



معهد متعة العلم العالي للتدريب

Curriculum for Department of
Diploma in Office Management

الخطة التدريبية في الدبلوم
دبلوم الإدارة المكتبية



خطط دبلومات التدريب الأهلي بالنظام النصفى المجزأ بنمط التدريب (عن بعد)

تاريخ الاعتماد:
2026/00/00 م
1447/00/00 هـ
رقم البرنامج:





مقدمة

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على من بُعث معلماً للناس وهادياً وبشيراً، وداعياً إلى الله بإذنه وسراجاً منيراً؛ فأخرج الناس من ظلمات الجهل والغباء، إلى نور العلم والهداية، نبينا ومعلمنا وقدوتنا الأول محمد بن عبدالله وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

تسعى الجامعة العربية المفتوحة لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل السعودي، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على الله ثم على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وتتناول هذه الخطة التدريبية " دبلوم الإدارة المكتبية" على وصف مقررات هذا التخصص ليشمل موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص لتكون مهاراتها رافداً لهم في حياتهم العملية بعد تخرجهم من هذا البرنامج.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه؛ إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة للمناهج

1447هـ



الفهرس

م	الموضوع	الصفحة
1	مقدمة.	2
2	الفهرس.	3
3	وصف البرنامج.	4
	• وصف البرنامج.	
	• الهدف العام للبرنامج.	
	• الأهداف التفصيلية للبرنامج.	
4	التجهيزات والموارد البشرية والطاقة الاستيعابية	5
5	توزيع الخطة التدريبية على الفصول التدريبية.	6
6	غلاف الوصف المختصر للمقررات التدريبية التخصصية.	8
7	• الوصف المختصر للمقررات التدريبية التخصصية.	9
8	غلاف المقررات بنمط التدريب عند بعد.	11
9	• المقررات التي يتم التدريب عليها بنمط التدريب عن بعد.	12
10	غلاف الوصف التفصيلي لمقررات بنمط التدريب عن بعد	13
11	• الوصف التفصيلي لمقررات التي يتم التدريب عليها بنمط التدريب عن بعد.	14
12	غلاف المقررات بنمط التدريب عن بعد.	40
13	غلاف الملاحق.	46
14	ملحق تجهيزات الورش والمعامل والمختبرات والطاقة البشرية.	47

وصف البرنامج:

صُمِّمَ دبلوم الإدارة المكتبية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل المحلي، ويهدف إلى إعداد كوادر إدارية مؤهلة قادرة على إدارة الأعمال المكتبية بكفاءة واحترافية، ودعم سير العمل داخل المنظمات في بيئات العمل الحديثة. يُنفَّذ البرنامج عبر أربعة فصول تدريبية بنظام النصفى المجزأ، حيث تبلغ مدة كل فصل تدريبي 8 أسابيع تدريبية، بإجمالي (156) ساعة تدريبية، بما يعادل (60) ساعة معتمدة. يركّز البرنامج على تزويد المتدرب بالمعارف والمهارات الأساسية والمتقدمة في مجالات الإدارة المكتبية، بما يشمل تنظيم وإدارة المكاتب، وإعداد المراسلات والتقارير، وإدارة الملفات والأرشفة، ومهارات الاتصال الإداري، وخدمة العملاء، إضافة إلى استخدام التطبيقات التقنية الحديثة في الأعمال المكتبية بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين الإنتاجية. كما يتناول البرنامج مهارات تنظيم الاجتماعات، وإدارة الوقت، وتنسيق الأعمال اليومية، والتعامل مع الأنظمة والإجراءات الإدارية، بما يمكن المتدرب من أداء المهام المكتبية بكفاءة عالية في مختلف بيئات العمل الحكومية والخاصة. ويعزّز البرنامج الجانب التطبيقي من خلال تمارين عملية، ودراسات حالة، ومحاكاة لبيئة العمل المكتبي، ومشاريع تطبيقية، تساعد المتدرب على اكتساب الخبرة العملية والتعامل مع التحديات اليومية في العمل الإداري، وتطبيق أفضل الممارسات المهنية. يُنفَّذ البرنامج بأسلوب تدريبي يجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، مع التركيز على مهارات الاتصال والعمل الجماعي، والتنظيم، والدقة، وحل المشكلات، بما يتيح للمتدرب اكتساب مهارات مهنية عملية تحاكي بيئة العمل الحقيقية. يُمنح الخريج شهادة دبلوم المشارك في الإدارة المكتبية بعد إتمام جميع متطلبات البرنامج بنجاح.

الهدف العام للبرنامج:

يهدف برنامج دبلوم الإدارة المكتبية إلى إعداد كوادر إدارية مؤهلة تمتلك المعارف والمهارات اللازمة لإدارة الأعمال المكتبية بكفاءة واحترافية، من خلال تمكينهم من تنظيم وإدارة المكاتب، وإعداد المراسلات والتقارير، وإدارة الملفات والأرشفة، واستخدام التقنيات الحديثة في بيئة العمل، بما يساهم في دعم العمليات الإدارية وتحسين جودة الأداء المؤسسي وتلبية متطلبات سوق العمل.

الأهداف التفصيلية للبرنامج:

بنهاية هذا البرنامج يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أداء الأعمال التالية:

1. التعرف على مفاهيم الإدارة المكتبية الحديثة وأهميتها في تحسين أداء المنظمات.
2. فهم أسس تنظيم وإدارة الوثائق والسجلات والمعلومات الإدارية.
3. استيعاب مبادئ الاتصال الإداري الفعال وأساليب التعامل مع المستفيدين والزلاء.
4. معرفة أساسيات استخدام الحاسب الآلي وبرامج الأوفيس في إنجاز الأعمال المكتبية.
5. القدرة على تنظيم وإدارة المكاتب والملفات والسجلات بطريقة منهجية.
6. إتقان مهارات التحرير والطباعة وإعداد التقارير والمراسلات الرسمية باللغة العربية والإنجليزية.
7. استخدام البرامج المكتبية مثل Word, Excel, PowerPoint بفعالية لإنجاز المهام اليومية.
8. القدرة على التخطيط للمهام اليومية وإدارة الوقت بشكل يضمن إنجاز العمل بكفاءة.
9. مهارات التواصل الفعال، وحل المشكلات واتخاذ القرارات في بيئة العمل المكتبي.
10. الالتزام بأخلاقيات المهنة والمعايير المهنية في العمل المكتبي.



التجهيزات والموارد البشرية التدريبية والطاقة الاستيعابية

عدد الفصول التدريبية للدبلوم (4 أجزاء تدريبية)		مدة كل جزء منها 8 أسابيع	
المشرف	العدد	1	المؤهل الدراسي ماجستير (إدارة الأعمال) أو الإدارة المكتبية، الإدارة العامة + 3 سنوات خبرة
عدد المدربين			
التخصص	العدد	التخصص	المؤهل الدراسي
مواد تخصصية	2	إدارة الأعمال، الإدارة المكتبية، الإدارة العامة	بكالوريوس
الطاقة الاستيعابية للبرنامج (عدد المتدربين)		20-25 لكل شعبة تدريبية.	
القبول (كل فصل تدريبي)		بداية كل فصل دراسي.	
مستوى الدخول للتدرب على البرنامج		الثانوية العامة أو ما يعادلها	
عمر المتدرب		أن لا يقل عمر المتدرب عند التخرج عن 17 سنة	



توزيع الخطة التدريبية على الفصول التدريبية الفصلية (النصفية) The Study Plans Distributed on Semesters

		No.	Course Code	Course Name	Prerequisites	No. of Units					المتطلب	اسم المقرر	رمز المقرر	م	
						و.م	مح	عم	تم	س.أ					
						CRH	L	P	T	CTH					
1st Semester	Part 1	1	101 Manag	Introduction to Office Administration		4	8	0	0	8		مدخل إلى الإدارة المكتبية	ادارة101	1	الجزء الأول
		2	102 Manag	Administrative Communication & Customer Service Skills		4	6	4	0	10		مهارات الاتصال الإداري وخدمة العملاء	ادارة102	2	
		3	103 Manag	Office Work Ethics		3	2	8	0	10		أخلاقيات العمل المكتبي	ادارة104	3	
		4	104 Manag	Computer Applications for Office Work		4	4	8	0	12		تطبيقات الحاسب المكتبية	ادارة103	4	
	Total Number of Units					15	20	20	0	40	المجموع				
	Part 2	1	201 Manag	Secretarial Skills & Office Management	103 Manag	3	2	8	0	10	ادارة103	مهارات السكرتارية وإدارة المكاتب	ادارة201	1	الجزء الثاني
		2	202 Manag	Problem Solving & Daily Decision-Making in Office Work		4	6	4	0	10		حل المشكلات المكتبية واتخاذ القرار اليومي	ادارة202	2	
		3	203 Manag	Basic Office Accounting & Expense Management		4	6	4	0	10		أساسيات المحاسبة المكتبية وإدارة المصروفات	ادارة203	3	
		4	204 Manag	Fundamentals of HR in Office Environments		4	6	2	0	8		أساسيات شؤون الموظفين في المكاتب	ادارة204	4	
	Total Number of Units					15	20	18	0	38	10				
Total Number of Units					30	40	38	0	78	المجموع					
CRH: Credit Hours L: Lecture P: Practical T: Tutorial CTH: Contact Hours															
و.م : وحدات معتمدة ، مح : محاضرة ، عم : عملي / ورش ، تم : تمارين ، س.أ : ساعات اتصال أسبوعي															
2nd Semester	Part 1	1	301 Manag	Administrative Reporting & Performance Monitoring	103 Manag	3	2	8	0	10	ادارة103	إعداد التقارير الإدارية ومتابعة الأداء	ادارة301	1	الجزء الأول
		2	302 Manag	Work Organization & Priority Management	201 Manag	4	6	4	0	10	ادارة201	تنظيم العمل المكتبي وتحديد الأولويات	ادارة302	2	
		3	303 Manag	Daily Office Operations Management		4	8	0	0	8		إدارة العمليات المكتبية اليومية	ادارة303	3	
		4	304 Manag	Office Policies & Procedures	202 Manag	4	4	8	0	12	ادارة202	الأنظمة والإجراءات المكتبية	ادارة304	4	
	Total Number of Units					15	20	20	0	40	المجموع				
	Part 2	1	401 Manag	Office Project Coordination & Follow-up	303 Manag	4	6	4	0	10	ادارة303	تنسيق ومتابعة المشاريع المكتبية	ادارة401	1	الجزء الثاني
		2	402 Manag	Office Quality & Performance Improvement	304 Manag	4	6	4	0	10	ادارة304	جودة العمل المكتبي وتحسين الأداء	ادارة402	2	
		3	403 Manag	Office Problem & Crisis Management		3	0	8	0	8		إدارة الأزمات والمشكلات المكتبية	ادارة403	3	
		4	404 Manag	Practical Project in Office Administration		4	6	4	0	10		مشروع تطبيقي في الإدارة المكتبية	ادارة404	4	
	Total Number of Units					15	18	20	0	38	المجموع				
Total Number of Units					30	38	40	0	78	المجموع					
CRH: Credit Hours L: Lecture P: Practical T: Tutorial CTH: Contact Hours															
و.م : وحدات معتمدة ، مح : محاضرة ، عم : عملي / ورش ، تم : تمارين ، س.أ : ساعات اتصال أسبوعي															



