الدورة التدريبية: البروتوكول المهني وإتيكيت التواصل لسكرتير المدير العام



21 - 25 ديسمبر 2026
فيينا
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #SA2024_362107

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تم تصميم هذه الدورة لتزويد السكرتير التنفيذي بالأدوات اللازمة لإتقان البروتوكول المهني وإتيكيت التواصل في بيئات العمل النخبوية. يستند المحتوى إلى أبحاث الخبيرة العالمية جوديث مارتن Judith Martin في آداب السلوك المؤسسي، مع التركيز على تحديات مثل إدارة المراسلات الرسمية والتعامل مع كبار الشخصيات. يقدم BIG BEN Training Center منهجًا عمليًا يشمل حالات دراسية من قطاعات متنوعة، لضمان تمكين المشاركين من حماية صورة مؤسساتهم وتعزيز كفاءة التواصل الرسمي. تتناول الدورة أيضًا بروتوكولات السفر والاجتماعات الافتراضية، مع تحديثات تتوافق مع المعايير الدولية المعاصرة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- السكرتير التنفيذي للمدير العام.
- مساعدي الإدارة العليا.
- منسقي المكاتب التنفيذية.
- المسؤولين عن تنظيم الفعاليات الإدارية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي.
- الشركات متعددة الجنسيات.
- الهيئات الحكومية والوزارات.
- المؤسسات الصحية والتعليمية.
- شركات الطاقة والتعدين.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- مكتب المدير العام.
- الإدارة التنفيذية.
- قسم العلاقات العامة.
- إدارة الفعاليات والمؤتمرات.
- شؤون المدراء وكبار الشخصيات.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- تطبيق بروتوكولات الاستقبال الرسمي للشخصيات الهامة.
- إدارة المراسلات الإلكترونية وفق معايير الإتيكيت المهني.
- تنظيم جدول المدير العام مع مراعاة الأولويات.
- تنفيذ آداب الاجتماعات الافتراضية والوجاهية.
- حماية المعلومات السرية بآليات أمنية متقدمة.
- ترتيب الفعاليات الداخلية وفق البروتوكولات العالمية.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على الجمع بين المحاضرات التفاعلية وورش العمل التطبيقية، مع تحليل حالات دراسية مستمدة من تحديات حقيقية في بيئات العمل. يتم تنفيذ تمارين محاكاة لسيناريوهات مثل تنظيم المآدب الرسمية أو إدارة الأزمات الإعلامية، مع توفير تغذية راجعة فورية من المدربين المتخصصين. يشمل البرنامج جلسات جماعية لصياغة بروتوكولات مؤسسية مخصصة، مما يعزز التطبيق العملي للمفاهيم. يركز المدربون على الربط بين المهارات البروتوكولية وكفاءة الأداء التنظيمي، مستخدمين أحدث الأبحاث في سلوكيات المؤسسات الراقية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات البروتوكول المهني

- مفهوم البروتوكول وأثره على الصورة المؤسسية.
- الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول في البيئة التنفيذية.
- معايير اللباس المهني للسكرتير التنفيذي.
- آداب المصافحة والتقديم في المحافل الرسمية.
- إدارة الانطباعات الأولى مع كبار الزوار.
- بروتوكول استخدام البطاقات التعريفية.
- حالات عملية لتحليل الأخطاء البروتوكولية الشائعة.

الوحدة الثانية: إتيكيت التواصل الرسمي

- قواعد المراسلات الإلكترونية الرسمية.
- بروتوكول إدارة المكالمات الهاتفية للمدير العام.
- آداب صياغة المذكرات والتقارير الداخلية.
- فن التعامل مع التواصل عبر منصات العمل.
- إدارة الرسائل الصعبة والشكاوى الرسمية.
- حماية خصوصية معلومات التواصل.
- تمارين محاكاة لسيناريوهات اتصال متعددة.

الوحدة الثالثة: تنظيم الفعاليات والاجتماعات

- بروتوكول تحضير اجتماعات مجلس الإدارة.
- ترتيب جدول أعمال المدير العام اليومي.
- إتيكيت توزيع الوثائق السرية.
- تنظيم فعاليات استقبال الشخصيات الهامة.
- بروتوكولات المآدب الرسمية والضيافة.
- إدارة الاجتماعات الافتراضية باحترافية.
- حالات دراسية لأزمات تنظيمية وحلولها.

الوحدة الرابعة: إدارة العلاقات والأزمات

- فن التعامل مع الجهات الحكومية.
- بروتوكول التنسيق مع المدراء التنفيذيين.
- إتيكيت تبادل الهدايا الرسمية.
- آليات حل النزاعات بلباقة.
- بروتوكولات الطوارئ الأمنية والمعلوماتية.
- إدارة العلاقات مع وسائل الإعلام.
- محاكاة إدارة أزمة مؤسسية.

الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والتميز

- دمج البروتوكول مع كفاءة الأداء التنظيمي.
- بروتوكول السفر والرحلات الرسمية للمدير العام.
- تطوير دليل بروتوكولي خاص بالمؤسسة.
- قياس أثر البروتوكول على سمعة المؤسسة.
- نموذج السكرتير التنفيذي كسفير للمؤسسة.
- تحديث المهارات وفق المعايير الدولية.
- ورشة بناء خطة تطوير شخصية.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

كيف يتم تحديث المحتوى لمواكبة المتغيرات العالمية؟

يتم مراجعة المنهج سنويًا بالتعاون مع خبراء دوليين في البروتوكول المؤسسي.

سؤال للتأمل:

هل يمكن أن يصبح الالتزام الصارم بالبروتوكول عائقًا أمام كفاءة الأداء التنظيمي في المواقف سريعة التطور؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تركز الدورة على الجمع بين الأطر الأكاديمية والتطبيقات العملية الملائمة للسياق المؤسسي العربي، مستندة إلى أبحاث رائدة مثل دراسات جوديث مارتن Judith Martin. يتم تصميم تمارين المحاكاة لتغطية تحديات فريدة كإدارة الفعاليات ذات الحساسية السياسية أو التعامل مع المعلومات السرية في بيئات العمل الديناميكية. يعزز BIG BEN Training Center مفهوم "البروتوكول كأداة استراتيجية" عبر ربط المهارات البروتوكولية بتحقيق الأهداف التنظيمية، مع تقديم نماذج قابلة للتطوير وفق حجم المؤسسة وطبيعة عملها. هذا التفرد في الربط بين الاحترافية البروتوكولية والكفاءة التشغيلية يضمن تميز الخريجين في تعزيز صورة مؤسساتهم.