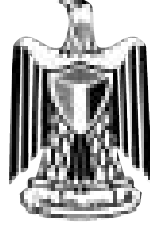


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دولة فلسطين  
وزارة التربية والتعليم العالي



(٣)

# سياحة وآثار

الجزء الأول

للفصل الأول الثانوي

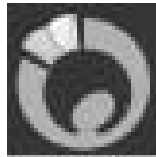
(السياحي)

المؤلفون

ريمون جورج سمعان مخلوف  
فراس الحسيني

نبيل المفدي  
مروان فايز عبد الرحمن أبو خلف

ميس شاكرا بركات (مركز المناهج)



قررت وزارة التربية والتعليم العالي في دولة فلسطين  
تدريس كتاب السياحة والآثار للصف الأول الثانوي في مدارسها للعام الدراسي  
٢٠٠٥ / ٢٠٠٦ م

الإشراف العام

رئيس لجنة المناهج - د. نعيم أبو الحمص

مدير عام مركز المناهج - د. صلاح ياسين

مركز المناهج

إشراف تربوي: د. عمر أبو الحمص

الدائرة الفنية

إشراف إداري: رائد بركات

تصميم: سمر فؤاد الجيطان

الإعداد المحوسب للطباعة: حمدان بحبوح

الفريق الوطني لمنهاج السياحة والآثار

نبيل المفدي

عبد الرحمن أبو خلف

ريمون جورج سمعان مخلوف

فراس الحسيني

مروان فايز

الطبعة الأولى التجريبية

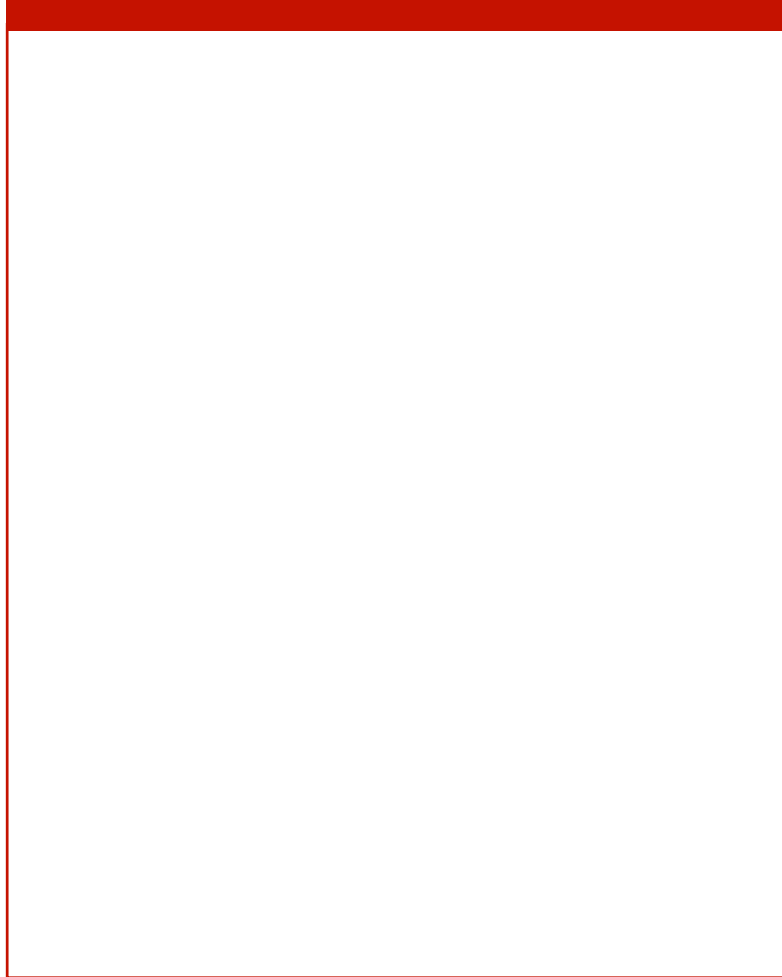
٢٠٠٥ م / ١٤٢٦ هـ

© جميع حقوق الطبع محفوظة لوزارة التربية والتعليم العالي / مركز المناهج  
مركز المناهج - حي المصيون - شارع المعاهد - أول شارع على اليمين من جهة مركز المدينة  
ص. ب. ٧١٩ - رام الله - فلسطين  
تلفون ٢٩٦٩٣٥٠ - ٢ - ٩٧٠ + فاكس ٢٩٦٩٣٧٧ - ٢ - ٩٧٠ +  
الصفحة الإلكترونية: www.pcdc.edu.ps - العنوان الإلكتروني: pcdc@palnet.com





# توضيح نشأت السياحة وتطورها عالمياً



## السياحة والآثار

الوحدة الأولى: توضيح نشأت السياحة وتطورها عالمياً

لمحة تاريخية عن السياحة:- على مر التاريخ كان الاقتصاد الشخصي للإنسان هو التحرك وتطوير صناعة السياحة. أي أن الدخل يتكون من أموال أساسية يمكن صرفها مثل الأكل وأجار

غرفة، وأيضاً إيجاد وقت فراغ، وكان من أهم العوامل التي تشجع على السفر الشخصي، ومع تطور كان هنالك الزمن الحاجة لتطوير أماكن سياحية سريعة أمنة مريحة مقبولة ورخيصة.

في العصور القديمة كان السفر عن طريق الحجاج والحروب. وبعد اكتشاف مناطق سياحية وتطويرها. أصبح كل إنسان مقتدر بإمكانه السفر. السفر من أجل التجارة، الاحتلال، الطب والدين تعود للعصر القديم مثل: (Carvans) ذهبوا إلى الشرق الأوسط والفينيقيين الذين تجولوا في البحر الأبيض المتوسط كتجار وأيضاً الجنود وعامة الشعب أجبروا على التجوال من خلال الحروب والتنقل. المرضى التجؤ إلى المناطق السياحية التي توفر المياه المعدنية طلباً للعلاج، والحجاج أيضاً تنقلوا للوصول للأماكن الدينية الخاصة بهم. الرومان كانوا يتجولون داخل إمبراطوريتهم سواء كانوا أغنياء أو من أعضاء الحكومة طوال سنوات طلباً إلى الراحة التامة لان وجود البنية التحتية الجيدة التي تسهلت عملية تنقلهم وهي التي دأب الرومان على

وفي القرنين الثالث والرابع عشر حلت محل هذه الخانات بيوت الضيافة على شكل قصور أقامها ملاك القصور Hospitable Manor Houses، ولم تكن هنالك أي مبالغ محددة يدفعها المسافرون مقابل ما يحصلون عليه من ضيافة كريمة بل كانوا يقدمون مبالغ من المال لتعبّر عن شكرهم .

ولقد شهد القرن السابع عشر تحسناً ملموساً في الطرق من ما مكّن الناس من السفر بسهولة أكبر، وكان لاختراع



صورة لشعار شركة توماس كوك للسياحة والسفر

الآلة البخارية أثار بعيدة المدة على صناعة الفنادق، كما أدى إنشاء السكك الحديدية وتطورها إلى زيادة ملحوظة في أعداد المسافرين . وبدأ الناس يستمتعون بإجازتهم ويعرفون معناها . وظهرت نتيجة لذلك خدمة جديدة في مجال الفنادق

السياحية التي شيدت بجوار الشواطئ والبحار . وشهد نهاية القرن عهداً عرف بالعصر الذهبي ازدهرت فيه الفنادق الكبير والفاخرة .

أما في عصر النهضة فقد قام الناس بالسفر والتنقل مع ظهور الاكتشافات لجغرافية والرحلات البحرية مما أدى إلى ظهور الفنادق التي توفر وسائل الراحة والترفيه مقابل مبالغ نقدية يدفعها المسافر بدل إقامته .

وكان للثورة الصناعية الأثر الكبير في تشجيع السفر والإقامة في الفنادق، فظهرت طبقة من الأغنياء التي توفر لها الوقت والمال للترويح عن النفس .

وقد نظم توماس كوك صاحب أكبر شركة صناعية في بريطانيا أول رحلة سياحية بالقطار عام ١٨٤١م ضمت ٥٧٠ راكباً . وكانت المرحلة التالية لدورة التطور في صناعة الفنادق هي اختراع السيارة التي مكنت الناس من السفر إلى مناطق أكثر وأبعد في الريف، وبذلك بدأت مرحلة ازدهار المنتجعات الريفية .

كما أن تطور صناعة الطيران كان وما زال العامل الأساسي في تطور صناعة الفنادق ووصولها إلى ما وصلت إليه من تقدم وازدهار وتطور في تقديم وسائل الترفيه والراحة للمسافرين، وأصبحت رؤوس الأموال تتهافت على استغلال المشروعات الفندقية وتقديم ما هو أفضل .

## نشاط

لقد كان لتطور وسائل النقل والمواصلات عبر العصور الأثر الكبير في تطور صناعة السياحة عالمياً .  
ابحث في كيفية تطور وسائل النقل والمواصلات وأثرها في تطور صناعة الفنادق .



## أسئلة الدرس

١ . كيف نشأت أول نزل سكنية في زمن الإغريق، وما هو سبب إنشائها؟

٢ . ما هو أثر إقامة الطرق لدى الرومان على تطور ونشأة الخانات؟



## توضيح نشأت السياحة وتطورها عالمياً

## لمحة تاريخية عن السياحة:-

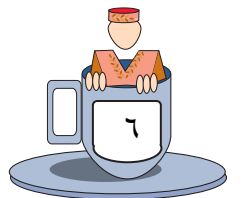
على مر التاريخ كان الاقتصاد الشخصي للإنسان هو التحرك وتطوير صناعة السياحة . أي أن الدخل يتكون من أموال أساسية يمكن صرفها مثل الأكل وإيجار غرفة ، وأيضاً إيجاد وقت فراغ ، وكان من أهم العوامل التي تشجع على السفر الشخصي ، ومع تطور كان هنالك الزمن أصبح هناك حاجة لتطوير أماكن سياحية سريعة آمنة مريحة مقبولة ورخيصة .

في العصور القديمة كان السفر عن طريق الحجاج والحروب . وبعد اكتشاف مناطق سياحية وتطويرها . أصبح كل إنسان مقتدر بإمكانه السفر . السفر من أجل التجارة ، الاحتلال ، الطب والدين تعود للعصر القديم مثل : (Carvans) ذهبوا إلى الشرق الأوسط والفينيقيين الذين تجولوا في البحر الأبيض المتوسط كتجار وأيضاً الجنود وعامة الشعب أجبروا على التجوال من خلال الحروب والتنقل . المرضى لجأوا إلى المناطق السياحية التي توفر المياه المعدنية طلباً للعلاج ، والحجاج أيضاً تنقلوا للوصول للأماكن الدينية الخاصة بهم . الرومان كانوا يتجولون داخل إمبراطوريتهم سواء كانوا أغنياء أو من أعضاء الحكومة طوال سنوات طلباً إلى الراحة التامة ؛ لأن وجود البنية التحتية الجيدة سهلت عملية تنقلهم ، وهي التي دأب الرومان على تطويرها كالطرق .

الرومان سافروا إلى مصر واليونان للاستحمام في الأماكن العبادة والمنتجعات التي أقاموها في تلك المناطق . مثل زيارة المعابد في اليونان وزيارة الأهرامات في مصر كما هو الحال الآن مع السياحة الحالية . ومن هذه الزيارات بدت ظاهرة الأدلاء السياحيين من الرومان الذين سافروا مع الجيوش الرومانية وعادوا إلى روما وبدأوا بنشر المعلومات ، والحديث عن الأماكن التي زاروها وتشجيع الناس على زيارتها .

هنا بدأ مفهوم انتشار أدلاء السياحة وأصبح وجودهم تجارة استفاد منها الكثيرون ، وفي نهاية الإمبراطورية الرومانية توقفت هذه الأمور وتم تخريب الطرقات وتفكك الإدلاء السياحيين ، وأصبحت الأمور غير آمنة حيث تم سرقة المسافرين على الطرقات وأصبحت السياحة في خطر . وبعد فترة الحرب ونشر الدين التي كانت من أهم العوامل التي شجعت السفر ، فمنها الصليبيين الذين أتوا للشرق الأوسط وجلبوا معهم الآلاف من الأوربيين وأصبحوا بعد ذلك حجاج يزورون هذه المناطق . وفي منتصف القرن السادس عشر تجدد الاهتمام في بريطانيا بمواقع المياه المعدنية التي أصبحت تسمى اليوم زاوية السياحة التجارية (Tourism Business) وقد أصبحت مواقع أو منابع المياه المعدنية تجلب الناس إليها من جميع أنحاء القارات لتلقي العلاج ، ومن هنا بدأت سياحة الطب ونشأت المنتجعات الصحية (SPAS) وأصبحت من أهم الحياة الاجتماعية . فتعززت القوة الاقتصادية والاستثمارات على هذه المواقع

وخلال سنوات تم تصنيفها كمواقع سياحية بسبب كثافة الزوار وانتشارها في مختلف البلدان .  
خلال أوائل القرن السابع عشر ، بدأ عصر اكتساب العلم والاكتشاف الذي ولد رغبة لدى الناس في السفر والتشجيع  
لمعرفة واكتشاف أفاق وبلدان وقارات أخرى في العالم . فبدأت مرحلة السفر مع الأغنياء لكلفتها الباهظة ، وبدأ  
الأغنياء في عمل الرحلات لاكتشاف القارات ودول أخرى والتعلم عنها وجلب المعرفة إلى بلدانهم وفي وقت لاحق .  
وبعد أن أصبحت طرق الوصول إلى الأماكن البعيدة سهلة كان باستطاعة معظم الناس من الطبقة الوسطى أو الأقل  
للسفر إلى هذه المناطق . وكانت هذه السفريات تسمى بالسفريات العظمى **Grand Tour** . والتي كانت تستمر لمدة  
ثلاث سنوات أو أكثر وكانت تركيز هذه الرحلات على كشف ثقافة البلدان والتعلم منها وكانت هنا بداية سياحة  
التكيف .



اكتشاف أماكن الاستجمام وزيادة العمال أصبحت قوة في زيادة تحركات الناس ، وكانت كلفتها عالية وكان هناك أيضاً نقص في وسائل النقل السريعة والرخيصة والأوقات التي يمكن أن يجدها الناس . فمثلاً خطوط السكك الحديدية بدأ العمل بها في بريطانيا في النصف الأول من القرن التاسع عشر ولكن الإجازات المدفوعة لقضاء الناس أعيادهم أو إجازاتهم لم تبدأ إلا في القرن العشرين ، فكان التركيز على خطوط السكك الحديدية للتجارة والأعمال وليس للسياحة وكانت المنافسة بين هذه الخطوط تعتمد على الخدمة أكثر من السعر ومن هنا بدأت نشأة رواد السياحة (entrepreneurs) لتقليد السفر على الخطوط السياحية بإنشاء رحلات للعامة بأسعار زهيدة ، وبعض الأحيان كان يتم استئجار قطارات خاصة للناس لاستعمالهم الخاص حسب وقتهم .

وأول شخصية في إنشاء هذه الرحلات كان توماس كوك الرحال والداعية الذي بدأ ببيع الكتب والخشب عن طريق التجارة . وأول إنجازاته الكبيرة كانت سنة ١٨٤٠ عندما نقل ٥٧٠ عضو من هيئة إنجليزية في رحلة ذهاباً وإياباً لمسافة ٢٢ ميل والتي شملت على فرق موسيقية ووجبات غذاء خلال وقت الرحلة ثم تابع الرحلات باستخدام القطارات المستأجرة ، وفي سنة ١٨٤٥ كان قد بدأ العمل في الرحلات التجارية . وبعد ذلك واصل كوك تطوير الرحلات التي شملت فرنسا في تلك الأيام من ثم اتسع إلى أكثر من بلد في أوروبا ، وشملت هذه الرحلات الطبقة العليا والوسطى من الناس وكان يسمى أب السفر والسياحة في ذلك الوقت Father of travel & Tourism وكان استعمال السفن للتجارة والحرب حتى لسنة ١٨٣٠ ، وبعد ذلك بدأت اتساع الرحلات البحرية بين القارات وأول من أقام رحلات بحرية كان توماس كوك بين أوروبا نفسها وبين أوروبا وأمريكا بأسعار ما بين (١٧٨-٤٠٠) دولار لمدة خمس سنوات . فكانت أول رحلة له من بريطانيا إلى الولايات المتحدة سنة ١٨٧٢ ، ومن بعدها قام برحلة حول العالم استمرت مدة ٢٢٢ يوماً مع عشرة أعضاء من فريقه والتي يمكن قطع هذه المسافة خلال يومين في الطائرة في يومنا هذا ، ونجاح رحلات كوك كان بسبب الاهتمام في ترتيب البرامج لتفادي المشاكل والعقبات وكانت له علاقات قوية مع الفنادق وشرقات السفن والقطارات في جميع أنحاء العالم .

وكان الاهتمام التأكيد على أخذ أحسن خدمة بأحسن سعر للخدمات التي كان يبيعها . ومن هنا جاءت عملية إنشاء مكاتب خدمات تعمل في ترتيب هذه الرحلات وهي الآن تسمى في يومنا هذا مكاتب سياحة وسفر . وفي بداية القرن العشرين أستمروا توسيع سياحة الاستجمام التي تم تشجيعها من خلال الأغنياء ، والتي سهلت الحركة بين البلدان . في الحرب العالمية الأولى توقفت السياحة مرة أخرى ، بسبب متطلبات عمل جوازات السفر للناس ، والتي لم تكن معروفة في القرون السابقة . الحرب غيرت الكثير في صناعة السياحة والسفر مما زاد الطلب عليها وأيضاً زادت الهجرة بسبب الحرب وازدادت المطالب بإنشاء السياحة الدولية . فقد تغير مفهوم السياحة كثيراً فالسكك الحديدية التي كانت للنقل البرية ، فبدأ استخدامها لنقل البضائع نتيجة بدء استعمال السيارات فحرية السفر الداخلية كانت لصالح السيارة والسفر الخارجي كان لصالح القطارات لحين بدء استعمال الطائرات . خلال الحرب العالمية الثانية الطائرات أصبحت الأهم في صناعة السياحة الدولية وخلقت نقطة العودة لهذه الصناعة في المراحل التي تم إنشاؤها ومهما كانت العقبات ، فبدأت مسيرة السياحة في التطور والاستمرار بأعداد كبيرة وأصبح العالم صغيراً أمام هذه الصناعة .

## المرحلة الحديثة :

تمتد بين القرن السادس عشر ونهاية القرن التاسع عشر الميلاديين ، وشهدت هذه المرحلة- التي بدأت بعد بدء حركة الكشوف الجغرافية خلال القرن الخامس عشر - تتابع الرحلات الأوروبية التي أدت إلى اكتشاف كل من مضيق ماجلان البحري (١٥١٩-١٥٢٢) وأستراليا (عام ١٦٠٥) ولتبدأ بعد ذلك الرحلات القارية داخل الأقاليم المجهولة فيما عرف بقارات العالم الجديد، حيث غطت رحلات الأسبان معظم أقاليم أمريكا اللاتينية والأطراف الجنوبية لأمريكا الانجلوسكسونية خلال الفترة الممتدة بين عامي ١٥١٣ ، ١٧٨٣ في حين تركزت الرحلات الكشفية البرتغالية في نطاق البرازيل الحالية خلال الفترة الممتدة بين عامي ١٥٠٤ ، ١٦٧٤ ميلادي .

وبدأت الرحلات الفرنسية إلى عالم الأمريكتين وخاصة في نطاق كندا الحالية عام ١٥٢٤ (رحلة الفرنسي فيرازانو ( Verrazano ) إلى سواحل نيوانجلند ونوفاسكوشيا وجزيرة نوفوندلاند) وحتى عام ١٧٦٣ ميلادي حين قام كل من جوليه وماركوت برحلات كشفية تهدف إلى الربط بين حوض نهر السانت لورانس في الشمال وحوض نهر المسيسيبي في الوسط والجنوب .

وشارك الإنجليز في هذا النشاط الكشفي بمعدلات كثيفة بدأت عام ١٥٨٥ م حيث قام البريطاني دافيد برحلة تهدف إلى اكتشاف السواحل الجنوبية والغربية لجرينلاند والسواحل الشرقية لجزيرة بافن ، وحتى عام ١٨٠٨ م حين قام فراسير بكشف النطاق الجنوبي من السواحل الغربية لكندا، واكتشف الروس مضيق برنج البحري الذي يفصل بين أقصى شمال شرقي الدولة الروسية وشمال غربي أمريكا الشمالية عام ١٧٤١ م .

وقام الجغرافي الألماني الكسندر فون همبولت (١٧٦٩-١٨٥٩) برحلته الشهيرة إلى أمريكا اللاتينية والتي استغرقت نحو خمس سنوات (١٧٩٩-١٨٠٤) زار خلالها أجزاء القارة المحصورة بين سواحل شمالي فنزويلا وسواحل بيرو والتي تشمل سهول نهري الأورينوكو وماجلدينا، والعديد من المنابع العليا لنهر الأمازون في غربي قارة أمريكا الجنوبية، ومرتفعات الأنديز، بالإضافة إلى جزيرة كوبا في نطاق البحر الكاريبي . وقام السويدي أوتو نوردينشولد في أواخر القرن التاسع عشر برحلات كشفية في النطاق الجنوبي للانديز ، وفي مضيق ماجلان .

وشهدت هذه المرحلة تكثيف الرحلات الكشفية الأوروبية صوب الأجزاء الداخلية من قارة إفريقيا، وقد انطلقت مثل هذه الرحلات من المراكز الساحلية التي شيدها كل من البريطانيين والفرنسيين والهولنديين والألمان والبرتغاليين والأسبان، كما تعددت الرحلات التي قام بها الأوروبيون داخل كل من أستراليا ونيوزيلندا خلال القرن التاسع عشر لتكتشف أقاليم وحقائق جديدة أثرت المعرفة الجغرافية .

يتضح من العرض السابق أن حب المغامرة والاستطلاع، مع الرغبة في الكشف والكسب وتزايد المعارف وإضافة ممتلكات جديدة للوطن كانت كلها دوافع للرحلات الأوروبية خلال هذه المرحلة، والتي أدت إلى تراكم الثروات في ممالك أوروبا التي شيدت العديد من القصور والكنائس والمباني والحدائق الفاخرة ودور العلم والثقافة والمتاحف والتي شكلت كلها مزارات سياحية جذبت أعداد كبيرة من الزوار من مختلف جهات القارة الأوروبية .



وتصدرت اسبانيا وفرنسا ايطاليا دول أوروبا الجاذبة للزوار من خارجها؛ مما شجع أحد الفرنسيين ويدعى سان موريس على إصدار أول دليل سياحي في العالم وعنوانه «الدليل الأمين للأجانب في الرحلة بفرنسا» وذلك عام ١٦٧٢ م.

وأسهم الرواج الاقتصادي والحضاري الذي شاهده أوروبا خلال هذه المرحلة نتيجة لنشاطها الاستعماري الواسع، وتطور كل من العلوم والفنون، والثورة الصناعية في ظهور ظاهرة جديدة في مجال السفر والسياحة تمثلت في قيام الأفراد برحلات خاصة تهدف إلى المتعة والترريح عن النفس ولا تسعى إلى الكسب المادي، وربما ساعد على ذلك تعدد العطلات وطول الفترة السنوية منها. مما أدى إلى ظهور تعبير السياحة Tourism بمعناها المعاصر، وبالتالي بدء استخدام تعبير السائح Tourist للإشارة إلى الشخص الذي يقوم برحلة من أجل المتعة والترريح أو لأسباب صحية أو دينية.

### ويمكن حصر أهم السمات المتعلقة بالسفر والسياحة خلال هذه الرحلة الحضارية فيما يلي:

. تبلور فكرة السياحة Tourism بمفهومها الحديث، وهو السفر من أجل المتعة والراحة أو لأسباب دينية أو صحية، وصنفت في أوروبا خلال هذه المرحلة الرحلات السياحية إلى مستويين هما الرحلة أو السياحة الكبرى وهي تلك التي تقطع مسافات طويلة وتعبر الحدود السياسية الفاصلة بين الدول، والرحلة أو السياحة القصيرة وهي تلك التي تقطع مسافات قصيرة وتقتصر على أقاليم محدودة داخل الدولة، لذا شهدت هذه المرحلة أول دليل سياحي دقيق في العالم.

. كان النشاط السياحي - خلال معظم فترات هذه المرحلة الزمنية - مركزاً في معظمه في طبقة الأغنياء من الأفراد ورجال الدين والحكوميين والإقطاعيين، مما يدعو إلى إطلاق تعبير سياحة الأغنياء على النشاط السياحي في أوروبا خلال هذه الفترة، وخاصة أن معظم الرحلات السياحية كانت تقطع مسافات طويلة إما لأنها تتجه إلى بيت المقدس في فلسطين لزيارة الأماكن المقدسة، أو لأنها تتجه إلى زيارة الكنائس وأضرحة القديسين للحصول على البركة والغفران من رجال الكنيسة، أو لأنها تتجه إلى عيون المياه المعدنية للاستفادة من خصائصها في العلاج من بعض الأمراض، بل أن بعض هذه العيون كانت شبه مقدسة إذ شاع بين الأوروبيين أن لمياهها خواصاً ذات قوة سحرية. وكانت الرحلات إلى الأماكن المشار إليها تكلف الكثير من المال.

تزايد حجم حركة السياحة بين الدول الأوروبية رغم تعدد الأنظمة السياسية لدولها وفرض بعض القيود على السفر عبر الحدود السياسية وشيوع استخدام جوازات السفر، وللتدليل على الضخامة النسبية لحجم حركة السياحة في أوروبا آنذاك نذكر أن البريطانيين الذين كانوا يعبرون القنال الإنجليزي للسياحة في القارة كان عددهم يتراوح بين ٢٠ ألف وأكثر من ٤٠ ألف شخص سنوياً خلال القرن الثامن عشر، وليس من شك في أن اندلاع الثورة الفرنسية وتعدد حروب نابليون قد أثرت في حجم السياحة الأوروبية التي توقفت تماماً تقريباً لفترة زمنية طويلة.

شهدت هذه المرحلة طول فترة العطلة السنوية ، وهي من العوامل التي أسهمت في نشاط الرحلات السياحية وطول فتراتها الزمنية فبعد الثورة الصناعية في أوروبا خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر ، وما تمخض عنها من تغيرات اقتصادية واجتماعية ، وما تطلبت طبيعة الحياة العملية من جهد عضلي وتركيز ذهني طوال ساعات عمل مستمرة ، بالإضافة إلى تعدد المسؤوليات وتشعبها ، وما صاحب الحياة الوظيفية من ضغوط مستمرة ظهرت الحاجة إلى ضرورة توفير عطلة سنوية طويلة تبعد العاملين عن روتين العمل ومسئولياته ، وتستغل في الترويح والتسلية لتجديد نشاطهم ، وهو ما تحقق خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر والذي شهد أيضاً تحسن مستوى الأجور وتحديد ساعات العمل .

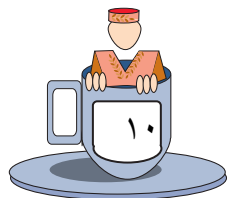
يعد اختراع آلة الاحتراق الداخلي بحجم مناسب عام ١٨٨٥ م وتطور صناعة السيارات واستخدام الإطارات الهوائية التي تسير عليها السيارات عام ١٨٨٨ م من العوامل التي أسهمت في تزايد نشاط حركة السياحة وتعدد محاورها وخاصة بعد تحسن خصائص الطرق واتساع شبكتها ، فمالك السيارة - وهو من مرتفعي الدخل عادة - يكون أكثر رغبة في التنقل والسياحة خارج موطنه وخاصة خلال الإجازات والعطلات ، وانخفضت نسبياً تكاليف النقل على المسافات القصيرة والمتوسطة بعد استخدام القطارات الحديدية . مما أدى إلى مشاركة متوسطي الدخل في نشاط السياحة والرحلات وخاصة المتجه منها صوب المنتجعات القريبة من تجمعات السكان الرئيسة والمراكز الصناعية الكبيرة وذلك في قارتي أوروبا وأمريكا الأنجلوسكسونية .

ظهور الفنادق الضخمة التي تتوافر فيها كل وسائل الراحة وخاصة في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية ، وقد ساعد على ذلك أن معظم السياح خلال هذه المرحلة التاريخية كانوا من الميسورين القادرين على الإنفاق بسعة على رحلاتهم السياحية ، لذا اتسمت هذه المرحلة بارتفاع معدلات إنفاق السائح .

## المرحلة المعاصرة:

نبدأ هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين الذي تطورت خلاله السياحة بصورة لم تشهدها في فترة زمنية سابقة وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية ، حين استقرت الأوضاع السياسية وازدهرت الأحوال الاقتصادية ، وزاد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والنفسية للبشر ، في العديد من أقاليم العالم التي سنت فيها التشريعات والقوانين التي تعين الإنسان على العطاء والاستمرار في حياة اتسمت بالسرعة ، والتغير المستمر ، وكثرة الأعمال والمسؤوليات ، وتطبيق الأساليب الآلية في مختلف القطاعات ومنافستها للإنسان ، بالإضافة إلى تعدد مصادر الضغوط النفسية والعصبية التي يتعرض لها الإنسان ؛ مما أدى إلى إنتشار ما عرف بأمراض العصر (الأمراض المتصلة بالجهاز العصبي والقلب واضطراب الدورة الدموية والخلايا السرطانية) وهي جوانب في الحياة البشرية المعاصرة حتمت على الإنسان البعد ولو لفترة زمنية محدودة عن مشاكل الحياة ، ومحاولة تغيير المجال الذي يعيش فيه لبعض الوقت .

وأحدثت الأمور السابقة الإشارة إليها تغييراً جذرياً في مفهوم السياحة وأهدافها التي تحولت من مجرد قضاء أوقات



سعيدة وإشباع الفضول وحب الاستطلاع، إلى البحث عن الاستجمام والاسترخاء والمتعة بكافة الوسائل وباستغلال كل منح الطبيعة التي تحقق ذلك سواء كانت أقاليم ذات مناخات صحية منعشة تتوافر فيها مميزات الهواء النقي وأشعة الشمس، أو أقاليم تتنوع فيها أشكال كل من النبات الطبيعي (الغابات الجميلة والمروج الطبيعية والمساحات الخضراء المكشوفة مثل المتنزهات القومية كتلك الموجودة في الولايات المتحدة الأمريكية) والحيوان الفطري (الذي يتم المحافظة عليه فيما يعرف بالمحميات القومية كتلك المنتشرة في كينيا وتنزانيا وجنوب أفريقيا والهند وتايلند)، إلى جانب تمتعها بميزتي الجمال الطبيعي وتنوع الخصائص كالقمم الجبلية العالية، السفوح المغطاة بالجليد، السواحل البحرية والجزر التي تتنوع فيها الشواطئ والمنتجعات الساحلية التي تتعدد فيها الأنشطة وتتراوح بين الاستجمام والتنزه وممارسة الرياضات البحرية (السباحة، الغطس، الصيد، التزلج على الماء، رياضات التجديف والشراع)، وكلها أمور تسهم في الحفاظ على صحة الإنسان النفسية والبدنية وتجدد نشاطه وقدرته على العمل والإنتاج، إلى جانب إشباعها لرغبة الإنسان وحبه للمعرفة. وشهدت المرحلة المعاصرة ظواهر سياحية تفردت بها لعل أهمها ما يلي:

نشاط الرحلات السياحية الجماعية الرخيصة، فبعد أن كانت سياحة الأغنياء من الظواهر السياحية المميزة للمرحلة السابقة (الحديثة) حيث كان نشاط الرحلات السياحية يستأثر بمعظمه الميسورون وهم بطبيعة الحال محدودون في أعدادهم، وشهدت المرحلة المعاصرة وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية ما يمكن أن نطلق عليه تعبير السياحة الاجتماعية، إذ نشطت الرحلات الجماعية التي تضم أصحاب الدخول المحدودة الذين يسعون إلى قضاء إجازاتهم أو جزءاً منها حسب إمكاناتهم خارج أوطانهم. وتشكل هذه التسريحة من السكان ذوي الدخل المحدود قطاعات عريضة من إجمالي سكان معظم دول العالم، مما يعني أن السياحة الجماعية لها معين لا ينضب من الراغبين فيها إذا ما توافرت باقي العوامل المشجعة لها.

تطور وسائل النقل السريع وإنخفاض تكلفتها وخاصة النقل الجوي الذي يتميز بخصائص السرعة الفائقة والراحة التامة وقطع المسافات الطويلة وتخطي مناطق الصعوبة الطبيعية، وأمكن تجاوز ارتفاع تكاليف النقل الجوي في مجال السياحة الحديثة عن طريق استخدام الطائرات التي تقوم برحلات مؤجرة خلال الإجازات والمواسم السياحية لحساب شركات السياحة، وبذلك تمكن السائح الأوروبي أو الأمريكي من القيام برحلات سياحية إلى أي إقليم من أقاليم العالم مهما كان بعده المكاني بتكاليف معقولة ولكن بشرط توافر عوامل الجذب السياحي مما أسهم في اتجاه موجات السائحين إلى دول مثل نيبال في نطاق مرتفعات الهمالايا في آسيا، وجزر المحيط الهادي والبحر الكاريبي. انتشرت فكرة المنتجعات السياحية في العديد من دول العالم، والتي تعتمد في نشاطها على ملامح بيئية خاصة وتستمد مقومات استمرارها وازدهارها من زوارها من السياح على وجه الخصوص، لذلك يتفنن العاملون في المنتجعات في استخدام أساليب عديدة لجذب الزوار لقضاء إجازاتهم فيها كإقامة معارض دورية للزهور كم في هولندا وفرنسا وإيطاليا، أو سباقات للسيارات كما في مونت كارلو التي يقام بها سباق الرالي سنوياً، أو سباقات للخيل أو للزوارق البحرية كما في فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، أو بطولات للجولف، أو سباقات لصيد الأسماك

والغطس كما في القرى السياحية بالبحر الأحمر في مصر وفي جزر البحر الكاريبي .  
ظهور المخيمات السياحية منخفضة التكاليف في أوروبا وأمريكا الشمالية بصورة خاصة والتي أدت إلى إقبال الطلاب  
والعمال وصغار الموظفين وأصحاب الدخول المحدودة على القيام بالرحلات السياحية، ولا يمكن إغفال دور  
البيوت المتنقلة القائمة على عجالات، والتي تجرها السيارات في زيادة إسهام أصحاب الدخول المتوسطة في الحركة  
السياحية بالعالم خلال القرن العشرين .

ظهور قرى الإجازات أو ما تعرف في مصر بالقرى السياحية، وهي منتجعات تمتلكها أو تديرها أو تشارك في إدارتها  
وتشغيلها شركات سياحية عالمية تتولى شئون تسويقها سياحياً على مستوى العالم . وتوجد مثل هذه القرى في فرنسا،  
إيطاليا، اليونان، إسبانيا، مصر، كرواتيا، المغرب، البرازيل، بالإضافة إلى العديد من الجزر التي تتمتع بخصائص  
طبيعية يصلح استغلالها سياحياً كجزر هاواي وجزر البحر الكاريبي وبعض جزر إندونيسيا وخاصة جزيرة بالي .  
تزايد الأفواج السياحية المتجهة إلى الأقاليم التي تزخر بالإثارة والمباني التاريخية والقصور المتميزة والمتاحف وغيرها  
من المزارات الثقافية كنتيجة لانتشار التعليم وارتفاع المستوى الثقافي لسكان عدد كبير من دول العالم، وهذا يفسر  
تزايد أعداد السياح المتجهين إلى دول مثل مصر واليونان وإيطاليا وإسبانيا وتركيا والهند والصين خلال العقود الأخيرة .  
نتج عن الخصائص السابق الإشارة إليها للسياحة في القرن العشرين ضخامة كل من عدد السائحين والدخل السياحي،  
فبعد أن كان عدد السائحين في العالم لا يتجاوز ١٥٧، ٥١ مليون نسمة خلال عامي ١٩٥٥، ١٩٦٥ على الترتيب،  
بلغ حوالي ٢١٥ مليون سائح (٥٪ من جملة سكان العالم) عام ١٩٧٣، واستمر في تزايد بعد ذلك حتى أصبح ٣٦٢  
مليون سائح (حوالي ٧، ٥٪ من جملة سكان العالم) عام ١٩٨٧، (٥٠٠ مليون سائح نحو ٩، ١٪ من جملة سكان  
العالم) عام ١٩٩٣، وبلغ الدخل السياحي ١٢٣، ٧ مليار دولار أمريكي عام ١٩٨٥ بعد أن كان لا يتجاوز ٢٨ مليار  
دولار أمريكي عام ١٩٧٣، واستمر الدخل السياحي في التزايد حتى تجاوز ٣٢٤ مليار دولار أمريكي عام ١٩٩٣ .  
لذلك تعد السياحة من أكبر عناصر التجارة الدولية وأهم الصناعات العالمية التي تتألف من عنصر واحد غير مركب،  
وأسرع الصناعات نمواً، لذلك أطلق على القرن العشرين تعبير قرن السياحة Tourism Century .

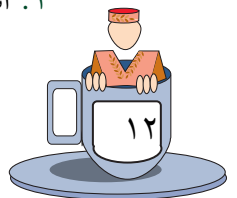
## نشاط

قم بزيارة فندق في منطقة سكنك ودون انطباعاتك عن وسائل الراحة التي يقدمها ذلك الفندق لرواده .



## أسئلة الدرس

- ١ . بين أثر تطور النقل السريع على انتشار السياحة عالمياً .
- ٢ . على ماذا تعتمد فكرة إقامة لمنتجعات السياحية؟
- ٣ . اشرح كيف أصبحت السياحة حالياً من أكبر الصناعات العالمية .



## الزيارة إلى فلسطين حتى منتصف القرن التاسع عشر

فلسطين بلد ذات تقاليد سياحية مغرقة في القدم ، حتى يمكننا القول أن السياحة ولدت فيها ، لأن أقدم شكل للسياحة في التاريخ ، وهو الحج ، بدأ هنا ، هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى فإن فلسطين مهوى أفئدة مؤمني العالم من أتباع الديانات السماوية الثلاث : الإسلام والمسيحية واليهودية ، وهي فوق ذلك مهد الحضارة البشرية ذاتها . وربما كانت الصناعة السياحية الفلسطينية هي القطاع الاقتصادي الوحيد الذي استطاع أن يصمد في وجه الاضطرابات الشديدة التي شهدتها البلاد في القرن العشرين ، ولكن التشويه الذي تعاني منه هذه الصناعة اليوم هو النتيجة الطبيعية لهذا الوضع . فقد كانت فلسطين منذ قرون طويلة محجة للزوار المسيحيين والمسلمين من مختلف بقاع المعمورة ، ومع تطور وسائل النقل والاتصال ، بدأت فلسطين تشهد بصورة مبكرة حركة سياحية نشطة من مختلف الأصقاع ، تنشده استجلاء البهاء الروحي لفلسطين ، ومهبط الديانات ، والاستجمام بمناخها الدافئ ، وشواطئها الرملية ، وتنوع تضاريسها .

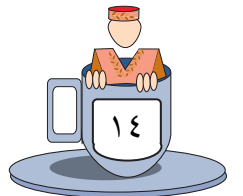
صورة للمسجد الأقصى ،  
كنيسة القيامة ، قصر هشام

ولقد كانت فلسطين عامة، محط أنظار الزوار والحجاج والمستشرقين منذ العصور القديمة، حيث تناولها هؤلاء بالدراسة والوصف، ومن هؤلاء السياح والزوار «سنوحي»، حيث ورد الحديث عن زيارة سنوحي إلى فلسطين في أوراق البردي المصرية، والتي تعود إلى ١٩٦٦ ق. م. وقدم سنوحي وصفاً كاملاً عن أوضاع البلاد آنذاك، حيث وصفها بأنها البلد التي تفيض لبناً وعسلاً. ومن هؤلاء أيضاً «سترابو» الذي اهتم بالملاحم الجغرافية، وأعجب إعجاباً كبيراً بالبحر الميت فقضى وقتاً طويلاً إلى جواره، ولاحظ كثافته، وأنه يمنع المرء من أن يغطس، ويبقى إلى حدود الخصر، وقد لاحظ الينابيع الساخنة وتحدث عن المرويات المتعلقة «بسدوم».

وتوالى زيارات الزائرين والحجاج والزوار والمستشرقين من مختلف الأصقاع الذين كانوا يفتدون لزيارة الأرض المقدسة، وبكفي أن ندلل على ازدهار ظاهرة الحج إلى القدس بأن نقرأ في المصادر الأوروبية المعاصرة، «أنه أصبح ظاهرة جماعية يخرج فيها آلاف المسيحيين من غرب أوروبا»، ونشير في هذا الصدد إلى ما ذكره رودلف جلابر «Rudolph Glaber» وهو أحد الرحالة الأوروبيين الذين زاروا القدس في العقد السابع من القرن الحادي عشر حين قال: «إن جموعاً لا تحصى كانت تأتي من جميع أنحاء الدنيا إلى القدس، من قبل لم يكن من الممكن أن يصدق أحد أن هذا المكان سيجذب هذا التجمع المدهش من الناس».

## السياحة في فترة الحروب الصليبية

وفي فترة الحروب الصليبية وفي عهد صلاح الدين ومن تلاه من أمراء المماليك، تم الاهتمام بإحياء المواسم الشعبية، بهدف حشد قوى بشرية هائلة تكون جاهزة في فترات موسم الحج المسيحي إلى فلسطين، وبحيث تتوفر قوى محاربة ترافق قوات السلطان التي تتخوف من احتكاكات أثناء موسم الحج. وبما أن الزيارة في الموسم تأخذ طابع الزيارة الجماعية لأعداد كبيرة من الشعب، فإنها تعتبر صورة من صور السياحة الداخلية التي تتكرر كل سنة، وتتحول إلى تقليد شعبي دائم. ومن أهم هذه المواسم، موسم النبي موسى في أريحا، والذي ينظر إليه البعض على أنه احتفال جماهيري، ورحلة سياحية، بحثاً عن المتعة، ولممارسة شتى صنوف الترفيه مثل الإقامة في البر والخلاء والمشاركة في الرقص وعروض الترفيه، وقد بلغ عدد الذين كانوا يشاركون في موسم النبي موسى في أريحا حوالي خمسة عشر ألف فلسطيني، كانوا يرتادون موسم النبي في الربيع على مدى ثمانية أيام. وكانت الخانات ذات أهمية خاصة باعتبارها مؤسسة عمرانية واقتصادية، فقد كان النشاط الاقتصادي والتجاري يجري ويتمركز في منشآت خاصة، تبنى خصيصاً للقيام بوظائف التجارة والخزن، وإجراء عمليات البيع والشراء وصك العقود التجارية، وتداول المال وكذلك الاستقبال، وإيواء المسافرين والرحالة، وقوافل التجارة والحج، بعضها يبنى داخل المدن، والبعض الآخر في أطراف مراكز العمران أو على طرق المواصلات بين المقاطعات والممالك القديمة. ويطلق على هذه المنشآت تسميات مختلفة منها الخان Khan، القيسارية Kisariya، الفندق Funduq الوكالة Wakala، وهي منشآت ذات هيئة معمارية خاصة بها، لكنها تقوم بوظائف متشابهة، وبدرجات متفاوتة. فالخانات كانت



تقوم بدور الفندق إلى جانب المهام والأنشطة الأخرى، وإن كان ذلك بدرجات متفاوتة، مثل خان الأقباط، خان باب الخليل، وخان باب الزيت، وخان الظهر، وخان الأمير، وخان الفحم، وخان الشعراء، وغيرها من الخانات. لقد توقف الرحالة والمسافرون إلى الشرق والأراضي المقدسة عند الخانات العزيزة عليهم، لما توفره من الراحة والأمن.

إن أهمية فلسطين الحضارية والدينية، وقدسيتها أماكنها، جعلها مراكز حضارية وعمرانية مأهولة بالسكان، يؤمها الحجاج والسياح القادمون من بلدان العالمين الإسلامي والمسيحي الأمر الذي ساهم في نشوء وتطور أسواقها وتنوع خيراتها.

إلى ذلك، كان للأديرة ولازال دوراً مماثلاً للخانات، إذ اعتبرت بمثابة مقار إقامة وبيوت للضيافة لاستقبال الحجاج والزائرين إلى الأرض المقدسة، وتقوم هذه الأماكن بتأمين المأكل وتوفير الهدوء لهؤلاء الحجاج. كما ساهمت الزوايا والتكايا في توفير المبيت للزوار المسلمين، وكانت منتشرة بصورة كبيرة في مناطق مختلفة من الضفة الغربية، وتعد وسيلة من وسائل الإقامة، ولا تتقاضى هذه الأماكن أي نقود مقابل استقبالها للزوار والسائحين، ومن أهم هذه المزارات زاوية المئذنة الحمراء، والزاوية الأفغانية في القدس، والدرويشية في نابلس، وتكية سيدنا الخليل في الخليل.

### الحركة السياحية منذ نهاية حرب القرم

وتطورت الحركة السياحية منذ نهاية حرب القرم، وهي حروب بين الدولة العثمانية وروسيا القيصرية، فكانت الاتحادات الطائفية التي أسست في العديد من البلدان الأوروبية تنظم أفواجاً للحجاج تتمتع بالرعاية الروحية، من مرسيلا منذ عام ١٣٥٣ م.

### حركة السياحة إلى فلسطين من ١٨٥٠ إلى ١٩٥٠

ومن عام ١٨٥٠ م بدأت المؤسسات السياحية تهتم بأولئك المسافرين الذين لا يرغبون بالسفر وحدهم إلى فلسطين. وكان معظم السياح تقريباً ينزلون في الأديرة، أو في النزل (الهوسبسات) التي كانت ترعاها المؤسسات الدينية، ولذلك توفر بعض الأرقام عن أعداد السياح الذين زاروا الأرض المقدسة. ففي حين زارها سنة ١٨٤٥ م حوالي ٥ آلاف سائح، فقد ارتفع العدد عام ١٨٥٨ إلى ٩, ٨٥٤ سائحاً في شهر شباط من السنة نفسها، وفي آذار من نفس السنة وصل العدد إلى ١٣, ٤٧٥ سائحاً، وسجل الفرنسي سكان في السنوات من ١٨٥٠-١٨٥٩ حوالي ٥٥, ٧٦٣ سائحاً، وبلغ مجموع ليالي المبيت ٢٢٩, ٣٤٦ ليلة. ويلاحظ أن الأغلبية العظمى من هؤلاء السياح كانت من المسيحيين الأوروبيين الشرقيين، ومن مسيحيي الشرق وأكبر فصائلهم كانت من السياح الروس. كان يزور فلسطين سنوياً حتى بداية القرن الحالي، ما معدله ٢٠, ٠٠٠ سائح أجنبي بالإضافة إلى آلاف الزوار العرب الذين كانوا يتوافدون على فلسطين، ولا سيما في رمضان، وبعد عيد الأضحى، وفي أعياد الميلاد من كل

عام، وكان عدد السياح الوافدين إلى فلسطين يتزايد سنوياً حتى وصل عدد السياح من غير العرب إلى قرابة ٣٠,٠٠٠ شخص في السنة قبل قيام الكيان الصهيوني على أرض فلسطين على أن هذه الأعداد كانت تتغير طبقاً للعوامل السياسية والأمنية في البلاد.

وكانت مدينة يافا بوصفها ميناء فلسطين بشكل خاص، وأهم مكان للتجارة الخارجية يفد السياح إليها، ولذلك بدئ بتحسين ميناء يافا، خاصة مع النمو السريع في شحن البضائع وتفريغها في الستينات والسبعينات من القرن التاسع عشر، وأيضاً نمو حركة سفر الأشخاص التي قدرت في بداية الستينات حوالي ٨٠ ألف مسافر، فكان لابد من بناء منشآت الميناء باستمرار، وقامت السلطات بتحسينات في المرفأ، ولكنها لم تكن كافية.

وعلى العموم، فإن تطور الموانئ المنتشرة على الساحل الفلسطيني، وارتباطها بخطوط بحرية تتصل بموانئ أوروبا (المتوسطة والأطلسية) وموانئ أمريكا وجنوب شرق آسيا شجع قدوم السياح إلى فلسطين، هذا بالإضافة إلى ارتباط فلسطين بالخط الحديدي الحجازي (سابقاً) عن طريق حيفا - العفولة - درعا، ووجود شبكة من الخطوط الحديدية داخل فلسطين تصل إلى معظم الأماكن السياحية فيها، وارتباط المدن الفلسطينية بطرق برية جيدة، تمتد إلى الدول المجاورة، كل ذلك ساهم في تطوير السياحة في فلسطين منذ نهاية القرن الماضي.

وقد أقيمت في المدن الفلسطينية الكبرى قبل نهاية القرن مجموعة كبيرة من الفنادق الجيدة لاستقبال السياح، وكانت تابعة إما لشركات أجنبية أو محلية وإما لشركات مشتركة، ففي مدينة القدس مثلاً: كانت الفنادق منتشرة انتشاراً واسعاً، لم تعرفه مدن المشرق الأخرى في ذلك الوقت، ومن أهمها: Grand New Hotel Liloyd Hotel، Hotel Jerusalem، Hotel Metropol، وكانت معظم هذه الفنادق في شارع يافا، واشتهر أيضاً فندق الأردن في أريحا.

وساهمت الكنائس والإرساليات الأجنبية، ولا سيما المسيحية، والأهالي في توفير الغرف لمبيت السياح، وقام بعض السكان أيضاً بتوفير الدواب لنقلهم إلى المناطق الوعرة، التي لاتصل إليها العربات أو السيارات وإعداد القوارب لتمكينهم من القيام برحلات بحرية قصيرة، ولا سيما على سواحل البحر المتوسط، وفي بحيرة طبرية والبحر الميت. أما السياحة الداخلية التي لم يجر حصرها آنذاك، فكانت نشطة جداً، ولا سيما إلى الأماكن المقدسة في القدس والخليل وبيت لحم، واقتصرت الإقامة في المصايف والمشاتي الفلسطينية على الطبقات الميسورة.

وازدهرت حركة السياحة في فلسطين مع بداية الانتداب البريطاني بسبب الموقع الجغرافي لفلسطين الذي يربط آسيا بأفريقيا، وأيضاً يربط بلاد المشرق العربي بمصر بالذات، إذ كانت مصر في تلك الفترة تحت الاحتلال البريطاني، ولعب النقل البحري عبر ميناء يافا دوراً هاماً في قيام الحركة السياحية، ووجود هذا الميناء ساعد على الاتصال البحري مع العالم الخارجي، لأن البحر في ذلك الوقت كان هو وسيلة النقل المهمة بسبب ضعف حركة الطيران، وبعد اغتصاب فلسطين عام ١٩٤٨، انخفض عدد الزائرين انخفاضاً حاداً بسبب قيام الحرب.



