



المهارات الشخصية وتطوير الذات

أخلاقيات العمل في مجال العلاقات العامة والبروتوكول

Course Introduction

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتزويد المشاركين بالأساليب والمهارات التي تصقل معلوماتهم عن أخلاقيات العمل في مجال العلاقات العامة والبروتوكول والتعامل مع كبار الشخصيات و العملاء.

يهدف هذا البرنامج التدريبي أيضًا لتنمية القدرات السلوكية للعاملين في مجال العلاقات العامة و البروتوكول، من خلال تزويدهم بالمفاهيم الحديثة لدور العلاقات العامة داخل المنشأة و خارجها، وكذلك بأهم العناصر المرتبطة بديناميكيات التعامل مع الآخرين، و تنمية مهاراتهم الشخصية والسلوكية المتعلقة بعملية الاتصال ومهارات العلاقات العامة، والتعرف على قيم و أخلاقيات الوظيفة في التعامل مع كبار الشخصيات و الضيوف.

Target Audience

- رواد الأعمال
- موظفي ومديري إدارة العلاقات العامة في المؤسسات
- كل محترف يرغب في تعزيز معرفته بأخلاقيات العمل في مجال العلاقات العامة والبروتوكول.

Learning Objectives

- التعرف الدقيق على أخلاقيات العمل في مجال العلاقات العامة و البروتوكول الدولي
- الاطلاع على الأسس والمداخل الشاملة للأخلاقيات المتعلقة بالعلاقات العامة ودورها وأهدافها ووظائفها في خدمة المؤسسة
- التعرف على المواصفات والخصائص والمهارات الإدارية والسلوكية والإعلامية لمديري العلاقات العامة
- تحديد أفضل الممارسات في الالتزام بأخلاقيات العمل في مجال العلاقات العامة
- إكتساب المهارات اللازمة في التعامل مع كبار الشخصيات والضيوف الرسميين في مختلف المناسبات والفعاليات والمحافل المحلية والدولية
- تنمية مهارات ممارسة وتطبيق أخلاقيات العمل والبروتوكول في مجال العمل الوظيفي

Course Outline

• DAY 01

نظرة شاملة عن العلاقات العامة وأخلاقيات العمل

- الرؤية الشاملة لمبادئ السلوك المهني وأخلاقيات العمل .
- وظائف وأهداف العمل للعلاقات العامة .
- المفهوم الحديث لاتباع أخلاقيات العمل للعلاقات العامة .

أخلاقيات العلاقات العامة

- المفاهيم المعاصرة والمداخل الشاملة للأخلاقيات المتعلقة بالعلاقات العامة ودورها وأهدافها ووظائفها في خدمة المؤسسة .
- مواصفات رجل العلاقات العامة .
- التنظيم الإداري لإدارة العلاقات العامة .
- أسس ومهارات إعداد خطط وبرامج العلاقات العامة ومتابعتها .
- تقييم النتائج .
- تحليل الشكاوي، وردود فعل الجماهير .
- مستويات الإتصال ونظمه وأهميته في مجال العلاقات العامة والإعلام .

• Day 02

المهارات السلوكية والأخلاقية للعاملين في مجال العلاقات العامة

- المواصفات والخصائص والمهارات الإدارية والسلوكية والإعلامية لمديري العلاقات العامة .
- مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين .
- تحفيز وبناء فريق عمل العلاقات العامة .
- إعداد وتنظيم المؤتمرات والحفلات .
- مهارات و إستراتيجيات التعامل السلوكي (بإستخدام العلاقات التبادلية) .
- مهارات حل المشكلات الناتجة عن عدم التقيد بأخلاقيات العمل .
- أفضل الممارسات في الإلتزام بأخلاقيات العمل في مجال العلاقات العامة .

• Day 03

أخلاقيات العمل و آداب التعامل:

- أخلاقيات العمل و ثقافة الإصغاء وأهميتها للعاملين في مجال المراسم
- ثقافة احترام المواعيد
- المكالمات الهاتفية في العمل
- حدود العلاقة بين زملاء العمل
- الملابس (إتيكيت الملابس الوطنية للجنسين، أنواع الملابس خارج الدولة)
- فن الاستماع والإصغاء
-

: المفاهيم الحديثة للبروتوكول

- المفهوم الدولي والمحلي للبروتوكول
- المصادر التاريخية لفن المراسم والبروتوكول
- القواعد الحاكم لفن المراسم والبروتوكول

• Day 04

. بروتوكول الحفلات والولائم الرسمية

- بطاقة الدعوة الرسمية
- كيفية إعداد برنامج زيارة للشخصيات الهامة
- أنواع الزيارات و الفرق بينهم (زيارة رسمية، زيارة خاصة، زيارة عمل، زيارة المرور)
- بروتوكول الأسبقية للضيوف (حسب قائمة الأمم المتحدة وجامعة الدول العربية في: المؤتمرات، الحفلات (الرسمية، الحفلات الخطابية، مقاعد السيارات، السير،... إلخ
- مهارات استقبال الضيوف بالمطار
- الأرشيف الخاص برجل المراسم
- إتيكيت ولائم البوفيه
- طرق تجهيز الموائد الرسمية
- الأخطاء الكبرى على مائدة الطعام وكيف تتفادها

• Day 05

: بروتوكول الأسبقيات وطرق تحديدها في المناسبات الرسمية

- . الأسبقيات بين الدول
- . الأسبقيات بين الملوك والرؤساء
- . الأسبقيات بين رؤساء البعثات الدبلوماسية
- . استقبال وتوديع كبار الشخصيات وتكريمهم
- . المجاملات الدولية ومجاملات التعامل مع كبار الشخصيات

: البروتوكول والمراسم الدولية

- . المبادئ العامة لمراسم رفع العلم الوطني
- . عَلم المكتب وعَلم الطاولة ، ترتيب الأعلام
- . رفع الأعلام ومراسمها في المناسبات الرسمية
- . مهارات استقبال الضيوف بالمطار
- . بروتوكول توزيع الضيوف خلال الاجتماعات و المائدة الرسمية
- . بروتوكول توقيع الاتفاقيات
- . بروتوكول العلم الوطني
- . مهارات التعامل مع كبار الشخصيات
- . تطبيق عملي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 7, 2025	July 11, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Oct. 6, 2025	Oct. 10, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
April 6, 2026	April 10, 2026	5 days	4250.00 \$	Egypt - Sharm al sheikh