

تعلم تقود

الحقيبة التدريبية

أساسيات الإدارة المكتبية الحديثة

أيام تدريبية | 15 ساعة إجمالية | 13 ساعة و 20 دقيقة تدريب فعلي 5

دليل المدرب والمتدرب • المحتوى • الأنشطة • أوراق العمل • التقييم • المشروع التطبيقي

إعداد مركز تعلم تقود

بطاقة البرنامج

البيان	العنصر
الإدارة المكتبية الحديثة	اسم البرنامج
مركز تعلم تقود	الجهة
أيام 3x ساعات =15 ساعة، تشمل 100 دقيقة استراحة 5	المدة
دقيقة =13 ساعة و20 دقيقة 800	التدريب الفعلي
حضورى أو متزامن عن بُعد، مع تكييف الأدوات	نمط التنفيذ
متدرباً؛ مجموعات من 3-5 12-24	حجم المجموعة المقترح
شرح مركز، نمذجة، ممارسة، دراسة حالة، محاكاة، مشروع	منهجية التعلم
حضور 80 % على الأقل، 70 % في المشروع، وإكمال التقييم البعدي	معياري اجتياز المقترح

مقدمة

تعمل الإدارة المكتبية الحديثة في قلب المؤسسة بتستقبل الطلبات، تنظم تدفق المعلومات، تحمي السجلات، تنسق الوقت والاجتماعات، وتدعم القرار . صُممت هذه الحقبة لتحويل هذه المسؤوليات إلى إجراءات قابلة للقياس ونماذج جاهزة، مع انتقال تدريجي من الأساس المهني إلى العمل الرقمي والأتمتة والذكاء الاصطناعي المسؤول.

وصف البرنامج

برنامج تطبيقي مكثف يبني كفاءات الممارس الإداري في خمسة مسارات مترابطة يعتمد على حالة مؤسسية ممتدة وأوراق عمل يمكن نقلها مباشرة إلى بيئة العمل .لا يفترض أداة تقنية بعينها؛ بل يركز على المبادئ والضوابط التي تبقى صحيحة عند تغيير المنصات.

الفئة المستهدفة

- مساعدي ومديري المكاتب والسكرتارية التنفيذية
- موظفو الاستقبال وخدمة المستفيدين والصادر والوارد
- منسقي الإدارات والاجتماعات والوثائق
- الموظفون الجدد أو الراغبون في الانتقال إلى أدوار إدارية
- مشرفو الخدمات المساندة الراغبون في توحيد الإجراءات

المتطلبات

- معرفة أساسية باستخدام الحاسب والبريد والتفويض
- جهاز محمول أو حاسب للتطبيق الرقمي، ودفتر/أوراق لاصقة
- إحضار مثال منزوع الحساسية لعملية مكتبية واحدة إن أمكن
- الالتزام بعدم إدخال بيانات سرية أو شخصية في الأدوات التدريبية

الهدف العام

تمكين المتدرب من تنظيم وتشغيل مكتب حديث بكفاءة ومهنية، وإدارة الاتصالات والسجلات والاجتماعات والوقت، وتصميم تحسين رقمي آمن قابل للقياس.

الأهداف التفصيلية القابلة للقياس

- 80% أن يميّز المتدرب بين الإدارة المكتبية التقليدية والحديثة بدقة لا تقل عن 80.
- أن يحلل سير عمل مكتبي ويحدد ثلاث نقاط هدر على الأقل باستخدام خريطة عملية.
- أن يصوغ معايير خدمة وسلوك مهني قابلة للملاحظة لموظفين مكتبيين.
- أن يبني قائمة تشغيل يومية تربط المسؤوليات بالمخرجات ومؤشرات الأداء.
- أن يحرر المتدرب رسالة إدارية مكتملة العناصر بدرجة 4 من 5 في قائمة التحقق.
- 80% أن يصنف مراسلات واردة بحسب الأولوية والسرية والإجراء بدقة 80.
- أن ينفذ دورة الصادر والوارد مع سجل تتبع مكتمل.
- أن يطبق بروتوكول اتصال هاتفي ومواجهة صعبة دون إفشاء معلومات.
- 80% أن يفرق المتدرب بين الوثيقة والسجل والنسخة بدقة 80.
- أن يبني خطة تصنيف وتسمية لملفات عملية واحدة.
- أن يطبق دورة حياة السجل من الإنشاء إلى الإتلاف/الحفظ الدائم.
- أن يصمم جدول احتفاظ أولياً يتضمن المالك والمدة والحدث والتصرف.
- أن يعد المتدرب جدول أعمال يحدد الغرض والنتائج والوقت والمسؤولين.
- أن يكتب محضر اجتماع يفصل القرار عن النقاش ويحدد الإجراء والمالك والموعّد.
- أن يرتب عشر مهام باستخدام الأثر والإلحاح والجهد مع تبرير الاختيارات.
- أن يصمم أسبوعاً عملياً يحمي وقت التركيز ويستوعب الطوارئ.
- أن يقيم المتدرب عملية مكتبية وفق قيمة التحول الرقمي ومخاطره.
- أن يرسم سير أتمّة يتضمن محفزاً وقواعد واستثناءات وسجل تدقيق.
- أن يصوغ مطالبة أمانة للذكاء الاصطناعي ويقيم المخرج بقائمة تحقق.
- أن يقدم مشروع تحسين مكتبي متكاملًا ويحصل على 70% فاعلياً في الروبرك.

الخريطة الزمنية العامة

التدريب الفطى	الاستراحة	المدة الكلية	المحور	اليوم
دقيقة 160	دقيقة 20	دقيقة 180	الإدارة المكتبية والاحتراف الإداري	1
دقيقة 160	دقيقة 20	دقيقة 180	المراسلات والاتصالات وإدارة الصادر والوارد	2
دقيقة 160	دقيقة 20	دقيقة 180	إدارة الوثائق والملفات والسجلات والأرشفة	3
دقيقة 160	دقيقة 20	دقيقة 180	الاجتماعات والمواعيد وإدارة الوقت والأولويات	4
دقيقة 160	دقيقة 20	دقيقة 180	الإدارة المكتبية الرقمية والتحول الرقمي والأتمتة والذكاء الاصطناعي	5

التحقق الحسابي: 5: 180× 900= دقيقة (15 ساعة). (الاستراحات: 5: 20× 100= دقيقة. التدريب الفعلي: 900- 100= 800 دقيقة (ساعة و20 دقيقة 13).

استراتيجية التقييم

الغرض	الأداة	التوقيت	النوع
خط أساس دون احتساب للنجاح	أسئلة موضوعية +تقدير ذاتي 10	اليوم 1، 15 دقيقة	قبلي
تصحيح فوري وتكليف الشرح	ملاحظة، قوائم تحقق، تذاكر خروج	خلال كل يوم	تكويني
قياس الكسب المعرفي	نسخة موازية من 10 أسئلة	اليوم 5، 10 دقائق	بعدي
إثبات نقل المعرفة إلى ممارسة	أوراق العمل والمحاكاة	طوال البرنامج	أداء
دمج الكفاءات	مشروع تطبيقي وروبك 100 درجة	اليوم 5	ختامي

اليوم 1 :الإدارة المكتبية والاحتراف الإداري

نواتج التعلم

- أن يميّز المتدرب بين الإدارة المكتبية التقليدية والحديثة بدقة لا تقل عن 80 %.
- أن يحلل سير عمل مكتبي ويحدد ثلاث نقاط هدر على الأقل باستخدام خريطة عملية
- أن يصوغ معايير خدمة وسلوك مهني قابلة للملاحظة لموقفين مكتبيين
- أن يبني قائمة تشغيل يومية تربط المسؤوليات بالمخرجات ومؤشرات الأداء

الجدول الزمني الدقيق

الأسلوب	دقائق	الناتج	المحور/الهدف	الوقت
نقاش موجّه	10	تهيئة وقياس التوقعات	افتتاح واتفاق التعلم	00-10
اختبار فردي	15	قياس خط الأساس	التقييم القبلي	10-25
شرح وحوار	25	تمييز الأدوار والقيمة	مفهوم الإدارة المكتبية الحديثة	25-50
تحليل مواقف	25	تطبيق معايير السلوك	الاحتراف الإداري والكفاءات	50-75
عرض ونموذج	25	رسم سير العمل	تصميم العمل والإجراءات	75-100
—	20	—	استراحة	100-120
مجموعات	25	كشف الهدر والاختناقات	نشاط خريطة اليوم المكتبي	120-145
تطبيق فردي	20	بناء أداة متابعة	مؤشرات الأداء وقائمة التشغيل	145-165
مجموعات ثنائية	10	اتخاذ قرار	دراسة حالة مكتب الواجهة	165-175
فردي	5	تحقق من التعلم	تقويم ختامي وتذكرة خروج	175-180

مجموع اليوم =180 دقيقة؛ منها 20 دقيقة استراحة، و 160 دقيقة تعلم فعلي

اليوم 2 :المراسلات والاتصالات وإدارة الصادر والوارد

نواتج التعلم

- أن يحرر المتدرب رسالة إدارية مكتملة العناصر بدرجة 4 من 5 في قائمة التحقق
- أن يصنف مراسلات واردة بحسب الأولوية والسرية والإجراء بدقة 80 %.
- أن ينفذ دورة الصادر والوارد مع سجل تتبع مكتمل
- أن يطبق بروتوكول اتصال هاتفي ومواجهة صعبة دون إفشاء معلومات

الجدول الزمني الدقيق

الأسلوب	دقائق	الناتج	المحور/الهدف	الوقت
اختبار سريع	10	تثبيت التعلم	استرجاع اليوم السابق	00-10
شرح وتطبيق	25	اختيار القاة والرسالة	الاتصال الإداري الفعال	10-35
نمذجة	30	إنتاج خطاب وبريد	كتابة المراسلات المهنية	35-65

الأسلوب	دقائق	الناتج	المحور/الهدف	الوقت
شرح إجرائي	25	تنفيذ دورة التتبع	الصادر والوارد	65-90
مجموعات	20	تحسين الجودة	نشاط تشريح رسالة	90-110
—	20	—	استراحة	110-130
بطاقات	20	تصنيف المعاملة	السرية والأولية والتصعيد	130-150
أدوار	20	تطبيق البروتوكول	محاكاة اتصال صعب	150-170
ثنائيات	7	حل مشكلة	دراسة حالة البريد المفقود	170-177
تذكرة خروج	3	تحقق	تقويم اليوم	177-180

مجموع اليوم = 180 دقيقة؛ منها 20 دقيقة استراحة، و 160 دقيقة تعلم فعلي

اليوم 3 :إدارة الوثائق والملفات والسجلات والأرشفة

نواتج التعلم

- أن يفرق المتدرب بين الوثيقة والسجل والنسخة بدقة 80 %.
- أن يبني خطة تصنيف وتسمية لملفات عملية واحدة
- أن يطبق دورة حياة السجل من الإنشاء إلى الإتلاف/الحفظ الدائم
- أن يصمم جدول احتفاظ أولياً يتضمن المالك والمدة والحدث والتصرف

الجدول الزمني الدقيق

الأسلوب	دقائق	الناتج	المحور/الهدف	الوقت
سؤال تطبيقي	10	ربط المراسلات بالسجلات	استرجاع وتمهيد	00-10
شرح	25	تمييز الوثيقة والسجل	المفاهيم والحوكمة	10-35
نمذجة	25	بناء نظام استرجاع	التصنيف والتسمية والبيانات الوصفية	35-60
شرح تطبيقي	25	ضبط السجلات	دورة الحياة والاحتفاظ	60-85
مجموعات	20	إعادة التصنيف	نشاط فوضى المجلد المشترك	85-105
—	20	—	استراحة	105-125
محطات	25	تطبيق الضوابط	الأرشفة الورقية والرقمية	125-150
فرق	20	تحليل مخاطر	دراسة حالة فقدان النسخة الرسمية	150-170
فردى	7	إنتاج أداة	بناء جدول احتفاظ مصغر	170-177
سؤال ختامي	3	تحقق	تقويم اليوم	177-180

