JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة أساسيات إدارة المكاتب

7 – 11 نوفمبر 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة أساسيات إدارة المكاتب

**المرجع:** 10258_307 **التاريخ:** 7 – 11 نوفمبر 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3500

أساسيات إدارة المكاتب محور هذه الدورة التدريبية الممتدة أسبوع، وهي موجهة إلى مسؤولي المكاتب والموظفين الإداريين ومنسقي المكاتب الجدد، وتنتهي بإعداد دليل إجراءات المكتب لمكان عمل المشارك نفسه. فالمكاتب الصغيرة والمتوسطة تعتمد على شخص أو اثنين لضبط الملفات والمواعيد واللوازم والزوار، وأي خلل هناك يبطئ الجميع. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يبني روتينا يوميا يعتمد عليه.

## لماذا تهم أساسيات إدارة المكاتب الآن

كثيرا ما يعين مسؤولو المكاتب لقدراتهم العامة ثم يتركون ليتعلموا الإجراءات بالتجربة والخطأ، بينما يتوقع المديرون أن توجد الملفات وتحجز القاعات ويسلم الموردون دون تذكير. ودوران الموظفين يعني أن الإجراءات المحفوظة في ذهن شخص واحد تختفي بمغادرته، فيضطر البديل إلى إعادة اكتشافها من الصفر. والمكتب الذي يملك إجراءات مكتوبة وفهرس حفظ واضحا ونظاما لإعادة الطلب واستقبالا مرحبا يعمل بسلاسة ويسهل تسليمه، أما المكتب الذي يفتقدها فيضيع الوثائق ويكرر حجز القاعات ويترك الزوار ينتظرون. وتستند الدورة إلى الممارسات المعتمدة في إدارة المكاتب والاحتفاظ بالسجلات، مطبقة بصورة عامة.

## المستفيدون من أساسيات إدارة المكاتب

- من يفتح المكتب ويغلقه ويتابع قوائم التحقق اليومية
- من يحفظ الملفات الورقية والمجلدات المشتركة وسجل البريد
- من يحجز المواعيد وقاعات الاجتماعات وتصاريح دخول الزوار
- من يطلب القرطاسية والمستهلكات ويتعامل مع الموردين
- من يعمل في الاستقبال ويرحب بالزوار ويرد على المكالمات

يكسب الفرع أو القسم الذي يتقاسم فيه عدة موظفين إداريين مهام المكتب نفسها أكثر حين يحضرون معا ويتفقون على مجموعة واحدة من الإجراءات المكتوبة.

## قدرات أساسيات إدارة المكاتب

يغادر المشاركون قادرين على تشغيل الأعمال اليومية للمكتب بتذكيرات أقل وسجلات أوضح.

- بناء قوائم التحقق اليومية والأسبوعية للمكتب — لصالح المديرين الذين يريدون إنجاز المهام دون تذكير
- تصميم نظام حفظ وفهرس للمجلدات — لصالح الزملاء الباحثين عن الوثائق
- تطبيق سجل البريد وكشف حجز القاعات — لصالح الموظفين والزوار المعتمدين على المكتب
- حساب حدود إعادة الطلب ومتابعة تسليم الموردين — لصالح أصحاب الموازنات الذين يعتمدون المشتريات
- التواصل مع الزوار والمتصلين وفق معيار الاستقبال — لصالح الانطباع الأول عن المؤسسة
- تحديد إجراءات المكتب في دليل مكتوب — لصالح الموظفين الجدد والبدلاء

## مصطلحات أساسيات إدارة المكاتب الأساسية

- فهرس الحفظ — قائمة تبين مكان حفظ كل فئة من الملفات الورقية أو الرقمية وطريقة تسميتها.
- سجل البريد — سجل للرسائل والطرود الواردة والصادرة مع التواريخ والمستلمين والإجراءات المتخذة.
- حد إعادة الطلب — كمية المخزون التي يطلب عندها صنف جديد لتجنب نفاده.
- طلب الشراء — نموذج يطلب الموافقة على شراء سلع أو خدمات قبل إصدار الطلب.
- مدة الاحتفاظ — الفترة التي يجب حفظ نوع من السجلات خلالها قبل أرشفته أو إتلافه.
- معيار الاستقبال — قواعد متفق عليها للترحيب بالزوار والرد على المكالمات وتدوين الرسائل في الاستقبال.

