



الوثيقة الشاملة

إدارة العلاقات

العامّة والإعلام

الإصدار الثالث 2022م



3	الإدارة: العلاقات العامة والإعلام
7	السياسات
8	السياسات
8	المرجعية الإدارية:
8	الهدف الرئيسي للإدارة:
9	دورية التحديث:
9	التحديثات
10	اللائحة التنفيذية
11	لائحة استقبال الوفود:
26	العمليات والإجراءات الخاصة
35	بيانات التواصل:

الإدارة: العلاقات العامّة والإعلام

إعداد :

سوسن عيسى الوحيدى

تاريخ الإصدار:

1 / 5 / 2022 م

الرقم:

003

المقدمة

المقدمة:

نحرص في زمزم على مد جسر التعاون بيننا وبين القطاعات المختلفة، ونسعى لخلق جو من التفاهم المشترك الذي يحقق أهدافنا ورؤيتنا بأن نكون نموذجاً داعمًا ومعلمًا ومتعلمًا، ولذلك نسعى بعدد من الوسائل المختلفة لتحقيق التعاون المشترك الذي نطمح إليه، ومن ذلك استقبال الوفود والسعي لتنفيذه بأعلى وأفضل مستوى، حيث نعمل على القيام بمراسم عالية تبين لضيوفنا اهتمامنا بهم وحرصنا على زيارتهم حتى لو كانت لوقت قصير سواء لاجتماعات عمل رسمية لنقل المعرفة أو زيارات تعريفية، وفي كلتا الحالتين ينبغي الحرص على تنفيذ هذه السياسة بكافة تفاصيلها، مع التحضير الجيد للزيارة من خلال التنسيق المسبق والتأكد من المواعيد.

وتختلف مراسم الاستقبال حسب مكانة الضيف والظروف التي يتم فيها هذا الاستقبال. كما تتولى إدارة العلاقات العامة والإعلام التنسيق لهذه الزيارة مع فريق الوفد والاتفاق على كل التفاصيل، وتتعدد أنواع الزيارات بحسب الغرض من الزيارة، ومن ذلك:

• زيارات رسمية.

• زيارات نقل الخبرة

• زيارات تعريفية.



الهدف من الوثيقة

توضح هذه الوثيقة الدور الرئيسي لإدارة العلاقات العامة والإعلام من خلال توضيح كافة السياسات واللوائح والإجراءات التي تقوم بها الإدارة للقيام بكافة أعمالها خصوصاً ما يخص سياسة استقبال الوفود



النطاق:

تسري المعلومات في هذه الوثيقة وكل ما جاء فيها من أنظمة وسياسات وإجراءات لإدارة العلاقات العامة والإعلام بجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية وكل ما يرتبط بطريقة وسياسة استقبال الوفود.



المستفيدون:

الجمهور الخارجي



الارتباط:

1. ترتبط وثيقة إدارة العلاقات العامة والإعلام بالخطة الاستراتيجية من خلال الهدف الاستراتيجي استثمار العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف الجمعية.

يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المذكورة مقابل كل منها: (مثل ذلك)

الجمعية	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
الإدارة	إدارة العلاقات العامة والإعلام
الإدارة العليا	مجلس الإدارة+ الإدارة التنفيذية
السياسات	الإطار العام والحاكم لأعمال الإدارة
اللائحة	هي بيان تفصيلي للسياسات
العلاقات العامة	مجموعة الروابط المتينة التي تربط الجمعية بجمهورها الداخلي والخارجي والتي من خلالها تزداد قوة العلاقة بينهما لتحقيق مصالحهما المشتركة.
الزيارة	هي نشاط مراسمي مخطط، يهدف الى تحقيق أهداف محددة، والخروج منها بنتائج إيجابية. وتعتبر من ضمن أعمال الإدارة الرئيسية.
الوفود	كل ضيف غير منتسب للجمعية سواء فرد أو مجموعة قامت بطلب الزيارة.
برتوكول	القواعد والسياسات التي توجه الكيفية التي يجب أن يؤدي بها تصرف أو نشاط ما
توثيق	هو عمل تسجيلي وأرشفة لنشاط معين يمكن الرجوع له بسهولة بأي وقت
الصورة الذهنية	الانطباع الذي يرسمه الآخرون ويلتصق بأذهانهم لما يشاهدونه في المواقف والأحداث المختلفة
تحسين السمعة	العمل وفق بروتوكول من القيم والمبادئ لنقل الانطباع الإيجابي الحقيقي عن الجمعية.
نقل المعرفة	مجموعة تجارب وإنجازات ونجاحات جمعية زمزم التي نود نقلها بالشكل الصحيح بجميع الوسائل المتاحة من مطبوعات ووسائل.
مديرو الإدارات	كل موظف وموظفة مسجل حسب الهيكل التنظيمي والتعاقدى يحمل مسمى مدير إدارة.
سجل الزوار	هو الكتيب أو الدفتر التي يكتب الزائر فيه كلمات بعد زيارته

2. السياسات

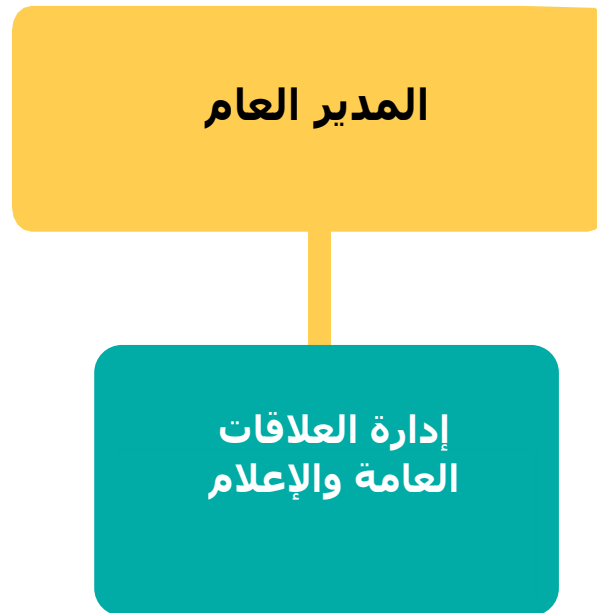
أداة تنفيذها	نص السياسة	ت
إدارة العلاقات العامة	تلتزم الجمعية باتباع بروتوكولات معينة بآليات معينة في استقبال الوفود	1

المرجعية الإدارية:

المدير العام

الهدف الرئيسي للإدارة:

1. بناء تفاهم مشترك مع الجمهور الداخلي والخارجي باستمرار
2. تعزيز الصورة الذهنية لزمزم
3. تعزيز جودة التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي



سنوي		نصف سنوي	
سنوي			

التحديثات

نوع التعديل	تاريخه	الهدف منه	المسؤول عنه	جهة الاعتماد
اللجنة المعتمدة للوثيقة الشاملة	2022/9/1م	تطوير عملية التوثيق والظهور الاحترافي	المركز الإعلامي	تجهيز موقع دائم للتوثيق(صور- فيديو)
اللجنة المعتمدة للوثيقة الشاملة	2022/7/1م	معرفة تفاصيل المشاركين في الزيارة، وتحسين عملية الاستقبال والنقل المعرفي	مدير العلاقات العامة والإعلام	نموذج تسجيل قبلي، وانطباع بعدي

اللائحة التنفيذية

نسعى عند تنفيذ الاستقبال بتطبيق مجموعة من الإجراءات والأعراف وقواعد اللياقة التي تقوم على قواعد محلية، أو دولية، أو بناء على العرف المحلي والدولي الاجتماعي. وكلمة مراسم التي يتم التعامل بها في حقل العلاقات العامة بزمزم تنطلق من ذلك المنطلق، فهي تطبيق لتلك القواعد والأعراف في المناسبات والاستقبالات التي تنفذ في زمزم. فالجمعيات الخيرية تعد كيانات هامة في هيكلية الدولة، ويُتوقع منها أن تمتهن أعلى درجات احترافية المراسم المحلية والدولية وفق القواعد والأعراف المنصوص والمتعارف عليها. وتتناول هذه السياسة الإجراءات المتبعة في إدارة وتطبيق استقبال الوفود.

ونسعى من خلال عملية استقبال الوفود إلى تحقيق أهدافنا المتعلقة في استثمار العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف الجمعية، وتحقيق رؤيتنا في النقل المعرفي للجمعيات الخيرية، بالإضافة لتوضيح جهودنا المبذولة لجميع الأطراف المعنية وتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية وإشراك المجتمع في تحقيق الأثر الذي نطمح لتعزيزه في المجتمع.

وتوسيع دائرة المتابعين لأخبارنا على مواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل مع ما ينشر عبرها ومشاركته على صفحاتهم الخاصة وضمن محيطهم الاجتماعي.

فنحن نعمل على استضافة الداعمين، الشركاء، الإعلاميين، الجمعيات الخيرية، الشركات، الطلاب، المتطوعين

ويتم تحديد عدد مرات استقبال الوفود تبعاً للخطة التشغيلية السنوية لإدارة العلاقات العامة والإعلام، مع تحديد حد أدنى لعدد الزيارات شهرياً بما لا يقل عن 4 زيارات شهرية، وتخصيص يوم الخميس للاستقبال (مع مرونة تغييره حسب اتفاق الجهتين).

نعمل على استقبال الطلبات الواردة إلينا بالإضافة إلى تنفيذ خطة لإرسال دعوات للأطراف المعنية بما لا يقل عن مرة في بداية العام لإعلام المعنيين بترحيبنا في استقبال الزيارات والوفود وجدولتها خلال العام. كما استحدثنا فكرة استقبال أكثر من وفد في الزيارة الواحدة وجمعهم بناء على التخصصات والهدف من الزيارة، مع إمكانية تنفيذ بعض الزيارات افتراضياً.

ويتراوح عدد المشاركين في الزيارة تبعاً لحجم الوفد:

الوفود الصغيرة من (3-20) زائر

الوفود الكبيرة من (21 – 100) زائر، لزيارات المدارس والجهات الكبرى.

الخطوات الأساسية:

المرحلة الأولى (الإعداد):

يتم استلام طلب لزيارة جمعية زمزم وعليه يتم طلب إرسال خطاب من الجهة التي تطلب الزيارة إلى إدارة العلاقات العامة والإعلام ويتضمن:

✓ هدف الزيارة وتاريخها

✓ تحديد أسماء الضيوف ومناصبهم وعددهم

✓ مدة الزيارة.

(وذلك لتحديد إدارة العلاقات العامة والإعلام ترتيبات الزيارة والاستقبال)

- على أن لا يكون موعد طلب الزيارة خلال أقل من أسبوع عمل ليتم التنسيق بالشكل المناسب، وأن تكون ضمن ساعات العمل الرسمية في الفترة الصباحية.
- يتم مراعاة المواسم في استقبال الزيارات من الجهات وتخفيضها أو التوقف تماما عن الاستقبال خلالها.

المرحلة الثانية (التنسيق):

قبل إرسال خطاب الموافقة من قبل زمزم للجهة يتم الترتيب وتجهيز التالي:

✓ موافقة الإدارة على استقبال الجهة

✓ أهمية التواصل والتنسيق مع الإدارات التي سيتم زيارتها من قبل الوفود بناء على هدف الزيارة، وتجهيز ما يتطلبه عرض الإدارة المشاركة من تجهيزات.

✓ التأكد من المواعيد التي تناسب المتحدثين من قبلنا في زمزم.

✓ في حالة كانت الزيارة تستوجب وجود أطراف من الإدارة العليا ومجلس الإدارة يتم التنسيق معهم

المرحلة الثالثة (الترتيب):

الرد على الجهة بخطاب رسمي خلال مدة لا تتجاوز 48 ساعة بالموافقة أو الرفض وتحديد موعد الاستقبال ويتم تجهيز الخطوات التالية:

✓ إرسال طلب محدد يحوي وقت الزيارة ومكانها لإدارة الخدمات المساندة لتجهيز الضيافة.

✓ اتصال رئيس العلاقات العامة والإعلام بمنسق الزيارة للوفد وذلك للتأكد من بعض المعلومات والأسئلة وهي:

هل الوفد من خارج مدينة جدة؟

إذا كانت الإجابة بنعم يتم عرض إمكانية زمزم من توفير مقر الإقامة

إذا الوفد سيكون وصوله من المطار، معرفة ساعة الوصول ومقر السكن لاستقبالهم

وتجهيز سيارة لاستقبال الوفد وحضورهم لمقر زمزم وإعادتهم للمطار.

إذا كان الوفد من خارج المملكة يتم ترتيب برنامج تعريفى مصاحب لمدينة جدة.

المرحلة الثالثة (التجهيز):

بعد جمع المعلومات والترتيب والتجهيز لها يتم عمل الخطوات التالية:

- ✓ إرسال إيميل للأشخاص المعنيين بالحضور لاستقبال الوفود وذلك بمدة لا تقل عن 24 ساعة.
 - ✓ إرسال إيميل تذكيري لجميع المشاركين في استقبال الوفد، يحتوي على (لائحة ما يجب اتباعه من قبل الموظفين المشاركين في استقبال الوفود) والمدرجة في هذه السياسة.
 - ✓ التأكد من جاهزية الصوتيات والقاعة وحجزها.
 - ✓ التأكد من جاهزية طلبات الضيافة، مع مراعاة التقيد بقيم زمزم الصحية من حيث تقديم ما هو صحي واستخدام أدوات الطعام والشراب الصحية، وفيما يخص أنواع الضيافة فيتم بالاستناد على لائحة الخدمات المساندة وقوائم الضيافة المعتمدة لديهم لكل مناسبة:
- أ/ إذا كان الزوار من داخل مدينة جدة وما جاورها يكتفي بتقديم الضيافة المعتادة (القهوة والشاي والتمر)، ويراعي التالي:

- تقدم الضيافة في المكان المخصص للجلوس، ويتم ترتيب قوارير المياه مسبقاً لتكون على الطاولات الجانبية لمقعد الضيوف، أو أمامهم على طاولة الاجتماعات، وبجوارها كأس زجاجي مغطى بغطاء ورقي.
- ينتصب من يقدم القهوة واقفاً من خلال مسك الدلة باليد اليسرى، وتقدم القهوة باليد اليمنى بمستوى لا يتجاوز ثلث الفنجان.
- يبدأ من يقدم القهوة بالضيف أو رئيس الوفد، ثم من هم على يمينه. وإذا تعدد مقدمي القهوة، فتقدم القهوة للضيف ومستضيفه معا في نفس الوقت.
- يستحب تقديم مع القهوة على أن يُراعى في التمر الجودة العالية، وأن يكون مفرفاً عن بعضه البعض ليسهل التقاطه، مع التأكيد على تقديمه في أعواد، واستبدال النواة بحشوة من المكسرات المناسبة.
- يستحسن تقديم الشاي خالي من السكر (توضع مكعبات السكر في متناول الضيف، ويفضل أن تكون مغلقة ويجب وضع صحن صغير في طاولة الخدمة الجانبية لوضع المغلف بعد فتحه).

- ب/ الزوار من خارج مدينة جدة تُقدم لهم الضيافة المعتادة بالإضافة لإمكانية تقديم وجبة غداء رئيسة حسب لائحة الخدمات المساندة والمبالغ المرصودة لوجبات الغداء للوفود، وقد يُستثنى من ذلك التوجيه من الإدارة بغير ذلك واعتماد موازنة خاصة لبعض الوفود.
- ويتولى مدير إدارة العلاقات أو الشخصية المسؤولة من قبل زمزم بدعوة الضيف، ومن الممكن معرفة طبيعة الغداء المفضل بالتواصل المسبق،

- ✓ تحديد العرض الذي سيقدم للضيوف، بالتنسيق مع التسويق لعرض الفيلم التعريفي، بالإضافة للعرض التعريفي الذي سيتم استعراضه للوفد تبعاً للهدف من الزيارة مع مراعاة الشفافية في طرح المعلومات وتقديم خبرتنا العملية بكل وضوح.

- ✓ الالتزام بالتنسيق الإعلامي مع المركز الإعلامي لتغطية الزيارات ونشرها في وسائل التواصل الاجتماعي ويكون المسؤول عن ذلك الأخصائي الإعلامي للمركز ويتطلب تواجده في اللقاء.
- ✓ التنسيق مع المصور وإعطائه كامل المعلومات عن الزوار وتحديد آلية التصوير هل هي صورة أم فيديو أم الاثنين معا.
- ✓ تجهيز فريق الاستقبال الرئيسي والذي يتحلى بالمهارات اللازمة، ويمكن تمييزهم بالمظهر وبطاقات العمل التعريفية لاستقبال الوفود.
- ✓ التواصل مع الشخص المعني في الجهة الزائرة في اليوم السابق للزيارة، للتأكيد على الموعد وإرسال رسالة تحتوي على: يوم وتاريخ الزيارة، الوقت، مدة الزيارة، الموقع، الشخص الأول الذي سيكون في استقبالهم في زمزم، رقم جوال للتواصل.
- ✓ الاتفاق على آلية وتوزيع المهام بين فريق العلاقات العامة في استقبال الوفود
- ✓ يتم عقد اجتماع مع مدير العلاقات العامة والإعلام والفريق قبل الاستقبال بمدة لا تقل عن 24 ساعة للتأكد من تنفيذ اللائحة والسياسة.
- ✓ تحديد وتجهيز الهدايا التي ستقدم لهم.

لائحة تجهيز المكان:

- تجهيز المنصة الرئيسة لجلوس المسؤول والضيوف بكل ما يلزم، المقاعد والطاولات المناسبة، ولافتة توضح اسم الجهة المُستضافة وتتماشى مع هوية زمزم، مع مراعاة توزيع الورد بطريقة مناسبة كما وكيفا (إن وجد).
- توفير التجهيزات الإلكترونية اللازمة، والإشراف على وضعها في الأماكن المناسبة، مثل: اللواظ الصوتية (ميكروفون)، وشاشات العرض، والحاسب الآلي والتأكد من جاهزيتها. في حال كان هناك عرض مرئي، يجب التأكد من التوافق بين صيغة ملفات العرض الإلكترونية والشاشات المتوفرة في القاعة. (ضرورة تواجد فني للتعامل مع أي خلل مفاجئ)
- تجهيز منصة الخطابة (Podium) بارتفاع مناسب، وتضمين الشعار في الجهة المقابلة للجمهور. ومراعاة ترتيب مقاعد المدعوين في حال كانت الزيارة في قاعة الاحتفالات الكبرى، ومراعاة الأسبقية في الجلوس، مع المحافظة على إبقاء جميع الممرات مفتوحة في كلا الجانبين لتأمين حركة مرور آمنة ومريحة.
- التأكد من خلو الممرات والمسارات من العوائق أو الموانع التي قد تتسبب في تعثر الحركة.
- تفقد مخارج الطوارئ والتأكد من جاهزيتها، ووجود لافتة تدل عليها.
- تجهيز ما يلزم من مختصين ووسائل للاحتياجات الخاصة في حال وجود مدعوين يحتاجونها.

- الإشراف على ترتيب توزيع المطبوعات والمنشورات التعريفية وكافة المواد الإعلامية وبأعداد كافية للزوار (تقرير الاستدامة – وتقرير قياس الأثر) في القاعة قبل البدء، وبطريقة عرض لا تسبب إزعاجاً للمدعوين، مع الحرص على مراجعة محتوى المطبوعات مسبقاً.
- الإشراف على جاهزية هدايا المجاملة والهدايا التذكارية والتكريمية، مع مراعاة أن تتوافق مع هوية زمزم.
- تزويد المصور ببطاقة تعريفية، مع تحديد مسبقاً لأماكن تواجده قبل البدء بوقت كافٍ.
- توفير الضيافة المناسبة ومراعاة تماشيها مع القيم الصحية التي ندعو لها في زمزم.
- التأكد من جاهزية المرافق المساندة: (المصلى، مكان الضيافة، مكان استلام العبايات).

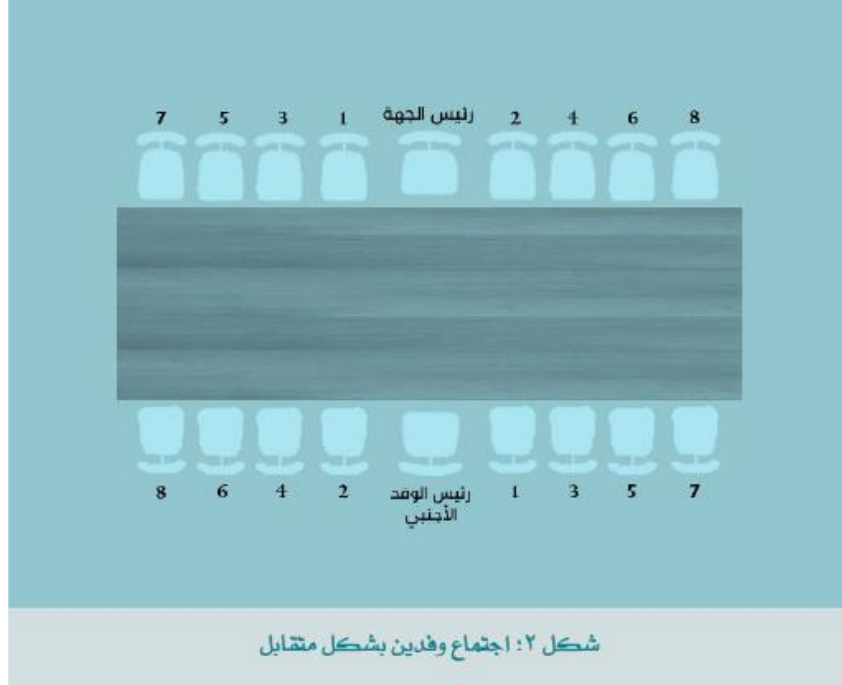
لائحة ومراسم الجلوس:

استقبالات المكتب:

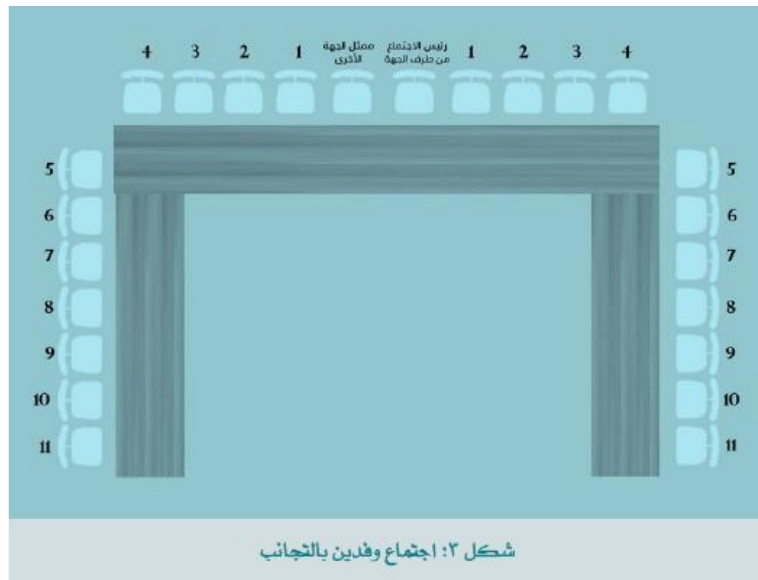
يجلس المضيف في مقعد مفرد مقابل المدخل الرئيسي، ويكون الضيف أياً كانت درجته (على يمينه على مقعد منفرد مشكلاً معه زاوية قائمة، ويفصل بين المقعدين طاولة صغيرة، ثم يتبع مقعد الضيف مقاعد لمرافقي الضيف ويجلس أعضاء الجهة المستضيفة في الجهة المقابلة للوفد الزائر وتكون الطاومات على امتداد المقاعد مزينة بالورد مع ضيافة خفيفة.

الاستقبالات (في غرفة الاجتماعات الصغرى):

في الاجتماعات التي تتم مع وفد خارجي، فهناك عدة أساليب ومن أشهرها: يجلس الجميع متقابلين على طاولة واحدة، ويكون المستضيف في منتصف الجهة اليمنى للطاولة، يقابله مباشرة الضيف، ويحيط بكل منهما أعضاء وفده حسب الأسبقية المتبعة. (شكل 2)

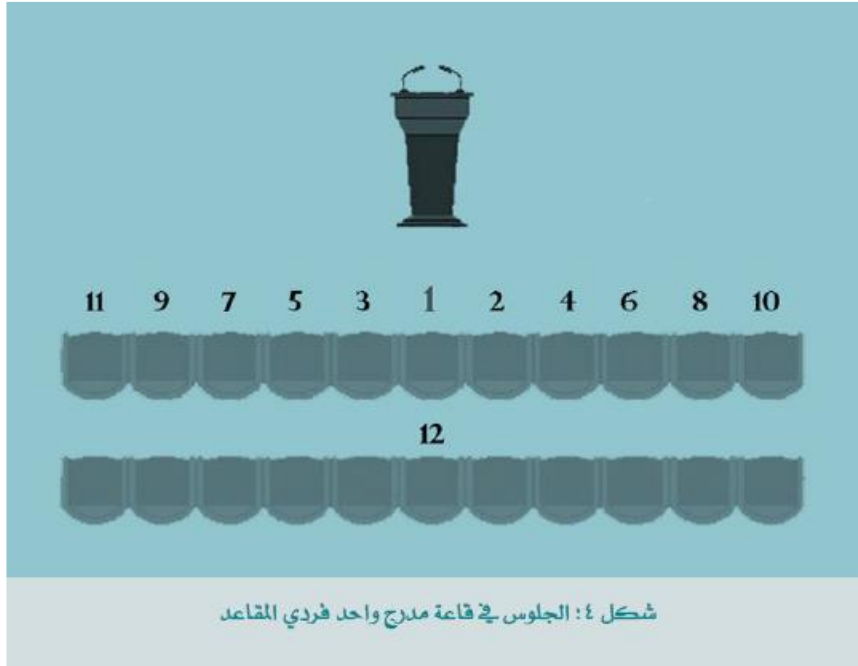


أو يجلس المستضيف في وسط الطاولة ويجاوره من اليمين رئيس الفريق الضيف (حال التساوي في المرتبة)، ويجلس أعضاء كل فريق في جهة رئيسهم حسب الأسبقية. (شكل 3)



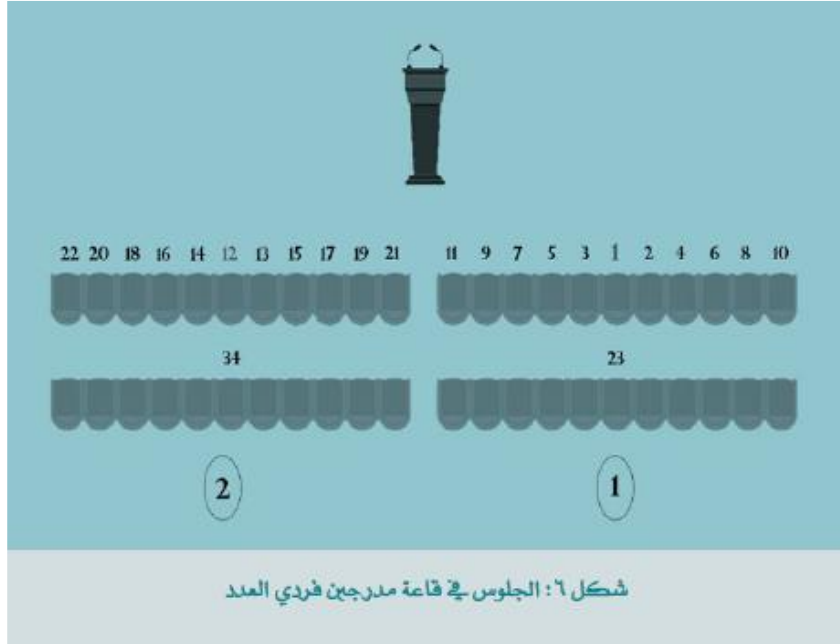
الاستقبالات في قاعة الاحتفالات الكبرى:

يجلس وسط الصف الأول الشخصية الرئيسية أو ضيف الشرف، ويتوزع مكان جلوس الحضور حسب الأسبقية المتبعة، استناداً إلى شكل ترتيب المقاعد كالتالي:
تنظيم الكراسي بشكل فردي
إذا كان عدد المقاعد في الصف الواحد فردياً: المقعد الكائن في المنتصف هو المقعد الرئيس، ويفضل الحضور بالجلوس عن جانبيه حسب الأسبقية. (الشكل 4)



