ibta MEA International Business Training Association | Certified Business PROFESSIONAL

سلوكيات الأعمال

إختبار رقم CBP C40-509

محترف الأعمال المعتمد في سلوكيات الأعمال
Certified Business Professional in Business Etiquette
CBP-BE

نظرة عامة على البرنامج التدريبي

يركز برنامج "محترف الأعمال المعتمد في سلوكيات الاعمال" على ترسيخ السلوكيات المثلى في بيمة العمل وذلك يتأتى من خلال تطوير المهارات والسلوكيات المهنية الناجحة في مختلف الثقافات والحالات، حيث يزوّد البرنامج المتدرّبين بأهم التوجيهات والمبادئ الأساسية التي تعمل على شحذ مهارات السلوك المهني الناجح والفعال في بيئة العمل من خلال التحلي بالسلوكيات المهنية العالية

الأهداف الرئيسية

تغطي شهادة محترف الأعمال المعتمد في سلوكيات الأعمال ™CBP الأهداف التالية:

1. *السلوكيات المهنية الأساسية*
   - *فهم وتطبيق المبادئ الأساسية للسلوك المهني في بيئة العمل، بما في ذلك التحلي بالاحترام والالتزام بالقيم الأخلاقية التي تعزز ثقافة التميز.*
2. *آداب التعامل والتواصل*
   - *إتقان فن التحية والتعارف، واستخدام البروتوكولات الصحيحة في المصافحة والتفاعل مع الآخرين، سواء في المواقف اليومية أو خلال الاجتماعات الرسمية.*
3. *أخلاقيات العمل والتنوع الثقافي*
   - *التعرف على دور الأخلاقيات في مكان العمل وكيفية التعامل مع التحديات الناتجة عن التنوع الثقافي، بما في ذلك السلوكيات المناسبة للتعامل مع زملاء من خلفيات مختلفة.*
4. *التواصل الفعال (الهاتف والإنترنت)*
   - *تطبيق السلوكيات المهنية عند استخدام الهاتف والبريد الإلكتروني، مثل إتقان مهارات الإجابة على المكالمات، وتحويلها، والتعامل مع المتصلين، بالإضافة إلى اتباع آداب التواصل عبر الإنترنت في بيئة العمل*

الفئة المستهدفة

هذه الدورة موجهة إلى:

- المتدربين العاملين في القطاعين العام والخاص
- القادة والمشرفين.
- طلاب الجامعات
- موظفو الخط الأمامي
- المتعاملين وموظفي خدمة العملاء

مدة البرنامج

- مدة هذا البرنامج هي **15 ساعة تدريبية**. تختلف ساعات التدريب حسب الجداول الزمنية الخاصة بمراكز محترف الأعمال المعتمدة.

لغة البرنامج

- اللغة العربية واللغة الانجليزية.

المتطلبات الأساسية

يتطلب هذا المقرر أن يستوفي الطلاب المتطلبات التالية:

- الالتزام بالسعي لتحقيق التميز.
- الحصول على شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها أو أن يكون المتدرب في طور استكمالها

ما يتلقاه المتدربون

سيحصل الطلاب/ المدرب على حقيبة تدريبية كامله تشمل الاتي:

- كتاب الطالب.
- أنشطه للتدريب على محتوى الدورة.
- الاختبار القبلي والبعدي.
- الاختبار الدولي عبر الإنترنت على موقع Prometricودرجة الاجتياز تبدأ من 70 % أو أعلى.

أين يمكنني دراسة هذا البرنامج؟

يمكن للمرشحين دراسة برنامج محترف الأعمال في سلوكيات الأعمال والحصول على شهادة محترف أعمال معتمد **" محترف الأعمال المعتمد في سلوكيات الأعمال "**

Certified Business Professional in Business Etiquette -CBP-BE

في أي مركز من المراكز المعتمدة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا.

للحصول على قائمة مراكز التدريب المعتمدة، يمكنكم زيارة موقعنا على الانترنت: www.ibtamea.com

محتويات البرنامج التدريبي

الوحدة الأولى: مقدمة في السلوكيات الاحترافية

- وصف مفهوم السلوكيات الاحترافية
- شرح قواعد ممارسة السلوكيات
- شرح القيم الأساسية لتطوير ثقافة التميز
- وصف مبادئ سلوك العمل الاستثنائي
- مناقشة دور حسن السلوك في مجال الأعمال
- استخدام العبارات التي تدل على الالتزام بالسلوكيات المناسبة

الوحدة الثانية: القاء التحية والتعارف

- التوصية بالسلوكيات الاحترافية المناسبة عند مقابلة الأشخاص بصفتك موظف استقبال في مكتب
- معرفة المبادئ الأساسية التي يجب ان تعبر عنها التحية الفعالة
- وصف عناصر التحية الفعالة
- تطبيق البروتوكول الصحيح للمصافحة
- شرح وتطبيق البروتوكول الصحيح للتعارف
- وصف مبادئ أدب التعامل مع مختلف السيناريوهات التمهيدية
- معرفة السلوكيات الاحترافية الصحيحة للتخاطب مع الأفراد

الوحدة الثالثة: بروتوكول الاجتماعات

- معرفة التوجيهات الخاصة بالتخطيط للاجتماعات (قبل يوم الاجتماع) لرؤساء الأقسام والمتحدثين
- معرفة التوجيهات الخاصة بالتخطيط للاجتماعات (في يوم الاجتماع) لرؤساء الأقسام والمتحدثين
- معرفة التوجيهات الخاصة بحضور الاجتماعات

الوحدة السادسة: سلوكيات التواصل عبر الانترنت والرسائل الإلكترونية

- معرفة السلوكيات الاحترافيه لاستخدام الأنترنت في مكان العمل
- فهم إيجابيات وسلبيات استخدام البريد الإلكتروني
- فهم السلوكيات الموصي بها للتواصل عبر البريد الإلكتروني
- معرفة فوائد تقنية الدردشة عبر الأنترنت في مجال خدمة العملاء
- معرفة التوجيهات السلوكية الخاصة بالتواصل عبر الدردشة على الأنترنت

الوحدة السابعة: المظهر الاحترافي

- معرفة طرق تطوير المظهر والهندام والصورة العامة الاحترافية
- فهم متطلبات المظهر الاحترافي في المناسبات المختلفة واعتبارات الثقافات المختلفة
- معرفة دور الاهتمام بالمظهر والنظافة الشخصية في بيئة العمل الاحترافية
- معرفة متطلبات الزي الاحترافي المقبول
- التعامل والتفاعل في بيئات العمل المتعددة الثقافات

الوحدة التاسعة: تحديات تنوع الثقافات

- معرفة السلوكيات المناسبة للقيام بالأعمال في المجتمعات ذات الثقافات المتعددة وتحديديها
- مناقشة أمثلة عن سلبيات عدم الإلمام بالسلوكيات المناسبة للتعامل مع الثقافات المتعددة في مكان العمل
- معرفة الاختلافات الثقافية وتأثيرها على السلوكيات الاحترافية

الوحدة الرابعة: الأخلاقيات المهنية الاحترافية

- معرفة دور الأخلاقيات في مكان العمل
- وصف التحدي الذي تطرحه الأخلاقيات في مكان العمل
- التوصية بتوجيهات خاصة بلائحة الأخلاقيات
- شرح مميزات الأخلاقيات الاحترافية
- مناقشة المبادئ التوجيهية الأخلاقية في مختلف السيناريوهات
- تسليط الضوء على المبادئ التوجيهية من أجل تفادى السلوكيات الأخلاقية غير المقبولة أو الحد منها في مكان العمل
- وصف طرق التعامل مع مشكلة التضارب في الآراء
- اختيار الهدايا الملائمة للمناسبات

الوحدة الخامسة: سلوكيات استخدام الهاتف

- معرفة الأسس الخاصة بسلوكيات استخدام الهاتف المتحرك
- تحدي المهارات التي يجب أن يتمتع بها محترفو الأعمال في مجال خدمة العملاء على الهاتف
- معرفة أهمية أتقان التكنولوجيا والمعدات الهاتفية
- معرفة مبادئ الإجابة على الهاتف بلباقة
- تطبيق سلوكيات وضع المتصلين على الانتظار
- تطبيق سلوكيات وضع المتصلين على الانتظار
- تطبيق سلوكيات تحويل المكالمة الهاتفية
- معرفة طرق التدقيق في المكالمات الهاتفية
- تطبيق الإرشادات العامة لتدوين الرسائل الفورية
- تطبيق السلوكيات المناسبة عند إنهاء المكالمة
- معرفة المبادئ الأساسية لإجراء المكالمات الهاتفية
- تطبيق مهارات التعامل مع المتصلين غير المهذبين

الوحدة العاشرة: السلوكيات الاحترافية الخاصة بتقديم الضيافة

- معرفة مبادئ التخطيط لغداء العمل
- معرفة أنواع/ صيغ الدعوات المستخدمة
- تطبيق السلوكيات الأساسية خلال غداء العمل
- معرفة ترتيب أدوات المائدة
- معرفة البروتوكول الصحيح لاستخدام أدوات المائدة
- تطبيق سلوكيات عشاء العمل الصحيحة
- اظهار التقدير للمتطلبات الثقافية في عشاء العمل الياباني
- معرفة سلوكيات المائدة الصحيحة لمختلف أنواع الطعام

استخدام نهج المشاركة إلى أقصى حد ممكن. وسيتم استخدام مجموعة متنوعة من المنهجيات، بما في ذلك العرض، والمناقشات، والعمل الجماعي، ومناقشات الفيديو، الأسئلة والأجوبة، وجلسات التدريب العملي، وتمارين صغيرة وكبيرة للمجموعة، والمحاكاة.