



البرتكول ومرافقة كبار الشخصيات

12 – 16 أغسطس 2024

دبي – الإمارات العربية المتحدة

المقدمة

تستهدف الدورة إكساب المشاركين المعرفة والمهارات اللازمة والمتعارف عليها دولياً، في التعامل مع كبار الشخصيات والضيوف الرسميين وفي مختلف المناسبات والفعاليات والمحافل الدولية، والتعرف على ممارسة وتطبيق الإتيكيت والبروتوكول في مجال العمل الوظيفي وتوضيح العلاقة بين قواعد الإتيكيت والبروتوكول الدولية ومبادئ وأساسيات الثقافة العربية والعادات والتقاليد، وكذلك إكساب المشاركين المعرفة والمهارات اللازمة في تنظيم لقاءات التباحث والتفاوض والاجتماعات الرسمية والاحتفالات، وفقاً لقواعد الإتيكيت والبروتوكول الدولية.

الأهداف

في نهاية هذه الدورة المتدربين سوف يتمكن المتدربون من:

- إكسابهم مهارات تطبيق هذه المعارف والأساليب والمبادئ بما يحقق فعاليتهم في التعامل
- تعريف المشاركين بمفهوم وأهمية البروتوكول والإتيكيت ومبادئهم
- تمكين المشاركين من قواعد وأساليب إجراء البروتوكول والإتيكيت في المؤسسات
- إكساب المشاركين مهارات تقديم الصورة المشرفة تجاه الضيوف الرسميين وكبار الشخصيات
- تطوير المهارات الشخصية اللازمة لتطبيق قواعد وأسس المراسم والبروتوكول
- التعرف على ماهية تطبيق السلوك الدبلوماسي الرفيع في التعامل مع كبار الشخصيات.
- تمكين المشاركين من مهارات الإستقبال والتوديع للضيوف الرسميين وكبار الشخصيات
- تمكين المشاركين من إعداد وإدارة جدول زيارة كبار الشخصيات
- معرفة المشاركين بأهم الأخطاء الشائعة خلال برامج الزيارات لكبار الشخصيات وتجنبها
- كيفية التعامل مع المواقف المختلفة التي تتطلب الإلمام بقواعد المعاملات، والمراسم الرسمية
- إكساب المشاركين بمهارات استخدام الموائد الرسمية والتعرف على إتيكيت المائدة، والضيافة والملابس من وجهة نظر احترافية

الحضور

- الراغبون في تطوير مهاراتهم الإحترافية في بروتوكول التعامل مع كبار الشخصيات من مختلف التخصصات
- مديري ومسؤولي ومشرفي إدارات علاقات العملاء ومسؤولي الإستقبالات والضيافة
- مديري العموم وأعضاء مجالس الإدارات
- مرافقي كبار الشخصيات وكافة المهتمين والراغبين بتطوير مهاراتهم الشخصية في هذا المجال
- من يتطلب عملهم التعامل مع الشخصيات الهامة وكبار الضيوف

محتويات البرنامج

- الإتيكيت (تعريفه، نشأته، أهميته)
- البروتوكول (تعريفه ، نشأته ، أهميته)
- الفرق بين الاتيكيت و البروتوكول
- كيف تكون سفيرا لجهة عملك
- الانطباع الاول (كيف تجعل النظرة الاولية لصالحك)
- الصورة الذهنية (كيف تحمي سمعتك و سمعة مؤسستك)
- المجاملات الدولية
- المصافحة
- التقديم والتعارف
- الحديث مع الآخرين (الأخطاء الفادحة في الحديث) ، و الحديث بلغة أجنبية
- ثقافة الإصغاء و أهميتها للعاملين في مجال المراسم (كسب مهارات الإنصات الجيد)
- بروتوكول بطاقة الدعوة الرسمية (الحجم حسب اتفاقية فيينا، اللون، المحتوى، اللغة المستخدمة، طريقة إرسالها، طريقة تلبية الدعوى أو الاعتذار)
- بروتوكول إعداد برنامج زيارة لشخصية هامة (3 مراحل).
- انواع الزيارات و الفرق بينهم (زيارة رسمية، زيارة خاصة، زيارة عمل، زيارة المرور)
- الأرشيف الخاص لامين المراسم
- بروتوكول الأسبقية للضيوف (حسب قائمة الأمم المتحدة وجامعة الدول العربية في: المؤتمرات، الحفلات الرسمية، الحفلات الخطابية، مقاعد السيارات، السير،... إلخ)
- مهارات استقبال الضيوف بالمطار
- ثقافة احترام المواعيد

