

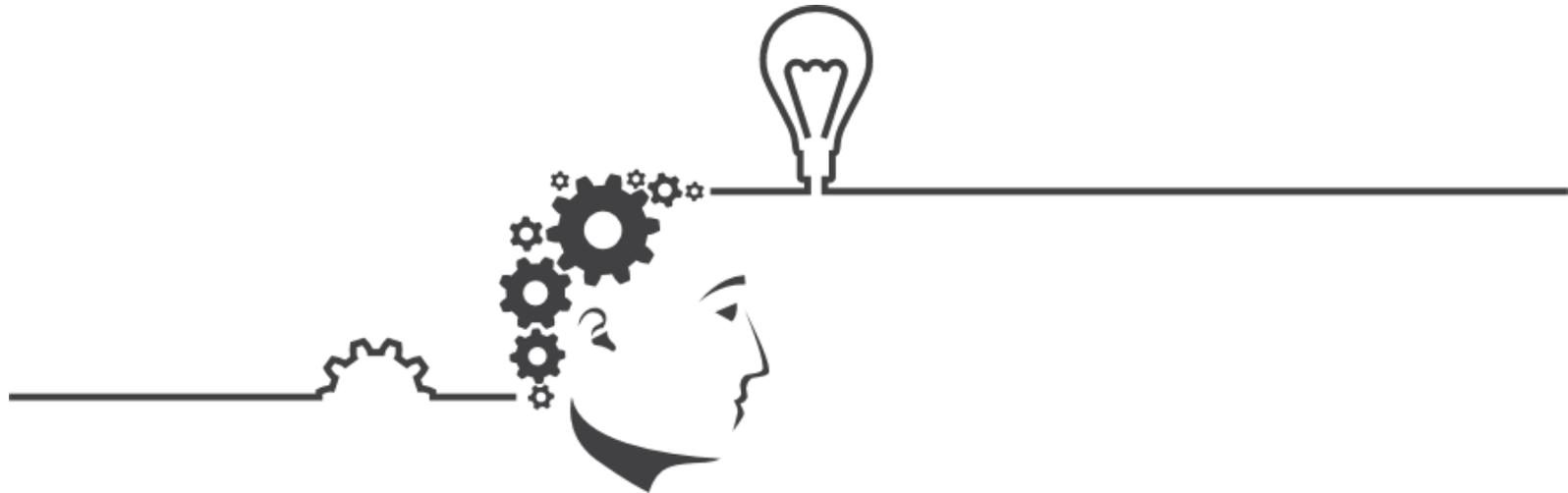
يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني والمالي

البروتوكول وفنون التشريفات والإتيكيت

الدبلوماسي



## أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- إكساب المشاركين المهارات اللازمة في مجال البروتوكول الاجتماعي مع الشخصيات وتنمية مهاراتهم.
- إكساب المشاركين المعرفة الكاملة بمفاهيم وأساسيات والفرق بين كلٍ من الإتيكيت والبروتوكول الدولي والبروتوكول المحلي.
- امتلاك أدوات استقبال وترحيب الشخصيات المهمة وتنظيم مراسم الفعاليات المختلفة.
- إكساب المشاركين المعرفة والمهارات في تنظيم لقاءات التباحث والتفاوض، والاجتماعات الرسمية والاحتفالات الرسمية الدبلوماسية والعامة وفقاً لقواعد والبروتوكول الدولية.
- إكساب المشاركين المعرفة والمهارات اللازمة والمتعارف عليها دولياً في التعامل مع كبار الشخصيات والضيوف الرسميين والدبلوماسيين وفي مختلف المناسبات والفعاليات والمحافل المحلية والدولية.
- تبسيط مفاهيم البروتوكول واستكشاف علاقتها العضوية بالسلوكيات الفردية اليومية.
- اكتساب المهارات اللازمة للتواصل مع الآخرين بشكل فعال.
- تحسين الاداء في عمليات التواصل الدبلوماسي من خلال الاطلاع والتدريب على اساليب التواصل الدبلوماسي

## محاوور البرنامج:

### ★ المحور الأول:

- ✓ البروتوكول (تعريفه، نشأته، أهميته)
- ✓ الفرق بين الاتيكيت و البروتوكول.
- ✓ كيف تكون سفيرا لجهة عملك.
- ✓ مقدمة في البروتوكول الدولي.
- ✓ مهارة صناعة الصورة الذهنية الأولى المدهشة ( كيف تجعل النظرة الأولى لصالحك )
- ✓ الصورة الذهنية (كيف تحمي سمعتك و سمعة مؤسستك )
- ✓ المجالات الدولية.
- ✓ التقديم والتعارف.
- ✓ خماسية التأثير في الآخرين.
- ✓ 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).

