



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## قواعد المراسم والبروتوكول والإتيكيت لمديري مكاتب كبار الشخصيات

### فكرة الدورة

تتطلب بيئات كبار الشخصيات مستوى عاليًا من الانضباط المهني، ودقة التعامل، وحسن إدارة التفاصيل التي تعكس صورة المؤسسة وقياداتها. ويزداد أثر مدير المكتب عندما يجمع بين المعرفة بقواعد المراسم والبروتوكول، والقدرة على تنظيم اللقاءات، واستقبال الوفود، وترتيب الأولويات، والتواصل بلباقة في المواقف الرسمية والحساسة. يركز هذا البرنامج على تزويد المشاركين بفهم عملي لمبادئ البروتوكول والإتيكيت الإداري، مع ربطها بمهام إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية، بما يشمل التخطيط للاجتماعات الرسمية، تنسيق الزيارات، التعامل مع الضيوف، إدارة الاتصالات، والالتزام بالسرية والمظهر المهني. كما يعالج البرنامج المواقف اليومية التي تواجه مديري مكاتب كبار الشخصيات، مثل استقبال الشخصيات المهمة، ترتيب الجلوس، صياغة المراسلات الرسمية، وإدارة الانطباعات في بيئات العمل متعددة الأطراف. تقدم AINFCT هذا البرنامج بأسلوب تطبيقي يساعد المشاركين على تحويل القواعد المهنية إلى سلوك يومي منظم. ويمنح البرنامج قيمة عملية واضحة من خلال تعزيز الثقة والجاهزية في المواقف الرسمية عالية الحساسية.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطبيق قواعد المراسم في المواقف الرسمية.
- تنظيم استقبال كبار الشخصيات باحتراف.
- إدارة الاجتماعات الرسمية وفق بروتوكول واضح.
- تحسين الإتيكيت المهني في التواصل اليومي.
- تعزيز السرية والانضباط في مكاتب القيادات.
- صياغة مراسلات رسمية بلغة مناسبة.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح القواعد المهنية الأساسية.
- دراسات حالة من مواقف مكتبية ورسمية واقعية.
- تمارين محاكاة لاستقبال الضيوف وإدارة الاجتماعات.
- مناقشات جماعية حول المواقف الحساسة وأفضل التصرفات.
- تطبيقات عملية على المراسلات والتواصل الرسمي.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز الصورة المؤسسية والانضباط الرسمي من خلال:
- رفع جودة تمثيل المؤسسة أمام الضيوف.
- تقليل الأخطاء في الفعاليات والاجتماعات الرسمية.
- تحسين تنسيق مكاتب القيادات والفرق الداعمة.
- ترسيخ ثقافة مهنية قائمة على اللباقة.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- اكتساب ثقة أعلى في المواقف الرسمية.
- فهم قواعد التعامل مع كبار الشخصيات.
- تحسين الحضور الشخصي والمهني.
- إدارة التفاصيل الحساسة بدقة وهدوء.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في المكاتب التنفيذية ومكاتب القيادات الذين يتعاملون مع ضيوف ووفود ومواقف رسمية. كما يفيد الإداريين الراغبين في تطوير حضورهم المهني داخل بيئات عمل عالية الحساسية.

- مديرو مكاتب كبار الشخصيات والقيادات.
- السكرتارية التنفيذية ومساعدو الإدارة العليا.
- منسقو الاجتماعات والزيارات والوفود الرسمية.
- الإداريون العاملون في مكاتب ذات طابع رسمي.
- موظفو الدعم الإداري المرشحون لأدوار تنفيذية.

### اليوم الأول: مدخل إلى المراسم والبروتوكول في بيئات كبار الشخصيات

- مفهوم المراسم والبروتوكول والإتيكيت في العمل الإداري.
- دور مدير المكتب في تمثيل صورة القيادة والمؤسسة.
- الفروق بين السلوك الرسمي والسلوك الاجتماعي في بيئة العمل.
- مبادئ الأولوية، الأسبقية، والاحترام في التعاملات الرسمية.
- أخطاء شائعة في مكاتب كبار الشخصيات وطرق تجنبها.

### اليوم الثاني: استقبال كبار الشخصيات والوفود الرسمية

- التحضير المسبق للاستقبال والزيارة الرسمية.
- إدارة قوائم الضيوف وترتيبات الوصول والمغادرة.
- قواعد التعريف، المصافحة، المخاطبة، وتبادل بطاقات العمل.
- تنسيق أماكن الانتظار والانتقال داخل المؤسسة.
- التعامل مع المواقف المفاجئة أثناء الاستقبال.

### اليوم الثالث: بروتوكول الاجتماعات والفعاليات الرسمية

- التخطيط للاجتماعات الرسمية وفق جدول واضح.
- ترتيب الجلوس وفق الأسبقية والمكانة الوظيفية.
- إدارة الدعوات، التأكيدات، والاعتذارات الرسمية.
- تجهيز قاعات الاجتماعات والمواد الداعمة.
- متابعة المحاضر والتوصيات مع الحفاظ على السرية.

### اليوم الرابع: الإتيكيت المهني والتواصل مع القيادات والضيوف

- أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي في المواقف الرسمية.
- إتيكيت الهاتف والبريد الإلكتروني والمراسلات التنفيذية.
- التعامل مع الشخصيات المختلفة بحكمة واتزان.

- إدارة الانطباع الأول والمظهر المهني.
- حدود الحديث، المجاملة، والخصوصية في بيئات القيادات.

#### اليوم الخامس: إدارة المواقف الحساسة وتطبيقات عملية

- التصرف المهني في المواقف الحرجة أو المحرجة.
- إدارة تعارض المواعيد والأولويات مع كبار الشخصيات.
- الحفاظ على السرية والوثائق والمعلومات الحساسة.
- تمارين تطبيقية على استقبال وفد واجتماع رسمي.
- إعداد خطة تحسين شخصية لمهارات البروتوكول والإتيكيت.

### course\_daily\_schedule

يتمد البرنامج لمدة خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يخصص كل يوم لمحور رئيسي يجمع بين الشرح المختصر، المناقشة، التطبيق العملي، وتحليل المواقف. يبدأ اليوم عادة بمراجعة المفاهيم الأساسية، ثم ينتقل إلى تمارين تطبيقية وسيناريوهات عمل، وينتهي بخلاصة عملية يمكن للمشارك استخدامها في بيئة العمل.

### course\_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة الفاعلة في النقاشات، تنفيذ التمارين التطبيقية، تحليل المواقف العملية، والقدرة على تطبيق قواعد المراسم والبروتوكول والإتيكيت في سيناريوهات مرتبطة بمهام مديري المكاتب. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

### course\_key\_competencies

- المراسم والبروتوكول الرسمي.
- الإتيكيت المهني التنفيذي.
- تنسيق الاجتماعات والزيارات.
- التواصل الرسمي الراقى.
- إدارة السرية والمواقف الحساسة.
- الحضور المهني وتمثيل المؤسسة.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com  
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com