



السنة الثانية / قسم : الجذع المشترك.
امتحان مقرر : البروتوكول وأصول الضيافة / الفصل : الثاني / العام الدراسي : 2023-2024
تاريخ الامتحان : 12.02.2024 / مدة الامتحان :
عدد الاسئلة : ستة / عدد الصفحات : واحدة / العلامة القصوى: (100 درجة : 80 نظري + 20 عملي).
اسم الطالب : / الرقم الجامعي :

السؤال الأول . (20 درجة).

قدم تعريفا مناسباً لمفهوم البروتوكول والاتيكييت، وما طبيعة العلاقة بين هذين المفهومين، مع ذكر أهم المبادئ الأساسية في البروتوكول وفن الاتيكييت .

البروتوكول 4 درجات

أول احتمال للتعريف وقد عرف العرب مصطلح البروتوكول على أنه "الرسوم" المشتقة من كلمة "رسم" أي الأمر المكتوب، ومثالها المرسوم الملكي أو الأميري، ويعني القانون أو الأمر الملزم ، بما يدل على احترام العرب لهذه القواعد والقوانين، سواء في مقابلات الملوك والشخصيات الدولية المرموقة أو رجال السياسة، أو مقابلة الناس ومعاملتهم. وقد اشتق الأتراك من كلمة "رسوم" العربية كلمة "مراسم" ومن كلمة "رسم" كلمة "رسمي".

ثاني احتمال للتعريف والبروتوكول بمعناه الواسع يعني الدبلوماسية بمعناها الضيق أي اللباقة والمهارات اللتين يتحلى بهما الإنسان في علاقاته الاجتماعية.

ثالث احتمال للتعريف ويعرف البروتوكول بأبسط معانيه بأنه مجموعة من القوانين والعادات والتقاليد والسلوكيات المتفق عليها في المجتمعات ويهدف بالدرجة الأولى إلى تعزيز قيم السلوك المتحضر على اعتبار أنه مجموعة من العادات والتقاليد التي تعارف عليها مجتمع بعينه ويلتزم بها بغية تقديم صورة إيجابية والواقع أن البروتوكول هو مجموعة من السلوكيات الراسخة والمستقرة في حياة الناس في أعمالهم ونشاطاتهم اليومية وفي معظم الأحيان وجميع الأوقات.

الاتيكييت 4 درجات

أول احتمال للتعريف هو مجموعة تصرفات تؤدي إلى احترام النفس واحترام الآخرين.

ثاني احتمال للتعريف وقد عرفت الموسوعة البريطانية "الاتيكييت" على أنه كلمة تعني التهذيب واللباقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين، كما تعني حسن التصرف واللفظ للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.

ثالث احتمال للتعريف يرجع أصل كلمة إتيكييت إلى أنها كلمة فرنسية لفظياً معناها البطاقة : THE TICKET. وتمثل آداب المجاملة وفن الاتيكييت قواعد غنية وثرية لا تترك مجالاً إلا وتطرق إلى فيه، فهي قواعد تحكم جميع تعاملات الشخص وسلوكه وترتقي بحياته لأفضل وتنقله لمستوى عالٍ من الرقي والتحضر وتقدم صورة إيجابية عنه لدى الآخرين.

العلاقة بين البروتوكول وفن الاتيكييت:

قد يخلط البعض بين المراسم "البروتوكول" وفن المعاملة "الإتيكيت"، حيث أن لكل منهما قواعد خاصة به. وكل من يعمل في مجال المراسم يجب أن يحاط علماً بجميع قواعد الإتيكيت، حيث يمكن القول أن البروتوكول أو المراسم، أمر يتعلق عموماً بالإجراءات والتنظيم، في حين أن الإتيكيت أو آداب السلوك أمر يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها. **3**

مبادئ أولية في البروتوكول وفن الإتيكيت:

- اللباقة: هي مجموع واجباتنا نحو الآخرين، ويجب أن توضع بين الفضائل الأساسية، لأنها تعبر بصورة مباشرة عن صفات القلب الذي يخفق بين جوانح الإنسان، فالإنسان الطيب أيًا كانت صفته لا يمكن أن يكون إنساناً غير مهذب، لأن طبيعته تحمله على التفكير أولاً بالآخرين. **3**
- السلوك الحسن: هو الذي يعين القواعد التي يجب التزامها في بعض مظاهر الحياة الاجتماعية، فهو بالنسبة إلى اللباقة أشبه بالقانون بالنسبة إلى الأخلاق، وهو يعد أصول البروتوكول التي تنقيد بها الأوساط الرسمية. **3**
- العادات: إن ما يسمى بالعادات في ميدان العلاقات الاجتماعية هو تلك السلوكيات التي تسيطر على تصرفاتنا تبعاً للعهود والبلدان والظروف الاجتماعية، ويدخل في هذا المضمار الزي والعرف وكل ما يتفرع عنهما أو يماثلهما. **3**

السؤال الثاني . (20 درجة).

ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الجزء الأول من العبارات الخاطئة :

- 1- **خطأ** يجب تقديم الصغر سناً او منزلة الى الأكبر سناً، مسمياً الأول للثاني .
- 2- **خطأ** لقب الشخص دائماً يسبق اسمه، في حال وجود لقب مدني أو عسكري.
- 3- **خطأ** تقضي التقاليد بان يبدا الكبير بمصافحة الصغير، كذلك يتوجب على الصغير القاء التحية على الكبير أولاً.
- 4- **خطأ** تقضي قواعد البروتوكول بإعادة القبعة الى الرأس بعد طلب الشخص الأكبر سناً منك اعادتها بعد أن قمت برفعها عن رأسك أثناء القاء التحية على شخص أكبر منك سناً أو منزلة.
- 5- **خطأ** ضمن قواعد اتيكيت العمل، لا يهيم من يقوم بالمصافحة أولاً المرأة أو الرجل والأفضل أن يكون الشخص الذي بيده زمام الأمور.
- 6- **خطأ** لا يمكن استخدام كلمة " هو " أو " هي " عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين في حال عدم تذكر اسمه.
- 7- **خطأ** من اللباقة عدم تنبيه المتحدث اذا أخطأ في نطق كلمة ما أمام الحاضرين لكي لا يعيد تكرار نفس الخطأ.
- 8- **خطأ** من اللباقة عدم إعادة الاتصال بالطرف الآخر وانتظار اتصاله إذا كان هو المتصل بك في حال انقطاع الاتصال لسبب ما.
- 9- **خطأ** لا تقل لشخص تريد
- 10- **خطأ** يجب وضع فوطة الطعام على الفخذين عند البدء بتناول وجبة الطعام .

السؤال الثالث . (10 درجة يختار الطالب 5 تعدادات / 2 درجة لكل تعداد).

- للدعوات مجموعة كبيرة من قواعد الاتيكيت يجب الالتزام بها ، عدد خمس قواعد منها.
- في الدعوات الرسمية تقتضي اللباقة تقديم الدعوة قبل عشرة أيام أو أسبوع على أقل تقدير.
- عندما تتلقى دعوة لمأدبة غداء أو عشاء أو حفلة استقبال أو زواج....الخ، فإن قبول الدعوة أو الاعتذار أمران يعودان إليك.
- إذا كنت تريد رفض الدعوة فيجب أن تعتذر وتبين الأسباب التي تدعوك إلى الاعتذار كأن تكون مرتبباً بموعد سابق أو مضطراً إلى القيام برحلة لا تستطيع تأجيلها وأن تشفع ذلك بعبارات الأسف الشديد.
- عندما تقبل دعوة ما فقد أصبح لزاماً عليك تليبيتها.
- من المعيب جداً أن تقبل دعوة ما ثم تصلك دعوة أخرى لمناسبة ثانية أكثر إغراء فتعود وتعتذر عن تلبية الدعوة الأولى لتحضر الثانية.
- لا تحاول أن تدعو نفسك إلى أي مناسبة بداعي الصداقة مع أصحاب الدعوة لكن يحق لك في حالات خاصة إذا دعيت إلى إحدى المناسبات وكان بضيافتك شخص عزيز عليك خاصة إذا كان غريب أن تطلب من المضيف الإذن بدعوة صديقك.
- لا تقوم بدعوة رفيقاً لك أمام جمع من الأصدقاء لتناول الطعام أو الشراب، فقد يعتقد هؤلاء أنهم مدعوون أيضاً.
- لا تقل لشخص تريد دعوته: ((هل أنت حر في يوم كذا؟)) وبعد أن تسمع جوابه تقول له ((شرفني بتناول طعام العشاء)).
- ولا تقل أيضاً: ((إذا كنت حراً في يوم كذا فأرجو أن تأتي لتناول طعام العشاء أو الشاي في منزلي...)).
- لا تقم بدعوة أحد في اللحظة الأخيرة إلى وليمة تقيمها، فإن هذه الدعوة المتأخرة تشعر المدعو بأنه قد نُسي أو أهمل في البدء ثم تقرر دعوته لسبب أو لآخر.
- لا يليق بكرامتك أن تدعو للمرة الثالثة شخصاً رفض دعوتك مرتين متتاليتين.
- إذا وصلتك دعوة عاجلة عن طريق مكالمة هاتفية فالرد طبعاً بالهاتف.
- عند الإشارة على بطاقة الدعوة إلى عبارة نرجو الإجابة، على المدعو الرد بالقبول أو الاعتذار خلال 48 ساعة.
- إذا كانت الدعوة لا تحمل طلباً بالرد فالإجابة غير ملزمة مع أنه من الأفضل تثبيت الحضور أو الاعتذار.

السؤال الرابع . (15 درجات / 1 درجة لكل بند).

لكي تكون زيارتنا الاجتماعية ناجحة يجب التقيد بقواعد الاتيكيت مثل : كيف ادق الجرس، كيف تعرف عن نفسك، كيف تختار مكان جلوسك، ما هي الطريقة الصحيحة للجلوس؟. قدم شرحاً كافياً للقواعد المذكورة سابقاً.

- كيف أدق الجرس؟
 - جرس انتظار بمقدار بضعة دقائق (لا تتجاوز 3 دقائق).
 - تضغط الجرس مرة ثانية، ثم ثالثة ثم تغادر.
- كيف تعرف نفسك؟
 - هناك طريقتين للتعريف:
 - إذا كان موعد: أنا فلان ابن فلان
 - إذا كنت بدون موعد: تعرف نفسك أنا فلان هل فلان موجود، أعرف نفسي وأطلب الشخص الآخر
 - تأكد من نظافة حذائك.
 - تأكد من نظافة حذائك (أسفله أيضاً).
 - لا تنظر إلى اليمين والشمال وأنت متجه من الباب إلى غرفة الجلوس.
- كيف تختار مكان جلوسك؟
 - صاحب البيت هو من يرشدك.

- إذا لم يوجهك اجتهد.. ولكن لا تجلس على أفخم كرسي فقد يكون هناك مدعو غيرك أكبر منك، وقد يكون لكبار الشخصيات.
- اجلس في مكان اقل تواضع.
- حفاظا على نفسك حيث الانكسار صعب جدا، الخطأ منك قد يكون محرج جداً.
- ما هي الطريقة الصحيحة للجلوس؟
- اجتهد إن لا تجلس مقابل الباب.
- لا تجلس على مسند المقاعد.
- لا تعلق على المنزل في حال صغر حجمه أو نقص في الديكورات والزينة.
- إذا كان لديك رأي سلبي اتركه لنفسك.. قدم الرأي الإيجابي
- لا تضيف نفسك.

السؤال الخامس . اختر أحد السؤالين التاليين : (15 درجة).

أ. (إتيكيت غذاء العمل مع الرئيس) ، كيف تكون مواصفات دعوتك له؟ **يكفي خمس تعدادات**

كل تعداد 3 درجات

- كيفية توجيه الدعوة : من الأفضل توجيه الدعوة له شخصيا بنفسك إذا كنت متأكد من تعبيراتك الكلامية مائة بالمائة ولا تستخدم البريد الإلكتروني لأنه لا ينقل تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت المقنعة .
- التوقيت المناسب : لا تحاول توجيه الدعوة إذا كانت هناك مشكلة في العمل .. لحين الوقت المناسب وغالبا يكون في الصباح قبل البدء في أية اعمال .. أما إذا كان من النوع الذي / التي لا يمكن التحدث معه / معها إلا بعد تناول الفرجان العاشر من القهوة عليك بالانتظار .
- الاستعداد الدائم : إذا كان ما يشغلك عند الالتقاء برئيسك مسألة الغذاء .. فلا بد وأن تكون مستعدا للمناقشة في أمور العمل المطلوبة منك .
- اختيار المطعم : والاختيار هنا يكون للمطعم الذي يقدم الأطعمة التي يحبها رئيسك وإذا كان باهظ الثمن عليك باختيار الأقل في السعر والذي يقدم نفس نوعية الأطعمة ومذاق جيد .
- اختيار الأطعمة : اترك فرصة الاختيار لرئيسك . أما إذا طلب منك ترشيح بعض الأطباق الجيدة فعليك بإخباره .. وهنا لا يكون تدخل منك .
- إدارة الحديث : يبدأ حديثك معه في أية مواضيع بعيدة عن العمل ولتكن مواضيع خفيفة مسلية ... والتحدث في أمور العمل بعد الانتهاء من تناول الطبق الرئيسي .
- دفع فاتورة الحساب : تقضي القاعدة العامة بأن الشخص الأكبر في المنصب هو الذي يقوم بالدفع ، وبما أنك المضيف لا بد من العرض بدفع النقود .. فإذا أراد الرئيس الدفع لا بد وأن تخبره بأنك ستقوم بذلك وإذا أصر .. اتركه يقوم بذلك .
- مدة الوجبة : تمتد الفترة الزمنية المحددة لأية وجبة لغذاء العمل من ساعة إلى ساعتين .
- المتابعة : إذا انتهت وجبة الغذاء ، وما زال لديك بعض الأمور التي تريد مناقشتها ولم تتمكن من ذلك .. فالبريد الإلكتروني هو الحل والذي تشير فيه بإيجاز بسيط إلى الاجتماع الذي تم بينكما في الغذاء وتوجيه الشكر له مع تذكيره بأن هناك استكمال الأعمال في وقت لاحق حسبما يحدد هو ذلك .

ب- Facebook إحدى منصات التواصل الاجتماعي، من وجهة نظرك قدم خمس قواعد منطقية للإتيكيت

يمكن الالتزام بها من اجل استخدام أفضل لهذه المنصة. **15 درجة كل تعداد 3 درجات (السؤال خارج**

المقرر يعتمد على درجة وعي الطالب / المصحح يضع العلامة وفقا للاجابة المنطقية / هو فقط

سؤال للمساعدة