



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: التميز في أعمال السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب المتطورة

| الكود   | المدينة        | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|----------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| SMC-688 | دبلن (أيرلندا) | قاعة فندقية | 2025-02-03 | 2025-02-07 | € 5450 | 25          |

### وصف الدورة التدريبية

لا شك أن ادارة أن السكرتارية التنفيذية و إدارة المكاتب الحديثة من أهم الوظائف الجوهرية في الحقل الاداري . فالسكرتارية هي المسؤول الاول عن تنفيذ العمل و التنسيق بين الادارات المختلفة و البريد الصادر و الوارد و تحديد المواعيد و المقابلات و الاجتماعات و كل ذلك مع الحفاظ علي الوقت و أقل مجهود مبذول لاتمام العمل بكفاية و فعالية

### الهدف من الدورة التدريبية

يتوقع في نهاية الدورة أن يكون المشاركون قادرين على :

- تعريف المشاركين بأهمية دور السكرتارية الخاصة والعامة وإدارة المكاتب الحديثة والطبيعة الخاصة لها.
- تزويد المشاركين بالمهارات والأساليب اللازمة لتنفيذ مهامهم واختصاصاتهم بنجاح.
- تنمية مهارات تطبيق الأنواع المختلفة للاتصال واستخدام الحاسب الآلي والتكنولوجيا الحديثة في الاتصالات واستخدام الهاتف وفن استخدامه بفعالية في أعمال السكرتارية.
- تنمية مهارات قواعد الإتيكيت والبروتوكول وأساليب التعامل مع الآخرين والسلوكيات الواجب إتباعها في إدارة المكاتب
- التعرف على المفاهيم الحديثة في التعامل مع الجمهور
- ممارسة أساليب فعالة في الاتصال والتعامل مع الجمهور
- التعامل الإيجابي مع الأنماط المختلفة من المراجعين
- تقديم خدمات ذات جودة عالية للمراجعين من منظور الجودة الشاملة



• معالجة مشكلات المراجعين والعملاء بفعالية من منظور الجودة الشاملة.

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

الطبيعة الخاصة للعمل في السكرتارية وإدارة المكاتب.

السمات الشخصية الواجب توافرها للعاملين في السكرتارية وإدارة المكاتب

السكرتارية وإدارة المكاتب وارتباطها بالإدارات الأخرى بالمنظمة

• أساليب الأداء المكتبي المختلفة.

• أساليب تخطيط وتنظيم العمل المكتبي.

الرقابة

معالجة البريد الصادر والوارد.

طرق الحفظ والتصنيف والفهرسة.

إعداد وصياغة المراسلات والتقارير وطرق عرضها.

أساليب تقليص الأعمال الورقية.

إدارة الوقت وأهميته في فعالية الأداء.

طرق الإعداد للمقابلات وتنظيم الاجتماعات واللجان.

• طرق معالجة البيانات والمعلومات واسترجاعها باستخدام الحاسب الآلي.



مفهوم وأساليب إدارة المكاتب آليا.

استخدام الحاسب الآلي في تنظيم أعمال المدير.

تكنولوجيا الاتصالات واستخدامات الإنترنت والبريد الإلكتروني والشبكات وغير ذلك في أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب.

الهاتف واستخداماته في أعمال السكرتارية والإدارة المكتبية:

مزايا وعيوب الاتصال السمعي (الهاتفي)

أسس وعناصر الاتصال السمعي الفعال.

الحديث والإنصات ودوره في نجاح استخدام الهاتف.

قواعد معالجة المكالمات الهاتفية الصادرة والواردة.

الأدلة الهاتفية:

• أنواعها، أهميتها

• أساليب إعداد الأدلة الهاتفية المختلفة

• فن استخدام الأدلة الهاتفية المختلفة.

• فن استخدام الهاتف.

قواعد الإتيكيت والبروتوكول وآداب التعامل مع الغير.

مفهوم ادارة الجودة الشاملة



مبادئ إدارة الجودة الشاملة

استراتيجيات قيادة عملية إدارة الجودة الشاملة

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

عناصر إدارة الجودة الشاملة

معايير ومؤشرات نظام إدارة الجودة الشاملة

العملية الإدارية وموقع وظيفة الاتصال فيها .

الاتصالات الإدارية الحديثة وتطبيقاتها في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب.

عملية الاتصال : مفهومها وأهميتها وعناصرها .

أنواع الاتصال :

- اللفظي: الكتابي والشفهي .
- غير اللفظي: استخدام الرموز والحركات والإشارات (لغة الجسد)

مهارات الاتصال :

- التحدث والحوار .
- الاصغاء .
- الاقناع.

استخدام الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد)



## مهارات التعامل الإنساني :

- حالات الذات : الوالدية، والبالغة، والطفولية.
- التفاعلات الانسانية : المتكاملة والمتقاطعة والخفية .

## أساليب التعامل مع الآخرين ونجاح إدارة المكاتب

- التعرف على الأنماط المختلفة للبشر وطرق التعامل مع الأنماط الصعبة .

تنمية المهارات السلوكية للعاملين في قطاع السكرتارية وإدارة المكاتب لخفض الضغط العصبي والحد من الاصطدام مع الغير.

## أنماط الاتصال مع الجمهور :

- الصريح (الحقاني) (Assertive) .
- العدوانى (الهجومى) (Aggressive) .
- الانهزامى (الاستسلامى) (Non Assertive) .

تحليل مواقف في الاتصال مع الجمهور: (صريحة وعدوانية وأستسلامية).

تحليل أنماط المشاركين في الاتصال والتعامل مع الجمهور.

الجوانب السلوكية في الاتصال مع الجمهور: الإدراك .

أنماط الشخصية وأثرها على التعامل مع الجمهور .

النمط العصبي (Type A) والنمط الهادئ (Type B) .



النمط العقلاني (المنطقي) والنمط الانفعالي (العاطفي)

الذكاء العاطفي في التعامل مع الجمهور .

معوّقات الاتصال والتعامل الفعّال مع الجمهور، وسبل التغلب عليها .

التميز في خدمة الجمهور .

التعرف على حاجات الجمهور : استطلاع آراء المراجعين .

معالجة شكاوى المراجعين .

التعامل مع الأنماط الصعبة من المراجعين : كالغضببان والشرس واللحوح والمتكبر والثرثار والمتذمر

والمنفلق والعصبي والمتردد والمتهمك وصاحب الوسطة وغيرهم .

تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع المراجعين وخدمتهم .

حالات وورش عملية وتطبيقية

تقييم وختام الدورة التدريبية



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- **المحاضرات النظرية:**
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- **التقييم العلمي:**
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.
- **العصف الذهني والتفاعل:**
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- **الحالات العملية:**
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- **التقييم النهائي:**
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- **المواد التعليمية:**
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- **تقارير الحضور والنتائج:**
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- **المحترفين والخبراء:**
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.





## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden