

# الدورة المتقدمة في فن البروتوكول وأسس ومبادئ إتيكيت السلوك

26 – 30 أبريل 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# الدورة المتقدمة في فن البروتوكول وأسس ومبادئ إتيكيت السلوك

**المرجع:** 1021_1574 **التاريخ:** 26 – 30 أبريل 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة:

في عالم الأعمال اليوم، من الضروري فهم أساسيات البروتوكول والإتيكيت، خاصة في مجال العلاقات العامة. توفر دورة البروتوكول والإتيكيت فحص شامل لأفضل الممارسات في الإتيكيت، بروتوكول العملاء، والدبلوماسية. تجمع دوراتنا في العلاقات العامة بين نظريات العلاقات العامة والتدريب العملي لمساعدة المحترفين على التميز في السياسات الداخلية للمكاتب والمؤسسات، مع التركيز على دور مسؤولي العلاقات العامة ومدير العلاقات العامة. إن فهم منظومة العلاقات العامة واكتساب هذه المهارات المهنية أمر حاسم في تعزيز العلاقات الإنتاجية والحفاظ على صورة إيجابية للأعمال.

## الجمهور المستهدف:

- مسؤولي العلاقات العامة
- مُديرو العلاقات العامة
- الدبلوماسيون
- مُديرو خدمة العملاء
- مُديرو الأعمال
- مسؤولي الاتصالات
- أي شخص مهتم بتحسين مهاراته في العلاقات العامة والإتيكيت.

## الأقسام التنظيمية المستهدفة:

- أقسام العلاقات العامة
- أقسام خدمة العملاء
- الموارد البشرية
- فرق الإدارية

AGILE LEADERS
Training Center

## القطاعات المستهدفة:

- شركات العلاقات العامة
- الضيافة و الفنادق
- الأعمال التجارية الكبرى
- الدبلوماسية الدولية
- السياسة
- الهيئات الحكومية و ما في حكمها

## أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركين من:

- فهم لتعريف العلاقات العامة ودور مدير العلاقات العامة ومسؤولي العلاقات العامة
- إتقان الإتيكيت، بما في ذلك إتيكيت البريد الإلكتروني وإتيكيت الأعمال
- التعرف على بروتوكول العملاء وبروتوكول الأمن وبروتوكول الدبلوماسية
- فهم أهمية العلاقات العامة في السياسة

## منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة مزيجًا من الأساليب لضمان تجربة تدريبة شاملة. تتضمن الدورة جلسات تفاعلية، دراسات حالة، عمل جماعي، وتمارين فردية. يتم استخدام سيناريوهات واقعية لتوضيح السياسات الداخلية للمكاتب، واستراتيجيات العلاقات العامة، وإتيكيت الأعمال المناسب. سيكون لدى المشاركين أيضًا فرص لمحاكاة دور مسؤولي ضابط علاقات عامة ومدير علاقات عامة، معالجة سيناريوهات العلاقات العامة بالدبلوماسية وبروتوكول العملاء.

## أدوات الدورة:

سيتم توفير المشاركين بـ:

- كتيبات تحتوي على معلومات أساسية حول العلاقات العامة، الإتيكيت، والبروتوكول
- دليل حول السياسات الداخلية للمكاتب والمؤسسات
- قوالب لإتيكيت البريد الإلكتروني
- دراسات حالة تسلط الضوء على استراتيجيات العلاقات العامة الفعالة
- موارد عبر الإنترنت للتعلم المستمر

AGILE LEADERS
Training Center

## محتوى الدورة:

### اليوم الأول: فهم العلاقات العامة

- **الموضوع 1:** مقدمة في العلاقات العامة - فهم ما هي العلاقات العامة
- **الموضوع 2:** دور مدير العلاقات العامة ومسؤولي العلاقات العامة
- **الموضوع 3:** أهمية العلاقات العامة في السياسة والأعمال
- **المراجعة:** تقييم فهمك للعلاقات العامة، أدوار مدير العلاقات العامة ومسؤول العلاقات العامة

### اليوم الثاني: السياسات التنظيمية والداخلية للمكاتب

- **الموضوع 1:** فهم السياسات التنظيمية
- **الموضوع 2:** إدارة السياسات الداخلية للمكاتب - الاستراتيجيات والأدوات
- **الموضوع 3:** دور العلاقات العامة في السياسات التنظيمية والداخلية للمكاتب
- **المراجعة:** مناقشة التجارب مع السياسات الداخلية للمكاتب، تبادل الأفكار حول استراتيجيات الإدارة الفعالة

### اليوم الثالث: إتقان الإتيكيت

- **الموضوع 1:** أهمية الإتيكيت في العلاقات العامة
- **الموضوع 2:** إتيكيت الأعمال - ما يجب فعله وما لا يجب فعله
- **الموضوع 3:** إتيكيت البريد الإلكتروني في الإعداد المهني
- **المراجعة:** تمثيل سيناريوهات تتطلب إتيكيت الأعمال، التفكير في أهمية إتيكيت البريد الإلكتروني المناسب

### اليوم الرابع: البروتوكول

- **الموضوع 1:** مقدمة في البروتوكول - بروتوكول الأمن وبروتوكول العملاء
- **الموضوع 2:** البروتوكول في الدبلوماسية
- **الموضوع 3:** دور البروتوكول في العلاقات العامة
- **المراجعة:** مناقشة أهمية البروتوكول في العلاقات العامة، التفكير في أمثلة واقعية على البروتوكول في الدبلوماسية

AGILE LEADERS
Training Center

### اليوم الخامس: تطبيق ما تعلمناه

- **الموضوع 1:** دراسات حالة لاستراتيجيات العلاقات العامة الناجحة
- **الموضوع 2:** محاكاة سيناريوهات العلاقات العامة
- **الموضوع 3:** ختام الدورة: مستقبل العلاقات العامة، البروتوكول، والإتيكيت
- **المراجعة:** التفكير فيما تعلمته في هذه الدورة التدريبية، مناقشة كيف يمكنك تطبيق ما اكتسبته في دورك الحالي

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تدريب البروتوكول والإتيكيت الأخرى:

تتجاوز دورتنا دورات التدريب المهني التقليدية. إنها تربط بين نظرية العلاقات العامة وتطبيقاتها العملية في العالم الواقعي، مما يوفر فهم شامل للتفاعل بين العلاقات العامة، السياسة، الإتيكيت، والبروتوكول. تستخدم الدورة أساليب تدريب مبتكرة لنقل المهارات، وما يجعلها متميزة بين دورات العلاقات العامة هي تغطيتها للسياسات الداخلية للمكاتب، السياسات التنظيمية، ودبلوماسية البروتوكول تجعلها موردًا قيمًا لأي شخص يهدف إلى صقل مهاراته ومعرفته في مجال العلاقات العامة.