- المكالمات الهاتفية في العمل
- حدود العلاقة بين زملاء العمل
- الملابس (اتيكيت الملابس الوطنية للجنسين، أنواع الملابس خارج الدولة)
- بروتوكول توزيع الضيوف خلال الاجتماعات و المائدة الرسمية
- بروتوكول توقيع الاتفاقيات
- بروتوكول العلم الوطني
- واجباتك في حال زيارة الاخرين لك بالمكتب، وواجباتك اذا كنت ضيفا في مكاتب الاخرين
- اتيكيت الرسائل الالكترونية
- اتيكيت استخدام المصعد مع وجود ضيف رسمي
- مهارات التعامل مع كبار الشخصيات
- اسئلة عامة للمشاركين في البرنامج

محاور الدورة

اليوم الأول:

محددات السلوك الإنساني:

- مكونات الشخصية الإنسانية
- تعريفات الشخصية
- مكونات الشخصية
- العوامل المحددة للشخصية
- أنواع الشخصيات وطرق التعامل معها
- كيف تعامل من طبعه سوء الظن والريبة

اليوم الثاني:

مدخل في الإتيكيت والبروتوكول:

- أولاً: مفهوم الإتيكيت والبروتوكول
- ثانياً: الفرق بين البروتوكول والاتيكييت
- ثالثاً: العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت
- رابعاً: أهم مبادئ البروتوكول ومجالات تطبيقها
- خامساً: مصادر تقنين الإتيكيت والبروتوكول الدولي

اليوم الثالث:

كبار الشخصيات واساليب التعامل معها:

- انواع الشخصيات الادارية وخصائصها
 - طرق التعامل مع كبار الشخصيات .
 - العادات و السلوكيات عند التعامل مع كبار الشخصيات؟
 - بروتوكولات مصافحة كبار الشخصيات
 - آداب طريقة الجلوس مع كبار الشخصيات
- مفهوم البروتوكول و الإتيكيت:

- البروتوكول و آداب الحفلات والمقابلات
- النقاط التي تعالج قواعد البروتوكول
- آداب الحفلات والموائد
- التعامل مع الضيوف وكبار الشخصيات
- آداب المواعيد والمقابلات
- آداب التقديم والتعارف والتحية
- قواعد المصافحة
- آداب استخدام الهاتف

اليوم الرابع:

البروتوكول والاتيكييت في التعامل مع كبار الشخصيات:

- اتيكييت التقديم والمصافحة والتعارف
- اتيكييت تقديم بطاقة التعريف
- مهارات مرافقة كبار الشخصيات
- اتيكييت الاستقبال الرسمي
- إتيكييت الزيارات واللقاءات الرسمية
- مهارات العرض أمام كبار الشخصيات
- الدعوات الرسمية
- إتيكييت احترام المواعيد
- إتيكييت الاعتذار عن الخطأ
- مهارات الاتصال مع كبار الشخصيات
- اتيكييت الحديث
- إتيكييت المائدة
- إتيكييت الملابس

اليوم الخامس:

الذكاء الاجتماعي وفن إدارة المواقف الصعبة:

- تعريف الذكاء الاجتماعي
- أنواع الذكاء
- مظاهر الذكاء الاجتماعي
- أبعاد الذكاء الاجتماعي

- الذكاء الاجتماعي للقائد
- مرتكزات الذكاء الاجتماعي للقائد
- كيف تنمي ذكاءك الاجتماعي

منهجية التدريب

المحور الأول: تقديم مادة علمية وفق أحدث المعلومات والإحصاءات والادلة العالمية

ستعمل بروجاكس على تقديم مادة علمية ثرية ذات طابع عملي أكثر من علمي. بحيث يكون المخرجات من المادة تهدف الى كيفية القيام بالشيء بواقع تطبيقي وفق خلفية علمية سليمة.

المحور الثاني: التدريب العملي ومشاركة المتدربين بحالات عمل ميدانية

- سيكون التدريب العملي والاسئلة والسيناريوهات وحالات العمل هي الغالبة على البرنامج مما يسمح بأكثر قدر من المشاركة وتوسيع الأفق للمشاركين ومنها على سبيل المثال:
- 1- **المحاضرة:** ويمكن زيادة وتحسين فعالية المحاضرة من خلال استخدام المعينات البصرية المناسبة والتي تساعد المتلقي في تكوين صورة ذهنية حول الموضوع المقدم وتجعله أكثر تركيزاً.
 - 2- **العرض الإيضاحي (Presentation):** حيث يمكن أن يقوم المدرب بأداء المهمة المطلوبة أمام المتدربين أو يمكن أن يتم باستخدام معينات بصرية (شرائح مصورة-فيديو-فيلم... إلخ) توضح كيفية القيام بالمهمة المعينة تحت ظروف محددة من خلال نماذج وحالات عمل للمتدربين من التطبيق وارتفاع معدل الاسترجاع والتذكر.
 - 3- **أساليب المشاركة (Interactive communication):** حيث تؤمن مشاركة المتدربين في عملية التعلم وتمكنهم من التعبير عن وجهات نظرهم وتشجعهم على الاستفادة من خبراتهم في فعاليات التدريب. ومنها:
 - 4- **المناقشة و فرق الحوار:** هو أسلوب تدريبي حيث يتم فيه طرح موضوع ما من قبل المدرب، وتتم مناقشته بشكل تشاركي مع المشاركين والوصول إلى استنتاجات ومقترحات تثري البرنامج
 - 5- **الأمثلة العملية ودراسة الحالة (Case Study):** وتتضمن اختباراً تفصيلياً لوضع محدد، هذا الوضع قد يكون حقيقياً أو افتراضياً لكن بالضرورة أن يتم اختياره بعناية ليتضح ويرتبط بشكل مباشر بالإطار العام للبرنامج حتى ينمي المتدربون مهاراتهم في التفكير والتحليل والاستنتاج حول المبادئ النظرية والتطبيقية.
 - 6- **لعب الأدوار والمحاكاة (Simulation):** هو أسلوب تدريبي يقوم المتدربون بأداء وضع افتراضي أو حقيقي أمام الحضور ويتم إعطاء المتدربين الخلفية الضرورية وبعض الأفكار حول كيفية تنظيم أدوارهم ولكن ليس هناك حواراً أو نصاً محدداً بل يتم توليد ذلك أثناء لعب الأدوار. بعد نهاية العرض يقوم المشاهدون والمشاركون معاً بمناقشة الأمر لموضوع لعب الأدوار وهو فعال في البرنامج.

7- **العصف الذهني (Brainstorming):** هذا الأسلوب يستخدم بكثرة في توليد الأفكار والتشجيع على الابتكار حيث يتم تقديم موضوع أو مشكلة للمتدربين ويطلب منهم حلها، ويتم تشجيعهم على طرح أفكارهم بكل حرية للوصول إلى أفكار أو حلول مناسبة.

الجدول الزمني

الجدول اليومي للبرنامج التدريبي:

- بداية الدورة
 - استراحة
 - استكمال الدورة
 - استراحة
 - استكمال الدورة
 - نهاية اليوم التدريبي
- 08:30 – 10:00 صباحاً
 - 10:00 – 10:15 صباحاً
 - 10:15 – 12:00 ظهراً
 - 12:00 – 12:15 مساءً
 - 13:00 – 14:00 مساءً
 - 14:00 مساءً

رسوم البرنامج

- 4,500 دولار أمريكي
- ❖ تطبق ضريبة القيمة المضافة في حال وجودها