



تشریفات و رفتار سازمانی

با سپاس از آقای دکتر پیرمان عقدک

مدیر محترم روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

تهیه و تنظیم: دکتر مریم عزیزی نیا

فصل اول

مبانی نظری و پارادایم‌های نوین در مدیریت تشریفات سازمانی

مقدمه

در سازمان‌های معاصر، کیفیت تعاملات رسمی، فراتر از یک موضوع صوری یا تشریفاتی، بخشی تفکیک‌ناپذیر از نظام ارتباطی، فرهنگ سازمانی و هویت نهادی به شمار می‌آید. هر سازمان از طریق شیوه مواجهه با مخاطبان، نحوه برگزاری جلسات، چگونگی استقبال از مهمانان و مدیریت موقعیت‌های رسمی، تصویری از نظم درونی، میزان بلوغ مدیریتی و فرهنگ حرفه‌ای خود ارائه می‌کند. این مسئله در دانشگاه‌های علوم پزشکی اهمیتی دوچندان دارد؛ زیرا این دانشگاه‌ها صرفاً نهادهایی آموزشی نیستند، بلکه در متن نظام سلامت، سیاست‌گذاری علمی، ارائه خدمات درمانی و تعاملات اجتماعی کشور ایفای نقش می‌کنند.

دانشگاه علوم پزشکی به مثابه نهادی علمی، آموزشی، درمانی و اجتماعی، پیوسته در کانون شبکه‌ای گسترده و چندلایه از ذی‌نفعان قرار دارد؛ شبکه‌ای که از استادان، پژوهشگران و دانشجویان تا مدیران اجرایی، سیاست‌گذاران ملی، نهادهای بین‌المللی و مراجع درمانی را در بر می‌گیرد. در چنین فضایی، نحوه مدیریت تعاملات رسمی می‌تواند بر اعتماد نهادی، اعتبار علمی و کیفیت روابط بین‌سازمانی اثر بگذارد. از این منظر، تشریفات سازمانی از مجموعه‌ای از آداب ظاهری به بخشی از سازوکار مدیریت ارتباطات رسمی و تنظیم روابط نهادی ارتقا یافته است.

مطالعات رفتار سازمانی نیز نشان می‌دهد، بخش مهمی از برداشت مخاطبان از یک سازمان، نه از طریق اسناد رسمی، بلکه از مسیر تجربه تعاملات انسانی شکل می‌گیرد. رابینز و جاج معتقدند: رفتار کارکنان در محیط‌های سازمانی تحت تأثیر فرهنگ سازمان، ساختار اداری، هنجارهای رفتاری و شیوه‌های ارتباطی قرار دارد. (Robbins & Judge, 2023) بر همین اساس، تشریفات را می‌توان یکی از عرصه‌های عینی بروز فرهنگ و رفتار سازمانی دانست؛ عرصه‌ای که در آن میزان نظم، احترام متقابل، هماهنگی و حرفه‌ای‌گری سازمان به شکل ملموس دیده می‌شود.

در ادبیات تخصصی تشریفات نیز این تحول مفهومی مورد توجه قرار گرفته است. یحیایی ایل‌های و صمدی‌راد، تشریفات را نظامی از قواعد و الگوهای ارتباطی می‌دانند که هدف آن ایجاد نظم، کاهش ابهام و تسهیل تعاملات رسمی میان افراد و نهادها است. در این نگاه، تشریفات حرفه‌ای زمانی معنا پیدا می‌کند که ظاهر مراسم با منطق ارتباطی، فرهنگ سازمانی و اهداف نهادی هماهنگ باشد. بر این اساس، پیش از ورود به مباحث اجرایی، لازم است بنیان‌های نظری تشریفات سازمانی به‌درستی شناخته شود. فهم این مبانی کمک می‌کند تا تشریفات نه به‌عنوان مجموعه‌ای از رفتارهای آیینی، بلکه به‌عنوان بخشی از مدیریت حرفه‌ای سازمان درک شود.

۱. تعریف مفهومی تشریفات در سازمان‌های علمی

تشریفات مجموعه‌ای از قواعد و هنجارهای پذیرفته‌شده در تعاملات رسمی است که با هدف ایجاد نظم، احترام متقابل و تسهیل ارتباطات میان افراد و نهادها به کار گرفته می‌شود. رعایت این قواعد در مراسم و دیدارهای رسمی موجب می‌شود تعاملات سازمانی در فضایی منظم، محترمانه و پیش‌بینی‌پذیر انجام گیرد (یحیایی ایل‌های، ۱۳۹۶)

واژه "تشریفات" در ادبیات سازمانی به مجموعه‌ای از قواعد، هنجارها و الگوهای رفتاری اطلاق می‌شود و به منظور تنظیم تعاملات رسمی میان افراد، گروه‌ها و نهادها مورد استفاده قرار می‌گیرد. این قواعد مشخص می‌کنند در موقعیت‌های رسمی، افراد چگونه با یکدیگر تعامل کنند، چه جایگاهی برای هر فرد در نظر گرفته شود و ارتباطات سازمانی بر چه مبنایی سامان یابد.

در بسیاری از برداشت‌های عمومی، تشریفات صرفاً به جنبه‌های ظاهری مراسم محدود می‌شود؛ در حالی که در محیط‌های حرفه‌ای، تشریفات کارکردی بسیار عمیق‌تر دارد. تشریفات در واقع سازوکاری برای ایجاد نظم ارتباطی، کاهش تعارض‌های رفتاری و حفظ انسجام در تعاملات رسمی است. هنگامی که قواعد تعامل روشن و پذیرفته‌شده باشند، روابط سازمانی از حالت سلیقه‌ای خارج شده و در قالبی قابل پیش‌بینی و حرفه‌ای جریان پیدا می‌کنند.

در سازمان‌های علمی، این موضوع اهمیت بیشتری می‌یابد. دانشگاه محیطی مبتنی بر اعتبار علمی، سلسله‌مراتب تخصصی و تعاملات چندسطحی است. استادان، مدیران، پژوهشگران، دانشجویان و نمایندگان نهادهای بیرونی، هر یک جایگاه و نقش متفاوتی در ساختار دانشگاه دارند. بنابراین، تعاملات رسمی در چنین محیطی باید به گونه‌ای مدیریت شود که هم شأن علمی افراد حفظ شود و هم فضای ارتباطی محترمانه و منظم شکل گیرد.

از منظر رفتار سازمانی، تشریفات را می‌توان تجلی بیرونی فرهنگ سازمانی دانست. فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از ارزش‌ها، هنجارها و الگوهای رفتاری مشترک است و شیوه تعامل اعضای سازمان را شکل می‌دهد. (Robbins & Judge, 2023) نحوه استقبال از مهمانان، شیوه خطاب قرار دادن افراد، رعایت سلسله‌مراتب اداری و حتی نوع برخورد کارکنان در موقعیت‌های رسمی، همگی بازتابی از فرهنگ حاکم بر سازمان هستند.

یحيای ايله‌ای نیز تشریفات را نوعی نظام ارتباطی می‌داند که هدف آن جلوگیری از سوءبرداشت، ایجاد هماهنگی و تسهیل روابط رسمی میان سازمان‌ها است. بر این اساس، تشریفات حرفه‌ای زمانی تحقق می‌یابد که قواعد رفتاری، فرهنگ سازمانی و اهداف ارتباطی در کنار یکدیگر قرار گیرند و به شکلی هماهنگ عمل کنند.

۲. سیر تحول تاریخی تشریفات؛ از رویکرد نمایشی تا رویکرد راهبردی

تشریفات در طول تاریخ، همواره بخشی از ساختار قدرت، مدیریت اجتماعی و نظم سیاسی بوده است. در حکومت‌های سنتی و ساختارهای اداری قدیمی، تشریفات بیشتر کارکردی نمادین و نمایشی داشت. هدف اصلی از اجرای مراسم رسمی، نمایش اقتدار، تثبیت سلسله‌مراتب و بازنمایی شکوه ساختار حاکم بود. نحوه نشستن افراد، ترتیب ورود مقامات، شیوه استقبال و حتی جزئیات ظاهری مراسم، همگی حامل پیام قدرت و منزلت اجتماعی بودند.

در این دوره، موفقیت تشریفات عمدتاً با میزان شکوه ظاهری آن سنجیده می‌شد. هرچه مراسم رسمی باشکوه‌تر، پرزرق‌وبرق‌تر و دارای نمادهای اقتدار بیشتری بود، موفق‌تر تلقی می‌شد. به همین دلیل، بخش قابل توجهی از تشریفات سنتی بر ظاهر مراسم تمرکز داشت و کمتر به کیفیت ارتباطات انسانی یا کارآمدی سازمانی توجه می‌شد.

با شکل‌گیری سازمان‌های مدرن و توسعه علوم مدیریت، این نگاه به تدریج دچار تغییر شد. پیچیده‌تر شدن روابط سازمانی، گسترش تعاملات بین‌نهادی و افزایش نقش افکار عمومی موجب شد سازمان‌ها به کارکردهای ارتباطی تشریفات توجه بیشتری نشان دهند. در چنین شرایطی، تشریفات دیگر صرفاً ابزاری برای نمایش قدرت نبود، بلکه به ابزاری برای مدیریت روابط رسمی، ایجاد اعتماد و تقویت تصویر سازمانی تبدیل شد.

در پارادایم جدید، کیفیت تجربه مخاطب اهمیت بیشتری پیدا کرد. سازمان‌ها دریافتند، رفتار حرفه‌ای کارکنان، میزان هماهنگی اجرایی، احترام به مخاطبان و نحوه مدیریت موقعیت‌های رسمی می‌تواند تأثیر مستقیمی بر اعتبار نهادی آنها داشته باشد. به همین دلیل، تشریفات به تدریج از یک فعالیت صرفاً آیینی به حوزه‌ای تخصصی در مدیریت ارتباطات سازمانی تبدیل شد. امروزه تشریفات حرفه‌ای بخشی از راهبرد ارتباطی سازمان‌ها محسوب می‌شود. هر مراسم رسمی، نشست تخصصی یا بازدید سازمانی فرصتی برای انتقال پیام، ایجاد اعتماد و تقویت سرمایه نهادی است. در این نگاه، ارزش تشریفات نه در جلوه‌های ظاهری، بلکه در توانایی آن برای ایجاد تعاملات مؤثر، محترمانه و هدفمند تعریف می‌شود.

۳. پارادایم مدیریت داده‌محور در تشریفات

یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های مدیریت معاصر، حرکت از تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر تجربه فردی به سوی مدیریت مبتنی بر داده و شواهد است. در این رویکرد، عملکرد سازمان‌ها باید قابل سنجش، ارزیابی و تحلیل باشد تا امکان اصلاح و بهبود مستمر فراهم شود. این تحول در حوزه تشریفات نیز قابل مشاهده است. در گذشته، موفقیت فعالیت‌های تشریفاتی بیشتر بر اساس برداشت‌های شخصی ارزیابی می‌شد؛ اما در رویکرد حرفه‌ای امروز، شاخص‌های عینی اهمیت بیشتری یافته‌اند. میزان رضایت مهمانان، کیفیت هماهنگی میان واحدها، دقت زمان‌بندی، تعداد خطاهای اجرایی و کیفیت تجربه مخاطبان، همگی می‌توانند به‌عنوان داده‌هایی برای ارزیابی عملکرد تشریفات مورد استفاده قرار گیرند.

رابینز و جاج در بحث مدیریت مبتنی بر شواهد تأکید می‌کنند، تصمیم‌گیری حرفه‌ای باید بر پایه داده‌های معتبر و تحلیل منطقی انجام شود، نه صرفاً بر اساس شهود یا عادات‌های سازمانی (Robbins & Judge, 2023). همین اصل در مدیریت تشریفات نیز کاربرد دارد. سازمانی که بتواند نقاط ضعف و قوت رویدادهای رسمی خود را تحلیل کند، امکان یادگیری و ارتقای مستمر خواهد داشت.

پارادایم داده‌محور موجب می‌شود تشریفات از یک فعالیت سنتی و سلیقه‌ای فاصله بگیرد و به حوزه‌ای حرفه‌ای، قابل ارزیابی و مبتنی بر استانداردهای عملکردی تبدیل شود. این رویکرد همچنین زمینه توسعه حافظه سازمانی را فراهم می‌کند؛ به این معنا تجربه‌های موفق و ناموفق ثبت شده و در برنامه‌ریزی‌های آینده مورد استفاده قرار می‌گیرند.

۴. جایگاه تشریفات در نظام حکمرانی دانشگاهی

دانشگاه‌های علوم پزشکی دارای ساختاری چندبعدی هستند که در آن آموزش، پژوهش، درمان و مدیریت اجرایی به صورت هم‌زمان جریان دارد. چنین ساختاری نیازمند نظامی منظم از ارتباطات رسمی و تعاملات نهادی است. در این چارچوب، تشریفات نقشی فراتر از اجرای مراسم ایفا می‌کند و به بخشی از حکمرانی دانشگاهی تبدیل می‌شود.

حکمرانی دانشگاهی به مجموعه سازوکارهایی گفته می‌شود که روابط میان مدیران، استادان، کارکنان، دانشجویان و نهادهای بیرونی را تنظیم می‌کند (Shattock, 2022). بسیاری از این روابط در قالب نشست‌ها، بازدیدها، آیین‌ها و تعاملات رسمی شکل می‌گیرد. کیفیت مدیریت این موقعیت‌ها می‌تواند بر اعتماد سازمانی، انسجام نهادی و اعتبار دانشگاه اثر بگذارد.

در محیط دانشگاهی، رعایت سلسله‌مراتب اداری و احترام به جایگاه علمی افراد اهمیت ویژه‌ای دارد. نحوه معرفی استادان، ترتیب حضور مدیران، شیوه استقبال از مهمانان علمی و حتی نحوه تنظیم فضای جلسات، همگی پیام‌هایی درباره فرهنگ و ساختار سازمانی منتقل می‌کنند.

از منظر رفتار سازمانی، تعاملات رسمی بخشی از بازنمایی قدرت، هویت و نظم در سازمان هستند. هنگامی که تشریفات با دقت، احترام و هماهنگی اجرا شود، احساس اعتماد و حرفه‌ای‌گری در ذهن مخاطبان شکل می‌گیرد. برعکس، آشفتگی در تعاملات رسمی می‌تواند نشانه‌ای از ضعف هماهنگی سازمانی تلقی شود.

۵. ارتباط تشریفات با اعتبار نهادی و برند دانشگاه

اعتبار دانشگاه صرفاً از طریق شاخص‌های علمی مانند تولید مقاله، رتبه‌بندی پژوهشی یا فعالیت‌های آموزشی شکل نمی‌گیرد. بخشی از تصویر عمومی دانشگاه، نتیجه تجربه‌ای است که افراد در تعامل با آن سازمان کسب می‌کنند. این تجربه در بسیاری از موارد از طریق ارتباطات رسمی و فضای تشریفاتی شکل می‌گیرد. در نظریه‌های مدیریت برند سازمانی، تجربه مخاطب یکی از مهم‌ترین عوامل شکل‌دهنده تصویر ذهنی سازمان شناخته می‌شود (Cornelissen, 2023).

هر تماس رسمی با سازمان، از نحوه پاسخ‌گویی کارکنان و کیفیت برگزاری نشست‌ها گرفته تا چگونگی مدیریت بازدیدهای رسمی، می‌تواند بر ادراک و برداشت مخاطب اثر بگذارد.

تشریفات حرفه‌ای در واقع بخشی از فرایند اعتبارسازی نهادی است. دانشگاهی که تعاملات رسمی را با نظم، احترام و دقت مدیریت می‌کند، تصویری از ثبات، حرفه‌ای‌گری و بلوغ مدیریتی ارائه می‌دهد. این تصویر می‌تواند زمینه‌ساز توسعه همکاری‌های علمی، افزایش اعتماد بین‌سازمانی و تقویت جایگاه اجتماعی دانشگاه شود.

در این میان، نکته مهم آن است که اعتبار نهادی بیش از آنکه محصول نمایش‌های ظاهری باشد، نتیجه کیفیت تجربه ارتباطی مخاطبان است. مخاطبان معمولاً سازمان‌ها را بر اساس رفتار حرفه‌ای، میزان احترام، نظم اجرایی و کیفیت تعامل انسانی قضاوت می‌کنند؛ عناصری که در متن تشریفات سازمانی شکل می‌گیرند.

۶. اصول بنیادین تشریفات حرفه‌ای

تشریفات حرفه‌ای بر مجموعه‌ای از اصول بنیادین استوار است که رعایت آنها به شکل‌گیری تعاملات رسمی منظم و اثربخش کمک می‌کند. این اصول صرفاً قواعد اجرایی نیستند، بلکه بخشی از منطق ارتباط حرفه‌ای در سازمان‌ها محسوب می‌شوند. نخستین اصل، احترام به جایگاه‌های سازمانی و علمی است. در محیط دانشگاهی، جایگاه علمی استادان، مسئولیت‌های مدیریتی و سلسله‌مراتب اداری باید در تعاملات رسمی مورد توجه قرار گیرد. رعایت این اصل به حفظ نظم ارتباطی و کاهش تنش‌های احتمالی کمک می‌کند.

اصل دوم، نظم و هماهنگی سازمانی است. تشریفات زمانی موفق خواهد بود که میان بخش‌های مختلف سازمان هماهنگی وجود داشته باشد. هرگونه ناهماهنگی در برنامه‌ریزی، اطلاع‌رسانی یا اجرای مراسم می‌تواند بر تصویر حرفه‌ای سازمان اثر منفی بگذارد. اصل سوم، توجه به فرهنگ سازمانی و اجتماعی است. تعاملات رسمی باید با ارزش‌ها، هنجارها و حساسیت‌های فرهنگی جامعه هماهنگ باشد. نادیده گرفتن تفاوت‌های فرهنگی ممکن است موجب سوءبرداشت یا اختلال در روابط رسمی شود.

اصل چهارم، کرامت انسانی و احترام متقابل است. تشریفات حرفه‌ای زمانی معنا پیدا می‌کند که در آن شأن انسانی افراد حفظ شود و تعاملات رسمی از حالت صرفاً اداری خارج گردد. بسیاری از موفقیت‌های ارتباطی سازمان‌ها نه در تشریفات پرهزینه، بلکه در رفتار محترمانه و حرفه‌ای کارکنان شکل می‌گیرد.

۷. چارچوب‌های حقوقی و اداری حاکم بر تشریفات در نظام آموزش عالی

فعالیت‌های تشریفاتی در دانشگاه‌ها و سازمان‌های دولتی در چارچوب مقررات اداری و حقوقی مشخصی انجام می‌شود. این چارچوب‌ها شامل آیین‌نامه‌های اداری، دستورالعمل‌های روابط عمومی، ضوابط مالی و مقررات مربوط به برگزاری مراسم‌ها و تعاملات رسمی است. دانشگاه‌های علوم پزشکی نیز به‌عنوان بخشی از نظام اجرایی کشور، تابع مقررات عمومی دستگاه‌های دولتی و سیاست‌های وزارت بهداشت هستند. واحدهای روابط عمومی و تشریفات باید فعالیت‌های خود را در هماهنگی با این ضوابط انجام دهند تا از بروز تعارض‌های اداری و حقوقی جلوگیری شود.

وجود چارچوب‌های قانونی موجب می‌شود فعالیت‌های تشریفاتی از حالت سلیقه‌ای خارج شده و در مسیر اهداف رسمی دانشگاه قرار گیرد. این چارچوب‌ها همچنین به شفافیت عملکرد، رعایت عدالت اداری و حفظ انسجام سازمانی کمک می‌کنند.

جمع‌بندی

بررسی مبانی نظری تشریفات این حوزه را فراتر از مجموعه‌ای از آداب ظاهری یا رفتارهای نمادین اعلام می‌کند. تشریفات در سازمان‌های معاصر بخشی از نظام مدیریت ارتباطات، فرهنگ سازمانی و حکمرانی نهادی محسوب می‌شود. در دانشگاه‌های علوم پزشکی، کیفیت تعاملات رسمی می‌تواند بر اعتبار علمی، اعتماد سازمانی و تصویر اجتماعی دانشگاه اثر بگذارد. تحول تاریخی تشریفات نیز نشان می‌دهد این حوزه از یک رویکرد نمایشی و آیینی فاصله گرفته و به سوی مدیریتی حرفه‌ای، ارتباط‌محور و داده‌مبنای حرکت کرده است. در این نگاه جدید، ارزش تشریفات نه در جلوه‌های ظاهری، بلکه در توانایی آن برای ایجاد نظم، احترام، هماهنگی و تعامل مؤثر تعریف می‌شود.

شناخت این مبانی نظری، پیش‌نیاز ورود به مباحث اجرایی مدیریت تشریفات است. بدون درک صحیح از فلسفه، کارکرد و جایگاه تشریفات در سازمان، ابزارهای اجرایی نیز به فعالیت‌هایی پراکنده و صرفاً ظاهری تبدیل خواهند شد. از همین رو، فهم چارچوب مفهومی تشریفات، نخستین گام در حرفه‌ای‌سازی مدیریت رویدادها و تعاملات رسمی در دانشگاه‌های علوم پزشکی به شمار می‌آید.

فصل دوم

رفتار سازمانی در محیط تشریفات

در این فصل تلاش شده است مفاهیم رفتار سازمانی با واقعیت‌های فعالیت‌های تشریفاتی در دانشگاه‌های علوم پزشکی پیوند داده شود. مبنای نظری مباحث، آثار استیفن رابینز و تیموتی جاج در حوزه رفتار سازمانی است. تمرکز اصلی فصل بر تحلیل رفتار افراد و گروه‌ها در محیط تشریفات قرار دارد و از ورود به جزئیات فنی اجرای مراسم پرهیز شده است تا ابتدا بنیان رفتاری این حوزه روشن شود.

مقدمه

مدیریت تشریفات در سازمان‌های دانشگاهی تنها به مجموعه‌ای از قواعد اجرایی یا آداب رسمی محدود نمی‌شود، بلکه در بطن خود با الگوهای رفتار انسانی در محیط‌های سازمانی پیوندی عمیق دارد. بسیاری از موقعیت‌هایی که در فعالیت‌های تشریفاتی شکل می‌گیرد، در واقع موقعیت‌های تعاملی میان افراد، گروه‌ها و ساختارهای سازمانی است؛ موقعیت‌هایی که در آن برداشت‌ها، نگرش‌ها، هیجان‌ها و شیوه‌های ارتباطی افراد می‌تواند بر کیفیت تعاملات رسمی تأثیر بگذارد. از این منظر، دانش رفتار سازمانی چارچوبی نظری فراهم می‌آورد که به کمک آن می‌توان پویایی‌های رفتاری موجود در فعالیت‌های تشریفاتی را بهتر درک و مدیریت کرد (Wesson, 2024 & Colquitt, LePine؛ Judge, 2023 & Robbins).

رفتار سازمانی به مطالعه نظام‌مند رفتار افراد و گروه‌ها در درون سازمان‌ها می‌پردازد و تلاش می‌کند توضیح دهد: چگونه ویژگی‌های فردی، روابط میان اعضای گروه و ساختارهای سازمانی بر عملکرد و تعاملات حرفه‌ای اثر می‌گذارند؟. این حوزه علمی معمولاً در سه سطح تحلیل بررسی می‌شود: سطح فردی به ویژگی‌های شخصیتی، نگرش‌ها و هیجان‌های کارکنان می‌پردازد؛ سطح گروهی بر پویایی‌های تعامل و همکاری میان اعضای تیم تمرکز دارد؛ و سطح سازمانی به نقش ساختارها، فرهنگ‌ها و نظام‌های مدیریتی در شکل‌دهی به رفتار کارکنان توجه می‌کند. در فعالیت‌های تشریفاتی نیز همین سه سطح به شکل آشکاری حضور دارد، زیرا کیفیت اجرای یک برنامه رسمی به طور هم‌زمان تحت تأثیر رفتار فردی کارکنان، هماهنگی تیمی و چارچوب‌های سازمانی قرار می‌گیرد (Schein, 2017 & Schein).

در دانشگاه‌های علوم پزشکی اهمیت این ابعاد رفتاری دوچندان است. دانشگاه نه تنها یک سازمان اداری، بلکه نهادی علمی و اجتماعی است که با طیف گسترده‌ای از ذی‌نفعان از جمله استادان، دانشجویان، مدیران نظام سلامت و مهمانان علمی داخلی و بین‌المللی در تعامل است. در چنین محیطی، فعالیت‌های تشریفاتی نقشی فراتر از مدیریت رویدادها ایفا می‌کند و به بخشی از نظام ارتباطات نهادی دانشگاه تبدیل می‌شود. در نتیجه کیفیت رفتار کارکنان، شیوه تعامل آنان با مهمانان و میزان هماهنگی در اجرای برنامه‌ها می‌تواند بر تصویر حرفه‌ای و اعتبار علمی دانشگاه تأثیر بگذارد (Shattock, 2022).

تعریف و قلمرو رفتار سازمانی

رفتار سازمانی شاخه‌ای از دانش مدیریت است که به بررسی رفتار انسان‌ها در محیط‌های سازمانی می‌پردازد. هدف این حوزه آن است که توضیح دهد افراد در محیط کار چگونه می‌اندیشند، چگونه تصمیم می‌گیرند، چگونه با یکدیگر تعامل دارند و چگونه تحت تأثیر ساختار و فرهنگ سازمان قرار می‌گیرند.

در تحلیل رفتار سازمانی معمولاً سه سطح اصلی مورد توجه قرار می‌گیرد. نخست سطح فردی است که به ویژگی‌های شخصیتی، نگرش‌ها و ادراک افراد مربوط می‌شود. سطح دوم به رفتار گروهی اختصاص دارد و به بررسی نحوه تعامل اعضای سازمان با یکدیگر می‌پردازد. سطح سوم نیز سطح سازمانی است که ساختارها، فرهنگ و نظام قدرت در سازمان را در بر می‌گیرد (Judge, & Robbins, 2023).

در محیط تشریفات این سه سطح به طور هم‌زمان حضور دارند. فردی که مسئول استقبال از مهمان است باید از نظر رفتاری آمادگی لازم را داشته باشد، اعضای تیم تشریفات باید بتوانند به صورت هماهنگ فعالیت کنند و ساختار سازمانی نیز باید روابط رسمی و سلسله مراتب اداری را مشخص کرده باشد. به همین دلیل تشریفات را می‌توان یکی از عرصه‌هایی دانست که اصول رفتار سازمانی در آن به شکلی ملموس مشاهده می‌شود.

رفتار فردی در محیط تشریفات

نخستین سطح رفتار سازمانی به ویژگی‌های فردی کارکنان مربوط می‌شود. در محیط تشریفات هر فرد در واقع نماینده سازمان به شمار می‌آید و رفتار او می‌تواند بر برداشت مهمانان از کل سازمان اثر بگذارد. از این رو ویژگی‌های فردی کارکنان در این حوزه اهمیت زیادی دارد (Robbins & Judge, 2023).

عواملی مانند نگرش حرفه‌ای، توانایی مدیریت هیجان‌ها، ویژگی‌های شخصیتی و مهارت‌های ارتباطی می‌توانند بر کیفیت تعاملات رسمی تأثیر بگذارند. کارکنان تشریفات در بسیاری از موقعیت‌ها با شرایطی مواجه می‌شوند که به سرعت در حال تغییر است. در چنین شرایطی آرامش، دقت و رفتار سنجیده اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند (Colquitt, LePine, & Wesson, 2024).

ادراک و نگرش حرفه‌ای

ادراک به نحوه تفسیر افراد از محیط پیرامون اشاره دارد. افراد ممکن است یک موقعیت واحد را به شکل‌های متفاوتی درک کنند و همین تفاوت در ادراک می‌تواند رفتار آنان را تحت تأثیر قرار دهد (Judge, 2023 & Robbins).

در محیط تشریفات، ادراک حرفه‌ای نقش مهمی در تشخیص موقعیت‌های رسمی دارد. کارکنان باید بتوانند شرایط را به درستی ارزیابی کنند و متناسب با آن رفتار نمایند. برای مثال حضور یک مقام علمی برجسته، یک مدیر اجرایی یا یک مهمان بین‌المللی ممکن است نیازمند سطح متفاوتی از توجه و دقت باشد. تشخیص درست این تفاوت‌ها به کارکنان کمک می‌کند رفتار مناسب‌تری از خود نشان دهند.

یکی از ویژگی‌های سازمان‌های رسمی وجود مجموعه‌ای از قواعد رفتاری و هنجارهای حرفه‌ای است که نحوه تعامل افراد را در محیط کار تنظیم می‌کند. رعایت این قواعد نه تنها موجب نظم اداری می‌شود، بلکه به شکل‌گیری اعتماد و احترام متقابل در روابط سازمانی نیز کمک می‌کند (رضائیان، ۱۳۹۹).

نگرش حرفه‌ای نیز به مجموعه باورها و ارزش‌هایی اشاره دارد که فرد نسبت به کار خود دارد. فردی که نسبت به نقش خود احساس مسئولیت و تعهد دارد، وظایف خود را با دقت بیشتری انجام می‌دهد. در محیط تشریفات چنین نگرشی موجب می‌شود کارکنان حتی در جزئی‌ترین تعاملات نیز استانداردهای حرفه‌ای را رعایت کنند (Judge, 2023 & Robbins).

هوش هیجانی و خودکنترلی

در سال‌های اخیر مفهوم هوش هیجانی جایگاه مهمی در مطالعات رفتار سازمانی پیدا کرده است. هوش هیجانی به توانایی فرد در شناخت احساسات خود، مدیریت آنها و درک احساسات دیگران اشاره دارد (Goleman, 1998).

در فعالیت‌های تشریفاتی این توانایی اهمیت فراوانی دارد. کارکنان ممکن است با موقعیت‌هایی مواجه شوند که همراه با فشار یا تنش باشد؛ برای مثال تغییر ناگهانی برنامه، تأخیر در حضور مهمانان یا بروز سوءتفاهم در ارتباطات. در چنین شرایطی فردی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردار است می‌تواند آرامش خود را حفظ کند و واکنشی متعادل نشان دهد (Judge, 2023 & Robbins).

خودکنترلی نیز بخش مهمی از رفتار حرفه‌ای در محیط تشریفات است. کارکنان باید بتوانند احساسات شخصی خود را مدیریت کنند و حتی در شرایط دشوار نیز رفتاری محترمانه و متین داشته باشند. این توانایی موجب می‌شود تعاملات رسمی در فضایی آرام و حرفه‌ای ادامه یابد (Colquitt et al., 2024).

شخصیت و سبک ارتباطی کارکنان تشریفات

مطالعات رفتار سازمانی نشان می‌دهد که نگرش‌های فردی، ویژگی‌های شخصیتی و شیوه تعامل کارکنان می‌تواند بر کیفیت عملکرد آنان در محیط‌های کاری تأثیر مستقیم بگذارد. کارکنانی که از مهارت‌های ارتباطی مناسب و نگرش حرفه‌ای برخوردارند، معمولاً در ایجاد تعاملات مؤثر و مدیریت موقعیت‌های کاری موفق‌تر عمل می‌کنند (زارعی متین، ۱۳۹۸).

شخصیت به مجموعه ویژگی‌های نسبتاً پایدار فرد گفته می‌شود که نحوه رفتار او را در موقعیت‌های مختلف شکل می‌دهد. پژوهش‌های رفتار سازمانی نشان می‌دهد ویژگی‌هایی مانند مسئولیت‌پذیری، ثبات هیجانی و توانایی برقراری ارتباط می‌تواند بر عملکرد افراد در محیط کار تأثیر بگذارد (Judge, 2023 & Robbins).

در محیط تشریفات، مهارت‌های ارتباطی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. کارکنانی که توانایی برقراری ارتباط مؤثر دارند، می‌توانند با مهمانان و همکاران رابطه‌ای محترمانه و سازنده برقرار کنند. این افراد قادرند پیام‌های خود را به شکلی روشن بیان کنند و در عین حال با دقت به سخنان دیگران گوش دهند (Horgan, 2014 & Knapp, Hall).

سبک ارتباطی کارکنان نیز باید با فضای رسمی سازمان هماهنگ باشد. استفاده از ادبیات محترمانه، توجه به لحن گفتار و رعایت آداب ارتباطی از جمله عواملی است که می‌تواند کیفیت تعاملات رسمی را بهبود بخشد (Bowen, 2017 & Men).

رفتار گروهی در فعالیتهای تشریفات

فعالیت‌های تشریفات به ندرت به صورت فردی انجام می‌شود. اجرای موفق یک برنامه معمولاً نیازمند همکاری هماهنگ چندین نفر است. به همین دلیل رفتار گروهی یکی از موضوعات مهم در مدیریت تشریفات به شمار می‌رود. در نظریه‌های رفتار سازمانی تأکید می‌شود که عملکرد مؤثر گروه‌ها زمانی شکل می‌گیرد که میان اعضا اعتماد، هماهنگی و درک مشترک از وظایف وجود داشته باشد. در غیر این صورت احتمال بروز ناهماهنگی در اجرای برنامه افزایش می‌یابد. (Robbins & Judge, 2023)

کار تیمی و تقسیم نقش

کار تیمی به معنای همکاری هماهنگ میان اعضای یک گروه برای دستیابی به هدفی مشترک است. در فعالیتهای تشریفات هر فرد مسئول بخشی از کار است و موفقیت کل برنامه به هماهنگی میان این نقش‌ها بستگی دارد (Colquitt et al., 2024). تقسیم نقش روشن به اعضای تیم کمک می‌کند بدانند در هر مرحله از برنامه چه وظیفه‌ای بر عهده دارند. این وضوح نقش از بروز سردرگمی و تداخل وظایف جلوگیری می‌کند و موجب می‌شود فعالیت‌ها با نظم بیشتری انجام گیرد.

رهبری عملیاتی در مراسم رسمی

در هر تیم وجود فردی که بتواند هماهنگی کلی فعالیت‌ها را بر عهده بگیرد ضروری است. در مدیریت تشریفات این نقش معمولاً بر عهده مسئول یا سرپرست تیم تشریفات قرار دارد. رهبری مؤثر در این محیط نیازمند ترکیبی از مهارت‌های مدیریتی و رفتاری است. رهبر تیم باید بتواند وظایف اعضا را هماهنگ کند، در شرایط پیش‌بینی‌نشده تصمیم مناسب بگیرد و در عین حال فضای همکاری و اعتماد را در میان اعضای تیم حفظ کند (Northouse, 2022).

مدیریت تعارض در رویدادها

در هر فعالیت گروهی احتمال بروز اختلاف نظر وجود دارد. این اختلاف ممکن است میان اعضای تیم یا در تعامل با سایر واحدهای سازمان شکل بگیرد. در چنین شرایطی نحوه مدیریت تعارض اهمیت زیادی پیدا می‌کند. مدیریت تعارض به معنای تلاش برای حل اختلافها از طریق گفت‌وگو، درک متقابل و تصمیم‌گیری منطقی است. در محیط تشریفات هدف اصلی آن است که فضای آرام و حرفه‌ای برنامه حفظ شود و از تبدیل اختلافها به تنش جلوگیری گردد. (Robbins & Judge, 2023).

ساختار و فرهنگ سازمانی

علاوه بر عوامل فردی و گروهی، ساختار و فرهنگ سازمان نیز بر رفتار افراد تأثیر می‌گذارد. ساختار سازمانی روابط رسمی میان واحدها و جایگاه افراد را مشخص می‌کند و فرهنگ سازمانی مجموعه ارزشها و هنجارهایی است که رفتار کارکنان را شکل می‌دهد. در محیط دانشگاهی این دو عامل نقش مهمی در نحوه اجرای فعالیتهای تشریفات دارند.

فرهنگ سازمانی و رعایت سلسله مراتب

فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از باورها و ارزشهای مشترک است که در یک سازمان شکل می‌گیرد و تعیین می‌کند چه رفتاری مناسب تلقی می‌شود و چه رفتاری خارج از هنجارهای سازمانی است (Schein, 2017 & Schein). در دانشگاهها احترام به جایگاه علمی استادان، رعایت نظم اداری و حفظ شأن محیط علمی از عناصر مهم فرهنگ سازمانی به شمار می‌رود. کارکنان تشریفات نیز باید رفتار خود را با این فرهنگ هماهنگ کنند و در تعاملات رسمی به سلسله مراتب علمی و اداری توجه داشته باشند (Shattock, 2022).

علاوه بر عوامل فردی و گروهی، ساختار و فرهنگ سازمان نیز بر رفتار افراد تأثیر می‌گذارد. ساختار سازمانی روابط رسمی میان واحدها و جایگاه افراد را مشخص می‌کند و فرهنگ سازمانی مجموعه ارزشها و هنجارهایی است که رفتار کارکنان را شکل می‌دهد (Schein, 2017 & Schein). در محیط دانشگاهی این دو عامل نقش مهمی در نحوه اجرای فعالیتهای تشریفات دارند.

نظام قدرت و ساختار اداری

ساختار اداری دانشگاه مشخص می‌کند مسئولیتها و اختیارات در چه سطوحی قرار دارد. در تعاملات رسمی شناخت این ساختار اهمیت زیادی دارد، زیرا بسیاری از تصمیمها بر اساس جایگاه اداری افراد اتخاذ می‌شود. آگاهی از ساختار سازمانی به کارکنان تشریفات کمک می‌کند روابط رسمی را با دقت بیشتری مدیریت کنند و از بروز سوءتفاهم در تعاملات اداری جلوگیری شود. (Ginter, Duncan, & Swayne, 2024).

هنجارهای دانشگاهی و اجرای تشریفات

هر دانشگاه مجموعه‌ای از هنجارهای علمی و فرهنگی دارد که رفتار افراد در محیط دانشگاه را شکل می‌دهد. این هنجارها می‌تواند شامل شیوه تعامل استادان با یکدیگر، نوع ارتباط میان دانشجویان و مدیران و نیز سبک ارتباطی در محیط علمی باشد.

فعالیت‌های تشریفاتی نیز باید با این هنجارها هماهنگ باشد. آشنایی کارکنان با فرهنگ دانشگاه موجب می‌شود تعاملات رسمی به گونه‌ای مدیریت شود که با فضای علمی و فرهنگی آن سازگار باشد (Shattock, 2022).

اخلاق حرفه‌ای در تشریفات دانشگاهی

اخلاق حرفه‌ای یکی از ارکان مهم رفتار سازمانی است. اخلاق حرفه‌ای به مجموعه اصولی گفته می‌شود که رفتار افراد را در محیط کار هدایت می‌کند. صداقت، مسئولیت‌پذیری، احترام به دیگران و حفظ شأن سازمان از جمله این اصول به شمار می‌روند (Judge, 2023 & Robbins).

در محیط تشریفات رعایت اخلاق حرفه‌ای اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا کارکنان در بسیاری از موقعیت‌ها نماینده مستقیم سازمان محسوب می‌شوند. رفتار محترمانه، توجه به کرامت انسانی مهمانان و حفظ بی‌طرفی در تعاملات رسمی از مهم‌ترین جلوه‌های اخلاق حرفه‌ای در این حوزه است (Bowen, 2017 & Men).

جمع‌بندی

رفتار سازمانی یکی از پایه‌های اصلی مدیریت تشریفات در سازمان‌های دانشگاهی است. تعاملات رسمی زمانی به شکلی حرفه‌ای انجام می‌شود که کارکنان از نظر فردی دارای نگرش حرفه‌ای و مهارت‌های ارتباطی مناسب باشند، تیم تشریفات بتواند هماهنگ عمل کند و ساختار و فرهنگ سازمانی نیز از این فعالیت‌ها حمایت کند (Judge, 2023; Colquitt et al., 2024 & Robbins). شناخت این ابعاد رفتاری به کارشناسان و دانشجویان حوزه روابط عمومی کمک می‌کند تشریفات را نه صرفاً مجموعه‌ای از آداب ظاهری، بلکه به عنوان بخشی از نظام رفتار سازمانی درک کنند. چنین درکی زمینه لازم را برای اجرای حرفه‌ای و مؤثر فعالیت‌های تشریفاتی فراهم می‌سازد.

فصل سوم

آراستگی، پوشش و هویت حرفه‌ای در تشریفات

این فصل به یکی از ظریف‌ترین اما در عین حال اثرگذارترین ابعاد تشریفات سازمانی می‌پردازد؛ یعنی آنچه پیش از هر سخنی دیده می‌شود. در بسیاری از موقعیت‌های رسمی، مخاطب پیش از آنکه سخنی بشنود یا پیامی دریافت کند، نشانه‌های دیداری محیط و افراد را مشاهده می‌کند و بر اساس همین نشانه‌ها نخستین برداشت خود را شکل می‌دهد. ظاهر حرفه‌ای کارکنان تشریفات در چنین فضایی صرفاً مسئله‌ای شخصی نیست، بلکه بخشی از پیام سازمانی و بازنمایی هویت نهادی محسوب می‌شود. در محیط دانشگاه‌های علوم پزشکی که با طیف گسترده‌ای از استادان، مدیران اجرایی، پژوهشگران و مهمانان ملی و بین‌المللی در ارتباط هستند، کیفیت این بازنمایی اهمیت ویژه‌ای دارد. ظاهر کارکنان تشریفات در کنار سایر عناصر محیطی مانند نظم فضا، نحوه استقبال و شیوه تعاملات رسمی، تصویری از فرهنگ سازمانی و میزان حرفه‌ای بودن دانشگاه ارائه می‌دهد. این فصل بر سه محور اصلی تمرکز دارد: هویت بصری، استانداردهای پوشش و ارتباطات غیرکلامی. در عین حال از ورود به موضوعاتی مانند پذیرایی یا مکاتبات اداری پرهیز شده است تا تمرکز بحث بر ابعاد دیداری و رفتاری حضور حرفه‌ای باقی بماند.

مقدمه

در ادبیات روان‌شناسی اجتماعی مفهومی با عنوان "اثر نخستین" مطرح است. بر اساس این مفهوم، انسان‌ها تمایل دارند برداشت اولیه خود از یک فرد یا موقعیت را مبنای قضاوت‌های بعدی قرار دهند و این برداشت اولیه می‌تواند چارچوب تفسیر اطلاعات بعدی را شکل دهد (Robbins & Judge, 2023).

در محیط‌های رسمی، این برداشت اولیه اغلب از طریق نشانه‌های غیرکلامی شکل می‌گیرد. ظاهر افراد، نحوه ایستادن، نوع پوشش، آراستگی ظاهری و حتی میزان هماهنگی میان اعضای یک تیم می‌تواند پیام‌هایی درباره نظم، اعتبار و حرفه‌ای بودن سازمان منتقل کند (Knapp, Hall, & Horgan, 2014).

در دانشگاه‌های علوم پزشکی این موضوع از اهمیت بیشتری برخوردار است. دانشگاه نه تنها یک محیط آموزشی بلکه نهادی علمی و اجتماعی است که نمایندگان آن در تعامل با جامعه علمی، نظام سلامت و نهادهای حکمرانی قرار دارند. در چنین شرایطی، ظاهر حرفه‌ای کارکنان تشریفات بخشی از تصویر نهادی دانشگاه محسوب می‌شود و باید با شأن علمی و جایگاه اجتماعی آن هماهنگ باشد (Shattock, 2022).

مفهوم هویت بصری در سازمان‌های دانشگاهی

هویت بصری به مجموعه عناصر دیداری گفته می‌شود که شخصیت، ارزش‌ها و جایگاه یک سازمان را بازنمایی می‌کند. این عناصر می‌تواند شامل نشان سازمانی، رنگ‌های رسمی، طراحی فضاهای اداری، نحوه چیدمان محیط و نیز ظاهر کارکنان باشد (Cornelissen, 2023).

در سازمان‌های علمی و دانشگاهی، هویت بصری باید بازتاب‌دهنده سه ویژگی اساسی باشد: وقار علمی، نظم سازمانی و اعتبار نهادی. هر عنصر دیداری که در محیط دانشگاه مشاهده می‌شود، بخشی از این تصویر کلی را شکل می‌دهد.

کارکنان تشریفات در بسیاری از رویدادهای رسمی نخستین افرادی هستند که مهمانان با آنها مواجه می‌شوند. از این رو ظاهر آنان بخشی از هویت بصری دانشگاه محسوب می‌شود. هماهنگی در پوشش، آراستگی فردی و نحوه حضور کارکنان در مراسم‌ها می‌تواند تصویری منسجم از سازمان ارائه دهد (Zerfass, Verčič, & Wiesenberg, 2022).

از منظر ارتباطات سازمانی، هویت بصری زمانی مؤثر است که میان اجزای آن هماهنگی وجود داشته باشد. اگر پوشش کارکنان با فضای رسمی دانشگاه یا سطح مراسم هماهنگ نباشد، پیام سازمانی دچار نوعی گسست می‌شود و تصویر حرفه‌ای سازمان تضعیف می‌گردد (Cornelissen, 2023).

استانداردهای پوشش در محیط‌های رسمی دانشگاهی

پوشش حرفه‌ای در محیط دانشگاهی باید سه ویژگی اصلی داشته باشد: وقار، سادگی و تناسب با موقعیت رسمی، وقار به معنای پرهیز از جلوه‌های افراطی در رنگ، طرح یا تزئینات است. محیط دانشگاه فضایی علمی و حرفه‌ای است و پوشش کارکنان باید با این فضا هماهنگ باشد (رضائیان، ۱۳۹۹).

سادگی به معنای توجه به نظم، تمیزی و آراستگی ظاهری است. لباس‌هایی که از نظر طراحی ساده اما مرتب هستند، معمولاً با فضای رسمی سازگاری بیشتری دارند (الوانی، ۱۳۹۹).

تناسب با موقعیت نیز به این معناست که پوشش کارکنان باید با نوع رویداد و سطح رسمی بودن آن هماهنگ باشد. سازمان هستند. از این رو پوشش آنان باید به گونه‌ای انتخاب شود که توجه مخاطب به جای تمرکز بر ویژگی‌های فردی، به پیام رسمی سازمان معطوف گردد (McCaffree, Innis, & Sereff, 2023).

در حوزه تشریفات، کارکنان نمایندگان مستقیم سازمان هستند. از این رو پوشش آنان باید به گونه‌ای انتخاب شود که توجه مخاطب به جای تمرکز بر ویژگی‌های فردی، به پیام رسمی سازمان معطوف گردد.

در بسیاری از سازمان‌های حرفه‌ای برای ایجاد این هماهنگی از دستورالعمل‌های پوشش سازمانی استفاده می‌شود. این دستورالعمل‌های چارچوبی کلی برای انتخاب لباس، رنگ‌ها و میزان رسمیت پوشش تعیین می‌کنند. هدف از چنین چارچوبی محدود کردن هویت فردی نیست، بلکه ایجاد سطحی از هماهنگی است که با هویت سازمانی سازگار باشد.

تفاوت پوشش در رویدادهای داخلی، ملی و بین‌المللی

یکی از مهارت‌های مهم در مدیریت تشریفات تشخیص سطح رسمی بودن هر رویداد است. نوع پوشش کارکنان نیز باید با همین سطح رسمی هماهنگ شود.

در رویدادهای داخلی دانشگاهی مانند نشست‌های علمی یا جلسات مدیریتی، پوشش رسمی اما ساده معمولاً مناسب است. در این موقعیت‌ها هدف اصلی حفظ فضای علمی و حرفه‌ای است (Goldblatt, 2014).

در رویدادهای ملی که مقامات دولتی یا مسئولان ارشد حضور دارند، سطح رسمی بودن افزایش می‌یابد. در چنین شرایطی پوشش کارکنان باید با دقت بیشتری انتخاب شود تا شأن رسمی مراسم حفظ گردد (Hamilton & Langhorne, 2022).

در رویدادهای بین‌المللی علاوه بر رسمیت، حساسیت‌های فرهنگی نیز اهمیت پیدا می‌کند. کارکنان تشریفات باید از نظر پوشش به گونه‌ای ظاهر شوند که هم با فرهنگ سازمانی داخلی هماهنگ باشد و هم در چارچوب عرف بین‌المللی قابل پذیرش تلقی شود (McCaffree et al., 2023). این موضوع نیازمند آگاهی فرهنگی و شناخت قواعد تعاملات بین‌المللی است.

زبان بدن و ارتباطات غیر کلامی

بخش قابل توجهی از ارتباطات انسانی بدون استفاده از کلمات انجام می‌شود. حالت چهره، تماس چشمی، نحوه ایستادن، فاصله فیزیکی و حرکات دست همگی می‌توانند پیام‌هایی مهم منتقل کنند (Knapp et al., 2014).

در محیط تشریفات، زبان بدن باید بیانگر آمادگی، احترام و تسلط بر موقعیت باشد. ایستادن با قامت صاف، نگاه مستقیم اما محترمانه، لبخند ملایم و کنترل حرکات اضافی از جمله نشانه‌های حضور حرفه‌ای محسوب می‌شود.

در مقابل، حرکات عصبی، بی‌قراری، نگاه‌های پراکنده یا حالت بدنی نامناسب می‌تواند پیام ناخواسته‌ای از اضطراب یا بی‌توجهی منتقل کند.

کنترل زبان بدن به ویژه در شرایط پیش‌بینی نشده اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. برای مثال اگر در جریان یک مراسم تأخیری رخ دهد یا برنامه دچار تغییر شود، آرامش ظاهری کارکنان می‌تواند از انتقال تنش به مهمانان جلوگیری کند (Bowen, 2017 & Men).

هماهنگی بصری تیم تشریفات

در بسیاری از مراسم‌های رسمی، مهمانان با یک فرد واحد مواجه نمی‌شوند بلکه با مجموعه‌ای از کارکنان روبه‌رو هستند. در چنین شرایطی هماهنگی ظاهری اعضای تیم اهمیت پیدا می‌کند. هماهنگی در رنگ لباس، سطح رسمیت پوشش و میزان آراستگی می‌تواند تصویری منظم و حرفه‌ای از تیم تشریفات ایجاد کند. این هماهنگی به مخاطب نشان می‌دهد سازمان از نظم و انسجام برخوردار است (Cornelissen, 2023). در مقابل، تفاوت‌های شدید در ظاهر اعضای تیم ممکن است به صورت ناخودآگاه نشانه‌ای از نبود هماهنگی سازمانی تلقی شود (Zerfass et al., 2022).

آراستگی ظاهری به عنوان پیام سازمانی

آراستگی ظاهری تنها به انتخاب لباس محدود نمی‌شود. تمیزی لباس، نظم در پوشش، رعایت بهداشت فردی و توجه به جزئیات نیز بخشی از این مفهوم است. در سازمان‌های اداری، رفتار حرفه‌ای کارکنان بخشی از هویت سازمانی محسوب می‌شود و نحوه حضور، گفتار و تعامل کارکنان می‌تواند تصویری مشخص از فرهنگ سازمان در ذهن مخاطبان ایجاد کند. از این رو رعایت نظم، وقار و تناسب در رفتار و ظاهر کارکنان از عناصر مهم در شکل‌گیری تصویر حرفه‌ای سازمان به شمار می‌آید (الوانی، ۱۳۹۹). در نظریه‌های مدیریت برداشت تأکید می‌شود افراد در تعاملات رسمی تلاش می‌کنند تصویری مطلوب از خود و سازمانشان ارائه دهند. ظاهر حرفه‌ای یکی از مهم‌ترین ابزارهای شکل‌دهی به این تصویر است. زمانی که کارکنان تشریفات با ظاهری منظم و حرفه‌ای حضور پیدا می‌کنند، این پیام به مخاطبان منتقل می‌شود که سازمان به نظم، دقت و احترام متقابل اهمیت می‌دهد.

خطاهای رایج در پوشش و پیامدهای آن

در حوزه تشریفات برخی خطاهای ظاهری ممکن است کوچک به نظر برسند اما پیامدهای قابل توجهی در برداشت مخاطبان ایجاد کنند. استفاده از پوشش بیش از حد غیررسمی در مراسم‌های رسمی، انتخاب رنگ‌های نامتناسب با فضای دانشگاهی یا بی‌توجهی به هماهنگی تیم از جمله این خطاها است. چنین مواردی می‌تواند توجه مخاطبان را از محتوای اصلی برنامه منحرف کند و حتی موجب شکل‌گیری برداشت منفی از سطح حرفه‌ای بودن سازمان شود. به همین دلیل آموزش کارکنان، تعیین استانداردهای روشن و نظارت بر ظاهر حرفه‌ای تیم تشریفات از جمله اقداماتی است که می‌تواند از بروز این خطاها جلوگیری کند.

جمع‌بندی

آراستگی، پوشش و زبان بدن در محیط تشریفات دانشگاهی بخشی از نظام ارتباطی سازمان محسوب می‌شود. ظاهر حرفه‌ای کارکنان، هماهنگی بصری تیم و رفتار غیرکلامی سنجیده می‌تواند پیام‌هایی از نظم، احترام و اعتبار نهادی منتقل کند. درک اهمیت این ابعاد به کارشناسان روابط عمومی و فعالان حوزه تشریفات کمک می‌کند ظاهر حرفه‌ای را نه موضوعی سطحی بلکه بخشی از مدیریت ارتباطات سازمانی بدانند (Cornelissen, 2023; Robbins & Judge, 2023). چنین نگاهی زمینه را برای اجرای تشریفات در سطحی متناسب با جایگاه علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی فراهم می‌سازد.

فصل چهارم

پذیرایی و میزبانی رسمی در تشریفات دانشگاهی

مقدمه

پذیرایی و میزبانی رسمی در نظام تشریفات سازمانی، تنها مجموعه‌ای از اقدامات خدماتی یا تدارکاتی نیست، بلکه بخشی از نظام ارتباطات رسمی سازمان و یکی از ابزارهای مهم بازنمایی هویت نهادی به شمار می‌آید. نحوه استقبال از مهمانان، کیفیت میزبانی، شیوه تعامل کارکنان با مهمانان و نظم اجرایی برنامه‌ها، همگی در شکل‌گیری تصویر ذهنی مخاطبان از سازمان نقش دارند. در ادبیات ارتباطات سازمانی تأکید شده است که تجربه ذی‌نفعان از تعامل مستقیم با سازمان یکی از عوامل مؤثر در شکل‌گیری اعتبار، اعتماد و سرمایه نمادین سازمان محسوب می‌شود (Werder, 2022 & Cornelissen, 2023; Zerfass, Verčič, Nothhaft).

در دانشگاه‌های علوم پزشکی، که به‌طور مستمر میزبان استادان، پژوهشگران، مدیران حوزه سلامت و نمایندگان سازمان‌های علمی داخلی و بین‌المللی هستند، تشریفات و میزبانی رسمی اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند. در چنین محیطی، کیفیت مدیریت رویدادها و نحوه تعامل با مهمانان می‌تواند بر ادراک آنان از سطح حرفه‌ای‌گری و انسجام مدیریتی دانشگاه تأثیر بگذارد (Bowen, & Men, 2017). از این‌رو، میزبانی رسمی باید بر پایه اصول حرفه‌ای، نظم اجرایی و احترام سازمانی طراحی و اجرا شود.

مفهوم میزبانی رسمی

میزبانی رسمی را می‌توان فرآیندی سازمان‌یافته برای مدیریت حضور مهمانان در رویدادهای علمی، مدیریتی و بین‌سازمانی تعریف کرد. این فرآیند از مرحله برنامه‌ریزی پیش از ورود مهمان آغاز می‌شود و تا پایان برنامه و بدرقه ادامه می‌یابد. در این چارچوب، تمامی عناصر محیطی از جمله نحوه استقبال، سامان‌دهی فضا، چیدمان، زمان‌بندی خدمات و کیفیت تعامل کارکنان باید در راستای ایجاد تجربه‌ای مثبت برای مهمانان طراحی شود.

مطالعات رفتار سازمانی نشان می‌دهد، تجربه افراد از تعامل با سازمان‌ها، نقش مهمی در شکل‌گیری برداشت آنان از فرهنگ سازمانی و کارآمدی مدیریتی دارد (Judge, 2023 & Robbins). در نتیجه، بی‌نظمی اجرایی، تأخیر در برنامه‌ها یا رفتار غیرحرفه‌ای کارکنان می‌تواند تصویر سازمانی را تضعیف کند. در مقابل، مدیریت دقیق و حرفه‌ای میزبانی قادر است احساس احترام، اعتماد و رضایت را در میان مهمانان تقویت کند (Bowen, 2017 & Men).

در حوزه تشریفات رسمی نیز تأکید شده است؛ میزبانی مؤثر نیازمند برنامه‌ریزی دقیق، تقسیم نقش روشن و هماهنگی میان تمامی واحدهای اجرایی است (Sereff, 2023 & McCaffree, Innis). این هماهنگی به‌ویژه در سازمان‌های بزرگ و پیچیده‌ای مانند دانشگاه‌ها اهمیت بیشتری دارد، زیرا در چنین محیط‌هایی رویدادها معمولاً با حضور افراد متعدد و با سطوح مختلف مسئولیت برگزار می‌شود.

اهداف پذیرایی رسمی

پذیرایی رسمی در رویدادهای دانشگاهی اهداف متعددی را دنبال می‌کند. نخستین هدف آن تکریم مهمانان و ایجاد احساس احترام و ارزشمندی در آنان است. احترام به مهمانان از اصول بنیادین تشریفات سازمانی محسوب می‌شود و رعایت آن می‌تواند نقش مهمی در شکل‌گیری روابط پایدار میان سازمان‌ها داشته باشد (Langhorne, 2022 & Hamilton).

هدف دوم، تقویت اعتبار سازمانی دانشگاه است. نحوه میزبانی از مهمانان می‌تواند نشان‌دهنده میزان انسجام مدیریتی، نظم سازمانی و فرهنگ حرفه‌ای دانشگاه باشد. پژوهش‌های حوزه ارتباطات سازمانی نشان می‌دهد تجربه مستقیم ذی‌نفعان از تعامل با سازمان، تأثیر قابل توجهی بر برداشت آنان از اعتبار و اعتمادپذیری آن سازمان دارد (Cornelissen, 2023; Zerfass et al., 2022).

هدف سوم، تسهیل تعاملات علمی و ارتباطات حرفه‌ای است. بسیاری از گفت‌وگوهای علمی، تبادل دیدگاه‌ها و شکل‌گیری همکاری‌های پژوهشی در فضای غیررسمی میان برنامه‌ها یا در جریان پذیرایی رخ می‌دهد. از این منظر، پذیرایی بخشی از زیرساخت ارتباطی رویدادهای علمی محسوب می‌شود (Bowen, 2017 & Men).

اصول حرفه‌ای در میزبانی رسمی

اصل تناسب

یکی از مهم‌ترین اصول در پذیرایی رسمی، تناسب میان سطح رویداد، جایگاه مهمانان و نوع خدمات ارائه‌شده است. در محیط‌های دانشگاهی، سادگی آراسته و نظم حرفه‌ای بر تجمل‌گرایی ترجیح داده می‌شود. رعایت این اصل موجب می‌شود پذیرایی در عین تکریم مهمانان، با شأن علمی و فرهنگی دانشگاه نیز سازگار باشد (Langhorne, 2022 & Hamilton).

اصل نظم و زمان‌بندی

مدیریت زمان یکی از ارکان اصلی موفقیت در برنامه‌های رسمی است. پذیرایی نباید موجب اختلال در روند برنامه‌های علمی یا مدیریتی شود. پیش‌بینی دقیق زمان ارائه خدمات، هماهنگی میان اعضای تیم اجرایی و آمادگی عملیاتی از عوامل مهم در اجرای موفق میزبانی رسمی به شمار می‌آیند (McCaffree et al., 2023).

اصل رفتار حرفه‌ای

رفتار کارکنان تشریفات تأثیر مستقیمی بر تجربه مهمانان دارد. نحوه سخن گفتن، زبان بدن، شیوه راهنمایی مهمانان و حتی میزان حضور کارکنان در فضا می‌تواند بر برداشت مهمانان از فرهنگ سازمانی اثر بگذارد. در ادبیات رفتار سازمانی تأکید شده است تعاملات انسانی در محیط‌های رسمی یکی از عوامل مهم در شکل‌گیری ادراک افراد از حرفه‌ای بودن یک سازمان است (Judge, 2023 & Robbins).

اصل محرمانگی

در بسیاری از رویدادهای دانشگاهی، به‌ویژه نشست‌های مدیریتی یا مذاکرات علمی، کارکنان تشریفات ممکن است در معرض اطلاعات حساس قرار گیرند. رعایت محرمانگی و حفظ حریم حرفه‌ای از اصول مهم فعالیت در حوزه تشریفات محسوب می‌شود و بی‌توجهی به آن می‌تواند پیامدهای جدی برای اعتبار سازمان داشته باشد (Langhorne, 2022 & Hamilton).

الگوهای استاندارد پذیرایی در رویدادهای دانشگاهی

الگوهای پذیرایی در رویدادهای دانشگاهی بر اساس سطح رسمیت برنامه، تعداد مهمانان، مدت زمان رویداد و جایگاه شرکت کنندگان طراحی می‌شود. استانداردسازی این الگوها موجب افزایش کارآمدی اجرایی و کاهش خطاهای عملیاتی در فرآیند میزبانی می‌شود (McCaffree et al., 2023).

استراحت کوتاه میان برنامه

در بسیاری از همایش‌ها و نشست‌های علمی، وقفه‌ای کوتاه برای استراحت شرکت کنندگان در نظر گرفته می‌شود. در این نوع پذیرایی، هدف اصلی ایجاد فرصتی برای تجدید انرژی و تعامل علمی میان شرکت کنندگان است. از این رو، سادگی، سرعت خدمات و دسترسی آسان اهمیت بیشتری نسبت به تشریفات پیچیده دارد (Cornelissen, 2023).

پذیرایی رسمی

در نشست‌های مدیریتی، دیدار با مهمانان ویژه یا مراسم‌های رسمی دانشگاه، سطح تشریفات افزایش می‌یابد و نحوه چیدمان فضا، ترتیب خدمات و مدیریت حضور مهمانان اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. رعایت اصول تقدم، مدیریت رفت‌وآمد مهمانان و هماهنگی میان تیم اجرایی از عناصر کلیدی موفقیت این نوع میزبانی است (Langhorne, 2022; McCaffree et al., 2023 & Hamilton).

ضیافت علمی و مراسم ویژه

در برخی رویدادهای دانشگاهی مانند کنگره‌های بین‌المللی، مراسم تقدیر از استادان یا برنامه‌های رسمی دانشگاه، میزبانی ابعاد گسترده‌تری پیدا می‌کند. در چنین شرایطی، هماهنگی میان واحدهای مختلف از جمله تشریفات، روابط عمومی، خدمات و مدیریت اجرایی ضروری است. طراحی تجربه مهمان، مدیریت جریان حضور افراد و توجه به تفاوت‌های فرهنگی از عوامل مهم در موفقیت این نوع رویدادها محسوب می‌شود (Cornelissen, 2023; Zerfass et al., 2022).

