امتحان ونموذج إجابة استرشادي مادة فنالاتيكيت والبروتوكول

لطلاب الفرقة الثانية كلية الآداب قسم الإعلام

           امتحان الفصل الدراسي الثاني 2017- 2018.

استاذ المادة

أ.د. محمد عبد البديع السيد

تاريخ الامتحان

الثلاثاء 8 / 5 / 2018 م

.....................................

اختبار الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعى **2017/2018** دور مايو

قســــم: الإعلام المـــادة : الاتيكيت والبروتوكول

الفرقـــة: الثانية تخلفات زمن الاختبار : ساعتان

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

أجب عن التساؤلات التالية :

السؤال الأول :  **( 5 درجات )**

**أرصد المفاهيم العربية والأمريكية والبريطانية للأتيكيت ؟ ووضح اهميته ؟**

السؤال الثانى :  **( 5 درجات )**

**ما الفرق بين الاستماع والانصات ؟ وما مراحل عملية الاستماع ؟**

السؤال الثالث :  **( 5 درجات )**

**ما فوائد الإنصات ؟ وما طرق ممارسته ؟**

السؤال الرابع :  **( 5 درجات )**

**ما اتيكيت زيارة مسئول كبير ؟**

انتهت الأسئلة ,,,,,,,,,,,,,,,

مع تحياتي بالتوفيق والنجاح

د / محمد عبد البديع

الإجابة

السؤال الأول :  **( 5 درجات )**

**أرصد المفاهيم العربية والأمريكية والبريطانية للأتيكيت ؟ ووضح اهميته ؟**

**وللإتيكيت معاني كثيرة يمكن رصدها علي النحو التالي :**

**1 - مفهوم الاتيكيت في الموسوعة البريطانية**: يعني السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض ومع البيئة التي يعيشون فيها.

**2 - مفهوم الاتيكيت في الموسوعة الأمريكية**: كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين.

**3 - مفهوم الإتيكيت بالعربية يعني** : الذوق العام ، أو الذوق الاجتماعي ، أو آداب السلوك ، أو اللياقة ، أو فن التصرف في المواقف الحرجة .  
**الاتيكيت هو** "فن الخصال الحميدة" أو "السلوك بالغ التهذيب" وتتعلق قواعد الاتيكيت بآداب السلوك، والأخلاق والصفات الحسنة .

أهمية الاتيكيت **:**

1 - الإتيكيت هو قاعدة مهمة يجب أن نستخدمها في حياتنا اليومية، فننقلها من خلال الممارسة إلى أولادنا.

2 - الالتزام بأصول الإتيكيت في أي ظرف أو مكان، يحمي صاحبه من هفوات وإساءات، خصوصاً أن الإتيكيت يتخذ طابعاً دولياً ويمكن ممارسته في كل الثقافات والمجتمعات.

3 – الإتيكيت ينظِّم سلوك الأفراد والجماعات في كل الأحوال والمواقف التي تواجههم.

4 - أصبح فن الاتيكيت حاجة اجتماعية ملحة في جميع مجالات الحياة حتى في أبسط تصرفات الإنسان والأمور التي تساهم في تهذيب السلوك العام للفرد.  
5 – أصبح الاتيكيت ضروريا لتهذيب ردود أفعال الشخص والتعامل مع الآخرين، حيث يلعب دورا في حياتنا الاجتماعية من خلال ردود أفعالنا وتصرفاتنا وسلوكياتنا كشرقيين تجاه كثير من الأمور بالانفعال والغضب أو الهدوء.  
6 - فن الاتيكيت يعطي الفتاة القدرة على إدارة المنزل وتحمل مسؤوليته بالإضافة الى فن التعامل والتصرف وإعداد المأكولات داخل المنزل بدلا من شرائها من الخارج وترتيب المائدة وأدواتها .

السؤال الثانى :  **( 5 درجات )**

**ما الفرق بين الاستماع والانصات ؟ وما مراحل عملية الاستماع ؟**

الاستماع عملية تتطلب جهداً وانتباهاً وإرادة ولذلك يمكن أن يتمتع الشخص بقدرة سماع ممتازة لكنه يكون سيء الاستماع .ولذلك فالاستماع يتطلب أمرين هما : الانتباه والتركيز.

الإنصات هو أعلى مراتب الاستماع. والإنصات من المهارات التي لا تتوفر لدى كثير من الأفراد رغم أنها تؤدي إلى سلامة التفكير وشدة اليقظة أثناء عملية الاتصال. ويجب أن يتبادل كل من المرسل والمستقبل عمليتي التحدث والإنصات، فإذا تكلم أحدهما أنصت الآخر.

مراحل عملية الاستماع :

لابد أن يمر الاستماع بعدة مراحل حتى يمكن اعتباره استماعا نشطا و فعالا وليس فقط مجرد سماع :

1 – مرحلة السماع :

وهذه عملية فسيولوجية تلقائية لا يمكن اعتبارها استماع ما لم يبدأ المستمع في المراحل التالية لهذه المرحلة وهي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن .

-2 مرحلة الفهم :

وتتضمن هذه المرحلة معالجة المعلومات. وأوضح مثال على عملية فهم ما سمعناه هو قدرتنا على متابعة اتجاهنا وطريقنا للوصول لعنوان المكان الذي سمعنا وصفه من أحد أصدقائنا وتعد أحد الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع.

-3 مرحلة التفسير :

وفي هذه المرحلة يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التي تم استقبالها وذلك باختيار بعضها وربطه بالخبرات السابقة التي لديه . وفي العادة فإننا نستخدم كل حواسنا من أجل تفسير ما سمعناه .

-4 مرحلة التقويم :

وفي هذه المرحلة يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث والتمييز بين الحقائق والآراء الشخصية. ويتم في هذه المرحلة الحكم على مدى حقيقة وصدقية العبارات التي يطرحها المتحدث ومدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقده ونؤمن به من خلال عرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث للمسائلة عن مدى صحة وحقيقة هذه الأفكار .

5 – مرحلة الاستجابة :

في هذه المرحلة يعتمد المستمع إلى سلوك كلامي أو غير كلامي لإعلام المتحدث أنه فهم أو أنه لم يفهم رسالة المتحدث . فمن السلوك الكلامي طرح سؤال أو تعليق على المتحدث لاستيضاح المعلومة التي تحتاج إلى وضوح أكثر, مع الانتباه إلى أن مثل هذا السلوك الكلامي يجب أن لا يتم بطريقة تقطع استرسال المتحدث . كما يمكن للمستمع أن يستخدم سلوكا غير كلامي كتحريك الرأس للإشارة بالموافقة أو الرغبة في الاسترسال في الحديث أو أي إشارة أخرى يرسلها المستمع للمتحدث ليوصل بها استجابة معينه. إن مثل هذه التغذية الراجعة, كلامية كانت أو غير كلامية ,هي في غاية الأهمية للمستمع وكذلك للمتحدث .

-6 مرحلة التذكر :

وهي المرحلة الأخيرة من مراحل الاستماع وهي تذكر واستعادة الرسالة التي تم استقبالها.وتشير الأبحاث إلى أننا نتذكر أقل من نصف الرسالة التي سمعناها قبل لحظات . ولكن وجد أنه بقدر الاستجابة التي نقوم بها عند استقبال الرسالة ) المعلومات ( يكون تذكرنا لها .

فعندما يشارك المستمع في الحديث يتذكر أكثر مما لو استمع والمشاركة يمكن أن تكون بطرح سؤال على المتحدث أو تدوين ملاحظات أثناء الاستماع أو حتى المشاركة في الحديث, كل ذلك يزيد من نسبة التذكر ويعد أحد استراتيجيات الاستماع النشط.

السؤال الثالث :  **( 5 درجات )**

**ما فوائد الإنصات ؟ وما طرق ممارسته ؟**

فوائد الانصات :

1- إتاحة الفرصة للمتحدث ليخرج ما به من مشاعر حقيقية..

2- قد نحتاج لإبقاء اوراقنا غير مكشوفة حتى نطمئن لمن نتحدث إليه..

3- الإنصات يساعدنا على فهم أنفسنا..

4- يساعدنا على التخلص لفترات معقولة من التمركز حول انفسنا..

5- يساعدنا أن لا نحتكر كل اهتمامنا بل أن نخرج قليلا لننصت لغيرنا..

6- يساعدنا على التكلم بعفوية مع الاخر وستخرج من أفواهنا أقوال رائعه وذكية ومناسبة..

7- كما يساعدنا على التقرب من الاخرين.. ومعرفتهم بشكل اعمق..

طرق ممارسة الانصات:

1- النظر في عين الشخص المتحدث وتجنب النظر الى شعره او حذائه..

2- إظهار الاهتمام بما يقوله المتحدث.

3- الميل باتجاه المتحدث إذا كان الطرفان متقابلان .

4- طرح الاسئلة على المتحدث في إطار الموضوع.

5- عدم مقاطعة المتحدث...قدر الاستطاعة..

6-عدم الابتعاد عن الحديث الذي يطرحه المتحدث حتى ينتهي من حديثه..

7- استخدام الكلمات التي استخدمها المتحدث والاسئلة التي طرحها ثناء حديثه..

8- وإن ضحك فشاركه الضحك..

السؤال الرابع :  **( 5 درجات )**

**ما اتيكيت زيارة مسئول كبير ؟**

عند زيارة رئيس العمل أو مسئول كبير في الدولة يجب اتباع قواعد الإتيكيت التالية

- الحرص على الوجود في الموعد المحدد في مكتب المسئول أو قبله بربع ساعة.

- لا تمد يدك لمصافحة المسؤول قبل أن يمد يده هو لمصافحتك .

- لا تجلس قبل أن يأذن لك بالجلوس وتكون في جلستك محافظاً علي آداب الجلوس بحيث تكون ساقاك ملتصقتين .

- لا تبدأ بالكلام ما لم يبدأ المسؤول .

- تكون أثناء الزيارة مستمعاً أكثر مما متكلماً .

- عندما تقدم لك القهوة أو العصير أو غير ذلك لا تبدأ بتناولها قبل أن يبدأ المسؤول بتناولها .

- لا تدخن إذا لم يعرض عليك المسؤول التدخين .

- يجب أن لا تتجاوز مدة الزيارة العشر دقائق .

- قبل انتهاء الزيارة بدقيقتين تستأذن بالانصراف .

- اخرج من مكتب المسئول مع حرصك على أن يكون وجهك باتجاه المسئول مسيرة خطوتين، ثم أكمل طريقك بصورة عادية.