

A photograph of an exhibition booth with a red overlay. The booth features geometric patterns and a sign that reads 'لقاء موظفي القطاع الخاص' (Meeting of Private Sector Employees). Three women are standing near a counter, and others are seated in the background.

# دليل منظم الفعاليات المتميز Usher – مرشد



إهداء ● ►►

إلى الشباب السعودي الفخور بهويته، المبادر  
بالتعلم و الذي يمثل الوطن خير تمثيل.

## عن الكاتب

---

- ماجستير إدارة، مستشارة مرخصة من وزارة التجارة.
- مستشارة في التدريب و الإدارة و الفعاليات.
- مدربة معتمدة من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في تنمية المنشآت الصغيرة والمتوسطة و مرشد متطوع في عدد من الجهات.
- عضو لجنة شباب الأعمال بغرفة الرياض.
- خبرة أكثر من 14 سنة في تنظيم و إدارة الفعاليات.
- سيدة أعمال؛ مالك ومؤسس نفال للاستشارات و الحلول التدريبية و العلاقات العامة.

## مقدمة

في عالم الفعاليات بمختلف أنواعها وأشكالها ومهما بلغت درجة التكنولوجيا فيها؛ إلا أن وجود العنصر البشري للتوجيه والإرشاد على أرض الحدث متطلب لا يمكن الاستغناء عنه، وبذلك كان توفير المرشدين والموجهين في الفعاليات أمر ضروري يكاد يكون حتمي لإدارة الحشود.

المرشد والموجه هو واجهة الفعالية وهو الذي يأخذ على عاتقه مهمة الاتصال المباشر مع الحضور، لذلك من المهم جداً أن يكون هذا الاتصال مدروس ومناسب للفئة التي يتعامل معها لإعطاء انطباع إيجابي عن الفعالية ككل.



كيف تترك انطباع  
عند الآخرين؟

55%

مظهرك



38%

كيف تتكلم

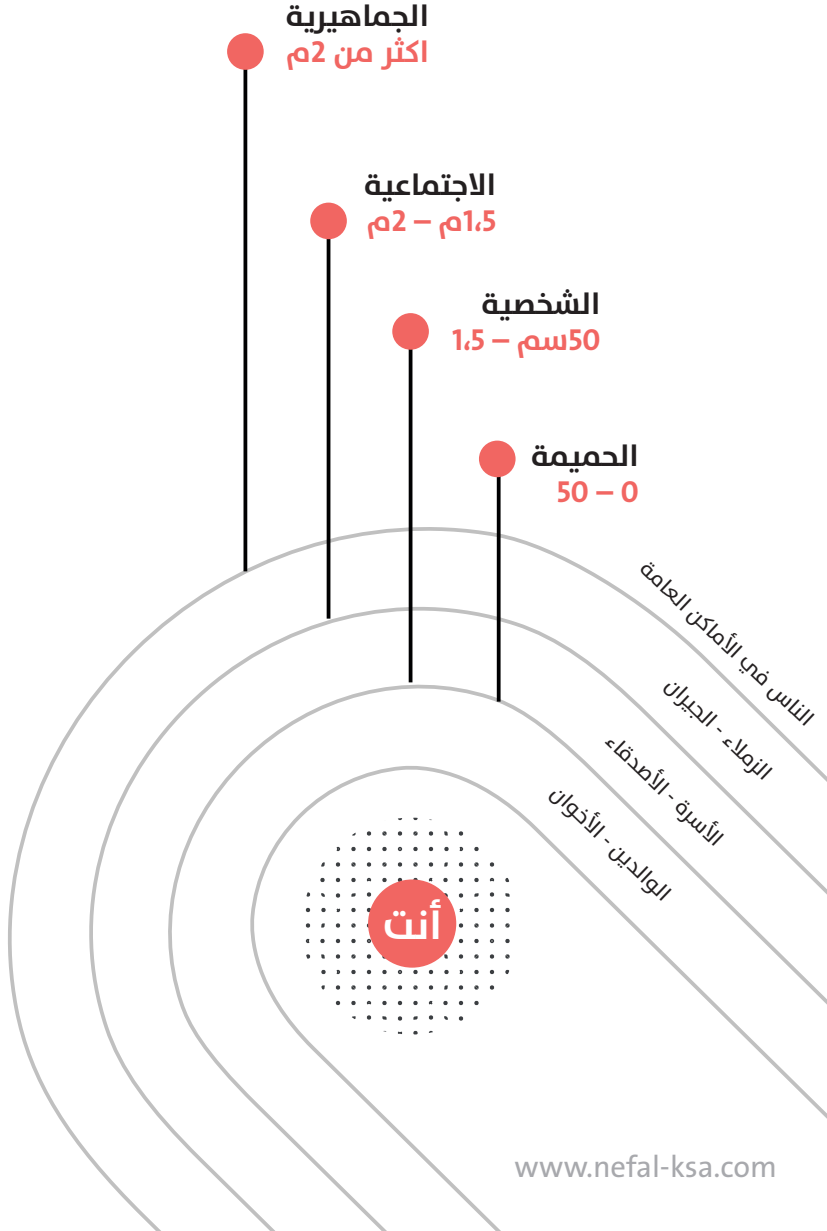


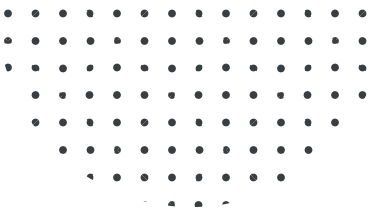
7%

الرسالة التي تسعى  
لايصالها من خلال كلامك



التعرف على الحيز الخاص بك، و الحيز الخاص بالآخرين يعطيك القدرة على تقدير المسافة الآمنة و المثالية بينك و بين الزوار حسب تصنيفهم.





## من هو ال Usher؟

هو الشخص الذي يقوم بتنظيم الدخول والخروج، ويسهم بشكل أساسي في إدارة الحشود، ويقدم المساعدة للزوار، ويدعم الفريق.

## الشخصية

### الثقة بالنفس

1. دع الخجل جانباً، بادر، واقترح، ولا تتردد في مشاركة أفكارك.

### الإيجابية وروح التعاون

2. شارك بشغف في تنفيذ الخطط والاقتراحات، أظهر جانب المرونة، والدعم للفريق.

### إحسان الظن بالبأخرين والتفاؤل

2. تجنب التحيز، ولا تكن بيئة خصبة للغيبة والنميمة، وحوض للسلبية.

4. التركيز وحضور الذهن.

5. البشاشة والابتسام.



## المظهر العام

### النظافة الشخصية:



ترطيب اليدين والوجه اذا  
لزم الأمر.



في الفعاليات الرسمية.  
من المهم جداً تجنب  
الكعب، (ممنوع الصندل،  
والشبشب)



للشباب:حلاقة الشعر،  
ترتيب الذقن، وتقليم  
الاذافر.



الاستحمام قبل  
الفعالية، لبداية نشيطة  
ومنعشة.



الحرص على وضع مزيل  
روائح التعرق، وعدم  
الاكتفاء بالعطور.



للبنات: تقليم الاظافر،  
مكياج خفيف، وعدم  
المبالغة بتركيب الاظافر  
والرموش.





ارتداء بطاقة التعريف  
بالشكل المتعارف عليه،  
بشكل واضح وعدم ادخال  
البطاقة في احد الجيوب،  
فالهدف منا اثبات الهوية  
والتعريف.



ارتداء الأحذية المريحة،  
والغير ملفقة، والحرص  
على الأحذية المغلقة ذات  
الألوان المحايدة في  
الفعاليات الرسمية. من  
المهم جداً تجنب الكعب،  
(ممنوع الصندل،  
والشيشب)



ارتداء الملابس النظيفة،  
ومن ذلك العبايات،  
والحرص على التي تحتوي  
على جيوب لوضع اشيائك  
الخاصة.



**الاكسسوارات:** عموماً  
تكون بسيطة، وغير مبالغ  
فيها، والحرص على  
الألوان المحايدة في  
النظارات الطبية مثلاً،  
وتجنب الاكسسوارات ذات  
الأصوات والألوان الملفقة.



**العطور:** تجنب العطور  
القوية بشكل عام، وفي  
الفعاليات العالمية تجنب  
دهن العود.



من الممكن استخدام  
حقائب صغيرة لوضع  
الحوال والاحتياجات  
الضرورية الصغيرة، على  
ان تكون الوانها محايدة  
وغير ملفقة للانظار بحد  
ذاتها.

# لغة الجسد

## 1. المشي

**01**

المشي بصورة متزنة،  
وتجنب التأرجح بكامل  
الجسم.

**02**

دفع الكتفين قليلاً  
للخلف، مع دفع خفيف  
للردفين الى الامام  
للحفاظ على استقامة  
الظهر.

**03**

المحافظة على مستوى  
الذقن دائماً متوازياً مع  
الأرض.

**04**

اراحة اليدين باعتدال  
ورفق.

**05**

شد البطن.



تجنب

**01**

Cat walk ، أو مشية  
عارضات الأزياء.

**02**

الكتف المتهدل.

**03**

مسابقة الريح - تسحب  
الأقدام.

**04**

الركض؛ لما فيه من  
اثارة قلق وربما دعر  
الاخرين.

## 2. الوقوف

**الرأس:** مرفوع بذقن موازي للأرض.

**الاكتاف:** للخلف.

**الجسد:** مواجه الأمام.

**اليدين:** متطابقة إلى الأمام  
بشكل مريح وطبيعي، اليمنى  
فوق اليسرى مع المحافظة  
على الابتسامة في كل الأوقات.

### 3. الجلوس

**01** المحافظة على استقامة الظهر.

**02** الجلوس في المنتصف (عدم الاستناد بالظهر).

**03** الثبات؛ وتجنب كثرة الحركة والعبث بالكرسي وخصوصاً اذا كان كرسي دوار.

### مخاير الجلوس

**01** وضع رجل على رجل.

**04** خلع الأحذية اثناء الجلوس.

**02** الاسترخاء على المقعد.

**05** الجلوس على أحد الاقدام وفرد الأخرى.

**03** كشف الساقين بشكل مبالغ فيه ( للجنسين)

**06** رفع القدم على المقعد اثناء الجلوس.

#### 4.الصعود – الهبوط (الدرج):

**01** استقامة مع انحناء بسيطة للتمكن من رؤية الدرج

**02** لمس مقدمة القدم قبل الكعب

#### محاذير الصعود:

**01** صوات بالقدمين، أو أصوات التعب.

**02** الإنحناء الشديد.

**03** القبض على الدريزين.



#### 4. الهبوط

**01** ظهر مستقيم، انحناء بسيطة للتوازن

**02** الارتكاز على مقدمة القدم، ودفع الجسد بالأخرى

**03** ملامسة الدرابزين وعدم الإمساك به

**04** سرعة معتدلة

#### مخاطر الهبوط:

**01** الاندفاع

**03** التوسط في الدرج و عدم إتاحة الفرصة للآخرين بالتجاوز

**02** تباعد الساقين

**04** المبالغة في رفع الملابس

## السلام المتحركة:

إلتزام اليمين **01**

اليسار للمستعجلين (عفواً-عذراً-من  
فضلك) **02**



## ذوقيات:

**01** إذا كان الرجل بمصاحبة سيدة لابد من أن يصعد قبلها وينزل قبلها.

**02** السرعة المعتدلة بالصعود لاتاحة المجال للآخرين.

## تحذيرات وممنوعات:



تناول الوجبات في مكان العمل وليس في المكان المخصص لذلك.



السلوك السلبي والتذمر المستمر.



السلام بحميمية على الضيوف.



الفضول السلبي.



أخذ صور شخصية مع الضيوف والشخصيات الاعتبارية سواء بعلمهم أو بدون علمهم.



الانشغال بالتصوير الشخصي، او تصوير الحدث واهمال المهمة الأساسية التي تم توظيفك من اجلها.



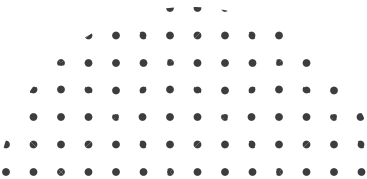
استخدام الهاتف الجوال في غير الضرورة، حيث أن الهاتف يعتبر أحد معوقات الاتصال بينك وبين الجمهور.



المبالغة في الزينة.



مضغ العلكة.





## خطوات تهدئة العملاء الغاضبين:

**استمع Listen**

01

استمع للضيف اظهر بعض التعاطف مع مشكلته مع إبداء التفهم.

**اعتذر Apologize**

02

أعتذر عند تعرضه لهذه المشكلة واطلب منه أن يمنحك فرصة للنظر في الموضوع وحله إن كان ذلك في الإمكان.

**الحل Solve**

03

حاول حل المشكلة قدر الإمكان.

**شكر Thank**

04

اشكر الضيف على صبره ومشاركة مشكلته معك وثقته.



تذكر ان الإبتسامة هي عنصر النجاح  
الوحيد الذي يمكن استخدامه في  
كل الفعاليات على مختلف أنواعها.

