

PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL

**BENGGKEL 'TRAINING THE TRAINERS' (3T)
FASILITATOR KURSUS KOKURIKULUM BERKREDIT (KKB),
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

1 FEBRUARI 2020

FASI KHAS : ABBY SALLEH

PERKONGSLAN

1. Definisi
2. Kategori Majlis
3. Elemen Penting Protokol & Etiket
4. Susunan Keutamaan & Kepentingannya
5. Susunan Tempat Duduk
6. Penyambut Tetamu
7. Kesesuaian Pakaian
8. Aturcara Program / Sambutan
9. Di Akhir dan Selepas Majlis
10. Kesilapan lazim / Kelebihan Majlis Mengikut Protokol
11. Kesimpulan



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

APLIKASI PROTOKOL DALAM PENGURUSAN DAN PELAKSANAAN PROGRAM KOMUNITI

DEFINISI MAJLIS

“PERJUMPAAN” (rujuk Kamus Dewan, Edisi Ketiga, m.s 843) dengan maksud “perihal berkumpul atau berhimpun”

“.....beramai-ramai untuk sesuatu tujuan tertentu”

“KERAMAIAN” (rujuk Kamus Dewan, Edisi Ketiga, m.s 843) dengan maksud “perayaan atau pesta”

Perjumpaan, keramaian atau perhimpunan yang dianjurkan secara rasmi atau tidak rasmi oleh sesuatu pihak untuk tujuan atau matlamat tertentu yang dirancangkan, dengan penglibatan dan penyertaan oleh pelbagai pihak yang lain dan peserta yang ramai.

(RAMLAN ABDUL WAHAB, 2004)

DEFINISI PROTOKOL

“PROTOKOL” berasal dari bahasa Yunani yang mencantumkan dua kata dasar iaitu “protos” yang bermaksud “*yang pertama*” dan “kolla” yang bermaksud “*pelekat*”.

Ini bermakna protokol membawa maksud “*pelekat yang pertama*”, iaitu tanda taraf atau status.

Peraturan-peraturan dalam istiadat rasmi

Peraturan dan adat untuk mengawal kerasmian, ketertiban, kesopanan, kehemahan dan keharmonian dalam pelaksanaan perkhidmatan dan hubungan luar, atau pelaksanaan sesuatu majlis.

(RAMLAN ABDUL WAHAB, 2004)

KATEGORI MAJLIS

1. MAJLIS RASMI DAN FORMAL

Majlis-majlis yg dianjurkan oleh atau bagi pihak kerajaan dan kos penganjuran dibiayai sepenuhnya oleh kerajaan dan semua pihak perlu mematuhi peraturan dan adat yg sepatutnya dalam majlis.

- ❖ Perhimpunan Pagi Bulanan, Majlis Apresiasi Fasilitator, Kejohanan Sukan Staf UPM, Pameran Kerjaya dll

KATEGORI MAJLIS

2. MAJLIS RASMI TETAPI TIDAK FORMAL

Majlis-majlis yg dianjurkan oleh atau bagi pihak kerajaan dengan keseluruhan kos penganjuran dan pelaksanaan dibiayai sepenuhnya oleh kerajaan dan semua yang terlibat tidak perlu mematuhi sepenuhnya peraturan dan adat bagi majlis rasmi.

- ❖ Jamuan Persaraan, Hari Kantin dll

KATEGORI MAJLIS

3. MAJLIS TIDAK RASMI TETAPI FORMAL

Majlis-majlis yg dianjurkan oleh atau bagi pihak swasta atau bukan kerajaan dengan keseluruhan kos penganjuran dan pelaksanaan dibiayai sepenuhnya oleh pihak penganjur tetapi semua yang terlibat perlu mematuhi sepenuhnya peraturan dan adat bagi majlis rasmi.

- ❖ Mesyuarat Agung Kelab / Persatuan

KATEGORI MAJLIS

4. MAJLIS TIDAK RASMI DAN TIDAK FORMAL

Majlis-majlis yg dianjurkan oleh atau bagi pihak swasta atau bukan kerajaan dengan keseluruhan kos penganjuran dan pelaksanaan dibiayai sepenuhnya oleh pihak penganjur dan semua yang terlibat tidak perlu mematuhi sepenuhnya peraturan dan adat bagi majlis rasmi.

- ❖ Sambutan Hari Keluarga

ELEMEN PENTING PROTOKOL

1. Anugerah Darjah Kebesaran
2. Susunan Keutamaan Persekutuan dan Negeri
3. Panggilan Hormat
4. Senarai Jemputan
5. Kad Jemputan
6. Penyusunan Tempat Duduk Dalam Pelbagai Majlis
7. Penyusunan Tempat Duduk Dalam Majlis Jamuan
8. Susunan Majlis Dalam Dewan dan Luar Dewan
9. Pengacaraan Majlis
10. Penyambut Tetamu
11. Fungsi Pegawai Protokol dan Pegawai Pengiring
12. Pemilihan Menu
13. Lagu Kebangsaan & Lagu Negeri
14. Penyusunan Gambar Orang Kenamaan di Dinding
15. Bahasa Istana dan Kesopanan Dengan Raja
16. Kesempurnaan Pakaian
17. Pemakaian Anugerah
18. Protokol Dalam Urusan Menandatangani Perjanjian
19. Penulisan Program
20. Aturan Pentadbiran

ELEMEN PENTING ETIKET

1. Citarasa Berpakaian
2. Kesesuaian Pakaian
3. Penampilan dan Penggayaan Diri
4. Kesopanan Dalam Pertemuan dan Perkenalan
5. Kesopanan Dalam Perbualan Sosial
6. Kesopanan Menghadiri Majlis Jamuan Ringan Secara Berdiri
7. Kesopanan Menghadiri Majlis Jamuan Ringan Secara Duduk
8. Kesopanan Dalam Majlis Buffet
9. Adab Makan Pelbagai Kaum di Malaysia
10. Kesopanan Tuan Rumah dan Kesopanan Tetamu (Majlis di Rumah)
11. Kesopanan Tuan Rumah dan Kesopanan Tetamu (Majlis di Luar Rumah)
12. Menghadiri Majlis Formal
13. Mengenali Peralatan Jamuan
14. Cara Menghidang
15. Tertib di Meja Makan

SUSUNAN KEUTAMAAN

- ❖ Jujukan kenamaan mengikut darjat atau kekananan yg diluluskan secara rasmi berdasarkan gred jawatan, bidang kuasa dan tanggungjawab, pangkat dan anugerah kebesaran yang disandang.
- ❖ Susunan keutamaan boleh dirumuskan berdasarkan Carta Organisasi.

KEPENTINGAN SUSUNAN

Menentukan keutamaan:

- ❖ memilih siapa yg akan dijemput sebagai Tetamu Kehormat dan Tetamu Khas
- ❖ kedudukan tetamu di atas pentas, di dalam dewan dan di meja makan
- ❖ urutan aturcara sesuatu majlis
- ❖ mengatitkan acara sambutan tetamu
- ❖ urutan penyampaian hadiah
- ❖ menulis skrip pengacaraan majlis

BENTUK SUSUNAN TEMPAT DUDUK

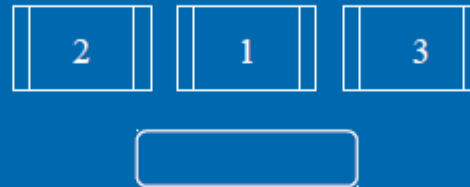
a. Susunan Bagi Dua Tempat Duduk



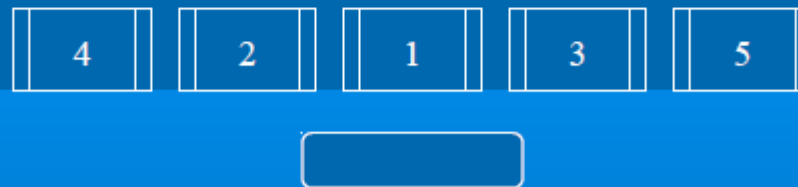
b. Susunan Bagi Empat Tempat duduk



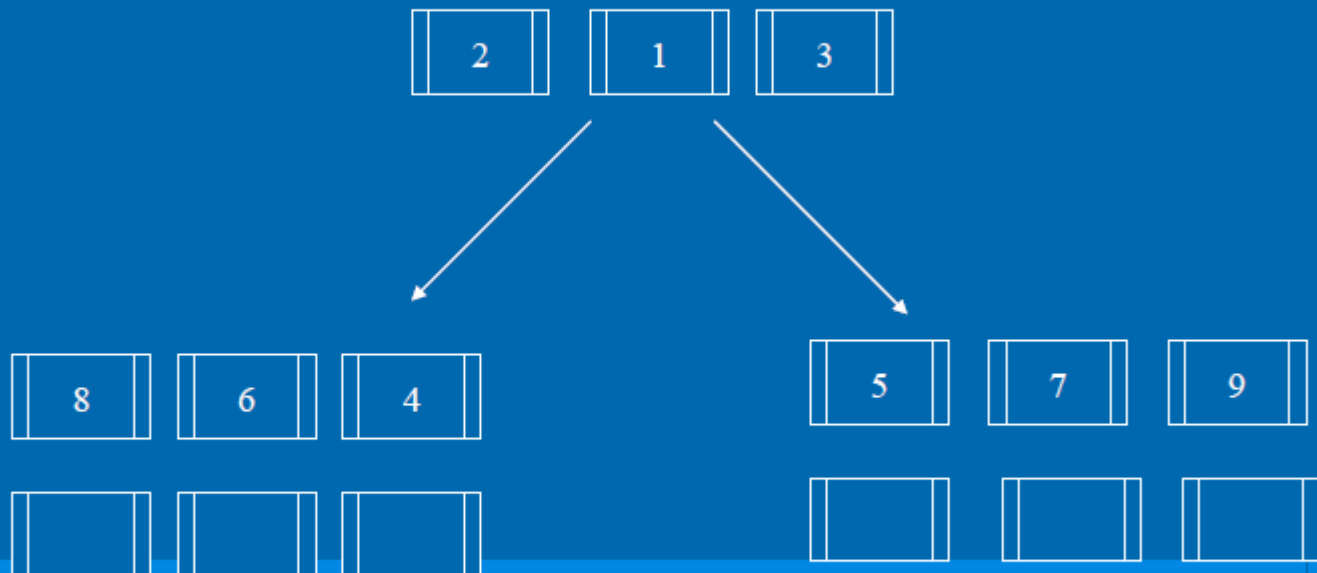
c. Susunan Bagi Tiga Tempat Duduk



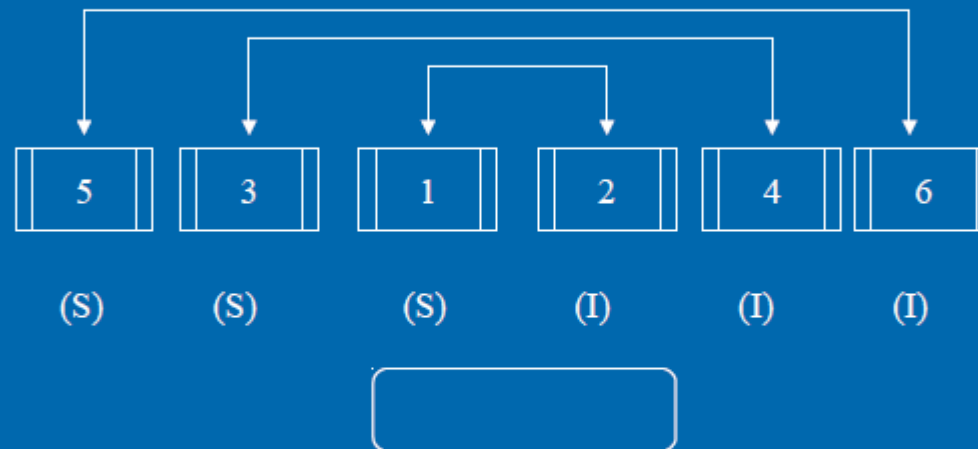
d. Susunan Bagi Lima Tempat Duduk



e. Susunan Penuh Dalam Dewan



f. Susunan Tempat Duduk Melibatkan Tetamu Kehormat Bersama Isteri



SUSUNAN TEMPAT DUDUK DALAM MAJLIS JAMUAN

UMUM

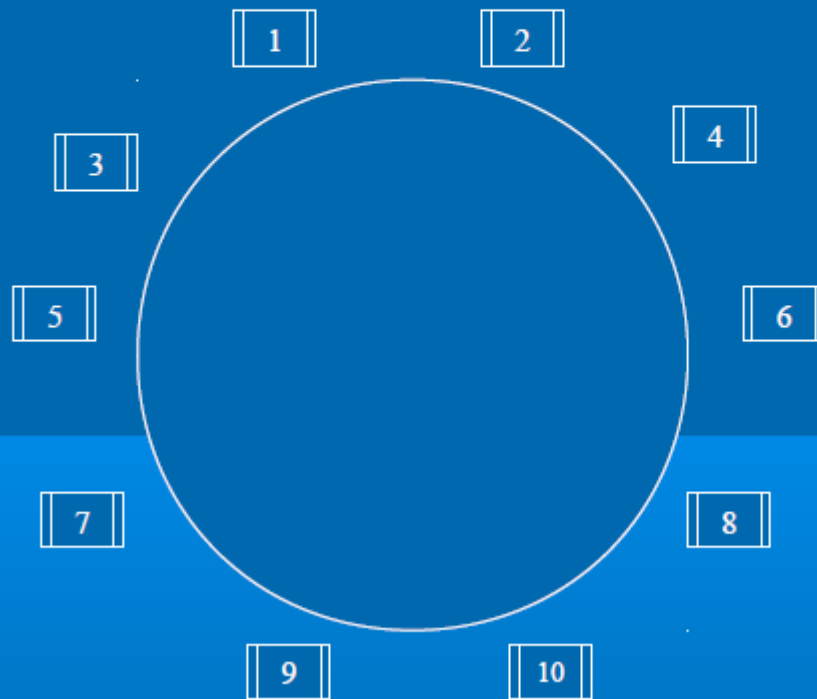
Susunan tempat duduk bagi majlis jamuan makan berbeza sedikit susunannya berbanding susunan tempat duduk bagi majlis lain. Bilangan tetamu di meja utama biasanya lebih berbanding bilangan tetamu di tempat duduk dalam majlis lain.

PRINSIP-PRINSIP PENYUSUNAN

Bagi menentukan kedudukan tetamu utama di meja panjang atau meja bulat, perkara berikut perlu diberi perhatian, antaranya kehadiran tetamu tersebut datang seorang / bersama isteri / bilangan genap / ganjil.



Contoh Kedudukan Tetamu 10 Orang (Meja Bulat / Tetamu Utama Datang Seorang)



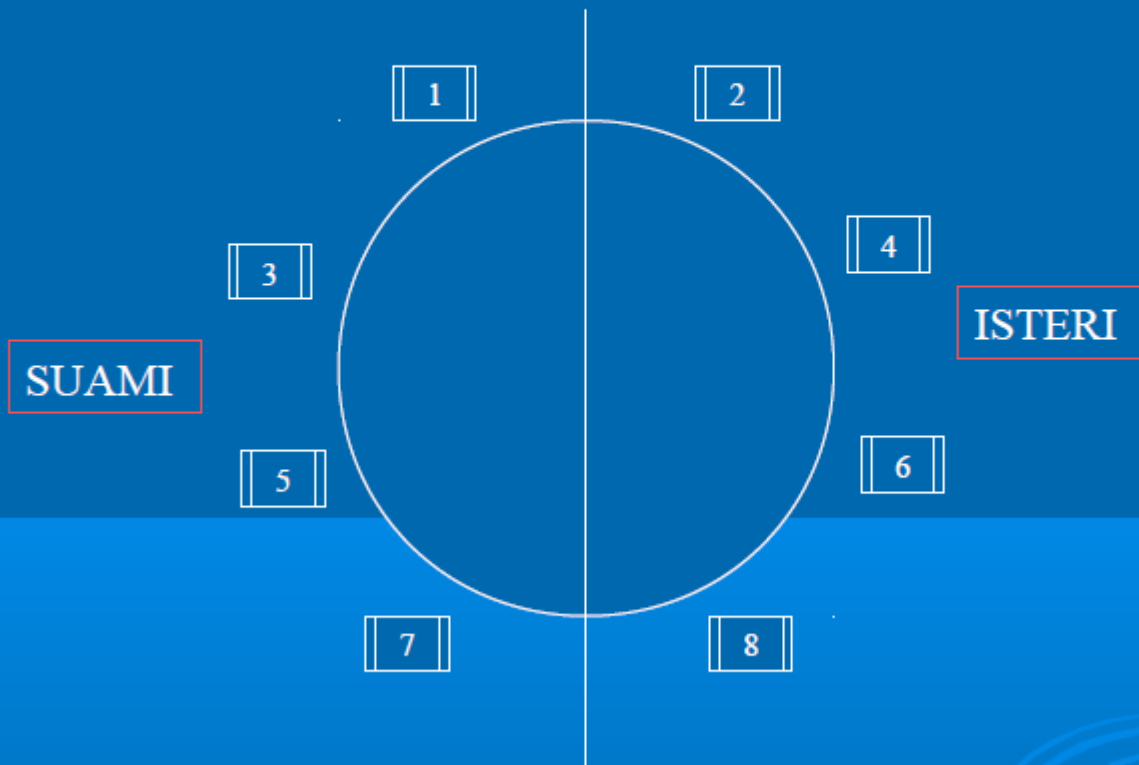
Contoh Kedudukan Tetamu 8 Orang (Meja Panjang / Tetamu Utama Datang Seorang)

7 5 3 1 2 4 6 8

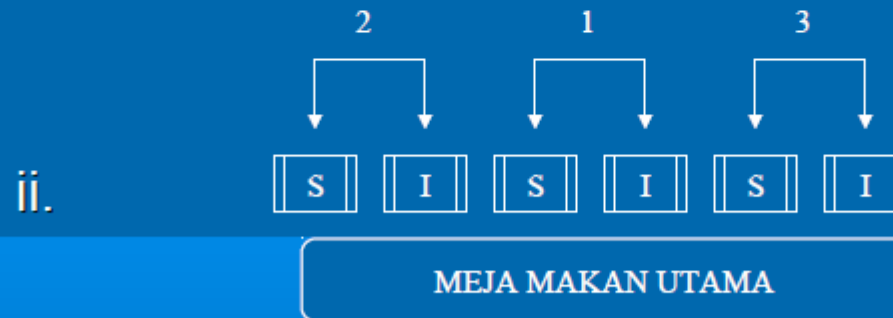
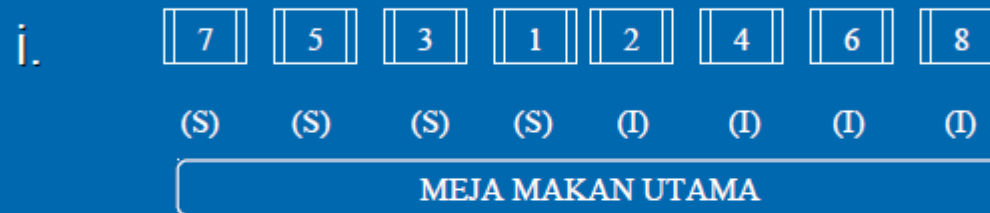
Contoh Kedudukan Tetamu 9 Orang (Meja Panjang / Tetamu Utama Datang Seorang)

8 6 4 2 1 3 5 7 9

Contoh Kedudukan Tetamu Utama Bersama Isteri (Bilangan 8 orang / Meja Bulat)



Contoh Kedudukan Tetamu Utama Bersama Isteri (Bilangan 8/6 orang / Meja Panjang Sebaris)



PENYAMBUT TETAMU

DEFINISI

Orang yang bertanggungjawab menunggu, menyambut dan menjemput tetamu yang hadir dan seterusnya mengiringi ke tempat duduk yang dikhaskan dengan penuh sopan dan penuh hormat.

KATEGORI PENYAMBUT TETAMU

Pada umumnya penyambut tetamu terbahagi kepada 3 kategori iaitu;

- a. Penyambut tetamu di agensi
- b. Penyambut tetamu di kaunter
- c. Penyambut tetamu dalam majlis

TUGAS PENYAMBUT TETAMU

- a. Menyambut ketibaan tetamu
- b. Menyemak senarai jemputan
- c. Menyelaras tempat duduk tetamu

CARA MENYAMBUT TETAMU

- a. Penyambut utama
- b. Pengiring
- c. Penunjuk tempat duduk

KRITERIA PENYAMBUT TETAMU

Kriteria penyambut tetamu yang baik dan berkualiti ialah;

- a. Berperawakan yang baik, tidak cacat dan berwajah manis.
- b. Penglihatan terang dan pendengaran yang baik.
- c. Gaya diri
- d. Berpakaian kemas dan bersih
- e. Tingkah laku baik dan bersopan santun
- f. Mengenalinya tetamu yang akan hadir

CABARAN SEBAGAI PENYAMBUT TETAMU

- a. Kesesuaian lokasi majlis diadakan
- b. Tetamu tidak membawa kad jemputan
- c. Jawab **HADIR** tetapi **TIDAK HADIR**
- d. Jawab **TIDAK HADIR** tetapi **HADIR**
- e. Jawab datang berdua tetapi datang seorang
- f. Jawab datang seorang tetapi datang berdua
- g. Datang membawa kawan-kawan lain
- h. Tetamu yang tidak ada dalam senarai
- i. Pakaian yang tidak mengikut seperti yang ditetapkan
- j. Datang terlalu awal
- k. Datang terlalu lewat
- l. Tetamu tidak berpuas hati dengan tempat yang ditetapkan
- m. Tetamu mengubah sendiri tempatnya
- n. Tetamu menghantar wakil

KESESUAIAN PAKAIAN

UMUM

- a. Kedudukan Ekonomi
- b. Tahap pelajaran
- c. Tahap sosial
- d. Kerjaya
- e. Moral / tahap boleh dipercayai
- f. Imej diri
- g. Kehebatan dan kecemerlangan masa hadapan

KESESUAIAN PAKAIAN LELAKI

- a. Jenis kain
- b. Corak kain
- c. Warna kain
- d. Fesyen pakaian
- e. Kesesuaian pakaian dengan bentuk badan
- f. Jenis dan warna kasut serta sarung kaki

KESESUAIAN PAKAIAN WANITA

- a. Elakkan pakaian berkilat / berkilau pada waktu siang.
- b. Elakkan memakai pakaian satu warna sahaja (sepasang)
- c. Elakkan memakai pakaian berwarna warni melebihi 4 warna
- d. Menggunakan alat-alat hiasan tambahan yang bersesuaian dan tidak keterlaluan.
- e. Pemilihan warna / saiz beg tangan dan warna / bentuk kasut hendaklah disesuaikan dengan fesyen dan warna pakaian serta majlis yang dihadiri.

JENIS-JENIS PAKAIAN RASMI

- a. Pakaian Kebangsaan rasmi
- b. Pakaian Kebangsaan hitam
- c. Pakaian Kebangsaan
- d. *Morning Dress*
- e. Pakaian kerja (Surat Perkeliling Ikh. Bil.6/1985)
- f. *Lounge suit*
- g. Batik lengan panjang

ATURCARA PROGRAM / SAMBUTAN

- * Ketibaan dif-dif jemputan
- * Ketibaan Tetamu Kehormat / Perasmi
- * Ucapan aluan pengerusi majlis
- * Bacaan doa (ikut kesesuaian)
- * Ucapan 1
- * Ucapan 2
- * Ucapan perasmian
- * Persembahan
- * Penyampaian hadiah (anugerah/pertandingan)
- * Penyampaian cenderamata (Tetamu Kehormat)
- * Lawatan ke pameran (jika ada)
- * Bergambar (jika perlu)
- * Jamuan
- * Sidang Akhbar (jika ada)
- * Bersurai

DI AKHIR MAJLIS DAN SELEPAS MAJLIS

- ❖ Penyambut Tetamu Utama mengiringi Tetamu Kehormat ke kenderaan rasmi (menyediakan parkir kenderaan rasmi Tetamu Kehormat dan Jemputan Khas)
- ❖ Tetamu Kehormat meninggalkan majlis dan diikuti Jemputan Khas mengikut kekananan.
- ❖ Bersurai / *Post Program*
- ❖ Menyediakan surat penghargaan dan ucapan terima kasih.
- ❖ Mesyuarat penutup / *'post mortem'*
- ❖ Menyediakan laporan penilaian

Kesilapan-kesilapan Yang Sering Berlaku Ketika Majlis

1. Juruacara tersasul menyebut pangkat, gelaran atau tetamu kehormat.
2. Juruacara menyebut nama tidak mengikut urutan yang sepatutnya.
3. Juruacara tidak selari dengan aturcara majlis.
4. Pembesar suara tidak berfungsi dengan sempurna.
5. Dulang atau alas dulang hadiah tidak disediakan.
6. Majlis penerimaan hadiah yang tidak teratur.

Kelebihan Melaksanakan Majlis Mengikut Protokol

1. Meningkatkan imej penganjur majlis dan memberi gambaran yang positif kepada tetamu, penganjur dan individu yang terlibat.
2. Majlis yang dilaksanakan akan teratur, kemas dan menepati protokol yang akan membanggakan pihak penganjur, organisasi atau individu yang terlibat.
3. Matlamat dan objektif akan tercapai sekiranya majlis dilaksanakan dengan sempurna.

KESIMPULAN

- a. Protokol merupakan tatasusila sosial dan tatacara bagi sesuatu majlis rasmi yang diwarisi sejak turun-temurun.
- b. Segala susunan yang diatur bertujuan untuk kemuliaan majlis dan kesempurnaan istiadat.
- c. Untuk meninggikan budaya bangsa dan negara.
- d. Membentuk tatasusila diri dalam majlis rasmi
- e. Sebagai panduan dan membantu urusan pengendalian majlis rasmi di pejabat atau bersama komuniti.

Terima kasih