



**مركز الأكاديمية  
الإسكندنافية للتدريب**



# دورة: التميز في أعمال السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب المتطرفة

| ال코드    | المدينة | الفندق      | نهاية التدريب | بداية التدريب | نهاية الدورة - الساعات | السعر   | لغة الدورة |
|---------|---------|-------------|---------------|---------------|------------------------|---------|------------|
| SMC-688 | ابها    | قاعة فندقية | 2026-05-10    | 2026-05-14    | 25                     | SR 8950 | العربية -  |

## وصف الدورة التدريبية

لا شك أن إدارة أن السكرتارية التنفيذية و إدارة المكاتب الحديثة من أهم الوظائف الجوهرية في الحقل الاداري . فالسكرتارية هي المسئول 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 بكفاءة و فعالية

## الهدف من الدورة التدريبية

يتوقع في نهاية الدورة أن يكون المشاركون قادرين على :

- تعريف المشاركون بأهمية دور السكرتارية الخاصة وال العامة وإدارة المكاتب الحديثة والطبيعة الخاصة لها.
- تزويد المشاركون بالمهارات والأساليب اللازمة لتنفيذ مهامهم و اختصاراتهم بنجاح.
- تنمية مهارات تطبيق الأنواع المختلفة للاتصال واستخدام الحاسوب 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 الايجابي 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

الطبعية 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 تقليل الأعمال الورقية.

إدارة الوقت وأهميته في فعالية الأداء.

طرق الإعداد للمقابلات وتنظيم الاجتماعات واللجان.

طرق معالجة البيانات والمعلومات واسترجاعها باستخدام الحاسوب الآلى.



مفهوم وأساليب إدارة المكاتب آليا.

استخدام الحاسوب الآلي في تنظيم أعمال المديرين.

تكنولوجيا الاتصالات واستخدامات الإنترنط البريد الإلكتروني والشبكات وغيرها ذلك في أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب.

الهاتف واستخداماته في أعمال السكرتارية والإدارة المكتبية:

مزايا وعيوب الاتصال السمعي (الهاتفي)

أسس وعناصر الاتصال السمعي الفعال.

الحديث وإنصات 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 этиكيت والبروتوكول وآداب التعامل مع الغير.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة



**مبادئ إدارة الجودة الشاملة**

**استراتيجيات قيادة عملية إدارة الجودة الشاملة**

**مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

**عناصر إدارة الجودة الشاملة**

**معايير ومؤشرات نظام إدارة 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 .**
- **الاصنافاء .**
- **الاقناع.**

**استخدام الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد)**



## مهارات التعامل الإنساني :

- حالات الذات : الوالدية، والبالغة، والطفولية.
- التفاعلات الإنسانية : 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 :

- الصرير (الحقاني) (Assertive) .
- العدواني (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 .

النوع A (Type A) والنوع B (Type B) .



**النطع العقلاني (المنطقي) والنطع الانفعالي (العاطفي)**

الذكاء العاطفي 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 والثئار والمتذمر والمنافق والعصبي والتردد والمتهم وصاحب الواسطة وغيرهم .

تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع المراجعين وخدمتهم .

**حالات وورش عملية وتطبيقية**

**تقييم وخاتم الدورة التدريبية**



مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد 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 مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب.

### أوقات البرامج التدريبية :

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً

### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.
- جميع الأسعار لا تتضمن 15 % ضريبة القيمة المضافة



# Scandinavian Academy

## Training Center



00966112695229



info@scandinavianacademy.co



المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
P.O.BOX : 13224 | 5