


# SGP

گروه صنایع گیتی پسند

[www.sgpc.com](http://www.sgpc.com)

## دستور العمل اجرایی بخش تشریفات گروه صنایع گیتی پسند

مهر و امضای دبیر خانه	تاریخ	شماره بازنگری	تعداد صفحه		کد مدرک
			فرعی	اصلی	
		..			


کد مدرک: RE/PCE/001	<b>دستور العمل اجرایی</b> <b>بخش تشریفات</b> <b>روابط عمومی و امور بین الملل</b>	 <b>گروه صنایع گیتی پسند</b> <a href="http://www.sgpc.com">www.sgpc.com</a>
شماره بازنگری: ۰۰		
شماره صفحه: ۱۲ از ۵		

تهیه و تایید کننده	تصویب کننده
دبیر کارگروه TAC	مدیر روابط عمومی و امور بین الملل
ابراهیم ثابت راسخ	محمد گیوی
امضاء	امضاء

فهرست تغییرات			
بازبینی	شماره صفحه/های اصلاحی	تاریخ	شرح تغییر

<b>مهر و امضاء</b> <b>دبیر کار گروه</b> <b>TAC</b>	دستورالعمل مذکور به شماره مدرک RE/PCE/001 از تاریخ..... لازم الاجرا می باشد.
--	--

توزیع نسخ
-----------

کد مدرک: PR/PTC/001	<b>دستور العمل اجرایی</b> <b>بخش تشریفات</b> <b>روابط عمومی و امور بین الملل</b>	 <b>گروه صنایع گیتی پسند</b> <b>www.sgpc.com</b>
شماره بازنگری: ۰۰		
شماره صفحه: ۳ از ۵		

### هدف

هدف از تهیه این دستور العمل اجرایی ارائه فرآیندهای تشریفات: قبل از حضور میهمان  
 زمان حضور میهمان  
 بعد از حضور میهمان  
 در بازدیدهای بخش تشریفات در گروه صنایع گیتی پسند می باشد.  
 نکته: ارائه خدمات تشریفات صرفاً با توجه به دسته بندی میهمانان صورت می پذیرد.

### دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این مستند در گروه صنایع گیتی پسند می باشد.

### فرآیندهای تشریفات قبل از حضور میهمان



جدول مراحل تشریفات قبل از حضور میهمان			
کنترل	مجری	نمایندگانی	مراحل تشریفات
	کارشناس مسئول تشریفات	دریافت درخواست بنا به فرمهای موجود در آیین نامه تشریفات گروه	
	کارشناس مسئول تشریفات	دریافت و اطلاع یابی از اطلاعات مربوط به میهمانان بنا به فرمهای موجود در آیین نامه تشریفات گروه	
	کارشناس مسئول تشریفات	کارشناس تور و پذیرایی	اطلاع رسانی به تمامی واحدها و دیگر نفراتی که جهت اقدامات تشریفات به طور مستقیم و غیر مستقیم در ارتباط هستند
	کارشناس مسئول تشریفات	واحد خدمات	
	کارشناس مسئول تشریفات	مدیران کارخانجات	
	کارشناس مسئول تشریفات	حوزه مدیر عامل و دیگر واحدهای ذینفع	
	کارشناس مسئول تشریفات	هماهنگی حضور میزبان یا نماینده گروه	تمامی هماهنگی و اقدامات اولیه که جهت حضور میهمانان صورت می پذیرد
	کارشناس خدمات	هماهنگی ترانسفر (از ابتدا تا انتها)	
	کارشناس خدمات	هماهنگی محل اسکان (نامه رزرو تعیین سطح خدمات)	
	کارشناس تور و پذیرایی / کارشناس خدمات	هماهنگی پذیرایی (داخل شرکت)	
	کارشناس مسئول تشریفات	هماهنگی، تامین و اختصاص بسته هدیه	
	کارشناس مسئول تشریفات	هماهنگی با کارشناس سمعی بصری	
	کارشناس مسئول تشریفات	هماهنگی با ارتباطات (برای تهیه خبر)	
	کارشناس مسئول تشریفات		


کد مدرک: PR/PTC/001	<b>دستور العمل اجرایی</b> <b>بخش تشریفات</b> <b>روابط عمومی و امور بین الملل</b>	<b>SGP</b> گروه صنایع گیتی پسند www.sgpco.com
شماره بازنگری: ۰۰		
شماره صفحه: ۴ از ۵		

**فرآیندهای تشریفات در زمان حضور میهمان**

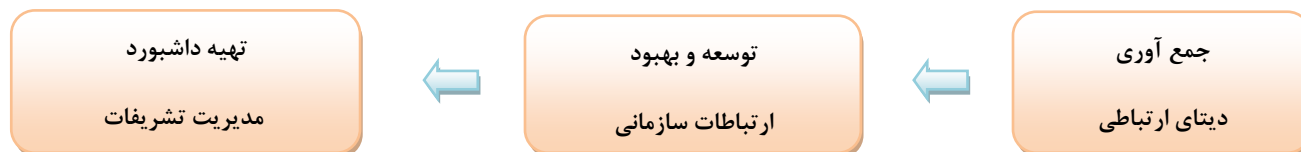


<b>جدول مراحل تشریفات در زمان حضور میهمان</b>		
مراحل تشریفات	چک لیست فعالیت ها	مجری
<b>استقبال</b>	حضور میزبان یا نماینده گروه و رعایت احترام رسمی توسط میهمانداران *به عنوان یک رفتار تشریفات خاص گروه استفاده از سوغات اصفهان و یا ارائه شاخه گل به همراه بسته فرهنگی توصیه می گردد.	کارشناس مسئول تشریفات
	سلام، احوال پرسشی، خوش آمد گویی و اعلام برنامه *در مراکز استقبال همچون فرودگاه بدلیل شلوغی سالن انتظار همراه داشتن پلاکارت گروه برای میزبان توصیه می گردد.	کارشناس مسئول تشریفات /راننده
	خدمات ورود، خدمات گمرکی و خدمات پویون بنا به دسته بندی میهمانان	راننده
<b>حمل و نقل</b>	امور خبری و اطلاع رسانی	کارشناس مسئول تشریفات /کارشناس مسئول ارتباطات
	انتخاب وسیله نقلیه (سالم بودن ماشین، نوع ماشین، بنزین داشتن، نظافت و...)	کارشناس خدمات
	انتخاب همراهان (راننده، همراه، محافظ و...)	مدیر روابط عمومی/کارشناس مسئول تشریفات
	انتخاب مسیر (بررسی ترافیکی، هماهنگی با پلیس، زیبایی مسیر و...) حمل بار، توشه میهمانان ، همراهان و ...	راننده
<b>بازدید از شرکت های گروه</b>	*در صورت نیاز به پذیرایی صبحانه /نیم چاشت توصیه می گردد.	کارشناس تور و پذیرایی
	ارائه بسته کاتالوگ گروه و شرکتهای زیر مجموعه بنا به دسته بندی جامع مخاطبین و پیرو آن معرفی اولیه و کلان گروه	کارشناس تور و پذیرایی
	هماهنگی نهایی با کارخانجات گروه جهت حضور میهمانان	کارشناس تور و پذیرایی
	تهیه لیست بازدید از شرکتهای بنا به فرا خور و دسته بندی میهمانان	کارشناس تور و پذیرایی
	هماهنگی حضور موثرتر کارشناسان و ارائه توضیحات لازم هنگام بازدید از کارخانجات گروه	کارشناس تور و پذیرایی
<b>برگزاری جلسات</b>	بررسی فیزیکی و محیطی محل برگزاری جلسات اعم از نور، صوت، نظافت و... برگزاری جلسه با رعایت موازین حاکم بر برگزاری جلسات و رویکرد مخاطب پذیرایی با رعایت رفتار مناسب تشریفات	کارشناس تور و پذیرایی
	بررسی فیزیکی و محیطی محل برگزاری جلسات آموزشی اعم از نور، صوت، نظافت و... برگزاری جلسه با رعایت موازین حاکم بر برگزاری جلسات آموزشی و رویکرد مخاطب بررسی جزوات آموزشی، وسایل کمک آموزشی و صدور مدرک مربوط و... پذیرایی با رعایت رفتار مناسب تشریفات	کارشناس تور و پذیرایی
	بررسی امکانات موجود برای استراحت بررسی ایمنی امکانات موجود	کارشناس تور و پذیرایی
<b>اسکان</b>	شرایط فیزیکی و محیطی محل اسکان بهداشت، نظافت و پاکیزگی محل اسکان نور، رنگ و وسعت و اندازه مکان و... نوشیدنی از جمله آب، شربت، آب معدنی و... خوردنی از جمله میوه، شیرینی، شام، نهار، صبحانه و ... امکانات ارتباطی و سمعی و بصری از جمله فاکس، تلفن و ... سید فرهنگی (نشریات، کتب، بروشورها، برنامه های مراسم و... هدایای فرهنگی - تشریفات از جمله عکس ها، فیلم های مراسم و... تهیه دینای ارتباطی مانند: شماره همراه، ایمیل و... تکمیل شدن فرم نظر سنجی (به پیوست) ترجیحا نسخه موبایلی انجام خدمات خروج و گمرکی تهیه ویزا، بلیت، گذرنامه، تمدید ویزای اقامت و... (قبل از حضور تا زمان حضور میهمان) همراهی، مشایعت و خداحافظی یادگاری و یاد بود خاطر انگیز	کارشناس تور و پذیرایی
		کارشناس تور و پذیرایی

نکته: ضبط تصویری اعم از فیلم و عکس از فرآیندهای تشریفات بوده که در زمان حضور میهمان به صورت کامل انجام می پذیرد.

کد مدرک: PR/PTC/001	<b>دستور العمل اجرایی</b> <b>بخش تشریفات</b> <b>روابط عمومی و امور بین الملل</b>	 <b>گروه صنایع گیتی پسند</b> <b>www.sgpc.com</b>
شماره بازنگری: ۰۰		
شماره صفحه: ۵ از ۵		

### فرآیندهای تشریفات بعد از حضور میهمان



جدول مراحل تشریفات بعد از حضور میهمان			
کنطور	مجری	فعالیت ها	مراحل تشریفات
	کارشناس مسئول تشریفات	یکپارچه سازی و شناخت دینای جمع آوری شده	جمع آوری دینای اطلاعات
	کارشناس مسئول تشریفات	جمع آوری دینای ارتباطی با توجه به دسته بندی جامعه مخاطبین	
	بخش ارتباطات	برقرار ارتباط با میهمانان پس از بازدید ایشان از گروه با رعایت صرفه و صلاح سازمانی *ارائه رفتار مناسب و در خور شان برند گروه (با توجه به دسته بندی میهمانان در آیین نامه تشریفات) در جهت احیاء، توسعه و بهبود ارتباطات سازمانی توصیه می گردد.	توسعه و بهبود ارتباطات سازمانی
	کارشناس مسئول تشریفات	تهیه و تنظیم داشبورد مدیریت تشریفات - تعدادی در بازه زمانی ماه، فصل، سال	تهیه داشبورد مدیریت تشریفات
	کارشناس مسئول تشریفات	تهیه و تنظیم داشبورد مدیریت (تحلیلی) باز خورد های تشریفات حضور میهمانان	

نکته: نظارت بر دستور العمل اجرایی و آیین نامه بخش تشریفات به عهده مدیر روابط عمومی و امور بین الملل گروه بوده و در صورت تفویض بر عهده کارشناس مسئول تشریفات می باشد.