



المهارات الشخصية وتطوير الذات

الإتيكيت والبروتوكول وفن التعامل مع الآخرين

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لفهم وتطبيق قواعد الإتيكيت والبروتوكول في مكان العمل، مما يساهم في تحسين الصورة الذهنية الشخصية والمؤسسية وزيادة فعالية التواصل والتعاون بين الزملاء.

Target Audience

- مسؤولو العلاقات العامة.
- السكرتاريا التنفيذية.
- منسقي الفعاليات.
- مسؤولو العلاقات العامة.
- كل محترف يرغب في تعزيز فهمه للإتيكيت والبروتوكول واستخدامه بشكل فعال في التواصل مع الآخرين.

Learning Objectives

- التعرف على الإتيكيت ونشأته وأهميته في الحياة المهنية.
- فهم المفهوم الدولي والمحلي للبروتوكول والمصادر التاريخية لفن المراسم.
- تطوير مهارات التعارف والمصافحة والتقديم.
- فهم صفات الشخص الواصل من نفسه وكيفية ترك انطباع أول إيجابي.
- بناء صورة ذهنية إيجابية وحماية سمعة المؤسسة.
- فهم السلوك المهني ونطاق تطبيق قواعده.
- التعرف على القيم الأخلاقية الأساسية في الحياة المهنية وتطبيقها في العمل.
- تطوير ثقافة الإصغاء واحترام المواعيد.
- تعلم إتيكيت المكالمات الهاتفية والتعامل مع زملاء العمل.
- فهم إتيكيت الملابس والمظهر المهني.
- تجنب الأخطاء الفادحة في الحديث وإدارة الحديث بفعالية.
- تعلم فن الاستماع والإصغاء وفهم لغة الجسد.

- تطوير مهارات التعامل مع الرؤساء والزملاء في المكتب.
- فهم مفهوم مسؤولية الموظف وأهميتها الشخصية والمؤسسية.
- إدراك مسؤوليات العمل بشكل متكامل وتلبية التوقعات المؤسسية.
- تطوير استراتيجيات الشعور بالمسؤولية وتعزيز الولاء الوظيفي.
- فهم أهمية التعاون والعمل الجماعي في تعزيز ثقافة المسؤولية.
- اكتساب سلوكيات تعزز القدرة على العمل الجماعي وتجنب المعوقات.
- تطوير التفاعل بين أفراد الفريق وتحقيق التنافس الإيجابي.

Course Outline

• DAY 01

المفاهيم الحديثة للبروتوكول والإتيكيت

- الإتيكيت (تعريف، نشأته، أهميته).
- المفهوم الدولي والمحلي للبروتوكول.
- المصادر التاريخية لفن المراسم والبروتوكول.
- علاقة الإتيكيت والبروتوكول بالثقافة العربية.
- العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت والاختلافات بينهما.
- القواعد الحاكمة لفن المراسم والبروتوكول.

التعرف على أخلاقيات العمل:

- ماهو مفهوم السلوك المهني؟
- نطاق تطبيق قواعد السلوك المهني.
- ماهي القيم الأخلاقية الأساسية في الحياة المهنية؟
- ماهي أبرز القيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن يحرص الموظف على تطبيقها؟
- الاجتهاد والكفاءة.
- النزاهة والصدق والأمانة.
- الشفافية والعدالة والمساواة.
- الريادة والمبادرة.
- وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة في الحكومة الاتحادية.
- دراسة حالات وتطبيق عملي.

• Day 02

أساسيات الإتيكيت في مكان العمل:

- الإتيكيت والتعارف
- قواعد المصافحة
- التقديم والتعارف.
- صفات الشخص الواثق من نفسه.
- المجاملة، البساطة، التواضع، الابتسام.
- الصورة الذهنية (كيف تحمي سمعتك وسمعة مؤسستك).

إتيكيت التعامل

- ثقافة الإصغاء.
- ثقافة احترام المواعيد.
- المكالمات الهاتفية في العمل.
- حدود العلاقة بين زملاء العمل.
- إتيكيت الملابس.

• Day 03

إتيكيت الحديث والاستماع والإنصات:

- الحديث مع الآخرين (الأخطاء الفادحة في الحديث).
- الطرق الفعالة لإدارة الحديث.
- فن الاستماع والإصغاء.
- الوصايا العشر للاستماع الجيد.
- الحديث ولغة الجسد.
- اتقان المستويات الثلاثة للمحادثة: النقاش - تبادل الأفكار - تبادل الخبرات الشخصية.
- كيفية التعامل مع الرؤساء والمديرين
- واجباتك في حال زيارة الآخرين لك بالمكتب، وواجباتك إذا كنت ضيفا في مكاتب الآخرين.
- إتيكيت الرسائل الالكترونية

• Day 04

تعزيز مسؤولية الموظف:

- ماهو مفهوم "مسؤولية الموظف"؟
- ماهي الأهمية الشخصية والمؤسسية لتعزيز ثقافة مسؤولية الموظف؟

- كيف تفهم مسؤوليات عملك بشكل متكامل؟
- ماهي أبرز الجوانب التي يجب أن تُدركها بخصوص مسؤولياتك؟
- كيف تفهم دورك في الفريق؟
- كيف تتمكن من إدراك التوقعات التي يجب عليك تلبيتها؟
- استراتيجيات تطوير الشعور بالمسؤولية.
- كيف تكون على دراية كاملة بأصول وبروتوكولات السلوك الأخلاقي في مكان العمل؟
- أهمية تعزيز الولاء الوظيفي.

• Day 05

:امتلاك القدرة على العمل الجماعي

- ماهي أهمية التعاون والعمل الجماعي مع الآخرين في تعزيز ثقافة مسؤولية الموظف؟
- ماهي مواصفات الشخص المتعاون؟
- ماهي السلوكيات التي تساعد أو تعوق القدرة على العمل الجماعي؟
- استراتيجيات تحقيق التفاعل بين أفراد الفريق.
- كيف تطور من قدرة الموظف على العمل الجماعي؟
- تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق.
- التعبير عن اتجاهات إيجابية نحو المؤسسة والإدارة والعمل.
- التنافس الإيجابي بين فريق العمل.
- التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد.
- التواصل جيدًا لتجنب الوقوع في سوء الفهم.
- التمتع بروح المبادرة والقيام بأكثر مما ينتظره الآخرون.
- امتلاك الحساسية الثقافية.
- إتقان التعامل مع فرق العمل متعددة الثقافات.
- احترام وقت واستقلالية كل عامل من الفريق.
- دراسة حالات.

مثال لأداة تعليمية: لائق او غير لائق

- ستساعد هذه الأداة المشاركين على تقييم ما هو لائق وغير لائق في امتلاك فن الإتيكيت في العمل، من خلال عرض مجموعة من الفيديوهات والصور في عدة سياقات مختلفة ومن ثم يتم عمل نقاش جماعي عن الأسباب، وماهي أفضل التطبيقات في ضوء قواعد الإتيكيت.

Confirmed Sessions

| FROM | TO | DURATION | FEEES | LOCATION |
|----------------|----------------|----------|------------|-------------------------|
| Sept. 22, 2025 | Sept. 26, 2025 | 5 days | 4250.00 \$ | UAE - Dubai |
| Nov. 24, 2025 | Nov. 28, 2025 | 5 days | 4950.00 \$ | Netherlands - Amsterdam |