



## العلاقات العامة والإعلام



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود   | المدينة         | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|-----------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| PRC-804 | مدريد (إسبانيا) | قاعة فندقية | 2025-04-07 | 2025-04-11 | € 5450 | 25          |

## الهدف العام من البرنامج التدريبي

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

## الأهداف العامة للبرنامج التدريبي

- 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 للبرنامج التدريبي

- 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، الغذاء، 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 المكالمات.
- 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 المكالمات.
- إثناء الحديث.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- **المحاضرات النظرية:**
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- **التقييم العلمي:**
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطوّرهم.
- **العصف الذهني والتفاعل:**
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- **الحالات العملية:**
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- **التقييم النهائي:**
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- **المواد التعليمية:**
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- **تقارير الحضور والنتائج:**
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- **المحترفين والخبراء:**
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة إتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة إتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden