



السكرتارية وإدارة المكاتب



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: مهارات الآتيكيت وفن التعامل مع الجمهور لمدراء المكاتب

| عدد الساعات | السعر | النهاية | البداية | الفندق | المدينة | الكود |
|-------------|--------|------------|------------|-------------|----------------|---------|
| 25 | € 5450 | 2024-06-14 | 2024-06-10 | قاعة فندقية | زيورخ (سويسرا) | SMC-703 |

الهدف العام للدورة التدريبية :

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

المحتوى العلمي للدورة التدريبية :

مفهوم البروتوكول والإتيكيكيت 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 بالمكاتبة.

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 الدورة التدريبية



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 والمدرسين 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