

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم: علم الاجتماع



مهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بفندق الجزيرة - جيجل -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علاقات عامة

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

✓ بوبكر هشام

إعداد الطلبة:

✓ بوروح نور الهدى

✓ لقريني منيرة

لجنة المناقشة

- الأستاذ: بوقلمون داود..... رئيسا

- الأستاذ: بوبكر هشام ..... مشرفا

- الأستاذة: شحات سعاد..... مناقشا

السنة الجامعية: 2015 / 2016



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# كلمة شكر و عرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا  
على أداء هذا الواجب.

وانطلاقاً من قوله تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم "  
فإننا نشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لنا  
إنجاز هذا العمل بفضله.

لا يسعنا بعد الإتهاء من إعداد هذا العمل إلا أن نتقدم  
بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلى أستاذنا الفاضل:

**الأستاذ: بوبكر هشام**

الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل، حيث قدم لنا  
كل النصح والإرشاد طيلة فترة الإعداد، ولم ييخل علينا بتوجيهاته  
القيمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا العمل فمننا له  
كل الشكر والتقدير.

كما نتقدم بجزيل الشكر أيضاً إلى كل الزملاء والأصدقاء  
الذين قدموا لنا يد العون، ودام الله  
عزكم ودام عطائكم.

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
96	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم 1
96	توزيع أفراد العينة حسب العمر	الجدول رقم 2
97	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم 3
98	توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة	الجدول رقم 4
98	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	الجدول رقم 5
107	إذا كان الزبائن يجدون سهولة في التحدث مع موظف الإستقبال	الجدول رقم 6
108	إذا كان موظف الاستقبال يعطي الفرصة للزبائن للحديث دون مقاطعة	الجدول رقم 7
109	إذا كان الزبائن يخططون قبل التحدث	الجدول رقم 8
110	إذا كان الزبائن يراعون الوقت للحديث	الجدول رقم 9
111	إذا كان الحوار أساس التواصل بين موظف الإستقبال والزبون	الجدول رقم 10
112	إذا كان موظف الإستقبال يمتلك مهارة إقناع الزبون	الجدول رقم 11
113	إذا كان موظف الإستقبال لديه القدرة على الحديث بشكل لائق	الجدول رقم 12
114	إذا كان موظف الإستقبال ينصت للزبائن جيدا	الجدول رقم 13
115	إذا كان إنتباه موظف الإستقبال يشعر الزبون بالراحة	الجدول رقم 14
116	إذا كان موظف الإستقبال يتحلى بالصبر أثناء تواصله مع الزبائن	الجدول رقم 15
117	يوضح إذا كان الإصغاء الجيد يمكن القائم بالإستقبال من فهم	الجدول رقم 16
118	إذا كان موظف الإستقبال يمتلك قدرة عالية تمكنه من إستيعاب حاجات الزبائن وتجعله يقدم خدمات ممتازة	الجدول رقم 17
119	إذا كان الإستماع ضروري لضمان نجاح عملية التواصل	الجدول رقم 18

120	إذا كان موظف الإستقبال يركز مع حديث الزبون	الجدول رقم 19
121	إذا كان موظف الإستقبال يبتسم في وجه الزبائن	الجدول رقم 20
122	إذا كان موظف الإستقبال يرحب بزبائنه بشكل محترم	الجدول رقم 21
123	إذا كان موظف الإستقبال يتميز باللباقة	الجدول رقم 22
124	إذا كانت المعاملة الحسنة التي يحظى بها الزبون لها دور في إقباله على الفندق	الجدول رقم 23
125	إذا كان نجاح الفندق مرتبط بكفاءة الموظفين	الجدول رقم 24
126	إذا كانت الخدمات الجيدة تساهم في إكتساب السمعة الطيبة	الجدول رقم 25
127	إذا كان المظهر الخارجي يؤدي إلى زيادة إستقطاب الزبائن	الجدول رقم 26
128	إذا كانت طريقة تعامل موظف الاستقبال ترضي الزبون	الجدول رقم 27
129	إذا كانت مهارة التعامل تساهم في نجاح عملية الإستقبال في الفندق	الجدول رقم 28
130	اختيار الزبون الإقامة في فندق الجزيرة	الجدول رقم 29



## الفصل الثالث: الإستقبال في المؤسسة

تمهيد	.....
أولاً: نشأة وتطور الفنادق	61 - 65
ثانياً: أهمية الاستقبال في الفندق	66 - 68
ثالثاً: قسم الاستقبال	68 - 77
رابعاً: قسم الحجز	78 - 82
خامساً: قسم الاستعلامات	83 - 84
سادساً: خصائص موظفي الفنادق	85 - 86
سابعاً: الوظائف الفندقية	86 - 87
ثامناً: مزايا وسلبيات العمل في الاستقبال	87 - 88
خلاصة الفصل	

### الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد	.....
أولاً: مجالات الدراسة	93 - 94
ثانياً: عينة الدراسة	95 - 98
ثالثاً: المنهج المستخدم في الدراسة	99
رابعاً: أدوات جمع البيانات	99 - 104
خامساً: أساليب التحليل	105
خلاصة الفصل	.....

## الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد	.....
-------	-------

131- 107.....	أولاً: تحليل وتفسير البيانات
134 - 132.....	ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
135 - 134.....	ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
137- 135.....	رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية
137.....	خامساً: نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة
139 - 138.....	سادساً: التوصيات والإقتراحات

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

ملخص الدراسة

يعتبر الاتصال الإنساني بمثابة شريان الحياة البشرية وأساس حركتها إيجاباً أو سلباً فالالاتصال عملية أساسية وضرورية في حياة كل فرد فهو الوسيلة الوحيدة لنقل الأفكار والمعاني والخبرات بين القائمين بهذه العملية وأيضاً يعد الاتصال عملية مستمرة وحادثة بين جميع الوحدات الإنسانية المكونة للمجتمع كما أنه عملية حيوية وفعالة تهدف إلى تحقيق التواصل بين البشر على اختلاف مستوياتهم وقدراتهم الفكرية حيث أن فهم الناس وتحقيق التعارف هو غاية من غايات خلق الإنسان وامتلاك هذا الأخير لمهارات الاتصال التي تمكنه من توظيفها والإستفادة منها في مجال عمله.

فمهارات الاتصال تعتبر ركناً أساسياً من أركان العملية الاتصالية نظراً لأهميتها الكبيرة والتي تتمثل في استخدام وسيلة الاتصال المناسبة بالشكل والوقت المناسبين لضمان نجاح عملية الاتصال خاصة في مجال الاستقبال، وقد حاول بعض الباحثين دراسة مهارات الاتصال في مجالات عديدة، والتي تطرقت إلى موضوع مهارات الاتصال وتفعيل الاستقبال داخل المؤسسة، وهذا ما دفعنا إلى إنجاز هذه الدراسة باعتبار أن مهارات الاتصال ركيزة أساسية ولا يمكن الاستغناء عنها في أي مؤسسة، خاصة فيما يتعلق بتفعيل الاستقبال، لذلك ارتأينا أن نتناول موضوع دراستنا في فندق الجزيرة بجيجل.

ومن هذا المنطلق حاولنا في دراستنا هذه توضيح مهارات الاتصال المختلفة التي تساهم في تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة ومن أجل هذا قمنا بتقسيم دراستنا إلى جانبين: جانب نظري وميداني، وقد اشتمل الجانب النظري على ثلاثة فصول هي:

- **الفصل الأول:** تناولنا فيه الإشكالية، فرضيات الدراسة، مفاهيم الدراسة، أهداف الدراسة وأهمية الدراسة أسباب إختيار موضوع الدراسة، الدراسات السابقة، وأخيراً المقاربة النظرية التي تناولت موضوع دراستنا.

- **الفصل الثاني:** تطرقنا من خلاله إلى تطور مهارات الإتصال المختلفة، وأهميتها، أنواعها وأيضاً خطوات اكتساب هذه المهارات، وكذلك تناولنا فيه عناصر الاتصال، مهارة الإستماع، التحدث والإقناع والتعامل.

- **الفصل الثالث:** تطرقنا من خلاله إلى نشأة وتطور الفنادق، أهمية الإستقبال، قسم الحجز، و الاستعلامات، كذلك تناولنا فيه خصائص موظفي الإستقبال، الوظائف الفندقية، وكذلك مزايا وسلبيات العمل في الاستقبال.

أما الجانب الميداني فقد احتوى على فصلين هما:

- **الفصل الرابع:** تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال التطرق إلى مجالات الدراسة وعينة الدراسة والمنهج المستخدم، وأدوات جمع البيانات المختلفة. لنصل في آخر الفصل إلى الأساليب المتبعة في تحليلنا للنتائج.

- **الفصل الخامس:** تناولنا فيه عرض نتائج الدراسة بداية بعرض وتحليل البيانات ثم مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والمقاربة النظرية ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة لنخلص في الأخير إلى جملة من الإقتراحات والتوصيات ثم الخاتمة التي استعرضنا فيها حوصلة حول دراستنا بالإضافة إلى الملخص قائمة المراجع والملاحق.

الجانب النظري

# الفصل الأول:

## الإطار المفاهيمي للدراسة

### تمهيد

أولاً: الإشكالية.

ثانياً: الفرضيات.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.

رابعاً : أهداف الدراسة.

خامساً: أهمية الدراسة.

سادساً: مفاهيم الدراسة.

سابعاً: الدراسات السابقة.

ثامناً: المقاربة النظرية.

خلاصة الفصل.

## تمهيد:

يعتبر الجانب النظري من أهم مرتكزات البحث العلمي لكونه يشمل على الإطار المفاهيمي للدراسة والذي لا يقوم إلا باستتاده لأسس البحث العلمي، ونظرا لكون دراستنا هذه تبحث موضوع مهارات الاتصال وتفعيل الاستقبال داخل المؤسسة، فإننا نسعى في هذا الفصل إلى وضع إطار محدد نبرز من خلاله إشكالية دراستنا وفرضياتها وأهميتها وتبيان أسباب اختيارنا لموضوع الدراسة والأهداف المراد الوصول إليها من خلالها، بالإضافة إلى استعراض أهم المفاهيم الواردة فيها، وكذلك التطرق لمختلف الدراسات السابقة التي عالجت هذا الموضوع.

## أولاً: الإشكالية.

تعتبر العملية الاتصالية من العمليات الإدارية التي توليها المنظمة أهمية بالغة سواء كانت هذه الأخيرة حكومية أو خاصة، إنتاجية أو خدمية فضلا عن ذلك فهي عملية حيوية ديناميكية تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص لآخر سواء ذات طبيعة اجتماعية، ثقافية أو علمية وباعتبار المؤسسة كيان اجتماعي يضم مجموعة من الأفراد يشكلون جماعات مختلفة من أجل إنجاز العمل في جميع مجالات وأنشطة المؤسسة، وهنا تظهر الحاجة إلى امتلاك المهارات اللغوية من أجل التواصل والاتصال وتوظيفها في تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة وهذا ما دفع علماء الاجتماع المختصين في الاتصال إلى الاهتمام بهذا النوع من المهارات ولذلك لا بد من التسلح بالكثير من هذه المهارات التي لا يستطيع الإنسان العيش بدونها.

كما أن الاتصال لا يعتبر علما فقط، ولكنه فن أيضا يعتمد على مهارات، حيث أن اكتساب القائم بالاتصال خبرة ومهارة تزيد من فعاليته في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها ومن هؤلاء الذين يستخدمون مهارات الاتصال في عملهم كالأساتذة والإعلاميون والسياسيون والإداريون حيث أن جميع المهن الإنسانية تستخدم الاتصال كوسيلة لتحقيق الأهداف، لهذا لا بد أن يكتسبها أي ممارس لمهنة الاتصال ومن هذه المهارات مهارة التحدث ومهارة الاستماع ومهارات التواصل مع الآخرين وغيرها من المهارات التي تمكنه من استخدام معارفه وقدراته في تحقيق أهداف العملية الاتصالية لذلك فمهارات الاتصال تعد إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتحلى بها الموظفين في مختلف المجالات، وطبعا كلما زادت أهداف الإنسان في هذه الحياة كلما احتاج إلى مهارات اتصالية أكثر، وكلما ازدادت هذه المهارات قويت شخصيته وازدادت ثقته بنفسه.

كما أن الاستقبال هو النقطة الأولى للاتصال فلا يمكن التغاضي عنها، فهو مركز العصب ونقطة الترابط كما أنه يعد حلقة الاتصال بين النزيل والفندق وكثيرا ما قيل أن مكتب الاستقبال هو الفندق بالنسبة للنزيل، كما يؤثر الانطباع الذي يأخذه الزائر عن موظف الاستقبال فهذا الأخير يسعى جاهدا في الفندق من أجل استقبال الضيوف والترحيب بهم والعمل على راحتهم خلال فترة إقامتهم، وكل هذا وذلك يعتمد على مهارة موظف الاستقبال في التعامل مع الزبائن وكذلك إتقانه لمهارة التحدث من أجل كسب ثقة الزبون ونيل رضاه، لذلك تسعى المنشآت الفندقية اليوم إلى إثبات وجودها من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات السياح ومتطلباتهم، فتقديم الأفضل هو المفتاح الأساسي الذي تدخل من خلاله هذه المنشآت إلى تحقيق التقدم والتميز على منافسيها.

ولهذا اعتمدنا في مذكرتنا على فندق الجزيرة بجيجل باعتباره منشأة سياحية وقد حاولنا معرفة ما إذا كان هذا الأخير يتميز بالسمعة الطيبة وكذلك معرفة نوع الخدمات التي يقدمها للزبائن وإذا كان موظف الإستقبال يتمتع بمهارات الإتصال ولذلك عملنا على حصر دراستنا على زبائن الفندق لمعرفة مهارات الاتصال التي يمارسها موظف الاستقبال والتي تمكنه من تلبية احتياجات الزبائن.

ومن هنا فإن معرفة ما إذا كانت مهارات الاتصال تؤدي إلى تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة

والتي يعد مطلبا رئيسيا ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤل التالي :

**هل تؤدي مهارات الاتصال الى تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة ؟**

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية يمكن حصرها في:

- هل مهارة التحدث تمكن موظف الاستقبال من فهم حاجات ورغبات الزبائن ؟

- هل مهارة الاستماع تساعد موظف الاستقبال على التواصل مع الزبائن ؟

- هل مهارة التعامل مع الزبائن تساهم في تحسين صورة المؤسسة ؟

### ثانياً: الفرضيات:

تعتبر فرضيات الدراسة نقطة انطلاق أي باحث في أي دراسة يقوم بها، وبناءً على التراث النظري وما وجدناه في المراجع ارتأينا إلى ان مهارات الاتصال تساهم في تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة كما انها تمكننا من الوصول إلى لغة مشتركة تسهل التفاهم مع الزبائن، وبذلك تعرف الفرضية على أنها: " تفسير مؤقت أو محتمل يوضح العوامل أو الحداث او الظروف التي يحاول الباحث أن يفهمها " (1).

وقد انطلقت دراستنا من فرضية رئيسية وهي :

• تؤدي مهارات الاتصال إلى تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة.

وقد ترتب عنها ثلاث فرضيات فرعية وهي:

✓ مهارة التحدث تمكن موظف الاستقبال من فهم حاجات ورغبات الزبائن.

✓ مهارة الاستماع تساعد موظف الاستقبال على التواصل مع الزبائن.

✓ مهارة التعامل تساهم في تحسين صورة المؤسسة.

---

(1) فوزي غرابية وآخرون : أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط 3، 2003 ص 28.

## ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

يعتبر موضوع مهارات الاتصال من المواضيع التي تستحق الدراسة، لكونها تمثل أهمية بالغة لمختلف المؤسسات، وذلك باعتبارها لها الدور الفاعل في تعزيز التواصل فيما بين المؤسسة وزبائنها وهذا ما دفعنا إلى دراسة مهارات الاتصال ومدى الاعتماد عليها في المؤسسة، كما أن اختيارنا لدراسة هذا الموضوع لم يكن بمحض الصدفة وإنما كان نتاجا لمجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية.

### 1- الأسباب الذاتية :

- الميل الشخصي والرغبة في دراسة هذا الموضوع.
- الفضول العلمي لمعرفة مهارات الاتصال وكيفية تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة.
- الرغبة في اكتساب خبرات علمية وعملية وتطوير معارفنا حول الموضوع.
- ضرورة القيام بإنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع العلاقات العامة.

### 2- الأسباب الموضوعية :

- ارتباط الدراسة بمجال تخصصنا.
- كون الموضوع قابل للدراسة.
- توفر الشروط العلمية والتسهيلات الميدانية لإجراء الدراسة.
- ندرة الدراسات حول الموضوع.
- كون الموضوع يدخل ضمن تخصص علم الاجتماع العلاقات العامة.

## رابعاً: أهداف الدراسة:

إن أي بحث علمي له أهداف يسعى إلى تحقيقها بحكم وجود مشكل أو غموض يتعلق بموضوع معين يستدعي البحث فيه بحيث يقوم البحث العلمي بالكشف عن مختلف الحقائق وتوسيع دراستنا هذه إلى تحقيق جملة من الأهداف من خلال التعرف على مدى الاعتماد على مهارات الاتصال وتفعيل الاستقبال في المؤسسة، ويمكن إيجاز أهم هذه الأهداف فيما يلي :

- معرفة دور مهارات الاتصال في تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة.
- التعرف على مهارات الاتصال.
- إلقاء الضوء على مهارات الاتصال وكيفية توظيفها في تفعيل الاستقبال داخل المؤسسة.
- إثراء رصيد المكتبة الجامعية ببحث علمي جديد والتدريب على إجراء بحوث علمية ميدانية.
- التعرف على المعوقات التي تحد من الاعتماد على مهارات الاتصال وتفعيل الاستقبال داخل المؤسسة.

## خامساً: أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً بالغ الأهمية يختص بمهارات الاتصال وتفعيل الاستقبال داخل المؤسسة، وتتحدد هذه الأهمية في عدة جوانب من خلال الكشف عن المهارات المتبعة في المؤسسة من جهة، وتحديد المزايا التي تحققها في حالة الاعتماد عليها في أي مؤسسة وتبيان دورها في تحسين مستوى الاتصال بالزبائن. وكذلك التعرف على الوضع الراهن والقيام بتحسين خدمات الاستقبال وذلك من أجل تحسين صورة المؤسسة كما أنها تتجلى أهمية هذه الدراسة في توجيه البحث العلمي والباحثين على وجه الخصوص إلى محاولة دراسة وبحث هذا النوع من الدراسات في مجال مهارات الاتصال وإثارة النقاش حولها.

## سادسا: مفاهيم الدراسة:

يشكل الإطار المفاهيمي الدراسة التي ينطلق منها الباحث والأداة التي يوظفها لتحديد مضمون ودلالة الإشكالية وترجمتها إلى حقائق علمية، ففي الدراسة السوسولوجية تضبط المفاهيم في سياق نظري يسمح بتحديدتها في ضوء معطيات الواقع أي أنها تسهل عملية انتقال الأفكار إلى واقع محسوس، وتعود أهمية تحديد المفاهيم إلى الاختلافات الموجودة عند الدارسين والباحثين في تعاريفها لأن المفردات في الواقع الإجتماعي تختلف من باحث إلى آخر خصوصا عند اختلافهم في الخلفيات النظرية والإيديولوجية ومن هنا نتطرق لأهم المفاهيم المحورية لموضوع دراستنا، المتمثلة في: المهارات، الإتصال، الإستقبال. فالمفاهيم هي " عبارة عن آراء وأفكار أو مجموعة من المعتقدات حول شيء معين أو أسماء تطلق على الاشياء التي هي من صنف واحد أو الأسماء التي تطلق على الصنف نفسه، والمفهوم في علم الاجتماع : هو مصطلح تجريدي وهو جزء مهم من النظرية الاجتماعية، وهي عبارة عن أفكار ديناميكية تتغير وتتحول تبعا لتغير العصر وتبدل ظروفه الموضوعية وإيديولوجيته الحياتية ".<sup>(1)</sup>

---

(1) إحسان محمد الحسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة للطباعة والنشر، لبنان، ط 1، 1982، ص 42.

## 1 - المفاهيم الأساسية:

### أ- تعريف المهارة:

**لغة :** المهارة في اللغة العربية تعني " الحذق في الشيء "، " الماهر " الحاذق بكل عمل والجمع مهارات ويقال مَهَرَّ الشيء ومهر فيه وبه أي احكمه وصار به حاذق فهو ماهر، وفي الحديث النبوي الشريف " مثل الماهر بالقرآن مثل السفرة " الماهر هنا الحاذق بالقراءة.(1)

**اصطلاحاً:** وبناء على ذلك جاءت عدة تعريفات وسوف نتطرق لبعض منها :

تعرف المهارة في الخدمة الاجتماعية بأنها " قدرة الأخصائي الاجتماعي على التأثير لتعديل سلوك الأنساق التي يتعامل معها أو مساعدتها في المواقف الصعبة مستخدماً مختلف المعارف والخبرات أثناء ممارسته لعمله المهني ".(2)

كما تعرف أيضاً بأنها " اختيار واع للمعرفة وثيقة الصلة بالمسؤوليات المهنية المطلوبة من الممارس العام والقدرة على إدماج تلك المعرفة مع قيم الخدمات الاجتماعية وبلورتها ثم التعبير عنها بنشاط مهني مناسب تبعاً لطبيعة الموقف ".(3)

كما عرفها " هيلين فيليبس " بأنها " القدرة على العمل مع جماعة من أجل تحقيق هدف محدد وواضح لإحداث نتائج سبق تحديدها بحد أقصى من الثقة وغالباً مع الحد الأدنى من الوقت ".(4)

(1) جمال أبو الفضل، محمد بن مكرم ابن منظور : لسان العرب، المجلد 6، دار صادر، لبنان، 1997، ص 104.

(2) عماد فاروق، محمد صالح : الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، ط 1، 2010، ص 132.

(3) محمد سيد فهمي : مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ط 1، 2008، ص 168.

(4) عماد فاروق، محمد صالح : مرجع سابق، ص 112.

## التعريف الإجرائي:

المهارة هي جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من العمل مع بدل اكبر قدر ممكن من الجهد البسيط أو هي قدرة عالية على الانجاز، كما أنها تعتمد على الاستعداد الشخصي والخصائص الموروثة والمكتسبة كما يمكن تعلم المهارة من خلال التدريب والبناء المعرفي.

## ب- تعريف الإتصال:

**لغة:** يرجع أصل الكلمة في اللغة العربية إلى الفعل اتصل والاسم يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات.

- وقد عرفها القاموس المختار بأنها " وصل الشيء بالشيء وصلا " بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف أو غرض معين"<sup>(1)</sup>

" Communication مشتقة في لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني Communis أي Common ومعناها مشترك أو عام، فعندما نقوم بعملية الإتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أخرى، أي أننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والمواقف "<sup>(2)</sup>.

**اصطلاحاً:** يعرف **العلاق** الإتصال بأنه أحد الركائز التوجيهية، حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجتمع آخر بغرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقاً.<sup>(3)</sup>

(1) مي العبد الله : **نظريات الإتصال**، دار النهضة العربية، لبنان، ط 1، 2006، ص 23.

(2) بسام عبد الرحمن المشاقبة : **نظريات الإتصال**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2011، ص 23.

(3) بشير العلاق : **نظريات الإتصال**، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 14.

\***تعريف جيهان رشتي** "الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة سواء كانت كائنات حية أو آلات في مضامين اجتماعية معينة وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالإتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء".  
أما **كارل هوفلاند** فيعرفه بأنه " العملية التي يقوم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة".

أما **جورج لنديج** فعرف مصطلح الاتصال بأنه " يستخدم ليشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون الرموز على شكل حركات وصور أو رموز أو لغة أو شيء آخر تعمل كمنبه سلوك أي أن الإتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز".<sup>(1)</sup>

#### **التعريف الإجرائي:**

الإتصال هو عملية مستمرة وديناميكية تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات والإتجاهات والرغبات والآراء بين الأفراد والجماعات أي درجة الإستجابة لمنبهات المرسل واستجابة المستقبل عن طريق وسيلة كتابية أو شفوية للتأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة.

#### **ت- تعريف تفعيل:**

**لغة:** تفعيل من فعل، يفعل، تفعيلاً على وزن تشغيلاً وفعله جعله، فاعلاً أي صيره وطوره، يفعل ما عليه فعله وعليه فالتفعيل هو إعطاء ديناميكية لأي آدا ينجر عليه أثر مادي نافع أو خدمة يستفاد منها.  
كما استخدم هذا المصطلح في كتاب نظريات معاصرة في علم الاجتماع 1997 م لتوضيح بأنه ينطوي على رغبة الفاعل في تنشيط الحدث وإثارة حيويته وتنمية قدرته أو توسيع مداه أو تعميق مساره أو تجديد

(1) المرجع السابق: ص 24 ، 25

أصوله وبناءاً على ذلك فإن حالة التفعيل تحصل عندما يكون الفاعل معجبا بشيء معين أو موقف أو اتجاه أو رأي أو منهج أو نظرية أو علاقة اجتماعية أو ظاهرة اجتماعية.<sup>(1)</sup>

### ث- تعريف الاستقبال:

**لغة:** الإستقبال، استقبال، استقبالا، يستقبل ألقى عليه التحية مرحبا بك.

والإستقبال هو قسم استقبال الزبائن من قبل موظف الإستقبال الموجود في أول الفندق وهو الإنطباع الأول الذي يعتبر مهم جدا بعد ذلك لإعطاء صورة جيدة ومشرفة عن خدمات الفندق والأقسام الأخرى ويجب على موظف الإستقبال أن يجيد اللغة الإنجليزية بشكل ممتاز وذو مظهر لائق ولديه شهادة كلية أو جامعة وتشمل معدات قسم الاستقبال اجهزة كمبيوتر ومع وجود برنامج التسجيل الآلي ومع وجود رفوف لوضع المفاتيح عليها ويجب أن يكون الديكور جيد وراقي.<sup>(2)</sup>

### ج- تعريف داخل:

**لغة:** دخل، دخولا ومدخلا: المكان زاره نفذ إلى داخله، في جمعية ونحوها ألتحق بها في الجيش: انضم إليه، النقاش شارك فيه، في الدين اعتنقه، في الأمر أخذ فيه الشيء في آخر ولج فيه وقت الصلاة حان على القانون تعديل غيرت بعض مواده ضد خرج.<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> معين خليل العمر: **معجم علم اجتماع المعاصر**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2006، ص 102.

<sup>(2)</sup> زيد عبودي منير سلمان: **معجم المصطلحات السياحية والفندقية عربي - انجليزي**، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط 1، 2006، ص 62.

<sup>(3)</sup> محمد حمدي: **مرشد الطلاب قاموس عربي - عربي**، دار ابن رشد للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 298.

## ح- تعريف المؤسسة:

**لغة:** إن كلمة مؤسسة عند ما نبحت عن أصلها فهي في الواقع ترجمة لكلمة ENTREPRISE واستنادا

إلى القاموس (المورد) فكلمة مؤسسة مشتقة من فعل أسس، يؤسس، مؤسسة.<sup>(1)</sup>

اصطلاحا :

يعرفها معجم العلوم الاجتماعية " بأنها عمل اجتماعي واقتصادي يعمل على توفير رأس المال

والموارد الطبيعية واليد العاملة ".<sup>(2)</sup>

تعرف " عمر ضخري" للمؤسسة فيقول :

"هي القالب التي ينظم الناس فيها شؤونهم في علاقاتهم بعضهم ببعض، حيث أن المؤسسة هي جهاز

عمل يشمل على تركيبات ونظم وأدوات تجهيز وتوزيع".<sup>(3)</sup>

أما يونس إبراهيم حيضر فيعرف المؤسسة بأنها :

" كينونة المنظمة تسعى من خلالها إلى القيام بمهام ووظائف اجتماعية، ذات أهداف معينة وواضحة، أي

أن المؤسسة نظام اجتماعي يصبح الفرد من أعضائها بغرض إشباع حاجاتهم، فهي بهذا المعنى مجتمع

يتألف من اعضاء راغبين في التعاون والتنسيق ".<sup>(4)</sup>

---

<sup>(1)</sup> روجي البعلبكي : المورد قاموس، عربي، إنجليزي، دار المعلم للملايين، لبنان، 1994، ص 6.

<sup>(2)</sup> Mattock FREDERIC : **Dictionary Of Sociologie, English, Franch, Arabic**, Etition Acadie, Référence Dictionnaires, Lebanon, 2001, p19.

<sup>(3)</sup> جمال طاهر أبو الفتوح حجازي : **إدارة الإنتاج والعمليات ( مدخل إدارة الجودة الشاملة )**، مكتب القاهرة، ط 1، 2002، ص 283.

<sup>(4)</sup> يونس إبراهيم حيضر : **الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات والمنظمات**، سلطنة الرضا للمعلومات، دمشق، ط 1، 1996، ص 23.

## التعريف الإجرائي :

المؤسسة وحدة تنظيم مستقلة تضم مجموعة من الموارد البشرية والمادية، وتهدف إلى إنتاج خدمات لإشباع حاجات الأفراد، وذلك عن طريق التسيير الفعال وتوزيع المهام والمسؤوليات وفق ما يناسب الموظف وما يتماشى مع قدراته ومؤهلاته العملية.

### 2 - المفاهيم المشابهة :

#### أ- تعريف مهارة التحدث:

تعرف هذه المهارة بأنها " قدرة الشخص على التحدث بفاعلية مع الآخرين وتجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الحديث وعملية توجيه الأسئلة إلى المستمع بالطريقة التي تساعد الشخص على إيصال رسالته بشكل فعال ".

#### ب- تعريف مهارة الاستماع :

تعرف هذه المهارة بأنها " قدرة المستقبل على التركيز بمحتوى الرسالة وفهمها على الوجه المطلوب وتمر هذه المهارة بعدة مراحل: الإنصات، التفسير، الإستماع، التذكير، التقييم، الإستجابة اللفظية، غير لفظية. استجابة المشاعر ".

#### ت - تعريف مهارة الإقناع :

تعرف هذه المهارة " بأنها عملية فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة ما ".

### ث - تعرف مهارة الاتصال غير اللفظي :

تعرف هذه المهارة بأنها مجموعة من الأشكال الحركية والإيماءات التعبيرية التي توحى إلى معاني يتفق عليها مجموعة من الناس وتستخدم هذه المهارة لتوضيح فكرة ما دون التعبير عنها بالكلام".<sup>(1)</sup>

### ج- تعريف مهارة الحوار :

تعرف هذه المهارة " بأنها مجموعة الإجراءات المتكاملة التي يجب على المحاور القيام بها بصورة مرتبة ومنظمة حتى تؤدي حوارا ناجحا يتسم بالدقة والكفاءة ".<sup>(2)</sup>

### ح - تعريف فن التواصل مع الآخرين :

"هي نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر والغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة لأنه متواصل غير منقطع لا يمكن إعادته كما لا يمكن محوه أو عكسه".<sup>(3)</sup>

### خ - تعريف مهارات الموظف:

" هي المهارات التي يمتلكها الفرد والمجموعة من خلال التعليم والخبرة في الوظائف التي يشغلها وتنقسم إلى مهارات فنية وسلوكية تتطلبها الوظائف لأدائها ".<sup>(4)</sup>

### د - تعريف الفندق :

يعتقد أن أصل كلمة HOTEL ترجع إلى الكلمة اللاتينية HOSPITIUM بمعنى القاعة التي يتم استقبال الزوار فيها والترحيب بهم. وفي فرنسا كان المصطلح المستخدم HOSPICE ثم HOSTEL ثم

(1) أسامة خيربي: مهارات الحوار، دار الزاوية للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2014، ص، ص 123 - 125.

(2) مرجع سابق، ص 93.

(3) مرجع سابق، ص 45.

(4) حبيب الصحاف : معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، ط 1، 1997، ص 28.

HOTEL، أما المملكة المتحدة فقد عرفت مصطلح HOTEL GARNI منذ القرن 18 والذي كان يعني المؤسسة التي توفر سكنا مفروشا.<sup>(1)</sup>

## سابعا: الدراسات السابقة

تكتسي الدراسات السابقة قدرا كبيرا من الأهمية في المعرفة العلمية والبحث العلمي، لأن هذا الأخير يستمد فروضه وتساؤلاته من نتائج الجهود العلمية السابقة باعتبارها عملية تواصلية تغذي بعضها بعضا، فمن الضروري مراجعة البحوث والدراسات السابقة التي تمس الموضوع، من أهم الدراسات التي لها صلة بموضوع دراستنا والتي تم اختيارها على أساس متغيرات الدراسة حيث تتقاطع ودراستنا مع أحد متغيري الدراسة والتي سيتم عرضها كآتي :

### 1. الدراسة الأولى :

رسالة لنيل شهادة الدكتوراه بعنوان " مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية " من إعداد الباحثة : هند كايور، سوريا، سنة 2010.

### أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة مهارات الاتصال بين المدير والمعلم من وجهة نظر المعلم وأثر ذلك على تكوين مفهوم الكفاءة الذاتية لدى المعلم.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :

---

<sup>(1)</sup> ليلي محمد صابر الزلاقي : أساسيات الإشراف الداخلي بالفنادق والمنتجعات، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية ، 2007، ص 14.

- هل هناك علاقة بين مدى ممارسة المدير لمهارات الاتصال مع معلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية ؟

وقد تفرعت عنه التساؤلات التالية :

- هل هناك علاقة بين مدى ممارسة المدير لمهارات الاتصال مع معلميه من وجهة نظر المعلم وبين كفاءة المعلم الذاتية ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال وفقا للمتغيرات الأتية : الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية وفقا للمتغيرات الأتية : الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة ؟

**فرضيات الدراسة :**

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال ومقياس الكفاءة الذاتية.

- لا توجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال لمتغير الخبرة.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال لمتغير المؤهل العلمي.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية لمتغير المنطقة.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية لمتغير الخبرة.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية لمتغير المؤهل العلمي.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية لمتغير المنطقة.

#### منهج الدراسة :

لقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث.

#### العينة :

لقد تم اختيار عينة البحث بالاعتماد على العينة العشوائية وقد بلغ حجم العينة 115 معلما ومعلمة وقد اعتمدت الباحثة على استبيانين في دراستها.

#### نتائج الدراسة :

أما عن نتائج هذه الدراسة فقد توصلت إلى ما يلي:

- توصلت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال بين المدير والمعلم ومستوى الكفاءة الذاتية للمعلم.

- كما توصلت إلى فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاتصال لمتغير الخبرة والمؤهل العلمي والمنطقة.

- كما توصلت إلى أن بقية الفروق ليست دالة إحصائيا.

- ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن مهارات الإتصال التي تطبق في المدرسة تتأثر بعوامل مختلفة كموقع المدرسة وقربها من مصادر الإزعاج والضجيج.

- كما توصلت إلى أنه كلما ازداد مستوى تأهيل المعلم أصبح هناك تكافؤ بين المدير والمعلم من جانب التأهيل العلمي.

#### • موقع الدراسات السابقة من الدراسة الراهنة:

رغم اختلاف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث الجانب الزماني والمكاني ورغم اختلاف نقاط الإهتمام والتركيز حيث ركزت دراسة هند كابور على مهارات اتصال المدير بمعلميه من جهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية، في حين ركزت دراستنا على الإهتمام بمهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة، وكذلك أهمية مهارات الاتصال وتوظيفها في تفعيل الاستقبال في المؤسسة الفندقية، كما اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي ونحن أيضا اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي وبذلك تكون قد أفادتنا في صياغة الاستمارة الموجهة للزبائن.

#### 2. الدراسة الثانية :

رسالة لنيل شهادة الماجيستير بعنوان "مهارات الإتصال ودورها في تفعيل العلاقة بين الأستاذ والطالب" من إعداد الطالبة: نوال بركات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012.

#### مشكلة الدراسة وأهدافها :

انطلقت الطالبة من التساؤل الرئيسي التالي :

- ما هو دور مهارات الاتصال في تفعيل العلاقة الاتصالية بين الأستاذ والطالب الجامعي؟

تفرعت عنه التساؤلات التالية :

- ماهي مهارات الاتصال الفعال لدى الطالب الجامعي ؟

- ماهي مهارات الاتصال الفعال لدى الأستاذ الجامعي ؟

وقد استخدمت الطالبة المنهج الوصفي التحليلي لإزالة الغموض الذي يشوب مشكلة الدراسة والطريقة السليمة للوصول إلى هدفها بدأ بوصف مهارات الإتصال وجمع الحقائق الأمبريقية حولها في صورتها الواقعية وتصنيفها ومحاولة تفسيرها، إنتهاء باستخلاص النتائج التي يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي.

كما استعانة أيضا بالمنهج الإحصائي في جمع البيانات وتحليلها تحليلا احصائيا رقميا للتوصل الى النتائج النهائية للدراسة.

كما استخدمت الملاحظة البسيطة المباشرة واستمارة المقياس كأداتين لجمع البيانات.

**العينة:** أما مجتمع الدراسة المتمثل في طلبة جامعة محمد خيضر، بسكرة فقدر عددهم بـ 400 مفردة اختيروا بطريقة العينة العشوائية البسيطة أما الأساتذة فقدر عددهم بـ 42 مفردة.

**نتائج الدراسة :**

بالنسبة لمهارات الإتصال لدى الطالب الجامعي:

اتضح أن ذو المهارة الاتصالية العالية من الطلبة يتميزون بأنهم: لا يدخلون في حوارات جانبية مع زملائهم ولا يهملون أي متحدث (سواء كان الأستاذ أو أحد الزملاء من الطلبة).

- يبدون آرائهم أثناء الحصة بكل حرية وثقة.

- يستخدمون أسلوب الحوار والمناقشة مع الأساتذة والزملاء.
- ينتبهون للمناقشات التي تدور بين الأستاذ و الطلبة
- ينتبهون لما يقوله الأستاذ من كلمات لفظية وإيماءات وحركات غير لفظية
- أما بالنسبة لمهارات الإتصال لدى الأستاذ الجامعي اتضح لها أن ذو المهارة الإتصالية العالية من الأساتذة الجامعيين يتميزون بأنهم :
- يحرصون على أن يكون مظهرهم وسلوكهم لائقين.
- يستخدمون الكلمات والجمل البسيطة للشرح والتوضيح وتعزيز المعنى.
- يتعدون عن التهديد والتخويف في مناقشة الأفكار المطروحة.
- يتفهمون مشاكل الطلبة البيداغوجية ويتناقشون معهم حول حلولها.
- يتحلون بالمسؤولية في التعامل مع الطلبة.
- يطرحون العديد من الأسئلة على الطلبة أثناء الحصة.
- أما بالنسبة لفعالية الاتصال بين الطالب والأستاذ الجامعي :

توصلت الباحثة إلى وجود فعالية الإتصال بين الطالب والأستاذ الجامعي وهذا من خلال ما يكتسبه فعلا وما يتميز به كلا منهما (الأستاذ والطالب) كطرفي إتصال (مرسل ومستقبل) من مهارات الإتصال العالية.

#### • موقع الدراسات السابقة من الدراسة الراهنة :

على الرغم من الإختلاف الظاهر بين عنوان هذه الدراسة ودراستنا إلا أن هذه الدراسة تطرقت إلى موضوع مهارات الإتصال ودورها في تفعيل العلاقة بين الأستاذ والطالب ونحن تطرقنا إلى موضوع مهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة وبذلك فهذه الدراسة تتفق مع دراستنا الحالية في

اهتمامها بموضوع مهارات الإتصال وتختلف عنها من حيث منهجية الدراسة حيث اعتمدت الطالبة على المنهج الإحصائي وكذلك في اختيار العينة وتشارك دراسة نوال بركات مع دراستنا في اختيار نفس أدوات جمع البيانات وهي الملاحظة والإستمارة وبذلك تكون هذه الدراسة قد أفادتنا.

### 3. الدراسة الثالثة:

رسالة لنيل شهادة الماستر بعنوان "مهارات الاتصال ودورها في تحسين الأداء المهني لدى العاملين" من إعداد الطالبة : إيمان بن نذير، إشراف الأستاذ : محمد بشير محمودي، الجزائر، 2014.

#### مشكلة الدراسة وأهدافها :

تتخصر هذه الدراسة في تحديد الدور الأساسي لمهارات الاتصال لتحسين الأداء المهني بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر، بسكرة، وكذلك بغرض مساعدة الإداريين على تبني هذه المهارات لتطوير مستوى الإداريين بصفة عامة وإدارة الجامعات الجزائرية بصفة خاصة. وعلى هذا فإن الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة هي:

- تحديد المهارات الأساسية للعملية الاتصالية التي تساعد في تحسين الأداء.
- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في تطوير الأداء بالمؤسسة الخدمية.

وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :

ما الدور الذي تؤديه مهارات الاتصال لتحسين الأداء المهني ؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما الدور الذي يؤديه الاتصال داخل الإدارة ؟
- ما أهم المهارات الاتصالية المستخدمة لتحسين الأداء المهني ؟
- إلى أي مدى يسهم توظيف المهارات الاتصالية في تحسين الأداء بالإدارة الجامعية ؟

#### منهج الدراسة :

لقد استخدمت الطالبة المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لمختلف الدراسات الإنسانية والإجتماعية، كما اعتمدت في دراستها على استمارة الإستبيان لأنها تعد من أكثر الأدوات في جمع البيانات استخداما وشيوعا في البحوث الإجتماعية.

#### العينة:

نظرا لطبيعة الموضوع المختار للدراسة، استلزم ذلك أن نقوم بتحديد العينة بدقة من مجتمع البحث عددهم 98 إداري موزعة كالتالي 35 دأئمون و 63 مؤقتين وذلك للوصول إلى التقديرات التي تتطابق مع مجتمع البحث الأصلي انصبا اختيارنا على الإداريين الدأئمون البالغ عددهم 35 فهذه العينة هي تمثلية للمجتمع المستهدف.

#### نتائج الدراسة :

أما عن نتائج هذه الدراسة فقد توصلت إلى ما يلي :

- نستنتج من خلال أجوبة المحور الأول بعنوان الدور الذي يؤديه الاتصال داخل الإدارة أن الإتصال في المؤسسة بصفة عامة والإدارة بصفة خاصة له دور بالغ في نجاح المؤسسة، فبدونه يتعطل العمل

حيث تتقاطع التعليمات والأوامر ويتوقف تبادل المعلومات فلا مرسل ولا مستقبل ولا تغذية راجعة تحتوي على نتائج تقييم الأعمال، فهو ضروري لابد منها في تحقيق كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم واتخاذ القرارات، تحسين الأداء، حيث أنه لا يمكن أن نتصور سير نشاط بدون وجود معلومات وذلك بدون وجود إتصال كما تبرز أهميته من خلال الوقت الذي يستغرقه الرئيس في الإتصال.

- أما عن نتائج المحور الثاني أهم المهارات الاتصالية المستخدمة لتحسين الأداء نستنتج أن اغلبية المستقصيين المهارة في الحديث سواء مع بعضهم البعض أو مع رئيسهم فكان نتاجها تحسين الأداء المهني خاصة إذا كان هناك تخطيط جيد للحديث ومراعاة الوقت المناسب لذلك كما نستنتج ان تطبيق مهارة الاستمارة أثناء المناقشة مع الرئيس أو زملاء والاستماع الجيد بين الرئيس والمرؤوسين يحسن الأداء المهني.

- أما عن المحور الأخير مدى تطبيق المهارات الاتصالية ودورها في تحسين الأداء فنستنتج أن أغلبية أفراد العينة يكتسبون هذه المهارات ويعملون على تطويرها وهذا واضح أيضا في المتغيرات الأربعة بنسبة تفوق نصف أفراد العينة ونجد أيضا أغلبية المبحوثين من خلال تطبيقهم لها تحسنت قدرتهم في الأداء وكلما زاد المستوى التعليمي زاد تطبيق المهارات وتحسنت القدرة في الأداء.

#### • موقع الدراسات السابقة من الدراسة الراهنة :

تنفق هذه الدراسة في كونها تبحث في موضوع مهارات الإتصال وهذا ما يمكننا من معرفة مهارات الإتصال في تحسين الأداء المهني في المؤسسة الخدمائية وتحقيق أهدافها إلا أن دراستنا تهدف إلى البحث عن مهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال في المؤسسة الفندقية، كما اعتمدت الطالبة على العينة العشوائية البسيطة، نحن سوف نعتمد على العينة القصدية المنوالية وبذلك تكون هذه الدراسة قد ساعدتنا في صياغة أسئلة الاستمارة.

## ثامنا : المقاربة النظرية

لقد اختلف المداخل النظرية التي تناولت موضع مهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة ومن بين المقاربات التي سنتناولها بالدراسة مقارنة البنائية الوظيفية التي تساهم في دراسة وفهم دور المؤسسة والوظائف التي توكل للإدارة وموظفيها.

### ◆ البنائية الوظيفية :

تعود الأصول الفكرية للإتجاه الوظيفي إلى أعمال المؤسسين لعلم الاجتماع، وقد ظهرت معالم هذا الإتجاه بصورة جلية في أعمال " دور كايم "، " تشارلز كولي "، و" باريتو وتوماس " وقد حقق هذا الإتجاه مكانة متميزة في علم الاجتماع في الربع الثاني من القرن 20<sup>(1)</sup>، حيث ظهرت هذه النظرية كرد فعل للإنتقادات التي وجهت إلى النظريات الكلاسيكية الخاصة بالإدارة البيروقراطية كما أن الإسهام الأكبر في تأسيس الإتجاه الوظيفي وتطويره بوصفه اتجاه نظري ومنهجي في علم الاجتماع وهو ذلك الإسهام الذي قدمه " بارسونز " وكذلك " روبرت ميرتون " قدم إسهاما متميزا للبناء الإجتماعي والبناء الوظيفي، فالبناء التنظيمي يتميز بطابعه الرسمي وعقلانية في تحديد أنماط النشاط التي ترتبط بتحقيق أغراض وأهداف التنظيم.

ويعتبر روبرت ميرتون من أنصار النزعة البنائية الوظيفية، إلا أنه يستخدم المماثلة العضوية في دراسة التنظيم كما قامت نظريته كرد فعل لنظرية فيبر في التنظيم البيروقراطي، تلك النظرية التي دعمت المظاهر الرشيدة في التنظيم، وقد قدم ميرتون تصورا نظريا لظاهرة التنظيم، واهتم بدراسة الوظائف السلبية للبيروقراطية محاولا بناء نظرية متوسطة المدى، وتقوم نظريته على ثلاث مفهومات وأضداد هي:

(1) غني ناصر حسين : المداخل النظرية لعلم الاجتماع، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2011، ص 165.

1. الوظائف الكامنة أو غير المقصودة مقابل الوظائف الظاهرة.

2. المعوقات الوظيفية مقابل الوظائف.

3. البدائل الوظيفية Functional alternatives تقابل بالفرضية التقليدية التي تزعم أن مجتمع لا

يستطيع أداء وظائفه بشكل أفضل مما هو قائم في ظل أنماط جديدة من العلاقات.

وقد قدم ميرتون إسهاما متميزا للبناء الاجتماعي، والبناء الوظيفي، فالبناء التنظيمي يتميز بطابعه

الرسمي، وعقلانية في تحديد أنماط النشاط التي يرتبط بتحقيق أغراض وأهداف التنظيم، واعتبر أن كل

بناء تنظيمي متكاملة في سلسلة من الوظائف المتسلسلة بعضها فوق البعض، ويرتبط كل منها بعدد من

القواعد والإلتزامات والإمتيازات التي تحددها القواعد أو التعليمات الرسمية، والتي يتوفر لها عنصر الكفاءة

والفاعلية وتحديد المسؤوليات.

ويضيف ميرتون أن لكل وظيفة قدر من المسؤولية والسلطة وهكذا فالسلطة مرتبطة بالوظيفة

وغير مرتبطة بشخص محدد، ويحدث الفعل الرسمي داخل إطار من القواعد التنظيمية، وترتبط الوظائف

بعضها ببعض من خلال نسق من العلاقات الرسمية، وهناك مسافة إجتماعية تفصل بين الذين يشغلون

تلك الوظائف.

وأشار ميرتون إلى ضرورة ضبط ورقابة تماس المستويات العليا في التنظيم من أجل إثبات

السلوك داخل التنظيم، معتبرا أن السلطة تمثل قوة للضبط والتحكم وتحديد المكانة العملية والمعرفية حسب

دور الفرد التنظيمي وتسلسله الإداري والمهني داخل بناءات التنظيم، وخلص ميرتون إلى تساؤل أو

تناقص العلاقات الشخصية، وزيادة استيعاب أعضاء التنظيم لقواعده ومعاييرها.

وكشف ميرتون عن أن إثبات السلوك التنظيمي الذي قام به فيبر يشير إلى الجمود وعدم المرونة، مما يترتب عليه تحول الوسائل إلى غايات، كذلك فإن تأكيد التنظيم على ضرورة الإمتثال والإتباع الدقيق بطريقة ثابتة مع المواقف المماثلة دون مراعاة للتغيير بين موقف وآخر مما ينتج عنه عدم المرونة.

واعتبر أن كل بناء تنظيمي حالة متكاملة في سلسلة من الوظائف ويرتبط كل منها بعدد من القواعد والإلتزامات والإمكانيات التي تحددها القواعد أو التعليمات الرسمية<sup>(1)</sup>، كما يجب أن يتوفر في الموظف عنصر الكفاءة والفاعلية في تحديد المسؤوليات اتجاه تعامله مع الزبون، ويكون ذلك في إطار متبادل بين المؤسسة الفندقية والمتعاملين معها، حيث يجب أن نقف على العناصر البنائية التي يجب توفرها في المؤسسة ومن بينها وجود جماعة ثابتة مستقرة لها قيم تضامنية، ووجود مجموعة من الأهداف المحددة والواضحة التي ترسم أبعاد المؤسسة ونشاطاتها وكذلك طريقة تحديد الأهداف والوصول إليها من خلال معايير وأدوار معينة، فموظف الإستقبال يسعى إلى تقديم خدمات أفضل لمختلف الزبائن بطريقة تضمن لهم الراحة والخدمة الجيدة من خلال مهارات الإتصال التي تؤهله للقيام بواجباته على أحسن ما يرام، كما تتيح هذه المهارات لموظف الإستقبال التميز عن غيره وتحقيق النجاح في ميدان العمل من خلال طريقة تعامله مع الزبائن والإستقبال الجيد لهم، ولذلك فإن مهارات الإتصال هي التي تمكن موظف الإستقبال من القيام بدوره والمحافظة على استقرار المؤسسة وتحسين صورتها لدى الزبائن وبالتالي تفعيل عملية الإستقبال وضمان نجاح واستقرار وتوازن أنساق المؤسسة.

(1) حسين عبد الحميد، احمد راشوان : علم الإجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 110.

## ◆ إسهامات النظرية:

من خلال هذه المقاربة النظرية، يتضح لنا الدور الذي تقوم به المؤسسة وكذلك دراسة العلاقات المتبادلة بين الممارسين لوظائفهم وأدوارهم وخاصة الكفاءة التي يتميز بها القائم بالإستقبال وطبيعة الوظائف التي توكل إلى الإدارة وإلى الموظف ومدى إسهامها في تحقيق الأهداف المسطرة أو المرجوة للبناء التنظيمي المتمثل في المؤسسة الفندقية.

## خلاصة الفصل

يعد الفصل الأول بمثابة نافذة تطل على الموضوع، حيث من خلاله أحطنا بأهم جوانب دراستنا وخصوصا الجوانب المنهجية والمفاهيمية والمتمثلة في إشكالية البحث وفرضياته بالإضافة إلى مبررات اختيار الموضوع وإبراز أهمية وأهداف الدراسة، وكذا المفاهيم الأساسية والمفاهيم ذات الصلة بالموضوع التي تحتويها الدراسة وصولا إلى الدراسات السابقة التي زودتنا بأفكار إضافية، ووضحت لنا عناصر أخرى في إنجاز موضوع الدراسة: مهارات الإتصال وتفعيل الاستقبال داخل المؤسسة.

وأهم النتائج التي توصلت لها مما فتح المجال أمامنا لمواصلة هذه الدراسة وذلك من خلال النزول للميدان لاختبار الفرضيات، وقياسها، محاولة منا الوصول لنتائج تجيب عن التساؤلات التي طرحناها وتشبع الفضول العلمي الذي دفعنا لدراسة هذا الموضوع.

# الفصل الثاني:

## مهارات الاتصال

### تمهيد

أولاً: نشأة وتطور مهارات الاتصال.

ثانياً: أهمية مهارات الاتصال.

ثالثاً: أنواع المهارات.

رابعاً: خطوات اكتساب المهارة.

خامساً: عناصر الاتصال.

سادساً: مهارة الاستماع.

سابعاً: مهارة التحدث والإقناع.

ثامناً: مهارة التعامل.

خلاصة الفصل.

## تمهيد:

مهارات الإتصال هي أداة التي يصل بها الإنسان إلى هدفه، فمتى كان الإنسان قادرا على التخطيط لحياته استعانة بهذه المهارات وانطلاق ساعيا وراء تحقيق غايته لهذا فكان لازما على كل إنسان يريد أن يبدأ حياته العملية أو أن ينتقل إلى مرحلة أخرى أن يعرف تمام المعرفة المهارات التي تلزمه فهو يحتاج إليها للوصول إلى طموحه وحتى يكون قادرا على إقناع الآخرين بأفكاره وتطلعاته وأيضا من أجل الحفاظ على عمله ضمن الحدود المطلوبة من الجودة والكفاءة وهذا ما سوف نتطرق إليه من خلال هذا الفصل.

## أولا: نشأة وتطور مهارات الاتصال.

### • المرحلة البدائية :

وهي المرحلة التي كان فيها الإنسان الأول موجه نحو الحصول على قوته اليومي وكانت كل طاقاته وقدراته موجهة للحصول على أسباب الرزق الذي يكفل له البقاء والاستمرار في الحياة كفرد ونوع ولكن كيف كانت حالة هذا الإنسان الأول في هذه المرحلة؟ وكيف تحددت ملامح هذه المرحلة في ضوء سعي الإنسان لتلبية احتياجاته الغريزية التي وضعها الله بداخله وكان عليه أن يسعى في هذه الحالة البدائية لإشباعها حتى يبقى في الوجود وبقي نفسه من الهلاك وهو إنسان أول ليس لديه خبرات في التعامل مع الأشياء والموضوعات، أو الظواهر الطبيعية.

لقد كانت الطبيعة صعبة للغاية في هذه الفترة حيث كانت مصادر الرزق نادرة وغير كافية، ولذلك كان على كل مخلوق على وجه الأرض أن يعملوا إلا فسوف يهلك ويموت، وعلى الجميع العمل من أجل الحصول على الرزق نظرا لندرة ما تجود به الطبيعة على الإنسان، وهذا الأخير سوف يحصل على رزقه بقدر سعيه وجهده الذي يبذله لسد احتياجاته بما منحته له الطبيعة ودون أن يعتمد على غيره من بني

الإنسان، ولذلك لم يظهر في هذه المرحلة التاريخية مبدأ تقسيم الجهد أو تقسيم العمل، وإن كانت هذه الفترة قد تميزت بوجود واحد فقط من تقسيم العمل وهو التقسيم ما بين الذكر والأنثى.<sup>(1)</sup>

لم يكن بمقدور أحد أن يقوم بعمل الآخر في هذه المرحلة لأن مصادر الثروة كانت عبارة عن الأشجار والغابات وأنواع الحيوانات والمياه والآباء وكان في ارتيادها الخطورة مما يستدعي خروج الجماعة كلها ولذلك لم يظهر في تلك المرحلة تبعاً لشيوعية الملكية وعدم تقسيم العمل ما يطلق عليه بالتقسيم الطبقي للناس وفقاً لمصادر ثروتهم وممتلكاتهم بحيث يمكن القول أن الإنسان الأول في سعيه لتلبية احتياجاته.<sup>(2)</sup>

- **عصر العبيد** : ولقد تطورت أشكال الاتصالات ومهارات التعامل في هذه المرحلة التاريخية لأن فكر الإنسان العلمي العام وأفكاره عن الحياة العامة والقوى الخفية التي احتوتها مادة اتصاله الذاتي قد تحولت إلى شكل جديد من أشكال الإتصال المادي البيئي المرتبط بتفسير الموضوعات والظواهر البدائية والطبيعية بهدف الوقوف على خصائصها العلمية وقد اعتمد على أصول ولغة علمية مكتوبة ومقروءة مما أدى إلى تطور مهارات التعامل الإنساني مرتبطة بملامح هذا العصر الذي أطلق عليه عصر العبيد داخل إطار شكل الإتصال الإجتماعي عندما نسبت علاقات الصراع بين القبائل والعشائر بهدف امتلاك مصادر الرزق لدى البعض وزيادة عدد القبائل نتيجة تكوين الأسر البدائية في المرحلة السابقة حيث ظهر في ضوء ذلك الغالب هو (الحاكم - السيد - المالك) والمغلوب وهو (العبد) وامتلاك السيد لأرض المغلوب و من عليها ولذلك نقول كانت هذه الصراعات سبباً في تطور شكل ومهارات الإتصال الإنساني وظهور الطبقات الإجتماعية مثل الحاكم وطبقة العبيد.<sup>(3)</sup>

(1) جمال أبو شنب : العلاقات الإنسانية (دراسة في مهارات الاتصال والتعامل)، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 2006، ص 45.

(2) مرجع سابق، ص 46.

(3) مرجع سابق، ص 56.

- **عصر الإقطاع** : فيما يتعلق بتطور أشكال ومهارات الإتصال أو التعامل في هذا العصر الذي تشكلت ملامحه مع ازدياد خبرات الإنسان العلمية والعملية المتخصصة وتعدد المهن وتقسيم العمل وتطوره من خلال حضارات مثلت خصائص هذا العصر هي:

1. الحضارة الرومانية.

2 . حضارة العصور الوسطى للمسيحية.

3. حضارة العرب والمسلمين.

حيث ساهمت كل حضارة من هذه الحضارات في تطوير أشكال الإتصال ومهارات التعامل ومادته الرئيسية والوسائل التي تعتمد عليها.

#### • مهارات الإتصال والتعامل لدى الرومان:

هذه الحضارة تعتبر حضارة عملية حاولت أن تحقق أهداف العلم علميا لإقامة الامبراطورية الرومانية العسكرية فكان أول إسهام لها مرتبط بتطور مهارات أو بشكل الإتصال الذاتي والمادي في تنمية الأفكار الإنسانية وتطور لغة العلم على المستوى الفكري والعلمي التطبيقي من خلال مهارات الإتصال البيئية المادية علميا بما يخدم تحقيق أهداف الإمبراطورية، ولذلك نجد الرومان من خلال شكلي الإتصال الذاتي والمادي في تطوير مهارات هندسة الطرق والهندسة البحرية، حيث ساعد هذا التطور على ربط أطراف الإمبراطورية كلها بروما وهذا يدل على تطور مهارات التعامل المتعددة على شكل الإتصال المادي مع البيئة عمليا وتطويعها لصالح احتياجات الإنسان في هذا العصر الذي قدم إنجازات ماهرة لتطوير مهارات إتصال الإنسان بالبيئة من خلال تطبيقهم العلم بشكل عام، حيث تطورت مادة الإتصال

ولغته الرئيسية في هذا العصر مما أدى إلى تطور شكل الإتصال الإجتماعي وهنا يمكن الإجابة على السؤال الخاص بالوسائل التي تعتمد عليها الرومان في تحقيق هذا النوع من أنواع الإتصال الإنساني المباشر خلال الغزوات في ضوء تطوير العلماء لمادته الرئيسية متمثلة في لغة العلم التي أتاحت لهم الإتصال بالثقافات الأخرى .

#### • مهارات الإتصال والتعامل في العصور الوسطى :

هذه الحضارة أضافت القليل إلى شكل ومهارات الإتصال ومضمونها ووسائلها، وقد أثر ذلك على تطور مهارات الإنسان في التعامل على اختلاف مستوياته ، لأن الفكر الديني الذي سيطر على أمور الدين والدنيا ودعم سلطة الكنيسة أدى إلى تطور شكل الإتصال الذاتي أو الإجتماعي الديني فقط دون تطور مهارات الإتصال المادي، حيث لم تساهم هذه الحضارة في تطويرها ولم تطور لغة الدراسات العلمية وتطبيقها عمليا لتلبية احتياجات الإنسان ويضاف إلى ذلك أن شكل الإتصال الإنساني لم يكن مطورا أيضا خلال هذا العصر الكنيسي الذي جمد فيه العلم حيث حكم رجال الدين معتمدين فقط على الدين و تنمية مهارات الإتصال والتعامل مع بقية الفئات الإجتماعية الأخرى إلا فيما يحقق أهداف حكم الكنيسة في النهاية، أما عن الإتصال المادي فقد تم تنمية مهاراته ووسائله لدى فئة عبيد الأراضي الزراعية من خلال تطوير مهارات ووسائل إتصالهم بإنتاج الأراضي الزراعية بما يخدم أهداف الإقطاع الديني في نهاية الأمر دون أن يحصلوا على قوتهم اليومي.

#### • تطور مهارات الإتصال والتعامل لدى العرب المسلمين :

لقد تطورت مهارات التعامل وشكل الإتصال ومضمونه ووسائله المعتمد عليها في ضوء تأثرها الفعال بمنهج كتاب الله وسنة الرسول " صلى الله عليه وسلم " والتي استمدت منها مبادئ حرية الفكر والتملك وأدت إلى تطور الأفكار واللغة العلمية والعملية سواء على المستوى الديني أو الدنيوي أو العلمي

حيث تطور شكل العلم ليخدم شكل الإتصال المادي أو الإنساني ووحدة القيم التي حددت مهارات الإتصال بالبيئة المادية بهدف تلبية احتياجات الإنسان أو إتصال الإنسان بالحضارات والثقافات الأخرى التي شكلت تقدم في الإتصال الإنساني المعتمد على المبادئ الجديدة في العلم بحيث أدى التطور في شكل الإتصال المادي ووسائله بشكل كبير لدى العرب والمسلمين الذين طوروا لغة العلم في شتى مجالات الحياة فجاءت إكتشافات وإختراعات الطب، جاءت الإكتشافات الطبية لتعكس تطور مهارات التعامل الإنساني وظهرت الأدوات الطبية وهذا يعني أن أشكال ومهارات الإتصال كانت متقدمة ولا ننس الحسن بن الهيثم في علم البصريات الذي وضع أسس النظرية الموجبة عن الضوء ثم إختراع آلة التصوير وهذا يعني تطور مهارة عالية في شكل الإتصال المادي.<sup>(1)</sup>

#### • عصر النهضة :

إننا نستطيع أن نقول بأن الثورة الصناعية الأولى التي كانت نتيجة لإكتشاف الطاقات المرتبطة بالمادة قد أتت إلينا باختراعات آلات وأدوات تعتمد عليها لتحقيق أشكال الإتصال المختلفة سواء المباشر أو غير المباشر، حيث وجدت الآلات التي تدار إما بالبخار أو البترول والكهرباء، وهذا معناه أن الثورة الصناعية أوجدت لنا أشكالا من الآلات المتعددة وتبعاً لتعدد هذه الطاقات قربت هذه الآلات المسافات التي كان يقطنها الإنسان أو مستخدم السفن الشراعية وهذه كانت وسائل الإتصال البدائية أما الآن وبعد إكتشاف الطاقات المتعددة مثل : البخار، البترول، الكهرباء، ومن هنا ننتقل للحديث عن مدى تأثير هذه الثورة في نوع الآلة مع تعددها لشكل الإتصال ومضمونه، فبالطبع لقد تغير شكله ومضمونه، حيث وجدت أشكال الإتصال اللفظية البصرية وأيضاً المباشرة وغير المباشرة في ضوء الإمكانيات التي تركتها لنا هذه الآلات فقد وجدت ويسرت لنا طباعة الكلمات اللفظية وجملتها المكتوبة وأخيراً أدت الثورة الصناعية أيضاً إلى تطور آلة الاتصال ومادته الرئيسية خاصة بعد اختراع الطباعة لتصبح الكلمة المنطوقة تقرأ بسهولة

<sup>(1)</sup> مرجع سابق، ص ص 58، 59.

من خلال وسائل إتصالية مثل: الجرائد والمجلات والكتب العلمية التي حققت تطورا في مضمون الإتصال المادي أو الإنساني ونقلها إلى كافة الثقافات وأفراد المجتمع الإنساني. (1)

## ثانيا : أهمية مهارات الاتصال:

لم يعد خافيا أننا نعيش عصر الإتصال الجماهيري والمعلوماتي فقد تقدمت تقنيات الإتصال بشكل مثير وتعددت وسائله وتطبيقاته لتتجاوز مجالات الحياة الشخصية، العمل، التسلية لتشمل المؤسسات والمنظمات الإدارات الكبيرة، أي الحياة السياسية والاقتصادية والثقافية والدينية والرياضية، كما توسعت مع التعدد وذلك التقدم في الوسائل المختلفة معتمدة على أحدث ما ابتكره العلم غزوا للعقل والنفوس معا إلى درجة أصبح فيها موجهوه باستطاعتهم أن يتلاعبوا بعقول الناس ونفسياتهم، بمعنى أنه من يستطيع أن يدخل على نفس الإنسان وأن يؤثر في عقله، يملك الإنسان كله ويجعله ماليا له، مناصرا لرأيه، مؤمنا به، ومع ذلك فإن الاتصال في أصله يبقى وسيلة تستعمل للبناء أو الهدم على السواء فهو مسؤولية لازمة ومتعدية: الحديث بين اثنين (الإتصال الشخصي) أو الإتصال الجماهيري (السمعي البصري) الذي يشمل الملايين من البشر بواسطة الأقمار الصناعية والموجات الكهرومغناطيسية عبر الراديو أو التلفاز والأنترنث، إن أبرز ما ظهر من آثار هذه الدراسات: الحروب النفسية، التي كان لها مجال واسع في كسب المعارك العسكرية في الحروب الحديثة، والمعارك الإنتخابية في الحرب الإعلامية في المجال السياسي، وكذا تفعيل إتصال المؤسسات في مجال الخدمات. (2)

ومن نال موضوع الإتصال اهتماما واسعا وتزايد من قبل الباحثين في ميدان العلوم الإنسانية الذين يعالجون عملية الإتصال بوصفها عملية إجتماعية وضرورة من ضروريات استمرار الحياة

(1) مرجع سابق، ص ص 60، 61.

(2) فضيل دليو : الاتصال ( مفاهيمه – نظرياته – وسائله )، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2003، ص 11.

الإجتماعية ذاتها، وازداد الإهتمام بأساليب السيطرة الإجتماعية وتوجيه الرأي العام بتطبيق مناهج البحث الحديثة في هذا المجال وذلك.<sup>(1)</sup> من خلال إتاحة استخدام وسائل الإتصال بكافة أنواعها حيث تشمل مهارات الإتصال تعلم وسائل التخاطب المختلفة منها: التخاطب الجسدي بلغة الجسد، التخاطب الشفوي باستخدام اللسان ولغة خاصة بالتواصل لإكمال عملية الإتصال ، كما تتيح مهارات الإتصال لصاحبها النجاح في ميادين العمل، فمن يملك مهارات التواصل المناسبة تفتح له أبواب الترويج من أوسع أبوابها لقدرة المستخدم لها على إقناع المستهلك بشراء المنتج من خلال تحليل الإشارات التي تصدر عن المستهلك حال عرض المنتج عليه واستخدام الكلمات المناسبة التي تؤثر على صنع قراره الداخلي بواسطة التأثير الخارجي، تعد مهارات الإتصال ركنا أساسيا من أركان الحلقة التعليمية، فلا يكفي علم المدرس وحده في الحلقة التدريسية سواء في المدرسة أو الجامعة، فلا بد للمدرس من إتقان مهارات الإتصال التي بها تتجح العملية التعليمية، وذلك بإتقان استخدام وسيلة الإتصال المناسبة بالشكل والوقت المناسبين لإيصال المعلومة، فالإتصال يلعب دورا هاما في حياة الإنسان ومستقبله، ولذلك فإن توفر مهارات الإتصال أمر ضروري، ليس للموظف فحسب بل للناس عامة، وتشير الدراسات إلى أن الإنسان يقضي 70% إلى 80% من وقته في الإتصال بالآخرين، إما عن طريق الإنصات لهم أو الحديث معهم، أو القراءة، أو الكتابة للآخرين.<sup>(2)</sup>

(1) مرجع سابق، ص 12.  
(2) مدحت أبو النصر : مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط 2، 2009، ص ص 17، 18.

## ثالثا : أنواع المهارات :

- **المهارات الكتابية :** تعتمد شخصية القائم بالعمل اعتماد كبيرا على ما تتميز به من قدرات كتابية وتنمية تطوير المهارات الخاصة بها بما يخدم تمييزها في أداء المهام التي تكلف في مجال الإعلام الإتصال، حيث نجد أن النجاح في بعض التخصصات يتوقف بصفة أساسية على امتلاك المهارة الخاصة بالكتابة مثل : أقسام الكمبيوتر، الهندسة الصناعية أو الإذاعية أو التليفزيونية التي تحتاج مثل هذه الصفات أو القدرات عند إعداد وكتابة التقارير الفنية الإدارية.(1)

**القسم الأول:** تقسيم المهارات حسب طبيعتها.

- **المهارات الفكرية:** هي تلك المهارات التي يتغلب عليها الطابع الفكري ويقف فيها الطابع اليدوي والعضلي وهذا النوع المهارات يتطلب في الغالب إعداد خاصا، والفترة طويلة وخاصة في نظم التعليم الرسمية.
- **المهارات اليدوية :** وهي تلك المهارات التي يغلب عليها الطابع اليدوي والعضلي أي المهارات التي تتصل بأداة العمال الماهرين ويقف فيه الطابع الفكري والنظري وهذه المهارات يمكن أن تكسب من خلال التدريب لفترات قد تطول أو تقصر حسب طبيعة العمل الذي يتصل بهذا النوع من المهارات.(2)

(1) جمال ابو شنب، مرجع سابق، ص ص 184.  
(2) نصيف فهمي منقربوس: العملية الإشرافية بيم معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، عمان، 2009، ص 74 75.

القسم الثاني : تقسيم المهارات حسب شموليتها.

• **مهارات عامة:** وهي المهارات التي توفر للفرد قاعدة أساسية من المعلومات العامة والتي غالبا ما تكون فكرية ونظرية والتي يمكن أن تشكل الأساس الذي يعتمد عليه في أدائه لعمله مع بعض التكيف لتلائم تقصر حسب طبيعة المهارة.

• **المهارة المتخصصة:** وهي تلك المهارة التي توفر معلومات متخصصة نظرية وعلمية لتلائم طبيعة المهارات المطلوبة لعمل أو أعمال بذاتها دون غيرها وهذه المهارات قد يصعب تكيفه لتلائم مع احتياجات المهارات المطلوبة.<sup>(1)</sup>

#### رابعاً: خطوات إكتساب المهارات:

يمكن اكتساب المهارات من خلال الخطوات التالية :

- **تحديد الغرض من المهارة:** يتم تحديد الغرض من عملية الإتصال سواء أهداف خاصة بالفرد والمؤسسة أو المجتمع، وبناء على الأهداف تحدد المهارة التي يجب اكتسابها للأخصائي الإجتماعي أو القائم بعملية الإتصال كأن تهدف عملية الإتصال إلى توجيه أباء المعاقين ذهنياً إلى كيفية التعامل مع الأبناء ولكي يتحقق هذا الهدف لا بد للأخصائي القائم بعملية الإتصال أن يكتسب المهارة في الحوار والمهارة في التواصل مع الآخرين.

- **تجميع البيانات والمعلومات:** يتم تجميع البيانات والمعلومات عن المهارة من جوانب مختلفة سواء الإجتماعية والنفسية والعلمية، حيث أن لكل مهارة أساساً معرفي وقواعد توجه الممارسة ويتم ذلك بالقراءة عن المهارة في المراجع العلمية والدراسات والبحوث المختلفة لموضوع المهارة.<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> علي إسماعيل : مهارات الاتصال في ممارسة خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية، طبع، نشر، توزيع، الإسكندرية، 2013، ص ص 18، 19.

<sup>(2)</sup> نجلاء محمد صالح : مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 119.

- **تحديد مجالات الممارسة المهنية** : يجب على القائم بالإتصال تحديد المجال الذي يمارس به عملية الإتصال وهناك العديد من المجالات للممارسة مهنة الخدمة ومنها المجال التعليمي والمجال الصحي وغيرها من المجالات، حيث تختلف مهارات الإتصال التي يكتسبها القائم بالإتصال وفقا لمجال الممارسة.

- **تحديد إجراءات المهارة** : معروف ما يجب عمله في كل خطوة إلى أن تكتسب المهارة فكل مهارة تتضمن مجموعة من الخطوات اللازم التعرف عليها قبل التدريب على ممارستها فالخطوة اللازمة لمهارة المقابلة تختلف عن خطوات اكتساب مهارة الملاحظة أو الحوار وغيرها.

- **التدريب على استخدام المهارة** : يقوم المدرب بتدريب القائم بالإتصال على خطوات المهارة بحيث يتأكد من اكتسابه المهارة من خلال اختيار كيفية ممارسة المهارة عن طريق الملاحظة وتطبيق بعض الإختبارات والمقاييس للتأكد من مدى فهم القائم بالإتصال للمهارة وإدراكه لجميع خطواتها.

- **ممارسة المهارة** : يقوم الممارس المهني أو القائم بالإتصال بتطبيق المهارة التي قام بالتدريب عليها حيث أن جمع المعلومات عن المهارة والتدريب عليها لا يكفي لاكتساب المهارة وتتم الممارسة تحت إشراف المدرب لتصحيح جوانب الخطأ.

- **تقويم استخدام المهارة** : خلال هذه الخطوة يتم تقديم المهارة وإجراء تعديلات عليها سواء في مضمون المهارة أو الوسائل المستخدمة فيها، بحيث يتم تحقيق الهدف منها وهو ما يرتبط بأهداف المجال نفسه.(1)

- **التأكد من تطبيق النظريات والحقائق من خلال استخدام المهارة** : مهارات الإتصال تنتج من ثلاث عمليات متداخلة وهي الإختبار الواعي للبناء المعرفي والمعلومات الخاصة بالمهارة ثم تفاعل هذه المعرفة

(1) علي اسماعيل، مرجع سابق، ص 120.

مع البناء القيمي للممارسة ثم تحديد أنسب المهارات التي تسمح للممارس بالتدخل المهني للقيام بعملية إتصال ناجحة.<sup>(1)</sup>

## خامسا: عناصر الإتصال:

1- المرسل: هو الطرف الأول في عملية الإتصال لأنه مبتدع الرسالة ومالكها والقائم بيثها إلى المستقبل فضلا عن أنه المسؤول عن صياغة الرسالة وانتقاء قناة الإتصال الملائمة الغرض منها توظيف التقنيات القادرة على الإسهام معه في حفز المستقبل إلى التفاعل مع هذه الرسالة.

### • المهارات العامة للمرسل:

\* العلم بموضوعه: لا بد أن يكون المرسل عارفا بالموضوع الذي يتحدث عنه لأن المعرفة شرط إفادة المستقبل والحوار معه والتأثير فيه كما أنها شرط من شروط النجاح في عملية الإتصال.

\* الذكاء الوظيفي: هذا النوع من الذكاء مرتبط بأداء الحاجات العملية في الحياة وإذا توفر لدى المرسل جعله يلتقط جوانب التأثير والتأثير لدى المستقبل ويوجه رسالته إلى هذه الجوانب مباشرة.

\* وضوح الرؤية وتحديد الهدف: الرؤية تطلع نحو غاية عليا واستبصار الأمور أو هي هدف بعيد لا بد من وضوحه لدى المرسل لأن هذا الوضوح يعينه على إختصار الوقت وإختيار الطريق والوسائل المعينة.

\* القدرة على التعبير: يكمن قدر كبير من نجاح المرسل في إتقان لغة التعبير سواء أكانت شفوية أو مكتوبة فهو يحتاج إلى الإفصاح عن مقاصده بوضوح ودقة وإختصار حتى يتمكن من التأثير في

المستقبل.

(1) نجلاء محمد صالح، مرجع سابق، ص 121.

\* القدرة على تحصيل المعرفة: إذا كانت المعرفة شرطا من شروط نجاح المرسل فإن القدرة على تحصيل هذه المعرفة في زمن تكنولوجيا المعلومات شرط آخر إضافي يفيد في اختزال الوقت والإحاطة بالمعارف.

\* القدرة على إدراك فحوى الكلام: يحتاج المرسل إلى قدرة على فقه النصوص بحيث ينتقي النص الملائم لرسالته إذا كان مضطرا إلى إختيار النصوص أو كتابتها إذا كان مضطرا إلى الكتابة كي يؤدي حاجات إتصالية بالمستقبل إنها القدرة على الفهم والإستيعاب والتفسير والتأويل.

\* القدرة على اختيار قناة الإتصال وتوظيفها: تختلف طبيعة الإتصال ونتائجه باختلاف قناة الإتصال فهناك قناة لغوية مباشرة في الحوار والمناظرة والمناقشة وهذه القناة تختلف عن القناة اللغوية غير المباشرة المستخدمة عبر التلفاز والإذاعة.

\* القدرة على التقويم: المرسل الناجح هو الذي يتمتع بمهارة مراجعة إرساله لمعرفة مواضيع النجاح والإخفاق فيه حتى يتجنب الإخفاق ويعزز النجاح.

• **مهارات المرسل الخاصة:** يحتاج الحديث عن المهارات الخاصة إلى تفصيل لأن هذه المهارات هي الهدف من التدريب الرامي إلى تحويل المعرفة إلى سلوك إتصالي جيد ومن بينها:

\* مهارة التحدث: التحدث مهارة مركبة يسهم فيها إتقان اللغة والقدرة على التلاعب بالأساليب وتوظيفها والمرونة في تبديل مواقع الكلام وتغييرها والإنتقال بها من فكرة إلى أخرى، فضلا عن القدرة على توظيف حركات الوجه واليدين في أداء المعاني وتوكيدها.

\* مهارة الكتابة: تحتاج مهارة الكتابة إلى تدقيق في الأساليب الملائمة لأغراض المرسل المختلفة إذ أن هناك متسعا من الوقت أمام المرسل الذي يختار الكتابة قناة لإيصال رسالته إلى المستقبل ومن ثم فهو قادر على توفير إمكانيات التأثير كلها.

\* مهارة القراءة السليمة: إذا كانت القراءة قناة الاتصال بين المرسل والمستقبل فإن إجادتها شرط التأثير في المستقبل سواء كانت الإجابة تعني حسن الأداء والنبر أم كانت تعني الإستخدام السليم للوقف التام والعارض وعلينا ألا ننسى تأثير صوت القارئ في المستقبل المستمع لأن هناك أصوات منفرة وأخرى جذابة.

\* مهارة الإصغاء الإيجابي: المراد بالإصغاء الإيجابي قدرة المرسل على أن يفهم الآراء ويستوعبها ويتفاعل معها ويحدد إتجاهها من الإستماع إلى كلام المستقبل أما الإصغاء السلبي فهو ضعف قدرة المرسل على فهم الكلام المسموع وتحديد أبعاده تبعا لعدم تدريب أذنيه على الإستماع والفهم والإستيعاب.<sup>(1)</sup>

**2- المستقبل:** هو الذي يتلقى رسالة المرسل ويفك رموزها ويعي دلالاتها ويتفاعل معها ويبيدي رأيه ويعدل سلوكه إستنادا إلى الخبرات التي إكتسبها من الرسائل التي تلقاها منه إنه الهدف من عملية الإتصال ويحتاج المستقبل إلى نوعين من المهارات عامة وخاصة.

• **المهارات العامة:** هناك مهارات عامة تجعل المستقبل مؤهلا للإتصال بالمرسل، قادرا على

التفاعل مع الرسالة وقناة الإتصال وهذه المهارات أربع هي:

\* المهارة اللغوية: المراد بهذه المهارة معرفة المستقبل باللغة التي يستعملها المرسل ويبث بواسطتها رسالته وهذه المعرفة ضرورية لأن جهل أحد ركني الإتصال باللغة التي يستعملها الركن الآخر يعطل الإتصال بين هذين الركنين أو يجعله اتصالا غير مباشر يحتاج إلى وسيط سواء كان الوسيط مترجما أم لغة إشارية ولا تتبع أهمية اللغة الواحدة المشتركة بين المرسل والمستقبل من الإهتمام بالإتصال المباشر فحسب بل تتبع من أن اللغة تحمل إichاءات أصحابها وخلفياتهم وهذا ما يجعل الإتصال يخسر بعض من

(1) محمد جهاد جمال ودلال هلال: مهارات الاتصال الإنساني اللفظية وغير اللفظية في اللغة العربية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2008، ص 28، 29.

الرسالة إذا لم يكن إتصالاً بين الطرفين يستعملان لغة واحدة ويمكن أن تضعف قيمته إذا لم يتوفر وسيط مترجم يتقن اللغتين المترجم منها والمترجم إليها ويستطيع إيصال الرسالة على النحو المرغوب فيه.

\* المهارة العقلية: المستقبل الجيد هو الذي يملك مجموعة من المهارات العقلية العليا، أبرزها القدرة على التحليل والتركيب ورؤية العلاقات بين الأشياء، الرسائل التي تنهال على المستقبل ولكن أبعادها وخلفياتها وأسبابها وعلاقاتها والمضمر خلف السطور فيها، لا يتضح من القراءة والسماع وحدها، بل تحتاج إلى تدقيق ومعرفة بالأساليب وآليات القراءة والكتابة ليتمكن المستقبل من وعي طبيعتها وأهداف مرسلها ويصبح مؤهلاً للتفاعل معها.

\* المهارة النقدية: فهم الرسالة ووعي بطبيعتها وعلاقتها هما الخطوة التي لا بد منها للحكم السليم على الرسالة، إذ لا يكفي أن يفهم المستقبل الرسالة، بل يجب عليه إمتلاك مهارة الحكم عليها بالجودة والرداءة ومعرفة الصواب والخطأ فيها، فإن تصورات المستقبل لا تصبح جيدة سليمة مفيدة ما لم يدرّب نفسه على مهارة نقد الرسائل بما يعنيه النقد من ملاحظة الأمور السلبية والإيجابية معا.

\* المهارة الأخلاقية: الضابط للمهارتين السابقتين العقلية والنقدية هو الإحساس العام بالمسؤولية وإحترام حرية التعبير والرأي الآخر، وهذا الضابط أخلاقي لأن النقد لا أهمية له إذا لم يقبع خلفه موقف أخلاقي يجعل صاحبه يؤمن بأنه فرد في المجتمع، وإستناداً إلى قيمة حرية التعبير والرأي الآخر، إن الموقف الأخلاقي مهارة يكتسبها الإنسان بالتدريب وقيمة يعتقها ويحرص على التحلي بها.<sup>(1)</sup>

---

(1) المرجع السابق، ص 36.

## سادسا: مهارة الإستماع:

هناك فرق بين السمع والإستماع، فالسمع Hearing يتعلق بوظيفة الأذن في تلقي المثيرات الصوتية، أما الإستماع Listening فيتعلق بمدى إنتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة فيما يقوله المرسل ويطلق أحيانا على عملية الإستماع الإنصات، ويقال أن الإنسان يسمع إلى ما يقرب من 50% من وقته والباقي ينفق في الكتابة والتحدث، كما يستطيع العقل البشري التفكير في 600 كلمة في الدقيقة وأن ينطق 120 كلمة في الدقيقة، إن هذا دليل واضح على أن قدرة السمع تفوق قدرات الكتابة والتحدث والقراءة ونحن نستخدم الإستماع في كثير من المهام والأعمال، وتلقي التعليمات من الأعمال الهامة التي تتضمنها الإستماع بالإضافة إلى ذلك فهناك العديد من المهام التي تتضمن الإستماع مثل: المحادثات والاجتماعات، واللجان والمحاضرات، وإثارة الإحساس ودافعية المرؤوسين، والتفاوض والندوات وغيرها من الأعمال.

هذا ويمكن القول أن كثيرا من الناس ليسوا مستمعين جيدين والدليل على ذلك أنه بمجرد الإنتهاء من سماع حديث استغرق عشر دقائق فإننا لا نتذكر إلا نصف ما قيل، وبعد عدة أيام نكون قد نسينا تماما ثلاثة أرباع الحديث، والأسوأ من ذلك أننا دائما ما ننسى ما وراء الحديث من معاني وأحداث وتعتبر تنمية قدرات الإستماع شيئا حيويا في حياتنا وذلك لتقوية درجة الفهم، ولتحسين التعاون بين الأفراد.

### • أهمية الإستماع:

لو كنت شخصا مثاليا ستقضي حوالي نصف عملية الإتصال في الإستماع، فالإستماع مهارة ضرورية لأنها تدعم العلاقات الفعالة داخل المنظمة، وتقوي من قدرة المنظمة على تسليم المنتجات، وتتبع

المنظمة إلى عمليات التطوير والتجديد الناتجة عن القوى الداخلية والخارجية، وتتيح للمنظمة الفرصة للتعامل مع كل من فئات المستهلكين المختلفة وكذلك القوى العاملة المختلفة الثقافة.

إن الشخص الذي يمتلك قدرة عالية على الإستماع هو شخص ناجح حيث أن الإستماع الجيد يزيد من الأداء، يؤدي إلى الحصول على ترقية وعلاوات وتحسين الأوضاع، ومع ذلك فلا يوجد شخص قد ولد ولديه قدرة عالية على الإستماع فهي مهارة يتم إكتسابها وتعلمها وتحسينها من خلال الممارسات العملية.

وخلاصة القول:

يعتبر الإستماع الجيد هو سر نجاح الكثير من أنواع الإتصال في حياتنا مثل: المحادثات والمقابلات، والاجتماعات والمحاضرات والتفاوض وإدارة مواقف أخرى، مثل: الندوات والبيع والشراء والنصح والمشورة وإلقاء التعليمات والأوامر، فإن صلح الإستماع صلحت حياة الناس في كثير من جوانبه.

#### • عناصر الاستماع (اللفظية وغير اللفظية):

إن فهم عملية الإستماع يعتمد جزئياً على فهمك لبعض العناصر المكونة أو المؤثرة فيها، وواحد من أساليب النظر إلى عناصر الإستماع هو تحليل مكوناتها اللفظية (المنطوقة غالباً) ومكوناتها غير اللفظية والتي تمثل التعبير بالوجه والجسم واليدين والعينين.

#### • العناصر اللفظية للإستماع:

هناك بعض من العناصر المنطوقة أو الملفوظة التي تؤثر على إمكانية الإستماع، ومن هذه العناصر:

\* الألفاظ والصياغات: إن الكلمات وطريقة صياغة الجمل والفقرات لها تأثير على مدى فهم المستمع للرسالة أو الموضوع الذي يتحدث فيه المرسل، وكذا الحال فإن استخدام مصطلحات أو كلمات صعبة يجعل عملية الإستماع شاقة، هذا من جانب المتحدث أما من جانب المستمع فعليه أن يشجع المتحدث من خلال عبارات التشجيع، وأصوات الترحيب بما يتم سماعه.

\* توجيه المناقشة: قد يخرج الحديث أحيانا إلى أمور هامشية وخارجية، وقد يتطلب من المستمع أن يوجه ويركز المناقشة في الأفكار الرئيسية، فقد يقول المستمع ويشجع المتحدث بقوله، ودعنا نركز على .... أو "ألا ترى أن..... هو أفضلها، أو أعتقد أن اهتماماتنا المشتركة في ..... ما رأيك؟

\* التصرف العملي: قد يستطرد المتحدث في الكلام دون الدخول في التطبيق أو في الحل أو في التصرف، وعلى المستمع أن يشجعه ببعض العبارات مثل: "ما رأيك في الحل؟" أو "ما الذي يجب أن نفعله؟" أو "ماهي الخطوات التالية؟

\* الصوت: إذا استخدم المتحدث صوتا منخفضا جعل الإستماع عملية صعبة، وإذا استخدم نبرة صوت دافئة للتعبير عن المشاعر الهادئة، واستخدام نبرة صوت سعيدة للتعبير عن المشاعر السارة السريعة يمكن أن يعزز من المعاني التي يتحدث عنها شخص معين.<sup>(1)</sup>

#### • العناصر غير اللفظية في الإستماع:

ويقصد بها حركة الجسم وتعبيرات الوجه، والبيئة المحيطة بالتحدث والإستماع.

\* حركة الجسد والأيدي: إن قيام المتحدث باستخدام جزء من الجسم وحركته للأمام والخلف وإلى الجانبين، وأيضا حركة الأيدي والأصابع يمكنها أن تعزز معنى الرسالة والموضوع الذي يتحدث عنه

<sup>(1)</sup> مرجع سابق، ص 164.

وإزدياد الحركات عن المعقول أو المناسب قد يشوه ويشوش المعاني، وقد تستخدم كدلالة على عدم ثقة المتحدث في نفسه، أما بالنسبة للمستمع فالحركة الهادئة جزء من الجسم، كإسناد الجسم على ظهر الكرسي، وعدم التمتع والتثاؤب، وحركات السأم هي حركات هامة لتشجيع أو إحباط همة المتحدث في الإستمرار في الحديث.

\* تعبيرات الوجه: إن حركة الشفاه، وخطجات الوجنتين، والعيون والحواجب يمكنها أن تعطي تعبيراً يعزز المعاني التي يتحدث بها المتحدث أما بالنسبة للمستمع فنفس تعبيرات الوجه يمكنها أن تشجع أو تحبط همة المتحدث في المضي في حديثه.

\* المناخ والبيئة: إن مدى الراحة في الأثاث والجلسة، والحرارة والإضاءة، والضوضاء، ووضع المتحدث بالنسبة للمستمع يمكنها أن تؤثر بصورة أو بأخرى على كل من المتحدث والمستمع.

#### • ماذا يحدث أثناء الإستماع:

تحتوي عملية الإستماع على خمسة أنشطة مرتبطة مع بعضها البعض، وهي غالباً ما تتم بالترتيب الذي سيرد شرحه وأثناء قراءتك لهذه الأنشطة أو الخطوات عليك أن تتمعن في أهميتها، وأن تتبصر في كيفية رفع مهاراتك في كل نشاط أو خطوة، وأنه لو استطعت أن تفعل ذلك لتحسن إستماعك وإتصالك بشكل ملموس.

وفيما يلي شرح للخطوات والأنشطة الخمسة التي تشرح ماذا يحدث أثناء الإستماع.

✓ **الإحساس sensing:** وهو الإستماع إلى الرسالة وأخذ بعض الملحوظات، وهذا الإستقبال يمكن

أن يتم تشويبه عن طريق الأصوات الدخيلة والإزدواجية أو عدم الإنتباه ولذلك يجب أن تركز

على الرسالة فقط وتهمل الأشياء الدخيلة الأخرى التي تشتت الفكر.

✓ **التفسير Interpreting**: أي تحليل ما تم سماعه، فإثناء الإستماع فإنك تعطي المعاني للكلمات تبعاً لقيمك الشخصية، معتقداتك، أفكارك، توقعاتك، إحتياجاتك، إن خلفية المتحدث قد تكون مختلفة تماماً وهنا يظهر دور المستمع في تحديد المعنى الذي قصدها المتحدث حاول أن تزيد من عملية التفسير عن طريق تركيز إنتباهك للمعاني غير الشفوية.

✓ **التقييم Evapeding**: أي تكوين رأي أو إنطباع حول الرسالة أي الإهتمام بملاحظات المتحدث، فصل الحقيقة عن الآراء الشخصية وهو يحتاج جهداً كبيراً وخاصة إذا كان الموضوع معقداً أو به نواحي عاطفية.

✓ **التذكر Remembering**: أي تخزين المعلومة لإستخدامها كمرجع في المستقبل.

✓ **الاستجابة Responding**: أي الإستجابة إلى المتحدث فلو كانت الرسالة بين فردين أو مجموعة صغيرة، فالإستجابة الرئيسية تكون شفوية بينما لو كنت أنت مستمعا في مجموعة كبيرة فإن إستجابتك الرئيسية قد تأخذ شكلاً من الأشكال التالية التصفيق، الضحك، الصمت.<sup>(1)</sup>

• **أنواع الإستماع**: وهذه الأنواع تختلف من حيث الهدف وكذلك في درجة المعلومات المرتدة أو التفاعلات التي تظهر بين الأشخاص.

✓ **الإستماع إلى المحتوى: Content listening**:

والهدف منه الفهم والإحتفاظ بالمعلومات التي يليها المتحدث فدورك هنا هو تحديد النقاط الأساسية للرسالة والإحتفاظ في ذهنك بإطار عام عن الملاحظات التي ألقاها المتحدث ثم بعد ذلك مراجعة ما تعلمته، إنك تريد كتابة بعض الملاحظات أو النقاط ولكن حاول التقليل من هذه العملية حتى يمكنك التركيز على النقاط الأساسية، في هذا النوع لا يهم ما إذا كنت متفقا مع المتحدث في الرأي أم لا المهم هو أن تفهم فقط.

<sup>(1)</sup> مرجع سابق، ص 166.

## ✓ الاستماع الناقد: Criticallistening:

والهدف هنا هو تقييم الرسالة على عدة مستويات: منطق المناقشة، قوة الأدلة، صحة النتائج أهمية هذه المعلومات بالنسبة للمستمع أو المنظمة التي يعمل فيها، نوايا المتحدث ودوافعه، النقاط الأساسية للرسالة، وحيث أن إكتساب المعلومات وتقييمها في نفس الوقت تعتبر عملية صعبة فيجب عليك تأجيل حكمك متى ينتهي المتحدث من إلقاء رسالته كما يجب عليك أيضا أن تحكم مدى مصداقية المتحدث وأفضل وسيلة لذلك هو أن تتفهم الإشارات الغير شفوية.

## ✓ الاستماع إلى المشاعر: Active or Emphaticlistening:

والهدف هنا هو فهم مشاعر المتحدث، إحتياجاته، رغباته، وذلك حتى تتفهم وجهة نظره بصرف النظر ما إذا كنت تشاركه رأيه أم لا، وعليك الإبتعاد عن إعطاء النصائح وعدم الحكم على مشاعر المتحدث ومساعدته على إظهار مشاعره، فقط عليك أن تجعل الشخص يتحدث.

## • ضعف عملية الاستماع ومشاكله:

تتعدد أسباب ضعف عملية الإستماع أيها القارئ الكريم، وربما يكون عدم الإنتباه لما يقال هو أهم عوائق الإستماع ونحن نميل إلى إهمال المعلومات الصعبة الفهم، وحين نكون مجبرين على الإستماع إلى آخرين في ندوة أو محاضرة ولسوء الحظ تكون محاضرة عملية مملة أو صعبة، أو نكون مرهقين فتكون النتيجة هي ضعف عملية الإستماع، وذلك بسبب المشاكل المحيطة بها.

وأهم العوائق (أو المشاكل) التي تؤدي إلى ضعف عملية الإستماع هي كما يلي:

### 1- عوائق ذهنية: مثل:

- تجنب الموضوعات الصعبة والشائكة.
- عدم التركيز.
- إستبعاد جزء من الموضوع.
- صراع ذهني داخلي.
- السرحان وأحلام اليقظة.
- ضعف الطلاقة اللغوية.

### 2- عوائق مشاعرية: مثل:

- الضغط.
- الإجهاد.
- الغضب.
- التحيز.

### 3 - عوائق بيئية: مثل:

- إنتباه كاذب لمثيرات أخرى في البيئة.
- تشويش في البيئة بسبب الضوضاء والألوان وغيرها وعدم الراحة في الجلسة.
- عدم القدرة على تسجيل وتدوين ما يتم الإستماع إليه.

#### 4 - الميل الدفاعي في الإستماع:

وللتغلب على مشاكل الإستماع فعلى الفرد أن ينتبه إلى ما يتم الإستماع إليه، أو يحاول تفسيره بشكل سليم، وعليه أن ينظر إلى الشيء والموضوع محل الإستماع من وجهة نظر المرسل أو المتحدث وعليه أن يقام الرغبة في سرعة الوصول إلى النتائج، وأن يحاول الاستماع بدون مقاطعة.<sup>(1)</sup>

ومن شروط عملية الإستماع:

الشرط 1: ويتمثل في إثارة رغبة المتحدث في الإسترسال والإستقرار في طرح الفكرة وإشعاره بأهمية ما يقوله والرغبة في الإستماع إليه ويتم ذلك من خلال متابعتة بإهتمام ومحاولة فهمه بدلا من معارضته مع تقدير مشاعره وأفكاره من خلال إعطائه إستجابة بهذا المعنى من خلال التشجيع اللفظي أو غير اللفظي.

الشرط 2: فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين إتجاه عكسي أو حكم مسبق عليها حيث أن إبداء الأحكام من جانب المستقبل يجعل المرسل دفاعيا وحذرا وبالتالي نقل فرص الوضوح والصراحة في طرح الموضوع.<sup>(2)</sup>

#### سابعا: مهارة التحدث والإقناع:

إن الإنطباع الأول يتكون لدى الآخرين من طريقة حديثك وفي ذلك يقول شكسبير: "أصلح كلامك قليلا وإلا فسد حظك" ولكن كيف لفرد أن ينفذ إلى عقول الآخرين ويبقى طويلا بها يعيد تنظيم الأمور داخلها ويرتب وينسق المعارف ليشكل الاتجاهات ، وهذا ما يطلق عليه التأثير في الآخرين والذي يبدأ من خلال الحديث المؤثر القادر على الإقناع والتأثير ونعني بمهارة التحدث والإقناع مدى قدرة الشخص على إكتساب المواقف الإيجابية عند إتصاله بالآخرين ويتكون موقف الحديث دائما من المتحدث

(1) مرجع سابق، ص ص 168، 170.

(2) منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص 52، 53.

الذي يحاول نقل فكرة معينة أو طرح رأيا معيناً أو يشرح موضوع... إلخ ، والمتحدث إليه وهو الطرف المعني بالحديث والمستمع له ثم الظروف المحيطة وهي الظروف المحيطة بموقف الحديث سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية، فهذه الظروف دائماً ما تكون لها تأثيراً وفاعلية على الحديث ذاته وهناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر وهي ضرورية نظراً لأن وجودها أمراً ضرورياً لضمان قوة تأثير الحديث ولكتسابه أهمية لدى مستمعيه وهذه العناصر الأربعة هي:

## 1- المعرفة 2- الإخلاص 3- الحماس 4- الممارسة

- **المعرفة:** وتعني ضرورة معرفة موضوعك قبل أن تتحدث فيه بمعنى أن تجمع معلومات وافية وواضحة حوله قبل أن تشرع في عملية الحديث و أن ذاك يولد غزارة في الأفكار وتنوعها فيها مع استخدام عنصر الإبتكار والتشويق وإذا لم تكن لديك المعرفة الكافية بالموضوع المراد الحديث فيه فلا تحاول أن تلقي حديثاً عنه.

- **الإخلاص:** لا يكفي أن تكون على معرفة بموضوعك كي يكون حديثك مؤثراً بل ينبغي أن تكون مؤمناً به، حيث أن ذلك يولد لدى المستمع نوعاً من الإستجابة الإيجابية فالحماس والفتور يولد الفتور ومن ثم الإقبال أو الإنصراف عن الإستماع الفعال.

- **الحماس:** لا يكفي أن تعرف كل شيء عن موضوعك وأن تؤمن به لكن ينبغي إلى جانب ذلك أن تكون تواقاً للحديث عنه حيث ينقل هذا الإهتمام وهذا الحماس الإنطباع لدى المستمع بأهمية الرسالة، ويمكننا أن نستشعر ذلك الحماس من خلال معرفة أو ملاحظة كيفية تفاعل المتحدث وتعامله مع ردود أفعال المستمعين له والتي تبدو واضحة في سرعة إستجابته ومقدرته على استثارة حماسهم وخلق الإهتمام لديهم وبعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكنك أن تضعهم جميعاً موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة وهي ضرورة الممارسة.

- **الممارسة:** لا يختلف الحديث المؤثر عن أي مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة، فإذا أردت أن تتفوق في شيء ما فعليك أن تتدرب عليه وعلى ذلك ، إذا أردت أن تكون متحدثًا مؤثرًا فإن عليك أن تتحدث أمام الآخرين فتحطم بذلك حاجز الرهبة والخوف ويكسبك ذلك مزيدًا من الثقة والتي تعكس في درجة تأثيرك في الآخرين المستمعين إليه.<sup>(1)</sup>

وهناك العديد من الوسائل التي يمكن الإعتماد عليها في إقامة مهارات إتصال ناجحة ومن أهمها وأكثرها تأثيرًا الحوار لأن التأثير من خلاله يتم بصورة مباشرة على الشخص الذي تقوم أنت بالكلام معه وهناك أيضا وسيلة الكتابة وهي تستخدم كثيرا في كتابة الرسائل والتقارير وما شابه من أوراق ، حيث يقوم مسؤولوا الإتصال من خلالها بإقامة مهارات إتصالية ناجحة مع الناس حيث يعتبر الحوار من وسائل الإتصال الفعالة، لأن لكل حوار هدف وهو الوصول إلى النتيجة المرضية للطرفين وتحديد الهدف يخضع لطبيعة المتحاورين إذ أن حوار الأطفال غير حوار المراهقين أو الراشدين، وبذلك فقد يكون الحوار لتصحيح بعض المفاهيم وتثبيت العقيدة في نفوس الناشئين، وقد يكون لتهديب سلوك معين أو رفع مؤشر التحصيل الدراسي أو بناء الأسرة أو الكشف عن غموض ما حول أو قضية إجتماعية أو سياسية.

#### • أهمية الحوار:

يعد الحوار من أحسن الوسائل الموصلة للإقناع وتغيير الإتجاه الذي قد يندفع إلى تعديل السلوك إلى الأحسن، لأن الحوار ترويض النفوس على قبول النقد، واحترام آراء الآخرين، وتتجلى أهميته في دعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق، فأهميته تكمن في أنه وسيلة بدائية هائلة تتيح فرصا عظيمة لإقامة علاقات إجتماعية ناجحة<sup>(2)</sup> يمكن أن تبنى عليها مهارات تميز الشخص عن الآخر في مجال الوظيفة وتؤدي إلى تميز الشخص عن الآخر من خلال ما تمنحه إياه من إمكانية على إجراء مهارات إتصالية ناجحة ، سواء داخل إطار شكل

(1) المرجع السابق: ص ص 53، 54.

(2) جمال أبو شنب: العلاقات الإنسانية (دراسة في مهارات الاتصال والتعامل)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص ص 194، 195.

الإتصال الشخصي أو الذاتي أو شكل الإتصال الإنساني أو الإجتماعي، فالشخصية التي تغلب عليها الصفات الإجتماعية والمشاركة والقدرة على التأثير والإقناع ونقل أفكارها إلى الآخرين والمجاملة والإختلاط بأناس.<sup>(1)</sup>

### ثامنا: مهارة التعامل مع الآخرين:

تبرز مهارة الإنسان وقدرته في فن التعامل مع الآخرين حيث يعيش الإنسان في حياة إجتماعية معقدة ومتشعبة إلى حد كبير تمثل في مجموعها عملية تفاعل ديناميكي ذات أبعاد متعددة ومتباينة تتصف بالمرونة، والإنسان في إطار الجماعة التي ينتمي إليها أي كانت طبيعة هذه الجماعة ومحورية هذا الإنتماء يكون دائما مجبر على التعامل مع من حوله من البشر وتعتمد قدرة الفرد على إكتساب مهارة فن التعامل مع الآخرين على قدرته في إدارة الموقف الاجتماعي بشكل عام ، فلكل يتعامل مع الآخرين من خلال موقف إجتماعي يجمعنا نحن الآخرين وظروف وعوامل أخرى تشكل المواقف وبالتالي فمحصلة أي موقف دائما ما تكون نتيجة لتفاعل عناصره وبالتالي تكمن قدرة الإنسان هنا في إدارة الموقف بكل أبعاده من خلال:

- القدرة على إدارة النفس.
- القدرة على إدارة الآخرين.
- القدرة على إدارة الوقت والظروف والإمكانيات.

---

<sup>(1)</sup> مرجع سابق، ص 189.

وتعني جوهر الإدارة هنا عملية تنسيق وتوحيد للجهود من أجل الوصول إلى أهداف محددة بطريقة فعالة فالإدارة عملية إنسانية مستمرة تعمل على تحقيق أهداف محددة باستخدام الجهد البشري والإستعانة بالموارد المتاحة.<sup>(1)</sup> ويرى الباحثون أن القوى الوجدانية والعاطفية هي التي تشكل الحالة المزاجية والإنفعالية للفرد باعتبار أن المزاج الخاص بالفرد هو فطري بشكل غالب في مقابل الإنفعالات وهي حالة بيئية مرتبطة بالطرف الذي يمر به الفرد من خلال شكل علاقات الإتصال المادية أو الإنسانية وهو يعني أن الحالة الإنفعالية للإنسان هي حالة مكتسبة، ولا شك أن ذلك سوف يؤثر بالقطع على إمكانية تنمية مهارات تعامل أو الإتصال، فإن كان المزاج العام للفرد مستقرا وهادئا وثابتا نستطيع أن نحدد مستواه ونتعامل معه في أي وقت بنفس المستوى فلا شك أن مثل هذه الشخصية سوف تتمكن من تنمية مهارات إتصال أو تعامل ناجحة، ويمكن لها التميز في شكل إتصالات إجتماعية خاصة في مجالات العمل المهني التي تتطلب الإتصال والتعامل، أما إذا كانت الحالة المزاجية غير مستقرة ومتقلبة ولا يمكن التوقع بما سوف يكون عليه أحوالها مستقبلا لدى القائم بالعمل فيجب أن تدرك بأن تنمية مهارات التعامل سواء في شكلها المادي أو الإجتماعي سوف تكون نتائجها غير مضمونة وغير ناجحة ، إذ لا يمكن أن تتجح هذه الشخصية دون إدراك أن الحالة المزاجية للقائم بالعمل في مجال المهنة بشكل عام سوف تؤثر في مهارات تعاملها وإتصالها سواء داخل نموذج الإتصال المادي أو الإجتماعي بمواقف الإثارة التي تتعرض لها الحالة المزاجية للقائم بالعمل، وبالتالي تتأثر قراراته وسلوكياته التي ينتهي إليها تبعاً لذلك، ولذلك ننتهي إلى أن مثل هذه الشخصية ذات الطابع الحاد والمنقلب لا تستطيع أن تطور مهارات إتصال أو تعامل ناجحة لتأخذ شكل إتصال إجتماعي ناجح في تخصصات مهنية مختلفة والتي يحتاج فيها القائم بالعمل إلى أخذ قرارات تتعلق بالآخرين.<sup>(2)</sup>

(1) منال طلعت محمود: مرجع سابق، ص ص 55، 56.

(2) جمال أبو شنب: مرجع سابق، ص ص 186، 187.

## خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل توضيح أن مهارات الإتصال هي مفتاح النجاح في كثير من مجالات الإتصال، فالإنسان الذي يمتلك مهارة الإتصال يكون قادرا على التواصل مع الناس على اختلاف طبائعهم وبذلك يكون قادرا على تحمل المسؤولية وتحقيق أهداف المؤسسة وهذه الأخيرة لا يمكن أن تتجح إلا إذا اعتمدت على مهارات الحوار والإقناع وبالتأكيد حسن المعاملة التي تأهله لذلك وتكسب المؤسسة سمعة طيبة.

# الفصل الثالث:

## الإستقبال في المؤسسة

### تمهيد

أولاً : نشأة وتطور الفنادق.

ثانياً: أهمية الاستقبال في الفندق.

ثالثاً: قسم الاستقبال.

رابعاً: قسم الحجز.

خامساً: قسم الاستعلامات.

سادساً: خصائص موظفي الفنادق.

سابعاً: الوظائف الفندقية.

ثامناً: مزايا وسلبيات العمل في الاستقبال.

خلاصة الفصل.

## تمهيد:

إن التعاون بين الأقسام المختلفة في الفندق ضرورية وخاصة إذا علمنا بأن أي خدمة تقدم إلى الضيف يساهم بها قسمين أو أكثر من أقسام الفندق فمثلا لكي يستقبل الضيف من البهو إلى غرفته يتطلب ذلك عمل مكتب الاستقبال وحاملي الحفائب فإن الجهود المشتركة لنجاح وتقديم الخدمة اللازمة لهم يتطلب تنسيق وعمل أقسام فندقية من أجل تقديم أفضل الخدمات وتحقيق إشباع رغبات الضيوف وهذا ما حاولنا تناوله في فصلنا هذا حيث أن الاستقبال الجيد من قبل الموظف والترحيب والابتسامة المرسومة على وجهه تجعل الضيف يشعر بالراحة ويرغب في البقاء وتمديد إقامته في الفندق.

## أولاً: نشأة وتطور الفنادق:

إن تحليل التطور التاريخي لصناعة الفنادق يبين أن الفندقة قبل أن تصل إلى هذا المستوى من التطور في الوقت الحالي قد مرت بثلاث فترات وهي:

### 1- الفندقة في العصور القديمة:

#### أ- الفندقة في العصر القديم:

الفندقة في العصر القديم كانت من أعظم مآثر الحضارة القديمة ولأسيما في الشرق القديم، وتبين الدراسات التاريخية لبلدان الشرق القديم أن البلدان العربية بالغت في إكرام الضيف حتى أصبحت الضيافة العربية في العالم كلمة تضرب بها الأمثال. فقد كان العرب يوقدون النيران ليلا فوق قمم الجبال العالية ليراها المسافرون من بعيد فيتجهون نحوها ليجدوا الدفء والمأوى والمأكل دون مقابل، وثمة رأي يرى أن

الفندقة ظهرت في الشرق القديم قبل القارة الأوروبية بزمن طويل وليس معنى هذا أن انتشارها كان عاما وطبيعيا بالمعنى الذي رأيناه في غيرها من باقي الشعوب القديمة.

### ب- الفندقة عند الإغريق:

إن الفندقة العامة أي الضيافة لم تعرف عند الإغريق القدماء في بادئ الأمر لأنهم كانوا يشتهرون بكرم الضيافة مثلهم مثل باقي الشعوب الشرقية الأخرى ذلك لأن الإغريق القدامى كانوا على اتصال وثيق بأهل الشرق القديم حيث تبادلوا العلوم والمعارف و نرى أن الفندقة القديمة عند الإغريق كانت أساسا للفندقة العلاجية إلى حد ما.

### ت- الفندقة عند الرومان:

الفندقة عند الرومان لم تأتي بجديد إلا أننا نرى أنها فاقت هذه الأخيرة بأن صقلتها ونظمتها من الناحيتين الشكلية والقانونية، المعروف أن روما غزت العالم القديم بجيوشها وقوانينها، فزال الغزو العسكري وبقي القانوني، فالقانون الروماني غزا العالم القديم والحديث بنظمه وأحكامه وهو في هذه الناحية لم يغفل الفندقة ذلك أن أغلب الأحكام القانونية التي تضمنتها القوانين المدنية للدول الحديثة يرجع أصلها إلى القانون الروماني، والقانون الروماني هو الوحيد الذي نظم صناعة الفنادق بصفة خاصة. رأينا أن الفندقة لم تعرف في الشرق القديم إلا عندما كانت الجنود تحتاج خلال سيرها إلى ملاجئ تأويها ليلا وكانت خالية من الفراش والزداد، وكان لزاما على المسافرين أن يأتي بهما معه، وقد عم انتشار هذا النزل بعد الفتوحات وأصبحت تستعمل من قبل المسافرين سواء كانوا أفراد أم قوافل فعرفت في بلاد شرق البحر الأبيض المتوسط مثال القسطنطينية وبلاد الفرس وسائر البلدان العربية بالخان.

أنشئت بعد ذلك خانات على مشارف المدن وداخلها، يأوي إليها الجند العائدون والتجار والمسافرون، هذه النزل كانت عبارة عن نزل للمواطنين يحولونها إلى خانات يستقبلون فيها الجنود المنتصرين في ميدان الحرب، فيقدمون لهم مالد وطاب من طعام وشراب بقصد أخذ أموالهم.<sup>(1)</sup>

## 2- الفنادق في العصور الوسطى:

العصور الوسطى هي بداية تطور صناعة الفنادق ورافقتها ظروف اقتصادية وتجارية وصناعية عديدة أثرت عليها كثيرا، وأخذت الفنادق تغزو المدن الكبرى وتحل محل الخانات في المدن الصغيرة.

ففي العصور الوسطى كانت المسيحية قد انتشرت وعمت القارة الأوروبية وتميزت التقاليد الدينية وأخذوا بما عرفت به من حب للمستقبل بكرم الضيافة واعتبرته أحد الواجبات الدينية.

هذه الضيافة الخاصة لم تستمر طويلا نظرا لتزايد الأسفار سواء كانت للتجارة أم لتأدية فريضة الحج... إلخ الأمر الذي أدى إلى انتشار الفنادق العامة في المدن تبعا لتطور طرق المواصلات ووسائل النقل نتيجة لاختراع الآلات البخارية والتطور في وسائل النقل المختلفة.

وأهم ما تميزت به العصور الوسطى هو تطور الخان البدائي الذي كان يتكون من غرف نوم درجة أولى وغرف نوم مخصصة لطاقم السائقين وحانة وفسحة في الوسط وكذلك اسطبل للحيوانات إلى فندق كبير وانتشاره داخل المدن، وكانت هذه الفنادق الأولية مقسمة إلى غرف بسيطة لإيواء الفقراء وغرف جيدة لإيواء الأغنياء.

---

(1) سليم محمد خنفر، علاء حسين السراي: صناعة الفنادق (إدارة ومفاهيم). دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص 13، 14.

وهكذا أنشأت الفنادق الكبيرة في العواصم ولأول مرة ظهر اسم الفندق على لافتات كبيرة معلقة على

شرفتها مثل فندق " سكك الحديد" وهنا بدأ البناء الجديد يأخذ طرازا معيناً يتفق مع متطلبات الخدمة

وسهولتها.<sup>(1)</sup>

### 3- الفنادق في العصور الحديثة:

صناعة الفنادق في العصر الحالي متميزة لها خصائصها وأنظمتها وسياساتها والكثير من رجال الأعمال والشركات في معظم بلدان العالم أخذت تنهات على الاستثمار في القطاع الفندقي، من تأسيس شركات عالمية تهدف إلى إدارة السلاسل الفندقية والفنادق الكبيرة وتعمل على إدخال أحدث وسائل الإنشاء والتكنولوجيا والإدارة الحديثة منها صناعة، الفنادق في الو.م.أ شهدت نموا ملحوظا في العشرينيات من القرن الماضي كما تم فيها تطوير الكثير من المفاهيم المتعلقة بتصميم الفنادق من خلال العمل المتواصل لتوفير رغبات المسافرين والسائحين

لابد من الإشارة هنا إلى أن هناك تغيرات كثيرة حدثت في مواقع الفنادق، ففي بداية عام 1900 الذي كان يتم فيه إنشاء الفنادق بالقرب من محطات السكك الحديدية وذلك لأن معظم المسافرين كانوا في ذلك الوقت يسافرون وينتقلون من مكان إلى آخر بالقطارات، ثم أصبح إنشاء الفنادق الأكثر حداثة بالقرب من المطارات والموانئ وعلى الطرق البرية السريعة وفي المناطق الطبيعية كالغابات والجبال والبحيرات، وذلك بسبب ظهور وسائل نقل متطورة وجديدة كما أن الطلب المتزايد على السفر في السيارات أدى إلى ظهور ظاهرة جديدة في حقل الضيافة هي صناعة الموتيلات، ففي ألمانيا في أواخر القرن 18 تمكن رجال الأعمال المسافرين من إيجاد أماكن خاصة يقيمون فيها، غير أن عدد المسافرين منهم بعد ذلك

<sup>(1)</sup> مرجع سابق: ص 16.

الوقت فاق عدد هذه الأماكن الخاصة والقريبة من الطرق البرية السريعة، مما أدى إلى ظهور الموتيل كطريقة وحيدة يقدم السكن للمسافرين من رجال الأعمال وغيرهم بتكلفة منخفضة.

إن الولايات المتحدة الأمريكية في الوقت الحالي تمكنت من أن تسمو بالفندق إلى أعلى درجات التقدم والتنظيم الفني والإقتصادي والإداري، وتمكن التنظيم الفندقي الأمريكي بنشأته الضخمة أن يغير من النظام المعيشي التقليدي للأسرة الأمريكية.

كذلك الحال في القارة الأوروبية فقد انتشرت فيها الفنادق ووسائل الإيواء بكافة أنواعها وأشكالها على سبيل المثال ظهر عام 1954 حوالي 18 ألف مشروع فندقي يبلغ 295 ألف سرير، كما أن أغلب فنادق مدريد في إسبانيا وبعض فنادق البلدان الأخرى بلغ عددها حوالي خمسين فندق مملوكا كلها لشركة فندقية كبرى مركزها يقع بمدينة مدريد.

وكذلك وصلت صناعة الفنادق في إنجلترا إلى مستوى عال غير أنها لا ترقى بطبيعة الحال إلى الدرجة التي وصلت إليها الفنادق في أمريكا ويمكن إجمال ما تتضمنه صناعة الفنادق فيها بحوالي 55 ألف نزل سياحي تشمل الفنادق وهي تحتوي على ما يقرب من 1.180.000 سرير، ويقوم بتمثيل الفنادق في بريطانيا جمعية الفنادق والمطاعم الأمريكية "british hotels and restaurant association" ومركزها لندن وينضم إلى هذه الجمعية أكثر من ألف من المحلات العامة المتفرقة في شتى أنحاء إنجلترا واسكتلندا وشمال إيرلندا...<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> مرجع سابق: ص ص 17 ، 18.

## ثانياً: أهمية الإستقبال في الفندق:

تعتبر صناعة الفنادق ركنا أساسيا من أركان السياحة لما تقدمه من خدمات وظيفية في ميدان الإقتصاد الوطني ومورد من موارد الريح والحصول على العملات الصعبة وأفضل طريقة للقضاء على البطالة في البلد، إذ توفرت بها الإدارة الجيدة التي تطبق الأسس العلمية للإدارة والتنظيم لهذا النوع من الصناعة في يومنا هذا.

ولقد أصبحت الفنادق تتميز عن غيرها باعتمادها على عنصر العمل والكاادر البشري، إذ أنها تعتبر من ضمن صناعة الخدمات وبالتالي فإن نجاح الفندق في تحقيق الأرباح وتوفير الخدمات للزبائن يتوقف على الطاقات البشرية والفنية لموظفين الإستقبال فنجاح الفندق يتوقف بالدرجة الأولى على حسن اختيار العاملين ومدى كفاءتهم للعمل في هذا المجال كما يتضح مما ذكرناه سابقا أن نجاح الفندق يتوقف على شهرة وسمعة الأفراد العاملين به، فأقبال الزبائن على الفندق يرجع إلى السمعة والشهرة التي اكتسبها الفندق من خلال تعامله مع الضيوف بالباقة وحسن استقبال لأن هذه الخدمات تضمن نجاح الفندق لأن الإستقبال الجيد هو نقطة الإتصال التي تربط بين الفندق والزبون وهو كذلك الإنطباع التي يترك في نفسية الزائر لأن الإستقبال الجيد هو الذي يدفع بالزبون إلى العودة إلى ذلك الفندق وكذلك حسن الخدمة وبذلك نجد الفندق اليوم يكتسب شهرته من السمعة الحسنة للعاملين في أقسامه الأخرى فضخامة البناية وجودة الأثاث ليست كافية لنجاح الفندق بل يجب أن يكون وراء ذلك موظف مدرب تدريباً كافي يحسن استقبال وخدمة الزبائن ولا يقل عن أهمية المكان موظف الإستقبال نفسه، الذي هو أول من يلتقي الزائر لذلك يجب التركيز على:

- **الميل أو الإتجاه:** ابتسامة لطيفة وسلوك مهذب، يروق للزائر أكثر من وجه جامد متجهم، بالإضافة إلى تحية مهذبة أفضل من التحية العادية التي تشعر الزائر بعدم أهميته من المهم أيضا أن يوجه اهتمامه لكل زائر على حده، حتى لو جاء الزائرين كمجموعة، لا يجب التعامل معهم ككل. النظر لكل فرد منهم بابتسامة وتحية رقيقة شيء ضروري وواجب على موظف الإستقبال.

- **المظهر:** المظهر الأنيق، دون مبالغة، النظافة الشخصية تعتبر من مقومات موظف الإستقبال، إنبعاث أي رائحة كريهة من الموظف تثير إشمئزاز الزائر.

- **التحدث:** الحديث الواضح في الوظيفة التي تحتاج للحوار مع العميل وجها لوجه أو عبر التليفون تعتبر من أساسيات الوظيفة، الحديث يجب أن يكون واضح ومعتدل السرعة والأهم ان يكون مسموع جيدا دون ارتفاع مبالغ فيه، هذا الأسلوب يشعر الزبون بأهميته .

- **المجاملة:** وهذه صفة ضرورية ومطلوبة طوال الوقت لأن على موظف الإستقبال الإشراف على راحة العميل وإزالة ما يضايقه.

- **المعرفة:** يجب على موظف الإستقبال أن يكون على علم تام بالمنشأة ومنتجاتها والخدمات التي تقدمها وطرق تقديمها، حتى يكون قادرا على الرد على أي استفسار من الزائر، معرفة مسؤوليات كل موظف في المنشأة مطلوبة لتوجيه الزائر للشخص المختص والقسم المطلوب.

إن أسوأ الأشياء أن لا يعرف موظف الإستقبال كيف يوجه الزائر للوجهة الصحيحة لتلبية إحتياجاته.

- **اللغة:** إجاده لغة أجنبية وأكثر تساعد العاملين في الإستقبال على التغلب على عائق اللغة مع العميل مما يفيد المنشأة كما يمكن للموظف التفاهم مع الضيف الأجنبي والرد على إستفساراته وتحويله للمختص

كما يجب على موظف الإستقبال إجادة لغته الأم، لإستخدامها بشكل صحيح وإستخدام الألفاظ الصحيحة لموقف حتى لا يساء فهمها وتخلق مشكلة مع الضيف وتخسره.(1)

### ثالثا: قسم الإستقبال:

يعتبر قسم الاستقبال قلب المكتب الأمامي حيث يتم في هذا القسم تسجيل الضيوف وتوزيع الغرف على الضيوف ويعتبر قسم الاستقبال هو المرآة العاكسة للفندق لأهمية هذا الفندق وحيويته فإن أغلب الفنادق الكبيرة أدخلت الحاسبات الإليكترونية إلى هذا المكتب لتسجيل الضيوف بواسطتها والمسؤولية الأولى لمكتب الاستقبال والتي يتحملها موظف الاستقبال في الترحيب بالضيوف فكلما كان الترحيب والاستقبال جيدا كان شعور الضيف بالراحة أكثر وباستطاعة موظف الاستقبال أن يكسب رضا الضيف عن الفندق والعكس صحيح فإن مهمة مكتب الاستقبال وعمله يحتاج إلى مهارة كبيرة.

إن مكتب الاستقبال هو مكان مزدحم وعلى موظف الاستقبال أن لا يتغير طبعه وطريقة معاملته مهما كان عدد الضيوف القادم لأن كل ضيف شخص مستقل، كما يعمل قسم الاستقبال لمدة 24 ساعة بدون توقف وتحتاج إدارته إلى دراسة خاصة لكافة شؤونه التفصيلية، كما يختلف عمل مكتب الإستقبال من فندق إلى آخر ويعتمد على حجم الفندق وعدد الغرف، موقع الفندق، والخدمات التي يقدمها الفندق.(2)

(1) ماهر عبد العزيز توفيق: علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ط 2، 2006، ص ص 244 ، 245.

(2) هاني عاطف: إدارة الفنادق، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط2، 2013، ص 107.

## 1. واجبات قسم الإستقبال:

من واجبات مكتب الإستقبال الترحيب بالضيوف وعمل إجراءات الإقامة ومسك السجلات المحاسبية اللازمة وإعداد إحصاءات وتقارير دقيقة والتنسيق والعمل بين مختلف الأنشطة بخدمة الضيوف والعمل على راحتهم والربط بين أقسام الفندق الأخرى من قسم التدبير الفندقي أو قسم الصيانة من خلال عمل قسم الإستقبال مثلا مع قسم التدبير الفندقي في تلقي تواريخ ومواعيد وصول الضيوف ومغادرتهم والأشخاص المهمين.

أما واجبات رئيس قسم الإستقبال فتكون في استقبال الضيوف والعمل على راحتهم خلال فترة إقامتهم بالفندق وتلقي شكواهم وإزالتها ويقوم بمرافقة الشخصيات المهمة التي تقيم بالفندق ويسهر على راحتهم خلال فترة إقامتهم بالفندق والإشراف على نظافة وترتيب الغرف والتحقق من الأسعار الرسمية بكل غرفة وتثبيتها في مكان بارز وفقا للقوانين المتعارف عليها كما يقوم بتنظيم الكشوفات والبيانات الإحصائية المتعلقة بالقسم الأشغال الفندقية.<sup>(1)</sup>

## 2. مهام مدير الإستقبال:

### أ- المظهر:

- عند بداية كل دورية يتأكد مدير الإستقبال أن كل الموظفين يرتدون الزي الكامل.
- على المدير ألا يسمح لأي شخص أن يبدأ عمله حتى يتأكد أن كل شيء يسير حسب المستوى الصحيح.

<sup>(1)</sup> عبد الكريم الحافظ: الإدارة الفندقية والسياحة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص57.

## ب- التحية:

- المدير يتأكد أن تحية النزلاء تتم طوال الوقت.
- المدير يراقب موظفي الإستقبال أثناء تأدية عملهم ويقوم بالتصحيح إذ رأى أن أحدا يؤدي أداء دون المستوى.

## ت- التليفونات:

- المدير سوف يتأكد أن التليفون يرد عليه في الحال داخل القسم.
- التحية للنزلاء حسب المستوى سوف تستخدم.
- مزايا التليفون كالتحويل ونوعية الانتظار والمزايا الأخرى تستخدم بطريقة صحيحة.

## ث- نوعية أداء العمل:

- مدير الإستقبال يرشد ويوجه فريقه طوال الوقت بالتعاون مع مشرف الإستقبال الذي يتأكد أن أعلى مستوى من الأداء قد تم الوصول إليه.
- التفتيش الدوري على النقاط التالية يتم يوميا.
  - بطاقات التسجيل.
  - المفاتيح.
  - إدخال المعلومات إلى الكمبيوتر.
  - الدفع عند الوصول.

- المغادرة السريعة.

- الملفات.

- المعلومات التي تعطى للزلاء.

- الأموال النقدية.

### ج- السلوك:

مدير الإستقبال سوف يضع نظاما خاصا بالسلوكيات تجاه الزلاء والزملاء.

- المدير دائما سيكون متعاوناً ومقدراً ولا يكون عدوانياً أو يتعامل بخشونة.<sup>(1)</sup>

لا بد أن يتأكد المدير أن النقاط التالية يتم تنفيذها يوميا:

- لوحة الإعلانات داخل القسم تحتوي على أحدث المعلومات، لمساعدة الموظفين (الوصول - المغادرة

- إلغاءات - وصول مجموعات - مؤتمرات - وكل المعلومات المهمة الأخرى).

- تحديد مواعيد الراحة أثناء العمل بواسطة المشرف.

- إمكانية البيع.

- التأكد من وجود المطبوعات المستعملة في قسم الإستقبال طوال الوقت.

- المكتب ومنطقة العمل تكون مرتبة طوال الوقت.

- ملف المشرفين يحتوي على أحدث معلومات في اليوم.

- تغطية الأعمال الإدارية طوال الوقت.

- معرفة أوضاع التسكين والمغادرة وأن كل الأنوار مضاءة بطريقة سليمة.

---

<sup>(1)</sup> سامي عبد القادر سعيد: الإدارة الفندقية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1، 2004، ص ص، 95، 96.

- التعامل مع الشكاوي بسرعة ومهارة فائقة.
- التأكد أن مستوى العمل يسير كما هو موضوع.

### ح- اجتماعات يومية (تسليم المهام):

- مدير الإستقبال يجب أن يعقد إجتماعا يوميا في أوقات مختلفة و الهدف من الإجتماعات كالتالي:
- مراجعة على مظهر الموظفين.
- إبلاغ الموظفين عن موقف المبيعات الحالي.
- إبلاغ الموظفين عن وصول مجموعات من الاشخاص المهمين
- الإشارة إلى الشكاوي وخطابات الشكر.
- التشاور بشأن أي شغل آخر.

### خ- عند معاينة نزيل بغرفة:

- تحية الضيف.
- أهلا بك في فندق (ذكر إسم الفندق).
- تحديد إحتياجات الضيف - نوع الغرفة - متطلبات خاصة .
- إسأل عن إسم الضيف.
- رافق النزيل إلى مسؤولي علاقات النزلاء الذي سيقوم بدوره بجعل النزيل يشاهد الغرفة المناسبة.
- رافق النزيل إلى المصعد.

## د - عند معاينة النزيل للغرفة:

- تحدث إلى الضيف.
- دع الضيف يدخل الغرفة أولاً ثم أدخل بعده.
- وضح لماذا اخترت هذه الغرفة (حجم الغرفة - تطل على الأهرام أو النيل... إلخ).<sup>(1)</sup>
- اشرح كيفية الرسالة الصوتية.
- وضح كيف يعمل التلفزيون أو الراديو.
- وضح له مكان الحمام.
- اعط الضيف صوراً مطبوعة عن الفندق والأسعار.
- العودة إلى البهو.
- اعرض عليه أن تقوم بعمل حجز.
- تابع ما تقوم به من عمل ثم قم بعمل الحجز.

## ذ - التصرف في موقف غير مناسب:

- استمع إلى النزيل و تحلى بالصبر واطهر اهتمامك و انشغالك به و لا تبدي انفعالات.
- اسمح للنزيل أن يتحدث ولا تقاطعه أثناء الحديث.
- دائماً استمع له واطهر تعاطف معه.
- تدون اسم النزيل وتحوله إلى علاقات النزلاء، حيث سيتعامل مع المشكلة كلياً، وتجنب المواقف التي يمكن ان تزيد انفعال النزيل.

<sup>(1)</sup> مرجع سابق: ص ص ، 97 ، 98.

- تبليغ النزيل بانك ستقوم باستدعاء المشرف الذي سيبذل كل وسعه لإصلاح الموقف واتصل بالمشرف فوراً.

- تذكر أن هناك نزلاء آخرين يشاهدون الموقف وسيحكمون على أدائك وطريقتك.

- تذكر أنك أيضاً من الممكن أن تخرج النزلاء الآخرين.

- تذكر دائماً أنك تمثل الفندق.

### ر - التصرف في شكوى النزيل:

- استمع إلى النزيل.

- اعتذر فوراً، اشعر النزيل أنك فعلاً تشعر بأسف وتريد مساعدته.

- إظهار تعاطفا وتفهما وتقبل النقد أو اللوم ولا تعطي مبررات.

- اشرح للنزيل كيف ستساعده وأعطه الثقة في أنك سوف تعالج الموقف.

- خذ النزيل بعيداً عن الإستقبال إذا إقتضت الضرورة.

- حول المشكلة إلى المشرف إذا كنت غير قادر على التعامل معها.

- إذا اقتضى الأمر يجب إبلاغ المدير المسؤول عن المشكلة.

- تسجيل المواقف غير المناسبة على دفتر الإستلام لتتأكد أن الآخرين في الوردية على دراية بالموقف

وتسلم للوردية التالية إذا إستدعى الأمر.

- تذكر أن التصرف غير السليم في المشاكل يخلق مضايقات لاحقاً دون داع.

- لو كنت غير قادر على التعامل مع الموقف إبحث عن مساعدة.<sup>(1)</sup>

---

(1) مرجع سابق: ص 98.

### 3. المواصفات الشخصية لرئيس الإستقبال:

ومن بين المواصفات الشخصية لرئيس الإستقبال مايلي:

- أ- أن يكون حسن المظهر والتصرف ويتميز باللباقة والقدرة على الإقناع.
- ب- أن يتميز بتعليم عالي ومتخصص مع معرفة بالأخلاق والعادات والأذواق وقواعد السلوك.
- ت- أن يكون ذا لياقة بدنية معينة تؤهله لهذا العمل الشاق.
- ث- أن يكون حسن الذاكرة ومعرفة جيدة بأعمال الفندق وأقسامه السياحية وطرق المواصلات إليها.
- ج- أن يكون صبوراً عند التعامل مع الضيوف.
- ح- يجب أن يتقن ثلاث لغات أجنبية عالمية على الأقل.<sup>(1)</sup>

### 4. واجبات موظف الإستقبال:

من أهم الواجبات التي يجب توافرها في موظف الإستقبال هي:

- أ- تنظيم مواعيد ومقابلات رئيس القسم.
- ب- تسجيل البيانات اللازمة عن حضور وسفر الضيوف في سجل خاص وحسب الشروط التي تفرضها قوانين الدولة.
- ت- ينظم موظف الإستقبال المسائي قائمة بالإيرادات للغرف وتدقيق من قبل المدقق الليلي يظهر فيه إيراد كل غرفة.<sup>(2)</sup>

---

(1) هاني عاطف: إدارة الفنادق، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط 2، 2013، ص 108.

(2) عبد الكريم حافظ: الإدارة الفندقية والسياحية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2010، ص 57.

## 5. خطوات يتبعها مشرف الاستقبال: (وردية صباحية):

- أ- إلغاء المغادرة (عن طريق استعمال الكمبيوتر) ومراجعة قسم الاشراف.
- ب- تحديد تغيير الغرف وإبلاغ قسم الإشراف كما هو متبع.
- ت- تنظيم فترات الراحة للموظفين.
- ث- الإتصال بالنزلاء في الغرف في الساعة المحددة للمغادرة.
- ج- القيام بالأعمال الإدارية.
- ح- الإتصال بالنزلاء في الغرف في الساعة المحددة للمغادرة.
- خ- الإتصال بالنزلاء، مندوبي الشركات أو الشركاء في الغرفة قبل عمل الحساب.
- د- الإعداد لتسليم وردية بعد الظهر .

## 6. خطوات يتبعها موظف الإستقبال: (وردية صباحية)

- أ- تنظيف مكان العمل.
- ب- تلميع الأرفف ومكتب الاستقبال.
- ت- مراجعة على مخزون المطبوعات (مظاريف-مفاتيح-كروت-تسجيل).
- ث- الإتصال بالفنادق المحيطة لمراجعة أحوال المبيعات عند الضرورة.
- ج- التعامل مع أي إستفسارات خاصة بالنزلاء.

## 7- خطوات يتبعها مشرف الإستقبال (وردية مسائية):

- أ- مراجعة وتنفيذ تغيير الغرف وتلغى بعد الساعة 4 مساءً إذا لم تحزم الحقائب.
- ب- إستلام تقرير قسم الإشراف الساعة 4 مساءً.
- ت- التأكد أن الملفات المستلمة من الوردية الصباحية كاملة.
- ث- تجهيز لوصول الغد (غرف ثلاثية - سرير إضافي).
- ج- مراجعة الحجوزات التي لم تدخل الكمبيوتر.

## 8- خطوات يتبعها موظف الإستقبال: (وردية مسائية):

- أ- تنظيف مكان العمل من أي أوراق.
- ب- تلميع المكان (أرفف).
- ت- التجهيز وتغطية كل نقاط الغد (تسكين - مغادرة).
- ث- تجهيز أي عمل خاص بمجموعات لوردية الغد.
- ح- تنظيف مكان الإستقبال بالكامل قبل إنتهاء الوردية.<sup>(1)</sup>

## 9- وظائف مكتب الإستقبال: الوظائف الرئيسية لمكتب الإستقبال هي:

- أ- القيام بعملية الحجز وكل الإتصالات بالأشخاص الذين يبحثون عن الإقامة في الفندق.
- ب- تسجيل النزلاء وتعيين الغرف.
- ت- توصيل البريد والتلغرافات والرسائل للنزلاء.
- ج- تقديم جميع الإستعلامات عن الفندق والمجتمع وأي شيء خاص يجذب أو يهيم النزلاء.
- ح- ومسؤولية الإشراف على هذه الوظائف تختلف من فندق إلى آخر غير أن طبيعتها وطرقها تكون عامة في كل مكاتب الاستقبال.<sup>(2)</sup>

(1) سامي عبد القادر سعيد: مرجع سابق، ص ص، 101، 102.

(2) وليد نافع قميحة: الإدارة الفندقية، نمو وتطور صناعة الفنادق في إدارة الفنادق، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، ط 1، 2013، ص 43.

## رابعاً: قسم الحجز : réservation département :

هو قسم يختص بإنجاح مسيرة أي فندق لأنه يشكل الحلقة الأولى من ضمن حلقات الإتصال مع ضيوف الفندق ويدير هذا القسم رئيس قسم الحجز وعمله الإشراف المباشر على أعمال ونشاطات قسمه ونظراً لأهمية عملية الحجز بالفنادق الكبيرة فقد إرتأت هذه الفنادق أن تخصص لها أقساماً يتولى الإشراف عليها من قبل مدير المكتب الأمامي أو مدير الفندق شخصياً في حالة كون الفندق صغيراً يقع على مكتب الحجز مسؤولية كبيرة في إنجاحه.<sup>(1)</sup>

### 1. واجبات قسم الحجز: من واجبات قسم الحجز مايلي:

أ- إجراء الحجوزات بكافة أنواعها أي قبولها أو رفضها وتبليغ العملاء إما شفهيًا أو تحريراً بقبول أو رفض الحجز.

ب- الخصم أي تقديم الخصومات المعينة لبعض الشركات أو الدوائر الرسمية أو شركات الخطوط الجوية العالمية أو إلى أشخاص معروفين لدى الفندق أو ضيوف دائمين.

ت- الإتصال مع الفنادق الأخرى في حالة الحجز الزائد.

ث- الرقابة على كافة أنواع الحجوزات المعمولة مقدماً بأقل أخطاء ممكنة.<sup>(2)</sup> كما يتوجب على

موظف الحجز عندما يتلقى طلبات الحجز أن يخبر طالب الحجز فيما إذا قام بتثبيت حجزه أم لا

كما يتوجب على كل مكتب للحجز أن يعرف في جميع الأوقات حالة كل فندق فيما إذا كان يقبل

طلبات الحجز أم لا وتمثل عادة أسعار الإقامة في الفندق في خمس مستويات حسب مستوى الجودة

المقدمة: منخفضة واعتيادية وعالية وفاخرة وأجنحة، فكل مستوى من مستويات الجودة هذه له سعر

<sup>(1)</sup> هاني عاطف: مرجع سابق، ص 104.

<sup>(2)</sup> عبد الكريم حافظ: مرجع سابق، ص 58.

محدد لكل من الإشغالات المفردة والمزدوجة كما يتوجب على الفندق أن يقوم كل يوم بتحليل طلبات الحجز الذي حصل عليها والمتوقعة ومن ثم يتخذ القرار بإيقاف طلبات الحجز أم لا، عند مستويات محددة من الأسعار فعندما تتراكم طلبات الحجز في فترة زمنية معينة، يتوجب على الفندق في هذه الحالة أن يوقف قبول طلبات الحجز بدء من الإشغالات ذات الأسعار المنخفضة والإعتيادية ومن ثم الخدمات ذات الأسعار العالية وربما يقبل الفندق في هذه الحالة طلبات الحجز للأجنحة فقط.<sup>(1)</sup>

## 2. مهام قسم الحجز:

من بين مهام قسم الحجز ما يلي:

أ- حجز الغرف والإحتفاظ بالمفاتيح أثناء غيابهم، تسجيل أسماء المغادرين وإخبار مكتب الإستقبال بإخلاء الغرف.

ب- وجوب إبلاغ النزيل الموافقة أو الأعدار لعدم تنفيذ الحجز.

ت- الإتصال مع الفنادق الأخرى في حالة الحجز الزائد.

ث- قبول أو رفض بعض الحجوزات بواسطة المسؤولين أو مدير المكتب الأمامي.

ج- حجز الفنادق لضيوف الوزراء والهيئات الرسمية.

ح- إعداد الكشوفات والإحصاءات الدورية الخاصة.

خ- حجز القاعات والأجنحة والغرف والمطاعم للمشاركين في المؤتمرات المختلفة.

<sup>(1)</sup> محمد أمين السيد علي: إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1998، ص 204.

د- توزيع الغرف والأجنحة حسب فئات ضيوف المؤتمرات وتزويدهم بالمطبوعات أثناء انعقاد المؤتمر.<sup>(1)</sup>

### 3. الخطوات المتبعة من قبل قسم الحجوزات:

يقوم قسم الحجوزات بإتباع مجموعة من الخطوات لحجز غرفة أو جناح للضيف وهي كالتالي:

أ- استلام بيانات الضيف: الإسم، العنوان...إلخ.

ب- إرسال شعار حجز غرفة أو جناح عن طريق جهاز الفاكس للفندق المعني.

ت- ترتيب الحجز للضيف في الفندق وبأخذ بعين الإعتبار المستوى الوظيفي للضيف مع مراعاة التوزيع العادل للضيوف بين الفنادق.

ث- الإتصال التليفوني على الفندق لتأكيد أو تعديل البيانات المرسلة عن الضيوف.

ج- إصدار كتاب رسمي للضيف أثناء إقامته وإرساله لقسم التدقيق المحاسبي تمهيدا لإرفاقه مع الفاتورة إلى إدارة الشؤون المالية.<sup>(2)</sup>

### 4. طرق الحجز:

يتم الحجز من خلال عدة طرق يمكن إيجازها كما يلي:

1. الحجوزات بواسطة التلفون: حيث يتم إتصال الضيف بالفندق عن طريق الهاتف ويتم من خلالها تثبيت المعلومات في دفتر الحجوزات وبذلك يتم الحجز.

<sup>(1)</sup> هاني عاطف: مرجع سابق، ص 105.

<sup>(2)</sup> خليل أحمد الدباس: الإعلان والترويج الفندقي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007، ص 91.

2. الحجوزات بواسطة الإتصال الشخصي: حيث يتم الحجز بأن يذهب الضيف مباشرة إلى الفندق ويطلب حجرا بنفسه.

3. الحجز بواسطة الرسائل: تستخدم أغلب الفنادق هذا الحجز حيث يقوم الضيف بإرسال رسالة إلى الفندق يدرج بها اسمه وعنوانه ورقم هاتفه وتاريخ قدومه وتاريخ مغادرته ونوع الغرفة التي يطلبها.

4. الحجز بواسطة الحاسبات الإليكترونية: حيث يوجد في أغلب الفنادق أجهزة الكمبيوتر في أقسام الحجز ومهمة هذا الجهاز تسهيل عمليات الإتصال فيما بينها وهذه الطريقة للحجز قد تكون سريعة جدا وفورية ويستطيع الفندق الحصول على كل المعلومات التي يطلبها من الضيف ويرسل إلى الضيف وتأكيد الحجز عن طريق الكمبيوتر.<sup>(1)</sup>

## 5. طرق الرقابة على الحجز في الفندق:

إن الرقابة اليومية على طلبات الحجز ضرورية يمكن القيام بها باستخدام طرق متعددة أكثرها شيوعا واستخداما ما يلي:

### • دفتر الحجز:

يتألف دفتر الحجز من عدد من الصفحات يدون كل منها طلبات الحجز لشهر واحد، وتتألف كل صفحة من صفحات الدفتر من أعمدة عمودية يمثل كل منها يوم واحد من أيام الشهر أما الصفوف الأفقية في الصفحة فتتمثل مستويات السكن التي يتم قبولها، ويوجد في أسفل كل عمود خانة يدون فيها عدد طلبات الحجز الكلية التي يتم قبولها في اليوم.

---

<sup>(1)</sup> عبد الكريم حافظ: مرجع سابق، ص 60.

## • الألواح السوداء المتحركة:

تستخدم الألواح السوداء المتحركة للرقابة على طلبات الحجز بالإضافة إلى الإحتفاظ بدفتر الحجز الذي يتم شرحه أعلاه، هذه الألواح تغطي عدد من الأشهر القادمة وتعلق عادة على الجدار في مكتب الحجز لتبيان حالة الحجز باستخدام إشارة ملونة لأي يوم معطى، الأسعار المنخفضة والإعتيادية والعالية والفاخرة... إلخ وتكمن أهمية هذه الألواح في كونها تتيح لموظف الحجز أن يرى وبنظرة سريعة منه أين يمكن قبول طلبات الحجز الجديدة المتلقاة على الهاتف، كما أنها أداة للإقتصاد في الوقت إذ يمكن رؤيتها من قبل موظفي الحجز جميعا بينما دفتر الحجز يتألف من أكثر من نسخة في أغلب الأحوال، وأي تعديل أو تغيير في طلبات الحجز يجب تدوينه في كل نسخة من نسخ هذا الدفتر.

## • بطاقات الرف:

تحضر العديد من الفنادق بطاقة رف لكل طلب حجز متضمنة مايلى: اسم الشخص، والسعر وتاريخ الوصول ومدة المكوث، وهذه البطاقة تعد سوية مع تأكيد الحجز من خلال استخدام نموذج معين متعدد الأجزاء وتوضع عادة البطاقات على رفوف ضخمة مصنفة حسب تاريخ الوصول بالشكل الذي يساعد على تحريكها وإدراجها في أماكن مختلفة منه و إتاحة الفرصة لتوسيع أو تخفيض الفراغ اللازم للأيام المختلفة من الشهر بما يتفق وعدد طلبات الحجز المتلقاة في اليوم المعطى وتحول بطاقات الرف إلى المكتب الأمامي في اليوم الذي سيصل فيه الضيوف لتستخدم من قبل قسم التسجيل للتأكد من مدى صحة طلبات الحجز والرقابة عليها أو تطبع في أنظمة الحجز المبرمجة بواسطة الحاسب الإلكتروني بصورة أوتوماتيكية في المكتب الأمامي في صباح اليوم الذي سيصل فيه الضيوف.

وفي كلتا الحالتين من الضروري تحويل جميع الرسائل المتبادلة ذات الصلة بالحجز إلى المكتب الأمامي في اليوم الذي سيصل فيه الضيوف إلى الفندق. (1)

#### خامسا: قسم الاستعلامات.

إن عمل مكتب الاستعلامات بصفة عامة هو تأدية الخدمات المختلفة المتعلقة بإقامة النزيل من وقت وصوله الفندق وأحيانا قبل ذلك إلى وقت مغادرته له ومن مهام قسم الاستعلامات تزويد النزلاء بالمعلومات اللازمة عن ملاهي المدينة والأسعار فيها والمتاحف والأماكن الأثرية والمعالم الرئيسية للمدينة والتعريف بالمناطق السياحية وكذلك التعريف بالفندق والخدمات التي يقدمها. (2)

#### 1- الأعمال التي يقوم بها قسم الإستعلامات:

- أ- الإشراف على توزيع واستلام المفاتيح.
- ب- الرد على المكالمات الهاتفية الخارجية والداخلية.
- ت- استلام ومتابعة شكاوي الضيوف.
- ث- الإشراف على البريد واستلام الرسائل.
- ج- توفير البطاقات المجانية إلى المسارح والمناسبات الخاصة الأخرى أو تنظيم الحجز لها.
- ح- الإجابة على الأسئلة التي تتعلق بالسفرات الخارجية.
- خ- إخبار قسم التدبير الفندقي عن أي تغيرات في إشغال الغرف.
- د- إعطاء معلومات كافية إلى الضيوف عن التسهيلات المتوفرة في الفندق.

(1) محمد أمين السيد علي: مرجع سابق ص ص، 210 ، 211.

(2) هاني عاطف: مرجع سابق، ص 111.

ذ- مسك سجلات الضيوف المقيمين لفترات طويلة في الفندق.

ر- إعطاء معلومات كافية للسائحين عن أماكن الجذب السياحي الموجودة في المدينة.

ز- الإشراف على صناديق الأمانات الخاصة بالضيوف.

## 2. واجبات رئيس قسم الاستعلامات:

يجب أن يكون حسن المظهر والملبس وسريع الملاحظة والبديهة وبشوش الوجه وملما بقواعد المجاملة والملاطفة، ويجب أن يكون ذا ثقافة خاصة وأن يكون ملما باللغات الأجنبية ويجيد لغتين أجنبيتين على الأقل ويفضل أن يكون من حملة المؤهلات العليا ويجب أن يكون ملما بقدر كبير من المعلومات العامة الإدارية والفنية والشخصية وما إلى ذلك من أسماء المتاحف ومواقعها والسفارات والبنوك والسينمات والمسارح والأندية ومواقع النقل العامة والخاصة... إلخ.<sup>(1)</sup>

كما يتم الإتصال بين قسم الإستقبال وقسم الإستعلامات عند حضور النزيل وكذلك عند مغادرته فمكتب الإستقبال هو الذي يقرر الوصول عقب قيد النزيل في دفتر قيد النزلاء ويسلم صورة منه لقسم الإستعلامات، وكذلك في حالة المغادرة يقوم قسم الإستعلامات بقيد النزيل في دفتر المغادرة الذي يأخذه قسم الإستقبال من حين لآخر ليقبده في دفتريه.

وكذلك في حالة الأفواج الكبيرة يحزر قسم الإستقبال عقب وصول الفوج مباشرة قائمة تتضمن أسماء أعضاء الفوج ورقم الغرفة ليقوم قسم الإستعلامات بإرسال الأمتعة الخاصة بكل نزيل إلى غرفته دون أدنى تأخير ويقوم قسم الإستقبال في العادة بعمل نشرة أسبوعية تتضمن أسماء الأفواج الكبيرة وميعاد

(1) عبد الكريم حافظ: مرجع سابق، ص ص، 60 ، 61.

وصولها وميعاد مغادرتها ونظام معيشتها في الفندق، ويرسل صورة من النشرة لقسم الإستعلامات لمعرفة تحركاتهم وإعطاء المعلومات الصحيحة عنهم ويتصل قسم الإستعلامات كذلك بقسم الإستقبال في حالة وصول خطابات أو طرود بريدية لنزلاء منتظرين لمعرفة وصولهم وإن أمكن رقم غرفتهم لسرعة تسليمها لهم.<sup>(1)</sup>

## سادسا: خصائص موظفي الفنادق:

تتمثل خصائص موظفي الفنادق في:

**1. الخصائص التعليمية:** حيث أن على العاملين أن يكونوا على قدر كبير من العلم والمعرفة في مجال العمل المخصص لهم. وإجادتهم اللغات والتصرف بلباقة ليكسبوا الضيوف، وهنا لا بد من حضور ندوات ومؤتمرات وعمل دورات ثقافية تعليمية والسفر والتنقل من أجل التجديد نحو مستقبل جيد وحاليا تقوم أغلب الدول بالإهتمام بمجال التعليم الفندقي وذلك بإنشاء مراكز تعليمية وكليات وجامعات مراكز العمل السياحي، وإجراءات السفر والبرامج المتنوعة.

**2. الخصائص النفسية:** هناك عوامل بيئية خارجية وداخلية تؤثر على العامل في المنظمات السياحية والفندقية وعليه يجب على الإدارات السياحية والفندقية أن تهتم بالعاملين من خلال توفير الطعام والدراسة والقواعد الصحية في الأماكن التي يعمل بها العاملون في المنظمات السياحية كدورات المياه والحمامات وهناك صفات يجب أن تتوفر فيهم وهي:

أ- الشخصية القوية وقوة التعبير.

ب- لغة التخاطب الواضحة.

<sup>(1)</sup> وليد نافع قميحة: أقسام الفندق السياحية ووظائفها (إدارة الأغذية والمشروبات) دار البداية ناشرون وموزعون، ط 1، 2011، ص

ت- الراحة النفسية المتواجدة.

3. خصائص إجتماعية: تتولد علاقات اجتماعية وثقافية عندما يتعامل المضيف مع السائح، وهناك

بعض الآثار الاجتماعية التي تنجم عن التبادل الاجتماعي بين المضيف والعميل منها:

أ- التغيير في البناء الفهمي.

ب- التغيير في التركيب الاجتماعي للسكان.

ت- إيجاد وتطوير بعض المصالح والأنماط الرسمية والغير رسمية.

ث- التغيير في السلوك الإنساني من مواقف واتجاهات وعادات. (1)

سابعاً: الوظائف الفندقية.

إن الوظائف الفندقية هي أحد العناصر الأساسية للبيئة الداخلية وهذه الوظائف تؤثر بعضها البعض

وينبغي أن تعمل بصورة متكاملة حتى تحقق استمرارية العمل الفندقي وهناك مجموعة من الوظائف

الفندقية الأساسية أهمها:

1. وظيفة الشراء: تختص هذه الوظيفة بشراء ما تحتاجه المنظمة الفندقية من سلع وخدمات وهذه

الوظيفة قد تكون مركزية أو غير مركزية.

2. وظيفة التأمين: تختص هذه الوظيفة بالتأمين على أعمال الفندق وجميع أو بعض نشاطاته.

3. وظيفة الموارد البشرية: هذه الوظيفة تعالج كل ما يتعلق بطاقم العمل.

4. وظيفة الحجز: تعالج هذه الوظيفة جميع طلبات الحجز.

(1) علي فلاح الزعبي: التسويق السياحي والفندقي، مدخل صناعة السياحة والضيافة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان

5. **الوظيفة القانونية:** تختص هذه الوظيفة بمعالجة ما ينشأ بين المنظمة الفندقية والأطراف الأخرى من نزاعات.

6. **الوظيفة المالية:** هذه الوظيفة تتعلق بجميع الوسائل المالية (المحاسبة، الإقتراض، سياسة الإئتمان... إلخ).

7. **وظيفة الغرف والإيواء:** هذه الوظيفة تركز على توفير كل ما يلزم الغرف لتقديم خدمة الإيواء بشكلها الأفضل للضيوف.

8. **وظيفة السلامة والأمن:** تهتم هذه الوظيفة بتوفير السلامة والأمن لضيوف الفندق وطاقمه وتسهيلاته المادية.

9. **وظيفة تقديم الأطعمة والمشروبات:** هذه الوظيفة تهتم بتوفير الأطعمة والمشروبات الملائمة والتمتيز لضيوف الفندق وزبائن مطاعم الفندق.

10. **وظيفة الإستقبال:** تهتم هذه الوظيفة بإستقبال الضيوف والإتصال المباشر معهم عند القدوم وأثناء إقامتهم في الفندق وعند المغادرة وهي من الوظائف الحيوية في الفندق. (1)

**ثامنا: مزايا وسلبيات العمل في الإستقبال:**

1. **المزايا:** من مزايا العمل في الإستقبال مايلي:

- **توافر فرص التقدم على المستوى البعيد:** تبدأ الرواتب والوظائف في مجال الضيافة عموما من درجات متدنية ورواتب ضعيفة، ولكن هناك فرص متعددة للتطور الوظيفي، إذا أن مقياس الترقية هو

---

(1) يوسف أبو فاره، سمير أبو زيد: **النشاط الترويجي في البيئة الفندقية**، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الثالث، ديسمبر 2005، ص 215.

العمل الجاد والتميز والتفرد وليس أقدمية الموظف فيمكن أن يبدأ موظف استقبال لكن بعد عشر سنين يمكن أن يكون مديرا.

- **مجال عمل مبهج:** فالعمل في مجال الضيافة يعطيك الفرصة لمقابلة فئات مختلفة من البشر مثل الرؤساء والفنانين وغيرهم، وفي مجال الضيافة يكون الجميع مبتهجا وسعيدا وبذلك العمل حتى ولو كان الهدف من العمل هو الريح أو الراتب فقط.

## 2 - السلبيات:

من سلبيات العمل في الإستقبال مايلي:

- **ساعات العمل الطويلة:** العمل في مجال الضيافة متعب لأن ساعات العمل فيه طويلة، وطوال هذا الوقت (وقت العمل) لا يستطيع النادل أو موظف الإستقبال الإستراحة خلال فترات الدوام وخصوصا أن الفندق يعمل 24 ساعة على عكس الموظفين في الدوائر الحكومية الذين بإمكانهم الراحة وكذلك فإنه إذا تغيب أحد موظفي الفندق عن العمل كان لزاما على زميله أن يواصل دوامه الذي قد يستغرق يوما كاملا.
- **جداول عمل غير ثابتة:** نتيجة لمرونة ساعات العمل في مجال الضيافة وعدم ثبوتها، يصبح من الصعب على الموظف تحديد جدول عمله بالضبط فما قد يكون يوم إجازة قد يتحول ليوم عمل، والعمل نصف يوم قد يتحول لعمل يوم كامل في حالة الإزدحام أو غياب الموظفين.
- **ضغط العمل:** العمل في الضيافة يعتمد اعتمادا كليا تقريبا على البشر، وليست على الآلات إلا دور قليل في العمل مما يؤدي لزيادة ضغط العمل على الموظفين فالنادل مسؤول عن عدة طاوولات وشخص آخر مسؤول عن عدد آخر وموظف الإستقبال مسؤول عن الحجز وعن الرد على الهاتف معا.

- الرواتب الضعيفة جدا في بداية العمل: ولكنها تتحسن بعد ذلك وكلما زاد العمل وزادت الزيائن كلما زادت معها حصة العاملين في الفندق فمثلا سعر فاتورة الطعام يزيد عليه قيمة الخدمة وهناك نسبة الربح.<sup>(1)</sup>

---

<sup>(1)</sup> عبد الكريم الحافظ: الإدارة الفندقية والسياحية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010 ص ص، 27 ، 28.

## خلاصة الفصل:

تركز طبيعة العمل الفندقى بالدرجة الأولى على العنصر البشرى بالرغم من استخدام التكنولوجيا الحديثة والآلات والمعدات فى كثير من الأقسام الفندقية ولكن يبقى الإعتماد الأول والأخير فى خدمة الفنادق على العنصر البشرى إذ لا يمكن الإستغناء عن موظف الإستقبال الذى يسعى جاهدا إلى استقبال الضيف بالترحيب والإبتسامة الجيدة وبيعث لديه الإحساس بالراحة.

# الجانحة التطبيقي

## الفصل الرابع:

### الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً : مجالات الدراسة.

ثانياً : العينة

ثالثاً : منهج الدراسة

رابعاً : أدوات جمع البيانات.

خامساً : أساليب التحليل.

خلاصة الفصل.

## تمهيد:

يحتوي هذا الفصل على الإجراءات المنهجية التي تم استخدامها والإعتماد عليها أثناء إنجاز الدراسة الميدانية وهي مجالات الدراسة من المجال المكاني، الزمني، البشري والمنهج المستخدم أثناء الدراسة والأدوات التي استعن بها أثناء جمع البيانات والمعلومات إضافة إلى العينة التي تم اختيارها بناء على ما يتطلبه البحث، وفي الأخير الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات، أسلوب التحليل الكمي وأسلوب التحليل الكيفي.

## أولاً: مجالات الدراسة.

تعتبر مجالات الدراسة في البحوث الإجتماعية بحوثاً ميدانية تطبيقية تختلف عن البحوث النظرية ونقصد بمجال الدراسة الحيز الذي أجري فيه البحث الميداني ويشمل على المجال المكاني والمجال الزمني والمجال البشري حيث يجب تحديد هذه المجالات لأنها خطوة هامة من الخطوات التي تعتمد عليها خطة الدراسة.

## 1- المجال المكاني:

### • التعريف بفندق الجزيرة:

يعود اختيار اسم فندق الجزيرة إلى تراث ولاية جيجل على أنها كانت تسمى " التزيرة " الذي يقابل مصطلح الجزيرة في اللغة العربية، وهو منظمة خدماتية تابعة للقطاع الخاص يقوم بتقديم خدمات الإيواء للنزلاء.

تعود ملكيته للسيد جمال الدين طبييل يقع بوسط مدينة جيجل في حي بن مهدي وقد تم إنشاءه سنة 2006، لتسلم للفندق رخصة استغلال المنظمات الفندقية تحت رقم 44-2007 من طرف وزارة السياحة بتاريخ 2007/07/19 وكان أول نشاط فعلي له سنة 2008.

ويتكون فندق الجزيرة من خمسة طوابق بالإضافة إلى الطابق السفلي الذي يأخذ المطعم حيزا كبيرا منه بالإضافة إلى قسم الاستقبال، ويضم الفندق 36 غرفة مقسمة بحد ذاتها إلى أصناف متعددة بين الغرف الفردية والغرف العادية والواسعة والضخمة بالإضافة إلى مطعمين وحظيرة سيارات، ويتم تسعير الخدمات على أساس تكلفتها وكذا الأسعار المقدمة من قبل الفنادق الأخرى، وهي عادة موجهة لشريحة ذوي الدخل المتوسط والمرتفع.

## 2- المجال الزمني:

يشير المجال الزمني للدراسة إلى الوقت المستغرق لإنجاز بحثنا هذا وقد جاء تقسيم المجال الزمني وفقا لما استغرقت كل مرحلة من مراحل البحث وهي كالآتي:

**المرحلة 1:** كانت خلال شهر نوفمبر وديسمبر والتي تم خلالها الضبط النهائي للعنوان وتحديد مجال الدراسة.

**المرحلة 2:** كانت خلال شهر جانفي وفيه قمنا بالزيارة الأولى إلى فندق الجزيرة وذلك يوم 20 جانفي 2016 وذلك من أجل طلب القبول على إجراء القيام بالدراسة الميدانية ولقد لقينا القبول الفوري وبعد ذلك قمنا بعدة زيارات استطلاعية متباعدة بغية جمع البيانات والمعلومات اللازمة لدراستنا. وكذلك من شهر جانفي إلى شهر مارس قمنا بإعداد الجانب النظري من البحث والقيام بجمع المعلومات المتعلقة بمهارات الإتصال والإستقبال داخل المؤسسة.

**المرحلة 3:** كانت خلال شهر أفريل أين تم تصميم الإستمارة في شكلها النهائي عن طريق توزيعها على الزبائن، ومن تم قمنا بعملية جمع النتائج وتحليلها ومناقشتها وضبط المذكرة في شكلها النهائي.

**3- المجال البشري :** يتضمن المجال البشري الأفراد الذين شملتهم الدراسة، وهم زبائن الفندق الذين بلغ عددهم 40 فردا.

## ثانياً: العينة:

إن نجاح الباحث في اختيار العينة الصحيحة من حيث النوع والحجم وطريقة السحب هو المفتاح

السليم للوصول إلى النتائج وإمكانية تعميمها على المجتمع المبحوث.<sup>(1)</sup>

- يمكن تعريف العينة على أنها: " المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها وهي

تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي، إذن هذه العينة تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس

النسب الواردة في المجتمع".<sup>(2)</sup>

- وتعني كذلك: "طريقة جمع البيانات والمعلومات من عناصر وحالات محددة يتم إختيارها بأسلوب معين

من جميع عناصر مفردات ومجتمع الدراسة وبما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة.<sup>(3)</sup>

ونظراً إلى أن دراستنا التي تهدف إلى معرفة مهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة

فقد قمنا باختيار عينة قصدية منولية حيث يقوم الباحث باختيار هذه العينة على اساس أنها تحقق

أغراض الدراسة التي يقوم بها فهو في هذه الحالة يقدر حاجته إلى المعلومات و يختار عينته مما يحقق

له غرضه ومن بين مبررات إختيارها هي:

لا يمكن حصر تعداد مجتمع البحث ولهذا اخترنا العينة القصدية المنولية والمتمثلة في الزبائن الأكثر

ارتيادا للفندق والتي من خلالهم يمكننا الحصول على معلومات حول موضوع الدراسة

- انتقاء هذه العينة بما يخدم أهداف الدراسة و بناءا على معارفنا.

- مصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة لنا حول موضوع الدراسة.

<sup>(1)</sup> فايز جمعة النجار ، نبيل جمعة النجار، ماجد راضي الزغبى: أساليب البحث العلمي، منظور تطبيقي، دار الحامد، عمان، ط2، 2008، ص 85.

<sup>(2)</sup> سلاطنة بلقاسم، حسان الجيلاني: أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، ط2، 2003، ص ص، 127، 128.

<sup>(3)</sup> ربحي مصطفى عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص228.

## خصائص مجتمع البحث:

ولقد حاولنا معرفة البيانات الأولية عن المبحوثين من جنس، سن، مستوى تعليمي، مكان الإقامة الحالة الإجتماعية، قبل الشروع في عملية جمع المعلومة عن البحث أو موضوع الدراسة، وذلك من أجل معرفة خصائص مجتمع البحث التي ستتضح من خلال ما يأتي:

### الجدول 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
65%	26	ذكر
35%	14	أنثى
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن نسبة الذكور في الفندق تفوق نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 65%، في حين بلغت نسبة الإناث 35% و هذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة التي تفضل الرجال للقيام ببعض المهمات التي يصعب على المرأة القيام بها .

### الجدول رقم 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
15%	6	من 25 - 30 سنة
30%	12	من 31 - 36 سنة
30%	12	من 37 - 41 سنة
25%	10	من 42 فما فوق
100%	40	المجموع

يعتبر عامل السن من أهم البيانات الشخصية التي يستعين بها الباحث في موضوع دراسته، ومن خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن نسبة 30% تمثل الفئة العمرية من [31- 36] سنة، تليها الفئة العمرية من [37- 41] سنة، أما الفئة العمرية من 42 فما فوق فقدرت نسبتها بـ 25% وأما الفئة الأخيرة فقدرت نسبتها بـ 15%.

ويتضح من خلال الجدول أن الفئات الشبابية هي الأكثر تردداً إلى الفندق.

### الجدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
17.5%	7	متوسط
40%	16	ثانوي
42.5%	17	جامعي
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن أغلبية أفراد العينة يملكون مستوى تعليمي جامعي وقدرت نسبتهم بـ 42.5% وتليها ذوي المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 40% فيما تعود نسبة 17.5% لذوي المستوى التعليمي المتوسط والجدير بالذكر أننا سجلنا انعدام نسبة المستوى الابتدائي لدى أفراد العينة. وهذا يعني أن أغلبية أفراد العينة يملكون مستوى علمي يمكنهم من تفعيل الإتصال بينهم وبين موظف الإستقبال داخل الفندق.

وفي ضوء ماسبق يمكن القول أن أفراد العينة يملكون المعرفة والخبرة، مما يزيد من درجة وعيهم بخدمات الفندق.

#### الجدول رقم 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
22.5%	9	الريف
77.5%	31	المدينة
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن نسبة 77.5% من أفراد العينة المقيمين في المدينة تفوق نسبة أفراد العينة المقيمين في الريف وقدرت نسبتها بـ 22.5%.

وهذا يعني أن أغلبية أفراد العينة يلجؤون إلى الإقامة بفندق الجزيرة بهدف تغيير الجو و كذلك البحث عن الراحة

#### الجدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
55%	22	أعزب/عزباء
45%	18	متزوج
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن نسبة 55% تمثل أفراد العينة العزاب أي غير متزوجين تليها نسبة 45% وتمثل أفراد العينة المتزوجة.

يتضح من خلال الجدول أن نسبة أفراد العينة العزاب تفوق نسبة أفراد العينة المتزوجة، وهذا يعني أن الشخص غير المتزوج ليس لديه التزامات الاسرة و بذلك فهو يمتلك حرية الإقامة أينما يريد.

### ثالثا: منهج الدراسة:

إن نتائج البحوث العلمية تتحقق بمدى مطابقتها للواقع الملموس، وذلك وفق المنهج المستخدم من طرف الباحث، حيث يسهل عليه بلوغ أهدافه بطريقة سليمة ومنظمة وهنا يجدر بنا الإشارة إلى تعريف المنهج على أنه " المنهج العلمي ليس هو البحث العلمي ذاته، وإنما هو الأداة التي من خلالها يتم الفعل العلمي والتي تكمن في الحقائق والظواهر موضوع الدراسة " (1).

مما سبق نجد أن المنهج هو الطريقة العلمية الصحيحة التي يجب على كل باحث اتباع خطواتها من أجل كشف الحقيقة، حيث يعود له الفضل في وصول الباحثين لحل عدة إشكاليات معقدة وبسيطة. ولدراسة موضوع مهارات الاتصال وتفعيل الاستقبال داخل المؤسسة، ونعتمد على المنهج الوصفي بأنه " أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على جمع معلومات دقيقة وكافية حول موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية من أجل الحصول على معلومات ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع معطيات فعلية للظاهرة " (2).

### رابعا: أدوات جمع البيانات:

تعتبر وسائل جمع البيانات حجر الزاوية في عملية البحث العلمي، وتتعدد هذه الوسائل حسب الغرض الذي يستعمل لكل نوع منها، وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها.

(1) أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 35.  
(2) محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، ط2، 1999، ص 53.

حيث من النادر أن يعتمد الباحث على إستخدام أداة أو وسيلة واحدة، ونحن لا نعرف وسيلة واحدة تؤدي لجميع الأغراض وتصلح لجميع المعلومات المطلوبة، وبذلك فإن تعدد الوسائل يجعلها تكمل بعضها بعضا، لهذا كان من الضروري لكل باحث:

1. أن يكون على علم بوسائل وأدوات البحث وأنوعها حتى يختار ما يناسب بحثه.
2. أن يتعرف إلى خصائص هذه الوسائل والأدوات حتى يكون على وعي بمستوى الثقة التي توفرها.
3. أن يكتسب مهارة في إستخدام هذه الوسائل بشكل فعال ومهارة في تصميمها حيث لا تكون جاهزة.
4. أن يتعلم تفسير النتائج التي يتم جمعها بهذه الوسائل.

ولذلك تعرف أدوات جمع البيانات على أنها " الوسيلة التي تستخدم لجمع المعطيات الكمية والكيفية حول الظاهرة أو الواقع الإجتماعي المدروس وتساعد في فهمه وتفسيره وتؤدي في النهاية إلى الوصول لنتائج عملية." (1)

وتتكامل هذه الأدوات لأداء دورها في البحث وفق منهج محدد، وذلك من خلال الإجراءات المنهجية التي يتبعها الباحث بدءا باستطلاع ميدان الدراسة والتعرف عليه وتحديد مجالاته وقد كان استخدامنا لهذه الأدوات كالتالي:

## 1. الإستمارة:

تعتبر من أكثر الأدوات استخداما في العلوم الإجتماعية ويمكن تعريفها على أنها: "مجموعة من الأسئلة توجه إلى أفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف". (2)

وتعتبر كذلك وسيلة من وسائل جمع المعلومات، وقد يستخدم على إطار واسع ليشمل الأمة أو في إطار ضيق على نطاق المدرسة، وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده، إن الجهد

(1) المختار محمد إبراهيم: مراحل البحث الإجتماعي وخطواته الإجرائية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2005، ص 70.

(2) رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، دار هومة، 2002، ص 123.

الأكبر في الإستمارة ينصب على بناء فقرات جيدة، والحصول على استجابات كاملة، ومن الأهمية بمكان أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كي يكون بالإمكان بناء الفقرات بشكل جيد.<sup>(1)</sup>

والإستمارة إحدى وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم ودوافعهم أو معتقداتهم.

وهي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث.<sup>(2)</sup>

ومن خلال الزيارات المتعددة التي قمنا بها إلى المؤسسة - ميدان الدراسة - فندق الجزيرة بجيجل وملاحظتنا لبعض الخصائص التي يتميز بها مجتمع البحث وطريقة التواصل داخل المؤسسة ومن خلال حديثنا مع بعض موظفي الإستقبال في لقاءات متعددة، توصلنا في الأخير إلى بناء إستمارة بحثنا.

وقد تضمنت إستمارتنا 29 سؤالاً مقسمين إلى 4 محاور كانت كالتالي:

#### • المحور الأول:

يتضمن البيانات الشخصية لمجتمع البحث ويتكون من 5 أسئلة تعرفنا من خلالها على: الجنس - السن - المستوى التعليمي - الحالة الإجتماعية - مكان الإقامة.

#### • المحور الثاني:

يحتوي على بيانات حول مهارات التحدث لدى موظف الإستقبال وفهم حاجات ورغبات الزبائن وتتكون من السؤال 6 إلى السؤال 12.

#### • المحور الثالث:

يحتوي على بيانات حول مهارات الإستماع موظف الإستقبال على التواصل مع الزبائن ويتكون من السؤال 13 إلى السؤال 19.

(1) منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص 91.  
(2) جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2001، ص 99.

## • المحور الرابع:

تتضمن بيانات حول مهارات التعامل وتحسين صورة المؤسسة ويتكون من السؤال 20 إلى السؤال 29

وقد قمنا بتحكيمةا من طرف الأستاذ: بوربيع جمال، والأستاذ: شريال مصطفى والأستاذ: بوالفلفل إبراهيم ثم قمنا بتوزيعها على أفراد العينة وتم استرجاعها وبعد ذلك قمنا بتفريغ البيانات في الجداول والتعليق عليها.

2. **الملاحظة:** لقد أجمع الباحثين على أن الملاحظة كأداة هي أهم ما يستخدمه البحث كمصدر أساسي للحصول على البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، فعندما يجمع الباحث البيانات لأغراض البحث العلمي فإنه قد يحتاج لمشاهدة الظواهر بنفسه أو قد يستخدم مشاهدات الآخرين ويمكن تعريف الملاحظة بأنها " الإعتبار المنتبه لحادثة أو ظاهرة أو شيء ما".<sup>(1)</sup>

وقد تأخذ ملاحظات الباحث عدة أشكال ويكون لها وظائف متعددة تبعاً لأغراضه وأسلوب بحثه. حيث اعتمدنا في دراستنا على نوعين من الملاحظات وهما الملاحظة البسيطة من خلال الزيارات المتعددة التي قمنا بها إلى ميدان الدراسة، حيث تمكنا من ملاحظة بعض الخصائص التي تميز مجتمع البحث بصفة عامة وأفراد العينة بصفة خاصة، إضافة إلى ملاحظة العلاقات السائدة داخل الفندق من خلال التعاملات اليومية بين موظفي الإستقبال والزبائن وكذلك طريقة تعامل الموظفين مع بعضهم البعض وأيضا الإبتسامة التي لا تفارق وجوههم، فعلى العموم فندق الجزيرة يمتاز بحسن الضيافة والإستقبال.

كما قمنا بالإعتماد على الملاحظة العلمية أو المنظمة ويعتبر هذا النوع من الملاحظات امتداد للملاحظة البسيطة إذ تصمم طبقاً لخطة موضوعية ويستخدم الكثير من الأدوات والإجراءات التجريبية اعتمدنا عليها في دراستنا بهدف تحقيق فرض علمي محدد ومن خلال الدراسة الإستطلاعية التي قمنا بها

<sup>(1)</sup> ربحي الحسين وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط 3، 2002، ص 51.

لاحظنا أن سعر الفندق يختلف حسب طلبات الزبائن فهناك غرفة فردية بقيمة 5500.00 دج وغرفة لفردين بـ 6000.00 دج أما الجناح الملاكي فقيمة 10000.00 دج.

دون أن ننسى أن الفندق متعاقد مع مؤسسة لإرسال الزبائن على مدار السنة، كما لاحظنا أن الفندق يضم مطعماً للزبائن وخدمة الواي فاي مجاناً.

### 3. الوثائق والسجلات:

وتعتبر أداة مساعدة على جمع البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة التي يلجأ إليها الباحث لاحتوائها على معلومات رسمية، كما توفر له الكثير من الوقت والجهد ومن خلال الزيارات المتعددة التي قمنا بها الجزيرة بولاية جيجل، حصلنا على بعض الوثائق وأيضاً اطلعنا على بعض السجلات التي تحتوي على بعض البيانات الضرورية للبحث وهي:

### الهيكل التنظيمي لفندق الجزيرة:

إن الهيكل التنظيمي عبارة عن إطار يتم فيه تحديد جميع الأقسام الداخلية المختلفة لأي منظمة فهو يعكس خطوط السلطة وطبيعة الاتصالات الموجودة فيها وهو كالتالي:

**المدير العام:** وهو أعلى سلطة بالفندق له عدة صلاحيات كالمصادقة على الشيكات وله الحق في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بالفندق، كما يقوم بتسيير الأعمال وعقد الصفقات ويشرف ويوجه عمال الإيواء ومنح الترقيات والعلاوات.

**قسم المالية والمحاسبة:** وهذا القسم يهتم بإعداد الفواتير والقيام بعمليات التسجيل المحاسبي لحركات عقود وتسيير الفندق، بإعداد ميزانيات نهاية الدورة وأجور وراتب الموظفين ومعالجة مختلف الفواتير والقيود وتقدير.

**قسم الشراء:** يوجد به مسؤول خاص يهتم بالمشتريات التي يحتاجها، وكذلك يهتم بحفظ المواد الغذائية والمشتريات، كما يعد قائمة المشتريات وفق طلبات وحاجات باقي الأقسام كقسم الإطعام وقسم الإشراف الداخلي وهذا القسم يعمل على التخزين الجيد للوازم الفندق وخاصة الغذائية منها.

**قسم الإستقبال والحجز:** يعتبر هذا القسم مركز الفندق إذ أنه حلقة الوصل بين الزبائن وإدارة الفندق ومختلف الأقسام، ومن مهامه استقبال الزبائن وتوجيههم والتعريف بالفندق والخدمات المقدمة والإجابة عن مختلف المكالمات الهاتفية، تقديم الحجز وتسديد الفواتير والإستشارة وكذا توزيع رسائل الزبائن بالإضافة إلى عدة مهام أخرى.

**قسم الإطعام:** يقع عاتق تسيير هذا القسم على الإدارة العامة للفندق وتتمثل مهامه في تقديم خدمات الإطعام للزبائن وكذا الإشراف على العاملين بالمطعم الذي يقوده طباخان وسبعة مساعدين يعملون على تقديم الطعام ومعرفة رغبات النزيل، كما يضم المطعم الرئيسي، قاعة شاي، غرفة تقديم الخدمات، كما يحتوي المطعم على جناح يوجد على سطح الفندق مطل على البحر يقدم أطباق البحر المتوسط.

## خامسا: أساليب التحليل.

من بين الأساليب المستعملة في الدراسة، الأسلوبين الكيفي والكمي.

### • الأسلوب الكيفي:

يتم هذا النوع من الأساليب عند القيام بالتعليق على الجداول التي تعكس المعطيات الواردة في الجداول البسيطة، بمعنى " تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من أجل إيجاد العلاقة بينها وبين ما تتضمنه من أفكار أو دلالات

### • الأسلوب الكمي:

" هو الأسلوب الذي يعبر عن البيانات رقميا ومعالجتها حسابيا فهو يعتمد على الإحصاء في معالجة البيانات، إذ أنه يستعمل النسب المئوية عند تحويل البيانات إلى جداول إحصائية بسيطة يمكن التعليق عليها إحصائيا من خلال أرقام تعبر عنها.

### خلاصة الفصل:

في الأخير نقول أن هذا الفصل هو تقديم للإجراءات المنهجية للدراسة من خلاله نتعرف على الفندق من خلال إجراء الدراسة الميدانية لمجتمع البحث والعينة مع التطرق إلى المنهج المتبع في الدراسة والأداة التي يمكن أن تكون أساسية في جمع البيانات اللازمة.

# الفصل الخامس:

## تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: تحليل وتفسير البيانات.

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية.

خامساً: نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة.

سادساً: التوصيات والإقتراحات.

الخاتمة

## تمهيد:

إن الفصل الخامس والأخير هو الفصل الذي سنتوصل فيه إلى النتائج النهائية لدراستنا حيث نتطرق فيه إلى عرض وتحليل وتفسير للبيانات الموجود في الإستمارة، والتوصل إلى نتائج نقوم بمناقشتها في ضوء الفرضيات والمقاربة النظرية والدراسات السابقة، وفي الأخير نخرج بنتيجة عامة للدراسة.

### أولاً: تحليل وتفسير البيانات:

الجدول رقم 6: يوضح إذا كان الزبائن يجدون سهولة في التحدث مع موظف الإستقبال:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
97.5%	39	نعم
2.5%	1	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن الزبائن الذين يجدون سهولة في الحديث مع موظف الإستقبال قدرت نسبتهم بـ 97.5 % في حين أن زبون واحد يجد صعوبة في الحديث مع موظف الإستقبال وقدرت نسبته بـ 2.5 %.

ويتضح من خلال الجدول أن نسبة الزبائن الذين لا يجدون صعوبة في الحديث مع موظف الإستقبال تفوق نسبة الزبائن الذين يجدون صعوبة في ذلك.

وهذا راجع إلى تمتع الزبون بقدرات معرفية، وقدرته على التعبير في مختلف المواقف التي تصادفه.

أما الزبون الذي يجد صعوبة في الحديث مع موظف الإستقبال يعود ربما إلى نقص مستواه العلمي أو المعرفي.

ومن خلال زيارتنا المتكررة لفندق الجزيرة لاحظنا أن زبائن الفندق يختلفون في مستواهم العلمي وكذلك الفكري.

#### الجدول 7: يوضح إذا كان موظف الإستقبال يعطي الفرصة للزبائن للحديث دون مقاطعة:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	92.5 %
لا	3	7.5 %
المجموع	40	100 %

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن أغلب زبائن الفندق يتحدثون مع موظف الإستقبال دون أن يقاطعهم، قدرت بنسبة 92.5 % أما نسبة 7.5 % من الزبائن يرون عكس ذلك.

ويتضح من خلال الجدول أن نسبة زبائن الفندق الذين يتحدثون مع موظف الإستقبال دون مقاطعة تفوق نسبة الزبائن الذين يرون أن موظف الإستقبال يقاطعهم أثناء حديثهم.

وهذا راجع إلى أن موظف الإستقبال يحترم الزبون الذي أمامه ويحاول معرفة احتياجاته المختلفة لتلبيتها.

أما الزبائن الذين يرون أن موظف الإستقبال يقاطعهم ولا يترك لهم المجال للحديث فهذا ربما راجع إلى تكرار نفس الكلام أو الحديث كثيرا مما يشعر موظف الإستقبال بنوع من الملل.

كما أن أسلوب المناقشة يكون بإعطاء فرصة للزبائن بطرح فكرتهم والتحدث عن رأيهم الشخصي وترك الوقت لهم حتى ينتهوا تماما، فذلك سيضمن الرد بالمثل، فيستمعون لموظف الإستقبال.

## الجدول رقم 8: يوضح إذا كانوا الزبائن يخططون قبل التحدث.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
47.5 %	19	نعم
52.5 %	21	لا
100 %	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن نسبة 52.5 % من الزبائن يخططون قبل التحدث مع

موظف الإستقبال، تليها نسبة 47.5 % من الزبائن لا يخططون قبل التحدث مع موظف الإستقبال.

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة الزبائن الذين يعتمدون على التخطيط قبل الكلام مع موظف

الإستقبال تفوق نسبة الزبائن الذين لا يخططون.

وهذا راجع إلى حسن اختيارهم للألفاظ والعبارات المناسبة للتعبير عن متطلباتهم المتنوعة لموظف

الإستقبال، مما يمكن هذا الأخير من استيعابها بشكل جيد.

أما الذين لا يعتمدون على التخطيط ربما هذا راجع إلى خبرتهم المكتسبة في التعامل مع موظف

الإستقبال وكذلك زيارتهم المتكررة للفندق.

## الجدول رقم 9: يوضح إذا كان الزبائن يراعون الوقت للحديث.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
47.5 %	19	نعم
52.5 %	21	لا
100 %	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (9): أن أغلب زبائن الفندق لا يراعون الوقت أثناء حديثهم مع موظف الإستقبال، قدرت نسبتهم بـ 52.5 % في حين قدرت نسبة الزبائن الذين يراعون الوقت مع موظف الإستقبال بـ 47.5 %.

ويتضح من خلال الجدول أن نسبة زبائن الفندق الذي لا يراعون الوقت تفوق نسبة الزبائن الذين يأخذون بعين الإعتبار الوقت اللازم أو المناسب للحديث مع موظف الإستقبال.

وهذا راجع إلى التأكيد على طلباتهم المختلفة أو عدم علمهم بقوانين الفندق أما الذين يراعون الوقت ربما هذا راجع إلى تقدير الزبائن لعمل موظف الإستقبال ولساعات عمله، لأن كل موظف يعمل وفق المدة الزمنية المحددة له وهذا ما لاحظناه في فندق الجزيرة من خلال دراستنا الإستطلاعية التي قمنا بها وأن موظفوا الإستقبال يعملون بالتناوب.

## الجدول رقم 10: يوضح إذا كان الحوار أساس التواصل بين موظف الإستقبال والزبون.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
97.5 %	39	نعم
2.5 %	1	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن أغلب زبائن الفندق يرون أن الحوار أساس التواصل بين موظف الإستقبال والزبون، قدرت نسبتهم بـ 97.5 %، في حين نسبة 2.5 % من الزبائن يرون عكس ذلك، وترجع النسبة المقدرة بـ 97.5 % إلى إعتبار أن الحوار الوسيلة المثلى للتواصل مع الآخرين حيث أنه يهدف أساسا إلى تبني التداول العقلاني لكل المفاهيم التي تضح بها الحياة بصورة عامة.

أما النسبة المقدرة بـ 2.5 % يرون أن الحوار ليس أساس التواصل بين موظف الإستقبال والزبون وهذا راجع ربما لعدم وعيهم بأهمية الحوار ودوره في تبادل الأفكار والتواصل مع الغير.

مما سبق يتضح لنا أن الحوار هو أساس التواصل بين موظف الإستقبال والزبون فهو يعتمد على القيم الإنسانية النبيلة التي تحفظ للإنسان كرامته وحرية ورأيه وإختياره الحر، والحوار الناجح يكون عن طريق الكلام بصوت هادىء وغير مرتفع.

## الجدول رقم 11: يوضح إذا كان موظف الإستقبال يمتلك مهارات إقناع الزبون.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن كل زبائن الفندق يرون أن موظف الإستقبال يمتلك مهارات إقناع الزبون حيث قدرت نسبتهم بـ 100 %، باعتبار أن الإقناع من أكثر الفنون الراقية المستخدمة للاتصال والتواصل مع الآخرين، والذي يستخدمه موظف الإستقبال في الفندق لتغيير وجهة نظر الزبائن حول خدمة معينة دون إستخدام القوة أو الإجبار، لكنه يغير رأيه برغبة وحرية تامة كإقناعه بتناول وجبة معينة أو تذوق طبق جديد لمنطقة أخرى.

وهذا راجع ربما إلى إعتقاد موظف الإستقبال للغة الجسد إذ تعتبر من أنجح طرق الإقناع لما لها من تأثير كبير على إقناع الطرف الآخر أو الزبون، كاستخدام اليدين للشرح أو استخدام التواصل البصري وذلك بالتركيز في عيون الطرف الآخر أثناء طرح الفكرة والتحدث عنها، فذلك يجعل المتحدث أكثر تأثيرا.

**الجدول رقم 12: يوضح إذا كان موظف الإستقبال لديه القدرة على الحديث بشكل لائق:**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن كل زبائن الفندق يرون أن موظف الإستقبال لديه القدرة على الحديث بشكل لائق مع مختلف الزبائن، وقدرت نسبتهم بـ 100%.

وهذا راجع ربما إلى الأسلوب الذي يعتمده موظف الإستقبال أثناء حديثه مع مختلف زبائن الفندق، ومن الأمور المهمة التي يجب عليه مراعاتها لكي يتمتع بفن الحديث مع الزبائن هي تقدير مشاعر الآخرين وظروفهم.

وهذا ما اتضح لنا من خلال الملاحظات التي قمنا بها في فندق الجزيرة خاصة أن زبائن الفندق يختلفون في عدة أمور من بينها أن هناك زبائن يقيمون في المدينة والبعض الآخر في الريف.

وفي ضوء ما سبق يتضح أيضا أن موظف الإستقبال لديه القدرة على الحديث بشكل لائق مع زبائن الفندق على اختلاف مستوياتهم الفكرية، فالحديث معهم يكون مناسباً لطبيعتهم وقدرتهم على الفهم.

### الجدول رقم 13: يوضح إذا كان موظف الإستقبال ينصت للزبائن جيدا.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
% 100	40	نعم

من خلال الجدول (13) نلاحظ أن كل زبائن الفندق يرون أن موظف الإستقبال ينصت لهم جيدا وقدرت نسبتهم بـ 100 %.

وهذا راجع ربما إلى إدراك موظف الإستقبال أن الإنصات لحاجات الزبون هو الذي يمكنه من القيام بعمله على أحسن صورة، أو أنه يستمع بصدق ورحب وعقل منفتح إلى ما يقوله الزبون.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن إنصات موظف الإستقبال لكل زبائن فندق الجزيرة له أهمية بالغة عند مزاولته لعمله فهو يركز إنتباهه على ما يسمعه من أجل تحقيق غرض معين والمتمثل في تقديم خدمات لكل الزبائن بناء على المعلومات التي تم تقديمها من طرف كل زبون ويكون مستعدا بدنيا للإنصات إليهم وبدقة أكبر.

الجدول رقم 14: يوضح إذا كان إنتباه موظف الإستقبال يشعر الزبون بالراحة.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
% 100	40	نعم

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن كل زبائن الفندق يرون أن إنتباه موظف الإستقبال لهم يشعروهم بالراحة، وقدرات نسبتهم بـ 100% .

وهذا راجع ربما إلى قدرة موظف الإستقبال على الحرص والإنتباه لما يقوله الزبون ورغبته في معرفة احتياجات هذا الأخير وتنفيذها بالشكل المناسب له، مما يبعث في نفسه شعورا بالراحة والطمأنينة إتجاه القائم بالإستقبال.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن الإنتباه هو المحدد الأساسي للسلوك، إذ أنه عملية تركيز الشعور في شيء معين أي الإنتباه لإحتياجات الزبائن المختلفة ومن ثم تلبيةها وكذلك إحترام القائم بالإستقبال لزبائن الفندق الذي يعمل فيه، بحيث يعطي أهمية للشخص الذي يقف أمامه، وأيضا النظر باهتمام إلى المتحدث وإبداء الرغبة في مشاركته، أي يركز إنتباهه إلى حديثه.

الجدول رقم 15: يوضح إذا كان موظف الإستقبال يتحلى بالصبر أثناء تواصله مع الزبون:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن جميع زبائن الفندق يرون أن موظف الإستقبال يتحلى بالصبر أثناء التواصل معهم، حيث قدرت نسبتهم بـ 100 % .

وهذا راجع ربما لشخصية موظف الإستقبال واعتبار هذا الأخير أن التواصل مع الزبائن يكون عن طريق الصبر لأنه سمة تجعل صاحبها قادرا على تحمل كل المواقف التي تصادفه، ويمنحه الإصرار والمثابرة ويساعده على مواصلة عمله وكذلك على الأخذ والعطاء.

في ضوء ما سبق يتضح لنا أن الصبر من الصفات الأساسية التي يجب على موظف الإستقبال التحلي بها وكذلك الإحتفاظ بهدوئه في المواقف الصعبة، فالتحلي بالصبر والتعقل يؤدي إلى تحقيق التواصل مع الزبائن وكذلك يجعل موظف الإستقبال واثقا في قدراته العقلية.

الجدول رقم 16: يوضح إذا كان الإصغاء الجيد يمكن القائم بالإستقبال من فهم متطلبات الزبون:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن كل زبائن الفندق يرون أن الإصغاء الجيد لهم من طرف القائم بالإستقبال يمكنه من فهم متطلباتهم، حيث قدرت نسبتهم بـ 100%.

وهذا راجع ربما إلى كون الإصغاء شكل من أشكال الإحترام والفهم، فموظف الإستقبال عندما يصغي باهتمام يتلقى كما من المعلومات أي رغبات كل زبون وأن الإصغاء الجيد والفعال هو من أهم المهارات التي يمكن لموظف الإستقبال أن يتعلمها، لتحقيق التقدم في مجال عمله.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن تعلم الإصغاء يحتاج إلى كثير من التركيز والتصميم من طرف موظف الإستقبال، حيث أن هذا الأخير لا يصغي إلى الكلمات التي يقولها الزبائن فقط بل يفهم ما تحمله هذه الكلمات من رسائل أو معاني، وتركيزه فيما يستمع إليه والإستعداد للإصغاء بفهم.

الجدول رقم 17: يوضح إذا كان موظف الإستقبال يمتلك قدرة عالية تمكنه من إستيعاب حاجات الزبائن وتجعله يقدم خدمات ممتازة:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	% 100

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن كل زبائن الفندق يرون أن موظف الإستقبال يمتلك قدرة عالية في إستيعاب حاجات ومنه تقديم خدمات ممتازة لهم.

وهذا راجع ربما إلى قدرته العالية على إدراك الفكرة التي يدور حولها الحديث وإستيعابها جيدا مما يسهل عليه تلبيةها بشكل سريع وممتاز وشعوره بالإنسجام مع مختلف زبائن الفندق أيضا.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن لموظف الإستقبال قدرات متنوعة من خلالها يستطيع القيام بعمله وتقديم خدمات مختلفة للزبائن، والإستيعاب الجيد لحاجات الزبون يلعب دور كبير في تقديم خدمة جيدة بأقل تكلفة وجهد.

## الجدول رقم 18: يوضح إذا كان الإستماع ضروري لضمان نجاح عملية التواصل:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن كل زبائن الفندق يرون أن الإستماع ضروري لضمان نجاح عملية الإتصال أو التواصل، حيث قدرت نسبتهم بـ 100 %.

وهذا راجع ربما لكون موظف الإستقبال مستمع جيد فالمستمع الجيد هو الذي يلقى إهتماما من الزبائن وبالتالي تحقيق التواصل بينهم وبين القائم بالإستقبال بطريقة سهلة.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن الإستماع مهارة من مهارات الإتصال، بحيث يعطي فيها الشخص المستمع المتحدث كل إهتماماته، كما أسلفنا الذكر في الجانب النظري، فمهارة الإستماع لها أهمية بالغة ودور كبير لضمان سير عملية الإتصال بنجاح.

ومن خلال ملاحظتنا التي سجلناها أن موظف الإستقبال مستمع جيد حيث أنه يستمع إلى طلبات كل زبون على حدى دون تفضيل زبون على آخر.

## الجدول رقم 19: يوضح إذا كان موظف الإستقبال يركز مع حديث الزبون:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن كل زبائن فندق الجزيرة يرون أن القائم بالإستقبال يركز مع حديثهم، حيث قدرت نسبتهم بـ 100 % .

وهذا راجع ربما إلى وعي موظف الإستقبال وتركيزه الكبير إلى حديث كل زبون لمعرفة رغبات واحتياجات هذا الأخير، وهذا ماجعل كل الزبائن يصرحون بذلك، كذلك اهتمامه بزبائن الفندق وتكليفه ذهنيا مع المتحدث.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن التركيز مع حديث الزبون من الأمور الهامة التي تجعل موظف الإستقبال يستوعب بشكل جيد حديث كل زبون، ومما يسهل عليه تلبية كل طلباته المختلفة على أحسن ما يرام وبكل دقة خاصة فيما يتعلق بالمعلومات التي نخص كل زبون، فموظف الإستقبال يقوم بتسجيل الإسم الخاص للزبون، ورقم هاتفه وتاريخ يوم الحجز والوقت.

## الجدول رقم 20: توضيح إذا كان موظف الإستقبال يبتسم في وجه الزبائن:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن جميع زبائن الفندق يرون أن موظف الإستقبال يبتسم في وجههم حيث قدرت نسبتهم بـ 100 % .

وهذا راجع ربما إلى إعتبار الإبتسامة من الأمور الضرورية في مجال عملهم، خاصة أنهم يستقبلون العديد من الزبائن على إختلاف أنواعهم وقدراتهم العقلية ومستوياتهم العلمية.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن القائم بالإستقبال يبتسم في وجه كل زبون، خاصة أن الإبتسامة تجعل من يتحدث معه لا يمل من وجهه وحديثه، وهذا ما لاحظناه من خلال زيارتنا المتعددة لفندق الجزيرة بحيث أن الإبتسامة لا تفارق وجه الموظفين في الإستقبال وكذلك دون أن ننسى أن الإبتسامة في وجه أخيك صدق، وهي دليل قوي قدرك وعظم قيمتك وهي تعطي أسلوب موظف الإستقبال نوعا من الجاذبية، فزبائن الفندق جميعهم صرحوا بأن موظف الإستقبال يبتسم في وجههم لأن كل شخص يفضل أن يتحدث مع شخص آخر وهو يعلم جيدا أنه سيقابله بإبتسامة، أما الشخص العايس فتجد الجميع يحاولون قدر المستطاع الإبتعاد عنه.

## الجدول رقم 21: يوضح إذا كان موظف الإستقبال يرحب بزائنه بشكل محترم:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

نلاحظ من خلال الجدول (21) أن كل زائن الفندق يرون أن موظف الإستقبال يقوم بالترحيب بهم بشكل محترم و قدرت نسبتهم بـ 100 %.

وهذا راجع ربما إلى اعتبار التحية من الأمور البديهية التي يقوم بها كل فرد سواء في حياته اليومية أو العملية وأن التحية من الأمور الأساسية التي يجب على موظف الإستقبال أن يقوم بها في الفندق مع مختلف الزائن بشكل يليق بموظف الإستقبال وبالفندق الذي يعمل فيه.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن التحية من مبادئ الإسلام وقبل البدء بالكلام لابد من إلقاء التحية لأنها تترك إنطباع جيد عند الزائن وكذلك تساهم في جذب عدد كبير من الزائن إلى الفندق.

وهذا ما لاحظناه من خلال زيارتنا المتعددة لفندق الجزيرة بحيث أن الموظفين في الإستقبال يستقبلوننا في كل مرة نقصدهم فيها بأرقى عبارات الترحيب والإحترام.

## الجدول رقم 22: يوضح إذا كان موظف الإستقبال يتميز باللباقة:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن موظف الإستقبال يتميز باللباقة المطلوبة في الكلام حيث قدرت نسبة الزبائن الذين يرون ذلك بـ 100%.

ويرجع هذا ربما إلى اعتبار فنون الكلام مع الآخرين أمر مهم حتى تتمكن من تعزيز العلاقات بين الأفراد والتواصل معهم وكذلك توصيل الأفكار بشكل جيد.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن موظف الإستقبال يتميز باللباقة مع زبائن الفندق وهذا ما لاحظناه من خلال زيارتنا لفندق الجزيرة فلا بد من أن تتمكن من التعبير عن ما بداخلك بشكل جيد ومن تم توجيه الكلام للشخص الذي تود الحديث معه وهذا ما توصلنا إليه حيث أن اللباقة في الكلام مع الزبون أمر ضروري في مجال عمله وكذلك الحرص على انتقاء الألفاظ الحسنة واللباقة في تعامله مع مختلف الزبائن.

ومن خلال زيارتنا المتكررة لفندق الجزيرة استطعنا أن نلاحظ أن القائم بالاستقبال يستخدم العبارات الخاصة بالرد والتي تحتوي على إسم الفندق وكذلك تقديم المساعدة للزبون بشكل جيد.

الجدول رقم 23: يوضح إذا كانت المعاملة الحسنة التي يحظى بها الزبون لها دور في إقباله على الفندق:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

نلاحظ أن كل زبائن الفندق يرون أن المعاملة الحسنة من قبل موظف الإقبال لها دور في إقباله على الفندق، حيث قدرت نسبتهم بـ 100%.

وهذا راجع ربما إلى علم موظف الإقبال بفن التعامل مع مختلف زبائن الفندق وأن معاملة الزبون بطريقة حسنة هي التي تساهم في كسب ثقة كل زبون وإختياره لهذا الفندق والإقامة فيه.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن موظف الإقبال يعامل زبائنه معاملة حسنة، مما تدفع كل زبون على الإقبال عليه، فبالمعاملة الحسنة يستطيع موظف الاستقبال من تعزيز العلاقات بينه وبين مختلف الزبائن الفندق والتواصل معهم بشكل جيد مع العلم أن فندق الجزيرة متعاقد مع مؤسسة معينة لإرسال زبائن مختلفين ومن أماكن متعددة.

وهذا ما لاحظناه في فندق الجزيرة فالأسلوب المهذب أمر ضروري في التعامل مع الزبائن.

**الجدول رقم 24: يوضح إذا كان نجاح الفندق مرتبط بكفاءة الموظفين:**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن كل زبائن الفندق يرون أن نجاح الفندق مرتبط بكفاءة الموظفين، حيث قدرت نسبتهم بـ 100%.

وهذا راجع ربما إلى خبراتهم المكتسبة في مجال عملهم، وكذلك تعاملهم الدائم مع مختلف زبائن الفندق، حيث أن كفاءة ذوي الخبرة أفضل والسبب هو تجربتهم للمهام المختلفة في ميدان عملهم فصاحب الخبرة لديه طرق أفضل وأقصر في الوقت لتنفيذ المهمة وبالتالي تحقيق النجاح في العمل.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن كفاءة الموظفين تتوقف على استعداد كل واحد منهم للعمل وحافزه إتجاه المهنة التي يمارسها وهي الإستقبال أكثر من معرفته بالعمل نفسه، لأن هناك بعض الأشخاص تكون لديهم خبرة وليس لديهم دوافع للعمل وبالتالي سوف تكون كفاءتهم رديئة.

فكفاءة الموظف عنصر هام في المؤسسة كذلك القدرات الخاصة بكل موظف ضرورية لتحقيق النجاح في فندق الجزيرة واكتسابهم للمعلومات التي تؤهلهم إلى إنجاز مهامهم بكفاءة وفاعلية بجانب الخبرات العلمية التي يكتسبونها يوميا في مجال عملهم.

## الجدول رقم 25: يوضح إذا كانت الخدمات الجيدة تساهم في اكتساب السمعة الطيبة:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
95 %	38	نعم
5 %	2	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (25) يتبين لنا أن نسبة 95 % من الزبائن يرون أن الخدمات الجيدة التي يحصلون عليها تساهم في اكتساب الفندق السمعة الطيبة في حين قدرت نسبة الزبائن الذين يرون عكس ذلك بـ 5 %.

ويرجع هذا ربما لنوعية الخدمات التي يقدمها الفندق بأقل جهد وتكلفة ولوجود موظفين محترفين وروحهم المعنوية المرتفعة في الفندق التي تمكنهم من تقديم الخدمات الجيدة لمختلف زبائن الفندق والتي تساهم بدورها في اكتساب السمعة الطيبة له.

فندق الجزيرة يتوفر على عدة خدمات من بينها خدمات الضيافة وخدمة الغرف وغيرها التي يجب على كل موظف أن يتقنها بمهارة.

الجدول رقم 26: يوضح إذا كان المظهر الخارجي يؤدي إلى زيادة اسقطاب الزبائن:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
75 %	30	نعم
25 %	10	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (26) يتضح لنا أن نسبة 75 % من الزبائن يرون أن مظهر الخارجي لموظف الاستقبال يؤدي إلى زيادة اسقطاب الزبائن، في حين أن نسبة 25 % تعود للزبائن الذين يرون عكس ذلك.

وهذا راجع ربما إلى كون الإهتمام بالمظهر الخارجي ونظافته أمران أساسيان في العمل ولأنه الإنطباع الأول الذي يأخذه الزبون عن موظف الإستقبال، والذين يرون عكس ذلك ربما راجع إلى عدم الإهتمام بالشكل أو المظهر.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن الإهتمام والإعتناء بالمظهر جيدا أمر في غاية الأهمية خاصة في مجال إدارة الفنادق ومن خلال ملاحظتنا التي سجلناها أن الموظفين في الإستقبال يهتمون بمظهرهم ويحافظون على نظافته، لأن الطريقة الأكثر نجاعة أن تكون جميلا في جميع الأمور خاصة في ميدان العمل مع الأخذ بعين الإعتبار أن هناك العديد من الأشخاص قد تتجذب إليهم ولكن شكلهم الخارجي يشعر بالاشمئزاز بسبب عدم الإهتمام بالشكل العام.

## الجدول رقم 27: يوضح إذا كانت طريقة تعامل موظف الإستقبال ترضي الزبون:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
% 82.5	33	نعم
% 17.5	7	لا
%100	40	المجموع

من خلال الجدول (27) نلاحظ أن نسبة 82.5 % تمثل نسبة الزبائن الذين يرون أن الطريقة التي يتعامل بها موظف الإستقبال معهم ترضيهم في حين أن 17.5 % من الزبائن لديهم رأي مخالف. ويرجع هذا ربما إلى اعتبار التعامل مع الزبائن من أهم الفنون نظرا لاختلاف طباعهم وكذلك مستواهم الفكري ومكانتهم الإجتماعية وكذلك الميولات والرغبات.

والذين كان رأيهم مخالف ربما هذا راجع إلى اختلاف أساليب التعامل وأن التعامل يتغير باختلاف العقول فالزبون الذكي أو الواعي تختلف طريقة معاملته عن الزبون الآخر المحدود العقل والفهم والعلم. وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن المعاملة الحسنة والجيدة من قبل موظف الإستقبال لها أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها لأنه كلما ارتقى أسلوبه في المعاملة علت مكانته وحصل على رضا وتقدير الزبون له.

الجدول رقم 28: يوضح إذا كانت مهارة التعامل تساهم في نجاح عملية الإستقبال في الفندق:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100 %	40	نعم

من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن كل زبائن الفندق يرون أن مهارة التعامل تساهم في نجاح عملية الإستقبال في الفندق وقدرت نسبتهم بـ 100 %.

ويرجع هذا ربما إلى إتقان موظف الإستقبال لفن التعامل مع مختلف الزبائن وتعامله معه بشكل جيد وتعوده على استقبال عدد كبير من الزبائن وخبرته الطويلة في مجال عمله، وكذلك قوة شخصيته والأسلوب المميز الذي يتعامل به مع زبائن الفندق.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن نجاح عملية الإستقبال في الفندق ترجع إلى المعاملة الحسنة من طرف الموظفين في الفندق، والتي تكسبهم تقديرا واحتراما خاصة وأن الفندق يستقبل العديد من الزبائن من مختلف المناطق، فطريقة التعامل معهم هي التي تمكن موظف الإستقبال من تحقيق أهداف المؤسسة والمتمثلة في كسب ثقة الزبون ونجاح الفندق.

## الجدول رقم 29: يوضح سبب اختيار الزبون الإقامة في فندق الجزيرة:

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
10%	4	الموقع
47.5%	19	الخدمات الجيدة
42.5%	17	السمعة الطيبة
100%	40	المجموع

من خلال الجدول (29) نلاحظ نسبة 47.5 % من الزبائن يرون بأن الخدمات الجيدة هي سبب اختيارهم للإقامة في فندق الجزيرة وتليها نسبة 42.5 % من الزبائن الذين يرون أن السمعة الطيبة هي سبب اختيارهم للإقامة فيه أما نسبة 10 % فتمثل الزبائن الذين يرون أن الموقع الجغرافي هو سبب اختيارهم لفندق الجزيرة.

الذين يرون بأن الخدمات الجيدة هي سبب اختيارهم للإقامة في فندق الجزيرة يرجع هذا ربما إلى كون الفندق يتمتع بالتجهيزات والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمة للزبون وتوفير الراحة له كخدمة الإنترنت وكذلك سهولة التواصل مع أهلهم أو أصدقائهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي، كما يتوفر الفندق على مطعم عصري، ذو ديكور جيد وأواني فاخرة، كذلك يقوم الفندق بتقديم وجبات فورية وعصرية من أشهرها تقديم أطباق من الأسماك المتنوعة والتي تشتهر بها منطقة جيجل أي التجهيز المميز للطعام سواء كان ساخنا أو باردا، إضافة إلى خدمة الغرف والمحافظة على نظافتها لضمان توفير الهدوء والسكينة للزبون من خلال إطلالتها الجيدة.

أما الزبائن الذين يرون أن السمعة الطيبة هي سبب إختيارهم لهذا الفندق يرجع هذا ربما إلى رغبة الزبون في النزول أو الإقامة في فندق يليق بسمعته وبعائلته، خاصة أن الأسرة المحافظة التي تسعى إلى

تمضية أوقات جميلة مع أفراد عائلتها للإبتعاد عن ضغوطات العمل والحصول على نوع من الراحة والمتعة.

أما الزبائن الذين كان سبب إختيارهم للفندق هو الموقع ربما هذا راجع إلى كون الفندق يتواجد في منطقة ساحلية وهي ولاية جيجل التي تعد منطقة سياحية جيدة، للإستجمام والتمتع بمناظرها الخلابة وشواطئها المختلفة.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا أن أسباب اختيار الزبائن لفندق الجزيرة يختلف من زبون إلى آخر وإضافة إلى الأسباب المذكورة سابقا هناك أسباب أخرى تدفع الزبائن أو النزلاء لقدمهم واختيارهم لفندق الجزيرة بجيجل وهي: الترحيب الجيد بالزبون الذي يشعره بقيمته الحقيقية وكذلك المجالات المتميزة للزبون وهذا ما توصلنا إليه من خلال ملاحظتنا.

## ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

اعتمادا على المحاور التي تضمنتها إستمارتنا، توصلنا من خلالها إلى النتائج التالية:

### 1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

والتي مفادها " أن مهارة التحدث تمكن موظف الإستقبال من فهم حاجات ورغبات الزبائن " .

من خلال تحليل بيانات هذه الفرضية إتضح لنا أن موظف الإستقبال يمتلك مهارة التحدث ويتقنها وعبرت عن ذلك النسبة المقدرة بـ 97.5% واحترامه لجميع زبائن الفندق، ويعود ذلك إلى حسن إختياره للألفاظ والعبارات المناسبة للحديث مع الإشارة أن الحوار هو الوسيلة المثلى للتواصل بين موظف الإستقبال والزبون، وبذلك يكون إقناعه بخدمة معينة أسهل وعبرت عن ذلك النسبة المقدرة بـ 100% .

كما أن الفندق يفتح المجال لكل الزبائن من مختلف أنحاء الوطن للإقامة فيه وأيضا الإستفسار عن المعلومات الخاصة بالفندق ويتم ذلك عن طريق الإتصال المباشر مع القائم بالإستقبال والذي يعتبر الواجهة الأولى للفندق.

إذن يتضح من خلال ما سبق عرضه من نتائج أن الفرضية الجزئية الأولى محققة، حيث أن موظف الإستقبال يمتلك مهارة التحدث تمكنه من فهم حاجات الزبائن وهذا ما لمسناه في الواقع وما لاحظناه في فندق الجزيرة.

## 2. نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

والتي مفادها: " مهارة الإستماع تساعد موظف الإستقبال على التواصل مع الزبائن ".

من خلال تحليلنا لبيانات المحور الثاني توصلنا إلى أن مهارة الإستماع تساعد موظف الإستقبال على التواصل مع الزبائن وذلك حسب تصريحاتهم المقدرة بنسبة 100% لأن القائم بالإستقبال يستمع إليهم بصدور رجب وعقل منفتح.

كما يركز إنتباهه على ما يسمعه من أجل تحقيق غرض معين والمتمثل في تلبية طلبات كل زبون، مما يبحث في نفسية هذا الأخير الراحة والطمأنينة، فموظف الإستقبال يصغي إليهم باهتمام ويتلقى العديد من المعلومات الواردة من كل زبون والإصغاء الجيد والفعال هو من أهم المهارات التي يمكن لموظف الإستقبال أن يتعلمها لتحقيق التواصل مع الزبائن.

وفي ضوء ما سبق نستنتج أن الموظفين العاملين في الإستقبال يمتلكون مهارة الإستماع وإعتمادا على ما ورد يتضح لنا أن الفرضية الثانية محققة وذلك إنطلاقا من توافق أغلب الإجابات مع من طرحته الفرضية وهذا ما أكدته الدراسة الميدانية التي قمنا بها.

## 3. نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة:

والتي مفادها: " مهارة التعامل مع الزبائن تساهم في تحسين صورة المؤسسة ":

من خلال تحليل البيانات السابقة والمتعلقة بالمحور الثالث توصلنا إلى أن مهارة التعامل مع الزبائن تساهم في تحسين صورة المؤسسة وعبر ذلك النسبة المقدرة بـ 100 %، كون موظف الإستقبال يتقن فن التعامل مع مختلف زبائن الفندق وكذلك المعاملة الحسنة التي تشعر الزبون بالراحة وتكسبه ثقة في موظف الإستقبال.

وتعتبر اللباقة في التعامل من الصفات الضرورية التي يجب على موظف الإستقبال التحلي بها في ميدان عمله، إضافة إلى تمتعه بالكفاءة والخبرة المكتسبة من خلال تعامله الدائم مع مختلف نزلاء الفندق، وهذا ما يساهم في إستقطاب وجذب الزبائن مع العلم أن موظف الإستقبال لديه أسلوب مميز للتعامل مع كل زبون وهذا ما يمكنه من تحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها، ومنه تحسين صورة الفندق لدى الزبائن وهذا ما يدفع الزبون للإقامة في فندق الجزيرة نظرا لما يتمتع به من خدمات جيدة، وهذا ما لمسناه من خلال إجابات الزبائن والتي قدرت بنسبة 75 %.

وأخيرا يمكننا القول أن الفرضية الثالثة محققة، حيث أن مهارة التعامل مع الزبائن تساهم في تحسين صورة المؤسسة، وهذا ما لاحظناه من خلال دراستنا الميدانية لفندق الجزيرة بجيجل.

### ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

تطرقنا في البداية إلى مجموعة من الدراسات حيث تناولت موضوع دراستنا أو أحد مؤشراتنا وإستنادا إلى هذه الأطر سنحاول معرفة النقاط التي تقاطعت فيها دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة.

- توصلت الطالبة "إيمان بن نذير" في دراستها إلى أن المهارات الإتصالية المستخدمة لتحسين الأداء ونستنتج أن أغلبية المستقيين المهارة في الحديث سواء مع بعضهم البعض أو مع رئيسهم فكان نتائجها تحسين الأداء المهني خاصة إذا كان هناك تخطيط جيد للحديث ومراعاة الوقت المناسب لذلك كما نستنتج أن تطبيق مهارة الإستماع أثناء المناقشة مع الرئيس أو الزملاء، والإستماع الجيد بين الرئيس والمرؤوسين يحسن الأداء المهني، وهو ما يتقاطع مع دراستنا الحالية من خلال تمتع موظفين الإستقبال بفندق الجزيرة بمهارة الحديث مع الزبائن وكذلك الإستماع الجيد لهم وهذا ما يساعده في فهم حاجاتهم ومتطلباتهم اللازمة.

• توصلت الباحثة " نوال بركات " في دراستها إلى أن المهارات الإتصالية لدى الطلبة يتميزون بأنهم لا يدخلون في حوارات جانبية مع زملائهم ولا يهملون أي متحدث سواء كان الأستاذ أو أحد الزملاء من الطلبة كما يستخدمون أسلوب الحوار والمناقشة مع الأستاذ والطلبة. أما بالنسبة لمهارات الإتصال لدى الأستاذ الجامعي والتي اتضح لنا أن المهارات الإتصالية لدى الأساتذة الجامعيين يتميزون بأنهم يحرصون على أن يكون مظهرهم وسلوكهم لائقين، كما يستخدمون الكلمات والجمل البسيطة للشرح والتوضيح وتعزيز المعنى وهذا ما يتفق مع دراستنا الراهنة من حيث امتلاك موظف الإستقبال لمهارات الحوار وإقناع الزبون بالخدمات المقدمة بفندق الجزيرة.

كما أن هذا الأخير لا يهمل حديث أي زبون وهذا ما يجعله يتميز باللباقة في الحديث وذلك باستخدام أرقى العبارات والجمل المؤثرة بهدف التأثير على الآخرين، وإقامة علاقات طيبة معهم وكذلك حسن مظهر موظف الإستقبال يمكنه من كسب رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة بفندق الجزيرة ولوائهم له

**رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية:**

يعد المنظور البنائي الوظيفي من أهم المنظورات وأكثرها واقعية بإعتبارها تنظر إلى المؤسسة على أنها شبكة من العلاقات الإجتماعية بحيث أن استمرار التنظيم ووجوده يعتمد على مدى التوافق والإنسجام وعلى اعتبار هذا البناء المتمثل في المؤسسة الفندقية هو مجموعة من العلاقات المنظمة التي تقوم بين الوحدات المكونة من الموظفين والزبائن وأن هذه الأنشطة تحقق استمرار هذا البناء واستمراره وتحقيق الكفاءة والفعالية، وتكون الوظيفية هي تعزيز ذلك البناء.

كما تنظر للتنظيم باعتباره رمزا للتفاعل الإجتماعي أو ناتجا للتبادل الإجتماعي بحيث يحدث نوع من التوازن ولذلك فالتحليل الوظيفي ضروري فهو أداة تحليلية أساسية من أجل دراسته التفاعلات والترابطات داخل الفندق مجال الدراسة وتتمثل هذه الطرق في الافتراض بأي ظاهرة موضوع الدراسة

مهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة تؤدي أثر ملحوظا في تحقيق بقاء أو استمرار هذا النسق، ويفترض تحليل البنائية الوظيفية أن التنظيم وعلاقاته يعد جزءا من النسق الأكبر، وإذا كانت النظرية الوظيفية مهمة في دراسة المجتمع إلا أن الأمر يبدو أكثر تعقيدا عند دراسة المجتمعات المعاصرة والتي لا يمكن التعامل مع الأنساق داخلها كحقيقة قصوى نظرا للتغيرات التي تعرفها المجتمعات وبالتالي مؤسساتها، أما الدور الذي تؤديه مهارات الإتصال في المؤسسة الفندقية والذي يمثل قيمة بنائية وظيفية تساعد على تقدم المؤسسة وتطورها .

ومن خلال الدراسة الميدانية تجلى لنا هذا الدور وذلك بالكشف عن مهارات الإتصال المتبادلة بين موظفي الإستقبال وزبائن الفندق حيث اتضح أنها مهارات عالية تقتصر على تحقيق التواصل بين الموظفين والزلاء. وأن أهم وظيفة يحرص عليها موظف الإستقبال هي توفير الخدمات الجيدة للزبائن وبذلك العمل على إشباع حاجاتهم ورغباتهم.

فالنسق التنظيمي الذي حاولنا الحصول عليه حول مهارات الإتصال وكل ما يتعلق بالإستقبال داخل المؤسسة الفندقية وهنا بعد التنظيم أي المؤسسة الفندقية نسقا مفتوحا بحيث يتبادل التأثير والتأثر مع المجتمع الأكبر ويظهر من خلال العناصر البنائية التي يجب توفرها في المؤسسة ومن بينها وجود جماعة ثابتة مستمرة لها قيم تضامنية.

ووفقا للمنظور الوظيفي فمهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة الفندقية من الأنشطة المتكررة التي تسعى لتحقيق الإستقرار أو التكيف والتوازن بين مصالح المؤسسة وزبائننا.

وهذا ما أشار إليه "ميرتون" إلى ضرورة ضبط ورقابة تمس المستويات العليا في التنظيم من أجل إثبات السلوك داخل التنظيم ولذلك فإن مهارات الإتصال هي التي تمكن موظف الإستقبال من القيام بدوره

والمحافظة على استقرار المؤسسة وتحسين صورتها لدى الزبائن وبالتالي تفعيل عملية الإستقبال وضمان النجاح واستقرار وتوازن أنساق المؤسسة.

### خامسا: نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة:

بناء على الفرضيات الجزئية السابقة والتي مفادها كالتالي:

1- مهارة التحدث تمكن موظف الإستقبال من فهم حاجات ورغبات الزبائن.

2- مهارة الإستماع تساعد موظف الإستقبال على التواصل مع الزبائن.

3- مهارة التعامل مع الزبائن تساهم في تحسين صورة المؤسسة.

واعتمادا على النتائج المسجلة والتي أدت إلى تحقق فرضيات الدراسة، ومن خلال دراستنا الميدانية بفندق الجزيرة وعبر تحليل البيانات المتحصل عليها ومقارنتها بالمعطيات النظرية، تحققنا من صدق الفرضية العامة والتي مفادها " تؤدي مهارات الإتصال إلى تفعيل الإستقبال داخل المؤسسة".

وخلصنا إلى مجموعة من النتائج وتتمثل فيما يلي:

- توفر مهارات الإتصال في موظف الإستقبال من بينها مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة التعامل، وهذا كله تحقق عن طريق الحوار باعتباره الوسيلة المثلى في التواصل مع الزبائن وإبراز مهاراته.

- خبرة وكفاءة موظفي الإستقبال في مجال عملهم مكنتهم من إكتساب مهارات التواصل لتقديم مختلف الخدمات حسب احتياجات الزبائن وهو ما يؤدي إلى بناء وتعزيز العلاقات الطيبة مع الزبائن.

- تمتع موظف الإستقبال في فندق الجزيرة بالأناقة واللباقة في التعامل مع مختلف الزبائن مما يكسبه ثقة ورضا الزبون، فهذا الأخير من يقيم جودة الخدمة المقدمة له.

- مهارات الإتصال ساهمت بشكل كبير في اكتساب الفندق للسمعة الطيبة وبذلك تحقق أهداف المؤسسة ونجاحها.

### سادسا: الإقتراحات والتوصيات:

- أردنا أن نختم موضوعنا هذا ببعض الإقتراحات والتوصيات المختلفة ونتمنى أن تحقق في الواقع ويتم تطبيقها والإستفادة منها، وذلك لتحقيق التطور والتقدم في الفنادق وهذا لا يكون إلا من خلال العناية والإهتمام بها، ومن بين أهم التوصيات التي يجب أخذها بعين الإعتبار.

#### • التوصيات الموجهة لإدارة الفندق (المدير):

1. يستحسن تنظيم وتدريب العاملين الجدد بصورة كافية لتقديم خدمة جيدة للزبون.
2. الإهتمام بإجراء المقابلات الشخصية والمواصفات الوظيفية.
3. الإهتمام بمشاكل كل الضيوف إن وجدت.

#### • التوصيات الموجهة لموظف الإستقبال:

- 1- الإستعداد الدائم لتعلم المهارات الجديدة أو القيام بأي مهمة تطلب منه مهما كان قدرها، حيث أن تعدد التجارب وقبول المهام المختلفة، تعود على موظف الإستقبال بالنفع في إكتسابه للخبرة وسمعة جيدة كشخص يمكن الإعتماد عليه في مختلف الأمور.
- 2- أخذ الملاحظات بطريقة فعالة حول كل شيء والمحافظة عليها في دفتر مناسب خاصة عندما يحتاج إلى تذكرها الذي إحتاجه الشخص الذي اتصل به قبل أيام.
- 3- الإحتفاظ بالأمور الشخصية بعيدا عن وقت ومكان العمل.

- 4- أوجد شخصا يحل مكانك خلال أوقات الراحة أو تناول الطعام أو الاجتماعات أو أيام الإجازة بهذه الطريقة تمنع إحتمالية أن تأتي لتجد العديد من الأشخاص الغاضبين الذين ينظرونك.
- 5- التعامل مع المدير بطريقة لطيفة ومحاولة تقديم المساعدة بمهام إضافية خلال أوقات الفراغ.
- 6- السؤال عن زملاء العمل وعن إحتياجاتهم لأي نوع من المساعدة وتكوين صدقات.
- 7- عدم الدخول في أي جدال مع أي متصل أو عميل وقم بنقلهم للمدير.

وللقيام بكل هذه التوصيات وتطبيقها لا بد من تنمية وتطوير مهارات الإتصال المختلفة التي تساهم في تفعيل الإستقبال داخل المؤسسة، وكذلك ضرورة العناية ودعم قطاع الفنادق باعتباره من القطاعات الخدمية شديدة الإرتباط بالقطاع السياحي، حيث أن دعم القطاع الفندقي يعد دعما للقطاع السياحي وتعزيز العمل بقطاع الفنادق.

## الخاتمة

بعد هذه الدراسة التي تطرقنا فيها إلى موضوع مهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة، يجب أن ننوه في الأخير إلى الأهمية الكبيرة في وجود هذه المهارات، وانطلقنا في دراستنا من مجموعة من التساؤلات التي صغت في شكل فرضيات، حيث حاولنا من خلالها إتباع خطوات منهجية إعتقادا على دراسات سابقة وما إستطعنا جمعه من مادة نظرية والمراجع المتوفرة، والنزول إلى الميدان لإختيار فروض الدراسة، وتسليط الضوء على هذه المهارات التي تساهم في تفعيل الإستقبال داخل المؤسسة الفندقية بالولاية، وكذلك التعرف على كل مهارة من هذه المهارات التي تضمن نجاح الإستقبال داخل الفندق.

وأصبحت اليوم مهارات الإتصال إحدى الدعائم والركائز الأساسية والمهمة التي تعتمد عليها أي مؤسسة سواء كانت إنتاجية أو مؤسسة خدمات وذلك من أجل بلوغ أهدافها، ومما لا شك فيه أن إدارة الفنادق تحتاج لمثل هذا النوع من المهارات باعتبارها عنصر فعال لاستمرار العمل وتطويره، فبدونها لا يمكن لموظف الإستقبال لأن يمارس مهامه المختلفة والتي تكسبه قيمة وإحترام كل زبون فكل مهارة يمتلكها هذا الموظف تعتبر مفتاحا لسير عملية الإستقبال بنجاح، خاصة أن كل نزيل بالفندق يرغب في الحصول على إستقبال جيد بمختلف عبارات الترحيب والتقدير .

ونرجوا أن يكون إثراء للمعلومات بطريقة جيدة ومناسبة، وأن تكون في المستوى المطلوب وأن تكون دراستنا قد أعطت فكرة واضحة عن موضوعنا وأن نكون قد أثرنا إهتمام موظفي الإستقبال بالفندق من أجل الحفاظ على هذه المهارات وكذلك العمل على تنميتها وتطويرها والإستعداد الدائم لتعلم مهارات جديدة.

## قائمة المراجع

### أولاً: القواميس باللغة العربية:

- 1- جمال أبو الفضل، محمد بن مكرم ابن منظور: لسان العرب، المجلد6، دار صادر، لبنان،1997.
- 2- حبيب الصحاف: معجم الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة، لبنان ناشرون، لبنان ط1، 1997.
- 3- روجي البعلبكي: المورد قاموس عربي، إنجليزي، دار المعلم للملايين، لبنان، 1994.
- 4- زيد عبودي منير سليمان: معجم المصطلحات السياحية والفندقية، عربي، إنجليزي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ط1، 2006.
- 5- معين خليل العمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ط1، 2006.
- 6- محمد حمدي: مرشد الطلاب، قاموس عربي، عربي، دار ابن رشد للنشر والتوزيع، الجزائر.

### ثانياً: القواميس باللغة الأجنبية:

- 1- Mattok frédéric :dictionary of sociologie ,english,french,arabic,etition acadie,référence dictionnaires,lebnaon,2001.

### ثالثاً: الكتب:

- 1- إحسان محمد الحسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة للطباعة والنشر لبنان، ط 1، 1982
- 2- أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
- 3- أحمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال الإنساني، الدار الجامعية للإبراهيمية الإسكندرية، ط2، 2004.

- 4- أسامة خيرى: مهارات الحوار، دار الـراية للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2014.
- 5- المختار محمد إبراهيم: مراحل البحث الإجماعى وخطواته الإجماعية، دار الفكر العربى، القاهرة، ط 1، 2005.
- 6- بسام عبد الرحمن المشاقية : نظريات الإتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2011.
- 7- بشير العلق: نظريات الإتصال، دار اليازورى العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 8- حسين عبد الحميد، أحمد راشوان: علم الإجماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 2004.
- 9- جمال أبو شنب: العلاقات الإنسانية، دراسة فى مهارات الإتصال والتعامل، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، ط2، 2006.
- 10- جمال طاهر أبو الفتوح حجازى : إدارة الإنتاج والعمليات ( مدخل إدارة الجودة الشاملة )، مكتب القاهرة، ط 1، 2002.
- 11- جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمى، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2001.
- 12- خليل أحمد الدباس: الإعلان والترويج الفندقى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان ط1، 2007.
- 13- رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمى فى العلوم الإجماعية، دار هومة، 2002.
- 14- ربحى مصطفى عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
- 15- ربحى الحسين وآخرون: أساليب البحث العلمى فى العلوم الإجماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط 3، 2009.

- 16- سليم محمد خنفر، علاء حسين السرابي: صناعة الفنادق (إدارة ومفاهيم). دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.
- 17- سلاطنة بلقاسم، حسان الجيلاني: أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، ط2 ، 2003.
- 18- سامي عبد القادر سعيد: الإدارة الفندقية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1، 2004.
- 19- عماد فاروق، محمد صالح : الاتصال الانساني في الخدمة الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي الإمارات العربية المتحدة، ط 1، 2010.
- 20- علي فلاح الزعبي: التسويق السياحي والفندقي، مدخل صناعة السياحة والضيافة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ط1، 2013.
- 21- علي إسماعيل : مهارات الإتصال في ممارسة خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية، طبع، نشر توزيع، الإسكندرية، 2013.
- 22- عبد الكريم الحافظ: الإدارة الفندقية والسياحية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
- 23- غني ناصر حسين: المداخل النظرية لعلم الاجتماع، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1 2011.
- 24- فوزي غرابيية وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط 3، 2003.
- 25- فضيل دليو: الاتصال ( مفاهيمه - نظرياته - وسائله )، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1 2003.
- 26- فايز جمعة النجار، نبيل جمعة النجار، ماجد راضي الزغبى: أساليب البحث العلمي، منظور تطبيقي، دار الحامد، عمان، ط2، 2008.

- 27- ليلي محمد صابر الزلاقي: أساسيات الإشراف الداخلي بالفنادق والمنتجعات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007.
- 28- ماهر عبد العزيز توفيق: علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ط 2، 2006.
- 29- محمد أمين السيد علي: إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ط1، 1998.
- 30- مدحت أبو النصر : مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة، ط 2، 2009.
- 31- منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002.
- 32- محمد جهاد جمال ودلال هلالات: مهارات الاتصال الإنساني اللفظية وغير اللفظية في اللغة العربية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2008.
- 33- منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009.
- 34- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان ط2، 1999.
- 35- مي العبد الله : نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان، ط 1، 2006.
- 36- محمد سيد فهمي : مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لطباعة والنشر والتوزيع الإسكندرية، ط 1، 2008.
- 37- نصيف فهمي منقريوس: العملية الإشرافية بيم معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، عمان، 2009.
- 38- نجلاء محمد صالح : مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2012.

39- هاني عاطف: إدارة الفنادق، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط2، 2013.

40- وليد نافع قميحة: الإدارة الفندقية، نمو وتطور صناعة الفنادق في إدارة الفنادق، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، ط 1، 2013.

41- وليد نافع قميحة: أقسام الفندق السياحية ووظائفها (إدارة الأغذية والمشروبات) دار البداية ناشرون وموزعون، ط 1، 2011.

42- يونس إبراهيم حيزر: الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات والمنظمات، سلطنة الرضا للمعلومات دمشق، ط1، 1996.

رابعاً: المجالات:

1- يوسف أبو فاره، سمير أبو زيد: النشاط الترويجي في البيئة الفندقية، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الثالث، ديسمبر 2005.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع  
إستمارة بحث حول

مهارات الاتصال وتفعيل الاستقبال داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بفندق الجزيرة بجيجل

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع  
تخصص: علاقات عامة

تحت إشراف الأستاذ الدكتور

✓ بوبكر هشام

إعداد الطلبة:

✓ بوروح نور الهدى

✓ لقريني منيرة

ملاحظة: هذه المعلومات سرية ولن تستخدم إلا أغراض علمية فقط شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم.

الرجاء وضع إشارة (x) أمام الإجابة التي تتفق مع وجهة نظركم.

السنة الجامعية 2016/2015

## المحور الأول: البيانات الشخصية

### 1- الجنس:

ذكر  أنثى

### 2- العمر:

من 25-30 سنة  من 31 سنة إلى 36 سنة  من 37 سنة- 41 سنة   
من 42 سنة فما فوق

### 3- المستوى التعليمي:

إبتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

### 4- مكان الإقامة:

الريف  المدينة

### 5- الحالة الاجتماعية:

أعزب (عزباء)  متزوج (ة)  مطلق (ة)

## المحور الثاني: مهارة التحدث لدى موظف الاستقبال وفهم حاجات الزبائن

6- هل تجد سهولة في التحدث مع موظف الاستقبال؟

نعم  لا

7- هل موظف الاستقبال يعطي لك الفرصة للتحدث دون مقاطعتك؟

نعم  لا

8- هل تقوم بالتخطيط قبل التحدث مع موظف الاستقبال؟

نعم  لا

9- هل تراعي الوقت المحدد للحديث مع موظف الاستقبال؟

نعم  لا

10- في رأيك هل تعتقد أن الحوار أساس التواصل بين الموظف والزبون؟

نعم  لا

11- أثناء حديثك مع موظف الاستقبال هل تجد أنه يمتلك مهارات إقناع الزبون بخدمة معينة؟

نعم  لا

12- في رأيك هل موظف الاستقبال لديه القدرة على الحديث بشكل لائق مع مختلف الزبائن؟

نعم  لا

### المحور الثالث: مهارة الاستماع لدى موظف الاستقبال على التواصل مع الزبائن

13- أثناء حديثك مع موظف الاستقبال هل ينصت لك جيدا؟

نعم  لا

14- عند انتباه موظف الاستقبال لك هل هذا يشعرك بالراحة؟

نعم  لا

15- في رأيك هل يجب أن يتحلى موظف الاستقبال بالصبر أثناء التواصل معك؟

نعم  لا

16- هل الإصغاء الجيد هو الذي يمكن القائم بالاستقبال من فهم متطلباتك؟

نعم  لا

17- هل في اعتقادك أن موظف الاستقبال الذي يمتلك قدرة عالية في استيعاب حاجاتك تجعله يقدم

خدمات ممتازة؟

نعم  لا

18- هل تعتقد أن الاستماع ضروري لضمان نجاح عملية التواصل بين الموظف والزبون؟

نعم  لا

19- هل موظف الاستقبال يركز معك عند حديثك معه؟

نعم  لا

### المحور الرابع: مهارة التعامل وتحسين صورة المؤسسة

20- هل يبتسم موظف الاستقبال في وجهك؟

نعم  لا

21- هل يقوم بالترحيب بك بشكل محترم؟

نعم  لا

22- هل يتميز موظف الاستقبال باللباقة المطلوبة في مجال عمله؟

نعم  لا

23- هل المعاملة الحسنة التي تحظى بها من قبل موظف الاستقبال لها دور في إقبالك على الفندق؟

نعم  لا

24- في رأيك هل نجاح الفندق مرتبط بكفاءة الموظفين؟

نعم  لا

25- هل الخدمات الجيدة التي يتلقاها الزبون تساهم في اكتساب الفندق السمعة الطيبة؟

نعم  لا

26- في رأيك هل المظهر الخارجي لموظف الاستقبال يؤدي إلى زيادة استقطاب الزبائن؟

نعم  لا

27- هل الطريقة التي يتعامل بها موظف الاستقبال معك ترضيك؟

نعم  لا

28- في رأيك هل مهارة التعامل تساهم في نجاح عملية الاستقبال في الفندق؟

نعم  لا

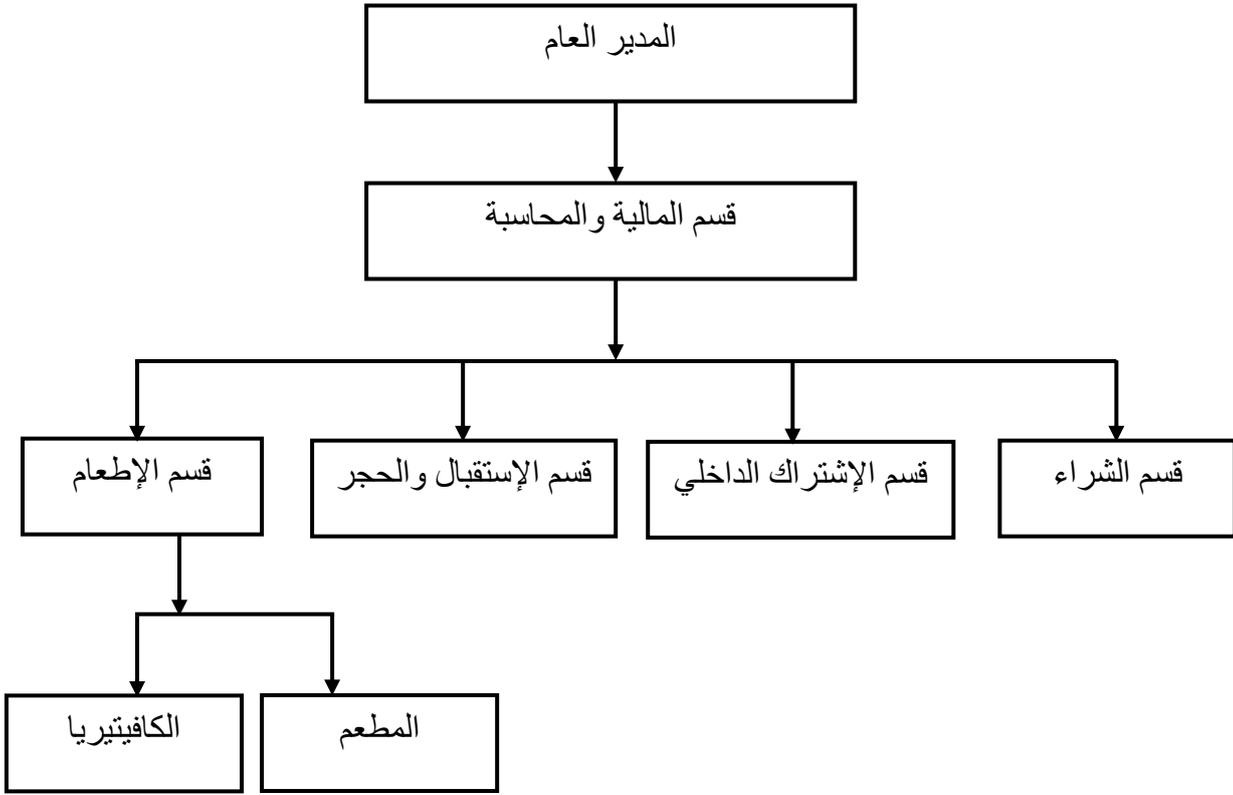
29- ماذا يدفعك إلى اختيارك للإقامة في فندق الجزيرة؟

الموقع  الخدمات الجيدة  السمعة الطيبة

أخرى أذكرها.....

.....

الملحق رقم 2: يمثل الهيكل التنظيمي لفندق الجزيرة.



المصدر: وثائق فندق الجزيرة لولاية جيجل سنة 2016.

## ملخص الدراسة

تحدد مشكلة الدراسة في محاولة لتسليط الضوء على مهارات الإتصال وتفعيل الإستقبال داخل المؤسسة، حيث أن ا لمهارات أصبحت اليوم إحدى الركائز الأساسية لكل مؤسسة من أجل تحسين صورتها وتطويرها لجذب الزبائن وكسب ثقتهم في المؤسسة، وهذا انطلاقا من تساؤل رئيسي مفاده:

هل تؤدي مهارات الإتصال إلى تفعيل الإستقبال داخل المؤسسة؟ وتساؤلات فرعية معبرة عنه

جاءت كالتالي:

1- هل مهارة التحدث تمكن موظف الإستقبال من فهم حاجات ورغبات الزبائن؟

2- هل مهارة الإستماع تساعد موظف الإستقبال على التواصل مع الزبائن؟

3- هل مهارة التعامل مع الزبائن تساهم في تحسين صورة المؤسسة؟

ويكمن الهدف من الدراسة في محاولة إبراز أهمية مهارات الإتصال في المؤسسة وإسهامها في تفعيل الإستقبال الفندقية.

وتندرج الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي اعتمدت على المنهج الوصفي عموما وجانبه التحليلي بالخصوص ويمثل مجتمع البحث زبائن فندق الجزيرة أي الجمهور الخارجي للمؤسسة واستمارتنا كانت موجهة إليهم فجاءت العينة قصدية منوالية ممثلة في كل زبائن الفندق 40 فرد.

ومن خلال الأساليب الإحصائية المستخدمة في دراستنا متمثلة في برنامج الحزمة الإحصائية، في التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة وتحليل البيانات كميًا وكيفيًا استطعنا الخروج بجملة من النتائج أهمها:

- تحقق كل فرضيات الدراسة وبالتالي تحقق الفرضية الرئيسية والتي مفادها: "تؤدي مهارات الإتصال إلى تفعيل الإستقبال داخل المؤسسة. "

- امتلاك موظف الإستقبال لمهارات عالية مكنته من تحقيق رغبات النزلاء والمتعاملين مع الفنادق بوجه عام، وقسم الإستقبال الفندقي بوجه خاص والذي يعتبر من الأقسام الأمامية التي تعتبر العقل المدبر للفندق الحديث.

- رضا الزبائن عن الخدمات الفندقية المقدمة وكسب ثقتهم فيه ورغبتهم للإقامة فيه مرة أخرى مما جعله من أكثر الفنادق إستقطابا للزبائن من مختلف ولايات الوطن.

- خبرة وكفاءة موظفي الإستقبال في مجال عملهم مكنتهم من الإستيعاب والفهم الجيد لاحتياجاتهم وتقديم الخدمات بسرعة مما يؤدي إلى تكوين علاقات طيبة مع الزبائن وتعزيز ودعم القطاع الفندقي.

## Abstract

The study determined the problem in an attempt to light on the activating inside the enterpris communication skills. A these skills has become today one of the pillars of each institution to improve its image and developement to attract customers and gain their trust in the instistution .

And this proceeding from a key question :

Does the communication skills to activate the receiver ?and the sub-question came as follows :

- 1- Does speaking skills can able the receptionist of understanding the needs and desires of customers ?
- 2- Does listening skills can able the receptionist for communicating with customers ?
- 3- Does communicating skills with customers improving the image of the insitution ?

The aim of the study is to show the importance of the communication skills in the institution and its contribution to activate the reception hotel.

The study belongs to descriptive studies wich relied on the descriptive approach in general,and its analytical side in praticular ,the research community represents the customers of Al Djazeera hotel,wich reprisents the external public institution ,and our form was geared to them,the sample came represented in all the customres,40 individual .

Thought the use of statistical methods used in our study,represented in spss programme,in frequencys and percentages to describe the study sample

individuals, data analysis quantitatively and qualitatively, we were able to get out a set of the most important results :

Check all the hypotheses of the study and thus check the main hypothesis to the effect that "**communication skills allows to activate the reception inside the institution.**"

Having receptionist skills allow him to achieve the desires of guests and dealers with hotels in general and the depart reception hotel is considered one of the front sections that are considered the masterminded of the modern hotel and thus achieve good reputation and good hotel.

Experience and efficiency of the reception staff in their field enabled them to contain a good understanding of their needs and provided services quickly, leading to formation of good relationships with customers and promote and support the hotel sector .