JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية

إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي المراسم وموظفي المكاتب التنفيذية الذين يتولون الخطابات والدعوات وترتيب الأسبقية والزيارات الرسمية، ويخرج المشاركون منها بدليل عمل مكتب المراسم. وتستقبل المكاتب العليا اليوم وفودا أكثر ومراسلات رقمية أكثر، ويخضع كل إجراء مراسمي لملاحظة دقيقة من الضيوف والقيادات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية.

لماذا تهم إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية الآن

ثلاثة عوامل رئيسية تشكل عمل مكتب المراسم اليوم. فالوفود الزائرة تصل بإشعار أقصر، والمكاتب التنفيذية ترد عبر البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة إلى جانب الخطابات الرسمية، والقيادات تنتظر مجاملة تليق بمكانة كل ضيف. وإتقان هذه الجوانب يحفظ العلاقات ويجنب صاحب الصلاحية مواقف محرجة أمام ضيوفه، أما المكتب الذي يرتجل فيعرض نفسه لألقاب خاطئة في خطابات موجهة لكبار الضيوف، وخلاف على المقاعد في مآدب العشاء، وهدايا تخالف القواعد الداخلية. وتستند الدورة إلى اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية VCDR واتفاقية فيينا للعلاقات القنصلية VCCR.

المستفيدون من إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية

- الموظفون الذين يصوغون الدعوات والخطابات والمذكرات ويرسلونها نيابة عن صاحب الصلاحية
- الموظفون الذين يحدثون قائمة الأسبقية وترتيب المقاعد في المناسبات الرسمية
- المنسقون الذين يستقبلون الوفود ويعدون ملفات الزيارة للقيادات التنفيذية
- موظفو المكاتب التنفيذية الذين يسجلون الهدايا المقدمة والمستلمة ويعتمدونها
- موظفو الاتصال الذين يحدثون سجلات جهات الاتصال وصيغ المخاطبة

يستفيد مكتب المراسم أكثر حين يشارك عدد من أعضائه معا ويتفقون على أسلوب موحد للمكاتبات.

قدرات إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية

يحول المشاركون العادات المتفرقة في مكتب المراسم إلى إجراءات مكتوبة قابلة للتكرار يتبعها أي زميل.

- صياغة الخطابات الرسمية والمذكرات الشفوية والدعوات بأسلوب مكاتبات موحد — صاحب الصلاحية والجهات المستقبلة
- تطبيق صيغ المخاطبة والألقاب الصحيحة للوزراء والسفراء والتنفيذيين — كل مراسلة صادرة
- بناء قائمة أسبقية للضيوف الرسميين من جهات مختلفة وتحديثها — قرارات المقاعد وصف الاستقبال
- تصميم سجل هدايا بخطوات القبول والإفصاح — وظيفة النزاهة والتدقيق
- إعداد ملف زيارة رسمية يغطي جدول الأعمال والضيوف والحساسيات — المسؤول التنفيذي المستقبل
- تحديد إجراءات المكتب وقوائم التحقق لدليل عمل مكتب المراسم — الموظفون الجدد والحاليون

مصطلحات إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية الأساسية

- المذكرة الشفوية — مراسلة رسمية بصيغة الغائب بين البعثات أو الوزارات، غير موقعة ومختومة، تستخدم في الشؤون الرسمية المعتادة.
- ترتيب الأسبقية — التسلسل المعتمد للضيوف الرسميين الذي يحدد المقاعد وترتيب الكلمات والوصول إلى المناسبة.
- صيغة المخاطبة — اللقب والتحية الصحيحان عند الكتابة إلى شخصية رسمية أو تقديمها.
- ملف الزيارة — ملف موجز للمسؤول التنفيذي يضم نبذة عن الضيف وجدول الأعمال ونقاط الحديث والحساسيات.
- سجل الهدايا — قيد بالهدايا الرسمية المقدمة والمستلمة مع فئة القيمة والاعتماد والتصرف النهائي فيها.
- أسلوب المكاتبات — الاتفاق على التنسيق والصياغة والشكل الذي يتبعه كل خطاب يصدر عن المكتب.

إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية يوما بيوم

اليوم 1: مكتب المراسم وصلاحياته

- وثيقة صلاحيات مكتب المراسم — نطاق الخدمات المقدمة لصاحب الصلاحية
- مبادئ اتفاقية فيينا — المجاملات الواجبة للبعثات والمراكز القنصلية
- خريطة الإدارات الداخلية — من يطلب الدعم المراسمي ومن يعتمده
- نموذج استقبال الطلبات — ترتيب أولويات الطلبات المتزاحمة على المكتب
- تقويم المناسبات المتكررة — التخطيط المسبق لأعباء المكتب

اليوم 2: المراسلات الرسمية وأسلوب المكاتبات

- دليل أسلوب الخطابات — الاتساق في كل وثيقة صادرة
- بنية المذكرة الشفوية وعبارات المجاملة — المكاتبات الرسمية مع البعثات
- بطاقات الدعوة وطلبات تأكيد الحضور — صياغة دعوات المناسبات الرسمية
- آداب البريد الإلكتروني والمراسلة في المكاتب التنفيذية — السرعة مقابل الرسمية
- سجل المراسلات ومسار الاعتماد — تتبع التوقيع والإرسال

اليوم 3: صيغ المخاطبة وقوائم الأسبقية

- جدول مرجعي لصيغ المخاطبة — ألقاب الوزراء والمبعوثين والتنفيذيين
- الألقاب في المراسلات ثنائية اللغة — مطابقة الألقاب العربية والإنجليزية
- بناء قائمة الأسبقية — ترتيب الضيوف الحكوميين وضيوف الشركات معا
- مخططات المقاعد في المآدب والاجتماعات — حل تعارض الرتب بلباقة
- تحديث سجل جهات الاتصال — الأسماء والمناصب والألقاب الحالية

اليوم 4: الهدايا والزيارات وملفات الإحاطة

- قواعد قبول الهدايا والإفصاح عنها — حدود النزاهة للموظفين الرسميين
- مصفوفة اختيار الهدايا — الملاءمة الثقافية وفئة القيمة والرمزية
- الجدول الزمني للزيارة الرسمية من الطلب إلى المغادرة — محطات التنسيق
- نموذج ملف الزيارة ونقاط الحديث — تهيئة المسؤول التنفيذي المستقبل
- إجراءات المطار والوصول والتوديع — أدوار ضابط المرافقة

اليوم 5: تطبيق دليل عمل مكتب المراسم

- محاكاة المراسلات مع التصحيح المباشر — اختبار دليل أسلوب الخطابات
- تمرين الأسبقية والمقاعد لوفد متنوع — مراجعة الأقران
- إعداد ملف زيارة تحت ضغط الوقت — حالات من الرعاية الصحية والطاقة
- قوائم تحقق المكتب وقواعد التصعيد — معالجة التغييرات المتأخرة والأخطاء
- تجميع دليل عمل مكتب المراسم — الإجراءات والنماذج والسجلات في وثيقة واحدة

تطبيق إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية بعد الدورة

- تدقيق الخطابات الصادرة مؤخرا وفق دليل أسلوب المكاتبات وتصحيح النماذج
- استخدام نموذج ملف الزيارة وقائمة الأسبقية مع الوفد القادم

أسئلة حول إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية

ما إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية ولماذا تهم الآن؟

هي الحرفة اليومية لإدارة مكتب المراسم من خطابات وألقاب وأسبقية وهدايا وملفات زيارات. وتهم الآن لأن الوفود تصل أسرع وكل مجاملة أصبحت مرئية للجميع.

من الأكثر استفادة من إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية؟

موظفو المراسم وموظفو المكاتب التنفيذية هم الأكثر استفادة. ويشمل ذلك من يصوغ الخطابات أو يحدث قوائم الأسبقية أو يستقبل الوفود في الجهات العامة والشركات.

كيف تختلف إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية عن دورة في الدبلوماسية أو مراسم الفعاليات؟

تركز على عمل المكتب اليومي لا على العلاقات بين الدول أو تنظيم الاحتفالات. فهي تتناول الإجراءات والسجلات والنماذج التي يستخدمها مكتب المراسم كل يوم.

ماذا تعود به من إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية؟

تعود بدليل عمل مكتب المراسم. ويضم دليل أسلوب المكاتبات وجدول صيغ المخاطبة وطريقة بناء قائمة الأسبقية وسجل الهدايا ونموذج ملف الزيارة.

إجراءات مكتب المراسم والمراسلات الرسمية: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل عمل مكتب المراسم أولا طريقة إعداد الخطاب الرسمي التالي واستقبال الوفد القادم. ويعتمد عليه موظفو المراسم والمرافقة مرجعا مشتركا، من زيارة مجلس إدارة مستشفى إلى توقيع اتفاقية في شركة طاقة. وبعد استخدامه الأول تستحق قواعد الأسبقية وحدود الهدايا مراجعة جديدة مع بقية المكتب، لأنها أكثر المواضع التي تختلف حولها المكاتب عادة.