



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مهارات الآتيكيت وفن التعامل مع الجمهور لمدراء المكاتب

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
25	€ 5450	2025-06-06	2025-06-02	قاعة فندقية	برشلونة (اسبانيا)	SMC-703

### الهدف العام للدورة التدريبية :

- تنمية مهارات المشاركين على فن الخصال الحميدة وإرضاء الآخرين بالممارسة الصحيحة لقواعد المراسم واتيكيكيت التعاملات الشخصية .
- تنمية مهارات المشاركين فى كيفية الرد على الهاتف والمراسلات الإدارية والإلكترونية وفن التصرف والكياسة أثناء الاجتماعات.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية :

مفهوم البروتوكول والإتيكيكيت والمجاملة.

أهمية تلك المفاهيم فى حياتنا العملية.

الآداب العامة للمجاملة.

أصول التحية والمصافحة للمديرين.

أصول التعريف والتعارف :

- التعارف بالواسطة.
- طرق التقديم للتعارف.
- تبادل الحديث عقب التعارف.



• التعارف بالمكاتبة.

### آداب الجلوس والحديث :

- الجلوس في صالة الاستقبال.
- الجلوس إلى مائدة الطعام.
- الجلوس إلى مقاعد السيارة.
- آداب الحديث.

### المحادثات الهاتفية :

- استخدام أجهزة الهاتف.
- المكالمات الصادرة.
- المكالمات الواردة.
- آداب الابتسام والضحك.

### التدخين وقواعده :

- المحظور على المدخنين الرجال.
- المحظور على المدخنين النساء.
- احترام المواعيد/ الاعتذار والشكر.

### آداب الطريق والأماكن العامة.

### آداب الولائم.

### أصول التهاني والتعازي :

- إرسال التهاني وصياغتها.



- الأسبقية في التهاني.
- التعزية، فترة الحداد، شكر المعزين، الحداد الرسمي.

## أصول الهدايا والإكراميات

### أصول المآدب والولائم

- منظمو الحفلات والولائم.
- دور المرأة في تنظيم الحفلات والولائم.
- إعداد قوائم المدعوين.
- الهدايا الممنوعة / المسموحة عند الدعوة. كيفية الجلوس في المآدب الرسمية.

### أتيكيت الزيارة :

- أنواع الزيارات : (رسمية، خاصة، المكتب).

### أتيكيت المؤتمرات والاجتماعات :

- ترتيب طاولة الاجتماعات.
  - الهدايا.
  - شكل الطاولة: (مستطيلة، دائرية، مربعة، مضلعة على شكل طولي).
  - كيفية وضع الأعلام والجلوس.
  - أتيكيت الإنترنت.
  - الخطوات الضرورية للإبقاء على المهارات المكتسبة من البرنامج.
- إعداد الخطة التنفيذية اللازمة لنقل المهارات المكتسبة إلى واقع التطبيق العملي.**

### 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 اضافية.
- **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