

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 منحهم الحرية بالمودة، ويتم تقديم خدمات الطعام والشراب والخدمات الأخرى، وتُعرّف 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، وأثناء 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 المبنى وإمداده بالتدفئة والإضاءة والطاقة بجانب عمليات الصيانة وإعداد الطعام وتقديمه إلى الضيوف بشك، بل جداً، وبشهي.

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 والمرشعات المعينة 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 فتتكون 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** الضيافة تعني استقبال الزوار أو المسافرين والترفيه عنهم بكل رحب وسعة وكلمة ضيافة مشتقة من الأصل اليوناني

Hospice وتعني نزل للفقراء أو الرحالة، ويمكن اعتبار الضيافة ضمن أقدم الوظائف التي اهتم بها إنسان حيث تعني الاهتمام بالضيف أو النزول 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 الضيف بالراحة والأمان.

تُعرف الضيافة Hospitality بأنها عملية استقبال الضيوف أو المسافرين الذين يطلق عليهم اسم النزلاء **Guest** والذين يجب أن نوفر لهم الإقامة **Accommodation** وأن يزودوا أيضاً بمنتجات **Beverage** **Food &** إضافة إلى تقديم بعض الخدمات الأخرى منذ وقت الوصول حتى تاريخ المغادرة. يتصور البعض أن صناعة الضيافة تشمل فقط الطعام والمشروبات المقدمة للضيف، 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 الضيف لا تقتصر على الإقامة في الفندق وحصوله على الطعام والسراب بل تعني أكثر من ذلك وتبعاً لذلك يمكن توضيح وظيفة هذان القسمان الرئيسيان

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

Accommodation لخدمة إلى جاني توفير بعض الخدمات الأخرى مثل وسائل الاستجمام والترفيه والتسليّة مثل حمامات السباحة وحدائق الألعاب ورحلات أو زيارات باستخدام وسائل الانتقال سواء كانت باستخدام الطيران أو الوسائل البرية أو البحرية. وتعتبر وسائل الترفيه والترويح من أحد العناصر الأساسية في عالم صناعة الضيافة، حيث يجب توفير وسائل للتسليّة التي أصبحت الآن من أحد أضلاع صناعة الضيافة الأساسية وذلك باستخدام العروض الحية أو استخدام الوسائل المرئية أو السمعية أو عن طريق استغلال العوامل الطبيعية للاستمتاع بجمال الطبيعة.

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

1- السفر **Travel**: تسافر الناس لأغرا ،،بض عديدة فقد تسافر من أجل التجارة،

الزيارة، حضور المؤتمرات، العلاج، وغيرها من الأسباب ومن منطلق مفهوم الضيافة هناك أناس يستقبلون المسافرين ويقدمون لهم الخدمات والذين يمثلون مجتمعاتهم لإعطاء انطباع جيد عن البلد، وتوفير الراحة والعناية للمسافرين، كما وأن وسائل النقل المتطورة كالتائرات والبواخر والقطارات توفر الخدمات الراقية التي تلي رغبات المسافرين والتناس من حيث الخدمة الجيدة والتعامل الجيد والجو المريح للمسافرين.

2- الإقامة **Accommodation**: تشمل الفنادق، الموتيلا، الشقق المفروشة،

المنتجعات وتتميز 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- المطاعم Restaurant: يمثل أماكن تقديم الطعام والمشروبات باختلاف

التصنيفات وأماكنها، الكافيتريا، أماكن بيع المشروبات الباردة والساخنة، عربات الأطعمة المتجولة، وغيرها من الأماكن والتصنيفات، وتشكل المطاعم 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 المطاعم 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 دوراً في إكمال صناعة الضيافة وجعلها قادرة على الرد على حاجات

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

8- خدمات التسوق Shopping: تشمل الخدمات التي يحتاجها السائح لشراء

الهدايا البسيطة لأسرته وأصدقائه أو أقاربه 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.

