

أساسيات السكرتارية وإدارة المكتب: المهام اليومية
والحفظ والأدوات المكتبية (5 أيام)

UK Traininig

PARTNER



أساسيات السكرتارية وإدارة المكتب: المهام اليومية والحفظ والأدوات المكتبية (5 أيام)

أساسيات السكرتارية وإدارة المكتب هي المهام الجوهرية وعادات التنظيم والأدوات المكتبية التي تبقى يوم التنفيذ وسجلات المكتب تسير بانتظام. هذه دورة مدتها 5 أيام موجهة إلى السكرتارية والمساعدات الإداريين المتجهين نحو إدارة المكاتب، ويخرج المشاركون منها بحقيبة أساسيات مكتبية تضم خطة للحفظ وقواعد للجدولة وخطة للإنتاجية الشخصية.

مقدمة

تستند الدورة إلى ثلاث مرجعيات. ISO 15489 هو المعيار الدولي لإدارة السجلات، ويستخدم هنا لوضع مبادئ الحفظ والأرشيف الإلكتروني. Kanban أسلوب بصري لتتبع بنود العمل من الطلب حتى الإنجاز على لوحة. وأهداف SMART هي أهداف محددة وقابلة للقياس والتحقيق وذات صلة ومحددة بزمن. المستوى تأسيسي إلى تطبيقي، فالمشاركون يعرفون العمل المكتبي الأساسي ويتعلمون الآن تنظيمه وفق معيار ثابت. ويعتمد التدريس على تمارين عملية بنماذج لصناديق البريد والمفكرات ومهام الحفظ من مكاتب الشركات والتعليم والرعاية الصحية.

أهداف الدورة

- التمييز بين مهام السكرتير ومهام مدير المكتب وتعريف حدود كل دور
- اختيار القناة المناسبة بين البريد الإلكتروني والهاتف والرسائل الفورية لكل نوع من الطلبات
- تطبيق قواعد المفكرة والتقويم المشترك لجدولة الاجتماعات لتنفيذي واحد أو أكثر
- المقارنة بين الحفظ الأبجدي والرقمي والموضوعي واختيار تصنيف لسجلات المكتب
- تطبيق مبادئ ISO 15489 في تسمية الملفات الإلكترونية وضبط إصداراتها والاحتفاظ بها
- تفسير عبء العمل اليومي على لوحة Kanban لترتيب الطلبات المكتبية وتتبعها

الفئة المستهدفة

- السكرتارية الداعمون لتنفيذي أو أكثر الذين يقررون أي الطلبات تقدم في يوم مزدحم
- المساعدون الإداريون المستعدون لمهام إدارة المكتب الذين يحكمون على طريقة تنظيم الإجراءات المكتبية
- موظفو الاستقبال والمكاتب الأمامية المنتقلون إلى السكرتارية الذين يقررون طريقة التعامل مع الزوار والمكالمات
- مساعدا الفرق المسؤولين عن الملفات المشتركة الذين يختارون طريقة تسمية المستندات وحفظها وأرشفتها
- منسقي الإدارات المرتبون للاجتماعات والمشاريع الصغيرة الذين يحكمون على واقعية الجداول والمهام

UK Training

PARTNER



محاور الدورة

اليوم 1: دور السكرتير ومهام مدير المكتب والتنظيم اليومي

- السكرتير مقابل مدير المكتب: دعم المهام مقارنة بالمسؤولية عن تشغيل المكتب
- مهام السكرتارية: المواعيد والمراسلات والاستقبال ومسؤوليات السجلات
- مهام مدير المكتب: المستلزمات والإجراءات والمرافق وتنسيق موظفي الدعم
- ترتيب المهام بأسلوب ABC: تصنيف المهام اليومية إلى أساسية ومهمة واختيارية
- أساسيات التواصل في العمل: الطلبات الواضحة والتأكيدات والمتابعة مع الزملاء

اليوم 2: البريد الإلكتروني والهاتف والاجتماعات ومعايير الكتابة

- البريد الإلكتروني مقابل الهاتف مقابل الرسائل الفورية: اختيار القناة لكل طلب مكتبي
- إدارة البريد الإلكتروني: المجلدات والقواعد وأزمنة الرد لصندوق بريد مشترك
- الكتابة المهنية للأعمال: النبرة والبنية والتدقيق في المراسلات المكتبية
- التحضير للاجتماعات: حجز القاعات وجداول الأعمال والأوراق وتنسيق الحضور
- التعامل مع الضغط وتعدد المهام: التنقل بين المهام دون فقد الدقة

اليوم 3: الجدولة والزوار والبرمجيات المكتبية المتكاملة

- إدارة المواعيد: قواعد الجدولة المهنية لتنفيذي واحد أو عدة تنفيذيين
- التقويم المشترك مقابل المفكرة الشخصية: وضوح الرؤية للفريق مقارنة بالتخطيط الفردي
- التعامل مع العملاء والزوار: آداب الاستقبال والترحيب وسجلات الزوار
- البرمجيات المكتبية المتكاملة: ربط البريد والتقويم والمستندات وأدوات المهام
- لوحة Kanban للمهام: تتبع بصري للطلبات المكتبية من الاستلام حتى الإنجاز

اليوم 4: الحفظ والأرشفة الإلكتروني والمشاريع المكتبية الصغيرة

- ISO 15489: مبادئ المعيار الدولي لإدارة سجلات الأعمال في المكاتب
- الحفظ الأبجدي مقابل الرقمي مقابل الموضوعي: اختيار تصنيف لملفات المكتب
- إدارة الأرشفة الإلكتروني: التسمية وضبط الإصدارات والاحتفاظ وصلاحيات الوصول
- تنسيق المشاريع المكتبية الصغيرة: تخطيط الفعاليات والانتقالات ومهام الشراء
- التقارير والعروض القصيرة: عرض معلومات المكتب بوضوح على المديرين

UK Traininig

PARTNER



اليوم 5: التطبيق العملي: الإنتاجية الشخصية وحقيبة أدوات المكتب

- أساسيات حل النزاعات والتفاوض: تطبيق مهارات التواصل على الخلافات المكتبية
- علاقات العمل: تطبيق اللباقة والموثوقية لبناء ثقة دائمة
- أهداف SMART مقابل النوايا العامة: تطبيق مستهدفات قابلة للقياس على التطور الوظيفي
- فحص سير العمل: تطبيق أدوات الحفظ والجدولة والبرمجيات على مكتب في دراسة حالة
- حقيبة أساسيات المكتب: استكمال خطة للإنتاجية الشخصية والحفظ

المهارات التي ستكتسبها

- إدارة المواعيد
- إدارة البريد الإلكتروني
- كتابة الأعمال
- تصنيف السجلات
- الأرشفة الإلكترونية
- التعامل مع الزوار
- تتبع المهام بلوحة Kanban
- وضع أهداف SMART

لماذا تحضر هذه الدورة

- من قراءة صندوق البريد من أعلاه إلى أسفله إلى بريد منظم بمجلدات وقواعد وأزمنة رد
- من حفظ الملفات في أي مكان متاح إلى خطة تصنيف وتسمية يتبعها الزملاء
- من تذكر المهام إلى تتبع كل طلب مكتبي على لوحة مرئية
- من آمال وظيفية عامة إلى حقيبة أساسيات مكتبية بخطة حفظ وأهداف تطوير SMART

الخاتمة

تتلخص أساسيات المكتب في أداء العمل اليومي للسكرتير بطريقة يعتمد عليها الآخرون ويهتمون بها. وتوضح الدورة ثلاثة فروق: مهام السكرتير مقابل مهام مدير المكتب، والبريد الإلكتروني مقابل الهاتف والرسائل الفورية، والحفظ الأبجدي مقابل الرقمي مقابل الموضوعي. وهي الخيار المناسب للسكرتارية والمساعدات الذين يريدون أساساً في أسبوع واحد قبل تولي إدارة المكتب، أما من يحتاج إلى النظام الكامل بعمق أكبر فتناصبه نسخة متكاملة من عشرة أيام.

UK Traininig

PARTNER



الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هي أساسيات السكرتارية وإدارة المكتب؟

هي مهام السكرتارية الجوهرية، مثل المواعيد والمراسلات والاستقبال والحفظ، مع عادات إدارة الوقت ومهارات البرمجيات المكتبية التي تمكن السكرتير من تنظيم المكتب ودعم المديرين بموثوقية.

ما الفرق بين السكرتير ومدير المكتب في السكرتارية وإدارة المكتب؟

يدعم السكرتير غالبا شخصا أو أكثر في المواعيد والمراسلات والسجلات. أما مدير المكتب فيتحمل مسؤولية تشغيل المكتب كله، بما في ذلك الإجراءات والمستلزمات والمرافق وتنسيق موظفي الدعم الآخرين.

ما المعايير التي تتبعها دورة أساسيات السكرتارية وإدارة المكتب؟

تتبع الدورة ISO 15489 لمبادئ إدارة السجلات، ولوحة Kanban لتتبع الطلبات المكتبية، وأهداف SMART لوضع مستهدفات تطوير قابلة للقياس، وتطبقها على مهام السكرتارية اليومية.

هل تناسب دورة أساسيات السكرتارية وإدارة المكتب موظف الاستقبال؟

نعم. يتعلم موظفو الاستقبال المنتقلون إلى السكرتارية إدارة المواعيد ومعايير البريد والكتابة والحفظ وإجراءات الزوار، وهي أكثر المهام التي تضاف حين يتسع دور المكتب الأمامي ليصبح دورا في السكرتارية.

ماذا ينتج المشاركون في دورة أساسيات السكرتارية وإدارة المكتب؟

ينتج المشاركون حقيبة أساسيات مكتبية تضم خطة لمجلدات البريد وقواعدهم، وقواعد جدولة المواعيد، وخطة لتصنيف الملفات وتسميتها، وتصميما للوحة Kanban، وأهداف تطوير شخصي وفق SMART.

UK Training

PARTNER