## نشاط

تتبع الخارطة السياحية لفلسطين وحدد أهم مواقع الجذب السياحي فيها ١-٧  
بحاجة لخارطة فلسطين التاريخية صورة جانبية خارطة فلسطين



## أسئلة الدرس

- ١ . بين أهمية السياحة الدينية في فلسطين .
- ٢ . اشرح أثر تطور الموانئ المنتشرة على الساحل الفلسطيني على تشجيع توافد السياح إليها؟

## الصناعة الفندقية:

تعتبر الصناعة الفندقية جزء لا يتجزأ من صناعة أشمل تعرف بصناعة السياحة والسفر . إن صناعة السياحة والسفر تشكل مجموعة من المصالح التجارية يربطها هدف واحد مشترك ، ألا وهو تقديم السلع والخدمات المطلوبة للمسافر . اليوم تعتبر هذه الصناعة واحدة من أكبر الصناعات العالمية نظراً لانتشارها وتوسعها في جميع أرجاء العالم . وتقسم صناعة السياحة والسفر إلى خمسة أجزاء رئيسية وهي :

١ . مؤسسات الإيواء

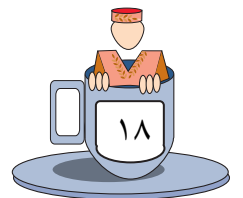
٢ . مؤسسات النقل

٣ . المطاعم

٤ . المتاجر السياحية وغيرها

٥ . النشاطات السياحية .

مرافق سياحية



## صناعة السياحة والسفر

النشاطات السياحية	المتاجر	المأكل والمشرب	مؤسسات النقل	مؤسسات الإيواء
الترفيه	متاجر التحف	المطاعم المستقلة	الطائرات	الفنادق
المؤتمرات	معارض الفنون	مطاعم الفنادق	البواخر	الموتيلات
النشاطات الرياضية	مراكز التسويق	مطاعم البواخر	الحافلات	المنتجعات
الاحتفالات الثقافية التراثية		مؤسسات أو متعهدي تقديم الطعام	القطارات	البنسيونات
			السيارات، العجلات	مراكز التخييم

## تعريف كلمة : HOTEL

من الممكن تعريف كلمة hotel كمؤسسة تجارية عملها الأساسي توفير الإيواء للمسافرين مع إمكانية توفير واحدة أو أكثر من الخدمات التالية :

- الطعام والشراب .
  - خدمات الغرف .
  - خدمات المصبغة .
  - خدمات الترفيه - كبرك السياحة والنوادي الرياضية مثلاً .
  - خدمات المؤتمرات
  - الخدمات العلاجية والتي عادة ما تقام بجوار مناطق العلاج الطبيعي، كتلك المتوفرة على شاطئ البحر الميت، والتي يؤمها الزوار من جميع بقاع الأرض طلباً للعلاج بمياهها الغنية بالأملاح المعدنية .
- هذا مع إمكانية توافر الخدمات التابعة الأخرى لتأمين الخدمات الشخصية للفرد أو العائلة أو المجموعة مثل :
- خدمات تأجير السيارات .
  - خدمات صالونات الحلاقة والتزيين .
  - دكاكين بيع التحف والآثار .
  - دكاكين بيع الملابس .
  - خدمات مصرفية .
  - خدمات شركات السياحة والسفر .

## نشاط

قم بزيارة فندق سياحي ودون جميع الخدمات التي يقدمها الفندق لنزلائه . اعرض اكتشافاتك وناقشها أمام بقية زملائك في الصف .

### خصائص الفندق:

الفندق هو عبارة عن مؤسسة تجارية تعنى بتقديم المأوى والمأكل والمشرب وغيرها من أنواع الخدمات للمسافرين مقابل أسعار معينة تضمن الربح المعين، ولهذا فان الفندق هو :  
عبارة عن مأوى يستقبل الجميع دون استثناء  
مؤسسة تجارية تقدم السلع والخدمات مقابل أسعار معينة تحددتها إدارة الفندق  
مؤسسة تقدم خدمات تأجير الغرف، وبيع الطعام والشراب، وتقديم خدمات غسيل الملابس وغيرها من خدمات أخرى بحسب طبيعة الفندق .  
مؤسسة قادرة على تأمين جميع وسائل الراحة للمسافر وجعله يشعر وكأنه في بيته الثاني بعيداً عن البيت .

### أسس تصنيف الفنادق:

لقد شرعت وزارة السياحة والآثار الفلسطينية على وضع شروط لتصنيف الفنادق متبعة الأسس المتعارف عليها دولياً في مجال تصنيف الفنادق، ومن أهم هذه الأسس :  
\* درجة الراحة وتحدها التجهيزات المتوفرة في الفنادق .  
\* طبيعة الخدمات التي يقدمها الفندق وعدد المرافق التابعة للفندق .  
\* مستوى الخدمات .  
\* حجم الفندق ويقاس بعدد الغرف المتوفرة .  
\* عدد الأسرة .  
\* موقع الفندق .  
وبناءً على المواصفات آنفة الذكر يتم تصنيف الفندق بإعطائه عدداً من النجوم يعكس مستوى هذا الفندق ، وهي عادة ما تكون بين نجمة واحدة إلى خمسة نجوم .

## نشاط

ابحث في أسس تصنيف الفنادق بحسب شروط التصنيف المتبعة لدى وزارة السياحة والآثار الفلسطينية .



## أنواع الفنادق:

يسير النظام الفندقي جنباً إلى جنب مع طرق المواصلات وتطورها، ولكثرة الأسعار وتعدد الحاجات ظهرت أنواع مختلفة من الفنادق، مهمتها إشباع حاجات المسافرين مما يتفق وإمكانياتهم الاقتصادية والغرض منها، وقد عرف هذا بالتقسيم النوعي للفنادق لاعتماده على نوع الخدمة التي يقدمها للزبون. ولكل نوع من الفنادق تصنيف فكل نوع يمكن أن يشتمل على فنادق من مختلف الفئات. فهناك فنادق سياحية من فئة خمسة نجوم أو ثلاثة أو اثنتين. ويمكن أن يجمع فندق معين بين نوعين أو أكثر من أنواع الفنادق، كأن يكون سياحياً وموسمياً ورياضياً في الوقت نفسه، ومن أنواع الفنادق المعروفة:

### ١- الفنادق التجارية.

تعد الفنادق التجارية اليوم من أكثر الفنادق انتشاراً، وهي تقام في المدن الكبيرة ذات النشاط التجاري والسياسي المهم، لتخدم نزلاءها من رجال الأعمال أو المشاركين في مؤتمرات مختلفة، سواء كانت علمية أم ثقافية أم سياسية، ويمكن أن يؤمها السياح بشكل فردي أو جماعي. وتوفر هذه الفنادق وسائل الراحة والترفيه، والخدمات الراقية، وهذا يجعل اتجاه رجال الأعمال إلى إقامة في الفنادق أمراً طبيعياً، فمنهم لا يجدون متسعاً من الوقت للقيام بأموهم الشخصية، فيقوم الفندق بتسهيل جميع خدمات المتمثلة في قطاع متكامل خاص بهم، يسمى مركز الأعمال Business Center، ويشمل المحلات التجارية والبنوك ومراكز لرصد أعمال البورصة العالمية، وشركات السياحة والمكتبات والخدمات البريدية المتكاملة وخدمات السكرتارية (طباعة، تصوير، وثائق) وخدمات صحفية عالمية. كما يوفر هذا النوع من الفنادق قاعات اجتماعات بأحجام مختلفة بكامل تجهيزاته، لتنظيم المعرض والحفلات المختلفة. خدمات النزلاء في بعض تلك الفنادق يشمل الصحف اليومية المجانية، قهوة الصباح، خدمة تلفزيونات الكوابل، بالإضافة إلى خدمات تأجير السيارات وخدمات النقل إلى المطار. كما أن هذه الفنادق تؤمن مرافق متعددة مثل المطاعم على أصنافها، قاعات المؤتمرات، متاجر متعددة خدمة المصبغة، برك السباحة، مرافق رياضية، ساونا وغيرها.

### ٢. الفنادق السياحية.

تقام هذه الفنادق في المدن الكبيرة والمدن الصغيرة، ويراعي عن إنشائها اختيار الأماكن التي تتوفر فيها الهدوء والسكينة، كما تنشأ في أماكن تشرف على مناظر طبيعية خلابة مثل الحدائق الجميلة أو بمحاذاة الشواطئ أو على قمم الجبال العالية، ويفضل أن تقام بالقرب من الأماكن الأثرية والسياحية بقدر الإمكان ومن الأمثلة على هذه الفنادق فندق البتراء السياحي.

والفنادق السياحية تكون على مختلف الدرجات والفئات ، فمنه الكبير والممتاز ، ومنها الصغير ، ومن أهم مزاياها أنها تقدم للنزيل ضيافة كاملة أو حسب طلبه ، ومعظم نزلاء هذه الفنادق من المجموعات السياحية . وتكون إقامتهم شاملة لوجبات الطعام ، المتفق عليها مع القائمين والمشرفين على الرحلة ، تقدم لهم في أوقات محددة . تحتوي الفنادق السياحية إضافة إلى غرف النزلاء التي تلبي حاجاتهم وتشعرهم بالراحة على صالات وقاعات متنوعة ، تقام فيها الاحتفالات ، وقد تستخدم في تنظيم المؤتمرات خارج الموسم السياحي ، كما تضم ملاعب رياضية وترفيهية متنوعة .

### ٣ . الفنادق العلاجية .

لا تختلف هذه الفنادق فيها عن غيرها من حيث النوع ، إلا ما يتعلق بالطبيعة وغرضها . واختيار موقع هذه الفنادق مهم ، إذ يجب أن تقع في أماكن تمتاز بهوائها الجاف ، ووجود ينابيع المياه المعدنية أو الكبريتية . وتحتوي الفنادق العلاجية بحكم طبيعة خدماتها على جميع الأدوات والإنشاءات التي تتوفر في المستشفيات ، كأن تخصص حجرة للطبيب المقيم ، ومكتباً آخر للطبيب المناوب ، كما تخصص عيادة خاصة بالعلاج الطبيعي اليدوي والكهربائي وأخرى خاصة بالأشعة فوق البنفسجية ، وحمامات ساخنة علاجية ، ومن الخدمات التي تقدمها الفنادق العلاجية إضافة إلى الإيواء والطعام وخدمته ، معالجة المرضى من النزلاء الذين هدف إقامتهم العلاج الطبيعي ، وقد تقدم لهم الخدمة العلاجية داخل غرفهم ، أو في الأماكن الخاصة بذلك ، بواسطة كادر طبي متخصص موجود باستمرار في الفندق ، كما يقدم الطعام للمرضى من النزلاء تحت إشراف طبي كامل ، إضافة إلى أن المياه المعدنية تتوفر في جميع المرافق من



أجل التمتع باستخدامها من قبل جميع النزلاء، ويؤم هذا النوع من الفنادق المرضى الذين يعانون من مشاكل، تتعلق بالمفاصل أو الجلد أو الأعصاب، والنزلاء الذين يبحثون عن الهدوء والراحة والاستجمام.

٤ . الفنادق الرياضية .

تنشأ الفنادق الرياضية بالقرب من المدن الرياضية أو داخلها، أو على قمم الجبال العالية . وأغلب رواد هذه الفنادق ونزلائها هم من الرياضيين ومدربيهم، والحكام والأطباء والمشرفين على المنتجات الرياضية، وجمهور المشجعين . ولا تختلف الفنادق الرياضية كثيراً عن غيرها من حيث الإدارة والتنظيم، وقد يعمل الفندق في موسم رياضي أو بغرض سياحي رياضي . ومن الخدمات التي يقدمها إضافة إلى ما يوفره الفندق السياحي للنزلاء إيجاد مركز صحفي، ومنشآت رياضية لبعض الألعاب المختلفة تكون مطابقة للمقاييس الأولمبية . كإنشاء أحواض سباحة خارجية أو داخلية . وملاعب تنس، وملاعب جولف .

٥ . الفنادق الموسمية .

هي الفنادق التي يلجأ إليها النزلاء لقضاء فترة محددة في أثناء موسم معين، وفقاً لموقع الفندق والعوامل الطبيعية التي تتأثر بها المنطقة، سواء أكانت لقضاء عطلة صيفية على شواطئ البحر أم لقضاء عطلة فصل الشتاء على الجبال الثلجية، للتسلق أو التزلج، أو للاستمتاع بالمناخ المعتدل الجميل . والفنادق الموسمية لا تختلف عن الفنادق السياحية أو الرياضية من حيث الإيواء، وتنظيمها الداخلي وإدارتها، بل تختلف في نوعية الزبون، ومدة الإقامة التي تكون طويلة نوعاً ما، لذلك يجب أن يتوفر في هذا النوع من الفنادق، إضافة إلى الصالات، مكتبة للنزلاء وخدمات ترفيهية . وتواجه مثل هذه الفنادق بعض الصعوبات التي أهمها:

- قلة دخلها مقارنة مع الفنادق التي تفتح طوال العام .
- صعوبة الحصول على الأيدي العاملة المؤهلة، للعمل في هذه النوعية من الفنادق .
- صعوبة المحافظة على الأثاث والتجهيزات طوال مدة الإغلاق .

#### ٦ . فنادق العبور ( الترانزيت )

يعد هذا النوع من أهم الفنادق وأكثرها انتشاراً في هذا العصر، وتعتمد اعتماداً كلياً على حركة العبور ( الترانزيت ) المعتادة في المنطقة التي توجد فيها، وتنشأ مثل هذه الفنادق بالقرب من المطارات أو داخلها، حيث تنتشر المحطات الرئيسية، مثل محطات سكة الحديد أو الحافلات والموانئ البحرية، ورواد هذه الفنادق إما من المسافرين أو العاملين في وسائل المواصلات المختلفة، أو رجال الأعمال الذين يتنقلون بين البلاد باستمرار . ويكون البناء فيها عازلاً للصوت، وأثاثها من النوع الذي يتحمل الاستعمال المتواصل،

متين الصنع ، ويعطي النزيل الإحساس بالراحة والرضا خلال الفترة القصيرة جداً التي يقضيها فيها ، ويمكن للفندق أن يقوم بتأجير الغرفة أكثر من مرة في اليوم ، ويختلف السعر حسب مدة الإقامة . ومن الأمثلة على هذا النوع فندق عالية القرب من المطار . وتنتشر في المطارات يافطات للإعلان عن خدمات من إلى المطار مجاناً لجميع المسافرين المهتمين بالإقامة في تلك الفنادق .

#### ٧ . الموتيل

يعرف هذا النوع بفنادق راكبي السيارات ، ويطلق عليه موتيل (Motels) وهو مركب من الحروف الأولى والأخيرة لكلمتي (Motor - car Hotels) ، وينشأ على طول طريق السفر الطويلة ( Hig Ways ) وفي المدن وضواحيها ، حيث تكون المباني السكنية إلى الداخل بعيداً عن ضواحي السيارات ، ويفضل وضع لافتات كبيرة على جانبي الطريق لعدة كيلومترات في كلا الاتجاهين . ومن أكثر رواد هذه الفنادق المسافرين والسائقون ورجال الأعمال والسياح ، بقصد الراحة فقط ثم مواصلة الرحلة . أما من حيث البناء فهو يختلف من موتيل إلى آخر باختلاف الموقع وحركة المسافرين أنفسهم ، فأحياناً يقتصر على مبنى واحد من عدد من الطوابق الذي يتوفر فيه جميع منشآت الخدمة ، وأحياناً يكتبني بشاليهات عدة مجمعة في مبنى واحد ، أو منفردة وبجانب بعضها بعضاً ، ويزود هذا النزل بأثاث من نوع يتحمل كثرة الاستعمال ، ومن خامات سهلة التنظيف ، ويصنع بطريقة مناسبة تعطي الزائر الإحساس بالراحة والرضا . ويقدم الموتيل إضافة إلى المبيت خدمات بريدية وخدمة صيانة المركبات من قطع وكهرباء ، ويمكن أن تكون فيه محطة وقود خاصة به ، ويقدم كذلك خدمة التسوق ، ( سوبر ماركت ) ، وقد يقدم وسائل ترفيهية رياضية مختلفة ، تعتمد على موقعه الجغرافي وعلى درجة تصنيفه .

#### ٨ . فنادق العائلة ( البنسيون )

هي فنادق صغيرة الحجم توجد داخل المدن تشبه المنزل العائلي من حيث الخدمات التي تقدمها والقائمين على إدارتها والإشراف عليها . وتكون عادة صاحبة الفندق سيدة ، ويساعدها في الخدمات الفندقية زوجها وأولادها . رواد هذه الفنادق من الموظفين والزبائن العابرين وتقدم فيه وجبات بسيطة وخفيفة .

#### ٩ . بيوت الشباب

غرضها الرئيس إيواء الشباب من هواة السفر والترحال ، والتعرف إلى بلاد وشعوب لقاء أجر زهيد ، وتنتشر في معظم دول العالم ، ويشرف عليها منظمات الشباب . وقد اعترفت الأمم المتحدة واليونسكو بالاتحاد الدولي لجمعيات بيوت الشباب . واعتبرتها حركة تربوية تهدف إلى تربية الشباب وثقافتهم ، وتوسع آفاقهم وتزويدهم بمختلف المعلومات عن بلدانهم والبلاد الأخرى ، عن طريق السفر والترحال ، وتكون هذه البيوت متواضعة في أثاثها ومنشأتها ، ويوجد فيها غرف مختلفة الاتساع ، منها ما يتسع لشخصين أو ثلاثة ، ومنها ما يتسع لعشرة أشخاص أو أكثر ، وتكون الحمامات منفصلة عن الغرف ، أي يمكن أن يكون في كل



طابق حمام أو اثنين، لخدمة جميع نزلاء الطابق. وتقدم هذه الفنادق وجبة الفطور مع المنامة. وقد يكون هناك مطعم يقدم وجبات غذائية بأسعار بسيطة، يقوم بالإشراف عليها أشخاص متخصصون يعملون لصالح جمعية بيوت الشباب في البلد نفسه. يسمح لكل من يحمل بطاقة من جمعية بيوت الشباب المحلية. أو أحد بيوت الشباب المسجلة في الاتحاد العالمي الإقامة في هذه البيوت، في أي بلد تقع فيه، ومدة الإقامة فيها لا تزيد عن ثلاثة أيام، إلا في حالة وجود أماكن خالية، ويستحسن الحجز المسبق خاصة في الفصل الصيف، بسبب زيادة أعداد الشباب المسافرين في تلك الفترة. وهناك أولوية للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن ثلاثين عاماً، أما من هم أكبر سناً من ذلك، فيقبلون إذا كان هناك متسع. وعلى النزول حال وصوله تسليم البطاقة إلى المشرف، ليسجل اسمه في دفتر القادمين.

#### ١٠. فنادق المنتجعات السياحية - Resort Hotels

بخلاف معظم مؤسسات الفنادق فان فنادق المنتجعات تتصف بالموقع المميز الذي يوفر المناظر الخلابة مثل الجبال، البحيرات، الأنهار والبحار كما أنها توفر مجموعة من النشاطات مثل السباحة، الغوص، تسلق الجبال وتأمل جمال الطبيعة، ملاعب لرياضة الجولف والتنس الأرضي ومجموعة من النشاطات الأخرى التي تجتذب المسافرين لقضاء عطلة مميزة.

#### ١١. مراكز المؤتمرات

بالرغم من أن معظم الفنادق الحديثة توفر قاعات مؤتمرات إلا أن مراكز المؤتمرات صممت خصيصاً لاستيعاب المؤتمرات الكبيرة، ومعظم هذه المراكز توفر خدمات الإيواء. وبما أن الهدف الأساسي من إقامة هذه المراكز هي خدمة المؤتمرات فإن هذه الفنادق تولي أهمية كبرى بتأمين كل ما هو لازم من خدمات ومعدات لازمة لضمان هذه المؤتمرات مثل:

١- معدات الترجمة الفورية.

٢- مراكز الاتصالات الالكترونية المرئية والمسموعة.

٣- خدمة المؤتمرات عن طريق الفيديو والأقمار الصناعية.

٤- خدمات السكرتارية.

٥- شاشات العرض الالكترونية.

٦- الـ Internet وغيرها.

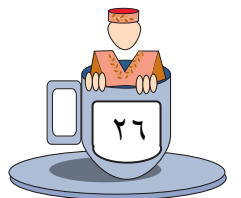
ولإضفاء جو من الراحة، تتصف هذه المراكز بتقديم خدمات ترفيهية مميزة مثل ملاعب الجولف «Golf»، برك السباحة، مراكز اللياقة البدنية والنوادي الليلية.

## ١٢ . فنادق الـ : Bed and Breakfast

وهي فنادق صغيرة الحجم تقدم الإيواء ووجبة الإفطار فقط ، تتصف هذه الفنادق بالضيافة المنزلية حيث أنه عادةً ما يكون صاحب الفندق هو المشرف المباشر على تأمين وسائل الراحة للنزلاء .

## ١٣ . فنادق الشقق المفروشة - All Suite- Hotels

تتميز هذه الفنادق بتوفير غرفة صالون مرفقة بغرف النوم وفي بعض الأحيان توفر مطبخ صغير كامل التجهيزات . تجتذب هذه الفنادق مجموعات متعددة من المسافرين ، خصوصاً العائلات التي تجد هذه الشقق مناسبة لما تعطيه من شعور بالراحة وبالأجواء العائلية البيتية .



## ١٤ . فنادق الكازينو - Casino Hotels

وهي فنادق مزودة بمرافق للعب القمار عادةً ما تكون مجهزة بأرقى التجهيزات من مفروشات وديكورات جذابة هدفها الأساسي دعم الكازينو .

١٥ . مراكز الإيواء البديلة :

وهي منتشرة في مناطق متعددة حيث يقوم المسافر باستئجار مساحة للتخييم ، ومن الممكن توفير الكهرباء والماء والمرافق الصحية طول فترة الإقامة .

### نشاط

ابحث في نوعية الفنادق الأكثر انتشاراً في كل من القدس - بيت لحم - رام الله - أريحا - الخليل - نابلس .

## الملكية الفردية والمجموعات الفندقية:

تقسم الفنادق إلى مجموعتين من حيث الانتماء :

\* الفنادق المستقلة .

\* الفنادق التابعة لسلسلة فندقية عالمية .

١- الفنادق المستقلة : وهي تلك الفنادق التي لا تربطها أي علاقة بأي مجموعة فندقية ، وبالتالي فإن إدارتها مستقلة ، ولها مطلق الحرية في اختيار وتطبيق التشغيل التي تراها مناسبة لاجتذاب زبائنها .

٢- الفنادق التابعة لسلسلة فنادق عالمية : وتقسم هذه الفنادق إلى المجموعات التالية :

(أ) الشركة الأم :

وهي تشمل الفنادق المملوكة والمشغلة من قبل شركة عالمية غالباً ما تحمل تلك الفنادق نفس الاسم ومدراءها يتبعون الرئاسة المركزية للشركة ، والتي بدورها تقوم بوضع سياسات التشغيل الموحدة لجميع الفنادق التابعة لها .

(ب) شركات الإدارة :

وهذه تشكل مجموعة أخرى من السلاسل الفندقية العالمية تقوم من خلال عقود طويلة الأمد بإدارة فنادق مملوكة لرجال أعمال مختلفين مقابل مبلغ من المال متفق عليه . ميزة هذه العقود أنها تعطي الشركة المالكة فرصة تشغيل فنادقها عن طريق إدارات عالمية لها خبرة واسعة في مجال إدارة وتسويق الفنادق ؛ مما يؤمن للشركة المالكة فرصة تحقيق أرباح عالية .

أما بالنسبة لشركات الإدارة فإن هذه العقود تعطيها فرصة التوسع والانتشار السريع دون الحاجة إلى

الاستثمار في المنشآت والمباني والتجهيزات الفندقية .

### (ج) شركات الامتياز - Franchise

تقوم بعض شركات الفنادق العالمية المشهورة بإعطاء امتياز إلى مؤسسات فندقية أخرى لإدارة منشآتها وفقاً لمعايير خاصة بالتصميم، الديكور، المعدات وأنظمة التشغيل تقوم بوضعها الشركة الأم تكون مبنية على نظام حجوزات مركزي وأنظمة تسويق مشتركة تساعد المؤسسات الفندقية المنتمية لهذا الامتياز بالاستفادة من تلك الأنظمة .



### أسئلة الدرس

- ١ . على ماذا يعتمد تصنيف الفنادق من فئة الخمسة نجوم؟
- ٢ . ما هي الفنادق العلاجية؟
- ٣ . عدد الخدمات التي يقدمها الفندق الممتاز لنزلائه .
- ٤ . اذكر المعدات الضرورية لتشغيل مراكز المؤتمرات .



التنظيم الهيكلي للفندق هو الإطار الذي يتم بموجبه ترتيب جهود جماعة من الأفراد وتنسيقها في سبيل تحقيق أهداف محددة . ويتطلب ذلك :

- ٣- تحديد النشاطات اللازمة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة .
  - ٤- تعيين الأفراد المسؤولين عن تأدية هذه الأهداف .
  - ٥- تحديد الإمكانيات المتاحة لهؤلاء الأفراد وتحديد العلاقات بينهم .
  - ٦- ترتيب الأجزاء المرتبطة من أجل تكوين كيان موحد يمكن من ممارسة السلطة والتنسيق ، والرقابة من أجل تحقيق الأهداف المحددة .
- والتنظيم الهيكلي للفندق ينعكس على الأفراد بالأشكال التالية :
- \* يقسم العمل بين الأفراد العاملين كل بحسب اختصاصه .
  - \* يهيء نظاماً للاتصال يسمح بنقل المعلومات عمودياً من أسفل إلى أعلى ومن الأعلى إلى الأسفل وأفقياً بين المستويات المتساوية .
- والتنظيم الهيكلي عملية مستمرة يجب أن تبدأ بتثبيت سلطة المدير الإداري على الفروع التي تتبع لسلطته ، مما يعطيه حق الرقابة مما يساعده على القيام بها من خلال خطوط السلطة وتحديدها وتبيان المسؤوليات .
- كما أن التنظيم الهيكلي يبين موقع كل وظيفة في المؤسسة الفندقية ، ومدى سلطة شاغلها وعلاقته بمرؤوسيه ومساعديه على حد سواء .
- وحيث أن لكل مؤسسة فندقية طبيعتها الإدارية الخاصة بها ، فانه لا يوجد تنظيم هيكلي موحد يمكن أن ينطبق على جميع المؤسسات الفندقية على حد سواء .
- الرسم الآتي قد يعطي فكرة عن طبيعة الهيكل التنظيمي لمؤسسة فندقية كبيرة .

## ORGANIZATION CHART

### التنظيم الهيكلي لفندق كبير الحجم ١-١١



قم بزيارة فندق وأعد تقريراً يبين الهيكل التنظيمي والأقسام العاملة به . استنتج كيفية تقسيم العمل بين الأقسام المختلفة كل بحسب اختصاصه .  
اعرض استنتاجاتك وقم بمناقشتها مع بقية الزملاء في الصف .

### تصنيف الأقسام العاملة:

تصنف دوائر المؤسسة الفندقية من حيث طبيعة أعمالها إلى صنفين رئيسيين :

١- أقسام الإيرادات .

٢- الأقسام الداعمة .

١- أقسام الإيرادات :

وهي تلك الدوائر والأقسام التي تقوم ببيع السلع والخدمات للزبائن وبالتالي فإنها تقوم بتأمين إيرادات يدفعها الزبائن مقابل تلك السلع أو الخدمات .

ومنها قسم الغرف ، المطاعم على أنواعها ، خدمات الغرف ، قسم الاتصالات .

٢- الأقسام الداعمة :

وهي تلك الأقسام والدوائر التي لا تؤمن إيرادات للفندق ولكنها تلعب دوراً أساسياً في دعم أقسام الإيرادات ومنها قسم التدبير المنزلي ، قسم المحاسبة ، قسم الصيانة وقسم شؤون الموظفين .

كما أنه من المتعارف عليه تصنيف أقسام الفندق من حيث علاقتها المباشرة بالزبائن ، فهناك تسمية **Front of the House** وهذه التسمية تنطبق على جميع الأقسام ذات العلاقة المباشرة مع النزلاء ، والتي يكون للموظفين العاملين بها احتكاك مباشر مع الزبائن ، وهذه التسمية تنطبق على أقسام الهيئة الأمامية والمطاعم ،

بينما تنطبق تسمية **Back of the House** على تلك الأقسام التي يكون لموظفيها احتكاك أقل من الأقسام الأخرى . وهذه التسمية تنطبق على موظفي قسم المحاسبة ، الصيانة وشؤون الموظفين .

ومهما تعددت التصنيفات ومهما تنوعت أحجام الفنادق ، فإن الهدف الأساسي للفندق يظل تقديم الخدمات رفيعة المستوى لزبائنه ليضمن عودتهم في زيارات قادمة .

لذلك ومن أجل إنجاح الصناعة الفندقية لا بد من التعرف أولاً على احتياجات الزبائن والتي يمكن تلخيصها بالآتي :

١- غرفة مريحة ونظيفة .

٢- خدمات ودية مميزة بالاحتراف .

٣- إقامة آمنة .

٤- مرافق ملائمة ونظيفة .

٥- معدات مصانة بشكل جيد .

إن جوهر الأعمال الفندقية عزيزي الطالب يتلخص بتقديم أفضل الخدمات وإعطاء الزبائن الانطباع بأن المنشأة الفندقية تسعى إلى إرضاء رغباتهم ، وبالتالي كسب ثقتهم .



### أسئلة الدرس

- ١ . بين أهمية الهيكل التنظيمي في تحديد السلطة وطبيعة المسؤوليات .
- ٢ . كيف تقسم دوائر المؤسسة الفندقية من حيث طبيعة عملها .
- ٣ . ما هي الاحتياجات الضرورية لإنجاح الصناعة الفندقية من وجهة نظر رواد الفنادق؟

### أسئلة الوحدة الأولى

- ١ . تتبع تاريخ ونشأة الصناعة الفندقية منذ زمن الإغريق وحتى يومنا هذا .
- ٢ . ما هي العوامل التي ساهمت في انتشار الصناعة الفندقية عالميا .
- ٣ . عدد أنواع الفنادق المنتشرة عالميا ووضح طبيعة أعمالها .
- ٤ . ما هي أهمية السياحة العلاجية في فلسطين؟ وما هي المواقع الممكن استثمارها لتطوير وجهة سياحية علاجية؟
- ٥ . ما هي الأقسام التابعة للدائرة الأمامية في الفندق؟