مدیریت موقعیت‌های پیش‌بینی نشده

در عمل، هیچ برنامه تشریفاتی به‌طور کامل از خطا مصون نیست. تأخیر مهمانان، تغییر ناگهانی برنامه، اختلال در خدمات یا مسائل پیش‌بینی نشده می‌تواند در جریان هر رویدادی رخ دهد. آنچه تشریفات حرفه‌ای را از تشریفات غیرحرفه‌ای متمایز می‌کند، توانایی مدیریت این شرایط است. تیم تشریفات باید با حفظ آرامش، تصمیم‌گیری سریع و هماهنگی میان اعضای تیم بتواند شرایط پیش‌بینی نشده را مدیریت کند و از انتقال تنش به مهمانان جلوگیری نماید (Judge, 2023; McCaffree et al., 2023 & Robbins).

جمع‌بندی

پذیرایی و میزبانی رسمی در دانشگاه‌ها بخشی از نظام ارتباطات سازمانی و جلوه‌ای از هویت نهادی آن است. کیفیت این فرایند نه تنها در نوع خدمات ارائه شده، بلکه در میزان نظم، احترام، هماهنگی و رفتار حرفه‌ای کارکنان نمود پیدا می‌کند. دانشگاهی که بتواند تشریفات و میزبانی را بر پایه اصول حرفه‌ای، استانداردهای ارتباطی و مدیریت دقیق رویدادها سامان دهد، قادر خواهد بود تصویری معتبر، حرفه‌ای و اعتمادآفرین از خود در ذهن مخاطبان و شرکای علمی ایجاد کند. (Cornelissen, 2023; Zerfass et al., 2022).

فصل پنجم

مدیریت تشریفات در جلسات، نشست‌ها و مذاکرات رسمی

مقدمه

جلسات رسمی، یکی از اصلی‌ترین بسترهای تعامل در دانشگاه‌های علوم پزشکی هستند که در آن تصمیمات راهبردی اتخاذ، تفاهم‌نامه‌های علمی تدوین و تعاملات بین‌سازمانی شکل می‌گیرد. در ادبیات مدیریت ارتباطات، جلسات صرفاً فضایی برای تبادل اطلاعات نیستند، بلکه زیرسیستمی از مدیریت ارتباطات محسوب می‌شوند که در آن "ساختار قدرت"، "شان سازمانی" و "فرهنگ نهادی" بازنمایی می‌شود (Bowen, 2017 & Cornelissen, 2023; Men). تشریفات در این فضا، ابزاری برای تنظیم روابط، ایجاد نظم و حفظ حرمت جایگاه‌های علمی و مدیریتی است. این فصل به بررسی چارچوب‌های پروتکلی حاکم بر مدیریت جلسات و مذاکرات رسمی می‌پردازد.

۱. گونه‌شناسی جلسات

شناخت سطح و ماهیت جلسات، نخستین گام در اعمال پروتکل‌های تشریفاتی است. طبقه‌بندی دقیق این نشست‌ها به تیم‌های تشریفاتی اجازه می‌دهد تا منابع انسانی و محیطی را به‌درستی تخصیص دهند (Ginter et al., 2024):

- **نشست‌های مدیریتی داخلی:** این جلسات با هدف هم‌گرایی سازمانی برگزار می‌شوند. در اینجا تمرکز تشریفات بر «کارآمدی زمان‌محور» و «نظم ساختاری» است.
- **نشست‌های علمی و تخصصی:** در این فضا، پروتکل‌ها باید با «آزادی اندیشه» و «رعایت شأن علمی» هم‌سو باشند.
- **نشست‌های رسمی و بین‌سازمانی:** این دسته که شامل حضور مقامات ملی یا شرکای بین‌المللی است، نیازمند رعایت دقیق پروتکل‌های تشریفاتی است تا اعتبار نهادی دانشگاه تضمین شود (McCaffree et al., 2023).

۲. اصل تقدم و سلسله‌مراتب در چیدمان فضا

چیدمان فضای جلسه، بازتابی از «نشانه‌شناسی قدرت» در سازمان است. رعایت اصول سلسله‌مراتب نه برای تأکید بر برتری، بلکه جهت نظم‌بخشی به تعاملات است (Judge, 2023 & Robbins).

- **چیدمان مذاکراتی:** در جلسات دوجانبه، نمایندگان هر نهاد بر اساس اصل همترازی در سوی دیگر میز قرار می‌گیرند.
- **نقطه کانونی:** جایگاه ریاست جلسه باید به‌گونه‌ای طراحی شود که مدیریت بصری و کلامی فضا را تسهیل کند. هرگونه بی‌نظمی در چیدمان، می‌تواند پیام‌دهنده «عدم آمادگی اجرایی» سازمان تلقی شود و اعتبار مذاکرات را کاهش دهد (Langhorne, 2022 & Hamilton).

۳. نظام معرفی و ترتیب سخنرانی

معرفی مقامات و تعیین نوبت سخنرانی، بخش جدایی‌ناپذیر از تشریفات جلسات است که باید با رعایت پروتکل‌های متداول انجام شود.

- **اصول معرفی:** معرفی باید ضمن اختصار، حامل اطلاعات دقیق جایگاه علمی و سازمانی باشد. این امر در محیط‌های آکادمیک که عناوین علمی (مانند استاد، دکتر، عضو هیئت علمی) اهمیت دارند، ضروری است (McCaffree et al., 2023).

- **نظم سخنرانی:** رعایت توالی سخنرانان (از سطوح پایین به بالا یا برعکس، بسته به نوع برنامه) و جمع‌بندی نهایی توسط مقام ارشد، به جلسه انسجام مفهومی می‌بخشد.

۴. مدیریت دستور جلسه و زمان‌بندی

مدیریت زمان، یکی از مولفه‌های "هوش مدیریتی" در دانشگاه است. از منظر مدیریت رفتار سازمانی، جلسات بدون دستور جلسه مشخص و مدیریت زمان، منجر به اتلاف سرمایه‌های انسانی می‌شوند (Judge, 2023 & Robbins).

- **دستور جلسه:** سندی راهبردی است که باید پیش از نشست جهت آمادگی ذهنی شرکت‌کنندگان ارسال شود.
- **زمان‌بندی:** رعایت دقیق زمان، نه تنها نشانه انضباط شخصی است، بلکه احترامی به «سرمایه زمانی» مدعوین، به‌ویژه در محیط‌های علمی پرتنش است.

۵. تشریفات مذاکرات رسمی و آیین امضای تفاهم‌نامه‌ها

در مذاکرات رسمی، محیط فیزیکی و رفتارهای تشریفاتی، بستری برای اعتمادسازی ایجاد می‌کنند. مراسم امضای تفاهم‌نامه، نمادین‌ترین بخش این تعاملات است.

- **فضای مذاکره:** باید عاری از هرگونه عامل مزاحم باشد تا تمرکز بر محتوای توافق حفظ شود (Langhorne, 2022 & Hamilton).
- **آیین امضا:** آماده‌سازی پیش‌دستانه اسناد، تعیین جایگاه امضاکنندگان و ثبت رسمی لحظه امضا، بخشی از فرآیند "مدیریت ادراک" برای شرکای راهبردی دانشگاه است.

۶. مدیریت رفتاری در موقعیت‌های پیش‌بینی‌نشده و بحران‌های تشریفاتی

مدیریت رفتاری در موقعیت‌های پیش‌بینی‌نشده، یکی از مؤلفه‌های اساسی شایستگی مدیران تشریفات است که بر توانایی تنظیم هیجان، تصمیم‌گیری تحت فشار و برقراری ارتباط مؤثر در شرایط بحرانی استوار است (Goleman, 2006 & Boyatzis). در محیط‌های پویا و پرفشار تشریفاتی، بروز اختلال‌های ناگهانی در برنامه‌ریزی‌ها، نقض پروتکل‌ها از سوی عوامل اجرایی یا تغییرات ناخواسته در لجستیک رویداد، پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر است. در چنین شرایطی، سیستم عصبی خودکار افراد به طور طبیعی به سمت پاسخ‌های واکنشی و صیانتی (مانند سوگیری‌های شناختی ناشی از تهدید یا رفتارهای تکانشی) متمایل می‌شود که نتیجه آن تقلیل کارایی ذهنی و اختلال در قضاوت‌های مدیریتی است (LeDoux, 2015).

بر اساس نظریه هوش هیجانی، مدیرانی که از خودآگاهی، خودکنترلی و مهارت‌های اجتماعی بالاتری برخوردارند، عملکرد موفق‌تری در مدیریت بحران و کاهش تنش‌های محیطی دارند (Goleman, 2020). خودآگاهی به مدیر تشریفات این امکان را می‌دهد تا بلافاصله پس از مواجهه با یک انحراف پروتکلی یا بحران غیرمنتظره، علائم فیزیولوژیک اضطراب را در خود شناسایی کرده و پیش از آنکه این تغییرات به رفتارهای غیرحرفه‌ای یا کلام ناپخته تبدیل شوند، آن‌ها را مهار کند. (Coombs, 2014).

همچنین پژوهش‌های مدیریت بحران نشان می‌دهد که واکنش سریع، حفظ آرامش و انتقال اطمینان به ذی‌نفعان، نقش مهمی در تداوم کیفیت خدمات و جلوگیری از گسترش بحران ایفا می‌کند (Fearn-Banks, 2016). در روان‌شناسی اجتماعی و رفتار سازمانی، پدیده‌ای تحت عنوان سرایت هیجانی، وجود دارد که تصریح می‌کند حالات روحی، لحن صدا و حتی زبان بدن رهبران و مدیران ارشد به سرعت به زیرمجموعه و مخاطبان سرایت می‌کند (Barsade, 2002). از این رو، مدیر تشریفات با مدیریت رفتار حرفه‌ای خود، ضمن

کنترل شرایط، از انتقال اضطراب به مهمانان جلوگیری کرده و اعتبار سازمان را حفظ می‌کند. این ثبات رفتاری و تسلط بر خود، به عنوان یک سپر حمایتی روانی برای تیم اجرایی عمل کرده و مانع فروپاشی ساختار عملیاتی تشریفات در خلال رویدادهای دانشگاهی و دیپلماتیک می‌گردد (Reason, 2016).

جمع‌بندی

تشریفات جلسات، سازوکاری برای حفاظت از اعتبار علمی و مدیریتی است. اجرای دقیق این اصول (چیدمان، زمان‌بندی، ترتیب سخنرانی و مدیریت بحران)، محیطی را فراهم می‌آورد که در آن تصمیم‌گیری‌های کلان با بالاترین سطح از احترام، نظم و حرفه‌ای‌گری صورت می‌پذیرد. این تشریفات، پیونددهنده استراتژی‌های دانشگاه با تعاملات روزمره است (Zerfass et al., 2022).

فصل ششم

بازدیدها و سفرهای رسمی در دانشگاه‌های علوم پزشکی

مقدمه

در نظام دانشگاهی، بازدیدهای رسمی یکی از ابزارهای مهم معرفی ظرفیت‌های علمی، آموزشی و درمانی محسوب می‌شوند. در دانشگاه‌های علوم پزشکی این بازدیدها اغلب با حضور مقامات ملی حوزه سلامت، مدیران نظام درمانی، هیئت‌های علمی دانشگاه‌های دیگر، نمایندگان سازمان‌های بین‌المللی و گاه خیرین سلامت انجام می‌گیرد. هدف از این برنامه‌ها آشنایی مستقیم مهمانان با توانمندی‌های دانشگاه و ایجاد زمینه برای توسعه همکاری‌های علمی و نهادی است.

با وجود این، تجربه سازمانی نشان می‌دهد موفقیت یک بازدید رسمی تنها به کیفیت زیرساخت‌ها یا تجهیزات وابسته نیست، بلکه نحوه مدیریت برنامه، ترتیب ارائه اطلاعات، هماهنگی میان واحدها و نظم اجرایی نقش تعیین‌کننده‌ای در برداشت مهمانان دارد. در ادبیات ارتباطات سازمانی نیز تأکید شده است تجربه مستقیم بازدیدکنندگان از محیط سازمان می‌تواند تأثیر عمیقی بر شکل‌گیری اعتبار نهادی و اعتماد میان سازمان‌ها داشته باشد (Cornelissen, 2023; Zerfass et al., 2022).

در این چارچوب، واحد تشریفات در بازدیدهای رسمی صرفاً نقش نمادین ندارد، بلکه به عنوان هماهنگ‌کننده میان بخش‌های مختلف دانشگاه عمل می‌کند و مسئولیت سازماندهی جریان بازدید، مدیریت ارتباطات و تضمین اجرای منظم برنامه را بر عهده دارد.

۱. گونه‌شناسی بازدیدهای دانشگاهی

بازدیدهای رسمی در دانشگاه‌های علوم پزشکی بر اساس هدف، ترکیب مهمانان و سطح رسمی بودن به چند دسته اصلی تقسیم می‌شوند.

بازدیدهای مدیریتی و نظارتی

در این نوع برنامه‌ها معمولاً مقامات وزارت بهداشت، مدیران ارشد نظام سلامت یا مسئولان استانی از بخش‌های مختلف دانشگاه بازدید می‌کنند. هدف اصلی این بازدیدها بررسی روند اجرای برنامه‌های ملی، ارزیابی عملکرد مراکز و شناسایی نیازهای توسعه‌ای است. در چنین برنامه‌هایی ارائه اطلاعات مدیریتی دقیق و هماهنگی میان واحدهای اجرایی اهمیت زیادی دارد.

(Swayne, 2024 & Ginter, Duncan).

بازدیدهای علمی و دانشگاهی

در این بازدها استادان و پژوهشگران از دانشگاه‌های دیگر برای آشنایی با مراکز تحقیقاتی، آزمایشگاه‌ها یا پروژه‌های علمی دعوت می‌شوند. این نوع بازدها اغلب مقدمه‌ای برای شکل‌گیری همکاری‌های علمی مشترک محسوب می‌شود.

بازدهای معرفی ظرفیت‌ها و توانمندی‌ها

هدف اصلی این برنامه‌ها معرفی دستاوردهای علمی، فناوری‌های نوین و توانمندی‌های درمانی دانشگاه به نهادهای تصمیم‌گیر، سرمایه‌گذاران یا سازمان‌های همکار است. در این نوع بازدها نحوه ارائه دستاوردها و طراحی مسیر بازدید اهمیت ویژه‌ای دارد.

بازدهای بین‌المللی

در این برنامه‌ها هیئت‌هایی از دانشگاه‌ها یا سازمان‌های علمی خارجی حضور دارند. این بازدها بخشی از دیپلماسی علمی دانشگاه‌ها محسوب می‌شوند و می‌توانند زمینه همکاری‌های آموزشی، پژوهشی و فناورانه را فراهم سازند (Langhorne, 2022 & Hamilton).

۲. برنامه‌ریزی پیشینی و طراحی مسیر بازدید

مهم‌ترین عامل موفقیت در مدیریت بازدهای رسمی، برنامه‌ریزی دقیق پیش از اجرای برنامه است. هر بازدید باید دارای طرح اجرایی مشخصی باشد که در آن هدف بازدید، مسیر حرکت، زمان‌بندی برنامه و مسئولیت واحدهای مختلف تعیین شده باشد. نخستین گام در این برنامه‌ریزی، تعیین هدف بازدید است. مشخص شدن هدف به مدیران کمک می‌کند تا مناسب‌ترین مراکز و بخش‌ها برای معرفی انتخاب شوند.

گام بعدی طراحی مسیر بازدید است. مسیر باید به گونه‌ای طراحی شود که مهمانان بتوانند مهم‌ترین بخش‌های مرتبط با هدف برنامه را مشاهده کنند و در عین حال از مسیرهای طولانی یا پیچیده که موجب خستگی یا اتلاف وقت می‌شود اجتناب گردد. در مدیریت رویدادها این فرآیند با عنوان "طراحی تجربه بازدیدکننده" شناخته می‌شود (Cornelissen, 2023).

