CONCEPT

# المراسم والبروتوكول وإتيكيت الأعمال وتنظيم زيارات كبار الشخصيات

10 – 14 مايو 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



# المراسم والبروتوكول وإتيكيت الأعمال وتنظيم زيارات كبار الشخصيات

**المرجع:** 1238_7261 **التاريخ:** 10 – 14 مايو 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

**العمق التقني:** ممارس · **أسلوب التطبيق:** لعب أدوار

## مقدمة

قد يهدم خطأ في مقعد وزير، أو علم في غير موضعه، أو وفد بلا مرافق، شهورا من بناء العلاقات في لحظة واحدة. وكثير من المؤسسات تستقبل كبار الشخصيات دون قائمة أسبقية أو برنامج زيارة مكتوب أو موظفين مدربين على الأعراف التي يتوقعها الضيوف. تزود هذه الدورة من كور كونسبت الموظفين الذين يستقبلون كبار الشخصيات ويديرون المناسبات الرسمية بقواعد الأسبقية وترتيب المقاعد والأعلام والإتيكيت، وبالانضباط التخطيطي وراء الزيارة المتقنة. ومن خلال مواقف تدريبية مستمدة من قطاعات متعددة، يعد المشاركون خطة مراسم زيارة كبار الشخصيات لمناسبة قادمة.

## أهداف الدورة

- تطبيق قواعد الأسبقية وألقاب المخاطبة وقاعدة اليمين على قوائم الضيوف وترتيب المقاعد والتعريف بالحضور
- تخطيط برامج زيارات كبار الشخصيات وتسلسل الوصول وجداول التنقل دون أي فجوة في المرافقة أو التوقيت
- ترتيب المقاعد والأعلام في المناسبات الثنائية ومتعددة الجنسيات دون أخطاء في الأسبقية
- تكييف إتيكيت الأعمال وآداب المائدة وممارسات الهدايا مع ضيوف من ثقافات مختلفة
- استباق مخاطر المراسم واحتياجات الوصول والتغييرات المتأخرة، ومعالجة الأخطاء البروتوكولية بتكتم
- إعداد خطة مراسم زيارة كبار الشخصيات جاهزة للمناسبة الرسمية القادمة في مؤسسة المشارك

## الفئة المستهدفة

- موظفو المراسم والعلاقات العامة الذين ينظمون الزيارات الرسمية والاحتفالات
- المساعدون التنفيذيون ومديرو المكاتب الذين يستقبلون كبار الضيوف والوفود
- منسقو الفعاليات المسؤولون عن كبار الشخصيات في المؤتمرات والمناسبات المؤسسية
- موظفو علاقات الضيوف والضيافة الذين يخدمون كبار الزوار
- موظفو الاتصال المؤسسي الذين يدعمون مراسم التوقيع والإطلاق والافتتاح

## محاور الدورة

### اليوم الأول: أسس المراسم وإتيكيت الأعمال

- المراسم والإتيكيت والتشريفات: التعريفات والوظائف والحدود
- اتفاقية Vienna للعلاقات الدبلوماسية 1961: أساسيات الأسبقية والامتيازات
- إعداد قائمة الأسبقية الخاصة بالمؤسسة
- مرجع ألقاب المخاطبة والصفات الرسمية
- قائمة التقييم الذاتي لممارسات المراسم الحالية

### اليوم الثاني: قواعد المراسم وأطر التعامل بين الثقافات

- قاعدة اليمين ومبادئ تحديد موقع المضيف
- أساليب ترتيب المقاعد: طاولة الشرف والطاولات المستديرة وقاعات المؤتمرات
- ترتيب الأعلام وطرق عرضها في المناسبات متعددة الجنسيات
- تطبيق نموذج Hofstede للأبعاد الثقافية الستة على سلوكيات الأعمال
- مقاييس Culture Map لدى Erin Meyer لإتيكيت الاجتماعات والتفاوض

### اليوم الثالث: إدارة زيارات كبار الشخصيات والمناسبات الرسمية

- برنامج زيارة كبار الشخصيات والجدول الزمني الدقيق بالدقيقة
- خطة الاستقبال في المطار وترتيب المركبات وتسلسل الوصول
- صياغة الدعوات ومتابعة تأكيد الحضور وضبط قائمة الضيوف
- إتيكيت مأدبة العشاء الرسمية ومصفوفة المتطلبات الغذائية
- بروتوكول تبادل الهدايا وسجل الضيافة وفق المواصفة ISO 37001:2025 مكافحة الرشوة

### اليوم الرابع: المخاطر والحساسيات والحالات الإشكالية

- تقييم مخاطر مناسبات كبار الشخصيات المتوافق مع ISO 31000:2018
- تنسيق الحوادث في يوم المناسبة وفق المواصفة ISO 22320:2018 إدارة الحوادث
- ترتيبات سهولة الوصول لكبار الضيوف وفق المواصفة ISO 21542:2021
- دليل التعامل مع نزاعات الأسبقية والتغييرات في اللحظة الأخيرة
- معالجة شكاوى الضيوف وفق المواصفة ISO 10002:2018 إدارة الشكاوى

### اليوم الخامس: لعب الأدوار وخطة مراسم زيارة كبار الشخصيات

- لعب أدوار وصول وفد رسمي: الترحيب والتعريف والمرافقة
- لعب أدوار مأدبة رسمية: نزاع على المقاعد وترتيب كلمات الترحيب
- بناء خطة المقاعد والأعلام لحفل توقيع متعدد الجنسيات
- إعداد مسودة خطة مراسم زيارة كبار الشخصيات
- جولة مراجعة مع الزملاء والدفاع عن الخطة

## المهارات المكتسبة

- تحديد الأسبقية
- ترتيب المقاعد والأعلام
- تخطيط برامج زيارات كبار الشخصيات
- الإتيكيت بين الثقافات
- إدارة قوائم الضيوف
- حوكمة الهدايا والضيافة
- الوعي بمخاطر المناسبات
- المعالجة المتكتمة للحوادث

## لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخطة مراسم زيارة لمناسبة فعلية قادمة، وقد تدربت عليها وراجعها الزملاء
- تدخل قاعة تضم كبار الضيوف وأنت تعرف أين يجلس كل منهم وأين يقف ومتى يقدم
- تتعامل مع نزاع على الأسبقية أو وصول غير متوقع بهدوء ودون إحراج للمضيف
- تقارن ممارسات المراسم بزملاء يستقبلون الوفود في قطاعات ودول مختلفة

## الخاتمة

يحكم كبار الضيوف على المؤسسة من طريقة استقبالهم قبل أن يحكموا على مقترحاتها. تنتقل هذه الدورة من تعريفات المراسم وأعرافها، مرورا بالأسبقية وترتيب المقاعد والأعلام والإتيكيت بين الثقافات، إلى تخطيط برامج الزيارات والمآدب الرسمية، وصولا إلى المخاطر واحتياجات الوصول والتغييرات المتأخرة التي تختبرها. ويتدرب المشاركون في اليوم الأخير على مواقف وصول ومآدب واقعية، ويخرجون بخطة مراسم زيارة كبار الشخصيات تمنح مناسبتهم الرسمية القادمة خطة واضحة ومراجعة من أول دعوة حتى الوداع.