

التخصص: ادارة فنادق وسياحة		الشعبة: علوم التسيير	
		السنة الجامعية: 2023/2022	
مقياس فن الاستقبال والاتيكيث	الاجابة النموذجية	السداسي: السادس	تاريخ الامتحان: 23/05/31
الوقت: ساعة واحدة			
رقم تسجيل الطالب:	الاسم:	اللقب:	الفوج:

السؤال

فن الاستقبال والاتيكيث ودوره في قطاع السياحة والفندقة. حلل وناقش

تعتبر الضيافة هي الاستقبال اللطيف من خلال الترحيب ورعاية الاحتياجات الاساسية للضيوف او الغرباء لاسيما فيما يتعلق الطعام والشراب والسكن، ويشمل قطاع الضيافة الفنادق والمطاعم فضلا عن العديد من انواع اخرى من المنظمات او المؤسسات ذات الصلة لا ينحصر تقديم هذه المنتجات والخدمات للناس البعيدين عن المنزل بل تقدم ايضا للضيف المحلي. واشتهرت الحضارات القديمة في الضيافة، السومرية و الاغريقية اذ كانت ترتبط بمعتقداتهم الدينية من حيث الضيافة في المعابد تم تطورت عبر الزمن مع ظهور الحاجات الانسانية الاخرى، حيث ازدهر وتالق في الاسلام جاءت الاحاديث النبوية الشريفة والآيات القرآنية الكريمة المحثة والامرة بالاحسان الى الضيف.

يعتبر الاستقبال قلب المكتب الامامي حيث يتم في هذا القسم تسجيل الضيوف ويتم بيع وتوزيع الغرف ويعتبر المرآة العاكسة للفندق . لأهمية هذا العنصر وحيويته فإن أغلب الفنادق الكبيرة أدخلت الحاسبات الإلكترونية إلى هذا المكتب لتسجيل الضيوف بواسطة الحاسبات الإلكترونية.

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 وتحتاج هذه الوظيفة موظف يتميز بصفات وقدرات تميزه عن غيره لاداء مهامه على اكمل حال من هذه الصفات نذكر حسن المظهر ،اللباقة في الحديث، التكلم اكثر من لغة ،حسن التصرف في المشكلات...لخ.

يُعرّف الإتيكيت بأنه أحد آداب السلوكيات الاجتماعية، سواء كانت المُعاشرة، أو الخصال الحميدة، أو التصرف بشكل لبق، والمجاملة، ويمتلك الإتيكيت العديد من القواعد التي تتحكم في تعاملات وسلوكيات الإنسان مع الناس، مما يساعد على الارتقاء بالحياة نحو الأفضل، وتكوين صورة إيجابية للإنسان لدى الآخرين. وتندرج تحت الأصول الفرنسيّة من كلمة Ticket بمعنى البطاقة أو التذكرة، وله عدة أنواع منها اتيكيت المصعد، اتيكيت التعامل مع الزملاء في العمل، اتيكيت الحوار، اتيكيت الطعام،....الح

يرجع أهمية فن الاستقبال والاتيكيت إلى أنها تساهم في اكتساب الفرد للخبرات المهارات، ولأنماط معرفية وتنمية التنوع و الموهبة، وتهيئ الفرص للإبداع و الابتكار في العمل السياحي
-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.
-دافع تعليمي:

الاتيكيت 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 تتطوي على نوع من التعليم .
-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 التنوع الفني فالإتيكيت الابتكاري له أهمية في تنمية الوجدان له أهمية روحية ، فقد أصبح طريقا الاتيكيت الاستقبال والاتيكيت يلعبان دورا مهما في قطاع الفنادق والسياحة وتعد عاملان مهمان في الرقي بالفندق وسط منافسيه.