



السكرتارية وإدارة المكاتب



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود   | المدينة  | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|----------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| SMC-703 | سنغافورة | قاعة فندقية | 2024-04-08 | 2024-04-12 | € 5950 | 25          |

### الهدف العام للبرنامج التدريبي :

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

### المحتوى العلمي للبرنامج التدريبي :

- 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 وقواعده :
  - 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 المدعوين.
  - 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، دائرية، مربعة، مضلعة على شكل طولي).
  - كيفية وضع الأعلام والجلوس.
  - أتيكيت الإنترنت.
- الخطوات الضرورية للإبقاء على المهارات المكتسبة من البرنامج.
- إعداد الخطة التنفيذية اللازمة لنقل المهارات المكتسبة إلى واقع التطبيق العملي.
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام البرنامج التدريبي



## 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 تطوّرهم.
- 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 وسائل 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 والمدرّبين 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، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء 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