أساسيات إتيكيت وبروتوكول الأعمال

لمحة عامة

- غالباً ما تتكون الانطباعات خلال الثواني السبع الأولى من اللقاء، ويصعب إن لم يكن من المستحيل تغيير تلك الإنطباعات. 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 الآخرباعتبارك 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.

المنهجية

- صممت هذه الدورة لتكون تفاعلية وتشاركية، وتشمل مختلف الأدوات التعليمية لتمكين المشاركين من العمل بفعالية وكفاءة في بيئة متعددة الجوانب. وسيتم بناء هذه الدورة على أربع ركائز تعليمية: تعلم المفاهيم (المحاضرات والعروض التقديمية) ولعب الأدوار (التدريبات الجماعية) وتبادل الخبرات (مناقشات الطاولة المستديرة) والتعرض لمشاكل العالم الحقيقي والخيارات السياسية التي يواجهها المشاركون.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- التصرف بشكل صحيح في كل من المواقف الإجتماعية 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

الفئات المستهدفة

- مسؤلو شؤون الموظفين وأخصائيو العلاقات العامة ومنظمو الفعاليات والمساعدون الشخصيون والموظفون في مجال الضيافة وجميع أولئك الذين يتطلب عملهم التعامل والتفاعل مع أشخاص مهمين في القطاعين الحكومي والخاص.

المحاور العلمية

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

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

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

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

آداب التواصل السليم

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

التغيرات في الآداب والبروتوكول

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