تنظیم زمان‌بندی دقیق نیز از اهمیت زیادی برخوردار است. برای هر بخش از بازدید باید زمان مشخصی در نظر گرفته شود و مسئولان مربوطه از پیش از برنامه آگاه باشند. تعیین مسئول ارائه توضیحات در هر بخش و آماده‌سازی اطلاعات کلیدی از دیگر اقدامات ضروری در این مرحله است.

۳. مدیریت جریان حرکت بازدیدکنندگان

یکی از چالش‌های مهم در بازدهای سازمانی، مدیریت حرکت گروه‌های بازدیدکننده در محیط‌های پیچیده دانشگاهی است. در دانشگاه‌های علوم پزشکی این موضوع اهمیت بیشتری دارد زیرا بسیاری از بازدها در محیط‌های درمانی یا آزمایشگاهی انجام می‌شود.

مدیریت مناسب جریان حرکت بازدیدکنندگان باید به گونه‌ای باشد که از ایجاد ازدحام در بخش‌های حساس جلوگیری شود و در عین حال مهمانان بتوانند تصویر روشنی از فعالیت‌های دانشگاه دریافت کنند. تقسیم گروه‌های بزرگ به گروه‌های کوچک‌تر، تعیین راهنمای مشخص برای هر گروه و استفاده از مسیرهای از پیش تعیین‌شده از جمله روش‌های متداول در این زمینه است.

۴. مدیریت استقبال و بدرقه رسمی

استقبال از مهمانان نخستین مرحله در تجربه بازدید است و می‌تواند برداشت اولیه آنان از سازمان را شکل دهد. در بازدهای رسمی معمولاً یکی از مدیران ارشد دانشگاه یا مسئول واحد میزبان از مهمانان استقبال می‌کند.

این استقبال باید کوتاه، منظم و متناسب با سطح برنامه باشد تا بدون ایجاد تأخیر در آغاز برنامه انجام شود. پس از استقبال، مهمانان به صورت منظم به سمت مسیر بازدید هدایت می‌شوند و کارکنان تشریفات وظیفه مدیریت حرکت گروه را بر عهده دارند.

در پایان برنامه نیز بدرقه رسمی انجام می‌شود. این مرحله فرصتی برای جمع‌بندی کوتاه برنامه و ابراز قدردانی از حضور مهمانان است. چنین اقداماتی در ادبیات تشریفات سازمانی بخشی از فرآیند ایجاد اعتماد و احترام متقابل محسوب می‌شود (Sereff, 2023 & McCaffree, Innis).

۵. ملاحظات ایمنی، امنیتی و حرفه‌ای در محیط‌های درمانی

بازدید از مراکز دانشگاه‌های علوم پزشکی اغلب در محیط‌هایی انجام می‌شود که دارای حساسیت‌های حرفه‌ای بالایی هستند؛ مانند بیمارستان‌ها، اتاق‌های عمل، آزمایشگاه‌ها یا مراکز تحقیقاتی. در این شرایط رعایت اصول ایمنی و کنترل دسترسی اهمیت زیادی دارد. هماهنگی با واحد حراست، مدیریت بیمارستان یا مسئولان آزمایشگاه‌ها باید پیش از اجرای برنامه انجام شود تا حضور بازدیدکنندگان موجب اختلال در فعالیت‌های جاری نشود. در برخی بخش‌ها ممکن است لازم باشد تعداد افراد محدود شود یا استفاده از تجهیزات ایمنی خاص الزامی باشد. رعایت این موارد نه تنها برای حفظ ایمنی افراد ضروری است بلکه نشان‌دهنده حرفه‌ای بودن مدیریت دانشگاه نیز محسوب می‌شود (Ginter et al., 2024).

۶. مدیریت ارتباطات در بازدیدهای بین‌المللی

بازدید هیئت‌های خارجی از دانشگاه‌های علوم پزشکی نیازمند توجه به ملاحظات فرهنگی و ارتباطی است. در چنین برنامه‌هایی فراهم کردن امکان ارتباط مؤثر اهمیت زیادی دارد. حضور مترجم حرفه‌ای، تهیه بروشورها یا ارائه‌های علمی به زبان بین‌المللی و آشنایی میزبانان با اصول تعاملات بین‌فرهنگی از جمله الزامات چنین برنامه‌هایی است. همچنین رعایت آداب عمومی تعاملات بین‌المللی و توجه به حساسیت‌های فرهنگی مهمانان می‌تواند نقش مهمی در ایجاد فضای مثبت همکاری داشته باشد (Langhorne, 2022 & Hamilton).

۷. مستندسازی و ارزیابی پس‌ارویداد

پس از پایان بازدید، مرحله مستندسازی و ارزیابی برنامه آغاز می‌شود. این مرحله نقش مهمی در تبدیل تجربه اجرایی به دانش سازمانی دارد. مستندسازی شامل ثبت تصویری برنامه، تهیه گزارش مکتوب از روند بازدید و ثبت نکات مهم مطرح شده در جریان برنامه است. این اطلاعات می‌تواند در گزارش‌های مدیریتی یا فعالیت‌های اطلاع‌رسانی دانشگاه مورد استفاده قرار گیرد. همچنین تهیه گزارش ارزیابی برنامه امکان شناسایی نقاط قوت و چالش‌های اجرایی را فراهم می‌کند و به بهبود کیفیت برنامه‌های آینده کمک می‌کند (Zerfass et al., 2022).

جمع‌بندی

بازدیدها و سفرهای رسمی از مهم‌ترین ابزارهای معرفی ظرفیت‌های علمی و درمانی دانشگاه‌های علوم پزشکی هستند. مدیریت حرفه‌ای این برنامه‌ها نیازمند برنامه‌ریزی دقیق، هماهنگی میان واحدهای مختلف، توجه به مسائل ایمنی و طراحی تجربه بازدیدکنندگان است. واحد تشریفات در این فرآیند نقش هماهنگ‌کننده مرکزی را ایفا می‌کند و با سازماندهی مسیر بازدید، مدیریت ارتباطات و مستندسازی برنامه می‌تواند زمینه ارائه تصویری حرفه‌ای و معتبر از دانشگاه را فراهم سازد. چنین رویکردی موجب می‌شود بازدیدهای رسمی به فرصتی مؤثر برای تقویت همکاری‌های علمی و نهادی تبدیل شوند.

فصل هفتم

چک‌لیست‌های عملیاتی و مدیریت اجرایی رویدادها

مقدمه

مدیریت تشریفات در سازمان‌های بزرگ تنها به دانش نظری یا آگاهی از قواعد رفتاری محدود نمی‌شود، بلکه نیازمند نظامی عملیاتی برای برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی رویدادها است. در دانشگاه‌های علوم پزشکی، رویدادهای رسمی مانند نشست‌های علمی، بازدیدهای سازمانی، مراسم‌های دانشگاهی و برنامه‌های همکاری بین‌نهادی اغلب با حضور طیف گسترده‌ای از مدیران، استادان و مهمانان داخلی و خارجی برگزار می‌شود. پیچیدگی چنین برنامه‌هایی ایجاب می‌کند که فرآیند مدیریت اجرا بر اساس ابزارهای مدیریتی مشخص و نظام‌مند انجام گیرد.

در ادبیات مدیریت رویدادها، چک‌لیست‌های عملیاتی یکی از مهم‌ترین ابزارهای استانداردسازی فرآیندها محسوب می‌شوند. این ابزارها به برگزارکنندگان کمک می‌کنند تمامی مراحل برنامه از مرحله طراحی تا ارزیابی پس از رویداد به صورت نظام‌مند مدیریت شود و احتمال بروز خطاهای اجرایی به حداقل برسد. پژوهش‌های حوزه مدیریت سازمانی نیز نشان می‌دهد استفاده از ابزارهای ساختاریافته برای کنترل فرآیندها می‌تواند دقت اجرایی، هماهنگی میان واحدها و کیفیت تصمیم‌گیری مدیریتی را به طور قابل توجهی افزایش دهد (Judge, 2023 & Robbins).

در این فصل تمرکز اصلی بر ارائه چارچوب‌های عملیاتی مدیریت رویدادها است. به همین دلیل، مباحث نظری مطرح‌شده در فصل‌های پیشین تکرار نمی‌شود و توجه اصلی بر ابزارهایی قرار دارد که مدیران تشریفات می‌توانند در فرآیند برنامه‌ریزی و اجرای رویدادها از آن‌ها استفاده کنند.

مفهوم چک‌لیست در مدیریت تشریفات

چک‌لیست در مدیریت تشریفات فهرستی نظام‌مند از اقداماتی است که باید در مراحل مختلف یک رویداد انجام شود. این فهرست به گونه‌ای طراحی می‌شود که تیم اجرایی بتواند روند آماده‌سازی، اجرای برنامه و اقدامات پس از مراسم را به شکل مرحله‌به‌مرحله کنترل کند.

استفاده از چک‌لیست‌ها در فعالیتهای اجرایی مزایای متعددی دارد. نخست آنکه موجب کاهش خطاهای انسانی می‌شود، زیرا افراد می‌توانند با مراجعه به فهرست اقدامات از انجام کامل وظایف خود اطمینان حاصل کنند. دوم آنکه چک‌لیست‌ها به ایجاد هماهنگی میان اعضای تیم اجرایی کمک می‌کنند، زیرا نقش‌ها و مسئولیت‌ها در آن به‌طور مشخص تعریف می‌شود. سوم آنکه این ابزارها امکان نظارت مدیریتی را فراهم می‌کنند و مدیران می‌توانند از طریق بررسی وضعیت اجرای چک‌لیست‌ها میزان آمادگی برنامه را ارزیابی کنند.

در سازمان‌های حرفه‌ای، چک‌لیست‌ها معمولاً بر اساس تجربه‌های عملی و استانداردهای سازمانی تدوین می‌شوند و به مرور زمان با توجه به شرایط جدید اصلاح و تکمیل می‌گردند. از این منظر، چک‌لیست‌ها تنها ابزار اجرایی نیستند بلکه بخشی از حافظه سازمانی نیز محسوب می‌شوند (Cornelissen, 2023).

چک‌لیست پیش از برگزاری رویداد

مرحله پیش از برگزاری مراسم مهم‌ترین مرحله در مدیریت اجرایی رویدادها است، زیرا بسیاری از مشکلات احتمالی برنامه در صورت برنامه‌ریزی دقیق در این مرحله قابل پیشگیری خواهد بود. در این مرحله تیم اجرایی باید تمامی عناصر مورد نیاز برای اجرای برنامه را بررسی و آماده کند.

در چک لیست پیش از برگزاری رویداد معمولاً موارد زیر مورد توجه قرار می‌گیرد:

تعیین هدف و ماهیت رویداد
مشخص کردن تاریخ، زمان و مکان برگزاری
تدوین فهرست مهمانان و ارسال دعوت‌نامه‌ها
هماهنگی با سخنرانان و مسئولان برنامه
آماده‌سازی فضای برگزاری و چیدمان محل مراسم
بررسی تجهیزات صوتی، تصویری و فناوری مورد نیاز
تعیین وظایف اعضای تیم اجرایی
بررسی مسیرهای ورود و خروج مهمانان
هماهنگی با واحدهای خدماتی و پشتیبانی
تهیه برنامه زمان‌بندی دقیق مراسم
هدف از این مرحله آن است که پیش از آغاز مراسم تمامی عناصر اجرایی مورد بررسی قرار گیرد و از آمادگی کامل برنامه اطمینان حاصل شود. تجربه مدیریت رویدادها نشان می‌دهد که بخش عمده‌ای از موفقیت یک برنامه نتیجه کیفیت برنامه‌ریزی در این مرحله است.

چک لیست مدیریت اجرا در زمان برگزاری مراسم

در زمان برگزاری رویداد، تمرکز اصلی تیم تشریفات بر مدیریت جریان برنامه و حفظ نظم اجرایی است. در این مرحله کارکنان تشریفات باید بتوانند هم‌زمان چندین فرآیند را کنترل کنند؛ از جمله مدیریت حضور مهمانان، هماهنگی با سخنرانان، نظارت بر زمان‌بندی برنامه و کنترل تجهیزات فنی.

چک لیست مرحله اجرا معمولاً شامل موارد زیر است:

حضور به موقع اعضای تیم اجرایی در محل برنامه
آماده بودن فضای مراسم پیش از ورود مهمانان
مدیریت فرآیند استقبال و راهنمایی مهمانان
هدایت مهمانان به جایگاه‌های تعیین شده
نظارت بر اجرای دقیق زمان‌بندی برنامه
هماهنگی مستمر با مجری و سخنرانان
کنترل تجهیزات صوتی و تصویری
مدیریت جریان ورود و خروج افراد
ثبت و مستندسازی تصویری برنامه

وجود چنین چک‌لیستی به تیم اجرایی کمک می‌کند وضعیت برنامه را در طول مراسم به طور مستمر پایش کند و در صورت بروز مشکلات احتمالی اقدامات اصلاحی انجام دهد.

چک‌لیست اقدامات پس از رویداد

پس از پایان مراسم، مجموعه‌ای از اقدامات تکمیلی لازم است تا فرآیند برگزاری برنامه به صورت کامل جمع‌بندی شود. این مرحله در بسیاری از سازمان‌ها کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد، در حالی که نقش مهمی در بهبود مدیریت رویدادها دارد.

چک‌لیست پس از رویداد معمولاً شامل اقدامات زیر است:

جمع‌آوری تجهیزات و ساماندهی فضای برگزاری

تهیه گزارش اجرایی از روند برگزاری برنامه

ثبت و آرشیو تصاویر و مستندات رویداد

ارسال پیام تشکر به سخنرانان و مهمانان

بررسی نقاط قوت و ضعف برنامه

ثبت پیشنهادهای بهبود برای رویدادهای آینده

اجرای این اقدامات موجب می‌شود تجربه‌های به دست آمده از هر رویداد به صورت مستند حفظ شود و در برنامه‌های بعدی مورد استفاده قرار گیرد.

شاخص‌های ارزیابی عملکرد رویداد

برای سنجش کیفیت اجرای یک رویداد، استفاده از شاخص‌های ارزیابی ضروری است. این شاخص‌ها به مدیران تشریفات کمک می‌کند میزان موفقیت برنامه و سطح کارآمدی تیم اجرایی را تحلیل کنند.

از جمله مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

میزان انطباق برنامه با زمان‌بندی تعیین شده

سطح رضایت مهمانان از نحوه برگزاری مراسم

کیفیت هماهنگی میان واحدهای اجرایی

میزان بروز خطاهای اجرایی در طول برنامه

کیفیت اطلاع‌رسانی و ارتباط با مهمانان

کارآمدی مدیریت موقعیت‌های پیش‌بینی نشده

تحلیل این شاخص‌ها امکان شناسایی نقاط قابل بهبود را فراهم می‌کند و به سازمان کمک می‌کند کیفیت رویدادهای آینده را ارتقا دهد (Zerfass et al. 2022).

فرم‌های استاندارد نظرسنجی

یکی از ابزارهای مهم در ارزیابی کیفیت رویدادها، استفاده از فرم‌های نظرسنجی است. این فرم‌ها به برگزارکنندگان کمک می‌کنند دیدگاه شرکت‌کنندگان و مهمانان را درباره کیفیت برنامه دریافت کنند.

پرسش‌های مطرح‌شده در این فرم‌ها معمولاً به موضوعاتی مانند نظم اجرایی برنامه، کیفیت اطلاع‌رسانی، نحوه استقبال از مهمانان، مناسب بودن فضای برگزاری و میزان رضایت کلی از رویداد اختصاص دارد. نتایج این نظرسنجی‌ها می‌تواند اطلاعات ارزشمندی درباره نقاط قوت و ضعف برنامه در اختیار مدیران قرار دهد.

در بسیاری از سازمان‌ها این فرم‌ها به صورت الکترونیکی در اختیار شرکت‌کنندگان قرار می‌گیرد و نتایج آن در گزارش‌های مدیریتی مورد تحلیل قرار می‌گیرد.

جمع‌بندی

مدیریت اجرایی رویدادهای سازمانی بدون استفاده از ابزارهای ساختاریافته با چالش‌های متعددی مواجه خواهد شد. چک‌لیست‌های عملیاتی، شاخص‌های ارزیابی و فرم‌های نظرسنجی از جمله ابزارهایی هستند که امکان برنامه‌ریزی دقیق، کنترل فرآیند اجرا و ارزیابی نتایج را فراهم می‌کنند.

استفاده منظم از این ابزارها نه تنها موجب کاهش خطاهای اجرایی می‌شود، بلکه امکان یادگیری سازمانی و بهبود مستمر کیفیت رویدادها را نیز فراهم می‌سازد. در نتیجه می‌توان گفت چک‌لیست‌های عملیاتی یکی از ارکان اساسی مدیریت حرفه‌ای تشریفات در دانشگاه‌های علوم پزشکی محسوب می‌شوند.

فصل هشتم

آسیب‌شناسی تشریفات سازمانی

مقدمه

تشریفات سازمانی در ظاهر مجموعه‌ای از قواعد رفتاری، ترتیبات اجرایی و آداب حضور و میزبانی است، اما در سطح عمیق‌تر، بخشی از نظام مدیریت ارتباطات و صیانت از شأن نهادی محسوب می‌شود. مطابق مبانی نظری ارائه‌شده در فصل‌های پیشین و نیز چارچوب مفهومی کتاب، تشریفات صرفاً برای زیباسازی رویدادها طراحی نشده است، بلکه وظیفه دارد نظم ارتباطی، اعتبار سازمانی و بازنمایی هویت دانشگاه را در موقعیت‌های رسمی حفظ کند. از این منظر، هر خطا در تشریفات، فقط یک ناهماهنگی اجرایی نیست، بلکه می‌تواند نشانه‌ای از اختلال در نظم نهادی و تضعیف تصویر سازمان در ذهن مخاطب باشد. (Cornelissen, 2023؛ Zeffass et al., 2022).

این مسئله در دانشگاه‌های علوم پزشکی اهمیت دوچندان دارد؛ زیرا این دانشگاه‌ها نه تنها مراکز آموزش عالی‌اند، بلکه در متن شبکه‌ای از تعاملات حرفه‌ای، مدیریتی، درمانی و بین‌المللی قرار دارند. در چنین محیطی، هر رویداد رسمی می‌تواند بر ادراک مهمانان از دقت، اقتدار، نظم و حرفه‌ای‌گری سازمان اثر بگذارد. از این رو آسیب‌شناسی تشریفات سازمانی ضرورتی انکارناپذیر است و باید به‌عنوان بخشی از مدیریت حرفه‌ای رویدادها مورد توجه قرار گیرد (Ginter et al., 2024؛ Shattock, 2022).

۱. مفهوم آسیب در تشریفات سازمانی

آسیب تشریفات به هرگونه خطا، نقص، ناهماهنگی یا اختلال در اجرای قواعد و پروتکل‌های تشریفات گفته می‌شود که موجب برهم خوردن نظم برنامه، کاهش کیفیت تجربه مهمان، یا خدشه‌دار شدن اعتبار سازمان شود. این آسیب ممکن است در سطحی بسیار

کوچک بروز کند، اما در فضای رسمی، اثر آن فراتر از ظاهر امر است؛ زیرا تشریفات، حامل پیام‌های نمادین درباره نظم، احترام و جایگاه سازمان است (Langhorne, 2022 & Hamilton).

در چارچوب نظری این کتاب، تشریفات نوین را می‌توان نظامی از قواعد، هنجارها و پروتکل‌های ارتباطی دانست که رفتار سازمانی را در موقعیت‌های حساس هدایت می‌کند. بنابراین هرچا یکی از این قواعد به‌درستی تدوین نشده باشد، یا در اجرا دچار اختلال شود، احتمال شکل‌گیری آسیب تشریفاتی افزایش می‌یابد (McCaffree et al., 2023).

۲. سطوح پیدایش آسیب تشریفاتی

آسیب‌های تشریفاتی را نمی‌توان صرفاً به یک خطای فردی فروکاست. این آسیب‌ها معمولاً در چهار سطح قابل تحلیل‌اند: سطح فردی، سطح تیمی، سطح ساختاری و سطح فرهنگی.

در سطح فردی، ضعف در مهارت‌های ارتباطی، ناآگاهی از پروتکل‌ها، فقدان دقت یا ناتوانی در کنترل هیجان می‌تواند منجر به خطا شود.

در سطح تیمی، ابهام در نقش‌ها، ضعف هماهنگی، ارتباط ناکافی میان اعضا یا نبود رهبری عملیاتی، زمینه‌ساز اختلال می‌شود. در سطح ساختاری، نبود دستورالعمل‌های روشن، فقدان نظام ارزیابی، یا چندگانگی در تصمیم‌گیری سازمانی می‌تواند منبع بروز آسیب باشد. و در سطح فرهنگی، اگر احترام به نظم، مسئولیت‌پذیری، دقت و توجه به شأن سازمان در فرهنگ نهادی نهادینه نشده باشد، خطاهای تشریفاتی به‌صورت تکرارشونده بروز خواهند کرد (Judge, 2023 & Robbins).

۳. خطاهای ناشی از بی‌توجهی به سلسله‌مراتب و جایگاه‌ها

یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین انواع آسیب‌های تشریفاتی، بی‌توجهی به سلسله‌مراتب سازمانی، علمی و اداری است. در رویدادهای رسمی، ترتیب نشست، ترتیب سخنرانی، نحوه معرفی مهمانان، تقدم و تأخر در ورود و خروج، و حتی جایگاه ایستادن افراد، همگی حامل پیام‌های صریح درباره احترام سازمان به منزلت افراد هستند (Langhorne, 2022 & Hamilton).

اگر این نظم به‌درستی رعایت نشود، ممکن است مهمان احساس کند جایگاه او نادیده گرفته شده یا سازمان درک درستی از پروتکل‌های رسمی ندارد. در دانشگاه‌های علوم پزشکی، این مسئله نه‌تنها به مرتبه اداری افراد مربوط است، بلکه به شأن علمی، تخصصی و حرفه‌ای آنان نیز گره می‌خورد.

۴. آسیب‌های رفتاری و ارتباطی

تشریفات فقط مجموعه‌ای از ترتیبات فیزیکی نیست، بلکه بخشی از رفتار سازمانی و ارتباطات انسانی است. از این‌رو بسیاری از آسیب‌ها در سطح رفتار و تعامل بروز می‌کنند. نحوه استقبال از مهمان، لحن گفتار، انتخاب واژگان، دقت در معرفی اشخاص و میزان توجه به مهمانان در طول برنامه، همگی در شکل‌گیری تجربه نهایی مهمان مؤثرند (Bowen, 2017 & Men).

در اینجا ارتباطات غیرکلامی نیز اهمیت تعیین‌کننده دارد. زبان بدن، تماس چشمی، فاصله فیزیکی و حالت چهره می‌تواند پیام‌های قوی درباره احترام، آمادگی و حرفه‌ای‌گری منتقل کند (Horgan, 2014 & Knapp, Hall).

۵. خطاهای اجرایی و پشتیبانی عملیاتی

یکی از مهم‌ترین منشأهای آسیب تشریفاتی، ضعف در اجرای عملیاتی و پشتیبانی اجرایی برنامه است. این دسته از خطاها معمولاً در مرحله برنامه‌ریزی پیش از رویداد شکل می‌گیرند، اما در زمان اجرا آشکار می‌شوند. تأخیر در آماده‌سازی فضا، نبود تجهیزات مورد نیاز، اشتباه در مسیر حرکت مهمانان، ناهماهنگی میان واحدهای اجرایی یا نقص در آماده‌سازی برنامه از جمله این موارد است (Goldblatt, 2014).

۶. بحران‌های فنی و زیرساختی

رویدادهای رسمی به شدت وابسته به زیرساخت‌های فنی‌اند. سیستم صوتی، تصویری، نمایشگرها، اینترنت و تجهیزات ارتباطی در صورت بروز اختلال می‌توانند کل مراسم را با بحران مواجه کنند. در مدیریت حرفه‌ای رویدادها، آزمون فنی پیش از مراسم و آماده بودن تجهیزات جایگزین از اصول اساسی محسوب می‌شود (Allen et al., 2011).

۷. آسیب‌های ناشی از ضعف در مدیریت تجربه مهمان

در نگاه نوین به مدیریت رویداد، موفقیت برنامه صرفاً به نظم اجرایی محدود نمی‌شود، بلکه به کیفیت تجربه مهمان نیز وابسته است. تجربه مهمان شامل نحوه استقبال، اطلاع‌رسانی، هدایت، پاسخ‌گویی و بدرقه است. هرگونه سردرگمی یا بی‌نظمی در این فرآیند می‌تواند برداشت منفی از کل سازمان ایجاد کند (Cornelissen, 2023).

۸. پیامدهای اعتباری و نهادی خطاهای تشریفاتی

خطاهای تشریفاتی می‌توانند پیامدهای بلندمدت اعتباری داشته باشند. تشریفات بخشی از بازنمایی هویت سازمانی است و هر خطا در آن ممکن است به برداشت منفی درباره توان مدیریتی سازمان منجر شود. از این رو مدیریت تشریفات را باید بخشی از مدیریت اعتبار نهادی دانست (Zerfass et al., 2022).

۹. الگوی سه مرحله‌ای بروز آسیب

تحلیل تجربه رویدادهای رسمی نشان می‌دهد که خطاهای تشریفاتی معمولاً در سه مرحله بروز می‌کنند: پیش از رویداد، حین رویداد و پس از رویداد. در مرحله نخست، خطاها ناشی از برنامه‌ریزی ناقص است؛ در مرحله اجرا، ناشی از ناهماهنگی یا بحران‌های لحظه‌ای؛ و در مرحله پسارویداد، ناشی از ضعف در مستندسازی و ارزیابی (Goldblatt, 2014).

۱۰. راهبردهای پیشگیری و اصلاح

پیشگیری از آسیب‌های تشریفاتی مستلزم تدوین دستورالعمل‌های روشن، آموزش مستمر کارکنان، استفاده از چک‌لیست‌های عملیاتی و ارزیابی پس از رویداد است. سازمان‌هایی که به‌طور منظم تجربه‌های اجرایی خود را تحلیل می‌کنند، به تدریج قادر خواهند بود کیفیت مدیریت رویدادهای رسمی را ارتقا دهند (Allen et al., 2011).

جمع‌بندی

آسیب‌شناسی تشریفات سازمانی بخشی جدایی‌ناپذیر از مدیریت حرفه‌ای رویدادها است. تشریفات در دانشگاه‌های علوم پزشکی تنها مجموعه‌ای از آداب ظاهری نیست، بلکه ابزاری برای مدیریت ارتباطات، حفظ شأن نهادی و بازنمایی هویت سازمانی است. از این رو هر خطای تشریفاتی می‌تواند به اعتبار دانشگاه آسیب وارد کند. تحلیل نظام‌مند این خطاها و طراحی راهبردهای پیشگیرانه می‌تواند نقش مهمی در ارتقای کیفیت مدیریت رویدادهای دانشگاهی ایفا کند.

فصل نهم

ساختار، وظایف و ارزیابی عملکرد واحد تشریفات

مقدمه

فصل نهم به بررسی ساختار سازمانی و کارکرد نهادی واحد تشریفات در دانشگاه‌های علوم پزشکی اختصاص دارد. در فصول پیشین کتاب، مبانی نظری تشریفات، ابعاد رفتاری و حرفه‌ای آن، اصول میزبانی و مدیریت رویدادها، و نیز آسیب‌شناسی خطاهای تشریفاتی

مورد بررسی قرار گرفت. با این حال، اجرای مؤثر این اصول در عمل مستلزم وجود ساختار سازمانی مشخص، تعریف دقیق مسئولیت‌ها و طراحی سازوکارهای ارزیابی عملکرد است.

در بسیاری از سازمان‌ها، تشریفات صرفاً به‌عنوان فعالیتی اجرایی یا خدماتی تلقی می‌شود، در حالی که در نهادهای علمی و دانشگاهی این حوزه نقشی مهم در مدیریت تعاملات رسمی، تقویت ارتباطات نهادی و شکل‌دهی به تصویر سازمانی ایفا می‌کند. از این رو سازمان‌دهی حرفه‌ای واحد تشریفات و تعیین جایگاه آن در ساختار اداری دانشگاه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (Cornelissen, 2023؛ Zeffass et al., 2022).

قلمرو این فصل بر تبیین ساختار سازمانی، تقسیم وظایف و سازوکارهای ارزیابی عملکرد واحد تشریفات متمرکز است و از ورود به آموزش جزئیات اجرایی که در فصل‌های پیشین بررسی شده‌اند پرهیز می‌شود.

۱. جایگاه سازمانی واحد تشریفات

جایگاه سازمانی واحد تشریفات در ساختار اداری دانشگاه نقش مهمی در میزان کارآمدی آن دارد. در بسیاری از دانشگاه‌ها این واحد در زیرمجموعه حوزه ریاست یا روابط عمومی قرار می‌گیرد، زیرا فعالیت‌های آن ارتباط مستقیمی با مدیریت تعاملات رسمی و ارتباطات سازمانی دارد (Bowen, 2017 & Men).

قرار گرفتن واحد تشریفات در سطحی از ساختار سازمانی که امکان ارتباط مستقیم با مدیران ارشد دانشگاه را فراهم کند، موجب تسهیل هماهنگی‌های اجرایی و تصمیم‌گیری سریع در برنامه‌های رسمی می‌شود. در مقابل، اگر این واحد در سطحی پایین‌تر از ساختار سازمانی قرار گیرد، ممکن است در اجرای وظایف خود با محدودیت‌های اداری و ارتباطی مواجه شود.

از منظر مدیریت سازمانی، ساختار اداری باید به گونه‌ای طراحی شود که واحد تشریفات بتواند نقش هماهنگ‌کننده میان بخش‌های مختلف دانشگاه را ایفا کند و جریان اطلاعات و تصمیم‌گیری در برنامه‌های رسمی با سرعت و دقت بیشتری انجام گیرد (Judge, 2023 & Robbins).

۲. ساختار درونی و تقسیم وظایف

برای مدیریت مؤثر فعالیت‌های تشریفاتی، لازم است ساختار درونی واحد تشریفات به‌طور دقیق تعریف شود. در مدیریت رویدادهای حرفه‌ای، تقسیم وظایف و تفکیک مسئولیت‌ها یکی از اصول اساسی در افزایش کارآمدی سازمانی محسوب می‌شود (Allen et al., 2011).

در بسیاری از سازمان‌ها، فعالیت‌های تشریفات را می‌توان در سه حوزه اصلی طبقه‌بندی کرد:

برنامه‌ریزی رویدادها

مدیریت میزبانی

هماهنگی اجرایی

بخش برنامه‌ریزی رویدادها مسئول طراحی برنامه‌های رسمی، تدوین سناریوی مراسم و تنظیم زمان‌بندی فعالیت‌ها است. بخش مدیریت میزبانی بر نحوه استقبال، هدایت و همراهی مهمانان نظارت دارد و مسئول اجرای آداب تشریفاتی در جریان برنامه است. بخش هماهنگی اجرایی نیز وظیفه برقراری ارتباط با واحدهای پشتیبانی، مدیریت امور اجرایی و نظارت بر آماده‌سازی زیرساخت‌های لازم برای برگزاری برنامه‌ها را بر عهده دارد.

تعریف روشن وظایف هر بخش موجب می‌شود فعالیت‌های واحد تشریفات با نظم بیشتری انجام شود و از تداخل مسئولیت‌ها میان کارکنان جلوگیری گردد.

۳. شرح وظایف مدیر تشریفات

مدیر تشریفات نقش محوری در هدایت فعالیت‌های این واحد ایفا می‌کند و مسئولیت اصلی او برنامه‌ریزی، نظارت و هماهنگی برنامه‌های رسمی دانشگاه است. این جایگاه مدیریتی نیازمند ترکیبی از مهارت‌های مدیریتی، ارتباطی و سازمان‌دهی است. از مهم‌ترین وظایف مدیر تشریفات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

طراحی سیاست‌ها و دستورالعمل‌های تشریفات

نظارت بر اجرای برنامه‌های رسمی دانشگاه

هماهنگی با حوزه ریاست و مدیران ارشد

مدیریت و هدایت تیم اجرایی تشریفات

مدیر تشریفات همچنین باید توانایی تصمیم‌گیری سریع در شرایط پیش‌بینی نشده را داشته باشد. در بسیاری از برنامه‌های رسمی ممکن است شرایطی ایجاد شود که نیازمند واکنش فوری و مدیریت بحران باشد. توانایی مدیریت چنین موقعیت‌هایی از ویژگی‌های مهم مدیران موفق در حوزه تشریفات محسوب می‌شود (Langhorne, 2022 & Hamilton).

علاوه بر این، مدیر تشریفات مسئول ارزیابی عملکرد کارکنان این واحد و برنامه‌ریزی برای ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای آنان است.

۴. شرح وظایف تخصصی کارشناسان

سرمایه انسانی یکی از مهم‌ترین منابع هر سازمان به شمار می‌رود و کیفیت عملکرد سازمان تا حد زیادی به مهارت، آموزش و انگیزش کارکنان آن وابسته است. در واحدهایی که ارتباط مستقیم با مخاطبان بیرونی دارند، مانند واحد تشریفات، شایستگی حرفه‌ای کارکنان نقشی تعیین‌کننده در شکل‌گیری تصویر سازمان در ذهن مخاطبان ایفا می‌کند (میرسپاسی، ۱۳۹۸).

کارشناسان تشریفات نقش اصلی را در اجرای عملی برنامه‌های رسمی بر عهده دارند. این کارشناسان باید علاوه بر آشنایی با اصول تشریفات، از مهارت‌های ارتباطی، مدیریتی و سازمانی مناسبی نیز برخوردار باشند.

از جمله وظایف کارشناسان تشریفات می‌توان به آماده‌سازی برنامه‌های رسمی، هماهنگی با مهمانان، مدیریت فرآیند استقبال و بدرقه، نظارت بر اجرای برنامه‌ها و ثبت مستندات رویدادها اشاره کرد.

در بسیاری از موارد کارشناسان تشریفات باید با واحدهای مختلف سازمان از جمله روابط عمومی، پشتیبانی، حراست و بخش‌های تخصصی دانشگاه همکاری نزدیک داشته باشند. توانایی ایجاد هماهنگی میان این واحدها یکی از مهارت‌های کلیدی در این حوزه محسوب می‌شود (Goldblatt, 2014).

۵. ارتباط واحد تشریفات با سایر واحدها

واحد تشریفات برای اجرای وظایف خود نیازمند همکاری مستمر با بخش‌های مختلف دانشگاه است. این همکاری‌ها معمولاً با واحدهایی مانند روابط عمومی، حراست، امور بین‌الملل، پشتیبانی و مدیریت‌های اجرایی دانشگاه انجام می‌شود.

روابط عمومی در بسیاری از موارد مسئول اطلاع‌رسانی و پوشش رسانه‌ای برنامه‌ها است و همکاری نزدیک آن با واحد تشریفات می‌تواند به مدیریت بهتر رویدادها کمک کند. واحد حراست نیز در تأمین امنیت برنامه‌ها و مدیریت ورود و خروج مهمانان نقش مهمی دارد. هماهنگی با این واحد به‌ویژه در برنامه‌هایی که مقامات ارشد یا مهمانان خارجی حضور دارند ضروری است.

همچنین در بازدیدهای علمی یا برنامه‌های دانشگاهی، همکاری با دانشکده‌ها و مراکز تحقیقاتی برای ارائه توضیحات تخصصی اهمیت دارد. این تعاملات میان‌بخشی از عناصر مهم موفقیت در مدیریت رویدادهای رسمی محسوب می‌شود.

۶. شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد

برای سنجش کارآمدی واحد تشریفات، لازم است شاخص‌های مشخصی برای ارزیابی عملکرد آن تعریف شود. در ادبیات مدیریت سازمان، ارزیابی عملکرد یکی از ابزارهای اصلی برای بهبود مستمر فعالیت‌های سازمانی به شمار می‌رود (Judge, 2023 & Robbins). از جمله مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

میزان نظم و هماهنگی در برگزاری رویدادها

سطح رضایت مهمانان

میزان رعایت اصول تشریفات و پروتکل‌های رسمی

توانایی مدیریت موقعیت‌های پیش‌بینی نشده

کیفیت همکاری با سایر واحدهای سازمانی

میزان دقت در مستندسازی و گزارش‌دهی رویدادها

استفاده از این شاخص‌ها می‌تواند به مدیران دانشگاه کمک کند تا عملکرد واحد تشریفات را به شکل دقیق‌تر ارزیابی کرده و برای بهبود آن برنامه‌ریزی کنند.

۷. مدل بلوغ سازمانی در تشریفات دانشگاهی

یکی از رویکردهای نوین در مدیریت سازمانی استفاده از مدل‌های بلوغ برای ارزیابی سطح توسعه‌یافتگی واحدهای سازمانی است. این مدل‌ها نشان می‌دهند که یک سازمان در چه مرحله‌ای از رشد مدیریتی قرار دارد و برای ارتقا به سطح بالاتر چه اقداماتی باید انجام دهد.

در حوزه تشریفات دانشگاهی می‌توان چند سطح بلوغ سازمانی را در نظر گرفت. در سطح نخست، فعالیت‌های تشریفات به صورت پراکنده و بدون دستورالعمل مشخص انجام می‌شود. در سطح دوم، دستورالعمل‌های پایه برای مدیریت رویدادها تدوین شده و فعالیت‌ها تا حدی نظام‌مند می‌شوند.

در سطوح بالاتر، واحد تشریفات دارای ساختار سازمانی مشخص، چک‌لیست‌های استاندارد، نظام ارزیابی عملکرد و برنامه‌های آموزشی برای کارکنان است. در بالاترین سطح بلوغ، فعالیت‌های تشریفات به‌عنوان بخشی از مدیریت راهبردی ارتباطات سازمانی تلقی می‌شود و نقش مهمی در تقویت اعتبار نهادی دانشگاه ایفا می‌کند (Zerfass et al, 2022).

جمع‌بندی

واحد تشریفات در دانشگاه‌های علوم پزشکی نقشی فراتر از اجرای برنامه‌های رسمی دارد و به‌عنوان یکی از عناصر مهم در مدیریت تعاملات نهادی و شکل‌دهی به تصویر سازمانی دانشگاه شناخته می‌شود. ایجاد ساختار سازمانی مناسب، تعریف دقیق وظایف مدیران و کارشناسان، تقویت همکاری با سایر واحدهای دانشگاه و طراحی نظام ارزیابی عملکرد می‌تواند به ارتقای کارآمدی این واحد کمک کند. همچنین استفاده از مدل‌های بلوغ سازمانی امکان برنامه‌ریزی برای توسعه تدریجی و حرفه‌ای فعالیت‌های تشریفات را فراهم می‌سازد و به دانشگاه‌ها کمک می‌کند تا این حوزه را از سطح فعالیت‌های صرفاً اجرایی به سطح مدیریت راهبردی تعاملات رسمی ارتقا دهند.

فصل پایانی: نتیجه‌گیری و جمع‌بندی راهبردی

مقدمه: تشریفات به مثابه اخلاق تعامل

اگر نگاهی کلان به آنچه در این اثر مورد واکاوی قرار گرفت داشته باشیم، درخواهیم یافت تشریفات در دانشگاه علوم پزشکی، فراتر از مجموعه‌ای از آیین‌نامه‌ها، جداول زمان‌بندی و فرم‌های پذیرایی است. تشریفات، در معنای غایی خود، "زبان احترام سازمان" به مخاطبان‌ش، به میهمانانش و در نهایت به خود نهاد دانشگاه است. ما در این کتاب آموختیم که تشریفات، تجسم بیرونی نظم درونی سازمان است؛ یک گفت‌وگوی غیرکلامی که به مخاطب می‌گوید: اینجا، در این فضای علمی و تخصصی، ارزش حضور شما درک می‌شود و برای این درک، اندیشه شده است.

۱. پیوند میان نظم سازمانی و شأن انسانی

نخستین نکته‌ای که در پس تمام مباحث این کتاب نهفته است، پیوند ناگسستنی میان دقت در اجرا و حفظ کرامت است. وقتی از آسیب‌شناسی تشریفات سخن گفتیم، تنها از خطاهای فنی صحبت نکردیم؛ ما درباره‌ی لحظاتی صحبت کردیم که به دلیل بی‌نظمی، میهمان یا استاد احساس نادیده گرفته شدن می‌کند. انسانی کردن تشریفات یعنی درک این نکته که هر میهمان، هر جلسه، و هر رویداد، یک تجربه زیسته است که می‌تواند به یادماندنی شود یا به تلخی در خاطره‌ها بماند. تشریفات پویا، تشریفاتی است که پیش‌دستانه عمل می‌کند تا انسان‌ها (از میزبان تا میهمان) در بستری از آرامش و احترام با یکدیگر تعامل کنند. این، جوهر انسانی مدیریت رویداد است.

۲. تشریفات به مثابه هویت نهادی

دومین نکته، جایگاه تشریفات در صیانت از هویت برند دانشگاهی است. دانشگاه علوم پزشکی، متولی سلامت و پیشران علم است. این شأن والای علمی، نیازمند فرم و ظاهری متناسب است. همان‌طور که پزشک با لباس و آداب خود، اعتماد بیمار را جلب می‌کند، نیز با نظام تشریفاتی خود، اعتبار علمی‌اش را به جامعه جهانی و نخبگان نشان می‌دهد. تشریفات حرفه‌ای، آینه‌ای است که دانشگاه در آن خود را به تماشا می‌نشیند و به دیگران می‌نماید. ما دریافتیم ضعف در این حوزه، نه یک خطای کوچک اداری، بلکه شکافی است که تصویر عمومی دانشگاه را مخدوش می‌کند. بنابراین، حرفه‌ای شدن در تشریفات، یک وظیفه اخلاقی برای تمامی مدیران این مجموعه است.

۳. هنر مدیریت لحظه‌های بحرانی

سومین محور جمع‌بندی ما به مدیریت رویداد بازمی‌گردد. زیباترین بخش تشریفات، نه در برنامه‌ریزی‌های بی‌نقص، بلکه در مدیریت هوشمندانه بحران‌ها است؛ آنجا که همه‌چیز طبق نقشه پیش نمی‌رود، اما تیم تشریفات با درایت، همدلی و آرامش، شرایط را به نفع حفظ شأن دانشگاه مدیریت می‌کند. این انعطاف انسانی در دل ساختار خشک اداری است که تشریفات را از یک عمل ماشینی به یک هنر مدیریتی ارتقا می‌دهد. ما آموختیم یک مدیر تشریفات موفق، پیش از آنکه یک تکنسین باشد، باید یک انسان‌شناس موقعیت باشد؛ کسی که نبض جلسه را در دست دارد و پیش از آنکه خللی در نظم ایجاد شود، آن را با لبخند و تدبیر ترمیم می‌کند.

نتیجه‌گیری نهایی: دعوت به یک تحول فرهنگی

آنچه در این کتاب ارائه شد، علاوه بر مجموعه‌ای از دستورالعمل‌های اجرایی، ترسیم نگاهی نظام‌مند و انسانی به تشریفات سازمانی در دانشگاه‌های علوم پزشکی است. نگاهی که در آن، نظم اداری با کرامت انسانی، اقتدار سازمانی با احترام متقابل، و مدیریت حرفه‌ای با شأن علمی پیوند می‌خورد. دانشگاهی که بتواند محیطی منظم، آراسته، هماهنگ و مبتنی بر احترام ایجاد کند، نه تنها در تولید علم، بلکه در کیفیت حضور اجتماعی و اعتبار نهادی خود نیز اثرگذارتر خواهد بود. در چنین فضایی، استاد، دانشجو، کارمند، پژوهشگر و مهمان، همگی احساس تعلق، اعتماد و غرور بیشتری نسبت به دانشگاه خواهند داشت.

تشریفات، در معنای عمیق خود، احترام سازمان به خویشتن حرفه‌ای و هویت نهادی خویش است. هر اندازه این احترام آگاهانه‌تر، دقیق‌تر و حرفه‌ای‌تر مدیریت شود، سرمایه نمادین و اعتبار اجتماعی دانشگاه نیز پایدارتر و ماندگارتر خواهد شد.

از این‌رو، پایان این کتاب را نباید پایان یک بحث دانست، بلکه باید آن را آغازی برای شکل‌گیری نگاهی تازه به مدیریت تعاملات انسانی، فرهنگ سازمانی و صیانت از شأن علم و سلامت تلقی کرد؛ در آن، تشریفات از حاشیه‌ای بر مدیریت، به بخشی از عقلانیت، فرهنگ و اعتبار دانشگاهی ارتقا یافته است.

این پایان کتاب نیست؛ این آغاز نگاهی تازه به تعاملات انسانی در ساحت مقدس علم و سلامت است.

منابع:

منابع فارسی

- الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۹). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی.
- رضائیان، علی. (۱۳۹۹). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: سمت.
- زارعی متین، حسن. (۱۳۹۸). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: سمت.
- میرسپاسی، ناصر. (۱۳۹۸). مدیریت منابع انسانی. تهران: میر.
- یحیایی ایل‌های، علیرضا. (۱۳۹۶). تشریفات در ایران و جهان. تهران: انتشارات علمی و فرهنگی.

منابع انگلیسی

- Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2011). Event management (3rd ed.). Milton, Australia: John Wiley & Sons.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2024). Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Cornelissen, J. (2023). Corporate communication: A guide to theory and practice (6th ed.). London: Sage.
- Ginter, P. M., Duncan, W. J., & Swayne, L. E. (2024). Strategic management of health care organizations (9th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.

- Goldblatt, J. (2014). *Special events: Creating and sustaining a new world for celebration* (7th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Hamilton, K., & Langhorne, R. (2022). *The practice of diplomacy: Its evolution, theory, and administration* (3rd ed.). London: Routledge.
- Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2014). *Nonverbal communication in human interaction* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- McCaffree, M. J., Innis, P., & Sand, R. R. (2023). *Protocol: The complete handbook of diplomatic, official, and social usage*. Washington, DC: Protocol School of Washington.
- Men, L. R., & Bowen, S. A. (2017). *Excellence in internal communication management*. New York: Business Expert Press.
- Northouse, P. G. (2022). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Harlow, UK: Pearson.
- Schein, E. H., & Schein, P. A. (2017). *Organizational culture and leadership* (5th ed.). Cambridge, MA: MIT Press.
- Shattock, M. (2022). *Managing successful universities* (3rd ed.). London: Routledge.
- Zerfass, A., Verčič, D., Nothhaft, H., & Werder, K. (2022). Strategic communication: Defining the field and its contribution to research and practice. *International Journal of Strategic Communication*, 16(2), 109–132.
- Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644-675.
- Boyatzis, R. E., & Goleman, D. (2006). *Emotional and social competency inventory*. Boston: Hay Group.
- Coombs, W. T. (2014). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. SAGE Publications.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.
- Goleman, D. (2020). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- LeDoux, J. E. (2015). *Anxious: Using our brains to understand and treat fear and anxiety*. Viking.
- Reason, J. (2016). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Routledge.