

# تشریفات کاربردی

احمد یحیایی ایله ای  
(دکترای ارتباطات)

# تشریفات پرچم ملی

1. پرچم رسمی (ملی) بر همه پرچمها تقدم دارد و هرگز پرچم سایر کشورها بالاتر از کشور میزبان که همیشه در صدر می باشد برافراشته نمی شود.
2. هرگز پرچم هیچ سازمانی در کشور بالاتر از پرچم ملی (رسمی) که همیشه در صدر می باشد برافراشته نمی شود.
3. هنگامی که پرچم کشور میزبان با پرچمهای کشورهای دیگر بر افراشته می شود چنانچه تعداد پرچمها زوج باشد پرچم کشور میزبان بالاتر از سایر پرچمها و در وسط بر افراشته می شود و چنانچه تعداد پرچمها فرد باشد پرچم کشور میزبان در سمت راست پرچمها بر افراشته می شود و سایر پرچمها بر اساس حروف الفبایی در سمت چپ پرچم میزبان قرار می گیرد.
4. هیچ گاه پرچم نبایستی کمرنگ و رنگ باخته و یا با حالتی نامناسب و کثیف و مجاله شده نصب شود.
5. مسیر مهمان / مهمانان ویژه خارجی بایستی با پرچمهای کشورش تزیین شود.
6. در شرایط جوی به عنوان مثال زمانی که باران شدید در حال بارش است یا طوفان در حال وزیدن است بایستی پرچمهای در حال اهتزاز در محیط های باز را پایین کشید. مگر آنکه جنس پرچم به نوعی باشد که از یاد و باران شدید آسیب نبیند.
7. نوار طلایی رنگ جزو پرچم نیست و برای پرچم رومیزی و پرچم اتومبیل تشریفات مناسب است.





باز هم عدم رعایت پروتکل دیپلماتیک

توسط دیپلمات ارشد ایران









# تشریفات سرود ملی

1. اگر قرار است در مراسمی سرود ملی نواخته شود بایستی قبل از تمامی برنامه های دیگر باشد.
2. همزمان با اجرای سرود ملی، همه حاضران حتی کودکانی که می توانند بایستند باید از جای برخیزند، روی به پرچم کنند.
3. هنگام پخش سرود ملی روی دو پای خود بایستید و دستان خود را چهار انگشت بر روی خط دوخت شلوار خود با جهت گیری شصت خود به سمت جلو قرار دهید. سر و گردن خود را بالا نگه دارید و نگاهتان را مستقیم به جلو نگه دارید.
4. قرار دادن دست بر روی قلب در مسابقات ورزشی مرسوم است و نشان از تعلق خاطر به میهن و نظام دارد ولیکن در جلسات رسمی چنین حرکتی عرف نیست.
5. در بسیاری از کشورها خواندن اشعار سرود ملی اجباری نیست، اما اگر کسی همزمان اشعار را نمی خواند، باید سکوت کند و احترام کند.
6. در زمان اجرای سرود ملی هیچ کس حق خوردن، نوشیدن و سیگار کشیدن ندارد.
7. هنگام نواختن سرود ملی هیچ کس نباید با تلفن همراه مشغول مکالمه باشد.













Ruters



# تشریفات کارت

1. کاغذ و چاپ کارت های تشریفاتی بایستی از کیفیت خیلی خوبی برخوردار باشد.
2. **زمینه سفید بهترین زمینه برای کارتهای تشریفاتی است.**
3. کارت های تشریفاتی بایستی خیلی ساده باشد.
4. کارت های تشریفاتی بایستی از رنگ کمتری استفاده کند. (دو رنگ)
5. **کارت های تشریفاتی بایستی بدون عکس باشد.**
6. فونتهای کارت تشریفاتی نبایستی خیلی بزرگ باشد.
7. فونتهای کارت تشریفاتی بایستی ساده و خوانا باشد.
8. **کارت تشریفاتی بایستی دو دستی تقدیم شود.**
9. هنگامی که کارت ویزیت به یک فرد ارایه می شود بهتر است خودتان (نام و نام خانوادگی) را تلفظ کنید تا اگر احیانا کمی سخت باشد برای فرد مقابل آسان شود.

# تشریفات هدیه

1. در فضاهای رسمی بایستی مناسبتی برای هدیه دادن داشته باشید اما در روابط صمیمانه نیازی نیست منتظر مناسبت باشد بدون مناسبت هدیه بدهد.
2. اصولاً اعطای هدیه گران قیمت به شخصیت های رسمی، روزنامه نگاران و اعضای هیأت های خارجی توصیه نمی گردد. این اقدام همواره می تواند شبهه برانگیز باشد.
3. بهتر است هدایای رسمی از صنایع دستی و تولیدات داخل کشور انتخاب شود.
4. **هدیه مناسب هدیه ای نیست که گران، بزرگ و خیلی شیک باشد.**
5. هدیه خود را از محصولات و کالاهای بیش از حد شخصی انتخاب نکنید.
6. هدیه بایستی آشکارا داده شود تا رشوه تلقی نشود.
7. هدیه بایستی در زمان و مکان مناسب اهدا شود. اغلب در اولین ملاقات هدایا رد و بدل می شود.
8. همراه با هدیه بهتر است کارت ویزیت هدیه دهنده وجود داشته باشد.
9. هنگام اهدای هدیه بایستی هدیه دهنده خیلی خلاصه توضیحی درباره آن به مهمان ارائه دهد.
10. **هدیه را با دو دست و همراه با لبخند تقدیم کنید.**

## تشریفات جایزه

1. در جوایز سطح بالا بایستی مقامات سطح بالا برای جایزه حضور داشته باشند.
2. اگر دریافت کننده جایزه خانم است بهتر است در صورت امکان خانمی نیز در لیست اهدا کنندگان باشد.
3. همچنین اگر فرد ناتوانی (جانباز، معلول و...) در بین جایزه گیرندگان است بالاترین مقام اهدا کننده (به استثنا رئیس جمهوری) به پایین صحنه یا سن (اگر سن سالن همسطح نیست) می آید و جایزه را اهدا می کند.
4. به عنوان جایزه دهنده از روبوسی و بغل کشی با جایزه گیرندگان خودداری کنید. به هزار و یک علت این کار غیر رسمی است.
5. به عنوان جایزه دهنده با همه گیرندگان به یک شکل رفتار کنید و رفتار تبعیض آمیزی نداشته باشید.
6. صاف بایستید و با یک دست، دست بدهید.
7. با افراد کنارتان صحبت نکنید (بخصوص درگوشی صحبت نکنید).
8. جایزه دهندگان باید دکمه های کتشان بسته باشد، کت و شلوار باید رسمی و یکرنگ باشد. در لباسهای معروف به یقه دیپلماتیک، باید دکمه ی آخر بسته باشد.



جایزه دهندگان باید دکمه های کت شان بسته باشد؛  
کت و شلوارشان باید رسمی و یکرنگ باشد؛  
به جایی تکیه ندهند؛  
با افراد کنارشان صحبت نکنند؛  
روبوسی و بغل کشی نکنند.

