

€ TRAINING

مهارات التعامل وفق البروتوكول الإداري

26 - 30 مايو 2025
بأكو (أذربيجان)



مهارات التعامل وفق البروتوكول الإداري

رمز الدورة: M1507 تاريخ الإنعقاد: 26 - 30 مايو 2025 دولة الإنعقاد: باكو (أذربيجان) - التكلفة: 5750 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يُعد البروتوكول الإداري إطارًا تنظيميًا يحدد قواعد التعامل والتواصل داخل المؤسسات لضمان الكفاءة، الانضباط، وتعزيز الأداء الإداري. يهدف هذا البرنامج إلى تطوير مهارات التعامل وفق البروتوكول الإداري بطريقة احترافية تساهم في تحسين الأداء المهني، وبناء علاقات مهنية راقية مبنية على أسس البروتوكولات المعتمدة. حيث يتناول مهارات التفاعل الفعّال، الآداب المهنية، وإدارة العلاقات مع الجهات المختلفة وفق أفضل الممارسات.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- اكتساب أساسيات البروتوكول الإداري وأهميته في بيئة العمل.
- تطبيق المهارات العملية للتواصل الاحترافي وفقاً للبروتوكول.
- تعزيز المهارات السلوكية والمهنية للتعامل مع المواقف المختلفة.
- بناء علاقات مهنية قائمة على التفاهم والاحترام المتبادل.
- إدارة الاجتماعات والمناسبات الرسمية بكفاءة ووفقاً للمعايير الدولية.

الفئات المستهدفة:

- الموظفون في الإدارات التنفيذية والإدارية.
- المسؤولون عن العلاقات العامة والاتصالات المؤسسية.
- الموظفون العاملون في السكرتارية التنفيذية ومكاتب الإدارة العليا.
- مدراء المكاتب والعاملون في تنظيم الفعاليات الرسمية.
- الموظفون المهتمون بتطوير مهاراتهم في التعامل الرسمي والمهني.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

مفهوم وأهمية البروتوكول الإداري:

- تعريف البروتوكول الإداري.
- أهمية البروتوكول في بيئة العمل.
- العلاقة بين البروتوكول والقيم المؤسسية.
- الفروق بين البروتوكول المحلي والدولي..

الوحدة الثانية:

مهارات التواصل وفق البروتوكول الإداري:

- فنون الاتصال الرسمي وغير الرسمي.
- مهارات الإلقاء والعرض.
- التعامل مع الشخصيات المختلفة.
- بناء الثقة في بيئة العمل.
- أخلاقيات المراسلات الإدارية.

الوحدة الثالثة:

إدارة الاجتماعات والمناسبات الرسمية:

- تنظيم الاجتماعات وفق البروتوكول.
- إدارة الفعاليات والمؤتمرات الرسمية.
- التعامل مع الوفود والزوار الرسميين.
- إعداد البرامج الزمنية للاجتماعات.
- فن توزيع المهام وإدارة الأدوار.

الوحدة الرابعة:

المظهر والسلوك الاحترافي:

- اللباقة والمظهر العام.
- آداب المصافحة وتقديم الذات.
- آداب المائدة في المناسبات الرسمية.
- التعامل مع المواقف الحرجة بذكاء.
- ضبط النفس والانضباط السلوكي.

الوحدة الخامسة:

إدارة العلاقات الرسمية:

- كيفية بناء العلاقات المؤسسية بفعالية.
- التعامل مع الإدارات العليا.
- فن تقديم الهدايا الرسمية.
- إدارة الأزمات في العلاقات المهنية.
- التميز في التعامل مع الثقافات المتنوعة.