



لعدد الرابع والعشرون - الجزء الثاني - سبتمبر - 2025 - السنة الخامسة مجلة علمية فصلية محكمة

المجلة الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

American International Journal of Humanities and Social Sciences

الالكتروني (ISSN) (3085 - 4806) / الورقي (ISSN) (3085 - 4830)

رقم الايداع القانوني في المكتبة الوطنية المغربية (2025 Pe00006)

رقم الايداع القانوني في دار الكتب والوثائق العراقية (2735)

تصدر عن الأكاديمية الأمريكية الدولية
للتعليم العالي والتدريب

ISSUED BY AMERICAN INTERNATIONAL ACADEMY
OF HIGHER EDUCATION AND TRAINING



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



رئيس التحرير-أ.د.نزهة إبراهيم الصبري - نائب رئيس الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب-
المملكة المغربية

نائب رئيس التحرير: أ.د. حاتم جاسم الحسون، رئيس الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب.
مدير التحرير- أ.د. هند عباس على الحمادي-أستاذ بقسم اللغة العربية وعلومها-كلية التربية للبنات-جامعة
بغداد، (جمهورية العراق) (مدقق اللغة العربية).

سكرتارية التحرير

1. أ.م.د. محمد حسن أبو رحمة . وزارة التربية – فلسطين .
2. أ.سكينة إبراهيم الصبري . الشؤون الإدارية . الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب .

أعضاء هيئة التحرير

1. أ.م.د.حقي إسماعيل إبراهيم ، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية ، . جمهورية العراق . المدقق العام .
2. أ.د. خالد ستار القيسي ، عميد كلية الإعلام ، الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب .
3. د. مجدي عبد الله الجايح ، كلية اللغات والعلوم الإنسانية ، الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب . (مدقق اللغة الإنكليزية)
4. أ. خالد الأنصاري ، كلية علوم التربية ، جامعة محمد الخامس ، الرباط ، المملكة المغربية .
(التنضيد)
5. م.م. محمد تايه محمد بخش - وزارة التربية/ المديرية العامة للتربية في محافظة النجف الاشرف/
العراق. (تصميم).

أعضاء الهيئة العلمية

1. د. أبكر عبد البنات آدم . مدير جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم . جمهورية السودان .
2. أ.د. إلهام شهرزاد رواج . كلية الحقوق والعلوم السياسية . جامعة البليدة 2 . الجمهورية الجزائرية .

3. أ.د. آمال العرباوي مهدي - رئيس قسم التربية المقارنة بكلية التربية - جامعة بورسعيد، جمهورية مصر العربية.
4. أ.د. أمل مهدي جبر - رئيس قسم العلوم التربوية والنفسية .كلية التربية للبنات . جامعة البصرة، جمهورية العراق.
5. أ.د. ناهض فالح سليمان - كلية التربية للعلوم الإنسانية . قسم اللغة الإنجليزية . جامعة ديالى . جمهورية العراق.
6. أ.د. نبيل محمد صالح العبيدي . عميد كلية الدراسات العليا . الجامعة اليمنية . الجمهورية اليمنية.
7. أ.د. نزهة إبراهيم الصبري نائب رئيس الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب - المملكة المغربية.
8. أ.د. نصيف جاسم أسود سالم الأحبابي . كلية التربية للعلوم الإنسانية . قسم الجغرافية . جامعة تكريت . جمهورية العراق.
9. أ.د. نورة محمد مستغفر . أستاذ التعليم العالي مؤهل، المركز الجهوي لمهن التربية والتكوين، المملكة المغربية.
10. أ.د. هاله خالد نجم - رئيس قسم الترجمة . كلية الآداب - جامعة الموصل - جمهورية العراق.
11. أ.د. وسن عبد المنعم ياسين - أستاذ الأدب العربي - كلية التربية للعلوم الإنسانية . جامعة ديالى . جمهورية العراق
12. أ.د. محمد نيهان إبراهيم رحيم الهيتي - علوم اسلامية - جامعة الانبار - العراق
13. أ.د. إيمان عباس على حسن الخفاف - عميد كلية التربية الأساسية . الجامعة المستنصرية ، جمهورية العراق.
14. أ.د. برزان ميسر حامد أحمد الحميد . كلية التربية للعلوم الإنسانية . جامعة الموصل . جمهورية العراق.
15. أ.د. تارا عمر أحمد - كلية العلوم السياسية . جامعة السليمانية . جمهورية العراق
16. أ.د. تحرير علي حسين علوان - كلية الفنون الجميلة - جامعة البصرة - جمهورية العراق.
17. أ.د. حسين عبد الكريم أبو ليله . وزارة التربية والتعليم . فلسطين.

18. أ.د. خليفة صحراوي. رئيس قسم اللغة العربية وآدابها. كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة باجي مختار عنابة. الجمهورية الجزائرية.
19. أ.د. داود مراد حسين الداودي. دكتوراه العلوم السياسية. مدير وحدة البحوث والدراسات. جامعة القادسية. كلية القانون. جمهورية العراق.
20. أ.د. راشد صبري محمود القصبي- أستاذ التخطيط التربوي واقتصاديات التعليم بكلية التربية. جامعة بورسعيد. جمهورية مصر العربية.
21. أ.د. صفاء محمد هادي - الجامعة التقنية الجنوبية - الكلية التقنية الإدارية – البصرة الاختصاص العام دكتوراه ادارة الأعمال.
22. أ.د. سندس عزيز فارس الفارس- خبير تربوي- عميد كلية الدراسات العليا والبحث العلمي في الاكاديمية الأمريكية. جمهورية العراق.
23. أ.د. عدنان فرحان الجوراني. أستاذ الاقتصاد. جامعة البصرة. جمهورية العراق.
24. أ.د. غادة غازي عبد المجيد- أستاذ في كلية التربية للعلوم الإنسانية – جامعة ديالى. جمهورية العراق.
25. أ.د. ماجدولين محمد النهبي- كلية علوم التربية. جامعة محمد الخامس. الرباط، المملكة المغربية.
26. أ.د. ماهر إسماعيل صبري محمد يوسف- أستاذ ورئيس قسم المناهج وطرق التدريس وتكنولوجيا التعليم ، رئيس رابطة التربويين العرب. كلية التربية. جامعة بنها. جمهورية مصر العربية.
27. أ.د. ماهر مبدر عبد الكريم العباسي. نائب عميد كلية التربية للعلوم الإنسانية. جامعة ديالى. جمهورية العراق.
28. أ.م.د. محمد ماهر محمود الحنفي. رئيس قسم أصول التربية. كلية التربية. جامعة بورسعيد. جمهورية مصر العربية.
29. أ.م.د. عبد الباقي سالم – تدريسي في كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة – جامعة بابل- جمهورية العراق.
30. أ.م.د. آوان عبد الله محمود الفيضي. دكتوراه قانون خاص. كلية الحقوق. جامعة الموصل. جمهورية العراق.

أعضاء الهيئة الاستشارية

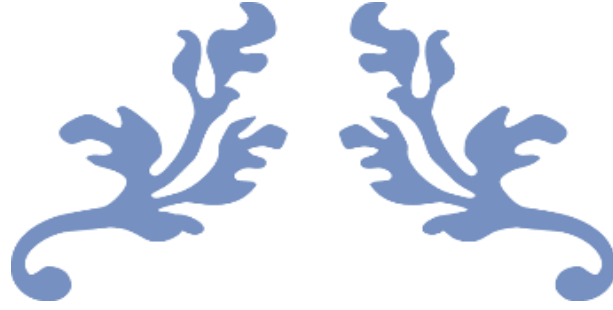
1. أ.م.د. آرام نامق توفيق . كلية العلوم . جامعة السليمانية . جمهورية العراق.
2. م. د. بلال حميد داوود- أستاذ بالمركز الجهوي لمهن التربية والتكوين – مدير المركز المتوسطي للدراسات والأبحاث- المملكة المغربية.
3. د. جميلة غريب . قسم اللغة العربية و آدابها . جامعة باجي مختار . عناية . الجمهورية الجزائرية .
4. أ.د. حورية ومان . أستاذ التاريخ المعاصر . جامعة محمد خيضر . بسكرة الجمهورية الجزائرية .
5. أ.د. خالد عبد القادر التومي- باحث في المركز القومي للبحوث والدراسات العلمية . ليبيا .
6. أ.د. رائد بني ياسين- عميد كلية الأعمال . قسم نظم المعلومات . الجامعة الأردنية- فرع العقبة . المملكة الأردنية الهاشمية .
7. أ.م.د. رشيدة علي الزاوي- أستاذ التعليم العالي . المركز الجهوي لمهن التربية والتكوين . الرباط . المملكة المغربية.
8. أ.م.د. رضا قجة . علم الاجتماع – كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – جامعة محمد بوضياف – المسيلة – الجمهورية الجزائرية.
9. د. صفاء محمد هادي هاشم- معاون عميد الشؤون الادارية والطلبة . كلية التقنية الإدارية . جمهورية العراق.
10. أ.د. كامل علي الويبة- رئيس جامعة بنغازي الحديثة – ليبيا .
11. أ.د. علي سموم الفرطوسي . كلية التربية الأساسية . الجامعة المستنصرية . جمهورية العراق .
12. د. حدة قرقور . كلية الحقوق . جامعة محمد بوضياف . المسيلة . الجمهورية الجزائرية .
13. أ.د. مازن خلف ناصر . كلية القانون . جامعة المستنصرية . جمهورية العراق .
14. د. محمد عيد السريحي . مستشار وعضو مؤسس لجمعية البيئة السعودية . المملكة العربية السعودية .
15. أ.م.د. محمد عبدالفتاح زهرى- رئيس قسم الدراسات الفندقية- كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة- جمهورية مصر العربية.
16. م.د. محمد مولود امنكور . كلية العلوم الإدارية والمالية والاقتصادية . الأكاديمية الأمريكية الدولية للتعليم العالي والتدريب .
17. م.د. مروة إبراهيم زيد التميمي . كلية الكنوز . الجامعة الأهلية . جمهورية العراق .

18. أ.م.د. هلال قاسم أحمد المريسي. عميد الشؤون الأكاديمية الأميركية للتعليم العالي والتدريب.

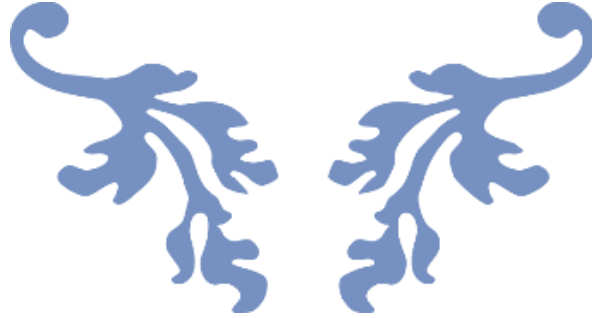
جامعة العلوم الحديثة. الجمهورية اليمنية.

19. أ.د. نادية حسين العفون، كلية التربية للعلوم الصرفة. ابن الهيثم- جامعة بغداد، جمهورية

العراق.



مقال العدد



بسم الله الرحمن الرحيم ، الحمد لله على فضله ونعمته ، والصلاة والسلام على رسوله الكريم وآله ، أما بعد

يسرنا أن نقدم لكم العدد 24 بجزئيه الأول والثاني ، من المجلة الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، الذي يضم مجموعة من البحوث العلمية المتميزة التي شارك بها باحثون من مختلف دول العالم. يشتمل هذا العدد على أعمال بحثية مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي العشرون، بالإضافة إلى مجموعة من الدراسات التي جاءت خارج نطاق المؤتمر، مما يعكس تنوعاً علمياً وثراءً في المواضيع المطروحة.

لذا دأبت هيئة التحرير على تطبيق معايير التقييم العلمية شأنها بذلك شأن المجالات الرصينة المثيلة في حقل التخصص والنشر العالمي ، فعرضت البحوث على محكمين لهم مكانتهم العلمية في فضائهم العلمي ، ويعودون لجنسيات مختلفة ، ومن جامعات متباينة ، منها الجامعات الحكومية التي ترجع بمرجعيتها إلى بلدان العالم المختلفة ، فضلا عن الاستعانة بخبراء من جامعات خاصة اثبتوا بشكل علمي أنهم أهل للتحكيم واطلاق الحكم على علمية البحث المقدم للمجلة ، وصلاحيته للنشر.

حرصت هيئة التحرير على عرض البحث المقدم من لدن كاتب البحث على محكمين اثنين ، وتقديمه لهما ، بتوقيعات زمنية محددة ، فإن اتفق المحكمان على صلاحية البحث ، تم تحويله إلى مرحلة التنضيد والنشر ، بعد التأكد من دقة تطبيق تعليمات النشر الخاصة بالمجلة . وإن اختلف المحكمان في التقييم المطلق على البحث المقدم ، حول البحث لمحكم ثالث ، فإن قبله ، تم تحويله للمرحلة الثانية التنضيد والنشر ، وإن رفضه ، عندئذ يرفع البحث من قائمة البحوث المعدة للنشر.

لم يختلف منهج هيئة التحرير في آلية قبول البحوث ، وعدّها للنشر عن غيرها من المجالات العلمية ؛ لأن الرصانة العلمية هو هدفها الذي تسعى للوصول إليه ، واعتمدت نظاما دقيقا في استقبال البحوث ، وتقديمها للمقومين ، واشعار الباحثين بقبول النشر ، وفقا لأمر إداري يصدر عن المجلة ، يعد مستندا في صحة نشر البحث في المجلة ، مع تثبيت العدد الذي نشر فيه مذيلا بإمضاء رئيس التحرير.

احتوى هذا العدد في طياته مجموعة من البحوث ، والتي تحمل موضوعات متنوعة ، ذات الطابع الإنساني والاجتماعي ، ضمن تخصص المجلة ، وكل الأفكار التي طرحت تحمل الرؤى العلمية وأبعادها ، والنظرية التي يؤمن بها أصحاب تلك الأفكار ، لذلك كانت المجلة دقيقة ؛ لأجل عرض تلك الأفكار من دون التدخل فيها ، مع متابعة كونها لا تؤدي إلى خلق الفوضى العلمية ، أو تحريض للعنف ، أو للتطرف العلمي والمجتمعي.

نحن فخورون أيضا أن هذا العدد يصادف حدثاً مميزاً في مسيرة المجلة، حيث تم اعتمادنا من قبل المكتبة الوطنية المغربية للحصول على الاعتماد القانوني، ومنحها التسلسل الرقمي الدولي (ISSN) للنسخة الإلكترونية وأيضاً للنسخة الورقية. هذا الإنجاز يعكس التزامنا بتقديم محتوى علمي رصين ومتنوع، ويسهم في تعزيز مكانة المجلة كمصدر مرجعي معترف به عالمياً.

هيئة تحرير المجلة

23/09/2025 الرباط - المملكة المغربية

الملاحظة القانونية

البحوث المنشورة في المجلة لا تعبر عن وجهة نظر المجلة ، بل عن رأي كاتبها

فهرس الموضوعات	
11.....	تاريخ التفسير الفقهي وتطوره د. فائز عزيز علي
35.....	الأحكام الفقهية المستنبطة من آيات الربا (دراسة فقهية) م. د. زيد ياسين سليمان
52.....	الصمدية الربانية ومقتضياتها في العقيدة الإسلامية م. د. منى ياسين طه الرفاعي
69.....	الذكاء الاصطناعي وعلاقته بمهارة التدريس عند مدرسي المرحلة الثانوية أ. م. د. سعد قدوري الخفاجي / م. م. دعاء عبد الكريم رحيم
83.....	تشظي الشخصية القانونية للفرد بين الواقع والفضاء الرقمي: نحو تأسيس هوية مدنية إلكترونية (دراسة تحليلية) أ. د. عبد المهدي كاظم ناصر / م. م. حيدر صلاح كاطع
104.....	اثر استراتيجية التعارض المعرفي في تحصيل تلاميذ الصف الخامس الابتدائي في مادة العلوم م. م. عبد الرحمن وفي جنك
124.....	النشاط التجاري البحري وتأثيره على الاقتصاد الكويتي (1814 – 1914 م) م. هالة مهدي الدليمي
144.....	مفهوم الهوية وتجلياته في الفيلم السينمائي المعاصر م. د. حسام الدين محمد عبد المنعم
158.....	فن الاتكيت و البروتوكول السياحي م. د. حقي إسماعيل غافل اليساري





فن الاتيكيت و البروتوكول السياحي

م.د. حقي إسماعيل غافل اليساري

جامعة أهل البيت - كلية العلوم الإسلامية - قسم السياحة الدينية - العراق

haqiesmaeel98@gimal.com

009647802804352

المقدمة

الإنسان كائن اجتماعي يعيش في مجتمعات. وتتطور الحياة الاجتماعية باستمرار، وتزداد تعقيداً مع مرور الزمن. وفي خضم هذه العملية من التطور والنمو والتعقيد، ظهرت عادات وتقاليد متنوعة لتعزيز التعاون بين الأفراد، وتعزيز قدرتهم على التفاهم والتفاعل، وتضييق هوة الخلافات. وأصبحت هذه العادات والتقاليد تدريجياً قواعد معترف بها. ومع تقدم الحضارة الإنسانية والثقافة واللياقة، أصبحت البشرية أكثر دراية بممارسات أنماط الحياة الاجتماعية في العالم، أي ما يمكن أن نسميه قواعد عملية للسلوك الدبلوماسي. وآداب السلوك متأصلة في نسيج كل مجتمع. وتنبع أرقى آداب السلوك من الدين، وغالباً ما ترتبط بالأخلاق الحميدة والشخصية الحميدة. وتهدف جميع هذه الآداب إلى تعزيز العلاقات العامة، وترسيخ المودة والوثام بين الناس. وبينما تختلف أنماط التفاعل من مجتمع لآخر في بعض التفاصيل والتطبيقات، فإن فن الإتيكيت ممارسة معترف بها عالمياً للتفاعل الشخصي الكريم. ومن الواضح أننا جميعاً بحاجة إلى تعميق فهمنا لهذه الأساليب وهذه الطريقة الأنيقة للتفاعل مع الآخرين، لا سيما أنها أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية. كما نعلم جميعاً، يرتبط الإتيكيت ارتباطاً وثيقاً بالالتزام الصارم بقواعد السلوك الإنساني عند التعامل مع الآخرين. وعندما نتحدث عن قواعد السلوك الإنساني، فإننا نعني، على سبيل المثال، الحفاظ على نبرة صوت لطيفة ومعتدلة والامتناع عن التحدث مع كبار السن. فما لم تكن هذه القواعد نابعة من أعماق النفس البشرية، فلا يمكن إتقانها. يختلف الإتيكيت عن الإتيكيت في أن الإتيكيت مفهوم أوسع، لا يقتصر على الشكليات فحسب، بل يشمل أيضاً الوثائق الدبلوماسية وملحقاتها، بينما يشير الإتيكيت إلى آداب السلوك بين أعضاء المؤسسة وأعضائها. على سبيل المثال، في البعثات الدبلوماسية، يندرج أيضاً تحت عنوان البروتوكول مراسم تنصيب رئيس الدولة، وتقديم أوراق الاعتماد للسفراء، والمعاملة بالمثل، وقواعد الأقدمية والأولوية، وترتيبات جلوس المدعوين في الاجتماعات والمؤتمرات والندوات الرسمية. ويندرج أيضاً تحت عنوان البروتوكول تبادل الميداليات والهدايا التذكارية، وكذلك الزيارات بين المسؤولين.

The Art of Etiquette and Tourism Protocol
Haqi Ismail Ghafil Al-Yassari
Ahlul Bayt University - College of Islamic Sciences - Department
of Religious Tourism - Iraq

Introduction:

Humans are social beings living in communities. Social life is constantly evolving and becoming more complex over time. Amid this process of evolution, growth, and complexity, various customs and traditions have emerged to promote cooperation among individuals, enhance their ability to understand and interact, and bridge differences. These customs and traditions have gradually become recognized norms. With the advancement of human civilization, culture, and decency, humanity has become more familiar with the practices of the world's social lifestyles—what we might call practical rules of diplomatic behavior. Etiquette is ingrained in the fabric of every society. The finest etiquette stems from religion and is often associated with good morals and good character. All of these etiquettes aim to strengthen public relations and establish affection and harmony among people. While interaction patterns vary in some details and applications from one society to another, the art of etiquette is a universally recognized practice of dignified personal interaction. Clearly, we all need to deepen our understanding of these methods and this elegant way of interacting with others, especially as they have become an integral part of our daily lives. As we all know, etiquette is closely linked to strict adherence to the rules of human behavior when dealing with others. When we talk about the rules of human behavior, we mean, for example, maintaining a pleasant and moderate tone of voice and refraining from speaking to elders. Unless these rules are deeply rooted in the human psyche, they cannot be mastered. Etiquette differs from etiquette in that the former is a broader concept, encompassing not only formalities but also diplomatic documents and their attachments. At the same time, the latter refers to the conduct between members of an institution. For example, in diplomatic missions, protocol also covers the inauguration ceremony of a head of state, the presentation of credentials to ambassadors, reciprocity, rules of seniority and priority, and seating arrangements for invitees at official meetings, conferences, and seminars. The protocol also covers the exchange of medals and souvenirs, as well as visits between officials.

منهجية البحث

يعرض هذا المبحث استعراضاً لمنهجية البحث المتبعة والمتمثلة بمشكلة لبحث ، أهميته ، أهدافه ، وحدوده الزمنية والمكانية، وفرضياته وطريقته:

مشكلة البحث:

تمثل مشكلة البحث بالجهل بأهمية فن الاتيكيت والبروتوكول وأثرهما في تحسين المؤسسة وتبرز مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- ما هي أهمية فن الاتيكيت ودوره في تحسين المؤسسة؟
- هل يؤثر الاتيكيت على تحسين صورة المؤسسات ؟
- هل تتوفر القناعة لدى القائمين بالاتيكيت بأهمية تحسين سلوك العاملين في المؤسسة؟

أهداف البحث:

- يهدف إلى معرفة أهمية تطبيق فن الاتيكيت والبروتوكول في المؤسسات
- يساعد على نشر ثقافة فن الاتيكيت في المؤسسات كافة.
- يهدف الى إيجاد انطباعات الجمهور اتجاه المؤسسات.
- تهدف الى تقديم رؤية علمية معاصرة للمؤسسة من أجل الاستفادة منها.
- تحسين صورة مؤسسة مع الجمهور الخارج ي
- التعريف بمفهوم الإتيكيت كأدب إسلامي رفيع ينبغي الحث عليه والالتزام به.
- إبراز الدور الذي يلعبه هذا الأدب في ترقية المجتمع
- حتمية تأهيل أطر بشرية تعمل علي بث ثقافة الإتيكيت في المجتمع
- ضرورة وضع نظام علمي متكامل لضبط سلوكيات المجتمع العراقي.
- تنوير القائمين علي أمر التربية وتنمية المجتمع بقواعد فن الإتيكيت و البرتوكول تطبيقها في مجتمعاتهم وتعليمها للأجيال الناشئة.

اهمية البحث:

- أ- التعرف على قواعد البروتوكول المعمول بها بأقسام التشريفات والمراسم في المجتمعات الحديثة.
- ب- تسليط الضوء على آداب الاتيكيت المتبعة في المناسبات الرسمية والشخصية في المجتمعات الحديثة
- ج- دعم وتقوية الطبقات الاجتماعية بين الأفراد في المجتمع من خلال ارشادهم عن قواعد السلوك الاجتماعي " البروتوكول والاتيكيت في المجتمع الحديث حيث تمارس هذه الأساليب في حياتنا اليومية بشكل دائم معرفة دور فن الاتيكيت في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة د - توفير البيئة المناسبة التي تساعد العاملين علي اداء عملهم بصورة جيدة.
- هـ -توعية الموظفين بأهمية فن الاتيكيت مع عملائها.
- و -حتمية تأهيل اطر بشري تعمل على بث ثقافة الاتيكيت في المجتمع.

فرضية البحث:

أبراز أهمية التعامل وفق البروتوكولات ووفق الأتيكيت المتعارف عليه رسمياً مع الضيوف والزوار والتعريف بالمبادئ والقاعدة الأساسية اللازمة من أجل تطبيق قواع الأتيكيت وفن الضيافة تنمية المهارات في إدارة مراسم الاحتفال ومراسم استقبال الشخصيات والوفود وفق الأتيكيت التنظيم المدروس والتدريب على الإعداد والتجهيز من أجل عقد الاجتماعات الهامة وطريقة استقبال المشاركين وفن الضيافة وتعزيز قدرات كافة العاملين في مكاتب الاستقبال ومكاتب السكرتارية الإدارية في مجال إدارة الاجتماعات وفن استقبال الضيوف. وما قواعد البروتوكول المعمول بها بأقسام التشریفات والمراسم في المجتمعات الحديثة و ما هي آداب الاتيكيت المتبعة في المناسبات الرسمية والشخصية في المجتمعات الحديثة.

طريقه البحث:

وتدخل الدراسة في إطار البحوث الوصفية وفي إطارها استخدم المنهج الوصفي التحليلي وقد هدف البحث إلى تأصيل مفهوم العلاقات العامة بوصفه من المفاهيم العلمية الحديثة وهي محاولة الهدف منها توجه و الاهتمام نحو محاولات أخرى تفتح الطريق إلى عملية التأصيل و إسلام المعرفة في كافة مجالات العموم الإنسانية. ولقد اعتمد البحث على الأسلوب النظري، في كتابة البحث وجمع المعلومات من خلال المصادر المتخصصة في فن الاتيكيت وأصول التعامل بشكل عام، لكي يستطيع الباحث الاستناد عمليا في نتائج البحث وتخدم الباحثان منهج المسح الميداني في المؤسسات وكذلك اسس الدولة للبحث والتوصل إلى نتائج ملاحظات يمكن الاستناد عمليا في تنمية وتطوير سلوكيات التعامل في المؤسسات من خلال الاهتمام بتطوير مهارات التعامل وتكونت عينة البحث من ثلاثون استمارة استبانة وزعت على موظفي العلاقات العامة والاعلام في محافظة كربلاء

أدوات البحث :

المنهج الوصفي : هو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها و اخضاعها للدراسة الدقيقة بالإضافة الى المنهج الاحصائي باستخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس اجابات الاستبانات وتحليلها وفق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

مجتمع البحث :

هو مجموعة من المفردات التي تشترك معاً في صفة أساسية في بعض الخصائص المشتركة، بحيث يمكننا القول بأن جميع المفردات التي تشترك في هذه الخصائص تمثل مجتمعه. يتمثل مجتمع البحث لهذه الدراسة في عينات من موظفين المؤسسات الحكومية اختيار العينة : هي الجزء الذي يتم اختياره من الكل، بهدف دراسته أو قياسه وتعميم ما تحصل من نتائج على الكل

حدود البحث:

أ- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية مقر محافظة كربلاء المقدسة

ب- الحدود الزمنية : تم اختيار الفترة من ١ - ١٠ - ٢٠٢٢ لغاية ١٠-٤-٣٢٠٢

المبحث الأول

أولاً : الاتيكيت : (النشأة - التطور)

خلق الله الإنسان ليعمر الأرض، والإنسان اجتماعي بطبعه. لذلك، عاش البشر منذ القدم في عائلات أو قبائل. لم تقتصر تفاعلاتهم مع أفراد الأسرة أو القبائل على القوة أو العنف أو النهب، بل ركزت على التعاون والمشاركة والسعي إلى السلام. وهكذا، بدأ شكل من أشكال التواصل والتفاهم بالظهور بين الأفراد، وسرعان ما أصبح جزءاً من العادات والتقاليد والقواعد الراسخة. ونشأت علاقات ماثلة بين العائلات والقبائل والمجتمعات. وظهرت هذه العادات والقواعد تدريجياً، وبدأت تحقق أهدافها من خلال فن التعايش وإرضاء الآخرين. أظهر البشر القدماء وحضاراتهم تطورهم المادي والمعرفي وتقدمهم من خلال إنشاء حدائق جميلة، مثل حدائق بابل المعلقة في العراق وأهرامات مصر. وقد أظهر شق القنوات وزراعة الزهور والبستنة بوضوح إدراكهم ومهارتهم المتطورة.، لما تدخله المناظر الجميلة مثل الأزهار ونوافير المياه والطيور الجميلة من بهجة وسرور وراحة وهدوء على نفس الإنسان. والإتيكيت في الإسلام عني حسن الخلق وحسن المعاشرة والتأدب في مخالفة الآخرين بهدف إرضاء الله وتحقيق مبدأ الإنسانية والحب والإيثار والتكافل وتعاون المسلمين بعضهم إلى بعض يتحقق البناء الأخوي الذي دعا إليه رسول الله (ص) (الضبع، 2008 ، 18).

يحدثنا القرآن الكريم الذي هو منهج ودستور حياة تحي به الامة في جميع عقودها عن الادب الاجتماعية في سورة الحجرات فهي سورة معجزة مليئة بالآداب العالية ، الأخلاق السامية والمثل العليا والنيرة التي تقود الانسانية الى الكمال والعليا ومن داب العامة التي تضمنتها هذه السورة هي:

تحريم التقدم على الله ورسوله او الافتاء على الله ورسوله و تحريم رفع الصوت والأمر صه بين يدي النبي (ص) وكذلك تحريم الجهر بالقول والنهي عن ازعاج النبي (ص) ثبت في نقل الأخبار (البشير، 2014، 168).

وكذلك الإصلاح بين المؤمنين والنهي عن القبائح - كالسخرية وظن السوء بالمؤمنين و التجسس والغيبة وكذلك عدم التفاضل في طبيعة الخلق وتعد قواعد وسلوك الاتيكيت والبروتوكول جزءا مهما في تحقيق اهداف الدبلوماسية العربية الاسلامية والتي تمثلت بالدعوة الى الاسلام والفداء واستطلاع احوال الدولة والتجارة والمخالفات والاستنفار وطلب النجدة وطلب التقليد والتقويض حمل الهدايا والوساطة والتوفيق والإصلاح وطلب الزواج والإخبار بالفتوح والتهنئة و التعزية وعقد الهدنة والمعاهدات والصلح.

لقد عرفت الدولة العربية الإسلامية أثناء تطورها واتساع تنظيم الاداء الرسمي على مستوى العلاقات الداخلية بين السلطة العامة وسائر المسؤولين في الداخل وعلى مستوى العلاقات الخارجية.

وتعد كلمة "المراسم" الكلمة العربية المرادفة الى حاليا لكلمة بروتوكول ، وقد كانت معروفة عند العرب بأسم رسوم المشتقة من كلمة "رسم ومعناها الأمر المكتوب " والمقصود بها مجموعة القواعد والأنظمة المتصلة بمقابلة الملوك والشخصيات البارزة وأصول مقابلة الناس ومعاملتهم، ومن كلمة رسوم اشتق الاتراك كلمة مراسم للدلالة على المعنى المعادل الكلمة بروتوكول، كما اشتقوا كلمة رسمي " وكلمة "مرسوم " وهو القرار الصادر من رئيس الدولة والذي يمثل الارادة الملكية " وللعلاقة الطويلة بين العالم العربي وتركيا دخل مصطلح "المراسم " الى دواوين الدول العربية مثل الكثير من المصطلحات الدولة ليصبح رادفا عربيا للبروتوكول.

إن الأخلاق الحميدة والآداب العامة استثمار عاطفي وإنساني لأنها تبني ما يسمى برأس المال الاجتماعي الذي يجعل المجتمع فريداً ومزدهراً، وتساعدنا كأفراد على العيش بسعادة ونجاح وفقاً لأخلاقنا وديننا وعاداتنا وتقاليدنا، حتى نصبح سفراء للأخلاق الحميدة. (السيد، 2013، 20).

ثانياً: أول من بدء بتطبيق الإتيكيت:

اكتشف الزوار أن أول تطبيق لقواعد الإتيكيت في الحياة اليومية كان على يد بستاني فرنسي في عهد لويس السادس عشر. إذ شعر بالإحباط من تدفق الزوار عند بدء بناء حدائق القصر، فابتكر نظاماً لتنظيم أعداد الزوار وعرضه على الملك لويس السادس عشر، الذي وافق عليه وطبقه. وقد لاحظ الباحثون أن معظم معاجم اللغات تُجمع على أن كلمة "إتيكيت" أصلها فرنسي، لغة "الإتيكيت". ويُرجع بعض الباحثين والمفكرين واللغويين أصل الكلمة إلى لغات أخرى، كاليونانية والألمانية. كما لعب العرب دوراً بارزاً وهاماً في ازدهار الحضارة العالمية وتقدمها في مختلف مجالات العلوم والمعرفة. ويُقرّ الباحثون المنصفون بأن العرب كانوا أول من حمل لواء العلم، وأن معرفتهم ونورهم العلمي أثار الفكر في الشرق والغرب. وعلى هذه الخلفية، نشروا العديد من الكتب حول مواضيع مثل آداب السلوك، وآداب السلطة، وآداب المحادثة، معتبرين آداب السلوك الاجتماعي دليلاً على مستوى حضارة الأمة وتطورها. (السيد، 2022، 8).

أولاً: مراحل نشأة الاتيكيت :

- نشأ مع نشأة الحضارة ووجهت نشاط الشعوب المتقدمة على مراحل التاريخ
- ان الاسلام قد سبق كاف الدول الغربية بمئات السنين تقريره لقواعد الاتيكيت.
- اول من بدأ في تطبيق فن الاتيكيت هو بستاني جنائبي فرنسي
- من كل نواحي وجوانب التراث البشري
- والبروتوكول كما حث المسلمين على الالتزام بهذه القواعد
- ثم نقلت الدول الأخرى قواعد السلوك هذه الى بلادهم في الوقت نفس نقلت الطبقات العليا في كل المجتمعات الغربية.

يلعب الإتيكيت دوراً مهماً في حياة المجتمع، خاصة في معاملاته، وممارسته فالذوق الحضاري الجميل في التعامل بسهولة ويساعد كثيراً في قبول الناس بعضهم لبعض، ما إن عرفوه حق المعرفة، حتى سير إيقاع الحياة صورة سلسة، وتطلق المجتمع إلى أفق أرحب من فنون المشاركة، والمناقشة، والحديث، والتعامل، والزيارات، وعيش المجتمع في تضامن وتعاون وانسجام كامل، تذوب بينهم الحواجز الاجتماعية والعرقية والطائفية، والقبلية يستطيع الإنسان فن التعامل والذوق الرفيع والمراعاة شعور الآخرين أن يحقق نجاحاً اجتماعياً، يضيف الإتيكيت لحياتنا لمسات صغيرة، إنه لما يجب علينا أن نفعل ونغرسه في نفوس أطفالنا من الصغر فلنتعلم الإتيكيت وتعلمه لكل من حولنا (أريج محفوظ، 2015، 33).

توصلت الدراسة إلى أن 15% من النجاح يعود إلى التدريب التكنولوجي والمهارة في الأداء الوظيفي وأن 85% من النجاح يعود لعوامل شخصية وهي المقدرة على التعامل مع الآخرين.

توصلت الدراسة في مصر إلى دراسة ميدانية أساسية للصدقة في الثقافة المصرية توصلت هذه الدراسة إلى "الخصال المرغوبة فيها لدى الصديق" وتشمل: الأمانة والصدق، وحسن الخلق، والتدعيم والاهتمام، والوفاء والإخلاص، والتدين، والتماثل، والاجتماعية وخفة الدم، ومن خلال السعي الإنساني إلى إيجاد سبب رضا الآخرين والدخول معهم في علاقات مفيدة ومثمرة، يلجأ الشخص إلى ابتكار بعض الفنون والمهارات التي يطلقها. (الاصم، ٢٠١١، 108).

المهارات "وعز الإهتمام بها إلى واحدة من الأسس والعناصر المهمة التي تتضمن تفاعلات يومية فردية من المحيطات في السياقات المختلفة، والتي تعد في حالة إصافتها للكفاءة من ركائز التوافق النفسي على المستوى الشخصي والاجتماعي (البشير، 2014، 128-130).

ثانياً: مفهوم الاتيكيت:

الاتيكيت : هو علم آداب السلوك والمعايشة وهو في الحياة الرقبة كل الحضارات عرفت الاتيكيت قديماً وتباينت اصول وقواعد هذا العلم بين الثقافات المختلفة وفي العصر الحديث عقدت العديد من المؤتمرات لتوحيد لغة عالمية الاتيكيت والبروتوكول م في الاعوام 1818م 1961م، 1963م، ومن ثم اصبحت تلك القواعد هي الوسيلة المتبعة في العمل الدبلوماسي من اجل تسهيل التواصل وتهذيب منذ العام 1815م ثم في العلاقات بين ممثلين سفراء الدول (ديلي كارنجي ، 2010، 118).

السلوك الاخلاقي الذي يتطلب التعامل فيه في المجتمعات وفي المحافل الرسمية وتم تعريفه ايضا من قبل ابو الحسن علي بـ والاجتماعية وهو سلوك يركز على الادب واللياقة والالتزام بالمتطلبات الرسمية التي تحكم السلوك في المجتمع المهذب. علي بن نافع الموصلي زرياب بن سانه (لطفني ابراهيم، 2016، 214).

عرف الاتيكيت انه " الإتيكيت هو فن حسن السلوك، أو "السلوك المهذب للغاية". تجسد قواعد الإتيكيت آداب السلوك والأخلاق الحميدة. ويشمل الإتيكيت مجموعة من القواعد المكتوبة وغير المكتوبة التي تحكم آداب السلوك، والمناسبات الرسمية والاجتماعية، والولائم. وتجسد هذه القواعد الأخلاق الحميدة الممزوجة بالرقى والبساطة والجمال. (حسن كامل، 2008، 44).

وعرف قاموس أكسفورد " الإتيكيت " انه القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤدب وبعبارة آخر هو مجموعة آداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

والإتيكيت أيضاً هو مجموعة من القواعد والمهارات الغير مكتوبة، وهو يعني حسن التصرف، واللفظ للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.

واصبحت كلمة اتيكيت تعني مجموعة الآداب الاجتماعية التي يلتزم الافراد في معاملاتهم (الاصم، 2011، 133).

ثالثاً: أنواع الإتيكيت وقواعده:

هنالك العديد من انواع الإتيكيت تختلف حسب طبيعة السلوك الذي يبدر من الشخص ، وتختلف ايضاً حسب الشخصية التي صدر عنها التصرف مثل ان تكون شخصية سياسية ذات مكانة مرموقة ، أو شخصية دينية ، والكل يتعامل معه حسب مكانته الدينية أو الاجتماعية أو الثقافية. و انواع الإتيكيت الشائعة بين الناس والمهمة في حياتهم اليومية والتي يمارسونها بشكل يومي ومن هذه الأنواع وقواعدها التي يجب الإلتزام بها ما يلي:

1- إتيكيت السلوك الجامعي:

هنالك العديد من العوامل التي يجب الالتزام بها في إتكتيت السلوك الجامعي، فإلقاء التحية على طلبة صفك إذا قابلتهم في الجامعة والترحيب الآخرين والتودد إليهم، والإعراب عن الإستعداد لمساعدتهم في التعرف على المجتمع الجديد الذي قدموا إليه، هذه السلوكيات من التصرفات التي يجب العمل بها.

وهنالك بعض القواعد التي يجب الالتزام بها في إتكتيت السلوك الجامعي منها:

- التصرف بلطف مع الأساتذة ومحادثتهم أدب.
- لا تعرض نفسك على الزملاء صفتك الأكبر فذلك سوف يزيد من توترهم.
- إذا كنت تسمع محاضرة ولم يعجبك موضوعها، فأحذر أن تظهر التبرم أو أن تستغرق في النوم فهذا من الأمور المستهجنة.
- كن ودوداً مع أفراد جامعتك، وقريباً منهم لكسب محبتهم .
- اختيار الفتاة ملائماً بسنها يجب أن يكون بناء على تناسق الألوان وتداخلها مع بعضها ومناسب مع لونها أيضاً.
- فالجامعة مكاناً لتحصيل الثقافة والعلم والأدب وليست مكاناً لإستعراض الأزياء والملابس فيجب مراعاة لبس الملابس المهذبة.

2- إتكتيت التعامل مع السائح :

هنالك قواعد للتعامل مع السائح لا بد من مراعاتها منها:

- رحّب بالزوار وأظهر لهم الحب والتعاطف.
- كن مضيافاً وادعهم لتناول الطعام معك، حتى لو كانت وجبة بسيطة. هذا يُظهر كرم الضيافة المحلي، وكرم الضيافة الأصيل، والترحيب الحار.

- احرص على أن يراك الزوار أنيقاً ومهذباً ومرتباً ملابس لائقة، فالانطباعات الأولى مهمة. سلّط الضوء على نقاط قوة بلدك واعتزازك بها، ليشر الزوار بأنهم اختاروا أفضل مكان للشعور بالراحة والأمان.
- في نهاية زيارتك، تأكد من أنهم يسمعونك تقول: "استمتع بإجازتك، وأتطلع لرؤيتك مجدداً."

3- إتكتيت السلوك في العمل:

- تتم ممارسة الإتكتيت في العمل بإتباع أصول السلوك الصحيح، فهي غاية ما بعدها غاية يقف عليها تطور وتنمية الشركات والمؤسسات وعلم الإدارة الحديث، فهذا النوع من الأنواع المهمة التي يجب إعتبارها وبالتالي له قواعد وسلوكيات يجب العمل بها ومن هذه القواعد
- اخفض صوتك أثناء المناقشات، وتجنب الإثارة والتوتر والقلق والتشتت.
- تجنب المحادثات مع الزملاء خارج نطاق العمل التي قد تشتت انتباههم.
- احذر من الاستسلام للكسل، فقد يؤدي ذلك سريعاً إلى نتائج سلبية وغير مثمرة.
- خذ عملك على محمل الجد. يتطلب العمل شخصاً جاداً، ولن تتسامح مع المواقف الصعبة. الحفاظ على مظهر لائق في العمل أمر بالغ الأهمية. ارتد ملابس بسيطة وغير مبالغ فيها. (ناجي، 2007، 39).

4- إتيكيت اللعب والرياضة:

وهناك نوع آخر للإتيكيت وهو الكبت اللعب والرياضة والسلوك في الأندية فإن كانت الصحة تاج على رؤوس الأصحاء فإن الرياضة هي السلم الذي صعد عليه حاملوا هذا التاج فهي تهدف للحفاظ على الصحة العامة وصحة الإنسان بما أكثر قدرة على العطاء والتركيز والإبداع.

والرياضة قواعد وأخلاقيات يجب العمل بها وتطبيق آدابها منها ما يلي (الضبع، ٢٠٠٨ ، 124):

- الإلتزام بأخلاقيات اللعب بين الأفراد اللاعبين.

- مراعاة شعور المهزوم فالرياضة فائز ومهزوم وأنت اليوم فائز وغداً مهزوم
- عدم المسخرة من الآخرين إذا اخطأوا اللعب ولا تحتقر تصرفاتهم.
- ينبغي على قاضي الملعب أن يكون عادة منصفاً ومحيداً .
- أن لا يصل فرحك عند هزيمة الآخر إلى درجة التباهي والغرور عند المكسب.

- إتيكيت الإصغاء إلى الآخرين:

التعامل مع الآخرين والعلاقة معهم تحتاج إلى إتصال، ومثلما هو الحال في التعامل العادي معهم، حيث يتطلب الأمر " خذ وهات أي تبادل الأمر بين الآخر، ذلك هو الحال في الإتصال الإثري معهم، تحتاج إلى التكلم و الإستماع ومن قواعد الاصغاء.

- صفّ ذهنك من المشتتات وركز على ما تستمع إليه.

- يمكنك مساعدة الطرف الآخر على البدء بتعليق موجز أو طرح سؤال لتأكيد استماعك الجيد.
- تذكر أن وضعية جسمك تعكس انتباهك وتُظهر اهتمامك بما تسمعه ومن يستمع.
- تأكد من النظر في عيني الشخص الذي تتحدث إليه، وحاول ألا تحكم عليه أو تُدين آرائه أو أفكاره الداخلية.
- تذكر أنك لا تستمع فقط لما يقوله، بل تستمع أيضاً لأفكاره ومشاعره. استمع بعينيك وقلبك، كما تستمع بأذنك.
- تجنب تحريك قدميك، أو النقر أو فرقة أصابعك، أو تعديل ملابسك أو شعرك أثناء الاستماع، فهذه أفعال غير مقبولة وقد تضر بشريكك في المحادثة. (ناجي ، 2007 ، 22-23).

-رابعاً: الاتيكيت في الإسلام:

الاتيكيت في الاسلام في المنظور الإسلامي من خلال العرض لبعض الآيات والأحاديث التي تحمل مفهوم الاتيكيت والحث عليه في تعامله وتعامل أهل البيت عليهم السلام مع الآخرين والاتيكيت في الإسلام يعني حسن الخلق وحسن المعاشرة والتأدب في مخالفة الآخرين بهدف ارضاء الله وتحقيق ما الإنسانية والحب والتأثر والتكافل وتعاون المسلمين ببعضهم البعض ليتحقق البناء الأخوي الذي دعا اليه الرسول (ص) في الحديث قال رسول الله (ص) (ما من شي في الميزان أثقل من حسن الخلق. صدق رسول الله) وفي سان وحسن الخلق يكسبك المهارة جذب الخرين وكيفية التعامل معهم.

أن القوانين الإسلام كثيرة ومن جملتها الادب والمستحبات والمندوبات التي حث الشرع عليها، لخير الناس وصالحهم، هذا الأدب هي التي تسمى اليوم (الاتيكيت) أو البروتوكول الذي توافق عليه المجتمع الدولي في علاقاته ومجتمعاته المدنية، الجماعية والفردية، كدول وافراد، وهو الذي يدرس في معاهد الخاصة بذلك، ومنها التابعة لوزارة الخارجية أو دور البروتوكول في رئاسات الدول الاتيكيت الحقيقي منذ اربعة عشر قرناً:

الآداب لا تقتصر على السكين والشوكة والملعقة فحسب؛ بل تشمل قواعد السلوك والكلام. تنبع الآداب من آيات القرآن الكريم التي تتحدث عن اللطف مع الآخرين والصدق مع النفس، وكذلك من تعاليم الإسلام. تتخذ الآداب أشكالاً متعددة في حياتنا

اليومية، وتنطبق على جميع المواقف، سواء في العمل، أو في التفاعلات الاجتماعية، أو مع الزوج والأبناء. (الضبع، ٢٠٠٧ ، 50).

ان الاتيكيت في الاسلام له انواع كثيرة لا تحصى ولا تعد ومنها:

1-إتيكيت الاستئذان في الإسلام (الضبع، ٢٠٠٨٠ ، 31):

والإسلام دائماً يهتم بجميع قضايا الانسان واموره صغيرها الى كبيرها ويزداد اهتمامه بإيجاد اسباب التراحم والتوادد والتألف حتى يكون المجتمع متعاون ومتماسك ويدل على ذلك آيات القرآن الكريم قال تعالى: (ياأيها الذين امنوا لا تدخلوا بيوتا غير بيوتكم حتى تستأنسوا وتسلموا على اهلها ذلكم خير لكم لعلكم تذكرون).

2-الاتيكيت السلام: قال رسول الله (ص) : (يسلم الراكب علي ماشي، والماشي على قاعد، والقليل علي كثير، والصغير علي كبير)

3-إتيكيت المصافحة : قال رسول الله صلي الله عليه وسلم
(ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان الا غفر الله لهما ان يفترقا)

2- إتيكيت التحية والمصافحة:

إن طريقة التحية المتعارف عليها عالمياً في أوساط العمل مصافحة بين أفراد الجنس الواحد ونصحك خبراء الإتيكيت أن تكون يدك اليمنى جاهزة دوماً لا مصافحة مفاجئة، واعتقد الكثيرون أن طباع الناس تنعكس في طريقة المصافحة، حيث يمكن عبر المصافحة معرفة شخصية المصافح إنطوائية، منفتحة، منغلقة، أو إجتماعية (العالم ، ٢٠٠٩ ، 171).

ويقوم عادة بتعارف المدعون والمدعوات في الحفلات وقوم بذلك الراعي والراعية وهناك بعض القواعد المتعارفة عليها التي يجب اتباعها وهي:

عند السلام اليد مراعاة أن يكون لطيفاً في المصافحة•

عدم مسك اليد قوة عند السلام اليد•

لا يجب أن تقوم السيدة عند المصافحة والتعارف•

عند تقدم طرفين وفيهما سيده فتبدأ السيدة مد يدها•

مراعاة تحية المدعوات قبل المدعون " الرجال•"

تقوم السيدة في حالة ما إذا ان تقدم الشخص كبير السن أو المقام سواء رجلاً أو سيده (عبد القادر سعيد سامي ١٩٩٦ ، ٢٧).

الوقوف في تحية العلم عند رفعه وانزاله، والوقوف عند سماع السلام الوطني في أي مكان حتى لو كان دار سينما.

الوقوف تحية المرور رئيس الدولة أو حرسه أو الملك أو الأمير أو الأميرة•

الوقوف تحية لأي جنازة تمر أمامنا ، والوقوف فيها له معنى الإخاء والإنسانية(حمزة جيلان ، ٢٠٠٩ ، 20-22).

البروتوكول

أصل كلمة بروتوكول

(البروتوكول)

كلمة بروتوكول مشتقة من الكلمة اللاتينية بروتوكولون وتعني اسما لنوع من الاشجار استخدمت احدى أوراقها قديما لكتابة احدى الاتفاقيات المهمة حيث كان من المألوف في العصر البيزنطي وكذلك في العصر الروماني أن يكتب على وجه الفرخ من الثقافة البروكلي ثم صارت فيما بعد تطلق على النص الذي يلي العنوان في الاتفاقية ، ومن هنا جاء استعمالنا لكلمة بروتوكول ، التي تعني في اللغة الدبلوماسية النص الأول أو التمهيدي في مشروع اتفاقية أو معاهدة موقع عليها بالأحرف الأولى من اسماء المتفاوضين(المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية ، ٢٠١٠ ، 9).

وحتى في القرون الوسطى، ظلت هذه الكلمة ترمز إلى كل ما يتعلق بالتفسيرات أو شرح الخطوات المفترض اتباعها لتنفيذ الاتفاقيات والاعتداء بالوثائق الرسمية وحفظها وإعدادها.

ويعرف البروتوكول ببساطة معانيه بأنه مجموعة من القوانين والعادات والتقاليد والسلوكيات المتفق عليها في المجتمعات . ويهدف بالدرجة الأولى إلى تعزيز قيم السلوك المتحضر ، على اعتبار انه مجموعة من العادات والتقاليد التي تعارف عليها مجتمع بعينه ، ويلتزم بها بغية تقديم صورة ايجابية والواقع أن البروتوكول هو مجموعة من السلوكيات الراسخة والمستقرة في حياة الناس ، في أعمالهم ونشاطاتهم اليومية، وفي معظم الاحبان ، وفي جميع المواقف (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012م، 136).

-مصطلح البروتوكول:

في اللغة العربية، يُعادل الإتيكيت الطقوس أو الآداب. وهو مشتق من كلمة يونانية، وهو اسم شجرة وُضعت أوراقها على طاولة مهمة، كُتبت عليها إجراءات تنفيذ بنود معينة من اتفاقية. ومنذ ذلك الحين، أصبح المصطلح يُستخدم على نطاق واسع لوصف الشروحات والإجراءات اللازمة لتنفيذ التفاهات والاتفاقيات، بما في ذلك كيفية تنظيم الفعاليات أو المناسبات وكيفية التعامل مع المعلومات المتعلقة بالضيوف والمنظمين.

يُعرّف العرب هذا المصطلح بأنه شكل من أشكال الآداب، مشتق من كلمة "راس" (مكتوب)، كما هو مُثل اليوم بالمراسيم الملكية أو المراسيم "الأميرية". ويعني القانون أو النظام أو الأمر، ويُستخدم في الاجتماعات الملزمة مع الملوك والشخصيات الدولية والسياسيين، أو في الاجتماعات والتفاعلات مع الآخرين وفقاً لهذه القواعد واستخداماتها.

في الثقافة الشعبية، تعني كلمة "بروتوكول" التقليد أو القاعدة. ويشبه استخدامها "الإتيكيت"، إذ تعني الذوق الرفيع ومراعاة مشاعر الآخرين. غالبًا ما يُستخدم لتحديد قواعد السلوك الضرورية في المجتمع المتحضر أو بين مسؤولي الدولة. السلوك الرسمي وغير الرسمي: تشير إجراءات وقواعد السلوك الدبلوماسي إلى الآداب التي تتبعها الدول وممثلوها في تفاعلاتهم مع الدول الأخرى. يشير الإتيكيت إلى العادات والتقاليد التي تلتزم بها الحكومات ووزارات الخارجية والبعثات الدبلوماسية والمسؤولون في المجتمع الدولي. يشير المعنى القانوني والشرعي للإتيكيت إلى القواعد والعادات المتبعة في تنظيم المناسبات الرسمية مثل حفلات الاستقبال والتجمعات والمآدب في العلاقات الدولية والدبلوماسية. يشير الإتيكيت، بمعناه الأوسع، إلى الدبلوماسية بمعناها الأضيق، أي اللباقة والمهارة التي يتصرف بها المرء في العلاقات الاجتماعية. يعتبره البعض مرادفًا للاحتفال والشرف..

مفهوم البروتوكول :

الآداب الدبلوماسية هي مجموعة من قواعد السلوك الرسمية وغير الرسمية التي تستخدمها الدول وممثلوها عند التعامل مع بعضهم البعض. تشير الآداب الدبلوماسية إلى مجموعة القوانين والعادات والتقاليد التي تلتزم بها الحكومات ووزارات الخارجية والبعثات

الدبلوماسية ومسؤولو المجتمع الدولي. المعنى القانوني للآداب هو مجموعة القواعد والعادات المتبعة في تنظيم المناسبات الرسمية مثل حفلات الاستقبال والاجتماعات والاحتفالات والمآدب في العلاقات الدولية والدبلوماسية. بمعناها الأوسع، تشير الآداب إلى الدبلوماسية بمعناها الأضيق، أي اللباقة والمهارة التي يظهرها الأفراد في العلاقات الاجتماعية. يعتبرها البعض أيضًا مرادفة للاحتفال والشرف. يُفهم مصطلح الآداب على أنه مجموعة من قواعد السلوك المتحضرة أو نظام سلوك أو تطبيق متفق عليه. يتم تعريفه كملحق لمعاهدة أو أداة تنفيذها. في أبسط معانيه، يتم تعريف الآداب على أنها مجموعة القوانين والعادات والتقاليد والسلوكيات المتفق عليها داخل المجتمع. (الاصم ، 2011 ، 87).

-ويهدف بالدرجة الأول:

إن تعزيز قيم السلوك الحضاري - وهي مجموعة العادات والتقاليد التي يلتزم بها مجتمع معين - يُسهم في إبراز صورة إيجابية في المؤتمرات الدولية.

أصبحت قواعد الإتيكيت إحدى أدوات دبلوماسية العلاقات العامة، تُستخدم لتعزيز وتطوير علاقات المنظمة مع جميع الجهات المعنية. في هذا السياق، يتضح أنه كلما اتسع نطاق تفاعلات المنظمة وعلاقاتها، اتسع نطاق تطبيق قواعد السلوك القائمة على اللباقة واللباقة. (المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية ، 2010 ، 143) .

-الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول:

1-البروتوكول : أمر يتعلق عموماً بالإجراءات والتنظيم.

2-والإتيكيت او آداب السلوك: يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها.

وإذا كان البروتوكول يتطلب منك أن ترتدي لباساً رسمياً في حفل رسمي تدعى إليها، فإن اشتراطات نوع اللباس بما من حيث اللون ونوعية القماش هي عملية تدخل في باب الإتيكيت.

-ومن اهم موضوعات البروتوكول:

- الزيارات الرسمية
- الحفلات والولائم الرسمية
- مراسم رفع العلم
- مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية ٢٠ (رضا هاشم ، ٢٠١١ ، ١٩٩).

المبحث الثاني

الجانب العملي

لعرض وتحليل النتائج المتعلقة بإجابات عينة البحث حول وصف أفراد عينة دراسة ما يتم عرض وتحليل البيانات التي أظهرتها استمارات الاستبيان حول وضوح الصفات الشخصية المجتمع الدراسة وبيان طبيعة هذه الصفات الخصائص وبيان نسبة كل منها في مجموع وعينه البحث وتجدر الإشارة الى ان هذه العينة التي يتناولها الباحث تشمل الجنس والعمر والمستوى العلمي ات الخبرة في العمل والموقع الوظيفي رسوات

ولهذا الغرض تم توزيع (٢٠) استمارة استبيان وكما موضح في الجدول أدناه:

جمع عينة الدراسة:

جدول رقم (١) عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

استمارة الاستبانة			حجم العينة	مجمع الدراسة
نسبة الاسترجاع	المسترجعة	الموزعة		
100%	30	30	30	الموظفين في محافظة كربلاء

بين الجدول أعلاه عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة، اذ كانت عدد الاستثمارات الموزعة (٢٠) وعدد المسترجعة (٣٠) استثماراً وهذا يعني أن نسبة الاسترجاع كانت (100%)، وقد شملت عينة البحث عدد من موظفين محافظة كربلاء

وصف عينة البحث

1- وصف عينة البحث حسب الجنس:

جدول رقم (٢) وصف عينة البحث حسب الجنس

المتغيرات	المعينة المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	19	63%
	اناث	11	73%
المجموع		30	100%

يبين الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في العينة بلغت (٦٣%)، مقابل (٣٧) للإناث.

2- وصف عينة البحث حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (٢) وصف عينة البحث حسب المؤهل العلمي

المتغير	العينة المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم	0	0
	بكالوريوس	2	7%
	ماجستير	9	30%
	دكتوراه	19	63%
المجموع		30	100%

يبين الجدول أعلاه أن ما نسبته (٧%) من افراد عينة البحث هم من حملة شهادة البكالوريوس، و نسبة (٣٠%) من افراد عينة البحث هم من حملة شهادة الماجستير، ونسبة (٦٣%) من افراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة الدكتوراه

3- وصف عينة البحث حسب التخصص العلمي:

جدول رقم (4) يبين وصف عينة البحث حسب التخصص العلمي

المتغير	العينة المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية
التخصص العلمي	إدارة و اقتصاد	22	37%
	سياحة دينية	2	7%
	قانون	6	20%
	اخرى	0	0
المجموع		30	100%

4- وصف عينة البحث حسب سنوات الخبرة:

جدول رقم (5) يبين وصف العينة حسب سنوات الخبرة

المتغير	العينة المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	3	10%
	من 5 الى 10 سنوات	6	20%
	من 10 الى 15 سنة	13	43%
	اكثر من 15 سنة	8	27%
المجموع		30	100%

بين الجدول أعلاه أن (10) من أفراد مشروع البحث لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، و (20%) من أفراد مشروع الدراسة لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات، و (43%) من أفراد مشروع الدراسة لديهم خبرة من 10 إلى 15 سنة، و (27%) من أفراد مشروع الدراسة لديهم خبرة أكثر من 15 سنة.

الاساليب الاحصائية

مقياس ليكرت: هو أسلوب القياس الاتجاهات أو الآراء ويستخدم في العديد من استمارات الاستبيان أو استطلاع الآراء ويتم توجيه أسئلة بحيث تكون الاستجابات تعبر عن الآراء ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما.

مقياس ليكرت الخماسي:

يستخدم في حالة الاجابة إحدى خمس خيارات كما فالجدول التالي:

جدول يوضح اتجاه الرأي والأوزان في مقياس ليكرت الخماسي

جدول رقم (5) مقياس ليكرت الخامس

اتجاه الرأي	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

كما يتضح من الجدول أعلاه، فإن الفقرة التي تم وضع علامة اتفق بشدة تأخذ الدرجة (5)، بينما الفقرة التي تم وضع علامة "اتفق" عليها تأخذ الدرجة (4)، والفقرة التي تم وضع علامة "محايد" يأخذ الدرجة (3)، بينما الفقرة التي تم وضع علامة "لا اتفق" عليها تأخذ الدرجة (2)، بينما الفقرة التي تم وضع علامة "لا اتفق بشدة" عليها تأخذ الدرجة (1) .. من أجل تحديد مستوى كل فقرة من أداة الدراسة، تم الاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي، والجدول أدناه يوضح مستويات الموافقة على خمسة مستويات

جدول رقم (6) مستوى الموافقة حسب درجة المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	من 4,20 إلى 5	من 3,40 إلى 4,19	من 2,60 إلى 3,39	من 2,59
مستوى الموافقة	مرتفع	متوسط	معتدل	منخفض

يوضح الجدول أعلاه مستويات الموافقة على عناصر الاستبيان، إذا كان المتوسط الحسابي (من 4.20 إلى 5) يكون مستوى الموافقة عالي جداً، أما إذا كان المتوسط الحسابي من 3.40 إلى 4.19 يكون مستوى الموافقة عالي، أما إذا كان المتوسط الحسابي (من 2.60 إلى 3.39) يكون مستوى الموافقة متوسط، أما إذا كان المتوسط الحسابي (من 2.59 إلى 2.59) يكون مستوى الموافقة منخفض، أما إذا كان المتوسط الحسابي من 1 إلى 1.79 يكون مستوى الموافقة منخفض جداً. الإظهار استجابة عينة الدراسة لعناصر الاستبيان، تم استخدام الوصف الإحصائي لتحليل بنود الاستبيان حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: (Microsoft Excel) باستخدام برنامج المتوسط الحسابي ويهدف إلى التعرف على تقييمات عينة الدراسة لكل فقرة.

تحليل النتائج

المحور الأول: الاتكيت و البروتوكول

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	هل موظفين الدوائر الحكومية يعرفون معنى الاتكيت	4,773	0,429	1	مرتفع
2	هل من الضروري ان يدرس الاتكيت في الجامعات و المعاهد الخاصة	3,863	1,82	5	متوسط
3	للاتكيت دور مهم جدا في ترقية المجتمع العراقي	4,409	0,503	2	مرتفع
4	يلتزم العاملين في المؤسسات	3,055	1,676	4	متوسط

				الحكومية بالاتيكت و البروتوكول مع الجمهور الداخلي و الخارجي	
متوسط	3	0,501	4,182	هل ينال البروتوكول القدر الكافي من الاهتمام من قبل إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية	5

جدول رقم (7) اعلاه يتبين ما يلي

الفقرة (1): هل موظفين الدوائر الحكومية يعرفون معنى الاتيكت كان مستوى اجابة افراد العينة على هذه الفقرة مرتفع نظرا لمتوسط حسابها البالغ (٤,٧٧٣) و انحراف معياري قدرة (٠,٤٢٩) حيث يشير إلى أن الاتيكت له أهمية في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

الفقرة (٢): "هل من الضروري أن يدرس الاتيكت في الجامعات والمعاهد العراقية حيث كان مستوى اجابة افراد العينة على هذه الفقرة المتوسط حسابها البالغ (٣,٨٦٤) و انحراف معياري قدرة (١٠٠٨٢) حيث يشير إلى أن الاتيكت والبروتوكول ضرورة تدريسه في الجامعات والمعاهد العراقية

الفقرة (٣): "ان الاتيكت والبروتوكول مهم في ترقية المجتمع العراقي " حيث كان مستوى اجابة افراد العينة على هذه الفقرة مرتفع نظرا لمتوسط حسابها البالغ (٤,٤٠٩) و انحراف معياري قدرة (٠.٥٠٣) حيث تشير هذه النتائج إلى أن الاتيكت والبروتوكول مهم وله دور في ترقية المجتمعات

الفقرة (4): " يلتزم العاملين بالمؤسسات الحكومية بالاتيكت والبروتوكول مع الجمهور الداخلي والخارجي " من كان مستوى اجابة افراد العينة على هذه الفقرة متوسط نظرا لمتوسط حسابها البالغ (٣,٩٥٥) و انحراف معياري قدرة (١٠٦٧٦) حيث تشير هذه النتائج إلى ليس كل العاملين ملتزمين بالاتيكت والبروتوكول وانما هناك عوامل أخرى تعزز من الاتيكت والبروتوكول منها التدريب والدورات الكثيفة في مجال الاتيكت والبروتوكول.

الفقرة (٥): " هل ينال البروتوكول القدر الكافي من الاهتمام من قبل إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية " حيث كان مستوى اجابة افراد العينة على هذه الفقرة متوسط نظرا لمتوسط حسابها البالغ (٤,١٨٢) و انحراف معياري قدرة (٠,٥٠١) حيث تشير هذه النتائج الى ان الاتيكت والبروتوكول لا ينال القدر الكافي من الاهتمام في المنشأة.

الاستنتاجات:

1- يشكل فن الإتيكيت والبروتوكول السياحي جزءاً أساسياً من جودة الخدمات السياحية، لما له من دور في تحسين تجربة السائح وتعزيز الانطباع العام عن الوجهة السياحية..

2- الإلمام بقواعد الإتيكيت السياحي يساهم في الحد من التصرفات غير اللائقة، ويعزز من التفاهم الثقافي بين السياح والمجتمعات المضييفة.

3- الجهل بالإتيكيت السياحي قد يؤدي إلى صدامات ثقافية وسوء تفاهم، مما يضر بالسمعة السياحية ويؤثر سلباً على العلاقات الدولية..

4- المرشدون والعاملون في القطاع السياحي يشكلون واجهة للبلد، وتطبيقهم للإتيكيت والبروتوكول يعكس صورة إيجابية عن ثقافتهم.

5- التطور السياحي يتطلب تكاملاً بين المعرفة الثقافية والتدريب العملي على السلوكيات الراقية والبروتوكولات الدولية.

التوصيات:

- 1- ضرورة إدراج فن الإتيكيت والبروتوكول السياحي ضمن برامج التدريب والتعليم السياحي، خاصة في الجامعات والمعاهد المتخصصة.
- 2- تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين في المجال السياحي لتأهيلهم وتزويدهم بالمهارات السلوكية والبروتوكولية اللازمة
- 3- إطلاق حملات توعوية موجهة للسياح حول أهمية احترام العادات والتقاليد المحلية لضمان انسجامهم مع البيئة المضيفة.
- 4- تشجيع المؤسسات السياحية على تبني سياسات واضحة للإتيكيت في تعاملاتها مع السياح من مختلف الجنسيات والخلفيات.
- 5- الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة في مجال البروتوكول السياحي، وتكييفها بما يتناسب مع القيم والثقافة المحلية.
- 6- إعداد أدلة إرشادية مكتوبة ومرئية حول آداب السياحة والإتيكيت السياحي توزع في المطارات، الفنادق، والمراكز السياحية.

الخاتمة:

وفي ختام هذا البحث، نجد أن فن الإتيكيت والبروتوكول السياحي يمثلان حجر الزاوية في بناء علاقات إيجابية بين السائحين ومقدمي الخدمات السياحية، بل وبين الثقافات المختلفة التي تتلاقى في بيئات السفر والتنقل. فالإتيكيت لا يقتصر على السلوك الفردي فحسب، بل يعكس صورة المجتمع بأكمله، ويُعدّ مرآة لمدى تحضره ورفقه. كما أن البروتوكول السياحي يُعدّ أداة تنظيمية تسهم في إدارة العلاقات السياحية بطريقة احترافية، ما يضمن انسيابية التعاملات، واحترام العادات والتقاليد المحلية، ويُعزز من تجربة السائح ويشجعه على العودة مجدداً.

ومن هنا تبرز أهمية نشر ثقافة الإتيكيت والبروتوكول في المجال السياحي من خلال البرامج التعليمية والدورات التدريبية للعاملين في القطاع، وكذلك توعية السياح والزوار بأهمية هذه المبادئ. إن التزامنا بهذه القواعد لا يساهم فقط في تحسين جودة الخدمات السياحية، بل يرفع من قيمة الوجهات السياحية و يمنحها سمعة طيبة على الصعيدين الإقليمي والعالمي.

وفي ضوء ما سبق، يمكن القول إن دمج فنون الإتيكيت والبروتوكول في الممارسات السياحية بات ضرورة وليس خياراً، لتحقيق سياحة مستدامة وراقية تليق بالقرن الحادي والعشرين، وتضمن الاحترام المتبادل بين جميع الأطراف في العملية السياحية.

المصادر:

- ديلي كارنجي فن التعامل مع الناس مكتبة الجزيرة ، ٢٠١٠.
- لطفي إبراهيم عبد اللطيف دبلوماسي الاعلام، مطبعة الوفاء القانونية) ٥٢٠١ ، ص ٢١٤.
- حسن كامل سرسنك ادارة المراسم دار اليازوري العلمية ٢٠٠٨ ، ص ٤٤.

- الاصم الدسوقي الشيخ المراسم والبروتوكول في العمل السياحي ، عالم الكتب للنشر ، ٢٠١١ ، ص
- الضيع ، رفعت عارف الاتيكيت دار الفكر للنشر ٢٠٠٨٠ ، ص ٣١
- العالم ، صفوت محمد اداب المراسم والبروتوكول وفنون الاتيكيت ، دار النهضة ، ٢٠٠٩ ، ص ١٧١
- عبد القادر سعيد سامي ، الاتيكيت والبروتوكول مكتبة انجلو المصرية ١٩٩٦ ، ص ٢٧ ،
- حمزة جيلان المراسم والبروتوكول وعلاقتها بالاعلام ، دار الفكر العربي ، ٢٠٠٩ ، ص ٢٠
- البشير ، صالح الرشيد اصنع حياتك انجاز للنشر ٢٠١٤ ، ص ١٢٨-١٣٠
- العقد الفريد ب - ت - ص ٧٠٦
- سورة النور اية رقم ٢٧
- المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية ، الاتيكيت ٢٠١١٠ ، ص.
- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر ، اشراف علمي محمود عبد الفاتح رضوان طبعة الأولى
- 2012 م
- المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية ، الاتيكيت ، ٢٠١١ ، ص ٧٥.
- رضا هاشم حمدي ادارة العلاقات العامة والبروتوكول ، دار الراية ، ٢٠١١ ، ص ١٩٩



Issue - NO. 24 - Part 2- September - 2025 -Fifth Year Refereed Quarterly Scientific Journal

American International Journal of Humanities and Social Sciences

**ISSUED BY AMERICAN INTERNATIONAL ACADEMY
FOR HIGHER EDUCATION AND TRAINING**

**QUARTERLY JOURNAL ON HUMANITARIAN
AND SOCIAL AFFAIRS**

(ISSN) Electronic (4806 - 3085) / (ISSN) Paper (4830 - 3085)

Legal deposit number in the Moroccan National Library (2025PE00006)

Legal deposit number in the Iraq National Library and Archives (2735)



Journal Website : <https://iajphss.us/>

