

## مهارات السكرتارية وفن الاتيكيت



اكتساب المشاركين المهارات والقدرات اللازمة لتعاملهم مع الآخرين في مكاتب السكرتارية بذوق رفيع ومهنية ومتميزة، وفاعلية عالية.

المستفيدون:

موظفي السكرتارية التنفيذية والخاصة

محتويات البرنامج:

مفهوم فن الاتيكيت، وقواعدمه في مجال السكرتارية.

- مفهوم فن الإتيكيت .
- قواعد الإتيكيت .
- أهمية فن الإتيكيت في مكاتب السكرتارية .

### سلوكيات ومسئوليّات السكرتير في التعامل مع الآخرين:

- مع الرئيس ، الزملاء ، العمال ، وزعوسيه
- أداب وسلوكيات المصادفة والأنسبقيات ، وأساليبها
- قواعد وأداب المجلولة .
- قواعد التعارف والمصادفة ، والأنسبقيات.
- قواعد وأداب التحية .
- قواعد الأنسبقيات: في الحفلات، والخطابة، وفي السيارة، وفي السير، وفي الموائد

### مهارات التحدث والإصغاء:

- مفهوم الإصغاء الفعال، وأهميته للسكرتير.
- مستويات الإصغاء.
- القواعد الأساسية للإصغاء.
- التحول من الاستماع إلى الإصغاء .
- لغة الجسم.
- فعالية الحديث الفعال .
- معوقات الاتصالات الشفهية.

### قواعد الإتيكيت في التعامل مع المواقف العارضة.

### قواعد الإتيكيت في الاتصالات:

- الشخصية .
- الهاتفية .
- المكتوبة .
- الاجتماعات
- أساسيات السلوك الإنساني ودرافعه، وال حاجات الإنسانية.

- **الخصائص الأساسية للسلوك الإنساني .**
- **دوافع السلوك.**
- **ال حاجات الإنسانية.**
- **كيف نكون انطباعاتنا عن الآخرين؟**
- **العلاقات التبادلية في مكاتب السكرتارية.**
- **تعريف العلاقات التبادلية، وأنواع التبادلات**
- **حالات الذات الثلاثة، وكيفية التعامل مع حالات الذات.**
- **لغة الجسم وفن الإتيكيت.**
- **التذكرة و التعريف، والتعارف .**
- **المصادفة .**
- **تبادل الهدايا والزهور.**
- **فن التعامل مع الأنماط المختلفة للبشر.**
- **مع المشاغب ، الإيجابي ، المدعي.**
- **مع الثرثار، الانطوائي، غير المتعاون، المجادل، المغزور، وتصيد الأخطاء.**

### **أساليب التدريب:**

- **المحاضرة القصيرة**
- **النقاش و الحوار**
- **العمل ضمن مجموعات**
- **التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.**

[info@britishtc.org](mailto:info@britishtc.org)   
[www.britishtc.org](http://www.britishtc.org) 