

# السلوك الدبلوماسي والاتيكيك والبروتوكول لمدراء المكاتب العليا

## مقدمة :

- في خضم التطور الكبير والمتسارع الذي تشهده المؤسسات وتنامي دورها في خدمة المجتمع على كافة الأصعدة المحلية والدولية، ولأهمية المراسم والبروتوكولات وتكنولوجيا الإدارة لمديري مكاتب الشخصيات الهامة ، فلقد تنامت وظيفة إدارات المكاتب العليا حيث استحدثت كافة المؤسسات تقريباً إدارات وأقسام وأجهزة يفترض أنها تقوم بوظيفة المراسم والاتيكيك والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات في ظل الإدارة العليا والتطوير التنظيمي والتميز الإداري والمؤسسى.

## أهداف الدورة:

- المفاهيم الأساسية للمراسم والبروتوكولات والاتيكيك
- المهارات الأساسية لمديري مكاتب كبار الشخصيات
- كيفية التعامل مع كبار الشخصيات
- مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين اللازمة لأعمال المراسم والبروتوكولات والتشريفات
- اتيكيك العمل المكتبي بمكاتب كبار الشخصيات
- أخلاقيات العمل وآداب البروتوكول والاتيكيك
- قواعد البروتوكول والاجتماعات التي يحضرها كبار الشخصيات
- مبادئ المراسم والبروتوكولات والاتيكيك
- اساليب ومهارات المناقشة مع كبار الشخصيات
- مهارات الاتصال الفعال
- مهارات التعامل مع أنماط البشر المختلفة
- أهداف الاجتماعات والمؤتمرات
- فن السلوك الراق مع الشخصيات الهامة
- مهارات مرافقة كبار الشخصيات
- اتيكيك الزيارات واللقاءات الرسمية
- مدى توافق أخلاقيات العمل ومفاهيم المراسم والبروتوكولات

## محتوى البرنامج:

### مهارات الاتصال الفعال لعمل المراسم والبروتوكولات:

- مبادئ الاتصال الفعال
- مكونات عملية الاتصال
- معوقات الاتصال
- الاتصال الفعال والمراسم
- اتيكيك الحديث والانصات
- مهارات التعامل مع الذات وأنماط البشر المختلفة

## مهارات المراسم والبروتوكولات والاتيكييت في التعامل مع كبار الشخصيات:

- الذكاء العاطفي لمدرء المكاتب العليا
- مفهوم المراسم والبروتوكولات والاتيكييت
- الشخصية الدبلوماسية
- فن السلوك الراقى مع كبار الشخصيات
- اتيكييت التقديم والمصافحة والتعارف وتقديم بطاقة التعارف
- مهارات العرض أمام كبار الشخصيات

## اساليب التعامل مع كبار الشخصيات:

- إدارة الانطباعات مع كبار الشخصيات الهامة
- اساليب ومهارات المناقشة مع كبار الشخصيات
- سمات سلوك الشخصيات الهامة
- الكاريزما ومفاتيح الشخصية الهامة
- الزيارات واللقاءات الرسمية
- مهارات مرافقة كبار الشخصيات

## آداب الاتيكييت الاجتماعى والرسمى لكبار الشخصيات:

- مهارات الاتيكييت وأثرها في إدارة المكاتب العلي
- الإدارة المكتبية الفعالة وبروتوكول التعامل مع كبار الزوار
- التحية والتعارف والمصافحة مع كبار الشخصيات
- اتيكييت الاتصال الهاتفى مع كبار الشخصيات
- قواعد الاتيكييت للبريد الالكتروني واستخدام الانترنت
- بروتوكول زيارة كبار الشخصيات القادمين من الخارج

## القيادة الأخلاقية لمديرى مكاتب الشخصيات الهامة وقواعد المراسم والبروكولات والاتيكييت:

- مهارات التفكير العليا لمدير المكتب وفن إدارة المكاتب
- خصائص القيادة الأخلاقية لمدرء مكاتب الشخصيات الهامة
- مدى توافق أخلاقيات العمل ومفاهيم البروتوكولات
- مفهوم الأخلاق والسلوك
- آداب الضحك والابتسام
- اتيكييت الاعتذار عن الخطأ