BLACKBIRD FOR TRAINING

الإدارة المكتبية المتقدمة: الأنظمة والمشاريع وتنسيق الفريق (أسبوعين)

23 أغسطس – 3 سبتمبر 2027

جنيف (سويسرا)

الإدارة المكتبية المتقدمة: الأنظمة والمشاريع وتنسيق الفريق (أسبوعين)

المرجع: 297236_321657 **التاريخ:** 23 أغسطس – 3 سبتمبر 2027 **المكان:** جنيف (سويسرا) **الرسوم:** GBP 9400

الإدارة المكتبية المتقدمة هي تنظيم أنظمة المكتب ومشاريعه وأفراده واتصالاته كي يسير العمل بموثوقية ويحصل المديرون على الدعم اللازم. هذه دورة مدتها أسبوعين موجهة إلى مديري المكاتب والإداريين والمساعدين التنفيذيين ذوي الخبرة الذين ينسقون وظيفة إدارية كاملة، ويخرج المشاركون منها بخطة عمل لتحسين المكتب وعلاقات العمل.

مقدمة

تؤطر الدورة ثلاث أدوات. Eisenhower Matrix يصنف المهام حسب الإلحاح والأهمية لترتيب الأولويات المتعارضة. ومخطط Gantt يعرض المهام والاعتماديات والمعالم على خط زمني للمشاريع المكتبية. والذكاء العاطفي، كما يصفه نموذج Goleman، يشمل الوعي الذاتي وضبط النفس والتعاطف والمهارة الاجتماعية في العمل. المستوى تطبيقي متقدم ممتد على أسبوعين ليضيف أنظمة المكتب وإدارة المشاريع وحل النزاعات واتصال الفريق إلى الفاعلية الشخصية. ويعتمد التدريس على لعب الأدوار وتمارين الحالات ونماذج التخطيط من مكاتب الشركات والرعاية الصحية والخدمات العامة.

أهداف الدورة

- تطبيق Eisenhower Matrix واستراتيجيات إدارة الوقت لترتيب أولويات المكتب المتنافسة
- اختيار أنظمة الحفظ وسير العمل والسجلات التي تجعل المكتب فعالا وسهل الاستخدام للآخرين
- تطبيق تحديد النطاق ومخططات Gantt لتخطيط المشاريع المكتبية ومتابعتها حتى موعدها
- التمييز بين الاتصال الحازم والسلبي والعدواني وتطبيق خطوات الكل رابح على النزاعات
- تفسير لغة الجسد وتفضيلات الشخصية وإشارات الضغط لتكييف التواصل مع الزملاء
- تبرير خطة لتحسين المكتب تنسق بين الأنظمة والمشاريع واتصال الفريق

الفئة المستهدفة

- مديرو المكاتب المسؤولون عن وظيفة إدارية كاملة الذين يقررون الأنظمة والإجراءات الواجب توحيدها
- كبار الإداريين المنسقون للفرق الذين يحكمون على عدالة توزيع المهام والأولويات
- المساعدون التنفيذيون الداعمون لعدة مديرين الذين يقررون أي الطلبات يقدم عند تنافسها
- مشرفو الإدارة القائدون للمشاريع المكتبية الذين يحكمون على واقعية المواعيد والموارد
- قادة الفرق في مكاتب الخدمات المشتركة الذين يختارون طريقة إيصال المستجدات والقرارات عبر الفريق

محاور الدورة

اليوم 1: الغاية وإدارة الوقت وترتيب الأولويات

- الغاية والرؤية والرسالة الشخصية: توضيح ما يحققه الدور المكتبي
- Eisenhower Matrix: تصنيف المهام حسب الإلحاح والأهمية لأولويات المكتب
- العمل بذكاء مقابل العمل بجهد أكبر: عادات مضاعفة الأثر مقارنة بساعات أطول
- استراتيجيات إدارة الوقت: تخصيص فترات زمنية وتجميع المهام وضبط المقاطعات
- ترتيب المهام ومواءمتها مع الأهداف: تنظيم العمل المكتبي وفق أهداف المؤسسة

اليوم 2: أنظمة المكتب والأعمال الورقية وخدمة العملاء

- أنظمة التنظيم المكتبي: الحفظ وسير العمل والتقويمات المشتركة لرفع الكفاءة
- السجلات الورقية مقابل الرقمية: الحفظ المادي مقارنة بمستودعات المستندات المشتركة
- تصميم مكتب سهل الاستخدام: الترتيب والتسميات والإجراءات التي يتبعها الآخرون
- خدمة العملاء الداخليين مقابل الخارجيين: طلبات الزملاء مقارنة باحتياجات العملاء والزوار
- مراجعة المهارات الإدارية الأساسية: المراسلات والسجلات وفحص سير العمل

