





# دورة: المهارات المتقدمة في البروتوكولات والتشريفات والتعامل مع كبار الشخصيات

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
PRC-928	برشلونة (اسبانيا)	قاعة فندقية	2026-11-27	2026-11-23	€ 5450	العربية - 25

## مقدمة عامة عن الدورة التدريبية

في خضم التطور الكبير والمتتسارع الذي تشهده المؤسسات وتنامي دورها في خدمة المجتمع على كافة الأصعدة المحلية والدولية ، ولأهمية العلاقات العامة وتكنولوجيا الإدارة نظراً للدور الفاعل الذي تقوم به في تقديم المؤسسات للجمهور، فلقد تناولت وظيفة العلاقات العامة وإدارات المكاتب العليا والإعلام حيث استحدثت كافة المؤسسات تقريباً إدارات وأقسام وأجهزة يفترض أنها تقوم بهذه الوظيفة – وظيفة المراسم والإتيكيت والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات في ظل الإدارة العليا والتطوير التنظيمي . وفي العصر الحالي عصر المعلومات والمجتمع الرقمي ازدادت أهمية إدارة المكاتب العليا ودور العلاقات العامة في حياة الأفراد والمجتمعات ، لكن مع كل هذا بقيت العلاقات العامة في الإدارة العليا في الوطن العربي تعاني من سوء فهم طبيعية دورها من حيث العلاقات العامة والذي أدى إلى تهميشها وإغفالها من أهميتها ودورها الاستراتيجي في المجتمع ، فانحصرت في دائرة ضيقة من الأدوار الهامشية التي تمثل في ترتيب وتنظيم وإدارة المكاتب العليا إدارياً وليس شكلياً كما في تنظيم وترتيب المعاملات وبعض النشاطات الثانوية الأخرى .

## المشاركون المستهدفون من الدورة التدريبية

- السادة العاملين في العلاقات العامة ومديري الوظائف الإدارية العليا التي تنظم المقابلة والتعامل مع كبار الشخصيات والعاملون في المكاتب الإدارات العليا.
- العاملون في مجال الحقل الدبلوماسي والمراسم والإتيكيت والتشريفات والبروتوكولات.
- العاملون في السكرتارية المرافقة لكتاب الشخصيات.



## الأهداف العامة للدورة التدريبية

وسوف يستفيد المنسوبون إلى هذه الدورة :

- تزويد المشارك بالقواعد الحديثة في نجاح خطة العلاقات العامة وفن التعامل مع كبار الشخصيات
- ممارسة على المبادئ الأساسية لأداب المراسم والإتيكيت والتشريفات.
- كيفية التعامل مع المواقف المختلفة التي تتطلب الإلمام بقواعد المعاملات ، والمراسم الرسمية
- معرفة ومارسة قواعد وأصول المراسم والبروتوكول وتطبيقاتها في مجال العلاقات العامة
- معرفة الأداب واستقبال وتوديع الزوار في المناسبات الرسمية وغير رسمية
- تنمية المهارات السلوكية فيما يتعلق بأداب التحية والتعارف وأداب المجاملات .
- تزويد المشاركين بالمعرفة والمعلومات المتعلقة بأساليب التعامل مع كبار الشخصيات .

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

- تعريف البروتوكول والإتيكيت
- مبادئ البروتوكول والإتيكيت .
- مفهوم البروتوكول والإتيكيت والمجاملة
- أداب المصادفة والتحية والتقديم والحديث في المقابلات الرسمية .
- مهارات الاتصال الفعال اللازم في مكاتب الإدارات العليا للعمل في المراسم.
- أسس إعداد الموائد والمأدب بأنواعها وترتيب الجلوس وأداب تناول الطعام .
- أسلوب الاستقبال والتوديع وركوب كبار الشخصيات السيارات
- أسلوب توجيه الدعوات .
- الأخطاء الشائعة في عمل إدارة المكاتب العليا وال العلاقات العامة بالمنظمات.
- مهارات التعامل مع كبار الشخصيات .
- فن مرافقة ومحادثة الضيوف ورواد المكاتب العليا .
- معرفة أهم الأخطاء الشائعة في إعداد برامج الزيارات لكتاب الشخصيات .



- الدور الاستشاري لمدير إدارة المكاتب العليا في العلاقات العامة بالمنشأة .
- أساليب ومهارات التعرف على مفاتيح الشخصية .
- أساليب المناقشة ومهارات الحديث وفن الحوار مع كبار الشخصيات .
- التعامل مع كبار الشخصيات وكيفية مناقشتها والأسلوب الأمثل للمحادثة .
- المواعيد ومبادئ المقابلات الرسمية لكتاب الشخصيات في المكاتب الإدارية العليا .
- استراتيجيات التعامل مع كبار الشخصيات وأهم الأخطاء الشائعة فيها .
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام الدورة التدريبية



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعرض تقديمي (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

#### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

#### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



# الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

