Projacs
an egis company

بروجاكس للتدريب والتطوير
Projacs Training and Development

أساسيات إتيكيت وبروتوكول الأعمال

04 – 08 September 2022

البحرين

PROJACS ACADEMY

ProjacsAcademy.com

مقدمة

غالباً ما تتكون الانطباعات خلال الثواني السبع الأولى من اللقاء، ويصعب إن لم يكن من المستحيل تغيير تلك الانطباعات. ستساعدك هذه الدورة على ترك الانطباع الأول. حيث تتناول كيفية التعامل مع الآخرين في بيئة العمل، والأخذ في الاعتبار الاختلافات في الثقافة والمنطقة. ولأن مناقشة الأعمال غالباً ما تكون على الغداء أو العشاء، فإن مهارات وآداب المائدة تؤثر أيضاً على رأي الشخص الآخر باعتبارك شريك عمل محتمل. ستعطيك هذه الدورة نصائح لكيفية تطبيق المعايير الأخلاقية السليمة وآداب العمل في العديد من البيئات المختلفة. حيث تحدث العديد من "الحوادث" الدبلوماسية بسبب عدم فهم الأفراد للمعايير والبروتوكولات المختلفة. في هذه الدورة سنقدم القواعد الدولية المتعلقة بالبروتوكول الذي يتعين تنفيذه خلال المناسبات والزيارات الرسمية.

الفئة المستهدفة

- مسؤولو شؤون الموظفين
- أخصائيو العلاقات العامة
- منظمو الفعاليات
- المساعدون الشخصيون والموظفون في مجال الضيافة
- جميع أولئك الذين يتطلب عملهم التعامل والتفاعل مع أشخاص مهمين في القطاعين الحكومي والخاص.

اهداف البرنامج

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- التصرف بشكل صحيح في كل من المواقف الاجتماعية وقطاع الأعمال.
- التفاعل والتواصل بشكل فعال مع أنواع الضيوف المختلفين.
- إظهار السلوك الشخصي والمهني.
- التخطيط لزيارات كبار الشخصيات **VIP** والمناسبات الرسمية أثناء تنفيذ دور المضيف المثالي.
- تطبيق آداب التواصل السليم.
- تنفيذ أشكال مختلفة من البروتوكول والإتيكيت من مختلف الثقافات والدول والمناطق.

الكفاءات المستهدفة

- مخاطبة الجماهير.
- التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- التأثير.
- القاء العروض التقديمية.
- بناء علاقات ودية.

محتوى البرنامج

اليوم الأول:

مبادئ البروتوكول وآداب العمل:

- التعاريف والمفاهيم.
- المبدأ التوجيهي.
- أهمية آداب السلوك في العمل.
- أهمية البروتوكول في العمل.
- لماذا تعد الأخلاق مهمة؟
- إنشاء صورة صحيحة للمؤسسة.
- المبادئ الستة الأساسية.

التواصل بنجاح:

- مستويات التواصل والتعاريف.
- مبادئ التواصل الأربعة.
- عناصر عملية التواصل.
- جوانب عملية التواصل.
- الحواجز التي تحول دون التواصل الفعال.
- التغلب على حواجز التواصل.
- التواصل عبر الثقافات.
- إدارة التصورات والتحيزات.
- مهارات التواصل الرئيسية.
- آداب الاستماع.

اليوم الثاني

السلوك الشخصي والمهني:

- التوقعات العالمية للسلوك.
- آداب المناسبات الرسمية.
- التعامل مع الشخصيات الصعبة.
- الخيارات الأربعة للتعامل مع السلوكيات المختلفة.
- آداب العمل الدولية.
- الثقافات والأعراف.
- أفضل الممارسات.

اليوم الثالث:

التخطيط لاستضافة كبار الشخصياتVIP :

- التحضير للزيارات الرسمية.
- البروتوكول في الفعاليات والمؤتمرات.
- الصفات الرئيسية للمضيف المثالي.
- استراتيجيات ترتيب المقاعد.
- المخاطر والتخطيط للطوارئ.
- الأخطاء الواجب تجنبها.
- الاجتماع في المطار.

اليوم الرابع:

آداب التواصل السليم:

- آداب استعمال الهاتف.
- آداب الاجتماعات.
- آداب كتابة رسالة إلكترونية.
- الألقاب ونماذج العبارة التوجيهية.
- تبادل الهدايا .

