

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
هيئة التعليم التقني
معهد الإدارة التقني
قسم إدارة المكتب

حقيبة تعليمية في مادة إدارة المراسم المرحلة الثانية قسم إدارة المكتب

إعداد وتصميم
إيمان عبدالرضا محمد
مدرس مساعد
أيلول / ٢٠١١

المفردات الخاصة بمادة ادارة المراسم	
الاسبوع	تفاصيل المفردات
الاول	ماهي ادارة المراسم: المفهوم ،الاهمية، علاقة ادارة المراسم بعلم الادارة
الثاني	ادارة المراسم بين العلم والفن ، صلة ادارة المراسم بالعلوم الاخرى ، تطور المراسم
الثالث	المراسم في الحضارة العربية ، المراسم في العالم المعاصر
الرابع	البرتوكول ، الاتكيت ، التشريفات
الخامس	التنظيم الاداري لادارة المراسم ، الموقع في الهيكل التنظيمي ، التنظيم الداخلي لادارة المراسم
السادس	الاختصاصات ، مواصفات العاملين ، تدريب العاملين في ادارة المراسم
السابع	السلوك الانساني واخلاقيات المهنة ، مفهوم الاهمية
الثامن	السلوك الانساني ، الدوافع ، الادراك
التاسع	قواعد السلوك ، اخلاقيات مهنية
العاشر	انواع المراسم ، مراسم الدخول والخروج – مراسم المصعد الكهربائي
الحادي عشر	مراسم السير على الارصفة ، السير في الموكب ، مراسم وضع اكاليل الزهور
الثاني عشر	مراسم اداء اليمين ،مراسم تقديم التهاني ، مراسم استقبال الضيوف الرسميين
الثالث عشر	الاسبقية في المؤتمرات ، الاسبقية في المناسبات المختلفة
الرابع عشر	اسبقية الوزراء وكبار الموظفين ، اسبقية الازواج والزوجات، الاسبقية بين الدول
الخامس عشر	الاسبقية في المؤتمرات ، الاسبقية في المناسبات المختلفة
السادس عشر	الدعوات : دور السكرتير في تنظيم الدعوات ، بطاقة الدعوة ، صياغة البطاقة الرسمية
السابع عشر	الرد على الدعوات ، دور السكرتير في تنظيم المقاعد غي الدعوات، تنظيم المواعيد
الثامن والتاسع عشر	توقيت حضور الدعوات ومغادرتها ،حفل تكريم شخصية معينة ، كيف ينظم السكرتير قوائم اسماء المدعوين ، استقبال السكرتير للمدعوين
العشرون	التقديم والتعارف ، اصول التقديم الاجتماعي ،التحية والمصافحة، التريف والتعارف
الحادي والعشرون	الاسماء والالقاب ، الاتصالات الشخصية ، المفهوم والاهمية ،ارشادات الاتصالات الشخصية

الثاني والعشرون	تعلم الاتصال ، طريقة الكلام ، فن المحادثة ، قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات
الثالث والعشرون	الاجتماعات والمؤتمرات ، المفهوم والاهمية ، مراسم تنظيم قواعد الاجتماعات المؤتمرات ، اصول عقد المؤتمرات
الرابع والعشرون	اشكال عقد المؤتمرات ، ترتيب المدعوين على المؤائد ، اعمال ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات
الخامس والعشرون	ارشادات في كتابة محاضر الاجتماعات ، بعض الاخطاء اللغوية الشائعة في كتابة محاضر الاجتماعات
السادس والعشرون	الدبلوماسية ، المفهوم والاهمية ، البعثات الدبلوماسية ، الدبلوماسي
السابع والعشرون	المرأة في الدبلوماسية ، الزيارات الرسمية ، اللغة الدبلوماسية
الثامن والعشرون	المراسلات الدبلوماسية ، الالقاب الرسمية في الوقت الحاضر
التاسع والعشرون	المرافقة والدلالة ، صفات المرافقين ، مراسم المرافقة والدلالة
الثلاثون	مراسم استخدام الهاتف ، سجل المراسم وكيفية استخدامه، المراسم

الوحدة النمطية الأولى

مفهوم إدارة المراسم وعلاقتها بعلم الإدارة

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على مفهوم إدارة المراسم وعلاقتها بعلم الإدارة .

ت - الفكرة المركزية :

- مفهوم ادارة المراسم
- علاقة ادارة المراسم بعلم الادارة

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٣ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٣ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الثانية .
- إما إذا حصلت على أقل من ٣ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الاولى أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الاولى قادراً على إن :
- أ - يعرف مفهوم ادارة المراسم
 - ب - يتعرف على العلاقة بين ادارة المراسم وعلم الادارة

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - ان كلمة مراسم تستعمل في الحقل الدبلوماسي مرادفة لكلمة :
 - أ - تشريفات
 - ب - اتكيت
 - ج - بروتوكول
 - د - اسبقية
- ٢ - تتميز علاقة ادارة المراسم بعلم الادارة بأنها :
 - أ - متبادلة
 - ب - سطحية
 - ج - قوية
 - د - ضعيفة

ملاحظة :

- لكل سؤال ٣ درجات .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٣ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٣ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الاولى :

٤ - ١ مفهوم ادارة المراسم

المراسم في اللغة العربية مشتقة من الفعل (رسم) وعرفها العرب بأسم (رسوم) المشتقة من كلمة (رسم) ومعناها (الامر المكتوب) . وتستعمل في الحقل الدبلوماسي مرادفة لكلمة (بروتوكول) والتي تعني نظام التشريرات الدبلوماسية والعسكرية .
اما في المعنى الاوسع فأن المراسم تعني شدة التمسك بالتقاليد او الاعراف في اتباع قواعد السلوك المهذب .

اما ادارة المراسم هي مجموعة الاجراءات والتنظيمات والاساليب المتبعة في قواعد الاسبقية وعقد الاجتماعات والمؤتمرات والانظمة والاعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات الرسمية .

اختبار ذاتي (١) : ما هو مفهوم ادارة المراسم ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٤ - ٢ علاقة ادارة المراسم بفروع علم الادارة :

ان الادارة عبارة عن مجموعة من الاعمال والنشاطات والقواعد التي تهدف الى الحصول على الاهداف المطلوبة والمخطط لها من خلال العمل الجماعي للقوى العاملة ضمن الوظائف الادارية التي تضمنت تحقيق الاهداف ، كذلك فان علم الادارة يستند الى القدرة على اتخاذ القرارات من خلال اختيار احسن البدائل المتوافرة لتنفيذ البرامج المختلفة التي تستدعي اتخاذ القرارات عن طريق تجميع كل ما يلزم من بيانات ومعلومات وتحليل ما يحيط بها من ظواهر وعوامل مختلفة لغرض الوصول الى القرار الرشيد . اما ادارة المراسم فهي تنتمي الى فروع علم الادارة لانها علم من علوم الادارة التالية :

أ - التخطيط : هو تحديد الاهداف وتحديد ما يجب القيام به لانجاز تلك الاهداف وان ادارة المراسم لا يمكن ان تقوم الا على اساس تحديد الاهداف فعندما تحدد ادارة المراسم اقامة أي نشاط من نشاطاتها فأنها تقوم بتحديد الهدف من اقامة هذا النشاط من خلال توفير الموارد المالية والتخصيصات اللازمة ولا بد من افراد يقومون على تنفيذها وتحقيق اتصالات مع المنظمات الاخرى وهكذا يكون التخطيط احدى الوظائف الاساسية لادارة المراسم .

اختبار ذاتي (٢) : ما هي علاقة ادارة المراسم بوظيفة التخطيط ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢) فرع أ

ب - تتضمن عملية التنظيم تحديد المهمات وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بالافراد والاقسام المختلفة لغرض انجاز الخطة المرسومة كذلك القيام بتجميع هذه الانشطة وتخصيص مدير لكل مجموعة منها وتفويض السلطة للقيام بهذه الانشطة وتوفير تنسيق لعلاقات السلطة افقيا ورأسيا في الهيكل التنظيمي . وهذا ما تقوم به ادارة المراسم فهي تضم مجموعة الانشطة التي يخصص لادارتها بعض الموظفين الكفاء فهناك من هو مسؤول عن المؤتمرات والدعوات والتشريفات والاستقبال او القيام بأعمال المرافقة والدلالة والترجمة او بتنظيم المقابلات .

اختبار ذاتي (٣) : ما هي نوع العلاقة بين ادارة المراسم ووظيفة التنظيم ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢) فرع ب

ج - التوجيه : هي عملية بناء الثقة وترشيد الجهود وتوجيهها نحو انجاز اهداف المنظمة وان ادارة المراسم هي اكثر انواع الادارات عملا بموضوع التوجيه لان انشطتها قائمة على الاتصال الشخصي ، والعلاقات الاجتماعية وبالتالي فأن هناك علاقة وثيقة بين ادارة المراسم ووظيفة التوجيه .

اختبار ذاتي (٤) : هل توجد علاقة بين ادارة المراسم ووظيفة التوجيه ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢) فرع ج

د- الرقابة : هي الفعاليات المتعلقة بقياس الانجاز المتحقق ومقارنته بالخطة ثم اتخاذ الاجراءات التصحيحية بشأن الانحراف الحاصل . ولا يمكن لادارة المراسم ان تحقق اهدافها المرسومة من دون ممارسة وظيفة الرقابة التي تمثل احدى قنوات التغذية العكسية وهي تمارس عموديا وافقيا في ادارة المراسم .

اختبار ذاتي (٥) : حدد العلاقة بين ادارة المراسم ووظيفة الرقابة ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢) فرع د

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - ان كلمة مراسم تستعمل في الحقل الدبلوماسي مرادفة لكلمة :

- أ - تشريفات
ج - أسبقية
ب - اتكيت
د - بروتوكول

٢ - تتميز علاقة ادارة المراسم بعلم الادارة بأنها :

- أ - سطحية
ج - قوية
ب - متبادلة
د - ضعيفة

ملاحظة :

لـ لكل سؤال ٣ درجات .

يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٣ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٣ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ج	١	د
٢	أ	٢	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢ فرع أ
٣	فقرة ٤ - ٢ فرع ب
٤	فقرة ٤ - ٢ فرع ج
٥	فقرة ٤ - ٢ فرع د

٦ - المصــــادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الثانية

ادارة المراسم بين العلم والفن
صلة ادارة المراسم بالعلوم الاخرى
التطور التاريخي لادارة المراسم

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على ان ادارة المراسم هل هي علم ام فن ومعرفة علاقة ادارة المراسم بالعلوم الاخرى والتطورات التاريخية لادارة المراسم .

ت - الفكرة المركزية :

- ادارة المراسم بين العلم والفن
- علاقة ادارة المراسم بالعلوم الاخرى
- تطور المراسم

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الثالثة .
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الثانية أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الثانية قادراً على إن :

- أ - يعرف ادارة المراسم هي علم وفن في ان واحد
- ب - يتعرف على علاقة ادارة المراسم بالعلوم الاخرى
- ج - يتعرف على التطور التاريخي لادارة المراسم

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - ان ادارة المراسم هي :

- أ - علم
- ب - فن
- ج - علم وفن
- د - ولا اجابة مما ذكرت اعلاه

٢ - توجد علاقة بين ادارة المراسم وبين :

أ - علم النفس

ب - علم الاجتماع

ج - العلاقات العامة

د - (أ + ب + ج)

٣ - المراسم التي تقام في مناسبات الزواج او دفن الموتى او في تتويج الملوك كانت عند :

أ - الاغريق

ب - اليونان

ج - عهد الخلفاء الراشدين

د - العالم المعاصر

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة وأذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الثانية :

٤ - ١ ادارة المراسم بين العلم والفن

أ - العلم : هو المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها . والادارة علم من حيث انها تعتمد على خطط البحث العلمي في بعض مجالاتها المهمة واستخلاص نتائج يمكن القياس عليها مثل التخطيط والتنظيم والدراسات السلوكية المرتبطة بالتنظيم غير الرسمي والعلاقات العامة وعملية اتخاذ القرار وتخطيط وإدارة الموارد المالية .

ان ادارة المراسم بهذا المعنى هي علم ايضا لان العمل فيها يقوم على اساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الانساني ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله كذلك معرفة بقواعد البروتوكول والاسبقية وبالاعراف والتقاليد الخاصة بالمجتمع المحلي او المجتمعات الاخرى كما تتطلب معرفة وثقافة خاصة وعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي .

ب - الفن : هو التوصل الى النتيجة المنشودة عن طريق تطبيق المهارة ، أي ان الفن يتعلق بالجوانب التطبيقية للمعرفة او الخبرة او الاداء . ومن الممكن وصف الادارة على انها فن لكونها تعمل في اطار ظروف وعوامل اجتماعية وحضارة معينة من خلال الاهتمام بالعنصر البشري في التنظيم . وادارة المراسم هي علم تطبيقي قائم على اساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية والبروتوكولية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم ، أي ان العاملين في ادارة المراسم يستخدمون الكثير من قواعد السلوك المؤدب والمهارات . وان العاملين في ادارة المراسم يطبقون كافة انواع المهارة المعرفية فهم يمتلكون المهارة المعرفية أي لهم القابلية على التفكير التحليلي ومعالجة المشاكل المعقدة التي قد تواجههم في اثناء العمل كما انهم يمتلكون المهارات الانسانية من خلال قابليتهم على العمل المناسب بالتعاون مع

الآخرين من الافراد كما ان العاملين في المراسم يمتلكون المهارة التقنية او الفنية وذلك من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم او تخصصاتهم المهنية في الاعمال التي يؤدونها .
من خلال ما تقدم نستنتج ان ادارة المراسم هي علم وفن في آن واحد ، وان العلاقة بين العلم والفن في هذا المجال هي علاقة طردية فكلما زادت المعلومات المعرفية لدى العاملين في ادارة المراسم زادت مهاراتهم التي تصقلها التجربة والعمل الدؤوب .

اختبار ذاتي (١) : هل ان ادارة المراسم هي علم ام فن ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٤ - ٢ علاقة ادارة المراسم بالعلوم الأخرى :

١ - ادارة المراسم وعلم النفس : علم النفس هو العلم الذي يبحث في العلاقة ما بين العقل والجسد الانساني والغوص في اعماق الشخصية الانسانية بهدف الكشف عن الحقائق والقوانين الطبيعية البشرية مثل الادراك والانتباه والانفعال والدافعية وبالتالي فان هذا يساعد ادارة المراسم في معرفة وتفسير سلوك وتصرفات العاملين أي ان العلاقة بين ادارة المراسم وعلم النفس علاقة وثيقة كونها يتعاملان مع العنصر البشري .

٢ - ادارة المراسم وعلم الاجتماع : يهدف علم الاجتماع الى الحصول على معرفة طبيعة التجمعات البشرية وما تفرزه من افكار ومعايير وماذا يحصل داخل هذه التجمعات ، ولما كانت ادارة المراسم تطبق وتنفذ على وبواسطة الافراد وهؤلاء ينتمون الى جماعات تنظيمية ووظيفية محددة بأطر ومفاهيم اجتماعية حيث تتعامل معهم بناء على ذلك مما يؤدي الى ازالة سوء الفهم ويتحقق التفاهم والتعاون .

٣ - ادارة المراسم والعلاقات العامة : بين ادارة المراسم والعلاقات العامة صلات كثيرة ووثيقة ويتم ذلك من خلال الجوانب التالية : الجانب السياسي حيث تسهم العلاقات العامة بالتعاون مع التنظيمات السياسية واجهزة الاعلام والتعلم في زيادة معرفة المواطنين بالموازنة بين الواجبات والحقوق ودور المواطن في انجاز التحولات الاجتماعية والاقتصادية ، اما الجانب الاجتماعي فتبدو استفادة ادارة المراسم منها من خلال العمل الذي تضطلع به العلاقات العامة في تهيئة الجماهير على تقبل الافكار والمبادئ الخاصة بعملية التحول والمساعدة على التكيف الاجتماعي مع عملية التغيير الحضاري ورفض الممارسات والعادات التي تعيق التقدم والانتاج .
اما في الجاني السلوكي فيعد محصلة الجانبين السابقين اذ يتعلق بأسلوب التعامل مع الآخرين ، والعلاقات العامة تحاول تحسين هذا الاسلوب وتسهيل السبل المؤدية الى اشباع الحاجات الانسانية فضلا عن تثبيت صورة طيبة في اذهان الناس عن الدولة ومؤسساتها المختلفة .

٤ - ادارة المراسم والعلوم السياسية : يستفيد العاملون في ادارة المراسم من معطيات العلوم السياسية خصوصا في مجال العمل الدبلوماسي الذي يعد من الاركان الرئيسية لادارة المراسم ، لذا يتوجب معرفة النظم السياسية وفن الدبلوماسية والهيئات الدبلوماسية واعمالها ونظم البروتوكول والالتكيت في العمل الدبلوماسي .

اختبار ذاتي (٢) : ما هي العلاقة بين ادارة المراسم والعلاقات العامة ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٤ - ٣ التطور التاريخي لادارة المراسم

لقد تطورت المراسم عند الاغريق على وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعقدتها ، واخذت مظاهر شتى منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في مناسبات الزواج او دفن الموتى او في تتويج الملوك او في اعلان الحروب ويلاحظ ان اكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسية وبالذات الدبلوماسية منها .

اما عند اليونان فقد تميزت العلاقات بين المدن اليونانية بظاهرة مبدأ تبادل السفراء الذين كان اختيارهم يتم وفقا لما يتصفون به من خصال ومميزات ، وكانت مهماتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدنها ، وحكامهم ، ولم يكن من واجبهم جمع المعلومات وتقصي الحقائق واعداد التقارير .

اما في الرومان كانوا اقل التزاما او اعتماد على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعالم الخارجي ، لانهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفقتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الامبراطورية .

اختبار ذاتي (٣) : كيف كانت المراسم عند اليونان ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - ان ادارة المراسم هي :

- أ - علم
- ب - علم وفن
- ج - فن
- د - ولا اجابة مما ذكرت اعلاه

٢ - توجد علاقة بين ادارة المراسم وبين :

- أ - علم النفس
- ب - علم الاجتماع
- ج - العلاقات العامة
- د - (أ + ب + ج)

٣ - المراسم التي تقام في مناسبات الزواج او دفن الموتى او في تتويج الملوك كانت عند :

- أ - عهد الخلفاء الراشدين
- ب - اليونان
- ج - الإغريق
- د - العالم المعاصر

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .

• يرجى التحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ج	١	ب
٢	د	٢	د
٣	أ	٣	ج

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢
٣	فقرة ٤ - ٣

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الثالثة

المراسم في الحضارة العربية
المراسم في العالم المعاصر

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على المراسم في الحضارة العربية والعالم المعاصر.

ت - الفكرة المركزية :

- إدارة المراسم في الحضارة العربية
- إدارة المراسم في العالم المعاصر

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على درجتين فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من درجتين فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على درجتين فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الرابعة .
- إما إذا حصلت على أقل من درجتين فأعد دراسة الوحدة النمطية الثالثة أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الثالثة قادراً على إن :
- أ - يتعرف على إدارة المراسم في الحضارة العربية
- ب - يتعرف على إدارة المراسم في العالم المعاصر

٣ - الاختبار القبلي :

- ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :
- ١ - كانت هناك دعوة الى ملوك وابطرة الدول الاجنبية لاعتناق الاسلام في :
 - أ - عهد الخلفاء الراشدين
 - ب - العهد الاموي
 - ج - عهد الرسول محمد (ص)
 - د - العهد العباسي

- ٢ - المراسم في العالم المعاصر كان نتيجة :
أ - التحول من المجتمع الزراعي الى المجتمع الصناعي
ج - استقبال الوفود
ب - اقامة السفارات والمؤتمرات
د - نشر الدعوة الاسلامية

ملاحظة :

. لكل سؤال درجتين .
. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على درجة ٢ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٢ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الثالثة :

٤ - ١ ادارة المراسم في الحضارة العربية

١ - المراسم في الحضارة العربية القديمة : عرف العراقيون القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي ، فقد كان الملك في بلاد بابل وآشور يستقبل السفراء ودافعي الضرائب الذين يأتون بأعداد كبيرة من كل انحاء الامبراطورية الاشورية الحديثة . كما عرف العراقيون القدامى اصدار المراسيم التي كانت تختلف عن القوانين لانها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل انها عبارة عن اجراءات فورية استثنائية لمعالجة الاوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة .

٢ - المراسم قبل الاسلام : اتصفوا العرب بالذوق واللفظ في التعامل الدبلوماسي ، حيث كانت العرب توفد الرسل لتقديم التعازي والتهاني بالمناسبات كما توكل الى تلك الوفود مهمات التشاور واجراء المفاوضات من اجل الصلح والتحالف والوساطة وارسال الهدايا والافادة من الزواج السياسي في توطيد او اصر المودة وتوثيق العلاقات وعرف العرب قبل الاسلام الحكومة وأسسوا دار لها اسمها (دار الندوة) التي هي (دار المشورة) وكان يديرها مجلس تتوزع على اعضائه مهمات تنظيم شؤون الحياة .

٣ - المراسم في عهد الرسول الكريم محمد (ص) : كانت الرسل توفد لنشر الدعوة الاسلامية والطلب الى القبائل بالدخول في دين الله او انذارها قبل بدء القتال او تسوية القضايا المتعلقة بالصلح والهدنة ودفع الجزية وتبادل الاسرى كما كان الرسول يوفد الرسل والمبعوثون الى ملوك وابطرة الدول الاجنبية يدعوهم الى اعتناق الاسلام .

٤ - المراسم في عهد الخلفاء الراشدين : سار الخلفاء الراشدين على خطي الرسول الكريم محمد (ص) في اجراء الاتصالات مع الملوك الاجانب لغرض او لآخر وكذلك سار على منهجهم الخلفاء الامويون والعباسيون وكان المسلمون يقيمون سفارات تنتهي وظيفتها بانتهاء عملها ولا تختلف مهمات السفارات العربية آنذاك عن مهمات الوفود الدبلوماسية في وقتنا الحاضر كثيرا ، فقد كانت تقوم بمهمات تهنئة حاكم او ملك جديد بزواجه او بتوليته الحكم او تفاوض من اجل ايقاف القتال وفرض المنازعات وعلان الهدنة وعقد المحادثات لاغراض مختلفة .

٥- المراسم في العهدين الاموي والعباسي : عرف العرب نظام استقبال الرسل الاجانب حيث وضع الامويون نظاما خاصا لذلك ، حيث يستقبل الرسل عامل خاص يلقنهم الآداب والتقاليد عند مقابلتهم الخليفة . كما عرف العرب فن تنظيم مواكب استقبال الرسل ، حيث كانت الدولة العباسية تهتم باظهار هيبتها من خلال تنظيم اجمل مواكب الزينة عند استقبال الوفود الاجنبية . وكان خلفاء الدولة العباسية يستقبلون الوفود القادمة اليهم في جناح خاص في قصر الخلافة .
اختبار ذاتي (١) : أعط الشواهد التاريخية على اهتمام العرب بادرارة المراسم ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٢-٤ المراسم في العالم المعاصر

ان التحول من المجتمع الزراعي الى المجتمع الصناعي جلب معه متغيرات عديدة تتصل بنشوء المدن الحديثة ، واتصافها بظاهرة الاكتظاظ السكاني ، وتعدد المنشآت والمؤسسات والمصانع ، ويؤطر ذلك كله التطور الكبير في طرائق الاتصال ونظم المعلومات ، مما زاد من ترابط البشر فيما بينهم . كما ان حركة التغير الحضاري والاجتماعي ، جعلت المجتمعات الانسانية اكثر ميلا لوجود قواعد شبيهة ثابتة للتعامل الدبلوماسي والسياسي وقواعد لاستقبال الوفود ومراسم عقد المؤتمرات واستقبال الشخصيات السياسية المهمة .

اختبار ذاتي (٢) : بماذا كانت تتميز المراسم في عالمنا المعاصر ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - كانت هناك دعوة الى ملوك وابطرة الدول الاجنبية لاعتناق الاسلام في :

- أ - عهد الخلفاء الراشدين
ب - العهد الاموي
ج - العهد العباسي
د - عهد الرسول محمد (ص)

٢ - المراسم في العالم المعاصر كان نتيجة :

- أ - اقامة السفارات والمؤتمرات
ب - التحول من المجتمع الزراعي الى المجتمع الصناعي
ج - استقبال الوفود
د - نشر الدعوة الاسلامية

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٢ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٢ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ج	١	د
٢	أ	٢	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الرابعة

البروتوكول والالتكيت والتشريفات

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على قواعد البروتوكول والاتكيت والتشريفات .

ت - الفكرة المركزية :

- البروتوكول
- الاتكيت
- العلاقة بين البروتوكول والاتكيت
- التشريفات

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الخامسة .
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الرابعة أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الرابعة قادراً على إن :

- أ - يعرف البروتوكول
- ب - يتعرف على معنى الاتكيت
- ج - يميز العلاقة بين البروتوكول والاتكيت
- د - يعرف التشريفات

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - يتصل الاتكيت بـ :
أ - الفن
ب - الذوق
ج - الجمال
د - (أ + ب + ج)
- ٢ - يشير الى مسودة الوثيقة الرسمية التي يتم التوصل اليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص :
أ - الاتكيت
ب - ادارة المراسم
ج - البروتوكول
د - التشريفات
- ٣ - تقديم الاوسمة والهدايا والزيارات الرسمية تخص :
أ - الاتكيت
ب - البروتوكول
ج - ادارة المراسم
د - التشريفات
- ٤ - تقديم الطعام والشراب تخص :
أ - الاتكيت
ب - البروتوكول
ج - ادارة المراسم
د - التشريفات

ملاحظة :

. لكل سؤال درجتين .
. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الرابعة :

٤ - ١ مفهوم البروتوكول

هو مجموعة القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية . أي ان كلمة (بروتوكول) تطلق على الاتفاقيات التي تنشأ عن الاجتماعات الدولية دون ان تصاغ بقالب المعاهدات طالما كانت محاضر تلك الاجتماعات تتضمن نص اتفاق اقل شأنًا من المعاهدات والاتفاقيات تتعهد الدولة الموقعة عليه بقبول مبادئ معينة او القيام بواجبات مطلوبة .

وتحتل الاسبقية مكان الصدارة في موضوع البروتوكول لتوافقها مع ما فطر عليه البشر من حب توكيد الذات واحتلال المكانة المعروفة في المجتمع وحب الظهور والتنافس بين افراد المجتمع الانساني . ويقصد بالبروتوكول في المفهوم الدبلوماسي مجموعة الاجراءات والتنظيمات والاساليب وقواعد الاسبقية والانظمة والاعراف والتقاليد الواجبة مراعاتها والتقيد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية .

اختبار ذاتي (١) : ما المقصود بالبروتوكول ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٢-٤ مفهوم الاتكيت

يعرف الاتكيت بأنه القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤدب . وبعبارة أخرى هو مجموعة آداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقات الاجتماعية بين الافراد ، والاتكيت يتصل بالفن والذوق والجمال والمنطق .

اختبار ذاتي (٢) : ماذا يعني الاتكيت ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٣-٤ العلاقة بين البروتوكول والاتكيت

يختلف البروتوكول عن الاتكيت بكونه اعم بمفهومه فلا يقتصر في معناه على آداب السلوك فقط بل يشير احيانا الى مسودة المعاهدة التي يتم الوصول اليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص . بمعنى آخر ان البروتوكول يشير الى آداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة وافراد السلك الدبلوماسي مثال ذلك تنصيب رؤساء الدول ومراسم الاستيزار وتقديم اوراق اعتماد السفراء ومبدأ المقابلة بالمثل ومسألة القدم والاسبقية وطريقة اجلاس المدعوين في المناسبات الرسمية وتقديم الاوسمة والهدايا التذكارية والزيارات الرسمية بين المسؤولينالخ فهذه امور تخص البروتوكول .

أما ما يتعلق بمائدة الطعام وادواتها وتزيينها وآداب الطعام والشراب والتدخين وانسجام الملابس ورقة الحاشية واللفظ العفيف والسلوك الشخصي ازاء صاحب الدعوةالخ فهي امور تخص الاتكيت . بالاضافة الى ذلك يمكن القول ان الصفة الرسمية للاتكيت اقل من صفة البروتوكول التي هي رسمية حتما بمعنى ان البروتوكول يتعلق بالدولة فيوضع له نظام او قانون خاص ، كما ان له دائرة تسمى (دائرة المراسم او التشريفات او البروتوكول) خلافا للاتكيت الذي ليس له سوى قواعده الموروثة .

اختبار ذاتي (٣) : ما هي العلاقة بين البروتوكول والاتكيت ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣)

٤-٤ التشريفات

التشريفات هو احد الاقسام التابعة الى دائرة المراسم ويقوم بالاعمال الاتية :

- ١- اعداد برقيات التهاني وغيرها من المناسبات .
- ٢- تنظيم سجل لحاملي الاوسمة من العراقيين والاجانب .
- ٣- اتخاذ الاجراءات اللازمة للاحتفالات .
- ٤- تنظيم الزيارات الرسمية .
- ٥- تنظيم المقابلات لمنتسبي البعثات الاجنبية مع المسؤولين في وزارة الخارجية ودوائر الدولة الاخرى .

اختبار ذاتي (٤) : ما هي اعمال قسم التشريفات؟

تحقق من سلامة اجابتك بمراجعة فقرة (٤ - ٤)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - يتصل الاتكيت ب :
أ - الفن
ب - الذوق
ج - الجمال
د - (أ + ب + ج)
- ٢ - يشير الى مسودة الوثيقة الرسمية التي يتم التوصل اليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص :
أ - البروتوكول
ب - ادارة المراسم
ج - الاتكيت
د - التشريفات
- ٣ - تقديم الاوسمة والهدايا والزيارات الرسمية تخص :
أ - الاتكيت
ب - ادارة المراسم
ج - البروتوكول
د - التشريفات
- ٤ - تقديم الطعام والشراب تخص :
أ - البروتوكول
ب - الاتكيت
ج - ادارة المراسم
د - التشريفات

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة اجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	د	١	د
٢	ج	٢	أ
٣	ب	٣	ج
٤	أ	٤	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢
٣	فقرة ٤ - ٣
٤	فقرة ٤ - ٤

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الخامسة

التنظيم الإداري لإدارة المراسم
(الموقع في الهيكل التنظيمي)
التنظيم الداخلي لإدارة المراسم

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على موقع ادارة المراسم في الهيكل التنظيمي وواجبات ادارة المراسم داخل المنظمة .

ت - الفكرة المركزية :

- موقع ادارة المراسم في الهيكل التنظيمي
- واجبات ادارة المراسم داخل المنظمة

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية السادسة .
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الخامسة أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الخامسة قادراً على إن :
- أ - يتعرف على موقع ادارة المراسم في الهيكل التنظيمي
 - ب - يتعرف على واجبات ادارة المراسم داخل المنظمة

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - يكون موقع ادارة المراسم في الهيكل التنظيمي :
 - أ - في المستوى التنفيذي
 - ب - قريب من رئيس المنظمة
 - ج - في المستوى الوسط
 - د - على رأس الهيكل التنظيمي

٢ - من واجبات ادارة المراسم داخل المنظمة :

ب - تهيئة الحفلات
د - (أ+ب+ج)

أ - اعداد المؤتمرات
ج - تقديم المشورة

ملاحظة :

. لكل سؤال ثلاث درجات .
. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٣ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٣ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الخامسة :

٤ - ١ موقع ادارة المراسم في الهيكل التنظيمي

ان العاملين في ادارة المراسم يتعاملون وبشكل واسع مع الوفود الاجنبية التي تقدم الى البلاد ، ويقومون بالسهل على اقامة المؤتمرات والاجتماعات والوقوف على حسن اعدادها والتهيئة لها من جميع الجوانب ، وكذلك القيام بأعمال التشریفات ، ومرافقة الوفود ، والتهيئة والتنظيم للاحتفالات الرسمية المختلفة . وان هذه الاعمال وغيرها تتطلب في القائمين بها مواصفات خاصة ، قد لا تكون مطلوبة في مزاولة المهن الاخرى ، وبذلك فأن مبدأ الترابط بين الشكل التنظيمي والمحتوى الوظيفي له دلالة كبيرة في هذا المجال ، ولكي نحكم الربط بين الشكل والمحتوى ، فلا بد من أن تأخذ ادارة المراسم موقعا في الهيكل التنظيمي .
والقضية الثانية التي تجدر الاشارة اليها ، أن هناك تفريق بين عمل العلاقات العامة وعمل ادارة المراسم في بعض المنظمات ، حيث يلاحظ ان ادارة المراسم تدمج مع العلاقات العامة ، ولهذا يتطلب التفريق بين مفهوم العلاقات العامة وادارة المراسم .
ادارة المراسم كما ذكرنا في الدروس السابقة هي التي تختص بالاعمال والاجراءات والتنظيمات والاساليب وقواعد الاسبقية والانظمة والاعراف والتقاليد الواجبة مراعاتها في المناسبات الرسمية واستقبال الوفود وتنظيم الاجتماعات والحفلات والمآدب والقواعد الخاصة بها .
اما العلاقات العامة فهي السياسات والانشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد او مؤسسة او دائرة حكومية او أية هيئة أخرى .
ومن هذا المنطلق فأن هناك فروقا واضحة بين عمل ادارة المراسم وعمل العلاقات العامة ، لذلك يتوجب الاخذ بهذه الاعتبارات في وضع الهيكل التنظيمي وتقسيم الاعمال . وبالتالي فلا بد من ان يكون مدير المراسم في مركز يسمح له بالاتصال المباشر برئيس المنظمة او وكيله او من ينوب عنه ، وهذا يصعب عمليا الا اذا كانت ادارة المراسم تحت اشراف رئيس المنظمة او من ينوب عنه ضمانا لحسن سير العمل .

اختبار ذاتي (١) : اين يجب ان يكون موقع ادارة المراسم في الهيكل التنظيمي ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٢-٤ التنظيم الداخلي لادارة المراسم

تختص ادارة المراسم كما بينا بتنظيم الاجراءات والقواعد الخاصة بالاسبقيات واقامة واعداد وتهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والاحتفالات والزيارات والمقابلات من خلال التقيد بالانظمة والاعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات المختلفة . وادارة المراسم تشمل اعمالها والواجبات التي تنهض بها مختلف انواع الجمهور الذي يتعامل مع المنظمة ، سواء اكان جمهورا خارجيا مثل الوفود واقامة المؤتمرات الاقليمية والعالمية او المحلية ، ام كان من الجمهور الداخلي للمنظمة أي من العاملين في المنظمة نفسها . وعلى ضوء ذلك فان ادارة المراسم ممكن ان تقوم بالمهام والواجبات ذات الصلة الداخلية والخاصة بالمنظمة نفسها من خلال :

- ١- تقديم المشورة لاقسام المنظمة الاخرى ذات الصلة باعمال ادارة المراسم .
- ٢- الاعداد والتهيئة والتنظيم للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها باقي اقسام المنظمة .
- ٣- مرافقة الوفود التي تصل بدعوات من المديريات المختلفة المرتبطة بالمنظمة او الوزارة .
- ٤- تنظيم المقابلات الخاصة برئيس الدائرة والتي تشمل العاملين والمسؤولين داخل المنظمة نفسها .
- ٥- مخاطبة وزارة الخارجية في حالة طلب الحصول على سمة دخول لاحد الموظفين الموفدين خارج القطر .
- ٦- اعداد البرامج الخاصة بالاحتفالات والفعاليات المختلفة التي تقيمها المنظمة .
- ٧- اعداد وتهيئة المعاهدات والاتفاقيات التي يتم عقدها مع المنظمات المماثلة .

اختبار ذاتي (٢) : بين واجبات ادارة المراسم داخليا في المنظمة ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - من واجبات ادارة المراسم داخل المنظمة :
 - أ - اعداد المؤتمرات
 - ب - تهيئة الحفلات
 - ج - تقديم المشورة
 - د - (أ+ب+ج)
- ٢ - يكون موقع ادارة المراسم في الهيكل التنظيمي :
 - أ - في المستوى التنفيذي
 - ب - قريب من رئيس المنظمة
 - ج - في المستوى الوسط
 - د - على رأس الهيكل التنظيمي

ملاحظة :

- لكل سؤال ثلاث درجات .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٣ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٣ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ب	١	د
٢	د	٢	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية السادسة

اختصاصات ادارة المراسم
مواصفات العاملين في ادارة المراسم
تدريب العاملين في ادارة المراسم

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على اختصاصات ادارة المراسم والمواصفات المطلوبة في المدير والعاملين في ادارة المراسم وكذلك تدريب العاملين في ادارة المراسم لاكسابهم القدرات والخبرات المطلوبة في العمل .

ت - الفكرة المركزية :

- اختصاصات ادارة المراسم
- مواصفات المدير والعاملين في ادارة المراسم
- تدريب العاملين في ادارة المراسم

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية السابعة .
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية السادسة أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية السادسة قادراً على إن :
- أ - يتعرف على اختصاصات ادارة المراسم
 - ب - يعرف شروط العاملين في ادارة المراسم
 - ج - تدريب العاملين في ادارة المراسم

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - من ضمن اختصاصات العاملين في ادارة المراسم :
 - أ - تنفيذ قواعد البروتوكول
 - ب - استقبال وتوديع الوفود
 - ج - تنفيذ برامج الزيارات
 - د - (أ+ب+ج)

٢ - من مواصفات مدير ادارة المراسم :

أ - الكفاية العلمية

ج - يتمتع بضعف التنظيم

٣ - من نتائج تدريب العاملين في ادارة المراسم :

أ - زيادة دوران العمل

ج - زيادة ثقة العاملين في المنظمة

٤ - من طرق التدريب :

أ - التدريب الذاتي

ج - التدريب بالملاحظة

ب - قليل الخبرة

د - قلة المعرفة بشخصيات بلاده

ب - الحفاظ على المستوى التقليدي

د - المحاولة والخطأ

ب - التدريب اثناء العمل

د - التدريب الموضوعي

ملاحظة :

. لكل سؤال درجتين .

. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية السادسة :

٤ - ١ اختصاصات ادارة المراسم

تتولى ادارة المراسم القيام بالاخصاصات التالية :

١- الاهتمام بتنفيذ نظام الاسبقية وقواعد البروتوكول ، وتقديم المشورة اللازمة بشأنها في جميع المناسبات والحفلات الرسمية .

٢- تهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والندوات .

٣- الاستقبال والتوديع للوفود الرسمية وتقديم التسهيلات اللازمة لها .

٤- وضع وتنفيذ برامج الزيارات بما يتناسب ورغبات واهمية وقت وامكان ومدة الزيارة وعدد الضيوف او الزائرين .

٥- القيام بحجز الاماكن الخاصة بالسكن او وسائل النقل بما يتناسب وبرنامج الزيارة واهمية الضيف والظروف المحيطة .

٦- ترتيب المقابلات للضيوف او الزوار مع كبار الشخصيات في الدولة .

بالاضافة الى هذه الاختصاصات فإن ادارة المراسم تمارس اختصاصات خاصة بوزارة الخارجية منها :

١- الاشراف على تنفيذ القواعد الدولية والمحلية المتعلقة بالبروتوكول والاسبقية بين الدبلوماسيين وكبار الموظفين الرسميين والشخصيات البارزة في جميع المناسبات والحفلات الرسمية التي تقيمها وزارة الخارجية .

٢- تقديم الاوراق الخاصة بتعيين السفراء المواطنين والملحقين العسكريين وتهيئة كتب اعتماد السفراء والقائمين بالاعمال وتسلم نبذ عن حياة السفراء الاجانب المرشحين وارسالها لرئاسة الدولة لاستحصال الموافقات المطلوبة .

٣- تدقيق صورة الخطاب الذي سيلقيه السفير المعتمد امام رئيس الدولة وابداء الملاحظة على ما قد يرد فيه من اسماء او القاب خاطئة او عبارات تمس تقاليد البلاد او سياستها العامة او العلاقات القائمة بين البلدين .

٤- تهيئة كتب تفويض الوفود ومنح بطاقات الهوية الدبلوماسية والجوازات وتأشيرات الخروج الرسمية للدبلوماسيين والسهر على حرمة الممثلين الدبلوماسيين والموظفين الدوليين من حيث حصاناتهم والمقرات العاملين بها .

٥- النظر في مخالفات السير والمرور التي قد يرتكبها الممثلون الدبلوماسيون والموظفين الدوليين او سائقوا السيارات الدبلوماسية والتوسط لاعداد لوحات دبلوماسية لسيارات السفراء.

اختبار ذاتي (١) : أذكر اختصاصات ادارة المراسم في وزارة الخارجية ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٢-٤ مواصفات العاملين في ادارة المراسم

ان اهم مظهر من مظاهر العاملين في ادارة المراسم هو المظهر السلوكي ، اذ يتعلق عملهم بأسلوب وفن التعامل مع الآخرين . وهنا لابد من الاشارة الى المواصفات الواجب توافرها في مدير ادارة المراسم والعاملين في ادارة المراسم كما يلي :

١-٢-٤ الشروط الواجب توافرها في مدير ادارة المراسم

مدير المراسم هو القدوة الحسنة لبقية العاملين لذلك يفترض ان يكون سلوكه كما يقول وكما يريد من الآخرين من خلال التزامه بقواعد الاسبقية والتمتع بالمزايا التي تعد شروطا يجب توافرها في من يشغل هذا المنصب ، ومن هذه الشروط :

١- الكفاية العلمية يجب ان يكون واسع الثقافة والخبرة ، حائزا على شهادة عليا وعلى معرفة بالقوانين المختلفة وقواعد السلوك والبروتوكول وأصول الاتكيت .

٢- ان يتقن واحدة او اكثر من اللغات الاجنبية ، وله خبرة واسعة في اختصاصات وزاراته وادارة المراسم .

٣- ان يكون وسيما بهي الطلعة .

٤- يتمتع ببعد النظر ودقة التنظيم وقوة الذاكرة ويتمتع بالثقة في النفس وان يكون دقيقا في اعماله ومواعيده .

٥- ان تكون لديه القدرة على سماع ما لا يقوله الآخرين .

٦- ان يكون على علم بشخصيات بلاده السياسية والاجتماعية والدينية والثقافية .

٢-٢-٤ الشروط الواجب توافرها في العاملين في ادارة المراسم

١- الايمان بالعمل المستمد من ايمان العامل بادارة المراسم .

٢- النظرة العلمية الناجمة عن الثقافة السياسية والاجتماعية .

٣- القدوة الحسنة والقدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المعوقات الادارية .

- ٤- القدرة التنظيمية والالمام بأكبر قدر ممكن من المعلومات المتصلة بعمل المؤسسة .
- ٥- التحلي بالصبر والاتزان والعلم والتواضع وتقدير ظروف الآخرين .
- ٦- العناية بمظهره دون مبالغة تباعد بينه وبين الذين يتعامل معهم .

اختبار ذاتي (٢) : لوطلب منك اختيار موظف للعمل في ادارة المراسم من بين مجموعة من المتقدمين لاشغال هذه الوظيفة ، فما الاعتبارات التي تأخذها في اختيارك ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢ - ٢)

٣-٤ تدريب العاملين في ادارة المراسم

يحقق تدريب العاملين في ادارة المراسم عددا من النتائج منها :

- ١- تنمية المهارات الخاصة والضرورية للعمل بانسب صورة وأقصر وقت دون الحاجة الى اكتسابها عن طريق المحاولة والخطأ .
- ٢- تجاوز المستوى التقليدي للاداء .
- ٣- انخفاض التغيب ومعدل دوران العمل .
- ٤- تحسين احوال العاملين المادية وزيادة فرصتهم على الترقى والتقدم .
- ٥- زيادة ثقة العاملين في المنظمة وزيادة قدرتهم على مواجهة مطالب العمل وبالتالي زيادة رضاهم الوظيفي .
- ٦- تقليل الاخطاء التي يرتكبها العاملون في مختلف شؤون العمل .
- ٧- توحيد أساليب وطرائق العمل نتيجة لاكتسابها وتعلمها عن طريق برامج تدريبية مدروسة تحت اشراف وتوجيه اختصاصيين في التدريب .

١-٣-٤ طرق التدريب

الطريقة الاولى : التدريب الذي يسبق الالتحاق بوظيفة المراسم حيث يكون التركيز في هذا النوع من التدريب على تعليم المتدرب أهداف ادارة المراسم وأهميتها وتفصيلات هيكل عملها التنظيمي ، وكذلك ذكر المواصفات المطلوبة في العاملين في هذه الوظيفة ، ثم القاء المحاضرات في اهم الموضوعات السلوكية ذات الصلة بمعرفة دوافع النفس الانسانية وانواعها والسلوك الانساني .

الطريقة الثانية : التدريب أثناء القيام بالوظيفة ويكون ذلك اما بتدريب الموظف أثناء قيامه بالعمل وممارسته لمسؤوليات الوظيفة ، حيث يكون هناك مشرف خاص على قدر كبير من الخبرة والمهارة يوجه الموظف ويرد على استفساراته واسئلته ويقوم بمساعدته على حل المشكلات التي تواجهه أثناء قيامه بالعمل .

اختبار ذاتي (٣) : ما النتائج التي يصل اليها التدريب المخطط ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣)

اختبار ذاتي (٤) : أذكر طرق التدريب ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣ - ١)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - من ضمن اختصاصات العاملين في إدارة المراسم :

- أ - تنفيذ قواعد البروتوكول
ج - تنفيذ برامج الزيارات
ب - استقبال وتوديع الوفود
د - (أ+ب+ج)

٢ - من مواصفات مدير إدارة المراسم :

- أ - قليل الخبرة
ج - يتمتع بضعف التنظيم
ب - الكفاية العلمية
د - قلة المعرفة بشخصيات بلاده

٣ - من نتائج تدريب العاملين في إدارة المراسم :

- أ - زيادة ثقة العاملين في المنظمة
ج - زيادة دوران العمل
ب - الحفاظ على المستوى التقليدي
د - المحاولة والخطأ

٤ - من طرق التدريب :

- أ - التدريب الذاتي
ج - التدريب أثناء العمل
ب - التدريب بالملاحظة
د - التدريب الموضوعي

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في

نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك أنجازك و اذهب لدراسة

الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه

الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	د	١	د
٢	أ	٢	ب
٣	ج	٣	أ
٤	ب	٤	ج

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢ - ٢
٣	فقرة ٤ - ٣
٤	فقرة ٤ - ٣ - ١

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية السابعة

السلوك الإنساني ، المفهوم والأهمية

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على مفهوم واهمية السلوك الانساني .

ت - الفكرة المركزية :

- مفهوم السلوك الانساني
- اهمية السلوك الانساني

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الثامنة .
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية السابعة أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية السابعة قادراً على إن :

- أ - يعرف السلوك الانساني
- ب - يدرك اهمية السلوك الانساني

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - من امثلة النشاطات العضوية في جسم الانسان :

- أ - التنفس
- ب - الخوف
- ج - الادراك
- د - الكسل

٢ - من امثلة النشاطات العقلية في جسم الانسان:

- أ - التنفس
- ب - الخوف
- ج - الادراك
- د - الكسل

٣ - من امثلة النشاطات الوجدانية في جسم الانسان:

- أ - التنفس
ب - الخوف
ج - الادراك
د - الكسل

ملاحظة :

. لكل سؤال ٣ درجات .

. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية السابعة :

٤-١ مفهوم السلوك الانساني

السلوك هو مجمل النشاط على الصعيدين الحركي والغدي التي تصدر عن الفرد . ويطلق السلوك على كل عمل يقوم به الفرد من الاعمال الجسمية الظاهرة والباطنة الى العمليات الفيزيولوجية والنشاط العاطفي والعقلي .
اما سلوك الانسان : هو جميع الأنشطة التي يقوم بها الانسان كالتنفس والدورة الدموية والنبض وافراز الغدد.....الخ

اختبار ذاتي (١) : ما هو مفهوم السلوك الانساني ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٤-٢ اهمية السلوك الانساني

تبرز اهمية السلوك الانساني من خلال تقسيمه الى مجموعة نشاطات عضوية وعقلية ووجدانية ، فالنشاطات العضوية الفسيولوجية كالتنفس والدورة الدموية والنبض وافراز الغدد ، اما الأنشطة العقلية فهي التفكير والادراك والتخيل والاحساس والتذكر والنطق ، اما شعور الانسان بالفرح او الحزن بالذلة والخوف والالام والغضب والقلق فهي ما تدعى بالنشاطات الوجدانية والانفعالية . وهذه الأنشطة مترابطة لا يمكن تجزئتها فعندما يقوم الانسان بالتفكير مثلاً فان نشاطه العضوي الفسيولوجي يتحدد نوعه ودرجته بنوع ودرجة ذلك التفكير ، فلو ان شخصا فكر بموضوع يثير المخاوف لديه فستزداد دورة الدم في الجسم وكذلك النبض ولون البشرة الى غير ذلك وهذا ما يحدث تماما في حالة النشاطات الانفعالية المختلفة .
اختبار ذاتي (٢) : بين اهمية السلوك الانساني ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - من امثلة النشاطات العضوية في جسم الانسان :
أ - الإدراك
ب - التنفس
ج - الخوف
د - الكسل
- ٢ - من امثلة النشاطات العقلية في جسم الانسان:
أ - التنفس
ب - الخوف
ج - الإدراك
د - الكسل
- ٣ - من امثلة النشاطات الوجدانية في جسم الانسان:
أ - الخوف
ب - التنفس
ج - الإدراك
د - الكسل

ملاحظة :

- لكل سؤال ٣ درجات .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	أ	١	ب
٢	ج	٢	ج
٣	ب	٣	أ

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الثامنة

أنواع وخصائص السلوك الإنساني
الدوافع
الادراك

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على انواع وخصائص السلوك الانساني ومعرفة دوافع وادراك الأفراد .

ت - الفكرة المركزية :

- انواع السلوك الانساني
- خصائص السلوك الانساني
- انواع الدوافع
- العوامل المؤثرة في الادراك

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية التاسعة .
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الثامنة أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الثامنة قادراً على إن :
- أ - يعرف أنواع السلوك الانساني
- ب - يحدد خصائص السلوك الانساني
- ج - يتعرف على انواع الدوافع
- د - يميز العوامل التي تؤثر في الادراك

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - من امثلة السلوك المكتسب :
أ - الخوف
ب - السباحة
ج - الفرح
د - الكسل
- ٢ - من خصائص السلوك الانساني:
أ - سلوك مسبب
ب - سلوك اجتماعي
ج - سلوك مستمر
د - (أ+ب+ج)
- ٣ - من امثلة الدوافع العضوية:
أ - الجوع
ب - التقدير والاحترام
ج - الامن
د - توكيد الذات
- ٤ - العوامل المؤثرة في الادراك:
أ - الرغبة
ب - الهدف
ج - الحاجة
د - الاتجاه

ملاحظة :

لـ لكل سؤال درجتين .
يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الثامنة :

٤-١ انواع السلوك الإنساني

- أ - سلوك ظاهري : يمكن ملاحظته مباشرة من قبل آخرين وهو ما يسمى بالسلوك الموضوعي .
- ب - سلوك غير ظاهري : لا يمكن رؤيته ولكن يستدل عليه من خلال النتائج المتحققة عنه ويدعى بالسلوك الذاتي مثل الخوف والفرح والحزن والغضب .
- ج - السلوك الفطري : هو السلوك الذي يولد الكائن الحي وهو مزود به ولا يحتاج الى تعلم .
- د - السلوك المكتسب : هو السلوك الذي يتعلمه الكائن الحي من البيئة التي يعيش فيها مثل القراءة والكتابة وركوب الخيل والسباحة وغير ذلك .

٤-٢ خصائص السلوك الإنساني

- ١ - نشاط يصدر عن دافع معين .
- ٢ - سلوك مسبب .
- ٣ - سلوك يهدف الى غاية هي ارضاء دوافع الفرد .
- ٤ - سلوك اجتماعي .
- ٥ - سلوك مستمر يقوم على اساس التفاعل الاجتماعي .

- اختبار ذاتي (١) :** ضع كلمة (صح) امام العبارة الصحيحة وكلمة (خطأ) امام العبارة الخاطئة:
- ١- السلوك المكتسب هو السلوك الذي يولد الكائن الحي وهو مزود به ولا يحتاج الى تعلم .
 - ٢- السلوك الظاهري هو السلوك الذي يمكن ملاحظته مباشرة من قبل آخرين وهو ما يسمى بالسلوك الموضوعي .
 - ٣- من خصائص السلوك الانساني انه سلوك اجتماعي .

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١) و (٤ - ٢)

٤ - ٣ الدوافع

الدافع هو مجموعة العمليات التي تقرر اختيار الكائنات الحية والافراد بشكل خاص لأي من البدائل المختلفة والمتعددة التي على الفرد ان يختار من بينها ، او ان الدافع يعبر عن رغبة الفرد للقيام بعمل معين في وقت محدد.

٤ - ٣ - ١ أنواع الدوافع

١- الدوافع أما ان تكون عضوية كالجوع والعطش او دوافع نفسية اجتماعية مكتسبة عن طريق التعلم والتنشئة مثل الحاجة الى التقدير والاحترام وتوكيد الذات والحاجة الى الأمن النفسي والانتماء الى جماعة معينة .

٢- الدوافع اما اساسية كالحاجة الى الأمن او مشتقة فرعية ، فالحاجة الى الامن تولد عند الانسان الحاجة الى الادخار مثلا ، وهذه الحاجة تولد الحاجة الى العمل ومضاعفة الجهد ، وهذه الحاجة قد تخلق الحاجة الى السفر او الى تعلم لغة اجنبية ، فتكون هذه الحاجات مشتقة من الحاجة الاساسية (الحاجة الى الامن) .

٣- وقد تكون الدوافع عامة مشتركة بين الناس جميعا مهما اختلفت حضاراتهم كالحاجة الى التقدير الاجتماعي او قد تكون فردية خاصة بصاحبها كميل شخص معين الى جمع طوابع البريد او عدم رغبته في طعام معين .

٤- والدوافع اما شعورية أي يكون الفرد شاعرا بوجودها او بالهدف الذي ترمي اليه كالرغبة في العمل او السفر او تكون دوافع لا شعورية .

اختبار ذاتي (٢) : عدد مع ذكر الأمثلة أنواع الدوافع ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣ - ١)

٤ - ٤ الإدراك

الإدراك هو عملية عقلية تعمل على التمييز والتأويل والتفسير وتصنيف المثيرات سواء كانت خارجية أو داخلية . أو هو العملية التي من خلالها تتم معرفة الأفراد للأشياء الموجودة في عالمهم المحيط بهم ويتم ذلك عن طريق الحواس .

٤- ٤- ١ العوامل المؤثرة في الإدراك

١- التركيب الفيزيولوجي للفرد : تؤثر الخصائص الفيزيولوجية كالقدرات العقلية والقابلية الذهنية والقدرات البنية في تحديد الأنماط المختلفة للإدراك الذاتي للفرد ، فالأفراد الذين يتميزون بمستوى ذكاء متدن غالباً ما يدركون ماهية الأشياء والحوادث بصورة أقل عمقا ودقة ووضوحاً من ذوي المستويات الأعلى من الذكاء .

٢- البيئة المادية والاجتماعية للفرد : تؤدي البيئة المادية والاجتماعية دوراً لا يقل أهمية في بلورة الأسلوب الإدراكي للفرد . فالأفراد العاملون في مجتمعات صناعية متحضرة يتميزون بسعة وعمق ادراكهم للتشابه والتعقيد في الصور المحسوسة . اما الافراد الذين يعيشون في بيئات ريفية او نائية او منعزلة فيتنسج نمط ادراكهم للأشياء او المحسوسات بالسهولة والوضوح وعدم الغموض .

٣- الحاجات والخبرات المتراكمة للفرد : ان طبيعة الحاجات وسبل اشباعها وكيفية تحقيقها تؤثر بشكل كبير في طبيعة السلوك الذاتي للفرد . فالفرد الجائع اذا عرضت عليه صورة غير واضحة المعالم لشيء ما ربما يدرك بأن تلك صورة لطعام ، والعامل غي الأمن على وظيفته اذا طلب رئيسه مقابلته ربما يدرك ذلك بأنه سوف يستغني عن عمله بالمنظمة .

كما ان الخبرات الذاتية والتجارب المتراكمة للفرد تؤدي دوراً رئيساً في أسلوب الإدراك الحسي ، أي ان الافراد بشكل عام يتميزون ممن سواهم بطبيعة التجارب والخبرات الماضية للأشياء والأشخاص الآخرين .

٤- عوامل أخرى : تؤثر في نمط الادراك عوامل أخرى منها الضغوط التي يتعرض لها الفرد ونوع الوظيفة التي يعمل فيها والمستوى الاداري للوظيفة حيث وجد ان الفرد عند ترقيته الى مستوى اداري اعلى غالباً ما يتغير ادراكه للأشياء عن ادراكه قبل ترقيته كما ان حجم الاشياء وحركتها وحدثاتها والتناقض او التباين بين اجزائها يؤثر في المدركات ايضاً فكلما كبر حجم الشيء زاد ادراكه .

اختبار ذاتي (٣) : عدد مع ذكر الأمثلة العوامل المؤثرة في الادراك ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٤ - ١)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - من أمثلة السلوك المكتسب :

أ - السباحة

ب - الخوف

ج - الفرح

د - الكسل

٢ - من خصائص السلوك الانساني :

أ - سلوك مسبب

ب - سلوك اجتماعي

ج - سلوك مستمر

د - (أ+ب+ج)

٣ - من امثلة الدوافع العضوية:

أ - الأمن

ج - الجوع

٤ - العوامل المؤثرة في الادراك:

أ - الرغبة

ج - الهدف

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين •

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية • أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية •

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ب	١	أ
٢	د	٢	د
٣	أ	٣	ج
٤	ج	٤	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١ و ٤ - ٢
٢	فقرة ٤ - ٣ - ١
٣	فقرة ٤ - ٤ - ١

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن •
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت •

الوحدة النمطية التاسعة

قواعد السلوك الإنساني

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على قواعد السلوك الانساني .

ت - الفكرة المركزية :

- قواعد السلوك الانساني

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً

- تعرف على أهداف الوحدة النمطية

- قم بأداء الاختبار القبلي

- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس

- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .

- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي

- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية العاشرة .

- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية التاسعة أو أي جزء

منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .

- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية التاسعة قادراً على إن :

أ - يتعرف على قواعد السلوك الانساني

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - ان قواعد السلوك الانساني التي يتم غرسها عند الافراد تتم عن طريق التنشئة:

أ - الاجتماعية

ب - الاقتصادية

ج - التكنولوجية

د - السياسية

٢ - تأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على ان توجه الاحكام التي يطلقها الافراد بحيث تكون متوافقة مع النظام:

أ - التكنولوجي

ب - الاقتصادي

ج - الاجتماعي

د - السياسي

٣ - هناك آداب سلوك للرجال وأخرى للنساء وللأعمار المختلفة كما ان هناك آداب سلوك للجماعات والمنظمات والهيئات المختلفة في المجتمع ، وتسعى كل مجموعة من آداب السلوك الخاصة بكل وحدة اجتماعية الى تضامن :

أ - الفرد

ب - المجموعة

ج - المجتمع

د - الدولة

ملاحظة :

. لكل سؤال درجتين .

. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية التاسعة :

٤ - ١ قواعد السلوك الإنساني

قواعد السلوك هي مجموعة الاوامر والنواهي التي يتمسك بها افراد المجتمع ، وهي قواعد للحياة اليومية المستمدة من التقاليد والتراث والدين ومن ضرورات الحياة في المجتمع . بمعنى اخر فإن قواعد السلوك التي وضعها المجتمع تعد من الشروط اللازمة لاستمرار الحياة الاجتماعية لانها تضمن مسايرة افراد المجتمع للنظام الاجتماعي ، فالمجتمع هو عبارة عن نسق من العرف المنوع والاجراءات المرسومة ومن وسائل الضبط الاجتماعي ولهذا فإن كل مظهر من مظاهر السلوك العام هو بدرجة ما وسيلة للضبط الاجتماعي ومظاهر السلوك تشمل كل أساليب السلوك التي تكونت وما زالت آخذة في التكون عند الناس .

ان قواعد السلوك التي يتعلمها الافراد ويسيطرون على وفقها قد تم غرسها في نفوسهم عن طريق عملية التنشئة الاجتماعية ونتيجة عملية التعود فأصبحت مألوفة لديهم وبهذا يكون عند افراد المجتمع احساس بالتضامن وشعور بالارتباط بنظام اجتماعي معين وقواعد سلوك منظمة له . ان للالتزام بقواعد السلوك وآدابه مجموعة من الوظائف منها :

١ - ان قواعد السلوك هي الجهاز الأمر الناهي في المجتمع ، ومهمته الضغط على كل عضو في المجتمع فتحدد الكثير من مظاهر سلوكه الاجتماعي .

٢ - تعمل آداب السلوك على إدماج الفرد في المجموع ، فإذا كانت تمارس الضغط على الفرد من جهة فلكي يتمشى مع أساليب مجتمعه كما ان الفرد من جهة أخرى يكسب اندماجه مع اقرانه عن هذا الطريق ويكشف للانسان عن وجوه الشبه بينه وبين اقرانه ومظاهر الوحدة التي تربطه بهم وتربطهم به وبهذه الكيفية يتم المحافظة على الروابط الاجتماعية التي لا بد منها للمعيشة الهانئة.

٣- تعد قواعد وآداب السلوك الوسيلة الناجحة لتحقيق التضامن الاجتماعي ، فكل وحدة اجتماعية آدابها العامة ، فهناك آداب سلوك للرجال وأخرى للنساء وللأعمار المختلفة كما ان هناك آداب سلوك للجماعات والمنظمات والهيئات المختلفة في المجتمع ، وتسعى كل مجموعة من آداب السلوك الخاصة بكل وحدة اجتماعية الى تضامن المجموعة وتماسكها .

٤- وتأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على ان توجه الاحكام التي يطلقها الافراد بحيث تكون متوافقة مع النظام الاجتماعي وبدونها يصبح وصول الفرد الى أي قرار أمرا صعبا ويتخبط الفرد في سلوكه ، كما ان قواعد السلوك تمكن الانسان من ان يقيم علاقات حسنة مع أخيه الانسان وذلك عن طريق الالتزام بآداب السلوك التي تنطلق من حضارة المجتمع .

اختبار ذاتي (١) : ما هو مفهوم قواعد السلوك ؟ وما هي وظائفه ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - ان قواعد السلوك الانساني التي يتم غرسها عند الافراد تتم عن طريق التنشئة:

- أ - السياسية
- ب - الاقتصادية
- ج - التكنولوجية
- د - الاجتماعية

٢ - تأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على ان توجه الاحكام التي يطلقها الافراد بحيث تكون متوافقة مع النظام:

- أ - التكنولوجي
- ب - الاجتماعي
- ج - الاقتصادي
- د - السياسي

٣ - هناك آداب سلوك للرجال وأخرى للنساء وللأعمار المختلفة كما ان هناك آداب سلوك للجماعات والمنظمات والهيئات المختلفة في المجتمع ، وتسعى كل مجموعة من آداب السلوك الخاصة بكل وحدة اجتماعية الى تضامن :

- أ - المجموعة
- ب - الفرد
- ج - المجتمع
- د - الدولة

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	أ	١	د
٢	ج	٢	ب
٣	ب	٣	أ

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية العاشرة
للأسبوع (١٠ ، ١١ ، ١٢)
أنواع المراسم

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على أنواع المراسم .

ت - الفكرة المركزية :

- أنواع المراسم

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً

- تعرف على أهداف الوحدة النمطية

- قم بأداء الاختبار القبلي

- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس

- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .

- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي

- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فانتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الحادية عشر .

- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية العاشرة أو أي جزء

منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .

- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية العاشرة قادراً على إن :

- يعرف أنواع المراسم

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - في الدخول والخروج تكون الأولوية إلى :

أ - الداعي

ب - ضيف الشرف

ج - مدير المراسم

د - السيدات

٢ - السير على الأرصفة وكان عدد الأشخاص ثلاثة يكون ضيف الشرف:

أ - في الوسط

ب - على اليمين

ج - على اليسار

د - بجانب الأبنية

٣ - مراسم السير في المواكب يجب ان لا يزيد الصف الأول على:

أ - أربعة أشخاص

ب - ثلاثة أشخاص

ج - ستة أشخاص

د - خمسة أشخاص

- ٤ - في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول يكون دور موظف المراسم بأن يعرف أولاً:
- أ - اسم الضيف
ب - عمر الضيف
ج - المكان
د - الزمان

ملاحظة :

- . لكل سؤال درجتين .
- . يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية العاشرة :

٤ - ١ انواع المراسم

للمراسم انواع مختلفة ، تختلف وتتنوع بتنوع وأختلاف المناسبات والنشاطات السلوكية ، سواء تلك المتعلقة بالتعامل اليومي بين الرجال أنفسهم أو بينهم وبين السيدات ، أو في أثناء التعامل خلال إقامة بعض الاحتفالات الرسمية مثل حفلات التكريم أو وضع أكاليل الزهور ندرجها ادناه :

١- مراسم الدخول والخروج : في الدخول والخروج تكون الاولوية الى ضيف الشرف ثم الداعي ، على أن يسبقها مدير المراسم أو معاونوه ، وحسب الظروف لتوجيههم نحو الجهة المقصودة . ولا يجوز الدخول أو الخروج قبل الشخصيات الأعلى مقاماً أو سناً ، أو قبل السيدات . اما قواعد الانصراف من الوليمة أن يودع المدعون المضيف بالمصافحة ويشكرونه ، ويكون الانصراف بعد ضيف الشرف ولا يليق ان يبقى المدعو بعد انصراف المدعويين الا اذا دعي لذلك من قبل الداعي ، وفي حالة وجود حالة قسرية تجبر الضيف ان يغادر فيفسر حالته منفردا للداعي وينصرف بدون جلب نظر احد . وهذا لا يجوز في حالة وجود ضيف شرف قيادي كما انه ليس هناك ما يدعو أحدهم الى مصافحة جميع المدعويين عند الانصراف . وكأنه يدعوهم للحاق به تكفي انحناءة يسيرة مع ابتسامة تحية لمن يكون بالقرب منه .

٢- مراسم المصعد الكهربائي : تكون الأولوية الى ضيف الشرف ثم الداعي على أن يرافقه مدير المراسم أو معاونوه ليقوم بالمساعدة اللازمة ، ويجوز أن يرافقهم أحد الأشخاص الرسميين البارزين إذا كان المصعد يتسعهم بسهولة . يؤمن في جميع الأحوال فتح باب المصعد عند الدخول وعند الخروج من قبل أحد الشخصيات . أما بشكل عام فالأسبقية للخارجين من المدخل لا الداخلين عليه ن ويستحسن عدم التدخين في المصعد الكهربائي .

٣- مراسم السير على الأرصفة : يطبق في السير على الارصفة البروتوكول المتعلق في المواكب مع مراعاة بقاء ضيف الشرف ولا سيما السيدات :

- أ - أما في الوسط (اذا كان عدد الأشخاص ثلاثة) .
- ب - أو أقرب ما يكون الى الابنية بعيدا عن حافة الرصيف (اذا كان عدد الاشخاص اثنين فقط) وذلك للمحافظة على الضيف أو على (السيدة) من خطر السيارات المارة .

٤- مراسم السير في المواكب : عندما تقتضي الظروف أو المناسبات ان يسير كبار الشخصيات مسافة معينة على الاقدام ، تراعى في ذلك القواعد الآتية (علما ان مكان الشرف دائما في الوسط ثم يليه اليمين ثم اليسار) .

أ - ان لا يزيد الصف الأول على خمسة اشخاص .

ب - اذا كان مؤلفا من شخصين فقط ، فمكان الشرف على اليمين والثاني على اليسار .

ج - واذا كان مؤلفا من ثلاثة اشخاص فمكان الشرف بالوسط والاول على اليمين والثاني على اليسار .

د - واذا كان مؤلفا من خمسة اشخاص فمكان الشرف بالوسط والاولين على اليمين والثانين على اليسار .

٥- مراسم وضع أكاليل الزهور : جرى العرف على القيام بوضع أكاليل الزهور على الأماكن ذات الدلالة التاريخية مثل نصب الجندي المجهول أو وضع أكاليل الزهور على اضرحة الشهداء والراجلين من القادة والشخصيات الكبيرة التي قدمت خدمات جليلة للوطن والأمة ويقوم بوضع أكاليل الزهور في المناسبات الوطنية والقومية ، السادة المسؤولون في الدولة او رؤساء المنظمات المهنية والشعبية أو رؤساء الاحزاب أو الوفود الزائرة للبلاد الخ . ويكون وضع أكاليل الزهور أما بطريقة (الاكليل الواحد) أو (المجموعة الكبيرة) أو (أكثر من إكليل) كما يلي :

أ - الإكليل الواحد : يقوم بعض السادة المسؤولين بوضع إكليل من الزهور على نصب الجندي المجهول تيمنا واستذكارا لمعاني التضحية من اجل الوطن والمراسم المتبعة هي :

- يتم أخبار المسؤولين عن النصب باليوم والساعة لوضع الإكليل لكي يتهيأ مدير النصب ويقوم بأشعار المسؤولين على مراسم النصب .

- إبلاغ الجهات الإعلامية لإرسال المختصين لتسجيل وقائع أو مراسم وضع الإكليل .

- يقوم قسم المراسم في الوزارة المعنية بتهيئة الإكليل من خلال شرائه من أحد محلات بيع الزهور المتخصصة بهذا الغرض ، ويراعى في ذلك نوعية الورود والشريط المكتوب عليه المناسبة .

- في اليوم والساعة المحددة يكون المسؤولون في قسم المراسم متواجدين في مكان وضع الإكليل ويكون حضورهم قبل وصول المسؤول بساعة في الأقل حتى يعرفوا على ان كل شيء جاهز .

- عند وصول المسؤول يستقبل من قبل ادارة النصب أو مكان وضع الإكليل ومن قبل مراسم النصب والمسؤولين في الدائرة المعنية .

- يقف المسؤول ويكون الى جواره مسؤول المراسم يقف على اليمين وحين تبدأ الفرقة الموسيقية بالعزف الخاص تبدأ حركة المسؤول مع المرافق وأمامهما يتقدم حاملو الإكليل حتى وصول مكان وضع الإكليل .

- يشارك المسؤول بمسك الإكليل وهو بين أيادي حاملي الإكليل ووضعه على المكان المعد لذلك .

ب - المجموعة الكبيرة : حين يكون المشاركون بوضع الإكليل يمثلون مجموعة كبيرة أكثر من مئتي شخصية مثلا ويكون ذلك عند حضور المؤتمرات أو الاحتفالات الدولية أو الإقليمية أو المحلية . يتم اختيار مجموعة صغيرة من بين أعضاء المجموعة الكبيرة ويكون عددهم بحدود (١٠) أعضاء يمثلون اقطارا مختلفة أو منظمات مختلفة ويكون أعضائها من بين أهم أو اكبر المسؤولين المشاركين من السيدات والسادة ، يتقدمون لوضع الإكليل ويتقدمهم واحد أو اثنان من بينهم لغرض مسك الإكليل ووضعه على المكان المعد . ويقف باقي أعضاء الوفود خلفهم ويشارك الجميع بقراءة سورة الفاتحة .

ج - أكثر من إكليل : تنظم الإكليل وتوضع في مكان محدد خاص وينادي في مكبر الصوت أن وجد بالبداية بتقديم إكليل الجهة الفلانية ثم يستمر بذلك بالتعاقب وحسب نظام الأسبقية .

٦- مراسم اداء اليمين : تقام مراسم اداء اليمين في مناسبات مختلفة ، منها المناسبات الخاصة بتسلم رؤساء أو ملوك الدول مهام رئاسة الدول ، أو الحكومة ، أو بمناسبة اصدار مرسوم بتعيين أحد الوزراء ، وفيما يأتي توضيح لهذه المراسم :
- تهيئة القاعة الخاصة بأداء اليمين .

- توضع طاولة في مكان مناسب يكون مقابل الذي يؤدي امامه اليمين .
- يوضع على الطاولة من جهة اليمين القرآن الكريم وعلى جهة اليسار توضع اللوحة الخاصة بأداء اليمين .

- يحضر السادة المراد ادائهم اليمين من المعينين الجدد ، ويجلسون حسب الاسبقية الواردة في سياق تسلسلهم في مرسوم التعيين.

- بعد ان يشير مسؤول المراسم على المدير المعين ، يتقدم الى الطاولة الخاصة بأداء اليمين ويضع يده اليمنى على القرآن الكريم ويبدأ بقراءة النص ويده تبقى على القرآن الكريم لحين الانتهاء من قراءة نص قسم اليمين (وفي حالة ارتداء المراد ادائه اليمين الزي العسكري يؤدي التحية العسكرية قبل ادائه اليمين) .

- بعد الانتهاء من قراءة نص اليمين يتقدم لمصافحة المسؤول الذي يقدم له التهئة ويمكن ان يتحدثا في الامور المتعلقة بالعمل وان يقدم له التوجيهات الخاصة .

٧- مراسم تقديم التهاني : في بعض المناسبات السعيدة كالاعیاد مثلا جرت العادة على تبادل التهاني بين المسؤول أو مدير المنظمة والعاملين ويكون ذلك بطريقتين :

الطريقة الاولى : ان يقوم المسؤول نفسه بزيارة المنتسبين في مواقع عملهم لتقديم التهاني .
الطريقة الثانية : وهي الطريقة الشائعة ، فيقوم رؤساء الدوائر أو مديرو الاقسام مع موظفيهم بزيارة المسؤول لتقديم التهاني . ويكون مدير المراسم في هذه الحالة موجودا لتنظيم هذه الزيارات ، وادخال المجاميع بالتناوب وحسب نظام الاسبقية المعمول به في تلك المنظمة .

٨- مراسم استقبال الضيوف الرسميين : في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول يكون دور موظف المراسم بأن يعرف اولا المكان المخصص لاستقبال الضيوف مسبقا ، ثم يسير مع الضيف متقدما بضع خطوة أو خطوتين عليه حتى اذا اراد الضيف منه شيئا لا يلتفت وحتى يستطيع موظف المراسم القيام بأعمال الدلالة . عند الوصول الى الباب فإذا كان مغلقا يفتحه الموظف المرافق باليد اليسرى ويستدير بجانب الباب ليفسح المجال لدخول الضيف . بعد ان يقدمه الى المسؤول يشير الى الضيف بمكان الجلوس ويكون دائما على يمين المسؤول .

اختبار ذاتي (١) : باعتبارك موظفا في دائرة المراسم في إحدى المنظمات ، بين كيف تتصرف مراسميا إذا واجهتك المواقف الآتية :

- ١- السير على الأرصفة وكان عدد الأشخاص اثنان احدهم ضيف شرف .
- ٢- إذا كنت بصحبة ضيف رسمي وأردت فتح باب غرفة مديرك .
- ٣- إذا أردت الانصراف من دعوة وليمة .
- ٤- الدخول والخروج من المصعد الكهربائي .

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١ - ٣) و (٤ - ١ - ٨) و (٤ - ١ - ١) و (٤ - ١ - ٢)

اختبار ذاتي (٢) : ضع كلمة (صح) امام العبارة الصحيحة وكلمة (خطأ) امام العبارة الخاطئة:

- ١- الأسبقية في الدخول والخروج الى ضيف الشرف ثم الداعي .
- ٢- يجوز الدخول والخروج قبل السيدات .
- ٣- يفضل مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف من وليمة رسمية .
- ٤- يكون ضيف الشرف في البداية على اليمين في حالة السير على الارصفة اذا كان عدد الأشخاص ثلاثة .
- ٥- في الصعود الى الدرج تصعد السيدات قبل الرجل وكذلك في النزول منه .

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١ - ١) و (٤ - ١ - ٣)

اختبار ذاتي (٣) : طلب منك مدير قسم المراسم أن تنتهيا لقيام الوزير بوضع إكليل من الزهور على نصب الجندي المجهول . ما الإجراءات التي تتخذها لإنجاز ذلك ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١ - ٥ - أ)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - في الدخول والخروج تكون الأولوية الى :

- أ - الداعي
- ب - مدير المراسم
- ج - ضيف الشرف
- د - السيدات

٢ - السير على الأرصفة وكان عدد الأشخاص ثلاثة يكون ضيف الشرف:

- أ - بجانب الابنية
- ب - على اليمين
- ج - على اليسار
- د - في الوسط

٣ - مراسم السير في المواكب يجب ان لا يزيد الصف الأول على:

- أ - خمسة اشخاص
- ب - ثلاثة اشخاص
- ج - ستة اشخاص
- د - أربعة اشخاص

٤ - في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول يكون دور موظف المراسم بأن يعرف اولاً:

- أ - اسم الضيف
- ب - المكان
- ج - عمر الضيف
- د - الزمان

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ب	١	ج
٢	أ	٢	د
٣	د	٣	أ
٤	ج	٤	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ١-١-٤ و ٢-١-٤ و ٣-١-٤ و ٨-١-٤
٢	فقرة ٢-١-٤ و ٣-١-٤
٣	فقرة ٥-١-٤

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الحادية عشر
للأسبوع (١٣ ، ١٤ ، ١٥)
الأسبوعية

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على أنواع الأسبقية .

ت - الفكرة المركزية :
أنواع الأسبقية

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية ، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الثانية عشر .
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الحادية عشر أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الحادية عشر قادراً على إن :
- يتعرف على أنواع الأسبقيات

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - في المؤتمرات الدولية والأقليمية تكون الرئاسة:

- | | |
|--|--------------------|
| أ - بالتناوب | ب - الدولة المضيقة |
| ج - الأعلى مقاما | د - الأكبر سنا |
| ٢ - تتمتع السيدات بأسبقية أزواجهن وفي حالة التساوي يؤخذ بعين الاعتبار: | |
| أ - المركز | ب - الشخصية |
| ج - السن | د - القرابة |

٣ - الأسبقية في ركوب الطائرة تكون عند الصعود إليها تصعد الشخصية : بعد المرافقين وعند النزول منها يخرج قبل جميع المرافقين:

ب - الأعلى مركزا
د - الأنسات

أ - الأكبر سنا
ج - السيدات

ملاحظة :

. لكل سؤال درجتين .
. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الحادية عشر :

٤ - ١ مفهوم الأسبقية

هي حق التقدم بين الشخصيات على الصعيد الرسمي والاجتماعي .

٤ - ٢ أنواع الأسبقيات

١ - الأسبقية في المؤتمرات : تمنح الرئاسة والسكرتارية العامة الى الدولة المضييفة على سبيل المجاملة . وفي المؤتمرات الدولية والأقليمية تكون الرئاسة بالتناوب . وهناك مظاهر اخرى تأخذ طابع الأسبقية لابد من الاتفاق عليها مسبقا ومنها مستوى التمثيل فيراعى ان تكون درجة رؤوساء الوفود متساوية . اما عن مقر الاجتماع فيمكن عقد هذه الاجتماعات بالتناوب لدى كل الاطراف او الاتفاق على عقدها في مقر محايد وشكل المائدة مهم جدا وتفضل المائدة المستديرة لحسم اماكن الصدارة .

٢ - الأسبقية في المناسبات المختلفة :

أ - توجد في المجتمعات شخصيات تستحق رعاية وتكريم بشكل خاص كاصحاب المراكز العلمية الرفيعة من مؤلفين او مخترعين او رواد في حقل حيوي... الخ فهذه الفئات تعامل بشكل واعتبار خاص مع التقيد الدقيق بالاسبقيات الرسمية لرجال الدولة من قيادات ووزراء واعضاء الهيئة الدبلوماسية او كبار رجال الجيش ورؤوساء الطوائف الدينية ورؤوساء النقابات والاتحادات... الخ كما قد يراعى الى جانب الأسبقية الرسمية عامل السن او القرابة حسب ظروف العمل .

ب - في الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة يبدأ الحفل بعد وصوله مباشرة ولا يسمح لأحد بعده بالدخول ، ولا يجوز لأحد الحاضرين ان يخرج من الحفل قبل خروج رئيس الدولة .

ج - تتمتع السيدات بأسبقية أزواجهن وفي حالة التساوي يؤخذ بعين الاعتبار السن وتقدم السيدات المتزوجات على الانسات الا في حال اشغال الانسة مركزا رسميا مهما .

د - في حالة وجود ضيف كبير برفقة زوجته ، يتحتم تواجد قرينة المضيف ايضا ، ويمكن سيرها على يمين الضيف وقرينته تسير على يمين المضيف .

هـ - الأسبقية في ركوب الطائرة تكون عند الصعود إليها تصعد الشخصية الأعلى مركزا بعد المرافقين وعند النزول منها يخرج قبل جميع المرافقين .

٣- أسبقية الوزراء وكبار الموظفين : تحدد أسبقية الوزراء على وفق المرسوم بتشكيل الوزارة ولكل بلد أسلوب خاص في تحديد الأسبقية أما كبار الموظفين في الدولة فتحدد أسبقيتهم استنادا الى المركز الذي يشغلونه ثم الى مرتبتهم في هذا المركز ثم الى قدمهم في هذه المرتبة وإذا انتمى موظف لأكثر من فئة او لقب فتكون أسبقيته في الفئة العليا .

٤- أسبقية الأزواج والزوجات : ان أزواج رئيسات مجلس الوزراء او الوزارات والموظفات اللواتي يشغلن مناصبا كبيرا في الدولة لا يتمتعون بأسبقية الزوجات ، وتحدد أسبقيتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة او أسبقية خاصة اذا لم يكونو موظفين . ليأخذ بنظر الاعتبار احترام مركز الزوجة الرسمي مع عدم المساس بأسبقية موظفي الدولة البارزين ومراعاة الاعراف والتقاليد المحلية وتتمتع الزوجات بالأسبقية المحددة للزوج وتراعى في تقديم السيدات على الرجال أي وضع سيدة ثم رجل وهكذا .

٥- الأسبقية بين الدول : في التوقيع على المعاهدات او الاتفاقيات المتعددة الاطراف او الثنائية تتبع الطرق التالية :

أ - طريقة التناوب : تطبع المعاهدات والاتفاقيات بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة وتوقيع كل دولة في المركز الاول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة .

ب - الطريقة الابجدية : يتم التوقيع حسب الحرف الأول الذي يبدأ به اسم الدولة الرسمي .

اختبار ذاتي (١) : ما الاسس الواجب مراعاتها في الاسبقيات الآتية :
١- أسبقية الوزراء
٢- أسبقية الأزواج والزوجات

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤-٢-٤) و (٤-٢-٤)

اختبار ذاتي (٢) : ضع كلمة (صح) امام العبارة الصحيحة وكلمة (خطأ) امام العبارة الخاطئة:

١- الأسبقية في المؤتمرات تمنح الرئاسة والسكرتارية العامة الى الدولة المضيضة.

٢- في الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة يبدأ الحفل بعد وصوله مباشرة ويسمح للحاضرين ان يخرج من الحفل قبل خروج رئيس الدولة ..

٣- تحدد أسبقية الوزراء على وفق المرسوم بتشكيل الوزارة ولكل بلد أسلوب خاص في تحديد الأسبقية .

٤- طريقة التناوب : تطبع المعاهدات والاتفاقيات بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة وتوقيع كل دولة في المركز الاول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة .

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (١-٢-٤) و (٢-٢-٤ ب) و (٣-٢-٤) و (٤-٢-٤)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - في المؤتمرات الدولية والأقليمية تكون الرئاسة:

ب - بالتناوب

أ - الدولة المضيضة

- ج - الأعلى مقاما
 ٢ - تتمتع السيدات بأسبقية أزواجهن وفي حالة التساوي يؤخذ بعين الاعتبار:
 أ - السن
 ج - المركز
 ٣ - الأسبقية في ركوب الطائرة تكون عند الصعود إليها تصعد الشخصية :
 أ - الأكبر سنا
 ج - السيدات
 د - الأكبر سنا
 ب - الشخصية
 د - القرابة
 ب - الأنسات
 د - الأعلى مركزا

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
 • يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فمبروك أنجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية • أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار الابعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	أ	١	ب
٢	ج	٢	أ
٣	ب	٣	د

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤-٢-٤ و ٣-٢-٤
٢	فقرة ١-٢-٤ و ٢-٢-٤ ب و ٣-٢-٤ و ٤-٢-٤ أ

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
 ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الثانية عشر
للأسبوع (١٦، ١٧، ١٨، ١٩)
الدعوات

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على الدعوات وكيفية عمل بطاقة الدعوة .

ت - الفكرة المركزية :

- الدعوات

- كيفية عمل بطاقة الدعوة

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً

- تعرف على أهداف الوحدة النمطية

- قم بأداء الاختبار القبلي

- فإذا حصلت على ١٠ درجات فأكثر فانك لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس

- إما إذا حصلت على أقل من ١٠ درجات فانك تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .

- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي

- فإذا حصلت على ١٠ درجات فأكثر فانتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الثالثة عشر .

- إما إذا حصلت على أقل من ١٠ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الثانية عشر أو أي

جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .

- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الثانية عشر قادراً على إن :

- يستفيد من موضوع الدعوات

- يتعرف على كيفية عمل بطاقة الدعوة

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - تحدد نوع بطاقة الدعوة وطريقة طباعتها على أساس :

أ - عدد الحضور

ب - مكان الدعوة

ج - أهمية المناسبة

د - شخصية الحضور

٢ - لا يجوز الاعتذار عن تلبية الدعوة إلا في الحالات القسرية أو القاهرة :

أ - المرض

ب - السفر

ج - حالة الحداد

د - (أ+ب+ج)

٣ - تصاغ البطاقة الرسمية على النحو التالي :

- أ - اسم الداعي
ب - تاريخ الحفلة
ج - موعد الحفلة
د - (أ+ب+ج)
٤ - عندما تتم دعوة ضيف الشرف وزوجته إلى دخول القاعة تدخل بعدهما :
أ - الرجال
ب - السيدات
ج - الداعي
د - مدير المراسم
٥ - يكون الحضور إلى حفلة الغذاء أو العشاء خلال:
أ - الدقائق العشر الأولى
ب - الدقائق الخمسة الأولى
ج - الدقائق السبعة الأولى
د - الدقائق الثلاثة الأولى
٦ - في الحفلات التي يقيمها الوزير أو أي قيادي يقف في داخل البهو:
أ - الداعي
ب - ضيف الشرف
ج - رئيس التشريفات
د - السكرتير

ملاحظة :

. لكل سؤال درجتين .
. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ١٠ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ١٠ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الثانية عشر :

٤ - ١ الدعوات

١ - بطاقة الدعوة : ان أهمية المناسبة التي تقام من أجلها الدعوة ومستواها تحدد نوع بطاقة الدعوة وطريقة طباعتها . فالبطاقة الصادرة من رئاسة الدولة او من السفارة او من الوزارات يجب ان تكون اركانها مستديرة ويخطها خطاط ويضع لها كليشة ثم تطبع مع ترك فراغ لكتابة اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة احيانا ، هذا بالنسبة للبطاقة المكتوبة باللغة العربية . اما البطاقة المكتوبة باللغة الانكليزية او الفرنسية فأكثر المطابع في الخارج لها (كتالوجات) تحوي على أنواع كثيرة ومتنوعة من الاحرف ويمكن الاختيار منها .

٢ - صياغة البطاقة الرسمية : تصاغ البطاقة الرسمية على النحو التالي :

- أ - شعار الدولة الرسمي
ب - المناسبة التي تقام من اجلها الوليمة او الدعوة
ج - اسم الداعي مسبقا بعبارة يتشرف او يسر
د - اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة
هـ - عنوان مكان اقامة الدعوة
و - موعد الحفلة وتاريخها
ز - ملاحظات اخرى ان وجدت وتطبع باحرف صغيرة في الزاوية السفلى من البطاقة .

اختبار ذاتي (١) : وضع ما يأتي :

١- مواصفات بطاقة الدعوة

٢- الأسس المعتمدة في صياغة البطاقة الرسمية

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤-١-١) و (٤-١-٢)

٤-٢ الرد على الدعوات

بشكل عام يتوجب تلبية الدعوات الرسمية فهي جزء من واجب بعض الأشخاص كالعاملين في البعثات الدبلوماسية ، فدعوة رئيس الدولة أو القيادة أو رئيس الحكومة أو وزير الخارجية أو حفلات تكريم لرئيس دولة أجنبية أو زائر مهم أو الاحتفالات بالأعياد القومية وما إلى ذلك فهي كلها لا يجوز الاعتذار عن تلبيةها إلا في الحالات القسرية أو القاهرة كالمرض أو إذا كان المدعو رسمي وبلاده في حالة حداد فيبين هذا عند الرد على الدعوة . وفي جميع الحالات تكون الإجابة بأسرع وقت ولا يجوز التأخير .

٤-٣ دور السكرتير في تنظيم المقاعد في الدعوات

إن إقامة الدعوات تعني التقاء عدد من الشخصيات متباينين في المواقع والأهمية ومختلفين في أحيان كثيرة بالمستوى الثقافي والعلمي وقد يتكلم بعضهم لغات مختلفة وهذا ما يتطلب من القائمين على تنظيم الدعوات مراعاة حسن التفاهم وهو ما يسمى (سياسة الجوار) أي ضرورة ترتيب مقاعد المدعوين المتجاورين في المائدة ممن يتكلمون لغة مشتركة أو لديهم اختصاصات متشابهة أو متقاربة . وفيما يلي بعض الإرشادات الواجب مراعاتها عند تنظيم المقاعد في الدعوات :

أ - توضع في الحفلات الصغيرة لوحة أو مخطط عند مدخل المكان المقامة فيها الحفلة لغرض إرشاد المدعوين إلى مقاعدهم وتعريفهم على أسماء الجالسين معهم . أما في الحفلات الكبيرة يتم توزيع بطاقات صغيرة تتضمن مخططا بشكل مائدة الطعام تشير كل منها (بالقلم الأحمر) إلى مقعد كل مدعو .

ب - عندما تتم دعوة ضيف الشرف وزوجته إلى دخول القاعة تدخل بعدهما السيدات ثم الرجال حسب الأسبقية . أما في الحفلات التي يحضرها ضيف الشرف (شخصية قيادية) فيدخل المدعوون وينتظرون وقفا خلف مقاعدهم دخول ضيف الشرف ويجلسون بعد جلوسه .

ج - فيما يخص السيدات فيراعى تمتعهن بالأسبقية المحددة لأزواجهن ولا يجوز جلوس سيدة بجانب أخرى (إلا في الحالات الاستثنائية) كما لا يجوز جلوس زوجة إلى جانب زوجها أو مقابله .

د - إذا لم يكن الداعي متزوجا أو كانت زوجته غائبة وكانت الدعوة تشمل الزوجات فيعطى مكان الشرف إلى زوجة معاونه الأول في السلك الدبلوماسي إذا كان معاونه وزيرا مفوضا أو مستشارا ، أو يعطى مكان الشرف إلى كبرى المدعوات مقاما .

هـ - لا يستفيد الأزواج من أسبقية زوجاتهم الدبلوماسية إذا صادف أن كانت إحداهن سفيرة أو وزيرة مفوضة .

و - في بعض الأحيان يتنازل الداعي عن مقعده إلى بعض الشخصيات الكبيرة إن لم تكن ضيف شرف حيث يتنازل السفير الداعي عن مقعده إلى وزير الخارجية وتتنازل الداعية عن مقعدها إلى السفيرة الأجنبية إذا كانت وحيدة في الحفلة .

ز - إذا تخلف احد كبار المدعوين عن الحضور فلا يجوز مبدئيا بقاء مقعده فارغا ويجوز ذلك أحيانا وبصفة استثنائية إذا ابلغ المدعو الكبير عن احتمال تأخره بعض الوقت .

اختبار ذاتي (٢) : وضع كيفية الرد على الدعوات

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٢-٤)

اختبار ذاتي (٣) : بين الإرشادات الواجب مراعاتها عند تنظيم المقاعد في الدعوات ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٣-٤)

٤-٤ توقيت حضور الحفلات ومغادرتها

١- حضور الدعوات : يكون الحضور الى حفلة الغذاء أو العشاء خلال الدقائق العشر الأولى للوقت المحدد لأقامتها ويكون الحضور لحفلات الاستقبال والكوكتيل خلال النصف الساعة الأولى ويجب ملاحظة عدم الحضور الى هذه الحفلات قبل موعدها المحدد . إذا كان الداعي رئيس دولة أو رئيس دولة أجنبية زائر فيأتيان بعد حضور أكثر المدعوين وفي حالة وجود ضيف شرف يكون في مقدمة القادمين .

٢- مغادرة الدعوات : في الحفلات التي يحضرها رئيس أو قيادي أو ضيف ذو مكانة سامية أو ضيف شرف ، يجب على جميع المدعوين عدم مغادرتها الحفلة قبل انصرافه . وفي حفلات الاستقبال الرسمية والكوكتيل يجب عدم مغادرة الحفلة قبل مضي نصف ساعة في الأقل من حضورها . وعلى المدعو عدم مغادرة الحفلة قبل الموعد المحدد لانتهاؤها أو عند حلول هذا الوقت على أبعد تقدير إذا تمكن من المكوث في الحفلة مدة أطول .

٥-٤ الحفلات التكريمية لشخصية معينة

يجب أن يؤخذ رأي الشخص الذي تقام الحفلة التكريمية على شرفه ، فهو الشخص الذي يحدد اليوم ويسأل ان كان يرغب في دعوة بعض الأشخاص المعينين ، وكثيرا ما تعرض عليه قائمة بأسماء المدعوين ، فيضيف أو يحذف بعضها . لا تقام حفلة تكريمية لشخصين (في ما عدا الزوج والزوجة) في آن واحد ، كما لا تقام حفلة تكريمية لوفدين مختلفين بل لوفد واحد ، والحفلات التكريمية لجميع الوفود المشاركة شيء طبيعي وأن الحفلات التكريمية للوفود لا تجوز إقامتها قبل افتتاح المؤتمر.

٦-٤ قوائم بأسماء المدعوين

يتوجب اعداد قائمة أو ارشيف للدعوات يتضمن أسماء الشخصيات الرسمية مع وظائفهم وتكتب حسب الأسبقية ، ويجب مراجعتها دوريا بكل دقة وخاصة قبل إقامة الحفلة للتأكد من عدم حدوث أي تغيير وفي السفارات تعد قائمة بأسماء أعضاء السلك الدبلوماسي يمكن الحصول عليها من الدليل الذي تصدره وزارة الخارجية ويشمل على اسم كل عضو في الهيئة الدبلوماسية بالتسلسل وحسب الأسبقية مع عنوان وظيفته واسم زوجته واسماء الابناء البالغين .

٧-٤ استقبال المدعوين

في الحفلات الرسمية ينسب أحد الموظفين أو بعض منهم كلجنة استقبال وارشاد يقفون خارج مكان الاستقبال للترحيب ولارشاد الضيوف الى القاعة التي يقف بداخلها رئيس الدائرة او الداعي للحفلة وفي السفارات يقف داخل القاعة السفير وعقيلته وبعدهم يقف اركان السفارة مع زوجاتهم وحسب التسلسل الوظيفي وعند وصول ضيف الشرف يترك الداعي مكانه ويرافق الضيف الى داخل البهو ويقدم له بعض المدعوين . بعد مرور مدة مناسبة يترك منتسبو الدائرة او السفارة اماكنهم ويندمجون مع سائر المدعوين ، وعلى جميع المنتسبين التواجد قبل المدعوين وعدم الانصراف قبلهم وعند نهاية الحفلة يقف الداعي وبقية المسؤولين في مدخل البهو او الحديقة اذا كانت الحفلة تقام فيها ويودعون ضيوفهم وفي الحفلات التي يقيمها الوزير مثلاً أو أي قيادي يقف في داخل البهو رئيس التشريفات (المراسم) .

اختبار ذاتي (٤) : وضع ما يأتي :

- أ - حضور الحفلات ب - مغادرة الحفلات

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤-٤)

اختبار ذاتي (٥) : أذكر أهم المراسم المتبعة في الحالات التالية :

- أ - حضور الحفلات ب - مغادرة الحفلات

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤-٤)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - تحدد نوع بطاقة الدعوة وطريقة طباعتها على أساس :
 - أ - أهمية المناسبة
 - ب - مكان الدعوة
 - ج - عدد الحضور
 - د - شخصية الحضور
- ٢ - لا يجوز الاعتذار عن تلبية الدعوة إلا في الحالات القسرية أو القاهرة :
 - أ - المرض
 - ب - السفر
 - ج - حالة الحداد
 - د - (أ+ب+ج)
- ٣ - تصاغ البطاقة الرسمية على النحو التالي :
 - أ - اسم الداعي
 - ب - تاريخ الحفلة
 - ج - موعد الحفلة
 - د - (أ+ب+ج)
- ٤ - عندما تتم دعوة ضيف الشرف وزوجته إلى دخول القاعة تدخل بعدهما :
 - أ - الرجال
 - ب - الداعي
 - ج - السيدات
 - د - مدير المراسم
- ٥ - يكون الحضور إلى حفلة الغذاء أو العشاء خلال :
 - أ - الدقائق السبعة الأولى
 - ب - الدقائق العشر الأولى
 - ج - الدقائق الخمسة الأولى
 - د - الدقائق الثلاثة الأولى

- ٦ - في الحفلات التي يقيمها الوزير أو أي قيادي يقف في داخل البهو:
 أ - رئيس التشرifications
 ب - ضيف الشرف
 ج - الداعي
 د - السكرتير

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
 • يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ففي حالة حصولك على ١٠ فأكثر فمبروك انجازك و اذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ١٠ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ج	١	أ
٢	د	٢	د
٣	د	٣	د
٤	ب	٤	ج
٥	أ	٥	ب
٦	ج	٦	أ

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ١-٤ و ٢-٤
٢	فقرة ٢-٤
٣	فقرة ٣-٤
٤	فقرة ٤-٤
٥	فقرة ٤-٤

٦ - المصصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
 ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الثالثة عشر التقديم والتعارف

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على أصول التقديم الاجتماعي وقواعد المصافحة أثناء التعارف بين الأشخاص .

ت - الفكرة المركزية :

- أصول التقديم الاجتماعي
- التحية والمصافحة
- قواعد المصافحة
- التعريف والتعارف

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الرابعة عشر .
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الثالثة عشر أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الثالثة عشر قادراً على إن :
- يعرف أصول التقديم الاجتماعي
- يتعرف على الطريقة الصحيحة في المصافحة
- يعرف قواعد المصافحة
- يمارس التعريف والتعارف

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - يجب تعريف المدعوين أو الزائرين بعضهم ببعض ويتولى ذلك عادة:

أ - ضيف الشرف

ب - مدير المراسم

د - السكرتير

ج - الداعي

- ٢ - في التحية والمصافحة يلقي القادم التحية ويصافح أولا :
 أ - صاحب الدعوة
 ب - الرجال
 ج - السيدات
 د - الوزراء أو السفراء

- ٣ - المصافحة يجب ان تكون بتماسك الأيدي بدون :
 أ - رخاوة
 ب - شد
 ج - ليونة
 د - (أ+ب+ج)
 ٤ - يجب أن يقوم الشخص الملقى على عاتقه مهمة التعريف بذكر:
 أ - اسم كل منهما
 ب - مركز كل منهما
 ج - وظيفة كل منهما
 د - (أ+ب+ج)

ملاحظة :

- . لكل سؤال درجتين .
 . يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الثالثة عشر :

٤ - ١ أصول التقديم الاجتماعي

- تكتسب الحفلات والمناسبات الرسمية أهمية كبيرة من حيث مراعاة قواعد السلوك الاجتماعي والحضاري المطلوب ، ويجب تعريف المدعوين أو الزائرين بعضهم ببعض ويتولى ذلك عادة الداعي او الداعية مبتدئة بتقديم المدعوين الى ضيف الشرف وزوجته اذا كانت الحفلة تكريما لهما . أما القواعد المتبعة لذلك فهي :
- أ - ان يقدم الرجل الى السيدات .
 ب - السيدة الشابة الى الرجل المسن .
 ج - السيدة بشكل عام الى شخصية كبيرة (كوزير دولة أو رئيس حكومة) .
 د - ويقدم الأدنى مقاما الى الأعلى مقاما مع ذكر اسم وعمل ومركز كل منهما .
 هـ - الاصغر سنا (ما لم يشغل مركز ساميا) الى الأكبر سنا .
 و - القادم الى الموجودين في الحفلة (ما لم يشغل مركزا مرموقا ، ويكون معروفا او مشهورا) ويراعى في هذا الصدد ان ينهض الرجل اذا كان جالسا ، وتنهض السيدة للسيدة ، ولا تنهض للرجل بل تكتفي بمد يدها لمصافحته ما لم يكن وزيرا أو رئيس حكومة أو شخصية بارزة جدا .
 كما لا يجوز ان يتولى التقديم احد الاصدقاء الذي يعرف الطرفين . ويستحسن ان يرافق التقديم عبارات تقدير أو وصف للقدرات أو للاخلاق النبيلة أو للخدمات العملية أو الوظيفية أو الاجتماعية التي يقوم بها أحدهما .

٤-٢ التحيّة والمصافحة

- يراعى في التحيّة والمصافحة نفس القواعد المتعلقة بالتقديم بحيث يلقي القادم التحيّة ويصافح تباعا كلا من :
- أ - صاحب الدعوة أولا .
 - ب - ثم بقية السيدات (حسب مقامهن وسنهن) .
 - ج - ثم الوزراء أو السفراء .
 - د - ثم بقية الرجال (مع إعطاء الأسبقية لأكبرهم مقاما ثم أكبرهم سنا) . ويراعى في ذلك :
- أولا : عندما نستقبل ضيوفا علينا ان نمد يدنا أولا ، الا اذا كان الضيف له مركز أو قيادي فنقف تحية له ولا نمد يدنا لمصافحته الا اذا لمحنأ يده تمتد اليانا .
- ثانيا : اذا سبق ان تبادل شخصان التحيّة في حفلات الاستقبال أو الكوكتيل فلا موجب لتجديد التحيّة اذا اجتمعنا بعد مدة قصيرة من الزمن ، في حفلة ثانية ، وانما يتبادلان الابتسامة أو يقولان (سبق وان تبادلنا التحيّة) .
- ثالثا : تجري المصافحة بين شخصين وهما واقفان . اما السيدة أو الأنسة الجالسة فأنها لا تقف للمصافحة الا لشخص له اعتبار خاص في السن أو المركز .
- رابعا : الاكبر مركزا يمد يده للمصافحة أولا .
- خامسا : عند الانصراف من حفل استقبال او وليمة يجب مصافحة المعنّيين والمضيف او صف المستقبلين والمودعين .
- سادسا : عندما يتسلم اّدهم جائزة أو شهادة فأنه يصافح مقدما باليد اليمنى ثم يتسلم الجائزة باليد اليسرى .

٤-٢-١ قواعد المصافحة

- أ - لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان .
- ب - لا تجوز المصافحة اذا كان احد الاشخاص يهم بالمرور بينهما بحيث تعيق المصافحة مروره
- ج - لا تجوز المصافحة بالقفز الا في الحالات الاستثنائية .
- د - يترتب على الممثل الدبلوماسي ان يمتنع في الحفلات الرسمية العامة عن مصافحة ممثل دولة عدوه أو دولة قطعت حكومته علاقاتها الدبلوماسية معها .
- هـ - اما طريقة المصافحة فيجب ان تكون بتماسك الأيدي بدون رخاوة وليونة وبدون شد ، وليس من الذوق المصافحة والنظر متجه الى جهة اخرى . وليس من اللائق المصافحة وانت جالس الا في حالة المرض أو في المواصلات حيث النهوض متعذر أو يعرضك للوقوع .

٤-٣ التعريف والتعارف

في المناسبات يجب على من يقدم شخصا لآخر ان يكون واثقا من رضاء الطرفين بهذا التعارف وقبل تقديم سيدة أو رجل الى شخص ذي مقام ، يجب أستذانه ويجب ان يقوم الشخص الملقى على عاتقه مهمة التعريف بذكر اسم كل من المتعرفين بالكامل وبصوت مسموع وواضح مقرونا بذكر وظيفة أو مركز كل منهما أن أستوجب الأمر .

اختبار ذاتي (١) : ما القواعد العامة المتبعة في التقديم في اثناء الحفلات والمناسبات الرسمية؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

اختبار ذاتي (٢) : أذكر الطريقة الصحيحة في المصافحة ، ثم بين قواعد المصافحة .

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٢-٤) و (٤-٢-١)

اختبار ذاتي (٣) : بين أصول التعريف والتعارف ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٣-٤)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - يجب تعريف المدعوين أو الزائرين بعضهم ببعض ويتولى ذلك عادة:

- | | |
|--|------------------------|
| أ - ضيف الشرف | ب - الداعي |
| ج - مدير المراسم | د - السكرتير |
| ٢ - في التحية والمصافحة يلقي القادم التحية ويصافح أولا : | |
| أ - السيدات | ب - الرجال |
| ج - صاحب الدعوة | د - الوزراء أو السفراء |

٣ - المصافحة يجب ان تكون بتماسك الأيدي بدون :

- | | |
|---|-------------------|
| أ - رخاوة | ب - شد |
| ج - ليونة | د - (أ+ب+ج) |
| ٤ - يجب أن يقوم الشخص الملقى على عاتقه مهمة التعريف بذكر: | |
| أ - اسم كل منهما | ب - مركز كل منهما |
| ج - وظيفة كل منهما | د - (أ+ب+ج) |

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ج	١	ب
٢	أ	٢	ج
٣	د	٣	د
٤	د	٤	د

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ١-٤
٢	فقرة (٢-٤) و (١-٢-٤)
٣	فقرة ٣-٤

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الرابعة عشر
الأسماء والألقاب
الاتصالات الشخصية

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على الاسماء والالقباب التي تستخدم عند المخاطبة بين الافراد بالاضافة الى اهمية الاتصالات الشخصية في حياتنا اليومية .

ت - الفكرة المركزية :

- الاسماء والالقباب
- اهمية الاتصالات الشخصية
- ارشادات لتحسين الاتصالات الشخصية

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الخامسة عشر .
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الرابعة عشر أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الرابعة عشر قادراً على إن :
- يتعرف على الطريقة الصحيحة في مناداة الاشخاص
- يعرف اهمية الاتصالات الشخصية
- يطلع على اهم الارشادات لتحسين الاتصالات الشخصية

٣ - الاختبار القبلي :

- ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :
- ١ - يجب منادات أو مخاطبة الافراد بالاسم الاخير او اسم العائلة مسبقا بكلمة :
- أ - سيد
ب - أستاذ
ج - دكتور
د - (أ+ب+ج)

- ٢ - كثيرا ما يقوم المدير بالاتصال بأحد العاملين بغرض :
- أ - التوجيه
ب - اعطاء تعليمات
ج - الرقابة
د - (أ+ب+ج)

٣ - يتطلب القيام بالاتصالات الشخصية:

- أ - عقد اجتماعات
ب - إقامة حفلات
ج - تنظيم مؤتمرات
د - (أ+ب+ج)
- ٤ - من ارشادات الاتصالات الشخصية التركيز على :
- أ - السلوك والاداء
ب - الهجوم
ج - السيطرة على المحادثة
د - الانتقاد

ملاحظة :

- لـ لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الرابعة عشر :

٤ - ١ الأسماء والألقاب

ما لم تكن العلاقات الرسمية والكلفة متلاشية بين الافراد بحيث تسودهم او اصر الصداقة والقربى والزمالة فلا يجوز مناداتهم او مخاطبتهم بأسمائهم الاولى . بل ينبغي الاسم الاخير او اسم العائلة مسبقا بكلمة (سيد او استاذ او دكتور.....الخ) ومع اننا ننتساح في الوطن العربي فلا نغير اهمية كبيرة لهذه الناحية بفعل الديمقراطية المتأصلة والتواضع لدى افراد المجتمع ، لكن من المؤكد أن في المجتمع الغربي والاميركي وغيرهما من المجتمعات الاخرى لا يستسيغ الناس مناداتهم بأسمائهم الاولى .

لذا يجب على الرجل المهذب ان يحرص في حديثه مع الاجنبي على مناداته بأسمه العائلي مسبقا بكلمة (سيد أو سيادة أو مدام أو مستر أو مسالخ) ، اما اذا كانت العلاقات حميمة والصداقة وطيدة فتصح مناداة الشخص بأسمه الاول ولا يجوز تسمية الرجل والسيدة بأسميهما الاولين امام حشد من الناس حتى لو كانت العلاقات بينك وبينهما ودية والكلفة زائلة لانهما لم يتعودا من الآخرين مناداتهما بأسميهما الاولين .

٤- ٢. الاتصالات الشخصية

ان الاتصالات الشخصية موجودة على نطاق واسع في المنظمات ، فكثيرا ما يقوم المدير بالاتصال بأحد العاملين بغرض التوجيه ، ولاعطاء تعليمات ، وللرقابة ، ومن اجل وضع الاهداف والخطط ، ومن اجل مناقشة تقارير الاداء ، وكذلك يتم الاتصال الشخصي عند اجراء المقابلات المختلفة ، وكذلك في أثناء العمل اليومي لاعضاء المنظمة ، وخصوصا في عمل ادارة المراسم ، حيث يتطلب عقد الاجتماعات والمؤتمرات والندوات وإقامة الحفلات والدعوات والزيارات والمآدب الرسمية وغير ذلك ، وأن جميع هذه النشاطات تتطلب القيام بالاتصالات الشخصية .

٤- ٢. ١. إرشادات الاتصالات الشخصية

- أ - لا تضع مساعدك في موقف الدفاع : ويتم ذلك بأن ينتقد الرئيس مرؤوسه أو يهاجمه بخصوص شيء ما . ورد الفعل الطبيعي من المرؤوس هو الدفاع عن نفسه . وكلما زاد النقد من الرئيس زاد الدفاع عن المرؤوس ويترتب على ذلك أن الاتصال الشخصي المبني على الهجوم والدفاع عادة ما يخفي حقائق ومعلومات كان يمكن ان تفيد في علاج المشكلة . حيث ان المرؤوس سيحاول أن يخفي بعض الحقائق من اجل الدفاع عن نفسه ولذلك ينصح :
- ب - على المدير ان يقتنع ان السلوك الدفاعي شيء طبيعي عند الانتقاد ولا تهاجم الفرد نفسه ولكن ركز على السلوك والاداء الذي تريد تقويمه .
- ج - لا تنتقد كثيرا ... حيث ان الانتقاد يمثل عقابا سلبيا قد يمنع وقوع السلوك غير المرغوب فيه ولكن لا يؤدي الى وقوع السلوك المرغوب ، ويفضل بدلا من الانتقاد ان يتم التوجيه والارشاد .
- د - أرفع المرؤوس الى الكلام ، وذلك بأعادة عباراته أو بأثارة اسئلة ولا تسيطر على المحادثة معظم الوقت وحاول أن تكون مستمعا جيدا .
- هـ - لا تحاول ان تظهر بمظهر الخبير الذي لديه معلومات لا تفهم بواسطه مرؤوسيه ، حيث ان ذلك يقلل من كفاية الاتصالات الشخصية .

اختبار ذاتي (١) : ما المراسم المتبعة في استعمال الالقاب والاسماء في اثناء اقامة الحفلات ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

اختبار ذاتي (٢) : أذكر الارشادات لتحسين الاتصالات الشخصية بين المدير والمرؤوس؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤-٢-١)

٥ - الاختبار البعدي :

- ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :
- ١ - يجب مناداة او مخاطبة الافراد بالاسم الاخير او اسم العائلة مسبقا بكلمة :
أ - سيد
ب - أستاذ
ج - دكتور
د - (أ+ب+ج)

- ٢ - كثيراً ما يقوم المدير بالاتصال بأحد العاملين بغرض :
- أ - التوجيه
ج - الرقابة
د - (أ+ب+ج)
ب - إعطاء تعليمات
- ٣ - يتطلب القيام بالاتصالات الشخصية:
- أ - عقد اجتماعات
ج - تنظيم مؤتمرات
د - (أ+ب+ج)
ب - إقامة حفلات
- ٤ - من إرشادات الاتصالات الشخصية التركيز على :
- أ - الهجوم
ج - السيطرة على المحادثة
د - الانتقاد
ب - السلوك والاداء
- ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	د	١	د
٢	د	٢	د
٣	د	٣	د
٤	أ	٤	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ١-٤
٢	فقرة (١-٢-٤)

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية الخامسة عشر
تعلم الإنصات
فن المحادثة
قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على تعلم الانصات وكيفية التحدث مع الآخرين بلباقة .

ت - الفكرة المركزية :

- تعلم الانصات

- فن المحادثة

- قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً

- تعرف على أهداف الوحدة النمطية

- قم بأداء الاختبار القبلي

- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس

- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .

- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي

- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية السادسة عشر .

- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الخامسة عشر أو أي

جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .

- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الخامسة عشر قادراً على إن :

- يتعرف على الإرشادات المطلوبة للإنصات الجيد

- يتعلم فن المحادثة

- يطلع على قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - الانصات الجيد من طرف المستمع للطرف المتحدث يترتب عليه أن المستمع يستطيع إعطاء

معلومات :

ب - قديمة

أ - حديثة

د - عامة

ج - مرتدة

٢- توجد مواضيع يجب أن لا تكون مدار الحديث الا بين الاصدقاء الحميمين:

- أ - السياسية
ب - الشؤون الخاصة
ج - الدينية
د - (أ+ب+ج)

٣ - تجاوز في حديثك بعض الكلمات المكررة مثل :

- أ - طبعا
ب - يعني
ج - نعم
د - (أ+ب+ج)

٤ - من قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات :

- أ - معرفة المستمعين
ب - الصوت العالي
ج - استخدام الایماءات بكثرة
د - سرعة الكلام

ملاحظة :

- . لكل سؤال درجتين .
. يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية ، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الخامسة عشر :

٤-١ تعلم الانصات

- لا شك في أن الاستماع أو الانصات الجيد من طرف المستمع للطرف المتحدث يترتب عليه أن المستمع يستطيع إعطاء معلومات مرتدة وكذلك يظهر الاهتمام بالمتحدث ويستطيع أن يفهم الاتصال أكثر ويترتب على ذلك تحسين عملية الاتصالات الشخصية . وهناك إرشادات يمكن أن تستخدم حتى تصبح مستمعا جيدا :
- أ - لا تتعجل في الحكم على المتحدث بأنه غير مثير أو ممل .
ب - توقع بأنك ستستمع الى شيء ما عندما يتحدث المتحدث .
ج - يمكن أن تسأل بعض الأسئلة حتى تؤثر في المتحدث ليتكلم في موضوع مهم .
د - عندما يبدو أن الحديث صعب فهمه لا تتخلى عن السمع ولكن حاول أن تركز وأوجد التصميم لفهم وتذكر .
هـ - حاول أن تسأل نفسك ، كم من المعلومات يمكن أن تتذكر بعد انتهاء الحديث .
و - توقع في أي اتجاه سوف يستمر حديث المتحدث .
ز - حاول أن تربط ما يقوله المتحدث اخيرا بما قاله سابقا ، وايضا مع معلومات من مصادر أخرى .
ح - حاول أن تقول ما يقال .
ط - انصت للمعنى المقصود لحديث المتكلم وما يرغب المتحدث في تفصيله .
ي - استعمل الاتصال النظري وتعبيرات الوجه حتى تشعر المتحدث بأنك تستمع اليه جيدا .

٤- ٢ فن المحادثة

يتوقف نجاح الانسان في تكوين العلاقات الاجتماعية السليمة مع الآخرين على مدى المامه بأساليب الحديث . فالمتحدث يجب أن يكون لبقاً ملتزماً ومثقفاً ، وعلى العاملين في ادارة المراسم أن يعرفوا بلدهم ثم وطنهم الأكبر ثم البلد الموجودين فيه اضافة الى الثقافة العامة ومتابعة الاحداث السياسية والثقافية الخ وأدناه بعض الارشادات في فن المحادثة :

أ - توجد ثلاثة مواضيع يجب أن لا تكون مدار الحديث الا بين الاصدقاء الحميمين (السياسية ، الدين ، الشؤون الخاصة) لأن عدم الخوض في الموضوعين الأولين يجنب الآخرين الاصطدام بينهم ، وتجنب إزعاج الناس بأمر لا تهمهم عندما نبتعد عن التحدث في الشؤون الشخصية والعائلية .

ب - يجب أن تتنازل عن الكلام لمن هو أكبر منك سناً أو مقاماً وأن تولي محدثك الانتباه الذي تود أن يولوك إياه . ولا تجزم بآرائك وميولك جزماً قاطعاً وتحدث بصوت مسموع لكن ليس مرتفعاً كثيراً ولا بصوت أشبه بالهمس .

ج - لا تتبادل مع بعض الحاضرين نظرات فيها غمز بالآخرين فأن الأشخاص الذين تعنيهم بتلك النظرات سينتبهون إليها . ولا تغتب شخصا غائبا وليس من اللباقة نقد عادات وتقاليد الآخرين .

د - لا تتحدث الى صديق بلغة أجنبية وانتما بين أشخاص لا يعرفونها . ولا تقل (هو) أو (هي) عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين .

هـ - اذا كنت تناقش احدا في بعض آرائه العامة فيجب أن لا تدخل شخصيته في مناقشتك وانتقاده لأن ذلك سيؤدي الى النزاع بينكما . والمتحدث الجيد لا يتأثر بالحديث وحده ، فهناك مثل مفاده (ان المتحدث الناجح هو المصغي الجيد) فالاصغاء فن والمقاطعة مرفوضة الا في الضرورة القصوى وبعد الاعتذار .

و - يجب أن يكون المتحدث طبيعياً ، ولا يستعمل يديه كثيراً وتعابير وجهه غير متكلفة وعليه أن ينظر الى وجه من يخاطبه كما يجب عدم التثاؤب عند الاصغاء .

ز - تبادل الحديث فن ، فالسؤال الذي يوجه الى شخص ما يجب أن يكون بأسلوب رقيق فيه معنى الاهتمام وليس الفضول . ليس من الادب أن يتطفل شخص ثالث بالاجابة على سؤال غير موجه له ، وتجنب التأييب وعامل الناس بمثل ما تتمنى أن يعاملوك به .

ح - تجاوز في حديثك بعض الكلمات المكررة مثل (طبعاً ، يعني ، نعم الخ) أو القيام ببعض الحركات مثل اللعب في سلسلة المفاتيح أمام وجه المتحدث أو طقطة الاصابع الخ .

ط - لا تقل في وصف بعض الأشخاص (لذيذ ، ما أذه ، تحفة ، عظيم) لأن كلمة لذيذ يقال للطعام أو الشراب وتحفة تقولها عندما تتحدث عن التحف والأشياء الثمينة ، أما كلمة (عظيم) فلا تقلها عندما يرد موضوع لا يتعلق بالعظماء .

ك - لا تقل (بشرقي) بقصد تأكيد حقيقة على أمر ما بل قل (صدقني) ولا تقسم بالإيمان والانبياء والرسول وأعتد أن تكون صادقا مع نفسك فيصدقك الناس دون الاستعانة بشفيع .

ل - اذا كان لديك بعض الضيوف ، أحرص على أن يكونوا هم اللامعون في الجلسة لا أنت . ولا تقل الى مسؤول عندما توجه اليه سؤالاً (أنت) بل قل السيد ... الأستاذ الخ .

م - تجنب الحديث في موضوع تجهله أو غير متعمق أو متخصص فيه وتجنب المغالاة ولا تتحدث في حالات المرض والوفاة والنجاحات الشخصية والمغامرات العاطفية .

ن - لا تتحدث عن أناس غير معروفين من قبل الحاضرين ، ولا تنظر باستمرار الى الساعة في يدك .

اختبار ذاتي (١) : أذكر الارشادات التي تجعل منك منصتا جيدا ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

اختبار ذاتي (٢) : كيف تنصح الآخرين حتى يكونوا متحدثين جيدين ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٤ - ٣ قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات

أن توطيد العلاقة والوئام والمشاركة الوجدانية هو العامل الأكثر أهمية في التكلم الناجح بالاجتماعات المختلفة هذا العامل الذي يعد المفتاح المركزي الذي يعزز ثقة المستمعين بالمتكلم اضافة الى ما يتمتع به المتحدث من لباقة ومعرفة بموضوع حديثه . ويمكن إيجاز القواعد الخاصة بالتكلم الناجح في الاجتماعات بالآتي :

اولا : معرفة المستمعين : أن المستمعين سريعوا الادراك لقابليات المتكلم ووضع ثقتهم فيه ، وسرعان ما يتأثرون بما يبديه من اهتمام بهم كمجموع وأخذه لمستواهم العقلي والثقافي بنظر الاعتبار مسبقا ومراعاته لما قد يهمهم سماعه من المواضيع .

ثانيا : التطلع بوجوه المستمعين : أن الاتصالات الشخصية الناجحة لا تتطلب استعمال الاوتار الصوتية فحسب بل كذلك الاستعمال العفوي لتعبيرات الوجه وخاصة العينين . أن الشعور بالارتباك أمر طبيعي من جانب المتكلم غير المجرب وقد يحمله هذا على تحاشي النظر في وجوه مستمعيه لكن عليه أن يدرك أن تركيز نظره في نقطة معينة على الجدار مثلا أو في أرضية الغرفة أو في إحدى وسائل الإيضاح قد يضعف تجاوبه وتعاطفه مع مستمعيه الى درجة كبيرة . من المستحسن أن يحاول المتكلم النظر بضع ثواني في وجه مألوف لديه بين وجوه الحاضرين متخذاً من نقطة انطلاق للنظر في وجوه الآخرين .

ثالثا : الوقوف : أن أحسن وضع للجسم هو الوقوف بأعتدال واليدان على الجانبين والقدمان متباعدتان قليلا . ينبغي أن يقف المتكلم في المكان الذي يراه جميع المستمعين وأن لا يختفي خلف منصة عالية لأن ذلك يفقده التماس مع مستمعيه وأن يتحرك حسب تطور الحديث ويتجنب الحركة ذهابا وإيابا عند القاء كلمته .

رابعا : ايماءات المتكلم : يستمتع المستمعون بالإيماءات العفوية غير المتكلفة لكنهم يمقتون ايماءات الذراعين الآلية المصطنعة . أن استعمال الايماءات بقلّة فكرة جيدة شرط أن تستخدم عند الحاجة وإذا تطلبت طبيعة الكلام ذلك .

خامسا : التكلف والعادات : يجب الابتعاد عن التكلف في الكلام وفي التصرف لأن ذلك سيكون مثيرا لسخط وانزعاج المستمعين فمثلا اللعب بقطع الطباشير أو قطع النقود في الجيوب أو رفع ووضع النظارات كثيرا أو تكرار عبارات دارجة كثيرة الخ كلها عادات شخصية تصرف انتباه المستمعين تدريجيا وتضعف تجاوب المستمعين مع المتكلم ليس من السهل التخلص من عادات اكتسبت خلال سنين عديدة الا ان على المتكلم ادراكها وبذل جهده لتركها .

سادسا : روح الدعابة : من الضروري احيانا التخفيف من عبء الحديث أو الكلمة بألقاء بعض النكات شرط أن تكون مقبولة وفي محلها لكن بعض الكلمات قد تكون سلاحا ذا حدين فهي من جهة قد تثير عاصفة من الضحك بين المستمعين لكن هذا لا يعني أن المستمعين ينظرون لذلك بارتياح دائما . وللدعابة فائدتها اذا جاءت في الوقت والموقع المناسبين الا انه يجب عدم استغلال المناسبة لمجرد ممارسة قدرة المتكلم على القاء النكات وضحاك المستمعين .

سابعا : استخدام الصوت : على المتكلم أن يبذل جهده لجعل حديثه مسموعا ومفهوما من خلال النقاط التالية :

- ١- جهازة الصوت : أن المطلب الاول للمتكلم هو أن يكون صوته جهوريا لدرجة يصل فيها الى المستمعين في نهاية القاعة . وأن لا يكون عاليا بدرجة يصم اذان المستمعين الموجودين في الامام ويمكن رفع الصوت أو خفضه حسب الضرورة .
 - ٢- سرعة الكلام : من المستحسن الكلام بسرعة أقل مما هي عليه في المحادثات الاعتيادية خاصة في بداية الحديث حيث سرعان ما يألف المستمعون تعابير المتكلم الشخصية . ويفضل دائما البدء بالكلام بترو وعلى مهل ثم رفع الصوت وزيادة سرعة الكلام عند وصول الموضوع الى ذروته .
 - ٣- نبرة الصوت : يجب على المتكلم الذي يرغب تجنب ازعاج مستمعيه أن يحافظ على نبرة صوته بين الواطئة والمتوسطة وأن يحتفظ بالشدة العالية عندما يرغب بالتأثير في مشاعر المستمعين عند الضرورة وكلما وجد ذلك مناسبا .
 - ٤- النطق : للنطق السليم أهمية خاصة ، قد يحكم جمهور المستمعين على المتكلم بأنه مهمل لا يؤمن بأهمية رسالته لدرجة لا يرى ما يبرر عرضها بصورة واضحة ومتميزة ، فالمستمعون الذين يعاملون بهذه الطريقة سرعان ما يكون رد فعلهم سلبا .
 - ثامنا : أن الايضاحات والشروحات التي تقدمها في اثناء كلامك تزيد الآخرين معرفة بالموضوع أو بالمفاهيم التي تذكرها وأن تقديم هذه الشروحات يجب أن يكون فيه إنتاج جديد للمعنى وليس لمجرد الاعادة فحسب .
- اختبار ذاتي (٣) : لو طلب منك التحدث في أحد الاجتماعات أو الندوات . ما هي القواعد التي يتم مراعاتها حتى تكون متحدثا ناجحا ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٣-٤)

٥ - الاختبار البعدي :

- ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :
- ١ - الانصات الجيد من طرف المستمع للطرف المتحدث يترتب عليه أن المستمع يستطيع إعطاء معلومات:
- | | |
|-----------|-----------|
| أ - حديثة | ب - مرتدة |
| ج - قديمة | د - عامة |
- ٢- توجد مواضيع يجب أن لا تكون مدار الحديث الا بين الاصدقاء الحميمين:
- | | |
|--------------|-------------------|
| أ - السياسية | ب - الشؤون الخاصة |
| ج - الدينية | د - (أ+ب+ج) |

٣ - تجاوز في حديثك بعض الكلمات المكررة مثل :

- أ - طبعاً
ب - يعني
ج - نعم
د - (أ+ب+ج)

٤ - من قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات :

- أ - استخدام الایماءات بكثرة
ب - الصوت العالي
ج - معرفة المستمعين
د - سرعة الكلام

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ج	١	ب
٢	د	٢	د
٣	د	٣	د
٤	أ	٤	ج

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة (١-٤)
٢	فقرة (٢-٤)
٣	فقرة (٣-٤)

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية السادسة عشر

الاجتماعات والمؤتمرات

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على مفهوم وأهمية الاجتماعات والمؤتمرات وعلى مراسم تنظيم موائد الاجتماعات والمؤتمرات واصول عقد المؤتمرات .

ت - الفكرة المركزية :

- مفهوم الاجتماعات والمؤتمرات
- أهمية الاجتماعات والمؤتمرات
- أنواع الاجتماعات
- صفات المؤتمرات
- مراسم تنظيم موائد الاجتماعات
- اصول عقد المؤتمرات

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ١٠ درجات فأكثر فأنك لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ١٠ درجات فأنك تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ١٠ درجات فأكثر فانتقل إلى دراسة الوحدة النمطية السابعة عشر .
- إما إذا حصلت على أقل من ١٠ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية السادسة عشر أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية السادسة عشر قادراً على إن :

- أ - يعرف الاجتماعات والمؤتمرات
- ب - يحدد أهمية الاجتماعات
- ج - يعدد أنواع الاجتماعات
- د - يتعرف على صفات المؤتمرات
- هـ - يؤدي مراسم تنظيم موائد الاجتماعات
- و - يميز اصول عقد المؤتمرات

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - ترجع أهمية الاجتماعات إلى الأسباب التالية :
 - أ - تساعد على التعرف على وجهات النظر المختلفة
 - ب - مظهر من مظاهر البيروقراطية
 - ج - القرارات تتصف بالتحيز والمحابة
 - د - يعبر كل شخص عن رأيه بدون براهين مقنعة
- ٢ - من أمثلة الاجتماعات على المستوى العالمي :
 - أ - اجتماعات مجلس الإدارة
 - ب - اجتماعات مؤتمر القمة للدول العربية
 - ج - اجتماعات مجلس الأمن لدول الأمم المتحدة
 - د - اجتماع مؤتمر القمة الأفريقي
- ٣ - تتميز المؤتمرات الدولية :
 - أ - اختيار عدة لغات
 - ب - الاستقلال
 - ج - الرأي الجماعي
 - د - التحيز والمحابة
- ٤ - من بين المشاكل التي تجابه اقتراح عقد المؤتمر مشكلة :
 - أ - اللغة
 - ب - عدد الحضور
 - ج - الاستقلالية
 - د - الزمان والمكان
- ٥ - بالاجتماعات الثنائية يجلس رئيسا الوفدين في :
 - أ - المنتصف
 - ب - أطراف المائدة
 - ج - بين الحاضرين
 - د - رأس الطاولة
- ٦ - بالاجتماعات الثنائية يجلس أمناء السر في :
 - أ - المنتصف
 - ب - أطراف المائدة
 - ج - بين الحاضرين
 - د - رأس الطاولة

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ١٠ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ١٠ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية السادسة عشر :

٤ - ١ مفهوم الاجتماعات والمؤتمرات

يقصد بالاجتماعات والمؤتمرات اجتماع تعقده الأطراف المعنية لغرض الوصول إلى اتفاق حول قضية معينة . والاجتماعات قد تكون رسمية لمناقشة موضوعات محددة كاجتماعات مجالس الإدارة واجتماعات الجمعيات العمومية للشركات والمؤسسات المختلفة ، وقد تكون الاجتماعات غير رسمية كالاجتماع في ندوة ثقافية أو محاضرة علمية والاجتماعات التي تعقد في الحفلات والمناسبات السعيدة والأعياد .

٤ - ٢ أهمية الاجتماعات :

- تبرز أهمية الاجتماعات سواء عقدت على المستوى الدولي أو المستوى الإقليمي أو مستوى الدولة أو مستوى الوزراء من خلال :
- ١ - تساعد على التعرف على وجهات النظر المختلفة .
 - ٢ - تشجع الأفراد على الإدلاء بآرائهم المتنوعة والمختلفة .
 - ٣ - يعبر كل شخص عن رأيه بصراحة تامة .
 - ٤ - الاجتماعات تظهر من مظاهر الديمقراطية والعمل الجماعي .
 - ٥ - القرارات التي تتخذ عن طريق الجماعة تكون عبارة عن محصلة خبرات وثقافات عديدة متنوعة .
 - ٦ - القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات تتصف بالعدالة وعدم التحيز .

اختبار ذاتي (١) : ما المقصود بمفهوم الاجتماعات والمؤتمرات ؟

اختبار ذاتي (٢) : ما هي أهمية الاجتماعات ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١ و ٤ - ٢)

٤ - ٣ أنواع الاجتماعات : للاجتماعات أنواع :

- ١ - اجتماعات من حيث المستوى وتشمل :
 - أ - اجتماعات على المستوى العالمي
 - ب - اجتماعات على المستوى الإقليمي
 - ج - اجتماعات على مستوى الدولة
 - د - اجتماعات على مستوى المؤسسات والهيئات والمنشآت والشركات
- ٢ - اجتماعات من حيث الزمن وتشمل :
 - أ - اجتماعات دورية
 - ب - اجتماعات غير دورية أو اجتماعات طارئة

٤ - ٤ صفات المؤتمرات : تتميز المؤتمرات بصفات عديدة منها :

- ١ - الاستقلال : أي استقلال المؤتمر عما سبقه أو ما سيليه من حيث النظام الداخلي وطبيعة العمل .
- ٢ - اختيار اللغة المناسبة المستخدمة في المؤتمر فقد تكون إحدى اللغات العالمية أو جميعها أو لغات الأمم المتحدة الست بما فيها اللغة العربية .
- ٣ - انفرادية الرأي : ويعني ذلك ان ممثل كل دولة مسؤول عن تنفيذ سياسة حكومته ووجهة نظرها .
- ٤ - تحديد الاختصاصات : أي أن الاجتماعات تعقدها اللجان قبل انعقاد المؤتمر للتحضير وتحديد الاختصاص ووضع جدول الأعمال الذي يجب أن ينسجم وأغراض المؤتمر المرسومة له عندما تم الاتفاق على عقده .

اختبار ذاتي (٣) : أكمل العبارات التالية :

١ - اجتماعات من حيث المستوى تشمل ١ _____ ٢ _____
٣ _____ ٤ _____ .

٢ - تتميز المؤتمرات بصفات هي ١ _____ ٢ _____
٣ _____ ٤ _____ .

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣ و ٤ - ٤)

٤ - ٥ مراسم تنظيم موائد الاجتماعات :

١ - الاجتماعات الثنائية : وهي الاجتماعات التي تعقد بين وفدين لبحث موضوع أو موضوعات تهم الطرفين ، كالاتحادات التي تعقد بين وفدي دولتين أو بين وفد يمثل المنظمة الدولية ووفد دولة عضو في المنظمة . وأن المؤتمرين يجلسون على مائدة واحدة مستطيلة الشكل ويراعى في ذلك :

• يجلس أعضاء كل وفد على احد جانبي المائدة .

• يكون عدد المقاعد في الجانبين متساوياً .

• يجلس رئيسا الوفدين في منتصف كل جانب ، ويتميز مقعدهما أما بلون خاص أو بمسند مرتفع .

• يجلس أمناء السر في أطراف المائدة .

• يوضع أمام كل عضو ما يحتاج إليه من أدوات الكتابة وتوفير الكمية اللازمة من مياه الشرب وتقديم القهوة أو الشاي إلى رئيس وأعضاء الوفدين بين حين وآخر .

٢ - الاجتماعات الثنائية التي يحضرها وسيط دولي : في هذه الحالة يجلس الوسيط الدولي في صدر المائدة مكان أمين السر ، ويجلس كل من رئيس الوفدين بالقرب منه ، ويتبع كل منهما الوفدين بالتسلسل التنازلي .

٤ - ٦ أصول عقد المؤتمرات :

ان الدعوة لعقد المؤتمر من جانب دولة أو منظمة تتطلب ابداء الأسباب الموجبة والفوائد المتوخاة من عقده ومحاولة اقناع الدول المعنية وترغيبها ، وليس من سبيل غير ذلك ان لا يمكن ارغام الدول على حضور المؤتمرات المقترحة . ومن بين المشاكل التي تجابه اقتراح عقد المؤتمر ، مشكلة مكانه وزمانه فقد لا يكون من مصلحة دولة أو أكثر حضور مؤتمر في ظرف خاص تكتنفه الملاحظات السياسية أو ان يكون مكان انعقاده غير ملائم لسبب أو لآخر . وفي حالة قبول اقتراح عقد المؤتمر من قبل عدد مناسب من الدول أو اتفاقها على المدة المقترحة وعلى مكان وزمان انعقاده يصار في أغلب الأحيان الى تأليف لجان تحضيرية تعكف على وضع اسس العمل وطريقته وجدول أعماله واللغة أو اللغات التي ستستعمل فيه .

وتلي مرحلة التحضير للمؤتمر مرحلة اختيار الوفد المفاوض فتعتمد كل دولة مشاركة الى تعيين رئيس واعضاء وفدها واعداد الدراسات والتوصيات والاقتراحات وترسم استراتيجية العمل مسبقا والاتفاق على الموقف الملائم ازاء كل قضية أو احتمال يمكن أن يجابه به الوفد .
وقد تجد بعض الدول فائدة في المشاركة الفعلية في المؤتمر الا أنها لا تقر أهدافه أو أنها تخشى الالتزام بمقرراته فتكتفي بأرسال مراقب عنها ، ومن المعلوم أن لا يحق للمراقب التصويت ولكن يجوز له المشاركة في المناقشات العامة .

اختبار ذاتي (٤) : طلب منك تنظيم مائدة اجتماعات ثنائية ، ما الإجراءات التي يتم مراعاتها لذلك التنظيم ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١.٥)

اختبار ذاتي (٥) : ما هي الاسس المطلوبة في أصول عقد المؤتمرات ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٦)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - ترجع أهمية الاجتماعات إلى الأسباب التالية :
 - أ - يعبر كل شخص عن رأيه بدون براهين مقنعة
 - ب - مظهر من مظاهر البيروقراطية
 - ج - القرارات تتصف بالتحيز والمحابة
 - د - تساعد على التعرف على وجهات النظر المختلفة
- ٢ - من أمثلة الاجتماعات على المستوى العالمي :
 - أ - اجتماعات مجلس الإدارة
 - ب - اجتماعات مجلس الأمن لدول الأمم المتحدة
 - ج - اجتماعات مؤتمر القمة للدول العربية
 - د - اجتماع مؤتمر القمة الأفريقي
- ٣ - تتميز المؤتمرات الدولية :
 - أ - الاستقلال
 - ب - اختيار عدة لغات
 - ج - الرأي الجماعي
 - د - التحيز والمحابة
- ٤ - من بين المشاكل التي تجابه اقتراح عقد المؤتمر مشكلة :
 - أ - اللغة
 - ب - عدد الحضور
 - ج - الزمان والمكان
 - د - الاستقلالية
- ٥ - بالاجتماعات الثنائية يجلس رئيسا الوفدين في :
 - أ - أطراف المائدة
 - ب - المنتصف
 - ج - بين الحاضرين
 - د - رأس الطاولة
- ٦ - بالاجتماعات الثنائية يجلس أمناء السر في :
 - أ - أطراف المائدة
 - ب - المنتصف
 - ج - بين الحاضرين
 - د - رأس الطاولة

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ١٠ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . ما في حالة حصولك على درجة اقل من ١٠ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	أ	١	د
٢	ج	٢	ب
٣	ب	٣	أ
٤	د	٤	ج
٥	أ	٥	ب
٦	ب	٦	أ

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢
٣	فقرة ٤ - ٣ و ٤ - ٤
٤	فقرة ٤ - ٥
٥	فقرة ٤ - ٦

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة في الانترنت .

الوحدة النمطية السابعة عشر

أشكال عقد المؤتمرات
ترتيب المدعوين على الموائد
واجبات إدارة المراسم عند عقد المؤتمرات

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على أشكال عقد المؤتمرات وترتيب المدعوين على المائدة وواجبات إدارة المراسم عند عقد المؤتمرات .

ت - الفكرة المركزية :

- أشكال عقد المؤتمرات
- ترتيب المدعوين على المائدة
- واجبات إدارة المراسم عند عقد المؤتمرات

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الثامنة عشر .
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية السابعة عشر أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية السابعة عشر قادراً على إن :
- أ - يتعرف على أشكال عقد المؤتمرات
 - ب - يعرف ترتيب المدعوين على المائدة
 - ج - يؤدي واجبات إدارة المراسم عند عقد المؤتمرات

٣ - الاختبار القبلي :

- ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :
- ١ - من واجبات إدارة المراسم قبل استقبال الوفود للمشاركة في المؤتمرات :
 - أ - تقديم برقية شكر للوفود
 - ب - تسليم كل عضو نسخة من جدول الأعمال
 - ج - تسهيل الاتصالات الهاتفية ببلدان الوفود
 - د - وضع برنامج يتضمن الزيارات الرسمية

٢ - تحدد أشكال المؤتمرات تبعا لـ :

أ - طبيعة المؤتمر

ب - عدد المؤتمرين

ج - شكل قاعة الاجتماع

د - (أ+ب+ج)

٣ - مكان الشرف على المائدة سواء أكانت مستطيلة أو مستديرة أو على شكل حدوة حصان يكون في :

أ - منتصف المائدة

ب - صدر المائدة

ج - على أحد الجانبين

د - طرف المائدة

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في

نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه

الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون

بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية السابعة عشر :

٤ - ١ أشكال عقد المؤتمرات

تحدد أشكال المؤتمرات تبعا لطبيعة المؤتمر وعدد المؤتمرين وشكل قاعة الاجتماع .

أ - المؤتمرات المتعددة الأطراف : الرؤساء في الوسط وأمناء السر في صدر المائدة.

ب - المؤتمرات المتعددة الأطراف : الرؤساء في الوسط وأمناء السر بجانب الرئيس والوفود على الجانبين .

٤ - ٢ ترتيب المدعوين على الموائد

مكان الشرف على المائدة سواء أكانت مستطيلة أو مستديرة أو على شكل حدوة حصان

يكون في منتصف جانب المائدة الذي يواجه الباب الرئيس للغرفة أو الذي يواجه النوافذ إذا كان

الباب الرئيس على جانب ، وتوزع الأمكنة على يمين وعلى يسار مكان الشرف بأن يترتب

المدعون في كشف حسب أسبقياتهم ويعطون أرقاما توزع على المائدة .

اختبار ذاتي (١) : أرسم مخططا لتنظيم مائدة اجتماعات لمؤتمر متعدد الأطراف ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

اختبار ذاتي (٢) : كيف يتم إجلاس (١٩) رجلا يحضرون اجتماعا لا يوجد فيه ضيف خاص

محتفى به ؟ وضح ذلك مع بيان شكل المائدة ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٤ - ٣ واجبات إدارة المراسم عند عقد الاجتماعات أو المؤتمرات :

- ١- واجبات إدارة المراسم قبل وصول الوفود : وضع برنامج مفصل يتضمن أيام وساعات انعقاد الاجتماعات ، الزيارات الرسمية التي يقوم بها رؤساء الوفود أفرادا أو جماعات إلى رئيس الدولة أو رئيس الحكومة ، الزيارات الأثرية أو السياحية أو العلمية .
- ٢ - واجبات إدارة المراسم عند استقبال الوفود : تسليم كل عضو مغلفا يتضمن بطاقة باسمه تشير إلى اسم الفندق ورقم غرفته ن نسخة من جدول الأعمال ، أسماء أعضاء الوفود، نشرة سياحية عن البلد ، بالإضافة إلى ذلك تسلم جوازات السفر وإنجاز المعاملات اللازمة بشأنها ، تأمين وصول الحقائب الخاصة بالأعضاء إلى غرف كل منهم والتأكد من عدم فقدان أي منها .
- ٣ - واجبات إدارة المراسم أثناء عقد المؤتمر : الوقوف على حسن تنفيذ برنامج الإقامة ، تأمين الزيارات الرسمية لرؤساء الوفود بما في ذلك زيارة سفير بلادهم المعتمد ، تزويدهم صباح كل يوم بأهم الصحف المحلية والأجنبية .
- ٤- واجبات المؤتمرين بعد المغادرة : إيداع بطاقات شكر ووداع قبل سفرهم ، إرسال كتاب شكر بعد وصولهم .

اختبار ذاتي (٣) : ما هي واجبات إدارة المراسم في الحالات التالية :

- أ - عند استقبال الوفود
- ب - أثناء عقد المؤتمر

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣)

٥ - الاختبار البعدي :

- ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :
- ١ - من واجبات إدارة المراسم قبل استقبال الوفود للمشاركة في المؤتمرات :
 - أ - تقديم برقية شكر للوفود
 - ب - تسليم كل عضو نسخة من جدول الأعمال
 - ج - وضع برنامج يتضمن الزيارات الرسمية
 - د - تسهيل الاتصالات الهاتفية ببلدان الوفود
 - ٢ - تحدد أشكال المؤتمرات تبعا لـ :
 - أ - طبيعة المؤتمر
 - ب - عدد المؤتمرين
 - ج - شكل قاعة الاجتماع
 - د - (أ+ب+ج)
 - ٣ - مكان الشرف على المائدة سواء أكانت مستطيلة أو مستديرة أو على شكل حدوة حصان يكون في :
 - أ - صدر المائدة
 - ب - منتصف المائدة
 - ج - على أحد الجانبين
 - د - طرف المائدة

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فمبروك انجازك و اذهب لدراسة الوحدة التالية . ما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	د	١	ج
٢	د	٢	د
٣	أ	٣	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢
٣	فقرة ٤ - ٣

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة من الانترنت .

الوحدة النمطية الثامنة عشر

إرشادات في كتابة محاضر الاجتماعات
بعض الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة
محاضر الاجتماعات

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على أهم الإرشادات وبعض الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة محاضر الاجتماعات .

ت - الفكرة المركزية :

- إرشادات في كتابة محاضر الاجتماعات
- بعض الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة محاضر الاجتماعات

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية التاسعة عشر .
- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الثامنة عشر أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

- سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الثامنة عشر قادراً على إن :
- أ - يتعرف على إرشادات في كتابة محاضر الاجتماعات
- ب - يتجنب بعض الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة محاضر الاجتماعات

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- العناصر الضرورية لكتابة محاضر الاجتماعات :
 - الوضوح
 - التكامل
 - طويلة
 - متينة
- يجب أن تكون الجمل التي تستخدم في كتابة محاضر الاجتماع :
 - قصيرة
 - مركبة

- ٣ - أعتذر عن الحضور من الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة محاضر الاجتماعات والصحيح:
أ - أعتذر
ب - آسف
ج - أعتذر عن عدم الحضور
د - لا أحضر

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الثامنة عشر :

٤ - ١ إرشادات في كتابة محاضر الاجتماعات

- أ - العناصر الضرورية لكتابة محاضر الاجتماعات :
- التقيد بالأهداف المحددة مسبقا في جدول الأعمال .
- الدقة في سرد الحقائق والتعبير وان المبالغة والإفراط في بعض البيانات والحقائق تدل على عدم الدقة .
- الاختصار يجب أن يزود القارئ بالمعلومات بأقصر طريقة ممكنة دون المساس بالدقة والوضوح .
- الوضوح : يجب أن تكون المعلومات واضحة وبعيدة عن الإبهام .
- الترابط يجب استبعاد أية كلمة أو جملة أو فكرة لا علاقة لها بالموضوع .
- التكامل يجب أن تكون كل ورقة متكاملة من جميع النواحي ولا تتطلب أية إيضاحات وإضافات من قبل الشخص الذي كتبت له .
ب - الجمل : يجب أن تكون الجملة المكتوبة عادة أقصر من الجملة الكلامية إلا أن الجملة الطويلة إذا جاءت سليمة التركيب كان لها وقع جميل وأضفت على الأسلوب متانة في الإنشاء .
ج - الأسلوب الإنشائي : يقتضي على السكرتير أولا أن يدرب نفسه على التعبير ببساطة ووضوح وإيجاز وأن يحاول تنمية أسلوبه الإنشائي حتى يزداد متانة .
د - محاضر الاجتماعات
هـ - الترقيم

اختبار ذاتي (١) : أذكر الإرشادات في كتابة محاضر الاجتماعات ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٤ - ٢ بعض الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة محاضر الاجتماعات

- أ - أعتذر عن الحضور : الصواب (أعتذر عن عدم الحضور) .
- ب - الفعل (كلف) : مثل كلفت الموظف بعمل الواجب والصحيح كلف المدير الموظف كتابة تقرير عن الحادثة أو عمل الواجب .
- ج - التاء المربوطة (ة ، ة) : وهي خاصة بالأسماء فقط ولا تكون في الأفعال ولا في الحروف .
- د - توف - توافر : توافرت على عملي ، سوف أنفذ مشروعي إذا توافرت لدي الإمكانيات .
- هـ - بحوث لا أبحاث : قد أجريت عدد من البحوث لإثبات مدى صدق هذا الفرض .

اختبار ذاتي (٢) : بين بعض الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة محاضر الاجتماعات؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - العناصر الضرورية لكتابة محاضر الاجتماعات :

- أ - الوضوح
 - ب - الدقة
 - ج - التكامل
 - د - (أ+ب+ج)
- ٢ - يجب أن تكون الجمل التي تستخدم في كتابة محاضر الاجتماع :
- أ - طويلة
 - ب - متينة
 - ج - قصيرة
 - د - مركبة

- ٣ - أعتذر عن الحضور من الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابة محاضر الاجتماعات والصحيح :
- أ - أعتذر عن عدم الحضور
 - ب - آسف
 - ج - أعتذر
 - د - لا أحضر

ملاحظة :

- ٠ لكل سؤال درجتين .
- ٠ يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . ما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	د	١	د
٢	ب	٢	ج
٣	ج	٣	أ

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة من الانترنت .

الوحدة النمطية التاسعة عشر

الدبلوماسية - المفهوم والأهمية
البعثات الدبلوماسية
الدبلوماسي

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على مفهوم وأهمية الدبلوماسية والبعثات الدبلوماسية وصفات الدبلوماسي .

ت - الفكرة المركزية :

- مفهوم الدبلوماسية

- أهمية الدبلوماسية

- البعثات الدبلوماسية

- الدبلوماسي

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً

- تعرف على أهداف الوحدة النمطية

- قم بأداء الاختبار القبلي

- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس

- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .

- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي

- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية العشرون .

- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية التاسعة عشر أو أي

جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .

- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية التاسعة عشر قادراً على إن :

أ - يعرف مفهوم الدبلوماسية

ب - يتعرف على أهمية الدبلوماسية

ج - يتعرف على البعثات الدبلوماسية

د - يتقن صفات الدبلوماسي

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - أعلى بعثة دبلوماسية هي :

أ - المفوضيات

ب - السفارة

ج - المفوضيات السامية

د - الوفود

٢ - الدبلوماسية هي :

أ - علم

ج - ذوق

٣ - موظفي الهيئة الدبلوماسية هم :

أ - رئيس البعثة

ج - الخدم

٤ - من صفات الدبلوماسي :

أ - الثقافة

ج - النزاهة

ب - فن

د - (أ+ب+ج)

ب - الهيئة الإدارية

د - (أ+ب+ج)

ب - الشخصية

د - (أ+ب+ج)

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين •

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة •

٤ - عرض الوحدة النمطية التاسعة عشر :

٤ - ١ مفهوم وأهمية الدبلوماسية

أن أصل كلمة دبلوماسية مأخوذ عن الكلمة الإغريقية (Diploma) ، وهي أحد مشتقات فعل (Diplon) ومعناه يطبق أو يطوي ، وكانت كلمة (دبلوما) تطلق على نوع من الوثائق الرسمية التي تصدر عن رئيس الدولة وتترتب لمن تمنح له امتيازاً معيناً .
أما الدبلوماسية فهي إدارة العلاقات الدولية عن طريق التفاوض . والأسلوب التي تنظم وتوجه به هذه العلاقات بوساطة السفراء والمبعوثين وعمل الدبلوماسي وفنه . أي أن الدبلوماسية هي علم وفن ، هي علم لأن فيها مقومات العلوم ذات العلاقة الوثيقة بالسلوك البشري وتتفاعل مع الآراء السياسية وتخضع للتطور وتهدف إلى خدمة الإنسان وخلق الظروف والأسباب المؤدية إلى دعم الأمن الدولي وفض النزاعات بين الشعوب والجماعات بالطرائق السلمية . والدبلوماسية فن ، لأن تتطلب مهارة ودقة وسعة في الأفق والاستنباط . والدبلوماسي الماهر هو الذي يستطيع إدارة المفاوضات بأسلوب يتميز بسرعة البديهة وخصب الخيال وتوقع الانعكاسات والتفاعلات ويظهر قضية وطنه بمظهر الحق والعدل .
والدبلوماسية ذوق ، لأنها تشترط توفر خصال اللطف والرقّة والتسامح والذوق الرفيع وهدوء المزاج وامتلاك الأعصاب عند الملهمات وعند تعثر جو المفاوضات . وعلى الدبلوماسي ان لا يغيض الطرف المقابل ولا يسيء الى مشاعره .
والدبلوماسية على كل حال هي مهنة كسائر المهن . والمهنة أيا كان نوعها هي علم وفي كل علم فن وفي كل فن ذوق .

اختبار ذاتي (١) : ناقش العبارة التالية (الدبلوماسية علم وفن وذوق) ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٤ - ٢ البعثات الدبلوماسية

أ - أنواعها :

اولا : السفارة : وهي اهم بعثة دبلوماسية واعلاها مرتبة ، ويرأسها عادة سفير معتمد ، كما يجوز أن يرأسها قائم بالأعمال أصيل أو نيابة .

ثانيا: المفوضيات : وهي بعثة دبلوماسية من الدرجة الثانية يرأسها عادة وزير مفوض معتمد ، كما يجوز أن يرأسها قائم بالأعمال أصيل أو نيابة . ويتمتع الوزير المفوض بنفس صلاحيات السفير . وإنما تعد مرتبته أدنى من حيث الأسبقية فقط .

ثالثا: المفوضيات السامية : هذه الفئة خاصة بالدول المرتبطة فيما بينها برابطة سياسة خاصة ، منبثقة من الاستعمار القديم ، كرابطة الشعوب البريطانية . فالدول الاعضاء في هذه الرابطة ممثلة فيما بينها بوساطة مفوض سام يتمتع بأختصاصات السفراء وامتيازاتهم .

رابعا: الوفود الدائمة لدى منظمة الامم المتحدة : يرأس هذه الوفود غالبا موظفون برتبة سفير ، أو وزير مفوض ، ويقدمون كتاب اعتماد الى أمين عام المنظمة ولا يتمتعون بجميع الحصانات والامتيازات للسفراء العاديين .

خامسا: البعثات الموفدة الى منظمة الامم المتحدة أو المنظمات القارية والأقليمية : يرأس هذه البعثات موظفون دبلوماسيون أو فنيون ، ليس لهم حكما رتبة دبلوماسية ، وإنما يتمتعون ببعض الحصانات والامتيازات المتفق عليها بين الدولة المستقبلة والمنظمة المعنية ، أو المقررة في الاتفاقات النافذة .

ب - مركزها

تقع هذه البعثات في عاصمة الدولة المستقبلة ، ولم يجر العرف على احداث فروع لها في المدن الأخرى .

ج - أجهزتها

اولا : الادارة الدبلوماسية : وهي الادارة الرئيسية في البعثة ويرأسها تحت اشراف السفير - اما المستشار في حال وجوده ، أو السكرتير الاول ، وتتولى دراسة ومعالجة الشؤون السياسية المحلية والاشراف على اعمال البعثة وموظفيها وتنسيق العمل بين مختلف اداراتها .

ثانيا : ادارة الملحق العسكري والبحري

ثالثا : ادارة الملحق التجاري

رابعا : ادارة الملحق الصحفي أو الثقافي

خامسا: الادارة القنصلية

سادسا: ادارة الشؤون الادارية والمالية

سابعا: ديوان المراسلات والمحفوظات

ثامنا: شعبة الرموز أو (الشفرة)

د - مهماتها

- اولا : تمثيل الدولة الموفدة لدى الدولة المستقبلة في مختلف المناسبات الرسمية .
- ثانيا: حماية مصالح الدولة الموفدة ومصالح رعاياها لدى الدولة المستقبلة وذلك في الحدود المعترف بها في القانون الدولي .
- ثالثا: التفاوض مع حكومة الدولة المستقبلة
- رابعا: الاستعلام بكل الوسائل المشروعة عن أوضاع الدولة المستقبلة (السياسية والاقتصادية والعسكرية والاجتماعية.....الخ) . وتطور الاحداث فيها .
- خامسا: توثيق العلاقات الودية وتنمية العلاقات
- سادسا: القيام بالأعمال القنصلية
- هـ - موظفوها

- اولا : رئيس البعثة : وهو الشخص المكلف من قبل الدولة الموفدة للعمل بهذه الصفة . سواء أكان سفيرا ، أم وزيرا مفوضا أم قائما بالأعمال أصيلا أو بالنيابة .
- ثانيا: أعضاء الهيئة الدبلوماسية : وهم أعضاء البعثة الذين لهم صفة دبلوماسية ، وتشمل الوزراء المستشارين والمستشارين والسكرتيرين الاوائل والثواني والثالث ، والملحقين الدبلوماسيين والملحقين الفنيين على اختلاف اختصاصاتهم .
- ثالثا: أعضاء الهيئة الادارية والفنية : وهم أعضاء هيئة البعثة المستخدمون في دوائرها الادارية والفنية ، سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة أو من جنسية الدولة المستقبلة أو من جنسية دولة ثالثة .
- رابعا: الخدم : وهم الاشخاص الذين يتولون خدمة السفارة ، سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة أو من جنسية الدولة المستقبلة . أو من جنسية دولة ثالثة . ويدخل في نطاق هذه الفئة سائقي السيارات الدبلوماسية .
- خامسا: الخدم الخصيصون : وهو الاشخاص العاملون في الخدمة المنزلية لدى أعضاء البعثة سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة أو من جنسية الدولة المستقبلة أو من جنسية دولة ثالثة .

اختبار ذاتي (٢) : تكلم عن البعثات الدبلوماسية من حيث :

أ- انواعها ب - مهماتها ج - موظفوها

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٤ - ٣ الدبلوماسية

- هو الشخص الذي يمارس الدبلوماسية كمهنة رسمية ، سواء بصفة دائمة بحكم مركزه أو وظيفته ، أو بصفة مؤقتة بحكم تكليفه بمهمة خاصة مما يدخل في نطاق الاعمال الدبلوماسية .
- وأهم الصفات التي لا بد من توافرها في أي دبلوماسي هي :
- أ - الثقافة : تعتبر الاداة الرئيسية التي يجب أن يتسلح بها الدبلوماسي في تأدية مهمته بصورة ناجحة . ولا بد له بالاضافة الى ما حصل عليه خلال دراسته الجامعية من معلومات . أن يتزود بثقافة عامة يواصل تنميتها بالدراسة المستمرة والتتبع ، وأن يكون ملما بصورة خاصة بشؤون وطنه ، شؤون البلد الذي يعمل فيه ، وأن يجيد احدى اللغات الأجنبية أو على الأقل لغة واحدة .

ب - الشخصية :يتميز كل فرد بصفات شخصية وطابع خاص في تكوينه الجسمي والذهني ، والصفات الرئيسية التي يفترض توافرها في الدبلوماسي تتلخص في الاعتدال في الانفعالات ، والتحكم في المشاكل التي توجهه بذكاء وموضوعية ، والقدرة على مقاومة المغريات ، وعليه أن يكون بعيد النظر دقيقا في أعماله واقواله ، ويحرص على كرامة وطنه وكرامته الشخصية ولا يفقد سيطرته على نفسه في الازمات ، يثق في نفسه ، ويفرض احترامه على الآخرين .

ج - النزاهة : توفر الدول لممثليها الدبلوماسيين رواتب ومخصصات تكفي لمعيشتهم في مستوى مناسب ولظهورهم بالمظهر اللائق ، وتحدد المخصصات عادة حسب مستويات المعيشة في الاقطار التي يعملون فيها . وعلى الدبلوماسي أن يحصر نفقاته في نطاق ما يتقاضاه ، فلا يتورط في الديون أو يعتمد الى وسائل غير مشروعة في الكسب تكون في النتيجة وبالا عليه . وتسيء اساءة بالغة ليس الى سمعته فقط وانما الى سمعة بلاده وامته ايضا . ومن جهة اخرى فلا يجوز للدبلوماسي ان يقتر على نفسه بقصد التوفير الزائد منتهزا فرصة تقاضيه مخصصات عالية فيسكن في مناطق غير محترمة أو في دور غير لائقة أو ان يكون مهلهلا في ملابسه ، منقطع الصلة بشخصيات البلد الذي يعمل فيه وبزملائه الدبلوماسيين تهربا من نفقات الضيافة وتبادل الدعوات .

اختبار ذاتي (٣) من هو الدبلوماسي ، وما هي الصفات التي لابد من توافرها فيه ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - أعلى بعثة دبلوماسية هي :

ب - المفوضيات

أ - السفارة

د - الوفود

ج - المفوضيات السامية

٢ - الدبلوماسية هي :

ب - فن

أ - علم

د - (أ+ب+ج)

ج - ذوق

٣ - موظفي الهيئة الدبلوماسية هم :

ب - الهيئة الإدارية

أ - رئيس البعثة

د - (أ+ب+ج)

ج - الخدم

٤ - من صفات الدبلوماسي :

ب - الشخصية

أ - الثقافة

د - (أ+ب+ج)

ج - النزاهة

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك و اذهب لدراسة الوحدة التالية . ما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	ب	١	أ
٢	د	٢	د
٣	د	٣	د
٤	د	٤	د

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢
٣	فقرة ٤ - ٣

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة من الانترنت .

الوحدة النمطية العشرون

المرأة في الدبلوماسية
الزيارات الرسمية
اللغة الدبلوماسية

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على دور المرأة في الدبلوماسية وأهمية الزيارات الرسمية بين زوجات المسؤولين والتعرف على مفاهيم اللغة الدبلوماسية .

ت - الفكرة المركزية :

- المرأة في الدبلوماسية

- أهمية الزيارات الرسمية

- اللغة الدبلوماسية

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً

- تعرف على أهداف الوحدة النمطية

- قم بأداء الاختبار القبلي

. فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس

. إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .

- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي

. فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الحادي والعشرون .

. إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية العشرون أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .

- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية العشرون قادراً على إن :

أ - يتعرف على دور المرأة في الدبلوماسية

ب - يدرك أهمية الزيارات الرسمية بين زوجات المسؤولين

ج - يتعرف على مفاهيم اللغة الدبلوماسية

د - يتقن صفات الدبلوماسي

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - من واجبات المرأة الدبلوماسية:

أ - الالتزام بالتقاليد الاجتماعية

ج - المشاركة في النشاطات الخيرية

ب - إنشاء علاقات صداقة مع زوجات المسؤولين

د - (أ+ب+ج)

٢ - تكون مدة الزيارة عند زيارة زوجة السفير زوجات المسؤولين هي:

أ - ٤٥ دقيقة

ب - ٣٠ دقيقة

ج - ٥٠ دقيقة

د - ساعة واحدة

٣ - إذا كان الزوج بدرجة سفير فإن زوجته تقوم بزيارة :

أ - زوجات المفوضين

ب - زوجات السفراء

ج - زوجات القائمين بالأعمال

د - زوجات الوزراء

٤ - من أهم الملاحظات التي يجب مراعاتها أثناء الزيارة :

أ - تبادل الأحاديث العامة

ب - عدم الخوض بالمواضيع السياسية

ج - الحديث يكون عاما

د - (أ+ب+ج)

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين •

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في

نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه

الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون

بحاجة لدراسة هذه الوحدة •

٤ - عرض الوحدة النمطية العشرون :

٤ - ١ المرأة في الدبلوماسية

للمرأة في الدبلوماسية دور مهم لا يقل عن دور الرجل في هذا العصر ، وهي تقوم بهذا الدور أما بصفتها موظفة في الخدمة الخارجية أو كزوجة لدبلوماسي . وفي كلتا الحالتين تترتب عليها واجبات دقيقة وبعيدة الأثر في تمثيل بلادها في الخارج ، وهي واجبات لا تقل عن تلك التي تترتب على الرجل . وعلى المرأة الدبلوماسية سواء أكانت موظفة أم زوجة لدبلوماسي أن تلم بالتقاليد الاجتماعية للبلد الذي تعمل فيه ، أو يعمل فيه زوجها ، وأن تحترم تلك التقاليد وتتجنب تحديها ، مع الالتزام بتقاليدها الأصيلة .

ولزوجة الدبلوماسي مجالات واسعة تستطيع أن تمارس فيها نشاطا كبيرا في تمثيل بلدها ، وتكون خير عون لزوجها في تمثيل بلادها والدعاية له وتقديم صورة مشرفة عنه ، وإنشاء علاقات الصداقة مع زوجات رجال الدولة والمبعوثين والدبلوماسيين للدول الأخرى ، والمشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي عن طريق الجمعيات الخيرية والاجتماعية والمنظمات النسائية والندوات الثقافية وغيرها ، وعليها أن تتعاون مع زميلاتها في البعثة الدبلوماسية والاهتمام بشؤون جالياتها الوطنية في المجتمع الذي توجد فيه . ولا بد لها القيام بعملها بشكل ناجح وأن تكون على مستوى جيد من الثقافة وعلى معرفة تامة بقواعد الأتكتيك وآداب الضيافة وغيرها من الآداب الاجتماعية ، لأنها هي أيضا واجهة لبلدها ورمز لمستوى المرأة فيه .

اختبار ذاتي (١) : للمرأة في الدبلوماسية دور مهم لا يقل عن دور الرجل في هذا العصر ، وهي تقوم بهذا الدور أما بصفتها موظفة في الخدمة الخارجية أو كزوجة لدبلوماسي ، ناقش هذه العبارة ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٤ - ٢ الزيارات الرسمية

تترتب على زوجة رئيس البعثة الدبلوماسية واجبات خاصة في القيام بزيارات رسمية وشبه رسمية إلى زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي أعتمد فيه زوجها بعد وصولها إليه . وكذلك إلى زوجات زملاء زوجها رؤساء البعثات الدبلوماسية الأخرى في ذلك البلد . ويلاحظ أن العادة في المجتمع الغربي وهي العادة المتبعة في الوسط الدبلوماسي هي عكس العادة في المجتمع الشرقي التي تكون القاعدة فيها (القادم يزار) إذ أن الواجب يقضي على القادم الجديد للمبادرة بالزيارة ، ثم يعيد إليه الزيارة من تقضي التقاليد المتبعة عليه بأن يقوم بإعادتها . فإذا كانت السيدة زوجة السفير أو رئيس بعثة دبلوماسية ، فعليها بعد تقديم زوجها أوراق اعتماده أن تقوم بزيارة زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها ، ويكون تحديد هؤلاء السيدات التي عليها أن تزورهم تبعاً لتقاليد كل بلد ، ويمكن الاستفسار عن ذلك من دائرة البروتوكول في وزارة الخارجية ، ولكن القاعدة الغالبة هي زيارة زوجة وزير الخارجية وزوجة وكيل الوزارة على الأقل أما المسؤولون الآخرون الذين تجب زيارة زوجاتهم فيختلف من بلد إلى آخر ، ويجب الاستفسار عن القاعدة المتبعة بعد وصول زوجة رئيس البعثة إلى مقر عمل زوجها . وتكون هذه الزيارة في الوقت الذي تحدده السيدة المطلوب زيارتها ، وهو يحدد غالباً في ساعات الصباح (بين العاشرة والثانية عشر) وتقدم خلالها القهوة أو الشاي مع بعض المعجبات وتتراوح مدة الزيارة بين (٤٥ دقيقة إلى ساعة واحدة) .

وفيما يأتي أهم الملاحظات التي يجب مراعاتها خلال الزيارات :

- أ - تبادل الأحاديث العامة : وتبدي الزائرة خلالها عادة سرورها لقدمها إلى بلد مضيفتها وإعجابها به .
- ب - رغبة الزائرة في إقامة علاقات المودة والصداقة الشخصية مع مضيفتها .
- ج - يستحسن في هذه الزيارة عدم الخوض في الموضوعات السياسية وخاصة تلك التي تختلف فيها وجهات النظر .
- د - يفضل أن يكون الحديث عاماً ، ولكن لا مانع من أن يتناول بعض أحداث الساعة المهمة بصورة عابرة وبدون الدخول في نقاش حاد .
- هـ - الأفضل أن تنتهز الزائرة هذه الفرصة لتحدث مضيفتها عن بلدها ولكن بدون تبجح زائد . ولا لغرض مقارنته بما رأيته في بلد المضيضة أو لإظهار أفضلية عليه من بعض النواحي .
- و - لا يجوز أن تنتقد بلد المضيضة مطلقاً ولا أن تبدي رأياً في أية قضية داخلية من قضاياها السياسية أو مشاكلها الاجتماعية ، وعليها في جميع الأحوال أن تحرص على إبقاء جو الزيارة ودياً أكثر ما تستطيع .

وإذا كان الزوج بدرجة سفير فإن زوجته تقوم بزيارة زوجات السفراء ، وتقوم زوجات الوزراء المفوضين والقائمين بالأعمال بزيارتها بعد قدومها بمدة مناسبة . أما إذا كان زوجها بدرجة وزير مفوض ، فإنها تقوم بزيارة زوجات السفراء والوزراء المفوضين. أما زوجات القائمين بالأعمال فأنهن يزرنها أولاً . وأما زوجات القائمين بالأعمال فأنهن يزرن زوجات السفراء والوزراء المفوضين ، والقائمين بالأعمال جميعاً ، ويكون أسلوب الزيارة ومدتها والأحاديث المتبادلة خلالها كما أشرنا إليها سابقاً . إما موضوع إعادة الزيارة ، فالعادة الجارية بين زوجات رؤساء البعثات الدبلوماسية أن تعاد هذه الزيارة بعد مدة مناسبة بغض النظر عن درجة الزوج .

اختبار ذاتي (٢) : ما الواجبات التي تقوم بها زوجة السفير عند القيام بزيارات رسمية إلى زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها بعد وصولها إليه ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٤ - ٣ اللغة الدبلوماسية

أن مصطلح اللغة الدبلوماسية يعني ثلاثة مفاهيم هي :
 أ - أنها اللغة التي يتخاطب بها الدبلوماسيون أو يتراسلون أو يتفاوضون .
 ب - ثاني مفاهيم اللغة الدبلوماسية الذي يعد الأهم والأعم يتعلق بالأسلوب اللبق الممتع في التعبير بلغة لطيفة ورقيقة عما تتطلبه معالجة قضية من القضايا الدولية .
 ج - أن المفهوم الثالث للغة الدبلوماسية هو مجموعة المصطلحات التي تعد أساس القاموس الدبلوماسي والتي يستخدم أغلبها في حياتنا اليومية وفي أعمالها الدبلوماسية .

اختبار ذاتي (٣) : عدد مفاهيم اللغة الدبلوماسية ، ثم أشرح المقصود بالمفهوم الثاني ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - من واجبات المرأة الدبلوماسية :
 أ - الالتزام بالتقاليد الاجتماعية
 ب - إنشاء علاقات صداقة مع زوجات المسؤولين
 ج - المشاركة في النشاطات الخيرية
 د - (أ+ب+ج)
- ٢ - تكون مدة الزيارة عند زيارة زوجة السفير زوجات المسؤولين هي :
 أ - ٥٠ دقيقة
 ب - ٣٠ دقيقة
 ج - ٤٥ دقيقة
 د - ساعة واحدة
- ٣ - إذا كان الزوج بدرجة سفير فإن زوجته تقوم بزيارة :
 أ - زوجات السفراء
 ب - زوجات المفوضين
 ج - زوجات القائمين بالأعمال
 د - زوجات الوزراء

- ٤ - من أهم الملاحظات التي يجب مراعاتها أثناء الزيارة :
- أ - تبادل الأحاديث العامة
- ج - الحديث يكون عاما
- د - (أ+ب+ج)
- ب - عدم الخوض بالمواضيع السياسية

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك و اذهب لدراسة الوحدة التالية . ما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	د	١	د
٢	أ	٢	ج
٣	ب	٣	أ
٤	د	٤	د

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢
٣	فقرة ٤ - ٣

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة من الانترنت .

الوحدة النمطية الحادي والعشرون

المراسلات الدبلوماسية
الألقاب الرسمية في الوقت الحاضر

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على أنواع المراسلات الدبلوماسية والألقاب الرسمية التي تستخدم في الوقت الحاضر .

ت - الفكرة المركزية :

- أنواع المراسلات الدبلوماسية

- الألقاب الرسمية التي تستخدم في الوقت الحاضر .

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً

- تعرف على أهداف الوحدة النمطية

- قم بأداء الاختبار القبلي

- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس

- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .

- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي

- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الثانية والعشرون .

- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الحادية والعشرون أو أي

جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .

- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الحادية والعشرون قادراً على إن :

أ - يتعرف على أنواع المراسلات الدبلوماسية

ب - يعرف الألقاب الرسمية المستخدمة في الوقت الحاضر

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - أن القاعدة العامة التي تتحكم في المراسلات والاتصالات الرسمية بين البعثة الدبلوماسية والدولة المضييفة هي أن كل اتصال يجب أن يجري باسم :

ب - الوزير المفوض

أ - رئيس البعثة

د - (أ+ب+ج)

ج - السفير

- ٢ - إن الاتصالات التي تتم فيها المراسلات الدبلوماسية تكون مع:
- أ - وزارة الداخلية
ب - السفارة
ج - وزارة الخارجية
د - الملحقة
- ٣ - من أنواع المراسلات التحريرية هي:
- أ - المذكرة الشفهية
ج - المذكرة الرسمية
ب - مذكرة
د - (أ+ب+ج)

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .
• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الحادية والعشرون :

٤ - ١ المراسلات الدبلوماسية

أن القاعدة العامة التي تتحكم في المراسلات والاتصالات الرسمية بين البعثة الدبلوماسية والدولة المضيغة هي ان كل اتصال يجب ان يجري بأسم رئيس البعثة . وان الاتصالات جميعها تتم مع وزارة الخارجية أو عن طريقها الا في حالة الملحقين المتخصصين الذين يجوز لهم الاتصال مباشرة مع الوزارات أو الدوائر المعنية بعملهم ، كاتصال الملحق التجاري بوزارة التجارة أو المالية ، والملحق الصحفي بوزارة الاعلام الخ .

اما أنواع المراسلات التحريرية فهي كالآتي :

أ - المذكرة الرسمية : هي الطريقة المألوفة للمراسلة بين البعثة الدبلوماسية ووزارة الخارجية في الدولة المستقبلة ، وتوجه بصيغة الشخص الثالث .

ب - المذكرة الشفهية : وتستعمل لتوضيح أو تأكيد بعض النقاط التي سبق أن أثرت أثناء الاتصالات أو الاحاديث الشخصية الشفهية ، وتكتب بصيغة الشخص الثالث كذلك ، وشكلها العام وصياغتها هو شكل وصياغة المذكرة الرسمية .

ج - المذكرة الرسمية بصيغة المتكلم : وهي طريقة أقل رسمية للمخاطبة بين رئيس البعثة ووزير الخارجية ، أو بين أحد أعضاء البعثة وأحد موظفي وزارة الخارجية (حيث لا يجوز لأعضاء البعثة مخاطبة الوزير) ويكتب هذا النوع من المذكرات بصيغة المتكلم .

د - مذكرة : عند مقابلة رئيس البعثة لوزير الخارجية الدولة المعتمد لديها لطلب بعض الايضاحات او لبحث قضية تهم دولته او لتقديم اقتراح معين ، فإنه يترك وراءه مذكرة بخلاصة ما دار بينهما لتجنب أي شك يمكن أن يثار حول الغرض من الزيارة ولتوثيق الحديث الشفهي . وتكتب المذكرة على ورقة عادية غير موقعة ليس فيها اسم السفارة ولا عنوانها ، لكي تحتوي في اولها على عبارة (مذكرة) وتذيل في اخرها بالتاريخ فقط .

هـ - رفض المذكرة : إذا وجدت وزارة الخارجية أن مذكرة أو رسالة تسلمتها من حكومة دولة أخرى مهينة لها بأية صورة فيمكنها رفض تسلمها على الرغم من تسلمها لها والاطلاع على فحواها . وفي هذه الحالة تستدعي الوزارة (أو وزير الخارجية إذا كان الأمر جدياً) رئيس البعثة وتعيد له الوثيقة بعد إعلامه بأنها مرفوضة .

اختبار ذاتي (١) : ما أنواع المراسلات الدبلوماسية ؟ عددها ، ثم أشرح اثنين منها باختصار .

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

٤ - ٢ الألقاب الرسمية في الوقت الحاضر

تستخدم الألقاب التالية في الوقت الحاضر وهذه بعض منها :

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| أ - لقب الملوك والأباطرة | صاحب الجلالة |
| ب - زوجات الملوك والأباطرة | صاحبة الجلالة |
| ج - لقب ولي العهد والأمراء | حضرة صاحب السمو الملكي |
| د - لقب رئيس الجمهورية | سيادة الرئيس |
| هـ - زوجة رئيس الجمهورية | حرم سيادة الرئيس |
| و - لقب رئيس مجلس الوزراء | سيادة رئيس مجلس الوزراء |
| ز - لقب الوزراء | سيادة الوزير |
| ح - لقب وزير الخارجية | رئيس الدبلوماسية |
| ط - لقب السفراء والوزراء المفوضين | سعادة السفير أو سعادة الوزير المفوض |
| ي - لقب القائم بالأعمال | السيد القائم بالأعمال |

اختبار ذاتي (٢) : ما الألقاب الرسمية التي يمكن أن تستخدم في الوقت الحاضر ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - أن القاعدة العامة التي تتحكم في المراسلات والاتصالات الرسمية بين البعثة الدبلوماسية والدولة المضييفة هي أن كل اتصال يجب أن يجري باسم :

- | | |
|-------------------|-----------------|
| أ - الوزير المفوض | ب - رئيس البعثة |
| ج - السفير | د - (أ+ب+ج) |

٢ - إن الاتصالات التي تتم فيها المراسلات الدبلوماسية تكون مع :

- | | |
|--------------------|-------------|
| أ - وزارة الداخلية | ب - السفارة |
| ج - وزارة الخارجية | د - الملحقة |

٣ - من أنواع المراسلات التحريرية هي:

أ - المذكرة الشفهية

ج - المذكرة الرسمية

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . ما في حالة حصولك على درجة اقل من ٦ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	أ	١	ب
٢	ج	٢	ج
٣	د	٣	د

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة من الانترنت .

الوحدة النمطية الثانية والعشرون

المرافقة والدلالة والترجمة
صفات المرافقين
مراسم المرافقة والدلالة

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على صفات المرافقين ومراسم المرافقة والدلالة والترجمة .

ت - الفكرة المركزية :

- صفات المرافقين

- مراسم المرافقة والدلالة والترجمة

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً

- تعرف على أهداف الوحدة النمطية

- قم بأداء الاختبار القبلي

- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس

- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .

- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي

- فإذا حصلت على ٤ درجات فأكثر فأنتقل إلى دراسة الوحدة النمطية الثالثة والعشرون .

- إما إذا حصلت على أقل من ٤ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الثانية والعشرون أو أي

جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .

- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الثانية والعشرون قادراً على إن :

أ - يتعرف على صفات المرافقين

ب - يعرف أهم المراسم المتبعة في المرافقة والدلالة والترجمة

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - عن طريق المرافقة والقيام بأعمال الارشاد والدلالة والترجمة ، يستطيع العاملون في ادارة

المراسم القيام بـ :

أ - حضور الحفلات

ب - القيام بأعمال السياحة

ج - حضور المؤتمرات

د - الاتصالات الناجحة

- ٢ - من صفات المرافقين إجادة إحدى اللغات الأجنبية للتفاهم بها مع الوفود إضافة الى :
- أ - اللغة الأم
- ب - معرفة بالأمور المالية
- ج - معرفة بالأمور الاعلامية
- د - معرفة بالقوانين
- ٣ - أن أهم شيء يذكر في تقرير الزيارة هو الانطباعات التي تكونت لدى المرافق عن الزائر من خلال :
- أ - ذكر السلبيات
- ب - ذكر الفقرات غير المنفذة
- ج - تحليل شخصيته وسلوكه بموجب المعاشية معه
- د - اعداد تقرير الزيارة

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة واذهب لدراسة الوحدة التالية، أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الثانية والعشرون :

٤ - ١ المرافقة والدلالة والترجمة

تعد مرافقة الوفود الزائرة الى البلاد لحضور المؤتمرات أو الاحتفالات الرسمية أو للسياحة وما الى ذلك من أعمال ادارة المراسم الرئيسية ، بالنظر لأهميتها لأنه عن طريق المرافقة والقيام بأعمال الارشاد والدلالة والترجمة ، يستطيع العاملون في ادارة المراسم القيام بالاتصالات الناجحة ، وتحقيق الصلات والتفاعلات والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين خصوصاً الأجانب منهم . فالمرافقون هم المرآة التي تعكس أخلاق البلاد وعادات أهله وتقاليدهم .

٤ - ٢ صفات المرافقين والقائمين بأعمال الدلالة

- أ - إجادة إحدى اللغات الأجنبية للتفاهم بها مع الوفود إضافة الى اللغة الأم .
- ب - معرفة تامة بالقوانين والأنظمة واللوائح القانونية ، مثل قانون المرور وتعليماته كذلك معرفة تامة بأمور السياحة وأن يكون على علاقة بالعاملين بها .
- ج - أن تكون له علاقة بموظفي الكمارك ونقاط الحدود والمطارات والعاملين في الفنادق والمطاعم وكل ما يتعلق بتعليمات وقوانين هذه الجهات .
- د - معرفة الأماكن المسموح بزيارتها والأطلاع عليها والتقاط الصور لها والأماكن الممنوعة الارتداد لأسباب أمنية أو أية أسباب أخرى .
- هـ - معرفة الأمور المالية وأسعار تصريف العملات الأجنبية .
- و - معرفة الأمور الاعلامية الخاصة بأهداف الزيارة ، خاصة ما يتعلق بالأماكن الأثرية والدينية
- ز - الاعتناء بالمظهر الخارجي للمرافق والأناقة ضرورية ولكن من غير مغالاة .
- ح - التمتع بالأمانة والعفة ، والترفع عن الأمور الدنيوية اليسيرة .

اختبار ذاتي (١) : ما الصفات الواجب توافرها في القائمين بأعمال المرافقة والدلالة ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٤ - ٣ مراسم المرافقة والدلالة والترجمة

أ - يتم إعلام دائرة المراسم بموعد وصول الوفد أو الضيف ويكون ذلك في اليوم والتاريخ والساعة .

ب - ينسب موظف لمرافقة الضيف ، ويقوم هذا الموظف حال تنسيبه بالاطلاع على برنامج الزيارة .

ج - على الموظف القائم بأعمال المرافقة والدلالة أو الترجمة ، أن يعرف فيما إذا كان هذا الزائر قد حضر الى البلاد في زيارة سابقة ، فإذا تحقق عنده ذلك ، يقوم المرافق بالاتصال بقسم المعلومات في دائرة المراسم ليدرس التقارير السابقة المرفوعة من زملائه السابقين الذين رافقوا هذا الضيف ليأخذ فكرة مسبقة عنه وحتى يستفيد من ذلك في كيفية التعامل معه .

د - في حالة وصول الضيف فأما أن يستقبله المرافق عند الحدود إذا كان ضيفا مهما أو يذهب اليه في مكان ضيافته أو إقامته .

هـ - عند الذهاب الى الفندق لملاقة الضيف ، يجب على المرافق الاتصال بالضيف من داخل الفندق هاتفيا في غرفته ولا يجوز صعود المرافق الى الغرفة الخاصة بالضيف .

و - ينتظر المرافق في صالة الأنتظار في الفندق ليستعد لمقابلة الضيف ، وبعد أن يحضر الضيف ، يصافحه المرافق ويرحب به ويعلمه عن أسمه والجهة التي يمثلها .

ز - إذا أراد الزائر القيام بمقابلات للمسؤولين تتم مفاتحة الجهات المختصة للحصول على المواعيد المقررة ، وفي أثناء أنتظار الأجابة على فقرات البرنامج أو المواعيد يتم القيام بجولات عامة وزيارات للأماكن السياحية والآثرية .

ح - في حالة الاعتذار مقابلة الضيف من قبل المسؤولين يجب على المرافق ألا يقول له ذلك بصورة مباشرة ، بل يشير الى انشغال المسؤول وازدحام وقته او لسفره في مكان اخر من البلاد .

ط - يسأل الضيف أحيانا أسئلة سياسية أو اقتصادية وغالبا ما تكون ذات الأسئلة التي قدمها للمسؤولين بقصد الاجابة ليعرف مدى الفارق بين اجابة المسؤول واجابة المرافق وهذا ما يتطلب من العاملين في المراسم الاطلاع على اراء المسؤولين ويكون ذلك بطريقة لبقة وذكية ومهنية للخروج من بعض المآزق .

ك - القيام بأعمال الدلالة والترجمة تحتاج من المرافق الاطلاع على حضارة بلده وتاريخه ومعرفة بالأماكن المهمة وما يتصل بها .

ل - على المرافق أن يعرف الهدف الحقيقي من الزيارة ويكون ذلك من خلال تحليل أسئلة الضيف وتحركاته والعلاقات التي يقوم بها .

م - بعد أنتهاء برنامج الزيارة ، يقوم موظف المراسم بأعداد تقرير الزيارة يشمل استمارة المعلومات عن الضيف ، كتابة الفقرات المنفذة من البرنامج ، ذكر الفقرات غير المنفذة من البرنامج وذكر السلبيات التي رافقت تطبيق البرنامج وأخيرا فإن أهم شيء يذكر في تقرير الزيارة هو الانطباعات التي تكونت لدى المرافق عن الزائر من خلال تحليل شخصيته وسلوكه بموجب المعاشية معه .

اختبار ذاتي (٢) : تم تنسيبك من قبل دائرة المراسم لترافق أحد الضيوف الأجانب القادمين الى القطر ، ما المراسم التي تتخذها والاجراءات والقواعد التي تتبعها منذ وصول الضيف الى حين مغادرته البلاد ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - عن طريق المرافقة والقيام بأعمال الارشاد والدلالة والترجمة ، يستطيع العاملون في ادارة المراسم القيام ب :
 - أ - حضور الحفلات
 - ب - الاتصالات الناجحة
 - ج - حضور المؤتمرات
 - د - القيام بأعمال السياحة
- ٢ - من صفات المرافقين إجادة إحدى اللغات الأجنبية للتفاهم بها مع الوفود إضافة الى :
 - أ - معرفة بالأمور الاعلامية
 - ب - معرفة بالأمور المالية
 - ج - اللغة الأم
 - د - معرفة بالقوانين
- ٣ - أن أهم شيء يذكر في تقرير الزيارة هو الانطباعات التي تكونت لدى المرافق عن الزائر من خلال :
 - أ - تحليل شخصيته وسلوكه بموجب المعايير معه
 - ب - ذكر الفقرات غير المنفذة
 - ج - ذكر السلبيات
 - د - اعداد تقرير الزيارة

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٤ فأكثر فمبروك انجازك واذهب لدراسة الوحدة التالية . ما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	د	١	ب
٢	أ	٢	ج
٣	ج	٣	أ

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة من الانترنت .

الوحدة النمطية الثالثة والعشرون

مراسم استخدام الهاتف
سجل المراسم وكيفية استخدامه
المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى

١ - النظرة الشاملة

أ - الفئة المستهدفة : طلبة المرحلة الثانية / قسم إدارة المكتب / معهد الإدارة التقني .

ب - المبررات : صممت هذه الوحدة لتعرف الطالب على مراسم استخدام الهاتف وكيفية استخدام سجل المراسم وكذلك المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى .

ت - الفكرة المركزية :

- مراسم استخدام الهاتف
- كيفية استخدام سجل المراسم
- المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى

ث - التعليمات :

- ادرس النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على أهداف الوحدة النمطية
- قم بأداء الاختبار القبلي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت لا تحتاج إلى الوحدة النمطية، ومن ثم راجع المدرس
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأنت تحتاج إلى الاستمرار في دراسة هذه الوحدة النمطية .
- بعد دراستك للوحدة النمطية قم بأداء الاختبار البعدي
- فإذا حصلت على ٦ درجات فأكثر فأنت قد أنهيت المادة بنجاح .
- إما إذا حصلت على أقل من ٦ درجات فأعد دراسة الوحدة النمطية الثالثة والعشرون أو أي جزء منها ثم ارجع لأداء الاختبار البعدي .
- لا تحاول الاطلاع على حلول التمارين إلا بعد تأديتها

٢ - الأهداف الأدائية :

سيكون الطالب بعد الانتهاء من دراسة الوحدة النمطية الثالثة والعشرون قادراً على إن :

- أ - يتعرف على مراسم استخدام الهاتف
- ب - يعرف كيفية استخدام سجل المراسم
- ج - يتعرف على المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى

٣ - الاختبار القبلي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

١ - يوضع الهاتف في المكتب من الناحية :

- أ - اليسرى
- ب - اليمنى
- ج - في الأمام
- د - في الخلف

- ٢ - يتم تسجيل المكالمات في حالة غياب المدير يذكر فيه :
- أ - اسم المتحدث
ب - رقم الهاتف
ج - وقت الاتصال
د - (أ+ب+ج)
- ٣ - يستخدم سجل المراسم للإعراب عن الاحترام والتقدير إذا كان الزائر شخصية ذات مكانة:
- أ - رسمية
ب - علمية
ج - اجتماعية
د - (أ+ب+ج)
- ٤ - المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى هي :
- أ - لبس القبعة وخلعها
ب - استخدام الهاتف
ج - سجل المراسم
د - المصعد الكهربائي

ملاحظة :

- لكل سؤال درجتين .
- يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فتكون غير محتاج لدراسة هذه الوحدة وتكون قد أنهيت المادة بنجاح، أما في حالة حصولك على درجة أقل من ٦ فستكون بحاجة لدراسة هذه الوحدة .

٤ - عرض الوحدة النمطية الثالثة والعشرون :

٤ - ١ مراسم استخدام الهاتف

- يعد الاتصال الهاتفي من اهم الخدمات التي انتجها لنا العلم الحديث ، والتي اصبح لها اكبر الاثر في تسهيل الاتصال بين الافراد والجماعات ، واصبح هذا الاتصال عنصرا رئيسا من عناصر التنظيم الاداري ، سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة . وهناك عدد من القواعد الاساسية عند استعمال الهاتف اهمها :
- أ - يوضع الهاتف في الناحية اليسرى من المكتب ليسهل تناوله باليد اليسرى حتى تتمكن باليد اليمنى من كتابة أية بيانات او ملحوظات .
- ب - التأكد من وجود سماعة الهاتف في مكانها الصحيح في حالة عدم استعماله .
- ج - الحفاظ على احدث دليل اصدارته الجهات المختصة بأرقام الهواتف .
- د - التعرف على كيفية اجراء المكالمات الخارجية .
- هـ - يتم تسجيل المكالمات في حالة غياب المدير يذكر فيه اسم المتحدث ورقم هاتفه ووقت اتصاله والغرض من المكالمة .
- و - التعرف على مكان وجود المدير في حالة غيابه حتى يتم الاتصال به في الحالات الاضطرارية
- ز - في حالة وجود اكثر من جهاز هاتف وتم طلب المحادثتين في وقت واحد فيراعى الاعتذار بلباقة من احدهما لحين الانتهاء من الاخر مع اخذ شخصية المتحدث بعين الاعتبار .

٤ - ٢ سجل المراسم وكيفية استخدامه

يستخدم سجل المراسم للأغراض التالية :

- أ - تسجيل التهاني بمناسبة اعتلاء رئيس الدولة على العرش أو تسلمه رئاسة الدولة .
 - ب - بمناسبة العيد القومي أو احد الاعياد الدينية الرئيسة أو بسبب شفاء رئيس الدولة من مرض عضال أو لنجاته من محاولة اغتيال .
 - ج - تسجيل شكر احدى الشخصيات بمناسبة اسناد منصب رفيع اليه .
 - د - للاعراب عن الاحترام والتقدير إذا كان الزائر شخصية ذات مكانة رسمية أو علمية أو اجتماعية .
 - هـ - للاعراب عن التعازي إذا توفي رئيس الدولة أو احد افراد عائلته .
- اما اهداف سجل المراسم فهي :
- أ - اتاحة الفرصة للرسميين والزملاء والاصدقاء لكي يسهموا في التهنة أو التعزية والاعراب عن شعورهم .
 - ب - ابلاغ اسمائهم مع العبارات التي تسجلها الشخصيات البارزة أو ممثلوا الدول الصديقة الى الجهات المختصة .
 - ج - التمكن من شكرهم اما بواسطة مندوب رسمي أو بموجب بطاقة خاصة خلال مدة لا تتجاوز الاسبوع أو عن طريق الصحف .
 - د - يتم شكر الشخصيات البارزة كرئيس الدولة أو رئيس الحكومة أو وزير الخارجية بأن يزورهم رئيس البعثة الدبلوماسية شخصيا للاعراب عن شكره وشكر بلاده .

اختبار ذاتي (١) : ما القواعد الاساسية التي يمكن استخدامها عند استعمال الهاتف ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ١)

اختبار ذاتي (٢) : ما اغراض اعداد سجل المراسم ؟ وما اهدافه ؟

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٢)

٤ - ٣ المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى

أولا : مراسم لبس القبعة وخلعها ، ومن هذه المراسم :

- أ - تنزع القبعة في المصعد بحضور السيدات إذا كانت العمارة معدة للسكن أو كانت فندقا .
- ب - إذا التقى سيد بسيدة يعرفها في الطريق العام فيخلع قبعته تحية لها . اما إذا رافق تلك السيدة وسار معها فعليه ان يعيد قبعته الى رأسه .
- ج - لا تخلع القبعة في المحلات العامة كقاعات الفنادق والمصانع والمخازن والمحلات التجارية والعربات والقطارات والحدائق العامة والمتنزهات .

- د - اذا التقى سيدان بسيدة يعرفها احدهما فعلى الاخير ان يرفع قبعته ويحني رأسه لها قليلا وعلى الثاني ان يرفع قبعته دون النظر الى السيدة .
- هـ - اذا سقط قفاز سيدة تسير في الطريق او اية حاجة اخرى فعلى السيد ان يلتقطه ويسير مسرعا للحاق بها ليعيدها لها . ولا يصح مناداتها وعليه عند اعادة القفاز ان يرفع قبعته لها حتى ولو لم يكن على معرفة بها .
- و - اذا التقى سيد بسيدة يعرفها او لا يعرفها بممر ضيق فعليه ان يتنحى ليفسح المجال امامها للمرور ويرفع قبعته لها .

ثانيا : مراسم لبس القبوط وخلعه ، ومن هذه المراسم :

- أ - عند الدخول الى احد البيوت يجب نزع القبوط وتعليقه في المكان المخصص له .
- ب - اذا كان الدخول في قاعة عامة او ناد او ما شاكل ذلك يوجد شخص معين مسؤول عن تسلم القبوط بعد خلعه وكذلك القبعة او المظلة او العصا .
- ج - بعد الخروج يجلب القبوط والحاجات الاخرى التي تم خلعهها من قبل الشخص المعين لهذا الغرض ويقوم بالمساعدة على لبس القبوط .
- د - واذا كان الشخص يلبس قفازات يقوم بخلعهن قبل الدخول ويتم وضعها في داخل القبعة وتسلم للشخص المسؤول عن الاستقبال .
- هـ - في حالة عدم رغبة الضيف بخلع القبوط بسبب المرض او الاحساس بالبرودة فلا ضير من ذلك ولا يوجد انتقاد او ارغام على المرافقة .

اختبار ذاتي (٣) : وضح المراسم المتبعة في الحالات الآتية :

- أ - لبس القبعة وخلعها
ب - لبس القبوط وخلعه

تحقق من سلامة إجاباتك بمراجعة فقرة (٤ - ٣)

٥ - الاختبار البعدي :

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :

- ١ - يوضع الهاتف في المكتب من الناحية :
أ - في الأمام
ب - اليمنى
ج - اليسرى
د - في الخلف
- ٢ - يتم تسجيل المكالمات في حالة غياب المدير يذكر فيه :
أ - اسم المتحدث
ب - رقم الهاتف
ج - وقت الاتصال
د - (أ+ب+ج)

٣- يستخدم سجل المراسم للإعراب عن الاحترام والتقدير إذا كان الزائر شخصية ذات مكانة:

- أ - رسمية
ب - علمية
ج - اجتماعية
د - (أ+ب+ج)

٤- المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى هي :

- أ - سجل المراسم
ج - استخدام الهاتف
ب - لبس القبعة وخلعها
د - المصعد الكهربائي

ملاحظة :

• لكل سؤال درجتين .

• يرجى التحقق من سلامة أجابتك بمراجعة صفحة (مفاتيح الإجابات على الاختبارات) في نهاية الوحدة النمطية، ففي حالة حصولك على ٦ فأكثر فمبروك انجازك وتكون قد أنهيت المادة بنجاح . أما في حالة حصولك على درجة اقل من ٤ فستكون بحاجة لإعادة هذه الوحدة مرة ثانية .

مفاتيح الإجابة على الاختبارات

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة	رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	أ	١	ج
٢	د	٢	د
٣	د	٣	د
٤	أ	٤	ب

الاختبار الذاتي	
رقم السؤال	الإجابة الصحيحة
١	فقرة ٤ - ١
٢	فقرة ٤ - ٢
٣	فقرة ٤ - ٣

٦ - المصادر

- ١ - حسن ، كامل سرمك ، (٢٠٠٨) ، إدارة المراسم ، عمان ، الأردن .
- ٢ - مواقع الكترونية عديدة من الانترنت .