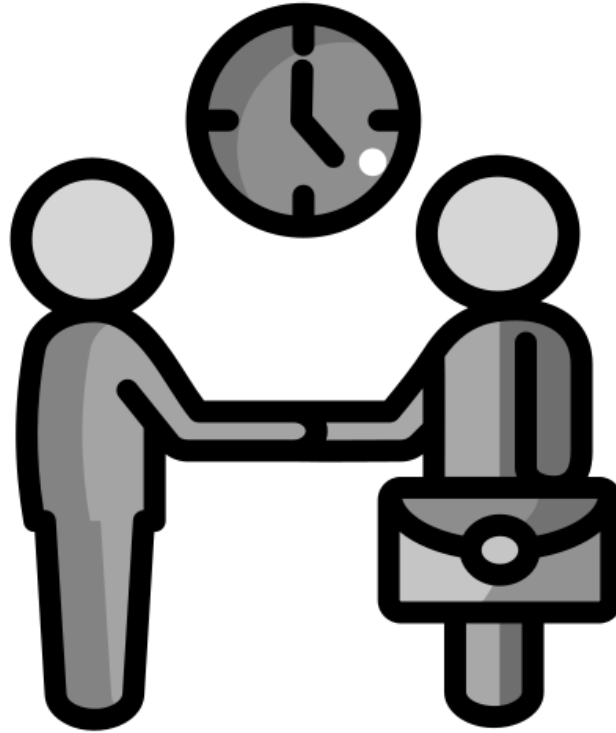


يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

أساسيات إتيكيت و بروتوكول الأعمال



## المقدمة

يسر معهد HDTC أن لكم برنامج التدريري المتقدم: "أساسيات إتيكيت وبروتوكول الأعمال"، الذي صُمم خصيصًا للمحترفين في المجال المالي والمحاسبي. في عالم الأعمال السريع الخطى اليوم، تعد المعرفة بأساسيات الإتيكيت والبروتوكول عناصر حيوية لتعزيز التواصل الفعال، بناء العلاقات المهنية القوية، وتحقيق نجاح مستدام في البيئة العملية. هذا البرنامج التدريبي يهدف إلى تقديم مهارات عملية ونظرية لفهم وتطبيق قواعد الإتيكيت والبروتوكول في مختلف المواقف التجارية، مما يمكّن المشاركين من التنقل بثقة في الساحة الدولية للأعمال.

## أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- تطوير فهم شامل لمبادئ وأساسيات إتيكيت الأعمال والبروتوكول.
- تعزيز مهارات التواصل الفعال والسلوك المهني في بيئة العمل.
- تعلم كيفية إدارة المواقف التجارية بدبلوماسية وكفاءة.
- تقديم استراتيجيات لبناء وصيانة علاقات عمل قوية وثمررة.
- إكتساب الثقة للتعامل مع المناسبات الرسمية واللقاءات الدولية.

## محااور البرنامج:

### ❖ اليوم الأول: مقدمة في إتيكيت وبرتوكول الأعمال

- تعريف الإتيكيت والبرتوكول وأهميتهما في العالم المهني.
- مبادئ السلوك المهني في اللقاءات والاجتماعات.
- الانطباع الأول وأهمية لغة الجسد.
- معايير الملابس المهنية والظهور بمظهر لائق.
- تقنيات التواصل الفعال والاستماع النشط.

### ❖ اليوم الثاني: الإتيكيت في التواصل

- قواعد الإتيكيت في الاتصالات الهاتفية والبريد الإلكتروني.
- الإتيكيت في مواقع التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية.
- كتابة التقارير والمراسلات الرسمية
- إدارة الاجتماعات والمؤتمرات بفعالية واحترام.
- فن التعامل مع النزاعات والمواقف الصعبة بدبلوماسية.

### ❖ اليوم الثالث: إتيكيت العمل الدولي والتعامل مع الثقافات المختلفة

- فهم الاختلافات الثقافية وتأثيرها على إتيكيت الأعمال.
- استراتيجيات التواصل الفعال عبر الثقافات.
- إتيكيت الضيافة والهدايا في الأعمال الدولية.
- الإتيكيت في الأحداث والمناسبات الدولية.
- اللباقة والتكيف مع العادات والتقاليد المختلفة.

❖ اليوم الرابع: تنظيم الفعاليات والاستقبالات المهنية

- التخطيط والتنظيم للفعاليات المهنية.
- إتيكيت الاستقبال والترحيب بالضيوف.
- إدارة الطاولة وترتيبات الجلوس حسب الأهمية.
- قواعد الإتيكيت في الولائم والعشاء الرسمي.
- تقديم الهدايا والتقدير في الأحداث المهنية.

❖ اليوم الخامس: الإتيكيت الشخصي وتطوير الذات

- أهمية الصحة النفسية والجسدية في تعزيز الإتيكيت المهني.
- تطوير الثقة بالنفس والحفاظ على الهدوء تحت الضغط.
- استراتيجيات التعامل مع الإجهاد وإدارة الوقت بفعالية.
- النمو المهني وأهمية التعلم المستمر.
- خطة العمل الشخصية لتطبيق مبادئ الإتيكيت في المجال المهني.

**الفئة المستهدفة:**

- موظفي العلاقات العامة والاستقبال.
- موظفي المراسم والبروتوكول.
- الموظفين الإداريين في الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية.
- موظفي مكاتب كبار المسؤولين.
- منسقي الفعاليات والزيارات الرسمية.
- أي موظف حكومي يسعى لتطوير مهاراته في آداب التعامل المهني والرسمي.

## المخرجات :

- ❖ فهم الإتيكيت والبروتوكول في بيئة العمل.
- ❖ التحضير للمناسبات والاجتماعات الرسمية.
- ❖ تحسين التواصل مع الزملاء والعملاء.
- ❖ اتباع قواعد إتيكيت المراسلات الإلكترونية والهاتفية.
- ❖ إدارة الاجتماعات والتعامل مع الضيوف باحترافية.
- ❖ التعامل مع المواقف الصعبة بلباقة واحترام.

## أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.