مجموع اليوم = 180 دقيقة؛ منها 20 دقيقة استراحة، و 160 دقيقة تعلم فعلي

اليوم 4 :الاجتماعات والمواعيد وإدارة الوقت والأولويات

نواتج التعلم

- أن يعد المتدرب جدول أعمال يحدد الغرض والنتائج والوقت والمسؤولين
- أن يكتب محضر اجتماع يفصل القرار عن النقاش ويحدد الإجراء والمالك والموع
- أن يرتب عشر مهام باستخدام الأثر والإلحاح والجهد مع تبرير الاختيارات
- أن يصمم أسبوعاً عملياً يحمي وقت التركيز ويستوعب الطوارئ

الجدول الزمني الدقيق

الأسلوب	دقائق	النتائج	المحور/الهدف	الوقت
مناقشة	10	ربط التوثيق بالاجتماعات	استرجاع وتمهيد	00-10
شرح	25	تخطيط وتنفيذ ومتابعة	دورة حياة الاجتماع	10-35
نمذجة	25	إنتاج وثيقتين	جدول الأعمال والمحضر	35-60
سيناريوهات	25	تنسيق بلا تعارض	المواعيد والبروتوكول	60-85
تطبيق	20	ترتيب العمل	مصغوفة الأولويات	85-105
—	20	—	استراحة	105-125
أدوار	25	قيادة وتوثيق	محاكاة اجتماع 15 دقيقة	125-150
فردى	20	إدارة السعة	تصميم أسبوع عالي التركيز	150-170
ثنائي	7	حل تعارض	دراسة حالة يوم المدير	170-177
تذكرة خروج	3	تحقق	تقويم اليوم	177-180

مجموع اليوم =180 دقيقة؛ منها 20 دقيقة استراحة، و 160 دقيقة تعلم فعلي

اليوم 5 :الإدارة المكتبية الرقمية والتحول الرقمي والأتمتة والذكاء الاصطناعي

نواتج التعلم

- أن يقيم المتدرب عملية مكتبية وفق قيمة التحول الرقمي ومخاطره
- أن يرسم سير أتمتة يتضمن محفزاً وقواعد واستثناءات وسجل تدقيق
- أن يصوغ مطالبة آمنة للذكاء الاصطناعي ويقم المخرج بقاءة تحقق
- أن يقدم مشروع تحسين مكتبي متكاملأ ويحصل على 70 %فأعلى في الوبرك

الجدول الزمني الدقيق

الأسلوب	دقائق	النتائج	المحور/الهدف	الوقت
خريطة مفاهيم	10	ربط المحاور	استرجاع وتمهيد	00-10
شرح	25	تمييز الرقمنة والتحول	التحول الرقمي المكتبي	10-35
نمذجة	25	بناء سير آمن	الأتمتة وتصميم التدفق	35-60

الوقت	المحور/الهدف	الناتج	دقائق	الأسلوب
60-85	النكاء الاصطناعي المساعد	استخدام مسؤول	25	عرض وتطبيق
85-105	نشاط صمّم أتمتة	تحويل عملية	20	مجموعات
105-125	استراحة	—	20	—
125-145	مختبر المطالبة والتحقق	صياغة وفحص	20	ثنائيات
145-165	عروض المشروع النهائي	دمج التعلم	20	فرق
165-175	التقييم البعدي	قياس الأثر	10	اختبار
175-180	خطة 30-60-90 وإغلاق	نقل التعلم	5	فردى

مجموع اليوم = 180 دقيقة؛ منها 20 دقيقة استراحة، و 160 دقيقة تعلم فعلى