

المركز الجامعي – مرسلي عبد الله- بتيبازة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
السنة الثالثة علوم تسيير- تخصص إدارة الفنادق والسياحة –
السنة الجامعية: 2023-2024

التصحيح النموذجي لمقياس فن الاستقبال والاتيكييت

1. الفروقات بين الإتيكييت والبروتوكول: (05 ن) 0.5 ن لكل معيار.

معايير المقارنة	البروتوكول	الاتيكييت
التنفيذ	الإجراءات والتنظيم.	آداب التصرفات، وكيفية الالتزام بها.
العلاقات	مجموعة الأنظمة، الالتزامات، والإجراءات في العلاقات الرسمية وغير الرسمية.	آداب التصرفات والسلوكيات الجيدة التي تختص بالروابط الفردية، أو الخاصة، وبالمجموعات المحددة كالأسرة والجماعة.
التنظيم	تنظيم تصرفات الأفراد الآخرين أمام الفرد.	تنظيم تصرفات الفرد أمام الأفراد الآخرين.
التوجه	يتجه البروتوكول نحو العلاقات الرسمية.	يتجه الإتيكييت نحو الأمور الخاصة.
التطبيق	يطبق في المعاملات الرسمية كالزيارات والمقابلات، وهذه القواعد إجبارية.	تطبيق الإتيكييت اختياري.

2. ذكر بعض الاتيكييت مستدلاً عليها بالقرآن والسنة. (05 ن) 01 نقطة لكل اتيكييت (0.5 للاتيكييت و0.5 للحديث أو الآية)

هناك الكثير من الاتيكييت المأخوذة من الدين الإسلامي لا يمكن حصرها، الاكتفاء بذكر خمسة منها فقط، مع ذكر الآية أو الحديث .

3. أبرز قواعد إتيكييت المطارات وأصول التعامل فيها؟ (03 ن) 01 نقطة لكل قاعدة الاكتفاء بثلاث قواعد فقط.

- الوصول على الوقت والتقيد بما تمليه خطوط الطيران من حضور قبل موعد الإقلاع بساعتين أو ثلاث.
- الاستعداد لإخراج الاوراق الثبوتية من بطاقة وجواز سفر وتذكرة .والاستعداد أيضاً لرفع الحقيبة على شريط التفنيش.
- عدم التذمر من الوقوف في الصف الطويل أو المرور على الإجراءات الضرورية في المطارات، حتى لو كان إيقاعها بطيئاً.

- عدم الالتصاق بالآخرين عند الوقوف في صف التفنيش أو عند دفع النقود في السوق الحرة أو عند دخول الطائرة.

- التهذيب واللباقة في التعامل مع طاقم الطائرة وعدم التصرف بفوقية أو بطريقة نزقة.

- التهذيب ورحابة الصدر أثناء التواجد في المطار.

-عدم الدخول في حوارات شخصية عميقة مع غرباء أثناء السفر والتخاطب الرسمي مع الجميع.

4. آداب التصرف في المتاحف. (03 ن) 01 نقطة لكل تصرف الاكتفاء ب 03 فقط

- عدم الاقتراب كثيراً من العمل الفني المعروض، والحرص على الابتعاد عنه مسافة قدم على الأقل، ليتسنى لك التأمل وعدم الوقوف أمام الآخرين الموجودين في الصالة، أثناء تأملهم للوحة ما.
- الانتباه للمحيط وعدم الاصطدام مع الزوار الآخرين أثناء تأمل إحدى القطع الفنية. والنظر جيداً للأمام لكي لا يقع مثلاً عن طريق الخطأ تمثالاً معروضاً أو أنية ثمينة.

-التحدّث بهدوء وبصوت خافت لكي لا نزعج الزوار الآخرين. ويمكن طرح أسئلة على موظفي المتحف للإستفسار عن أي معلومات.

- الحرص على الإستفسار عن قوانين إستخدام التصوير الفوتوغرافي قبل إستخدام كاميرا التصوير الفوتوغرافي أو الفيديو.

- تَقَادَ حمل أي حقائب كبيرة الحجم، مثل حقيبة الظهر أو حقيبة اليد، وذلك تفادياً لوقوع أي حادث مؤسف، إذ تميل هذه الحقائب الضخمة إلى أن تصطدم بعمل فني ما وتؤدي إلى تلفه.

- إستخدام فقط قلم رصاص لتدوين أي ملاحظات، لأنّ إستعمال أقلام الحبر الجاف أو السائل، يُمكن أن يؤدي عن طريق الخطأ إلى تلطيخ عمل فني ما ببقع الحبر التي يصعب إزالتها.

- عدم تناول أي طعام أو شراب في منطقة العرض.

- عدم الركض أو الصراخ داخل المتحف.

- الحرص على عدم ترك الاطفال يتجولون بمفردهم ومن دون مراقبة في المتحف، لكي لا يضيعوا ولكي لا يتسببوا في تلف عمل فني ما.

5. طرق تقديم الطعام في الفنادق: 03 نقاط الاكتفاء بعنصرين في كل أسلوب، كل عنصر 1.5 نقطة

- أسلوب التقديم الفضي

- وضع طبق الطعام والملقعة والشوكة على الجهة اليسرى الخاصة بالزبون.

- وضع المشروب على الجهة اليمنى.

-أسلوب التقديم الأمريكي

- طلي الأطباق بواسطة طاقم الطبخ، ووضعها أمام الزبون من الناحية اليمنى.

- يتمتع النادل بسرعة عالية في تقديم الطعام فيمكن من حمل ثلاث أطباق مرة واحدة على الأقل.

- أسلوب التقديم الروسي

- قطع لحم كبير أو سمك مدخن أو دواجن مشوية.

- وضع الزينة باحترافية على طبق الضيوف.

- تقسيم الطعام أجزاء متميزة متساوية.

- تقديم الطعام مع الشوكة والملقعة وسكينة في التقديم.

- أسلوب التقديم الفرنسي

- وضع الطعام على الطاولة.

- يأخذ الضيوف الطعام بأنفسهم، وتوضع الأدوات المهمة للطعام برفقته.

-كما يوضع الشراب، ويكون الضيف في هذا الأسلوب شخصان أو ثلاثة لا أكثر.

الأسلوب الأكثر استعمالا في الجزائر في تقديم الطعام هو الأسلوب الفرنسي. 01 نقطة