

المحور الاول: فن الضيافة و الاستقبال

1-صناعة الضيافة

في المعنى الحرفي تعني الصناعة انتاج مخرج معين ان مصطلح الصناعة ملموس بهدف اشباع حاجات الافراد الجماعات لفترات محدودة او لفترات طويلة الاجل وبشكل اخر الصناعة تعني كل ما تشمله الصناعات التحويلية لإنتاج ناتج جديد يحتاجه الفرد والمجتمع ونتيجة لذلك استخدم مصطلح الصناعة في العديد من المجالات على اساس انه يخلق نوع جديد من النشاط وتبعاً لذلك ظهرت في عالمنا الحديث العديد من المسميات التي سبقتها لفظة (صناعة) ومثال ذلك صناعة السينما، صناعة السياحة ،صناعة الضيافة ،صناعة الفنادق وغيرها.

والضيافة هي الاستقبال اللطيف من خلال الترحيب ورعاية الاحتياجات الاساسية من الضيوف او الغرباء لاسيما فيما يتعلق الطعام والشراب والسكن.

ويشير التفسير المعاصر للضيافة لعملية العلاقة بين الضيف والمضيف عندما نتحدث عن صناعة الضيافة فإننا نشير الى الشركات التي توفر الغذاء او الشراب او الاقامة للأشخاص الذين يكونوا بعيدين عن المنزل.

ويشمل قطاع الضيافة الفنادق والمطاعم فضلاً عن العديد من انواع اخرى من المنظمات او المؤسسات التي تقدم الطعام والشراب والمأوى والخدمات الاخرى ذات الصلة لا ينحصر تقديم هذه المنتجات والخدمات للناس البعيدين عن المنزل بل تقدم ايضاً للضيف المحلي.

ونتيجة للتطور الهائل والسريع في وسائل السفر التي اتاحت للناس الانتقال من مكان لآخر بسهولة ويسر، وزيادة اوقات الفراغ للناس والتي يقضونها خارج منازلهم، وتأسس شبكة المواصلات من طرق وسكك حديدية داخل الدول وفيما بينها ما سهل من عملية تنقل الناس فضلاً عن التطور في المستوى المعيشي لمعظم الشعوب ما اوجد لديهم القدرة والرغبة في السفر وتجربة حياة الترف اصبحت صناعة الضيافة واحدة من اكبر الصناعات واسرعها نمواً في العالم.

وهناك اسباب اخرى ادت الى ازدهار صناعة الضيافة كاعتراف الدول والحكومات بأهمية كل مواطن بالحصول على اجازات مدفوعة الاجر وحققهم بالترفيه عن انفسهم وقيام الدول بعمل المشاريع السياحية والترفيهية لمواطنيها واعتماد العديد من دول العالم على السياحة كمصدر دخل رئيس لها فضلاً عن ظهور وكالات السفر والسياحة لتكون الوسيط بين المنتج والمستهلك السياحي لتسهيل عملية الاتصال والتسويق والنقل والمتابعة واعتماد عدد الفنادق والمطاعم واماكن الترفيه في الدول معيار على تطورها.

2- الخلفية التاريخية والاسلامية للضيافة

اشتهرت الحضارات القديمة في الضيافة، اذ كانت ترتبط بمعتقداتهم الدينية من حيث الضيافة في المعابد تم تطورت عبر الزمن مع ظهور الحاجات الانسانية الاخرى فكانت الضيافة وفقا للصورة التالية:

-**الضيافة السومرية:** كان المسؤولون الاوائل عن ظهور مجال الضيافة في العالم هم السومريون، اذ سبقوا الحضارة المصرية القديمة والامبراطورية اليونانية والرومان في مجال صناعة الضيافة. لقد اهتم السومريون بالأعمال التجارية المبكرة وبالتالي تطورت لديهم وسائل السفر والتنقل عن طريق استخدام السفن والتي كان يحتاج تجارها الى مكان للسكن.

-**الضيافة في الامبراطورية المصرية القديمة:** لقد شيدت على اراضي الامبراطورية المصرية القديمة مشاريع خدمات الضيافة خلال الفترة 3200ق.م وحتى 476 ب.م وكانت على صورة خانات او نزل مع توفير الحراس لحماية المسافرين للضيوف وتأمين طرقهم، فضلا عن حراسة القوافل التجارية من قطاع الطرق واللصوص.

-**الضيافة الاغريقية:** لما كان الاغريق القدامى على اتصال وثيق باهل الشرق القديم ومصر بصفة خاصة تبادلوا العلوم والمعارف، فاشتهر الاغريقيون القدامى بالضيافة ايضا مثلهم مثل باقي الشعوب الشرقية، واعتمدت الضيافة الاغريقية القديمة على توفير احتياجات المسافرين والوافدين والعابرين الى البلدة من المأوى والمأكل.

ونتيجة لاتساع الامبراطورية الاغريقية فقد انشأت بعض اماكن الضيافة المدفوعة الاجر، وكانت تقع بالقرب من المعابد الكبيرة والاماكن المقدسة لغرض اقامة الوافدين للتعبد، والجدير بالذكر ان اماكن الضيافة تلك كانت تقتصر على الاغنياء والميسورين بسبب ارتفاع تكلفة الاقامة بها، واما الفقراء الذي يرغبون بزيارة اماكن الدينية والتعبد فكانوا يقيمون في مجموعة من الخيام التي تقع بالقرب من المعابد، اذ كان الرهبان ورجال الدين هم الذين يتولون ادارة تلك الخيام .

-**الضيافة الرومانية:** ادى اتساع الامبراطورية الرومانية الى زيادة الوافدين اليها، فانشأت مجموعة من اماكن الاقامة المخصصة لإيواء الوافدين التي كانت عبارة عن فناء فسيح يحيط به مبنى به غرف اقامة مفروشة، وكانت الاقامة فيه بالمجان وقد انتشرت اماكن الضيافة في داخل المدن وخارجها، وكانت الخانات التي انشأت على مشارف المدن تستضيف الجنود العائدين والتجار الوافدين وتقدم الطعام والشراب، فضلا عن الرقص والغناء وكانت تلك الخانات تعمل على ابتزاز اموال الوافدين، كانت الضيافة وتقديم خدمات الاقامة للأجانب في القرنين السابع والثامن بلا مقابل.

-**الضيافة في العصور الوسطى:** تطورت الضيافة في العصور الوسطى الى ان تم انشاء فنادق صغيرة فمع ظهور المسيحية زاد الاهتمام بالضيافة يعتر كرم الضيافة من اهم تقاليدھا الدينية ذا فقد حرص كل من رجال الدين والامراء على الترحيب بالضيوف وتقديم المأكل والمأوى لهم فبدأت ضيافة الغير مدفوعة في تزايد مستمر حتى انتشرت الفنادق العامة في المدن وقد ساعد على تطور وزيادة الاسفار سواءا

للتجارة او تأدية فريضة الحج وبزيادة اماكن الضيافة تم تكوين اول اتحاد لأصحاب الخانات في ايطاليا عام 1920.

الضيافة في العصر الحديث: تقدمت الضيافة في العصر الحديث بسرعة كبيرة وازداد اهتمام الدول المختلفة بصناعة الضيافة نظرا لما حققته تلك الصناعة لبعض الدول من دخل ويلاحظ قديما ان الانتقال والسفر كان لأسباب محدودة سواء للتجارة او العبادة ولكن مع تطور الصناعة اصبح هناك امكانية الانتقال في وقت اقل وكانت البداية لظاهرة السياحة وكان لا بد من انتشار الفنادق فالسائح يكون في حاجة الى مكان للإيواء وكطبخ المأكل والمشرب وفي عام 1925 ظهرت السكك الحديدية بإنجلترا ما ادى انخفاض تكلفة السفر مما ادى الى وجود فئة اخرى من المسافرين اللذين يحتاجون الى خدمات الضيافة ومع بداية استخدام الطائرات اخدت صناعة الضيافة تنتشر بشكل اسرع حتى وصلت بها الاحوال الى ما نراه.

-الخلفية الاسلامية لآداب الاستقبال: عرف الشوكاني الضيف بانه القدم من السفر النازل عند المقيم ومن خلال التعريف نلاحظ الارتباط الذي جمع بين كلا من الضيافة والسفر وذلك نظرا لاحتياج المسافر الى اوجه الضيافة المختلفة.

وتنقسم الضيافة الى قسمين الاولى ضيافة مدفوعة الاجر والتي تقدمها منشآت صناعة الضيافة على اختلاف انواعها ودرجاتها ،وضيافة غير مدفوعة الاجر والتي اشتهر بها اهل الشرق و حث الاسلام عليها في العديد من الآيات واول ضيف هو سيدنا ابراهيم عليه السلام مصداقا لقوله تعالى "هل اتاك حديث ضيف ابراهيم المكرمين(24) اذ دخلوا عليه فقالوا سلاما قال سلام قوم منكرون(25) فراغ الى اهله ف جاء بعجل سمين(26)فقربه اليهم قال الا تأكلون(27)" سورة الذريات. في تفسير الآيات السابقة كما قال الامام احمد وطائفة من العلماء انها تدل على وجوب الضيافة للنزول وفي تفسير ابن كثير نجد ان سيدنا ابراهيم قد تسلل خفية وبسرعة ف جاء بعجل سمين من حر ماله وقدمه لضيوفه مشوي على الضيف وقربه اليهم قائلا "الا تأكلون" مما يدل على آداب الضيافة وحسن تقديمها في سرعة وادب.

وقد كانت الضيافة منتشرة كثيرة في الشرق مصداقا لقوله تعالى " فانطلقا حتى اذا اتيا اهل قرية استطعما اهلها فأبو ان يضيفوهما فوجدا فيها جدارا يريد ان ينقض فأقامه قال لو شئت لاتخذت عليه اجرا"(77) (الكهف)، تدل الآية ان اهل القرية رفضوا ان يقدموا واجب الضيافة لأنها قرية اشتهرت بالبخل وقيل انها انطاكية وقيل كذلك انها احدى قرى الروم، الا اننا نستطيع أن نستخلص منها ان الغالبية العظمى كانت تتميز بالكرم الا هذه القرية لما تكون هناك صفة شائعة بين اهل منطقة لا يتم ذكر هذه الصفة .

كما حثنا القران الكريم على وجوب تقديم الضيافة بكرم ،حثنا أيضا الرسول صلى الله عليه وسلم بوجوب تقديم الضيافة فقد ورت العديد من الاحاديث النبوية التي تدعو لذلك ما روي عن ابي شريح الكعبي ان رسول الله صلى الله عليه وسلم " من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه".

ثانياً: قسم الاستقبال ومكانته في تنظيم الفندق

يعتبر الفندق في يومنا منشأة فندقية متكاملة يقدم فيها مجموعة متكاملة من الخدمات الى الزبائن تلبية لحاجاتهم ورغباتهم، ونظرا لكثرة وتنوع الخدمات المقدمة كان لابد من ظهور التخصص الوظيفي، وإيجاد اقسام داخل الفندق متخصصة كل منها يقوم بتأدية أعمال وواجبات خاصة بها، ويقدم في كل قسم الخدمة المطلوب تقديمها بأفضل مستوى مكملا كل منهم الاخر في إيصال خدمة متكاملة للزبائن.

1- الأقسام الفندقية:

تقسم الأقسام الفندقية عادة الى قسمين:

-**الأقسام التشغيلية:** وتسمى عادة الأقسام المنتجة وذلك لارتباطها بتحقيق الإيرادات للفندق ويمكن تسميتها أيضا بالأقسام الأمامية للفندق وذلك لتعاملها المباشر مع الزبائن وتقسم الأقسام التشغيلية بحد ذاتها الى قسمين :

أ- قسم الإسكان او الغرف: ويتكون من مجموعة من الأقسام

-المكتب الأمامي

-المصبغة

-التدبير الفندقي

-قسم النشاطات الترفيهية

ب- قسم الطعام والشراب: ويضم هذا القسم مجموعة من الأقسام التابعة له وهي

-المطبخ

-المطعم

-خدمة الغرف

-الحفلات

- **الأقسام المساعدة:** تسمى أيضا بالأقسام الغير المنتجة أو الواجهة الخلفية للفندق وتعود هذه التسميات الى كون هذه الأقسام لا تحقق إيرادا للفندق ولا تتعامل مباشرة مع النزيل ولكن هذا لا يعني أنها غير مهمة فهي مكملة للأقسام التشغيلية في الفندق، وتعتبر جميع الأقسام في الفندق مهمة وان أي خطأ أو تقصير من أي قساء التشغيلية أو المساعدة سيؤدي الى عرقلة العمل واحداث الضرر الى العمل ككل في الفندق.

وتتكون الأقسام المساعدة منها : قسم التسويق والمبيعات، قسم العلاقات العامة.... الخ

2- قسم الاستقبال: يعتبر الاستقبال قلب المكتب الأمامي حيث يتم في هذا القسم تسجيل الضيوف

ويتم بيع وتوزيع الغرف على الضيوف ويعتبر الاستقبال هو المرآة العاكسة للفندق . لأهمية هذا الفندق

وحيويته فإن أغلب الفنادق الكبيرة أدخلت الحاسبات الإلكترونية إلى هذا المكتب لتسجيل الضيوف

بواسطة الحاسبات الإلكترونية .

المسؤولية الأولى لمكتب الاستقبال والتي يتحملها موظف الاستقبال هي الترحيب بالضيوف فكما كان الترحيب والاستقبال جيداً كان شعور الضيف بالراحة أكثر . وباستطاعة موظف الاستقبال أن يكسب رضا الضيف عن الفندق والعكس صحيح فإن مهمة مكتب الاستقبال وعمله تحتاج إلى مهارة كبيرة .

إن مكتب الاستقبال هو مكان مزدحم وعلى الموظف أن لا يتغير طبعه أو طريقة معاملته مهما كان عدد الضيوف القادم . لان كل ضيف شخص مستقل وعلى موظفة الاستقبال دائماً أن تعطي الانطباع للضيف الذي تتعامل معه بأنه الوحيد الذي تهتم بشؤونه في الفندق .

الاهتمام السريع بالضيف ضروري جدا , فعلى الموظفة /الموظف الاستقبال أن تبين للضيف أنها لاحظت وجوده بالرغم من انشغالها بالرد على الهاتف .

إذاً فإن المهمة الرئيسية لقسم الاستقبال هو استقبال الضيوف استقبالاً لائقاً والترحيب بهم وتمكن الضيف من الحصول على الغرفة التي تتفق مع رغباته .

يعمل قسم الاستقبال لمدة 24 ساعة بدون توقف وتحتاج إدارته إلى دراسة خاصة لكافة شؤونه التفصيلية . وواجبات مكتب الاستقبال لا تتوقف عند امتلاء الغرف بل على العكس إذا لم يجد غرفة شاغرة للمبيت , فإن الموظف يقوم بحجز غرفة للضيف في فندق آخر , لأن ذلك يعتبر تقديم خدمة للضيف وبالتالي دعاية غير مباشرة للفندق . ويختلف عمل مكتب الاستقبال من فندق إلى آخر ويعتمد على :

- حجم الفندق وعدد الغرف .

- موقع الفندق .

- الخدمات التي يقدمها الفندق .

* في الفندق الكبير المزدحم : يكون عمل موظفة / موظف الاستقبال والترحيب بالضيف وكذلك ما يتطلبه القادمين وطلباتهم العامة بشأن الإقامة والإيواء . والحجز المسبق في هذا النوع من الفنادق قد يكون من مهامها أيضا .

* في الفنادق المتوسطة : تكون الموظفة / الموظف مسؤول ليس فقط عن الاستقبال والترحيب وإنما تكون مسؤولة عن الحجز المسبق وحسابات الضيوف وربما تستلم أيضاً أجور الإقامة عند مغادرة الضيوف .

* في الفنادق الصغيرة : حيث يكون عدد المغادرين والقادمين يومياً أقل وعليه فموظف الاستقبال يقوم بالإضافة إلى ما سبق بمسؤولية المراسلات والحسابات وأحياناً يعمل كمساعد للمدير .

ومن الصفات الشخصية لرئيس الاستقبال نجد :

- حسن المظهر والتصرف ويتميز بالكيافة واللباقة , والقدرة على الإقناع .
- تعليم عال ومتخصص , مع معرفة ودراية بالأخلاق والعادات والأذواق ونظم الحياة وقواعد السلوك في أهم دول العالم .
- معرفة ودراية بقواعد تحويل العملات والنشاط التجاري بصفة عامة .
- إن يكون حسن الذاكرة ومعرفة جيدة بأعمال الفندق وأقسامه , وبالمناطق السياحية وطرق المواصلات إليها .
- أن يتقن ثلاث لغات أجنبية عالمية على الأقل.

واجبات مكتب الاستقبال

1/ من واجبات المكتب نجد :

- * استقبال الضيوف والترحيب بهم .
- * تدبير إجراءات الإقامة في الفندق .
- * مسك السجلات المحاسبية اللازمة .
- * إعداد الإحصائيات والتقارير الضرورية التي يحتاجها الفندق والخاصة بهذا المكتب .
- * التنسيق بين مختلف الأنشطة المتعلقة بخدمة الضيوف وراحتهم .

* الربط بين الأقسام الفندقية الأخرى مثل قسم التدبير الفندقي أو قسم الصيانة .

يتم التعاون بين مكتب الاستقبال ومكتب الحجز حيث إن العلاقة فيما بينهما متبادلة حيث يقوم مكتب الاستقبال بتحضير تقرير يومي عن الحجوزات المتحققة فعلاً والحجوزات التي لم تتحقق.

/ من الأمور التي يجب مراعاتها في التعامل مع الضيف ما يلي :

* عندما يتقدم الضيف للتسجيل لابد من وجود قلم لملء بطاقة التسجيل بدلاً من أن يفتش في جيوبه لإخراج قلم وبالتالي قد ينزعج الضيف من ذلك .

* قد يكون التعامل مع شخص أجنبي وبالتالي هو يحتاج للترجمة ولابد للموظفة أو الموظف من أن يكون جاهز للمساعدة .

* يجد تحية الضيف باسمه كلما كان ذلك ممكناً لأن ذلك يحمل لمسة خاصة تجعله يشعر وكأنه في بيته. لكن يجب أن لا يكون ذلك في أول مرة يدخل الضيف للفندق , لكن حالما نعرف أسمائهم فإن الموظف يبدأ يناديه باسمه بدلاً من كلمة السيد أو السيدة .

* لابد من تدقيق الحجوزات وعدد الليالي التي يقضيها الضيف وخاصة إذا تم الحجز من قبل وكالات السفر أو من قبل شركة معينة .

* يجب أن نضع على بطاقة المفاتيح اسم الفندق وعنوانه ورقم الهاتف ضرورية جداً وخاصة بالنسبة للضيوف الغرباء عن المنطقة .

* عند أخذ الضيف إلى غرفته من الضروري جداً أن لا ننسى مفتاح الغرفة لأن ذلك سينعكس سلباً على الضيف ولا بد من محادثة الضيف في الطريق إلى غرفته لأن ذلك يعتبر نوع من المجاملة وعلينا أن نتجنب الحديث في السياسة والدين .

* عند الوصول إلى غرفة الضيف يجب على موظفة الاستقبال أن تسبقه في الدخول , لأن ذلك يعتبر نوعاً من الحيطة لتجنب أي خطأ في تحديد موقع الغرفة .

* إن لملايس موظفي الاستقبال وهم يؤدون عملهم أهمية كبيرة وقد بينا سابقاً أن الأناقة والمظهر الجميل ترمز إلى الثقة بالنفس والفخر بالعمل .كذلك الأمر بالنسبة للأحذية وللبيدين وللشعر (المظهر العام للموظفة) .

إذا فإن هذا القسم يعبر عنه بأنه واجهة الفندق أو المكان الذي يتم فيه لقاء العاملين بالفندق مع العملاء والنزلاء وكلما كان المكان المخصص للاستقبال منظماً و به كل التيسيرات والخدمات الملائمة كلما شجع ذلك على حصول الفندق على ثقة وتقدير العملاء , وتجدد رغبتهم في زيارة الفندق , وفي الاستقبال يتوافر فروع عديدة منها تسجيل النزلاء والصالونات , وأركان البيع , والسوق الحرة ومحلات السلع الخاصة ومكاتب البنوك والبريد وحجز السفر , وتأجير السيارات وغير ذلك ...

وكثير من الفنادق الكبيرة تركز في هذا القسم وتعطيه العناية الكافية حتى تكسب السمعة الجيدة .

المحور الثاني: الاطار النظري للاتيكيت

1- مفهوم الاتيكيت : لقد تطرق العديد من المهتمين بمجال سلوكيات الأفراد إلى مفهوم الاتيكيت باعتباره -جد مهم في المعاملات والحياة الاجتماعية، فيم يلي أهم هذه التعريفات:
- يُعرّف الاتيكيت بأنه أحد آداب السلوكيات الاجتماعية، سواء كانت المُعاشرة، أو الخصال الحميدة، أو التصرف بشكل لبق، والمجاملة، ويمتلك الاتيكيت العديد من القواعد التي تتحكم في تعاملات وسلوكيات الإنسان مع الناس، مما يساعد على الارتقاء بالحياة نحو الأفضل، وتكوين صورة إيجابية للإنسان لدى الآخرين.

- الاتيكيت هي كلمة تدرج تحت الأصول الفرنسيّة من كلمة Ticket بمعنى البطاقة أو التذكرة، حيث كانت تستخدم للدعوة إلى المناسبات متضمّنة التعليمات التي ينبغي على المدعوّين اتباعها، وعلى ذلك فإنّ مفهوم الاتيكيت تطوّر إلى السلوك فائق الأدب والتّهذيب القائم على الاحترام المتبادل بين المرء مع ذاته ومع الآخرين، وذلك بما يتناسب مع الأخلاق الحميدة والسلوكيات الاجتماعية الحسنة والمقبولة، ويعدّ هذا المفهوم من المفاهيم التي تُشير إلى فنّ من الفنون الحضاريّة الرّاقية، وفي بريطانيا يدلّ الاتيكيت على ما قد يُساعد المرء على التناغم والانسجام مع الآخرين في المحيط، وأمّا في أمريكا يدلّ على اللياقة واللباقة والتّهذيب في تحسين العلاقات بالآخرين، والمقال سيذكر أهم قواعد الاتيكيت في مكان العمل.

يُشير مفهوم الإيتيكيت (بالإنجليزية Etiquette) إلى مجموعة من السلوكيات، والآداب، والنظم، والقواعد التي تساهم بصورة مباشرة في خلق حالة من النظام المقبول للعديد من التصرفات والسلوكيات البشرية، بما في ذلك السلوكيات الاجتماعية، والمهنية، والتي لا يتمّ محاسبة الأفراد غير الملتزمين بها قانونياً، ولكنهم قد يتعرضون للرفض من الناحية الاجتماعية، وضمن الجماعة التي ينتمون إليها، كما يندرج الإيتيكيت تحت بند السلوكيات المفروضة عرفاً، ويُعتبر بمثابة الدليل الذي يقدم القواعد التي يجب الالتزام بها خلال التعامل مع الآخرين، عرفت الموسوعة البريطانية فن الاتيكيت على أنه السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض والبيئة التي يعيشون فيها، - أما بالنسبة للموسوعة الأمريكية فقد عرفت فن الاتيكيت على أنه التّهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين.

2: أهمية الاتيكيت

- يعلمنا فن الاتيكيت كيفية التواصل الفعال و البناء مع الآخرين.

- إن استخدام قواعد الاتيكيت في الحياة اليومية يمنح الانسان شعورا بالأمان و الارتياح عند التعامل مع الآخرين
- يساعد الاتيكيت على كسر الحواجز بين الزملاء و المديرين
- يعلم الاتيكيت الانسان أصول الجلوس على مائدة الطعام و تناول الطعام بشكل لبق
- التحلي عن النقاشات السياسية في اللقاءات العائلية و الاجتماعية تجنبنا للمشاكل الناتجة عن اختلاف الرأي

3:اهداف الاتيكيت

-الاحساس بالسعادة و الشعور بالألفة و مشاركة الآخرين:

أن التكيف البشري يجب أن يتفق مع البيئة الاجتماعية و مع مطالب و احتمالات الاجتماعية,فان السعادة التي تتبع من اسعاد الاخرين تمثل أرقى و أسمى الأحاسيس البشرية حيث تتاح الفرص لاكتساب خبرات تعليمية و تربوية كما تساعد هذه الأهداف على اشباع الحاجة النفسية الأساسية للفرد

-تنمية القدرات الشخصية

فيهدف الاتيكيت إلى تنمية القدرات الشخصية مما يؤدي إلى خلق و تكوين الشخص أو الفرد فتعمل القدرات الشخصية على تنمية القدرات العقلية

- السعادة و الابتهاج

الاتيكيت نوع من الفنون فالفن هو محاولة خلق تشكيلات سارة,هذه الأشكال تكون سارة,تبعث السرور إلى العين أو الأذن و هذا ما يظهر بالذات في الصورة بالنسبة للعين

4-دوافع تعلم الاتيكيت للمشتغلين بالساحة و الفنادق

يرجع أهمية الاتيكيت إلى أنها تساهم في اكتساب الفرد للخبرات, و المهارات ,ولأ أنماط معرفية و تنمية التدوق و الموهبة, وتهيئ الفرص للأبداع و الابتكار في العمل السياحي

ثانيا :أنواع و قواعد الإتيكيت و دوافع تعلم الإتيكيت للمشتغلين بالسياحة و الفنادق

1-قواعد فن الإتيكيت

*.قواعد التحية و التعارف:

- قواعد عامة عند التحية
- التحية على مائدة الطعام
- اتيكيت التعارف
- المصافحة

*.قواعد الوقوف و الجلوس:

- عند الوقوف
- عند الجلوس
- اتيكيت السير
- عند صعود و هبوط السلم
- عند استعمال مصعد

*. اتيكيت المحادثة:

- النظر إلى وده الشخص الذي نتحدث اليه
- التحدث بصوت معتدل
- يجب عدم الكلام بسرعة كبير و التحدث ببطء
- من الأفضل أن يقتصر الحديث مع شخص واحد, وليس مع آخر في نفس الوقت
- عدم مقاطعة من يتحدث الا اذا كان هناك ضرورة
- عدم احتكار الحديث طوال الوقت

*. الحديث عن الحياة الشخصية:

ان الحياة الشخصية للفرد هي جزء من خصوصياته, و من الناس من لا يرغب في الحديث عن هذا الجزء من اتيكيت, لكن اتيكيت الاجتماعي يتطلب أحيانا الحديث عن جوانب منها, خاصة اذا وجه الاخرون أسئلة عنها, ولكن هناك طرق و أساليب الحديث عن هذا من دون احراج أو اقحام الآخرين بما لا ينبغي الحديث عنه.

- الاخفاقات
- الأبناء
- الصحة
- الهوايات
- الحياة المهنية

*. اتيكيت المزاح:

- يُجمع الأطباء وعلماء النفس على أهمية الضحك ودوره في الترفيه عن النفس والسمو بالروح والتصرفات. ولكن للمزاح بعض القواعد التي ينصحك بها اتيكيت كي لا يتحوّل المرح الى موقف حرج أو شرارة خلاف
- يجب التنبه لتوقيت النكات، وكذلك وضع الطرف الآخر
- خلال سياق الحديث، يجب التأكد من بعض الاشارات أو النقاط التي قد تنذر بالتوقف عن المزاح
- لا يؤخذ من الأوضاع الاجتماعية، الصحية أو العائلية للآخرين موضوعا للتهكم والسخرية

*. أحاديث المائدة بين المسموح والممنوع

عند الجلوس الى مائدة الطعام، مع الأصدقاء أو العائلة يتدقق الكلام انسيابيا ، لذا يجدر التأكد من أنّ هذه الأحاديث التي تأتي عليها تناسب الجلسة وسترفع من شأن هذه التجربة .وهناك ما ينصح به من

أحاديث وهناك ما يمنع تناوله الإتيكيت

أحاديث المائدة بين المسموح والممنوع

الأحاديث التي يمنعها الاتيكييت على المائدة:

-الأحاديث الجدلية:

-الأحاديث التي تسيء الى الطعام:

-المفاجآت الصادمة

الأحاديث التي يسمح بها الاتيكييت:

-الطعام

-الموضة

*.قواعد التعامل مع الهاتف المحمول

- اغلاق الهواتف الخلوية أو ضبطها على الوضع الصامت خلال الاجتماعات والمحاضرات، في المسارح والسينما والمطاعم، دور العبادة، واختيار النغمات المقبولة، كما أنه لا يجب إرسال رسائل بواسطة الهاتف خلال الاجتماعات .وإذا كان هناك اضطرار للحديث في الهاتف فيجب ان يبتعد المتحدث عن تجمع المحيطين خاصة إذا كان التجمع رسميا .
- لا يجب استعارة هاتف من شخص آخر للحديث إلا عند الضرورة القصوى مع عدم إطالة المكالمة.
- في المكالمات الجماعية، على المتصل إشعار الأطراف الأخرى بطبيعة هذا الاتصال

1-أنواع الاتيكييت

-إتيكييت الحوار و الكلام مع الآخرين:

• عدم مقاطعة الشخص المتحدث

• الانصات إلى حديث شخص المتكلم ليشعر مدى اهتمامك به

• اختيار الظرف المناسب قبل بدأ بطرح أي موضوع أو نقاش

-إتيكييت التعامل مع الزملاء

• يجب على الانسان أن يكون مرنا أثناء التعامل مع الزملاء لأن المرونة تساعد على التأقلم

• ضرورة الاهتمام بالزملاء العمل و الأصدقاء و السؤال عنهم بشكل دائم

• احترام انسان آراء الآخرين و معتقداتهم و توجهاتهم

-إتيكييت تناول الطعام:

- عدم التأخر في الوصول إلى المكان المحدد لتناول الطعام ان كان في المطعم أو المنزل
- عدم اصدار أصوات مزعجة اثناء مضغ الطعام
- عدم خفض الرأس نحو المائدة ورفع الطعام اتجاه الفم

-إتيكيت استخدام مصعد:

- عند دخول المصعد يجب أن تنتظر خروج من في داخله و الدخول بشكل لائق
- عدم تطبيق مبدأ السيدات أولاً في المصعد لأن الأولوية هي للأقرب إلى المصعد

3-دوافع تعلم الإتيكيت للمشتغلين بالسياحة و الفنادق

يرجع أهمية الإتيكيت إلى أنها تساهم في اكتساب الفرد للخبرات المهارات, ولأنماط معرفية وتنمية الذوق و الموهبة, وتهيبئ الفرص للإبداع و الابتكار في العمل السياحي

1-دافع حركي:

لعله لا يوجد لون من ألوان النشاط الخاص بالإتيكيت يحوز الاهتمام التلقائي للأفراد و يستولى على انتباههم أكثر من النشاطات, ان دافع الحركة و النشاط يعتبر دافعا أساسيا لكل البشر , و الدافع الحركي بكسب الفرد القدرة على أداء عمله اليومي دون الشعور بالتعب.

1. دافع تعليمي:

الإتيكيت علم و هو أسلوب و نمط التعرف على أحسن ما في الكون, و إيضاح الأفكار و الأداء لتساعد في تطوير المهارات الفردية و السلوك اللازمة لفهم و تقدير العلاقات المتداخلة بين البشر, و مدى ما يتمتعون به من ثقافة, فأنشطة الإتيكيت تنطوي على نوع من التعليم .

2. دوافع الإبداع الفني و التجديد:

ان الرغبة في التجديد و الإبداع الفني مرأه صادق للأحاسيس, و المشاعر, والعواطف, و الانفعالات. فالإتيكيت يعتمد على الرغبة لابتكار الجمال تبعا لما يتذوق الفرد و ما يعتبره الفرد خبرة جمالية من حيث الشكل و اللون و الحركة و الصوت وهذا يكون خلق الاحساس بالجمال و تنمية الذوق الفني فالإتيكيت الابتكاري له أهمية في تنمية الوجدان له أهمية روحية , فقد أصبح طريقا الإتيكيت للحياة.