

حقيبة تدريبية

حقيبة مهارات الاتيكيت و البروتوكول

في التعامل مع كبار الشخصيات والتحفيز

Etiquette and protocol skills in dealing
with VIPs and motivation



دليل المتدرب

لا يجوز نسخ أو إعادة نشر الوثيقة أو أي من محتوياتها لأي غرض دون موافقة خطية من صاحب حقوق الطبع
جميع الحقوق محفوظة لصالح البورد الدولي الخليجي للجودة

/http://www.b2bpartnership.com
mail to: Info@b2bpartnership.com-
(+20) 01285323438 / (+966) 551715783



قال تعالى :

{وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ}

التوبة (١٠٥)

الفهرس

م	الموضوع	ص
١.	مقدمة عن الإتيكيت وبروتوكول التعامل مع كبار الشخصيات	١٣
٢.	مفاهيم وتعاريف أساسية.	١٤
٣.	الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول والذوق العام	١٥
٤.	أهمية الالتزام بالإتيكيت في التعامل مع كبار الشخصيات والمسؤولين	١٩
٥.	مفهوم الصورة الذهنية والانطباع الأول.	٢٢
٦.	ألقاب ومخاطبة الشخصيات الاعتبارية	٢٦
٧.	آداب التحية وتقديم النفس	٢٩
٨.	الجلوس والوقوف في المناسبات الرسمية	٣٣
٩.	تقديم وتلقي الهدايا الرسمية	٣٩
١٠.	مراسم مرافقة واستقبال وتوديع كبار الشخصيات	٤٤
١١.	قواعد ترتيب المقاعد والبروتوكول الخاص بها	٥٠
١٢.	كيفية التعامل مع الوفود الأجنبية والدبلوماسيين	٥٣
١٣.	آداب المأدبات والمناسبات الاجتماعية	٥٥
١٤.	إتيكيت التحدث أمام جمهور رسمي أو إعلامي.	٥٩
١٥.	ما المقصود بالتحفيز والتأثير أثناء التعامل مع القيادات؟	٦٢
١٦.	التحفيز النفسي وبناء الثقة مع الشخصيات المهمة	٦٤
١٧.	مهارات الاتصال اللفظي وغير الفظي المؤثر.	٦٨
١٨.	قراءة لغة الجسد وإظهار الاهتمام والاحترام.	٧٠
١٩.	كيفية التعامل مع المواقف الحرجة والضغوط بهدوء واتزان	٧٣
٢٠.	اتيكيت استقبال الوفود الرسمية	٧٧
٢١.	طرق ترتيب طاولة اجتماعات لكبار الشخصيات.	٨٠
٢٢.	كيفية إلقاء الخطاب الراقي والتصرفات بلباقة في بعض المواقف الصعبة.	٨٤
٢٣.	المراجع والمصادر	٨٧

كلمة الترحيب بالحضور

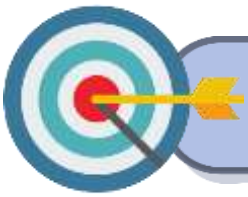
أخي المشارك، نرحب بك معنا في هذا البرنامج التدريبي، ويسعدنا أن نبدأ معك هذا البرنامج التدريبي الذي نرجو أن تكتسب من خلاله مهارات وخبرات جديدة في مجـال عملـك،

- ✓ فكن مستمعاً جيداً للاكتساب المعلومة التي نود أن تصل إليك.
- ✓ وكن مناقشاً جاداً للاكتساب مهارة التفاعل مع البرنامج .
- ✓ وكن متدرباً نشطاً للاكتساب مهارة الممارسة الجيدة .

وذلك في ضوء مفهومنا للعمليات التدريبية وهو :

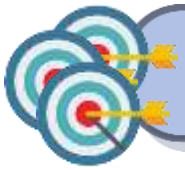
إكسـاب المعرفة والمهارات المتميـزة .

Gulf International Board for Quality
البورد الدولـي الخليجي للجودة



الهدف العام من الحقيبة

تهدف هذه الحقيبة إلى إكساب المشاركين مهارات الإتيكيت والبروتوكول الراقي، وتمكينهم من تطبيق السلوكيات والتصرفات المناسبة عند التعامل مع كبار الشخصيات والمسؤولين، بما يعزز الصورة المهنية والانطباع الأول، ويكسبهم الثقة واللباقة في مختلف المواقف الرسمية والاجتماعية، مع التركيز على مهارات التحفيز والتأثير الفعال.



الأهداف التفصيلية للحقيبة

- التعرف على مفهوم الإتيكيت والبروتوكول والفرق بينهما وبين الذوق العام.
- إدراك أهمية الالتزام بالإتيكيت في المواقف الرسمية ومع الشخصيات الاعتبارية.
- التميز بين المواقف التي تتطلب استخدام البروتوكول الرسمي وتلك التي تحتاج إلى الذوق العام.
- القدرة على توضيح مفهوم الصورة الذهنية وأثر الانطباع الأول في تكوين العلاقات.
- تميز المتدرب بين الألقاب المختلفة وطرق مخاطبة الشخصيات الاعتبارية.
- اتقان آداب التحية وتقديم النفس في المناسبات الرسمية.
- تعلم قواعد الجلوس والوقوف حسب البروتوكول الرسمي.
- تحديد أسس تقديم وتلقي الهدايا الرسمية بشكل لائق.
- التعرف على خطوات مرافقة واستقبال وتوديع كبار الشخصيات بشكل رسمي ومحترف.

- القدرة على اتقان قواعد ترتيب المقاعد حسب البروتوكول الرسمي.
- التعرف على كيفية التعامل باحترام واحتراف مع الوفود الأجنبية والدبلوماسيين.
- الالتزام بآداب المأدبات والمناسبات الاجتماعية حسب الثقافة والبروتوكول.
- تميز أسلوب الإلقاء المناسب عند الحديث أمام جمهور رسمي أو إعلامي.
- القدرة على استيعاب مفهوم التحفيز النفسي وأثره في بناء الثقة مع الشخصيات المهمة.
- اتقان مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي المؤثر.
- القدرة على تفسير لغة الجسد واظهار علامات الاهتمام والاحترام في سلوكه.
- تعلم كيفية التعامل مع المواقف الحرجة والضغوط بهدوء واتزان.
- القدرة على تطبيق قواعد إتيكيت استقبال الوفود الرسمية بأسلوب راقٍ.
- التعرف على طرق ترتيب طاولة الاجتماعات لكبار الشخصيات وفق البروتوكول.
- التدريب على إلقاء خطاب راقٍ واستخدام التصرفات اللبقة في المواقف الصعبة .



استراتيجيات التدريب المتبعة بالحقيبة



عصف ذهني



كسر الجليد



ورش عمل



دراسات حالة



مقاطع مرئية تدريبية



الحوار والمناقشة



المدة الزمنية للحقيبة

عدد الأيام	يومان
عدد ساعات اليوم	٤ ساعات
إجمالي عدد الساعات	٨ساعات تدريبية



المستهدفون من البرنامج



الموظفون الحكوميون العاملون في المناصب الإدارية أو في مجال العلاقات العامة والمراسم.

الموظفون في القطاع الخاص، خاصة في إدارات العلاقات العامة، وتنظيم الفعاليات، واستقبال كبار الزوار.

المتحدثون الرسميون وممثلو المؤسسات في المؤتمرات والمحافل الدولية.

المرافقون والمساعدون التنفيذيون لكبار الشخصيات والقيادات.

مديرو المكاتب وسكرتارية الإدارات العليا.

التخطيط التفصيلي للبرنامج

	الجلسة الأولي لليوم الأول	
١	التقييم القبلي	١٠ دقائق
٢	نشاط (١) كسر الجليد	٥د
٣	مقدمة عن الإتيكيت وبروتوكول التعامل مع كبار الشخصيات	١٠د
٤	مفاهيم وتعاريف أساسية.	١٠د
٥	الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول والذوق العام	١٠
٦	نشاط (٢) حوار ومناقشة	٢٠د
٧	أهمية الالتزام بالإتيكيت في التعامل مع كبار الشخصيات والمسؤولين	٢٠د
٨	مفهوم الصورة الذهنية والانطباع الأول.	١٠د
	الجلسة الثانية: لليوم الأول	
١	ألقاب ومخاطبة الشخصيات الاعتبارية	٢٠د
٢	آداب التحية وتقديم النفس .	٢٠د
٣	الجلوس والوقوف في المناسبات الرسمية	١٠د
٤	نشاط (٣) ورشة عمل	٢٥د
٥	تقديم وتلقي الهدايا الرسمية.	١٠د
٦	نشاط (٤) ورشة عمل	٢٥
٧	مراسم مرافقة واستقبال وتوديع كبار الشخصيات	١٠د
	الجلسة الأولي: لليوم الثاني	
١	قواعد ترتيب المقاعد والبروتوكول الخاص بها	١٠د
٢	كيفية التعامل مع الوفود الأجنبية والدبلوماسيين	١٠د
٣	آداب المأدبات والمناسبات الاجتماعية	١٠د
٤	نشاط (٥) حوار ومناقشة	٢٠د
٥	إتيكيت التحدث أمام جمهور رسمي أو إعلامي.	١٠د
٦	ما المقصود بالتحفيز والتأثير أثناء التعامل مع القيادات؟	١٠د