Total Number of semesters Credit Units	CRH	L	P	T	CTH	المجموع الكلي للوحدات المعتمدة للبرنامج
	60	78	78	0	156	



الوصف المختصر لمقررات التخصص



اسم المقرر	مدخل إلى الإدارة المكتبية	رمز المقرر	ادارة101	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدرب بالمعارف والمهارات الأساسية في مجال الإدارة المكتبية، من خلال التعرف على المفاهيم الحديثة لإدارة المكاتب، وأدوار الموظف الإداري، وآليات تنظيم الأعمال اليومية بكفاءة وفعالية. كما يركز المقرر على تنمية مهارات الاتصال الإداري، واستخدام التطبيقات المكتبية، والتعامل مع المستندات والتقارير، إضافة إلى تعزيز مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات في بيئة العمل المكتبي.				
اسم المقرر	مهارات الاتصال الإداري وخدمة العملاء	رمز المقرر	ادارة102	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يركز هذا المقرر على تنمية مهارات الاتصال الفعال في بيئة العمل، وأساليب التعامل مع العملاء باحترافية، بما يعزز جودة الخدمة ورضا المستفيدين.				
اسم المقرر	أخلاقيات العمل المكتبي	رمز المقرر	ادارة103	عدد الساعات المعتمدة	3
الوصف:	يتناول هذا المقرر المبادئ الأخلاقية والسلوكيات المهنية التي يجب الالتزام بها في بيئة العمل المكتبي، بما يعزز النزاهة والانضباط والمسؤولية المهنية.				
اسم المقرر	تطبيقات الحاسب المكتبية	الرمز	ادارة104	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يهدف هذا المقرر إلى إكساب المتدرب مهارات استخدام البرامج المكتبية الأساسية مثل معالجة النصوص، الجداول الإلكترونية، والعروض التقديمية لدعم الأعمال الإدارية.				
اسم المقرر	مهارات السكرتارية وإدارة المكاتب	رمز المقرر	ادارة201	عدد الساعات المعتمدة	3
الوصف:	يركز هذا المقرر على تنمية مهارات السكرتارية الحديثة، وتنظيم المكاتب، وإدارة المراسلات والاجتماعات، بما يساهم في رفع كفاءة العمل الإداري.				
اسم المقرر	حل المشكلات المكتبية واتخاذ القرار اليومي	رمز المقرر	ادارة202	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يعالج هذا المقرر أساليب تحليل المشكلات المكتبية واتخاذ القرارات اليومية المناسبة، باستخدام منهجيات التفكير المنطقي والعملية.				
اسم المقرر	أساسيات المحاسبة المكتبية وإدارة المصروفات	رمز المقرر	ادارة203	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يقدم هذا المقرر المفاهيم الأساسية للمحاسبة في بيئة العمل المكتبي، وكيفية متابعة المصروفات وتنظيم السجلات المالية بشكل مبسط.				
اسم المقرر	أساسيات شؤون الموظفين في المكاتب	رمز المقرر	ادارة204	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يهدف هذا المقرر إلى تعريف المتدرب بأساسيات إدارة الموارد البشرية في المكاتب، مثل متابعة الحضور والانصراف، والإجازات، والملفات الوظيفية.				
اسم المقرر	إعداد التقارير الإدارية ومتابعة الأداء	رمز المقرر	ادارة301	عدد الساعات المعتمدة	3
الوصف:	يركز هذا المقرر على مهارات إعداد التقارير الإدارية وتحليل البيانات، ومتابعة الأداء الوظيفي باستخدام مؤشرات قياس مناسبة.				
اسم المقرر	تنظيم العمل المكتبي وتحديد الأولويات	رمز المقرر	ادارة302	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يتناول هذا المقرر أساليب تنظيم العمل وإدارة الوقت وتحديد الأولويات، بما يحقق الكفاءة والإنتاجية في بيئة العمل.				
اسم المقرر	إدارة العمليات المكتبية اليومية	رمز المقرر	ادارة303	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يهدف هذا المقرر إلى تنمية مهارات إدارة العمليات اليومية داخل المكتب، وضمان سير العمل بسلاسة وكفاءة.				



اسم المقرر	الأنظمة والإجراءات المكتبية	رمز المقرر	ادارة304	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يستعرض هذا المقرر الأنظمة والإجراءات المعتمدة في العمل المكتبي، وآليات تطبيقها لضمان الجودة والالتزام التنظيمي.				
اسم المقرر	تنسيق ومتابعة المشاريع المكتبية	رمز المقرر	ادارة401	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يركز هذا المقرر على مهارات تنسيق الأعمال والمشاريع المكتبية، ومتابعة تنفيذها وفق الخطط المحددة.				
اسم المقرر	جودة العمل المكتبي وتحسين الأداء	رمز المقرر	ادارة402	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يهدف هذا المقرر إلى تعريف المتدرب بمفاهيم الجودة في العمل المكتبي، وأساليب تحسين الأداء المستمر ورفع الكفاءة.				
اسم المقرر	إدارة الأزمات والمشكلات المكتبية	رمز المقرر	ادارة403	عدد الساعات المعتمدة	3
الوصف:	يتناول هذا المقرر كيفية التعامل مع الأزمات والمشكلات المفاجئة في بيئة العمل المكتبي، واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من أثارها.				
اسم المقرر	مشروع تطبيقي في الإدارة المكتبية	رمز المقرر	ادارة404	عدد الساعات المعتمدة	4
الوصف:	يهدف هذا المقرر إلى تطبيق المعارف والمهارات المكتسبة من خلال تنفيذ مشروع عملي متكامل يحاكي بيئة العمل المكتبي الواقعية.				



المقررات بنمط التدريب عن بعد



المقررات

م	اسم المقرر	رمز المقرر	عدد الساعات المعتمدة	عدد ساعات الاتصال	عدد الساعات الأسبوعية حسب نمط التدريب		اجمالي عدد الساعات الفصلية حسب نمط التدريب		التقنيات والأدوات الداعمة
					التدريب الاعتيادي	التدريب عن بعد	التدريب الاعتيادي	التدريب عن بعد	
1-	مهارات الاتصال الإداري وخدمة العملاء	ادارة102	4	10		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
2-	أخلاقيات العمل المكتبي	ادارة104	3	10		2		16	PowerPoint / منصة تعليمية
3-	مهارات السكرتارية وإدارة المكاتب	ادارة201	3	10		2		16	PowerPoint / منصة تعليمية
4-	حل المشكلات المكتبية واتخاذ القرار اليومي	ادارة202	4	10		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
5-	أساسيات المحاسبة المكتبية وإدارة المصروفات	ادارة203	4	10		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
6-	أساسيات شؤون الموظفين في المكاتب	ادارة204	4	8		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
7-	إعداد التقارير الإدارية ومتابعة الأداء	ادارة301	3	10		2		16	PowerPoint / منصة تعليمية
8-	تنظيم العمل المكتبي وتحديد الأولويات	ادارة302	4	10		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
9-	تنسيق ومتابعة المشاريع المكتبية	ادارة401	4	10		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
10-	جودة العمل المكتبي وتحسين الأداء	ادارة402	4	10		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
11-	مشروع تطبيقي في الإدارة المكتبية	ادارة404	4	10		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
12-	مدخل إلى الإدارة المكتبية	ادارة101	4	8		8		64	PowerPoint / منصة تعليمية
13-	إدارة العمليات المكتبية اليومية	ادارة303	4	8		8		64	PowerPoint / منصة تعليمية
14-	تطبيقات الحاسب المكتبية	ادارة103	4	12		4		32	PowerPoint / منصة تعليمية
15-	الأنظمة والإجراءات المكتبية	ادارة304	4	12		4		32	PowerPoint / منصة تعليمية
16-	إدارة الأزمات والمشكلات المكتبية	ادارة403	3	8		6		48	PowerPoint / منصة تعليمية
المجموع			60	156		78		624	



الوصف التفصيلي لمقررات التخصص

اسم المقرر	مهارات الاتصال الإداري وخدمة العملاء				رمز المقرر	ادارة 102
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الاول	4	6	4	0		10
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تنمية مهارات الاتصال الإداري الفعال لدى المتدربين، وتعزيز قدرتهم على التعامل المهني مع العملاء في بيئات العمل المختلفة. كما يركز على إكسابهم مهارات التواصل الشفهي والكتابي، وفنون خدمة العملاء، وإدارة المواقف الصعبة، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين.						
الهدف العام من المقرر:						
إكساب المتدرب مهارات الاتصال الإداري الفعال وخدمة العملاء باحترافية، بما يدعم بيئة العمل ويعزز جودة الأداء المؤسسي.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على أن:						
1-	يعرف مفهوم الاتصال الإداري وأهميته في بيئة العمل					
2-	يميز بين أنواع وأساليب الاتصال المختلفة					
3-	يطبق مهارات الاتصال الشفهي والكتابي بفعالية					
4-	يتعامل مع العملاء بأسلوب مهني يعكس جودة الخدمة					
5-	يدير المواقف الصعبة وشكاوى العملاء بكفاءة					
6-	يستخدم لغة الجسد ونبرة الصوت بشكل إيجابي في التواصل					
7-	يوظف مهارات الاستماع الفعال في تحسين التواصل					

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد		
	6	12	1- أساسيات الاتصال الإداري	
	6	6	2- مهارات الاتصال الشفهي والكتابي	
	6	6	3- مهارات الاستماع الفعال	
	6	6	4- خدمة العملاء ومهارات التعامل مع المستفيدين	
	4	6	5- إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة	
	4	12	6- تطبيقات عملية وتمثيل أدوار في الاتصال وخدمة العملاء	
	32	48	المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1-	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2-	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3-	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	18	أساسيات الاتصال الإداري • مفهوم الاتصال وعناصره • أهمية الاتصال في بيئة العمل • معوقات الاتصال وطرق التغلب عليها	12	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	12	مهارات الاتصال الشفهي والكتابي • أساليب الاتصال الشفهي الفعال • كتابة الرسائل والمراسلات الرسمية • مهارات العرض والتقديم	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	12	مهارات الاستماع الفعال • مفهوم الاستماع وأهميته • تقنيات تحسين الاستماع • تطبيقات عملية على الاستماع الفعال	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	12	خدمة العملاء ومهارات التعامل مع المستفيدين • مفهوم خدمة العملاء • أنواع العملاء وطرق التعامل معهم • مهارات بناء علاقات إيجابية مع العملاء	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	10	إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة • أساليب التعامل مع الشكاوى • احتواء غضب العملاء • تحويل المواقف السلبية إلى إيجابية	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	16	تطبيقات عملية وتمثيل أدوار • تمارين محاكاة مواقف واقعية • تمثيل أدوار في خدمة العملاء • تقييم الأداء وتحسين المهارات	12	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	80	مجموع الساعات	48	32	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
المراجع	1-	الاتصال الإداري - الدار الجامعية - د. أحمد ماهر - 2018			
	2-	مهارات الاتصال في بيئة العمل - مكتبة الملك فهد الوطنية - د. عبد الله بن محمد الطيار - 2019			
	3-	خدمة العملاء المتميزة - دار الفكر الجامعي - د. محمد الصيرفي - 2017			
	4-	Business Communication Today - Pearson Education - Courtland L. Bovee & John V. Thill - 2021			
التجهيزات المطلوبة للمقرر	1-	قاعة تدريبية			
	2-	معمل حاسب آلي			
	3-	توفير منصة افتراضية للتواصل			

اسم المقرر	أخلاقيات العمل المكتبي				رمز المقرر
رمز المتطلب السابق	نمط التدريب				عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ
الجزء الأول	3	2	8	0	10
وصف المقرر:					

يهدف هذا المقرر إلى تنمية الوعي الأخلاقي والمهني لدى المتدربين في بيئة العمل المكتبي، من خلال التعرف على المبادئ والقيم المهنية، والسلوكيات الوظيفية الإيجابية، وأسس الالتزام والانضباط الوظيفي. كما يركز على تعزيز مفاهيم النزاهة، والمسؤولية، والعمل بروح الفريق، والتعامل الأخلاقي مع الزملاء والعملاء، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق بيئة عمل احترافية.

الهدف العام من المقرر:

إكساب المتدرب القيم والسلوكيات المهنية اللازمة للالتزام بأخلاقيات العمل المكتبي، بما يعزز الانضباط والاحترافية في بيئة العمل.

الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على ان:

1	يعرف مفهوم أخلاقيات العمل المكتبي وأهميتها
2	يميز بين السلوك المهني الإيجابي والسلبي
3	يلتزم بقيم النزاهة والشفافية في العمل
4	يطبق قواعد الانضباط الوظيفي واحترام الأنظمة
5	يتعامل باحترافية مع الزملاء والعملاء
6	يحافظ على سرية المعلومات والوثائق
7	يعزز روح العمل الجماعي داخل بيئة العمل

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد		
	10	2	1	مفهوم أخلاقيات العمل المكتبي وأهميتها
	10	2	2	القيم المهنية والسلوك الوظيفي
	8	2	3	النزاهة والشفافية في بيئة العمل
	8	2	4	الانضباط الوظيفي والالتزام بالأنظمة
	8	3	5	أخلاقيات التعامل مع الزملاء والعملاء
	10	3	6	سرية المعلومات وحماية البيانات
	10	2	7	تطبيقات عملية على أخلاقيات العمل المكتبي
	64	16	المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:

1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)

رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدريب		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	12	مفهوم أخلاقيات العمل المكتبي - تعريف أخلاقيات العمل - أهمية الأخلاقيات في بيئة العمل	2	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
		• أثر السلوك المهني على الأداء			
2	12	القيم المهنية والسلوك الوظيفي - القيم الأساسية في العمل المكتبي - السلوكيات الإيجابية والسلبية - تعزيز الالتزام المهني	2	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	10	النزاهة والشفافية - مفهوم النزاهة في العمل - الشفافية في التعاملات الإدارية - أمثلة تطبيقية	2	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	10	الانضباط الوظيفي - الالتزام بالأنظمة والتعليمات - الحضور والانصراف - إدارة الوقت والانضباط	2	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	11	أخلاقيات التعامل - التعامل مع الزملاء - التعامل مع العملاء - مهارات الاحترام المتبادل	3	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	13	سرية المعلومات - أهمية سرية البيانات - حماية الوثائق والمعلومات - أخلاقيات استخدام المعلومات	3	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
7	12	تطبيقات عملية - مواقف عملية وتمثيل أدوار - تحليل حالات واقعية - تقييم السلوك المهني	2	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	80	مجموع الساعات	16	64	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					

1	أخلاقيات العمل - دار المسيرة - د. أحمد عوض - 2018	المراجع
2	السلوك التنظيمي في بيئة العمل - دار الفكر - د. محمد حسن - 2017	
3	أخلاقيات المهنة في الإدارة - دار وائل للنشر - د. أحمد يوسف - 2019	
4	Business Ethics - Pearson Education - Andrew Crane & Dirk Matten - 2020	
		التجهيزات المطلوبة للمقرر
1	قاعة تدريبية	
2	معمل حاسب آلي	
3	توفير منصة افتراضية للتواصل	

اسم المقرر	مهارات السكرتارية وإدارة المكاتب				رمز المقرر	ادارة 201
رمز المتطلب السابق	ادارة 103				نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الثاني	3	2	8	0	10	
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تنمية مهارات السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب بكفاءة، من خلال تدريب المتدربين على تنظيم الأعمال المكتبية، وإدارة المراسلات والاجتماعات، وحفظ الملفات، والتعامل مع الأنظمة المكتبية المختلفة. كما يركز على إكساب مهارات التنسيق الإداري، وإدارة الوقت، واستخدام التقنيات الحديثة لدعم بيئة العمل المكتبي وتحقيق الإنتاجية.						
الهدف العام من المقرر:						
إكساب المتدرب مهارات السكرتارية وإدارة المكاتب باحترافية، بما يضمن تنظيم العمل الإداري وتحقيق الكفاءة في الأداء.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على ان:						
1	يعرّف مفهوم السكرتارية الحديثة ودورها في المؤسسات					
2	ينظم الأعمال والمهام المكتبية بكفاءة					
3	يدير المراسلات الصادرة والواردة بشكل احترافي					
4	ينسق الاجتماعات ويعد جداول الأعمال					
5	يستخدم أنظمة حفظ الملفات الورقية والإلكترونية					
6	يطبق مهارات إدارة الوقت وتحديد الأولويات					
7	يتعامل مع الأجهزة والتطبيقات المكتبية بكفاءة					

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
النظرية	العملية	التمارين		
عن بعد	الاعتيادي	الاعتيادي		
4	10		1	مفهوم السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب
2	8		2	تنظيم الأعمال والمهام المكتبية
2	8		3	إدارة المراسلات والوثائق
2	8		4	تنظيم الاجتماعات وإعداد التقارير
2	10		5	أنظمة حفظ الملفات والأرشفة
2	10		6	إدارة الوقت وتحديد الأولويات
2	10		7	تطبيقات عملية في السكرتارية وإدارة المكاتب
16	64		المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	14	مفهوم السكرتارية الحديثة - تعريف السكرتارية وتطورها - مهام ومسؤوليات السكرتير - أهمية السكرتارية في بيئة العمل	4	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	10	تنظيم الأعمال المكتبية - تخطيط وتنظيم العمل اليومي - ترتيب الأولويات - متابعة تنفيذ المهام	2	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	10	إدارة المراسلات - أنواع المراسلات الإدارية - إعداد الرسائل الرسمية - تنظيم البريد الوارد والصادر	2	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	10	تنظيم الاجتماعات - إعداد جداول الأعمال - تنسيق الاجتماعات - كتابة محاضر الاجتماعات	2	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	12	حفظ الملفات والأرشفة - طرق حفظ الملفات - الأرشفة الورقية والإلكترونية - استرجاع الوثائق	2	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	12	إدارة الوقت - مفهوم إدارة الوقت - أدوات تنظيم الوقت - تحسين الإنتاجية	2	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
7	12	تطبيقات عملية - تمارين على المراسلات - محاكاة بيئة العمل المكتبي - تقييم الأداء العملي	2	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	80	مجموع الساعات	16	64	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					

