

الجمهورية العربية السورية

وزارة السياحة

مبادئ الضيافة

البحث الأول (الضيافة)



2021-2020

الأول الثانوي المهني الفندقي



Hospitality

أولاً: مفهوم الضيافة

إن **الضيافة** Hospitality تمثل عملية استقبال الزوار أو الضيوف والأجانب والترفيه عنهم مع منتهم الحرية بالمودة، ويتم تقديم خدمات الطعام الشراب والخدمات الأخرى، و**تُعرَف الضيافة** Hospitality كذلك بأنها: كل الأنشطة التي توفر وتلبي طلبات ما يحتاج إليه المسافر من إقامة تتميز بالراحة والأمان وتقدم له خدمات الطعام والمشروبات والترفيه وتجعله يشعر بأنه لا زال في بيته ووطنه وبين أصدقائه من لحظة وصوله، وأنباء إقامته حتى مغادرته.

يُطلق مفهوم أو تسمية **الضيافة** Hospitality على الفنادق والمطاعم وكذلك المؤسسات الأخرى التي توفر المأوى أو المأكل أو كليهما للمغتربين عن أصل مكان البلد أو الإقامة، ويتضمن عمل **مؤسسات الضيافة** مهام إدارة خدمة الإيواء، وكيفية بناء المبني وإمداده بالتدفئة والإضاءة والطاقة بجانب عمليات الصيانة وإعداد الطعام وتقديمه إلى الضيوف بشك، «ل جذا، ب وشهي». هنا يمكن اعتبار **الضيافة** Hospitality ضمن أقدم الوظائف التي اهتم بها الإنسان حيث تعني الاهتمام بالضيف أو النزيل والعمل على توفير الراحة له.

إن **مصطلح** Hospitality industry صناعة الضيافة يتضمن جزءاً كبيراً من كافة الأنشطة والمشرّعات المعنية بالترفيه والسفر والطيران والمطاعم والفنادق والبارات والملاهي الليلية وشركات النقل السياحي ووكالات تأجير السيارات وخطوط النقل السياحي البري والبحري ومنظمي البرامج السياحية.

إما **Accommodation industry** صناعة الإقامة أو صناعة الفنادق فت تكون من كافة المنشآت التي توفر خدمة الإقامة وخدمة الطعام والمشروبات وكذلك خدمات الترفيه والترويج وخدمات وتسهيلات إقامة الاجتماعات والمؤتمرات. مفهوم الضيافة طبقاً لقاموس أكسفورد فإن **Hospitality** تعني استقبال الزوار أو المسافرين والترفيه عنهم بكل رح وسعة وكلمة ضيافة مشتقة من الأصل اليوناني

Hospice وتعني نزل للقراء أو الرحال، ويمكن اعتبار الضيافة ضمن أقدم الوظائف التي اهتم بها إنسان حيث تعني الاهتمام بالضيوف أو النزيل والعمل على توفير الراحة له.

تعريف الضيافة هي خليط متجانس من المكونات المرئية مثل الغرف والوجبات والمشروبات والمكونات غير المرئية مثل جو الفندق العام وسلوك العاملين وشعور الضيوف بالراحة والأمان.

Hospitality تُعرف الضيافة بأنها عملية استقبال الضيوف أو المسافرين الذين يطلق عليهم اسم النزلاء **Guest** والذين يجب أن نوفر لهم الإقامة **Accommodation** وان يزودوا أيضاً بمنتجات **Food & Beverage** إضافة إلى تقديم بعض الخدمات الأخرى منذ وقت الوصول حتى تاريخ المغادرة. يتصور البعض أن صناعة الضيافة تشمل فقط الطعام والمشروبات المقدمة للضيوف، وهذا خطأ لأن صناعة الضيافة تشمل جميع الخدمات التي تقدم للسائح منذ وصوله إلى البلج أو المكان المقصود إلى حين عودته إلى موطنه الأصلي أي مكان إقامته، وعلى هذا الأساس فإن حاجة الضيوف لا تقتصر على الإقامة في الفندق وحصوله على الطعام والسراب بل تعني أكثر من ذلك وتبعد ذلك يمكن توضيح وظيفة هذان القسمان الرئيسيان

في صناعة الضيافة بأنهما يشملان على **Food & Beverage** كمنتج وعملية

لخدمة إلى جانبي توفير بعض الخدمات الأخرى مثل وسائل **Accommodation** الاستجمام والترفيه والتسليه مثل حمامات السباحة وحدائق الألعاب ورحلات أو زيارات باستخدام وسائل الانتقال سواء كانت باستخدام الطيران أو الوسائل البرية أو البحرية.

