جامعة دمشق

كلية السياحة

البروتوكول وأصول الضيافة

محاضرة (1)

السنة الثانية الجذع المشترك

د. باسم عساف

مفهوم البروتوكول.

مفهوم الإتيكيت.

العلاقة بين البروتوكول وفن الإتيكيت.

القواعد الأساسية للبروتوكول.

التعريف

التحية

مما لا شك فيه أنّ أي إنسانٍ يرغب في أن يكون شخصاً محبوباً ومحترماً بين الناس، ولكن ذلك لا يكون إلا بالحرص على التمسك ببعض القيم، وهذه القيم عبارة عن مجموعة المبادئ الأخلاقية والإنسانية الأساسية التي اعتمدت عليها البلاد المتحضرة، وسوف نجد أن القواعد المرئية في السلوك الاجتماعي والدبلوماسي تنظم العلاقة بين الإنسان وأخيه الإنسان وما هو مألوف لدى الغير من القيم والعادات الحميدة, لأن طبيعة الإنسان الاجتماعي تفرض عليه التأقلم عندما يختلط أو يندمج مع أشخاص من معادن مختلفة، ولا مانع من ذلك على أن يحتفظ لنفسه بعادات وتقاليد بلاده لأن الهدف من الاندماج هو توطيد العلاقات بطريقة أمينة ولبقة. يرتفع شأن الفرد بثلاث صفات هامة وأساسية هي الاحترام والنظام والذوق، وبارتفاع شأن الفرد يرتفع شأن المجتمع، وبارتفاع شأن المجتمع تسمو العلاقات الإنسانية بين البشر جميعاً, فيتعامل الناس بما يجب أن يتعاملوا به من قواعد صحيحة وأصول إنسانية حميدة.

يعد البروتوكول وفن الإتيكيت من السلوكيات التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما ذهب وحيثما جلس أو تحدث مع جلسائه في موضوع من الموضوعات، فالذوق في المعاملة واللباقة في الحديث واللباقة في طريقة الأكل والشرب، واحترام الصغير للكبير وحسن مقابلة الآخرين وتحيتهم واختيار اللباس المناسب والكلام المناسب، كلها تعتبر من القواعد الأساسية في البروتوكول وفن الإتيكيت.

فالإتيكيت والبروتوكول فنان قديمان عرفهما قدماء المصريين، فقد وجدوا نقوش ورسومات على جدران المعابد تدل على اهتمامهم بهذه الفنون، فقد كان لهم مراسم جنائزية وقد ألفوا كتبا مدون فيها قواعد مكتوبة لتنظيم المعاملات والعلاقات بينهم، ومن أشهر الكتب "كتاب الموتى" الذي يضم مجموعة من القواعد الكتابية كما توجد نصائح للحكماء الفراعنة، فعلى سبيل المثال منها :

- " قدم الماء لأبيك وأمك ولا تغفل هذا الواجب حتى يعمل مثله ابنك "
- " اختر الكلمة الطيبة قبل أن تنطق بها ، والكلمة السيئة احبسها في جوفك "
- " إن الثراء قد لا يدوم ، ولكن الخلق الحسن هو الغنى دائما "

هذا وقد مارس العرب فن الإتيكيت قبل الآخرين، حيث كانوا يتبادلون الزيارات من حين لآخر في الأعياد والمناسبات الخاصة، وعندما يتقابلون في أي مكان يتبادلون التحية والسلام.

كل هذه الجوانب تندرج تحت مسمى فن الإتيكيت.

فالبروتوكول والإتيكيت مجموعة من العادات والتقاليد والممارسات والسلوكيات المتفق عليها والتي تم توارثها وتناقلها عبر الأجيال المتعاقبة لحضارات مختلفة تم الاستقرار والاتفاق عليها ومن ثم الالتزام بها وعلى الرغم من عدم توثيق قواعد البروتوكول بشكل تفصيلي إلا أن الالتزام بها أصبح ضرورة ملحة لكل من يعمل في مجال العمل الدبلوماسي سواء الدبلوماسيين أو محترفي العلاقات العامة أو المفوضين .....الخ.

إلا أن هذه السلوكيات تضاءلت وحل محلها في كثير من الأحيان العبوس والفظاظة والنميمة والخروج عن المألوف.

مفهوم البروتوكول:

لفظة "بروتوكول"Protocol" ويقابلها في العربية "المراسم" أو "التشريفات" مصدرها يوناني هو "Protocollon" وهو اسم نوع من الأشجار وضعت إحدى أوراقها على إحدى الاتفاقيات الهامة ومدون عليها كيفية تطبيق بعض البنود لتلك الاتفاقية.

ومن ثم درجت العادة على إطلاق هذه التسمية على ما يتعلق بالتوضيحات وكيفية التصرف حيال تنفيذ التفاهمات والاتفاقيات، وصولا إلى كيفية تنظيم أي حدث أو مناسبة، والتعامل مع المعطيات الخاصة بالضيوف والمنظمين.

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".

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

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.

وتعد قواعد السلوك المتحضر أمر أساسي ومهم في حياة الناس وفي مختلف المواضيع لأنها ترمي إلى نشر الرقي في المجتمع وتعزيز مشاعر الود والألفة بين أعضائه ومن ناحية أخرى تعمل على حماية منظومة العلاقات الخاصة بالمؤسسة.

وتعد قواعد البروتوكول واحترامها الخط الدفاعي الأول لحماية العلاقات الدبلوماسية والسياسية، وذلك أن العلاقات الدبلوماسية هي أداة إدارة العلاقات السياسية، وإن هذه الأداة قد وضعت لها القواعد الثابتة التي تكفل لها تحقيق هذه الغاية.

مفهوم الإتيكيت:

هو مجموعة تصرفات تؤدي إلى احترام النفس واحترام الآخرين. وكل شخص لا يحترم نفسه ولا يقيم اعتبارا لقيمها لا يحق له أن يطلب من الآخرين اعتباره واحترامه. وآداب السلوك قديمة قدم التاريخ، فقد نشأت مع نشأة الحضارة، ووجهت نشاط الشعوب المتقدمة على مراحل التاريخ. والشعوب الحديثة في الغرب تمارس إتيكيت معينة تبرز من خلال معالم التهذيب والخطوط الأساسية التي تلتزم بها في حياتها العامة والخاصة.

وقد عرفت الموسوعة البريطانية "الإتيكيت" على أنه كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين، كما تعني حسن التصرف واللطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.

يرجع أصل كلمة إتيكيت إلى أنها كلمة فرنسية لفظيا معناها البطاقة : THE TICKET. وتمثل آداب المجاملة وفن الاتيكيت قواعد غنية وثرية لا تترك مجالا إلا وتطرقت إليه, فهي قواعد تحكم جميع تعاملات الشخص وسلوكه وترتقي بحياته للأفضل وتنقله لمستوىً عالٍ من الرقي والتحضر وتقدم صورة إيجابية عنه لدى الآخرين.

العلاقة بين البروتوكول وفن الإتيكيت:

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.

فإذا كان البروتوكول يقضي بالتقيد باللباس الرسمي في حفلة رسمية تُدعى إليها، فإن التفاصيل المتعلقة بنوع اللباس الرسمي بما في ذلك اللون والطراز ونوعية القماش، هي أمور تدخل في باب الإتيكيت. فالعلاقة إذاً بين البروتوكول والإتيكيت هي علاقة ما بين العام والخاص، أو الكل "البروتوكول" والتفاصيل "الإتيكيت".

إن مراعاة القواعد البروتوكولية لا تقتصر فقط على العلاقات الدبلوماسية بين الدول والحكام والرؤساء والمسؤولين والسفراء والمناسبات الرسمية فحسب كما يعتقد البعض, بل تمتد لأن تحكم نظام العلاقات الاجتماعية والمهنية, فكثيراً ما تجد مؤسسة ما تعد استقبالاً ً يتناسب مع منزلة الزائر وتجد الأسرة تعد له استقبال كبير في حال استضافة رب العمل مثلاً. وتعد استقبالاً أقل في حال استضافة قريب أو جار معتاد على زيارته.

القواعد الأساسية للبروتوكول:

- **هل قواعد البروتوكول ثابتة ؟**

في الواقع تتغير قواعد البروتوكول والإتيكيت وفقاً للجغرافيا والتاريخ. بمعنى أنّ المكان والزمان يفرضان شروطهما. فإذا ما سلّمنا بأن اللون الأسود هو لون الحداد في غالبية مناطق العالم، فإن اللون الأصفر هو لون الحداد في الفلبين وعدد من دول شرق وجنوب شرق آسيا.

إذاً فقواعد البروتوكول غير ثابتة وإنما متبدلة.

ومن الأمثلة التي تدل على اختلاف قواعد السلوك بين مجتمع وآخر، ومن مكان لآخر، ومن زمان لآخر، نذكر التالي:

- في بعض المناطق الاستوائية في أفريقيا، يحيّون بعضهم بقولهم "كيف تتعرق" ولا شك أنّ مثل هذا السؤال يبدو لنا مستهجناً.
- في البلاد الأوروبية يرفع الرجل قبعته لتحية أصدقائه، أما في غانا فيزلق الإنسان ثوبه عن كتفه للغرض نفسه.
- الرجل في بلاد الاسكيمو يتلمظ لسانه بعد الأكل أمام مضيفه للدلالة على إعجابه بالطعام.
- في التيبت كانت تقضي اللباقة بأن يمد المضيف لسانه عند توديع ضيوفه، إذا كان مرتاحاً لهذه الزيارة.
- في العديد من البلدان العربية، تقدم القهوة العربية للضيف ويستمر ذلك طالما لم يهزّ الضيف فنجانه ، فهذه الحركة بمثابة التعبير عن الاكتفاء، وليس من الضروري التعبير عن ذلك بكلمات معينة.

مبادئ أولية في البروتوكول وفن الإتيكيت:

- اللباقة: هي مجموع واجباتنا نحو الآخرين, ويجب أن توضع بين الفضائل الأساسية, لأنّها تعبّر بصورة مباشرة عن صفات القلب الذي يخفق بين جوانح الإنسان, فالإنسان الطيب أيّاً كانت صفته لا يمكن أن يكون إنساناً غير مهذب, لأنّ طبيعته تحمله على التفكير أولاً بالآخرين.
- السلوك الحسن: هو الذي يعيّن القواعد التي يجب التزامها في بعض مظاهر الحياة الاجتماعية, فهو بالنسبة إلى اللباقة أشبه بالقانون بالنسبة إلى الأخلاق, وهو يعد أصول البروتوكول التي تتقيد بها الأوساط الرسمية.

- العادات: إنّ 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.

يُعذر الإنسان إذا كان يجهل هذه العادات, وربما أحياناً إذا كان يجهل القواعد التي يقضي بها السلوك الحسن, ولكنه لا يُعذر أبداً إذا كان يجهل السنن التي تفرضها اللباقة.

إن التربية الجيدة لا تمنح صاحبها البساطة وحسب, ولكنها تمنحه أيضاً الثقة بالنفس, وتساعده في المحافظة على التسامح الذي يسر الآخرين في جميع ظروف الحياة.

أهم القواعد الأساسية الواجب الإلمام بها في الحياة العملية :

1. التعريف :

- يخضع تعريف الأشخاص بعضهم إلى بعض لقواعد دقيقة ينبغي التقيّد بها لئلا تسبب الإحراج لبعض الأشخاص.
- يجب دائما أن تقدم الأصغر سناً أو منزلة إلى الأكبر, مسمياً الأول للثاني. ويستحسن أن تنوّه خلال الحديث بألقاب وأعمال الأشخاص الذين تقدم بعضهم إلى بعض, فإن ذلك يساعد على إيجاد موضوعات للحوار.
- يجب أن يقدم الرجل إلى المرأة بغض النظر عن سن الرجل, وإذا كانت المرأة جالسة فلا تنهض من مقعدها لتحييه بيدها. أمّا إذا كان الرجل ملكاً أو رئيساً أو حاكماً أو سفيراً أو من في حكمهم, أو من رجال الدين فتقدم عندئذ المرأة للرجل, وحين تقدم المرأة إلى أحد هؤلاء فإنها تنحني انحناءً قصيراً.
- يستحسن عند التعارف أن تعلو وجه المتعارفين ابتسامة خفيفة.
- أما في السلك العسكري, فيجب عدم الابتسام إلا إذا كان التعارف يتم بين الأقران.
- إذا صدف وقدمت شخصين متقدمين في السن والمركز, فاتخذ أسلوباً سريعاً في التعريف, بحيث لا يشعر أحدهما بأي فارق. وإذا نسيت اسم أحدهما أو كليهما, فبادر إلى القول: أظن أنكما تعرفان بعضكما ولا حاجة إلى تعريفكما إلى بعض....وفي هذه الحالة على المتعارفين أن يذكرا اسميهما حالاً.
- في حال وجود لقب مدني أو عسكري, فإن اللقب يسبق الاسم.
- إذا أرادت سيدة متزوجة أن تقوم بتعريف زوجها أو والدتها أو شقيقتها إلى أصدقائها فتقول: أعرفكم ب: زوجي.....أو والدتي السيدة.....أو شقيقتي الآنسة..... .
- إذا أرادت إحدى الفتيات التعريف بأفراد عائلتها فتقول: أقدم لكم: والدي.....والدتي..... شقيقتي....., وإذا كانت إحدى الشقيقات متزوجة, يضاف عندئذ اسم عائلة زوجها (وهذا متعارف عليه في الكثير من بلدان العالم, لكن غير متعارف عليه في سوريا).
- في جميع المآدب التي تجمع عدداً كبيراً من المدعوين, من رسميين وأجانب, يستحسن أن تعرف نفسك بطريقة بسيطة إلى الجالسين بجوارك, وحاول أن تتجاذب أطراف الحديث بينهما بالتساوي.

- إذا صادفت شخصاً تعرفه ومرت فترة طويلة دون لقاء وشعرت أنّه لم يتذكرك, فلا داعي لتقول له "أحزر من أنا .....؟", إن هذا النوع من التعريف أو المزاح ليس مقبولاً, بل بادر إلى تذكيره باسمك وبالمكان الذي سبق واجتمعتما فيه.
- إذا وصلت إلى حفلة كوكتيل متأخراً, وكان أصحاب الدعوة قد اختلطوا بالمدعوين, فحاول أن تعرّف بنفسك إلى من تصادفهم وتقف معهم, ثم تحاول معرفة مكان وجود المضيف والمضيفة, واحذر أن تدخل بين شخصين منهمكين في حديث يبدو هاماً أو خاصاً للتعريف بنفسك.

2. التحية:

تعتبر التحية هي الفاتحة التي تبدأ بها عملية الاتصال والتواصل مع الآخرين, سواء بالهاتف أو بالمراسلة أو عند التعارف أو المقابلة.

وفيما يلي آداب وقواعد التحية التي يلتزم بها أطراف الاتصال:

- القادم يلقي التحية على المقيم, وليس العكس.
- رد التحية بطريقة مهذبة.
- إلقاء التحية بصوت معتدل.
- لا يفضل إلقاء التحية من بعيد, فالأفضل الاقتراب ممن ترغب في تحيته, ولكن يمكن إلقاء التحية من بعيد بالتلويح باليد, في حال تعذر الاقتراب.
- تقضي التقاليد بأن يبدأ الصغير بتحية الكبير, في حين أن المصافحة يبدأ الشخص الكبير بها, حيث يمد يده لمصافحة الصغير, وإذا حدث عكس ذلك بسبب جهل بالأصول, فعلى الشخص الكبير أن لا يتجاهل التحية.
- على السيدة أن لا تحيي في الحفلات إلا الذين يُقدمون إليها, وتقوم بذلك بهزة خفيفة من رأسها. ففي المجتمعات الأوروبية, تُقبّل أيدي السيدات ذوات المكانة الاجتماعية الرفيعة أثناء التحية, وذلك بلمسة خفيفة وبدون صوت, أمّا الأوانس فلا تُقبّل أيديهن, ولا يجوز تقبيل يد المرأة إذا كانت ترتدي قفازاً, وكذلك يد المرأة في مكان عام أو في الشارع.
- في المنزل على المضيفة أن تنهض من مقعدها لتحية القادمين من رجال ونساء لزيارتها, كما أنه على زوجها أيضاً أن يشاركها بالنهوض من مقعده.
- على السيدة الشابة أن تنهض من مقعدها لتحية سيدة أكبر منها سناً , ولرجل الدين, والرجال البارزين أيضاً.
- إذا التقيت بأشخاص تعرفهم في الطريق فيجب أن تحييهم, وإذا كنت ترتدي قبعة, فيجب رفعها عن رأسك باليد اليمنى دلالة على احترامهم, وإذا صافحتهم فيجب أن تخلع قفازك, وإذا كنت ترتدي قبعة ورفعتها وكان الشخص الذي تحييه أكبر منك سناً أو منزلة أو امرأة, فيجب أن تبقى مكشوف الرأس حتى يطلب منك أن تعيد القبعة إلى رأسك, ومن واجب هذا الشخص أن يفعل ذلك بسرعة.
- إذا التقيت في طريقك بسيدة من معارفك, فيجب أن لا تحييها إذا لم تلتق نظراتك بنظراتها, ولا يجوز محاولة لفت نظرها إليك بأي وسيلة كانت.

- في حال تناول الطعام خارج المنزل, وتمت مقابلة بعض الأصدقاء أو المعارف في نفس المطعم, يمكن التوقف عند مائدتهم للسلام وإلقاء التحية. ولكن إذا كانت هناك حاجة لحديث أطول يمكن تحديد موعد للمقابلة في وقت لاحق.
- من غير اللائق إلقاء التحية على من في حالة انشغال بأعمال, خاصة تلك التي لها قدسيتها, مثل تحية المدرس أثناء التدريس, أو تحية المتحدث في ندوة أو مؤتمر.

جامعة دمشق

كلية السياحة

البروتوكول وأصول الضيافة

محاضرة (2)

السنة الثانية الجذع المشترك

د. باسم عساف

مفهوم البروتوكول.

مفهوم الإتيكيت.

العلاقة بين البروتوكول وفن الإتيكيت.

القواعد الأساسية للبروتوكول.

المصافحة

المحادثة

الاستماع (الانصات)

3- المصافحة:

ترتبط التحية بالمصافحة, وتعتبر مكملاً لها, والبعض يعتبر التحية غير مكتملة بدون المصافحة, فمن تمام التحية المصافحة, فالمصافحة بالأيدي تشعر الضيف بالترحاب وتترك انطباعاً طيباً وايجابياً عن الشخص أو المؤسسة التي يعمل بها.

ليس هناك صفة أو طريقة محددة للمصافحة, وينبغي أن تكون المصافحة بكامل راحة اليد, وليس بأطراف الأصابع فقط, وينبغي أن تكون راحة اليد مبسوطة غير مقبوضة, لأن قبضها قد يؤدي إلى تنافر لأن الشخص الآخر يظن بمن فعل ذلك به أنه يزدريه ويستهزئ به.

وفيما يلي أصول المصافحة وفقاً لأدب السلوك الاجتماعي:

- يبدأ القادم بمصافحة المضيف (صاحب الدعوة للمناسبة) وبعدها السيدات, ثم الشخصيات الكبيرة, ثم بقية الرجال, وفقاً لمقامهم وسنهم.
- من الخطأ المصافحة فوق أيدي شخصين آخرين يتصافحان.
- لا تتم المصافحة إذا كان شخص يهم بالمرور بين المتصافحين.
- ضرورة خلع القفاز عند المصافحة.
- عند المصافحة لا يجوز الانحناء أو العناق أو التقبيل, ولكن ظهرت مؤخراً عادة التقبيل بين الأصدقاء, والأفضل عدم تقبيل الأصدقاء أو عناقهم في حال حضور آخرين.
- المصافحة برفق واعتدال, وعدم الضغط والشد على راحة اليد للشخص المُصافح.
- عدم المبالغة في المصافحة, وإطالة وقتها, والاحتفاظ براحة من تتم مصافحته لمدة طويلة.
- الحفاظ على مسافة مناسبة, هي مسافة مد اليد.
- لا مانع من الربت على كتف المصافح أثناء عملية المصافحة.
- يمكن وضع اليد اليسرى على ظهر اليد اليمنى للشخص المصافح, لأن ذلك من شأنه أن يظهر الغبطة والسرور والاحتفاظ به, مما يزيد في الألفة ويؤكد على المحبة.
- لا يفضل أن تقترن المصافحة بالتقبيل, حتى وإن أصبحت شائعة.
- في حال إصابة أحد الأشخاص بمرض معدي, يفضل ترك المصافحة لأنها تساعد على نقل العدوى.

أما فيما يتعلق بمصافحة النساء:

جرت العادة أن تكون المرأة هي التي تبادر في عملية المصافحة, ولكن بعض النساء لا يرغبن بمصافحة الرجال, لأسباب دينية, وهنا ينبغي احترام هذه الرغبة لديهن, وهناك من يصافح ولكن باستخدام القفاز أو أي شيء عازل.

كما أن هناك رجال يمتنعون عن مصافحة النساء لنفس الأسباب, وفيما يلي بعض الاعتبارات التي يمكن مراعاتها عند التعرض لمواقف مصافحة النساء:

- ضرورة حفاظ المرأة التي لا تريد المصافحة على مسافة لا تسمح بمد يد الرجل, وكذلك الأمر بالنسبة للرجل الذي لا يرغب بمصافحة المرأة.
- أن تكتفي المرأة بالإيماء للرجل, والحفاظ على يديها منسدلتين بحيث تعطي فكرة (صامتة) بأنها لا ترغب بالمصافحة.
- يمكن للمرأة أو الرجل الذين لا يريدان المصافحة أن يعطوا فكرة (عبر زميل أو من ينقل الدعوة ....) للطرف الآخر بأنهم لا يرغبوا بالمصافحة, حتى لا يتسبب الحرج لأحدهما.

4- المحادثة :

يعد الحديث وسيلة الاتصال والتواصل الأساسية بين الناس, حيث أن الالتزام بآداب الحديث تكسب صاحبها الكثير من المزايا, أهمها: الحصول على انتباه الآخرين إليه, واحترامهم, والتفافهم حوله, والأهم من ذلك كله, الحصول على استعدادهم للاقتناع بما يقوله المرسل.

ومن أهم قواعد اللباقة والإتيكيت المتبعة أثناء الحديث:

- هناك ثلاث موضوعات يجب أن لا تكون مدار حديث إلا بين الأصدقاء الحميمين: السياسة, الدين, والشؤون الأسرية. وذلك لتجنب الاصطدام في مواضيع السياسة والدين, وتجنب إزعاج الناس بأمور شخصية خاصة بهم.
- يجب أن تتنازل عن الكلام لمن هو أكبر منك سناً.
- يجب أن تولي محدثيك الانتباه الذي تود أن يولوك إياه.
- يجب أن لا تجزم بآرائك وميولك جزماً قاطعاً قاسي اللهجة.
- لا تقل "هو" أو "هي" عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين بل حاول أن تذكره باسمه.
- تجنب الحديث عن نفسك, وعن مآثرك, وعن نجاحك, أو إخفاقك, وعن صحتك أو مرضك.
- لا تتحدث بصوت عالي ولا بصوت أشبه بالهمس.
- لا تتبادل مع بعض الحاضرين نظرات فيها غمز بالآخرين واعتداد بالنفس, فإن الأشخاص الذين تعنيهم بتلك النظرات سوف ينتبهون إليها وقد يؤدي ذلك إلى حدوث مشاكل.
- إذا كنت تناقش أحداً في بعض الآراء العامة, فيجب أن لا تدخل شخصيته في مناقشتك وانتقادك, وإلا فإنّ المحادثة ستؤدي إلى النزاع بينكما.
- لا تقطع الحديث دون الاستئذان من الآخرين, في حال اضطرارك إلى ذلك.
- لا تتحدث إلى صديق بلهجة أجنبية وأنتما بين أشخاص لا يعرفون هذه اللغة.
- إذا كان لديك بعض الضيوف, فيجب أن تحرص على أن يكونوا هم اللامعين وليس أنت.
- تحدث مع كل شخص بما يهمه.
- لا داعي لتصحيح الأخطاء التي قد تحدث في حال كانت هذه الأخطاء لا تؤذي أحداً.
- عند الحديث مع أحد الأشخاص, لا يفضل استخدام الإشارات, وتنبيه الآخر بواسطة اليد.
- ترك مسافة مناسبة بين المتحدث والمستمع للوقوف بشكل مريح.
- عدم مقاطعة المتحدث إلا في الحالات الضرورية جداً.
- النظر مباشرة إلى المستمع.
- عدم التحدث في ظل وجود أي شيء في الفم.
- الابتعاد عن العبارات الجارحة والتي تؤثر سلباً على المستمعين, وضرورة التفكير في الكلام قبل إلقاءه.
- اختيار موضوع الحديث بما يتناسب مع الحاضرين.

5- الاستماع "الإنصات":

تقترن مهارة الاستماع بمهارة الحديث, ففي الأحاديث المتبادلة يتم تبادل الأدوار ما بين المرسل والمتلقي. والمطلوب في حالة الاستماع أن يتم التركيز على حديث المرسل, من أجل فهم ما يقول, لتتسنى المساهمة الإيجابية في الحوار.

ويعتبر المستمع الجيد هو نفسه المتحدث الجيد, لأنه في حال استمع باهتمام وفهم (أي أنصت) فإنه سيكون قد حصل على المعلومات التي تمكنه من المشاركة في الحديث بإيجابية.

والشخص الاجتماعي تتوافر فيه صفة الإنصات للغير باهتمام, وترك الفرصة لهم للتحدث براحة وحرية, وإشعارهم باهتمامه, وبالتالي يشعر المتحدث بأهمية ما يقول, وبدوره يولي اهتماماً أكبر لحديثه.

وللاستماع أصول وآداب ينبغي الالتزام بها في جميع المواقف, من أجل تقديم صورة محببة لدى الآخرين, وفيما يلي أبرز أصول الإتيكيت الواجب مراعاتها عند الاستماع للآخرين:

- حسن الاستماع للمتحدث, فالمستمع الجيد متحدث جيد.
- من الخطأ تصحيح أخطاء المتحدث أمام الآخرين.
- الإقلال من الأسئلة, فالإكثار منها أمر غير مستحب.
- عند الحاجة لتقديم مداخلة تعقيباً على حديث المتحدث, تستخدم عبارات الاستئذان مثل: من فضلك... بعد إذنك...لو سمحت... إذا أمكن...أود...يسعدني.....الخ, أو استخدام الإشارة الدالة على الحاجة لتقديم المداخلة.
- عبارات الرفض عند الاعتراض على الرأي غير محببة, لأنها تستدعي دوافع الرفض من طرف المتحدث, وتقلل من تفاعله. لذلك لا يتم الاعتراض باستخدام كلمات الرفض, بل يفضل البدء بالإيجاب.
- لا يقدم المستمع نصيحة إلا إذا طُلب منه ذلك.
- إذا اخطأ المتحدث في نطق كلمة ما, فلا يجب تنبيهه إلى ذلك, تجنباً لإحراجه أمام الحاضرين, حتى لو أعاد تكرار نفس الخطأ.
- في حالة عدم الرضا عن الحديث, مهما كانت الأسباب, فيفترض على المستمع أن يعمل على تحول دفة الحديث (بلباقة) لموضوع آخر, ويفضل أن يكون هذا الموضوع مرتبط بموضوع الحديث السابق.
- ليس على المستمع أن يظل مستمعاً طوال الوقت, بل عليه المشاركة في الحديث, حتى لو بالتفاعل البصري والإيماءات, ليعطي فكرة للمتحدث أنه يتفاعل مع حديثه.
- من المقبول توجيه بعض الأسئلة عن الموضوع الذي يدور أمامك, حتى تساعد على بقائه أطول فترة ممكنة, كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للمتحدث.

يقول "هيرمان برس"، في كتابه "استمع لي أستمع لك"، مُعرفاً الاستماع، والإصغاء والإنصات ومُوضحاً الفوارق بينهما في أهمية إنشاء تواصل فعال مع الآخرين:" لابد من التعرف على التعريفات اللغوية للاستماع، والإنصات، والإصغاء.

فالاستماع هو إدراك ما يقوله المتحدث بحاسمة السمع فقط وهي الأذن -دون قصد التركيز معه-.

وأمَّا الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث -قصد الاستماع-.

ويلاحظ أن الإنصات يتطلب من المنصت تركيزاً أكثر على ما يقال، حيث أن الفرد يمكنه الاستماع لأكثر من شخص، ويمكنه الاستماع وهو يتحدث أيضاً، ويمكنه الاستماع وهو شارد الذهن، كما يمكنه الاستماع وفكره مشغولاً بأمور أخرى غير تلك التي يسمعها.

ويشترك في الاستماع والإنصات إمكانية تحقيقهما دون مُشاهدة المتحدث، فيُمكن مثلاً أن نستمع إلى الراديو، ونُصت له، أو أن نستمع إلى متحدث في غُرفة مُجاورة لا نراه بأعيننا .. إلخ.

أما الإصغاء فهو الاستماع إلى المتحدث وله، أيّ أستمع له وإليه، فالاستماع له يكون بحاسة الأذن، أما الاستماع إليه فهو في حاسة العين، لأن العين تنقل للمصغي التعبيرات التي يرغب المتحدث في إيصالها للمستمعين، عبر حركاته التعبيرية للوجه، العين، اليد، الأطراف، وغيره.

ومن خلال ما سبق يمكن استخلاص أن الإصغاء هو أعلى مراحل تواصلك مع الآخرين، وأن تعريف الإصغاء هو التوجه نحو الآخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه، ويبدأ الإصغاء بفهم الإطار العام لما يدلي به المتحدث وما يتضمنه هذا الإطار داخلياً، وإرسال استجابات بناءه من المُصغي تُساعد المُتحدث على التعبير عن أفكاره ومشاعره، مع التركيز على الاستماع لكل ما يقال، وليس التركيز على ما تود سماعه فقط.

يعتبر الإصغاء جزء هام من الاتصالات الإنسانية الفعالة وهو مهارة هامة لتحقيق اتصال جيد، ومعرفة قدرات الآخرين، والتخفيف من غضب المتحدثين، ورفع معنوياتهم، والتعرف على الحقائق الهامة من الأحاديث الطويلة التي يدلي بها الآخرين، وبناء عليه فإنه لا يمكنك تحقيق تواصل جيد واتصال جيد مع الآخرين بدون موهبة الإصغاء الجيد لهم."

جامعة دمشق

كلية السياحة

البروتوكول وأصول الضيافة

محاضرة (3)

السنة الثانية الجذع المشترك

د. باسم عساف

القواعد الأساسية للبروتوكول.

الهاتف

التدخين

الدعوات

6- آداب الحديث عبر الهاتف:

لم تكن هناك في الماضي قواعد خاصة بالهاتف, فهو اختراع حديث, وبديهي أن آداب السلوك القديمة لم تتعرض له, ولكن في وسعنا وضع القواعد الخاصة به المستمدة من مبادئ اللباقة والسلوك.

وقد تقدم هذا الجهاز في وقتنا الحاضر, بعد أن تحسنت مواصفات الاتصالات الهاتفية الآلية والخليوية في الأرياف والمدن وبين القارات وعبر المحيطات, عن طريق الأسلاك البحرية والأقمار الاصطناعية التي تلف الكرة الأرضية في كل لحظة بدقة وانتظام وصولا إلى الهاتف المرئي وغيره من الوسائل التي تحاول التقنية الحديثة المتطورة إدخالها في جميع المجالات التي تساعد على تحسين وتيسير وسائل الاتصالات بين بقاع العالم.

بقي أن نعرف أن طريقة استعمال هذا الجهاز ليس فقط في سهولة إسماع صوتك إلى أي طرف من أطراف الدنيا خلال ثوان بل في الطريقة التي تجعل من صوتك عبر آلاف الأميال صورة مهذبة ومقبولة لدى المتلقي صوت يبعث على الثقة ويوحي بالرضا.

ومن أهم هذه النصائح:

- عدم التكلم بصوت عال, بل بصوت مسموع وهادئ.
- التعريف بالنفس دوما خلال المخاطبات الخاصة وعن مركزك ثم عن اسمك في المخاطبات الرسمية أو التجارية.
- عدم إساءة استعمال الهاتف, ولهذا عدم الاتصال بدون سبب ويجب الإيجاز في الحديث قدر الاستطاعة.

- عدم الاتصال هاتفيا بشخص في بيته قبل الساعة العاشرة صباحاً أو بعد الساعة العاشرة مساءً إلا إذا كان هناك أمر هام جداً.
- لقد حل الهاتف محل الرسائل في كثير من الأحيان وشاع اللجوء إليه في توجيه الدعوات ولكن يجب العلم انّه لا يحق لك دعوة أحد بالهاتف إلى وليمة تقيمها أو حفلة تنظمها إلا إذا كان صديقا حميما لك أما الآخرون فيجب دعوتهم تحريرياً.
- عدم الاتصال هاتفيا بمريض ثقلت عليه وطأة الداء وإذا أردت أن تظهر اهتمامك به فأذهب إلى منزله فإنّ زيارتك له ستسره وتسليه (في حال استطاعته استقبالك) وإذا لم يستطع فإن سؤالك عنه من أقاربه ستترك أثرا طيبا في نفسه.
- عند الحديث مع شخص آخر وانقطاع المكالمة الهاتفية بينكما فاطلب محدثك من جديد إذا كنت أنت طلبته في البداية وإذا العكس فأنتظر منه أن يطلبك.
- إذا طلبت أحدا بالهاتف فيجب أن تعلمه باسمك وإذا طلبك احد فيجب أن تقول مباشرة ((أنا هو)).
- إذا كنت عند أصدقاء لك فاحرص أن لا تتصل هاتفيا بأحد, وأن لا تتلقى مكالمات هاتفية من أحد لأن صالون أصدقائك ليس غرفة هاتف عام. وإذا اضطر أحد أصدقائك أو جيرانك إلى القيام بمكالمة هاتفية في منزلك فيجب أن تغادر الغرفة التي يجري فيها المكالمة وأن لا تعود إلا بعد انتهائها.
- إذا تحدث احد بالهاتف في حضور أشخاص متعددين فعلى هؤلاء أن يتحدثوا بصوت منخفض وأن يوقفوا الراديو أو غيره من أدوات الموسيقى والتسجيل.
- إن التحفظ والحيرة اللذين يبدوان على مخاطبك بالهاتف يدلان على أنه يتحدث إليك في حضور أشخاص آخرين وكذلك يجب أن تنتبه على أجوبته المختصرة التي تدل على رغبته في اختصار المحادثة قدر المستطاع.
- لا تنس إغلاق الهاتف الخليوي عندما تحضر أي اجتماع أو لقاء رسمي أو مأتماً أو حفلة موسيقية.

7- إتيكيت التدخين:

هناك بعض النصائح للمدخنين ينبغي علينا التقيّد بها:

- مهما كانت اللفائف التي تستعملها نادرة أو ثمينة فيجب أن تحرص على ألا تدخن لفافة أو تشعل لفافة بصورة خاصة دون أن تقدم لأصدقائك منها فإن التدخين في حضور أشخاص آخرين دون أن تقدم لهم اللفافة يدل على أنانية وتكبر.
- لا تخرج من جيبك لفافة لتضعها بفمك بل اخرج علبتك من جيبك لتأخذ اللفافة منها.
- لا تدع لفافتك في فمك وأنت تتحدث مع احد فان في ذلك شيئاً من عدم اللباقة فضلاً عن كلماتك التي تصبح غير مفهومة بعض الشيء.
- عندما تحيي أحدا في الشارع بادر إلى نزع لفافتك من بين شفتيك قبل ذلك, علما بأنه يستحسن عدم التدخين في الشارع.
- يجب إطفاء اللفافة قبل الدخول في المصعد الكهربائي.
- لا تدخن على مائدة الطعام قبل أن يأذن المضيف أو المضيفة بذلك وبعد تناول الطبق الرئيسي أو الحلوى.
- في حالة وجود لفائف على مائدة الطعام مع أعواد الكبريت والمنافض يسمح بالتدخين بعد الوجبة الرئيسية.
- لا تدخن وأنت مدعو لإجراء مقابلة عمل إلا في حالة تقديم اللفائف إليك.
- يمكن للرجل في صالة السينما أو المسرح أن يترك لفترة قصيرة السيدة التي ترافقه لحين الانتهاء من تدخين لفافة خارج الصالة.
- في غرف الاستقبال على صاحب المنزل أن يضع صندوق يحتوي علبة واحدة أو عدة علب من اللفائف وان يترك هذا الصندوق مفتوحاً أمام ضيوفه ليأخذوا اللفائف منه حسب رغبتهم وعلى الضيوف أن

يدخنوا باعتدال. وفي العلب ذات الأقسام المتعددة يستحسن أن يوضع في أحد الأقسام لفائف وطنية وفي الأخرى لفائف أجنبية إن وجدت. (في الوقت الحاضر لم يعد مقبولا التدخين في الأماكن المغلقة وبالتالي أصبح عدم وجود علب لفائف في غرفة الاستقبال هو الأمر الطبيعي).

- يجب إلقاء الرماد في المنافض ومتى انتهت اللفافة فيجب إطفاؤها في وسط المنفضة إذ ليس أكره من رائحة عقب اللفافة الذي يحترق كما لا يجوز إطفاء اللفافة وسط فنجان القهوة أو غيره.

- **السيجار:**

- يجب نزع غطاء السيجار عند إشعاله ويجب قطع طرفه بالقطاعة وليس بالأسنان.
- على مدخني السيجار أن لا يطلبوا الإذن على مائدة الطعام بإشعال سيجار لما يسببه دخان السيجار من إزعاج للكثيرين.

- **الغليون:**

- من الأنسب أن يكتفي المرء باستعمال الغليون في منزله فهو ألبق بثوب المنزل ولا يجوز استعماله في المآدب الرسمية أو حفلات الكوكتيل.
- يعمد بعض كبار السياسة ورجال الأعمال إلى تدخين الغليون في مكاتبهم وخلال اجتماعاتهم والنصيحة تقتصر على العناية المستمرة بتنظيف الغليون على انفراد وعدم إزعاج الناس بروائح التبغ المحروق.
- ممنوع التدخين في الحالات والأماكن التالية:

أماكن العبادة _ الاحتفالات الدينية _ المآتم _ قاعات المحاكم وقاعات الاجتماعات والندوات والمؤتمرات _ الحفلات الموسيقية _ المسرح والسينما (يسمح التدخين فقط خلال الاستراحة وخارج صالة السينما أو المسرح) _ داخل المصاعد _ الطائرات (لحين صدور الإذن من قائد الطائرة) _ التاكسي _ الباصات وسيارات الأجرة _ القطارات (إلا في الأماكن المخصصة للتدخين) _ غرف المرضى والمستشفيات _ غرف نوم الأطفال.

8- إتيكيت الدعوات:

هناك مبدأ عام يتعلق بتوجيه الدعوات وقبولها أو رفضها (ويعني الرفض هنا وجود سبب للاعتذار عن قبول الدعوة) هو أنّ هذه الدعوات يجب أن توجه وأن تقبل أو ترفض في الوقت المناسب, لا بعد فوات الأوان, وأن توجه بوضوح وأن تخلو من كل سؤال قد يؤخر قبول الدعوة أو يؤدي إلى رفضها. 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, فإنّ قبول الدعوة أو الاعتذار أمران يعودان إليك.
- إذا كنت تريد رفض الدعوة فيجب أن تعتذر وتبين الأسباب التي تدعوك إلى الاعتذار كأن تكون مرتبطاً بموعد سابق أو مضطراً إلى القيام برحلة لا تستطيع تأجيلها وأن تشفع ذلك بعبارات الأسف الشديد.
- عندما تقبل دعوة ما فقد أصبح لزاماً عليك تلبيتها.
- 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 أيضا: ((إذا كنت حرا 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 أُهمل في البدء ثم تقررت 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 طبعا بالهاتف.
- عند الإشارة على بطاقة الدعوة إلى عبارة نرجو الإجابة, على المدعو الرد بالقبول أو الاعتذار خلال 48 ساعة.
- إذا كانت الدعوة لا تحمل طلبا بالرد فالإجابة غير ملزمة مع أنّه من الأفضل تثبيت الحضور أو الاعتذار.

جامعة دمشق

كلية السياحة

البروتوكول وأصول الضيافة

محاضرة (4)

السنة الثانية الجذع المشترك

د. باسم عساف

القواعد الأساسية للبروتوكول.

اللباس

الزيارات الاجتماعية

9- اللباس:

- إن نوعية اللباس هو الذي يضفي على الإنسان مظاهر الأناقة والذوق السليم وليس ثمن اللباس الباهظ.
- تقتضي الأناقة والمظهر الحسن الاهتمام بالتفاصيل بدءاً من النظافة البدنية والشعر وطريقة تصفيفه والأيدي والأظافر....حتى الجوارب والحذاء.
- إن مصدر أناقة المرأة هو الزي المناسب للجسم المناسب, فالسيدة المتقدمة في السن مثلاً إذا ارتدت ثوباً لا يتناسب مع قياسها وسنها فإن ذلك لن يجعلها موضع إعجاب حتى لو كان الثوب صنع خصيصاً لها في أحدث بيوت الأزياء.
- بالنسبة للرجال فإن اختيار اللباس المناسب للزمان والمكان يترك أثراً مقبولاً, على أن يكون هذا اللباس متطوراً ومتماشياً مع الزي الحاضر, إنما دون مغالاة وإلا ترك أثراً سيئاً على صورة الشخص وشخصيته في أعين الناس وهذا الأمر ليس محصوراً أو مقتصراً على الغرب وحده, فالكثير من المطاعم في الشرق والغرب مثلاً لا تستقبل بارتياح زبائنها من رجال وسيدات خاصة على العشاء في لباس (السبور), وبعض المطاعم تعتذر عن تقديم مائدة في مثل هذه الحالات كما أن ربطة العنق مثلاً إجبارية في حفلات الأوبرا.

أنواع اللباس:

- ملابس الرجال:

- كانت التقاليد في الماضي تقضي بأن يكون لدى كل رجل عدد من الثياب يرتدي كلاً منها في مناسبة خاصة ولكن الحياة العصرية أصبحت تميل إلى البساطة ولم يعد الرجل بحاجة إلى أكثر من ثلاث أو أربع بدلات.

- الثياب الفاتحة تلاءم الدعوات إلى الغداء إذا ما كان المدعوون من الأصدقاء الحميمين لكن الرجل المدعو إلى عشاء رسمي أو شبه رسمي يجب أن يرتدي بزة قاتمة كحلية أو سوداء وقميص أبيض وربطة عنق موحدة الألوان قدر الإمكان وحذاء أسود. إنّه يرتكب خطأ فادح إذا ذهب إلى حفلة زفاف مثلاً وهو يرتدي ثياباً رمادية وحذاء ذا لون فاتح. كما أنّ انتباهه يجب أن يكون مضاعفاً حين يريد الذهاب إلى مأتم. فلا يرتدي إلا الثياب القاتمة اللون ويحرص أن تكون ربطة العنق ذات لون قاتم أيضا.

- من الأخطاء التي يرتكبها بعض الرجال عدم تناسب لون الجوارب مع لون البزة، وافدح الأخطاء هو ارتداء الجوارب البيضاء في وقت تكون البزة ذات لون داكن، فلون الجوارب يناسق مع لون البزة وليس مع لون القميص كما يظن البعض.

- أصبح متاحاً اختيار ألوان أخرى غير الأبيض للقمصان لكن يجب أن يكون الاختيار دقيقا فقميص من مشتقات اللون الرمادي يمكن أن يناسب البزات السوداء والرمادية الداكنة. كما أن قميصا من مشتقات اللون الأزرق يمكن أن يناسب البزات من اللون الكحلي.

- يعتبر الزي الوطني للمرأة أو الرجل لباساً رسمياً في كل الأوقات والأمكنة.

- ملابس النساء:

- لا يوجد للمرأة لباس محدد رسمي أو غير رسمي بل يمكنها ارتداء ما تشاء شريطة التقيد بالاحتشام وبما يناسب عمرها وجسمها ومكانتها. وبالتالي فلها الخيار التام من حيث نوع ونمط وطراز الملابس التي ترتديها وذلك للقناعة بأنها تدرك - بحسها وفطرتها وذوقها- ما يناسب المكان والزمان والمناسبة.

- ليس من الصعب تحديد ثياب المرأة العصرية فهي تحتاج إلى ثياب المدينة وثياب الحفلات والسهرات وثياب (السبور) للنزهات والرحلات.

- هي بصورة عامة يجب أن تكون مدركة لنمط ثيابها وأن لا تميل إلى البذخ وأن يكون لديها ما يناسب السهرة وحفلات الكوكتيل أما ثياب المدينة وثياب المكتب فقد تكون متعددة ولكنها عملية وزهيدة الثمن.

- أنسب أنواع الألبسة للرحلات هي المعروفة بشكل عام بألبسة (السبور).

- أكثر المكاتب الرسمية وغير الرسمية اليوم أصبحت مجهزة بمكيفات الهواء, فبمقدور الموظفات أن يرتدن صيفا البلوزة البيضاء مع تنورة أو بنطال وشتاءً بلوزة من الصوف وتنورة بشكل عام.

ولا يجوز لهن ارتداء الألبسة التي تكشف عن الظهر أو الصدر كما لا يجوز لهن انتعال الحذاء الخفيف في المكاتب.

متممات اللباس : (القفازات)

<u>للمرأة</u>

بخلاف الحال لدى الرجال يمكن للمرأة عموماً أن تصافح الآخرين وهي مرتدية القفازات .

- عندما تكون في حفلة كوكتيل ، يجب أن تنزع القفاز من كلتي يديها وتحتفظ بهما في حقيبتها تسهيلا لتناول الشراب وقطع الحلوى .....

- على اللواتي يلبسن القفازات أن يتركن العادة القديمة بنزع كف اليد اليمنى والاحتفاظ بكف اليد الأخرى عندما يتناولن الطعام أو الشراب في الحفلات والأماكن العامة .

- عندما تذهب السيدة إلى مقابلة ، تصافح بالقفازات وعندما تجلس يستحسن أن تنزع أحد القفازين أو الاثنين معاً ، وبعد انتهاء المقابلة تعود إلى لبس القفازات.

- يجب أن تكون القفازات دوماً نظيفة ، ولا يدخلها تزيين أو تطريز مبالغ فيه ، وأفضل الألوان هي الأبيض والأسود والبيج أو الكريم.

<u>للرجل</u>

- يستطيع الرجل استخدام القفازات في الشتاء فقط ، وتنزع عند الدخول إلى الأماكن العامة وتترك للحفظ مع القبعات والمعاطف الشتوية في الاماكن المخصصة للثياب في الصالات ، المؤتمرات ، دور السينما المطاعم والمسارح ....

(الحلي)

- يجب أن لا تتزين المرأة بحليها قبل الظهر ، وبعض الحلي مثل عقود الألماس لا توضع إلا في السهرة .
- يمكن لسيدة مدعوة إلى حفلة غداء رسمية أن تضع (بروش) من الألماس على ياقتها ، وكذلك التزين بقرط من الذهب غير متدلي بقرط مؤلف من حبة لؤلؤ واحدة .

- الأقراط المتدلية من الألماس أو غيرها لا تستعمل إلا في السهرات المسائية .

- لا يجوز للسيدة الأنيقة أن تضع أكثر من خاتمين أحدهما في الخنصر والآخر في البنصر (تزيين أصابع اليدين بعدد من الخواتم يبعد السيدة عن الأناقة ويقربها إلى الابتذال) .

- إذا دعت إحدى السيدات صديقات لها إلى حفلة شاي في منزلها أو لتناول الطعام ، فيجب أن لا تفرط بالتزين بالحلي لان واجبها وهي في بيتها أن تحرص على أن لا تكون هي اللامعة بينهن ، بل أن تدع لهن الفرصة للظهور .

- كذلك يجب أن لا تضع المرأة حليها أثناء زيارة تقوم بها بإحسان أو لأعمال خيرية لأن من الكياسة أن لا تثير الحسد أبداً .

- أما الرجل فينبغي أن لا يضع دبوساً ذهبياً أو لؤلؤة في ربطة عنقه إلا بعد الظهر ، والأفضل أن لا يضع شيئا ، كما يجب أن يكف بعض الرجال وخاصة الأثرياء عن تزيين أصابعهم بالخواتم الثمينة .

10- إتيكيت الزيارات الاجتماعية:

- كيف أدق الجرس؟
- جرس انتظار بمقدار بضعة دقائق (لا تتجاوز 3 دقائق).
- تضغط الجـــــرس مرة ثانية, ثم ثالثة ثم تغادر.

- كيف تكون وقفتي أمام الباب ؟
- مائل بحيث يراني ولا أرى داخل المنزل.

- 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 أيضا).
- 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 مدعوٌ 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.

- كيف تستقبل أطفال صاحب المنزل ؟
- حمل الطفل وتقبيله ورفعه إلى الأعلى "مجاملات غير مقبولة" خاصة إذا كنت مدخنا.

- التودد بشراء لعبة لهم أفضل.
- عدم تصويرهم بدون إذن أهلهم.
- حملهم على الحضن قد يكون مزعجا.

- هل يجوز السؤال عن مرض شخص معين بالمنزل ؟ (كبير بالسن مثلا).
نعم يمكن ذلك، ولكن بصورة غير مباشرة, كأن يكون السؤال هكذا (كيف حال فلان؟).

- ...تذكر...
- لا تعبث بالأشياء الخاصة .. لا تستعمل هاتف المنزل.
- لا تخرج من الغرفة.
- احذر من توجيه الألفاظ البذيئة لأطفالك.
- احذر من إبداء رأيك السلبي فيما يقدم لك.
- لا يجوز لك التدخين.
- لا تتدخل في الأمور الخاصة لأصحاب البيت.
- لا تحرج أصحاب المنزل بالأسئلة.

- حتى تكون زيارتك ناجحة اتبع الآتي:
- يكفي أن تدق الجرس مرة واحدة ومن ثم تنتظر، وتكرر الأمر ثلاث مرات فقط وبعدها تنصرف.
- عرف نفسك باسمك الصريح والكامل، وابتعد عن كلمة (أنا).
- تأكد من نظافة حذائك وأحذية أطفالك قبل الدخول.
- لا تنظر إلى اليمين والشمال وأنت متجه من الباب إلى غرفة الجلوس.
- لا تمسح المكان الذي ستجلس عليه لأن في ذلك انتقاص لنظافة أهل المنزل.
- اجلس جلسة صحيحة، لا تمد أرجلك للاسترخاء، واحذر من الجلوس على مسند اليد.
- لا تعلق على محتويات المنزل (ديكور ، كنب ... الخ).
- لا تعبث بالموجود .. ولا تستعمل الهاتف .. ولا تخرج من الغرفة.
- يمكن تقديم بعض العون للأسرة في الأمور البسيطة (خاص بالنساء).

- احترام المجالس :
- اخلع حذاءك قبل الدخول في المجالس المفروشة بالسجاد.
- انتبه لرائحة جواربك قبل أن تذهب إلى الزيارة.
- لا تجلس على مساند المقاعد ولا تفترش المعقد.
- لا تتربع على الكرسي أو الكنب.
- لا تلعب في فمك أو انفك وأنت في ضيافة الآخرين.
- لا تأكل أظافرك فتلك عادة قبيحة قد تنتقد عليها.
- يمكنك إن تضع إحدى رجليك على الأخرى لكن هذا الوضع غير مرغوب صحيا.
- إذا رأيت أي تصرف غير صحيح من أحد الحضور أو أطفالهم اترك صاحب البيت يحل المشكلة ولا تبادر لذلك.

- إذا خيّرك صاحب المنزل بين صنفين من الشراب أو الطعام فلا تحرجه بطلب صنف ثالث.
- إذا قُدمت لك الحلوى فخذ حبة واحدة فقط.

