

مراجعته الميد تيرم
الاتجاهات الحديثة في السياحة

السؤال الأول : اكتب المصطلح العلمي للعبارات

السياحة	<p>(1) هي رحلة مؤقتة لأشخاص من مكان إلى آخر، لأسباب تتعلق بالترفيه أو العمل أو غيرها، مع عدم ممارسة أي نشاط مدر للدخل في المكان المزار.</p> <ul style="list-style-type: none">• هي صناعة عالمية تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة والخدمات مثل السفر والإقامة والنقل والطعام والترفيه والتسوق.• هي ظاهرة اجتماعية واقتصادية وثقافية تؤثر على حياة الناس والمجتمعات.• هي نشاط إنساني يتمثل في السفر من مكان إلى آخر بهدف الترفيه أو الاستجمام أو العلاج أو العمل أو الدراسة أو لأي غرض آخر.
تعريف منظمة السياحة العالمية السياحة	<p>(2) أنشطة الأشخاص الذين يسافرون إلى أماكن خارج بيئتهم المعتادة لأسباب تتعلق بالترفيه أو العمل أو غيرها من الأسباب، ولمدة لا تقل عن ٢٤ ساعة متتالية، ولا تزيد عن سنة واحدة، مع قضاء ليلة على الأقل في وجهة السفر .</p>
الفنادق التجارية	<p>(3) في قلب المدن في المناطق التجارية، أو في الضواحي ذات المراكز التجارية، وعادة ما تستهدف رجال الأعمال.</p>
فنادق المطارات	<p>(4) تقع بالقرب من المطارات وتستهدف المسافرين الترانزيت ورجال الأعمال. تقع بالقرب من المطارات، تستقبل مسافري الترانزيت ، عادة ما توفر خدمة النقل المجاني من وإلى المطار، ساعات العمل تختلف، والعاملين يتحدثوا العديد من اللغات.</p>
فنادق الأجنحة	<p>(5) غرف واسعة تتضمن غرفة نوم أو اثنتين غرفة معيشة، ومطبخ. يستهدف المسافرين لقضاء مهام عمل تتطلب الإقامة لمدة طويلة مثل المديرين التنفيذيين، وكذلك العائلات</p>

فنادق المؤتمرات	<p>6) تجهزة بالقاعات والمعدات اللازمة لإقامة المؤتمرات والاجتماعات تستهدف بشكل أساسي المشاركين في المؤتمرات إلا أنها قد تخدم غيرهم من العملاء حيث أن معظمها يفصل بين منطقة الإقامة ومنطقة القاعات.</p>
فنادق الكازينو	<p>7) منشأة يكون فيها الكازينو أو صالات القمار هو مصدر الدخل الأساسي، وتقدم خدمات الإقامة والأغذية والمشروبات لرواد الكازينو حيث يمثلوا الفئة المستهدفة الأساسية، حيث تدار أنشطة المقامرة على مدار 24 ساعة في اليوم و 365 يوما في السنة.</p>
الفنادق الرياضية	<p>8) توجد هذه النوعية من الفنادق عادة بالقرب من المدن الأولمبية والملاعب الرياضية الكبيرة في العالم، وتتراوح درجاتها ما بين نجمتين وفنادق الدرجة الممتازة، تستهدف بشكل أساسي اللاعبين والمشجعين، وقد تعمل بشكل مؤقت أو دائم يتوقف ذلك على موقع الفندق ومستواه.</p> <ul style="list-style-type: none"> • عادة ما تكون هذه الفنادق مجهزة بكل ما يحتاج اليه اللاعبون من الصالات الرياضية والأجهزة الرياضية، والقاعات المخصصة للتدريب والأدوات الرياضية. • وقد تتواجد هذه الفنادق أيضا في أماكن ممارسة رياضة التزلج على الجليد وتكون مزودة بالمعدات اللازمة لذلك، كما توفر أيضا مدربين لتدريب النزلاء.
المنتجعات	<p>9) يقع المنتجع بالقرب من أحد عوامل الجذب الخاصة التي تجذب الضيوف لسبب آخر غير الفندق ذاته . (المحيط أو المناظر الطبيعية أو الجبال). يمكن أيضا اعتبار الفندق الذي ينشئ معلماً خاصاً به منتجعات المنتجعات الصحية، أو التنس ، أو الملاهي، ومناطق الجذب المميزة الأخرى التي أنشأها الفندق نفسه.</p> <ul style="list-style-type: none"> • أي انها منشأة تعتمد على توفير الترفيه والتسلية والاسترخاء، ومن ثم فالشريحة المستهدفة بشكل أساسي مسافري الاجازات، والمسافرين بغرض الاسترخاء. وإن كانت المنتجعات في الآونة الأخيرة تستهدف سوق المؤتمرات.

<p>الفنادق الفاخرة</p>	<p>10) يوفر الفندق الفاخر أعلى مستوى من وسائل الراحة والخدمة والكماليات، وفرش وتأثيث الغرف والمناطق العامة، والتكنولوجيا. وهي تقدم المزيد من الخدمات ، والمزيد من الاهتمام الشخصي للضيوف ، ومستوى أناقة وفخامة أكثر من فنادق الدرجة الأولى</p> <ul style="list-style-type: none"> • الأسواق الرئيسية لهذه الفنادق هي المشاهير، ومديري الشركات الكبرى، والشخصيات السياسية رفيعة المستوى.
<p>الفنادق متكاملة الخدمات</p>	<p>11) كما هو واضح من الاسم تعتمد على توفير جميع الخدمات والتسهيلات التي يحتاجها العميل ليعيش تجربة فندقية كاملة، وتقدم خدماتها بمستوى عالي وبسعر مرتفع.</p>
<p>الفنادق محدودة الخدمات</p>	<p>12) لا تقدم الخدمات المقدمة في الفئة السابقة فلا يوجد بها خدمة أغذية ومشروبات أو اجتماعات ومؤتمرات. مفهومها الأساسي هو إمداد العميل بمكان إقامة مريح ونظيف وتقديم خدمات أقل وأسعار أرخص.</p>
<p>منشآت مستقلة / الملكية الفردية</p>	<p>13) منشأة يملكها ويديرها فرد أو عائلة أو مجموعة شركاء ولا يربطها أية علاقات أو السياسات أو الدعاية.</p>
<p>السلاسل الفندقية</p>	<p>14) تتكون السلسلة الفندقية من ثلاثة أو أكثر من المنشآت الفندقية التي تدار أو تمتلك بواسطة شركة واحدة أو يتم تشغيلها تحت نفس الاسم التجاري والشعار مثل سلاسل ماريوت و هيلتون وشيراتون بعض السلاسل تفرض قيود على التصميم الهندسي، والإدارة، والمعايير، والبعض الآخر يركز فقط على التسويق والإعلان، والشراء المركزي.</p>

<p>نظام عقود الامتياز</p>	<p>(15) هي وحدة من سلسلة تم شراؤها بواسطة مالك خارجي المالك الخارجي يدير الامتياز بالطريقة التي يطلبها مالك السلسلة. ويوفر هذا النظام نفس مزايا السلاسل الفندقية التي تتمثل في الاسم التجاري، والتسويق، وكذلك مزايا الحجز المركزي، مقابل سداد عمولة مع بداية التعاقد للسلسلة الفندقية وكذلك عمولة تتراوح ما بين ٣ ، و ٦٪ من إجمالي مبيعات الغرف نظير عقد الشراكة.</p>
<p>العقود الإدارية</p>	<p>(16) العقد الإداري هو اتفاقية بين مالك المنشأة الفندقية وبين الشركة التي سوف تقوم بالإدارة، كأن تقوم مجموعة من المستثمرين بإنشاء فندق، على أن يتم الاتفاق مع شركة إدارة فندقية أو سلسلة فندقية لإدارته، كما تنشئ السلسلة الفندقية بعض المنشآت الفندقية وتعهده بإدارتها لبعض شركات الإدارة الفندقية من خلال هذا النظام الإداري، وبموجب هذا النظام يكون مالك الفندق مسؤولاً عن عملية الإنشاء والتمويل، بينما تتولى شركة الإدارة الفندقية عملية التشغيل مقابل عمولة وجزء من الأرباح.</p>
<p>فنادق مركز المدينة</p>	<p>(17) تنطبق على الفنادق الموجودة في قلب المدن في وسط مراكز الأعمال والمناطق التجارية ومراكز التسوق، تقدم الخدمة الكاملة واسعارها مرتفعة لحد ما تجذب عادة المسافرين من رجال الأعمال خلال أيام الأسبوع وعادة نسبة الاشغال بها تكون مرتفعة.</p>
<p>فنادق الضواحي</p>	<p>(18) تقع في الضواحي وعادة ترتفع نسبة الاشغال في اجازات نهاية الأسبوع أسعارها منخفضة لحد ما. وفي الوقت الحالي أنشأت تلك الفنادق نظرا لانتقال الأعمال إلى الضواحي مما تطلب توفير إقامة لرجال الأعمال للقيام بأعمالهم وعقد المؤتمرات ولقاءات العمل.</p>

<p>فنادق الطريق السريعة (الموتيلات)</p>	<p>19) تقع على الطرق السريعة وتقدم خدمة ركن السيارات التصميم بسيط، الخدمات محدودة، الأسعار منخفضة وعادة مدة الإقامة ليلة واحدة.</p>
<p>فنادق العجلات</p>	<p>20) نوع جديد من الإقامة فهي قطارات / حافلات توفر جو الفنادق الفاخرة فتصميمها الداخلي يشبه غرفة الفندق. وعادة ما يستخدم من قبل مجموعة صغيرة من المسافرين.</p>
<p>فنادق المطارات</p>	<p>21) بالقرب من المطارات للمسافرين الترانزيت الإقامة لعدة ساعات.</p>
<p>الفنادق العائمة</p>	<p>22) كما يوحي الاسم، تم تأسيس هذه الفنادق على سطح السفن. تسير في النهر أو البحر أو البحيرات الكبيرة. في السفن السياحية ، الغرف صغيرة بشكل عام وجميع الأثاث ثابت عادة مدة الإقامة طويلة.</p>
<p>فنادق القوارب</p>	<p>23) تقدم في شكل فندق بجانب الماء يوفر مرافق لرسو القوارب. • سفينة ترسو على رصيف الميناء وتستخدم كفندق.</p>
<p>فنادق النجمة الواحدة</p>	<p>24) توفر الفنادق ذات النجمة الواحدة أماكن إقامة نظيفة بلا رفاهيات مع الحد الأدنى من المرافق للمسافر ذي الميزانية المحدودة الذي تمثل التكلفة همه الرئيسي . • عادة لا يتوفر خدمة الأغذية والمشروبات. غرف النزلاء بشكل عام صغيرة والديكورات موظفة بشكل عملي، وقد لا تحتوي على حمام خاص أو هاتف داخل الغرفة أو وسائل الترفيه. • قد لا تتوافر الخدمات العامة والاستقبال ٢٤ ساعة.</p>

<p>فنادق النجمتين</p>	<p>(25) تقدم الفنادق ذات النجمتين خدمات محدودة ، ومن المتوقع أن توفر المنشآت إقامة نظيفة وأساسية .</p> <ul style="list-style-type: none"> • قد تقدم هذه المنشآت بعض خدمات الأعمال ولكنها تفتقر بشكل عام إلى غرف الاجتماعات والمساعدة في حمل الأمتعة ومرافق اللياقة البدنية والترفيه الكاملة عادة تقتصر خدمات الأغذية والمشروبات على القهوة أو خدمة الإفطار الكونتيننتال توفر غرف الضيوف عمومًا حمامًا خاصًا وهاتفًا وتلفزيونًا ووسائل رفاهية محدودة.
<p>فنادق الثلاث نجوم</p>	<p>(26) تركز المؤسسات ذات الثلاث نجوم بشكل أكبر على الراحة والخدمة الشخصية وهي تتميز عمومًا بخدمة الأغذية والمشروبات في صالات المطاعم، وحوض سباحة و/أو صالة للألعاب الرياضية، وصالون تجميل، ومحل لبيع الهدايا، وقد توفر المساعدة في حمل الأمتعة.</p> <ul style="list-style-type: none"> • يتم عادةً توفير غرف الاجتماعات والخدمات الموسعة للمسافرين من رجال الأعمال توفر. غرف النزلاء وسائل رفاهية أكثر واهتمامًا أكبر بالديكور والراحة.
<p>فنادق الأربع نجوم</p>	<p>(27) توفر الفنادق ذات الأربع نجوم مطعمًا فاخرًا يقدم مطابخ متعددة وبه خدمة لساعات طويلة . تشتمل الخدمات عادةً على المساعدة في حمل الأمتعة وخدمة صف السيارات يتم عادة تقديم مركز مؤتمرات مزود بأحدث التقنيات وخدمات رجال الأعمال الكاملة المناطق العامة وغرف النزلاء مصممة بعناية وبنيت بمواد عالية الجودة توفر غرف النزلاء عمومًا مفروشات أنيقة وبياضات أسرة ومنتجات لدورة المياه عالية الجودة ومجموعة واسعة من وسائل الرفاهية كما تتوفر المرافق الترفيهية وأكشاك التسوق.</p>

فنادق الخمس نجوم	<p>(28) من أرقى الفنادق في العالم الذي يتميز بتجهيزاته الفاخرة والخدمة الفائقة وأعلى معايير الراحة توفر فنادق الخمس نجوم الأصالة في الهندسة المعمارية والتصميم الداخلي، ومواد عالية الجودة في البناء والديكور، ولمسات خاصة مثل الزهور النضرة والنباتات الوفيرة تحافظ هذه الفنادق أيضاً على نسبة عالية من الموظفين إلى الضيوف، وخدمة أغذية ومشروبات متميزة، وخدمة الغرف على مدار 24 ساعة. توفر غرف النزلاء مساحة واسعة وأرقى المفروشات والديكور وأسرّة فاخرة ومنتجات حمام فاخرة. تشمل وسائل الرفاهية في الغرفة عموماً خدمة الإنترنت عالي السرعة ومشغلات الأقراص المضغوطة و/أو أقراص DVD .</p>
فنادق الترانزيت	<p>(29) فنادق يقيم فيها العميل ليوم واحد أو أقل، عادة تكون بمستوى الخمس نجوم. معدل الإشغال بها مرتفع. وعادة تكون بجوار المطارات.</p>
الفنادق السكنية	<p>(30) يقيم فيها العميل لمدة لا تقل عن شهر وقد تصل لعام كامل ويدفع مقابل الإقامة شهرياً أو ربع سنوياً. عادة تتوافر بوحدة الإقامة غرفة جلوس وغرفة نوم ومطبخ عادة تناسب الأثرياء جداً.</p>
الفنادق شبه / نصف السكنية	<p>(31) والتي تضم مميزات الفنادق الترانزيت والفنادق السكنية.</p>
فنادق التراث	<p>(32) في هذا الفندق، يتم الترحيب بالضيف، ويقدم غرفة لها تاريخها الخاص، وتقدم المأكولات التقليدية، ويستمتع النزيل بمشاهدة الفنون الشعبية تبذل هذه الفنادق قصارى جهدها لإعطاء لمحة / فكرة عن منطقتهم.</p>
الفنادق البيئية	<p>(33) هذه فنادق صديقة للبيئة تستخدم هذه الفنادق العناصر الصديقة للبيئة في الغرفة.</p>

فنادق البوتيك	34) يوفر هذا الفندق إقامة استثنائية. أثاث بأسلوب أنيق وعصري، وذو طابع خاص. المنتجعات الصحية Spas منتجع يوفر الحمام العلاجي والتدليك بالإضافة إلى مميزات الفنادق الفاخرة.
---------------	--

السؤال الثاني : اذكر او اشرح بايجاز :

(1) تعريف السياحة :

هي رحلة مؤقتة لأشخاص من مكان إلى آخر، لأسباب تتعلق بالترفيه أو العمل أو غيرها، مع عدم ممارسة أي نشاط مدر للدخل في المكان المزار.

(2) خصائص صناعة السياحة : *محس حساس*

- 1) صناعة معقدة : (النقل , الإقامة , الأنشطة , الخدمات , الغذائية , التسوق) .
- 2) صناعة عالمية .
- 3) صناعة موسمية .
- 4) صناعة سريعة التغير .
- 5) صناعة حساسة : (الظروف الاقتصادية , الكوارث الطبيعية , الأوبئة) .

(3) اهمية السياحة :

- 1) التأثيرات الاقتصادية: (خلق فرص العمل , زيادة الدخل , تنويع الاقتصاد)
- 2) التأثيرات الاجتماعية: (تعزيز التفاهم الثقافي , الحفاظ على التراث , تحسين جودة الحياة)
- 3) التأثيرات البيئية: (الحفاظ على البيئة , توعية الناس بالبيئة , تنمية السياحة البيئية)
- 4) التأثيرات السياسية: (تعزيز العلاقات الدولية , جذب الاستثمار , تعزيز السلام والأمن)

4) السمات المميزة لصناعة الضيافة :

- (1) غير ملموسه
- (2) غير قابله للانفصال
- (3) التكراريه
- (4) طول ساعات العمل
- (5) كثافه العماله
- (6) التباين , التقلب , التغير
- (7) الموسمية

5) فئات النزلاء التى تزور الفنادق :

- (1) السائحون
- (2) العائلات
- (3) كبار السن
- (4) رجال الاعمال
- (5) رواد المؤتمرات

6) وظائف المكاتب الاماميه فى الفنادق:

- تنقسم الي 3 وظائف :
- (1) بيع الغرف
 - (2) تسوية حسابات النزلاء
 - (3) تقديم الخدمات و المعلومات للضيوف

(7) الفرق بين:

الاقسام الهيكلية	الاقسام القيادية
<ul style="list-style-type: none">تقديم مساعدة فنية وداعمة لدعم صانعي القرار، وتقديم توصيات (وليس قرارات) لصانعي القرار. <p>مثل :</p> <p>المشتريات ، والموارد البشرية، والحسابات</p>	<ul style="list-style-type: none">الاقسام التي تشارك بشكل مباشر في "سلسلة القيادة" <p>وتنقسم الى :</p> <p>1) أقسام مسئولة مباشرة عن الإيرادات</p> <p>مثل :</p> <p>المكاتب الامامية ، والاغذية والمشروبات</p> <p>2) أقسام مسئولة عن عمليات التشغيل اليومية والحفاظ على ممتلكات المنشأة</p> <p>مثل :</p> <p>الاشراف الداخلي، والهندسة والصيانة</p>