



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

ال코드	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	لغة الدورة - الساعات	السعر
SMC-206	فيينا (النمسا)	فندقية قاعة	2026-06-29	2026-07-10	العربية - 50	€ 8950

## أهداف البرنامج التدريسي

- تزويـد المـشاركـين بالـمفاهـيم الـأسـاسـية لـالـسـلـوك الإـنسـانـي الفـعال ، وـتنـميـة مـهـارـات الـاتـصال ، وـالـنـقـد الـبـنـاء وـالـسـلـوك الجـمـاعـي الفـعال فـي بـيـئـة الـعـمـل ، وـالـتـعـامـل فـعالـاً مـع الرـؤـسـاء وـالـزـمـلـاء بـمـا يـنـعـكـس بـشـكـل إـيجـابـي عـلـى الأـداء وـالـرـوـح المـعـنـوـية .
- اكتـسـاب المـشارـكـين مـهـارـات جـديـدة وـصـقـلـة مـهـارـات فـعـلـياً وـذـلـك مـن خـلـال :
  - المـهـام وـالـمـسـؤـليـات
  - المـهـارـات الـأـسـاسـية وـالـخـصـصـيـة
  - الـتـطـبـيقـات الـفـعـلـيـة وـالـعـمـلـيـة
  - الـتـطـبـيقـات إـلـيـكـتـرـوـنيـة وـالـتـكـنـوـلـوـجـيـة
  - الـفـهـم وـالـتـفـسـير الصـحـيح لـالـسـلـوك الإـنسـانـي وـدـوـافـعـه ، الإـدـراك الـواـقـعـي لـرـؤـيـتـنا لـأـنـفـسـنـا ... وـرـؤـيـتـنا لـلـآـخـرـين .
  - إـتـبـاع أـسـالـيـب فـعـالـة لـإـرـجـاعـهـا وـالـنـقـدـهـا .
  - إـدـراكـهـا أـهـمـيـةـهـا الـاتـصالـهـا كـمـهـارـةـهـا سـلـوكـيـةـهـا فـيـهـا مـجـالـهـا الـعـمـلـهـا .
  - تـنـميـةـهـا مـهـارـاتـهـا التـحـدـثـهـا وـالـإـتـصـالـهـا وـتـفـسـيرـهـا دـلـالـاتـهـا الـاتـصالـاتـهـا غـيرـهـا الـلـفـظـيـةـهـا .
  - تحـدـيدـهـا مـعـايـرـهـا السـلـوكـهـا الـمـنـاسـبـهـا لـالـعـمـلـهـا الجـمـاعـيـهـا ، وـإـدـراكـهـا أـهـمـيـةـهـا فـرـقـهـا الـعـمـلـهـا وـالـسـلـوكـيـاتـهـا الـمـمـيـزـهـا لـعـضـوـهـا الـفـرـيقـهـا .
  - الـتـعـامـل فـعالـاً مـعـهـا مـوـاـقـفـهـا النـزـاعـهـا وـالـصـرـاعـهـا فـيـهـا الـعـمـلـهـا .
  - إـسـتـخـدـامـهـا أـسـالـيـبـهـا فـعـالـةـهـا لـالـتـعـامـلـهـا مـعـهـا الرـؤـسـاءـهـا وـالـزـمـلـاءـهـا .
  - الـتـعـامـل فـعالـاً مـعـهـا الـمـشـكـلـاتـهـا السـلـوكـيـةـهـا فـيـهـا الـعـمـلـهـا .
  - تـبـنيـهـا سـلـوكـيـاتـهـا إـيجـابـيـةـهـا وـفـعـالـةـهـا دـاخـلـهـا الـاجـتمـاعـاتـهـا .
  - اسـتـخـدـامـهـا مـهـارـةـهـا الـعـلـاقـاتـهـا الـتـبـادـلـيـةـهـا لـالـتـعـامـلـهـا فـعالـاً مـعـهـا الـآـخـرـين .

## المحتوى العلمي للبرنامج التدريسي

- الأـسـالـيـبـهـا التـقـنـيـةـهـا فـيـهـا تـنـظـيمـهـا الـمـلـفـاتـهـا وـالـوـثـائـقـهـا :
  - أـهـمـيـةـهـا الـاتـصالـاتـهـا الـمـكـتـبـيـةـهـا حـفـظـهـا وـوـثـائـقـهـا .



- 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 الالزامية لتنمية الكتابة القراءة .
  - 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، وضغط 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 ومسؤوليات 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 والمنكرات الداخلية .
- التجهيزات والتنيات المكتبة .
- أدلة العمل والإجراءات المكتبة .
- السكرتارية الإلكترونية
  - الاتجاهات الحديثة في السكرتارية.
  - أهمية التقنيات الحديثة في أعمال السكرتارية.
  - إعداد المراسلات والتقارير بالحاسوب الآلي.
  - عرض المعلومات بالحاسوب الآلي.
  - تنظيم معلومات الأشخاص إلكترونياً.
  - تنظيم الاجتماعات إلكترونياً.
  - تنظيم المحفوظات والوثائق إلكترونياً.
  - التنظيم الإلكتروني للمواعيد والمهام في مكاتب السكرتارية.
  - الاتصالات الإلكترونية (الإنترنت، والإنترانت، والبريد الإلكتروني) .
- التطورات المتلاحقة للأجهزة والبرامج التطبيقية المستخدمة في السكرتارية الإلكترونية.
  - إعداد المراسلات والمذكرة وعرض الأوراق الإلكترونية .
  - تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المستخدمة في أعمال السكرتارية.
  - الإنترن特 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 مدرب المكاتب في مشاكل العمل اليومية وكيفية التعامل معها .
  - التكنولوجيا الحديثة لنظم المعلومات لمدرء المكاتب :
    - نظم المعلومات المرتبطة بالحسابات الآلية .
    - نظم المكاتب الآلية والإتصالات الإلكترونية .
    - الإنترنيت وتعاملاته الإلكترونية في أعمال الإداره .
    - تطبيقات وحالات ومبارات عملية
  - الخطوات الضرورية للبقاء على المهارات المكتسبة من المؤتمر



- إعداد الخطة التنفيذية اللازمة لنقل المهارات المكتسبة إلى واقع التطبيق العملي.
- التطوير الذاتي للمساعدين الإداريين والاتيكيت
  - مفهوم فن الإتيكيت، وقواعد، وأهميته في مهام السكرتارية.
  - العمل بدون إشراف والتطوير الذاتي .
  - تنمية المفاهيم والاتجاهات الإيجابية .
  - مهارات استخدام الهاتف.
  - بناء الشخصية الهاستيفية .
  - جدولة النشاطات في مكاتب السكرتارية .
- عملية الاتصال : مفهومها وأهميتها وعنصرها .
  - 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 الإنسانية : المتكاملة والمتقاطعة والخفية .
  - أنماط الاتصال مع الجمهور :
    - الصرير (الحقاني) (Assertive) .
    - العدوانى (الهجومي) (Aggressive) .
    - الانهزامي (الاستسلامي) (Non Assertive)
  - تحليل مواقف في الاتصال مع الجمهور: (صرير 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) والنطء الهادئ (Type B)
    - النمط العقلاني (المنطقي) والنطء 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 : كالغضبان والشرس واللحوح والمتكبر والثرثار والمتذمر والمنغلق والعصبي والمتربّد والمتهكم وصاحب الواسطة وغيرهم .
- تحليـل وتقـيـم أنـماـط المـشـارـكـين فيـ التـعـاـلـمـ معـ المـرـاجـعـينـ وـخـدـمـتـهـمـ .
- المفاهيم الأساسية للجتماعيات وللجان ولقاءات العمل : -
  - التعريف بالاجتماعيات ودورها في زيادة فعالية الإدارة
  - الأنواع المختلفة لل الاجتماعيات
  - القواعد المنظمة لسير العمل والإجراءات
  - الجوانب التنظيمية والقانونية لل الاجتماعيات
  - مهارات التخطيط والتنظيم لأعمال الاجتماعيات و اللجان ولقاءات العمل : -
    - مبررات الدعوة لعقد اجتماع
    - كيفية وضع جداول الأعمال
    - التجهيزات الأساسية لعقد الاجتماع
    - الجوانب الفنية لل الاجتماعيات
    - سكرتارية الاجتماعيات وللجان وإعداد النماذج والوثائق
  - مهارات القيادة الفعالة لل الاجتماعيات وللجان ولقاءات العمل : -
    - طرق وفنون قيادة الاجتماعيات النقاشية وللجان 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 لل الاجتماع .
    - مهارات الحديث الجيد والعرض الفعال والإتصال .
    - المخرجات الأساسية لل الاجتماعيات للجان (القرارات / التوصيات) .
    - مهارات اتخاذ القرارات وإجراءات الموافقة عليها .
    - القرارات الناجحة وكيفية صياغتها .
    - مواصفات ومعايير المحضر الجيد وكيفية مراجعته .
    - أساليب تطوير أداء أعمال الاجتماعيات وللجان .
    - الوسائل الحديثة لقياس فاعلية الاجتماعيات وللجان .



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