جامعة الملك سعود

كلية السياحة والآثار

قسم الإدارة السياحية والفندقية

**عنوان البحث :**

**إعداد الطلاب :**

**خالد الصميت – عبدالله المسعود – عمر الرويشدي**

**إشراف :**

**د / جهاد الشبار**

**الفصل الدراسي الثاني**

**1430 هـ**

**الشكر والتقدير**

**الحمد الله الذي اكرمنا بأنها هذه الدراسه ولايسعنا في هذه المناسبة الا ان نتقدم بشكر الجزيل الى اعضاء هيئة التدريس ونخص بالذكر الاستاذ جهاد الشبار والدكتور وائل عزيز لمساندتهم لنا في اعداد هذا البحث وكذلك جميع اعضاء هيئة التدريس الذين ساعدونا في اعداده**

**الفهرس**

**الموضوع الصفحة**

**الشكر والتقدير أ**

**فهرس المحتويات ب**

**مقدمة 1**

**الفصل الاول – الاطار العلمي للبحث**

**الفصل الثاني الاطار النظري**

**الفصل الثالث الاطار التطبيقي**

**الفصل الاول :**

**الاطار العلمي للبحث**

**المقدمة**

**بالرغم من ان صناعة الضيافة قد بدات كمنهج وإدارة في منتصف القرن العشرين إلا أن الشواهد التاريخية تؤكد أن صناعة الضيافة او مايطلق عليه كرم الضيافة كان متواجداً على مر العصور التاريخية وذلك لأسباب حب السفر لدا الانسان في السفر والترحال وان ينعم بالراحه او ربما لأسباب اخرى سعيا وراى بعض الاعمال التجارية أو بهدف العلم والدارسة أو باسباب زيارة بعض الاماكن المقدسة او الترفية او التريض والترويح عن النفس وبالرغم من الصعوبات التي واجهت المسافرين من مشقة السفر والترحال ومحاولة ايجاد مكان للإيواء يوفر جميع متطلباتهم الا ان القفزة الهائلة في تطور وسائل السفر منذ بداية الترحال مشين على الاقدام ثم استخدام الدواب الى استخدام وسائل النقل الجوي أدى مما لاشك فيه الى تطور صناعة الضيافة بحيث اصبحت من احدى الصناعات الخدمية الحديثة التي تهتم بها الدول حيث إستثمرت فيها ملايين طائلة من رؤوس الإموال سوا في انشاء بعض مرافق الإيواء وتمهيد الطرق وتحسين وسائل النقل والترحال وتدريب أيدي عاملة ماهرة وإستخدام تقنيات حديثة لتقديم خدمات متميزة وأصبح نجاح هذه الصناعة متوقفا على اسلوب الاستراتيجيات التي يتم استخدامها لمراعاة مايحتاجه الضيف ولذا فقد أتخذت الإدارت التي تقود صناعة الضيافة الى أساليب جديدة تهتم بالكوادر التي تقدم هذه الصناعة وتطبيق التشريعات والقوانين الحديثة التي تسهل التعامل مابين الضيف والفندق وهذا لمواكبة متطلبات الضيف والتي تهدف في نهاية إلى تحقيق وأشباع رغبته**

**وتعتبر المنظمات السياحية ومنظمات الضيافة Hospitality Orgnizations من العوامل الأساسية لإزدهار الاقتصاد القومي وذلك نتيجة للأموال التي تضخها والعمالة التي تستوعبها والمناطق التي تنميها والدولة يعود إليها نصيب من عوائد العملية الإستثمارية كالضرائب والرسوم وتنمية الاقاليم المختلفة .**

**أهمية البحث :**

**صناعة الضيافة ذات دور هام في النمو الإقتصادي للعديد من دول العالم وفي بعض مناطق العالم يعتبر الدخل الناتج من هذه الصناعة مهمة بحكم مساهمتها المالية الكبيرة في التنمية الاقتصادية وذلك من خلال :**

1. **توفير العديد من فرص العمل للسكان المحليين مثل العمل في الفنادق والمطاعم وشركات النقل بأنواعه المختلفة أو محلات التجزئة .**
2. **المساهمة بنسبة كبيرة في تمويل الناتج المحلي الإجمالي سواء على مستوى المنطقة أو على مستوى الدولة ككل وذلك يعزز قدرة الدولة على تقليل البطالة والحد من التضخم.**
3. **الحصول على العملات الأجنبية من خلال بيع وتزويد الزوار الأجانب بالسلع والخدمات المختلفة وهذا يسهم في تحسين وضع ميزان المدفوعات للدولة حيث أن الدولة تحتاج للعملات الأجنبية بشكل كبير خلال عملية الاستيراد وشراء البضائع من الخارج .**
4. **تطوير البنية التحتية والفوقية والعمل على تطوير مفهوم صناعة الضيافة داخل الدولة .**

**أهداف البحث :**

**من اهم الأهداف التي يجب التطرق لها في مشكلة صناعة الضيافة**

1. **توضيح مفهوم صناعة الضيافة بين تصنيفها والسمات الحديثة لها .**
2. **ابراز السمات التاريخية التي مرت بها صناعة الضيافة وابرز الشخصيات التي جعلت من الضيافة صناعة .**
3. **مقارنة صناعة الضيافة في الخارج وكذلك دراسة السوق الخارجي وتطبيقها داخل الدولة.**
4. **دور العنصر البشري في صناعة الضيافة وتدريبه على صناعة الضيافه الحديثه .**
5. **تقديم مبادئ البروتوكول والاتيكيت وتطبيقها في الضيافة .**

**مشكلة البحث :**

**تتحدد مشكلة البحث في أن العديد من الفنادق لا تستخدم الضيافة بأسلوب علمي لخدمة نزلاء الفندق بل ان العديد من هذه الفنادق تركز على عنصر المنتج وتتناسا طريقة الخدمة المقدمة ويمكن بيان المشكلة من التسالات التالية :**

1. **هل أن الضيافة تطبق مبادئها ومفهومها بشكل الصحيح ؟**
2. **قلت الجودة واسلوب الخدمة في بعض منشآت الضيافة ؟**
3. **مشكلة العنصر البشري وكيف تربط بين الرضاء الوظيفي وسلوك العميل ؟**

**تعريف مصطلحات البحث :**

**الفرضيات والتساؤلات**

**تحاول الدراسة الحالية الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي وما يتبعه من تساؤلات فرعيه .**

**( ما مدى صناعة الضيافة كجانب أساسي في صناعة وتطوير السياحة )**

**التساؤلات الفرعية :**

1. **ماهي المهارات المهنية التي يحتاجها المورد البشري في الضيافة ؟**
2. **ماهو مستوى خدمات الضيافة خلال تقديمها لضيف ؟**
3. **ماهي المخاطر اليوميه التي قد تواجه الضيف ومقدم الخدمه ؟**
4. **ماهي الابعاد التي تزيد من فاعلية صناعة الضيافة ؟**
5. **ماهو دور موظف الاستقبال من حيث معرفته لطبيعة الضيف الاجتماعية والديموغرافيه والاقتصادية لتسهيل تقديم الخدمة الملائمة له .**

**الدراسات السابقة :**

* **كارين ليبرمان وبروس نيسن. (2006). الأخلاقيات في صناعة الضيافة والسياحة**
* **كونراد لاشلي وأليسون موريسون. البحث في الضيافة**

**جاك دريدا. 2000 لحسن الضيافة. Trans. Rachel Bowlby ستانفورد**

**Bolchazy. الضيافة في العصور القديمة : Livy في مفهوم القوة والتأنيس**

**إجراءات البحث**

1. **منهج البحث :**
2. **مصادر المعلومات :**
3. **المصادر الاولية : من خلال استبانه يتم اعدادها من قبل الباحث بحيث تتكون من الاسئلة التي تقيس مستوى تقديم صناعة الضيافة .**
4. **المصادر الثانوية : من خلال الرجوع الى الكتب والمراجع والدوريات التي تناولة موضوع البحث لبناء الجانب النظري للبحث .**
5. **الحدود الزمنية : الفصل الدراسي الثاني لعام 1430هـ - 1431هـ .**
6. **الحدود الجغرافية : المملكة العربية السعودية – مدينة الرياض ويرجع تحديد هذه المنطقة بسبب اقامتنا بها وهي مناسبة لدراسة بسبب انها عاصمة المملكة العربية السعودية .**
7. **الحدود البشرية : بعض من موظفي الفنادق ونزلائها وعددهم 30 .**

**الفصل الثاني الاطار النظري**

**المبحث الاول**

**المبحث الثاني**

**المبحث الثالث**

**الفصل الثاللث الاطار التطبيقي**

**تحليل البيانات واختبار الفرضيات**