



المهارات الشخصية وتطوير الذات

**التميز في التمثيل المؤسسي والتواصل
مع كبار الشخصيات**

Course Introduction

في ظل الدور المتنامي الذي تلعبه الجهات الحكومية في تعزيز صورة الدولة محليًا ودوليًا، يبرز دور يهدف الموظفين الذين يمثلون الواجهة الأمامية والمؤسسية في خلق انطباعات إيجابية وترسيخ الثقة هذا البرنامج إلى إعداد وتأهيل موظفي الاستقبال والعلاقات العامة والمراسم لتمثيل جهاتهم بأعلى درجات الاحترافية، لا سيما في المناسبات الرسمية، والزيارات عالية المستوى، واللقاءات مع كبار الشخصيات.

يجمع البرنامج بين المعرفة العميقة في البروتوكول الرسمي، وفنون الإتيكيت، ومهارات الذكاء العاطفي، والتواصل الاحترافي، إلى جانب تمارين عملية، ومحاكاة واقعية لمواقف يتعرض لها الموظفون بشكل يومي.

سيساعد البرنامج المشاركين على صقل حضورهم، وفهم ديناميكيات التعامل مع الشخصيات الاعتبارية والحساسة، وتجنب الأخطاء الشائعة التي قد تسيء لصورة المؤسسة.

Target Audience

موظفو الاستقبال وخدمة المتعاملين في الجهات الحكومية.

موظفو العلاقات العامة والإعلام المؤسسي.

مسؤولو المراسم والبروتوكول في الوزارات والهيئات.

الموظفون المكلفون بالتمثيل الرسمي للمؤسسة في الفعاليات والمعارض.

الكوادر المعنية بالتنسيق واستقبال الوفود الرسمية وكبار الشخصيات.

Learning Objectives

- أداء دورهم التمثيلي للمؤسسة الحكومية بطريقة مهنية واحترافية.
- استيعاب وتطبيق قواعد البروتوكول الحكومي والمراسم الرسمية في المواقف المختلفة.
- امتلاك القدرة على التواصل الفعال والمهذب مع الشخصيات المهمة بمستوى عالٍ من اللباقة.
- التحكم بردود الفعل في المواقف الحرجة وتعزيز الذكاء العاطفي في التفاعل مع الآخرين.

- الاستعداد الكامل لاستقبال كبار الزوار والتنسيق الداخلي والخارجي خلال الزيارات الرسمية.
- تجنّب الممارسات والسلوكيات التي قد تضر بصورة المؤسسة أو تسهم في تقديم تجربة سلبية.
- عكس القيم المؤسسية والمهنية للجهة الحكومية من خلال الأداء الفردي الاحترافي.

Course Outline

• DAY 01

الهوية المؤسسية والتمثيل الرسمي

- تعريف التمثيل المؤسسي ودوره في إبراز صورة الجهة
- سلوكيات وقيم الموظف كممثل للجهة الحكومية
- عناصر بناء الانطباع الأول ومحدداته النفسية والسلوكية
- تمارين تفاعلية: مواقف من الحياة العملية وتحليلها

• Day 02

الذكاء العاطفي ومهارات التعامل مع الشخصيات الاعتبارية

- فهم الذكاء العاطفي وتطبيقاته في بيئة العمل الرسمي
- ضبط المشاعر والتحكم في الانفعالات أثناء المواقف الحرجة
- بناء علاقات قائمة على الاحترام والثقة مع كبار الزوار
- محاكاة مواقف واقعية والتغذية الراجعة الفورية

• Day 03

نون الإتيكيت والبروتوكول في الاستقبال

- أسس البروتوكول الرسمي في المؤسسات الحكومية
- الإتيكيت في الحديث، التحية، المصافحة، وتقديم الذات
- تنظيم المواعيد والاجتماعات الرسمية بما يتماشى مع التسلسل الهرمي
- سيناريوهات تطبيقية لاستقبال وفد رسمي أو شخصية مهمة

• Day 04

مهارات التواصل المتقدم والتمثيل الفعّال

- تقنيات الاتصال اللفظي وغير اللفظي المؤثرة
- الاستماع النشط وفن قراءة لغة الجسد
- إدارة الحوار مع الشخصيات رفيعة المستوى
- التدريب على الإلقاء التمثيلي وطرح الأسئلة باحترافية

• Day 05

التميز المهني في المواقف الحرجة والمحاكاة الواقعية

- فن التعامل مع المواقف المفاجئة والطارئة
- التعامل مع الشخصيات الصعبة أو المتطلبة
- تدريبات محاكاة متكاملة تشمل استقبال وفد رسمي، تفاعل مباشر، وتقييم الأداء
- جلسة ختامية لتقييم الأداء، وتقديم النصائح، وتوزيع الشهادات

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 2, 2025	June 6, 2025	5 days	4950.00 \$	Italy - Milan
Aug. 31, 2025	Sept. 4, 2025	5 days	4250.00 \$	KSA - Riyadh
Oct. 6, 2025	Oct. 10, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
July 14, 2025	July 18, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi