

إتيكيت وبرتوكول العمل

Business Etiquette and workplace
protocol



الهدف من الكورس

Course Objectives

يهدف الكورس إلى:

- التعريف بمبادئ إتيكيت و بروتوكول مكان العمل
- كيفية ترك انطباع أول جيد ويدوم، ومستويات الحديث الأربعة، وتقديم بطاقة العمل
- إتيكيت الاجتماعات وآداب المائدة وآداب الهاتف و اتيكيت العمل الدولي
- توضيح سياسات أصحاب الأعمال

محتوى الكورس

Course Content

المحاضرة الأولى: المقدمة والتعريف والأهمية والانطباع الأول ومستويات الحديث الأربعة واستخدام بطاقات العمل

المحاضرة الثانية: المثل وأنواع الموظفين – الملل والغضب والتوتر والزي الموحد – أصول السلامة / المصافحات والتقديم

المحاضرة الثالثة: إتيكيت الاجتماعات وآداب المائدة – التوجه والموقف السليم

المحاضرة الرابعة: إتيكيت المراسلات والبريد الإلكتروني والتقارير – آداب الهاتف – السلوكات العامة وسياسات أصحاب الأعمال و إتيكيت العمل الدولي.

المدخل Introduction

- قصة ملكة إنجلترا
- اذكر اسمك بطريقة لن أنساها

مقدمة Introduction

العلاقات هي واحدة من أهم أسس النجاح في العمل والحياة

- علاقات مع زملاء عمل – مع رؤساء عمل – مع مرؤسين

- مع عملاء – مستثمرين – موردين

- أفراد عائلة – أصدقاء

عندما تكون مهذباً وتراعي الآخرين في المشاعر وفي تعاملاتك ستكون النتيجة حتماً:

- احترام متبادل

- علاقات طويلة المدى

- قبول من الآخرين

المحاضرة الأولى

تعريف Definition

ما معنى إتيكيت وبرتوكول العمل؟

- مجموعة من القواعد التي تسمح للموظفين بالتعامل بطريقة حضارية لائقة
- مدونة أو Code يرتكز عليه الحس السليم Common sense والمعايير الثقافية المعتاد عليها Cultural norm
- أخلاقيات وآداب مهمة ومؤثرة في مكان العمل
 - تخلق ثقة متبادلة واحترام متبادل
 - تساعد على عمل علاقات اجتماعية ومهنية طويلة
 - سلوكيات تحث على القبول

أهمية الإتيكيت وبروتوكول العمل

The Importance of Business Etiquette

- يساعد على عمل انطباع أول جيد
- يدل على احترافية عالية
- يجبر على قبول الشخص
- يخلق اتجاه قلب سليم
- يحقق حسن تواصل
- يساعد على التصرف في المحافل العامة
- يساعد على تقديم النفس بشكل لائق ومحترف
- يعطي كفاءة في الأحاديث القصيرة Small talk

كيفية عمل انطباع أول جيد

Making a Great First Impression

في ظرف 30 ثانية يقدر المتحدث معك أو المستمع اليك تحديد:

- مستواك المادي
- مستوى تعليمك
- مركزك الاجتماعي
- مدى اهتمامك بالتفاصيل
- مستوى نجاحك

كيفية عمل انطباع أول جيد

Making a Great First Impression

في ظرف 3 دقائق يقدر المستمع إليك أو المتحدث معك أن يحدد:

- هل أنت واثق في نفسك و أهل للثقة؟

- هل لديك شغف معين؟

- هل أنت رحيم؟

- هل يمكن الاعتماد عليك؟

- ما هي إمكانياتك؟

- هل يمكن تكوين صداقة معك؟

كيفية عمل انطباع أول جيد

Making a Great First Impression

• حسن المظهر

• الابتسامة

• الدراية بكل ما يدور حولك في الوسط

• الثقة

• لغة العيون والرسائل الخارجة منها

• التحية المحترفة

الهندام العام Overall Outfit

- شعر مقصوص جيداً وبعناية ومرتب
- برفان خفيف مقبول
- أظافر مقصوصة ونظيفة
- حذاء متلمع
- شراب سادة
- ألوان متناسقة
- حلي وصيغة قليلة

فنون التواصل – باختصار Communication Skills

- قول الشيء الصحيح في الوقت الصحيح
- التغلب على حرارة اللحظة وعدم قول ما لا يليق Heat of the moment
- حساسية عالية للمواقف والأفراد

مستويات الحديث الأربعة

The Four Levels of Conversation



1. أحاديث قصيرة

1. Small talk

- مجرد تبادل مجاملات سطحية
- نتحدث عن مواضيع عامة تناسب جميع الناس والأمزجة والآراء
- نتحدث عن حالة الطقس والمكان الذي نتواجد فيه حالياً
- هذه المرحلة هي مرحلة تأسيس العلاقة، وأن يشعر الشخص بأنه على راحته معك
- مرحلة تحدد فيها ما إذا كنت تريد أن تستثمر وقتاً في هذا الحديث وهذه العلاقة أم لا تستحق
- لو تمت هذه المرحلة بسلاسة غالباً ستنتقل إلى المستوى الثاني



2. كشف الحقائق

2. Fact Disclosure

- يتم الحديث على بعض الحقائق عن نفسك التي يسهل الإفصاح عنها
 - طبيعة عملك
 - مكان عملك
 - من أين؟ وأين تسكن؟
 - اهتماماتك وهواياتك
- تسمى مرحلة بداية التعارف والمعرفة، وتفيد في اكتشاف الاهتمامات المشتركة
- تعطي إحساساً بأنك مستعد للانفتاح بعض الشيء، لكنك ما زلت في منطقة الأشياء العامة
- المحايدة وليست الخاصة
- لو تمت هذه المرحلة بنجاح وراحة غالباً ستنتقل إلى المستوى الثالث

3. وجهات النظر والآراء

3. Viewpoints and Opinions

تبدأ في عرض وجهة نظرك في موضوع معين و كيف تفكر فيه

- احترس لأن وجهات النظر قابلة للاعتراض وعدم الموافقة من الطرف الآخر
- تأكد أنك مستعد لذلك
- مشاركة رأيك سيعرضك للانتقاد والتحليل من المستمعين
- هل هناك ثقة كافية؟
- هل هناك مساحة آمنة للمشاركة؟