## تشریفات عکس دسته جمعی

در جای تعیین شده بایستید

صاف بایستید

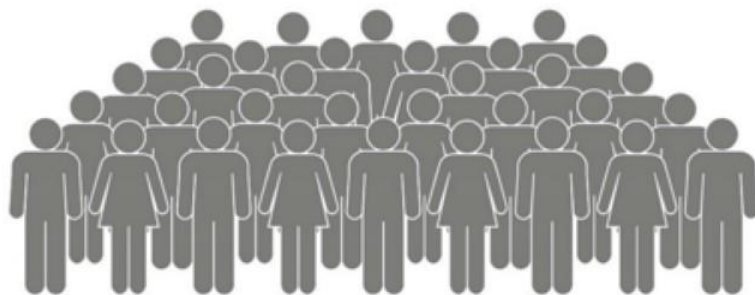
دکمه کت تان را ببندید

تبسم کنید

به دورین نگاه کنید

با اطرافیان خود صحبت نکنید

تا پایان عکسبرداری نکان نخورید



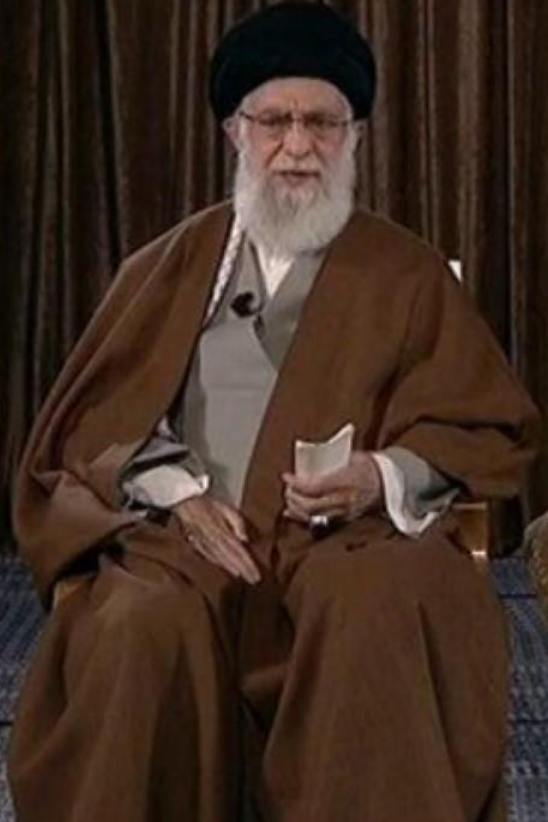


جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی





از محمد باقر  
قرن الحسین



## تشریفات مهمانی رفتن

1. جواب کارت یا دعوتنامه رسمی را باید حتماً با نامه داد. چند کلمه برای جواب، به احترامی که به ما گذاشته شده است، کافی است.
2. چنانچه به یک دعوت پاسخ مثبت داده شد، حتماً بایستی در آن میهمانی شرکت نمود.
3. بموقع در مهمانی حضور یابید. آن تایم باشید نه خیلی زود؛ دیر هرگز.
4. مهمانان با تعارف میزبان در محل خود (سر میز) مستقر می شوند.
5. لقمه کوچک بردارید و آهسته غذا بخورید یا چیزی بنوشید.
6. هرگز با دهان پر صحبت نکنید.
7. در مهمانی رسمی ایراد گرفتن از غذا ممنوع است.
8. سر میز از بیماری و شکست ها و ناراحتی هایتان و مشکلات اداری صحبت نکنید.

## تشریفات مهمانی دادن

1. نکته مهم در انتخاب روز مهمانی، عدم تلاقی مهمانی با سایر مهمانی هاست.
2. ابتدا مهمان ویژه مراسم را مشخص و انتخاب کنید.
3. کارت دعوت مراسم رسمی ساده است. یک کارت ساده برای مهمانی در نظر بگیرید.
4. برای دعوت از مهمانان خارجی بایستی از مراجع مربوط استعلام کنید.
5. بسیار دقت کنید نام و نام خانوادگی یا سمت و مقام افراد در کارت دعوت اشتباه نشود.
6. غذاهایی که با دست خورده می شوند مخصوص مهمانی غیر رسمی است.
7. میزبان مهمان ویژه را برای نشستن تا میز پذیرایی همراهی می کند.
8. میز پذیرایی مهمانی بایستی با شاخه گل طبیعی تزیین شود.
9. همیشه در مهمانی، مهمان خارجی بر مهمان داخلی اولویت دارد.



## تشریفات غذا خوردن

1. با آرامش و آهسته آهسته غذا بخورید. تند غذا خوردن نشانه آداب ندانستن است؛ همچنین غذا خوردن شتابزده بی حرمتی به میزبان است.
2. سوپ باید بدون صدا خورده شود.
3. غذای بسیار داغ را نخورید و اگر غذا داغ است، به غذا فوت نکنید. بلکه کمی صبر کنید تا سرد شود، سپس بخورد.
4. طوری از قاشق و چنگال و سایر ظروف استفاده کنید که کمتر صدا بدهد.
5. برای نخوردن نوعی از غذا، نیازی نیست دلیل بیاورید.
6. از خلال دندان پنهانی استفاده کنید، نه سر میز.
7. از ریختن ماست و سالاد روی برنج جداً خودداری کنید.

# چک لیست غذا خوردن

بایدها (همیشه)	نبایدها (هرگز)
با دعوت به مهمانی برویم	سر میز سیگار نکشیم
بموقع به مهمانی برویم	سوپ یا نوشیدنی را هورت نکشیم
با دعوت میزبان بنشینیم	با قاشق خودمان غذا نکشیم
کتر حرف بزنیم	ماست و سالاد را روی غذا نریزیم
با لقمه های کوچک و آرام غذا بخوریم	نبایستی حرفهای سرد و ناراحت کننده بزنیم
احترام مهماندار را نگاه داریم	از غذا بدگویی نکنیم
هنگام خداحافظی از میزبان تشکر کنیم	میز پذیرایی را زود ترک نکنیم
...	...

## تشریفات آشامیدن

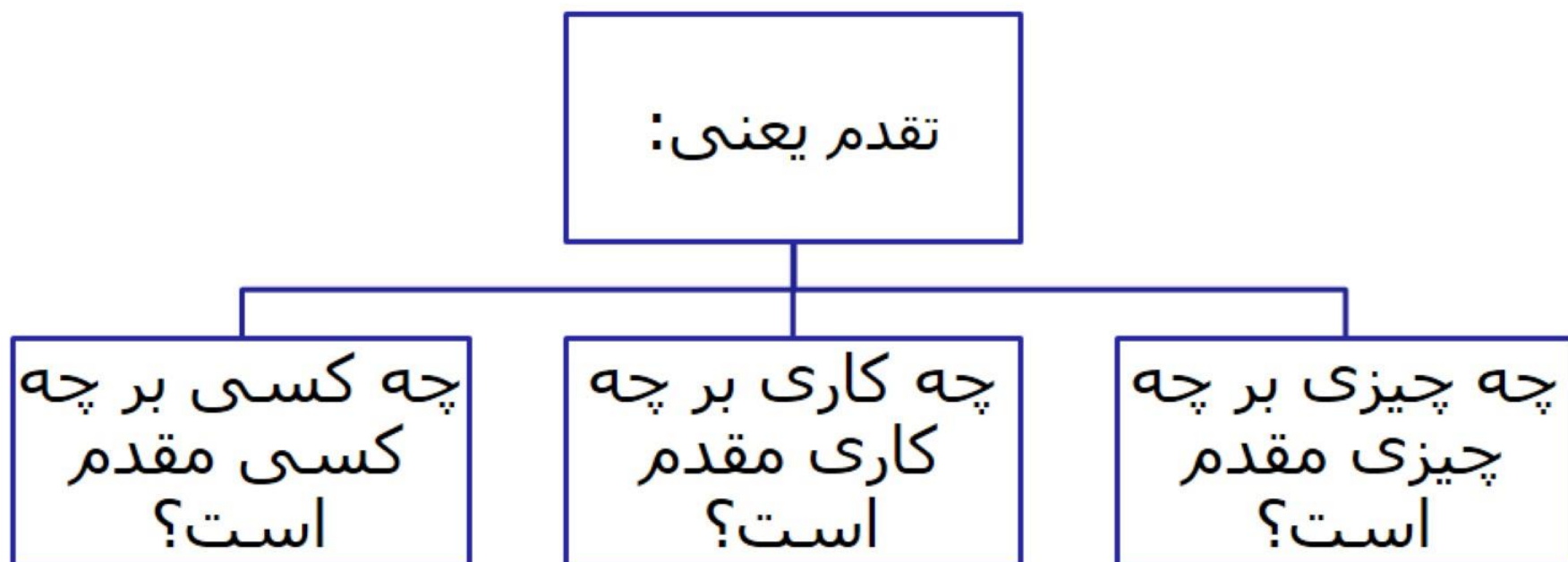
1. قاشق را به لبه لیوان نزنید.
2. اگر نوشیدنی داغ است صبر کنید تا سرد شود. فوت نکنید.
3. قبل از نوشیدن، قاشق همزن را از داخل لیوان یا فنجان خارج کنید.
4. لیوان را به سمت دهان ببرید. خودتان خم نشوید.
5. لیوان دسته دار را حتما از دسته آن بگیرید.

تشریفات آشامیدن دو اصل اساسی دارد:  
بدون عجله و بدون صدا.



# تقدم

# تقدم الفبای تشریفات است



# انواع تقدم

- ✓ تقدم قانونی، حقوقی یا رتبه رسمی
- ✓ تقدم علمی (استاد و شاگردی)
- ✓ تقدم فرهنگی یا مذهبی
- ✓ تقدم اجتماعی (اخلاقی و ادبی)
- ✓ تقدم سنی یا قدمت
- ✓ تقدم نشان داری (افراد نشان دار)



# انواع تقدم

- ✓ تقدم در معرفي
- ✓ تقدم در خوشامدگويي
- ✓ تقدم در ورود و خروج
- ✓ تقدم در نشستن و جاي نشستن
- ✓ تقدم در اسكان و محل اسكان
- ✓ تقدم در سخnerاني مراسم
- ✓ تقدم در پذيرايي
- ✓ تقدم در وسيله نقليه (حرکت، نوع وسيله)

# اولویت های احترام

- بزرگسالان
- کودکان
- خانم ها
- میهمان

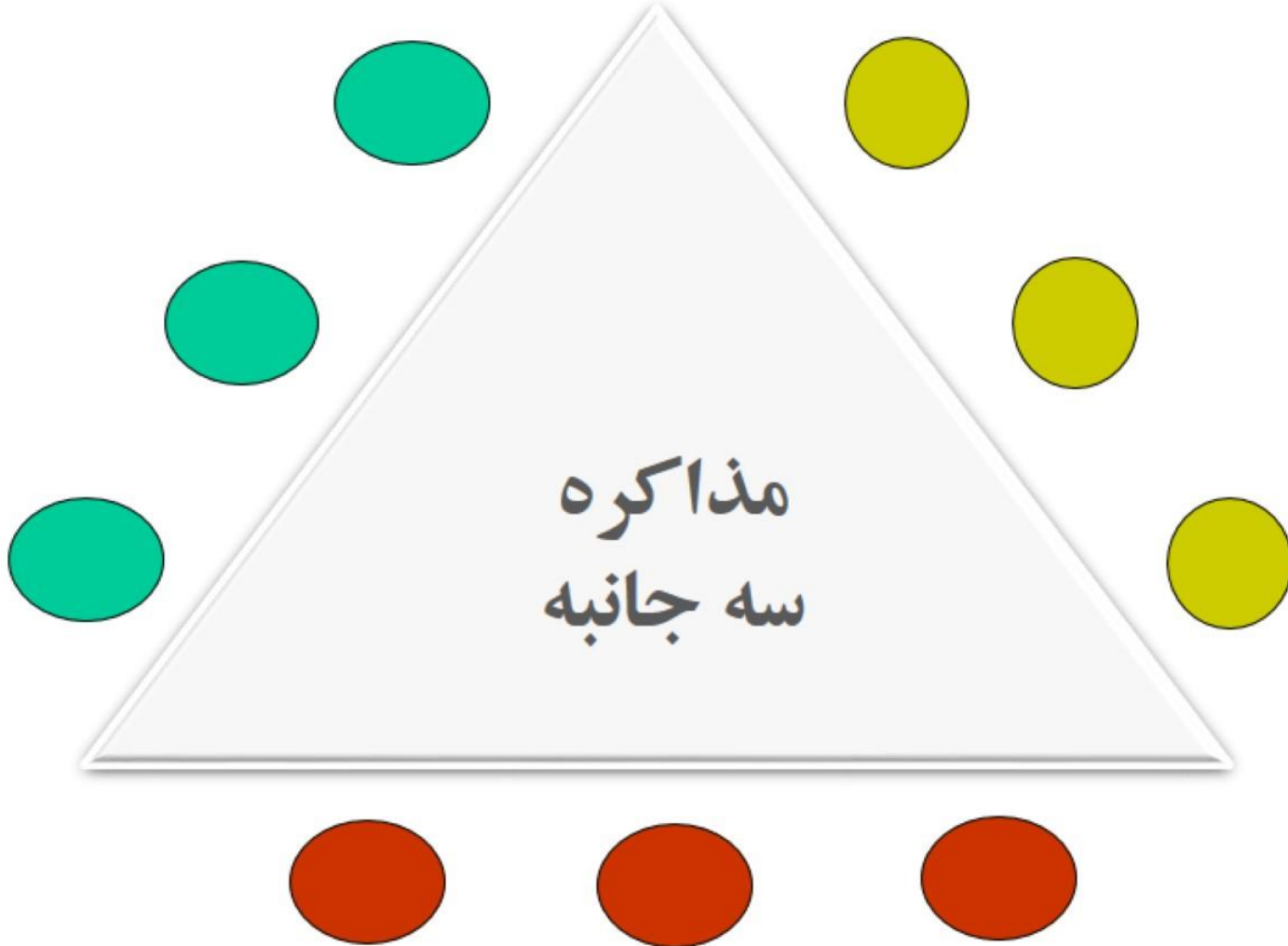
قانون اول و مهمترین قانون تقدم: مهمان بر میزبان مقدم است.



# تشریفات جلسات







مذاکره  
سه جانبه







# چه کسی به چه کسی معرفی می شود؟

- مجرد به متاهل
- زیردست به بالادست
- جوان تر به مسن تر
- سطح علمی پایین به بالا
- تازه وارد به حاضران
- کوچک تر به بزرگتر
- آقا به خانم

# آداب گفتگو در جلسات رسمی

- (1) سرموقع در جلسات رسمی حاضر شوید.
- (2) با کلمات و جملات منفی شروع نکنید.
- (3) با صدای بلند گفتگو نکنید.
- (4) در جلسات درگوشی صحبت نکنید.
- (5) در گفتگوهای رسمی دیگران را نصیحت نکنید.
- (6) لبخند بزنید اما شوخی نکنید.
- (7) هنگام سخن گفتن طرف مقابل به او خیره نشوید، همچنین سرتان را پایین نگیرید.
- (8) با چشم به گوینده گوش کنید.



## آداب گفتگو در جلسات رسمی

- 9) کسی که جلسه را ترک می کند با چشم تعقیب نکنید.
- 10) جملات دیگران را تکمیل نکنید.
- 11) کلماتی را به کار ببرید که معنای آن را می دانید.
- 12) به هیچ وجه از دیگران انتقاد نکنید (بہتر است فقط نظرات خودتان را بگویید و از روشها و سیستمها انتقاد کنید نه از افراد).
- 13) از واژه "من" استفاده نکنید.
- 14) به دیگران فرصت گفتگو بدهید فقط گوینده نباشید.

# نظم نظم و نظم



اطلاعات بدهید

اطلاعات بگیرید



# شنونده، شنونده و شنونده باشید





# مراحل اجرایی تشریفات

## مراحل

استقبال

حمل و نقل

اسکان

پذیرایی

بدرقه



# استقبال

- دسته گل مورد علاقه میهمان را برایش تهیه کنید.
- زمان خوشامدگویی رسمی را طولانی نکنید.
- برای شروع ارتباط تبسم یادتان نرود.
- آراسته باشید خیلی آراسته.

- لبخند بزنید
- نگاه کنید
- دست بدهید = احترام  
بگذارید
- خوشآمد بگویید
- خودتان را معرفی کنید

# حمل و نقل

- انتخاب راننده از انتخاب وسیله حمل و نقل مهمتر است.
- رانندگان کم حرف را برای میهمانان ویژه انتخاب کنید.
- زمان حمل و نقل، شرایط مسیر و اتفاقات محتمل مسیر را پیش بینی کنید.

**همراهی + راهنمایی**



# اسکان

- تجهیزات محل اسکان را با معیارهای میهمان تطبیق دهید.
- ایمنی تجهیزات محل اسکان رعایت شود.
- عوامل سلب آرامش محل اسکان را شناسایی و کنترل کنید.
- پارازیت ها را به حداقل برسانید.

# پذیرایی

- محیط را کنترل کنید.
- صدا را زمان پذیرایی کنترل کنید.
- **تلویزیون** در پذیرایی خوب نیست.
- موسیقی در پذیرایی خوب است (ملایم).
- رفت و آمد را کنترل کنید.
- **شلوغ نکنید** ( افراد زیاد نباشند + میز شلوغ نباشد).
- هر کسی را به نیروهای خدماتی اضافه نکنید.

# بدرقه

- به خطر کمبودها و کاستی های احتمالی عذرخواهی شود.
- از حضورشان (در برنامه تان) تشکر کنید.
- آرزوی دیدن مجدد میهمانان را داشته باشید.
- آرزوی سلامتی و ادامه سفر خوبی را داشته باشید.

[www.iranpr.com](http://www.iranpr.com)





# تست

ردیف	سئوالات	درست است	نادرست است	نمره
۱	من همیشه در سلام کردن پیشقدم می شوم.			
۲	بهترین پاسخ به فرد بی ادب سکوت است.			
۳	همیشه سعی کرده ام در ورود و خروج اداری نظم داشته باشم.			
۴	وقتی کسی پشت سر همکاران بدگویی می کند از او می خواهم این بحث را ادامه ندهد.			
۵	وقتی افراد مودبانه حرف می زنند احساس خوبی نسبت به آنان دارم.			
۶	اهمیت لباس پوشیدن در روابط اجتماعی خیلی زیاد است.			
۷	فاصله ایستادن، وقتی با دیگران صحبت می کنیم خیلی مهم است.			
۸	وقتی موی سر و محاسن طرف مقابل مرتب است لذت می برم.			
۹	وقتی از عطر و بوی خوش استفاده می کنم اعتماد به نفس بیشتری دارم.			
۱۰	لم دادن جلوی دیگران یکی از رفتارهای ناشایست اجتماعی است.			

# تست

ردیف	سئوالات	درست است	نادرست است	نمره
۱۱	سلام کردن با تبسم همیشه بهترین روش است.			
۱۲	کوتاه آمدن در برابر افراد بی ادب نشانه ضعف است.			
۱۳	انجام دادن کار در وقت تعیین شده لذت بخش و آرامش بخش است.			
۱۴	مسایل خصوصی و شخصی همکارانم را هرگز به دیگر همکاران نمی گویم.			
۱۵	همیشه بایستی به سئوالات دیگران محترمانه پاسخ داد.			
۱۶	بلند صحبت کردن در مکان های عمومی با دیگران یا با تلفن همراه کار شایسته ای نیست.			
۱۷	میهمان برای وارد شدن و نشستن و... مقدم است.			
۱۸	وقتی عیب و نقض همکاران یا سازمان را به میهمانان می گوئیم خودمان را تحقیر می کنیم.			
۱۹	شوخی کردن با افرادی که برای اولین بار دیدم کار نادرستی ایست.			
۲۰	وقتی دیگران با ما صحبت می کنند بهتر است به آنان نگاه نکنیم.			