



## المدير العام الدورة التدريبية: البروتوكول المهني وإتيكيت التواصل لسكرتير

اغسطس - ٠٣ سبتمبر ٢٠٢٦ ٣٠

عمان

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #SA2024\_101230



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

النخبوية. يستند المحتوى بالأدوات اللازمة لإتقان البروتوكول المهني وإتيكيت تم تصميم هذه الدورة لتزويد السكرتير التنفيذي في آداب السلوك المؤسسي، مع التركيز Martin إلى أبحاث الخبرة العالمية جوديث مارتن Judith التوصل في بيئات العمل منهجاً عملياً كبار الشخصيات. يقدم BIG BEN Training Center تحديات مثل إدارة المراسلات الرسمية والتعامل مع على وتعزيز كفاءة التواصل الرسمي. تتناول متنوعة، لضمان تمكين المشاركين من حماية صورة يشمل حالات دراسية من قطاعات المعاصرة الافتراضية، مع تحديثات تتوافق مع المعايير الدولية الدورة أيضاً بروتوكولات السفر والاجتماعات مؤسساتهم

## ل : الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- السكرتير التنفيذي للمدير العام
- مساعدي الإدارة العليا
- منسقي المكاتب التنفيذية
- المسؤولين عن تنظيم الفعاليات الإدارية

## القطاعات والصناعات المستهدفة :



- القطاع المالي والمصرفي
- الشركات متعددة الجنسيات
- الهيئات الحكومية والوزارات
- المؤسسات الصحية والتعليمية
- شركات الطاقة والتعدين

## الأقسام المؤسسية المستهدفة :

- مكتب المدير العام
- الإدارة التنفيذية
- قسم العلاقات العامة
- إدارة الفعاليات والمؤتمرات
- شؤون المدراء وكبار الشخصيات

## أهداف الدورة التدريبية :

أتقن المهارات التالية : بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- الهامة : تطبيق بروتوكولات الاستقبال الرسمي للشخصيات
- المهني : إدارة المراسلات الإلكترونية وفق معايير الإتيكيت
- تنظيم جدول المدير العام مع مراعاة الأولويات
- تنفيذ آداب الاجتماعات الافتراضية والوجاهية
- حماية المعلومات السرية بآليات أمنية متقدمة
- العالمية : ترتيب الفعاليات الداخلية وفق البروتوكولات



## منهجية الدورة التدريبية ١

حقيقية في بين المحاضرات التفاعلية وورش العمل التطبيقية، مع تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على الجمع المآدب الرسمية أو إدارة الأزمات بيئات العمل. يتم تنفيذ تمارين محاكاة لسيناريوهات تحليل حالات دراسية مستمدة من تحديات العملي المتخصصين. يشمل البرنامج جلسات جماعية لصياغة الإعلامية، مع توفير تغذية راجعة فورية من المدربين مثل تنظيم التنظيمي، مستخدمين للمفاهيم. يركز المدربون على الربط بين المهارات بروتوكولات مؤسسية مخصصة، مما يعزز التطبيق أحدث الأبحاث في سلوكيات المؤسسات الراقية البروتوكولية وكفاءة الأداء

## التدريبية) ٢ خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### الوحدة الأولى: أساسيات البروتوكول المهني ١

- مفهوم البروتوكول وأثره على الصورة المؤسسية ٢
- التنفيذية ٢ الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول في البيئة
- معايير اللباس المهني للسكرتير التنفيذي ٢
- آداب المصافحة والتقديم في المحافل الرسمية ٢
- إدارة الانطباعات الأولى مع كبار الزوار ٢
- بروتوكول استخدام البطاقات التعريفية ٢
- حالات عملية لتحليل الأخطاء البروتوكولية الشائعة ٢

