



**دورة:  
الإتيكيت الوظيفي**

**2 - 6 نوفمبر 2026  
ميلانو**

## الإتيكيت الوظيفي

رمز الدورة: PS13144 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### المقدمة:

في بيئة العمل الحديثة، لم يعد الأداء المهني مقتصرًا على الكفاءة الفنية والمعرفية فقط، بل أصبح السلوك المهني والإتيكيت الوظيفي عنصرًا أساسيًا في التميز الوظيفي وتحقيق الانسجام داخل بيئة العمل. فالإتيكيت الوظيفي يعكس الصورة المهنية للموظف، ويسهم في بناء علاقات فعالة، ويعزز ثقافة الاحترام المتبادل والاحترافية داخل المؤسسة.

تشمل قواعد الإتيكيت الوظيفي مهارات التعامل مع الزملاء والرؤساء والعملاء، آداب الاجتماعات، التواصل الرسمي، إدارة الوقت، التعامل مع البريد الإلكتروني، والمظهر الشخصي، مما يعزز من كفاءة الأداء ويقلل من التوترات وسوء الفهم داخل بيئة العمل.

تهدف هذه الدورة إلى تطوير مهارات المشاركين في فنون الإتيكيت داخل بيئة العمل وتعزيز سلوكياتهم المهنية وفقًا لأفضل الممارسات العالمية، بما يحقق بيئة عمل راقية ومنتجة.

### أهداف البرنامج:

#### بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مبادئ وأسس الإتيكيت المهني وتطبيقها بفعالية.
- تحسين مهارات التواصل السلوكي في بيئة العمل.
- تعزيز العلاقات المهنية مع الزملاء والرؤساء والعملاء.
- اكتساب مهارات إدارة الذات والانضباط المهني.
- تجنب السلوكيات السلبية التي تؤثر على الأداء الفردي والجماعي.

### الكفاءات المستهدفة:

- السلوك المهني والانضباط الذاتي
- الذكاء العاطفي في بيئة العمل
- مهارات التواصل الرسمي والودي
- مهارات تقديم الذات والانطباع الأول
- حل النزاعات وتعزيز بيئة الاحترام

### الجمهور المستهدف:

- الموظفون الجدد في المؤسسات الحكومية والخاصة

- موظفو السكرتاريا والاستقبال وخدمة العملاء
- المشرفون وقادة الفرق
- موظفو الموارد البشرية والعلاقات العامة
- جميع الراغبين في تحسين حضورهم المهني والسلوكي داخل العمل

## المحاور التدريبية

### اليوم الأول: مدخل إلى الإتيكيت الوظيفي والسلوك المهني

- مفهوم الإتيكيت الوظيفي وأهميته في بيئة العمل
- الفرق بين السلوك المهني والسلوك الشخصي
- قواعد السلوك العامة داخل بيئة العمل
- القيم المهنية: الالتزام، الصدق، احترام الوقت
- نموذج الموظف المهني: مظهره وسلوكه ولباقته

### اليوم الثاني: فنون التواصل المهني

- مهارات التحدث والاستماع باحترام ولباقة
- التواصل غير اللفظي لغة الجسد - تعابير الوجه - المسافة الشخصية
- التعامل مع الرؤساء والزملاء باحتراف
- آداب الرد على الهاتف والمراسلات الإلكترونية
- استخدام وسائل التواصل الداخلي وفق السلوك المؤسسي

### اليوم الثالث: إتيكيت الاجتماعات والعروض الرسمية

- التحضير المهني للاجتماعات
- آداب الجلوس، الحديث، وتقديم الرأي
- التفاعل الإيجابي في النقاشات المهنية
- احترام الوقت وأدوار الزملاء
- تقديم العروض بطريقة لبقة واحترافية

### اليوم الرابع: مواقف يومية وسلوكيات احترافية

- التعامل مع النقد والملاحظات المهنية

- آداب استخدام المكاتب المشتركة والأجهزة العامة
- السلوك المهني في المناسبات الداخلية
- ضبط الانفعالات وتجنب الخلافات الشخصية
- احترام التنوع والاختلاف في بيئة العمل

### **اليوم الخامس: الإتيكيت الوظيفي في المظهر والعلاقات العامة**

- المظهر المهني المناسب لطبيعة العمل
- فن تقديم النفس والانطباع الأول
- بناء السمعة المهنية والتصرف كسفير للمؤسسة
- التعامل مع الزوار والعملاء بلباقة
- دراسات حالة وتمارين عملية play-Role
- تقييم عام وختام الدورة