



# الدورة المتقدمة في فن البروتوكول وأسس ومبادئ إتيكيت السلوك



**AGILE LEADERS**  
Training Center

01 - 05 Mar 2027  
الدار البيضاء



## الدورة المتقدمة في فن البروتوكول وأسس ومبادئ إتيكيت السلوك

المرجع: 1021\_1543 التاريخ: 01 - 05 Mar 2027 الموقع: الدار البيضاء الرسوم: Euro 4100

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

### الأقسام التنظيمية المستهدفة:

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

### 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 المشاركون 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 الزمن وبروتوكول الدبلوماسية
- فهم أهمية العلاقات العامة في السياسة

## منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة مزيجاً من الأساليب لضمان تجربة تدريبية 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 المشاركون أيضاً فرص لمحاكاة دور مسؤولي ضابط علاقات عامة ومدير علاقات عامة، معالجة سيناريوهات العلاقات العامة بالدبلوماسية وبروتوكول العملاء.

## أدوات الدورة:

سيتم توفير المشاركون بـ:

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

## 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: توثيل سيناريوهات تتطلب إتيكيت الأعمال، التفكير في أهمية إتيكيت البريد الإلكتروني المناسب

### اليوم الرابع: البروتوكول

- الموضوع 1: مقدمة في البروتوكول - بروتوكول الزمن 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

### 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 مورداً قيماً لأي شخص يهدف إلى صقل مهاراته ومعرفته في مجال العلاقات العامة.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريرات والتعاقدات      | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب إفريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية إندونيسيا             |
| زنجرار<br>تنزانيا                 | روما<br>إيطاليا                      | دلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |

## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونتر<br>سويسرا    | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |