



نام دانشجو: علیرضا بدلی سلوط
رشته تمصیلی: بازرگانی نمایندگی
نام استاد: سرکار خانم فوشنویس



روابط عمومی، تشریفات و تبلیغات



مقدمه:

هرکشوری دارای آداب و رسوم خاصی است که زاینده شرایط زندگی مرده آن کشور است.

در دنیای امروز برقراری ارتباط سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و حتی خانوادگی منوط به رعایت اصول و آیین تشریفات است. تشریفات نه به معنای تجمیل گرایی و تجمیل پرستی بلکه به معنای نظم دهی و نظم بخشیدن در یک سازمان که روند فعالیت های منسجمی را در پیش دارد از اصول اولیه ارتباطات است.

تفاوت تشریفات و تبلیغات

تشریفات (یک واژه فرانسوی) تشریفات فرایند ارتباطات غیر کلامی است. تشریفات بزرگتر از تبلیغات بوده و در درون تشریفات تبلیغات نیز می باشد. اثر تبلیغات کوتاه مدت و اثرات تشریفات بلند مدت است. در تشریفات رابطه دوسویه است ولی در تبلیغات ارتباط یک سویه است. افراط در تشریفات میشود تجملات ، تشریفات تبلیغات و تجملات نیست.

تشریفات:

الف) تشریفات برای همه
ب) تشریفات در همه جا.

و به سه سوال اساسی پاسخ
میدهد

"برای چه کسی؟
در کجا؟

کی؟"

فرآیند ارتباطات غیر کلامی
است و حرکات، اشارات و
احساسات ماست که به
عنوان پیام های غیر
کلامی به تکمیل، تأیید و
یا جایگزینی پیام های
کلامی می انجامد.

تشریفات ویژه ارتباطات
انسانی است و دو اصل
دارد.

تشریفات رعایت یک سری قوانین رفتاری است که نه تنها نمایندگان یک کشور بلکه توسط نمایندگان و کارگزاران اکثر نظام های سیاسی و اجتماعی مختلف رعایت می شود و متناسب با ساختار اجتماعی و فرهنگی ویژگی های مذهبی و تاریخی و آداب و رسوم یک کشور تخییراتی در اجرای آن به عمل می آید.



اصول کلی تشریفات

اگر تشریفات به عنوان یک هنر به افراد آموزش داده شود آنگاه میتوان مشاهده کرد که چگونه این هنر به رفتار افراد در زندگی، درمیان کار، در اماکن عمومی، در گفتگوهای رسمی و... نظم می بخشد.



۱) معیارهای موجود در خصوص مسایل تشریفاتی، نتیجه روند مدیدی از همکاری های متقابل میان افراد در زمینه های گوناگون اجتماعی است و امروزه این معیارها به آیین تشریفات معروف است.

۲) تشریفات امروزی دربردارنده آداب و رسوم نزد تمامی ملل از گذشته های دور تاکنون است. این قوانین رفتاری از آنجاکه نه تنها توسط نمایندگان یک کشور بلکه نمایندگان و کارگزاران اکثر نظام های سیاسی و اجتماعی مختلف رعایت می شوند قوانین عمومی و فراگیر محسوب می شوند.



۳) تفاوت اصلی بین قوانین تشریفات دیپلماتیک و آداب متداول در میان عامه مردم در این است که رعایت قوانین تشریفات نزد دیپلماتها اهمیت بیشتری دارد تا آن اندازه که رعایت نکردن و یا نقض این قوانین می تواند به اعتبار کشور یا نمایندگان آن کشور لطمه وارد کند.

۴) رعایت تشریفات مطلق نیست بدین معنا که رعایت آنها منوط به مکان، زمان و شرایط فرق می کند .

۵) قابل توجه آنکه شخص با ادب و با نزاکت تنها در مراسم رسمی مطابق با اصول تشریفات رفتار نکرده بلکه نزاکت واقعی ایجاب می کند که چنین فردی براساس نیت خیر خود نظام اجتماعی را نیز برهم بزند با کلام خود کسی را نرنجانده و شخصیت او را تحقیر نکند.

مهارت‌های رفتاری

برای آشنایی با مفهوم تشریفات به
ذکر برخی از رفتارهای اجتماعی و
مهارت‌های رفتاری می
پردازیم <<<

۱) کت و شلوار (لباس رسمی)
همیشه باید با دقت اتو
شود و لک نباشد و کفش
و جوراب باید با هم
هماهنگ باشند.

۲) اگر غیر عمد موجب ناراحتی
کسی شدید مانند تنه
زدن، لگزدن تصادفی و...
بلافاصله معذرت خواهی
کنید.

۳) همه افراد باید در خیابان با فرهنگ رفتار کنند و مودب و با نزاکت باشند.

۴) مردان همیشه باید آراسته باشند.

۷) در معاشرت افراد با یکدیگر شیوه صحبت کردن، مهارت صحبت اهمیت دارد.

۸) انتقاد با صدای بلند مودبانه نیست.

۹) سرفه کردن، عطسه کردن در جمع جایز نیست و باید به گونه‌ی نامحسوس صورت بگیرد.

۵) نباید به اطرافیان خیره نگاه کرد و افراد و اشیا را با انگشت نشان داد و یا برگشته و از پشت به افراد نگاه کرد.

۶) وقتی کسی در مهمانی یا به طور کلی مهملی ایستاده و ناگهان چند نفر میرسند باید فوری مقابل درب ورودی رفته آنها را به داخل هدایت کند.

کلیات تشریفات

اشاره به بعضی مراسم و مجالس و عنوان کردن بعضی از آنها برای خوانندگان مفید است. پذیرایی، مسافرت، جلسات، مراسم، سمینار، بازدید، نمایندگی از جمله این مراسم و مجالس است.

یکی از این مراسمات پذیرایی است که بر دو نوع است:

الف) پذیرایی مهمانان
خارجی
ب) پذیرایی مهمانان
داخلی

الف) پذیرایی مهمانان خارجی:

- ۱) تهیه هتل محل اقامت ۲) تهیه برنامه غذایی ۳) تهیه سرویس رفت و آمد ۴) تهیه برنامه و تعیین اعلام محل جلسات با نظر میزبان ۵) کسب اجازه از اماکن مورد بازدید ۶) همراهی گروه در تمام مدت اقامت ۷) تنظیم مراسم استقبال ۸) انجام خدمات گمرکی ۹) تهیه محل مناسب و تنظیم برنامه وقت آزاد مهمانان ۱۰) تهیه هدایای مناسب ۱۱) دعوت کردن از مترجم مورد نیاز ۱۲) هماهنگی با رسانه ها و خبرنگارها جهت پوشش خبری

ب) پذیرایی مهمانان داخلی

- ۱) تهیه برنامه ها و تعیین محل جلسات ۲) تهیه هتل و خوابگاه ۳) تهیه برنامه پذیرایی در طول مدت اقامت ۴) راهنمایی و همراهی گروه در کلیه برنامه ها ۵) کسب اجازه لازم جهت اماکن مورد نیاز ۶) تنظیم محل مناسب جهت مهمانی

مردم داری و تشریفات

تشریفات رسمی را معادل کلمه پروتوکال دانسته اند و در واقع مراسمی است که به صورت رسمی برگزار شود. اصطلاح وی آی پی نیز در این زمینه کاربرد فراوان دارد به معنای اشخاص بسیار مهم و سالن وی آی پی جایگاهی برای استقبال، بدرقه، جابه جایی و ترانزیت اشخاص، سران لشکری و کشوری است.

روابط عمومی ها پرستیژ، احترام، خوشنامی سازمان هستند و هر تصویری از سازمان در ذهن مخاطبان وجود دارد نتیجه عملکرد روابط عمومی هاست. زیرا رکن اساسی ارتباطات سازمان چه در بیرون سازمان و چه در درون سازمان روابط عمومی است. روابط عمومی برای مهمانداری و رعایت آداب مردم داری جدی تر میشود. زیرا کیفیت رابطه با افراد و موسساتی که با سازمان سروکار دارند و اهمیت افکار عمومی به عنوان یک اصل اساسی در مدیریت پذیرفته شده و امروزه همه به "ارتباط مفید و موثر" می اندیشند.

تشریفات در روابط عمومی

روابط عمومی <<<

در واقع تشریفات شکوه تزئین و امتزاجی است که در فرآیند ارتباطات اتفاق می افتد و بایستی جایگاه خود را در روابط عمومی پیدا کند با توجه به این که تشریفات در روابط عمومی ها عمدتاً مربوط به مراسم می شود وزیر مجموعه مراسمات قرار می گیرد و واحدی به نام مراسم و تشریفات به وجود می آید بنابراین در تشریفات به این حداقل نیروی انسانی نیاز است.

تحقیقات، انتشارات، تبلیغات } } تشریفات، مراسم، ارتباطات و تشریفات هنر روابط عمومی است. اما فقر منابع و مطالب این موضوع در ادبیات روابط عمومی به طور کلی مشهود است.

۱) مترجم همزمان ۲) کارشناس روابط عمومی بین الملل ۳) کارشناس علوم ارتباطات ۴) مهماندار

مراحل تشریفات

الف {استقبال: ۱) استفاده از مستقبل و همپایه و همپراز مهمانان
و رعایت احترام رسمی توسط مهمانداران ۲) سلام و احوالپرسی و اعلام
برنامه ۳) خدمات ورود و خدمات گمرکی ۴) امور فیزی و اطلاع رسانی

ب {حمل و نقل: ۱) انتخاب وسیله نقلیه ۲) انتخاب همراهان
۳) انتخاب مسیر ۴) حمل و بار و توشه مهمان

ج {اسکان: ۱) بررسی امکانات موجود برای استراحت ۲) بررسی ایمنی
امکانات موجود ۳) بررسی شرایط فیزیکی و محیطی محل اسکان
۴) بهداشت، نظافت و پاکیزگی ۵) نور، رنگ، وسعت و اندازه مکان

{د پذیرایی:۱) نوشیدنی از جمله آب, شربت, آب معدنی ۲) خوردنی از جمله میوه, شیرینی, شاه, نهار, صبحانه ۳) امکانات ارتباطی و سمعی و بصری از جمله فاکس و تلفن و.... ۴) سبب فرهنگی (نشریات, کتب, بروشور, برنامه های مراسم) ۵) هدایای فرهنگی از جمله عکس ها و فیلم های مراسم

{ه بدرقه:۱) انجام خدمات گمرکی ۲) تهیه ویزا, بلیت, گذرنامه و تمدید برای اقامت ۳) همراهی و مشایعت و خدامافضی ۴) یادگاری, یادبود
خاطره انگیز

تأثیرات رنگها در تشریفات

- رنگ عنصری است که میتواند مستقیم و بی واسطه بر حالت روحی انسان تأثیر بگذارد و احساساتی همانند شادی، غم، راحتی، تحریک و... را به وجود آورده. انتخاب رنگ باید براساس معیارهای درست طراحی انجام شود و انتخاب غیر اصولی منجر به هرچ و مرج و تاب سامانی محیط زیست انسان خواهد شد.

خدمات یعنی کنار آمدن با افراد مختلف

توصیه های تشریفاتی

- **نمونه معرفی و آشنایی:**

در تشریفات هیچ چیز را نباید کوچک شمارد و همیشه باید رعایت حداکثر ادب کرد. یک سری قوانین اجتماعی تشریفاتی وجود دارند که رعایت برخی از آنها برای معرفی و آشنایی لازم است بدین ترتیب افرادی که دارای سطح پایین تر هستند باید به افراد والا مقام معرفی شوند نه برعکس.

هنگامی که در یک جمع یک شخص را به چند نفر معرفی می کنند معمولاً نام و نام خانوادگی او را بلند می گویند و فرد معرفی شونده به جمع احترام می گذارد.

- در زمینه فروش آمد گویی یادآوری می شود که جوانان همواره باید به بزرگترها فروش آمد بگویند و افراد رده پایین به افراد رده بالاتر و شخص وارد شونده به شخص حاضر و شخص تأخیر کننده به شخص منتظر. کلماتی که افراد باید در دیدارها برای احوالپرسی به کار برند همیشه باید دوستانه و مودبانه باشد برای خطاب افراد غریبه از ضمیر شما و افراد آشنا از ضمیر تو.

مهمانی: در مهمانی تأخیر نکنید و سر وقت حاضر شوید. قبل از تعارف میزبان کاری انجام ندهید. در خوردن و آشامیدن آداب را رعایت کنید. آرام باشید و مرگات اضافه انجام ندهید. آداب نشستن سر میز را رعایت کنید همان جا از میزبان انتقاد نکنید.



مجامع: هنگام ورود با سیگار وارد نشوید. به بزرگترها امتراهم بگذارید. هربارفانمی وارد جمع میشود باید بلند شوید. خیره به اطراف نگاه نکنید. با کنایه شوخی نکنید و از تعریف داستانهای قدیمی ولطیفه بپرهیزید و به دنبال فرصتی برای بذله گویی نباشد. وسایل مورد نیاز از جمله مسواک، ادکلن و... همیشه همراه داشته باشید. زودتر از موعد مقرر مهمانی را ترک نکنید.



• اماکن عمومی:

هنگامی که درخیابان قدم می زنید چیزی نخرید. رعایت نظم اماکن عمومی کوشا باشید. با اطرافیان ورهگذران مودب باشید. رعایت حقوق شهروندان الزامی است. پشت فرمان قوانین راهنمایی و رانندگی را رعایت کنید.



البسه: همیشه مواظب پاکیزگی ظاهر و مرتب بودن خود باشید. نسبت به جزییات لباستان بی اعتنا نباشید. در هر مکان لباس مناسب و مورد نیاز را بپوشید.

• **دعوت نامه:**

هنگامی که در دعوت نامه دریافتی تقاضای پاسخ وجود دارد باید تلفنی یا کتبی خبر بدهید که دعوت را پذیرفته اید یا نه. عدم جواب دادن نشانه بی ادبی و بی احترامی است. اگر به دعوتنامه پاسخ مثبت داده اید حتماً حضور بیابید. سر وقت حاضر شوید و سر وقت مجلس را ترک کنید.

• **کارت ویزیت:**

کارت ویزیت کاربرد بسیاری در تشریفات روزانه دارد و ارائه کارت ویزیت در ملاقات ها و آشنایی ها لازم است. در کارت ویزیت موارد مورد نیاز ذکر می شود از قبیل نام- نام خانوادگی- تلفن- تلفکس- ایمیل. کارت ویزیت می تواند مخاطب خاص خود را داشته باشد:

{ برای تبریک- برای خدامافظی-
برای تسلیت }

تماس تلفنی: لمن و آهنگ صدای شما موقع تلفن زدن یا جواب دادن به مخاطب تأثیر دارد. موقع صرف غذا مکالمه تلفنی خلاف نزاکت است. کسی تلفن می کند باید فوراً خود را معرفی کند و تلفنچی و منشی موسسات و شرکت ها هنگام پاسخ دادن به تلفن یا تلفن زدن باید نام موسسه یا شرکت را بگویند. هنگامی که مهمان دارید یا در محل کار ارباب رجوع منتظر شماست مکالمه تلفنی را کوتاه کنید. در مکان عمومی مختصر صحبت کنید و حقوق دیگران را رعایت کنید.



مطالب گفته شده مختصری از مباحث مربوط به تشریفات می باشد
با امید به مفید بودن آن.



پایان

