



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: المفاهيم المتقدمة للجودة الشاملة في إدارة المكاتب العصرية

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
SMC-693	فيينا (النمسا)	فأعفة فندقية	2026-03-09	2026-03-13	25	€ 5450	العربية -

### مقدمة الدورة التدريبية

فرض علينا عصر المعلوماتية والنظم الإلكترونية تحديات لا بد من مواجهتها لكيون قادرين على مسايرة التطورات التكنولوجية التي أسفلت الستار على النظم الإدارية القديمة باعتبارها نظم لا تلبي متطلبات التعامل مع الكم الهائل من المعلومات التي تعتمد其 الإدارة الحديثة في عملية اتخاذ القرار. وتعد تقنيات إدارة المكاتب الإلكترونية أحدى النظم التي فرضت نفسها بقوة على الإدارة لتساند متذبذبي القرارات على الاستخدام الأمثل لمواردها المادية والبشرية . تتميز مكاتب الألفية الثالثة بالسرعة والإنجاز للأعمال المكتبية وذلك في ظل التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات العامة والخاصة في مجتمع مستمر بالتسارع ، ويأتي هذا البرنامج تلبية ملحة للعاملين في مجال إدارة المكاتب والسكرتارية للاطلاع على أفضل الاستراتيجيات للوصول إلى مكاتب الكترونية والتعرف على البرمجيات اللازمة لذلك.

### الأهداف العامة للدورة التدريبية

- تعريف المشاركين بالأساليب والاستراتيجيات الحديثة في الإدارة والأجهزة المستخدمة في أعمال إدارة المكاتب العصرية وأنظمتها
- تزويدهم بالمهارات والمعلومات الضرورة لعلمهم وإكسابهم مهارات التعامل مع مختلف مجريات العمل والتعامل مع الآخرين .
- تعريف المشاركين بكيفية استخدام السكرتارية الإلكترونية وإدارة المكاتب إلكترونياً والبرامج اللازمة لذلك.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية والإدارية لأعمال السكرتارية وإدارة المكاتب إلكترونياً ، وإكسابهم مهارات متقدمة في كيفية استخدام النظم الإلكترونية في تطبيقات إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية العامة والتنفيذية.



- تعريف الجودة الشاملة.
- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة و فوائدها.
- التعرف على كيفية وضع خطة متكاملة لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة أو المؤسسة.
- تنمية مهارات المتدربين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ادارة المكاتب
- تنمية مهارات المشاركين بمفاهيم الجودة الشاملة في تطوير نظم المكاتب بالمؤسسة .
- التعرف على تقنيات و أدوات إدارة الجودة الشاملة.
- التعرف على الأساليب اللازم اتباعها لانتقال ادارة المكاتب في المنظمات و المؤسسات الى ثقافة الجودة الشاملة و التميز.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة لتقنية المعلومات وأنظمتها.
- مفهوم وتطبيقات التحسينات المستمرة
- مثلث إدارة الجودة .
- مفهوم وتوثيق أنظمة الجودة وفوائده .
- طرق تطوير وتوثيق أنظمة الجودة .

## المحتويات العلمية للدورة التدريبية

مقدمة عن مفهوم الإدارة المكتبية وأثرها في العمل المكتبي

المفاهيم والاستراتيجيات الحديثة لإدارة مكاتب المستقبل.

الادارة الالكترونية مفهومها و تطبيقاتها

طبيعة النشاط المكتبي .

مفهوم الجودة الشاملة

نشأة الجودة الشاملة



**المتغيرات الحديثة في الإدارة المكتبية الحديثة .**

**مفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكاتب:**

- الإدارة الفعالة لمكاتب المستقبل.
- التوجيه المستمر والإرشاد لتطبيق الأنظمة والسياسات المختلفة التي تضعها الإدارة.
- تحديد الاحتياجات الرئيسية التي تشتمل عليها أنشطة الإدارة المكتبية.
- الرقابة الدائمة للتأكد من سير الأمور ومعالجة المعوقات بأقصر مدة ممكنة.
- العوامل المساعدة في تفعيل إدارة المكاتب مثل التدريب وغيره من الحوافز.
- التطوير الذاتي، التقييم الذاتي، كشف وتحديد نقاط القوة والضعف.
- التخطيط، التنظيم، تحديد الأولويات لإدارة أفضل.

**ما يخرج عن نطاق الجودة الشاملة**

**طبيعة الجودة وأصولها**

**عناصر إدارة الجودة الشاملة**

**مبادئ وأبعاد إدارة الجودة الشاملة**

**التقنيات المتبعة في إدارة الجودة الشاملة**

**مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

**استراتيجيات قيادة عملية إدارة الجودة الشاملة**

**العمل على إنجاح إدارة الجودة الشاملة**



## معايير و شهادات إدارة الجودة الشاملة

### معايير ومؤشرات نظام ادارة الجودة الشاملة

#### تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكاتب

- إدارة الوقت والمجتمعات والتخطيط لها.
- إدارة الاتصالات الحديثة وأهم برامجها.
- مهارات العرض والتقديم.
- أمن وسرية المستندات.
- مهارات الاتصال وإدارة المؤتمرات.
- التقنيات الحديثة في إدارة المكاتب.
- مكونات الإدارة الإلكترونية الحديثة
- الإلمام بمنهجية وأركان نظم المعلومات
- التوثيق والأجنددة الإلكترونية لحفظ المعلومات
- تصميم وإنشاء قواعد البيانات الحديثة .
- منهجية تطبيق نظم المعلومات الحديثة .
- منهجية التدريب على نظم المعلومات الحديثة .
- أجهزة نقل المعلومات ونظم الاتصالات الإلكترونية .
- المكتب الإلكتروني: البريد، الملفات والأرشيف الإلكتروني.
- التأهيل والتطوير اللازم لسكرتارية ومكاتب المستقبل

المهارات الإدارية و السلوكية العاملين في مجال المكاتب والسكرتارية.

ادارة المكاتب و العلاقات العامة وفن الاتكيت والمراسيم.



حل المشكلات المكتبية بطرق ابتكاريه .

مهارات إدارة الوقت و ضغوط العمل.

مهارات تنظيم الاجتماعات و متابعة تنفيذها .

مهارات مستقبلية في إدارة المكاتب و السكرتارية التنفيذية.

مهارة التعامل مع الرؤساء و استثمار الأنماط السيكولوجية للتعامل معهم.

مهارات إعداد و كتابة التقارير والرسائل الإدارية .

مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين .



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعرض تقديمي (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

#### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

#### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden