



الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق
كلية السياحة

البروتوكول و أصول الضيافة

الدكتور أغيد مخلوف
السنة الثانية – جذع مشترك –
الفصل الثاني

العام الدراسي : 2023 / 2024

الخطة الدراسية

توصيف المقرر

البروتوكول وأصول الضيافة

يُعنى المقرر بأصول البروتوكول وقواعده الرسمية والاجتماعية ومراسم الاستقبال والأسس العامة لآداب اللياقة. بالإضافة إلى مهارات حسن الاستقبال وقواعد البروتوكولات في المناسبات الرسمية وآداب معاملة الضيوف من مختلف المراتب الرسمية والفئات الاجتماعية. ودراسة أصول تنظيم الخدمة والضيافة في مختلف الحفلات والولائم وجميع ما يتصل بأصول الضيافة والمراسم لمختلف الخدمات والمناسبات والفعاليات المرتبطة بالعمل السياحي والفندقي.

فهرس المقرر

- **الفصل الأول: البروتوكول و قواعده الأساسية**
- **المبحث الأول : البروتوكول – الإتيكيت**
- **المبحث الثاني : المصافحة – المحادثة – الاستماع – لغة الجسد**
- **المبحث الثالث : الهاتف – التدخين – اللباس**
- **المبحث الرابع : إتيكيت العمل**
- **الفصل الثاني: القواعد الأساسية للبروتوكول الرسمي**
- **المبحث الأول : قواعد بروتوكول الأسبقية (الدبلوماسي)**
- **المبحث الثاني :قواعد البروتوكول للعاملين في العلاقات العامة (الرسمية)**
- **الفصل الثالث: العلاقة بين صناعة السياحة و الضيافة و البروتوكول**
- **المبحث الأول : بروتوكول خدمات الضيافة**
- **المبحث الثاني : بروتوكول و إتيكيت حضور وتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات**
- **المبحث الثالث : إتيكيت وفنون التصرف الراقى على المائدة**

الفصل الأول: البروتوكول وقواعده الأساسية

المبحث الأول : البروتوكول – الإتيكيت

يعد البروتوكول وفن الإتيكيت من السلوكيات التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما ذهب وحيثما جلس أو تحدث مع جلسائه في موضوع من الموضوعات، فالذوق في المعاملة واللباقة في الحديث واللباقة في طريقة الأكل والشرب، واحترام الصغير للكبير وحسن مقابلة الآخرين وتحيتهم واختيار اللباس المناسب والكلام المناسب، كلها تعتبر من القواعد الأساسية في البروتوكول وفن الإتيكيت. فالإتيكيت والبروتوكول فنان قديمان عرفهما قدماء المصريين، فقد وجدوا نقوش ورسومات على جدران المعابد تدل على اهتمامهم بهذه الفنون، فقد كان لهم مراسم جنازية وقد ألفوا كتباً مدون فيها قواعد مكتوبة لتنظيم المعاملات والعلاقات بينهم

هذا وقد مارس العرب فن الإتيكيت قبل الآخرين، حيث كانوا يتبادلون الزيارات من حين لآخر في الأعياد والمناسبات الخاصة، وعندما يتقابلون في أي مكان يتبادلون التحية والسلام. كل هذه الجوانب تدرج تحت مسمى فن الإتيكيت.

فالبروتوكول والإتيكيت مجموعة من العادات والتقاليد والممارسات والسلوكيات المتفق عليها والتي تم توارثها وتناقلها عبر الأجيال المتعاقبة لحضارات مختلفة تم الاستقرار والاتفاق عليها ومن ثم الالتزام بها وعلى الرغم من عدم توثيق قواعد البروتوكول بشكل تفصيلي إلا أن الالتزام بها أصبح ضرورة ملحة لكل من يعمل في مجال العمل الدبلوماسي سواء الدبلوماسيين أو محترفي العلاقات العامة أو المفوضينالخ.

مصطلح بروتوكول Protocol

لفظة "بروتوكول" Protocol ويقابلها في العربية "المراسم" أو "التشريفات" مصدرها يوناني هو "Protocollon" وهو اسم نوع من الأشجار وضعت إحدى أوراقها على إحدى الاتفاقيات الهامة ومدون عليها كيفية تطبيق بعض البنود لتلك الاتفاقية.

ومن تم درجت العادة على إطلاق هذه التسمية على ما يتعلق بالتوضيحات وكيفية التصرف حيال تنفيذ التفاهات والاتفاقيات، وصولاً إلى كيفية تنظيم أي حدث أو مناسبة، والتعامل مع المعطيات الخاصة بالضيوف والمنظمين.

وقد عرف العرب مصطلح البروتوكول على أنه "الرسوم" المشتقة من كلمة "رسم" أي الأمر المكتوب، ومثالها المرسوم الملكي أو الأميري، ويعني القانون أو الأمر الملزم، بما يدل على احترام العرب لهذه القواعد والقوانين، سواء في مقابلات الملوك والشخصيات الدولية المرموقة أو رجال السياسة، أو مقابلة الناس ومعاملتهم. وقد اشتق الأتراك من كلمة "رسوم" العربية كلمة "مراسم" ومن كلمة "رسم" كلمة "رسمي".

والبروتوكول بمعناه الواسع يعني الدبلوماسية بمعناها الضيق أي اللباقة والمهارات اللتين يتحلى بهما الإنسان في علاقاته الاجتماعية.

ويعرف البروتوكول بأبسط معانيه بأنه مجموعة من القوانين والعادات والتقاليد والسلوكيات المتفق عليها في المجتمعات ويهدف بالدرجة الأولى إلى تعزيز قيم السلوك المتحضر على اعتبار أنه مجموعة من العادات والتقاليد التي تعارف عليها مجتمع بعينه ويلتزم بها بغية تقديم صورة إيجابية والواقع أن البروتوكول هو مجموعة من السلوكيات الراسخة والمستقرة في حياة الناس في أعمالهم ونشاطاتهم اليومية وفي معظم الأحيان وجميع الأوقات.

وتعد قواعد السلوك المتحضر أمر أساسي ومهم في حياة الناس وفي مختلف المواضيع لأنها ترمي إلى نشر الرقي في المجتمع وتعزيز مشاعر الود والألفة بين أعضائه ومن ناحية أخرى تعمل على حماية منظومة العلاقات الخاصة بالمؤسسة.

وتعد قواعد البروتوكول واحترامها الخط الدفاعي الأول لحماية العلاقات الدبلوماسية والسياسية، وذلك أن العلاقات الدبلوماسية هي أداة إدارة العلاقات السياسية، وإن هذه الأداة قد وضعت لها القواعد الثابتة التي تكفل لها تحقيق هذه الغاية.

مفهوم الإتيكيت:

وقد عرفت الموسوعة البريطانية "الإتيكيت" على أنه كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين، كما تعني حسن التصرف واللفظ للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.

يرجع أصل كلمة إتيكيت إلى أنها كلمة فرنسية لفظيا معناها البطاقة : THE TICKET. وتمثل آداب المجاملة وفن الاتيكيت قواعد غنية وثرية لا تترك مجالا إلا وتطرق إليه, فهي قواعد تحكم جميع تعاملات الشخص وسلوكه وترتقي بحياته للأفضل وتنقله لمستوى عالٍ من الرقي والتحضر وتقدم صورة إيجابية عنه لدى الآخرين.

المجاملة:

المجاملة هي عبارة عن إحساس الفرد بأن ما يأتيه من سلوكيات سيدخل السعادة والسرور إلى نفس الغير, أي فن أرضا الغير وليست لها قواعد مكتوب أيضاً وبناء على ما سبق فإن التعامل مع الغير تحكمه مجموعة من القواعد ينبغي عدم الحياد عنها ويطلق عليها البرتوكول. ومجموعة ثانية ذات صلة بالإحساس يبلورها الفرد بالممارسة ويوجهها بإحساسه ليكون تصرفه مقبولا من كافة, وهذه تعرف بالإتيكيت. ومجموعة ثالثة يسعى من خلالها الفرد أن يجذب قلوب الآخرين ويحتل مكانة بين عواطفهم, بواسطة مشاعر مرهفة, وإحساس يقظ وهذه تعرف بالمجاملة.

العلاقة بين البروتوكول وفن الإتيكيت:

قد يخلط البعض بين المراسم "البروتوكول" وفن المعاملة "الإتيكيت", حيث أن لكل منهما قواعد خاصة به. وكل من يعمل في مجال المراسم يجب أن يحاط علماً بجميع قواعد الإتيكيت, حيث يمكن القول أن البروتوكول أو المراسم, أمر يتعلق عموماً بالإجراءات والتنظيم, في حين أن الإتيكيت أو آداب السلوك أمر يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها.

فإذا كان البروتوكول يقضي بالتقيد باللباس الرسمي في حفلة رسمية تُدعى إليها، فإن التفاصيل المتعلقة بنوع اللباس الرسمي بما في ذلك اللون والطرز ونوعية القماش، هي أمور تدخل في باب الإتيكيت. فالعلاقة إذاً بين البروتوكول والإتيكيت هي علاقة ما بين العام والخاص، أو الكل "البروتوكول" والتفاصيل "الإتيكيت".

إن مراعاة القواعد البروتوكولية لا تقتصر فقط على العلاقات الدبلوماسية بين الدول والحكام والرؤساء والمسؤولين والسفراء والمناسبات الرسمية فحسب كما يعتقد البعض، بل تمتد لأن تحكم نظام العلاقات الاجتماعية والمهنية، فكثيراً ما تجد مؤسسة ما تعد استقبالاتاً يتناسب مع منزلة الزائر وتجد الأسرة تعد له استقبال كبير في حال استضافة رب العمل مثلاً. وتعد استقبالاتاً أقل في حال استضافة قريب أو جار معتاد على زيارته.

• هل قواعد البروتوكول ثابتة ؟

في الواقع تتغير قواعد البروتوكول والإتيكيت وفقاً للجغرافيا والتاريخ. بمعنى أن المكان والزمان يفرضان شروطهما. فإذا ما سلّمنا بأن اللون الأسود هو لون الحداد في غالبية مناطق العالم، فإن اللون الأصفر هو لون الحداد في الفلبين وعدد من دول شرق وجنوب شرق آسيا.

إذاً فقواعد البروتوكول غير ثابتة وإنما متبدلة.

ومن الأمثلة التي تدل على اختلاف قواعد السلوك بين مجتمع وآخر، ومن مكان لآخر، ومن زمان لآخر، نذكر التالي:

- في بعض المناطق الاستوائية في أفريقيا، يحيون بعضهم بقولهم "كيف تتعرق" ولا شك أن مثل هذا السؤال يبدو لنا مستهجناً.
- في البلاد الأوروبية يرفع الرجل قبعته لتحية أصدقائه، أما في غانا فيزلق الإنسان ثوبه عن كتفه للغرض نفسه.
- الرجل في بلاد الاسكيمو يتلمظ لسانه بعد الأكل أمام مضيفه للدلالة على إعجابه بالطعام.
- في التيبب كانت تقضي اللباقة بأن يمد المضيف لسانه عند توديع ضيوفه، إذا كان مرتاحاً لهذه الزيارة.
- في العديد من البلدان العربية، تقدم القهوة العربية للضيف ويستمر ذلك طالما لم يهزّ الضيف فنجانها ، فهذه الحركة بمثابة التعبير عن الاكتفاء، وليس من الضروري التعبير عن ذلك بكلمات معينة.

مبادئ أولية في البروتوكول وفن الإتيكيت:

- اللباقة: هي مجموع واجباتنا نحو الآخرين، ويجب أن توضع بين الفضائل الأساسية، لأنها تعبّر بصورة مباشرة عن صفات القلب الذي يخفق بين جوانح الإنسان، فالإنسان الطيب أياً كانت صفته لا يمكن أن يكون إنساناً غير مهذب، لأن طبيعته تحمله على التفكير أولاً بالآخرين.

• السلوك الحسن: هو الذي يعيّن القواعد التي يجب التزامها في بعض مظاهر الحياة الاجتماعية, فهو بالنسبة إلى اللباقة أشبه بالقانون بالنسبة إلى الأخلاق, وهو يعد أصول البروتوكول التي تتقيد بها الأوساط الرسمية.

• العادات: إنّ ما يسمى بالعادات في ميدان العلاقات الاجتماعية هو تلك السلوكيات التي تسيطر على تصرفاتنا تبعاً للعهود والبلدان والظروف الاجتماعية, ويدخل في هذا المضمار الزي والعرف وكل ما يتفرع عنهما أو يماثلهما.

يُعذر الإنسان إذا كان يجهل هذه العادات, وربما أحياناً إذا كان يجهل القواعد التي يقضي بها السلوك الحسن, ولكنه لا يُعذر أبداً إذا كان يجهل السنن التي تفرضها اللباقة.

إن التربية الجيدة لا تمنح صاحبها البساطة وحسب, ولكنها تمنحه أيضاً الثقة بالنفس, وتساعد في المحافظة على التسامح الذي يسر الآخرين في جميع ظروف الحياة.

أهم القواعد الأساسية الواجب الإلمام بها في الحياة العملية :

1. التعريف :

- يخضع تعريف الأشخاص بعضهم إلى بعض لقواعد دقيقة ينبغي التقيد بها لئلا تسبب الإحراج لبعض الأشخاص.
- يجب دائماً أن تقدم الأصغر سناً أو منزلة إلى الأكبر, مسمى الأول للثاني. ويستحسن أن تنوّه خلال الحديث بألقاب وأعمال الأشخاص الذين تقدم بعضهم إلى بعض, فإن ذلك يساعد على إيجاد موضوعات للحوار.

- يجب أن يقدم الرجل إلى المرأة بغض النظر عن سن الرجل, وإذا كانت المرأة جالسة فلا تنهض من مقعدها لتحييه بيدها. أما إذا كان الرجل ملكاً أو رئيساً أو حاكماً أو سفيراً أو من في حكمهم, أو من رجال الدين فتقدم عندئذ المرأة للرجل, وحين تقدم المرأة إلى أحد هؤلاء فإنها تنحني انحناءً قصيراً.
- يستحسن عند التعارف أن تملأ وجه المتعارفين ابتسامة خفيفة.
- أما في السلك العسكري, فيجب عدم الابتسام إلا إذا كان التعارف يتم بين الأقران.
- إذا صدف وقدمت شخصين متقدمين في السن والمركز, فاتخذ أسلوباً سريعاً في التعريف, بحيث لا يشعر أحدهما بأي فارق. وإذا نسيت اسم أحدهما أو كليهما, فبادر إلى القول: أظن أنكما تعرفان بعضكما ولا حاجة إلى تعريفكما إلى بعض....وفي هذه الحالة على المتعارفين أن يذكر اسميهما حالاً.
- في حال وجود لقب مدني أو عسكري, فإن اللقب يسبق الاسم.
- إذا أرادت سيدة متزوجة أن تقوم بتعريف زوجها أو والدتها أو شقيقتها إلى أصدقائها فتقول: أعرفكم ب: زوجي.....أو والدتي السيدة.....أو شقيقتي الأنسة.....
- إذا أرادت إحدى الفتيات التعريف بأفراد عائلتها فتقول: أقدم لكم: والدي.....والدتي.....شقيقتي....., وإذا كانت إحدى الشقيقات متزوجة, يضاف عندئذ اسم عائلة زوجها (وهذا متعارف عليه في الكثير من بلدان العالم, لكن غير متعارف عليه في سوريا).

2. التحية:

تعتبر التحية هي الفاتحة التي تبدأ بها عملية الاتصال والتواصل مع الآخرين, سواء بالهاتف أو بالمراسلة أو عند التعارف أو المقابلة.

وفيما يلي آداب وقواعد التحية التي يلتزم بها أطراف الاتصال:

- القادم يلقي التحية على المقيم, وليس العكس.
- رد التحية بطريقة مهذبة.
- إلقاء التحية بصوت معتدل.
- لا يفضل إلقاء التحية من بعيد, فالأفضل الاقتراب ممن ترغب في تحيته, ولكن يمكن إلقاء التحية من بعيد بالتلويح باليد, في حال تعذر الاقتراب.
- تقضي التقاليد بأن يبدأ الصغير بتحية الكبير, في حين أن المصافحة يبدأ الشخص الكبير بها, حيث يمد يده لمصافحة الصغير, وإذا حدث عكس ذلك بسبب جهل بالأصول, فعلى الشخص الكبير أن لا يتجاهل التحية.
- على السيدة أن لا تحيي في الحفلات إلا الذين يُقدمون إليها, وتقوم بذلك بهزة خفيفة من رأسها. ففي المجتمعات الأوروبية, تُقبّل أيدي السيدات ذوات المكانة الاجتماعية الرفيعة أثناء التحية, وذلك بلمسة خفيفة وبدون صوت, أمّا الأوانس فلا تُقبّل أيديهن, ولا يجوز تقبيل يد المرأة إذا كانت ترتدي قفازاً, وكذلك يد المرأة في مكان عام أو في الشارع.
- في المنزل على المضييفة أن تنهض من مقعدها لتحية القادمين من رجال ونساء لزيارتها, كما أنه على زوجها أيضاً أن يشاركها بالنهوض من مقعده.

- على السيدة الشابة أن تنهض من مقعدها لتحية سيدة أكبر منها سناً , ولرجل الدين, والرجال البارزين أيضاً.
- إذا التقيت بأشخاص تعرفهم في الطريق فيجب أن تحييههم, وإذا كنت ترتدي قبعة, فيجب رفعها عن رأسك باليد اليمنى دلالة على احترامهم, وإذا صافحتهم فيجب أن تخلع قفازك, وإذا كنت ترتدي قبعة ورفعتها وكان الشخص الذي تحييه أكبر منك سناً أو منزلة أو امرأة, فيجب أن تبقى مكشوف الرأس حتى يطلب منك أن تعيد القبعة إلى رأسك, ومن واجب هذا الشخص أن يفعل ذلك بسرعة.
- إذا التقيت في طريقك بسيدة من معارفك, فيجب أن لا تحييهما إذا لم تلتق نظراتك بنظراتها, ولا يجوز محاولة لفت نظرها إليك بأي وسيلة كانت.
- في حال تناول الطعام خارج المنزل, وتمت مقابلة بعض الأصدقاء أو المعارف في نفس المطعم, يمكن التوقف عند مائدتهم للسلام وإلقاء التحية. ولكن إذا كانت هناك حاجة لحديث أطول يمكن تحديد موعد للمقابلة في وقت لاحق.
- من غير اللائق إلقاء التحية على من في حالة انشغال بأعمال, خاصة تلك التي لها قدسيته, مثل تحية المدرس أثناء التدريس, أو تحية المتحدث في ندوة أو مؤتمر.

نهاية المحاضرة الأولى

الفصل الأول: البروتوكول وقواعده الأساسية

المبحث الثاني : المصافحة – المحادثة – الاستماع – لغة الجسد

المصافحة:

ترتبط التحية بالمصافحة, وتعتبر مكماً لها, والبعض يعتبر التحية غير مكتملة بدون المصافحة, فمن تمام التحية المصافحة, فالمصافحة بالأيدي تشعر الضيف بالترحاب وتترك انطباعاً طيباً وإيجابياً عن الشخص أو المؤسسة التي يعمل بها.

ليس هناك صفة أو طريقة محددة للمصافحة, وينبغي أن تكون المصافحة بكامل راحة اليد, وليس بأطراف الأصابع فقط, وينبغي أن تكون راحة اليد مبسوطة غير مقبوضة, لأن قبضها قد يؤدي إلى تنافر لأن الشخص الآخر يظن بمن فعل ذلك به أنه يزدريه ويستهزئ به.

وفيما يلي أصول المصافحة وفقاً لأدب السلوك الاجتماعي:

- يبدأ القادم بمصافحة المضيف (صاحب الدعوة للمناسبة) وبعدها السيدات, ثم الشخصيات الكبيرة, ثم بقية الرجال, وفقاً لمقامهم وسنهم.
- من الخطأ المصافحة فوق أيدي شخصين آخرين يتصافحان.
- لا تتم المصافحة إذا كان شخص يهم بالمرور بين المتصافحين.
- ضرورة خلع القفاز عند المصافحة.
- عند المصافحة لا يجوز الانحناء أو العناق أو التقبيل, ولكن ظهرت مؤخراً عادة التقبيل بين الأصدقاء, والأفضل عدم تقبيل الأصدقاء أو عناقهم في حال حضور آخرين.

- المصافحة برفق واعتدال, وعدم الضغط والشد على راحة اليد للشخص المصافح.
- عدم المبالغة في المصافحة, وإطالة وقتها, والاحتفاظ براحة من تتم مصافحته لمدة طويلة.
- الحفاظ على مسافة مناسبة, هي مسافة مد اليد.
- لا مانع من الربت على كتف المصافح أثناء عملية المصافحة.
- يمكن وضع اليد اليسرى على ظهر اليد اليمنى للشخص المصافح, لأن ذلك من شأنه أن يظهر الغبطة والسرور والاحتفاظ به, مما يزيد في الألفة ويؤكد على المحبة.
- لا يفضل أن تقترن المصافحة بالتقبيل, حتى وإن أصبحت شائعة.
- في حال إصابة أحد الأشخاص بمرض معدي, يفضل ترك المصافحة لأنها تساعد على نقل العدوى.

أما فيما يتعلق بمصافحة النساء:

جرت العادة أن تكون المرأة هي التي تبادر في عملية المصافحة, ولكن بعض النساء لا يرغبن بمصافحة الرجال, لأسباب دينية, وهنا ينبغي احترام هذه الرغبة لديهن, وهناك من يوافق ولكن باستخدام القفاز أو أي شيء عازل.

كما أن هناك رجال يمتنعون عن مصافحة النساء لنفس الأسباب, وفيما يلي بعض الاعتبارات التي يمكن مراعاتها عند التعرض لمواقف مصافحة النساء:

- ضرورة حفاظ المرأة التي لا تريد المصافحة على مسافة لا تسمح بمد يد الرجل, وكذلك الأمر بالنسبة للرجل الذي لا يرغب بمصافحة المرأة.
 - أن تكتفي المرأة بالإيماء للرجل, والحفاظ على يديها منسدلتين بحيث تعطي فكرة (صامتة) بأنها لا ترغب بالمصافحة.
 - يمكن للمرأة أو الرجل الذين لا يريدان المصافحة أن يعطوا فكرة (عبر زميل أو من ينقل الدعوة) للطرف الآخر بأنهم لا يرغبوا بالمصافحة, حتى لا يتسبب الحرج لأحدهما.
- المحادثة :**

يعد الحديث وسيلة الاتصال والتواصل الأساسية بين الناس, حيث أن الالتزام بآداب الحديث تكسب صاحبها الكثير من المزايا, أهمها: الحصول على انتباه الآخرين إليه, واحترامهم, والتفافهم حوله, والأهم من ذلك كله, الحصول على استعدادهم للاقتناع بما يقوله المرسل.

ومن أهم قواعد اللباقة والإتيكيت المتبعة أثناء الحديث:

- هناك ثلاث موضوعات يجب أن لا تكون مدار حديث إلا بين الأصدقاء الحميمين: السياسة, الدين, والشؤون الأسرية. وذلك لتجنب الاصطدام في مواضيع السياسة والدين, وتجنب إزعاج الناس بأمر شخصية خاصة بهم.
- يجب أن تتنازل عن الكلام لمن هو أكبر منك سناً.
- يجب أن تولي محدثك الانتباه الذي تود أن يولوك إياه.
- يجب أن لا تجزم بأرائك وميولك جزماً قاطعاً قاسي اللهجة.
- لا تقل "هو" أو "هي" عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين بل حاول أن تذكره باسمه.
- تجنب الحديث عن نفسك, وعن مآثرك, وعن نجاحك, أو إخفاقك, وعن صحتك أو مرضك.

- لا تتحدث بصوت عالي ولا بصوت أشبه بالهمس.
- لا تتبادل مع بعض الحاضرين نظرات فيها غمز بالآخرين واعتداد بالنفس, فإن الأشخاص الذين تعينهم بتلك النظرات سوف ينتبهون إليها وقد يؤدي ذلك إلى حدوث مشاكل.
- إذا كنت تناقش أحداً في بعض الآراء العامة, فيجب أن لا تدخل شخصيته في مناقشتك وانتقاداتك, وإلا فإن المحادثة ستؤدي إلى النزاع بينكما.
- لا تقطع الحديث دون الاستئذان من الآخرين, في حال اضطرارك إلى ذلك.
- لا تتحدث إلى صديق بلهجة أجنبية وأنتما بين أشخاص لا يعرفون هذه اللغة.
- إذا كان لديك بعض الضيوف, فيجب أن تحرص على أن يكونوا هم اللامعين وليس أنت.
- تحدث مع كل شخص بما يهمه.
- لا داعي لتصحيح الأخطاء التي قد تحدث في حال كانت هذه الأخطاء لا تؤذي أحداً.
- عند الحديث مع أحد الأشخاص, لا يفضل استخدام الإشارات, وتنبيه الآخر بواسطة اليد.
- ترك مسافة مناسبة بين المتحدث والمستمع للوقوف بشكل مريح.
- عدم مقاطعة المتحدث إلا في الحالات الضرورية جداً.
- النظر مباشرة إلى المستمع.
- عدم التحدث في ظل وجود أي شيء في الفم.
- الابتعاد عن العبارات الجارحة والتي تؤثر سلباً على المستمعين, وضرورة التفكير في الكلام قبل إلقاءه.

تقترن مهارة الاستماع بمهارة الحديث, ففي الأحاديث المتبادلة يتم تبادل الأدوار ما بين المرسل والمتلقي. والمطلوب في حالة الاستماع أن يتم التركيز على حديث المرسل, من أجل فهم ما يقول, لتتسنى المساهمة الإيجابية في الحوار.

ويعتبر المستمع الجيد هو نفسه المتحدث الجيد, لأنه في حال استمع باهتمام وفهم (أي أنصت) فإنه سيكون قد حصل على المعلومات التي تمكنه من المشاركة في الحديث بإيجابية.

والشخص الاجتماعي تتوافر فيه صفة الإنصات للغير باهتمام, وترك الفرصة لهم للتحدث براحة وحرية, وإشعارهم باهتمامه, وبالتالي يشعر المتحدث بأهمية ما يقول, وبدوره يولي اهتماماً أكبر لحديثه. وللإستماع أصول وآداب ينبغي الالتزام بها في جميع المواقف, من أجل تقديم صورة محببة لدى الآخرين, وفيما يلي أبرز أصول الإتيكيت الواجب مراعاتها عند الاستماع للآخرين:

- حسن الاستماع للمتحدث, فالمستمع الجيد يتحدث جيد.
- من الخطأ تصحيح أخطاء المتحدث أمام الآخرين.
- الإقلال من الأسئلة, فالإكثار منها أمر غير مستحب.
- عند الحاجة لتقديم مداخلات تعقيباً على حديث المتحدث, تستخدم عبارات الاستئذان مثل: من فضلك... بعد إذنك... لو سمحت... إذا أمكن... أود... يسعدني..... الخ, أو استخدام الإشارة الدالة على الحاجة لتقديم المداخلات.

- عبارات الرفض عند الاعتراض على الرأي غير محببة، لأنها تستدعي دوافع الرفض من طرف المتحدث، وتقلل من تفاعله. لذلك لا يتم الاعتراض باستخدام كلمات الرفض، بل يفضل البدء بالإيجاب.
- لا يقدم المستمع نصيحة إلا إذا طُلب منه ذلك.
- إذا اخطأ المتحدث في نطق كلمة ما، فلا يجب تنبيهه إلى ذلك، تجنباً لإحراجة أمام الحاضرين، حتى لو أعاد تكرار نفس الخطأ.
- في حالة عدم الرضا عن الحديث، مهما كانت الأسباب، فيفترض على المستمع أن يعمل على تحول دفة الحديث (بلباقة) لموضوع آخر، ويفضل أن يكون هذا الموضوع مرتبطاً بموضوع الحديث السابق.
- ليس على المستمع أن يظل مستمعاً طوال الوقت، بل عليه المشاركة في الحديث، حتى لو بالتفاعل البصري والإيماءات، ليعطي فكرة للمتحدث أنه يتفاعل مع حديثه.
- من المقبول توجيه بعض الأسئلة عن الموضوع الذي يدور أمامك، حتى تساعد على بقائه أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للمتحدث.

يقول "هيرمان برس"، في كتابه "استمع لي أستمع لك"، مُعرفاً الاستماع، والإصغاء والإنصات وموضحاً الفوارق بينهما في أهمية إنشاء تواصل فعال مع الآخرين: "لا بد من التعرف على التعريفات اللغوية للاستماع، والإنصات، والإصغاء.

فالاستماع هو إدراك ما يقوله المتحدث بحاسة السمع فقط وهي الأذن -دون قصد التركيز معه-.

وأما الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث -قصد الاستماع-.

فالاستماع هو إدراك ما يقوله المتحدث بحاسة السمع فقط وهي الأذن -دون قصد التركيز معه-.

وأما الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث -قصد الاستماع-.

ويلاحظ أن الإنصات يتطلب من المنصت تركيزاً أكثر على ما يقال، حيث أن الفرد يمكنه الاستماع لأكثر من شخص، ويمكنه الاستماع وهو يتحدث أيضاً، ويمكنه الاستماع وهو شارد الذهن، كما يمكنه الاستماع وفكره مشغولاً بأمور أخرى غير تلك التي يسمعها.

ويشترك في الاستماع والإنصات إمكانية تحقيقهما دون مُشاهدة المتحدث، فيمكن مثلاً أن نستمع إلى الراديو، ونُصت له، أو أن نستمع إلى متحدث في غرفة مُجاورة لا نراه بأعيننا .. إلخ.

أما الإصغاء فهو الاستماع إلى المتحدث وله، أي أستمع له وإليه، فالاستماع له يكون بحاسة الأذن، أما الاستماع إليه فهو في حاسة العين، لأن العين تنقل للمصغي التعبيرات التي يرغب المتحدث في إيصالها للمستمعين، عبر حركاته التعبيرية للوجه، العين، اليد، الأطراف، وغيره.

ومن خلال ما سبق يمكن استخلاص أن الإصغاء هو أعلى مراحل تواصلك مع الآخرين، وأن تعريف الإصغاء هو التوجه نحو الآخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه، ويبدأ الإصغاء بفهم الإطار العام لما يدلي به المتحدث وما يتضمنه هذا الإطار داخلياً، وإرسال استجابات بناءه من المُصغي تُساعد المُتحدث على التعبير عن أفكاره ومشاعره، مع التركيز على الاستماع لكل ما يقال، وليس التركيز على ما تود سماعه فقط.

طبقًا لإحصائية تم إصدارها من قبل جامعة في كاليفورنيا؛ فإن 7% من التواصل البشري يقتصر فقط على الكلمات، بينما 55% منه معتمد على لغة الجسد وما تظمه من حركات وإيحاءات، و38% على نبرة الصوت والوقفات المستخدمة؛ لذلك عندما نتحدث عن أهم اللغات التي يجب أن يتعلمها المرء، فنحن لا نتحدث عن اللغات القديمة أو الحية، بل نتحدث عن اللغة المسؤولة بشكل أكبر على التواصل البشري الفعال وهي لغة الجسد.

تُعرف لغة الجسد بكونها أحد أنواع التواصل الغير لفظي، والتي يمكن وصفها بكونها لغة غير شفوية تستخدم أدوات جسدية كالحركات والإيحاءات والنظرات، بالإضافة إلى استخدام الوجه أو الاطراف أو حتى القدم أو هز الكتف أو الرأس وهذا كله لتوصيل الفكرة للمخاطب بطريقة التي يشعر بها المرء داخليًا وتنعكس بشكل لا ارادي على جسده.

تختلف لغة الجسد من فرد لآخر، وذلك طبقًا لطبيعة الشخصية وكون الشخص منغلق أو منفتح على ذاته أو الآخرين؛ فبعض الشخصيات يمكن فهم لغة جسدهم بسهولة ومن خلال نظرة واحدة، ويمكن للبعض الآخر أن يتمكن من استغلال لغة جسده لإظهار عكس ما يضرر داخليًا.

فمثلًا قد يظهر في مظهر الواثق من نفسه في موقف هو نفسه يشعر بالرعب والخوف الكبير فيه، لكن التزاماته الشخصية تجبره أن يظهر للآخرين بمظهر القائد الذي لا يهاب شيئًا، أو أن يحاول أحدهم أن يظهر بمظهر الفاهم والمحيط بموضوع ما، لكن تعبيرات وجهه تعكس 100% سذاجة تفكيره وعدم معرفته بالموضوع الذي يتم مناقشته.

إشارات لغة الجسد:

لفهم لغة الجسد علينا التعرف على أنواعها وإشاراتنا وهي إشارات إما طبيعية أو مكتسبة أو يمكن أن تكون مزيج بينهما؛

فالتطبيعية مثل: البكاء والضحك ومشاعر الفرد المختلفة.

والإشارات المكتسبة مثل: رفع اليدين عند التحية أو الانحناء في بعض الثقافات، وذلك راجع لكونها مكتسبة من المجتمع والبيئة التي ينتمي إليها الفرد.

مزيج بين الفطري والمكتسب: كهز الكتفين عند الطفل عند رفضه شيئاً ما، وهي عادة في الأساس اكتسبها من تقليد أحد أفراد عائلته، لكنها نبتت فيه منذ نعومة أظفاره لتكون أشبه بالفطرة والعادة الشخصية.

أهمية لغة الجسد في التواصل: -

إن لغة الجسد أهمية كبيرة في التواصل بين الأشخاص، وخاصة أن 55% منه معتمداً عليها كما أوضحنا سابقاً، لذلك يمكن تفهم القوة التي تتمتع بها هذه اللغة ودورها الواسع في التأثير على التفاهم البشري وتطوره كآلاتي:

1. تقوم لغة الجسد على تحسين عملية التواصل بين البشر ولاسيما إذا تم استعمالها بناء على معرفة لتوصيل الرسائل الاتصالية بطريقة صحيحة لا يشوبها أي سوء تفاهم.
2. تجنب لغة الجسد أصحابها من الدخول في صراعات غير مجدية ولا سيما الناتجة عن سوء تفاهم.
3. تساعد لغة الجسد صاحبها على التعبير الصادق لمشاعره وإحساسه حتى ولو كانت حصيلته اللغوية لا تسعفه في ذلك.
4. تكشف لغات الجسد ما يحاول الأخير إخفائه أو التصنع في إظهاره، بحيث يصعب خداع المتمكنين من قراءتها جيدًا.
5. تساعد لغة الجسد الاحترافية في ترك انطباع أولي عن الشخص إيجابي ولاسيما في مقابلات العمل.
6. تساعد لغة الجسد في اكتشاف الأشخاص المخادعين الكاذبين وهذا لكونها لغة يصعب تزيفها أو الخداع فيها.
7. تتميز لغة الجسد بكونها لغة عالمية لا تحتاج لمترجم، وخلالها يمكن بناء جسر تواصل بشري فعال مهما اختلفت الثقافات وتعقدت اللغات.
8. تعد لغة الجسد لغة فعالة جدًا ولاسيما في التواصل مع الحيوانات، حيث يمكن فهم احتياجاتهم بسهولة والعمل على إشباعها، كما يمكن توصيل رسائل مطمئنة أو تحذيرية لهم كذلك.

انحناء الرأس:

يدل انحناء الرأس عادةً على الراحة الكبيرة، أي إذا قام الشخص الذي معك بانحناء راسه قليلاً أثناء الحديث أمامك، فهذا رسالة غير مباشرة تخبرك إنه يشعر بأمان كبير معك، كما أن أحياناً ما يتم استخدام هذا الانحناء كنوع من التقدير واحترام الكبير ولاسيما مع كبار السن في بعض الثقافات.

المشي:

أن طريقة المشي من تعبيرات لغة الجسد فقد تدل على ان الشخص واثق من نفسه أو العكس فاذا كان يمشي الشخص ثابت الخطى مع رأس مرفوع وجسد مسترخي وكتفيه مستقيمين فهذا يدل على الثقة بالنفس، على عكس إذا كان يمشي بظهر مستقيم وكتفيه إلى الوراء فهذا يدل على أنه شخص قلق وغير واثق في نفسه.

لغة العيون:

إن لغة العيون من أكبر المفاتيح التي تعطيك تعريف كامل عن الشخصية التي نتعامل معها؛ فهي تدل بشكل حقيقي وصحيح عما يدور بداخل الشخص فإذا اتسعت العين فهي تدل على السعادة والفرح، وإذا ضاقت فالعكس هنا صحيح. أما إذا فرك الشخص عيناه فهذا يدل على التعجب من أمر ما، أما إذا كان الشخص يتجنب النظر إلى من يتحدث إليه فهذا يدل على إنه فاقد الثقة في نفسه، أو هناك ما يخفيه.

يمكنك معرفة ما يخفيه الإنسان وذلك من خلال نبذة صوته، فإذا تحدث بنبرة صوت عالية مع ابتسامة، فهذا يدل على أن الشخص سعيد بالحديث ويشعر بالتسلية والمرح، مع أن بعض علماء لغة الجسد يخالفون في هذه النقطة ويرون أن البعض قد يتحدث بنبرة صوت مرتفعة محاولين إخفاء شيء ما. أما إذا كان المتحدث يتحدث بنبرة صوت منخفضة جداً فهذا يدل على قلة الثقة بالنفس وأنه ضعيف الشخصية.

يرى علماء لغة الجسد أيضاً أن نظر الشخص إلى المخاطب بطريقة مباشرة مع ارتفاع نبرة صوته، يدل أما على الحقد والغيرة من الشخص الآخر أو التحدي والثقة، أما إذا تحدث بطريقة سريعة متعمدة وبصوت عالي مع النظر إلى من يحدثه، فهذا قد يشير إلى دخول المتحدث في حالة من الإثارة العاطفية سواء كانت بالفرح أو الحزن أو حتى القلق أو الغضب.

حركة اليدين:

تلعب حركة اليدين دوراً كبيراً في أهمية لغة الجسد؛ وذلك لأن أغلب البشر يستخدمون حركة اليدين في التعبير عما يدور في بالهم فإذا وضع الشخص يده على رقبته فهذا يعني أن الحديث حصل على استحسانه، وإذا شبك الشخص اليدين أثناء الجلوس فهذا يدل أما على الاحترام والتقدير إذا تبعها استرخاء في حركة الجسد، أو تدل على الترقب والتوجس. إذا كانت حركة الجسد غير مسترخية وتتسم بالجدية. أما إذا وضع يده في جيبه فهذا يدل على اللامبالاة، وإذا ثبت النظر في مكان ما ووضع يديه على الخدين فهذا يدل على أنه في حالة من التفكير العميق أو مرحلة تقييم لمعلوماته.

آداب الحديث عبر الهاتف:

لم تكن هناك في الماضي قواعد خاصة بالهاتف, فهو اختراع حديث, وبديهي أن آداب السلوك القديمة لم تتعرض له, ولكن في وسعنا وضع القواعد الخاصة به المستمدة من مبادئ اللباقة والسلوك.

وقد تقدم هذا الجهاز في وقتنا الحاضر, بعد أن تحسنت مواصفات الاتصالات الهاتفية الآلية والخليوية في الأرياف والمدن وبين القارات وعبر المحيطات, عن طريق الأسلاك البحرية والأقمار الاصطناعية التي تلف الكرة الأرضية في كل لحظة بدقة وانتظام وصولاً إلى الهاتف المرئي وغيره من الوسائل التي تحاول التقنية الحديثة المتطورة إدخالها في جميع المجالات التي تساعد على تحسين وتيسير وسائل الاتصالات بين بقاع العالم.

بقي أن نعرف أن طريقة استعمال هذا الجهاز ليس فقط في سهولة إسماع صوتك إلى أي طرف من أطراف الدنيا خلال ثوان بل في الطريقة التي تجعل من صوتك عبر آلاف الأميال صورة مهذبة ومقبولة لدى المتلقي صوت يبعث على الثقة ويوحى بالرضا.

ومن أهم هذه النصائح:

- عدم التكلم بصوت عالٍ, بل بصوت مسموع وهادئ.
- التعريف بالنفس دوماً خلال المخاطبات الخاصة وعن مركزك ثم عن اسمك في المخاطبات الرسمية أو التجارية.
- عدم إساءة استعمال الهاتف, ولهذا عدم الاتصال بدون سبب ويجب الإيجاز في الحديث قدر الاستطاعة.

- عدم الاتصال هاتفياً بشخص في بيته قبل الساعة العاشرة صباحاً أو بعد الساعة العاشرة مساءً إلا إذا كان هناك أمر هام جداً.
- لقد حل الهاتف محل الرسائل في كثير من الأحيان وشاع اللجوء إليه في توجيه الدعوات ولكن يجب العلم أنه لا يحق لك دعوة أحد بالهاتف إلى وليمة تقيمها أو حفلة تنظمها إلا إذا كان صديقاً حميماً لك أما الآخرون فيجب دعوتهم تحريراً.
- عدم الاتصال هاتفياً بمريض ثقلت عليه وطأة الداء وإذا أردت أن تظهر اهتمامك به فأذهب إلى منزله فإن زيارتك له ستسره وتسليه (في حال استطاعته استقبالك) وإذا لم يستطع فإن سؤالك عنه من أقاربه ستترك أثراً طيباً في نفسه.
- عند الحديث مع شخص آخر وانقطاع المكالمات الهاتفية بينكما فاطلب محدثك من جديد إذا كنت أنت طلبته في البداية وإذا العكس فانتظر منه أن يطلبك.
- إذا طلبت أحداً بالهاتف فيجب أن تعلمه باسمك وإذا طلبك أحد فيجب أن تقول مباشرة ((أنا هو)).
- إذا كنت عند أصدقاء لك فاحرص أن لا تتصل هاتفياً بأحد، وأن لا تتلقى مكالمات هاتفية من أحد لأن صالون أصدقائك ليس غرفة هاتف عام. وإذا اضطر أحد أصدقائك أو جيرانك إلى القيام بمكالمة هاتفية في منزلك فيجب أن تغادر الغرفة التي يجري فيها المكالمة وأن لا تعود إلا بعد انتهائها.
- إذا تحدث أحد بالهاتف في حضور أشخاص متعددين فعلى هؤلاء أن يتحدثوا بصوت منخفض وأن يوقفوا الراديو أو غيره من أدوات الموسيقى والتسجيل.
- إن التحفظ والحيرة اللذين يبدوان على مخاطبك بالهاتف يدلان على أنه يتحدث إليك في حضور أشخاص آخرين وكذلك يجب أن تنتبه على أجوبته المختصرة التي تدل على رغبته في اختصار المحادثة قدر المستطاع.
- لا تنس إغلاق الهاتف الخليوي عندما تحضر أي اجتماع أو لقاء رسمي أو مأتماً أو حفلة موسيقية.

إتيكيت التدخين:

هناك بعض النصائح للمدخنين ينبغي علينا التقيد بها:

- مهما كانت اللقائف التي تستعملها نادرة أو ثمينة فيجب أن تحرص على ألا تدخن لقافة أو تشعل لقافة بصورة خاصة دون أن تقدم لأصدقائك منها فإن التدخين في حضور أشخاص آخرين دون أن تقدم لهم اللقافة يدل على أنانية وتكبر.
- لا تخرج من جيبك لقافة لتضعها بفمك بل اخرج علبتك من جيبك لتأخذ اللقافة منها.
- لا تدع لقاقتك في فمك وأنت تتحدث مع احد فان في ذلك شيئاً من عدم اللباقة فضلاً عن كلماتك التي تصبح غير مفهومة بعض الشيء.
- عندما تحيي أحدا في الشارع بادر إلى نزع لقاقتك من بين شفتيك قبل ذلك، علماً بأنه يستحسن عدم التدخين في الشارع.
- يجب إطفاء اللقافة قبل الدخول في المصعد الكهربائي.
- لا تدخن على مائدة الطعام قبل أن يأذن المضيف أو المضييفة بذلك وبعد تناول الطبق الرئيسي أو الحلوى.
- في حالة وجود لقائف على مائدة الطعام مع أعواد الكبريت والمنافض يسمح بالتدخين بعد الوجبة الرئيسية.
- لا تدخن وأنت مدعو لإجراء مقابلة عمل إلا في حالة تقديم اللقائف إليك.
- يمكن للرجل في صالة السينما أو المسرح أن يترك لفترة قصيرة السيدة التي ترافقه لحين الانتهاء من تدخين لقافة خارج الصالة.
- في غرف الاستقبال على صاحب المنزل أن يضع صندوق يحتوي علبة واحدة أو عدة علب من اللقائف وان يترك هذا الصندوق مفتوحاً أمام ضيوفه ليأخذوا اللقائف منه حسب رغبتهم وعلى الضيوف أن

يدخنوا باعتدال. وفي العلب ذات الأقسام المتعددة يستحسن أن يوضع في أحد الأقسام لفائف وطنية وفي الأخرى لفائف أجنبية إن وجدت. (في الوقت الحاضر لم يعد مقبولا التدخين في الأماكن المغلقة وبالتالي أصبح عدم وجود علب لفائف في غرفة الاستقبال هو الأمر الطبيعي).

- يجب إلقاء الرماد في المنافض ومتى انتهت اللفافة فيجب إطفائها في وسط المنفضة إذ ليس أكره من رائحة عقب اللفافة الذي يحترق كما لا يجوز إطفاء اللفافة وسط فنجان القهوة أو غيره.

• السيجار:

- يجب نزع غطاء السيجار عند إشعاله ويجب قطع طرفه بالقطاعة وليس بالأسنان.

- على مدخني السيجار أن لا يطلبوا الإذن على مائدة الطعام بإشعال سيجار لما يسببه دخان السيجار من إزعاج للكثيرين.

• الغليون:

- من الأنسب أن يكتفي المرء باستعمال الغليون في منزله فهو ألبق بثوب المنزل ولا يجوز استعماله في المآدب الرسمية أو حفلات الكوكتيل.

- يعتمد بعض كبار السياسة ورجال الأعمال إلى تدخين الغليون في مكاتبهم وخلال اجتماعاتهم والنصيحة تقتصر على العناية المستمرة بتنظيف الغليون على أفراد وعدم إزعاج الناس بروائح التبغ المحروق.

- ممنوع التدخين في الحالات والأماكن التالية:

أماكن العبادة _ الاحتفالات الدينية _ المآتم _ قاعات المحاكم وقاعات الاجتماعات والندوات والمؤتمرات _ الحفلات الموسيقية _ المسرح والسينما (يسمح التدخين فقط خلال الاستراحة وخارج صالة السينما أو المسرح) _ داخل المصاعد _ الطائرات (لحين صدور الإذن من قائد الطائرة) _ التاكسي _ الباصات وسيارات الأجرة _ القطارات (إلا في الأماكن المخصصة للتدخين) _ غرف المرضى والمستشفيات _ غرف نوم الأطفال.

اللباس:

- إن نوعية اللباس هو الذي يضفي على الإنسان مظاهر الأناقة والذوق السليم وليس ثمن اللباس الباهظ.
- تقتضي الأناقة والمظهر الحسن الاهتمام بالتفاصيل بدءاً من النظافة البدنية والشعر وطريقة تصفيفه والأيدي والأظافر....حتى الجوارب والحذاء.
- إن مصدر أناقة المرأة هو الزي المناسب للجسم المناسب, فالسيدة المتقدمة في السن مثلاً إذا ارتدت ثوباً لا يتناسب مع قياسها وسنها فإن ذلك لن يجعلها موضع إعجاب حتى لو كان الثوب صنع خصيصاً لها في أحدث بيوت الأزياء.
- بالنسبة للرجال فإن اختيار اللباس المناسب للزمان والمكان يترك أثراً مقبولاً, على أن يكون هذا اللباس متطوراً ومتماشياً مع الزي الحاضر, إنما دون مغالاة وإلا ترك أثراً سيئاً على صورة الشخص وشخصيته في أعين الناس وهذا الأمر ليس محصوراً أو مقتصرأ على الغرب وحده, فالكثير من المطاعم في الشرق والغرب مثلاً لا تستقبل بارتياح زبائنهما من رجال وسيدات خاصة على العشاء في لباس (السبور), وبعض المطاعم تعتذر عن تقديم مائدة في مثل هذه الحالات كما أن ربطة العنق مثلاً إجبارية في حفلات الأوبرا.

• ملابس الرجال:

- كانت التقاليد في الماضي تقضي بأن يكون لدى كل رجل عدد من الثياب يرتدي كلاً منها في مناسبة خاصة ولكن الحياة العصرية أصبحت تميل إلى البساطة ولم يعد الرجل بحاجة إلى أكثر من ثلاث أو أربع بدلات.
- الثياب الفاتحة تلاءم الدعوات إلى الغداء إذا ما كان المدعوون من الأصدقاء الحميمين لكن الرجل المدعو إلى عشاء رسمي أو شبه رسمي يجب أن يرتدي بزة قاتمة كحلية أو سوداء وقميص أبيض وربطة عنق موحدة الألوان قدر الإمكان وحذاء أسود. إنه يرتكب خطأ فادح إذا ذهب إلى حفلة زفاف مثلاً وهو يرتدي ثياباً رمادية وحذاء ذا لون فاتح. كما أن انتباهه يجب أن يكون مضاعفاً حين يريد الذهاب إلى مأتم. فلا يرتدي إلا الثياب القاتمة اللون ويحرص أن تكون ربطة العنق ذات لون قاتم أيضاً.
- من الأخطاء التي يرتكبها بعض الرجال عدم تناسب لون الجوارب مع لون البزة، وافدح الأخطاء هو ارتداء الجوارب البيضاء في وقت تكون البزة ذات لون داكن، فلون الجوارب يناسق مع لون البزة وليس مع لون القميص كما يظن البعض.

- أصبح متاحاً اختيار ألوان أخرى غير الأبيض للقمصان لكن يجب أن يكون الاختيار دقيقاً فقميص من مشتقات اللون الرمادي يمكن أن يناسب البزات السوداء والرمادية الداكنة. كما أن قميصاً من مشتقات اللون الأزرق يمكن أن يناسب البزات من اللون الكحلي.

- يعتبر الزي الوطني للمرأة أو الرجل لباساً رسمياً في كل الأوقات والأمكنة.

● ملابس النساء:

- لا يوجد للمرأة لباس محدد رسمي أو غير رسمي بل يمكنها ارتداء ما تشاء شريطة التقيد بالاحتشام وبما يناسب عمرها وجسمها ومكانتها. وبالتالي فلها الخيار التام من حيث نوع ونمط وطرز الملابس التي ترتديها وذلك للقناعة بأنها تترك - بحسها وفطرتها وذوقها- ما يناسب المكان والزمان والمناسبة.

- ليس من الصعب تحديد ثياب المرأة العصرية فهي تحتاج إلى ثياب المدينة وثياب الحفلات والسهرات وثياب (السيور) للنزهات والرحلات.

- هي بصورة عامة يجب أن تكون مدركة لنمط ثيابها وأن لا تميل إلى البذخ وأن يكون لديها ما يناسب السهرة وحفلات الكوكتيل أما ثياب المدينة وثياب المكتب فقد تكون متعددة ولكنها عملية وزهيدة الثمن.

- أنسب أنواع الألبسة للرحلات هي المعروفة بشكل عام بألبسة (السيور).

للمرأة

- بخلاف الحال لدى الرجال يمكن للمرأة عموماً أن تصافح الآخرين وهي مرتدية القفازات .
- عندما تكون في حفلة كوكتيل ، يجب أن تنزع القفاز من كلتي يديها وتحتفظ بهما في حقيبتها تسهيلاً لتناول الشراب وقطع الحلوى
- على اللواتي يلبسن القفازات أن يتركن العادة القديمة بنزع كف اليد اليمنى والاحتفاظ بكف اليد الأخرى عندما يتناولن الطعام أو الشراب في الحفلات والأماكن العامة .
- عندما تذهب السيدة إلى مقابلة ، تصافح بالقفازات وعندما تجلس يستحسن أن تنزع أحد القفازين أو الاثنين معاً ، وبعد انتهاء المقابلة تعود إلى لبس القفازات.
- يجب أن تكون القفازات دوماً نظيفة ، ولا يدخلها تزيين أو تطريز مبالغ فيه ، وأفضل الألوان هي الأبيض والأسود والبيج أو الكريم.

للرجل

- يستطيع الرجل استخدام القفازات في الشتاء فقط ، وتنزع عند الدخول إلى الأماكن العامة وتترك للحفظ مع القبعات والمعاطف الشتوية في الأماكن المخصصة للثياب في الصالات ، المؤتمرات ، دور السينما المطاعم والمسارح

- يجب أن لا تتزين المرأة بحليها قبل الظهر ، وبعض الحلي مثل عقود الألماس لا توضع إلا في السهرة .
- يمكن لسيدة مدعوة إلى حفلة غداء رسمية أن تضع (بروش) من الألماس على ياققتها ، وكذلك التزين بقرط من الذهب غير متدلي بقرط مؤلف من حبة لؤلؤ واحدة .

- الأقراط المتدلية من الألماس أو غيرها لا تستعمل إلا في السهرات المسائية .

- لا يجوز للسيدة الأنيقة أن تضع أكثر من خاتمين أحدهما في الخنصر والآخر في البنصر (تزيين أصابع اليدين بعدد من الخواتم يبعد السيدة عن الأناقة ويقربها إلى الابتذال) .

- إذا دعت إحدى السيدات صديقات لها إلى حفلة شاي في منزلها أو لتناول الطعام ، فيجب أن لا تفرط بالتزين بالحلي لان واجبها وهي في بيتها أن تحرص على أن لا تكون هي اللامعة بينهن ، بل أن تدع لهن الفرصة للظهور .

- كذلك يجب أن لا تضع المرأة حليها أثناء زيارة تقوم بها بإحسان أو لأعمال خيرية لأن من الكياسة أن لا تثير الحسد أبداً .

- أما الرجل فينبغي أن لا يضع دبوساً ذهبياً أو لؤلؤة في ربطة عنقه إلا بعد الظهر ، والأفضل أن لا يضع شيئاً ، كما يجب أن يكف بعض الرجال وخاصة الأثرياء عن تزيين أصابعهم بالخواتم الثمينة .

إتيكيت الدعوات:

هناك مبدأ عام يتعلق بتوجيه الدعوات وقبولها أو رفضها (ويعني الرفض هنا وجود سبب للاعتذار عن قبول الدعوة) هو أنّ هذه الدعوات يجب أن توجه وأن تقبل أو ترفض في الوقت المناسب، لا بعد فوات الأوان، وأن توجه بوضوح وأن تخلو من كل سؤال قد يؤخر قبول الدعوة أو يؤدي إلى رفضها. في الدعوات الرسمية تقتضي اللباقة تقديم الدعوة قبل عشرة أيام أو أسبوع على أقل تقدير.

- عندما تتلقى دعوة لمأدبة غداء أو عشاء أو حفلة استقبال أو زواج.....الخ، فإن قبول الدعوة أو الاعتذار أمران يعودان إليك.

- إذا كنت تريد رفض الدعوة فيجب أن تعتذر وتبين الأسباب التي تدعوك إلى الاعتذار كأن تكون مرتبطاً بموعد سابق أو مضطراً إلى القيام برحلة لا تستطيع تأجيلها وأن تشفع ذلك بعبارات الأسف الشديد.

- عندما تقبل دعوة ما فقد أصبح لزاماً عليك تليبيتها.

- من المعيب جداً أن تقبل دعوة ما ثم تصلك دعوة أخرى لمناسبة ثانية أكثر إغراء فتعود وتعتذر عن تلبية الدعوة الأولى لتحضر الثانية.

- لا تحاول أن تدعو نفسك إلى أي مناسبة بداعي الصداقة مع أصحاب الدعوة لكن يحق لك في حالات خاصة إذا دعيت إلى إحدى المناسبات وكان بضيافتك شخص عزيز عليك خاصة إذا كان غريب أن تطلب من المضيف الإذن بدعوة صديقك.

- لا تقوم بدعوة رفيقاً لك أمام جمع من الأصدقاء لتناول الطعام أو الشراب، فقد يعتقد هؤلاء أنهم مدعوون أيضاً.

- لا تقل لشخص تريد دعوته: ((هل أنت حر في يوم كذا؟)) وبعد أن تسمع جوابه تقول له ((شرفني بتناول طعام العشاء)).

- ولا تقل أيضا: ((إذا كنت حرا في يوم كذا فأرجو أن تأتي لتناول طعام العشاء أو الشاي في منزلي..)).
- لا تقم بدعوة أحد في اللحظة الأخيرة إلى وليمة تقيمها, فإن هذه الدعوة المتأخرة تشعر المدعو بأنه قد نُسي أو أهمل في البدء ثم تقرر دعوته لسبب أو لآخر.
- لا يليق بكرامتك أن تدعو للمرة الثالثة شخصاً رفض دعوتك مرتين متتاليتين.
- إذا وصلتكَ دعوة عاجلة عن طريق مكالمة هاتفية فالرد طبعاً بالهاتف.
- عند الإشارة على بطاقة الدعوة إلى عبارة نرجو الإجابة, على المدعو الرد بالقبول أو الاعتذار خلال 48 ساعة.
- إذا كانت الدعوة لا تحمل طلبا بالرد فالإجابة غير ملزمة مع أنه من الأفضل تثبيت الحضور أو الاعتذار.

نهاية المحاضرة الثالثة

الفصل الأول: البروتوكول و قواعده الأساسية

المبحث الرابع : إتيكيت العمل

إتيكيت المراسلات في العمل :

دروس الإتيكيت لا تنتهي فجميع تصرفاتنا في الحياة تخضع لفن المجاملة وقواعده . وتتحدى بوضوح هذه القواعد في مجال العمل والتي يطلق عليها " إتيكيت العمل " ، وتتعدد المجالات التي تطبق فيها عند :

- _ إجراء المكالمات التليفونية .
- _ استخدام الفاكس .
- _ الإنابة في الاجتماعات .
- _ القيام والجلوس عند تقديم شخص لآخر .

* ماذا عن المراسلات التي تلعب دورا حيويا في إنجاز الأعمال ؟

*إتيكيت المراسلات في العمل :

- رسائل الشكر: مطلوبة حتى وإن كانت بخط اليد فلا يشترط كتابتها على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي . لا تكثر من هذه الرسائل ولا تطيل أو تبالغ عند التعبير بكلمات الشكر ، فالمهم أن تكون قصيرة ولا تحتوي على النفاق بحيث تؤدي الغرض المطلوب منها .
- خطابات العمل: تتطلب مهارة وحرفية في كتابتها وذكر الغرض من إرسالها بدون "اللف والدوران " فخطابات العمل مثل المكالمات التليفونية التي تضع الوقت للشخص الذي يقرأها مثل : تقديم التحية المبالغ فيها أو سرد الأحداث التي تمت من قبل ، لكن في نفس الوقت لا بد من الإشارة للشيء الذي ذكره الشخص من قبل أو فعله بشيء من الإيجاز .

- من العبارات التي تدعو للمضايقة تلك التي تكتب في نهاية الخطابات لمزيد من التفاصيل التي يحتاجها الفرد :

صيغة المضايقة : " إذا كانت لديك أية استفسارات ، من فضلك لا تشعر بحرج للاتصال بنا وسيكون من دواعي سرورنا الرد عليها" .

الصيغة البسيطة المطلوبة : " من فضلك الاتصال بنا إذا كانت هناك أية استفسارات أو عند الحاجة لأية معلومات إضافية" .

- استخدام الأسماء في بداية المراسلات والتوقيع .. هل يكفي كتابة الاسم الأول من الشخص الموجه له الخطاب .. وماذا عن التوقيع باسمك كاملا أم يكتفى بذكر الاسم الأول منه ؟ هناك قاعدة تتبع بهذا الخصوص إذا استخدمت الاسم الأول من الشخص الموجه له الخطاب يكتفى بالإمضاء بالاسم الأول أيضا منك عند التوقيع . أما إذا انتابك القلق عما إذا كان سيتعرف عليك أم لا لأنك لم تكن محددا بالقدر الكافي في رسالتك لهويتك أو لعدم معرفة الشخص بك جيدا يفضل التوقيع ثم كتابة الاسم كاملا .

- الورق الرسمي الخاص بالشركة يستخدم لأغراض العمل فقط ... وليس لأغراض شخصية لأنه قد يعرض الشخص للمساءلة القانونية .

اعتبارات الذوق واللياقة التي ينبغي مراعاتها عند كتابة رسائل العمل :

١. استخدام الورق الرسمي الخاص بالمؤسسة في المراسلات الرسمية للمؤسسة.
٢. كتابة اسم المخاطب كاملاً، (ولا بأس من كتابة اللقب أيضاً) وصفته.
٣. تقديم التحية بدون مبالغة، واستخدام العبارات المعبرة عن السرور.
٤. استخدام عبارات المخاطبة التي تحفظ مكانة المخاطب.
٥. تقديم الاحترام في نهاية الرسالة.
٦. التأكيد على إمكانية تقديم أية تفاصيل مطلوبة من طرف المرسل.
مثل : لا تتردد في طلب أية معلومات إضافية، أو يسعدنا الرد على استفساراتكم

المقصود به الحجرة التي يجلس فيها الموظف ويستقبل فيها عملاءه.. إذن ما هي القواعد المتبعة داخل الأربعة جدران هذه ؟

١-التحية عند الدخول:

ليس من اللياقة في شيء تجاهل الأشخاص عند دخول المكتب عليك لأول مرة وعدم تحيتهم مهما كان منصبك ساعي بريد أو رئيس.

- بالنسبة لرئيس العمل ومديرة المكتب أو السكرتيرة.. فمن الخطأ عليها الانتظار عند مجيئ رئيسها وطلب أول مهمة يكلفها بها.. لكن المبادرة بإلقاء التحية واجبة بعد دخوله المكتب بفترة وجيزة من الزمن يلتقط فيها انفاسه

٢-السلوك في مكاتب الآخرين:

لا يختلف الأمر كثيراً هنا عن علاقة المضيقة/المضيف بزمائهم او زائريه في اي مكان بما فيها الاستقبال في المنزل فعندما تلجأ لشخص فانت الضيف وهو المضيف.. واذا استدعيت شخصاً لمكتبك فأنت المضيف وهو الضيف أي ان هناك تبادل للأدوار بشكل دوري

٣-واجبات الضيف :

-الالتزام و الاستئذان قبل الذهاب لمكتب الآخرين

- عدم التصرف بشكل يضايق المضيف وكأنك في مكتبك أنت.

- عدم نثر الأوراق على مكتبه او وضع الحقيبة .

- عدم الإطالة في وقت الزيارة ، و اترك للمضيف تحديد المدة لأنه إذا كان مهتماً بما تقوله سيشعرك بذلك

٤- واجبات المضيف:

- الترحاب بالزائر وتوفير الراحة له.

- إذا كنت مشغولاً فيمكنك الاستعانة بزميل/ زميلة في حالة عدم وجود مديرة للمكتب لاستقباله. وعند دخوله

للمكتب القيام على الفور والخروج لاستقباله والمصافحة بالأيدي

- توجيه بالإشارة لمكان الجلوس

- عند خروج الزائر من مكتبك لا تتركه يذهب بمفرده وعليك بمصاحبتة حتى باب المصعد او السلالم..

ليس فقط من أجل الالتزام بقواعد الإتيكيت وإنما من أجل ضمان الأمان له.

إتيكيت المصافحة في العمل

يوجد فارق كبير بين إتيكيت العمل والاتيكييت الاجتماعي ويتضح هذا الاختلاف في كلمتي

الشهامة واللفظ ، فمعاملات العمل تشبه الى تشبه الى حد ما الضوابط العسكرية .

المرأة لم تعد عنصرا تكميليا أو إضافيا يلحق بالرجل ... فإذا كنتم تفتح الباب للمرأة كنوع من

الاحترام لها فنفس الشيء يمكنك ان تفعله مع الرجل المهم... أو للعملاء أو حتى لزميل يحمل اشياء ثقيلة.

كما ان هناك شيء هام قد ينساه العديد ... الأبواب المتحركة التي تفتح في جميع الاتجاهات لابد

وان تكون في المقدمة فتدفعها للأمام ثم الانتظار على الجانب للسماح للأشخاص بالمرور

قد يؤثر بعض الرجال الفوضى في المصاعد الكهربائية للسماح للمرأة بالخروج أولا... إلا إذا كانت هي الرئيسة أو هي العميل التي تكون الفوضى عندها مطلوبة وضرورة حتمية ، والقاعدة التي تطبق في هذه الحالة الخروج للمرأة أو للرجل التي /الذي يكون أقرب لباب المصعد .

المرأة التي تعاملها بشهامة وبلطف في مجال العمل قد يفهم منه التقليل من شأنها... وبالتالي لا فرق بين الرجل والمرأة في العمل .

ونفس الشيء يطبق على ذوي الاحتياجات الخاصة ، بالابتعاد عن المعاملة الخاصة... مع مراعاة وجود احتياجات جسدية خاصة لهم مثل :عدم رفع الصوت عند التحدث لشخص فاقد البصر أو إبعاد العكاز عنه أو الكرسي المتحرك أو أي وسيلة للمساعدة يعتمد عليها .

أما عن سؤال الشخص المعاق عما إذا كان يريد المساعدة قبل التقدم بها مطلوب حيث تطبق هنا القاعدة الذهبية التي تقر بالتالي "لا بد وان تعامل الآخرين بالطريقة التي يفضلونها.

المصافحة بالأيدي

الطريقة المقبولة في تحية العمل للأشخاص الآخرين هي المصافحة بالأيدي وان كانت القبلات دخلت مجال التحية اضا.

عند مصافحة الاشخاص بالأيدي لا تحاول تقبيل شخص دون الآخر فאלكل سواء .

من المعتاد عليه في الاتيكيت عند مصافحة المرأة لشخص امامها لا بد وان تكون هي المبادرة اولا .. اما في اتيكيت العمل لا يهم من الي يقوم بالمصافحة اولا والافضل أن يكون الشخص الذي بيده زمام الامور.

أما إذا كان هناك اسم معلق على الملابس وتريد معرفته أثناء المصافحة بدون الارتباك وعدم لفت الانتباه لذلك .. هناك قاعدة لتعليق الاسم قبل معرفة كيفية النظر اليه ..فاناسب مكان له للأعلى على الكتف الأيمن والسبب في هذا المكان أنه عند المصافحة تتبع العين حركة الذراع التي تسلم بها بالطبع على الناحية اليمنى من جسم الشخص الآخر وبالتالي مسح شامل لقراءة الاسم مما يعطي انطباع بإيماءات غير مقبولة ... فلا تحاول المصافحة إذا كان الاسم غير معلق بطريقة صحيحة.

84% من المرفوضين أثناء المقابلات الشخصية بسبب المظهر

أوضحت الإحصاءات ان 84% من المرفوضين أثناء المقابلات الشخصية للعمل بسبب عدم الاعتناء بالهندام , كما أن 96% من المديرين يترددون في ترقية أي موظف مهمل في هندامه

*لذا فهناك قواعد عامة لملابس السيدات

- ١-الملابس البسيطة في الحفلات تزيد من انافتك وفي حفلات السواريه يفضل الألوان الداكنة
- ٢-المجوهرات تكون مناسبة للملابس وبسيطة
- ٣-اختيار الحذاء المناسب
- ٤-لا يجوز استعمال مجوهرات تقليدية مع مجوهرات اصلية
- ٥-الابتعاد عن العطور القوية لأنه كلما كان العطر ناعما زادك رقة ونعومة.
- ٦-المكياج المناسب للملابس وغير المبالغ فيه.
- ٧-البساطة هي روح كل فن وخاصة فن التجميل ومن أهم الأمور التي ينبغي أن نستخدم فيها الذوق والفن
- ٨-الجمال هو المظهر العام الذي يدل على شخصيتك لذا فاحرصي على أن تجمعني أو توازني بين الجمال الخارجي والجمال الداخلي في لوحة متناسقة الألوان فهذا هو قمة الجمال.

كرم الضيافة جزءاً لا يتجزأ من العمل والذي يتمثل في الدعوة لوجبة أو غذاء أو عشاء أو لتناول الشاي والذي يندرج تحت قواعد إتكييت العمل . وقد يكون من ناحية أخرى لمناقشة أمور العمل على مائدة الطعام بدلاً من المائدة المستديرة ... وكل ذلك لتقوية العلاقات الاجتماعية والعملية .

وتوجه هذه الدعوة إما لرئيس العمل أو لعميل / عملاء ولكل واحد منهما قواعد خاصة لترتيب نجاح الوجبة .. وبالتالي الحصول على ترقية في أقرب فرصة .

• إتكييت غذاء العمل بوجه عام :

أولاً وقبل أي شيء : عليك بتوطيد العلاقة مع عدة مطاعم أنيقة والتعرف على صاحبها والقائمين على الخدمة هناك للحصول على أفضل خدمة وترحاب .

- الدعوة : عندما توجه الدعوة لشخص / أشخاص لا بد وأن توضح فيها بأنك المضيف (الذي سيقوم بالدفع) . عليك باقتراح أماكن عديدة واترك للمضيف حرية الاختيار . الحجز مسبقاً للمطعم الذي سيقع عليه الاختيار فلا تصطحب الضيف إلا للمكان الذي تم الحجز فيه فعلياً . في صباح اليوم المحدد للدعوة ، عليك بطلب الضيف تليفونيا للتأكيد على المكان والميعاد .

- الوصول : لا بد وأن يكون المضيف في انتظار الضيف وليس العكس على الأقل بعشر دقائق لمعرفة المائدة لكي يقوم النادل بتوجيه المدعوين عند وصولهم . وعن فاتورة الحساب ينبغي الاتفاق مع النادل على أن توجه الفاتورة لك بعد الانتهاء من تناول الوجبة أو بأخذ رقم كارت الائتمان ومعلوماته عند وصولك . أما عن مكان انتظار الضيف يكون في ردهة المطعم وعند وصول الضيوف لا بد وأن يتقدموك عند السير تجاه المائدة ، السماح لهم بالجلوس أولا في أفضل المقاعد .
- طلب الطعام : إذا كنت معتاد على تناول الغذاء أو العشاء في هذا المطعم فيمكنك إعطاء اقتراحاتك بأفضل الأطباق .. ومن الأفضل أن تكون الأطعمة التي سيقع اختيارك عليها سهلة في تناولها فابتعد عن " المقرمشات" أو التي تحتاج تناول بالأيدي فهذه وجبة الشوكة والسكين حتى يمكنك متابعة الحديث .
- التدخين : اتبع دائما ما يمليه الضيف . فإذا كان يدخن / تدخن وأنت لا تدخن وتستطيع تحمل الدخان يمكنك الجلوس في الأماكن الخاصة للمدخنين . أما إذا كان العكس عليك بالجلوس في أماكن غير المدخنين/ لا يتم البدء في التدخين إلا بعد الانتهاء من تناول الوجبة وإخلاء المائدة من أطباق الأطعمة مع الاستئذان من الغير قبل البدء في التدخين .
- مناقشة أمور العمل : انتظار الانتهاء من تناول الوجبة قبل مناقشة أمور العمل . يمكن وضع ملفات وأوراق العمل على المائدة ولكن لا للحقائب ، لا مانع من اصطحاب الكمبيوتر المحمول .
- إذا أردت مناقشة أمر مع أحد الأشخاص لكنه يجلس بعيدا عنك يمكنك تغيير الأماكن لتقترب منه مع غلق الهاتف المحمول أو ضبط الترددات الاهتزازية لعدم الانزعاج بصوته .

قد لا يكون لديك خبرة طويلة في الأعمال .. ولكن يحتوي ذهنك على أفكار جديدة تستطيع بها الحصول على رضا عملائك ومن قبلهم رئيس العمل من خلال ما يطلق عليه بـ"ذكاء العلاقات الاجتماعية". وأبسط الأفكار دعوة رئيس العمل لتناول وجبة حيوية في منتصف النهار وهي وجبة غذاء شهية ... إذن فكيف تكون مواصفات دعوتك له ؟

كيفية توجيه الدعوة : من الأفضل توجيه الدعوة له شخصيا بنفسك إذا كنت متأكد من تعبيراتك الكلامية مائة بالمائة ولا تستخدم البريد الإلكتروني لأنه لا ينقل تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت المقنعة .

التوقيت المناسب : لا تحاول توجيه الدعوة إذا كانت هناك مشكلة في العمل .. لحين الوقت المناسب وغالبا يكون في الصباح قبل البدء في أية اعمال .. أما إذا كان من النوع الذي / التي لايمكن التحدث معه / معها إلا بعد تناول الفرجان العاشر من القهوة عليك بالانتظار .

الاستعداد الدائم : إذا كان ما يشغلك عند الالتقاء برئيسك مسألة الغذاء .. فلا بد وأن تكون مستعدا للمناقشة في أمور العمل المطلوبة منك .

اختيار المطعم : والاختيار هنا يكون للمطعم الذي يقدم الأطعمة التي يحبها رئيسك وإذا كان باهظ الثمن عليك باختيار الأقل في السعر والذي يقدم نفس نوعية الأطعمة ومذاق جيد .

اختيار الأطعمة : اترك فرصة الاختيار لرئيسك . أما إذا طلب منك ترشيح بعض الأطباق الجيدة فعليك بإخباره .. وهنا لا يكون تدخل منك .

إدارة الحديث : يبدأ حديثك معه في أية مواضيع بعيدة عن العمل ولتكن مواضيع خفيفة مسلية ...
والتحدث في أمور العمل بعد الانتهاء من تناول الطبق الرئيسي .

دفع فاتورة الحساب : تقضي القاعدة العامة بأن الشخص الأكبر في المنصب هو الذي يقوم بالدفع ، وبما أنك المضيف لا بد من العرض بدفع النقود .. فإذا أراد الرئيس الدفع لا بد وأن تخبره بأنك ستقوم بذلك وإذا أصر .. اتركه يقوم بذلك .

مدة الوجبة : تمتد الفترة الزمنية المحددة لأية وجبة لغذاء العمل من ساعة إلى ساعتين .

المتابعة : إذا انتهت وجبة الغذاء ، وما زال لديك بعض الأمور التي تريد مناقشتها ولم تتمكن من ذلك .. فالبريد الإلكتروني هو الحل والذي تشير فيه بإيجاز بسيط إلى الاجتماع الذي تم بينكما في الغذاء وتوجيه الشكر له مع تذكيره بأن هناك استكمال الأعمال في وقت لاحق حسبما يحدد هو ذلك .

* مزيدا من النصائح عن تصرفاتك أثناء غذاء العمل :

- اختيار الملابس المريحة التي تعطيك الثقة بالنفس
- اختيار تسريحة الشعر الملائمة وطلاء الأظافر المناسب (للمرأة المضيفة)
- اختيار الأطعمة السهلة في تناولها .. فأنت تريد التركيز بالطبع على مناقشة أمور العمل وليس كيفية تناول الأطعمة

• عدم التحدث أثناء تناول الطعام

• غلق الهاتف الخليوي أثناء تناول الطعام ، لأنه ليس من اللياقة مقاطعة الوجبة بالتحدث في الهاتف

• التأدب في التحدث مع النادل .. فالرئيس يلتفت إلى مثل هذه الأمور لأنها تعكس كيفية تعاملك وتعاونك مع باقي الزملاء في مكان العمل

• عدم إثارة الجلبة حول الطعام إذا جاء الطعام بطريقة الخطأ (لك وليس لرئيسك بالطبع) و عليك بتناوله في صمت أو اللجوء إلى أية أطعمة أخرى مقدمة .

إتيكيت العمل الاحترافي وأهميته وكيفية تطبيقه



تخيّل أنّك ذاهب لتقابل مدير شركة ما لتبرم باسم شركتك صفقة معه، تدخل من الباب الرئيسي فتطلب منك المستخدمة أن تنتظر خارجاً حتى تجف الأرضية التي مسحتها تَوّاً، ثم تصل إلى البهو، فتسمع الموظفين يشتمون بعضهم ويضحكون بصوت مرتفع، وعندما تصل إلى السكرتاريا تومئ لك بالجلوس لكونها مشغولة بالحديث مع صديقتها عبر الهاتف، وهي تضع طلاء أظافر برّاق وتعديل أحمر شفاهها، وبعد نصف ساعة من انتظارك الذي لا معنى له تُدخلك إلى مكتب المدير الذي يطلب منك الانتظار برهة ريثما ينهي لعبة الورق المفتوحة أمامه، والذي بقي على فوزه بها نقرات قليلة، هل تخيلت؟ هل ستخرج من محفظتك العقود لتبرمها مع هذه الشركة؟ **لا أظن ذلك.**

ما هو إتيكيت العمل الاحترافي؟

إنّ إتيكيت العمل الاحترافي هو تطبيق لقواعد الإتيكيت العامة على أكمل وجه في الحياة المهنية، والتي هي مجموعة من الأعراف المتفق عليها اتفاقاً غير مكتوب، ويُعمل بها في **التواصل مع الآخرين** في وسط العمل أو مع الأشخاص الذين تربط بينهم علاقات مهنية، وإنّ إتيكيت العمل الاحترافي هو مجموعة من الآداب والتصرفات التي تعكس لباقة الموظف واعتناؤه بأدق التفاصيل لتكون الصورة المهنية التي يقدمها عن نفسه وعن شركته في أبهى شكل، الأمر الذي يزيد من شعبيته، ويفتح أمامه آفاقاً واسعة تساهم في نجاحه وارتقائه **للسلم الوظيفي** برشاقة وكفاءة.

كما أنّ استخدام إتيكيت العمل الاحترافي من قبل الموظف يساعده على إتمام المهام الموكلة إليه بكل أريحية وسلاسة، ويخفف من المشاحنات والصدامات التي من الممكن أن تنشأ عند محاولة إنجاز المهمة بطريقة فظة وغير لبقّة، وإنّ فوائد اتباع إتيكيت العمل الاحترافي تنعكس على كل من الموظف والطرف الذي يتعامل معه على حد سواء.

إنَّ إتيكيت العمل الاحترافي يساعد الموظف على ترك انطباع إيجابي عن نفسه وعن شركته في عيون الآخرين، ويضيف إليه مزايا تنافسية تساهم في تميزه عن غيره الذين لا يتعاملون بهذا الإتيكيت، الأمر الذي ينعكس سلباً على فرصهم في الترقيات المهنية، وقد يكون سبباً حقيقياً في خسارتهم لفرص ذهبية.

إنَّ إتيكيت العمل الاحترافي قابل للتطبيق في جميع المفاصل المتعلقة بالعمل مثل التعامل مع المدير والزملاء من الموظفين والمراجعين والشركاء والجهات الخارجية، سواء مباشرة أم عبر الهاتف أم ضمن رسائل البريد الإلكتروني.

تجدر الإشارة إلى أنَّ إتيكيت العمل الاحترافي يختلف بين بلد وآخر وبين ثقافة وأخرى؛ لذا من الضروري أن يطلع الموظف الذي يتعامل مع جهات دولية أو ثقافات مغايرة لثقافته على إتيكيت العمل الاحترافي الخاص بهم، والذي يظهر في اختلاف أساليبهم في تناول الطعام وإلقاء التحية وانطباعات لغة الجسد، ومن الوارد جداً أن تكون الممارسة الخاطئة لإتيكيت العمل الاحترافي سبباً في خسارة الشخص لفرصة مهنية ذهبية.

إذاً فإنَّ إتيكيت العمل الاحترافي هو مجموعة الآداب السلوكية المهنية التي يجب على الموظف أن يتقنها من أجل أن يجعل بيئة العمل مكاناً مريحاً يسوده الود والتقدير والاحترام، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على عمليات التواصل والإنتاجية، ويعزز الأريحية في **التعامل مع العملاء**.

أهمية إتيكيت العمل الاحترافي:

تبدو أهمية اتباع إتيكيت العمل الاحترافي من خلال تصدير صورة جيدة وانطباع حسن عن الموظف وعن الشركة التي يعمل بها، إنَّه نوع من **التسويق الشخصي** وورقة سحرية في تعزيز جو من الأريحية في التعامل ضمن نطاق العمل، وتتبدى أهميته من خلال النقاط الآتية:

1. مساعدة الموظف على إظهار نفسه بصورة حسنة تترك انطباعاً جيداً لدى كل من يلقاه في بيئة العمل، وعليه فإن اتباع الموظف لإتيكيت العمل الاحترافي يجعله يلاقي القبول من قبل زملائه فيغدو محبوباً من الجميع، كما أن استخدام هذا الإتيكيت في التعامل مع المدير يجعله يكسب تقديره واحترامه، كما يجعله في قائمة الموظفين المفضلين المستحقين للترقيات الوظيفية، فضلاً عن كونه واجهة جميلة لتمثيل الشركة في التعامل مع المحافل الخارجية.

أما أهمية إتيكيت العمل الاحترافي في تعامل الموظف مع الزبون فتتبدى في إثارة جو من السلاسة والأريحية في التعامل، فيكسب الموظف ثقته وتربح الشركة ولاء العميل.

2. إن أهمية إتيكيت العمل الاحترافي تظهر في اكتساب الموظف الذي يستخدمه ثقة عظيمة بنفسه، ولا تكون هذه الثقة نابعة من فراغ؛ إنما من محبة الآخرين له وتقدير زملائه ومديره للدور المهني الذي يقوم به والصورة الحضارية التي يعكسها عن بيئة عمله.

كما أن الموظف القادر على اكتساب **محبة الآخرين** ضمن بيئة العمل لن تصعب عليه هذه المهمة خارجها في حياته الاجتماعية والأسرية؛ لذا فإن الشخص الذي يتبع إتيكيت العمل الاحترافي قادر على حصد احترام الناس ومحبتهم في جميع مجالات حياته.

3. إن أهمية إتيكيت العمل الاحترافي تظهر أيضاً في توجيه سلوكات الأفراد وضبطها، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الحياة الاجتماعية للفرد؛ فعلى سبيل المثال عندما يستقبل موظف **خدمة الزبائن** زبائنه بترحيب لطيف وابتسامة هادئة، فإنه سيتبع الإتيكيت ذاته في حال استقبل صديقاً في منزله أو قريباً له، مما يكسبه محبتهم واحترامهم.

4. قد تفتح اللباقة في التعامل وإتيكيت العمل الاحترافي للموظف أبواباً لفرص ذهبية لم يكن ليتخيلها يوماً، فقد يستقبل الموظف وفداً من شركة أخرى وفق أصول الإتيكيت المهني، فتعجب بلباقته وحسن تصرفه، وتعرض عليه بعثة معينة أو تمثيلاً لها في اجتماع دولي ما، الأمر الذي لا يحصل عليه موظف لا يعرف قواعد إتيكيت العمل الاحترافي ويتعامل وفق مزاجه المتقلب مع الآخرين.

كيفية تطبيق إتيكيت العمل الاحترافي:

لقد تحدثنا مطولاً عن أهمية إتيكيت العمل الاحترافي وتعريفه، فإذا ما أيقنا بضرورة هذه القواعد فكيف السبيل إلى تطبيقها يا ترى؟ سنجيبكم فيما يأتي عن كيفية تطبيق إتيكيت العمل الاحترافي:

1. ترك انطباع جيد:

إنَّ ترك الانطباع الجيد عنك يندرج ضمن تطبيق إتيكيت العمل الاحترافي، ويكون هذا عبر ارتداء ملابس مناسبة لبيئة العمل، فمن غير المنطقي مثلاً أن تعمل في المصرف، وترتدي ملابس رياضية، كون الأعمال الرسمية تتطلب منك هيئة جديّة لا يوفرها اللباس الرياضي، وإنَّ ارتداءك لملابس تناسب طبيعة عملك يعكس اهتمامك به وحرصك على أداء واجبك فيه على أكمل وجه.

من الممارسات التي تترك انطباعاً جيداً عنك بوصفك موظفاً في مهنتك، والتي تتدرج ضمن تطبيق إتيكيت العمل الاحترافي نذكر الابتسام في وجه الزملاء والمراجعين والمدير ابتسامة لطيفة غير مبتذلة، كما نذكر استخدام **لغة الجسد** استخداماً صحيحاً، ونبرة الصوت الواضحة الرصينة، والنظر في عيني محدثك، والالتزام بالمواعيد بدقة من ناحية الزمان والمكان.

2. فهم بيئة العمل:

إنَّ تطبيق إتيكيت العمل الاحترافي يتضمن فهم الموظف لبيئة العمل والعلاقات بين الموظفين بعضهم ببعض وعلاقة المديرين بالموظفين، وإنَّ فهم بيئة العمل يحتاج إلى وقت ومراقبة، خاصة إذا ما كنت موظفاً حديث العهد في الشركة.

إنَّ تطبيق إتيكيت العمل الاحترافي يملي عليك مراقبة الأجواء بهدوء تام والابتعاد عن التحالفات في بيئة العمل، ابقَ مراقباً للأمر من حولك وتجنب الانحياز لأي طرف، وحاول أن تبني علاقات جيدة مع الجميع، واحرص على أن تكون جميع أحاديثك تتعلق بالعمل ومهامه في الفترة الأولى على الأقل، وإذا ما واجهك تساؤلاً ما استفسر من الزملاء عنه حتى تحيط بجميع جوانب مهمتك، والتحق بجميع الدورات التدريبية الداخلية التي تنمي مهاراتك المهنية.

3. امتلاك مفاتيح التواصل الفعال:

إنَّ تطبيق إتيكيت العمل الاحترافي يملي على الموظف التواصل تواصلاً فعالاً مع زملائه ومديره، وينطوي هذا على امتلاك الموظف **مهارات الذكاء العاطفي** التي تخوله للتحدث مع الآخر بالأسلوب الذي يتناسب معه، فأنت تستطيع أن تقول العبارة بعشرات الصيغ، لكن صيغة معينة دوناً عن غيرها تستطيع إحداث تأثير في الطرف الآخر.

على سبيل المثال يحب الزملاء ألا يتحدث إليهم زميلهم بتعالٍ، فبدل أن تقدم مقترحك لزميلك بعبارة "افعل كذا" استبدلها بعبارة "ماذا لو فعلنا كذا"، ولا تقتصر **مهارات التواصل الفعال** على الحوارات المباشرة؛ بل تتعداها لتشمل جميع أنواع التواصل المهني من مكالمات هاتفية ورسائل بريد إلكتروني واجتماعات افتراضية.

4. إظهار اهتمامك بالمحيط؛

يشمل تطبيق إتيكيت العمل الاحترافي إيلاء المحيطين جزءاً من اهتمامك، فإذا ما قام مديرك بعملية جراحية أرسل إليه باقة من الورد، وإذا ما ذهب صديقك في إجازة أسأله بعد عودته عن مدى استمتاعه بوقته، وإذا ما ارتدى زميلك ربطة عنق جميلة قدم له إطراءك، وإذا ما كنت تتعامل مع زبون ناداه باسمه، وانظر في عينيه في أثناء الحديث معه، وانتبه في أثناء تقديم اهتمامك أن تتخطى عتبة الخصوصية، فيتحول اهتمامك المحبب إلى حشوية مكروهة.

5. الابتعاد عن النميمة؛

إنَّ إتيكيت العمل الاحترافي يتطلب منك الابتعاد عن الحديث بالسوء عن أيِّ شخص في بيئة العمل، وإن كان مديرك السابق أو زميلك في عملك الذي أخطأ في حقك، وحاول تجنُّب أيِّ حديث سلبي عن أيِّ شخص، وإن لم يملك أولئك الأشخاص أيُّ جانب مشرق لا تذكركهم؛ لأنَّ الحديث عن أيِّ شخص حديثاً سلبياً أمام شخص آخر يقلل من ثقته بك.

نهاية المحاضرة الرابعة

الفصل الثاني: القواعد الأساسية للبرتوكول الرسمي

المبحث الأول : قواعد بروتوكول الأسبقية (الدبلوماسي)

أين تستخدم الأسبقية؟

- في ترتيب الجلسات (مؤتمرات، احتفاليات... الخ).
- في ترتيب الوقفات (استقبال الضيوف، الاستعراضات العسكرية، وتفتيش حرس الشرف... الخ).
- في ترتيب جلسات موائد المآدب.
- في ترتيب الوصول والمغادرة (حركة السيارات والطائرات... الخ).
- رئاسة المؤتمرات واللجان.
- عمادة السلك الدبلوماسي وأقدميته.
- نشرات وقوائم أسبقيات السلك الدبلوماسي المحلية والدولية.
- الوثائق الدولية والاتفاقيات الثنائية ومتعددة الأطراف.

بروتوكول الأسبقية في الفعاليات الدولية

أولاً: أنواع نظم تحديد الأسبقية بين زعماء الدول

- تاريخ تولي الحكم للملوك.
- تاريخ تولي الرئاسة للرؤساء ورؤساء الحكومات.
- الأحرف الأبجدية لدول الزعماء
- يتقدم عادة، رأس الدولة الضيف على رأس الدولة المضيف.

ملاحظات

1. يتقرر نظام الأسبقية الذي سيستخدم في فعالية ما يحضرها زعماء دول وحكومات، بموجب اجتماع تحضيرى مسبق، بين ممثلي الدول المعنية، في حال وجود أكثر من زعيم دولة.
2. تحتفظ في العادة أدرج إدارات المراسم بسجل يجري تحديثه باستمرار، يوضح أقداميات الزعماء، وفق نظم الأسبقية المختلفة الواردة أعلاه.

نظام الأسبقية في الأمم المتحدة

• في القائمة الدبلوماسية الأممية

1. يتقدم الأمين العام جميع الموظفين والممثلين السياسيين لدولهم في القائمة الدبلوماسية للأمم المتحدة.
2. يُعامل الأمين العام عندما يزور الدول، حسب عُرف الدولة التي يزورها، إما كرئيس وزراء أو وزير خارجية.
3. يعادل الأمين العام المساعد بدرجة (سفير).
4. تتحدد أسبقية المندوبين الدائمين حسب الترتيب الأبجدي لأسماء دولهم باللغة الإنجليزية.

قواعد الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية والفنية:

1. حسب تاريخ تقديم أوراق الاعتماد إلى رأس الدولة، أو حسب تاريخ تقديم نسخة أوراق الاعتماد إلى وزير الخارجية (السفير / قائم بأعمال)، ويعتمد ذلك على النظام المعمول به لدى الدولة المستقبلة.
2. جرت العادة أحياناً أن يكون أساس الأسبقية هو تاريخ أو ساعة الوصول إلى أرض الدولة المستقبلة، ويعتمد ذلك على النظام المعمول به لدى الدولة المستقبلة.

3. حسب تاريخ تبليغ وزارة الخارجية بتكليف الإنابة، بالنسبة (للقائم بالأعمال بالإنابة).

4. في حال التساوي بين معطيات القائمين بالأعمال، تقاس الأسبقية حسب تاريخ إخطار وزارة خارجية الدولة المستقبلية بتولي المهمة.

5. تحدد أسبقيات رؤساء المالحقيات العسكرية حسب الرتب العسكرية، ومن ثم، حسب تاريخ وصولهم إلى الدولة المستقبلية.

إتيكيت الأسبقية في الحياة الدبلوماسية العامة أولاً: في الخطابة

- يتقدم المستضيف على الضيف في الخطابة، ويوجه للأخير دعوة الخطابة.
- من يشرع بالتصفيق للرؤساء هم الرؤساء، وليس المرؤوسين، والمستضيف أو ضيف الشرف قبل الضيوف.
- يُستأذن كبير القوم (كراعي المؤتمر أو رئيسه) للبدء بالخطابة في الاجتماعات العامة، ويختتم كبير القوم الخطابة، ولا يجوز الحديث بعده.
- لا يجوز مغادرة القاعة بينما يخطب شخص مرموق على المنبر، ويراعى هذا بشدة في خطابات الأمم المتحدة.

ثانياً: أسبقية المجاملات

- المبادرة بالمصافحة تبدأ من الأكبر منزلة إلى الأدنى.
- المبادرة بالمصافحة تأتي من المرأة للرجل، وليس العكس.
- التناوب على مصافحة عليّ القوم تكون بالدور، حسب قواعد الأسبقية ذات الصلة.
- السيدات يتصافحن أولاً، ثم يتصافحن مع الرجال، في التجمعات والفعاليات المختلطة.

Dr- Aghiad M:

- الأسبقية للخارج من القاعة أو المصعد، على الداخل.
- الأسبقية للنازل من السلالم، على الصاعد.
- الأسبقية للسيدة عند صعود السلم، بينما الأسبقية للرجل عند نزول السلم.
- **ثالثاً: أسبقية ركوب السيارات والطائرة**
- يصعد الضيف أولاً إلى المقعد الخلفي الأيمن، ويجلس المستضيف في المقعد الخلفي الأيسر، حسب نظام السير الأمريكي، وتعكس القاعدة حسب نظام السير البريطاني. وتطبق القاعدة نفسها إذا كان المستضيف يقود السيارة بنفسه.
- يصعد الضيف أولاً إلى السيارة، يليه المستضيف وأركان الاستقبال الآخرين.
- عليّ القوم هو آخر من يصعد الطائرة، وأول من ينزل منها.
- تتقدم طائرة وسيارة الشخصية الأعلى درجة بقية الطائرات والسيارات، في الأحوال الاعتيادية التي لا تتطلب استثناءات، للدواعي الأمنية.

- **أسبقية الجلوس على الموائد** تتم دراسة أسبقية الضيوف بشكل دقيق لتجنب إثارة الحساسيات، وتعد قوائم ومخططات جلوس، تراعي أشكال المائدة من جهة، وعدد المدعوين ونوع مراكزهم من جهة أخرى.

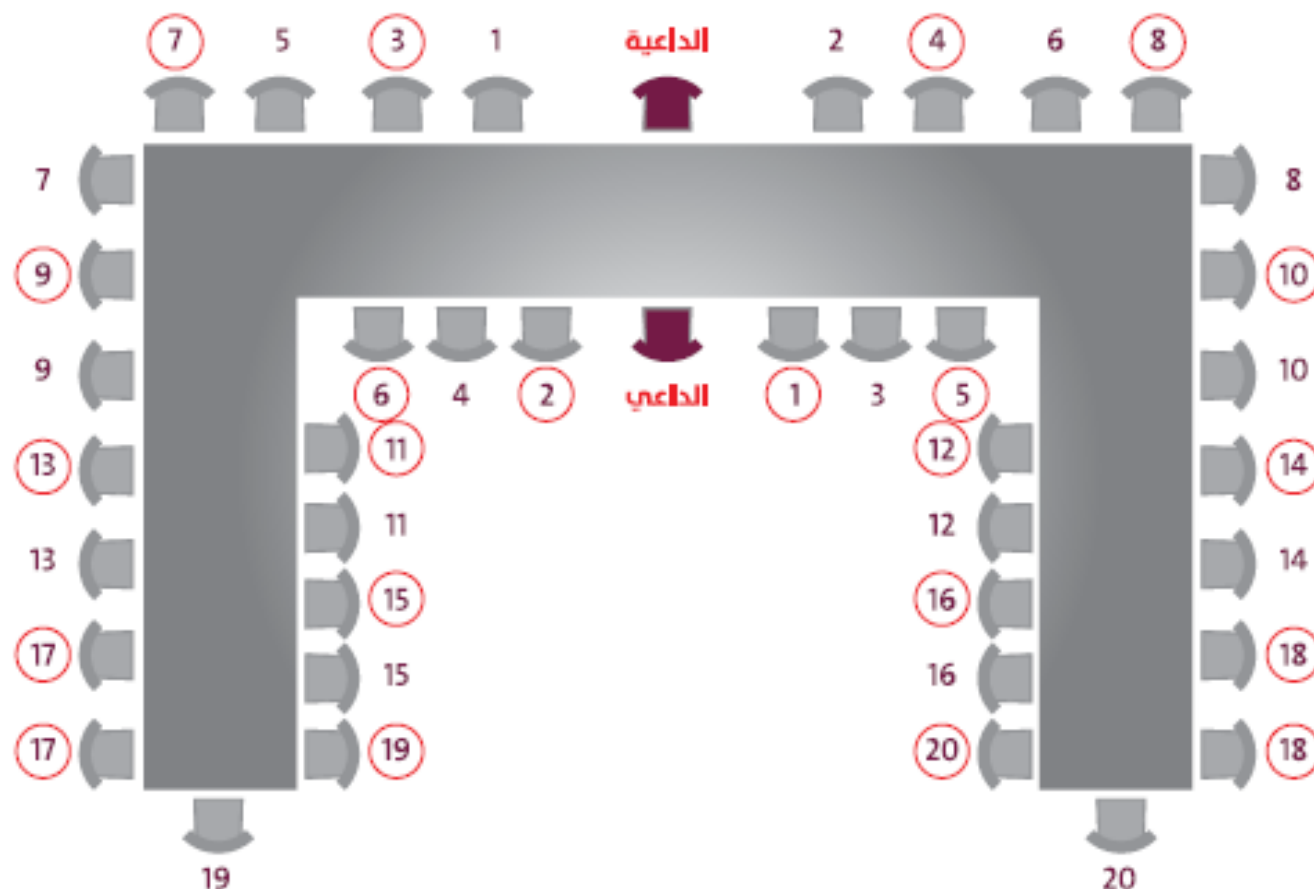
- يتم تسمية المقاعد بشكل واضح.

- الموقع الذي يتصدر المائدة المواجهة للباب، أو الذي يواجه النوافذ، هو الموقع الأول الذي يشغله في العادة المضيف، بينما يجلس ضيف الشرف أو الأعلى مرتبة الى يمينه.

مائدة بشكل حدوة جواد أو حرف U مقلوب

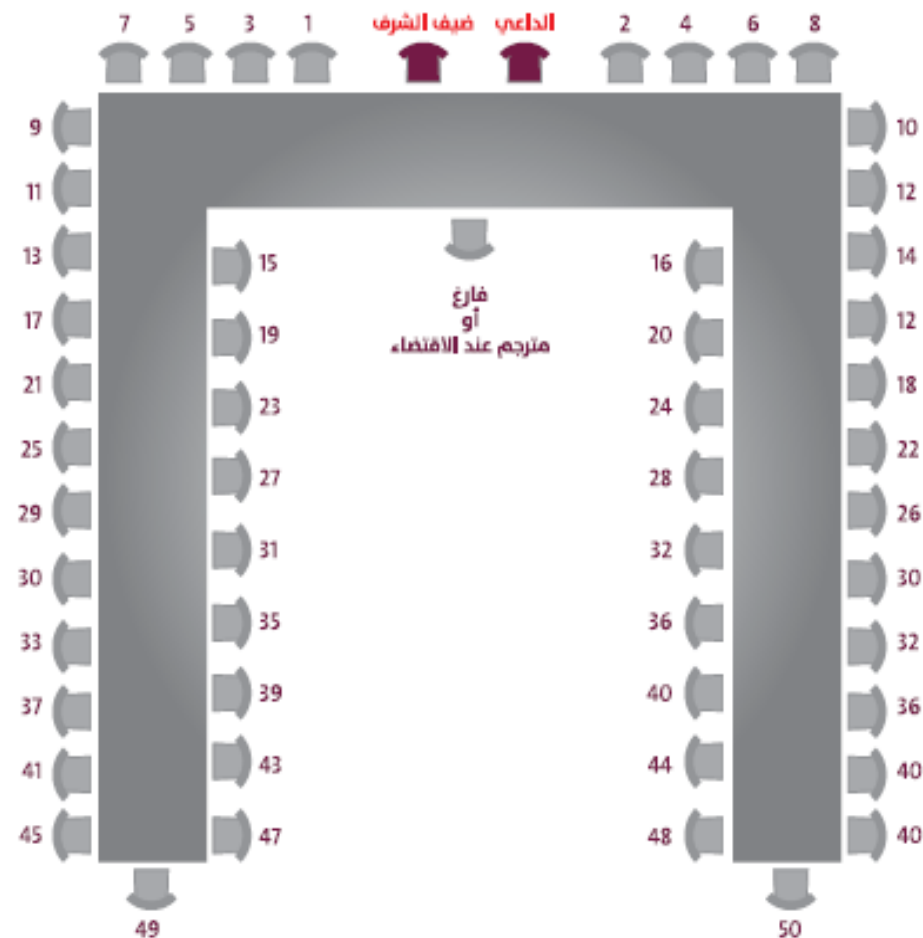


مائدة بشكل حدوة جواد أو حرف U مقلوب



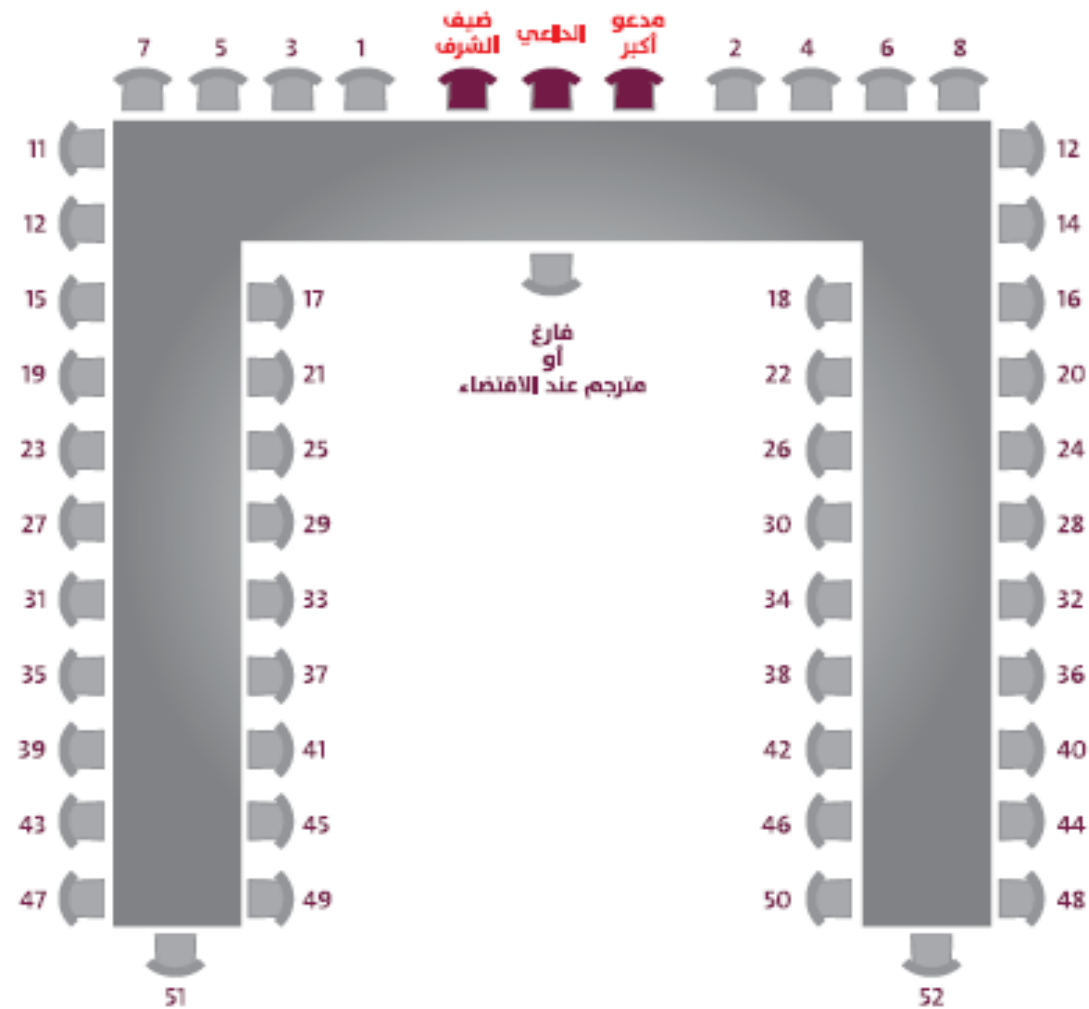
يرأسها الداعي والداعية مع استعمال الطرف المقابل للصدر

مائدة بشكل حدوة جواد أو حرف U مقلوب



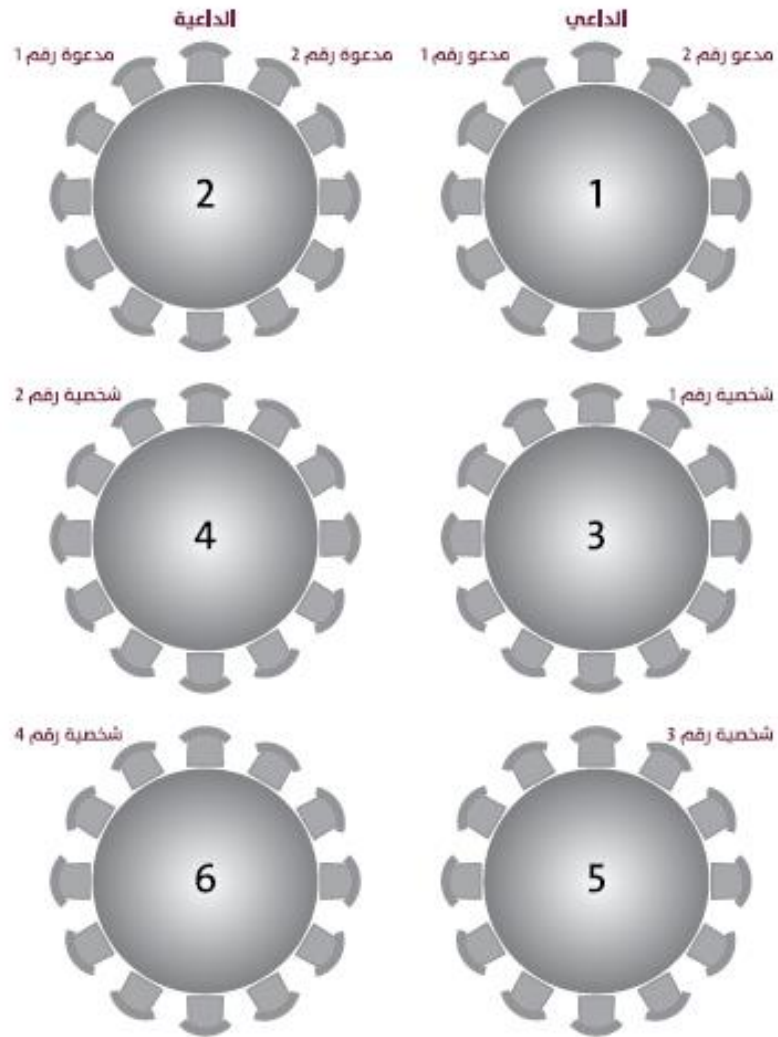
يرأسها الداعي وضيف الشرف، بحيث يكون عدد مقاعد الصدر شفعاً ودون استعمال الطرف المقابل للصدر

مائدة بشكل حدوة جواد أو حرف U مقلوب



يرأسها الداعي وضعيف عن يمينه ضعيف الشرف، وعن يساره أكبر مدعو

طريقة المائدة المستديرة



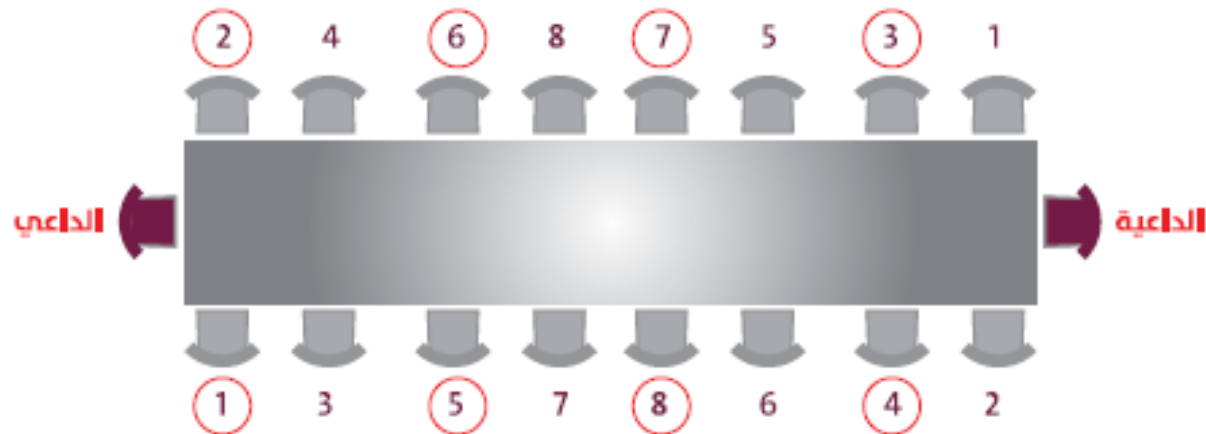
يرأس اثنين منها كل من الداعي والداعية، ويجلس عن يمين ويسار كل منهما أكبر شخصية،
يرأس كل الموائد شخصية كبرى (كوزير دولة، أو سفير) وزوجته

مائدة على الطريقة الفرنسية



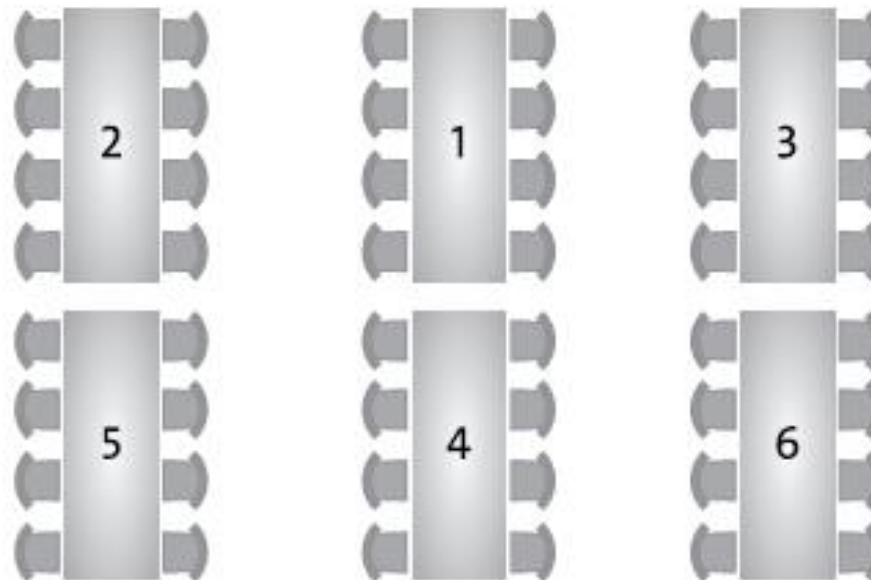
يحضرها الرجال فقط

مائدة على الطريقة الإنجليزية



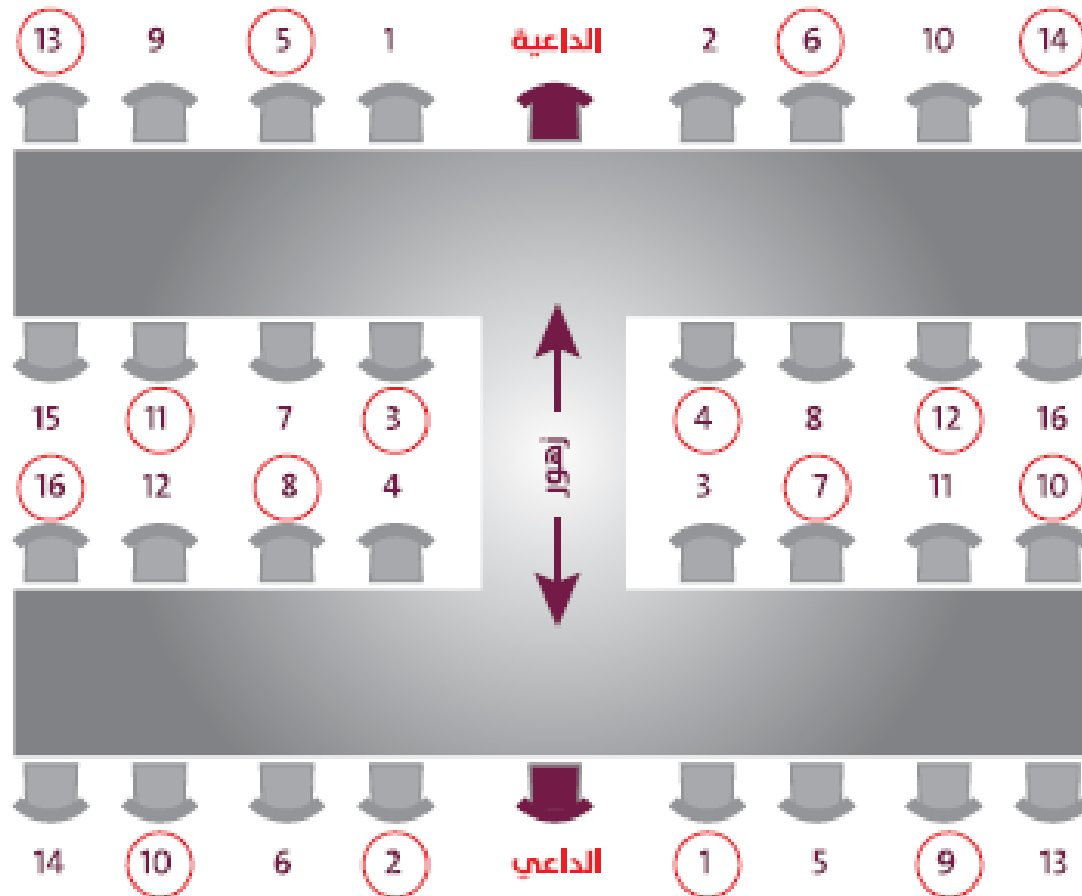
يرأسها الداعي والداعية

مائدة رئيسية بشكل مستطيل



يرأسها الداعي وضيف الشرف وكبار المدعوين من وزراء أو سفراء فقط (إذا كان عددهم ضئيلاً)
مع موائد مستقلة يجلس إليها باقي المدعوين (بدون أسبقية) أي بصورة حرة

مائدة مزدوجة على شكل حرف H



يرأس كل منها الداعي والداعية، وذلك في الحفلات الرسمية أو التي تجمع بين الأصدقاء

بروتوكول أسبقية السلك الدبلوماسي

أولاً: أسبقية مناصب رؤساء البعثات الدبلوماسية

1. السفير فوق العادة والمفوض السامي
2. القائم بالأعمال الأصيل ونائب المفوض السامي.
3. القائم بالأعمال بالإنابة.

ثانياً: قواعد الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية والفنية:

1. حسب تاريخ تقديم أوراق الاعتماد إلى رأس الدولة، أو حسب تاريخ تقديم نسخة أوراق الاعتماد إلى وزير الخارجية (السفير / قائم بأعمال)، ويعتمد ذلك على النظام المعمول به لدى الدولة المستقبلة.
2. جرت العادة أحياناً أن يكون أساس الأسبقية هو تاريخ أو ساعة الوصول إلى أرض الدولة المستقبلة، ويعتمد ذلك على النظام المعمول به لدى الدولة المستقبلة.

3. حسب تاريخ تبليغ وزارة الخارجية بتكليف الإنابة، بالنسبة (للقائم بالأعمال بالإنابة).

4. في حال التساوي بين معطيات القائمين بالأعمال، تقاس الأسبقية حسب تاريخ إخطار وزارة خارجية الدولة المستقبلية بتولي المهمة.

5. تحدد أسبقيات رؤساء الملحقيات العسكرية حسب الرتب العسكرية، ومن ثم، حسب تاريخ وصولهم إلى الدولة المستقبلية.

ثالثاً: نظام أسبقية القائمة الدبلوماسية للبعثات الدبلوماسية المعتمدة

1. تصطف البعثات الدبلوماسية في القائمة حسب الترتيب الهجائي الإنجليزي.

2. يتسلسل دبلوماسيو البعثة حسب درجاتهم الدبلوماسية، من الأعلى إلى الأدنى، مع زوجاتهم في صفحة بعثتهم ضمن القائمة الدبلوماسية.

3. تأخذ زوجات السفراء أسبقية أزواجهن، لكن أزواج السفيرات لا يتمتعون بأسبقياتهن، وإنما يأتي زوج السفيرة بعد الشخص الثاني بالسفارة في تسلسل أقدمية القائمة.

4. الملحق العسكري يأتي مباشرة بعد رئيس البعثة الدبلوماسية في سلم الأسبقية عند معظم الدول.

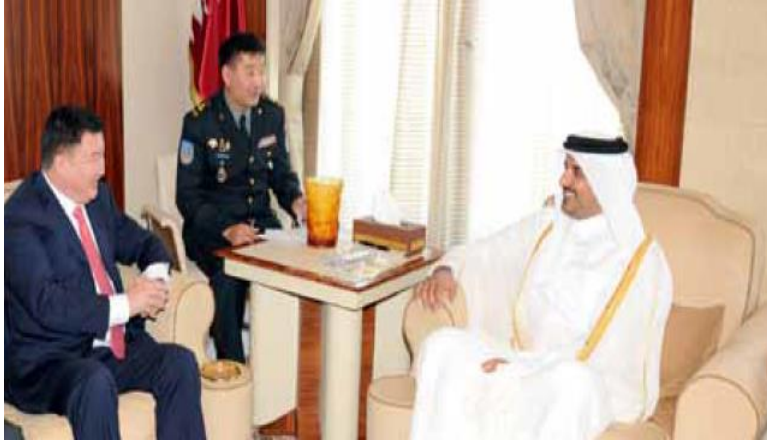
5. يأتي الملحقون الفنيون، عدا العسكريين، عند أغلب الدول بعد آخر الموظفين الدبلوماسيين رتبة، في تسلسل صفحة البعثة ضمن القائمة الدبلوماسية.

رابعاً: الأسبقية بين البعثات القنصلية

1. يتقدم القنصل العام على القنصل، الذي بدوره يتقدم على القنصل الفخري.
2. يتقدم السفير على القنصل العام عادة، في القائمة الدبلوماسية.
3. تعتمد أسبقية رؤساء البعثات القنصلية الأصليين، لا الفخريين، على معيار أسبقية مباشرتهم لمهامهم، إثر تسلمهم إجازة ممارسة الأعمال القنصلية من الدولة المستقبلة.

أسبقية رئاسة المقابلة الرسمية حسب النموذج الفرنسي

- يجلس المضيف في مقعد بارز بوجه الباب، ويكون الضيف، أيًا كانت درجته، على يمينه، مشكلاً معه زاوية قائمة.



حسب النموذج البريطاني

- يجلس المضيف في مقعد بارز بوجه الباب، ويكون الضيف، أيًا كانت درجته، على يمينه، مشكلاً معه زاوية حادة أو حرف V اللاتيني.



Dr- Aghiad Makhoulf

أسبقية مجموعة توقيع الوثائق الدولية

- يقع موقع أسبقية مجموعة توقيع الوثائق الدولية في الربع الأسفل الأيمن من الصفحة الأخيرة للوثيقة.
- في حال الاتفاقية الثنائية بين دولتين، يتم وضع اسم الدولة الموقعة على يمين أسفل الورقة الأخيرة للنسخة الخاصة بتلك الدولة. وبالتالي، ستتسلم كل دولة نسخة من الاتفاقية واسمها على جهة اليمين.
- في حال وجود اتفاقية ثنائية مكتوبة بلغتين مختلفتين لدولتين أجنبيتين، يتم وضع اسم الدولة على جهة اليمين، أسفل الورقة الأخيرة للنسخة المكتوبة بلغة الدولة المعنية بالاتفاقية.
- عندما يتم توقيع اتفاقية متعددة الأطراف في مكان محايد، يراعى ترتيب أسماء الدول وتوقيع مندوبيها، من اليمين إلى اليسار، حسب الأبجدية الإنكليزية.
- إذا كانت الحالة أعلاه بين دول عربية فقط، عندها يراعى تسلسل مجموعة التوقيع، من اليمين إلى اليسار، حسب الأبجدية العربية.

ترتيب وضع الأعلام داخل المبنى:

توجد مناسبات متنوعة يتم فيها رفع الأعلام داخل المبنى، وأهم هذه المناسبات المؤتمرات الدولية، والاجتماعات الدورية للمنظمات والهيئات الدولية. ويكون وضع الأعلام في هذه المناسبات ملاصقاً للحائط في مواجهة الداخل لقاعة الاجتماع، ويتم وضع أعلام الدول المشاركة بأحد الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى:

يتم وضع الأعلام بدءاً من اليمين (يسار الناظر للأعلام) متجهين إلى اليسار، فإذا كان المجتمعون يمثلون دولاً عربية فيكون ترتيب الأعلام حسب الترتيب الوارد في ميثاق جامعة الدول العربية، وإذا كان الاجتماع مشترك بين دول عربية وأخرى أجنبية فيكون ترتيب الأعلام وفق الترتيب المتبع في ميثاق الأمم المتحدة.

يوضع شعار المؤتمر في وسط الحائط المواجه للداخل إلى القاعة، ثم يبدأ وضع الأعلام بدءاً من الوسط تحت الشعار يميناً ويساراً بمعنى أن يكون هناك مجموعتان كاملتان من الأعلام مجموعة منها على يمين الشعار ومجموعة أخرى على يسار الشعار.

ويمكن وضع أعلام الدول المشاركة داخل الممرات المؤدية إلى قاعة الاجتماعات كشكل من أشكال الاحتفال بالمناسبة.

القواعد العامة عند وجود أكثر من علم:

- إذا كانت المناسبة عيد وطني تحتفل به دولة أجنبية داخل سفارتها، يكون علم هذه الدولة في المكان الأول من حيث أسبقية الأعلام.

- إذا كانت المناسبة التي تقيمها السفارة في أحد الفنادق فتعتبر القاعة المقام فيها الحفل جزء من الدولة التي تقيم الحفل ولحين الانتهاء منه، ويكون لعلم تلك الدولة الأسبقية ويوضع في المكان الأول (أي تثبيت علم الدولة التي تقيم الاحتفال يسار الناظر، وعلم الدولة التي يقام على أرضها الاحتفال إلى يمين الناظر).
- إذا كان هناك احتفال تقيمه إحدى الهيئات الرسمية بالدولة لمناسبة معينة فإن علم الدولة يكون في المكان الأسبق (يسار الناظر).
- إذا أقيم احتفال مشترك بين أكثر من وزارة من وزارات الدولة أو هيئة حكومية، وبين سفارة من السفارات الممثلة في الدولة، تكون الأسبقية في رفع الأعلام لعلم الدولة، فيرفع علم الدولة إلى اليمين (يسار الناظر) ويرفع علم الدولة المشاركة في الاحتفال إلى اليسار (يمين الناظر).
- إذا كان هناك أكثر من دولة مشاركة في الاحتفال، يكون علم الدولة في الوسط وأعلام الدول الأخرى على اليمين واليسار وفق القاعدة

السابقة الإشارة إليها.

- إذا عقد مؤتمر على أرض دولة من الدول لا يعطيها أسبقية في الترتيب على الدول الأخرى في وضع الأعلام، والأسبقية الوحيدة التي تستمدها الدولة من عقد المؤتمر على أرضها هو رئاسة الدولة المضيغة للمؤتمر، وهذه الأسبقية متبعة في كافة المؤتمرات الدولية، وأصبحت عرفاً دولياً واجب الإتياع، وتسري تلك القاعدة على رؤساء الحكومات، ورؤساء الوزراء... إلخ.

الفصل الثاني: القواعد الأساسية للبروتوكول الرسمي

المبحث الثاني : قواعد البروتوكول للعاملين في العلاقات العامة

مراسم الزيارات

الزيارة: هي نشاط مراسمي مخطط، يهدف الى تحقيق أهداف محددة، والخروج منها بنتائج إيجابية. وعادة مايكون ضمن أعمال المنشأة، تلقي عدد من طلبات الزيارات لشخصيات من داخل البلد في إطار التعاون بين القطاعات المختلفة، أو ضيوف رسميين في زيارة عمل من الخارج يمثلون الجهات النظيرة في البلدان الصديقة.

وتتعدد أنواع الزيارات بحسب مكانة القطاع نفسه، ومن ذلك:

- زيارات رسمية ودبلوماسية.
- زيارات العمل.
- زيارات المجاملة.
- زيارات تعريفية.

كما تصنف الزيارات إلى زيارات تقوم بها الجهة إلى جهات ومنشآت أخرى، أو زيارات تقوم بها جهات أو شخصيات أخرى إلى الجهة ومنشآتها. وينقسم الزوار إلى أنواع متعددة منها:

- الوفود الرسمية.
- أعضاء السلك الدبلوماسي والمنظمات الدولية.
- مسؤولو الجهات والمؤسسات والمنظمات.
- الأفراد من كبار الشخصيات.

ويلتزم المسؤولون بقواعد المجاملة في استقبال نظرائهم خلال هذه الزيارات بما يعكس تقاليد بلادهم في كرم الوفادة وحرارة الترحيب من ناحية، وبما يحافظ على كبريائها واعتزازها بنفسها على قدم المساواة مع غيرها في المجال الدولي من ناحية أخرى. ويحرص الجميع على الحفاظ على قدر من التوازن بين الأمرين، بحيث لا يصل الاعتداد بالنفس إلى حد الاستعلاء الممجوح، ولا يصل التبسط والكرم إلى حد التواضع الزائد عن المستوى المعقول.

مراسم زيارات كبار المسؤولين

تحرص المنشأة على القيام بمراسم عالية تبين لضيوفها اهتمامها بهم وحرصها على زيارتهم حتى لو كانت لوقت قصير سواء لاجتماعات عمل رسمية أو زيارات خاصة لمسؤوليها. وفي كلتا الحالتين ينبغي الحرص على تنفيذ هذه المراسم بكل تفاصيلها. وتختلف مراسم الاستقبال حسب مكانة الضيف والظروف التي يتم فيها هذا الاستقبال. وينبغي التنبيه الى التحضير الجيد للزيارة من خلال التنسيق المسبق، والتأكد من المواعيد، فأسوأ ما يمكن تخيله صف طابور الاستقبال لمجموعة من المسؤولين قبل نصف ساعة من الوقت المحدد لوصول الضيف.

تتضمن هذه الفئة زيارات كل من:

1. أصحاب السمو الأمراء.
2. أصحاب المعالي الوزراء.
3. شاغلي المرتبة الممتازة.
4. رؤساء مجالس الإدارة للجهات.
5. أعضاء السلك الدبلوماسي.
6. كبار التنفيذيين.

- تتولى إدارة المراسم أو العلاقات العامة التنسيق لهذه الزيارة مع فريق الضيف والاتفاق على كل التفاصيل، ومن المهم معرفة جدول الزيارة والمرافقين وعادات الأكل والشرب؛ خاصة للضيوف الأجانب إذا كان برنامج الزيارة يتضمن وجبة غداء أو عشاء .
- إذا كان الضيف أجنبياً، يستحسن التنسيق مع سفارة الضيف في الزيارات الرسمية لمسؤوليها.
- بحسب درجة الضيف، يُعين الشخص المناسب لاستقباله عند المدخل الرئيس للمنشأة، حيث يبادره بالمصافحة والترحيب بإسم الجهة، ومن ثمّ يقدم للتعريف به إلى بقية المستقبلين والمسؤولين في المنشأة الذين يصطفون في المدخل أو البهو الرئيس، ثم يتوجه إلى المكان المحدد للجلوس، ويفضل أن يكون صالون الاستقبال الرئيس أو قاعة الاجتماعات إذا كان الاجتماع هو هدف الزيارة.
- عند الانتهاء من البرنامج الرسمي للزيارة، يصحبه المرافق الى الخارج لتوديعه.

يتطلب الإعداد لزيارة ضيف أجنبي الحصول على معلومات مؤكدة عن الضيف تشمل ما يأتي:

- اسم الدولة التي ينتمي إليها، وشعارها، ونشيدها الوطني (في المناسبات الرسمية).
- الاسم الكامل للضيف وألقابه، والرتب التي تسبق اسمه أو تلحقه.
- مدة الزيارة بالتحديد وموعد الوصول وكيفيته (طائرة، باخرة، سيارة)، ومراعاة اتفاق مواعدها من الجانبين.
- الغرض الأساسي للزيارة وما إذا كانت الزيارة للعمل أو للسياحة أو كلاهما.
- رغبات الضيف العامة، وما هي الأماكن التي يرغب في زيارتها؟ والأشخاص الذين يود مقابلتهم؟
- الرغبات الخاصة للضيف مثل: عادات معينة في أماكن الإقامة والمبيت، أو أصناف معينة للمأكولات التي لا يتناولها أو تلك التي يتناولها.
- عدد المرافقين للضيف وأسمائهم ومناصبهم ودرجاتهم.

يراعى عند إعداد برنامج الزيارة للضيف ما يأتي:

- الحرص على التوازن في برنامج كل يوم، بمعنى ألا يكون أحد الأيام مزدحماً والآخر أقل ازدحاماً.
- أن يتضمن البرنامج في يوم وصول الضيف، إقامة مأدبة عشاء تكريماً للضيف والوفد المرافق، إلا إذا كان ميعاد الوصول متأخراً، فتقام المأدبة في اليوم التالي.
- أن يتضمن برنامج الزيارة ، علاوة على الزيارات الميدانية التي هي أساس الزيارة والفرض الأساسي لها ، زيارة بعض المعالم السياحية ، والأثرية؛ سواء داخل المدينة أو خارجها ، حسب ما يسمح وقت الضيف ، وأيضاً يشمل جانباً ثقافياً، مثل: المتاحف، وآخر ترفيهي وفي هذه الحالة يستعان بالجهات المختصة،

- وضع أوقات مفتوحة؛ فقد يرغب الضيف في إضافة فقرة إلى الزيارة لم يكن متفقاً عليها من قبل.
- تحديد خط السير في كل خطوة (سواء في الانتقال من مكان إلى آخر أو داخل المكان نفسه).
- كما يتم إجراء مخاطبات تليفونية - للتأكد - مع الجهات المعنية في البرنامج النهائي للضيف على أن يتم ذلك قبل الزيارة بوقت كافٍ.

وضع الأعلام عند توقيع الاتفاقيات

تتخذ مراسم الأعلام أشكالاً مختلفة عند توقيع الاتفاقيات حسب الآتي:

- إذا كانت الاتفاقية بين جهتين رسميتين لدولتين يوضع العلم الصغير (علم الطاولة) لكل منهما في منتصف الطاولة قليلاً مقابل الطرف الذي يمثلها.
- إذا كانت الاتفاقية بين المنشأة وشركة أجنبية فيكون العلم الوطني على سارية يمين الخلفية "يسار الناظر قبالة" وتوضع على الطاولة الأعلام الصغيرة للمنشأة والشركة (من دون علم دولتها) إلى المنتصف قليلاً مقابل الطرف الذي يمثلها.

ضيافة حفلات العشاء

- تُغطى جميع طاولات صالة العشاء بمفرش أبيض على ألا يتدلى أكثر من 50 سم من جوانب الطاولة.
- يوضع صحن الأكل الرئيسي في الوسط، مبتعداً عن حافة الطاولة بقدر 2,5 سم.
- يجب ألا تبتعد حافة مقابض السكاكين والشوك والملاعق أكثر من 5 سم عن حافة الطاولة.
- يتم صف مكونات المائدة الرئيسة حسب الشكل الآتي:



- يقدم النادل الطعام باليد اليسرى على الجانب الأيسر، بدءاً بضيف الشرف، ثم الجالس على يمينه، وهكذا حسب الأسبقية. وتقضي القواعد العامة بأن يكون هناك نادلان لكل 8 إلى 10 مدعوين.
- يقدم عادة ثلاثة أو أربعة أصناف رئيسة بعد السلطات والمقبلات؛ أولها من السمك، يليه صنفان من اللحوم. ويجب أن تُراعى عادات الضيف الغذائية عند تجهيز الطعام كأن يكون نباتياً أو لديه تحسس من نوع طعام محدد أو ملتزماً بحمية غذائية. وفي حال لا يعرف ذلك يحاول قدر الإمكان أن تكون الأطباق متنوعة، كما يستحسن إضافة طبق محلي من الأكلات التقليدية الشعبية.
- بعد تقديم أصناف الطعام المتتالية، يقوم المستضيف عادة بإلقاء كلمة قصيرة. وبدوره يقوم الضيف بالرد بكلمة شكر وتقدير.
- تُقدم بعد ذلك الحلوى والفاكهة مع طبق صغير من الكرستال فيه ماء وتطفو فوق سطحه ورقة وردة، أو شريحة ليمون وذلك لغمس أطراف الأصابع بعد تناول الفاكهة.

الملابس الغربية

هناك قواعد استرشادية عامة تسري مع جميع أنماط الملابس الغربية. وتتمثل في الآتي:

- تجنب لبس القميص قصير الكم مع ربطة العنق.
- تفضيل لبس الحذاء النظيف اللامع ذي الرباط مع البذلة الكاملة.
- يكون البنطال طويلاً، بحيث يغطي سطح الحذاء والجوارب.
- تجنب لبس الحزام والحمالة معاً.
- يكون لون الجوارب مقارباً للون البنطال، والحزام من لون الحذاء.
- تكون ربطة العنق متدلية حتى الحزام، وأكمام القميص نحو حوالي نصف سنتيمتر من كم الجاكت.
- يُراعى في الاستقبالات الرسمية قفل الزرار الأوسط للجاكت بوصفه مظهراً للاحترام للمناسبة، وللشخصية التي تتم مقابلتها، وأثناء الجلوس يتم فك الزرار وسحب أطراف الجاكت إلى الداخل على نحو يسير.

- مراعاة مناسبة حجم الجاكيت فلا يكون كبيراً أو ضيقاً جداً " كأن يكون حدود طول الجاكيت مساوياً لإبهام اليد في أثناء إسبالها. وتفرض الأعراف والتقاليد في الدول الغربية التقييد بالملابس الرسمية التقليدية التي يتم تحديد وجوب ارتدائها في بطاقات الدعوة في الحفلات الرسمية عموماً والتي تتمثل تبعاً للأهمية وشيوع الاستخدام وفي ما يلي أبرز هذه الملابس:

بدلة العمل (Business Suit)



هي البدلة العادية التي تتكون من ثلاث قطع في الشتاء وقطعتين في الصيف. يفضل أن تكون من لون واحد أو مع خطوط دقيقة غير حادة. وينبغي تجنب الألوان الفاتحة الزرقاء والخضراء والبنية. وتكون أكتاف الجاكت طبيعية دون حشو، وتكون ربطة العنق ذات لون هادئ متناسق. كما تفضل القمصان البيضاء دائماً مع تجنب الجوارب بيضاء اللون.

البدلة الداكنة (Tenue de Ville / Lounge Suite)



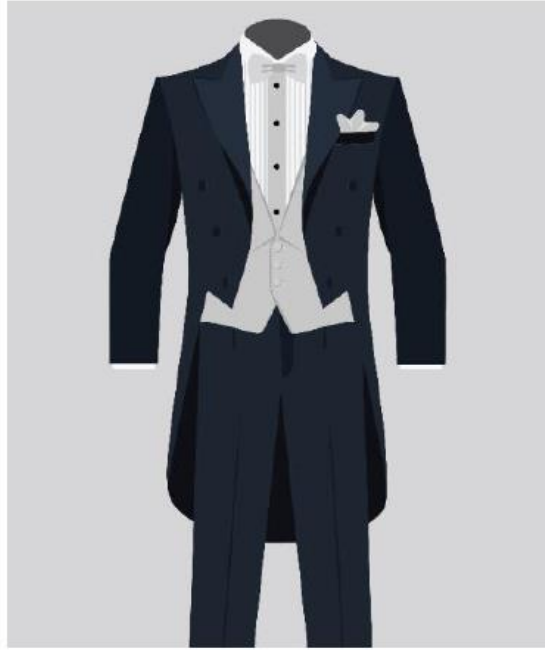
الأكثر شيوعاً، حيث تستخدم في المقابلات الرسمية وحفلات العمل، وتكون من اللون الأسود أو الأزرق الغامق ذي جاكت بثلاثة أزرار في الغالب، مع قميص أبيض، ورباط عنق فاتح، وحذاء وجوارب سوداء.

Dr- Aghiad Makhlouf

بدلة السموكنج (Smoking / Black Tie)



تستخدم حالياً في معظم حفلات العشاء الرسمية وحفلات الاستقبال، وتعرف أيضاً بالتوكسيدو؛ وهي البدلة السوداء ذات جاكيت بصفين "بقلايتين من الحرير اللامع" وبنطال من القماش الأسود مع شريطين من الحرير على جانبيه. ويكون القميص أبيض أو مشغولاً بياقة مطوية. ويستعمل معه حزام عريض من الحرير يربطها رباط عنق أسود من نوع الفراشة. وقد تكون البدلة باللون الأبيض في فصل الصيف.



عالية الرسمية يتم ارتداؤها خلال حفلات العشاء التي تقام على شرف الملوك ورؤساء الدول، وهي بدلة سوداء من القماش الناعم، لها جاكيت قصير من الأمام في مستوى الصدرية، وقلبتان من الحرير على الصدر، متصل به ذيل طويل ذو فتحة رأسية في وسطه حتى نهايته. كما بها صفان من الأزرار على الجانبين، ولكنها تظل مفتوحة من دون غلق. ويكون القميص أبيض، والصديرية كذلك، وذات فتحة متسعة من الصدر متقاربة الأزرار مع ربطة عنق بيضاء من نوع الفراشة. أما البنطال فمن نوع قماش الجاكيت نفسه مع شريط من الحرير أو القطيفة بطول جانبيه.

مراسم تقديم الهدايا

جرت العادة أن تتم مراسم تبادل الهدايا في نهاية الزيارات الرسمية. و لتقديم الهدايا هناك أصول عامة يجب مراعاتها منها:

- وجوب وضعها في مغلف أنيق مع بطاقة تحمل أطيب تمنيات مقدمها.
- قبل تقديمها يتجنب إلقاءها جانباً على طاولة أو وضعها عند المدخل، بل يجب وضعها في مكان لائق.
- ينبغي أن تتناسب مع ذوق المتلقي وثقافته، فيجب تجنب تقديم ما تتطير منه الشعوب، ففي الصين مثلاً تقديم خنجر يعني قطع العلاقة حتى ولو كان مرصعاً بأفخر الأحجار الكريمة، وتقديم ساعة يعني نذير شؤم وموت.. وغيرها، لذلك يفضل الاستفسار من سفارة الضيف أو أحد مرافقيه إذا كانت لديه اهتمامات معينة .
- تحين الوقت المناسب لتقديم الهدية بحيث لا تبدو مرتبطة بمصلحة معينة. ففي الدول الآسيوية عامة يتم تبادل الهدايا في نهاية مقابلات العمل، وفي دول أخرى بعد التوصل إلى اتفاق حول أمور عالقة.

مراسم إلتقاط الصور التذكارية

تفتح أو تختتم مراسم الاستقبالات والمناسبات الرسمية عادة بالتقاط مجموعة من الصور التذكارية التي من شأنها توثيق المناسبة، حسب الآتي:

- إذا كانت خلال زيارة لكبار المسؤولين إلى المنشأة، تلتقط الصور التذكارية بداية جلوسهم في مكتب الرئيس أو صالون الاستقبال، ثم تلتقط صورة أخرى عند تبادل الهدايا "إن وجدت".
- في الاجتماعات، تلتقط الصور بداية الاجتماع، ثم صورة جماعية بعد انتهاء أعمال الاجتماع.
- عند توقيع الاتفاقيات، تلتقط الصور خلال مراسم التوقيع والسلام بعده وعند تبادل النسخ.

ويراعى عند التقاط الصور، أن تكون من زاوية تظهر بوضوح صور الأشخاص وتركيزهم على العدسة مع عدم إغفال التفاصيل في الخلفية نحو: العلم الوطني، وشعار المنشأة أو علمها، أو اللوحة التي تحمل معلومات المناسبة.

ومن المهم ألا يقف أعداد كثيرة خلف من يقوم بالتوقيع؛ لئلا يؤثر في جمالية الصورة، بل يكون الوقوف لالتقاط الصور للوفدين/الطرفين بعد إتمام التوقيع، ولا يقف خلف الموقعين إلا من هم أعلى منهم مرتبة وظيفية ويمثلان الطرفين. مثلاً: أن يوقعا وكيل وزارة و رئيس تنفيذي لجهة ما، ويقف خلفهما الوزير المعني ورئيس مجلس إدارة الجهة الأخرى، أما إذا كان الموقع هو الأعلى مرتبة، فلا يقف أحد وراءهما؛ لئلا يلبس على من ينظر إلى الصورة لاحقاً.

ويمكن استثناء أن تقف شخصية اعتبارية خلفهما لتشريف الاتفاقية مثل أن يقف أمير منطقة بالخلف رعاية منه للاتفاقية، كما يتنبه إلى عدم وجود ما يفسد الصورة في الخلفية أو طاولة التوقيع أو طاولة الاجتماعات نحو: الأسلاك الكهربائية أو صناديق القمامة أو لوحات تشوه جمالية الصورة، أو أطباق طعام ومشروبات كثيرة أو وجود ورود كثيرة تؤثر على الصورة ووضوح الأشخاص فيها.

صناعة الفنادق تعتمد بشكل أساسي على فن التواصل والاتصال, حيث أن آداب السلوك وفن التعامل مع الضيوف, من الشروط الرئيسة التي يجب على موظفي الفندق الإلمام بها, لذلك فإن صناعة الفنادق ترتبط بشكل كبير بفن الإتيكيت الذي يحدد وينظم هذه الآداب, في التعامل مع الضيوف وكيفية إرضائهم وخلق الانطباع الجيد لديهم عن الفندق, حتى يستطيع الفندق كسب هؤلاء الضيوف وجعلهم زبائن دائمين لديه.

فجميع الأقسام التي تكون على اتصال مباشر مع الضيوف, يجب على عمالها أن يكونوا على معرفة ودراية بقواعد البروتوكول وفن الإتيكيت, وفي حال تطبيق هذه الأقسام لهذه القواعد, فإن ذلك سوف ينعكس إيجاباً على مستوى ومركز وسمعة الفندق, ويساعده ذلك في تطويره ورفع مستوى الخدمات المقدمة فيه.

ومن أهم الأقسام التي تكون على ارتباط وتماس مباشر مع الضيوف في الفندق هي:

- قسم المكاتب الأمامية.
- قسم التدبير الفندقي.
- قسم الأغذية والمشروبات.

وسوف نقوم بعرض موجز لكيفية تطبيق فن الإتيكيت وقواعد البروتوكول في هذه الأقسام.

الأمر التي يجب أن يراعيها موظف الاستقبال في التعامل مع الضيف منذ وصوله وحتى المغادرة:

- عندما يتقدم الضيف للتسجيل لابد من وجود قلم لملء بطاقة التسجيل بدلاً من أن يفتش في جيوبه لإخراج قلم وبالتالي قد يزعج الضيف من ذلك.
- استعمال اسم العميل أو النزول أثناء محادثته سواء عند الترحيب به أو عند أخذ الطلبات أو أثناء الخدمة وذلك يشعره أنه معروف بالفندق وأنه يتردد على الفندق ويعطيه الشعور بأهميته بالمجتمع وأمام الآخرين الذين يصحبهم معه ويجب دائماً الابتسام للضيف .
- عند الحديث مع الضيوف يجب عدم العبث بخصلات الشعر وعدم إحداث صوت بالأصابع أو القدم أو المفاتيح ويجب عدم التثاؤب أو قضم الأظافر أو العبث بالأنف.
- عند أخذ الضيف إلى غرفته من الضروري جداً أن لا ننسى مفتاح الغرفة لأن ذلك سينعكس سلباً على الضيف.
- يجب الحديث مع الضيف في الطريق إلى غرفته لأن ذلك يعتبر نوع من المجاملة ويجب تجنب الحديث في السياسة والدين.
- عند الوصول إلى غرفة الضيف يجب على موظف الاستقبال أن يدخل إلى الغرفة قبل الضيف لأن ذلك يعتبر نوعاً من الحيلة لتجنب أي خطأ في تحديد موقع الغرفة.

- يجب على موظف الاستقبال أن يشرح للضيف كيفية استعمال أدوات الغرفة مثل التلفون و الراديو والتلفزيون ويجب إعطاؤه بروشور عن الفندق يوضح خدمات الفندق والأسعار.

- عند مغادرة النزيل للفندق يجب شكره على زيارة الفندق والاستفسار عن رضاه بالفندق وخدماته ومعاملة الموظفين ويجب دائماً الابتسام وذكر اسم النزيل والفندق.

قسم التدبير الفندقي / خطوات التعامل مع النزلاء في بعض المواقف / التصرف في شكوى النزيل:

- الاستماع إلى النزيل.

- الاعتذار فوراً وأشعار النزيل أننا فعلاً نشعر بالأسف ونريد مساعدته وإظهار التعاطف معه.

- تقبل النقد أو اللوم وعدم إعطاء مبررات.

- الشرح للنزيل كيف سنقوم بمساعدته وإعطائه الثقة في أننا سوف نعالج الموقف.

- عرض المشكلة على المشرف في حال عدم القدرة على التعامل معها.

- يجب إبلاغ المدير المسئول عن المشكلة إذا اقتضى الأمر.

- يجب تسجيل المواقف غير المناسبة في دفتر الاستلام للتأكد أن الآخرين في الوردية على دراية بالموقف وتسلم للوردية التالية إذا استدعى الأمر.

- يجب العلم أن التصرف غير السليم في المشاكل يخلق مضايقات لاحقة.
- عند عدم القدرة على التعامل مع المواقف يجب البحث عن المساعدة.
- لا يجب أن تجعل الضيف يشعر بأنه غبي ولا يجب أن تجعله يبدو سخيّاً أمام الآخرين ولا تجعله يشعر بأنه يعطلك.

في قسم الأغذية والمشروبات:

النقاط الواجب مراعاتها عند تجهيز المطاعم:

يجب مراعاة بعض النقاط في تجهيز المطاعم وذلك من أجل أن تتفق مع ميول وأذواق الضيوف وهذه النقاط:

- أن تكون أرضيتها مفروشة بالموكيت.
- أن تكون فيها الكراسي والطاولات سليمة في إعدادها وتنظيمها.
- أن تكون الإضاءة والتهوية جيدة.
- أن تكون ذات ديكور جذاب وعند وضع الأثاث فيها يجب ترك مسافات من أجل المرور.

قواعد عامة للترحيب بالضيف عند قدومه:

- هناك العديد من القواعد التي يجب أن يتم أتباعها بالمطاعم من أجل استقبال الضيوف ومنها:
- يتم استقبال والترحيب بالشخصيات الهامة من قبل مدير الفندق أو مدير الإطعام أو المدير المناوب ويتم مرافقة الضيف إلى الطاولة المخصصة له.
- يتم استقبال الضيوف بابتسامة ويجب السؤال عن اسم الضيف لاستخدامه كل ما أمكن ذلك ويجب إيصاله حتى طاولته .
- في حالات الذروة في المطاعم وعند وصول الضيف قبل تجهيز الطاولة يتم دعوة الضيف إلى الانتظار بالبار ويقوم موظف من قسم خدمة الطعام بمرافقة الضيف إلى خدمة البار.
- عند تجهيز الطاولة يقوم موظف قسم خدمة الطعام بتأكيد ذلك للضيف.
- يجب تجهيز عدد من الكراسي المخصصة للأطفال بالإضافة إلى مكان لتخزين عربة الطفل خارج المطعم.
- يجب أن يكون هناك مكان مخصص لحفظ الألبسة والمعاطف الشتوية وأن يكون هذا المكان مراقب جيداً.

- بعد جلوس الضيف بحوالي الخمس دقائق يتقدم مقدم الخدمة للاستفسار عن نوع المشروبات التي يفضلها الضيف.
- يجب إعطاء النصيحة للضيف في اختيار نوع المأكولات والمشروبات ومعرفة شرح مكونات الأطباق.
- يجب على مقدم الخدمة الانتباه دائماً للضيف وسؤاله عن طلبه دون الحاجة لمناداته مراراً.

قواعد عامة لتقديم الخدمة:

- الابتسام دائماً للضيوف.
- التحدث للضيف باسمه كل ما أمكن ذلك.
- الوقوف في المكان المخصص فردياً وعدم الوقوف في جماعات.
- الجاهزية لتقديم الخدمة دائماً.
- عدم التحدث مع الضيف بأمور لا تخص الخدمة وخاصة الأمور الدينية أو السياسية.
- إذا كان على الطاولة عدد من الرجال أو الشباب فقط يتم الحصول على الاوردر من اليسار إلى اليمين.
- إذا كان على الطاولة سيدات أو أنسات يتم أخذ الاوردر الخاص بهن أولاً.

- يجب سؤال الضيوف عن رغبتهم بتحرير فاتورة واحدة أو فواتير منفصلة.
- تقدم الخدمة للسيدات أو الأنسات أولاً.
- يتم تقديم الخدمة من ناحية اليمين للضيف.
- عند سكب المشروبات يجب تقريب فوهة الزجاجاة من الكأس.
- يجب تقديم الثلج بمشبك وعدم استخدام اليد.
- التحدث بهدوء داخل قاعة الطعام وخاصة أمام الضيف.
- عدم الوقوف بشكل دائم جانب طاولة الضيوف وعدم التدخل بحديث الزبائن.
- عدم عد النقود أو مراجعة الشيك أمام الضيف أو داخل صالة الطعام.
- عدم تقديم الخدمة بسرعة من أجل الخروج مبكراً لأن ذلك يصيب الضيف بالإزعاج.
- عدم تناول أي طعام أو شراب أو التدخين أو مضغ العلكة داخل صالة المطعم.
- عدم توليد إحساس للضيف بأننا في انتظار الحصول على بقشيش.

- النشاط والتيقظ ووضع الأيدي بالجانب وليس داخل الجيوب.
- التجول بداخل قاعة الطعام برشاقة وعدم الجري ويجب ارتداء حذاء لا يصدر صوت.
- عدم ملئ الكأس حتى نهايته من أجل عدم وقوع الكمية الزائدة على الطاولة.
- الوقوف عن السكب إذا فضل الضيف ذلك.
- عدم وضع الأطباق الإضافية على طاولة الضيف.
- سحب الأطباق أو الكؤوس الفارغة من أمام الضيف بعد الاستئذان.
- مرافقة الضيف وشكره أثناء خروجه من المطعم على اختياره له والرجاء بأن يكون مسروراً لهذا الاختيار.

- عندما يقوم عامل البار بتحضير كوكتيل في الشيكرا أو في كأس المزج فإنه أثناء سكب المشروب في الكؤوس يقوم بسكب القليل من المشروب في كل كأس ثم يقوم بنفس العملية حتى انتهاء المشروب وهكذا يكون لدينا نفس الكمية في كل الكؤوس.
- عندما يكون أحد الزبائن جالساً إلى البار ويطلب مشروب من عامل البار فإنه يجب على عامل البار أن:
 - يضع الكأس المناسب ثم يقوم بتحضير المشروب وتقديمه.
 - لا يستخدم أبدا زجاجة شبه فارغة من المشروب بل يجب أن يفتح زجاجة جديدة مما يجعل الزبون يشعر بالارتياح.
- عندما يطلب الزبون نوع مشروب من ماركة محددة وهذه الماركة غير موجودة في البار لأي سبب من الأسباب فإنه يجب على عامل البار أن يعرض عليه ماركة أخرى أفضل من الماركة التي طلبها.
- عندما ينهي سكب المشروب فيجب عليه أن يبرم الزجاجة حتى لا يسقط منها نقط خارج الكأس.
- عند الانتهاء من تقديم المشروب يقوم بوضع الزجاجات في مكانها حتى لا تبقى طاولة العمل في حال من الفوضى.

- يقوم بتنظيف وترتيب كافة المعدات التي قام باستخدامها حتى تكون جاهزة للاستخدام.
- يقوم بإبعاد الكؤوس الفارغة عن طاولة الخدمة ويحافظ عليها نظيفة بشكل دائم.

قواعد عامة متبعة في استخدام الكؤوس وحفظها من الكسر:

- لا تمسك الكؤوس من الشفة واضعين اليد في داخلها.
- لا تضع الكؤوس بشكل يكون فيه الواحد داخل الآخر.
- استخدام مغرفة ثلج بلاستيكية عند وضع الثلج ولا تقوم بملء الكأس بالثلج من مسافة بعيدة.
- لا تضع السكاكين والملاعق داخل الكؤوس.
- يجب العمل دائماً على توفر احتياطي كافٍ من الكؤوس الجاهزة للاستخدام.
- يجب إفراغ الكؤوس من الثلج قبل وضعها في غسالة الكؤوس.
- يجب وضع الكؤوس المتسخة بشبكات الغسالة مباشرةً.
- عند تقديم مشروب ساخن يجب تسخين الكأس بالماء الساخن قبل سكب المشروب بالكأس.
- يجب مسك الكؤوس بالشكل الصحيح.
- يجب رمي الكؤوس المكسورة.

النبيد:

عند تقديم النبيد يجب إتباع الخطوات التالية:

- يقوم المضيف بتقديم قائمة النبيد للزبون ولا يبتعد عنه وذلك حتى يساعده في اختيار النبيد وبالطبع يجب أن يكون المضيف على علم تام بقائمة النبيد الموجود (أنواع النبيد الموجود وأسعارها).
- بعد اختيار النبيد يقوم المضيف بإحضار زجاجة النبيد بعد أن يقوم بتنظيفها ويقوم بعرضها على الزبون حتى يتأكد أنه نفس النوع الذي قام بطلبه.
- يقوم المضيف بفتح الزجاجة على طاولة الخدمة أو في مكان فارغ على طاولة الزبون.
- تأتي مرحلة سكب النبيد وكما هو معروف فإن المشروبات تسكب من جهة اليمين وهنا يقوم المضيف بسكب النبيد من على يمين الشخص الذي طلب النبيد حيث يسكب كمية قليلة من النبيد في كأسه حتى يتذوقه وبعد أن يأخذ موافقته يقوم المضيف بسكب النبيد للضيوف.
- يجب البدء دائماً للسيدات أو الأشخاص المهمين وفي النهاية نسكب للشخص الذي طلب النبيد.
- عند سكب النبيد الأبيض نقوم بالسكب بحيث تكون الزجاجة بعيدة قليلاً عن الكأس ونملاً ثلثي الكأس أما عند سكب النبيد الأحمر يجب أن تكون الزجاجة قريبة من الكأس دون أن تلمسه ونملاً نصف الكأس.

- عند تقديم النبيذ الأبيض يجب أن نحضر الزجاجاة ضمن حافظة خاصة يكون فيها مكان للزجاجاة والمكان الآخر يملأ بالثلج حتى يحفظ بارد كما يمكن إحضار الزجاجاة ضمن وعاء مملوء بالثلج بعد ذلك نرفع الزجاجاة لنعرضها على الزبون بعد مسحها بواسطة منشفة نظيفة ثم نقوم بفتحها ونقوم بعملية السكب وبعد الانتهاء من عملية السكب نعيد الزجاجاة إلى الحافظة ونضعها على يمين الشخص الذي طلب النبيذ.
- عند تقديم النبيذ الأحمر القديم (المعتق لفترة طويلة) فإننا نحضر زجاجاة النبيذ ضمن سلة خاصة ونضعها بحيث تظهر ماركة النبيذ لتعرض على الزبون ويجب أن يتم ذلك بانتباه كبير حتى لا نسمح بتحريك الترسبات في حال وجودها لأنها تسبب تعكر النبيذ.
- عند فتح الزجاجاة يجب أن تكون يدنا ثابتة ويتم فتح الزجاجاة ضمن السلة وعند القيام بعملية السكب نمسك الزجاجاة مع السلة بشكل ثابت. أما إذا كان النبيذ لا يحتوي على ترسبات فلا يلزم الانتباه الكبير ويجب الانتظار فترة من الزمن بعد سكب النبيذ الأحمر القديم حتى يتنفس قليلا وبعد ذلك يصبح جاهز للشرب.
- ويمكن إتباع طريقة أخرى عند تقديم النبيذ الأحمر القديم تسمى عملية السكب في وعاء آخر (وعاء خاص لسكب النبيذ على مائدة الطعام) وهي تتم على النحو التالي:

- نقوم بفتح الزجاجاة ضمن السلة.
- نقوم بإشعال شمعة ونثبتها على جنب طاولة الخدمة أو طاولة الزبون.
- نرفع الزجاجاة من السلة بانتباه كبير بيدنا اليمنى وباليد اليسرى نمسك الوعاء الآخر للقيام بعملية السكب.
- نقوم بتثبيت فوهة الزجاجاة على فوهة الوعاء ونقوم بإفراغ محتويات الزجاجاة بانتباه بمساعدة ضوء الشمعة وبمجرد أن نرى الترسيبات نوقف عملية التفريغ ثم نقوم بسكب النبيذ في الكؤوس. إن النبيذ بعد هذه العملية يكون جاهزاً للشرب مباشرة.

بعض المواقف والصفات الغير مرغوب بها لموظفي الفندق:

- عدم الشكر في حالة دفع الإكرامية (البقشيش).
- محاولة معرفة قيمة الإكرامية أمام الضيف.
- التدخل في الحديث مع الضيف أثناء حديثه مع الآخرين.
- التحدث بطريقة غير مهذبة.
- الإسراع لإنهاء العمل دون تقديم الخدمة الكاملة رغبة في الانصراف مبكراً.
- عدم مراجعة أي مستندات قبل تقديمها للضيف.
- تناول بعض الأطعمة أثناء الخدمة.
- الرائحة غير المستحبة.
- الأيدي والأظافر غير النظيفة.
- مضغ اللبان (العلكة) داخل مكان العمل.

- الملابس غير النظيفة والحذاء العالي.
- السعال أو البصق أو استعمال المنديل أمام الضيف.
- ارتداء المجوهرات التي تلفت انتباه الضيف .(مسموح بخاتم الزواج وساعة).
- الإزعاج أثناء العمل مثل: (حركة الأقدام على الأرض أو سوء استعمال الأدوات أو صوت الأبواب عند الفتح والغلق). التدخين أثناء الخدمة.
- شرب المشروبات الكحولية داخل القسم وأثناء العمل.
- التصرف العدواني سواء مع الضيوف أو مع العاملين في نفس القسم.
- استقبال الزيارات خلال العمل

الفصل الثالث: العلاقة بين صناعة السياحة و الضيافة و البروتوكول
المبحث الثاني : بروتوكول و إتيكيت حضور وتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات

مواصفات الاجتماع الناجح

- محدد الغرض.
- محدد موضوعات المناقشة.
- محدد المشاركين.
- محدد الموعد.
- مجهز بوسائل دعم الاجتماع.
- قدرة استيعاب كافية للمشاركين.
- يجب أن يتمتع مدير أو رئيس الاجتماع بالمهارات الإدارية، إضافة إلى معرفة تامة ببروتوكول وإتيكيت إدارة الاجتماعات.

تتلخص أهم قواعد بروتوكول وإتيكيت تنظيم وإدارة الاجتماعات في ما يلي:

1. مرحلة الاعداد والتحضير

- التفكير الجيد في موعد الاجتماع لضمان المشاركة النوعية.
- اختيار نموذج ترتيب قاعة الاجتماع بما يناسب الغرض منه وعدد المشاركين.
- انتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأن وتفكير.
- إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده بوقت كافٍ.
- تقديم الاعتذار في حالة عدم إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقت كافٍ.
- يقرر الداعي للاجتماع مسبقاً، الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين عن الحضور، قبل أن يبدأ الاجتماع.
- إعداد أجندة الاجتماع وتسلسل جلساته، بما يناسب الوقت المحدد له.
- تحضير كافة وسائل دعم الاجتماع، الإلكترونية والتصويرية، والقرطاسية، فضلاً عن وسائل الاتصالات.
- تهيئة المأكولات والمشروبات اللازمة، لإضفاء جو مريح على الاجتماع.

نماذج لقاعات الاجتماعات



أسلوب الصف الدراسي

صفوف متوازية من الطاولات التي تتسع لشخصين أو ثلاثة، كل منها مواجهة بشكل مستقيم لمنصة رئيس الاجتماع أو مضيفه.

مثالية للاجتماعات قصيرة ومتوسطة الوقت، التي تقدم فيها معلومات أو عروض مرئية، ويحتاج المشاركون فيها إلى تدوين بيانات، وتشهد نقاشات عامة بين المشاركين ومقدم المعلومات.

أسلوب المسرح



صفوف متوازية من المقاعد التي تواجه المنصة، مقسومة في وسطها بممر، وكذلك بممرات جانبية، وتتيح استخداماً كاملاً لسعة القاعة.

مثالية في حال وجود عدد

كبير من المشاركين، الذين لن يضطروا إلى تدوين الكثير من المعلومات، والذين يدوم جلوسهم في الاجتماع لمدة تتجاوز الساعتين.

أسلوب المؤتمرات

ست أو ثمان طاولات مرصوفة
جنباً إلى جنب، لتكون مائدة واحدة
كبيرة، محاطة بالكراسي.
مثالية لجلسات نقاش وتبادل



معمق للأفكار، عندما لا يكون من بين المشاركين قائد أو عارض للمعلومات.
وهذا الترتيب يتيح لكل مشارك مساحة كافية لوضع وسائل الخدمة وتدوين
المعلومات أمامه. وفي العادة، يتم تجهيز الاجتماع بوسائل خدمة سمعية وبصرية
وترجمة، إن تطلب الأمر.

أسلوب حدوة الحصان

ست أو ثماني طاولات تصف على شكل حرف U أو حدوة الحصان. تصف الكراسي على الجهة المحيطة الخارجية للشكل.



مثالي للاجتماعات التي تستدعي نقاشات معمقة بين العارض والمشاركين، وبين بعضهم البعض.

أسلوب المربع الأجوف

طاولات مستطيلة مرتبة على شكل مربع أجوف في المركز، والكراسي تصطف على محيطه الخارجي.



مثالي لجلسة عرض أفكار ومناقشات معمقة، في حال عدم وجود قائد للاجتماع أو عارض محدد للمعلومات، بما يمنح المشاركين فرصة جيدة لجلب معدات دعم للمشاركة. يجهز الاجتماع بوسائل خدمة ودعم سمعية وبصرية وترجمة إن تطلب الأمر.



أسلوب الدعوات والمآدب

للاجتماعات والفعاليات الاحتفالية،
التي تقام بالتوازي مع مأدبة طعام،
توزع الموائد بما يتيح جلوس 6 إلى 8
أشخاص إلى كل منها.



أسلوب الهلال أو حرف V

لاجتماع عدد قليل من الأفراد
يسبق أو يلي-إن لم يكن على هامش
-اجتماع أكبر.

مثالي لمنح فرصة أكبر من حرية
الحركة والنقاش المتبادل بين عارض
المعلومات والمشاركين.



أسلوب العمود الفقري السمكي

مثالي عندما يكون الاجتماع إيجازياً
إخبارياً، مع الحاجة لإجراء مناقشات
بين العارض والمشاركين، ويخلق جو
ألفة وقرب نفسي بين الطرفين.

2. مرحلة الانعقاد

- تقديم المشاركين الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل.
- معاملة المسؤولين التنفيذيين الأصغر سناً بطريقة إنسانية.
- الوعي بأي توتر يمكن أن يحدث أثناء المناقشات، وتداركه والعمل على إزالته بلباقة.
- أن يراقب رئيس الاجتماع الساعة، ويراقب في نفس الوقت جدول الأعمال.
- عدم التدخين، إذا كان ذلك غير مسموح به في غرفة الاجتماعات.
- أن يتعامل رئيس الاجتماع مع الذين يحاولون تجاوز ما خصص لهم من وقت لعرض أفكارهم وطروحاتهم، بذكاء وسرعة بديهة.
- العمل على أن يكون مكان الاجتماع مريحاً للجميع.
- إذا كان وقت الاجتماع طويلاً جداً، فمن المناسب أن تتخلله فترات استراحة.

مرحلة الختام

- الثناء على كل من قدم إيضاحات، أو عرضاً، أو كلمة في الاجتماع، والثناء على كل من ساعد في تنظيمه وإعداده.
- إبلاغ المجتمعين بموعد الاجتماع المقبل، إن تسنى ذلك.

أهم قواعد بروتوكول وإتيكيت حضور الاجتماعات والمؤتمرات:

- الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد، أو قبل الوقت المحدد بخمس دقائق.
- في حالة حضور اجتماع لأول مرة، يكون فيه المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع، فعليه تقديم نفسه للحاضرين بطريقة ودية وجيزة.
- إذا لم يكن مكان كل مدعو إلى الاجتماع محدداً، بواسطة بطاقة التعريف التي توضع على مائدة الجلسة، يجب ألا يتقدم لأخذ مكان ما قبل أن يدعوه إليه رئيس الاجتماع أو موظفوه.

- في حال الحاجة للسلام على المشاركين أو رئيس الاجتماع، فتكون المصافحة بكامل الكف وبقبضة يد حازمة، لإيحاء فكرة الثقة بالنفس عن شخصيتك.
- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب، فيمكن الدخول في حوار ودي منخفض الصوت مع الجالسين.
- إذا وجدت خطأ يتعلق بكتابة اسم الدولة أو بعلمها، في جملة العنوان المثبتة على طاولة الاجتماع أمام مقعدك إن وجدت، فبادر بإصرار مفعم بالهدوء واللياقة إلى الطلب من المنظمين تصحيح الخطأ، بدبلوماسية وروحية ودودة.
- أن يكون المدعو إلى الاجتماع مستعداً للحضور والمشاركة في المناقشات وموضوعات الاجتماع، من خلال الاطلاع على جدول الأعمال والمعلومات التفصيلية ذات الصلة.
- وضع الهاتف الجوال في حالة صمت قبل الدخول إلى قاعة الاجتماع، والامتناع عن إجراء المكالمات أثناء جلسة الاجتماع، أو تصفح الانترنت أو إرسال الرسائل النصية. وفي حال وجود حاجة قاهرة لذلك، يجب الاستئذان وعمل ذلك خارج قاعة الاجتماع.
- إذا كان مطلوباً منك تقديم عرض صوري أو صوتي، فعليك الوصول المبكر، لضمان عدم وجود أي مشكلة تقنية في أجهزة العرض والمادة التي ستقدمها، تجنباً لأي إحراج ممكن، ناجم عن عطل تقني.

- إذا رغب أحد المجتمعين في استخدام جهاز لتسجيل مجريات الاجتماع، فيجب الاستئذان مسبقاً من رئيس الاجتماع.
- ألا يستغل وقت مناقشات الآخرين في الرسم بطريقة (نصف واعية) على الأوراق الموجودة أمامه (الشخبطة على الأوراق).
- عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث، وعدم الاستحواذ على المناقشة، أو الإطالة في عرض وجهات النظر.
- من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة.
- الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة، والمزج بين الجدية والابتسامة التي تعكس نبل الأخلاق، مع تجنب الخلاف العنيف في أي مناقشة.
- أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم، كي تكون مداخلته صائبة وذات صلة.
- في حال انخرطت مع أحد المشاركين في حوار جانبي تعتقد أنه طال وتمدد شكلاً وموضوعاً، استأذن منه بلطف، طالباً منه تأجيل بقية الحديث لما بعد جلسة الاجتماع أو المؤتمر.
- لا تنس جلب كمية وافية من بطاقات التعريف المهني، إذ ليس من اللائق أن يقدم لك أحدهم بطاقته دون أن ترد بالمثل.

- ضع على صدرك بطاقة الدخول والمشاركة على الدوام، التزاما بنظام الاجتماع أو المؤتمر، وليسهل عليك أن تعرف المشاركين بنفسك.
- يجب شكر رئيس الاجتماع أو القائمين البارزين عليه، في نهاية الجلسة، إن تسنى الأمر.
- لا تطلب تقديم المشروبات والحلويات، وانتظر تقديمها من قبل الجهة المنظمة.
- إذا رغبت بشرب ماء أو عصير موضوع أمامك، فلا تشربه من القنينة أو العلبة مباشرة، بل صبه في القدح، وتناوله بهدوء.
- في حال الانتهاء من شرب القهوة والشاي، حاول إبعاد الأكواب الفارغة عن مائدتك قدر المستطاع.
- تذكر أن المؤتمرات متابعة بالكاميرات التي قد تلاحظها أو قد لا تلاحظها، لاسيما من قبل الصحفيين. لذا، لا تعط فرصة لاصطياد لحظة تقوم فيها بفعل شخصي ما، ولاسيما بجهاز هاتفك أو حاسبتك اللوحية، قد يؤخذ عليك وعلى دولتك بوصفه امتهاناً لقواعد اللياقة في الاجتماعات والمؤتمرات.

مثال لاصطياد لحظة خصوصية لأحد المؤتمرين من قبل كاميرا صحفية



مواصفات بطاقة الدعوة الرسمية

- تطبع على ورق مقوى أبيض.
- يتوسط شعار الدولة البطاقة، مع مراعاة الفواصل والمسافات.
- ضرورة ذكر اسم المدعو، وتحديد العدد المسموح بجلبه، إن تطلب الأمر.
- من الضروري أن يرفق مع البطاقة نموذج رد، يستخدمه المدعو / المدعوة (عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني) في تحديد استجابته للدعوة من عدمها.
- يمكن إرفاق خارطة نظامية لوصف عنوان مقر الدعوة (بورقة مستقلة).

مواصفات بطاقة الدعوة غير الرسمية

- ليس بالضرورة أن يوضع عليها شعار الدولة.
- تستخدم في حالات المآدب غير الرسمية، أو حفلات الشاي والاستقبال، بين الأصدقاء وضيوف المؤسسات والشركات التجارية.
- يمكن إدخال أنواع من الزخارف والألوان على خلفية البطاقة.

إتيكيت الرد سلباً أو إيجاباً على الدعوات

- لا يجوز تجاهل الدعوات، مهما كانت الظروف الموضوعية المحيطة بنا قاهرة. إذ تقتضي اللياقة الرد السريع، سلباً بالاعتذار عن الحضور، أو إيجاباً بتأكيد الحضور.
- في حال الرد الإيجابي بالحضور، يتم إدراج موعد الدعوة في وسيلة التذكير بالمواعيد، أو عند السكرتير، مع مراجعة سجل المواعيد أسبوعياً وعند بداية كل يوم.
- في حال عدم قدرتك على الحضور، تقتضي اللياقة أن ترد بالاعتذار عن قبول الدعوة، ولست مطالباً بإبداء الأسباب.
- درجت العادة الدبلوماسية على استخدام عبارة «بسبب وجود التزامات أو مواعيد مسبقة»، كنوع من التبرير اللائق لعدم الحضور.
- لا يجوز تأجيل الاعتذار حتى اللحظة الأخيرة، وضرورة حسم الأمر مبكراً.

محاذير في التعامل مع الدعوات الرسمية

- لا يجوز الاعتذار عن دعوات رئيس الدولة أو وزير الخارجية بتاتاً، لكن في حالات الظروف القاهرة، وتلك التي تقع خارج الإرادة، كالتواجد خارج الدولة المستقبلية أو ما شابه، فيجب تسمية بديل مناسب لتلبية الدعوة، مع تقديم أسباب الغياب كتابياً للجهة الداعية، وهي في الغالب إدارة المراسم في وزارة الخارجية.
- التقيد التام بالتوقيعات المحددة للدعوة، ونوع اللباس المحدد ببطاقة الدعوة ولونه.

إتيكيت توقيعات حضور الدعوات الرسمية

- الحضور خلال الدقائق العشرة الأولى، في الدعوات الرسمية (المآدب).
- الحضور خلال نصف الساعة الأولى، في حفلات الاستقبال والكوكتيل.
- لا يجوز الحضور قبل الوقت المحدد، ولو بدقيقة واحدة.

حضور دعوتين (حفلين) في آن واحد

- يمكن تقسيم الوقت بين حفلتين أو دعوتين، لكن من الضروري الاعتذار من المضيفين عند ترك الدعوة أو الحفل الأول مبكراً، لحضور الحفل الثاني.
- تشجيع هذه الممارسة في حالات حفلات الاستقبال للأعياد الوطنية للبعثات الدبلوماسية.
- يمكن تطبيق هذا الأمر، في حال وجود حفل استقبال يسبق موعد مأدبة رسمية. عندها، يمكن الموازنة في الحضور الرمزي إلى حفل الاستقبال، والتحرك السريع لحضور المأدبة الرسمية.
- لا يجوز تطبيق هذا الأسلوب، في حال سبق توقيت المأدبة الرسمية حفل الاستقبال. بل يسمى البديل لحضور حفل الاستقبال، إذ لا يجوز ترك المأدبة قبل نهاية برنامجها بتاتاً.
- لا يجوز فعل ذلك بتاتا في مآدب وحفلات زعيم الدولة، والمناسبات القومية والدينية للدولة المستقبلة.

Dr- Aghiad Makhoul

أولاً: حفلات الشاي / High Tea

- تحضر بملابس عادية، لكن أنيقة Smart Casual.
- تقام الساعة (5) أو (6) مساءً، حسب الموسم في العادة، لكن يمكن إقامتها قبل الظهر.
- تكتب الدعوة باسم زوجة المضيف لزوجات الضيوف.
- ويمكن توجيه الدعوات عبر الهاتف، قبل يوم أو يومين، في حالة كون المدعوين مقربون أو سبق التعرف عليهم.
- تقدم أنواع طعام خفيفة مع الشاي والقهوة، على موائد متفرقة أو مائدة واحدة كبيرة.
- تتولى زوجة المضيف أو المضييفة تقديم الشاي للضيوف بنفسها، ولا تشغل عنهم بإعداد أو تقديم الحلويات.

ثانياً: حفلات الشاي الكبرى

- تقام مساءً أو صباحاً.
- تشبه ترتيباتها ترتيبات الولائم الكبرى، من حيث توجيه الدعوات والملبس الرسمي،... الخ.
- يمكن أن تقام لضييف مرموق أو في مناسبة وطنية أو دينية.

ثالثاً: حفلات الكوكتيل

- بدعة بريطانية ظهرت مطلع القرن العشرين.
- تقام بين أناس متجانسين اجتماعياً أو عمرياً.
- يحدد موعد بدئها وانتهائها في بطاقة الدعوة.
- المشاركة بالحفل تكون وقوفاً، إذ لا توجد فيها ترتيبات جلوس ونظام أسبقية.
- تقام في عطلة نهاية الأسبوع، بعد الظهر.
- يحضر المدعوون أو ينصرفون دون قيد، لكن في حدود اللياقة.
- ترافقها موسيقى وفعاليات ترفيهية.

رابعاً: حفلات الاستقبال وولائم البوفيه

- فعالية يعتاد تنظيمها في المناسبات التي يحضرها عدد كبير من الضيوف.
- لا تتطلب إتيكيت موائد ونظام أسبقية.
- تتيح فرصة التنقل والتعرف على أكبر عدد ممكن من الناس.
- يُنشر عدد معين من الندل لخدمة الضيوف، ولا سيما في فقرة المشروبات.
- تتطلب ملابس رسمية تحدد ببطاقة الدعوة.

خامساً: المأدبة الرسمية

- فعالية يعتاد تنظيمها لحضور عدد كبير أو قليل، لكن محدد من الضيوف الرسميين، في مناسبة خاصة أو تكريماً لضيف مرموق.
 - تتطلب إتيكيت موائد ونظام أسبقية، مع قوائم حضور وخطة جلوس محددة سلفاً.
 - الحضور شبه إلزامي (معنوياً).
 - قائمة الطعام محددة.
 - الملابس محددة (في الحالة القطرية، يتم ارتداء الملابس التقليدية للدولة، وقد جرت العادة ارتداء بشت أبيض اللون في الصباح وأسود اللون في الليل وألوان أخرى فيما بينهما).
- نهاية المحاضرة الثامنة

الفصل الثالث: العلاقة بين صناعة السياحة و الضيافة و البروتوكول

المبحث الثالث : إتيكيت وفنون التصرف الراقي على المائدة

مكونات المائدة الرئيسية



قواعد بروتوكول وإتيكيت نصب وتخطيط الموائد

- غطاء أو مفرش الطاولة يجب ألا يتدلى أكثر من 50 سم من جوانب الطاولة.
- يوضع صحن الأكل الرئيسي في الوسط، مبتعداً عن حافة الطاولة بقدر 2.5 سم.
- يجب ألا تبتعد حافة مقابض السكاكين والشوك والملاعق أكثر من 5 سم عن حافة الطاولة.
- توضع السكاكين يمين الطبق، بحيث تكون حافتها الحادة باتجاه الطبق.
- عدد السكاكين ثلاثة، كحد أعلى. ترتب من اليمين إلى اليسار، حسب التسلسل التالي: السمك + اللحم أو الدجاج + السلطة. وإذا رغب منظم الدعوة تقديم السلطة قبل الوجبة الرئيسية يُستخدم الترتيب التالي: السمك + السلطة + اللحم أو الدجاج. وهنا ينبغي التذكير بأن السكين الأكبر حجماً يُستخدم للوجبة الرئيسية (لحم / دجاج).
- توضع الملاعق يمين الطبق، بالقرب من السكين، ويعتمد عددها على الأصناف المقدمة، وما يستعمل منها أولاً يوضع بعيداً عن الطبق إلى الخارج.

- توضع الشوك يسار الطبق وتكون أسنانها متجهة إلى الأعلى، فيما يعتمد عددها على الأصناف المقدمة، وما يستعمل منها أولاً يوضع بعيداً عن الطبق. ترتب من اليمين إلى اليسار، حسب التسلسل التالي: السلطة، اللحم أو الدجاج، السمك. وإذا رغب منظم الدعوة تقديم السلطة قبل الوجبة الرئيسية يُستخدم الترتيب التالي: اللحم أو الدجاج + السلطة + السمك. وهنا ينبغي التذكير بأن الشوكة الأكبر حجماً تُستخدم للوجبة الرئيسية (لحم / دجاج).
- طبق السلطة يوضع يسار الشوك.
- يوضع طبق الخبز والزبدة يسار الطبق، أعلى الشوك، وتوضع سكين الزبدة بشكل أفقي مائل، وتكون حافتها الحادة متجهة إلى وسط الطبق.
- ترصف كؤوس المشروبات إلى اليمين، أعلى رؤوس السكاكين.

- توضع أدوات الحلويات أمام الطبق الرئيسي، بحيث تكون الملعقة، ثم السكين، وتليها الشوكة. وتكون يد الملعقة والسكين إلى اليمين، أما يد الشوكة، فتكون جهة اليسار.
- توضع الفوطة غير المستعملة في الجهة اليسرى للصحن أو فيه، ويمكن وضعها في صحن الزبدة أو في أقداح الماء.
- توضع الصحون حسب عدد المدعوين، وتكون بعيدة عن بعضها البعض بمسافة متساوية، حتى لا يضايق الواحد الآخر.
- يوضع صحن الحساء وسط الصحن الرئيسي، ويكون عميقاً، ويرفع حال الانتهاء من تناول الحساء.
- ملعقة الحساء تكون دائرية، وأكثر تقعرأً، وتوضع أقصى يمين الصحن الرئيسي.
- ملعقة الأكل تكون بيضوية، وتوضع أقصى اليمين، وقبل ملعقة الحساء.

- في حال تقديم أكل بحري خاص، كالمحار مثلاً، توضع شوكة صغيرة أقصى يمين الصحن الرئيسي، مستندة إلى ملعقة الحساء.
- مجموعة الكؤوس تصنف حسب نوع المشروب الذي سيصب بها، والأكبر حجماً هو المخصص لشرب الماء.



نصائح مصورة لإتيكيت المائدة

أولاً: إتيكيت وضع الفوطة

الوضع غير الصحيح لوضع الفوطة



الوضع الصحيح لوضع الفوطة



ثانياً: إتيكيت مناولة الممالح

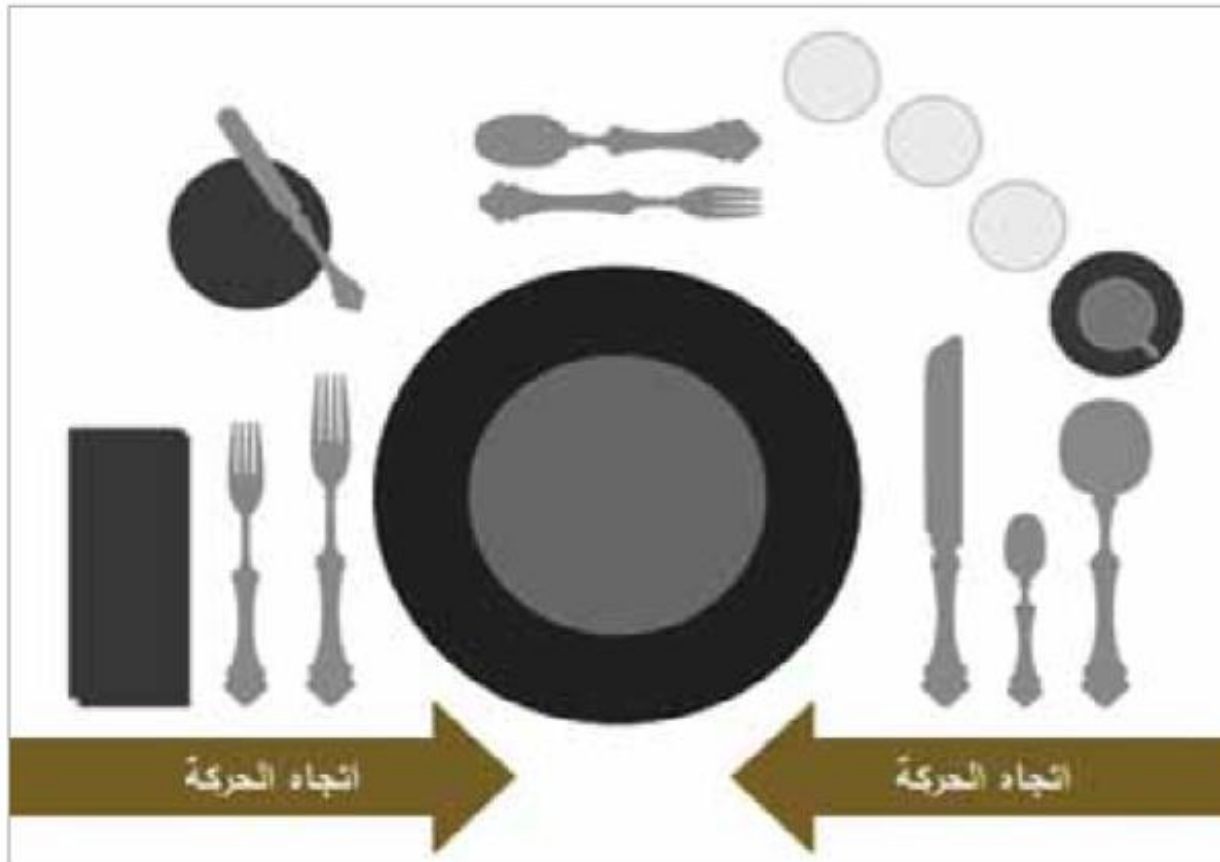
عدم مناولة المملحة منفردة



مناولة مملحتي الملح والفلفل



التسلسل الصحيح لاستخدام وسائل تناول الطعام من شوك وسكاكين وملاعق هو من الخارج إلى الداخل عن جهتي صحن الوجبة الرئيسية



إتيكيت تناول الزبدة مع الخبز

إتيكيت تناول الزبدة مع الخبز



تجنب عمل فطيرة زبدة



تقطيع الخبز قطعاً صغيرة ومسحها بالزبدة



إتيكيت تناول الحساء

توقف لبرهة، ومواصلة تناول الحساء.
لاحظ موقع الملعقة



حركة غرف الحساء من الداخل إلى الخارج



أكل السلطة بالشوكة والسكين إذا كانت
تحتوي قطع دجاج أو أكلاً بحرياً أو جبنة



وضع الملعقة بالخارج دلالة على الانتهاء
من تناول الحساء وإشارة للنادل كي
يرفع صحن الحساء



طريقة تقطيع خاطئة



طريقة تقطيع الطعام إلى قطع صغيرة هي أسلوب خاطئ



عدم التلويح بأدوات تناول الطعام أثناء الحديث مع الآخرين



في حال الحاجة للتوقف المؤقت عن
الطعام، مثلاً للتوجه اضطرارياً
لدورة المياه، توضع أدوات تناول
الطعام بالوضع أدناه، كإشارة للنادل
بأنني ما زلت مواصلاً تناول طعامي

توضع الفوطة على المقعد
كإشارة بأنني سأعود





وضع السكين والشوكة بهذا الوضع كإشارة
بأنك انتهيت من الطعام حتى يتسنى للندل رفع
الصحن المستعملة.

تجنب تنظيف الأنف بالفوطة



الطريقة الصحيحة لمسح الفم عند
الانتهاء من تناول الطعام



نصائح بما يجب تجنبه خلال المائدة

تجنب الكلام بالهاتف أو إرسال الرسائل النصية خلال تناول الطعام. وإن اضطررت لفعل ذلك، فمن الضروري الاستئذان من الجالسين، أو مغادرة المائدة، ريثما تكمل المكالمة، وتستميح الجالسين عذراً بعد العودة.



تجنب وضع الفوطة بالطريقة المبينة في الصورة أدناه في ختام حضورك للمأدبة



ومن آداب الطعام ما يلي:

- عدم إحداث صوت عند شرب المياه أو الحساء.
- يجب إغلاق الفم، وعدم المضغ بصوت عالٍ.
- عدم الكلام أثناء الطعام، أو النطق بألفاظ تؤثر على الشهية.
- عدم تناول أطعمة أو أدوات وقعت على الأرض، ويجب الاعتذار لكسر الأشياء أو وقوع مشروبات على المفروش.
- عدم بدء الطعام قبل الآخرين، وعدم وضع اليدين على المائدة.
- لا ترفع الشوك والسكاكين باليد أثناء الكلام.
- عدم إخراج بذور الفاكهة أو الليمون من الفم مباشرة، بل بالملقعة، وأن يغطي الفم باليد اليسرى عند تخليل الأسنان بعد الأكل.
- تفادي التدخين و بقية الضيوف يأكلون.
- عدم التذمر علناً من أنواع معينة من الأطعمة، إذا كان تناول الطعام في المنزل.
- عدم أخذ كميات كبيرة أو أنواع كثيرة من الطعام، في الطبق الواحد.
- ولكل نوع من أنواع الطعام قاعدة وأسلوب للتناول إلا أن هناك بعض الأنواع من الأطعمة وإن كانت تبدو بسيطة في تناولها فهي تحتاج لبعض القواعد البسيطة أيضاً التي قد لا تخطر ببالك ومنها:

الحلوى:

- قد تؤكل الحلوى بالملعقة أو الشوكة أو كلاهما سوياً.
- بالنسبة للفاكهة: التي تحتوى على عصير مثل الخوخ تقشر ثم تؤكل بالسكين والشوكة.
- الفاكهة الجافة: (التي لا تحتوى على عصائر) مثل التفاح تقطع ثم تؤكل باليد (الأصابع).
- الأيس كريم: يتم تناوله بالملعقة أما إذا كان به كيك يمكن أن يؤكل بالملعقة أو الشوكة سوياً.
- الكيك: يؤكل بالشوكة.
- أية أنواع أخرى من الحلوى لا يمكن تناولها باليد لابد من استخدام الشوكة وإن كانت هناك ضرورة يمكن استخدام الملعقة والسكين أيضاً.

الحساء:

- يوجد نوعان من الحساء نوع بدون أية إضافات وهو الحساء (الصريح) والنوع الآخر الغليظ القوام الذي يحتوى على الإضافات وكليةما يقدم إما في كوب به مقبض أو مقبضين أو طبق مسطح.
- إذا كان الكوب هو المستخدم بعد ملئه بالكمية الملائمة يتم شرب الحساء مباشرة من الكوب بعد هدوء الحساء أو أن تستكمل استخدام الملعقة في شربه حسبما تفضل.

- يقدم الحساء العادي أحياناً في طبق الحساء المسطح، وعندما توشك الكمية على الانتهاء عليك بإمالة الطبق قليلاً حتى لا تحدث الملعقة صوتاً عند ملامستها لقاع الطبق (وبالطبع لا يمكن شرب الحساء من الطبق مثل الكوب وإنما بالملعقة). ويتم إمالاته بإمساك طرف الطبق القريب منك لكن في اتجاه بعيداً عنك حتى لا ينسكب الحساء عليك.
- ينبغي أن يقدم الكوب أو الطبق المسطح على طبق آخر، وعند الانتهاء من شرب الحساء تترك الملعقة على هذا الطبق في حالة استخدام الكوب وعلى الطبق المسطح في حالة استخدامه.

السلطة:

- الأوراق الكبيرة للخضراوات مثل الخس تقطع إلى أجزاء صغيرة بالشوكة والسكين.
- أما الأوراق المقطعة لشرائح طويلة تلف حول سنون الشوكة.
- وأي قطع كبيرة غير أوراق الخضراوات يمكنك تقطيعها حسبما يروق لك.

الخضراوات والبطاطا:

- يمكن تناولها مباشرة من الأطباق التي تقدم فيها، أو يمكنك وضعها في الطبق الرئيسي الذي يوجد أمامك عن طريق ملعقة التقديم أو بإنزالها من الطبق الخاص بها إلى الطبق الذي يوجد أمامك بالشوكة أو السكين التي تتناول بها الطعام، وعندئذ يطلب من النادل (الجرسون) بأخذ الأطباق الخالية حتى لا تزدحم المائدة.

نصائح أخرى

- لا يجوز الجلوس قبل أن يأذن المضيف.
- لا يجوز مطلقاً مناقلة المقاعد أو مسميات المقاعد.
- تعرف وسلم على من يشاركوك المائدة قبل الجلوس قدر الإمكان، وتجنب مد اليدين والتصافح جلوساً من فوق أو عبر طاولة الطعام، مع من يقابلك في الموقع.
- فرش فوطه الضيافة حتماً.
- عدم المباشرة بالأكل قبل ضيف الشرف.
- عدم الارتكاز على الكوع خلال الجلوس على المائدة، والاكتفاء بتثبيت الذراعين على الرسغين.
- عدم إصدار أصوات جراء الأكل، ولا سيما الحساء.
- التقيد بتسلسل تقديم أنواع الطعام المعد سلفاً من قبل منظم الدعوة.
- المبادرة بتقديم الذات والتعارف مع الجالسين.
- التفاعل مع الجالسين في أحاديثهم، على أن يكون الحديث شاملاً للجميع.
- مراعاة عدم الاتيان بحركات مزعجة للجالسين.

نهاية المحاضرة التاسعة