٧	التحفيز النفسي وبناء الثقة مع الشخصيات المهمة	١٠د
٨	نشاط(٦) عصف ذهني	٢٥د
٩	مهارات الاتصال اللفظي وغير الفظي المؤثر.	١٠د
١٠	قراءة لغة الجسد وإظهار الاهتمام والاحترام.	١٠د
	الجلسة الثانية: لليوم الثاني	
١	كيفية التعامل مع المواقف الحرجة والضغوط بهدوء واتزان	٢٠د
٢	نشاط (٧) فيديو	٥د
٣	اتيكيت استقبال الوفود الرسمية	٢٥د
٤	طرق ترتيب طاولة اجتماعات لكبار الشخصيات.	١٥د
٥	كيفية إلقاء الخطاب الراقي والتصرفات بلباقة في بعض المواقف الصعبة.	٢٠د
٦	نشاط (٨) ورشة عمل	٢٥د
7	التقييم البعدي	١٠د



اليوم التدريبي الأول

الجلسة الأولي



أهداف الجلسة:

- التعرف على مفهوم الإتيكيت والبروتوكول والفرق بينهما وبين الذوق العام.
- إدراك أهمية الالتزام بالإتيكيت في المواقف الرسمية ومع الشخصيات الاعتبارية.
- التميز بين المواقف التي تتطلب استخدام البروتوكول الرسمي وتلك التي تحتاج إلى الذوق العام.
- القدرة على توضيح مفهوم الصورة الذهنية وأثر الانطباع الأول في تكوين العلاقات.

نشاط (١)



كسر الجليد

٥ دقائق



فردي

أخي المشارك أختي المشاركة .... فيما يلي مجموعة من الكلمات بالشكل التالي والمطلوب منك أن تعرف نفسك وتختار أحد الكلمات التالية وتذكر ماذا تعرف عن هذه الكلمة من وجهة نظرك:

الإتيكيت (Etiquette)	....
البروتوكول (Protocol)	....
الذوق العام	....

لمعرفة مزيد من التفاصيل اتبع إرشادات مدربك وسجل ما الذي استفدت؟ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مقدمة

الاحتراف الحقيقي لا يكمن في كثرة الكلام، بل في فن الحضور، ودقة التفاصيل، وأناقة التصرف. تخيّل نفسك على خشبة مسرح الحياة، حيث كل حركة تقوم بها، وكل كلمة تنطق بها، هي جزء من أداء يعكس شخصيتك للعالم. في هذا العرض المتواصل، لا يُعدّ الإتيكيت والبروتوكول مجرد إرشادات خفيّة خلف الستار، بل هما الأضواء التي تبرز أناقتك، وثقتك، وحضورك المميز، خاصة عندما يحين موعد اللقاء مع أولئك الذين يتصدرون الصفوف الأمامية.

التعامل مع كبار الشخصيات مثل عزف نغمة هادئة وسط ضجيج الحياة، فن الإصغاء لما لا يُقال، والانسجام مع إيقاع كل شخصية، وتقدير ذاتك كعنصر متناغم في سيمفونية اللقاء.

في ضوء ما سبق تم إعداد هذه الحقيبة بغرض تنمية مهارات الإتيكيت والبروتوكول لدى المشاركين، وتمكينهم من التعامل بكفاءة ولباقة مع كبار الشخصيات والمسؤولين في مختلف المناسبات الرسمية والاجتماعية.



مفاهيم وتعاريف أساسية.

الإتيكيت (Etiquette):

هو مجموعة من القواعد السلوكية المتعارف عليها اجتماعيًا، والتي تنظم تصرفات الأفراد في المواقف المختلفة، وتعكس احترام الشخص لنفسه وللآخرين. تختلف قواعد الإتيكيت باختلاف الثقافات والمناسبات، لكنها تهدف جميعها إلى تحقيق التواصل الراقي واللبق.

البروتوكول (Protocol):



هو نظام رسمي يتضمن القواعد المنظمة للعلاقات الدبلوماسية والمراسم الرسمية، ويُعنى بتنظيم التعامل مع كبار الشخصيات والوفود، كترتيب الجلوس، الاستقبال، والتحية، والهدايا الرسمية، وغيرها من المظاهر الرسمية.

الذوق العام:

هو الإحساس الفطري أو المكتسب بما هو لائق ومقبول في التعامل مع الآخرين، ويتجلى في التصرفات المهذبة، والمظهر المناسب، واللباقة في الحديث، بما يعكس القيم المجتمعية والاحترام المتبادل.

الصورة الذهنية (mental picture):

هي الانطباع الذي يتكوّن لدى الآخرين عن الفرد أو المؤسسة، بناءً على المظهر، وطريقة الحديث، والتعامل. وتعد الصورة الذهنية من أهم أدوات التأثير، خاصة في اللقاءات الرسمية.

الانطباع الأول:

هو التقييم الأولي الذي يُكوّنه الآخرون عن شخص ما، ويُبنى غالبًا في أول ٣٠ ثانية من اللقاء. ويعتمد على السلوك، والمظهر، ولغة الجسد، وطريقة التحدث.

الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول والذوق العام

1.الإتيكيت(Etiquette)

- الإتيكيت هو مجموعة من القواعد السلوكية غير المكتوبة التي تنظم التصرفات اليومية والتعامل مع الآخرين في المواقف المختلفة. يعكس الإتيكيت احترام الشخص لذاته وللآخرين في كل تفاعل اجتماعي، سواء كان رسميًا أو غير رسمي.



- تشمل قواعده طريقة التحية، المظهر الشخصي، التصرفات في الأماكن العامة، وطريقة التحدث .

- **المجال** :يتعلق بالعلاقات الشخصية والاجتماعية اليومية.
- **أمثلة** :
  - طريقة تقديم نفسك للآخرين.
  - استخدام الكلمات المهذبة مثل "من فضلك" و "شكرًا."
  - الاهتمام بالمظهر الشخصي.
  - اختيار الكلمات بعناية أثناء التحدث.
  - إظهار الاهتمام بالآخرين أثناء الحديث.

2 .البروتوكول(Protocol)

البروتوكول هو مجموعة من القواعد والإجراءات الرسمية التي يتم اتباعها في المناسبات الرسمية والاحتفالات الدبلوماسية أو الحكومية. يركز البروتوكول على تنظيم المراسم مثل ترتيب المقاعد، إجراءات استقبال كبار الشخصيات،

تسلسل الكلام والظهور في الاجتماعات الرسمية، وهو يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالهيبة والاحترام في التعامل مع الشخصيات المهمة.



- **المجال** :يتعلق بالمناسبات الرسمية والدبلوماسية.
- **أمثلة** :
  - تحديد تسلسل الجلوس في المناسبات الرسمية.
  - كيفية استقبال كبار الشخصيات والوفود الرسمية.
  - تبادل الهدايا الرسمية وفقاً للبروتوكولات المحددة.
  - تحديد الألقاب الرسمية عند مخاطبة الشخصيات المهمة.

3. الذوق العام (Public Etiquette)

الذوق العام هو سلوك اجتماعي يتسم بالاحترام واللباقة في التصرفات اليومية. يعكس الذوق العام احترام الشخص للآخرين في الأماكن العامة والمواقف اليومية. إنه يشمل السلوكيات التي تضمن عدم إزعاج الآخرين وتساعد في خلق بيئة من التفاهم والاحترام المتبادل.

- **المجال** :يتعلق بالتعامل في الأماكن العامة والمواقف اليومية.
- **أمثلة** :
  - عدم التحدث بصوت مرتفع في الأماكن العامة.
  - إفساح المجال للآخرين في وسائل النقل العامة.
  - عدم التدخين في الأماكن الممنوعة.
  - احترام خصوصية الآخرين في الأماكن العامة.

- تجنب استخدام الهاتف المحمول في المواقف غير المناسبة.

الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول والذوق العام

المفهوم	التعريف المجال	أمثلة	
الإتيكيت	مجموعة من القواعد السلوكية التي تُظهر الاحترام الشخصي في التعاملات اليومية.	العلاقات الشخصية والاجتماعية	التحية المهذبة، المظهر الشخصي، الكلام المهذب.
البروتوكول	مجموعة من القواعد والإجراءات الرسمية التي تُتبع في المناسبات الرسمية.	المناسبات الرسمية والدبلوماسية	ترتيب المقاعد في الاجتماعات الرسمية، استقبال الشخصيات المهمة.
الذوق العام	سلوك اجتماعي يتسم بالاحترام في الأماكن العامة والمواقف اليومية.	الأماكن العامة والمواقف اليومية	احترام الخصوصية، عدم إزعاج الآخرين، التصرف بلباقة في الأماكن العامة.



المصادر والمراجع:

- محمد ناصر، (٢٠١٩)العلاقات العامة والصورة الذهنية"، دار اليازوري،
- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر. (٢٠١٢). فن الإتيكيت والبروتوكول. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو النصر، م. م. (٢٠١٥). مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

- Oana, I. U. C. U. (2014). 'e-Protocol'and IC&T: Consequences for Public Ad-Ministration's Staff Training. Transylvanian Review of Administrative Sciences, 10(SI), 21-33.
- Bella, B. R. F., Mayasari, A. D., & Alfina, A. (2024). Etiquette and Protocol in Public Relations Activities. Journal of Humanities Research Sustainability, 1(1), 41-48.
- Ahmed, I. (2023). Fun at work and employees' communication behavior: a serial mediation mechanism. Global Knowledge, Memory and Communication.