

د. منى فريد

علم الاتيكيت الاجتماعي والدبلوماسي



دار أسامة
للنشر والتوزيع



الموضوع	الصفحة
المقدمة	٣
الفصل الأول - علم الإتيكيت وفنّه	٥
علم الإتيكيت وفنّه	٦
الإتيكيت الحقيقي منذ ١٤ قرن	٧
الإتيكيت في الإسلام	٨
آداب الطعام والشراب	٩
إتيكيت التحية	١٠
إتيكيت المصافحة	١٠
إتيكيت المحادثة	١١
إتيكيت الزيارة	١١
إتيكيت اللهجة	١١
إتيكيت البشاشة	١١
إتيكيت الاستئذان	١٢
إتيكيت الهدية	١٢
إتيكيت تقديم الورود	١٢
إتيكيت زيارة المريض	١٢
إتيكيت الأناقة	١٣



- ١٣..... إتيكيت الموائد
- ١٣..... إتيكيت كبار الشخصيات
- ١٣..... إتيكيت عدم الغضب
- ١٣..... إتيكيت الابتسامة
- ١٣..... إتيكيت الشكر
- ١٤..... إتيكيت احترام المواعيد
- ١٤..... إتيكيت التواضع

١٥..... الفصل الثاني - آداب السلوك

- ١٦..... آداب السلوك
- ١٦..... في الهاتف
- ١٧..... في الفندق
- ١٧..... في الطائرة
- ١٨..... في الأسواق
- ١٨..... في المصعد
- ١٩..... في القراءة
- ١٩..... الانتظار
- ١٩..... في الاحتفاظ بالسر
- ١٩..... في ترتيب المنزل
- ٢١..... احترام النظام
- ٢١..... السلوكيات حول المائدة
- ٢٢..... آداب تقديم النقود للغير
- ٢٢..... آداب تسليم هدية أو طرد عند السفر
- ٢٢..... آداب المجاملة



- المعانة من الكحة أو السعال ٢٣
- الإتيكيت في الحدائق ٢٤
- الاستغلال الصحيح للوقت ٢٤
- آداب التعامل مع الوالدين ٢٤
- آداب التعامل مع الناس ٢٥
- واجبات المريض نحو المحيطين به ٢٧
- التعامل مع المربين ٢٧
- التعامل مع المرأة الحامل ٢٨
- إتيكيت الزيارة ٢٨
- إتيكيت الضيافة ٢٨
- إتيكيت الحديث ٢٩
- إتيكيت المناسبات ٢٩

الفصل الثالث - الإتيكيت على طاولة الطعام ٣١

- الإتيكيت على طاولة الطعام ٣٢
- مائدة الطعام شبه الرسمي - غير الرسمي ٣٢
- آداب المائدة وسلوكياتها ٣٤
- إتيكيت الجلوس إلى المائدة ٣٨
- مناديل طاولة السفرة (القوط) ٤٠
- الحديث على المائدة ٤١
- البدء في تناول الطعام ٤١
- آداب الأكل وقواعده ٤١
- إتيكيت استخدام السكين والشوكة ٤٣
- مائدة العائلة التقليدية (مائدة المنزل) ٤٥



- ٤٧ نصائح متنوعة في أثناء تناول الوجبة
- ٤٨ تنسيق طاولة السفرة
- ٤٩ إتيكيت لف مناديل طاولة السفرة

٥١ الفصل الرابع - إتيكيت الضيافة

- ٥١ في العمل
- ٥٢ إتيكيت الضيافة في العمل
- ٥٢ آداب كرم الضيافة
- ٥٣ إتيكيت عشاء العمل (عند تناول عشاء رسمي)
- ٥٣ إتيكيت غداء العمل (عند تناول غداء رسمي)
- ٥٤ إتيكيت غداء العمل بوجه عام
- ٥٦ إتيكيت غداء العمل مع الرئيس
- ٥٨ الإعداد لعشاء العمل
- ٦٩ المطاعم والدعوات العالمية
- ٦٩ المطعم الاسترالي
- ٧٠ المطعم الأوروبي
- ٧٠ المطعم الصيني
- ٧١ المطعم الكوري
- ٧١ المطعم المكسيكي

٧٣ الفصل الخامس - إتيكيت المجاملة وسلوكيات المائدة

- ٧٤ إتيكيت المجاملة وسلوكيات المائدة
- ٧٤ إتيكيت الطعام الساخن الفاسد
- ٧٥ إتيكيت الشرقة



- ٧٦.....إتيكيت العطس أو السعال
- ٧٦.....إتيكيت انسكاب الأطعمة والسوائل
- ٧٧.....إتيكيت انسكاب السوائل والماء
- ٧٧.....إتيكيت انسكاب الأطعمة
- ٧٨.....إتيكيت استخراج بقايا الأطعمة من الأسنان
- ٧٩.....إتيكيت الطعام والمائدة
- ٨١.....إتيكيت تناول الطعام

٩١..... **الفصل السادس - إتيكيت الشاي**

- ٩٢.....إتيكيت الشاي
- ٩٣.....طريقة تقديم الشاي والطعام

٩٥..... **الفصل السابع - إتيكيت الضيوف**

- ٩٦.....إتيكيت الضيوف
- ٩٦.....قواعد الإتيكيت
- ٩٨.....في ولائم العشاء
- ٩٨.....إتيكيت الدعوة إلى المائدة
- ٩٩.....بعض قواعد الحضور
- ١٠٠.....إتيكيت فن التقديم والضيافة
- ١٠٠.....إتيكيت مغادرة الحفلات
- ١٠١.....كيفية الاستئذان
- ١٠٢.....أنواع الحفلات
- ١٠٢.....١- المآدب الحميمية والعائلية
- ١٠٣.....٢- حفلة الشاي



- ٣- حفلة الكوكتيل ١٠٣
بطاقات الدعوة ١٠٣
إتيكيت الإعراب عن الشكر ١٠٥
تقديم الشكر ١٠٦

الفصل الثامن - قواعد عامة في الإتيكيت ١٠٩

- إتيكيت التدخين ١١٠
الإتيكيت في وضع المكياج ١١١
إتيكيت المصافحة بالأيدي ١١٣
إتيكيت تقديم الهدايا ١١٤
طريقة تقديم الهدايا ١١٤
هدايا العمل ١١٥
هدايا العشاء ودعوته ١١٥
هدية التخرج ١١٥
هدية الزفاف ١١٦
إتيكيت استقبال هدية ١١٦
إتيكيت دورات المياه (دورات المياه العامة) ١١٧
إتيكيت دورات المياه العامة ١١٨

الفصل التاسع - إتيكيت المراسلات في العمل ١١٩

- إتيكيت المراسلات في العمل ١٢٠
إتيكيت وسائل الاتصال الإلكترونية ١٢١
ميكروفون الهاتف ١٢١
الهاتف المحمول (الخلوي) ١٢٢



هاتف السيارة.....	١٢٢
البريد الإلكتروني.....	١٢٢
الفاكس.....	١٢٢
إتيكيت الإنترنت.....	١٢٣
إتيكيت المصافحة في العمل.....	١٢٤
إتيكيت المكتب (إتيكيت العمل).....	١٢٥
١- التحية عند الدخول.....	١٢٥
٢- السلوك في مكاتب الآخرين.....	١٢٥
٣- واجبات الضيف.....	١٢٦
٤- واجبات المضيف.....	١٢٦
إتيكيت القيام والجلوس.....	١٢٦

الفصل العاشر - إتيكيت الإعاقة..... ١٢٩

إتيكيت الإعاقة.....	١٣٠
إتيكيت التعامل مع ذوي الإعاقة الجسدية.....	١٣٠
إتيكيت التعامل مع ذوي الإعاقة السمعية.....	١٣١
إتيكيت التعامل مع ذوي الإعاقة البصرية.....	١٣٢
إتيكيت استقبال الأشخاص المعاقين.....	١٣٣
إتيكيت الاستقبال.....	١٣٣
إتيكيت التعامل مع الشخص بحسب سنه.....	١٣٤
إتيكيت مقابلات العمل لذوي الاحتياجات الخاصة.....	١٣٥
قواعد مقابلات العمل الشخصية لذوي الإعاقة الجسدية.....	١٣٥
قواعد مقابلات العمل الشخصية لذوي الإعاقة البصرية.....	١٣٦
مقابلات العمل الشخصية لذوي الإعاقة السمعية.....	١٣٦

١٣٨.....	إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوي الاحتياجات الخاصة
١٤١.....	الفصل الحادي عشر - الإتيكيت الدولي (البروتوكول)
١٤٢.....	مفهوم البروتوكول
١٤٢.....	المراسم
١٤٧.....	أهداف البروتوكول
١٤٨.....	مبادئ البروتوكول
١٥٢.....	المجاملة الدولية
١٥٢.....	أ- التهاني بالأعياد
١٥٣.....	ب- التكريم
١٥٣.....	ج- التعزية
١٥٤.....	د- إعلان الحداد
١٥٤.....	هـ- إيفاد بعثة الشرف
١٥٤.....	و- برقيات الشكر
١٥٤.....	ح- برقيات التمنيات
١٥٤.....	ط- تبادل الهدايا
١٥٥.....	ي- إقامة الحفلات أو مآدب التكريم
١٥٥.....	ك- تبادل الأوسمة
١٥٥.....	ل- منح الأوسمة
١٥٦.....	م- إرسال باقة ورد أو زهور
١٥٦.....	ن- القيام بزيارة لشخصية كبرى
١٥٦.....	مجاملة عند توتر العلاقات
١٥٦.....	مناسبات يتبادل فيها رؤساء الدول الرسائل
١٥٦.....	١- تبليغ التتويج
١٥٧.....	٢- تبليغ الوصاية على العرش



- ١٥٧..... ٣- تبليغ انتخاب رئيس الجمهورية
- ١٥٨..... ٤- تبليغ التنازل عن العرش
- ١٥٨..... ٥- انضمام دولة إلى أخرى
- ١٥٩..... ٦- الاعتداء على رئيس دولة
- ١٥٩..... ٧- التهاني بالأعياد الوطنية
- ١٦٠..... ٨- التعزية بالوفاة
- ١٦٠..... ٩- تبادل العواطف في النكبات
- ١٦٠..... ١٠- بعد مغادرة رئيس الدولة الضيف البلاد
- ١٦١..... ١١- في أثناء تحليق الطائرة التي نقل رئيس الدولة
- ١٦١..... مراسلات بين رؤساء الدول
- ١٦١..... ١- رسائل الديوان الهامة
- ١٦٢..... ٢- رسائل الديوان العادية
- ١٦٢..... ٣- الرسائل الشخصية
- ١٦٣..... ٤- الرسائل الموجهة إلى الشعب
- ١٦٣..... مهمة زوجة عميد الهيئة الدبلوماسية
- ١٦٤..... بروتوكول المكالمة بالهاتف أو التلفون
- ١٦٥..... التدخين في السيارات
- ١٦٦..... قواعد المصافحة

- ١٦٧..... **الفصل الثاني عشر - بروتوكول الزيارات الرسمية**
- ١٦٨..... بروتوكول الزيارات الرسمية
- ١٦٩..... بروتوكول التقديم والتعارف والتحية
- ١٦٩..... ١- التقديم الرسمي
- ١٦٩..... ٢- أصول التقديم الاجتماعي



- ١٧١ ٣- التحية والمصافحة
- ١٧١ ٤- التحية من السيارة
- ١٧١ بروتوكول استقبال الشخصيات الرسمية وتوديعها
- ١٧١ أولاً- من حيث المكان
- ١٧٢ ثانياً- من حيث الشخصيات
- ١٧٣ ثالثاً- من حيث التوقيت
- ١٧٤ رابعاً- من حيث انتهاء الزيارة
- ١٧٥ مراسم توديع الوفود
- ١٧٥ نموذج عن برنامج استقبال رئيس دولة أجنبية
- ١٧٨ بروتوكول زيارات زوجات رؤساء الدول
- ١٧٩ زيارات رسمية يقوم بها رؤساء الدول الأجنبية
- ١٨٠ ١- تهيئة الزيارة
- ١٨١ ٢- تهيئة البرنامج والدعوات
- ١٨٢ بروتوكول مترتب على القائم بالأعمال الأصيل عند القدوم
- ١٨٣ بروتوكول مترتب على القائم بالأعمال الأصيل عند المغادرة
- ١٨٤ زيارات غير رسمية
- ١٨٤ زيارات وزراء الخارجية
- ١٨٥ زيارة رؤساء الحكومات للدول الأجنبية
- ١٨٧ **الفصل الثالث عشر - بروتوكول التحية العسكرية**
- ١٨٨ بروتوكول التحية العسكرية
- ١٨٩ بروتوكول التحية بالمدفع
- ١٨٩ بروتوكول السير على الأرصفة
- ١٩٠ بروتوكول السير في المواكب



- الفصل الرابع عشر - بروتوكول تنظيم المؤتمرات والاجتماعات الدولية..... ١٩١**
- ١٩٢..... بروتوكول تنظيم المؤتمرات والاجتماعات الدولية
- ١٩٢..... اختيار مكان اجتماع المؤتمر وتنظيمه
- ١٩٣..... بروتوكول الحفلات الخطابية أو المحاضرات أو المهرجانات القومية
- ١٩٥..... واجبات إدارة المراسم عند استقبال الوفود
- ١٩٦..... واجبات إدارة المراسم في أثناء عقد المؤتمر
- ١٩٦..... مراسم توديع الوفود
- ١٩٧..... إتيكيت الضيافة ومراسم المؤتمرات الدولية
- ١٩٧..... تنظيم موائد الاجتماعات الدولية الثنائية
- ١٩٨..... تنظيم موائد الاجتماعات الدولية الثنائية التي يحضرها وسيط دولي
- ١٩٨..... تنظيم موائد الطعام من حيث المكان
- ١٩٩..... تنظيم موائد المؤتمرات المتعددة الأطراف
- ١٩٩..... واجبات إدارة المراسم قبل وصول الوفود
- ٢٠٠..... دعوة الوفود في المؤتمرات الدولية
- ٢٠٢..... دعوة الوفود إلى حفلات الشاي والمرطبات
- ٢٠٢..... مراسم توديع الوفود
- ٢٠٢..... واجبات المؤتمرين عند السفر أو بعد المغادرة

- الفصل الخامس عشر - الأسبقية في البروتوكول..... ٢٠٣**
- ٢٠٤..... الأسبقية في البروتوكول
- ٢٠٥..... أسبقية بين رؤساء الدول والملوك
- ٢٠٦..... أسبقية أزواج الدبلوماسية
- أسبقية أزواج رئيسات مجلس الوزراء والوزيرات والموظفات اللواتي يشغلن
- ٢٠٨..... منصباً رئيساً في الدولة

٢٠٨ أسبقية الزوجات
٢٠٩ أسبقية بنات الدبلوماسيين
٢٠٩ أسبقية السفراء والمفوضين الساميسن والسفراء البابويين
٢١٠ أسبقية أعضاء القيادتين القومية والإقليمية وباقي وزراء الدولة
٢١١ أسبقية أعضاء مجلس الشيوخ (أو الأعيان) (في حال وجوده)
٢١١ أسبقية القائمين بالأعمال الأصليين
٢١١ أسبقية القائمين بالأعمال بالنيابة (في السفارات)
٢١٢ أسبقية المتقاعدين (المدنيين والعسكريين)
٢١٢ أسبقية المجاملة
٢١٥ أسبقية الممثلين الشخصيين لرؤساء الدول
٢١٦ أسبقية النواب
٢١٦ أسبقية الهيئات الدبلوماسية
٢١٧ أسبقية الوزراء المفوضين
٢١٧ أسبقية الوفود الخاصة وبعثات الشرف
٢١٨ أسبقية بعض كبار موظفي الدولة والشخصيات
٢١٩ أسبقية بين القناصل
٢٢١ أسبقية بين القناصل المسلكيين والفخريين
٢٢١ أسبقية بين المستشارين والملحقين الفنيين وأعضاء البعثة الدبلوماسية
٢٢١ أسبقية بين الملحقين العسكريين
٢٢٢ أسبقية بين الملحقين العسكريين وأعضاء البعثة الدبلوماسية
٢٢٢ أسبقية بين رؤساء المؤسسات الدولية والمندوبين الدائمين
٢٢٢ أسبقية بين رؤساء الوفود
٢٢٢ أسبقية بين مختلف البعثات الخاصة
٢٢٥ أسبقية رؤساء البعثات القنصلية الفخريين



- أسبقية رؤساء البعثات القنصلية المسلكيين ٢٢٥
- أسبقية عامة في اجتماعات الجمعية العامة ٢٢٥
- أسبقية في الجامعة العربية ٢٢٨
- أسبقية في المساجد ٢٢٩
- أسبقية في الكنائس ٢٢٩
- أسبقية في المسارح ٢٣٠
- أسبقية في المنظمات الدولية والقارية - أسبقية في الأمم المتحدة ٢٣٢
- أسبقية في الوكالات المتخصصة وهيئات الأمم المتحدة ٢٣٣
- أسبقية في حفلات العرض العسكري - المنصة الرئيسية ٢٣٣
- أسبقية في مجلس الأمن ٢٣٩
- أسبقية في محكمة العدل الدولية ٢٤٠
- أسبقية في منظمة الأمم المتحدة - أسبقية الأمين العام للأمم المتحدة ٢٤٠
- أسبقية كبار موظفي الأمم المتحدة ٢٤١
- أسبقية مختلف فروع الأمم المتحدة ومكاتبها في أراضي الدول الأعضاء ٢٤١
- أسبقية نافذة بين أهم الوكالات المتخصصة المنبثقة عن الأمم المتحدة ٢٤٢
- أسبقية وزراء الدولة وكبار موظفيها ٢٤٤
- تحديد أسبقية الوفود ٢٤٤
- أسبقية موظفي الدولة والضباط ٢٤٥
- وسائل تقادي مصاعب الأسبقيات الفردية ٢٤٥
- قواعد عامة في الأسبقية ٢٤٧
- أسبقية الموظفين ٢٤٧
- أسبقية المتقاعدين ٢٤٧
- أسبقية في قاعات السينما ٢٤٨
- أسبقية في ركوب السيارات - أسبقية في مقاعد السيارات ٢٤٨

- ٢٠٠ - أصول الركوب في السيارات.....
- ٢٠١ - أصول النزول من باب السيارات.....
- ٢٠٢ - أسبقية في مقاعد السيارات الخاصة.....

٢٠٣ - الفصل السادس عشر - بروتوكول المواعيد.....

- ٢٠٤ - بروتوكول المواعيد.....
- ٢٠٥ - ١- المواعيد مع رؤساء الدول والوزراء.....
- ٢٠٦ - ٢- مواعيد الحفلات الرسمية.....
- ٢٠٧ - ٣- مواعيد حفلات الغداء أو العشاء (جلوساً).....
- ٢٠٨ - ٤- مواعيد حفلات الاستقبال الرسمية والكوكتيل.....
- ٢٠٩ - ٥- مواعيد حضور الحفلات الدينية الرسمية.....
- ٢١٠ - ٦- مواعيد الحفلات الترفيهية أو الثقافية أو القومية أو الرياضية رسمية.....
- ٢١١ - ٧- مواعيد زيارات التهاني أو التعازي.....

٢١٢ - الفصل السابع عشر - بروتوكول المآدب.....

- ٢١٣ - بروتوكول المآدب.....
- ٢١٤ - ١- الدعوات.....
- ٢١٥ - ٢- الاعتذار.....
- ٢١٦ - ٣- حضور الحفلة.....
- ٢١٧ - ٤- حضور حفلتين في آن واحد.....
- ٢١٨ - ٥- تنظيم المقاعد.....
- ٢١٩ - ٦- تقديم الطعام.....
- ٢٢٠ - ٧- أنواع الطعام.....
- ٢٢١ - ٨- تبادل الخطب والأنخاب.....



- ٢٦٦ ٩- التدخين في أثناء الطعام
- ٢٦٧ ١٠- انتهاء الطعام
- ٢٦٨ ١١- تبادل الأنخاب
- ٢٦٨ ١٢- حفظ المعاطف
- ٢٦٨ ١٣- تأمين موقف للسيارات ووسيلة لاستدعاء سائقها
- ٢٦٩ ١٤- إلغاء الحفلات
- ٢٦٩ ابتداء الحفلة
- ٢٦٩ انتهاء الحفلة
- ٢٦٩ تحديد الأماكن في الحفلات
- ٢٧٠ بروتوكول الخطب الرسمية في الحفلات والمآدب
- ٢٧١ قبول الولايم

- ٢٧٣ **الفصل الثامن عشر - بروتوكول بطاقات الزيارة**
- ٢٧٤ بروتوكول بطاقات الزيارة
- ٢٧٤ قواعد إرسال البطاقات
- ٢٧٦ استعمال البطاقات
- ٢٧٨ أنواع البطاقات
- ٢٧٩ بطاقات اللقب الرسمي
- ٢٧٩ بطاقة الدعوة للمؤتمرات
- ٢٨٠ بطاقات السيدات ذوات الشخصية المستقلة
- ٢٨٠ بطاقات السيدات الأرامل
- ٢٨٠ بطاقة المطلقات
- ٢٨٠ بطاقة الأنسات



الفصل التاسع عشر - قواعد السلوك وآداب اللياقة.....

- ١٠٠ - قواعد السلوك وآداب اللياقة.....
- ١٠١ - أجيال.....
- ١٠٢ - أخبار.....
- ١٠٣ - اختيار.....
- ١٠٤ - أدوات.....
- ١٠٥ - آراء.....
- ١٠٦ - استطلاع.....
- ١٠٧ - استعارة.....
- ١٠٨ - استعداد.....
- ١٠٩ - استماع.....
- ١١٠ - أسماء.....
- ١١١ - إشارات.....
- ١١٢ - أصابع.....
- ١١٣ - أطفال.....
- ١١٤ - أظافر.....
- ١١٥ - أعياد.....
- ١١٦ - افتخار.....
- ١١٧ - أكل.....
- ١١٨ - آلام.....
- ١١٩ - آلة كتابة.....
- ١٢٠ - أماكن.....
- ١٢١ - امتحان.....
- ١٢٢ - إملاء.....