



## دورات السكرتارية وإدارة المكاتب

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

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

### أهداف البرنامج التدريسي

- 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 ودواجهه ، الإدراك الواقعي لرؤيتنا لأنفسنا ... ورؤيتنا للآخرين .
- إتباع أساليب فعالة لإرجاع الأثر والنقد البناء .
- إدراك أهمية الاتصال كمهارة سلوكية في مجال العمل .
- تنمية مهارات التحدث والإن الصات وتفسير دلالات الاتصالات غير اللفظية .
- تحديد معايير السلوك المناسب 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 المجتمعات .
- استخدام مهارة العلاقات التبادلية للتعامل الفعال مع الآخرين .

### المحتوى العلمي للبرنامج التدريسي

- الأساليب التقنية في تنظيم الملفات والوثائق :



- أهمية الاتصالات المكتبة حفظ الوثائق .
- خصائص موظفي الحفظ .
- التعامل مع الاتصالات المكتبة .
- نشأة ودورة الوثائق .
- نظم الإشراف على المحفوظات .
- التصنيف والترميز والفهرسة .
- استخدام الحاسوب 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 الالزام 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 الأوليات .
- تنظيم الاجتماعات وتنظيم 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 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 والمذكرات وعرض الأوراق الإلكترونية .
  - تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المستخدمة في أعمال السكرتارية.
  - الإنترت واستخداماته في أعمال السكرتارية.
  - التعامل الجيد مع البريد الإلكتروني إرسالاً وأستقبلاً.
  - تنظيم المحفوظات الصادرة والواردة وترتيب الملفات الإلكترونية .
  - فن الحديث وإنصات ( مهارات التقديم والعرض الإلكتروني )
  - تحطيط 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 بالحاسبات الآلية .
  - نظم المكاتب الآلية والاتصالات الإلكترونية .
  - الإنترنيت وتعاملاته الإلكترونية في أعمال الإداره .
  - تطبيقات وحالات وممارسات عملية



- الخطوات الضرورية للبقاء على المهارات المكتسبة من المؤتمر
- إعداد الخطة التنفيذية اللازمة لنقل المهارات المكتسبة إلى واقع التطبيق العملي.
- التطوير الذاتي للمساعدين الإداريين والآتيكيت
  - مفهوم فن الآتيكيت، وقواعد، وأهميته في مهام السكرتارية.
  - العمل بدون إشراف والتطوير الذاتي .
  - تنمية المفاهيم والاتجاهات الإيجابية .
  - 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 وال الحوار .
    - الاصغاء .
    - الاقناع.
  - استخدام الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد)
  - مهارات التعامل الإنساني :
    - حالات الذات : الوالدية، والبالغة، والطفولية.
    - التفاعلات الإنسانية : المتكاملة والمترادفة والخفية .
  - أنماط الاتصال مع الجمهور :
    - الصرير (الحقاني) (Assertive) .
    - العدوانى (الهجومي) (Aggressive) .
    - الانهزامي (الاستسلامي) (Non Assertive)
  - تحليل مواقف في الاتصال مع الجمهور: (صريرة 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) والننمط الهادئ (Type B) .
    - النمط العقلاني (المنطقى) والننمط الانفعالي (العاطفى)
    - الذكاء العاطفى 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 والمتردد والمتهكم وصاحب الواسطة وغيرهم .
- تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع المراجعين وخدمتهم .
- المفاهيم الأساسية للمجتمعات واللجان ولقاءات العمل : -
  - التعريف بالمجتمعات ودورها في زيادة فعالية الإدارة
  - الأنواع المختلفة للمجتمعات
  - القواعد المنظمة لسير العمل والإجراءات
  - الجوانب التنظيمية والقانونية للمجتمعات
  - مهارات التخطيط والتنظيم لأعمال المجتمعات و اللجان ولقاءات العمل : -
    - مبررات الدعوة لعقد اجتماع
    - كيفية وضع جداول الأعمال
    - التجهيزات الأساسية لعقد الاجتماع
    - الجوانب الفنية للجماعات
    - سكرتارية الاجتماعات واللجان وإعداد النماذج والوثائق
  - مهارات القيادة الفعالة للجماعات 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 للجتماع .
  - مهارات الحديث الجيد والعرض الفعال والإنصات .
  - المخرجات الأساسية للجماعات واللجان (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 المجتمعات واللجان .



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحد 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.