



المهارات الشخصية وتطوير الذات

الإتيكيت والبروتوكول وفن التعامل مع كبار الشخصيات - Advanced Level 2.0

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى مساعدة المشاركين على امتلاك فن التعامل مع كبار الشخصيات واكتساب المهارات الضرورية للتواصل معهم بكفاءة، كما سيصبحون على دراية تامة بقواعد الإتيكيت وأداب التعامل والحديث في كافة المواقف.

بخلاف ذلك، فإن أهم ما يميز هذا البرنامج التدريبي هو إنه يساعد المشاركين على فهم طبيعة المواقف الصعبة التي قد يمرون بها أثناء التعامل مع كبار الشخصيات، مع تمكينهم من التعامل معها باحترافية تامة تساهم في تعزيز الانطباع الإيجابي لدى كبار الشخصيات.

Target Audience

- موظفي العلاقات العامة والبروتوكول في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- السكرتارية التنفيذية والمساعدين الإداريين الذين يتعاملون مع كبار الشخصيات بشكل مباشر.
- المديرين التنفيذيين ومديري المكاتب ممن تقع على عاتقهم مسؤولية التمثيل الرسمي للمؤسسة.
- موظفي الاستقبال وخدمة العملاء في الأماكن الراقية مثل الفنادق، شركات الطيران، أو السفارات.

Learning Objectives

- التعرف على أنواع الشخصيات الهامة و كيفية التعامل مع كل منها.
- فهم أيديولوجية كبار الشخصيات و كيف يحبوا أن يُعامَلوا.
- التعرف على قواعد الأسبقية.
- فهم إتيكيت المظهر والملابس أثناء استقبال كبار الشخصيات والتعامل معهم.
- التعرف على إتيكيت الاستقبال الرسمي لكبار الشخصيات.
- فهم وتطبيق قواعد التقديم والتعارف.
- التعرف على إتيكيت توديع كبار الشخصيات وتكريمهم.

- اكتساب أداب التعامل مع كبار الشخصيات
- فهم معايير الانضباط الخاصة التي يجب اتباعها أثناء التعامل مع كبار الشخصيات
- فهم كيفية التعامل مع الطباع الصعبة لكبار الشخصيات وتجاوزاتهم
- التعرف على أبرز الأخطاء التي يجب تجنبها أثناء التعامل مع كبار الشخصيات

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى أنواع الشخصيات الهامة وسماتها وخصائصها:

- تعريفات ومكونات الشخصية
- أنواع الشخصيات الهامة، وسماتها وخصائصها
- أيولوجية كبار الشخصيات و كيف يجب ان يُعاملوا
- دراسة حالات
- تطبيق عملي (لعب أدوار)

قواعد الإتيكيت والبروتوكول في تعزيز عملية التواصل الفعال مع كبار الشخصيات:

- فهم قواعد الأسبقية
- . الأسبقية بين الدول
- . الأسبقية بين الملوك والرؤساء
- . الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية
- . رفع الأعلام ومراسمها في المناسبات الرسمية
- .إتيكيت المظهر أثناء استقبال كبار الشخصيات
- .الملابس (إتيكيت الملابس للجنسين)
- .إتيكيت الاستقبال الرسمي
- .قواعد التقديم والتعارف
- .إتيكيت التخاطب مع كبار الشخصيات
- .إتيكيت الشكر وتقديم الهدايا
- .مهارات التنوع الثقافي
- .إتيكيت توديع كبار الشخصيات وتكريمهم
- .تطبيق عملي (لعب أدوار)

• Day 02

مهارات التميز في التواصل الفعال مع كبار الشخصيات:

- مكونات عملية الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات.
- كيف تحدد مهمتك في عملية التواصل الفعال مع كبار الشخصيات؟
- ماهي مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة؟
- مهارات وإستراتيجيات التعامل السلوكي (بإستخدام العلاقات التبادلية).
- ماهي معايير الانضباط الخاصة التي يجب أن تتبعها أثناء التعامل مع كبار الشخصيات؟
- استخدام لغة الجسد والإيماءات للتواصل المحترف مع الشخصيات الهامة.
- كيف تطور حضورك القيادي أثناء التواصل مع كبار الشخصيات؟
- مبادئ السلوك البروتوكولي.
- ثقافة احترام المواعيد والاعتذار.
- آداب المجاملة، البساطة، التواضع والابتسام أثناء التعامل مع كبار الشخصيات.
- استراتيجيات تعزيز الانطباعات الإيجابية لدى كبار الشخصيات.
- الأحاديث الممنوعة.
- أخطاء يجب تجنبها أثناء التعامل مع كبار الشخصيات.

• Day 03

كيف تواجه المواقف الصعبة التي قد تمر بها أثناء التعامل مع كبار الشخصيات؟

- كيف تنسق برنامج زيارة كبار الشخصيات مع الجهات المختصة بذلك؟
- كيف تتعامل مع الطباع الصعبة لكبار الشخصيات؟
- كيف تعقب باحترافية على استفسارات كبار الشخصيات؟
- كيف تميز في التعامل مع تجاوزات كبار الشخصيات؟
- استراتيجيات معالجة المواقف المحرجة.
- مهارات إدارة الأزمات.
- تطبيق عملي: لائق او غير لائق

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 28, 2026	April 30, 2026	3 days	3250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Sept. 15, 2025	Sept. 17, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Nov. 24, 2025	Nov. 26, 2025	3 days	3950.00 \$	England - London