

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الفرات الاوسط التقنية
المعهد التقني /كربلاء
حقيبة تعليمية (ادارة المراسم)
للصفوف الثانية
قسم ادارة المكتب
مدرس المادة
م.م نذير مهدي فاضل

اهداف ادارة المراسم

تزويد الطالب بالمعارف والمهارات المتعلقة بالقواعد والتقاليد والاعراف الواجب اتباعها عند القيام بمهام ادارة المكتب من خلال تطبيق ما درسوه في ادارة المراسم .

الاسبوع	مفردات المادة
الاول	مفهوم ادارة المراسم-تطور المراسم
الثاني	المراسم في الحضارة العربية
الثالث	البروتوكول-الاتكيت-التشريفات
الرابع	التنظيم الاداري لادارة المراسم
الخامس	الاختصاصات-السلوك الاداري والتنظيمي

الاختبار القبلي

- 1- هل تعتقد ان المراسم موجودة في حياتنا اليومية .
ا- نعم ب- كلا ج- اعتقد
- 2- هل ان ادارة المراسم هي .
ا- علم ب- فن ج- علم وفن في نفس الوقت
- 3- هل تعتقد ان ادارة المراسم لها صلة وثيقة بالعلوم السلوكية .
ا- نعم ب- كلا ج- اعتقد
- 4- هل ان الاتيكيت هو فرع من فروع ادارة المراسم .
ا- نعم ب- كلا
- 5- هل ان ادارة المراسم تعتمد في مواصفاتها في اختيار العاملين على الاعداد الاكاديمي فقط .
ا- نعم ب- كلا

مفهوم ادارة المراسم :

يمكن تعريف المراسم / هي مجموعة من الاجراءات والتنظيمات والاساليب المتبعة في قواعد الاسبقية وعقد المؤتمرات والاجتماعات والانظمة والاعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات الرسمية التي تقام خلال والزيارات الرسمية للوفود والشخصيات المهمة واصول عقد الحفلات الرسمية او في العلاقات الدولية او الدبلوماسية .

اهمية ادارة المراسم :

نظرا لوجود الصفة الاجتماعية لدى الافراد بصورة عامة وبما ان المراسم هي مجموعة من القواعد والاجراءات والاعراف والتقاليد لذا فهي ليست حكرًا على فرد واحد دون اخر فمعرفة وتطبيقها واجب على كل فرد صحيح ان من واجب الدبلوماسي الذي يمثل بلده في الخارج ان يعرف مبادئ المراسم والمجاملات وكيفية التصرف بلباقة والظهور بالمظهر اللائق ولكن في الواقع ان معرفة هذه القواعد مفترض ليس في الدبلوماسي وحده وانما في كل فرد مثقف ومهذب لذا فان الالتزام بتلك القواعد هي خير دليل لنجاح العلاقات الاجتماعية .

علاقة ادارة المراسم بعلم الادارة :

بما ان الادارة قائمة على عمل الجماعة من حيث تنظيم علاقتها فان ادارة المراسم قائمة بالاساس على عملية التعاون بين الاخرين في تطبيق قواعد الاسبقية او التهيئة والاعداد والتنظيم الجيد لاقامة المؤتمرات والاجتماعات والزيارات الرسمية فهذه الاعمال تنفذ بواسطة الاخرين .
من كل ما تقدم تتضح الوظائف الاساسية التي تؤديها الادرة والمتمثلة (بالتخطيط – التنظيم – التوجيه – الرقابة) وهذه الوظائف هي نفسها وظائف ادارة المراسم .

المراسم بين العلم والفن :

ادارة المراسم كعلم يقوم على اساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الانساني وقواعد البروتوكول والاتيكييت والاسبقية .
ادارة المراسم كفن تقوم بتحويل المعرفة بقواعد البروتوكول والاتيكييت الى واقع عملي من خلال تنظيم الاجتماعات والمؤتمرات وغيرها .

❖ صلة ادارة المراسم بالعلوم الاخرى .

- ❖ ادارة المراسم وعلم النفس / علم النفس يدرس الفرد وسلوكه وادارة المراسم تعمل على تحقيق الغايات من خلال هذا السلوك .
- ❖ ادارة المراسم وعلم الاجتماع / علم الاجتماع يدرس طبيعة الجماعات البشرية وادارة المراسم تطبق وتنفذ بواسطة تلك الجماعات .
- ❖ ادارة المراسم والعلاقات العامة / العلاقات العامة تهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور وادارة المراسم تعمل على تهيئة الجمهور على تقبل الافكار والمبادئ الخاصة بعملية التحول الاجتماعي .
- ❖ ادارة المراسم والعلوم السياسية / على ادارة المراسم يجب ان تكون على معرفة تامة بالنظم السياسية وفن الدبلوماسية .

❖ المراسم في الحضارة العربية :

تميزت المراسم في الحضارة العربية بعدة مميزات منها :

- 1- تبادل الرسل
- 2- ظهور الحصانة الدبلوماسية
- 3- اكرام الرسل والشخصيات المهمة
- 4- العدالة في التعامل بين السفراء .

المراسم في العالم المعاصر :

تميزت المراسم في هذا العصر بتطور وسائل الاتصالات السمعية والبصرية ونظرا لتشابك المصالح بين الدول والحكومات اصبحت الحاجة ملحة لتنظيم تلك المصالح

البروتوكول :

وهو وثيقة الدولة او دستورها والواجب الالتزام به والذي يعنى بكافة الامور المتعلقة باداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة واعضاء السلك الدبلوماسي مثل القواعد الموضوعة لتنصيب الرؤساء او تنويع الملوك ومراسم التقديم اوراق الاعتماد ونظام الاسبقية والصدارة وغيرها من الامور المتعلقة بالمجالات الرسمية للدولة .

الاتيكيث :

وهو مجموعة من القواعد والاداب السلوكية التي تسود العلاقات الاجتماعية بين الافراد ((أي هو السلوك المهذب او البالغ التهذيب)) والذي يتصف الشخص به من صفات جمالية وذوق ولطف وحسن الحديث .

التشريفات :

وهو قسم او فرع تابع الى ادارة المراسم يقوم باعمال عدة منها اعداد برقيات التهاني وتنظيم سجل لحاملي الاوسمة وتنظيم الزيارات الرسمية والمقابلات مع كبار رجال الدولة .

التنظيم الداخلي لادارة المراسم : ((الموقع في الهيكل التنظيمي)) .

((الشكل التالي يمثل موقع ادارة المراسم في الهيكل التنظيمي لوزارة الخارجية))



الاختصاصات التي تمارسها ادارة المراسم :

- 1- الاشراف على تنفيذ القواعد الدولية والمحلية المتعلقة بالبروتوكول والاسبقية بين الدبلوماسيين في المناسبات .
- 2- تقديم الاوراق الخاصة بتعيين السفراء والموظفين والملحقين العسكريين وتهيئة كتب اعتماد السفراء والقائمين بالاعمال .
- 3- تدقيق صورة الخطاب الذي سيلقيه السفير المعتمد امام رئيس الدولة وابداء الملاحظة .
- 3- تهيئة كتب تفويض الوفود ومنح بطاقات الهوية الدبلوماسية والجوازات وتأشيرات الدخول والخروج للدبلوماسيين .
- 4- النظر في مخالقات السير والمرور التي قد يرتكبها الممثلون الدبلوماسيون او سائقوا السيارات الدبلوماسية .واعفاء مستوردات السفارات بصورة مطلقة .
- 5- تنظيم وتنفيذ الحفلات الخاصة وتنظيم المأدب .
- 6- اقتراح منح الاوسمة لرؤساء البعثات الدبلوماسية الذين قدموا خدمات جليلة للبلاد او اللذين اسهمو في تحسين العلاقات بين البلدين .
- 7- حفظ نماذج لاعلام البلاد والاشراف على طبع وتوقيع المعاهدات الدولية .

تدريب العاملين في ادارة المراسم :

يؤدي تدريب العاملين في ادارة المراسم الى مجموعة من النتائج هي :

- 1- تنمية المهارات بانسب صورة واقصر وقت .
- 2- تجاوز المستوى التقليدي للاداء .
- 3- تحسين احوال العاملين المادية .
- 4- زيادة ثقة العاملين في المنظمة وتقليل الاخطاء التي يرتكبها العاملون في مختلف مجالات العمل .
- 5- توحيد اساليب وطرائق العمل نتيجة لاكتسابها وتعلمها عن طريق برامج تدريبية مدروسة .

طرق تدريب العاملين في ادارة المراسم :

- 1- التدريب الذي يسبق الالتحاق بوظيفة المراسم .
- 2- التدريب اثناء القيام بالوظيفة

مواصفات العاملين في ادارة المراسم :

- 1- الايمان بالعمل المستمد من ايمان العامل في هذه الادارة بشعبه وقيادته واحترامه لمواطنيه وللجانبا الوافدين مع حسن التصرف والتقدير والشجاعة .
- 2- النظرة العلمية الناجمة عن الثقافة السياسية والاجتماعية اضافة الى ثقافة الاختصاص والاعداد الاكاديمي .
- 3- القدوة الحسنة والقدرة على تحمل المسؤولية .
- 4- القدرة التنظيمية والالمام باكبر قدر ممكن من المعلومات المتصلة بعمل المؤسسة .
- 5- التحلي بالصبر والاتزان والعلم والتواضع وتقدير ظروف الاخرين .
- 6- العناية بالمظهر الخارجى دون مبالغة تباعد بينه وبين الذين يتعامل معهم .

الاختبار البعدي .

- 1- ماهو مفهوم ادارة المراسم ؟
- 2- مالذي يميز ادارة المراسم في الحضارة العربية القديمة .
- 3- ماهو الفرق بين البروتوكول والاتيكيث .
- 4- ماهي طرق تدريب العاملين في ادارة المراسم .
- 5- ماهي اهم مواصفات العاملين في ادارة المراسم

الاسبوع	مفردات المادة
السادس	السلوك الانساني- الدوافع
السابع	قواعد السلوك الانساني
الثامن	انواع المراسم -الدخول والخروج
التاسع	السير على الارصفة- وضع اكاليل الزهور
العاشر	اداء اليمين - استقبال الضيوف

الاختبار القبلي :

1- هل ان السلوك الانساني يعتمد على النشاط .

ا- الحركي ب- الغددي ج- الاثنان

2- هل تعتقد ان السلوك الانساني ناتج عن سبب ما .

ا- ناتج ب- غير ناتج

3- هل تعتقد ان قواعد السلوك هي من ضرورات الحياة اليومية .

ا- نعم ب- كلا ج - لا اعتقد

4- هل تعتبر ان الدوافع هي المفتاح الرئيسي لتفسير السلوك .

ا- نعم ب- كلا

السلوك الانساني :

تعريف السلوك الانساني / هو مجمل النشاط على الصعيدين الحركي والغدي التي تصدر عن الفرد ازاء أي موقف يواجهه ويدعوه الى القيام برد فعل معين .

اهمية السلوك الانساني / ان ادارة المراسم هي من الادارات التي لها ارتباط وثيق بالعلوم السلوكية وهذه العلوم تتناول بالبحث والدراسة الانسان والعوامل الشخصية المؤثرة فيه وتأتي هذه الاهمية من كون السلوك الانساني يتصف بمجموعة من الصفات وهي :

1- ان السلوك الانساني هو نشاط يصدر عن دافع معين يثار بتاثير منبه معين .

2- انه سلوك مسبب أي ناتج عن سبب ما .

3- انه سلوك يهدف الى غاية هي ارضاء دوافع الفرد .

4- انه سلوك اجتماعي يسلكه الفرد نو المتطلبات والمستلزمات الاجتماعية .

5- انه سلوك مستمر يقوم على اساس التفاعل الاجتماعي .

الدوافع / هي مجموعة من العمليات التي تقرر اختيار الكائنات الحية والافراد لاي من البدائل المختلفة والمتعددة والتي على الفرد ان يختار من بينها كم انها المفتاح الرئيسي لتغير سلوك الافراد ومايقود اليه هذا التغيير من سلوك مستقبلي .

الادراك / هو عملية عقلية قائمة على التمييز والتأويل والتفسير وتصنيف المثيرات سواء كانت داخلية او خارجية

قواعد السلوك / هي مجموعة الاوامر والنواهي التي يتمسك بها الافراد وهي قواعد للحياة اليومية المستمدة من التقاليد والاعراف والدين وهذه القواعد هي من الشروط اللازمة لاستمرار الحياة

انواع المراسم :

- 1- مراسم الدخول والخروج .
- 2- مراسم المصعد الكهربائي .
- 3- مراسم السير على الارصفة
- 4- مراسم صعود الدرج والنزول منه .
- 5- مراسم السير في المواقب .
- 6- مراسم وضع اكاليل الزهور .
- 7- مراسم اداء اليمين .
- 8- مراسم تقديم التهاني .
- 10- مراسم استقبال الضيوف الرسميين .

الاختبار البعدي :

- 1- ما مفهوم السلوك الانساني ؟
- 2- ما هو تعريف الدوافع ؟
- 3- ماهو تعريف قواعد السلوك ؟
- 4- ماهي اهمية السلوك الانساني ؟
- 5- ماهي انواع المراسم ؟

الاسبوع	مفردات المادة
الحادي عشر	مفهوم الاسبقية - انواعها
الثاني عشر	الوزراء - كبار الموظفين
الثالث عشر	المؤتمرات - المناسبات المختلفة

الاختبار القبلي :

1- هل ان الاسبقية هي :

ا- الاولوية ب- الصدارة ج- الاثنان معا

2- هل تعتقد ان الأزواج يتمتعون باسبقية زوجاتهم :

ا- اعتقد ب- لا اعتقد

3- تحدد اسبقية الوزراء وفق ؟

ا- المركز الذي يشغلونه ب- تاريخ تشكيل الوزارة أ-

4- الاسبقية في المناسبات المختلفة تكون الاولوية ؟ ب-

ا- الداعي ب- ضيف الشرف ج- المرافق ت-

الاسبقية : هي حق التقدم بين الشخصيات على الصعيدين الرسمي والاجتماعي .

انواع الاسبقيات /

- 1- اسبقية الرؤساء والملوك . 2- اسبقية الوزراء المفوضين
- 3- اسبقية الازواج والزوجات 4- الاسبقية بين الدول
- 5- الاسبقية في المؤتمرات 6- الاسبقية في الامم المتحدة
- 7- اسبقية الهيئة الدبلوماسية 8- الاسبقية في المناسبات
- 9- اسبقية القناصل 10- الاسبقية بين الملحقين

الاسبقية في المؤتمرات :

في المؤتمرات تمنح الرئاسة والسكرتارية العامة الى الدولة المضييفة على سبيل المجاملة وفي المؤتمرات الدولية تكون الرئاسة بالتناوب ،

الاسبقية في المناسبات المختلفة :

- 1- يراعى في هذا النوع من الاسبقيات عامل السن او القرابة او ظروف العمل .
- 2- يبدأ الحفل بعد وصول الرئيس مباشرة ولايسمح لاحد بعده بالدخول ولايجوز لاحد الخروج قبله .
- 3- تتمتع السيدات باسبقية ازواجهن وفي حالة التساوي يؤخذ بنظر الاعتبار السن وتقدم السيدات على الانسات .
- 4- في حالة وجود ضيف شرف برفقة زوجته يتحتم تواجد قرينة المضيف .
- 5- الاسبقية في ركوب الطائرة تكون عند الصعود اليها تصعد الشخصية الاعلى مقاما .

الاسبقية بين الدول تتبع طريقتين :

- 1- طريقة التناوب / تطبع المعاهدات والاتفاقيات بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة وتوقع كل دولة في المركز الاول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة .
- 2- الطريقة الابدجية / يتم التوقيع حسب الحرف الاول الذي يبدأ به اسم الدولة الرسمي .

اسبقية الوزراء وكبار الموظفين /

تحدد اسبقية الوزراء وفق المرسوم الصادر بتشكيل الوزارة او حسب قوانين كل بلد اما كبار الموظفين في الدولة فتحدد حسب المركز الذي يشغلونه او الى مرتبتهم في هذا المركز او الى قدمهم في هذه المرتبة .

اسبقية الازواج والزوجات / ان ازواج رئيسات الوزراء او الوزيرات او الموظفات اللواتي يشغلن مركزا مرموقا في الدولة لايتمتعون باسبقية الزوجات وتحدد اسبقيتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها وتتمتع الزوجات بالاسبقية المحددة للزوج .

اسبقية الرؤساء والملوك / تتبع عدة اسس لتنظيم الاسبقية بين الرؤساء والملوك منها تاريخ تتويج الملوك او تاريخ تولي رئاسة الجمهورية مع الاخذ بنظر الاعتبار ان رئيس الدولة الضيف يتقدم على رئيس الدولة المضيف .

الاختبار البعدي :

- 1- ماهو مفهوم الاسبقية ؟
- 2- كيف تحدد اسبقية الزوجات ؟
- 3- الاسبقية في المؤتمرات الدولية لمن تمنح الرئاسة ؟
- 4- كيف تحدد اسبقية الوزراء ؟
- 5- لمن تكون الاولوية في الاسبقية في المناسبات المختلفة ؟

الاسبوع	مفردات المادة
الرابع عشر	الدعوات
الخامس عشر	الرد على الدعوات-تنظيم المقاعد
السادس والسابع عشر	تنظيم المواعيد- الحفلات-مراسم الطعام

الاختبار القبلي :

1- ان الدعوات ضرورية في حياتنا اليومية ؟

ا- نعم
ب- كلا

2- هل تعتقد بان الاعتناء ببطاقة الدعوة يعد امر ضروري لنجاح الدعوة ؟

ا- نعم
ب- كلا

3- هل تعتقد ان تنظيم المقاعد في الدعوات تعطي اهمية كبيرة للشخصية المدعوة ؟

ا- نعم
ب- كلا

4- هل تعتقد ان لتناول الطعام مراسم خاصة ؟

ا- نعم
ب- كلا

الدعوات

الرد على الدعوات : بشكل عام يتوجب تلبية الدعوات الرسمية فهي جزء من واجب بعض الاشخاص كالعاملين في البعثات الدبلوماسية فلا يجوز الاعتذار عن دعوات رئيس الجمهورية او رئيس الحكومة او وزير الخارجية او حفلات تكريم لرئيس دولة الاجنبية او الاحتفالات بالاعياد القومية الا في الحالات القسرية كالمرض او اذا كان على سفر او اذا كانت بلاده في حالة حداد.

تنظيم المقاعد في الدعوات :

- 1- في الحفلات الصغيرة توضع لافتة او لوحة او مخطط عند مدخل المكان المقام فيه الحفلة لغرض ارشاد المدعوين الى مقاعدهم اما في الحفلات الكبيرة يتم توزيع بطاقات صغيرة تتضمن رقم المائدة واسم المدعو .
- 2- عندما يكون ضيف الشرف شخصية قيادية ويكون برفقة زوجته يدخل المدعوون برفقة زوجاتهم ويقفون خلف المائدة لحين دخول الشخصية ثم يجلسون بعد جلوسه .
- 3-يراعى تمتع الزوجات بالاسبقية المحددة لازواجهن .
- 4- اذا لم يكن الداعي متزوجا وكانت الدعوة تشمل الزوجات فيعطى مكان الشرف الى زوجة معاونه الاول في السلك الدبلوماسي .
- 5- لايستفيد الازواج من اسبقية زوجاتهم الدبلوماسيات وانما تكون اسبقيتهم حسب المركز الذي يشغلونه .
- 6- في بعض الاحيان يتنازل الداعي عن مقعده الى بعض الشخصيات الكبيرة ان لم تكن ضيف شرف وتتنازل الداعية عن مقعدها الى السفيرة الاجنبية اذاكانت وحيدة في الحفلة .
- 7- اذا تخلف احد المدعوين عن الحضور فلا يجوز بقاء مقعده فارغا الا في حالة احتمال تاخره .

حضور الحفلات:

يكون الحضور الى حفلة الغداء او العشاء خلال العشر دقائق الاولى للوقت المحدد لاقامتها اما حفلات الاستقبال والكوكتيل خلال النصف الساعة الاولى ويجب ملاحظة عدم الحضور الى هذه الحفلات قبل موعدها المحدد اذا كان الداعي رئيس دولة اجنبية زائر فياتيان بعدحضور اكثر المدعوين.

مراسم الطعام :

1- قبل البدء بتناول الطعام .

2- اثناء تناول الطعام .

الاختبار البعدي :

1- كيف يكون حضور حفلات الغداء والعشاء ؟

2- ماهي المراسم المتبعة قبل تناول الطعام ؟

3- ماهي المراسم المتبعة بعد تناول الطعام ؟

الاسبوع	مفردات المادة
الثامن عشر	التقديم والتعارف
التاسع عشر	الاتصالات الشخصية- الانصات
العشرون	التحدث في الاجتماعات

• الاختبار القبلي :

- 1- هل تعتقد ان للتقديم والتعارف اصول يجب على المرء اتباعها
 - ا- اعتقد
 - ب- لا اعتقد
 - 2- هل هناك ارشادات يجب اتباعها لنجاح عملية التقديم والتعارف
 - ا- نعم
 - ب- كلا
 - 3- هل تعتقد بان هناك قواعد عليك اتباعها لتصبح منصتا جيدا
 - ا- نعم
 - ب- كلا
-

التقديم والتعارف

الاتصالات والشخصية / ارشادات في الاتصالات الشخصية :

- 1- لاتضع مساعدك في موقف الدفاع .
- 2- على المدير ان يقتنع ان السلوك الدفاعي شيء طبيعي .
- 3- لاتنتقد كثيرا حيث ان الانتقاد يمثل عقابا سلبيا .
- 4- ادفع المروؤوس الى الكلام .
- 5- لاتحاول ان تظهر بمظهر الخبير .

تعلم الانصات

1. اولاً / لا تتعجل في الحكم على المتحدث .
2. ثانياً / توقع بانك ستستمع الى شيء .
3. ثالثاً / يمكن ان تسأل بعض الاسئلة حتى تؤثر في المتحدث .
4. رابعاً / توقع في أي اتجاه سوف يستمر حديث المتحدث .
5. خامساً / حاول ان تقيم مايقال .
6. سادساً / انصت للمعنى المقصود لحديث المتكلم .
7. سابعاً / استعمل الاتصال النظري وتعبيرات الوجه .
8. ثامناً / حاول ان تربط مايقوله المتحدث اخيراً بما قاله سابقاً .

قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات :

اولا / معرفة المستمعين

ثانيا / التطلع بوجوه المستمعين .

ثالثا / الوقوف .

رابعا/ ايماءات المتكلم .

خامسا / التكلف والعادات في الكلام .

سادسا / روح الدعاية .

سابعا / استخدام الصوت : 1- جهازة الصوت 2- سرعة الكلام 3- نبرة الصوت

الاختبار البعدي :

1- ماهي الاصول المتبعة للانصات الجيد ؟

2- ماهي قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات ؟

الاسبوع	مفردات المادة
الحادي والعشرون	مفهوم التفاوض -انواع التفاوض
الثاني والعشرون	السلوك التفاوضي-علاقة الشخصية بالتفاوض
الثالث والعشرون	مراسم التفاوض-مراسم العمل في المفاوضات
الرابع والعشرون	كتابة محاضر الاجتماعات

الاختبار القبلي :

1- هل تعتقد ان المفاوضات ضرورية في حياتنا اليومية ؟

2- هل تعتقد بان لديك مهارات لتقوم بعملية التفاوض ؟

3- هل لديك مراسم خاصة للقيام بعملية التفاوض ؟

عملية التفاوض

مفهوم التفاوض / وفن من الفنون أي هو موهبة ذاتية قد يتفوق بها البعض على غيرهم بسبب بعض الاعتبارات الشخصية والظروف الموضوعية فهي عملية لها قواعد وانظمة اخلاقية بسبب دقتها وحساسيتها كما انها تستند الى الخبرة المتراكمة .

انواع المفاوضات :

اولا / الانسحاب

ثانيا / التنازل

ثالثا / المنافسة

رابعا / التعاون

خامسا / التسوية

السلوك التفاوضي : هناك عدة مبادئ تتعلق بالسلوك التفاوضي منها .

- 1- التركيز على الاشخاص الذين يمتلكون السلطة والقرار .
- 2- مقاومة اغراءات نجاحات مؤقتة .
- 3- التحلي بالهدوء والثقة بالنفس وضبط الاعصاب .
- 4- العمل على تفهم حاجات الطرف الاخر .
- 5- الاستفادة من ردود افعال الاخرين .
- 6- اعتماد مبدأ السرية وعدم كشف الدوافع والاهداف .
- 7- اعتماد صياغات واساليب منطقية في طرح الافكار .
- 8- الابتعاد عن التردد الذي يضعف من الموقف التفاوضي .

علاقات الشخصية بالتفاوض :

ان الشخصية التفاوضية يجب ان تتمتع بقدر كبير من الثقة والمهارة لحل الازمات التي تواجهها الاطراف اثناء عملية التفاوض فقد اصبح الانسان المعاصر يشعر بالحاجة الملحة الى الالمام بفنون واساليب التفاوض فالهدف من المفاوضات هو الوصول الى اتفاق يتحرك كل طرف من خلاله نحو تحقيق ما يروم الوصول اليه من خلال استخدام المهارات التفاوضية .

مراسم عملية التفاوض :

- 1- الاعداد الجيد للتفاوض
- 2- الاستراتيجية المستخدمة والتكتيك المصاحب لهما .
- 3- الاستخدام الذكي للتوقيت .
- 4- توظيف الاسئلة لخدمة التفاوض الفعال .
- 5- الاستشارة والوساطة والتحكيم .
- 6- خصائص المفاوض ومهارته .
- 7- العلاقة بين الاطراف المتفاوضة .
- 8- العناية بصياغة الاتفاقيات والعقود .
- 9- الالتزام بمبادئ التفاوض الفعال ومنه مبدأ المنفعة والقدرة الذاتية والالتزام .
- 10- مركز القوى النسبية للمفاوضين .

محاضر الاجتماعات :

العناصر الضرورية لكتابة محاضر الاجتماعات :

- 1- التقيد بالاهداف المحددة في جدول الاعمال .
- 2- الدقة في سرد الحقائق وعدم المبالغة والافراط في بعض البيانات .
- 3- الاختصار بالمعلومات دون المساس بالدقة والوضوح .
- 4- الوضوح يجب ان يكون المحضر مفهوما منذ القراءة الاولى .
- 5- الترابط يجب استبعاد اية كلمة او جملة ليست لها علاقة بالموضوع .
- 6- التكامل يجب ان تكون كل ورقة متكاملة من جميع النواحي.

• الاختبار البعدي :

• 1- ماهي المراسم الواجب عليك اتباعها لانجاح التفاوض

• 2- ما علاقة الشخصية الانسانية بنجاح التفاوض

• 3- ماهي العناصر الواجب عليك اتباعها لكتابة محاضر الاجتماعات

الاسبوع	مفردات المادة
الخامس والسادس والعشرون	الدبلوماسية – الزيارات الرسمية
السابع والعشرون	المراسلات الدبلوماسية
الثامن والتاسع والعشرون	صفات المرافقين – مراسم المرافقة المراسم في المجتمعات الأخرى
الثلاثون	اشكال عقد المؤتمرات

مراسم العمل في المفاوضات :

اولا / عدم المحاولة في تغيير بنود الاتفاقية .

ثانيا / الحرص على اشاعة جو الثقة المتبادلة بين الاطراف المتفاوضة

ثالثا / السير وفق الخطة الموضوعة .

رابعا / المحافظة على حسن اللياقة والكياسة وعدم التعجل والمبالغة .

خامسا / القناعة بالرأي قبل اقتناع الاخرين فيه .

سادسا / الحذر من الشخص المداهن .

سابعا / تحليل الدوافع لمن يحاول ان يفتعل الغضب اثناء المفاوضات .

الاختبار القبلي

- 1- هل ان الدبلوماسية تشمل الامور السياسية فقط 00
- 2- من هو الدبلوماسي 0
- 3- بصفتك سفير لدولتك ماهي الزيارة التي تقوم بها 0

الدبلوماسية

مفهوم الدبلوماسية:

اولا / هي فن تمثيل الحكومة ومصالح البلاد لدى الحكومات وفي البلاد الاجنبية والعمل على الا تنتهك حقوق ومصالح وهيبة الوطن في الخارج .

ثانيا / هي ادارة العلاقات الدولية عن طريق التفاوض وهو الاسلوب الذي تنظم وتوجه به هذه العلاقات بوساطة السفراء والمبعوثين .

ثالثا / الدبلوماسية هي علم وفن وذوق .

الزيارات الرسمية

فيما ياتي اهم الملاحظات التي يجب مراعتها خلال الزيارات ؟

- 1- تبادل الاحاديث العامة .
- 2- ابداء الرغبة في اقامة علاقات المودة والصدقة .
- 3- عدم الخوض في الموضوعات السياسية والتي تخلق اختلاف في وجهات النظر .
- 4- يفضل ان يكون الحديث عاما ولكن لامانع من تناول بعض احداث الساعة .
- 5- انتهاز الفرصة للتحدث عن بلد الضيفة ولكن بدون تبجح زائد .
- 6- لايجوز انتقاد بلد المضيفه اطلاقا .
- 7- لايجوز ابداء أي رأي في اية قضية داخلية تخص بلد المضيفه .
- 8- تقوم زوجة رئيس البعثة الدبلوماسية ايضا بزيارة رؤساء بزيارة زوجات رؤساء البعثات الاخرى .

المراسلات الدبلوماسية :

مفهوم المراسلات الدبلوماسية : وهي عملية الاتصالات

الرسمية التي تتم بين البعثة الدبلوماسية والدولة

المضيفة وهذا الاتصال يجري باسم رئيس البعثة .

طرق المراسلات الدبلوماسية :

اولا / المذكرة الرسمية .

ثانيا / المذكرة الشفهية .

ثالثا / المذكرة الرسمية بصيغة المتكلم .

رابعا / المذكرة .

خامسا / رفض المذكرة .

مراسم المرافقة والدلالة والترجمة

- 1- يتم اعلام دائرة المراسم بموعد وصول الوفد .
- 2- ينسب موظف لمرافقة الضيف والاطلاع على برنامج الزيارة .
- 3- معرفة ما اذا كان هذا الزائر قد حضر للبلاد ام لا .
- 4- استقبال الضيف اما عند الحدود او في محل اقامته .
- 5- الاتصال بالضيف من داخل الفندق هاتفيا في غرفته .
- 6- الاستعداد لمقابلة الضيف في صالة الانتظار في الفندق .
- 7- يطلب المرافق من الضيف ان يطلع على مايريد اضافته على برنامج الزيارة .
- 8- يقوم المرافق بعد ذلك بكتابة البرنامج اضافة للبرنامج المعد مسبقا .
- 9- مفاتحة الجهات المختصة للموافقة على مقابلة الضيف .
- 10- معرفة مزاج الضيف لغرض التعامل معه بصورة صحيحة .
- 11- توخي الحذر عند الاجابة على اسئلة الضيف .
- 12- على المرافق ان يتحدث بهدوء ويكون لطيفا في المجاملة مع الضيوف .
- 13- بعد⁵² انتهاء برنامج يقوم موظف المراسم باعداد تقرير الزيارة .

صفات المرافقين

- 1- اجادة احدى اللغات الاجنبية للتفاهم مع الوفود .
- 2- معرفة تامة بالقوانين والانظمة واللوائح ونقاط الحدود والمطارات .
- 3- ان تكون له علاقة بموظفي الكمارك والحدود .
- 4- معرفة بالاماكن المسموح بزيارتها .
- 5- معرفة الامور المالية واسعار صرف العملات .
- 6- معرفة الامور الاعلامية الخاصة باهداف الزيارة .
- 7- معرفة تامة باصول التعامل والبروتوكول والاتيكييت .
- 8- معرفة السلوك الانساني ودوافعه وكيفية التعامل مع الاشخاص .
- 9- الاعتناء بالمظهر الخارجي للمرافق .
- 10- ان تكون له القدرة على ادراك تصرفات الاخرين .
- 11- التمتع بالامانة والعفة والترفع عن الامور الدنيوية اليسيرة .

المراسم في المجتمعات الآخري

اولا / مراسم لبس القبعة وخلعها :

- 1- تتزع القبعة في المصعد عند وجود السيدات .
- 2- اذا التقى سيد بسيدة يعرفها في الطريق العام فيخلع القبعة تحية لها .
- 3- يحسر الرجال غير العسكريين لباس رؤوسهم اذا عزف النشيد الوطني .
- 4- لاتخلع القبعة في المحلات العامة .
- 5- اذا التقى سيد بسيدة يعرفها في محل عام عليه ان يرفع قبعته لتحيتها .
- 6- اذا التقى بيد بسيدة يعرفها او لايعرفها بممر ضيق فعليه ان يتنحي ليفسح لها المجال لتمر .

مراسم لبس القبوط وخلعه

اولا / عند الدخول الى احد البيت يجب نزع القبوط .

ثانيا / اذا كان الدخول الى قاعة معينة او نادي يجب اعطائه الى شخص مسؤول عن هذا الامر .

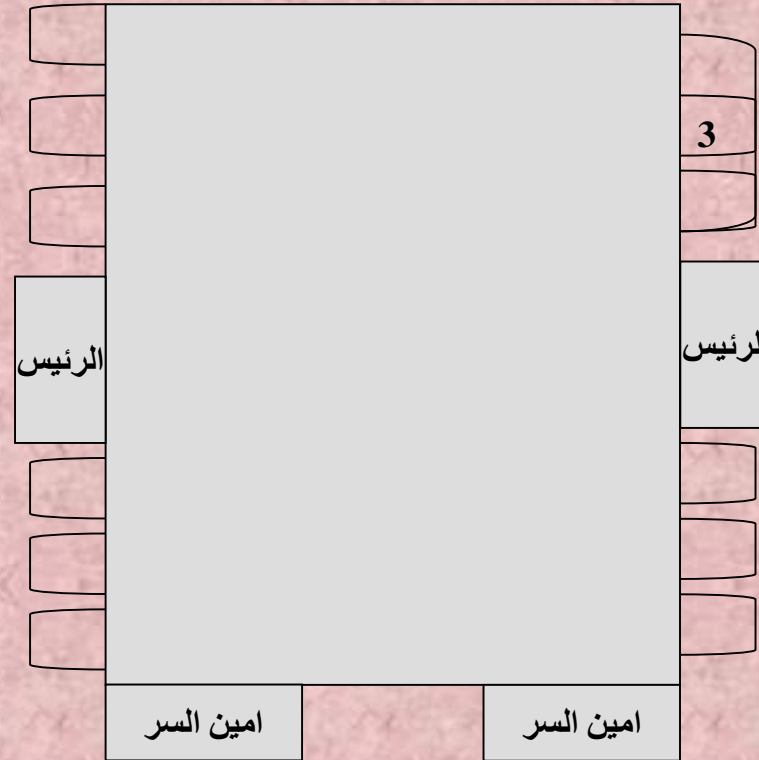
ثالثا / بعد الخروج يجلب القبوط من قبل الشخص المعين .

رابعا / توضع القفازات داخل القبعة بعد خلعهما .

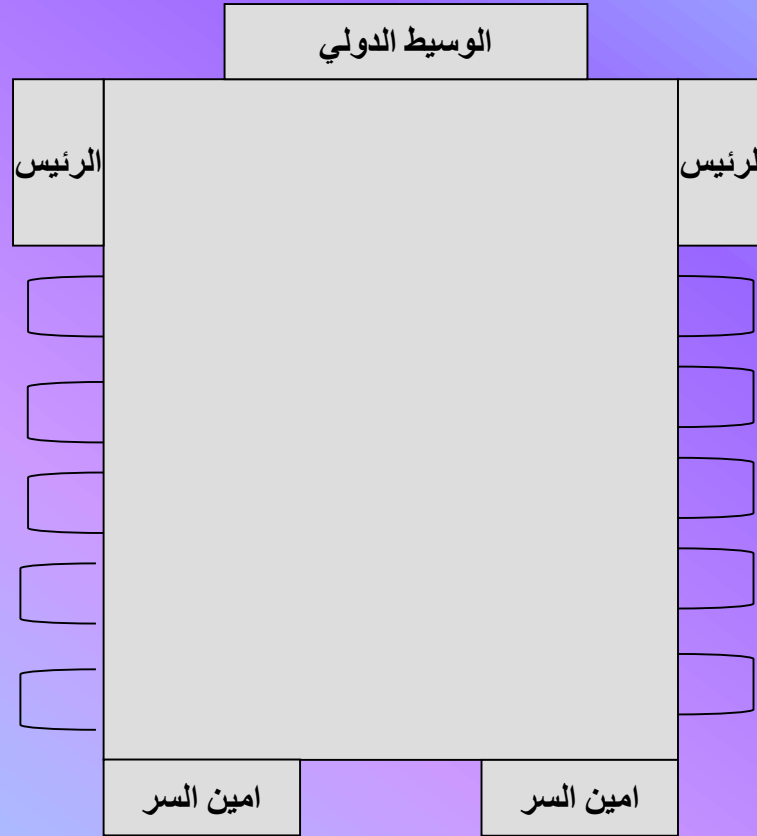
خامسا / في حالة عدم رغبة الشخص في خلع القبوط او القفازات بسبب المرض مثلا فلا ضير من ذلك .

اشكال عقد المؤتمرات

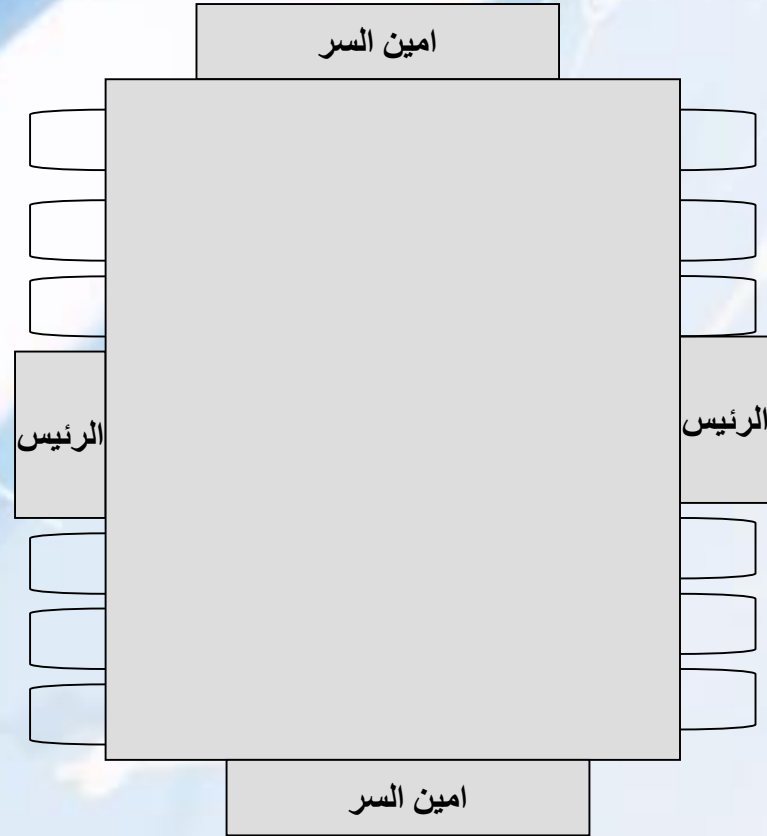
الشكل رقم (1) يمثل مائدة اجتماعات ثنائية بدون وجود الوسيط الدولي



شكل رقم (2) يمثل مائدة اجتماعات ثنائية بوجود الوسيط الدولي .



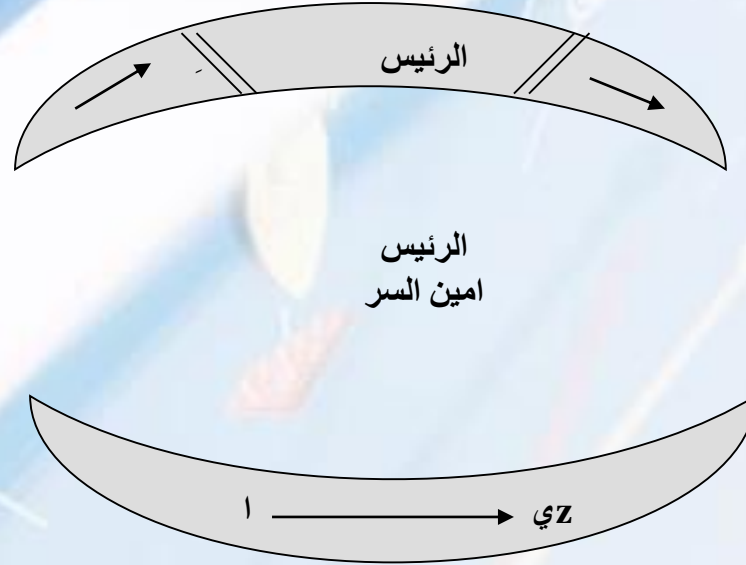
شكل رقم (3) يمثل مائدة اجتماعات دولية متعددة الاطراف .



شكل رقم (4) يمثل مائدة اجتماعات دولية متعددة الاطراف (المائدة المفتوحة) .

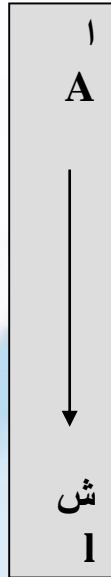
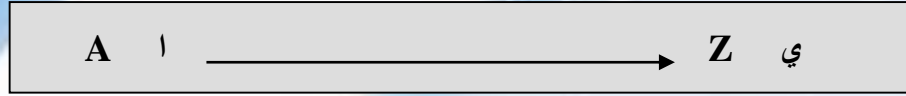


شكل رقم (5) يمثل مائدة اجتماعات دولية (حذوة الحصان) .



شكل رقم (6) يمثل مائدة اجتماعات دولية (نصف دائري)

يمثل مائدة اجتماعات دولية والتي تميز بين الدول الداعية والدول المدعوة .



وفود الدول الداعية



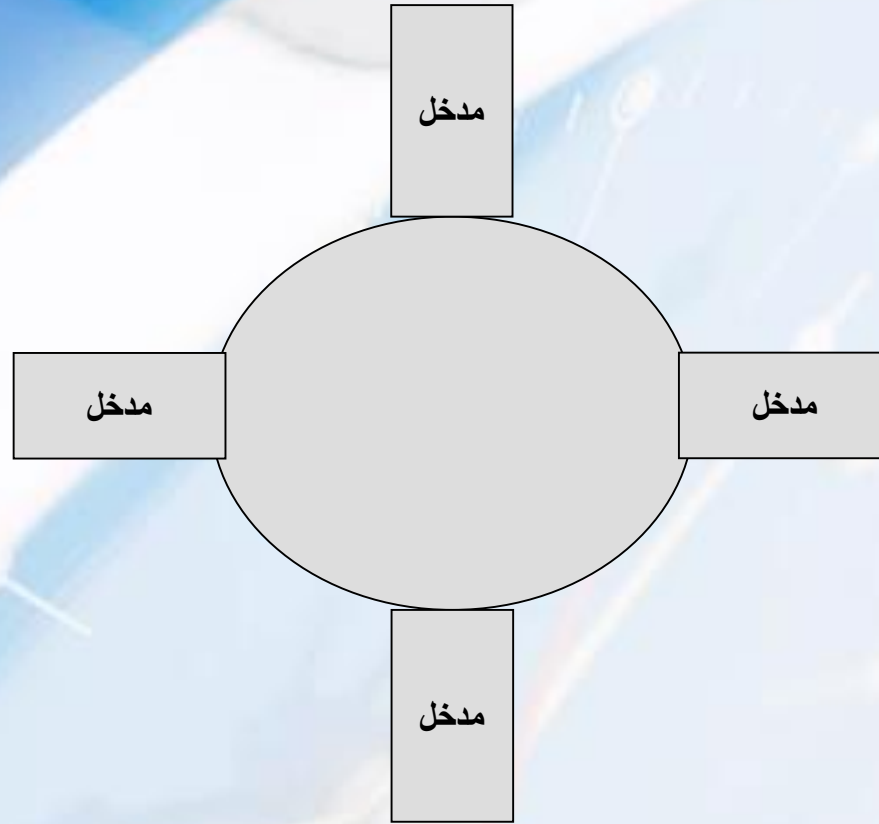
امين السر الرئيس امين السر

ا
A
↓
ش
I

Z
ي
↓
ص
m

عشوائية

شكل رقم (8) يمثل مائدة اجتماعات دولية والتي تستمع فيها بعض الدول الى ممثلي بعض الدول والمنظمات .



شكل رقم (9) يمثل مائدة اجتماعات دولية (المائدة المستديرة) .

الاختبار البعدي

- 1- ما هو تعريف الدبلوماسية
- 2- ماهي الملاحظات الواجب مراعاتها خلال الزيارات الرسمية
- 3- ماهي انواع المراسلات الدبلوماسية
- 4- ماصفات القائمين باعمال المرافقة والدلالة والترجمة
- 5- ماهي المراسم المتبعة في اعمال المرافقة والدلالة والترجمة