



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: العلاقات العامة وفن الإتيكيت والبرتوكول والمراسم والتعامل مع كبار الشخصيات والقادة

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
PRC-804	زيورخ (سويسرا)	قاعة فندقية	2027-01-25	2027-01-29	€ 5450	العربية - 25

## الهدف العام من الدورة التدريبية

تنمية مهارات المشاركين من حيث الاتصال الفعال وتزويدهم بالمفاهيم العملية والسلوكية وكيفية استخدامها في التعامل مع الآخرين .

## الأهداف العامة للدورة التدريبية

- التعرف على أهمية الاتصال ، أنواعه ، مكوناته ، معوقاته .
- فهم وتطبيق أسلوب " العلاقات التبادلية في الاتصال مع الآخرين " .
- إدراك وتطبيق الأساليب الفعالة في الاتصال مع الآخرين .
- التعرف على المفهوم العام للسلوك الإنساني ودافعه وأنماطه وتحليله لتحسين مهارات التعامل مع الآخرين .
- فهم الشخصية الإنسانية والتعرف على أسلوبك عند الخلاف .
- إعداد خطة لتطوير أسلوب التعامل مع الآخرين .
- إتباع قواعد الإتيكيت عند التعامل مع الآخرين بما يتضمنه ذلك من آداب التحية والتعارف والتقديم، وآداب المصافحة وغيرها.
- الممارسة الفعالة لقواعد الإتيكيت عند استقبال العملاء والزائرين.
- التعرف على أصول وقواعد المظهر العام وأنواع الملابس التي يفضل استخدامها في المناسبات المختلفة.
- إتباع قواعد وآداب التحدث.



- مراعاة قواعد وآداب المائدة سواء مايتعلق فيها بنظام الجلوس على المائدة، وكيفية تناول الطعام والمشروبات، واستخدام أدوات المائدة.
- تحديد خصائص الشخصية الهاتفية الجيدة والمهارات اللازمة لها.
- استخدام أساليب فعالة للتعامل مع المحادثات الهاتفية الواردة والصادرة.
- إتباع قواعد الإتيكيت عند التعامل مع الهاتف.
- التدوين الصحيح لنتائج المحادثات الهاتفية، واستخدام أساليب فعالة لإنهاء المحادثة الهاتفية.

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

- الاتصال ، مفهومه ، وأنواعه ، مكوناته .
- معوقات الاتصال الفعال وكيفية التغلب عليها .
- الاستماع مكوناته ، ومهارات تنمية الإصغاء الجيد .
- أسلوب تحليل العلاقات التبادلية في الاتصال
- السلوك الإنساني أنواعه ، ودوافعه
- الشخصية الإنسانية وعلاقتها بالتعامل مع الآخرين .
- أسلوبك الإنساني أنواعه ، ودوافعه .
- الشخصية الإنسانية وعلاقتها بالتعامل مع الآخرين .
- أسلوبك عند الخلاف وكيفية إدارة الخلاف .
- تطبيقات عملية لكيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من الناس .
- الإتيكيت والبروتوكول : مفاهيم أساسية
- أهمية إتباع قواعد الإتيكيت في مجال العمل.
- الإطار العام لمجالات قواعد الإتيكيت.
- آداب التحية والتعارف والتقديم
- آداب التحية .. في مكان العمل .. في الطريق.
- طريقة التقديم والمصافحة.



- تبادل الحديث بعد التقديم.
- آداب التعامل مع الرؤساء والزملاء
- آداب التعامل مع الرجال.
- آداب التعامل مع السيدات والآنسات.
- آداب استقبال العملاء والزائرين
- قواعد استقبال العملاء والزائرين.
- قواعد الإتيكيت في التعاملات الشخصية داخل المكتب.
- أنماط العملاء والزائرين وكيفية التعامل معهم.
- المظهر العام وأنواع الملابس في المناسبات المختلفة
- حفلات العشاء، الاستقبال، الغداء.
- حفلات البوفيه.
- آداب التحدث
- قواعد وآداب التحدث.
- من يبدأ الحديث ؟
- ما يجب مراعاته أثناء الحديث.
- من ينهى الحديث ؟
- تنظيم الحفلات وآداب المائدة
- حفلات الاستقبال، العشاء، الغداء، الشاي.
- بطاقات الدعوة، مواعيد الحضور والانصراف، واستقبال المدعوين واصطحابهم للمائدة.
- نظام الخدمة في الحفلات.
- نظام الجلوس على المائدة.
- استخدام أدوات المائدة.
- آداب تناول الطعام والمشروبات.
- الشخصية الهاتفية



- خصائص الشخصية الهاتفية.
- عوامل تكوين الشخصية الهاتفية.
- مهارات الشخصية الهاتفية.
- التعامل مع المحادثات الهاتفية الواردة
- السرعة والاستعداد لاستقبال المكالمة.
- التعريف بالنفس.
- تزويد المتحدث بالمعلومات.
- مواقف عملية : قل .. ولا تقل.
- التعامل مع المحادثات الهاتفية الصادرة
- من سوف يتم التحدث إليه ؟
- قائمة أرقام الهواتف.
- الجمل التي تبدأ بها الحديث.
- قواعد الإتيكيت للاتصال الهاتفي
- آداب الاتصال التليفوني.
- آداب التحية والتعارف والتقديم من خلال الهاتف.
- آداب استخدام خاصية الانتظار والتتبع.
- تدوين المحادثات الهاتفية
- متطلبات تدوين المحادثة الهاتفية.
- حالات تدوين المحادثات الهاتفية.
- نموذج الرسالة الهاتفية الواردة.
- إنهاء المحادثة الهاتفية
- مداخل إنهاء المحادثة الهاتفية.
- نتيجة المحادثة الهاتفية.
- الجمل التي تنهى الحديث بها.



- سلوكيات يجب تجنبها عند التعامل مع الهاتف
- عند الاتصال بالغير.
- عند الرد على المكالمة.
- إثناء الحديث.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Ståthögavägen 38, 602 23 Norrköping - Sweden