بعض الأحيان الآراء ووجهات النظر تعتبر هجومية أو محرجة لآخرين حولك، تأكد من استعدادك للخوض في هذه المنطقة من العلاقات والمناقشات

- تأكد من الوسط المحيط وأنت ما زلت في منطقة آمنة

4. المشاعر الشخصية

4. Personal Feelings

- يبدأ الشخص في التعبير والإفصاح والاعتراف بالمشاعر الشخصية تجاه الأشياء والأشخاص
- ستتكم عن الأسرة وأمور شخصية وآراء صريحة
- واعتماداً على مستوى عمق الصداقة وسياق الموضوع يمكن الإفصاح عن المشاعر بشكل أعمق وأوضح ولمواضيع أكثر خصوصية
- هذا المستوى يحتاج إلى ثقة متبادلة وعلاقة سليمة وصحية لضمان رد الفعل لمثل هذه الخصوصيات
- لكل شخص مستوى معين من الراحة في الدخول إلى هذا المستوى
- وكل شخص أيضاً مختلف في سرعة الوصول إلى هذا المستوى
- بعض الناس لا تصل إلى هذا المستوى أصلاً
- كن حساساً للشخص الآخر، ومدى استعدادده للانتقال من مستوى لآخر

بعض الحيل لتذكر الأسماء

Remembering Names Tricks

- كرر الاسم في شرك فور سماعه
- حاول تستخدم الاسم أثناء الحديث
- يمكن أن تقوم بكتابة الاسم في أي شيء فيسهل الرجوع إليه، والكتابة عامة تزيد فرصة التذكر
- حاول أن تربط الاسم والشخص وشكله بشيء معين

استخدام بطاقات العمل بشكل فعال

Business cards

- القانون الأول: إياك أن تكون بلا بطاقة عمل وأنت تقدم نفسك للآخرين
- لا تتبرع بإعطاء بطاقة العمل لمن هو أعلى منك في الهيكل الوظيفية ما لم يطلبها هو
- اختار توقيت مناسب
- بدون مقاطعة – لا بد من وجود سبب
- بطاقة عملك قيمة فقدمها بفخر وشياكة واحترام
- بيدك الاثنين مع انحناء بسيطة
- عندما تستلم بطاقة عمل من شخص اقرأها فوراً أمام الشخص، ولو هناك مدح أو ثناء قم بذلك فوراً

بطاقة العمل Business Cards

- تعد إعلاناً ذاتياً عن نفسك Self branding
- تفيد في الانتشار
- سهولة إيجادك عند الاحتياج
- اجعلها وسيلة دعاية قيمة، وبها ذوق وتناسق
- بطاقة عملك تعبر عنك

المحاضرة الثانية

المبادئ والقيم وأهميتها في العمل

Values and Principles in Workplace

ما هي المبادئ؟

- قوانين ثابتة لا تتغير بتغير الشخص أو المكان أو الزمان

الاحترام – الإخلاص – بر الوالدين

ما هي القيم؟

- مبدأ لاحظت أنك لا يمكن الحفاظ عليه في كل المناسبات أو مع كل الأفراد

الشفافية – التضحية – التنازل

لماذا يجب أن يكون لدي مبادئ في الحياة؟ Principles in Life

- لكي يكون لديك شيء للعيش من أجله Living for a cause
- لكي يكون لديك ثقافة حضارية للعيش فيها Civilized culture
- لكي تتعود على اتباع قواعد السلوك السليم
- لكي نعيش بنزاهة
- لكي يكون لديك احترام من الناس من حولك
- لكي تكون محترفاً

أنواع الموظفين Employees Types

- مندمج أو غير مندمج Engaged or Unengaged
- إيجابي أو سلبي Positive or negative
- مشغول أو يشعر بالملل Busy or bored
- يعد أصلاً يضاف للمؤسسة، لا ثقلًا أو عبأً عليها Asset or burden
- يضيف قيمة أو مجرد عدد من الموجودين Adding value or just there

الملل في مكان العمل Boredom in Workplace

ماذا نفعل عندما نصاب بالملل لأي سبب ونحن في العمل؟

- سوشيال ميديا
- تليفونات شخصية
- زيارات مكتبية للأصدقاء والزملاء
- تبادل الأحاديث في أي مكان وكل مكان
- راحات غداء طويلة
- إطلاق الإشاعات

العمل الجماعي والاحترافية في العمل Professionalism and Team Work

- نظرية جبل الثلج Iceberg theory

ما يراه الآخرون مجرد نتيجة العمل مع بعض سنوات طويلة

- الانسجام في الأداء Harmony

نتيجة العمل معاً لمدة طويلة يبدو للعميل أن هناك انسجام عالٍ بين العاملين

العمل الجماعي والاحترافية في العمل

Professionalism and Team Work

- المزامنة Synchronization

كل شيء يحدث في وقته، ويكمل باقي الأشياء

- ديناميكية العمل الجماعي

كيفية أدائنا للعمل

- حكم العمل وتقييمه

نظرية (كله تمام وحلو) أو (كله مش تمام وغير مرضي) All or none theory



الغضب في مكان العمل

Anger in Workplace

ما الذي يدفعك للغضب في مكان العمل؟
شخص أم شيء؟

ماذا تفعل عندما تغضب عامة؟

ماذا تفعل عندما تغضب في مكان العمل؟
كيف يتأثر أداء الشخص الغاضب؟
كيف تهدأ؟

- تمشي قليلاً
- تنفس بعمق
- غير فكرك من الداخل بالحديث الذاتي
- غير مكانك
- عد في سرك من 1 إلى 10

محاذير الغضب Anger Cautions

- ممنوع اللمس
- ممنوع رفع صوتك
- ممنوع التنمر أو التحرش
- ممنوع استخدام كلمات نابية أو السب
- ممنوع استخدام السلطة

