

مقدمة عن الشعبة .

إن شعبة المراسم والفعاليات هي إحدى شعب ديوان الأمن العام والمتخصصة في الجانب البروتوكولي لكافة الأنشطة والفعاليات البارزة والمتعلقة بالأمن العام ومشاركاتها وتقوم شعبة المراسم والفعاليات بتخطيط وتنفيذ كافة الإجراءات للمراسم العسكرية في المناسبات والفعاليات العسكرية وبرنامج الزيارات للوفود العسكرية الزائرة والتعاون مع كافة دوائر المراسم في مؤسسات الدولة لإنجاح الفعاليات المهمة وعلى مستوى الوطن لإعطاء صورة مشرقة للمملكة الأردنية الهاشمية وللمكانة الرفيعة التي تحتلها المملكة عربياً ودولياً

واجبات الشعبة .

- أ- تخطيط وتنفيذ كافة إجراءات المراسم والفعاليات والزيارات التي تتم من خلال ديوان الأمن العام .
- ب- تنسيق برامج الزيارات مع الدوائر المختصة وإصدار التعليمات التي تخص الأمن العام وإصدار التعليمات .
- ج- إعداد المآدب والحفلات الرسمية .
- د- ترتيبات مراسم الجنازات .
- هـ- متابعة وتنفيذ أعمال المراسم المطلوبة والمتعلقة بالأعياد الرسمية أو عند زيارات ضيوف كبار مدراء الأمن للدول إلى مديرية الأمن العام .
- و- تنظيم جلوس كبار ضباط الأمن العام في الاحتفالات والمناسبات الرسمية .
- ز- إصدار تعليمات خطية تتعلق بتنسيق برامج الزيارات ومتابعة تنفيذ برامج الزيارات وحجز الفنادق للوفود وحسب التعليمات .
- ح- تخصيص وسائل النقل للوفود وحسب التعليمات .
- ط- إنهاء معاملات جوازات السفر والأمتعة لضيوف الأمن العام عن طريق مدير مركز حدود مطار الملكة علياء الدولي .
- ي- تدقيق ورفع المطالبات المالية المتعلقة بالزيارات والضيافة .
- ك- التنسيق واختيار المرافقين العسكريين لتنسيق برامج الزيارة .
- ل- تسهيل إجراءات الاستقبال والوداع للوفود العسكرية .

آلية عمل الشعبة

الزيارات .

تتعامل شعبة المراسم والفعاليات مع كافة أنواع زيارات الوفود الرسمية من تاريخ ورود طلب الزيارة ولغاية مغادرة الوفد من ارض المملكة .
وهنا سيتم توضيح تلك الأنواع والمتطلبات التي تؤمنها شعبة المراسم والفعاليات وكيفية التعامل مع الوفد الزائر حسب الأنظمة والتعليمات والبروتوكول العسكري في مديرية الأمن العام .

زيارات مديرية الأمن العام.

هي زيارات قد تكون مدرجة ضمن محضر التعاون أو أنها بدعوة من عطوفة مدير الأمن العام أو بطلب من الجانب الزائر , وهذا النوع من الزيارات يتم التنسيق له مع مكتب عطوفة مدير الأمن العام, حيث أن منصب رئيس الوفد واضح , وهذه الزيارات بالمجمل يتم تنسيق برامجها من ديوان الأمن العام وبالتنسيق مع مكتب عطوفة مدير الأمن العام , إلا إذا كان الضيف لديه رغبة بتنفيذ برنامج معين حيث يتم عرضه على عطوفة مدير الأمن العام لأخذ الموافقات عليه وتنفيذه, ويتم تغطية كافة نفقات هذه الزيارة من خلال مديرية الأمن العام وبعد موافقة عطوفة مدير الأمن العام.

الزيارات العربية والأجنبية ضمن التعاون.

هي الزيارات التي تدرج ضمن التعاون المشترك للأمن العام والدولة الزائرة والموافق عليها من قبل عطوفة مدير الأمن العام بموجب مذكرة تصدر عن طريق شعبة الاتصال ومرفقها نقاط التعاون , وهذا النوع من الزيارات لا يتطلب الحصول على موافقة جديدة كونها موافق عليها مسبقاً , وتكون كافة متطلبات الزيارة من إقامة وتنقل وإطعام على نفقة الأمن العام , ويتضمن البرنامج في العادة زيارة سياحية واحدة ووجبة إطعام رسمية وحسب رتبة رئيس الوفد وطبيعة الزيارة .

الزيارات العربية والأجنبية خارج محضر التعاون.

هي الزيارات التي لا تدرج في إطار التعاون وإنما تتم من خلال مخاطبتنا عن طريق شعبة الاتصال أو الملحقين العسكريين . وهي لا تتعلق بفعاليات رسمية إنما هي بطلب من الجهة الزائرة , وهذا النوع من الزيارات يتطلب موافقات رسمية من قبل عطوفة مدير الأمن العام , وتكون متطلبات الزيارة من إقامة وتنقل أطعام على حساب الوفد نفسه , إلا في حال الحصول على موافقات على تغطية الوفد (حسب طبيعة الوفد وأهميته) .

آلية عمل الشعبة في الزيارات.

لكل زيارة متطلبات أساسية قبل إصدار كتاب الوفد وهذه المتطلبات هي ما تدرج في متن الكتاب وتوضح واجبات الوحدات المخاطبة ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي :

- الحصول على موافقة الزيارة (عطوفة مدير الأمن العام) .
- اسم ورتبة رئيس الوفد .
- عدد أعضاء الوفد .
- توقيتات الوصول والمغادرة , ويفضل وجود أرقام رحلات الطيران .
- مكان الإقامة والجهة المعنية بالتغطية المالية .
- برنامج مقترح (يتم تأمينه من الوحدة المنوي زيارتها) .
- اسم مرافق عسكري ورقم هاتفه الخليوي ووحده .
- الموافقة على أي متطلبات إضافية كالزيارات السياحية وطلبات الطائرة العمودية .

=المرافق العسكري. لا يوجد تعريف محدد للمرافق العسكري ولكن يمكن تعريفه من خلال مفهوم المرافق العسكري والواجب المناط به ولما كانت الشخصية المستلزمة للمرافقة شخصية كبيرة وذات وزن سياسي أو عسكري فبالضرورة أن يكون المرافق العسكري وهو الضباط الذي يتم تعيينه لمرافقة أي شخصية مدنية أو عسكرية تزور المملكة الأردنية الهاشمية وتستلزم تعيين مرافق عسكري لها أن تتحلى بمميزات معينة .

=مفهوم المرافق العسكري. يختلف مفهوم المرافق العسكري من شخص لآخر ومن جهة لأخرى اذ يعتبر البعض إن واجبه بروتوكولي محض ويقصد به احترام وتقدير الشخصية الزائرة في حين ينيط البعض الآخر بالمرافق واجباً أمنياً إضافة إلى الواجب البروتوكولي .

