

مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف  
بالمدينة المنورة



## البروتوكولات الرسمية لممثلي مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف

إعداد

هاني زكي الفل

# مصادر الحقبة التدريبية



المواد التعريفية



التمثيل الرسمي.



مقدمة تعريفية.



الإعلام والتصريحات.



التعامل مع الزوار والإعلام.



الإصدارات والإهداءات.



التقارير والمتابعة.

## مقدمة

مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف منارة حضارية ودينية بارزة في المملكة العربية السعودية وخارجها، إذ يضطلع بخدمة كتاب الله ونشره في العالم بمختلف اللغات وتزداد الحاجة لتمثيل المجمع بصورة تليق بقيمته في المحافل والمعارض .  
تهدف هذه الحقيبة التدريبية إلى تأهيل موظفي المجمع بالبروتوكولات المهنية المنظمة لسلوكهم المهني، وضمان دقة المعلومات وجودة الخدمات المقدمة وتعزيز الصورة المؤسسية للمجمع.



# أهداف الحقبة التدريبية

## ترسيخ البروتوكولات الرسمية

تهدف الحقبة إلى تعريف ممثلي المجمع ببروتوكولات التمثيل في الفعاليات، وتوضيح المهام والمسؤوليات بدقة واحترافية، وتقديم صورة دقيقة للمجمع، وتعزيز مهارات التعامل مع الزوار والإعلام.

## حسن استخدام الموارد والمواد

يشمل ذلك استخدام المواد التعريفية والإعلامية المعتمدة فقط، وتوزيعها بشكل منظم على الفئات المستهدفة، بالإضافة إلى التزام الإجراءات المتبعة في إعداد التقارير الإعلامية بعد الفعاليات.



# تعريف البروتوكولات وأهميتها

البروتوكولات تنظم السلوك والأداء لتحقيق التنسيق والاحترافية، وتضمن جودة التمثيل الرسمي واستمرارية الصورة الذهنية للمجمع.

هي مجموعة من القواعد والإجراءات المنظمة التي تحكم كيفية تنفيذ عملية معينة أو كيفية التعامل بين الأطراف المختلفة، بهدف ضمان التنسيق والالتزام والاحترافية في الأداء.

# الفئات المستهدفة

## الزوار

أفراد وجماعات محليين أو دوليين من  
مختلف الخلفيات الثقافية والدينية،  
و يجب التعامل معهم بمهنية واحترام  
وتزويدهم بمعلومات دقيقة ومتكاملة.

## الإعلاميون

ممثلو القنوات والصحف ووسائل التواصل الذين  
يتعاملون مع ممثلي المجمع  
ويجب توجيههم للجهات المختصة وتقديم  
محتوى موثوق ومتزن لهم



## التمثيل الرسمي



| المهارات التواصلية                                                                                                                                                                                                                                                                                | المعرفة بالمجمع                                                                                                                                                                                                                                            | المظهر والانضباط                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>يُعد التواصل حجر الأساس في نجاح التمثيل المؤسسي فكل كلمة تُقال وكل طريقة يُقدّم بها الممثل المعلومة، تُسهم في تكوين الانطباع العام، وتشمل ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• التواصل اللفظي.</li><li>• الاستقبال والتوديع.</li><li>• لغة الجسد والتواصل غير اللفظي.</li></ul> | <p>يتطلب معرفة شاملة بأعمال المجمع ليُتمكّن المندوب من الرد على الأسئلة وتقديم صورة مشرفة.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• الاطلاع على المعلومات الجوهرية للمجمع.</li><li>• القدرة على إيصال هذه المعلومات بأسلوب مختصر، ودقيق وواضح</li></ul> | <p>يُعبر المظهر العام والسلوك المنضبط للممثل عن احترامه للمهمة المُنوطة به.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• الزي الرسمي</li><li>• الانضباط الزمني والوظيفي</li><li>• الاحترام المؤسسي</li></ul> |

# المواد التعريفية

## المواد الترويجية الرسمية

يتم توزيع وعرض البروشورات والعروض التقديمية الرسمية الصادرة عن المجمع فقط

## الاعتماد الرسمي

أي مواد تعريفية أو عروض يجب أن تكون معتمدة رسمياً ويُمنع تقديم أو توزيع مواد شخصية مع التأكيد على أهمية المحتوى في نقل صورة المجمع وهويته.

المحتوى التعريفي ليس مجرد مادة توزيع بل هو انعكاس مباشر لرسالة المجمع

# الإصدارات والإهداءات



| الالتزام بالتعليمات في الإهداء                                                                                                                                                                                              | التنسيق المسبق                                                                                                                                                                                                               | ترك النسخ دون إشراف                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• يمنع توزيع الإصدارات خارج الإطار المعتمد.</li><li>• الإهداءات تتم وفق سياسة واضحة تحدد المستحقين.</li><li>• الهدف هو ضبط الكميات والمحافظة على الصورة الاحترافية للتوزيع.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• يمنع التصرف الفردي بالكميات دون الرجوع للجهة المعنية.</li><li>• يتم تحديد الكميات بالتنسيق مع مشرف المعرض.</li><li>• الطلبات الإضافية ترفع للإدارة أو توجّه للموقع الرسمي.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• يمنع ترك الإصدارات دون رقابة في المعرض</li><li>الهدف: منع التوزيع العشوائي، الحفاظ على الجودة، وضمان وصولها للفئات المناسبة.</li></ul> |

المصاحف والإصدارات الصادرة من المجمع ليست مجرد مطبوعات توزع بل هي أمانة شرعية ومؤسسية

# التعامل مع الزوار

01

## الترحيب الرسمي بالوفود والزوار

يبدأ الانطباع عن المجمع منذ لحظة الاستقبال، لذا ينبغي أن يكون الترحيب رسمياً ولبقاً، مع تقديم نبذة مختصرة عن المجمع بلغة مناسبة للزائر. وتعزز لغة الجسد هذا الانطباع بابتسامة ودودة، وتواصل بصري معتدل، وإشارات يد مهذبة مع الحفاظ على مسافة مريحة.



02

## استقبال كبار الشخصيات

عند استقبال كبار الشخصيات أو الوفود الرسمية، يُعيّن ممثل مؤهل من فريق المجمع يتقن البروتوكولات ويقدم المعلومات بدقة. ويُنسّق مسبقاً لضمان استقبال لائق من حيث التوقيت والمكان والمسار.



03

## تجهيز إجابات رسمية

يجب أن يكون ممثل المجمع على دراية شاملة ببيانات المجمع ومحتوى موقعه الرسمي، ومطلعاً على الأسئلة الشائعة وإجاباتها المعتمدة، مع تجنّب الاجتهادات الشخصية في الرد. كما يُراعى توجيه الزائر للموقع للحصول على معلومات إضافية موثوقة ومواد تفصيلية.





## التعامل الإعلامي والتصريحات

### التصريحات الإعلامية المنسقة

لا يحق لأي موظف  
تقديم تصريحات  
دون تنسيق مسبق  
مع الإدارة المختصة  
وعدم اتخاذ قرارات أو  
تصريحات فردية.

### تحويل الإعلاميين للسبيل المختصة

يحول الإعلاميون  
لأي استفسار رسمي  
للجهات المخولة  
دون تقديم آراء أو  
اجتهادات شخصية  
مهما كان سياق  
السؤال.

### الدقة والالتزام بالمحتوى الرسمي

الرد يكون فقط  
بالمعلومات  
الرسمية الموثقة  
وعدم تقديم رأي  
شخصي أو  
معلومات غير  
معتمدة لضمان  
مصادقية الرسالة  
الإعلامية.



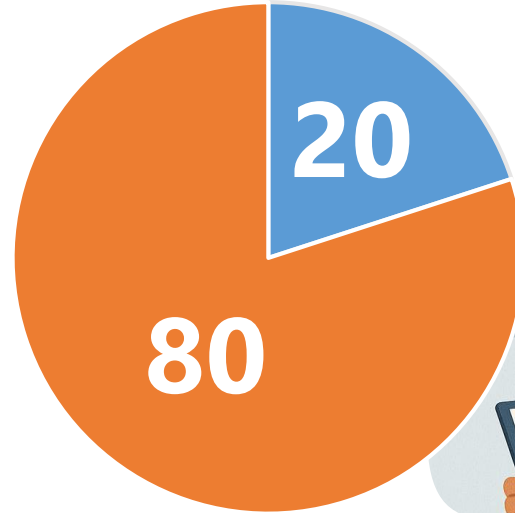
# التقارير والمتابعة بعد الفعاليات

## ● أهمية التقرير الختامي

التقرير أداة مهمة لتوثيق الإنجازات، رصد الملاحظات، وقياس المشاركة، ويتم إعداده بعد كل فعالية بشكل مختصر ومنسق.

## ● توحيد الصيغة والمتابعة الرسمية

يجب إرسال التقارير للإدارة خلال 5 أيام عمل، مع توثيق الفعالية بالصور عند إمكانية ذلك وتزويد المركز الإعلامي بجميع التفاصيل صور - فيديو - اخبار .



التقرير الجيد لا يُوثق الماضي فقط  
بل يُرسم به مستقبل أفضل للمشاركة التالية



# المرفقات المساندة للدورة



## ملف الأسئلة

دليل رسمي للأسئلة الشائعة  
وإجاباتها يستخدم لتدريب  
الممثلين وضمان توحيد الردود  
المؤسسية.



## روابط لتطبيقات المجمع

تتضمن قائمة الروابط الرسمية  
لمواقع الإصدارات والتطبيقات  
تُستخدم خلال الفعاليات لتمكين  
الزوار من الوصول الفوري للمصادر



## شرح الحقيبة التدريبية

حقيبة المبادئ والبروتوكولات  
الرسمية المعتمدة لممثلي مجمع  
الملك فهد لطباعة المصحف  
الشريف



# الختام

تُعد البروتوكولات الرسمية حجر الأساس في رفعة وتميُّز تمثيل مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف .  
التزام الممثلين بهذه الإرشادات يُعزز الصورة المؤسسية ويضمن التعامل المهني مع الزوار والإعلام.

تحياتي وتقديري  
هاني زكي الفل