اليوم الخامس:

التغيرات في الآداب والبروتوكول:

- البروتوكول الإداري.
- الأعلام والأناشيد والشعارات.
- المواقف المحرجة والحلول.
- رؤية شاملة على الاختلافات.

منهجية التدريب

منهجية التدريب:

المحور الأول: تقديم مادة علمية وفق أحدث المعلومات والإحصاءات والادلة العالمية

ستعمل بروجاكس على تقديم مادة علمية ثرية ذات طابع عملي أكثر من علمي. بحيث يكون المخرجات من المادة تهدف الى كيفية القيام بالشيء بواقع تطبيقي وفق خلفية علمية سليمة.

المحور الثاني: التدريب العملي ومشاركة المتدربين بحالات عمل ميدانية

سيكون التدريب العملي والاسئلة والسيناريوهات وحالات العمل هي الغالبة على البرنامج مما يسمح بأكبر قدر من المشاركة وتوسيع الأفق للمشاركين ومنها على سبيل المثال:

١- **المحاضرة:** ويمكن زيادة وتحسين فعالية المحاضرة من خلال استخدام المعينات البصرية المناسبة والتي تساعد المتلقي في تكوين صورة ذهنية حول الموضوع المقدم وتجعله أكثر تركيزاً.
٢- **العرض الإيضاحي (Presentation):** حيث يمكن أن يقوم المدرب بأداء المهمة المطلوبة أمام المتدربين أو يمكن أن يتم باستخدام معينات بصرية (شرائح مصورة-فيديو-فيلم... إلخ) توضح كيفية القيام بالمهمة المعينة تحت ظروف محددة من خلال نماذج وحالات عمل للتمكين من التطبيق وارتفاع معدل الاسترجاع والتذكر.
٣- **أساليب المشاركة (Interactive communication):** حيث تؤمن مشاركة المتدربين في عملية التعلم وتمكنهم من التعبير عن وجهات نظرهم وتشجعهم على الاستفادة من خبراتهم في فعاليات التدريب. ومنها:
٤- **المناقشة وفرق الحوار:** هو أسلوب تدريبي حيث يتم فيه طرح موضوع ما من قبل المدرب، وتتم مناقشته بشكل تشاركي مع المشاركين والوصول إلى استنتاجات ومقترحات تثري البرنامج
٥- **الأمثلة العملية ودراسة الحالة (Case Study):** وتتضمن اختباراً تفصيلياً لوضع محدد، هذا الوضع قد يكون حقيقياً أو افتراضياً لكن بالضرورة أن يتم اختياره بعناية ليتضح ويرتبط بشكل مباشر بالإطار العام للبرنامج حتى ينمي المتدربون مهاراتهم في التفكير والتحليل والاستنتاج حول المبادئ النظرية والتطبيقية.
٦- **لعب الأدوار والمحاكاة (Simulation):** هو أسلوب تدريبي يقوم المتدربون بأداء وضع افتراضي أو حقيقي أمام الحضور ويتم إعطاء المتدربين الخلفية الضرورية وبعض الأفكار حول كيفية تنظيم أدوارهم

ولكن ليس هناك حواراً أو نصاً محدداً بل يتم توليد ذلك أثناء لعب الأدوار. بعد نهاية العرض يقوم المشاهدون والمشاركون معاً بمناقشة الأمر لموضوع لعب الأدوار وهو فعال في البرنامج.

٧- **العصف الذهني (Brainstorming):** هذا الأسلوب يستخدم بكثرة في توليد الأفكار والتشجيع على الابتكار حيث يتم تقديم موضوع أو مشكلة للمتدربين ويطلب منهم حلها، ويتم تشجيعهم على طرح أفكارهم بكل حرية للوصول إلى أفكار أو حلول مناسبة.

الجدول

***الجدول اليومي للبرنامج التدريبي:**

- بداية الدورة ٠٩:٠٠ – ١٠:٠٠ صباحاً
- استراحة ١٠:٠٠ – ١٠:١٥ صباحاً
- استكمال الدورة ١٠:١٥ – ١٢:٠٠ ظهراً
- استراحة ١٢:٠٠ – ١٢:١٥ مساءً
- استكمال الدورة ١٣:٠٠ – ١٤:٠٠ مساءً
- نهاية اليوم التدريبي ١٤:٠٠ مساءً

**** يمكن تعديل جدول أعمال الدورة التدريبية وفقًا لتفضيلات العميل.***

السعر

2,950 دولار أمريكي

*** تطبق ضريبة القيمة المضافة على السعر أعلاه في حال توفرها**