



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

بروتوكول الأعمال والإتيكيت الحكومي: تعزيز الصورة الاحترافية

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 02 - 06 / 02 / 2025.





مقدمة :

تعتبر البروتوكولات الحكومية والإتيكيت المهني من العوامل الأساسية التي تعكس الصورة الاحترافية للمؤسسات الحكومية وتعزز العلاقات بين الجهات الحكومية والجمهور. يتطلب العمل في القطاع الحكومي فهماً عميقاً للبروتوكولات الرسمية وكيفية التصرف بلباقة واحترافية في مختلف المواقف الرسمية وغير الرسمية. إتقان مهارات البروتوكول والإتيكيت الحكومي يعزز التواصل الفعال، يبني ثقة الجمهور، ويعزز الصورة الإيجابية للحكومة. يهدف هذا البرنامج التدريبي "بروتوكول الأعمال والإتيكيت الحكومي: تعزيز الصورة الاحترافية" إلى تطوير مهارات المشاركين في البروتوكولات الرسمية والإتيكيت المهني بما يضمن تحسين الأداء وتعزيز الصورة الاحترافية للمؤسسات الحكومية.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم بروتوكول الأعمال والإتيكيت الحكومي وأهميته في تعزيز الصورة الاحترافية.
- التعرف على قواعد السلوك والمراسم في المناسبات الرسمية (مثل الاجتماعات، المؤتمرات، الاستقبالات).
- تطوير مهارات التواصل الفعال وبناء علاقات إيجابية مع الآخرين.
- إتقان فن التعامل مع الشخصيات المهمة والضيوف الأجانب.
- فهم قواعد اللباس والمظهر المناسب في بيئة العمل الحكومية.
- التعامل مع المواقف المحرجة والصعبة بثقة ولباقة.
- تطبيق بروتوكول الأعمال والإتيكيت في الحياة اليومية والمهنية.

محتويات الورشة:

اليوم التدريبي الأول:

مقدمة إلى بروتوكول الأعمال والإتيكيت الحكومي

- مفهوم بروتوكول الأعمال والإتيكيت وأهميته في العمل الحكومي.
- تاريخ وتطور البروتوكول والإتيكيت.
- الفرق بين البروتوكول والإتيكيت.
- أهمية بناء الصورة الاحترافية وتعزيز السمعة.
- ورشة عمل: تحليل حالات واقعية لتطبيق بروتوكول الأعمال والإتيكيت.



اليوم التدريبي الثاني:

قواعد السلوك والمراسم في المناسبات الرسمية

- قواعد السلوك في الاجتماعات والمؤتمرات.
- فن التعامل مع الشخصيات المهمة والضيوف الأجانب.
- إتيكيت تقديم الهدايا وتبادل بطاقات العمل.
- قواعد المراسم في الاستقبالات والولائم الرسمية.
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات لمناسبات رسمية وتطبيق قواعد السلوك والمراسم.

اليوم التدريبي الثالث:

التواصل الفعال وبناء العلاقات

- أهمية التواصل الفعال في بناء علاقات قوية.
- مهارات الاستماع النشط والتحدث بوضوح وثقة.
- لغة الجسد وأهميتها في التواصل.
- فن التعامل مع الشخصيات المختلفة.
- ورشة عمل: تدريب على مهارات التواصل الفعال وتطبيقها في سيناريوهات واقعية.

اليوم التدريبي الرابع:

اللباس والمظهر

- قواعد اللباس والمظهر المناسب في بيئة العمل الحكومية.
- اختيار الملابس والألوان المناسبة للمناسبات المختلفة.
- العناية الشخصية والمظهر العام.
- ورشة عمل: تحليل أسلوب اللباس وتقديم نصائح لتحسين المظهر الاحترافي.



اليوم التدريبي الخامس:

التعامل مع المواقف الصعبة والتطبيق العملي

- التعامل مع المواقف المحرجة والصعبة بثقة ولباقة.
- فن الاعتذار وتصحيح الأخطاء.
- التعامل مع الشكاوى والانتقادات.
- تطبيق بروتوكول الأعمال والإتيكيت في الحياة اليومية والمهنية.
- تقييم البرنامج التدريبي وحلقة نقاش مفتوحة.

أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.