

## القواعد وإتيكيت الرد واستخدام الرسائل الالكترونية

البرنامج التدريبي

اللغة العربية

لغة البرنامج

15 ساعة

مدة البرنامج

تهدف هذه الدورة الى تزويد المشاركين بالمعرفة اللازمة لكيفية كتابة رسائل البريد الالكتروني وكيف ينبغي ان تبدو شكلا ومضمونا ، إضافة الى مناقشة كيفية تنظيم الأفكار في رسائل البريد الالكتروني والاتيكييت الخاص لبناء نص احترافي بمفردات وقواعد وعلامات ترقيم صحيحة وتفادي الأخطاء غير المقبولة في مجال الأعمال .

اهداف البرنامج

تتضمن المواضيع الرئيسية للبرنامج ما يلي:

محتويات البرنامج

### الوحدة الاولى : مفهوم وتعريف

- المحور الاول: مقدمة تعريفية
- المحور الثاني:تعريف البريد الالكتروني ونشأته
- المحور الثالث:اهمية استخدام البريد الالكتروني وخدماته
- المحور الرابع: أنواع البريد الالكتروني
- المحور الخامس: انواع تصنيفات رسائل البريد الإلكتروني
- المحور السادس: ميزات وعيوب البريد الالكتروني

### الوحدة الثانية : تكوين البريد الإلكتروني

- المحور الاول: مدخلات تكوين ارسال البريد الالكتروني
- المحور الثاني: العناصر العشرة لتكوين مضمون البريد الالكتروني
- المحور الثالث : خمسة إجراءات قبل ارسال البريد الالكتروني

## محتويات البرنامج

### الوحدة الثالثة: اتيكيت البريد الإلكتروني

- المحور الاول : قواعد اتيكيت التواصل عبر البريد الإلكتروني
- التعرف على القواعد الذهبية للتعامل مع البريد الإلكتروني
- المحور الثاني : نماذج وامثلة عملية لرسائل البريد الإلكتروني
- عرض نماذج عملية متنوعة في طريقة كتابة البريد الإلكتروني
- عرض نماذج عملية ومتنوعة في طريقة الرد على البريد الإلكتروني

### الوحدة الرابعة: استخدام أدوات البريد الإلكتروني المتقدمة

- حفظ العناوين والاسماء والجهات
- تنظيم صندوق البريد الإلكتروني
- إدارة قوائم البريد الإلكتروني
- أمان البريد الإلكتروني

## مخرجات التعلم

### نهاية البرنامج، يكون المشاركون قادرين على :

- في نهاية هذه الدورة يكتسب المتدرب المعرفة الاساسية والمهارات العملية لتطوير معرفته في استخدام البريد الإلكتروني بشكل احترافي ومهني فيتنقن من خلالها:
- 1- التعرف على مفهوم البريد الإلكتروني وتاريخ نشاته واهم استخداماته.
- 2- التعامل المهني مع مدخلات تكوين البريد الإلكتروني.
- 3- التعرف على العناصر العشرة لانشاء بريد الكتروني بمهنية واحترافية.
- 4- التعرف على اهم الاجراءات قبل ارسال البريد الإلكتروني.
- 5- التعرف على الاسلوب المهني في كتابة البريد الإلكتروني.
- 6- التعرف على القواعد الذهبية في اتيكيت التعامل مع البريد الإلكتروني.
- 7- التعرف على الجمل الافتتاحية والختامية في البريد الإلكتروني.
- 8- التعرف على الطريقة الصحيحة في كتابة نص البريد الإلكتروني .
- 9- التعرف على طريقة اعداد القوائم والملفات في البريد الإلكتروني.
- 10- التعرف على النماذج المهنية لكتابة البريد الإلكتروني حسب تصنيفها.
- 11- التعرف على النماذج المهنية للرد على البريد الإلكتروني حسب موضوعاتها.
- 12- التعرف على الاخطاء الشائعة في كتابة البريد الإلكتروني وطريقة تجنبها.
- 13- القدرة على كتابة بريد الكتروني بشكل احترافي.
- 14- التعرف على اهم الاعدادات في تنظيم قوائم البريد الإلكتروني.
- 15- التعرف على بروتوكولات الامان وحفظ الخصوصية المطلوبة لحماية البريد الإلكتروني.

الفئة المستهدفة :  
- الموظفين في الوزارات والمؤسسات الحكومية بجميع اقسامها  
- الموظفين في الشركات الخاصة بجميع تخصصاتها واقسامها  
- رائدين الاعمال والمستثمرين  
- المهتمين بتطوير مهاراتهم وزيادة حرفيتهم

المادة التدريبية /  
التكنولوجيا  
المستخدمة  
شرائح عرض على برنامج العروض التقديمية البوربوينت  
اسئلة تفاعلية وتعريفية  
تدريبات عملية  
انشطة تفاعلية على منصة كاهوت  
صور ومقاطع فيديو مساعدة

بيانات المحاضر  
نبذة مختصرة  
الاسم : نيقين الوانلي  
القسم : التدريب والتطوير  
جوال: 55539333

البريد الالكتروني: [n.alwanly@artoflivingqatar.com](mailto:n.alwanly@artoflivingqatar.com)

- نائب رئيس مجلس الإدارة في أكاديمية أرت اوف ليفينغ للإتيكيت والبروتوكول الدولي
- مديرة قسم التدريب والتطوير في أكاديمية أرت اوف ليفينغ للإتيكيت والبروتوكول الدولي
- مدرب معتمد من وزارة التعليم والتعليم العالي في دولة قطر
- مدرب معتمد TOT من مركز اوان العالمي للتدريب والاستشارات عضوية رقم: 221104
- مدرب معتمد TOT من مركز التطوير العالمي الاول
- مدرب معتمد TOT من معهد Finishing Touch Etiquette and Protocol - UAE
- شهادة في إتمام مادة / Business Etiquette and Protocol من مركز LPC - London Premier
- Centre – Certificate No. NM 1552
- استشاري في بناء الصورة الاحترافية والمظهر الاحترافي من أكاديمية مسيا عساف . دبي