



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: البرنامج المتكامل في البروتوكول، الإتيكيت المهني وإدارة الفعاليات

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
PRC-1478	مالقا (إسبانيا)	قاعة فندقية	2026-12-21	2027-01-01	€ 8950	العربية - 50

## المقدمة العامة للدورة التدريبية

تشكّل الفعاليات أداةً استراتيجية في العلاقات العامة والتسويق المؤسسي، كما يعدّ البروتوكول والإتيكيت المهني عنصرين أساسيين لبناء الصورة الاحترافية للمؤسسات وتعزيز سمعتها. يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة الفعاليات المختلفة، والتعامل مع كبار الشخصيات والضيوف، وتطبيق قواعد البروتوكول والإتيكيت في مختلف المواقف المهنية والاجتماعية.

## الهدف العام للدورة التدريبية

تمكين المشاركين من اكتساب المهارات المتقدمة في إدارة الفعاليات وتطبيق البروتوكول والإتيكيت المهني، بما يعزز فعالية التواصل المؤسسي ويترك انطباعاً إيجابياً لدى الضيوف والعملاء وكبار الشخصيات.

## الاهداف التفصيلية للدورة التدريبية

بنهاية البرنامج سيكون المشارك قادراً على:

- إدراك الدور الاستراتيجي للفعاليات في العلاقات العامة والتسويق.
- التخطيط والتنظيم الفعّال لمختلف أنواع الفعاليات.
- تطبيق قواعد البروتوكول والإتيكيت في المواقف الرسمية والاجتماعية.
- إدارة وسائل الإعلام المرتبطة بالفعاليات والمؤتمرات.



- التعامل باحترافية مع كبار الشخصيات (VIPs) والضيوف.
- ممارسة فنون التواصل اللفظي وغير اللفظي لتعزيز صورة المؤسسة.
- إدارة الوقت والمهام المرتبطة بالفعاليات بكفاءة.
- معالجة المشكلات والشكاوى أثناء الفعاليات بطريقة دبلوماسية.
- تطبيق معايير الصحة والسلامة في الفعاليات.
- بناء وتطوير فرق عمل فعّالة في إدارة الفعاليات والبروتوكول.

## الفئة المستهدفة من الدورة التدريبية

- مسؤولو العلاقات العامة والتسويق.
- مدراء المكاتب والمساعدون التنفيذيون.
- موظفو الضيافة والفنادق.
- مسؤولو الفعاليات والمؤتمرات.
- جميع العاملين ممن يتطلب عملهم التعامل مع كبار الشخصيات والضيوف.

## المخطط التفصيلي للدورة التدريبية

### الوحدة الأولى: دور الفعاليات في الاستراتيجية المؤسسية

- العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- موقع الفعاليات في استراتيجيات التسويق.
- تحليل أنواع الفعاليات وأهدافها.
- خطة العلاقات العامة ذات النقاط الست وتطبيقها على الفعاليات.
- تحديد الجمهور المستهدف.
- معايير قياس نجاح الفعاليات.



## الوحدة الثانية: تخطيط الفعاليات – النظرية والتطبيق

- إعداد الجدول الزمني للفعاليات.
- وضع الميزانية والتحكم بالتكاليف.
- إدارة الموردين والمتعاقدين.
- اختيار المكان المناسب.
- سعة المكان والملاءمة والرسالة المراد إيصالها.
- اعتبارات الوصول والإقامة والتجهيزات.

## الوحدة الثالثة: إدارة الحدث ميدانياً

- إدارة المنصة وتجهيزات المسرح.
- هوية المؤسسة والرسائل البصرية.
- إعداد مكتب الاستقبال والترحيب.
- الطعام والشراب كجزء من الرسالة.
- أنماط الضيافة المختلفة.
- الترفيه والموسيقى في الفعاليات.

## الوحدة الرابعة: الصحة والسلامة وإدارة المخاطر

- مفهوم تقييم المخاطر في الفعاليات.
- تحديد مناطق الخطر المحتملة.
- استراتيجيات الحد من المخاطر.
- مسؤوليات الفريق التنظيمي تجاه السلامة.
- تطبيق بروتوكولات الطوارئ.
- أمثلة عملية على خطط الطوارئ.



### الوحدة الخامسة: إدارة الإعلام في الفعاليات

- تحديد إذا كان الحدث إعلامياً.
- إعداد الدعوات والإعلانات الصحفية.
- إدارة المكتب الصحفي أثناء الفعالية.
- تجهيز حقيبة الإعلامية والهدايا.
- إدارة المقابلات والتصوير والتغطية الإعلامية.
- إشراك الإعلام الداخلي للمؤسسة.

### الوحدة السادسة: بروتوكول الدعوات والتعامل مع كبار الشخصيات

- عملية إعداد الدعوات وبروتوكول RSVP.
- لقاء الضيوف والترحيب الرسمي.
- استضافة وتوديع الضيوف.
- استراتيجيات التعامل مع كبار الشخصيات (VIPs).
- تنظيم الفريق المسؤول عن كبار الضيوف.
- المتابعة بعد الفعالية لتعزيز العلاقات.

### الوحدة السابعة: الإتيكيت المهني وبناء الصورة المؤسسية

- مفهوم الإتيكيت والبروتوكول.
- دوره في تعزيز سمعة المؤسسة.
- السلوك الصحيح في المناسبات المهنية والاجتماعية.
- بناء الصورة الاحترافية للمؤسسة.
- إدارة الانطباع الأول.
- الأخطاء الشائعة الواجب تجنبها.



## الوحدة الثامنة: فنون التواصل والعلاقات مع الضيوف

- فنون التحية والتعارف.
- المصافحة الاحترافية وتبادل البطاقات.
- التعامل مع الأسماء وتذكرها.
- استراتيجيات كسب احترام الضيوف.
- التعامل مع الشخصيات الصعبة.
- معالجة شكاوى الضيوف باحترافية.

## الوحدة التاسعة: الإتيكيت في التواصل والإعلام

- إتيكيت الهاتف.
- إتيكيت الاجتماعات.
- إتيكيت البريد الإلكتروني.
- التعامل مع وسائل الإعلام والأسئلة المخرجة.
- حماية المعلومات السرية.
- إدارة العلاقات العامة بفعالية.

## الوحدة العاشرة: إدارة الوقت والمهام في الفعاليات

- تحديد الأولويات في العمل.
- أدوات وتقنيات إدارة الوقت.
- تفويض وتنظيم المهام بين الفريق.
- إدارة الضغط النفسي وتجنب الإرهاق.
- مهارات الاستماع الفعال والتواصل مع الفريق.
- التقييم النهائي للبرنامج وتمارين تطبيقي شامل.



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 بعروض تقديمية (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 :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## شركاؤنا في النجاح





## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Ståthögavägen 38, 602 23 Norrköping - Sweden