



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية  
قسم الدراسات السياحية

المحاضرة الاولى في مادة ادارة المراسم المرحلة الثالثة للدراستين الصباحية والمسائية  
مفاهيم البروتوكول آداب اللياقة "الإتيكيت" والاستضافة:

- تعريف البروتوكول والاتيكييت والمراسم.
- مبادئ البروتوكول وآداب اللياقة
- سلوك مهني وشخصي لا تشوبه شائبة
- التحضير للمناسبات واستقبال كبار الشخصيات
- المعايير المحلية والدولية المختلفة

أساليب التفكير الإنساني في حل مشكلات المراسم والإتيكيت والتعامل مع كبار الشخصيات:

- التفكير التحليلي والمنطقي والابتكاري
- استخدام أساليب التفكير الإنساني في حل مشكلات المراسم والإتيكيت والتعامل مع كبار الشخصيات

مهارات الاتصال الفعال لعمل المراسم:

- مكونات عملية الاتصال
- معوقات الاتصال الفعال
- الاتصال الفعال والمراسم
- إتيكيت الحديث والإنصات
- مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة من البشر في إطار اختلاف الثقافات

أساليب التعامل مع كبار الشخصيات:

- إدارة الانطباعات مع كبار الشخصيات
- أساليب ومهارات المناقشة مع كبار الشخصيات

- سمات وخصائص سلوك الشخصيات الهامة
- أهم مفاتيح الشخصية الهامة

#### البروتوكول والمراسم والتشريفات:

- الشروط الواجب توافرها في القائم بعملية المراسم والتشريفات
- القواعد الحاكمة لفن المراسم والتشريفات
- توجيه الدعوات وترتيب الموائد
- معايير جودة للمطاعم
- تنظيم الحفلات الرسمية والدبلوماسية
- بروتوكول زيارة كبار الشخصيات القادمين من الخارج
- قواعد رفع وتنكيس الأعلام

#### البروتوكول وتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات الصحفية لكبار الشخصيات:

- أهداف الاجتماعات والمؤتمرات
- بروتوكولات تنظيم الاجتماعات والمؤتمرات الصحفية
- قواعد إعداد محاضر الاجتماعات والمؤتمرات

#### قواعد وآداب الاتيكييت الاجتماعي والرسمي لكبار الشخصيات:

- التحية والتعارف والمصافحة مع كبار الشخصيات
- السلوك مع السيدات
- تبادل الهدايا والزهور والهدايا الممنوعة
- اتيكييت الاتصال الهاتفي مع كبار الشخصيات
- قواعد الإتيكييت للبريد الإلكتروني واستخدام الإنترنت
- آداب الضحك والابتسام

#### أخلاقيات العمل والبروتوكول والإتيكييت:

- مفهوم الأخلاق والسلوك
- مدى توافق أخلاقيات العمل ومفاهيم البروتوكول