



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



المراسم والبرتوكول ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات والقادة



IAO
INTERNATIONAL ACCREDITATION ORGANIZATION



UNIVERSITY OF ROCKHAMPTON
MAKING THE DIFFERENCE



وصف الدورة :

سيتم في هذه الدورة نشر ثقافة المراسم والبروتوكول والسلوك الراقى/الاتيكييت/ ووضع أساس متين لممارستها وفق متطلبات الاتصالات الدولية المعاصرة وبما يتناسب مع المواقف والمناسبات والفعاليات السياسية والثقافية والاجتماعية. بالإضافة الى تعريف المشاركين بمفهوم وأهمية الاتيكييت والبروتوكول وتطوير المهارات الفردية اللازمة لتطبيق قواعد وأسس المراسم والبروتوكول في المؤتمرات والاجتماعات والمآدب و أساليب استقبال الضيوف الرسميين والوفود الزائرة. التعريف بالمهارات اللازمة لتحضير وتنظيم جلسات الاجتماعات من لجان وندوات ومؤتمرات.

هدف الدورة :

- امتلاك المشاركين المعرفة للتعامل مع كبار الشخصيات
- امتلاك المشاركين النظرية الشاملة بتاريخ المراسم والبروتوكول والاتيكييت وأصولها وقواعد ممارستها.
- الأداء المناسب والسليم في مجالات المراسم والبروتوكول والاتيكييت.
- امتلاك المهارات الفردية الضرورية للسلوك المناسب في مختلف المواقف والمناسبات

الفئة المستهدفة :

- المدراء العاميين وأعضاء مجالس الإدارة.
- العاملين في الحقل الدبلوماسي والعلاقات العامة وخدمة العملاء وإدارات المراسم .
- مدراء المكاتب و السكرتاريا
- الشركات الراغبة في دخول سوق العمل الخاص بتنظيم المؤتمرات والمعارض.
- كافة المهتمين والراغبين بتطوير مهاراتهم الشخصية في هذا المجال.

محتوى الدورة :

- ❖ أهمية الإلمام بقواعد البرتوكول والاتيكييت في الإدارة المكتبية.
- ❖ دور الموظف المسنول عن العلاقات مع العملاء .
- ❖ مهارات الاستقبال وكيفية تنظيم المواعيد واستقبال الضيوف .
- ❖ 6 خطوات لتحقيق التعامل الدبلوماسي دون إزعاج .
- ❖ دبلوماسية الرد على المكالمات الهاتفية .
- ❖ مقدمة عن الإتصالات الشفوية (أنواعها – أهميتها – مقوماتها)
- ❖ قواعد الحديث الفعال والإتصال الجيد.
- ❖ مفهوم الإتيكييت و آداب التعاملات الشخصية:
- * التحية والمصافحة.
- * الضحك والإبتسامة
- * آداب الجلوس
- * آداب التدخين
- * آداب المائدة
- * آداب معاملة السيدات رسميا
- * المواقف العارضة في التعاملات الشخصية.

- ❖ فنون المراسم .
- ❖ مهارات إعداد الزيارات الرسمية للضيوف الأجانب .
- ❖ مهارات إعداد الحفلات والولائم الرسمية .
- ❖ الخطوات اللازمة لإعداد الزيارات الرسمية .
- ❖ خطوات إعداد الحفلات والولائم الرسمية .
- ❖ التخطيط للولائم- تذكرة الدعوة- صيغة الدعوة - قائمة الطعام- ترتيب غرفة المائدة .
- ❖ الخدمة في المآدب- استقبال المدعوين- الأسبقية في أماكن الجلوس- شكل المائدة

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار .
- حالات عملية و تطبيقية .
- العرض

جدول توقيت الدورة :

المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة