



# جدول الدورات المعتمدة





# الإبداع في إدارة المواقف والتعامل مع كبار الشخصيات

## اهداف البرنامج:

- إكسابهم مهارات تطبيق هذه المعارف والأساليب والمبادئ بما يحقق فعاليتهم في التعامل
- تعريف المشاركين بمفهوم وأهمية البروتوكول والأتيكيت ومبادئهم
- تمكين المشاركين من قواعد وأساليب إجراء البروتوكول والأتيكيت في المؤسسات
- إكساب المشاركين مهارات تقديم الصورة المثرفة 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
- اكساب المشاركين بمهارات استخدام الموائد الرسمية والتعرف على أتيكيت المائدة، والضيافة والملابس من وجهة نظر احترافية

## الفئات المستهدفة :

- 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
- مرافق كبار الشخصيات وكافة المهتمين والراغبين بتطوير مهاراتهم الشخصية في هذا المجال
- من يتطلب عملهم التعامل مع الشخصيات الهامة وكبار الضيوف

## محتويات البرنامج :

### محددات السلوك الإنساني:

- مكونات الشخصية الإنسانية
- تعريفات الشخصية
- مكونات الشخصية
- العوامل المحددة للشخصية



## مدخل في الإتيكيت والبروتوكول:

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

## 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 وآداب 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

## البروتوكول والاتيكيت في التعامل مع كبار الشخصيات:

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

## 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



# جدول الدورات المعتمدة