## أساسيات إدارة المكاتب يوما بيوم

### اليوم 1: دور مسؤول المكتب

- خريطة مهام مسؤول المكتب — الأعمال الروتينية والدورية والطارئة
- قوائم التحقق اليومية والأسبوعية — الافتتاح والإغلاق والأعمال المتكررة
- توقعات العملاء الداخليين — المديرون والموظفون والزوار
- مقارنات القطاعات — العيادات والمدارس والمقاولون وشركات الخدمات المهنية
- تدقيق روتين المكتب — الاختناقات والمهام الفائتة والجهد المكرر

### اليوم 2: الحفظ والسجلات والأوراق المكتبية

- خيارات نظام الحفظ — الأبجدي والرقمي والموضوعي والزمني
- فهرس الملفات الورقية والمجلدات المشتركة — العثور على الملف خلال دقيقة
- سجل البريد الوارد والصادر — القيد والتوجيه والمتابعة
- أساسيات الاحتفاظ بالسجلات — الحفظ والأرشفة والإتلاف الصحيح
- التعامل مع الأوراق السرية — الحفظ المقفل والاطلاع عند الحاجة

## اليوم 3: الجدولة والاجتماعات ومساحات المكتب

- تنسيق مواعيد المدير — الحجز والتأكيد وإعادة الجدولة
- كشف حجز قاعات الاجتماعات — التعارضات والتجهيز والمعدات
- قوالب جدول الأعمال ومذكرة الإجراءات — اجتماعات قصيرة بمتابعة واضحة
- جدولة الزوار والمقاولين — الدخول والمرافقة وتسجيل الحضور
- تقويم المواعيد النهائية المتكررة للمكتب — التجديدات والتقارير والتفتيش

## اليوم 4: اللوازم والموردون وخدمة الاستقبال

- قائمة مخزون القرطاسية والمستهلكات — حدود إعادة الطلب وتتبع الاستهلاك
- سجل جهات اتصال الموردين — عروض الأسعار والطلبات وفحص التسليم
- إجراء طلب الشراء — الموافقة والاستلام ومطابقة الفاتورة
- معايير خدمة الاستقبال — الترحيب وآداب الهاتف وتدوين الرسائل
- التعامل مع الزوار والمتصلين الصعبين — الردود الهادئة والتصعيد

## اليوم 5: ممارسة دليل إجراءات المكتب

- تقرير نشاط المكتب — أرقام أسبوعية عن البريد والزوار واللوازم
- بناء فهرس الحفظ لمكتب فعلي — تدقيق الأقران
- سيناريو الموردين والمخزون — النقص وتأخر التسليم والبديل
- لعب أدوار الاستقبال — مواقف الزائر والمندوب والشكوى
- دليل إجراءات المكتب — جمع الإجراءات والنماذج وجهات الاتصال

## تطبيق أساسيات إدارة المكاتب بعد الدورة

- تطبيق قوائم التحقق اليومية والأسبوعية للمكتب لمدة شهر وتسجيل المهام التي كانت تفوت سابقا.
- تحديد حدود إعادة الطلب لأكثر عشرة أصناف استهلاكا وتسجيل أزمنة تسليم الموردين في سجل جهات الاتصال الجديد.

## أسئلة حول أساسيات إدارة المكاتب

### ما دورة أساسيات إدارة المكاتب ولماذا تهم الآن؟

دورة أساسيات إدارة المكاتب تغطي الإجراءات التي تبقي المكتب عاملا، وهي الحفظ والجدولة واللوازم والاستقبال والتقارير البسيطة. وتهم الآن لأن المكاتب تعتمد على فرق إدارية صغيرة، والإجراءات غير الموثقة تختفي كلما غادر أحدهم.

### من الأكثر استفادة من دورة أساسيات إدارة المكاتب؟

مسؤولو المكاتب والموظفون الإداريون وموظفو الاستقبال ومنسقو المكاتب الجدد هم الأكثر استفادة. وتلمس العيادات والمدارس والمقاولون وشركات الخدمات المهنية ذات الفرق الإدارية الصغيرة أسرع تحسن.

### كيف تختلف دورة أساسيات إدارة المكاتب عن دورة إدارة المكاتب المتقدمة؟

تركز على الإجراءات اليومية الأساسية لا على قيادة المكتب. فدورات إدارة المكاتب المتقدمة تغطي الموازنات والفرق والتحول الرقمي والأتمتة، بينما تغطي دورة أساسيات إدارة المكاتب الحفظ والبريد وحجز القاعات واللوازم وخدمة الاستقبال.

### ماذا تعود به من دورة أساسيات إدارة المكاتب؟

تعود بدليل إجراءات المكتب متضمنا قوائم التحقق وفهرس الحفظ وسجل البريد وكشف الحجز وقائمة المخزون وسجل الموردين ومعايير الاستقبال، جاهزا لمكان عملك.

### أساسيات إدارة المكاتب: الطريق إلى الأمام

يجمع دليل إجراءات المكتب قوائم التحقق وفهرس الحفظ وكشوف الحجز وقائمة المخزون وسجل الموردين ومعايير الاستقبال لمكتب واحد. وأول استخدام له هو الاتفاق على الروتين اليومي مع المدير المباشر. ويعتمد عليه مسؤولو المكاتب والبدلاء والموظفون الجدد، ويستحق المراجعة بعد الشهر الأول حين تكشف المهام الفائتة وتأخيرات الموردين أين يلزم إحكام الإجراءات.