

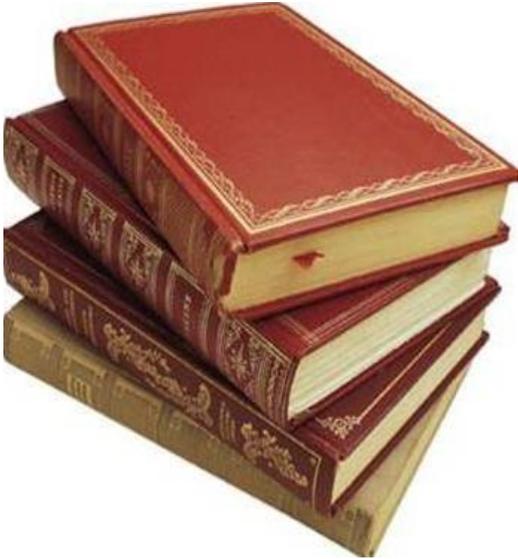
فن البروتوكول والاتيكايت



المدرّب / محمود عيسى قاعود

اهم محاور الدورة

- مفهوم الاتيكييت والبروتوكول و الفرق بينهما.
- السمات الشخصية لموظف العلاقات العامة.
- خطوات إعداد المؤتمرات والندوات وورش العمل.
- اتيكيت المصافحة والتوديع.
- قواعد الاسبقية والمجاملات.
- بروتوكول الحفلات وأشكال الموائد .
- قواعد السلوك على المائدة.



البروتوكول والاتيكييت وجهان لعملة واحدة للعلاقات العامة



الفرق بين البروتوكول والاتيكايت

البروتوكول

يهتم بتنظيم حياة البشر بمختلف انتماءاتهم في إطار من القواعد السلوكية

الإتيكايت

يهتم بالقواعد التي تحكم السلوك الدبلوماسي

ای ان

البروتوکول یمثل جمالك أمام الجنسیات الأخرى

و

الاتیکیت یمثل جمالك أمام نفسك وامام الآخرين

البروتوكول

- البروتوكول الشخصي.
- قواعد تنظيم المؤتمرات والندوات وورش العمل.
- قواعد الاسبقية
- قواعد رفع الاعلام
- قواعد اعداد الولايم

البروتوكول الشخصي

- تكوين علاقات وبناء الصداقات.
- البعد عن الانعزال والانطواء وعدم الانقطاع عن الاخرين.
- عدم الاستغناء عن الاخرين (العائلة ، زملاء العمل ، والحي....الخ.
- تقدير الاخرين ، خصوصا عن انجاز الاعمال.
- الانصات الجيد والتحدث بأدب واخلاق.
- البعد عن التكلف فى الحديث او استخدام لغة غير اللغة المتداولة.
- تجنب انتقاد الآخرين.
- الالتزام بالمواعيد والحضور للمناسبات.
- تطوير عملية الاتصال والتواصل مع الجميع.

البروتوكول الشخصي

- توفير ما يريدها الناس قدر المستطاع.
- الشعور بأهمية الآخرين.
- لا تحط من قدر الآخرين ، خاصة الذين يقلون عنك في مستواهم الثقافي أو الاجتماعي أو الاقتصادي.
- لا تتسرع في الحكم على الآخرين ؛ لحين تكوين صورة متكاملة عنهم.
- لا تفترض أن في الآخرين الكثير من العيوب.
- تمالك غضبك إذا أغضبك الناس.
- لا تتمسك برأيك إلى حد العناد.
- التواضع. والصدق والامانة.
- احرص على مظهرك.

آداب عامة

- لا تعامل الناس جميعاً معاملة واحدة.
- تعامل مع الناس بأسلوب لبق وبخلق حسن.
- أكثر من وضع الإبتسامات البشوشة.
- أكثر من استخدام الكلمات المشجعة.
- لا تكثر التشكي، فيملك الناس.
- عدم تصيد اخطاء الآخرين.
- اخرج من حدود ذاتك ومصالحك ورغباتك (أنا أولاً).
- التماس الاعذار للجميع.
- اجعل تصحيح الخطأ سهلاً. و جدد الثقة بالمخطيء

البروتوكول الشخصي

لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فإنك تكون قد قطعت

85% من طريق النجاح

99% من طريق السعادة الشخصية

بروتوكول

المؤتمرات

قبل المؤتمر

- تحديد الهدف – الوسائل – النفقات
- تعيين فرق العمل على النحو التالي :
 - (1) فريق عمل تنظيمي (تجهيز المكان والدعوات والخطابات).
 - (2) فريق عمل عملي .
 - (3) فريق عمل اتصالات وعلاقات واستقبال .
 - (4) فريق عمل للمواد الإعلامية .
 - (5) فريق عمل للإسكان والإعاشة .
 - (6) فريق عمل للسكرتارية .
 - (7) فريق عمل خدمات مساعدة مراسلات سائقين .

- كتابة خطابات رسمية للمسؤولين لعمل النشاط.
- اختيار عنوان النشاط ومحاوره .
- اختيار الشخصيات المشاركة وتحديد طرق الاتصال بها ومخاطبتها .
- تحديد مكان العمل (داخل المؤسسة - خارجها والاتفاق على الأسعار وتوقيع عقد معهم).
- تحضير المكان (المنصة الرئيسية - الصوت - الإضاءة - الترجمة - البوفية - تخصيص المقاعد حسب الحاضرين .

- طباعة الأوراق المطلوب توزيعها.
- دعوة وسائل الإعلام لتغطية النشاط .
- إعداد المادة الصحفية المطلوب تقديمها للإعلاميين .
- إعداد النشرة أو الملف الذي يوزع على الحاضرين .
- جدول الوقت والجلسات .

- لوحة الخلفية الرئيسية للنشاط .
- لوحات بأسماء المتحدثين والمعلقين .
- الاتصال لتأكيد مواعيد النشاط .
- تحضير كلمة الرئيس

اثناء المؤتمر

- مراقبة العمل ومتابعة المشكلات الناتجة .
- الاستعداد لتوزيع الأوراق والمواد المطلوب توزيعها من هدايا وملفات .
- تقديم واجب الضيافة من شاي وقهوة وتحديد طرق وكيفية تقديمها .
- متابعة طلبات الضيوف والمدعوين .
- متابعة البوفيه وتقديم الغذاء للجميع .
- تنظيم السيارات في حالة وجود برنامج ترفيهي أو زيادة ميدانية للضيوف .
- إدارة الأجهزة أثناء الجلسات (صوت فيديو كمبيوتر وتحديد مسؤوليتها) .

بعد المؤتمر

- تقويم الأداء ومقارنته بالخطة الموضوعة .
- تحديد الإيجابيات .
- تحديد السلبيات ومناقشتها وتحديد المخطئ .
- معالجة القصور .
- رفع تقرير عن النشاط كله للإدارة

أنواع المؤتمرات

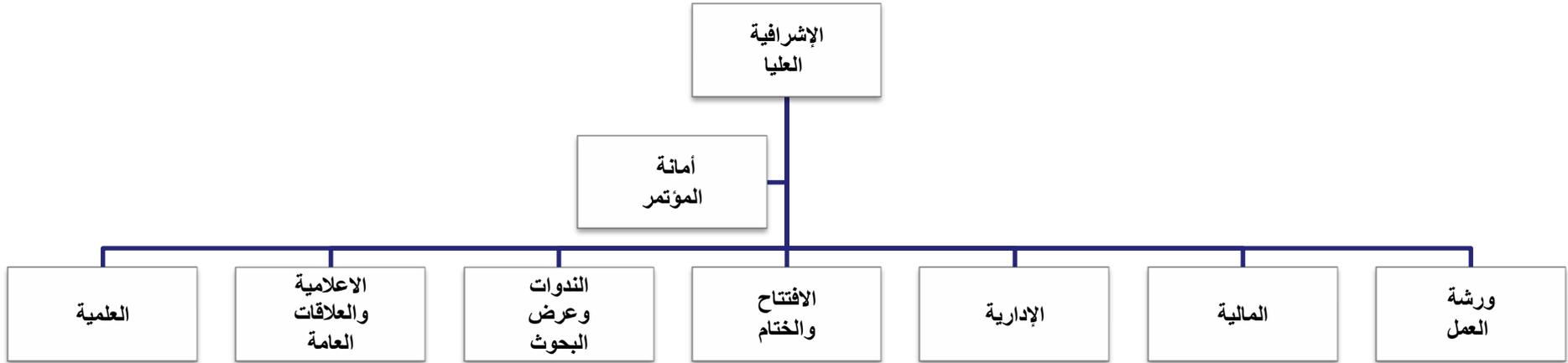
أولاً : مؤتمرات محلية (ضمن القطر الواحد).

- وهي نوعين :
- - مؤتمر لمؤسسة أو هيئة أو اتحاد معين.
- - مؤتمرات عامة تضم العاملين في مجال واحد .

ثانياً : مؤتمرات عالمية:

- وهي بين الجامعات المحلية والاقليمية والأجنبية .
- بين الدول بعضها بعض عن طريق الهيئات أو الوزارات .

لجان المؤتمر



بروتوكول الندوات

الندوة : اجتماع مجموعة من المتخصصين بأمر معين في مكان محدد، وزمان محدد لمناقشة موضوع محدد

عناصر الندوة:

موضوع الندوة، مدير الندوة، الأعضاء المشاركون في الندوة، الجمهور، الحوار.

مدى نجاح الندوة يتوقف على توفر هذه العناصر . فأي خلل في واحد منها يؤدي إلى ضعف في الندوة ، ومن ثم عدم وصول أهدافها إلى الجمهور الذي يتابعها أو يشاهدها .

أنواع الندوات :

- 1- الندوة البحثية.
- 2- الندوة العامة

كيفية إدارة الندوة

1. اختيار أعضائها من المتخصصين البارزين.
2. وإبلاغ الاعضاء مبكراً عن الموضوع ليُعِدُّو أبحاثهم.
3. اختيار موضوع الندوة بدقة وعناية لكي يسهم في حل أو طرح مشكلة.
4. دعم الندوة إعلامياً ونشر نتائجها في الأوساط المختلفة.
5. وتوزيع نتائج الندوة على المعاهد العلمية ذات الاختصاص.
6. مهمة مدير الندوة إعداد المحاور الأساسية للأسئلة التي ستطرح، أو على الأقل المشاركة في إعدادها. وتوزيعها على الأعضاء المشاركين لكي يهيئوا أنفسهم للإجابة عنها حتى لا يُفاجئوا، أو يُخرجوا. وتكون دقيقة في إعداد الأسئلة ، وبأسلوب لا يحتمل التأويل

ملاحظات عامة فى ادارة الندوة

1. عدم احراج المتحدثين او المشاركين ، او مقاطعتهم.
2. عدم التعالي، أو الاستئثار بالحديث.
3. توزيع الوقت وتحديداه على المشاركين وتوضيح ذلك قبل المشاركة.
4. عدم الخروج عن موضوع الندوة،
5. السيطرة على الموقف.
6. ضبط الأمور لاتساع دائرة الحوار.
7. المحافظة على النظام واللياقة فى التخاطب.
8. إيقاف المتحدثين المسيئين للمشاركين، أو الذين يسخرون،

بروتوكول اعداد ورشات العمل

هي مناسبات يجتمع فيها الناس الذين يواجهون مشكلة مشتركة بهدف تجميع الخبرات والبحث عن إجابات. ويكون التشديد أو التأكيد دائما على "العمل". بينما "الورشة" هي المكان الذي يتم فيه تبادل الاشياء ذات القيم المتشابهة.

- ورش العمل الناجحة لأبد ان يكون لديها منتج.

- ورش العمل من اجل العمل والندوات والمؤتمرات من اجل التعلم.

- ورش العمل تحتاج الى تحضير دعوات، توثيق، جدول، قائمة بالحضور،

المكان، الزمان، اسم الندوة، ضيافة، اتصالات ومواصلات، المرافق. جدول

الورشة، الميزانية، المواد الموزعة، القرطاسية، دليل المؤسسة. نت. الاعلان.

- التخطيط والاعداد لها قبل 6 شهور من اقامتها.

- العدد المثالي للورشة 20 شخص.

كيف تنظم وتعد ورشة عمل

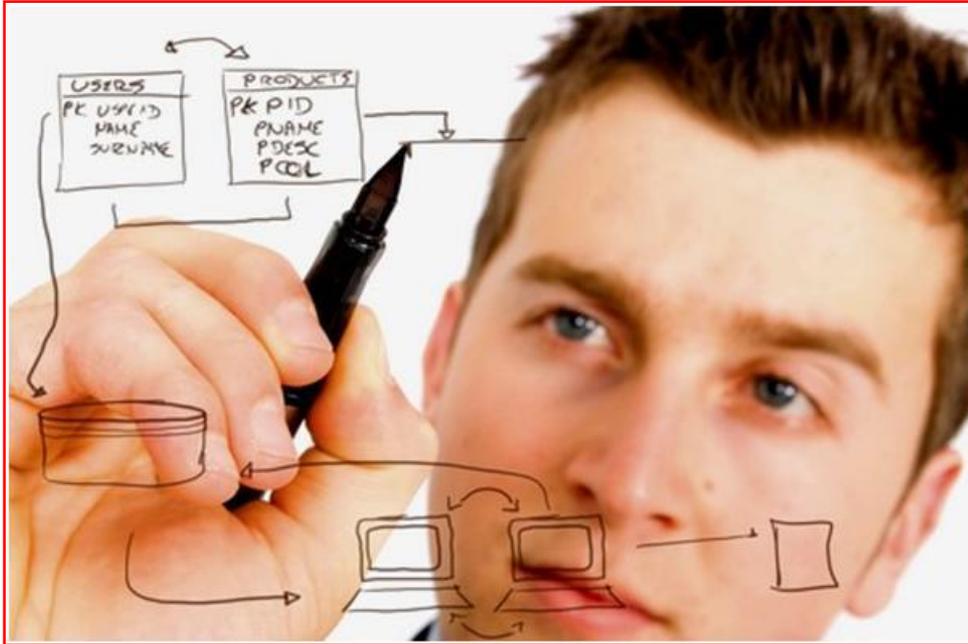
- تحليل مشكلة أو مشروع
- وضع خطة عمل
- تعلم مهارة جديدة
- اكتساب الكفاءات التي تؤدي إلى تغيير في المواقف والسلوكيات
- أن يتم تحويلهم إلى فرق عمل

الانشطة والتمارين لتحليل المشكلة

1. مصفوفات على الورق
2. العصف الذهني
3. تمرين SWOT
4. الممارسة من خلل لعب الدوار

الأسبقية

الاسبقية بين الدول



- التناوب
- القرعة
- الابدجية

الاسبقية بين ملوك ورؤساء الدول

ليس لها قواعد وإنما هناك اعراف

رئيسين

اكثر من رئيس

تاريخ التاج - الحروف الابدجية للدول - التناوب - السن - دون الاتفاق



رؤساء البعثات الدبلوماسية

وفقا للوصول او اوراق الاعتماد



رفع الاعلام

قواعد رفع العلم الوطنى

- العلم ىرمز الى معانى معينة
- ىرفع على جميع القنصلىات فى الخارج
- ىحظر ان ىرفع بالوان باهته
- ىرفع على الهىئات والوزارات لىلا ونهارا
- ىحمل على سارىة وحبل ولا ىلامس الارض
- اذا رفع مقلوبا ىدل على الاحتجاج (بعض الدول)
- عند توقيع الاتفاقىات – المؤتمرات - الاجتماعات

رفع العلم الوطنى مع اعلام اخرى

- عند انزال الاعلام اخر علم ينزل هو العلم الوطنى
- اذا كان العدد مفرد فى النصف يكون الوطنى والمجوز يكون باليمين
- لا يجوز رفع اى علم الا بعد رفع العلم الوطنى اولا
- هناك علمين الوطنى الاعلى
- المقاس واحد لكل الاعلام

تنكيس الاعلام

- العلم يتم تنكيسه الى النصف وباذن من رئيس جمهورية
- العلم الذى لاينكس هو السعودية الا فى حالات نادرة
- التنكيس للوفاه — كارثة — مجاملة لدولة

رفع العلم على السيارة

- يرفع علم رئيس الدولة فى الاماكن التى يحل بها
- و لا يرفع لمجرد مروره بمكان ما ، و يظل العلم مرفوعا طوال مدة حلوله بالمكان.
- العلم الخاص بسيارة رئيس الدولة يماثل العلم الوطنى المميز بشعار الدولة و تحيط به شرائط ذهبية من ثلاث جهات
- مقاس هذا العلم 24 فى 36 سم
- اليمين هو مكان العلم على السيارة للوطنى
- بمفرده علم الدولة من الجانبين -

اعداد الولايم والحفلات

مكونات البوفيه

- السلطات على الاقل نوعين
- مقبلات
- الشوربة نوع واحد يكفي في حالة قلة العدد
- اللحوم اساسى
- النشويات لا يفضل فقط نوع واحد
- خضار واحدة تكفى
- الحلويات

تذكر عند اعداد الموائد فى المراسم

قاعدة العين تاكل قبل الفم

انواع البوفيه

- بوفيه يعتمد على نوعيه واحد مثل البوفيه البحرى
- بوفيه يعتمد على اصناف دول مثل البوفيه الاسيوى
- بوفيه مشكل وهذا الافضل

ادوات هامة جدا في اعداد الموائد

السخانات



ادوات هامة جدا في اعداد الموائد

ملاقط البوفيه



ادوات هامة جدا في اعداد الموائد

المعالق



ادوات هامة جدا فى اعداد الموائد

كماليات اخرى



ترتيب البوفيه

في الاصل ليس لها قاعدة ولكن هناك بعض النصائح

- عدم رص الطااولات تراص بجانب بعضها البعض
- السلطات يجب ان تاخذ شكل منفصل لكل نوع
- الادوات هناك الكثير من الطرق
- اطباق الشوربة
- تغطية الجزء الفارغ من الطااولات
- يجب ان تراعى الخامات - الالوان - الاشكال - الخلفية

بعض الاشكال



بعض الاشكال



بعض الاشكال



بعض الاشكال



الاتيکيت

فن الخصال السليمة السلوك بالغ التهذيب

اصلها فرنسى وتعنى كلمة بطاقة

لماذا كلمة بطاقة ؟؟؟؟

مطالب الاتيكيت

المطلب الاول : اتيكيت التعامل الرسمي

المطلب الثاني : اتيكيت الحديث

المطلب الثالث : اتيكيت الملابس

المطلب الرابع : اتيكيت الولائم والحفلات



المطلب الاول : اتيكيت التعامل الرسمي

• يقوم على خمس اساسات:

- 1- المجاملة
- 2- البساطة
- 3- الاسبقية
- 4- التقديم والتعارف
- 5- المصافحة

1- المجاملة



• فن الارضاء

• هي ان تضع في اعتبارك عند كل تصرف شعور
الآخرين وحقوقهم.

• مثلا الهدية

ما هو اتيكيت الهدية ؟



2- البساطة

- لا بد ان تتخلص من الخجل
- هناك فرق بين التخلص من الخجل وفرض النفس بقوة
- الابتعاد عن التكلف

3- الاسبقية

انزلو الناس منازلهم

4- التقديم والتعارف

المقصود بها التعرف على الآخرين

تعريف شخصيتين ببعضهما البعض



5- المصافحة



- لا تطول ولا تقصر
- النظر الى الشخص الاخر عند المصافحة
- الشخص الاكبر منزلة هو الذي يبدأ بالمصافحة
- السلام باليد والانحناء البسيط مع هزها بلطف
- الرجل لا يبدأ بالمصافحة الا بعد مد يد السيده بالمصافحة

المطلب الثاني : اتيكيت الحديث

هنا لابد من توافر ثلاث مهارات اساسية :



- مهارة الاتصال
- مهارة الاستماع
- مهارة ادارة الوقت

اتيكيت الحديث

- تجنب المصطلحات الخاصة بفئة معينة



- الحديث باللغات الاجنبية

- مراعاة لغة الجسد مهمة جدا

مهارة الاستماع

هل هناك فرق بين الاستماع والإنصات والسمع



اتيكيت الحديث فى وجود التليفون

- الاستئذان قبل الرد على التليفون
- السماعه مفضلة
- اغلق التليفون فى الاماكن التى لايسمح فيها به
- عد الالاحاح فى اخذ او اعطاء التليفون

اتيكيت الحديث فى التليفون

- لا تنشغل بغير التليفون من تناول الطعام مضغ اللبان
- ارسال رنة لاتصال الطرف الاخر ... امر فى غاية السوء
- عدم رد الاطفال على التليفون
- الادب عند الرد على التليفون حتى لو كنت عصبى
- فى العمل اسم الشركة اولا

الاطءاء الفادءة فى اءىكءء الءءءء

- اللبانه
- المفاءءء
- السىءارة
- عدم البءء من نفسك عند ءعلق ءمىل ولىكن ملابءك
- عدم اءراء الاءر عند النطق بلفظ اءر
- المناداه بالاسم الاول والءفاظ على الالءاب

المطلب الثالث: اتيكيت الملابس



صباحا - مساءا



الملابس الخاصة بكل بلد

المطلب الرابع: اتيكيت الولايم

الغداء :

- المضيف يصطحب اول سيده ثم المتزوجات ثم الغير ثم الرجال
- ملابس عادية
- ابسط من العشاء
- 20 دقيقة ثم الانصراف

العشاء :

- عدد المرافقين 2 فى الغالب
- دعوة منذ فترة

حفلات الحديقة:

- اكبر فى العدد
- الاخطار منذ فترة