



**نصل بك الى قمة الأداء**

**برامج تدريبية متخصصة  
تتهادات مهنية معتمدة  
إستشارات مالية و إدارية**

**الشهادة المهنية المعتمدة**

**في**

**الإتيكيت والبروتوكول الدولي**

**[www.camecenter.com](http://www.camecenter.com)**



مركز كيم للتدريب والاستشارات  
فروع قطر

---

---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ إِنَّا نَعُوذُ بِكَ مِنْ غَلَبَةِ الدَّيْلِ وَمِنْ ظُلْمَةِ الْمُجْرِمِ وَمِنْ جَلْبَانِ الْيَهُودِ

---

---



Al Wakra Main St, Al Ahli Bank Building , Al Wakra , Qatar  
Tel : (00974 ) 44140666 Mobile - 66148140 - 66148146  
Fax : (00974 )44140555

## الشهادة المهنية المعتمدة في الإتيكيت والبروتوكول الدولي



### مقدمة عن أهمية الحصول على الشهادة :

#### من أجل الخلق القويم والذي يجمع بين الرقي والبساطة والجمال

إن تطبيق مبادئ الإتيكيت والبروتوكول دليل أكيد على احترام النفس البشرية وتقديرها ، هذه النفس التي فضلها الله سبحانه وتعالى على سائر المخلوقات حيث قال سبحانه وتعالى: " ولقد كرّمنا بني آدم" ، فإذا ما ارتقت النفس البشرية أقامت أعظم وأرقى الحضارات، والتاريخ خير شاهد على ذلك. ويعرف الإتيكيت بأنه "فن الخصال الحميدة" أو "السلوك بالغ التهذيب" وتتعلق قواعد الإتيكيت بآداب السلوك، والأخلاق والصفات الحسنة .

وتعتبر المراسم ( البروتوكول) محصلة لمجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية، كما تقوم تنفيذاً للقواعد الدولية والعامة أو بناء على العرف الدولي. ويمكن القول أن "الأتيكيت" و "البروتوكول" يكملان الواحد منهما الآخر، ويصبان في اتجاه واحد هو التناسق من أجل الخلق القويم الذي يجمع بين الرقي، والبساطة، والجمال. فإذا كان البروتوكول مجموعة من القواعد والإجراءات في العلاقات الرسمية الإنسانية، فإن الإتيكيت أو السلوك الحسن يصب في العلاقات العامة الخاصة الفردية، والعلاقات العامة على مستوى المجتمعات الكبيرة و المجتمعات الصغيرة الضيقة.



## مركز كيم للتدريب والاستشارات فروع قطر

### ما معنى شهادة معتمدة

الشهادة المعتمدة هي نظام يقوم بتصميمه وتنفيذه مجموعة من الخبراء الأكاديميين والاستشاريين والخبراء المهنيين يهدف إلى التعرف على وضمان التأكد من أن الحاصل على هذه الشهادة لديه الحد الأمثل من المهارات والمعارف والتعليم الرسمي وغير رسمي والخبرات التدريبية والخبرة الوظيفية في مجال الإتيكيت والبروتوكول الدولي .

### الجهة المانحة للشهادة ؟

#### مركز الخبرات الإدارية والمحاسبية CAME

يقدم هذه البرامج المهنية المعتمدة وحدات مهنية متخصصة تابعة لمركز الخبرات الإدارية والمحاسبية / كيم للتدريب والاستشارات تضم فريق كبير متميز من صفوة خبراء التدريب يزيد عددهم على ١٥٠ استشاري وخبير من صفوة أساتذة الجامعات المصرية والعالمية وكبار الخبراء والمستشارين المهنيين في كافة المجالات الإدارية والمالية .

يقدم مركز كيم هذه البرامج للوصول بالإنسان العربي إلى قمة الأداء سواء كان ذلك على مستوى الفرد او على مستوى الشركات والمنظمات او على مستوى الحكومات والوزارات بكافة الدول العربية وعلى المستوى العالمي.

### جهة الاعتماد للشهادة :

#### كلية التجارة جامعة القاهرة - وحدة - TECU



وحدة بحثية ذات طابع خاص تابعة لكلية التجارة جامعة القاهرة تعمل على المساهمة الفعالة في إحداث التنمية الشاملة للموارد البشرية بما يرفع فاعلية وكفاءة أداء منظمات الأعمال سواء العامة أو الخاصة و تقوم وحدة الاستشارات الضريبية والإقتصادية بكلية التجارة جامعة القاهرة - TECU بالاشراف العلمى والاكاديمى على المحتويات والمناهج التدريبية ومتابعة تنفيذ البرامج واعتماد الشهادات التى يقدمها مركز كيم لجمهور العملاء



### أهداف مركز كيم من إصدار الشهادة :

١. التعرف على المفهوم الشامل لعلم وفن الأتيكيت والبروتوكول الدولي .
٢. التعرف على كيفية القبول من الآخر وهو ما يعرف بالمجاملة بمفهوم
٣. Courtesy "دستور الأتيكيت والبروتوكول".
٤. التدرّب على كيفية القبول من الآخر ، وهو ما يعرف بالمجاملة بمفهوم
٥. Compliment ، والذي يوصف بفن الثناء الراقى the fine art of
٦. Handling praise قواعد الشكر، والثناء praise ، واللباقة فى قبول المجاملة.
٧. التدرّب على فنون وقواعد أتيكيت التقديم والتعارف ، والمصافحة ،
٨. وتقديم بطاقة الزيارة visiting card .
٩. التدرّب على فنون وقواعد أتيكيت الحديث conversation، والإصغاء listening well ،
- ولغة الجسم body lingo .
١٠. فى الحياة الرسمية.
١١. التدرّب على القواعد الدولية لأتيكيت الإجتماعات Meeting والمقابلات
١٢. Audience الرسمية.
١٣. التدرّب على الأتيكيت الدولي لآداب المائدة ( العشاء ، الغذاء ، البوفية
١٤. ، وحفلات الإستقبال reception ، والكوكتيل cocktail الرسمية ) وبصفة خاصة مع المجتمع الدولي.
١٥. التدرّب على أهم قواعد الأسبقية precedence فى التعامل الرسمى .
١٦. التدرّب على النموذج الدولي لإعداد الزيارات الرسمية formal visiting لكبار الشخصيات
- . VIP&CIP
١٧. التدرّب على القواعد الدولية لكيفية إعداد الحفلات والمناسبات الرسمية ،
١٨. وترتيب المدعوين وفق أسبقياتهم.
١٩. التعرف على مراسم الجلسة الإبتاحية والختامية فى المؤتمرات الدولية والأقليمية.

## محتويات الشهادة :

### المحور الأول : المفهوم الحديث لفن الأتيكيت والبروتوكول الدولي

- المفهوم الدولي والمحلي للأتيكيت والبروتوكول .
- تاريخ الأتيكيت والبروتوكول ( لمحة سريعة ) .
- مصادر الأتيكيت والبروتوكول الدولي . ( لمحة سريعة ) .

### المحور الثاني : القبول من الآخر دستور الأتيكيت والبروتوكول الدولي

- الذكاء الإجتماعي social intelligence .
- الشخصية الجذابة attractive character والوصفة الثلاثية لإكتسابها.
- عشرة أعمال صعبة على الإنسان المتحضر .
- فن الإرضاء art of pleasing ( المجاملة بمفهوم courtesy ) .
- قواعد البساطة simplicity .
- التباهى الكاذب boasting وكيفية التخلص منه.
- فن الثناء الراقى praise ( المجاملة بمفهوم compliment ) .
- البساطة simplicity وكيفية تحقيقها ؟ .
- اللباقة فى قبول المجاملات accepting compliments gracefully .
- القواعد الست لقول ( شكرا لك ) thank you .
- قاعدتى الثناء praise .

### المحور الثالث : أتيكيت التقديم والتعارف ، والمصافحة

- أتيكيت الدولي للتقديم والتعارف introduction .
- صفات الشخص الواثق من نفسه The mark of a secure person .
- كيفية القيام بتقديم مثير للإعجاب How to make an introduction that "how's" them .
- .When you forgotten a name حينما تنسى إسمها .
- الأتيكيت الدولي للمصافحة shaking hands .
- بطاقات الزيارة visiting card أنواعها ، وقواعد تقديمها .



### المحور الرابع : أتيكيت الحديث conversation

- "سيطرتك على كلماتك wield your words ، إنتقاءها choice ، توقيتها timing ، نبرة الصوت
- tone ، موضوع الحديث topic of conversation "
- عوامل يمكن أن تصنعك أو تهزمك .
- الأحاديث وأنواعها ( الودية ، العميقة ، الميتة ) .
- موضوعات مثيرة للإهتمام ، وموضوعات غير لائقة للحديث .
- مواصفات الإنسان اللبق tactful .
- القواعد الدولية لأتيكيت الحديث .
- طرق إدارة الحديث .
- تكنيك Technique الحديث والصوت .
- كيف تبدأ الحديث ؟ ثمانى طرق لذلك .
- التعامل مع عوامل التشتيت أثناء الحديث .
- الحوارات العقيمة ، وطرق التغلب عليها .
- الحوارات المثمرة ، وطرق بناءها .
- الكلمات جاذبة للإنتباه .
- الكلمات السلبية ، والكلمات الإيجابية .
- أتيكيت الحديث التليفونى Telephone manners .
- الحديث مع ذوى الإحتياجات الخاصة Handicap .



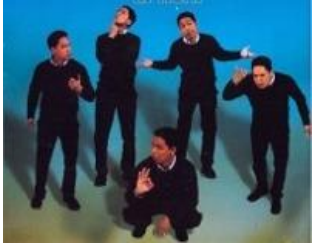
### المحور الخامس : أتيكيت الإصغاء listening well

- الفرق بين الإستماع والإصغاء .
- الوصايا العشر للإصغاء الجيد ( ميكانيزم الإصغاء ) .
- الإتيكيت الدولى للإصغاء .
- أهمية صوت الأكبر عند الإصغاء .
- لا تظن أبدا أنك قارئ أفكار لا يحتاج الى حسن الإصغاء .
- إستمع دائما عندما تحاول طرح فكرة .
- لا تركز على أسئلتك ، ركز على المتحدث .
- راقب حركات جسمك أثناء الإصغاء .



### المحور السادس : القواعد الدولية للغة الجسم body lingo

- مفهوم لغة الجسم ، الإيماءات gesture والتعبيرات expressions وعلاقتها بالإتيكيت .
- القواعد الدولية للوقوف standing ، السير walking ، الجلوس sitting ، وضع ساق على ساق cross-legged ( المرأة ، الرجل )



- عندما تحي شخصا When you greet someone
- عندما تحدث ذراعيك When your arms are talking
- عندما تكون أنت الجمهور When you're the audience
- عندما تكون أصابعك مركزا لإثارة الإهتمام ( هاجس الأظافر ) Finger nails
- عندما ترسل الرأس إشارات When your head send signals
- ماذا تقول الإبتسامة الطبيعية When you're smiling
- ( ورشة عمل لقواعد لغة الجسم وأيماءاتها المختلفة )

### المحور السابع : أتيكيت الإجتماعات والمقابلات الرسمية

- كيف تجعل إجتماعك Meeting أو مقابلتك حدثا هاما؟
- سلوك رئيس الإجتماع The well-mannered chair
- سلوك المشاركين في الإجتماع The well-mannered participant
- إدارة الإجتماع The right way to run a meeting
- المواعيد وطرق الإتفاق عليها وإلغائها Appointment making and breaking
- سلوكيات المقابلات Audience
- القواعد الدولية لأتيكيت الإجتماعات
- أتيكيت المقابلة العادية
- أتيكيت مقابلة مسئول كبير





## المحور الثامن : أتيكيت المائدة Table manners



- لماذا نحتفل ؟ why we entertain ?
- أهم المناسبات التي نحتفل بها.
- عشرين سلوك لا يجب عملها أمام الجميع how not behave in public
- إحترام المواعيد Punctuality .. حتميتها .
- الاعتذار Apologies .. حتميته .
- الأتيكيت الدولي لمآدب العشاء dinners ، الغذاء lunch ، البوفيه open buffet
- ١- توقيت إرسال بطاقة الدعوة invitation .
- ٢- موعد الوصول ، والإنصراف .
- ٣- الملابس .
- ٤- مرحلة الوصول الى مكان الوليمة.
- ٥- مرحلة قبل الدخول الى المائدة .
- ٦- كيفية الدخول الى قاعة الطعام والجلوس الى المائدة .
- ٧- مرحلة بعد الجلوس الى المائدة .
- ٨- مرحلة بعد تناول الطعام .
- ٩- الإنصراف من الوليمة .
- حفلات الإستقبال Reception ، وحفلات الكوكتيل Cocktail .
- القواعد الدولية لأتيكيت تناول بعض أنواع الأطعمة ، والفاكهة ، والحلوى.
- طرق تقديم الطعام

## المحور التاسع : الأسبقية Precedence ، وطرق تحديدها

- الأسبقية بين المرأة والرجل .
- أسبقية السير .
- أسبقية الخطابة .
- الأسبقية والأتيكيت الدولي للدخول والخروج من السيارة car .
- أسبقية الحفلات .
- أسبقية المجاملة .



## المحور العاشر : النموذج الدولي لإعداد برنامج زيارات رسمية formal visiting لكبار

### الشخصيات VIP&CIP .



- الإعداد وجمع المعلومات .
- التخطيط المبدئي لبرنامج الزيارة .
- التخطيط النهائي لبرنامج الزيارة .
- التنفيذ وأهم الملاحظات .

## المحور الحادي عشر : إعداد الحفلات والمناسبات الرسمية

- بطاقة الدعوة Invitation ، مواصفاتها ، عناصرها .
- قائمة الطعام Menu .
- طرق ترتيب المدعوين على مقاعد الحفل وفق أسبقياتهم .Guests place at the table

## شروط وكيفية الحصول على الشهادة المهنية المعتمدة في الإتيكيت والبروتوكول الدولي

١ - الاشتراك والحضور بنسبة لا تقل عن ٧٠% للحصول على الشهادة المهنية المعتمدة في الإتيكيت

والبروتوكول الدولي

٢ - القيام بالأبحاث والمشروعات والحالات العملية المكلف بها من قبل المحاضرين .

٣ - تنفيذ مشروع تطبيقي متكامل في الإتيكيت والبروتوكول الدولي .

٤ - اجتياز الاختبار النهائي للشهادة بنسبة لا تقل عن ٦٠% من درجة الاختبار.

## مدة وتاريخ التنفيذ للشهادة ونظام الحضور :

خمس أيام ( 20 ) ساعة تدريبية

4 ساعات يوميا يتضمنها فترة راحة



مركز كيم للتدريب والإستشارات  
فندق قطر

**مكان وتاريخ التنفيذ :**



فندق رتاج الريان - الدوحة

من السبت الموافق ١٠ مايو إلى الاربعاء الموافق ١٤ مايو ٢٠١٤

**رسم الاشتراك :**

**٢٩٥٠ ريال قطري للفرد**

**تسدد القيمة نقداً أو بشيك باسم المركز ، أو بتحويل بنكي على حساب**

**مركز كيم للتدريب والإستشارات حساب رقم 1111014936001**

**على بنك قطر الدولي الإسلامي**

**ويشمل رسم الاشتراك ما يلي :**

- ١- حضور البرنامج في القاعات التدريبية المجهزة ببرج وأجنحة مؤتمرات الدوحة
- ٢- الحقيبة التدريبية.
- ٣- نسخة من المواد التدريبية والحالات العملية .
- ٤- تناول المأكولات والمشروبات يوميا في فترات الراحة .
- ٥- الشهادة المهنية المعتمدة في الإتيكيت والبروتوكول الدولي من مركز الخبرات الإدارية والمحاسبية CAME.
- ٦- الشهادة المهنية المعتمدة في الإتيكيت والبروتوكول الدولي من كلية التجارة جامعة القاهرة -TECU





مركز قيم للتدريب والاستشارات  
فروع قطر

## استمارة التسجيل و الاشتراك

أرغب في الاشتراك في البرنامج التدريبي :

في الفترة من :

الاسم :

الوظيفة :

اسم الشركة :

التليفون :

الفاكس :

الموقع على الإنترنت :

البريد الإلكتروني :

وسوف أقوم بسداد قيمة الاشتراك قبل بداية البرنامج نقدا شيك تحويل بنكي

وأرجو تأكيد تسجيل اسمي بالمشاركين بالبرنامج

التوقيع





مركز كيم للتدريب والإستشارات  
فروع قطر

**للتسجيل والاشتراك :**

الاتصال بنا :

## مركز كيم للتدريب والإستشارات CAME

شارع الوكرة الرئيسي - بناية البنك الأهلي - الوكرة

فروع قطر

ت : ٦٦١٤٨١٤٠ - ٦٦١٤٨٠٤١ - ٦٦١٤٨١٤٦

[www.camecenter.com/qatar](http://www.camecenter.com/qatar)

[info@camecenter.com](mailto:info@camecenter.com)

ونحن إذ نتقدم إليكم بخالص الشكر والتقدير على ثقتكم الغالية التي نعتز بها

في بداية تعاون مثمر وبناء إن شاء الله،،

والله ولي التوفيق ،،

رئيس مجلس الإدارة

د/ حسين الغراب

[h.alghorab@camecenter.com](mailto:h.alghorab@camecenter.com)

66148140

نائب رئيس مجلس الإدارة

د/ خالد توفيق حمزة

[kh\\_tawfeek@camecenetr.com](mailto:kh_tawfeek@camecenetr.com)

339333695



Al Wakra Main St, Al Ahli Bank Building , Al Wakra , Qatar

Tel : (00974 ) 44140666 Mobile - 66148140 - 66148146

Fax : (00974 )44140555



*Center of Accounting & Managerial Expertise*  
مركز الخبرات الإدارية و المحاسبية

تليفون : ٤٤١٤٠٦٦٦ - ٤٤١٤٠٧٧٧ - ٤٤١٤٠٨٨٨ - ٤٤١٤٠٩٩٩ ( ٠٠٩٧٤ )

فاكس : ٤٤١٤٠٥٥٥ ( ٠٠٩٧٤ )

بريد الكتروني: [infoq@camecenter.com](mailto:infoq@camecenter.com)

الموقع الكتروني: [www.camecenter.com/qatar](http://www.camecenter.com/qatar)

العنوان : مركز كيم للتدريب و الإستشارات شارع الوكرة الرئيسي - بناية أببنك الأهلي الوكرة - دولة قطر