



دورة:
البروتوكول والإتيكيت في العلاقات المهنية

7 - 11 يونيو 2027
برشلونة (اسبانيا)

البروتوكول والإتيكيت في العلاقات المهنية

رمز الدورة: RR13458 تاريخ الإنعقاد: 7 - 11 يونيو 2027 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

المقدمة

في بيئة الأعمال الحديثة، أصبحت مهارات البروتوكول والإتيكيت المهني من العوامل الأساسية التي تعكس احترافية الأفراد والمؤسسات، وتسهم بشكل مباشر في بناء علاقات مهنية ناجحة وتعزيز الصورة المؤسسية. فأسلوب التعامل، وآداب التواصل، والقدرة على تمثيل المؤسسة بطريقة راقية، كلها عناصر تؤثر على جودة العلاقات المهنية ومستوى الثقة المتبادلة بين الأفراد والجهات المختلفة.

صُمم هذا البرنامج التدريبي من قبل شركة Center Training Horizon Global بهدف تطوير مهارات المشاركين في تطبيق قواعد البروتوكول والإتيكيت في بيئة العمل، وتعزيز قدراتهم على إدارة العلاقات المهنية والتواصل الرسمي بأسلوب احترافي يعكس الثقافة المؤسسية والمعايير الدولية الحديثة.

يركز البرنامج على الجوانب العملية والتطبيقية، بما في ذلك مهارات التواصل الرسمي، آداب الاجتماعات، التعامل مع الشخصيات المختلفة، إدارة الانطباع المهني، والبروتوكول في المناسبات والزيارات الرسمية، بما يساعد المشاركين على تمثيل مؤسساتهم بكفاءة واحترافية عالية.

أهداف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الأساسية للبروتوكول والإتيكيت المهني وأهميتها في بيئة العمل.
- تطبيق قواعد السلوك المهني وفق المعايير المؤسسية والدولية.
- تطوير مهارات التواصل الرسمي والاحترافي مع مختلف الفئات.
- إدارة الاجتماعات واللقاءات المهنية بأسلوب راقٍ ومنظم.
- تعزيز الصورة الشخصية والمهنية داخل وخارج المؤسسة.
- التعامل باحترافية مع كبار الشخصيات والوفود والزوار الرسميين.
- إتقان آداب المراسلات المهنية والاجتماعات والضيافة.
- التعامل مع المواقف الحساسة والتحديات المهنية بلباقة واحترافية.

منهجية التدريب

يعتمد البرنامج على أساليب تدريب تفاعلية وعملية تشمل:

- المحاضرات التفاعلية
- ورش العمل التطبيقية
- تمثيل الأدوار والمحاكاة
- دراسات الحالة الواقعية
- النقاشات الجماعية
- التمارين العملية في البروتوكول والإتيكيت
- التقييمات والتغذية الراجعة

الأثر المؤسسي

يسهم البرنامج في تعزيز:

- مستوى الاحترافية في التعاملات المهنية.
- جودة التواصل الرسمي داخل المؤسسة وخارجها.
- الصورة المؤسسية أمام العملاء والشركاء والجهات الرسمية.
- مهارات موظفي الصفوف الأمامية والعلاقات العامة.
- كفاءة إدارة الاجتماعات والزيارات الرسمية.
- ثقافة الاحترام واللباقة المهنية في بيئة العمل.

الفئة المستهدفة

هذا البرنامج مصمم لـ:

- موظفي العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- موظفي المراسم والبروتوكول.
- موظفي خدمة العملاء والاستقبال.
- منسقي المكاتب التنفيذية.
- الإداريين والمشرفين.
- موظفي الجهات الحكومية والخاصة.
- جميع الموظفين الذين يمثلون مؤسساتهم في الاجتماعات أو المناسبات الرسمية.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: أساسيات البروتوكول والإتيكيت المهني

- مفهوم البروتوكول والإتيكيت والعلاقة بينهما.
- أهمية البروتوكول في بيئة العمل الحديثة.
- السلوك المهني وأثره على العلاقات المهنية.
- أخلاقيات العمل والتمثيل المؤسسي.
- قواعد التعامل الرسمي داخل المؤسسة.
- بناء الصورة المهنية الإيجابية.

اليوم الثاني: مهارات التواصل والإتيكيت المهني

- مهارات التواصل الرسمي والاحترافي.
- الإتيكيت في الحوار والنقاش المهني.
- فن الإنصات والتفاعل الإيجابي.
- إتيكيت الهاتف والبريد الإلكتروني.
- آداب الاجتماعات المهنية.
- التعامل مع الشخصيات المختلفة في العمل.

اليوم الثالث: البروتوكول في العلاقات المهنية والزيارات الرسمية

- قواعد استقبال الضيوف والزوار الرسميين.
- البروتوكول في الاجتماعات واللقاءات الرسمية.
- ترتيب الأولويات والأسبقية الرسمية.
- إتيكيت الضيافة المهنية.
- التعامل مع كبار الشخصيات VIP.
- البروتوكول في المؤتمرات والفعاليات المهنية.

اليوم الرابع: الصورة المهنية والإتيكيت الشخصي

- المظهر المهني وأثره على الانطباع الأول.
- قواعد اللباس الرسمي والمهني.
- لغة الجسد في العلاقات المهنية.
- مهارات الثقة بالنفس والالتزان المهني.
- إدارة المواقف الحساسة بلباقة.
- التعامل مع النقد والخلافات المهنية باحترافية.

اليوم الخامس: التطبيقات العملية والاحتراف المؤسسي

- تطبيقات عملية على البروتوكول والإتيكيت.
- محاكاة الاجتماعات والزيارات الرسمية.
- تمثيل مواقف مهنية واقعية.
- تقييم الأداء المهني للمشاركين.
- إعداد خطة تطوير شخصية للمهارات المهنية.
- التقييم النهائي والتغذية الراجعة.