

دورة أساسيات إتيكيت الأعمال: الاجتماعات ووجبات
العمل والتواصل بين الثقافات

UK Traininig

PARTNER



دورة أساسيات إتيكيت الأعمال: الاجتماعات ووجبات العمل والتواصل بين الثقافات

إتيكيت الأعمال هو مجموعة قواعد اللياقة والأعراف التي تحكم طريقة تحية المهنيين لزملائهم وعملائهم وضيوفهم والاجتماع بهم ومشاركتهم الطعام ومراسلتهم. تمتد هذه الدورة خمسة أيام، وهي موجهة إلى المهنيين في بداية مسارهم ووسطه ممن يمثلون منظماتهم في الاجتماعات والوجبات والتواصل الإلكتروني اليومي، وتنتهي بخطة إتيكيت لاستضافة وفد أعمال زائر تغطي الاجتماع والوجبة والمتابعة.

مقدمة

توجه ثلاثة نماذج الأجزاء المتعلقة بالثقافات في الدورة. نموذج Hall الذي وضعه إدوارد هول للسياق المرتفع والسياق المنخفض الذي يشرح مقدار المعنى الكامن فيما لا يقال صراحة. وأبعاد Hofstede الثقافية التي تصف فروقا مثل مسافة السلطة والفردية. Culture Map لإيرين ماير التي تعرض ثمانية مقاييس تختلف عليها ثقافات الأعمال، من أسلوب التواصل إلى إدارة الوقت. المستوى أساسي إلى تطبيقي، ويركز على المواقف اليومية لا على المراسم الرسمية والدبلوماسية. ويتعلم المشاركون عبر لعب الأدوار في التحية والاجتماعات ووجبة عمل، مع أمثلة من المصارف والضيافة وشركات الهندسة.

أهداف الدورة

- تعريف الإتيكيت والبروتوكول وتمييز المواقف التي تتطلب قواعد أسبقية رسمية.
- التمييز بين واجبات مضيف الاجتماع وواجبات المشارك وتطبيق كل منها عمليا.
- اختيار مستوى الرسمية المناسب لغداء عمل أو عشاء رسمي أو حفل تعارف مهني.
- المقارنة بين ثقافات الأعمال ذات السياق المرتفع والسياق المنخفض وتكييف التحية والطلب والاعتذار وفقا لذلك.
- تطبيق آداب البريد الإلكتروني والهاتف ومكالمات الفيديو بما يحفظ وضوح المراسلات ولباقتها.
- تبرير ترتيبات خطة استضافة الضيوف الزائرين من الوصول حتى المتابعة.

الفئة المستهدفة

- الموظفون المتعاملون مع العملاء الذين يقررون درجة الرسمية في تحية جهة اتصال جديدة ومخاطبتها.
- المساعدون التنفيذيون ومنسقبو المكاتب الذين يحكمون على الجلوس والتوقيت والضيافة للزوار.
- موظفو المبيعات وإدارة الحسابات الذين يختارون طريقة إدارة وجبة عمل مع عميل محتمل.
- أعضاء الفرق الذين بدأوا العمل مع شركاء من ثقافات أخرى ويحتاجون إلى الحكم على اختلاف قواعد اللياقة.
- موظفو الاستقبال والخدمة الذين يقررون طريقة التعامل مع زائر صعب أو غير متوقع.

UK Traininig
PARTNER



محاور الدورة

اليوم 1: الإتيكيت والبروتوكول والانطباع الأول

- الإتيكيت مقابل البروتوكول: اللياقة اليومية مقابل قواعد الأسبقية الرسمية
- التقييم الذاتي للإتيكيت: فحص أولي للعادات المهنية الحالية وفجواتها
- الانطباع الأول: التحية والمصافحة والتعريف وتبادل بطاقات العمل
- الأعراف الاجتماعية: أنماط السلوك المتوقعة في بيئة العمل والمناسبات الاجتماعية
- مبادئ إتيكيت المكتب: المساحات المشتركة ودقة المواعيد والمظهر واللياقة اليومية

اليوم 2: الاجتماعات والتعارف المهني

- رئاسة الاجتماع مقابل حضوره: واجبات المضيف والمشارك في إتيكيت الاجتماعات
- سلوك الاجتماع: جدول الأعمال والجلوس وأدوار الحديث واستخدام الهاتف المحمول
- إتيكيت التعارف المهني: الانضمام إلى المجموعات وتبادل بيانات الاتصال والمتابعة بلباقة
- إتيكيت الاستقبال والخدمة: الترحيب اللائق بالزوار في مكتب الاستقبال
- السلوك في المؤتمرات والفعاليات: الجلسات الحوارية والمعارض وحفلات الاستقبال غير الرسمية

اليوم 3: وجبات العمل والمناسبات الرسمية

- غداء العمل مقابل العشاء الرسمي: مستويات الرسمية وآداب المائدة المتوقعة
- إعداد المائدة: ترتيب أدوات الطعام والكؤوس واستخدام المنديل وتسلسل الأطباق
- واجبات المضيف والضيف: الطلب والجلوس وكلمات الترحيب ودفع الحساب
- استضافة كبار الشخصيات: ترتيب الأسبقية ومهام المرافقة والتعريف الرسمي
- الاعتبارات الغذائية والدينية: اختيارات قائمة طعام تراعي المجموعات المختلفة

اليوم 4: اللياقة عبر الثقافات

- ثقافات السياق المرتفع مقابل السياق المنخفض: نموذج Hall للرسائل الضمنية والصريحة
- أبعاد Hofstede الثقافية: تطبيق مسافة السلطة والفردية والتوجه الزمني
- ثقافات الأعمال الهرمية مقابل المتساوية: الألقاب وسرعة القرار والأقدمية
- الثقة القائمة على العلاقة مقابل القائمة على المهمة: الضيافة والهدايا والأحداث الجانبية
- اختلاف التحية والإيماءات: الانحناء والمصافحة والتواصل البصري والمسافة الشخصية

UK Training

PARTNER



اليوم 5: تطبيق الإتيكيت في المراسلات والاستضافة

- البريد الإلكتروني مقابل الهاتف مقابل مكالمة الفيديو: اختيار القناة وآدابها
- السلوك في وسائل التواصل والندوات الإلكترونية: الحضور المهني على المنصات الرقمية
- المواقف الصعبة: ردود لبقية على الإساءة والشكاوى واللمحظات المحرجة
- أخلاقيات التعامل مع العملاء والموردين وبيئة العمل: لياقة تبني الثقة والمصداقية
- خطة إتيكيت استضافة الوفد: إقرار ترتيبات الاجتماع والوجبة والمتابعة

المهارات التي ستكتسبها

- التعريف الرسمي بالأشخاص
- ترتيب الأسبقية
- آداب المائدة
- لياقة رئاسة الاجتماعات
- التواصل المراعي للسياق
- نبذة البريد الإلكتروني المهني
- استضافة الزوار

لماذا تحضر هذه الدورة

- من التخمين في درجة رسمية مخاطبة ضيف رفيع إلى تطبيق قواعد واضحة للتعريف والأسبقية.
- من الارتباك في عشاء العمل إلى التعامل الواثق مع الجلوس والطلب ودفع الحساب.
- من افتراض أن كل شريك يفهم الرسالة بالطريقة نفسها إلى تكييف النبرة لثقافات السياق المرتفع والمنخفض.
- من زيارات مرتجلة إلى خطة إتيكيت لاستضافة وفد تغطي الاجتماع والوجبة والمتابعة.

الخاتمة

اللياقة المهنية مهارة عملية: معرفة المتوقع في الاجتماع وعلى المائدة وفي البريد الوارد، وتكييفه مع الطرف الآخر. وتفصل الدورة بين الإتيكيت والبروتوكول الرسمي، وبين دور المضيف ودور الحاضر، وبين أساليب التواصل المباشرة وغير المباشرة. وهي الخيار المناسب للمهنيين الذين يريدون أساساً في خمسة أيام للمواقف اليومية بدلا من دورة ممتدة في المراسم والبروتوكول الرسمي.

UK Training

PARTNER



الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هو إتيكيت الأعمال؟

هو السلوك المقبول في التواصل المهني: طريقة التحية والتعريف والاجتماع وتناول الطعام والمراسلة بما يشعر الزملاء والعملاء والضيوف بالاحترام ويسهل سير الأعمال.

ما الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول في تدريب إتيكيت الأعمال؟

يشمل الإتيكيت اللياقة اليومية التي يمكن لأي شخص تطبيقها، أما البروتوكول فهو القواعد الرسمية للأسبقية والجلوس والمراسم المستخدمة عند حضور كبار الضيوف أو في المناسبات الرسمية.

ما النماذج التي تعتمد عليها دورة إتيكيت الأعمال في التواصل بين الثقافات؟

تعتمد نموذج Hall الذي وضعه إدوارد هول للسياق المرتفع والمنخفض، وأبعاد Hofstede الثقافية، و Culture Map لإيرين ماير لتفسير اختلاف قواعد اللياقة بين ثقافات الأعمال.

هل تناسب دورة أساسيات إتيكيت الأعمال المساعد التنفيذي؟

نعم، للمساعد الذي يستقبل الزوار وينظم الاجتماعات ووجبات العمل ويراسل كبار المسؤولين، ويحتاج إلى الحكم الصحيح على درجة الرسمية والأسبقية.

ماذا ينتج المشارك في دورة أساسيات إتيكيت الأعمال؟

يعد كل مشارك خطة إتيكيت لاستضافة وفد أعمال زائر تحدد التحية وترتيبات الاجتماع والجلوس واعتبارات قائمة الطعام ومراسلات المتابعة.

UK Training

PARTNER