اليوم 3: إدارة المشاريع والتخطيط للعمل المكتبي

- المشاريع المكتبية مقابل المهام الروتينية: مخرجات محددة المدة مقارنة بواجبات متكررة
- تحديد نطاق المشروع: الأهداف والمخرجات والمواعيد وأصحاب المصلحة في المشاريع المكتبية
- مخططات Gantt: جدولة المهام والاعتماديات والمعالم لمتابعة التقدم
- هيكل تجزئة العمل: تقسيم المشاريع المكتبية إلى حزم عمل قابلة للإدارة
- متابعة التقدم واستدراك المواعيد: تقارير الحالة والإجراءات التصحيحية

اليوم 4: حل المشكلات واتخاذ القرار والخرائط الذهنية

- الخرائط الذهنية: أسلوب بصري لتنظيم الأفكار والخطط والخيارات الإبداعية
- نظرية الدماغ الأيسر مقابل الأيمن: نموذج شائع مقارنة بالأدلة الحالية عن التفكير
- أدوات حل المشكلات: تحليل السبب الجذري وأسلوب لماذا الخمس للقضايا المكتبية
- أساليب اتخاذ القرار: المعايير المرجحة وتحليل الإيجابيات والسلبيات للخيارات المكتبية
- التعامل مع الضغط: تخطيط الاستجابة عند تزاحم المواعيد والطلبات

اليوم 5: إدارة الاجتماعات الفعالة

- تخطيط الاجتماع: الغرض وجدول الأعمال وقائمة الحضور والمواد المسبقة
- اجتماعات القرار مقابل اجتماعات الإحاطة: اختيار صيغة الاجتماع المناسبة
- تيسير الاجتماع: إشراك الحضور وإدارة الوقت وإبقاء النقاش في مساره
- الخرائط الذهنية في الاجتماعات: تدوين الأفكار وحل المشكلات أثناء النقاش
- المحاضر وسجلات الإجراءات: توثيق القرارات والمسؤولين والمواعيد بعد الاجتماعات

اليوم 6: تعدد المديرين والحزم وحل النزاعات

- العمل مع عدة مديرين: الاتفاق على الأولويات عند تنافس الطلبات على الوقت
- الاتصال الحازم مقابل السلبي مقابل العدواني: ثلاثة أساليب وآثارها
- حل النزاعات بأسلوب الكل رابح: خطوات قائمة على المصالح لمعالجة الخلافات
- السلوكيات الصعبة في العمل: التعامل مع الزملاء الصعبين بهدوء واتساق
- قنوات اتصال الفريق: تنسيق المستجدات عبر وظيفة الإدارة المكتبية كاملة

اليوم 7: لغة الجسد وأنماط الشخصية وأساليب الاتصال

- لغة الجسد: قراءة الوضعية والإيماءات والتواصل البصري واستخدامها
- اختلاف أساليب الاتصال: أنماط النوع الاجتماعي والأجيال دون تنميط
- أنماط الشخصية: التعرف على التفضيلات وتكييف الرسائل لكل زميل
- مهارات الإنصات: السعي إلى فهم الآخرين قبل طلب فهمهم
- الإنصات النشط مقابل السلبي: الأسئلة التفاعلية مقارنة بالسماع الصامت

اليوم 8: الصورة المهنية والقيادة والعروض التقديمية

- الصورة المهنية: المظهر والسلوك والموثوقية التي تعكس الدور المكتبي
- مهارات القيادة للإداريين: التأثير دون سلطة رسمية داخل الفرق
- أساسيات تخطيط العرض: الجمهور والهدف والبنية والوسائل البصرية
- العرض الإقناعي مقابل العرض المعلوماتي: كسب التأييد مقارنة بنقل المعلومات
- التغذية الراجعة الإيجابية والتصحيحية: أساليب تقديم كل منهما بصورة بناءة

اليوم 9: الضغوط والذكاء العاطفي وإدارة الذات

- ضغوط العمل: الأسباب الرئيسية والأعراض وعلامات الإنذار المبكر
- الذكاء العاطفي: الوعي الذاتي وضبط النفس والتعاطف والمهارة الاجتماعية في العمل
- الضغط الإيجابي مقابل الضغط السلبي: ضغط منتج مقارنة بعبء ضار
- تمكين الذات وإدارتها: عادات وروتين لاستدامة الإنتاجية الشخصية
- استراتيجيات تخفيف الضغوط: الحفاظ على بيئة مكتبية إيجابية للفريق

اليوم 10: التطبيق العملي: بناء خطة تحسين المكتب وخطة العمل

- تحويل الخوف والسلبية: تطبيق الذكاء العاطفي على السلوك الاستباقي
- بناء الثقة بالنفس: تطبيق أساليب الحزم على المواقف المكتبية الصعبة
- التطوير التفاعلي مقابل الاستباقي: تطبيق التغذية الراجعة على النمو المهني المستمر
- تدقيق أنظمة المكتب: تطبيق الأدوات السابقة لتقييم سير العمل والسجلات الحالية
- خطة تحسين المكتب وعلاقات العمل: استكمال إجراءات الأنظمة والمشروع والفريق

المهارات التي ستكتسبها

- إدارة الأولويات
- تصميم الأنظمة المكتبية
- تخطيط المشاريع المكتبية
- تيسير الاجتماعات
- الاتصال الحازم
- حل النزاعات
- الذكاء العاطفي
- تقديم العروض

لماذا تحضر هذه الدورة

- من الاستجابة لأول طلب يصل إلى ترتيب العمل حسب الإلحاح والأهمية وأهداف المؤسسة
- من عادات حفظ شخصية إلى أنظمة مكتبية مشتركة يتبعها الزملاء دون مساعدة
- من مشاريع مكتبية تتابع بالذاكرة إلى خطط محددة النطاق بمخططات Gantt ومعالم وتقارير حالة
- من أفكار تحسين متفرقة إلى خطة عمل لتحسين المكتب وعلاقات العمل

الخاتمة

الإدارة المكتبية على هذا المستوى تعني تشغيل الوظيفة الإدارية بوصفها نظاما لا مجموعة عادات شخصية. وتوضح الدورة ثلاثة فروق: العمل العاجل مقابل المهم، والمشاريع المكتبية مقابل المهام الروتينية، والاتصال الحازم مقابل السلبي أو العدواني. وهي الخيار المناسب للإداريين ذوي الخبرة الذين ينسقون الفرق والمشاريع ويستطيعون تخصيص أسبوعين، أما من يحتاج إلى مسار أقصر فتناسبه نسخة من أسبوع تركز على المهارات الشخصية والأولويات المتعارضة.

الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هي الإدارة المكتبية المتقدمة؟

هي تنسيق أنظمة المكتب ومشاريعه واجتماعاته وأفراده واتصالاته بحيث يكون العمل الإداري موثوقا والأولويات واضحة ويتلقى المديرون والزملاء دعما متسقا.

ما الفرق بين المشاريع المكتبية والمهام الروتينية في الإدارة المكتبية؟

المهام الروتينية تتكرر في دورة منتظمة وتتبع إجراءات ثابتة مثل الحفظ وإدارة المواعيد. أما المشاريع المكتبية فأعمال لمرة واحدة لها هدف وموعد ومخرج، مثل نقل المكتب، فتحتاج إلى تحديد النطاق والجدولة والمتابعة.

ما الأدوات التي تتبعها دورة الإدارة المكتبية المتقدمة؟

تتبع الدورة Eisenhower Matrix لترتيب الأولويات، ومخططات Gantt وهياكل تجزئة العمل للمشاريع المكتبية، والخرائط الذهنية للتخطيط وحل المشكلات، ونموذجا للذكاء العاطفي لإدارة الضغوط والعلاقات.

هل تناسب الإدارة المكتبية المتقدمة المساعد التنفيذي؟

نعم. يستفيد المساعدون التنفيذيون الداعمون لعدة مديرين مباشرة من محتوى الأولويات وتعدد المديرين والاجتماعات والحزم، ويكتسبون أدوات الأنظمة والمشاريع اللازمة حين يتسع دورهم لتنسيق إداريين آخرين.

ماذا ينتج المشاركون في دورة الإدارة المكتبية المتقدمة؟

ينتج المشاركون خطة عمل لتحسين المكتب وعلاقات العمل تجمع تدقيقا للأنظمة الحالية ومشروعا مكتبيا محدد النطاق بمخطط Gantt وتعهدات تواصل مع المديرين وإجراءات للتطوير الشخصي.