



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: التميز في أعمال السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب المتطورة

| الكود   | المدينة   | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-----------|-------------|------------|------------|--------|----------------------|
| SMC-688 | هونغ كونغ | قاعة فندقية | 2025-05-19 | 2025-05-23 | € 5450 | العربية - 25         |

### وصف الدورة التدريبية

لا شك أن ادارة أن السكرتارية التنفيذية و إدارة المكاتب الحديثة من أهم الوظائف الجوهرية في الحقل الاداري . فالسكرتارية هي المسؤول الاول عن تنفيذ العمل و التنسيق بين الادارات المختلفة و البريد الصادر و الوارد و تحديد المواعيد و المقابلات و الاجتماعات و كل ذلك مع الحفاظ علي الوقت و أقل مجهود مبذول لاتمام العمل بكفاية و فعالية

### الهدف من الدورة التدريبية

يتوقع في نهاية الدورة أن يكون المشاركون قادرين على :

- تعريف المشاركين بأهمية دور السكرتارية الخاصة والعامة وإدارة المكاتب الحديثة والطبيعة الخاصة لها.
- تزويد المشاركين بالمهارات والأساليب اللازمة لتنفيذ مهامهم واختصاصاتهم بنجاح.
- تنمية مهارات تطبيق الأنواع المختلفة للاتصال واستخدام الحاسب الآلي والتكنولوجيا الحديثة في الاتصالات واستخدام الهاتف وفن استخدامه بفعالية في أعمال السكرتارية.
- تنمية مهارات قواعد الإتيكيت والبروتوكول وأساليب التعامل مع الآخرين والسلوكيات الواجب إتباعها في إدارة المكاتب
- التعرف على المفاهيم الحديثة في التعامل مع الجمهور
- ممارسة أساليب فعالة في الاتصال والتعامل مع الجمهور
- التعامل الإيجابي مع الأنماط المختلفة من المراجعين
- تقديم خدمات ذات جودة عالية للمراجعين من منظور الجودة الشاملة



- معالجة مشكلات المراجعين والعملاء بفعالية من منظور الجودة الشاملة.

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

- الطبيعة الخاصة للعمل في السكرتارية وإدارة المكاتب.
- السمات الشخصية الواجب توافرها للعاملين في السكرتارية وإدارة المكاتب
- السكرتارية وإدارة المكاتب وارتباطها بالإدارات الأخرى بالمنظمة
- أساليب الأداء المكتبي المختلفة.
- أساليب تخطيط وتنظيم العمل المكتبي.
- الرقابة
- معالجة البريد الصادر والوارد.
- طرق الحفظ والتصنيف والفهرسة.
- إعداد وصياغة المراسلات والتقارير وطرق عرضها.
- أساليب تقليص الأعمال الورقية.
- إدارة الوقت وأهميته في فعالية الأداء.
- طرق الإعداد للمقابلات وتنظيم الاجتماعات واللجان.
- طرق معالجة البيانات والمعلومات واسترجاعها باستخدام الحاسب الآلي.
- مفهوم وأساليب إدارة المكاتب آليا.
- استخدام الحاسب الآلي في تنظيم أعمال المدير.
- تكنولوجيا الاتصالات واستخدامات الإنترنت والبريد الإلكتروني والشبكات وغير ذلك في أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب.
- الهاتف واستخداماته في أعمال السكرتارية والإدارة المكتبية:
- مزايا وعيوب الاتصال السمعي (الهاتفي)
- أسس وعناصر الاتصال السمعي الفعال.
- الحديث والإنصات ودوره في نجاح استخدام الهاتف.
- قواعد معالجة المكالمات الهاتفية الصادرة والواردة.
- الأدلة الهاتفية:
  - أنواعها، أهميتها
  - أساليب إعداد الأدلة الهاتفية المختلفة



- فن استخدام الأدلة الهاتفية المختلفة .
- فن استخدام الهاتف .
- قواعد الإتيكيت والبروتوكول وآداب التعامل مع الغير .
- مفهوم ادارة الجودة الشاملة
- مبادئ ادارة الجودة الشاملة
- استراتيجيات قيادة عملية ادارة الجودة الشاملة
- مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة
- عناصر ادارة الجودة الشاملة
- معايير ومؤشرات نظام ادارة الجودة الشاملة
- العملية الإدارية وموقع وظيفة الاتصال فيها .
- الاتصالات الإدارية الحديثة وتطبيقاتها في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب .
- 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 .
- أساليب التعامل مع الآخرين ونجاح إدارة المكاتب
- التعرف على الأنماط المختلفة للبشر وطرق التعامل مع الأنماط الصعبة .
- تنمية المهارات السلوكية للعاملين في قطاع السكرتارية وإدارة المكاتب لخفض الضغط العصبي والحد من الاصطدام مع الغير.
- أنماط الاتصال مع الجمهور :
- الصريح (الحقاني) (Assertive) .



- العدوانى (الهجومى) (Aggressive) .
- الانهزامى (الاستسلامى) (Non Assertive)
- تحليل مواقف فى الاتصال مع الجمهور: (صريحة وعدوانية واستسلامية).
- تحليل أنماط المشاركين فى الاتصال والتعامل مع الجمهور.
- الجوانب السلوكية فى الاتصال مع الجمهور: الإدراك .
- أنماط الشخصية وأثرها على التعامل مع الجمهور .
- النمط العصبى (Type A) والنمط الهادئ (Type B) .
- النمط العقلانى (المنطقى) والنمط الانفعالى (العاطفى)
- الذكاء العاطفى فى التعامل مع الجمهور .
- معوقات الاتصال والتعامل الفعال مع الجمهور، وسبل التغلب عليها .
- التميز فى خدمة الجمهور .
- التعرف على حاجات الجمهور : استطلاع آراء المراجعين .
- معالجة شكاوى المراجعين .
- التعامل مع الأنماط الصعبة من المراجعين : كالغضبى والشرس واللوح والمتكبر والثثار والمتذمر والمنغلق والعصبى والمتردد والمتهمك وصاحب الوساطة وغيرهم .
- تحليل وتقييم أنماط المشاركين فى التعامل مع المراجعين وخدمتهم .
- 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 بعروض تقديمية (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 الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden