



مراسم و تشریفات

مدرس : ناهید خوشنویس

سال تحصیلی بهار 1400

دانشگاه علمی کاربردی واحد 15

فصل اول: مراسم

انواع مراسم

- 1- سمینار
- 2- سمپوزیوم
- 3- کنفرانس
- 4- کنگره
- 5- جشنواره
- 6- همایش
- 7- گردهمایی
- 8- نشست
- 9- یادواره
- 10- کارگروه
- 11- میزگرد
- 12- گروه یا هیئت
- یا کمیسیون
- 13- کارگاه آموزشی
- 14- تجمع یا میتینگ

سمینار:

سمینار که گاهی به نام کنفرانس نیز شناخته می شود، یک برنامه تجاری است که در آن به شرکت کنندگان اطلاعات یا آموزش هایی درباره یک موضوع خاص داده می شود.

سمینار معمولاً برای گروه های بین 10 تا 50 نفره، و معمولاً در اتاق کنفرانس یک هتل، یک موسسه آموزشی یا در اتاق کنفرانس یک شرکت برگزار می شود.

سمینارها را نباید با کارگاه ها اشتباه گرفت.

در مجموع، سمینارها بیشتر در جهت یادگیری یک موضوع خاص یا موضوعات جانبی خاص هستند. در

سمینارها ممکن است شاهد سخنرانان میهمانی باشیم که در موضوع مربوطه متخصص هستند.

معمولاً افرادی که به سمینارها می پیوندند، در پی یادگیری و به دست آوردن اطلاعاتی هستند که به غیر از این

سمینار در مکان دیگری نمی توانسته اند آن ها را فرا بگیرند.

برای مثال، اگر موضوع یک سمینار در مورد تکنولوژی در محل کار باشد، سخنرانان و ارائه ها به شرکت

کنندگان اطلاعاتی در مورد موضوعات جانبی مربوط به موضوع کلی ارائه می دهند.

اما از طرف دیگر، کارگاه ها بیشتر تعاملی هستند و شرکت کنندگان را درگیر می کنند.

کارگاه ها معمولا در مقیاس کوچک تر برگزار می شوند، و ممکن است شامل گروهی از افراد باشند که درگیر یک پروژه خاص، مثل برنامه ریزی استراتژیک هستند.

در یک کارگاه معمولا یک فرد خاص هست که با راهنمایی هایش شرکت کنندگان در کارگاه را به یک سو هدایت کرده و کارها را کنترل می کند، اما از تمامی شرکت کنندگان نیز انتظار می رود که مشغول به کار شوند.

هر کسی یک تخصص یا مهارت خاصی دارد، و هدف کارگاه این است که تمام این ایده ها و مهارت ها را گردآوری کرده و از آن ها برای رفع یک مشکل استفاده کند

انواع سمینارها

سمینار توسعه فردی

سمینارها برای آموزش و غنی سازی کارمندان طراحی شده اند، و موضوع آن ها می تواند هرچیزی باشد؛ از مهارت های سخت مثل تکنولوژی گرفته، تا مهارت های نرم مثل روانشناسی مدیریت، و این که چگونه می توان از این مهارت ها در جهت حرفه مورد نظر استفاده کرد.

این سمینارها می توانند شکل عقب نشینی یا بحث های فشرده را به خود بگیرند، و یا می توانند به عنوان آموزش مدیریت به کارکنان جدید در فرآیندها یا ارزش های اصلی شرکت به کار روند.

برای مثال شرکتی که یک رویکرد یا استراتژی جدید برای فروش برگزیده است، می تواند یک یا چند سمینار برای کارکنانش برگزار کند، تا فروشندگان را از تغییرات با خبر ساخته و بهترین نحوه به کار گیری این تغییرات را به آن ها آموزش دهد.

سمینار کسب و کار

سمینارهای کسب و کار مخصوص [کارآفرینان](#) و صاحبان کسب و کارهای کوچک هستند.

آن ها داستان ها و استراتژی های موفقیت هایشان را به اشتراک می گذارند، و علاوه بر این اطلاعاتی در مورد بازاریابی، گرفتن مجوزها و دیگر مسائل مربوط به کسب و کارها را به بحث می گذارند.

برای مثال سمیناری که بر موضوع [بازاریابی از طریق شبکه های مجازی](#) تمرکز دارد، می تواند یکی از انواع این سمینارها باشد. در چنین سمیناری، شرکت کنندگان در مورد توسعه کسب و کارشان در فیسبوک، توئیتر، [اینستاگرام](#) و دیگر شبکه های مجازی را آموزش می بینند

سمینار آکادمی

برخی اوقات از یک برنامه ریز رویدادها دعوت می شود تا سمیناری در یک محیط آکادمیک برگزار کند.

سمینار که کمتر از ارائه کلاسی رسمی است، به گروه های کوچک اجازه می دهد که دور هم جمع شده و موضوعات آکادمیک یا مطالعات لازم را را به بحث بگذارند، و همچنین اهدافی برای تحقیق و ادامه بررسی هایشان مشخص نمایند.

برای مثال یک مدرسه که می خواهد برنامه درسی علوم اش را اصلاح کند، می تواند یک سمینار برای معلمان علوم خود راه اندازی کرده و در این سمینار به آموزگاران، استانداردها و تمرینات جدید علوم را آموزش بدهد.

برگزاری سمینار

- اگر می خواهید سمیناری را برگزاری کنید، باید بدانید که منظم بودن بسیار مهم است، و داشتن یک چک لیست با جزئیات، در داشتن نظم بیشتر به شما کمک زیادی می کند.

مواردی که در ادامه بیان می کنیم را حتما باید در چک لیست برنامه ریزی برای سمینار خود جای دهید

هدف سمینار

مخاطبان شما چه کسانی هستند؟

آن ها در پی یادگیری چه چیزی هستند؟

برای این سوالات باید پاسخی مشخص داشته باشید.

برای مثال آیا این سمینار برای متخصصانی است که می خواهند اطلاعاتشان را به روز کنند، یا مخصوص

کسانی که است که می خواهند برای اولین بار به موضوع را فرا بگیرند؟

محل سمینار

هنگامی که سوالات اساسی در مورد سمینارتان را پاسخ گفتید، زمان آن می رسد که در مورد مکان ها مناسب برای آن تحقیق کنید.

نیازهای سمینار

در این مرحله باید منابع مورد نیاز برای رسیدن به اهداف رویداد را تعیین کنید.

بودجه بندی

هزینه های یک رویداد بزرگ می توانند زیاد باشند، بنابراین باید بودجه ای دقیق آماده داشته باشید.

درخواست کمک مالی

بهترین راه برای تامین هزینه های سمینار، داشتن اسپانسر است. کسب و کارهایی که شرکت کنندگانی را به یک سمینار می فرستند، همچنین خواستار اسپانسر شدن در این رویداد نیز هستند.

تعیین محل سمینار

وابسته به سایز و محدوده رویداد، ممکن است بخواهید این مرحله را از پیشتر انجام دهید. برخی از سالن های بزرگ را باید از مدتی قبل تر رزور کنید.

تایید یا بهبود دستور جلسه

برنامه ریز رویداد باید بتواند برنامه را تنظیم کرده و از نزدیک با مکان برگزاری کار کند، تا مطمئن شود که همه چیز به خوبی پیش می رود.

تایید سفارشات سمینار

هنگامی که از تعداد شرکت کنندگان و نیازهای رویداد مطمئن شدید، باید سفارشات مورد نیاز را تایید و تهیه کنید.

چاپ موارد مورد نیاز

از دعوت نامه های سمینار تا دستور جلسه، همه باید چاپ شوند.

تایید نهایی با میزبان سمینار

سخنرانان سمینار، الزامات فناوری، تعداد شرکت کنندگان، نقش و مسئولیت های میزبان، و لوازم سمینار را بررسی کنید.

بررسی دیگر رویدادها: باید مطمئن شوید که سمینار شما با دیگر رویدادهای مشابه یا برای مخاطبان مشابه رقابت نمی کند. برای مثال اگر رویدادی را برای صنعتی که رویداد بزرگی دیگر در بهار دارد، برنامه ریزی می کنید، سعی کنید این رویداد را نیز در فصل بهار برگزار نکنید

استفاده از تکنولوژی: سمینار شما در هر موضوعی که باشد، آگاهی آنلاین از آن برای شرکت کنندگان، و همچنین ثبت نام آنلاین در این سمینار، باید آسان باشد. برای این کار می توانید از شبکه های مجازی کمک گرفته

داشتن برنامه های جایگزین

هر چه سمینار شما بزرگ تر باشد، احتمال این که کاری بد پیش رود، بیشتر می شود. بخشی از برنامه ریزی برای سمینار، شامل پیش بینی مشکلات احتمالی است که ممکن است رخ دهند، و باید یک برنامه جایگزین برای زمان رخ دادن این مشکلات داشته باشید. داشتن برنامه های جایگزین، می تواند از رخ دادن فاجعه جلوگیری کرده، و شرکت کنندگان نیز فکر خواهند کرد که همه چیز بی عیب و نقص پیش رفته است.

البته سمینارها را می توان به صورت آنلاین نیز برگزار کرد، که به آن **وبینار** می گویند،

تعریف دیگر سمینار

“گروهی از دانشجویان دارای تحصیلات عالی که زیر نظر استاد به تحقیق در موضوع یا رشته خاص بپردازند و با هم بحث و مذاکره کنند ” ویا “آموزشگاه یا موسسه که دسته یا گروهی از اهل یک حرفه در آنجا گرد آیند و مطالب مربوط به حرفه خود فرا گیرند

در ارائه سمینار برای سؤالات آماده شویم

پیش‌تر گفتیم که هدف از ارائه یک سمینار دانشجویی تمرین پاسخ دادن به سؤالات علمی و تبادل علمی است. خوب می‌شود تبادل علمی بدون سؤال پرسیدن باشد؟

عمده‌ترین سؤالاتی که در جلسه ارائه پرسیده می‌شود در چند حیطة قرار دارد:

درباره موضوع شما و هدف از انتخاب آن

درباره جزئیات روشی که به کار برده‌اید

درباره معنی نتایج تحقیق شما و استنباط آن‌ها

حالا اگر سمینار خود را به خوبی طراحی کرده باشید و جواب سؤالات بالا را بدانید احتمالاً به مشکلات بسیار کمتری بر خواهید خورد. البته یک‌راه بسیار خوب این است که سمینار خود را برای یک نفر که دانشی نزدیک به شرکت‌کنندگان در سمینار شما (مثلاً هم‌کلاسی‌ها) دارد ارائه کنید و از او بپرسید در کجا ابهام وجود دارد. بعد سعی کنید آن‌ها را برطرف کنید.

اهداف برگزاری سمینار:

هر سمینار می‌تواند یک یا چند هدف عمده داشته باشد.

مثلاً در یک سمینار با هدف تحصیلی، حاضرین به بحث و تبادل نظر در مورد یک مسئله‌ی آکادمیک می‌پردازند تا بتوانند اطلاعات بیشتر و البته عمیق‌تری در مورد آن به دست بیاورند و به نتایج جدیدی برسند. در سمینارهای آموزشی هم مشابه همین اتفاق رخ می‌دهد.

مثلاً یک عده دور هم جمع می‌شوند تا در مورد یک موضوع خاص مثلاً سرمایه‌گذاری در بورس بیش‌تر بدانند.

برخی از سمینارها در کنار اهداف آموزشی، اهداف انگیزشی هم دارند. یعنی می‌خواهند به شرکت‌کنندگان انگیزه‌ی انجام یک کار خاص را بدهند. مثلا یک سمینار در حوزه کارآفرینی می‌تواند هدف خود را این‌طور تعریف کند: تشویق افراد به شروع کسب‌وکارهای کوچک و جدید

شاید ملموس‌ترین رویدادهایی که با عنوان سمینار برگزار می‌شوند و درموردشان می‌شنویم، رویدادهایی با عنوان سمینار کارشناسی ارشد هستند که در آن‌ها دانشجوی کارشناسی ارشد در انتهای دوره‌ی آموزشی خود به تحقیق درمورد یک موضوع خاص می‌پردازد و در یک سالن و در جمع اساتید و سایر دانشجویان به توضیح درمورد آن می‌پردازد و در انتها به سوالات آن‌ها پاسخ می‌دهد.

تفاوت سمینار و ورکشاپ:

تفاوت اصلی میان سمینارها و ورکشاپ‌ها این است که سمینار معمولا جنبه‌ی آکادمیک پررنگ‌تری دارد و به اندازه‌ی ورکشاپ‌ها روی تجربه کردن تاکید ندارد.

ورکشاپ‌ها معمولا کم‌تر رسمی هستند و در آن‌ها از شرکت‌کنندگان خواسته می‌شود تا با مشارکت جدی در جریان برگزاری ورکشاپ، درمورد موضوع آن یاد بگیرند.

در طول برگزاری ورکشاپ، شرکت‌کننده یک مهارت جدید را با راهنمایی مدرس دوره فرا می‌گیرد و قادر به اجرای آن می‌شود.

اما در سمینار لزوما چنین اتفاقی رخ نمی‌دهد و چند متخصص درمورد یک موضوع مشخص صحبت می‌کنند و سپس با سایر حاضرین به تبادل نظر می‌پردازند.

سمپوزیوم Symposium:

مجمعی که هدفش مباحث فلسفی و علمی باشد و یا مجمعی که در آن اشخاص مختلف راجع به موضوعی واحد، مقالاتی ارائه نموده و گردهم آیی، اجتماع کردن برای بحث و گفتگو پیرامون موضوعی که اصلاً جنبه علمی تحقیقاتی نداشته باشد.

مجمعی است که برگزار کنندگانش قصد آن دارند تا موضوع مورد علاقه خود را از زوایای مختلف مورد بحث و بررسی قرار دهند.

مثل حضور استناداران، یا مدیران کل واحدهای یک سازمان و یا مسئولان انجمن های صنفی و تخصصی و نظایر آن در گردهم آیی سخنرانی و یا مقالات تخصصی ارائه نمی گردد یا سخنرانی هائی ایراد نمایند.

مانند سمپوزیوم نفت یا سمپوزیوم حکمت و فلسفه و نظایر آن. عنصر اصلی در سمپوزیوم، موضوع واحد آنست

کنفرانس:

در لاتین به معنای کاری را با هم و دسته جمعی به انجام رساندن. به نشست های بزرگ که در آن افراد دیدگاه های خود را درباره مسائل و مشکلات مهم ارائه می کنند و یا به کمک هم به راه حل و سیاست اجرایی واحدی در قبال یک معضل بین المللی می رسند را کنفرانس گویند.

کنگره:

واژه کنگره در لاتین به معنای آمدن و رفتن است.

کنگره به اجتماعی از سران یا مغز های متفکر گفته میشود، که هر عضوی به نمایندگی از ایالات یا دولتی آماده باشد تا پیرامون مسائل خاص سخن گویند و تشریک مساعی کند.

مانند کنگره روسای دانشگاه ها ، کنگره روان شناسان و...

همایش (کنگره):

گردهمایی است رسمی ، متشکل از متخصصین و افراد با تجربه که در آن ضمن طرح تازه های علمی، نتایج تحقیقات و پژوهشهای انجام شده در موضوع علمی مشخص بصورت ارائه مقاله ، سخنرانی و پوستر برگزار می گردد.

کنگره دارای سخنرانان متعدد بوده و بصورت دوره ای از یک تا پنج سال یکبار تکرار می گردد.

طول مدت کنگره معمولا سه روز یا بیشتر می باشد .

برای برگزاری هر کنگره تشکیل تعدادی کمیته تخصصی ضرورت دارد.

همایش (کنگره) بین المللی : همایشی است که دارای ویژگیهای زیر باشد:

الف - به تصویب هیئت وزیران رسیده باشد .

ب - با مشارکت یک یا چند سازمان یا انجمن تخصصی خارجی برگزار شود .

ج - حداقل 5 سخنران از 3 کشور خارجی در آن مشارکت علمی داشته باشند .

د - دارای هدف و موضوع بین المللی باشد (مخاطبانی از ملیت های گوناگون داشته یا موضوع مورد علاقه ملیت های مختلف را مورد بحث قرار دهد).

مقدمات اولیه برگزاری همایش:

1. وصول تقاضای برگزاری همایش از طرف گروه آموزشی یا مرکز تحقیقات در دانشگاه یا سازمان مربوطه به همراه تایید انجمن مربوطه (در صورت همکاری با انجمنها برای برگزاری همایش) به معاونت پژوهشی دانشگاه با ذکر عنوان و نوع همایش و تاریخ برگزاری
2. درخواست برگزاری همایش در صورتی قابل طرح در شورای پژوهشی دانشگاه خواهد بود که همایش برای ارائه نتایج تحقیقات برگزار گردیده و دارای فراخوان مقاله باشد .
3. با توجه به اینکه در نظام ارزشیابی معاونت پژوهشی دانشگاه، هر همایش بین المللی 100 امتیاز و همایش کشوری به ازاء هر روز 5 امتیاز (حداکثر تا سقف 100 امتیاز در سال) دارا می باشد لذا همایش های بین المللی از اهمیت و اولویت ویژه ای برخوردار هستند .
- 4 طرح موضوع در شورای پژوهشی دانشگاه و تصویب کلیات برگزاری، تاریخ و اختصاص بودجه. در این مرحله ممکن است از برگزار کنندگان دعوت شود جهت ارائه دلایل برگزاری همایش در جلسه شورای پژوهشی دانشگاه حضور یابند.
- 5 ابلاغ تصویب برگزاری همایش به برگزار کنندگان (پیشنهاد دهندگان همایش)
- 6 برگزاری جلسه هماهنگی داخلی همایش توسط برگزار کنندگان جهت تعیین دبیر همایش ، دبیر اجرایی و دبیر علمی و پیشنهاد کتبی موضوع به معاونت پژوهشی
- 7 پیشنهاد دبیر همایش و دبیران اجرایی و علمی همایش از طرف معاونت پژوهشی به ریاست دانشگاه جهت صدور و ابلاغ حکم
- 8 برگزاری اولین جلسه هماهنگی با حضور معاون پژوهشی، دبیر همایش، مدیر روابط بین الملل و دبیر اجرایی و علمی همایش به منظور تصمیم گیری در خصوص :

- الف: تعیین نام، تاریخ دقیق، مدت و نوع همایش (بین المللی، داخلی)، مکان دبیرخانه ، مکان برگزاری همایش
- ب: بررسی چگونگی تامین و هزینه کرد منابع مالی همایش شامل نوع تعامل با سازمانها و حامیان خارج از دانشگاه
- ج: بررسی رئوس وظایف کمیته اجرایی و نوع و چگونگی همکاری معاونت پژوهشی در برگزاری همایش
- د: طرح و بیان پیشنهادات و تجربیات و توصیه های لازم در خصوص نحوه برگزاری هرچه بهتر همایش
- انجام مکاتبات لازم جهت اخذ مجوز همایش های بین المللی از هیئت دولت توسط مدیریت روابط دانشگاهی و بین الملل
- 10 صدور احکام اعضای کمیته های علمی و اجرایی همایش توسط دبیر همایش

ترکیب و شرح وظایف کمیته علمی همایش:

- دبیر علمی پس از تعیین و دریافت ابلاغ از ریاست دانشگاه مسئول تشکیل کمیته علمی همایش می باشد که مرکب از متخصصین فن مربوطه بخصوص افراد با تجربه و متبحر در زمینه علمی همایش می باشد.
- به منظور افزایش اعتبار و غنای علمی همایش پیشنهاد می شود از متخصصین صاحب نام سایر
- دانشگاههای کشور نیز جهت عضویت در کمیته علمی همایش دعوت به عمل آید.

• شرح وظایف کمیته علمی

1. تعیین محورهای علمی- پژوهشی همایش و تعیین فرم و قالب مورد نظر جهت دریافت خلاصه مقالات
2. انتخاب هیئت داوران همایش
3. تنظیم چک لیست استاندارد جهت داوری مقالات بر اساس متدولوژی و محتوای علمی مقاله به صورت سخنرانی و پوستر
4. پی گیری دریافت و ارسال مقالات جهت اعلام نظر به هیئت داوران همایش
5. انتخاب مقالات برگزیده و اعلام به دبیرخانه جهت انعکاس موضوع به نویسندگان مقاله
6. تنظیم کتابچه خلاصه مقالات و ارائه به کمیته اجرایی جهت پی گیری چاپ
7. تکمیل چک لیست های مربوطه جهت دریافت امتیاز آموزش مداوم همایش و ارائه به کمیته اجرایی جهت اقدام از طریق مرکز آموزش مداوم دانشگاه
8. تنظیم برنامه علمی همایش (تنظیم عناوین و برنامه سخنرانیها، تعیین سخنران، کارگاههای جنبی، زمان سخنرانیها)

ترکیب و شرح وظایف کمیته اجرایی همایش:

دبیر اجرایی همایش پس از تعیین و دریافت ابلاغ از طرف ریاست دانشگاه مبادرت به تشکیل کمیته اجرایی می نماید. دبیر اجرایی همایش افراد متناسب و دارای توانمندی های لازم را جهت عضویت در کمیته اجرایی و شرکت در جلسات دعوت می نماید. پیشنهاد می گردد از دانشجویان علاقمند و دارای توانایی لازم در قالب کار دانشجویی کمک گرفته شود.

شرح وظایف کمیته اجرایی همایش :

1. تنظیم برنامه اجرایی همایش
2. تشکیل واحدهای عملیاتی کمیته اجرایی و انتصاب مسئولین مربوطه
3. تعیین محل برگزاری همایش و بازدید و بررسی امکانات و کمبودهای احتمالی آن
4. تعیین محل اسکان مدعوین ویژه و بازدید و بررسی امکانات و کمبودهای احتمالی آن
5. تعیین میزان وجه ثبت نام با در نظر گرفتن هزینه های برنامه و اعتبارات آن، با هماهنگی مرکز آموزش مداوم دانشگاه
6. اقدام جهت دریافت امتیاز آموزش مداوم همایش از طریق دفتر آموزش مداوم دانشگاه
7. پیگیری و نظارت بر اجرای کلیه فعالیتهای مشخص شده جهت واحدهای عملیاتی کمیته اجرایی که بطور مبسوط در ادامه ذکر گردیده است

واحدهای عملیاتی کمیته اجرایی :

1. دبیرخانه، هماهنگی و تبلیغات
2. انتشارات
3. تدارکات
4. تشریفات، روابط عمومی
5. سمعی و بصری
6. طراحی و امور سایت

شرح وظایف دبیرخانه همایش:

دبیرخانه مهمترین جزء تشکیلات اجرایی و کانون رهبری و هماهنگی فعالیتهای اجرایی یک همایش است. اهم فعالیتهای دبیرخانه همایش بطور خلاصه شامل موارد زیر است:

- 1- پیگیری تشکیل جلسات هماهنگی بین برگزارکنندگان و کمیته های مختلف همایش ، تنظیم صورتجلسات و پی گیری مصوبات
- 2- پایش مداوم روند اقدامات اجرایی مطابق با جداول زمانبندی همایش (مطابق این راهنما) و پی گیری اعلام گزارش آن به مدیریت روابط بین الملل دانشگاه
- 3- انجام کلی روند مربوط به پذیرش مقاله ، ارسال مقاله به دبیر علمی همایش و جمع آوری نظرات هیئت داوران با هماهنگی دبیر علمی
- 4- کسب اطلاع از روند ثبت نام ، آمار ثبت نام کنندگان ، دریافت و جمع آوری فیش بانکی ثبت نام کنندگان
- 5- انجام کلیه امور مکاتباتی همایش ، تبلیغات و اطلاع رسانی همایش

امور مالی همایش:

- نحوه تامین منابع مالی از مهمترین موضوعات برگزاری یک همایش است.
- با توجه به دستورات عملیهای مالی و اعتباری موجود، معاونت پژوهشی فقط بخشی از هزینه های همایش را تامین خواهد نمود.
- از این رو لازم است ضمن حداکثر صرفه جویی در هزینه نمودن اعتبارات مالی، تدابیر لازم جهت تامین اعتبار از سایر منابع ممکن اتخاذ گردد.

معاونت پژوهشی دانشگاه برای امور مالی همایشها، دو قالب کلی را در نظر می گیرد:

- الف : دانشگاه یا واحدهای زیر مجموعه آن برگزارکننده اصلی همایش هستند و از این رو مسائل مالی همایش می بایست در چارچوب مقررات مالی - معاملاتی دانشگاه صورت پذیرد.
- در این نوع همایش، معاونت پژوهشی در محورهای مالی و اجرایی تعهداتی را در قبال همایش برعهده می گیرد و برگزارکنندگان با هماهنگی معاونت پژوهشی دانشگاه اعتبارات مصوب مربوط به همایش را هزینه می نمایند.
- ب : برگزارکننده همایش یکی از انجمن ها یا سازمانهای علمی خارج از حوزه دانشگاه بوده، دانشگاه به صورت مشارکت کننده و همکار در برگزاری همایش می باشد.
- در این نوع همایش مدیریت مالی شامل درآمدها و هزینه ها توسط انجمن یا سازمان مذکور صورت می پذیرد. هزینه اینگونه همایش ها در چارچوب مقررات مالی - معاملاتی دانشگاه نمی باشد و دانشگاه در قالب تفاهمات بعمل آمده با برگزار کننده همایش، به صورت تامین فضا، امکانات اقامتی - رفاهی یا قبول اسناد هزینه شده در قالب میزان اعتبار در نظر گرفته شده در برگزاری همایش مساعدت می نماید .

منابع تامین مالی همایش:

- الف- اعتبار تخصیصی از طریق معاونت پژوهشی
- ب- وجه ثبت نام شرکت کنندگان
- ج- کمک مالی و اجرایی انجمن های علمی مرتبط
- د- جذب حامیان مالی

- ه- واگذاری غرفه های همایش
- و- فروش کتاب در جنب همایش
- ز- جلب کمک از سازمانها و ارگانهای مختلف شهر (شهرداری- آستان قدس- سازمانهای انتقال خون- هلال احمر و سایر سازمانهای مرتبط با موضوع همایش) به صورت تامین اعتبار با در اختیار قراردادن امکانات مورد نیاز همایش

کاهش هزینه های همایش :

- الف- برگزاری همایش به صورت مشترک با سایر دانشگاهها ادارات یا سازمانهای علمی مرتبط باموضوع همایش
- ب- برگزاری همزمان کنگره های جانبی (پرستاری، پیراپزشکی، بهداشتی ...)
- ج- استفاده حداکثری از امکانات موجود دانشگاه و حتی الامکان پرهیز از ارجاع پاره ای از امور امکان پذیر در دانشگاه به بخش خصوصی (طراحی آرم، پوستر، سالن های همایش، استفاده از سالنهای غذاخوری بیمارستانهای تابعه دانشگاه، مهمانسرای دانشگاه جهت اسکان مدعوین و ...). بدیهی است هزینه موارد قابل انجام توسط دانشگاه که با نظر برگزار کنندگان به بخش خصوصی ارجاع می گردد از محل سرجمع اعتبار مصوب تخصیص یافته آن همایش پرداخت می گردد .
- د- استفاده از دانشجویان در قالب کار دانشجویی در واحدهای عملیاتی کمیته اجرایی همایش
- و - کمک گرفتن از نهادهای دانشگاهی (جهاد دانشگاهی- بسیج دانشجویی- انجمن اسلامی و)
- ز - پرهیز از تقبل و انجام هزینه های نا متعارف جهت اسکان و پذیرایی شرکت کنندگان که مستلزم صرف وقت و هزینه توسط برگزار کنندگان محترم همایش است .

اطلاعات مورد نیاز جهت اخذ مجوز ریاست جمهوری جهت ہمایش های بین المللی:

- 1- عنوان دقیق کنگره :
- 2- خلاصه ای از موضوع کنگره :
- 3- محل برگزاری ، تاریخ شروع و مدت برپایی :
- 4- تعداد تقریبی شرکت کنندگان داخلی :
- 5- تعداد تقریبی شرکت کنندگان خارجی (به تفکیک نام کشور) :
- 6- تعداد تقریبی سخنرانان داخلی :
- 7-تعداد تقریبی سخنرانان خارجی(به تفکیک نام کشور) :
- 8-در صورت نیاز به سیستم ترجمه همزمان ، تعیین زبانهای مورد نیاز :
- 9-هزینه هایی که انجام خواهد گرفت :
- 10-بودجه پیش بینی شده و محل اعتبار آن :
- 11-بهره برداری جمهوری اسلامی ایران از برگزاری کنگره :
- 12-دبیر کنگره و شماره تلفن جهت تماسهای فوری :
- 13-واحد مسئول یا هماهنگ کننده امور کنگره :
- 14-اعلام اسامی و مشخصات (طبق فرم مشخصات اتباع خارجی پیوست) جهت صدور روادید شرکت کنندگان خارجی :

جشنواره :

فرصت مناسب برای جشن گرفتن . مجموعه ای از فعالیت های مرتب با حوزه رقابت ها که بیشتر در زمینه هنر به کار می رود و به صورت مرتب تکرار می شود جشنواره گویند .

همایش : همایش به نشستی که در آن نکات علمی و تخصصی ارائه می شود ، به گونه ای که برای شرکت

کنندگان قابل یادگیری باشد گفته میشود . همایش به جای سمینار و سمپوزیوم هم بکار می رود.

نشست :

به جلساتی که به منظور بحث درباره موضوعی خاص تشکیل می شود اطلاق می گردد .

یادواره :

به نشست تجلیل و ستایش از خدمات ارزنده مفید و ماندگار افراد و چهره های شاخصی که در قید حیات نیستند یادواره گویند.

کارگروه :

به گروهی از افراد که وظیفه ویژه ای به آنها محول و متعهد می شوند مسئولیتهای خاص را انجام دهند ، کارگروه گفته میشود . مثل کمیته رسیدگی به زلزله زدگان بم و ...

گروه یا کمیسیون :

گروهی که از دولت یا سازمان رسمی برای رسیدگی به موضوعات خاص مأمور می شود و رسماً موظف است درباره آنها پژوهش و تحقیق کند .

کارگاه آموزشی :

به محل یا اجتماع افرادی که درباره طرح یا موضوعی مطالعه می کنند ، در کارگاه های آموزشی مسائل آموزشی مطرح شده و در سمینارها و کنفرانس ها مورد بحث و همفکری قرار می گیرد . را کارگاه آموزشی گویند .

تجمع یا میتینگ :

گرد هم آمدن گروهی از مردم به منظور و هدف خاص که اغلب منجر به صدور قطعنامه میشود و گاهی با سخنرانی فرد یا افرادی همراه است و معمولاً در موضوعات سیاسی و اجتماعی برگزار میشود ، تجمع یا میتینگ میگویند .

میز گرد :

گروهی که معمولاً در شرایطی مساوی قرار دارند و در محیطی دوستانه جمع میشوند و درباره موضوعی مشخص با هم گفتگو می کنند را میز گرد گویند . مباحث میزگرد منجر به بحث های آزاد نمی شود و در موضوعات علمی منسوخ شده است .

تله کنفرانس :

میز گرد یا گردهمایی است که با استفاده از تجهیزات صوت و تصویر و تکنولوژی های دیجیتال و فن آوری های فضای مجازی برگزار شده ، مثلاً چت بدون حضور فیزیکی افراد در محلی خاص برگزار میشود را تله کنفرانس گویند .

گردهمایی :

گردهم آیی ، اجتماع کردن برای بحث و گفتگو پیرامون موضوعی که اصلاً " جنبه علمی تحقیقاتی نداشته باشد . مجمعی است که برگزار کنندگانش قصد آن دارند تا موضوع مورد علاقه خود را از زوایای مختلف مورد بحث و بررسی قرار دهند.

مثل حضور استانداران ، یا مدیران کل واحدهای یک سازمان و یا مسئولان انجمن های صنفی و تخصصی و نظایر آن در گردهم آیی سخنرانی و یا مقالات تخصصی ارائه نمی گردد .

انواع گردهمایی ها :

1- ملی و بین المللی 2- علمی و غیر علمی 3- یک نوبتی و دوره ای 4- کاربردهای خاص

اهداف گردهمایی :

- 1- دگرگونی عمده در شیوه های مدیریتی 2- استفاده بهینه و صحیح از منابع موجود . 3- ارائه رهیافت ها و دستاوردهای نوین تحقیقاتی . 4- شناسایی و بهره گیری از قابلیت ها و پتانسیل های موجود . 5- ارائه راهبردها و برنامه های علمی و عملی 6- رشد و اعتلای دانش و ارتقاء سطح آگاهی های عمومی

اصول برگزاری گردهمایی ها :

- 1- عنوان مناسب 2- زمان مناسب 3- مدیریت برنامه ریزی و هماهنگی 4- مکان مناسب 5- مدعوین 6- کیفیت و کمیت مقالات سخنرانی ها 7- ایجاد دبیرخانه 8- برآورد بودجه .

محدودیت های برگزاری گردهمایی :

- 1- توجه به محدودیت درآمدها ، تسریع بودجه و کمبود امکانات . 2- نامحدود بودن نیاز ها و ضرورت و اولویت بندی آنها . 3- اولویت بندی در هزینه ها و موضوعات .

برنامه های گردهمایی:

- 1 - مراسم افتتاحیه 2- مراسم روزانه 3- برنامه های جانبی 4- مراسم اختتامیه

مراسم

فرایند مدیریت مراسم :

- 1- برنامه ریزی 2- اجرا 3- ارزیابی

مراحل زمانی برگزاری مراسم :

1. قبل از مراسم (برنامه ریزی):

تعریف برنامه ریزی، برنامه ریزی تفکر درباره آینده برای رسیدن به تصمیم گیری جمعی است . تصمیم گیری مبتنی بر پیش بینی که وضعیت روشنی از مقصد و یا مقاصد و چرایی و چگونگی رسیدن به آن را مشخص می نماید . مبتنی بر پیش بینی و برآورد .هنر برنامه ریزیدر بهره بروری و صرفه جویی می باشد که با کمترین امکانات بتوانیم خوب مدیریت کنیم لازمه اول برنامه ریزی داشتن اطلاعات و آمار است.

مزایا و دست آوردهای برنامه ریزی :

1. بهترین و موثر ترین راه برای صرفه جویی .
2. انتظام بخشیدن به امور.
- 3- ساخت و مهار آینده.
4. استفاده به موقع و به جا از ظرفیت های نیروی انسانی .
5. پیش بینی و پیشگیری از بحران ها و مشکلات
6. دستیابی به اهداف سازمانی .
7. ارائه راهکارهای عملی برای برطرف کردن مشکلات و موانع .
8. ترسیم عملکرد کلی سازمان و شرح وظایف و مسئولیت های آن .
9. اولویت دادن به کارها .
10. تقویت رفتار سازمانی .
11. تسهیل بر کنترل و نظارت بر فعالیت ها .

الزامات برنامه ریزی :

- 1_ دانش ، اطلاعات و آمار
2. شناخت کامل از موضوع .
3. آسیب شناسی
4. توجه به نیازهای فرهنگی ، روانی و اجتماعی مخاطبان .
5. بهره گیری از نتایج نظرسنجی های ادواری برای تقویت نقاط قوت و بر طرف کردن نقاط ضعف .

اقدامات مرحله برنامه ریزی :

- 1- جمع آوری اطلاعات
- 2- جلسات تصمیم گیری و هماهنگی
- 3- طراحی برنامه و چک لیست مراسم
- 4- ارسال دعوتنامه ها و انجام مکاتبات

2. حین مراسم (اجرا):

این مرحله اجرای برنامه از پیش طراحی شده میباشد که به تناسب هر مراسمی اقدامات و برنامه بر اساس چک لیست هایی که از قبل آماده و طراحی شده ، مدیریت میشود . هر آنچه که برنامه ریزی قوی تر و کاربردی تر طراحی شده باشد اجرای مراسم نیز راحت تر و کم اشتباه تر خواهد بود . مرحله اجرا از استقبال و مراسم افتتاحیه آغاز و تا مراسم اختتامیه و بدرقه ادامه دارد .

فرایند مراحل تشریفات یا اقدامات مرحله اجرا :

1- استقبال 2- حمل و نقل 3- اسکان 4- پذیرایی 5- بدرقه

3. بعد از مراسم (ارزیابی):

ارزیابی سنجش کیفی و کمی چگونگی برگزاری مراسم است که ضمن مشخص کردن نواقص ، کاستی ها و نقاط ضعف و قوت و مورد توجه مراسم را برای برنامه ریزی بهتر و بهبود فعالیت ها در آینده نمایان می سازد .

شیوه های ارزیابی :

1- نظرسنجی 2- تحلیل محتوا 3- تحقیق و پژوهش

اقدامات مرحله ارزیابی: 1. نظرسنجی 2. مستند سازی 3. تهیه و تنظیم گزارش 4. جلسه ارزیابی

مراسم و تقدیر از برگزیدگان .

مدیریت تشریفات

جلسه

جلسه را می توان گردهمایی دو نفر یا بیشتر از کسانی تعریف کرد که دارای هدف های مشترک هستند و ارتباطات (شفاهی یا کتبی) را وسیله اصلی نیل به اهداف قرار می دهند. جلسات شورای مدیران ، جلسات پرسشی و پاسخ مدیران و کارکنان یا مشتریان ، مصاحبه مطبوعاتی

انواع جلسات:

دو گروه اصلی جلسات تصمیم سازی (جلسات کارشناسان سازمان ها) و جلسات تصمیم گیری (جلسات مدیران ارشد سازمان)

3- وظایف مسئول و تیم تشریفات چند مرحله است ، برای هر مرحله **5** مورد را بنویسید ؟

الف) در زمان آماده شدن برای یک جلسه :

1 - هدف از تشکیل جلسه و تعداد و سطح شرکت کنندگان را بداند

2- زمان آغاز و پایان جلسه را تعیین و به اطلاع دبیر یا رئیس جلسه برساند.

3- اگر به افراد خاص مطلعی نیاز است آنان را دعوت کرده و برای جلسه آماده کند

4- تجهیزات کاری ضروری را تهیه کند(مثلا کاغذ ، برگه گزارش...)

5- برگزاری جلسه را در تاریخ و ساعتی پیش بینی کند که شرکت کنندگان در دسترس باشند.

ب) در خلال جلسه :

1- از رفت و آمد زائد به جلسه خودداری شود. **2-** پذیرایی به موقع باید انجام شود. **3-** گوش به فرمان

میهمانان باشید و به اشاره ها توجه نشان دهید.**3-** چشم به ساعت داشته باشد(مدیریت زمان جلسات). **4-**

برای جمع بندی به مدیر جلسه کمک کند**5-** صورتجلسه را به طور حرفه ای تنظیم کند.

ج) بعد از جلسه :

امکانات رفت و آمد میهمانان را در نظر داشته باشد.**2-** دقت کنید وسایل میهمانان جانمانده باشد**3-** از انجام

کاری که قرار است پیش از تشکیل جلسه آینده انجام شود و ضرورت دارد مطمئن شود **4-** نسخه ایی از

صورتجلسه تنظیمی و امضاء شده را به اعضا بدهد.

صورتجلسه

تعریف صورتجلسه

به سند یا نوشته ایی گفته می شود که در بردارنده مطالب مطروحه ،گفته گو ها و یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی و یا یک جلسه اداری باشد.به عبارتی دیگر صورتجلسه گزارش تصمیمات یک جلسه رسمی به صورت نوشتار حقوقی است.

ارکان یا ساختار صورتجلسه

مقدمات: عنوان صورتجلسه ، شماره جلسه ،دستور جلسه ، زمان برگزاری جلسه ، مکان برگزاری جلسه ، شرکت کنندگان جلسه

بدنه صورتجلسه

تصمیمات ، مجریان ، مشمولان تصمیمات ،تاریخ شروع و اتمام اقدامات
مآخرات : زمان جلسه بعدی ، مکان جلسه بعدی ، موضوع جلسه بعدی ،امضاء ها ، رونوشت ها ، پیوست ها

موخرات صورت جلسه

- زمان جلسه ی بعدی
- مکان جلسه ی بعدی
- موضوع جلسه ی بعدی
- امضاها، رو نوشت ها،پیوست ها

نمایشگاه

نمایشگاه محل یا مکانی است که در آن برخی یا گروهی از محصولات و آثاری که خصلت دیداری دارند برای هدف های خاصی در معرض مشاهده و قضاوت مخاطبان آن گروه هدف گذاشته می شود.

انواع نمایشگاه:

الف) انواع نمایشگاه از نظر تنوع موضوع: نمایشگاه های عکس، کالاهای شرکت، نوآوری کارکنان، برنامه های جدید شرکت، آثار هنرمندان، کتاب، تکنولوژی های نوین، افتتاحیه، اختتامیه، مجازی مثل اینترنتی موزه ها

ب) انواع نمایشگاه بر حسب پوشش جغرافیایی: نمایشگاههای محلی، منطقه ای، ملی، بین المللی انواع

پ) نمایشگاه از نظر مدت زمان برگزاری: نمایشگاه موقت بین 20 روز تا شش ماه - نمایشگاه دائمی

د) انواع نمایشگاهها از نظر هدف: نمایشگاه تجارتي

ه) انواع نمایشگاهها از نظر تنوع کالا: نمایشگاه عمومی - نمایشگاه تخصصی

و) انواع نمایشگاه از نظر محتوا: نمایشگاه عمومی که جهت معرفی انواع کالاهای مصرفی، واسطه و سرمایه

ای و خدمات و تکنولوژی برگزار می شود- نمایشگاه تخصصی که جهت معرفی کالاهای خاص - نمایشگاه

اختصاصی برای معرفی محصولات یا خدمات یک کشور در یک بازار خاص برگزار می شود- نمایشگاه اکسپو که

جهت بیان ایده ها، تکنولوژی جدید و نمایش توانمندی ها برگزار می شود - نمایشگاه عرضه مستقیم که جهت

جبران نارسایی سیستم توزیع برگزار می شود.

دلایل برگزاری نمایشگاه:

1- توسعه ارتباط مستقیم خریدار و تولید کننده 2- تبادل نظر با متخصصان 3- گردآوری نظرات مشتریان به

طور مستقیم 4- معرفی محصولات جدید 5- بازاریابی مقرون به صرفه

هزینه های نمایشگاه:

1) هزینه های مستقیم -

2) هزینه های غیر مستقیم

3) -هزینه های تبلیغاتی

منابع مورد نیاز نمایشگاه :

1) منابع انسانی (طراح ، مدیر غرفه و ...) -

2) منابع مالی (اجاره محل نمایشگاه و...) -

3) منابع مادی (میز و صندلی و تلفن و...)

مراحل مدیریت نمایشگاه:

قبل از برگزاری نمایشگاه شامل : دعوت از مشتریان و مخاطبان مورد نظر ،تدارک و برنامه ریزی ،غرفه آرایبی و

... در طول نمایشگاه شامل : پاسخگویی به مراجعه کنندگان ،توزیع بروشور و کارت های ویزیت ، تکمیل

پرسش نامه نمایشگاه و... پس از نمایشگاه شامل : تدوین گزارش نمایشگاه ، تدارک برای نمایشگاه بعدی و ...

بازدید

دیدار از افراد ، محیط ها و آشنایی با فرهنگ ها تا آشنایی افراد و گروهها با هم که به تبادلات علمی ، اجتماعی

واقصدادی بیانجامد را بازدید می گویند.

انواع بازدید : فردی و گروهی

برنامه ریزی بازدید :اطلاع رسانی دقیق بازدیدکنندگان - پیشبینی راهنمایان مجرب و آموزش دیده و...

اجرای بازدید: تهیه بروشور پروژه ، سی دی ، معرفی سایت و...

ارزیابی بازدید: ارزشیابی ، مستند سازی

کنفرانس مطبوعاتی

مدیریت کنفرانس خبری یکی از اصلی ترین وظایف روابط عمومی هاست.

در این گونه کنفرانس ها تعدادی جوابگوی خبرنگاران هستند و به پرسش های آنان پاسخ میدهند و یکی از آزاد ترین مصاحبه هاست.

بهترین زمان برگزاری کنفرانس ها اوایل و اواسط هفته و ساعت **10** صبح میباشد چرا که اخبار می تواند موضوعات مهم را به اطلاع عموم برساند.

برای مدیریت کنفرانس خبری باید قبل از برگزاری مطالبی پیرامون آن بحث جمع اوری کنیم تا در کنفرانس حرفی برای زدن داشته باشیم و تهیه ی دعوت نامه و بروشور و آمادگی سالن برگزاری و هنگام برگزاری کارهایی از قبیل فیلم برداری ، عکس برداری ، صدا برداری و راهنمایی خبرنگاران به محل کنفرانس و معرف مصاحبه شونده.

و بعد از برگزاری تهیه ی بریده جراید ، تشکر کتبی و تهیه گزارش تصویری از کنفرانس را داریم.

فصل دوم

تشریفات و رعایت آن

در روابط عمومی

در این نوشتار سعی شده است نظم موجود و مورد قبول در جامعه بین‌المللی تشریح و از پرداختن به تشریفات اختصاصی کشورها اجتناب گردد، بنابراین، این نوشته تنها مورد نیاز و کاربرد دستگاه دیپلماسی نیست بلکه کلیه دست اندر کارانی که بنحوی در محیط بین‌المللی فعالیت دارند می‌توانند از این نوشته بهره برداری نمایند. ضمن اینکه بخش‌هایی از آن در زندگی روزمره نیز کاربرد دارد و در جمع‌های کوچکتر نظیر خانواده نیز می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد، به عبارت دیگر در بخش اول این مجموعه حداقل‌هایی از اصول رفتاری که رعایت آن در جوامع معمول می‌باشد تشریح شده است و در بخش‌های بعدی اصول حاکم بر مناسبات رسمی مورد بررسی قرار گرفته است.

یقیناً گسترش روابط با کشورها و افزایش سطح ارتباطات با جامعه جهانی ایجاب می‌نماید، کارگزاران دستگاه دیپلماسی و سیاستمداران به قانونمندی حاکم بر روابط بین‌الملل بخصوص در بعد رفتاری اشراف داشته و در مناسبات خود با جهان خارج حداقل آداب و آئینی که امروز تحت عنوان کد رفتار بین‌المللی مطرح می‌باشد رعایت نمایند.

این رفتارها حاصل روند جدیدی از تعامل و همکاری متقابل بین افراد، قبایل جوامع و ملت‌ها در طی قرون بوده و در تعامل بین دولت‌ها و سازمان‌های بین‌الملل به عنوان آداب و آئین تشریفات مرسوم شده است و هر کشوری متناسب با آداب و رسوم و اعتقادات خود تغییراتی را در نحوه اجرای آن فراهم نموده است.

بنابراین کد رفتار بین‌المللی و آداب و آئین تشریفات در درجه اول منحصر به روابط بین دولت‌ها و سازمان‌های بین‌المللی نیست بلکه در جوامع کوچکتر و حتی خانواده نیز کاربرد دارد و در درجه دوم رعایت این اصول به مفهوم چشم‌پوشی از آداب و رسوم و سنن ملی و مذهبی نیست، بلکه مراد تلفیقی از آداب و رسوم ملی و بین‌المللی است

بخش اول

واژه‌شناسی

کلمه تشریفات از ریشه شرف و مصدر تشریف می‌آید، شرف در زبان عرب، به معنی مجد و بزرگی است و بنا بر فرمایش حضرت امام حسن مجتبی (ع): «شرف؛ یعنی احترام به قوم و قبیله و دیگران.»

در فارسی کلمه تشریفات از معادل انگلیسی **Protocol** گرفته شده است. کلمه پروتکل از ریشه لاتین آن **Protocollum** مشتق شده و به معنای کتابی است که مدارک عمومی در آن ثبت می‌شود و در دیپلماسی به معنای ثبت پیش‌نویس کنفرانس‌ها نیز بکار برده شده است. هم‌چنین به مفهوم شیوه‌ها و روش‌هایی است که وزارت امور خارجه می‌بایست در مکاتبات رعایت نماید و به پیش‌نویس مدارک دیپلماتیک شامل موافقت‌نامه‌ها، قراردادهای، مقاله‌ها و اعلامیه‌ها نیز اطلاق شده است.

پروتکل، اشکال، مراسم و آدابی است که وسیله دیپلمات‌ها و روسای کشورها باید رعایت شود، هم‌چنین نسخه اول هر قرارداد قبل از تصویب و یا پیش‌نویس مقدماتی هر سندی پروتکل خوانده می‌شود.

Etiquette یا **Manner** عبارت است از طرز برخورد اشخاص با یکدیگر در زندگی روزمره، که در فارسی معادل ادب یا نزاکت تعبیر می‌شود، در حالیکه تشریفات **Protocol** و یا **Ceremonial** مقررات و رسومی است که در روابط رسمی بین افرادی خاص و روی سوابق و اصولی ایجاد شده است.

تعریف تشریفات

مجموعه ای از آداب شامل: حسن سلوک (رفتارهای پسندیده اختیاری مانند تقدم در سلام، رعایت احترام دیگران، خوش خلقی و خوش بیانی)، نزاکت (رفتارهای اجباری مانند انضباط نظامی، احترام به قوانین و آیین نامه ها)، و رعایت ترتیبات، قوانین، مقررات و کنوانسیونهای داخلی و بین‌المللی است؛

تعریف جامع تر از تشریفات:

مجموعه آداب و رسوم، مقررات و قوانینی که در مراسم رسمی بین افراد و اعضای هیات‌های دیپلماتیک، وزارت امور خارجه، دولت ها و در کنفرانس‌ها و مجامع بین‌المللی معمول می‌باشد تشریفات یا **Protocol** گفته می‌شود.

رفتار با نزاکت:

نزاکت یا **ETIQUETTE** عبارتست از طرز برخورد افراد با یکدیگر در زندگی روزمره. بعضی از رفتارها از حدود مرزها گذشته و به عنوان یک نزاکت بین‌المللی مورد قبول قرار گرفته است و تقریباً به صورت مشابهی در جامعه بین‌المللی رعایت می‌شود، مجموعه این رفتارها تحت عنوان کد رفتار بین‌المللی معرفی شده است.

مثال: رعایت ترتیبات خاص ترخیص کالا در گمرکات که به تشریفات گمرکی معروف است تا نحوه رفتار با نمایندگان سیاسی و کنسولی سایر کشورها، و سبک متعارف کار در سازمانهای بین‌المللی مانند طریقه ثبت نام، نظردادن در جلسات و نحوه ابراز مخالفت و یا همکاری با نمایندگان سایر کشورها در خصوص قطعنامه هاست.

پوشیدن لباس رسمی، آراسته بودن، ایستاده صرف غذا نمودن، تظاهر به خوشحالی و یا تظاهر به غمگین بودن، دوستی های ناخواسته، رعایت تقدم در تشریفات همگی ممکن است مغایر با خواسته‌های شخصی ما باشد، ولی به خاطر پیشبرد اهداف سازمانی ناگزیر به انجام آن هستیم. عواقب عدم رعایت تشریفات که مورد قبول جامعه بین‌المللی است باعث طرد شدن از جامعه بین‌المللی می‌شود.

الف) تشریفات ایرانی

اما تشریفات که امروزه در ایران از آن سخن می رود، با اسراف، تبذیر، تجملات و اشرافی‌گری در تضاد است که بر اساس آیات کریمه قرآن، « خداوند، مسرفین را دوست نمی دارد» و «مبذرین؛ برادران شیاطین هستند.» این تشریفات که مبتنی بر آیات قرآن کریم، سیره و فرمایشات رسول مکرم اسلام(ص) و ائمه اطهار(ع) می باشد، حفظ شئون ایرانی مسلمان را در سرلوحه اصول خود قرار داده است، نه بر تجملات و ملک و ثروت و یا انواع غذاهایی که در مهمانی‌ها روی میز قرار می‌گیرد. ضمناً تشریفات ناب را با قناعت تضاد و خصومت نیست که رعایت قناعت در تشریفات اسلامی یک اصل است.

با توجه به آیه ی قرآن کریم در سوره ی آل عمران و خداوند به حضرت محمد می فرماید: مرحمت خدا تو را با خلق مهربان و خوشخوی گردانید و اگر تند خو و سخت بودی مردم از تو متفرق می شدند پس ایشان را عفو نموده و بر ایشان طلب مغفرت کن.

تشریفات به معنای تجمل‌گرایی: تشریفات به معنای تجمل‌گرایی و تجمل‌پرستی نیست بلکه به معنای نظم‌دهی و نظم‌بخشی در یک سازمان است. تشریفات رعایت یک سری قوانین رفتاری است که نه تنها توسط نمایندگان یک کشور بلکه توسط نمایندگان نظام‌های مختلف رعایت می‌شود و متناسب با آداب و رسوم یک کشور تغییراتی در اجرای آن به عمل می‌آید.

تشریفات در سایر کشورها

در سایر کشورهای نیز علاوه بر صدها کتاب با عناوین حسن سلوک، رفتار پسندیده، و آدابی چون خوردن و نوشیدن و سفر و سخن‌گفتن و سخنرانی کردن و قس علی‌هذا، هزاران هزار پایگاه اینترنتی نیز با عنوان‌های گوناگون به شرح و بسط موضوعات مرتبط با تشریفات می‌پردازند و چیزی که در آنها کمتر به چشم می‌خورد، بحث درباره اسراف و تجملات است. زیرا در خارج از ایران نیز عموماً و غالباً مبانی تشریفات، ساده‌تر شده است.

اما در هیچکدام از آنها مطالبی در تحقیر و تکذیب اصالت انسان و رد و انکار زندگی و زیبایی نیست

البته آنها برای هر کاری آدابی نوشته و می گویند که برخی از آنها به دلیل تضاد با اعتقادات دینی و یا ارزشهای انقلابی ما، اساساً در تشریفات ما مطرح نیست.

ب) مشخصه های تشریفات

تشریفات مقدمه ورود و دست زدن به هرگونه حرکت اجتماعی است.

در این معرض از چارچوب خاصی به ما نگاه می شود و بعنوان برگزیدگان یک کشور مورد قضاوت هستیم و در معرض یک مسابقه بین المللی و یک زندگی مقایسه ای می باشیم.

در این خصوص فقط برای خود زندگی نمی کنیم بنابراین باید از عادات ناپسند صرفنظر نموده و عادات پسندیده را بپذیریم.

رعایت بعضی از آداب و آیین ها و یا شرکت در بعضی از مراسم ممکن است توام با صرف وقت و زحمت و مغایر با تمایلات شخصی ما باشد.

پوشیدن لباس رسمی، آراسته بودن، ایستاده صرف غذا نمودن، تظاهر به خوشحالی و یا تظاهر به غمگین بودن، دوستی های ناخواسته، رعایت تقدم در تشریفات همگی ممکن است مغایر با خواسته های شخصی ما باشد، ولی به خاطر پیشبرد اهداف سازمانی ناگزیر به انجام آن هستیم.

با رعایت کد رفتار و اصول تشریفات در جهت منافع ملی و مصالح کشور قدم برداشته ایم و در این صحنه همواره می بایست منافع ملی بر خواسته های فردی و نفع شخصی مقدم باشد.

تشریفات فضای مناسبی را برای دست زدن به هر اقدام ملی یا بین المللی ایجاد می نماید

پ: ضرورت تشریفات

تشریفات مقررات و آداب و رسومی زائد و دست و پا گیر و ساخته و پرداخته افکار قرون گذشته نیست.

حتی کشورهای تجدد خواه و انقلابی نیز بعد از یک فرصت کوتاه، خود را به رعایت آن ملزم می دانند و این دسته کشورها بعضاً در رعایت اصول تشریفاتی مصرتر هستند.

رعایت اصول تشریفاتی به معنای انجام سلسله ای از امور زائد نیست.

تشریفات رعایت آداب و رسوم و قواعدی است که رعایت آن در روابط بین المللی الزامی است.

عدم رعایت این اصول بعضاً باعث رنجش افراد و باعث بروز سوء تفاهم و دست زدن به عمل متقابل می شود.

رعایت این اصول از ساده ترین آن گرفته که نحوه معرفی، آشنایی و مبادله کارت ویزیت است تا انجام مذاکرات سیاسی و عقد قراردادها می بایست دقیقاً مراعات گردد.

مادامی که این اصول، مورد قبول جامعه بین المللی است به رعایت و انجام آن ملزم هستیم و نباید به میل و سلیقه شخصی این اصول را نادیده بگیریم.

متقابلاً می بایست رعایت این اصول را از طرف مقابل خواستار شویم.

ت: جایگاه آداب و رسوم و معتقدات ملی در تشریفات

رعایت اصول تشریفاتی به معنای چشم پوشی و یا نادیده انگاشتن آداب و رسوم و سنت های ملی و مذهبی نیست.

هر تبعه ای می بایست ارائه دهنده شخصیت و هویت ملی خود باشد.

تشریفات می‌بایست تلفیقی از آداب و رسوم و سنن ملی و اصول تشریفات بین‌المللی باشد.

ث: عواقب عدم رعایت تشریفات

عدم رعایت اصولی از تشریفات که مورد قبول جامعه بین‌المللی است باعث طرد شدن از جامعه بین‌المللی می‌شود.

عدم رعایت این اصول باعث ایجاد مشکلات در برقراری ارتباط با جامعه بین‌المللی می‌شود.

با طرد شدن از جامعه بین‌المللی فرصت‌های بسیاری از دست خواهد رفت.

به دست آوردن منزلت‌ها و جایگاه قبلی مستلزم کار و فعالیت و پیمودن راه دشواری است.

ج: ویژگی‌های تشریفات

معیارهای موجود تشریفاتی حاصل روند جدیدی از همکاری‌های متقابل بین افراد، جوامع و ملت‌ها در طی قرون می‌باشد.

معیارها و اصول تشریفاتی قدیمی هستند و در طی سال‌های متمادی به لحاظ مقتضیات و شرایط زمان و مکان دستخوش تغییر و تحول شده‌اند.

ملت‌ها و جوامع متناسب با ساختار اجتماعی و فرهنگی خود تغییراتی را در آن ایجاد و به آن رنگ ملی داده‌اند.

بسیاری از این آداب و رسوم با آداب و رسوم متداول در میان مردم عادی مشابه است و در زندگی روزمره به آن عمل می‌شود.

در جامعه بین‌المللی این اصول عمدتاً از آداب و رسوم و سنت های اروپایی سرچشمه گرفته شده است، ولی با اندکی توجه می توان ریشه های آن را در بین ملت های قدیمی آسیایی نیز مشاهده نمود.

در جامعه بین‌المللی رعایت اصول تشریفات از اهمیت بیشتری برخوردار است و عدم رعایت آن بعضاً با عکس‌العمل نمایندگان کشورها مواجه می‌شود.

رعایت اصول تشریفات مطلق نیست و رعایت آن بعضاً تابع زمان و مکان و شرایط جغرافیایی است.

بخش دوم: اصول تشریفات

1- رفتار بیشتر از گفتار مورد توجه قرار می گیرد.

2- لبخند موثرترین عمل غیر کلامی است که مهمان یا مشتری در اولین برخورد نظرش جلب استقبال گرم شما میشود.

2- مسیر حمل و نقل مسافری :

اگر شما میهمانان یا تور هتل خود را در هنگام رفت و آمد از مسیر هایی زیبا و به یاد ماندنی عبور دهید باعث رضایت بیشتر آنان می شود و می فهمند که شما برای آنها ارزش قائل بوده اید و بیشتر جلب هتل شما می شوند.

3- نیاز میهمانان به احترام یک نیاز مشترک و نیاز آنان به خدمات یک نیاز متفاوت است. این به این معناست که همه ی مشتریان نیاز به احترام دارن و همگی یکسانند اما در مقابل هر مشتری فقط یک مشتری است به ویژگی های منحصر به فرد خودش.

4- در پذیرایی سلیقه ی میهمان نسبت به سلیقه ی میزبان ارجحیت دارد.

- 5- قضاوت میهمانان بر اساس دیده هاست و ظاهر محیط و میزبانان. آنان از روی ظاهر هتل یک تعریف ساده در ذهن خود تداعی می کنند و این ظاهر همیشه یادشان خواهد ماند پس برای جلب مشتری باید حفظ ظاهر کنیم در مقابل رعایت همه ی اصول اخلاقی و ...
- 6- توجه کردن به انتقادات و پیشنهادات مشتریان باعث کاهش نارضایتی خواهد شد. در یک تعریف ساده ارتباطات کوتاه مدت را با سلام کردن و بلند مدت را با گوش کردن مدیریت کنید.
- 7- قضاوت را به عهده ی مشتریان بگذارید و خود را برای انتقاد آماده کنید.
- 8- شرایطی فراهم کنید تا میهمانان خود را حفظ کنید و آنان بارها و بارها به شما مراجعه کنند چرا که جلب مشتری جدید نیازمند هزینه است در صورتی که حفظ مشتریان قدیمی این هزینه را کاهش میدهد و از دست دادن یک مشتری قدیمی برابر با از دست دادن 100 مشتری است و انتخاب مشتری دائمی تنها شرط بقای یک سازمان است.
- 9- میهمانان را با خاطره ای شیرین بدرقه کنید.

اصول کاربردی تشریفات

- 1- تقسیم وظایف میزبان:
برای هر کاری یک مسئول بگذاریم تا خطاها در اجرای کار کاهش یابد و وظایف هر یک را برایشان شفاف کنیم.
- 2- زمان بندی:
با توجه به زمان اجرای هر برنامه و در نظر گرفتن جدول زمان بندی اجرای تشریفات اسان تر می شود و همه می دانند که در ساعت فلان چه اقدامی باید انجام شود و حتی جایگزین هایی نیز برای آنها انتخاب می کنیم که در صورت تغییرات ناگهانی با مشکل مواجه نشویم.
- 3- مخاطب محوری:

توجه به سلايق و علايق میهمانان در تمامی مراحل تشریفات و به خصوص در مراحل اسکان و پذیرایی اهمیت دارد.

4- تواضع میزبان:

همواره باید نسبت به میهمانان متواضع بود و این تواضع برای همه یکسان باشد و در یک کل نام تواضع را نباید جایگزین تبعیض کرد.

5- تقدم میهمان بر میزبان:

در تمامی مراحل پنج گانه میهمانان بر میزبانان مقدم هستند چه در پذیرایی چه در نشستن.

6- اطلاع رسانی دقیق:

اطلاع رسانی به میهمان در مورد برنامه های اجرایی به او احساس آرامش میدهد و همچنین سلايق و علايق ان ها را میتوان شناسایی کرد.

7- ایمنی:

ایمنی جانی و روانی میهمانان مهمترین اهمیت را در بین اصول نقره ای دارد و احساس امنیت در محل سکونت بیشترین ارزش را داراست میزبان باید در مقابل حوادث احتمالی جان میهمان را تضمین کند با ارائه ی نقشه ی پله های اضطراری یا مطمئن شدن و چک کردن از مکان های خطر ساز همانند نرده های جلوی بالکن و...

8- کنترل پارازیت

کنترل رفت و آمدها که در حین برگزاری مراسم باعث لطمه خوردن به آن نشود و کنترل صدا و مدیریت سکوت که حائز اهمیت هستند.

9- ارزیابی کار و نظرخواهی از میهمان:

برای شناخت عیوب و نواقص کار در انتهای مراسم یا پایان یافتن دوره ی حضور میهمان باید ارزیابی انجام شود و اظهار نظرهای میهمانان می تواند برآوردی از چگونگی انجام و مدیریت کار مد نظر قرار گیرد.

ویژگی های تشریفات

معیارهای موجود تشریفاتی حاصل روند جدیدی از همکاری های متقابل بین افراد، جوامع و ملت ها در طی قرون می باشد.

معیارها و اصول تشریفاتی قدیمی هستند و در طی سال های متمادی به لحاظ مقتضیات و شرایط زمان و مکان دستخوش تغییر و تحول شده اند.

ملت ها و جوامع متناسب با ساختار اجتماعی و فرهنگی خود تغییراتی را در آن ایجاد و به آن رنگ ملی داده اند. بسیاری از این آداب و رسوم با آداب و رسوم متداول در میان مردم عادی مشابه است و در زندگی روزمره به آن عمل می شود.

در جامعه بین المللی این اصول عمدتاً از آداب و رسوم و سنت های اروپایی سرچشمه گرفته شده است، ولی با اندکی توجه می توان ریشه های آن را در بین ملت های قدیمی آسیایی نیز مشاهده نمود.

در جامعه بین المللی رعایت اصول تشریفاتی از اهمیت بیشتری برخوردار است و عدم رعایت آن بعضاً با عکس العمل نمایندگان کشورها مواجه می شود.

رعایت اصول تشریفاتی مطلق نیست و رعایت آن بعضاً تابع زمان و مکان و شرایط جغرافیایی است.

کانون طلایی تشریفات

احترام یکی از نیازهای بشر است که در مراودات رسمی به عنوان تشریفات از آن یاد می‌شود. خوش اخلاقی، ادب و نظم از نشانه‌های احترام است. احترام وقتی موردپسند است که از عمق وجود انسان باشد. با این اوصاف تشریفات نیز باید با اعتقاد و با انگیزه و از عمق وجود انسان باشد. **احترام گذاشتن مسئولیتی همه وقتی، همه کسی و همه جایی است.**

همه وقتی:

احترام گذاشتن به دیگران در همه زمانها الزامی است و محدودیت زمانی ندارد و شب و روز نمی‌شناسد و همیشه باید با خوشرویی با دیگران رفتار کنیم.

همه کسی:

احترام گذاشتن به هر فردی الزامی است و براساس ویژگی‌های فردی محدودیت ندارد. یعنی به سن، جنس، سواد، مقام، رتبه و طبقه اقتصادی و اجتماعی افراد ارتباطی ندارد.

همه جایی:

احترام گذاشتن به دیگران در همه جا الزامی است و محدودیت مکانی ندارد. پس احترام محدود به خانواده، همکاران در اداره، دوستان در دانشگاه و ... نیست.

طبقه بندی اصول تشریفات

1. "استقبال" آغاز فعالیت تشریفات، ومهمترین مسایلی که دراین زمینه عموماً بایستی مورد توجه قرار

گیرد عبارتند از:

1. نحوه معرفی برای آشنایی:

آقایان و خانمها، مسن ها وکم سن ها ، مجرد هاومتاهل ها،با سواد وکم سواد در معرفی اولویت

هایی دارند

2. سلام و احوالپرسی : مسئله سلام و احوالپرسی بر شاخص ها و تفاوتها افراد همچون مرحله

معرفی برای آشنایی برمی گردد و با صدای رسا و شاد احوالپرسی کردن در این مرحله مهم است .

3 دست دادن : به چشم فرد مقابل نگرستن وجدی دست دادن مهم است

4. لباس پوشیدن : کت و شلوار و پیراهن اتو کشیده، جوراب تمیز و کفش واکس زده مهمترین شاخصهای

البسه است

6. سخن گفتن : شمرده و واضح سخن گفتن ، عدم تکرار کلمات و استفاده نکردن از کلمات خارجی و

کلماتی که نوشتن آن را بلد نیستیم در تشریفات مهم است .

2. "حمل و نقل" مرحله دوم تشریفات است که ممکن است از هدایت یک فرد برای نشستن تا حمل و نقل با

سرویس های تشریفاتی را شامل شود و بایستی در این مرحله علاوه بر انتخاب و اقدام درست در زمینه راهنمایان ،

تابلوها، آمبولاس و آتش نشانی ، نیروی انتظامی، شناسایی جاده های اصلی و فرعی ، بررسی ترافیکی مسیر و

دیدنی های مسیر حداقل درباره سه انتخاب برنامه ریزی انجام گیرد 1. انتخاب وسیله نقلیه 2. انتخاب

همراهان و راهنمایان 3. انتخاب مسیر

3. "اسکان" مرحله سوم تشریفات و آرامشگاه میهمانان است و تشریفات چی موظف است در ارتباط با اسکان

بررسیهای زیر را انجام دهد :

1. بررسی امکانات موجود برای استراحت .

2. بررسی ایمنی امکانات موجود . 3. شرایط فیزیکی و محیطی محل اسکان . 4. بهداشت نظافت و

پاکیزگی محل اسکان . 5. نور، رنگ ، وسعت و اندازه مکان .

4" پذیرایی " مرحله چهارم تشریفات است و به کلیه گفتگو ها و نحوه بیان و بخصوص میهمانی ها بر میگردد. نوشیدنی ها، خوردنی ها، امکانات ارتباطی ، سبب فرهنگی در زیر مجموعه پذیرایی از میهمانان است و در این زمینه آداب سخنرانی ، مهمان نوازی و انواع میهمان نیز مطرح شده است.

5" بدرقه " آخرین مرحله فرآیند تشریفات و عموماً با اعطای هدایا همراه است.

بعضی از اصول کلی تشریفات عبارت است از :

1. معیارهای موجود در خصوص مسائل تشریفات، نتیجه روند مدیدی از همکاری های متقابل میان افراد در زمینه های گوناگون اجتماعی است. بدون رعایت این معیارها که امروزه به آئین تشریفات معروف هستند ، برقراری روابط سیاسی ، اقتصادی ، فرهنگی و حتی خانوادگی امکان پذیر نیست.

2. بسیاری از قوانین تشریفات دیپلماتیک با آداب متداول در میان عامه مردم مشابه می باشد. تفاوت اصلی در این است که رعایت قوانین تشریفات نزد دیپلمات ها اهمیت بیشتری دارد تا آن اندازه که رعایت نکردن و یا نقص این قوانین می تواند به اعتبار یک کشور یا نمایندگان ویژه آن کشور لطمه وارد کرده و همکاری میان دولت ها را با مشکل روبرو سازد .

3. رعایت تشریفات مطلق نیست، بدین معنی که رعایت آنها منوط به مکان ، زمان و شرایط فرق می کند. رفتار غیر قابل قبول در یک محل و در شرایط خاص، می تواند در جای دیگر و در شرایط متفاوت ، مناسب و به جا تلقی گردد. به عنوان مثال در مهمانیهای رسمی، ماهی خوردن بدون استفاده از وسایل مخصوص و یا برداشتن گوشت با دست پسندیده نیست ، در حالی که در سفرهای تفریحی انجام این گونه اعمال کاملاً قابل قبول است .

4. قابل توجه آن که شخص با ادب و با نزاکت ، تنها در مراسم رسمی مطابق با اصول تشریفات رفتار کرده، بلکه نزاکت واقعی ایجاب می کند که چنین فردی بر اساس نیت خیر خود نظم اجتماعی را نیز به هم نزند، با کلام و عمل خود کسی را نرنجانده و شخصیت او را تحقیر نکند.

آداب و رسوم

هرکشوری دارای آداب و رسوم خاصی است که زائیده شرایط زندگی مردم آن کشور است . ولی به طور کلی در بین همه ملت ها اصول کلی اخلاقی مشترکی وجود دارد که پایه و اساس این اصول آن است که افراد انسانی تنها به منافع و خواسته های خود توجه نکنند و با گفتارها و رفتارشان احساسات دیگران را جریحه دار نسازند و آنچه بر خود نمی پسندند به دیگران نیز روامدارند. در دنیای امروز برقراری ارتباط سیاسی ، اقتصادی، فرهنگی و حتی خانوادگی، منوط به رعایت اصول و آیین تشریفات است.

بعضی از اصول کلی تشریفات عبارت است از :

1) معیارهای موجود در خصوص مسائل تشریفاتی، نتیجه روند مدیدی از همکاری های متقابل میان افراد در زمینه های گوناگون اجتماعی است. بدون رعایت این معیارها که امروزه به آئین تشریفات معروف هستند ، برقراری روابط سیاسی ، اقتصادی ، فرهنگی و حتی خانوادگی امکان پذیر نیست .

2) بسیاری از قوانین تشریفات دیپلماتیک با آداب متداول در میان عامه مردم مشابه می باشد. تفاوت اصلی در این است که رعایت قوانین تشریفات نزد دیپلمات ها اهمیت بیشتری دارد تا آن اندازه که رعایت نکردن و یا نقص این قوانین می تواند به اعتبار یک کشور یا نمایندگان ویژه آن کشور لطمه وارد کرده و همکاری میان دولت ها را با مشکل روبرو سازد .

3) رعایت تشریفات مطلق نیست، بدین معنی که رعایت آنها منوط به مکان ، زمان و شرایط فرق می کند. رفتار غیر قابل قبول در یک محل ودر شرایط خاص، می تواند در جای دیگر ودر شرایط متفاوت ، مناسب و به جا تلقی گردد. به عنوان مثال در مهمانیهای رسمی، ماهی خوردن بدون استفاده از وسایل

مخصوص و یا برداشتن گوشت با دست پسندیده نیست ، در حالی که در سفرهای تفریحی انجام این گونه اعمال کاملاً قابل قبول است ..

4) قابل توجه آن که شخص با ادب و با نزاکت ، تنها در مراسم رسمی مطابق با اصول تشریفاتی رفتار کرده، بلکه نزاکت واقعی ایجاب می کند که چنین فردی بر اساس نیت خیر خود نظم اجتماعی را نیز به هم نزند، با کلام و عمل خود کسی را نرنجانده و شخصیت او را تحقیر نکند.

نحوه ارتباط در تشریفات

همه کارهای ما نوعی ارتباط است، ارتباطات کلیه رفتارها، حرکات و اشارات ماست و ما هرروزه گونه ای مختلف با یکدیگر در ارتباط هستیم و اندیشه ها، احساسات و تمایلات خود را به یکدیگر منتقل میکنیم.

پیامهای ما بواسطه آموختن ما شکل می گیرند، گاهی حتی پیامهای غیر کلامی ما آموخته می شوند و ژستها و حرکات ما بواسطه آموزش شکل می گیرد. مهارتهای چهارگانه ارتباطی یعنی نوشتن، خواندن، گفتن و شنیدن آموختنی است و آدمیان بایستی برای ارتباط کامل تر آنها را بیاموزند و در زندگی اجتماعی به کار ببرند. یکی از بحث های اساسی تقسیم بندی ارتباطات به کلامی و غیر کلامی است و اینکه بخش اعظمی از ارتباطات ما را ارتباطات غیر کلامی پوشش می دهد و در این زمینه نیز بایستی عنوان کرد که امکان کنترل و هدایت پیامهای غیر کلامی وجود دارد اگرچه به سختی امکان پذیر است. در این راستا پیامهای غیر کلامی به طور کلی چهاروظیفه به عهده دارند:

الف : تکمیل پیامهای کلامی

ب : تایید پیامهای کلامی

ج : رد پیامهای کلامی

د: جایگزینی پیامهای کلامی

- پیامهای غیرکلامی به آداب و تشریفات برمی گردد که بحث اصل ما « اصول و آداب تشریفات » است زیرا تشریفات فرآیند ارتباطات غیرکلامی است و حرکات، اشارات و احساسات ما هستند که به عنوان پیامهای غیر کلامی به تکمیل، تایید، رد و یا جایگزینی پیامهای کلامی می انجامد .

- تشریفات ویژه ارتباطات انسانی است و دو اصل اساسی دارد:

الف: تشریفات برای همه
ب : تشریفات در همه جا

ارتباطات در تشریفات

همه کارهای ما نوعی ارتباط است، ارتباطات کلیه رفتارها، حرکات و اشارات ماست و ما هرروزه گونه ای مختلف با یکدیگر در ارتباط هستیم و اندیشه ها، احساسات و تمایلات خود را به یکدیگر منتقل میکنیم.

ما ارتباط برقرار میکنیم:

- اعتبار و احترام کسب کنیم
- عقاید و احساسات خود را ابراز کنیم
- به یکدیگر کمک کنیم و به توافق برسیم
- با دیگران دوست شویم و تحسین کنیم
- دست نیاز دراز کنیم و مبادله و معامله و تحصیل معاش کنیم
- اطمینان حاصل کنیم و از بحران ها جان سالم به در بریم
- و....

اما ارتباط ما تنها به ارتباط با افراد خلاصه نمیشود. ما با خدا ارتباط برقرار می کنیم با خودمان ارتباط برقرار میکنیم با مخلوقات آدمی ارتباط برقرار می کنیم و هر لحظه می آموزیم که چگونه ارتباط برقرار کنیم و چگونه بهتر ارتباط برقرار کنیم زیرا مهارتهای ارتباطی آموختنی است.

پیامهای ما بواسطه آموختن ما شکل می گیرند، گاهی حتی پیامهای غیرکلامی ما آموخته می شوند و ژستها و حرکات ما بواسطه آموزش شکل می گیرد.

مهارتهای چهارگانه ارتباطی یعنی نوشتن، خواندن، گفتن و شنیدن آموختنی است و آدمیان بایستی برای ارتباط کامل تر آنها را بیاموزند و در زندگی اجتماعی به کار ببرند.

انواع ارتباطات، یکی از بحث های اساسی تقسیم بندی ارتباطات به کلامی و غیرکلامی است و اینکه بخش اعظمی از ارتباطات ما را ارتباطات غیرکلامی پوشش می دهد.

ارتباطات غیرکلامی به طور کلی چهاروظیفه به عهده دارند:

الف: تکمیل پیامهای کلامی ب: تایید پیامهای کلامی ج: رد پیامهای کلامی د: جایگزینی پیامهای کلامی

- پیامهای غیرکلامی به آداب و تشریفات برمی گردد که بحث اصل ما «اصول و آداب تشریفات» است زیرا تشریفات فرآیند ارتباطات غیرکلامی است و حرکات، اشارات و احساسات ما هستند که به عنوان پیامهای غیر کلامی به تکمیل، تایید، رد و یا جایگزینی پیامهای کلامی می انجامد.

بخش سوم: اصول رفتاری

الف- چگونگی وضع ظاهری

ظاهر آراسته و رفتار متین مشخصه تشریفات است.

پاکیزگی و آراسته بودن همواره در زندگی روزمره و در عرف مورد تاکید بوده و در احادیث مذهبی نیز رعایت آن توصیه شده است.

رعایت تناسب در پوشیدن لباس، کت و شلوار پیراهن و کفش و جوراب و انتخاب رنگ های مناسب همواره سفارش شده است.

اجتناب از پوشیدن لباس های رنگی و پر نقش و نگار و خیلی روشن در محافل رسمی.

کت و شلوار و پیراهن همواره باید تمیز، اتو زده و بدون لک باشد و کفش ها واکس زده، براق و پاشنه ها کج نباشد.

مرتب بودن آرایش سر و صورت و اجتناب از ژولیدگی خصوصیت شرکت در مجالس رسمی و غیر رسمی است.

انتخاب لباس باید با رعایت مقتضیات فصل بوده و مندرس نباشد.

پوشیدن کفش های تمیز، واکس زده و متناسب با رنگ لباس.

عدم ظاهر شدن در ملاء عام با لباس های داخل منزل نظیر دمپایی، پیژامه و یا لباس خواب.

ظاهر آراسته مورد توجه اطرافیان است و می تواند مبنای قضاوت مثبت در مورد ما شود

ب- چگونگی رفتار در معابر عمومی

رعایت نکات زیر به هنگام عبور و مرور در معابر عمومی ضروری است:

- 1) در معابر عمومی باید متین و آرام راه رفت و رفتار ما توأم با ادب و نزاکت باشد.
- 2) همواره باید از سمت راست حرکت کرد.
- 3) اگر به هنگام راه رفتن برای کسی مزاحمت فراهم کردید حتماً می بایست عذرخواهی نمود.
- 4) در مقابل خدمتی که به ما ارائه می شود حتماً باید سپاسگزاری نمود.
- 5) به رهگذران نباید به حالت خیره نگاه کرد و با انگشت نباید به افراد یا اشیاء اشاره کرد.
- 6) به هنگام حرکت در معابر نباید به پشت سر برگشت و به حالت خیره به افراد نگاه نمود.
- 7) از انداختن آب دهان و زباله در معابر می بایست خودداری نمود.
- 8) در ملاء عام حتی المقدور باید از کشیدن سیگار خودداری کرد.
- 9) به هنگام رانندگی می بایست مقررات راهنمایی و رانندگی را رعایت نمود.
- 10) در روزهای بارانی می بایست به آهستگی رانندگی کرد باید مراقب رهگذران بود.
- 11) در صف اتوبوس، مترو، بانک و پستخانه می بایست نوبت را رعایت کرد، و در محیط های خارجی بسرعت باید خود را با مقررات مربوطه در محل هماهنگ نمود.
- 12) در سفر، باید لباس مناسب سفر پوشید.
- 13) در سفر با قطار و یا اتوبوس های بین شهری بدون ضرورت نباید پنجره را باز و بسته نمود
- 14) در کشورهای خارجی قوانین و مقررات محل را باید رعایت نمود.
- 15) در سفرهای خارجی از اماکن ممنوعه نباید عکسبرداری نمود و به تابلوهای عکسبرداری ممنوع باید توجه کرد.
- 16) در مسافرت های خارجی بر اساس نحوه رفتار ما نسبت به کشورما قضاوت می کنند.

17) جهل به قانون هیچ گاه رافع مسؤولیت نیست.

پ- نحوه معرفی و آشنایی

برای آشنا شدن و یا معرفی خود به دیگران باید با نام و نام خانوادگی خود را معرفی کرد.

برای دیدار با یک مسئول اداری و یا رجوع به یک اداره باید خود را معرفی نمود.

افراد دون پایه از لحاظ اداری می بایست خود را به مقامات بالاتر معرفی کنند.

افراد جوان تر خود را به افراد مسن تر معرفی می کنند.

افراد پائین تر از لحاظ علمی خود را به افراد بالاتر معرفی می کنند.

در یک جمع، فرد تازه وارد خود را به افراد حاضر در مجلس معرفی می کند و یا میزبان واسطه معرفی فرد تازه وارد به بقیه می شود.

در عرف معمول نیست دو نفر را با یکدیگر مواجه نمود و بدون معرفی آنان از آنها بخواهیم با یکدیگر آشنا شوند.

فردی که دید وارد میهمانی شده و میهمانان هر یک در جای خود مستقر شده اند، کافی است با میزبان دست داده و با بقیه با علامت سر سلام و احوال پرسی نماید.

به هنگام معرفی و آشنایی با افراد، نباید دست ما در جیب باشد و توجه ما به اطراف باشد.

به عنوان میزبان و به هنگام استقبال و بدرقه باید با میهمانان دست داد و به آنها تبسم نمود و نام آن ها را بخاطر سپرد و به آنها توجه نمود.

در معرفی فرزندان باید از نام کوچک آنها استفاده نمود.

به هنگام استقبال و بدرقه از میهمانان بخصوص افراد مسن باید از جای خود برخاست.

همواره می بایست از ضمیر (شما) برای مورد خطاب قرار دادن افراد استفاده نمود.

و لو این که با فردی صمیمی هستیم، نباید در یک جمع رسمی وی را با اسم کوچک و یا ضمیر تو مورد خطاب قرار داد.

در مورد شخصیت های رسمی بدون ذکر نام می بایست آن ها را مورد خطاب قرار داد. به طور مثال: آقای رئیس جمهور، آقای نخست وزیر یا عالیجناب، والا حضرت، جناب سرهنگ.

ت- مهارت های رفتاری

اشراف به آداب اجتماعی محل بخصوص کشورهای خارجی حائز اهمیت است.

استفاده از عبارت های مودبانه بهنگام آشنایی، دیدارهای روزانه و خداحافظی شرط ادب و نزاکت است مانند از دیدار شما خوشحالم، صبح شما بخیر، روز بخیر، روز خوبی داشته باشید، بعدازظهر شما بخیر، خداحافظ، شب بخیر.

در مقابل هر خدمتی که به ما ارائه می شود ولو کوچک باید بنحو مقتضی تشکر نمود و از عبارتهای مودبانه مربوطه استفاده نمود.

درب های ورودی و یا خروجی را باید برای نفر بعدی نگاه داشت و در مقابل چنین خدمتی باید متقابلاً تشکر نمود.

در مبادی ورودی و خروجی می بایست تقدم بانوان را رعایت کرد.

پشت سر خود نباید درب را محکم بست و یا بهم زد.

به هنگام ترک منزل باید سر و وضع را مرتب نمود، انجام این امر در ملاء عام جایز نیست.

در ملاء عام نباید با صدای بلند صحبت کرد و یا افراد را با آواز بلند صدا نمود.

طبق عرف محل، در ساعات استراحت نباید برای دیگران ایجاد مزاحمت نمود.

در معاشرت با خارجیان، طبق عرف محل می بایست مهارت های رفتاری را بکار برد.

در جلسات و گرد هم آئی ها نباید متکلم وحده بود و باید به دیگران نیز مهلت صحبت کردن و طرح مباحث را داد.

در یک جمع رسمی از طرح مباحث شخصی و غیر قابل فهم برای دیگران باید خودداری نمود.

به صحبت های دیگران باید توجه نمود و نباید به افراد بی اعتنائی نمود.

نباید کلام افراد را بدون دلیل قطع نمود و چنانچه ما اداره جلسه ای را بعهده داریم، باید به هم فرصت صحبت کردن را بدهیم.

اگر ما اداره کننده جلسه ای هستیم، نمی بایستی جلسات را به نحو طولانی برگزار نموده و بخصوص باید رعایت افراد مسن را نمود.

در یک جمع عمومی در گوشی صحبت کردن جایز نیست.

یک جلسه رسمی را نباید بدون دلیل ترک نمود و برای شرکت در یک جلسه طولانی باید خود را آماده نمود.

مزاح کردن و بیان لطیفه می بایست متناسب با جمع باشد و بموقع انتخاب شود.

به محض آشنا شدن با افراد جدید نباید خود را زیاد صمیمی نشان داد و آنها را با ضمیر تو مورد خطاب قرار داد.

سرفه کردن، عطسه نمودن و یا دهن دره کردن در ملاء عام و بخصوص در جلسات رسمی شایسته نیست و باید آنرا بطور نامحسوس انجام داد و در مقابل این اعمال نیز نباید عکس العمل ناشایست نشان داد.

مراسم تشریفات و رفتارهای مختلف الزاماً ممکن است مطابق میل ما نباشد ولی ناگزیر برای حفظ منافع سازمانی خود باید آن را بپذیریم.

افراد مودب، آراسته و با وقار همواره خاطره خوبی را در اذهان باقی می گذرانند.

بخش چهارم: اصول معمول در برگزاری میهمانی‌ها

الف- انتخاب مناسبت برای برگزاری میهمانی

برای برگزاری هر میهمانی لازم است مناسبتی یافته شود و با قید این مناسبت در کارت دعوت، میهمانان دعوت شوند، در میهمانی های عادی و شخصی این مناسبت می توانند سالگرد تولد، ازدواج، بازگشت از سفر و یا رویدادهای شاد دیگر باشد و یا در میهمانی های رسمی برگزاری جشن های ملی و مذهبی باشد.

نکته مهم در برگزاری هر میهمانی دقت در عدم تلاقی این مناسبت با مناسبت های دیگر است، در غیر این صورت ممکن است در یک روز یا شب مدعوین به طور همزمان به دو یا چند میهمانی مختلف دعوت شده باشند که در این صورت ناگزیر خواهند بود یا یکی از دو میهمانی را انتخاب کنند و یا بمنظور رفع تکلیف به هر دو میهمانی سر بزنند که در هر دو صورت هر دو میهمانی از رونق خواهد افتاد

ب- تهیه فهرست میهمانان

قبل از برگزاری میهمانی می بایستی فهرستی از میهمانان را تهیه و جهت آنان کارت دعوت ارسال شود، انتخاب میهمانان بخصوص در ضیافت های رسمی حائز کمال اهمیت است و می باید جمعی را گرد هم آورد که سنخیتی بین آنها وجود داشته باشد، بخصوص در ضیافت های نشسته که مدعوین مدتی را می بایست در میهمانی حضور داشته باشند و ناگزیر از بحث و مذاکره و ایجاد ارتباط با یکدیگر هستند. این نکته بخصوص در صورت حضور مقامات رسمی و یا هیات های دیپلماتیک می بایست بیشتر مورد توجه قرار گیرد.

در میهمانی های روز ملی که توسط نمایندگی ها در خارج از کشور برگزار می شود این موضوع می بایست با اهمیت بیشتری مد نظر باشد و اصولاً هر نمایندگی باید فهرستی از مقامات شاخص کشور محل توقف را در اختیار داشته باشد و این فهرست بطور مرتب روز آمد گردد.

پ- انتخاب نوع پذیرایی

نوع پذیرایی معمولاً با توجه به مناسبت و تعداد مدعوین و محل برگزاری میهمانی انتخاب می شود، چنانچه تعداد مدعوین محدود باشد می توان آن را بصورت نشسته برگزار نمود و چنانچه این گروه آیی دارای ویژگی رسمی و یا اداری است می تواند در ساعات نهار و به صورت نشسته بر پا گردد و چنانچه تعداد مدعوین زیاد باشد نوع پذیرایی باید بصورت بوفه و ایستاده برگزار گردد.

یقیناً چنانچه میهمانی به افتخار رئیس کشور باشد می بایست بصورت نشسته و معمولاً در شب برگزار شود، در هر حال نوع پذیرایی از قبل می بایست مشخص و در کارت دعوت به اطلاع میهمانان برسد

ت- انتخاب محل مناسب برای پذیرایی

انتخاب محل مناسب نیز یکی از ضروریات میهمانی است و باید متناسب با تعداد میهمانان و نوع پذیرایی محل مربوطه را انتخاب نمود و در کارت دعوت نشانی و حتی المقدور کروکی (نقشه) محل را نیز ضمیمه نمود.

سفارتخانه‌ها و سرکنسول گره‌های خارجی معمولاً ترجیح می‌دهند در صورت در اختیار داشتن محل مناسب میهمانی‌های خود را در محل اقامت سفیر یا سر کنسول برگزار نمایند که در اینصورت در چنین محلی انتظار می‌رود نمونه‌هایی از صنایع دستی را در معرض دید قرار دهند و حتماً با غذاهای محلی خود از مدعوین پذیرایی نمایند.

در هر صورت نکته مهم اینست که محل میهمانی می‌بایست با تعداد میهمانان تناسب داشته باشد، بنحوی که ماموران پذیرایی بتوانند به راحتی تردد نموده و از میهمانان پذیرایی نمایند، در درب ورودی نیز ترتیباتی اتخاذ شود که میهمانان مورد استقبال قرار گرفته و در صورت داشتن پالتو، بارانی و یا کلاه جای مناسبی برای نگهداری و تحویل آن در نظر گرفته شود.

چنان چه محل مناسبی برای برگزاری میهمانی در اختیار میزبان نیست، بهتر است این میهمانی در سالن هتل‌ها و یا اماکن پذیرایی برگزار شود.

ث- تهیه کارت دعوت و رعایت اصول لازم در تهیه و ارسال دعوت نامه

در میهمانی‌های غیر رسمی و دوستانه، دعوت از مدعوین می‌تواند بوسیله تلفن و یا حضوری صورت گیرد ولی در میهمانی‌های رسمی، بخصوص در مواردی که هیات‌های دیپلماتیک دعوت می‌شوند حتماً باید دعوت نامه ارسال شود.

