



الأاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



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

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
SMC-206	أمستردام (هولندا)	قاعة فندقية	2025-04-21	2025-05-02	€ 8950	العربية - 50

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 .
 - إستخدام 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 المكتتبية 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) .
 - العدوانی (الهجومی) (Aggressive) .
 - الانهزامی (الاستسلامی) (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 الوساطة 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 أو أجهزة 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 والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ 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@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden