



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## أساسيات إتيكيت وبروتوكول الأعمال

### فكرة الدورة

تتزايد أهمية الإتيكيت والبروتوكول في بيئات العمل الحديثة مع اتساع قنوات التواصل، وتنوع الثقافات التنظيمية، وارتفاع توقعات العملاء والشركاء. لم تعد المهارات المهنية مقتصرة على الأداء الفني، بل تشمل القدرة على تمثيل المؤسسة بصورة لائقة، وإدارة المواقف اليومية بوعي واحترام ولباقة. ويظهر أثر هذه المهارات في تفاصيل صغيرة مثل التحية، الإصغاء، صياغة الرسائل، استقبال الضيوف، والمشاركة في الاجتماعات.

يقدم هذا البرنامج من AINFCT أساساً عملياً لفهم قواعد السلوك المهني، وآداب التواصل الرسمي، وبروتوكولات الاجتماعات والاستقبال والمراسلات، بما يناسب الموظفين في المستويات الأساسية. ويركز البرنامج على تحويل المفاهيم إلى ممارسات قابلة للتطبيق داخل بيئة العمل، من خلال أمثلة واقعية وتمارين قصيرة ومواقف تمثيلية. كما يربط البرنامج بين الإتيكيت اليومي والصورة المؤسسية، دون تعقيد نظري أو افتراضات قطاعية.

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير أسلوب حضور متوازن، واستخدام لغة تواصل مناسبة، والتعامل مع المواقف المهنية الحساسة بثقة وانضباط. كما يمنح المؤسسة قيمة عملية من خلال تحسين جودة التفاعل الداخلي والخارجي، وتعزيز صورة مهنية متسقة أمام مختلف أصحاب العلاقة.

## أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطبيق قواعد السلوك المهني داخل بيئة العمل.
- استخدام آداب التواصل الرسمي بوضوح ولباقة.
- إدارة الانطباع المهني في المواقف اليومية.
- تنظيم الاجتماعات والاستقبالات وفق بروتوكول مناسب.
- التعامل مع الاختلافات الثقافية باحترام مهني.
- تجنب الأخطاء الشائعة في المراسلات والتعاملات.

## منهجية الدورة

- مناقشات تفاعلية قصيرة مرتبطة بمواقف العمل اليومية.
- تمارين تطبيقية على التحية، الاستقبال، والاجتماعات.
- دراسات حالة مبسطة لتحليل السلوك المهني المناسب.
- أدوار تمثيلية لتطوير الثقة في المواقف الرسمية.
- تغذية راجعة عملية لتحسين الأداء والسلوك.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز الصورة المؤسسية المهنية من خلال:

- تحسين جودة التفاعل مع العملاء والزوار.
- رفع اتساق السلوك المهني بين الموظفين.

- تقليل المواقف المحرجة في التواصل الرسمي.
- دعم ثقافة الاحترام داخل بيئة العمل.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- بناء حضور مهني أكثر ثقة.
- التواصل بلغة لائقة ومؤثرة.
- التصرف بوعي في المناسبات الرسمية.
- إدارة الانطباعات الأولى بفعالية.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج الموظفين الذين يحتاجون إلى بناء أساس مهني واضح في التعامل الرسمي وتمثيل المؤسسة. كما يفيد العاملين الذين يتواصلون مع العملاء أو الزوار أو فرق داخلية متعددة.

- الموظفون الإداريون في المستويات الأساسية.
- موظفو الاستقبال وخدمة العملاء والدعم الإداري.
- الموظفون الجدد في بيئات العمل المؤسسية.
- المساعدون والمنسقون ومنظمو الاجتماعات.

- كل من يحتاج إلى تحسين حضوره المهني.

## موضوعات الدورة

### اليوم الأول: مدخل إلى الإتيكيت والبروتوكول في الأعمال

- مفهوم الإتيكيت المهني وأهميته في بيئة العمل.
- الفروق بين الإتيكيت والبروتوكول والسلوك المؤسسي.
- العلاقة بين المظهر المهني والانطباع الأول.
- مبادئ الاحترام واللباقة في التعاملات اليومية.
- أخطاء شائعة تؤثر في الصورة المهنية.

### اليوم الثاني: الحضور الشخصي والمظهر المهني

- قواعد المظهر المناسب لطبيعة العمل.
- لغة الجسد ودورها في الرسائل غير اللفظية.
- المصافحة والتواصل البصري والمسافة المهنية.
- إدارة نبرة الصوت وطريقة الوقوف والجلوس.
- التوازن بين الرسمية والبساطة في الحضور.

### اليوم الثالث: آداب التواصل داخل المؤسسة

- قواعد التحية والتعارف والتقديم المهني.
- الإنصات الفعال وإظهار الاهتمام باحترام.
- التعامل مع الزملاء والرؤساء والفرق المختلفة.
- اختيار العبارات المناسبة في المواقف الحساسة.
- الحفاظ على الخصوصية والحدود المهنية.

#### اليوم الرابع: إتيكيت خدمة العملاء والزوار

- استقبال العملاء والزوار بطريقة مهنية.
- إدارة الانتظار والتوجيه داخل المؤسسة.
- التعامل مع الشكاوى الأولية بهدوء ولباقة.
- لغة الاعتذار والامتنان في المواقف العملية.
- الحفاظ على صورة المؤسسة أثناء التفاعل المباشر.

#### اليوم الخامس: بروتوكول الاجتماعات الرسمية

- التحضير المهني للاجتماعات والحضور في الوقت المناسب.
- قواعد الجلوس والمدخلات وإدارة الحديث.
- آداب المقاطعة والاختلاف وطلب التوضيح.
- التعامل مع الضيوف وكبار الحضور.
- متابعة الاجتماعات برسائل مختصرة وواضحة.

#### اليوم السادس: إتيكيت المراسلات والبريد الإلكتروني

- بناء رسالة بريد إلكتروني مهنية وواضحة.
- اختيار العنوان والتحية والخاتمة المناسبة.
- استخدام النسخ والمرفقات بطريقة صحيحة.
- تجنب الأخطاء اللغوية والانفعالية في الكتابة.
- آداب الرد والتأخير والمتابعة المهنية.

#### اليوم السابع: بروتوكول الهاتف والتواصل الرقمي

- الرد على المكالمات بطريقة مؤسسية لائقة.
- إدارة المكالمات الصعبة باحترام وتركيز.
- آداب الرسائل الفورية في بيئة العمل.
- استخدام الاجتماعات الافتراضية بمظهر وسلوك مناسب.
- ضبط الخصوصية والوقت في التواصل الرقمي.

### اليوم الثامن: الإتيكيت في المناسبات والفعاليات

- قواعد الحضور في الفعاليات الرسمية والمؤسسية.
- التعارف والتواصل القصير في المناسبات المهنية.
- آداب الضيافة والجلوس وتبادل البطاقات.
- التصرف المناسب عند استقبال الوفود.
- تمثيل المؤسسة بصورة متزنة أمام الآخرين.

### اليوم التاسع: التعامل مع الثقافات والاختلافات المهنية

- مراعاة التنوع الثقافي في التحية والتواصل.
- تجنب الافتراضات والأحكام السريعة.
- استخدام لغة محايدة ومحترمة في بيئات متنوعة.
- التعامل مع اختلاف الأعمار والمناصب والخلفيات.
- بناء الثقة عبر الاحترام والمرونة.

### اليوم العاشر: تطبيقات عملية ومواقف مهنية

- تحليل مواقف واقعية في الإتيكيت والبروتوكول.
- تمارين تمثيلية على الاستقبال والاجتماعات.
- مراجعة أخطاء شائعة وطرق تصحيحها.
- بناء خطة شخصية لتحسين السلوك المهني.
- تلخيص القواعد الأساسية للاستخدام اليومي.

## course \_daily\_ schedule

يمتد البرنامج لمدة 10 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات يومياً. يخصص كل يوم لمحور رئيسي مستقل يبدأ بمفاهيم أساسية، ثم ينتقل إلى أمثلة تطبيقية وتمارين قصيرة. يراعى في الجدول اليومي وجود فترات تفاعل ومناقشة ومراجعة ختامية تساعد على تثبيت السلوكيات المهنية المطلوبة.

## course \_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على المتابعة اليومية للتفاعل، والتمارين التطبيقية، ومواقف المحاكاة القصيرة، إضافة إلى مراجعة ختامية لأبرز قواعد الإتيكيت والبروتوكول. يحصل المشاركون عند استيفاء متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة إتمام أو حضور صادرة من AINFCT.

## course \_key \_competencies

- السلوك المهني المؤسسي.
- التواصل الرسمي اللبق.
- إدارة الانطباع الأول.
- بروتوكول الاجتماعات والاستقبال.
- إتيكيت المراسلات الرقمية.
- الوعي الثقافي المهني.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com

ainfct.com