المراجع	1	السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب – دار المسيرة – د. أحمد إبراهيم – 2019
	2	مهارات السكرتارية التنفيذية – دار الفكر – د. محمد الصيرفي – 2018
	3	إدارة المكاتب الحديثة – دار وائل للنشر – د. عبد الكريم أحمد – 2020
	4	Office Management – McGraw-Hill – William R. Spiegel – 2017
التجهيزات المطلوبة للمقرر		
	1	قاعة تدريبية
	2	معمل حاسب آلي
	3	توفير منصة افتراضية للتواصل

اسم المقرر	حل المشكلات المكتبية واتخاذ القرار اليومي				رمز المقرر	ادارة 202
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الثاني	4	6	4	0	10	
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تنمية مهارات التفكير التحليلي وحل المشكلات في بيئة العمل المكتبي، من خلال تدريب المتدربين على تحديد المشكلات الإدارية اليومية، وتحليل أسبابها، واقتراح الحلول المناسبة، واتخاذ القرارات الفعالة في الوقت المناسب. كما يركز على استخدام أساليب علمية ومنهجية في التفكير واتخاذ القرار، بما يساهم في تحسين كفاءة الأداء وجودة العمل.						
الهدف العام من المقرر:						
إكساب المتدرب مهارات حل المشكلات المكتبية واتخاذ القرارات اليومية بكفاءة وفعالية وفق أسس علمية وعملية.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على ان:						
1	يعرف مفهوم المشكلة الإدارية وأنواعها					
2	يحدد المشكلات المكتبية بدقة					
3	يحلل أسباب المشكلات باستخدام أساليب علمية					
4	يقترح حلولاً مناسبة وقابلة للتطبيق					
5	يقارن بين البدائل المتاحة لاتخاذ القرار					
6	يتخذ قرارات فعالة في الوقت المناسب					
7	يقيم نتائج القرارات المتخذة					

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد		
	4	12	1	مفهوم المشكلات المكتبية وأنواعها
	6	6	2	تحليل المشكلات وتحديد الأسباب
	4	6	3	أساليب وأدوات حل المشكلات
	6	6	4	مهارات التفكير الإبداعي والتحليلي
	4	6	5	مفهوم اتخاذ القرار ومراحله
	4	6	6	تقييم البدائل واختيار الحلول
	4	6	7	تطبيقات عملية في حل المشكلات واتخاذ القرار
	32	48	المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري- العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
1	16	مفهوم المشكلات المكتبية • تعريف المشكلة وأنواعها • مصادر المشكلات في بيئة العمل • خصائص المشكلات الإدارية	12	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	12	مفهوم المشكلات المكتبية • تعريف المشكلة وأنواعها • مصادر المشكلات في بيئة العمل • خصائص المشكلات الإدارية	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	10	أساليب حل المشكلات • العصف الذهني • تحليل السبب والأثر • أدوات التفكير الإبداعي	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	12	مهارات التفكير • التفكير التحليلي • التفكير الإبداعي • تنمية مهارات التفكير	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	10	اتخاذ القرار • مفهوم اتخاذ القرار • مراحل اتخاذ القرار • أنواع القرارات الإدارية	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	10	تقييم البدائل • مقارنة الحلول • اختيار البديل الأنسب • متابعة تنفيذ القرار	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
7	10	تطبيقات عملية • تمارين عملية • حالات دراسية • تمثيل مواقف إدارية	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	80	مجموع الساعات	48	32	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
المراجع	1	مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار – دار المسيرة – د. محمد حسن – 2019			
	2	التفكير الإداري الحديث – دار الفكر – د. أحمد إبراهيم – 2018			
	3	اتخاذ القرارات الإدارية – دار وائل للنشر – د. عبد الكريم أحمد – 2020			
	4	Decision Making and Problem Solving – Kogan Page – John Adair – 2017			
التجهيزات المطلوبة للمقرر	1	قاعة تدريبية			
	2	معمل حاسب آلي			
	3	توفير منصة افتراضية للتواصل			

اسم المقرر	أساسيات المحاسبة المكتبية وإدارة المصروفات				رمز المقرر	ادارة 203
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الثاني	4	6	4	0	10	
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدربين بالمعارف الأساسية في المحاسبة المكتبية، وتمكينهم من إدارة المصروفات وتنظيم السجلات المالية في بيئة العمل. كما يركز على تنمية مهارات تسجيل العمليات المالية البسيطة، ومتابعة الإيرادات والمصروفات، وإعداد التقارير المالية الأولية، بما يدعم اتخاذ القرار الإداري.						
الهدف العام من المقرر:						
إكساب المتدرب أساسيات المحاسبة المكتبية ومهارات إدارة المصروفات بكفاءة لدعم العمل الإداري والمالي.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادرًا على أن:						
1	يعرف المفاهيم الأساسية في المحاسبة					
2	يميز بين الإيرادات والمصروفات					
3	يسجل العمليات المالية البسيطة					
4	ينظم السجلات المالية المكتبية					
5	يتابع المصروفات ويحللها بشكل مبسط					
6	يعد تقارير مالية أولية					
7	يستخدم أدوات بسيطة لإدارة المصروفات					

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد		
	4	12	1	مفاهيم المحاسبة الأساسية
	8	6	2	الإيرادات والمصروفات
	6	6	3	تسجيل العمليات المالية
	5	6	4	تنظيم السجلات والدفاتر
	5	6	5	إدارة المصروفات ومتابعتها
	4	12	6	تطبيقات عملية في المحاسبة المكتبية
	32	48	المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	16	مفاهيم المحاسبة الأساسية - تعريف المحاسبة وأهميتها في المكتب - المبادئ والمصطلحات المحاسبية الأساسية - العلاقة بين المحاسبة والإدارة	12	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	14	الإيرادات والمصروفات - تعريف الإيرادات وأنواعها - تعريف المصروفات وأنواعها - التمييز بين المصروفات التشغيلية والرأسمالية - تأثير الإيرادات والمصروفات على النتائج المالية	6	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	12	تسجيل العمليات المالية - القيود المحاسبية اليومية - دفتر اليومية والدفاتر المساعدة - أمثلة على تسجيل الإيرادات والمصروفات - تصحيح الأخطاء المحاسبية	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	11	تنظيم السجلات والدفاتر - إعداد وتنظيم الدفاتر المحاسبية - حفظ المستندات والفواتير بطريقة منظمة - أتمتة السجلات باستخدام برامج الحاسب المكتبي - استرجاع المعلومات عند الحاجة	6	5	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	11	إدارة المصروفات - متابعة المصروفات اليومية والأسبوعية - إعداد جداول متابعة المصروفات - ترشيد النفقات وتقليل الهدر - إعداد تقارير مالية مبسطة للمصروفات	6	5	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	16	تطبيقات عملية - تسجيل العمليات المالية لمواقف مكتبية واقعية - إعداد تقرير مالي دوري - تحليل النتائج المالية الأولية - مناقشة حالات واقعية وتمثيل أدوار	12	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	80	مجموع الساعات	48	32	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
المراجع	1	مبادئ المحاسبة المالية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019			
	2	المحاسبة الإدارية المبسطة - دار الفكر - د. محمد الصيرفي - 2018			
	3	أساسيات المحاسبة - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020			
التجهيزات المطلوبة للمقرر	1	قاعة تدريبية			
	2	معمل حاسب آلي			
	3	توفير منصة افتراضية للتواصل			

اسم المقرر	أساسيات شؤون الموظفين في المكاتب				رمز المقرر	ادارة 204
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الثاني	4	6	2	0	8	
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تعريف المتدرب بالأسس الإدارية لشؤون الموظفين في المكاتب، وتمكينه من متابعة الحضور والانصراف، وتنظيم الملفات الوظيفية، ومتابعة الإجازات والرواتب، بما يضمن تنظيم العمل الإداري ودعم الكفاءة التشغيلية للمكتب.						
الهدف العام من المقرر:						
تزويد المتدرب بالمعارف والمهارات الأساسية لإدارة شؤون الموظفين في بيئة المكتب بشكل فعال ومنظم.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادرًا على أن:						
1	يعرف شؤون الموظفين وأهميتها في بيئة المكتب					
2	ينظم الملفات والسجلات الوظيفية للموظفين					
3	يتابع الحضور والانصراف والإجازات					
4	يشارك في إعداد جداول الرواتب والمستحقات					
5	يطبق أساليب تنظيم شؤون الموظفين اليومية					
6	يحافظ على سرية معلومات الموظفين ويطبق سياسات المكتب					

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد		
	3	12	1	مفهوم شؤون الموظفين
	3	6	2	تنظيم الملفات والسجلات
	3	6	3	متابعة الحضور والانصراف
	3	6	4	متابعة الإجازات
	2	6	5	إعداد جداول الرواتب والمستحقات
	2	12	6	تطبيقات عملية
	16	48	المجموع	
	64			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)				
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدريس	
			النظرية	العملية
			عن بعد	الاعتيادي
1	15	مفهوم شؤون الموظفين - تعريف شؤون الموظفين وأهميتها - أهداف إدارة شؤون الموظفين	12	3
الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي				

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
		• العلاقة بين شؤون الموظفين والإدارة العامة			
2	9	تنظيم الملفات والسجلات • إعداد الملفات الشخصية للموظفين • حفظ المستندات والتقارير الإدارية • تحديث البيانات بشكل دوري	6	3	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	9	متابعة الحضور والانصراف • تسجيل أوقات الحضور والانصراف • متابعة التأخيرات والغيابات • إعداد تقارير يومية وأسبوعية	6	3	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	9	متابعة الإجازات • أنواع الإجازات الرسمية والشخصية • تنظيم طلبات الإجازة والموافقات • تحديث سجلات الإجازات	6	3	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	8	إعداد جداول الرواتب والمستحقات • أساسيات الرواتب والمستحقات • حصر البدلات والخصومات • إعداد تقارير مالية مبسطة	6	2	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	14	تطبيقات عملية • تمارين على متابعة الموظفين • إعداد نموذج سجلات الموظفين • محاكاة معالجة طلبات الإجازات والرواتب • مناقشة حالات عملية واقعية	12	2	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	64	مجموع الساعات	48	16	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
المراجع	1	شؤون الموظفين وإدارة الموارد البشرية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019			
	2	إدارة شؤون الموظفين في المكاتب - دار الفكر - د. محمد الصبري - 2018			
	3	الإدارة التنفيذية للموارد البشرية - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020			
التجهيزات المطلوبة للمقرر	1	قاعة تدريبية			
	2	معمل حاسب آلي			
	3	توفير منصة افتراضية للتواصل			

