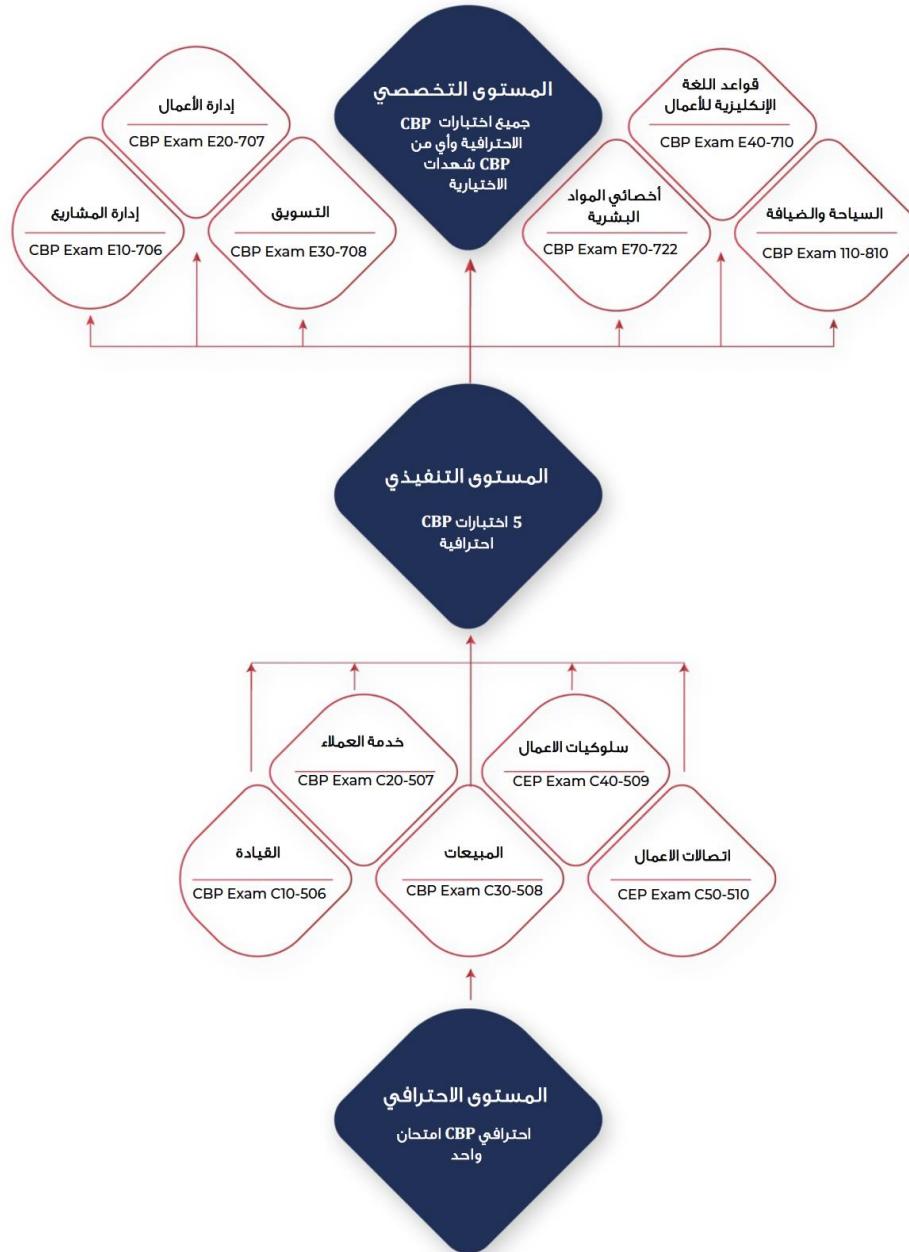


# سلوكيات الأعمال

اختبار دولي رقم 509 - C40



 Certified Business  
PROFESSIONAL



## • شهادة ومسارات CBP

فيما يلي شهادات CBP التي يمكنك الحصول عليها:  
استخدم المسارات المحدثة في الملف المرفق

CBP™ Business Etiquette

**EXAM E40-509**

## نشاط تعريف المتدربين

الاسم

الخبرات العملية

لمحة عنك

لمحة عن خلفيتك التعليمية

توقعاتك من هذه الدورة



## • التجهيزات



# الوحدة الأولى: مقدمة في السلوكيات الاحترافية

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

- 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 تدلّ على الالتزام بالسلوكيات المناسبة .



## مقدمة في السلوكيات الاحترافية

الهدف الأول: وصف مفهوم  
السلوكيات الاحترافية

- قواعد السلوك الاحترافي
- ثقافة التقيد بالسلوكيات الاحترافية  
في المؤسسة



## مبادئ السلوكيات

### الهدف الثاني : مبادئ ممارسة السلوكيات

- أن تكون سلوكيات مقبولة
- أن تكون سلوكيات صادقة
- ان تكون سلوكيات لبقة

المعايير التي تركز  
عليها السلوكيات  
الاحترافية

1

أن تكون سلوكيات مقبولة

2

أن تكون سلوكيات صادقة

3

أن تكون سلوكيات لبقّة

## أسُس السلوكيات المهنية

احترام المعايير الثقافية والالتزام بها.  
اعتماد وتطبيق سلوكيات عمل استثنائية.  
تطبيق آداب المائدة وسلوكياتها .  
ممارسة السلوكيات الاحترافية في استخدام الهاتف.  
مقابلة الأشخاص وإلقاء التحية بالشكل المناسب في مكان العمل

## تطوير ثقافة التميز

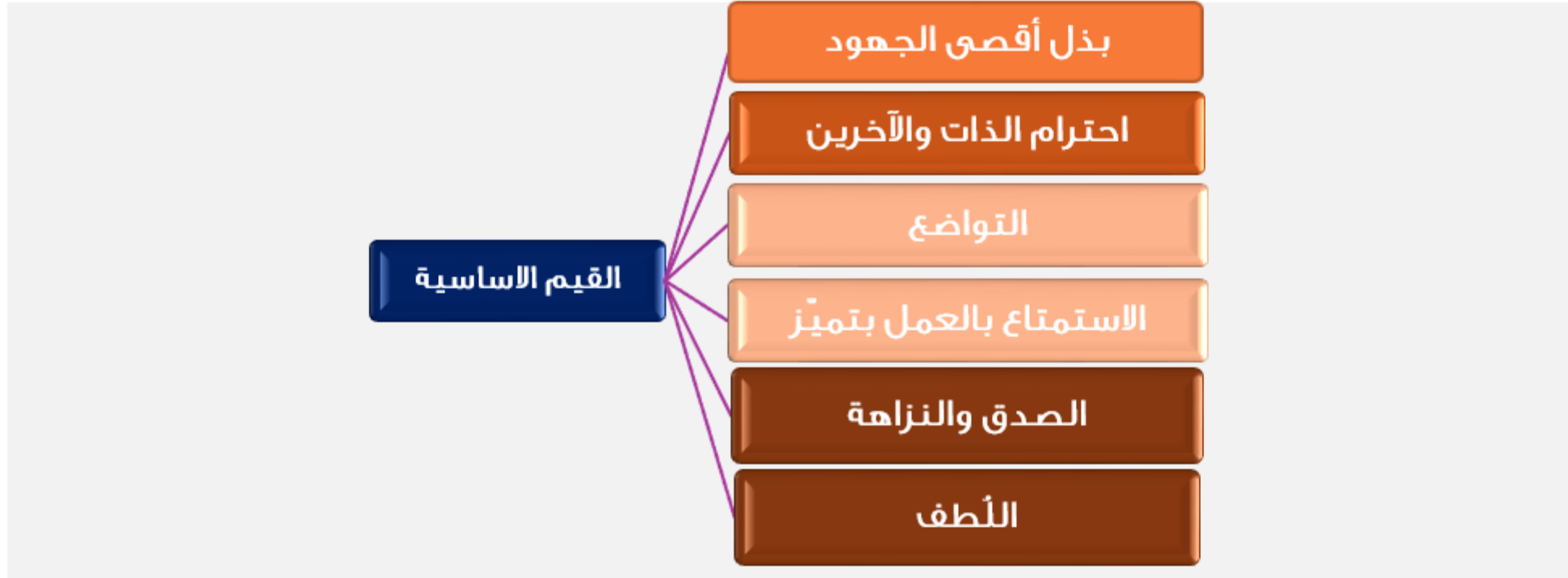
الهدف الثالث: شرح القيم الأساسية لتطوير  
ثقافة التميز



- بذل أقصى الجهود
- الاحترام
- التواصل
- الصدق والاستقامة

## تطوير ثقافة التميّز

إنّ السلوكيات الاحترافية ليست ثابتة بل ديناميكية وهي تشهد تطوراً مستمراً لتُمثّل الأفعال التي تعبّر عن قيم الاحترام، واللطف، والتواضع. وبالرغم من أنّ ممارسة السلوكيات المقبولة قابلة للتطور والتغيّر، فإنّ القيم التي تُبنى عليها هذه السلوكيات هي قيمٌ راسخة وثابتة .





## مبادئ سلوك العمل الاستثنائي

### الهدف الرابع: وصف مبادئ سلوك العمل الاستثنائي

- الالتزام
- الصدق
- المهارات الاجتماعية
- حسن الاطلاع
- الإصغاء الفاعل
- الثبات
- سهولة التواصل

✓ السلوك الذي ينمّ عن حسن الاطلاع والذي يركّز على تحقيق النتائج

✓ السلوك الذي يركز على الإصغاء الفعال

✓ السلوك الثابت

✓ السلوك الذي يركز بطبيعته على سهولة التواصل

✓ السلوك الذي يحترم الالتزام

✓ السلوك الصادق.

✓ السلوك الذي يركز على المهارات الاجتماعية

المبادئ الأساسية الخاصة  
بسلوك العمل الاستثنائي



ما هو دور حسن السلوك في مجال الأعمال؟

الهدف الخامس: مناقشة دور حسن السلوك في مجال الأعمال

توقعات العميل ممن يتعامل معهم في مجال العمل والتفاعلات الاجتماعية



## عبارات ثابتة

الهدف السادس: استخدام العبارات التي تدلّ على الالتزام بالسلوكيات المناسبة

- هل تسمح ...
- من فضلك
- شكراً

# الوحدة الثانية: إلقاء التحية والتعارف

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

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



## توجيهات لموظف الاستقبال

الهدف الأول: التوصية بالسلوكيات الاحترافية المناسبة عند مقابلة الأشخاص بصفتك موظف استقبال في مكتب.

يتحمل موظف الاستقبال مسؤولية كبرى، وهي أن يخلّف انطباعاً أولياً ممتازاً



## القيام بالتعريفات وإلقاء التحية الهدف الثاني: معرفة المبادئ الأساسية

المبادئ الأساسية

التحية الرسمية وغير الرسمية

الشعور بدفع الاستقبال

الشعور بدفع الاستقبال

الشعور بدفع الاستقبال

الشعور بدفع الاستقبال

المبادئ الأساسية التي يجب  
أن تعبر عنها التحية الفعالة



## التحية ذات الطابع الاجتماعي الودّي (التحية غير الرسمية)

قد نتخاطب مع بعض زملاء العمل والأصدقاء بطريقة غير رسمية مع استخدام عبارات مثل "صباح الخير"، "سلام"، "مرحباً". كما يجب أن تترافق التحية غير الرسمية مع ابتسامة لطيفة. وفي بعض المناسبات، خلال ندوة عمل أو مؤتمر مثلاً، قد يكون كل ما نحتاج إليه هو الإيماء بالرأس أو التلويح باليد تجاه شخص معين للتعبير عن ملاحظتك لوجود الشخص وترحيبك بوجوده.

## التحية ذات الطابع الرسمي (التحية الرسمية)

تكون التحية الرسمية منظمة أكثر وتُستعمل في البيئات الاحترافية، وسيناريوهات اللقاء الأول، وعند إلقاء التحية على مسؤولين كبار، أو إذا اقتضت الظروف ذلك. تشمل التحية الرسمية عادة المصافحة وتبادل لفظي لطيف، كما تتميز باختيار مدروس للكلمات ونبرة الصوت ووضع اليد الجسد.



## عناصر التحية الهدف الثالث: وصف عناصر التحية الفعالة

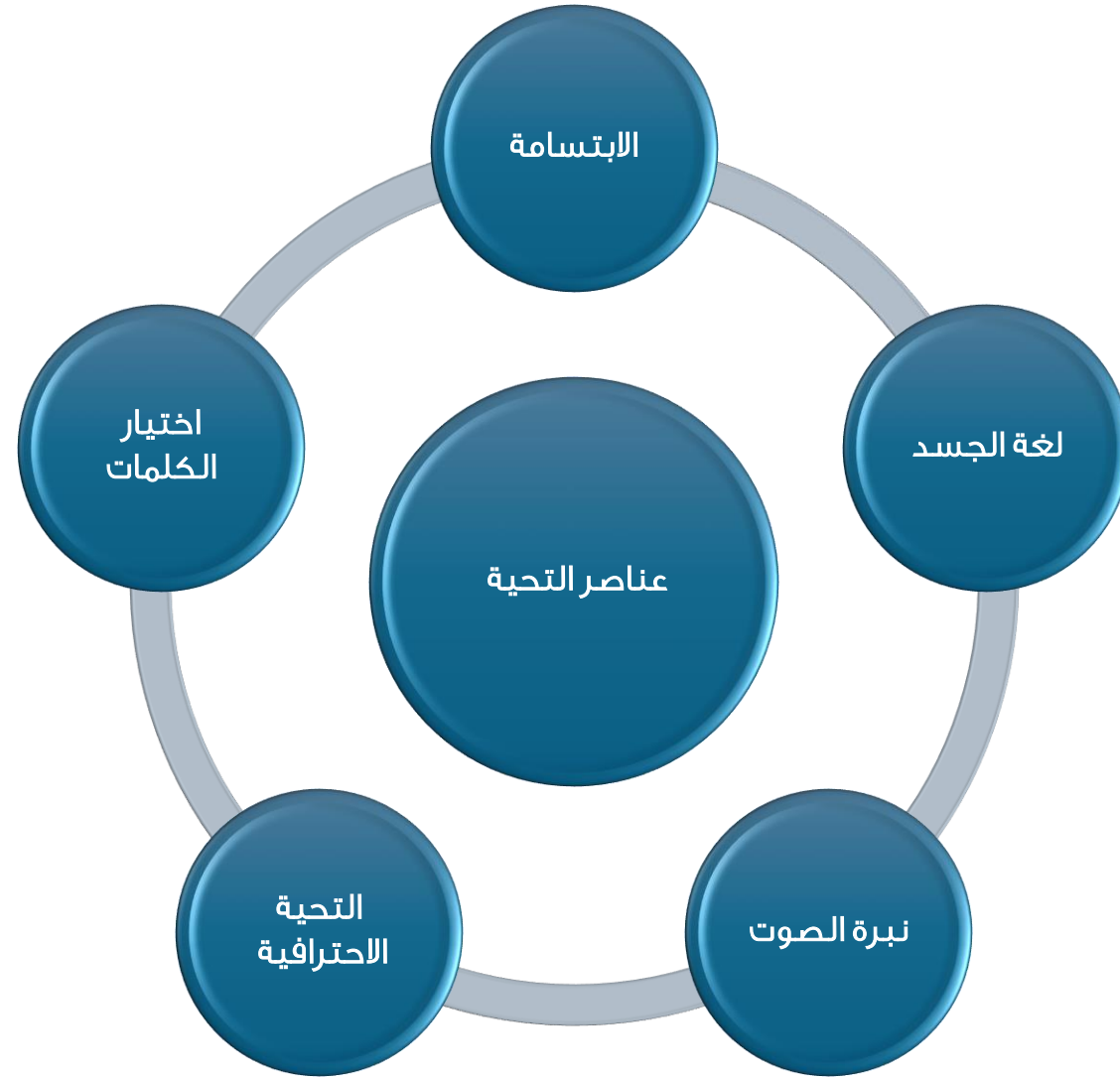
اختيار الكلمات

لغة الجسد

الابتسامة

التحية الاحترافية

نبرة الصوت





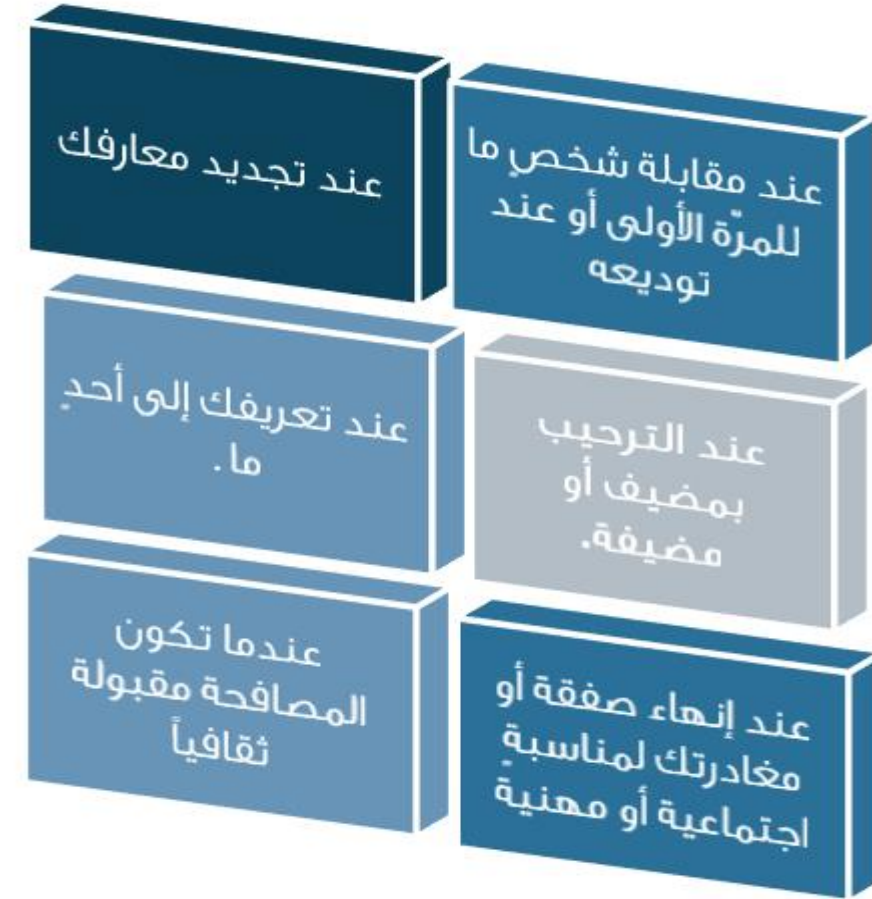
## بروتوكول المصافحة

### الهدف الرابع: تطبيق البروتوكول الصحيح للمصافحة

متى يجب مصافحة  
الآخر؟

المصافحة تحية  
جسدية

# المواقف التي قد تتطلب مصافحة الآخر





**عملية التعارف**  
**الهدف الخامس: توضيح البروتوكول الصحيح**  
 **لعملية التعارف**

الغرض من عملية التعارف هو نقل  
الأسماء والألقاب والمناصب وإنشاء  
بيئة مناسبة لبناء علاقات إيجابية

غالباً ما يُعرّف أحد الأشخاص إلى  
شخص آخر عبر ذكر اسمه



## سيناريوهات التعارف

الهدف السادس: التوجيهات الخاصة  
بسلوكيات للتعامل مع مختلف  
سيناريوهات التعارف

- التعامل مع سيناريوهات تعارف مختلفة
- عند التعريف عنك
- إذا نسي أحدهم التعريف عنك
- التعريف عن نفسك

