



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: المهارات السلوكية والإدارية والفنية الشاملة في إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
	€					SMC-206

## أهداف البرنامج التدريبي

- تزويد المشاركين بالمفاهيم الأساسية للسلوك الإنساني الفعال ، وتنمية مهارات الاتصال ، والنقد البناء والسلوك الجماعي الفعال في بيئة العمل ، والتعامل الفعال مع الرؤساء والزملاء بما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء والروح المعنوية .
- اكتساب المشاركين مهارات جديدة و صقل المهارات فعلياً وذلك من خلال :
  - المهام والمسئوليات
  - المهارات الأساسية والشخصية
  - التطبيقات الفعلية والعملية
  - التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجية
  - الفهم والتفسير الصحيح للسلوك الإنساني ودوافعه ، الإدراك الواقعي لرؤيتنا لأنفسنا ... ورؤيتنا للآخرين .
  - إتباع أساليب فعالة لإرجاع الأثر والنقد البناء .
  - إدراك أهمية الاتصال كمهارة سلوكية في مجال العمل .
  - تنمية مهارات التحدث والإنصات وتفسير دلالات الاتصالات غير اللفظية .
  - تحديد معايير السلوك المناسبة للعمل الجماعي ، وإدراك أهمية فرق العمل والسلوكيات المميزة لعضو الفريق .
  - التعامل الفعال مع مواقف النزاع والصراع في العمل .
  - استخدام أساليب فعالة للتعامل مع الرؤساء والزملاء .
  - التعامل الفعال مع المشكلات السلوكية في العمل .
  - تبني سلوكيات إيجابية وفعالة داخل الاجتماعات .
  - استخدام مهارة العلاقات التبادلية للتعامل الفعال مع الآخرين .

## المحتوى العلمي للبرنامج التدريبي

- الأساليب التقنية في تنظيم الملفات والوثائق :
- أهمية الاتصالات المكتبية حفظ الوثائق .



- خصائص موظفي الحفظ .
- التعامل مع الاتصالات المكتبية .
- نشأة ودورة الوثائق .
- نظم الإشراف على المحفوظات .
- التصنيف والترميز والفهرسة .
- استخدام الحاسب في الأرشفة .
- حفظ واسترجاع المراسلات والوثائق .
- فرز وترحيل وإتلاف المحفوظات .
- التقنيات والأجهزة الحديثة في مجال التداول والحفظ والاسترجاع .
- إعداد التقارير والمراسلات
  - مفهوم المراسلات والتقارير وأنواعها .
  - أهمية التقارير للإدارة .
  - القدرات والمهارات اللازمة لتنمية الكتابة والقراءة .
  - خصائص وأجزاء التقرير الجيد .
  - أسلوب كتابة المراسلات والتقارير .
  - الأشكال التوضيحية في التقارير .
  - الحاسب الآلي وإخراج المراسلات والتقارير .
  - الأخطاء الشائعة في كتابة المراسلات والتقارير .
- مهارات السكرتارية الحديثة
  - دور المساعد الإداري في المنشأ
  - سمات المساعد الإداري
  - مهارات الاتصال في مكاتب السكرتارية
  - إعداد جدول الأعمال ومحضر الاجتماع، وتنظيم السفريات
  - تنظيم العمل المكتبي: المواعيد، الوقت، ترتيب الأعمال حسب الأولويات
  - التعامل مع الآخرين، وضغوط العمل في مكاتب السكرتارية
  - تبسيط إجراءات العمل المكتبي، والاستخدام الفعال للهاتف .
  - السكرتارية الإلكترونية .
  - استخدام الأجهزة والبرامج والأدوات المكتبية الحديثة .
- السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب
  - العملية الإدارية المكتبية.
  - مهام ومسئوليات وسمات مدير المكتب، والمساعد الإداري والسكرتير التنفيذي .
  - مهارات الاتصال .
  - إدارة الوقت وتحديد الأولويات .



- تنظيم الاجتماعات و تنظيم السفريات .
- التعامل مع المكالمات الهاتفية، ومع الزائرين .
- البيئة المادية في المكتب الحديث .
- المراسلات والتقارير والمذكرات الداخلية .
- التجهيزات والتقنيات المكتبية .
- أدلة العمل والإجراءات المكتبية .
- السكرتارية الإلكترونية
  - الاتجاهات الحديثة في السكرتارية.
  - أهمية التقنيات الحديثة في أعمال السكرتارية.
  - إعداد المراسلات والتقارير بالحاسب الآلي.
  - عرض المعلومات بالحاسب الآلي.
  - تنظيم معلومات الأشخاص إلكترونياً.
  - تنظيم الاجتماعات إلكترونياً.
  - تنظيم المحفوظات والوثائق إلكترونياً.
  - التنظيم الإلكتروني للمواعيد والمهام في مكاتب السكرتارية.
  - الاتصالات الإلكترونية (الإنترنت، والإنتراكت، والبريد الإلكتروني) .
- التطورات المتلاحقة للأجهزة والبرامج التطبيقية المستخدمة في السكرتارية الإلكترونية.
  - إعداد المراسلات والمذكرات وعرض الأوراق الإلكترونية .
  - تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المستخدمة في أعمال السكرتارية.
  - الإنترنت واستخداماته في أعمال السكرتارية.
  - التعامل الجيد مع البريد الإلكتروني إرسالاً وأستقبالاً .
  - تنظيم المحفوظات الصادرة والواردة وترتيب الملفات الإلكترونية .
  - فن الحديث والإنصات ( مهارات التقديم والعرض الإلكتروني )
  - تخطيط الوقت وتنظيم الاجتماعات إلكترونياً ( الاستثمار عن بعد )
  - مقومات التعامل الفعال مع الآخرين .. ( الرؤساء والزملاء والمرؤوسين والجمهور )
  - مهارات التعامل مع ضغوط العمل بإدارات السكرتارية الإلكترونية وإدارة المكاتب .
  - المواقف التي تواجه مدراء المكاتب في مشاكل العمل اليومية وكيفية التعامل معها .
  - التكنولوجيا الحديثة لنظم المعلومات لمدراء المكاتب :
  - نظم المعلومات المرتبطة بالحاسبات الآلية .
  - نظم المكاتب الآلية والإتصالات الإلكترونية .
  - الإنترنت وتعاملاتة الإلكترونية في أعمال الإدارة .
  - تطبيقات وحالات وممارسات عملية
  - الخطوات الضرورية للإبقاء على المهارات المكتسبة من المؤتمر



- إعداد الخطة التنفيذية اللازمة لنقل المهارات المكتسبة إلى واقع التطبيق العملي.
- التطوير الذاتي للمساعدین الإداریین و الاتيکيت
  - مفهوم فن الإتیکيت، وقواعده، وأهميته في مهام السكرتارية.
  - العمل بدون إشراف والتطوير الذاتي .
  - تنمية المفاهيم والاتجاهات الايجابية .
  - مهارات استخدام الهاتف.
  - بناء الشخصية الهاتفية .
  - جدولة النشاطات في مكاتب السكرتارية .
- 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 .
  - أنماط الاتصال مع الجمهور :
    - الصريح (الحقاني) (Assertive) .
    - العدواني (الهجومی) (Aggressive) .
    - الانهزامي (الاستسلامي) (Non Assertive)
    - تحليل مواقف في الاتصال مع الجمهور: (صريحة وعدوانية واستسلامية).
    - 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 .
  - معوقات الاتصال والتعامل الفعال 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 : كالغضب والشرس واللحوق والمتكبر والثائر والمتذمر والمنغلق والعصبي والمتردد والمتهم وصاحب الوسطة وغيرهم .
- تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع المراجعين وخدمتهم .
- المفاهيم الأساسية للاجتماعات واللجان ولقاءات العمل : -
  - التعريف بالاجتماعات ودورها في زيادة فعالية الإدارة
  - الأنواع المختلفة للاجتماعات
  - القواعد المنظمة لسير العمل والإجراءات
  - الجوانب التنظيمية والقانونية للاجتماعات
  - مهارات التخطيط والتنظيم لأعمال الاجتماعات و اللجان ولقاءات العمل : -
    - مبررات الدعوة لعقد اجتماع
    - كيفية وضع جداول الأعمال
    - التجهيزات الأساسية لعقد الاجتماع
    - الجوانب الفنية للاجتماعات
    - سكرتارية الاجتماعات واللجان وإعداد النماذج والوثائق
  - مهارات القيادة الفعالة للاجتماعات واللجان ولقاءات العمل : -
    - طرق وفنون قيادة الاجتماعات النقاشية واللجان الفنية
  - مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة للأفراد المجتمعين ومواجهة المواقف المختلفة.
  - مهارة تحقيق المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات .
  - مهارات اكتشاف نقاط الاختلاف والاتفاق لأفراد الاجتماع والتعرف على الأسئلة المثارة :
    - كيفية سحب الموضوع من المناقشة أو البت أو التأجيل أو اتخاذ قرار
  - مهارات إدارة الوقت للاجتماع .
  - مهارات الحديث الجيد والعرض الفعال والإنصات .
  - المخرجات الأساسية للاجتماعات واللجان (القرارات / التوصيات) .
  - مهارات اتخاذ القرارات وإجراءات الموافقة عليها .
  - القرارات الناجحة وكيفية صياغتها .
  - مواصفات ومعايير المحضر الجيد وكيفية مراجعته .
  - أساليب تطوير أداء أعمال الاجتماعات واللجان .
  - الوسائل الحديثة لقياس فاعلية الاجتماعات واللجان .



## 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