

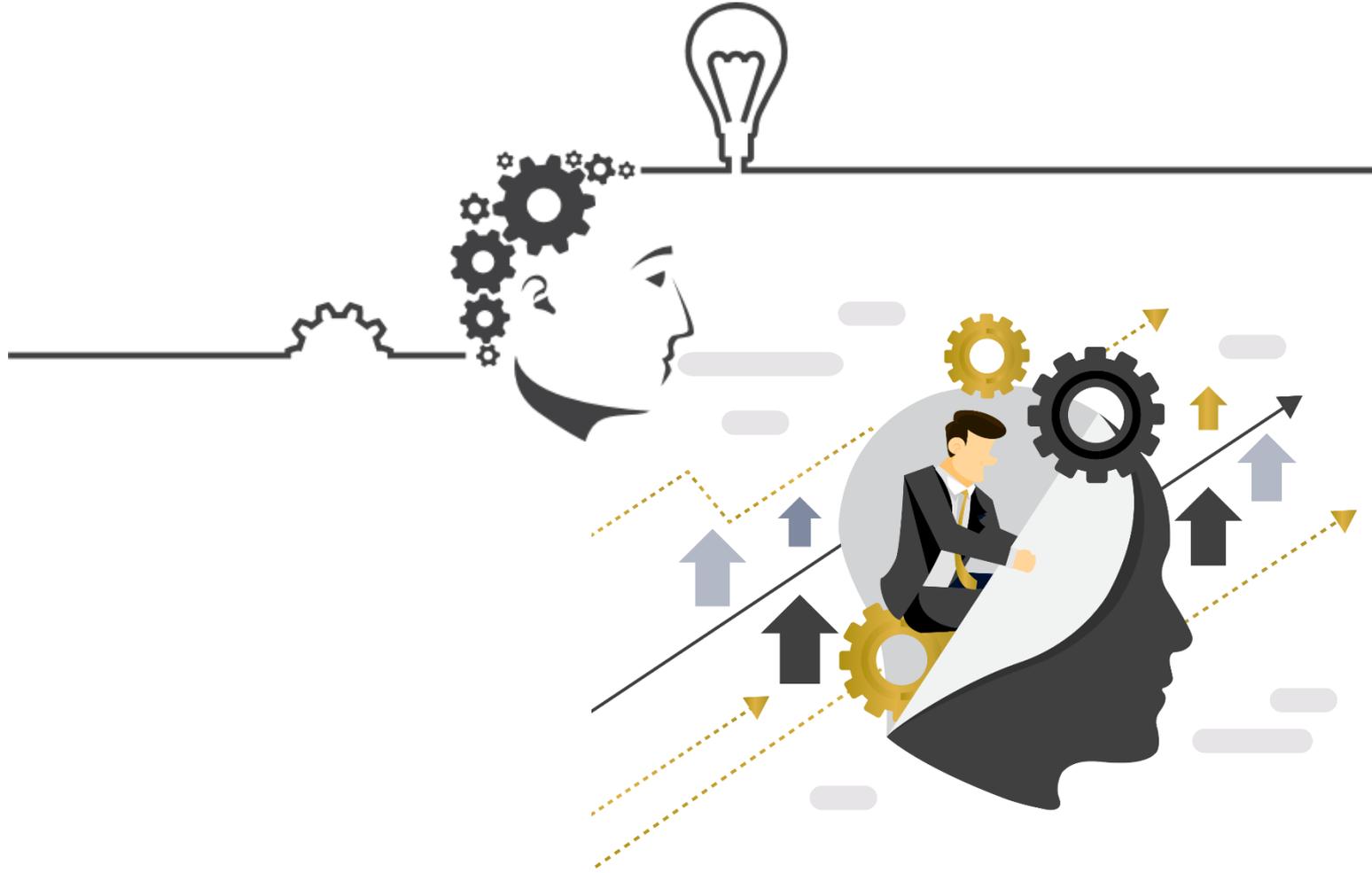
يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

إدارة المكاتب المتقدمة وإعداد التقارير الرسمية

المستوى المتوسط



## المقدمة

السكرتارية وإدارة المكاتب التنفيذية هي وظيفة إدارية متقدمة تتمحور حول تقديم دعم مباشر ومهني لكبار المسؤولين والمديرين التنفيذيين في المؤسسات، وتشمل مهام السكرتارية وخدمة المكاتب التنفيذية:

- إدارة الاتصالات والمراسلات الرسمية.
- تنظيم جداول الأعمال والاجتماعات والرحلات الرسمية.
- إعداد الملفات والتقارير الإدارية الهامة.
- التعامل مع الوثائق السرية والمعلومات الحساسة.
- التنسيق بين الأقسام المختلفة لدعم تنفيذ القرارات العليا.
- تمثيل المكتب التنفيذي عند الحاجة.

بمعنى آخر: السكرتير أو مدير المكتب التنفيذي هو "الذراع اليماني" للقيادة بمختلف مستوياتها وخاصة العليا منها، ويعد حلقة وصل استراتيجية بين الرئيس المباشر أو الرئيس التنفيذي وبقية المنظمة وأصحاب المصلحة الخارجيين.

في المؤسسات الحكومية الفاعلة، تلعب السكرتارية وإدارة المكاتب التنفيذية دوراً محورياً وحساساً لعدة أسباب رئيسية منها:

### 1) تعزيز كفاءة العمل الحكومي

- السكرتير التنفيذي ينظم سير الأعمال اليومية للقيادات بشكل دقيق، مما يتيح لهم التركيز على اتخاذ القرارات الاستراتيجية بدل الانشغال بالتفاصيل الإدارية.

### 2) ضمان الاتصال الرسمي والفعال

- صياغة المراسلات الرسمية وفق البروتوكولات الحكومية.
- تنظيم قنوات التواصل الداخلي والخارجي بما يتفق مع متطلبات العمل الرسمي.

### 3) دعم اتخاذ القرار السريع

- إعداد الملفات والتقارير اللازمة للقيادات قبل الاجتماعات أو اتخاذ قرارات مصيرية.
- عرض المعلومات بشكل ملخص ودقيق يساعد المسؤولين على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

### 4) حماية سرية المعلومات

- التعامل مع المعلومات الحساسة بطريقة تحافظ على أمن وسرية الوثائق والبيانات الحكومية.

### 5) تنظيم الاجتماعات والمناسبات الرسمية

- التنسيق للاجتماعات مع وفود دولية أو جهات رسمية أخرى.
- التأكد من تطبيق البروتوكولات الرسمية خلال الفعاليات والمناسبات الحكومية.
- (6) رفع الصورة الاحترافية للمؤسسة
- السكرتير التنفيذي يمثل صورة المؤسسة أمام الضيوف، ويعزز من مستوى الانطباع الأولي عبر التعامل المني الراقي.
- (7) دعم تطبيق الخطط الاستراتيجية
- من خلال المتابعة الدقيقة للتنفيذ وتذكير القيادات بالخطوات المطلوبة حسب الجداول الزمنية المخططة..

تم تصميم هذه السلسلة من البرامج التدريبية على ثلاث مستويات لتأهيل المتدربين وتطوير مهاراتهم وكفاءاتهم للإنتقال من مستوى السكرتارية العادية إلى مستوى السكرتارية التنفيذية من خلال برنامج المستوى المبتدئ (السكرتارية التنفيذية) ثم لتطوير مهارات وكفاءات السكرتير التنفيذي ليرقى إلى مستوى مدير مكتب من خلال برنامج المستوى المتوسط (إدارة المكاتب المتقدمة وإعداد التقارير الرسمية) وأخيراً لتطوير وتأهيل مدراء المكاتب المميزين ليكونوا مدراء مكاتب تنفيذيين من خلال برنامج المستوى المتقدم (مدير المكتب التنفيذي).

يتناول برنامجنا الحالي المستوى المتوسط: إدارة المكاتب المتقدمة وإعداد التقارير الرسمية

## أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- امتلاك مهارات إدارة سير الأعمال اليومية لمكاتب القادة بكفاءة
- المقدرة على تنظيم وإدارة الاجتماعات الرسمية والهامة باحترافية
- إتقان كتابة التقارير الرسمية وتقارير المتابعة وصياغة المراسلات الإدارية والحكومية
- امتلاك مهارات التعامل مع بيئة العمل الرقمي ومهارات التحول الرقمي والتخزين السحابي
- المقدرة على تقديم الدعم القيادي وإدارة الفرق الصغيرة

## محاوَر البرنامج:

### ★ اليوم الأول: إدارة المكاتب التنفيذية والأعمال اليومية

#### الأهداف:

- تطوير مهارات إدارة سير الأعمال اليومية للمكتب بكفاءة.

#### المحتوى:

- المبادئ الحديثة لإدارة المكتب.
- تخطيط وجدولة الأعمال اليومية ومهام المكتب.
- التعامل مع البريد الوارد والصادر وإدارة الوثائق.
- الرقمنة والأتمتة في العمل المكتبي – التخزين السحابي للبيانات
- إدارة المعلومات الحساسة والسرية.

#### أنشطة عملية:

- تمرين جدولة أعمال المكتب التنفيذي ليوم عمل مزدحم.
- ورشة عمل: إدارة البريد الإلكتروني وتصنيف الأولويات.
- تمرين تخزين واتسيراد بيانات من وسائط تخزين سحابية

### ★ اليوم الثاني: تنسيق الاجتماعات الرسمية وإدارتها

#### الأهداف:

- احتراف مهارات تنظيم وإدارة الاجتماعات الرسمية.

#### المحتوى:

- خطوات تحضير الاجتماع (جدول الأعمال – إرسال الدعوات – المستلزمات).
- إدارة جلسة الاجتماع: الأدوار والآداب.
- التعامل مع المشكلات أثناء الاجتماع (مقاطعات – انحرافات – إدارة الوقت).
- كتابة محاضر الاجتماعات الاحترافية.
- تنسيق الاجتماعات الافتراضية والهجينة عبر ( Teams ) أو (Zoom).

- إتكيت وبروتوكولات استقبال الوفود الرسمية والزيارات الدبلوماسية
- أنشطة عملية:

- محاكاة كاملة: تنظيم اجتماع رسمي وتسجيل محضر دقيق.
- تحليل محضر اجتماع وإعادة صياغته.
- تمرين تجهيز وإعداد استقبال لوفد دبلوماسي في زيارة عمل رسمية

## ★ اليوم الثالث: إعداد التقارير الرسمية وتقارير المتابعة

### الأهداف:

- إتقان كتابة التقارير الرسمية وتقارير المتابعة.

### المحتوى:

- أنواع التقارير (استراتيجية - متابعة - تقدم أعمال - تقارير تقييمية).
- الهيكل المثالي للتقارير الرسمية: (العنوان - الملخص - العرض - النتائج - التوصيات).
- استخدام المؤشرات الرقمية والرسوم البيانية.
- آلية إعداد تقارير متابعة المشاريع والمهام الدورية.

### أنشطة عملية:

- إعداد تقرير متابعة أسبوعي حول مشروع افتراضي.
- مراجعة تقرير رسمي حقيقي وتعديله لتحسينه.

## ★ اليوم الرابع: كتابة الخطابات الحكومية وإجادة صياغتها

### الأهداف:

- تنمية مهارات صياغة الخطابات والمراسلات الحكومية.

### المحتوى:

- القوالب الرسمية للخطابات الحكومية.
- اللغة الرسمية والمصطلحات الإدارية المعتمدة.
- أنواع الخطابات (خطاب طلب - خطاب رد - إشعار رسمي - توصية - شكر).

- الأخطاء الشائعة في كتابة الخطابات الرسمية وكيفية تجنبها.

أنشطة عملية:

- كتابة خطابات متعددة الأغراض: (طلب اعتماد مشروع – اعتذار رسمي – خطاب شكر لجهة حكومية).
- تمرين تحرير خطابات جاهزة لتتناسب مع أسلوب الكتابة الرسمي الدقيق.

## ★ اليوم الخامس: الإدارة المكتبية المتقدمة ودعم القيادة وإدارة فرق العمل

الأهداف:

- تعزيز قدرات الدعم القيادي وإدارة الفرق الصغيرة.

المحتوى:

- كيف تقدم دعماً قيادياً فعالاً للمديرين التنفيذيين؟
- إدارة فرق العمل الصغيرة في المكتب (التكليف بالمهام، المتابعة، التحفيز).
- التعامل مع الضغوط والمواقف الحرجة بذكاء عاطفي.
- اتخاذ المبادرة والقيادة من الخلف.
- التخطيط المسبق لمهام المكتب الاستراتيجية.

أنشطة عملية:

- تمرين إدارة فريق مكثي لحل مشكلة عاجلة.
- مشروع تخرج تطبيقي: تنظيم يوم عمل مكثي متكامل يتضمن:

- ✓ استقبال زوار
- ✓ إعداد تقارير
- ✓ تنسيق اجتماع
- ✓ تقديم دعم فوري للقيادة.

## متطلبات الانتقال إلى المستوى التالي:

- إتمام مشروع التخرج
- إتقان المهارات الرقمية والتخزين السحابي،
- إجادة إعداد التقارير الرسمية،
- المقدرة على المبادرة والمشاركة في اتخاذ القرار
- امتلاك مهارات قيادة وإدارة فرق العمل الصغيرة

## الفئة المستهدفة:

- مدراء المكاتب الحاليون أو المرشحون لتولي مهام مدير مكتب
- السكرتيريون التنفيذيون
- كبار المساعدين الإداريين
- مسؤولو الدعم القيادي في مكاتب الإدارات العليا

## الكفاءات و الجدارات التدريبية :

- المراسلات الرسمية وصياغة الخطابات الحكومية وإعداد التقارير
- تنظيم الاجتماعات الرسمية
- الاتكيت والبروتوكولات الإدارية والرسمية
- القيم المؤسسية وسرية البيانات
- التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة وخدمة المستفيد
- التعامل مع بيئة العمل الرقمي ومهارات التحول الرقمي

## أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

## بيانات البرنامج:

★ عدد الأيام / الساعات:

✓ 5 أيام / 30 ساعة تدريبية

★ طرق التدريب المتاحة:

- ✓ حضوري بقاعة تدريبية
- ✓ تدريب على رأس العمل
- ✓ عن بعد متزامن باستخدام منصات معتمدة دولياً ومن سدايا
- ✓ الإلكتروني غير متزامن عبر منصة HDTC-ON