

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 أركنساس بالولايات المتحدة الأمريكية. عمل مستشاراً 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 عدداً من العاملين في هذا القطاع يمضون ساعات من أوقاتهم في نشاطات تسعى إلى بناء صورة المنشأة النمطية وتعزيزها، سواءً أكانت للجماهير أم الجهات الأخرى. وتعد المراسم في العلاقات العامة واجهة المنشأة من خلال تطبيقها مجموعة من العادات والتقاليد المتعارف عليها؛ سواءً مكتوبة أو غير مكتوبة، لتنظيم أسلوب التصرف السليم، وقواعد اللياقة والمجاملة في الحياة الاجتماعية وبيئة العمل، والتي أصبحت من سمات العلاقات العامة الحديثة، ويعود الالتزام بهذه المراسم جزءاً مهماً 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 شخصاً 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 ما هو غير مهم. أما آداب السلوك والمراسم، فهي أكثر من عرض جذاب للتصورات الجيدة، فهي مجموعة إشارات ترسلها لظهور الاحترام، وتكتسب الثقة التي تمنحك حق تحسين العلاقات. 11 ونظراً إلى أهمية أتباع مراسم محددة تعكس صورة إيجابية عن المنشآت لا سيما الرسمية منها، جاء هذا الدليل الاسترشادي لتوضيح الأمور المتعلقة بنشاطات المراسم في أعمال العلاقات العامة، ولakukan مرجعًا سريعاً للعناصر الرئيسية في هذا المجال. والخروج منها بنتائج إيجابية. وعادة ما يكون ضمن أعمال المنشأة، تلقي عدد من طلبات الزيارات لشخصيات من داخل البلد في إطار التعاون بين القطاعات المختلفة، أو ضيوف رسميين زيارات المjamala. زيارات تعريفية. كما تصنف الزيارات إلى زيارات تقوم بها الجهة إلى جهات ومنشآت أخرى، وينقسم الزوار إلى أنواع متعددة منها: الوفود الرسمية. مسؤولو الجهات والمؤسسات المنظمات. الأفراد من كبار الشخصيات. ويلتزم المسؤولون بقواعد المجاملة في استقبال نظرائهم خلال هذه الزيارات بما يعكس تقاليد بلادهم في كرم الوفادة وحرارة الترحيب من ناحية، وبما يحافظ على كبرياتها واعتزاها 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 لمسؤوليتها. وفي كلتا الحالتين ينبغي الحرص على تنفيذ هذه المراسم بكل تفاصيلها. وينبغي التنبه إلى التحضير الجيد للزيارة من خلال التنسيق المسبق، والتأكد من المواعيد، فأسوأ ما يمكن تخيله صف طالب الاستقبال لمجموعة من المسؤولين قبل نصف ساعة تتضمنها زيارات تكلمن: 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 لمسؤوليتها. يعين الشخص المناسب لاستقباله عند المدخل الرئيس للمنشأة، حيث يبارره بالمسافحة والترحيب باسم الجهة، دليل المراسم والبرتوكول عند الانتهاء من البرنامج الرسمي للزيارة، في حالة كان الضيف بمرتبة سفير فتقضي المراسم بأن يُستقبل من قبل مأمور المراسم ويرحب به المسؤول عند مدخل مكتبه ثم يصطحبه المسؤول ف祺يحدثنيات قيدهم مسؤولاً لمنشأة لسببأو ف تكون مراسم زيارتهم حسب الآتي: يُستقبلون عند مدخل المنشأة من قبل مأمور المراسم أو ممثل إذا كانت الزيارة مرتبطة بأحد قطاعات المنشأة؛ يُستقبلهم مسؤولاً في مكتبه، ويصافحه معنداً المدخل. 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، والداعي الأمنية للحماية. ولا يشمل ذلك رجال الأعمال أو ممثلي الجهات المرافقة لهذه الوفود. الأخذ بمبدأ المعاملة بالمثل؛

**خاصة لدّي الجهات الحكومية التي لديها الجان مشتركة، تحدّد الأعداد المستضافة على النحو الآتي:**

رؤساء البرلمانات وال المجالس النيابية: يستضاف معه خمسة أشخاص (5+1). رؤساء المنظمات الدولية ومن في حكمهم: يستضاف معه ثلاثة أشخاص (3+1). الاجتماعات والمؤتمرات التي تنظمها الجهة تكون بالاستضافة لمن حيث يتم الغرض الأساسي من الزيارة. ١ 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 قدم الضيف. لاتزيد مدة الاستضافة على ثلاثة أيام. والهيئة العامة للطيران المدني). الأسماء الكاملة للضيف وألقابه، ومراعاة اتفاق موعدها من الجانبين.

الغرض الأساسي لزيارة رؤساء المجالس النيابية أو كلاهما. وما هي الأماكن التي يرغب في زيارتها؟ والأشخاص أو أصناف معينة للمأكولات التي لا يتناولها أو تلك التي يتناولها. عدد المراقبين للضيف وأسماؤهم مناصبهم درجاتهم. 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 قدر عالٍ من النظافة والترتيب، دليل المراسم والبرتوكول ومكتب أعمال.

يجب جزءاً من غرفة قريبة للجناح المراقب الشخصي (السكرتير). وإذا تعذر ذلك يجب التنبه أن يكون الضيف المسؤول في الطابق الأعلى يسكن المراقب المعين من المنشأة (إذا كان وجوده مهماً) مع الوفد في الفندق نفسه، والمأمة بالثقافة والمعلومات العامة، وسرعة البديهة، وعلى المراقب 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 المراقب. برنامج الزيارة: الحرص على التوازن في برنامج كل يوم، بمعنى لا يكون أحد الأيام مزدحاماً والآخر أقل ازدحاماً.

فتقام المأدبة في اليوم التالي. والأثرية؛ سواء داخل 20 مثل: المتاحف، وهيئة الترفيه. ولا يجب إغفال جانب مهم يتعلق بزيارة مظاهر النهضة الحديثة ، فقد يغيب الضيف في إضافة فقرة إلى الزيارة لم يكن 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 بعد الاتفاق على تفاصيل البرنامج، ولقبه الوظيفي، وفوقها يوضع شعار المنشأة المستضيفة، وإذا كانت زيارة رسمية لمسؤول في دولة أخرى، أعلام المملكة والدولة التي يمثلها الضيف (علم المملكة أو لا وعنوانه، وأرقام الاتصال).

صفحة مستقلة لكل يوم من أيام الزيارة تتضمن في اليوم الأول ساعة الوصول، وأسماء السادة المستقبلين. سواء كانت رسمية أو شخصية 21 مراسم الاستقبال: يكون مسؤولاً المنشأة في استقبال الضيف (إذا كانت درجة الضيف عالية) في الصالة التنفيذية للمطار. يصطحب المسؤول الضيف إلى الصالة الاستقبال الإجراء حديثي، في هذه الائتمان 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 معizada البرودة، وملف دليل الزيارة). توفير عباية مريحة مع توضيح الثقافة الخاصة بلبس العباية في المجتمع السعودي وإعطائها الخيار بارتدائها. الانتهاء من الزيارة: يصطحب المراقب الضيف والوفد المراقب إلى المطار، وأبرز ماتم الاتفاق عليه خلالها، مع مجموعة من الصور التذكارية التي تقطعت خلال الزيارة. مراسم حفلات الافتتاح والمناسبات الرسمية تهيئ المكان ترتيب المنصة الرئيسية التي سيجلس عليها المسؤول والضيف بكل المتطلبات، مثل: المقاعد المريحة والمناسبة للجلوس والخلفية التي تحمل تفاصيل المناسبة والشعارات حسب الهوية الفنية للهيئة، ووضع وشاشات ذات رفاهية كبيرة معالحة حرص على عدم وضع عدد كبير من الورود أو اللواقيط التي تحجب رؤية (Podium) العرض، تجهيز منصة الخطابة المتكلمين. ترتيب كراسيا المدعويين في القاعة في المتنبك القاعة مجهزة بمقاعد ثابتة، مع المحافظة على إبقاء جميع الممرات مفتوحة في كل جانبين لتأمين حركة مرور مريحة في القاعة. التأكيد من جاهزية جهاز الترجمة الفورية إن وجدت. الإشراف على وضع البروشورات والكتيبات والنشرات المراد توزيعها في دليل المراسم والبرتوكول عصيرات طبيعية، التأكيد من جاهزية ونظافة دورات المياه ومرافقها.

استقبال الضيوف برنامج الحفلات الخطابية عندما يأخذ راعي الحفل والضيف مكانهم في الحفل بيبدأ فوراً الحفل الخطابي ويراعي فيه ما يأتي: عزف النشيد الوطني (انظر مراسم عزف النشيد الوطني في هذا الدليل ص 51).

يبدأ مقدم الحفل بتمهيد بالترحيب براعي المناسبة وبالضيف فالكلام مناسبة بحضورهم، معرجاً على أهمية هذه المناسبة. ويحسن التنبه إلى الآتي: الانتباه لعدم إغفال ذكر أحد الشخصيات الرسمية المهمة الحاضرة لل المناسبة، وفي حال حدوث ذلك الاعتذار عن هذا الخطأ وبطريقة لبيقة. مع التنويه إلى مركز الشخص ومرتبته. دليل المراسم والبرتوكول 24 ولديه القدرة ومن المستحسن أن يتدرّب مقدماً على الفقرات التي سيلقيها على المنصة نفسها قبل الحفل بوقت كافٍ لتفادي للمدعويين؛ ويختار لها قارئ

حسن الصوت. ثم تتوال الكلمات الخطابية بحسب الأسبقية التالفة في (ص 27). دليل المراسم والبرتوكول 25 مثل: ترتيب الجلوس، وترتيب الوقوف في الاستقبالات، وتحتفل مراسم الأسبقية بحسب دولة، سماحة مفتى عام المملكة. فضيلة رئيس المجلس الأعلى للقضاء، معالي النائب العام. 12. 11. 10. 9. يمنحالأجاتبأسبقية على المواطنين اذاتساو يامعافيالدرجةأوالمرتبة. 3 يقدم أعضاء مجلس الوزراء على ملتهم في مرتبة (وزير)، 4 يقدم العسكريين حسب الأقدمية وإن تم تعينهم في قرار واحد، دليل المراسم والبرتوكول لا يقدم من يشغل منصبًا بالتكليف أو بالإنابة حتى ينتهي آخر مسؤول في فئته.

في ترتيبهم حسب الأسبقية المعمول بها في بلدانهم، ويرجع في ذلك إلى السفارة. تحدد أسبقيات رؤساء البعثات الدبلوماسية حسب ماورد في اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية (1961) حسب الترتيب الآتي: 1. مرتبة (سفين) المعتمدين لدى المملكة، وتحدد أسبقيتهم طبقاً 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 الجلوس دليل المراسم والبرتوكول 29 30 يجلس الضيف 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 يتتصدر أكبر مسؤول كل الاجتماعات الداخلية التي يحضرها، ثم يجلس بقية المسؤولين بجواره حسب المنصب الوظيفي، وهكذا حسب الشكل الآتي: شكل 1: رئيس الجهة مترأساً اجتماع داخلي الاجتماعات الداخلية للمنشأة دليل المراسم والبرتوكول 33 الاجتماعات المشتركة مع وفود أجنبية أو جهات أخرى في الاجتماعات التي تم مع وفد من جهة أو دولة أخرى، ويكون الضيف في منتصف الجهة اليمنى من الطاولة، يقابلها 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 متقابل 35 ويتوزع باقي الضيوف حسب درجاتهم استناداً إلى شكل ترتيب مقاعد الصالة وذلك بحسب الأحوال الآتية: قاعات المدرج الواحد: 1) إذا كان عدد المقاعد فردياً؛ فيكون المقعد الذي في المنتصف هو مكان شكل 4: الجلوس في قاعة مدرج واحد "فردي" 2) إذا كان عدد المقاعد زوجياً فيكون مكان الشرف في المنتصف إلى اليمين قليلاً للناظر قبالتة وعن يمينه وشماله يجلس البقية. 36 قاعات المدرج الزوجي: 1) إذا كان عدد المقاعد فردياً؛ فيكون المقعد في منتصف المدرج الأيسر جهة المنصة هو مكان الشرف ويتوزع البقية عن يمينه وشماله، ويكمel من منتصف المدرج الأيمن توزيع البقية بالطريقة نفسها. شكل 6: الجلوس في قاعة مدرجين "فردي" وبأي البقية بالتتابع عن يمينه، ثم يكمel بأول مقعد في المدرج الأيمن من اليسار 37 قاعات المدرج الثلاثي: 1) إذا كان عدد المقاعد فردياً؛ 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 زوجياً؛ 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 ممثلاً الجهة الأخرى ومنسوبوها حسب البروتوكول المعتمد لديهم. يجلس مسؤول الجهة المستضيفة في الجهة اليسرى للطاولة (يمين الناظر قبالتة)، أو الوزير، فإنه يقف عند منتصف يكون في منتصف صدر المائدة الذي (U) الطاولة من الخلف. في حالات العشاء سواء مستديرة أو مستطيلة أو حدوة حسان يقابل الباب الرئيس للصالحة، وإذا كان الباب جانبياً؛ يكون صدر المائدة مواجهاً النوافذ، أو المنصة إذا كان حفل عشاء يفضل أن يحاط بموطنين على جانبيه بقدر الإمكان دون الإخلال بقواعد الأسبقية