

## المحاضرة الثالثة

### منتجو الخدمات السياحية

#### المبحث الأول: التعريف بمنتجي الخدمات في القطاع السياحي

يتوزع منتجو الخدمات السياحية في القطاعات العام والخاص والمشارك ويشمل جميع فعاليات قطاع الأعمال الناشط في قطاع السياحة لجهة:

- 1- منشآت المبيت السياحية: كالفنادق بمختلف درجاتها والشقق.
- 2- منشآت الإطعام: كالمطاعم والمقاهي والملاهي والمساح بمختلف درجاتها.
- 3- الشركات السياحية المزودة لخدمات النقل والسفر والحجوزات المتنوعة وتنظيم البرامج السياحية.
- 4- مزودي الخدمات المصرفية لا سيما فيما يتعلق بتسهيل مدفوعات السياح الدوليين من خلال الصرافات الآلية التي تقبل بالتعامل بالصرافات الأثمانية العالمية .
- 5- مزودي خدمات الاتصالات كالهاتف الخليوي.
- 6- مزودي خدمات الدليل السياحي.
- 7- الحرفيين والصناعيين والموسيقين للمنتجات التذكارية.
- 8- المنشآت الثقافية من متاحف ومسارح ودور سينما.
- 9- شركات النقل الجوية والبحرية والبرية الوطنية والتي تعمل على نقل السياح إلى القطر وداخله.
- 10- خدمات مراكز رعاية السائح ومقرات الشرطة السياحية.

#### المبحث الثاني: الفعاليات السياحية

##### أولاً: التعريف بالفعاليات السياحية

- 1- الفندق: هو منشأة سياحية مجهزة بوسائل الراحة مخصصة للمبيت والخدمات السياحية الأخرى تبعا لتصنيف المنشأة وتضم عددا من الغرف لا يقل عددها عن حد أدنى حسب المنشأة وموقعها وتحدده الأنظمة المعتمدة من وزارة السياحة كما يجب أن يكون الفندق مجهزة بالتجهيزات والمفروشات التي

- تحدها الأنظمة المذكورة وتعتبر من عناصر الفندق إضافة إلى الخدمات ونشاطات النزلاء والرواد والنشاطات الترفيهية والتجارية التي تشكل جزء منه وتستثمر ضمنه.
- 2- فندق الإقامة: هو منشأة سياحية مجهزة بوسائل الراحة ومخصصة للمبيت والخدمات السياحية الأخرى تبعا لتصنيف المنشأة وتضم عددا من الشقق المفروشة والمستقلة المعدة للتأجير المؤقت وذلك وفقا للأنظمة المعتمدة من وزارة السياحة وتعتبر من عناصر فندق الإقامة للنشاطات الترفيهية والثقافية والتجارية التي تشكل جزءا منه.
- 3- الدار المفروشة: هي منشأة سياحية وفق تعريف الفندق لكن لا يقل عدد الغرف عن (10) غرف وتتوفر فيها الشروط وفق الأنظمة المعتمدة من وزارة السياحة.
- 4- الشقق المجهزة للاستعمال السياحي: هي دار سياحية مستقلة متميزة بالاناقة والرفاهية الكاملة ومجهزة بأتم المعدات الفندقية الحديثة بصورة تتناسب مع اتساعها ويمكن أن تلبى خدمات الإطعام والشراب ويشترط ألا يقل عدد الغرف عن (52) غرف.
- 5- الشاليه: هي مسكن فردي تستعمل كمنشأة مبيت سياحية وتشمل غرف للمنامة والجلوس والاستقبال والخدمات الصحية وفق الأنظمة المعتمدة من وزارة السياحة.
- 6- الموتيل: هو منشأة مبيت تقع على الطرق الدولية أو في المناطق السياحية تقدم مختلف الخدمات الضرورية لنزلاء قدموا بسياراتهم (راحة - إيواء - إطعام) ويمكن أن تقدم خدمة للسيارات وتتألف من غرف منفصلة أو متصلة وفقا للمواصفات التي تعتمدها وزارة السياحة.
- 7- البنغالو: هو مبنى منفصل يخصص للمبيت يُبنى ضمن حدود مجمع أو مركز سياحي ويتبع له من حيث الاشراف والإدارة والخدمات ويضم واحدة أو أكثر من وحدات المبيت المستقلة التي تحدها الأنظمة المعتمدة من وزارة السياحة.
- 8- حمام المياه المعدنية: هو مركز سياحي مشاد قرب مصادر المياه المعدنية والمخصصة لاستقبال الزوار لغاية الاستجمام والاستشفاء ضمن نطاق السياحة العلاجية وفق الأنظمة المعتمدة في وزارة السياحة.
- 9- المخيم: هو منشأة مبيت سياحية مشادة على قطعة أرض ومجهزة لإقامة وحدات مبيت (مخيم، كرفانات) وتحتوي على خدمات مشتركة: أدواش، مطابخ، مستودع، دورات مياه، أماكن للغسيل لكل مجموعة من وحدات المبيت ويمكن أن تتوفر فيها بعض الخدمات الترفيهية (ملعب تنس، مسبح، حديقة أطفال) وفقا للأنظمة التي تعتمدها وزارة السياحة.
- 10- الملهي: هو النادي الليلي التي تقدم فيه الأطعمة والمشروبات وتقدم فيه العروض الفنية ويتمتع بمواصفات المطاعم وفقا للأنظمة التي تعتمدها وزارة السياحة.
- 11- المبنى الأثري: هو المبنى أو المسكن الذي يتم إصلاحه وترميمه وتحويله إلى منشأة مبيت سياحية أو وحدة فندقية أو مطعم أو نادي ليلي بشرط ألا يتعارض مع قانون الآثار.

12- الاستراحة: هي منشأة سياحية قريبة من الطرق العامة وتشتمل على الخدمات التالية: (وحدات مبيت، خدمات صيانة، تصليح سيارات، محطة وقود، مطعم، مشرب) ويمكن أن تحتوي على مراكز للبيع وفقا للأنظمة التي تعتمدها وزارة السياحة.

13- المجمع السياحي: وحدة سياحية متكاملة على قطعة أرض تشمل عددا من المنشآت المحددة في الفقرات السابقة والمنشآت الاخرى المتممة والتي توافق عليها وزارة السياحة ولا يقل عدد الأسرة في منشأة المبيت عن (300) سرير.

14- المطعم: منشأة سياحية معدة لتقديم الطعام والشراب وتناولها في نفس المنشأة وتعتبر في عداد المطاعم النوادي والمنتديات العامة التي تقدم لزوارها الطعام والشراب وفقا للأنظمة التي تعتمدها وزارة السياحة.

### ثانيا: المؤهلات الواجب توافرها بالعاملين في المنشآت السياحية:

إن العمل بالقطاع السياحي يلزم وجوب توفر مؤهلات علمية ومواصفات معينة يجب توفرها في العاملين وفق المسعى الوظيفي لهم ونورد فيما يلي هذه المواصفات:

#### 1- في منشآت المبيت:

أ- المدير العام: يحمل شهادة فندقية ويتقن إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية ولديه خبرة تتجاوز (7) سنوات في مجال الصناعة الفندقية وهذا الشرط إلزامي في المنشآت من سوية (2) نجمة وما فوق.

ب- المدير أو معاون المدير: يحمل شهادة فندقية ويتقن إضافة للغة العربية إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية ولديه خبرة تتجاوز (5) سنوات في مجال الصناعة الفندقية.

ت- سكرتيرة المدير العام: تتمتع بخبرة في الأعمال السكرتارية لا تقل عن (5) سنوات ويستحسن وجود شهادة جامعية أو فندقية وتتقن إضافة للغة العربية إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية.

ث- مراقب مالي أو رئيس المحاسبة: يحمل شهادة إجازة في التجارة (قسم المحاسبة) ويتقن إضافة للغة العربية إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية ولديه خبرة لا تقل عن (10) سنوات ويستحسن حيازته إجازة محاسب قانوني.

ج- رئيس قسم المبيعات: يتقن إضافة للغة العربية إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية وحائز على دبلوم فندي أو تجاري أو يتمتع بخبرة مهنية.

ح- مسؤول العلاقات العامة: يتقن إضافة للغة العربية إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية.

خ- الملحق الإداري: يتقن إضافة للغة العربية إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية.

## تشريعات السياحة والاستضافة



- د- المندوب التجاري: يتقن إضافة للغة العربية احدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية.
- ذ- سكرتيرة قسم المبيعات: تتقن إضافة للغة العربية احدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية، مع المعرفة التامة بأعمال السكرتارية.
- ر- مدير قسم المبيت: حائز على شهادة فندقية مع خبرة (5) سنوات ومعرفة تامة بشؤون إعداد الميزانية ويتقن إضافة للغة العربية احدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية (ويستثنى المديرون المعينون من قبل سلاسل الفنادق الدولية من شرط إجادة اللغة العربية إذا تعذر ذلك).
- ز- المدير الليلي: حائز على شهادة فندقية أو جامعية وخبرة لا تقل عن خمسة أعوام وإجادة الفرنسية أو الانكليزية.
- س- رئيس قسم الاستقبال: حائز على دبلوم فندي ويمتاز بخبرة مهنية لعدة أعوام و يتقن احدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية ويحدد العدد للعاملين في الاستقبال بموظف واحد لكل (50) غرفة.
- ش- موظفو الاستقبال والهيو: في الفنادق والموتيلات والبانسيون من سوية نجمتين يحب أن يتكلموا لغة أجنبية (وهذا شرط إلزامي).
- ص- موظفو الاستقبال والهيو: في الفنادق والموتيلات والنزل من سوية ثلاثة نجوم فيما فوق يحب أن يتقنوا لغتين أجنبيتين.
- ض- رئيس قسم الحجز: يمتاز بخبرة مهنية ومسلكية جيدة ولعدة أعوام يتقن إضافة للغة العربية احدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية ويمكن أن يقوم المسؤول عن الاستقبال بأعمال الحجز في فنادق باقي المستويات.
- ط- رئيس قسم الاستعلامات: يمتاز بخبرة مهنية ومسلكية جيدة في مجال العمل ولعدة أعوام ويتقن إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية إضافة للعربية ومعرفة تامة بسوريا.
- ظ- رئيس قسم الهاتف والتلكس: يمتاز بخبرة مهنية ومسلكية ويتقن إحدى اللغتين الفرنسية أو الانكليزية.
- 2- في منشآت صالات الشاي (كافيتريا):
- أ- يشترط في المدير أن يكون من خريجي أحد المراكز أو المعاهد السياحية وخبرة (3) سنوات واتباع دورة في الاختصاص لدى وزارة السياحة.
- ب- يشترط أن يكون 50% من عدد العاملين من خريجي مركز أو معاهد سياحية وخبرة (3) سنوات واتباعوا دورة في الاختصاص لدى وزارة السياحة.
- 3- منشآت الاطعام:
- أ- يجب أن يتوفر في العاملين الخبرة الكافية وتحدد سنوات الخبرة وفق سوية المنشأة.

## تشريعات السياحة والاستضافة



ب- اتقان العاملين للغة اخرى غير العربية في الأقسام التي تكون باحتكاك مع الزبون (عمال الخدمة في الصالة – الاستقبال).

4- منشآت المقاهي:

أ- المدير يجب أن يكون من خريجي مركز سياحي وخبرة (3) سنوات واتبع دورة في الاختصاص لدى وزارة السياحة.

ب- العمال: يشترط أن يكون 50% من عدد العاملين من خريجي معاهد سياحية وخبرة (3) سنوات واتبعوا دورة في الاختصاص لدى وزارة السياحة.

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسى

جامعة  
المنارة  
MANARA UNIVERSITY