



دورة:
تنمية مهارات البروتوكول والإتيكيت الوظيفي في مكان العمل

1 - 5 مارس 2027
برشلونة (اسبانيا)

تنمية مهارات البروتوكول والإتيكيت الوظيفي في مكان العمل

رمز الدورة: HR13408 تاريخ الإنعقاد: 1 - 5 مارس 2027 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

مقدمة البرنامج

يهدف هذا البرنامج إلى تطوير مهارات المشاركين في تطبيق قواعد البروتوكول والإتيكيت الوظيفي بما يعزز الصورة المهنية للفرد والمؤسسة، ويرتقي بمستوى التعامل الرسمي والمهني داخل بيئة العمل وخارجها. يركز البرنامج على السلوكيات المهنية، أساليب التواصل الرسمي، آداب الاجتماعات والمراسلات، وبناء الانطباع المؤسسي الإيجابي وفق المعايير المعتمدة في المؤسسات الحكومية والخاصة.

أهداف البرنامج

بنهاية البرنامج سيكون المشارك قادراً على:

- فهم مبادئ البروتوكول الوظيفي والإتيكيت المهني وتطبيقها عملياً
- تعزيز الصورة المهنية والسلوك الوظيفي الراقي
- التعامل باحترافية مع الرؤساء، الزملاء، الضيوف، والعملاء
- إدارة الاجتماعات والفعاليات الرسمية وفق قواعد البروتوكول
- تحسين مهارات التواصل الرسمي الشفهي والكتابي

الفئة المستهدفة

- الموظفون الإداريون
- السكرتارية التنفيذية ومساعدو الإدارات
- موظفو العلاقات العامة والبروتوكول
- منسقو الاجتماعات والفعاليات
- القيادات الإدارية في المستويات الإشرافية

منهجية التدريب

- عروض تقديمية تفاعلية
- مناقشات عملية ودراسات حالة
- تمارين تطبيقية وسيناريوهات واقعية
- تبادل الخبرات وأفضل الممارسات

المحاور

اليوم الأول:

مدخل إلى البروتوكول والإتيكيت الوظيفي

- مفهوم البروتوكول والإتيكيت في بيئة العمل
- الفرق بين البروتوكول الرسمي والإتيكيت المهني
- أهمية السلوك الوظيفي في بناء الصورة المؤسسية
- أخلاقيات العمل والانضباط المهني
- قواعد السلوك العام داخل المؤسسة

اليوم الثاني:

الإتيكيت الوظيفي والتواصل المهني

- آداب التعامل مع الرؤساء والزملاء
- الإتيكيت في التواصل الشفهي والهاتفي
- لغة الجسد وتأثيرها في البيئة المهنية
- إدارة الخلافات بأسلوب مهني
- بناء الثقة والاحترام المتبادل في العمل

اليوم الثالث:

بروتوكول الاجتماعات والمراسلات الرسمية

- آداب تنظيم وإدارة الاجتماعات الرسمية
- ترتيب الجلوس وأسبقويات الحضور
- الإتيكيت في الاجتماعات الحضرية والافتراضية
- كتابة المراسلات الرسمية والبريد الإلكتروني
- آداب المخاطبات الرسمية والتوقيع الوظيفي

اليوم الرابع:

بروتوكول الضيافة والاستقبال

- آداب استقبال الوفود والضيوف
- قواعد التعريف والتقديم الرسمي

- بروتوكول الضيافة في الاجتماعات والفعاليات
- الإتيكيت في المناسبات الرسمية
- إدارة المواقف الحساسة باحترافية

اليوم الخامس:

الصورة المهنية والتميز الوظيفي

- المظهر الوظيفي واللباس الرسمي
- إدارة الانطباع الأول والهوية المهنية
- الإتيكيت في بيئات العمل متعددة الثقافات
- أخطاء شائعة في البروتوكول الوظيفي وكيفية تجنبها
- تطبيقات عملية وخطة تطوير شخصية للمشاركة