الفصل الاول

المقدمة:

تُعد قواعد إدارة المراســـم والإتيكيت الخط الدفاعي الاول لحماية العلاقات بين منظمات الضــيافة والسـياح (الضــيوف) في المسـتوى الحالي والمسـتقبلي، فكافة منظمات الضــيافة تعمل في وسـط بيئة سـوقية تفر ض عليها ضــغوطاتها، وعلى منظمات الضيافة دراسة وتحليل البيئة السوقية لتعزز مكانتها من خلال كسب اكبر قدر من الشريحة السوقية من خلال اتباع سياسيات واجراءات تنسجم مع توقعات وطموحات السياح الحاليين والمرتقبين، لذا تحثنا عمليات البحث على مناقشة بعض التفاصـيل المتعلقة بإدارة المراسـم والاتيكيت من ناحية النشـأة والتطور التاريخي والمفاهيم المتعلقة بإدارة المراسم وعلى النحو التالي.

التطور التاريخي لإدارة المراسم:

لقـد عرفـت المراسـم منـذ القـدم حيـث جـاءت معظـم رسـالات الأنبيـاء والكتـب السـماوية تتحـدث عـن قواعـد وادأب السـلوك البشـري، وايضـاً تطـورت المراسـم عنـد الاغريـق علـى وفـق تطـور الحيـاة الاجتماعيـة وتعقـدها واخـذت مظـاهر شـتى منهـا مـا يتصـل بالمراسـم التـي تقـام فـي (**مناسـبات الـزواج او دفـن المـوتى او فـي تتـويج الملـوك او فـي اعـلان الحـروب**) ويلاحـظ ان أكثـر مظـاهر الحيـاة الاجتماعيـة دلالـة علـى المراسـم فـي المظـاهر السياسـية وبالـذات الدبلوماسية منها.

وفـي العصـور القديمـة عرفـت الكثيـر مـن قواعـد المراسـم منهـا فـي العصـور الفرعونيـة والرومانيـة والبيزنطيـة والاشـورية والبابليـة، فمـن خـلال دراسـة النقـوش المرسـومة علـى جـدران المعابـد واسـتقراء بعـض **المخطوطـات الفرعونيـة** مـثلاً أمكـن اسـتخلاص بعـض القواعـد المتبعـة فـي ذلـك العصـر عنـد مقابلـة فرعـون مصـر لكبيـر الكهنـة، او عنـد اسـتقبال الرسـميين للدولـة الفرعونية او بعثات الملوك الأخرى.

امـا عنـد اليونـان فقد تميـزت العلاقـات بـين المـدن اليونانيـة بظـاهرة مبـدا **تبـادل السـفراء** الـذين كـان اختبـارهم يـتم وفـق مـا يتصـفون بـه مـن خصـال ومميـزات وكانـت مهمـاتهم تقتصـر علـى الـدفاع عـن وجهـات نظـر مـدنهم وحكـامهم ولـم يكن من واجبهم جمع المعلومات والتواصل الى الحقائق واعداد التقارير.

اما الرومان كانوا اقل التزاماً او اعتماد على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعالم الخارجي لأنهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفها وسيلة مفضلة لتحقيق ماربهم الإمبراطورية.

اولاً: إدارة المراسم في الحضارة العربية:

١- المراسم في الحضارة العربية القديمة.

عرف العراقيين القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي، فقد كان الملك في بلاد بابل واشور يستقبل السفراء ودافعي الضرائب الذين يأتون بأعداد كبيرة من كل انحاء الإمبراطورية الاشورية، كما عرف العراقيون القدماء اصدار المراسم التي كانت تختلف عن القوانين لأنها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل انها عبارة عن إجراءات فورية استثنائية لمعالجة الأوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة.

٢- المراسم قبل الإسلام.

اتصفوا العرب بالذوق واللطف في التعامل الدبلوماسي، حيث كانت العرب تؤيد توافد الرسل لتقديم التعازي والتهاني بالمناسبات كما توكل الى تلك الوفود مهمات التشاور واجراء المفاوضات من اجل الصلح والتحالف والوساطة وارسال الهدايا والإفادة من الزواج السياسي في توطيد أواصر المودة وتوثيق العلاقات وعرف العرب قبل الإسلام الحكومة واسسوا دار لها اسمها **(دار الندوة)** التي هي **(دار المشورة)** وكان يديرها مجلس تتوزع على أعضائها مهمات تنظيم شؤون الحياة.

٣- المراسم في عهد الرسول الكريم محمد (صل الله عليه وعلى إله وصحبه).

ويعتبر القران الكريم بما يحتويه من قصص الأنبياء والرسل واحوال الأمم الغابرة، ورسالة النبي المصطفى(ص) اضافة الى السنة النبوية المطهرة، لما تحوي من الالف الأحاديث النبوية من اعظم الدلائل التي تشير الى قواعد وادأب اسلوك البشري القويم الذي يعتبر قواعد أساسية للإتيكيت والبروتوكول، حيث كانت الرسل توفد لنشر الدعوة الإسلامية والطلب الى القبائل بالدخول في دين الله او انذارها قبل بدا القتال او تسوية القضايا المتعلقة بالصلح والهدنة ودفع الجزية وتبادل الاسرى كما كان

الرسول يوفد الرسل والمبعوثين الى ملوك واباطرة الدول الأجنبية يدعوهم الى اعتناق الإسلام.

٤- المراسم في عهد الخلفاء الراشدين.

سار الخلفاء الراشدين على خطى الرسول الكريم محمد (ص) في إجراءات الاتصالات مع الملوك الأجانب لغرض او لأخر وكذلك سار على منهجهم الخلفاء الامويون والعباسيون وكان المسلمون يقيمون سفارات تنتهي وظيفتها بانتهاء عملها ولا تختلف مهمات السفارات العربية آنذاك عن مهمات الوفود الدبلوماسية في وقتنا الحاضر كثيرا فقد تقوم بمهنات حاكم او ملك جديد بزواجه او بتوليه الحكم او تفاوض من اجل إيقاف القتال وغض المنازعات وإعلان الهدنة وعقد والائتلافات لأغراض مختلفة.

٥- المراسم في العهدين الاموي والعباسي.

عرف المسلمين نظام استقبال الرسل الأجانب حيث وضع الأمويون نظاماً خاصاً لذلك، حيث يستقبل الرسل عامل خاص يلقنهم الآداب والتقاليد عند مقابلتهم الخليفة، كما عرف العرب المسلمين فن تنظيم موكب استقبال الرسل، حيث كانت الدولة العباسية تهتم بإظهار هيبتها من خلال تنظيم أجمل مواكب الزينة عند استقبال الوفود الأجنبية، وكان خلفاء الدولة العباسية يستقبلون الوفود القادمة أليهم في جناح خاص في قصر الخلافة.

ثانياً: المراسم في العالم المعاصر:

ان التحول من المجتمع الزراعي الى المجتمع الصناعي جلب معه متغيرات عديدة تتصل بنشوء المدن الحديثة، واتصافها بظاهرة الاكتظاظ السكاني، وتعدد المنشاة، والمؤسسات والمصانع، ويؤطر ذلك كله التطور الكبير في طرائق الاتصال ونظم المعلومات، مما زاد من ترابط البشر فيما بينهم، كما ان حركة التغير الحضاري ولاجتماعي، جعلت المجتمعات الإنسانية أكثر ميلاً لوجود قواعد شبه ثابتة للتعامل الدبلوماسي والسياسي وقواعد لاستقبال الوفود ومراسم عقد المؤتمرات واستقبال الشخصيات السياسية.