التوتر في مكان العمل

Nervousness in workplace

التوتر متلازم مع مكان العمل بشكل كبير

- التوتر في المقابلات الشخصية للقبول في الوظيفة
- التوتر من أول يوم عمل
- التوتر عند تفويض مسؤولية معينة
- التوتر عند المساءلة
- التوتر في العلاقات مع الرؤساء والمديرين وأصحاب المال
- التوتر عند الفشل

توتر المقابلات الشخصي للقبول في الوظيفة

Interview

لإزالة توتر الانتريفيو:

- اعتبر أن الانتريفيو دائماً لصالحك
 - إذا تم قبولك؛ يكون جيداً
 - إذا تم رفضك؛ إذاً العمل لا يناسبك، الحمد لله
- ادرس الشركة – ارتدي ملابس مريحة – قم بالوصول مبكراً – ابتسم – كن مستعداً
- قف بثقة وتكلم بثقة – لا تكذب – ثق في قدراتك التي تناسب الوظيفة

التوتر من أول يوم عمل

First Working Day Nervousness

- قم بالوصول مبكراً
- ارتدي ملابس مريحة ومناسبة
- اسأل في البداية عن Dress code
- كن لطيفاً مع الجميع
- اعرّف من سيقوم بمقابلتك وعمل Orientation
- لا تخجل من السؤال عن ما لا تعرفه
(الأفضل أن يكون السؤال غير منطقي أكثر من أن يكون التصرف غير منطقي)
- ابحث عن شخص سهل التعامل معه والثقة فيه
- اظهر استعدادك للتعلم وللمساعدة

التوتر عند تفويض مسؤولية معينة Nervousness in Delegation

- تأكد أنك تستطيع تنفيذ المهمة

- اطلب التدريب أو المساعدة فور معرفة المهمة المطلوبة

- اسأل أسئلة كثيرة

- استفسر عن الوقت المحدد والحدود والصلاحيات والمسؤوليات

- استفسر إذا قام أحد بها من قبل، وكيف كانت التجربة

- اكتب كل المطلوب منك

- قم بعمل جدول زمني للتنفيذ

التوتر عند المساءلة

Nervousness in Questioning

- ليس هناك ما يخل من التجربة وال فشل
- كن قدر المسؤولية
- تحمل العواقب بصدر رحب
- طالما قمت بالتخطيط لا تخف، احترس فقط!

التوتر في العلاقات مع الرؤساء والمديرين وأصحاب المال

A nervous relation with the Boss

أفكار مغلوطة وأكاذيب:

- لا يمكن مواجهة مدير أو صاحب مال
- المدير دائماً على حق
- لن أحصل على حقي مع الكبير
- عملي على المحك نتيجة مناقشاتي أو آرائي المختلفة أو اعتراضاتي
- خبرتي القليلة تمنعني من الثقة في نفسي
- أكل عيشي مرتبط بعلاقاتي
- الأقدم مني خطر عليّ
- الأجدد مني والأصغر في السن خطر على منصبي

الزي الموحد – الزي الرسمي

Dress code



الزي الموحد – الزي الرسمي

Dress code



- بدلة غامقة اللون
- قميص كم طويل فاتح – أبيض أو لبني – مكوي
- ربطة عنق تناسب لون البدلة – بدون رسومات
- جزمة سوداء نظيفة
- شراب سادة أسود أو أزرق
- حزام لائق
- بدون غوايش أو حلقات أو خواتم كبيرة
- وشم مختفي

الزي الموحد – الزي الرسمي

Dress code



- بدلة أو تاير غامق قطعتين
- تنورة عند الركبة أو أسفلها بقليل
- بلوزة فاتحة بيضاء أو لبني أو وردي بكم طويل – مكوية – غير شفافة
- جزمة سوداء نظيفة بكعب 3 سم إلى 5 سم بحد أقصى
- شراب فيليه أو فوال سادة
- حلي قليلة لا تحدث صوت، وغير ملفتة

الزي الموحد – الزي الرسمي

Dress code



الزي الموحد – الزي الرسمي

Dress code

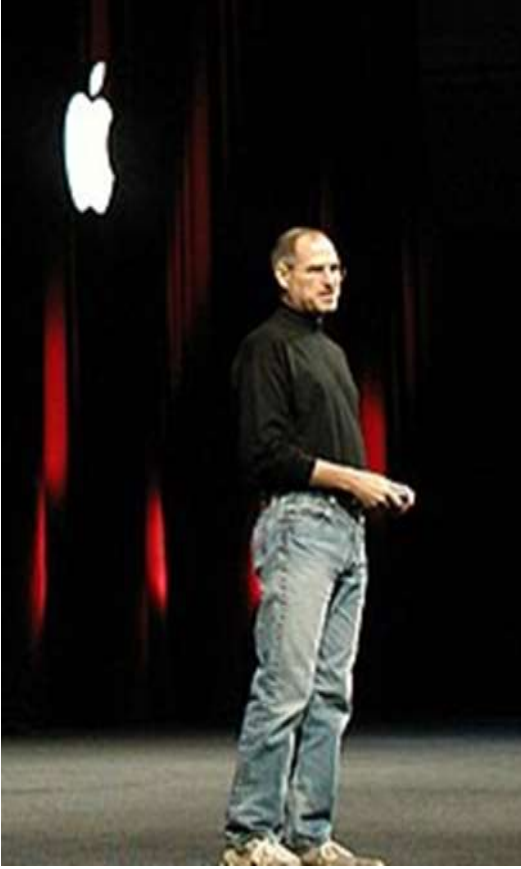


الزي الموحد – الزي الرسمي

Dress code



الزي الموحد – الزي الرسمي Dress code



الاستثناء الوحيد ستيف جوبز



التواصل المهني المحترف

Professional Communication

- تواصل بصري
- ابتسامة دائمة
- لا تهمل أو تتغاضى عن شخص
- بعض الأحيان قد تحتاج لأخذ وكتابة ملحوظات
- الإيماءات
- الكف خارج الجيوب
- لا تكتف يديك
- لا تنقر باليد على المكتب، أو بالرجل على الأرض
- لا تقرض أظافرك