- بعض السلوكيات الخاصة للزيارات المطولة :
- البيت له احترام.
- لا تطلب من صاحب البيت : شامبو/ صابون/ أدوية خاصة / قنوات معينة.
- لا تتدخل في الشؤون الخاصة لأصحاب البيت.
- لا تعبث بالقنوات الفضائية أو الكمبيوتر أو أي أجهزة أخرى.
- إذا رأيت خطأ أسكت.
- نم حسب نظام البيت.
- استيقظ معهم حسب نظامهم.
- حافظ على حسن مظهرك _ شعرك _ هندامك ..الخ.
- استخدم ملابس النوم للنوم – لا ترتدي جلابية نوم غير مناسبة.
- رتب فراشك.
- رتب مكان جلوسك.
- عند استخدام الحمام : نظف الشعر – الصابون – الرغوة – نشف الحمام قبل إن تخرج .
- لا تجلس بطريقة غير لائقة.
- لا تعطي أوامر مباشرة للخدم / لا تعطي إكرامية للخادم.
- إذا أردت من صاحب المنزل شيئا قل (ممكن خدمة خاصة)؟
- حافظ على رائحة البيت.
- حافظ على المكان واتركه أفضل مما كان.

- إنهاء الزيارة :
- الاتفاق المسبق مع زوجتك على الخروج معا.
- الخروج بهدوء وعدم إزعاج باقي الضيوف.
- عدم إطالة الوقوف عند الباب.
- إطلاق عبارات الشكر والمودة على حسن الضيافة بشكل أنيق ومختصر .

جامعة دمشق

كلية السياحة

البروتوكول وأصول الضيافة

محاضرة (5)

السنة الثانية الجذع المشترك

د. باسم عساف

العلاقة بين صناعة الفنادق وبين البروتوكول وفن الإتيكيت:

صناعة الفنادق تعتمد بشكل أساسي على فن التواصل والاتصال, حيث أن آداب السلوك وفن التعامل مع الضيوف, من الشروط الرئيسة التي يجب على موظفي الفندق الإلمام بها, لذلك فإن صناعة الفنادق ترتبط بشكل كبير بفن الإتيكيت الذي يحدد وينظم هذه الآداب, في التعامل مع الضيوف وكيفية إرضائهم وخلق الانطباع الجيد لديهم عن الفندق, حتى يستطيع الفندق كسب هؤلاء الضيوف وجعلهم زبائن دائمين لديه.

فجميع الأقسام التي تكون على اتصال مباشر مع الضيوف, يجب على عمالها أن يكونوا على معرفة ودراية بقواعد البروتوكول وفن الإتيكيت, وفي حال تطبيق هذه الأقسام لهذه القواعد, فإن ذلك سوف ينعكس إيجاباً على مستوى ومركز وسمعة الفندق, ويساعده ذلك في تطويره ورفع مستوى الخدمات المقدمة فيه.

ومن أهم الأقسام التي تكون على ارتباط وتماس مباشر مع الضيوف في الفندق هي:

- قسم المكاتب الأمامية.
- قسم التدبير الفندقي.
- قسم الأغذية والمشروبات.

وسوف نقوم بعرض موجز لكيفية تطبيق فن الإتيكيت وقواعد البروتوكول في هذه الأقسام.

الأمور التي يجب أن يراعيها موظف الاستقبال في التعامل مع الضيف منذ وصوله وحتى المغادرة:

- عندما يتقدم الضيف للتسجيل لابد من وجود قلم لملء بطاقة التسجيل بدلاً من أن يفتش في جيوبه لإخراج قلم وبالتالي قد يزعج الضيف من ذلك.
- استعمال اسم العميل أو النزيل أثناء محادثته سواء عند الترحيب به أو عند أخذ الطلبات أو أثناء الخدمة وذلك يشعره أنه معروف بالفندق وأنه يتردد على الفندق ويعطيه الشعور بأهميته بالمجتمع وأمام الآخرين الذين يصحبهم معه ويجب دائماً الابتسام للضيف .
- عند الحديث مع الضيوف يجب عدم العبث بخصلات الشعر وعدم إحداث صوت بالأصابع أو القدم أو المفاتيح ويجب عدم التثاؤب أو قضم الأظافر أو العبث بالأنف.
- عند أخذ الضيف إلى غرفته من الضروري جداً أن لا ننسى مفتاح الغرفة لأن ذلك سينعكس سلباً على الضيف.
- يجب الحديث مع الضيف في الطريق إلى غرفته لأن ذلك يعتبر نوع من المجاملة ويجب تجنب الحديث في السياسة والدين.
- عند الوصول إلى غرفة الضيف يجب على موظف الاستقبال أن يدخل إلى الغرفة قبل الضيف لأن ذلك يعتبر نوعاً من الحيطة لتجنب أي خطأ في تحديد موقع الغرفة.
- يجب على موظف الاستقبال إن يشرح للضيف كيفية استعمال أدوات الغرفة مثل التلفون و الراديو والتلفزيون ويجب إعطاؤه بروشور عن الفندق يوضح خدمات الفندق والأسعار.
- عند مغادرة النزيل للفندق يجب شكره على زيارة الفندق والاستفسار عن رضاه بالفندق وخدماته ومعاملة الموظفين ويجب دائماً الابتسام وذكر اسم النزيل والفندق.

قسم التدبير الفندقي / خطوات التعامل مع النزلاء في بعض المواقف / التصرف في شكوى النزيل:

- الاستماع إلى النزيل.
- الاعتذار فوراً وأشعار النزيل أننا فعلا نشعر بالأسف ونريد مساعدته وإظهار التعاطف معه.
- تقبل النقد أو اللوم وعدم إعطاء مبررات.
- الشرح للنزيل كيف سنقوم بمساعدته وإعطائه الثقة في أننا سوف نعالج الموقف.
- عرض المشكلة على المشرف في حال عدم القدرة على التعامل معها.
- يجب إبلاغ المدير المسئول عن المشكلة إذا أقتضى الأمر.
- يجب تسجيل المواقف غير المناسبة في دفتر الاستلام للتأكد أن الآخرين في الوردية على دراية بالموقف وتسلم للوردية التالية إذا استدعى الأمر.

- يجب العلم أن التصرف غير السليم في المشاكل يخلق مضايقات لاحقة.
- عند عدم القدرة على التعامل مع المواقف يجب البحث عن المساعدة.
- لا يجب أن تجعل الضيف يشعر بأنه غبي ولا يجب أن تجعله يبدو سخيفاً أمام الآخرين ولا تجعله يشعر بأنه يعطلك.

في قسم الأغذية والمشروبات:

النقاط الواجب مراعاتها عند تجهيز المطاعم:

يجب مراعاة بعض النقاط في تجهيز المطاعم وذلك من أجل أن تتفق مع ميول وأذواق الضيوف وهذه النقاط:

- أن تكون أرضيتها مفروشة بالموكيت.
- أن تكون فيها الكراسي والطاولات سليمة في إعدادها وتنظيمها.
- أن تكون الإضاءة والتهوية جيدة.
- أن تكون ذات ديكور جذاب وعند وضع الأثاث فيها يجب ترك مسافات من أجل المرور.

قواعد عامة للترحيب بالضيف عند قدومه:

هناك العديد من القواعد التي يجب أن يتم أتباعها بالمطاعم من أجل استقبال الضيوف ومنها:

- يتم استقبال والترحيب بالشخصيات الهامة من قبل مدير الفندق أو مدير الإطعام أو المدير المناوب ويتم مرافقة الضيف إلى الطاولة المخصصة له.
- يتم استقبال الضيوف بابتسامة ويجب السؤال عن اسم الضيف لاستخدامه كل ما أمكن ذلك ويجب إيصاله حتى طاولته .
- في حالات الذروة في المطاعم وعند وصول الضيف قبل تجهيز الطاولة يتم دعوة الضيف إلى الانتظار بالبار ويقوم موظف من قسم خدمة الطعام بمرافقة الضيف إلى خدمة البار.
- عند تجهيز الطاولة يقوم موظف قسم خدمة الطعام بتأكيد ذلك للضيف.
- يجب تجهيز عدد من الكراسي المخصصة للأطفال بالإضافة إلى مكان لتخزين عربة الطفل خارج المطعم.
- يجب أن يكون هناك مكان مخصص لحفظ الألبسة والمعاطف الشتوية وأن يكون هذا المكان مراقب جيداً.

- بعد جلوس الضيف بحوالي الخمس دقائق يتقدم مقدم الخدمة للاستفسار عن نوع المشروبات التي يفضلها الضيف.
- يجب إعطاء النصيحة للضيف في اختيار نوع المأكولات والمشروبات ومعرفة شرح مكونات الأطباق.
- يجب على مقدم الخدمة الانتباه دائما للضيف وسؤاله عن طلبه دون الحاجة لمناداته مراراً.

قواعد عامة لتقديم الخدمة:

- الابتسام دائماً للضيوف.
- التحدث للضيف باسمه كل ما أمكن ذلك.
- الوقوف في المكان المخصص فرديا وعدم الوقوف في جماعات.
- الجاهزية لتقديم الخدمة دائماً.
- عدم التحدث مع الضيف بأمور لا تخص الخدمة وخاصة الأمور الدينية أو السياسية.
- إذا كان على الطاولة عدد من الرجال أو الشباب فقط يتم الحصول على الاوردر من اليسار إلى اليمين.
- إذا كان على الطاولة سيدات أو آنسات يتم أخذ الاوردر الخاص بهن أولاً.
- يجب سؤال الضيوف عن رغبتهم بتحرير فاتورة واحدة أو فواتير منفصلة.
- تقدم الخدمة للسيدات أو الآنسات أولاً.
- يتم تقديم الخدمة من ناحية اليمين للضيف.
- عند سكب المشروبات يجب تقريب فوهة الزجاجة من الكأس.
- يجب تقديم الثلج بمشبك وعدم استخدام اليد.
- التحدث بهدوء داخل قاعة الطعام وخاصة أمام الضيف.
- عدم الوقوف بشكل دائم جانب طاولة الضيوف وعدم التدخل بحديث الزبائن.
- عدم عد النقود أو مراجعة الشيك أمام الضيف أو داخل صالة الطعام.
- عدم تقديم الخدمة بسرعة من أجل الخروج مبكراً لان ذلك يصيب الضيف بالإزعاج.
- عدم تناول أي طعام أو شراب أو التدخين أو مضغ العلكة داخل صالة المطعم.
- عدم توليد إحساس للضيف بأننا في انتظار الحصول على بقشيش.

- النشاط والتيقظ ووضع الأيدي بالجانب وليس داخل الجيوب.
- التجول بداخل قاعة الطعام برشاقة وعدم الجري ويجب ارتداء حذاء لا يصدر صوت.
- عدم ملئ الكأس حتى نهايته من أجل عدم وقوع الكمية الزائدة على الطاولة.
- الوقوف عن السكب إذا فضل الضيف ذلك.
- عدم وضع الأطباق الإضافية على طاولة الضيف.
- سحب الأطباق أو الكؤوس الفارغة من أمام الضيف بعد الاستئذان.
- مرافقة الضيف وشكره أثناء خروجه من المطعم على اختياره له والرجاء بأن يكون مسروراً لهذا الاختيار.

إتيكيت تناول بعض الأطعمة:

إن ما تتبعه من سلوك عند تناول الطعام خارج المنزل هو نفسه السلوك المتبع في المنزل مع الاختلاف البسيط

ومن آداب الطعام ما يلي:

- عدم إحداث صوت عند شرب المياه أو الحساء.
- يجب إغلاق الفم، وعدم المضغ بصوت عالٍ.
- عدم الكلام أثناء الطعام، أو النطق بألفاظ تؤثر على الشهية.
- عدم تناول أطعمة أو أدوات وقعت على الأرض، ويجب الاعتذار لكسر الأشياء أو وقوع مشروبات على المفرش.
- عدم بدء الطعام قبل الآخرين، وعدم وضع اليدين على المائدة.
- لا ترفع الشوك والسكاكين باليد أثناء الكلام.
- عدم إخراج بذور الفاكهة أو الليمون من الفم مباشرة، بل بالملعقة، وأن يغطى الفم باليد اليسرى عند تخليل الأسنان بعد الأكل.
- تفادي التدخين و بقية الضيوف يأكلون.
- عدم التذمر علناً من أنواع معينة من الأطعمة، إذا كان تناول الطعام في المنازل.
- عدم أخذ كميات كبيرة أو أنواع كثيرة من الطعام، في الطبق الواحد.
- ولكل نوع من أنواع الطعام قاعدة وأسلوب للتناول إلا أن هناك بعض الأنواع من الأطعمة وإن كانت تبدو بسيطة في تناولها فهي تحتاج لبعض القواعد البسيطة أيضاً التي قد لا تخطر ببالك ومنها:

الحلوى:

- قد تؤكل الحلوى بالملعقة أو الشوكة أو كلاهما سوياً.
- بالنسبة للفاكهة: التي تحتوى على عصير مثل الخوخ تقشر ثم تؤكل بالسكين والشوكة.

- الفاكهة الجافة: (التي لا تحتوى على عصائر) مثل التفاح تقطع ثم تؤكل باليد (الأصابع).
- الآيس كريم: يتم تناوله بالملعقة أما إذا كان به كيك يمكن أن يؤكل بالملعقة أو الملعقة والشوكة سويا.
- الكيك: يؤكل بالشوكة.
- أية أنواع أخرى من الحلوى لا يمكن تناولها باليد لابد من استخدام الشوكة وإن كانت هناك ضرورة يمكن استخدام الملعقة والسكين أيضاً.

الحساء:

- يوجد نوعان من الحساء نوع بدون أية إضافات وهو الحساء (الصريح) والنوع الآخر الغليظ القوام الذي يحتوى على الإضافات وكليهما يقدم إما في كوب به مقبض أو مقبضين أو طبق مسطح.
- إذا كان الكوب هو المستخدم بعد ملئه بالكمية الملائمة يتم شرب الحساء مباشرة من الكوب بعد هدوء الحساء أو أن تستكمل استخدام الملعقة في شربه حسبما تفضل.
- يقدم الحساء العادي أحياناً في طبق الحساء المسطح، وعندما توشك الكمية على الانتهاء عليك بإمالة الطبق قليلاً حتى لا تحدث الملعقة صوتاً عند ملامستها لقاع الطبق (وبالطبع لا يمكن شرب الحساء من الطبق مثل الكوب وإنما بالملعقة). ويتم إمالته بإمساك طرف الطبق القريب منك لكن في اتجاه بعيداً عنك حتى لا ينسكب الحساء عليك.
- ينبغي أن يقدم الكوب أو الطبق المسطح على طبق آخر، وعند الانتهاء من شرب الحساء تترك الملعقة على هذا الطبق في حالة استخدام الكوب وعلى الطبق المسطح في حالة استخدامه.

الزبدة والخبز:

- يقطع الخبز باليد (قطعة صغيرة ليس بالضرورة أن تكون في حجم القضمة الواحدة للفم) ثم توضع هذه القطعة على طرف طبق الزبد ثم تستخدم سكين الزبد أو أي سكين آخر متاح لوضع الزبد على قطعة الخبز بكمية تناسب قضمة أو قضمتين، وعند وضع السكين في الزبد ينبغي مراعاة عدم نزول فتات الخبز فيها.
- أما إذا كان خبز التوست هو المستخدم في تناول الزبد والذي يكون ألذ في الطعم، ليس من الإتيكيت في شيء أن تحمل شريحة خبز التوست على كف اليد ثم تدهنها بالزبد باليد الأخرى الخالية (أي في الهواء).

مملحة المائدة:

- هذا بالنسبة لمملحة المائدة بدون غطاء (المفتوحة)، يستخدم طرف سكين نظيفة أو إصبعان لأخذ الملح منها لرشه على الطعام، أما إذا كنت ستغمس الطعام في الملح مثل اللحوم عليك بوضع القليل على جانب طبق الزبد أو أي طبق أمامك ولا تضع الطعام في المملحة .
- لا تضع ملح على الطعام إلا بعد تذوقه وليس قبل ذلك.

السلطة:

- الأوراق الكبيرة للخضراوات مثل الخس تقطع إلى أجزاء صغيرة بالشوكة والسكين.
- أما الأوراق المقطعة لشرائح طويلة تلف حول سنون الشوكة.
- وأي قطع كبيرة غير أوراق الخضراوات يمكنك تقطيعها حسبما يروق لك.

الخضراوات والبطاطا:

- يمكن تناولها مباشرة من الأطباق التي تقدم فيها، أو يمكنك وضعها في الطبق الرئيسي الذي يوجد أمامك عن طريق ملعقة التقديم أو بإنزالها من الطبق الخاص بها إلي الطبق الذي يوجد أمامك بالشوكة أو السكين التي تتناول بها الطعام، وعندئذ يطلب من النادل (الجرسون) بأخذ الأطباق الخالية حتى لا تزدحم المائدة.

الخبز غير المقسم:

- إذا قدم الخبز وهو غير مقطع إلي شرائح على المضيف/المضيفة تقطيع شريحتين أو ثلاث منه فقط وتقديمه مع باقي الخبز غير المقطع في سلة الخبز أو على الطبق المقدم عليه للأشخاص الذي يجلسون بجواره \ جوارها ليتم تمريره بعد ذلك على باقي الأشخاص حيث يقوم كل رجل بتقطيع شريحة له وللمرأة التي تجلس بجواره.

السكر أو الكريمة:

- أو أي شيء آخر يصاحب الوجبات في عبوات ورقية أو كرتون أو بلاستيك، فينبغي عدم وضع هذه العبوات في الطفاية المخصصة لتدخين السجائر ولكن ينبغي وضعها تحت حافة الطفاية أو على طبق الفنجان أو طبق الزبدة حتى لا تشتعل هذه العبوات من السجائر أو الكبريت إذا كان هناك مدخناً.

جامعة دمشق

كلية السياحة

البروتوكول وأصول الضيافة

محاضرة (6)

السنة الثالثة قسم إدارة المكاتب السياحية والارشاد السياحي

د. باسم عساف

إتيكيت تناول المشروبات:

- المشروبات الساخنة :

- لا تترك الملعقة داخل الكوب والحل يعتمد على مفروشات المائدة من فوط أو غطائها فإذا كان ورقياً أو بلاستيك فلا توجد مشكلة يمكنك وضعها بجانب الكوب على المائدة مباشرة .أما إذا كان الغطاء نسيجياً لا بد وأن توضع الملعقة على طرف طبق الزبد أو الطبق الرئيسي (الناحية العميقة منها في مواجهة الطبق) ومقبضها على المائدة.
- كيس الشاي الورقي بعد الضغط عليه بواسطة الملعقة على أحد جوانب الكوب لإخراج باقي المشروب منه، يوضع على طبق الزبد أو الطبق الرئيسي ويجوز طلب طبق إضافي لوضعه عليه.
- أما إذا قدم المشروب في فنجان بطبق توضع الملعقة وكيس الشاي الورقي بجانب الفنجان على الطبق .
- المشروبات الساخنة لا تحاول ارتشافها بالملعقة أو الفنجان محدثاً صوت، اتركه ليهدأ قليلاً.

- الشاي والقهوة:

- إذا قدم النادل (الجرسون) إبريق (براد) الشاي بدون صبه في الفنجانين، فالشخص الأقرب للبراد عليه بالقيام بصب الشاي أو القهوة لباقي الأشخاص علي أن يصب لنفسه بعد الانتهاء من الصب لباقي الأشخاص.

- الشاي أو القهوة المثلجة:

- من الأفضل أن يقدما في كوب زجاجي يوضع على طبق، أي سيتم وضع الملعقة على هذا الطبق وإذا لم يتسنى وجوده تتبع نفس الطريقة المذكورة مع المشروبات الساخنة التي تقدم في كوب خزفي.

إتيكيت إعداد الموائد:

أولاً- عند تناول غذاء أو عشاء رسمي:

- توجد قاعدة واحدة فقط لإعداد المائدة للطعام الرسمي، ويجب أن تكون المسافة متساوية بين الأدوات بعضها البعض مع الحفاظ علي توازيها وتناسق مظهرها. كما يجب أن يكون الطبق الرئيسي في المنتصف بالضبط.



وتتكون مائدة الطعام الرسمي علي النحو التالي:

- وضع الطبق الرئيسي في منتصف الأدوات الأخرى، وفي مواجهة كرسي الضيف.
- يوضع طبق الزبد بعد الشوكة وإلي الأمام منها علي اليسار.
- كوب الماء أو العصائر بجانب طبق الزبد إلي اليمين بالترتيب حسب الحجم.
- الشوكة علي الناحية اليسرى من الطبق الرئيسي ويكون ترتيبها كالتالي:

- شوكة السلطة بجانب الطبق مباشرة إذا قدمت مع الأكل أو بعده، ولكن إذا قدمت أولاً قبل أي شيء آخر توضع علي يسار الشوكة الرئيسية (شوكة اللحوم).
- شوكة اللحوم بعد شوكة السلطة أي إلي اليسار منها.
- شوكة السمك بعد شوكة اللحم (إلي اليسار منها) – ولكن إذا تم استخدامها أولاً توضع بعيداً عن الشوك الأخرى.

- توضع السكاكين إلي اليمين من الطبق الرئيسي.

- سكين السلطة بجانب طبق الطعام الرئيسي مباشرة إذا قدمت السلطة مع الأكل أو بعده(كما في حالة الشوك). ولكن إذا قدمت أولاً توضع علي اليمين من سكين اللحم.
- توضع سكين اللحم بعد سكين السلطة (إلى اليمين منها).
- سكين السمك بعد سكين اللحم (إلي اليمين منها).
- سكين الزبد توضع فوق طبق الزبد مباشرة.
- توضع ملعقة الحساء/الفاكهة بعد السكاكين (إلي اليمين منها).
- أما شوكة المحار، توضع بعد الملاعق (وذلك عند تقديمه فقط) وهذه هي الشوكة الوحيدة التي توضع علي اليمين.
- فوطة الطعام فوق الطبق الرئيسي.
- وضع الشموع أو أية إضاءة خافتة أخرى.
- ولا يجوز وضع أكثر من ثلاثة شوك أو ملاعق أو سكاكين (باستثناء شوكة المحار). وإذا قدم أكثر من ثلاثة أطباق قبل تقديم الحلو، فإن الشوكة الرابعة تأتي مع الطبق الرابع أو أن تحذف شوكة السلطة وسكينها من علي المائدة في بداية الطعام ويتم إحضارها مع السلطة. يتم إحضار الملاعق الخاصة بالطبق الحلو والشوك مع الطبق قبل تقديمه مباشرة.

ثانياً- مائدة الطعام شبه الرسمي – غير الرسمي:



- عدم التدقيق في تساوي المسافات بين الأدوات الموضوعة علي المائدة كما هو الحال في مائدة العشاء الرسمي الذي يختلف عنها في ذلك.
- يتم وضع الشموع أو المصابيح الخافتة في إضاءتها وبأي لون يلائم الألوان الموجودة علي المائدة، مع الحرص ألا تكون عالية أو منخفضة حتى يكون لهب الشموع بعيداً عن مستوى الأعين عند تناول العشاء.
- يمكنك استخدام الألوان في فوط المائدة .
- وفي هذا النوع من العشاء يقل عدد الأطباق عن تلك المقدمة في العشاء الرسمي وبالتالي تقل أدوات المائدة.

وتتكون المائدة في العشاء غير الرسمي أو كما يصفونه عشاء الثلاثة أطباق من:

- شوكتان، واحدة للحم والأخرى للسلطة أو للحلو توضع الثانية مباشرة إلي اليسار من الطبق الرئيسي ثم تتلوها شوكة اللحم إلي اليسار منها أيضاً.
- الطبق الرئيسي، والذي لا يوضع علي المائدة عند جلوس الضيوف.
- طبق السلطة والذي يوضع إلي اليسار من الشوك.
- طبق الزبد يوضع بعد وإلي الأمام من الشوك.
- سكين الزبد فوق طبق الزبد.
- سكين اللحم بجانب الطبق الرئيسي (طبق اللحم) إلي اليمين منه.
- ملعقتان، ملعقة الحلو والتي توضع إلي اليمين من السكين، وإذا كان هناك حساء توضع ملعقة له إلي اليمين من ملعقة الحلو.
- الفوطة إما أن توضع في المنتصف في مواجهة مقعد الضيف (مكان الطبق الرئيسي)، وإذا لم يوجد طبق للسلطة توضع مكانه.
- كوب ماء أمام السكين.
- لا يوضع الطبق الرئيسي علي مائدة الطعام غير الرسمية، ويتم وضعه في الحالات الآتية (ويكون بحجم ملائم) تحت طبق الحساء أو كأس كوكتيل الجمبري أو الفاكهة، ويوضع طبق اللحم عند تقديم الطعام وليس بمجرد الجلوس حتى يقدم ساخناً مع الطعام.
- عند تقديم قهوة أو شاي مع الطعام يوضع الفنجان إلي يمين أدوات المائدة الأخرى وتوضع ملعقة القهوة علي طبق الفنجان أو علي المائدة في الناحية اليمنى من الفنجان.

ثالثاً-مائدة العائلة التقليدية (مائدة المنزل) :



- وعلى هذه المائدة يستخدم أقل عدد ممكن من الأدوات، الأهم في الاستخدام. وبما أنه تقدم علي هذه المائدة وجبة واحدة وطبق حلو واحد، فالحاجة تكون فقط: لشوكة وسكين وملعقة واحدة.
- وإذا قدمت أطباق الحساء والفاكهة فيتم إضافة الأدوات الخاصة بها.
- ليس من الضروري وضع شوكة خاصة بالسلطة علي المائدة علي الرغم من تقديم أطباق منها لكل فرد علي حدة.
- لا يتم تناول الأغذية المجمدة في العلب المحفوظة بها، ويجب تقديمها في أطباق.
- يقدم المخلل، الجيلي، أو الكاتشب في العلب الخاصة بها كما هي إذا لم يوجد ضيف. لكن لابد من تقديمها علي أطباق (أي العلب) مع وجود الملعقة والشوكة الخاصة بكل واحدة منها.
- يمكنك استخدام الفوط الورقية (يفضل ذلك) أو الفوط النسيجية .توضع هذه الفوط علي الفخذين (الحجر) وبعد الانتهاء من الطعام ينبغي إعادتها للمائدة. ثم توضع في المكان المخصص لها حتى الوجبة الأخرى (أي لا تترك علي المائدة). تغير هذه الفوط بعد كل وجبتين أو ثلاث.
- لا يحبذ استخدام الأطباق الصينية أو الأدوات الفضية علي هذه المائدة حتى لا تتعرض للكسر أو التلف

ويمكنك استخدام الأدوات التالية :

- شوكة علي يسار الطبق.
- سكين علي الناحية اليمني من الطبق.
- ثم ملعقة الحساء أو شوكة المحار أو ملعقة الحلو إلي الخارج أي علي الناحية اليمني من السكين.
- كوب للعصير أو أي مشروب علي الناحية اليمني أمام السكين.
- طبق للزبد، إذا كان هناك استخدام له إلي اليسار أمام الشوكة مع وضع السكين الخاص بالزبد فوق الطبق.
- طبق للسلطة إلي اليسار من الشوكة.
- فوطة علي يسار الشوكة أو علي الطبق الرئيسي.
- فنجان (أو كوب عصير) للقهوة أو الشاي مع الطبق الخاص به إلي اليمين من السكين والملاعق الرئيسية .توضع الملعقة فوق طبق فنجان الشاي أو القهوة.
- يوضع طبق الوجبة الرئيسية بمجرد جلوس أفراد العائلة علي المائدة ثم يقدم الطعام ماراً بكل طبق في مكانه، أو أن يقف كل فرد أمام رب أو ربة العائلة إذا كانت مسؤلة عن تقديم الطعام ثم يأخذ كل فرد طبقه لكي يجلس في مكانه.



إتيكيت فوطة الطعام :

الفوطة هي إحدى أدوات المائدة وهذا يعنى أنه لا بد من وجود قواعد للذوق تحكم استخدامها مثل باقي الأدوات الأخرى وإن كانت تختلف في طبيعة استخدامها ووظيفتها إلا أنها تقوم بدورها منذ بداية الوجبة حتى نهايتها.

كيف تستخدم فوطة المائدة؟

متى وكيف يتم وضعها عند بداية تناول الطعام؟

- في الدعوات غير الرسمية، بمجرد أن تجلس على المائدة توضع الفوطة على الفخذين(الحجر.)
- في الدعوات الرسمية، عليك بالانتظار حتى تضع المضيفة الفوطة أولاً ثم يعقبها الضيوف (وتفرد طياتها حسب احتياج كل شخص.)
- لا يتم وضع الفوطة على ياقة القميص / الحزام / بين أزرار القميص.

طريقة الاستخدام:

- بعد الانتهاء من تناول الطعام ولتنظيف الشفاه من بقاياه يتم الربت عليها(الشفاه) بخفة ولا يتم مسحها بعنف كما يحدث من غالبية الأشخاص.
- من الممكن أن تترك الفوطة بعد الانتهاء كليا من تناول الطعام أو أثناء التناول وفي كلا الحالتين يتم إتباع الآتي:
- توضع الفوطة إلى اليسار منك (يسار الطالب).
- وفي حالة رفع الأطباق من على المائدة، توضع الفوطة في المنتصف أمام مكان جلوسك.
- لا ترميها على المائدة أو تحاول إعادة طيها مرة أخرى لكن أتركها بشكل غير منتظم حتى لا يتبعثر ما بداخلها من بقايا للأطعمة.
- اذا كنت تريد القيام و لم تنتهى من تناول الطعام سواء لذهابك للحمام او لاى غرض اخر ضع الفوطه على الكرسى الخاص بك و هذا سيفهم الجرسون منه ان صاحب هذا الكرسى سيعود ليتناول طعامه / ماذا ان كانت الفوطه اتسخت من الطعام و لا تريد وضعها على الكرسى و تخشى اتساخ الكرسى ؟ اطلب فوطه اخرى نظيفه و ضعها على الكرسى
- الدعوات الرسمية، تضع المضيفة الفوطة أولاً على المائدة إيماءة منها أن الوجبة انتهى تناولها ثم يضع بعدها الضيوف الفوط على المائدة أيضاً وليس قبلها.







جامعة دمشق

كلية السياحة

البروتوكول وأصول الضيافة

محاضرة (7)

السنة الثانية الجذع المشترك

د. باسم عساف

مبادئ أساسية في تقديم المشروبات:

- عندما يقوم عامل البار بتحضير كوكتيل في الشيكر أو في كأس المزج فإنه أثناء سكب المشروب في الكؤوس يقوم بسكب القليل من المشروب في كل كأس ثم يقوم بنفس العملية حتى انتهاء المشروب وهكذا يكون لدينا نفس الكمية في كل الكؤوس.
- عندما يكون أحد الزبائن جالساً إلى البار ويطلب مشروب من عامل البار فإنّه يجب على عامل البار أن:
  - يضع الكأس المناسب ثم يقوم بتحضير المشروب وتقديمه.
  - لا يستخدم أبدا زجاجة شبه فارغة من المشروب بل يجب أن يفتح زجاجة جديدة مما يجعل الزبون يشعر بالارتياح.
- عندما يطلب الزبون نوع مشروب من ماركة محددة وهذه الماركة غير موجودة في البار لأي سبب من الأسباب فأنه يجب على عامل البار أن يعرض عليه ماركة أخرى أفضل من الماركة التي طلبها.
- عندما ينهي سكب المشروب فيجب عليه أن يبرم الزجاجة حتى لا يسقط منها نقط خارج الكأس.
- عند الانتهاء من تقديم المشروب يقوم بوضع الزجاجات في مكانها حتى لا تبقى طاولة العمل في حال من الفوضى.
- يقوم بتنظيف وترتيب كافة المعدات التي قام باستخدامها حتى تكون جاهزة للاستخدام.
- يقوم بإبعاد الكؤوس الفارغة عن طاولة الخدمة ويحافظ عليها نظيفة بشكل دائم.

قواعد عامة متبعة في استخدام الكؤوس وحفظها من الكسر:

- لا تمسك الكؤوس من الشفة واضعين اليد في داخلها.
- لا تضع الكؤوس بشكل يكون فيه الواحد داخل الأخر.
- استخدام مغرفة ثلج بلاستيكية عند وضع الثلج ولا تقوم بملء الكأس بالثلج من مسافة بعيدة.
- لا تضع السكاكين والملاعق داخل الكؤوس.
- يجب العمل دائماً على توفر احتياطي كافي من الكؤوس الجاهزة للاستخدام.
- يجب إفراغ الكؤوس من الثلج قبل وضعها في غسالة الكؤوس.
- يجب وضع الكؤوس المتسخة بشبكات الغسالة مباشرةً.
- عند تقديم مشروب ساخن يجب تسخين الكأس بالماء الساخن قبل سكب المشروب بالكأس.
- يجب مسك الكؤوس بالشكل الصحيح.
- يجب رمي الكؤوس المكسورة.

فن تقديم بعض المشروبات:

النبيذ:

عند تقديم النبيذ يجب إتباع الخطوات التالية:

- يقوم المضيف بتقديم قائمة النبيذ للزبون ولا يبتعد عنه وذلك حتى يساعده في اختيار النبيذ وبالطبع يجب أن يكون المضيف على علم تام بقائمة النبيذ الموجود (أنواع النبيذ الموجود وأسعارها).

- بعد اختيار النبيذ يقوم المضيف بإحضار زجاجة النبيذ بعد أن يقوم بتنظيفها ويقوم بعرضها على الزبون حتى يتأكد أنه نفس النوع الذي قام بطلبه.

- يقوم المضيف بفتح الزجاجة على طاولة الخدمة أو في مكان فارغ على طاولة الزبون.

- تأتي مرحلة سكب النبيذ وكما هو معروف فان المشروبات تسكب من جهة اليمين وهنا يقوم المضيف بسكب النبيذ من على يمين الشخص الذي طلب النبيذ حيث يسكب كمية قليلة من النبيذ في كأسه حتى يتذوقه وبعد أن يأخذ موافقته يقوم المضيف بسكب النبيذ للضيوف.

- يجب البدء دائماً للسيدات أو الأشخاص المهمين وفي النهاية نسكب للشخص الذي طلب النبيذ.

- عند سكب النبيذ الأبيض نقوم بالسكب بحيث تكون الزجاجة بعيدة قليلا عن الكأس ونملأ ثلثي الكأس أما عند سكب النبيذ الأحمر يجب أن تكون الزجاجة قريبة من الكأس دون أن تلمسه ونملأ نصف الكأس.

- عند تقديم النبيذ الأبيض يجب أن نحضر الزجاجة ضمن حافظة خاصة يكون فيها مكان للزجاجة والمكان الأخر يملأ بالثلج حتى يحفظ بارد كما يمكن إحضار الزجاجة ضمن وعاء مملوء بالثلج بعد ذلك نرفع الزجاجة لنعرضها على الزبون بعد مسحها بواسطة منشفة نظيفة ثم نقوم بفتحها

ونقوم بعملية السكب وبعد الانتهاء من عملية السكب نعيد الزجاجة إلى الحافظة ونضعها على يمين الشخص الذي طلب النبيذ.

- عند تقديم النبيذ الأحمر القديم (المعتق لفترة طويلة) فإنّنا نحضر زجاجة النبيذ ضمن سلة خاصة ونضعها بحيث تظهر ماركة النبيذ لتعرض على الزبون ويجب أن يتم ذلك بانتباه كبير حتى لا نسمح بتحرك الترسبات في حال وجودها لأنها تسبب تعكر النبيذ.

- عند فتح الزجاجة يجب أن تكون يدنا ثابتة ويتم فتح الزجاجة ضمن السلة وعند القيام بعملية السكب نمسك الزجاجة مع السلة بشكل ثابت. أما إذا كان النبيذ لا يحتوي على ترسبات فلا يلزم الانتباه الكبير ويجب الانتظار فترة من الزمن بعد سكب النبيذ الأحمر القديم حتى يتنفس قليلا وبعد ذلك يصبح جاهز للشرب.

- ويمكن إتباع طريقة أخرى عند تقديم النبيذ الأحمر القديم تسمى عملية السكب في وعاء آخر (وعاء خاص لسكب النبيذ على مائدة الطعام) وهي تتم على النحو التالي:

  - نقوم بفتح الزجاجة ضمن السلة.
  - نقوم بإشعال شمعة ونثبتها على جنب طاولة الخدمة أو طاولة الزبون.
  - نرفع الزجاجة من السلة بانتباه كبير بيدنا اليمنى وباليد اليسرى نمسك الوعاء الآخر للقيام بعملية السكب.
  - نقوم بتثبيت فوهة الزجاجة على فوهة الوعاء ونقوم بإفراغ محتويات الزجاجة بانتباه بمساعدة ضوء الشمعة وبمجرد أن نرى الترسبات نوقف عملية التفريغ ثم نقوم بسكب النبيذ في الكؤوس. إن النبيذ بعد هذه العملية يكون جاهزاً للشرب مباشرةً.

بروتوكول إعداد وتنظيم الحفلات والمناسبات:

إن بروتوكول تنظيم الحفلات في الفنادق يعد أمراً ليس من السهولة القيام به حتى يتم إتمام الحفلة وإنجاحها, وينبغي التقيد بعدد من الخطوات وتطبيقها حتى يتم إنجاح الحفلة, حيث ينبغي التقيد بالخطوات التالية وحسب التسلسل التالي:

1. تحديد نوع المناسبة (الحفلة).
2. التخطيط للمناسبة وتوفير المتطلبات اللازمة.
3. دعوة المدعوين.
4. بدء المناسبة وفعالياتها.
5. وداع المدعوين.
6. تقييم الحفلة وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية فيها.

سوف نقوم بعرض موجز يبين كيفية تنفيذ كل خطوة من هذه الخطوات.

أولاً: تحديد نوع المناسبة(الحفلة):

هناك العديد من أنواع الحفلات التي تقام في الفنادق ومنها: حفلات الشاي, حفلات الغداء والعشاء, حفلات التكريم, حفلات الزواج, حفلات أعياد الميلاد ورأس السنة, حفلات عروض الأزياء, حفلات رجال الأعمال, حفلات الاستقبال, حفلات البوفيه...

فعند الاتفاق بين صاحب الحفلة ومدير قسم الحفلات فإن الأمر السؤال الأول الذي يطرحه مدير الحفلات على صاحب الحفلة هو عن نوع الحفلة, وذلك حتى يتم تحديد القاعة المناسبة لإقامة الحفلة ونوع المعدات والأجهزة التي تحتاجها الحفلة, بالإضافة إلى نوع الأغذية والمشروبات التي تتوافق مع نوع الحفلة حتى يتم تقديمها في الحفلة.

ثانياً: التخطيط للمناسبة وتوفير المتطلبات اللازمة:

يتم التخطيط للحفلة أو المناسبة من خلال القيام بالخطوات التالية:

1. تحديد المكان وتنظيماته: حيث أن الخطوة التي تلي تحديد نوع الحفلة هي القيام بتحديد مكان إقامة الحفل حيث يتم اختيار القاعة وعدد الأشخاص المدعوين مع ملاحظة المرونة في حجم القاعة حتى تناسب عدد الحضور وإمكانية استيعاب عدد أكبر في حال حضور عدد أكبر من المتوقع, بعد ذلك يتم تجهيز القاعة بالأجهزة والمعدات والوسائل الملائمة للحفلة.
2. تحديد الأطعمة والمشروبات التي سيتم تقديمها خلال الحفل ويتم ذلك بالاتفاق مع صاحب الحفل على نوع الأطعمة والمشروبات التي يريد تقديمها في الحفل, أو أن يتم عرض مجموعة من قوائم الطعام على صاحب الحفلة وهو يقوم باختيار إحداها حتى يتم تقديمها إلى المدعوين إلى الحفلة.
3. تحديد نوع الخدمة:
تعد خدمة المأكولات والمشروبات في الحفلات من العوامل الهامة التي قد تساهم في نجاح أو فشل الحفلة, فالخدمة الجيدة ترفع من مكانة المنشأة الفندقية وتجعلها ذات سمعة طيبة بين المنشآت.

تتعدد أنواع الخدمة في الحفلات حيث يوجد العديد من أنواع الخدمة منها:

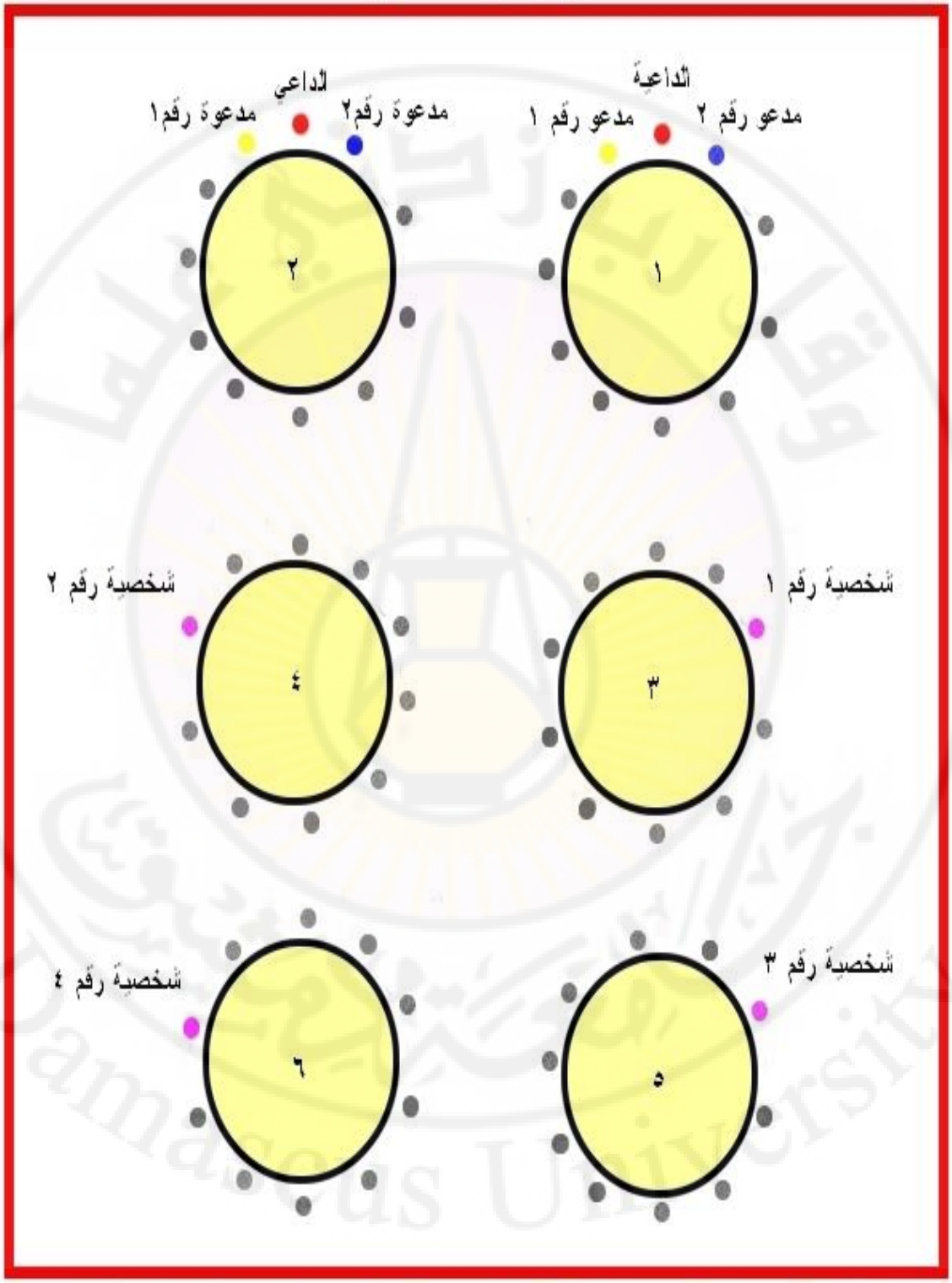
- خدمة حفلات الاستقبال.
- خدمة حفلات الغداء والعشاء.
- خدمة البوفيهات.

كما تتعدد طرق تنظيم الموائد في الحفلات حيث يمكن تنظيمها بأشكال متعددة منها:

1- **طريقة الموائد المستديرة:** وهي من أفضل الطرق كونها تسمح بالتميز لعدة شخصيات ضمن عدة مجموعات ويتاح مجال لفصل عدة أشخاص مختلفين في أراءهم.

الشكل الرقم١

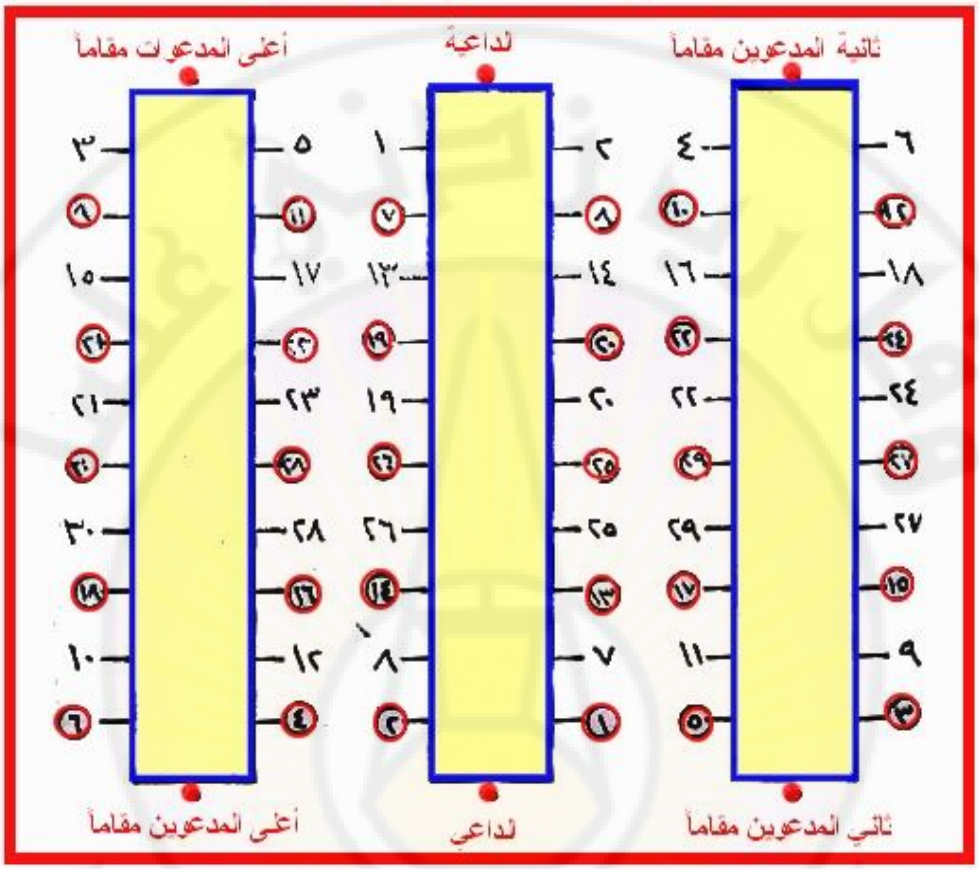
طريقة الموائد المستديرة



يرأس اثنتين منها كل من الداعية والداعي، ويجلس عن يمين ويسار كل منهما أكبر شخصية، ثم يرأس كل الموائد الأخرى شخصية كبرى (كوزير دولة، أو سفير) وزوجتيهما

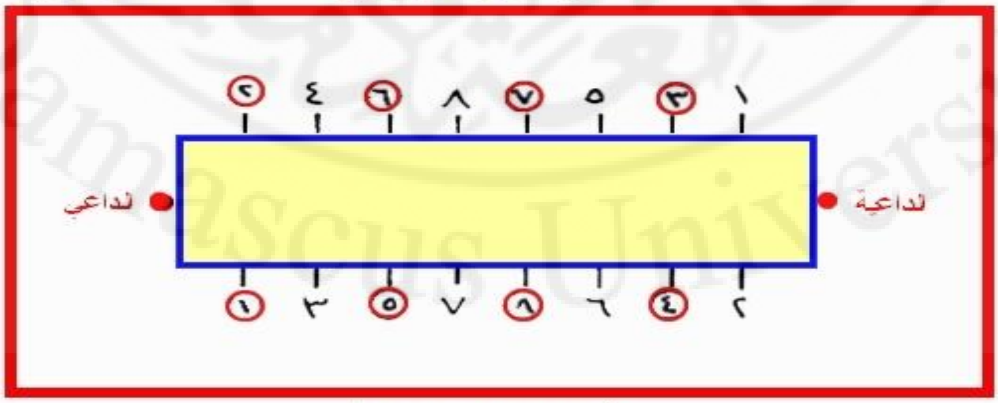
2- **الطريقة الانجليزية:** تتيح الجلوس لعدد كبير من الأشخاص لكن الرؤية غير متاحة للجميع بنفس الدرجة:

الشكل الرقم ٩ ثلاث موائد متقابلة على الطريقة الإنجليزية



* يرأس الأولى الداعية والداعي
* ويرأس الثانية أعلى المدعوات وأعلى المدعوين مقاماً
* ويرأس الثالثة ثانية المدعوات وثاني المدعوين مقاماً

الشكل الرقم ٧ مائدة على الطريقة الانجليزية

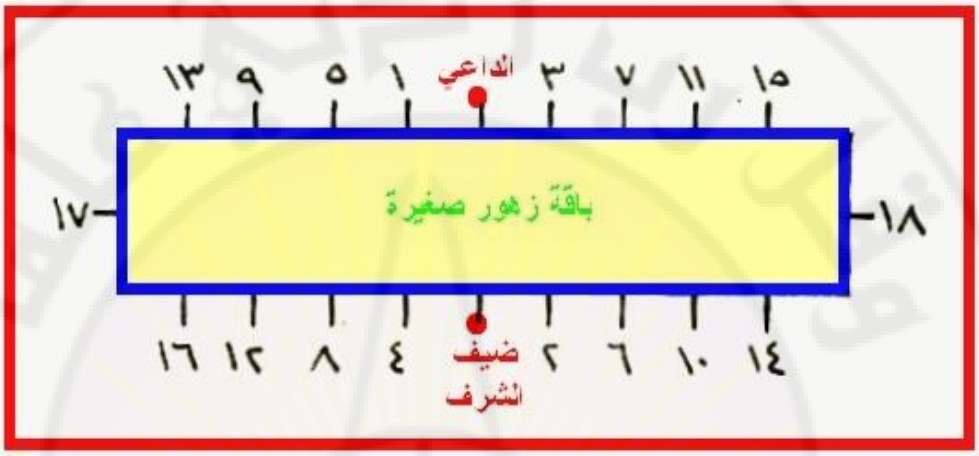


يرأسها الداعي والداعية

3- الطريقة الفرنسية :

الشكل الرقم ٦

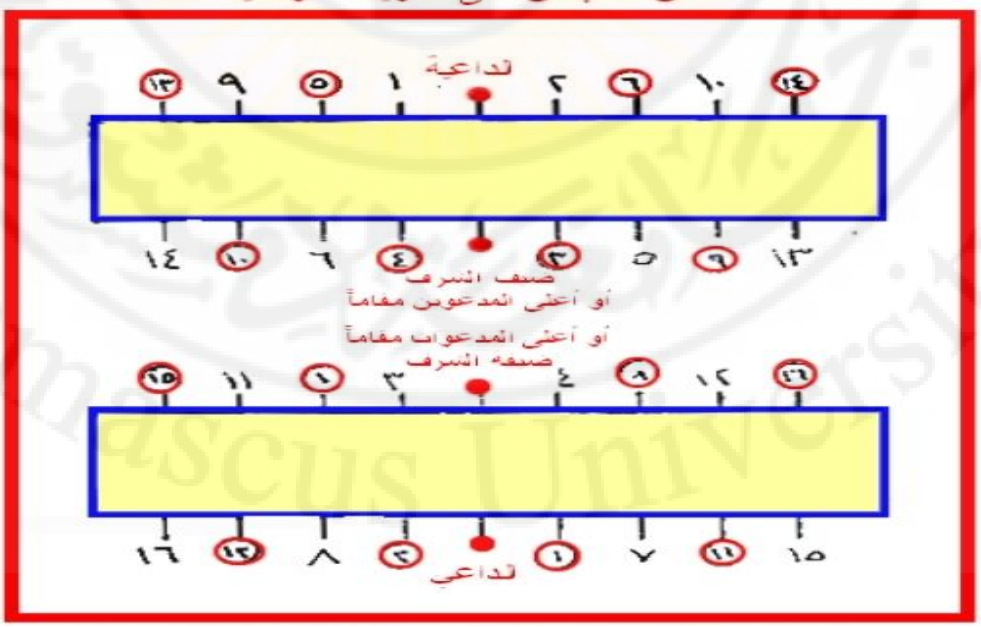
مائدة على الطريقة الفرنسية



يحضرها الرجال فقط

الشكل الرقم ١٠

مائدتان متقابلتان على الطريقة الفرنسية

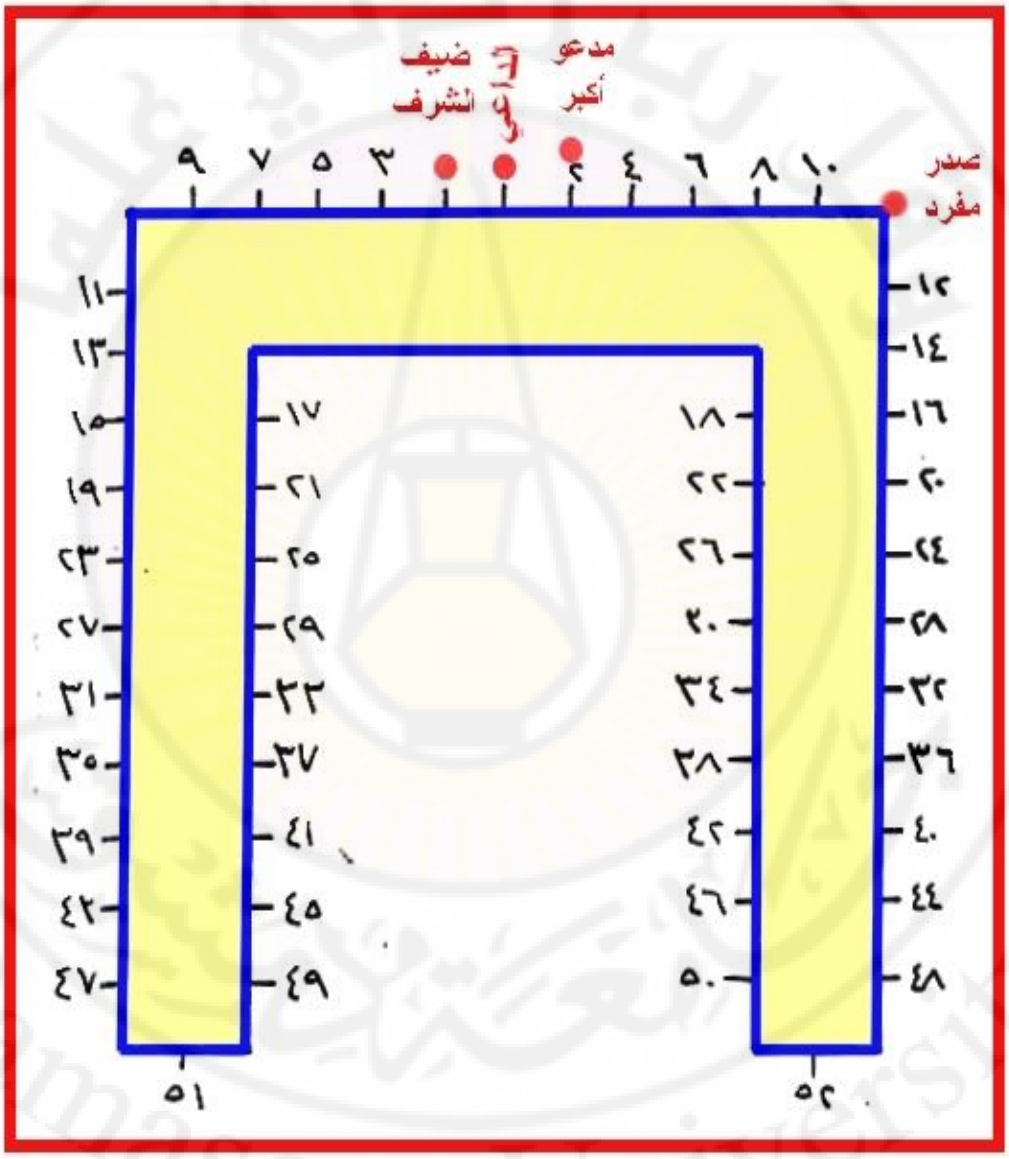


يرأس كل منهما الداعي و الداعية، وذلك في الحفلات الرسمية
أو التي تجمع بين الأصدقاء

4- نظام الصندوق: يتيح رؤية جيدة وخاصة في الاجتماعات وولائم الغداء والعشاء.

الشكل الرقم ٥

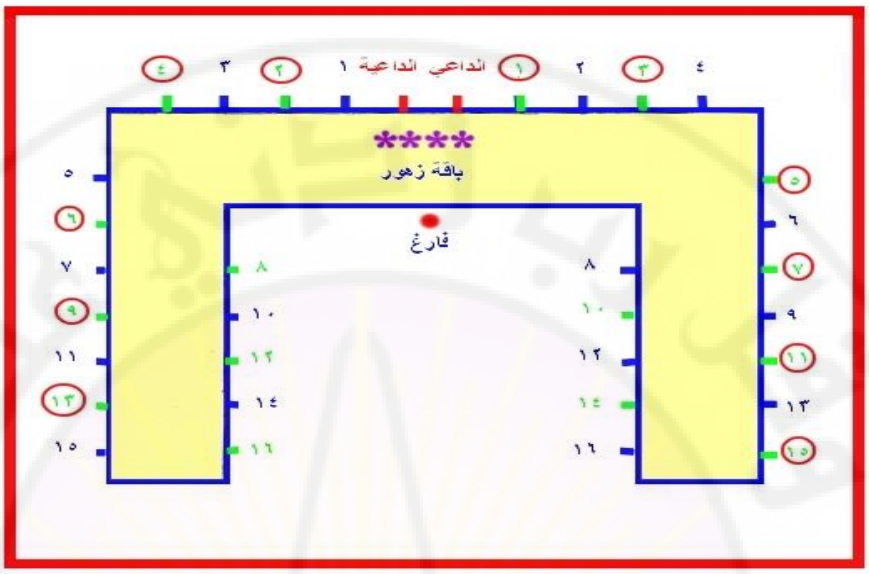
مائدة بشكل حدوة جواد أو حرف U مقلوب



يرأسها الداعي، ويضع عن يمينه ضيف الشرف، وعن يساره أكبر مدعو
بحيث يكون عدد مقاعد الصدر وتراً

الشكل الرقم٢

مائدة بشكل حدوة جواد أو حرف U مقلوب

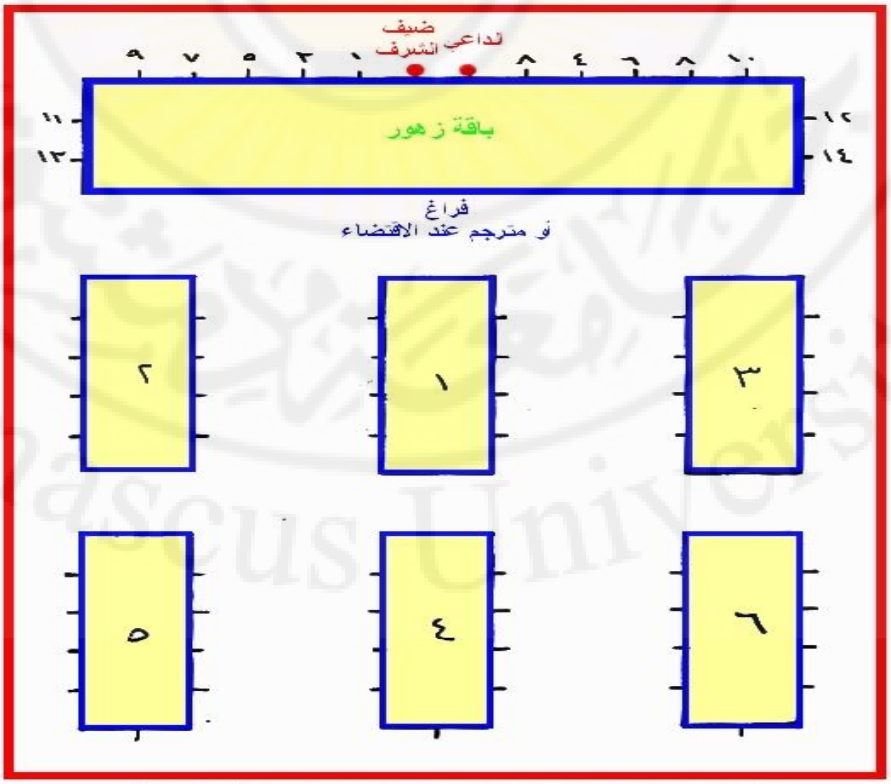


يرأسها الداعي والداعية دون استعمال الطرف المقابل للصدر

5 - أشكال أخرى :

الشكل الرقم ٨

مائدة رئيسية بشكل مستطيل

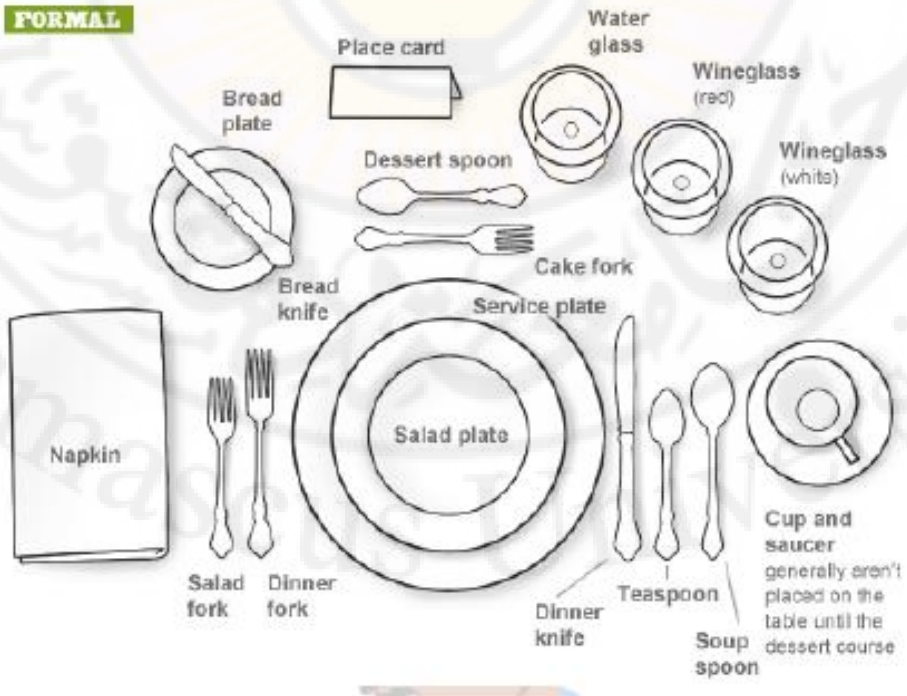


يرأسها الداعي وضيف الشرف وكبار المدعوين من وزراء أو سفراء فقط
(إذا كان عددهم ضئيلاً) مع موائد مستقلة يجلس إليها باقي المدعوين
(بدون أسبقية) أي بصورة حرة

أمّا بالنسبة لتفاصيل ترتيب الموائد في الحفلات فيكون على الشكل التالي:

- يجب أن تكون الإنارة خفيفة وبخاصة الأضواء المسلطة على المائدة
- يجب أن تكون المائدة مزينة بالأزهار بطريقة ناعمة وكذلك ستائر القاعات.
- يستحسن أن تكون مقاعدها عالية ولكن مريحة
- ينثر عليها قوائم الطعام بمعدل قائمة لكل طبق ويكون فيها طبق السمك قبل طبق اللحم
- يوضع إلى يمين كل طبق ملعقة وسكينة عادية وسكينة سمك وإلى اليسار شوكة عادية وشوكة للسمك كما يوضع أمام الطبق ملعقة وسكينة وشوكة من الحجم الوسط للاستعمال عند تناول الحلوى أو المثلجات ثم الفاكهة ويستحسن أن توضع هذه الأدوات عند استعمالها وكذلك يوضع كوب ماء وأكواب أخرى لمختلف أنواع العصير والمشروبات حسب نوع كل منها.
- في وسط الطبق توضع فوطة المائدة وعليها البطاقة التي تحمل اسم المدعو ويستحسن أن يكون اللون الأبيض لبطاقة الرجل ولون الزهر لبطاقة السيدة.
- يوضع الخبز في طبق صغير من البورسلين أو الفضة إلى يسار الطبق الرئيسي
- يوضع كوب الماء على المائدة في مقدمة الطبق الرئيسي لجهة اليمين وإلى يساره باقي الكؤوس والأقداح.

الشكل التالي يمثل مخطط توزع الفضيات على المائدة بشكل كامل :



الشكل التالي توضع الفضيات على المائدة :



4- تنظيم العمالة:

إن تنظيم العمالة في الحفلات من الأمور الصعبة التي تقع على عاتق مدير قسم الحفلات , حيث يجب عليه أن يقوم باختيار العمال الملائمين للقيام بتغطية خدمات الحفلة , وتلبية خدمات جميع الأشخاص المدعوين إلى الحفلة بأعلى مستوى من المهارة والخبرة والكفاءة التي تساهم في إنجاح الحفلة وإتمامها على أكمل وجه .

حيث يقوم مدير قسم الحفلات باختيار العدد الكافي من العمال الذي تحتاجه الحفلة , ومن ثم يقوم بتوزيعهم على الأقسام المختلفة في القاعة , وتحديد المسؤوليات والوقت المحدد لأدائها وكيفية أدائها .

ثالثاً : دعوة المدعوين :

يُراعى إرسال الدعوات قبل الحفل بوقت كاف، وعلى المدعو أن يبادر إلى تأكيد قبول الدعوة، أو الاعتذار عنها.

وإما أن يقوم صاحب الحفلة بدعوة الأشخاص إلى الحفلة بنفسه , أو أن يتم الاتفاق مع الفندق على تنظيم بطاقات خاصة يتم إرسالها إلى المدعوين , ويراعى أن ترسل هذه البطاقات قبل 15 يوماً من الحفلة , وعلى المدعوين أن يبادروا إلى تأكيد الحضور إلى الحفلة , أو الاعتذار عنها, ويجب بيان سبب مقنع للاعتذار.

رابعاً: بدء المناسبة وفعالياتها:

بعد تجهيز القاعة بالمعدات اللازمة وتوزيع العمل على العمال , بعد ذلك يتم انتظار المدعوين لاستقبالهم وتنظيم أماكن جلوسهم في القاعة , حيث إما أن يتم الاستعانة بعمال من قسم الاستقبال للإشراف على استقبال الضيوف , كونهم على تماس مباشر مع الضيوف ولديهم الخبرة الكافية للقيام بهذه المهمة , أو أن يتم تعيين موظفين من قسم الحفلات لديهم الخبرة في هذا المجال للقيام باستقبال المدعوين .

بعد ذلك تبدأ فعاليات المناسبة وإجراءاتها المعتمدة وفق البرنامج المخطط له مسبقاً . وخلال الحفل يقوم مدير الخدمة بالمرور على جميع أقسام القاعة للتأكد من أن العمال متواجدين في أمكنتهم المحددة , والتأكد من أن الخدمة في الحفلة تتم وفق البرنامج الموضوع .

خامساً: وداع المدعوين:

بعد انتهاء فعاليات الحفلة , يتم وداع المدعوين وشكرهم على تلبية الدعوة , يقوم بذلك مدير الحفلات في حال كان الفندق هو من أقام الحفلة , أو يقوم بذلك صاحب الحفلة الذي يقيمها لمناسبة تخصه .

سادساً : تقييم الحفلة وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية:

بعد انتهاء الحفلة ووداع المدعوين , يتم تنظيف وترتيب القاعة , ويقوم الجهاز الإداري المسؤول عن تنظيم الحفلات بتقييم نتائج الحفلة , وذلك من أجل تلافي الأخطاء التي تحدث خلال الحفلات , ورفع مستوى الخدمة , والعمل على جذب عدد أكبر من العملاء لإقامة حفلاتهم الخاصة في الفندق.

الأمور التي يجب التي يجب أن يتقيّد بها موظفو الفندق:

الـــزي:

- يجب على العامل أن يتأكد من كي ثيابه.
- التأكد من عدم وجود أي بقع على الثياب.
- التأكد من أن جميع الأزرار مثبتة وغير ناقصة.
- التأكد من نظافة الحذاء الذي يجب أن يكون أسود مع جوارب سوداء.

المظهر العام :

بالنسبة للسيدات:

- الماكياج خفيف.
- المصاغ بسيط فقط حلق صغير وخاتم واحد لكل يد وساعة صغيرة.
- يجب الاعتناء بالشعر نظيفا ومرتبا كما يجب أن يرفع الشعر للخلف إذا كان طويلاً.
- في حالة استخدام طلاء الأظافر يجب أن يكون فاتحاً.

بالنسبة للرجال:

- ساعة يد.
- خاتم الزواج فقط.

- عدم وضع حلق.
- الحذاء أسود والحزام أسود.

بعض المواقف والصفات الغير مرغوب بها لموظفي الفندق:

- عدم الشكر في حالة دفع الإكرامية (البقشيش).
- محاولة معرفة قيمة الإكرامية أمام الضيف.
- التدخل في الحديث مع الضيف أثناء حديثه مع الآخرين.
- التحدث بطريقة غير مهذبة.
- الإسراع لإنهاء العمل دون تقديم الخدمة الكاملة رغبة في الانصراف مبكراً.
- عدم مراجعة أي مستندات قبل تقديمها للضيف.
- تناول بعض الأطعمة أثناء الخدمة.
- الرائحة غير المستحبة.
- الأيدي والأظافر غير النظيفة.
- مضغ اللبان (العلكة) داخل مكان العمل.
- الملابس غير النظيفة والحذاء العالي.
- السعال أو البصق أو استعمال المنديل أمام الضيف.
- ارتداء المجوهرات التي تلفت انتباه الضيف .(مسموح بخاتم الزواج وساعة).
- الإزعاج أثناء العمل مثل: (حركة الأقدام على الأرض أو سوء استعمال الأدوات أو صوت الأبواب عند الفتح والغلق). التدخين أثناء الخدمة.
- شرب المشروبات الكحولية داخل القسم وأثناء العمل.
- التصرف العدواني سواء مع الضيوف أو مع العاملين في نفس القسم.
- استقبال الزيارات خلال العمل

جامعة دمشق

كلية السياحة



البروتوكول وأصول الضيافة

محاضرة (8)

السنة الثانية الجذع المشترك

د. باسم عساف

إتيكيت العمل

مقدمة:

بما ان الإتيكيت ينظم العلاقات الاجتماعية وتعتبر المقابلة الأولى والانطباع الأول هما من محور الأساس في أي علاقة اجتماعية فلا بد من بداية جيدة فكما يقال الانطباع الأول يدوم فجاءت قواعد الإتيكيت لتعرفك كيف تتعامل مع أي شخص وفي أي مجال(عملي ، اجتماعي.....) سواء رجل أم امرأة لأول مرة بدون سابق معرفة وتتلخص في كيف تعبر عن نفسك وشخصيتك بطريقة صحيحة وتجعل علاقاتك الاجتماعية والعملية ناجحة وتعطي الآخرين عنك صورة حسنة..

<u>إتيكيت المكتب</u>

المقصود به الحجرة التي يجلس فيها الموظف ويستقبل فيها عملاءه.. إذن مأ هي القواعد المتبعة داخل الأربعة جدران هذه ؟

١-التحية عند الدخول:

ليس من اللياقة في شيء تجاهل الأشخاص عند دخول المكتب عليك لأول مرة وعدم تحيتهم مهما كان منصبك ساعي بريد أو رئيس.

- بالنسبة لرئيس العمل ومديرة المكتب أو السكرتيرة.. فمن الخطأ عليها الانتظار عند مجيئ رئيسها وطلب أول مهمة يكلفها بها.. لكن المبادرة بإلقاء التحية واجبة بعد دخوله المكتب بفترة وجيزة من الزمن يلتقط فيها انفاسه

٢-السلوك في مكاتب الآخرين:

لا يختلف الأمر كثيرا هنا عن علاقة المضيفة/المضيف بزائريها او زائريه في اي مكان بما فيها الاستقبال في المنزل فعندما تلجأ لشخص فانت الضيف وهو المضيف.. واذا استدعيت شخصاً لمكتبك فأنت المضيف وهو الضيف أي ان هناك تبادل للأدوار بشكل دوري

٣-واجبات الضيف :

-الالتزام و الاستئذان قبل الذهاب لمكتب الآخرين

-عدم التصرف بشكل يضايق المضيف وكأنك في مكتبك أنت.
-عدم نثر الأوراق على مكتبه او وضع الحقيبة .
-عدم الإطالة في وقت الزيارة ، واترك للمضيف تحديد المدة لأنه إذا كان مهتماً بما تقوله سيشعرك بذلك
٤-واجبات المضيف:
-الترحاب بالزائر وتوفير الراحة له.
-إذا كنت مشغولاً فيمكنك الاستعانة بزميل/زميلة في حالة عدم وجود مديرة للمكتب لاستقباله. وعند دخوله للمكتب القيام على الفور والخروج لاستقباله والمصافحة بالأيدي
-توجيه بالإشارة لمكان الجلوس
-عند خروج الزائر من مكتبك لا تتركه يذهب بمفرده وعليك بمصاحبته حتى باب المصعد او السلالم.. ليس فقط من أجل الالتزام بقواعد الإتيكيت وإنما من اجل ضمان الأمان له.

إتيكيت المصافحة في العمل

يوجد فارق كبير بين إتيكيت العمل والاتيكيت الاجتماعي ويتضح هذا الاختلاف في كلمتي الشهامة واللطف ،فمعاملات العمل تشبه الى حد ما الضوابط العسكرية ٠

المرأة لم تعد عنصرا تكميليا أو إضافيا يلحق بالرجل ...فإذا كنتم تفتح الباب للمرأة كنوع من الاحترام لها فنفس الشيء يمكنك ان تفعله مع الرجل المهم...أو للعملاء أو حتى لزميل يحمل اشياء ثقيلة.

كما ان هناك شيء هام قد ينساه العديد ...الأبواب المتحركة التي تفتح في جميع الاتجاهات لابد وان تكون في المقدمة فتدفعها للأمام ثم الانتظار على الجانب للسماح للأشخاص بالمرور

قد يثير بعض الرجال الفوضى في المصاعد الكهربائية للسماح للمرأة بالخروج اولا ...الا اذا كانت هي الرئيسة او هي العميل التي تكون الفوضى عندها مطلوبة وضرورة حتمية ، والقاعدة آلتي تطبق في هذه الحالة الخروج للمرأة أو للرجل التي /الذي يكون أقرب لباب المصعد ٠

المرأة التي تعاملها بشهامة وبلطف في مجال العمل قد يفهم منه التقليل من شانها ...وبالتالي لا فرق بين الرجل والمرأة في العمل٠

ونفس الشيء يطبق على ذوي الاحتياجات الخاصة ،بالابتعاد عن المعاملة الخاصة ٠٠٠مع مراعاة وجود احتياجات جسدية خاصة لهم مثل :عدم رفع الصوت عند التحدث لشخص فاقد البصر أو إبعاد العكاز عنه أو الكرسي المتحرك أو أي وسيلة للمساعدة يعتمد عليها ٠

أما عن سؤال الشخص المعاق عمًا اذا كان يريد المساعدة قبل التقدم بها مطلوب حيث تطبق هنا القاعدة الذهبية آلتي تقر بالتالي "لابد وان تعامل الآخرين بالطريقة آلتي يفضلونها.

المصافحة بالأيدي

الطريقة المقبولة في تحية العمل للأشخاص الاخرين هي المصافحة بالأيدي وان كانت القبلات دخلت مجال التحية اضا.

عند مصافحة الاشخاص بالأيدي لا تحاول تقبيل شخص دون الاخر فالكل سواء .

من المعتاد عليه في الاتيكيت عند مصافحة المرأة لشخص امامها لابد وان تكون هي المبادرة اولا .. اما في اتيكيت العمل لا يهم من الي يقوم بالمصافحة اولا والافضل أن يكون الشخص الذي بيده زمام الامور.

أما اذا كان هناك اسم معلق على الملابس وتريد معرفته اثناء المصافحة بدون الارتباك وعدم لفت الانتباه لذلك ..هناك قاعدة لتعليق الاسم قبل معرفة كيفية النظر اليه ..فانسب مكان له للأعلى على الكتف الايمن والسبب في هذا المكان أنه عند المصافحة تتبع العين حركة الذراع التي تسلم بها بالطبع على الناحية اليمنى من جسم الشخص الاخر وبالتالي مسح شامل لقراءة الاسم مما يعطي انطباع بإيماءات غير مقبولة ... فلا تحاول المصافحة اذا كان الاسم غير معلق بطريقة صحيحة.

84% من المرفوضين أثناء المقابلات الشخصية بسبب المظهر

أوضحت الإحصاءات ان 84% من المرفوضين أثناء المقابلات الشخصية للعمل بسبب عدم الاعتناء بالهندام , كما أن 96% من المديرين يترددون في ترقية اي موظف مهمل في هندامه

*لذا فهناك قواعد عامة لملابس السيدات

١-الملابس البسيطة في الحفلات تزيد من اناقتك وفي حفلات السواريه يفضل الألوان الداكنة

٢-المجوهرات تكون مناسبة للملابس وبسيطة

٣-اختيار الحذاء المناسب

٤-لا يجوز استعمال مجوهرات تقليدية مع مجوهرات اصلية

٥-الابتعاد عن العطور القوية لأنه كلما كان العطر ناعما زادك رقة ونعومة.

٦-المكياج المناسب للملابس وغير المبالغ فيه.

٧-البساطة هي روح كل فن وخاصة فن التجميل ومن أهم الأمور التي ينبغي أن نستخدم فيها الذوق والفن

٨-الجمال هو المظهر العام الذي يدل على شخصيتك لذا فاحرصي على أن تجمعي أو توازني بين الجمال الخارجي والجمال الداخلي في لوحة متناسقة الألوان فهذا هو قمة الجمال.

إتكيت غذاء العمل :

كرم الضيافة جزأ لا يتجزأ من العمل والذي يتمثل في الدعوة لوجبة أو غذاء أو عشاء أو لتناول الشاي والذي يندرج تحت قواعد إتكيت العمل . وقد يكون من ناحية أخرى لمناقشة أمور العمل على مائدة الطعام بدلا من المائدة المستديرة ...وكل ذلك لتقوية العلاقات الاجتماعية والعملية .

وتوجه هذه الدعوة إما لرئيس العمل أو لعميل / عملاء ولكل واحد منهما قواعد خاصة لترتيب نجاح الوجبة .. وبالتالي الحصول على ترقية في أقرب فرصة .

• إتكيت غذاء العمل بوجه عام :

أولا وقبل أي شيء : عليك بتوطيد العلاقة مع عدة مطاعم أنيقة والتعرف على صاحبها والقائمين على الخدمة هناك للحصول على أفضل خدمة وترحاب .

- الدعوة : عندما توجه الدعوة لشخص / أشخاص لا بد وأن توضح فيها بأنك المضيف (الذي سيقوم بالدفع) . عليك باقتراح أماكن عديدة واترك للضيف حرية الاختيار . الحجز مسبقا للمطعم الذي سيقع عليه الاختيار فلا تصطحب الضيف إلا للمكان الذي تم الحجز فيه فعليا . في صباح اليوم المحدد للدعوة ، عليك بطلب الضيف تليفونيا للتأكيد على المكان والميعاد .
- الوصول : لا بد وأن يكون المضيف في انتظار الضيف وليس العكس على الأقل بعشر دقائق لمعرفة المائدة لكي يقوم النادل بتوجيه المدعوين عند وصولهم . وعن فاتورة الحساب ينبغي الاتفاق مع النادل على أن توجه الفاتورة لك بعد الانتهاء من تناول الوجبة أو بأخذ رقم كارت الائتمان ومعلوماته عند وصولك . أما عن مكان انتظار الضيف يكون في ردهة المطعم وعند وصول الضيوف لا بد وأن يتقدموك عند السير تجاه المائدة ، السماح لهم بالجلوس أولا في أفضل المقاعد .
- طلب الطعام : إذا كنت معتاد على تناول الغذاء أو العشاء في هذا المطعم فيمكنك إعطاء اقتراحاتك بأفضل الأطباق .. ومن الأفضل أن تكون الأطعمة التي سيقع اختيارك عليها سهلة في تناولها فابتعد عن " المقرمشات" أو التي تحتاج تناول بالأيدي فهذه وجبة الشوكة والسكين حتى يمكنك متابعة الحديث .
- التدخين : اتبع دائما ما يمليه الضيف . فإذا كان يدخن / تدخن وأنت لا تدخن وتستطيع تحمل الدخان يمكنك الجلوس في الأماكن الخاصة للمدخنين . أما إذا كان العكس عليك بالحلوس في أماكن غير المدخنين/ لا يتم البدء في التدخين إلا بعد الانتهاء من تناول الوجبة وإخلاء المائدة من أطباق الأطعمة مع الاستئذان من الغير قبل البدء في التدخين .
- مناقشة أمور العمل : انتظار الانتهاء من تناول الوجيه قبل مناقشة أمور العمل . يمكن وضع ملفات وأوراق العمل على المائدة ولكن لا للحقائب ، لا مانع من اصطحاب الكمبيوتر المحمول .
- إذا أردت مناقشة أمر مع أحد الأشخاص لكنه يجلس بعيدا عنك يمكنك تغيير الأماكن لتقترب منه مع غلق التليفون المحمول أو ضبط الترددات الاهتزازية لعدم الانزعاج بصوته .

<u>إتيكيت غذاء العمل مع الرئيس :</u>

قد لا يكون لديك خبرة طويلة في الأعمال .. ولكن يحتوي ذهنك على أفكار جديدة تستطيع بها الحصول على رضاء عملائك ومن قبلهم رئيس العمل من خلال ما يطلق عليه ب"ذكاء العلاقات الاجتماعية". وأبسط الأفكار دعوة رئيس العمل لتناول وجبة حيوية في منتصف النهار وهي وجبة غذاء شهية ... إذن فكيف تكون مواصفات دعوتك له ؟

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 لايمكن التحدث معه / معها إلا بعد تناول الفنجان 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 .

* مزيدا من النصائح عن تصرفاتك أثناء غذاء العمل :

- اختيار الملابس المريحة التي تعطيك الثقة بالنفس
- اختيار تسريحة الشعر الملائمة وطلاء الأظافر المناسب (للمرأة المضيفة)
- اختيار الأطعمة السهلة في تناولها .. فأنت تريد التركيز بالطبع على مناقشة أمور العمل وليس كيفية تناول الأطعمة

• عدم التحدث أثناء تناول الطعام

• غلق التليفون الخليوي أثناء تناول الطعام ، لأنه ليس من اللياقة مقاطعة الوجبة بالتحدث في التليفون

• التأدب في التحدث مع النادل .. فالرئيس يلتفت إلى مثل هذه الأمور لأنها تعكس كيفية تعاملك وتعاونك مع باقي الزملاء في مكان العمل

• عدم إثارة الجلبة حول الطعام إذا جاء الطعام بطريق الخطأ (لك وليس لرئيسك بالطبع) وعليك بتناوله في صمت أو اللجوء إلى أية أطعمة أخرى مقدمة .

إتكيت المراسلات في العمل :

دروس الإتكيت لا تنتهي فجميع تصرفاتنا في الحياة تخضع لفن المجاملة وقواعده . وتتحلى بوضوح هذه القواعد في مجال العمل والتي يطلق عليها " إتيكيت العمل" ، وتتعدد المجالات التي تطبق فيها عند :

_ إجراء المكالمات التليفونية .
_ استخدام الفاكس .
_ الإنابة في الاجتماعات .
_ القيام والجلوس عند تقديم شخص لآخر .

* ماذا عن المراسلات التي تلعب دورا حيويا في إنجاز الأعمال ؟

*إتيكيت المراسلات في العمل :
- رسائل الشكر: مطلوبة حتى وإن كانت بخط اليد فلا يشترط كتابتها على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي . لا تكثر من هذه الرسائل ولا تطيل أو تبالغ عند التعبير بكلمات الشكر ، فالمهم أن تكون قصيرة ولا تحتوي على النفاق بحيث تؤدي الغرض المطلوب منها .
- خطابات العمل: تتطلب مهارة وحرفيه في كتابتها وذكر الغرض من إرسالها بدون "اللف والدوران " فخطابات العمل مثل المكالمات التليفونية التي تضيع الوقت للشخص الذي يقرأها مثل : تقديم التحية المبالغ فيها أو سرد الأحداث التي تمت من قبل ، لكن في نفس الوقت لا بد من الإشارة للشيء الذي ذكره الشخص من قبل أو فعله بشيء من الإيجاز .

- من العبارات التي تدعو للمضايقة تلك التي تكتب في نهاية الخطابات لمزيد من التفاصيل التي يحتاجها الفرد :

صيغة المضايقة : " إذا كانت لديك أية استفسارات ، من فضلك لا تشعر بحرج للاتصال بنا وسيكون من دواعي سرورنا الرد عليها" .

الصيغة البسيطة المطلوبة : " من فضلك الاتصال بنا إذا كانت هناك أية استفسارات أو عند الحاجة لأية معلومات إضافية" .

- استخدام الأسماء في بداية المراسلات والتوقيع .. هل يكفي كتابة الاسم الأول من الشخص الموجه له الخطاب .. وماذا عن التوقيع باسمك كاملا أم يكتفى بذكر الاسم الأول منه ؟ هناك قاعدة تتبع بهذا الخصوص إذا استخدمت الاسم الأول من الشخص الموجه له الخطاب يكتفى بالإمضاء بالاسم الأول أيضا منك عند التوقيع . أما إذا انتابك القلق عما إذا كان سيتعرف عليك أم لا لأنك لم تكن محددا بالقدر الكافي في رسالتك لهويتك أو لعدم معرفة الشخص بك جيدا يفضل التوقيع ثم كتابة الاسم كاملا .

- الورق الرسمي الخاص بالشركة يستخدم لأغراض العمل فقط ... وليس لأغراض شخصية لأنه قد يعرض الشخص للمساءلة القانونية .