### الوحدة الثانية: إتيكيت التواصل الرسمي ١



- قواعد المراسلات الإلكترونية الرسمية ١
- بروتوكول إدارة المكالمات الهاتفية للمدير العام ١
- آداب صياغة المذكرات والتقارير الداخلية ١
- فن التعامل مع التواصل عبر منصات العمل ١
- إدارة الرسائل الصعبة والشكاوى الرسمية ١
- حماية خصوصية معلومات التواصل ١
- تمارين محاكاة لسيناريوهات اتصال متعددة ١

### الوحدة الثالثة: تنظيم الفعاليات والاجتماعات ١

- بروتوكول تحضير اجتماعات مجلس الإدارة ١
- ترتيب جدول أعمال المدير العام اليومي ١
- إتيكيت توزيع الوثائق السرية ١
- تنظيم فعاليات استقبال الشخصيات الهامة ١
- بروتوكولات المآدب الرسمية والضيافة ١
- إدارة الاجتماعات الافتراضية باحترافية ١
- حالات دراسية لأزمات تنظيمية وحلولها ١

### الوحدة الرابعة: إدارة العلاقات والأزمات ١

- فن التعامل مع الجهات الحكومية ١
- بروتوكول التنسيق مع المدراء التنفيذيين ١
- إتيكيت تبادل الهدايا الرسمية ١
- آليات حل النزاعات بلباقة ١
- بروتوكولات الطوارئ الأمنية والمعلوماتية ١
- إدارة العلاقات مع وسائل الإعلام ١
- محاكاة إدارة أزمة مؤسسية ١



## الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والتميز<sup>١</sup>

- دمج البروتوكول مع كفاءة الأداء التنظيمي<sup>٢</sup>
- بروتوكول السفر والرحلات الرسمية للمدير العام<sup>٣</sup>
- تطوير دليل بروتوكولي خاص بالمؤسسة<sup>٤</sup>
- قياس أثر البروتوكول على سمعة المؤسسة<sup>٥</sup>
- نموذج السكرتير التنفيذي كسفير للمؤسسة<sup>٦</sup>
- تحديث المهارات وفق المعايير الدولية<sup>٧</sup>
- ورشة بناء خطة تطوير شخصية<sup>٨</sup>

## الأسئلة المتكررة<sup>٩</sup>

### التسجيل في الدورة؟<sup>١٠</sup> ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة<sup>١١</sup>

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟<sup>١٢</sup> كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية<sup>١٣</sup> راحة وأنشطة تفاعلية<sup>١٤</sup> ليصل إجمالي

### العالمية؟<sup>١٥</sup> كيف يتم تحديث المحتوى لمواكبة المتغيرات

في البروتوكول المؤسسي<sup>١٦</sup> يتم مراجعة المنهج سنوياً بالتعاون مع خبراء دوليين

## سؤال للتأمل<sup>١٧</sup>



سريعة التطور؟ عائقاً أمام كفاءة الأداء التنظيمي في المواقف هل يمكن أن يصبح الالتزام الصارم بالبروتوكول

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟<sup>١</sup>

أبحاث رائدة مثل دراسات جوديث والتطبيقات العملية الملائمة للسياق المؤسسي تركز الدورة على الجمع بين الأطر الأكاديمية لتغطية تحديات فريدة كإدارة الفعاليات ذات الحساسية مرتناً. Judith Martin. يتم تصميم تمارين المحاكاة العربي، مستندة إلى "البروتوكول" العمل الديناميكية. يعزز BIG BEN Training Center<sup>٢</sup> السياسية أو التعامل مع المعلومات السرية في بيئات قابلة للتطوير وفق حجم المؤسسة المهارات البروتوكولية بتحقيق الأهداف التنظيمية، كأداة استراتيجية" عبر ربط مفهوم البروتوكولية والكفاءة التشغيلية يضمن تميز وطبيعة عملها. هذا التفرد في الربط بين الاحترافية مع تقديم نماذج الخريجين في تعزيز صورة مؤسساتهم<sup>٣</sup>