دورة:

تنمية المهارات السلوكية في إدارة العلاقات العامة

26 - 30 أكتوبر 2026

تبليسي

تنمية المهارات السلوكية في إدارة العلاقات العامة

رمز الدورة: RR188 **تاريخ الإنعقاد:** 26 - 30 أكتوبر 2026 **دولة الإنعقاد:** تبليسي - **رسوم الإشتراك:** 5750 Euro

مقدمة:

في خضم التطور الكبير والمتسارع الذي تشهده المؤسسات وتنامي دورها في خدمة المجتمع على كافة الأصعدة المحلية والخليجية والعربية والدولية، ولأهمية العلاقات العامة وتكنولوجيا الإدارة ونظراً للدور الفاعل الذي تقوم به في تقديم المؤسسات للجمهور، وتقديم الجمهور للمؤسسات، فلقد تنامت وظيفة العلاقات العامة وإدارات المكاتب العليا والإعلام حيث استحدثت كافة المؤسسات تقريباً إدارات وأقسام وأجهزة يفترض أنها تقوم بهذه الوظيفة "وظيفة المراسم والإتيكيت والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات في ظل الإدارة العليا والتطوير التنظيمي"
وفي العصر الحالي عصر المعلومات والمجتمع الرقمي ازدادت أهمية إدارة المكاتب العليا ودور العلاقات العامة في حياة الأفراد والمجتمعات، لكن مع كل هذا بقيت العلاقات العامة في الإدارة العليا في الوطن العربي تعاني من سوء فهم لطبيعة دورها من حيث العلاقات العامة والذي أدى إلى تهميشها وإفراغها من أهميتها ودورها الاستراتيجي في المجتمع، فانحصرت في دائرة ضيقة من الأدوار الهامشية التي تتمثل في ترتيب وتنظيم وإدارة المكاتب العليا إدارياً وليس شكلياً كما في تنظيم وترتيب المعاملات وبعض النشاطات الثانوية الأخرى.

أهداف البرنامج:

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- الحصول على أدوات قياس الاتجاهات والأنشطة المختلفة للعلاقات العامة وعلاقتها بالخطة.
- التزود بالقواعد الحديثة في نجاح خطة العلاقات العامة وفن التعامل مع كبار الشخصيات.
- التعرف على المبادئ الأساسية لأداب المراسم والأتيكيت والتشريعات.
- معرفة كيفية التعامل مع المواقف المختلفة التي تتطلب الإلمام بقواعد المعاملات والمراسم الرسمية.
- معرفة خطوات تخطيط نشاط العلاقات العامة وقياس ردة الفعل والتأثير.
- معرفة وممارسة قواعد وأصول المراسم والبرتوكول وتطبيقاتها في مجال العلاقات العامة.
- معرفة آداب استقبال وتوديع الزوار في المناسبات الرسمية والغير رسمية.
- تنمية المهارات السلوكية فيما يتعلق بآداب التحية والتعارف وآداب المجاملات.
- التزود بالمعارف والمعلومات المتعلقة بأساليب التعامل مع كبار الشخصيات.

الجمهور المستهدف:

- المديرون الذين يرغبون في إضافة مهارات اتصال عالية المستوى إلى حقائبهم الشخصية
- مديرو ورؤساء إدارات وأقسام العلاقات العامة الدولية
- مديرو ورؤساء إدارات وأقسام العلاقات العامة المحلية.
- المرشحون لشغل وظائف في العلاقات العامة.
- الأخصائيون والمرشحون لشغل تلك الوظائف ممن لديهم خبرة عملية في نفس التخصص.
- موظفو العلاقات العامة والاتصالات الذين يرغبون في تحديث مهاراتهم
- المتخصصون في الموارد البشرية الذين لديهم أدوار الاتصالات.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة\.

المحاور العامة للبرنامج:

اليوم الأول:

- النشاطات التنفيذية للعلاقات العامة في المؤسسات الحديثة.
- دور العلاقات العامة في إدارة المكاتب العليا.
- تدعيم الصورة الذهبية للمؤسسة "دور العلاقات السياسية والإجتماعية والإقتصادية"
- المهارات والمواصفات المطلوبة لممارسي العلاقات العامة.
- التشريعات اللازمة في إدارة المكاتب العليا.

اليوم الثاني:

- تصميم نشاط مكاتب الإدارة العليا في العلاقات العامة.
- كيفية التخطيط لنشاط المكاتب بما في ذلك تحديد الأهداف وتنسيق والمتابعة.
- تعريف البروتوكول والإتيكيت ومبادئ البروتوكول والإتيكيت.
- أداب المصافحة والتحية والتقديم والحديث في المقابلات الرسمية.
- مهارات الإتصال الفعال اللازم في مكاتب الإدارات العليا للعمل في المراسم.

اليوم الثالث:

- أسس إعداد الموائد والمأدب بأنواعها وترتيب الجلوس وأداب تناول الطعام.
- أسلوب الإستقبال والتوديع وركوب كبار الشخصيات السيارات وتوجيه الدعوات.
- الأخطاء الشائعة في عمل إدارة المكاتب العليا والعلاقات العامة بالمنشأة.
- مهارات التعامل مع كبار الشخصيات.
- فن مرافقة ومحادثة الضيوف ورواد المكاتب العليا.

اليوم الرابع:

- معرفة أهم الأخطاء الشائعة في إعداد برامج الزيارات لكبار الشخصيات.
- العلاقات العامة في مكاتب الإدارات العليا "المفهوم، الطبيعة، الأهمية، الأسس، الأهداف، الوظائف، تنظيم العلاقات العامة وبرامج العلاقات العامة في هذا المجال.
- تنظيم العلاقات العامة في مكاتب الإدارات العليا وبرامج العلاقات العامة، ودور الموظف في هذا المجال.
- الفرق بين العلاقات العامة - الإعلام - الإعلان إعلامياً وإدارياً.
- الدور الإستشاري لمدير إدارة المكاتب العليا في العلاقات العامة بالمنشأة.

اليوم الخامس:

- أساليب ومهارات التعرف على مفاتيح الشخصية.
- أساليب المناقشة ومهارات الحديث مع كبار الشخصيات.
- المواعيد ومبادئ المقابلات الرسمية لكبار الشخصيات في المكاتب الإدارة العليا.
- التعامل مع كبار الشخصيات وكيفية مناقشتها والأسلوب الأمثل للمحادثة.
- استراتيجيات التعامل مع كبار الشخصيات وأهم الأخطاء الشائعة فيها.