### ★ المحور الثاني:

- ✓ أسرار عالم المصافحات الدبلوماسية.
- ✓ المزايا والمصافحات والامتيازات التي يتمتع بها العاملين بالسلك الدبلوماسي والشخصيات الهامة
- ✓ انواع الزيارات و الفرق بينهم (زيارة رسمية، زيارة خاصة، زيارة عمل، زيارة المرور).
- ✓ الأرشيف الخاص لأمين البروتوكول المسؤول.
- ✓ بروتوكولات الأعلام المستضيفة والمضافة.
- ✓ بروتوكول الأسبقية للضيوف (حسب قائمة الأمم المتحدة وجامعة الدول العربية في: المؤتمرات، الحفلات الرسمية، الحفلات الخطابية، مقاعد السيارات، السير،... إلخ).

- ✓ مهارات استقبال الضيوف بالمطار.
- ✓ تأجيل وإلغاء المواعيد بحسب البروتوكول الدولي.
- ✓ حدود العلاقة بين زملاء العمل أمام الشخصيات والأمور الواجب التنبه لها.
- ✓ بروتوكول التواصل بعد انتهاء الحدث.
- ✓ الأخطاء الدبلوماسية وطرق التعامل معها.
- ✓ رموز وأسرار الهدايا الخاصة والعامّة.
- ✓ بروتوكول تمثيل كبار الشخصيات والدبلوماسيين في الاحتفالات الرسمية.
- ✓ الزيارات الدبلوماسية العاجلة.
- ✓ الفروقات اللوجستية في التعامل مع كل من الدبلوماسيين وكبار الشخصيات.
- ✓ جلوس الضيوف، مواجهة الحفلات الكبرى، متى تقام حفلات البوفيه
- ✓ الزيارات المكتبية البسيطة والسريعة.
- ✓ بروتوكول توزيع الضيوف خلال الاجتماعات و المائدة الرسمية.
- ✓ بروتوكول توقيع الاتفاقيات الدولية أو المحلية.

### ★ المحور الثالث:

- ✓ التحدث للإعلام وبروتوكولاته.
- ✓ التعامل مع الكاميرات المتعددة.
- ✓ التعامل مع الأسئلة المخرجة.
- ✓ الحديث المباشر " بث مباشر " أمام الجمهور.
- ✓ مهارة الإرتجال.
- ✓ الالتفاف على الأسئلة المخرجة بدبلوماسية.
- ✓ طرق التحدث والتعبير عن الأفكار إعلامياً.
- ✓ أسرار لا تظهرها وسائل الإعلام.
- ✓ الحديث للصحافة المكتوبة وبروتوكولاته.

- ✓ بروتوكول الرسائل الالكترونية.
- ✓ بروتوكول استخدام المصعد مع وجود ضيف رسمي.
- ✓ مهارات خاصة في التعامل مع الإعلاميين الكبار
- ✓ التعامل مع الشخصيات الإقتصادية.
- ✓ التعامل مع الشخصيات ذات الثقل الاجتماعي.

#### ★ المحور الرابع:

- ✓ السلوكيات السلبية والعدوانية والحازمة
- ✓ عناصر التواصل اللفظي وغير اللفظي
- ✓ فهم الخلاف
- ✓ أساليب إدارة الخلافات
- ✓ البراعة في استخدام مهارات إدارة الخلافات
- ✓ تعلم قول كلمة "لا"
- ✓ تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة
- ✓ أنماط التفاعل الثلاثة
- ✓ الانماط الشخصية واهمية دراستها
- ✓ فوائد معرفة أنماط الشخصية .

#### اليوم الخامس:

- ✓ الأخلاقيات والقيم.
- ✓ الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء
- ✓ تحليل بعض أنماط هذه الشخصيات
- ✓ كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة
- ✓ استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
- ✓ وصايا وإرشادات في التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة.

- ✓ دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.
- ✓ مهارات التواصل الدبلوماسي
- ✓ التعرف بماهية المراسم والبروتوكولات والإتيكيت من الناحية النظرية والعملية .
- ✓ التحية والمصافحة ، والتعرف والتعارف .
- ✓ آداب المجاملات وتبادل الهدايا .
- ✓ آداب التعامل مع الأنسات والسيدات
- ✓ تطبيقات عملية وورش عمل

## الفئة المستهدفة:

- ✓ مسؤولو المراسم والتشريفات وأخصائيو العلاقات العامة ومنظمو الفعاليات والمساعدون الشخصيون والموظفون في مجال الضيافة وجميع أولئك الذين يتطلب عملهم التعامل والتفاعل مع أشخاص مهمين في القطاعين الحكومي والخاص.

## أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

KSA



UAE



#HDTC

[www.hdtc-ksa.com](http://www.hdtc-ksa.com) [info@hdtc-ksa.com](mailto:info@hdtc-ksa.com)

[www.hdtc.ae](http://www.hdtc.ae) [info@hdtc.ae](mailto:info@hdtc.ae)

+966 9200 15661 +966 55 744 4070

+971 4 220 8780 +971 52 9376837

