

# € TRAINING

تنمية المهارات السلوكية في إدارة العلاقات العامة



24 - 28 نوفمبر 2025  
برشلونة (اسبانيا)

## تنمية المهارات السلوكية في إدارة العلاقات العامة

رمز الدورة: Z291 تاريخ الإنعقاد: 24 - 28 نوفمبر 2025 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - التكلفة: 5550 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

في خضم التطور الكبير والمتسارع الذي تشهده المؤسسات وتنامي دورها في خدمة المجتمع على كافة الأصعدة المحلية والخليجية والعربية والدولية، ولأهمية العلاقات العامة وتكنولوجيا الإدارة ونظراً للدور الفاعل الذي تقوم به في تقديم المؤسسات للجمهور، وتقديم الجمهور للمؤسسات، فلقد تنامت وظيفة العلاقات العامة وإدارة المكاتب العليا والإعلام حيث استحدثت كافة المؤسسات تقريباً إدارات وأقسام وأجهزة يفترض أنها تقوم بهذه الوظيفة "وظيفة المراسم والإتيكيت والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات في ظل الإدارة العليا والتطوير التنظيمي". وفي العصر الحالي عصر المعلومات والمجتمع الرقمي ازدادت أهمية إدارة المكاتب العليا ودور العلاقات العامة في حياة الأفراد والمجتمعات، لكن مع كل هذا بقيت العلاقات العامة في الإدارة العليا في الوطن العربي تعاني من سوء فهم لطبيعة دورها من حيث العلاقات العامة والذي أدى إلى تهميشها وإفراغها من أهميتها ودورها الاستراتيجي في المجتمع، فأنحصرت في دائرة ضيقة من الأدوار الهامشية التي تتمثل في ترتيب وتنظيم وإدارة المكاتب العليا إدارياً وليس شكلياً كما في تنظيم وترتيب المعاملات وبعض النشاطات الثانوية الأخرى.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- الحصول على أدوات قياس الاتجاهات والأنشطة المختلفة للعلاقات العامة وعلاقتها بالخطوة.
- التزود بالقواعد الحديثة في نجاح خطة العلاقات العامة وفن التعامل مع كبار الشخصيات.
- التعرف على المبادئ الأساسية لأداب المراسم والأتيكيت والتشريعات.
- معرفة كيفية التعامل مع المواقف المختلفة التي تتطلب الإلمام بقواعد المعاملات، والمراسم الرسمية.
- معرفة خطوات تخطيط نشاط العلاقات العامة وقياس ردة الفعل والتأثير.
- معرفة وممارسة قواعد وأصول المراسم والبروتوكول وتطبيقاتها في مجال العلاقات العامة.
- معرفة آداب استقبال وتوديع الزوار في المناسبات الرسمية والغير رسمية.
- تنمية المهارات السلوكية فيما يتعلق بأداب التحية والتعارف وآداب المجاملات.
- التزود بالمعارف والمعلومات المتعلقة بأساليب التعامل مع كبار الشخصيات.

#### الفئات المستهدفة:

- المديرون الذين يرغبون في إضافة مهارات اتصال عالية المستوى إلى حقائقهم الشخصية.
- مديرو ورؤساء إدارات وأقسام العلاقات العامة الدولية.
- مديرو ورؤساء إدارات وأقسام العلاقات العامة المحلية.
- المرشحون لشغل وظائف في العلاقات العامة.
- الأخصائيون والمرشحون لشغل تلك الوظائف ممن لديهم خبرة عملية في نفس التخصص.
- موظفو العلاقات العامة والاتصالات الذين يرغبون في تحديث مهاراتهم.
- المتخصصون في الموارد البشرية الذين لديهم أدوار الاتصالات.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

- النشاطات التنفيذية للعلاقات العامة في المؤسسات الحديثة.
- دور العلاقات العامة في إدارة المكاتب العليا.
- تدعيم الصورة الذهنية للمؤسسة "دور العلاقات السياسية والاجتماعية والإقتصادية".
- المهارات والمواصفات المطلوبة لممارسي العلاقات العامة.

- التشريعات اللازمة في إدارة المكاتب العليا.

## الوحدة الثانية:

- تصميم نشاط مكاتب الإدارة العليا في العلاقات العامة.
- كيفية التخطيط لنشاط المكاتب بما في ذلك تحديد الأهداف وتنسيق والمتابعة.
- تعريف البروتوكول والإتيكيت ومبادئ البروتوكول والإتيكيت.
- آداب المصافحة والتحية والتقديم والحديث في المقابلات الرسمية.
- مهارات الإتصال الفعال اللازم في مكاتب الإدارات العليا للعمل في المراسم.

## الوحدة الثالثة:

- أسس إعداد الموائد والمآدب بأنواعها وترتيب الجلوس وآداب تناول الطعام.
- أسلوب الإستقبال والتوديع وركوب كبار الشخصيات السيارات وتوجيه الدعوات.
- الأخطاء الشائعة في عمل إدارة المكاتب العليا والعلاقات العامة بالمنشأة.
- مهارات التعامل مع كبار الشخصيات.
- فن مرافقة ومحادثة الضيوف ورواد المكاتب العليا.

## الوحدة الرابعة:

- معرفة أهم الأخطاء الشائعة في إعداد برامج الزيارات لكبار الشخصيات.
- العلاقات العامة في مكاتب الإدارات العليا "المفهوم، الطبيعة، الأهمية، الأسس، الأهداف، الوظائف، تنظيم العلاقات العامة وبرامج العلاقات العامة في هذا المجال.
- تنظيم العلاقات العامة في مكاتب الإدارات العليا وبرامج العلاقات العامة، ودور الموظف في هذا المجال.
- الفرق بين العلاقات العامة - الإعلام - الإعلان إعلامياً وإدارياً.
- الدور الإستشاري لمدير إدارة المكاتب العليا في العلاقات العامة بالمنشأة.

## الوحدة الخامسة:

- أساليب ومهارات التعرف على مفاتيح الشخصية.
- أساليب المناقشة ومهارات الحديث مع كبار الشخصيات.
- المواعيد ومبادئ المقابلات الرسمية لكبار الشخصيات في المكاتب الإدارية العليا.
- التعامل مع كبار الشخصيات وكيفية مناقشتها والأسلوب الأمثل للمحادثة.
- استراتيجيات التعامل مع كبار الشخصيات وأهم الأخطاء الشائعة فيها.