

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بر سر در خانگاه شیخ ابوالحسن قانی حدّس تعالی نوشته بود به زر

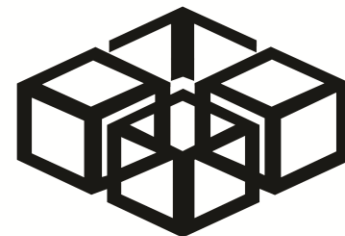
بهر که در این سراد آید نانش دهید.

نانش دهید، و از ایمانش بپرسید.

چه آنکس که بدرگاه باری تعالی بجان ازرد.

البسته بر خوان بواجب پس به مان ازرد.

قوانین کاربردی تشریفات



شرکت ملی خدماتی تدارک

Melli Khadamat Tadarock Co.



ارتباطات و تشریفات

ارتباطات بازی پینگ پنگ است



**Informal
communications**

**Formal
communications**



Informal
Personal
Friend & Family
Fast

Formal
Impersonal
Organizational
Slow
Meeting
Writing

INFORMAL

Coffee
Chat

Written
Report

FORMAL

Corridor
Conversation

One to One
Meeting



چرا ارتباطات؟

خوب لباس بپوشید

تا دیده شوید.

خوب حرف بزنید

تا جذب شما شوند.

متواضع باشید

تا با شما بمانند.

تشریفات چیست؟

- شرف
 - شریف
 - شرافت
 - تشریف
 - اشراف
 - مشرف
-

تشریفات یعنی:

- احترام، احترام خیلی زیاد،
خیلی احترام گذاشتن
- آراستگی
- نظم و ترتیب
- جدیت و رسمی بودن
- بزرگداشت و بزرگ دانستن
- خیلی ادب داشتن
- متمدن بودن و وقار داشتن
- آبروداری

تشریفات؛ تجملات نیست

- رعایت اصول تشریفات به معنای انجام سلسله ای از امور زاید نیست بلکه بیانگر نظم و انضباط هر سیستمی است.
 - تشریفات خواسته شخصی نیست بلکه یک نیاز سازمانی و یک ضرورت ملی در مراودات بین المللی است.
 - عدم رعایت تشریفات در فضاهاى رسمى حداقل سبب رنجش مى شود.
 - آدمی به واسطه احترامی که به دیگران می گذارد احترام کسب می کند.
 - تشریفات چهره آشکار و زبان دیپلماسی است نه به معنای تجمل گرایی.
-

هدف نهایی تشریفات، تولید ارتباطات مثبت است

تشریفات # تجمعات
تشریفات = احترام





میهمان فردی است

خیلی مهم

تشریفات یعنی انتخاب بهترین روش رفتار



چگونه ارتباطات مثبت تولید می شود؟

احترام شاه کلید ارتباطات مثبت است

قانون طلایی تشریفات

احترام مسئولیتی است:
همه کسی
همه وقتی
همه جایی

چگونه احترام را نشان دهیم؟



همه
کسی



بدون
قید و
شرط

قوانین
احترام

لحن
کلام



لحن
حرکات

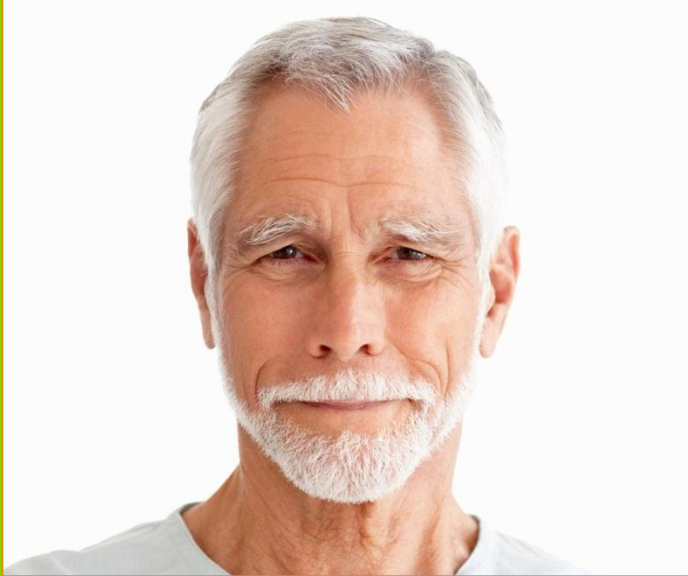
آداب
احترام

تشریفات فرایند ارتباطات غیر کلامی است

حرکت از سمت و سوی رعایت اصول قومی به سمت رعایت اصول بین المللی، اهمیت ارتباط غیرکلامی را در تشریفات توسعه داده است.

تشریفات زبان رفتار است

رفتار رسمی (قرادادی)



Body Language

Face Language



Eyes Language

چرا ارتباطات غیرکلامی

امتیازات ارتباطات غیر کلامی

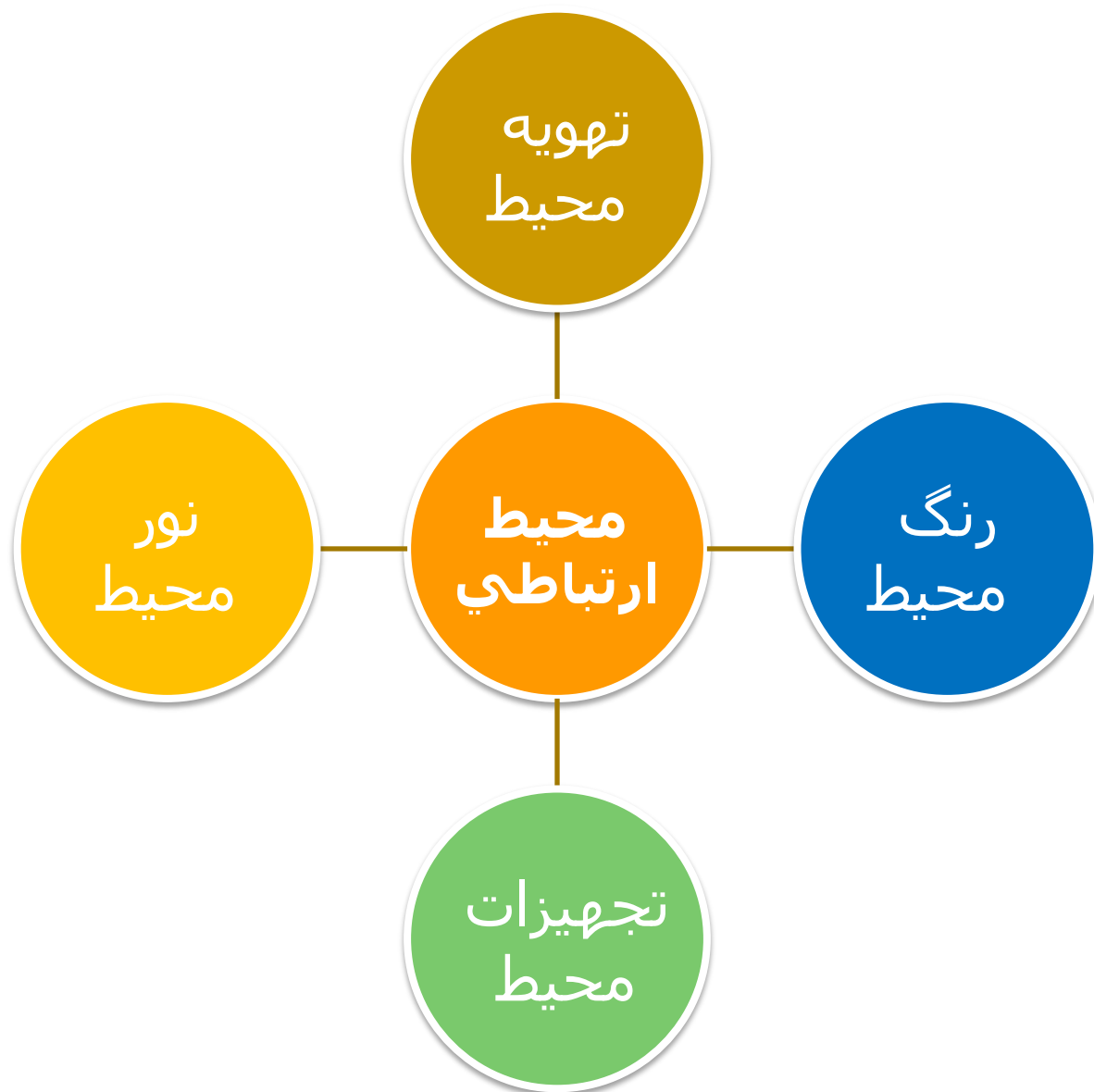
- زودتر اتفاق می افتد (سریعتر است).
- همواره با ماست (طولانی تر است).
- ماندگار تر است (تاثیرگذارتر است).
- صادق تر است (چون به سختی کنترل می شود).
- بین المللی است (گسترده تر است).

محیط ارتباطی

فاصله ها

هیکل

فعالیت های فیزیکی



فاصله هاي ارتباطي

- بیشتر مردم در ارتباطات چهره به چهره با فاصله هاي خاصي از يکديگر قرار مي گيرند که به آن حریم مي گوييم عمده ترين گروههاي حریم چهار نوع هستند:
- **فاصله يا حریم خصوصي (صميمانه)**
- اين فاصله که تا حدود ۴۵ سانتيمتر را شامل مي شود در روابط صميمانه افراد انجام مي پذيرد بغل کردن و در گوشي صحبت کردن از اين نوع فاصله هاست.
- **فاصله يا حریم شخصي (دوستانه)**
- از ۴۵ تا ۱۲۰ سانتيمتر را شامل مي شود و عموماً مصاحبه ها و گفتگوهاي دو نفره در اين فاصله انجام مي شود.
- **فاصله يا حریم اجتماعي**
- از ۱۲۰ تا ۳۶۰ سانتيمتر را شامل مي شود و اغلب مذاکرات تجاري ، سياسي و مراودات اجتماعي اينگونه هستند اکثر مردم هنگام خريد از مغازه ها چنين فاصله هايي را رعايت مي کنند.
- **فاصله يا حریم عمومي**
- از ۳۶۰ تا ۶۰۰ سانتيمتر فاصله عمومي ناميده مي شود اين فاصله در سالن هاي سخنراني ، کنفرانس ها ، کلاس درس بين سخنران و شنوندگان اتفاق مي افتد.



Intimate Space



Personal Space



Social Space



Public Space



عمده ترین فعالیتهای فیزیکی غیرکلامی



عمده ترین فعالیت‌های فیزیکی

حرکات دست
فرم نشستن
فرم ایستادن
فرم راه رفتن
فرم لباس پوشیدن
وسایل همراه

فرم مو و محاسن
حرکات چشم و ابرو
فرم خندیدن
فرم گریستن
لحن کلام
حرکات سر

اصول کاربردی تشریفات

چه چیزی در عمل برای میهمان مهم است؟

(۱) امنیت

(۲) آرامش

(۳) احترام

(۴) ...

تشریفات

جدي بودن

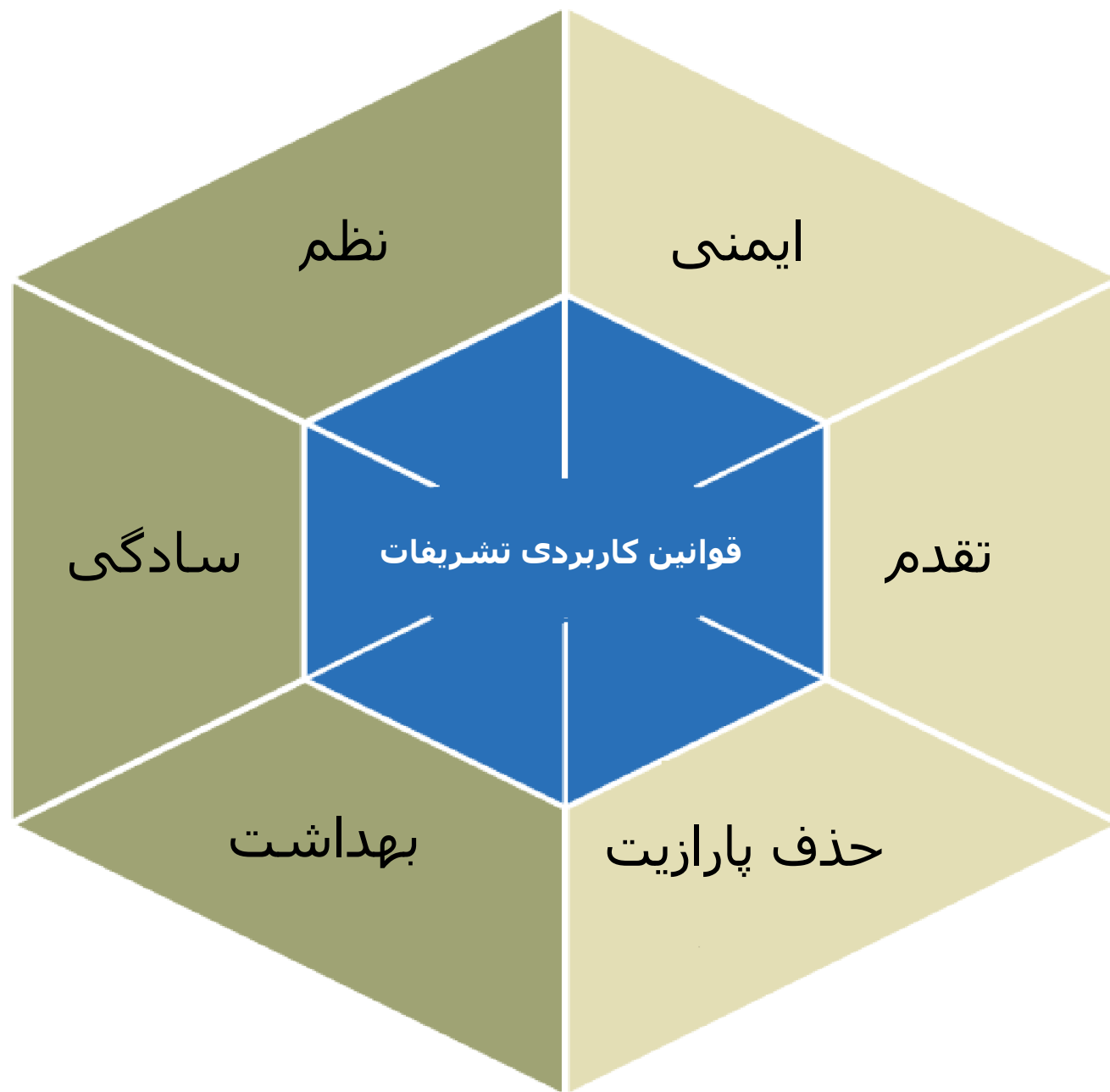
چشم
(حرکات کمتر)

محترمانه

سخنوري
(شمردہ گفتن)

رسمي بودن

لباس پوشیدن
(سادگی و
هارموني)





قوانین کاربردی تشریفات

(۱) امنیت (جانی + روانی)

(۲) نظم و انضباط (زمان بندی + تقسیم وظایف)

بر مبنای چک لیست و برنامه

نظم یعنی:

✓ تجهیزات و امکانات مناسب در جای مناسب

✓ کار و فعالیت مناسب در زمان مناسب

✓ فرد مناسب در جای مناسب

هارمونی
(هماهنگی)

نظم در محیط + نظم در فعاليتها

(۳) سادگی (پوشش + پذیرایی، طراحی و...)

قوانین کاربردی تشریفات

(۴) بهداشت و نظافت (فردی + محیطی + روانی + اجتماعی)

(تمیز بودن ارجعیت بر نو بودن)

(۵) حذف پارازیت (صدا + رفت و آمد)

(۶) اطلاع رسانی (سریع و دقیق)

(۷) تقدم یا اولویت میهمان بر میزبان

تقدم در پذیرایی، در ورود و خروج، در نشستن و...

در برنامه های تشریفات:

تقدم بر اساس جایگاه رسمی افراد مشخص می شود

(۸) مستندسازی (یادداشت برداری)

تشریفات در روابط عمومی

انواع مراسم

نشست (جلسه)

گردهمایی

نمایشگاه

بازدید

انواع مراسم تشریفاتی

نشست (جلسه)	نشستها یا جلسات شامل انواع مصاحبه استخدای، مصاحبه مطبوعاتی، مصاحبه رادیو و تلویزیونی، جلسه مدیران، گفتگوهای عادی اداری با کارکنان و ... می شود.
گردهمایی	گردهمایی ها یا سمینارها شامل انواع سمینارهای علمی، آموزشی، کنفرانس های مطبوعاتی، جشن ها، جشنواره ها، جشن ها و عزاهای مناسبتی و ... می شود.
نمایشگاه	نمایشگاهها شامل انواع نمایشگاههای افتتاحیه، اختتامیه، تخصصی، کارکنان شایسته، خلاقیت ها و ... می شود.
بازدید	بازدیدها شامل انواع اردوهای آموزشی، اردوهای تفریحی، بازدیدهای مدیران و یا کارشناسان از سازمانهای دیگر، بازدید مدیران و کارکنان سایر سازمانها از سازمان و امکانات و صنعت ما و ... می شود.

مراحل اجرایی تشریفات

مراحل	برنامه ها
استقبال	
حمل و نقل	
اسکان	
پذیرایی	
بدرقه	

اصول طلايي تشریفات جلسات

- برنامه مکتوب برای مدیریت جلسات داشته باشید.
- ترتیبات فیزیکی مورد نیاز (سالن جلسه) را آماده کند.
- تجهیزات کاری ضروری را تهیه کنید (مثلاً: کاغذ، نمودار، برگه‌های داده، گزارش‌ها، و...).
- پارکینگ برای میهمانان در نظر گرفته باشید.
- صندلي‌ها و میزها را طوري بچینید که شرکت کنندگان همدیگر را ببینند.
- از رفت و آمد زاید به جلسه خودداری شود.
- چشم به ساعت داشته باشید. (مدیریت زمان جلسات)

اصول طلايي تشریفات گردهمائي

- کمیته اجرایی تشکیل دهید.
- تجهیزات لازم از قبیل کامپیوتر، ویدئو پروژکتور، اورهد، وایت بورد، مایژیک ، ضبط صوت و سایر وسایل سمعی و بصری را مهیا کنید.
- مکانی بیابید که دارای صندلی و میز راحت باشد.
- اوراق قابل توزیع و متون انتشاری در جلسه را تدارک ببینید.
- از میهمانان استقبال و آنان را به سالن راهنمایی کنید.
- گوش به فرمان میهمانان باشید و به اشاره ها توجه نشان دهید.
- آماده پذیرش اعتراض دیگران و بیشتر شنونده باشید.
- امکانات رفت و آمد و پارکینگ میهمانان را در نظر داشته باشید.

اصول طلايي تشریفات بازديد‌ها

- نشریه یا ویژه نامه نمایشگاهی تهیه کنید.
- غرفه سازی را به حرفه ای ها بسپارید.
- میهمانان ویژه و خبرنگاران را با دعوتنامه افتتاحیه دعوت کنید.
- غرفه داران مطلع و خوش برخورد را انتخاب کنید.
- مسابقات و نظرسنجی از بازدیدکنندگان را جدی بگیرید.

اصول طلایي تشریفات نمایشگاهها

- بازدیدها مهمترین فرصت ارتباط با مقامات برای مراکز صنعتی است.
- بازدید مسئولان و خبرنگاران را بطور همزمان برنامه ریزی کنید.
- مسیر بازدید را بطور دقیق مشخص کنید (ایمنی را در تعیین مسیر در اولویت قرار دهید).
- در ابتدای بازدید پذیرایی و افتتاحیه بازدید را انجام دهید.
- برنامه اجرایی و نقشه مسیر بازدید را در اختیار میهمانان قرار دهید.
- در افتتاحیه بصورت فیلم توانایی های تخصصی و فنی سازمان را نشان دهید.
- کارشناسان حرفه ای را در مسیر بازدید قرار دهید.
- بروشورها و گزارش مکتوب را در پایان به میهمانان ارایه فرمایید.

همیشه سالم و سربلند باشید
www.yahyaee.com

