



**دورة:**  
**المراسلات والإيتيكييت والبروتوكولات وفن التعامل مع  
كبار الشخصيات**

**5 - 9 أغسطس 2024**  
**باكو**

## المراسلات والإيتيكيك والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات

رمز الدورة: MA12594 تاريخ الإنعقاد: 5 - 9 أغسطس 2024 دولة الإنعقاد: باكو - رسوم الإشتراك: Euro 5250 □

### المقدمة

سيتعرف المشاركون من خلال برنامج المراسلات والإيتيكيك والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات على التعريف أهم الأهداف والفوائد. والتعريف بمفهوم المراسلات الإدارية وما يتطلبها من الأسس والمبادئ. بالإضافة الى التعريف بمفهوم الإيتيكيك والبروتوكولات وأهميتها في التعامل مع كبار الشخصيات.

### الأهداف

- تعزيز مهارات التواصل الكتابي في المراسلات الإدارية.
- تعريف المشاركين بمفاهيم الإيتيكيك والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات.
- تنمية القدرة على كتابة رسائل تتضمن الترحيب بالضيوف الكبار وتوديعهم.
- تعزيز مهارات الإلقاء والتحدث في المناسبات الرسمية وفي حضور كبار الشخصيات.

### الفئات المستهدفة

- الموظفين الجدد والذين لديهم خبرة محدودة في الكتابة الإدارية والتعامل مع كبار الشخصيات.
- الموظفين الذين يرغبون في تطوير مهاراتهم في التواصل الكتابي والإلقاء في المناسبات الرسمية.

### المحاور التدريبية

#### اليوم الأول: المراسلات الإدارية

- تعريف المراسلات الإدارية وأهميتها.
- أسس الكتابة الإدارية وتطبيقها.
- مهارات كتابة الرسائل الإدارية الفعالة.
- التعامل مع الردود الإدارية وتصنيفها وإجراء المتابعة.

#### اليوم الثاني: الإيتيكيك والبروتوكولات

- تعريف الإيتيكيك وأهميتها في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- البروتوكولات الاجتماعية وأهميتها في التعامل مع الضيوف الكبار.
- فن الترحيب والتوديع وأسسها في المناسبات الرسمية.
- كيفية التعامل مع الضيوف الكبار وتلبية احتياجاتهم.
- إعداد المكان وتنظيم الحفلات والمناسبات الرسمية.

#### اليوم الثالث: فن التعامل مع كبار الشخصيات

- تعريف كبار الشخصيات وأنواعهم وصفاتهم المميزة.
- فهم أسلوب التفكير لدى كبار الشخصيات وكيفية التعامل معهم.
- كيفية التحضير للقاء كبار الشخصيات وإجراء الاستعدادات اللازمة.
- كيفية التحضير للمحادثات مع كبار الشخصيات وتحديد الأهداف.
- كيفية التعامل مع الصعوبات المحتملة عند التعامل مع كبار الشخصيات.

#### اليوم الرابع: الإلقاء والتحدث في المناسبات الرسمية

- تعريف الإلقاء والتحدث في المناسبات الرسمية وأهميتها.
- مهارات التحدث العامة وتطبيقها في الإلقاء والتحدث في المناسبات الرسمية.
- تحليل الجمهور المستهدف والتأكد من تحقيق الأهداف.
- إعداد المحتوى الخاص بالإلقاء والتحدث في المناسبات الرسمية.
- التدريب على الإلقاء والتحدث في المناسبات الرسمية وتلقي الأسئلة.

### **اليوم الخامس: الممارسة والتطبيق العملي**

- تطبيق مهارات التواصل الكتابي والإلقاء والتحدث في المناسبات الرسمية.
- تمرين عملي على الإتيكيت والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات.
- محاكاة لموقف حقيقي والتعامل مع الضيوف الكبار وتطبيق مهارات التعامل معهم.
- تقييم الأداء الفردي ومناقشة نتائج التطبيق العملي والملاحظات.