CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

الإتيكيت المهني لمديري المكاتب ومسؤولي العلاقات العامة

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

الإتيكيت المهني لمديري المكاتب ومسؤولي العلاقات العامة

نبذة عن البرنامج:

يطور البرنامج السلوك المهني والإتيكيت لدى مديري المكاتب ومسؤولي العلاقات العامة بوصفهم واجهة المؤسسة أمام زوارها وشركائها. ويغطي آداب التعامل والمقابلات، وإتيكيت الهاتف والبريد والاجتماعات الافتراضية، والمظهر المهني، وإدارة المواقف المحرجة بلباقة.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تطبيق قواعد الإتيكيت المهني في التعامل المستمر مع الزوار.

ب. إدارة المقابلات والاجتماعات الرسمية بلباقة واحترافية عالية.

ج. الالتزام بإتيكيت الهاتف والبريد والمنصات الافتراضية.

د. تمثيل المؤسسة بمظهر وسلوك مهني متسق.

هـ. التعامل مع المواقف المحرجة والصعبة بهدوء ودبلوماسية.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو المكاتب التنفيذية

ب. مسؤولو العلاقات العامة

ج. السكرتارية التنفيذية

د. موظفو الاستقبال وخدمة كبار الزوار

هـ. المساعدون الإداريون للقيادات

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: الإتيكيت المهني وصورة المؤسسة**

أ. مفهوم الإتيكيت المهني وأثره في الانطباع

ب. مدير المكتب واجهة القيادة والمؤسسة

ج. التوازن بين اللباقة والحزم المهني

د. الفروق بين الإتيكيت الرسمي والاجتماعي

- **المحور الثاني: استقبال الزوار وإدارة المقابلات**

أ. استقبال الزائر وتقديمه للمسؤول

ب. إدارة أوقات الانتظار وجدول المقابلات

ج. آداب الجلوس والضيافة في المكتب

د. إنهاء المقابلة وتوديع الزائر بلباقة

- **المحور الثالث: إتيكيت الاجتماعات والاتصالات**

أ. آداب الاجتماعات الحضورية وإدارتها

ب. قواعد الاجتماعات الافتراضية والكاميرا

ج. إتيكيت المكالمات الهاتفية وتحويلها

د. كتابة البريد المهني والردود الرسمية

- **المحور الرابع: المظهر والسلوك المهني**

أ. قواعد اللباس المهني حسب المناسبة

ب. لغة الجسد والتواصل غير اللفظي

ج. السرية واحترام خصوصية المعلومات

د. التعامل المهني مع الزملاء والمسؤولين

- **المحور الخامس: المواقف المحرجة والصعبة**

أ. التعامل مع الزائر الغاضب أو المستعجل

ب. الاعتذار عن المواعيد دون إحراج

ج. إدارة الأخطاء المراسمية البسيطة

د. محاكاة لمواقف مكتبية تتطلب لباقة

مخرجات الدورة:

أ. إعداد دليل إتيكيت مختصر لمكتب تنفيذي.
ب. تطبيق محاكاة لاستقبال زائر رفيع وإدارة مقابلته.
ج. صياغة نماذج مراسلات بريدية مهنية.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.
CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	**الإتيكيت المهني لمديري المكاتب ومسؤولي العلاقات العامة**	Course Title
لغة البرنامج	**العربية**	Course Language
مدة البرنامج	**5 أيام**	Duration
مكان الانعقاد	**مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه**	Venue
العرض المالي	**يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.**	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
سنغافورة	07 - 11 ديسمبر 2026
لندن، المملكة المتحدة	11 - 15 يناير 2027
القاهرة، مصر	31 مايو - 04 يونيو 2027
مدريد، إسبانيا	30 أغسطس - 03 سبتمبر 2027
برشلونة، إسبانيا	27 - 31 ديسمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام