



أهداف البرنامج التدريبي ولكل مقرر

الدبلوم المهني في السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب العليا

(Executive Secretary & Senior Office Management)

أولاً: اهداف البرنامج:

يهدف دبلوم "السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب" إلى تزويد المشاركين بالأسس والمفاهيم العلمية الحديثة في مجالات عمل السكرتارية وإدارة الأعمال المكتبية ومهارات قواعد الإتيكيت والبرتوكول وكذلك تنمية مهاراتهم بتنظيم الاجتماعات وأساليب التعامل مع الآخرين والسلوكيات الواجب إتباعها في إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية

❖ إكساب المشاركين المهارات الإدارية والسلوكية لممارسة أعمال إدارة المكاتب والسكرتارية من مختلف الجوانب التطبيقية التي تساعد المدير في تسيير الأعمال واتخاذ القرار.

❖ تنمية و تطوير قدرات و مهارات العاملين لاكتساب المعارف الحديثة تجاه استخدام الأساليب و التقنيات المعاصرة في أعمال السكرتارية و المحفوظات.

❖ إكساب المشاركين المعارف و الخبرات و المهارات الإدارية و الفنية التي تمكنهم من تحقيق فعالية الاتصال و التنسيق بين الإدارة العليا و باقي أجزاء المنظمة وفقاً لأحدث أساليب التقنية المستخدمة في إدارة الأعمال و إنجازها بصورة تحقق أهداف المنظمة

ثانياً: اهداف المقررات:

1. اسم المقرر: الأساليب الحديثة في تنظيم وتبسيط الإجراءات (SEC 101)

هدف المقرر ومخرجاته التعليمية والمدة الزمنية لتحقيقها

(a) الوصف العام للمقرر:	
تزويد المشاركين بالأسس والمفاهيم العلمية الحديثة في مجالات عمل السكرتارية وإدارة الأعمال المكتبية وكيفية تنفيذها بطريقة مهنية ليصبحوا متميزين في أعمالهم وكذلك اعطاءهم المهارة اللازمة في كيفية تبسيط إجراءات العمل باستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المكتبي	
(b) الهدف الرئيس للمقرر	
المدة الزمنية (ساعة اتصال)	
20 ساعة	1. تعريف المشاركين بأهمية السكرتارية والأسس العلمية التي تبني عليها وكيفية الاستعانة بفعاليتها من اجل مساعده الإدارات العليا في الاجهزة الحكومية والشركات الخاصة في تنفيذ الأعمال والمهام الموكلة لهم.
25 ساعة	2. تزويد المشاركين بالمهارات التطبيقية اللازمة التي تمكنهم من ممارسة ادوارهم في مجالات السكرتارية التنفيذية بكل إتقان اعتماداً على الأدوات والتكنولوجيا الحديثة بما فيها البرامج والتطبيقات وما وصل اليه من أعلى درجات التقدم
25 ساعة	3. تبادل الخبرات بين المشاركين عن طريق عرض تجاربهم في مجالات السكرتارية وبيئهم وبين المحاضرة للخروج بأفضل السبل لتنظيم الاعمال والإجراءات وتبسيطها بشكل عام .
20 ساعة	4. الارتقاء بمستوى المشاركين واكتساب القدرة على القيام بمهام السكرتارية التنفيذية بسهولة ويسر.



(c) مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	معرفة التوجه الإداري المتقدم لتطوير نظم العمل وتبسيط الإجراءات.
1.2	فهم متكامل ومعلومات عملية لأفضل طرق وتقنيات تبسيط العمل
1.3	معرفة العوامل الانسانية وكيفية التغلب على مقاومة المشاركين للتغيير
2.1	تصميم وتبسيط والحد من مكاتبات العمل غير الضرورية.
2.2	تنفيذ مجموعة من التمارين العملية، الدراسات الموضوعية، المناقشات الجماعية.
2.3	ورش عمل لحل نماذج مطابقة لتعقيدات إجراءات العمل.
3.1	ممارسة أساليب واستراتيجيات للاستجابة الإيجابية والفعالة للتعامل مع متطلبات العمل المختلفة
3.2	يمارس المهارات القيادية الفعالة ضمن فريق العمل وأرشاد الأفراد بالشكل الأفضل لهم ولمصلحة العمل.
3.3	ممارسة قواعد للتكيف في بيئة العمل ومواجهة الضغوطات العمل المختلفة

2. اسم المقرر: المهارات الإدارية والسلوكية وفن التعامل مع الضغط (SEC 102)

هدف المقرر ومخرجاته التعليمية والمدة الزمنية لتحقيقها

(a) الوصف العام للمقرر:	
ان إدارة الوظائف في السكرتارية وإدارة المكاتب العليا من أهم الوظائف الجوهرية في الحقل الإداري، فتعتبر العصب الرئيسي في عملية التنظيم والتنسيق وتنفيذ العمل، لذلك تسعى المادة إلى التوعية في تنمية المهارات الإدارية والسلوكية لوظائف السكرتارية وإدارة المكاتب العليا. وتنمية المهارات لتنظيم العمل الإداري ضمن بيئة العمل، وتتضمن المادة قواعد السلوك ضمن بيئة العمل وبروتوكول التعامل مع الآخرين، والسلوكيات الواجب اتباعها في إدارة المكاتب والسكرتارية ومهارة إدارة ضغوط العمل والتكيف في بيئة العمل.	
(b) الهدف الرئيس للمقرر	
المدة الزمنية (ساعة اتصال)	الهدف الرئيس للمقرر
15 ساعة	1. تهدف المادة إلى تزويد المشاركين بالأسس والمفاهيم والنظريات الحديثة في تفسير السلوك ودوافعه وأهمية الاتصال كمهارة سلوكية، ومهارات قواعد الإتيكيت والبروتوكول للتعامل مع الرؤساء والزملاء، والسلوكيات الواجب إتباعها في إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية..
20 ساعة	2. تطوير وتزويد المشاركين بالمعلومات النظرية حول إدارة المكاتب والسكرتارية، وإكساب المشاركين المهارات الإدارية والسلوكية لممارسة أعمال إدارة المكاتب والسكرتارية من مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية التي تساعد العاملين في مجال إدارة المكاتب والسكرتارية في تسيير الأعمال واتخاذ القرار والارتقاء بمستوى المشاركين الفكري والعملية من خلال إمدادهم بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل بكفاءة وإنتاجية عالية التي تطلبها مسؤوليات وواجبات الوظيفة
20 ساعة	3. وتنمية مهارات قواعد الإتيكيت والبروتوكول فن التعامل مع الاخرى
20 ساعة	4. واكساب المهارات الإدارية والسلوكية من مهارات العمل الجماعي وتعزيز المهارات القيادية والإدارية اللازمة لتحسين أدائهم
15 ساعة	5. التكيف مع ضغوط العمل المختلفة وكيفية التعامل معها، ووضع التمارين والتطبيقات الإثرائية والتي تعتبر مكوناً أساسياً من المادة ومقياساً لإتقان الطالب المهارة المطلوبة.

(c) مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	يُعرف المفاهيم الأساسية بالبيئة التنظيمية والمفاهيم المرتبطة بها
1.2	القدرة على تمييز دوافع السلوك الإنساني والإداري وأسبابه
1.3	يوضح النظريات المفسرة للسلوك الإنساني والإداري والمحفزات والعوامل التي تحفز العاملين على العمل بفعالية



مخرجات التعلم للمقرر	
1.4	تطبيق المعرفة العلمية للسلوك الإداري بطرق إيجابية في مختلف المواقف والظروف
2.1	يستنتب القدرة على معالجة المشكلات الإدارية وكيفية التغلب عليها، واتخاذ القرارات السليمة والصائبة
2.2	تطبيق المهارات التي اكتسبها للتعامل مع الشخصيات الصعبة
3.1	ممارسة أساليب واستراتيجيات للاستجابة الإيجابية والفعالة للتعامل مع متطلبات العمل المختلفة
3.2	يمارس المهارات القيادية الفعالة ضمن فريق العمل وأرشاد الأفراد بالشكل الأفضل لهم ولمصلحة العمل.
3.3	ممارسة قواعد للتكيف في بيئة العمل ومواجهة الضغوطات العمل المختلفة

3. اسم المقرر: ادارة الوقت (SEC 103)

هدف المقرر ومخرجاته التعليمية والمدة الزمنية لتحقيقها

(a) الوصف العام للمقرر:	
ان إدارة الوقت هي عملية التخطيط والتنظيم والسيطرة على الوقت في الأنشطة التجميعية المختلفة بما يضمن تحقيق أهداف الفرد والمنشأة لضمان الاستغلال الأمثل للموارد والذي يعد الوقت أحد عناصرها ويمتاز بالمحدودية. وعليه، ينبغي التعرف على الأدوات والتقنيات والأساليب المستخدمة في انجاز المهام والمشروعات والأهداف المحددة ضمن اطار زمني معين.	
(b) الهدف الرئيس للمقرر	المدة الزمنية (ساعة اتصال)
1. تمكين المتدربين وتنمية قدراتهم على الاستفادة من الوقت وادارته، وتنظيمه بفعالية	15 ساعة
2. تطوير مهارات المتدربين في التعامل مع ضغط العمل وتنسيق الأعمال لتحقيق اهداف المنشأة وزيادة الانتاجية.	15 ساعة
3. تعريف المشاركين على استراتيجيات وقواعد ادارة الوقت	10 ساعة
4. اكساب المشاركين بالمهارات الإدارية والسلوكية من مهارات العمل الجماعي وفن التعامل مع الآخرين في بيئة العمل بما يساهم في تعزيز المهارات القيادية والإدارية اللازمة لتحسين أدائهم	20 ساعة
5. تمكين المشاركين من التكيف مع ضغوط العمل المختلفة وكيفية التعامل معها، ووضع التمارين والتطبيقات الإثرائية والتي تعتبر مكوناً أساسياً من المادة ومقياساً لإتقان الطالب المهارة المطلوبة	15 ساعة
6. تعريف المتدربين باليات التخطيط الجيد لادارة الوقت وتحديد الأهداف والأولويات وترتيبها.	15 ساعة

(c) مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	التعرف على المفاهيم الأساسية في ادارة الوقت
1.2	توضيح عناصر وانواع الوقت ومضيعاته
1.3	التعرف على اليات التخطيط والتنظيم وتحديد الأهداف والأولويات
2.1	تطبيق المهارات الأساسية في ادارة الوقت ضمن اطار زمني محدد
2.2	تخطيط وتنظيم وترتيب الأعمال بما يحقق الكفاءة والانجاز
2.3	القدرة على التكيف والمرونة والاحترافية في الاداء والتعامل
2.4	ربط ادارة الوقت بإدارة المشروعات والأعمال المكتبية الأخرى
2.5	امتلاك المهارات الأساسية والمسؤولة والامنة للتقنيات الحديثة في ممارسة العمل
3.1	الالتزام بالقيم والأخلاق والمسؤولية واداب المهنة
3.2	ادراك الأبعاد الوظيفية والمجتمعية في ادارة العمل
3.3	تنمية روح الفريق الواحد والتشاركية في العمل بما يضمن زيادة فاعلية الأداء



4. اسم المقرر: التقنيات الإلكترونية الحديثة في مجال السكرتارية (SEC 104)

هدف المقرر ومخرجاته التعليمية والمدة الزمنية لتحقيقها

(a) الوصف العام للمقرر:	
الهدف العام من الدورة هو تمكين المشاركين من التعرف وفهم المفاهيم والتقنيات الأساسية بالإضافة الى اكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة في مجال السكرتاريا، بما في ذلك استخدام البريد الإلكتروني، وإدارة المستندات الرقمية، واستخدام البرامج المكتبية المتقدمة، والتواصل عبر الإنترنت. يهدف ذلك إلى زيادة كفاءة وفعالية العمل في السكرتاريا وتحسين الأداء الشخصي والمؤسسي.	
(b) الهدف الرئيس للمقرر	المدة الزمنية (ساعة اتصال)
1. التعرف على مفهوم التقنيات الإلكترونية ودورها في تحسين السكرتارية وأهميتها	8 ساعة
2. التعرف على تقنيات الاتصال الإلكتروني وتبادل المعلومات	8 ساعة
3. استخدام برامج إدارة المهام والتقويمات الإلكترونية	8 ساعة
4. تنظيم البريد الإلكتروني والمراسلات بشكل فعال	6 ساعة
5. التعرف تقنيات البحث والاسترجاع السريع للمعلومات	6 ساعة
6. استخدام تقنيات التعاون الإلكتروني والعمل الجماعي	6 ساعة
7. استخدام البرامج للمؤتمرات عبر الإنترنت والمشاركة في الاجتماعات الافتراضية	8 ساعة
8. التواصل الفعال عبر الشبكات الاجتماعية المهنية	8 ساعة
9. سيتمكن من التعرف على المهارات الشخصية والمهنية اللازمة للسكرتيرة الحديثة.	8 ساعة
10. الاتصال الفعال والتواصل مع الزملاء والعملاء	8 ساعة
11. إدارة الضغوطات والتحكم في الوقت بفعالية	8 ساعة
12. تطوير مهارات القيادة والتنظيم في العمل السكرتارية	8 ساعة

(c) مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	فهم الإدارة المكتبية والسكرتارية والهندرة
1.2	معرفة قواعد الأتيكيت والبروتوكول وفنون الاتصال وأساليب التعامل مع كبار الشخصيات وأنماط الزائرين
1.3	لاطلاع على الأساليب الحديثة في السكرتارية وتنمية مهارات السكرتير الخاص
2.1	كتسب المتدرب مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين، وضغوط العمل في مكاتب السكرتارية، وفق قواعد السلوك الإنساني الراقى
2.2	اجادة التمييز بين السكرتارية التنفيذية وأنواع السكرتارية الأخرى
2.3	اكتساب مهارات أداء مهام الإدارة المكتبية التي تتطلبها أعمال المكاتب الذكية في المنظمات الرئيسية والوزارات والهيئات والمؤسسات والشركات
3.1	الالتزام بالقيم والأخلاق والمسؤولية واداب المهنة
3.2	ادراك الأبعاد الوظيفية والمجتمعية في ادارة العمل
3.3	تنمية روح الفريق الواحد والتشاركية في العمل بما يضمن زيادة فاعلية الأداء

5. اسم المقرر: مهارات التفكير الابداعي والابتكار (SEC 201)

هدف المقرر ومخرجاته التعليمية والمدة الزمنية لتحقيقها

(a) الوصف العام للمقرر:
يُقصد بالتفكير الإبداعي، النظر للأمور بطريقة جديدة. ولعلَّ أنسب تعريف له هو: "التفكير خارج الصندوق". ويتضمن التفكير الإبداعي في هذه الحالة ما يسمى بـ lateral thinking أو التفكير الجانبي، وهو القدرة على ملاحظة أنماط وأمور غير واضحة



للعيان. وهكذا، فالأشخاص المبدعون يمتلكون القدرة على إيجاد طرق جديدة لإنجاز المهام الموكلة إليهم، وحلّ المشاكل التي تعترضهم والتحديات التي تواجههم، فيجلبون بذلك منظورًا جديدًا وغير اعتيادي لأعمالهم. الأمر الذي يسهم في تطوّر المؤسسات والأقسام داخل الشركات لتأخذ منحى أكثر إنتاجية. ولهذا تعدّ مهارات التفكير الإبداعي من السمات المميزة التي يبحث عنها أرباب العمل

