

آیین تشریفات و مدیریت پذیرایی

تشریفات چیست :

در فرهنگ عامه بویژه در کشور ما تشریفات را برابر با زرق و برق در مهمانی ها و پذیرایی ها و گاه ریخت و پاش می دانند .

Vip مکان باشکوه و خیلی مهم برای استقبال ، بدرقه و آمد و شد افراد مهم و مقام های عالی رتبه می باشد

تشریفات مجموعه ای از آداب شامل رفتار پسندیده ، رعایت احترام دیگران ، خوش خلقی می باشد تشریفات بله به دو دسته تقسیم می شود .

نکته ی مهم در تشریفات در نظر داشتن منافع ملی و مصالح کشور و پیش دادن آن بر تمامی نفع های شخص در کشورهاست .

ساده ترین نوع آشنایی مبادله کارت ویزیت می باشد .

هزاره سوم دوران رقابت است .

پندارهای بنیادین تشریفات :

- ۱- دو بال پرواز تشریفات استقبال – بدرقه می باشد .
- ۲- احترام به مهمان به زمان ، مکان و فرد بستگی دارد .
- ۳- اختلال در پذیرائی پندار غلط در تشریفات مهمانداری است .
- ۴- از ابتدا تا انتها سفر میهمانان را برنامه ریزی و زمانبندی کنید .
- ۵- از قبل هر آنچه را که مهمان نیاز دارد بداند و یا در طول سفر با آن مواجه خواهد شد پیش بینی کنیم .

ارتباط کلامی و غیر کلامی:

- ارتباط کلامی مجموع روابطی که از طریق گفت و گو ایجاد می شود .
- شنیدن ، گفتن ، خواندن و نوشتن مهارت های چهارگانه ارتباط کلامی هستند که انسان ها به طور طبیعی به ترتیب زیر آنها را آغاز می کنند.

۱- شنیدن

هر انسانی در هر لحظه ۹ نکته را می توان به ذهن بسپارد .

همزمان به حرف چند نفر گوش دادن نادرست است

۲- گفتن

سخن گفتن فن یا هنری که آدمی به وسیله آن با دیگران ارتباط برقرار می کند

بیشترین کاربرد مهارت های چهارگانه گفتن است .

۳- خواندن

مهارت خواندن در انسانها معمولاً از ۶ سالگی شروع می شود .

خواندن توانائی انسان ها را به دو دسته باسواد و بی سواد تقسیم می کند .

بازدهی مغز انسان برای دریافت و درک مطالب ۳۰ دقیقه است .

۴- نوشتن

نوشتن شیوه ارتباط غیر کلامی است .

نوشته کوتاه سه بخش دارد .

نوشته بلند پنج بخش دارد .

ویراستاری رکن اساسی هر نوشتاری است .

ارتباط غیر کلامی:

ارتباط غیر کلامی تمامی پیام هائی که علاوه بر کلام آنها را نیز مبادله می کنند .

کلام ۷ درصد اطلاعات را منتقل می کند .

ارتباط غیر کلامی پیش از ارتباط کلامی اتفاق می افتد .

آوا و طنین صدا ۳۸ درصد اطلاعات را منتقل می کند .

ویژگی های ارتباط غیر کلامی : مهار نشدنی – پیش از ارتباط کلامی رخ می دهد – راستگوتر ،

ماندگارتر و بین المللی می باشد .

ارتباط غیر کلامی ۵۵ درصد از اطلاعات را منتقل می کند .

کانال های ارتباط غیر کلامی به ۸ دسته تقسیم می گردند .

اولین شاخص ارتباط غیر کلامی پوشاک است .

گرم ترین رنگ نارنجی است .

حداکثر فاصله حریم خصوصی ۴۵ سانتی متر است .

فاصله یا حریم شخصی ۴۵ تا ۱۲۰ سانتی متر است .

فاصله یا حریم اجتماعی ۱۲۰ تا ۱۶۰ سانتی متر است .

فاصله یا حریم عمومی ۳۶۰ تا ۶۰۰ سانتی متر است .

حداکثر فاصله لازم برای دست دادن یک متر است .