اسم المقرر	إعداد التقارير الإدارية ومتابعة الأداء				رمز المقرر
رمز المتطلب السابق	ادارة 103				عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ.
الجزء الثالث	3	2	8	0	10
وصف المقرر:					
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدربين بالمهارات اللازمة لإعداد التقارير الإدارية ومتابعة أداء الموظفين والعمليات في بيئة المكتب. كما يركز على تطوير القدرة على جمع البيانات، وتحليلها، وعرض المعلومات بطريقة واضحة ودقيقة لدعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء المؤسسي.					
الهدف العام من المقرر:					

تمكين المتدرب من إعداد تقارير إدارية دقيقة وفعالة، ومتابعة الأداء اليومي للأفراد والعمليات المكتبية لدعم اتخاذ القرار الإداري.	
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على أن:	
1	يعرف مفهوم التقارير الإدارية وأهميتها
2	يجمع البيانات اللازمة لإعداد التقارير
3	يحلل المعلومات المالية والإدارية
4	يعد تقارير مكتبية دقيقة وواضحة
5	يتابع أداء الموظفين والعمليات بشكل دوري
6	يقدم توصيات لتحسين الأداء والإجراءات المكتبية
7	يستخدم أدوات وتقنيات حديثة في إعداد ومتابعة التقارير

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد		
	12	4	1	مفهوم التقارير الإدارية
	10	2	2	جمع البيانات والمعلومات
	10	2	3	تحليل البيانات
	10	2	4	إعداد التقارير الإدارية
	10	2	5	متابعة الأداء
	12	4	6	تطبيقات عملية
	64	16	المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدريب		أدوات التقييم
			العملية	النظرية	
			الاعتيادي	عن بعد	
1	16	مفهوم التقارير الإدارية - تعريف التقرير الإداري وأنواعه - أهداف التقارير في المكاتب - العلاقة بين التقارير واتخاذ القرار	12	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	12	جمع البيانات والمعلومات - مصادر البيانات الداخلية والخارجية - طرق جمع المعلومات بدقة - التحقق من صحة ودقة البيانات	10	2	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	12	تحليل البيانات - استخدام الجداول والرسوم البيانية - تحليل الأداء المالي والإداري	10	2	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
		• استخلاص النتائج والتوصيات			
4	12	إعداد التقارير الإدارية • صياغة التقرير بطريقة واضحة • عناصر التقرير الأساسية • تقنيات عرض المعلومات بشكل مهني	2	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	12	متابعة الأداء • مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) • متابعة الأداء الفردي والجماعي • تقارير متابعة دورية	2	10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	16	تطبيقات عملية • إعداد تقرير واقعي كامل • تحليل حالة عملية ومتابعة الأداء • تقديم توصيات عملية • استخدام برامج الحاسب المكتبي في التقارير	4	12	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	80	مجموع الساعات	16	64	

أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي

1	إعداد التقارير الإدارية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019	المراجع
2	مهارات إعداد التقارير ومتابعة الأداء - دار الفكر - د. محمد الصيرفي - 2018	
3	الإدارة المكتبية الحديثة - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020	
1	قاعة تدريبية	التجهيزات المطلوبة للمقرر
2	معمل حاسب آلي	
3	توفير منصة افتراضية للتواصل	

اسم المقرر	تنظيم العمل المكتبي وتحديد الأولويات				رمز المقرر
رمز المتطلب السابق	ادارة 201				عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ
الجزء الثالث	4	6	4	0	10
وصف المقرر:					
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدرب بالمعارف والمهارات اللازمة لتنظيم العمل المكتبي وتحديد الأولويات بكفاءة، بما يضمن إدارة الوقت والمهام اليومية بفعالية، وتحسين الإنتاجية، وتقليل الضغط والتداخل في أداء المهام المكتبية.					
الهدف العام من المقرر:					
تمكين المتدرب من تنظيم العمل المكتبي وتحديد الأولويات بكفاءة، بما يساهم في إدارة الوقت والمهام اليومية بفعالية، وتحسين الإنتاجية، وضمان سير العمل بسلاسة داخل المكتب.					
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على ان:					
1	يعرف مفهوم تنظيم العمل المكتبي وأهميته				
2	يخطط ويحدد أولويات المهام اليومية				
3	يستخدم أساليب إدارة الوقت بفعالية				
4	ينظم الأعمال الروتينية والإدارية في المكتب				

5	يطبق تقنيات توزيع المهام وتحليل عبء العمل
6	يتعامل مع المواقف الطارئة بكفاءة دون التأثير على سير العمل
7	يحسن إنتاجيته الشخصية وإنتاجية الفريق

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد		
	4	12	1	مفهوم تنظيم العمل المكتبي
	4	6	2	تحديد الأولويات
	5	6	3	إدارة الوقت
	6	6	4	تنظيم الأعمال الروتينية
	5	6	5	توزيع المهام وتحليل عبء العمل
	8	12	6	تطبيقات عملية
	32	48	المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدريب		أدوات التقييم
			العملية	النظرية	
			الاعتيادي	عن بعد	
1	16	مفهوم تنظيم العمل المكتبي - تعريف تنظيم العمل وأهميته - العلاقة بين التنظيم والكفاءة الإدارية - تأثير التنظيم على جودة الأداء	4	12	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	10	تحديد الأولويات - أساليب ترتيب الأولويات - استخدام مصفوفة الأولويات (مهم/ عاجل) - التعامل مع المهام المتعددة	4	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	11	إدارة الوقت - تقنيات إدارة الوقت - التخطيط اليومي والأسبوعي - التعامل مع المشتتات والانقطاعات	5	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	12	تنظيم الأعمال الروتينية - ترتيب المهام الإدارية اليومية - إنشاء قوائم المهام والجدولة - متابعة تنفيذ الأعمال	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	11	توزيع المهام وتحليل عبء العمل - تقييم عبء العمل للموظفين - توزيع المهام بشكل متوازن - تحسين فعالية الفريق	5	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
أدوات التقييم	ساعات التدبير		المحتوى	الساعات	رقم الوحدة
	العملية	النظرية			
	الاعتيادي	عن بعد			
الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي	8	12	تطبيقات عملية • محاكاة تنظيم مكتب افتراضي • تمارين على تحديد الأولويات • تحليل حالات واقعية وإعداد خطة عمل • تقييم الأداء وتحسين الإنتاجية	20	6
	32	48	مجموع الساعات	80	مجموع الساعات
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
إدارة الأولويات ومهارات التخطيط - دار الفكر - د. محمد الصبري - 2018			1	المراجع	
تنظيم وإدارة المكتب الحديث - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020			2		
Time Management and Prioritization – McGraw-Hill – Brian Tracy – 2021			3		
				التجهيزات المطلوبة للمقرر	
			1 قاعة تدريبية		
			2 معمل حاسب آلي		
			3 توفير منصة افتراضية للتواصل		

اسم المقرر	تنسيق ومتابعة المشاريع المكتبية				رمز المقرر	ادارة 401
رمز المتطلب السابق	ادارة 303				نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الرابع	4	6	4	0	10	
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدربين بالمعارف والمهارات اللازمة لتنسيق ومتابعة المشاريع المكتبية بكفاءة، مع القدرة على التخطيط وتنظيم المهام، ومتابعة تقدم العمل وضمان إنجاز المشاريع في الوقت المحدد وبجودة عالية، بما يعزز الإنتاجية وتحقيق أهداف المكتب.						
الهدف العام من المقرر:						
تمكين المتدرب من تنسيق ومتابعة المشاريع المكتبية بفاعلية، وإدارة المهام المرتبطة بها بشكل منظم لضمان تنفيذ المشاريع بنجاح وفي الوقت المحدد.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على ان:						
1	يعرف مفهوم المشاريع المكتبية وأنواعها					
2	يخطط للمشاريع ويحدد أهدافها ومراحلها					
3	يوزع المهام على أعضاء الفريق بكفاءة					
4	يتابع تقدم المشروع ويحل المشكلات الطارئة					
5	يستخدم أدوات وتقنيات لمتابعة المشاريع					
6	يعد تقارير متابعة دورية للمشروع					
7	يقيم أداء المشروع ويقترح تحسينات					

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد		
	6	12	1	مفهوم المشاريع المكتبية
	4	6	2	تخطيط المشاريع
	8	6	3	توزيع المهام
	6	6	4	متابعة تنفيذ المشروع
	4	6	5	إعداد التقارير الدورية
	4	12	6	تطبيقات عملية
	32	48	المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	18	مدخل إلى إدارة المشاريع المكتبية - مفهوم المشروع وأهميته - دورة حياة المشروع - دور مدير المشروع	12	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	10	تخطيط المشروع - تحديد نطاق المشروع وأهدافه - إعداد الجدول الزمني وتوزيع الموارد - وضع خطة المشروع المكتبية	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	14	إدارة الموارد والميزانية - تخصيص الموارد البشرية والمادية - إدارة التكلفة والميزانية - مراقبة المصروفات وتقدير الاحتياجات	6	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	12	إدارة المخاطر - تحديد المخاطر المحتملة - تقييم المخاطر وخطط التخفيف - التعامل مع التحديات أثناء التنفيذ	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	10	تنفيذ المشروع ومتابعته - تقنيات متابعة الإنجاز - أدوات التحكم في الجودة والوقت - مراجعة الأداء وتقديم التقارير	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	16	تقييم المشروع وتحسين الأداء - تحليل النتائج مقابل الأهداف - التغذية الراجعة والتحسين المستمر - دراسات حالة عملية لمشاريع تنفيذية	12	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	80	مجموع الساعات	48	32	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
المراجع	1	إدارة المشاريع المكتبية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019			
	2	تنسيق ومتابعة المشاريع - دار الفكر - د. محمد الصيرفي - 2018			
	3	إدارة المشاريع الحديثة - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020			
التجهيزات المطلوبة للمقرر	1	قاعة تدريبية			
	2	معمل حاسب آلي			
	3	توفير منصة افتراضية للتواصل			