التحيات والتقديم المحترف حسب الأصول والإتيكيت

Creating an effective and professional introduction

من يقدم من؟

- أولاً لا بد أن تكون واقفاً
- اذكر اسمك بدون ألقاب
- الرجل يقدم إلى المرأة (بعض الأحيان الرتب والسن يؤثر)
- الأعلى في الرتبة أو المقام يتم ذكره أولاً
- الأصغر رتبة أو مقاماً يتم تقديمه للأعلى
- أستاذ فلان اسمح لي أن أقدم لك فلان (يتم ذكر اسم الأعلى، ثم يقدم له الأصغر)
- في التقديم يتم ذكر الرتبة والوظيفة

التحيات والتقديم المحترف حسب الأصول والإتيكيت

Creating an effective and professional introduction

- صباح الخير.. أنا حسام مصطفى
- اسمحي لي (الأنثى) أن أقدم لك (الذكر)
- مدام ابتسام رئيسة قسم شؤون الأفراد - اسمحي لي أن أقدم لك المهندس سليمان محمود مدير قسم الصيانة (الصغير للكبير مع ذكر الألقاب والأسماء، والكبير الأول)
- يا حاج حسين اسمح لي أن أقدم لك الموظف الجديد الشاب عماد أبو طالب (الصغير للكبير)
- باشمهندس محمد العفي مدير إدارة التوريدات - اسمح لي أن أقدم لك المندوب الجديد غسان أبو ريذة

التحيات والتقديم المحترف حسب الأصول والإتيكيت

Creating an effective and professional introduction

- السيدة هي من تبدي الاستعداد للمصافحة
- لو ليس هناك مجال للمصافحات يتم الانحناء للتعبير عن الاحترام
- لو الرجل أو السيدة لا تصافح الجنس الآخر لا بد من الإعلان أو الإفصاح بأي شكل بأسرع طريقة ممكنة
- يمكن بوضع الأيدي خلف الظهر، أو تحت الطرحة، أو مسك الأيدي ببعضها، أو وضعها على الصدر

أنواع المصافحات

Handshakes



Two hands (too warm)
كلتا اليدين (الحرارة الزائدة)



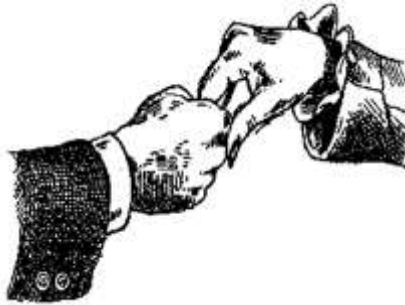
Topper
مهشم العظام



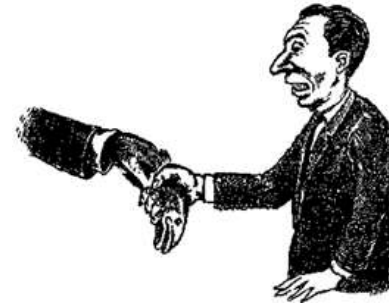
Squeezer
اليد العليا



Bone crushers
المعصرة



Palm tip
طرف الأنامل



Dead fish
السمة الميتة

أصول السلام الصحيح والمصافحة Handshake etiquette



- راعي المسافة بينكم
- نظرة العيون
- مستوى الأيدي
- الابتسامة

المصافحة بالأيدي السليمة Proper Handshake



- القبض على يد الآخر بدون عنف
- لمدة 3 ثوان
- هزة واحدة فقط أو اثنين على الأكثر
- ترك اليد فور السلام
- اتصال بصري بابتسامة
- تأكد أن كفك ليس ساخناً جداً أو بارداً جداً من المشروب في يدك
- امسك المشروب بالشمال

المحاضرة الثالثة

آداب الاجتماعات

Meeting Etiquettes

قبل الاجتماع

- تحضر قبل الجميع لتتأكد أن كل الترتيبات مضبوطة
- ضع الأجندات والأقلام على المنضدة
- جهز المشروبات والسناك
- قف بجوار الباب للترحيب
- اسأل لو هناك احتياجات خاصة
- موعد دواء – صلاة – نوع أكل معين

آداب الاجتماعات

Meeting Etiquettes

قبل الاجتماع

- اسكت محمولك أو حسب الاتفاق
- كن مستعداً بقلم ونوتة وأجندة المواعيد
- لا تتكلم عن مواضيع شخصية
- لا تهاجم مهما حدث
- التزم بالوقت
- لا تتبوق الأماكن المهمة من تلقاء نفسك

آداب الاجتماعات

Meeting Etiquettes

أثناء الاجتماع

- ابدأ في الموعد
- الأفراد غير المعروفة تقوم بتقديم نفسها
- الأفراد القديمة تقدم نفسها بالاسم والرتبة الوظيفية
- مراجعة أجندة الاجتماع ومدته
- سؤال الحاضرين لو هناك من يريد أن يضيف شيئاً
- قم بالانتهاء في الموعد المتفق عليه

آداب الاجتماعات

Meeting Etiquettes

عند انتهاء الاجتماع

- قم بتلخيص المضمون والقرارات
- قم بتوزيع المسؤوليات
- احتفظ بمدونة الجلسة (MOM (minutes of meeting
- اشكر الجميع من أجل وقتهم ومساهماتهم
- تأكد من أن كل النقاط تم مناقشتها

وجبات العمل Business Dining

- إفطار عمل

للعلماء المشغولين جداً

- غداء عمل

لنوع معين من العلماء أو الموظفين

يفضل أن يكون الأكل خفيفاً

- عشاء عمل

لتمضية وقت أطول، وبطريقة أبسط، وليس رسمياً للغاية

وجبات العمل Business Dining

إذا كنت المضيف:

- قم بدعوة من له علاقة بالموضوع فقط
- عند إرسال الدعوة لا بد أن تخبره بأن يعلمك بقبول الدعوة لتحديد العدد
- رتب الجلوس بطريقة ذكية وفعالة
- قم بالحضور إلى مكان الوليمة مبكراً للتأكد من الترتيبات
- كن جاهزاً لاستقبال وتحية الضيوف
- إذا كنت ستدفع بالكارت؛ اتركه مع المكان قبل وصول الضيوف
- إذا كانت المصاريف محددة لا بد من ذكر الاختيارات للضيوف أو عدم الاختيار أصلاً
- إذا كان الأكل المقدم لم يكن حسب التوقع؛ قم بالاعتذار للضيوف

