

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# اصول و آداب تشریفات گامی نوین در روابط عمومی

روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان

# فهرست:

مقدمه

تشریفات

اصول کلی تشریفات

مهمان‌داری در آئین اسلام و ایران

مهارتهای رفتاری

کلیات تشریفات

مفهوم ارتباطات

تقسیم بندی ارتباطات

مردم داری و تشریفات

تشریفات در روابط عمومی

اصول روابط با مشتری

محورهای جذب مشتری

مراحل تشریفات

تأثیر رنگها در تشریفات

تجزیه و تحلیل رنگها

تعریف رنگها

آداب مهمان نوازی

تکنیک های سخنرانی

توصیه های تشریفاتی

تشریفات دیپلماتیک

## مقدمه:

هرکشوری دارای آداب و رسوم خاصی است که زاینده شرایط زندگی مردم آن کشور است. در دنیای امروز برقراری ارتباط سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و حتی خانوادگی منوط به رعایت اصول و آیین تشریفات است. تشریفات نه به معنای تجمل گرایی و تجمل پرستی بلکه به معنای نظم دهی و نظم بخشیدن در یک سازمان که روند فعالیت‌های منسجمی را در پیش دارد از اصول اولیه ارتباطات است .

## تشریفات:

تشریفات فرآیند ارتباطات غیر کلامی است و حرکات، اشارات و احساسات به عنوان پیامهای غیر کلامی به تکمیل، تأیید و یا جایگزینی پیامهای کلامی می انجامد.

تشریفات ویژه ارتباطات انسانی است و دو اصل دارد:

الف) تشریفات برای همه ب) تشریفات در همه جا. و به سه سوال اساسی پاسخ میدهد "برای چه کسی؟ در کجا؟ کی؟"

تشریفات رعایت یک سری قوانین رفتاری است که نه تنها نمایندگان یک کشور بلکه توسط نمایندگان و کارگزاران اکثر نظام های سیاسی و اجتماعی مختلف رعایت میشود و متناسب با ساختار اجتماعی و فرهنگی ویژگی های مذهبی و تاریخی و آداب و رسوم یک کشور تغییراتی در اجرای آن به عمل می آید .

## اصول کلی تشریفات:

اگر تشریفات به عنوان یک هنر به افراد آموزش داده شود آنگاه میتوان مشاهده کرد که چگونه این هنر به رفتار افراد در زندگی، درحین کار، دراماکن عمومی، در گفتگوهای رسمی و... نظم میبخشد.

معیارهای موجود در خصوص مسایل تشریفات، نتیجه روند مدیدی از همکاریهای متقابل میان افراد درزمینه های گوناگون اجتماعی است و امروزه این معیارها به آیین تشریفات معروف است. تشریفات امروزی دربردارنده آداب و رسوم نزد تمامی ملل از گذشته های دور تاکنون است.

این قوانین رفتاری از آنجا که نه تنها توسط نمایندگان یک کشور بلکه نمایندگان و کارگزاران اکثر نظام‌های سیاسی و اجتماعی مختلف رعایت میشوند قوانین عمومی و فراگیر محسوب میشوند.

تفاوت اصلی بین قوانین تشریفات دیپلماتیک و آداب متداول در میان عامه مردم در این است که رعایت قوانین تشریفات نزد دیپلماتها اهمیت بیشتری دارد تا آن اندازه که رعایت نکردن و یا نقض این قوانین میتواند به اعتبار کشوری یا نمایندگان آن کشور لطمه وارد کند.

رعایت تشریفات مطلق نیست بدین معنا که رعایت آنها منوط به مکان، زمان و شرایط فرق میکند.

قابل توجه آنکه شخص باادب و با نزاکت تنها در مراسم رسمی مطابق با اصول تشریفات رفتاری نکرده بلکه نزاکت واقعی ایجاب میکند که چنین فردی براساس نیت خیر خود نظام اجتماعی را نیز برهم بزند با کلام خود کسی را نرنجاده و شخصیت او را تحقیر نکند.

## مهمانداری در آیین اسلام و ایران:

همیشه و هنوز مهمان نوازی ایرانیان زبانزد جهانیان بوده است. ایرانی ها همواره برای مسافران داخلی و خارجی کشورشان احترام و اهمیت خاصی قائل بودند و هستند. برای مثال دوره هخامنشیان جاده ای معروف به راه شاهی به طول ۲۵۰۰ کیلومتر ساخته شد و در دوره اشکانیان جاده معروف ابریشم شاهراه بازرگانی دنیای قدیم شد. با ورود اسلام به ایران این اعتقادات با اخلاق اسلامی آمیخته شد و "مهمان حبیب خدا گشت" خداوند در سوره مبارکه آل عمران آیه ۱۵۹ خطاب به حضرت محمد(ص) میفرماید: مرحمت خدا تو را با خلق مهربان و خوشخوی گردانید و اگر تندخو و سخت بودی مردم از گرد تو متفرق میشدند پس ایشان را عفو نموده و برای آنها طلب مغفرت کن.

## مهارتهای رفتاری:

برای آشنایی با مفهوم تشریفات در ذیل به ذکر برخی از رفتارهای اجتماعی و مهارتهای رفتاری می پردازیم.

۱- کت و شلوار (لباس رسمی) همیشه باید با دقت اتو شود و لک نباشد و کفش و جوراب باید با هم هماهنگ باشند.

۲- اگر غیر عمد موجب ناراحتی کسی شدید مانند تنه زدن، لگزدن تصادفی و... بلافاصله معذرت خواهی کنید.

۳- همه افراد باید در خیابان با فرهنگ رفتار کنند و مودب و با نزاکت باشند.

۴- مردان همیشه باید آراسته باشند.

۵- نباید به اطرافیان خیره نگاه کرد و افراد و اشیارا با انگشت نشان داد و یا برگشته و از پشت به افراد نگاه کرد.

۶- وقتی کسی در مهمانی یا به طور کلی محلی ایستاده و ناگهان چند نفر میرسند باید فوری مقابل درب ورودی رفته آنها را به داخل هدایت کند.

۷- در معاشرت افراد با یکدیگر شیوه صحبت کردن، مهارت صحبت اهمیت دارد.

۸- انتقاد با صدای بلند مودبانه نیست.

۹- سرفه کردن، عطسه کردن در جمع جایز نیست و باید به گونه‌ی نامحسوس صورت بگیرد.

## کلیات تشریفات:

اشاره به بعضی مراسم و مجالس و عنوان کردن بعضی از آنها برای خوانندگان مفید است.

پذیرایی، مسافرت، جلسات، مراسم، سمینار، بازدید، نمایشگاه از جمله این مراسم و مجالس است.

یکی از این مراسمات پذیرایی است که بر دو نوع است:

الف) پذیرایی مهمانان خارجی. ب) پذیرایی مهمانان داخلی

الف) پذیرایی مهمانان خارجی: ۱) تهیه هتل محل اقامت ۲) تهیه برنامه غذایی ۳) تهیه سرویس

رفت و آمد ۴) تهیه برنامه و تعیین اعلام محل جلسات با نظر میزبان ۵) کسب اجازه از اماکن

مورد بازدید ۶) همراهی گروه در تمام مدت اقامت ۷) تنظیم مراسم استقبال ۸) انجام خدمات

گمرکی ۹) تهیه محل مناسب و تنظیم برنامه وقت آزاد مهمانان ۱۰) تهیه هدایای

مناسب (۱۱) دعوت کردن از مترجم مورد نیاز (۱۲) هماهنگی با رسانه ها و خبرگزاریها جهت پوشش خبری

(ب) پذیرایی مهمانان داخلی: (۱) تهیه برنامه ها و تعیین محل جلسات (۲) تهیه هتل و خوابگاه (۳) تهیه برنامه پذیرایی درطول مدت اقامت (۴) راهنمایی و همراهی گروه در کلیه برنامه ها (۵) کسب اجازه لازم جهت اماکن مورد نیاز (۶) تنظیم محل مناسب جهت مهمانی

## **یکی دیگر از مراسمات مسافرت است که تشریفات خاص خود را لازم دارد**

### **و دو گونه است.**

لف) مسافرت های داخلی (ب) مسافرت های خارجی  
الف) مسافرت های داخلی: (۱) تنظیم برنامه سفر با مدیریت و دفتر رئیس سازمان (۲) تهیه بلیط و تعیین محل اقامت با نظر مدیریت سازمان  
ب) مسافرت های خارجی: (۱) تهیه بلیط با هماهنگی دفتر تدارکات (۲) هماهنگی با وزارت مربوط و ...

