



## دورات السكرتارية وإدارة المكاتب

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

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	عدد الساعات	السعر
206	تونس	قاعة فندقية	2026-04-13	2026-04-24	50	EUR 5950

#### 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 والمسؤوليات
  - 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 .
  - استخدام 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 المكتبية 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 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 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، والإنترنات، 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 والزلاء 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 والاتصالات 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) .
    - العدوانى (الهجومى) (Aggressive) .
    - الانهزامى (الاستسلامى) (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 الفعّال 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 واللوح والمتكبر والثثار والمتذمر والمنغلق والعصبي والمتردد والمتهمك 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 اللجان (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 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.