علاقة إدارة المراسم وعلم الإدارة

هل إدارة المراسم هي علم من علوم الإدارة واحد فروعها؟

إن علم الإدارة علم يطبق على عمل الجماعة من حيث تنظيم علاقتها ومراعاة مصالح اعضائها وضمان التوافق والانسجام في التوازن وفي الواجبات والحقوق وكذلك فان علم الادارة يستند على القدرة لاتخاذ القرارات وفي العودة الى تعريف ادارة المراسم فهي عمل من مجموعة من الافراد تقوم بينهما مجموعة من العلاقات الاجتماعية والمحدودة وان اعمالهم المختلفة لا يمكن ان تتم بدون تخطيط أي تحديد الاهداف الخاصة لتطبيق وتنفيذ البرامج، قائمة بالأساس على الاعمال الخاصة بها سواء في تطبيق قواعد الاسبقية على التهيئة والاعداد والتنظيم **(المؤتمرات، الاجتماعات، الدعوات، ونظام الاستقبال)** أي هي اعمال وواجبات تنفذ بواسطة اخرين هم العاملون في ادارة المراسم.

بناءً على ما تقدم نستخلص ان ادارة المراسم تنتمي الى فروع علم الادارة الاخرى من ناحية ومن ناحية اخرى فاذا دخلنا في تفصيلات العملية الإدارية وتناولنا وظائف الادارة نجد ان الموضوع يصبح أكثر وضوحاً وتوكيداً لحقيقة ان ادارة المراسم هي علم من علوم الادارة وان قيام أي ادارة يعني تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر اوامر وتنسق وتراقب.

وبناء على ما تقدم تتضح لنا الوظائف الاساسية التي تؤديها الادارة المتمثلة بالآتي: -

أ- التخطيط: Planning

هو الجهد الذهني الذي يسبق التنفيذ وان ادارة المراسم لا يمكن ان تقوم الا على اساس تحديد الاهداف **(وهو الذي يتجه اليه السلوك)** ولما كان الاداء وتنفيذ البرامج عملية سلوكية هادفة فلا بد ان يكون لدينا غايات محددة تسعة للوصول اليها. فعندما تحدد ادارة المراسم اقامة أي نشاط من نشاطاتها المذكورة فانه تقوم بتحديد الهدف ومستلزمات اقامة هذا النشاط مستلزمات اقامة النشاط يتطلب توفير الموارد المالية والتخصصات اللازمة ولا بد لها من افراد يقومون على تنفيذها، ولابد من تحقيق اتصالات مع المنظمات الاخرى وهكذا يكون التخطيط احدى الوظائف الاساسية لإدارة المراسم.

ب- التنظيم: Organization

تتضمن عملية التنظيم تحديد الأهداف والمهام وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات المرتبطة بالأفراد والاقسام المختلفة لغرض انجاز الخطة المرسومة كذلك القيام بتجميع هذه الأنشطة وتخصيص مديراً لكل مجموعة وتفويض السلطة للقيام بهذه الأنشطة ان هذا المعنى للتنظيم هو ما تقوم به إدارة المراسم فهي تضم مجموعة من الأنشطة يخصص لإدارتها بعض الموظفين فهنالك من هو مسؤول **عن المؤتمرات والدعوات والاستقبال، وان تحديد هذه الاعمال هو تحديد للدوار المطلوبة**.

ج- التوجيه: Direction

وهو عملية بناء الثقة وترشيد الجهود وتوجيهها نحو انجاز اهداف المنظمة ويتكامل التوجيه مع كل من التخطيط والتنظيم، وتقوم أنشطة إدارة المراسم على توجيه أنشطتها القائمة على الاتصال الشخصي من جانب، والعلاقات الاجتماعية الثنائية من جانب ويتطلب التوجيه المستمر لكيفية تنفيذ الاعمال بأحسن وجه.

د- الرقابة: Control

هي الفعاليات المتعلقة بقياس الإنجاز المتحقق ومقارنته بالخطة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأن الانحراف الحاصل لا يمكن لإدارة المراسم ان تحقق أهدافها المرسومة من دون ممارسة وظيفة الرقابة التي تمثل أحد قنوات التغذية العكسية والمرأة التي تعكس حسن تنفيذ المهارات والبرامج الموضوعة لأغراض الوصول الى الأهداف، ويبدو هذا واضحاً في ادق تفاصيل عمل إدارة المراسم ومن الجدير بالذكر ان وظيفة الرقابة تمارس **عمودياً وافقياً** في إدارة المراسم **عمودياً** من خلال **(مراقبة الإدارة العليا)** في دائرة المراسم واشرافها على الاعمال ككل وتقويم أداء الموظفين الذي يتضح يومياً، **اما افقياً** فأن اعمال وظيفة الرقابة تبدو بصفة **(الرقابة الذاتية)** الداخلية التي يفرضها العاملون في إدارة المراسم على انفسهم والرقابة الداخلية هي العملية التي من خلالها يقوم أعضاء التنظيم بوضع مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء التي ترشد سلوكهم بحيث ان رؤسائهم يحتاجون الى القيام بحد ادنى من التأثير الخارجي في سلوكهم.

والعاملون في إدارة المراسم يفرضون مجموعة من المعايير تحدد الأداء السلوكي العلمي من خلال الالتزام بأصول **الاستقبال والتوديع والضيافة والتعامل والمقابلات ومراقبة الوفود** كل ذلك من خلال رفع تقرير عن

الانطباعات الخاصة بالوفود التي تزور البلاد كما سيتضح ذلك وهكذا تكون وظيفة الرقابة هي وظيفة أساسية.

إدارة المراسم بين العلم والفن:

- العلم: المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها، والعلم محكوم بمنهجية واضحة يتم من خلال اتباعها الوصول الى نفس النتائج في مواقع وازمنة مختلفة ومن قبل اشخاص مختلفين.

ان **إدارة المراسم هي علم ايضاً** لا العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله وقواعد البرتوكول ولأسبقية ومعرفة الأعراف والتقاليد الخاصة بمجتمعنا والمجتمعات الأخرى.

- الفن: هو التوصل الى النتيجة المطلوبة عن طريق تطبيق المهارة بمعنى ان الفن يتعلق بالجوانب التطبيقية للمعرفة او الخبرة او الأداء.

ان إدارة المراسم هي علم تطبيقي قائم على أساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم.

كما ان إدارة المراسم تقوم بتمويل المعرفة بقواعد البروتوكول والاتيكيت الى واقع علمي من خلال **تنظيم المؤتمرات والاجتماعات** وغيرها يمتلكون عدد من العاملين في إدارة المراسم يطبقون **أنواع مختلفة من المهارات منها**.

أ- المهارات المعرفية: أي لهم القابلية على التفكير التحديدي ومعالجة المشاكل المعقدة التي قد تواجههم في اثناء العمل.

ب- المهارات التقنية والفنية: أي يمتلكون المهارات التقنية والفنية من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم او بتخصصاتهم المهنية في الاعمال التي يؤدونها. **مما تقدم نستنتج ان إدارة المراسم هي علم وفن في ان واحد ان (العلم) يعلمنا ان نعرف ونتعلم، اما الفن فيعلمنا كيف نعمل.**

(فاذا كان العلم يعلمنا معنى الدوافع الإنسانية وانفعالات النفس البشرية والعوامل المؤثرة على الأدراك وقواعد الاتصال والتحدث فان الفن يقتضي حسن التصرف والانفعالات والهدوء في مواجهة الازمات والظهور بالمظهر اللائق وغير ذلك من المواصفات المطلوبة للعاملين في إدارة المراسم).