

أساسيات البروتوكول والإتيكيت في الخدمة العامة

جميع حقوق النشر ٢٠٠٥ محفوظة لصندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة

المكتب الإقليمي للدول العربية - اليونيفيم

صندوق بريد: ٨٣٠٨٩٦ عمان - الأردن ١١١٨٣

هاتف: ٥٦٧٨٥٨٦-٦-٩٦٢

فاكس: ٥٦٧٨٥٩٤-٦-٩٦٢

موقع إلكتروني: www.unifem.org.jo

بريد إلكتروني: amman@unifem.org.jo

لا يجوز تصوير أو إعادة طبع وإنتاج أي جزء من هذه المادة بغير إذن مسبق من صندوق الأمم المتحدة الإنمائي

للمرأة - اليونيفيم

جميع حقوق الطبع محفوظة ٢٠٠٥

الآراء والتفسيرات والنتائج التي يحتويها هذا الدليل تعبر عن وجهة نظر المؤلفين ولا تعبر بالضرورة عن رأي

صندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة - اليونيفيم

تم الطبع في الأردن

الطبعة الأولى ٢٠٠٥

إعداد: د. جلال رشيد

التنسيق والتصميم: ADVIZE GREY

مقدمة

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى بيان أهمية التعرف على أساسيات البروتوكول والإتيكيت في الخدمة العامة بالنسبة القائد، كما يبين بطريقة عملية مخاطر عدم استطاعة القائد إتقان قواعد البروتوكول والإتيكيت، واستعمالها بطريقة فاعلة. ترجع أهمية هذا البرنامج للمتدربات على العمل السياسي في أنه يوضح لهن بطريقة مباشرة وسهلة، الفوائد التي سيحصلن عليها من تعلم قواعد البروتوكول والإتيكيت. هذا بالإضافة إلى أن هذا البرنامج يدرّب المشتغلات بالعمل السياسي ليس فقط على معرفة قواعد البروتوكول والإتيكيت ولكن على إتقان استخدامها في التعامل مع الرؤساء والنواب والجماهير.

مكونات البرنامج

- ١ - أساسيات البروتوكول والإتيكيت في الخدمة العامة.
- ٢ - إتيكيت تعاملات الأفراد أثناء العمل.
- ٣ - إتيكيت التعامل مع الناخبين.
- ٤ - إتيكيت المحادثة الهاتفية المهنية.
- ٥ - إتيكيت كتابة الرسائل الخاصة بالحملة الانتخابية.
- ٦ - أساسيات الإتيكيت في الحفلات.
- ٧ - أساسيات الإستقبال.
- ٨ - أساسيات توجيه الدعوة.
- ٩ - ملابس السيدات والرجال.
- ١٠ - التعامل مع الضيوف.
- ١١ - التقديم والتعارف.
- ١٢ - ترتيب المدعوين على الموائد.
- ١٣ - إستقبال المدعوين.
- ١٤ - آداب المائدة.
- ١٥ - أدوات تناول الطعام.
- ١٦ - إنتهاء المأدبة.
- ١٧ - الإطار المناسب للوليمة.

■ مساعدات التدريب

- ١ - إستبيان مبدئي.
- ٢ - إستبيان (١) عن أساسيات البروتوكول والإتيكيت في الخدمة العامة.
- ٣ - إستبيان (٢) عن أساسيات البروتوكول والإتيكيت في الخدمة العامة.
- ٤ - ورشة عمل (١) التحضير للدعوة لإحتفال.
- ٥ - ورشة عمل (٢) كتابة دعوة للإحتفال.
- ٦ - ورشة عمل (٣) إعداد ترتيبات الإحتفال.
- ٧ - ورشة عمل (٤) إعداد ترتيبات جلوس المدعوين.
- ٨ - تمثيل أدوار (١) عن إتيكيت المحادثة الهاتفية المهنية.
- ٩ - تمثيل أدوار (٢) عن إتيكيت المقابلة المهنية.
- ١٠ - تمثيل أدوار (٣) عن الإشراف على سير الإحتفال.
- ١١ - فيلم فيديو عن أساسيات البروتوكول والإتيكيت في الخدمة العامة.

الفوائد المتوقعة بعد انتهاء التدريب

أن تقتنع المتدربات بأهمية معرفة وإتقان أساسيات البروتوكول والإتيكيت، حتى لا يقعن (بحسن نية) في أخطاء غير مقصودة، أثناء التعامل مع الناخبين، وفي الحفلات العامة، قد يكون لها أثر جماهيري أو سياسي سيئ. من المتوقع أيضاً أن تكتسب المتدربات بعض الخبرة في قواعد وأساسيات البروتوكول والإتيكيت بحيث يمكنهن من تفادي الوقوع في أي أخطاء في البروتوكول أو الإتيكيت.

عرض ملخص للبرنامج التدريبي

- أساسيات البروتوكول و الإتيكيت في الخدمة العامة.

البروتوكول: هو فن التعامل مع الغير، وتحكمه مجموعة قواعد قد تكون مكتوبة (كما هو متبع فيما يختص بالأسبقية في الحفلات العامة) أو قد جرى العرف على إتباعها (مثل القواعد الخاصة بالزيارات). الإتيكيت: هو مجموعة قواعد قد تكون أقرب إلى الحس السليم، فيتصرف الشخص بشكل معين في ظروف معينة، ويكتسبها الشخص بالممارسة وبواجهها حاسته السادسة ليكون تصرفه بشأنها مقبولاً .

وكانت قواعد البروتوكول في الماضي أكثر تزمناً، أما الآن فهي متجهة إلى التبسيط ولكن قواعدها الأساسية باقية، وأيضاً الإتيكيت قواعدها متجهة إلى التبسيط إلا أن أساليبها الأساسية باقية، طالما كان الدافع إليها حسن المعاملة والذوق السليم والإرتفاع بمستوى العلاقات الإنسانية الحضارية إلى مكانة رفيعة. وهناك أيضاً ما يسمى " بالمجاملة" وهذه ليست لها قواعد مكتوبة بل هي إحساسك بأن ما تقومي به من تصرف سيدخل السرور والشعور بالرضى إلى نفس الغير، والمرأة الناجحة في مجاملتها هي التي تتمكن من أن تصل إلى قلب الآخرين وتحتل مكانة بين عواطفهم، ولكن من الخطأ أن تسرفي في المجاملة فتتقلب إلى عكس ما تريدين، أي أن خير الأمور الوسط، فالمبالغة أو التصنع قد تنقلب إلى سخرية، والتقصير قد يؤدي بك إلى عزلة وابتعاد. والمجاملة قبل كل شيء تحتاج إلى حس رفيع وهيب وشعور متيقظ يودعه الله سبحانه وتعالى في نفس من يريد.

إتيكيت تعاملات الأفراد أثناء العمل:

إظهار الاحترام المتبادل، عدم الخوض في تفاصيل الحياة الشخصية للعاملين، الترحيب بالنقد البناء، وتجنب التجريح الشخصي، المعالجة الصحيحة للنقد الموجه للشخص في مكان عام، إتقان فن التعامل مع الشخصيات الصعبة، المعالجة الصحيحة للشكوى من الآخرين ومن المشرفين، التدريب على مواجهة وحل المشاكل الطارئة والصعبة.

إتيكيت التعامل مع الناخبين:

اكتشاف كيف يقرر الناخبين التصويت لمرشح ما وأساسيات خدمة الناخبين، أهمية لغة الجسد في التعامل مع الناخبين، كيف نقدم للناخبين خدمة ذات كفاءة عالية، كيف نخلق مع الناخبين حواراً وتفاعلاً بناءً، كيف نكتشف الطريقة التي يفكر بها الناخب، كيف نحدد احتياجات الناخبين، والتعامل مع المواقف الصعبة.

إتيكيت المحادثة الهاتفية المهنية :

فن إجراء المكالمات الهاتفية لإنجاز أعمال الدائرة الانتخابية، كيف تتحكمي في سير المكالمات الهاتفية، مشاكل المحادثات الهاتفية (التثرثرة / الشد العصبي)، الطريقة المثلى لأداء عامل الهاتف بالمقر الانتخابي، أهمية عدم إظهار الغضب مطلقاً، الطريقة المثلى لمحادثة المرشح مع أفراد حملته الانتخابية، أهمية أن يشعر الفرد بالسعادة لأن المرشح قد كلمه هاتفياً.

■ أساسيات الاستقبال :

يقول المثل الشعبي «لا قبني ولا تغذيني» وهذا معناه أن حسن استقبال الضيف أهم من دعوته للزيارة أو للمائدة، إستقبال الضيف يتضمن مجموعة من التصرفات اللائقة وتعبير الوجه المرحة والكلمات اللطيفة التي تجعل الضيف يحس بالألفة وينسى غربته، هناك عادات وتقاليد تكونت وترسخت بمرور الزمن وتراكم الخبرة الإنسانية، بحيث أصبحت تكون ما يعرف بأداب الدعوة وآداب المائدة.

التقديم والتعارف :

يقدم الرجل إلى السيدة (إلا في حالة الملوك و رؤساء الدول)، السيدة الشابة تقدم إلى السيدة المسنة، تقدم السيدة الأقل مركزاً إلى السيدة الأعلى، وتقدم الأنسة أو السيدة الغير متزوجة إلى السيدة المتزوجة إلا إذا كانت الأولى تتمتع بمركز كبير في المجتمع فنعكس الوضع، تحية السيدات تكون قبل الرجال، السيدات لا يقمن من مقاعدهن عند التعارف أو المصافحة، أما صاحبة الدعوة فتقوم لتحية ضيوفها رجالاً ونساءً، يقوم الرجل من مقعده لمصافحة رجل آخر، تقوم السيدات مجاملة عند مصافحة رجل مسن.

استقبال المدعوين :

تتقدم الزوجة زوجها عند دخول الصالون، ويصافحان ربة البيت الداعية ثم رب البيت الداعي، تقوم الداعية والداعي بتعريف الضيوف بعضهم ببعض، وتقديمهم إلى ضيف الشرف، تتحدث الداعية والداعي إلى الجميع "رجالاً ونساءً" ويوزعان ابتسامتهما الرقيقة على جميع المدعوات والمدعوين، تراقب الداعية توزيع المشروبات التي تقدم قبل المأدبة، وبعد ساعة تقريباً من موعد بطاقة الدعوة يحضر رئيس الخدم ويعلم ربة البيت بصوت هادئ مسموع ان العشاء جاهز.

انتهاء الوليمة :

عندما ينتهي تناول الطعام تبدي المدعوة الى السيدة الاولى، بايماء بسيطة، وإلى الباقيين إيداناً بقيامها من مقعدها، يساعد كل رجل السيدة التي عن يمينه في القيام من مقعدها، ثم يلتئم شمل الجميع في الصالون الكبير حيث تدار القهوة. البادئ بمغادرة الحفل هو أكبر الشخصيات المدعوة والسيدة قرينته، وهو يستأذن من سيدة البيت ومن الداعي ويشكراهما على المائدة الأنيقة والوقت اللطيف، يتلوه باقي المدعوين بالإنصراف و يودعهم الداعي وقرينته حتى باب الدار الداخلي.

الإطار المناسب للوليمة :

الإطار العام يتضمن:- إعداد الطعام المناسب، ترتيب المائدة بفن وذوق ومعرفة، توزيع الإضاءة بإتقان، تنسيق الأزهار بحب ومزاج، الإهتمام بالتهوية نظراً لوجود عدد كبير من الناس في مساحة مغلقة، إختيار الموسيقى المناسبة التي توفر خلفية مريحة ومبهجة، الحديث في موضوعات تناسب الأجواء الجميلة في الحفل.

■ قراءات إضافية في الموضوع

١ - الدبلوماسية، البروتوكول، الإتيكيت والمجاملة. أحمد حلمي إبراهيم. عالم الكتب. القاهرة

٢ - A Manual of Etiquette. Daisy Eyebright. David McKay publisher, U.S.A

٣ - Straight and Crooked Thinking, Robert H. Thouless - Pan Books London , 1974

أساسيات البروتوكول والإتيكيت في الخدمة العامة

١ - ما هي الوظيفة التي تشغلها الآن؟

.....

٢ - ما هي أهم واجباتك في العمل؟

أ.....

ب.....

٣ - لماذا قررت حضور ورشة العمل هذه؟

أ.....

ب.....

٤ - ما هي أهم مهارات البروتوكول والإتيكيت التي قد تحتاجها في العمل السياسي؟

أ.....

ب.....

٥ - ما هي أهم معوقات تطبيق مبادئ البروتوكول والإتيكيت التي قد تواجهها في العمل السياسي؟

أ.....

ب.....

٦ - كيف تتمكني من حل هذه المشكلات بعد حضور ورشة العمل هذه؟

أ.....

ب.....

٧ - ما هي الموضوعات الضرورية التي ترغبين أن تركز ورشة العمل عليها وما هي الموضوعات الأخرى

التي ترغبين في إضافتها لورشة العمل هذه؟

أ.....

ب.....

ت.....

ث.....

ج.....

شكراً جزيلاً على إهتمامك

■ إختيار (١)

أجيب عن الأسئلة التالية :

لا أدري	خطأ	صحيح	البيان
			إظهار الإحترام المتبادل والعمل به في جميع المواقف من أساسيات البروتوكول.
			ليس من المهم أن نخلق انطباعاً جيداً في المقابلة الأولى.
			من الممكن الخوض في تفاصيل الحياة الشخصية للعاملين إذا كانت تؤثر على سير الحملة الإنتخابية.
			يجب الترحيب بالنقد البناء، وتجنب التجريح الشخصي.
			يمكن توجيه النقد البناء لفكرة ما ولكن ليس لمن قالها.
			ليس من المهم اكتشاف كيف يقرر الناخبين التصويت لمرشح ما، طالما أن كل ما يحتاجونه أوفره لهم.
			ليس من المهم أن نخلق مع الناخبين حواراً وتفاعلاً بناءً، طالما أنهم يوافقون على الأفكار التي نعرضها عليهم.
			من المهم أن يشعر الناخب بالسعادة لأن المرشح قد كلمه هاتفياً في أمر من الأمور التي تخص الناخب.
			يجب أن نكتب التقرير بدقة وموضوعية باستخدام الجمل والكلمات المناسبة وإن سببت أماً وحرماً شديداً للقارئ.
			كتابة التقرير تختلف عن كتابة الفاكس.
			القائد يركز في قراءته للتقرير على معرفة تفاصيله.
			القائد يركز في قراءته للتقرير على الملخص التنفيذي.
			القائد يركز في قراءته للتقرير على التوصيات.
			حسن استقبال الضيف أهم من دعوته للزيارة أو للطعام.
			يجب أن ترسل الدعوات قبل موعد الدعوة بمدة كافية.
			يجب أن تكون الدعوة مكتوبة على الآلة الكاتبة أو مطبوعة.
			يجب أن تحتوي الدعوة على بيانات كافية عن مناسبتها وتاريخها ومكانها.
			عند التأكد من عدم إمكان تلبية الدعوة، ليس من الضروري أن تعتذر مقدماً عن عدم الحضور.

■ إستييان (٢)

أجيبني عن الأسئلة التالية:

لا أدري	خطأ	صحيح	البيان
			حسن التصرف أثناء تناول الطعام أمر بالغ الأهمية.
			يجلس المضيف مستقيماً ولا يرتاح في مقعده، وهو مستعد دائماً لخدمة ضيوفه.
			في الظروف الإضطرارية يمكن التكلم والضم مليء بالطعام .
			يجب الحرص على عدم صدور صوت عند المضغ أو البلع أو الشرب.
			لا يصح شرب أي سوائل إلا بعد ابتلاع الطعام وإفراغ الفم منه تماماً .
			توضع كمية من الطعام في الفم تناسب حجمه، ولا تزيد عنه.
			لا يهم أن يبدو الفم محشوراً بأكثر مما يستوعب من الطعام.
			يجب ابتلاع ما في الفم كله قبل تناول الطعام مرة ثانية.
			عند ارتشاف الحساء ليس من المهم صدور أي صوت من الفم.
			لا تؤخذ قطعة الخبز باليد لتغمس في الحساء أو الصلصة .
			يؤخذ بذر الزيتون أو بذر البرتقال من الفم براحة اليد مضمومة على بعضها لتحجب الشفتين بحيث لا يظهر الفم ولا ما يخرج منه.
			يمكن أن نأخذ الطعام من الطبق الرئيسي إلى طبقنا، بملعقتنا أو شوكتنا الخاصة
			ليس من المهم أن تتركي بواقي طعام في طبقك، طالما أخذت كفايتك.
			إذا احتجت إلى خبز أو ماء أو غيره، وكان مكانه بعيد عنك، قومي من مكانك وخذى حاجتك ثم ارجعي إلى مكانك بهدوء.
			تقدم الضيافة للسيدة المتقدمة في العمر أولاً .
			تقدم الضيافة للسيدات قبل الرجال دائماً.
			يقدم الطبق للمدعوين من الجهة اليسرى ويرفع الصحن المستعمل من الجهة اليسرى، ويستبدل بأخر نظيف، من الجهة اليمنى.
			لبس التايور أو الانسامبل هو الشائع في حفلات السهرة .
			يرتدي العسكريون البدلة العسكرية في الحفلات الرسمية .
			السيدات لا يقمن من مقاعدهن عند التعارف أو المصافحة، أما صاحبة الدعوة فتقوم لتحية ضيوفها رجالاً و نساءً .

■ ورشة عمل رقم (١)

التحضير لدعوة الإحتفال

طلب منك بصفتك أمينة للمرأة في المنطقة أن تحضري ما يلزم لاحتفال جماهيري لمرشحي الحزب في الدوائر المختلفة بالمدينة.

وقد بدأت في هذا العمل ووضعت خطة للتنفيذ تشترك فيها الأأمينات المساعدات كل منهن تقوم بمهمة ما.

١ - ما هي المهام التي عليك القيام بها للتحضير لهذا الإحتفال ؟

٢ - ما هي تفاصيل كل مهمة ؟

٣ - ما هي مؤهلات الأأمينات المساعدات اللاتي سيقمن بتنفيذ هذه المهام ؟

٤ - ما هي مهمتك الأساسية في هذا العمل ؟

٥ - ما هي حدود الصلاحيات التي ستعطيها لكل أمينة مساعدة ؟ هل ستكون متساوية بين الجميع ؟ علي إجابتك

■ ورشة عمل رقم (٢)

كتابة دعوة لإحتفال

طلب منك بصفتك أمينة للمرأة في المنطقة أن تعدي الدعوات اللازمة لاحتفال جماهيري لمرشحي الحزب في الدوائر المختلفة بالمدينة.

وقد بدأت في هذا العمل ووضعت خطة للتنفيذ تشترك فيها إحدى الأأمينات المساعدات

١ - ما هو التلقين المبدئي الذي ستعطيه للأمينة المساعدة ؟

٢ - ما هي العناصر الأساسية التي يجب أن تحتوي عليها الدعوة ؟

٣ - كيف ستختارين نوع الورق وشكل الطباعة، وأين تطبع، وعلى أي أساس سيكون اختيارك لكل ؟

٤ - ما هي مؤهلات الأمينة المساعدة التي ستختارينها للقيام بتنفيذ هذه المهمة ؟

٥ - ما هي حدود الصلاحيات التي ستعطيها للأمينة المساعدة ؟

٦ - ما هي مهمتك الأساسية في هذا العمل ؟

■ ورشة عمل رقم (٣)

إعداد ترتيبات الإحتفال

طلب منك بصفتك أمينة للمرأة في المنطقة أن تحضري ما يلزم لاحتفال جماهيري لمرشحي الحزب في الدوائر المختلفة بالمدينة

وقد بدأت في هذا العمل ووضعت خطة للتنفيذ تشترك فيها الأأمينات المساعدات، وكل منهن قام بالمهمة الموكلة إليه.

وقد جاء يوم الإحتفال فما هي الترتيبات المطلوبة الآن؟

١ - ما هي الترتيبات المطلوبة للتنفيذ من كل أمينة مساعدة ؟

٢ - ما هي حدود الصلاحيات التنفيذية التي ستعطيها لكل أمينة مساعدة ؟

- ٣ - ما هي مهمتك الأساسية في هذا العمل لضمان حسن التنفيذ ؟
- ٤ - كيف ستتصرفين في المواقف الطارئة ؟
- ٥ - أذكرني بعض أهم المواقف الطارئة التي يمكن أن تحدث، وكيف ستتصرفين حيالها لضمان نجاح الإحتفال ؟

■ ورشة عمل رقم (٤)

إعداد ترتيبات جلوس المدعوين

طلب منك بصفتك أمينة للمرأة في المنطقة أن تحضري ما يلزم لإحتفال جماهيري لمرشحي الحزب في الدوائر المختلفة بالمدينة.

وقد بدأت في هذا العمل ووضعت خطة للتنفيذ تشترك فيها الأمينات المساعدات كل منهن يقوم بمهمة ما.

وطلبت من إحادهن أن تحضر كشفاً بالشخصيات المقترح دعوتها للإحتفال

١ - من هي الشخصيات المقترح أن تحضر هذا الإحتفال ؟ ولماذا ؟

٢ - من هي الشخصيات غير المرغوب أن توجه لهم دعوة لحضور هذا الإحتفال ؟

٣ - إذا كان بعض الحاضرين من سفراء الدول العربية الصديقة، فكيف ستقومين بترتيب جلوسهم على المنصة أو في الصفوف الأولى؟ ولماذا؟

٤ - ما هو الترتيب المقترح للحاضرين من موظفي الحكومة؟ (الوزراء ونوابهم، مديري العموم، رؤساء الشركات وأعضاء المجلس المحلي)؟

■ تمثيل أدوار رقم (١)

إتيكيت المحادثة الهاتفية المهنية

عندما تتم مكالمة هاتفية بين المرشحة وأعضاء فريق العمل، يجب على المرشحة أن :-

١ - تتكلم بحيوية، وتذكر اسمها في بداية المكالمة.

٢ - إظهار سعادتها بهذه المكالمة مع أحد أعضاء فريق العمل.

٣ - تذكر شيئاً مبهجاً في بداية المكالمة (قبل الشيء الآخر).

٤ - تجعل عضو فريق العمل يحس بالسعادة لأن المرشحة كلمته بالهاتف.

المطلوب :-

أ- تخيلي انك تكلمين هاتفياً إحدى عضوات فريقك في الأمانة وتريدين إبلاغها بأنه تقرر نديها للعمل في مكان آخر لفترة ٣ شهور.

ب- اختاري اثنتين من زميلاتك المتدربات للقيام بهذه المحادثة الهاتفية.

ج- بعد الإنتهاء من إتمام المحادثة أطلبي من باقي المتدربات إبداء وجهه نظرهن في تفاصيل سير المكالمة.

د- إختاري اثنتين أخريين من زميلاتك المتدربات للقيام بهذه المحادثة الهاتفية أخذاً بالإعتبار الملاحظات التي

ذكرت.

■ تمثيل أدوار رقم (٢)

إتيكيت المقابلة المهنية

عندما تتم مقابلة مهنية بين المرشحة وأعضاء فريق العمل، يجب على المرشحة :-

- ١ - الإستماع بتركيز و اهتمام.
- ٢ - ملاحظة وتحليل الإشارات الجسمية.
- ٣ - التصرف بحنكة كقائدة.
- ٤ - تحفيز المتكلمة.
- ٥ - البدء بكلمات مشجعة.
- ٦ - خلق شعور بالأمان لدى المتكلمة.
- ٧ - إبعاد المشكلات عن العاملين معها، مع عدم الإنغماس فيها.

المطلوب :-

- أ- تخيلي أنك تكلمين إحدى أعضاء الفريق في الأمانة وتريدين إبلاغها بأنه قد تقرر نقلها للعمل في مكان آخر لفترة ٣ شهور.
- ب- إختاري اثنتين من زميلاتك المتدربات للقيام بهذه المحادثة.
- ج- بعد الإنتهاء من إتمام المحادثة أطلبي من باقي المتدربات إبداء وجهه نظرهن في تفاصيل سير المناقشة.
- د- إختاري اثنتين أخريين من زميلاتك المتدربات للقيام بهذه المناقشة أخذنا بالإعتبار الملاحظات التي ذكرت.

■ تمثيل أدوار رقم (٣)

الإشراف على سير الإحتفال

طلب منك بصفتك أمينة للمرأة في المنطقة أن تحضري ما يلزم لإحتفال جماهيري لمرشحي الحزب في الدوائر المختلفة بالمدينة.

وقد بدأت في هذا العمل ووضعت خطة للتنفيذ تشترك فيها الأأمينات المساعدات، وكل منهن قامت بالمهمة الموكلة إليها.

وقد جاء يوم الإحتفال وتمت الترتيبات المطلوبة وبدأ توافد المدعويين وتريدين اجلاسهم على المائدة الرئيسية.

- ١- إختاري بعض أعضاء فريقك وكلفيهم بالمهام اللازمة ؟ ما هي؟
- ٢- إعتبري أعضاء الفريق الآخر من المجموعة هم المدعويين، وهم:-
السيد المحافظ ونائبه، وسكرتير عام المحافظة، وأمينة المرأة في المنطقة، وعضوان من المجلس الشعبي.

١ - كيف سيتم جلوس المدعويين وعلى أي أساس؟

٢ - متى يبدأ الحفل؟

٣ - متى يلقي المحافظ كلمته؟

برنامج تدريبي

البروتوكول: هو فن التعامل مع الغير، وتحكمه مجموعة من القواعد قد تكون مكتوبة (كما هو متبع فيما يختص بترتيب الأسبقية في الحفلات العامة) أو قد جرى العرف على اتباعها (مثل القواعد الخاصة بالزيارات والولائم).
الإتيكيت: فهو مجموعة قواعد قد تكون أقرب إلى الحس السليم، فيتصرف الشخص بشكل معين في ظروف معينة، ويكتسبها الشخص بالممارسة ويواجهها بحاسته السادسة ليكون تصرفه بشأنها مقبولاً.

■ أساسيات البروتوكول والإتيكيت في الخدمة العامة

- أساسيات إظهار الإحترام المتبادل والعمل به في جميع المواقف.
- كيف نخلق انطباعاً جيداً في المقابلة الأولى.
- أهمية أن نتفادى خلق انطباع سيئ في المقابلة الأولى.
- كيف نتلاءم مع أخلاقيات وقواعد وقوانين العمل في المكان.
- كيف نختار الملابس التي نرتديها، لتلائم مكان العمل وأخلاقياته.
- القواعد العامة للتعامل مع السيدات والآنسات في مكان العمل.
- القواعد العامة لإتكتيت التعامل عموماً في مكان العمل.
- القواعد العامة لأخلاقيات التعامل أثناء الاجتماعات.
- أهمية التأثير على الحواس الخمس لضيوفك في العمل.
- التعامل بحكمة وكياسة مع التداخلات والمقاطعات أثناء العمل.
- التصرف أثناء الراحة لتناول المشروبات الخفيفة في الكافيتيريا.
- كيف ومتى تطلب إجازته؟
- كيف تتصرف إذا طلب منك تقديم إستقالتك (بسبب أو بدون)؟

■ إتيكيت تعاملات الأفراد أثناء العمل

- إظهار الإحترام المتبادل.
- عدم الخوض في تفاصيل الحياة الشخصية للعاملين.
- الترحيب بالنقد البناء، وتجنب التجريح الشخصي.
- المعالجة الصحيحة للنقد الموجه للشخص في مكان عام.
- إتقان فن التعامل مع الشخصيات الصعبة.
- المعالجة الصحيحة للشكوى من الآخرين ومن المشرفين.
- التدريب على مواجهة وحل المشاكل الطارئة والصعبة.

■ إتيكيت التعامل مع الناخبين

- اكتشاف كيف يقرر الناخبين التصويت لمرشح ما.
- أساسيات خدمة الناخبين.
- أهمية لغة الجسم في التعامل مع الناخبين.
- كيف نقدم للناخبين خدمة ذات كفاءة عالية.
- كيف نخلق مع الناخبين حواراً وتفاعلاً بناءً.
- كيف نكتشف الطريقة التي يفكر بها الناخب.
- كيف نحدد احتياجات الناخبين.

■ إتيكيت المحادثة الهاتفية المهنية

- فن إجراء المكالمات الهاتفية لإنجاز عمال الدائرة الانتخابية.
- كيف نتحكمي في سير المكالمات الهاتفية.
- مشاكل المحادثات الهاتفية (الثرثرة/الشد العصبي).
- الطريقة المثلى لأداء عامل الهاتف بالمقر الانتخابي.
- أهمية عدم إظهار الغضب مطلقاً.
- الطريقة المثلى لمحادثة المرشح مع أفراد حملته الانتخابية.
- أهمية أن يشعر الفرد بالسعادة لأن المرشح قد كلمه هاتفياً.

■ إتيكيت كتابة الرسائل الخاصة بالحملة

- أساسيات كتابة رسائل الحملة الانتخابية.
- مراحل كتابة الرسائل:
- التحضير للكتابة.
- الكتابة.
- مراجعة ما كتب.
- طريقة كتابة رسالة لتقولي نعم.
- طريقة كتابة رسالة لتقولي لا.
- طريقة كتابة رسالة لتطلي إتخاذ إجراء.
- بعض الاخطاء الشائعة في تحرير المراسلات.
- كتابه الملاحظات التذكيريہ القصيرة (MEMO).
- كتابة التقارير.

- أسلوب كتابة تقرير إلى المستويات الأعلى.
- أسلوب كتابة خطاب إلى المستويات الأعلى.
- بعض الجمل التي ينصح بتجنب كتابتها.
- كتابة الفاكسات.
- الزمن الذي يخصصه القائد لقراءة التقارير.

■ أساسيات الإتيكيت في الحفلات

- للسيدة المثقفة دور أساسي في إنجاح الدعوة.
- يبدأ هذا الدور مع طلالة أول ضيف يدخل المنزل ويستمر حتى توديع آخر ضيف.
- وتحكم هذه التصرفات قواعد عامه لم يعد بإمكان أي سيدة عصريه إهمالها.

■ أساسيات توجيه الدعوة

- قبل توجيه الدعوة يجب تدوين أسماء المدعوين لبيان مدى إمكان إنجامهم وتألفهم، ليتجنب صاحب الدعوة وضيوفه أي ازعاج أو توتر عصبي.
- ترسل الدعوات قبل موعد الدعوة بمدة كافية تسمح للمدعو بأن ينظم وقته لكي يتمكن من الحضور (حوالي أسبوعين) خصوصاً إذا كان من رجال الأعمال أو الدبلوماسيين.
- الدعوة الرسمية يجب أن تكون مكتوبة، وتستخدم البطاقات المطبوعة للدعوة إلى الحفلات الكبرى.
- يسمح باستخدام الدعوات المكتوبة باليد أو الشفهية بين الأصدقاء فقط.
- تحمل الدعوة البيانات التالية:
- اسم المدعو.
- نوع الإحتفال أو اللقاء (ندوة / حفلة عشاء / حفل استقبال).
- مكان الدعوة.
- تاريخ الإحتفال أو اللقاء.
- ممكن أن يذكر نوع اللبس في الإحتفالات الرسمية.
- إسم الداعي وعنوانه ورقم هاتفه ليتيسر للمدعو ان يتصل به مؤكداً حضوره أو معذراً عن عدم الحضور.
- إذا كان مكان الدعوة في منطقة نائية فيستحسن إرفاق بطاقة الدعوة بخريطة مبسطة ترشد إلى مكان الدعوة.

ملابس السيدات والرجال

- لبس التايور أو الانسامبل هو الشائع في مقابلات الصباح و مأدب الغداء، و كذلك الفساتين ذات الألوان الهادئة مع البلاطي في فصل الشتاء.
- في حفلات الكوكيتيل والشاي واستقبالات الأعياد القومية تلبس فساتين التواليت أو الفساتين القصيرة مع بعض الحلبي البسيطة.
- في مأدب العشاء يرتدي الرجال البدلة الغامقة السوداء أو الكحلي، وترتدي السيدات فساتين السهرة الطويلة مع التحلي بالمجوهرات والفضاء.
- يرتدي العسكريون البدلة العسكرية الخاصة بالحفلات الرسمية.

التعامل مع الضيوف

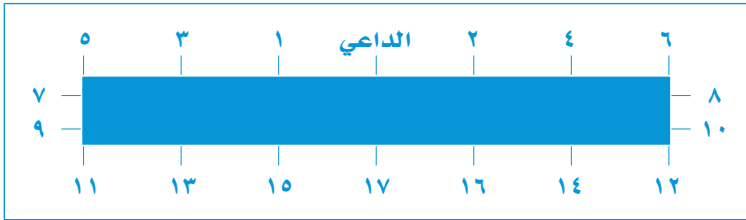
- الإستقبال: المضيف يستقبل الضيوف على باب المدخل.
- التعريف: يتولى المضيف تقديم الضيف الى الحاضرين. يراعي تقديم الأصغر سناً أو مقاماً إلى الأكبر.
- التعارف: لتمهيد سبل تبادل الأحاديث بين الضيوف يستحسن ارفاق التقديم بذكر مهنة الضيف أو اختصاصه او اهتماماته.
- الأماكن : يتم التوزيع بطريقة تسهل التعارف وتبادل الأحاديث. حول الطاولة المستطيله يجلس المضيف وزوجته عند طرفي المائدة، وتكون أماكن ضيوف الشرف قريبة من صاحب الدعوة يتبعهم المدعوين حسب أسبقيتهم. الطاولة المستديرة تحل هذه المشاكل.
- أسماء المدعوين : في الحفلات الرسمية توضع بطاقة تحمل اسم كل مدعو لترشده إلى مقعده.

التقديم والتعارف

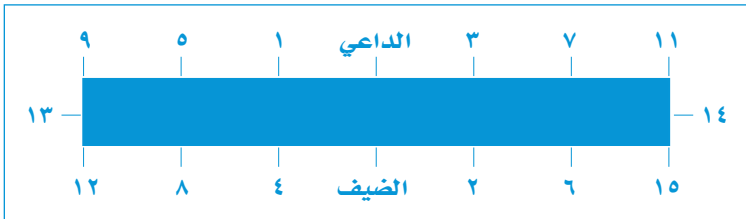
- يقدم الرجل إلى السيدة (إلا في حالة الملوك و رؤساء الدول).
- السيدة الشابة تقدم إلى السيدة المسنة.
- تقدم السيدة الأقل مركزاً إلى السيدة الأعلى.
- تقدم الأنسة أو السيدة الغير متزوجة إلى السيدة المتزوجة إلا إذا كانت الأولى تتمتع بمركز كبير في المجتمع فنعكس الوضع.
- تحية السيدات تكون قبل الرجال.
- السيدات لا يقضن عند التعارف أو المصافحة، أما صاحبة الدعوة فتقوم لتحية ضيوفها رجالاً ونساءً.
- يقوم الرجل من مقعده لمصافحة رجل آخر.
- تقوم السيدات مجاملة عند مصافحة رجل مسن.

ترتيب المدعوين على الموائد

- إذا كانت المائدة تضم رجالاً ونساء تعد قائمتان.
- قائمة النساء وتأخذ ترقيماً مسلسلاً (من ١ إلى عدد الحاضرات) حسب أسبقيتهن (تبعاً لمركزهن العلمي أو الاجتماعي أو طبقاً لأسبقية أزواجهن).
- قائمة الرجال وتأخذ ترقيماً مسلسلاً (من ١ إلى عدد الحاضرين) حسب أسبقيتهم (تبعاً لمركزهم العلمي أو الاجتماعي أو طبقاً للأسبقية الرسمية).
- الرجل الأسبق يكون رقم ١ و السيدة الأولى رقم ٢ ثم الرجل الثاني و يأخذ رقم ٣ ثم السيدة الثانية وتأخذ رقم ٤ و هكذا.
- مكان الشرف
- يكون في منتصف المائدة الذي يواجه الباب الرئيسي للغرفة، أو الذي يواجه النوافذ إذا كان الباب الرئيسي على جانب.
- إذا كانت المائدة قاصرة على الرجال ولا يوجد ضيف خاص محتفلاً به، يجلس الداعي في مكان الشرف كما في الرسم.



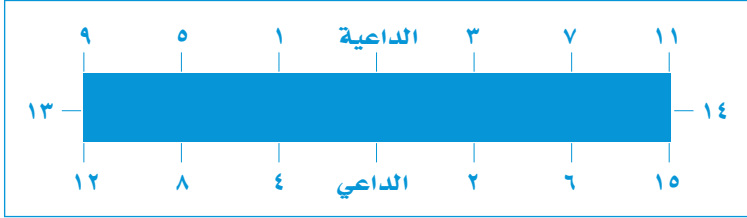
- إذا كانت المائدة قاصرة على الرجال وتكريماً لشخصية مهمة (ضيف شرف)، وكانت المائدة مستطيلة يكون الترتيب كما في الرسم.



• إذا كانت المأدبة للرجال والنساء وتكريماً لشخصية مهمة (ضيف شرف)، و كانت المائدة مستطيلة يكون الترتيب كما في الرسم.

• رقم ١ هو الرجل الأول ورقم ٢ السيدة الأولى وهكذا.

• يلاحظ في ترتيب الموائد الا يجلس مدعو بجانب زوجته كلما كان ذلك ممكناً.



استقبال المدعوين

- عند حضور المدعوين تتقدم الزوجة زوجها عند دخول الصالون، ويصافحان ربة البيت الداعية ثم رب البيت الداعي.
- تقوم الداعية والداعي بتعريف الضيوف بعضهم ببعض، وتقديمهم إلى ضيف الشرف.
- تتحدث الداعية والداعي الى الجميع "رجالا و نساء" ويوزعان ابتساماتهما الرقيقة على جميع المدعوات والمدعوين.
- تراقب الداعية توزيع المشروبات التي تقدم قبل المأدبة.
- بعد ساعة (تقريباً) من موعد بطاقة الدعوة يحضر رئيس الخدم ويعلم ربة البيت بصوت هادئ مسموع بأن العشاء جاهز.

آداب المائدة

- حسن التصرف أثناء تناول الطعام أمر بالغ الأهمية، وأبرز القواعد التي يجب اتباعها هي:-
- يجلس المضيف مستقيماً ولا يرتاح في مقعده، أو يسند رأسه بيده مثلاً، ولا يضع على المائدة إلا معصميه.
- عدم التكلم والضم مليء بالطعام، ويتم المضغ بهدوء والضم مغلق، مع الحرص على عدم صدور صوت عند المضغ او الشرب.
- لا يصح شرب أي سوائل إلا بعد ابتلاع الطعام وإفراغ الضم منه تماماً، ويراعى أن تمسح الشفتان بالفوطة قبل الشرب وبعده، ولا يرفع الكوع في اثناء تقريب الكوب من الضم.
- توضع كمية من الطعام في الضم تناسب حجمه، وبحيث لا يبدو الضم محشوراً بأكثر مما يستوعب.
- يجب ابتلاع ما في الضم كله قبل تناول الطعام مرة ثانية.

- يفتح الفم بما يتناسب مع حجم قضمه صغيرة وليس أكثر.
- عند ارتشاف الحساء يجب عدم صدور أي صوت من الفم، وعند ارتشاف الملاعق الأخيرة منه ترفع جهة الطبق القريبة من المدعو، باتجاه وسط المائدة.
- تستعمل شوكة لغمس قطعة صغيرة من الخبز في الصلصة، ولا تؤخذ قطعة الخبز باليد لتغمس في الصلصة.
- تؤخذ بذور الزيتون أو بذر البرتقال من الفم براحة اليد مضمومة على بعضها لتجنب الشفتين بحيث لا يظهر الفم ولا ما يخرج منه.
- عندما يكتمل جلوس المدعوين يبدأ طاقم الخدمة في توزيع الطعام بحيث يقدم المختص بالطعام السرفيس من الشمال، والمختص بالشراب من اليمين، ويجب أن يمرروا مرة أخرى على المدعوين بالترتيب، فقد يرغب احدهم في تناول المزيد من صنف معين .
- يكون لكل جانب من المائدة طاقم لتقديم الطعام، بسرفيس كامل.
- لا يجب ان تتركى بواقي طعام في طبقك، لذلك يستحسن ان تغرفي كمية مناسبة لك من البداية.
- إذا إحتجت إلى خبز أو ماء أو غيره، وكان مكانه بعيد عنك، اطلبي المساعدة من مدعو آخر قريب مما تحتاجيه.
- تقدم الضيافة للسيدة المتقدمة في العمر أولاً، وللسيدات قبل الرجال دائماً.
- يقدم الطبق للمدعوين من الجهة اليسرى ويرفع الصحن المستعمل من الجهة اليسرى، و يستبدل بأخر نظيف، من الجهة اليمنى .

■ أدوات تناول الطعام

- يوجد نوعان من أدوات تناول الطعام:-
- الشوك و السكاكين و المعالق.
- العصي (المستخدمة في جنوب شرق آسيا).
- الشوكة: تمسك دائماً باليد اليسرى وظهرها إلى أعلى، ويمكن استعمالها لخلط الطعام في الطبق.
- السكين: تمسك باليد اليمنى وتوضع السبابة على جهته الغير قاطعة . لا يوضع السكين في الفم، ولا يستعمل للتأشير به أثناء الحديث. ولا يستعمل لتحريك الطعام.
- الملعقة: تمسك باليد اليمنى فتوضع على راحة اليد بين السبابة والإبهام وتستعمل لتناول الحساء (بدون صوت).
- العصي: تحتاج الى تمرين عملي لإتقان الأكل بها.
- عند التوقف عن تناول الطعام -أثناء الوليمة - لفترة قصيرة توضع الشوكة والسكين متقاطعين داخل الطبق وليس خارجه.
- بعد الإنتهاء من تناول الطعام توضع الشوكة والسكين متوازيين ومتقاربين داخل الطبق.

- الفوط: حين يفتح صاحب الدعوة الفوطة المطوية أمام صحنه، فهذا يعني إمكان الشروع في تناول الطعام. توضع الفوطة على الركبتين ولا تعلق بالصدر.
- غسل الأصابع: يوضع وعاء يحتوي ماء فاتراً وحلقة من الليمون أو بتله الورد، على يسار الضيف. تغمس أطراف الأصابع بالماء داخل الوعاء وتجفف بمنشفة.

■ إنتهاء المأدبة

- عندما ينتهي تناول الطعام تبدي المدعوة إلى السيدة الأولى، بإيماءة بسيطة، وإلى الباقيين إيداناً بقيامها من مقعدها.
- يساعد كل رجل السيدة التي عن يمينه في القيام من مقعدها.
- يلتئم شمل الجميع في الصالون الكبير حيث تدار القهوة.
- اللبائى بمغادرة الحفل هو أكبر الشخصيات المدعوة والسيدة قرينته، وهو يستأذن من سيدة البيت ومن الداعي ويشكراهما على المائدة الأنيقة والوقت اللطيف.
- يتلوه باقي المدعوين بالإنصراف ويودعهم الداعي وقرينته حتى باب الدار الداخلي.

■ الإطار المناسب للوليمة

- الإطار العام يتضمن:-
- إعداد الطعام المناسب.
- ترتيب المائدة بظن وذوق ومعرفة.
- توزيع الاضاءة بإتقان.
- تنسيق الأزهار بطريقة جذابة.
- الإهتمام بالتهوية نظراً لوجود عدد كبير من الناس في مساحة مغلقة.
- إختيار الموسيقى المناسبة التي توفر خلفية مريحة ومبهجة.
- الحديث في موضوعات تناسب الأجواء الجميلة في الحفل.

