



وزارة التربية

علوم الأسرة والمستحلك إدارة الضيافة والسياحة

اختياري حر



الطبعة الثانية
المرحلة الثانوية



وزارة التربية

علوم الأسرة والمستحلك إدارة الضيافة و السياحة

اختياري حر

تأليف

د. هيفاء مبارك العنجري (مشرفاً)

أ. محمد أنيس ناجيه

أ. عائشة جاسم العلي

أ. فايز عبدالرحمن الريش

الطبعة الثانية

١٤٣٥ / ١٤٣٦ هـ

٢٠١٤ / ٢٠١٥ م

حقوق التأليف والطبع والنشر محفوظة لوزارة التربية - قطاع البحوث التربوية والمناهج
إدارة تطوير المناهج



الطبعة الأولى ٢٠٠٧-٢٠٠٨م

الطبعة الثانية ٢٠١٠-٢٠١١م

٢٠١٤-٢٠١٥م

لجنة المواءمة:

أ. أماني صالح مهدي (مشرفاً)

أ. عفيفة اسماعيل محمد

أ. عائشة جاسم العلي





حضرة صاحب الجلالة الشيخ مشعل أحمد الجابر الصباح
أمير دولة الكويت

H.H. Sheikh Meshal AL-Ahmad AL-Jaber AL-Sabah
Amir Of The State Of Kuwait

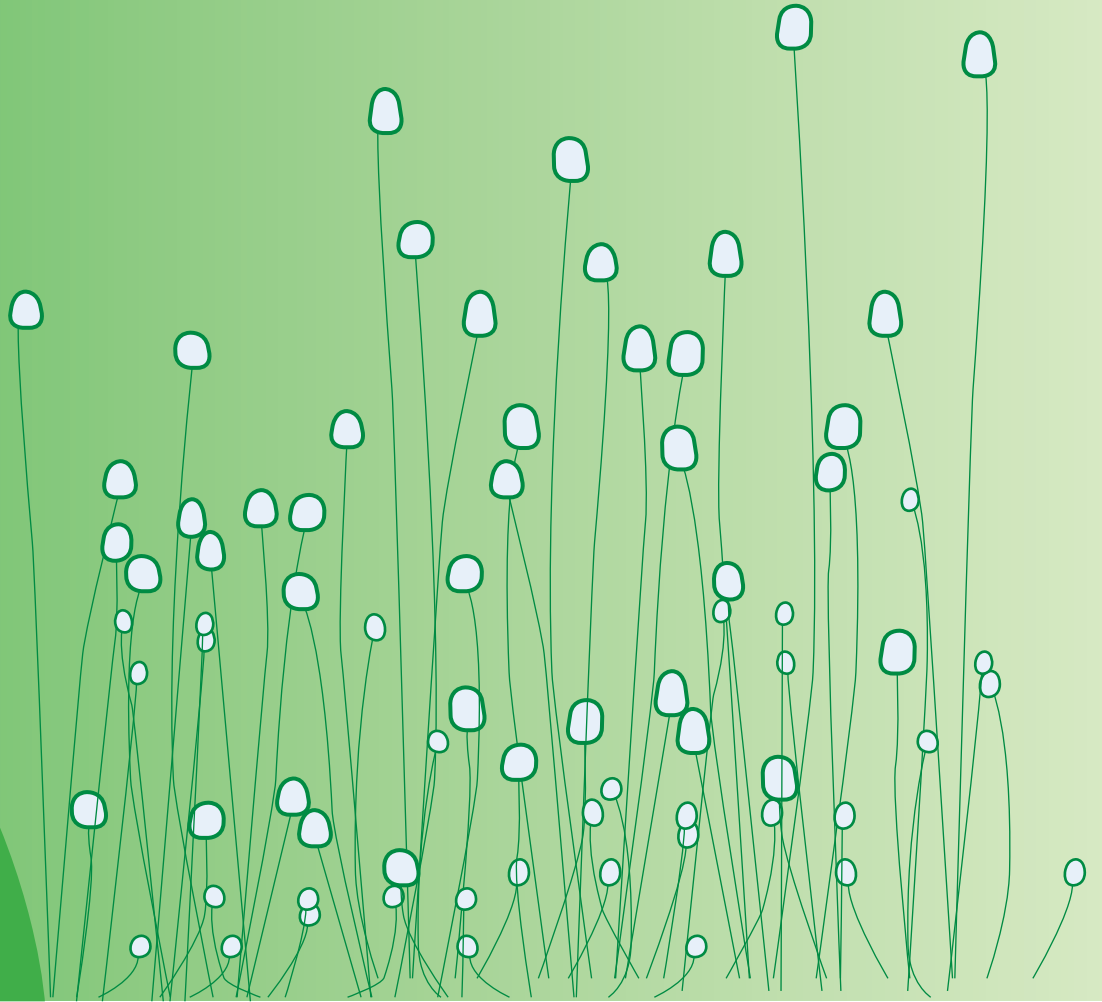


سَمُو الشَّيْخِ صَبَّاحٍ خَالِدٍ الْحَمْدِ الصَّبَّاحِ
وَلِيَّ عَهْدِ دَوْلَةِ الْكُوَيْتِ

H. H. Sheikh Sabah Khaled Al-Hamad Al-Sabah
Crown Prince Of The State Of Kuwait

إدارة الضيافة والسياحة

الضيافة والسياحة لهما دور هام في النمو الاقتصادي لكثير من الدول



الصفحة	الموضوع
١٢	المقدمة
	الفصل الأول
١٧	- الضيافة والسياحة وتطورهما
١٩	• تعريف السياحة
٢٠	• تطور السياحة
٢٢	• صناعة السياحة
٢٥	• أنواع السياحة
٢٩	• تعريف الضيافة
٣٣	- المرافق والمنشآت السياحية
٣٦	• أهمية المرافق والمنشآت السياحية
٣٩	• إعداد وتنظيم الرحلات
٤٩	• الفنادق وتصنيفاتها
٦٩	• طرق حجز الفنادق
٨٣	- الموارد البشرية في مجال الضيافة والسياحة
٨٤	• وظائف العاملين في مجال الضيافة والسياحة
٩٥	أسئلة تقويم الفصل الأول
	الفصل الثاني
١٠٣	- إدارة الحفلات والمناسبات والمؤتمرات
١١٢	- إعداد وتجهيز الحفلات والمناسبات والمؤتمرات

الصفحة	الموضوع
١٣١	- أنواع قوائم الأطعمة
١٤٢	- خدمة الحفلات والمناسبات والمؤتمرات
١٦١	- تنظيم الحفلات و المناسبات والمؤتمرات
١٦٣	• إعداد وتنظيم الحفلات والمناسبات والمؤتمرات
١٦٧	- أسئلة تقويم الفصل الثاني
	الفصل الثالث
١٧٩	- التطور السياحي في دولة الكويت
١٩٠	• طبيعة السياحة في المجتمع الكويتي
١٩١	• الجوانب السياحية في المجتمع الكويتي
١٩٩	• العوامل التي تساعد على ازدهار السياحة في دولة الكويت
٢٠٢	- النظرة المستقبلية لتطوير السياحة في دولة الكويت
٢٠٨	• تسويق صناعة السياحة في دولة الكويت
٢١٠	- أسئلة تقويم الفصل الثالث
٢١٧	- المراجع

المقدمة

تقوم الأسرة بدور أساسي وحيوي في بناء شخصية الفرد وصقلها بالمعارف والقيم والخبرات والتي تساعد في الانخراط بالمجتمع المعاصر ، فمن خلال الأسرة يتعلم الفرد الخبرات الحياتية ويكتشف طرقاً عديدة تساعد في تنمية مهارات التفكير وحل المشكلات وتعزز مهارات التواصل وتعلم القيم واكتساب الأخلاق الحميدة كما تشجع أساليب الاستدلال المنطقي لديه نحو أسرته ومجتمعه، ومن هذا المنطلق جاء التوجه نحو تطوير مادة الاقتصاد المنزلي وتحديثها بمضمون جديد تحت مسمى «علوم الأسرة والمستهلك» بما يحقق التطور العالمي ومتطلبات العصر التكنولوجي المعاصر.

يهدف هذا الكتاب «علوم الأسرة والمستهلك - مجال إدارة الضيافة والسياحة» إلى خلق إنسان اجتماعي قادر على التعامل مع متطلبات الحياة المعاصرة بيسر وكفاءة ويؤهله لمواجهة التغيرات والتحديات الاجتماعية المتعددة في المجتمع الحضاري المعاصر وفقاً للأعراف والأصول (والإتيكيت) المتبع في المجتمع الكويتي .

يتكون الكتاب من ثلاثة فصول رئيسة هي :-

- الضيافة والسياحة.
- الحفلات والمناسبات والمؤتمرات.
- التطور السياحي في دولة الكويت.

عزيزتي الطالبة:

هذا الكتاب قد أعد من أجلك ، فحافظي عليه ، واحرصي على تعلم جميع المفاهيم العلمية والمهارات العملية الواردة فيه ، وساهمي أنتِ وزميلاتك في الإجابة على جميع تطبيقاته العملية بالتعاون الجماعي وتحت إشراف معلمة المادة.

نتمنى لكِ ولزميلاتك المتعلمات كل التوفيق والنجاح...

الفصل الأول

الضيافة والسياحة وتطورهما المرافق والمنشآت السياحية الموارد البشرية في مجال الضيافة والسياحة



الضيافة والسياحة وتطورهما Tourism, Hospitality and its Development



كلمات تعرفت عليها خلال هذا الموضوع:

مصطلح باللغة الإنجليزية	مصطلح باللغة العربية
Hospitality	الضيافة
Tourism	السياحة
Tour	رحلة
Travel	السفر
Tourist	سائح

الضيافة والسياحة Hospitality and Tourism



مقدمة

عرفت ظاهرة السفر منذ القدم بوصفها ظاهرة طبيعية تحتم على الإنسان الانتقال من مكان لآخر لأسباب متعددة ، وكانت ظاهرة السفر في فجر التاريخ بسيطة وبدائية في مظاهرها وأسبابها وأهدافها ووسائلها.



ثم تطورت هذه الظاهرة شيئاً فشيئاً إلى أن سميت بالسياحة، ولقد اهتم خبراء السياحة والمعنيون بشؤونها بضرورة متابعة تاريخ السياحة وبحث تطورها في المراحل التاريخية المختلفة بهدف حصر أسبابها وأهدافها وفوائدها ونتائجها لخدمة الفرد والمجتمع .



Tourism Definition

تعريف السياحة

يرجع مفهوم السياحة لكلمة رحلة (Tour) المشتقة من الكلمة اللاتينية (Torno)، وفي عام ١٦٤٣ م ولأول مرة تم استخدام المفهوم (Tourism) ليدل على السفر أو التجوال من مكان إلى آخر (Travel).



والسياحة تعني عملية انتقال وقتية يقوم بها شخص أو عدد من الأشخاص أو المجموعات فيتركون محل إقامتهم الدائم منطلقين إلى أماكن أخرى داخل حدود بلدهم (سياحة داخلية محلية) مثلاً أو إلى بلدان خارجية أخرى (سياحة خارجية دولية) مثلاً، ويمكن تعريف السائح (Tourist) بالشخص الذي يقضي فترة زمنية لا تقل عن (٢٤) ساعة بعيداً عن مكان إقامته العادية ولا تزيد عن السنة، ولا شك إن المدة التي يستغرقها هذا الانتقال تختلف من سائح لآخر.

وتلعب السياحة دوراً مهماً في النمو الاقتصادي للعديد من الدول، وتعتبر السياحة في معظم دول العالم أحد المصادر الرئيسية للدخل القومي.

Evolution of Tourism

تطور السياحة

لقد تجسدت السياحة بشكل واضح عند العرب منذ القدم حيث وظفت بالدرجة الأولى لأغراض تجارية وذلك من خلال رحلة الشتاء والصيف قال تعالى في سورة قريش ﴿لَا يَلْفِ قُرَيْشٍ إِلَّا لَهُمُ رَحْلَةُ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ﴾. سورة قريش الآيتان ١-٢.

وجاء الإسلام بعد ذلك ليضع أبعاداً أكبر وأعمق للسياحة بدءاً من حثه على التأمل في خلق الله مروراً بالدعوة للتعارف بين الشعوب وتلاقيها كما جاء في قوله سبحانه وتعالى في سورة الملك: ﴿هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ﴾. سورة الملك الآية (١٥).

وانتهاء بالانتفاع بخيرات الأرض والتعلم بما فيها قال تعالى في سورة التوبة: ﴿فَسِيحُوا فِي الْأَرْضِ أَرْبَعَةَ أَشْهُرٍ وَاعْلَمُوا أَنَّكُمْ غَيْرُ مُعْجِزِي اللَّهِ وَأَنَّ اللَّهَ مُخْزِي الْكَافِرِينَ﴾. سورة التوبة الآية (٢).

كانت السياحة في الماضي مجرد ظاهرة اجتماعية وإنسانية وتغيرت النظرة إليها في العصر الحديث بحيث أصبح ينظر إلى السياحة على أنها صناعة مركبة وهادفة إلى تحقيق تقدم اقتصادي واجتماعي على صعيد الأفراد والمجتمع والوطن .

وقد مرت السياحة بمراحل عديدة أثناء تطورها، واتصفت بما يلي :

- ظاهرة طبيعية إنسانية نشأت منذ زمن قديم بهدف السفر والتنقل بحثاً عن مكان آمن ومستقر ووسيلة للسعي وراء الرزق وتوفير احتياجات الحياة اليومية .
- السعي وراء تحقيق الراحة والثقافة والترفيه للسياح .
- صناعة حديثة تعتمد عليها كثير من الدول في تنمية مواردها لتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي وزيادة الدخل القومي .

أهمية السياحة

تتلخص أهمية السياحة في النقاط التالية :

- ١- توفير الاستثمارات في القطاع السياحي .
- ٢- الانتعاش الاقتصادي للمناطق السياحية .
- ٣- رفع الوعي الثقافي والفكري والسياحي لدى السياح .
- ٤- تنشيط القطاعات المختلفة ذات الارتباط بالسياحة مثل النقل والبناء والصناعات الغذائية والبيئية ... إلخ ، حيث إن هناك أكثر من ٣٥ قطاعاً مرتبطاً بنمو السياحة بشكل مباشر وغير مباشر .
- ٥- تنمية التجارة بين الدول لما يعود بالنفع على الشعوب .
- ٦- توفير الوظائف لحل مشكلة البطالة في المنطقة السياحية .
- ٧- استثمار المناطق النائية .

نشاط:

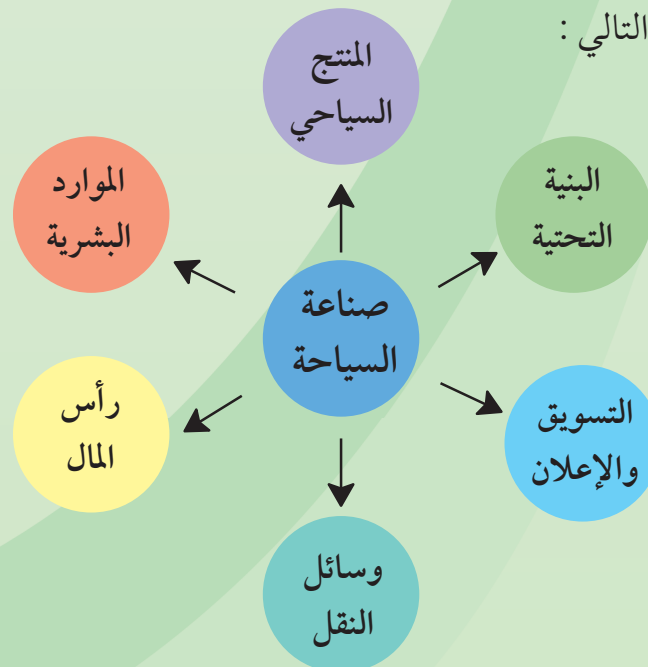
من خلال دراستك لأهمية السياحة... اذكر أمثلة لاجوانب المذكورة

Tourism Industry

صناعة السياحة



تتضمن التنظيمات العامة والخاصة التي تشترك في إنتاج المنتج السياحي عند شراء وتوفير البضائع والخدمات الملمية لاحتياجات السياح ورفاهيتهم، وتطوير تلك البضائع والخدمات وتسويقها بالاهتمام الكبير في جميع الدول وخاصة السياحة منها حيث تقوم صناعة السياحة على عدة عناصر مهمة وضرورية وفقاً للشكل التالي :



١. المنتج السياحي Tourism Facilities

يتضمن المناطق الطبيعية والجبال والسهول والشواطئ والجزر وغيرها من الأماكن السياحية، كما يتكون من المقومات السياحية الأثرية والحديثة التي صنعها الإنسان، وأيضاً التسهيلات والخدمات المختلفة ومنها الفنادق والقرى السياحية وغيرها من وسائل الإيواء، كما تشمل الانتقالات والاتصالات والإرشاد السياحي ووكالات السفر والسياحة والمطاعم والمسارح والحدائق العامة.



٣. التسويق والإعلان

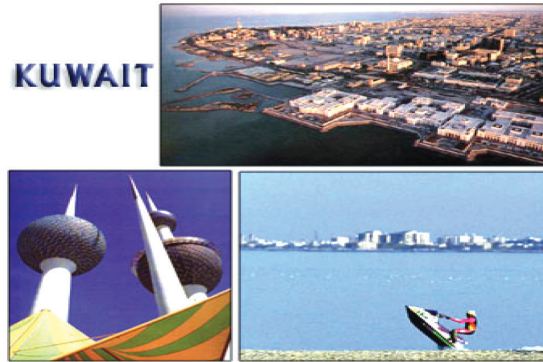
Marketing and Advertisement

تلعب وسائل التسويق والإعلان المختلفة دوراً كبيراً من خلال نشر المعلومات السياحية عن طريق النشرات والصور التي لها بالغ الأثر في تنشيط قطاع السياحة هذا بالإضافة إلى دور وسائل الإعلام الإذاعي المسموع والمرئي في التعريف بالإمكانيات السياحية وشرح عوامل الجذب السياحي فيها وتقديم البرامج التي توضح أهم المعالم السياحية في الدولة.



٢. رأس المال Share Capital

رأس المال في السياحة تمثله تلك الأموال المستثمرة في مختلف المشروعات السياحية (العامة والخاصة) بالإضافة إلى المنشآت السياحية المختلفة من مبان ومعدات وأجهزة كالفنادق والشركات السياحية، ويوفر رأس المال تسهيلات وخدمات مالية مهمة تسهل عملية اقتناء المنتج السياحي وتساعد على ترويجه اقتصادياً؛ وذلك بما يوفره رأس المال من أهمية في توفير البنية التحتية والأساسية للمشاريع السياحية ويساعد على توفير متطلبات تنشيطها ويحسن من طرق وأساليب والتعامل السياحي مع الآخرين وخاصة السياح.



نشاط :

صممي إعلاناً سياحياً عن إحدى المرافق السياحية في دولة الكويت (ملصق - مطوية ... الخ)



٤. الموارد البشرية Human Resources

وهي تلك الجهود البشرية التي يبذلها العاملون في مختلف الأنشطة السياحية المعروفة الحكومية والعامة والخاصة، ويحتاج قطاع السياحة إلى الأيدي العاملة المتخصصة، ويجب على الحكومات أن تهتم بهذا القطاع لتوفير فرص عمل جديدة للعمالة الوطنية.

نشاط:

ما هي الجهة المسؤولة عن تدريب وتأهيل هذه الكوادر الوطنية في دولة الكويت؟



٥. وسائل النقل Transportation

تلعب صناعة النقل (برية مثل: الحافلات، بحرية مثل السفن، جوية مثل: الطائرات) دوراً مهماً في تطوير السياحة ونجاحها في العالم.

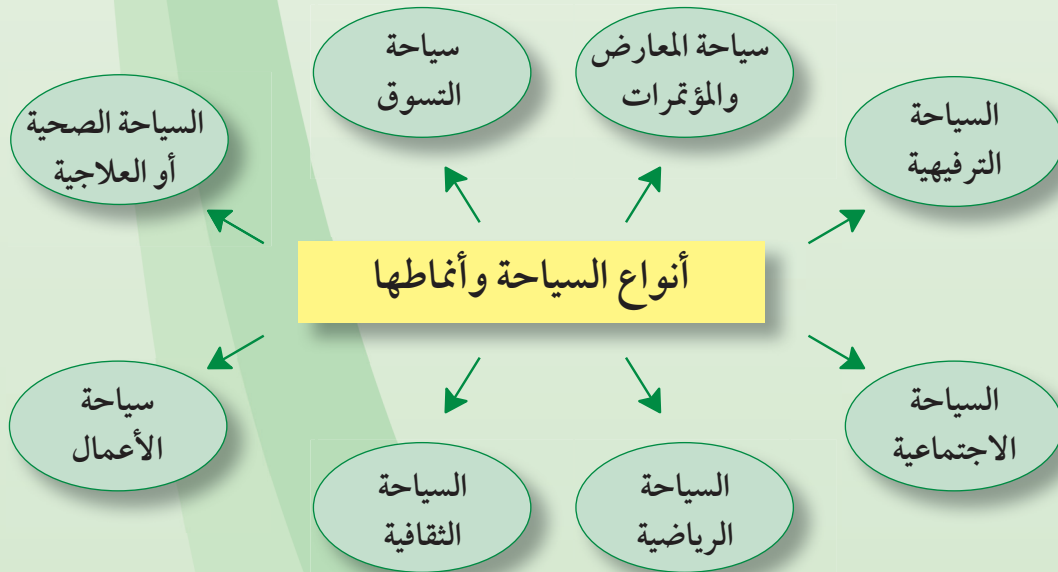
٦- البنية التحتية Infrastructure



يجب أن يكون المنتج أو المشروع السياحي متكاملًا وتتوافر له الخدمات الأولية والأساسية مثل شبكات المياه وشبكات الكهرباء وخطوط الهواتف والطرق السريعة والمباني المميزة والخدمات السياحية الضرورية من: خدمات مصرفية، رعاية صحية، الأمن... إلخ.

أنواع السياحة Types of Tourism

تتعدد أنواع السياحة تبعاً للدوافع والرغبات والاحتياجات المختلفة للأفراد والمجموعات حيث تتنوع أشكالها وأنماطها ما بين الترفيهية والصحية والثقافية والرياضية والاجتماعية إلى أنماط أخرى جديدة ساعد على نشأتها وانتشارها التقدم والتطور العلمي والسياسي والاقتصادي والاجتماعي وما صاحبه من تطلعات ومتطلبات ذات نوعيات خاصة لم تكن معروفة من قبل مثل سياحة المؤتمرات وسياحة المعارض.



وفيما يلي أنواع السياحة المختلفة وفقاً للهدف من الرحلة:



١. السياحة الترفيهية : Entertainment Tourism

تعتبر من أهم أنواع السياحة التي تمثل عنصر جذب للغالبية العظمى من السائحين كما تعد من أقدم الأشكال التي عرفتها دول العالم وهي توفر للإنسان الراحة والاستجمام بعيداً عن نمط الحياة المعتاد وأماكن الإقامة والعمل الدائمين ولهذا نجدها تستحوذ على النصيب الأكبر من حركة السياحة الدولية ودائماً توضع في الاعتبار عند رسم السياسات ووضع الخطط والاستراتيجيات المتعلقة بالتنمية السياحية لأي بلد.

٢. السياحة الثقافية : Cultural Tourism

تهتم بهذا النوع من السياحة شريحة معينة من السائحين على مستويات مختلفة من الثقافة والتعليم حيث يتم التركيز على زيارة الدول التي تتمتع بمقومات تاريخية وحضارية كثيرة ويتمثل هذا النوع من السياحة في الاستمتاع بالحضارات القديمة وأشهرها الحضارة الفرعونية المصرية القديمة والحضارات الإغريقية والرومانية وغيرها.



٣. السياحة الاجتماعية : Social Tourism

وتشمل زيارات الأهل والأقارب والأصدقاء .

نشاط:

تحتوي الكويت على عدد من المرافق السياحية الثقافية اذكرها؟

Sport Tourism

٤. السياحة الرياضية :

وهي السفر من مكان آخر داخل الدولة وخارجها من أجل المشاركة في بعض الدورات والبطولات أو من أجل الاستمتاع بالأنشطة الرياضية المختلفة .

وتتمثل هذه السياحة في ممارسة رياضة الغوص وتسلق الجبال والتزلج والتزحلق والصيد أو المشاركة أو حضور المعسكرات الرياضية والمباريات ، مثال على ذلك مباريات كأس العالم أو الأولمبياد .



٥. سياحة المعارض والمؤتمرات : Conference and Exhibition Tourism



تعد من الأنواع الحديثة للسياحة والتي ارتبطت بالتقدم الحضاري والعلمي والتكنولوجي الذي يعيشه العالم اليوم حيث أصبح هناك العديد من الجهات والمنظمات التي تدعو لعقد مؤتمرات واجتماعات دولية بصورة دورية ويقوم المشاركون فيها بمناقشة موضوعات معينة وتبادل وجهات النظر والمعلومات المتعلقة بها وصولاً إلى نتائج وقرارات مفيدة وصالحة للتطبيق .

وتعد هذه السياحة ذات هدف إعلامي كبير فضلاً عما تحققه من إيرادات وعوائد للدول التي تقام بها معتمدة على معدل إقامة السائح وإنفاقه بالإضافة إلى إنفاق الجهة المنظمة للمؤتمر .

نشاط:

اذكري أشهر أنواع المؤتمرات والمعارض التي أقيمت على أرض دولة الكويت.



٦. سياحة التسوق : Shopping Tourism

وهي سياحة حديثة أيضاً تكون بغرض التسوق وشراء منتجات بلد ما تسري عليها تخفيضات من أجل الجذب السياحي مثل مهرجان هلا فبراير ومهرجان السياحة والتسوق في دبي من كل عام، وهذا النمط السياحي الجديد أصبح يشكل أداة هامة لتعزيز

التدفقات السياحية في كثير من البلدان كما يعتمد هذا النوع من السياحة على حصول السائح على خصومات عديدة لأسعار الطيران والفنادق والسلع والمنتجات الوطنية والأجنبية مع تسهيلات جمركية وإعفاءات ضريبية مع إقامة أمسيات شعرية وليالي ثقافية وترفيهية للزائرين .

٧. السياحة الصحية والعلاجية : Health Tourism



ويتضح التعريف من اسم هذا النوع من السياحة، فالسياحة العلاجية هي لإراحة النفس والجسد معاً بالعلاج أو هي سياحة العلاج من أمراض الجسد مع الترويح عن النفس وتعتمد هذه السياحة على استخدام المراكز والمستشفيات الحديثة لاجراء الفحوصات والعلاج والنقاة، كما وتعتمد أيضاً على عناصر طبيعية في علاج المرضى وعلاجهم مثل الينابيع المعدنية والرمال والشمس بغرض الاستشفاء من بعض الأمراض الجلدية و الروماتيزمية.

٨. سياحة الأعمال : Businesses Tourism

تشمل حضور اللقاءات والاجتماعات التي بها علاقة مباشرة بالقضايا المالية والتجارية والاقتصادية التي يقوم بها الأفراد العاملين في قطاعات مختلفة في المجتمع .



تعريف الضيافة Hospitality Definition



مفهوم الضيافة Hospitality

يرجع أصل كلمة (Hospitality) إلى الكلمة القديمة (Hospice) والتي تعني تقديم الرعاية والمأوى للمسافر ، ويعرف قاموس أكسفورد للغة الإنجليزية كلمة (Hospitality) بأنها كلمة تعني «استقبال الضيف أو الزائر أو الغريب والترحيب به والترفيه عنه ومعاملته بكرم وحسن استقبال».

ويمكن تعريف الضيافة بأنها كافة أنواع الخدمات والمتطلبات الأساسية الخاصة بتقديم الضيافة للأفراد خارج مكان إقامتهم على سبيل المثال: خدمات المبيت، خدمات الطعام والشراب... إلخ.

ولقد حثنا الإسلام على وجوب حسن تقديم الضيافة بكرم . وهناك العديد من الآيات التي تدل على الضيافة وتؤكد أنها من صفاتنا ومعروفة لدينا منذ القدم ، قال تعالى في سورة الذاريات: ﴿ هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ ضَيْفِ إِبْرَاهِيمَ الْمُكْرَمِينَ ﴾ ٢٤ إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَالَ سَلَامٌ قَوْمٌ مُنْكَرُونَ ﴿ ٢٥ ﴾ فَرَاغَ إِلَى أَهْلِهِ فَجَاءَ بِعِجْلٍ سَمِينٍ ﴿ ٢٦ ﴾ فَقَرَّبَهُ إِلَيْهِمْ قَالَ أَلَا تَأْكُلُونَ ﴿ ٢٧ ﴾ سورة الذاريات الآيات: ٢٤-٢٧.

كذلك فقد حثنا الرسول ﷺ بوجوب تقديم الضيافة بكرم كما ورد بالحديث الشريف أن الرسول ﷺ قال : «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه» صدق رسول الله . والضيافة في الإسلام واجبة وتعتبر دين في رقة أصحاب المكان يستوجب تأديته بكرم وأدب كبير.

نشاط :

١- ابحثي عن التطور التاريخي للضيافة عبر العصور المختلفة في حدود عشرة أسطر.

٢- من خلال دراستك لموضوع الضيافة تكلمي عن تطور الضيافة ... في دولة الكويت
في حدود خمسة اسطر .

معلوماتك :

للضيافة أهمية كبيرة في:

١- تقوية العلاقات بين الأفراد والأسر المختلفة.

٢- تعلم مهارات التواصل مع الآخر.

عند النظر إلى الشكل التالي يتضح لنا إن هناك علاقة متداخلة بين كل من الضيافة والسياحة .



المرافق والمنشآت السياحية Tourism Establishment



كلمات تعرفت عليها خلال هذا الموضوع:

مصطلح باللغة العربية	مصطلح باللغة الإنجليزية
فندق	Hotel
شاطئ	Beach
مطعم	Restaurant
متحف	Museum
مقهى	Coffee shop
منتجعات	Resorts
فندق عبور	Motel

المرافق والمنشآت السياحية

تعتبر المرافق والمنشآت السياحية المختلفة المكان الذي تتوفر فيه التسهيلات والخدمات التي يحتاج إليها السائح ومن أهم مصادر جذب السائح سواء من يرغب في زيارة المناطق الأثرية لمعرفة ثقافة وتاريخ الشعوب أو لمن يرغب في الاستمتاع بقضاء إجازته على الشواطئ والحدائق والتمتع بجمال الطبيعة ويطلق اسم المنشأة السياحية على ما يلي :

فندق - مدينة ملاهي - متحف - مركز علمي - مطعم - مقهى - شاطئ - منتجع .
وتتعدد أنواع مرافق ومنشآت الضيافة والسياحة حسب الأهداف والدوافع المرجوة منها، وتنقسم إلى ثلاثة أنواع :



١- مرافق تاريخية: Historical

وتشمل المرافق التاريخية والثقافية والعلمية كالمتاحف والمراكز العلمية والمعارض، وتوضح أهمية هذا النوع كالتالي :

- * نشر الحضارات .
- * تعلم اللغات .
- * تكوين العلاقات .



٢- مرافق طبيعية: Natural

وهي تشمل المرافق الموجودة في الطبيعة ولم يتدخل الإنسان في صنعائها كالشواطئ والبر... إلخ ، وتوضح أهمية هذا النوع في :

- * الاستمتاع والترويح عن النفس .
- * التعرف على معالم البلاد الطبيعية .



٣- مرافق استجمامية: Leisure

هي التي تم إنشاؤها بهدف الترفيه وغالباً ما تجمع بين الطبيعة وجهود الإنسان، وتوضح أهمية هذا النوع في :

- * الترفيه عن النفس .
- * تلبية حاجات اجتماعية .



أهمية المرافق والمنشآت السياحية

• أهمية المرافق والمنشآت بالنسبة للأفراد :

١. تدعيم سبل السلام والتعارف بين الشعوب .
٢. اتصال الأفراد والجماعات بعضها ببعض .
٣. إثراء ثقافة الإنسان .
٤. التشجيع على تعلم اللغات .
٥. اكتساب المعارف .
٦. اكتساب العادات والتقاليد.

• أهمية المرافق والمنشآت بالنسبة للدولة :

١. تلعب دوراً مهماً في تنمية الاقتصاد القومي من خلال جلب العملات التي يصرفها السياح أثناء زيارتهم.
٢. تقدم خدمات اجتماعية وترفيهية من أجل خدمة الفرد .
٣. تساعد في إبراز اسم الدولة ومرافقها السياحية أمام العالم كمواقع سياحية مهمة.

بوابات الكويت القديمة ، القصر الأحمر ، سوق الحريم ، سوق الغربلي ، جزيرة فيلكا ، سوق المباركية... وأماكن أخرى مهمة . اكتبي بما لا يزيد عن ثلاثة أسطر عن اثنين من هذه الأماكن حسب وجهة نظرك :-

_____.

.....

٣. قومي بتنظيم رحلة خارجية تشاركون أنت وزميلاتك في إعدادها، مكونة من عدة عناصر مراعية خطوات إعدادها وفقاً للنموذج الذي تم دراسته.

إعداد وتنظيم الرحلات Preparation and organization of trips



كلمات تعرفت عليها خلال هذا الموضوع:

تضاف الكلمات التالية إلى المصطلحات في الكتاب:

مصطلح باللغة الإنجليزية	مصطلح باللغة العربية
Trip	رحلة
Tourist Tour	رحلة سياحية
Excursion Plan	مخطط رحلة
Tour aim	هدف الرحلة
Kind of Tour	نوع الرحلة
Plan Time	تحديد الموعد
Place determine	تحديد المكان
Transportation determine	تحديد وسيلة النقل

إعداد وتنظيم الرحلات :

الرحلة في الأساس هي عبارة عن برنامج سياحي وضع لعدد محدد من الأيام لزيارة عدد محدد من المعالم والأماكن السياحية بسعر معين، وله أهداف موضوعية ويمكن أن تنظم الرحلة لشخص واحد أو لعدة أشخاص يتفقون على برنامج الرحلة وعلى كيفية تنفيذ البرنامج كما يمكنهم الاستعانة بجهات أخرى مثل مكاتب السفر أو المرشدين السياحيين لإرشادهم وتوجيههم التوجيه الأمثل لتحقيق أهداف الرحلة المنشودة

فوائد الرحلات:

للرحلات فوائد عديدة يكون لها أثر إيجابي ولها أثرها على سلوك من قام بها نذكر منها التالي:

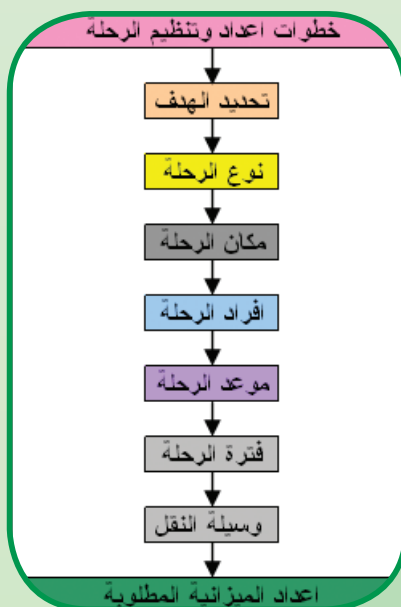
الاستجمام والاسترخاء وقضاء وقت ممتع.

١- اكتساب المهارات والخبرات وتعميق وترسيخ المفاهيم العلمية.

٢- التواصل والترابط وتعزيز التعاون والمشاركة الجماعية للأفراد.

٣- الاعتماد على النفس وحسن التصرف واتخاذ القرار.

خطوات إعداد الرحلة:

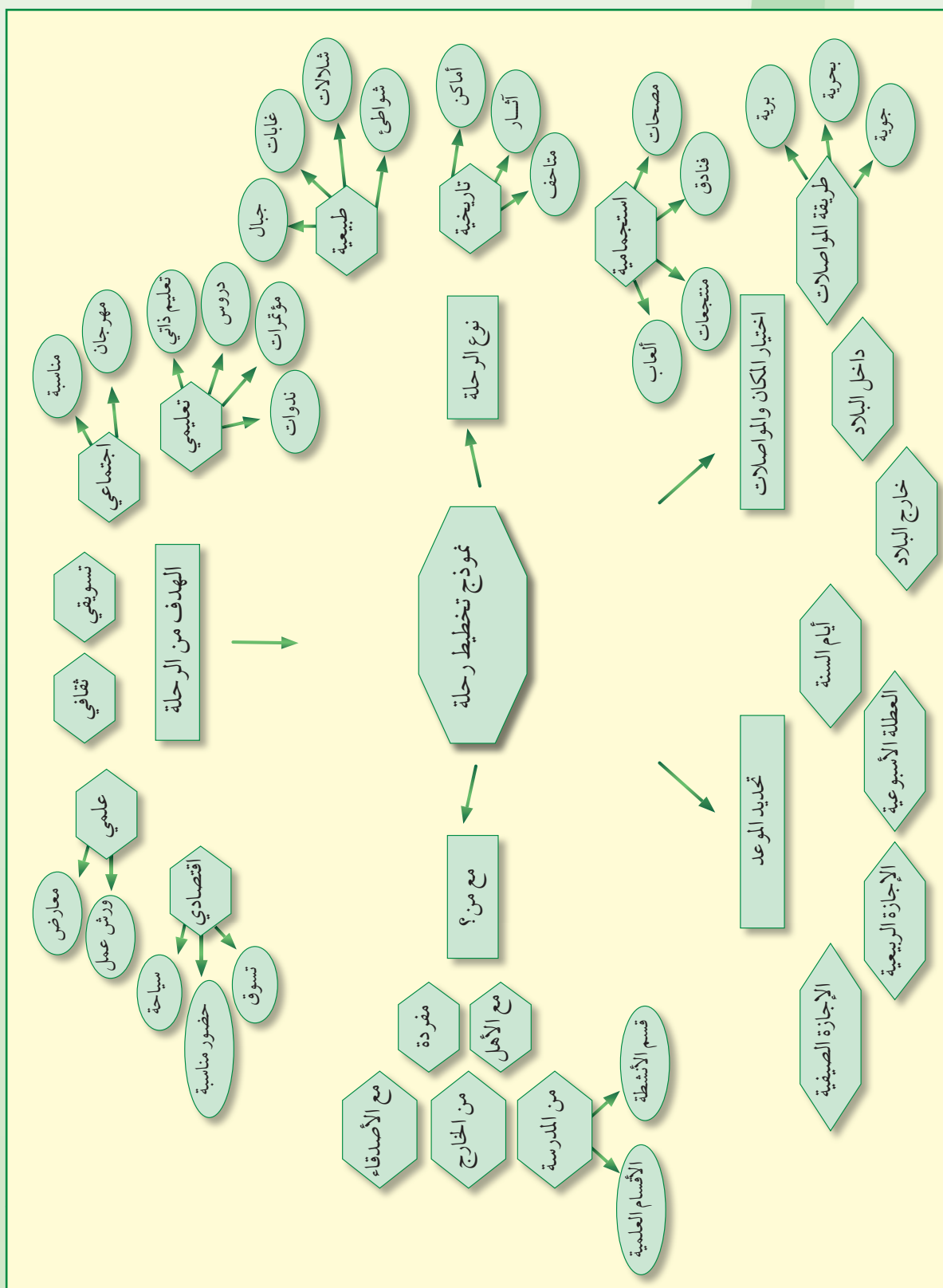


١. تحديد الهدف من الرحلة سواء كانت ثقافية، طبيعية، علاجية، تسويقية... الخ.

٢. تحديد نوع وطبيعة الرحلة: طبيعية، تاريخية، استجمامية.

٣. اختيار مكان الرحلة سواء داخل أو خارج البلاد وتحديد الأماكن والمعالم السياحية المراد زيارتها.

٤. تحديد عدد الأفراد المرافقين سواء كانوا من الأهل أو الأصدقاء أو المدرسة أو العمل.
٥. تحديد الموعد المناسب لبدء الرحلة (عطلة نهاية الأسبوع ، إجازة الربيع ، الإجازة الصيفية ، أيام الأسبوع).
٦. تحديد الفترة الزمنية للرحلة (أيام ، أسبوع ، شهر ، سنة... الخ.
٧. اختيار وسيلة النقل المناسبة (جوية ، برية ، بحرية ، جوية برية جوية بحرية).
٨. إعداد وتحديد ميزانية الرحلة حيث تتضمن أسعار التذاكر والنقل ، أسعار الإقامة والضيافة وتغطية كافة مصاريف الرحلة المتوقعة.



مثال ١ : لبرنامج رحلة علمية (داخلية):



وفيما يلي مخطط لبرنامج رحلة علمية (داخلية) إلى النادي العلمي في دولة الكويت .

الهدف من الرحلة: اكتساب المهارات والخبرات وتعميق وترسيخ المفاهيم العلمية في مجال الفلك.

نوع الرحلة: زيارة علمية.

مكان الرحلة: النادي العلمي بمنطقة جنوب السرة بدولة الكويت.

أفراد الرحلة: جماعة النشاط العلمي والعلوم بالمدرسة وعددهم ١٢ طالبة.

موعد الرحلة: اليوم الأول من شهر فبراير القادم.

فترة الرحلة: ثلاثة أيام متتالية ومن الساعة التاسعة صباحاً وحتى الساعة الخامسة مساءً.

وسيلة النقل: باص صغير سعة ١٥ راكباً.

الميزانية المطلوبة للرحلة:

• نقل ٢٠ ديناراً للحافلة.

• مصروف جيب ١٠ دنانير لكل طالب.

• أدوات ولوازم وقرطاسية ١٥ ديناراً لكل فرد.

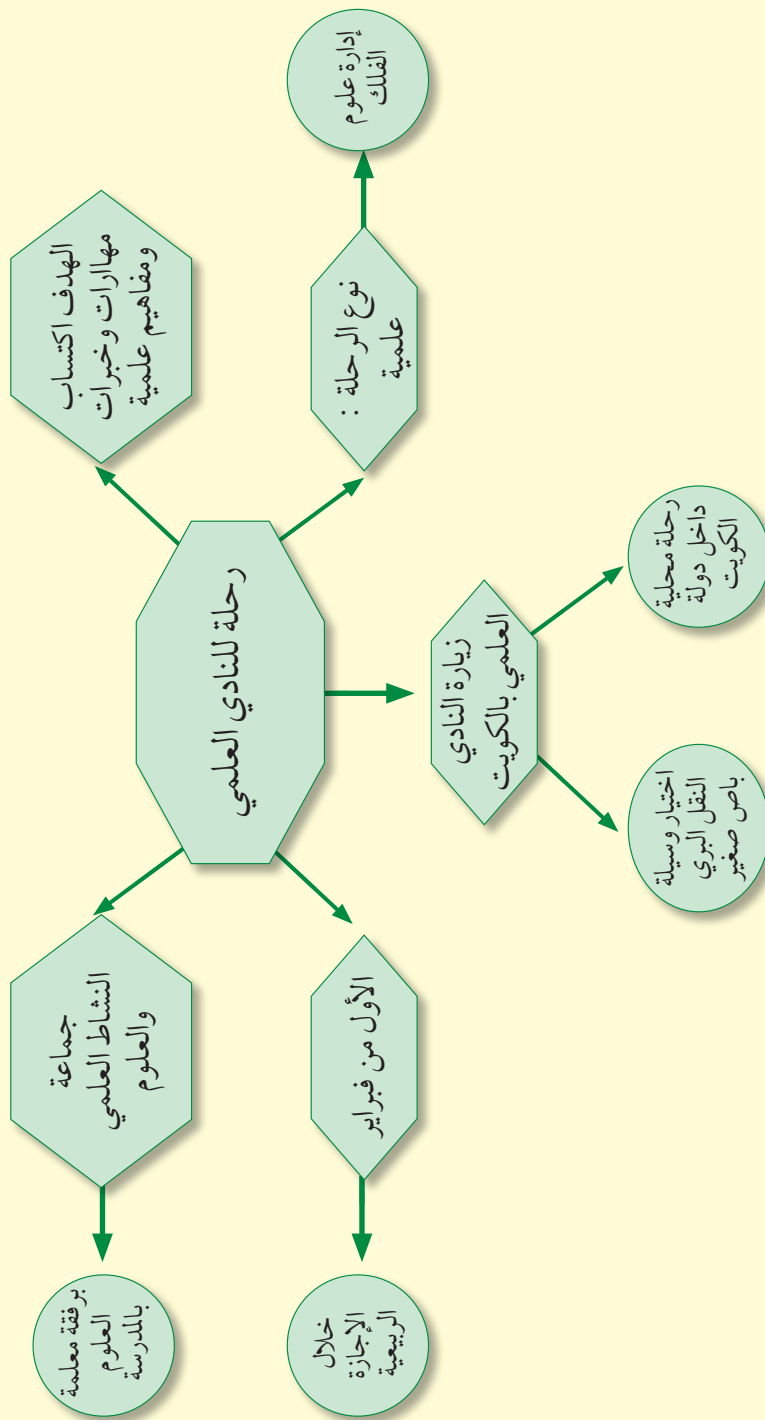
• الوجبات الغذائية ٨ دنانير لكل فرد.

• مصروفات بحثية ١٠ دنانير لكل فرد.

ملاحظات: يرافق الأفراد رئيس جماعة النشاط العلمي أو أحد المعلمين للإرشاد والتوجيه كما يرافق المجموعة احد العاملين بالنادي العلمي.

الشكل التالي
يوضح
مخطط الرحلة
الخاصة
بالزيارة العلمية
للنادي العلمي
بدولة الكويت

نموذج تخطيط رحلة (داخلية) للنادي العلمي بدولة الكويت



مثال ٢ : لبرنامج رحلة علمية (خارجية):



وفيما يلي مخطط لبرنامج رحلة علمية (خارجية) إلى جامعة لندن.

الهدف من الرحلة: اكتساب المهارات والخبرات وإجراء المسابقات العلمية العالمية.

نوع الرحلة: زيارة علمية.

مكان الرحلة: جامعة لندن - لندن - المملكة المتحدة.

أفراد الرحلة: الطلاب والطالبات المشاركين بالمسابقة العلمية وعددهم ٤ طلبة.

موعد الرحلة: اليوم الأول من شهر مارس القادم.

فترة الرحلة: خمس أيام متتالية ومن الساعة الثامنة وحتى الساعة الخامسة مساءً

وسيلة النقل: السفر بالطائرة والنقل الداخلي بالحافلات.

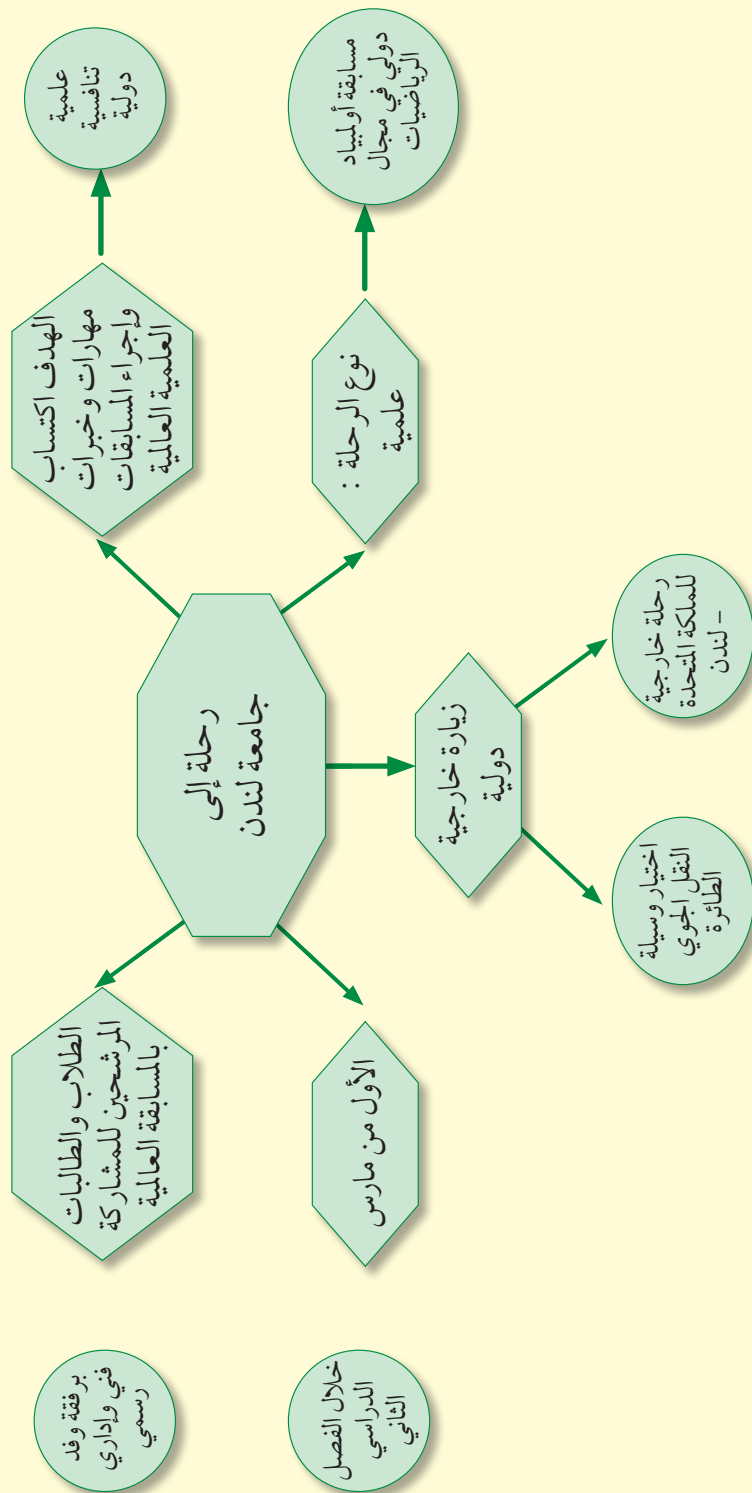
الميزانية المطلوبة للرحلة:

- سفر بالطائرة بتكلفة ٣٥٠ ديناراً لكل فرد.
- مصروف جيب بمبلغ ١٠٠ دينار لكل فرد.
- أدوات ولوازم وقرطاسية ٢٠ ديناراً لكل فرد.
- الوجبات الغذائية بمبلغ ١٤٠ ديناراً لكل فرد.
- تأمين صحي بمبلغ ٣٥ ديناراً لكل فرد.
- مصاريف نقل بمبلغ ٨٠ ديناراً لجميع الأفراد.

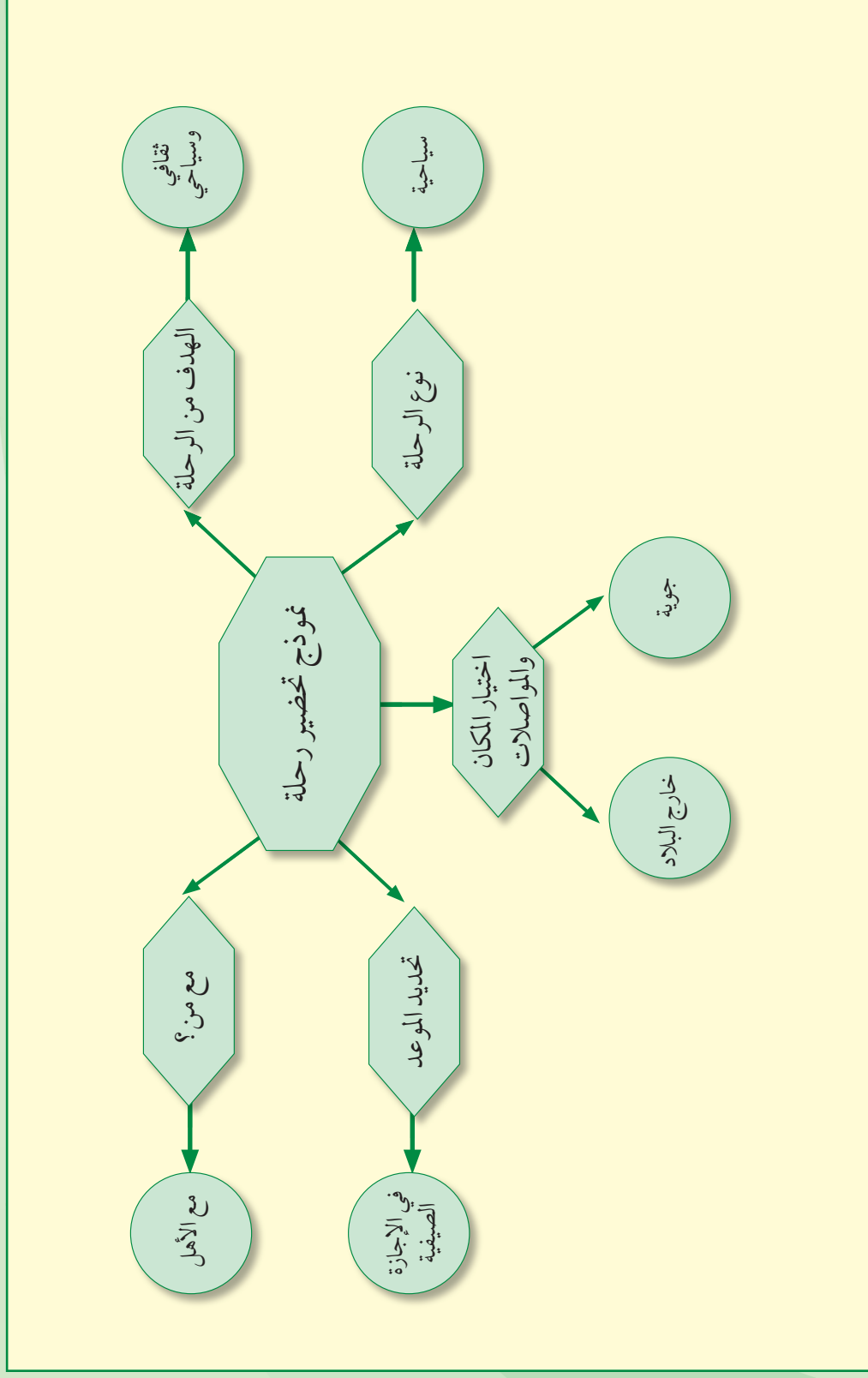
ملاحظات: يرافق الطلبة رئيس الوفد وموجه فني علمي للإرشاد والتوجيه كما يرافق المجموعة أحد المرشدين العلميين مخصص من اللجنة الدائمة للأولمبياد.

الشكل التالي
يوضح
مخطط الرحلة
الخارجية
لمسابقة الأولمبياد
الدولي بالمملكة
المتحدة - لندن

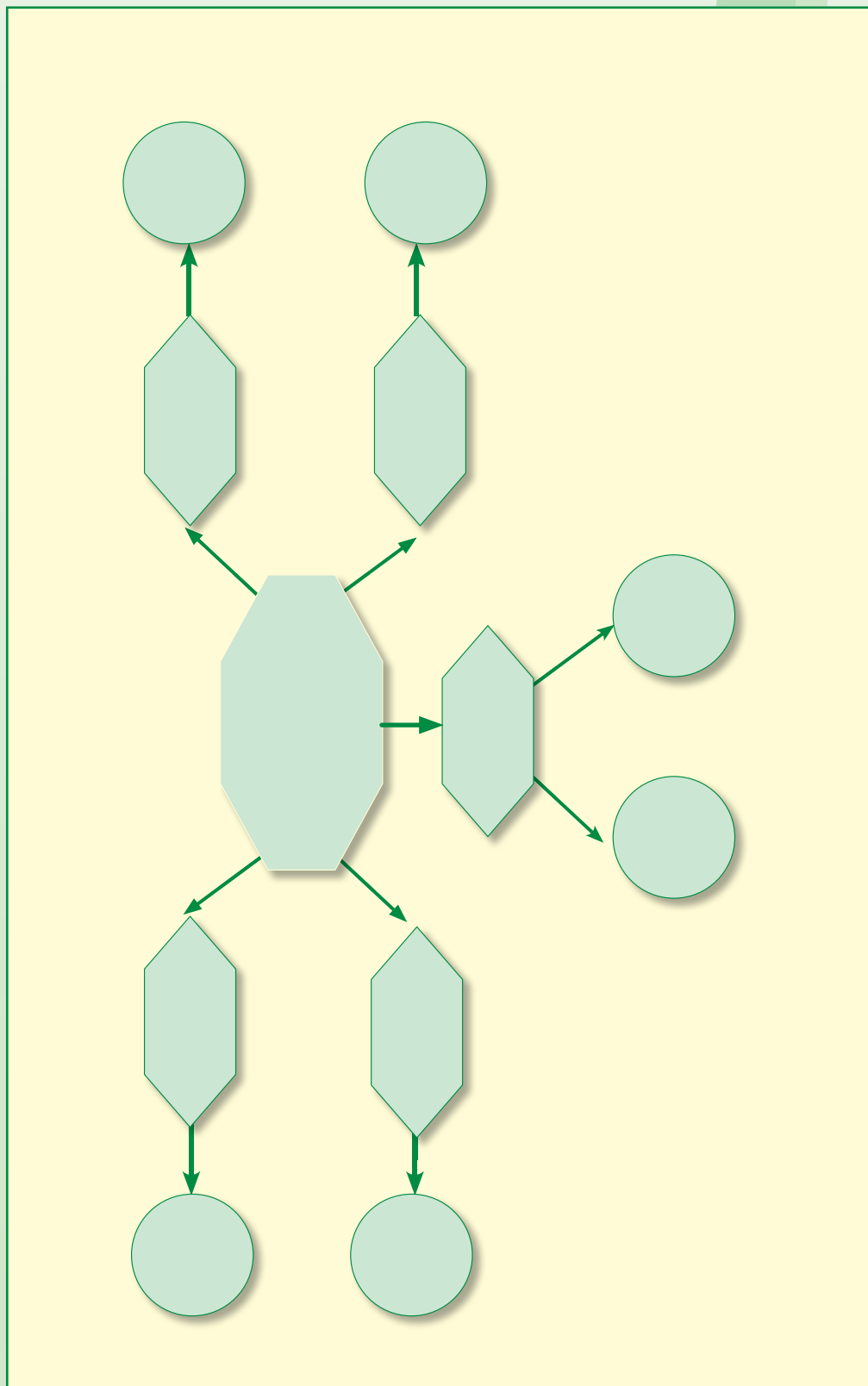
نموذج تخطيط رحلة (خارجية) للمشاركة في مسابقة الأولمبياد الدولية



نموذج تخطيط رحلة



نموذج تخطيط رحلة



الفنادق وتصنيفاتها Hotel Classification



كلمات تعرفت عليها خلال هذا الموضوع:
تضاف الكلمات التالية إلى المصطلحات في الكتاب:

مصطلح باللغة الإنجليزية	مصطلح باللغة العربية
Hotel	فندق
Beach	شاطئ
Resorts	منتجعات
Motel	فندق عبور
Seasonal Hotels	فنادق المدينة
Asylum Hotels	فنادق الضواحي
Floating Hotels	فنادق المطارات
Business Hotels	الفنادق التجارية
Tourist Hotels	الفنادق السياحية
Residential Hotels	فنادق الإقامة الدائمة
Transient Hotels	فنادق الإقامة المؤقتة
Owner Ship	ملكية الفنادق
Seasonal Hotels	الفنادق الموسمية
Asylum Hotels	الفنادق العلاجية
Floating Hotels	الفنادق العائمة

الفنادق وتصنيفاتها Hotel Classification

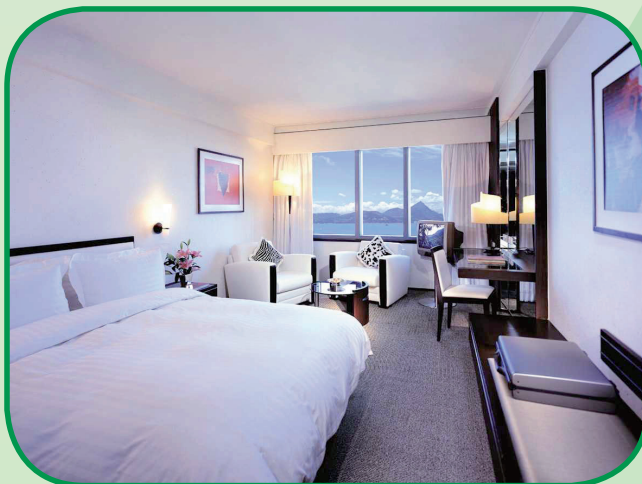
كما سبق دراسته يتضح لنا أنه يوجد هناك علاقة متداخلة ومتراصة بين صناعة الضيافة والسياحة وذلك من خلال نقاط التداخل بينهما على نطاق المؤسسات السياحية والتي تقدم خدمات الطعام والشراب والإيواء للسائحين ، ومن أهم هذه المؤسسات التجارية الفنادق وتعتبر الفنادق منظمات سياحية متعددة الأنواع والأشكال والأغراض انتشرت في كافة بلدان العالم بشكل ملحوظ وهي عبارة عن مرافق سياحية تمثل جزءاً مهماً من القطاع السياحي لكل بلد في العالم وتعتبر أيضاً من أهم الأماكن المهمة التي يقصدها السائح في بلد يقوم بزيارته حيث إنها تختلف في أشكالها وأنواعها من بلد لآخر .

تعريف الفندق

بأنه منشأة توفر المبيت والطعام والشراب وخدمات أخرى يحتاجها السائح أثناء فترة إقامته بها مقابل أجره مالية محددة ومتفق عليها بين السائح وصاحب المنشأة.

تصنيف الفنادق : Classification of Hotels

تختلف الفنادق فيما بينها بمستويات ومعايير الخدمات التي تقدمها وكذلك التسهيلات التي تمنحها للضيوف، وتحتاج الفنادق إلى العملاء والضيوف والسياح لترويج وتسويق خدماتها المقدمة للنزلاء والسياح، ومن بين تلك الخدمات التي يجب توفرها في الفنادق هي التصنيفات المختلفة لها والتي من خلالها يستطيع السائح أن يختار نوعية الفندق والخدمات المطلوبة.



ويمكن تصنيف الفنادق إلى عدة أنواع ومنها:



أولاً - السوق المستهدفة :

- الفنادق التجارية.
- الفنادق السياحية.
- المنتجعات السياحية

ثانياً - الموقع الجغرافي.

ثالثاً - حجم الفندق (عدد الغرف).

رابعاً - الخدمات المقدمة.

خامساً - ملكية الفندق .

سادساً - الإدارة.

وفي ما يلي عزيزتي المتعلمة أهم التصنيفات للمجال الفندقية :

أولاً - السوق المستهدفة Target Market :

وهي أحد طرق تصنيف الفنادق وفقاً لنوع الضيوف الذين تقدم خدماتها لهم، ولذلك يمكن أن تصنف الفنادق إلى فنادق تجارية أو سياحية أو منتجعات وغيرها .

١ - الفنادق التجارية Business Hotels :



وهي الفنادق التي تقدم خدمات الإيواء وقوائم الطعام والشراب للضيوف الذين يسافرون إليها من أجل إجراء الأعمال التجارية والاقتصادية المهمة، فتقع هذه الفنادق بالقرب من المناطق التجارية أو الصناعية الكبيرة أو بالقرب من الأسواق المالية ويتردد، على هذه الفنادق العديد من النزلاء الذين يقومون بأداء أعمال

تجارية وتكون مخصصة لخدمة رجال الأعمال من غرف مميزة ومزودة بالخدمات وأجهزة الكمبيوتر والاتصال والفاكس وخطوط الإنترنت والتلكس وغيرها كما تتوفر فيها صالات مخصصة لعقد الاجتماعات واللقاءات والمؤتمرات وقد يسميها البعض فنادق رجال الأعمال.

٢- الفنادق السياحية Tourist Hotels :

وهي الفنادق تقدم خدماتها للضيوف والسياح الذين يسافرون من أجل الترفيه والاستجمام ويمكن تقسيمها إلى الفئات التالية:



■ فنادق الدرجة الممتازة Deluxe Hotels :

وهي أرقى أنواع الفنادق الموجودة في العالم وتقدم الخدمات المميزة والمتكاملة للضيوف بأسعار مرتفعة تتناسب مع نوع هذه الخدمات المقدمة وحجمها، وتتميز بمواصفات محددة من حيث الموقع ونوعية الغرف ومحتوياتها والأطعمة والمشروبات المقدمة كما تتميز بفخامة المبنى ومرافقه وكبر

حجمه وتميز ضيوفه، وهذه الفنادق معدة ومجهزة بأحدث الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجيا والمعدات المتطورة ولديها نظام أمني محكم.



■ فنادق الدرجة الأولى الخمس نجوم Five Stars Hotels :

وتعتبر هذه الفنادق من الفنادق الراقية التي تقدم أفضل الخدمات الفندقية بشكل متكامل، ولكن ليست بمستوى الخدمات التي تقدمها الفنادق الممتازة وأسعار الخدمات فيها

أقل من أسعار الخدمات التي تقدمها الفنادق الممتازة ويتميز هذا النوع من الفنادق بمواصفات محددة من حيث الموقع ونوعية الغرف والأغذية والمشروبات والخدمات الأخرى، وعادة ما تكون الخدمات المقدمة تناسب وطبيعية الضيوف من حيث أسعارها ونوعيتها.

■ فنادق الدرجة الثانية ذات الأربعة نجوم Four Stars Hotels:



ويعتبر هذا النوع من الفنادق الجيدة حيث يقدم خدمات فندقية أقل درجة من الخدمات التي تقدمها فنادق الدرجة الأولى ذات الخمس نجوم وبأسعار أقل وتتميز بمواصفات محددة من حيث الموقع ونوعية الغرف والأغذية والمشروبات كما أن الخدمات المقدمة تكون محدودة فمثلاً يمكن ألا يتوفر فيها حمام سباحة أو صالات للعب الأطفال وعموماً هذه الفنادق تناسب ذوي الدخل المتوسط..

■ فنادق الدرجة الثالثة ذات الثلاثة نجوم Three Stars Hotels:



ويعتبر هذا النوع من الفنادق العادية حيث يكون مستوى الخدمات فيها متواضعاً وأسعارها رخيصة وخدماتها محددة وتتميز بوجودها بجانب الأسواق المحلية وفي مراكز المدينة وتكون الأتعمة والمشروبات المقدمة ذات طابع بسيط كما أن الغرف فيها تكون صغيرة والخدمات المقدمة فيها محدودة فمثلاً لا يوجد بها خط للإنترنت كما لا يوجد بها سوى مطعم أو كافيتيريا وحيد يكون عادة في بهو الفندق ويكون صغيراً.

■ فنادق الدرجة الرابعة ذات نجمتين Two Stars Hotels :



وتعتبر هذه الفنادق أقل مستوى في الخدمة وأسعارها رخيصة جداً ونوعية الخدمات المقدمة تكون مشتركة بين الضيوف فمثلاً يكون الاشتراك في قاعة واحدة لمشاهدة التلفاز أو يكون خط الهاتف مشتركاً ويوضع في بهو الفندق.

■ فنادق الأسعار المنخفضة الدرجة الخامسة ذات نجمة واحدة Tourist Or Budget Hotels :



وهذه الفنادق محدودة الأسعار والخدمات المقدمة فيها تكون محدودة جداً ومشاركة كمثال الاشتراك في دورة المياه ولا يوجد بها أية خدمات أخرى كالمطعم أو خدمة الغسيل وهذه الفنادق عادة ما تكون في القرى أو المناطق القديمة أو الشعبية ولا يوجد مثل هذه الفنادق في دولة الكويت.

٣- المنتجعات السياحية Resorts Hotels :

يقع هذا النوع من الفنادق قرب الجبال أو ينابيع المياه أو البحيرات والشلالات أو بقرب السواحل. وهي مخصصة نسبياً لإيواء طالبي الترفيه والاستجمام حيث توفر لهم كافة الخدمات التي يطلبونها من مسابح وملاعب رياضية وخدمات صحية ومطاعم... إلخ كما إنها تعتبر نوع آخر من تصنيفات الفنادق ويطلق عليها اسم الشاليه حيث تقدم خدماتها للضيوف المسافرين من أجل الترويح عن



أنفسهم والاستمتاع بجمال الطبيعة ومواردها الطبيعية، وهذه المنتجعات تكون موجودة عادة في أماكن مختلفة وتتسع إلى استيعاب أعداد كبيرة من السياح وتحتوي على غرف كثيرة تتراوح أعدادها ما بين ٢٠٠-٦٠٠ غرفة كما إنها ذات أسعار مرتفعة نسبياً

إذا ما قورنت مع مثيلاتها في الفنادق الأخرى ويمكن تصنيفها أيضاً إلى:

- منتجعات صيفية وتقع بالقرب من الشواطئ والسواحل والبحيرات.
- منتجعات شتوية دافئة وتقع بالقرب من ينابيع المياه المعدنية والغابات.
- منتجعات شتوية باردة وتقع بالقرب من الجبال والمناطق الباردة.
- منتجعات دائمة وتقع في جميع الأماكن التي يكون مناخها معتدل.



اذكري أسماء أهم المنتجعات السياحية الموجودة بدولة الكويت .

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-

ثانياً - الموقع الجغرافي للفندق : Hotel Location

قد يلجأ السائح لاختيار الفندق على حسب موقعة وخاصة أن يكون في مركز المدينة للأهمية ولكن اختيار الموقع المناسب لإقامة الفندق يساعد في عملية التسويق وزيادة أعداد السياح القادمين له .

يمكن تسمية الفنادق حسب مواقعها الجغرافية كما يلي :

■ فنادق مراكز المدينة Downtown Hotels



وتقع هذه الفنادق في داخل المدن على مسافة قريبة من مراكز العمل ومراكز التسوق والأبنية العامة حيث تكون أسعارها مرتفعة وأحجامها كبيرة تتسع لعدد كبير من الضيوف، كما تصنف فيها الغرف إلى فئات ودرجات بل وأجنحة خاصة، وذلك حسب رغبة الضيف وتتمتع بوجود القاعات الصغيرة والقاعات الكبيرة لرجال الأعمال لعقد المؤتمرات أو اللقاءات وهذا النوع من الفنادق يقدم كافة أنواع الخدمات التي يحتاجها السياح ورجال الأعمال حيث توفر لهم كافة الخدمات التجارية التي يطلبونها والمأكولات والمشروبات والنادي الصحي وكذلك خدمات الاتصال المطلوبة.

■ فنادق الضواحي Suburban Hotels

يقع هذا النوع من الفنادق في ضواحي المدن نظراً لارتفاع تكلفة الأراضي لإقامة الفنادق في مراكز المدن وتتميز هذه الفنادق بأن أسعارها مرتفعة نسبياً وأحجامها تتراوح ما بين ٢٠٠-٥٠٠ غرفة مخصصة لإيواء رجال الأعمال والسائحين العاديين وتقدم للسياح ورجال الأعمال كافة الخدمات التي يطلبونها وهي فنادق ذات طابع مميز.

■ المنتجعات : Resorts Hotels

وهي نوع آخر من تصنيفات الفنادق وقد سبق وأن تناولنا فنادق المنتجعات السياحية فيما سبق من هذا الدرس.



■ فنادق المطارات Airport Hotels

ويقع هذا النوع من الفنادق بالقرب من المطارات أو بداخلها والغرض الأساسي منها إيواء المسافرين بالطائرات ومسافرين الشركات السياحية والمسافرين العابرين الذين يضطرون لسبب من الأسباب إلى التوقف عن مواصلة رحلتهم وذلك بسبب إلغاء حجوزات الطيران أو عطل معين في

الطائرة أو لسوء الأحوال الجوية... وعادة ما تكون أسعارها مرتفعة ويمكن أن يتم تأجير بعضها لمدة ساعات كما في فندق الترانزيت الموجود في صالة المسافرين في مطار دبي بدولة الإمارات المتحدة ويتراوح عدد الغرف فيها ما بين ٥٠-١٠٠ غرفة ويقدم هذا النوع من الفنادق خدمات وتسهيلات محدودة أهمها وجود المطاعم المتعددة واتساع صالة بهو الفندق كما يفضل السياح الإقامة بمثل هذه الفنادق من أجل الإقامة لمدة قصيرة قد تكون ليلة واحدة ليكون قريباً من المطار بدلاً من تكبد متاعب السفر والتكلفة المالية من الانتقال وسط المدينة إلى المطار.



■ فنادق العبور (الموتيلات) Motels

ويقع هذا النوع من الفنادق على الطرق البرية السريعة وضواحي المدن الكبيرة والغرض منها بهدف إيواء المسافرين بالسيارات الخاصة الذين يقطعون مئات الكيلومترات حيث يحتاجون إلى مكان للراحة والأكل وخدمات أخرى لصيانة سياراتهم، وقد انتشر هذا النوع من الفنادق

في المملكة العربية السعودية انتشاراً واسعاً وذلك بسبب كبر المساحة الجغرافية وكثرة انتقال السياح وتنوع انتشار الطرق البرية السريعة وقيام السياح باستخدام سياراتهم للتنقل بين المحافظات، كما أن هذه الفنادق صغيرة الحجم وتحتوي عدد من الغرف لا تزيد عن ١٠٠ غرفة وأن الخدمات الموجودة تكون أيضاً محدودة تبعاً لظروف وطبيعة المدينة أو القرية .



١- انظري إلى الصور التالية وحددي نوعية هذه الفنادق وفقاً لنوعيتها وحسب الموقع .



١- اذكري خمسة من أسماء الفنادق في دولة الكويت.

أسماء الفنادق حسب الدرجات	
١ -	
٢ -	
٣ -	
٤ -	
٥ -	

٢. هل قمت بزيارة أحد هذه الفنادق أو المنتجعات ؟

٣. اذكر ما هي الخدمات التي يوفرها كل من:

المنتجع :	الفندق :
١.	١.
٢.	٢.
٣.	٣.
٤.	٤.
٥.	٥.
٦.	٦.

٤. تصنف الفنادق وفقاً للخدمات التي تقدمها إلى عدة نجوم منها فنادق ذات نجمتين وأخرى ذات خمس نجوم، اذكر بعض أسماء الفنادق والتي تتصف بالنجوم التالية في دولة الكويت:

فنادق ذات ثلاث نجوم	فنادق ذات أربع نجوم	فنادق ذات خمس نجوم
١.	١.	١.
٢.	٢.	٢.
٣.	٣.	٣.
٤.	٤.	٤.

٥. يعتبر موقع الفندق الجغرافي من الأماكن المهمة لإنشائه وتوفير الخدمات اللازمة والمطلوبة للسياح .

وضح أهمية موقع الفندق الجغرافي لجذب السياح له، بيني ذلك بذكر أهم السمات أو الصفات المطلوبة بما لا يزيد عن ٥ أسطر .

٦. ما هو الهدف المشترك الذي تسعى إليه جميع الفنادق والمنتجعات ، مع اختلاف أنواعها وأشكالها ؟

٧. تتعدد القنوات الفضائية في عرض البرامج السياحية وأماكن وجودها وتهتم بطبيعة السياحة وأماكنها ووسائلها . اكتب بما لا يزيد عن ٦ أسطر عن أحد الأماكن السياحية وأهميتها للسائح .

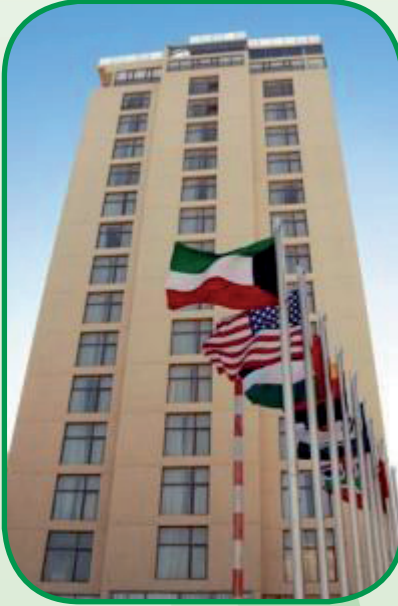
٨. انظري إلى الصورة التالية:



ثم اكتبي في حدود أربعة سطور عنها من حيث:

.....	التصنيف
.....	موقع الفندق
.....	نوع الفندق
.....	الخدمات السياحية

ثالثاً - حجم الفندق Hotel Size:



- من الممكن أن يتم تقسيم الفنادق من حيث الحجم إلى ثلاثة أنواع:
- فنادق صغيرة وتكون طاقتها الإستيعابية أقل من ١٠٠ غرفة.
 - فنادق متوسطة وتكون طاقتها الإستيعابية من ١٠٠ إلى ٢٠٠ غرفة.
 - فنادق كبيرة وتكون طاقتها الإستيعابية أكثر من ٢٠٠ غرفة فما فوق.

ونلاحظ أن حجم الفندق من حيث عدد الغرف المتوفرة والخدمات المقدمة للضيوف يكون له تأثير في عملية تصنيفه كما أن الحجم يلعب دوراً مهماً في تحديد العمالة والأقسام اللازمة للتشغيل بالفندق.

رابعاً - الخدمات المقدمة: Type of Service Hotels:

ويعتبر هذا التصنيف أحد التصنيفات القائمة في العديد من الدول حيث تقسم حسب الخدمات المقدمة للنزلاء وتشمل تلك الخدمات التي يقدمها الفندق للسياح وهي:



- خدمات الإيواء.
- التمتع بخدمات الضيافة والاستقبال والمغادرة.
- حفظ الممتلكات الثمينة.
- الرد على الاستفسارات والتزويد بالمعلومات السياحية المطلوبة.
- إيقاظ الضيوف حسب الطلب.
- توفير المطاعم والكافيتريات.



- توفير خدمات التدبير الفندقي.
- توفير مركز للاتصالات وخدمات السكرتارية ورجال الأعمال.
- توفير قاعات للقاءات والندوات ولعقد المؤتمرات وللمناسبات المختلفة.
- خدمة تأجير السيارات والمراكب وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وغيرها من الأجهزة والمعدات.
- خدمات بنكية مصرفية لتبادل العملات.
- خدمات بيع التحف والمنتجات السياحية.
- خدمات بيع الكتب والمجلات والصحف اليومية.
- توفير أسواق ملحقة مختلفة الأغراض والأنواع.
- توفير مرافق رياضية كحمامات السباحة وأجهزة ومعدات التمارين الرياضية المختلفة.
- توفير صالون للرجال وآخر للنساء.
- حضانة الأطفال.
- صالات لعب وتسلية للأطفال.
- عيادة صحية.
- توفير مخزن لحفظ الحقائب لحين الطلب.
- توفير مواقف للسيارات مجانية.

ومن تصنيفات هذه الفنادق ما يلي:

- **الفنادق الموسمية:** حيث تقدم خدماتها للنزلاء الذين يأتون لقضاء مواسم معينة كمواسم الصيف أو الشتاء أو مواسم حضور المهرجانات مثل مهرجان هلا فبراير والذي يعقد بدولة الكويت في شهر فبراير من كل عام.

- **الفنادق العلاجية:** حيث تقدم خدماتها للنزلاء الذين يأتون لقضاء فترات من الراحة والاستجمام والعلاج فهي تكون مجاورة من الأماكن العلاجية قد تكون آبار مياه صحية أو عيون ماء حرارية كحمامات معين بالأردن أو بجانب منطقة رملية أو طينية لها خصائص علاجية كفنادق البحر الميت بالمملكة الأردنية الهاشمية، وتختلف طبيعة الفندق والمنطقة من حيث توفير المساحات الخضراء والاستراحات مع مراعاة الأثاث والتجهيزات الأخرى في الغرف والصالات الخاصة بالعلاج الطبيعي والمعامل الطبية وغيرها وفقاً لنوع الخدمات العلاجية المقدمة.

- **الفنادق الرياضية:** وتقدم خدماتها للرياضيين وهواة الرياضة ولها مواصفات وتجهيزات خاصة تلائم مختلف أنواع الرياضة وتقع بالقرب من المدن الأولمبية أو تكون على الجبال لهواة التسلق أو التزلج على الجليد وتحتوى على ملاعب مختلفة متخصصة وصالات رياضية لجذب الرياضيين والفرق الرياضية وتتميز هذه الفنادق بكثرة الغرف واتساع المساحة الجغرافية لخدماتها وخاصة رياضة الجولف.

- **الفنادق العائمة:** وتتمثل في الفنادق العائمة في السفن والبواخر وتتواجد في جمهورية مصر العربية للنقل بين المحافظات وفي بعض الجزر في البلاد الآسيوية، ويتم تجهيزها بأثاث ملائم وثابت قدر الإمكان حتى لا يتحرك أثناء سيرها في الماء. كما تتمثل أيضاً في القطارات السريعة والتي يستخدمها العديد من المسافرين في أوروبا وأمريكا وغيرها من الدول الأخرى وكذلك في الطائرات حيث تم تصميم مقاعدها بطريقة تسمح بتحويلها إلى أسرة يستخدمها المسافر للنوم بالإضافة إلى تقديم خدمات الإعاشة والترفية.

خامساً - ملكية الفنادق Owner Ship :



تقسم أنواع الفنادق حسب ملاكها من حيث:

- فنادق الملكية الخاصة حيث إن ملكية الفندق تكون لشخص واحد يتولى دفع كافة المصروفات والتجهيز وجميع لوازم الفندق الثابتة أو المستهلكة كما يشرف على تشغيل الفندق ويتولى الإشراف العام على العاملين والخدمات المقدمة للضيوف ويشرف على الفندق ككل.

- فنادق الشركات وهي تكون لشركة مالكة مكونة من عدة أشخاص متضامنين وعادة ما تكون شركة مقفلة وتكون سياستها الإدارية وفق القواعد والالتزامات المتفق عليها من الشركة المالكة وتتنوع خدماتها وفقاً لدرجاتها كمثال سلسلة فنادق هيلتون وشيراتون... وغيرها.



- فنادق القطاع المختلط: وهي فنادق تكون ملكيتها مشتركة بين الحكومة والقطاع الخاص أو شركة أجنبية متخصصة وعادة ما تكون شركة مساهمة عامة وهذا النوع من الفنادق منتشر عالمياً وتقوم الشركة المتخصصة بإدارة الفندق .

• فنادق حكومية ويكون هذا النوع ملكاً خالصاً للدولة حيث توفر الدولة هذه الفنادق إلى عموم الناس والضيوف وتدار هذه الفنادق بمسؤولية العاملين التي تعينهم لإدارتها أو تكون هذه الفنادق خاصة لاستقبال الضيوف والوزراء القادمين بمهمات رسمية وتكون إدارتها رسمية من قبل الدولة.

سادساً - الإدارة : Management:



إن معظم الفنادق الراقية من فئة الخمس نجوم والأربع نجوم تديرها شركات خاصة ذات إدارة عالمية متخصصة حيث يتم ذلك من خلال إبرام العقود التجارية بين الجهة المتخصصة بإدارتها وبين المالك أو الشركة المالكة. كمثال سلسلة فنادق (شيراتون ، جي دبليو ماريوت، وهوليدي إن ، وهيلتون وغيرهم سواء في دولة الكويت أو دول العالم الأخرى).



١- ما هي الخدمات السياحية التي تميز الفندق عن غيره من المؤسسات التجارية الأخرى؟

.....

نشاط جماعي:

٢- تحدث عن الفنادق في دولة الكويت خلال الـ ١٠ سنوات الأخيرة وبين كيفية تطويرها في رأيك وفي حدود ثمانية أسطر فقط. على أن يتم العمل بشكل مجموعات تعاونية داخل الصف الدراسي.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

طرق حجز الفنادق



Hotels



Reviews



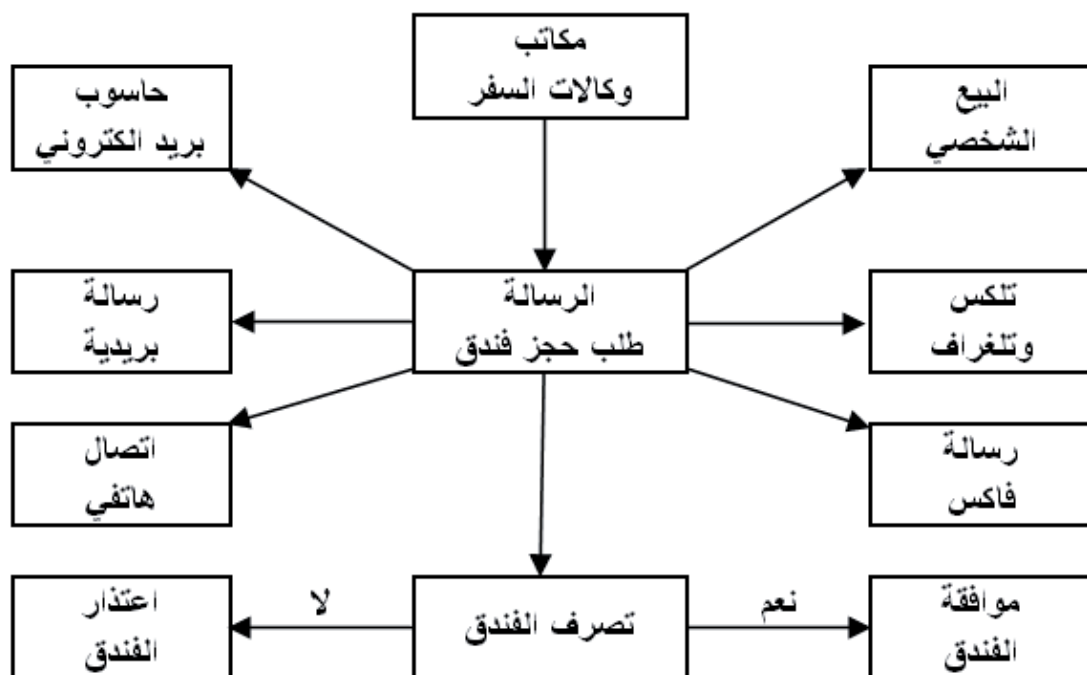
Rewards



Special Offers



24/7 Help



هناك ثلاث طرق للحجز في الفنادق وهي:

أرخص الأسعار !	تحويل تلقائي للعملة
أمان تام بالحجز	مصدر غني بالمعلومات
مجانا - بدون رسوم حجز	بالعربية
خدمة عملاء لا تضاهى	فنادق في جميع أنحاء العالم

- طريقة الحجز المباشر حيث يتم الحجز مباشرة دون وسيط مقابل تقديم خدمة الإيواء أو الإقامة بالفندق وعادة تتم هذه الطريقة وفقا للإجراءات التالية:



- الحضور الشخصي للفندق مباشرة.
- إرسال رسالة بريدية رسمية معتمدة للفندق مباشرة.
- الاتصال الهاتفي المباشر من الزبون إلى قسم الحجوزات بالفندق.
- الحجز باستخدام رسائل عدة منها الفاكس - التلكس - التلغراف.
- الحجز باستخدام الحاسوب - الإنترنت - البريد الإلكتروني.

- طريقة الحجز غير المباشر ويتم الحجز من خلال مكاتب ووكالات السياحة والسفر حيث تقوم هذه الإدارات بتأمين وتلبية حاجة الزبائن من هذه الخدمات، ويجب هنا أن نوضح بأن الأسعار المقدمة للزبائن عادة ما تكون منخفضة عن طريقة الحجز المباشر، وذلك لأن هذه المكاتب والوكالات مرتبطة مع بعضها البعض ضمن اتفاقيات سياحية متبادلة بالإضافة إلى تمتعها بالحصول على أسعار مخفضة للمجموعات السياحية.



- طريقة الحجز المشتركة وهذه الطريقة تجمع بين الطريقتين السابقتين.

تنظيم عملية حجز الغرف في الفندق:

تتم عملية الحجز وفقاً للطرق الثلاث والتي تم ذكرها مسبقاً حيث يقوم السائح أو الزبون بإمداد قسم الحجز بالبيانات التالية:

- اسم السائح أو الزبون.
- نوع الخدمة المطلوبة (عدد الغرف - الوجبات الغذائية المطلوبة - والخدمات الأخرى الإضافية المطلوبة).
- تاريخ الوصول أو تاريخ شغل الغرفة المحجوزة.
- أيام الإقامة .
- البيانات المالية، وعادة ما يتم دفع مبلغ مالي لضمان التأكيد.
- استلام إيصال تأكيد الحجز محتويّاً على الخدمات المطلوبة.



- أثناء تخطيطك لقضاء عطلة الربيع خارج دولة الكويت.
كيف تقومين بحجز الفندق الذي سوف تقيمين فيه من بين الفنادق المتعددة الأخرى
الموجودة بالمنطقة السياحية التي سوف تسافرين إليها.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

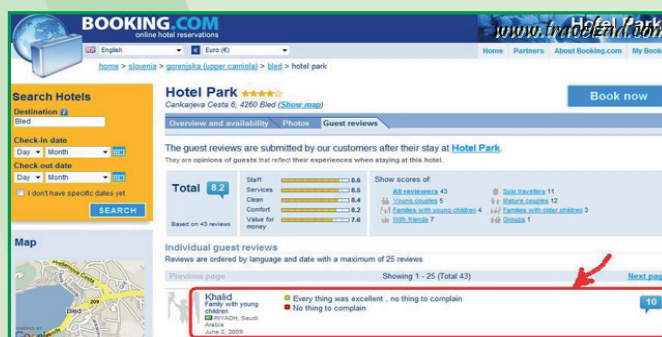
حجز الفنادق باستخدام الانترنت

إن حجزك للفندق من خلال الإنترنت لتجربة ممتعة حيث تسمح لك بمشاهدة صور الفندق وقراءة المعلومات المتوفرة عنه ومقارنة الأسعار المقدمة من أكثر من فندق لتتمكن في نهاية المطاف من اختيار الفندق الذي تريد النزول فيه وحجز غرفتك به .
ومن المواقع التي تقدم حجز للفنادق :

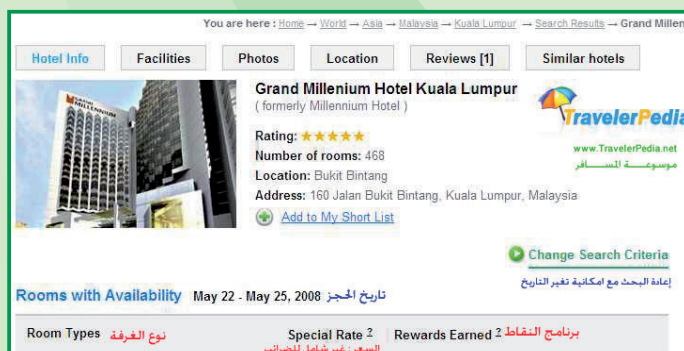
<http://www.fendeq.com>



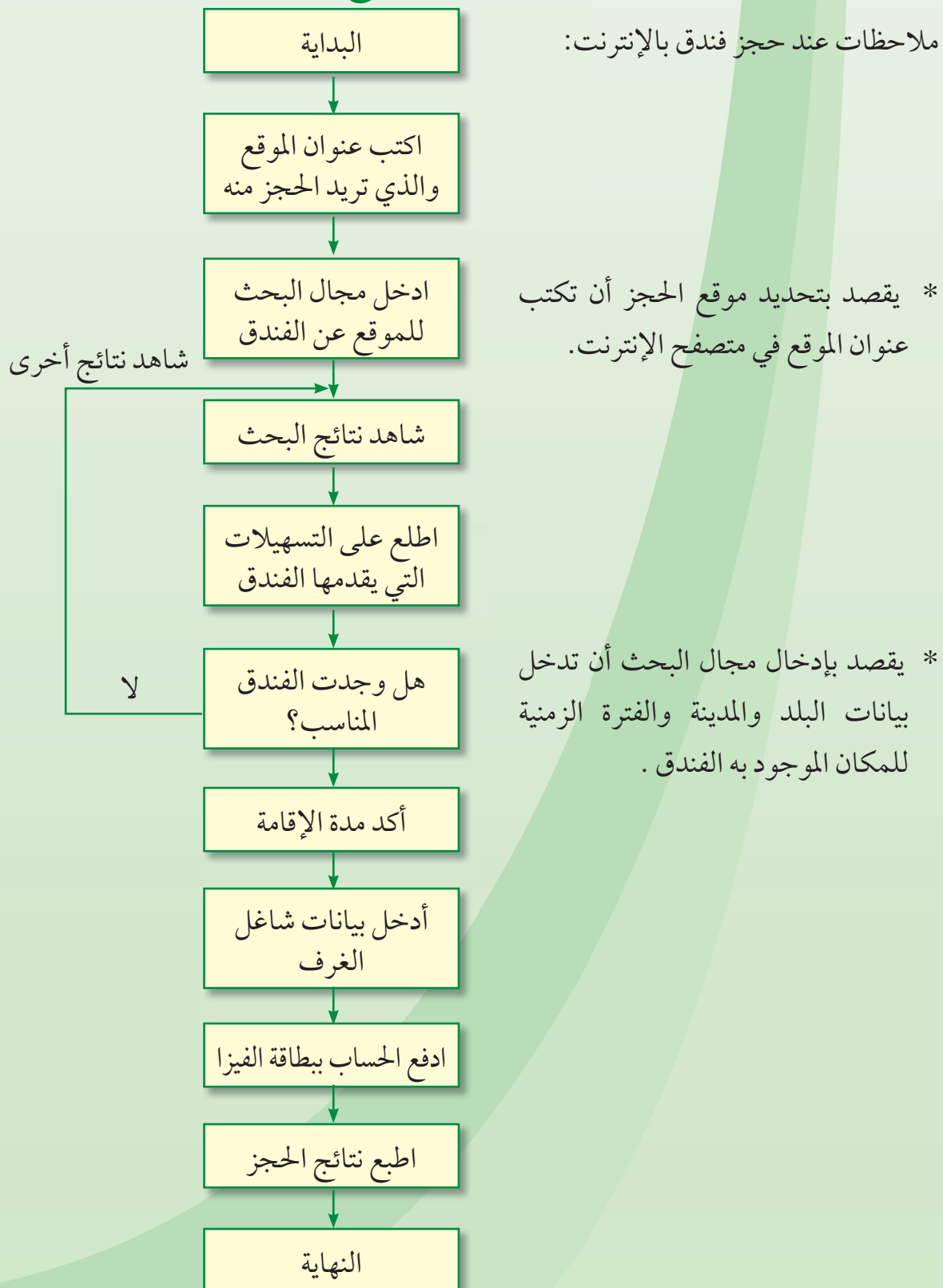
<http://www.booking.com>



<http://www.hoojoozat.com>



خريطة تدفق Flowchart لتوضيح خطوات الحجز



خطوات حجز الفنادق بالإنترنت

١ - اكتب الموقع الذي تريد الحجز منه وليكن :

<http://www.hoojoozat.com>

٢ - ادخل مجال البحث عن الفندق المناسب : ومن خلالها يمكن تحديد مجال البحث

- تحديد البلد.
- المدينة.
- الفترة الزمنية التي تريد قضاءها في البلد.
- عدد الغرف.
- عدد البالغين والأطفال إن وجد.

الشكل بعد الإنتهاء من تحديد المجال

٣- اختر فندقك المناسب :

بعد الضغط على زر بحث سوف تحصل على النتائج التالية :

الإقامة

Destination: Saudi Arabia - Riyadh

من: 2009/12/07 إلى: 2009/12/12 الليالي: 5 الغرف: 1 البالغون: 1 - الأطفال: 0

قائمة الفنادق

4 فندق ظاهر من أصل 4 فندق تم البحث عليه

ترتيب النتائج

اسم الفندق

عدد النجوم

حسب السعر

تحديد البحث

حسب الفئة

**

*

البحث

والفندق:

و <الحالة>

<جميع المناطق>

من الشكل واضح أنك حصلت على مجموعة فنادق مرتبة حسب :

- اسم الفندق

- عدد النجوم

- السعر

مثال لفندق ٥ نجوم

تسهيلات الفندق . خريطة الفندق

Riyadh
P.O. Box 4148, King Fahad Road, Olaya, Riyadh 11491, Saudi Arabia

يقع فندق "الفيسلية" الذي يتميز بالهدنة و الأناقة و الفخامة و الموقع المميز في مدينة تجمع ما بين التقاليد و النموزج الحديث . يضم هذا الفندق أكبر صالة للمأدب و أفضل تجهيزات المؤتمرات في المملكة، فقد رفع هذا الفندق من مستوى الضيافة في المملكة العربية السعودية من خلال توافر 5 مطاعم دولية فيه و المزيد ..



نوع الغرفة	كمية	الأشخاص	السعر/ الليلة	السعر	الحالة	المرافق	احجز
DOUBLE SUPERIOR ROOM ONLY	1	2	USD 479	2394 USD	عند الطلب		
DOUBLE DELUXE BED AND BREAKFAST	1	2	USD 796	3981 USD	عند الطلب		

صور لجوانب مختلفة من الفندق



٤ - احجز الفندق :

بعد اختيار الفندق المناسب يمكنك الضغط على الزر احجز

قائمة الفنادق

تسهيلات الفندق . خريطة الفندق
★★★★★

Riyadh
P.O. Box 4148, King Fahad Road, Olaya, Riyadh 11491, Saudi Arabia

يقع فندق "الفيسلية" الذي يتميز بالجدائة و الأناقة و الفخامة و الموقع المميز في مدينة تجمع ما بين التقاليد و النموذج الحديث . يضم هذا الفندق أكبر صالة للمادب و أفضل تجهيزات المؤتمرات في المملكة، فقد رفع هذا الفندق من مستوى الضيافة في المملكة العربية السعودية من خلال توافر 5 مطاعم دولية فيه و المزيد ..



نوع الغرفة	كمية	الأشخاص	السعر/اليلة	السعر	الحالة	المرافق	احجز
DOUBLE SUPERIOR ROOM ONLY	1	2	USD 479	2394 USD	مفرد	مفرد	
DOUBLE DELUXE BED AND BREAKFAST	1	2	USD 796	3981 USD	مفرد	مفرد	

يتم البحث... الرجاء الإنتظار


 Loading...

تأكيد بيانات مدة الإقامة واسم الفندق

سوف ينقلك إلى الشاشة لمتابعة الحجز وسوف يعطيك البيانات التالية :

الإقامة

Destination: Saudi Arabia - Riyadh

من: 2009/12/07 الى 2009/12/12
الليالي: 5
1 الغرف: البالغون: 2 - الأطفال: 0

حجوراتي

الفندق	نوع الغرفة	الكمية	الاشخاص	السعر
	DOUBLE SUPERIOR ROOM ONLY	3	6	USD 7182

تابع الحجز

معلومات الحجز

اضغط على زر متابعة الحجز :

سجل بيانات دخولك إذا كان لك تسجيل مسبق:

الفندق	نوع الغرفة	الكمية	الاشخاص	السعر
	DOUBLE SUPERIOR ROOM ONLY	3	6	USD 7182

ادخل أو تسجل

اهلا الى hoojoozat.com
لاكمال الحجز يرجى تسجيل الدخول اذا كنت عضواً أو انقر هنا لتصبح عضواً.

اسم المستخدم (البريد الإلكتروني):
كلمة السر:

ادخل و تابع الحجز

أو سجل بياناتك إن كنت تحجز أول مرة من الموقع:

اهلا الى hoojoozat.com قسم التسجيل.
يرجى ملء معلوماتك الشخصية ادناه. يرجى وضع بريد الكتروني صحيح لان جميع القسائم والغاء الحجز سيرسل اليك بالبريد الإلكتروني.
جميع الحقول * مطلوبة..

البريد الإلكتروني *
كلمة السر *
تأكيد كلمة السر *
الاسم الاول *
الاسم الاخير *

البريد الإلكتروني سيكون اسم المستخدم

الرقم رمز المنطقة البلد
00965 00965
Kuwait

الجوال *
البلد

تأكيد الحجز

تأكيد الحجز تحت الطلب

ملاحظة هامة : لم يتم تأكيد الغرف بعد!
هذا الحجز هو تحت الطلب، انقر على "تأكيد الحجز" في أسفل الصفحة الارسال هذا الطلب وستحصلون على الرد في غضون 48 ساعة.

الفندق: Al Faisaliah Hotel *****
المدينة: Saudi Arabia - Riyadh

من: 2009/12/07 إلى: 2009/12/12 الليالي: 5 عدد الغرف: 1 الغرف: Adults: 2 - Children: 0

جميع الضرائب ورسوم الخدمات مدرجة. لا رسوم على الحجز.

الإقامة

غرفة 1: DOUBLE SUPERIOR WITH ROOM ONLY (البالغين: 2 - الأطفال: 0 - عدد الغرف: 3)
ملاحظات عن الغرفة: Children are without extra bed and breakfast.

الأ سعار ضمن التواريخ التالية هي:

التواريخ	الاسعار	الحالة
من 2009/12/07 إلى 2009/12/08	USD 1436	On Request
من 2009/12/08 إلى 2009/12/09	USD 1436	On Request
من 2009/12/09 إلى 2009/12/10	USD 1436	On Request
من 2009/12/10 إلى 2009/12/11	USD 1436	On Request
من 2009/12/11 إلى 2009/12/12	USD 1436	On Request

مجموع مبلغ الحجز: USD 7182

إضافة بيانات الأشخاص شاغلي الغرف

نظام العرفه

غرفة: 1 Double Superior (البالغين: 2 - الأطفال: 0 - عدد الغرف: 3)

• رسوم الائفاء تقيد اذا كان الائفاء قد تم فعله بين 2009/12/06 و 2009/12/07 مع مبلغ USD 7180

• رسوم الائفاء تقيد اذا كان الائفاء قد تم فعله بين 2009/12/03 و 2009/12/05 مع مبلغ USD 1436

• سوف يقيد عليك USD 25 اذا كان الائفاء قد حدث قبل هذه التواريخ

أسماء الصيوف

يرجى ملء جميع أسماء الصيوف الواردة أدناه: (يرجى ملاحظة ان الاسماء يجب ان تكون فى اللغة الانجليزية)

Double Superior Room Only (:البالغين: 2 - الأطفال: 0 - عدد الغرف: 3)

الترتيب	الاسم الاول	الاسم الاخير
البالغين 1		
البالغين 2		
البالغين 3		
البالغين 4		
البالغين 5		
البالغين 6		

• الرجاء انقر هنا لملء معلومات الزبون

٥- ادفع حساب الفندق بالبطاقة

Merchant name: HOOJOOZAT.COM

Select your preferred payment method

Bank Audi

Copyright ©2007 Dialect Payments Pty Ltd. All Rights Reserved.

VISA: You have chosen VISA as your method of payment. Please enter your card details into the form below and click "pay" to complete your purchase.

Card Number: - - -

Expiry Date: / month/year

Security Code: The 3 digits after the card number on the signature panel of your card.



Purchase Amount: USD \$660.00

اختر طريقة دفع المبلغ
بواسطة Visa

MasterCard: You have chosen MasterCard as your method of payment. Please enter your card details into the form below and click "pay" to complete your purchase.

Card Number: - - -

Expiry Date: / month/year

Security Code: The 3 digits after the card number on the signature panel of your card.



Purchase Amount: USD \$660.00

بواسطة بطاقة
MasterCard



• إذا كنت تريد أن تقومي أنت وزميلاتك الأربعة برحلة سياحية إلى المملكة الأردنية الهاشمية وبالأخص لحضور ورشة عمل حول الأنشطة الطلابية لمدة خمسة أيام خلال الفترة من ١٠-١٤ فبراير وقد تم تخصيص ميزانية مالية لك ولمرافقاتك الطالبات الأربعة.

قومي بالتصفح عبر الانترنت واختاري الفندق المناسب وأجري الحجز المناسب ثم أجيبي عن الأسئلة الآتية من خلال ورقتي العمل المعطاة على أن يتم العمل بصورة مجموعات وبمساعدة المعلمة.

الورقة الأولى: معلومات عامة عن الفندق:

١	بلد الزيارة	
٢	مدينة الزيارة	
٣	فترة الزيارة	
٤	اسم الفندق	
٥	عدد النجوم	
٦	وصف الفندق	
٧	مرافق الفندق	
٨	عدد غرف الفندق	
٩	أسعار الغرف	
١٠	أسعار الخدمات	
١١	أنواع التسهيلات	
١٢	خدمات الفندق	
١٣	ما يميز الفندق	

الورقة الثانية: معلومات الحجز المطلوبة:

١	بلد الزيارة	
٢	مدينة الزيارة	
٣	مدة الزيارة	
٤	اسم الفندق	
٥	مدة الإقامة	
٦	عدد الليالي	
٧	عدد الغرف المحجوزة	
٨	سعر الغرفة الواحدة	
٩	سعر الغرفة المحجوزة	
١٠	التسهيلات المقدمة مع الحجز	
١١	الخدمات الإضافية المطلوبة	
١٢	أسماء النزلاء وأرقام غرفهم	
١٣	مكان عقد الورشة	
١٤	اسم قاعة الورشة	
١٥	زمن عقد الورشة	
١٦	معلومات أخرى	
١٧	طريقة دفع الحساب	
١٨	وقت مغادرة الفندق	
١٩	وسيلة النقل للمطار	
٢٠	رقم الحجز	
٢١	تاريخ الحجز	

الموارد البشرية في مجال الضيافة والسياحة Employment at Hospitality and Tourism



كلمات تعرفت عليها خلال هذا الموضوع:

تضاف الكلمات التالية إلى المصطلحات في الكتاب:

مصطلح باللغة الإنجليزية	مصطلح باللغة العربية
General Manger	مدير عام
Accountant	محاسب
Cook	الطاهي
Security Guard	حارس أمن
Maintenance Engineer	مهندس صيانة
Supervisory Positions	الوظائف الإشرافية
Administrative and Technical Positions	الوظائف الإدارية والفنية
Executive Positions	الوظائف التنفيذية
Assistance Positions	الوظائف المعاونة
Receptionist	موظف الاستقبال
Tourist Guide	مرشد سياحي
Waiter	مضيف
Head Waiter	مسؤول المضيفين
Manager	مدير

وظائف العاملين في مجال الضيافة والسياحة الهيكل البنائي للمؤسسة السياحية

تحتاج كل منشأة سياحية إلى جهاز وظيفي إداري وفني لإدارتها بالمستوى المطلوب وتعتبر وظيفة المدير العام للمنشأة من أهم الوظائف حيث يتطلب منه وضع سياسة التشغيل والإشراف والتوجيه والتطوير وتحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة في تقديم الخدمات وتحقيق الربحية العالية أما الوظائف الأخرى فهي تختلف من منشأة إلى أخرى حسب طبيعة العمل وأهداف المنشأة السياحية المقصودة ، لكن هناك بعض الوظائف المشتركة الموجودة في جميع المنشآت السياحية.

كما تعتبر صناعة الضيافة والسياحة من أهم وأكبر الصناعات في العالم وتقوم على توظيف ما يقارب ٧٠ مليون شخص يعملون في هذا المجال وهي صناعة سياحية مهمة تتمثل بالعلاقة المباشرة في تقديم خدماتها للسياح.

ويمكن تقسيم تلك الوظائف إلى أربعة مستويات، وهي:

الوظائف الإشرافية: وهي الوظائف التي تقدم خدمات الرقابة والأشراف العليا، وتقوم بالعمل على وضع السياسات والخطط لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتطوير أداء المنشأة وتشمل على سبيل المثال الفئات التالية (رئيس مجلس الإدارة ، المدير العام ، المدير الإداري ، والمدير المالي ، مدير إدارة المطاعم ، مدير إدارة الخدمات ...).

الوظائف الإدارية الفنية: وهي الوظائف الإدارية والفنية والتي تقوم بأعمال الإشراف والتوجيه والمتابعة، وهي جهة متخصصة في متابعة الأعمال المحددة للعاملين فيها وتشمل الفئات التالية على سبيل المثال (مساعد مدير ، رئيس المضيفين ، رئيس الاستقبال ، رئيس العمال ، رئيس المحاسبين ، رئيس أمناء الصندوق ، رئيس المهندسين ...).

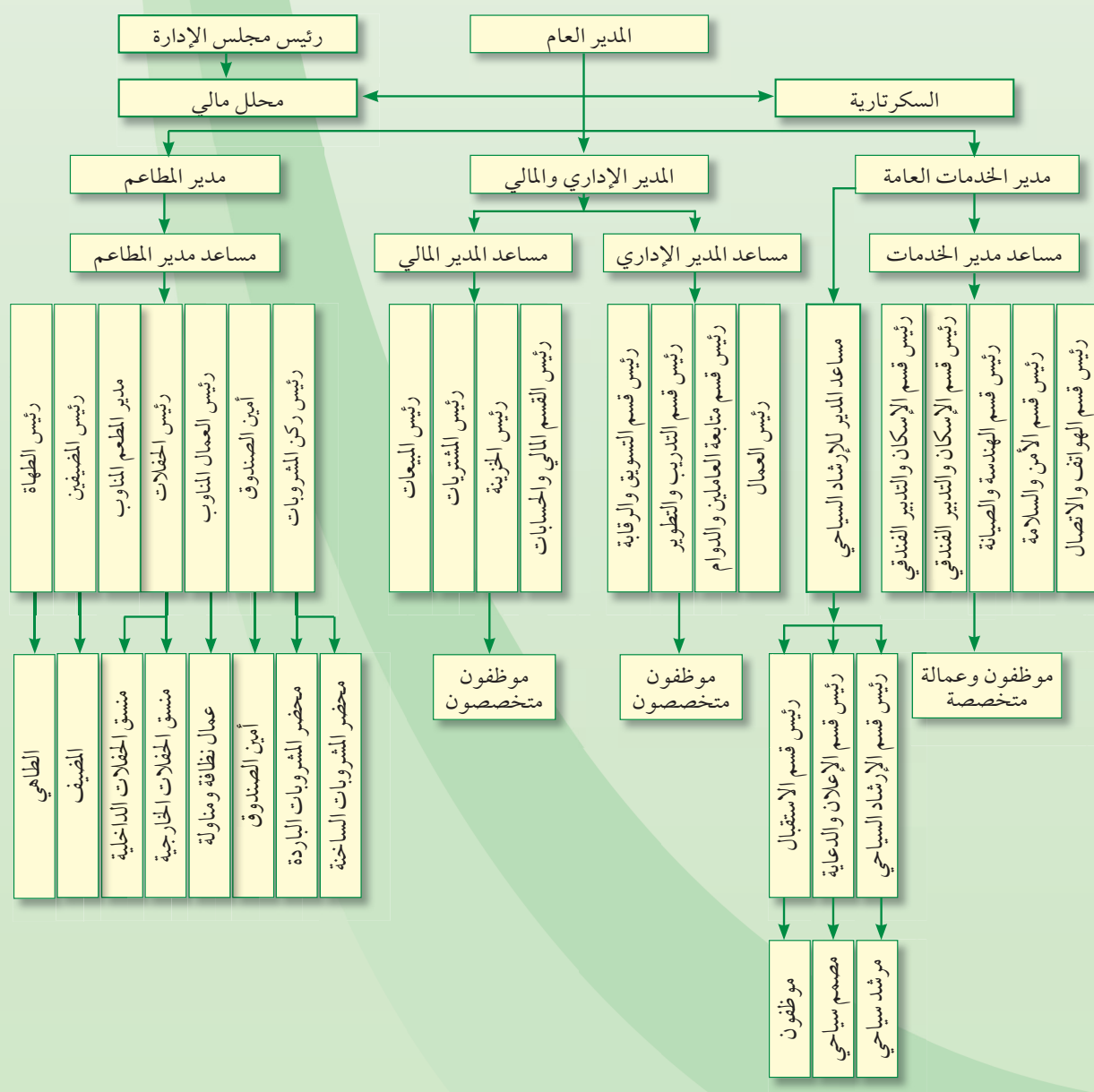
الوظائف التنفيذية: وهي الوظائف التي تقدم الخدمات المطلوبة لعمل محدد طبقاً لنوع ومهام المسمى الوظيفي لها وتشمل على سبيل المثال الفئات التالية: (مهندس، محاسب، المضيف ، الطباخ، فني صيانة، مدخل بيانات ، ...).

الوظائف المعاونة: وهي الوظائف التي تقدم الخدمات المساعدة للوظائف السابقة بمعنى آخر هي إتمام المهام التي يقوم بها الشخص المكلف ، فالعامل هو الشخص الذي يقوم بتنفيذ المهام المطلوبة

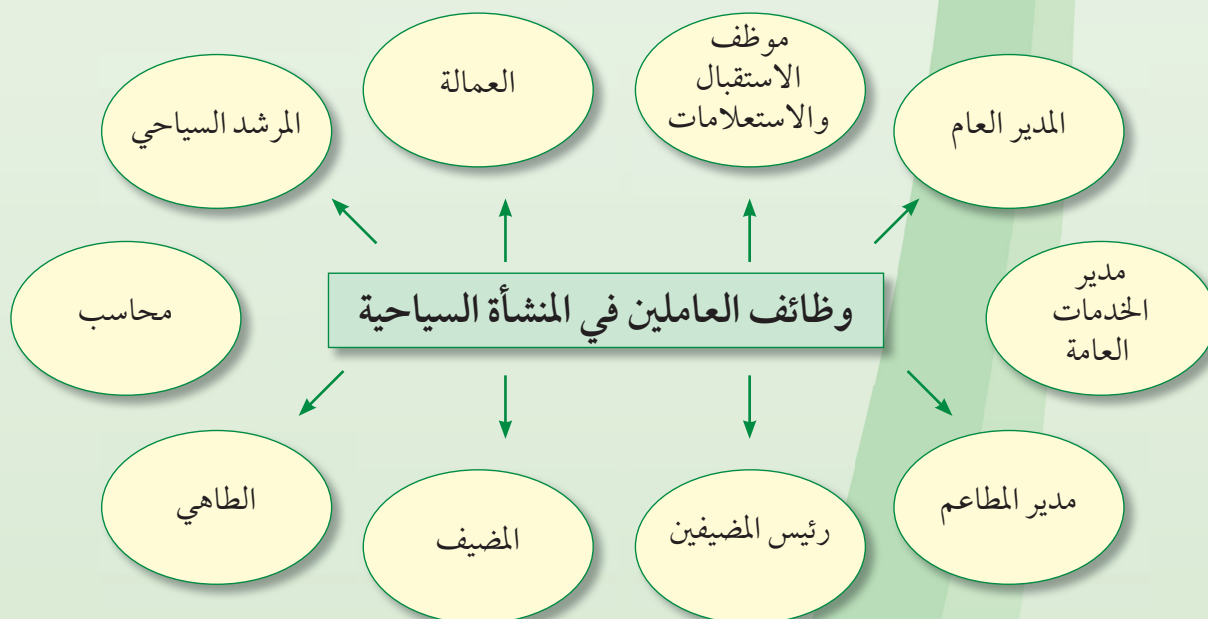
منه بصورة مباشرة من قبل المشرف أو رئيس الوحدة كوظائف المراسلين وحراس الأمن والعمال وما شابههم.

وعند النظر إلى أية منشأة سياحية مختصة بقطاع السياحة والضيافة كالفنادق والمطاعم والمتجعات والمرافق السياحية، فإننا نلاحظ أن طبيعة العمل تتسم بهيكل تنظيمية محددة ومعتمدة وفقاً لطبيعة عمل المنشأة وأهدافها المنشودة.

والشكل التالي يوضح أحد الهياكل التنظيمية لمنشأة سياحية متخصصة:



والشكل التالي يوضح بعض مسميات العاملين في مجال الضيافة والسياحة:



وظائف العاملين في مجال الضيافة والسياحة الوظائف الإشرافية-الوظائف الإدارية والفنية

نستعرض في هذا الدرس أهم الوظائف لبعض العاملين في مجال الضيافة والسياحة في مجال
الوظائف الإشرافية والوظائف الإدارية والفنية وهم :

١ - المدير العام :



ومن أهم المهام الوظيفية التي يقوم بها المدير العام ما يلي:

- يتمتع بأفق عالٍ ولديه مهارات فنية في العلاقات العامة وأساليب التعامل مع الآخرين.
- يرتقي بالعاملين ويطور أدائهم من خلال إشراكهم في برامج تنمية تدريبية، وأن يقترح برامج جديدة لنشاط المنشأة ويساعد على تطويرها.

■ يساهم في حل المشكلات الطارئة ويضع الحلول والمقترحات اللازمة.

■ ينظم ويتابع ويراقب نشاط المنشأة السياحية في كل أقسامه وإداراته، وأن يحرص على إتمام العمل وفقاً للقوانين واللوائح والأنظمة المتبعة.

٢ - مدير الخدمات العامة:

يعمل كحلقة وصل بين الضيوف والسياح والمؤسسة السياحية بما يحقق حاجاتهم، كما يشرف على العاملين في قسم الاستقبال؛ وذلك من خلال الإشراف على قسم الحجوزات والتسجيل الإلكتروني وتوفير المعلومات اللازمة والإشراف على العاملين في الأقسام الخدمية وعلى مبنى المنشأة السياحية وأقسام الصيانة فيها وخاصة للأثاث والأجهزة والمعدات والمكائن والسيارات وغيرها .

٣- مدير المطاعم:

يقوم مدير المطاعم بالإشراف على جميع المطاعم والكافيتريات والأقسام المسؤولة عن تقديم خدمات الطعام والشراب داخل المؤسسة السياحية وخارجها .

ومن أهم مهامه الوظيفية:



■ يشرف على العمل في المطاعم .

■ يشرف على العاملين ويتابع حسن سلوكهم، و يوزع نوبات العمل بينهم وفقاً لمصلحة عمل المنشأة.

■ ينظم الحفلات والمناسبات والمهرجانات وخاصة ولائم العشاء الرسمية وغيرها من المناسبات الرسمية والمحلية.

٤- المحاسب:



وهو المسؤول عن متابعة ومراقبة سير الأمور المالية فيها والتأكد من سلامتها وبيان وضع المنشأة مالياً .

ومن مهامه الوظيفية ما يلي:

- حصر وتجميع إيرادات المنشأة السياحية مالياً من جميع القطاعات العاملة بالمنشأة السياحية.
- مراجعة وتدقيق المستندات المالية من فواتير وإيصالات وسندات والتأكد من سلامتها، وإتمام السجلات المحاسبية للمنشأة السياحية.

- الرقابة المالية على جميع مصروفات المنشأة داخلياً وخارجياً نتيجة تعاملها مع جهات أخرى.
- إعداد الميزانية السنوية للمنشأة مع بيان حساب الأرباح والخسائر والوضع المالي.



٥- المرشد السياحي :

وأهم وظائف المرشد السياحي :

- تزويد السياح بالمعلومات الضرورية التي يحتاجونها بدون مقابل مثل (أجور النقل والطعام والشراب - معلومات عن القوانين والأنظمة الدولية - نوعية الفيزا وإجراءاتها - تبادل العملة - مواعيد ونوعية الاحتفالات السنوية والتقاليد والأعراف لكل بلد - درجة حرارة الجو ... إلخ)
- بيع بطاقات السفر التقليدية والتنسيق مع المنشآت الفندقية والمنتجعات السياحية لأغراض حجز الغرف لفترة زمنية .
- تنظيم الرحلات إلى مناطق الجذب السياحي وبيع البطاقات الخاصة بالمهرجانات والاحتفالات الوطنية مثل مهرجان هلا فبراير - مهرجان التسوق بدبي - مهرجان جرش الدولي - مهرجان قرطاج الدولي ... إلخ .
- القيام بخدمات الاستقبال محلياً حسب طلب منظمي الرحلات مثل استقبال الضيوف والسياح من المطار وتهيئة سيارة أو حافلة لنقلهم إلى الفندق وزيارة بعض الأماكن الأثرية والسياحية .



- ١ - عند زيارتك للمدينة الترفيهية واستمتاعك بأجمل الأوقات فيها .
- حددي وظائف العاملين بهذه المنشأة السياحية من ذكر مسمى ومهام كل منها في الجدول التالي :

الرقم	المسمى الوظيفي	مهام المهنة الوظيفية

- ٢ - ولكي تكسب المؤسسات السياحية ثقة عملائها ينبغي أن يتحلى موظفوها والعاملون بها بعدة قيم وصفات شخصية .
- اذكري بعض مهام الفنادق التالية:

المدير العام : -----

المحاسب : -----

المرشد السياحي : -----

تابع وظائف العاملين في مجال الضيافة والسياحة الوظائف التنفيذية والوظائف المعاونة

١ - موظف الاستقبال Receptionist:



يعد موظف الاستقبال مفتاح فشل أو نجاح أي منشأة سياحية وهو أكثر أهمية في موقعه الوظيفي من غيره من العاملين بالمنشأة السياحية، لأنه يحدد بقاء أو عدم بقاء الضيف.

ويجب أن يكون لديه العديد من المهارات الفنية والإدارية التي تؤهله للتعامل مع سلوكيات الضيوف أو السياح المختلفة.

فمن مسؤولياته أن يكون قادراً على الترحيب بالضيوف وتسكينهم وجعلهم يشعرون بأنهم في وطنهم.

ويعتبر قسم الاستقبال المحور الرئيسي الذي يستند عليه الفندق أو أي منشأة سياحية من خلال التعاون بينه وبين أقسام الفندق المختلفة .

ومن أبرز أعماله ما يلي:

- إرشاد الزبائن أو السياح على مرافق الفندق .
- الرد على استفسارات السياح وتوفير احتياجاتهم .
- استقبال الزبائن وتسكينهم .

٢ - رئيس المضيفين Head waiter :

وهو الشخص الذي يقوم باستقبال الزبائن وإرشادهم إلى مكان جلوسهم في المطعم أو إقامتهم

في المنشأة وتعتبر هذه الوظيفة مهمة جداً ومن أعماله الوظيفية ما يلي :

- جذب السياح إلى المنشأة ونيل إعجابهم وثقتهم بها .
- الإشراف على العمل بشكل مباشر .
- مراقبة جميع الزبائن وحاجاتهم .
- خلق جو من الهدوء والرومانسية في قاعات الطعام .
- التأكد من سلامة طلبات الزبائن ومطابقتها للمطلوب .

٣- المضيف Waiter :



يقوم المضيف بتقديم الطعام داخل غرف الفنادق أو في صالات الطعام والمنشآت السياحية التابعة لها ومن أعماله الوظيفية:

- التأكد من ترتيب المائدة أو طاولة الطعام وفقاً لمحتوياتها وأدواتها وحسب آداب السلوك (الايتيكيت) المتبع في الترتيب.



- الحرص على تدوين طلبات الزبائن بدقة وتوفير ما يطلبه الزبائن في ظل الإمكانيات المتوفرة في المطعم.

- سرعة حسن التصرف في إحضار الطعام وفقاً لرغبات الزبائن ومراعاة وقت وزمن التقديم الطعام وترتيب المائدة.

- إعداد فاتورة الحساب للضيف .

٤- الطاهي Chef :

ويقوم الطاهي بعدة أعمال منها:



■ إعداد قوائم الطعام المتنوعة حسب رغبات الضيوف بالتنسيق مع مدير المطعم.

■ التعاون مع مدير المطعم في إعداد قوائم الطعام للمناسبات والحفلات والمهرجانات.

٥- العمالة Employment :



تختلف طبيعة عمل العامل وفقاً لنوعية المهام التي يقوم بها ، فالعامل هو الشخص الذي يقوم بتنفيذ المهام المطلوبة منه بصورة مباشرة من قبل المشرف أو رئيس الوحدة، وتختلف مهام العامل في المنشأة السياحية وفقاً لنوع العمل الذي يقوم به، ويمكن تحديد بعض هذه الأعمال وفقاً لحاجة المنشأة السياحية.

ومن فئات هذه الوظيفة:

- عامل نظافة .
- عامل نقل الأمتعة .
- عامل لف وتغليف المشتريات .
- عامل تداول المستندات .
- عامل صيانة .
- عامل غسل الأطباق .
- عامل تصوير مستندات .
- عامل غسيل كي الملابس .



٦ - الوظائف الأخرى:



توجد كذلك مجموعة وظائف أخرى في المنشأة السياحية للعاملين ، وتختلف هذه الوظائف وفقاً لنوع وطبيعة ومهام المنشأة السياحية ومن هذه الوظائف :

■ مراسل لنقل وتوزيع وتسليم البريد والمراسلات اليومية للمنشأة .

■ مساعد الطاهي.

■ حارس أمن.

■ فني صيانة لإصلاح الأجهزة والمعدات والإضاءة ومكائن التكييف ... إلخ .

■ موظف إداري للقيام بالأعمال الإدارية المطلوبة للمنشأة.

■ سكرتارية.



■ مشرفة الغرف تقوم بتنظيف وترتيب غرف

الزبائن وتوفير متطلباتها وهي تعمل في الفنادق والشقق السياحية.

■ مشرف رياضي وصحي .

■ منسق حدائق وزراعيون .

■ سائق مركبة.

■ أمين الصندوق .

■ أمين مخزن .



الأسئلة الموضوعية

أولاً - في البنود الرقمية من (١ - ١٥) توجد عبارات صحيحة وأخرى غير صحيحة، ظللي في مكان الإجابة (أ) إذا كانت العبارة صحيحة وفي (ب) إذا كانت العبارة غير صحيحة :

- ١ - تعتبر ظاهرة السفر ظاهرة طبيعية ساعدت الإنسان في الانتقال من مكان لآخر .
☐ أ ☐ ب
- ٢ - يقصد بالسياحة الداخلية المحلية هي قيام السائح بزيارة بلدان متعددة خارجية بهدف الراحة والاستجمام .
☐ أ ☐ ب
- ٣ - تعتبر صناعة السياحة أحد مصادر تمويل الدخل القومي للبلاد .
☐ أ ☐ ب
- ٤ - تلعب وسائل النقل دوراً مهماً في تطوير السياحة ونجاحها في العالم .
☐ أ ☐ ب
- ٥ - زيارات الأهل والأقارب والأصدقاء أحد أنواع السياحة الثقافية .
☐ أ ☐ ب
- ٦ - تعتبر صالات التسلية والترفيه إحدى الخدمات الخاصة بالضيافة .
☐ أ ☐ ب
- ٧ - تعتبر مدن الملاهي و الأماكن الترفيهية أحد المرافق الطبيعية بالمنشأة السياحية .
☐ أ ☐ ب
- ٨ - الفندق هو المكان الذي يقيم فيه السائح أثناء فترة سياحته به مقابل أجره مالية محددة القيمة .
☐ أ ☐ ب
- ٩ - فنادق العبور هي تلك الفنادق التي تقع بالقرب من المطارات أو بداخلها وتخدم ركاب العبور (الترانزيت) .
☐ أ ☐ ب
- ١٠ - ليس هناك فرق بين الفنادق الأربعة نجوم والفنادق الثلاثة نجوم في الخدمة .
☐ أ ☐ ب

- ١١ - تعتبر بوابة دسمان أحد المرافق الطبيعية في دولة الكويت .
 (أ) (ب)
- ١٢ - تختلف وظائف العاملين في القطاعات التجارية من جهة إلى أخرى حسب طبيعة عملها .
 (أ) (ب)
- ١٣ - يقوم المدير العام بأعمال الطباعة والتصوير والبريد الإلكتروني .
 (أ) (ب)
- ١٤ - تعتبر وظيفة مساعد الطاهي من أهم وظائف العاملين في المنشأة السياحية والذي يقوم بدوره نحو إعداد وطهي الطعام .
 (أ) (ب)
- ١٥ - يجب أن يكون في كل منشأة سياحية حارس أمن يقوم بحماية المنشأة أمنياً ويحسن التصرف في حالات الطوارئ .
 (أ) (ب)

ثانياً - في البنود المرقمة من (١٦ - ٢٥) توجد قائمتان : الأولى والثانية ، اختاري لكل بندٍ من القائمة الأولى ما يناسبه من القائمة الثانية، ثم اکتبي بجوار رقم البند الحرف الذي يدل عليه:
 أ-

رقم البند	القائمة الأولى	القائمة الثانية
١٦	المدير العام	أ- تزويد السياح بالمعلومات اللازمة وإرشادهم بالمنتج السياحي .
١٧	مسؤول المضيفين	ب- يقوم باستقبال الزبائن وإرشادهم إلى أماكن جلوسهم في المنشأة السياحية .
١٨	المضيف	ج- يقوم بإصلاح الأجهزة والمعدات ومكائن التكييف والإضاءة .
١٩	المرشد السياحي	د- وضع سياسة التشغيل والإشراف والتوجيه .
		هـ- يقوم بتقديم الطعام داخل غرف الفنادق وصالات المطاعم .

ب-

الإجابة	رقم البند	القائمة الأولى	القائمة الثانية
	٢٠	سياحة خارجية دولية	أ- تمتع الأشخاص بالخدمات السياحية داخل حدود بلدهم .
	٢١	المنتج السياحي	ب- مركبة هادفة تسعى إلى تقدم اقتصادي واجتماعي للمجتمع .
	٢٢	السياحة الصحية	ج- خدمات المبيت والإقامة والطعام .
	٢٣	صناعة السياحة	د- انتقال الأشخاص إلى أماكن وبلدان خارجية أخرى .
	٢٤	السياحة الاجتماعية	هـ - خدمات المؤتمرات والمعارض .
	٢٥	الضيافة	و - التسهيلات والخدمات المالية لاقتناء المنتج السياحي .
			ز - السفر لإجراء الفحوصات والعلاج والنقاهة والاستجمام .

ثالثاً - في البنود المرقمة من (٢٦ - ٢٩) لكل بند أربعة اختيارات واحد فقط منها صحيح، اختر الإجابة الصحيحة ثم ظلل دائرة الحرف الدال عليها:

٢٦ - أماكن الشواطئ والمنتجعات السياحية القريبة منها :

- أ) مرافق تاريخية ج) مرافق استجمامية
 ب) مرافق طبية د) كل ما سبق

٢٧ - يقع هذا النوع من الفنادق داخل المدن على مسافة قريبة من مراكز العمل ومراكز التسوق وتسمى :

- أ) فنادق مراكز المدينة
ب) فنادق ومنتجعات
ج) فنادق المطارات
د) فنادق العبور (الموتيلات)

٢٨ - توجد خدمات الاتصالات بالإنترنت في فنادق :

- أ) فنادق نجمتين
ب) الفنادق الخمسة نجوم
ج) فنادق الأسعار المنخفضة
د) كل ما سبق

٢٩ - يعتبر أحد المرافق التاريخية الموجودة في دولة الكويت :

- أ) سوق المهلب
ب) أبراج الكويت
ج) القصر الأحمر
د) المركز العلمي

رابعاً - في البنود المرقمة من (٣٠ - ٣٣) عبارات تحتوي كل منها على فراغ . أكمل الفراغ بما يناسبه من كلمات لتحصلي على عبارات صحيحة :

٣٠ - صناعة حديثة تعتمد عليها كثير من الدول في تنمية مواردها لتحقيق

التقدم الاقتصادي والاجتماعي وزيادة الدخل القومي .

٣١ - هو تلك المناطق الطبيعية والجبال والسهول والشواطئ والمتاحف

والملاهي والفنادق والمطاعم والآثار التاريخية وغيرها من الأماكن السياحية .

٣٢ - هو السفر للتمتع بجمال الطبيعة والشواطئ والجبال والأماكن

الأثرية المهمة في البلاد .

٣٣ - هي خدمات الإقامة والمبيت وخدمات الطعام والشراب .

الأسئلة المقالية

أجيب عن الأسئلة التالية :

١ - عرف ما المقصود بظاهرة السياحة .

٢ - اذكر ثلاث نقاط تبين أهمية السياحة للمجتمع :

أ.-----

ب.-----

ج.-----

٣ - تعتبر الموارد البشرية أحد العناصر المهمة في تشجيع صناعة السياحة وضحي ، المقصود بالموارد البشرية ودورها في الدعم لصناعة السياحة .

٤ - وضحي بالمقصود بسياحة التسوق .

٥ - اذكرى ثلاث نقاط توضح الفرق بين السياحة والضيافة .

- أ.-----
- ب.-----
- ج.-----

٦ - للمدير الناجح قدرات ومهارات فنية تساعد على القيام بمهامه الوظيفية .

اذكرى ثلاثاً من هذه القدرات

- أ.-----
- ب.-----
- ج.-----

٧ - تختلف طبيعة العامل من مكان لآخر حسب المهمة أو الوظيفة التي يقدمها للسياح . اذكرى أربعاً من الأعمال التي يقوم بها العمال في المنشأة السياحية :

- أ.-----
- ب.-----
- ج.-----
- د.-----

الفصل الثاني

- ١- إدارة الحفلات والمناسبات والمؤتمرات
- ٢- إعداد وتجهيز الحفلات والمناسبات والمؤتمرات
- ٣- أنواع قوائم الأطعمة
- ٤- طرق وخدمات تقديم الطعام في الحفلات والمناسبات والمؤتمرات
- ٥- تنظيم الحفلات والمناسبات والمؤتمرات



إدارة الحفلات والمناسبات والمؤتمرات Events and Conferences Management



كلمات تعرفت عليها خلال هذه الوحدة:

مصطلح باللغة الإنجليزية	مصطلح باللغة العربية
Parties	حفلات
Conferences	مؤتمرات
Events	مناسبات
Receptions	حفلات الاستقبال
Educational Conferences	المؤتمرات التعليمية
Scientific Conferences	المؤتمرات العلمية

إدارة الحفلات والمناسبات والمؤتمرات Events and Conferences Management



ظهر خلال السنوات الأخيرة اهتمام كبير بسياحة الحفلات والمناسبات والمؤتمرات والذي تمثل في إنشاء إدارات خاصة لإقامة الحفلات وعقد المؤتمرات في معظم الفنادق والمراكز الأخرى وتكون تلك الفنادق والمراكز مزودة بالقاعات المخصصة لإقامة مثل هذه المناسبات، كما أن الإعداد والتجهيز المسبق يؤدي إلى نجاح الحفلات

والمؤتمرات حيث يجب على جميع العاملين بإدارات الحفلات وخاصة في المؤتمرات معرفة كل التفاصيل بفترة كافية كتاريخ الحفل ونوع الخدمة المقدمة وعدد الضيوف المدعوين ومكان عقد المناسبة ونوعية قوائم الطعام وكيفية ترتيب المقاعد لجلوس الضيوف كما أن نوع الحفل أو المؤتمر يحدد نظام التجهيز



والإعداد ونوع الوجبات المطلوب تقديمها للمدعوين .

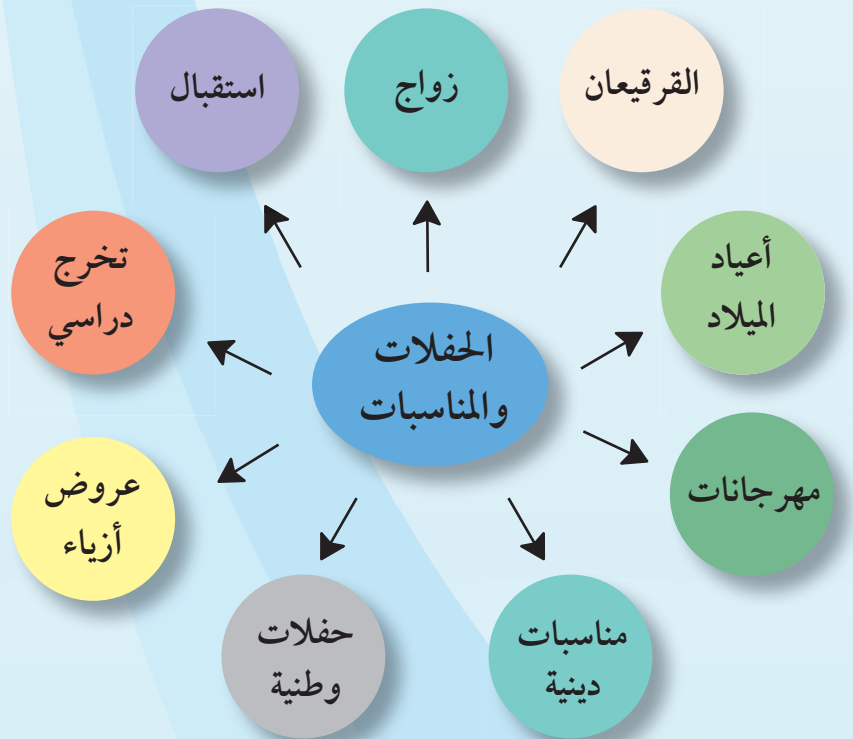
وعند اختيار قاعة الحفلات يجب أن تكون مجهزة بحيث يمكن استخدامها في أغراض متعددة ومناسبة لعقد المؤتمرات والحفلات والمناسبات بأنواعها المختلفة مثل حفلات الزواج وحفلات الشاي وجلسات الأعمال وحفلات الاستقبال المختلفة .



الحفلات والمناسبات والمؤتمرات Events and Conferences

يمكن إقامة الحفلات والمناسبات وفقاً لمكان عقدها، ويمكن تقسيم أنواع الحفلات والمناسبات إلى نوعين هما:

- ١ - حفلات ومناسبات تكون داخل قاعات الفندق .
 - ٢ - حفلات ومناسبات تكون خارج قاعات الفندق .
- والشكل التالي يوضح بعض أنواع الحفلات والمناسبات :



وعند الرغبة في التحضير لأي حفل أو مناسبة يجب أن يتم الاتفاق بين منظم الحفل ومدير قسم الحفلات والمناسبات والمؤتمرات سواء كانت حفلات داخل قاعات الفندق أو خارجه.

وفيما يلي بعض نماذج وأنواع الحفلات :

حفلات القرقيعان:



يحرص الكويتيون على إحياء العادات والتقاليد القديمة ومن بينها الاحتفال بليالي القرقيعان وتقام في منتصف شهر رمضان المبارك يستعد فيه الأطفال والكبار بارتداء الملابس الخاصة بهذه المناسبة وتوزيع المكسرات والحلويات فيها كما أن العديد من الأسر الكويتية تقيم حفلات القرقيعان داخل المنازل والبيوت ضمن برامج خاصة لهذه المناسبة .

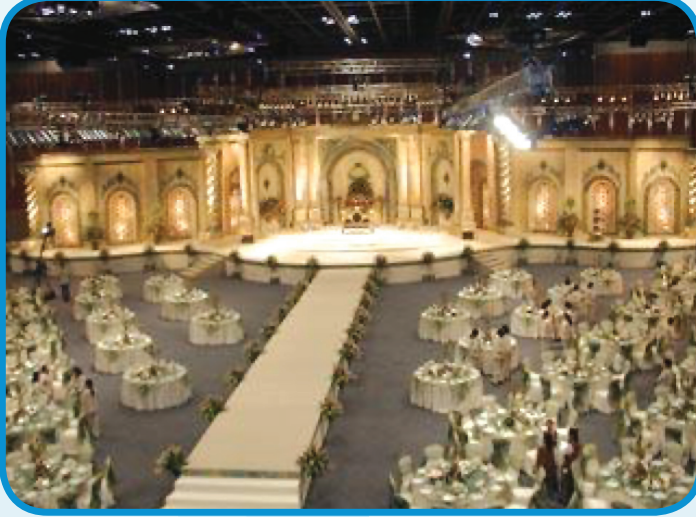
حفلات الاستقبال:



تعتمد فكرة حفلات الاستقبال على انتقال الضيوف في جميع الأماكن داخل القاعة، وعادة يتم استقبالهم عن طريق منظم الاستقبال (الداعي) على أن يقوم باستقبالهم في مدخل قاعة الحفلات التي سوف يتم إقامة حفلة الاستقبال فيها ويتم التعارف بينهم.

ويتعارف معظم الضيوف بسهولة وتعتمد على وقوف الضيوف حيث لا توجد أي موائد أو مقاعد بل يتم إعداد بعض الموائد في جوانب القاعة للضيوف كبار السن ، وتقدم الأطعمة والمشروبات عن طريق المضيفين وهم يحملون ويقدمون تشكيلة من المشروبات والأطعمة الخفيفة للضيوف المدعوين.

الحفلات الخاصة بعروض الأزياء:



تصمم مواقع حفلات عروض الأزياء بتجهيزات خاصة حيث يتم ترتيب جلوس الضيوف بطريقة تسمح لهم بالمشاهدة ورؤية كل عرض بوضوح ، وعادة ما يتم تجهيز مسرح العرض بمواصفات خاصة لا تقل عن مترين (٢ م) مع مراعاة عدد الضيوف ومساحات القاعة التي سوف تعقد فيها العروض بشكل طولي .



١ - تعدد المناسبات في المجتمع الكويتي وخاصة الاجتماعية منها. اذكر ثلاثاً من المناسبات التي يحرص على إقامتها المجتمع الكويتي.

١ -

٢ -

٣ -

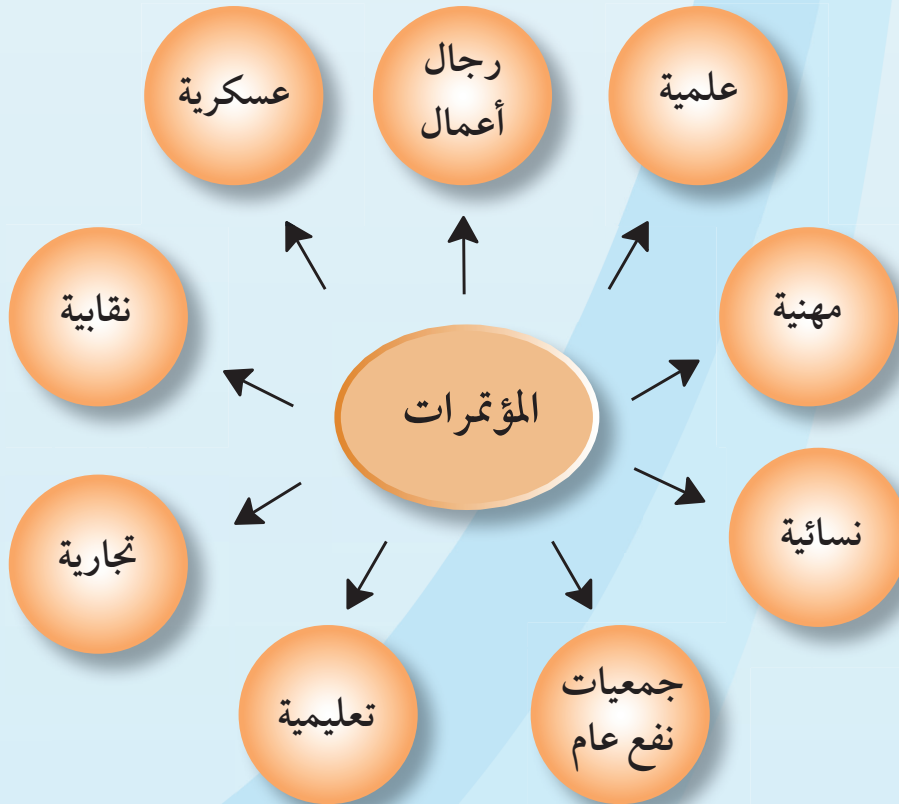
٢ - يحتفل الكويتيون بقدوم شهر رمضان المبارك ويقيمون مناسبة عزيزة على نفوسهم يطلق عليها اسم «القريش» .

- وضح... ما هي هذه المناسبة؟ وما هو محتواها؟

- وضح... كيف يحتفل الكويتيون بها في هذا الشهر الفضيل ؟

عقد المؤتمرات :Conferences

تعتبر المؤتمرات من أهم التجمعات السياحية التي يتم خلالها الاتفاق على اتخاذ قرارات وبحث وتوضيح معلومات مختلفة، وتشمل هذه المؤتمرات عدة أنواع وفقاً للشكل التالي:



ويمكن عقد هذه المؤتمرات داخل قاعات الفنادق المختلفة أو خارجها في وزارات أو مؤسسات الدولة المختلفة الحكومية منها أو التجارية ، ويمكن كذلك عقدها داخل دولة الكويت أو خارجها. وفيما يلي بعض هذه المؤتمرات :

المؤتمرات الخاصة بالتعليم (تعليمية) Educational Conferences



تعتمد هذه المؤتمرات على النواحي التعليمية سواء في المدارس أو الجامعات والمنظمون لهذه المؤتمرات عادة ما يكونون من الطاقات والهيئات التعليمية من المعلمين والأساتذة المتخصصين في مراحل التعليم المختلفة سواء التعليم العالي أو الجامعي أو الأساسي وتتصف هذه المؤتمرات بالطابع العلمي والتربوي.



المؤتمرات النسائية:

تعتبر المؤتمرات النسائية من المؤتمرات الاجتماعية المهمة ولها أهداف وتطلعات عديدة مستقبلية، كما أن لها دوراً بارزاً في تعزيز دور المرأة وأنشطتها المختلفة في المجتمع الكويتي، حيث يتميز هذا النوع من المؤتمرات بالنواحي التطوعية والاجتماعية.

المؤتمرات العلمية Scientific Conferences



تعتبر هذه المؤتمرات مهمة في عصرنا الحاضر لأهميتها الأساسية في تطوير التنمية الوظيفية المهنية للكوادر البشرية والثقافية للمعارف والعلوم المختلفة، وعادة ما يكون لها دور كبير في النهوض بمستويات القطاعات الثقافية والعلمية بالمجتمع.



١. تعتبر المؤتمرات من المناسبات المهمة في المجتمع الكويتي تساعد على تطوير الأداء الوظيفي. ابحثي ثم أجيبي عن التالي :
- اذكرى أسماء بعض المؤتمرات التي شهدتها الكويت في العام الماضي .

----- ١

----- ٢

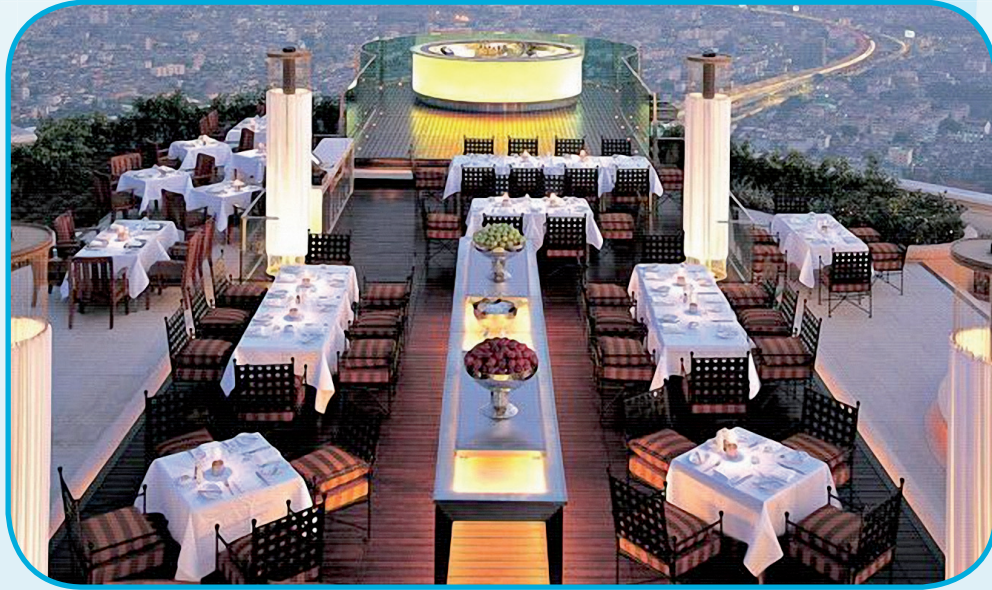
----- ٣

٢. اذكرى... ما هو الفرق بين كل من الندوات والمؤتمرات؟.

٣. اكتب بما لا يزيد عن ٥ أسطر... كيف يمكنك الاحتفال مع زميلاتك بالمدرسة بعيد العلم.

٤. طلب منك تنظيم ندوة علمية حول أهمية الإنترنت واستخداماته في السياحة. اذكر... ما هي الخطوات والإجراءات التي سوف تقومين بإعدادها وتنفيذها لعقد الندوة على أكمل وجه؟ .

إعداد وتجهيز الحفلات والمناسبات والمؤتمرات Events and Conferences Preparation



كلمات تعرفت عليها خلال هذه الوحدة:

مصطلح باللغة الإنجليزية	مصطلح باللغة العربية
Hall Organizing	تجهيز القاعات
Food Table	مائدة الطعام
Food Tolls	أدوات المائدة
Table Organizing	تنسيق المائدة
Buffet Parties	حفلات البوفيه
Russian Service	الخدمة الروسية
French Service	الخدمة الفرنسية
American Service	الخدمة الأمريكية
British Service	الخدمة البريطانية
Seating Service	خدمة الجلوس
Vending Service	خدمة العربات

إعداد وتجهيز الحفلات والمناسبات والمؤتمرات Events and Conferences Preparation



ظهر في السنوات الأخيرة اهتمام كبير بسياحة الحفلات والمناسبات والمؤتمرات ، والذي تمثل في إنشاء مراكز المؤتمرات والفنادق المزودة بالقاعات المخصصة لمثل تلك الأغراض من أجل التسهيل على سائحي هذا النوع من السياحة ، وتحقيق سبل الراحة وجذب المزيد منهم .
وعملية إعداد وتجهيز الحفلات والمناسبات ليست بالعملية السهلة وتتم بعدة مراحل من أهمها:

أولاً- مرحلة تجهيز القاعات:

يراعى عند إقامة أي منشأة فندقية أن تتوفر فيها قاعات للحفلات والمناسبات ذات مساحات متناسبة بها مداخل ومخارج يراعى فيها مايلي :

* تناسب حجم القاعة مع عدد الضيوف حتى لا يشعر المدعوون بعدم الراحة إذا كانت القاعة صغيرة، كما لا يشعر الضيوف بالخرج إذا كانت القاعة أكبر من اللازم فتظهر الحفلة خالية من الضيوف .



* تجهيز القاعات الخاصة
بالحفلات والمناسبات أو
المؤتمرات بعدة تجهيزات
وأدوات ضرورية عند الرغبة
في إقامة مناسبة حيث يتم
تحديد القاعات المطلوبة وفقاً
لنوع المناسبة ونوع الخدمة
المطلوبة، ويتم تجهيز القاعات
وفقاً لما يلي:



- توفير الأجهزة والأدوات
المطلوبة وتوزيع الموائد
(مستديرة - مستطيلة).
- التأكد من سلامة المكان وإن
تتوفر فيه شروط الأمن
والسلامة اللازمة.
- التأكد من أن المكان المطلوب في
حالة نظيفة ومرتبة وأن السجاد

أو الموكيت والأرضيات تكون نظيفة تماماً وخالية من البقع والأوساخ.

- تراعى درجة حرارة وبرودة المكان ومناسبتها لنوع الخدمة وعدد المدعوين.
- سلامة الأثاث ومناسبته وسلامة الإضاءة (الأنوار والشموع) ونظارتها.
- مراعاة مرافق الخدمات الأخرى كالاستراحات الخارجية المجاورة لقاعة المطعم وكذلك مراعاة
تنظيف دورات المياه وتوفير جميع متطلباتها.
- كما يجب توفير الأدوات والمعدات والأجهزة التي تتناسب مع نوع الحفلة ونوعية الخدمات



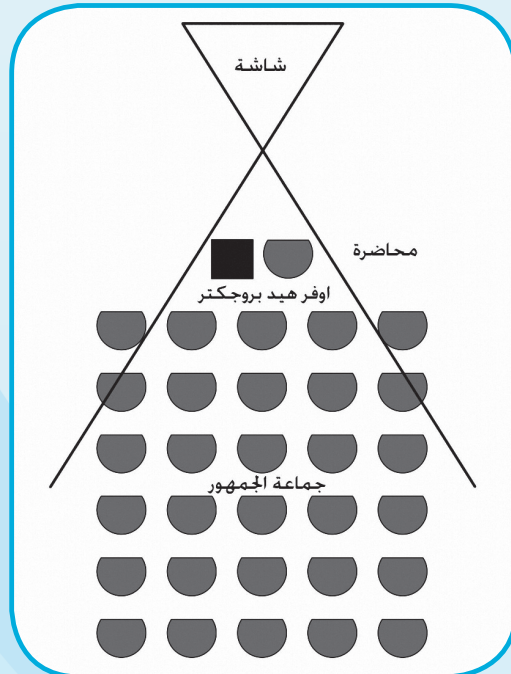
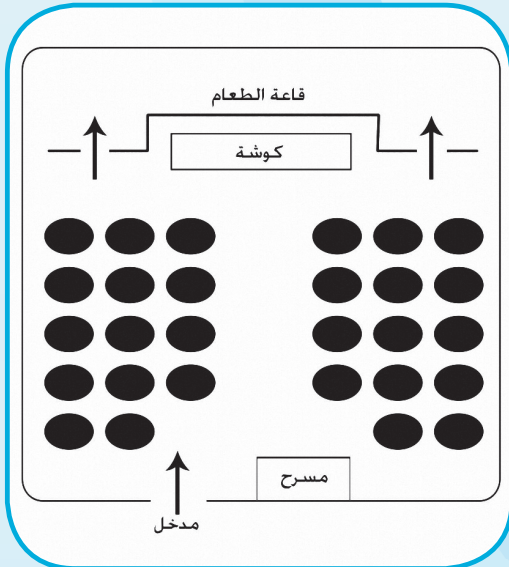
المطلوبة لذلك يجب على إدارة المنشأة التأكد من توفيرها وسلامة تشغيلها ومن هذه الأجهزة والأدوات:

- شاشات عرض وأجهزة إلكترونية لتسجيل وتصوير المناسبة وأجهزة صوتية حسب طلب الداعي.

- لوحات إعلانية إرشادية للحفلات والمؤتمرات

وتراعي أمور أخرى مهمة منها توفير غرفة ملابس لحفلات الأعراس.

كما يجب توفير الزهور والنباتات وعلى أن توزع في أماكنها المناسبة وأن تكون نظرة ونظيفة وتم ترتيبها وتنسيقها بطريقة لائقة وجميلة. بالإضافة إلى أن الشموع والتماثيل والديكورات يجب أن تكون جيدة ومتناسقة مع القاعة ونوع الخدمة وطبيعة المناسبة.



وتختلف طريقة تجهيز القاعات باختلاف الغرض الذي تجهز له (حفلة - مؤتمر - مناسبة) كما تختلف طاقة القاعات باختلاف طريقة التجهيز لها .

عملية تجهيز القاعة للحفلات أو المناسبات الأخرى تحتاج وقت من قبل القائمين على التجهيز، كما يحتاج عقد اتفاق أو طلب حجز للقاعة أو المكان من قبل الداعي أو الضيوف بوقت سابق لإتمام عمليات التجهيز وفقاً لما يريد الداعي ووفقاً لنوع المناسبة والخدمة المطلوبة. وفيما يلي نموذجين لتجهيز القاعات إحداهما لإقامة حفلة والآخر لعقد مؤتمر.

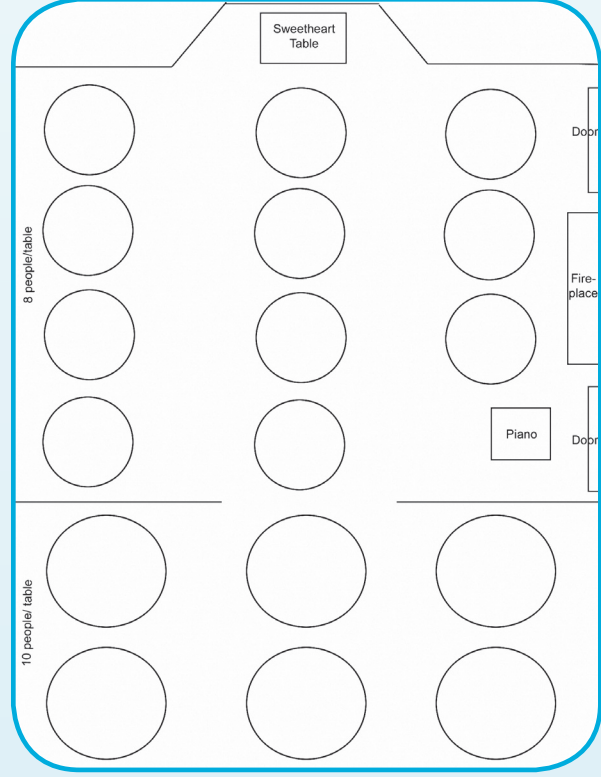
- مرحلة تجهيز قاعة الطعام



إن تناول الطعام خارج المنزل أصبح من الأنشطة التي يمارسها غالبية الناس في الوقت الحاضر البعض يتناول طعامه في المطاعم نتيجة ظروف عمله أو نتيجة سفره السياحي داخل أو خارج البلد أو نتيجة الرغبة في قضاء وقت ممتع مع أصحابه أو أفراد عائلته أو تلبية لدعوته للمشاركة في حضور العديد من المناسبات الاجتماعية أو العلمية في المجتمع. وكما نعلم بأن المطاعم تلبية واحدة من أهم احتياجات الاستهلاكية الأساسية عند السياح والضيوف وجميع المقيمين في الدولة كما أنها

أحد الجوانب الضرورية في حياة العديد من الشعوب والأفراد وتختلف المطاعم تبعاً لعدة عوامل منها جغرافية واقتصادية واجتماعية وثقافية لذا وجب على المطاعم بأشكالها المختلفة أن تقدم خدمة الطعام والشراب وفقاً لعادات ورغبات الأفراد .

يجب تجهيز قاعة الطعام في المطاعم والقاعات بالأثاث الضروري والمناسب من الكراسي والطاولات ويراعي عند ترتيبها ترك المسافات المناسبة بينها لتسهيل مرور الزوار كما يجب توفير



جميع الأدوات والتجهيزات اللازمة لذلك قبل كل شيء ومن هذه التجهيزات والتي يجب على إدارة المطعم التأكد من توفيرها وسلامة تشغيلها ما يلي:

- الأثاث (الكراسي والطاولات) وتختلف وفقاً للنوع وطريقة خدمة الطعام.

- أدوات الطعام (الفضيات-الصيني-الزجاجيات).

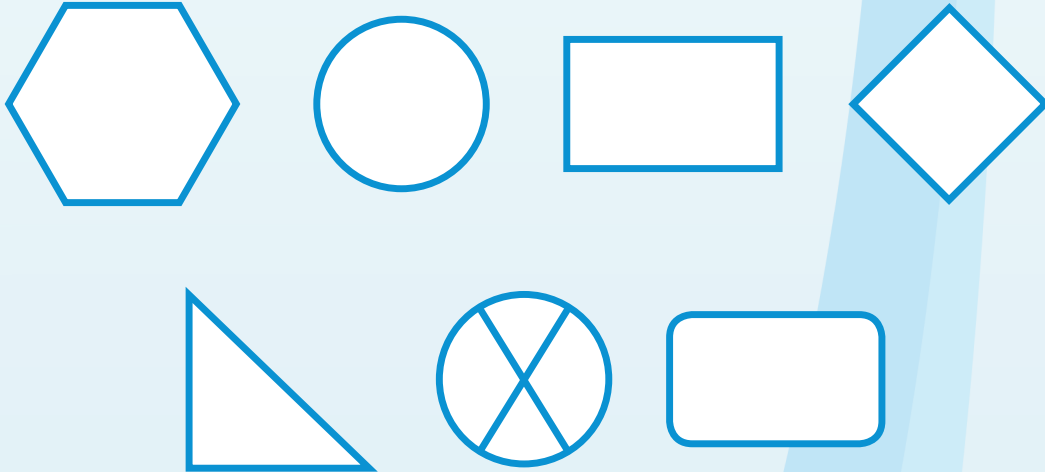
- المفارش والقوط.

- الزهور والشمعدانات المطلوبة.

- الإضاءة (الأنوار والشموع).

ومع ذلك يجب التأكد من أن جميع أدوات الطعام موزعة على الطاولات بطريقة سليمة حيث تختلف الطاولات باختلاف أشكالها وألوانها

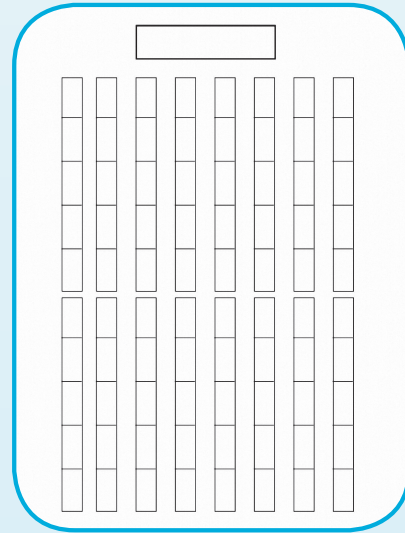
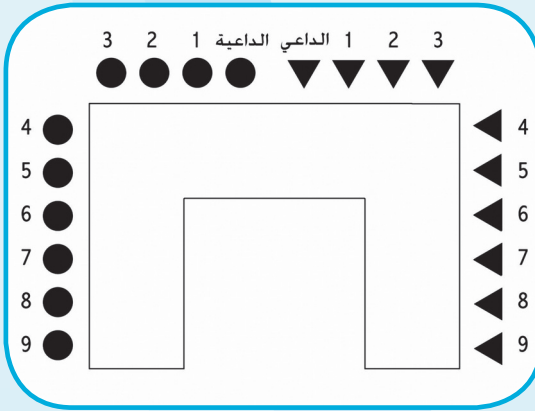
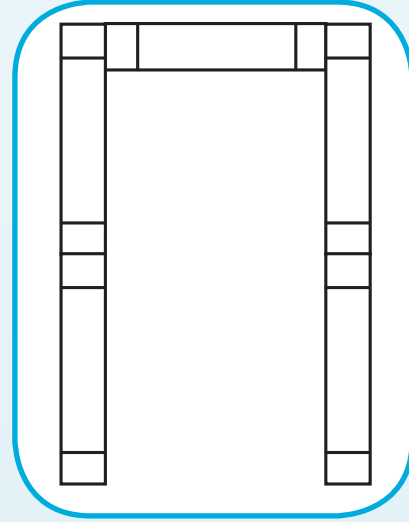
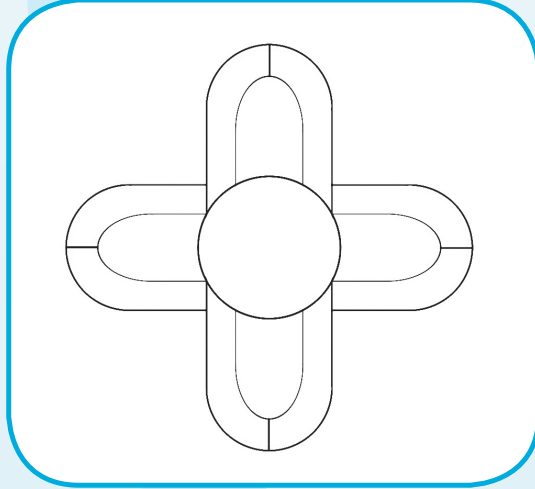
ومنها الأشكال التالية:



ويجب أن تكون الفوط مطوية ومرتبة بطريقة سليمة كما أن المفارش تكون نظيفة ومرتبة وفقاً للآتيكيت المطلوب.



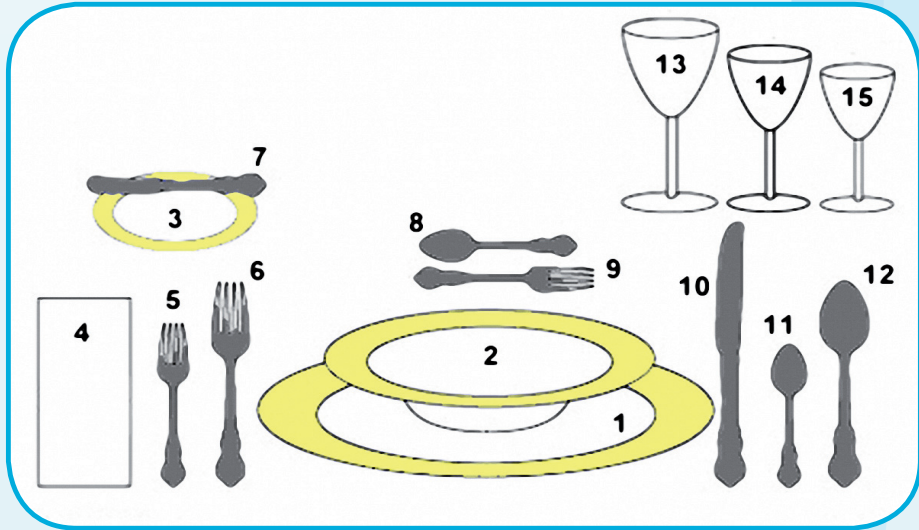
ونظراً لأهمية ترتيب الموائد وانعكاس جمالها وتنسيقها على الحضور فإن العديد من المطاعم تقوم بترتيب وتنسيق الموائد وفقاً لعدة طرق وأشكال مختلفة تختلف باختلاف تجهيز القاعة أو طاولة الطعام ومنها مجموعة أشكال مختارة توضح ترتيب وإعداد الموائد في الحفلات المختلفة بالإضافة إلى تحديد نوع الخدمة المطلوبة وهي:



ثانياً- مرحلة إعداد وتجهيز الموائد

مما لا شك فيه أن مظهر مائدة الطعام وطريقة تنسيقها وتجميلها يضيفي على الوجبة جمالا وبهجة ويجعل تناول الطعام متعة يسعد بها الحاضرون .

لذلك يجب تجهيز الموائد بالمفارش والفوط والشوك والسكاكين والأكواب وكل ما يلزم وتنسيقها بشكل يتناسب مع شكل الطاولة. مع مراعاة القواعد والإتيكيت المتبعة عند إعداد المائدة وترتيبها



لتقديم الطعام ومن هذه القواعد ما يلي:

١- ضرورة التأكد من توفر جميع الأدوات اللازمة لإعداد المائدة وترتيبها على الطاولة قبل حضور المدعوين.

٢- ضرورة تقديم الطعام بصحون ساخنة للطعام الذي يؤكل ساخناً وبصحون باردة للطعام الذي يؤكل بارداً.

٣- أهمية تقديم المشروبات الساخنة أو الباردة مع الوجبة الغذائية وضرورة التأكد من ملء الكوب إلى ثلاثة أرباعه وتجنب ملئه بالكامل إلى حافته.

٤- وضع زجاجة الماء بالقرب من الضيوف .

٥- أهمية وضع إبريق الشاي على المائدة بحيث تكون يده من جهة اليمين وموازية لطرف المائدة بشكل يمكن الإمساك به مع ضرورة توفير سكرية ومناديل على المائدة.





الخطوات المتبعة لترتيب المائدة من حيث محتوياتها من :

١- الأكواب:

يجب التأكد أن جميع الأكواب تامة النظافة قبل وضعها على المائدة.
- يراعى وضع الأكواب أعلى طرف السكين أو إلى اليمين قليلاً.



- يصاحب تقديم أكواب شاي، حيث تقديم أكواب ماء عندها يجب وضع كوب الشاي عن يمين كوب الماء ويكون كوب الشاي أقرب للضيف الجالس من كوب الماء ويراعى في حالة تقديم كوب الشاي فقط في حالة وجبات الإفطار فعندها يجب وضع أكواب الشاي مكان كوب الماء.

- عند تقديم عصائر الفاكهة مع الوجبة الغذائية يجب أن يوضع كوب العصير مكان كوب الشاي، ولكن في حالة تقديم كوب العصير قبل الطعام عندها يوضع الكوب على طبق صغير ويوضع فوق الطبق الكبير في الوسط مع مراعاة عدم وضع أكثر من ثلاثة أكواب على المائدة أمام كل فرد.

٢- الأطباق والصحون:

لترتيب الأطباق على المائدة يجب أن تكون وفقاً للقواعد التالية:



- يراعى الانسجام والتناسب في اختيار حجم ولون الأطباق وتلبية الحاجة والذوق.

- وضع طبق الخبز والزبدة إلى يسار الجالسين أعلى طرف الشوكة ومن الممكن استخدام الطبق نفسه لتقديم السلطة.

- يوضع طبق السلطة الكبير إلى يسار الداعي كما يوضع بجانب الطبق ملعقتان أو ملعقة وشوكة كبيرة للغرف .

- يوضع الخبز ساخناً بطبق في الزاوية المقابلة لكوب الماء في الجهة اليسرى.

- عدم مسك الأطباق من الجهة التي سيوضع بها الطعام.

- يوضع طبق الأكل بين الشوكة والسكين أمام الشخص الجالس وعلى بعد ٣-٥ سم كما يلاحظ في بعض الحالات أن تجمع الأطباق كلها أمام الداعي أو أمام من يقوم بتقديم خدمة الغرف. كما يلاحظ أنه عندما تكون هناك حاجة لاستخدام أكثر من طبق توضع الأطباق المسطحة أولاً من تحت ويوضع فوقها طبق الشوربة، ويجب عدم وضع أكثر من ثلاثة أطباق أمام كل ضيف.

ومن أدوات الأطباق:

- وعاء الشوربة.
- طبق السلطة.
- صحن السمك.
- الصحن الرئيسي.
- صحن المقبلات.
- صحن اللحوم والأسماك.



- صحن الحلو.
 - الصحن الجانبي.
 - أبريق وفناجين الشاي.
 - فناجين القهوة.
 - أبريق الحليب والكرمية.
 - أبريق الماء الحار.
- والأشكال التالية تبين ترتيب وإعداد المائدة .



٣- أدوات المائدة (الملاعق-الشوك-السكاكين):



ويقصد بأدوات المائدة كالأدوات التي يمكن استخدامها في تقديم وتناول الطعام ، تكون مصنوعة من مواد مختلفة ولكن الغالبية منها تكون من الفضة المطلية أو من الستيل المطلي غير القابل للصدأ؛ وتشمل الملاعق والشوك والسكاكين بأشكال وأحجام مختلفة، وعادة ما يتكون طقم أدوات المائدة من التالي:

- ١٢ سكين أكل.



- ١٢ شوكة أكل.
- ١٢ شوكة سلطة.
- ١٢ سكين حلو.
- ١٢ شوكة حلو.
- ١٢ شوكة للسّمك.
- ٢٤ ملعقة شاي صغير.
- ٣ ملاعق كبيرة للغرف.
- مغرفة للحساء.

- شوكة كبيرة لتقديم اللحوم.
 - سكين كبيرة لتقديم اللحوم.
 وفيما يلي أسماء الأدوات المستخدمة على
 المائدة:

- سكين الطبق الرئيسي.
- سكين الحلو.
- سكين الزبدة.
- سكين الصحن الجانبي.
- شوكة الطبق الرئيسي.
- شوكة الحلو.
- شوكة السمك.
- شوكة الخضراوات.
- ملعقة سكب الخضراوات.
- ملعقة الشوربة.

- ملعقة الحلو.

- ملعقة الشاي أو القهوة.

- مغرفة الحساء والشوربة.

ويراعى ما يلي عند ترتيب الأدوات على المائدة:

- التأكد من نظافة ولمعان جميع القطع المراد استخدامها على المائدة.
- ترتيب القطع على المائدة حسب أولوية استخدامها وذلك من اليمين إلى اليسار .
- ترتب الأدوات على المائدة بشكل متقارب وليس متلاصق، وتبعد عن طرف المائدة حوالي ٣سم وبحيث تكون أيدي القطع كلها على خط مستقيم .
- توضع السكين على يمين الطبق، وتوضع الناحية الحادة جهة الطبق.
- توضع ملعقة الشوربة إلى يمين السكين وحاملتها المقعرة متجهة للأعلى.
- في حالة تناول السلطة مع الطبق الرئيسي للوجبة توضع الشوك إلى يسار الطبق بحيث تكون شوكة السلطة جهة الطبق ويليه شوكة الأكل. أما إذا كانت السلطة ستقدم كصنف مستقل قبل الطبق الرئيس عندها توضع شوكة الأكل قريبة من الطبق يليها إلى الخارج شوكة السلطة وقد يكتفى بشوكة واحدة لتناول الطعام والسلطة.
- في حالة كون الأصناف المقدمة من الأطعمة لا تحتاج سكيناً توضع شوكة الأكل محل السكين.
- لوضع السكين الخاصة للزبدة أشكال وأوضاع مختلفة فوق الطبق، فقد توضع في شكل مستقيم بجانب الصحن أو بشكل عمودي على الطرف الأيمن للصحن أو بشكل مستقيم في منتصف الطبق مع مراعاة أن يكون طرف السكين الحاد باتجاه داخل الطبق.
- في حالة تقديم السمك مع أطباق طعام متعددة تضاف شوكة وسكين السمك بحيث توضع قبل شوكة وسكين اللحم، أما إذا قدم طبق السمك منفرداً توضع شوكة وسكين السمك الخاصة بدلاً من الشوكة والسكين العادية.

- عندما يستخدم طبق الخبز للسلطة يكتفى بوضع شوكة للسلطة ولا توضع سكين للزبدة.
- توضع أدوات الحلو أعلى الطبق بحيث تكون المعلقة إلى أعلى يليها السكين ثم الشوكة قريبة من الطبق مع وضع يد السكين والمعلقة إلى اليمين أما يد الشوكة فتكون جهة اليسار.
- لغرف السلطة والخضراوات واللحوم المقطعة تستخدم شوكة كبيرة وملعقة كبيرة معاً مع



ملاحظة أن أدوات الغرف الخاصة بكل طبق من أطباق الطعام إلى جانبه وحسب طريقة التقديم المستخدمة والتي سوف يتم شرحها لاحقاً.

والشكل التالي يبين كيفية وضع أدوات الحلو أعلى الطبق الرئيسي.

٤- أدوات التقديم :

تختلف أدوات التقديم (السكب) في أشكالها حسب طريقة وغرض استعمالها وهي مصنوعة من المعدن أو ستانليس ستيل وبعضها ينتهي بمقبض خشبي متين به ثقب لتسهيل تعليقها ومنها:





- المغرفة وتكون مستديرة وعميقة.
- المقصوصة وهي ملعقة الغرف وتكون بها ثقب وذات شكل مسطح.
- شوكة الطهي وهي شوكة طويلة لها طرفان مدبان.
- المقطع وهو عبارة عن مربع معدني مرن تستخدم لنقل الأطعمة عند غرفها كالعجة.
- ويجب مراعاة اختيار أدوات السكب ذات الجودة في الصناعة وان تراعى أن تكون نظيفة وجيدة وتوفيرها أمام الضيوف حسب نوعية الطعام وطريقة الخدمة.



٥- الزجاجيات:

تصنع من أنواع مختلفة من الزجاج أهمها الكريستال وتساهم بإعطاء مظهر رائع للمائدة.

٦- الصواني:

تستخدم الصواني لحمل المأكولات في أشكال وتصاميم مختلفة وغالباً يكون شكلها مستطيلاً وتصنع من مواد مختلفة مثل الخشب والبلاستيك والفضة ستانلس ستيل وغيرها.

٧- المفارش:

لإعداد المائدة بالمفارش يجب اتباع ومراعاة الترتيب التالي وفقاً للأهمية:



- أن تكون المفارش نظيفة خالية من البقع ومكوية ومناسبة من حيث الشكل واللون والنسيج.
- يفضل أن يتدلى المفرش لمسافة تقارب ٢٥-٣٠ سم من كل جهات المائدة بالتساوي.
- في بعض الموائد يفضل فرش قطعة من اللباد تحت المفرش على الطاولة.



ويمكن استخدام عدة مفارش ملونة ومطرزة مع مراعاة إظهار جمال تلك المفارش للضيوف.

٨- الفوط:

تعتبر الفوطة من الأشياء المهمة والضرورية على المائدة ويجب ترتيبها وفقاً للتالي:

- توضع الفوط إلى يسار الضيف الجالس وتكون أيضاً إلى يسار الشوكة وفي بعض الأحوال توضع بين الشوكة والسكين.



- تكون مربعة الشكل مساحتها ٦٠ سم.
- يمكن استخدام الفوط الورقية في الوجبات الخفيفة.

٩- أدوات تزيين المائدة:

إن تزيين المائدة هو عنصر مهم وفاعل وله أثر كبير على فتح الشهية وفي الإقبال على الطعام ويعكس ذوق الداعي، ويمكن استعمال الشموع في وجبات العشاء وأن يكون

- ضوءها خافتاً يتناسب مع ضوء المكان كما يمكن استخدام الأزهار الطبيعية ذات الرائحة الخفيفة أو الصناعية مع مراعاة تناسب ألوانها مع المائدة لذا يجب مراعاة الأمور التالية لتزيين المائدة:
- تناسب حجم قطع تزيين المائدة مع حجم وشكل المائدة.
 - مراعاة أن تكون قطعة التزيين قصيرة لتسهل تبادل الرؤية بين الضيوف وأن تكون مرتفعة عند وضعها ملاصقة للحائط وأن تكون تلك القطع في حالة تناسب من حيث اللون والشكل ومناسبتها للأضواء.



- ١- قومي بإعداد وترتيب مائدة طعام لعدد ٦ أشخاص في أحد مختبرات المادة. مع حصر وكتابة جميع الأدوات والمستلزمات اللازمة لذلك.

٢- ستقوم إدارة المدرسة بعمل لقاء لأولياء الأمور في المدرسة يتبعه حفل عشاء للمدعوين. قومي أنت وزميلاتك بتقديم مقترح لإعداد وترتيب قاعة الحفل مع تحديد شكل البوفيه المطلوب.

٣- انظري إلى أشكال الفوط والمناديل المرفقة بالصورة التالية وقومي أنت وزميلاتك بعمل بعض اللفات والطيات المختلفة.



2

نوعية الضيوف الذين يتناولونها فمثلاً : تحديد نوعية قوائم الأطعمة الخاصة بحفلات التخرج الدراسي تختلف عن نوعية قوائم الطعام لحضور اجتماع مجلس إدارة يحضره لفييف من رجال الأعمال والمدعوين .

٣ مراعاة نوعية الطعام المناسبة لكل فصل ومثال على ذلك أن الأطعمة المقدمة في الفصل البارد يجب أن تساعد على رفع حرارة الجسم والعكس بالنسبة لفصل الصيف .

٤ التوازن في قائمة الطعام بحيث يجب مراعاة عدم تكرار (الأصناف الرئيسية - الألوان - محتويات التكوين النسيجي للأطباق - دسامة الأطباق - التوابل المستخدمة - الصلصات) .

٥ تسلسل عرض ومكونات الأطعمة في قائمة الطعام بحيث يكون تقديمها يبدأ بالمقبلات ثم الحساء ثم اللحوم والخضراوات ثم الحلويات وأخيراً المرطبات والمشروبات الساخنة. وذلك حسب نوع القائمة المقدمة .



تابع أنواع قوائم الأطعمة :Types of Menu



تتنوع قوائم الطعام تبعاً لنوع الوجبة الغذائية ووقت تقديمها فهناك قوائم طعام الإفطار وقوائم طعام الغذاء وأخرى لطعام العشاء ، كما تتنوع القوائم حسب الأطعمة الواردة فيها ومدى رغبة الضيف في اختيار الأطعمة المناسبة له منها خاصة من الناحية الصحية أو المادية وخصوصيتها .

وفيما يلي أنواع لبعض قوائم البوفيهات وقوائم الأطعمة المستخدمة في العديد من الجهات المعنية:

أولاً - قوائم الطعام المحددة Fixed Menu :

وهي التي تحتوي على أصناف من الطعام حددت بطريقة معينة وضمن قاعدة فنية لخدمة الضيف وهي محددة من حيث وقت التقديم ، وعدد الأطباق في كل وجبة ، وكذلك هي محددة السعر .

ومن مزاياها إنها معدة كوجبة غذائية متكاملة ومجهزة للبيع حال طلبها فهي تحتوي على الشروط الواجب توافرها في الوجبة الغذائية الصحية المتكاملة . ومن عيوبها إنها لا تعطي فرصة للاختيار من قبل الضيف . وتتضمن قوائم الطعام المحددة عند كتابتها ما يلي:

- اسم الوجبة
- محتويات وجبة الطعام
- السعر
- التاريخ
- اللغة
- موعد تقديم الطعام



ومن أمثلة هذه القائمة الإفطار الإنجليزي ووجبة غداء لقائمة محددة وفقاً للشكلين التاليين:

نموذج قائمة طعام محددة

لوجبة الإفطار

اليوم والتاريخ : / /

الوقت :

Orange Juice

عصير فواكه

Topped Pizzas

فطائر البيتزا

Butter, Cheese, Eggs

زبدة - جبن - بيض

One piece of Bird

قطعة خبز

Mixed Fruits

فواكه طازجة

Hot Drinks, Coffee and Tea مشروبات ساخنة - قهوة - شاي

نموذج قائمة طعام محددة

لوجبة الغداء

اليوم والتاريخ : / /

الوقت :

Baladi Salad

سلطة بلدي

Cream of Vegetable Soup

شوربة الخضراوات بالكرمية

Fillet of Fish

فيليه السمك

Oriental Rice

أرز شرقي

Fresh Fruit Salad

سلطة الفواكه الطازجة

Mineral Water

ماء معدني

Hot Drinks, Coffee and Tea مشروبات ساخنة - قهوة - شاي

ثانياً : قوائم الطعام حسب الطلب Alacrity Menu :



تعتبر هذه القائمة من القوائم المهمة في المطاعم فهي تلبي رغبة الضيوف من اختيار الأطعمة المناسبة لكل ضيف حسب ذوقه وإمكاناته إذ تعطيه حرية الاختيار من قائمة الطعام المقدمة وبدون تحديد وقت لتقديمها، على أن يراعى التوازن الغذائي المطلوب عند اختيار وجبة الطعام المطلوبة وهي قائمة ورقية مكتوبة تتضمن عدداً كبيراً من أصناف



الطعام والشراب والتي يستطيع المطعم توفيرها للزبائن (Menu) حيث تعطي للضيوف اختيار الأطباق المطلوبة وفقاً لحاجتهم ويتم تجهيزها أو طبخها عند طلبها من قبل الضيوف وتقدم هذه الوجبات بأوقات غير محددة وسعرها أعلى من قائمة الطعام المحدد كما أن هذه القوائم تظل ثابتة لفترة طويلة لا يتم تغييرها إلا بعد مرور الوقت ويقوم المطعم بزيادة الاهتمام بهذا النوع من الطعام من حيث التزيين والتجميل وزيادة الكمية كما

يقوم المضيف بإعلام الضيوف عن الوقت الذي سيستغرق له إعداد الطلب وتجهيزه منعاً للتذمر أو الانتظار والشكل السابق يبين أحد قوائم الطعام حسب الطلب.

ثالثاً : قوائم طعام اليوم Dujour Menu :

وهي عبارة عن قائمة تخطط وتكتب يومياً حتى تناسب الأطعمة الموجودة في ذلك اليوم حيث تقدم هذه القائمة في بعض المطاعم التي تعتمد على زبائن محددين تتعامل مع أطعمة معينة لذلك

فهي لا تغطي أو تعرض جميع الأصناف من الأطعمة فالأصناف فيها قليلة وتتكون من بعض الأطعمة كمثل الشورية والسلطة وطبق ساخن، والوجبة المقدمة للضيوف تسمى طبق اليوم حيث تعرض هذه القائمة عند مدخل المطعم لتسهيل على الزبائن قراءتها ومعرفة محتوياتها .
ومن مميزاتها أنها مرنة قابلة للتعديل من حيث الأصناف التي سوف تعد حسب الأطعمة المتوفرة أو الفائضة .

والشكل التالي يبين أنواع الأطعمة في قائمة طعام اليوم.

قائمة طعام اليوم الواحد
اليوم التاريخ / / الفترة
حساء العدس
سلطة الخضار
قطعة دجاج مع طبق أرز ومرق خضار
قطعة كيك
مشروبات مختارة

رابعاً : القوائم الدورية Cyclical Menu :

ويقصد بها القائمة التي تتغير يومياً أو لعدد من الأيام حتى تعيد دورة القائمة نفسها، أي حتى تتكرر من جديد وهي قائمة مكتوبة لتلبية رغبات الضيوف والزبائن لفترة معينة من الزمن، ومع نهاية الفترة تكرر القائمة نفسها. وبالرغم من أن القائمة الدورية يمكن كتابتها لفترة زمنية محددة، إلا أنه غالباً ما تكون مدتها سبعة أيام أو واحد وعشرون يوماً . ومع نهاية دورة الأيام السبعة تعود القائمة إلى اليوم الأول وتمر عبر الدورة الثانية وهكذا.



وعادة ما يتم استخدام القوائم الدورية بشكل شائع في المؤسسات التي تقدم أطعمة لمجموعات كبيرة حيث تغطي الاحتياجات الغذائية المختلفة وتسهل عملية التخطيط والشراء بكميات كبيرة من المواد للفترة المقررة أو بدائل المواد ومن الأمثلة على هذه المؤسسات : المستشفيات وسكن الطلاب والطالبات في الجامعة أو المصانع التي تقدم وجبات لموظفيها .ومن مزايا هذه القائمة أنها تمنع التكرار في الأطعمة كما أنها تراعي الثمن وعدد الأشخاص وكمية أصناف الأطعمة .

قائمة طعام دورية

- ١ / ٢ / ٢٠٠٩ : أرز + مرق بامية باللحم + سلطة + فاكهة مختارة
- ٢ / ٢ / ٢٠٠٩ : أرز + قطع من الدجاج المقلي + سلطة + حلو
- ٣ / ٢ / ٢٠٠٩ : معكرونة بالبشاميل + بطاط + سلطة + فاكهة مختارة
- ٤ / ٢ / ٢٠٠٩ : شوربة + أرز بالشعرية + مرق خضار + فاكهة مختارة
- ٥ / ٢ / ٢٠٠٩ : أرز ماش + لبن + سلطة + فاكهة مختارة
- ٦ / ٢ / ٢٠٠٩ : الجمعة : مقلوبة + سلطة خضراء + لبن + نوع من الآيس كريم
- ٧ / ٢ / ٢٠٠٩ : السبت : شيش طاووق + كفتة + تبولة + متبل + نوع من الحلويات

خامساً - قوائم لاستعمال واحد Single Use Menu :

هذه القوائم تستعمل بالإضافة إلى القوائم الأخرى ، حيث يعرض على الزبون في حالة عدم رغبته بتناول أي من الأصناف المتوفرة في القوائم الأخرى أو البوفيه وتسمى Daily Special Menu (القائمة الخاصة اليومية) تعرض على الزبون على إنها خاصة به وتجهز في حالة طلبها حيث تتكون من ثلاثة أصناف بارد وساخن وحلو ولها سعر محدد للضيف وتجهز في المطبخ حال طلبها مع مراعاة عند عرض هذه القائمة على الزبون التأكد من توافر المواد والخامات في المطبخ ومن استعداد المطبخ لتقديم وإعداد هذه الوجبة مع ضرورة إعلام الزبون بالمدة التي يستغرقها إعداد هذه الوجبة.

سادساً - قوائم الحفلات Banquets Menu :



تقدم هذه القوائم في المناسبات بهدف الضيافة أو التكريم أو الاستقبال أو حفلات الزفاف أو في المناسبات الوطنية وغيرها، حيث تحتوي على أطعمة مختلفة باردة وساخنة ومجموعة متنوعة من المشروبات والحلويات. ويتم



عرض الأطعمة بطرق عديدة سيتم شرحها لاحقاً حسب نوع المناسبة، ويراعى عند إعداد قوائم الطعام التنوع في أصناف الأطعمة المقدمة .



ويجب عند اختيار قوائم الأطعمة والشراب في الحفلات والمؤتمرات رغبات المؤتمرين في حصولهم على وجبات صحية متكاملة العناصر، كما ويلاحظ حالياً الاهتمام المتزايد لدى الأفراد بتجديد نوعية الأطعمة والشراب المطلوبة واختيار طريقة إعدادها وطهيها لما لها من أثر صحي على العديد من الحالات الصحية لدى الأفراد، ومثل على ذلك وجبات الحمية أو الرجيم . وكذلك يكون نوع الاتفاق ونوع الحفلة هو الأساس عند اختيار قائمة الطعام التي يرغب صاحب الدعوة تقديمها خلال نوع المناسبة وعدد الضيوف وحالة صاحب الدعوة المادية .

وتتميز هذه القوائم بارتفاع أسعارها وبالديكور المميز من الترتيب والتنسيق والتزيين.

وتقسم قوائم طعام الحفلات حسب أنواع الحفلات إلى:

■ قوائم طعام البوفيهات الباردة والساخنة: وتتميز الأطعمة فيها بتنوعها من حساء ومقبلات ولحوم باردة وساخنة، وحلويات مشكلة ومشروبات باردة أو ساخنة ويكون اختيار أصناف الأطعمة حسب رغبة صاحب الدعوة.

■ قوائم طعام الكوكتيل: وتتميز بطابعها الخاص وذلك من خلال تقديم الأطعمة الثقيلة بالإضافة إلى الأطعمة الباردة والساخنة والمشروبات.

■ قوائم طعام الشاي: وتتميز هذه القائمة بخلوها من الأصناف الثقيلة حيث يغلب عليها جانب المشروبات الباردة والساخنة وسندويشات صغيرة متنوعة وحلويات وفطائر وبسكويت ومثلجات وغيرها .

■ قوائم طعام حفلات الغداء والعشاء: وتتضمن أصنافاً متعددة وغنية من سلطات وأطعمة ساخنة وباردة وحلويات مختلفة ومشروبات باردة وساخنة متعددة .

مما سبق نلاحظ أن قوائم طعام الحفلات عديدة ومتنوعة يستطيع صاحب الدعوة أن يختار ما يناسبه منها من خلال الاتفاق بينه وبين إدارة المطعم وعادة ما يتبع في هذه الحفلات طريقة خدمة البوفيه أو الصحن المسكوب حيث سبق وأن عرضت أشكال موائد البوفيهات في الدرس السابق.

أما طريقة خدمة الطعام في البوفيه فسيتم شرحها لك في الدرس القادم.





قومي أنت وزميلاتك بتجميع قوائم الطعام المطلوبة مراعية بذلك عدد الأشخاص المدعوين ومستوياتهم الاجتماعية وكذلك مراعية التوازن الغذائي والتسلسل في اختيار مكونات الأطعمة في قوائم الطعام المختارة وفقاً لما يلي:

١. قائمة طعام محددة لوجبة الإفطار:

٢. قائمة طعام حسب الطلب لوجبة الغداء:

٣ . قائمة طعام دورية لطلبة في سكن الجامعة :

٤ . قائمة طعام خاصة بالحفلات أو المناسبات :

طرق وخدمات تقديم الطعام في الحفلات والمناسبات والمؤتمرات

طرق الخدمة:



ويقصد بطريقة الخدمة هي الأسلوب أو الطريقة المتبعة في تقديم الطعام إلى الضيف حيث يختار كل مطعم طريقة الخدمة التي تلائمها بما يتناسب مع درجته وموقعه ونوع ضيوفه وقائمة الطعام المقدمة له. وكذلك تكلفة الوجبة والوقت المتاح لخدمتها، ولقد تطورت طرق الخدمة حيث يقوم الضيف أو الداعي باختيار ما يلائمه منها ومن أنواع طرق الخدمة المعرفة في المطاعم ما يلي:



- الطريقة الفردية: حيث يقوم شخص واحد بخدمة مجموعة من الطاولات وتصلح هذه الطريقة للمطاعم الصغيرة والمطاعم البسيطة.



- الطريقة الجماعية المشتركة: حيث يقوم طاقم من العاملين المتخصصين كل حسب عمله بخدمة عدد من الطاولات؛ بمعنى أن كل فرد يؤدي عمله في إطار الخدمة الكاملة، فمثلاً طاقم لأخذ الطلبات وآخر لحمل المشروبات

وطاقتهم لإحضار المأكولات وغيرهم وهذه الطريقة تصلح للمطاعم الكبيرة والمتخصصة.
كما توجد هناك طرق أخرى لتقديم خدمات الطعام للضيوف والسياح

خدمة حفل الاستقبال Reception Party :



حيث يكون وضع الضيوف في حالة وقوف بهدف التعارف والتحدث فيما بينهم ، ويقوم مسؤول الخدمة بالانتقال بينهم لتقديم المشروبات والأطعمة الخفيفة لهم مثل الفطائر والسندوتشات والحلويات الخفيفة والمشروبات الغازية والعصائر وغيرها من الأطعمة الخفيفة .

خدمة حفل البوفيه :



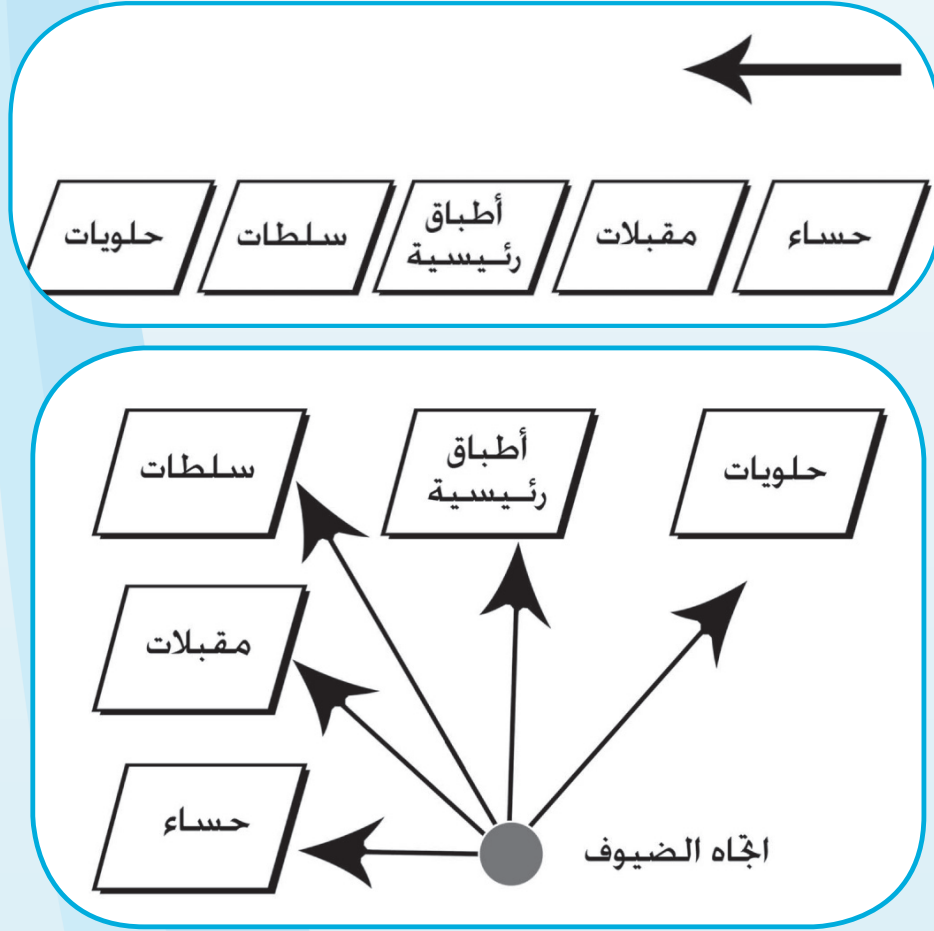
هذه الطريقة هي الأكثر شيوعاً في الحفلات والمناسبات العامة وخاصة الأعراس والمؤتمرات وتعتمد هذه الطريقة على أساس وضع الطاولة بطريقة يختارها الداعي ووفقاً لنوع المناسبة المطلوبة، وتسمى هذه الطريقة خدمة البوفيه حيث تجهز الطاولة بالمفارش والأدوات اللازمة ويتم توزيع الأطعمة والمشروبات وفقاً لرغبة الداعي



أو الضيف بحيث يكون وضع الضيوف في حالة جلوس حيث يقوم الضيف بإحضار الطعام من البوفيه والرجوع إلى المائدة مرة أخرى ، ويراعى تنظيم المقاعد بشكل جيد بحيث يمكن تلافي أي تكدر للضيوف على موائد الأطعمة (البوفيه)، بحيث يتم تقسيم البوفيه إلى عدة أقسام وكل قسم يحتوي على نفس الأطعمة والشراب الموجودة في الأقسام الأخرى منه.

وبذلك يتم توزيع الضيوف على أقسام البوفيه المختلفة بشكل ملائم ، مع ضرورة إمداد البوفيه وبشكل مستمر بجميع الأدوات اللازمة والأطعمة المطلوبة باستمرار كما تراعى أيضاً جوانب أخرى لها علاقة مباشرة بخدمات البوفيه منها تناسق الألوان (المفارش والأطباق والصحن والكؤوس...) وتناسق الأضواء وترتيب وتنوع وتوزيع الأطعمة بطريقة جذابة ومميزة، وقد سبق وأن أوضحنا كيفية إعداد وترتيب الطاولة في حفلات البوفيه.

أما الشكلان التاليان فهما يوضحان طرق الخدمة في حفلات البوفيه:



خدمة الجلوس :Seating Dinner

هذه الطريقة هي أيضاً أكثر شيوعاً في اللقاءات والمقابلات، وتعتمد هذه الطريقة على أساس الجلوس حيث تجهز الطاولات بالمفارش والأدوات اللازمة ويتم إحضار الأطعمة والمشروبات وفقاً لرغبة الداعي أو الضيف بحيث يكون وضع الضيوف في حالة جلوس على الموائد ، ويقوم مسؤول الخدمة

بإحضار الأطعمة والشراب لهم من خلال التحرك من وإلى المطبخ حيث يختار الضيوف الطعام والشراب من قوائم طعام المحددة (Set menu) أو حسب الطلب.

حيث يقوم بعدها المضيف بإحضار الأطعمة المطلوبة لهم ،وبذلك تبدأ الخدمة على المائدة الرئيسية ثم خدمة بقية الموائد الأخرى مع مراعاة تقديم خدمة الموائد في وقت وزمن واحد بقدر الإمكان .

الخدمة الفرنسية French Service :



وتعتمد على أساس إعطاء الضيف الفرصة لاختيار ما يلائمه من الطعام حيث يقدم له المضيف الطعام مجهزاً بطريقة جميلة ثم يقرب كل طبق طعام للضيف من جهة اليسار ويعرضه عليه ليقوم الضيف بسكب كمية الطعام التي تناسبه في طبقه ثم ينتقل المضيف إلى الضيف التالي وهكذا باتجاه عكس عقارب الساعة. ويكون شكل المائدة مرتباً وتوزع عليها الأطباق الفارغة أمام كل شخص مع الملاعق

والشوك والسكاكين وغيرها وبعد الانتهاء من تقديم الطعام وتناوله يقوم المضيف برفع الأطباق من جهة يمين الضيف مستخدماً يده اليسرى حيث يجمعها في صينية واحدة ويعاد ترتيب المائدة استعداداً للطبق الأخير سواء أكان فاكهة أم حلويات أم مشروبات باردة أو ساخنة.

الخدمة الانجليزية English Service :

وهي أن يقوم الداعي بخدمة الضيوف الجالسين على المائدة جميعهم بنفسه حيث يقوم بتوزيع



الطعام على الضيوف الجالسين معه في المائدة بالترتيب وحسب الأعراف الاجتماعية، ويجب ملاحظة أن تكون عملية سكب الطعام متساوية ومرتبطة وبطريقة جذابة وجميلة ويلاحظ أن الفرق بين الطريقة الفرنسية والإنجليزية هو أن الضيف في الطريقة الفرنسية هو من يسكب الطعام لنفسه أما الطريقة الإنجليزية فإن الداعي أو المضيف هو من يسكب الطعام للضيوف وهم جالسين.



الخدمة الأمريكية American Service :

وتسمى في بعض الأحيان خدمة الصحن الجاهز وهي شائعة في الولايات المتحدة الأمريكية وأصبحت منتشرة في كثير من البلدان العربية وخاصة الخليجية منها حيث يتم إيصال الطعام للضيوف بعد الاتفاق على تحديد الوجبة الغذائية مسبقاً مع إدارة المطعم حيث يقوم المضيف بوضع الطعام في صينية ويقدمها للضيف حسب

الأصول المتبعة مع مراعاة أن تكون الطاولة مجهزة بالصحن وأدوات المائدة بما يتناسب ونوعية الطعام المطلوب بحيث يكون التقديم من جهة اليمين، بينما في طرق الخدمة الأخرى يقدم الطعام من جهة اليسار وبعد انتهاء الضيوف من تناول الطعام يقوم المضيف بتنظيف الطاولة وإعادة ترتيبها ووضع أدوات المائدة عليها تمهيداً لجلوس أشخاص آخرين.

الخدمة الروسية Russian Service :

وفي هذه الطريقة يقوم المضيف بتمرير عربة الطعام إلى مائدة الضيف ليختار ما يريد منها، ويقوم



المضيف بوضع الطعام في الطبق المناسب ويقدمه للضيف ويقوم مرة أخرى المضيف بتمرير عربة أخرى تحتوي على صنف آخر من الطعام أمام الضيف ويختار منها الضيف ما يريد، وهكذا حيث تتنوع العربات المقدمة فمنها عربة المقبلات وعربة اللحوم وعربة السلطات وعربة الحلويات وغيرها، وهذه الطريقة تصلح للحفلات الكبيرة والخاصة لتمييزها في تنوع الأطعمة واختيار الضيف القطعة المفضلة له من اللحوم أو الأسماك أو الطيور. كما توجد طرق خدمات أخرى لتقديم الطعام منها:

خدمة الماكينات (الخدمة الذاتية) Vending Service :



وهي الآلات الاتوماتيكية والتي يوضع فيها الأكل جاهزا أو مسكوبا في أطباق ومشروبات باردة أو ساخنة توضع في كؤوس ومكتوب أعلى كل ماكينة نوع الطعام المقدم وكميته وسعره حيث تعمل هذه الآلات بالنقود ومتوفرة في أماكن عديدة من الصالات والمدارس والوزارات والمستشفيات وغيرها .

خدمة العربات المتنقلة في المستشفيات والمعارض:

يعتمد أسلوب عرض الخدمة على عرض وترتيب أصناف الطعام والمشروبات والحلويات



على عارضة أو عربة متنقلة يختار منها الضيف ما يشاء وحسب الكمية المطلوبة، ويقوم البائع بتقديم الطعام المطلوب مقابل مبلغ مالي محدد ومسعر ومكتوب أمام كل صنف من الأطعمة وهذه العربات موجودة في العيادات الخارجية بالمستشفيات ومراكز خدمة المواطن وفي المعارض وتشاهد كثيراً في ارض المعارض بمشرف.

كما توجد هناك طرق أخرى لتقديم خدمة الطعام كخدمة الصحن وخدمة الكافتيريا وغيرها.





١ - اختاري الطريقة المناسبة لخدمة عدد ٤ من أصدقائك المقربين لك وادعيهم لزيارتك في منزلك وذلك لحضور وجبة عشاء . ثم قومي بإيضاح طريقة الخدمة التي سوف تتبعينها معهم عند تناول الطعام

٢ - انتشرت في جميع المناطق وخاصة بالقرب من الجمعيات التعاونية محلات المطاعم للوجبات السريعة؟ اذكرى ما هي طريقة الخدمة التي تتبعها هذه المطاعم . وما هي مميزات هذه الطريقة بالنسبة لك؟

٣- ما هو رأيك فيما يلي:

- كثرة مكائن بيع الأطعمة والمشروبات في الأسواق والمستشفيات بالكويت.

- تعتبر طريقة خدمة الجلوس من أفضل طرق خدمة الضيوف.

- يفضل استخدام طريقة خدمة الاستقبال أو البوفيه في الحفلات والمناسبات.

آداب وسلوك المائدة (إيتيكيت الموائد)



بعد عرض قوائم الطعام وأنواع الخدمات الخاصة بتقديم الطعام والمشروبات للضيوف فإننا بصدد دراسة آداب المائدة والسلوك اللازم إتباعها تجاه الآخرين والذي يعبر عنه بالآيتيكيت ويكون بعدم إزعاج الآخرين أو القيام بأي عمل من شأنه مضايقتهم أو إخراجهم أو إحراج ذاتك أمام الآخرين لذلك وضعت عدة أسس وسلوكيات سليمة يجب اتباعها أثناء وجودك بأحد المطاعم وعند تناول الطعام مع الآخرين وهي متعلقة بآداب المائدة وطريقة تناول الطعام وسيتم التركيز

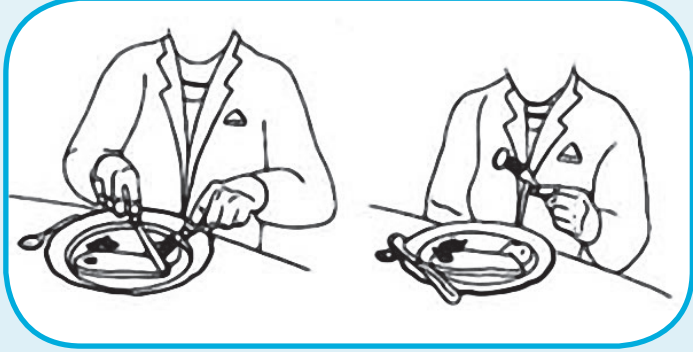
على عدة أساسيات نذكرها لك لدراستها واتباعها والتقيد بما ورد فيها... وهي:

■ الجلوس إلى المائدة:

- يجب عدم إحداث ضجة أثناء عملية الجلوس إلى المائدة حيث يمكن الجلوس على الكرسي من جهة اليمين إلى اليسار مع مراعاة جلوس الأشخاص الآخرين .



- إذا كنت مدعواً لزيارة أحد أقربائك أو أصدقائك فعليك بالانتظار حتى يسمح لك بالدخول أو الجلوس أما إذا كنت في لقاء أو حفلة خاصة فيجب البحث عن مكان جلوسك من خلال البحث عن اسمك.
- تجلس السيدات أولاً قبل الرجال مع ملاحظة مساعدة الرجال لهن في الجلوس وتجلس السيدات والرجال بالتبادل مع مراعاة الأفضلية لجلوس الأكبر سناً أو مقاماً أولاً.
- عدم الانحناء والاقتراب أثناء تناول الطعام من الطبق بل ينقل الطعام مباشرة إلى الفم.
- عند الرغبة في تحريك كرسي الجلوس أن يتم ذلك بهدوء.



- يجب الجلوس في وضع مستقيم مع عدم وضع المرفقين على المائدة أثناء تناول الطعام لأن ذلك يضايق الشخص الجالس بجوارك.



■ تبادل الحديث على المائدة:

يجب أن يكون الحديث هادئاً وبأدب وأن يتناول موضوعات عامة شيقة أو خاصة بالعمل تهم جميع الجالسين بحيث يشترك معظمهم في الحديث ويحسن الابتعاد عن الأحاديث الحزينة أو التي تثير الضيق والابتعاد عن المناقشة بحماس وإثارة وتشنج وإزعاج الآخرين مع مراعاة التطرق إلى الحوار الهادف البناء والابتعاد عن الضحك بصوت

عالي وعدم الكلام أثناء أكل أو مضغ الطعام ومراعاة الآداب والسلوكيات الحسنه في التخاطب والحوار.

■ بداية تناول الطعام:

يجب الانتظار حتى يتم دعوة الحضور لتناول الطعام من الداعي سواء أكانت الخدمة خدمة جلوس أو خدمة بوفيه أو خدمة الغرف ما دام الطعام ساخناً وجاهزاً للخدمة مع مراعاة الأولوية لكبار السن وكبار الشخصيات .

■ استعمال الفوطة:

يقوم راعي الحفل أو الداعي بوضع الفوطة على الركبتين بعدها يفعل الضيوف بالمثل مع مراعاة النقاط التالية:

- عدم وضع الفوطة تحت الطبق.
- تربط الفوطة أو المنديل حول العنق للأطفال.
- يجوز تجفيف الفم بالفوطة بخفة ولا يتم مسح الفم بعنف خاصة قبل تناول كأس الماء وبعده.
- عند الانتهاء من تناول الطعام يقوم الضيف بإعادة الفوطة ووضعها في مكانها على يسار الطبق أو يمينه وإذا كانت المناديل من ورق فلا يفضل تقطيعها أو تكويرها أمام الضيوف.



■ كيفية استعمال أدوات الطعام المختلفة:

- يجب عدم الإشارة إلى الآخرين باستخدام أحد أدوات الطعام كالسكين أو المعلقة.
- تمسك السكين باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى، ويقطع الطعام قطعاً مناسبة ثم تغرز الشوكة في القطعة وتوكل بالفم باليد اليسرى أولاً بأول أو يتم



تقطيع الطعام كله أولاً ثم تنقل الشوكة إلى اليد اليمنى وتبقى بها حتى يتم تناول الطعام بينما توضع السكين على الطبق من أعلى بالعرض.

- لا تستعمل السكين مطلقاً لنقل الطعام إلى الفم بل لتقطيع الطعام أو لسند الطعام وحمله على الشوكة.

- يجب عدم استعمال أدواتك الخاصة بالأكل من شوك وملاعق وخلافة في غرف الطعام من الأطباق الكبيرة بل تستخدم قطع الغرف الكبيرة والخاصة
- لا تترك أدوات الأكل مطلقاً على المفروش بل دائماً وضعها بالطبق.

- عند الانتهاء من تناول الطعام توضع الملاعق والشوك والسكاكين وأيديها جهة اليمين على الطبق بالعرض أي موازية لطرف المائدة، أما في حالة الرغبة في المزيد من الطعام فتوضع القطع طولياً ومتقاطعة.

- مراعاة تناسق أدوات المائدة في اللون والشكل والحجم.

■ إتيكيت تناول الطعام:

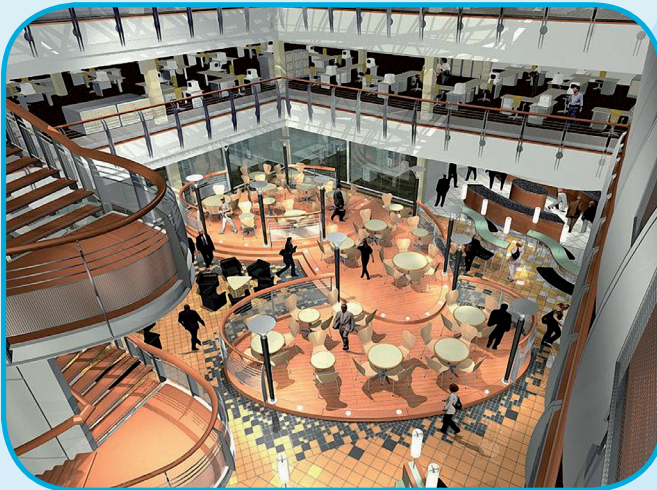
- يجب عدم إحداث صوت أثناء تناول الطعام وعدم فتح الفم وهو مملوء بالطعام.
- يحسن عدم خلط أنواع مختلفة من الطعام مع بعضها البعض في كل الطبق.
- لا تملأ الملعقة أو الشوكة بأكثر مما يمكن وضعه بالفم، ولا تحمل قطعة كبيرة من الطعام تقطعها بفمك أو تتناول اللقمة في أجزاء.
- لا تقذف ولا ترم الطعام على المائدة أو تعيده للطبق مره أخرى.
- لا تقف ولا تنحني للحصول على كأس من الماء، بل يمكن تمريره من قبل أحد الضيوف إليك.



- عند تناول الشوربة (الحساء) في طبق عميق ، تغمس الملعقة في اتجاه بعيداً عن جهة الشخص، ثم تشرب الشوربة (الحساء) من طرف الملعقة إذا كانت الشوربة خفيفة، ولكن إذا كانت الشوربة مثخنة بالشعرية والخضروات عندها يستعمل طرف الملعقة للشرب، وأثناء شرب الشوربة (الحساء) يجب عدم إحداث صوت ويمكن لتناول آخر ملعقة من طبق الشوربة أن تميل بطبق الشوربة بعيداً عن جهة الشخص .



- عند تناول الفطائر والكعك والبسكويت تستعمل الأصابع فيما عدا الطعام المغطى بالكرمية فستعمل عندها الشوكة أما الساندويتشات فتؤكل باستخدام الأصابع.



- تؤكل أغلب الفواكه بأطراف الأصابع وتخرج البذور من الفم باستعمال السبابة والإبهام مع تجنب قذف البذور من الفم إلى الطبق أو على المائدة أما البرتقال والحمضيات فيجرى تقشيرها ثم تؤكل باليد أو بالشوكة وتؤكل الخضراوات الطازجة باليد مثل الخيار

والجزر أم الخضراوات المطبوخة فتؤكل بالشوكة أو بالملعقة.

- تقطع السلطات وتؤكل بالشوكة ويمكن استخدام السكين لتقطيع الأجزاء الكبيرة منها للحم والطيور والأسماك تقطع إلى قطع صغيرة وتؤكل بالشوكة والسكين.

كيفية التصرف في الأمور الحرجة والطارئة أثناء تناول الطعام:



- إذا تناولت طعاماً شديداً الحرارة فيجب عليك ألا تخرجه من فمك ولا تحدث صوتاً يلفت الانتباه بل يمكن شرب قليل من الماء .

- إذا وجدت شيئاً غريباً في الطعام أو إذا أحسست بأن الطعام فاسد أو غير صالح فعليك لفت انتباه المضيف دون إحداث ضجة وإزعاج الآخرين.



- إذا أردت أن تعطس لظروف ما، عليك باستخدام المنديل فقط وإذا كنت مريضاً بكحة شديدة فيجب ترك المائدة بالاعتذار للضيوف والداعي.

- يفضل عدم تنظيف الأسنان على المائدة وإذا لزم ذلك يستخدم العود مع تغطية الفم بورقة منديل.

- إذا قدم لك طعام ولا ترغب في تناوله ويكفي أن تعتذر لصاحب الدعوة ولا داعي لإبداء الأسباب.



- يجب عدم المغادرة بمجرد الانتهاء من تناول الطعام بل يفضل أن تكون المغادرة مع بقية المدعوين.

- إذا سقطت بعض أدوات الأكل على الأرض فيجب تركها وطلب غيرها من المضيف دون لفت الانتباه.

- ضرورة عدم التزين ووضع الماكياج أمام الآخرين على المائدة بالمطعم.
- يفضل الهدوء في الحديث على موائد الطعام وعدم التحدث بأصوات عالية ومزعجة والبعد عن الضوضاء.
- عدم ترك الأطفال يلعبون ويمرحون في أماكن الدعوات في المطعم.
- يفضل الحجز المسبق للمطعم لحجز مكان للضيوف في حالة إقامة الدعوة.



- ١- ماذا تفعلين وكيف تتصرفين في المواقف التالية وأنت في قاعة الطعام :
- إذا وجدت حشرة في طبق الطعام الذي تتناولينه.

- إذا سقط الطعام الذي تتناوله على الأرض بجانب أحد الضيوف الجالسين بجانبك.

- عندما يقدم لك طعاماً جديداً ولأول مرة ولا تعرفين الطريقة الصحيحة لتناوله.

- طلب منكم أحد الضيوف تغيير مكان المائدة إلى مكان آخر بعد الجلوس بالمطعم

٢- ما هي الأشياء التي تتجنبينها على مائدة الطعام؟

٣- ما هي الأشياء التي يمكن أن تتجنبينها عند تناول الطعام؟

٤- متى يجب أن تبعث رسالة شكر وعرفان على دعوتك لحفل عشاء؟

٥- كيف تقدم شكوى تتعلق بالخدمة للمطعم؟

٦- انظري إلى الصور التالية... واكتبي رأيك فيها بما لا يزيد عن ٣ أسطر لكل منها
مراعياً إتباع الإتيكيت اللازم:





تنظيم الحفلات والمناسبات والمؤتمرات Organizing Events



تنظيم الحفلات والمناسبات والمؤتمرات Organizing Events

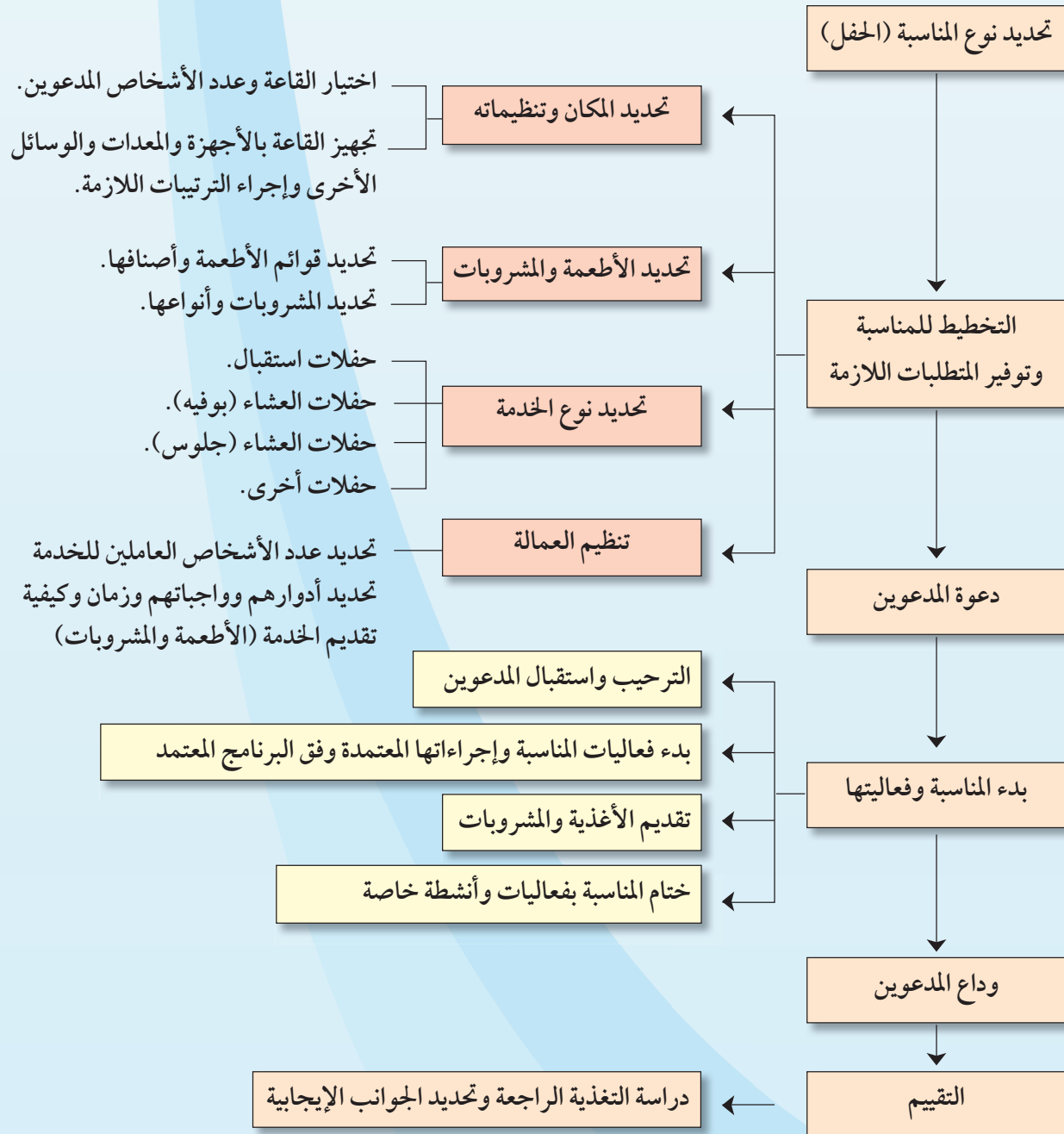


كما تعلم أن هناك أنواعاً عديدة من الحفلات والمناسبات تم ذكرها لك سابقاً :

كحفلات الزواج - أعياد الميلاد - القرقيعان - حفلات الشاي - حفلات الكوكتيل - المؤتمرات... إلخ وعادة ما تكون هذه الحفلات بحاجة إلى إعداد وتنظيم وتجهيز لإقامتها مما تتطلب القيام بإجراءات وتنظيمات خاصة بها ناهيك عن الحاجة إلى توفير مبالغ مالية خاصة لإقامتها.

الشكل التالي يوضح الخطوات الخاصة بكيفية تنظيم المناسبات (حفل - مؤتمر) :

إعداد وتنظيم الحفلات والمناسبات



النقاط الواجب مراعاتها عند المشاركة في المناسبات:



نقاط ينبغي مراعاتها قبل حضور المناسبة :

- ١ يجب إخطار الداعي بقبول الدعوة من عدمه، و في حالة قبولها يراعى الحضور في الموعد المحدد للمناسبة.
- ٢ مراعاة ارتداء ملابس أنيقة تتناسب مع طبيعة المناسبة .
- ٣ عدم اصطحاب الأطفال والأشخاص غير المدعوين للمناسبة إلا بإذن مسبق من الداعي بذلك.
- ٤ تناسب نوعية الهدايا المقدمة مع طبيعة المناسبة .
- ٥ إخطار الداعي بأي حاجة خاصة لفئة معينة من المدعوين ككبار السن مع توفير أطعمة خاصة بهم.

نقاط ينبغي مراعاتها أثناء فعاليات المناسبة :

- ١ يجب الجلوس في الأماكن المخصصة للمدعوين.
- ٢ الالتزام بآداب الحديث والحوار والمناقشة واحترام التنظيمات المتبعة في الحفل .
- ٣ المشاركة الفعالة في وقائع المناسبة .
- ٤ الالتزام بآداب المائدة وعدم التزاحم أثناء خدمة الطعام وحسن التصرف والتعامل مع الآخرين.
- ٥ احترام الأنظمة الخاصة بتصوير المناسبات أو الحفل وعدم إجراء عمليات التصوير إلا بإذن مسبق من صاحب الدعوة .

نقاط ينبغي مراعاتها بعد انتهاء المناسبة :

- ١ تقديم الشكر والثناء لداعي المناسبة ومثليه قبل مغادرة المكان .
- ٢ التواصل المستمر بين الداعي ومدعويه في تبادل المناسبات والفعاليات المستقبلية بينهما.



الأسئلة الموضوعية

أولاً - في البنود الرقمية من (١ - ٧) توجد عبارات صحيحة وأخرى غير صحيحة، ظللي في مكان الإجابة (أ) إذا كانت العبارة صحيحة وفي (ب) إذا كانت العبارة غير صحيحة :

١. الإعداد والتجهيز المسبق يؤدي إلى نجاح المناسبة ويحقق أهدافها .
☐ أ ☐ ب
٢. يجب أن تكون قاعة الحفلات مجهزة بجميع الأجهزة والمعدات والأثاث اللازم بحيث يمكن استخدامها في أغراض متعددة للمناسبات.
☐ أ ☐ ب
٣. تعتبر حفلات الأعياد الوطنية إحدى أنواع حفلات الاستقبال .
☐ أ ☐ ب
٤. يمنع حضور كبار السن وذوي الإعاقات الخاصة من حضور المناسبات في قاعات الفنادق وخاصة التي تعقد بالأدوار العلوية منها .
☐ أ ☐ ب
٥. يسمح في أغلب المناسبات استخدام آلات التصوير والهواتف النقالة لتصوير المدعوين في الحفل .
☐ أ ☐ ب
٦. تتنوع أنواع الخدمة المقدمة في المناسبات تبعاً لنوع المناسبة وطبيعتها .
☐ أ ☐ ب
٧. دراسة التغذية الراجعة وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية للحفل يشجع على تنظيم حفلات أخرى مستقبلية تكون محققة الأهداف وناجحة الفعاليات .
☐ أ ☐ ب

ثانياً - في البنود المرقمة من (٨ - ١١) عبارات تحتوي كل منها على فراغ . أكمل الفراغ بما يناسبه من كلمات لتحصلي على عبارات صحيحة :

- ٨- يقام في ليالي نصف شهر رمضان المبارك ويحتفل به الصغار والكبار معاً .
- ٩- هو عرض يتم خلاله إعداد القاعة بتجهيزات خاصة ويتم ترتيب جلوس الضيوف بطريقة يسمح لهم بالمشاهدة ورؤية العرض بوضوح .
- ١٠- يعتبر من أهم التجمعات السياحية ويتم الاتفاق خلاله على اتخاذ القرارات وبحث وتوضيح معلومات مختلفة .
- ١١- أحد أنواع الخدمة حيث يكون وضع الضيوف في حالة وقوف ومسؤول الخدمة يقوم بالانتقال بينهم لتقديم المشروبات والأطعمة الخفيفة .

ثالثاً - في البنود المرقمة من (١٢ - ١٦) لكل بند أربعة اختيارات واحد فقط منها صحيح . اختاري الإجابة الصحيحة ثم ظللي دائرة الحرف الدال عليها :

١٢- تعتبر مناسبة عيد العلم أحد أنواع المناسبات :

- | | |
|---|------------|
| أ | الوطنية |
| ب | الدينية |
| ج | تخرج دراسي |
| د | مهرجانات |

١٣. هو أحد أنواع المؤتمرات الاجتماعية في المجتمع الكويتي :

- | | |
|---|--------------------|
| أ | المؤتمرات العلمية |
| ب | المؤتمرات التجارية |
| ج | المؤتمرات النسائية |
| د | جميع ما سبق |

١٤. يقوم مسؤول الخدمة بتوفير خدمة الطعام والشراب من خلال التحرك من وإلى المطبخ للضيوف وهم جالسون على موائد الطعام حيث تسمى هذه الخدمة بـ :

- | | |
|---|-------------------------|
| أ | خدمة حفل الاستقبال |
| ب | خدمة حفل العشاء والغداء |
| ج | خدمة الجلوس |
| د | ليس أيّاً مما سبق |

١٥. يجب أن تعكس قوائم الحفلات للأطعمة والمشروبات المختارة بالحفل رغبات :

- أ) المؤتمرين ب) مدير قسم الحفلات والمناسبات
ج) منظم الحفل د) كل ما سبق .

١٦. يعتبر الالتزام بآداب الحديث والحوار والمناقشة واحترام الإجراءات المتبعة في الحفل أحد النقاط المطلوب مراعاتها :

- أ) قبل حضور المناسبة ب) أثناء فعاليات المناسبة
ج) بعد انتهاء المناسبة د) جميع ما سبق

رابعاً- في البنود المرقمة من (١٧ - ٣١) توجد قائمتان : الأولى والثانية ، اختاري بنداً من القائمة الأولى مع ما يناسبه من القائمة الثانية ، ثم اکتبي بجوار رقم البند الحرف الذي يدل عليه :

أ-

الإجابة	رقم البند	القائمة الأولى (الاحتفال)	القائمة الثانية (أحد أنواع المناسبات)
	١٧	يوم التحرير	ل- استقبال .
	١٨	القريش	م- وطنية .
	١٩	المولد النبوي الشريف	ن- دينية .
	٢٠	نجاح دراسي	س- مهرجانات .
			ع- اجتماعية .

ب-

الإجابة	رقم البند	القائمة الأولى (المؤتمر)	القائمة الثانية (أحد أنواع المؤتمرات)
	٢١	عيد العمال	ف- تعليمية
	٢٢	يوم المعلم	ص- عسكرية
	٢٣	يوم المرأة العالمي	ق- علمية
	٢٤	أسبوع المرور	ر- نقابية
	٢٥	الإنترنت وأثره في التعليم	ش- نسائية
	٢٦	معرض العطور والهدايا	ت- تجارية

ج-

الإجابة	رقم البند	القائمة الأولى (بنود المناسبة)	القائمة الثانية (الخطوات المتبعة)
	٢٧	تحديد نوع الخدمة	ث - حفلات البوفيه
	٢٨	بدء فعاليات المناسبة	خ - تقديم الأغذية والمشروبات
	٢٩	تحديد المكان وتنظيمه	ذ- إعداد القاعة بالأجهزة والمعدات
	٣٠	تحديد الأطعمة والمشروبات	ض- التغذية الراجعة للحفل
	٣١	تقييم المناسبة	غ - تحديد قوائم الأطعمة والمشروبات
			ظ- وداع المدعوين

خامساً- رتبي البنود التالية حسب أولوية حدوثها في تنظيم المناسبة :

الرقم	البند	الإجابة
١.	تحديد المناسبة .	
٢.	استقبال المدعوين ودعوتهم للجلوس .	
٣.	تجهيز القاعة بالمعدات المطلوبة .	
٤.	تحديد نوع الخدمة المطلوبة للطعام والشراب .	
٥.	تحديد وقت عقد المناسبة .	
٦.	بداية الخدمة وتقديم الأطعمة والمشروبات للمدعوين.	
٧.	دراسة التغذية الراجعة وبيان الإيجابيات والسلبيات.	
٨.	تحديد مكان واختيار قاعة المناسبة .	
٩.	تحديد زمان وكيفية تقديم خدمة الطعام .	
١٠.	تحديد عدد الأشخاص المدعوين .	
١١.	ختام فعاليات المناسبة وأنشطتها .	
١٢.	تحديد العمالة المطلوبة من العاملين بالخدمة .	
١٣.	بدء افتتاح فعاليات المناسبة وعقدها .	
١٤.	تحديد قوائم الأطعمة والمشروبات المطلوبة .	
١٥.	وداع المدعوين .	

الأسئلة المقالية

أجيب عن الأسئلة التالية :

١. ما هو المقصود بالمناسبة ؟

٢. اذكر ثلاثاً من المناسبات التي قمت بحضورها خلال هذا العام .

----- ١.

----- ٢.

----- ٣.

٣. أعطي مثلاً للمناسبات التالية :

----- أ. مهرجانات :

----- ب. حفلات وطنية :

----- ج. استقبال :

٤. تعتبر المؤتمرات مهمة في تطوير العمل ومعرفة جوانب المعرفة لدى المدعوين . ما المقصود بالمؤتمرات العلمية ؟

٥. أعطي مثلاً للمؤتمرات التالية :

----- ١. رجال أعمال :

----- ٢. مؤتمر نقابي :

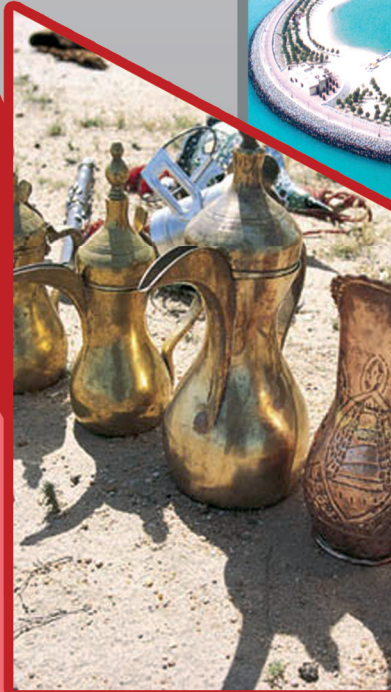
----- ٣. مؤتمر مهني :

٦. اذكر أهمية المؤتمرات للأفراد والمجتمع .

٧. تتنوع طرق وأنواع الخدمة عند إقامة المناسبات . اذكر طرق وخدمات تقديم الطعام المتبعة في الحفلات.

٨. ما هو المقصود بقوائم الأطعمة الخاصة بالحفلات؟

١- التطور السياحي في دولة الكويت
٢- النظرة المستقبلية للسياحة في دولة
الكويت



التطور السياحي في دولة الكويت Tourism Development In Kuwait



التطور السياحي في دولة الكويت



تعتبر دولة الكويت إحدى الدول المهمة ضمن دول مجلس التعاون الخليجي وللكويت حضارتها وتقدمها العمراني والثقافي ومعالمها التاريخية ومرافقها السياحية التي جعلتها رائدة في مجال السياحة بين دول الخليج مما جعلها تعرف بعروس الخليج لما تتميز به من مباني شاهقة الارتفاع وفنادق فخمة وشواطئ خلابة وأبراج شاهقة .

نبذة تاريخية عن التطور السياحي في دولة الكويت :

عنيت دولة الكويت بالخدمات والأنشطة الترويحية والترفيهية في السياحة الداخلية منذ وقت مبكر في تاريخها الحديث فمع مرور أول ذكرى لعيد استقلال البلاد عام ١٩٦٢ أقيم مهرجان واحتفال عسكري وشعبي كبير وحاشد برعاية المغفور له الشيخ عبدالله السالم الصباح .

وتوالى عدة احتفالات بذكرى الاستقلال طوال الستينيات من القرن الماضي ولا يزال الجيل الحاضر يتذكر دور وزارة الإعلام الكويتية بالتعاون مع عدد من الوزارات والمؤسسات الحكومية في الاحتفالات السنوية التي تقام بمناسبة ذكرى العيد الوطني المجيد طوال فترة السبعينيات والثمانينيات من القرن الماضي وحينما نذكر النهضة السياحية في الكويت لابد أن نذكر تجربة صالح شهاب بكل تفاصيلها منذ أن تبنى المغفور له الشيخ جابر الأحمد الصباح الفكرة عام ١٩٧٣ في ان تكون الكويت ضمن الدول السياحية ، فأسندت إلى صالح شهاب مهام الفكرة وتطويرها كي تصبح حقيقة .



وقد وضع المرحوم صالح شهاب البذرة الأولى للسياحة داخل الكويت ضمن مشروع ” الترويج السياحي ” في فترة السبعينيات وكان يتضمن مهرجان الترويج السياحي إقامة حفلات موسيقية وغنائية في مسارح الكويت وفي الحدائق والمنتزهات العامة وعروض فنية وسينمائية مفتوحة للجمهور وأنشطة أخرى بسيطة وعديدة للترويج والترفيه عن أهل الكويت والقاطنين الوافدين فيها خلال العطلة الصيفية.

ولقد عرفت الكويت المفهوم الحديث للخدمات والبرامج والأنشطة الترويحية والترفيهية المواكبة للعصر؛ عندما بادرت الحكومة بإنشاء وتأسيس شركة المشروعات السياحية في عام ١٩٧٦، وذلك بعدما زاد الاهتمام والطلب على خدمات ومرافق السياحة القليلة المتوافرة في الكويت وعندما تطور مفهوم وفكر الناس وحاجتهم للترفيه وتجديد نمط الحياة من خلال ارتياد مشاريع حديثة ومتنوعة. ولقد ساعد انفتاح أهل الكويت على العالم وسفرهم طوال العام إلى الخارج على بلورة الكثير من الأفكار والرؤى عن المشاريع السياحية المتطورة في بعض الدول المتقدمة. وقد عملت الحكومة على إقامة عدة مشاريع سبقت فكرة شركة المشروعات السياحية كأبراج الكويت التي افتتحت في مارس عام ١٩٧٩، كما أقامت الحكومة الكويتية مشاريع عديدة عنيت بتطوير الواجهات البحرية على امتداد الشواطئ في المناطق المجاورة للشريط السياحي كما اهتمت جهات حكومية بإنشاء بعض المرافق والمنتزهات مثل المقاهي الشعبية القديمة إلى جانب الحدائق العامة في المناطق السكنية وغيرها من المشاريع .

نشاط:

اذكري أمثلة للمشاريع السياحية التي تم تنفيذها من قبل الدولة .

ولا تألُ الكويت جهداً في أن تصبح في مصاف الدول السياحية المتقدمة التي تعني بدعم قطاع

السياحة وتوفير كافة المقومات اللازمة لتنشيط هذا القطاع وتطويره والارتقاء به باعتباره أحد مصادر الدخل القومي ومن الروافد الأساسية للتنمية الاقتصادية .

نشاط:

أعدي السيرة الذاتية لأحد رواد السياحة المحلية في دولة الكويت .

العوامل التي أدت إلى تطور السياحة في دولة الكويت :

- ١- احتواء الكويت على العديد من المعالم التاريخية والحضارية .
- ٢- التنمية الاقتصادية المتزايدة في الكويت .
- ٣- إنشاء المرافق والمنتجعات السياحية والمتاحف والأسواق المحلية والعالمية (اذكري بعض الأمثلة).
- ٤- اهتمام دولة الكويت بتوسعة الأسواق والمجمعات التجارية، كذلك المركز التجاري للمدينة (الصفة) إلى شبكة من المجمعات السكنية والتجارية .
- ٥- تعزيز البنية التحتية للسياحة في البلاد من خلال إنشاء طرق رئيسية متعددة الممرات وتوفير طرق نقل البضائع والخدمات وتربط الخطوط الجوية العالمية .
- ٦- اهتمام دولة الكويت بالمنتج السياحي .
- ٧- توفير جميع سبل تشجيع السياحة في الكويت ذلك من خلال إقامة المؤتمرات العلمية والندوات والمواسم الثقافية .



SEIF PALACE

1 KUWAIT TOWERS

2

3 4 GREEN ISLAND

5 SWIMMING POOL COMPLEX

12 RAS AL ARD SEACLUB & HARBOR

13 SHOWBIZ

14

15 AL BIDA SEA CLUB

KUWAIT REGENCY PALACE HOTEL

RADISSON SAS

MISSILA BEACH HOTEL

MISSILA PUBLIC BEACH

16

22

23

24

25

21 SOUTH SABAHYIAH

TO AHMADI GOVERNORATE

LIBERATION TOWER

MERIDIEN HOTEL

ABDULLA AL SALEM

FAIHA

ADALIYA

RMUK

ABRAK KHEITAN

SOUTH KHEITAN

INTERNATIONAL AIRPORT ROAD

BNIED AL QAR

MANSOU-RIYA

QADISIYA

NUZHA

RAWDA

FOURTH RING ROAD

CORDOBA

DRIVE-IN CINEMA

SIXTH RING ROAD

HUNTING & EQUESTRIAN CLUB

SABHAN INDUSTRIAL AREA

DAIYA

SHAAB

CAIRO STREET

HAWALLI

MAGREB STREET

SURRA

MOBARAK HOSPITAL

BLOOD BANK

JABRIYA

HADI HOSPITAL

BAYAN

AL RASHID HOSPITAL

FIFTH RING ROAD

RUMAITHIYA

SALWA

MISHRIF

MISHREF EXHIBITION GROUND

SABAH AL SALEM

QURAIN

FINAITEES

KING FAHED ABDULAZIZ ROAD

FAHAHEL EXPRESS WAY



- | | |
|------------------------|------------------------|
| 13 - شوييز | 1 - الابراج |
| 14 - البلاجات | 2 - الواجهة البحرية |
| 15 - نادي البدع | 3 - نادي بنيد القار |
| 16 - شاطئ المسيلة | 4 - الجزيرة الخضراء |
| 17 - حديقة السباحة | 5 - مجمع أحواض السباحة |
| 18 - المدينة الترفيهية | 6 - صالة التزلج |
| 19 - إستراحة العبدلي | 7 - النافورة الموسيقية |
| 20 - إستراحة السالي | 8 - نادي الشعب |
| 21 - حديقة الصباحية | 9 - نادي اليخوت |
| 22 - شاطئ العقيلة | 10 - مسنة الشعب |
| 23 - شاطئ المنقف | 11 - حديقة الشعب |
| 24 - إستراحة النوصيب | 12 - نادي رأس الأرض |
| 25 - منتزه الخيران | |

للاطلاع والقراءة فقط

المعلومات الأساسية المصاحبة لخريطة دولة الكويت (بالهامش):

العاصمة: الكويت.

المدينتان الرئيسيتان: الكويت والأحمدي.

مطار الكويت: يبعد ١٦ كم عن وسط المدينة.

الموانئ: ميناء الشويخ (الميناء التجاري الرئيسي) وموانئ الشعيبة والدوحة والأحمدي وميناء عبدالله.

المساحة: ١٧,٨١٨ كم مربع.

عدد السكان: أكثر من مليونين و ٤٨٤ ألف نسمة (إحصاء ٢٠٠٣).

اللغة: العربية هي اللغة الرسمية، واللغة الإنجليزية واسعة الانتشار في المعاملات التجارية.

الرمز الكودي: KU

التقسيم الإداري: تنقسم الكويت إلى ست محافظات، محافظة الكويت ومحافظة حولي ومحافظة الأحمدية ومحافظة الجهراء ومحافظة الفروانية ومحافظة مبارك الكبير.

أهم الصناعات: البترول والبتروكيماويات وتحتلية المياه المالحة وصناعة الأغذية وصناعات ترتبط بالتشييد والبناء.

أهم الصادرات: يعتبر النفط المورد الرئيسي لاقتصاد الكويت.

ساعات العمل: الوزارات والدوائر الحكومية: يبدأ أسبوع العمل في الكويت يوم الأحد ويمتد إلى يوم الخميس، حيث يومي الجمعة والسبت هما يوما العطلة الأسبوعية في الدوائر الحكومية والمدارس، تبدأ ساعات العمل من ٧,٣٠ صباحا حتى الثانية بعد الظهر.

ساعات العمل: شركات ومؤسسات القطاع الخاص: وتختلف في القطاع الخاص من شركة إلى أخرى وإن كانت غالبية الشركات الأهلية تعمل على فترتين، صباحية من الثامنة حتى الواحدة بعد الظهر، ومساءً من الرابعة عصراً حتى السابعة مساءً.

الأسواق والمحلات التجارية: أما المحلات التجارية فتبدأ باستقبال زبائنهم من التاسعة صباحاً حتى الواحدة بعد الظهر، ومن الرابعة عصراً حتى العاشرة والنصف ليلاً.

التأشيرات: لا يحتاج مواطنو دول مجلس التعاون الخليجي إلى تأشيرات لدخول دولة الكويت، ومنذ مطلع العام ٢٠٠٤ أصبح بوسع مواطني ٣٤ دولة أجنبية الحصول على تأشيرة الدخول من المطار ومنافذ الدخول الأخرى مباشرة وبدون كفيل.

العملة المتداولة: الدينار الكويتي هو العملة الرسمية لدولة الكويت.

المناخ: مناخ الكويت قاري متقلب، وتسجل درجات الحرارة ارتفاعاً وانخفاضاً متبايناً، يمتد الصيف من شهر مايو وحتى شهر أكتوبر، وتشتد فيه الحرارة نهاراً لتصل في بعض الأحيان إلى ٥٠ درجة مئوية.

أما فصل الشتاء فيمتد من شهر ديسمبر إلى شهر فبراير حيث تهبط درجة الحرارة لتصل أحياناً إلى درجة التجمد، ويصل متوسط الحرارة إلى ١٥ درجة مئوية نهاراً.

أما فصلا الربيع والخريف فيتصفا بالدفء نهاراً، والاعتدال المائل للبرودة نسبياً في الليل.

الجزر الكويتية:

وتضم الكويت تسع جزر هي: بوبيان وهي الكبرى في المساحة إذ تبلغ ٨٦٣ كم وتقع في الشمال الشرقي من الخليج العربي.

تليها فيلكا وفيها آثار تحكي تراث الكويت وتاريخها، ويبلغ طولها ١٢ كم وعرضها ٦ كم، وهي الجزيرة الوحيدة المأهولة بالسكان، أما بقية الجزر فهي وربة، وكبر، وأم المرادم، ومسكان، وعوثة، وأم النمل، وقارورة.



١ - تتميز دولة الكويت بموقعها الجغرافي وتعدد الجزر الجميلة فيها - من خلال الخريطة السابقة وضحي أهم الملامح والخصائص التي تمثل دولة الكويت:

• الموقع الجغرافي :

• العاصمة :

• تعداد السكان :

• العملة :

● اللغة :

● العيد الوطني :

● عيد التحرير :

● أهم الجزر :

● عدد المحافظات :

طبيعة السياحة في المجتمع الكويتي :

طبيعة السياحة في المجتمع الكويتي :

تعتبر السياحة إحدى أكبر الصناعات في العالم وهي تشهد نمواً سريعاً في الكويت خلال الفترات الماضية وإقبالاً متزايداً عليها من قبل الكويتيين والمقيمين والسياح والزائرين. وقد ازدهر قطاع السياحة إبان تولي أبناء الكويت للقطاعات والمشروعات السياحية في شركة المشروعات السياحية حيث كان لهم دور واضح ومميز في صناعة السياحة وتطورها بالمجتمع الكويتي وقد انتشرت وازدهرت صناعة السياحة في الكويت نتيجة مقومات عدة منها :

المقومات التي أدت إلى إزدهار صناعة السياحة في دولة الكويت:

- ١ الانفتاح الحضاري والثقافي والاقتصادي للبلاد .
- ٢ الاستقرار الأمني .
- ٣ الموقع الجغرافي لدولة الكويت .
- ٤ توافر الإمكانيات المادية والمعنوية للسياح .
- ٥ تعدد المرافق والأماكن السياحية في البلاد .
- ٦ توافر خطوط النقل والتجول والترحال .
- ٧ الجودة العالية في الخبرات السياحية .

ومع كل المقومات السابقة فإن السياحة في الكويت لها ثلاثة جوانب مهمة وهي :



أولاً - السياحة المحلية :

ويقصد بها الزيارات والانتقالات التي يقوم بها المواطنون والمقيمون داخل حدود الدولة وتضم نمطين أساسيين وهما:

١ - رحلات ترفيهية تكون مدتها أقل من ٢٤ ساعة.

٢ - رحلات سياحية داخلية تكون مدتها أكثر من ٢٤ ساعة.

وتعتبر هذه السياحة من أفضل أنواع السياحة في الكويت وتزدهر خلال أيام العطل الرسمية وفي معظم شهور السنة.

أهمية السياحة المحلية:

- ١ - زيادة الاستثمارات السياحية في مجال الفنادق والمطاعم والمحلات العامة.
- ٢ - الانتعاش الاقتصادي للمناطق السياحية نتيجة لزيادة الإنفاق السياحي بها.
- ٣ - تخفيف حدة مشكلة البطالة بالمناطق السياحية وخلق فرص عمل للعاطلين.
- ٤ - ارتفاع مستوى المناطق السياحية بصفة عامة نتيجة الاهتمام بتطويرها وتجديدها لمواكبة الحركة المتزايدة للسياحة الداخلية.
- ٥ - رفع الوعي الثقافي والفكري والسياحي لدى المواطنين أنفسهم.
- ٦ - تحقيق الارتباط الشديد من حيث الاهتمام بالمناطق السياحية وتشجيع السياحة الداخلية ينعكس على حركة السياحة الدولية وبذلك تصبح السياحة الداخلية ركيزة أساسية للسياحة الدولية.
- ٧ - الترويح عن المواطنين وإزالة مظاهر التعب والإرهاق عن نفوسهم مما يجعلهم أكثر حيوية ونشاطاً وقدرة على العمل والإنتاج.

٨- تنشيط الصناعات المختلفة ذات الارتباط المباشر أو غير المباشر بالسياحة مثل النقل والبناء والحرف التقليدية... إلخ.

نشاط:

للووعي السياحي دور كبير في رفع المستوى الحضاري للمواطنين من خلال الإعلام المرئي والمسموع... وضح ذلك بما لا يزيد عن خمسة نقاط.

وفيما يلي جدول يوضح الأماكن السياحية في داخل دولة الكويت

منتزه الخيران - منتجع شيك - منتجع خليفة السياحي - شاليهات الوطنية والجليعة - منتجع هيلتون الكويت - منتجع الكيمبينسكي	منتجعات سياحية
بر الوفرة - العبدلي - الصبية - المطلاع	مخيمات
الأفنيوز - سوق المارينا - سوق شرق - سوق المنشر - 360 - الكوت - الصالحية	مجمعات تجارية
القصر الأحمر - قصر السيف - بوابات الكويت - الآثار التاريخية في جزيرة فيلكا - بيت الكويت للأعمال الوطنية	أماكن تاريخية
أبراج الكويت - المدينة الترفيهية - حديقة الشعب - حديقة الحيوان - الجزيرة الخضراء	أماكن حديثة ترفيهية
محمية الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح - الجزر	أماكن طبيعية
المتحف الوطني - المركز العلمي - ومعهد الكويت للأبحاث العلمية - متحف طارق رجب - مكتبة البابطين الشعرية	أماكن علمية (ثقافية)

نشاط:

اختاري أحد المرافق السياحية في دولة الكويت وتحدي عنه بالتفصيل مع الاستعانة بالعروض التقديمية .



١ - تعدد المرافق السياحية في دولة الكويت فمنها ما يتصف بالجانب العلمي وأخرى بالجانب الترفيهي، من خلال اطلعك على الخريطة السابقة حددي التالي:

مرافق سياحية علمية	مرافق سياحية ترفيهية

٢ - تنوع أماكن الإقامة المطلة على شاطئ الخليج العربي فمنها فنادق متميزة منتشرة ومنتجعات وشواطئ سياحية متنوعة.

اذكري أسماء ثلاث منتجعات سياحية وأماكن مواقعها على شاطئ الخليج العربي:

- -----
- -----
- -----

٣ - يوجد في الكويت العديد من المرافق السياحية حيث يجد فيها السائح كل ما تمتلكه الدولة عن تاريخها وحياتها و سبل ازدهارها، و للسائح عدة أماكن يمكن أن يقوم بزيارتها عن كتب يتعرف من خلالها على شكل الحياة قديماً وحديثاً في الكويت والمتمثلة منها بالمرافق السياحية المتعددة .

اكتب بما لا يزيد عن سطرين عما تعرفينه عن الأماكن السياحية التالية :

● متحف الكويت الوطني :

● بيت دكسون :

● بيت القرين :

● القصر الأحمر :

● الجزيرة الخضراء :

- صالة التزلج:

- شاطئ المسيلة:

- المدينة الترفيهية:

- السوق الحرة في مطار الكويت الدولي:

ثانياً - سياحة الأعمال:

وتشمل الأنشطة المختلفة لرجال الأعمال وانتقالاتهم للمشاركة في المعارض التجارية مثل التي تقام بأرض المعارض الدولية بمنطقة مشرف بكافة أنواعها أو المشاركة بالمؤتمرات العلمية والثقافية المختلفة التي تقام بصورة دورية وتختص هذه السياحة بتنظيم أنشطة الاجتماعات والمؤتمرات والفعاليات المتعددة المرتبطة بالأعمال التجارية ذات الصلة . ويعتبر مهرجان هلا فبراير أبرز أنواع سياحة الأعمال في دولة الكويت حيث يعتبر هذا المهرجان فكرة اقتصادية سليمة لجذب الاستثمارات التي من شأنها تعزيز الدخل القومي ودعم التنمية الاقتصادية للبلاد .



١- تقام سنوياً مهرجانات عديدة في دولة الكويت منها علمية وأخرى ثقافية مثل (مهرجان القرين) السنوي ومنها سياحية تسويقية (كمهرجان هلا فبراير).
اكتبي في حدود أربعة سطور عن طبيعة هذه المهرجانات ومواعيد عقدها والهدف المنشود من ورائها.

٢- تشجع دولة الكويت الرياضة بجميع أنواعها وتقوم بتوفير جميع احتياجاتها ومتطلباتها وخاصة الرياضة المائية ورياضة الفروسية وسباق الهجن.
حددي على الخريطة أهم ثلاثة مرافق تعتني بهذه الرياضة.

١ - _____

٢ - _____

٣ - _____

ثالثاً - سياحة العطلات:



وهي سياحة خاصة اهتمت بها دولة الكويت للحد والتقليل من هروب المواطنين خارج البلاد خلال الإجازات والعطلات ولتشجيع السياح من الدول القريبة أو من دول العالم المختلفة لزيارة الكويت بهدف الاطلاع على ملامح الكويت وما لديها من إمكانات سياحية من آثار وسواحل وشواطئ وجزر وأسواق قديمة وحديثة ومتاحف وغيرها . وقد شرعت الدولة بسن بعض القوانين والتشريعات التي من شأنها تسهيل وتشجيع هذه السياحة من خلال منح تأشيرات عند الدخول عند منافذ الدولة براً أو بحراً أو جواً .

نشاط:

قومي بدور مرشدة سياحية لمجموعة من الضيوف من إحدى الدول ونظمي رحلة لهم لتعريفهم بالمعالم السياحية المختلفة في دولة الكويت .



١- قومي بإعداد خريطة تنظيم رحلة سياحية محلية لنهاية الأسبوع لأحد الشواطئ أو المنتجعات السياحية في دولة الكويت وحدد نوعية الأنشطة التي ستقوم بها خلال الرحلة .

[illegible]

العوامل التي تساعد على ازدهار السياحة في دولة الكويت:

تتميز دولة الكويت بوجود عدة عوامل تساعد على نجاح وازدهار صناعة السياحة فيها، هذه

العوامل تتضمن ما يلي:

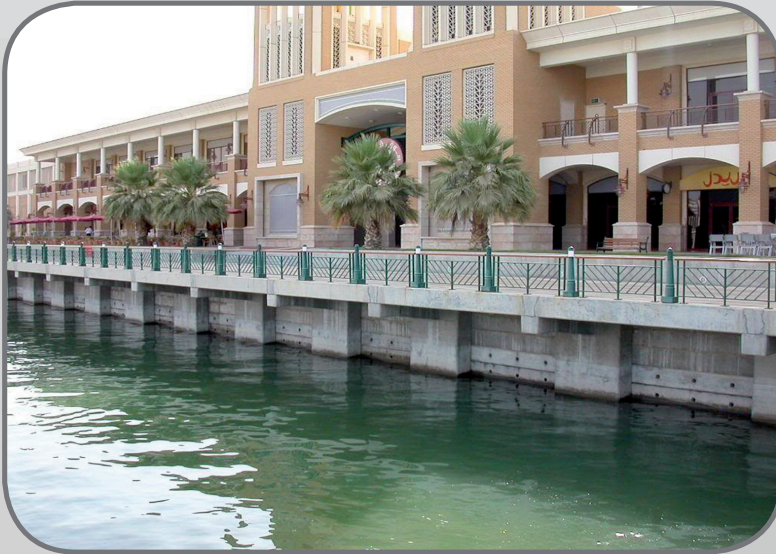


١- تتمتع الكويت بحالة جيدة من الاستقرار السياسي والاجتماعي ومعدلات مرتفعة سنوياً من الانتعاش والنمو الاقتصادي.

٢- سن التشريعات والقوانين التي من شأنها جذب الاستثمارات ساعدت على إقامة مشاريع سياحية وتجارية متعددة بالكويت من مستثمرين محليين في قطاع السياحة أو بمشاركة مستثمرين من الخارج .

٣- للكويت موقع جغرافي مميز على رأس الخليج العربي يربط بين قارات

العالم وتتمتع بسواحل ذات شواطئ ذهبية نظيفة وخدمات متكاملة.



٤- للكويت مجموعة من الجزر الجميلة منها جزيرة فيلكا التي تحتوي على آثار إغريقية تعود إلى ٣٠٠ سنة ق.م وآثار مهمة ومناطق تاريخية قديمة في الكويت.

- ٥- وجود مجتمع غاليته من الشباب المتعلمين ذوي الثقافة العالية والوعي المستنير وهي خصائص مهمة جداً في إنجاح تجربة السياحة وتطويرها بفكر حضاري متقدم.
- ٦- تميز المجتمع الكويتي بأنه مضياف يتمتع بعادات وتقاليد أصيلة يبرز فيها الكرم العربي وحسن الضيافة والترحيب بالزوار والضيوف بخدمتهم .
- ٧- تمتلك الكويت بنية تحتية حديثة من الخدمات المتكاملة في قطاعات الخدمات الصحية والاجتماعية وفي قطاع النقل والاتصالات والموانئ والمرافق العامة والإعلام .
- ٨- وجود معهد السياحة التابع للهيئة العامة للتعليم التطبيقي الذي يقدم فرص واعدة للطلبة للاحاق بوظائف مميزة في القطاع السياحي الكويتي .
- ٩- تقديم تسهيلات سياحية من قبل شركات الطيران لتوفير سبل نقل منخفضة التكاليف .

هل تعلمين ؟

- ١ - وجود أماكن للإقامة في مناطق متعددة بالكويت ذات مستوى عالٍ من الجودة والتميز.
- ٢ - من معالم الكويت الحديثة التي تشكل أهمية للزوار مثل (أبراج الكويت، مجلس الأمة، المركز العلمي، الجزيرة الخضراء... وغيرها .)
- ٣ - تعدد مراكز ومجمعات التسوق في الكويت بالإضافة إلى الأسواق القديمة.
- ٤ - توافر مجموعة متنوعة من المراكز الرياضية والترفيهية ومراكز الغوص على الشعب المرجانية والمحميات الزراعية.



١- اذكر بعض الجهات الرسمية المسؤولة عن صناعة السياحة في دولة الكويت

- -----
- -----
- -----
- -----

٢- تعتبر الصحراء من أهم الأماكن التي يقصدها الكويتيون والسياح لأهميتها السياحية، حددي بعض أماكن ومناطق البر التي يمكن أن تقضي بها أوقاتاً سعيدة:

- -----
- -----
- -----
- -----

٣- من خلال دراستك للعوامل التي تساعد على تشجيع السياحة في دولة الكويت والطبيعة السياحية في المجتمع الكويتي وكذلك تعدد الأماكن السياحية ، قومي بكتابة تقرير من صفحة واحدة عن أحد المرافق السياحية التالية:

- ١ - الفنادق والشاليهات والمنتجعات السياحية .
 - ٢ - أحد المواقع التاريخية السياحية في دولة الكويت .
 - ٣ - معالم الكويت الحديثة .
 - ٤ - المجمعات التجارية الحديثة .
 - ٥ - أسواق الكويت القديمة .
 - ٦ - البر والمخيمات الصحراوية.
- مبينة أهمية هذا المرفق السياحي ثم اعرضيه على زميلاتك في الفصل وناقشيه معهن.

النظرة المستقبلية لتطوير السياحة في دولة الكويت : Future Expectation of Tourism in Kuwait

لاشك أن السياحة صناعة أثبتت جدوى الاعتماد عليها في كل بلد حسب المزايا النسبية التي يتمتع فيها من حيث معطيات البيئة الجغرافية والتاريخية وما تتوافر للسياحة من مقومات تهيئ الانطلاق والنمو والنجاح . إن وضوح الرؤية والهدف من السياحة كرافد اقتصادي وحضاري مع وجود استراتيجية وبرامج عمل تنفيذية محددة الأغراض يجعلان من السياحة وسيلة فعالة لتعزيز مكانة الكويت السياحية .

الإستراتيجية المستقبلية لتطوير السياحة في دولة الكويت:

- ١- تشكيل هيئة مستقلة متخصصة تعنى بشؤون السياحة في دولة الكويت يكون في عضويتها ممثلون من وزارة الإعلام والداخلية والتجارة وغيرها من الوزارات ذات الصلة ويخصص لها ميزانية مستقلة وهيكل إداري مستقل ، وذلك للارتقاء بالحركة السياحية الداخلية والخارجية في الكويت، واستقطاب السياح من الخارج و إنعاش الحركة الاقتصادية مع الاحتفاظ بالثوابت والقيم وعدم المساس بالضوابط الشرعية .
- ٢- تطوير البنية التحتية في جميع القطاعات الصحية والاجتماعية وقطاع النقل والاتصالات والإعلام وغيرها .
- ٣- تقديم التسهيلات اللازمة للقادمين للبلاد .
- ٤- إشراك القطاع الخاص في عملية الإعمار السياحي .
- ٥- تفعيل دور الاعلام المرئي والمسموع والمقروء لإبراز اهم المرافق والفعاليات السياحية داخل دولة الكويت .
- ٦- تطوير الجزر الكويتية وتحويلها لمنتجعات سياحية تضم بين طياتها كافة الخدمات التي يحتاجها السائح من نوادي وملاعب ومراكز تسوق وغيرها .

- ٧- منح أكبر قدر ممكن من الحرية والحماية لصناعة السياحة لتأخذ مكانتها الصحيحة كأحد المصادر التي تساعد في تطوير اقتصاد البلاد .
- ٨- إبراز الوجه التاريخي لدولة الكويت من خلال المحافظة على الآثار التاريخية مثل (القصر الاحمر ، آثار فيلكا ، بوابات سور الكويت) وتحويل بعضها إلى متاحف مع تعزيز الصناعات الحرفية لما تمثله من عنصر جذب للسياح .



١- فيما لا يقل عن خمسة أسطر تكلمي عن الحرف اليدوية التقليدية التي تشتهر بها دولة الكويت وكيفية الاستفادة منها في تعزيز السياحة بدولة الكويت مع الاستعانة بالصور.

٢- اذكر مقترحاتك لتطوير السياحة في دولة الكويت في حدود أربعة نقاط.

٣- ابحثي ثم اكتبِي أيًّا من المرافق السياحية العاملة في دولة الكويت يحقق إيرادات وأرباح تعزز اقتصاد البلد.

تأثير السياحة في المجتمع الكويتي

للسياحة تأثير إيجابي على المجتمع الكويتي حيث عملت على :

- ١- تشجيع الجوانب الحضارية والثقافية والبيئية للكويت
- ٢- زيادة حب واعتزاز الكويتيين بإنجازاتهم الحضارية والوطنية الماضية والحاضرة والمستقبلية وتنمية ولائهم نحو الوطن والمحافظة على الممتلكات العامة .
- ٣- توفير فرص عمل للكويتيين خاصة في القطاع الخاص عن طريق توفير سبل عمل مناسبة ودعم العمالة وتوفير مبالغ مالية مشجعة على الانخراط في العمل بهذا القطاع .
- ٤- تعزيز صورة الكويت أمام العالم بعد أن كانت تنحصر سمعة الكويت دولياً وعالمياً في مجال تصدير النفط في المجال الأول ومن هنا أن الكويت تتجه حالياً وتعزز اتجاهها مستقبلاً إلى مجالات التنمية السياحية بهدف تحقيق الفائدة للقطاعات الاقتصادية والسياحية الأخرى في البلاد.
- ٥- تدعيم مكانة الكويت كمركز تجاري وبوابة إقليمية لذلك تنظر الحكومة الكويتية إلى إنشاء المشروعات الكبرى لجعل دولة الكويت مركز نقل وتجارة إقليمي في المنطقة من خلال موقعها الجغرافي المميز وسوف تؤدي تنمية الخدمات السياحية إلى تعزيز الأنشطة التجارية في هذا المجال.



تقوم السياحة على تشجيع الجوانب الحضارية والثقافية والبيئية للكويت كما تعمل على زيادة حب واعتزاز الكويتيين بإنجازاتهم الحضارية والوطنية الماضية والحاضرة والمستقبلية وتعزز حبهم لوطنهم الكويت في ظل حاجاتهم ومتطلباتهم الاقتصادية الحديثة.



١ - قدمت الكويت العديد من المساعدات المالية والعينية لجميع دول العالم تشجع من خلالها أوجه السياحة المختلفة فيها مثلاً مساعدة أمير القلوب الراحل رحمه الله الشيخ المغفور له بإذن الله جابر الأحمد الصباح لحديقة الحيوان بلندن.

اذكري بعضاً من أنواع المساعدات الكويتية للقطاعات التنموية والسياحية بالعالم:

This image shows a blank sheet of white paper with ten horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

٢ - قومي بزيارة المنطقة التجارية الحرة بالشويخ ويني كيف أنها تساعد في تدعيم مكانة الكويت كمركز تجاري.

٣ - ما أوجه الشبه بين السوق التجارية الحرة بالشويخ والسوق التجارية الحرة بمطار الكويت الدولي؟

تسويق صناعة السياحة في دولة الكويت:



تعمل الحكومة على تسويق صناعة السياحة في الكويت وتشجيع المؤسسات أو القطاعات المختلفة وذلك بإقامة مرافق سياحية مختلفة مع توفير جميع التسهيلات اللازمة لهم عن طريق دعم الدولة كتقديم قروض مالية طويلة الأجل بدون فوائد وتقديم التسهيلات المعنوية الأخرى من أراضي ومعدات ولوازم سياحية وفق عقود طويلة الأجل .

ترويج السياحة في الكويت:

العمل على ترويج السياحة في الكويت وفق خطط وبرامج تسويقية عالية الجودة والشروع باتخاذ الإجراءات اللازمة نحو توظيف الإعلام بكافة أنواعه المرئية والمسموعة والمقروءة ووسائله المختلفة والإنترنت ومن خلال التعاون مع جهات متخصصة محلية وعالمية.



١ - كيف نشجع السياحة في دولة الكويت؟

٢ - يعتبر الإعلان السياحي أحد الوسائل المهمة في تشجيع السياحة في الكويت، صممي إعلاناً سياحياً لمرافق أو نشاط سياحي يشجع على السياحة في الكويت.

الأسئلة الموضوعية

أولاً - في البنود الرقمية من (١ - ٨) توجد عبارات صحيحة وأخرى غير صحيحة، ظللي في مكان الإجابة (أ) إذا كانت العبارة صحيحة وفي (ب) إذا كانت العبارة غير صحيحة :

- ١ - تعتبر دولة الكويت أحد الدول المهمة ضمن دول مجلس التعاون الخليجي.
☐ أ ☐ ب
- ٢ - تبلغ مساحة دولة الكويت ١٧,٨١٨ كم مربع.
☐ أ ☐ ب
- ٣ - تضم دولة الكويت مجموعة من الجزر عددها ١٢ جزيرة.
☐ أ ☐ ب
- ٤ - تعتبر التسهيلات السياحية المقدمة من قبل شركات الطيران من خلال توفير سبل نقل وأماكن إقامة منخفضة التكاليف أحد العوامل الأساسية لتشجيع السياحة في دولة الكويت.
☐ أ ☐ ب
- ٥ - يعتبر الموقع الجغرافي المميز وتعدد المرافق السياحية أحد الظواهر الحضارية لازدهار السياحة بالكويت.
☐ أ ☐ ب
- ٦ - تعتبر جزيرة قاروة من أكبر الجزر الكويتية ذات المرافق السياحية المهمة وخاصة التاريخية منها.
☐ أ ☐ ب
- ٧ - السياحة المحلية هي سياحة مختصة بإنجاز الأعمال ذات الطابع التجاري.
☐ أ ☐ ب
- ٨ - تسعى دولة الكويت إلى تقليل اعتمادها من الإيرادات النفطية كمصدر رئيسي للإيرادات وتعمل على تنشيط القطاع السياحي كمصدر آخر بديل للدخل القومي.
☐ أ ☐ ب

ثانياً - في البنود المرقمة من (٩-١٣) عبارات تحتوي كل منها على فراغ. أكمل الفراغ بما يناسبه من كلمات لتحصلي على عبارات صحيحة:

٩ - مهرجان يقام في شهر فبراير من كل عام ويقصده السياح بهدف التسوق والتبضع.

١٠ - هو نموذج راقٍ انتهجته دولة الكويت لتشجيع الكوادر الوطنية للالتحاق والعمل في القطاع التجاري والسياحي.

١١ - أحد الأماكن المهمة والتي يخيم فيها الكويتيون خلال فصل الربيع من كل عام.

١٢ - هي سياحة تكون داخل الكويت وتهدف إلى الترويح عن النفس.

١٣ - هي فترة عصيبة مرت على دولة الكويت في أغسطس ١٩٩٠ ودمرت البنية التحتية للقطاع السياحي ومرافقه المتعددة.

ثالثاً - في البنود المرقمة من (١٤ - ١٨) لكل بند أربعة اختيارات واحد فقط منها صحيح. اختاري الإجابة الصحيحة ثم ظللي دائرة الحرف الدال عليها:

١٤ - يعتبر قصر السيف العامر أحد معالم الكويت الحضارية:

- | | | | |
|---|-----------|---|------------|
| أ | العلمية | ب | الحديثة |
| ج | التاريخية | د | الاجتماعية |

١٥ - ازدهرت صناعة السياحة في دولة الكويت في عهد المغفور له بإذن الله:

- | | | | |
|---|-----------------------------|---|--------------------------|
| أ | الشيخ مبارك الصباح | ب | الشيخ جابر الأحمد الصباح |
| ج | الشيخ عبدالله السالم الصباح | د | جميع ما سبق |

١٦- هي سياحة خاصة يقوم بها السياح لزيارة دولة الكويت بهدف الاطلاع على ملامح الكويت ومرافقها السياحية وتقديم الدولة لهم تسهيلات بمنح تأشيرات مباشرة عند الدخول للبلاد:

- أ) سياحة العطلات
ب) سياحة الأعمال
ج) سياحة محلية
د) جميع ما سبق

١٧- الاحتلال العراقي الغاشم لدولة الكويت في أغسطس ١٩٩٠ دمر:

- أ) الاقتصاد الكويتي
ب) البنية التحتية الأساسية
ج) القطاع السياحي
د) كل ما سبق

١٨- صندوق دعم العمالة للقطاع التجاري والسياحي في دولة الكويت يعتبر من أبرز وسائل تشجيع الدولة :

- أ) للقطاع السياحي
ب) القضاء على البطالة
ج) للاقتصاد القومي
د) جميع ما سبق

رابعاً - في البنود المرقمة من (١٩ - ٢٧) توجد قائمتان: الأولى والثانية، اختاري بند من القائمة الأولى ما يناسبها من القائمة الثانية، ثم اکتبي بجوار رقم البند الحرف الذي يدل عليه:

القائمة الأولى (السياحة)	القائمة الثانية (أحد مرافق السياحة)	٢٠	٢١
محلية	أ- مهرجان القرين الثقافي	١٩	
الأعمال	ب- الأسواق القديمة وبوابات الكويت	٢٠	
العطلات	ج- متنزه الخيران	٢١	

الإضافة	رقم البند	القائمة الأولى (معالم)	القائمة الثانية (أحد أنواع المرافق)
	٢٢	الكويت الحديثة	د- القصر الأحمر.
	٢٣	الكويت القديمة	هـ - متنزه الخيران.
	٢٤	الجزر السياحية	و - المركز العلمي
	٢٥	منتجع سياحي	ز - جمعية الإصلاح الاجتماعي
	٢٦	علمية	ح - أبراج الكويت
	٢٧	اجتماعية	ط - فيلكا

الأسئلة المقالية

أجيب عن الأسئلة التالية:

١- ما المقصود بالتطور السياحي في دولة الكويت؟

٢- اذكر ثلاثاً من المواقع السياحية القديمة في دولة الكويت.

أ. -----

ب. -----

ج. -----

٣- أعطي مثالا للمناسبات التالية:

أ. مهرجانات تسويقية: -----

ب. حفلات وطنية: -----

ج. مناسبات علمية: -----

٤- يعتبر موقع دولة الكويت من المواقع المتميزة في تشجيع السياحة لها، اذكر أهمية موقع الكويت السياحي.

٥- أعطي مثلاً للمؤتمرات التالية:

أ. السياحة المحلية:-----

ب. سياحة الأعمال:-----

ج. سياحة العطلات:-----

٦ - اذكر أهم العوامل التي تساعد على تشجيع السياحة في دولة الكويت.

٧- اذكر أسماء بعض الجهات المسؤولة عن صناعة السياحة في دولة الكويت.

٨ - اذكرى أسماء بعض المرافق السياحية التي دمرها الاحتلال العراقي للكويت وأعدت الدولة بناءها.

٩ - لدولة الكويت إنجازات علمية وثقافية وعمرانية عديدة خارجها، اذكرى بعض الأمثلة لتلك الإنجازات.

١٠ - للإعلان السياحي دور مهم وبارز في تشجيع السياحة في دولة الكويت، وضحى أهمية الإعلان السياحي في تشجيع السياحة في الكويت.

أولاً المراجع والكتب العربية

- د.نعيم الظاهر - سراب إلياس، مبادئ السياحة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى - ٢٠٠١/١٤٢٢.
- د. حميد عبدالنبي الطائي، إدارة الضيافة، دائرة المكتبة الوطنية، الطبعة الأولى - ٢٠٠٠.
- مثنى طه الحوري - إسماعيل الدباغ، مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق، عمان ٢٠٠١.
- علاء يوسف كنة، الإدارة الفندقية والسياحة، جامعة عمان الأهلية، الموارد البشرية في المطاعم، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى - ٢٠٠٤.
- أ. سهيل الحمدان، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، دار الرضا للنشر - ٢٠٠١.
- د. محمد أمين محي الدين السيد علي، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية - دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى - ١٩٩٨.
- د. خالد مقابلة - د. علاء السرابي، التسويق السياحي الحديث، سلسلة السياحة والفنادق (٧)، دار وائل للنشر عمان - الأردن - ٢٠٠١.
- د. توفيق محمد عبدالمحسن، إدارة المنشآت المتخصصة، دار الفكر العربي - دار النهضة العربية - ايزاك - دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٦.
- د. محمد حافظ حجازي، إدارة المنظمات الفندقية ووظائف المنظمة، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع - مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤.
- أ. سامي عبدالقادر سعيد - إدارة الحفلات والمؤتمرات - مجموعة النيل العربية.
- أ. فادية علي محمد - التقنيات وفن الإتيكيت في المنشأة السياحية والفندقية - دار الرضا للنشر - ٢٠٠٢.

- د. أيمن مزاهرة - سعاد عساكرية - ضيافة وإتيكيت - الشروق - ٢٠٠٦.
- أ. سامي عبدالقادر سعيد - إدارة الحفلات والمؤتمرات - مجموعة النيل العربية.
- أ. رجاء زكي فرج - أ. خالد عمر عثمان - فن الخدمة - الصف الثالث للمدارس الثانوية الفندقية - ١٩٩٧ - ١٩٩٨.
- د. فؤادة عبدالمنعم البكري - التنمية السياحية في مصر والعالم العربي - الاستراتيجيات / الأهداف / الأولويات - الطبعة الأولى - ١٤٢٤ / ٢٠٠٤.
- د. يسري دعبس - العولمة السياحية وواقع الدول المتقدمة والدول النامية - الملتقى المصري للإبداع والتنمية - الطبعة الأولى - ٢٠٠٢.
- دليل الزائرين في الكويت.
- تم الاستعانة ببعض الصور المسموح بها من الانترنت.

ثانياً المراجع الانجليزية

Encyclopedia of tourism / edited by Jafar Jafari.

New York : Routledge, 2000.

Paley Ref Stacks G155.A1 E4295 2000

Baud-Bovy, M. (Manuel)

Tourism and recreation handbook of planning and design / Manuel Baud-Bovey and Fred Lawson.

Oxford ; Boston : Architectural Press, 1998.

Paley Ref Stacks GV182.3 .B382 1998

Wellner, Alison Stein.

Americans at play : demographics of outdoor recreation & travel / [by Alison S. Wellner].

Ithaca, N.Y. : New Strategist Publications, c1997.

Paley Ref Stacks GV191.4.W45 1997

VNR's encyclopedia of hospitality and tourism / edited by Mahmood A. Khan,
Michael D. Olsen, Turgut Var.

New York : Van Nostrand Reinhold, c1993.

Paley Ref Stacks TX905.V57 1993

Eagle, Dorothy.

Leisure, recreation, and tourism abstracts.

Farnham Royal [Eng.] :

Commonwealth Agricultural Bureaux, 1981-

Continues Rural recreation and tourism abstracts

GV191.2.L44x Item Loc Paley Ref Stacks

Peter Mason (2003) Tourism Impacts, Planning and Management. Elsevier

Peter E. Murphy & Ann E. Murphy (2004) Strategic Management for Tourism
Communities: Bridging the Gaps. Channel View Publications

<http://www.ebscohost.com>

<http://web1.msue.msu.edu/msue/imp/modtd/mastertd.htm>

<http://www.hotelschool.cornell.edu/links/>

<http://students.shu.ac.uk/lits/guides/subjectguides/om/hospitalityandtourism.html>

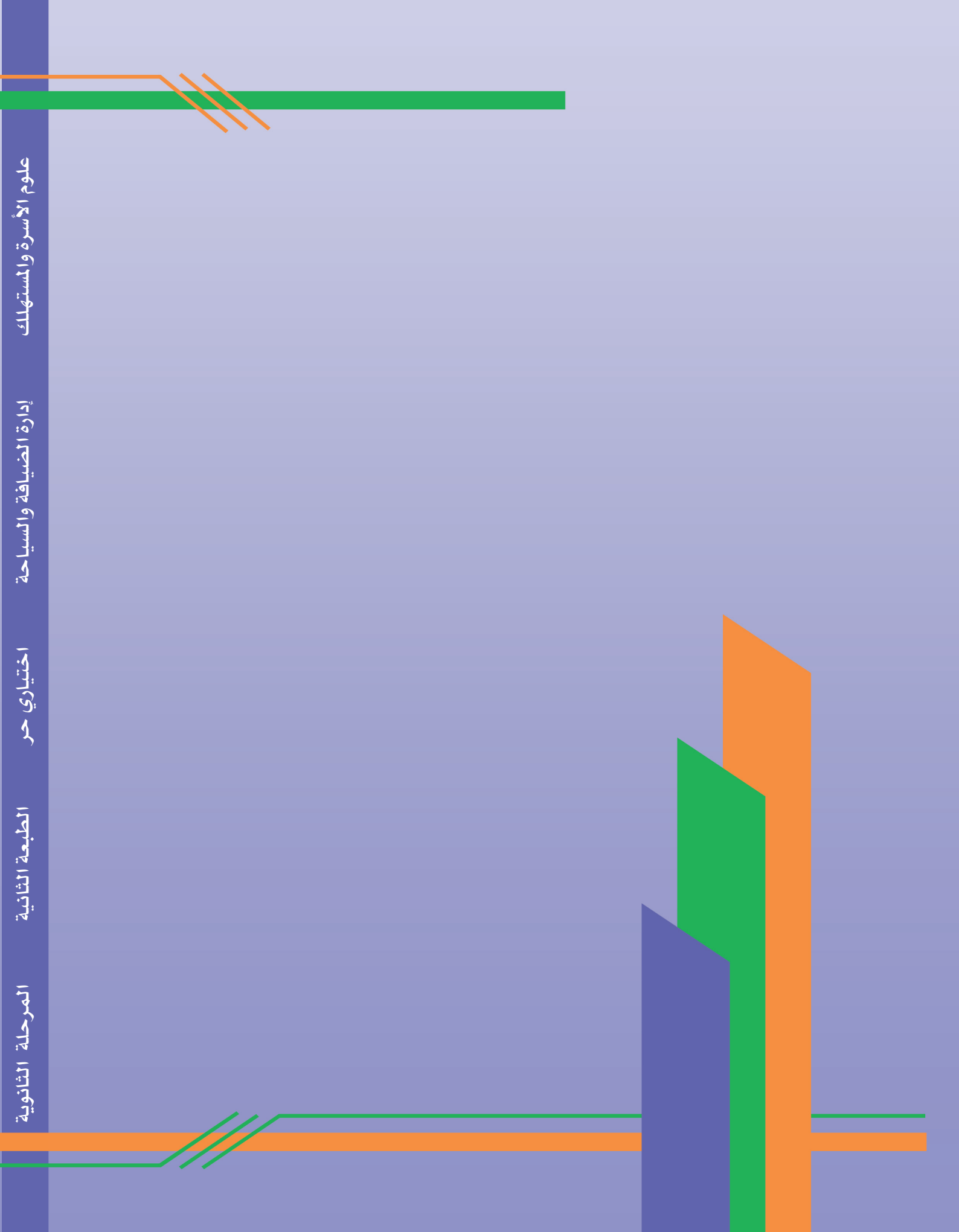
<http://www.tourismeducation.org/bibliography.htm>

Some images have been taken from the Internet.

طبع في



مطابع الخط
Al-Khat Printing Press



علوم الأسرة والمستهلك

إدارة الضيافة والسياحة

اختياري حر

الطبعة الثانية

المرحلة الثانوية