{ناھید خوشنویس}

{ به نام تعالی }

{مراسم و تشریفات}

در صورتی که میهمانی به صورت نشسته باشد حتماً در ذیل دعوت نامه عبارت **R.S.V.P** که به مفهوم لطفاً پاسخ دهید می باشد قید گردد، ضمن اینکه معمولاً مراتب شرکت مدعوین بوسیله تلفن و سپس کارت دعوت ارسال می گردد.

در صورتی که میهمانی بصورت کوکتل و یا بوفه اداره می شود تنها در ذیل دعوت نامه عبارت **Regret only** نوشته می شود که مفهوم این است که در صورت عدم شرکت مراتب را اطلاع دهید

معمولاً در کارت دعوت اسم میزبان و همسر وی، مناسبت میهمانی و تاریخ، ساعت و محل برگزاری ضیافت قید می گردد..

شایسته است دعوت نامه یک تا دو هفته قبل ارسال گردد و در مورد میهمانی های روز ملی با توجه به تعدد اینگونه میهمانی ها خوب است کارت دعوت یک ماه جلوتر ارسال گردد.

در بسیاری کشورها می توان کارت دعوت را با پست ارسال نمود، ولی در بعضی از کشورها که کار آمد بودن پست مورد تردید است حتماً باید کارت های دعوت را بوسیله فرد و یا هر ترتیبی که در محل معمول می باشد ارسال نمود.

اسم و عناوین افراد را می بایستی بدرستی در روی پاکت تایپ نموده و در مورد اعضای هیات های دیپلماتیک می بایست از فهرست دیپلماتیک برای درست نوشتن اسامی و عناوین هیات های دیپلماتیک استفاده نمود.

ج- تنظیم فهرست غذا

فهرست غذا (منو) با توجه به فرهنگ و سنن غذایی میزبان و با عنایت به موجود بودن مواد غذایی در طی فصول مختلف انتخاب می شود.

در صورتی که میهمانی بصورت نشسته و رسمی باشد فهرست غذاهایی که سرو می شود معمولاً بر روی کارت منو (فهرست غذا) نوشته و ترتیبات سرو آن مشخص می گردد و چنانچه میهمانی بصورت بوفه و ایستاده باشد معمولاً چندین نوع غذای ملی و بین المللی با انواع سالاد و دسر بر روی میزها قرار داده می شود ترتیب یک میز نشسته و میز بوفه در بخش های دیگر تشریح خواهد شد.

آن چه در فهرست غذا می بایست لحاظ شود بخصوص در میهمانی های رسمی رعایت تنوع است تا در صورتی که بدلیلی فردی غذاهای دریایی یا گوشت قرمز را مطابق میل خود نیافت بتواند از غذاهای دیگر استفاده نماید. و نکته مهم تر این که در انواع پذیرایی ها قبل از آمدن میهمانان هم چیز باید مهیا باشد و در میهمانی نشسته سرویس غذاخوری چیده شده باشد و در میهمانی بوفه کلیه غذاها نیز علاوه بر سرویس غذاخوری در روی میز قرار داده شده باشد

چ- چگونگی پذیرش، استقبال و هدایت میهمانان

چنانچه میهمانی بصورت نشسته باشد معمولاً میزبان محلی را برای پذیرش میهمانان در نظر می گیرد و در این محل با نوشیدنی از میهمانان پذیرایی و پس از گذشتن 30 دقیقه از شروع میهمانی، مدعوین را به اطاق غذاخوری هدایت می کند.

چنان چه میهمانی بصورت بوفه و ایستاده باشد نیز معمولاً محلی برای پذیرش میهمانان در نظر گرفته می شود و بوسیله نوشابه یا غذاهای کوکتل از مدعوین پذیرایی و پس از گذشتن 30 تا 45 دقیقه از شروع میهمانی سرپوش غذاهایی که بر روی میز بوفه چیده شده است برداشته می شود و در واقع با برداشتن سرپوش غذاها توسط ماموران پذیرایی می توان به میز بوفه نزدیک شد.

در هر دو نوع پذیرایی معمولاً میزبان به اتفاق همسر خود در درب ورودی محل برگزاری میهمانی مستقر بوده و از میهمانان استقبال و یا آنها را بدرقه می‌نماید.

بعضی از میهمانی‌ها بدون حضور بانوان برگزار می‌شود که در اینصورت مراتب در کارت دعوت قید می‌شود، البته بعضی از خانم‌ها به اعتبار شغل خود در میهمانی شرکت می‌کنند و بدین ترتیب میهمانی‌ها هیچگاه به ترتیب جنسیت طبقه بندی نمی‌شوند.

در صورتیکه میزبان مجرد باشد می‌تواند فقط از آقایان دعوت کند ولی در ضیافت های روز ملی حضور بسیاری از بانوان به اعتبار موقعیت شغلی آنها است نه جنسیت آنها.

ح- نحوه خداحافظی و بدرقه میهمانان

میزبان و در صورت مختلط بودن میهمانی، همسر وی در مقابل درب خروجی با میهمانان خداحافظی نموده و از حضور آنها در میهمانی قدردانی می‌کنند.

مدعوین نیز از موفقیت آمیز بودن میهمانی یاد نموده و متقابلاً از میزبان و همسر وی تشکر می‌کنند.

در میهمانی رسمی می‌بایستی ترتیباتی اتخاذ نمود که در پایان مشخص شود چه درصدی از میهمانان شرکت نموده‌اند و چه میزان عدم حضور خود را اطلاع داده‌اند

بخش پنجم: تقسیم بندی میهمانی‌ها

اصولاً میهمانی‌ها به دو نوع کلی روز و شب و یا صبح و بعدازظهر قابل تقسیم بندی هستند.

میهمانی‌های روز شامل صبحانه، و میهمانی نهار و میهمانی‌های شب به میهمان چای، میهمان هفتگی، ماهیانه و شام اطلاق می‌شود

الف- میهمانی‌های روز

میهمانی روز معمولاً جنبه کاری دارد و میزبان در وقت صبحانه و نهار، سعی می‌کنند میهمانان خود را دعوت و سر میز غذا در خصوص مسائل اداری و کاری مذاکره نمایند. روسا کشورها و وزراء خارجه معمولاً از این فرصت برای تبادل نظر و لابی کردن در خصوص مسائل سیاسی و بین المللی استفاده می‌کنند.

همچنین در موارد پایان ماموریت یک رئیس نمایندگی معمولاً ضیافت ناهاری از جانب یکی از معاونین وزارت امور خارجه به افتخار وی بر پا می‌شود و با صلاحدید رئیس نمایندگی چند تن از مقامات و روسای هیات‌های نمایندگی را نیز دعوت می‌کنند.

در هر دو نوع میهمانی روز، بصورت نشسته برگزار می‌شود.

در میهمانی صبحانه معمولاً مدعوین متعدد نیستند و غالباً بصورت خصوصی برگزار می‌شود و مدت آن بین **1** تا **1/5** ساعت می‌باشد.

در میهمانی نهار بخصوص تقدم در نحوه نشستن رعایت می‌شود.

میز نهار از قبل چیده شده است و جای میهمانان بر روی میز مشخص شده است.

فهرست غذا و ترتیب سرو آن مشخص می باشد.

در مواردی که میهمانی برای خداحافظی با رئیس یک نمایندگی باشد معمولاً سخنرانی از جانب میزبان و میهمان افتخاری ایراد می شود.

در خلال این میهمانی معمولاً چند نوع غذا، سوپ و سالاد سرو می شود.

بنا به فصل، سرو غذا با سوپ گرم یا سرد شروع می شود و با ماهی، میگو و یا گوشت پرنده ادامه می یابد و غذای اصلی معمولاً گوشت قرمز انتخاب می شود و سپس دسر و چای یا قهوه سرو می گردد.

در این نوع میهمانی سنتها و فرهنگ غذایی کشور میزبان حاکم است ولی تنوع غذایی رعایت می شود.

ترکیب متنوعی از منوی غذاهای ایرانی برای این نوع میهمانی موجود می باشد.

این میهمانی بین ساعت 13 تا 15/30 برگزار می شود.

چنانچه این میهمانی به افتخار سفیری که ماموریت وی خاتمه یافته برگزار شود معمولاً هدیه یادبود نیز در پایان نهار به وی داده می شود.

ب- میهمانی بعدازظهر و شب

میهمانی بعدازظهر و شب شامل میهمانی های زیر می باشد :

1- میهمانی چای 2- میهمانی هفتگی یا ماهیانه 3- میهمانی شام 4- برگزاری میهمانی شام رسمی به

صورت بوفه

1- میهمانی چای

میهمانی چای بسته به فصل بین ساعت 16 تا 18 یا 17 تا 19 برگزار می‌شود و معمولاً فقط خانم‌ها در این نوع میهمانی حضور دارند.

در این نوع میهمانی معمولاً یک میز بزرگ و یا چند میز کوچک در نظر گرفته می‌شود و انواع غذاهای سرد، ساندویچ در اندازه‌های کوچک و بصورت کوکتل، انواع شیرینی، میوه و آب میوه بسته به تعداد میهمانان در روی میز یا میزها چیده می‌شود، چای و قهوه نیز به تناوب توسط مستخدمین سرو و یا در روی میز قرار داده می‌شود.

میهمانی چای عصرانه بین یک ساعت و نیم تا 2 ساعت طول می‌کشد و به صورت دوره‌ای بین همسران دیپلمات‌ها یا مقامات رسمی معمول می‌باشد، در این نوع میهمانی‌ها خانم‌ها سعی می‌کنند نمونه‌هایی از فرهنگ غذایی و آشپزی خود را به نمایش بگذارند و بعضاً نمونه‌هایی از صنایع دستی خود را ارائه نمایند.

2- میهمانی هفتگی یا ماهیانه

میهمانی هفتگی یا ماهیانه که **به ژورفیکس** (روز مشخص) نیز مرسوم می‌باشد. میهمانی است که بین جمعی از افراد هم‌صنف که دارای کار مشخصی هستند و یا جمع آنان هدف مشخصی را دنبال می‌کند بطور هفتگی و یا ماهیانه برگزار می‌شود.

این نوع میهمانی که بیشتر بین سفراء، وابستگان نظامی، فرهنگی و یا دیگر وابستگان تخصصی و یا گروه خاصی از دیپلمات‌ها نظیر رایزنان، دبیران و یا وابستگان و کنسول‌ها معمول می‌باشد و نوعاً جمع خاصی نظیر دیپلمات‌ها و یا افراد دیگر نظیر وکلاء، مهندسان، پزشکان و یا فارغ‌التحصیلان کالج و یا دانشگاه بخصوصی را با هدف‌های حرفه‌ای و یا غیر حرفه‌ای در بر می‌گیرد.

این جمع‌ها معمولاً دارای یک هیات مدیره می‌باشد که بمدت یک سال انتخاب و نسبت به برگزاری این میهمانی اقدام و ترتیبات تشکیل جلسه، انتخاب موضوع مورد بحث و محل گردهم آیی را فراهم می‌نماید.

این جمع‌ها می‌توانند صرفاً یک گردهم آئی بدون پرداختن به مسائل حرفه ای باشد و در خلال دیدار اعضا مباحثی بطور غیر رسمی مطرح گردد.

محل این میهمانی‌ها می‌تواند هتل‌ها یا رستوران‌های مختلف باشد و یا محل خاصی بطور منظم انتخاب و هزینه‌های مربوطه نیز بین اعضا تقسیم شود.

با توجه به اینکه هدف این نوع میهمانی، تجدید دیدار و بحث و مذاکره در مورد موضوعات مشترک است معمولاً غذای کامل سرو می‌شود و مدت آن نیز طولانی است، و چنانچه تعداد افراد زیاد باشد غذا بصورت بوفه گذاشته می‌شود و افراد پس از برداشتن غذا، در میزهای چند نفره قرار گرفته و غذای خود را صرف می‌کنند.

بعضا دیده می‌شود این نوع میهمانی ظرف یک یا دو روز در سال در یک هتل بزرگ برگزار شده و افراد به اتفاق اعضای خانواده خود در این میهمانی که معمولاً به مناسبت سال جدید بر پا می‌شود شرکت می‌نمایند، این نوع میهمانی معمولاً رنگ و بوی ملی دارد و غالباً اقلیت‌های خارجی مقیم یک کشور به مناسبت اعیاد ملی و یا مذهبی آنرا بر پا نموده و می‌توان نمونه‌هایی از فرهنگ غذایی و موسیقی فولکلوریک آنان را در این مراسم دید.

3- میهمانی شام

میهمانی شام، رسمی ترین نوع میهمانی است که هم در زندگی خصوصی و هم در زندگی رسمی معمول می‌باشد.

این میهمانی معمولاً در ساعات دیر وقت شب برپا می‌شود و نوع رسمی آن به افتخار رؤساء کشورها یا دولت‌ها و یا وزیر خارجه بر پا می‌شود. در این نوع میهمانی‌ها افراد سرشناس کشور و میهمانان عالی رتبه حضور دارند و

کارت دعوت رسمی ارسال می‌شود و تمهیدات حفاظتی و امنیتی زیادی در آن ملحوظ می‌گردد و معمولاً نوع لباس مشخص می‌گردد.

در این میهمانی جای افراد از قبل مشخص شده و مامورین پذیرایی مدعوین را به سر جای آنان هدایت می‌کنند و در درب ورودی سالن نیز نقشه میز قرار داده شده و جای افراد بر روی این نقشه پیش بینی شده است.

منوی غذاهایی که سرو می‌شود مشخص و در مقابل هر یک از مدعوین قرار داده می‌شود و غذا توسط کارکنان پذیرایی سرو می‌شود.

بسته به تعداد مدعوین شکل میز به صورت **U** و یا یک میز اصلی و چند میز متصل به آن و یا یک میز اصلی بصورت **Head Table** و چندین میزگرد یا مربع شکل در مقابل آن و یا به صورت یک چهار ضلعی می‌باشد.

در این نوع میهمانی‌ها قبل از صرف غذا سخنرانی‌هایی توسط میهمان و میزبان ایراد و سپس سرو غذا آغاز می‌شود، معمولاً برای هر چهار یا **6** نفر یک مامور پذیرایی در نظر گرفته می‌شود و تقدم از سمت راست و چپ میهمان و میزبان شروع می‌شود و مامورین پذیرایی نیز به همین ترتیب از مدعوین پذیرایی می‌کنند.

در این نوع میهمانی‌ها مدعوین می‌بایست به ترتیب کاربرد کارد و چنگال و استفاده از سرویس غذاخوری آشنا بوده و متناسب با غذاهایی که سرو می‌شود از وسایل مربوط به آن در روی میز استفاده نمایند. در بخش مربوط به پذیرایی نشسته چگونگی استفاده از وسایل روی میز توضیح داده می‌شود.

با توجه به اینکه چندین نوع سوپ، سالاد و غذای گرم سرو می‌شود مدعوین می‌بایست در صرف غذا خود را با سایرین هماهنگ نموده و با آهنگ متوسطی غذای خود را میل نمایند.

در این نوع میهمانی مرسوم نیست افراد قبل از پایان مراسم میز را ترک کنند، بلکه باید منتظر بود تا میهمانان عالی رتبه میز را ترک نموده و بقیه نیز پس از آنان سالن میهمانی را ترک نمایند، بنابراین برای شرکت در یک چنین مراسمی باید از قبل خود را آماده نمود.

4- برگزاری میهمانی شام رسمی به صورت بوفه

در میهمانی‌هایی که به مناسبت فرا رسیدن سال جدید و یا افتتاح یک پروژه عمرانی و یا برگزاری نمایشگاه بر پا می‌شود بعلت کثرت تعداد میهمانان امکان پذیرایی به طریق نشسته وجود ندارد، بنابراین برای میهمانان عالی‌رتبه یک میز خاص در نظر گرفته شده و بصورت نشسته از آنان پذیرایی می‌شود و برای بقیه میهمانان میز بوفه تدارک و افراد پس از برداشتن غذا در میزهای کوچکتر مستقر و غذای خود را صرف می‌نمایند، با توجه به اینکه در این نوع میهمانی‌ها تعداد میهمانان بسیار زیاد است و مستقر نمودن آنان با رعایت اصول تقدم دشوار می‌باشد تدریجاً این نوع پذیرایی عمومیت پیدا کرده و در موارد متعددی مشاهده می‌گردد که این نوع پذیرایی حتی با حضور روساء کشورها انتخاب می‌گردد

بخش ششم: انواع پذیرایی ها

الف- پذیرایی به طریق بوفه ایستاده

در این شیوه از پذیرایی سرویس غذاخوری و کارد و چنگال و دستمال سفره به همراه انواع غذاهای سرد و گرم و انواع اردور، سالاد و دسر بر روی یک یا چند میز گذاشته می‌شود و مدعوین در زمان مقرر پس از تعارف میزبان یا مامورین پذیرایی به میز غذا نزدیک شده و به میزان نیاز و ذائقه خود از غذاهای موجود برداشته و از میز اصلی فاصله می‌گیرند.

اصول حاکم بر میز بوفه

در این شیوه از پذیرایی معمولاً محل یا سالنی جهت پذیرش و استقبال از میهمانان در نظر گرفته می‌شود و در درب ورودی، میزبان به اتفاق همسر خود (در صورت مختلط بودن میهمان ها) از میهمانان استقبال می‌نمایند. در سالن پذیرایی بوسیله نوشیدنی‌های مختلف و غذاهایی که در قطعات کوچک تهیه شده و اصطلاحاً به کوکتل معروف هستند پذیرایی می‌شوند.

در این نوع پذیرایی معمولاً جایی برای نشستن در نظر گرفته نمی‌شود، به جز چند صندلی برای افراد مسن یا خانم‌های باردار.

هم چنین محلی برای قراردادن بشقاب و یا دیگر وسایل میز وجود ندارد و میزهای کوچکی که در اطراف سالن پیش بینی شده صرفاً برای گذاردن ظروف استفاده شده در نظر گرفته می‌شود.

در این نوع پذیرایی به تناسب تعداد میهمانان یک یا چند میز بوفه تعبیه شده می‌شود.

میز یا میزها بوسیله یک رومیزی سفید پوشانیده می‌شود و با شیوه ای خاص پایه های میز نیز با پارچه های کنگره دار پوشانیده و رومیزی های کوچک تری بر روی آن انداخته می‌شود.

نحوه چین میز بوفه:

در ابتدای میز قاشق، چنگال و کارد و سپس بشقاب ها همراه با دستمال سفره چیده می شود و بعد انواع سالاد و اردور (سبزیجات و غذاهای پخته شده و سرد) و سپس انواع غذاهای گرم گذاشته می‌شود.

در فواصل معینی خوراک ها و غذاهای درسته نظیر گوسفند بریان، بوقلمون و ماهی گذاشته می‌شود که در این صورت حتما برای بریدن و سرو آن مامورین پذیرایی (شف) در پشت این میزها مستقر بوده و از میهمانان پذیرایی می‌نمایند.

معمولاً میز جداگانه ای برای دسر در نظر گرفته می شود که میهمانان بتوانند با فاصله از محتویات آن استفاده نمایند.

در این نوع پذیرایی بطور معمول پس از تعارف میزبان و یا استقرار مامورین پذیرایی در پشت میزها و برداشتن سرپوش غذاها می توان به میز بوفه نزدیک شد و نوعاً نیم ساعت تا 45 دقیقه پس از شروع میهمانی و پذیرایی از میهمانان بوسیله نوشابه و حضور اکثریت میهمانان، میز بوفه آماده پذیرش مدعوین می‌شود

نکاتی که می بایست در پذیرایی به طریق بوفه رعایت کرد

با توجه به اینکه در این نوع پذیرایی محلی برای استقرار وجود ندارد، بهتر است تنها یک قاشق و یا چنگال همراه با دستمال سفره و بشقاب برداشت.

دستمال سفره را باید در زیر بشقاب قرار داد و چنگال را نیز در سمت چپ بشقاب قرار داده و در یک دست آنرا نگاه داشت و پس از نزدیک شدن به میز با رعایت نوبت به میزان نیاز و در حد متعادل از غذاهای مورد علاقه برداشت نمود.

انباشتن بشقاب از غذاهای مختلف و بخصوص مخلوط کردن آن با دسر شایسته نیست، بر عکس می توان به اندازه متعادل غذا برداشت و مجدداً برای کشیدن غذا به میز مراجعه نمود.

در این شیوه، میهمانان می بایست با روش ایستاده غذا خوردن آشنا باشند و در یک دست بشقاب و در زیر آن دستمال سفره را نگاه داشته و با دست دیگر بوسیله چنگال یا قاشق غذا را میل نمایند.

به منظور احتراز از بروز اشکال بهتر است غذاهایی را انتخاب نمود که براحتی بوسیله چنگال یا قاشق قابل خوردن باشند، ضمن اینکه اصولاً قاشق برای صرف سوپ مورد استفاده قرار می گیرد.

در بعضی از میهمانی های بوفه، قبل از گشایش میز بوفه، سوپ گرم در ظرفی شبیه فنجان سرو می شود که بصورت مایع بوده و معمولاً آب گوشت همراه با عصاره سبزیجات می باشد و می توان آن را مانند نوشیدنی و بدون استفاده از قاشق صرف نمود.

در یک چنین میهمانی، شایبه تمام شدن غذا وجود ندارد و در صورت یکه میهمانان در حد معقول از غذاها استفاده نمایند و بی جهت بشقابها را پر ننمایند پیش بینی های لازم با توجه به تعداد میهمانان توسط میزبان بعمل آمده است.

در عین حال شایسته است برای هر میز، یک نفر مامور پذیرایی در نظر گرفته شود و بلافاصله پس از خالی شدن ظروف نسبت به تعویض آن اقدام گردد.

نکته مهم در این نوع پذیرایی این است که غذاها و خوراک های درسته نظیر گوسفند بریان، ماهی و بوقلمون بدون مامور پذیرایی رها نشود، در غیر اینصورت بعلت ناآشنا بودن میهمانان به بریدن این نوع خوراک ها احتمال می رود صحنه های نامطلوبی ایجاد شود که میهمانی را تحت الشعاع قرار دهد.

در این نوع پذیرایی خوب است تنوعی از غذاهای ملی و بین المللی در نظر گرفته شود تا مقتضیات ذائقه کلیه میهمانان در نظر گرفته شود.

میز بوفه تا پایان حضور میهمانان می بایست حفظ و تنها پس از ترک میهمانان نسبت به جمع آوری میز اقدام گردد.

مامورین پذیرایی شایسته است در صورت سئوال میهمانان ترکیب غذاهای موجود روی میز را توضیح دهد.

در جوانب میزهای پذیرایی معمولاً محلی برای توزیع نوشابه در نظر گرفته می شود و به تناوب نیز انواع نوشابه و بعضاً غذا در سینی های مختلف وسیله مامورین پذیرای توزیع می شود.

اقامت طولانی و بیش از ساعت مقرر در کارت دعوت، مرسوم نیست و در پایان میهمانی می بایست ضمن تشکر از میزبان از موفق بودن میهمانی و نه صرفاً خوشمزه بودن غذا سخن به میان آورد

ب- پذیرایی به طریق نشسته

نحوه چیدن وسایل روی میز

معمولاً با یک رومیزی که از پارچه ای کلفت انتخاب می شود روی میز پوشانده شده و سپس یک رومیزی سفید روی آن می اندازند.

در مقابل هر فرد یک بشقاب بزرگ و در سمت چپ وی دو عدد پیش دستی و در سمت راست دو لیوان جهت نوشابه و آب و به تناسب نوع غذا یک قاشق و دو عدد کارد در سمت راست بشقاب و سه عدد چنگال در سمت چپ و یک عدد قاشق دسر خوری و چنگال کوچک در سمت بالای بشقاب در نظر گرفته می شود.

دستمال سفره باید از نوع پارچه ای باشد و در بشقاب سمت چپ و یا بشقاب اصلی گذارده شود.

ترتیب استفاده از بشقاب ها، کارد و چنگال و قاشق و دیگر وسائل روی میز:

قاشق برای صرف سوپ مورد استفاده قرار می گیرد، سپس کارد و چنگال ماهی، و در آخر کارد و چنگال اصلی برای غذای اصلی استفاده می شود، نحوه استفاده از این ابزار از سمت بیرون به طرف بشقاب است.

معمولاً بشقاب اصلی برداشته می شود و یا ظرف سوپ خوری وسیله مامورین پذیرایی بر روی آن گذاشته

می شود و بشقاب های ماهی و غذای اصلی متعاقباً گذاشته می شود. پیش دستی سمت چپ پس از برداشتن

دستمال سفره برای نان و پیش دستی بالای آن برای سالاد مورد استفاده قرار می گیرد. و قاشق و چنگال

کوچک برای صرف دسر می باشد.

در میهمانی های رسمی معمولاً منوی غذا در بالای بشقاب اصلی قرار داده می شود و طبق آن غذاهای مختلف به

ترتیب سرو می شود.

چنان چه میزبان ایرانی است و در ترکیب غذای اصلی برنج وجود دارد خوب است برای میهمانان ایرانی قاشق اضافی گذاشته شود.

ترتیب سرو غذا در پذیرایی به طریق نشسته

به تناسب فصل ابتدا سوپ سرد و یا گرم سرو می‌شود.

پس از جمع آوری سرویس سوپ، غذای اصلی که ممکن است ماهی یا گوشت سفید باشد سرو می‌شود که در صورت سرو ماهی می‌بایست از کارد و چنگال مخصوص ماهی استفاده شود.

پس از جمع آوری سرویس ماهی، غذای اصلی که ممکن است استیک و یا انواع گوشت قرمز و یا چلو و خورش باشد سرو می‌شود.

در فواصل غذا سالاد در پیش دستی مخصوص سالاد قرار داده می‌شود.

بعد از غذا دسر و سپس چای و قهوه سرو می‌شود.

چنان چه میهمانی رسمی باشد مامورین پذیرایی از سمت راست غذا را در بشقابها قرار می‌دهند و چنانچه دیس غذا در مقابل میهمان گرفته شود معمولاً غذا از سمت چپ تعارف می‌شود و میهمان شخصا از آن بر می‌دارد.

نکاتی که در پذیرایی نشسته می‌بایست مراعات شود

میهمانان با تعارف میزبان در محل خود مستقر می‌شوند.

در میهمانی نشسته جای افراد معمولاً از قبل معین و بر روی نقشه‌ای مشخص شده است که در بدو ورود به سالن می‌بایست به آن توجه نمود و یا از مامورین پذیرایی برای یافتن جای خود کمک گرفت.

پس از استقرار با تعارف میهمانان سرو غذا از سمت راست و چپ میهمانان و میزبان شروع می‌شود.

بلافاصله پس از استقرار می‌بایست از دستمال سفره استفاده نمود.

در این نوع پذیرایی در صرف غذا می‌بایست خود را با سایر میهمانان هماهنگ نمود.

به درستی و با فاصله معینی می‌بایست در پشت میز مستقر شد.

پس از شروع صرف غذا وسیله میزبان و میهمان عالی‌رتبه باید دست به غذا برد.

در انواع خوراک های یک تکه وظیفه چنگال نگاه داشتن و وظیفه کارد بردن و صرف خوراک بوسیله چنگال است.

هر بار باید یک تکه را جدا و میل نمود و سپس تکه بعدی را برید.

در پذیرایی ایرانی باید برای غذاهایی که در ترکیب آن برنج وجود دارد قاشق اضافی پیش بینی نمود.

در میهمانی‌های خارجی قاشق فقط برای صرف سوپ مورد استفاده قرار می‌گیرد.

تا پایان پذیرایی از کشیدن سیگار باید خودداری شود.

در صورتی که میزبان ایرانی است ترکیب غذاهای ناآشنا می‌بایست برای خارجیان توضیح داده شود

ج) پذیرایی به صورت ترکیبی از بوفه و نشسته

در این نوع پذیرایی بعلت تعداد بسیار زیاد میهمانان و عدم امکان سرو غذا بوسیلهٔ مامورین پذیرایی معمولاً یک رو به سمت اکثریت میهمانان در نظر گرفته می‌شود. **Head Table** میز اصلی

در پشت این میز معمولاً رئیس کشور باتفاق میهمانان عالیرتبه دیگر قرار می‌گیرند.

در مقابل آنان به تعداد زیادی میزهای گرد با ظرفیت **6** تا **8** نفر در نظر گرفته می‌شود و سرویس کارد و چنگال و بشقاب سوپ خوری بر روی میز در نظر گرفته می‌شود.

میز اصلی وسیله مامورین پذیرایی بصورت کامل سرو می‌شود و برای مدعوین سایر میزها صرفاً سوپ سرو می‌شود.

در نقطهٔ دیگر از سالن یک میز بوفه چیده می‌شود و پس از سرو سوپ بقیه میهمانان به میز بوفه نزدیک شده و پس از برداشتن بشقاب از غذاهای روی میز استفاده می‌نمایند.

این نوع پذیرایی معمولاً در پایان نمایشگاه‌ها، دیدارهای سال نو، میهمانی های اتاق های بازرگانی و یا نشست‌های حرفه‌ای دیگر که که معمولاً تعداد میهمان بسیار زیاد است مرسوم می‌باشد.

در این نوع میهمانی ها معمولاً قبل از صرف غذا سخنرانی‌هایی ایراد می‌گردد که در این صورت مدعوین می‌بایست به هنگام ایراد سخنرانی سکوت نموده و به گفته های سخنرانان توجه نمایند

بخش هفتم: اصول معمول جهت شرکت در میهمانی‌ها

الف: پاسخ به دعوت نامه‌ها

بسته به درجه رسمیت میهمانی به موقع در خصوص شرکت یا عدم شرکت خود در میهمانی می‌بایست عکس‌العمل نشان داد و حضور یا عدم شرکت خود را اطلاع داد.

در دعوت‌هایی که به وسیله تلفن انجام می‌شود، حداکثر ظرف **48** ساعت می‌بایست پاسخ داد.

چنان چه به یک دعوت پاسخ مثبت داده شد، حتماً می‌بایست در آن میهمانی شرکت نمود.

عدم پاسخ به دعوت تا حدی دور از نزاکت است.

ب: معرفی خود به میزبان و آشنایی با سایر میهمانان

به هنگام ورود و یا در فرصت مقتضی می‌بایست خود را به میزبان معرفی و از دعوت وی تشکر نمود.

در طول میهمانی نیز با سایر میهمانان آشنا شد و با آنان کارت ویزیت مبادله نمود.

شایسته است در محدوده زمانی تعیین شده در کارت دعوت، به میهمانی وارد و یا میهمانی را ترک نمود.

پ: خداحافظی از میزبان

در پایان میهمانی می‌بایست از میزبان و همسر وی خداحافظی و تشکر نمود و از موفقیت میهمانی صحبت به

میان آورد.

ت: لباس مناسب

خوب است متناسب با میهمانی و فصل، لباس مناسب پوشید.

چنانچه در کارت دعوت نوع لباس تعیین شده است، گزینه لباس رسمی را می بایست رعایت نمود.

در صورت تعدد میهمانی‌ها، حضور در میهمانی روز ملی را می‌بایست در اولویت قرار داد.

ث: اولویت دادن به میهمانی های روز ملی

در فرصت مقتضی می بایست روز ملی را به میزبان و همسر وی تبریک گفت.

در میهمانی های روز ملی چنانچه امکان شرکت در میهمانی برای ما وجود ندارد بوسیله نامه می بایست از عدم

حضور خود عذرخواهی نمود.

بخش هفتم: رعایت چند اصل مهم تشریفاتی

الف: آداب تماس تلفنی

در تلفن کردن نیز می‌بایست اصول تقدم و تشریفات را رعایت نمود.

مرسوم نیست فردی که تلفن می‌زند قبل از معرفی خود از طرف مقابل بخواهد که خود را معرفی کند.

مرسوم نیست فرد دون پایه به خصوص در فواصل نزدیک به فرد مافوق خود تلفن بزند، مگر این که فرد مافوق چنین مجوزی را به وی داده باشد.

مرسوم نیست فرد دون پایه به هنگام تماس از فواصل دور، فرد مافوق را از طریق منشی معطل نماید. بلکه اول می‌بایست ارتباط وی برقرار و شخصاً با مافوق صحبت کند.

ولی فرد مافوق می‌تواند از طریق منشی افراد را یافته و سپس به مقام مافوق ارتباط بدهد.

به طور اصولی مقام مافوق نیز نباید افراد را برای مدت طولانی پشت خط تلفن معطل نگاه دارد.

ب: آداب دست دادن

در زندگی امروز دست دادن به صورت یک سنت اجتماعی معمول شده است و باید آداب مربوط به آن را رعایت

نمود. در گذشته دست دادن دارای مفاهیم مختلفی بوده است، من جمله مفهوم بیعت کردن و یا موافقت یا

پیروی از یک خط مشی مشخص از آن استنباط می‌شده است.

در آداب دست دادن رعایت نکات ذیل حائز اهمیت است:

1) همواره مقام بالاتر و یا فرد مسن‌تر در دراز کردن دست پیش قدم می‌باشد.

2) دراز کردن دست توسط مقام پایین‌تر دور از نزاکت معمول می‌باشد.

- 3) به هنگام دست دادن می‌بایست به صورت طرف مقابل نگاه کرد و دست وی را فشرد و به وی توجه کرد.
- 4) به هنگام دست دادن نباید دست دیگر در جیب باشد و به جای توجه به فرد مقابل به اطراف نگاه کرد.
- 5) فرد تازه وارد می‌بایست اول به مقام بالاتر و سپس به سایر افراد دست دهد.
- 6) نباید به مدت طولانی دست افراد را نگاه داشت و بیش از حد لزوم فشار داد، به خصوص در مواردی که صمیمیتی بین طرفین وجود نداشته باشد.
- 7) خانم‌ها همواره در دست دادن پیش قدم هستند، مگر آن که فرد مقابل آن‌ها یک مقام بالاتر باشد.
- 8) دست دادن با دستکش توسط آقایان برخلاف نزاکت است، در حالی که خانم‌ها می‌توانند با دستکش دست دهند.
- 9) در کشورهای اسلامی دست دادن با زنان حرمت دارد و این امر می‌بایست قبل از مواجهه شدن به نحو مقتضی به طرف مقابل تفهیم گردد تا از بروز سوء تفاهم جلوگیری شود.

پ: کارت ویزیت

در زندگی روزمره کارت ویزیت، وسیله معرفی و آشنایی و حفظ ارتباط و تماس با طرف مقابل است. در زندگی دیپلماتیک، داشتن کارت ویزیت یک ضرورت است و دیپلمات‌ها حتی قبل از ورود به محل مأموریت نسبت به تهیه کارت ویزیت جهت خود اقدام می‌نمایند. به طور معمول قطع کارت ویزیت برای مردان 5*9 و برای بانوان 4*8 می‌باشد. برای کارت ویزیت رسمی می‌بایست از زمینه سفید استفاده نمود.

در وسط کارت نام و نام خانوادگی با حروف درشت،

در ذیل آن سمت و عنوان فرد،

{مراسم و تشریفات}

{به نام تعالی}

{ناهید خوشنویس}

و در ذیل آن با حروف كوچك تر اسم کشور نوشته می‌شود

. شماره تلفن و نماير در سمت راست و پايين

نشانی، و ایمیل در سمت چپ و پايين کارت نوشته می‌شود

با استفاده از کارت ویزیت می‌توان بسیاری از امور تشریفات را انجام داد.

از کارت برای معرفی و آشنایی، تبریک، تشکر، ابراز هم‌دردی و عرض تسلیت و خداحافظی استفاده نمود.

برای کاربرد کارت ویزیت در موارد فوق، حروف اختصاری به کار می‌رود که در کشور ما استفاده از آن معمول نیست، ولی با توجه به این که این مفاهیم در مراودات بین‌المللی به خصوص در بین دیپلمات‌ها معمول می‌باشد آشنایی با این مفاهیم ضروری می‌باشد.

این علائم اختصاری از زبان فرانسه اقتباس شده و به همین ترتیب نیز در زبان انگلیسی و سایر زبان‌ها معمول و به کار برده می‌شود.

این علائم اختصاری و مفاهیم آن به شرح زیر است و با حروف کوچک کتابی و با مداد نوشته می‌شود.

p.r: pour remercier برای تشکر

P.f: pour fete برای تبریک

p.f.n.a: pour felicite nouvel an برای تبریک سال نو

{ناھید خوشنویس}

{ به نام تعالی }

{مراسم و تشریفات}

p.f.c: pour faire connaissance برای آشنائی

p.p.c: pour prendre conge برای خداحافظی

Pour. : pour condoleances برای تسلیت

p.p : pour presentation برای معرفی

در ارتباطات دیپلماتیک کارت ویزیت در موارد ذیل مورد استفاده قرار می گیرد

رییس نمایندگی می تواند برای معرفی عضو جدید نمایندگی، کارت ویزیت خود را همراه با کارت ویزیت شخص تازه وارد جهت سفارت خانه های مختلف و مقامات محلی ارسال نماید.

در این صورت در پایین کارت ویزیت خود و با مداد حروف **p-p** را برای معرفی همراه با کارت عضو جدید می فرستد.

به هنگام معرفی و آشنایی، فرد تازه وارد می تواند کارت خود را به طرف مقابل بدهد.

در سایر موارد نیز با استفاده از علائم اختصاری فوق می توان اقدام و مفاهیم مربوطه را به طرف مقابل منتقل نمود

ت: رعایت تقدم بانوان

رعایت تقدم بانوان در مناسبت ها و مراسم تشریفاتى و حتى در زندگى روزمره ضرورى است.

به هنگام ورود به اماکن و یا خروج از آن همواره باید خانمها را مقدم داشت و درب را برای ورود یا خروج آنان نگاه داشت.

در نشستن سر میز مذاکره و یا میز غذاخوری باید تقدم بانوان را رعایت کرد.

در میهمانی‌هایی که میزبان و همسر وی حضور دارند، میهمانان با تعارف بانوی خانه سر میز حاضر و با تعارف وی دست به غذا می‌برند.

بانوان در مراسم تشریفاتى دارای همان تقدمى هستند که همسر آن ها دارا می‌باشد. ولی چنان چه بانویی به اعتبار موقعیت تشریفاتى خود دارای تقدم باشد، شوهر وی نمی‌تواند از همان تقدم برخوردار باشد

ث: چگونگی نصب عکس مقامات رسمی و قواعد حاکم بر آن

در کشورهای مختلف جهان سنت های متفاوتی برای نصب عکس مقامات وجود دارد.

در بعضی از کشورها که با سیستم های سلطنتی اداره می‌شوند، پادشاه یا ملکه سمبل کشور خود هستند و فقط عکس آن ها در اماکن نصب می‌شود.

در بعضی از کشورها، عکس یک قهرمان ملی و یا مبارزاتی به عنوان سمبل کشور انتخاب می‌شود. مانند گاندی در هند و محمد علی جناح در پاکستان

در برخی کشورها، رییس کشور مظهر و نماینده کشور است و عکس وی در اماکن نصب می‌شود.

نکاتی که در نصب عکس باید بدان توجه داشت

به طور اصولی نصب عکس مخصوص اماکن سرپوشیده است و شایسته نیست عکس مقامات در فضای آزاد نصب شود، مگر در مراسم رسمی و به طور موقت.

همواره عکس رسمی شخصیت‌ها را می‌بایست انتخاب و نصب نمود.

چنان چه عکس یک یا چند شخصیت برای نصب انتخاب شود، می‌بایست نگاه آنها در یک جهت باشد.

معمولاً طویل‌ترین دیوار که در آن پنجره نباشد و در صدر اتاق قرار داشته باشد برای نصب عکس انتخاب می‌شود

تقدم نصب عکس یا عکس‌ها به شرح ذیل می‌باشد:

1) چنان چه یک عکس مورد نظر باشد باید آن را در وسط دیواری که صدر مجلس بوده و فاقد

پنجره باشد، باید نصب نمود.

2) چنان چه نصب دو عکس مورد نظر باشد، عکس سمت راست بیننده تقدم یک، عکس سمت

چپ بیننده تقدم دو را دارد.

3) چنان چه نصب سه عکس مورد نظر باشد، عکس وسط تقدم یک، عکس دوم سمت راست

بیننده تقدم دو، و عکس سمت چپ بیننده تقدم سوم را دارد.

ج: آداب استفاده از اتومبیل در تشریفات

به هنگام نقل و انتقال مقامات رسمی با اتومبیل نیز می‌بایست اصول تقدم را مانند سایر موارد رعایت نمود.

1) صندلی روبروی میهمانان همواره باید خالی باشد و صندلی مقابل میزبان را میتوان اولویت سوم تلقی کرد.

2) صندلی جلو و بغل دست راننده یا خالی است و یا در اختیار مأمور محافظ گذاشته می‌شود.

3) این ترتیب تقدم در کشورهایی که رانندگی از سمت چپ انجام می‌شود بر عکس می‌باشد.

4) چنان چه اتومبیل را میزبان هدایت کند، صندلی بغل دست وی متعلق به میهمان است.

5) در صورتی که هدایت اتومبیل را رییس خانواده به عهده داشته باشد شایسته است همسر وی بغل دست وی قرار گیرد.

6) چنان چه همسر دارای فرزند کوچک باشد به خاطر رعایت اصول ایمنی مادر و فرزند در صندلی عقب قرار می‌گیرند.

7) با همین ملاحظات فرزندان که به سن رشد نرسیده‌اند، می‌بایست در صندلی عقب قرار گیرند.

بخش هشتم : پرچم رسمی جمهوری اسلامی ایران

الف: مشخصات پرچم

شکل پرچم:

طبق اصل هجدهم قانون اساسی پرچم رسمی جمهوری اسلامی ایران از رنگ های سبز، سفید، سرخ، با علامت مخصوص جمهوری اسلامی ایران و شعار الله اکبر تشکیل شده است.

ترتیب قرار گرفتن رنگ ها

: رنگ سبز در بالا، رنگ سفید در وسط و رنگ سرخ در پایین قرار دارد

جایگاه علامت مخصوص جمهوری اسلامی ایران:

علامت مخصوص به رنگ سرخ در وسط پرچم و بر روی رنگ سفید قرار دارد.

جایگاه شعار الله اکبر:

شعار الله اکبر یازده بار در حاشیه رنگ سبز و سفید و یازده بار در حاشیه رنگ سفید و سرخ با خط بنایی تکرار شده است.

جنس و بافت: پارچه پرچم باید از نخ پنبه‌ای خالص سفید و مرسریزه شده و یا مخلوط پنبه و پلی استر و ویسکوز و یا ابریشم و پشم تهیه شده باشد، ولی پارچه نباید از ویسکوز خالص باشد و بافت پارچه مورد استفاده پرچم می‌بایست ساده و از نوع تاری و پودی باشد.

اندازه های پرچم:

پرچم جمهوری اسلامی ایران دارای دوازده اندازه است که طول و عرض آن به نسبت 4 به 7 می باشد که با توجه به محل نصب، در اندازه های مختلف تهیه می‌شود.

رنگ میله پرچم:

رنگ میله پرچم نقره ای و سر چوبی که بر روی میله نصب می شود ساده است.

قطر پرچم:

کلیه پرچم ها یک لا می باشد، به جز پرچم رومیزی و پرچمی که بر روی وسائل نقلیه نصب می شود که می تواند دو لا باشد

وضعیت پرچم و شکل ظاهری آن:

پرچم همیشه باید تمیز و اتو کرده و رنگ های آن مشخص و فاقد هر نوع عیب و نقص باشد

ب: آیین برافراشتن و پایین آوردن پرچم

پرچم رسمی همه روزه می بایست با احترامات خاص قبل از شروع کار اداری در اماکن دولتی برافراشته و قبل از غروب آفتاب پایین آورده شود.

مأموریت های دیپلماتیک و کنسولی جمهوری اسلامی ایران در خارج مکلف هستند **طبق بند یک** نسبت به برافراشتن و پایین آوردن پرچم اقدام نمایند.

محل اقامت سفیر و سرکنسول از قاعده پایین آوردن پرچم معاف است.

میله پرچم هایی که در حیاط نصب می شود از لوله های فلزی تهیه می شود.

الصاق پرچم بصورت های غیر افراشته و یا اضافه نمودن خطوط و اشکال اضافی بر روی پرچم اکیداً ممنوع است.

استفاده از پرچم به صورت غیر استاندارد جایز نیست

پ: موارد استفاده از پرچم رسمی

- 1) اماکن دولتی و وابسته به دولت.
- 2) مجموعه ها و میادین ورزشی صرفاً در مسابقات رسمی.
- 3) نمایندگی های جمهوری اسلامی ایران در خارج.
- 4) تزئین خیابان ها و میادین به هنگام جشن های ملی و سفر رؤسای کشورهای خارجی.
- 5) افتتاح طرح های مهم دولتی.
- 6) محل برگزاری کنفرانس هایی که با حضور رئیس کشور برگزار می شود و یا کنفرانس های بین المللی.
- 7) در تشییع جنازه رسمی.

ت: آیین استفاده از پرچم در اعیاد ملی و مذهبی

در اعیاد رسمی، ملی و مذهبی می توان پرچم جمهوری اسلامی ایران را در محل های مناسب نصب نمود.

فهرست اعیاد رسمی و ملی و مذهبی در تقویم رسمی کشور مشخص شده است.

هنگام مسافرت رئیس کشور پرچم رسمی بر فراز ساختمان محل اقامت وی برافراشته خواهد شد.

ث: آیین نیمه افراشته نمودن پرچم

در عزاداری های رسمی که فهرست آن مشخص شده است پرچم جمهوری اسلامی ایران به حالت نیمه افراشته در خواهد آمد.

هنگام اعلام عزای عمومی در یک کشور خارجی نمایندگی های دیپلماتیک و کنسولی جمهوری اسلامی ایران طبق عرف محل پرچم را به صورت نیمه افراشته در می آورند.

در صورت فوت رئیس مأموریت دیپلماتیک و یا کنسولی جمهوری اسلامی ایران پرچم های نمایندگی به مدت یک روز نیمه افراشته می شود.

برای نیمه افراشته کردن پرچم، ابتدا می بایست پرچم را به طور کامل و افراشته نمود و سپس به اندازه یک چهارم ارتفاع میله پرچم آن را پایین آورد.

ج: نصب پرچم بر روی وسائل نقلیه

1) در داخل کشور صرفاً اتومبیل حامل رئیس جمهوری می تواند از پرچم استفاده کند، مقامات دیگر در صورت همراهی میهمانان خارجی می توانند از پرچم رسمی استفاده نمایند. پرچم اتومبیل می بایست بر روی گلگیر سمت راست راننده نصب شود.

2) به هنگام همراهی یک سفیر خارجی به منظور تقدیم استوار نامه به رئیس جمهوری اسلامی ایران پرچم جمهوری اسلامی ایران بر روی اتومبیل حامل وی نصب می شود.

چ: موارد استفاده از پرچم اتومبیل در نمایندگی های جمهوری اسلامی ایران در خارج

1) در مواردی که اتومبیل رئیس نمایندگی حامل یک مقام رسمی جمهوری اسلامی ایران در سطح وزیر باشد.

2) در مواقع شرکت رئیس نمایندگی در ضیافت ها و جشن های ملی کشور پذیرنده، مأموریت های دیپلماتیک و کنسولی و با سازمان های بین المللی.

3) در جشن 22 بهمن و یا 12 فروردین سالگرد پیروزی انقلاب اسلامی و روز جمهوری اسلامی ایران.

4) به هنگام عزیمت و یا بازگشت سفیر جمهوری اسلامی ایران از مراسم تقدیم استوار نامه به رئیس کشور طبق عرف معمول.

5) در مواقع ملاقات های رسمی با مقامات عالیله کشور پذیرنده.

6) در مواقع ملاقات با رؤسای مأموریت های سیاسی و کنسولی در کشور پذیرنده

ح: آیین استفاده از پرچم جمهوری اسلامی ایران و پرچم هیأت های میهمان جمهوری اسلامی ایران

در صورتی که رئیس یک کشور خارجی میهمان جمهوری اسلامی ایران باشد پرچم آن کشور همواره در مراسم رسمی بر پرچم جمهوری اسلامی ایران مقدم است.

در صورت برگزاری کنفرانس های بین المللی در ایران تقدم الفبایی لاتین مورد استفاده قرار می گیرد.

خ: آیین استفاده از پرچم در نمایندگی های جمهوری اسلامی ایران در خارج

1) رؤسای نمایندگی های جمهوری اسلامی ایران موظف هستند در محل کار خود از یک پرچم کوچک رومیزی و یا یک پرچم بزرگ ایستاده استفاده نمایند.

2) در صورت حضور رئیس کشور پذیرنده در محل نمایندگی پرچم رئیس کشور دارای تقدم است.

3) در صورتی که مقرر باشد چند پرچم بر فراز دفتر نمایندگی و یا محل اقامت رئیس نمایندگی قرار گیرد پرچم جمهوری اسلامی ایران دارای تقدم است.

4) تنها رؤسای نمایندگی های جمهوری اسلامی ایران می توانند در دفتر کار، محل اقامت و یا اتومبیل خود از پرچم رسمی استفاده نمایند

د: تقدم پرچم

- 1) به طور اصولی پرچم همواره دارای تقدم سمت راست جایگاه است.
 - 2) در اماکن نظامی طبق آیین نامه های مربوطه از پرچم رسمی و سایر پرچم ها استفاده می شود.
- نکاتی که در استفاده از پرچم باید مورد لحاظ قرار گیرد**
- 1) پرچم جمهوری اسلامی ایران همواره می بایست به صورت برافراشته مورد استفاده قرار گیرد.
 - 2) برافراشتن و پایین آوردن پرچم جمهوری اسلامی ایران همواره می بایست به آرامی و با احترامات لازم صورت گیرد.
 - 3) نصب پرچم رسمی به صورت کتیبه یا دیوار کوب مجاز نمی باشد.
 - 4) اضافه کردن طرح ها و نقش های اضافی بر روی پرچم و یا استفاده از پرچم رسمی بر روی سایر پرچم ها مجاز نمی باشد.
 - 5) تحت هیچ شرایطی نمی بایستی پرچم رسمی بر روی زمین رها شود.
 - 6) در نگهداری پرچم همواره می بایست مراقبت نمود، پرچم همیشه باید تمیز، اطو کرده و رنگ های آن مشخص باشد و در جهت درست آن برافراشته شود.
 - 7) استفاده از پرچم های کهنه و رنگ و رو رفته مجاز نمی باشد.
 - 8) پرچم های فرسوده را می بایست در محلی نگهداری و در فرصت مقتضی نسبت به امحاء آن اقدام نمود.
 - 9) در میادین ورزشی و به هنگام زدن دور افتخار توسط ورزشکاران ایرانی، پرچم می بایست بوسیله 4 نفر حمل شود.
 - 10) در نمایندگی های جمهوری اسلامی ایران در خارج می بایست از پرچم رسمی به خوبی مراقبت نمود و به خصوص در کشورهای مرطوب و یا آفتابی هر چند گاه نسبت به تعویض آن اقدام نمود.
 - 11) پرچم رسمی همواره بر سایر پرچم های جمهوری اسلامی ایران تقدم دارد.

ذ: آیین استفاده از پرچم در مجامع بین‌المللی

در مجامع بین‌المللی ترتیب تقدم پرچم تابع ترتیب الفبائی لاتین می‌باشد.

بخش نهم: مبادله هدیه

هدیه دادن و هدیه گرفتن در زندگی روزمره و در تشریفات امری معمولی است، این کار برای تحکیم مودت و تداوم دوستی و به عنوان یادبود مفید می‌باشد.

اصولی که در هدیه دادن و هدیه گرفتن باید رعایت نمود:

- 1) به طور معمول هدیه، باید متناسب با شؤنات فرد هدیه دهنده و هدیه گیرنده انتخاب شود.
- 2) شایسته است وسایل شخصی نظیر عطر، ادوکلن، پیراهن و غیره را تنها به دوستان و نزدیکان هدیه داد.
- 3) هدایای رسمی باید از صنایع دستی و تولیدات داخل کشور انتخاب گردد.
- 4) هدایای رسمی باید به طور مناسب انتخاب و در موقع مناسب اعطا گردد.
- 5) معمولاً به هنگام بازدید و یا سفرهای خارجی و در اولین ملاقات هدایا بین مقامات عالی رتبه مبادله می‌شود.
- 6) برای رؤسای کشورها و مقامات عالی رتبه می‌بایست هدیه با دقت انتخاب و حتماً آرم کشور به نحوی بر روی آن پیش بینی شود.
- 7) این نوع هدایا می‌بایست همراه با کارت فرد هدیه کننده ارسال و یا اعطا گردد.
- 8) هدایا همواره می‌بایست در بسته بندی مناسب عرضه و نام کامل و عنوان فرد هدیه گیرنده بر روی آن نوشته شود.

9) به هنگام مبادله هدایا، بسته بندی‌ها می‌بایست باز و در خصوص هدایا از جانب طرفین توضیحات لازم ارائه گردد.

10) در صورتی که هدایا ارسال شده باشد، می‌بایست به وسیله کارت ویزیت تشکر نمود.

11) هدایای فاسد شدنی نظیر خاویار می‌بایست به هنگام تحویل خاطر نشان و نگهداری آن در یخچال یادآوری گردد.

12) ارسال هدیه گران قیمت برای افراد ناآشنا و به منظور انجام خدمتی خاص شایسته نیست و ممکن است به عنوان تطمیع تلقی گردد.

13) اصولاً اعطای هدیه گران قیمت به شخصیت های رسمی، روزنامه نگاران و اعضای هیأت های خارجی توصیه نمی‌گردد. این اقدام همواره می‌تواند شبهه برانگیز باشد.

14) هدایایی که به مقامات و شخصیت های عالی مقام اعطا می‌گردد به طور معمول در موزه نگهداری می‌شود.

بخش دهم: ضرورت تهیه شرح حال

در زندگی روزمره و در مراودات بین‌المللی شیوه‌ای خاص برای معرفی افراد معمول شده است.

در گذشته شاید ارایه رونوشتی از مدرک تحصیلی می‌توانست جواب گوی نیاز مؤسسات آموزشی، دستگاه‌های اجرایی و یا دبیرخانه همایش‌ها برای شناسایی فرد از لحاظ مدارج علمی باشد. امروزه روش معمول گرفتن شرح حال افراد است که موارد مندرج در آن می‌تواند تصویر روشنی از مشخصات فردی، مدارج علمی، تجربیات کاری، تألیفات و ویژگی‌های پرسنلی را در اختیار طرف مقابل قرار دهد.

این شیوه معرفی به شرح حال **Curriculum Vitae** یا مختصر شده آن **CV** مرسوم است که معانی مترادف آن می‌تواند بیوگرافی و یا **Bio-data** باشد.

به طور معمول یک **CV** می‌تواند حاوی موارد ذیل باشد.

الف: مشخصات پرسنلی

- نام
- نام خانوادگی
- سال تولد
- وضعیت تأهل
- نشانی پستی
- شماره تلفن

- نشانی ایمیل

ب: تحصیلات

- تحصیلات متوسطه:

- مدارک تحصیلی دانشگاهی: لیسانس، فوق لیسانس، دکتری، فوق دکتری

پ: زبان های خارجی

- زبان مادری

- انگلیسی، فرانسه، و ...

ت: دوره های حرفه ای و آموزشی

- دوره های آموزشی کامپیوتر در مؤسسه

- دوره های مستند سازی در مؤسسه

- دوره یورش فکری در مرکز ...

.

ث : دوره‌های آموزش حرفه‌ای جهت ارتقای مقام

- دوره آموزش بدو استخدام

- دوره کارشناسی ارشد

- دوره‌های مدیریت

- دوره‌های عال

ج: سفرهای کاری به خارج از کشور:

- سال **1980**: بازدید از موسسه

- سال **1985**: شرکت در اجلاس مجمع عمومی

- **WTO** - سال **1990**: شرکت در اجلاس سالیانه

- سال **2000**: بازدید از مقر یونیسف در پاریس

چ: شرکت در کنفرانس های بین‌المللی

- سال **1982**: شرکت در کنفرانس غیر متعهدها در نیکوزیا

- سال **1982**: شرکت در کنفرانس اسلامی

- سال **1987**: شرکت در اجلاس حقوق بشر در لاهه

- سال **1992**: شرکت در اجلاس سالیانه اوپک در وین

ح: تألیفات

- مقاله: نگاهی به بحران قبرس. مجله سیاست خارجی: تهران، 1985
- مقاله: جایگاه ایران در صنعت توریسم جهانی، مجله جهانگردی، تهران، سال 1977
- مقاله: ضرورت پیوستن ایران به طرح کلان انرژی اروپا، مجله سیاست خارجی، تهران، 1998
- کتاب

خ: نشان ها و مدال ها

- مدال درجه یک خدمت، وزیر امور خارجه جمهوری اسلامی ایران، 1996.
- مدال درجه 2 کار، ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران، 1999.
- مدال

د: سرگرمی های مورد علاقه

- تنیس
- راهپیمایی
- تماشای فیلم سینمایی

نکاتی که در تهیه شرح حال باید مورد توجه قرار گیرد

- 1) شرح حال یا CV معرفی مطلوب یک فرد به طور غیابی است و یا می‌تواند توسط خود فرد تسلیم گردد.
- 2) در تهیه شرح حال می‌بایست صداقت و امانت لازم به کار برده شود و صرفاً مشخصات واقعی فرد ذکر گردد.
- 3) ارائه یک شرح حال کامل به یک وزارت خانه، مؤسسه و مرکز علمی و یا دبیرخانه یک همایش می‌تواند در پذیرش فرد، نقش مؤثری را ایفا نماید.
- 4) بدیهی است در مواردی که فرد قصد ادامه تحصیل و یا استخدامی در محلی را داشته باشد اصل مدارک تحصیلی نیز می‌بایست به مراجع ذیربط تسلیم گردد.

تشریفات اصلی فراموش شده در نهاد ها و ادارات دولتی

از آنجایی که ارتباطات بین المللی در ایران طی سالهای اخیر گسترش فزاینده ای داشته و علاوه بر ورود زوار و توریست ها این کشور مهم خاور میانه همه روزه پذیرای مهمانان دیپلماتیک زیادی از سراسر جهان است و در این بین نهادهای دولتی نقش مهمی را در برقراری این ارتباطات ایفا می کنند، ضرورت دارد خود آنها آداب، اصول و تشریفات روابط بین المللی را بدانند تا در برقراری ارتباطات بین المللی دچار اشتباه و سر درگمی نباشند.

بایستی گفت برقراری ارتباطات بین المللی از جمله وظایف مهم روابط عمومی است و واحدهای روابط عمومی و متصدیان و هماهنگ کنندگان اینگونه فعالیتها در کشور همواره بعنوان پلی ارتباطی بین مردم و مسئولین نظام و بالعکس در داخل و خارج کشور عمل می کنند و باید از نحوه برگزاری مراسم و تشریفات رسمی اطلاعات کافی داشته باشند.

با توجه به اینکه ایران سالانه میزبان صدها هزار نفر از مردم، مقامها و میهمانان خارجی است که بمنظور گردشگری و یا شرکت در همایشها، سمینارها، کنگره ها و نشست های بین المللی به ایران سفر می کنند که هماهنگی هریک از این موارد نیز بر عهده روابط عمومی ها بشمار میروند، دانستن و مطالعه این مقاله کلید موفقیت مدیران روابط عمومی در برگزاری صحیح و بی عیب و نقص این گونه آیین ها خواهد بود.

اگر چه بایستی گفت، روابط عمومی های نهادهای برگزار کننده این گونه آیین های رسمی در کشور غالباً اطلاع چندانی از این وظایف مهم روابط عمومی ندارند و گاهی اوقات آنها را نیز با یکدیگر اشتباه میگیرند که انشاء الله اگر مجال بود در فرصتهای بعدی به تشریح هریک از آنها نیز خواهیم پرداخت. بدون شک واحدهای روابط عمومی و یا بهتر است بگوئیم متصدیان ادارات روابط عمومی و هماهنگ کنندگان این گونه فعالیتها امروزه در کشور تنها بعنوان پل ارتباطی مردم و مسئولین نظام در داخل کشور عمل نمی کنند، بلکه در سطح جهان بین الملل نیز بعنوان مبلغ، مروج و پل ارتباطی مردم و مسئولین نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران با دیگر جهانیان نیز فعالیت می کنند اما برآستی آیا آنها ظرفیت و قابلیت برقراری ارتباطات در سطح بین المللی را دارند؟

این سئوالی است که پاسخ آن را به قضاوت خوانندگان عزیز می سپاریم و لی آنچه در این متن مورد نظر است آنست که توجه واحدهای روابط عمومی را به یک اصل فراموش شده در حوزه کاری آنها جلب می کنیم و آن اصل فراموش شده و مغفول واقع شده بحث راه اندازی و تجهیز واحد تشریفات در روابط عمومی هاست که با توجه به ابعاد بین المللی مهم ایران، ضرورت آن هر روز بیشتر از گذشته احساس می شود زیرا متصدیان کشور عزیز ما می خواهند روز به روز سطح ارتباطات خود را با جهان خارج افزایش دهند و لازمه برقراری این ارتباطات دانستن آداب و رسوم تشریفات و آئین ها و مراسم رسمی در مواجهه با افراد عالی رتبه و حتی کم رتبه خارجی است که ما بمنظور تاثیرگذاری و نفوذ در مواجهه با افکار و عقاید و باورهای آنها می خواهیم منویات نظام مقدس جمهوری را بدرقه راه آنها بنمائیم.