■ إن واجب المرافق العسكري هو امني إلى جانب كونه بروتوكولي مستنداً في ذلك إلى كون الضابط معني بالدرجة الأولى بالحفاظ على حياة الآخرين قبل كونه مرافقاً فمن باب أولى أن يحافظ على حياة الشخصية التي يقوم بمرافقتها أذا ما تعرضت لأي خطر يهددها وإن من أهم الطرق المؤدية إلى تحقيق ذلك الالتزام بالتعليمات الصادرة عن أمر العمليات بهذا الخصوص وعدم الخروج عنها سواء بالمسار المحدد أو الجهة المراد الذهاب إليها والتقليل من الاجتهادات الشخصية .

■ من هنا فإن المهمة الملقة على عاتق المرافق العسكري هامة ودقيقة ومميزة ولذلك فأنها تتطلب اختيار نوعية خاصة من الضباط الذين يتمتعون بصفات معينة وتطبق عليهم عدة شروط حتى يستطيعوا القيام بالمهمة الموكولة إليهم بأعلى مستوى من الاحتراف ومن أهم هذه الصفات والمميزات والشروط:

(1) الرغبة بالقيام بهذا الواجب . أن من أهم مقومات نجاح المرافق العسكري في عمله هو أن تكون لديه الرغبة الحقيقية للقيام به وعدم الشعور بالحرج بتقديم أي مساعدة للشخصية تعزيزاً لسمعة المؤسسة التي ينتمي إليها وإظهار السمعة الطيبة لبلده .

(2) الحماس والاندفاع . على المرافق العسكري أن يكون متحمساً للقيام بوظيفته ومنافعاً لها مراعيّاً أعلى درجات الاهتمام والظهور بأداء مميز .

(3) الحالة الصحية . تعتبر الحالة الصحية للمرافق العسكري مهمة جداً ليستطيع القيام بواجبه بكل إقتدار .

(4) اللياقة البدنية . يفترض بالمرافق العسكري أن يتمتع بلياقة بدنية عالية جداً ليستطيع الاستمرار في عمله لساعات طويلة ومرافقته للشخصية باستمرار ولأيام متعددة حيث قد يتعرض للإجهاد والتعب الذي يستطيع تجاوزه بسهولة إذا تمتع بلياقة بدنية عالية .

(5) أن يتمتع بثقافة عامة جيدة . قد يتعرض المرافق العسكري خلال وجوده بالوظيفة للحديث في مواضيع عامة مختلفة مع الشخصية أو الوفد المرافق وسوف يشعر بالإحراج إذا لم يستطع المشاركة والاستمرار بالحديث وإن يبقى مستمعاً فقط لأن ذلك سيعطي انطباعاً بأن معلوماته ضعيفة وأنه غير مثقف ومن هنا كان لا بد أن يتمتع بثقافة عامة جيدة تسمح له بالحديث ولو قليلاً عن مواضيع عامة مع الوفد الأمر الذي يتطلب منه أن يحرص على تثقيف نفسه بشكل دائم .

(6) أن تتميز بشخصية قيادية . إن طبيعة الواجب الذي يقوم به المرافق العسكري متنوعة ويقوم خلالها بالاتصال والتعامل مع عدة جهات (عسكرية , مدنية , حكومية , أهلية , محلية , أجنبية) وهو أن لم يكن صاحب الشخصية قوية وقيادية سيتعرض لبعض الإحراجات التي تنعكس سلباً على أدائه لوظيفته خاصة بما يتعلق بتوجيه الضيف للتقيد بالبرنامج المعد مسبقاً وبالشكل اللبق واللائق .

(7) الخبرة . إن الواجب الذي يقوم به المرافق العسكري يتضمن تفاصيل كثيرة جميعها دقيقة وحساسة جداً وتحتاج إلى خبرة وظيفته وتجارب حياتية كافية تمكنه من التعامل مع جميع هذه التفاصيل بأعلى مستوى من الاحتراف ومن تحقيق أفضل النتائج كما أن الدورات والمحاضرات التثقيفية في هذا المجال تثري مستوى الخبرة .

(8) الفكر الناضج وسعة الأفق . قد يواجه المرافق العسكري أثناء القيام بعمله مواقف وتصرفات سلبية من بعض المشاركين بالواجب أو آخرين ولأسباب بسطيه أحياناً وعليه أن لا ينحرف إليها فيصبح جزءاً منها هذا يتطلب أن

يكون صاحب فكر ناضج وترفيع عن سفساف الأمور ويكون صاحب أفق واسع ويغلب المصلحة العامة على أي شيء آخر .

(9) سرعة البديهة . يواجه المرافق العسكري العديد من المواقف المتنوعة وغير المتوقعة وبعضها يكون مصادفة والبعض الآخر بسبب أمور طارئة وعليه أن يكون حاضر البديهة باستمرار حتى يحسن التصرف معها ليحول دون التسبب بالإحراج لبلده أو للضيف أو كلاهما معاً وإن يكون يقظاً باستمرار ومنتبهاً لكل ما يدور حوله لأن الغفلة قد تؤدي إلى الوقوع في خطأ قد تكون له عواقب وخيمة .

(10) الفطنة . تقع على عاتق المرافق العسكري متطلبات كثيرة خلال قيامه بواجبه ونجاحه فيها يتطلب أن يكون فطناً ويقظاً كي يستطيع التصرف في معظم الأمور بسرعة وتدارك الأخطاء إذا حدثت من الآخرين .

(11) هدوء الأعصاب وضبط النفس . يواجه المرافق العسكري خلال وظيفته الكثير من المواقف التي تثير الأعصاب لذا عليه أن لا يكون سريع الغضب أو متهوراً في ردود فعله تجاه هذه المواقف لأنه إذا لم يكن كذلك سيقع بلا شك في أخطاء وعثرات.

(12) النشاط . طبيعة عمل المرافق العسكري تتطلب منه التحرك والانتقال من مكان لآخر وهو ما يتطلب أن يكون نشيطاً ومقبلاً على العمل ومبتعداً عن الكسل والتراخي .

(13) اللباقة والكياسة والخلق الرفيع . يجب أن تكون جميع تصرفات المرافق العسكري وكافة أقواله متحضرة وأن يكون على خلق رفيع حتى يترك انطباعاً ممتازاً في نفس الضيف والوفد المرافق .

(14) إجادة اللغة الانجليزية أو أية لغة أخرى . قد يعين المرافق العسكري مع شخصية لا يتحدث لغته وحتى يستطيع التواصل مع الشخصية والوفد المرافق لها لا بد يجيد التحدث بلغتها .

(15) المظهر الحسن . إن المرافق العسكري خلال واجبه يرافق الشخصية لكافة زيارته ويتواجد في الحفلات التي تقام له ومن هنا فانه من الضروري أن يكون ذو مظهر حسن وهندام ممتازة وقيافة عالية مع الالتزام بتعليمات اللباس الصادرة .

(16) المرونة . إن نجاح المرافق العسكري في عمله يعتمد على جزء من مرونته في التعامل مع الآخرين وهذا يتطلب منه أن لا يكون متعنتاً في موافقة وأرائه حتى لا يتسبب في حدوث أي تعطيل لفقرات البرنامج .

(17) الحس الأمني العالي . على المرافق العسكري أن يتذكر دائماً أنه رجل امن ومطلوب منه الشعور بالخطر قبل وقوعه والاشتباه بالأمور حتى لو بدت في ظاهرها عادية واستباق الأحداث والتكهن بأماكن حدوث الخطر ومن ثم اتخاذ الاحتياطات اللازمة التي تضمن حماية الشخصية أينما تطلب الوضع لذلك ؛ ورفع القيادة الأعلى بتقرير امني بعد انتهاء الواجب .

(18) سرعة الاستجابة . إن المرافق العسكري هو اقرب شخص للشخصية التي قد تتعرض لأي موقف أو خطر مفاجئ وعليه أن يستجيب بسرعة للتعامل مع هذه المواقف الطارئة مما يساعد في استمرارية الواجب وحماية الشخصية ومنع إي إحراج لبلده .

واجبات المرافقين العسكريين

عند تعيين أي ضابط ليكون مرافقا عسكريا يتم إبلاغه بذلك من قبل ديوان الأمن العام /شعبة المراسم والفعاليات ويعطى إيجازا شاملا على الضيف والزيارة وكذلك أسماء بقية المرافقين (إن تطلبت الزيارة أكثر من مرافق)

يبدأ واجب المرافق العسكري قبل وصول الضيف وينتهي بعد مغادرته البلاد ويبقى المرافق معه طيلة فترة الزيارة وفي الأماكن التي يزورها ومن خلال ذلك توجد واجبات على المرافق العسكري القيام بها وهي تنقسم وفقا للمرحلة التي تمر بها الزيارة فهناك واجبات قبل وصول الضيف وواجبات بعد وصوله وواجبات عند مرافقته وواجبات عند مغادرته وواجبات بعد مغادرته 0

الواجبات قبل وصول الضيف

1. الاستماع لإيجاز من الجهة المعنية بالزيارة والمراسم
2. الحصول على تعليمات الزيارة وبرنامجها ودراسة تفصيلاته لمعرفة جميع فقراته مقدماً وفهمها جميعها 0
3. الاستيضاح عن أي استفسار أو أمور غير واضحة في البرنامج
4. معرفة وقت ومكان وصول الضيف وكذلك وقت وتاريخ مغادرته والتواجد في المطار قبل موعد وصول الطائرة بساعة على الأقل والتنسيق مع المطار لمعرفة موعد الطائرة وتمرير المعلومات للمعنيين بالاستقبال 0
5. معرفة التفصيلات الخاصة بمكان إقامة الوفد (فندق – منزل – مكان إقامة رسمي) وتفقد مكان السكن ومعرفة موقعه وأرقام الغرف 0
6. معرفة مواقع المؤسسات الرسمية والسياحية مثل الوزارات والدوائر الحكومية والأماكن الدينية والأثرية والطرق التي تؤدي إليها 0
7. معرفة موقع سفارة بلد الضيف الزائر ومنزل السفير والطرق المؤدية إليها (حال الطلب)
8. معرفة الطرق التي ستسلك أثناء برنامج الزيارة 0
9. معرفة جميع أرقام الهاتف للجهات المعنية بالزيارة وأرقام هواتف السواقين والحرس 0
10. التعرف على جميع المشاركين بالواجب 0
11. تقديم إيجاز لجميع المشاركين بواجب الزيارة (حرس – سواقين – نجدة – سفير)
12. إيجاز وتوجيه السواقين المخصصين للوفد عن واجبه والتفتيش عليهم حيث (النظافة , القيافة,الهندام والشعر) وحثهم على التقيد بأعلى درجات الضبط والربط العسكري .
13. التأكيد من الآلية المخصصة للضيف (مستوى الوقود , مستوى الهواء بالإطارات , نظافة الآلية والزجاج وصلاحياتها بالكامل) .
14. التثقيف وإنعاش المعلومات العامة والأمور الرئيسية عن بلد الشخصية (الضيف) مع تجهيز بحث بلد الشخصية والزائر بالوسائل المتاحة ومنها شبكة الانترنت .
15. تحضير لباس عسكري ومدني احتياط والالتزام بتعليمات اللباس وحسب ما يصدر عن مديرية الأمن العام بهذا الخصوص في حينه .
16. وضع بطاقات الترحيب في الغرف وحسب التعليمات الصادرة .
17. هناك معلومات عن المرافق العسكري السعي لمعرفتها تتعلق بأهمية الضيف ومنصبه إضافة إلى الأتي :

- أ- مستوى التمثيل الدبلوماسي بين بلد الشخصية والبلد الضيف .
- ب- هل هناك أخطار أو تهديدات من أي جهة كانت تؤثر على سلامة الضيف .
- ج- معرفة إذا كان هناك مترجم مرافق للضيف .
- د- معرفة السيرة المرضية للضيف قدر الإمكان وحال سمحت الفرصة لذلك وهل يعاني من مرض معين وهل هناك طبيب مرافق ومعرفة اقرب مستشفى من أماكن إقامته أو الأماكن التي سيزورها .

- هـ- محاولة معرفة نشاطات الضيف اليومية أو إذا كان له الرغبة في ممارسة رياضة ما مثل الركض أو السباحة أو غيرها أو التنسيق بخصوص ذلك خاصة إذا طلبها .
- و- معرفة فيما إذا كان هناك حرس مرافق للشخصية وهل هم مسلحين أم لا بالأخص الضيوف الذين يصلون المملكة على متن طائرات خاصة .

الواجبات عند وصول الضيف .

- (1) يشارك المرافق العسكري باستقبال الضيف حيث يصطف مع المستقبليين العسكريين حسب تسلسل الرتب ووفقاً لترتيب المراسم يتم تقديمه من قبل اكبر مسؤول موجود أو المراسم و منذ تلك اللحظة علياً مرافقة الضيف وملازمته طيلة فترة الزيارة .
- (2) عدم استعراض حرس الشرف مع الضيف .
- (3) مرافقة الضيف إلى قاعة الشرف والوقوف في مكان مناسب قريب منه ومحاولة عدم الظهور في التصوير .
- (4) التأكد من انتهاء معاملات جوازات السفر والإجراءات المتعلقة بذلك خاصة الأمتعة الخاصة بالضيف وحسب ترتيبات مدير المطار والكادر المخصص لذلك .
- (5) فتح باب السيارة للضيف باليد اليسرى مع أداء التحية عند الركوب والنزول وعدم الشعور بالإحراج من ذلك لأنه من الاحترام والتقدير للشخصية ومتعارف عليه بروتوكولياً وعلى المستوى العالمي .
- (6) عند الوصول إلى مكان الإقامة ينزل المرافق من السيارة قبل الضيف ويقوم بفتح الباب له أولاً ثم الميسر معه إلى غرفته
- (7) عند وصول الضيف إلى غرفته يبقى المرافق خارجها .
- (8) التأكد من وصول أمتعة الضيوف وتوزيعها على غرفهم بأسرع وقت ممكن .
- (9) يعود المرافق إلى غرفة الضيف بعد فترة استراحة بسيطة ويستأذنه بعرض برنامج الزيارة عليه بطريقة لبقة وسلسة وتلقي اي ملاحظات تخص البرنامج .
- (10) يقوم بعرض البرنامج على باقي أعضاء الوفد ومناقشتهم بأية ملاحظات واقتراحات يتم طرحها من قبلهم .
- (11) الاستئذان بمغادرة الغرفة للتحضير للفعالية التالية من البرنامج .
- (12) التعرف على المرافق للضيف الذي حضر معه إن وجد .
- (13) التعرف على الحرس الشخصي للضيف إن وجودا والتنسيق مع قائدهم بخصوص الأمور الأمنية وكذلك وسيلة الاتصال بينهما ومعرفة ترتيب السيارات في المواقف .
- (14) جمع معلومات عن باقي أعضاء الوفد المرافق للضيف .

الواجبات أثناء مرافقة الضيف .

- (1) مرافقة الضيف وملازمته طيلة مدة الزيارة وإعطاء الصورة الطيبة عن الوطن ومديرية الأمن العام وإن لا يتكلم بأمور خارج نطاق الواجب المسند إليه وعليه إن يمتاز بالمرونة وحسن التصرف حيال الأمور الطارئة .
- (2) الجاهزية الدائمة على مدار "24" ساعة .
- (3) التأكد من الإجراءات الأمنية بشكل دائم .
- (4) الاتصال المبكر مع الجهات المعنية بالزيارة وبلاغهم عن الزيارة والاستفسار منهم عن أية إجراءات ستتخذ .
- (5) عدم الوصول إلى مكان المقابلات الرسمية قبل أو بعد الوقت المحدد بالبرنامج والتقيد بالتوقيت المحدد .
- (6) إجراءات التنسيق اللازم مع الجهات المختصة التي لها علاقة بالزيارة فيما يتعلق بأي تعديل على برنامج الزيارة وإبلاغ المعنيين عن أي تغيير يرغب به الضيف وبالأخص غرفة العمليات المعدة لهذه الغاية .
- (7) السيطرة التامة على جميع المشاركين بمرافقة الضيوف سواء كانوا سواقين أو أية مجموعات عسكرية أخرى تكلف بواجب مع الضيوف .

- (8) عدم السماح بحركة السيارات التي تعمل مع الضيف إلا ضمن البرنامج والطرق المحددة والتنبيه على السواقين وجماعة الحرس عدم استعمال الزوامير أو الاضوية أو أية أدوات تنبيه إلا بحالة الضرورة القصوى وحسب التعليمات .
- (9) التأكد من نظافة السيارات وصلاحياتها للاستعمال يوميا .
- (10) مراعاة النواحي الأمنية في حالة إعطاء وتمرير المعلومات وعند الاستفسار عنها .
- (11) تنفيذ برنامج الزيارة حسب التوقيتات الموضوعة بدقة وإعلام مديرية الأمن العام/ شعبة المراسم خلال ساعات الدوام الرسمي أو الضابط المناوب بعد انتهاء ساعات العمل الرسمي عن أي تغيير على برنامج الوفد أو حجوزات المطاعم أو الحركة سواء برية أو جوية .
- (12) تلبية طلبات الضيوف الرسمية ومساعدتهم في تنفيذ الطلبات الشخصية (ضمن الحدود المسموح بها) بخصوص ذلك.
- (13) عدم تناول المشروبات الكحولية مجاملة للضيف مهما كانت الأسباب وعدم التدخين أثناء وجوده بالسيارة مع الضيف ويكون استعمال الهاتف الخليوي فقط للضرورة القصوى وبما يخدم الواجب أو تسهيل مهمة الضيف أو إجابة عن أية استفسارات تخص الضيف بالرجوع للمسؤولين وعدم استعمال الهاتف للمكالمات الخاصة وتأجيلها لوقت آخر ويحذو وضع الهاتف الخليوي على وضعية صامت مع تشغيل الرجاج لتجنب الإزعاج بحيث يبقى منتبها للهاتف حال ورود أية مكالمات هامة تخص العمل.
- (14) حمل دفتر ملاحظات وتسجيل أي ملاحظات للضيف وتمريرها للمرجع المختص .
- (15) في الاجتماعات والموائد التي يستطيع المرافق أن يكون بصحبة الوفد الضيف يجب على المرافق إن يبقى في ترقب وترصد للضيف وفي الأماكن الإدارية المخصصة لانتظاره وان لا يغادرها مهما كانت الأسباب إلا إذا طلب الضيف غير ذلك وبالتنسيق مع الإدارة المختصة .

الواجبات عند مغادرة الضيف .

- (1) التواجد عند موظف الاستقبال في مكان استقبال الضيف حال مغادرة الوفد للفندق أو مكان الإقامة وإنهاء إجراءات المغادرة (Check Out) وتدقيق جميع الفواتير المتعلقة بإقامة الوفد والتوقيع عليها بعد التأكد من صحتها ومطابقتها لكتاب الحجز المرسل للفندق من قبل مديرية الأمن العام .
- (2) ضمان تأمين جميع الأمتعة للمطار والتأكد من تأمين وصولها وإجراءات شحنها حسب الأصول .
- (3) التنسيق مع جميع المعنيين حول التوقيتات وأماكن التواجد بخصوص جميع المراحل .
- (4) التأكد من وسائل النقل مسبقاً
- (5) الحركة إلى مركز المغادرة في وقت مناسب مع أخذ الاحتياطات اللازمة لأي طارئ قد يؤدي إلى التأخير .
- (6) مرافقة الضيف إلى المطار والتواجد معه في قاعة الانتظار قبل موعد السفر بساعتين على الأقل والإشراف على إنهاء معاملات جوازات السفر حسب الأصول والتعليمات .
- (7) مرافقة الضيف إلى سلم الطائرة.
- (8) مصافحة الضيف باليد فقط .

الواجبات بعد مغادرة الضيف .

- (1) إبلاغ ديوان الأمن العام /شعبة المراسم حال مغادرة الضيف وإقلاع الطائرة التي تقله .
- (2) توزيع أية مكافآت – هدايا قدمها الضيف على أصحابها من المشاركين في الواجب وحسب التعليمات .
- (3) تقديم تقرير مفصل عن مجريات الزيارة وأية ملاحظات ايجابية أو سلبية للمرجع المختص مع التركيز على أية نقاط أمنية يتطلب ذكرها .
- (4) التأكد من شعبة المراسم عن الإجازة الممنوحة للسانقين ولجميع العاملين مع الوفد لإبلاغها إن وجدت .

- (5) تأمين وسائل النقل وغيرها وأية مستلزمات إلى أماكنها المخصصة وحسب التعليمات والتأكد من ذلك قبل المغادرة وإنهاء الواجب .
- (6) إعادة أية أشياء استلمها يستوجب إعادتها (هاتف خلوي , كردون, 000 الخ) إلى المراسم وحسب الأصول .

الهدايا المسموح قبولها .

- (1) لا تقبل الهدايا النقدية التي تقدم للضباط والمرافقين العسكريين ويسمح بقبول الهدايا الرمزية .
- (2) ينحصر قبول الهدايا النقدية للحرس والسواقين .
- (3) يمنع تقديم كشف بأسماء الحرس والسواقين لأي جهة من الجهات ويتم تمرير الأعداد من قبل المرافقين وتسلم الهدايا من خلالهم .

إضاءات في السلوك الاجتماعي

الدبلوماسية . المراسم . البروتوكول . الاتيكيت

الدبلوماسية . ويمكن تعريفها على إنها الاتصالات التي تجري بين الدول والطريقة التي تجري بها هذه الاتصالات بصورة عامة ولما كانت الاتصالات بين الدول التي تجري في معظمها عن طريق ممثلها فمن الطبيعي أن يتصف هؤلاء بالآداب المثلى التي تتطلبها العلاقات بين أفراد أي مجتمع متحضر .

المراسم . هي عبارة عن إجراءات رسمية تفرضها طبيعة العمل الدبلوماسي التي تقوم على اللباقة واللفظ والذوق السامي ولذا تنفيذ بها الدول على اختلافها وفي مختلف المناسبات ضمن التزامها بالأعراف والقوانين الدولية وعلى ضوء هذا التعريف يمكن تعريف المراسم بأنها مجموعة من الإجراءات التي تستلزمها طبيعة العمل وكمثال على هذه الإجراءات الخاصة (تعليمات الاستقبال , والقطعة المنتظرة , ومراسم الجنزة وغيرها) .

الأسبقية

- (1) تعتبر الأسبقية أهم موضوع في البروتوكول لارتباطها لما فطر عليه البشر من حب التنافس والتسابق للظهور .
- (2) يعتبر موضوع الأسبقية موضوعاً دقيقاً للغاية مما يلقي على كافة القائمين على شؤون المراسم مهمة حساسة للغاية .
- (3) يجوز منح بعض الشخصيات التي تتمتع بمكانة عالية , اجتماعية أو مرموقة أسبقية خاصة متداخلة مع أسبقية الشخصيات الرسمية .

أسبقية الملوك والرؤساء . تستند إلى مبدأ المساواة القانونية بين الدول المستقلة الذي اقره ميثاق الأمم المتحدة وتحدد هذه الأسبقية قدم كل منهم في الحكم أي تاريخ تتويج الملوك وتاريخ تولي رئاسة الجمهورية ويجب أن تذكر بان رئيس الدولة الضيف يتقدم على رئيس الدولة المضيف بصرف النظر عن اعتبارات القدم.

الأسبقية في الأمم المتحدة . يمنح الأمين العام في الأمم المتحدة أسبقية خاصة لأئمة يمثل أكبر منظمة عالمية ويعد دوماً ضيف شرف ويتمتع بتكريم خاص واستثنائي وقد جرى العرف الدولي على معاملته كرئيس دولة أما في حالة استقباله وتوديعه فيقوم بذلك وزير الخارجية ورئيس التشريفات .

أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية . يعد السفير الذي مكث في الدولة المعتمدة أطول مدة عميداً للسلوك الدبلوماسي .

الأسبقية بين الملحقين العسكريين . تعتمد الأسبقية بين الملحقين العسكريين على رتبهم العسكرية ثم على تاريخ إبلاغ وصولهم ومباشرة مهامهم رسمياً .

الأسبقية في ركوب الطائرة . عند ركوب الطائرة تصعد الشخصية الأعلى مركزاً بعد أعضاء الوفد المرافق وعند نزول من الطائرة تخرج قبل جميع المرافقين .

الأسبقية في مقاعد السيارات .

- 1) مقعد الشرف في السيارة هو اليمين ثم اليسار ثم المنتصف ولا يجوز استعمال مقعد المنتصف في المناسبات الرسمية إلا عند الضرورة والقصوى .
- 2) عند الركوب يركب الشخص الأول من الباب اليمين والثاني من الباب اليسار إن وجد .
- 3) عند النزول ينزل الشخص الأول من الباب اليمين والثاني من الباب اليسار إن وجد .
- 4) في حالة السير أو الدخول من الباب أو صعود السلم يتقدم الشخص الأقدم .

الأسبقية في النزول من السيارة . يجب على منظم موكب السيارات اتخاذ ترتيبات السير اللازمة لإيقاف السيارة على يمين الطريق ليتسنى لأكبر شخصية أو لضيف الشرف – أن وجد أن ينزل أولاً .

الأسبقية في السير الرجل . في حالة الدخول أو الخروج من الباب أو في حالة السير أو صعود السلالم أو دخول المصاعد يتقدم دوماً الشخص الأعلى مقاماً أو رتبة أو الأكبر سناً ويكون سيره على يمين المرافق له وتراعى الاعتبارات الآتية :

- 1) السائر برفقة شخص أعلى مقاماً أو ضيف شرف يترك له الجانب الأيمن وإذا كان السائرون ثلاثة فالوسط هو مكان الشرف .
- 2) السيدة التي تمشي برفقة رجل يترك لها الجانب الأيمن وفي حالة السير في الطريق بأخذ الرجل مكانه ناحية الطريق والسيدة جواره يميناً كان أو يساراً
- 3) عند الصعود أو النزول من السلم تكون الأولوية للنازل قبل الصاعد والسيدة المرافقة للرجل تكون مقدمة درجة واحدة الصعود وأثناء النزول يتقدم الرجل السيدة ليتفادى تعثرها .
- 4) في حالة وجود ضيف كبير ترافقه زوجته يتحتم وجود قرينة المضيف أيضاً ويمكن أن تسير على يمين الضيف في حين تسير قرينة الضيف يمين المضيف ويستحسن هنا تطبيق قاعدة سير المضيف وعلي يمينه الضيف وسير الزوجات معاً بحيث تكون الضيفة إلى يمين المضيفة .

ملاحظة . في الحالات الرسمية يسير رئيس التشریفات أمام الجميع ويمشي بنصف استدارة ليرشد دون أن يعطى ظهره للرسميين .

الأسبقية في الحفلات . تبدأ الحفلة بعد وصول من يرأسها (الداعي والضيف) ولا يسمح لأحد بعد ذلك في الدخول وعند الانتهاء يخرجون قبل الجميع .

الأسبقية في الحفلات الخطابية . اكبر شخصية هي آخر من يتكلم ولا يجوز الكلام بعدها .

الأسبقية على المائدة . مقعد الشرف على المائدة سواء مستديرة أو مستطيلة أو جنوة حصان أو مشط يكون منتصف صدر المائدة الذي يقابل الباب الرئيسي للغرفة أو الذي يواجه النوافذ إذا كان الباب على جنب الغرفة وتتوزع باقي المقاعد على يمين ويسار مقعد الشرف وبالتوالي وحسب ما هو مبين تالياً :

الأول : على يمين الداعي .

- الثاني : على يمين الضيف .
- الثالث : على يسار الداعي .
- الرابع : على يسار الضيف .
- الخامس : على يمين الأول .
- السادس : على يمين الثاني .
- السابع : على يسار الثالث .
- الثامن : على يسار الرابع .

➤ وإذا كانت المائدة غير متقابلة فيجلس الداعي والضيف في صدر المائدة بحيث يكون الضيف على يمين الداعي ثم يوزع المدعوين وفقاً لأسبقيتهم على يمين ويسار الداعي والضيف .

البروتوكول والإتيكيت.

تعريف البروتوكول : مجموعة القواعد والأعراف المرعية في العلاقات الدولية والدبلوماسية بتنظيم المناسبات الرسمية كالأسبقيات الاجتماعية والحفلات والمآدب والمراسم ترجمة لكلمة (بروتوكول) .

الإتيكيت : مجموعة من قواعد تكون أقرب إلى الحس توجب على الشخص التصرف بشكل معين في ظرف معين وهذه يكتسبها الشخص بالممارسة ويواجهها بحاسته ليكون التصرف بشأنها مقبولاً .

والإتيكيت هي أيضاً آداب السلوك ويعرف بأنها مجموعة القواعد التي يجب أن يراعيها الفرد رجل كان أو امرأة في علاقته مع أعضاء المجتمع في مختلف المناسبات والواجبات التي يجب أن يتقيد بها ويعمل على هديها والأخطاء التي يجب أن يتجنبها والمجالات التي يجب أن يقوم بها نحو أسرته وأقربه وأصدقائه وزملائه ورؤسائه وأصول التهاني والتعازي كما تشمل القواعد المتعلقة بالزيارات وآداب المائدة والحفلات والأعياد ونظام الألبسة وطريقة الحديث وأصول الضيافة وقواعد التخزين والمحادثات الهاتفية والإنتظار في الصف والمحافظة على المواعيد وآداب قيادة السيارة والسير على الطريق وأصول التعامل بين الجنسين ومسيرة التطور الاجتماعي العالمي تدريجياً مع مراعاة الأعراف والتقاليد المحلية .

ومن هنا يمكن التفريق بين البروتوكول والإتيكيت من حيث كون البروتوكول يمثل الحدود التي يمكن التحرك بها تبعاً لقواعد موضوعية ومتعارف عليها في المعاملة الرسمية والإتيكيت هو آداب السلوك في كل ما يصدر عن الشخص من تصرفات مع الغير .

بروتوكول التعارف والمصافحة : توجد عدة قواعد يجب مراعاتها عند التقديم تتلخص في الآتي :

1. السيدة الأقل درجة تقدم السيدة الأعلى منها اجتماعياً .
2. السيدة الأصغر سناً تقدم للأكبر .

3. السيدة غير المتزوجة تقدم السيدة المتزوجة إلا إذا كانت درجة غير المتزوجة أكبر فتقلب القاعدة .

4. الرجل يجب أن يقدم دائماً إلى السيدة إستثناء حالات ورؤساء الدول .

في الحفلات والمناسبات يجب تعريف المدعوين ببعضهم البعض ويتولى ذلك بالعادة المضيف والمضييفة وتكون من واجباتهم تعريف المدعوين على بعضهم البعض وعند التعارف والمصافحة يتبع ما يلي :

1. يجب تحية السيدات قبل الرجال .
2. عند تقديم اثنين لبعض ينحنيان إلا أنه من الأوفق تصافحهم باليد خصوصاً إذا كان التعارف أول مرة والسيدة تكون البادئة بمد اليد .
3. عند تقديم شخص كبير في السن من الجنسين فمن الأوفق خلقياً الوقوف له .
4. السلام والإحناء يجب أن يكونا بلطف وبغير شدة .

بروتوكول الزيارات : القادم إلى بلد يبادر زملائه ومن هم أعلى منه مقاماً ويرسل بطاقة لمن هم دونه وترد الزيارة في نفس اليوم للشخصيات الرئيسية وخلال (24) ساعة للشخصيات التي تليها في الأهمية ويكتفي بإرسال بطاقة زيارة للشخصيات الأدنى مقاماً.

مواعيد الوصول : ينظر إلى عدم المحافظة على المواعيد كعيب كبير في الاتيكيت كما أن الوصول مبكراً غير مرغوب فيه ولا يسمح مطلقاً بالوصول قبل موعد الدعوة إلا لخمس دقائق على الأكثر والوصول إلى الموعد بالضبط هو الأفضل كما أن التأخير يجب أن يكون في حدود معقولة .

وفي العشاء والغداء يمكن الحضور خلال ربع ساعة على الأكثر من الموعد أما في الإستقبال فيكون خلال النصف ساعة الأولى من الموعد ولا يصح للضيف أن يبقى أكثر من المدة المحددة للحفل إلا إذا دعى لذلك من قبل الداعيين ولمس فيهم صدق وحرارة الدعوة .

الجلوس على المائدة في حفلات الطعام : بمجرد الجلوس على المائدة تفرد الفوطاة بعد وضع الخبز على الجانب الأيسر للطبق إن وجد بداخله الفوطاة وتوضع الفوطاة على الرجلين ولا يجوز وضعها على الرقبة أو المائدة توضع بالعادة قائمة طعام أمام كل مدعو يجب قراءتها جيداً وبدون خجل لأن محتوياتها ستقدم للمدعو وعليه قبول الموجود فيها أو رفضه ويجب في كل الأحوال التحدث إلى الأشخاص المجاورين في مواضيع مختلفة وعامة كما يجب أن يكون الأكل دائم والفم مغلق إذا يؤدي إلى إهمال ذلك ظهور الشخص بمظهر سيء .

ترتيب المائدة : هناك عدة أشكال للموائد التي تعد للولائم المختلفة ويتوقف شكل المائدة على ما يلي :

1. عدد المدعوين .
 2. شكل القاعة التي ستقام فيها المأدبة وسعتها .
 3. نوع الموائد الموجودة .
- ففي الدعوات المحدودة العدد تكون الموائد مستطيلة أو بيضوية أو مستديرة ، أما في الدعوات الكبيرة التي تحوي مدعوين كثيرون فتكون الموائد على شكل حنوة حصان أو شكل مشط بأي عدد من الأفرع .

آداب المائدة وأنواع الحفلات : قواعد عامة في تناول الطعام :

1. يجب على المدعو ألا يبسط مرفقيه بحيث يتضايق الجالس إلى جواره .
2. ينبغي عدم الارتكاز على المرافقين واليد تحمل شوكة أو خبزاً أو أي شيء آخر .
3. توضع حقيبة اليد للسيدات على الحجر إن كانت صغيرة أو على الأرض إلى جانب القدم أو تحت الكرسي إذا كانت كبيرة .
4. عند توزيع الطعام يمد المضيف يديه ويتناول الطعام من الجهة اليسرى ومن ثم يمسك الملعقة بيده اليمنى والشوكة بيده اليسرى أو الملعقة بيده اليمنى فقط وليس من اللائق أن يبحث عن قطعة كبيرة في طبق التوزيع ويمرر طبق التوزيع عادة من اليسار حيث يمكن أخذ المزيد من الطعام .
5. يتناول الطعام بالأداة المخصصة له .
6. يكون مضغ الطعام والفم مغلق ودون إحداث صوت .
7. عند الاعتذار عن تناول أحد أصناف الطعام يكتفي بالإشارة الهادئة ودون تفسير مطول عن الأسباب الصحية أو غيرها .
8. يحسن بالجالس إلى المائدة أن يتحدث من جاريه على اليمين واليسار ولا يجوز التحدث بالإتكاء على الطاولة مع آخر في مقعد بعيد .
9. من غير المستحب أن يلهو الجالس بأدوات الطعام كأن يقوم بتقليبها بين يديه .
10. يجب أن لا يتكلم المدعو ويبيده أداة من أدوات الأكل مؤشراً بها .
11. بعد الإنتهاء من تناول كل صنف توضع أدواته بهدوء في وسط الصحن حيث توضع السكين والشوكة متجاورتين وتكون الشوكة أسنانها إلى أعلى وعلى يسار السكين .
12. على الداعية أو الداعي ملاحظة إنتهاء المدعويين من تناول كل صنف بحيث لا ينهيان طعاماً قبل الضيوف .
13. على الضيف أن ينتظر حتى يأخذ كل الضيوف الجالسين على الطاولة طعامهم قبل أن يبدأ بالأكل .
14. على المضيف أن ينتظر تقديم الطعام إلى كل الضيوف حول المائدة قبل البدء بالأكل كما أن المضيف هو آخر من يقدم له الطعام .

أنواع الدعوات : سيتم التطرق لنوعين رئيسيين من الدعوات (الولائم والحفلات) :

1. الولائم :

- أ- غرفة المائدة وترتيبها ومن الضروري ترتيب غرفة المائدة وتأثيرها بذوق وكذلك بهو الإستقبال .
- ب- الحفلات التكريمية للوفود : عندما يكون عدد المدعويين كبيراً يوضع تخطيط تدقيق للمكان وموضع الموائد على أن تكون المائدة الرئيسية في صدر المكان ومواجهة للمدخل أو الجهة المقابلة للنوافذ إذا كان المدخل جانبياً أما الموائد الأخرى فتكون بمواجهتها وبشكل يلائم المكان ويراعي أن يكون عدد المقاعد كافياً وفي وسط المائدة توضع الزهور في أوان منخفضة بحيث لا تحجب النظر بين المدعويين .
- ج- الإضاءة : يجب أن تكون هادئة ويكون استخدام الشموع على المائدة جذاباً في ولائم العشاء ولا يجوز وضع شمعدان مطفاً كزينة .
- د- إستخدام المفارش : في ولائم العشاء الرسمية يستخدم المفارش الأبيض ويجب أن يكون أنيقاً ونظيفاً ومتقن الكي وأن تكون أطرافه متساوية حول جوانب المائدة وأما في الولائم الأقل رسمية فيمكن الإستعانة بمفرش ملون أو مطرز أما فوط اليد فتكون دائماً في نفس لون المفرش وطرازه ونوعه ويفضل أن يكون المفرش من مطررات أو صنع في بلد الدبلوماسية .

هـ- أدوات المائدة : تجهيز جميع الأدوات اللازمة للوليمة من صحون وفضيات وأقداح ولا توضع أدوات لا تستعمل أصلاً في أحد الأصناف .

و- بطاقة موقع أو مكان بطاقات المدعوين (Place Card) : توضع هذه البطاقات أمام الصحن الرئيسي أو في وسط الصحن الرئيسي ليرى المدعو المكان المخصص لجلوسه على مائدة الوليمة وتكون البطاقة من الكرتون الأبيض الأنيق بقياس (10سم x 5 سم) ويتم وضعها مطوية أو في حمالة خاصة أو على فوطة اليد الموضوع على الصحن الرئيسي وتحتوي البطاقة على شعار الدولة أو اسم السفارة أو الأحرف الأولى لإسم صاحب الدعوة في وسط البطاقة ويكتب أسم المدعو أو المقرر جلوسه في ذلك المكان مع اللقب ويمكن أن تكون مثل هذه البطاقة في الدعوات غير الرسمية وعلى ورق ملون ويتم أحياناً وضع خريطة بيانية للموائد في مدخل قاعات الطعام للدلالة على الأماكن المخصصة للمدعوين .

ز- فوط اليد : توضع فوق الركبة على أن لا تفرد بالكامل وعند الإنتهاء من الطعام تترك الفوطة على المائدة بطريقة مقبولة ولكن غير مطوية .

ح- المعلقة الكبيرة : تستعمل في إحتساء الشوربة في طبق عميق ولا تستعمل في تناول أي صنف آخر وبعد الإنتهاء منها تترك في وسط طبق الحساء وهي مقلوبة على ظهرها ويجب أن يكون الرشف من جانب المعلقة وليس من القسم الأمامي .

ط- السكين : تستعمل للتقطيع فقط ولا تقرب من الفم إطلاقاً وتمسك باليد اليمنى .
ي- الشوكة : تستعمل الشوكة الكبيرة لإمسك اللحم أو الدجاج أثناء التقطيع بالسكين وتمسك باليد اليسرى ولا يجوز حملها والسكين باليدين عند التوقع قليلاً عن الطعام كما لايجوز تركها فوق المائدة بل يجب وضعها على شكل (x) في وسط الصحن وعند الإنتهاء توضعان متجاورتين في وسط الصحن أو إلى جانب الصحن وتكون أسنان الشوكة إلى الأعلى ويجب البدء بالسكين والشوكة الخارجية للصنف الأول ثم السكين والشوكة الداخلية للصنف الثاني كذلك الأمر بالنسبة للأقداح .

ك- إناء الخسيل : عند الإنتهاء من تناول الطعام يوضع أحياناً أمام كل ضيف إناء صغير يحتوي على الماء فوق طبق صغير لأكل الفاكهة وأحياناً توضع سكين أو شوكة أو ملعقة ما يلزم الفاكهة والشخص المدعو يرفع الإناء ويضعها أمامه من جهة اليسار وهذا الإناء لا يستعمل لغسل الفاكهة بل فقط لغسل أطراف الأصابع في حال إتساخها .

ل- الخبز : يقطع الخبز باليد .

م- مائدة وليمة رسمية : تبذل عناية خاصة في ترتيب المائدة الرسمية وتكون على النحو التالي :

(1) يوضع المفروش متساوي الأطراف على جوانب المائدة ثم ترتب الأطباق الرئيسية بحيث تكون المسافة التي تفصل بين نصف الطبق والطبق المجاور في حدود (55) سم .

(2) توضع إلى يمين الطبق السكاكين حسب متطلبات قائمة الطعام ويكون الجانب الحاد منها ناحية الطبق وإلى يمين السكين توضع ملعقة الحساء إن وجدت .

(3) توضع إلى يسار الطبق الشوك ثم طبق صغير للخبز ويكون رأس أسنان الشوكة متجهاً إلى أعلى .

(4) توضع الأقداح في الناحية اليمنى الأمامية من الطبق وحسب تدرج ما سيقدم .

(5) توضع شوكة وملعقة صغيرة أمام الصحن وذلك للحلويات ويكون مقبض الشوكة ناحية اليسار ومقبض الملعقة ناحية اليمين .

(6) توضع فوطة اليد على الطبق الرئيسي أو على طبق الخبز وتوضع قطعتان من الخبز تحتها وفي بعض الأحيان توضع سكين صغيرة على طبق الخبز وتستخدم لوضع الزبدة على قطعة الخبز .

(7) تكون مقابض أدوات الأكل على بعد سنتيمترين من حافة المائدة .

2. الحفلات : وهناك ثلاثة أنواع من الحفلات :

أ- حفل شاي : تقام حفلات الشاي بعد الظهر ويختلف نظام حفلات الشاي الخاصة عن نظام الحفلات العامة كما تختلف الأصناف التي تقدم مع الشاي حسب مستوى المناسبة التي تقام من أجلها ويقدم بالعادة في

حفلات الشاي المعجنات والكعك والبسكويت والسندويشات الصغيرة إضافة على الشاي أحياناً تقدم الليمونة (شراب الليمون) قبل الشاي .

ب- حفلات الإستقبال (الكوكتيل) : لم يكن هذا النوع من الحفلات معروفاً قبل أوائل القرن العشرين وقد إنتشرت الآن كثيراً لأنه يسهل إستقبال أكبر عدد من المدعوين وتقام حفلات الكوكتيل قبل موعد العشاء . وإذا كانت الدعوة مقامة لمناسبة خاصة فتكتب عبارة (استقبال بمناسبة) وتحدد ساعة القدوم والإنتهاء ويقام حفل إستقبال في بهو فسيح يسمح ببتقل المدعوين بين أركانه بحيث لا يبقى أحدهم طوال الوقت ثابتاً في مكانه وإذا كان بين المدعوين ضيف شرف فإن المضيضة أو المضيف يلزمه ويقدم له أكثر المدعوين للتعرف وتوزع المشروبات المختلفة على الصواني وكذلك المأكولات سهلة التناول السريع ويجوز تحديد موعد بدء حفلة الكوكتيل وإنتهائها ويجب أن لا يحضرها أحد في آخر نصف ساعة كما يجب مغادرتها قبل وقت الإنتهاء المحدد في البطاقة وفي حدود ما تفرضه آداب اللباقة .

ج- حفلات المقصف (البوفية Buffet) : يمتاز نظام وليمة المقصف بكونه سهل على المضيف من الجهد الذي تستلزمه الولايم ومسؤولية تطبيق مراسم أسبقية الجلوس للمدعوين وبخاصة حين لا يتوافر المكان الذي يتسع لجميع الضيوف على الموائد كما أنه نظام سهل سريع في الخدمة ولا يحتاج إلى إعداد قائمة طعام كما هو الحال في الولايم ويجري تنسيق المأكولات التي تقدم بشكل جذاب على مائدة أو عدة موائد مستطيلة حيث يتقدم إليها المدعوون ليخدموا أنفسهم فيتناولون الطبق والشوكة من مائدة جانبية ثم يختاروا وينتقلوا ما يرغبون فيه من أنواع الطعام الموجودة على المائدة الرئيسية ويجوز أن يتقدم المدعو ثانياً ويتناول ما يريد ومن الممكن تهيئة موائد عديدة يجلس عليها المدعوون حسب الأسبقية .

د- ويخص للفاكهة والحلوى في ولايم البوفية جنب من المائدة أو موائد خاصة مع المستلزمات من أطباق وملحق وسكاكين وشوك .

هـ- وثمة ملاحظة مهمة وهي ضرورة وضع الملاعق الكبيرة والسكاكين والشوك حسب نوعية الطعام إلى جانب الأطباق الموضوعة على الموائد وتحتوي الأطعمة وان تستعمل هذه الملاعق في الطبق الرئيسي ومن الضروري ان لا يستعمل المدعو شوكتة الخاصة لوضع الطعام في طبقه .

إرشادات عامة في السلوك الاجتماعي .

(1) المصافحة .

أ- تجري المصافحة بين شخصين وهما وقفاً وفي الغرب لا تقف السيدة أو الأنسة الجالسة للمصافحة إلا لشخص متقدم في السن أو خاص في المركز أما في العالم الإسلامي فلما أن تقف السيدة لمصافحة الجميع أو الاكتفاء بالوقوف والإيماء بوضع اليد على الصدر وذلك يعود لها .

ب- الأكبر مركزاً يمد يده للمصافحة أولاً

ج- عندما نستقبل ضيوفاً علينا أن نمد يداً أولاً إلا إذا كان الضيف رئيس البعثة فتقف تحية له ولا نمد يداً لمصافحته إلا إذا لمحا يده تمتد نحونا .

د- عند الانصراف من حفل الوليمة يجب مصافحة المعنيين والمضيف أو صف المستقبلين والمدعوين .

هـ- عندما يستلم أحدهم جائزة أو شهادة فانه يصافحه مقدماً اليد اليمنى ثم تسليم الجائزة باليد اليسرى .

(2) التعريف والتعارف .

أ- يجب على من يقدم شخص لآخر في إحدى المناسبات أن يكون واثقاً من رضي الطرفين عن هذا التعارف .

ب- قيل تقديم سيدة أو رجل لشخص ذو مقام يجب استئذانه ثم يقدم الأصغر للأكبر تبعاً للمراكز أولاً ثم الأعمار .

ج- على المعروف أن يذكر اسم كل من المتعارفين بالكامل وبصوت واضح مقروناً بذكر وظيفته أو مركز كل منهما إن استوجبت الحالة ذلك .

(3) طريقة المصافحة . يجب أن يكون تماسك الأيدي دون رخاوة أو ليونة ودون شدة وليس من النوق المصافحة والنظر متجه إلى جهة أخرى .

- (4) تقبل اليد للنساء . في بعض البلاد الغربية تقبل يد السيدات والطريقة هي رفع اليد والانحناء عليها ولا يلمس الرجل يد السيدة بشفتيه بل بقربها إلى فمه فقط والعربي ليس مضطراً لذلك .
- (5) الحديث . يجب الإمام بأساليب الحديث ويجب أن يكون المتحدث لبقاً وملتزماً ومتقفاً وان يكون شيقاً وهادئاً وموضوعياً وغير عصبي إضافة إلى تمتعه بسرعة البديهة .

- (6) طريق الكلام .
- أ- يجب أن يكون المتحدث طبيعياً لا يستعمل يديه كثيراً وان تكون تعابير وجهه غير متكلفة وعليه أن ينظر إلى وجه من يخاطبه .
- ب- الاعتدال في الكلام فلا يكون متعالياً أو مسفهاً .
- ج- أن يكون الحديث لبقاً وملتزماً ومشبعاً في الثقافة .
- د- عدم الاستئثار بالحديث بل يجب الإصغاء جيداً والمقاطعة مرفوضة إلا في الضرورات القصوى وبعد الاعتذار .
- هـ- تبادل الحديث .
- إن تبادل الحديث فن ، فالسؤال يجب أن يكون بأسلوب رقيق فيه معنى الاهتمام وليس الفضول من وليس من اللباقة أن يتطفل شخص ثالث بالإجابة عن السؤال غير موجه إليه .

- (7) بعض الفوائد العامة في السلوك الاجتماعي .
- أ- عدم التأنيب .
- ب- تجنب المغالاة والمباهاة .
- ج- عدم التناؤب عند الإصغاء .
- د- عدم التكلم بلغة يجهلها المشاركون بالحديث .
- هـ- عدم الوشوشة (الأحاديث الجانبية بمعزل عن الآخرين) .
- و- على المتحدث أن يتجنب الخوض في موضوع يجهله الكل ويكتفي بالإصغاء فقط .
- ز- عدم التحدث عن المتاعب ومشكلات الأطفال والخدم والشؤون العائلية الخاصة والمغامرات العاطفية وحالات المرضى والوفاة والأمور الشخصية البحتة وإذا دعت الضرورة يجب الإيجاز .