المدة الزمنية (ساعة اتصال)	(b) الهدف الرئيس للمقرر
8 ساعة	1. التفكير التحليلي: أن تبدأ بالتفكير بشكل إبداعي في أمر أو قضية ما، أن تفهمها. و القدرة على تمحيص جميع جوانب المشكلة بعناية لفهم ما تعنيه كلّ جزئية.
8 ساعة	2. التفكير في أمور لم يأخذها أحد بعين الاعتبار من قبل. وهنا أن تضع جانبًا أي افتراضات أو تحيّزات تمتلكها، وتنظر للأمور بطريقة جديدة تمامًا. و التطرق لمشكلة ما بعقل منفتح، سيتيح الفرصة للتفكير بشكل إبداعي.
8 ساعة	3. حل المشكلات بطريقة ابداعية وتنمية القدرات المتعلقة بايجاد الحلول الابداعية
6 ساعة	4. التنظيم من خلال التفكير الإبداعي. وتجنب الفوضى وعند تجربة فكرة ترتيب الأفكار وتنظيمها حتى يفهما الآخرون وأن تكون قادرًا على هيكله خطة عمل ذات أهداف ومواعيد نهائية واضحة أمر في غاية الأهمية.
6 ساعة	5. التواصل: ايصال الأفكار الابداعية بفعالية للأشخاص الذين تعمل معهم أو أولئك المعنيين بهذه الحلول. و امتلاك مهارات تواصل قويّة سواء شفويًا أو كتابيًا.
8 ساعة	6. الاتصال الفعّال والتواصل مع الزملاء والعملاء
8 ساعة	7. إدارة الضغوطات والتحكم في الوقت بفعالية
8 ساعة	8. تطوير مهارات التفكير والابداع والتنظيم في العمل السكرتارية.

(c) مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	يُعرف المفاهيم الأساسية بالتفكيلا الابداعي وحل المشاكل
1.2	القدرة على التواصل مع الآخرين وايصال الافكار بطرق عدة
2.1	تطبيق المعرفة العلمية للسلوك الإداري بطرق ابداعية في مختلف المواقف والظروف
2.2	تطبيق مهارة التفكير الإبداعي الجماعي واتخاذ القرارات السلمية الابداعية والجديدة
2.3	تطبيق المهارات التي اكتسبها للتعامل مع الشخصيات الادارية والزملاء والمراجعين
3.1	الالتزام بالقيم والأخلاق والمسؤولية واداب المهنة
3.2	ادراك الأبعاد الوظيفية والمجتمعية في ادارة العمل
3.3	تنمية روح الفريق الواحد والتشاركية في العمل بما يضمن زيادة فاعلية الأداء

6. اسم المقرر: اعداد الكتابات والمراسلات الحكومية والتجارية (SEC 202)

هدف المقرر ومخرجاته التعليمية والمدة الزمنية لتحقيقها

(a) الوصف العام للمقرر:	
يُقصد ببرنامح إعداد المراسلات ان يتم تنمية مهارات المتدربين في إعداد المراسلات المكتوبة في الدوائر الحكومية والتجارية بكفاءة وفاعلية بما يواكب التحول التقني والإلكتروني في نظام الاتصالات الإدارية، فعلى غرار المعاملات اليومية في بيئة العمل التي أصبحت تتطلب العديد من المراسلات الرسمية بين كافة الإدارات والأشخاص. ويهدف مساق المراسلات التجارية الى تعريف الطالب بالمبادئ والمفاهيم الاساسية لكتابة الرسالة سواء كانت منشأة خاصة أم حكومية على إعتبار ان الرسالة من أهم وسائل الاتصال المكتوبة والدور الكبير والمهم الذي تلعبه في تسيير اعمال المؤسسات المختلفة. واكسابه المهارات اللغوية والكتاتبية اللازمة لإنجاح عملية الاتصال فيما بين مؤسسات الاعمال.	
المدة الزمنية (ساعة اتصال)	(b) الهدف الرئيس للمقرر
15 ساعة	1. تعريف الطالب بالمبادئ والمفاهيم الاساسية لكتابة الرسالة سواء كانت منشأة خاصة أم حكومية.
15 ساعة	2. يتعرف الطالب على اسس وفن كتابة الرسائل التجارية والحكومية والخاصة باللغتين العربية والانجليزية.
15 ساعة	3. يتقن كتابة وصياغة الرسالة التجارية الرسمية بطريقة مهنية عالية ومفهومة



15 ساعة	4. تعلم اعداد مسودات الرسائل النوعية بسرعة ودقة وبايجاز ووضوح.
15 ساعة	5. المقدرة على قراءة وفهم الرسالة بدقة وفهم محتواها التفصيلي والرد عليها لتحقيق الهدف المطلوب..
15 ساعة	6. تطوير مهارات الكتابة والرد على مختلف انواع الرسائل الحكومية والخاصة

(c) مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	يُعرف المفاهيم الأساسية بالمراسلات والرد عليها
1.2	يتقن قراءة الرسائل وفهم محتواها
2.1	أن يكون الطالب قادرا على قراءة وفهم الرسالة والرد عليها لتحقيق الهدف المطلوب
2.2	أن يكون الطالب قادرا على كتابة وصياغة الرسالة التجارية الرسمية باللغتين عربي وانجليزي
2.3	أن يكون الطالب قادرا على إعداد مسودات الرسائل التجارية بسرعة ودقة وبايجاز ووضوح
3.1	الالتزام بالقيم والأخلاق والمسؤولية واداب المهنة
3.2	ادراك الأبعاد الوظيفية والمجتمعية في ادارة العمل
3.3	تنمية روح الفريق الواحد والتشاركية في العمل بما يضمن زيادة فاعلية الأداء

7. اسم المقرر: مهارات الاتصال الفعال في مجال السكرتارية (SEC 203)

هدف المقرر ومخرجاته التعليمية والمدة الزمنية لتحقيقها

(a) الوصف العام للمقرر:

تحديد الجوانب العملية والتطبيقية للمهام والمهارات بموظفي السكرتارية، كما تتضمن مجموعة من الأسئلة والأنشطة والحالات التطبيقية التي تهدف الى تعزيز وتثبيت المعلومات والمهارات اللازمة، وتتناول هذه الدورة موضوعات معرفية يلزم اتقانها، منها مهارات إدارة الوقت، الاتصال الفعال، مهارة تنظيم المواعيد والاجتماعات، المراسلات الواردة والصادرة، الأرشفة والتنظيم الفني للمحفوظات والفهرسة، كتابة الرسائل والتقارير، السكرتير والعلاقات العامة والانسانية، كيفية التعامل مع أصناف البشر المختلفة، كيف يتعامل السكرتير مع رؤسائه ومرؤسيه، الصفات التي يجب توفرها بالسكرتير، أهمية مهارات التفكير وحل المشكلات، مهارات الإدارة التوافقية وغيرها من المواضيع ذات الصلة.

(b) الهدف الرئيس للمقرر

المدة الزمنية (ساعة اتصال)	الهدف الرئيس للمقرر
10 ساعة	1. تزويد المشاركين بمجموعة من المعارف والمفاهيم العلمية الحديثة المتعلقة بالطبيعة البشرية وتنمية المهارات السلوكية اللازمة في التعامل مع الجمهور والاتصال مع الآخرين والأبداع في العمل المكتبي للسكرتارية.
15 ساعة	2. تعريف المشاركين بأهمية الإتصال وكيفية إنجاز عملية الإتصال التي تتم بين أقسام ومؤسسات وهيئات مختلفة لتحقيق أهداف مشتركة.
10 ساعة	3. تعريف المشاركين بأهمية دور الهاتف في إنجاز الأعمال
15 ساعة	4. التعرف على التطبيقات الفعلية والعملية.
15 ساعة	5. التعرف بالمقومات الضرورية لإنجاح عملية الإتصال.
15 ساعة	6. معرفة التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجية
10 ساعة	7. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء

(c) مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	يُعرف المفاهيم الأساسية بمهارات الاتصال والتعامل الفعال
1.2	فهم سلوكيات التعامل مع الجماهير والاتصال
2.1	فهم الترابط بين مختلف الاقسام والدور الوظيفي لها
2.2	أن يكون الطالب قادرا على التواصل مع الجماهير وحل جميع المشاكل والنصائح وتوجيه الاسئلة
2.3	أن يكون الطالب قادرا على إعداد جدول الاعمال ومحضر الاجتماع وتنظيم السفريات بسرعة ودقة
3.1	الالتزام بالقيم والأخلاق والمسؤولية واداب المهنة
3.2	ادراك الأبعاد الوظيفية والمجتمعية في ادارة العمل



مخرجات التعلم للمقرر	
3.3	تنمية روح الفريق الواحد والتشاركية في العمل بما يضمن زيادة فاعلية الأداء

8. اسم المقرر: ادارة البروتوكول وفن الاتيكيت الوظيفي (اداب المعاملة واللياقة) (SCE 204)

هدف المقرر ومخرجاته التعليمية والمدة الزمنية لتحقيقها

(a) الوصف العام للمقرر:

يساعد الإتيكيت في كيفية التعامل مع الآخرين والتصرف في الكثير من المواقف بأدب واحترام وهذه التعاملات هي التي تعكس شخصياتنا، وتعليم هذه السلوكيات المهذبة والتصرفات اللطيفة سيعم بالاحترام والأدب في مجتمعاتنا وسنبتعد تماماً عن السلوكيات غير المهذبة مثل الكذب والخداع وتجاوز الأخلاق، ويساعد فن الإتيكيت على انتشار التصرفات المهذبة والشعور بالأمان والارتياح مع الآخرين لأن التصرف المحترم والمهذب يجعل الطرف الآخر يتعامل باحترام وأدب كرد فعل طبيعي مع تصرفاتنا. فقد أصبح البروتوكول والإتيكيت من المميزات الإستراتيجية المهمة في مجالات الأعمال فهي ترشدنا إلي كيفية التصرف اجتماعياً وكيفية إنجاز الأعمال والتصرف في مواقف معينة، فإن امتلاك المهارات المهنية والفنية اللازمة يعتبر ذو أهمية قصوى ، فإن تواجد موظفين بمؤهلات معتمدة في مجال البروتوكول والإتيكيت يمكّن المؤسسة من اكتساب ميزة تنافسية ، وزاد الأهتمام حديثاً بتدريب الافراد العاملين و تعريفهم بأسس الإتيكيت و البروتوكول في التعامل مع الآخرين من أجل تحسين مستوى الأداء وتعلم القواعد الرسمية والقواعد الضمنية غير المعلنة في البروتوكول الرسمي وآداب اللياقة في المؤسسات

(b) الهدف الرئيس للمقرر

المدة الزمنية (ساعة اتصال)	الهدف الرئيس للمقرر
10 ساعة	1. التعرف علي المفاهيم الأساسية للبروتوكول والمراسم وآداب اللياقة "الإتيكيت".
10 ساعة	2. التعامل مع كبار الشخصيات
10 ساعة	3. تنمية مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين واللازمة لأعمال المراسم والتشريفات
10 ساعة	4. التعرف علي أسس إعداد وترتيب الولائم والحفلات الرسمية والاجتماعات والمؤتمرات وأسس التعامل والأسبقية في مناسبات توقيع العقود الاتفاقيات.
10 ساعة	5. التعرف علي مختلف قواعد الاتيكيت الاجتماعي والرسمي.
10 ساعة	6. اتقان قوعد البروتوكول للمؤتمرات والاجتماعات واللقاءات التي يحضرها كبار الشخصيات
10 ساعة	7. ممارسة بروتوكول المؤتمرات الصحفية
10 ساعة	8. تعلم إتيكيت العمل المكتبي بمكاتب كبار الشخصيات
10 ساعة	9. فهم وتعلم أخلاقيات العمل وآداب البروتوكول والإتيكيت

(c) مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	ان يعرف الطالب بالبروتوكول والاتيكيك والمراسم.
1.2	فهم لمعايير المحلية والدولية المختلفة في البروتوكولات السكرتارية
2.1	المقدرة على استخدام الأساليب الحديثة في التعامل مع كبار الشخصيات
2.2	أن يكون الطالب قادرا علىاعداد وتجهيز المراسم والتشريفات
2.3	أن يكون الطالب قادرا التحية والتعارف والمصافحة مع مختلف الشخصيات كل حسب خصوصيته
3.1	الالتزام بالقيم والأخلاق والمسؤولية واداب المهنة
3.2	ادراك الأبعاد الوظيفية والمجتمعية في ادارة العمل
3.3	تنمية روح الفريق الواحد والتشاركية في العمل بما يضمن زيادة فاعلية الأداء