بنابراین از آنجایی که مردم داری فلسفه روابط عمومی است و مسئولیت برقراری ارتباطات مفید و مؤثر بر عهده این واحد است،

تشریح جایگاه تشریفات در روابط عمومی ها

برخی صاحب نظران ارتباطی تشریفات را در روابط عمومی ها زیر مجموعه واحدی بنام «مراسم» می دانند و برخی آن را در سطحی بالاتر و مربوط به امور بین المللی و میهمانان خارجی (امور بین الملل) می پندارند اما اینگونه بنظر می رسد که تشریفات نه تنها به امور بین المللی و میهمانان خارجی و روابط عمومی ها محدود نمی شود بلکه در کلیه مراحل فرایند ارتباطی سازمان نقش آفرین است و بایستی مورد توجه قرار گیرد. باین اعتقاد می شود گفت تشریفات در روابط عمومی به مراسم بر می گردد و مراسم از شکل یک گفتگوی ساده گرفته تا یک همایش بین المللی را در بر می گیرد که عناصر و مؤلفه های آن به تفصیل بیان می شود.

1- نیروی انسانی لازم برای تشریفات :

حداقل نیروی انسانی لازم برای به انجام رساندن تشریفات کوتاه 4 نفر است.

1- مترجم همزمان

2- کارشناس روابط بین الملل

3- کارشناس علوم ارتباطات

4- مهماندار

2- مراحل تشریفات :

فرآیند تشریفات از تهیه مقدمات استقبال از یک مقام رسمی شروع می شود و با بدرقه آن مقام خاتمه می یابد که بطور خلاصه در 5 مرحله ذیل می شود آنها را خلاصه کرد:

۱- استقبال

۲- حمل و نقل

۳- اسکان

۴- پذیرایی

۵- بدرقه

متصدیان و اداره کنندگان ادارات روابط عمومی باید بدانند که در هر یک از این مراحل 4 نفر نیروی انسانی مورد نیاز در امر تشریفات از آگاهی و دانش و توانایی کافی جهت برقراری ارتباطات برخوردارند و به انجام وظایف مختلف خود در هر یک از این پنج مرحله وقوف کامل دارند. سطح تشریفات و عملکرد واحد تشریفات در روابط عمومی بستگی به مقام و مرتبه شخص مورد استقبال دارد و روابط عمومی بایستی از قبل با برنامه ریزی لازم مقدمات اولیه و ثانویه مراحل تشریفات را با برنامه ریزی دقیقی مشخص کند و در حین اجرای مراسم نیز گام به گام به کنترل فرآیند تشریفات پرداخته و به محض مشاهده هرگونه تغییری در برنامه ها از اصول ارتباطی و اطلاع رسانی غافل نشود و دائم با مسئول بلند پایه و ارشد سازمان خود در ارتباط بوده و تغییرات را همزمان نیز به استحضار وی برساند.

نکته مهم آنکه تدوین مراسم برای سفر یک مقام مهم و تنظیم برنامه های یک جلسه دو نفره تا برگزاری یک همایش بین المللی با توجه به موضوع سیاسی یا اقتصادی، فرهنگی و یا اجتماعی تشریفات خاص خود را دارند که هر یک را از یکدیگر متمایز می سازد. وظایفی که در هر یک از مراحل 5 گانه تشریفات بر عهده روابط عمومی است در جدول ذیل خلاصه می شود:

در مراحل تشریفات چه باید بکنیم:

الف- استقبال:

- استقبال از مستقبل همپایه و هم طراز میهمان و رعایت احترام رسمی توسط میهمانداران

- سلام و احوالپرسی و اعلام برنامه

- خدمات ورود و خدمات گمرکی

- امور خبری و اطلاع رسانی

ب- حمل و نقل :

- انتخاب وسیله نقلیه (سالم بودن ماشین، نوع ماشین، بنزین داشتن و)

- انتخاب همراهان (راننده، همراه، محافظ و ...)

- انتخاب مسیر (بررسی ترافیکی، هماهنگی با پلیس، زیبایی مسیر و ...)

- حمل بار و توشه میهمانان و همراهان و

ج- اسکان

- بررسی امکانات موجود برای استراحت

- بررسی ایمنی امکانات موجود

- شرایط فیزیکی و محیطی محل اسکان

- بهداشت، نظافت و پاکیزگی محل اسکان

- نور، رنگ، وسعت و اندازه مکان و....

د- پذیرایی :

- نوشیدنی از جمله آب شرب، آب معدنی و

- خوردنی از جمله میوه ، شیرینی، شام و نهار و صبحانه و

- امکانات ارتباطی و سمعی و بصری از جمله فاکس، تلفن و

- سبد فرهنگی (نشریات، کتب، بروشورها و برنامه های مراسم و ...)

-هدایای فرهنگی از جمله عکس ها ، فیلم های مراسم و

ه- بدرقه :

- انجام خدمات خروج و گمرکی

- تهیه بلیت، یادگاری و یادبود خاطره انگیز و ...

- همراهی و مشایعت و خداحافظی

3- اهمیت ارتباطات غیر کلامی در تشریفات: در بحث ارتباطات غیر کلامی تشریفات بایستی 4 مسئله مهم در

کانون توجه مدیر روابط عمومی و کارگزاران انجام مراسم تشریفات قرار گیرد.

1- اینگونه از ارتباطات از آن نظر اهمیت دارند که می توانند به تحکیم روابط دو فرد یا دو کشور کمک شایانی بکنند.

2- عدم رعایت آنها باعث بر هم خوردن روابط بین این دو می شود.

3- بروز هرگونه خطایی در ارتباطات غیر کلامی ممکن است مجادله انگیز و یا بحران زا شود تا حدی که

گاهی اوقات باعث بر هم خوردن مراسم تشریفات و حتی منجر به تیره شدن روابط دو کشور نیز می

شود

4- " کانالهای برقراری ارتباطات غیر کلامی بسیار است ولی اهم ان که در تشریفات مورد نظر است عبارتست از

8 مورد ذیل که بایستی مورد توجه قرار گیرد البته این نکته را هم نباید از نظر دور داشت که هر یک از این

حرکات غیر کلامی مفهوم خاصی می تواند با توجه به فرهنگ خاص کشورهای میهمان و یا عرف دیپلماتیک

داشته باشد."

1- زبان بدن (حرکت گفتاری)

2- صدای آوایی (شبه صوتی)

3- فضا (مجاورت)

4- زمان (زمانی)

5- شامه (بو)

6- زیبایی شناسی (موزیک و رنگ)

7- مشخصات فیزیکی (شکل بدن، اندازه و رنگ پوست)

8- مصنوعات (لباس، لوازم آرایش، عینک ها، جواهرات)

ولی از آنجایی که تشریح و توضیح کلیه کانالهای ارتباط غیر کلامی و ابزارهای آن مستلزم صرف وقت و حوصله و مثنوی 70 من کاغذ می شود از میان این 8 مورد به بیان مهمترین آن یعنی فضا «**مجاورت**» می پردازیم. انسانها در برقراری ارتباطات چهره به چهره فاصله های خاصی را براساس الزامات اجتماعی و هنجارهای اجتماعی رعایت می کنند که عمده ترین آنها در بحث تشریفات عبارتند از گروههای 4 گانه حریم ها و فاصله ها که در ذیل به آن اشاره مختصری می شود.

الف- فاصله یا حریم خصوصی «Distance Intimate» « فاصله یا حریم خصوصی همانطور که از اسمش

پیداست در روابط دوستانه و صمیمانه بین افراد رعایت می شود و نباید از آن در روابط رسمی و تشریفاتی

استفاده کرد مگر بر حسب ضرورت. از نمونه های بارز این نوع فاصله که حداکثر تا 45 سانتیمتر را شامل می

شود، می توان به بغل کردن یا بوسیدن طرف مقابل اشاره کرد

. لازم به توضیح است که هیچ کسی حق ورود به حریم خصوصی یک مقام رسمی و تشریفاتی را ندارد مگر آنکه

محرم اسرار فرد و یا بسیار مورد اعتماد وی باشد.

ب- فاصله یا حریم شخصی «Distance Personal» «این نوع فاصله که از 45 تا 120 سانتیمتر را شامل

می شود معمولا در مصاحبه ها و گفتگوهای دو نفره رعایت می شود.

ج- فاصله یا حریم اجتماعی «Social Distance» «فاصله یا حریم اجتماعی بین 120 تا 160 سانتیمتر

متغیر است. همه فاصله هایی که الزاما ما در روابط خود با محیط اجتماعی و دیگران ملزم به رعایت آن هستیم و

یا بدون آنکه خود متوجه آن باشیم آنرا رعایت می کنیم به نوعی فاصله یا حریم اجتماعی نام دارند.

د- فاصله یا حریم عمومی « **Distance Public** » این نوع فاصله از 360 تا 600 سانتیمتر متغیر بوده و عموماً در سالن های کنفرانس و سخنرانی ها یا کلاسهای درس از سوی افراد رعایت شده و مورد توجه قرار می گیرد. بدیهی است هر یک از این فاصله ها ویژگیهای آوایی مخصوص به خود را دارد که در هنگام ارائه محتوا، این ویژگی ها تغییر پیدا نموده و آنها را از یکدیگر متمایز می سازد.

محتوا و صوت با توجه به فاصله ها

محتوای پیام	ویژگی های آوایی	شرح فاصله	فاصله CM	نوع فاصله ها
بسیار خصوصی و محرمانه	نحوای ملایم	صمیمانه (مرحله بسیار نزدیک)	0 - 15	صمیمانه و خصوصی
محرمانه	نحوای قابل درک توسط دیگران	صمیمانه (مرحله دورتر)	15 - 45	خصوصی
موضوعات شخصی	صدای ملایم	شخصی (مرحله نزدیک)	45 - 75	شخصی
موضوعات شخصی	صدای نسبتاً ملایم	شخصی (مرحله دورتر)	75 - 12	
اطلاعات غیرشخصی	صدای رسا	اجتماعی (مرحله نزدیک)	-280	اجتماعی
اطلاعات عمومی برای شنیدن دیگران	صدای رسا با کمی بلندی	اجتماعی (مرحله دورتر)	120 - 360	
اطلاعات عمومی برای شنیدن دیگران	صدای نسبتاً بلند برای شنیدن گروهی	عمومی (مرحله نزدیک)	-750	عمومی
خوشامدگویی و یا خداحافظی با دیگران در اماکن عمومی	بلندترین صدا	عمومی (مرحله دورتر)	360 و 750	بیشتر

از جمله مواردی که در ارتباطات غیرکلامی مراسم و تشریفات رسمی اهمیت فوق العاده ای دارد و در برقراری ارتباطات سازنده بسیار مؤثر است مکان برگزاری یا انجام تشریفات رسمی است که رعایت مواردی مثل اندازه (ظرفیت)، شکل، رنگ، حوادث، نور و تزئینات داخلی سالن ها و یا فضاهای مورد استفاده، در آسایش افراد نقش مهمی را دارد و می تواند موفقیت یک گفتگو یا مذاکره را تحت الشعاع قرار داده و بر کیفیت و کمیت ارتباط مؤثر باشد و بطور کلی نکاتی را باید روابط عمومی در این رابطه مورد توجه قرار دهد که در جدول ذیل خلاصه می شود:

نکات قابل توجه در مورد محل برگزاری مراسم یا تشریفات رسمی

ظرفیت یا اندازه سالن	همیشه و در هر مراسمی باید تعدادی ظرفیت های خالی و یا صندلی خالی موجود باشد و جایگاه افراد با توجه به مقام و مرتبه شان مشخص باشد ولی نباید خیلی بزرگ یا کوچک باشد و از حد تعادل خارج باشد.
نور	نوع وسایل روشنایی لازم برای هر محیطی فرق می کند و نباید همه وسایل روشنایی یکنواخت باشد و یا از یک نوع لامپ استفاده شود. همچنین میزان نور لازم باید رعایت شود و در هنگام نیاز به افزایش یا کاهش نور فوراً این عمل ممکن باشد به ویژه جایگاه اصلی سالن کنفرانس یا محل گفتگوهای رسمی
حرارت	محل برگزاری مراسم باید اگر فصل زمستان است به اندازه کافی گرم باشد نه آنقدر که مدعوین چرت بزنند.
برودت	فضا باید به اندازه کافی به ویژه اگر فصل تابستان است سرد باشد ولی نه آنقدر که احساس یخ زدگی کنند.

{ناهید خوشنویس}**{ به نام تعالی }****{مراسم و تشریفات}**

تزیینات	از گل، پرچم کشورها، پلاکارت ها، گلدان ها، نقاشی ها و تابلوها و آثار صنایع دستی هر کشور می شود بعنوان تزیینات استفاده کرد.
علائم راهنما	ورودی و خروجی با فلش و علائم راهنمایی بین المللی مشخص باشد همچنین دیگر اماکن وابسته به محل برگزاری مراسم مثل سرویسهای دستشوئی یا پارکینگ ها نیز باید معین باشد.
امکانات ارتباطی	تلفن، اینترنت، فکس، دستگاه کپی، کامپیوتر با تجهیزات کامل ، ماهواره، تلویزیونهای مدار بسته
امکانات امنیتی	کیسولهای آتش نشانی، دوربین های مدار بسته، راهپایی ورودی و خروجی اضطراری، اورژانس، جعبه کمکهای اولیه، نظارت بر ارتباطاتی که در لابی های صورت می گیرد، کارتهای شناسایی ویژه با رنگهای متفاوت
امکانات سمعی و بصری	صدا، تصویر، میکروفونهای مختلف، بدون سیم، با سیم، یقه ای، ضبط، دوربین عکاسی و تصویربرداری، ویدئو پروژکتور، لب تاپ، پرده نمایش کامل ، اپک، اسلاید
نظافت و سرویسهای بهداشتی	محیط سالن ها، راهروها و سرویس های بهداشتی باید پاکیزه و عاری از هرگونه لوازم اضافی باشد.
امکانات جنبی	سالن های ویژه مذاکرات چند نفره، محل استراحت، محل کنفرانس خبری یا استقرار خبرنگاران، محل پذیرایی و سرو غذا
امکانات حمل و نقل	وسایل ایاب و ذهاب ، ویلچر
هدایا و نشان ها	اگر قرار است هدیه یا نشانی رسمی اعطاء شود باید تعداد آن مشخص باشد و در موعد مقرر بدون وقفه اعطاء و یا برای وی ارسال شود.

5- محل نشستن هر فرد در جلسه باید چگونه و بر چه مبنایی باشد

محل نشستن افراد و نوع چیدن میزها در مراسمات و تشریفات رسمی متفاوت از یکدیگر و دارای اهمیت ویژه ای است.

این مسئله که رئیس جلسه کیست و در کجا باید بنشیند و اینکه با توجه به سطح افراد شرکت کننده در جلسه یا مذاکره میز مذاکره باید چه شکلی باشد از جمله سؤالی است که دانستن آنها برای روابط عمومی ها بسیار اهمیت دارد و کارشناس تشریفات باید آگاهی کاملی در این زمینه داشته باشد. بنابراین با تاکید بر این نکته که مکان مراسم باید جای راحتی باشد و اندازه آن متناسب باشد، حرارت، نور، صدا و دیگر مؤلفه های مؤثر در مراسم نیز باید متناسب و تنظیم شده باشند تا رضایت میهمانان فراهم گردد.

6- عمده ترین اشکال چیدن میزها

با توجه به سطح افراد شرکت کننده در مذاکرات و جلسات عبارتند از 4 شکل با نام 4 حرف از حروف

الفبای انگلیسی که ذیلا به تشریح آن می پردازیم:

U O T L

الف- میز « دایره ای » یا « O » چه وقت استفاده می شود؟

هنگامی که همه افراد شرکت کننده در جلسه هم شان و در یک رتبه و مقام و یا به تعبیری دیگر، در یک سطح قرار داشته باشند روابط دوستانه ای بین آنها برقرار باشد از میز دایره ای استفاده می شود.

ب- میز « T » در کجا استفاده می شود؟

هنگامیکه در جلسه یک نفر رئیس وجود داشته باشد و بقیه افراد به ترتیب مقام و اهمیت، زیرمجموعه وی باشند از این نوع میز استفاده می شود که رئیس در قسمت بالا و بقیه در قسمت های انتهایی (T) میز قرار می گیرند.

ج- میز یو «U» چه موقع استفاده می شود؟

این نوع میز به لحاظ اینکه رئیس در قسمت بالایی آن قرار می گیرد شبیه میز «T» می باشد با این تفاوت که بقیه افراد ترتیب خاصی به لحاظ رتبه و مقام ندارند و یا در یک سطح مساوی با یکدیگر قرار دارند.

د- میز «L» در کجا استفاده می شود؟

در این نوع میز که به شکل L انگلیسی می باشد، عموماً رئیس جلسه در بالا و بقیه افراد که عموماً از منشی ها یا میهمانان آن جلسه می باشند در قسمت پائین قرار می گیرند

۷- توجه به وضعیت میهمانداران

از آنجایی که می توان گفت: «تشریفات فرآیند ارتباطات غیرکلامی مراسم در روابط عمومی هاست» و

تشریفاتچی ها بعنوان نیروهای انسانی فعال در بحث تشریفات با بهره گیری از ارتباطات غیرکلامی باید پیام رسانی و اطلاع رسانی کنند

لذا استفاده از ارتباطات غیرکلامی به ویژه در حرکات گفتاری و ژستها بسیار تاکید شده است زیرا میهمانداران

و یا نیروهای مشارکت کننده در مراسم با ژستهایی که می گیرند، طرز راه رفتن، ایستادن، تغییر حالت چهره و

چشم ها باید ارتباطات را برقرار کنند و به همین دلیل به شدت باید از سرو صدا کردن و تولید صدا برای انجام کارها بپرهیزند.

۸- آداب معاشرت:

الف- سلام و احوالپرسی :

از نظر تعالیم اسلامی شخص وارد شونده در هر سن، لباس، پست و مقامی که باشد باید سلام کند و کسانی که سلام می شوند واجب است که جواب سلام واردین را بدهند
اما نوع سلام کردن در برخورد با افراد متفاوت است چرا که انسانها عمدتاً با افرادی که رابطه دوستانه ای دارند با حرکات و لحن خاصی سلام می کنند که اگر در برخورد با میهمانانی که ناشناس هستند آنطور سلام و احوالپرسی کنند ممکن است توهین تلقی شود. علاوه بر آن طرز سلام دادن و احوالپرسی کردن در مواجهه با افرادی که آنها را نمی شناسیم در روحیه آنها و قضاوتی که نسبت به ما دارند بسیار مؤثر است.
از نظر اخلاقی نیز سلام دادن وظیفه کوچکترهاست و بزرگترها وظیفه دارند با گرمی جواب سلام کوچکترها را بدهند.

اما کسانی که به سلام دیگران بی اعتنایی می کنند و یا جواب سلام دیگران را با بی اعتنایی می دهند، انسانهایی خودخواه و بی ادب جلوه می کنند و باعث تاثر و اندوه سلام کننده می شوند.
همچنین توقع سلام دادن از بزرگترها، نشانه بی ادبی است و پیشی گرفتن در سلام دادن شخص را متواضع و مؤدب تر نشان می دهد
. افراد مسن تر نیز در برخورد با کوچکترها معمولاً به جای سلام دادن به کوچکترها از آنان احوالپرسی می کنند.
برخی سلام را ناقص بیان می کنند و بعنوان مثال می گویند « سام علیک» که معنای زشتی دارد و باید از آن پرهیز کرد.

در روابط بین زن و مردها نیز تقدم سلام دادن با مردهاست اما هرگز فراموش نکنید که در حال کارکردن یا انجام هر کار دیگری سلام ندهید به ویژه وقتی که سیگار به لب دارید زیرا نوعی بی نزاکتی تلقی می شود ضمن

آنکه کشیدن سیگار در مراسم ها و تشریفات رسمی اصلا جایز نیست و نکته مهمتر آنکه در سلام دادن و احوالپرسی کردن سؤالات دیگری هم مطرح می شوند که نباید طولانی باشند و همچنین نباید درباره مسائل خصوصی و محرمانه افراد پرسشی را مطرح کرد و بهتر است برای مخاطب قرار دادن فرد وارد شونده از واژه « شما » به جای واژه « تو » استفاده کرد زیرا از واژه « تو » در روابط دوستانه استفاده می شود.

ب- دست دادن:

دست دادن نوعی ابلاغ دوستی و تأیید صمیمیت است نه رفع تکلیف و از همین روست که طرز دست دادن مانند طرز راه رفتن نشان دهنده اخلاق و روحیه اشخاص است و همانطوریکه می شود از ژست و قیافه افراد میزان اعتماد به نفس یا محافظه کاری و اینکه تا چه حد خونگرم یا خونسرد هستند را تشخیص داد، از نوع دست دادن هم می شود این موضوع را فهمید.

همچنین طرز دست دادن نشان دهنده سطح فکر و فرهنگ افراد تلقی می شود و هر چقدر این عمل با متانت و باوقارتر انجام شود نشان دهنده بلندی سطح فکر و فرهنگ افراد به شمار می رود و به همین دلیل است که پرتاب دست در دست طرف مقابل یا ضربه زدن به دست او و درآوردن صدای دست مخالف عرف معمول در تشریفات رسمی و عملی زشت تلقی می شود مگر آنکه طرف مقابل از دوستان صمیمی باشد که با وی رودربایستی نداشته باشیم.

نکته مهمتر آنست که بهنگام دست دادن، نگاه و توجه کامل ما باید به سمت طرف مقابل یا حتی متوجه چشمان وی باشد تا تأیید صمیمیت دو چندان شود البته باید توجه داشت که عمل دست دادن با دراز کردن دست راست به سمت طرف مقابل انجام می شود و گرفتن دست طرف مقابل با دست چپ و یا گذاشتن دست بر روی سینه و ادا کردن واژه هایی مثل چاکرم، نوکرم اعمالی زشت و تملق و چاپلوسی به شمار می رود که بایستی از آنها پرهیز کرد.

فاصله لازم برای دست دادن حداکثر یک متر است ولی نباید فاصله آنقدر زیاد باشد که مجبور شویم بدن و دست خود را کاملا در حالت کشیده قرار دهیم.

همچنین حالت دست دادن باید صمیمانه، محکم و کوتاه باشد. امتناع از دست دادن با کسی که دست خود را دراز کرده است یا دست دادن با دستکش، صحیح نمی باشد و عملی خارج از نزاکت است و نکته آخر آنکه اگر به مجلس یا میهمانی رسمی وارد شدید لازم نیست با همه دست بدهید و صرفاً دست دادن با میزبان کفایت می کند اما بایستی بدانیم که در مراسمات و تشریفات رسمی ایران و مسلمانان در هر جای جهان دست دادن مردها با زنان میهمان به دلایل شرعی مجاز نیست در حالی که در خارج از کشور دست ندادن مردان با زنان میهمان نیز نوعی توهین تلقی می شود.

ج- لباس و پوشش ظاهری:

لباس و پوشش ظاهری نقش بسیار مؤثری در برقراری روابط دارد انسانها معمولاً در اولین برخورد با طرف مقابل خود به اولین چیزی که توجه جدی دارند پوشش ظاهری و سرو وضع افراد است و همین مسئله می تواند زمینه را برای پذیرش بهتر ما توسط طرف مقابل فراهم کند.

به هر حال منظور از پوشیدن لباس، لوکس و شیک بودن نیست بلکه نظم و نظافت آن مهمتر است لذا لباس باید اتو شده و بدون لک باشد، پیراهن نیز باید از رنگهای روشن و اتو شده و تمیز باشد پوشش کلی هر فرد در یک مراسم رسمی همان کت و شلوار است که معمولاً از رنگهای تیره انتخاب می شود، جورابها از رنگ خاکستری و کفشها بایستی غالباً واکس زده و مشکی باشند.

از همه اینها که بگذریم باید البسه و بدن میزبان معطر باشند و موهای فرد نیز اصلاح شده و مرتب باشد و بطور کلی بایستی هرگز در مجامع رسمی پاهایمان را از کفش ها بیرون نیاوریم و همیشه متوجه باشیم که دیگران به پوشش ظاهری ما حساس هستند و با توجه به آن در مورد ما و کارمان قضاوت می کنند پس لازم است که رنگ لباسها با رنگ کفشها و پیراهن و دیگر ملزومات ظاهری هر فردی با یکدیگر هماهنگی داشته باشند. استفاده از کراوات نیز اگر میهمانان خارجی باشند با توجه به شان و منزلت میهمانان جایز است ولی نباید استفاده از آن باعث تضعیف شان و منزلت هویت ایرانی و اسلامی باشد.

د- نحوه معرفی و آشنایی:

انسانها در برقراری ارتباطات اجتماعی خود معمولا افراد کوچکتر را به بزرگترها معرفی می کنند و کوچکترها هم پس از معرفی با طرف مقابل خود دست می دهند و از آشنایی با طرف دیگر اظهار خوشحالی می کنند.

این قضیه در مراسم ها و تشریفات رسمی نیز صادق است و بایستی رعایت شود و همچنین افرادی که به لحاظ سطح علمی، فکری و شغلی در جایگاه پائین تری قرار دارند به افراد مافوق معرفی می شوند

ولی در سطوح مساوی معمولا جوانترها به مسن ترها معرفی می شوند. معرفی افراد حتما باید با ذکر نام خانوادگی باشد نه به اسم کوچک، البته بایستی همواره به یاد داشت که حداکثر ادب و نزاکت را در هنگام معرفی به کار ببریم و نکته مهمتر آنکه مطالب فوق در همه مراحل تشریفات اعم از استقبال، حمل و نقل، اسکان، پذیرایی و بدرقه بایستی رعایت گردد.

9- برای برنامه ریزی بهتر تشریفات چه نکاتی را باید مدنظر داشت ؟

مدیر اداره روابط عمومی و یا کارشناس تشریفات به محض اطلاع از برگزاری مراسم تشریفات طی روزهای آینده باید فوراً پاسخی برای سئوالات ذیل داشته باشد یا آنها را در اسرع وقت تهیه کند تا بتواند برنامه ریزی جامع و کاملی برای مراسم داشته باشد

1- چه کسانی میهمان هستند؟

2- چه مدت زمانی میهمان هستند و زمان دقیق مراسم استقبال و بدرقه چه زمانی است؟

3- از کجا می آیند و در کجا اسکان پیدا می کنند؟

4- با خود چه چیزهایی همراه دارند و چه کسانی آنان را همراهی می کنند؟

5- چرا و به چه منظوری می آیند و موضوع میهمانی چیست؟

6- چگونه و با چه وسیله ای می آیند؟

7- چگونه و با چه وسیله ای به محل مورد نظر منتقل می شوند؟

8- چگونه و با چه وسیله ای بر می گردند؟

9- چه کسانی در مراسم استقبال و بدرقه حضور دارند؟

10- پذیرایی و برنامه غذایی آنها چگونه است؟

11- آیا هدایا و یادبودهایی لازم است تدارک دیده شود؟

- نتیجه گیری

بایستی در نتیجه گیری به این مسئله اشاره کرد که بین تشریفات و خدمات در روابط عمومی تفاوت

فاحش وجود دارد و نباید خدمات را به جای تشریفات گرفت زیرا تشریفات آن نوع از ارتباطات بصری مستقیمی

است که به شدت تحت تاثیر ارتباطات غیرکلامی است و به همین دلیل تشریفات چیزی بیشتر از میهمانداری است

هر چند عموماً تشریفات در ارتباط تنگاتنگ با میهمانان خارجی و حتی در سطحی بالاتر از آن می باشد. به این ترتیب از آنجایی که انجام وظایف تشریفات روابط عمومی چه در قبل از برگزاری مراسم رسمی و چه در حین برگزاری مراسم و حتی بعد از آن نیازمند پیش بینی و برنامه ریزی های قبلی است و مسئولیت کنترل و نظارت بر فرآیند 5 مرحله ای تشریفات در روابط عمومی همواره بر دوش کارشناس تشریفات و مدیر روابط عمومی است

لذا آگاهی این دو از آداب و معاشرت با میهمانان خارجی و حتی آموزش های قبلی دست اندرکاران امر تشریفات و استفاده از افراد با سلیقه ضروری بنظر می رسد و نباید آن را از نظر دور داشت زیرا علاوه بر آن لوازم و ابزارهای مورد نیاز برای انجام بی عیب و نقص تشریفات نظیر آب معدنی به جای پارچ آب و پرچم کشورهای مقابل و خودمان و مترجم و استفاده از میهمانداران مسلط به زبان خارجی و تهیه و تدارک غذای مناسب، امکانات ارتباطی و رعایت مسائل امنیتی و بهداشتی را نیز نباید فراموش کرد. همچنین بایستی توجه داشت که استفاده از مشروبات غیراسلامی در اینگونه مراسمات رسمی بویژه در ایران و برخی کشورهای اسلامی جایز نیست.

همچنین انجام وظایف قبل و بعد از مراسم به ویژه تهیه گزارش نهایی برای مدیر ارشد سازمان بصورت مکتوب از تمامی برنامه ها و تجربیات دست اندرکاران تشریفات و حفظ و ثبت آن را هرگز نباید از یاد برد و نکته پایانی که از همه مهمتر است آنکه کلیه امور روابط عمومی می تواند به نوعی مصداق بارز تشریفات و نمود عینی آن باشد و تشریفات خاص تنها به مذاکرات و همایش های بین المللی ختم نمی شود بلکه کلیه جلسات، همایش ها، مصاحبه ها، عزاهای، جشن ها، نمایشگاهها، سمینارها و کنگره ها که زیر مجموعه واحد مراسم در چارت وظایف روابط عمومی قرار می گیرند، تشریفات مختص به خود را دارند که بمنظور افزایش اعتبار حیثیت سازمان و جذب بیشتر مشتریان و ارباب رجوع ها با صرف هزینه های فراوان در جهت اقناع افکار عمومی یا تبلیغات اجرا می شود

تشریفات و پروتکل های بین المللی

مزیت تشریفات این است که کار دیپلماتها را آسان می کند. عمل و شغل دیپلماسی نیاز به محیطی رسمی و آرام دارد. تشریفات به ملاقاتها، مذاکرات، ضیافتها، مسافرتها و دید و بازدیدها جنبه رسمی می دهد و تعهداتی ایجاد می کند

. تشریفات حافظ و مجری مصونیتها و مزایای دیپلماتها بوده و همه جا با دیپلماسی همراه است. مانند نحوه نشست و برخاست، دید و بازدید، شرکت در جشنها و عزاداریها، انعقاد قراردادها، تقدیم استوارنامه و غیره. خلاصه در زندگی شغلی و خصوصی دیپلماتها تشریفات دخالت دارد، تکلیف را روشن می کند و دستور می دهد. تشریفات فنی است که باید همه دیپلماتها بیاموزند. اکثر قواعد و رسوم تشریفات بین المللی بوده و عرفی است و از قبل تعیین شده است.

هیچ دولتی نباید به میل خود در آن دخل و تصرفی کند. مگر در حدی که مجاز است و عرف تشریفات محدود آن را در صلاحیت دولتها می داند.

لازم به یادآوری است که همیشه دولت‌های انقلابی در آغاز با تشریفات به مبارزه برخاسته‌اند، اما به مرور به لزوم آن پی برده و از آن پیروی کرده‌اند

. به عنوان مثال حکومت چین پس از انقلاب به مدت بیست سال کوشید تا تشریفات را در آن کشور کنار گذارد، ولی بالاخره آن را مجدداً پذیرفت و در تشریفات به خیل سایر کشورها پیوست.

از آنچه گفته شد نتیجه می‌گیریم که دیپلماسی بدون تشریفات متصور نیست. قواعد تشریفات حتی در روابط دولت‌های دشمن و در حال جنگ نیز لازم‌الرعايه است.

گرچه خلاف آن نیز در سال‌های اخیر دیده شده است؛ اشغال سفارتخانه‌های خارجی در کویت توسط سربازان دولت عراق، نقض علنی قواعد بین‌المللی و مصوبات کنوانسیون‌های وین بود.

جایگاه و نقش رئیس تشریفات در وزارت امور خارجه همان‌طوری که قبلاً اشاره شد، تشریفات دیپلماتیک و ابزار سیاسی دیپلماسی است؛ بدین ترتیب ریاست تشریفات شعبه‌ی اجرایی- سیاسی وزارت می‌باشد. ریاست

تشریفات وظایف خود را مطابق با قوانین و ضوابط موجود اجرا می‌نماید.

وی باید روابط دولت خود را با دول خارجی که نمایندگان دیپلماتیک آنها در پایتخت اکر دیته شده‌اند و نیز رویه‌ی تشریفات دیپلماتیک را که دولت‌ها نسبت به نمایندگان سیاسی سایر کشورها انجام می‌دهند در نظر گرفت.

ریاست تشریفات عهده‌دار انجام وظایفی چون مسائل مربوط به اقامت کور دیپلماتیک در کشور، به خصوص سازماندهی استقبال و مشایعت نمایندگان دیپلماتیک، تنظیم مراسم تسلیم استوارنامه، نظارت بر رعایت مصوبات

دولت در ارتباط با مسئله‌ی اقامت دیپلمات‌های خارجی و پرسنل خدماتی نمایندگی‌های دیپلماتیک (ثبت

دیپلمات‌ها، مزایای دیپلماتیک، مسائل گمرکی مسافرت در کشور و غیره) اسکان، استقبال و مشایعت هیئت-

های عالی‌رتبه و نیز رجال دولتی که به کشور سفر می‌کنند، تهیه و سازماندهی برنامه‌ی اقامت و تنظیم برنامه

رجال کشورش با اعضای کور دیپلماتیک می‌باشد. شناخت کور دیپلماتیک و یا همکاری با آنها به منظور آشنایی

ایشان با زندگی و فرهنگ کشور، دعوت به مناسبت‌های مختلف سال نو، جشن‌ها، نمایشگاه‌ها، نمایش فیلم، سازماندهی سیر و سفر و سخنرانی‌ها از جمله وظایف ریاست تشریفات به شمار می‌رود.

انجام تدابیر ضروری تشریفاتی در جشن‌های دولتی و دیگر مناسبت‌ها، پذیرایی کور دیپلماتیک در ضیافت‌ها، دادن هدایا و غیره، ارائه‌ی پیشنهادهای لازم به وزارت امور خارجه در ارتباط با روزهای تاریخی و حوادث مربوط به کشورهایی که با آنها روابط دیپلماتیک وجود دارد، تبریكات به مناسبت روزهای ملی، تسلیت و انتخاب هدایا نیز در حیطه‌ی وظایف ریاست تشریفات قرار دارد.

یکی از خصوصیات کار رئیس تشریفات آن است که در حین اجرای وظایف تشریفاتی مربوط به فعالیت وزارت امور خارجه عهده‌دار وظایف تشریفات دولتی نیز می‌باشد.

ریاست تشریفات نقش تشریفاتی دولتی را به خصوص هنگامی عهده‌دار است که مسائل مربوط به پذیرایی از هیات‌های خارجی را در سطح عالی (هیئت‌های دولتی) انجام می‌دهد. یکی از پرمسئولیت‌ترین فعالیت‌های ریاست تشریفات، هنگام رسمیت بخشیدن به حفظ و توسعه مناسبات و معاشرت‌های دیپلماتیک، به خصوص فعالیت آن در ارتباط با اقامه کور دیپلماتیک صورت می‌گیرد.

ریاست تشریفات در فعالیت عملی خود وظیفه‌ی سیاسی مهمی را انجام می‌دهد که از قواعد حقوق بین‌المللی به خصوص کنوانسیون وین در ارتباط دیپلماتیک سال **1961** در مورد کور دیپلماتیک مقیم سرچشمه می‌گیرد. همچنان ریاست تشریفات باید جدا به این نکته توجه نماید که کور دیپلماتیک به قوانین کشور احترام گذارد. باید در نظر داشت که مصونیت در قبال صلاحیت قانونی و مصونیت اماکن مأموریتی و اسناد و آرشیو، اگر چه از حقوق قراردادی شناخته شده است، ولی این به هیچ وجه بدان معنی نیست که دیپلمات خارجی می‌تواند قوانین کشور مقیم را نادیده بگیرد.

کنوانسیون وین که قبلاً بدان اشاره شد، حکم می‌کند که اشخاصی که از امتیازات و مصونیت‌های دیپلماتیک بهره‌مند هستند، مکلف به رعایت قوانین و مصوبات کشور مقیم می‌باشند و این مزیت‌ها صرفاً به خاطر مصلحت انجام وظیفه است نه آنکه قصد باشد فرد یا گروهی را از امتیازات خاصی بهره‌مند سازند.

نقش تشریفاتی سفارت از مشاغل مهم و وقت گیر سفارت است. سفیر به عنوان نماینده‌ی کشور فرستنده باید در بعضی مراسم دولت پذیرنده، حضور داشته باشد. نخستین وظیفه‌ی تشریفاتی سفیر، انجام مراسم استوارنامه است که در کشورهای مختلف طبق سنن و رسوم محل تفاوت دارد.

شرکت سفیر به عنوان نماینده‌ی رئیس کشور فرستنده در بعضی اعیاد رسمی، مراسم استقبال و بدرقه‌ی روسای کشورهای خارجی، جشن‌ها و عزاداری‌ها، امضای دفاتر یادبود و ضیافت‌هایی که رئیس دولت پذیرنده در آنها شخصاً حضور می‌یابد ضروری است. سایر اعضای سفارت نیز به تعداد کم یا بیش به مناسبت‌های مختلف می‌باید در مراسم حضور یابند.

سفیران و بعضی از اعضای سفارت ضرورتاً باید در جشن‌ها و ضیافت‌هایی که از طرف همکاران دیپلمات آنها ترتیب داده شده نیز شرکت نمایند. با توجه به تعداد کثیر کشورهای و سفارت‌ها و با در نظر گرفتن اینکه هر کشور یک روز ملی رسمی دارد و معمولاً در این روز جشن گرفته و از بسیاری از اعضای هیأت دیپلماتیک دعوت می‌شود و شرکت در این جشن‌ها از نظر تشریفاتی ضروری است، می‌توان به تعداد روزها و ساعاتی که باید صرف انجام این وظیفه شود پی‌برد.

آنچه گفته شد، مربوط به مراسمی است که از طرف دولت پذیرنده و مقامات خارجی برپا می‌شود. علاوه بر اینها مراسم مختلف مربوط به کشور فرستنده و اتباع نیز هست که حضور سفیر یا اعضای سفارت را ایجاب می‌کند. مثلاً شرکت در نمایشگاه‌ها و یا افتتاح بعضی گردهمایی‌ها و یا حضور در بعضی مراسم خصوصی یا اجابت دعوت‌های اتباع و غیره.

از امور تشریفاتی سفارت، سفرهای رسمی و غیر رسمی مقامات و شخصیت‌های کشور فرستنده به کشور پذیرنده و بالعکس است.

در سفرهای رسمی خصوصاً در مورد سران کشورها و نخست‌وزیران، از مدت‌ها قبل باید برنامه‌ریزی کرد و از لحاظ بدرقه، محل اقامت، نوع مهمانی‌ها، غذاها، انتخاب مدعوین و تعداد آنها، دیدار و بازدید از اشخاص و

مؤسسات، مسافرت‌های داخلی، تبادل هدایا و نظایر آن، پیش‌بینی‌های لازم را نمود که کوچکترین نکته فراموش شده ممکن است عواقب ناخوشایندی داشته باشد.

امور تشریفاتی در سفرهای سران کشور و مقامات بالا، بسیار پیچیده و دقیق است و در هر مورد، محل سکونت، ضیافت مدعوین، دیدارها و سفرها و غیره تغییر می‌کند.

. نکته‌ی مهم و قابل ذکر در مسائل تشریفاتی این است که امور تشریفات اگر درست و به دلخواه انجام شود، کسی متوجه دشواری و دقت آن نمی‌شود؛ ولی به محض آنکه کوچک‌ترین اشتباه در مسائل جزئی تشریفات روی دهد، موضوع اهمیت پیدا می‌کند.

شواهد و مثال‌های بسیاری درباره‌ی مواردی که یک اشتباه یا یک فراموشی سفارت و یا مقامات محلی موجب برهم خوردن نظم تشریفاتی شده است.

مسئولیت سفارت در مسائل تشریفاتی بسیار است و دقت زیاد لازم دارد. در پایتخت‌های بزرگ که تعداد نمایندگان و نمایندگی‌ها زیاد است و رفت و آمدهای رسمی بسیار می‌باشد، عملاً از تشریفات و تعهدات و قیود تشریفاتی نیز کاسته می‌شود؛ زیرا در غیر این صورت سفارتخانه‌ها کارشان منحصراً مصروف به امور تشریفاتی می‌گردد و از سایر امور باز می‌مانند.

تشریفات بخش مهمی از روابط دیپلماتیک است درست به همین دلیل است که دانشجویان رشته‌های روابط بین‌الملل؛ دیپلماسی و رشته‌های مرتبط چند واحدی در همین خصوص می‌گذارند چه بسا بسیاری از دانشجویان در پایان مقطع تحصیلی حتی پایان نامه‌های خود را در همین زمینه می‌نویسند.

در واقع تشریفات در بطن دیپلماسی جای دارد تشریفات کار دیپلمات‌ها را آسان می‌کند به ملاقات‌ها، مذاکرات، ضیافت‌ها، مسافرت‌ها و دید و بازدیدها جنبه رسمی داده و تعهداتی را ایجاد می‌کند. تشریفات حافظ و مجری مصونیت‌ها و مزایای دیپلمات‌هاست و همه‌جا با دیپلماسی همراه است مانند نحوه نشست و برخاست، دید و بازدید، شرکت در جشن‌ها و عزاداری‌ها، انعقاد قراردادهای، تقدیم استوار نامه‌ها و غیره دخالت

دارد تکلیف روشن می کند دستور می دهد. اما بعضی وقت ها اتفاقاتی آن هم در سطح سران کشورها رخ می دهد که مغایر رفتارهای تعریف شده آداب و رسوم تشریفات دیپلماتیک است

پذیرایی رسمی و انواع ضیافت های دیپلماتیک :

معمولاً مقصود از پذیرایی یا میهمانی گذراندن اوقات دلپذیر و سرگرمی برای میهمانان و ارائه تصویری دوست داشتنی و تحکیم روابط دوستانه شخصی می باشد ولی در مورد میهمانی ها و پذیرایی های دیپلماتیک ضمن این که چنین مقصودی منظور نظر است ولی هدف اصلی با پذیرایی های شخصی متفاوت است و شاید بتوان هدف پذیرایی های دیپلماتیک را با خصوصیات زیر مشخص نمود :

الف) دادن تصویری بهتر از کشور متبوعه دیپلمات میزبان

ب) کسب اطلاعات مشروع و اطلاع از عقاید و نظرات اشخاص مقیم در محل ماموریت و سایر دیپلماتها

ج) ایجاد روابط دوستانه و برقراری ارتباط و تماس با کسانی که روزی ممکن است بدرد بخورند .

ت) فراهم آوردن موجباتی برای این که همسران دیپلماتها بتوانند روابط آشنایی سالم با همدیگر برقرار می کنند و در زمینه های مشترک با حرفه شوهران خود بگونه معقولی هماهنگ شوند و احتمالاً در جوو حال معاشرتهای دیپلماتیک بتوانند تا حدی عصای دست همسران خود باشند . ضمن اینکه از فشار عزت و انزوا که معمولاً در دیار غربت برای خانواده دیپلمات مشکل روحی و عاطفی ایجاد می کند و غیر مستقیم در کارایی دیپلمات اثرات منفی به جای می گذارد ، اجتناب شود .

صرف نظر از موارد فوق در میهمانی های دیپلماتیک سفرا و دیپلماتیک ارشد قادر خواهند بود مطالبی را که نمی توانند و یا نمی خواهند به طور رسمی و یا کتبی با وزارت خارجه کشور متوقف فیه مطرح نمایند به گونه ای غیررسمی به گوش آنان برسانند و عکس العمل های احتمالی را ارزیابی نمایند به عبارت دیگر این گونه مناسبتها مکان مناسبی برای استخراج مطالبی که باید در آینده مطرح شوند می باشد.

با توجه به مراتب فوق می توان چنین نتیجه گرفت که پذیرایی و میهمانی قاعده و قانون لایتغیری که در کلیه زمان ها و مکان ها اعتبار داشته ندارد و بر حسب هر کشوری با توجه به خصوصیت فرهنگی ، قومی ، آداب و سنن و اعتقادات مذهبی ممکن است تغییر کند ولی از مجموعه عملکردها و تجربیات دیپلماتیک می توان آدابی را برای تشریفات این گونه مناسبت ها استخراج کرد که اکثر کشورها درصد زیادی از آن را رعایت می کنند و عدول از آنان اگر در عرف دیپلماتیک عجیب هم نباشد برای بعضی غریب جلوه خواهد کرد و برای واداشتن دیگران به تبعیت از رویه های جدید حداقل مدت زمانی به طول خواهد انجامید و محتاج توضیح و یا آموزش دیگران خواهد بود .

آنچه در این بخش در خصوص پذیرایی های رسمی و ضیافت دیپلماتیک و نحو شرکت دیپلماتها و بانوان ونوع لباس مورد استفاده در میهمانی های رسمی نوشته شده جهت اطلاع و آشنایی دیپلماتهای جوان خارجی که در مرکز آموزش های دیپلماتیک وابسته به وزارت امور خارجه جمهوری اسلامی ایران آموزش می بینند می باشند تا آگاه باشند که در صورت دعوت به میهمانی ها در کشورهای دیگر احتمالا با چه رفتارهایی مواجه خواهند بود و الا جمهوری اسلامی ایران دستورالعمل های خاص خود جهت چگونگی شرکت در ضیافت ها و نحوه لباس پوشیدن و رفتار در محافل دیپلماتیک را دارد که بر حسب موازین اسلامی تنظیم شده است

1. میهمانی ناهار :

در فاصله بین ساعت **12** تا **15** معمول است رایج ترین زمان آغاز آن ساعت **12** تا **13** است. منوی ناهار با در نظر داشتن سنت ها و عرف و عادات رایج در محل تدارک گردیده متشکل از یک یا دو نوع غذای سرد، یک نوع غذای گرم از ماهی ، غذایی گرم از گوشت قرمز و شیرینی جات به عنوان دسر می باشد . نکته.

البته سرو غذاهای سرخ کرده در روغن در میهمانی ناهار توصیه نمی شود. چرا ؟

چون نیمی از روز باقی مانده است و در برنامه کاری یک دیپلمات فعال ، معمولاً بعد از مهمانی نهار شرکت در جلسات رسمی و کنفرانس های مطبوعاتی ، یا نشست ها و بازدیدهای مختلف قرار دارد صرف غذاهای سرخ شده در روغن به دلیل ترکیبات سنگین روغن باعث خواب آلودگی و سنگینی می شود .

در بعضی از کشور ها نهار فقط به یک نوع غذای سرد، یک نوع غذای گرم (اکثراً گوشت قرمز) و شیرینی جات محدود می شود .سرو کردن غذای اول (سوپ) در میهمانی نهار معمولاً جای ندارد ، اگر چه سرو کردن آن اشتباه نخواهد بود بعد از پایان نهار سرو قهوه یا چای توصیه می گردد .

بعد از صرف غذا مهماندار و خانمش از پشت میز برخاسته ، میهمان را به اطاق دیگر برای صرف قهوه و یا چای دعوت می نمایند .میهمانی نهار معمولاً یک ساعت و نیم(90دقیقه) به طول می انجامد ، که حدود یک ساعت(60 – 50 دقیقه) در سر میز خواهند بود و پس از آن چای و یا قهوه مناسب است .

لباس مهمانان در میهمانی نهار در اکثر حالات لباس معمولی بوده ولی در حالات جشن معمولاً شکل لباس در کارت دعوت خاطر نشان می گردد

2. میهمانی چای :

معمولاً از ساعت 16 تا 18 ترتیب داده می شود و عموماً مخصوص خانم ها است، مثلاً خانم وزیر امور خارجه برای خانم های روسای نمایندگی های دیپلماتیک ، خانم سفیر برای خانم سفرای دیگر و امثال آن و ... ترتیب می دهند . امکان دارد که در میهمانی چای از آقایان هم دعوت به عمل آید در بعضی از کشورها مثلاً ترکیه ، این نوع دعوت به افتخار میهمانان عالی مقام از جانب رجال دولتی برگزار می شود .

برای میهمانی چای نظر به تعداد مهمانان یک و یا چند میز فراهم می شود ، شیرینی جات و کیک و میوه ، خوراکی های شیرین و آب میوه و آب معدنی روی آن چیده می شود ساندویچ ، خاویار و پنیر از چای کمتر سرو می گردد و اگر هم سرو شود به مقدار بسیار کم خواهد بود . دعوت چای معمولاً یک ساعت و نیم طول می کشد .

3. ژورفیکس :

این نوع دعوت را معمولاً خانم وزیر امور خارجه یا عضو دیگر حکومت یا خانم سفیر یک بار در هفته و در همان روز و همان ساعت در تمام فصل بهار ، تابستان، پاییز ، زمستان ترتیب می نماید . دعوت نامه های مربوطه (در مثلاً چهارشنبه ها ، پنج شنبه ها ، جمعه ها) در آغاز فصل یک مرتبه فرستاده می شود و تا پایان فصل دعوت اعتبار دارد . در صورتی که اطلاعیه خاصی در مورد قطع آن واصل نگردد کسانی که دعوت شده اند می توانند بدون تجدید دعوت در آن حاضر شوند . درمورد مدت زمان و غذا و شکل لباس این نوع دعوت با میهمانی چای تفاوتی ندارد . اغلب این دعوت ها شکل شب نشینی های موسیقی یا ادبی را به خود می گیرد . در دعوت نوع ژور فیکس، آقایان را هم می توان دعوت کرد .

همچنین ادارات دولتی و وزارت خانه ها نیز می توانند (ژورفیکس) ترتیب دهند مثلاً ریاست تشریفات وزارت امور خارجه در روزهای معین می توانند فیلم سینمایی برای کور دیپلماتیک نمایش دهد و یا وزارت بازرگانی برای وابستگان بازرگانی مجالس مشابهی ترتیب دهد .

4. ضیافت های نوع (کوکتل) یا (الا فورشت):

این نوع مجالس ضیافتی است که به صورت ایستاده و بدون نشستن در سر میز برگزار می شود و از نظر خصلت سازماندهی و چگونگی ترتیب دادن با هم فرق نداشته در فاصله زمانی ساعت **17** تا **18** (ساعت ، **17/30** یا **18**) آغاز گردیده و دو ساعت (**120** دقیقه) طول می کشد . غذاهای مختلف یعنی غذاهای سرد شیرینی و میوه در آن سرو می شود . گهگاه غذاهای گرم نیز در آن سرو می شود . غذاها نباید سنگین (چرب) و زیاد بوده و برای صرف نیازی به کارد و قاشق باشد و وسایل و ادوات یکبار مصرف مناسب تر است .

همانطور که قبلاً اشاره شد دعوت های نوع کوکتل یا (الا فورشت) به صورت ایستاده ترتیب داده می شود میهمانان به میز نزدیک گردیده در بشقاب ها غذای خود را اخذ نموده از میز دور می شوند تا میهمانان دیگر امکان گرفتن غذا را داشته باشند، میز غذا در وسط سالن با فاصله ای کم از دیوار قرار می گیرد تا پیشخدمتان

بتوانند از آنجا عبور کنند مرکز سالن اطاق باید در اختیار میهمانان باشد، در این حال ممکن است غذاها در سینی توسط پیشخدمت ها بین مدعوین گردانیده شوند. لباس در این ضیافت بسته به حالت گوناگون معمولی و ندرتاً اسمو کینگ و یا بر اساس تذکر مشخص در کارت دعوت می باشد .

5. شام نشسته :

میهمانی های شام نشسته ، تشریفاتى ترین نوع ضیافت بوده که در فاصله زمانی از ساعت 20 تا 21 (ساعت 20/30 و یا 21) آغاز می گردد . منوی شام مربوط به سنن و غذاهای محلی بوده و معمولاً شام شامل یک یا دو نوع غذای سرد مختصر (آنتره) ، سوپ ، یک غذای دریایی و امثال آن (غذای اول) و یک نوع غذای گرم از گوشت قرمز(غذای اصلی) و شیرینی جات به عنوان دسر می باشد بعد از شام قهوه یا چای سرو می گردد و سیگار برگ برای کسانی تمایل داشته باشند تعارف خواهد شد .

شام معمولاً دو یا سه ساعت (حدود 150 دقیقه) طول می کشد به طوری که معمولاً یک ساعت(60 دقیقه) در سر میز شام گذشته و باقی وقت در سالن سپری می شود . شکل لباس بر حسب تذکر مشخص در کارت دعوت لباس تیره و یا سیاه ، اسمو کینگ یا فراگ و برای خانم ها لباس شب می باشد .

در بعضی موارد رسمی بعد از شام دعوت های نوع کوکتل یا الا فورشت به عمل می آید در این نوع دعوت میهمانانی که در ضیافت شام حضور داشته اند بعد از ختم غذا به مهمانی کوکتل یا الا فورشت می روند که در آن مهمانانی که فقط به این نوع پذیرایی دعوت شده اند حضور دارند این نوع میهمانی هنگامی ترتیب داده که رجال دولتی بلند مرتبه طراز اول و هیئتی که توسط چنین شخصی رهبری می شود به کشور دعوت شده باشند و به افتخار ایشان ضیافت شام ترتیب داده شود

6. شام بوفه :

تفاوت این نوع میهمانی با ضیافت شام در این است که در شام بوفه مهمانان 6 - 5 نفر سر میزهای جداگانه می نشینند و سرو غذا با اصول سلف سرویس صورت می گیرد. میهمانان خوراکی ها را که روی میزهای جداگانه گذاشته شده بر می دارند این نوع دعوت نسبت به ضیافت شام معمولی کمتر رسمی می باشد. نوع لباس بر حسب مورد ذکر شده در کارت دعوت تعیین می گردد.

7. شام دوم :

این نوع ضیافت از ساعت 21 به بعد آغاز می شود و منوی غذا در این میهمانی با منوی ضیافت شام نشسته تفاوتی ندارد. نوع لباس ، کت و شلوار سیاه ، اسموکینگ یا فراگ بوده و برای خانم ها لباس شب تعیین می گردد.

8. دعوت به نمایش فیلم و شب نشینی های موسیقی و ادبی ، شب نشینی های دوستانه و میهمانی برای

بازی شطرنج و بریج که جنبه قمار نداشته باشند و انواع دیگر مسابقات نیز معمول است. این نوع دعوت ها قاعدتاً با غذای سبک همراه است. شکل لباس در این میهمانی ها معمولی و برای خانم ها کت و دامن و یا لباس بلند می باشد.

در تدارک ضیافت های دیپلماتیک باید دقت زیادی مبذول داشت . در تحقق این امر موارد زیر باید کاملاً مورد توجه قرار گیرند . انتخاب نوع ضیافت های ناهار ، شام نشسته ، شام دوم ، ترتیب میز ، تدارک سالن پذیرایی ، ترتیب سرو غذا سر میزها و خدمت به مهمانان ، تهیه و ترتیب کروکی میز دعوت از اهمیت خاصی برخوردارند که سفیر و یا رییس تشریفات باید کنترل و نظارت نهایی را شخصاً بر آن داشته باشد که در بخش دیگر مشروحاً به آن پرداخته خواهد شد

• تقدم و تأخر و ارزش های پروتکلی :

برای این که بخواهید ترتیب یک میهمانی اعم از کوکتل ، صبحانه ، نهار و یا شام چه به صورت بوفه و یا به صورت نشسته بدهید ، اولین قدم آنست که حتی المقدور روزی را که برای میهمانی خود انتخاب می کنید مصادف با یک روز و یا مناسبت ملی و یا عزاداری مذهبی کشور محل مأموریت نباشد .

پس از آن باید به کشیدن کروکی میز نهار و یا شام و یا در نظر گرفتن افرادی که انتظار دارید در میهمانی شما شرکت نمایند و همچنین تدارکات کارت دعوتی که حتی المقدور **15** روز قبل از موعد باید بدست میهمانان برسد مبادرت نمایند . در انتخاب میهمانان باید دقت نمایید که بین دو و یا چند نفر از میهمانان نوعی تضاد و یا خصومت چه از نظر شخصی ، سیاسی و یا اجتماعی وجود نداشته باشد ، همچنین شخصاً نظارت نمائید که تقدم و تأخر و محل نشستن آنها درخور شأن و مقام و منزلت آنان به گونه ای که قواعد تشریفات ایجاب می نماید باشد .

اگر میهمانان فقط از بین دیپلماتها باشند کار شما آسانتر خواهد بود زیرا تنظیم تقدم و تأخر بر حسب مقام سیاسی که در دفترچه دیپلماتیک محل ثبت شده است کار مشکلی نیست (احتمالاً ممکن است وابسته های تخصصی که معمولاً در کشور خودشان دارای پست های قابل توجهی بوده اند و عموماً سن و سالی دارند مشکل آفرین باشند) ولی معمولاً مشکل از آنجا بروز می کند که چند نفر از شخصیت ها و مقامات محلی غیر دیپلمات را در جمع میهمانان خود داشته باشید . زیرا بسیاری از مقامات محلی درجه ارشدیت آنها از نظر تشریفات به طور دقیق روشن نیست و بر حسب کشور و یا خود فرد و یا میزان نفوذ و توانمندی او در هرم قدرت کشورش و میزان تأثیر گذاری آنها در مقامات طراز اول کشور توقعاتی ایجاد می نماید که تشخیص آن همواره برای میزبان مقدور نیست . چه بسا مثلاً نشان دادن سر دبیر یک روزنامه را که احتمالاً سوابق سیاسی و یاحزبی و یا حتی عضویت در کابینه را داشته است و شاید بالقوه توانایی تغییر وزیر کابینه را دارد زیر دست یک مدیرکل یک وزارتخانه تخصصی موجب گله مندی و کدورت و لوث هدفی که از میهمانی دارید شوید .

در چنین مواردی هوشمندی شما در انتخاب و ترکیب میهمانان نقش مهمی دارد ولی در بسیاری از موارد میزبان امکان مانور زیادی در انتخاب میهمان ندارد مانند موردی که شما مجبور هستید به افتخار یک وزیر از کشور متبوعه تان و شخصیت های همراه او که طبق یک برنامه خارج از اختیارتان به شما تحمیل شده اند و ترکیب نامأنوسی از شخصیت ها و مقامات و افراد متفاوت می باشند با تعدادی از بازرگانان و ارباب جراید و مقامات رسمی محلی و نمایندگان پارلمان کشور محل مأموریت یک مهمانی شام ترتیب بدهید و همه را سر یک میز بنشانید .

در چنین مواردی حداقل می توان گفت که دیپلماتهای ارشد (سفرا و رایزنان) و مقامات وزارت امور خارجه چه از کشور متبوع خود و چه از طرف کشور میزبان در اولویت قرار می گیرند. در مورد شخصیت های اجتماعی و مدیران بخش خصوصی و امثالهم ، قاعده کلی آن است که سن و سال آنان باید رعایت شود . در مواردی که دچار تردید هستید باید از اداره تشریفات محل مأموریت و همچنین تشریفات کشور متبوع خود لیست تقدم و تأخر و اولویت های تشریفات را جویا شوید

• **ترتیب نشستن میهمانان در ضیافت های ناهار یا شام نشسته :**

به هر حال اگر مهمانی یا ضیافت به گونه ای است که مدعوین همه بدون حضور همسران خود در آن شرکت می کنند و میزبان یک نفر است در چنین صورتی میزبان در یک میز مستطیل شکل در عرض میزی که دیدی به مدخل ورودی سالن داشته باشد خواهد نشست و بالاترین مقامی که در آن میهمانی حضور دارد، در سمت راست میزبان و دومین فرد عالی رتبه در سمت چپ خواهند نشست و نفر سوم به ترتیب در سمت راست در صندلی دوم دورتر از میزبان و نفر چهارم به ترتیب تقدم تشریفات در سمت چپ در دومین صندلی جای داده خواهند شد و به همین ترتیب تا آخر به حسب اولویت تشریفات محل نشستن میهمانان تعیین خواهد شد .

در چنین میزی باید تعداد میهمانان به گونه ای انتخاب شوند که عرض مقابل اشغال باشد به عبارت دیگر تعداد میهمانان باید فرد انتخاب شود که با احتساب خود میزبان مجموعاً به تعداد زوج باشند و عرض قابل میزبان اشغال گردد. مانند تصویر زیر :

(اعداد ، اولویت ها و ارزش پروتکلی را تعیین می کند)

در ترکیب چند میز گرد توجه کنید میهمان به ترتیب تقدم و تأخر در میز های شماره بندی شده مستقر شوند و حتی المقدور باید سعی شود در هر میز یک نفر از جانب میزبان حضور داشته باشد (مثلاً اگر سفیر میهمانی می دهد در سر هر میز یک نفر از رایزنان و یا سایر صاحب منصبان می نشینند)

به هر حال بعد از سرو دسر معمولاً آقای میزبان طی سخنرانی کوتاه یک الی دو دقیقه ای از حضور میهمانان تشکر می کند و از اینکه او و همسرش چقدر مفتخر شده اند (و اگر مقدور باشد با یک لطیفه ظریف و خوشایند و یا نکته سنجی که به ظرافت و قابلیت میزبان و زمان و مکان بستگی دارد) به صحبت هایش خاتمه می دهد .

البته اگر میهمانی به افتخار شخصیت و یا فرد معینی باشد در صحبت به تعارفات و خاطراتی که مربوط به میهمان افتخاری و یا کشور او باشد اشاره می شود میهمان افتخاری سپس در جواب باید سخنان کوتاهی ایراد نموده و تشکر نماید . در میهمانی هایی که شخصیت های طراز اول نظیر پادشاهان ، روسای جمهور و نخست وزیران دو کشور حضور دارند معمولاً متن سخنرانی سر میز شام قبلاً در اختیار طرف مقابل قرار می گیرد و یا رئوس مطالب آن به اطلاع می رسد تا میهمان بتواند سخنان خود را با توجه به آن تنظیم نماید . در این سخنرانی ها سعی می شود به وجوه اشتراک و جنبه های مثبت روابط اشاره شود و از انتقاد و سخنان نیشدار حتی المقدور اجتناب گردد و اگر ناگزیر باید اشاراتی به بعضی جنبه های نامطلوب بشود حتی المقدور باید سعی شود در قالب و رنگ و لعاب دیپلماتیک پوشانیده شوند .

در آخرین لحظه ها ممکن است در یک میهمانی شام نشسته بنا به یک ضرورت غیر مترقبه یک و یا چند نفر از مدعوین از حضور در میهمانی عذرخواهی نمایند لذا سفیر و یا میزبان باید از قبل پیش بینی چنین وضعیتی را

بنماید و از یکی از اعضاء نمایندگی خود و همسرش و یا یک زوج دیگر از دوستانش بخواهد که به او یاری نماید و جای خالی را پر نمایند .

ممکن است مواردی پیش آید که یکی از دیپلمات های عضو یک سفارتخانه مثلاً نفردوم یک سفارتخانه ، میهمانی شامی با حضور سفرای سایر کشورها یا همطرازان خود بدهد که در آن سفیر کشور خود که سمت ریاست وی را نیز دارد دعوت نماید .اگر چه سفیر خود در حقیقت نوعی میزبان نیز هست ولی رسم دیپلماتیک در این گونه موارد این است که با سفیر خودی همانگونه که با وزیر خارجه و یا رییس کشور از نمایندگی کشور می نماید و تشریفات و رفتار باید به همان گونه باشد خود در خارج دیدار

نکته ای که ذکر آن اینجا لازم است (اگر چه قاعده عام است ولی در میهمانی ها تأکید خاصی لازم دارد) رعایت حضور در سر وقت است . اگر میهمانی به افتخار شما ترتیب داده می شود باید حتی یک و یا دو دقیقه هم زودتر در محل حاضر شوید به نحوی که هیچ یک از میهمانان نباید قبل از میهمان افتخاری وارد شوند . در مدخل درب ورودی و در کنار میزبان ، میهمانان باید بتوانند به شما سلام بگویند اگر میهمان افتخاری هستید بعد از شام و دسر و صرف چای و یا قهوه سعی کنید اولین نفری باشید که میهمانی را ترک می گویند زیرا دیگران هر چند هم عجله در ترک میهمانی داشته باشند مادام که میهمان افتخاری در مجلس حضور دارد خود را مقید

می دانند که سالن را ترک نکنند حتی اگر کار لازم و ضروری داشته باشند این عمل را خلاف نزاکت و عملی غیردیپلماتیک تلقی می نمایند.

هنگام برگزاری میهمانی شام خانم و آقای میزبان در مدخل ورودی سالن به میهمانان خوش آمد خواهند گفت و تازه وارد را به یک و یا دو نفر از میهمانان قبلی معرفی خواهند کرد و توجه کنید که در رأس ساعتی که میهمانان را دعوت کرده اید در سالن حضور داشته باشید و گرنه بعد از ورود میهمانان وارد سالن شدن خارج از نزاکت دیپلماتیک است .

حدود یک ربع و حداکثر نیم ساعت از ساعتی که برای میهمانی شام تعیین شده است (معمولاً بین ساعت

7:30 تا 8 شب) میزبان باید در مدخل ورودی سالن بایستند و از میهمانان استقبال نمایند .

اگر مدعوین به عذر و یا دلیلی دیرتر به محل میهمانی رسیدند، بایستی در داخل جمعیت میزبان را بیابد و از او به خاطر تأخیر عذرخواهی کند که البته میزبان در همان جا وی را به چند نفر از میهمانان معرفی خواهد کرد .

میهمانان قبل از ورود به اطاق غذا خوری در سالن مجاور با نوشیدنی های مختلف بر حسب فرهنگ محل پذیرایی خواهند شد .

در این پذیرایی که عموماً به صورت ایستاده بوده و به منظور معارفه میهمانان و گپ زدن آنها صورت می گیرد

(به استثناء نوشیدنی سرو نمی شود و حدود یک **Snake** بر خلاف کوکتل هیچ غذا و خوراکی مختصر)

ساعت طول خواهد کشید و کشیدن سیگار اشکالی ندارد. بعد از آماده شدن شام ، خانم میزبان از میهمانان درخواست خواهد نمود که به سالن غذاخوری بروند .

نزاکت ایجاب می نماید که آقایان هنگام نشستن سر میز شام صندلی بانویی که در سمت راست ایشان خواهد

نشست کمی از میز عقب بکشند و وی را درنشستن یاری نمایند و باز نزاکت ایجاب می نماید که به هنگام صرف

شام گاهی با میهمان راست و گاهی با میهمان سمت چپ خود صحبت کنند و حتماً لازم نیست که زمینه

صحبت مشترک و یا سابقه آشنایی و یا سمپاتی خاصی وجود داشته باشد یک دیپلمات همواره باید آمادگی

داشته باشد که حرفهای بی ضرر و یا خاطرات جالب و شیرین و یا کلمات دلپذیر را بر حسب مورد با مخاطب

خود که شاید در ته قلب خود انگیزه و علاقه ای هم برای چنین مصاحبتی نداشته باشد مطرح سازد .

منوی غذا بسته به سلیقه و اوضاع و احوال و شرایط عمومی میهمانان خواهد بود ولی آنچه مسلم است صرفاً

ذائقه میزبان ملاک نیست بلکه رعایت رژیم غذایی میهمانان و یا اعتقادات مذهبی و عادات و سنن آنان حتماً

باید مورد توجه قرار گیرد . به طور مثال غذای تند و چاشنی دار که احتمالاً مورد علاقه خودتان هم هست برای

کسانی که سابقه بیماری قلبی و گوارشی دارند و یا استفاده از گوشت گاو برای میهمانان هندی که به لحاظ

اعتقادات مذهبی معمولاً از چنین گوشتی استفاده نمی نمایند دور از نزاکت و ظرافت بوده و احتمالاً ممکن است مشکل آفرین باشد.

در حین مراحل مختلف صرف شام سیگار کشیدن حتی اگر زیر سیگاری هم روی میز باشد روش مطلوبی نیست

در خلال صرف شام و صحبت ها این وظیفه میزبانان است که نظارت کنند که چند نفر منحصرأ میدان دار صحبت نباشند و یا یک و یا چند نفر در انزوا و سکوت به سر برند . بر حسب مهارت ها و ظرافت های میزبانان روش مودبانه عوض کردن موضوع صحبت به مسائلی که تمامی حضار بتوانند در بحث و صحبت مشارکت داشته باشند فرق می کند . در پایان صرف دسر و تکمیل شام نشسته و قتی همگان غذا خوردن را به پایان رسانیدند ، بانوی میزبان باید توجه نماید که ارشد بانوان (از نظر ارزش پروتکل) غذای خود را تمام کرده باشد و پس از حصول اطمینان از جای خود بر می خیزد و این علامتی خواهد بود برای دیگران که از سر میز برخیزند. این بدان معنی است که هیچ یک از میهمانان به بهانه هایی نظیر سیگار کشیدن ، تماشای یک منظره بدیع از پنجره، دادن یک یادداشت به دیگری و یا امثال آن قبل از خانم میزبان نباید میز شام را ولو موقتاً ترک نماید .

در سالن پذیرایی مجاور چای و قهوه و سیگار برگ تعارف خواهد شد و حوالی ساعت **10:30** الی **11** شب میهمان ارشد میهمانی را ترک خواهد کرد و دیگران اگر مایل باشند بعد از خداحافظی خواهند نمود اگر دیپلمات عضو سفارتخانه ای هستید که همراه سفیر خود در یک میهمانی شرکت کرده اید توجه خواهید نمود که جز در موارد اضطراری به هیچ وجه نباید قبل از سفیر و یا رییس خود میهمانی را ترک کنید حتی اگر سفیر به دلایل شخصی ایجاب نماید که مدت زمان طولاتی در میهمانی باشد .

معمولاً سفیران و یا شخصیت های بسیار مهم را به هنگام ترک میهمانی باید تا سوار شدن به اتومبیل اسکورت و

بدرقه کرد ولی سایرین در حد ورودی سالن خداحافظی خواهند نمود

بعد از گذشت دو یا سه روز از میهمانی در پاره ای از کشور ها متداول است که کارت ویزیت خود را با علامت تشکر برای میزبان می فرستند و یا اگر بخواهند اهمیت و توجه بیشتری قائل شوند طی یک نامه دو الی سه سطری مراتب امتنان خود را ابراز می دارند . البته در پاره ای موارد که مایل باشید از میزبان با دسته گلی تشکر کنید ، توجه خواهید نمود که بر خلاف میهمانی های خصوصی، در میهمانی های رسمی دیپلماتیک متداول نیست که دسته گل را همراه خودتان ببرید و شخصا به خانم میزبان تسلیم کنید بلکه یا قبل از میهمانی و یا فردای آن روز توسط راننده یک دسته گل و یا سبد گل که کارت ویزیت شما را داشته باشد به آدرس میزبان ارسال نمایید .

• **تنظیم لیست مدعوین و نحوه ارسال کارت های دعوت :**

یکی از عناصر مهم تدارک ضیافت، تنظیم لیست میهمانان می باشد چنانکه قبلاً اشاره شد ضیافت های دیپلماتیک همواره دارای ماهیت سیاسی هستند و بدین جهت ترتیب لیست باید به عهده دیپلمات مسئول و با تجربه ای واگذار شود و از طرف رییس اداره ای که دعوت را ترتیب می دهد تصویب گردد . در تهیه این لیست قبل از هر چیز باید تعداد میهمانان مورد نظر را مشخص نمود . این تعداد نباید از امکانات عادی تأمین خدمات و اندازه سالنی که دعوت در آن ترتیب داده می شود تجاوز کند. در این حال احتمال شرکت نکردن برخی از میهمانان را نیز باید در نظر گرفت . در تنظیم لیست میهمانان خارجی قبل از همه نمایندگان مقامات رسمی ، کوردیپلماتیک و در صورت صلاحدید نمایندگان مجامع اجتماعی هم گنجانده می شود . بجاست تا در ضیافت نهار و شام و امثال آن که به افتخار رییس جمهور و یا نخست وزیر و یا وزیر امور خارجه کشور مقیم ترتیب می گردد از چند سفیر خارجی مقیم در آن کشور نیز دعوت به عمل می آید .

مسئولین تشریفات به صورت منظم لیست میهمانان را بررسی و اصلاحات و تغییرات لازم را در آن اعمال می نمایند چرا که در غیر این صورت ممکن است اشتباهات تأسف آوری به بار آید . مثلاً امکان دارد کارت دعوت با ذکر نادرست مقام و سمت سابق میهمان یا بدتر از آن برای شخصی متوفی ارسال گردد . فرستادن کارت دعوت

جهت شرکت در دعوت با خانم برای شخص مجرد ، موجب تکدر می گردد . نام خانوادگی و حرف اول اسم میهمان باید به طور صحیح در لیست قید شود .

کارت های دعوت دیپلماتیک روی کاغذهای آرم دار چاپی تهیه می گردد. نام و نام خانوادگی میهمان همراه با ذکر سمت او تایپ می شود . ولی نوشتن آن با دست بهتر است . برای دعوت به افتخار روز ملی یا به افتخار یک رهبر یا هیئت دولتی کارتهای خاص تهیه می گردد، که در قسمت بالای آن مناسبت دعوت ذکر می شود مانند :

در ضیافت های نهار و شام نشسته در کارت دعوت معمولاً با ذکر عبارت **R.S.V.P** به مفهوم " متمنی جواب است " تقاضای پاسخ می گردد . در حالتی که ضیافت به افتخار رییس جمهور یا نخست وزیر و یا وزیر امور خارجه کشور مقیم و یا سایر اشخاص عالی رتبه ترتیب داده می شود ، کارت دعوت زمانی ارسال می گردد که قبلاً به طور شفاهی از فرد دعوت به عمل آمده و وی آنرا پذیرفته باشد در این صورت **R.S.V.P** در کارت خط زده می شود و روی آن حروف **p.m** ، یا (**pour momoire**) یا به زبان انگلیسی (**To Remind**) به معنای " یاد آوری " نوشته می شود.

از جمله تذکرات دیگری که در کارت دعوت دیده می شود عبارت **Regerts Only** می باشد که صرفاً هنگام معذور بودن از شرکت در ضیافت باید به آن پاسخ داد.

کارت دعوت نظر به سنت محلی اقلماً دو یا سه هفته قبل از دعوت فرستاده می شود اگر کارت دعوت دیرتر فرستاده شود در بسیاری موارد امکان دارد بنا به پذیرش سایر دعوت هایی که قبلاً صورت گرفته است ، از دعوت مذکور امتناع گردد. کارت دعوت با توجه به موارد مشخص توسط پیک یا ندرتاً پست فرستاده می شود . کارت دعوت اشخاص رسمی و مقامات عالی رتبه توسط پیک ارسال می گردد .

در کلیه مواردی که در کارت دعوت های ضیافت نهار ، شام ، شام دوم یا انواع دیگر ضیافت حروف (**R.S.V.P**) خط زده شده باشد ، لازم است قبلاً به طور تلفنی یا کتبی نسبت به رد یا قبول دعوت تذکر داده شود .

در مواردی که بنا به عللی دادن جواب به موقع امکان ندارد بهتر است از قبول دعوت صرف نظر گردد تا آنکه جواب داده نشود یا به تأخیر انداخته شود .

پس از قبول دعوت ، شرکت در آن الزامی است مگر آنکه در پاره ای اوقات بنا به مواردی استثنایی و غیر منتظره از قبول دعوت معذور باشید ولی حتماً باید در فرصتی مقتضی میزبان را از عدم شرکت در میهمانی مطلع ساخت .

حضور در ضیافت و ترک آن باید در وقت معینی که در کارت دعوت ذکر شده است ، صورت گیرد. دیر آمدن ، تخلف از تشریفات بوده و امکان دارد منفی ارزیابی گردد یا آزردهی به بار آورد. چنانچه چند نفر از یک اداره دعوت شده باشند و همگی در یک وقت حاضر نشوند ، قاعده بر آن است که اول افراد پایین رتبه و بعد افراد عالی رتبه وارد گردند در ضیافت های غیر نشسته و نیز در ضیافت هایی که آغاز و ختم آن ساعت (**19:00** یا

17:00

20:00 – 18:00 و امثال آن) تعیین شده است می توان هر زمانی در فاصله زمانی مذکور وارد شد یا از آن خارج شد . حضور در ابتدای میهمانی و نیز منتظر شدن تا پایان ضروری نیست هر چند که حضور در آغاز ضیافت و تا پایان آن صبر کردن به عنوان ابراز رویه دوستانه مخصوص نسبت به میزبان و کشور وی محسوب می گردد و برعکس اگر ضرورت ایجاب نماید که سردی و یا تیره بودن مناسبات با میزبان نشان داده شود ، کافی است که چند دقیقه ای در آن حاضر بوده و با میزبان وداع نموده و میهمانی را ترک گفت . در تمام حالت به اشخاص رسمی توصیه می شود که قبل از میهمانان ارشد از دعوت خارج نگردند . ماندن در ضیافت بعد از وقت تعیین شده در کارت دعوت مرسوم نبوده و تخلف از تشریفات محسوب می گردد .

• **لباس در مراسم و مناسبت های دیپلماتیک :**

علی الاصول در مناسبت های کاملاً رسمی و سطوح بالای مملکتی به هنگام ارسال دعوت معمولاً نوع لباس رسمی که باید مورد استفاده قرار گیرد در گوشه پائین و سمت راست قید می شود . ممکن است وقتی به عنوان یک دیپلمات در خارج خدمت می کنید کارت دعوتی برای یک میهمانی شام نشسته و یا سلام رسمی دریافت کنید که در آن نوع لباس با یکی از اصطلاحات زیر مشخص شده باشد . البته در چنین حالتی کشورهایی که دارای لباس ملی خاص خود هستند می توانند از لباس ملی خود استفاده کنند . کما اینکه طبق دستور العمل تشریفاتی

جمهوری اسلامی ایران دیپلماتهای ایرانی از کت و شلوار مشکی و یا تیره با پیراهن سفید بدون یقه و بدون کروات استفاده می کنند ولی ندانستن اصطلاحات و اسامی لباس هایی که معمولاً سایر دیپلماتهای غربی استفاده می کنند ممکن است مفید باشد . اصطلاحاتی که احتمالاً ممکن است در مراسم رسمی در زیر کارت دعوتها قید شود یکی از حالات زیر خواهد بود :

White Tie: در چنین شرایطی منظور فراگ یا ژاکت است

Blak Tie: در چنین وضعیتی منظور اسمو کینگ است

Costume Fonce: کت و شلوار مشکی و یا تیره با کراوات

En Veston: کت و شلوار و جلیقه با کراوات

Tenue libre یا **Casual:** لباس آزاد است و ترتیب خاصی مورد نظر نیست .

توضیحاً اضافه می شود که:

– **فراگ :** لباسی است با دوخت مخصوص دامن دار از پشت تا حد زیر زانو و شلوار با نوار ابریشم سیاه بر روی درز شلوار که در امتداد آن تا پائین دوخته شده است . پیراهن سفید مخصوص فراگ با یقه برگشته ، پاپیون سفید با جوراب سفید و کفش ورنی سیاه پوشیده می شود .

- **اسموکینگ** : لباسی است که پشت دامن کت دنباله دار نیست و به صورت معمولی کوتاه است و یقه کت ساتن و یا اطلس است و می تواند به رنگ سفید و یا سیاه باشد ولی شلوار سیاه و مانند فراگ دارای نوار براق روی درز شلوار است و پیراهن سفید با پاپیون سیاه و جوراب و کفش هر دو به رنگ سیاه بوه و کفش بهتر است که از نوع ورنی باشد تا چرم مات .

- **علت انتخاب رنگ سورمه ای برای لباس های رسمی دیپلماتیک چیست ؟**

مسأله چشم زدن امری بدیهی است که امروزه لحاظ علمی تحت عنوان چشم زخم و نیروهای منفی چشم به لثبات رسیده است . دود اسپند، سنگ فیروزه و رزین ها و الیاف سورمه ای رنگ از جمله مواردی هستند که اثرات منفی و تشعشعات و فرکانس های صانع شده از چشم را مهار می نماید . به همین دلیل است که توصیه می شود

دیپلمات ها برای مصون ماندن حتی از چشم زخم از رنگ سورمه ای برای لباس های رسمی استفاده نمایند . در همین راستا اگر دقت نظر داشته باشید طراحان و تولید کنندگان خودروهای تشریفات عموماً (مرسدس بنز) از رنگ سورمه ای استفاده می نمایند (حتی سورمه ای متالیک و براق که خاصیت بازتاب نور و انرژی های منفی را هم داشته باشد) البته ویژگی دیگر رنگ سورمه ای جلوه خاص آن در سطح صاف است به همین دلیل برای کت و شلوار آقایان پیشنهاد می شود از رنگ سورمه ای با راه های عمودی - که باعث ترکیب اندام مناسب تر لاغرتر و قد بلند تر می شود - استفاده نمایند .

• **کارت ویزیت دیپلماتیک و چگونگی کاربرد آن :**

کارت ویزیت در دنیای دیپلماتیک مصارف زیاد و مفیدی دارد و پیام های خاص با آن مبادله می شود . معمولاً در کارت ویزیت حداقل باید به زبان لاتین نام و نام خانوادگی و مقام سیاسی و نام سفارت و کشور و همچنین در گوشه راست (در کارت فارسی گوشه چپ) و در پایین نام پایتخت کشور محل ماموریت نوشته شود . به طور مثال به کارت ویزیت زیر که صرفاً یک کارت فرضی است توجه کنید :

کارت ویزیت دیپلماتیک فقط باید حاوی اطلاعاتی در همین حد باشد. اگر چه امروزه ضرورت های عملی ایجاب نموده که در پایین کارت شماره فاکس ، تلکس ، پست الکترونیک و در گوشه دیگر شماره تلفن و احیاناً آدرس محل کار و سکونت را درج می کنند ولی باید توجه کرد که این نتیجه تأثیر رویه و روش بازرگانان و صاحبان صنایع و مشاغل دیگر است که دیپلمات ها را به پیروی از خود واداشته است . اگر دیپلماتی مانند مدیران فروش کمپانی ها و بازاری ها در کارت ویزیت خود علاوه بر موارد فوق شماره تلکس ، تلفکس ، فاکس و صندوق پستی و امثالهم را درج نماید ، ممکن است که بسیار مفید و عملی باشد ولی قطعاً ”کارت ویزیت دیپلماتیک” نامیده نمی شود .

1- موارد استفاده کارت ویزیت چیست ؟

صرف نظر از شکل و مواردی که ممکن است کارت در دیدارهای وزارت خارجه و اسیر ملاقات های رسمی برای معرفی خود به طرف مقابل داده می شود ، امکان دارد کارت ویزیت از طریق پست و یا توسط پیک برای کسی ارسال شود به طور مثال :

رایزن متأهل یک سفارتخانه که به تازگی به محل مأموریت خود وارد شده است مدت زمانی طول خواهد کشید که فرصت دیدار همتایان او در سایر سفارتخانه ها دست دهد و همسر وی با همسر همتایان او آشنا شود . وی به جز راه تنظیم قرار ملاقات و دیدار فرد فرد آنان می تواند راه زیر را برگزیند :

دو عدد کارت ویزیت خود و یک عدد کارت ویزیت همسر خود را برای رایزنان متأهل سایر سفارت خانه های مقیم از طریق پست و یا توسط راننده ارسال نماید . توجه خواهید کرد که ارسال کارت ویزیت همسر برای معرفی به همسر رایزنان سایر سفارتخانه هاست و گرنه برای رایزنان مجرد فقط کارت ویزیت خود دیپلمات به تنهایی ارسال می شود

در زیر کارت های ویزیت علاوه بر مورد فوق می توان پیام های زیر را با مد بر حسب مورد اضافه نمود :

p.p با معادل فرانسه **pour presentation** برای معرفی خود یا شخص ثالث

p.p.c با معادل فرانسه **pour prendre conge** برای خداحافظی

p.r با معادل فرانسه **pour remercier** برای ابراز تشکر و امتنان (مثلاً برای مهمانی

(شام)

p.c با معادل فرانسه **pour condoleances** برای عرض تسلیت

p.m با معادل فرانسه **pour momoire** برای یادآوری (مانند ضیافتی که قبلاً توافق

شده است)

p.f با معادل فرانسه **pour feliciter** برای عرض تبریک

p.f.n.a با معادل فرانسه **pour feliciter le nouvel an** برای عرض تبریک سال نو

مجدداً متذکر می شود که پیام های فوق با مداد و حروف اول عبارت مورد استفاده قرار گیرد و نه تمامی عبارت فرانسه آن .

اگر گوشه بالای سمت چپ کارت ویزیت شکسته و تا شده باشد به معنای آن است که کارت ویزیت شخصاً تسلیم شده است

2- ارسال کارت های ویزیت :

کارت های ویزیت در پاکت سفید کوچک که مخصوص کارت ویزیت می باشد توسط پیک ارسال می شود. پشت پاکت نام کامل و القاب گیرنده به صورت دست نویس یا تایپی قید می شود . کارت ویزیت به اشخاص هم پایه و هم مقام و یا دارای مقام پایین تر ارسال می شود .

هنگامی که دیپلماتهای یک نمایندگی سیاسی بنا به مناسبتی خاص به یک نمایندگی سیاسی دیگر و یا یک وزارتخانه کارت ویزیت ارسال می کنند ، می توان گاهی کارت های ویزیت را داخل یک پاکت گذاشت . نام گیرنده در قسمت بالایی کارت با مداد نوشته شود .

کارت رییس نمایندگی دیپلماتیک همیشه در پاکت جداگانه ارسال می شود .

3- شکل و اندازه کارت های ویزیت :

شکل و اندازه کارت ویزیت تابع مقررات خاصی نیست . کارت باید اندازه و شکل مناسب داشته باشد ولی در اکثر کشورها اندازه های ذیل رایج است :

برای رئیس نمایندگی **10*6** سانتی متر

برای سایر دیپلمات ها **9*5** سانتی متر

برای خانم ها **8*4** سانتی متر

کارت ویزیت از کاغذ سفید براق یا مات ضخیم تهیه می شود . از سایر انواع کاغذ نیز می توان استفاده نمود .

گزیده اخبار:

سال گذشته میلادی تاریخاً هالونن رئیس جمهور فنلاند برای انجام سفری به ایتالیا رفت با سیلیو برلسکونی نخست وزیر سابق این کشور قراردادهایی را امضا کرد اما وقتی خانم هالونن به کشورش بازگشت برلسکونی حرف هایی را به خبرنگاران گفت که موجب رنجش رئیس جمهور فنلاند شد. نخست وزیر ایتالیا مدعی شد برای تحمیل قراردادها به سود ایتالیا با جمله های عاشقانه تاریخاً را فریب داد. اظهارات برلسکونی خشم مقام های فنلاندی را برانگیخت سفیر ایتالیا در فنلاند به وزارت امور خارجه این کشور فرا خوانده شد و مطبوعات هفته ها به این موضوع پرداختند.

مشابه همین اتفاق چندی پیش در بزرگترین نشست دیپلماتیک سال **2006** در سن پترزبورگ رخ داد در حالی که رهبران هشت کشور صنعتی جهان پشت میز خود نشسته بودند ناگهان جرج بوش پشت صندلی آنجلا

مرکل قرار گرفت و در حالی که رهبران دیگر کشورها به او نگاه می کردند چند ثانیه ای گردن مرکل را ماساژ داد در گوش مرکل چیزی گفت و سپس جای خود نشست این اقدام بوش جنجال هایی را برانگیخت. مارتا وتسون، یکی از فعالان حزب دموکرات اعلام کرد: «می توان از فیلم های این اقدام بوش برای تربیت صحیح دیگران استفاده کرد به طوری که این فیلم را نمایش داد و گفت: " رئیس شدید چنین رفتاری نباید انجام دهید."»

روزنامه سیاتل پست اینتلینجنسر آمریکا حتی درحال بررسی مقررات دیپلماتیک سازمان ملل است تا مشخص کند آیا این اقدام وی نوعی آزار جنسی محسوب می شود یا خیر. این روزنامه رفتار جرج بوش را خجالت آور و نپذیرفتنی توصیف کرده است. اولگا وایوز، معاون رئیس سازمان ملی زنان آمریکا می گوید: «رئیس جمهور با این اقدام خود، اعتبار آمریکا را زیر سوال برد. این رفتار بوش من را شرم زده کرد.»

خبرنگار اشپیگل موفق نشد در این باره مصاحبه ای با صدراعظم آلمان داشته باشد چرا که دفتر صدراعظم اعلام کرد: «آنجلا مرکل تمایلی ندارد در این باره صحبتی کند چرا که این مساله را مربوط به آمریکا می داند نه مربوط به آلمان.» برخی ها تحلیل گران اقدام های برلسکونی و بوش را نوعی آزارگری جنسی می دانند.

با این وجود نباید از عدم رعایت تشریفات دیپلماتیک از سوی صفر مراد نیازاف رئیس جمهور همیشگی جمهوری ترکمنستان نیز غافل شد او در میان شگفتی خبرنگاران و دیپلمات ها در حالی که پیراهنی آستین کوتاه به تن کرده بود به پیشواز محمود احمدی نژاد رفت به مدت 20 دقیقه جلوی دوربین های عکاسان و خبرنگاران با رئیس جمهوری ایران حرف زد. پزشک معالج نیازاف دلیل نپوشیدن کت بوسيله رئیس جمهور ترکمنستان را بیماری قند او اعلام کرد اگر او واقعا به دلیل بیماری نتوانست به مدت 20 دقیقه کت تن خود کند! به دلیل مسائل انسان دوستانه قابل تحمل است. به هر حال دیپلماسی فنی است که تشریفات جزئی از آن است و همه دیپلمات ها باید آن را بیاموزند اکثر قواعد و رسوم تشریفات بین المللی بوده و از قبل تعیین شده است. هیچ دولتی نباید به میل خود در آن دخل و تصرف کند دولت های انقلابی همیشه با تشریفات مخالفت کرده اند اما به مرور زمان آن را پذیرفته اند