وتعتبر وسائل الترفيه والترويج من أحد العناصر الأساسية في عالم صناعة الضيافة، حيث يجب توفير وسائل للتسليه التي أصبحت الأن من أحد أضلاع صناعة الضيافة الأساسية وذلك باستخدام العروض الحية أو استخدام الوسائل المرئية أو السمعية أو عن طريق استغلال العوامل الطبيعية للاستماع بجمال الطبيعة.

وقد أضاف وجود المكاتب السياحية ووكالات السفر داخل المؤسسات والمنشآت الفندقية بُعداً جديداً على صناعة الضيافة لما تقدمه من خدمات تخص المسافر أو السائح في صورة متكاملة ساعدت على تنشيط ملالي صناعة السياحة والضيافة.

1- **السفر Travel**: ت safar الناس لأغرا ض عديدة فقد تسافر من أجل التجارة، الزيارة، حضور المؤتمرات، العلاج، وغيرها من الأسباب ومن منطلق مفهوم الضيافة هناك أنس يسقبلون المسافرين ويقدمون لهم الخدمات والذين يمثلون مجتمعاتهم لاعطاء انطباع جيد عن البلد، وتوفير الراحة والعناية للمسافرين، كما وأن وسائل النقل المتطورة كالطائرات والبواخر والقطارات توفر الخدمات الراقية التي تلبي رغبات المسافرين والتنافس من حيث الخدمة الجيدة والتعامل الجيد والجو المريح للمسافرين.

2- **الإقامة Accommodation**: تشمل الفنادق، المويتيلات، الشقق المفروشة، المنتجعات وتنمير المؤسسات الفندقية بكثافة رأس المال المستثمر، وكثافة عنصر العمل، ومن الجدير بالذكر أن المؤسسات الفندقية تتنافس بقوة لتقديم

الخدمة الجيدة للضيوف بل والابتكار في الخدمات المقدمة، فضلاً عن العمل الجاد على تلبية وإشباع رغبات واحتياجات الضيوف.

3- المطعم Restaurant: يمثل أماكن تقديم الطعام والمشروبات بإختلاف التصنيفات وأماكنها، الكافيتريا، أماكن بيع المشروبات الباردة والساخنة، عربات الأطعمة المتجولة، وغيرها من الأماكن والتصنيفات، وتشكل المطعم جزءاً كبيراً من صناعة الضيافة، إذا يُعد هذا القطاع بمثابة أكبر قطاع في صناعة الطعام والمشروبات، إذ يحقق 70% من مبيعات صناعة خدمة الطعام والمشروبات.

4- خدمة الطعام والشراب Food & Beverage: هي مجموعة من العمليات التي توفر الطعام والشراب للناس خارج منازلهم، ولا تقتصر خدمات الطعام على المطعم والفنادق فقط، بل تشمل خدمة الطعام في شركات الطيران، والمدارس والجامعات والقواعد العسكرية والمستشفيات ودور الرعاية الصحية والشركات والمصانع.

5- الترفيه Entertainment: وهي الأماكن التي يقصدها المسافرين للترفيه عن أنفسهم، مثل الحدائق، ملاهي الأطفال، صالات الألعاب، الملاعب الرياضية، المسارح ودور السينما.

6- خدمات النقل Complementary: تشمل نقل السائح من مكان إقامته الأصلي إلى المكان السياحي، وهي شاملة للنقل خارج الحدود الإقليمية والانتقال من منطقة الفندق المقيم فيه السائح إلى منطقة سياحة أخرى.

7- الخدمات التكميلية Complementary Service: وهي الخدمات التي تؤدي دوارة في إكمال صناعة الضيافة وجعلها قادرة على الرد على حاجات

ورغبات السياح، ومن تلك الخدمات، الرياضة والترااث الشعبي، والخدمات الصحية، والخدمات المصرفية، وايه خدمات أخرى يحتاجها السائح خلال مدة إقامته في البلد.

8- خدمات التسوق Shopping: تشمل الخدمات التي يحتاجها السائح لشراء الهدايا البسيطة لأسرته وأصدقائه أو اقاربه من البلد المزار أو لنفسه على سبيل الذكرى من ذكريات رحلته، وتشمل تلك الهدايا المناظر الطبيعية أو التحف وعلى الخصوص تلك المقتنيات التي تجسد منطقة القصد أو تجسد أحد معالمها البارزة والمشهورة أو شراء الملابس الفلكلورية الشعبية، أو الخزفيات وغيرها من المقتنيات والتحف.