اسم المقرر	جودة العمل المكتبي وتحسين الأداء				رمز المقرر
رمز المتطلب السابق	ادارة 304				عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ
الجزء الرابع	4	6	4	0	10
وصف المقرر:					
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدربين بالمعارف والمهارات اللازمة لضمان جودة العمل المكتبي وتحسين الأداء الفردي والجماعي، من خلال تطبيق أساليب تقييم الأداء، واستخدام معايير الجودة في العمليات المكتبية، وتحليل المشكلات لتقديم حلول عملية تساعد على رفع كفاءة العمل.					
الهدف العام من المقرر:					

تمكين المتدرب من تحسين جودة العمل المكتبي ورفع كفاءة الأداء الفردي والجماعي، مع القدرة على تقييم الأداء وتطبيق أساليب التطوير والتحسين المستمر في بيئة المكتب.

الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على أن:

1	يعرف مفاهيم الجودة وأهميتها في بيئة العمل المكتبي
2	يطبق معايير الجودة في العمليات اليومية
3	يقيم الأداء الفردي والجماعي باستخدام مؤشرات الأداء
4	يحلل المشكلات التي تؤثر على الجودة
5	يقترح حلولاً عملية لتحسين الأداء
6	يستخدم أدوات وتقنيات حديثة لتحسين سير العمل
7	يطور خطة تحسين مستمر للعمليات المكتبية

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
الاعتيادي	الاعتيادي	عن بعد	1 مفهوم جودة العمل المكتبي 2 معايير الجودة في المكتب 3 تقييم الأداء 4 تحليل المشكلات وتحسين الأداء 5 أساليب التطوير والتحسين المستمر 6 تطبيقات عملية	المجموع
	4	12		
	6	6		
	6	6		
	5	6		
	6	6		
	5	12		
	32	48		
	64			

إجراءات واشتراطات السلامة:

1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)

رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدريس		أدوات التقييم
			العملية	النظرية	
			الاعتيادي	عن بعد	
1	16	مفهوم جودة العمل المكتبي • تعريف الجودة وأهميتها • العلاقة بين الجودة والإنتاجية • مؤشرات جودة العمل	4	12	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	12	معايير الجودة في المكتب • المعايير الإدارية والتنظيمية • أساليب تقييم جودة الخدمات المكتبية • تحسين العمليات وفق المعايير	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	12	تقييم الأداء • مؤشرات الأداء الفردي والجماعي • أدوات قياس الأداء	6	6	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي

			• تحليل نتائج الأداء						
الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي	5	6	تحليل المشكلات وتحسين الأداء • تحديد المشكلات المؤثرة على الجودة • استخدام أساليب التحليل الإحصائي البسيط • اقتراح حلول فعالة	11	4				
الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي	6	6	أساليب التطوير والتحسين المستمر • مفهوم التحسين المستمر (Kaizen) • خطوات تطوير العمليات المكتبية • تطبيق أدوات التحسين على مهام يومية	12	5				
الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي	5	12	تطبيقات عملية • تمارين على تقييم الأداء وتحليل النتائج • دراسة حالات واقعية لتحسين الجودة • إعداد خطة عمل لتحسين العمليات المكتبية • استخدام برامج الحاسب المكتبية لدعم الجودة	17	6				
	32	48	مجموع الساعات	80	مجموع الساعات				
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي									
جودة العمل وتحسين الأداء – دار المسيرة – د. أحمد نور – 2019			1	المراجع					
إدارة الجودة الشاملة في المكاتب – دار الفكر – د. محمد الصبري في – 2018			2						
تحسين الأداء المؤسسي – دار وائل للنشر – د. عبد الكريم أحمد – 2020			3						
Total Quality Management – McGraw-Hill – John S. Oakland – 2021			4						
التجهيزات المطلوبة للمقرر									
						قاعة تدريبية			1
						معمل حاسب آلي			2
						توفير منصة افتراضية للتواصل			3

اسم المقرر	مشروع تطبيقي في الإدارة المكتبية				رمز المقرر	ادارة 404
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الرابع	4	6	4	0	10	
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تمكين المتدربين من تطبيق جميع المعارف والمهارات المكتسبة في مقررات الإدارة المكتبية السابقة من خلال مشروع عملي متكامل، يغطي مهارات تنظيم المكتب، إدارة الملفات، تنسيق المشاريع، تحسين جودة العمل، وإعداد التقارير ومتابعة الأداء، بهدف صقل قدراتهم العملية وربط التعلم النظري بالواقع العملي.						
الهدف العام من المقرر:						
تطوير مهارات المتدرب العملية في الإدارة المكتبية عبر تنفيذ مشروع تطبيقي متكامل يدمج جميع جوانب العمل المكتبي، ويعزز القدرة على التخطيط، التنظيم، التنفيذ، والمتابعة لضمان جودة الأداء ونجاح العمليات المكتبية.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على أن:						
1	يخطط وينفذ مشروعاً مكتبياً متكاملاً					
2	ينظم المهام والموارد بشكل فعال ضمن المشروع					
3	يوزع المهام ويحدد أولويات العمل داخل المشروع					
4	يطبق معايير الجودة وتحسين الأداء على المشروع					
5	يعد التقارير والمتابعة الدورية لمراحل المشروع					
6	يحلل المشكلات ويتخذ القرارات المناسبة أثناء التنفيذ					
7	يقدم المشروع ويقيم نتائجه وفق مؤشرات الأداء					

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
النظرية	العملية	التمارين		
عن بعد	الاعتيادي	الاعتيادي		
12	8		1 التخطيط للمشروع التطبيقي	1
6	8		2 تنظيم المهام والموارد	2
6	4		3 التنفيذ ومتابعة المشروع	3
6	4		4 تحسين الأداء والجودة	4
6	4		5 إعداد التقارير والمتابعة	5
12	4		6 عرض المشروع والتقييم	6
48	32		المجموع	
	80			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدريس		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	20	التخطيط للمشروع التطبيقي - تحديد أهداف المشروع ومراحله - تحليل الموارد المطلوبة - إعداد جدول زمني لتنفيذ المشروع	12	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	14	تنظيم المهام والموارد - تقسيم المهام على أعضاء الفريق - ترتيب أولويات العمل - تنظيم الوثائق والملفات المتعلقة بالمشروع	6	8	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	10	التنفيذ ومتابعة المشروع - متابعة تقدم الأعمال اليومية والأسبوعية - التعامل مع العقبات والمشكلات العملية - تطبيق معايير الجودة أثناء التنفيذ	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	10	تحسين الأداء والجودة - استخدام أدوات قياس الأداء - تطبيق أساليب التحسين المستمر على العمليات - تحليل الفجوات والعمل على تلأفها	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
5	10	إعداد التقارير والمتابعة - إعداد تقارير تقدم المشروع - توثيق الإنجازات والتحديات - تقديم التوصيات النهائية	6	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	16	عرض المشروع والتقييم - عرض المشروع النهائي أمام لجنة أو زملاء - تقييم النتائج وفق مؤشرات الأداء - استخلاص الدروس المستفادة من المشروع	12	4	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	80	مجموع الساعات	48	32	

أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي

1	إدارة المشاريع المكتبية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019	المراجع
2	التخطيط والتنفيذ الفعال للمشاريع - دار الفكر - د. محمد الصيرفي - 2018	
3	تحسين الأداء وإدارة المشاريع - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020	
4	Practical Project Management for Office Professionals - McGraw-Hill - Harold Kerzner - 2021	
1	قاعة تدريبية	التجهيزات المطلوبة للمقرر
2	معمل حاسب آلي	
3	توفير منصة افتراضية للتواصل	



المقرر	مدخل إلى الإدارة المكتبية				رمز المقرر	ادارة 101
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و . م	مح	عم	تم	س.أ	
2	4	8	0	0	8	
وصف المقرر						
يهدف هذا المقرر إلى تعريف المتدربين بأساسيات الإدارة المكتبية، بما يشمل هيكل المكتب، مهام الإدارة اليومية، التنظيم الإداري، والمهارات الأساسية التي يحتاجها الموظف للعمل بكفاءة داخل بيئة المكتب الحديثة.						
الهدف العام من المقرر:						
تمكين المتدرب من فهم أساسيات الإدارة المكتبية ومبادئ تنظيم العمل، وتطوير مهاراته الأساسية للتعامل مع المهام المكتبية اليومية بكفاءة وفعالية.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة: ان يكون المتدرب قادراً على أن:						
1-	يعرف مفهوم الإدارة المكتبية وأهميتها					
2-	يوضح هيكل المكتب وأدوار الموظفين					
3-	يطبق أساسيات التنظيم الإداري في المكتب					
4-	يتعرف على مهام الإدارة اليومية					
5-	يطور مهارات التعامل مع الوثائق والمراسلات					
6-	يستخدم أدوات الحاسب الأساسية لدعم العمل الإداري					
7-	يطور القدرة على العمل ضمن فريق مكثي					

عدد الساعات حسب نمط التدريب		الوحدة (النظرية والعملية)	
العملية	النظرية		
الاعتيادي	عن بعد		
	10	1- مفهوم الإدارة المكتبية	
	12	2- هيكل المكتب وأدوار الموظفين	
	12	3- التنظيم الإداري	
	10	4- مهام الإدارة اليومية	
	10	5- مهارات التعامل مع الوثائق والمراسلات	
	10	6- استخدام أدوات الحاسب الأساسية	
	64	المجموع	
64			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1-	برامج حماية من الفيروسات
2-	الجلسة الصحيحة لأستخدام الجهاز

المنهج التفصيلي (النظري)				
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير	
			عن بعد	الاعتيادي
1	10	مفهوم الإدارة المكتبية - تعريف الإدارة المكتبية - أهداف الإدارة المكتبية - دور الإدارة المكتبية في نجاح المؤسسة	10	
		أدوات التقييم الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد		



المنهج التفصيلي (النظري)					
أدوات التقييم	ساعات التدرب		المحتوى	الساعات	رقم الوحدة
	عن بعد	الاعتيادي			
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	12		هيكل المكتب وأدوار الموظفين • التنظيم الإداري للمكتب • وصف الوظائف والمسؤوليات • العلاقات الوظيفية بين الموظفين	12	2
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	12		التنظيم الإداري • تنظيم الأعمال اليومية • إدارة الملفات والوثائق • ترتيب الأولويات في المهام المكتبية	12	3
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	10		مهام الإدارة اليومية • متابعة المراسلات والاتصالات • التعامل مع الاجتماعات والمواعيد • دعم القرارات الإدارية	10	4
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	10		مهارات التعامل مع الوثائق والمراسلات • كتابة المراسلات الرسمية • تنظيم الملفات والأرشيف • استخدام النماذج والوثائق الإدارية	10	5
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	10		استخدام أدوات الحاسب الأساسية • تطبيقات الحاسب المكتبي (Word, Excel, PowerPoint) • تنظيم البيانات والمعلومات إلكترونياً • دعم العمليات الإدارية بالكفاءة الرقمية	10	6
	64		مجموع الساعات	64	مجموع الساعات

أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي

مدخل إلى الإدارة المكتبية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019	1	المراجع
الإدارة المكتبية الحديثة - دار الفكر - د. محمد الصيرفي - 2018	2	
أساسيات الإدارة المكتبية - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020	3	
Office Administration Essentials - McGraw-Hill - Robbins & Coulter - 2021	4	

		التجهيزات المطلوبة للمقرر
منصة تعليمية	1	
كمبيوترات أو أجهزة لوحية	2	
انترنت	3	



المقرر	إدارة العمليات المكتبية اليومية				رمز المقرر	إدارة 303
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و . م	مح	عم	تم	س.أ	
4	4	8	0	0	8	
وصف المقرر						
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة العمليات المكتبية اليومية بكفاءة، بما يشمل متابعة الإجراءات الروتينية، تنظيم العمل، التنسيق بين الإدارات، وضمان سير العمليات بسلاسة لتحقيق أهداف المكتب.						
الهدف العام من المقرر:						
تمكين المتدرب من إدارة العمليات اليومية في المكتب بفعالية، وتحقيق تنظيم سلس للمهام، وضمان تنفيذ الإجراءات الروتينية بشكل منظم وفعال.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة: ان يكون المتدرب قادراً على أن:						
1-	يعرف العمليات المكتبية اليومية وأهميتها					
2-	يخطط وينظم سير العمل اليومي في المكتب					
3-	يتابع تنفيذ المهام الروتينية بكفاءة					
4-	ينسق بين الإدارات المختلفة لضمان سير العمليات					
5-	يحلل المشكلات اليومية ويقترح حلولاً عملية					
6-	يطبق أساليب تحسين الأداء والإنتاجية اليومية					
7-	يستخدم أدوات الحاسب لدعم متابعة العمليات					

عدد الساعات حسب نمط التدريب		الوحدة (النظرية والعملية)	
العملية	النظرية		
الاعتيادي	عن بعد		
	10	1-	مفهوم العمليات المكتبية اليومية
	12	2-	تخطيط وتنظيم العمل اليومي
	12	3-	متابعة تنفيذ المهام الروتينية
	10	4-	التنسيق بين الإدارات
	10	5-	تحليل المشكلات اليومية
	10	6-	استخدام أدوات الحاسب لدعم العمليات
	64	المجموع	
64			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1-	برامج حماية من الفيروسات
2-	الجلسة الصحيحة لأستخدام الجهاز

المنهج التفصيلي (النظري)				
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدريب	
			عن بعد	الاعتيادي
1	10	مفهوم العمليات المكتبية اليومية - تعريف العمليات المكتبية - أهمية العمليات اليومية في سير المكتب - العلاقة بين العمليات والإنتاجية	10	
		أدوات التقييم الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد		



المنهج التفصيلي (النظري)				
أدوات التقييم	ساعات التدرب		المحتوى	رقم الوحدة
	عن بعد	الاعتيادي		
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	12		تخطيط وتنظيم العمل اليومي • إعداد جدول الأعمال اليومي • ترتيب الأولويات والمهام • توزيع المسؤوليات على الفريق	2
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	12		متابعة تنفيذ المهام الروتينية • متابعة البريد والمراسلات • متابعة الاجتماعات والمواعيد • متابعة تنفيذ تعليمات الإدارة	3
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	10		التنسيق بين الإدارات • التواصل مع الأقسام المختلفة • ضمان تدفق المعلومات بسلاسة • حل النزاعات اليومية البسيطة	4
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	10		تحليل المشكلات اليومية • التعرف على المشكلات الشائعة في العمليات • استخدام أساليب تحليل بسيطة • تقديم حلول واقعية وسريعة	5
الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد	10		استخدام أدوات الحاسب لدعم العمليات • تطبيقات الحاسب المكتبي لمتابعة العمليات • تنظيم البيانات والمستندات إلكترونياً • إعداد تقارير دورية عن سير العمليات	6
	64		مجموع الساعات	مجموع الساعات

أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي

إدارة العمليات المكتبية اليومية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019	1	المراجع
تنظيم سير العمل في المكتب - دار الفكر - د. محمد الصيرفي - 2018	2	
تحسين الأداء المكتبي - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020	3	
Office Daily Operations Management - McGraw-Hill - Robbins & Coulter - 2021	4	

		التجهيزات المطلوبة للمقرر
منصة تعليمية	1	
كمبيوترات أو أجهزة لوحية	2	
انترنت	3	

اسم المقرر	تطبيقات الحاسب المكتبية			رمز المقرر	ادارة 103
رمز المتطلب السابق				نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ
الجزء الثالث	4	4	8	0	12
وصف المقرر:					
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات العملية اللازمة لاستخدام تطبيقات الحاسب المكتبية الأساسية لدعم العمل الإداري، بما يشمل برامج معالجة النصوص، جداول البيانات، العروض التقديمية، وأدوات تنظيم البيانات والمراسلات الإلكترونية.					
الهدف العام من المقرر:					
تمكين المتدرب من استخدام تطبيقات الحاسب المكتبية بفاعلية لدعم العمليات الإدارية، وتحسين جودة ودقة الأعمال المكتبية اليومية.					
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على ان:					
1-	يعرف أهم تطبيقات الحاسب المستخدمة في المكتب				
2	يستخدم برامج معالجة النصوص لإعداد المستندات الرسمية				
3	يطبق برامج جداول البيانات لإدارة البيانات وتحليلها				
4	ينشئ عروضاً تقديمية احترافية باستخدام برامج العرض				
5	يدير البريد الإلكتروني والمراسلات الإلكترونية بكفاءة				
6	ينظم الملفات والمستندات إلكترونياً				
7	يدمج بين التطبيقات المختلفة لتحسين سير العمل المكتبي				

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
النظرية	العملية	التمارين		
عن بعد	الاعتيادي	عن بعد		
1-	مقدمة في تطبيقات الحاسب المكتبية	6	16	
2-	برامج معالجة النصوص (Word)	6	16	
3-	برامج جداول البيانات (Excel)	6	8	
4-	برامج العروض التقديمية (PowerPoint)	6	8	
5-	إدارة البريد الإلكتروني والملفات	4	8	
6-	التكامل بين التطبيقات المكتبية	4	8	
المجموع		32	64	
		64		

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1-	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2-	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3-	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.



المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	22	مقدمة في تطبيقات الحاسب المكتبية - أهمية الحاسب في الإدارة المكتبية - نظرة عامة على البرامج الأساسية - دور التطبيقات المكتبية في تحسين الإنتاجية	6	16	الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
2	22	برامج معالجة النصوص (Word) - إنشاء المستندات وتنسيق النصوص - إدراج الجداول والصور والرسوم التوضيحية - إعداد التقارير والمراسلات الرسمية	6	16	الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
3	14	برامج جداول البيانات (Excel) - إدخال البيانات وتنظيمها - استخدام الصيغ والدوال الأساسية - إعداد الرسوم البيانية والتحليل البسيط للبيانات	6	8	الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
4	14	برامج العروض التقديمية (PowerPoint) - إعداد الشرائح والعروض التقديمية - استخدام القوالب والتأثيرات البصرية - تقديم العروض بشكل احترافي	6	8	الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
5	12	إدارة البريد الإلكتروني والملفات - تنظيم البريد الإلكتروني وإعداد المراسلات - إدارة المجلدات والملفات الإلكترونية - حفظ النسخ الاحتياطية للمستندات	4	8	الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
6	12	التكامل بين التطبيقات المكتبية - ربط البيانات بين Word و Excel و PowerPoint - استخدام التطبيقات لتسهيل العمل اليومي - تطبيق مشروع عملي متكامل باستخدام البرامج	4	8	الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
مجموع الساعات	96	مجموع الساعات	32	64	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
المراجع	1	تطبيقات الحاسب المكتبية – دار المسيرة – د. أحمد نور – 2019			
	2	Microsoft Office للمبتدئين – دار الفكر – د. محمد الصبري في – 2018			
	3	دليل المستخدم العملي لتطبيقات الحاسب – دار وائل للنشر – د. عبد الكريم أحمد – 2020			
	4	Microsoft Office 365 for Office Professionals – McGraw-Hill – John Walkenbach – 2021			
التجهيزات المطلوبة للمقرر	(إضافة اسم المختبر أو الورشة المطلوبة)				
	1	منصة تعليمية			
	2	كمبيوترات او أجهزة لوحية			
	3	انترنت			



اسم المقرر	الأنظمة والإجراءات المكتبية				رمز المقرر	ادارة 304
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الاول	4	4	8	0	12	
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات اللازمة لفهم الأنظمة والإجراءات المكتبية الرسمية، وكيفية تطبيقها داخل بيئة العمل، بما يضمن سير العمليات الإدارية بطريقة منظمة ومتوافقة مع السياسات والإجراءات المؤسسية.						
الهدف العام من المقرر:						
تمكين المتدرب من تطبيق الأنظمة والإجراءات المكتبية بكفاءة، وضمان تنظيم العمليات اليومية وفق السياسات والإجراءات الرسمية للمكتب، مع تحسين جودة ودقة العمل الإداري.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على ان:						
1-	يعرف الأنظمة والإجراءات المكتبية وأهميتها					
2	يطبق السياسات والإجراءات اليومية للمكتب					
3	يوضح الإجراءات الرسمية للتعامل مع المراسلات والوثائق					
4	يتعرف على خطوات سير العمل الروتيني في المكتب					
5	يطبق الأساليب المنظمة لإدارة الملفات والوثائق					
6	يتابع الالتزام بالإجراءات لضمان سير العمل					
7	يقيم فعالية الأنظمة والإجراءات ويقترح تحسينات					

عدد الساعات حسب نمط التدريب			الوحدات (النظرية والعملية)	
التمارين	العملية	النظرية		
عن بعد	الاعتيادي	عن بعد		
	10	6	1- مقدمة عن الأنظمة والإجراءات المكتبية	
	10	6	2- السياسات والإجراءات اليومية	
	10	6	3- إجراءات التعامل مع الوثائق	
	10	6	4- تنظيم سير العمل	
	10	4	5- متابعة الالتزام بالإجراءات	
	14	4	6- تطبيقات عملية	
	64	32	المجموع	
	96			

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1-	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2-	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3-	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	26	مقدمة عن الأنظمة والإجراءات المكتبية - تعريف الأنظمة والإجراءات - أهمية الالتزام بالأنظمة في بيئة المكتب - العلاقة بين الأنظمة والجودة في العمل	16	10	الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
2	26	السياسات والإجراءات اليومية - إجراءات استلام ومعالجة المراسلات - التعامل مع الملفات الورقية والإلكترونية - تنظيم المهام الروتينية وفق السياسات	16	10	الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
3	26	إجراءات التعامل مع الوثائق - تصنيف الوثائق وحفظها - تبادل المراسلات الرسمية - استخدام النماذج والإجراءات المعتمدة	16	10	الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
4	26	تنظيم سير العمل - ترتيب أولويات المهام - جدولة الأعمال اليومية - التنسيق بين الأقسام المختلفة	16	10	الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
5	24	متابعة الالتزام بالإجراءات - رصد تطبيق الإجراءات اليومية - معالجة الانحرافات أو المشكلات - تحسين الالتزام بالممارسات المثلى	14	10	الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
6	32	تطبيقات عملية - إعداد دليل إجراءات مكتبي مصغر - تمارين على تطبيق الإجراءات الرسمية - تحليل حالات واقعية وتحسين العمليات - استخدام برامج الحاسب لدعم تنفيذ الإجراءات	18	14	الأسئلة الشفوية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي البلاك بورد
مجموع الساعات	96		32	64	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
المراجع	1	الأنظمة والإجراءات المكتبية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019			
	2	دليل الإجراءات الإدارية الحديثة - دار الفكر - د. محمد الصيرفي - 2018			
	3	تنظيم العمل المكتبي وفق السياسات - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020			
	4	Office Systems and Procedures – McGraw-Hill – James O. Brien – 2021			
التجهيزات المطلوبة للمقرر	(إضافة اسم المختبر أو الورشة المطلوبة)				
	1	منصة تعليمية			
	2	كمبيوترات او أجهزة لوحية			
	3	انترنت			

اسم المقرر	إدارة الأزمات والمشكلات المكتبية				رمز المقرر	ادارة 403
رمز المتطلب السابق					نمط التدريب	عن بعد
الفصل التدريبي	و.م	مح	عم	تم	س.أ	
الجزء الرابع	3	0	8	0		8
وصف المقرر:						
يهدف هذا المقرر إلى تزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع الأزمات والمشكلات المكتبية بشكل فعال، بما يشمل تحليل المشكلات، اتخاذ القرارات المناسبة، إدارة النزاعات، والحفاظ على استمرارية العمل في بيئة مكتبية متغيرة ومعقدة.						
الهدف العام من المقرر:						
تمكين المتدرب من التعرف على الأزمات والمشكلات المكتبية وإدارتها بكفاءة، واتخاذ القرارات السريعة والصائبة لمعالجة المشكلات، وضمان سير العمليات اليومية بسلاسة دون تأثير سلبي على جودة العمل.						
الأهداف التفصيلية للحقيبة : أن يكون المتدرب قادراً على أن:						
1	يعرف مفهوم الأزمات والمشكلات المكتبية					
2	يحدد أنواع الأزمات المحتملة في المكتب					
3	يطبق أساليب تحليل المشكلات واتخاذ القرار					
4	يدير النزاعات والمواقف الطارئة بفعالية					
5	يخطط لاستمرارية العمل أثناء الأزمات					
6	يستخدم استراتيجيات الوقاية وتقليل المخاطر					
7	يقدم حلولاً عملية لتحسين إدارة المشكلات المستقبلية					

إجراءات واشتراطات السلامة:	
1	يجب التقيد بإجراءات السلامة داخل المعامل والمختبرات.
2	أن يرتدي الملابس المناسبة.
3	أن يتقيد بالقواعد العامة لسلامة المعدات الكهربائية.

المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدريب		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
1	10	مقدمة في إدارة الأزمات والمشكلات • تعريف الأزمة والمشكلة • الفرق بين الأزمة اليومية والأزمات الكبرى • أهمية الإدارة الفعالة للأزمات		10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
2	10	أنواع الأزمات والمشكلات المكتبية • الأزمات التنظيمية والموارد البشرية • الأزمات التقنية والتشغيلية • المشكلات اليومية التي تؤثر على سير العمل		10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
3	12	تحليل المشكلات واتخاذ القرار • أساليب تحديد جذور المشكلة • استخدام أدوات التحليل البسيطة • اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة		12	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
4	10	إدارة النزاعات والمواقف الطارئة • التعرف على النزاعات المحتملة • استراتيجيات حل النزاعات		10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي



المنهج التفصيلي (النظري - العملي)					
رقم الوحدة	الساعات	المحتوى	ساعات التدبير		أدوات التقييم
			النظرية	العملية	
			عن بعد	الاعتيادي	
		• التواصل الفعال أثناء الأزمات			
5	12	استراتيجيات الوقاية واستمرارية العمل • إعداد خطط الطوارئ والإجراءات البديلة • مراقبة مؤشرات الإنذار المبكر • تطبيق أساليب الحد من المخاطر		12	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
6	10	تطبيقات عملية • دراسة حالات واقعية للأزمات المكتبية • محاكاة إدارة أزمة مكتبية • إعداد خطة لإدارة المشكلات وتحليل النتائج		10	الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي
مجموع الساعات	64	مجموع الساعات		64	
أدوات التقييم: الاختبارات والأعمال الشفهية - الاختبارات والأعمال التحريرية - الأداء العملي					
المراجع	1	إدارة الأزمات والمشكلات المكتبية - دار المسيرة - د. أحمد نور - 2019			
	2	إدارة الأزمات في بيئة العمل - دار الفكر - د. محمد الصيرفي - 2018			
	3	تحليل المشكلات واتخاذ القرار - دار وائل للنشر - د. عبد الكريم أحمد - 2020			
	4	Crisis Management in the Office - McGraw-Hill - Ian I. Mitroff - 2021			
التجهيزات المطلوبة للمقرر	1	قاعة تدريبية			
	2	معمل حاسب آلي			
	3	توفير منصة افتراضية للتواصل			



الملاحق

ملحق بتجهيزات المعامل والورش والمختبرات

بيان بالمعامل والورش والمختبرات

م	اسم المعمل/الورشة	الطاقة الاستيعابية للتدريب	الموارد البشرية	المقررات التدريبية المستفيدة من المعمل/الورشة/المختبر
1-	القاعات 8 قاعات كل قاعة مزودة ب سبورة بيضاء شاشة 24 كرسي طالب 1 مكتب المدرب	1	20	
2-	معمل الحاسوب معينات العمل (أجهزة الكمبيوتر، البرمجيات)	1	20	

قائمة بالتجهيزات التفصيلية لكل معمل أو ورشة أو مختبر

المعمل		
م	اسم الصنف	الكمية
1-	حاسب آلي مع مرفقاته الأساسية (شاشة + لوحة مفاتيح + فأرة) مثبت عليه نظام التشغيل Windows 10.	21
2-	طاولة حاسب	21
3-	كرسي	21
4-	سماعة رأس	21
5-	بروجكتور	1
6-	سماعة تمكين للصوت	1
7-	برامج خاصه للمستشفيات محمله على الأجهزة	لكل جهاز
القاعة التدريبية		
م	اسم الصنف	الكمية
1	جهاز حاسب آلي	1
2	طابعه	1
3	بروجكتور	1
4	سبورة	1
5	أدوات مكتبية وإدارية	20
6	دواليب لحفظ الملفات	2