تشریفات و روابط عمومی:

مدیریت تشریفات ۳ مرحله دارد شامل :

۱- مرحله برنامه ریزی ،

۲- مرحله اجرایی ،

مراحل اجرایی تشریفات استقبال – حمل و نقل – اسکان – پذیرایی – بدرقه است .

۳- مرحله ارزیابی می باشد .

مراحل اصلی تشریفات :

۱- استقبال

۲- حمل و نقل

۳- اسکان

۴- پذیرایی

پذیرایی مهمترین بخش تشریفات است .

۵- بدرقه

در تشریفات انجام خدمات خروجی و گمرک به عهده میزبان است .

تهیه بلیط در تشریفات به عهده میزبان است .

انجام خدمات گمرکی در برنامه ریزی از مهمانان داخلی ضروری نیست .

پذیرایی میهمانان خارجی:

در پذیرایی میهمانان خارجی موارد زیر باید در نظر گرفت

۱- تهیه هتل و برنامه غذایی

۲- سرویس رفت و آمد

۳- انجام خدمات گمرکی

۴- نظارت در امور برگزاری میهمانی هایی که واحدهای گوناگون برای میهمان خود می دهند

پذیرایی میهمانان خارجی:

در پذیرایی میهمانان خارجی موارد زیر باید در نظر گرفت

۱- تهیه ی برنامه و تعیین محل جلسه

۲- تنظیم برنامه ی پذیرایی در طول مدت

۳- به دست آوردن اجازه لازم برای مکان های مورد نظر

گل و کاربرد آن:

گلی که از سوی میهمانان خارجی به سران سیاسی در گذشته کشورها اهداء می شود تاج گل است .

گلدان در انتصابات افراد در سازمانها کاربرد دارد .

حلقه گل به قهرمانان ورزشی و مدال آوران المپیادها و سپاسگزاری از آزاده ها و اسرای جنگی

تقدیم می شود.

تجمع ها:

۱- جلسه ای که به منظور تبادل نظر درباره موضوعی تشکیل می شود گرد همائی نام دارد .

۲- مجمعی که از طرف یک حکومت یا مقام صلاحیتدار برای امری یا آماده کردن طرحی انتخاب

می شود کمیته نام دارد .

۳- مناظره تجمیعی است که در آن طبق قواعد معینی به اثبات یا نفی مساله ای می پردازند .

۴- گردهمایی که همه افراد یک سازمان، گروه اقتصادی، سیاسی یا اجتماعی در آن شرکت

می کنند مجمع نام دارد .

مجمع عمومی عادی معمولاً حداقل یکبار در سال تشکیل می گردد .

۵- کنفرانس گردهمایی است که در آن عده ای گردهم می آیند و برای مسایل گوناگون به گفت وگو

می پردازند

مهم ترین وظیفه ی رهبری گردهمایی ها و جلسه ها :

۱- تک تک اعضا با میل و رغبت در گفت وگو شرکت کند

۲- خلاصه مذاکره ها را باید یادداشت کرد

۳- از زیاد حرف زدن باید پرهیز کرد

۴- وضع غیر رسمی وبدون تشریفات جلسه را تا آخر حفظ کرد

۵- آشنا شدن با اعضای گروه و آشنا کردن آنها با یکدیگر در کوتاهترین زمان

ویژگیهای فردی رهبر گروههایی ها :

۱- تیزهوشی

۲- شوق و علاقه

۳- توانایی رهبری

۴- تحمل نظرهای مخالفان

حد نصاب جلسات برای تشکیل اغلب جلسات دارای اهمیت است .

۴۰ درصد جوانان دارای کم روئی هستند .

«آداب میهمانی»

هدف از پذیرایی گذراندن اوقات دلپذیر و سرگرمی برای میهمانان و ارائه تصویر دوست داشتنی و

استوار کردن روابط شخصی است .

نکات مهم در پذیرایی :

۱. در مهمانی های غیر رسمی و دوستانه دعوت از میهمانان می تواند بوسیله تلفنی یا حضور انجام شود .

۲. زمان میهمانی صبحانه یک تا یک ساعت و نیم است .

۳. مهمانی ناهار در ساعت سیزده تا پانزده و سی انجام می شود .

۴. مدت میهمانی چای و عصرانه ۲ ساعت است .

۵. رسمی ترین نوع میهمانی شام است که هم در زندگی خصوص و هم در زندگی رسمی دیده

می شود.

۶. در مهمانی های رسمی برای چهار تا شش نفر یک مسئول پذیرائی در نظر گرفته می شود .

چگونگی استفاده از بشقاب ها . کارد. چنگال و قاشق و دیگر وسایل روی میز :

۱. قاشق در عرف بین المللی برای صرف سوپ استفاده می شود .

۲. دستمال سفره در داخل بشقاب گذاشته می شود .

۳. کاردها و قاشق در سمت چپ بشقاب قرار می گیرد .

۴. هنگام صرف غذا استفاده از چنگال در الویت است .

۵. در میهمانی های رسمی منوی غذا در بالای بشقاب اصلی قرار داده می شود .

نمایشگاه

مکانی که کالا ، خدمات ، شیوه های جدید ، نوآوری ها و هندها برای معرفی و آشنایی مردم به

تماشا گذاشته می شود را نمایشگاه می گویند .

اولین نمایشگاه به شکل امروزی در کشور آلمان برگزار شد .

اهداف شرکتها برای حضور در نمایشگاه :

۱. بازاریابی محصولات و فروش بیشتر

۲. معرفی کشور و تاکید بر حضور در ابعاد بین المللی

۳. بدست آوردن شهرت و اعتبار

۴. جمع آوری اطلاعات مربوط به رقبایان

۵. ایجاد ارتباط با مشتریان اصلی

رعایت مقررات و اصول نمایشگاه :

۱. از هر گونه ازدحام در داخل غرفه جلوگیری شود .

۲. امور خدماتی و پذیرایی پیش بینی شود

۳. نظافت غرفه مورد توجه دقیق قرار گیرد .

۴. برای انجام مذاکره ها محل مناسبی در نظر گرفته شود .

آیین سرود و پرچم ملی :

زمانی که سرود ملی یک کشور در محیطی بسته نواخته می شود تمام حاضران به نشانه احترام به پا

خیزند و به سوی جایگاه نوازندگان نگاه کنند .

طبق اصل هجدهم قانونی اساسی پرچم جمهوری اسلامی ایران از رنگهای سبز و سفید و سرخ با

علامت مخصوص جمهوری اسلامی ایران و شعار الله اکبر تشکیل شده است .

کلمه الله اکبر ۲۲ بار در پرچم ایران تکرار شده است .

موارد استفاده از پرچم رسمی

۱. مکان های دولتی و وابسته به دولت

۲. نمایندگی های جمهوری اسلامی در خارج

۳. میدان های ورزشی در هنگام برگزاری مسابقات رسمی

۴. گشایش طرح های مهم دولتی

مطالب مهم دیگر در خصوص تشریفات و پذیرائی

۱. میز بوفه در آخر مهمانی از مهمانی جمع می شود .

۲. در مهمانی رسمی برای هر ۴ نفر مهمان نمکدان گذاشته می شود .

۳. در صورتی که مهمان غذا را خودش برمی دارد از سمت چپ تعارف می شود .

۴. نان را با کارد بریدن درست نیست .

۵. اگر لازم است زودتر از پایان مراسم آن جا را ترک کنید ، باید توجه حضار را جلب نکرده و فقط

با میزبان خدا حافظی کنید

۶. مواردی که جهت خوردن سوپ باید رعایت گردد شامل : سوپ را با قسمت انتهایی قاشق نخورید

، برای بار دوم تقاضای سوپ نکنید ، سعی کنید آخرین قاشق سوپ را نخورید

۷. شنیدن ، بهره مندی از دانائی تمامی افرادی است که با آنان زندگی می کنیم .

۸. سخن گفتن از مهمترین ارکان ارتباطات اجتماعی است .

۹. تقلید از سخن دیگران در هنگام سخن گفتن ضروری نیست .

۱۰. برای بازدهی بیشتر مغز برای دریافت و درک مطالب هر ۳۰ دقیقه مطالعه نیاز به ۱۰ دقیقه

استراحت است .

۱۱. رکن اساسی در نوشتن هر چیز حتی یک نامه اداری ویراستاری است .

۱۲. کانال های ارتباط غیر کلامی زبان بدن ، صداها و آوایی و زیبایی شناسی است .

۱۳. پوشاک اولین شاخص ارتباط غیر کلامی کدام است .

فاصله در ارتباطات :

۱. فاصله یا حریم خصوصی : در روابط دوستانه و صمیمانه بین افراد رعایت می شود .

میزان فاصله در حریم خصوصی ۴۵ سانتی متر است .

۲. فاصله یا حریم شخصی :

میزان فاصله افراد در حریم شخصی ۱۲۰ سانتی متر است .

۳. فاصله یا حریم اجتماعی :

همه ی فاصله ها که ما در روابط خود با محیط اجتماعی ناچار به رعایت آن هستیم فاصله یا حریم

اجتماعی نام دارد .

فاصله یا حریم اجتماعی ۱۲۰ تا ۱۶۰ سانتی متر است.

۴. فاصله یا حریم عمومی :

فاصله یا حریم عمومی ۲۰۰ تا ۳۰۰ سانتی متر است که در سالن های کنفرانس و سخنرانیها از سوی

افراد رعایت شده و مورد توجه قرار می گیرند .

دورود و احوالپرسی :

از نظر آئین تشریفات شخص وارد شونده در هر سن و لباس و پست و مقام که باشد باید درود بگوید

و سلام کند . و کسانی که درود می شنوند باید جواب بدهند .

دست دادن :

دست دادن نشانه ای از دوستی و تأیید صمیمیت است .

فاصله لازم برای دست دادن یک متر است ولی نباید فاصله زیاد باشد .

شیوه ی دست دادن نشان دهنده سطح فکر و فرهنگ افراد تلقی می شود و داشتن لبخند هنگام

دست دادن بسیار مناسب است .

نکاتی دیگر در خصوص تشریفات و روابط عمومی :

۱- هنر روابط عمومی خوب تشریفات است .

۲- برنامه ریزی تصمیم گیری جمعی ، برنامه ریزی نزدیک ترین راه صرفه جوئی و برنامه ریزی

بیانی روشن از مقصد می باشد .

۳- مرحله اجرائی تشریفات در فرآیندی کامل شامل استقبال ، حمل و نقل ، اسکان، پذیرایی و

بدرقه است .

۴- اطمینان از سلامتی خودرو ، کنترل مهمانان در حمل و نقل و انتخاب راننده مناسب در زمینه

حمل و نقل مهمانان در تشریفات مناسب می باشد .

۵- کنترل سیستم سرمایش و گرمایش ، کنترل روشنایی و کنترل صدا در زمینه اسکان مهمانان

مناسب می باشد .

۶- در پذیرائی از مهمانان خارجی تهیه برنامه غذایی ، تهیه هتل و تهیه بلیط هواپیما مناسب

می باشد .

۷- برای اهدای تندیس در هنگام اهداء جوایز سه منشی لازم است .

جلسه و گردهمایی

۱. هر صورتجلسه شامل پیگیری مصوبات جلسه قبل نمی باشد .

۲. القاء افکار خود به شرکت کنندگان از وظایف مدیر گردهمایی و جلسات نیست .

۳. جلوگیری از ورود اعضاء به مسائل خصوصی ، پخش یکسان مذاکرات بین همه اعضاء گروه و

۴. آشنا کردن همه اعضاء گروه با همدیگر از وظایف مدیر گردهمایی است .

۵. نداشتن تخصص در زمینه مورد نظر جزء ویژگی فردی مدیر گردهمایی نیست .

۶. مجمع فوق العاده سالی یکبار تشکیل نمی شود .

۷. مجمع عمومی عادی همیشه در مواقع ضروری تشکیل نمی گردد.

۸. مجمع عمومی گرداننده واقعی مسائل و مشکلات شرکت های سهامی می باشد .

۹. موضوع مناظره را قضیه می نامند.

۱۰. در هر مناظره معمولاً ۶-۴ نفر شرکت می کنند .

۱۱. میز گرد در حوز سیاسی دارای اهمیت خاصی است .

۱۲. تجمعی که در آن روش های جدید در هر علم و فن مورد بررسی قرار می گیرد کنفرانس نام

دارد .

۱۳. سمینار به معنی بذر افشاندن است .

۱۴. کنفرانس به معنی مقایسه می باشد .