مركز الأكاديمية
الإسكندنافية للتدريب

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

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

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
SMC-206	الرياض	قاعة فندقية	2025-12-21	2026-01-01	SR 17450	العربية ـ 50

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 والمسئوليات
  - المهارات الأساسية والشخصية
  - التطبيقات الفعلية والعملية
  - التطبيقات الإليكترونية 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 .
  - إستخدام 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 ومسئوليات 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، 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.
  - 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 والزملاء 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 والإتصالات الإلكترونية .
  - الإنترنيت 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 العملى.

- التطوير الذاتي للمساعدين الإداريين و الاتيكيت
  - مفهوم فن الإتيكيت، 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) .
    - العدواني (الهجومي) (Aggressive) .
    - الانهزامي (الاستسلامي (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 .
  - معوّقات الاتصال والتعامل الفعّال مع الجمهور، وسبل التّغلب عليها .
  - التميز في خدمة الجمهور .

- التعرف على حاجات الجمهور : استطلاع آراء المراجعين .
- معالجة شكاوى المراجعين .
- التعامل مع الأنماط الصعبة من المراجعين : كالغضبان والشرس واللحوح والمتكبّر والثرثار والمتذمر والمنغلق والعصبي والمتردّد والمتهكم وصاحب الواسطة وغيرهم .
- تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع المراجعين وخدمتهم .

• المفاهيم الأساسيـة للاجتماعات واللجان ولقاءات العمل : ـ

- التعريف بالاجتماعات ودورها في زيادة فعاليـة الإدارة
- الأنواع المختلفة للاجتماعات
- القواعد المنظمة لسير العمل والإجراءات
- الجوانب التنظيميـة والقانونيـة للاجتماعات
- مهارات التخطيط والتنظيم لأعمال الاجتماعات و اللجان ولقاءات العمل : ـ
  - مبررات الدعوة لعقد اجتماع
  - كيفيـة وضع جداول الأعمال
  - التجهيزات الأساسيـة لعقد الاجتماع
  - الجوانب الفنيـة للاجتماعات
  - سكرتاريـة الاجتماعات واللجان وإعداد النماذج والوثائق
- مهارات القيادة الفعالة للاجتماعات واللجان ولقاءات العمل : ـ
  - طرق وفنون قيادة الاجتماعات النقاشيـة واللجان الفنيـة
- 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 :
  - كيفيـة سحب الموضوع من المناقشة أو البت أو التأجيل أو اتخاذ قرار
- مهارات إدارة الوقت للاجتماع .
- مهارات الحديث الجيد والعرض الفعال والإنصات .
- المخرجات الأساسيـة للاجتماعات اللجان (القرارات / التوصيات) .
- مهارات اتخاذ القرارات وإجراءات الموافقة عليها .
- القرارات الناجحة وكيفيـة صياغتها .
- مواصفات ومعايير المحضر الجيد وكيفيـة مراجعته .
- أساليب تطوير أداء أعمال الاجتماعات واللجان .
- الوسائل الحديثة لقياس فاعليـة الاجتماعات واللجان .

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 خصيصًا 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 البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN ACADEMY

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