

# الإتيكيت وفن التعامل

داود سليمان شمو

## المحتويات

الصفحة

الموضوع

### الفصل الأول

#### إدارة المراسم مفهومها وأنواعها

19	مفهوم المراسم
20	تعريف الدبلوماسية
21	أنواع المراسم
21	1. مراسم الاستقبال
21	2. مراسم الجلوس
22	3. مراسم التكريم
22	4. مراسم الطعام
22	5. مراسم التوديع
22	6. مراسم حضور المناسبات
23	7. مراسم وضع أكلیل الزهور
23	8. مراسم السير في المواكب
23	9. مراسم أداء اليمين
24	10. مراسم صعود الدرج والنزول منه
25	11. مراسم ركوب الطائرة والسيارة
25	12. مراسم الملابس
26	مفردات الملابس الرجالية الرسمية للرجال
27	الأخطاء الشائعة في الملابس الرسمية للرجال
28	الرجل المثالي
28	مفردات الملابس الرسمية للسيدات في وليمة الغذاء
29	في حفلات الشاي والكوكتيل
29	في حفلات العشاء الرسمية

## الفصل الثاني

## العناصر الأساسية في إدارة المراسم

33	أولاً: الأسبقية: ( Preceding )
34	الألقاب
35	أسبقيات الملوك والرؤساء والحكام على المستوى الرسمي
35	أسبقية المجاملة
35	ثانياً: الإتيكيت ( Etiquette )
36	إتيكيت التعارف
38	إرشادات لتحسين الإتصالات الشخصية بين المدير والمرؤوسين
40	الإفصاح عن النفس ضروري لتحسين الإتصالات الشخصية
41	إتيكيت التعامل مع الآخرين
42	إتيكيت الحديث
53	أنواع المحادثة
53	أولاً: المحادثة المجاملة
53	ثانياً: المحادثة الحقيقية
55	إتيكيت المحادثة
55	فن المحادثة
62	إتيكيت الضيوف
64	إتيكيت مغادرة الحفلات
66	إتيكيت حفل الزفاف
68	إتيكيت الهدايا
72	إتيكيت الدعوة، الأستقبال والهدايا في حفلات الزفاف
79	الضيافة. ذوق، كرم وفن
79	1. أنواع الضيافة
79	2. زينة الضيافة
80	3. الأقمشة والأكسسورات

- 80 4. توزيع الطااولات وتحديد الجلسات
- 81 5. طاولة الشرف
- 82 6. طاولة الضيافة
- 82 7. شكل الصواني
- 83 8. حبة الشوكولا والمرطبان
- 83 9. التذكارات
- 83 10. بين ضيافة الكوكتيل وحفل شرب نخب العروسين
- 84 بطاقة الدعوة: أنواع، أشكال وخطوط
- 84 1. أنواع الورق المستعمل
- 84 2. أسعار البطاقات
- 85 3. الأكسسوارات التي تضاف إلى البطاقة
- 85 4. إدخال القماش إلى البطاقة
- 86 5. كتابة بطاقة الدعوة
- 86 6. أنواع الخطوط المستعملة
- 87 7. الأدوات المستعملة للكتابة
- 87 8. علاقة حجم الخط بقياس البطاقة
- 87 9. علاقة لون الخط بلون البطاقة
- 87 10. الفرق بين الخط اليدوي والخط المطبعي
- 88 الكوشة
- 90 إتيكيت تقديم التهاني
- 91 إتيكيت القيام والجلوس
- 93 إتيكيت التعارف
- 94 أصدقاء تمر بهم في حياتك
- 96 إتيكيت تربية الابناء

## الفصل الثالث

## السلوكيات والآداب الواجب اتباعها في النواحي المختلفة

101	أولاً: آداب النوادي
102	ثانياً: آداب قيادة السيارة
102	ثالثاً: فن قواعد المرور
104	رابعاً: لغة الجسد
105	خامساً: السلوك مع السيدات
107	المرأة المثالية
108	سادساً: إتيكيت وضع المكياج
109	سابعاً: إتيكيت أحمر الشفاهة والطعام
110	تعلمي فن الإتيكيت مع زوجك
111	ومن قواعد الإتيكيت
112	اللباقة
114	تسع طرق لإكتساب اللباقة والتميز
115	ثامناً: الإتيكيت أثناء المشي
116	أحذري الأمور التالية
117	الصعود والهبوط من الدرج
119	تاسعاً: إتيكيت القيام والجلوس
120	في المطعم إذا صادف الرجل وقابل امرأة يعرفها يتبع التالي
120	أقوال في الرجال والنساء
123	عاشراً: إتيكيت الاستعداد للمقابلة الشخصية
124	حادي عشر: المصافحة آدابها وطريقتها
124	آداب المصافحة
125	طريقة المصافحة

- 126 ثاني عشر: الاعتذار والشكر
- 128 • المكالمات الهاتفية الرسمية
- 129 • المكالمات الهاتفية الخاصة
- 129 • إتيكيت أستعمال الهاتف النقال أثناء تناول غداء أو عشاء العمل
- 129 • إتيكيت المحادثة الالكترونية
- 133 ثالث عشر: إتيكيت لبس القبعة وخلعها
- 134 رابع عشر: إتيكيت لبس القبوط وخلعه
- 135 خامس عشر: آداب التدخين
- 137 سادس عشر: آداب المائدة
- 144 ملاحظات ووصايا مفيدة

### الفصل الرابع

#### طرق الخدمة العالمية الرئيسية

- 151 أولاً: الخدمة على الطريقة الروسية
- 152 ثانياً: الخدمة على الطريقة الفرنسية
- 153 ثالثاً: الخدمة على الطريقة الإنكليزية
- 154 رابعاً: الخدمة على الطريقة الأمريكية
- 155 خامساً: طرق الخدمة الأخرى
- 157 مراحل تقديم الطعام في المطاعم وخدمته
- 158 المهارات المطلوبة في خدمة الطعام
- 165 كيفية التعامل مع الضيوف من ذوي الإحتياجات الخاصة في المطاعم
- 166 إتيكيت أستقبال الأشخاص المعاقين
- 168 فن التعامل مع المعاق حركياً
- 170 التعامل مع العائلات والأطفال

170	التواضع
170	طبيعة الأداء أثناء تقديم الخدمة للضيوف
171	النظافة الشخصية للعاملين
173	الصفات الشخصية للعاملين
174	سلوكيات العاملين أثناء تقديم الخدمة للضيوف
174	سمات وصفات العاملين غير المخلصين وغير المرغوب فيهم
175	تصرفات العاملين الشخصية في العمل
177	من هو الضيف؟
177	التعبيرات
177	الإتصال الناجح مع الضيف
178	التحية
178	الوداع
178	الحديث مع الضيف
179	قد لا يكون ضيفك دائماً على حق
180	دعوات عالمية
181	أنواع المطاعم
181	أولاً: المطعم الصيني
181	ثانياً: المطعم المكسيكي
182	ثالثاً: المطعم الأوربي
183	رابعاً: المطعم الأسترالي
183	خامساً: المطعم الكوري
183	رعاية الضيوف
184	الدور الحيوي لموظف الأستقبال
185	التعامل مع الشكاوى

- 187 أسماء واطباق  
189 تاريخ ظهور أدوات الطعام  
190 عادات بعض الشعوب

### الفصل الخامس

#### الموائد: أشكالها وأدوات تزيينها

- 195 أولاً: أدوات تزيين المائدة  
196 ثانياً: أشكال موائد الطعام  
197 1. الطريقة الفرنسية  
199 2. الطريقة الإنكليزية  
200 الورد  
201 الزهور زينة الفرحة والجمال والحب  
202 1. المخطط العام للزينة  
202 2. رموز ومعنى الفصول  
203 3. تنسيقات وسط الطاولة  
203 إتيكيت تقديم الزهور  
205 القواعد الواجب مراعاتها عند تقديم الزهور  
205 رموز الأزهار ومعانيها  
207 ألوان الورد معاني ودلالات  
208 إتيكيت استخدام العطر  
209 إتيكيت ارتداء الألماس والإكسسوارات