## سيناريوهات التعارف

استخدم أسلوباً لطيفاً ومريحاً عند التعريف عن الأشخاص.  
اذكر الاسم والشهرة (اسم الأسرة) بوضوح، بما في ذلك  
الألقاب (المسمى الوظيفي)  
لا تستخدم الاسم الأول مع الأشخاص الواردين أدناه، إلا إذا  
طُلب منك فعل ذلك تحديداً:

- مسؤول رفيع في شركة معينة
- زبون أو عميل في شركة
- شخص ذو منصب أعلى
- شخص محترف يقدم خدماته
- شخص اكبر سنا



## التخاطب مع الأفراد

الهدف السابع: توضيح  
البروتوكول الصحيح  
للتخاطب مع الأفراد

- الرجال
- النساء

# الوحدة الثالثة: بروتوكول الاجتماعات

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

- 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



## التوجيهات الخاصة بالتخطيط للاجتماعات

قبل الاجتماع

اثناء الاجتماع

الهدف الأول: فهم  
التوجيهات الخاصة  
بالتخطيط للاجتماعات

ما هي التوجيهات الأخرى التي توصي بها لـ "يوم الاجتماع"؟

---

---

ما هي التوجيهات الأخرى التي توصي بها قبل يوم الاجتماع؟

---

---



## التوجيهات الخاصة بحضور الاجتماعات

الرئيس

01

الحضور

02

مقدمو العروض

03

الهدف الثاني: فهم  
التوجيهات الخاصة بحضور  
الاجتماعات  
توجيهات الاجتماع

# الوحدة الرابعة: الأخلاقيات المهنية الاحترافية

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

- 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 تفادي السلوكيات الأخلاقية غير المقبولة أو الحد منها في مكان العمل.
- وصف طرق التعامل مع مشكلة التضارب في الآراء.
- اختيار الهدايا الملائمة للمناسبات



## الأخلاقيات في مكان العمل

الهدف الأول: فهم دور الأخلاقيات في العمل

ترتكز الأخلاقيات المهنية الاحترافية على  
القيام بما هو صائب في مكان العمل

تزداد الحاجة إلى الأخلاقيات الاحترافية حين  
تواجه الشركات والمؤسسات التحديات أو عند  
زيادة فرص التطور والازدهار

تركز الأخلاقيات الاحترافية على القيام بالأمر الصحيحة في بيئة الأعمال، فهي تستلزم أن يميز الأشخاص المحترفون بين الصواب والخطأ وأن يتحلوا بالتصميم والعزيمة اللازمة للقيام بما هو صائب. وذلك لأن التحلي بالأخلاقيات الاحترافية يؤثر على طريقة تفاعلنا مع العملاء والزملاء وجميع أصحاب المصالح الآخرين



## التحدي الذي تطرحه الأخلاقيات الاحترافية

الهدف الثاني: وصف التحدي الذي تطرحه الأخلاقيات في مكان العمل

- ضرورة تعزيز الأخلاقيات في مكان العمل لتوعية الموظفين بشأن الاعتبارات الأخلاقية وتوجيه أفعالهم.
- تركّز الأخلاقيات الاحترافية في مكان العمل على إدارة القيم عند مواجهة الشركات للفرص أو التحديات



## وضع معيار أخلاقي

الهدف الثالث: اقتراح توجيهات  
لوضع قانون أخلاقي/كتيب  
السلوكيات

- القيم
- السياسات والإجراءات
- القوانين والأنظمة – الضمير

**القيم** هي الأمور القيّمة أو المهمة بالنسبة للشركة والمؤسسة أو للفرد المنتسب للعمل لديها أو المتعامل معها (العملاء). ويمكن تعريف القيم أيضاً على أنها المعايير أو التوجيهات التي تلتزم بها الشركة أو المؤسسة أو الأفراد .  
وتحدد القيم -بشكل أساسي- فلسفة الشركة في سعيها إلى تحقيق مهمتها وغاياتها ونجاحها. كذلك، تحدد القيم التوجيهات العامة حول ما يجب عمله وما لا يجب القيام به خلال تنفيذ مهمة الشركة.





## إيجابيات الأخلاقيات المهنية الاحترافية الهدف الرابع: شرح إيجابيات التقيد بالأخلاقيات المهنية الاحترافية

- الاستقرار
- صورة إيجابية عن الشركة
- تحسّن أداء الموظفين
- الحماية من الأفعال غير القانونية
- نوعية الخدمة



## التحديات الأخلاقية

### الهدف الخامس: مناقشة المبادئ التوجيهية الأخلاقية في سيناريوهات متنوعة

- نواجه تحديات أخلاقية بشكل يومي، ما يطرح تحديات على مستوى قيمنا الشخصية وقيم الشركة.
- القيام بما هو صائب



## تفادي السلوكيات غير المقبولة أو الحدّ منها

الهدف السادس: التركيز على التوجيهات للحد من السلوكيات غير المقبولة في مكان العمل

- السلوكيات غير المقبولة هي انتهاك مباشر لمعايير السلوكيات الاحترافية
- خمس خطوات للحدّ من

تطوير سياسة واضحة لمنع السلوكيات غير المقبولة ومعالجتها

التأكد من إدراك الجميع لسياسة وطرق التعامل مع السلوكيات غير المقبولة.

التعامل مع مسألة السلوكيات غير المقبولة على أنها مسألة متعلقة بالصحة والسلامة.

الاقتداء بالمثل: يتحمل للمدراء والمشرّفون المسؤولية والتأكد من نشر هذه الثقافة.

يجب وضع آلية واضحة لمراقبة تنفيذ هذه السياسات.

## خمس خطوات للحد من السلوكيات غير المقبولة





حلّ مشكلة التضارب في الآراء  
الهدف السابع: طرق التعامل مع  
مشكلة التضارب في الآراء

- الرضا المتبادل
- التفاوض
- الوساطة
- التسوية



## اختيار الهدية الملائمة في بيئة الأعمال

الهدف الثامن: اختيار الهدايا  
الملائمة للمناسبات  
يجب اختيار الهدايا بعناية بحسب ما  
هو متعارف عليه

# الوحدة الخامسة: سلوكيات استخدام الهاتف

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

- معرفة الأسس الخاصة بسلوكيات استخدام الهاتف المتحرك.
- تحديد المهارات التي يجب أن يتمتّع بها محترفو الأعمال في مجال خدمة العملاء على الهاتف.
- معرفة أهمية إتقان استخدام التكنولوجيا والمعدات الهاتفية.
- معرفة مبادئ الإجابة على الهاتف بلباقة.
- تطبيق مهارات الإصغاء الفعال عند تقديم الخدمة للعملاء عبر الهاتف.
- تطبيق سلوكيات وضع المتصلين على الانتظار.
- تطبيق سلوكيات تحويل المكالمات 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.



## سلوكيات المكالمات باستخدام الهاتف المتحرك

الهدف الأول: المبادئ الأساسية الخاصة  
بسلوكيات المكالمات الهاتفية (الهاتف  
المتحرك – الجوال)

- يشكّل الهاتف المتحرك حالياً جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية.
- أصبحت الهواتف المتحركة أكثر تقدماً على المستوى التكنولوجي



توجيهات خاصة بسلوكيات  
استخدام الهاتف  
الهدف الثاني: المهارات التي يجب أن  
يتمتع بها محترف خدمة العملاء

- إتقان استخدام الهاتف
- الرد على الهاتف
- الإصغاء الفعال
- وضع المتصلين على الانتظار
- تحويل المكالمات الهاتفية
- التدقيق في المكالمات الهاتفية



## إتقان استخدام الهاتف

الهدف الثالث: أهمية إتقان استخدام التكنولوجيا والمعدات الهاتفية

- إتقان استخدام التكنولوجيا
- التطبيق العملي لسلوكيات التعامل مع تقنيات الاتصال



## الرد على الهاتف بلباقة

الهدف الرابع: شرح مبادئ الرد على الهاتف بلباقة

- إعطاء انطباع أول إيجابي
- إلقاء التحية باحتراف
- في حال غياب الطرف المطلوب



## الإصغاء النشط (الفعال)

الهدف الخامس: وصف أهمية الإصغاء النشط في خدمة العملاء عبر الهاتف

- تحديد الأسئلة
- تحديد التصريحات
- تحديد الاعتراضات

## السيناريو الأول:

### العميل:

"هل لديكم مكتب واحد فقط؟ كنت أعتقد أن لديكم أكثر من مكتب."

### موظف خدمة العملاء:

"نعم من المقرر أن يشهد مكتبنا توسعات في القريب العاجل، نحن شركة متنامية ولدينا خبرة 10 سنوات في سوق العمل."

أي مما يلي يصف ما قاله العميل؟ اختر الإجابة الصحيحة.

- اعتراض
- تصريح
- سؤال

هل تعتقد أن موظف خدمة العملاء أجاب بالطريقة الصحيحة؟ فسر إجابتك.

---

---

## السيناريو الثاني:

### العميل:

"هل ستوصل جهاز الكمبيوتر الخاص بي إلى منزلي؟"

### موظف خدمة العملاء:

"من المتوقع أن يصلك يوم الاثنين في حوالي الساعة السادسة مساءً مزوداً بجميع الأجهزة والملحقات الضرورية."

أي مما يلي يصف ما قاله العميل؟ اختر الإجابة الصحيحة.

- اعتراض
- تصريح
- سؤال

هل تعتقد أن موظف خدمة العملاء أجاب بالطريقة الصحيحة؟ فسر إجابتك.

---

---

### السيناريو الثالث:

#### العميل:

"أود أن أشتري هذا الجهاز، ولكن حتى الآن لا أستطع المجيء لأخذه؟"

#### موظف خدمة العملاء:

\* أتفهم ذلك. هذه ليست بمشكلة، يمكنني إيصاله إلى منزلك اليوم. هل ترغب باستكمال إجراءات الشراء؟

أي مما يلي يصف ما قاله العميل؟ اختر الإجابة الصحيحة:

- اعتراض
- تصريح
- سؤال

هل تعتقد أن موظف خدمة العملاء أجاب بالطريقة الصحيحة؟ فسر إجابتك.

---

---



## وضع المتصلين على الانتظار

الهدف السادس: فهم التوجيهات  
المستعملة عند وضع المتصلين  
على الانتظار

- طلب الإذن
- إبلاغ العميل بالسبب
- إبلاغ العميل بمدة الانتظار
- شكر العميل على انتظاره



## تحويل المكالمات الهاتفية

الهدف السابع: التوجيهات السلوكية عند

## تحويل المكالمات الهاتفية

- تحويل المكالمات الهاتفية إلى الشخص المناسب
- شرح السبب الذي يدعو إلى تحويل المكالمات الهاتفية
- طلب الإذن عند تحويل المكالمات
- التأكد من أن يجيب الشخص أو القسم المناسب على المكالمات بعد تحويلها
- نقل تفاصيل المكالمات إلى زميلك في العمل

## التدقيق في المكالمات الهاتفية

الهدف الثامن: وصف أساليب  
التدقيق في المكالمات الهاتفية

- التدقيق في المكالمات

- تدوين الرسائل





## تدوين الرسائل

الهدف التاسع: فهم التوجيهات المتبعة عند تدوين الرسالة

- شرح عدم تفرغ زميلك
- تقدير الفترة التقريبية التي يكون فيها الزميل متفرغاً
- عرض خيارات أخرى لتلبية حاجات المتصل/العميل
- تدوين الرسائل



## إنهاء المكالمة

الهدف الحادي عشر: التوجيهات السلوكية لإنهاء المكالمة

- الشكر والتعبير عن الامتنان
- عرض أي مساعدة إضافية
- التعبير عن التقدير تجاه شركة العميل
- التأكيد على أي خطوات عملية يُتفق عليها



## عند إجراء مكالمات هاتفية

الهدف الثاني عشر: تلخيص المبادئ  
الأساسية لإجراء مكالمات هاتفية

- عرّف عن نفسك
- صرح عن غرض الاتصال
- كن مهذباً
- نفذ وعودك



## التعامل مع المتصلين الفضيين أو غير المهذبين الهدف الثالث عشر: وصف أساليب التعامل مع المتصلين غير المهذبين

- حافظ على هدوئك
- أظهر النية بتقديم المساعدة
- ضع نفسك مكان المتصل
- لا تتوان عن تحويل الاتصال إلى الشخص المسؤول عند الضرورة

# الوحدة السادسة: سلوكيات التواصل عبر الإنترنت والرسائل الإلكترونية

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

- معرفة السلوكيات الاحترافية لاستخدام الإنترنت في مكان العمل.
- فهم إيجابيات وسلبيات استخدام البريد الإلكتروني.
- فهم السلوكيات الموصى بها للتواصل عبر البريد الإلكتروني.
- معرفة فوائد تقنية الدردشة على الإنترنت في مجال خدمة العملاء.
- معرفة التوجيهات السلوكية الخاصة بالتواصل عبر الدردشة على الإنترنت



## استخدام الإنترنت في مكان العمل

### الهدف الأول: سلوكيات استخدام الإنترنت في مكان العمل

- يسهّل الإنترنت وجود سوق عالمي، ما يسمح للشركات والمؤسسات ببيع منتجاتها وإيصال خدماتها إلى أي شخص في العالم
- يربط الإنترنت 67% من سكان العالم



## البريد الإلكتروني

الهدف الثاني: شرح إيجابيات وسلبيات  
استخدام البريد الإلكتروني

البريد الإلكتروني (الإيجابيات - السلبيات)



## إيجابيات التواصل عبر البريد الإلكتروني

السرعة، البساطة، سهولة الاستخدام.  
يمكن النفاذ إليه من أي مكان في العالم.  
قليل الكلفة.  
قابل للأتمتة.  
تستعمل فيه الرسوم البيانية.

## سلبيات التواصل عبر البريد الإلكتروني

احتمال تعرّض سلامة أجهزة الكمبيوتر لأخطار التلف والضرر  
قلة المهارات والوعي التكنولوجي لدى المستخدمين  
التوافق التكنولوجي  
قد لا يشكل وثيقة قانونية  
قد يسبب حدوث سوء تفاهم بسبب الأخطاء الإملائية



## آداب التواصل عبر الإنترنت

الهدف الثالث: شرح السلوكيات الموصى بها للتواصل عبر البريد الإلكتروني

- وجه البريد الإلكتروني إلى الشخص المناسب
- استخدم عنواناً يلفت الانتباه
- استخدم أسلوب تحية مناسب
- لا تفترض أن شخصاً واحداً فقط سيقراً رسالتك
- خصص بريداً إلكترونياً للرسائل الشخصية
- استعمل لغة حسية



## الردشة على الإنترنت

الهدف الرابع: وصف مزايا الدردشة على الإنترنت في مجال خدمة العملاء

- قناة جديدة لخدمة العملاء
- مزايا جديدة

مزايا تقنية الدردشة  
عبر الإنترنت على  
الموقع الإلكتروني



- إتاحة الفرصة أمام العملاء للحصول على خدمة فورية على مدار الساعة.
- تقديم الدعم الإيجابي لخدمة العملاء وطلبات البيع.
- تعزيز علاقات العملاء وزيادة مستوى رضاهم من خلال التلبية الفورية لاحتياجاتهم.
- زيادة فرص البيع عبر الإنترنت.
- تخفيض التكاليف التشغيلية عبر تلبية احتياجات العملاء على الإنترنت بدل تكبد كلفة الاتصالات الهاتفية.



## توجيهات خاصة بسلوكيات الدردشة على الإنترنت

الهدف الخامس: فهم التوجيهات  
الخاصة بالتواصل عبر الدردشة على  
الإنترنت

- التوجيهات
- الدردشة على الإنترنت

# الوحدة السابعة: المظهر الاحترافي

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

- معرفة طرق تطوير المظهر والهندام المهني 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 عمل متعددة الثقافات



## الأسلوب والصورة الاحترافية

الهدف الأول: السلوكيات المناسبة  
للاعتناء بأسلوب احترافي وإعطاء  
صورة محترفة



## قانون الملبس والهندام

الهدف الثاني: فهم احتياجات المظهر الاحترافي  
في المناسبات المختلفة

- الزي الرسمي ربطة عنق سوداء
- الزي الرسمي المبتكر (ربطة عنق سوداء)
- الزي الرسمي الاختياري ربطة عنق سوداء اختياري
- الزي الرسمي التقليدي (القومي) ربطة عنق بيضاء
- المظهر العملي الأنيق
- المظهر العملي الاحترافي



## توجيها توجيهات المظهر الاحترافي المناسب

### الهدف الثالث: المظهر الاحترافي المقبول

### الاحترافي المناسب

- النساء
- الرجال
- لباس عملي احترافي للنساء والرجال
- الملابس التي يجب تجنبها

## التوجيهات السلوكية للمظهر الاحترافي المناسب

ترتدي النساء ما يلي للتمتع بمظهر احترافي كلاسيكي، مع ملاحظة أنه في كثير من الدول العربية تعتبر (العباءة النسائية السوداء) هي المظهر الاحترافي الأنسب للعمل والمشاركة في المناسبات العملية.



| أبرز الملابس الاحترافية للنساء:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | أبرز خيارات الملابس الاحترافية للرجال:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• بدلة سوداء أو رمادية</li> <li>• الزي التقليدي للبلد (كالعباءة الرسمية)</li> <li>• بدلة باللون الخمري أو الكحلي الداكن</li> <li>• سترة وتنورة بألوان متناقضة</li> <li>• بدلة من قطعتين</li> <li>• البلوزات البيضاء أو البيج</li> <li>• بلوزة بلون واحد، أو بألوان فاتحة</li> <li>• قرطي أذن ذهبيين، وفضيين</li> <li>• أوشحة بلون يتناسب مع البذل.</li> <li>• حذاء مسطح أسود، أو كحلي، أو رمادي داكن</li> <li>• جوارب نسائية شفافة أو رمادية داكنة</li> <li>• حقيبة يد سوداء جلدية</li> <li>• معطف يناسب كل أحوال الطقس</li> <li>• حقيبة عمل سوداء، أو بنية، أو خمرية</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• بذلتين باللون الكحلي والرمادي (واحدة من كلا منهم</li> <li>• الزي التقليدي للبلد</li> <li>• خمسة أزواج من الجوارب السوداء وزوجين من الجوارب الكحلية اللون</li> <li>• بدلة مخططة كحلية ورمادية (خطوط رفيعة)</li> <li>• أربع ربطات عنق حريرية منقوشة/مخططة بنقشات خمرية/حمراء، وربطتا عنق منقوشتان</li> <li>• بدلة باللون الرمادي الغامق</li> <li>• ربطتي عنق كحلية/بنفسجية</li> <li>• سترة بلايزر كحلية رياضية مع سروال (بنطال) رمادي</li> <li>• حزام جلدي أسود واحد</li> <li>• ستة قمصان قطنية بيضاء</li> <li>• قميصاً أزرقاً أو مخططاً</li> <li>• حقيبة عمل جلدية</li> <li>• حذاء أسود بلا رباط وحذاء أسود مع رباط.</li> </ul> |

## Business Formal



## ترتيب الھندام الشخصي لتحقيق النجاح

الهدف الرابع: معرفة دور ترتيب الھندام الشخصي في بيئة العمل الاحترافية

- الملابس
- الشعر
- الأوشحة أو الحجاب (في ثقافة الشرق الأوسط)
- النفس المنعش
- رائحة الجسد
- مظهر الأظافر
- التبرج

## أزياء الثقافات المتعدّدة



الهدف الخامس: فهم أثر الثقافة  
على المظهر الاحترافي  
أمثلة على سلوكيات المظهر  
الاحترافي

# الوحدة الثامنة: سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

- معرفة أهمية تطبيق سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة.
- معرفة الآداب السلوكية العامة عند التعامل مع ذوي الإعاقة.
- معرفة السلوكيات العامة التي يجب اعتمادها مع مستخدمي الكرسي (المتحرك) المدولب.
- معرفة الآداب السلوكية العامة للتعامل مع المكفوفين أو المصابين بضعف بصري.
- معرفة الآداب السلوكية العامة للتعامل مع الصمّ.
- معرفة الآداب السلوكية العامة للتعامل مع شخص يعاني من مشكلة في النطق.



## سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة

الهدف الأول: شرح أهمية تطبيق سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة

- كل شخص هو فريدٌ من نوعه ومميز. عند تقبل تميزنا، سنتمكن من اكتشاف أقصى درجات مواهبنا وقدراتنا
- حين يطبق محترفو الأعمال سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة يساهم في التعرف على مجالات الابداع لديهم ويزيد من إنتاجيتهم



## تطبيق السلوكيات الأساسية للتعامل مع العجز الجسدي

الهدف الثاني: وصف  
السلوكيات العامة عند  
التعامل مع ذوي الاعاقة



الآداب السلوكية العامة للتعامل  
مع مستخدمي الكرسي  
المدولب (الكرسي المتحرك)

الهدف الثالث: وصف اللياقات  
العامة التي يجب اعتمادها مع  
مستخدمي الكرسي المدولب



الآداب السلوكية العامة للتعامل مع  
المكفوفين/المصابين بضعف بصري

الهدف الرابع: وصف السلوكيات العامة التي  
يجب اعتمادها للتعامل مع المكفوفين أو  
المصابين بضعف بصري





## الأشخاص المصابون بمشاكل في النطق

الهدف السادس: وصف الآداب  
السلوكية للتعامل مع شخص يعاني  
من مشاكل في النطق

# الوحدة التاسعة: تحدّيات تنوع الثقافات

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

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



## السلوكيات المناسبة للتعامل مع الثقافات المتعددة

الهدف الأول: وصف السلوكيات  
المناسب للتعامل مع الثقافات  
المتعددة والتحديات المطروحة في  
تطبيقها

إظهار الاحترام تجاه الثقافات  
المختلفة

## السلوكيات المناسبة للتعامل مع الثقافات المتعدّدة

انتبه من إظهار أي نزعة تنمُّ عن عدم  
الارتياح للتعامل مع الثقافات الأخرى

تحلّ بعقل منفتح

اطّلع على الثقافات الأخرى

تعلم بعض الكلمات أو العبارات من  
اللغات المجتمعات أو الثقافات الأخرى

عرف ما هو مقبول في الممارسات  
الاحترافية

تجنب ذكر المحرّمات المتعلقة بالنوع،  
والديانة، والطعام، وغيرها





## حساسية عدم الإلمام بالسلوكيات الثقافية الأخرى

الهدف الثاني: مناقشة أمثلة عدم  
الإلمام بالسلوكيات الثقافية في  
مكان العمل

- الممارسات الدينية
- مسائل النوع الاجتماعي
- مبادرات تدلّ على التقدير
- المأكل والمشرب
- اجتماع العمل



## الاختلافات الثقافية

الهدف الثالث: فهم الاختلافات الثقافية وتأثيرها على السلوكيات الاحترافية

- التباين (تعارض أو تضارب) بين بعض الثقافات
- الثقافة الأميركية مقارنة مع الثقافة اليابانية

# الوحدة العاشرة: السلوكيات الاحترافية الخاصة بتقديم الضيافة

## الأهداف

عند الانتهاء من هذه الوحدة، سوف تكون قادراً على القيام بما يلي :

- معرفة مبادئ التخطيط لغداء العمل.
- معرفة مختلف 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.
- إظهار التقدير للمتطلبات الثقافية في عشاء العمل الياباني.
- معرفة سلوكيات المائدة الصحيحة لمختلف أنواع الطعام.



## التخطيط لغداء عمل الهدف الأول: مبادئ التخطيط لغداء عمل

- متى؟
- من؟
- أين؟
- كيف؟
- لماذا؟



## إرسال الدعوات

الهدف الثاني: سلوكيات إرسال  
الدعوات

- سلوكيات إرسال الدعوات
- محتوى الدعوة



## سلوكيات غداء العمل

الهدف الثالث: فهم ممارسات السلوكيات  
الأساسية في غداء العمل

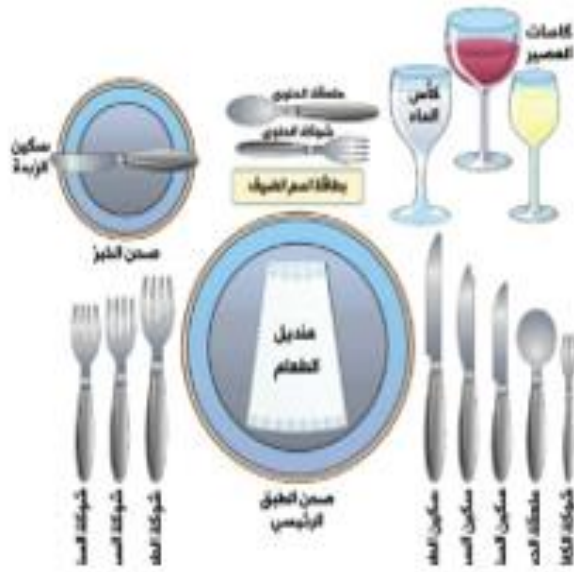
السلوكيات اللائقة وغير اللائقة في غداء العمل

## السلوكيات تغذاء عمل اللائقة



- اذهب إلى الموعد مبكراً.
- ادفع الحساب قبل الأكل إذا أمكن تجنباً لأي لبس حول من سيدفع. إذا لم تتمكن من فعل ذلك، خذ المبادرة بدفع الفاتورة حين تستعد للمغادرة.
- اعرض على ضيفك الجلوس في أفضل مقعد .
- اطلب طعامك بحذر.
- ساعد ضيفك، إذا لم يكن مألوفاً، في اختيار المأكولات من قائمة الطعام إذا دعت الحاجة.
- انتظر أن يطلب ضيفك الطعام أولاً.
- طبق سلوكيات المائدة الحسنة.
- اطلب نفس عدد الأطباق. يساهم ذلك في تجنب أن يتناول أحد الأشخاص طبقاً وحده من دون مشاركة الآخر.

- 



الإفطار

01

الغذاء

02

عشاء رسمي

03

أسس سلوكيات المائدة  
الهدف الرابع: فهم ترتيب  
أدوات المائدة



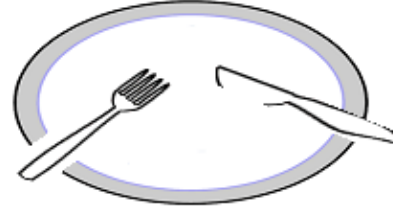
استخدام أدوات المائدة وكيفية  
وضعها عند التوقف عن الطعام

الهدف الخامس: البروتوكول الصحيح  
لاستخدام أدوات المائدة وكيفية وضعها  
عند التوقف عن الطعام لبعض الوقت  
استخدام أدوات المائدة:

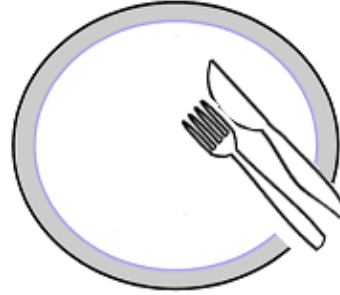
- الأسلوب الأوروبي مقابل الأسلوب  
الأمريكي  
وضع أدوات المائدة:
- إثناء الأكل
- عند انتهاء الوجبة

## الانتهاء من استخدام أدوات المائدة

حين تتحدث أو تنتهي من استخدام أدوات المائدة، يجب أن تضع الشوكة فوق السكين، بشكل متشابك، على أن تكون أسنان الشوكة نحو الأسفل، وشفرة السكين نحو الداخل. تخيل أن طبقك هو ساعة. يفترض أن تبدو وضعية الأدوات عند الانتهاء من استخدامها على النحو الآتي: قبضة الشوكة وكأنها الساعة الثامنة وقبضة السكين وكأنها الساعة الرابعة .



عند الانتهاء من تناول الطعام، يجب أن تكون أدوات المائدة في وضعية مغلقة، أي أن تكون الشوكة والسكين في وضعية متوازية. يجب أن تكون قبضة الأدوات في وضعية الساعة الرابعة، بحيث أن توضع أسنان الشوكة وشفرة السكين بطريقة تشير إلى الساعة الحادية عشرة .





## سلوكيات عشاء العمل

### الهدف السادس: وصف سلوكيات عشاء العمل الصحيحة

- السلوكيات العامة للمائدة
- سلوكيات ما قبل العشاء
- الاستعداد للتمتع بوجبة الطعام
- طلب الطعام
- أدوات المائدة
- مناديل المائدة
- أثناء تناول الطعام
- عند الانتهاء من تناول

# SUSHI

and Japan food



أمثلة على سلوكيات المائدة في  
بعض الثقافات: عشاء ياباني

الهدف السابع: وعي تعدد الثقافات  
خلال عشاء ياباني

- الأطباق المشتركة
- استخدام عيدان الأكل Chopsticks
- سلوكيات العشاء الياباني

## سلوكيات ما قبل العشاء

- الوصول في الوقت المحدد.
- يجب أن ينتظر أول الواصلين وصول الشخص الثاني قبل الجلوس إلا إذا كنت قلقاً من عدم الحصول على مقعد، مع ملاحظة أنه قد يكون لكل مطعم سياسته الخاصة.
- اتصل مسبقاً إذا علمت بتأخرك.
- انتظر لمدة ١٥ دقيقة للتأكد من وصول المدعوين الى حفل العشاء.
- يمكنك أن تبدي استعدادك - بهدوء - للاستمتاع بوجبة العشاء.
- إذا كنت أنت ضيف عشاء العمل، اسمح لصاحب الدعوة باقتراح نظام ترتيب المقاعد كما يمكنك أن تسأل عن مكان جلوسك.
- لا تضع أي حقائب أو نظارات أو هواتف خلوية أو حقائب عمل على المائدة .
- حين يجلس الجميع، افتح منديلك بهدوء وضعه على ساقيك، على أن يكون مطوياً إلى نصفين مع توجيه ثنيات المنديل نحو خصرك .
- أبقِ أدوات المائدة بالترتيب نفسه ولا تعد تنظيم شكل أدوات المائدة إذا كنت أعسر (من مستخدم اليد اليسرى).
- انتظر وصول جميع الأطراف قبل البدء بتناول أي جزء من وجبة الطعام.

## طلب الطعام

- يفهم النادل أنك مستعد لطلب ما اخترته حين تغلق قائمة الطعام.
- إذا أرادت المجموعات فواتير منفصلة، أبلغ النادل بذلك قبل البدء بطلب الطعام .
- اطرح على النادل أي أسئلة قد تراودك حول قائمة الطعام.
- حين تساورك الشكوك حول كيفية التصرف، راقب صاحب الدعوة وقم بالمثل.
- إذا كان صاحب الدعوة هو من سيدفع الفاتورة، لا تطلب أغلى الأطباق ثمناً.
- تجنب طلب لقم الطعام الصغيرة أو المأكولات التي يصعب أكلها.

## أدوات المائدة

- تذكر ألا تحمل أي أداة بقبضتك.
- لا تلوح بأدوات المائدة أثناء الكلام.
- ضع أدوات المائدة على طبقك، وليس على الطاولة، عندما لا تستعملها.
- لا تستعمل اليدين في الوقت نفسه للإمساك بأدوات المائدة والأكواب معاً.

## مناديل المائدة

- استخدم منديلك بشكل متكرر وكأنك تمسح أو تربت على فمك لتنظيف شفثيك.
- لا تستخدم المنديل وكأنه محرمة.
- امسح أصابعك بشكل متحضر كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- إذا اضطررت إلى مغادرة المائدة، اطلب الإذن بالانصراف وضع منديلك على مقعدك.
- استخدم منديلك لتنظيف ثيابك إذا لطختها بالطعام.
- قد تتوفر مناشف ساخنة لتنظيف اليدين قبل الوجبة وبعدها لذلك يمكنك استخدام المنشفة لمسح يديك. قد يأخذ النادل المنشفة فوراً؛ وإذا لم يفعل، ضعها إلى يسار طبقك .



## توجيهات خاصة بسلوكيات تناول أنواع معينة من طعام

الهدف الثامن: سلوكيات المائدة  
الصحيحة – أنواع الطعام الشائعة

- الخرشوف (Artichoke)

- الكافيار

- الباستا

- السلطعون (سرطان البحر)

- المحار والصدف النيء

- السوشي