وجبات العمل Business Dining

إذا كنت الضيف:

- رد على الدعوة فوراً بالقبول أو بالرفض
- قم بمعرفة المكان مبكراً، وهل هناك Dress code معين أم لا
- حاول الوصول إلى المكان قبل الموعد بخمس دقائق فقط (وليس قبله بربع الساعة)
- حاول أن تكتشف ما هو المناسب لتطلبه (من المضيف)
ماذا تقترح عليّ أن أطلبه؟
- قدم الشكر للمضيف أمام الحضور
- لا تتسرع في الأكل
- قم بمراعاة إتيكيت الأكل والسفرة
- لا تقم بطلب أشياء باهظة الثمن إذا كان الاختيار لك

وجبات العمل Business Dining

- اترك قليلاً من الطعام في كل طبق يقدم لك

- اطلب أن تشارك في دفع الفاتورة

- لا تطلب أن تأخذ معك المتبقي من الطعام Take away

- إذا كنت المضيف ابدأ في الطعام مبكراً

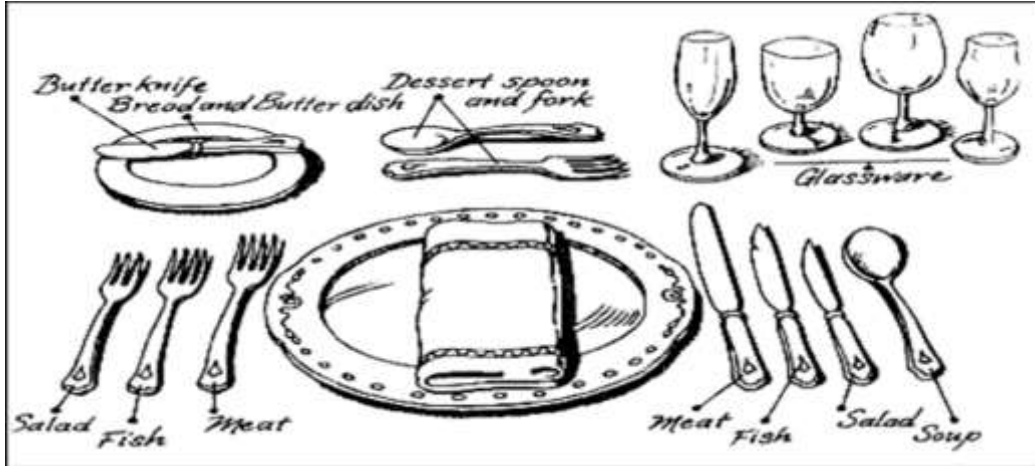
- إذا كنت الضيف ابدأ في الطعام بعد المضيف مباشرة

وجبات العمل Business Dining

- إذا كان الطعام يقدم إليكم؛ ابدأ مع الجميع وليس قبلهم
- حاول أن تأكل بنفس سرعة المجموعة
- اصعد بالأكل إلى الفم، وليس العكس
- يتم قطع الطعام وأكل القطعة، ثم قطع قطعة أخرى لتأكلها
- إذا لم تستطع قطع اللحم؛ اتركها

وجبات العمل Business Dining

- ببساطة قم باختيار الفضية من الخارج للداخل جهة الطبق
- كوبك على اليمين
- طبق الزبد على اليسار



وجبات العمل Business Dining

- فك الفوطة وضعها على رجلك
- عندما تنتهي من كل كورس ضع الشوكة والسكينة على وضع الساعة 10.20 والسكينة من الخارج، أو السادسة تماماً والسكينة على اليمين
- عندما تنتهي من الأكل امسح فمك بلطف في الفوطة، وضعها بجوار الطبق
- لو لم تنتهِ من الأكل بعد وضع السكينة والشوكة متعامدين في وسط الطبق على هيئة X في اتجاه الساعة 8.20
- عادة يبدأ الأكل بالسلطة، ثم الشوربة، ثم الطبق الرئيسي
بعض الناس تبدأ بالشوربة
- طبعاً لا يصح تكديس الطعام (الحلو مع الطبق الرئيسي مثلاً)، أو أخذ كورس قبل الآخر

وجبات العمل Business Dining

كيفية التعبير عن نفسك

- Pause ما زلت آكل، لكن منتظر قليلاً
- Ready for second plate منتظر الطبق التالي
- Excellent الأكل ممتاز
- Finished انتهيت من الأكل
- Don't like لم يعجبني الأكل



وجبات العمل Business Dining

- الفم مغلق أثناء الأكل
- لا تتكلم والأكل في فمك
- لا تقوم بالإشارة بالفضية
- إذا هممت بالسعال؛ ابعد وجهك عن المنضدة وعن الآخرين (اسعل في منديل)
- لا تمد يدك أكثر من طولها لتتناول شيء، بل اطلبه (ملح أو فلفل أو صوص)
- لا تستخدم ملعقتك الخاصة في الغرف
- لا تضع يدك بالعيش في الطبق الرئيسي
- إذا أخذ أحدهم كبايتك أو طبقك الجاني لا تفعل بالمثل وتأخذ طبقاً إلى جانبك

التوجه أو الموقف العام لك Attitude

- توجهك وموقفك العام من الأشياء عبارة عن 10% ما يحدث لك و 90% رد فعلك
- توجهك وموقفك يعبر عن معتقدات ومشاعر وتصرفات تابعة
- الموقف الإيجابي:

دع فكري إيجابياً تجاه نفسك وتجاه عملك وزملائك والعميل والمورد والمؤسسة عامة

قد يكون صعباً، لكن ليس مستحيلاً

- موقفك يحدد استعدادك للعمل وللإنجاز

كيفية الحصول على موقف إيجابي

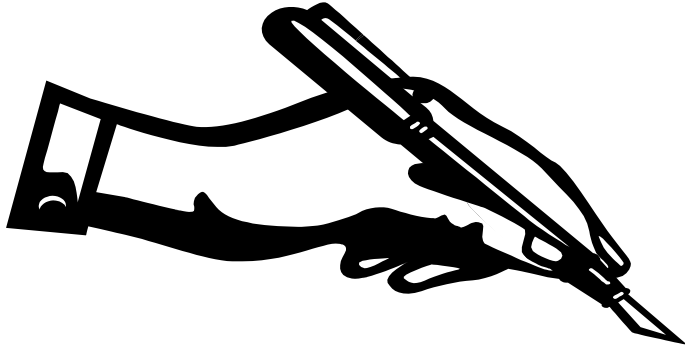
Positive Attitude

- كن مقدراً لكل شيء
- قم بإعادة شحن نفسك
- حاوط نفسك بناس إيجابية
- اعمل أعمالاً خيرية
- احلم لبكرة
- احلم لغيرك



المحاضرة الرابعة

قانون ال 5C في أي مخاطبات رسمية



- واضح Clear
- موجز Concise
- كامل Complete
- صحيح Correct
- مهذب Courteous

الصيغة الإيجابية والسلبية

Active and Passive

- الصيغة الإيجابية

الفعل يعود على الشخص المتكلم

أنا قمت بتقفل الميزانية I did the balance sheet

- الصيغة السلبية

الفعل يعود على المبني للمجهول

تم تقفل الميزانية The balance sheet was done and submitted

إيتيكيت وبروتوكول المراسلات Correspondences Etiquette



- عند استلام دعوة معينة؛ فكر لمدة يوم ثم اتخذ القرار
- راعِ موعد الشيء المدعو إليه، وقم بالرد في وقت مناسب
- يتم الرد على كل الدعوات ما عدا من يسأل عن تبرع
- الدعوة دائماً واضحة، هل يمكن اصطحاب أصدقاء، زوجات ، أطفال؟
- على كل الأحوال لا بد من إرسال خطاب أو رسالة شكر من نفس نوع الدعوة
بريد إلكتروني، أو شات، أو غيره

إتيكيت البريد الإلكتروني Email Etiquette



- يتم الإرسال للأشخاص المعنيين فقط
- يتم الرد فوراً كأنه تليفون
- قم بمراجعة الكتابة الصحيحة Spell check
- في مجال العمل قم باستخدام البريد الإلكتروني فقط للعمل
- ضع رقم تليفونك لسهولة التواصل معك
- تأكد من اسم وعنوان من تريد مراسلته في حالة وجود تشابه أسماء

إيتيكييت البريد الإلكتروني Email Etiquette

- كن مختصراً ومحددًا وواضحاً

- الطول المناسب للرسالة هو طول الصفحة على الأكثر (no scroll)

- فكر مرتين وراجع 3 مرات قبل الإرسال

- كن هادئاً قبل الرد

- ابدأ دائماً بالتحية وانتهي بالشكر

- اذكر الموضوع قبل البداية في السرد

- استخدم خطأ رسمياً

إيتيقيت البريد الإلكتروني Email Etiquette

- لو هناك مرفقات اذكر ذلك في الموضوع
- اذكر اسم الملف المرفق
- إذا وجدت مشكلة في التفاهم؛ اترك مكتبك واذهب للشخص إذا كان في نفس المبنى
- Email bounce twice only
- لا تصعد الأمور بدون داعي
- لا ترسل بريد إلكتروني مهم ويحتاج رد أو فعل قبل انتهاء العمل بـ 10 دقائق
- لا ترسل بريد إلكتروني مشتعل

إيتيكييت البريد الإلكتروني Email Etiquette

To •

للشخص المعني الذي سيأخذ الفعل

• CC (carbon copy)

لشخص ما لإعلامه فقط، وليس مطلوباً منه الرد أو التدخل الفعلي، ويتم وضع الأشخاص المعنية فقط في CC

• BCC (Blind CC)

لأفراد كثيرة بدون علمهم ببعض، احترس وإياك أن ترد بـ All

إيتيكييت البريد الإلكتروني Email Etiquette

كتابة البريد الإلكتروني

- الافتتاحية:

- مرحبا (بشكل يتم اختياره)
- اذكر لماذا ترسل هذا الميل

- الموضوع:

- اذكر تفاصيل الموضوع

- المطلوب:

- اذكر بوضوح ماذا تريد أن يتم

- الخاتمة:

- شكر وتذكير

إيتيكييت البريد الإلكتروني Email Etiquette

الافتتاحية:

- Hope this email finds you well – Hi - Good morning – Greetings
- Please note the followings

الموضوع:

- Then, I am sending you a reminder
- I am explaining the...
- Concerning our last meeting

إيتيكييت البريد الإلكتروني Email Etiquette

المطلوب:

We need to finish the store inventory by the second week of September
Please submit the mid year report by end of this week
This will be done by Mr. Hosam and Eng walaa

الخاتمة:

Thanks a lot and I will be waiting your response by tomorrow

خط وحجم غير صحيحين Wrong Font and size

Dear Mr. Morad

It was great seeing you yesterday at the meeting, please find attached my TV

To: the person to act

CC: (Carbon copy) = Just for your info, do not act.

CC only people involved

BCC: Blind CC: to many people without they know who else got it

BCC: never respond back

لغة سيئة وغير لائقة Improper Language



• ممنوع وشوش أو إيموجي Emoji

لم اتلقي منك اي رد!!!!!!!

• لا تستخدم ألوان

WHY DID NOT YOU DO ...

• لا تستخدم حروف كابيتال إلا في الشكر

ماذا تقصد؟؟؟؟؟؟

Thanks, Mizoo

احترس من Email address

• Sweetgirl@auc.com

• Totyfroty@gamial.com

• superhero@hotmail.com

• loveforever@yahoo.com

• dodoandgigi@hotmail.com

فور التخرج غير البريد الإلكتروني وقم بصنع واحداً للعمل فقط



صياغة خاطئة Wrong Format

- OK dude •
- Let us do it man •
- That was great sweaty •

إتيكيت الخطابات Letters Etiquette

- المراسلات والخطابات المرسله بشكل غير احترافي تعبر عن صاحبها أو كاتبها
- تعطي انطباعاً أولياً غير جيد
- يعتبرها بعض الناس وكأنها مصافحة، ولا بد أن تكون جيدة

إتيكيت الخطابات Letters Etiquette

شروط الخطابات الرسمية:

1. لا بد أن تكون على ورق الشركة الرسمي Letterhead
ويشمل الاسم والعنوان وكيفية التواصل مع الشركة إذا لزم الأمر

2. التنسيق للخطاب Formatting

استخدم خطاً عادياً ومقبولاً للعين وسهل القراءة

- Times new roman and Arial / size 14 for titles and 12 for writing
- Justify to the left margin
- Leave a line between paragraphs

إتيكيت الخطابات Letters Etiquette

3. البدايات والعنوان

- التاريخ: اسأل عن فورمات التاريخ للمستقبل
 - يوم / شهر / سنة
 - شهر / يوم / سنة
- الاسم: اسم المرسل إليه، والوظيفة أو الرتبة، واسم الشركة المرسل إليها، والعنوان
القاهرة في 26 فبراير 2016
السيد / متولي حسين أبو الذهب، مدير قطاع المخازن بالشركة الدولية للتوريدات
13 شارع أبو بكر الصديق،

إتيكيت الخطابات Letters Etiquette

4. التحية:

- في حالة أول خطاب بينكما؛ من الأفضل أن تكون رسمياً وأن تخاطب المرسل إليه بـ Mr. Khattab وليس أستاذ محمد خطاب - يستخدم اسم العائلة الرسمي
- بعد عدة مراسلات من الممكن استخدام الاسم الأول
- يتم ترك سطر فارغ بعد التحية

إتيكيت الخطابات Letters Etiquette

5. محتوى الخطاب:

- نبدأ بمجاملة وننتهي بمجاملة، وما بينهما يحتوي على المضمون
- كل فقرة يفصلها عن التالية سطر فارغ
- الجمل قصيرة ومفهومة، ونضع نقطة في نهايتها
- نستخدم (،) لمساعدة القارئ ليفهم مجمل الحديث

6. الخاتمة:

- قم باختيار جملة للخاتمة حسب استحسانك
- Sincerely, yours truly, with my regards, regards, best regards,
- ثم الإمضاء

إتيكيت الخطابات Letters Etiquette

7. الإمضاء:

- قد يكون شخص أو أكثر
- يتم استخدام الشكل المفضل لمن سيقوم بالإمضاء (Title, Ms., Mrs., Mm)
- من الممكن لكل الإمضاءات أن تكون على نفس السطر

8. الملاحظات:

- في آخر الخطاب يذكر أي ملاحظات، مثل:

برجاء الرد سريعاً

برجاء إعلامي بالموافقة

مرفق ثلاثة نسخ من....

إتيكيت الخطابات Letters Etiquette

9. المراجعة:

- قم بطباعة نسخة من الخطاب للمراجعة، والتأكد من أنه حسب المطلوب في الشكل والمضمون

10. الطي والمظروف:

- طريقة طي الخطاب تنم عن الحرفية والاهتمام
- يفضل الطي على 3 أجزاء: أولها للخارج به الاسم والعنوان وخلافه
- الأظرف الصغيرة تحتاج إلى طي رباعي

11. المظروف:

- مثل ال letterhead عليه اسم الشركة واللوجو والعنوان
- من الأفضل كتابة العنوان بالكمبيوتر أفضل من خط اليد

إتيكيت الخطابات - مثال

Letters Etiquette - Example

القاهرة في 22 يناير 2012

السيد المهندس/ هاني وهبي

مدير القطاع الهندسي بشركة.....

32 شارع أبو بكر..... الدور الخامس – شقة 11

تحية طيبة وبعد،

أود أن أتقدم بالشكر لحضراتكم لتعبكم في موضوع....

برجاء التكرم بإرسال جميع الفواتير الخاصة بالمشروع لسرعة تجهيز المدفوعات؛ إذ أن الدورة المستندية لدينا بالشركة تحتاج إلى 3 أسابيع على الأقل

ونحن كلنا تمام الثقة في ردكم المعتاد على رسائلنا، في الموعد وبكل المطلوب

ولكم منا كل التقدير والاحترام

مؤمن سليمان

مدير قطاع التدريب

آنسة / أماني مصطفى

المنسق العام

إتيكيت الخطابات - مثال

Letters Etiquette - Example

Cairo, 22 January 2012

Dear Eng. Hany Wahby,

Head of department of maintenance,

The international company for trading and supply,

38 Abu bakr street, 8th district ,

Hope this letter finds you well/ Hope all is safe/ Good day sir

I would like to thank you

Please we would like to have

Waiting for your usual understanding and mutual cooperation

With my respect

Amany Mostafa

Head of admin

إتيكيت التقارير Report Etiquette

- عنوان التقرير
- التاريخ
- اسم مقدم التقرير
- اسم من سيستم التقرير
- رقم مرجعي للحفظ
- الهدف من التقرير
- المحتوى
- المقدمة والخلفية
- التقرير نفسه
- الملخص والتوصيات



إتيكيت التقارير Report Etiquette

Customer complains due to delayed receiving of appliances after maintenance

- Date:
- From:
- To: (name or department)
- Reference: 2020/3/CS
- Then:
 - Table of contents
 - Intro and background
 - Body of the report
 - Summery and conclusion
 - Recommendations

إتيكيت التقارير Report Etiquette

نبدأ التقرير بالأجندة، وعلى ما يحتويه التقرير - مع ذكر أرقام الصفحات

- Contents
- Summary (Purpose)
- Findings
- Conclusion
- Recommendations
- Highlights & Lowlights ???

• محتوى التقرير

• الهدف من التقرير

• ما تم اكتشافه

• الملخص

• التوصيات

إتيكيت التقارير Report Etiquette

الهدف من التقرير: يظهر ويوضح لماذا تم عمل التقرير (يكتب في النهاية، لكن يوضع أول شيء)

- لا بد من التوصل لحل لمشكلة تأخر مواعيد تسليم الأجهزة بعد الإصلاح - مما يؤثر على سمعة المؤسسة
- الاكتشافات: من الممكن تقديم جداول ورسوم بيانية للتوضيح والإثبات
- لقد تم ملاحظة تأخر وصول قطع الغيار عن الموعد المحدد
- الملخص أو المجل: يتم ذكر نتائج الملاحظات
- وصلنا كثير من الشكاوي
- بعض العملاء لا يتعاملون معنا الآن وفقدناهم للمنافسين
- التوصيات: ماذا تري؟ كيفية الحل
- ولهذا ننصح بالآتي

الهدف:

- الوصول لأفضل الحلول لمنع فقدان العملاء؛ وذلك بالحفاظ على التسليم في الموعد

إتيكيت التقارير - كيف أبدأ؟ Report Etiquette- How to start?

- Plan the report
- Draft the report
- Revise the draft

- خطط التقرير
- اعمل مسودة
- راجع

التخطيط للتقرير Report Planning

- من سيقراً التقرير؟
- مدى معرفتهم المسبقة بالموضوع
- كيف سيستخدمون التقرير؟
- مدى اهتمامهم بالموضوع
- ماذا تتوقع أن يكون رد فعلهم لما تم كتابته؟ وكيف سيستقبلون المعلومات؟

ملاحظات هامة عند كتابة تقرير

Report Writing Notes

- لا تستخدم اختصارات فنية
- لا تستخدم لغة سلبية (مبني للمجهول)
تم اكتشاف - قدمت الميزانية في موعد متأخر
- كل فقرة منفصلة عن غيرها بسطر فارغ وبنقطة
- لا تدمج مواضيع مختلفة في الفقرة الواحدة
- هناك فرق بين النقطة وبين الفاصلة
- استخدم جمل قصيرة مفهومة، ولا تكرر المعنى بأسلوب آخر
- لا بد أن يبنى التقرير على حقائق وليس على آراء، ويكون بصورة رسمية غير ودية
- استخدم خطأً مريحاً ومناسباً، وراعي أسلوب الكلام

احترس!
Be Careful!

إن لم تستطيع شرحها فأنت لا تفهمها بقدر كافي

If you can not explain it, you don't understand it enough

آداب الهاتف

Phone Etiquette

- أهم شيء قم بالرد على الهاتف
- عندما تجيب على هاتف مكتبك لا بد من ذكر اسمك والقسم والتحية بشكل واضح
- إذا كنت ستطلب شخصاً في العمل؛ قم بذكر اسمك وعملك واسم شركتك
- تكلم ببطء نسبي ووضوح كامل
- اذكر سبب المكالمة
- لا تضع الطرف الآخر على مكبر الصوت إلا بعد إخباره واستئذانه
- ابتسم وأنت تتحدث
- لو لم تجب على الهاتف لأي سبب؛ عد واتصل بالمتحدث
- استخدم (لو سمحت) و (شكراً) كثيراً

آداب الهاتف

Phone Etiquette

- لا تنظر في شاشة غيرك
- لا تجعله على مكبر الصوت
- لا تجعله مسموعاً للغير بدون إذن الطرف الآخر
- لا تطل المكالمات
- لا تضع الهاتف على نغمة عالية أو مستفزة
- لا تتفاخر بهاتفك
- يستحسن عدم الهمس
- لا ترد على هاتف غيرك
- لا تسأل شخصاً عن رقمه السري
- إذا استعرت الهاتف من أحد اختصر جداً - لا تكمل المكالمات، بل اتصل للاعتذار فقط

سلوك مكان العمل Workplace Behavior

- اشعر بالآخرين
- استخدم الحس السليم Common sense
- لا تتدخل في الأمور الخاصة بالآخرين
- كن هادئاً، ولا تصدر أصواتاً وضوضاء
- ضع أمامك أهدافاً سامية
- راعي الوقت والراحة والغذاء
- احضر قبل الموعد وغادر بعد الموعد
- رتب مكتبك
- راع رائحة أكلك

من هو الموظف المحترف؟ The Professional Employee

مواصفات الموظف المحترف:

- مدرب
- مستعد
- متاح
- مساعد
- يعرف القواعد المهنية والمؤسسية
- يعرف الحدود
- لديه خليط جيد من العقل والقلب

سياسات صاحب العمل Employer's Policies

- وضعت لتحديد العلاقات بين صاحب العمل وبين الموظف، وبين الموظف وبين زميله
- وضعت لتحديد مساحات العمل والحدود
- مهمتها الحفاظ على الإنتاجية والأمان والاستمرارية
- كلها تهدف للمصلحة العامة
 - المؤسسة
 - العامل
 - الوسط

لماذا تعتبر المهنية والاحترافية مهمة في مكان العمل؟

The Importance of Professionalism in Workplace

- تبين أننا نهتم بالعمل
- تعطي إحساساً بالطمأنينة
- تضمن استمرارية العمل
- مطلوبة من العملاء وأصحاب العمل وهيئات المجتمع

سلوكنا ومهنتنا الاحترافية

Professional Behavior

- هل نحن محترفون؟
- راجع مواقفك واتجاهاتك
- الاحترام المتبادل
- الثقة في قدرات الآخرين
- الحماسة في العمل
- التعاطف المتبادل
- العلاقات بين الرؤساء والمرؤسين

إتيكيت العمل الدولي

International business etiquette

1. Take introductions seriously
 2. Respect business cards
 3. Be on time
 4. Stay awhile
 5. Bring a gift
 6. Expect to socialize
1. تقديم نفسك والآخرين له أهمية قصوى
 2. بطاقة العمل لها احترام يفوق التخيل
 3. المحافظة على المواعيد تعتبر حياة أو موت
 4. لا ترحل مبكراً، بقاؤك يدل على اهتمامك
 5. في بعض الثقافات الهدايا في غاية الأهمية
 6. تفاعل وانخرط بين المدعوين، وعلاقاتك تحدد مستقبل أعمالك

إتيكيت العمل الدولي

International business etiquette

- الديانات والمحاذير
- المظهر واللبس
- السلامة والتحيات
- التلميحات والفكاهة
- التصرفات السليمة للثقافة
- عادات الأكل
- عادات الخراجات
- التعامل مع الجنس المختلف
- الخمور
- الخلط بين العمل والمتعة

شكراً لكم