## **یکی دیگر از مراسمات جشنواره است: (۱) انجام امور تشریفات جشنواره (۲) نظارت بر**

انتخاب جوایز و تهیه آن (۳) برنامه ریزی و برگزاری مراسم توزیع جوایز (۴) تهیه کارت دعوت و بروشورهای مربوطه به جشنواره (۵) دعوت از مهمانان (۶) تنظیم برنامه های قابل اجرا (۷) تهیه فهرست از مراسم های ویژه



## مفهوم ارتباطات:

انسان موجودی بالطبع اجتماعی است و این اجتماعی بودن به این معناست که نیازمند برقراری ارتباط و زندگی کردن با دیگران است اما زندگی با دیگران منتهی به برداشتها و توانایی خاص است که آدمیان در گردونه جهان می آموزد. ارتباطات و بهتر زیستن امروزه در تمامی زندگی مرسوم کرده است و میتوان گفت ارتباطات کلیه فعالیتهای ما اعم از گفتاری، نوشتاری و کرداری است به طوریکه با انجام درست آن تفهیم و تفاهم و انتقال معنی از کسی به کسی دیگر، یا از فردی به گروهی و از گروهی به گروهی دیگر امکان پذیر میشود .

## تقسیم بندی ارتباطات:

تقسیم بندی ارتباطات را میتوان به دو گروه بزرگ ارتباطات کلامی و غیر کلامی تقسیم کرد. اما بهتر است ابتدا تقسیم بندی از ارتباطات انسانی داشته باشیم .

ارتباط انسان با خود    ارتباط انسان با انسان    ارتباط انسان با خدا

ارتباط انسان با ماشین    ارتباط انسان با حیوان    ارتباط انسان با طبیعت

ارتباط غیر کلامی

ارتباط کلامی

دانشمندان از زوایای گوناگون ارتباطات را تقسیم بندی کرده اند اما آشنایی با ارتباطات کلامی و غیر کلامی و تأثیرات آن در تشریفات الزامی است.

## ارتباط کلامی: نوشتاری، گفتاری

ارتباط غیر کلامی: وضع ظاهر، حرکات، چهره، حالت بدن، طنین صدا، فریاد، کیفیت صدا

## مردم داری و تشریفات:

تشریفات رسمی را معادل کلمه پروتوکال دانسته اند و در واقع مراسمی است که به صورت رسمی برگزار شود. اصطلاح وی آی پی نیز در این زمینه کاربرد فراوان دارد به معنای اشخاص بسیار مهم و سالن وی آی پی جایگاهی برای استقبال، بدرقه، جابه جایی و ترانزیت اشخاص، سران لشکری و کشوری است .

روابط عمومی ها پرستیژ، احترام و خوشنامی سازمان هستند و هر تصویری از سازمان در ذهن مخاطبان وجود دارد نتیجه عملکرد روابط عمومی هاست. زیرارکن اساسی ارتباطات سازمان چه در برون سازمان و چه در درون سازمان روابط عمومی است. روابط عمومی برای مهمانداری و رعایت آداب مردم‌داری جدی تر میشود. زیرا کیفیت رابطه با افراد و موسساتی که با سازمان سروکار دارند و اهمیت افکار عمومی به عنوان یک اصل اساسی در مدیریت پذیرفته شده و امروزه همه به "ارتباط مفید و موثر" می اندیشند .

## تشریفات در روابط عمومی:

روابط عمومی: تحقیقات، انتشارات، تبلیغات {تشریفات، مراسم}، ارتباطات

تشریفات هنر روابط عمومی است. اما فقر منابع و مطالب این موضوع در ادبیات روابط عمومی به طور کلی مشهود است. در واقع تشریفات شکوه تزئین و احترامی است که در فرآیند ارتباطات

اتفاق می افتد و بایستی جایگاه خود را در روابط عمومی پیدا کند با توجه به این که تشریفات در روابط عمومی ها عمدتاً مربوط به مراسم میشود و زیر مجموعه مراسمات قرار میگیرد و واحدی به نام مراسم و تشریفات به وجود می آید بنابراین در تشریفات به این حداقل نیروی انسانی نیاز است.

(۱) مترجم همزمان

(۲) کارشناس روابط عمومی بین الملل

(۳) کارشناس علوم ارتباطات

(۴) مهماندار

## **اصول روابط با مشتری :**

امروزه مشتری گرایی و توجه به نیازهای مشتری اولین ویژگی و مهمترین اصل در بازاریابی است. متصدیانی که مشتریان خود را نادیده میگیرند و کسب سود بیشتری را بر رضایت مشتری ترجیح میدهند از بازار رقابت دور میشوند و مشتریان و سرمایه خود را به تدریج از دست میدهند. بازاریابی و مشتری گرایی یعنی ارتباط صحیح با مردم داشتن و نیازهای آنان را درک کردن و این امکان پذیر نیست مگر اینکه گرایش به مشتری را به عنوان یک فرهنگ بپذیریم و دنبال کنیم .

مشتری تنها محصول نمی خرد بلکه منافع، ارزش، احترام و عوامل دیگر را نیز طالب است که باید برآورده شود. بین ارتباط مناسب با مردم و موفقیت در امر فروش نسبتی است که از آن به عنوان

بازاریابی ارتباطی نام میبرند. و در بازاریابی ارتباطی به جای فروش فوری و کوتاه مدت به حفظ دراز مدت مشتری توجه میشود.

## محورهای جذب مشتری:

برای جذب مشتری باید به سه محور توجه کرد. (۱) نگرش مثبت (۲) حرفه ای بودن (۳) مخالفت نکردن با مشتری

۱- نگرش مثبت: باید معیارهای اخلاقی مورد قبول جامعه را محترم شمارد و از آن ها پیروی کرد.  
فرد با اخلاق در هنگام ارتباط باید.....(۱) اطلاعات غیرواقع و به دور از حقیقت به مشتری ارائه ندهد. (۲) اطلاعات را همانگونه که هست ارائه کند. (۳) اطلاع رسانی را کامل و با حوصله انجام دهد (۴) در پیامش تندی و خشونت وجود نداشته باشد (۵) برای اثبات عقیده خود اطلاعات را مورد تحریق قرار ندهد (۶) احساس مثبت در مشتری ایجاد کند

۲- حرفه ای بودن: حرفه ای بودن یعنی اینکه فرد به خاطر شغل خود کسب در آمد ملی میکند و در کار خود تبحر داشته باشد. عمده حواس و خلاقیت خود را متمرکز کند برای جذب مشتری. ویژگی یک فرد حرفه ای..... (۱) دارای نمونه کار موفق هستند (۲) عاشق کار خود هستند و به شهرت خود اهمیت میدهند (۳) آماده ریسک کردن و تحمل زیان کوتاه مدت هستند (۴) در اثر کسادی موقت شغل خود را رها نمیکند

۳- مخالفت نکردن با مشتری: متصدی باید تلاش کند تا مشتری خود را راضی نگه دارد و از هنر روابط عمومی و ارتباط جذب مشتری کند. هنگام برخورد با مشتری معترض.....(۱) بدون توجه

به رفتار مشتری خوب رفتار کنید و صریح باشید با رعایت ادب (۲) پیش داوری و تعمیم ندهید (۳) با توجه به نیاز مشتری عمل کنید (۴) از سرزنش دیگران ناراحت نشوید

## **مراحل تشریفات:**

### **الف {استقبال:**

(۱) استفاده از مستقبل و همپایه و همپراز مهمانان و رعایت احترام رسمی توسط مهمانداران (۲) سلام و احوالپرسی و اعلام برنامه (۳) خدمات ورود و خدمات گمرکی (۴) امور خبری و اطلاع رسانی

### **ب {حمل و نقل:**

(۱) انتخاب وسیله نقلیه (۲) انتخاب همراهان (۳) انتخاب مسیر (۴) حمل و بار و توشه مهمان

### **ج {اسکان:**

(۱) بررسی امکانات موجود برای استراحت (۲) بررسی ایمنی امکانات موجود (۳) بررسی شرایط فیزیکی و محیطی محل اسکان (۴) بهداشت، نظافت و پاکیزگی (۵) نور، رنگ، وسعت و اندازه مکان

### **د {پذیرایی:**

(۱) نوشیدنی از جمله آب، شربت، آب معدنی

۲) خوردنی از جمله : میوه, شیرینی, شام, نهار, صبحانه

۳) امکانات ارتباطی و سمعی وبصری از جمله فاکس و تلفن و....

۴) سبب فرهنگی (نشریات, کتب, بروشور, برنامه های مراسم)

۵) هدایای فرهنگی از جمله عکس ها و فیلم های مراسم

## ه} بدرقه:

۱) انجام خدمات گمرکی ۲) تهیه ویزا, بلیت, گذرنامه و تمدید برای اقامت ۳) همراهی و مشایعت

و خداحافظی ۴) یادگاری, یادبود خاطره انگیز

## تأثیرات رنگها در تشریفات:

رنگ عنصری است که میتواند مستقیم و بی واسطه بر حالت روحی انسان تأثیر بگذارد و احساساتی همانند شادی, غم, راحتی, تحریک و... را به وجود آورد. انتخاب رنگ باید براساس معیارهای درست طراحی انجام شود و انتخاب غیر اصولی منجر به هرج و مرج و ناب سامانی محیط زیست انسان خواهد شد .

## تجزیه و تحلیل رنگها:

اثر رنگ بستگی به سایه و غلظت رنگ دارد. آبی آسمانی-آبی تیره-آبی - همه اینها آبی هستند اما معانی مختلف را تداعی میکنند و تأثیر متفاوت دارند. درک احساس رنگ با تغییر فاصله از آن رنگ تغییر میکند زمانی که طراح رنگی را انتخاب میکند باید فواصل عمومی را در نظر بگیرد. بررسی های انجام شده در مورد تأثیرات رنگها از طریق متخصصان صورت میگیرد و بیشترین اختلاف در مورد اثر روانی رنگهاست.

## تعریف رنگها:

**آبی:** پاک، سرد، نیروبخش. قادر است صورت ظاهری فضا را بزرگتر از آنچه که هست نشان دهد ولی باید از سطح میز و غذا دور باشد. آبی تأثیری آرام بخش دارد .

**قرمز:** از زمانهای قدیم تداعی کننده خشم، حوصله و خشونت بوده است. زیرا رنگی بسیار قوی و گرم است. بعضی معتقدند افزایش دهنده اشتهاست .

**سیاه:** دارای معنی ذهنی منفی است. تداعی کننده غم و عذاب است. رنگ سیاه در ترکیب رنگهای دیگر میتواند خیلی شیک و کلاسیک باشد .

**زرد:** تداعی کننده اشعه خورشید نشانه قیمتی بودن، پرروحویه و بانشاط در مقیاس کم میتواند ناقل خوشحالی امیدواری و فراوانی باشد. رنگ زرد دارای خاصیت جلب و جذب است .

**طلایی:** به ظاهر شبیه زرد است تأثیر گرمایی آن به نحوی است که میتواند در موازنه با خنثی

کردن رنگهای سرد موثر باشد تاکنون رنگ طلایی با ثروت و قدرت مرتبط بوده

**سبز:** رنگ سبز سمبل طبیعت و مترادف با سرسبزی و خرمی بوده و مایه آسایش فکر و روح

باشد .

**هلویی:** از رنگهای جدید که به تازگی مشهور شده است از خانواده سرخ سفالی بیشتر در رابطه با

خانم ها بوده است.

**سفید:** تأثیر شدید رنگ سفید زمانیکه با رنگهای دیگر هماهنگی ایجاد میکند برای کاربرد

در زمینه ها بسیار خوب عمل میکند اما برای دیوار ایده آل نیست.

**طوسی:** یکی از رنگهای خنثی و معمولی جامعه است که پیام آن بی تفاوتی است

رنگهای خنثی و قهوه ای تیره تداعی کننده مردانگی و قهوه ای روشن نشانه گرما و زنانگی است.

## **آداب مهمان نوازی:**

مهمان نوازی مقتضای تشریفات است و به بهانه های گوناگون از جمله مناسبت سال نو اعیاد

مختلف روز تولد و.....میتوان مهمانی را در منزل یا رستوران برگزار کرد. دعوت از مهمانان باید

چند روز قبل صورت بگیرد تا آنها زمان لازم برای آماده کردن خود را داشته باشند.

**انواع مهمانی:** مهمانی شب و مهمانی روز



## مراحل مهمانی: انتخاب نوع مهمان-تهیه لیست مدعوین-ارسال دعوتنامه-تنظیم منوی

غذا-ترتیب گذراندن ساعات مهمانی

### تکنیک های سخنرانی:

سخنوری فن یا هنری است که به وسیله آن میتوان شنونده را اقناع و بر منظور خویش آشنا و ترغیب کرد و این فن کاربردی فراوان در روابط اجتماعی دارد. آگاهی از فن سخنوری برای ما ضروری است. برای اطلاع از اهمیت شرایط چگونگی و آداب روش سخنوری لازم است هفتاد پند را بدانیم در اینجا به چند مورد اشاره میکنیم:

۱- سخنوری هنراست که همه به آن نیازمند هستند و کسانی که با مردم سروکار دارند تقریباً همه محتاج به سخنوری میشوند.

۲- سخنوری به خودی خود شغل و پیشه نیست فقط وسیله ای ایست برای پیشرفت و مقصود

۳- سخنور اگر درست شرایط سخنوری را بداند میتواند بهترین مربی تذهیب نفس باشد

۴- برای سخنور شدن هم علم سخنوری لازم است هم عمل

۵- سخنور باید محفوظات بسیار داشته باشد

۶- سخنور باید بیشتر اوقات گفتار خود را کتباً تهیه کند

۷- سخنور باید مسلط باشد

۸- در سخنوری تقلید نکنید

۹- نسبت به شنوندگان مودب باشید

۱۰- سخنور باید نکته سنج و دقیق باشد

- ۱۱- سخنور باید انتقاد پذیر باشد
- ۱۲- سخنور باید حواسش کامل جمع باشد
- ۱۳- سخنور باید به مخاطب توجه داشته باشد و از مخاطب نگاه بردارد
- ۱۴- در مجالس مشاوره و محاوره سخن فراوان و مکرر نگویند
- ۱۵- در سخنوری کلیات را بگویند
- ۱۶- فریاد نکشید و شمرده صحبت کنید
- ۱۷- تا میتوانید از روی نوشته نخوانید
- ۱۸- در سخنوری رعایت وقت و مدت را داشته باشید
- ۱۹- سخنوری آن است که هم مغز را راضی نگه دارد هم گوش را خوش آید هم دل را ببرد

## توصیه های تشریفاتی:

**نحوه معرفی و آشنایی:** در تشریفات هیچ چیز را نباید کوچک شمرد و همیشه باید رعایت

حداکثر ادب کرد. یک سری قوانین اجتماعی تشریفاتی وجود دارند که رعایت برخی از آنها برای

معرفی و آشنایی لازم است بدین ترتیب افرادی که دارای سطح پایینتر هستند باید به افراد والا

مقام معرفی شوند نه برعکس. هنگامیکه در یک جمع یک شخص را به چند نفر معرفی میکنند

معمولاً نام و نام خانوادگی او را بلند میگویند و فرد معرفی شونده به جمع احترام میگذارد. در زمینه

خوش آمد گویی یادآوری میشود که جوانان همواره باید به بزرگترها خوش آمد بگویند و افراد رده

پایین به افراد رده بالاتر و شخص وارد شونده به شخص حاضر و شخص تأخیر کننده به شخص

منتظر. کلماتی که افراد باید در دیدارها برای احوالپرسی به کار برند همیشه باید دوستانه و مودبانه باشد برای خطاب افراد غریبه از ضمیر شما و افراد آشنا از ضمیر تو .

**مهمانی:** در مهمانی تأخیر نکنید و سر وقت حاضر شوید. قبل از تعارف میزبان کاری انجام

ندهید.

در خوردن و آشامیدن آداب را رعایت کنید. آرام باشید و حرکات اضافه انجام ندهید. آداب نشستن سرمیز را رعایت کنید همان جا از میزبان انتقاد نکنید.

**مجامع:** هنگام ورود با سیگار وارد نشوید. به بزرگترها احترام بگذارید. هر بار خانمی وارد جمع

میشود باید بلند شوید. خیره به اطراف نگاه نکنید. با کنایه شوخی نکنید و از تعریف داستانهای قدیمی و لطیفه بپرهیزید و به دنبال فرصتی برای بذله گویی نباشد. وسایل مورد نیاز از جمله مسواک، ادکلن و... همیشه همراه داشته باشید. زودتر از موعد مقرر مهمانی را ترک نکنید.

**اماکن عمومی:** هنگامیکه در خیابان قدم میزنید چیزی نخورید. در رعایت نظم اماکن عمومی

کوشا باشید. با اطرافیان و رهگذران مودب باشید. رعایت حقوق شهروندان الزامی است. پشت فرمان قوانین راهنمایی و رانندگی را رعایت کنید.

**البسه:** همیشه مواظب پاکیزگی ظاهر و مرتب بودن خود باشید. نسبت به جزئیات لباسستان بی

اعتنا نباشید. در هر مکان لباس مناسب و مورد نیاز را بپوشید.

**دعوت نامه:** هنگامیکه در دعوت نامه دریافتی تقاضای پاسخ وجود دارد باید تلفنی یا کتبی

خبر بدهید که دعوت را پذیرفته اید یا نه. عدم جواب دادن نشانه بی ادبی و بی احترامی است. اگر به دعوتنامه پاسخ مثبت داده اید حتماً حضور بیابید. سر وقت حاضر شوید و سر وقت مجلس را ترک کنید.

**کارت ویزیت:** کارت ویزیت کاربرد بسیاری در تشریفات روزانه دارد و ارائه کارت ویزیت در

ملاقاتها و آشنایی ها لازم است. در کارت ویزیت موارد مورد نیاز ذکر میشود از قبیل نام-نام خانوادگی-تلفن-تلفکس-ایمیل. کارت ویزیت میتواند مخاطب خاص خود را داشته باشد {برای تبریک-برای خدا حافظی-برای تسلیت

**تماس تلفنی:** لحن و آهنگ صدای شما موقع تلفن زدن یا جواب دادن به مخاطب تأثیر

دارد. موقع صرف غذا مکالمه تلفنی خلاف نزاکت است. کسی تلفن میکند باید فوراً خود را معرفی کند و تلفنچی و منشی موسسات و شرکتهای هنگام پاسخ دادن به تلفن یا تلفن زدن باید نام موسسه یا شرکت را بگوید. هنگامیکه که مهمان دارید یا در محل کار ارباب رجوع منتظر شماست مکالمه تلفنی را کوتاه کنید. در مکان عمومی مختصر صحبت کنید و حقوق دیگران را رعایت کنید.

## تشریفات دیپلماتیک:

### مقررات عمومی کشور:

#### الف) پرچم جمهوری اسلامی ایران و ویژگی های آن: برطبق اصل ۱۸ قانون

اساسی پرچم جمهوری اسلامی ایران به رنگ سبز-سفید-سرخ و علامت مخصوص جمهوری اسلامی ایران و شعار الله اکبر. ترتیب قرار گرفتن رنگها سبز در بالا-سفید در وسط-سرخ در پایین قرار دارد. علامت مخصوص جمهوری اسلامی ایران به رنگ سرخ در وسط پرچم روی تن سفید قرار میگیرد. شعار الله اکبر به نشانه بیست و دوم بهمن یازده بار در رنگ سبز و یار بار در رنگ قرمز جمعاً بیست و دوبار به صورت حاشیه با رنگ سفید تکرار میشود. جنس پرچم باید ساده و از نوع تارو پودی است .

#### ب) آئین برافراشتن و نیمه برافراشتن و پایین آوردن پرچم: پرچم همه روزه

باید قبل از شروع کاراداری در اماکن دولتی برافراشته شود. محل اقامت سفیر و یا سر کنسولی از قاعده پایین آوردن پرچم معاف است و همچنین پرچم هایی که در حیاط نصب میشوند از این قاعده معاف هستند. مأموران دیپلماتیک و کنسولی در خارج مکلف هستند نسبت به برافراشته کردن و پایین آوردن پرچم در محل مأموریت و محل اقامت اقدام نمایند. هنگام عزاداری عمومی پرچم به تعداد روزهای اعلام شده به صورت نیمه برافراشته در خواهد آمد. هنگام عزاداری ملی در کشورهای خارجی نمایندگی های دیپلماتیک و کنسولی طبق عرف به تعداد روزهای اعلام شده پرچم را به صورت نیمه برافراشته در خواهند آورد. برای نیمه برافراشته کردن پرچم ابتدا پرچم را به طور کامل بالا میبرند و به اندازه یک چهارم ارتفاع میله پرچم را پایین می آورند .

**ج) انواع پرچم:** علاوه بر پرچم جمهوری اسلامی ایران / پرچم مادی / صرفاً در اعیاد و مراسم

مذهبی میتوان استفاده نمود. تمام موسسات و آحاد مردم میتوانند این پرچم را استفاده نمایند.

/ پرچم رهبری / در محل ها و اماکن که مقام معظم رهبری حضور دارند استفاده میشود و در کنار

پرچم جمهوری اسلامی ایران قرار میگیرد ولی پرچم جمهوری اسلامی تقدم دارد. / پرچم ریاست

جمهوری / پرچم جمهوری اسلامی ایران با آرم مخصوص ریاست جمهوری و در محل ها و اماکنی که

ریاست جمهور هستند قرار میگیرد ولی پرچم رسمی تقدم دارد .

اگر در مجلسی رهبر و ریاست جمهوری مشترکاً حضور داشته باشند پرچم رهبری تقدم دارد .

## نشان ها:

**الف) نشانها و مدالهای جمهوری اسلامی ایران:** نشانهای دولتی {غیر نظامی} که

اعطای این نشانهای دولتی جمهوری اسلامی ایران طبق آئین نامه مصوب ۶۹/۸/۲۷ هیئت وزیران

میباشد. نشانهای نظامی که طبق آئین نامه های مربوط مندرج در آئین نامه های اعطای

نشان های نظامی ستاد مشترک ارتش جمهوری اسلامی ایران میباشد .

**ب) نشانهای خارجی:** پذیرفتن نشان خارجی تابع مقرراتی است.... پذیرفتن هر نوع نشان

خارجی میبایست از طریق دیپلماتیک و موافقت رئیس جمهور باشد. مقامات اعطا کننده نشان

باید نظر موافق کشور گیرنده را بگیرند. نصب نشان فقط بر روی لباس رسمی جایز است.

## علایم و عناوین کشوری:

نشانه هایی که در مجامع بین المللی با آن کشورها شناخته میشوند و باید به طور صحیح و دقیق به کار روند .

## **نامها و عناوین القاب رسمی:** مهمترین وظیفه تشریفات به کاربردن صحیح نام و عنوان

والقاب رسمی است که در ارتباط به کار می آیند و باید به طور صحیح و کامل مورد استفاده قرار گیرد.

## **پرچم رسمی:** پرچم نشانه و معرف هر کشوری است و ممکن است به علت همبستگی عقیدتی و

جغرافی مشابهت بین پرچم ها وجود داشته باشد .

## **سرود ملی:** شامل اشعار حماسی و مذهبی است که بر روی نوت موسیقی قرار میگیرد و در

مراسم اجرا میشود و در هر دستگاه تشریفات داشتن یک آرشیو کامل از سرودهای کشورهای مختلف الزامی است.

## **روز ملی:** کشورهای مختلف طی سال روزهای مختلف را جشن میگیرند. از قبیل روز انقلاب-

روز تغییر رژیم و... ولی مهمترین جشنی که حتی دیپلماتیک ها در محل اقامت خود میگیرند جشن روز ملی است.

**آرم رسمی:** در کشورهای مختلف از اجرام سماوی مانند ماه، خورشید، ستاره و یا اشکال

حیوانی مانند شیر، پلنگ، اسب، عقاب و... و یا از سمبل‌های مذهبی مانند صلیب و یا اسما الهی

استفاده میشود این نشانها در کادرهای پر زرق و برق استفاده میشوند .

**دمینگ:** مشکلات بهره وری ناشی از عملکرد بد کارکنان نیست بلکه ناشی از عملکرد بد

مدیریت است.

**پارتو:** زیاد کار کردن مهم نیست درست کار کردن مهم است.