تنظيم الكراسي بشكل زوجي

إذا كان عدد المقاعد فرديًا؛ فيكون المقعد الرئيس في منتصف المدرج الأيمن (يسار المشاهد) ، ويفضل الحضور بالجلوس عن جانبه حسب الأسبقية المتبعة وفي المدرج الآخر بنفس الطريقة. (الشكل 6)



المرحلة الرابعة: (الاستقبال)

- ✓ إدارة العلاقات العامة والإعلام هي المخولة باستقبال وفود جمعية زمزم بكافة شرائحهم ويتم التنسيق والتنظيم من قبلها وتعتبر المرجع الأول في كل ما يخص شؤون الزيارات.
- ✓ قبل زيارة الوفد بساعة يقوم مدير إدارة العلاقات العامة والإعلام من التأكد من جاهزية جميع المهام بالشكل الصحيح.
- ✓ تتم مخاطبة الإدارات المعنية للمشاركة في استقبال الوفود من قبل رئيس العلاقات العامة وحسب لائحة (المعنيين باستقبال الوفود في هذه السياسة).
- ✓ تواجد فريق الاستقبال الرئيسي في الاستقبال وفي جميع المواقع المتفق عليها مسبقا حسب خطة الاستقبال، وعلى رأسهم مدير العلاقات العامة والإعلام مع مراعاة التالي:
 - يبادر بالمصافحة الأكبر منزلة.
 - يبادر بالسلام الأصغر إلى الأكبر.
 - يبادر بالحديث الأكبر منزلة؛ إذا لم يتحدث مع المصافحة، فلا يبادر الطرف الآخر بذلك.
 - يقدم الأصغر إلى الأكبر عند التعريف، تبعًا للألقاب أو المراكز.
 - يسبق اللقب الاسم عند التقديم أو التعريف.
 -
- ✓ توجيه الوفد من قبل الفريق إلى مكان الاستقبال الرئيسي المجهز مسبقا، وتوجيههم لمقاعدهم حسب اللائحة.

- ✓ يبدأ بعدها المستضيف كلمته بالترحيب، وبالضيوف الكرام، وتقدير حضورهم، معرجاً على التنويه بهدف الزيارة، ويراعى ملاحظة التالي: التأكد من ذكر كافة الشخصيات الرسمية اللازم ذكرها سواء أسما أو لقباً حسب المكانة، والتأكد من دقتها سواء باللغة العربية أو أي لغة أخرى، تجنب استعمال المفردات أو إيماءات لغة الجسد التي قد تزعج المدعوين، ومراعاة الاختلاف الثقافي حال وجوده.
- ✓ عرض الفيلم التعريفي.
- ✓ الالتزام بالتعريف بجمعية زمزم من خلال نشاطها الرئيسي الصحي والتعريف ببرامجها والأنشطة التي تقدمها الجمعية والذي يحدد قبل الزيارة بتحديد الممثل عن زمزم ويأتي ذلك حسب ممثلينا في زمزم وطبيعة الوفد الزائر، ففي حالة الشخصيات الاعتبارية يكون المتحدث عن الجمعية سعادة رئيس مجلس الإدارة أو من ينوب عنه بتكليف منه ويأتي ذلك الترتيب حسب وفد الزيارة وهدفها.
- ✓ البدء بالعرض التعريفي المصاحب والمُعد مسبقاً حسب الهدف من الزيارة على أن يحتوي على شريحة تتضمن شعار أو أسماء المستضافين، وبدء الشخص المخول من الإدارة المعنية بالتعريف أو بالنقل المعرفي واستعراض العرض وإدارة الحوار، مع مراعاة توفر بعض المهارات لديه:
 - ذو هندام أنيق غير مبالغ فيه
 - متمكن من اللغة ويمتلك مهارة وخبرة في الإلقاء، والثقة أمام الجمهور.
 - سريع البديهة ولبق التصرف
 - جاد في إجراء البروفات قبل المناسبة لتفادي المفاجآت المحرجة
 - الاختصار دون الإخلال بالهدف الرئيسي من الزيارة.
- ✓ تسجيل جميع الحاضرين ضمن نموذج تسجيل الحضور لحصر عدد الحاضرين من خارج زمزم ويحوي النموذج: الاسم، الجهة، الوظيفة، رقم الجوال، الإيميل.
- ✓ يراعى بأن يكون زمن اللقاء متوافق مع الوقت المحدد سابقاً، مع مراعاة البعد عن الإيجاز المخل أو الإطناب الممل.
- ✓ مدة الزيارة محددة لكل وفد بحيث لا تزيد عن ساعتين، مع تنفيذ جولة تعريفية داخل المقر للشخصيات الاعتبارية والمتبرعين.
- ✓ الطلب من رئيس الوفد بالتفضل بالكتابة في سجل الزيارات وطلب تفضله بوصف انطباعه عن الزيارة وتوثيق ذلك إلكترونياً وذلك بعد التقاط الصورة التذكارية.
- ✓ يختتم الاستقبال بالشكر وتقديم الهدايا، إن وجدت.
- ✓ أخذ صورة تذكارية للزوار وتحفظ في أرشيف الصور التابع للمركز الإعلامي وتكون تلك مسؤولية أخصائي الإعلام، وإذا كانت الزيارة لكبار المسؤولين لزمزم، تُلتقط الصور التذكارية بداية جلوسهم في مكتب المدير العام، أو صالة الاستقبال، ثم تلتقط صورة أخرى عند تبادل الهدايا - إن وجدت. وفي استقبال الوفود، تلتقط الصور مع بدء الاجتماع، ثم صورة بانورامية بعد الانتهاء ويراعى أن لا يتكرر دخول المصور قاعة الاجتماع للتصوير، فذلك يعد من سوء التنظيم.
- ✓ الالتزام بمرافقة الوفد في حال انتهاء الزيارة، ويتولى ذلك مدير إدارة العلاقات العامة والإعلام وفريق الاستقبال.

✓ تختم الزيارة بشكر فوري لرئيس الوفد والمرافقين له ومرافقتهم للباب الرئيسي وتودعيهم.

المرحلة الخامسة: (بعد الاستقبال)

- 1- إرسال خطاب شكر للجهة مع الخبر الصحفي (إن وجد).
- 2- تفرغ بيانات المسجلين في الزيارة ضمن نموذج التسجيل في قاعدة بيانات إدارة العلاقات العامة والإعلام وتصنيفها بناء على المسمى وجهة العمل والمقر.
- 3- إرسال رسالة شكر لجميع أعضاء الوفد ورئيس الوفد.
- 4- تتضمن رسالة الشكر رابط يحوي استطلاع حول مدى رضاهم عن الزيارة ومدى تحقق الهدف من الزيارة وعن أي ملاحظات يودون إبدائها لنا وتزويدنا بها.
- 5- عقد اجتماع مع فريق العمل ومناقشة نتائج الاستطلاع وتحليل نقاط القوة وما يحتاج لتحسين لتداركه في الزيارات القادمة.
- 6- إصدار تقرير للزيارة ضمن النموذج المعد في نماذج الجودة لإدارة العلاقات العامة والإعلام ويكون رئيس العلاقات هو المسؤول عن ذلك.
- 7- استثمار نتائج الزيارة من خلال إظهارها إعلامياً وإرسالها للوفد لنشرها وإعادة التغريد عند النشر في تويتر وعلى جميع الحسابات في مواقع التواصل الاجتماعي.

لائحة المعنيين لاستقبال الوفود:

1. مدير العلاقات العامة والإعلام هو الممثل والمحور الرئيسي في استقبال الوفود إضافة إلى فريق مكون حسب حجم وأهمية الزيارة
2. إذا كان الزوار من أصحاب المعالي أو الأمراء وكبار الموظفين يتم تحديد الاستقبال حسب التالي:
 - رئيس مجلس الإدارة أو من يحدده بالنيابة عنه وذلك بعد التنسيق معه ومع الإدارة العليا
 - سعادة المدير العام.
 - حضور مدراء الإدارات وذلك بعد التنسيق مع إدارة العلاقات ومعرفة رغبة الوفد وهدف زيارتهم.
3. الوفود من القطاع الخاص والجمعيات الأهلية والإعلاميين وكتاب الرأي والمهتمين يكون في استقبال الوفد:

- المدير العام
- أعضاء من الإدارة التنفيذية
- مدير إدارة العلاقات العامة والإعلام.
- مدراء الإدارات المعنية
- رئيس العلاقات العامة والإعلام.

4. إذا كان الزوار رؤساء مجالس الجمعيات الخيرية ومن في حكمهم فيكون في استقبالهم
- رئيس مجلس الإدارة أو نائبه أو من يفوضه بالتمثيل
 - المدير العام
 - مدراء الإدارة في حالات طلب تعريف الوفد بالإدارة ويحدد مدراء الإدارات المعنية.

5. إذا كان رجال أعمال وملاك الشركات يكون في استقبالهم
- رئيس مجلس الإدارة أو نائبه أو من يفوضه بالتمثيل
 - المدير العام
 - مشرف قطاع التسويق -مدير علاقات الداعمين
 - فريق العلاقات العامة

6. إذا كان الزوار من الشخصيات الاعتبارية فيكون في استقبالهم
- رئيس مجلس الإدارة أو نائبه أو من يفوضه بالتمثيل
 - المدير العام
 - مدراء الإدارات المعنية

7. إذا كان الزوار من مدراء الجهات الخيرية ومن في حكمهم فيكون في استقبالهم
- المدير العام
 - مدراء الإدارات المعنية
 - فريق العلاقات العامة

لائحة ما يجب اتباعه من قبل الموظفين المشاركين في استقبال الوفود

من المهم للمشارك في استقبال الوفود أن يتمثل بجميع قيم زمزم المؤسسية في جميع التعاملات مع الوفد الزائر ويكون عارفاً بسلوكيات وقواعد التعامل في هذه المناسبات، حيث إنها تسهل المهمة، وتحقق الهدف، وتساعد في بناء علاقات مثمرة مع الوفود المشاركة؛ كما تعكس صورة إيجابية عن المشارك والجهة التي يمثلها (زمزم) ومن ذلك:

1- الزي: اختيار الزي واللباس المناسب للزمان، والمكان، والمناسبة يعد أمراً هاماً للرجال والنساء؛ فالزي واللباس المناسب في المناسبات الرسمية يترك انطباعاً حسناً، لذلك يلزم التنبه لبعض المعايير في اختيار الزي:

- ✓ الالتزام بالزي الرسمي الوطني للرجال، والمرأة ترتدي لباس الحشمة، مع التنبه إلى تجنب الزينة والمبالغة في وضع الأكسسوارات خلال مشاركتها الرسمية.
- ✓ اختيار القماش الذي لا تظهر فيه التكسرات والتعرجات البارزة نتيجة الجلوس والقيام.

- ✓ تجنب الثياب الصيفية الشفافة التي تكشف حدود الملابس الداخلية.
 - ✓ لون الثوب المناسب بحيث لا يكون نشازا سواء كان صيفيا أو شتويا.
 - ✓ تكون ياقة الثوب مغلقة على الدوام.
 - ✓ الغتره البيضاء أو الشماغ الأحمر هما العرف السائد في المناسبات الرسمية.
 - ✓ الأسود هو اللون المناسب للحذاء لرسميته. ويمكن اختيار اللون المتجانس مع لون البشت أو الثوب للرجال.
 - ✓ للسيدات: يكون الحذاء بلون هادئ، وعلو متوسط، ولا يتسبب في إصدار أصوات ملفتة ومزعجة مع المشي.
 - ✓ ويراعى في ألوان ملابسها في الوسط النسائي أن تكون هادئة تتماشى مع الهندام العام.
 - ✓ يراعى أخيرا أن المجتمعات المتحضرة تنفر من المبالغة في طريقة وقيمة الملابس والاكسسوارات.
- 2- تجنب وضع الهاتف المحمول على الطاولة، ويكون في الوضع الصامت قبل الدخول إلى قاعة الاجتماع، وتجنب إجراء المكالمات، أو تصفح الأنترنت، أو إرسال الرسائل والبريد الإلكتروني. وفي حال وجود ضرورة قاهرة لذلك، يجب القيام بذلك خارج القاعة؛ استخدام الهاتف المحمول في الاجتماعات بأي طريقة فعل مُستهجن.
- 3- يجب الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد، ويفضل قبله بوقت كافٍ لتجنب التأخير.
- 4- إبراز بطاقة التعريف (Badge) في كل الأوقات، وتقديم نفسه بمن يلتقي بأسلوب ودي وجيز، ومصافحتهم بكامل الكف تعبيرا عن الاحترام.
- 5- عند الحضور والدخول لقاعة استقبال الزوار الرجاء الهدوء وعدم إثارة الضجيج وعدم التسبب في أي إزعاج.
- 6- إذا كان الشخص مشاركا في عرض مرئي؛ فعليه التواصل مع المنظمين مسبقاً للتأكد من توافقية صيغة الملفات مع الأجهزة المستخدمة، كما يجب الوصول إلى القاعة مبكراً لضمان عدم وجود مشكلة تقنية، تجنباً لأي إحراج ناجم عن عطل تقني قد يقع، مع أهمية إعداد العرض بطريقة واضحة للجميع وعرضه مسبقا ومراجعته مع إدارة العلاقات العامة والإعلام للتأكد من توافقه مع هويتنا البصرية واللفظية في زمزم.
- 7- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب، فيتجنب الدخول في حديث مع من يجاوره إذا كان الجميع صامتا؛ أما إذا كانت الأحاديث الجانبية تعم المكان، فيمكنه أن يدخل في حوار ودي مع من يجاوره في مواضيع تتعلق بالاجتماع.
- 8- عدم الخوض في أحاديث جانبية عند تحدث أحد الزائرين أو عند انعقاد الاجتماع الرسمي مع الزوار.
- 9- عدم إلقاء المداخلات لمجرد التحدث فقط، إذا لم تكن هناك إضافة مهمة، فلا ينقص من قدر الشخص أن يقتصر دوره على الاستماع للحديث أثناء الزيارات.
- 10- الاستعداد للمشاركة في المناقشات وموضوعات الاجتماع، من خلال الاطلاع على جدول الأعمال والمعلومات التفصيلية ذات الصلة، والإصغاء الجيد للمتحدثين مع الحرص على تدوين المقتطفات

المهمة منها، والأفكار الجديدة فيها وكل الاقتراحات التي يمكن أن تساعد على دفع العلاقات الثنائية للأمام.

11- عدم مقاطعة الزائر في وقت حديثه مهما كانت الأسباب، ومنحه الوقت الكافي لطرح وجهة نظره، من الطبيعي جدًا الاستفسار عن أي نقطة غامضة، أو غير واضحة، لكن بعد فراغ المتحدث.

12- أثناء الاجتماع، يجب أن يكون الحضور الذهني عاليًا، والمشاركة فاعلة فذلك مؤشر هام لتقييم مشاركة الوفد

13- التكلم بهدوء ورفق وبصوت واضح ومسموع، والابتعاد عن الإطناب وإعادة الأفكار نفسها، أو المبالغة في المطالب.

14- عدم الاستئثار في الحديث أو التعدي على حقوق الآخرين في مداخلاتهم. وعدم تسفيه أقوال وآراء الآخرين أو الاستخفاف بها.

15- التأكد من صحة المعلومات المعروضة قبل التحدث بها؛ خاصة الأرقام، والابتعاد عن المبالغة، حيث إن المعلومات أصبحت في متناول الجميع، وإن أي مبالغة في المعلومات ستسيئ إلى الشخص ولزمزم، فالمعلومات غير الدقيقة ستشكك في المعلومات الصحيحة المذكورة في الموضوع المعروض ذاته.

16- تجنب الأصوات العالية سواء في الحديث أو الضحك. وفي حال التعرض لما يسبب السعال أو الكحة الدائمة، فيغادر المكان حتى تمر الحالة بسلام.

17- لا يجوز لأي من المشاركين، أن يتبنى - تلميحا أو تصريحًا - أي موقف، أو يتخذ أي إجراء يترتب (أو قد يترتب) على زمزم، بناء عليه أي التزام مادي أو معنوي، ما لم يكن لديه تفويض مسبق صريح من إدارة زمزم يخوله بذلك.

18- الامتناع عن الخوض في الأمور التي قد تسبب حساسية.

19- الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة، والمزج بين الجدية والابتسام التي تعكس نبل الأخلاق، وتجنب الجدل العقيم في أي مناقشة.

20- إذا رغب أحد المجتمعين في تصوير أو تسجيل مجريات الاجتماع؛ فيجب الاستئذان والتنسيق مسبقًا مع مدير العلاقات العامة والإعلام وإخطار الحاضرين عن طريقه.

21- إبعاد الأكواب الفارغة قليلا في حال الانتهاء من شرب القهوة والشاي، عند شرب الماء أو مشروب موضوع على الطاولة، فلا يشرب من القارورة أو العلبة مباشرة، بل يسكب في الكأس ويتناول بهدوء.

22- تجنب السؤال عن موعد تقديم الضيافة، وانتظار تقديمها.

23- تأمين كمية كافية من بطاقات التعريف (Business Card)، -في حال تواجدها- إذ ليس من اللائق أن يقدم أحدهم بطاقته دون الرد بالمثل (هناك قواعد خاصة في كيفية تبادل البطاقات التعريفية حسب ثقافة الشخص).

24- يحبذ شكر الحاضرين ورئيس الوفد في نهاية الزيارة.

تحديد الهدايا حسب مستوى الزوار لثلاث فئات:

- زوار وضيوف أصحاب معالي وكبار المسؤولين أو من الداعمين المهمين (أ) لجمعيتنا تقدم لهم هدية فاخرة وتحدد بطبيعة الزائر وما يتناسب معه، ومنها (درع فاخر - تقرير فاخر بطباعة خاصة وفي علبة هدية)
- زوار وشركاء وضيوف إعلاميين وشخصيات مشهورة بهدف التعرف على الجمعية وبرامجها يقدم لهم هدايا خاصة تتناسب مع تخصصاتهم ولا تزيد القيمة عن 300 ريال ويحدد ذلك بمقدار الاستفادة التي سنجنيها من تلك الزيارة
- زوار وضيوف القطاع الثالث أو الذين يرغبون بالاستفادة من خبرات الجمعية وتجاربها تقدم لهم هدايا من الفئة التي تقوم زمزم بتوفيرها سنويا (الهدايا الدعائية العامة) مع تقارير زمزم الدورية.
- جرت العادة أن تتم مراسم تبادل الهدايا في نهاية الزيارات الرسمية. ولتقديم الهدايا هناك قواعد عامة يجب مراعاتها منها
 - استقر العرف على قبول الهدايا الرمزية، أما الهدايا الثمينة فمستهجنة لكبار الشخصيات من الفئة (أ) .
 - أن تمثل الهدية هوية زمزم وتعكس دورها الفعال في الخدمة المجتمعية.
 - وضعها في مغلف أنيق، فالتقديم متساوٍ مع قيمة الهدية ذاتها، وترفق معها بطاقة تبين ماهية الهدية مع تحية بأطيب التمنيات؛ ويمكن الاكتفاء بشرح ماهية الهدية أثناء التقديم، وكلا الأسلوبين مقبول في عرف الإهداء.
 - عندما تكون الهدية لضيف من خارج المدينة-الدولة، فيراعى أن تكون سهلة النقل من حيث الحجم، ومن حيث موافقتها لقوانين النقل الجوي.
 - قبل تقديمها، يتجنب وضعها في مكان غير لائق، بل يجب وضعها في مكان يوحي بالتقدير للضيف.
 - يراعى أن تكون العبارة المنقوشة على الهدية دقيقة وخالية من الأخطاء.
 - تجنب الهدايا التي تحمل بعدا ايديولوجي سواء في عبارتها أو رمزياتها.
 - عند استلام هدية من الضيف، يتوقع من المستلم أن يعبر عن تقديره وامتنانه بما قدم له.

قاعدة بيانات الهدايا

عند قيامنا بتقديم هدايا لشركائنا أو ضيوفنا، يتعين علينا إنشاء قاعدة بيانات للهدايا الرسمية المقدمة وذلك بهدف أرشفتها وحصرتها، والتأكد من عدم تكرارها، بالإضافة إلى توضيح تفاصيلها للمراجعة السنوية، حسب النموذج التالي:

البيانات الإجراء	البيانات الإجراء
توثيق تاريخ الهدية ومكان تقديمها	التاريخ والمكان
توثيق اسم مقدم الهدية، ومسماه الوظيفي، وتوثيق العبارة المكتوبة على الهدية إن وجدت سواء كتابة أو تصويراً.	بيانات مقدم الهدية
توثيق اسم الشخصية، والجهة، والدولة التي ينتمي لها مستلم الهدية.	اسم الجهة أو الدولة
توثيق صورة للهدية من عدة زوايا، وتحديد قياسات حجمها.	صورة الهدية
بيان قيمة الهدية بالريال السعودي	قيمة الهدية
توثيق المناسبة: اجتماع، زيارة، رعاية... الخ	مناسبة تقديم الهدية
وصف الهدية من حيث مادة التصنيع، وبلد التصنيع، والشركة المصنعة أو المورد، وبياناتها، وحوذة خدمتها بعد البيع.	وصف الهدية
إذا تم ملاحظة مأخذ رمزية للهدية، فتدون وتناقش لتلافي التكرار.	ملاحظات الهدية

العمليات والإجراءات الخاصة

ملحق بإجراءات عمليات إدارة الجودة

منهجيات التميز

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

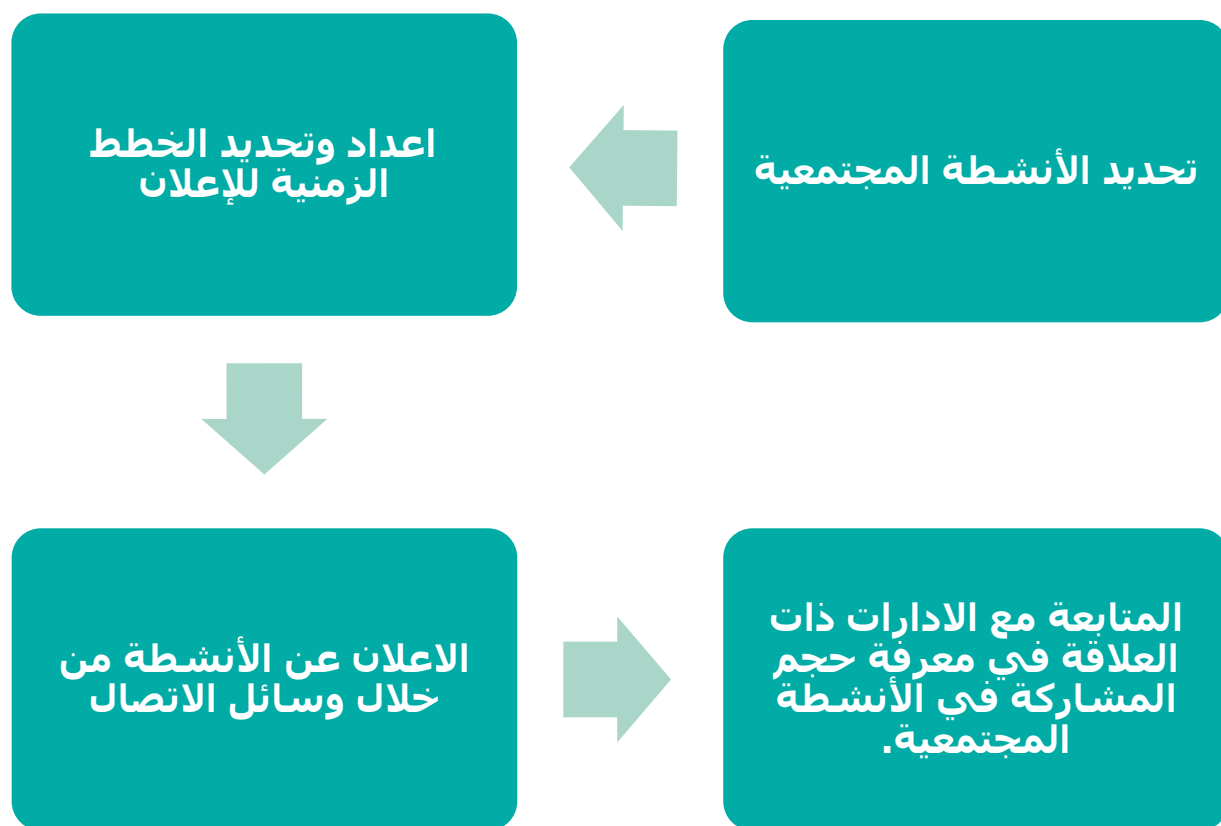
معايير التميز (الممكنات)							
العمليات	الشركات والموارد	العاملون	الاستراتيجية	القيادة	شرح المفهوم	مفاهيم التميز	م
					إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	1
					العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.	بناء مستقبل مستدام	2
					بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.	تنمية القدرة المؤسسية	3
				√	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.	تسخير الإبداع والابتكار	4
					قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	5
					مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	6
					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	7

					نتائج باهرة ومستدامة تلبى الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	استدامة النتائج 8 الباهرة
--	--	--	--	--	---	------------------------------

التعريفات

المصطلح	التعريف
المعنيين	كل من له صلة بعمل الجمعية سواء كانوا من الجمهور الداخلي أو الخارجي.
الأنشطة المجتمعية	البرامج التي تقدمها جمعية زمزم للمجتمع، مثل: برنامج زيارة المرضى.

وصف المنهجية		اليات عمل محددة لتحفيز المعنيين للمشاركة التطوعية في أنشطة جمعية زمزم المقدمة للمجتمع.	
الغرض من المنهجية		المساهمة في تحقيق أهداف الجمعية الاستراتيجية. تقليل التكاليف المادية من خلال الدعم المجتمعي التطوعي تعزيز الصورة الذهنية للجمعية توسيع دائرة جمهور الجمعية والوصول إلى فئات جديدة	
احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الرضا الداخلي وخدمة المجتمع.	الجمهور الداخلي	
	الرضا الداخلي وخدمة المجتمع.	الجمهور الخارجي	
سلامة المنهجية وتكاملها	تدعم الاستراتيجية	استثمار العلاقات العامة والاعلام في تحقيق أهداف الجمعية قيمة إذكاء روح العمل الجماعي.	
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	سياسات التطوع	
		سياسات ادارة والتوعية والبرامج الميدانية	
		سياسات ادارة البرامج الصحة	
نطاق/ مجال التطبيق	جميع البرامج والانشطة المجتمعية الخاصة بالجمعية		
تطبيق المنهجية	دورية التطبيق	ربع سنوي	
المراجعة والتحسين	الفئة المستهدفة	الجمهور الداخلي - الجمهور الخارجي	
	دورية مراجعة المنهجية	سنوي.	





نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدف	دورية القياس
1	تشجيع الجمهور الداخلي والخارجي للمشاركة في الأنشطة المجتمعية	عدد المشاركين	300	ربع سنوي
		عدد الأنشطة المجتمعية المعلن عنها	5	ربع سنوي
2	رفع مستوى الصورة الذهنية	عدد ردود الافعال الإيجابي عن الجمعية	100	ربع سنوي
3	الرضا الداخلي للمعنيين	نسبة الرضا عن المشاركة في الأنشطة المجتمعية	%80	نصف سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير إدارة العلاقات العامة
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير إدارة العلاقات العامة
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير إدارة العلاقات العامة
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير إدارة العلاقات العامة
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير إدارة العلاقات العامة
	استخراج نتائج القياس	مدير إدارة العلاقات العامة
	إصدار تقارير القياس	مدير إدارة العلاقات العامة
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير إدارة العلاقات العامة
	اصدار النسخة المحدثة	مدير إدارة العلاقات العامة
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير إدارة العلاقات العامة

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية أنشطة الجمعية المجتمعية المعلن المشاركة فيها

الرقم	النشاط	تاريخ الاعلان	عدد المشاركين في النشاط (نتيجة الإعلان)	عدد الردود الايجابية	المصدر

بيانات التواصل:

إدارة العلاقات العامة والإعلام

بريد الكتروني: salwaheidi@zmzm.org

تحويلة داخلية: 1950

