



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: ٢/١	الصفحة: 4/1

العنوان باللغة العربية:	اتكيت وبروتوكول الأعمال	العنوان باللغة الإنجليزية:	Business Etiquette and Protocol
عدد الساعات التدريبية:	(٩) ساعات تدريبية.		
الساعة:	١٠:٠٠ صباحاً – ١:٠٠ ظهراً.		
أيام البرنامج التدريبي:	الأثنين والثلاثاء والأربعاء.		
تاريخ البرنامج التدريبي:	١٩-٢٠٢٤/٢/٢١.		
قاعة / مختبر:	قاعات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب.		
الرسوم المقررة:	لأعضاء الغرفة (٥٠) دينار.	لغير الأعضاء	(٧٥) دينار.
الأهداف:	<p>الهدف العام:</p> <ul style="list-style-type: none">• تنمية مهارات المشاركين في العلاقات الإنسانية ذات المستوى الراقى وإكسابهم آداب التعامل مع الآخرين وفن الاتكيت والبروتوكول.• التعريف بالقواعد الحاكمة لفن تقديم المراسم وآداب التعامل مع الشخصيات الهامة.• نظرة عامة حول موضوعات البروتوكول.• قواعد المراسم العامة.• مراسم الاحتفالات.• مراسم الدولة المضيفة.• الأوسمة، الحصانات الامتيازات.• مراسم الاجتماعات الرسمية.• الاسبقيات والحصانات الدبلوماسية.• البروتوكول للقيادات العليا.• مفهوم الإتيكيت.• الدبلوماسية والقانون الدولي.• إتيكيت الاحتفالات.• إتيكيت استقبال الضيوف والزيارات الرسمية.• إتيكيت الجلوس وآدابه.		

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 4/2	رقم الإصدار: ٢/١	نموذج جودة ومخاطر

<ul style="list-style-type: none"> • إتيكيت المصافحة والسلام. • إتيكيت الحديث والخطابة. • إتيكيت الاتصالات الالكترونية. • إتيكيت المؤتمرات. • إتيكيت المؤسسات العامة والخاصة. • التعرف على مهارات المراسم والبروتوكول في الزيارات الرسمية. <p>الأهداف التفصيلية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • في نهاية هذه الدورة التدريبية سيكون كل متدرب قادراً على: • تنمية مهارات ومعارف المتدربين بأساليب التعامل مع كبار الشخصيات. • إكسابهم مهارات تطبيق هذه المعارف والأساليب والمبادئ بما يحقق فعاليتهم في التعامل. • تعريف المشاركين بمفهوم وأهمية البروتوكول والإتيكيت ومبادئهم. • تمكين المشاركين من قواعد وأساليب إجراء البروتوكول والاتيكييت في المؤسسات. • إكساب المشاركين مهارات تقديم الصورة المشرفة تجاه الضيوف الرسميين وكبار الشخصيات. • تطوير المهارات الشخصية اللازمة لتطبيق قواعد وأسس المراسم والبروتوكول. • التعرف على ماهية تطبيق السلوك الدبلوماسي الرفيع في التعامل مع كبار الشخصيات. • تمكين المشاركين من مهارات الاستقبال والتوديع للضيوف الرسميين وكبار الشخصيات. • تمكين المشاركين من إعداد وإدارة جدول زيارة كبار الشخصيات. • معرفة المشاركين بأهم الأخطاء الشائعة خلال برامج الزيارات لكبار الشخصيات وتجنبها. • كيفية التعامل مع المواقف المختلفة التي تتطلب الإلمام بقواعد المعاملات، والمراسم الرسمية. • اكساب المشاركين بمهارات استخدام الموائد الرسمية والتعرف على اتيكيت المائدة، والضيافة والملابس من وجهة نظر احترافية. 		
<ul style="list-style-type: none"> • طبيعة البشر ومكونات الشخصية. • اساليب التعرف على مفاتيح الشخصية. • سمات وخصائص كبار المسؤولين وأنماطهم. • البروتوكول والمراسم: ○ نظرة عامة حول موضوعات البروتوكول والمراسم ○ قواعد المراسم العامة ○ *مراسم الاحتفالات 		<p>المحتويات:</p>



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 4/3	رقم الإصدار: ٢/١	نموذج جودة ومخاطر

<ul style="list-style-type: none">○ مراسم الدولة المضيفة○ مراسم الاجتماعات الرسمية○ البروتوكول للقيادات العليا● الإتيكيت:<ul style="list-style-type: none">○ مفهوم الإتيكيت.○ إتيكيت استقبال الضيوف والزيارات الرسمية.○ إتيكيت الجلوس وأدابه.○ إتيكيت المصافحة والسلام.○ إتيكيت الحديث والخطابة.○ إتيكيت الاتصالات الالكترونية.○ إتيكيت المؤتمرات.● أسس إعداد الموائد والمآدب بأنواعها وترتيب الجلوس وأداب التناول الطعام.● معرفة أهم أخطاء الشائعة في إعداد برامج الزيارات لكبار الشخصيات.● المواعيد ومبادئ المقابلات الرسمية لكبار الشخصيات في المكاتب العليا.● فن المرافقة والتعامل مع كبار الشخصيات:<ul style="list-style-type: none">○ التعامل مع كبار الشخصيات.○ آداب المرافقة.○ التميز في العلاقات العامة.○ التميز في التمثيل الداخلي والخارجي.○ فهم أنماط الشخصية المختلفة.○ التعامل مع الشخصيات الصعبة.○ الذكاء الاجتماعي والانفعالي.○ حسن اللباقة والمظهر وحفظ أسرار العمل.○ أخلاقيات التعامل مع كبار الشخصيات.○ الشخصية الديناميكية الملزمة المطلوبة.○ كيفية التعامل مع كبار الشخصيات.● التعرف على بروتوكول الجلسة الافتتاحية والختامية للمؤتمرات.● التعرف على طرق إعداد برامج الزيارات الرسمية لكبار الشخصيات.	
---	--



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 4/4	رقم الإصدار: ٢/١	نموذج جودة ومخاطر

<ul style="list-style-type: none">• ربط وظائف العلاقات العامة والإتكييت والبروتوكول والمراسم.• تنمية القدرات والمهارات لإعداد المناسبات والحفلات الرسمية وترتيب المدعوين.• التعرف على القواعد الدولية لإتكييت التقديم والتعارف والمصافحة.• التدريب على مهارات وفنون الحديث والاستماع ولغة الجسم.• التعرف على آداب اللياقة والتعامل مع كبار الشخصيات من خلال تطبيق قواعد الإتكييت.	
الموظفين الإداريين والعاملين بالعلاقة العامة والاعلام وموظفين خدمة العملاء .	المشاركون:
اللغة العربية.	لغة التدريب:
	عدد المتدربين: