عبدالعزيز بن بندر العثمان عبدالله بن ناصر الخريف عبدالعزيز بن بندر العثمان عضو هيئة التدريس السابق في معهد الدراسات الدبلوماسية بوزارة الخارجية، حاصل على الماجستير في الإعلام الدولي من جامعة ولاية أركنسا بالولايات المتحدة الأمريكية. عمل مستشارًا للعلاقات العامة في عدد من الجهات، مثل المملكة في عدد من المؤتمرات الدولية. حاصل على الماجستير في الاتصال التسويقي والإعلان من جامعة الإمام محمد بن سعود. مستشار للعلاقات العامة لعدد من الجهات، ونظم عدد من المعارض والمؤتمرات الرسمية. مراسم الزيارات مراسم الأسبقية مراسم الجلوس مراسم الأعلام مراسم الضيافة مراسم الزيارات الخارجية مراسم إلتقاط الصور التذكارية 10 العلاقات العامة؛ لذلك نرى عددًا من العاملين في هذا القطاع يمضون ساعات من أوقاتهم في نشاطات تسعى إلى بناء صورة المنشأة النمطية وتعزيزها، سواء أكانت للجماهير أم الجهات الأخرى. وتعد المراسم في العلاقات العامة واجهة المنشأة من خلال تطبيقها مجموعة من العادات والتقاليد المتعارف عليها؛ سواء مكتوبة أو غير مكتوبة، لتنظيم أسلوب التصرف السليم، وقواعد اللياقة والمجاملة في الحياة الاجتماعية وبيئة العمل، والتي أصبحت من سمات العلاقات العامة الحديثة، ويعد الالتزام بهذه المراسم جزءًا مهمًا لإنزال الناس منازلهم واحترامهم وتقديرهم وجذبهم للمنشأة. وعلى الرغم من أن هذه المراسم "برتوكول" لم تكن في الأصل قواعد ثابتة، فقد صارت المراسم اليوم مهمة؛ لأنها توفر مجموعة من القواعد المعمول بها، والتي يجب احترامها في المجتمع، ومنها: من الذي سيجلس؟ وأين، ومتى يجب عليك أن تقف؟ أو بأي لقب عليك أن تخاطب شخصًا ما، وكيف يمكن التعامل مع رؤسائك أو الطريقة السليمة للتعامل مع ضيف أجنبي؟ وكيف سيكون ترتيب المواكب؟ ، وما اللباس الذي سيتم ارتداؤه في أي مناسبة؟ وباختصار فإن أدب البروتوكول يحدد ما هو صحيح وسليم، وما الذي يجب عمله وما لا يجب. وليس فيها ماهو غير مهم. أما آداب السلوك والمراسم، فهي أكثر من عرض جذاب للتصرفات الجيدة، فهي مجموعة إشارات ترسلها لُتظهر الاحترام، وتكسب الثقة التي تمنحك حق تحسين العلاقات. 11 ونظرًا إلى أهمية اتباع مراسم محددة تعكس صورة إيجابية عن المنشآت لا سيما الرسمية منها، جاء هذا الدليل الاسترشادي لتوضيح الأمور المتعلقة بنشاطات المراسم في أعمال العلاقات العامة، وليكون مرجعًا سريعًا للعناصر الرئيسية في هذا المجال. والخروج منها بنتائج إيجابية. وعادة مايكون ضمن أعمال المنشأة، تلقي عدد من طلبات الزيارات لشخصيات من داخل البلد في إطار التعاون بين القطاعات المختلفة، أو ضيوف رسميين زياراتالمجاملة. زياراتتعريفية. كما تصنف الزيارات إلى زيارات تقوم بها الجهة إلى جهات ومنشآت أخرى، وينقسم الزوار إلى أنواع متعددة منها: الوفودالرسمية. مسؤولوالجهاتوالمؤسساتوالمنظمات. الأفرادمنكبارالشخصيات. ويلتزم المسؤولون بقواعد المجاملة في استقبال نظرائهم خلال هذه الزيارات بما يعكس تقاليد بلادهم في كرم الوفادة وحرارة الترحيب من ناحية، وبما يحافظ على كبريائها واعتزازها بنفسها على قدم المساواة مع غيرها في المجال الدولي من ناحية أخرى. دليل المراسم والبرتوكول 15 مراسم زيارات كبار المسؤولين تحرص المنشأة على القيام بمراسم عالية تبين لضيوفها اهتمامها بهم وحرصها على زيارتهم حتى لو كانت لوقت قصير سواء لاجتماعات عمل رسمية أو زيارات خاصة لمسؤوليها. وفي كلتا الحالتين ينبغي الحرص على تنفيذ هذه المراسم بكل تفاصيلها. وينبغي التنبه الى التحضير الجيد للزيارة من خلال التنسيق المسبق، والتأكد من المواعيد، فأسوأ مايمكن تخيله صف طابور الاستقبال لمجموعة من المسؤولين قبل نصف ساعة تتضمنهذهالفئةزياراتكلمن: 1. شاغلي المرتبة الممتازة. رؤساء مجالس الإدارة للجهات. 6. تتولى إدارة المراسم أو العلاقات العامة التنسيق لهذه الزيارة مع فريق الضيف والاتفاق على كل التفاصيل، ومن المهم معرفة جدول الزيارة والمرافقين وعادات الأكل والشرب؛ خاصة للضيوف الأجانب إذا كان برنامج الزيارة يتضمن وجبة غداء أو عشاء . يستحسن التنسيق مع سفارة الضيف في الزيارات الرسمية لمسؤوليها. يُعين الشخص المناسب لاستقباله عند المدخل الرئيس للمنشأة، حيث يبادره بالمصافحة والترحيب بإسم الجهة، دليل المراسم والبرتوكول عندالانتهاءمنالبرنامجالرسميللزيارة، في حالة كان الضيف بمرتبة سفير فتقضي المراسم بأن يُسَتقبل من قبل مأمور المراسم ويرحب به المسؤول عند مدخل مكتبه ثم يصطحبه المسؤول فقديحدثأنيلتقيبهممسؤولالمنشأةلسببأو فتكون مراسم زيارتهم حسب الآتي: يُستقبلون عند مدخل المنشأة من قبل مأمور المراسم أو ممثل إذا كانت الزيارة مرتبطة بأحد قطاعات المنشأة؛ يستقبلهمالمسؤولفيمكتبه، ويصافحهمعندالمدخل. دليل المراسم والبرتوكول 17 مراسم استضافة كبار المسؤولين من خارج المملكة تقوم إدارة المراسم بعمل ترتيبات استضافة الضيف ومرافقيه، وترتيب الاستقبال والتوديع، وعمل البرنامج اللازم للزيارة. الضيوف الأجانب من قبل الجهات الحكومية في المملكة حسب الآتي: استضافة مراعاة أهمية الشخصية ومكانتها السياسية والاجتماعية والدينية والدولة التي يمثلها، والدواعي الأمنية للحماية. ولا يشمل ذلك رجال الأعمال أو ممثلي الجهات المرافقة لهذه الوفود. الأخذبمبدأالمعاملةبالمثل1؛

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي

خاصةلدىالجهاتالحكوميةالتيلديهالجان مشتركة، ُتحددالأعدادالمستضافةعلىالنحوالآتي:
رؤساءالبرلماناتأوالمجالسالنيابية:يستضافمعهخمسةأشخاص 5+1). رؤساء المنظمات الدولية ومن في حكمهم: يستضاف معه ثلاثة أشخاص (1+3). الاجتماعاتوالمؤتمراتالتيتنظمهاالجهةتكونالاستضافةلمن حيث يتم الغرض الأساسي من الزيارة. 1 ُيقصد به: آلية التعامل مع ممثلي المملكة في أثناء زيارتهم لتلك الدولة؛ دليل المراسم والبرتوكول 18 تقوم الجهة المستضيفة بإبلاغ المراسم الملكية عن طلب الاستضافة بما لا يقل عن 10 أيام من تاريخ قدوم الضيف. لاتزيدمدةالاستضافةعلىثلاثةأيام. والهيئة العامة للطيران المدني). الاسمالكاملللضيفوألقابه، ومراعاة اتفاق موعدها من الجانبين.
الغرضالأساسيللزيارةوماإذاكانتالزيارةللعملأوللسياحةأوكلاهما. وما هي الأماكن التي يرغب في زيارتها؟ والأشخاص أو أصناف معينة للمأكولات التي لا يتناولها أو تلك التي يتناولها. عددالمرافقينللضيفوأسماؤهمومناصبهمودرجاتهم. قصر الضيافة التابع للمراسم الملكية. وفي حال عدم توفر ذلك يجب مراعاة التالي في اختيار المكان المناسب لإقامة الضيف: وأن يكون من فئة خمسة نجوم وعلى قدرٍ عالٍ من النظافة والترتيب، دليل المراسم والبرتوكول ومكتب أعمال.
يجبحجزغرفةقريبةللجناحلمرافقهالشخصي(السكرتير). وإذا تعذر ذلك يجب التنبه أن يكون الضيف المسؤول في الطابق الأعلى يسكن المرافق المعين من المنشأة (إذا كان وجوده مهمًا) مع الوفد في الفندق نفسه، وإلمامه بالثقافة والمعلومات العامة، وسرعة البديهة، وعلى المرافق أن يقرأ كل ما يستطيع الحصول عليه عن الضيف والبلد التي ينتمي إليها، وعادة ما تطلب سيرة ذاتية عن الضيف خلال فترة التنسيق للزيارة. ُيعمل برنامج منفصل للسيدة حرم الضيف، يتم الاتفاق مع الجهات الأمنية المختلفة حسب أهمية الضيف والوفد المرافق. برنامج الزيارة: الحرصعلىالتوازنفيبرنامجكليوم، بمعنىألايكونأحدالأياممزدحمًا والآخر أقل ازدحامًا.
فتقام المأدبة في اليوم التالي. والأثرية؛ سواء داخل 20 مثل: المتاحف، وهيئة الترفيه. ولا يجب إغفال جانب مهم يتعلق بزيارة مظاهر النهضة الحديثة ، فقديرغبالضيففيإضافةفقرةإلىالزيارةلميكن تحديد خط السير في كل خطوة (سواء في الانتقال من مكان إلى آخر أو داخل المكان نفسه). كما يتم إجراء مخاطبات تليفونية – للتأكد – مع الجهات المعنية في البرنامج
بعدالاتفاقعلىتفاصيلالبرنامج، ولقبه الوظيفي، وفوقها يوضع شعار المنشأة المستضيفة، وإذا كانت زيارة رسمية لمسؤول في دولة أخرى، أعلام المملكة والدولة التي يمثلها الضيف (علم المملكة أولًا وعنوانه، وأرقام الاتصال.
ثمصفحةمستقلةلكليوممنأيامالزيارةتتضمنفياليومالأول ساعة الوصول، وأسماء السادة المستقبلين. سواء كانت رسمية أو شخصية للمسلمين)، 21 مراسم الاستقبال: يكون مسؤول المنشأة في استقبال الضيف (إذا كانت درجة الضيف عالية) في الصالة التنفيذية للمطار2. يصطحبالمسؤولضيفهإلىصالةالاستقبالللإجراءحديثودي، في هذه الاثناء يطلب منسق المراسم في المنشأة من منسقي الضيف الجوازات لإنهاء إجراءات الدخول الخاصة بالضيف أو الوفد، وتذاكر الحقائب الموضوعة في العفش، حيث يقوم بجمع حقائب الضيوف من السير ووضعها معتدلة البرودة، وملف دليل الزيارة). توفير عباية مريحة مع توضيح الثقافة الخاصة بلبس العباية في المجتمع السعودي وإعطائها الخيار بارتدائها. الانتهاء من الزيارة: يصطحب المرافق الضيف والوفد المرافق الى المطار، وأبرزماتمالاتفاق عليه خلالها، مع مجموعة من الصور التذكارية التي ُالتقطت خلال الزيارة. مراسم حفلات الافتتاح والمناسبات الرسمية تهيئة المكان ترتيب المنصة الرئيسة التي سيجلس عليها المسؤول والضيوف بكل المتطلبات، مثل: المقاعد المريحة والمناسبة للجلوس والخلفية التي تحمل تفاصيل المناسبة والشعارات حسب الهوية الفنية للهيئة، ووضع وشاشات العرض، تجهيزمنصةالخطابة(Podium)ذاتارتفاعمناسبمعالحرصعلىعدموضع عدد كبير من الورود أو اللواقط التي تحجب رؤية المتكلم. ترتيبكراسيالمدعوينفيالقاعةفيحاللمتكنالقاعةمجهزةبمقاعد ثابتة، مع المحافظة على إبقاء جميع الممرات مفتوحة في كلا الجانبين لتأمين حركة مرور مريحة في القاعة. التأكدمنجاهزيةأجهزةالترجمةالفوريةإنوجدت. الإشراف على وضع البروشورات والكتيبات والنشرات المراد توزيعها في دليل المراسم والبرتوكول عصيراتطبيعية، التأكدمنجاهزيةونظافةدوراتالمياهومرافقها.
استقبال الضيوف برنامج الحفلات الخطابية عندما يأخذ راعي الحفل والضيوف مكانهم في الحفل يبدأ فورًا الحفل الخطابي ويراعي فيه ما يأتي: عزف النشيد الوطني (انظر مراسم عزف النشيد الوطني في هذا الدليل ص 51).
يبدأمقدمالحفلكلمتهبالترحيببراعيالمناسبةوبالضيوفالكراموالإشادة بحضورهم، معرجًا على أهمية هذه المناسبة. ويستحسن التنبه إلى الآتي: الانتباه لعدم إغفال ذكر أحد الشخصيات الرسمية المهمة الحاضرة للمناسبة، وفي حال حدوث ذلك الاعتذار عن هذا الخطأ وبطريقة لبقة. مع التنويه إلى مركز الشخص ومرتبته. دليل المراسم والبرتوكول 24 ولديه القدرة ومن المستحسن أن يتدرب مقدم الحفل على الفقرات التي سيلقيها على المنصة نفسها قبل الحفل بوقتٍ كافٍ لتفادي للمدعوين؛ ويختار لها قارئ

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي

حسن الصوت. ثمتتوالىالكلماتالخطابيةبحسبالاسبقياتالواردةفي(ص27). دليل المراسم والبرتوكول 25 26 مثل: ترتيب الجلوس، وترتيب الوقوف في الاستقبالات، وتختلف مراسم الاسبقية بحسب دولة، سماحة مفتي عام المملكة. فضيلة رئيس المجلس الأعلى للقضاء. معالي النائب العام. 9. 10. 11. 12. يمنحالأجانبأسبقيةعلىالمواطنينإذاتساويامعًافيالدرجةأوالمرتبة. 3 يقدمأعضاءمجلسالوزراءعلىمنهمفيمرتبة(وزير)، 4 يقدم العسكريين حسب الأقدمية وإن تم تعيينهم في قرار واحد، دليل المراسم والبرتوكول لا يقدم من يشغل منصبًا بالتكليف أو بالإنابة حتى ينتهي آخر مسؤول في فئته.

فيتمترتيبهمحسبالأسبقيةالمعمولبهافيبلدانهم، ويرجع في ذلك إلى السفارة. تحدد أسبقيات رؤساء البعثات الدبلوماسية حسب ماورد في اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية (1961) حسب الترتيب الآتي: 1. مرتبة (سفير) المعتمدين لدى المملكة، وتحدد أسبقيتهم طبقًا لتاريخ تقديم أوراق الاعتماد وساعته أسوة بالسفراء. 4. 9. مرتبة (سكرتير ثالث). 10. الملحقون الدبلوماسيون ويستثنى من ذلك الملحق العسكري إذا والتي يتم طلبها عن طريق إدارة المراسم في الوزارة. كما يتقدم المستضيف على الضيف في إلقاء الكلمة. 28 أسبقية المجاملات مراسم الجلــوس دليل المراسم والبرتوكول 29 30 يجلس المضيف في مقعد مفرد بوجه الباب، ويجلس حضور اللقاء من منسوبي دليل المراسم والبرتوكول 31 ثم يجلس بقية الوفدين على مقاعد متقابلة (حسب الصورة). دليل المراسم والبرتوكول يتصدر أكبر مسؤول كل الاجتماعات الداخلية التي يحضرها، ثم يجلس بقية المسؤولين بجواره حسب المنصب الوظيفي، وهكذا حسب الشكل الآتي: شكل 1: رئيس الجهة مترأس ًا اجتماع داخلي الاجتماعات الداخلية للمنشأة دليل المراسم والبرتوكول 33 الاجتماعات المشتركة مع وفود أجنبية أو جهات اخرى في الاجتماعات التي تتم مع وفد من جهة أو دولة أخرى، ويكون المضيف في منتصف الجهة اليمنى من الطاولة، يقابله مباشرة الضيف وإلى جانب كل منهما أعضاء وفده حسب الشكل الآتي: دليل المراسم والبرتوكول ويجلس بقية الفريقين في جهة رئيسهم متقابلين حسب الرسم التالي: دليل المراسم والبرتوكول شكل 3: اجتماع وفدين بشكل متجانب 35 ويتوزع باقي الضيوف حسب درجاتهم استناد ًا إلى شكل ترتيب مقاعد الصالة وذلك بحسب الأحوال الآتية: قاعاتالمدرجالواحد: 1) إذا كان عدد المقاعد فردي ًا؛ فيكون المقعد الذي في المنتصف هو مكان شكل 4: الجلوس في قاعة مدرج واحد "فردي" 2) إذا كان عدد المقاعد زوجيًا فيكون مكان الشرف في المنتصف إلى اليمين قلي ًلا للناظر قبالته وعن يمينه وشماله يجلس البقية. 36 قاعاتالمدرجالزوجي: 1) إذا كان عدد المقاعد فرديًا؛ فيكون المقعد في منتصف المدرج الأيسر جهة المنصة) هو مكان الشرف ويتوزع البقية عن يمينه وشماله، ويكمل من منتصف المدرج الأيمين توزيع البقية بالطريقة نفسها. شكل 6: الجلوس في قاعة مدرجين "فردي" ويأتي البقية بالتتابع عن يمينه، ثم يكمل بأول مقعد في المدرج الأيمن من اليسار 37 قاعاتالمدرجالثلاثي: 1) إذا كان عدد المقاعد فردي ًا؛ فيكون المقعد في منتصف المدرج الأوسط هو مكان الشرف، ويتوزع البقية عن يمينه وشماله، ثم المقعد في منتصف المدرج الأيمن على طريقة التوسيط. 2) إذا كان عدد المقاعد زوجي ًا؛ وشماله، ثم دليل المراسم والبرتوكول 38 أما المناسبات التي يكون راعي المناسبة أو ضيف الشرف على المنصة، فيكون جلوسه في الوسط، وعلى يساره المستضيف. وعن يساره بقية مسؤولي الجهة التي يمثلها بحسب مراتبهم، وعن يمينه يكون ممثل الجهة الأخرى ومنسوبوها حسب البروتوكول المعتمد لديهم. يجلس مسؤول الجهة المستضيفة في الجهة اليسرى للطاولة (يمين الناظر قبالته)، أو الوزير، فإنه يقف عند منتصف الطاولة من الخلف. في حفلات العشاء سواء مستديرة أو مستطيلة أو حدوة حصان (U) يكون في منتصف صدر المائدة الذي يقابل الباب الرئيس للصالة، وإذا كان الباب جانبي ًا؛ يكون صدر المائدة مواجه ًا النوافذ، أو المنصة إذا كان حفل عشاء يفضل أن يحاط بمواطنين على جانبيه بقدر الإمكان دون الإخلال بقواعد الأسبقية،

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي