



بسم الله الرحمن الرحيم

جمهورية السودان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



## جامعة شندي

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

دور المراسم والاتيكييت في ترقية الخدمات السياحية بالسودان

(( بالتطبيق علي المؤسسات السياحية والرسمية بولاية الخرطوم ))

خلال الفترة من (2015 – 2017م)

دراسة مقدمه لنيل درجة الماجستير في السياحة

إعداد :

السماني عبد الله عبد النور حسين

إشراف :

د. / جعفر محمد مصطفى أبو زيد

أغسطس 2017م

## الآية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: (يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) .

صدق الله العظيم

سورة الحجرات ، الآية ( 13 ) .

## الإهداء

إلى أمي

يا من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى الهدف وما أنا عليه وعندما تكسوني الهموم أسبح  
في بحر حنانها ليخفف من آلامي

إلى أبي

إليك يا أغلى الناس ما أملك وما لا أملك يا بحر الحنان الذي لا يزول ليأتي أختار لحظات  
عمري لاخترتها بقربك ولتركته دنيا الناس وعشت دنياك

إلى إخوتي

أحبكم حباً لو مرة على أرض قاحلة لتفجرت منها ينابيع المحبة

إلى أصدقائي

يا من كانوا يضيئون الطريق لي وساندوني ويتنازلون عن حقوقهم لإرضائي لأعيش في  
هناء وسعادة

كل الاحترام والتقدير لكم

إلى أساتذتي الأجلاء

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره أو هدى بالجواب الصحيح سائله فأظهر بسماحته تواضع  
العلماء وبرحابته سماحة العارفين

لكم التحية والاحترام

## الشكر والعرفان

قال تعالى: ( فَادْكُرُونِي أذكُرْكُمْ واشْكُرُوا لِي وَلا تَكْفُرُونِ ) صدق الله العظيم، فاني أتوجه بأوفر الشكر وأكمله وخالص ثنائي وأجذله لمولي كل نعمة ومصدر كل فضل الله سبحانه وتعالى ، الذي وفقني وأعانني في دراستي هذا فالحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، ووفاء لاهل الفضل وتقديرا لأهل المعروف وعملا بقول الرسول الله صلي الله عليه وسلم : ( من لا يشكر الناس لا يشكر الله ). فإنه يسرني أتوجه بوافر الشكر والعرفان لأستاذي الدكتور / **جعفر محمد مصطفى أبوزيد** والذي تفضل مشكورا بالأشراف علي هذا الدراسة وأفادني بكثير من إرشاداته ونصائحه القيمة فجزاه الله خير ما يجزي به العباد الصالحين . كما أود في هذا المقام أن أتقدم بالشكر والتقدير لجامعة شندي وكلية الدراسات العليا وكل العاملين بها علي تعاونهم ، والشكر أيضا لوزارة السياحة والحياة البريه المتمثلة في الأستاذة " نسرين " ومكتبة جامعة الخرطوم التطبيقية المتمثلة في الأستاذتين " أفراح و أمال " والسيد العقيد أنور أحمد محمد و م / وليد علي الامين لما قدموه لي من عون ومساعدته . كما أشكر الدكتور / أحمد علي عبدالله علي توجيهاته وإفاداته التي كانت سندا وعونا فجعل الله ذلك في ميزان حسناته .

وأتقدم بالشكر والتقدير لأشقائي الذين كان لهم الأثر الكبير بالمساعدة والتشجيع والدعم المادي والمعنوي في دراستي فجزاهم الله خير الجزاء

الشكر لكل من أعان وجاد وبذل وأفاد بمشوره أو بتبنيه أو توجيهه وكل من وقف معي في أعداد هذا البحث .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
أَنْعَمَ عَلَيَّ فِي تَرْجُمَتِي  
وَأَعَانَ عَلَيَّ فِي تَلْقَائِي  
بِأَعْيُنِهَا وَأَعَانَ عَلَيَّ فِي  
تَرْجُمَتِي وَأَعَانَ عَلَيَّ فِي  
تَلْقَائِي بِأَعْيُنِهَا

□

## المستخلص

هدفت دراسة للتعرف علي العوامل المؤثرة في ترقية الخدمات السياحية في السودان وذلك بالمعرفة دور المراسم والاتيكييت في ترقية الخدمات السياحية في السودان بالتطبيق علي المؤسسات السياحية في ولاية الخرطوم وذلك للوقوف علي مدي وكفاية أدارات المراسم في عملية ترقية الخدمات السياحيه من خلال تبني نموذج فعال لترقية الخدمات السياحية وبهذا التعريف الواقع الحقيقي للسياحة ونشر وزيادة الوعي السياحي بين الجمهور العامة والفئات العاملة في نشاط السياحي خاصة للعاملين في مجال المراسم .

تكمن مشكلة الدراسة في أن المراسم والبروتوكول له علاقة وطيدة بتطوير النشاط السياحي في أي دولة ومن هنا أتت فكرة موضوع الدراسة حول أصول المراسم والبروتوكول وتطبيق ذلك علي المؤسسات ذات الصلة في السودان وتكمن المشكلة أيضا في عدم وجود وسائل لتنمية مهارات العاملين المتمثلة في التدريب.

أما أهم فروض الدراسة تساعد إدارة المراسم في زيادة الإقبال علي المؤسسة السياحية والرسمية وكذلك مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية تساعد علي ترقية السياحية وكذلك توفير التدريب المستمر للموظفين يساعد في زيادة فاعليتهم في الاداء مما ينعكس ذلك علي ترقية الخدمات السياحية في السودان ، وفي هذه الدراسة أستخدم المنهج التاريخي والوصفي والتحليلي جمعت بيانات الرسالة من الكتب والرسائل الجامعية ومقابلات ومواقع الانترنت ، وفيما يتعلق بالدراسة الميدانية من خلال تصميم وتوزيع الاستبانة علي مراسم وزارة الخارجية ومراسم القصر الجمهوري ومراسم قاعة الصداقة .

وتوصلت الدراسة الي عده نتائج منها إدارة المراسم من أدارات فاعلة جداً وضعف في فئة الاناث في مجال المراسم نسبة لطبيعة العمل وضعف في عملية التدريب الخارجي وفي الختام قدمت الدراسة بعض التوصيات تمثلت في الاقتداء بالقران الكريم والسنة النبوية ووضع مناهج علمية في فن الاتيكييت والبروتوكول وفن التعامل وتدرس في المدارس والجامعات وعمل ندوات ومحاضرات بأهمية دور المراسم في المؤسسات السياحية.

## ABSTRACT

The overall objective of this study is to identify the influential factors of tourism development in Sudan, and that by knowing protocol effectiveness of tourism development in Sudan. And that by apply it on tourism institutions in Khartoum state in order to determine the efficiency of protocol departments in tourism development in Sudan through adopting effective standard for tourism development, and by this real definition of tourism and increasing and spreading of tourism awareness between citizen and working groups in tourism activity especially for workers in protocol field.

The research problem reside on there is intimate relation between protocol and development of tourism activity in any state. From this point the idea of study but the assets of protocol and apply that on related institutions in Sudan, and the problem also reside on the lack of means for developing staff skills and the lack of training process. Through this study we discussing the active role which the department of protocol and it's staff can introduce to develop tourism process and measure this effect which result due this functionality in tourist institutions, and identifying it's dimension in tourism development in Sudan.

The research hypothesis will help tourism department in increasing of turnout on tourist institutions and also the staff skills in protocol at tourist institutions and that will help in tourism development and also providing continuous training for staff will help in increasing their effectiveness in performance which may reflect on tourism development in Sudan, and also the interest of institutions on protocol department and it's staff that will help in developing this function and therefore it reflect in tourism development in Sudan and also improving working conditions and environment and solve staff's problems which lead to increase their job satisfaction then raising the level of tourism development in Sudan. In this study the researcher used descriptive method to describe the phenomena of this study and the analytical approach to analysis data to reach the results. The researcher used (SPSS) program and the research data collected from two resources, primary and secondary sources a

nd it include books, references, university thesis, interviews and websites. With regarding to the field study through design and distribution of the questionnaire to three institutions and tourist facilities, the study reached to the several results, and one of the most important recommendation which mentioned is to set a curriculum and establishing references and books to be teach to all people and training course and art of etiquette and the importance of applying protocol, introducing new methods in institutions and administrations in art of etiquette and follow the Quran and Sunnah and to set a regulations that explain ethic, social behavior and etiquette .

## الفهرس

الصفحة	الموضوع	الرقم
	الآية	
	الإهداء	
	الشكر والتقدير	
	مستخلص الدراسة	
	Abstract	
	فهرست الموضوعات	
	فهرست الجداول	
	فهرست الأشكال	
<b>الفصل الأول (الإطار العام للدراسة)</b>		
3-1	المقدمة	
3	مشكلة الدراسة	
4	أهمية الدراسة	
4	أهداف الدراسة	
5	فرضيات الدراسة	
6	مناهج الدراسة	
6	حدود الدراسة	
7	هيكلية الدراسة	
8	دراسات السابقة	
9	مصادر جمع المعلومات	
20 - 10	المشكلات التي واجهت الباحث	
21	مصادر جمع المعلومات	
22	المشكلة التي واجهت الباحث	



الفصل الثاني (الإطار النظري للدراسة)	
46 - 25	المبحث الأول: تعريف ومفهوم تطور المراسم عبر العصور وأنواعها
65 -47	المبحث الثاني: تعريف مصطلحي البروتوكول و الإتيكيت وأهم قواعد البروتوكول وأهداف البروتوكول والعلاقة بين البروتوكول والإتيكيت وقواعد آداب السلوك ومجالات تطبيقها
71 - 66	المبحث الثالث: العلاقة بين السياحة والمراسم والبروتوكول
الفصل الثالث	
75 - 72	المبحث الأول: نشأة المراسم في السودان
90 - 76	المبحث الثاني: المراسم والبروتوكول والإتيكيت في السودان
93 - 91	المبحث الثالث: نشأة السياحة في السودان
106 -94	المبحث الرابع: تطبيق المراسم والبروتوكول في المؤسسات والهيئات السياحية
الفصل الرابع	
160-107	الدراسة الميدانية
164-162	مناقشة الفروض
166-165	الخاتمة
170-167	النتائج
172-171	التوصيات
178-173	المصادر والمراجع
189-179	الملاحق

## فهرست الجداول

رقم الصفحة	قائمة الجداول	الرقم
112	التوزيع التكراري حسب النوع	(4/1)
113	التوزيع التكراري حسب الفئة العمرية	(4/2)
114	التوزيع التكراري حسب المؤهل العلمي	(4/3)
115	التوزيع التكراري حسب التخصص	(4/4)
116	التوزيع التكراري حسب سنوات الخبرة	(4/5)
117	التوزيع التكراري حسب هل نلت دورة تدريبه	(4/6)
118	التوزيع التكراري حسب نوع الدورة التدريبية	(49/7)
119	التوزيع التكراري علي حسب تخصص الدورة التي تلقها	(4/8)
120	التوزيع التكراري علي حسب ماهي الادارة التي تعمل فيها بالمراسم	(4/9)
121	تساعد إدارة المراسم في زيادة الاقبال علي المؤسسة	(4/10)
122	إدارة المراسم من الادارات الفاعلة في المؤسسة	(4/11)
123	تصنع إدارة المراسم الانطباع الجيد للزائر للمؤسسة	(4/12)
124	تساعد إدارة المراسم في تسهيل مهام الزوار	(4/13)
125	هنالك تنسيق بين إدارة المراسم والادارات الأخرى في المؤسسة	(4/14)
126	تحت إدارة المراسم الزوار علي تكرار الزيارة	(4/15)
127	تساعد إدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة	(4/16)
129	مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية تساعد علي ترقية الخدمات السياحية	(4/17)
130	تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي	(4/18)
131	تقوم الدورات التدريبية المتخصصة علي تنمية مهاراتهم	(4/19)

132	الاداء الممتاز لموظفي المراسم يساعد في تطور المؤسسة السياحية	(4/20)
133	استخدام فنون الاتيكيت والبروتوكول يساعد في زياده الاقبال علي المؤسسة	(4/21)
134	الخبرة لها دور في الاداء المراسمي في المؤسسة	(4/22)
135	مراجعة ومراقبة الاداء ومعالجة الاخطاء يعزز عمل المراسم	(4/23)
137	توفير التدريب المستمر لموظفين المراسم ساعد في زيادة فاعليتهم في الاداء مما ينعكس ذلك علي ترقية الخدمات السياحية في السودان	(4/24)
139	التدريب المستمر يؤدي الي زيادة فاعلية الموظفين	(4/25)
140	وجود صفات والمهارات الأساسية لموظفين المراسم لها دور كبير في تطوير المراسم	(4/26)
141	يؤدي التدريب الي أكساب مهارات ومعارف وفنون العمل المراسمي	(4/27)
142	الدورات الداخلية والخارجية المتخصصة لها دور كبير في تطوير أداء المراسم	(4/28)
143	السلوك العام الجيد له دور في أداء المراسم	(4/29)
144	التربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الاداء الموظفين	(4/30)
145	وجود برامج وخطط يساعد في تطوير الاداء المراسمي	(4/31)
146	اهتمام المؤسسات بإدارة المراسم وموظفيها يساعد في تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس علي ترقية الخدمات السياحية في السودان	(4/32)
148	توفير جميع الاحتياجات لموظفي المراسم يؤدي لتطوير هذه الوظيفة	(4/33)

149	توفير البيئة الجيدة للموظفين المراسم تطور الاداء المراسمي	(4/34)
150	تعمل المراسم علي التنسيق بين المؤسسات ذات صلة بالقطاع السياحة	(4/35)
151	تعمل إدارة المراسم علي أشباع رضاء السياح والزوار للبلد	(4/36)
152	وجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية	(4/37)
153	تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين يؤدي الي رضاءهم الوظيفي ومن ثم رفع مستوي ترقية الخدمات السياحية في السودان	(4/38)
155	الحوافز المادية ورضاءهم الوظيفي لموظفي المراسم تساعد علي جوده الاداء	(4/39)
156	التقدير في العمل من قبل الاداء لموظفي المراسم تعمل علي زيادة الرضاء الوظيفي	(4/40)
157	حل مشاكل الاجتماعية للموظفين تعمل علي الاستقرار والوظيفي	(4/41)
158	تهيئة الجو وبيئة العمل للموظفين المراسم يساعد في رفع مستوي والاداء	(4/42)
159	الحصول علي ترقيات بصوره مرضيه يساعد في الاستقرار	(4/43)
160	الترويج والاعلام له دور في تطوير المراسم	(4/44)
161	اهتمام المسؤولين بإدارة المراسم يساعد في تسهيل مهمة المراسم	(4/45)

## فهرس الاشكال

رقم الصفحة	قائمة الاشكال	الرقم
96	الهيكل الاداري للمراسم الخارجية	(3/1)
102	الهيكل الاداري للمراسم القصر الجمهوري	(3/2)
104	الهيكل الاداري للمراسم قاعة الصداقة	(3/3)
112	التوزيع التكراري حسب النوع	(4/1)
113	التوزيع التكراري حسب الفئة العمرية	(4/2)
114	التوزيع التكراري حسب المؤهل العلمي	(4/3)
115	التوزيع التكراري حسب التخصص	(4/4)
116	التوزيع التكراري حسب سنوات الخبرة	(4/5)
118	التوزيع التكراري حسب نوع الدورات التدريبية	(4/6)
119	التوزيع التكراري حسب تخصص الدورة التي تلقها	(4/7)
120	التوزيع التكراري حسب الإدارة التي يعمل بها في المراسم	(4/8)
122	أدارة المراسم من الادارات الفاعلة في المؤسسة	(4/9)
123	تصنع أدارة المراسم الانطباع الجيد للزائر للمؤسسة	(4/10)
124	تساعد أدارة المراسم في تسهيل مهام الزوار	(4/11)
125	هنالك تنسيق بين أدارة المراسم والادارات الأخرى في المؤسسة	(4/12)
126	تحت أدارة المراسم الزوار علي تكرار زياره	(4/13)
127	تساعد أدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة	(4/14)
131	تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي	(4/15)
132	تقوم الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين علي تنمية مهاراتهم	(4/16)
133	الاداء الممتاز لموظفي المراسم يساعد في تطوير المؤسسات السياحية	(4/17)

134	استخدام فنون الاتيكيت والبروتوكول يساعد في زيادة الاقبال علي المؤسسة	(4/18)
135	الخبرة لها دور في الاداء المراسمي بالمؤسسة	(4/19)
136	مراجعة ومراقبة الاداء ومعالجة الاخطاء يعزز عمل المراسم	(4/20)
139	التدريب المستمر يؤدي الي زيادة فاعلية الموظفين	(4/21)
140	وجود الصفات والمهارات الأساسية للموظفين المراسم لها دور كبير في تطوير المراسم	(4/22)
141	يؤدي التدريب الي أكساب مهارات ومعارف وفنون العمل المراسمي	(4/23)
142	الدورات الداخلية والخارجية المتخصصة لها دور كبير في تطوير أداء المراسم	(4/24)
143	السلوك العام الجيد للموظف له دور في أداء المراسم	(4/25)
144	التربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الاداء الموظفين	(4/26)
145	وجود خطط وبرامج يساعد في تطوير الاداء المراسمي	(4/27)
148	توفير جميع الاحتياجات لموظفي المراسم يؤدي الي تطوير هذه الوظيفة	(4/28)
149	توفير البيئة الجيدة للموظفين المراسم يطور الاداء المراسمي	(4/29)
150	تعمل المراسم علي تنسيق بين المؤسسات ذات صلة بالقطاع السياحي	(4/30)
151	تعمل إدارة المراسم علي أشباع رضاء السياح والزوار للبلاد	(4/31)
152	وجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم يؤدي الي تطوير الخدمات السياحية	(4/32)
155	الحوافز المادية ورضاء الوظيفي لموظفي المراسم تساعد علي جوده الاداء	(4/33)

156	التقدير في العمل من قبل الإدارة لموظفي المراسم تعمل علي زياده الرضاء الوظيفي	(4/34)
157	حل مشاكل الاجتماعية للموظفين تعمل علي الاستقرار الوظيفي	(4/35)
158	تهيئة الجو وبيئة العمل لموظفي المراسم يساعد في رفع المستوي الاداء	(4/36)
159	الحصول علي ترقيات بصوره مرضيه ساعد في الاستقرار	(4/37)
160	الترويج والاعلام له دور في تطوير المراسم	(4/38)
161	اهتمام المسئولين بإدارة المراسم يساعد في تسهيل مهمة المراسم	(4/39)

## 1-1- المقدمة:-

لقد أدى التزاوج بين التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال في عالمنا الحديث الي التقارب الكبير والسريع أيضاً بين الشعوب العالم، فالعالم يتقارب بدرجة سريعة والثقافات تتأثر وتتبادل أساليب التعامل الافضل وأسعد الناس بلاشك هو الذي يجيد التعامل مع الناس والحياة في اي زمان ومكان. لقد استطاعت الحياة العصرية الحديثة أن تخلق أساليب جديدة يمكن أتباعها لكي نرسم لخطوتنا نهجاً متمدناً يساعد علي التواصل في الشكل الحضاري المشرف الذي بلغته حياتنا في عالم اليوم، لقد عاد بعد حروب وانقسامات أيولوجية وفئوية وعنصرية وسياسية الي السير في اتجاه السلام والتعاون والمحبة، الي السعي من أجل التوصل بين الحضارات والتلاقي بين الشعوب في العالم من حولنا، لقد صار المفتاح السحري لغزو قلوب الأفراد وثقافتهم من جميع الشعوب هو معرفة آداب المعاملة من خلال " الاتيكيث " وهو الفن الذي يمهد السبيل للفرد لكي يعرف كيف يتواصل مع الاخر. لقد قدمت علوم الاتصال في مجال البروتوكول والمراسم والاتيكيث قواعد الآداب وفنون والمهارات عديدة لكي تساعد الانسان في علاقته اليومية وفي المناسبات والمواقف المختلفة علي المستوي المحلي أو الدولي في التعامل مع الاخر. . . متي يتكلم ومتي يصمت وكيف يتكلم. . . ؟ وكيف يجلس. . . وكيف يصافح. . . ؟ وباي اسلوب يتعامل. . . ؟ لقد امتدت علوم الاتصال في هذا المجال الحيوي لكي يعرف الأنسان كيفية إتقان تلك المهارات الشخصية حتي يحوز علي احترام وحب الآخرين وعلمته كيف يأكل. . . ؟ وكيف يشرب. . . ؟ وكيف وماذا يرتدي. . . ؟ وامتدت أيضاً لتشمل سلوكياته وأرشدته الي أنه كيف يمكن أن يتصرف في مواقف الحياة الاجتماعية المختلفة مع الآخرين وهذا الآداب والسلوكيات هي التي تفتح الطريق، بل قد تكون باب العبور الي النجاح والي قلوب ووجدان الناس وتقاربهم. ([www.hrdiscussion.com](http://www.hrdiscussion.com)) ، (2015م)

المراسم ليست فقط، كما قد يتبادر الي بعض الازهان مظاهر جاهة وتراتب وأن كانت لا تخلو منها بل هي اخراج دقيق لا عطاء كل ذي حق حقه ولوضع الاشياء في مكانها والامور



في نصابها، والمراسم وأن نشأت من جذور أرستقراطية، فأنها تراصفت مع الامتداد الديمقراطي، الذي اصبح عليها الصبغة الشعبية، كما أصبحت هي عليا الطابع التنظيمي، حتي باتت المراسم في واقعها الحديث مزيجاً من الأرستقراطية والشعبية ومزيجاً تغلبت فيه الديمقراطية الحديثة علي الأرستقراطية القديمة فأخضعتها لهاً ووجهتها نحو أهدافها ومراميها. فالمد الديمقراطي عبر التاريخ وعبر الاجيال عمل علي اشراك أكبر عدد ممكن من أفراد الشعب بل كل أفراد الشعب في حكم الشعب، كما عملت المراسم وفقاً لهذا التطور، علي أصباغ المظاهر الاجتماعية المناسبة علي الطبقات الشعبية الجديدة التي دعاها الشعب لتولي السلطة، وباتت المراسم اليوم شعبية بقدر ما كانت في الماضي أرستقراطية وتم ذلك طبقاً، بعد التخفيف من غلوائها والتقليص من شموليتها فالاحتفالات والاسبقيات والحصانات والاعفاءات، ماهي سوي مظاهر اجتماعية وفي جوهرها من بقايا الماضي أكثر ماهي من صنع الحاضر وقد أبقى الحاضر عليها وفقاً لحكم الاستمرار وهي قد تكون الان وخاصة في بعض مظاهر السلطة، شكلاً وموضوعاً. لذلك نري أن المراسم اليوم تقلصت كثيراً عما كانت عليه في الماضي، ولم يبق منها إلا ما رضيت به النظم الديمقراطية الحديثة، مما قد يبهر الانظار ولكنة لا يغير الواقع القائم علي حكم الشعب للشعب وعلي المساواة و تكافؤ الفرص وهذا هو واقع المراسم اليوم (العبوشي ، 2009م :5، 6)

تلعب المراسم دوراً كبيراً في علاقات رؤساء الدول والوزارات وفي العلاقات القائمة بين الممثلين الدبلوماسيين وعلي الرغم من الشائعات التي بأن الحاجة إلي وجود إدارات متخصصة في المراسم في السنوات الاخيرة في معظم بلدان العالم لم تعد شديدة كما كانت في بدايات التأصيل لهذا الفن: إلا أنه يمكن التأكيد علي الحقيقة القائلة بعدم قدرة أي بلد أو هيئة أو مؤسسة الاستغناء عن وجود إدارات متخصصة للمراسم وممارسين ومدربين ومتخصصين في هذه المجال. وقدم هذا الفن لا يمنع تأثره الشديد بإيقاع العصر الحديث متلاحق الاحداث، بل يمكن القول بأن إيقاع العصر الحديث قد غير في كثير من الامور الهامة التي ظلت راسخة لسنوات طويلة كموضوع الملابس مثلاً: فقد كان ارتداء ملابس

معينة مثل الفراك والبنجور والسمونج في المناسبات الرسمية قاعدة يعتبر الخروج عليها عيباً لا يغتفر، أما الآن فإن قليل جداً من البلدان هي التي يتم استخدام هذه الأزياء ، ويتم الاكتفاء بالبذلة العادية في المناسبات الرسمية المختلفة. ومن المؤكد أن القواعد المراسم أو البروتوكول ليست جامدة أو موضوعة في قوالب لا تتغير أو تتطور مع تطور الفكر الانساني والحاجة إلي قواعد تتناسب مع ظروف واحتياجات كل دولة أو منشأة بل هي أيضاً ملتزمة بالتطور والتجديد والمرونة في قواعدها وفي تطبيقاتها. (بميك ، 2010م، 18)

وتعد السياحة مزيجاً متنوعاً من السلع والخدمات والمصارف، وترتبط بحقائق الجغرافياً الطبيعية والاقتصادية والبشرية إضافة إلى حقائق التاريخ الحضاري والثقافي والانجازات المعاصرة والمختلفة لأي بلد، كما أن السياحة تواجه العديد من المشكلات في معظم الدول النامية والأقل نمواً، وتتراوح هذه المشكلات بين نقص المعرفة الفنية، وضعف الأنشطة التطويرية والوعي العام الشعبي، وعدم كفاية البنية الأساسية للسياحة والاستثمار فيها، وتحديات الأمن والسلامة فيها وهذا ما تعالجه الاستراتيجية الوطنية للتنمية السياحية، والسودان هو أحد الدول النامية ولكنة يملك من المقومات الطبيعية والموارد السياحية، ما يؤهله إلى أن يصبح من أكبر دول القصد السياحي إذاً وجد التخطيط السليم، والاستغلال الأمثل، وهذا ما أردتُ معالجته في هذا البحث من خلال الاهتمام بدور المراسم والاتيكييت ، لما لها من دور فعال في التعريف بالسياحة والحفاظ عليها والمساعدة في ترقية الخدمات السياحية في السودان.

## 1-2 - مشكلة الدراسة :-

تكمن مشكلة الدراسة في أن مراسم والبروتوكول علاقة وطيدة بتطوير النشاط السياحي في أي دولة ومن هنا أتت فكرة موضوع الدراسة حول على أصول المراسم والبروتوكول

وتطبيق ذلك علي المؤسسات ذات الصلة في السودان وتكمن المشكلة ايضاً في عدم وجود وسائل لتنمية مهارات العاملين ومع انعدام في عملية التدريب، وسوف تناقش الدراسة الدور الفاعل الذي يمكن ان تقدمه ادارة المراسم وموظفيها في تطوير مسيرة العمل السياحي و قياس هذا الاثر الذي ينتج من هذه الوظيفة في المؤسسات السياحية، ومعرفة أبعاده في ترقية الخدمات السياحية السودان.

### 1-3 - أهمية الدراسة:-

انتشرت في الأونة الأخيرة أهمية دور المراسم والبروتوكول في ترقية الخدمات السياحية في السودان، ومن هنا تأتي أو تتضح أهمية هذه الدراسة من الحقائق الآتية:

- 1- ندرة البحوث العلمية التي تناولت هذا الموضوع.
- 2- الوقوف علي أهمية المراسم ومدى الدور الذي تلعبه في المؤسسات السياحية.
- 3- احتكاك موظفو المراسم بالجهات الخارجية ومدى دورهم في التسويق السياحي.
- 4- الربط الذي تحققه المراسم بين الجهات والمؤسسات الخارجية وداخل المؤسسة السياحية.

### 1-4 - أهداف الدراسة:-

الهدف العام لهذه الدراسة التعرف دور المراسم والاتيكييت في ترقية الخدمات السياحية في السودان. ويمكن تفصيل هذا الهدف العام إلى مجموعة من الأهداف الفرعية:

أ- التعرف على أهم المشاكل التي تواجه قطاع المراسم في الوزارات والهيئات والمؤسسات السياحية.

ب- معرفة الرضاء الوظيفي للعاملين ومحاولة وضع الحلول العلمية لمشاكلهم.

ج- الوقوف علي اساليب التدريب للموظفين المراسم ومدى فاعلية ذلك في ترقية الخدمات السياحية في السودان.

د- التعرف علي دور المراسم في مؤسسات السياحة والرسمية في السودان.

هـ - توضيح العلاقة بين السياحة والعلوم الأخرى من خلال تسليط الضوء علي المراسم البروتوكولات.

خ - صياغة وإصدار مجموعة من التوصيات (القابلة للتطبيق) بغرض تطوير السياحة السودانية، واقتراح الحلول الملائمة للمشاكل التي تواجهها. هذه التوصيات قد تضع حجر الأساس وتكون بمثابة نواة لمجموعة من الأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

## 5-1 - الحدود الدراسة:-

### - الحدود المكانية :

تشمل الحدود المكانية للدراسة: جمهورية السودان ولاية الخرطوم، المؤسسات الرسمية والمؤسسات السياحية التي بها ادارة للمراسم وهي :-

- مراسم القصر الجمهوري

- مراسم وزارة الخارجية

- مراسم قاعة الصداقة

### - الحدود الزمنية :-

مدة دراسة موضوع الدراسة من 2015م ----- 2017م

## 1- 6 - فرضيات الدراسة:-

استناداً إلى مشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تساعد ادارة المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية علي زيادة الاقبال علي السودان.

الفرضية الثانية: مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية تساعد في ترقية الخدمات السياحة في السودان.

الفرضية الثالثة: توفر التدريب المستمر لموظفين المراسم يساعد في زيادة فاعليتهم في الاداء مما ينعكس ذلك علي ترقية الخدمات السياحية في السودان.

الفرضية الرابعة: اهتمام المؤسسات بإدارة المراسم وموظفيها يساعد علي تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس علي ترقية الخدمات السياحية في السودان.

الفرضية الخامسة: تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين في مجال المراسم يؤدي إلى زيادة رضاؤهم الوظيفي ومن ثم رفع مستوى ترقية الخدمات السياحية في السودان.

## 1 - 7 - مصطلحات البحث :-

### - "المراسم" Ceremonies :-

مجموع الاجراءات والتقاليد والمبادي المكتوبة وغير المكتوبة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية وتحكم السلوك الدبلوماسي كقواعد مقننة ومتفق عليها ومعترف بها. (بيك ، 2010م ، 21)

### - "البروتوكول" Protocol :-

عملية تربط بالأفراد انفسهم حيث تمثل وتعكس تحضر و ثقافة المجتمع في التعامل والتعرف مع الآخرين سواء كانوا من نفس المجتمع أو المجتمعات اخري. (خبراء المجموعة العربية للتدريب، 2012م، 15)

### - "الاتيكيث" Equate :-

انه الذوق العام، الذوق الاجتماعي، قواعد السلوك وآدابه، الأصول واللباقة، فن المجاملة ، الخصال الحميدة، الكياسة والمرعيات، وفن التصرف في المواقف الحرجة. (الضبع، 2008م، 16)

### - "السياحة" Tourism :-

تعني السياحة انتقال اي شخص من مكان أقامته الي مكان آخر لمدة قصيره نسبياً والانفاق من مدخراته وليس من العمل في مكان الذي يزوره وقد ينشد السائح مجرد الزيارة أتمضية الإجازة أو الحج أو الصحة أو الدراسة، وبناء علية ينتقل السائحون بصفتهم مستهلكين لاً منتجين وقد تكون السياحة داخلية وخارجية. (محمد، 2002م ، 26)

## - "السائح" Tourist -:

هو من يقوم بزيارة مؤقتة لدولة أجنبية في مدة لا تقل عن 24 ساعة ولأكثر من 3 أشهر ولأن تكون هذه الزيارة لأغراض غير سياحة مثل العمالة. (ملوخية ، 2008، 38)

### 1 - 8 - منهجية الدراسة:-

تعتمد الدراسة على إتباع المنهج الوصفي والتحليلي في البحث حيث تهدف الدراسة لوجود ثلاث مراحل وهي:-

#### المرحلة الاولى: المنهج التاريخي (عبيدات و عدس وعبدالحق ، بدون تاريخ ، 90)

يهتم هذا المنهج بالدراسة المعلومات والحقائق التي تتضمنها الوثائق والسجلات والاثار كما يهتم بالدراسة الظواهر والاحداث الماضية أو بالدراسة الظواهر الحاضر بالرجوع الي نشأتها والتطورات التي مرت بيها وعوامل تكوينها والهدف من الدراسة الماضي هو فهم الحاضر والتنبؤ بالمستقبل أو الرجوع الى أصل الظاهرة وتسجيل تطوراتها وتحليل وتفسير هذه التطورات ومن ذلك أيضاً الوقوف عند أحداث الماضي لفهم الحاضر والتخطيط للمستقبل .

#### - خطوات المنهج التاريخي :-

1- مصادر أولية : مثل الاثار والسجلات والوثائق والاشخاص ....الخ

2- مصادر الثانوية : مثل الدراسات السابقة والكتابات الادبية والفنية ....الخ

## المرحلة الثانية: المنهج الوصفي

نعني بالمسح الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته بالتالي يركز هذا المنهج علي الوصف الدقيق والتفصيل للظاهرة أو الموضوع الدراسة أو مشكلة قيد الدرس وصفاً كمياً أو نوعياً والمنهج الوصفي يهدف أولاً الي جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعة بطريقة موضوعية وصولاً الي العوامل المؤثرة علي تلك الظاهرة وهذا المنهج يعتمد في تنفيذه علي طريق جمع البيانات من المقابلات شخصية أو وسائل الاتصال الأخرى وأستخدم الاستمارة الاحصائية واعتماد مبدأ استخدام العينات والتي تمثل جزء من مفردات الدراسة، وعن مراحل هذا المنهج فهما مرحلتان أساسيتان هما مرحلة الاستطلاع والتي تكوين إطار وأضح لمشكلة البحث ومرحلة الوصف الموضوعي والتي تمثل جميع العمليات التي تهدف للوصول الي النتائج، أما عن مزايا هذا المنهج فهي :

أ - أن هذا المنهج يوفر بيانات مفصلة للظاهرة أو موضوع البحث

ب - أن هذا المنهج يوفر تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بالظاهرة أو الموضوع

البحث و التي تساعد علي التنبؤ المستقبل للظاهرة. (البياني، 2008م، 66)

## المرحلة الثالثة: المنهج التحليلي

ويمثل هذا الجزء الطريقة التي استخدمت في تحليل بيانات الدراسة بما في ذلك عملية الترميز إن وجدت، أو إدخال البيانات في الحاسب وأسم الرزمة الاحصائية المستخدمة في التحليل. . . . الخ والطريقة التي تم فيها حساب علامات المفحوصين خاصه في المقاييس أو الفهارس كذلك يجب بيان الاساليب الاحصائية المستخدمة في التحليل مثل اختيار "ز" أو "ت"



أو "ف" ولماذا استخدمت كما يجب تحديد مستوي ألف. . . الذي ترفض عنده الفرضية  
الصفيرية في حالة استخدام الفرضيات الاحصائية. (البدائنه ، 2014 ، 140)

## 1-9-هيكله الدراسة :-

تم تقسيم موضوعات الدراسة إلى أربعة فصول على النحو التالي:

الفصل الأول: (منهجية الدراسة) يتضمن على المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية  
الدراسة وأهدافها، حدود الدراسة، المعالجة الاحصائية، فرضيات الدراسة، مصطلحات  
الدراسة، مناهج الدراسة، هيكله الدراسة، الدراسات السابقة، وسائل جمع المعلومات،  
المشاكل التي واجهت الباحث .

وقد أشتمل الفصل الثاني: (مفهوم المراسم)، علي ثلاثة مباحث وحيث يتضمن المبحث الاول  
علي تعريف ومفهوم وتطور المراسم في العصور المختلفة وانواع المراسم، كما يشمل  
المبحث الثاني علي تعريف وتطور مصطلحاً البروتوكول والاتيكييت واهم القواعد  
البروتوكول واهداف البروتوكول والعلاقة بين البروتوكول والاتيكييت وقواعد آداب السلوك  
ومجالات تطبيقها، اما المبحث الثالث والاخير يشمل أيضاً علي علاقة بين السياحه والمراسم  
والبروتوكول.

بينما يتناول الفصل الثالث: ويتضمن أيضاً علي أربعة مباحث حيث يحتوي المبحث  
الأول علي نشاه المراسم في السودان، كما يتضمن المبحث الثاني علي المراسم والبروتوكول  
والاتيكييت في السودان و يشمل المبحث الثالث علي نشاه وتطور السياحه في السودان، اما  
المبحث الرابع يشمل علي التطبيق المراسم والبروتوكول في المؤسسات والهيئات السودانية "  
مراسم الخارجية، مراسم القصر، مراسم قاعة الصداقه "

الفصل الرابع : يشمل دراسة الميدانية و علي أهم النتائج المتحصل عليها ومناقشتها بعد إجراء تحليل إحصائي لها وعرضها في صورة جداول بيانية، ومناقشة النتائج والفرضيات والتوصيات والمقترحات القابلة للتطبيق الفعلي لتطوير السياحة في جمهورية السودان وحل المشاكل التي تعترضها والخاتمة، مع استعراض لأهم المراجع العربية والأجنبية التي تم الاستعانة بها.

#### 1- 10 - الدراسات السابقة :-

- دراسة قام بها أحميدي ((2013م)) المراسم في جمهورية السودان بين النظرية والممارسة

تهدف الدراسة الي معرفة دور المراسم في جمهورية السودان بين القواعد النظرية والممارسة العملية " دراسة حالة مراسم الدولة برئاسة الجمهورية "، حيث تم أتباع المنهج التاريخي والمنهج الوصفي وأهم نتائج البحث تمثلت في تطبيق قواعد ولوائح العمل المراسمي له دور كبير في إبراز هيبة الدولة، عدم أجازة هيكل وزارة رئاسة الجمهورية كان له تأثير السالب علي أداء إدارة مراسم الدولة برئاسة الجمهورية، وعدم تحديد جهة محددة لتحديد ومتابعة الاجراءات بشأن مخالفة القيود القانونية للقوانين المراسمية أدي الي فراغ إجرائي، وضعف إدارة المراسم أعزي جهات كثيرة الي تغول والتمدد في مجال اختصاصاتها، وعدم وجود أليه للتنسيق بين إدارات المراسم أثر علي الاداء المراسمي في الدولة. وأهم توصيات البحث تمثلت في اصدار قانون واللوائح لتوحيد وتنظيم العمل المراسمي بالدولة، إجازة هيكل رئاسة الجمهورية وإعادة هيكلة إدارة المراسم الدولة، وتحديد جهة معينه لمباشرة الاجراءات عند مخالفة القيود القانونية للقوانين المراسمية، تفعيل دور المراسم بما يؤدي الي عدم تعدي الجهات الأخرى علي مجال اختصاصاتها، وتوفير

الامكانات والمعينات والتدريب ووضع اليه التنسيق بين إدارات المراسم بالدولة، وتعميق الثقافة المراسمية في الدولة والمجتمع لضمان تميز الاداء.

#### - دراسة قام بها أبوسن ((2014م)) دور المراسم في تعزيز الدبلوماسية في السودان

تهدف هذه الدراسة الي معرفة دور المراسم في تعزيز الدبلوماسية في السودان واكتشاف معوقاتها وإيجاد الحلول لهاً وتتعلق مشكله دراسة بالتنسيق من ناحيه والممارسات من ناحيه أخرى، وهذه ممارسات تتخلف من دوله الي أخرى، ويضاف الي ذلك الممارسات غير السليمة، التدريب الداخلي والخارجي للكوادر العاملة بإدارة مراسم الدولة، وتم أتباع في هذه الدراسة المنهج التاريخي والوصفي والتحليلي، ومن أهم نتائج البحث تمثلت في الالمام بالقوانين واللوائح والعادات والاعراف ضرورية لرجال المراسم والدبلوماسيين تكتسب بالتدريب الداخلي والخارجي " النظري والعملي " وعدم معرفتهاً يمس هيبه الدولة، عدم التنسيق المسبق لمراسم الدولة مع الجهات ذات الصلة، يؤدي لتضارب الاختصاصات والصلاحيات ويؤثر عكسياً علي العمل المراسمي، وعدم الالتزام مراسم الدولة بالجوانب المعرفية الاتفاقيه مع الجهات ذات الصلة، يقلل من مهام المراسم ويمس هيبه الدولة، ومن اهم النتائج التي وصلت اليهاً الدراسة تمثلت في الاهتمام بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة لتجنب تضارب الاختصاصات والصلاحيات التي تؤدي ال تدني مستوي العمل المراسمي، الالتزام بالجوانب العرفية الاتفاقيه مع الجهات ذات الصلة يعكس انطباعاً طيباً عن المراسم لدي الجهة الأخرى، تفعيل تطبيق مبدأ المعاملة بالمثل للحفاظ علي هيبه الدولة ومواردها الاقتصادية، الاستفادة من التقنيات الحديثة، وتدريب العاملين عليهاً لتوفير الجهد والزمن والمال.

## - التعليق علي الدراسات السابقة:-

اهتمت الدراسات السابقة بتناول دور المراسم فقط من ناحية دبلوماسية سياسية وعرض امكانات المراسم الدولية ، مع وضع وتطبيق قوانين ولوائح العمل المراسمي في مراسم الدولة بصورة عامة إضافة الي هذه الدراسة تتمثل في دور المراسم والاتيكييت في ترقية الخدمات السياحية في السودان والتعرف علي اهمية ادارة المراسم في المؤسسات السياحية الرسمية لما لها من اثر في عملية ترقية الخدمات السياحية.

## 11 - 1 - مصادر جمع المعلومات:-

يمكن تقسيم مصادر الحصول علي البيانات الي نوعين:-

### \_ المصادر الأولية :-

وهي تلك المصادر التي تتواجد فيها البيانات بصفة اصلية ويقوم الباحث هنا بجمع البيانات من تلك المصادر مستخدماً الادوات التالية:-

### - المقابلة :- (عليان ، بدون التاريخ ، 106).

وهي عبارة عن وسيلة شفوية عادة مباشرة أو هاتفية وتقنية لجمع البيانات ، ثم يتم خلالها سؤال وكثير من المعلومات لا تتوفر عادة في كتب ومصادر .

### - أهداف المقابلة :-

أ- الحصول علي المعلومات التي يريدها الباحث .

ب- التعرف علي الملامح ومشاعر وتصرفات الباحثين في مواقف معينة.

- أنواع المقابلات :-

1- مقابلة المسحية .

2- مقابلة التشخيصية.

3- مقابلة العلاجية.

- كيفية إجراء المقابلة :-

أ- إعداد استمارة المقابلة إعداداً دقيقاً.

ب- تحديد الافراد الذين ستنم مقابلتهم ومكان وزمان المقابلة.

ج- يقدم نفسة بطريقة لائقة ومقبولة.

د- يراعي الباحث أصول المقابلة والمعاملة اللطيفة.

هـ- يطرح السؤال ويعطي الفرصة للمستجيب.

خ- عدم إجهاد المستجيب بالأسئلة كبيره.

- الاستبانة:- ( الرشيد، 2006م، 18)

هي عبارة عن نموذج مقابلة أو أداة قياس تشمل علي مجموعة من الاسئلة المصممة لجمع البيانات اللازمة عن المشكلة تحت الدراسة ، وتستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين وكذلك الحقائق التي هم علي علم بها ولهذا تستخدم الاستبانة بشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف الي استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الرأي وميول الافراد .

- مزايا الاستبانة :-

- 1- يمكن الحصول علي معلومات من عدد كبير من الافراد .
- 2- تعتبر الاستبانة أقل تكلفة من وسائل جمع معلومات الأخرى.
- 3- يوفر وقتاً كافياً للتفكير في اجابة.

- مكونات الاستبانة:-

أ- المقدمة

ب- فقرات الاستبانة

ج- خاتمة الاستبانة

- الملاحظة :- (عليان ، بدون التاريخ ، 115).

وهي عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر ، أحدهما الباحث والآخر المستجيب أو المبحوث ، لجمع معلومات محدده حول موضوع معين ويلاحظ الباحث إثناءها ردود فعل المبحوث.

- إجراءات الملاحظة :-

تتلخص إجراءات الملاحظة في النقاط التالية :-

1- تحديد هدف الملاحظة ومجالها ومكانها وزمانها.

2- إعداد بطاقة الملاحظة ليسجل فيها الباحث المعلومات التي يتم جمعها.

3- التأكد من صدق الملاحظة عن طريق إعادتها لأكثر من مره .

4- تسجيل ما يتم ملاحظة مباشرة.

- تحتاج الملاحظة كطريقة لجمع المعلومات الي:-

أ- ملاحظ مدرب.

ب- غير متحيز.

ت- يعرف ماذا يلاحظ.

ث- وفي أي وقت يلاحظ.

ج- وبأي وسيلة أو أداة يلاحظ بها.

## **\_المصادر الثانوية:-**

وهي تلك المصادر التي تتواجد فيها البيانات مجمعة وجاهزة ويقتصر دور الباحث هنا على تحليل تلك البيانات واستخلاص النتائج اللازمة لبحثه، وهذه البيانات قد تكون منشورة أو غير منشورة وهي تتضمن الوثائق والسجلات الرسمية.

قد يلجأ الباحث الي المصادر الأولية إذاً لم تكن هناك بيانات متوافرة عن المشكلة محل الدراسة أو كانت هذه البيانات غير كافية أو غير دقيقة، كماً يلجأ الي المصادر الثانوية إذاً كانت البيانات المطلوبة موجودة بالفعل وتلبي كافة احتياجات البحث.  
(الرشيد، 2006م، 11))

### **1- 12 - المشاكل التي واجهت الباحث:-**

- 1- عدم وجود دراسات سابقة في المجال المراسم في السودان.
- 2- عدم توفر المراجع.
- 3 - ارتفاع تكلفة البحث جهداً ومالاً
- 4- عدم التعاون من قبل بعض الاداريين في إدارة المراسم .



## المبحث الاول : مفهوم المراسم

2-1-1 - مفهوم المراسم:

أولاً: المعنى اللغوي للمراسم:

كلمة المراسم مشتقة من كلمة "رسم" اي الامر المكتوب مثالها الان "المرسوم الملكي " أو "الاميري" ويعني القانون أو الامر الملزم، بما يدل على احترام لهذه القواعد سواء في المقابلات الملوك والشخصيات الدولية المرموقة أو رجال السياسة أو مقابلة الناس ومعاملتهم وقد اشتق الاتراك من "رسوم" العربية مراسم ومن الرسم كلمة "رسمي" ومرسوم وهو الارادة الرئاسية. (خبراء المجموعة العربية للتدريب ونشر، 2014م، 12).

ثانياً: المعنى الاصطلاحي للمراسم:

وهي مجموعة القواعد والاعراف المرعية في العلاقات الدولية والاتصالات الدبلوماسية التي تنظم الاجراءات والتقاليد التي تتبع في المناسبات الرسمية كالزيارات والاجتماعات والمؤتمرات والاستقبالات والحفلات والمآدب. (فرج، 2012م، 197).

وهو الامر الذي أعطي لها مكانة خاصة وحقوقاً اعتبارية، وذلك وفقاً لما جري عليه العرف الدولي واستناداً الي القواعد التي تقرر اتباعها كل دولة وفقاً لتقاليدها الخاصة وانظمتها التي تختلف من دولة الي دولة أخرى، ويلزم الرسميون والدبلوماسيون بمراعاة تقاليد ومراسم دولة المقر في حالة وجودهم في احدي مناسباتها الرسمية، أما في المناسبات الخاصة بها المراسم المعمول بها في الدولة. وتعد القواعد والآداب الخاصة بالمراسم والدبلوماسية أهم ما يتهم الدبلوماسي على دراسته والحرص على ممارسته بكل دقه في جميع البيئات الرسمية المختلفة حفاظاً على مركزه الادبي وسمعة وصورة الدولة التي يمثلها.

وتعتبر المراسم هي دستور التعامل وفق التعايش باعتبارها قواعد دولية وآداب وقواعد تنظم المناسبات والمؤتمرات والاحتفالات ذات الطابع الرسمي أو الوطني بالنسبة للملوك ورؤساء الدول والجمهوريات، والدبلوماسيين بالنسبة لأعضاء السلك الدبلوماسي والمنظمات والهيئات الدولية كالأمم المتحدة والمنظمات التابعة لها. وتمارس أيضا هذه القواعد والآداب المراسمية في المناسبات ذات الطابع الاجتماعي بالنسبة للمؤسسات والجمعيات والأفراد. وقد تم تقنين معظم القواعد والآداب الخاصة بالمراسم واصبحت تلك القواعد الوسيلة الأساسية المتفق عليها لتسهيل ممارسة العمل الدبلوماسي والرسمي مما ساعد في تقنين العلاقات الدبلوماسية الناجمة واستقرار المجتمع الدولي ثم انعكس هذا على الأنشطة الرسمية والاجتماعية وغير الدبلوماسية. يلاحظ أن قواعد المراسم لها طبيعة الزامية وحتمية بل وذات حساسية مفروطة في العلاقات بين الدول ويجب أن يراعي في تطبيقها منتهي الدقة والالتزام والحذر ومن ناحية أخرى ليس لهذه القواعد والآداب أي صفة الزامية في المناسبات العادية غير الرسمية الا أن بعض هذه القواعد من الضروري ان يتم الالتزام به وفقاً لما تقتضيه الظروف والعادات المرعية وخاصة المتعلقة بأصول الاحتفاء بالأخرين وفنون المجاملات المختلفة لتكريم الضيوف والشخصيات الرسمية. (العالم، 2009م، 7).

## 2-1-2 - نشأة وتطور المراسم:

تعد قواعد المراسم من اهم التعامل بين البشر وقد تضمن مراحل تطور هذه المراسم العديد من الاسس التي كانت محل احترام الامراء ورجال الحكم والسياسة عبر حلقات التاريخ الانساني الطويل وقد يعتقد البعض أن المراسم ماهي الا مجموعة من القيود التي فات زمانها أما تراث يذكر في كتب التاريخ ويوضع في أرفف المتاحف. ولكن هذه الاعتقاد يشوبه كثير من الخطاء والتجاوز لأنها أي المراسم مازالت باقية، وستظل باقيه ما بقيت

الحياة والتواصل بين البشر. الجدير بالذكر أن المراسم بلغت عصرنا الحالي مبلغا مهما ليس على مستوى التعاملات الرسمية أو السياسية فحسب، لكنها أصبحت ذات اهمية قصوي لكافة تعاملات البشر، وشملت جميع مرافق الحياة، وأن تلك الآداب المراسمية لم تعد حكرا على مجتمع أو فئة خاصة بل هي عبارة عن تفاعل إفرزات تجارب بشرية طويلة، وهي باختصار آداب الحياة الشرق والغرب.

من الصعب جدا أن ندعي بأن المراسم ما هي الا ممارسة طويلة وعمل عن حب ورغبة، قبل أن تكون قواعد تحفظ ونظرية تنتظر. إن الانسان مخلوق اجتماعي، لذلك فقد بادر منذ قدم العصور بالمعيشة في شكل عائلي أو قبلي، واصبح تعامله مع الافراد عائلته أو قبيلته لا ينحصر في الالتجاء الي قوة أو العنف والنهب بل اتجه نحو التعاون والمشاركة والجنوح الي السلم، ومن هنا تنشأ بين الافراد أشكال من التعامل والتفاهم الودي وسرعان ما أصبحت جزاءً من العادات والتقاليد والقواعد المتعارف عليها كما نشأت علاقات مماثلة بين مختلف العائلات والقبائل والمجتمعات. كما ارتقت هذه العادات والتقاليد والقواعد وأصبحت تودي الي تحقيق الغرض منها عن طريق الود وفن ارضاء الغير، كلما أمكن اعتبارها قواعد مراسمية اي قواعد مجاملات لياقة ولباقة، كلما زادت مدارك الفرد من وثقافته ومنزلاته الاجتماعية اصبح أكثر دراية ووعيا بنواحي في المجالات والمراسم وبأهميتها وفائدتها لذلك ساهم الحكام والكهنة والعلماء والفنانون بدور كبير في ارساء قواعد المراسم وتطورها. ومن سهل جدا أن نتعرف على تلك العادات والتقاليد إذا رجعنا بالذاكرة الي تاريخ المصريين القدماء أحوال معيشتهم فيما بينهم أو مع جيرانهم كما أن القران الكريم والسنة النبوية أورد كثير من القواعد المراسمية التي نمارسها اليوم، كما أن المراسم بشكلها الحالي جاءت نتيجة تطور هذه القواعد المراسمية في بيئة دول أوروبا وخاصة أبان عهد السيطرة الكنيسة وعهد الفروسية وعصر ما بعد النهضة حتى يومنا هذا، نظرا لان المجتمع الدولي قد تأثر تأثيرا

شديدا بهذه التطورات وساعد على ذلك النمو السريع في سبل المواصلات وتبادل العلوم والثقافات والفنون والعلاقات الدولية، لذلك نجد أن اهم محاولات وضع تقنين لهذه القواعد (معاهدة فيينا) عام 1815م ومعاهدة (واكس لا شبيل) عام 1818م واتفاقيتي (فيينا) للعلاقات الدبلوماسية والقنصلية في عامي 1961م و1963م على التوالي.

وقد أدخلت هذه القواعد في معظم القوانين المحلية لكل دولة وخاصة فيما يتعلق بكبار الحكام والمسئولين والمناسبات الرسمية والعلاقات الدولية ومع أن هذه القواعد تتشابه بصفة عامة لا انها في تطبيق قد تختلف من بلد الي بلد اخر وفقاً لظروف كل دولة، فالدولة الملكية مثلا تميل الي المبالغة في التشريفات والفاخرة في حين تميل معظم الدول الأخرى حتى في الدول الكبرى الي تبسيط والاختصار في الاجراءات والشكليات. (الاصم، 2011م، 10، 11).

## 2-1-2-1- المراسم عند الاغريق واليونان:

وتحدثنا أساطير قدماء الاغريق أن المبعوث الاجنبي يضمم الشر والمكائد أن التجسس واللصوصية والاعراء تتجسد فيه برغم أنه على قدر كبير من خفة الروح وسرعة البديهة لقد تطورت المراسم وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعقدها، وأخذت مظاهر شتي، منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في المناسبات الزواج أو دفن الموتى أو في تتويج الملوك أو في اعلان الحروب ويلاحظ إن اكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسة بالذات الدبلوماسية منها. فبعد تطور الحياة وانتقال المجتمعات من الطور البدائي الي الاطوار اكثر تقدما، فان مظاهر المراسم المرتبطة بالدبلوماسية أخذت اشكالا جديدة. ففي القرن السادس قبل الميلاد وما بعده تميزت العلاقات بين المدن اليونان بظاهرة مبدأ تبادل السفراء الذين كان اختيارهم يتم وفقاً لما يتصفون به من خصال ومميزات، كانت مهمتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدنهم، وحكامهم، ولم يكن من واجبهم جمع

معلومات وتقصي الحقائق واعداد التقارير. وكانت تجري بين السفراء مساجلات وجولات جدلية أمام الحشود الجماهيرية التي تؤلف اجتماعاتها مؤتمرات عامة بتباري فيها خطباء المدن وسفراؤها لإظهار النيات الطيبة التي يحملها مواطنوهم وحكامهم، غالباً ما تتدخل وفود غريبة اذا ما احتدم الجدل بين وفدين فيعود الهدوء الي نصابة. وفي هذه الظاهرة شبة مصغرة لما يجري اليوم في الأمم المتحدة، لقد رافق نشوء الدبلوماسية نشوء المراسم، حيث وضعت الامتيازات والحصانات للموفدين واتضح للإنسان إن العلاقات الانسانية لا يمكن تنظمها عن طريق القتل فقط. وإنما يمكن ذلك عن طريق النقاش الهادي وابرار وجهات النظر الفردية. فينجم عن ذلك احترام القانون ورجحان الكفة المصالح الاقليمية الضيقة. واذا انتقلنا من الاغريق الي الرومان لوجدنا ان الروم كانوا أقل التزاماً أو اعتماداً على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعالم الخارجي، لانهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الإمبراطورية. ولهذا يصح القول ان الرومان لم يقدموا شيئاً للنقاش والمفاوضات ودورهما في حل الخلافات بقدر ما اظهروا العلاقة الشديدة بين الدبلوماسية والعسكرية واخضاع الشعوب بالقوة. (حسن، 2008م، 34).

## 2-1-2-2- المراسم في الحضارة العربية:

### أولاً: المراسم في الحضارة العربية القديمة:

أذا كان البلدان الاوربية قد التفتت في القرن الخامس عشر الميلادي الي وضع قواعد البروتوكول والإتيكيت لتنظيم العلاقات الاجتماعية بشكل عام والعلاقات الدبلوماسية بشكل خاص، فان العرب قد عرفوا هذه القواعد منذ وقت مبكر من بزوغ فجر الحضارة العربية التي تعد أولى الحضارات الانسانية التي تكونت على هذه الارض , ويأتي ذلك كتحصيل حاصل للتجمع الانساني الذي أبدع القوانين والنواميس الاجتماعية التي تنظم العلاقات بين

الناس ويكفي ان نشير الي الابداعات الحضارية على ارض وادي الرافدين، حيث عرف الاشوريون والبابليون العديد من قواعد الإتيكيت قبل غيرهم فكما نعلم ان (سرجون الأكدي) هو مؤسس اول امبراطورية في العالم التي وضع لها الاسس السياسية الراقية، كما أن مسلة حمورابي تعد شاهد تاريخي عظيم على مدي الرقي الذي وصلت اليه العراقيين في زمن حمورابي الذي سن القوانين لتنظيم الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. وعرف العراقيون القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي، فقد كان الملك في البلاد بابل وأشور يستقبل السفراء ودافعي الضرائب الذين يأتون بأعداد كبيرة من كل انحاء الامبراطورية الاشورية الحديثة فالملك يجلس على عرشه المرتفع في غرفة استقبال كبرى في القصر وقد أقعي أسده المدجن عند قدميه وأحاط به وزرائه وأفراد البلاط الحرس وهو يرتدي كامل اربته الرسمية، ويستقبل بكل مهابة سفراء الدول العظمي التي يستطيع مع حكامها ، الملوك العظام ان يعاملهم بحديث دبلوماسي بمثابة الاخوة، وفي ذلك الوقت عندما يقوم السفراء بتقديم أوراق اعتمادهم، فإنهم يطرحون عند أقدام الملك الهدايا الثمينة التي جلبوها له من الذهب والفضة والمعدات الثمينة أو الاحجار الكريمة، أو يستعرضون أمامه الخيول المختارة من بلدانهم وعلي الاخص العبيد المختارين أو النباتات أو الحيوانات النادرة لقد كان الملك البابلي والاشوري يستقبل الوفود أو دافعي الضرائب وهو يرتدي كامل ثيابه الرسمية ويشاهد واقفاً أو جالسا ويمسك بعصا طويلة وهي شعار رتبته، ومن خلفه يجتمع حملة سيفة وأسلحته ومراوحة كفلاء السفراء أو دافعو الضرائب الذين يحملون الهدايا، كما عرف العراقيون القدامى إصدار المراسيم التي كانت تختلف عن القوانين لأنها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل انها عباره عن إجراءات فورية استثنائية لمعالجة الاوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة، وكان الممكن ان تصدر المراسيم لتشمل مدينة واحدة أو مجموعة من المدن وكان مضمونها خاصا بإطفاء أنواع معينة من الديون وفوائدها والغاء

أنواع معينة من الضرائب أو تخفيفها وابطال انواع معينة من عقود الاملاك غير المنقولة وكذلك قد تكون تلك المراسيم تعالج الاوضاع الاقتصادية القائمة مثل إلغاء لبعض القواعد القانونية لمدة محدودة وهكذا أصبحت تلك المراسم تقوم على خلق رابطة جديدة بين ورعاياه لتتوفر في ظلها العدالة، وقد عرف الاشوريون مراسم الملك التي حفظتها العديد من الرقم الاثرية. (حسن، 2008، 35).

### ثانياً: المراسم قبل الاسلام:

كانت القبائل تختار أفضل رجالها شخصية وحنكة وذكاء للقيام بالتفاوض مع الآخرين لحل المشاكل وترسلهم في سفارات ومن امثلة هذه السفارات في عصر الجاهلية سفارة عبد المنطلب بن هاشم الي أبرهة لمفاوضات من أجل استرداد الإبل التي استولي عليها جيش الحبشة. (نادية، 2009م، 18).

وقد ارتبطت علاقتها الخارجية أكثر فارتبطت بالمصالح التجارية، وكانت القاعدة أن يسبق الشأن منهم تجار دولتهم في الوصول الي الاقاليم النائية ، والبلاد الاجنبية البعيدة ويقومون بقعد (الايلاف) معها مع أنه لم يكن بين القرشيين وبين تلك الدول روابط أو علاقات سياسية. (عفي، 1986م، 32).

### ثالثاً: المراسم في صدر الاسلام:

أوفد الرسول محمد (صلي الله عليه وسلم) عددا من رسله ومبعوثيه الي زعماء الدول والقبائل المجاورة، وذلك لدعوتهم للدخول في الاسلام. فكتب الي النجاشي ملك الحبشة، وهرقل ملك إمبراطورية الروم، وكسري ملك الفرس، المقوقس ملك مصر، وأسقف نجران، وزعماء اليهود خيبر، وملوك عمان والبحرين واليمن وكان المبعوثين يقومون بمهمة بعثات خاصة بهم

(حمل الرسائل) والمهمة الثانية كانت المفاوضات (الحوار) من أجل عقد هدنة وأطلاق سراح الاسري، عقد الاتفاقيات والمعاهدات مثل صلح الحديبية. (الغفاري، 2002م، 31).

كما تبادل أبوبكر وعمر "رضي الله عنهم" السفراء مع قيصر الروم عندما تربعا على عرش الخلافة بعد أنتقل الرسول (صلى الله عليه وسلم) الي جوار ربه، حيث أرسل أبوبكر (رضي الله عليه) ثلاثة من المبعوثين ليكونوا سفراء لدي قيصر، كان أساس إرسال سفرائهما هو توطيد أركان الدولة الاسلامية وتامين علاقاتها مع الدولة الرومانية. ولاشك أن الدبلوماسية الاسلامية في عهد النبي (صلي الله عليه وسلم) والخلفاء الراشدين هو العصر صدر الاسلام قد غدت وسيلة فعالة لنشر الاسلام في صورته الحية، النابضة وأداة عملية لتنظيم الاجتماعات، وعقد المعاهدات، وأرسال الرسل .. .، ولم تكن المعاهدة مقصورة على نشر تعاليم الاسلام، والتمكين له في الارض، وبسط سلطانه وبيان أوجه مبادئه، بل كانت تعقد لأغراض كثيره كالهدنة، وفداء الاسري، وتبادل المعرفة، وتحقيق المصالح المشتركة. (عفيفي، 1986م، 33).

#### رابعاً: المراسم في العهد الأموي والعباسي:

مع قيام الدولة العربية الاسلامية الجديدة، ثم انتقال مركز الدولة من الحجاز الي بلاد الشام التي اصبحت قريبة من مراكز الثقل الدولي بيزنطية، وعاصمة الروم، وقد أسس هذه الدولة معاوية ابن أبي سفيان. لقد وصلت الدولة العربية الاسلامية قمة مجدها وعرف عنها نقلها عاصمة من دمشق الي بغداد وظهور الدولة العباسية التي تطورت حتى صارت اكبر دولة في العالم آنذاك وقد عرف النظام الدولي الذي كان قائماً حينذاك أربع أنظمة فرعية قوية وهي: الفرنجة، والبيزنطيون، والأمويون، والعباسيون وفي عهد الدولة العباسية تم انشاء جهاز دبلوماسي من الرجال الاكفاء، لتحرير وصياغة الرسائل المرسلة من الخليفة،



والرد على الرسائل التي تصله، وكانت الكتب (الرسائل) تكتب باللغة العربية، واتصفت تلك المرحلة بالأمان كما كانت في عهد الرسول (صلي الله عليه وسلم). (الغفاري، 2002م، 31، 32).

## 2-1-2-3- المراسم في العصر الحديث:

خلاصة القول فقد ظلت المراسم بمظاهرها المختلفة من قواعد السلوك المؤدب والبروتوكول والإتيكيت، مرتبطة بالمديات التي أخذها تطور الحياة الاجتماعية حتى يمكن استنتاج أن قواعد المراسم وما يرتبط بها قد تطورت وتعقدت كثيراً، وخصوصاً بعد عصر النهضة ووصلت إلى قمة هذا التطور والتعقيد في القرن العشرين أن التحول من المجتمع الزراعي الي مجتمع الصناعي جلب معه متغيرات عديدة تتمثل بنشوء المدن الحديثة واتصافها بظاهرة الاكتظاظ السكاني، وتعدد المنشآت والمؤسسات والمصانع، يؤطر ذلك كله التطور الكبير في طرق الاتصال ونظم المعلومات مما زاد من ترابط البشر فيما بينهم واصبح التفاعل الاجتماعي لا يقوم الاساس المباشر فحسب بل اصبحت العلاقات غير المباشرة في التفاعل الاجتماعي هي محور الذي تستند اليه الحياة الاجتماعية، من خلال تطور الوسائل السمعية والبصرية وطرق المواصلات وغيرها، كما تتشابك المصالح وتبادلها وعدم القدرة على الاستغناء عن الآخرين، كل ذلك جعل من المنظمات نظاماً مفتوحة تتبادل التأثير والتأثر فيما بينها كما أن حركة التغير الحضاري والاجتماعي، جعلت المجتمعات الإنسانية أكثر ميلاً لوجود قواعد شبه ثابتة للتعامل فيما بينها، كما أن بروز ظاهرة الحروب الحديثة (العالمية الأولى والثانية) وظاهرة الحرب الباردة قبل انهيار الاتحاد السوفيتي السابق، وميل العالم نحو تكتلات القارية والاقليمية والقومية. كل ذلك وغيره ساعد على ابتكار قواعد للتعامل الدبلوماسي والسياسي، وقواعد لاستقبال الوفود ومراسم عقد المؤتمرات واستقبال الشخصيات السياسية المهمة، كما أن سعي الانسان الدائم نحو تحقيق الذات بكونه

كائناً اجتماعياً وخلق يأكل ليعيش ويحقق الأهداف العليا، جعلت الانسان يبدع انماطاً مختلفة من قواعد التعامل الحضاري ومراسم المآدب وتقديم الغذاء، وإبداء الاحترام فيما بين الرجال انفسهم وبينهم وبين السيدات ان كل ذلك يدل على سعي الانسان نحو منع التصادم والحروب من خلالها ايجاد قواعد لتنظيم العلاقات الاجتماعية المتشابكة والمعقدة وحتى لا يكون الانسان أسيراً لمنتجات الصناعة التي ابدعها بنفسه. (حسن، 2008م، 42).

### 2-1-3- أنواع المراسم:

#### 1/ مراسم زيارات كبار المسؤولين: (العالم، 2009م، 109، 110).

تبدو أهمية إعداد وتنظيم الزيارات الرسمية لكبار الشخصيات الاجنبية في العواصم الكبرى يزداد فيها نشاط الدولي ويتولى قسم الزيارات المراسم العباء الأكبر من مهام استقبال وتوديع كبار الزائرين وترتيب وسائل أقامتهم واستضافتهم في صورة مشرفة وفقاً لأصول الضيافة السائدة بين الدول ويمكن تقسيم كبار الشخصيات الاجنبية كالتالي:

- أ - الملوك ورؤساء الدول وزوجاتهم.
- ب - أولياء العهود ونواب رؤساء الدول وزوجاتهم.
- ج - رؤساء الدول السابقون.
- د - رؤساء الوزارات الحاليون أو السابقون.
- هـ - وزراء الخارجية ووزراء الدولة للشئون الخارجية ونواب وزراء الخارجية أو وكلائهم.
- ز - كبار الموظفين ورؤساء وأعضاء المجالس النيابية.
- خ - شخصيات "غير الحكومية" من ذوي المكانة في الدول الاجنبية.

وتكون زيارة أي هذه الشخصيات لاحد الاسباب الاتية:

أولاً: تلبية لدعوة رسمية موجهة من شخص مسؤول في الدولة.

ثانياً: زياره خاصة بغرض السياحة أو الراحة أو لمهمة خصوصية.

ثالثاً: للمرور فقط لمدة محدودة.

## 2/ مراسم الاسبقيات:

تمثل أحد أبعاد الظاهرة الرسمية المعبرة عن الحق الذي يتمتع به شخص (ما) بما يؤهله للتقدم على غيره رسمياً واجتماعياً، ويعد الالتزام بهذا الحق والتمتع به المحور الرئيس لنشاط ادارة المراسم، الا أنه قبل القرن الثامن عشر لم تكن هنالك قواعد ثابتة تحكم الاسبقيات، عليه تم اللجوء الي شتي الوسائل بما في ذلك عقد المؤتمرات (مؤتمر فينا "1815") (ومؤتمر اكس لا شبيل "1818م) لتفادي الحساسيات التي تلازم تطبيق هذا الحق كونه (الاسبقيات) أحد الموضوعات الشائكة التي أثارت الاقلام الساكثة وأسالت الدماء البريئة لارتباطها بالكرامة والعزة الوطنية، ومن هنا تجلت الحاجة الي التنويه عن مجموعة القواعد المنظمة للاسبقيات تلك التي تمحورت في تبني قاعدة التداخل وتوزيع أصحاب الاسبقيات على يمين ويسار من يراس الحفلة التي لا تبدأ إلا بحضوره ولا تنتهي الا بمغادرته مع مراعات غياب النيابة في الاسبقيات، فالأمين العام للأمم المتحدة يمنح أسبقيات خاصة لأنه يمثل أكبر منظمة دولية ويعد دائماً ضيف شرف، ويتمتع بتكريم خاص واستثنائي، وجري العرف على معاملته كرئيس دولة، أما عن اسبقيات الوزراء فقد حددت على وفق المرسوم الجمهوري عند تشكيل الوزاري، على حين تحدد اسبقيات القرار تبعا لعنصري التاريخ والساعة وفيما يخص أسبقيات القناصل فقد تقرر استناداً الي الرتبة القنصلية وتاريخ الاجازة الممنوحة من قبل الدولة

المعتمد لديها القنصل مقترنا ذلك بتاريخ موافقة السلطات المحلية على ممارسة البعثة لاختصاصاتها الرسمية. أما الاسبقيات الرسمية لرجال الدولة (قيادات ووزراء وأعضاء الهيئات الدبلوماسية وكبار رجال الجيش ورؤساء الطوائف والنقابات والاتحادات). وبخصوص أسبقية السير فقد جري العرف على أن يتم أشغال ضيف الشرف أو الأعلى مقاما الجانب الايمن مع مراعاة الأولوية للنازل قبل الصاعد السيدة المرافقة للرجل، وفي حالة وجود ضيف كبير برفقة زوجته عندئذ يتم تواجد قرينة المضيف أيضا. وفي هذا الصدد هناك اسس لتنظيم الأسبقية (قدم العرش، شكل الحكم، لقب رئيس الدولة، عدد السكان والثقافة وقدم الاستقلال) وعلية نستخلص أن الأسبقية مازالت تعترضها بعض الصعوبات التي تحد من فاعليتها كون كل دولة تدعي لنفسها من الرفعة والتقدم على غيرها الا أن المؤتمرات الدولية بهذا الشأن أسهمت في التقليل من حدة التوترات والصعوبات وحدثت بالجماعات الدولية الي انتهاج الخيار الدبلوماسي في كثير من المواقف دون الانغماس في تشعبات الصراع، عليه تتجلي حساسية الاهتمام بهذا الجانب والغوص في جذوره، أذ أن تخلف جبريل عليه السلام عن الرسول (محمد) (صلي الله عليه وسلم) عند سدرة المنتهي يؤشر هذا الاهتمام حتى ان الرسول (صلي الله عليه وسلم) - قال: " يا جبريل نحن الليلة في ضيافتك .. فكيف يتخلف المضيف عن ضيفة .. أهنا يترك الخليل خلية .. فقال يا محمد انت ضيف الكريم ومدعو القديم .. لو تقدمت الان بقدر نملة لاحترقت " لقوله سبحانه وتعالى: " وما منا الا له مقام معلوم " (سورة الصافات، 164). وعلية تتجلي فحوي التركيز على هذا الموضوع اذ ليست على حدود الإمكانية والقدرة البشرية فحسب بل حتى على مستوي الرسل والانبياء اهتداء بالنص القرآني الحكيم: "ورفعنا بعضهم فوق بعض درجات" (سورة الزخرف، 33). (حليف، 2005م، 9، 10).

### 3/ مراسم الولائم والحفلات:

تعد قائمة بأسماء المدعوين ويلاحظ أن تكون الاسماء ثلاثية منعا للخلط كذلك يسجل أمام كل اسم الصفة التي يحملها صاحبها وتراعي الأسبقية في القائمة بحيث يكون أقدم المدعوين على رأس القائمة أحدثهم في ذيل القائمة. ترص الموائد بنظام التداخل وحسب الأسبقية بالكيفية التي سيرد ذكرها فيما بعد وذلك بعد أخذ القبول والاعتذار للمدعوين القائمين وبعد رفع الاعتذارات منها، ثم ترسل الدعوة بحيث تشمل:

أ- أسم الداعي.

ب - اسم المدعو.

ج - مناسبة إقامة الحفل.

د- المكان المحدد للحضور.

هـ- التاريخ والزمن.

وقد يتصادف وجود بيانات أخرى في الدعوة مثل طريقة الوصول وتكتب بخط أصغر في الركن الايمن أسفل بطاقه الدعوة وفي الركن الايسر يكتب رقم التلفون لتلقي الرد.

#### الانصراف:

يستأنن الضيوف بعد نهاية الحفل في الإنصراف حيث يراعي ما يلي:

أ- ينصرف ضيف الشرف وحرمة أولاً الأكبر مقاماً (بقدر الامكان) أو بمعنى أقدم المدعون عادة ما يكون البادي في الاستئذان.

ب- لا داعي لمصافحة الجميع قبل الانصراف بل يكفي بانحناء مع ابتسامة شكر اصحاب الدعوة بكلمات رقيقة أثناء مصافحتهما، مع مراعاة عدم إطالة الحديث مع أصحابه الدعوة عند الانصراف إذ قد يؤدي ذلك إلي انشغال المضيف وحرمة عن ضيوفهم لفترة طويلة.

ج- على المضيف أن يوصل الضيوف إلي الباب، وإن أمكن يراعي وجود شخص لتوصيلهم للمصعد أو للسيارة.

د- لا يعطي بقشيش لخدم المنزل. (بيك، 2014م، 29، 30).

#### 4/ مراسم الملابس الرسمي:

في احتفالات الرسمية التي تقام في القصر الملكي أو في رئاسة الدولة أو الجمهورية يكون اللباس الرسمي فيها على الوجه التالي:

أولاً: في الشتاء - نهراً (البو نجور):

ستره (جاكيت) من النسيج الاسود (سادة) مفتوحة تصل حتى الركبتين مع قميص أبيض وقبه منشأة مفردة أو مزدوجة وربطة عنق سوداء (كرافات) منقطة أو رمادية مع سروال (البنطلون) من النسيج الاسود وجوارب سوداء.

ثانياً: في الصيف والشتاء - ليلاً (الفراك):

سترة سوداء مفتوحة ومكورة من الامام تصل حتى الركبتين وقميص أبيض منشئ عند الصدر أو صدرية بيضاء وقبة بيضاء منشأة مفردة أو مطوية وربطة عنق بيضاء معقودة كالفراشة (بابيون) ثم سروال من لون السترة من النسيج الاسود مع جوارب سوداء وحذاء أسود (لماع).

### ثالثاً: في الصيف - نهراً:

لباس كامل ابيض مع قبة منشأة مفردة أو مزدوجة وربطة عنق طويلة قاتمة اللون وجوارب سوداء وحذاء اسود.

### رابعاً: في الصيف والشتاء - ليلاً: (السموكن):

في الصيف: سترة بيضاء وسروال أسود وربطة معقودة سوداء وحذاء أسود (لماع) في الشتاء: سترة سوداء وسروال أسود وربطة معقودة سوداء وجوارب سوداء وحذاء أسود (لماع).

### خامساً: الاستثناء:

يتسنى من ارتداء هذه الالبسة في المناسبات الرسمية:

ا - رجال الدين.

ب - الدبلوماسيون المحافظون على أزياء بلادهم. (العبوشي، 2009م، 41، 42).

### 5/ مراسم المؤتمرات الدولية:

يطلق مصطلح مؤتمر على اي اجتماع يحضره أطراف متعددة لتحقيق الهدف ما " قد

يكون سياسي، علمي، ثقافي، فني. .. الخ ". (شريف، 2011م، 63)

### أولاً: تشكيل الوفود

يضم الوفود رئيس وأعضاء الوفد فضلا عن مجموعة من المستشارين والخبراء والفنيين حسب أهمية المؤتمر والموضوعات المدرجة في جدول أعماله، ويفضل ان يكون

رؤساء الوفود على مستوى واحد كأن يكون وزراء خارجية مثلاً، ويكون احد أعضاء الوفد سكرتيراً وأخر ناطقاً رسمياً باسم الوفد.

### ثانياً: التعليمات:

يجب تزويد رئيس الوفد بتعليمات صريحة تحدد له النقاط الأساسية التالية :

- 1- الغاية من عقد المؤتمر وإجراء المفاوضات.
- 2- الأهداف الواجب تحقيقها.
- 3- الاقتراحات التي يمكنه أن يقدمها فوراً أو على مراحل.
- 4- القضايا والمواقف والدول التي يترتب عليها تأييدها.
- 5- الحدود التي يقتضي عدم تجاوزها.

### ثالثاً: واجبات اللجان التحضيرية عند التهيؤ لعقد مؤتمر:

- 1 - قائمة الوفود يجب الحصول على القوائم بأسماء وصفات أعضاء مختلف الوفود قبل افتتاح المؤتمر بأسبوع على الأقل لكي يتسنى له اتخاذ الترتيبات الخاصة بالتهيئة.
- 2 - وضع برنامج مفصل يتضمن:
  - أ/ أيام وساعات انعقاد الاجتماعات.
  - ب/ الزيارات الرسمية لرؤساء الوفود.
  - ج/ المآدب والحفلات التي تقام للمؤتمرين.
  - د/ الزيارات.



هـ/ تحديد ساعات فراغ للحركة والتجوال الحر .

3 - حجز الغرف اللازمة في الفنادق.

أ/ تخصيص جناح خاص لرئيس الوفد وغرفة لكل عضو من أعضاء الوفد.

ب/ يحل أعضاء الوفد الواحد في فندق واحد وفي طابق واحد أن أمكن.

ج/ تخصيص موظف تشريفات يمثل حلقة الارتباط بين اللجنة التحضيرية وأعضاء الوفد.

4 - تخصيص سيارات لنقل الوفود مع مرافق.

أ/ تخصص سيارة لرئيس الوفد مع مرافق.

ب/ تخصص سيارة لأعضاء الوفد بمعدل سيارة لشخصين.

ج/ يثبت اسم الوفد على مقدمة السيارة.

5 - تحديد أسبقية الوفود استناداً الي الترتيب الأبجدي لأسماء بلادهم باللغة الرسمية المقررة

للمؤتمر مع تحديد أسبقية الوفود تبعاً لمراكزهم الرسمية. (حليف، 2005م، 69).

رابعاً: تقسيم المؤتمرات: (إدريس، 2006م، 81)

الجدول (1/3) تقسيم المؤتمرات من حيث:-

الهدف	مستوي الاهمية المشاركين والاعضاء	النطاق الجغرافي	العلانية
1/ السياسية	1/ خبراء	1/ محلي	1/ مغلق
2/ العسكرية	2/ السفراء	2/ إقليمي	2/ مفتوح

3/ نصف مفتوح	3/ قارئ 4/ دولي	3/ مندوبين راغبين 4/ رؤساء وزراء 5/ رؤساء دول وملوك	3/ الدينية 4/ الاقتصادية 5/ الثقافية 6/ الامنية
--------------	--------------------	--	--

### 6/ مراسم الأعلام:

يرفع العلم من الشروق الشمس وحتى غروبها على جميع مباني الحكومية وما في حكمها على النحو التالي:

أ- في أيام العطل الاسبوعية.

ب- الاعياد القومية الرسمية.

ج- ترفع الاعلام في مقرات ومخيمات والتقاطعات البحرية والجوية.

د- عند قدوم رئيس الدولة أو حكومة أجنبية بزيارة رسمية يرفع علم بلاده بالإضافة الي علم البلد المضيفة.

هـ- يوم افتتاح الدورة البرلمانية.

و- لا يحق للأفراد الاجانب أو الهيئات الاجنبية رفع علم بلادها في المناسبات الرسمية والخاصة إلا بشرط الحصول علي الموافقة من السلطات المحلية.

## رفع العلم:

قبل بضع دقائق من الوقت المحدد يأتي المكلفان يخطي موزونة ويقفان الي جانب السارية ويحمل ذو الرتبة العلم على ساعديه بشكل أفقي ويكون المرفقان مطويين والساعدان ملتصقات بالبدن ويثبت العسكري العلم على السارية ويقف مستعدا للمناورة وقبل دقيقة من الوقت المحددة يأمر قائد الفرقة بالاستعداد ومن ثم يقدم السلاح ويعطي الامر الي العلم ومن بعدها يأمر العسكري برفع العلم برفق حتى قمه السارية وإذا كانت هنالك فرقة موسيقية فإنها تعزف النشيد الوطني.

## رفع العلم السيارات:

يرفع باستمرار على سيارة رئيس الدولة في جميع جولاته وكذلك على رئيس الوزراء وقائد الجيش في المناسبات الرسمية وعلى سيارة المحافظ أثناء تجوله ويرفع رؤساء البعثات السياسية والقنصلية علم دولتهم على سياراتهم.

## أصول وقواعد رفع العلم:

1/ إذا رفع العلم الوطني مع أعلام دولة أجنبية فيكون له مكان شرف والصدارة.

2/ لا يجوز رفع العلم الاجنبي الا إذا كان مصحوبا بالعلم الوطني.

3/ يرفع العلم الوطني دائما على جانب الايمن للمباني .

4/ لا يجوز رفع علم الدولة في المطار لوزير الخارجية ويجوز رفعة بالفندق.

## تنكيس العلم:

ينكس العلم برفعة في منتصف الساري الخاص به ويتم ذلك في حالة الحداد الرسمي وتكون من ثلاثة أيام ألي سبعة أيام، وفي خارج حدود الدولة تنكيس الاعلام من سفارات وقنصليات الدولة الموفدة أثناء فترة الحداد الرسمي.

## إهانة العلم:

- إهانة العلم: يعاقب بمقتضي معظم القوانين المحلية في دول العالم كل مواطن أسقط أو أهان علم بلاده أو علماً أجنبياً (معهد فلسطين للدراسات الاستراتيجية، 2013م، 46).

## 7/ مراسم التمثيل السياسي:

وهي تعني تنظيم تقديم أوراق الاعتماد أو مراسم الحفاوة والميزات التي تمنح لرجال السلك الدبلوماسي وتهتم بأسبقية رجال السلك والأوصال المتبعة في زيارات الرسمية والاستقبالات الرسمية والخاصة والهدايا التي تقدم في المناسبات المعتادة. (فرج، 2012م، 200).

## 8/مراسم الحداد والتعازي:

إذا توفي رئيس دولة أجنبية صديقة تعلن إدارة المراسم في الرئاسة مدة الحداد الرسمي. وكان يصل في الماضي " 21 " يوماً الا أن تلك الفترة قد أخذت في الانخفاض الي أقل من سبعة أيام، وفقاً لدرجة الصلة مع الملك أو الرئيس الراحل أو مع دولته وحسب ما تقتضيه ظروف كل دولة. وفي خلال مدة الحداد الرسمي المعلنه، تغلي أو تؤجل جميع الحفلات الرسمية في الداخل وفي سفارات الوطن بالخارج وتشارك وسائل الاعلام في مراعاة ظروف الحداد، وتنكيس الاعلام في يوم الوفاة وفي يوم الدفن ولا ينكس العلم رئيس الدولة إلا في يوم الحداد الأكبر. (الاصم، 2011م، 24) .

2- 1- 3 - الشروط الواجب توفرها في عاملين في مجال المراسم : (جامعة الاسلامية ،

(2014م )

- 1/ أن يتمتع بقوة الذاكرة
- 2/ الاعداد الاكاديمي وثقافي والسياسي اجتماعي
- 3/ القدوة الحسنه وتحمل المسئولية ومواجهة الصعاب
- 4/ القدرة التنظيمية والامام بأكبر قدر ممكن من المعلومات المتصلة بعمل المؤسسة
- 5/ معرفة أصول وقواعد البروتوكول والاتيكايت
- 6/ التحلي بالصبر والاتزان والتواضع واليقظة
- 7/ العناية بالمظهر دون تكلف .

## المبحث الثاني : البروتوكول والاتيكت

### 2-1-2- مفهوم البروتوكول والإتيكيت :

يرجع مصطلح البروتوكول الي اصلها اليوناني وهو اسم لنوع من الاشجار وضعت إحدى أوراقها يوماً ما على إحدى الاتفاقيات الهامة ومدون عليها كيفية تطبيق بعض بنود تلك الاتفاقية ومن ثم درجت العادة على إطلاق هذه التسمية على كل ما يتعلق بالتوضيحات وكيفية التصرف حيال تنفيذ التفاهات والاتفاقات وصولاً إلي كيفية تنظيم أي حدث أو مناسبة والتعامل مع المعطيات الخاصة بالضيوف والمنظمين. اما المقصود بمصطلح البروتوكول هو "عملية تربط بالأفراد أنفسهم حيث تمثل وتعكس تحضر وثقافة المجتمع في التعامل والتعرف مع الآخرين سواء كانوا من نفس المجتمع أو مجتمعات أخرى". أما المفهوم القانوني لمصطلح البروتوكول ويطلق على:

- ملحقات المعاهدة أو الاتفاق التنفيذي للمعاهدة أو يكون البروتوكول هو المعاهدة نفسها.
- كما قد يطلق على المذكرات أو المحاضر المتفق عليها، التي يرجع إليها أطراف المعاهدة عند اختلاف في التفسير.
- ويطلق على ملحقات المعاهدة " بروتوكولا " عند ما تنظم أموراً مكملة للمعاهدة.

اما مصطلح الإتيكيت يقابلها في العربية آداب السلوك فمصدرها فرنسي وتعني في الاصل البطاقة التي تلصق على طرد أو زجاجة لتعرف بالمحتوي ثم استعملت هذه اللفظة للدلالة الي البطاقات التي كانت توزع على المدعوين الي القصور الملكية الفرنسية للتقيد بالتعليمات المدونة عليها في حضرة الملك وكبار الحاشية من أمراء ووزراء وتوسع الأمر وصولاً الي

المحافل والحفلات الرسمية والآداب. اما المقصود بالمصطلح الإتيكيت " الذوق ومراعات شعور الآخر". (معهد فلسطين للدراسات الاستراتيجية ، 2013م).

البروتوكول والإتيكيت هل هما فن يتطلب مواهب خاصة لدى من يجيدونه أم علم له قواعده التي ينبغي على الانسان أن يلم بها وأن يتعلمها حتى يصل سلوكه إلي المستوي الذي يمكن وصفه بأنه مراعاة للبروتوكول والإتيكيت، والحقيقة أنهما يجمعان بين العلم والفن في وقت ذاته ذلك أن هنالك مجموعة من القواعد التي لا بد له من الإحاطة بها مما يؤكد أنهما علم يمكن تعريفه وتحديد قواعده ويمكن تعليمة وتعلمة ومن ناحية أخرى فان تطبيق هذه القواعد والمعارف يحتاج إلي قدر عال من الحساسية الفطرية الموجودة لدي الانسان ويتوقف على ذوقه الخاص وأسلوبه المميز في التعامل مع الآخرين مما يؤكد أنهما فن يتطلب مواهب خاصة لدي الانسان، فإذا ما أجمع لشخص ما الالمام بالقواعد العلمية واللمسات الفنية فإنه قد بلغ درجة عالية من القدرة على مراعاة البروتوكول والإتيكيت . (سعيد، 1996م، 5).

## 2-2-2- تطور البروتوكول والإتيكيت :

وقد نشأ المصطلح (البروتوكول - والإتيكيت ) بشكل عام، في اطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة، أو عند الطبقة الراقية في المجتمعات. ثم تطور استخدام مصطلح البروتوكول ليشير الي مجموعة القواعد التي تضبط سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور المهم في عملهم. وهكذا وفق هذا المعني أصبحت قواعد البروتوكول مألوفة ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء وبين مبعوثيهم الدبلوماسيين والخاصين وفي المنظمات والمؤتمرات الدولية. كلما اتسع نطاق المعاملات الدولية، أصبحت قواعد السلوك القائمة على المجاملة والذوق اكثر اتساعا واستخداما، وظهرت الاعراف والمراسم والإتيكيت في مجال الزيارات، والممارسات

الدبلوماسية المختلفة. وخلال الرحلة الطويلة التي استغرقتها مصطلح البروتوكول والإتيكيت عبر القرون، ومن خلال ممارسات الجماعات البشرية المختلفة استقرت مجموعة من القواعد التي تتناقلها و تدارسها الاجيال. وقد بدأت هذه القواعد من الامور المستحبة، بوصفها مبادرات لمراعات الاخر وانكار الذات وكلها من أخلاق الفروسية في العصور الوسطى ومن القواعد المدنية الحديثة في الحضارة الاوربية. وانتقلت بعد ذلك مراعاة هذه القواعد الي مرتبة الالزام، بحيث يترتب على اغفالها أحيانا أزمات حادة في علاقات الدول، وكثيرا ما أدى إغفالها الي حروب حقيقيه بين الدول الأوربية، خلال القرن التاسع عشر. ولذلك بدأت مرحلة العناية المكثفة بها. وعلي رغم من ذلك فإن قواعد البروتوكول والإتيكيت ليست موثقة أو منشورة بشكل تفصيلي، والمراجع فيها قليلة، ومعظم المتحدثين في هذا المجال هم الذين يقتصر وجودهم على مقار أعمالهم، بوصفها ممارسات يومية تحرص إدارات المراسم وفي الوزارات والهيئات المعنية، كرئاسة الدولة ورئاسة الوزراء، وزارة الخارجية والهيئات والمنظمات الدولية أو المحلية ذات العلاقات الدائمة بالخارج. (خبراء المجموعة العربية للتدريب، 2014م، 14، 15).

## 2-2-2-1 البروتوكول والإتيكيت في العصور القديمة:

أن أصول تاريخية في الثقافة العربية بل وأصول ضاربة في القدم، إلا أنه لم يكن يطلق عليها لا لفظ البروتوكول ولا لفظ الإتيكيت بمعنى أن القدماء عرفوا هذين الفنين الا انهم كانوا يمارسون كلا منهما بدون أن يطلقوا على ما يقومون به لفظ البروتوكول أو الإتيكيت فاذا رجعنا الي قدماء المصريين نجد أن فن البروتوكول والإتيكيت كان موجودا لديهم ويتضح ذلك من النقوش الموجودة على جدران المعابد حتى الان، بل ومن بعض المخططات التي يمكن استخلاص كثير من التقاليد الواجب أتباعها في بعض الامور مثل:



(تقديم القرابين للآلهة، مقابلة فرعون مصر لكبير الكهنة، استقبال الضيوف الرسميين للدولة أو بعثات الملوك للدول الأخرى، إجراءات تشييع جنازة ملك أو وزير ودفنه)، بل أن استعراض الحكمة والنصيحة عند المصري القديم نلمس فيها مدي زوق والحس المرهف أثر ذلك على سلوكه ومعاملاته وهي تعتبر في نهاية عن اتباع لقواعد البروتوكول والإتيكيت في أعلي درجاتها، وهو (باح حتب) الفرعون المصري القديم من الاسرة الخامسة يورد نصا تؤكد دراسته معرفة قدماء المصريين لقواعد الإتيكيت المعروفة من آداب المائدة والمطبعة حاليا .. ويقول نص:(إذا أتفق أنك من الجالسين على مائدة مع من هو أكبر منك مقاما فخذ ما يقدم اليك حينما يوضع أمامك، ولا تنتظر الي ما هو موضوع أمامه. وتكلم فقط بعد أن يرحب بك ولا تنتظر نظرات كثيره الية، فالرجل العظيم يتوقف عزيمة على أرادة نفسه حينما يجلس أمام الطعام .. والخبز يؤكل بأمر الله)، أما في الجانب آداب المقابلة والأسبقية تقول التعاليم:(إذا وقفت أو قعدت في البهو فالتنظر بهدوء حتى يأتي دورك وأصغ الي من يعلن عن وجودك ومن نودي عليه فلة مكان متسع، البهو له نظامه وكل ترتيب فيه حسب خيط القياس الالة هو الذي يعين المكان الأول ولا يصل الانسان الي شيء بالمرفق) اما آداب الحديث فتعبر عنة الوصية الفرعونية (إذا كنت رجلا ذا مقام سام يجلس في محفل سيده فوطن عقلك على ما هو حسن. الزم الصمت فإن هذا أحسن من حديثه تافه، وتكلم فقط إذا كنت تعلم بانك ستحل العضلات وأعلم ان الكلام أصعب من اي حرفه أخري)، هذا ما ينصحنا به خبراء الإتيكيت حاليا في مجال آداب الحديث مع الآخرين والرؤساء ومع من هم أصغر منا مقاما لذلك فليس من المستغرب أن تصدر الحكمة التالية من الحكيم المصري الفرعوني القديم (أمنوبي) عن آداب الحديث فهو يقول: (نم قبل التكلم) أو (لا تشتبكن في جدال مع أحق). (بميك، 2010م، 24، 25).

## 2-2-2-2- البروتوكول والإتيكيت في العصور الوسطى:

أنتشار قواعد البروتوكول والإتيكيت وخاصة القواعد المتعلقة بحصانة السفراء وأصول معاملتهم واستقبال في عهد المدن اليونانية القديمة ثم في عهد الرومان سواء في عهد الإمبراطورية الرومانية الغربية في روما أو الامبراطورية الشرقية وفي القسطنطينية والتي سميت بالدولة البيزنطية. (أبو العلاء، 2014م، 35).

أما في الحضارة العربية زاخرة بالكتابات والآداب التي تناولت هذا الفن قبل ظهور الاسلام لم يطلق عليها " بروتوكول أو إتيكيت " الا انها تنتمي لهذين الفنين تماما، أما في عهد الرسول (صلي الله عليه وسلم) قال كثير من آداب في المأكل والمشرب والملبس وآداب الطريق والحديث واستقبال الوفود وإرسال الوفود وتشيع الجنازات ووضع الاسبقيات بين كبار رجال الدولة وطريقة الكتابة الي الولاة وأمراء البلاد، كل تلك الامور وأكثر منها تناولها الرسول (صلي الله عليه وسلم) لكن لم يكن يطلق عليها لفظ "بروتوكول أو إتيكيت " وفي الدولة الاموية ما تلاها نجد الكثير من البروتوكول والإتيكيت المتعلقة بشي أمور الدولة والحكام والوزراء، وقد وجدت الكثير من المؤلفات على مر العصور المختلفة في هذا المجال وفي العصر العباسي وضع الجاحظ كتابه المشهور (التاج في أخلاق الملوك) وفيه نجد فصولا تضم قواعد عديدة تنظم كيفية الدخول على الملوك وتحيتهم ومطاعمهم ومجالسهم وتصرف الضيف على المائدة ومجالسة الملك وآداب استقبال رسل الملك واستقبال الملوك للناس في الاعياد، وفي العصر الفاطمي وضع تقي الدين المقرئ كتاب (اتعاظ الخلفاء بأخبار الائمة الفاطميين الخلفاء) الذي تحدث في عدة أجزاء منة عن تقاليد الملوك الفاطميين في المناسبات المختلفة كما أفرد فصلا خاصا عن صلاة الجمعة والعيدين، أما القلقشندي كان يشغل منصب رئيس ديوان الانشاء في الدولة المملوكية فقد ألف كتاب مراسميا شهرها هو (صبح الأعشى

في صناعة الإنشاء) تناول فيه أيضا العديد من القواعد والاجراءات المائدة التي نجد لها صدي حتى اليوم وتتعلق بأداب المناسبات المختلفة. (بميك، 2010م، 26، 27).

فالبروتوكول بدا عند المستوي معين في التعامل، لذا ارتبطت قواعد البروتوكول ببلاط الملوك والامراء، فالبلاط الملكي هو المكان الطبيعي لمراعاة قواعد آداب البروتوكول والذي يتركز حول الملك أو الامير كشخص قائد تنبثق منه السلوكيات الطيبة والآداب المرعية الرفيعة وتنتشر في كل دوائر الحكم، فالملكية في بريطانيا كانت دائماً وعبر العصور من أكثر المهتمين بقواعد وتعد العصور الوسطي هي فترة الزاهرة بالبروتوكول الغربي، إذا كان النظام الاقطاعي في فرنسا حريصا على مراعاة هذه القواعد والآداب وقد تأثرت قواعد السلوك في البلاد البريطاني في القرن السادس عشر بنشر العديد من المؤلفات الإيطالية سميت كتب المجاملة، من ثم انتقلت الي الولايات المتحدة الأمريكية حيث أنشأت السيدة اليازار مودي مدرسة السلوك الحميد. (العالم، 2009م، 9).

## 2-2-2-3 البروتوكول والإتيكيت في العصر الحديث:

أما في العصر الحديث فقد أخذت قواعد البروتوكول والإتيكيت طابع البساطة وعدم التكلفة والتقيد المطلق بأنماطها السابقة مع ثبات قواعد الاساسية التي تهدف الي ارتقاء بمستوي التعامل الدبلوماسي والاجتماعي كما أن هذه القواعد لم تعد حكرا على الدبلوماسيين إنما امتدت الي الأشخاص العاديين، وأستمر الوضع في اوروبا والولايات المتحدة الامريكية على هذا الحال حتى اتفقت دول العالم على عقد اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية عام "1815م" وبروتوكول أكس لأشبيل "1818م" والتي تضمنت كل القواعد التي جري العمل عليها ثم جاءت أتفاقيه فيينا عام "1961م" لتؤكد كل ما ورد في اتفاقية فيينا الأولى تبادل

العلاقات القنصلية بين الدول واجبات وحقوق المبعوثين القنصليين وأسبقياتهم ومزاياهم وحصانتهم. (أبو العلا، 2014م، 36).

وقد تطورت القواعد الخاصة بالبروتوكول وكان عليه القوم والطبقات الراقية يراعونها بدقة ويستبعدون من لا يلم بها أو يراعيها من مجالسهم الخاصة، وفي منتصف القرن العشرين برز في أمريكا مؤلفان هما أميلي بوست وأمي فلنذر بلت اللتين حرصتا على نشر تقديم (كتاب السلوك الحسن) وقامت السيدة اليونور رزفيلت عام "1962م" بنشر كتاب (القطرة السليمة). ويلاحظ أن قواعد البروتوكول والإتيكيت قد اتجهت في السنوات الأخيرة نحو تبسيط حيث يتم مراجعة القواعد البروتوكولية من حين إلى الآخر خاصة بشأن الاستقبالات في المطارات لرؤساء الدول وكبار الشخصيات، والمآدب والحفلات الرسمية وذلك لهدف تقليل وتبسيط الاجراءات وتوفير الوقت للقادة وكبار الشخصيات وإظهار الاحترام والتقدير اللازم في استضافة العامة السياسيين واستقبالهم في زيارتهم الرسمية للدول الأخرى. (العالم، 2009م، 10، 11).

## 2-2-3- اهم قواعد البروتوكول ومجالات تطبيقها:

تعالج قواعد البروتوكول، طبقا للبروتوكول الدبلوماسي، الذي يشمل قواعد سلوك رؤساء الدول والممثلين الشخصيين لهم ولدولهم. ويتم ذلك طبقا لأربع عناصر اساسية كالتالي:

### العنصر الأول:

أن البروتوكول ينصرف إلي الجزء الرسمي الاجباري، كما ينصرف إلي قواعد الذوق العامة والمألوفة، في مجال العمل الدبلوماسي والعمل الرسمي بين الدول، فإن الإخلال

بالجزء الرسمي يؤدي حتماً إلى إضرار في مجمل العلاقات الدبلوماسية، وربما السياسة أيضاً وفق درجة أهمية القاعدة والحساسية، التي تحدثها في هذه العلاقات أما تجاهل الجزء الشخصي في هذه القواعد فقد يقتصر أثره على إحداث تعقيدات للشخص، الذي يتجاهله، في الحدود لا تنسحب إلى مجمل العلاقات الرسمية. فهناك فرق بين أن يتجاهل السفير قواعد الاتصال، مع كبار المسؤولين في الدولة المضيفة، ولو بتعليمات من حكومته، كإثارة مسائل الداخلية حساسة دون التزام اللياقة الواجبة، وبين أن يتخلى السفير عن اللياقة في مناسبات مماثلة، دون أن يكون مكلفاً بإبلاغ رساله حاده إلى الدول المضيفة. (خبراء المجموعة العربية للتدريب، 2012م، 12، 13).

### العنصر الثاني:

يختلف البروتوكول عن العلاقات العامة، كما يتفق معها في وجوه أخرى فكلاهما يقع في إطار واحد، ويهدفان إلى تحقيق الانسجام في علاقات الأفراد بما يجعل هذه العلاقات أداءاً لتسيير المعاملات، وليست عقبة أو عبئاً عليها. أن العلاقات وسيلة إلى غاية تعقبها، فإن تعثرت الوسيلة عزت الغاية وتعذر تحقيقها. ولكن هذا الاتفاق والتماثل بين البروتوكول والعلاقات العامة، يجب ألا يخفي اختلافاً جوهرياً بينهما، هو في أن البروتوكول حرفة ونظام وقواعد تمارس بشكل إجباري، ويؤدي تجاهلها إلى إضرار بعلاقات الدول، بينما العلاقات العامة تتوجه إلى عموم الناس ويترتب على تجاهلها تعقد العلاقات وتعثر المعاملات في قطاع معين. ويضاف إلى ذلك أن قواعد العلاقات العامة متطورة وغير محصورة، خلافاً لقواعد البروتوكول بالمفهوم الرسمي، الذي استقرت عليه عبر العصور. ولاشك أن تطبيق قواعد العلاقات العامة، يتطلب فقط في رجال العلاقات العامة. أما المراسم فهي مجرد يلتزم بها كل العاملين في القطاعات، التي تنطبق فيها قواعد المراسم والبروتوكول. (جودة، 2016م، 15).

### العنصر الثالث:

إن قواعد البروتوكول تختلف عن المدونة السلوك المألوفة في المجال الاخلاقي، سواء للأطباء أو الرياضيين أو المعاملات التجارية أو العاملين في وزارات الخارجية في بعض الدول، كالولايات المتحدة فمدونة السلوك لها طابع أخلاقي معنوي، أما قواعد البروتوكول فهي تعالج مجالاً مختلفاً في السلوكيات الدبلوماسية، وتطبق على فئة خاصة وتعني بالقواعد السلوكية الخارجية العامة، خلافاً لمدونة السلوك، التي تضع قواعد التعامل في مجال محدد، لتساعد أطرافه في الوصول الي نتائج محددة. فهذه القواعد مطلوبة لتسهيل الوصول الي غاية أبعد، بينما قواعد البروتوكول مقصودة لذاتها، وهدف احترامها قد يكون غير مباشر، وهو تفادي تأثر العلاقات السياسية بمشكلات الدبلوماسية. (كافي ، 2015 ، 296 ) .

### العنصر الرابع:

إن تجاهل الدولة، أو الدبلوماسي لبعض قواعد البروتوكول، قد يدفع الدولة المتضررة الي الرد، ويتوقف الرد على نوع المخالفة، وهل تعد المخالفة انتهاكاً لقاعدة قانونية، أم قاعدة من القواعد المجاملة، التي يجب أن تراعي فيها قاعدة المعاملة بالمثل. فعلي سبيل المثال، فإن الدولة قد تعتمد إلي تأخير موعد تقديم السفير الاجنبي أوراق اعتماده الي رئيس الدولة، لتعبر بذلك عن موقف غير ودي تجاه دولة السفير، أو قد لا تدعو الي الحفلات الرسمية، وليس إلي اللقاءات الرسمية، أو قد تعتمد الي المماثلة في ترتيب المواعيد، التي يطلبها مع المسؤولين. وهذه التصرفات تدخل في إطار المجاملات، وعدم احترامها لا يعني انتهاك واجب قانون محدد. (خبراء المجموعة العربية للتدريب، 2014م، 20).

## 2-2-4- أهداف البروتوكول:

إن الهدف الأول للبروتوكول هو إيجاد جو من الصداقة يتم في أرجائه التعامل الدبلوماسي، وهذا الهدف نابع من افتتاع جميع أعضاء المجتمع الدولي بأن هذا الجو يستطيع تقريب وجهات النظر المتباينة وتذليل العقبات القائمة والتوصل الي اتفاق يرضي الاطراف المعنية أكثر مما قد يفعله جو العداوة أو التباغض أو الخداع أو المراوغة أو الشك أو الحذر. ويسعي البروتوكول الي تحقيق هذا الهدف بطرق شتى، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر.

أولاً: المحادثات الودية التي تجري حول موائد الطعام وفي الحفلات الخاصة.

ثانياً: التقيد بالأعراف والقوانين الدولية الخاصة بالامتيازات والحصانات الدبلوماسية والدولية.

ثالثاً: حسن استقبال رئيس دولة الاجنبية أو احد رسله والمبالغة في تكريمه والترحيب به.

رابعاً: القيام بمظاهر المجاملة التي تقتضيها العلاقات الدولية ومشاطرتها الافراح أو الاحزان، مع مراعاة مبدا المعاملة بالمثل وما تميله أواصر الصداقة أو الاخوة وحسن التفاهم القائم بين الطرفين.

خامساً: ابداء الاهتمام المناسب بأمنيات الدول الأخرى ورغباتها العادلة وشكاواها المحقة.  
(مني، 2009م، 147).

## 2- 2- 5 - العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت :

يختلف البروتوكول عن الإتيكيت بكونه أعم بمفهومه فلا يقتصر في معناه على آداب السلوك فقط بل يشير أحيانا الي مسودة الوثيقة الدبلوماسية ولاسيما مسودة المعاهدة التي يتم الوصول اليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص وتعني أيضا الملحق والمتمم لاتفاق أو معاهدة بمعنى آخر أن البروتوكول يشير الي آداب بين رجال الدولة وأفراد السلك الدبلوماسي مثال ذلك تنصيب رؤساء الدول ومراسم الاستيزار وتقديم أوراق اعتماد السفراء ومبدا المقابلة بالمثل ومسألة القدم والأسبقية وطريقة إجلاس المدعويين في المناسبات الرسمية وتقديم الاوسمة والهدايا التذكارية والزيارات الرسمية بين المسؤولين. .. الخ فهذه كلها أمور تخص البروتوكول، أما ما يتعلق بمائدة أدواتها وتزينها وآداب الطعام والشراب والتدخين وانسجام الملابس ورقة الحاشية واللفظ العفيف والسلوك الشخصي إزاء صاحب الدعوة. .. الخ فهي أمور تهتم الإتيكيت لذا يمكن القول أن الصفة الرسمية للإتيكيت يتعلق بالدولة له نظام أو قانون خاص كما له دائرة تدعي " دائرة المراسم أو التشريفات أو البروتوكول " خلافا للإتيكيت الذي ليس له سوي قواعده الموروثة. ومن الطبيعي أن يكون لكل مجتمع قواعده الخاصة التي ليست شبيهه بقواعد مجتمع آخر بالضرورة، ولكن هناك قواعد عامة متعارفا عليها بالمجتمعات المتمدنة تبلغ بألوف القواعد التي هي حصيلة تجارب طويلة جاءت لا لتعقد الحياة كما قد يشاء لبعضهم أن يعتقد بل لتسبغ عليها جوا تسوده البهجة والاحترام والذوق والخلق الكريم ولذلك لا ينبغي التهييب من تلك القواعد أو التخوف من الوقوع بالخطأ بسببها ومن الجدير بالذكر أن الاتجاه يميل ألان الي عدم التشدد في تطبيقها بل التغاضي عن كثير مما انحدر من القواعد الماضي، لاسيما وأن طراز المعيشة في الوقت الحاضر اصبح يتسم بالواقعية والسهولة والرغبة في الاقلاع عن مظاهر التزام ولكن ينبغي أن لا يمنع هذا التطور عن الاخذ بالقواعد الاساس للإتيكيت - أو البروتوكول - لأنها من مستلزمات العمل الدبلوماسي



والحياة المتمدنة، كما أنها من أهم عناصر الدبلوماسية ومقوماتها وتاريخها لأنها الدقة والصواب. (حسن، 2008م، 45).

## 2-2-6 - قواعد آداب السلوك " الإتيكيت والبروتوكول " تطبيقها:

أن الالتزام بآداب السلوك والمعاشرة والتصرف بلباقة عند التعامل له الأثر على الأشخاص الذين يتم التواصل معهم وبذا تسهل عملية كسب ثقة واحترام وتقدير هؤلاء الأشخاص فحسب بل يمتد هذا الأثر ليطل للمؤسسة والعاملين فيها أيضاً والأمر بالطبع سينعكس إيجابياً على السمعة، أن الالتزام بأصول الإتيكيت ليس مسألة تطبيقية، فهي مجرد سلوكيات اجتماعية يعرفها الجميع، البعض يمارسها يومياً دون أن يدرك إنه يتصرف بطريقة تتناسب مع أصول الإتيكيت، يلتزم بقواعد البروتوكول المتفق عليها على المستوى الاجتماعي أما على صعيد الممارسات المهنية في مجال العلاقات العامة ومجال العلاقات الدبلوماسية، فإنه لا مجال للتجربة والخطأ في ممارسة أصول الإتيكيت والالتزام بقواعد البروتوكول لأن الخطأ فيها يكلف المؤسسة الكثير وقد يتسبب في توتر العلاقات نتيجة شعور الأطراف بعدم الاحترام أو التقدير لذلك ينبغي لمحترف العلاقات العامة أن يعرف كل كبيرة وصغيرة، وكذلك صغائر الأمور المتعلقة بأصول الإتيكيت وقواعد البروتوكول، لا تقتصر أصول الإتيكيت وقواعد البروتوكول، ليس في مجال العمل الدبلوماسي الدولي فقط إنما على صعيد العلاقات الدبلوماسية سواء للمؤسسة صغيرة أو كبيرة أو حتى على مستوى علاقات الأفراد ببعضهم، ضمن منظومة العلاقات العامة الإنسانية التي يكونها الفرد طوال حياته حتى العلاقات التي تحكم أفراد الأسرة الواحدة فيمارسها الفرد مع أهله داخل المنزل مع جيرانه وأقربائه وأصدقائه وزملائه في المدرسة أو الجامعة أو العمل، وكذلك تحكم علاقته الرسمية مهما كان طابعها، فقد ضمت الثقافة الإسلامية موروثاً عظيماً من القواعد المجاملات وآداب

اللياقة آداب السلوك وكذلك الامر في عادات وأنماط وتقاليد شعوب أخرى كثيرة وتمثل آداب المجاملة وفن إتيكيت قواعد غنية وثرية لا تترك مجالاً والا تطرقت إليه، فهي قواعد تحكم جميع تعاملات الشخص وسلوكه وترتقي بحياته للأفضل وتنقله لمستوي عالي من الرقي والتحضر وتقدم صورة إيجابية عنه لدي الآخرين، وتهتم الجزئية التالية باستعراض أهم قواعد الإتيكيت التي مازالت في طور السلوكيات غير المقننة ولكنها ضمن السلوكيات المتعارف عليها اجتماعياً وتتسجم مع حاجة المؤسسات على اختلافها في تكوين وبناء منظومة علاقات مميزة وتساهم بشكل فاعل في بناء السمعة. (المعهد التطويري، 2011م، 15، 16).

وتتمثل الآداب السلوك الاتيكييت والبروتوكول في الاتي :

### أولاً: إتيكيت المجاملة:

وتعتبر آداب المجاملة عموماً دستور الإتيكيت والبروتوكول وخاصة إتيكيت التعامل الرسمي الاجتماعي ويمكن تعريف المجاملة بانها فن ارضاء حيث تعطي فكرة طيبة عن صاحبها، كما وانها تصل بسهولة الي القلب وبمعني اخر اذا وضع الشخص في اعتباره عند كل تصرف شعور واحساس وحقوق وتطلعات الآخرين، فإن ذلك يمثل البداية الصحيحة لأصول الإتيكيت، ويستطيع الانسان بمراعاة شعور الآخرين أن يحقق نجاحاً اجتماعياً، ذلك أن من يضع في اعتباره التزامه نحو غيره أكثر من التزامه نحو نفسه ويصبح احتمال خطأ أقل بكثير من الشخص الملم بقواعد الإتيكيت، " ولكن وطنوا أنفسكم إن أحسن الناس أن تحسنوا وإن أساءوا أن تجتنبوا إساءتهم"، وتدل المجاملة والاخلاص والبساطة واللباقة على الأصل الطيب، وبصفة عامة فإن أفضل ما توصف به المجاملة ذلك القول " أحب لغيرك ما تحب لنفسك"، وتأخذ المجاملات صوراً وأشكالاً متعددة منها: (جودة، 2016م، 31)

1/ التهاني والتبريكات.

2/ الزيارات.

3/ التعازي.

4/ تبادل وتقديم الهدايا والتذكارات.

5/ الاعتذارات.

6/ تقديم المساعدة.

**ثانياً: إتيكيت المراسلات:**

تعد المراسلات المتبادلة بين المؤسسات أحد أهم المؤشرات على قوة علاقة المؤسسة أو ضعفها، فهناك العديد من المناسبات التي يمكن اعتبارها ملائمة لمراسلة المؤسسات الأخرى لتعزيز العلاقات معها مثل التهئة والتعزية والتضامن والشكر وتقديم المساعدة والتعاون وغيرها، فتواصل بالمؤسسات الأخرى عن طريق الرسائل يزيد من مكانة المؤسسة وأهميتها بين المؤسسات الأخرى كما أن صياغة الرسائل تتطلب مهنية عالية فعادة ما تبدأ بالتحية المناسبة وانتقاء عبارات التقدير والمجاملة، وهدف النص فيها واضح ومباشر بدون استخدام التفاصيل المملة، إن إتباع بعض القواعد الخاصة بالإتيكيت كاختيار وانتقاء بعض عبارات المجاملة والتقدير وأستخدامها في الوقت المناسب يدل على براعة وتميز في المؤسسة وهناك بعض القواعد التي يمكن مراعاتها عند كتابة الرسائل:

1/ كتابة اسم المرسل له كاملاً مع صفته ووظيفة.

2/ انتقاء العبارات المناسبة للتحية دون مبالغة.

3/ وضوح الهدف الرسالة بشكل مبسط لا مبالغة فيه.

4/ كتابة أسم المرسل ولقبة الوظيفي.

5/ طباعة الرسالة على الورق الرسمي الخاص بالمؤسسة وتوقيعها. (كافي، 2015م، 124).

### ثالثاً: الأسبقية:

يكتسب الناس مكانتهم في المجتمع وفقاً لعدد من الاعتبارات ولا يصلون الي هذه المكانة بسهولة بل يكونوا قد بذلوا جهودا عدة في سبيل الوصول لهذه المكانة لذا واجب احترامهم وتقديرهم وفقاً لمكانتهم هذه ويأتي نظام الاسبقيات ليحترم هذه المكانة وينزل أصحابها المنزلة اللائقة بهم ويعتبر عدم احترام مكانة الناس خطأ من قدرهم، واجب على جميع أفراد المجتمع خاصة من يلتزمون بممارسة الدبلوماسية وتقديم الاحترام والتقدير الكافيين لمكانة الناس يدل على أمرين: الحكمة والعدل أو وضع الاشياء في موضعها واعطاء كل ذي حق حقه فلا يحصل العالم على نفس ميزات الجاهل ولا الرؤساء والملوك على نفس مميزات الوزراء والنواب الذين يحصلون على ميزات أفضل من عامة الشعب وتكتسب الأسبقية وفقاً لعدة اعتبارات أهمها: (المعهد التطويري، 2011م، 31).

1/ الأسبقية المكتسبة حسب المكانة الاجتماعية.

2/ الأسبقية المكتسبة حسب المنصب.

3/ الأسبقية المكتسبة حسب الاهمية والدرجة.

4/ الأسبقية المكتسبة حسب الاقدمية.

5/ الأسبقية المكتسبة حسب الدور والقرعة والترتيب ابجدي.

6/ الأسبقية المكتسبة حسب الدرجة العلمية.

7/ الأسبقية المكتسبة بحكم الاستضافة.

8/ الأسبقية المكتسبة بحكم فارق السن.

#### رابعاً: إتيكيت المناسبات الخاصة:

تسعى المناسبات الخاصة لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية أو علمية أو مهنية للمؤسسة وعادة ما تكون هذه خارج إطار المؤسسة الروتيني واليومي حيث تستهدف عددا كبيرا من الجمهور وتعد المؤتمرات والمهرجانات والاحتفالات العامة والندوات وورش العمل من أهم المناسبات التي تسعى العلاقات العامة لتنظيمها لإصغاء الطابع الاجتماعي والغير الرسمي للمؤسسة لذا من المهم أن تتبع العلاقات عددا من قواعد الإتيكيت الخاصة بتنظيم المناسبات والحفلات وهي: (شحرور، 2013م، 25، 26).

1/ إرسال بطاقات للمدعوين قبل وقت مناسب لإتاحة الفرصة للقبول أو الاعتذار.

2/ تهيئة مراسم الاستقبال بشكل يتناسب المدعوين.

3/ يتم ترتيب الجلوس وفقاً لمكانة وأهمية المدعوين.

4/ في حالة تواجد شخصية اعتبارية فإن الحفل لا يبدأ الا بوجودها أو وجود من يمثلها.

5/ يتم ترتيب موائد الطعام بالشكل والكميات المناسبة وبما يتوافق مع الهدف المناسبة.

6/ يتوزع العاملون في المؤسسة على موائد الطعام ولا يتجمعون على مائدة مخصصة ولا يغادرون الا بعد مغادرة الجميع.

7/ يتم ترك اختيار المقاعد للضيوف.

## خامساً: إتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة:

التهديب يشمل النظر معني أن يكون مركزا على المتكلم لأن تحويل النظر عنه وهو يكلمك يضايقه ومن التهذيب أن يكون الانسان مستمعا أكثر منة متكلما في أثناء التحدث وبخاصة في الجلسات والمجتمعات مع مراعات المحافظة على برودة الاعصاب وتجنب الانفعال ومقاطعة المتكلم مهما كانت الاسباب وأيضا الصوت الهادي في المناقشات يرضي المستمع ويصل اليه واضحا. (العجومي، 2011م، 34).

## سادساً: إتيكيت التحية والمصافحة:

يتبادل الناس الذين يعرفون بعضهم البعض التحية سواء أكان هؤلاء في مجتمع عام أو مكان عام أو حتى في الطريق العام أبسط مظهر للتحية هي الايماء بالراس حتى ولو كانت بين أشخاص ليست لهم صلات ببعضهم البعض، عند ما توجه التحية من إنسان لآخر يجب رد هذه التحية بصرف النظر عن المركز الشخص الذي قام بتوجيه التحية، التحية في الطريق العام يجب أن تكون بحذر شديد ومن قواعدها الا ينادي شخص أخر بصوت مرتفع أو عن طريق الصياح لإثارة انتباه المارين في الطريق، صباح الخير أو مساء الخير تحية رقيقة هادئة والأفضل منها تحية الاسلام " السلام عليكم ورحمة الله " يجب الا يتم ذلك الا إذا كانت مصحوبة بابتسامة رقيقة فهذه الابتسامة تجعل من التحية أمرا مشوقا وكان هذا اللقاء العفوي أسعد الطرفين، يفضل إلقاء التحية مصحوبة باللقب فإذا كانت التحية موجهة الي مهندس أو طبيب فتشفع بكلمة يا باش مهندس أو دكتور، أما إذا كان الذي يقابلك في الطريق العام من رجال الدين أو كبار الاستاذة الذين درسوك في المدارس أو في الجامعة فيجب أن تتم هذه التحية مصحوبة بانحنائه بسيطة كمظهر من مظاهر التقدير والاحترام، يجب ألا تنحصر طرق التحية خارج المنزل أوفي أي مجتمع من المجتمعات العلمية أو الادبية أو الاجتماعية

إنما يجب أن تشتمل هذه التحية أفراد أسرتك فلا تخرج من المنزل الا بعد أن تلقي عليهم تحية حارة فهذه التحية لها السحر عند الجميع. (الضبع، 2008، 46).

أن يتعرض الفرد لمواقف يومية تعتبر أحد الفرص التي يكمن من خلالها تحقيق التوافق الاجتماعي وبناء العلاقات الاجتماعية الجيدة، تترك المصافحة انطباعاً إيجابياً عن الفرد أو المؤسسة التي يعمل بها في حالة كانت تتوافق مع قواعد السلوك الاجتماعي، لذا نذكر هنا بعض القواعد: (شحرور، 2013، 26).

1/ أن تكون المصافحة بكامل راحة اليد وليس بالأصابع فقط.

2/ يبدأ القادم بمصافحة الموجودين.

3/ لا يجوز المعانقة أو الانحناء أو التقبيل للمرأة.

4/ تتم المصافحة برفق واعتدال دون الشد على راحة الشخص المصافح.

5/ الاحتفاظ بمسافة مناسبة وهي مسافة مد اليد.

6/ عدم المبالغة في المصافحة.

7/ يمكن وضع اليد اليسرى على ظاهر اليد اليمنى لإظهار السرور والحفاوة

## المبحث الثالث: المراسم والبروتوكول والاتيكييت والسياحة

### 2-3-1- تمهيد:

لقد اعتاد الانسان منذ القدم على الانتقال من مكان الي اخر طلبا لحاجاته المعيشية حيث كان هذه الانتقال جزاءً مهماً من الحياة وكان ضرورة فرضها الطبيعة على الانسان ولم يكن ليعيش بدونها. وفي العصور القديمة لم تكن هناك حكومات تعرف للإنسان حاجاته الضرورية ولم تكن هناك قوانين تحكم تصرفاته حيث كان الانسان ينتقل من مكان الي اخر سعيا وراء لقمة العيش، وكان يقطع بذلك مسافات طويلة، ولم تكن هناك وسائل للسفر ولانتقال سوي السير على الاقدام ولم يكن الانسان مقيدا بالوقت ولم يكن السفر يخضع لأي تنظيم، لم يتم تطويره بكل كان مجرد ظاهرة انسانية تهدف الي إشباع نزوات الانسان واستيفاء حاجاته الشخصية وتدرجيا بتطور الحياة، فقد عرف الانسان الزراعة واستقر في القرى صغيرة والتي كانت أولي المظاهر الحضارية للإنسان القديم، ومع مرور الوقت وازدياد الانتاج عن حاجة الفرد ظهر مبدا المقايضة والتخصص في العمل وقت نمت القرى وتوسعت الي مراكز المدن، وقد تنقل الانسان بصورة كبيرة نتيجة لذلك لأغراض التجارة.

عند نزول الديانات السماوية كان الانسان يقطع مسافات كبيرة لغرض الحج الي الاماكن المقدسة، كما أن عدد كبير من الاشخاص سافروا لاستكشاف مناطق جديدة في العالم. كما سافر آخرون لغرض التعليم وآخرون لأسباب صحية حيث قاموا بزيارة الحمامات العلاجية.

وآخرون لحضور المباريات الرياضية وعند ذلك الوقت عرفت السياحة بمفهومها البسيط. (أبو رحمة واخرون، 2001م، 15).



تعتبر السياحة من اسرع انواع الصناعات نموا في العالم في الوقت الحاضر لذا وجهت الدول الانظار والاهتمام لهذا الصناعة لما لها من اثار كبيرة في دعم الاقتصاد الوطن وتهيئة فرص عمل للمواطنين اضافة لما تقوم به السياحة من جسور التفاهم بين الشعوب ابراز الوجه الحضاري والإرث التاريخي للأمم فالسياحة تقوم بتسويق للوطن كله بأرضه وشعبه وموروثه الحضاري والفكري ومقوماته السياحية والبيئية والعلاجية والدينية وغيرها.

لذا عملت كثير من الدول على سن القوانين واصدار التشريعات وتشجيع الاستثمار في القطاع السياحي وتوفير كافة المرافق والمنشآت اللازمة لجذب السياح وتطوير واقع السياحة. فمكاتب السياحة وشركات الطيران والفنادق والمطاعم والادلاء السياحيين الي غير ذلك من المنشآت لا تقتصر اهميتها على ما تقدمه من خدمات لازمة للسياح بل تعدها كونها مصدرا اساسيا من مصادر الدخل القومي وتلعب دورا هاما في تطوير الحياة الاقتصادية والاجتماعية. (الانصاري وعواد, 2002م، 15).

### 2-3-2- مفهوم السياحة:

اشتقت كلمة سياحة من الفعل الثلاثي " ساح " وهو يدل على كلمة معاني هي السيوالة والجريان والذهاب والسير والتعبد والترهب ولزوم المسجد ومداومة الصوم والرجوع من المكان وتنميق الكلام وتخطيطه.

والسياحة في الاصطلاح: وهي تنقل من بلد الي بلد آخر طلباً للتنزه أو الاستطلاع والكشف. (البكري، 2001، 13).

- تعني السياحة انتقال اي شخص من مكان إقامته الي مكان آخر لمدته قصيرة نسبيا والانفاق من مدخراته وليس من العمل في مكان الذي يزوره وقد ينشد السائح مجرد الزيارة أتمضية

الاجازة أو الحج أو الصحة أو الدراسة، وبناء عليه ينتقل السائحون بصفتهم مستهلكين لا منتجين وقد تكون السياحة داخلية وخارجية. (دعبس، 2002م، 11).

- عرف كل من ماتسيون ووال السياحة بانها حركة للأفراد الي جهات بعيدة عن اماكن عملهم وإقامتهم العادية حيث تقدم لهم التسهيلات التي تفي بحاجاتهم الثقافية أو العلاجية أو الدينية أو الترفيهية سواء كان داخل بلادهم أو خارجها. (عبد العزيز، 2012م، 8).

- السياحة هي مجموعة العلاقات والخدمات المرتبطة بعملية تغير المكان تغيرا وقتيا وتلقائيا وليس لأسباب تجارية أو حرفية التي تنتج من اتصال السائح وتعامله مع الشعوب الدول المختلفة التي يزورها بمقوماتها الثقافية والسلوكية والاجتماعية والبيئية وما الي غير ذلك. (هدي، 1994م، 15).

- السياحة كعلم وصناعة هي عبارة عن مجموعة الأنشطة الحضارية والاقتصادية والتنظيمية الخاصة بانتقال الأشخاص من موطنهم الأصلي إلي مكان آخر وإقامتهم فيه لمدة لا تقل عن " 24 " ساعة بأي قصد عدا قصد العمل المدفوع الأجر. (البوطي، بدون تاريخ، 28).

### 2-3-3- أنواع السياحة:

أولاً: تقسيم السياحة وفقاً للغرض (مؤتمرات، أثرية، تاريخية، رياضية وصحية وعلاجية وترفيهية .. الخ)

ثانياً: تقسيم السياحة وفقاً للعدد (فردية، جماعية).

ثالثاً: تقسيم السياحة وفقاً للعمر (سياحة الطلاب، شباب، وناضجين، متقاعدين).

رابعاً: تقسيم السياحة وفقاً لمدة الإقامة (أيام، موسمية، عابرة).

خامساً: تقسيم السياحة وفقاً لنطاق الجغرافي (الداخلية وخارجية).

سادساً: تقسيم السياحة وفقاً للجنسية (عالمية، مغتربين، داخليه). (الطاهر و الياس، 2001م، 34).

## 2-3-4 - علاقة المراسم والبروتوكول والإتيكيت بالسياحة :

فالسياحة منتج نهائي لحالة المجتمع ككل بكل ظروفه الاجتماعية والثقافية والسياسية، وهما نتاج القيم والسلوكيات السائدة بين الافراد المجتمع، لذلك فإن النهوض بالسياحة مسئولية اجتماعية، الامر الذي يتطلب، فضلا الوعي الجماعي بأهمية هذه الصناعة، وضع الدستور للتعامل الاجتماعي هذا الدستور الإتيكيت، فجمال يمكن في البساطة وما أجمل أن يكون الانسان بسيطاً رقيقاً في تصرفاته وتعامله وأقواله وأفعاله وملابسة وزينته ودون أدني تكلف، يخطي من يظن أن الإتيكيت هو أن تتفوه بكلمات أجنبية أو أن تأكل بيدك يسري وترقق صوتك، فمن الواجب أن لا نقلل من أهمية دبلوماسية الإتيكيت ذلك لان العلاقات الشخصية تلعب دورا هاما في العلاقات العامة، والسلوكيات الانسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره كالترحيب والتوديع الحار للضيف، وهذا دليل الاحترام والتقدير والترحيب لهؤلاء الضيوف، فالإتيكيت لدي العاملين في السياحة والفنادق منهج أسلوب حياة " دبلوماسية الحياة مراسم معروفة ومتعارف عليها في الاعمال الانسانية وأعمال الحياة المتحضرة، هي " بروتوكولات وقواعد ومعايير وأسس المتبعة لديهم " الإتيكيت لدي العاملين في السياحة والفنادق هو الخط الفاصل بين الخطأ والصواب، فالعاملين في مجال السياحة والفندقة على علم تام بأن فن الإتيكيت هو السلوك الراقي في التعامل بين بني البشر أي بين الحضارة والبربرية أي فن بناء مجتمعات حضرية التعامل، أكثر ودا وتطابقا داخل وحدات المجتمع المحلي مع تزايد إيقاع التقنية الالكترونية والفضائية، وهو سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والاحاسيس والآراء الي هؤلاء السائحين والزوار والتأثير في مشاعرهم

وأفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بشكل سهل وبسيط وصادق ومباشر أو بطريقة لغوية أو غير لغوية وهي أيضا نشاط يؤدي الي التواصل بين العاملين في السياحة والسائحين والزوار، الغرض منة تبادل المعلومات وهو نشاط ذو طبيعة خاصة لأنه متواصل غير منقطع لا يمكن إعادته كما لا يمكن محوة أو عكسه. (الجلاد، 2009، 6، 19، 33).

## 2-3-4-1- إتيكيت التعامل مع السائح:

- 1/ الترحيب بالسائح وإظهار المودة والتعاطف معه.
- 2/ إظهار كرم الضيافة بأن تدعوه لتناول شيء معك حتى ولو كان بسيطاً فهذا يظهر كرم الضيافة وأصالة الشعب وحسن الاستقبال.
- 3/ أحرص عن أن يراك السائح في هيئة جميلة ومنظر لائق وثوب منهدم لأن الانطباعات الأولى تدوم.
- 4/ كذلك يجب عليك أن تحرص على إظهار محاسن بلدك واعتزازك بها حتى يشعر السائح بأنه اختيار المكان الأفضل الذي يشعر بالراحة والامان.
- 5/ لا تنسى إهداء السائح وردة جميلة أو اي شيء بسيط يدل على ترحيبك بهذا السائح وسرورك بأنه موجود في بلدك.
- 6/ أحرص على التحدث مع السائح بكل تواضع وحاول بقدر الإمكان إظهار صورة البلد بشكل جميل وأنها بلد الأمن والأمان وأنه فيها سيشعر بالطمأنينة بعيداً عن أي أخطار، أن تبدي سرورك بالتحدث معه.

7/ في نهاية لقاءك مع السائح أحرص على أن يسمع منك جملة إنك تتمني له قضاء إجازة سعيدة في بلد وتتمني أن تراه في بلدك في الاجازة القادمة. (الضبع، 2008، 53، 54).

## المبحث الاول : السياحة في السودان

### 3 - 1 - 1 - تطور السياحة في السودان: -

بدأت السياحة في السودان في منتصف القرن العشرين عن طريق القطاع الخاص الذي قام بإنشاء بعض الشركات والوكالات السياحية مثل وكالة السياحة السودانية وهي من أوائل الوكالات التي وضعت اللبنة الأولى في السودان وبمشاركة وكالة ميخالوس ووكالة الشرق الأوسط العالمية، وكانت هذه الشركات والوكالات تعني بتشجيع القرى السياحية وتسويق الجوانب السياحية الي الخارج بواسطة الترويج، قد استفاد القطاع الخاص في تجاربه التنموية للسياحية وتدفع السياح علي السودان ما ترتب علي ذلك آثار اجتماعية واقتصادية واعلامية، وواجب علي الدولة طلبات التراخيص لتكوين الشركات والوكالات وطلبات الدخول والخروج للسياح وتوثيق المواقع السياحية وطبيعة السياح وتثريهم علي امن الدولة وهنا ادركت الدولة اهمية النشاط السياحي. ( أبو زيد وفقيري، 2008م، 98 ).

أن البداية الحقيقية للنشاط كان عام (1959م) حيث اسند مجلس الوزراء الي وزارة: - الداخلية، والتربية والتعليم، والثروة الحيوانية والمالية ثم اضطرب امر هذه المصلحة الوليدة، في عام (1966م) وضمت لوزارة المواصلات، وفي عام (1968م) اضيفت لها مصلحة الفنادق والمرطبات، وفي عام (1971م) حولت السياحة والفنادق الي مؤسسة قطاعية وقد حفلت الفترة بعد عام (1971م) بنشاط في تأسيس النظام الاساسي واللوائح الخاصة بالمؤسسة، وفي عام (1977م) تحولت بقانون لهيئة " هيئة السياحة والفنادق" وبدأت علاقتها الإقليمية والدولية في التطور، واصبحت تتمتع بعضوية فاعلة في منظمة السياحة العربية، اللجنة الافريقية ومنظمة السياحة العالمية. واخيرا في عام (1986م) انشئت " وزارة السياحة والفنادق" ثم عدل الاسم الي " وزارة السياحة والبيئة" بعد عام (1989م) رغم هذا التطور الهيكلي " مصلحة، وهيئة، ووزارة" الا ان التطور الفعلي والملموس اقتصادياً، وثقافياً لم يحدث بالصورة الطموحة. (محمد ، 2000م ، 229 ).

وفي عام (1995م) أصبحت وزارة السياحة والبيئة وتضم عدة ادارات: -

- الإدارة العامة للسياحة
- المجلس الأعلى للبيئة والموارد الطبيعية
- الهيئة القومية للأثار والمتاحف
- الادارة العامة لحماية الحياة البرية
- شركة الفنادق السودانية والكويتية
- الشركة العالمية للسياحة

وقد شهدت هذه الفترة عدة انجازات تؤكد دور الوزارة في تطوير السياحة وهي المشاركة في المعارض والملصقات والكروت السياحية وغيرها من الجهود لزيادة القدوم السياحي للسودان وخلق وعي سياحي محلي مع ازدياد حركه القدوم في المستقبل.

وفقا للمرسوم الدستوري رقم (12) لسنة (2001م) تحولت الوزارة الي وزارة الثقافة والسياحة وتضم الادارات الاتية: -

- الادارة العامة للسياحة
- الادارة العامة للثقافة
- الادارة العامة للأثار والمتاحف

وفي التعديل الوزاري لسنة (2002 م) فقد أصبحت وزارة قائمة بذاتها وهي وزارة السياحة والتراث القومي، ان هذا التنقل الاداري قد شكل عائقا كبيرا امام تطوير السياحة في السودان عامة.(الرشيد، 2003م،41).

ولقد ظل الجهاز الرسمي للسياحة في السودان يبذل جهدا متصلا لترقية وتطوير قطاع السياحة باعتبارها صناعة العصر، وفقا للمرسوم رقم (36) لسنة (2011 م) والذي بموجبه تم تحديد مكونات واختصاصات وزارة السياحة والاثار والحياة البرية فان الوحدات التابعة للوزارة تتكون من: (وثيقة حكومية، 2011م) .

- الهيئة القومية للأثار والمتاحف

- الادارة العامة لحماية الحياة البرية
- شركة الفنادق السودانية الكويتية.



## المبحث الثاني: المراسم في السودان

### 3 - 2 - 1 - نشأة المراسم في السودان

أن قواعد المراسم بشكلها السائد حالياً جاءت نتيجة لتطورها عبر العصور المختلفة والحضارات الانسانية من قديم الزمان وان كان لكل حضارة سمات ثقافية تميزها عن غيرها، وحديثاً ورغم اتفاق الاسرة الدولية علي كافة القواعد العامة للمراسم وآداب فن المجاملة وقواعد السلوك الشخص، فان لكل دولة ومجتمع حضارته وثقافته التي تميز عن غيره في اساليب التعامل والاستقبال وفن تقديم الضيافة والخدمات والتفاعل بصورة متكامل ولا تتعارض مع غايات واهداف المراسم وآداب المجاملة وقواعد الذوق السليم وللسودان طابعة الخاص الذي افضاه علي تلك النظم والقواعد الانسانية. (احمدى، 2013م، 39).

العمل المراسمي في السودان رغم حداثة اذ انه بدأ مع قدوم الاستعمار للسودان بعد سقوط الدولة المهديّة وشب عن الطوق بعد استقلال السودان في العام (1956م) ونشأة وزارة الخارجية ومراسم الدولة - الا انه اصبح الان عملاً يقف علي قواعد ومرتكزات صلبة قننها قانون الحصانات والامتيازات السوداني الذي صدر في العام (1958م) وعضدها انضمام السودان لاتفاقية فيينا للعلاقات القنصلية لعام (1961م) واتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية للعام (1963م) واللذان سبقتهما اتفاقية فيينا للعام (1815م) بشأن العلاقات الدبلوماسية ، علما بان كل هذه الاتفاقيات تخضع للقانون العام المتعارف عليه دولياً بمبدأ المعاملة بالمثل والذي يسود فوق كل القوانين والاتفاقيات، نشأة بعد الاستقلال اول ادارتين للمراسم بالسودان ممثلة في مراسم وزارة الخارجية ومراسم الجمهورية والتي تعرف بمراسم الدولة، لكل من هاتين الادارتين اختصاصات ومهام محددة تقوم بها وتتشاركان في اخراج وادارة الكثير من المناشط المراسمية الرسمية. (عبدالوهاب، 2013م، 15).

نشأة المراسم وزارة الخارجية عام (1956م) وبدأت المراسم بمكتب صغير يشرف عليه سفير وبعض الدبلوماسيين، وفي القصر الجمهوري كان هنالك مكتب التشريلات يشرف عليه رئيس التشريلات ويهتم بشئون الرئاسة ومواعيد راس الدولة واستقبال الضيوف والرؤساء

والسفراء. اما مكتب وزارة الخارجية فكان يهتم بالبعثات الدبلوماسية الاجنبية والبعثات القنصلية الاجنبية والبعثات القنصلية والمنظمات الاقليمية والدولية وما يتطلب الامر من حصانات وامتيازات، وازدياد اعداد البعثات الدبلوماسية والمنظمات والهيئات الدولية وبعثات السودان الدبلوماسية والقنصلية في الخارج، تم تدريب اعداد من الدبلوماسيين علي يد اكفاء في شئون المراسم والتي توالي علي رئاستها عدد من السفراء ذوي الخبرة والكفاءة وتم وضع عدد من الكتب والمؤلفات والمذكرات عن اداء المراسم سواء في رئاسة الجمهورية أو وزارة الخارجية أو بعض الجهات السيادية الأخرى ، أذن المراسم هي واجه الدولة وان اي خلل بها يخل بالأداء وينعكس علي التعاملات مع الدولة من قبل الدول الاخرى او البعثات او الهيئات والمنظمات الدبلوماسية منها وغيرها، وهي اي المراسم - اعراف عالمية كما سبق الحديث عنها لا تحدها حدود السياسية او الجغرافية بل تتعدها ليتم الاخذ والعطاء بقدر ما يتمشى مع اسلوب حياتنا ويتفق مع تفهم الاخرين - فنجد الان ادارة للمراسم في رئاسة الجمهورية ووزارة الخارجية وفي المجلس الوزراء والمجلس الوطني وقاعة الصداقة والقوات المسلحة والولايات والوزارات وغيرها كما تم التدريب للكثير داخل السودان وخارجة والعلاقة بين ادارات المراسم في هذه الجهات جميعها هي علاقة تعاون وتنسيق ونصح ، وزارة الخارجية هي ام المراسم منها قام السفراء بالمعاونة والعمل في الوحدات الاخرى حتي في رئاسة الجمهورية والمراسم هي الجهة الوحيدة المخول لها التعامل مع الجهات الاجنبية مباشرة بالتخابر والتنسيق مع الجهات الحكومية الاخرى كما لها تعامل وتنسيق مع الجهات الامنية في بعض الاحيان وخاصة فيما يتعلق براس الدولة والمناسبات والزيارات الي غير ذلك (علي،2012م، 59، 60).

### 3 - 1 - 2 - الاختصاصات المراسم في السودان: -

اختصاصات المراسم كثيرة ومتشعبة ورد التجديد والابتكار نظرا عليها في كثير من المناسبات، فجاناب ثوابت ما هو الموجود من الاختصاصات اصلية يجوز اضافة كل ما يتقارب من طبيعة ايقاعها كاختصاص جديد لها ومن اختصاصاتها: (الزيني، 2006، 59).

1/ تنظيم برامج المقابلات الرسمية لشاغلي المناسبات الدستورية العليا.

- 2/ الاعداد للزيارات الداخلية والخارجية.
- 3/ تنظيم زيارة الرؤساء والملوك واولياء العهد ورؤساء الحكومات والبرلمانات والوفود المختلفة.
- 4/ الاعداد والتجهيز للاحتفالات القومية واقليمية والدولية.
- 5/ اعداد برقيات التهاني والتعازي لشاغلي المناصب الدستورية في المناسبات المختلفة " قومية، دينية، اعياد".
- 6/ الاعداد لمراسم القسم.
- 7/ الاحتفاظ بملفات العلاقات الثنائية مع الدول التي تربط بها علاقات دبلوماسية.
- 8/ اعداد البطاقات الثبوتية " جوازات وبطاقات وخلافة".
- 9/ تعيين الوزراء الذين يمثلون الحكومة في الاحتفالات السفارات التي تقيمها احتفاء بأعيادها الوطنية.
- 10/ الاشراف المراسمي بتغطية كافة المناسبات الرياضية القومية.
- 11/ رصد المناسبات الاجتماعية التي يشارك فيها شاغلي المناصب الدستورية، وعلي المراسم في حالة هذه الدعوات الاتي: -
  - 1/ تحديد المدعوين وعددهم ومكان وزمان المأدبة وتامين وصول الدعوة لهم ومراجعة اسماء المعتذرين حتي لا توضع لهم ديباجات في المأدبة.
  - 2/ وضع خطة التجليس ولأشراف علي تجهيز شكل المأدبة مع المعنيين بالضيافة وضع ديباجات التجليس.
  - 3/ اعداد موقع لجلوس الضيوف الذين يصلون قبل الحفل.
  - 4/ في الحالة تقديم هدايا في الحفل تجهيز الهدايا في موقع قريب لتقديمها بعد نهاية الحفل.
  - 5/ اعداد قائمة الطعام وطباعتها ووضعها امام الضيوف بالتنسيق مع الجهة التي تقوم بالضيافة.

## المبحث الثالث: المراسم والبروتوكول في السودان

### 3 - 1 - تمهيد :-

المراسم نهج ولغة حضارية مشتركة يتبادلها جميع من يتعاملون معها بفهم ميسر وإيقاع منضبط، لذلك نجد ان المراسم تغلب دورا هاما وتسهم اسهاما فاعلا في وضع الشكل التنظيمي لسيادة الدولة وهيبتها وتعتمد في نهجها لتحقيق ذلك علي عدم اغفال اي قاعدة من قواعدها او عرف من اعرفها الدولية، كما تعتمد علي الخبرة والابداع وحسن التصرف وسرعة البديهة التي ينبغي ان يتميز بها العاملين في هذا المجال، والمراسم كان مولدها بدءا في المواقع لا علاقة لها بعامة الشعوب فهي في القصور الملكية والامبراطورية والسلطانية وقصور النبلاء، ومع التغير الكبير الذي ظهر علي انماط الحياة المختلفة في دنيا السياسة والحكم ظهرت انظمة اكثر ديموقراطية في العالم، فظهرت البرلمانات والمجالس الوطنية وغيرها من النظم التي تعطي الشعوب الحق اختيار من يحكمونهم لذلك تعاملت المراسم مع كافة الفئات في لقاءاتها ومؤتمراتها واحتفالاتها وفي السودان كانت ثلاث جهات سيادية تعمل بالنظام المراسمي بعد الاستقلال وهي: -

1/ القصر الجمهوري

2/ مجلس الوزراء

3/ وزارة الخارجية

والان هنالك زخم من الادارات تؤمن ما ذهبنا اليه تعمل بالنظام المراسمي بتنسيق

كامل مع الجهات المذكورة ومن ذلك: (الزيني، 2006، 56، 57).

1/ ادارة المراسم بالمجلس الوطني.

2/ المراسم العسكرية.

3/ مراسم قاعة الصداقة.

4/ مراسم الولايات.

5/ مراسم الشرطة.

3 - 2 - 2 - نماذج لبعض المراسم والبروتوكول والاتيكييت في السودان: -

- أولاً : المراسم السياسية :-

1/ مراسم استقبالات راس الدولة للملوك والرؤساء: -

الزيارات تتم اما بدعوة او الحضور الملوك الرؤساء في زيارات رسمية او غير رسمية وهي انواع: -

1/ زيارات رسمية تتم بدعوة او بمبادرة من الجانب الاخر

2/ زيارات غير رسمية، وهي زيارات صداقة او عمل

2/ زيارات خاصة

3/ زيارات مرور بمطار الخرطوم

وتتم الزيارات الرسمية عادة بدعوة من رئيس الدولة وتشمل: -

1/ الملوك والرؤساء واولياء العهد ونواب الرؤساء

2/ زيارات الحكومات غير البرلمانية

3/ مبعوثي رؤساء الدول الاجنبية

4/ وفي العادة تحدد الزيارة بالاتفاق بين الطرفين ويحدد تاريخها

5/ ترسل الدولة وفد مقدمة للدولة المضييفة لمناقشة والاتفاق علي برنامج الزيارة

6/ تخطر الدولة المضييفة كل الجهات المعنية بالزيارة ويتم تكوين لجنة عليا للأشراف علي كل اجراءات الزيارة

7/ تقوم ادارة مراسم القصر الجمهوري وبالاتفاق والتنسيق مع الجهات المعنية علي اعداد كل الاجراءات المتعلقة بالزيارة من اعداد اماكن الضيافة والعربات والهدايا والتأكد من الكهرباء والاتصالات وتعين بعثة الشرف والسكرتارية والترجمة واعداد البرامج وطباعته واعداد مطار الخرطوم وغرفة كبار الزوار وخطط المرور واخطار الجمارك والجوازات والهجرة.

8/ تحديد المستقبلين بالمطار وعند وداع الضيف

9/ التنسيق مع كبير الياورات لا اعداد حرس الشرف ومنصة تلقي التحية والسلام والوطني

كما يستقبل رئيس الجمهورية: -

1/ السفراء السودانيون عند قدومهم للخرطوم

2/ كبار الشخصيات السودانية في المناسبات القومية

وترفع ادارة المراسم بالقصر تقرير يومي لوزير شئون الرئاسة عن الزوار للنشر. (علي، 2012م، 64،65).

ب/ مراسم اسبقية الوظائف الحكومية والوزراء الاتحاديون: -

لكل دولة قائمة رسمية بالأسبقية بدءا من رئيس الدولة ثم نواب الرئيس ثم حكام الولايات ثم مساعدي الرئيس ثم المستشارون ثم الوزراء ثم وزراء الدولة والامناء العامون، وهذه القائمة يتم تبديلها وتعديلها حسب الظروف حيث اضيف مؤخرا مساعدي رئيس الجمهورية ثم مستشاري رئيس الجمهورية ثم تم تقليص عدد المستشارين وهكذا، لكن بشكل عام فان اللائحة تتضمن ما يلي: (عبدالوهاب، 2013م، 37،38،39).

1/ النائب الاول لرئيس الجمهورية

2/ نائب الرئيس الجمهورية

3/ رئيس المجلس الوطني

4/ رئيس المحكمة الدستورية

5/ رئيس القضاء

6/ رئيس هيئة الانتخابات

7/ كبير مساعدي رئيس الجمهورية

8/ مساعد رئيس الجمهورية

الوزراء الاتحاديون: -

1/ وزير شئون رئاسة الجمهورية

2/ وزير وزارة مجلس الوزراء

3/ وزير الدفاع

4/ وزير الداخلية

- 5/ وزير الخارجية
- 6/ وزير العدل
- 7/ وزير الاعلام
- 8/ وزير التعاون الدولي
- 9/ وزير المالية والاقتصاد الوطني
- 10/ وزير الزراعة والري
- 11/ وزير الصناعة
- 12/ وزير النفط
- 13/ وزير التجارة
- 14/ وزير الثروة الحيوانية والسمكية والمراعي
- 15/ وزير النقل والطرق والجسور
- 16/ وزير الكهرباء والسدود
- 17/ وزير المعادن
- 18/ وزير البيئة والتنمية العمرانية والغابات
- 19/ وزير السياحة والاثار والحياة البرية
- 20/ وزير التربية والتعليم
- 21/ وزير التعليم العالي والبحث العلمي
- 22/ وزير الرعاية والضمان الاجتماعي
- 23/ وزير تنمية الموارد البشرية
- 24/ وزير العمل
- 25/ وزير العلوم والتقانة
- 26/ وزير الارشاد والاقواف
- 27/ وزير الصحة
- 28/ وزير الشباب والرياضة

29/ وزير الاتصالات وتقانة المعلومات.

ج/ المراسم عزف السلام الجمهوري: -

- 1/ يعزف لرئيس الجمهورية ونوابه في المناسبات الرسمية
- 2/ يعزف في حالة زيارة مسئول رئاسي اجنبي بعد عزف السلام الخاص بدولته
- 3/ يعزف في حالة عزف السلام الوطني لأي دولة اهمية في المناسبات الرياضية
- 4/ يعزف للسفراء السودانيين عند تقديم اوراق اعتمادهم باي دولة اجنبية كما يعزف للسفراء الاجانب عندما يقدمون اوراق اعتمادهم بالسودان بعد عزف نشيد دولتهم
- 5/ تتدرج عدد من السلامات لبعض من شاغلي المناصب الدستورية والقيادات العسكرية: -
  - ا/ سلام القائد " في حماك ربنا "
  - ب/ سلام الفداء " موسيقي نشيد للعلا "
  - ج/ السلام رفيع
  - د/ السلام المجاهدين

يقف جميع الحضور لأي مناسبة يعزف فيها السلام الجمهوري بينما يقوم الضباط من الحضور والذين يلبسون الزي العسكري بإلغاء التحية العسكرية. (الزيني، 2006، 64).

د/ مراسم تقديم اوراق اعتماد للسفراء: (علي، 2012م، 78، 79، 80).

- 1/ تبدأ هذه الاجراءات عند تسلم وزارة الخارجية مذكرة رسمية سواء عن طريق سفارة الدولة المعنية ان وجدت بالخرطوم او عن طريق سفارتنا المعتمدة لدي الدولة المعنية وهذه المذكرة تحتوي علي طلب من الدولة المعنية بالموافقة علي ترشيح سفير لها لدي الخرطوم ويرفق مع المذكرة السيرة الذاتية للسفير المرشح
- 2/ تقوم وزارة الخارجية - " ادارة المراسم " برفع هذه المذكرة الي الجهات العليا بالوزارة مع التعليق بشأنها والتوصية بالموافقة او عدمها كان هناك ما يمنع القبول
- 3/ توافق الجهات العليا بالوزارة علي طلب الدولة المعنية بترشيح السفير ويرفع هذا في مذكرة لرئاسة الجمهورية لموافقة رئيس الجمهورية



- 4/ بعد الحصول علي الموافقة تخطر وزارة الخارجية الدولة بالموافقة علي الترشيح وقد يتفق علي موعد نشر هذه الموافقة بين الدولتين
- 5/ تخطر الدولة المعنية وزارة الخارجية علي موعد وصول السفير المرتقب وهنا يكون السفير القديم قد غادر البلاد
- 6/ يستقبل مدير المراسم السفير المرتقب بغرفة كبار الزوار بمطار الخرطوم
- 7/ يحدد السفير المرتقب موعد مع مدير المراسم بوزارة الخارجية للحديث عن اجراءات تقديم اوراق الاعتماد حين يقوم مدير المراسم بالشرح التفصيلي لهذه المراسم
- 8/ هنا يجب التأكد من ان السلام الوطني وعلم الدولة المعنية الذي يرفع علي السيارة متوافران وكذلك نسخة من الكلمة التي سيلقيها السفير امام رئيس الجمهورية عند تقديم اوراق الاعتماد
- 9/ يحدد مدير المراسم موعدا مع وزير الخارجية ليقدم السفير المرتقب نسخة من اوراق اعتماده للوزير للاطلاع والتأكيد والمراجعة
- 10/ يحدد بعدها مدير المراسم بوزارة الخارجية ومع مدير المراسم برئاسة الجمهورية موعدا لتقديم اوراق اعتماد للسيد رئيس الجمهورية
- 11/ عند تحديد الموعد تقوم رئاسة الجمهورية بأخطار كافة الجهات ذات الاختصاص بموعد تقديم اوراق الاعتماد
- 12/ عند الموعد المحدد يتحرك مدير المراسم بوزارة الخارجية ومعاونيه الي مقر سكن او مكتب السفير المرتقب بالعربة الرسمية من القصر الجمهوري مع ثلة من رجال الشرطة راكبي الدراجات البخارية
- 13/ يستقبل السفير المرتقب مدير المراسم ومرافقيه في صالون دارة او مكتبة لبضعة دقائق يشرح فيها مدير المراسم كل الاجراءات التي سبق وسلمت مكتوبة للسفير الجديد
- 14/ يتحرك الركب في الموعد المحدد الي القصر الجمهوري
- 15/ يستقبل مدير مراسم القصر الركب عند مدخل القصر ويمضي الركب الي حيث حرس الشرف

16/ تعزف الموسيقى السلام الوطني للضيف ثم السلام الوطني السوداني بعدها يقوم السفير بتفتيش حرس الشرف

17/ يصعد بعدها الركب الي القاعة المعدة لتقديم اوراق الاعتماد حيث يكون رئيس الجمهورية ووزير الخارجية وكبار المسئولون وكبير الباوران متواجدون بالقاعة

18/ يقف السفير علي بعد خطوات من رئيس الجمهورية ويرتجل السفير الكلمة من الورقة التي سبق اعداد اعتماد

19/ يتقدم السفير نحو رئيس الجمهورية ويسلمه اوراق اعتماده

20/ يقوم السيد رئيس الجمهورية باستلام اوراق الاعتماد وتسليمها الي كبير الباوران من خلفه ثم يقوم بالرد علي السفير بكلمة قصيرة مرحبا ومعتدا السفير لدي السودان

21/ يقدم السفير اعضاء سفارة للسيد رئيس الجمهورية كما يقدم رئيس الجمهورية كبار المسئولين المتواجدين للسفير الجديد

22/ يدعو رئيس الجمهورية السفير للجلوس في المكان المخصص لذلك ويجلس السفير الي يمين الرئيس بينما يجلس وزير الخارجية الي يسار رئيس الجمهورية وان كان هناك مترجم يجلس بينهما من الخلف

23/ بعد حوالي "15" دقيقة يستأذن السفير بالانصراف

24/ يتلقى السفير التحية والسلام من حرس الشرف ثم يقوم بتسجيل اسمة بسجل التشريرات وبعدها ينصرف الي سفارة او مقر أقامته

25/ عنده العودة يرفع علي السيارة علم دولة السفير ايدانا بان السفير قد اعتمد لدي الدولة.

هـ/ مراسم الزي المراسمي: -

في كل المناسبات الرسمية المقامة سواء كانت حفلات رسمية في شكل لقاءات الموائد او احتفالات السفارات والمنظمات وخلافة لابد من ارتداء الزي المراسمي المجاز حفاظا علي المظهر العام وهيبة السلطة واحترامها الزي المجاز بالنسبة للرجال هو: -

1/ الزي القومي كامل " جلباب، عباءة، ملفحة، عمامة، حذاء مقفول او مركوب " ويمكن ان يكون الزي المذكور بدون عباءة ويكتفي بملحفة

2/ الزي السفاري كم طويل او نصف كم علي ان يكون اللون هادي وموحد الشكل  
3/ البدلة الكاملة وربطة العنق وان يكون شكل البدلة والبنطال موحد ولون القميص هادي  
وغير صارخ

- والزي النساء هو: -

1/ الثوب السوداني المحتشم باللون الهادي

2/ الزي الاسلامي الفضفاض. (الزيني، 2006، 65).

و/ مراسم حرم رئيس الجمهورية: -

ان تكون هناك سكرتارية مراسيمه لمراسم القصر الجمهوري تختص بكل الاجراءات  
والاعمال المراسمية الخاصة بحرم رئيس الجمهورية، فنجد ان تشريف حرم رئيس  
الجمهورية للمناسبات القومية او المؤتمرات او اللقاءات والمناشط الاخرى الاجتماعية وبعد  
موافقتها تحدد السكرتارية المراسمية الاجراءات المطلوبة ويخصص لها المقعد المناسب  
سواء في حضور رئيس الجمهورية او في مناسبات اخري لا يحضرها الرئيس كما يخصص  
لها المقعد المناسب ايضا ان كان هناك راس دولة زائر وتصحبه عقيلته عند حضورهم  
المناسبات المختلفة كما يمكن لحرم رئيس الجمهورية مقابلة الفئات التالية وعن طريق  
المراسم: -

1/ قرينات رؤساء الدول الاجنبية الزائرة

2/ قرينات رؤساء البعثات الدبلوماسية بالخرطوم

3/ الشخصيات والوفود النسائية من الداخل او الخارج

كما وان حرم رئيس الجمهورية تقوم بالمشاركة في استقبال ووداع رؤساء الدول الذين  
تصحبهم قريناتهم، كما ان حرم رئيس الجمهورية يمكن لها مرافقة الرئيس في زيارته  
الداخلية والخارجية متي ما اقتضي الامر ذلك. (علي، 2012م، 68).

## ز/ مراسم اداء القسم: -

مراسم اداء القسم بالنسبة للدستورين وبعض شرائح المجتمع الاخر مثل السفراء المغادرين لأول مرة لتمثيل السودان خارجيا تتم علي نهج مراسمي مرتب وفق خطوات التالية: (الزيني، 2006، 66).

- 1/ تحديد موعد ومكان اداء القسم
  - 2/ اعداد صيغة القسم
  - 3/ اعداد الديباجة الخاصة بالقرار
  - 4/ اخطار المعنيين بالقسم بالموعد المحدد
  - 5/ اخطار رئيس القضاء لحضور مراسم اداء القسم
  - 6/ شرح الطريقة المتبعة لمراسم اداء القسم وتدريب المعنيين عليها قبل بداية المراسم
  - 7/ يكون القسم جماعيا او منفردا
  - 8/ يجب الي من يؤدي القسم ان يكون علي طهارة
  - 9/ المسيحيين ينبغي ان يجهز لهم الكتاب المقدس.
- ## خ/ مراسم الاوسمة والأنواط: -

تمنح الاوسمة والأنواط السودانية للمواطنين السودانيين والاجانب وفقا لقانون الاوسمة والأنواط 1961م ويفضل رئيس الجمهورية او من ينوب عنه بتقيد الاوسمة والأنواط التي تمنح للسودانيين والاجانب في الحالات الآتية: -

## ا/ بالنسبة للسودانيين: -

- 1/ اثناء الاحتفالات بالأعياد القومية
- 2/ اثناء الاحتفالات التي تقام خصيصا لتلك المناسبات او خلال الاعياد والمناسبات التي تقيمها الهيئات والوحدات الحكومية وفق التقليد المتبع في كل هيئة او وحدة حكومية علي ان يكون الاشخاص الذين سيكرمون بالأوسمة والأنواط من المنتمين لهذه الهيئات والوحدات
- 3/ في الحالات الاخرى التي يراها رئيس الجمهورية

ب/ بالنسبة لغير السودانيين: -

1/ في حالة الملوك ورؤساء الدول وكبار مرافقهم عند زيارتهم الرسمية للسودان او عند زيارة رئيس الجمهورية لبلادهم وفقا للتقاليد المتبعة.

2/ في حالة سفراء الدول المعتمدين لدي جمهورية السودان الديمقراطية عند مغادرتهم البلاد بعد انتهاء فترة عملهم وفقا للضوابط المعمول بها علي ضوء مبدا المعاملة بالمثل بناء علي توصية وزارة الخارجية وبعد الحصول علي الموافقة المبدئية من الدول المعنية علي حمل سفيرها للوسام.

3/ في حالة اي افراد او هيئات اجنبية يصدر رئيس الجمهورية توجيهات بمنحهم تلك الاوسمة والانواط نظير خدماته الجليلة التي قدموها للبلاد والانسانية علي ان يتم الحصول علي الموافقة المبدئية من الدول المعنية بحمل تلك الاوسمة والانواط كلما دعا الحال.

- الاوسمة والانواط الاجنبية: -

تمنح الدول الاجنبية او تهدي اوسمتها او انواطها للسودانيين وفقا لقوانينها والتقاليد السائدة بين الدول وفقا لهذه التقاليد يجوز منح الاوسمة والانواط الاجنبية للفئات التالية: -  
أ/ رئيس الجمهورية

ب/ كبار الشخصيات السودانية الرسمية عند زيارة الملوك او رؤساء الدول الاجنبية لسودان

ج/ كبار مرافقي رئيس الجمهورية عند زيارته لدول الاجنبية

د/ السفراء السودانيين المعتمدين لدول الاجنبية عند انتهاء خدمتهم او بمناسبة زيارة رئيس الجمهورية لدول المعتمدين لديها

هـ/ رعايا جمهورية السودان الديمقراطية الذين يؤدون خدمات جليلة لدول اجنبية

- حمل الاوسمة الاجنبية بواسطة سودانيين: -

لا يجوز اي من الاوسمة الاجنبية الا بعد صدور قرار جمهوري بأذن بحملها.

## ط/ مراسم عيد الاستقلال: -

اول الاحتفال بالعيد الاستقلال الوطني كان في يوم 1/1/1956م بعد ان نال السودان استغلاله من بريطانيا، حيث يقوم علي راسة رئيس الدولة ويدعي له الرسميين في الدولة وقادة الاحزاب وزعماء القبائل وقادة الخدمة المدنية والعسكرية ورؤساء البعثات الاجنبية والصديقة وفي سنواته اولى كان يدعى له بعض رؤساء الدول، وتقوم المراسم الدولية في توجيه الدعوات والاستقبال المدعوين والاشراف علي محل اقامتهم وترتيب تجليس علي حسب الأسبقية ويتضمن الاحتفال رئيس الدولة وفي نهاية الاحتفال يقوم رئيس الجمهورية بإلغاء كلمة الاحتفال والاشادة بما حققه الاستغلال وتعديد الانجازات التي تمت بعد الاستغلال كما يتضمن البرنامج تكريم بعض من ساهموا في تحقيق الاستقلال وبعض من قدموا خدمات جليلة لهذا الوطن بمنحهم الاوسمة والانواط والنياشين كما يتضمن الاحتفال الاناشيد الوطنية ويتكرر هذا الاحتفال الي الان. (نورالدين، 2016م).

## ثانياً: من ناحية الاجتماعية :-

### أ/ مراسم الزواج السوداني: -

عادات الزواج السودانية هي عدة مناسبات وطقوس جرت العادة علي اقامتها كلما حلت مناسبة الزواج السعيدة علي احدي الاسر السودانية، العادات التي تم تداولها وتناقلها مثل غيرها من العادات السودانية الاخرى، في الغالب الاعم تختلف هذه الطقوس باختلاف المناطق والقبائل نظرا ان السودان متعدد الاعراق والاجناس وذلك بالإضافة الي اصول التي تتبع منها هذه العادات فمنها ما هو فرعوني كما في شمال ومنها ما هو افريقي كلما تعمقنا جنوبا وتتمثل هذه العادات في قمة تألقها في السودان نظرا لاختلاط دم العرب النقي بالدم الافريقي الساخن فكانت نموذجا لامثيل له، فقد ابتكارات سلسلة من المراسم كلها من خطبة " قوله خير " وابتدعت كل المراسيم الاخرى بعد العقد من حنة ودخلة وصباحية وحفلات وسيرة وغير ذلك من المراسيم العريقة العتيقة من صميم الحياة السودانية في الارياف ومنها الجرتق والقيد وقطع الرهط ولكن كل ذلك كان يجري في الماضي ببساطة مع مرور الزمن

تضاعفت كل المراسم وزادت عليها كثيرا اليوم من المبالغات في نفقات الزواج. (عمر، 2012م،  
260).

## المبحث الرابع : تطبيق علي المؤسسات

### 3-4-1- مراسم وزارة الخارجية: -

مراسم وزارة الخارجية هي ام المراسم وتقوم بمهام مراسميه واقعة في دائرة اختصاصها وفق اللوائح والقوانين المنظمة لذلك، فضل عن انها تتهم بدور المنسق بين كل جهات المراسم بالدولة خاصة فيما يتعلق بترتيب الاتصالات والمقابلات بين المسؤولين بأجهزة الدولة المختلفة وبين رؤساء البعثات الدبلوماسية والقنصلية والهيئات والمنظمات العالمية والدولية كما تقوم بتطبيق الحصانات والامتيازات التي تقوم بها تلك الهيئات وفقا لاتفاقية الدولية (اتفاقية فينا).

نشأة مراسم وزارة الخارجية منذ الاستقلال عام 1956م وتعاقب على راسها العديد من السفراء الذين ارسوا قواعد هذه الادارة منذ ذلك العهد ووضعوا كل الاسس المنظمة للعمل من قوانين وللوائح وتم تدريب اعداد من الدبلوماسيين على فن المراسم سواء بالداخل او الخارج من ما ساعد الكثير على السير بخطى ثابتة لترسيخ الاعمال المراسمية بالبلاد.

### 3-4-1-1- الهيكل الاداري والوظيفي للإدارة مراسم :-

مراسم وزارة الخارجية يكون على راسها مدير عام وهو احد السفراء المتخصصين او القريبين بأعمال المراسم ويعاونه مدراء وسفراء للتشريفات والحصانات والامتيازات وشئون الجوزات والتأشيرات وهي تنقسم الي عدة اقسام داخلية: -

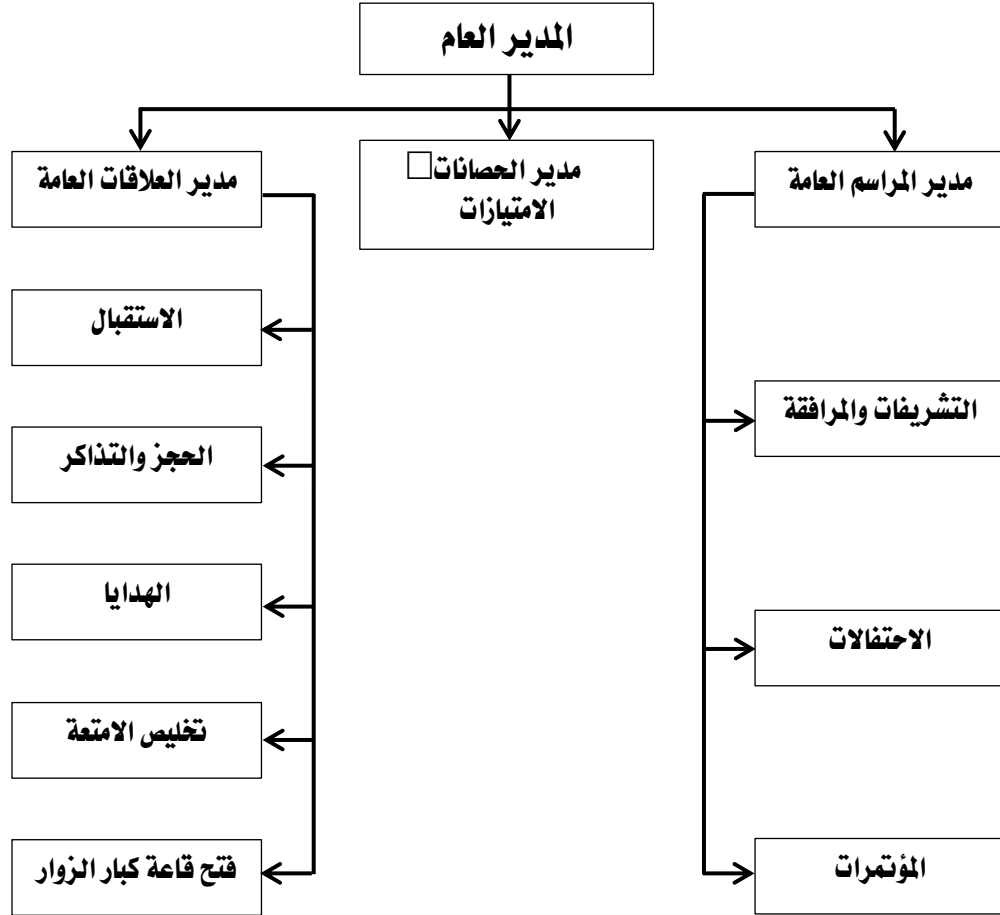
1/ التشريفات

2/ الحصانات والامتيازات

3/ العلاقات العامة



الشكل (1,3) : الهيكل الاداري للمراسم الخارجية



المصدر: إعداد الباحث: بالاعتماد على (أونور، 2016م).

## 1/ مهام التشریفات: - (أونور، 2016م)

- 1 - تنظيم اتصالات البعثات الاجنبية المعتمدة لدى السودان مع الوزراء والولاء وكبار المسئولين.
- 2 - حضور والمشاركة في تقديم السفراء الاجانب لرئاسة.
- 3 - استقبال الوفود الخاصة الوزارية والسفراء ورؤساء البعثات الاجنبية.
- 4 - الاشتراك في استقبال الرؤساء والوزراء .
- 5 - اعتماد ترشيحات السفراء الاجانب وترشيح السفراء السودانيين.
- 6 - اصدار بطاقات دبلوماسية.
- 7 - اصدار جوازات سفر دبلوماسية وخاصة ورسمية.
- 8 - اعداد قائمة دبلوماسية تشمل السفارات والبعثات والمنظمات والهيئات الاجنبية بالبلاد وتحديث هذه القائمة باستمرار.
- 9 - حفظ سجل بالأعياد والمناسبات القومية للبعثات الاجنبية والمشاركة في حضور هذه الاحتفالات.
- 10 - متابعة منح الاوسمة والنياشين للسفراء الاجانب المغادرين والتوجيه بمنحهم او إعدامه استنادا على تقرير انجازات السفير المغادر والحصول على براءة اعتماد الاوسمة الاجنبية لسفراء السودانيين الحاملين عليها من رئاسة الجمهورية.
- 11 - تسهيل التأشيرات من السفراء الاجنبية لموظفي الدولة وكبار المسئولين.

## 2/ العلاقات العامة: -

- تختص ادارة العلاقات العامة غالبا وتتطلع بالمهام التالية: -
- 1- فتح قاعة كبار الزوار بالاشتراك مع ادارة التشریفات
  - 2- القيام بتخليص امتعة الزوار واجراء معاملاتهم الهجرية
  - 3- الحجز للوفود الزائرة بالفنادق واكمال اجراء الترحيل والسكن لهم
  - 4- القيام بكل اجراءات شراء وحجز التذاكر السفر للوفود المغادرة والزائرة

- 5- مرافقة الوفود الزائرة في نشاطاتها داخل السودان كذلك في الجولات السياحية والتسوق وغيرها
- 6- تأمين شراء واعداد هدايا للوفود الزائرة
- 7- التعاقد بقيام حفلات غداء وعشاء وغيرها بالاشتراك مع ادارة التشريعات
- 8- اعداد وتجهيز المركبات اللازمة والمريحة للوفود الزائرة بالاشتراك مع الادارة المختصة

### 3/ ادارة الحصانات: - (أونور، 2016م)

- تطلع ادارة الحصانات والامتيازات في وزارة الخارجية بالمهام التالية: -
- 1/ العمل علي معالجة المنازعات التي تنشأ بين الدبلوماسيين الاجانب والمواطنين السودانيين العاملين لديهم (وبصفة خاصة مشاكل مستحقات العاملين - مكافئات نهاية الخدمة وغيرها مما ينص عليه القانون السوداني).
  - 2/ تعمل علي فض نزاعات الاجارات (عن طريق بذل المساعي التوفيقية الحميدة دون اللجوء للقضاء).
  - 3/ تعمل فض منازعات البعثات مع المؤسسات الوطنية ( كالاتصالات - الكهرباء - المياه - الاراضي. . . . . الخ).
  - 4/ معالجة جرائم ومخالفات الدبلوماسيين الاجانب (مخالفات المرور - الأذى الجسيم - مضايقات الجيران).
  - 5/ العمل علي تحديد الامتيازات والحصانات الدبلوماسية وتمكين الدبلوماسيين الاجانب من التمتع بها وفق الاتفاقيات والاعراف الدولية ومبدأ المعاملة بالمثل.
  - 6/ الاشراف علي اجراءات حراسة دور السفارات الاجنبية وتوفير الامن لها
  - 7/ السعي لتمليك السفارات اراضي كمقرات لها في اطار مبدأ المعاملة بالمثل عن طريق البيع
  - 8/ تحديد وتنظيم ومنح لوحات السيارات للبعثات والدبلوماسيين الاجانب والقناصل الفخريين والمنظمات الدولية المعتمدة.

### 3 - 4 - 1 - 2 التدريب :-

هناك دورات تدريبية مستمرة في وزارة الخارجية في مجالات مختلفة من ضمنها في مجال المراسم والبروتوكول والاتيكيت ومن الدورات الداخلية التي يقوم بها مركز الدراسات الدبلوماسية ومجلس الوزراء وبعض الجامعات وكليات ومعاهد اما خارجيا فتم ابتعاث الي الصين والهند والمغرب وتركيا وبعض الدول الأفريقية. (أونور، 2016م) .

### 3 - 4 - 2 - ادارة مراسم القصر الجمهوري :-

في بداية الحكم الوطني وتشكيل مجلس السيادة الاول ضرورة تنظم نشاط المجلس من مقابلات الرسمية بالقصر بواسطة الجهة مراسميها، فتولت وزارة الخارجية المهمة كاملة وهي اصلا لم تكن بعيدة حيث كانت البداية بمكاتب صغيرة في القصر الجمهوري وتولت قيادتها كوادر من وزارة الخارجية، استمرت تلك الكوادر في عملها في مجال المراسم وهي الجهة التي وضعت نظم العمل المراسمي والاحتفالات والاستقبالات وتقديم الاوراق الاعتماد السفراء وكان ذلك في عام " 1956م " ابان قيام الاول مجلس سيادة وفي عام 1971م القاضي بإنشاء الامانة العامة لرئاسة الجمهورية وقد ضمنت ادارات متخصصة ومنها ادارة المراسم القصر واستمر ذلك حتي عام " 1976م " حتي صدور القرار الجمهوري رقم " 542 " الخاص بتنظيم الجهاز الاداري لرئاسة الدولة والذي حدد اختصاصات ادارة المراسم الدولة وفي عام " 1977م " انتدب العديد من السفراء من وزارة الخارجية لتطوير ادارة المراسم الدولة وفق منهج ورؤية واضحة.

في سياق التطور الدستوري الذي شهده السودان عبر مراحلها المختلفة ارسى دستور " 2005م " المبادي الاساسية التي تحكم اداء مؤسسات الحكم وحدد المرسوم الجمهوري رقم " 22 " للعام " 2011م " اختصاصات السلطة التنفيذية القومية وتكوين رئاسة الجمهورية ووزارة شؤون رئاسة الجمهورية واختصاصاتها، والتي اعدت من جانبها الخطة الاستراتيجية ربع القرنية برسالاتها وغاياتها ورؤاها وقيمتها التي خطتها في خطط خمسية تحدد اتجاه ونطاق عمل الوزارة وادارتها، ومنها مراسم الدولة برئاسة الجمهورية المعنية بتقديم خدمة واداء مراسمي متميز من خلال عاملين اكفاء مرتكزين علي ارث حضاري

وقوانين وتشريعات مواكبة للتطور العالمي مستخدمين الثقافة الحديثة لعكس وجه السودان الحضارة في المحافل المحلية والاقليمية والدولية. (نور الدين، 2016م) .

**1/ مهام والواجبات مراسم القصر الجمهوري: -** (عبدالرحمن، 2016م) .

تقوم مراسم القصر ويتعارف عليها بمراسم الدولة بمهام تتعلق بسيادة الدولة وبراس الدولة ونوابه ومساعديه ومستشارية علي وجه الخصوص وتطلع بالمهام التالية:-

1/ تشرف علي المقابلات الرسمية لرئيس الدولة ونوابه ومساعديه ومستشارية

2/ تشرف علي زيارات رئيس الدولة ونوابه ومساعديه ومستشارية داخل البلاد

3/ تشرف علي زيارات رئيس الدولة ونوابه ومساعديه ومستشارية خارج البلاد سواء كان ذلك للمشاركة في مؤتمرات او زيارات بكافة انواعها

4/ تشرف علي اعداد وتنفيذ زيارات ملوك ورؤساء الدول الاجنبية للسودان بالتنسيق مع وزارة الخارجية

5/ تشرف علي نشاطات حرم رئيس الجمهورية

6/ تشرف علي زيارات الشخصيات الهامة دون الملوك والرؤساء للسودان كأولياء العهد ونواب الرؤساء والمبعوثون الرئاسيون

7/ تشرف علي مراسم تقديم الاوراق اعتماد السفراء الاجانب بالتنسيق مع وزارة الخارجية

8/ تقوم بأعداد اوراق الاعتماد لسفراء السودان بالخارج

9/ تقوم بالأشراف علي منح الاوسمة والانواط والنياشين

10/ تقوم بالأشراف علي مراسم اداء القسم للوزراء والنواب والمساعدين والمستشارين

11/ تقوم بالأشراف علي الإجلال في موائد السيد الرئيس واحتفالات البلاد العامة

12/ تقوم بتجديد لائحة الاسبقية الرسمية للمسؤولين بالدولة

13/ نشر برقيات التهاني والتعازي المتبادلة مع الملوك والرؤساء واولياء العهد

2/ أقسام مراسم القصر الجمهوري: - (عبدالرحمن، 2016م) .

أ/ قسم الاتصال: -

أكبر الأقسام من حيث توزيع الموارد البشرية أكثر من ثلاثين موظف، يديره نائب المدير بالدرجة الرابعة، وبقية الموظفين تتراوح درجاتهم ما بين الخامسة والثانية عشر وهو القسم الذي يربط كل أقسام الإدارة مع الجهات الخارجية ويرتب برامج السيد الرئيس الجمهورية ونائبيه والمساعدين ويقوم بالتغطية الخارجية والمقابلات.

ب/ قسم الترجمة: -

يديره نائب مدير بالدرجة الثانية بالإضافة لموظفين بالدرجة الخامسة ويقوم بأعباء ترجمة المكاتبات الصادرة والواردة وايضا الترجمة اثناء المقابلات الرسمية.

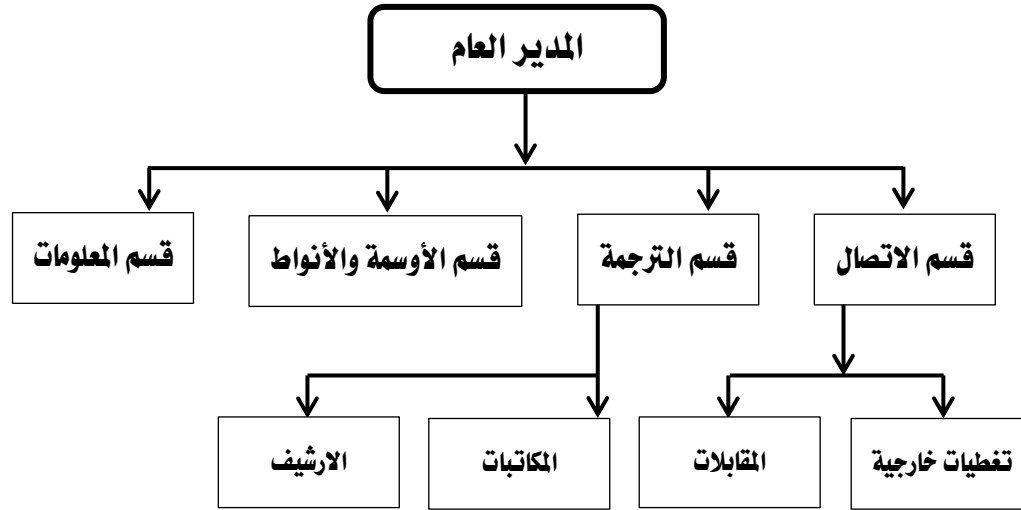
ج/ قسم الاوسمة والانواط: -

يشرف عليه مساعد المدير بالدرجة الخامسة وبه عدد قليل من القوي العاملة، موظفان فقط، ويقوم بصياغة قرارات المنح والمراجعة قرارات المنح السابقة وتنفيذها بتسليم والاوسمة والبراءات.

د/ قسم المعلومات: -

يديره فني تقني معلومات يقف علي صيانة الاجهزة ومتابعة البرامج التقنية ورصد قرارات الاوسمة والانواط وبرنامج السيد الرئيس ونائبيه والمساعدين لأغراض التقارير الدورية والقسم يحتاج لعدد اضافي من موظفي تقنية المعلومات.

الشكل (3،2) : الهيكل الاداري للإدارة مراسم القصر الجمهوري:



المصدر: إعداد الباحث: بالاعتماد على (عاطف، 2016م).

### 3/ التدريب: -

هنالك استراتيجيات واضحة تقوم بها ادارة المراسم القصر الجمهوري بتدريب الموظفين الجدد في مراكز معينة مخصصة للتدريب داخل السودان، اما خارجيا فهناك دورات تدريبيه خارج السودان منها في المانيا والصين ومصر والاردن. (عبدالرحمن، 2016م) .

**3 - 4 - 3 - ادارة مراسم قاعة الصداقة: -** (سعيد، 2016م) .

بدأت المراسم في القاعة الصداقة منذ افتتاح عام 1976 م وذلك بقيام اول المؤتمر هو قمة الاتحاد الافريقي وتم قيام المراسم فيه علي اكمل وجه ولكن في ذلك الوقت لم يكن مفهوم المراسم منتشر وقليل من كان يعرف المراسم.

حيث يوجد بها ادارة خاصة تسمى ادارة المؤتمرات وادارة المراسم حيث انه قسم مهم جدا في قاعة الصداقة وعملة كبير وهو يقوم بتنظيم قبل وبعد المؤتمر أثناء ويقوم بتجليس الاشخاص الحاضرين للمؤتمر حسب اماكنهم ومرتبتهم ودرجتهم الوظيفية ويتم تجليس بطباعة علي الورقة وتوجيهه للمكان الصحيح وتقيم الاعلام لدول العالم كلها ولا بد من الاهتمام بالعلم.

#### 1/ الهيكل الاداري للإدارة المراسم : - (سعيد، 2016م) .

حيث ينقسم الي ثلاث اقسام: -

أ/ قسم الاستقبال يعتمد علي استقبال الضيوف القادمين وتوجيههم الي مكان المؤتمر وامداد الضيوف بالمعلومات عن المؤتمر، من الصفات التي يتمتع بها الشخص الذي يقف في الاستقبال ان يكون صبورا وقادرا علي حسن التعرف ولا بد من تقبل اي سؤال مهما كانت نوعية.

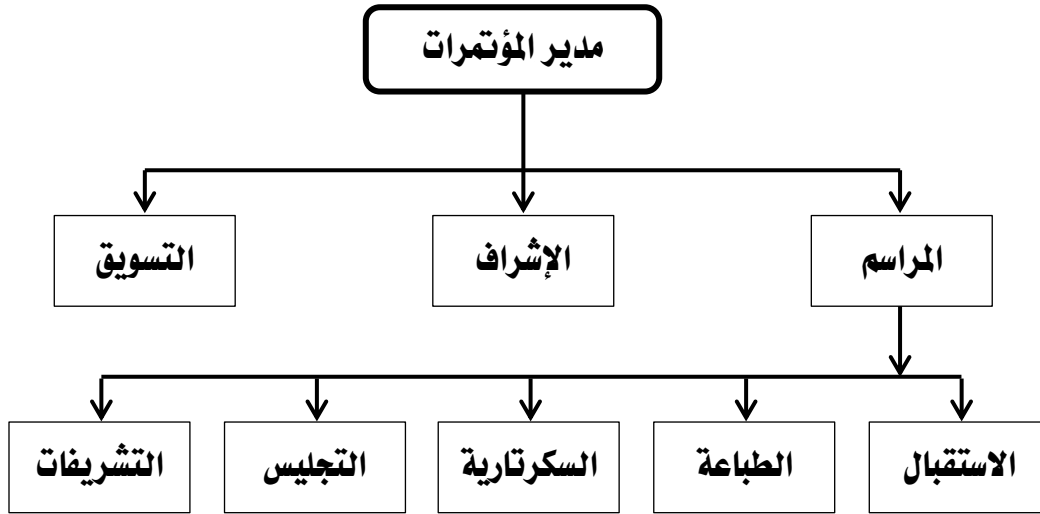
ب/ قسم الاعلام الذي توجد فيه الاعلام الدول ولا بد من معرفتها واماكن وضعها ومعرفة مقاساتها واي مقاس علم في ماذا يستخدم واين يوضع في حالة استخدامه علي السارية بطريقة معينة وايضا هنالك طريقة لتكيس العلم اي في حالة وفاة رئيس دولة او الملك.

3/ قسم الطباعة هو مهم لانه يعمل علي طباعة اسماء الشخصيات المهمة والمستضافة في المؤتمر ووضعها علي المنصة او المقاعد الشخصيات وهذا التجليس يحدد من له الاسبقية



ولابد من مراعاة كتابة الاسماء بالطريقة الصحيحة الان الاخطاء لا تحتمل وسوف تسبب مشاكل.

الشكل (3،3) : الهيكل الاداري لمراسم قاعة الصداقة:



المصدر: إعداد الباحث: بالاعتماد على (فؤاد، 2016م).

2/ مهام وجبات مراسم قاعة الصداقة: - (سعيد، 2016م) .

1/ تنظيم وتجهيز المؤتمرات والمناسبات

2/ تجهيز والاهتمام بالأعلام الدول المشاركة في المؤتمر ومعرفة المقاسات والاعلام خاصة بالبلد ثم معرفة الاعلام الافريقية والعربية والمنظمات.

3/ تحضير كافة الوسائل الاعلامية والترجمة في المؤتمرات

4/ تجليس الضيوف في الاماكن المخصصة لهم علي حسب الاسبقية

5/ التنسيق مع مراسم الخارجية ومراسم القصر الجمهوري خاصتنا عند وجود وفود خارجيه مشاركة في المؤتمر

6/ استخراج جوازات وتأشيرات والتذاكر السفر للموظفين والعاملين في قاعة الصداقة

3/ التدريب: -

يتم التنسيق في عملية التدريب عن طريق ادارة التدريب في قاعة الصداقة مع التنسيق مع المجلس الأعلى للتدريب وهناك دورات داخلية وخارجية ومن ضمن الدورات الداخلية تم تدريبهم في الاكاديمية العسكرية ومجلس الوزراء ومركز السكنية ومعهد التركي وفندق السلام روتانا اما خارجيا في الصين والهند والمغرب واثيوبيا. (سعيد، 2016م) .

## المبحث الاول: إجراءات الدراسة الميدانية :-

### 4-1- تمهيد: -

تهدف الدراسة الميدانية إلى الحصول على معالم ومؤشرات حول دور المراسم والاتيكييت في ترقية الخدمات السياحية في السودان بالتطبيق علي المؤسسات السياحية الرسمية في ولاية الخرطوم.

### - مجتمع الدراسة:

حدد الباحث مجتمع الدراسة كمصدر للحصول على البيانات ويعني جمع المفردات التي يسعى الباحث أن يُعمم عليها نتائج مشكلة الدراسة، ويتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بادارة المراسم في المؤسسات السياحية ونسبة لطبيعة العمل بالمؤسسات لم تتوفر الإحصائيات الدقيقة لأفراد مجتمع الدراسة لذلك قام الباحث بتقدير حجم المجتمع (120) فرداً.

### - عينة الدراسة:

قام الباحث باختبار عينة الدراسة بحيث تشمل الأطراف المعنية والمهتمة بموضوع الدراسة وبما يتوفر لها الخبرة العلمية والوعي الإداري، تم تحديد حجم العينة حسب متطلبات برنامج "Spss" الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (من خلال عينة طبقية عشوائية).  
عليه قام الباحث بتوزيع (120) استمارة استبانة على الفئات المستهدفة المطلوبة قام الباحث باسترداد (107) منها بنسبة (89,2%).

### - أداة الدراسة:

أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة واحتوت الاستبانة على قسمين رئيسيين:

**القسم الأول:** تضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث يحتوي على بيانات النوع، العمر، المؤهل الأكاديمي، التخصص، سنوات الخبرة، الخبرة، هل نلت دوره تدريبية، نوع الدورات التدريبية .

**القسم الثاني:** يتضمن البيانات الدراسة الاستبانة على عدد (31) عبارة تُحلل وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات (وافق بشدة، اوافق، محايد، لا اوافق، لا اوافق بشدة) وتم توزيع هذه العبارات على الفرضيات الدراسة الخمسة. اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة، نسبة لأن للاستبانة مزايا منها: (مروان، 2000م، 168).

- يمكن تطبيقه للحصول على معلومات عن عدد الأفراد.

1- قلة تكلفته وسهولة تطبيقه.

2- سهولة وضع عباراته وترسيم ألفاظه.

3- يوفر وقت للمستجيب ويعطيه فرصة التفكير.

4- يشعر المجيبون بالحرية في التعبير عن آراء يخشون عدم موافقة الآخرين عليها.

**– الثبات والصدق الظاهري للاستبانة: –**

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وصلاحيته عباراته من حيث الصياغة والوضوح قام الباحث بعرض قائمة الاستبانة على عدد من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين بمجال الدراسة، وبعد استعادة الاستبانة من المحكمين تم إجراء بعض التعديلات التي اقترحت.

**– تحليل الاستبانة واختبار الفرضيات:**

الترميز:

تم ترميز آراء المستهدفين بالبحث حتي يسهل إدخالها في جهاز الحاسب الآلي للتحليل

الإحصائي حسب الأوزان الآتية: -

1 - اوافق بشدة وزنها

2 - اوافق وزنها

3 - محايد وزنها

- لا اوافق وزنها 4

- لا اوافق بشدة وزنها 5

$$\underline{3} = \frac{5+4+3+2+1}{5} = \text{مجموع الأوزان} = \text{الوسط الفرضي} = \text{عددتها}$$

الغرض من حساب الوسط الفرضي هو مقارنته بالوسط الحسابي الفعلي للعبارة حيث إذا قل الوسط الفعلي للعبارة عن الوسط الفرضي دل ذلك على موافقة المستهدفين بالبحث على العبارة، أما إذا زاد الوسط الحسابي الفعلي عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم موافقة المستهدفين بالبحث على العبارة.

### – الاسلوب الإحصائي:

استخدم برنامج (SPSS) لمعالجة البيانات إحصائياً حيث أن Spss مختصر Statistical Package for Social Sciences والتي تعني بالعربية "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، الاسلوب الإحصائي المستخدم في تحليل هذه البيانات هو التكرارات والنسب المئوية لآراء المستهدفين بالبحث بالإضافة للوسط الحسابي والانحراف المعياري لأوزان آراء المستهدفين بالبحث (النجار، 2008م، 13).

الوسط الحسابي يستخدم لوصف البيانات أي لوصف اتجاه المستهدفين بالبحث نحو العبارة "هل هو سلبي أم إيجابي للعبارة؟" فإذا قل الوسط الحسابي الفعلي عن الوسط الفرضي (3) فهذا يعني أن اتجاه آراء المستهدفين بالبحث إيجابي للعبارة أي يعني الموافقة على العبارة. لاختبار تكرارات آراء المستهدفين بالبحث في الاتجاه السلبي أم في الاتجاه الإيجابي استخدم اختبار مربع كأي لجودة التطابق. أي لاختبار الفرض الآتي إلى أي مدى التكرارات المتحصل عليها من آراء المستهدفين بالبحث تتوزع بنسب متساوية (منتظمة) للعبارات: (وافق بشدة، اوافق، محايد، لا اوافق، لا اوافق بشدة)، فإذا كان حجم العينة (107) يتوزعون بنسب متساوية الفرضيات الخمسة (31 لكل إجابة) فإذا كان هنالك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوقع (31 لكل إجابة) وبين التكرارات المتحصل عليها يعني أن آراء

المستهدفين بالبحث تميل نحو الإيجابية أو السلبية حيث يمكن تحديد ذلك من خلال الوسط الحسابي الفعلي "هل هو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي أم أقل من الوسط الفرضي". اختبار مربع كأي نحصل فيه على قيمة مربع كأي:

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E)^2}{E_i}$$

حيث أن:

$O_i$  = هي التكرارات المشاهدة (المتحصل عليها من العينة).

$E_i$  = هي التكرارات المتوقعة (16 في هذه الدراسة).

$\Sigma$  = المجموع.

$n$  = عدد أفراد العينة.

$i = 1, 2, 3, \dots$

كما أن القيمة الاحتمالية فهي التي تحدد ما إذا كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات المتوقعة والتكرارات المشاهدة وذلك بالمقارنة القيمة الاحتمالية بمستوى معنوية (0.05) فإذا كانت أقل من 0.05 فهذا يدل على أنه توجد فروق بين التكرارات والمشاهدة والتكرارات المتوقعة. وفي هذه الحالة نقارن الوسط الحسابي الفعلي للعبارة بالوسط الفرضي فإن كان أقل من الوسط الفرضي دليل كافي على موافقة المستهدفين بالبحث على العبارة أما إذا كان أكبر من الوسط الفرضي فهذا دليل على عدم موافقة المستهدفين بالبحث على العبارة.

## المبحث الثاني: تحليل البيانات الدراسة

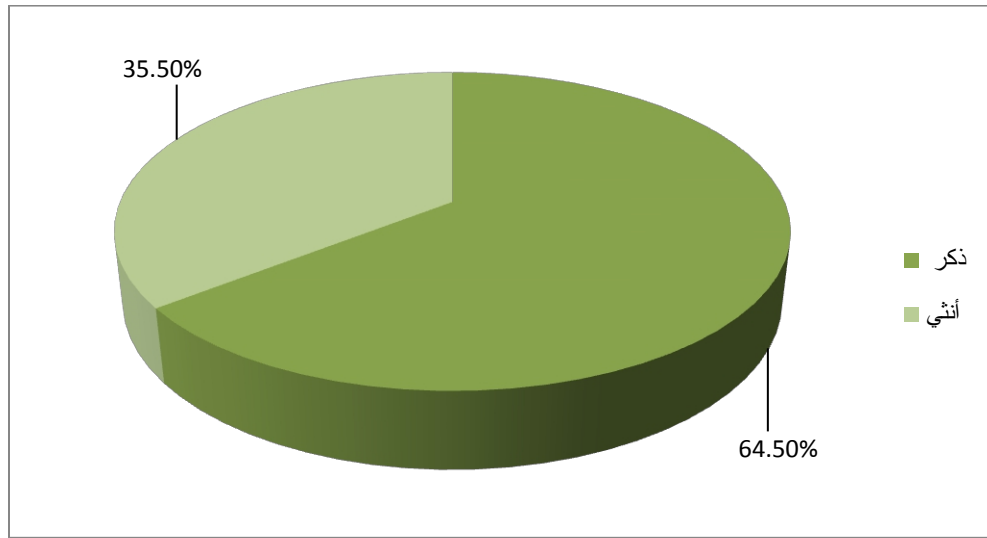
### 4-2-1- تحليل البيانات الشخصية: -

#### جدول (1/4) عينة الدراسة حسب النوع

النسبة المئوية	التكرارات	النوع
64.5%	69	ذكر
35.5%	38	أنثي
100%	107	المجموع

المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### شكل رقم (1/4) عينة الدراسة حسب النوع:



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

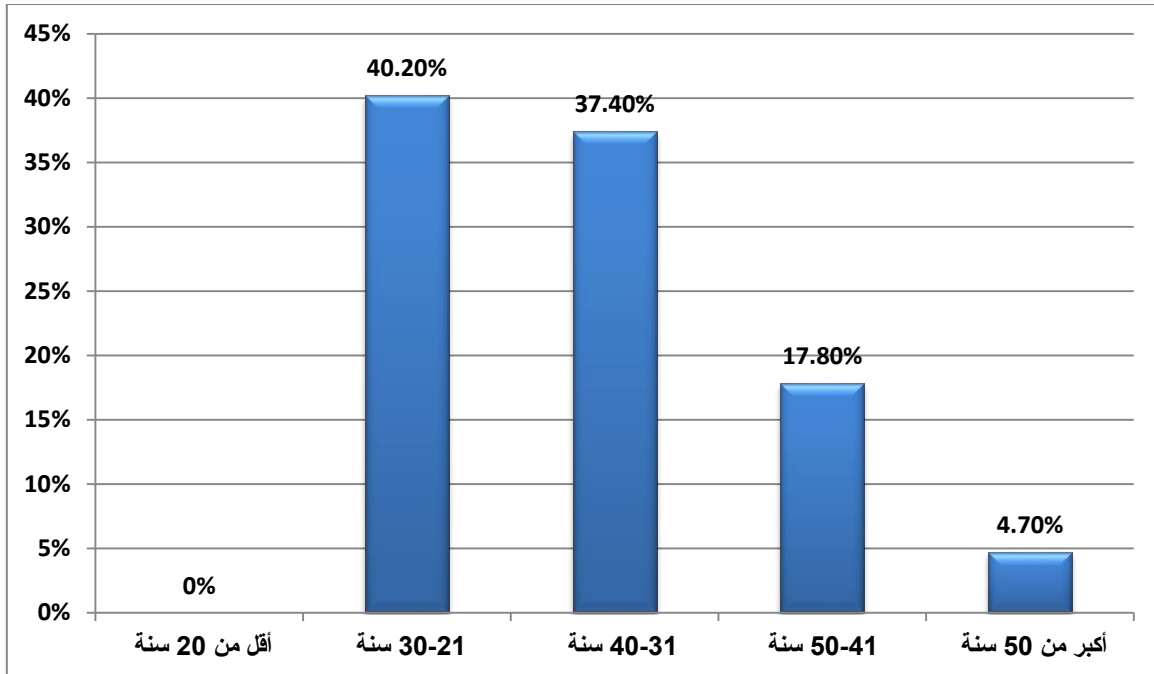
من الجدول وشكل (1/4) أعلاه يتضح أن نسبة المستهدفين بالبحث علي حسب النوع وكانت نسبتهم علي نحو الاتي نسبة: (64.5%) من عينة الدراسة من الذكور، بينما (35.5%) من عينة الدراسة الاناث. ويعزي ذلك الي أن معظم الذين يعملون في المراسم من الذكور نسبة لمتطلبات طبيعة العمل .

جدول (2،4) عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
0%	0	أقل من 20 سنة
40.2%	43	30-21 سنة
37.4%	40	40-31 سنة
17.8%	19	50-41 سنة
4.7%	5	أكبر من 50 سنة
100%	107	المجموع

المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (2/4) عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

يتضح لنا من الجدول والشكل (2/4) ان اعلى نسبة (40.2%) من أفراد عينة الدراسة كانت في الفئة العمرية 30-21 سنة مما يعني انتساب اكثرهم الى فئة الشباب، و اقل نسبته ( 4.7%) من الفئة العمرية أكبر من 50 سنة، نلاحظ غياب التكرارات في الفئة العمرية أقل



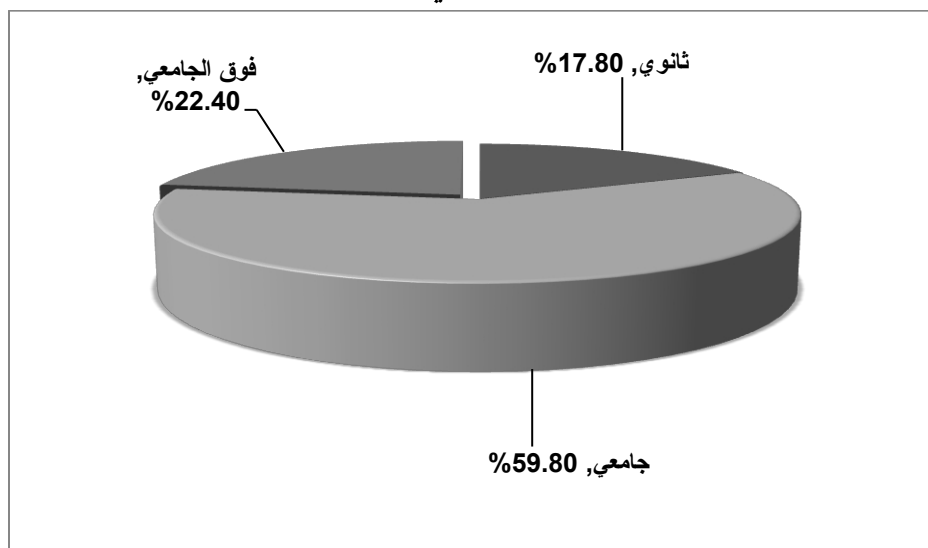
من 20 سنة. يرجع ذلك لطبيعة عمل المراسم في المؤسسات يحتاج الي حركة ونشاط لذلك يعتمد علي فئة الشباب .

#### جدول (3/4) عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
17.8%	19	ثانوي
59.8%	64	جامعي
22.4%	24	فوق الجامعي
100%	107	المجموع

المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (3/4) عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

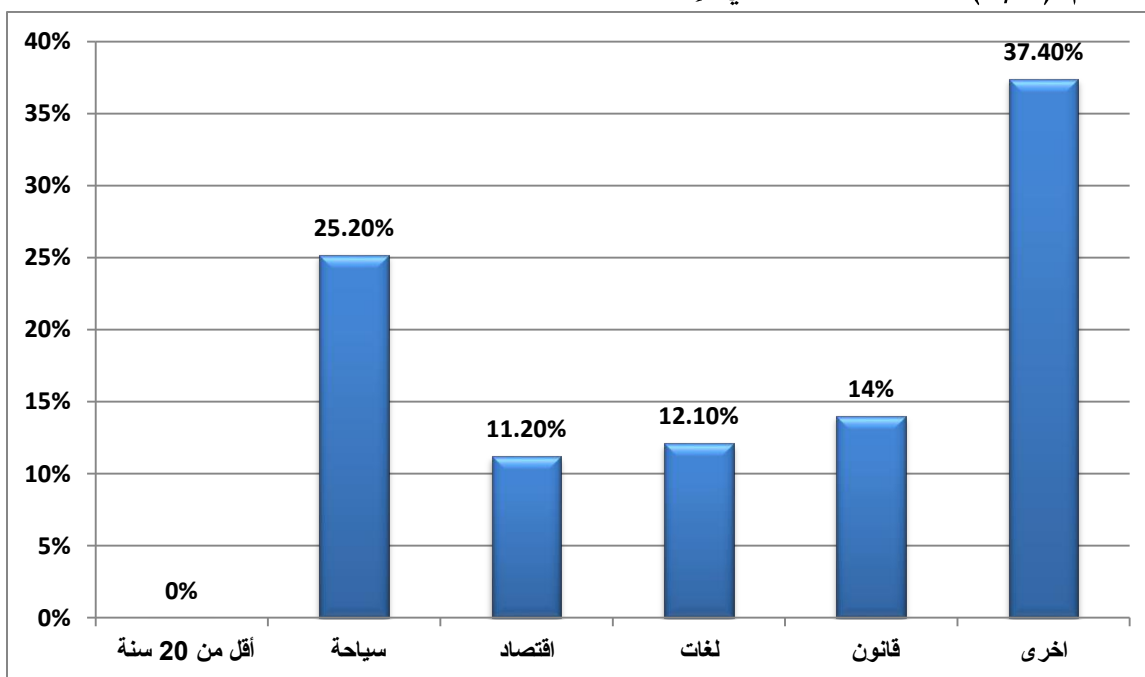
من الجدول والشكل (3/4) يتضح ان اكبر نسبة للمؤهل العلمي هي (59.8%) كانت من حملة البكالوريوس، وتأتي بعدها نسبة (22.4%) من حملة المؤهل فوق الجامعي، تليها حملة مؤهل الثانوي فقط بنسبة (17.8%). وهذا مؤشر مميز الارتفاع معدل مستوي الوعي عند العاملين في هذا المجال.

جدول (4/4) التخصص العلمي لإفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	التخصص
25.3%	27	سياحة
11.2%	12	اقتصاد
12.1%	13	لغات
14.0%	15	قانون
37.4%	40	اخرى
100%	107	المجموع

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل رقم (4/4) التخصص العلمي لإفراد عينة الدراسة



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول والشكل (4/4) ان اكبر نسبة مئوية لنوع التخصص كانت تخصص الفئة الأخرى 37.4%، تلتها فئة المتخصصين في السياحة (25.2%)، ثم تلتها فئة القانونيين (14%)، ثم تلتها فئة اللغات (12.1%)، و ثم فئة الاقتصاديون بنسبة (11.2%)،

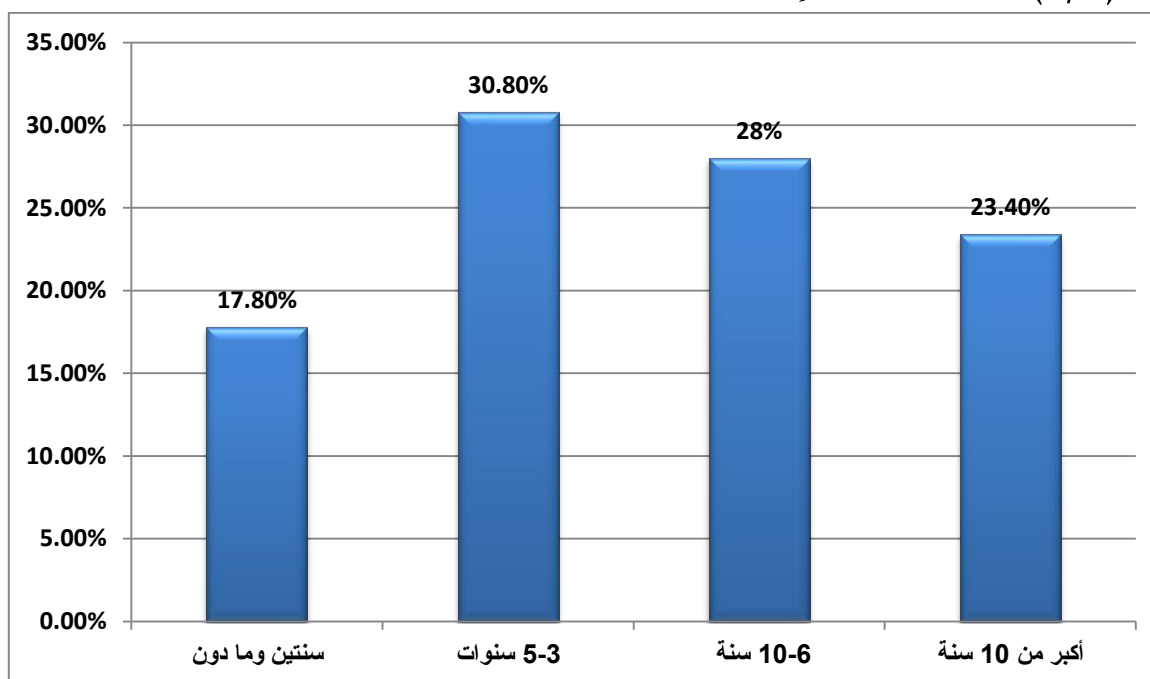
على التوالي. يعزى ذلك الي ان تخصص السياحة اخذ مكانه بين تخصصات وهذا مؤشر جيد .

جدول (5/4) الخبرة العملية لإفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
17.8%	19	أقل من سنتين
30.8%	33	3-5 سنوات
28%	30	6-10 سنة
23.4%	25	أكثر من 10 سنوات
100%	107	المجموع

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (5/4) الخبرة العملية لإفراد عينة الدراسة



المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

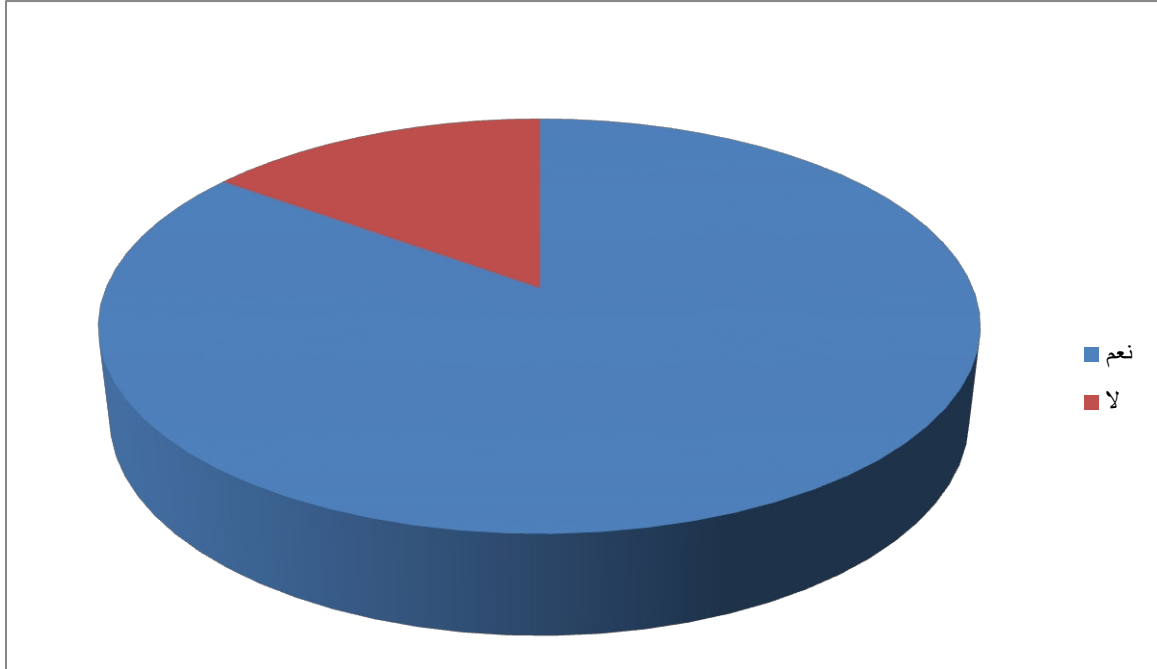
ويتضح من الجدول والشكل (5/4) ان اكبر نسبة مئوية لسنوات الخبرة العملية كانت أقل من 10 سنوات حيث بلغت بنسبة ( 76.6%) ، ام أكثر من 10 سنة بلغت بنسبة ( 23.4% ) وهذا يدل علي وجود خبره العملية في قطاع المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية وذلك يساعد في ترقية الخدمات السياحية في السودان .

جدول (6/4) الدورات التدريبية لإفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	التدريب
%85	91	نعم
%15	16	لا
%100	107	المجموع

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (6/4) الدورات التدريبية لإفراد عينة الدراسة



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

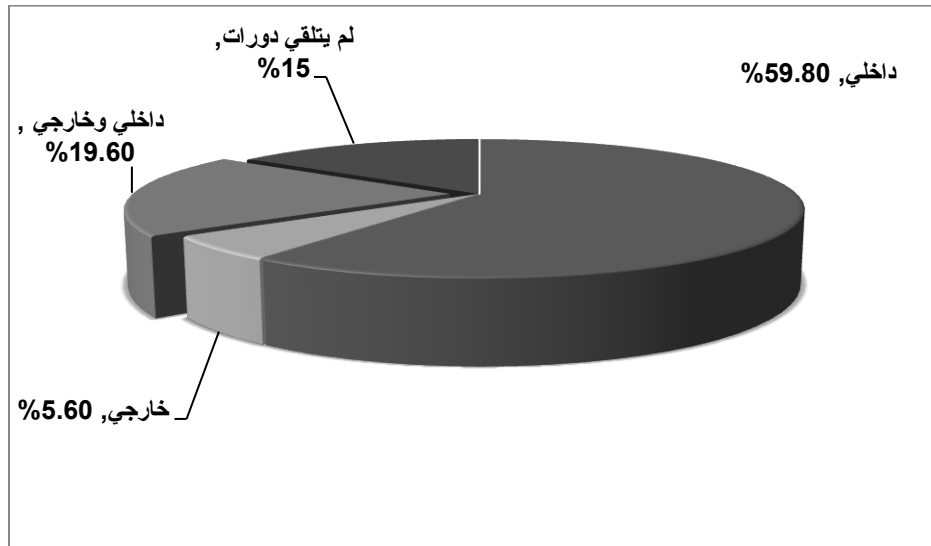
يتضح من الجدول (6/4) اعلاه ان اكبر نسبة مئوية للذين تلقوا دورات تدريبية بنسبة (85%) وأن الذين لم يتلقوا دورات تدريبية بلغت نسبتهم (15%). ويعزى ذلك الي مدي الاهتمام المؤسسات السياحية والرسمية بإدارة المراسم والعاملين بها من أجل جودة الاداء .

#### جدول (7/4) عينة الدراسة حسب نوع الدورات التدريبية

النسبة المئوية	التكرارات	نوع الدورات التدريبية
59.8%	64	داخلي
5.6%	6	خارجي
19.6%	21	داخلي وخارجي
15%	16	لم يتلقى دورات
100%	107	المجموع

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (7/4) عينة الدراسة حسب نوع الدورات التدريبية



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

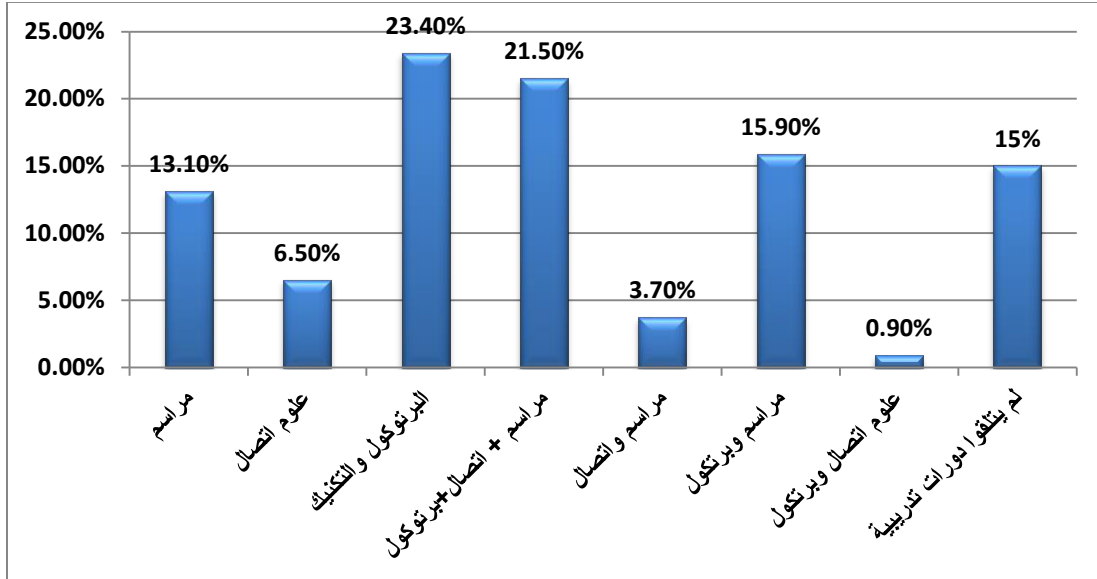
يتضح من الجدول والشكل (7/4) ان اكبر نسبة مئوية كانت للذين تلقوا دورات تدريبية داخلية بنسبة (59.8%) ، وأن الذين تلقوا دورات خارجية كانت نسبتهم فقط ( 5.6%)، وأن الذين تلقوا دورات داخلية وخارجية بلغت نسبتهم (19.6%)، وأن الذين لم يتلقوا دورات تدريبية بلغت نسبتهم ( 15%). ونلاحظ أن هنالك ضعف في عملية التدريب الخارجي مما يؤثر علي اداء العاملين .

#### جدول (8/4) عينة الدراسة حسب تخصص الدورة التي تلقيتها

النسبة المئوية	التكرارات	تخصص الدورات
13.1%	14	مراسم
6.5%	7	علوم اتصال
23.4%	25	البروتوكول والإتيكيت
21.5%	23	مراسم + اتصال + بروتوكول
3.7%	4	مراسم واتصال
15.9%	17	مراسم وبروتوكول
0.9%	1	علوم اتصال وبروتوكول
15%	16	لم يتلقوا دورات تدريبية
100%	107	المجموع

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (8/4) عينة الدراسة حسب تخصص الدورة التي تلقيتها



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

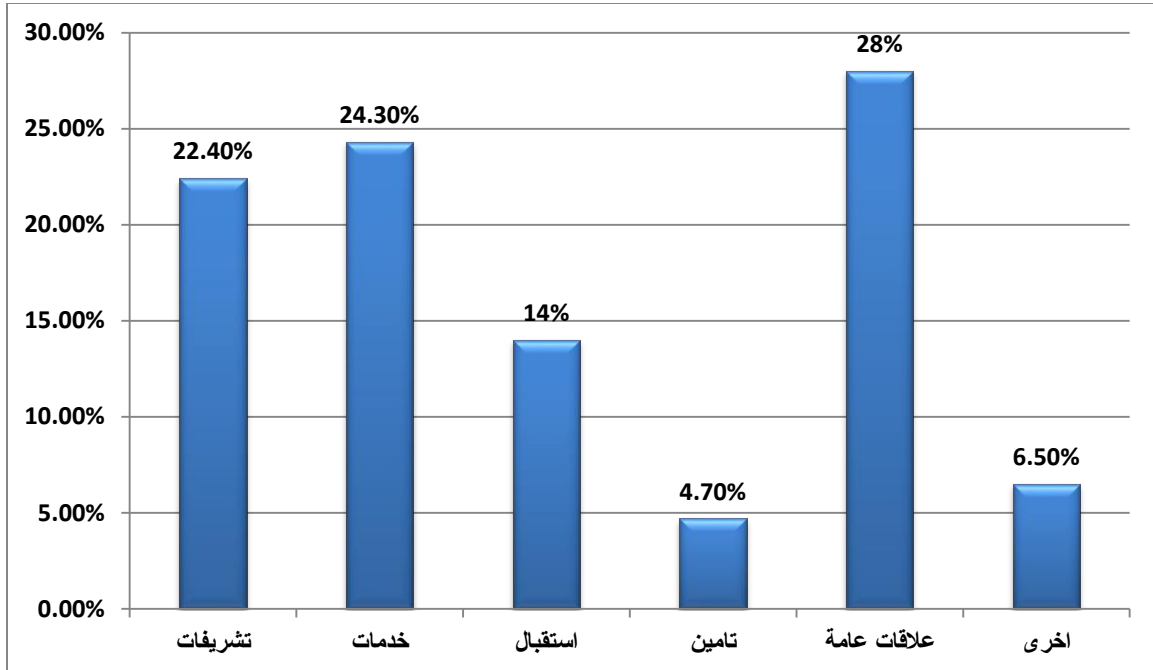
يتضح من الجدول والشكل (8/4) أن أكبر نسبة مئوية كانت للذين تلقوا دورات متخصصة في البروتوكول والاتيكيك بنسبة (23.4%) ، وأن الذين تلقوا دورات متخصصة في المراسم والاتصالات والبروتوكول تمثل (21.5%)، أما الذين تلقوا دوره في المراسم بلغت نسبة (13.1%) أما في علوم الاتصال بنسبة (6.5%) أيضاً الذين تلقوا في المراسم وعلوم اتصالات بنسبة (3.7%) اما في علوم الاتصال والبروتوكول بنسبة (0.9%) وأن الذين تلقوا دورات مراسم وبروتوكول بلغت نسبتهم (15.9%)، والذين لم يتلقوا دورات تدريبية بلغت نسبتهم (15%). ويعزي الي ذلك ان الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين تعمل علي تنمية مهاراتهم .

جدول (9/4) الإدارة التي تعمل بها أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	الإدارة
22.5%	24	تشريفات
24.3%	26	خدمات
14.0%	15	استقبال
4.7%	5	تامين
28.0%	30	علاقات عامة
6.5%	7	اخرى
100%	107	المجموع

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (9/4) الإدارة التي يعمل بها أفراد عينة الدراسة



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

يتضح لنا من الجدول والشكل (9/4) ان اكبر نسبة مئوية للذين يعملون في إدارة العلاقات العامة بنسبة 28%، تليها إدارة الخدمات بنسبة 24.3%، وتليها إدارة تشريفات بنسبة



22.4%، وتلتها فئة الاستقبال بنسبة 14%، اما الذين يعملون في مجالات أخرى في ادارة المراسم بنسبة(6.5%) ، وكانت اقل نسبة لإدارة التأمين بنسبة 4.7%. ويعزى ذلك الي ان ادارة العلاقات العامة يقع عليها دور كبير في هذه القطاع .

#### 4-2-2- تحليل البيانات العلمية: -

– الفرضية الأولى: يساعد وجود إدارة للمراسم زيادة الإقبال على المؤسسة السياحية والرسمية

الجدول رقم (10/4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) للفقرات المتعلقة بالفرضية الأولى:

المؤشرات الإحصائية					الرقم	العبارات
P-value	T-value	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط		
0.000	4.2	69.3	1.3	3.5	1.	إدارة المراسم من الإدارات الفاعلة في المؤسسات السياحية والرسمية
0.001	7.3	64.1	1.3	3.2	2.	تصنع إدارة المراسم الانطباع الجيد للزائر للمؤسسات السياحية والرسمية
0.000	5.7	69.3	1.1	3.5	3.	تساعد إدارة المراسم في تسهيل مهام الزوار
0.000	5.6	75.9	0.8	3.8	4.	هنالك تنسيق بين إدارة المراسم والادارات الأخرى في المؤسسة
0.000	4.6	83.2	0.8	4.2	5.	تحت إدارة المراسم الزوار على تكرار الزيارة
0.000	4.4	76.6	1.0	3.8	6.	تساعد إدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة
		73.1	0.9	3.7		متوسط الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية

المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

من الجدول (10/4) أعلاه يتضح لنا:

أن الوسط الحسابي الموزون للفرضية تساعد إدارة المراسم في زيادة الإقبال على المؤسسة السياحية والرسمية (3.7) بانحراف معياري بلغ (0.9)، وتبين إن الوسط الحسابي الموزون أكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (3)، وهذا يعني تبني المتغير من قبل مجتمع الدراسة، وبلغت الأهمية النسبية لهذا المتغير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (73.1%). وهذا يدل على قوة هذا البعد مما يدل على أن إدارة المراسم تساعد في زيادة الإقبال على المؤسسة السياحية كما يتضح من الجدول السابق ان الفقرات التي احتلت الثلاث مراتب الأولى كما يلي:

- الفقرة رقم (5) والمتعلقة تحت إدارة المراسم الزوار على تكرار الزيارة حيث بلغت المرتبة الأولى بوزن نسبي (83.2%).

- الفقرة رقم (6) والمتعلقة تساعد إدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة حيث بلغت المرتبة الثانية بوزن نسبي (76.6%)

- الفقرة رقم (4) والمتعلقة بأن هنالك تنسيق بين إدارة المراسم والادارات الأخرى في المؤسسة حيث بلغت المرتبة الثالثة بوزن نسبي (75.6%).

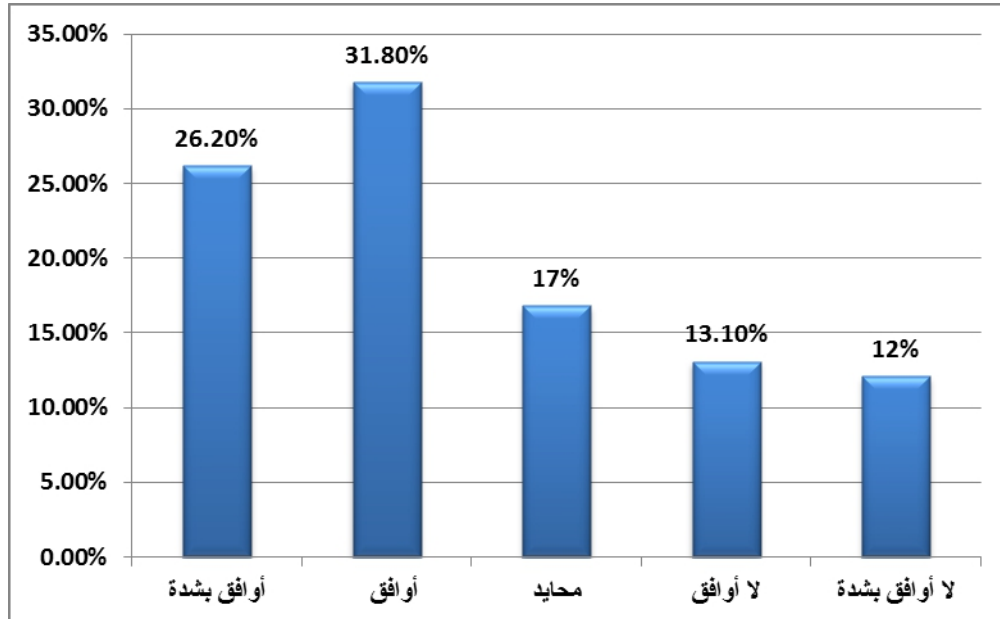
نجد من مطالعتنا للنتائج في الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وكذلك قيمة (الفا) أقل من (0.05). وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة (Ha). وهذا يعني أنه تساعد إدارة المراسم في زيادة الإقبال على المؤسسة السياحية والرسمية.

الجدول رقم (11/4) إدارة المراسم من الإدارات الفاعلة في المؤسسة

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	28	26.2%
أوافق	34	31.8%
محايد	18	16.8%
لا وأوافق	14	13.1%
لا أوافق بشدة	13	12.1%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل رقم (10/4) إدارة المراسم من الإدارات الفاعلة في المؤسسة



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

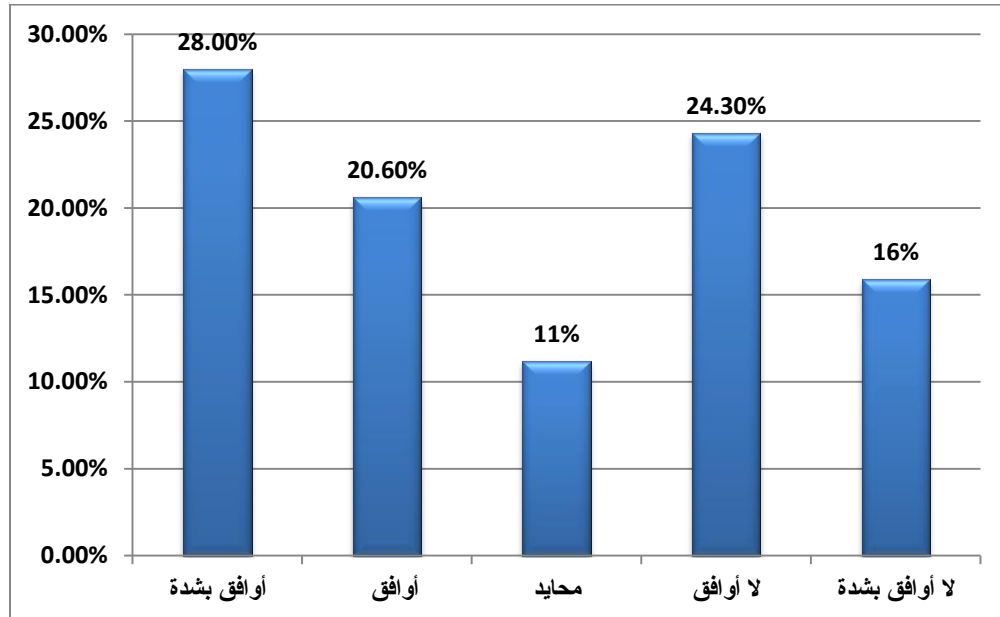
يتضح من الجدول (11/4) والشكل (10/4) أن نسبة الموافقين كانت 58%، والمحايدون بنسبة 16.8%، والذين لا يوافقون كانوا بنسبة 25.2%، ويلاحظ أن إدارة المراسم من الإدارات الفاعلة جداً في المؤسسة السياحية والرسمية.

الجدول (12/4) تصنع إدارة المراسم الانطباع الجيد للزائر للمؤسسة السياحية والرسمية

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	30	28%
أوافق	22	20.6%
محايد	12	11.2%
لا أوافق	26	24.3%
لا أوافق بشدة	17	15.9%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (11/4) تصنع إدارة المراسم الانطباع الجيد للزائر للمؤسسة السياحية والرسمية



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

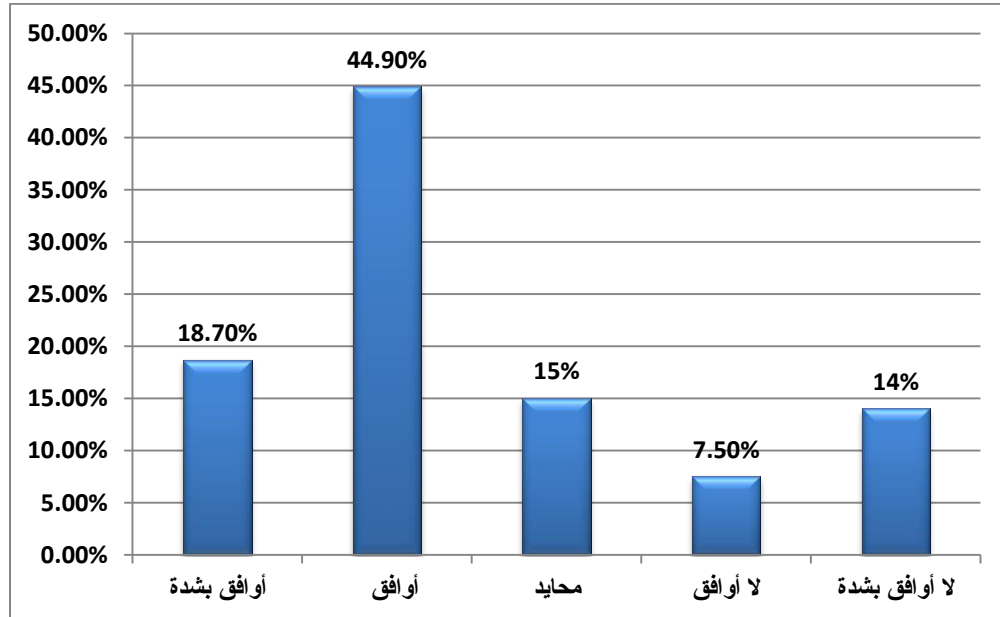
ويتضح من الجدول (12/4) والشكل (11/4) ان نسبة الموافقين كانت بنسبة 48.6%، والمحايدون بنسبة 11.2%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 40.2%، ويتبين لنا ان المراسم تصنع الانطباع الجيد للزائر للمؤسسة السياحية لأنها تقوم باستقبال الزائر للمؤسسة السياحية والرسمية وهي تعتبر واجهة المؤسسة.

#### الجدول (13/4) تساعد إدارة المراسم في تسهيل مهام الزوار

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	20	18.1%
أوافق	48	44.9%
محايد	16	15%
لا أوافق	8	7.5%
لا أوافق بشدة	15	14%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل رقم (12/4) تساعد إدارة المراسم في تسهيل مهام الزوار



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

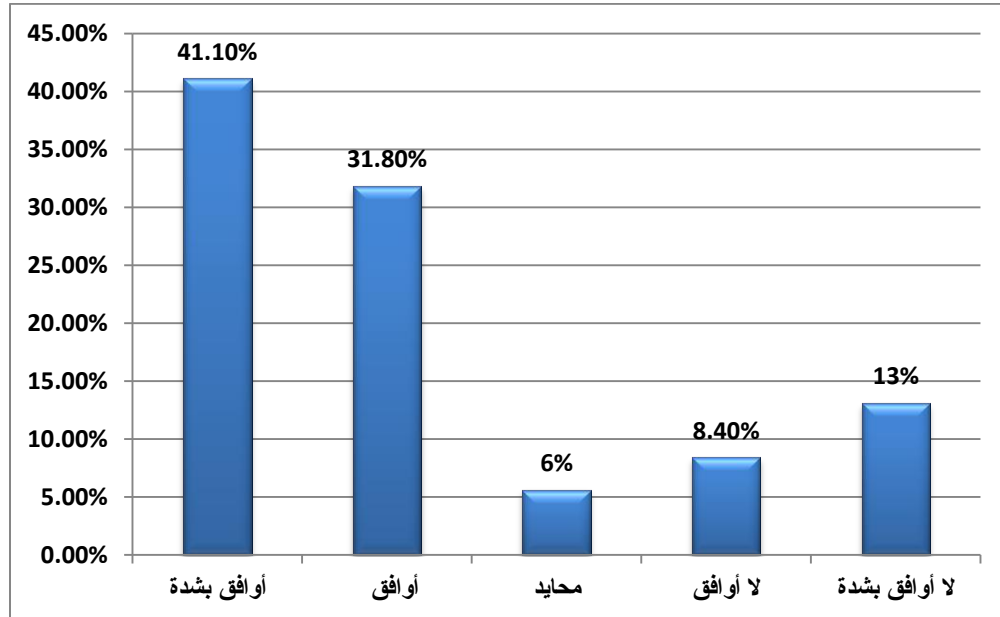
يتضح من الجدول (13/4) والشكل (12/4) أن نسبة الموافقين كانوا 63%، ومحايدون بنسبة 15%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 12.5%، نلاحظ أن المراسم لها دور في تسهيل مهام وإجراءات وتقديم خدمات للزوار للمؤسسة السياحية والرسمية.

الجدول (14/4) هنالك تنسيق بين إدارة المراسم والادارات الأخرى في المؤسسة السياحية

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	44	41.1%
أوافق	34	31.1%
محايد	6	5.6%
لا أوافق	9	8.4%
لا أوافق بشدة	14	13.1%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات، 2016م

الشكل رقم (13/4) هنالك تنسيق بين إدارة المراسم والادارات الأخرى في المؤسسة



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

يتضح من الجدول (14/4) والشكل (13/4) أن نسبة الموافقين كانوا 72.2%، ومحايدون بنسبة 5.6%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 21.5%، ويعزي ذلك علي ضرورة التنسيق

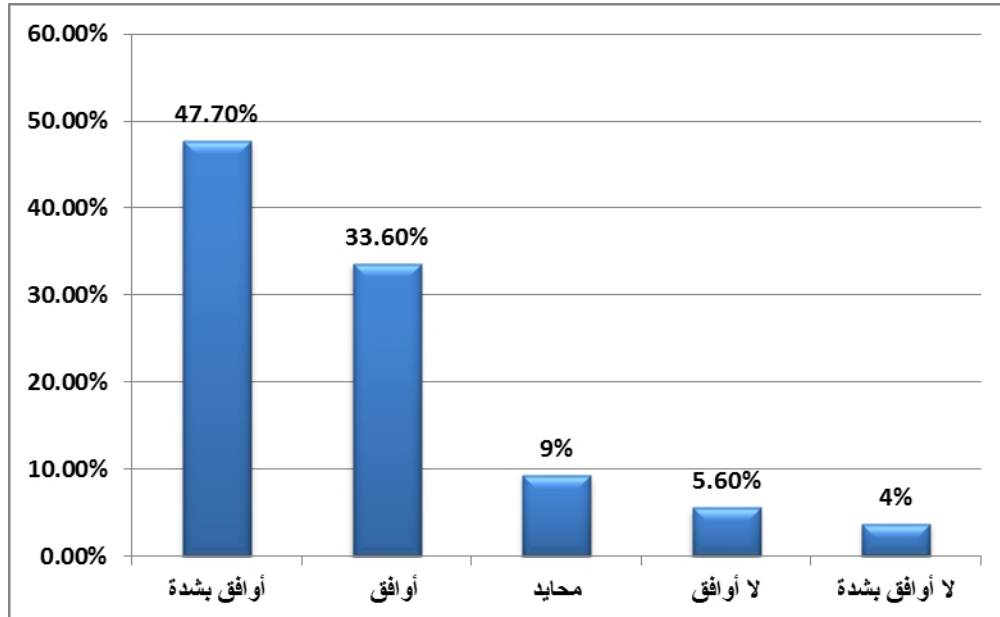
بين أدارات المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية وذلك يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية.

#### الجدول (15/4) تحت إدارة المراسم الزوار على تكرار الزيارة

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	51	47.7%
أوافق	36	33.6%
محايد	10	9.3%
لا أوافق	6	5.6%
لا أوافق بشدة	4	3.7%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (14/4) تحت إدارة المراسم الزوار على تكرار الزيارة



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

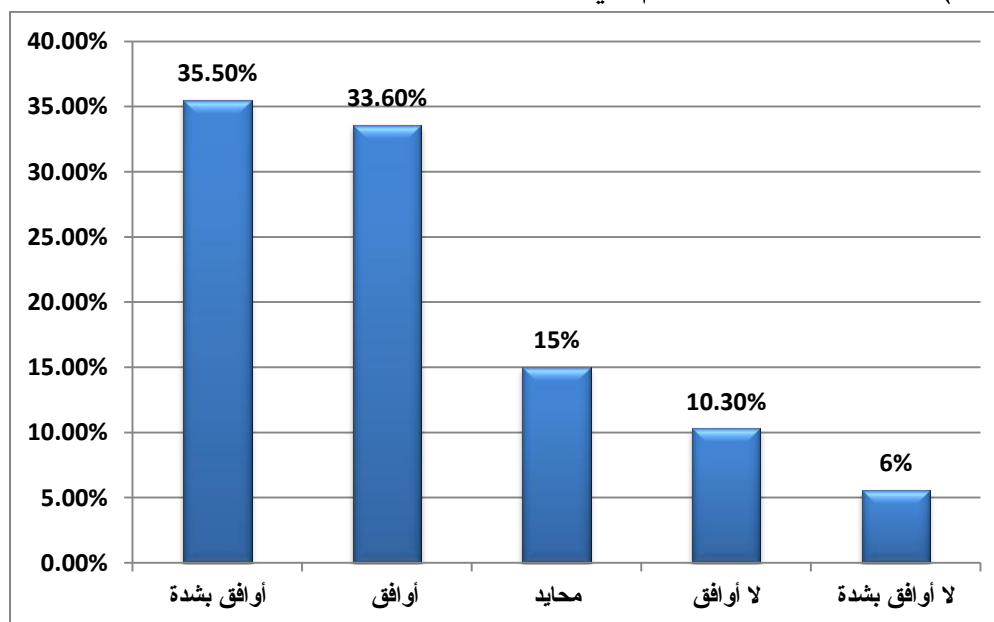
ويتضح من الجدول (15/4) والشكل (14/4) أن نسبة الموافقين كانت بنسبة 81.4%، ومحايدون بنسبة 9.3%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 9.3%، ويعزى ذلك علي ان تحت إدارة المراسم الزوار علي تكرار الزيارة من خلال المعاملة الجيدة وفنون الاتيكييت.

#### الجدول رقم (4 /16) تساعد إدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	38	35.5%
أوافق	36	33.6%
محايد	16	15%
لا أوافق	11	10.3%
لا أوافق بشدة	6	5.6%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (4/15) تساعد إدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الباحث، 2016م



ويتضح من الجدول (16/4) والشكل (15/4) أن نسبة الموافقين كانت 69.1%، ومحايدون بنسبة 15%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 15.9%، ويعزي ذلك الي أن ادارة المراسم لها دور كبير في تعريف الزوار بالمؤسسة السياحية الرسمية وتقديم كافة الخدمات المطلوبة منها.

– الفرضية الثانية: مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية تساعد على ترقية الخدمات السياحية:

الجدول (17/4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) للفرقات المتعلقة بالفرضية الثانية

المؤشرات الإحصائية					العبارات	الرقم
P-value	T-value	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط		
0.010	5.2	78.7	0.9	3.9	تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي	1.
0.012	4.7	72.7	1	3.6	تقوم الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين على تنمية مهاراتهم	2.
0.001	5.5	66.7	0.8	3.3	الاداء الممتاز لموظفي المراسم يساعد في ترقية الخدمات السياحية	3.
0.002	4.1	78.1	0.7	3.9	استخدام فنون الاتيكيت والبروتوكول يساعد في زيادة الإقبال على المؤسسة	4.
0.000	3.1	72.0	1.1	3.6	الخبرة لها دور في الأداء المراسمي بالمؤسسة	5.
0.000	7.4	70.3	1.0	3.5	مراجعة ومراقبة الاداء ومعالجة الأخطاء يعزز عمل المراسم	6.
		73.1	0.9	3.7	متوسط الوسط الحسابي والانحراف	

المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

من الجدول أعلاه يتضح لنا:

أن الوسط الحسابي الموزون للفرضية مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية الرسمية تساعد على ترقية الخدمات السياحية (3.7) بانحراف معياري بلغ (0.9)، وتبين إن الوسط الحسابي الموزون أكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (3)، وهذا يعني تبني المتغير من قبل مجتمع الدراسة، وبلغت الأهمية النسبية لهذا المتغير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (73.1%). وهذا يدل على قوة هذا البعد مما يدل على مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية تساعد على ترقية الخدمات السياحية كما يتضح من الجدول السابق ان الفقرات التي احتلت الثلاث مراتب الأولى كما يلي:

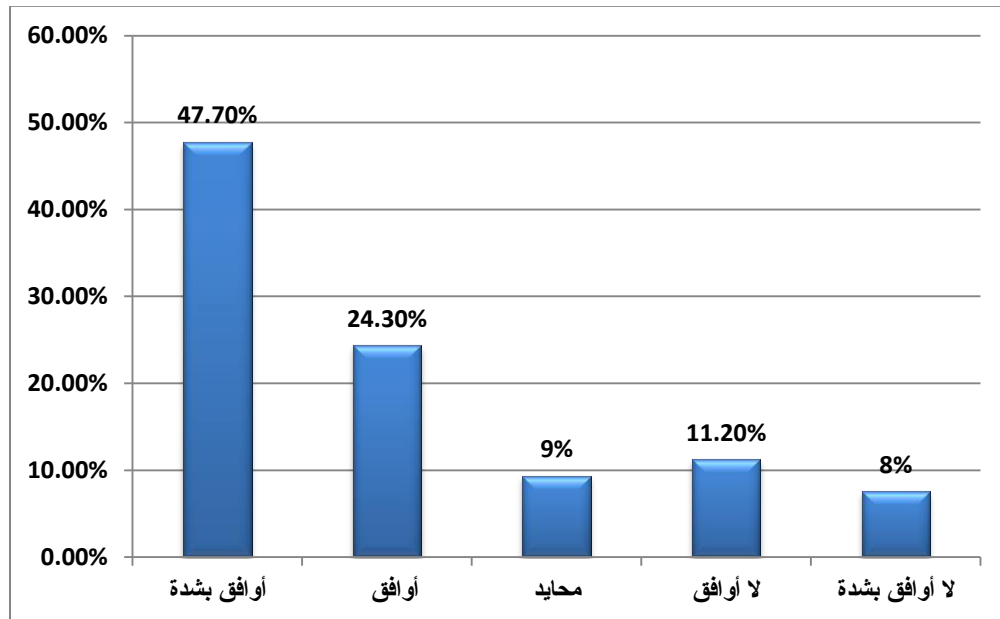
- الفقرة رقم (1) والمتعلقة تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي حيث بلغت المرتبة الأولى بوزن نسبي (78.7%).
  - الفقرة رقم (4) والمتعلقة استخدام فنون الاتيكييت والبروتوكول يساعد في زيادة الإقبال على المؤسسة حيث بلغت المرتبة الثانية بوزن نسبي (78.1%).
  - الفقرة رقم (2) والمتعلقة تقوم الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين على تنمية مهاراتهم حيث بلغت المرتبة الثالثة بوزن نسبي (72.7%).
- نجد من مطالعتنا للنتائج في الجدول السابق أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وكذلك قيمة (الفا) أقل من (0.05). وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة (Ha). وهذا يعني أنه مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية تساعد على ترقية الخدمات السياحية.

#### الجدول (18/4) تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	51	%47.7
أوافق	26	%24.3
محايد	10	%9.3
لا أوافق	12	%11.2
لا أوافق بشدة	8	%7.5
المجموع	107	%100

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (4/15) تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016 م

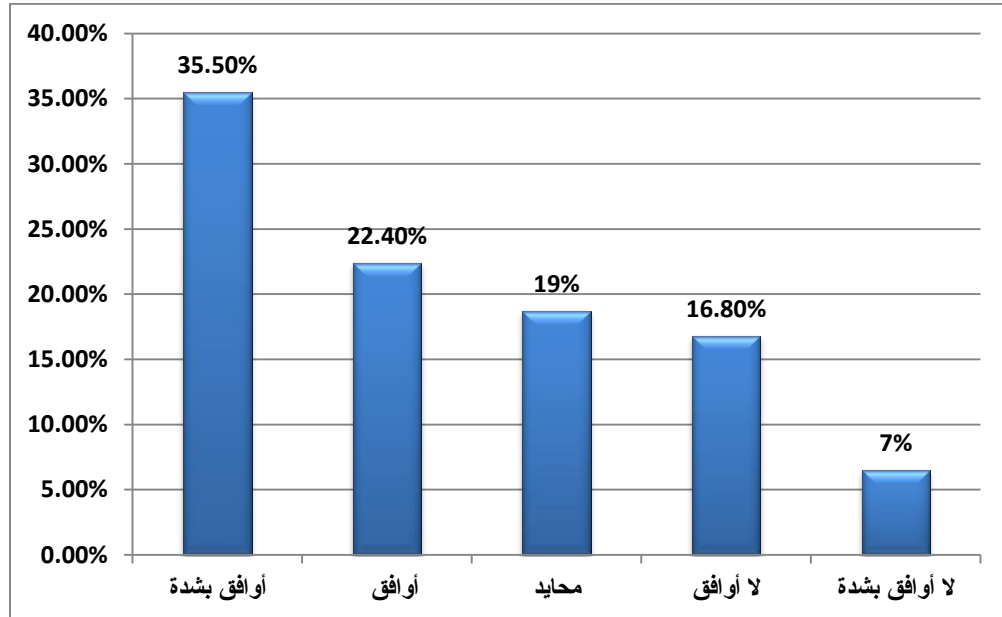
ويتضح من الجدول (18/4) والشكل (16/4) أن نسبة الموافقين كانت 72%، ومحايدون بنسبة 9.3%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 18.7%، ويعزي ذلك الي أن مهارات العاملين في مجال المراسم تؤدي الي تنمية القدرات وترقية الخدمات السياحية.

الجدول (19/4) تقوم الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين على تنمية مهاراتهم

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	38	35.5%
أوافق	24	22.4%
محايد	20	18.7%
لا أوافق	18	16.8%
لا أوافق بشدة	7	6.5%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل رقم (17/4) تقوم الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين على تنمية مهاراتهم



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

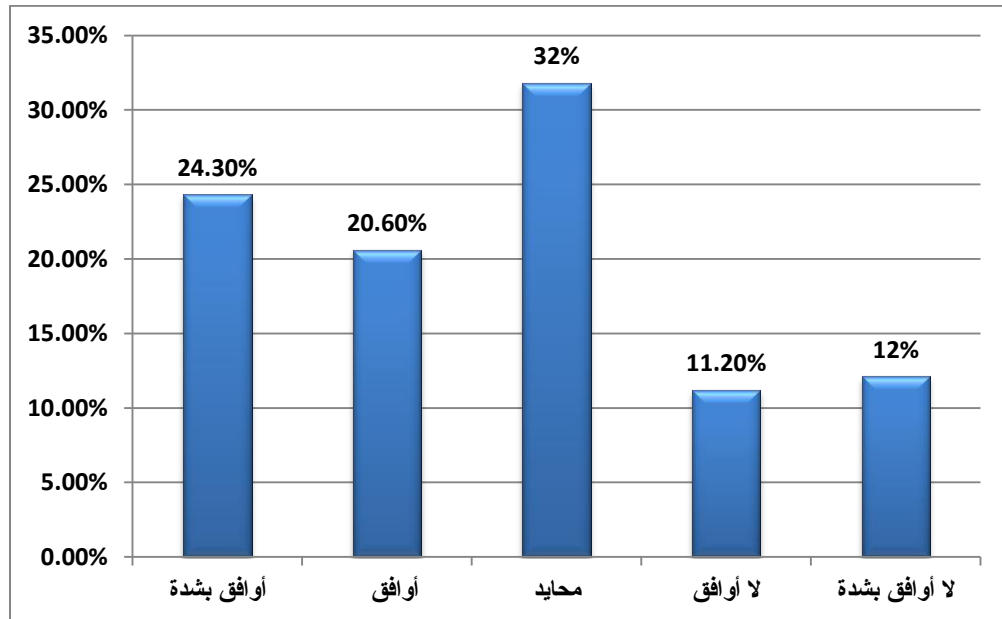
ويتضح من الجدول (19/4) والشكل (4/16) أن نسبة الموافقين كانت 57.9%، ومحايدون بنسبة 18.7%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 23.3%، ويتبين لنا ان الدورات التدريبية المتخصصة لها أهمية عظمي في تنمية مهارات العاملين .

الجدول (20/4) الاداء الممتاز لموظفي المراسم يساعد ف ترقية الخدمات السياحية

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	26	%24.3
أوافق	22	%20.6
محايد	34	%31.8
لا أوافق	12	%11.2
لا أوافق بشدة	13	%12.1
المجموع	107	%100

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (18/4) الاداء الممتاز لموظفي المراسم يساعد في تطور المؤسسة السياحية



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

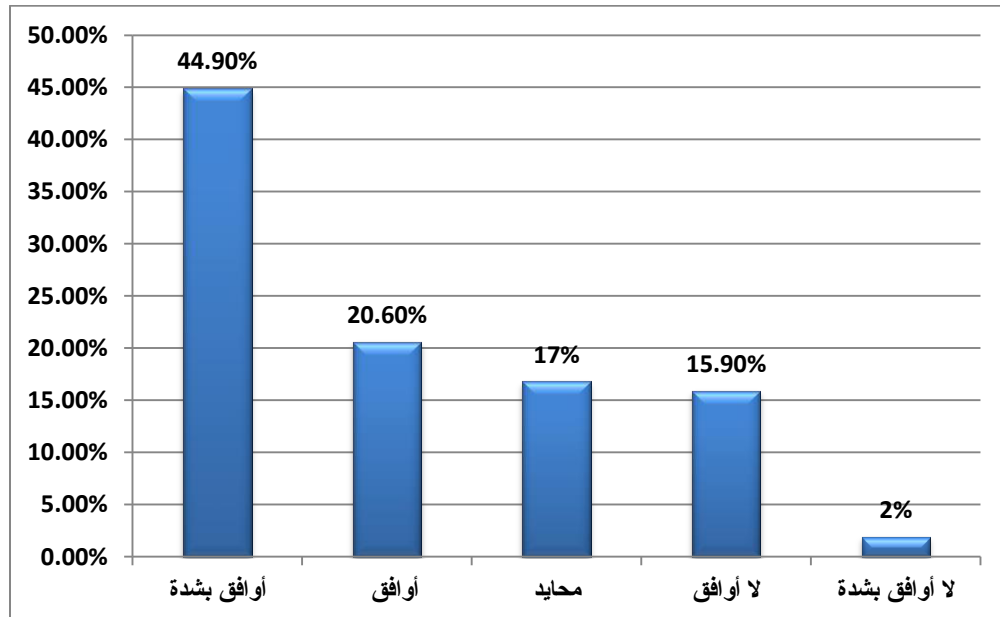
ويتضح من الجدول (20/4) والشكل (18/4) أن نسبة الموافقين 44.9%، ومحايدون بنسبة 31.8%، أما الذين لا يوافقون 23.3%، يلاحظ أن الأداء الممتاز يساعد في تجويد الخدمات المقدمة مما ينعكس الي ترقية الخدمات السياحية.

الجدول (21/4) استخدام فنون الاتيكيت والبروتوكول يساعد في زيادة الإقبال على  
المؤسسة السياحية والرسمية

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	48	44.9%
أوافق	22	20.6%
محايد	18	16.8%
لا أوافق	17	15.9%
لا أوافق بشدة	2	1.9%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (19/4) استخدام فنون الاتيكيت والبروتوكول يساعد في زيادة الإقبال على  
المؤسسة السياحية والرسمية



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

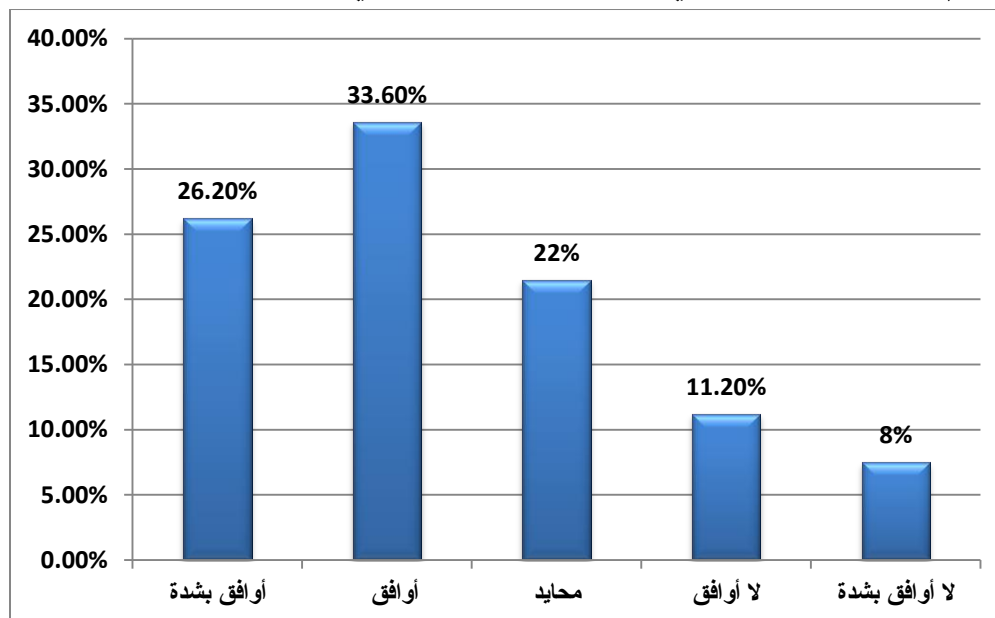
ويتضح من الجدول (21/4) والشكل (19/4) أن نسبة الموافقين 65.5%، والمحايدون 16.8%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 17.8%، ويعزي ذلك الي أن هنالك علاقة وطيدة باستخدام فنون الاتيكيت في المؤسسة السياحية والرسمية وبين زيادة الاقبال عليها.

الجدول (22/4) الخبرة لها دور في تطور الأداء المراسمي بالمؤسسة السياحية والرسمية

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	28	26.2%
أوافق	36	33.6%
محايد	23	21.5%
لا أوافق	12	11.2%
لا أوافق بشدة	8	7.5%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (20/4) الخبرة لها دور في تطور الأداء المراسمي بالمؤسسة السياحية والرسمية



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

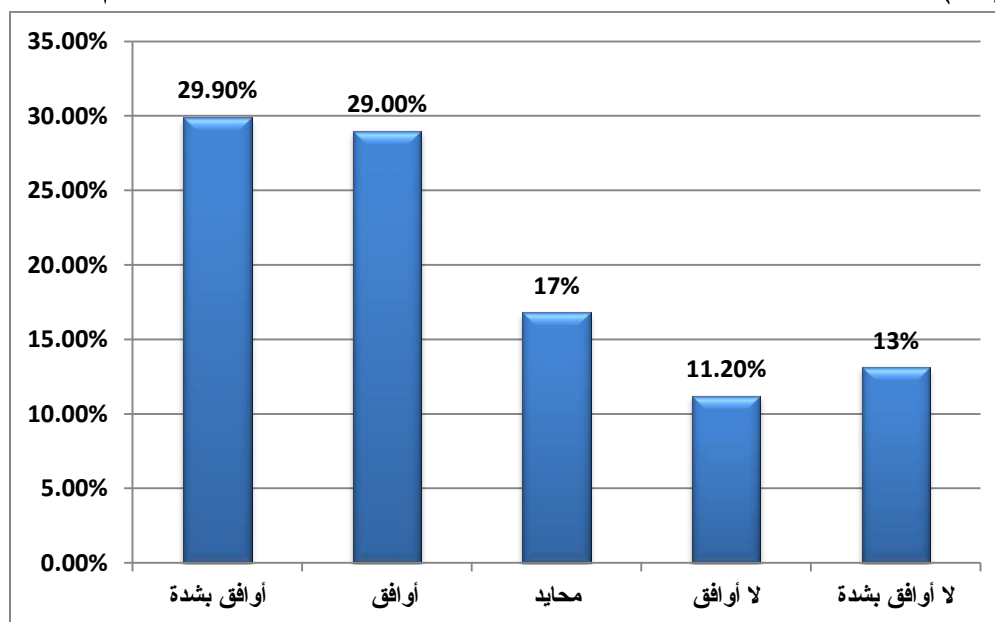
ويتضح من الجدول (22/4) والشكل (20/4) أن نسبة الموافقين كانت 59.8%، والمحايدون 21.5%، أما الذين لا يوافقون 18.7%، ويعزي ذلك الي أن الخبرة لها دور كبير في الاداء المراسمي في المؤسسات السياحية والرسمية مما يساعد في ترقية الخدمات السياحية.

#### الجدول (23/4) مراجعة ومراقبة الاداء ومعالجة الأخطاء يعزز عمل المراسم

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	32	29.9%
أوافق	31	29%
محايد	18	16.8%
لا أوافق	12	11.2%
لا أوافق بشدة	14	13.1%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (21/4) مراجعة ومراقبة الاداء ومعالجة الأخطاء يعزز عمل المراسم



المصدر: إعداد الباحث، بيانات، 2016م



ويتضح من الجدول (23/4) والشكل (21/4) أن نسبة الموافقين 58.9%، والمحايدون بنسبة 16.8%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 24.3%، ويعزي ذلك الي ان كثرة الازطاء في العمل يؤدي الي تدهور لذلك لابد أن تكون هنالك رقابة ومراجعة الاداء مما يعزز العمل المراسمي في المؤسسة السياحية والرسمية.

– الفرضية الثالثة: توفير التدريب المستمر لموظفين المراسم يساعد في زيادة فاعليتهم في الأداء مما ينعكس ذلك على ترقية الخدمات السياحية في السودان.  
الجدول (24/4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) للفقرات المتعلقة بالفرضية الثالثة.

المؤشرات الإحصائية					العبارة	الرقم
P-value	T-value	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط		
0.000	4.7	77.4	1	3.9	التدريب المستمر يؤدي الي زيادة فاعلية الموظفين	1.
0.000	7.2	70.5	0.8	3.5	وجود الصفات والمهارات الأساسية لموظفين المراسم لها دور كبير في تطوير المراسم	2.
0.000	6.2	75.3	0.9	3.8	يؤدي التدريب إلى أكساب مهارات ومعارف وفنون العمل المراسمي	3.
0.002	2.3	71.4	1.2	3.6	الدورات الداخلية والخارجية المتخصصة لها دور كبير في تطوير اداء المراسم	4.
0.000	8.2	85.6	1.0	3.4	السلوك العام الجيد للموظف له دور في أداء المراسم	5.
0.002	7.1	82.2	1.0	4.1	التربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الأداء الموظفين	6.
0.000	8.2	84.7	1	4.2	وجود برامج وخطط يساعد في تطوير الأداء المراسمي	7.
		78.2	1	3.9	متوسط الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية	

المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

من الجدول أعلاه يتضح لنا:

أن الوسط الحسابي الموزون للفرضية تتوفر التدريب المستمر لموظفين المراسم يساعد في زيادة فاعليتهم في الأداء مما ينعكس ذلك على ترقية الخدمات السياحية في السودان بلغ (3.9) بانحراف معياري بلغ (1.0)، وتبين إن الوسط الحسابي الموزون أكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (3)، وهذا يعني تبني المتغير من قبل مجتمع الدراسة، وبلغت الأهمية النسبية لهذا المتغير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (78.2%). وهذا يدل على قوة هذا البعد مما يدل على أن توفر التدريب المستمر لموظفين المراسم يساعد في زيادة فاعليتهم في الأداء مما ينعكس ذلك على ترقية الخدمات السياحية في السودان، كما يتضح من الجدول السابق ان الفقرات التي احتلت الثلاث مراتب الأولى كما يلي:

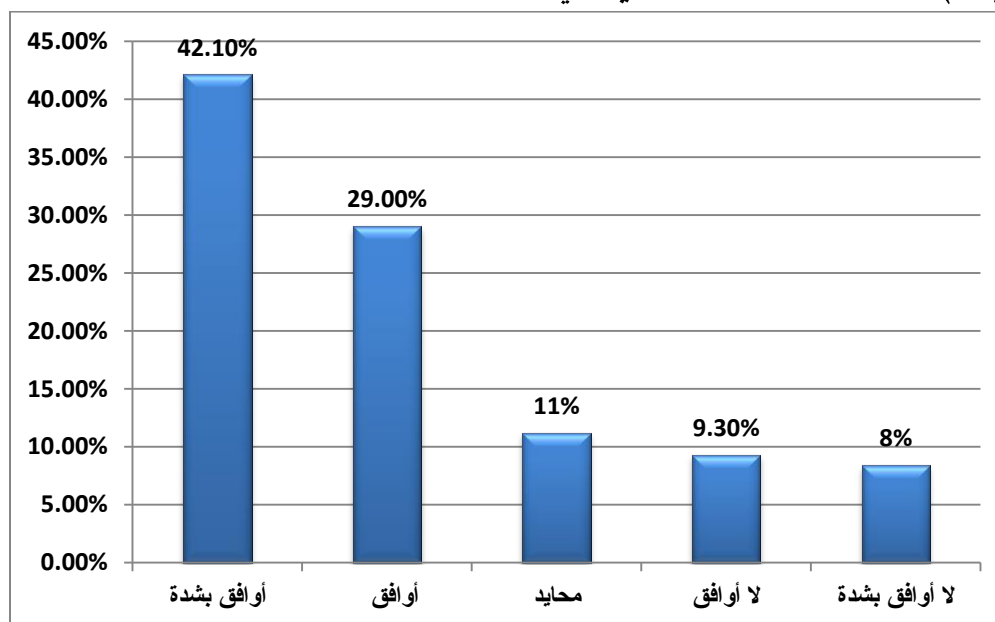
- الفقرة رقم (5) والمتعلقة بالسلوك العام الجيد للموظف له دور في أداء المراسم حيث بلغت المرتبة الأولى بوزن نسبي (85.6%).
  - الفقرتين رقم (7) والمتعلقة بوجود برامج وخطط يساعد في تطوير الأداء المراسمي حيث بلغت المرتبة الثانية بوزن نسبي (84.7%).
  - الفقرة رقم (6) والمتعلقة بالتربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الأداء الموظفين حيث بلغت المرتبة الثالثة بوزن نسبي (82.2%).
- نجد من مطالعتنا للنتائج في الجدول السابق أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وكذلك قيمة (الفا) أقل من (0.05). وهذا يعني أنه توفر التدريب المستمر لموظفين المراسم يساعد في زيادة فاعليتهم في الأداء مما ينعكس ذلك على ترقية الخدمات السياحية في السودان.

### الجدول (25/4) التدريب المستمر يؤدي الي زيادة فاعلية الموظفين

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	45	%42.1
أوافق	31	%29
محايد	12	%11.2
لا أوافق	10	%9.3
لا أوافق بشدة	9	%8.4
المجموع	107	%100

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

### الشكل (22/4) التدريب المستمر يؤدي الي زيادة فاعلية الموظفين



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

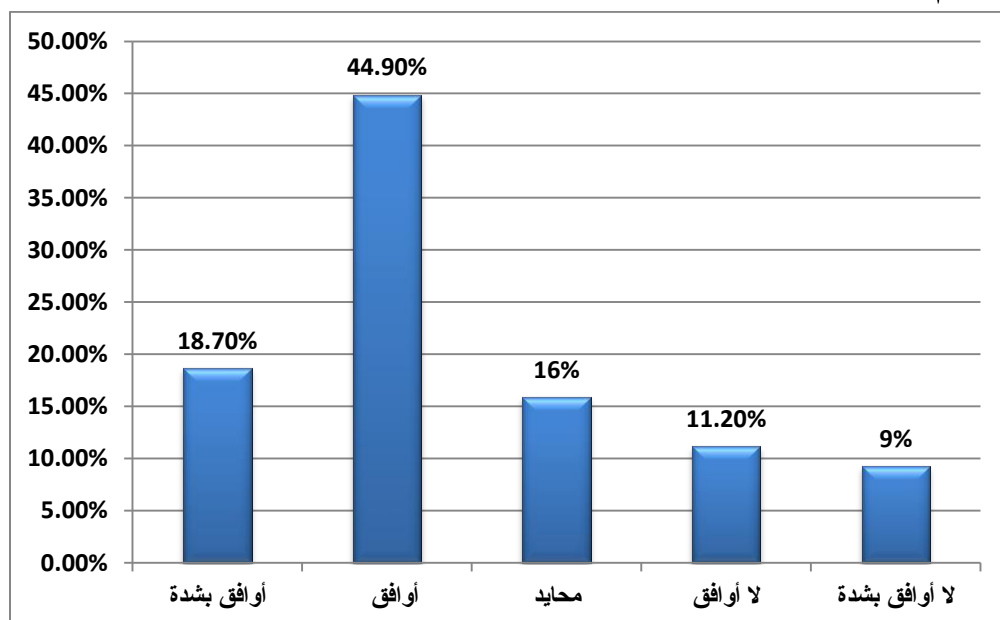
ويتضح من الجدول (25/4) والشكل (22/4) أن نسبة الموافقين كانت 71%، والمحايد بنسبة 11.2%، وأما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 17.7%، ويعزي ذلك إلى أن التدريب له أثر كبير أكساب الموظفين خبرات عملية تزيد في فاعليتهم .

**الجدول (26/4) وجود الصفات والمهارات الأساسية لموظفين المراسم لها دور كبير في تطوير المراسم**

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	20	18.7
أوافق	48	44.9%
محايد	17	15.9%
لا أوافق	12	11.2%
لا أوافق بشدة	10	9.3%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (23/4) وجود الصفات والمهارات الأساسية لموظفين المراسم لها دور كبير في تطوير المراسم



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

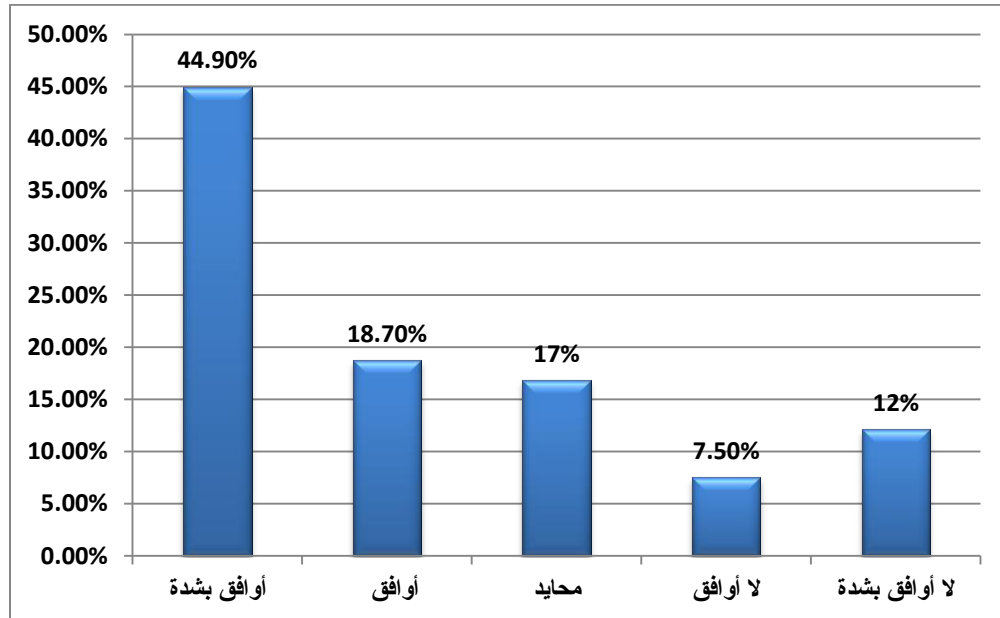
ويتضح من الجدول (26/4) والشكل (23/4) أن نسبة الموافقين كانت 63.6%، والمحايدين بنسبة 15.9%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 20.5%، ويعزي ذلك إلى أن الصفات والاخلاق والمهارات لها دور كبير في الأداء الموظفين.

الجدول (27/4) يؤدي التدريب إلى أكساب مهارات ومعارف وفنون العمل المراسمي

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	48	44.9%
أوافق	20	18.9%
محايد	18	16.8%
لا أوافق	8	7.5%
لا أوافق بشدة	13	12.1%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (24/4) يؤدي التدريب إلى أكساب مهارات ومعارف وفنون العمل المراسمي



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول (27/4) والشكل (24 /4) أن نسبة الموافقين 63.8%، %، والمحايدين بنسبة 16.8%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 19.6%، ويلاحظ من ذلك أن عملية التدريب تكسب الموظفين مهارات وفنون الاتيكيت والبروتوكول.

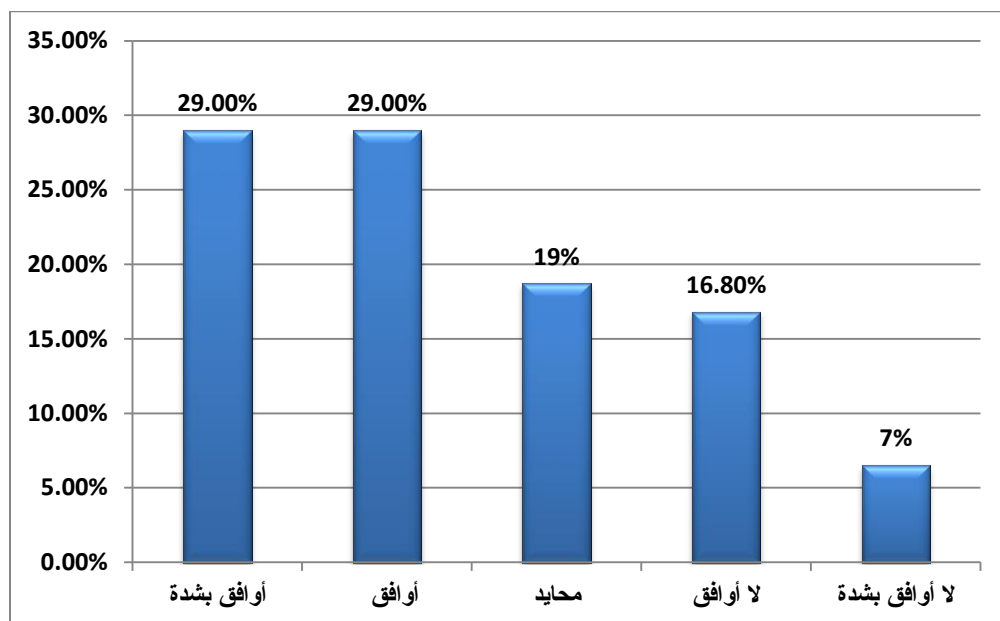
الجدول (28/4) الدورات الداخلية والخارجية المتخصصة لها دور كبير في تطوير اداء المراسم

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	31	29%
أوافق	31	29%
محايد	20	18.8%
لا أوافق	18	16.8%
لا أوافق بشدة	7	6.5%

المجموع	107	%100
---------	-----	------

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (25/4) الدورات الداخلية والخارجية المتخصصة لها دور كبير في تطوير اداء  
المراسم



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول (28/4) والشكل (25/4) أن نسبة الموافقين كانت 58%، والمحايدين بنسبة 18.8%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 23.3%، وتبين لنا ان الدورات الداخلية والخارجية المتخصصة في المراسم والاتيكيت تؤدي الي المواكبة والتقدم في هذا المجال.

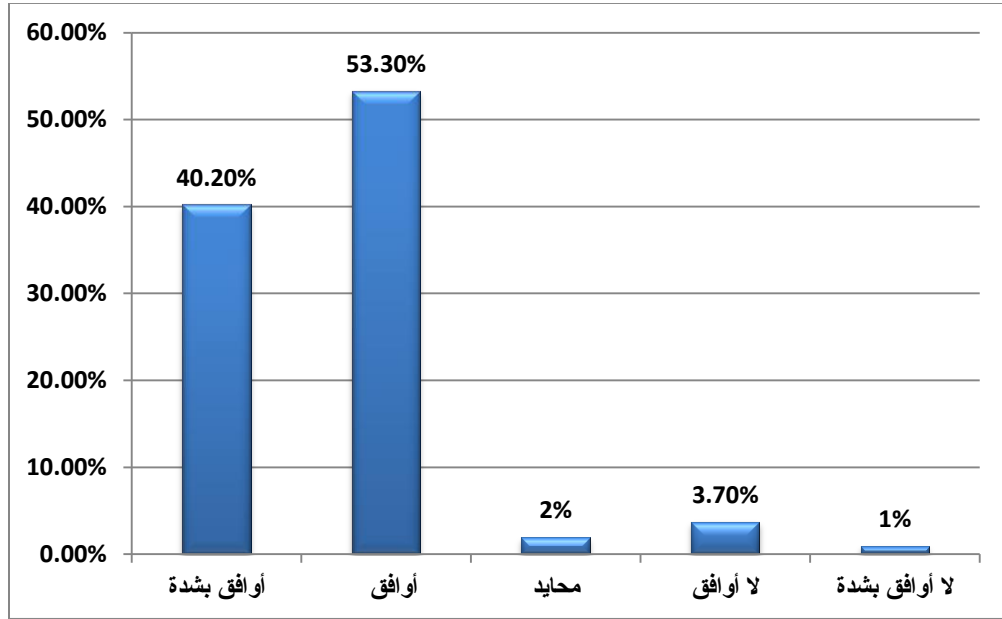


الجدول (29/4) السلوك العام الجيد للموظف له دور في أداء المراسم

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	43	40.2%
أوافق	57	53.3%
محايد	2	1.9%
لا أوافق	4	3.7%
لا أوافق بشدة	1	0.9%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (26/4) السلوك العام الجيد للموظف له دور في أداء المراسم



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

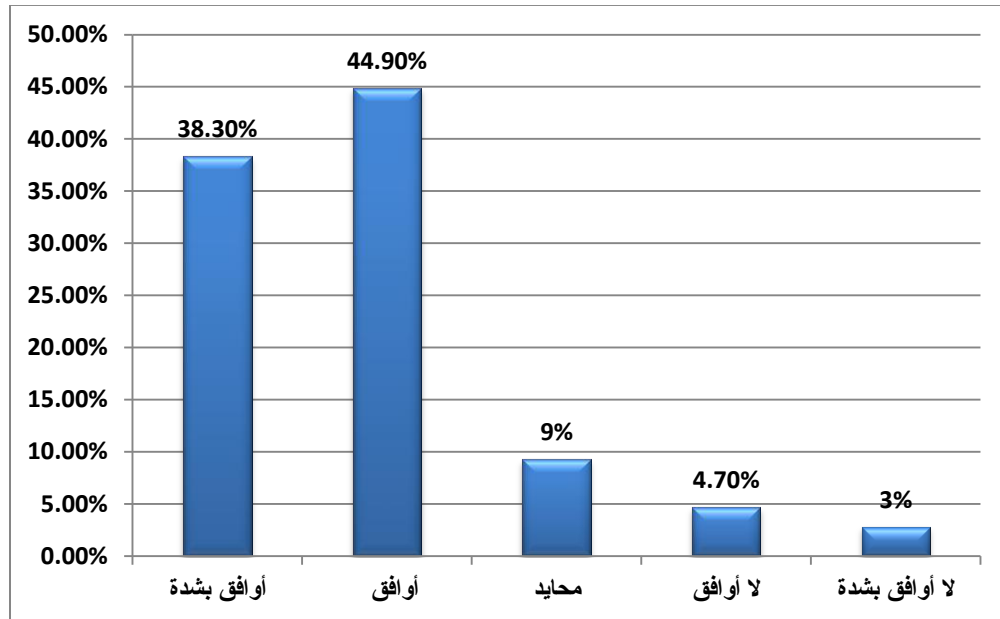
ويتضح من الجدول (29/4) والشكل (26/4) أن نسبة الموافقين كانت 93.5%، والمحايدين بنسبة 1.9%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 5.7%، ويعزى ذلك إلى أن السلوك والاخلاق الحميدة لها تأثير في الأداء المراسم مما يظهر الاحترام والتقدير.

الجدول (30/4) التربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الأداء الموظفين

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	41	38.3%
أوافق	48	44.9%
محايد	10	9.3%
لا أوافق	5	4.7%
لا أوافق بشدة	3	2.8%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (27/4) التربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الأداء الموظفين



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

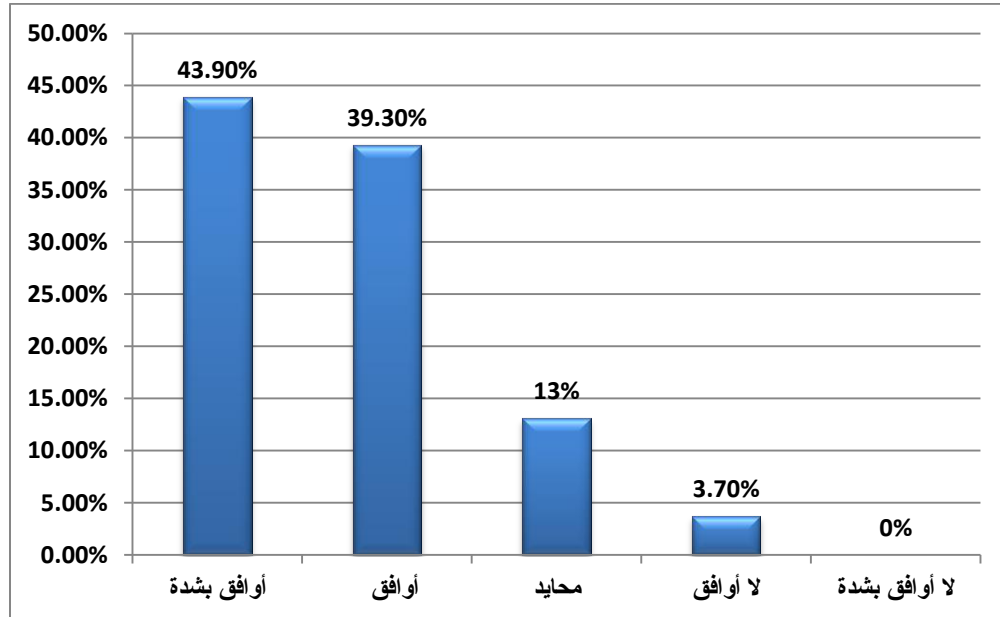
ويتضح من الجدول (30/4) والشكل (27/4) أن نسبة الموافقين كانت 83.2%، والمحايدين بنسبة 9.3%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 7.5%، ويعزي ذلك إلى أن التربية والثقافة تقوم بتشكيل السلوك الموظفين وبالتالي لها دور في الأداء الوظيفي بنسبة للعاملين في المراسم

الجدول (31/4) وجود برامج وخطط يساعد في تطوير الأداء المراسمي

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	47	%43.9
أوافق	42	%39.3
محايد	14	%13.1
لا أوافق	4	%3.7
لا أوافق بشدة	0	%0
المجموع	107	%100

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل رقم (28/4) وجود برامج وخطط يساعد في تطوير الأداء المراسمي



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول (31/4) والشكل (28/4) أن نسبة الموافقين 83.2%، والمحايدين بنسبة 13.1%، أما الذين لا يوافقون كانوا نسبة 3.7%، ويعزي ذلك الي العملية التخطيط السليم للبرامج يساعد في تجويد وتطوير الاداء المراسمي في المؤسسات السياحية والرسمية.

– الفرضية الرابعة: اهتمام المؤسسات بإدارة المراسم وموظفيها يساعد في تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس على ترقية الخدمات السياحية في السودان  
الجدول (4/32) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) للفقرات المتعلقة بالفرضية الرابعة

المؤشرات الإحصائية					العبارات	الرقم
P- value	T – value	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط		
.000	7.1	81.9	0.8	4.1	توفير جميع الاحتياجات لموظفي المراسم يؤدي لتطوير هذه الوظيفة	1
.000	6.2	86.0	0.6	4.3	توفر البيئة الجيدة للموظفين المراسم يطور الأداء المراسمي	2
.000	5.1	81.9	0,9	4.1	تعمل المراسم على التنسيق بين المؤسسات ذات الصلة بالقطاع السياحي	3
.002	8.3	86.9	0.9	4.3	تعمل إدارة المراسم على اشباع رضاء السياح والزوار للبلاد	4
.011	7.2	85.4	1,1	4.3	وجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية	5
		84.4	0.76	4.2	متوسط الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية	

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

من الجدول أعلاه يتضح لنا:

أن الوسط الحسابي الموزون للفرضية اهتمام المؤسسات بإدارة المراسم وموظفيها يساعد في تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس على ترقية الخدمات السياحية في السودان بلغ (4.2) بانحراف معياري بلغ (0.76)، وتبين إن الوسط الحسابي الموزون أكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (3)، وهذا يعني تبني المتغير من قبل مجتمع الدراسة، وبلغت الأهمية النسبية لهذا المتغير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (84.4%). وهذا يدل على قوة هذا البعد مما يدل على اهتمام المؤسسات بإدارة المراسم وموظفيها يساعد في تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس على ترقية الخدمات السياحية في السودان.

كما يتضح من الجدول السابق ان الفقرات التي احتلت الثلاث مراتب الأولى كما يلي:

- الفقرة رقم (4) والمتعلقة بعمل إدارة المراسم على اشباع رضاء السياح والزوار للبلاد حيث بلغت المرتبة الأولى بوزن نسبي (86.9%).
- الفقرة رقم (2) والمتعلقة توفر البيئة الجيدة للموظفين المراسم يطور الأداء المراسمي حيث بلغت المرتبة الثانية بوزن نسبي (86%).
- الفقرتين رقم (5) والمتعلقة وجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية حيث بلغت المرتبة الثالثة بوزن نسبي (85.4%).

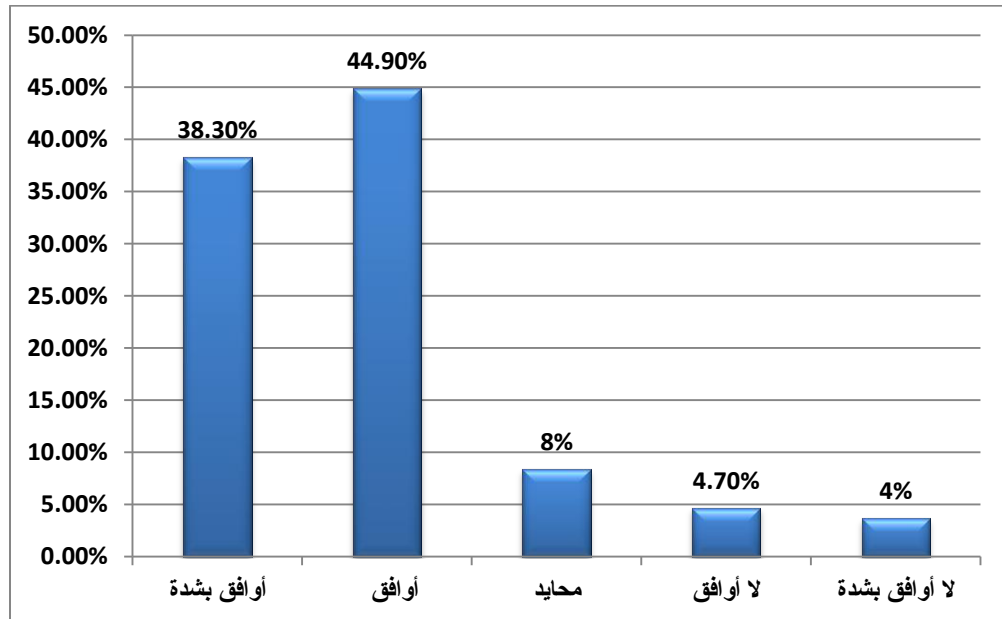
نجد من مطالعتنا للنتائج في الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وكذلك قيمة (الفا) أقل من (0.05). وهذا يعني أن اهتمام المؤسسات بإدارة المراسم وموظفيها يساعد في تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس على ترقية الخدمات السياحية في السودان.

الجدول (33/4) توفير جميع الاحتياجات لموظفي المراسم يؤدي لتطوير هذه الوظيفة

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	41	%38.3
أوافق	48	%44.9
محايد	9	%8.4
لا أوافق	5	%4.7
لا أوافق بشدة	4	%3.7
المجموع	107	%100

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (29/4) توفير جميع الاحتياجات لموظفي المراسم يؤدي لتطوير هذه الوظيفة



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

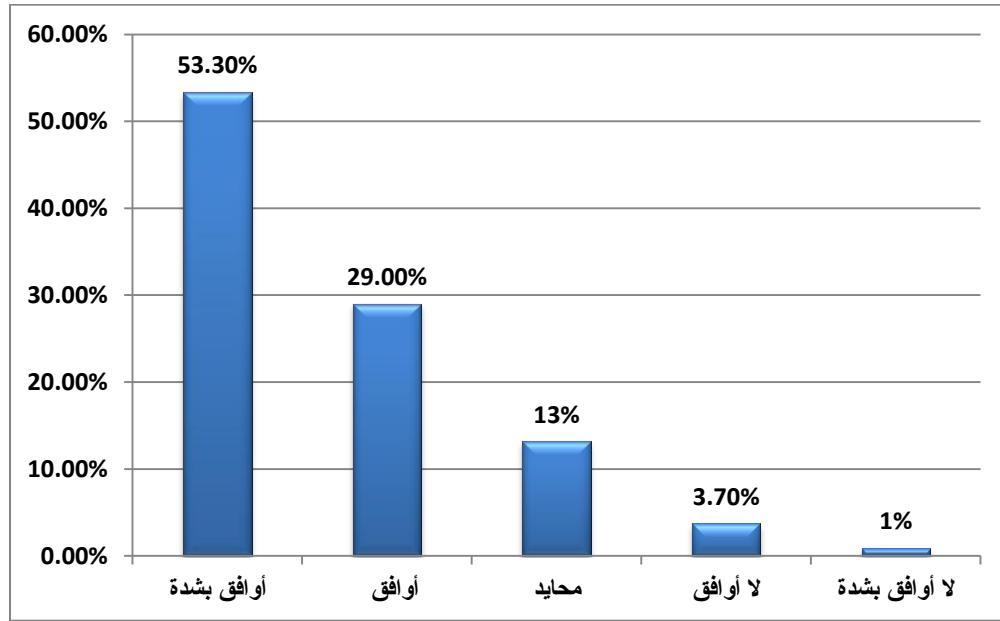
ويتضح من الجدول (33/4) والشكل (29/4) أن نسبة الموافقين كانت 83.2%، والمحايدون بنسبة 8.4%، والذين لا يوافقون كانوا بنسبة 8.4%، وتبين لنا أن الاحتياجات الموظفين من الاشياء الضرورية لتطوير العمل المراسمي من توفير وسائل النقل وأشياء أخرى .

**الجدول (34/4) توفر البيئة الداخلية الجيدة للموظفين المراسم يطور الأداء المراسمي**

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	57	53.3%
أوافق	31	29%
محايد	14	13.1%
لا أوافق	4	3.7%
لا أوافق بشدة	1	0.9%
<b>المجموع</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

**الشكل (30/4) توفر البيئة الداخلية الجيدة للموظفين المراسم يطور الأداء المراسمي**



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

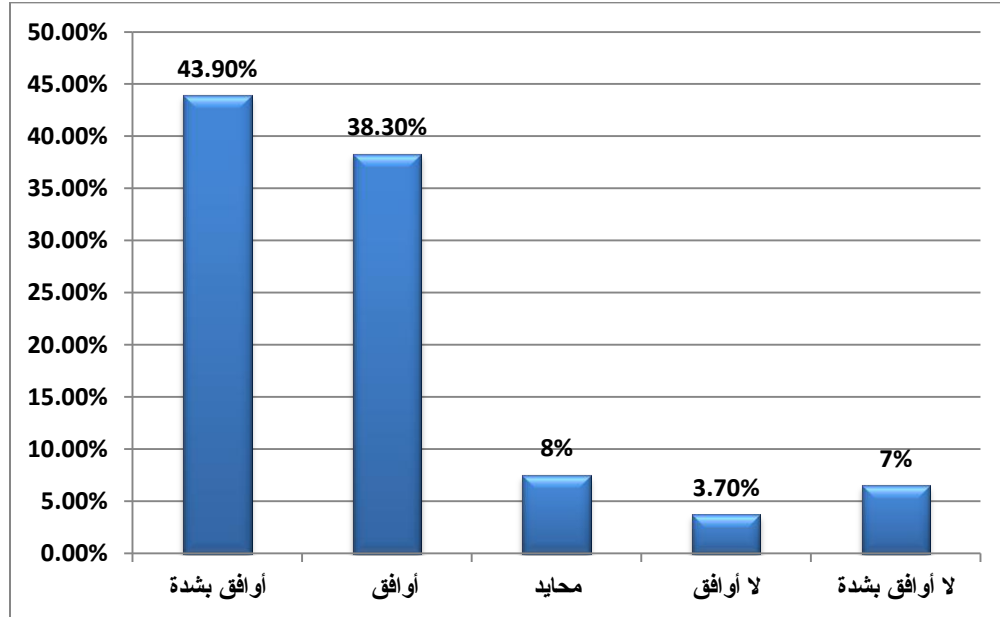
يتضح من الجدول (34/4) والشكل (30/4) أن نسبة الموافقين كانت 84.4%، والمحايدين بنسبة 13.1%، أما الذين لا يوافقون بنسبة 4.6%، ويلاحظ لنا أن البيئة تلعب دور كبير في أداء الموظفين المراسم وذلك مما يساعد في ترقية الخدمات السياحية في المؤسسة .

الجدول (35/4) تعمل المراسم على التنسيق بين المؤسسات ذات الصلة بالقطاع السياحي

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	47	%43.9
أوافق	41	%38.3
محايد	8	%7.5
لا أوافق	4	%3.7
لا أوافق بشدة	7	%6.5
المجموع	107	%100

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (31/44) تعمل المراسم على التنسيق بين المؤسسات ذات الصلة بالقطاع السياحي



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول (35/4) والشكل (31/4) أن نسبة الموافقين كانت 82.2%، والمحايدين بنسبة 7.5%، أما الذين لا يوافقون بنسبة 10.2%، ويعزي ذلك إلى أن التنسيق بين إدارات المراسم في المؤسسات السياحية يساهم في ترقية الخدمات السياحية.

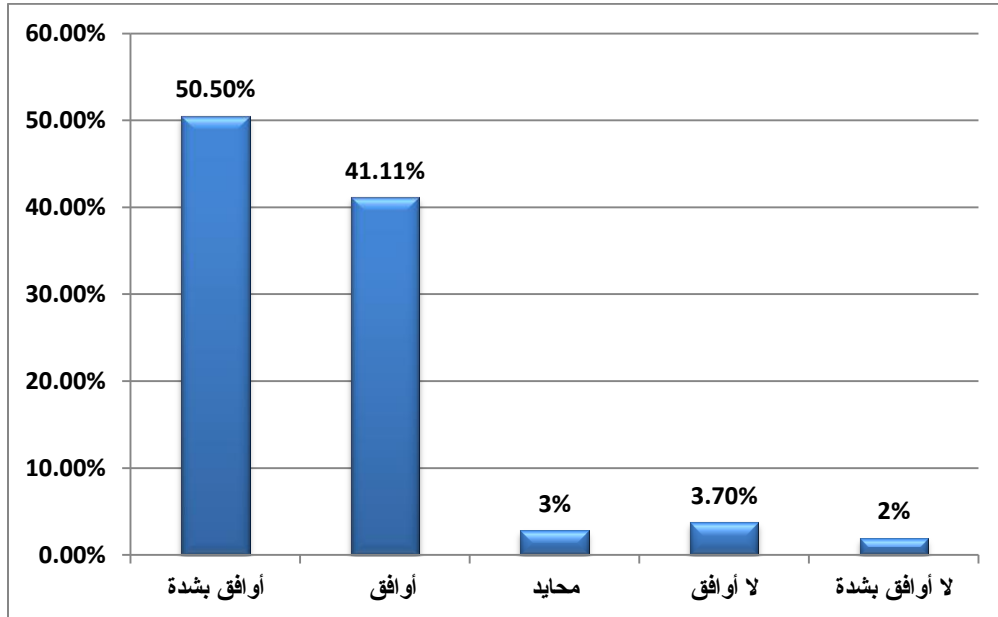


الجدول (36/4) تعمل إدارة المراسم على اشباع رضاء السياح والزوار للبلاد

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	54	%50.5
أوافق	44	%41.5
محايد	3	%2.8
لا أوافق	4	%3.7
لا أوافق بشدة	2	%1.9
المجموع	107	%100

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (32/4) تعمل إدارة المراسم على اشباع رضاء السياح والزوار للبلاد



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

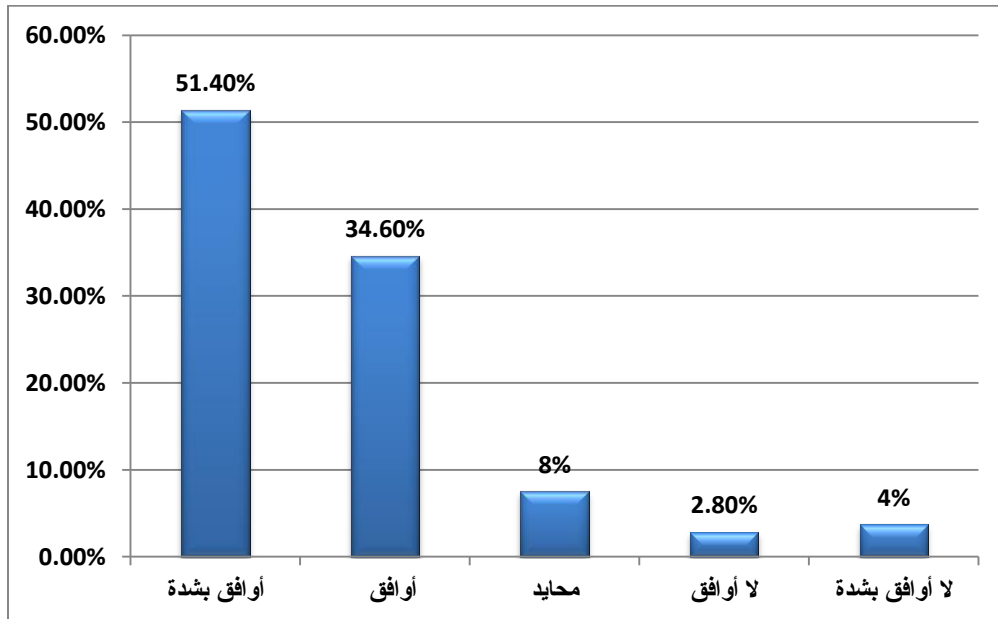
ويتضح من الجدول (36/4) والشكل (32/4) أن نسبة الموافقين كانت 92%، والمحايدين بنسبة 2.8%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 5.6%، ويلاحظ لنا أن إدارة المراسم تقوم بتوفير كافة الخدمات للسياح لا اشباع رغباتهم ورضاء السواح الوافدين للبلاد .

الجدول (37/4) وجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم  
يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	55	51.4%
أوافق	37	34.6%
محايد	8	7.5%
لا أوافق	3	2.8%
لا أوافق بشدة	4	3.7%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (33/4) وجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم  
يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول (37/4) والشكل (33/4) أن نسبة الموافقين كانت 86%، والمحايدون 7.5%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 6.5%، ويعزي ذلك علي انه يجب معرفة المشاكل التي تواجه الزوار او الموظفين مع وضع الحلول لها حتي تساعد في ترقية الخدمات السياحية.

– الفرضية الخامسة: تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين يؤدي الي زيادة رضاهم الوظيفي ومن ثم رفع مستوي ترقية الخدمات السياحية في السودان  
الجدول (4/38) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) للفقرات

المؤشرات الإحصائية					العبارات	الرقم
P-value	T – value	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط		
.000	6.1	84.7	1.1	4.2	الحوافز المادية ورضاء الوظيفي لموظفي المراسم تساعد على جودة الاداء	1
.000	4.2	82.4	0,9	4.1	التقدير في العمل من قبل الإدارة لموظفي المراسم تعمل على زيادة الرضاء الوظيفي	2
.000	7.1	71.6	1,0	3.6	حل المشاكل الاجتماعية للموظفين تعمل على الاستقرار الوظيفي	3
.000	8.3	82.1	1.1	4.1	تهيئة الجو وبيئة العمل لموظفي المراسم يساعد في رفع المستوي والأداء	4
.000	8.8	84.5	0,9	4.2	الحصول على ترقيات بصورة مرضية ساعد في الاستقرار	5
.000	7.1	81.0	1,0	4.1	الترويج والاعلام له دور في تطوير المراسم	6
.000	8.9	80.3	0.8	4.0	اهتمام المسؤولين بإدارة المراسم يساعد في تسهيل مهمة المراسم	7
		80.9	1	4.0	متوسط الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية	

المصدر: اعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

من الجدول أعلاه يتضح لنا:

أن الوسط الحسابي الموزون للفرضية تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين يؤدي الي زيادة رضاهم الوظيفي ومن ثم رفع مستوى ترقية الخدمات السياحية في السودان بلغ (4.0) بانحراف معياري بلغ (1.0)، وتبين إن الوسط الحسابي الموزون أكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (3)، وهذا يعني تبني المتغير من قبل مجتمع الدراسة، وبلغت الأهمية النسبية لهذا المتغير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (480.9%). وهذا يدل على قوة هذا البعد مما يدل على تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين يؤدي الي زيادة رضاهم الوظيفي ومن ثم رفع مستوى ترقية الخدمات السياحية في السودان.

كما يتضح من الجدول السابق ان الفقرات التي احتلت الثلاث مراتب الأولى كما يلي:

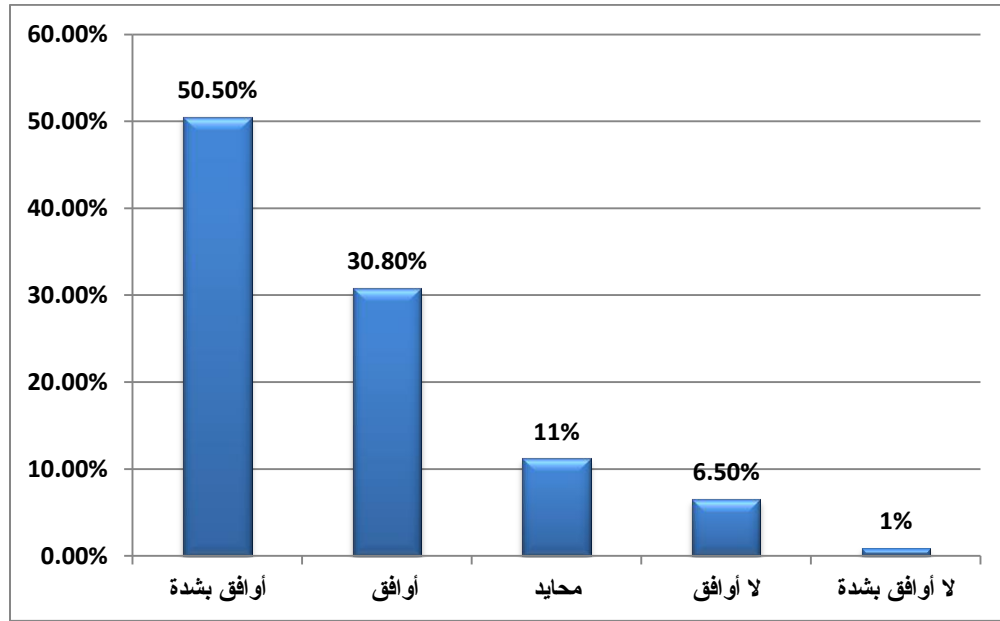
- الفقرة رقم (1) والمتعلقة الحوافز المادية ورضاء الوظيفي لموظفي المراسم تساعد على جودة الاداء حيث بلغت المرتبة الأولى بوزن نسبي (84.7%).
  - الفقرة رقم (5) والمتعلقة الحصول على ترقيات بصورة مرضية ساعد في الاستقرار حيث بلغت المرتبة الثانية بوزن نسبي (84.5%).
  - الفقرتين رقم (2) والمتعلقة بالتقدير في العمل من قبل الإدارة لموظفي المراسم تعمل على زيادة الرضاء الوظيفي حيث بلغت المرتبة الثالثة بوزن نسبي لكل منهما (82.4%).
- نجد من مطالعتنا للنتائج في الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وكذلك قيمة (الفا) أقل من (0.05). وهذا يعني أن تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين يؤدي الي زيادة رضاهم الوظيفي ومن ثم رفع مستوى ترقية الخدمات السياحية في السودان.

الجدول (39/4) الحوافز المادية ورضاء الوظيفي لموظفي المراسم تساعد على جودة الاداء

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	54	50.5%
أوافق	33	30.8%
محايد	12	11.2%
لا أوافق	7	6.5%
لا أوافق بشدة	1	0.95%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (34/4) الحوافز المادية ورضاء الوظيفي لموظفي المراسم تساعد على جودة الاداء



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول (39/4) والشكل (34/4) أن نسبة الموافقين بشدة كانت 81.3%، والمحايدون 11.2%، أما الذين لا يوافقون بنسبة 7.4%، ويعزي ذلك الى ان الحوافز

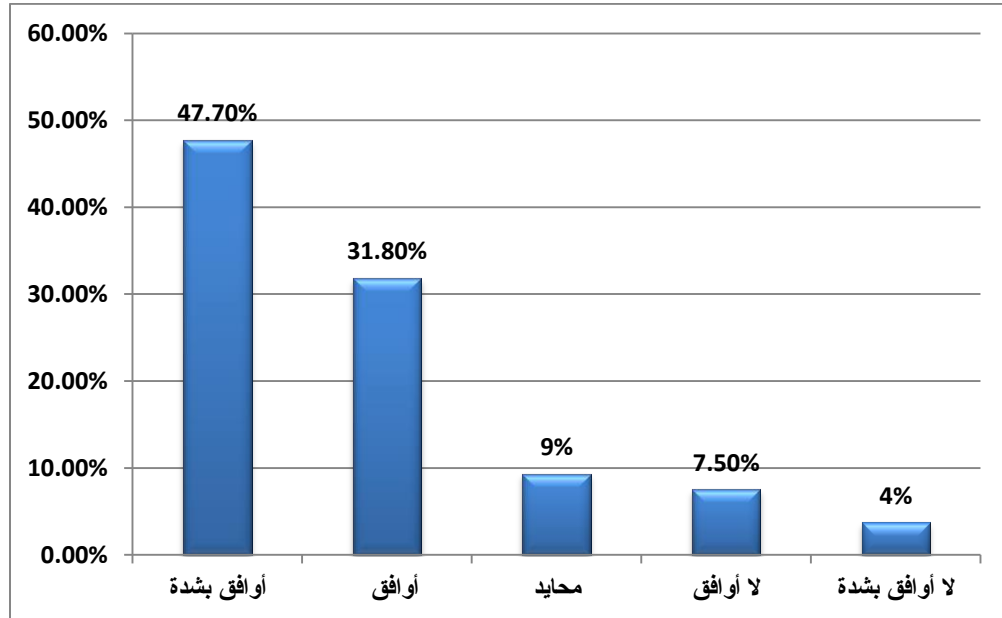
المادية تساهم في استقرار العاملين ثم تؤدي الي رضائهم الوظيفي ومما يساعد في تطوير  
جوده الاداء .

**الجدول (40/4) التقدير في العمل من قبل الإدارة لموظفي المراسم تعمل على زيادة الرضاء  
الوظيفي**

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	51	%47.7
أوافق	34	%31.8
محايد	10	%9.3
أوافق	8	%7.5
أوافق بشدة	4	%3.7
المجموع	107	%100

المصدر: إعداد الباحث، بيانات، 2016م

الشكل (35/4) التقدير في العمل من قبل الإدارة لموظفي المراسم تعمل على زيادة الرضاء  
الوظيفي



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول (40/4) والشكل (35/4) أن نسبة الموافقين كانت 79.5%، والمحايدين بنسبة 9.3%، وأما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 11.2%، ويعزي ذلك الي أن تقدير في العمل يساعد في استقرار الموظفين مما يضيف زيادة في الرضاء الوظيفي وذلك يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية.

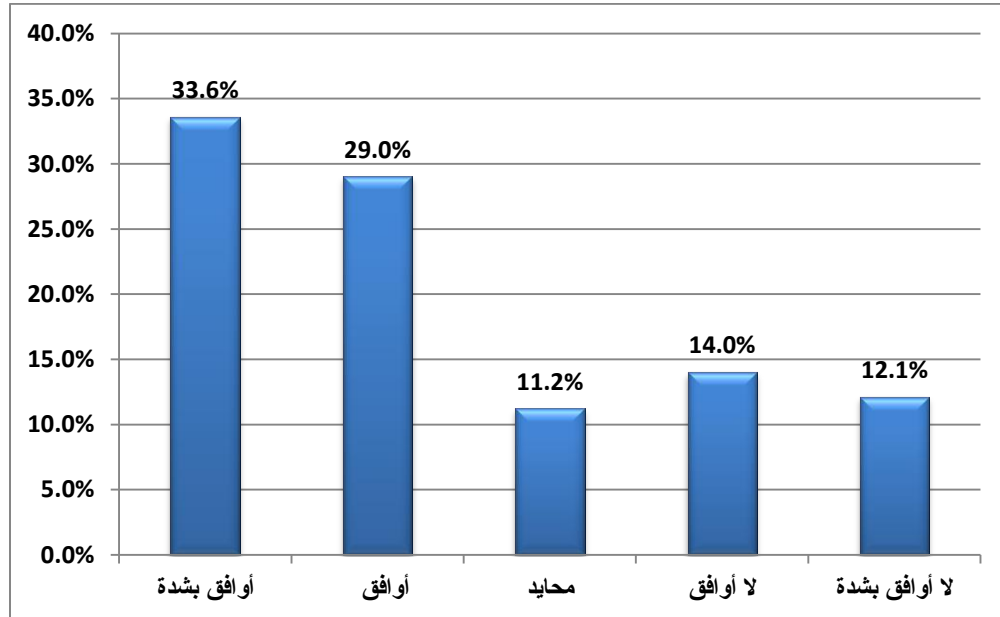


الجدول (41/4) حل المشاكل الاجتماعية للموظفين تعمل على الاستقرار الوظيفي

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	36	33.6%
أوافق	31	29%
محايد	12	11.2%
لا أوافق	15	14%
لا أوافق بشدة	13	12.1%
المجموع	107	100%

المصدر: أعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016

الشكل (35/4) حل المشاكل الاجتماعية للموظفين تعمل على الاستقرار الوظيفي



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

يتضح من الجدول (41/4) والشكل (36/4) أن نسبة الموافقين كانت 62.6%، والمحايدين بنسبة 11.2%، والذين لا يوافقون كانوا بنسبة 26.1%، ويتبين لنا أن حل مشاكل

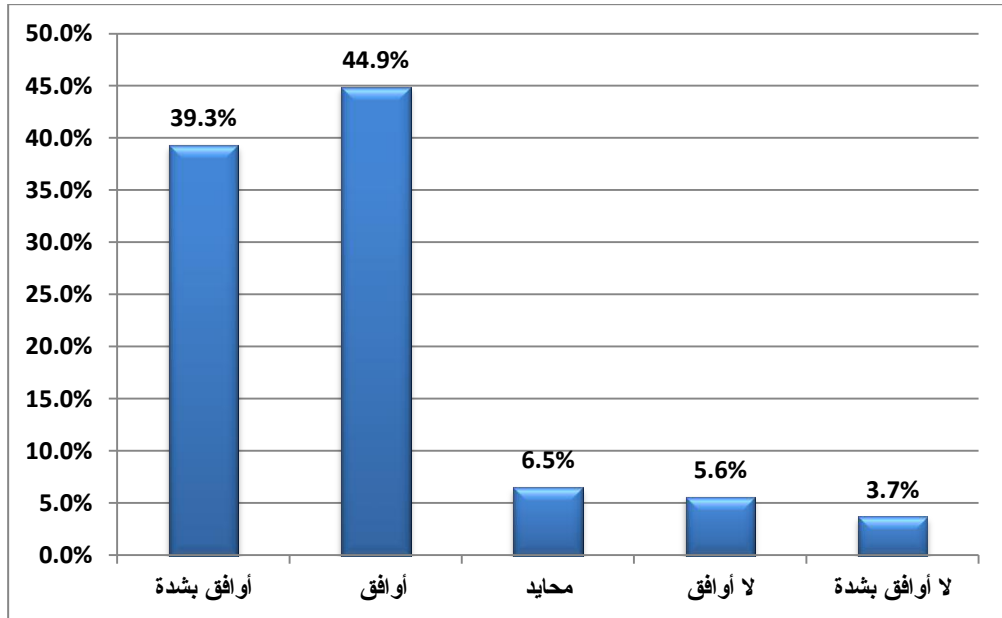
الاجتماعية للموظفين تعمل علي الاستقرار الوظيفي للعاملين بالمراسم ويساهم ذلك في استقرار المؤسسة السياحية الرسمية.

#### الجدول (42/4) تهيئة الجو وبيئة العمل لموظفي المراسم يساعد في رفع المستوي الاداء

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	42	39.3%
أوافق	48	44.9%
محايد	7	6.5%
لا أوافق	6	5.65%
لا أوافق بشدة	4	3.7%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (37/4) تهيئة الجو وبيئة العمل لموظفي المراسم يساعد في رفع المستوي الاداء



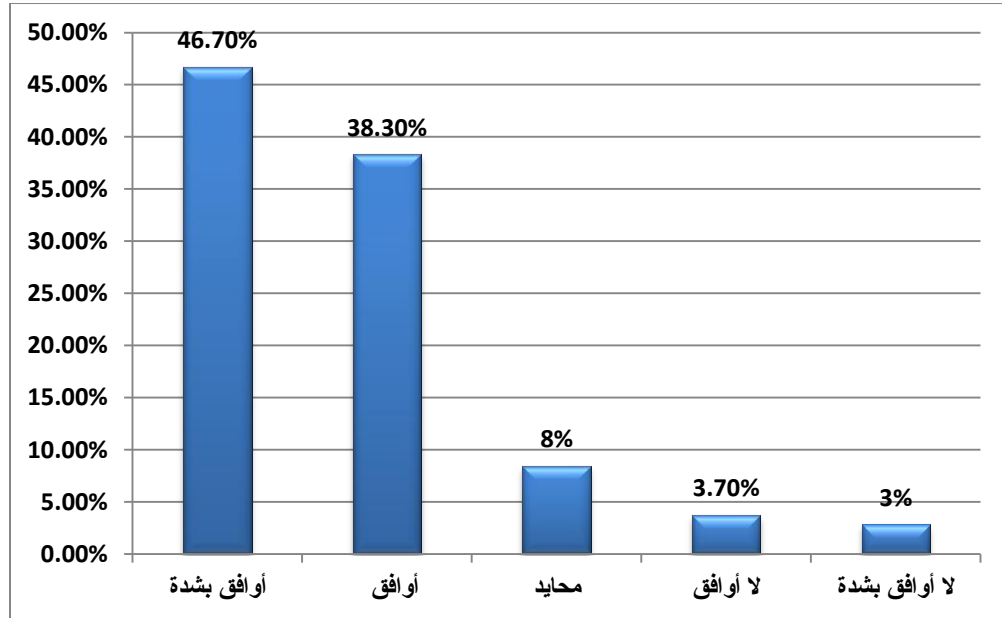
المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

ويتضح من الجدول (42/4) والشكل (37/4) أن نسبة الموافقين كانت 84.2%، والمحايدين بنسبة 6.5%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 9.3%، ويعزى ذلك الي ان تهيئة الجو والبيئة المناسبة للعاملين في المراسم يساعد في رفع المستوي الاداء في المؤسسة السياحية .  
الجدول (43/4) الحصول على ترفيات بصورة مرضية ساعد في الاستقرار

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	50	46.7%
أوافق	41	38.3%
محايد	9	8.2%
لا أوافق	4	3.7%
لا أوافق بشدة	3	2.8%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

الشكل (38/4) الحصول على ترفيات بصورة مرضية ساعد في الاستقرار



المصدر: أعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

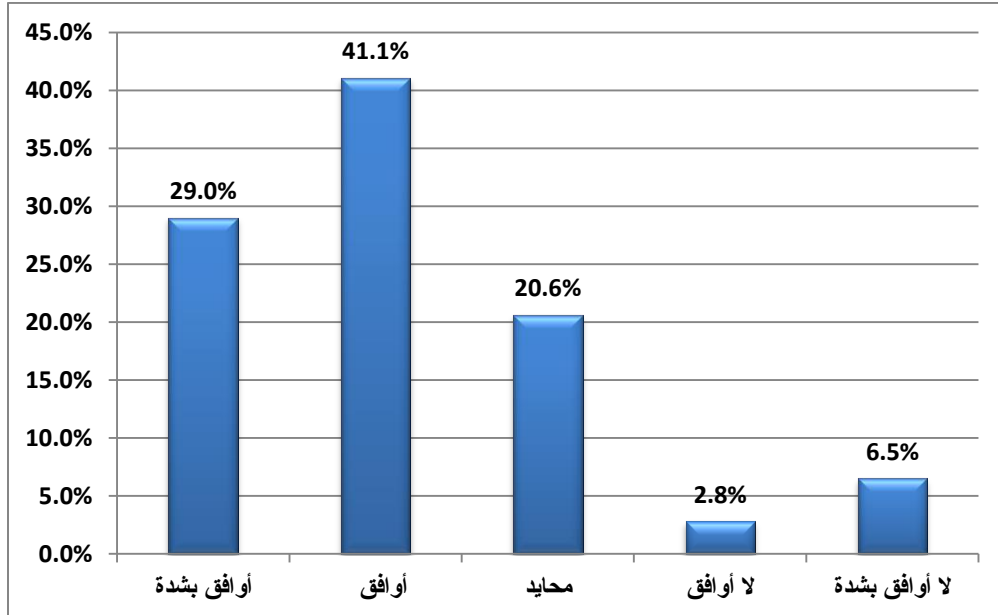
ويتضح من الجدول (43/4) والشكل (38/4) أن نسبة الموافقين كانت 85%، والمحايد بنسبة 8.2%، أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 6.5%، ويلاحظ لنا أن ترقيات التي تتم بصوره مرضية لها أثر كبير في استقرار الموظفين في المؤسسة السياحية الرسمية.

#### الجدول (44/4) الترويج والاعلام له دور في تطوير المراسم

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	31	29%
أوافق	44	41.1%
محايد	22	20.6%
لا أوافق	3	2.8%
لا أوافق بشدة	7	6.5%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (39/4) الترويج والاعلام له دور في تطوير المراسم



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

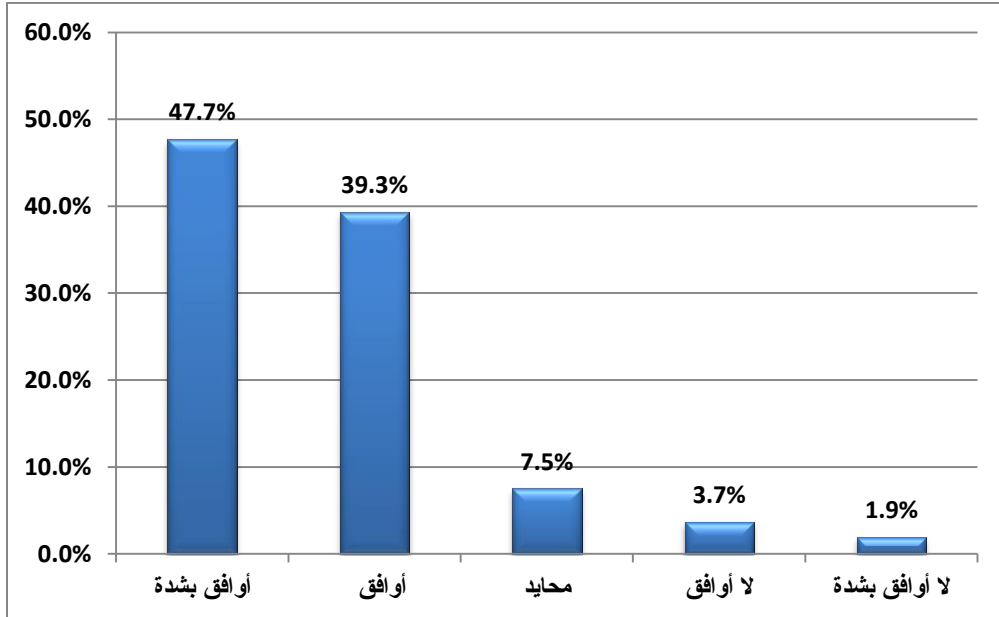
ويتضح من الجدول (44/4) والشكل (39/4) أن نسبة الموافقين كانت 70.1%، والمحايدون بنسبة 20.6%، أما الذين لا يوافقون بنسبة 9.3%، ويتبين لنا أن الترويج له أهمية كبيرة في عكس نشاط المراسم في المؤسسة السياحية مما يساعد في ترقية الخدمات السياحية.

#### الجدول (45/4) اهتمام المسؤولين بإدارة المراسم يساعد في تسهيل مهمة المراسم

البيان	العدد	النسبة
أوافق بشدة	51	47.7%
أوافق	42	39.3%
محايد	8	7.5%
لا أوافق	4	3.7%
لا أوافق بشدة	2	1.9%
المجموع	107	100%

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

#### الشكل (40/4) اهتمام المسؤولين بإدارة المراسم يساعد في تسهيل مهمة المراسم



المصدر: إعداد الباحث، بيانات الاستبانة، 2016م

يتضح لنا من الجدول (45/4) والشكل (45/4) أن نسبة الموافقين كانت 87%، والمحايدون بنسبة 7.5%. أما الذين لا يوافقون كانوا بنسبة 5.6%، ويعزي ذلك أن الاهتمام بالمراسم من قبل المسؤولين يساعد في تسهيل مهام الموظفين في المراسم في المؤسسة السياحية والرسمية.

### – المعوقات التي تواجه المراسم في السودان:-

- 1/ ضعف الاداء المؤسسي عموما وضحالة الثقافة المراسمية .
- 2/ عدم تقيد كثير من المسؤولين والمواطنين علي مستوي القطر بالثقافة وقواعد المراسم.
- 3/ وعدم الالتزام بالقواعد وأداب المجاملة وقواعد الذوق السليم واحترام الوقت .
- 4/ ضعف وقلة الكوادر المؤهلة لتعليم فنون الاتيكييت والبروتوكول لأي مؤسسه أو جامعه .
- 5/ عدم نشاه الاطفال منذ الصغر علي التعامل بفن الاتيكييت والبروتوكول مما أدي الي عدم القدرة علي فهم هذا الفن .
- 6/ عدم وجود منهج يدرس في المدارس لتعليم الاجيال المستقبلية بالفنون الاتيكييت والبروتوكول .
- 7/ الفهم الخاطئ للبروتوكول والاتيكييت نتيجة لعدم دراسته ومعرفته من قبل كثير من الاشخاص .
- 8/ عدم تهيئة الجو المناسب من توفير ميزانيات كافية وتوفير وسائل نقل ساهم في تقليل كفاءة المراسم في المؤسسات.
- 9/ عدم وجود التدريب المستمر والمتقدم حال دون مواكبة العالمية.
- 10/ قلة المعرفة والمعلومات وعدم وجود خطط وبرامج وقلة عدد الموظفين العاملين في المراسم.
- 11/ عدم الالمام باللغات الأجنبية .
- 12/ تدخل المسؤولين الأعلى درجه في عمل الموظفين مراسم وعدم تفهمهم لطبيعة عمل المراسم.

- 13/ صعوبة التنسيق مع الجهات والمؤسسات ذات الصلة وعدم انسياب العمل المراسمي في كل القطاعات وعدم فاعليته في بعض المؤسسات .
- 14/ عدم توفر مقومات العمل في كثير من المؤسسات.
- 15/ عدم وجود عناصر متخصصة تدير عمل المراسم واختيار الشخص غير مناسب في العمل المراسمي .
- 16/ تداخل الاختصاصات مع جهات الأخرى " أمنيته " .
- 17/ عدم الاهتمام بموظف المراسم باعتباره أنه ليس له تأثير

## المبحث الثالث : مناقشة الفروض ونتائج التحليل

### مناقشة الفروض :

1. من خلال الدراسة الميدانية وعملية التحليل الإحصائي الخاصة بالعاملين في المؤسسات السياحية المتعلقة بالدور الذي تلعبه دور المراسم والاتيكييت في ترقية الخدمات السياحية في السودان وأوضحت النتائج الخاصة بالعاملين في المؤسسات السياحية والرسمية الموضحة في الجداول من (4/10) إلي (4/16) توضح أن ادارة المراسم من الادارات الفاعلة في المؤسسة وتصنع إدارة المراسم الانطباع الجيد للزائر للمؤسسة وتساعد إدارة المراسم في تسهيل مهام الزوار وهناك تنسيق بين إدارة المراسم والادارات الأخرى وتحت إدارة المراسم الزوار علي تكرار الزيارة وتساعد إدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة ، مما يثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على (( تساعد إدارة المراسم في زيادة الإقبال علي المؤسسة السياحية والرسمية )) .

2. من خلال الدراسة الميدانية الموضحة في الجداول (4/17) إلي (4/23) يتضح لنا أن تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي وتقوم الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين علي تنمية مهاراتهم الاداء الممتاز لموظفي المراسم يساعد في تطور المؤسسة السياحية واستخدام فنون الاتيكييت والبروتوكول يساعد في زيادة الإقبال علي المؤسسة والخبرة لها دور في الاداء المراسمي بالمؤسسة ومراجعة ومعالجة الاخطاء يعزز عمل المراسم ، مما يثبت لنا صحة هذه الفرضية التي تنص على ((مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية تساعد في ترقية الخدمات السياحية)).

3. من خلال النتائج في الجداول (4/24) إلي (4/31) لقد أثبتت الدراسة الميدانية في التحليل الإحصائي الخاصة بقوائم الاستقصاء والموجهة في العاملين في المؤسسات السياحية أن التدريب المستمر يؤدي الي زيادة فاعلية الموظفين ووجود الصفات والمهارات الاساسية لموظفين المراسم لها دور كبير في تطوير المراسم ويؤدي التدريب الي أكساب مهارات



ومعارف وفنون العمل المراسمي والدورات الداخلية والخارجية المتخصصة لها دور كبير في تطوير أداء المراسم والتربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الاداء الموظفين وجود برامج وخطط يساعد في تطوير الاداء المراسمي ، ومما سبق يتضح لنا صحة هذه الفرضية التي تنص على: ((توفير التدريب المستمر لموظفين المراسم يساعد في زيادة فاعليتهم في الاداء مما ينعكس ذلك علي ترقية الخدمات السياحية في السودان)).

4. من خلال النتائج الموضحة في الجداول (4/32) إلي (4/37) لقد أثبتت الدراسة الميدانية وعملية التحليل الإحصائي الخاصة بقوائم الاستقصاء الموجهة إلي العاملين في المؤسسات السياحية أن توفير جميع الاحتياجات لموظفي المراسم يؤدي لتطوير هذه الوظيفة وتوفير البيئة الجيدة للموظفين المراسم يطور الاداء المراسمي و تعمل المراسم علي تنسيق بين المؤسسات ذات الصلة بالقطاع السياحي وتعمل إدارة المراسم علي أشباع رضاء السياح والزوار للبلاد ووجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية ، ومما سبق يتضح لنا صحة الفرضية التي تنص على : ((اهتمام المؤسسات بإدارة المراسم وموظفيها يساعد في تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس علي ترقية الخدمات السياحية بالسودان)).

5. من خلال الدراسة الميدانية الموضحة في الجداول (4/38) إلي (4/45) يتضح لنا أن الحوافز المادية ورضاء الوظيفي لموظفي المراسم تساعد علي جودة الاداء والتقدير في العمل من قبل الادارة لموظفي المراسم تعمل علي زيادة الرضاء الوظيفي وحل المشاكل الاجتماعية للموظفين تعمل علي الاستقرار الوظيفي وتهيئة الجو وبيئة العمل لموظفي المراسم يساعد في رفع المستوي والاداء الحصول علي ترقيات بصورة المرضية ساعد في الاستقرار والترويج والاعلام له دور في تطوير المراسم و اهتمام المسؤولين بإدارة المراسم يساعد في تسهيل مهمة المراسم ، مما يثبت لنا صحة هذه الفرضية التي تنص على

((تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين يؤدي الي زيادة رضاهم الوظيفي ومن ثم رفع مستوي ترقية الخدمات السياحية في السودان)).

## النتائج التحليل :-

من خلال الدراسة الميدانية خلصنا الى النتائج من قسم البيانات الشخصية والبيانات العلمية للدراسة الاتية:

1-64.5% من عينة الدراسة من الذكور بينما 35.5% من الاناث نلاحظ أن معظم مجتمع الدراسة من الذكور.

2-40.2% من أفراد عينة الدراسة كانت في الفئة العمرية أقل من 30 سنة وتليها فئة العمرية من 30-40 سنة بنسبة 4.7% مع غياب تكرار الفئة العمرية أقل من 20 سنة.

3-بالنسبة للمؤهل العلمي 59% كانت من فئة حملة البكالوريوس وتأتي بعدها الأفراد من حملة فوق الجامعي 22.4% تليها الأفراد من المؤهل الثانوي 17.8%.

4-سنوات الخبرة كانت للفئة اقل من 5 سنوات حيث بلغت 30.8% (وهي الفئة الاقل خبره والاعلى نسبة)، واول نسبة 17.8% كانت الأفراد عينة الدراسة الذين لم يتجاوز خبرتهم سنتين .

5-37.4%كانت اعلى نسبة من فئة الأخرى، وتليها فئة المتخصصين في السياحة بنسبة 25.2%، ثم تلتها فئة القانونيين بنسبة 14%، ثم فئة اللغات بنسبة 12% واول نسبة كانت من فئة الاقتصاديين بلغت 11.2% .

6- أن أكبر نسبة مئوية من فئة الذين تلقوا دورات تدريبية بنسبة 85%، أما فئة الذين لم يتلقون دورات تدريبية بنسبة 15% .

7- إن أكبر نسبة مئوية للذين تلقوا دورات الداخلية وقد بلغت بنسبة 59.8% وأن فئة الذين تلقوا دورات خارجيه فقد بلغت بنسبة 5.6% أما فئة الذين تلقوا دورات داخلية وخارجيه 19.6% أما فئة الذين لم يتلقون دورات التدريبية فقد بلغت بنسبة 15%.

8- 23.4% نسبة المئوية لفئة الذين تلقوا دورات متخصصه في مجال البروتوكول والاتيكيت، ثم نسبة 21.5% فئة الذين تلقوا دورات في مجال المراسم والاتصال والبروتوكول، ثم 15.1% فئة الذين لم يتلقون دورات التدريبية.

9- أن أكبر نسبة مئوية للفئة الذين يعملون في إدارة العلاقات العامة وقد بلغت نسبة 28%، وتليها إدارة الخدمات بنسبة 24.3%، ولقد بلغت نسبة العاملين في إدارة التشريلات 22.4%، أما الاستقبال بنسبة 14%، وأقل نسبة كانت في فئة العاملين إدارة التامين بنسبة 4.7%.

10- الفرضية الاولى حصلت على نسبة 73% من نتائج التحليل مما اثبت انه تساعد إدارة المراسم في زيادة الاقبال علي المؤسسة السياحية والرسمية و مقسمة كلاتي:

✓ إدارة المراسم من الادرات الفاعلة في المؤسسة 69.3%

✓ تصنع إدارة الانطباع الجيد للزائر للمؤسسة 64.1%

✓ تساعد إدارة المراسم في تسهيل مهام الزوار 69.3%

✓ تحت إدارة المراسم الزوار علي تكرار الزيارة 83.2%

✓ تساعد إدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة 76.6%

11- الفرضية الثانية حصلت على نسبة 73.1% من نتائج التحليل مما اثبت انه مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية والرسمية تساعد علي ترقية الخدمات السياحية كانت مقسمة كلاتي:

✓ تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي 78.7%

✓ تقوم الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين علي تنمية مهاراتهم 72.7%

✓ الاداء الممتاز لموظفي المراسم يساعد في ترقية الخدمات السياحية 66.7%

✓ استخدام فنون الاتيكييت والبروتوكول يساعد في ترقية الخدمات السياحية 78.1%

✓ الخبرة لها دور في الاداء المراسمي بالمؤسسة 74%

✓ مراجعة ومراقبة الاداء ومعالجة الاخطاء يعزز عمل المراسم 70%

12- الفرضية الثالثة حصلت على نسبة 78.2% من نتائج التحليل مما اثبت انه توفير التدريب المستمر للموظفين المراسم يساعد في زيادة فاعليتهم في الاداء مما ينعكس ذلك علي تطوير السياحة في السودان مقسمة كالاتي:

✓ التدريب المستمر يؤدي الي زيادة فاعلية الموظفين 77.4%

✓ وجود الصفات والمهارات الاساسية لموظفين المراسم لها دور كبير في تطوير أداء المراسم 70.5%

✓ يؤدي التدريب الي أكساب مهارات ومعارف وفنون العمل المراسمي 75.3%

✓ الدورات الداخلية والخارجية المتخصصة لها دور كبير في تطوير أداء المراسم 71.4%

✓ السلوك العام الجيد للموظف له دور في أداء المراسم 85.6%

✓ التربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الاداء الموظفين 82.2%

13- الفرضية الرابعة حصلت على نسبة 84.4% من نتائج التحليل مما اثبت انه اهتمام المؤسسات بإدارة وموظفيها يساعد في تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس علي ترقية الخدمات السياحية في السودان مقسمة كالآتي:

✓ توفير جميع الاحتياجات لموظفي المراسم يؤدي لتطوير هذه الوظيفة 81.9%

✓ توفر البيئة الجيدة للموظفين المراسم يطور الاداء المراسمي 86%

✓ تعمل المراسم علي التنسيق بين الادارات ذات صلة بالقطاع السياحي 81.9%

✓ تعمل إدارة المراسم علي أشباع رضاء السياح والزوار للبلاد 86.9%

✓ وجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم يؤدي الي ترقية الخدمات السياحية 85.4%

14- الفرضية الخامسة حصلت على نسبة 80.9% من نتائج التحليل مما اثبت انه تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين يؤدي الي زيادة رضاءهم الوظيفي ومن ثم رفع مستوي ترقية الخدمات السياحية في السودان مقسمة كالآتي:

✓ الحوافز المادية ورضاء الوظيفي لموظفي المراسم تساعد علي جودة الاداء 84.7%

✓ التقدير في العمل من قبل الإدارة لموظفي المراسم تعمل علي زيادة الرضاء

الوظيفي 82.4%

✓ حل مشاكل الاجتماعية للموظفين تعمل علي الاستقرار الوظيفي 71.6%

✓ تهيئة الجو وبيئة العمل لموظفي المراسم يساعد في رفع المستوي والاداء 82.1%

- ✓ الحصول علي ترقيات بصوره مرضيه ساعد في الاستقرار 84.5%
- ✓ الترويج والاعلام له دور في تطوير المراسمي 81%
- ✓ اهتمام المسئولين بإدارة المراسم يساعد في تسهيل مهمة المراسم 80.9%

## النتائج الدراسة:

1. ضعف في وجود فئة الاناث في مجال المراسم نسبة لطبيعة العمل.
2. اهتمام كبير من قبل المؤسسات السياحية للعاملين في مجال المراسم.
3. وجود خبره عملية في مجال المراسم في المؤسسات السياحية الرسمية.
4. ضعف في عملية التدريب الخارجي.
5. العلاقة العامة يقع عليها دور كبير في ادارة المراسم في المؤسسات السياحية الرسمية.
6. ادارة المراسم في المؤسسات السياحية الرسمية من الادارات الفاعلة جداً.
7. هنالك تنسيق بين الادارات المراسم في المؤسسات السياحية خلق نوع من التعاون يبن المؤسسات السياحية الرسمية.
8. ساهمت مهارات العاملين في تنمية وتطوير الوظيفة في مجال المراسم.
9. خبرة في مجال العمل المراسمي له أثر كبير في الأداء وتطوير الوظيفة.
10. تساعد ادارة المراسم في تعريف وتسهيل مهام الزوار للمؤسسة السياحية الرسمية.
11. تصنع إدارة المراسم الانطباع الجيد للمؤسسة السياحية الرسمية .
12. الخبرة في مجال المراسم لها أثر كبير في الاداء المراسمي في المؤسسة السياحية الرسمية.
13. تحت ادارة المراسم الزوار علي تكرار الزيارات للمؤسسة السياحية الرسمية.
14. استخدام فنون الاتيكيت والبروتوكول يساعد في ترقية الخدمات السياحية.
16. التربية والثقافة المجتمع لها أثر كبير في تطوير المراسم ويساعد في ترقية الخدمات السياحية في السودان.
17. ادارة المراسم في المؤسسات السياحية الرسمية من أهم الادارات الفاعلة في المؤسسة.

## التوصيات:

- 1/ الاقتداء بالقران الكريم والسنة النبوية لأنه أصول الاتيكيت وفن التعامل
- 2/ التعليم منذ الصغر علي السلوك وحسن التعامل بالإتيكيت والبروتوكول الابتعاد عن مالا يليق بهم
- 3/ وضع مناهج علمية في فن الاتيكيت والبروتوكول والتعامل يرجع اليها وتدرس في المدارس والجامعات
- 4/ لابد من وجود أدارات او مراكز او معاهد لتعليم أصول الاتيكيت والبروتوكول والإلمام بالفن التعامل وكيفية تطبيق البروتوكول والاتيكيت
- 5/ وضع آداب السلوك وفن التعامل والاتيكيت من أولويات التعامل
- 6/ تعيين أفراد ذوي كفاءه عالية في عمل المراسم ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب
- 7/ معرفة و الالمام بالغات الأخرى والاطلاع اليومي للمعلومات الحديثة
- 8/ السعي والاهتمام بتطبيق الاتيكيت والبروتوكول في المؤسسات السياحية
- 9/ عمل ندوات والمحاضرات بأهمية دور المراسم في المؤسسات السياحية
- 10/ يجب أن تكون المراسم إدارة قائمه بذاتها وأعترف بها في هيكل المؤسسة و وضع خطه واضحه لعمل إدارة المراسم بالمنشأة السياحية
- 11/ مراجعة ومراقبة الاداء ومعالجة الاخطاء في العمل المراسم
- 12/ الحوافز المادية والتقدير في العمل وتهيئة الجو المناسب للموظفين وزياده الاجور
- 13/ التنسيق مع كافة جميع الادارات والمؤسسات ذات صلة بعمل المراسم
- 14/ توحيد الدعم لهذا القطاع بكافة انواعه وتوفير مقومات عمل المراسم في المنشآت السياحية
- 15/ الاهتمام بتطبيق تلك الحوافز المادية والمعنوية وإعطاء الحافز للمميزين للمؤهلين وذوي الخبرات وان تكون الترقيه حسب السلم الوظيفي واعتمادا على الشهادة والخبرة، وليس اعتمادا على الوساطة والمحسوبية، وتقدير جهود الموظفين.



- 16/ توفير وظائف جديدة من خلال هيكليات مرنة تتناسب مع التطور الوظيفي لخلق ابداعات جديدة وتشجيع الموظفين على التنافس والإبداع في العمل.
- 17/ الاهتمام بالعلاقات الإنسانية للموظفين أن تراعي الإدارة النواحي الإنسانية في العمل وابداع حلول لمشاكلهم الشخصية حتى ترفع من روحهم المعنوية و تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي وبالتالي ادائهم و انتاجيتهم.
- 18/ التركيز علي التدريب العاملين بالصورة مستمرة وضرورة توفير معينات عمل المراسم
- 19/ يجب أتاحة الفرص للمتخصصين في مجال المراسم والبروتوكول والاتيكييت
- 20/ وضع خطط والبرامج علميه في تطوير المراسم
- 21/ يجب أن تقوم الدولة بعمل جهة خاصه مسئوله عن أدارات المراسم في المؤسسات
- 22/ يجب لا يتعارض ما تقوم به مخالف للمعتقدات الدينية والاعراف وتقاليد
- 23/ استمرارية البحث والدراسة في مجالات المراسم والبروتوكول والاتيكييت والآداب الاجتماعية وفن التعامل والمجاملة

## الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة احمد الله تعالى كثيرا الذي وفقني بإتمام هذه الدراسة رغم الصعوبات التي واجهتني المتمثلة في ندرة الدراسات والبحوث في مجال المراسم والبروتوكول والاتيكييت في السودان لكن تم تغلب علي هذه المشاكل بفضل الله ثم بمشرفي واستاذتي في قسم السياحة والفندقة جامعة شندي .

تناولت هذه الدراسة بعض من المؤسسات السياحية الرسمية في ولاية الخرطوم التي بها إدارات المراسم وذلك للتعرف علي دور المراسم والاتيكييت في ترقية الخدمات السياحية في السودان بالتطبيق علي المؤسسات السياحية الرسمية في ولاية الخرطوم .

المراسم والبروتوكول والاتيكييت لهم دور مهم في ترقية الخدمات السياحية وهي من أقوى الادارات التي يمكن ان تستخدمها لتمييز بين المؤسسات السياحية من بعضها البعض ، كما أن جودة الاداء في المراسم من أقوى الاسلحة المنافسة لما لها تأثير في المؤسسة السياحية لأنها تمثل واجهة المؤسسة.

وعملت إدارات المراسم في المؤسسات السياحية الرسمية المختصة بالتوصيات مثل الاهتمام بإدارة وموظفيها وأزاله كافة المشاكل التي تواجه العاملين مما يزيد من مستوي أدائهم أقامه الدورات التدريبية المخصصة داخل وخارج المؤسسة أيضاً أقامه ندوات ومحاضرات بأهمية دور المراسم في المؤسسات السياحية ولذلك لا بد من معرفة أصول وقواعد المراسم والبروتوكول والاتيكييت و تطبيقه في قطاع السياحة.

وفي النهاية يري الباحث أن قطاع السياحة في السودان يعتبر أحد أشكال المنظمات التي تهدف الي إنتاج مزيج متنوع من سلع والخدمات ويعتبر مصدراً مهماً لما يجلبه للبلاد من العملات الصعبة ،كما انه أصبح عاملاً مهماً للتطور الاقتصادي كما أوصى بالتطبيق قواعد المراسم والبروتوكول في المؤسسات السياحية، وضع استراتيجية واضحة لا قامت الدورات التدريبية في مجال المراسم والبروتوكول للعاملين في قطاع السياحة وضع منهج في معاهد وكليات المتخصصة في مجال السياحة.

## المصادر والمراجع

أولاً: القرآن الكريم والسنة النبوية

ثانياً: المراجع والكتب:

- 1/ ابو العلا ، محمد علي (2014م) : دبلوماسية البروتوكولات والمراسم، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، القاهرة – مصر.
- 2/ أبو رحمة وآخرون، مروان أبو رحمة وآخرون (2001م) : مبادي السياحة، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان – الاردن.
- 3/ أبوزيد وفقيري، جعفر محمد مصطفى و أيهاب محمد عثمان (2008م) : الاطار التنظيمي للسياحة في السودان، دار الفال للإعلان والطباعة المحدودة، الخرطوم – السودان.
- 4/ أحمد، سعد الدين محمد (2004م): حصاد القرون، شركة مطابع السودان للعملة، الخرطوم – السودان.
- 5/ إدريس ،عبدالله عبدالرحيم (2006م) : مهارات سكرتارية المؤتمرات، لجنة التدريب، الخرطوم – السودان.
- 6/ الاصم، الدسوقي الشيخ (2011م) : المراسم والبروتوكول، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم – السودان.
- 7/ الجلال ،أحمد (2009م) : دبلوماسية الاتيكيت والمراسم في العمل السياحي، عالم الكتب للنشر، القاهرة – مصر.
- 8/ الرشيد، طارق محمد (2006م) : الاساليب الكمية للبحث العلمي، جامعة السودان، الخرطوم – السودان.
- 9/ الزيني، عبد الفتاح سليم (2006م) : المراسم الدبلوماسية وأدب الاجتماعية، معهد الدراسات الدبلوماسية، الخرطوم – السودان.
- 10/ الضبع ، رفعت عارف (2008م) : الاتيكيت، دار الفكر للنشر، القاهرة – مصر.
- 11/ الطاهر وإلياس، نعيم وسراب (2001م) : مبادي السياحة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان – الاردن.

- 12/ العالم، صفوت محمد (2009م) : أداب المراسم والبروتوكول وفنون الاتيكيت، دار النهضة العربية، القاهرة – مصر
- 13/ العجرمي، محمود عبد ربه (2011م) : كتاب المراسم الآداب الاجتماعية، بدون ناشر.
- 14/ القفاري ، علي عبد القوي(2002م) : الدبلوماسية القديمة والمعاصرة، دار الاوائل للنشر والتوزيع، دمشق – سوريا.
- 15/ جوده ، سمير (2016م) : علم وفن البروتوكول، دار أمجد للنشر، القاهرة – مصر.
- 16/ حسن، كامل سرمك (2008م) : إدارة المراسم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان – الاردن.
- 17/ خليف ، سلطان أحمد (2005م) : إدارة المراسم، دار وائل للنشر، القاهرة – مصر.
- 18/ دعبس، محمد يسري أبراهيم (2002م) : العولمة السياحية وواقع الدول المتقدمة والدول النامية، الملتقى المصري للأبداع والتنمية، القاهرة – مصر.
- 19/ رضا، هاشم حمدي (2011م) : إدارة العلاقات العامة والبروتوكول، دار الراية للنشر. عمان – الاردن.
- 20/ سعيد، سامي عبدالقادر (1996م) : الاتيكيت والبروتوكول، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة – مصر.
- 21/ شحرور، عوني (2013م): العلاقات العامة في المؤتمرات، منتدى شارك الشبابي، فلسطين.
- 22/ شوقي ، سمر(2015م) : فن وأصول الاتيكيت، دار نهار للنشر والتوزيع، الجيزة – مصر.
- 23/ عامر، التجاني (2012م) أم درمان، المكتبة الوطنية للنشر، الخرطوم – السودان.
- 24/ عبد الحبيب، ياسر أحمد (2009) : تاريخ السياحة في السودان، مطبعة الزيتونة للنشر، الخرطوم – السودان.
- 25/ عبدالعزيز، علاء الدين (2011م) : جغرافية السياحة، مكتبة بستان المعرفة، عمان – الاردن.

- 26/ عبدالوهاب، حسن بشير (2013م) : فن المراسم والاتيكييت والمجاملة، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، الخرطوم – السودان.
- 27/ عبوشي ، صلاح (2009م) : كتاب المراسم، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، بيروت – لبنان.
- 28/ عفيفي، محمد الصادق (1986م): تطور التبادل الدبلوماسي في الاسلام، دار مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة – مصر
- 29/ علي، أبراهيم محمد(2012م) : الدبلوماسية المعاصر واصول المراسم والاتيكييت، دار جامعة الخرطوم للنشر، الخرطوم – السودان.
- 30/ فرج ، عصام الدين (2012م) : المراسم والتنظيم المؤتمرات، دار النهضة العربية، القاهرة – مصر.
- 31/ كافي، مصطفى يوسف (2015م) إدارة العلاقات العامة والمؤتمرات والبروتوكولات الدبلوماسية، مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان – الاردن.
- 32/ كمال، أيهاب (2013م) : فن التعامل مع الناس، دار الحياة للنشر والتوزيع، القاهرة – مصر.
- 33/ محمد، فرج عيسي (2000م): دراسات في الفلكلور السوداني، الشركة العالمية للطباعة والنشر، الخرطوم – الخرطوم.
- 34/ مقابلة ، أحمد محمود (2007م) صناعة السياحة، دار كنوز للنشر، عمان – الاردن.
- 35/ ملوخية، أحمد فوزي (2008م) : مبادي السياحة، دار الفكر الجامعي، إسكندرية – مصر.
- 36/ مني ، فريد(2009م) : علم الاتيكييت الاجتماعي والدبلوماسي، دار أسامة للنشر، عمان – الاردن.
- 37/ نادية ، أبراهيم أحمد(2009م): الدبلوماسية والبروتوكول بين التقاليد الاسلامية والمجتمع الحديث، جامعة ام درمان الاسلامية، الخرطوم – السودان.

38/ هدي، سيد لطيف (1994م) : السياحة النظرية والتطبيق، الشركة العربية للنشر والتوزيع.

39/ أسيا وعواد، أسيا محمد الانصاري و أبراهيم خالد (2002م) : إدارة المنشآت السياحية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان – الاردن.

40/ البياتي ودلال ،محمود ودلال (2008م) : منهجية وأساليب البحث العلمي، دار الحامد للنشر .

#### ثالثاً: الدراسات والبحوث العلمية:

1/ ياسر عبدالعزيز نقد الله أحميدي، المراسم جمهورية السودان بين القواعد النظرية والممارسة العملية، رسالة ماجستير غير منشوره، الاكاديمية العسكرية العليا، 2014م.

2/ محمد عبدالله أحمد ابوسن، دور المراسم في تعزيز الدبلوماسية في السودان، رسالة ماجستير غير منشوره، الاكاديمية العسكرية العليا، 2014م.

#### رابعاً: الوثائق الحكومية:

1/ جمهورية السودان، القصر الجمهوري، قواعد مراسم الدولة، مكتبة القصر الجمهوري، 1979م.

2/ جمهورية السودان، وزارة السياحة والآثار والحياة البرية، مرسوم جمهوري رقم " 12"، الخرطوم، 2001م.

3/ جمهورية السودان، وزارة السياحة والآثار والحياة البرية، مرسوم جمهوري رقم " 36"، الخرطوم، 2011م.

#### خامساً: التقارير والمطبوعات والمنشورات الصادرة من هيئة أو منظمة أو مؤسسة:

1/ خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، فن الاتيكيت و البروتوكول، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014م.

2/ خبراء المركز الخبرات المهنية للإدارة، الاستقبال والمراسم والحفلات، بميك، 2014م

3/ المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية، الاتيكيت، المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية، 2011م.

4/ خبراء المركز الخبرات المهنية للإدارة، الاستقبال والمراسم والحفلات، بميك، 2012م  
5/ معهد فلسطين للدراسات الاستراتيجية، البروتوكول الدبلوماسي، مؤسسة الابداع،  
2013م.

#### سادساً: المقابلات:

1/ السفير / عبدالله الشيخ نور الدين، مدير سابق للمراسم القصر الجمهوري، بالتاريخ 19/  
6/ 2016م، 14: 30ظ.

2/ السفير / أنور أحمد أنور، نائب المدير العام للمراسم وزراه الخارجية، بالتاريخ 21 / 8/  
2016م، 13: 00ظ.

3/ عاطف محمد عبدالرحمن، مدير العام للمراسم القصر الجمهوري، بالتاريخ 14 / 7/  
2016م، 15: 00ظ.

4/ فؤاد سرور سعيد، مدير إدارة المراسم قاعة الصداقة بالانابة، بالتاريخ 20 / 12/  
2016م، 12: 20ظ.

#### سابعاً: مواقع انترنت:

1/ www.hrdiscussion.com، 2015م.

الملاحق



## الملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

### استمارة الاستبانة

الأخ الكريم والأخت الكريمة .....

نظراً لأهمية المراسم والبروتوكول في تطوير السياحة في السودان ودعمًا لجهود الباحث في كتابة البحث المقدم لنيل درجة الماجستير من جامعة شندي بعنوان: دور المراسم والاتيكييت في ترقية الخدمات السياحية والرسمية في السودان بالتطبيق علي المؤسسات السياحية في ولاية الخرطوم لذلك نرجو كريم تفضلكم بتعبئة استمارة البحث .

وكلنا ثقة في أنكم ستقومون بالإجابة علي الأسئلة التي تتضمنها الاستبانة بكل دقة وحتى ينتهي لنا الاستفادة من خبرتكم التراكمية والحصول علي البيانات والمعلومات التي تعين في الوصول إلي نموذج فعال للأداء في المراسم بالمؤسسات السياحية ويمكن من خلاله ترقية الخدمات السياحية في السودان عامة بطريقة فاعلة .

ونشكر لكم حسن تعاونكم سلفاً ونؤكد لكم علي أن نتعامل مع هذه البيانات والمعلومات بسرية تامة تستخدم لأغراض البحث العلمي .

**تنبيه :-**

نرجو وضع علامة  في المربع المخصص لذلك .

الباحث:-

السمازي محمدالله محمدالنور حسين

أولاً: البيانات الشخصية :-

ضع علامة  أمام الإجابة التي تناسبك مرة واحدة فقط .

- 1/ النوع : أ/ ذكر  ب/ أنثي
- 2/ العمر : أ/ أقل من 20  ب/ 20 وأقل من 30  ج/ 30 وأقل من 40   
د/ 40 وأقل من 50  هـ/ أكثر من 50
- 3/ المؤهل الأكاديمي : أ/ ثانوي  ب/ جامعي  ج/ فوق الجامعي
- 4/ التخصص : أ/ سياحة  ب/ اقتصاد  ج/ لغات   
د/ قانون  هـ/ أخرى أذكرها .....
- 5/ الخبرة : أ/ سنتين  ب/ 2 الي 5 سنوات   
ج/ 5 الي 10 سنوات  د/ 10 فأكثر
- 6/ هل نلت دورة تدريبية : أ/ نعم  ب/ لا
- 7/ اذا كانت الاجابة بنعم حدد نوع الدورة التدريبية: داخلية  خارجية
- 8/ تخصص الدورة التي تلقيتها (يمكن الاجابة على اكثر من تخصص) :
- أ/ في المراسم  ب/ في علوم الاتصال  ج/ في البرتوكول والإتيكيت
- 9/ ماهي الادارة التي يعمل بها في المراسم: أ/ تشريفات  ب/ خدمات  ج/ استقبال   
د/ تأمين  هـ/ علاقات عامة  و/ أخرى أذكرها .....

## ثانياً: البيانات العلمية:-

الفرضية الأولى: يساعد وجود إدارة المراسم في زيادة الإقبال علي المؤسسة السياحية .

م	العــــــــــــــــبــــــــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا اوافق بشدة
1.	إدارة المراسم من الإدارات الفاعلة في المؤسسة السياحية					
2.	تصنع إدارة المراسم الانطباع الجيد للزائر للمؤسسة السياحية					
3.	تساعد إدارة المراسم في تسهيل مهام الزوار					
4.	هنالك تنسيق بين إدارة المراسم والإدارات الأخرى في المؤسسة السياحية					
5.	تحت إدارة المراسم الزوار علي تكرار الزيارة					
6.	تساعد إدارة المراسم في تعريف الزوار بالمؤسسة السياحية					

الفرضية الثانية: مهارات العاملين في المراسم في المؤسسات السياحية تساعد علي ترقية الخدمات السياحية.

م	العــــــــــــــــبــــــــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا اوافق بشدة
1.	تساعد مهارات العاملين في تنمية العمل المراسمي					
2.	تقوم الدورات التدريبية المتخصصة للموظفين علي تنمية مهاراتهم					
3.	الأداء الممتاز لموظفي المراسم يساعد في تطور المؤسسة السياحية					
4.	استخدام فنون الإتيكيت والبروتوكول يساعد في زيادة الاقبال علي المؤسسة السياحية					
5.	الخبرة لها دور في الاداء المراسمي بالمؤسسة السياحية					
6.	مراجعة ومراقبة الاداء ومعالجة الأخطاء يعزز عمل المراسم					

الفرضية الثالثة: توفير التدريب المستمر للموظفين المراسم يساعد في زيادة فاعليتهم في الاداء مما  
 ينعكس ذلك علي ترقية الخدمات السياحية في السودان .

م	العــــــــبــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا اوافق بشدة
1.	التدريب المستمر يؤدي إلي زياده فاعلية الموظفين					
2.	وجود الصفات والمهارات الاساسية لموظفين المراسم لها دور كبير في تطوير المراسم					
3.	يؤدي التدريب الي أكساب مهارات ومعارف وفنون العمل المراسمي					
4.	الدورات الداخلية والخارجية المتخصصة لها دور كبير في تطوير أداء المراسم					
5.	السلوك العام الجيد للموظف له دور في أداء المراسم					
6.	التربية والثقافة والمجتمع لهم دور في تشكيل الأداء الموظفين					
7.	وجود برامج وخطط يساعد في تطوير الاداء المراسمي					

الفرضية الرابعة: اهتمام المؤسسات بإدارة المراسم وموظفيها يساعد في تطور هذه الوظيفة وبالتالي ينعكس علي ترقية الخدمات السياحية بالسودان .

م	العــــــــــــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا اوافق بشدة
1.	توفير جميع الاحتياجات لموظفي المراسم يؤدي لتطوير هذه الوظيفة					
2.	توفر البيئة الجيدة للموظفين المراسم يطور الاداء المراسمي					
3.	تعمل المراسم علي التنسيق بين المؤسسات ذات الصلة بالقطاع السياحي					
4.	تعمل إدارة المراسم علي إشباع رضاء السياح والزوار للبلاد					
5.	وجود التغذية الراجعة من الزوار ومعرفة أهم المعوقات التي تواجههم يودي الي تطوير الخدمات السياحية					

الفرضية الخامسة: تحسين ظروف وبيئة العمل وحل مشاكل العاملين يؤدي إلي زيادة رضاهم الوظيفي  
ومن ثم رفع مستوي ترقية الخدمات السياحية في السودان.

م	العــــــــــــــــبــــــــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا اوافق بشدة
1.	الحوافز المادية ورضاء الوظيفي لموظفي المراسم تساعد علي جودة الاداء					
2.	التقدير في العمل من قبل الإدارة لموظفي المراسم تعمل علي زيادة الرضاء الوظيفي					
3.	حل المشاكل الاجتماعية للموظفين تعمل علي الاستقرار الوظيفي					
4.	تهيئة الجو وبيئة العمل لموظفي المراسم يساعد في رفع المستوي والاداء					
5.	الحصول علي ترقيات بصورة مرضية ساعد في الاستقرار					
6.	الترويج والاعلام له دور في تطوير المراسم					
7.	اهتمام المسؤولين بإدارة المراسم يساعد في تسهيل مهمة المراسم					

ثالثاً: المعوقات التي تواجه المراسم :-

...../1

...../2

...../3

...../4

...../5

...../6

رابعاً: المقترحات وتوصيات :-

...../1

...../2

...../3

...../4

...../5

...../6

## ملحق رقم (2)

### قالوا عن المراسم :-

1. قال تعالى : "ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك" صدق الله العظيم.
2. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إنما بعث لأتمم مكارم الأخلاق" صدق رسول الله .
3. ( يجب مراعاة قواعد المجاملة حتى في حالة إعلان الحرب ) بسمارك .
4. ( ليس في معاهدات الصلح أي تمييز بين المنتصر والمهزوم ) جول كامبون .
5. ( لن نستطيع الاستيلاء على الرأسمالية بواسطة الشتائم ) خروتشوف .
6. ( أن اللباقة والمجاملة هما دخان الصداقة ) مثل صيني .
7. ( لا حضارة بدون مراعاة الأدب والمجاملة ) أندره موروا .
8. ( كثيراً ما تحل الأمور الهامة على مائدة الطعام ) من رسالة السفير لا نكور إلى نابليون.
9. ( أن المجتمع قائم على العناية بالألبسة ، وبدونها فإنه يفقد روعته ومعناه ) كرليل.
10. ( أن الثقة والبشاشة ، والأخلاق الديمثة تحقق في الغالب نجاحاً أوفر مما يفعله الذم ، أو النقد ، أو الشتيمة ) بسمارك.
11. ( الحمقى وحدهم يعتقدون أن لا فائدة من البرتوكول والمراسم ، والواقع أنهما يساعداننا في الحياة على رعاية اللباقة والاحترام المتبادل ) تاليران.
12. ( إن الأدب ليس مظهراً من مظاهر الضعف ) جون كينيدي .



### ملحق رقم (3)

#### نموذج أوراق اعتماد

#### صديقي الوفي العظيم

رغبة في توثيق أواصر المحبة وصلات الود التي تربط لحسن الحظ بلدينا فقد اخترت سعادة السيد ..... ليكون سفيراً فوق العادة مطلق الصلاحية لدي .....

وإن ما خبرته من إخلاصه في الخدمة ..... وما رأيت من مقدرته في شتى المناصب العالية التي تقلدها لما يجعل لي وظيف الرجااء بأن يكون النجاح نصيبه في تأدية المهمة التي عهدت إليه بها.

وإنني إذا اعتمد على غيرته وعلى ما سيبدل من صادق الجهد ليكون أهلاً لعطف ..... وحسن تقديركم أرجو ..... أن تتفضلوا فتحوطوه بتأييدكم وتولوه رعايتكم وتتلقوا منه بالقبول وتمام الثقة ما يبلغه لكم من جانبي ولا سيما إذا كان له شرف أن يعرب لـ ..... عما اتمناه لشخصكم من السعادة ولبلادكم من العظمة والرغد.

وإنني أيها الصديق الكريم

صديقكم الوفي

(توقيع رئيس دولة السفير)

وزير الخارجية

التوقيع

حرر في قصر ..... بتاريخ .....

## ملحق رقم (4)

### نموذج بطاقة دعوة رسمية

بتشرف .....(اسم الداعي ووظيفته).....

بـدعوة السيد .....(اسم المدعو و

وحرمه).....

لحضور حفل .....(نوع

الحفل)..... الذي سيقام

..... الساعة

يوم ..... الموافق

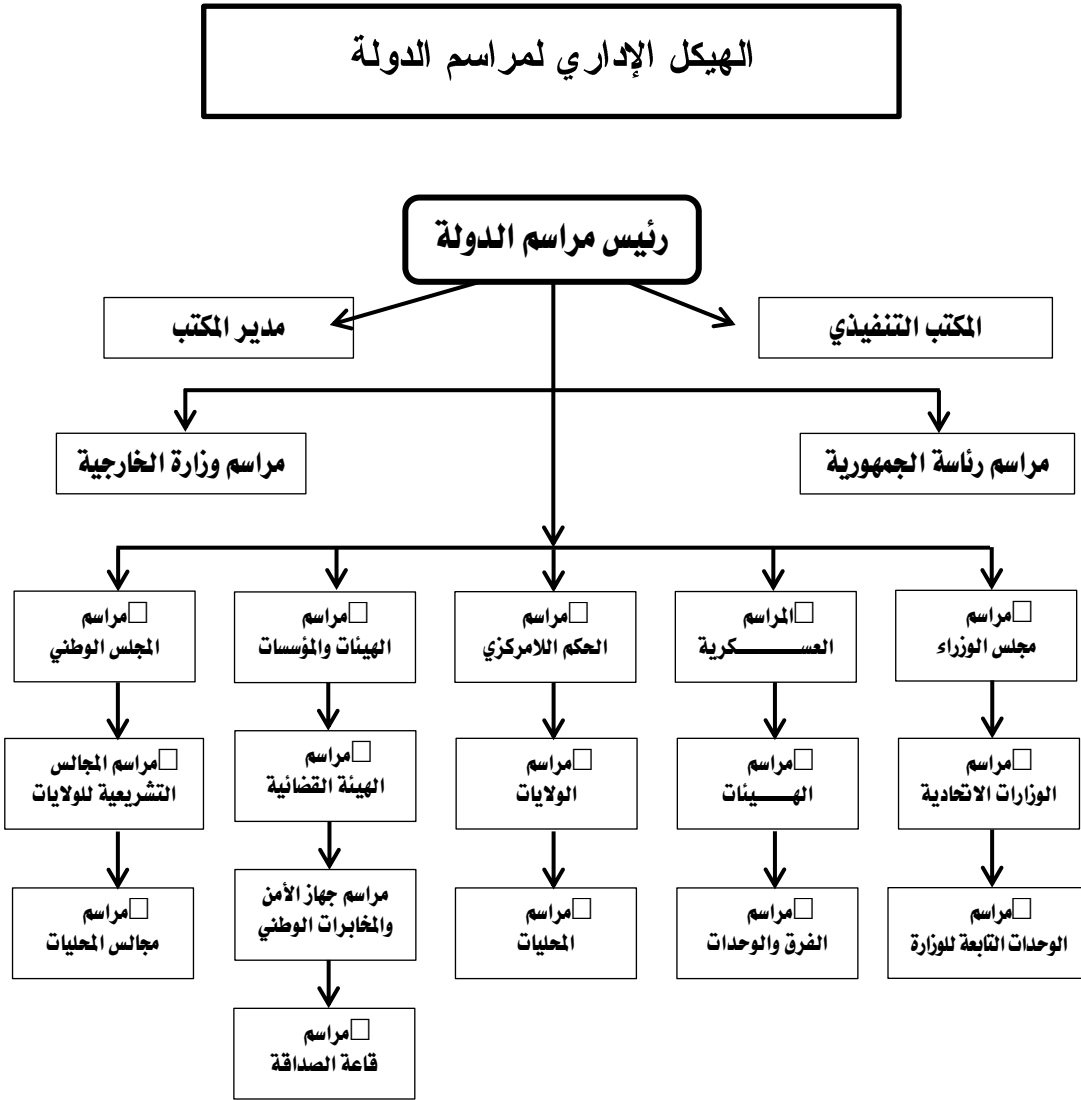
في ..... (مكان الحفل).....

الغرض من الحفل أو المناسبة .....

الرجاء الرد :

.....

الملحق (5)  
مقترح لمراسم الدولة:



المصدر: أبوسن، 2014م