



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

الكود	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
SMC-703	فيينا (النمسا)	فندق فندقية	2026-06-29	2026-07-03	25	€ 5450	العربية -

### الهدف العام للدورة التدريبية :

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

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية :

مفهوم البروتوكول والإتيكيت والمجاملة.

أهمية تلك المفاهيم في حياتنا العملية.

الآداب العامة للمجاملة.

أصول التحية والمصافحة للمديرين.

### أصول التعريف والتعارف :

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



- التعارف بالمكاتب.

#### **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 وقواعدـه :**

- 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 المدعويين.
- 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، دائيرة، مربعة، مضلعة على شكل طولي).
- كيفية وضع الأعلام والجلوس.
- أتيكيت الإنترن特.
- الخطوات الضرورية للبقاء على المهارات المكتسبة من البرنامج.

**إعداد الخطة التنفيذية الالزمة لنقل المهارات المكتسبة إلى واقع التطبيق العملي.**

### **حالات وورش عملية وتطبيقية**



## تقييم وختام الدورة التدريبية



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