

kuwait.net

منتديات ياكويت

علوم الأسرة والمجتمع



وزارة التربية

الطبقة والسياسة - الغذاء والتغذية - التربية الأسرية
الصف الثاني



الطبقة الأولى

الطبقة الأولى



وزارة التربية

علوم الأسرة والمجتمع

الطبقة السابعة - الغذاء والتغذية - التربية الأسرية
الصف الثاني

تأليف

- د/ هيفاء مبارك العجيري (مشرفة)
د/ حسن الموسوي د/ فوزية التركيت
أ/ زمرزم الموسى
أ/ عائشة العلي
أ/ محمد نجيم
أ/ فايز عبدالرحمن الريش

الطبعة الأولى

١٤٣١هـ
٢٠١١ - ٢٠١٠م

حقوق التأليف والطبع والنشر محفوظة لوزارة التربية - قطاع البحوث التربوية والناشر
إدارة تطوير الناشر

الطبعة الأولى - ٢٠٠٩ / ٢٠١٠
م ٢٠١١ / ٢٠١٠

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ





صَاحِبُ الْمُؤْلِسَنِ صَاحِبُ الْأَحْمَالِ الْجَانِبِ الْمُصِيرِ
أَمِيرُ دُوَلَةِ الْكُوَيْتِ



سَمْوَاتِ الشَّيْخِ نَافِلَ الْأَحْمَدِ الْجَابِرِ الصَّبَّاجِ
وَلِيُّ عَهْدِ دَوْلَةِ الْكُوَيْتِ

المحتوى

الصفحة	الموضوع
٩	* المقدمة
١١	* التصنيف الأول - مجال إدارة السياحة والاتساعات
١٣	- صناعة السياحة، أثاث السفراء، أثاث السفر
١٩	- مفهوم الصناعة
٢٠	- الروابط التكاملية بين صناعة الصناعة والسياحة والسفر
٢٠	- متطلبات صناعة الصناعة والسياحة في المجتمع الكوري
٢٤	- السمات الخديعة لصناعة السياحة والصناعة في المجتمع الكوري
٢٦	- الأسئلة التقويمية
٣١	* العوامل المؤثرة على تطور صناعة السياحة
٣٨	- الأسئلة التقويمية
٤٣	* الإعلام والترويج السياحي (تعريفه - خصائصه)
٤٦	- الإعلان السياحي (تعريفه ، أهميته ، أنواعه)
٤٨	- الدعاية - أهمية الدعاية والإعلان في الترويج السياحي - الفرق بين الدعاية والإعلان .
٥١	- جوانب الترويج السياحي في المجتمع الكوري
٥٤	- المشكلات التي يعاني منها الإعلام السياحي في دولة الكوري
٥٦	- الأسئلة التقويمية
٦١	* التسويق السياحي (مفهومه ، وفوائده)
٦٦	* بوكاب السياحة والسفر
٧٠	- خدمة العملاء (تعريف العميل - تعريف خدمة العملاء)
٧٠	- خدمة العملاء في القطاع السياحي
٧١	- التدريب خدمة العملاء في القطاع السياحي
٧٢	- مقياس مستوى خدمة العملاء

٧٧	- أهمية خدمة العملاء
٧٨	- الأسلمة التقوية
٧٩	« الإرشاد السياحي والرحلات
٨٠	- تعريف الإرشاد السياحي
٨١	- أهمية الإرشاد السياحي
٨٢	- المرشد السياحي
٨٣	- الموارب السلبية في المرشد السياحي
٨٤	- الرحلات السياحية - تعريف الرحلة السياحية - تصنيف الرحلات
٨٥	- أنواع الرحلات — قواعد الرحلات
٨٦	- الوسائل المستخدمة للرحلات
٨٧	- الأوراق التي ينفي مراعاتها عند القيام بترتيب الرحلة
٨٨	- الأسلمة التقوية
٩٠	« النصل الثاني : مجال الغذاء والتغذية
٩١	« سلامة الغذاء وصحتنا
٩٢	- ما المقصود بتغيرات الغذاء ؟
٩٣	- ماهي أنواع التغيرات التي تحدث للمغذيات ؟
٩٤	- تغيرات غير مستحبة للمغذيات
٩٥	- تغيرات مستحبة في الغذاء
٩٦	- الأسلمة التقوية
٩٧	« طرق حفظ الأطعمة والإضافات الغذائية
٩٨	- الأهداف الأساسية لطرق حفظ الأطعمة
٩٩	- تنظيم فرقة صلاحية المنتج الغذائي



١١٢	- بطاقة العبوة للمنتج الغذائي
١١٣	- الإشرارات العامة لبطاقة عبوة المنتج الغذائي
١١٤	- البيانات الواجب توافرها على بطاقة عبوة المنتج الغذائي
١١٥	- الإضافات الغذائية
١١٦	- متطلبات يجب توافرها في الإضافات الغذائية
١١٧	- تصنيف الإضافات الغذائية
١١٨	- الأسئلة التقويمية
١١٩	« الطاقة الغذائية »
١٢١	- تعريف الطاقة
١٢٢	- وحدة قياس الطاقة في الأغذية
١٢٢	- الطاقة المكتسبة (المتناول) - الطاقة المتصدرة (المستهلكة)
١٢٣	- ميزان الطاقة
١٢٦	- الأغذية غير الصحية
١٢٨	- الأسئلة التقويمية
١٣١	« الأغذية سريعة التحضير »
١٣٢	- أهم سمات الأغذية سريعة التحضير
١٣٦	- تطبيقات عملية
١٣٧	- الأسئلة التقويمية
١٣٩	« النصل الثالث : في مجال التربية الأسرية »
١٤١	الأسرة - مفهوم الأسرة
١٤٣	- أهداف الأسرة
١٤٤	- العوامل التي تساعد على بناء أسرة قوية ومتباشكة

١٤٧	- الأسلحة التقويمية
١٤٩	« المراهق والمشكلات النفسية وطرق علاجها
١٥١	- العنف في المراهقة
١٥٢	- التأثير الدراسي
١٥٤	- تأثير جهاز التلفاز والتلوّثات الضارة
١٥٦	- الأسلحة التقويمية
١٥٩	« حل التراحمات في الأسرة
١٦١	- تعريف المشكلات الأسرية (الزواج في الأسرة)
١٦١	- الطرق الإيجابية والسلبية حل التراحمات
١٦٢	- السلوك العدوي والسلوك الخازم
١٦٣	- التدريب على ممارسة السلوك الخازم
١٦٥	- الأسلحة التقويمية
١٦٧	« العناية الشخصية
١٦٧	- العناية بالبشرة
١٦٨	- العناية بالشعر
١٦٩	- العناية بالجسم
١٧٠	- المحافظة على النظافة
١٧١	- الأسلحة التقويمية
١٧٣	- المراجع

المقدمة

تبني مادة علوم الأسرة والمستهلك في جانبها التربوي على تطوير الأسرة من خلال اتصالها مع البيئة التي تعيش من حولها في المجتمع الكويتي.

كما أن مادة علوم الأسرة والمستهلك تلعب بمحاذاتها دوراً أساسياً ولارزاً في العملية التربوية والتعليمية لما تهتم به للمتعلمة من فرص التعليم المترعرع والهادف في إلغاء شخصيتها وإعدادها كمواطنة قادرة على مواجهة المستقبل، وافتتاح المجال لها للتغيير من ذاتها وكيانها وإظهار قدراتها من خلال سلسلة الكتب الدراسية لعلوم الأسرة والمستهلك.

مادة علوم الأسرة والمستهلك تتكون من ستة مجالات رئيسية هي :

- مجال إدارة الموارد.
- مجال التربية الأسرية.
- مجال إدارة الصناعة والسياحة.
- مجال إداره الغذاء والتغذية.
- مجال تصميم الأزياء.
- مجال التصميم الداخلي.

عزيزتي المتعلمة :

حررتنا في هذا الكتاب على أن نقدم لك ثلاثة مجالات من مجالات علوم الأسرة والمستهلك والتي تجعلك ترثين في الاستزادة من فوائد هذه المادة.

أولاً - مجال إدارة الصناعة والسياحة والذي يحمل على إكتساب المتعلم المفاهيم العلمية والمهارات الفنية والاتجاهات الخاصة بفلسفة الصناعة والسياحة وكيفية صناعة السياحة وأخطاء المسافرين ، وتنمية وعي المتعلم بأهم العوامل المؤثرة على تطور صناعة الصناعة في المجتمع الكويتي مع أهم الجوانب السلبية في صناعة الصناعة والسياحة في المجتمع الكويتي والتركيز على وسائل الإعلام والتسويق السياحي ودور وسائل الإعلام والإرشاد السياحي في تشجيع صناعة السياحة في المجتمع الكويتي.

أما المجال الثاني هو الغذاء والتغذية فإنه مسيزود لك بدراسة علمية نظرية تطبيقية بسلامة الغذاء

وصحنا، مع معرفة التغيرات المصححة وغير المصححة في الغذاء وطرق حفظ الأغذية والإضافات الغذائية الالزامية لها وتنمية وهي المتعلمة بتعريف الطاقة الغذائية ومعرفة أهم سلبيات الغذائية سريعة التحضير وكيف يمكن تلافي سلبيات الأغذية سريعة التحضير وتحسين قيمتها الغذائية.

كذلك يهتم مجال التربية الأسرية وهو المجال الثالث بتعريف المعلمة بالأسرة وعلاقتها بالراهن والعوامل التي تساعد على بناء أسرة قوية ومتراسكة، مع تنمية وهي المعلمة بالمرأفة والمشاكل النفسية التي تتعرض لها مثل العنف، التأخر الدراسي، مخاطر التلفاز وقنوات البيت المباشر وطرق علاجها، وتنمية المعلم المعلمة بالطرق الإيجابية والسلبية حل النزاعات والفرق بين السلوك العدواني والسلوك الحازم مع التركيز على أهمية العناية الشخصية للمرأة.

يطبق هذا المنهج الجديد نظرياً مع التطبيقات العملية، أملاً أن يكون لهما تأثير إيجابي في تطوير حياتك الأسرية والعملية.

والله ولني التوفيق....

المؤلفون

**الفصل
الأول**

**الصلافة الوظيفية
بين الضيافة والسباحة
والنمو الاقتصادي**



بيان إدارة الضيافة والسباحة

صناعة السياحة

Tourism Industry



كلمات سترعر فين عليها خلال الموضع

المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Types of Travelers	أصحاب المسافرين
Types of Travel	أنواع السفر
Hospitality	الضيافة
Integrative and Intercreative Links	الروابط التفاعلية والتكميلية
Transportation	النقل
Food and Drinks	الطعام والشراب
Residence	الإقامة
Communications	الاتصالات
Shops	المحلات

صناعة السياحة

Tourism Industry

استخدمت مصطلحات السائح والسياحة لأول مرة كمصطلحات رسمية في عام ١٩٣٧ من جانب هيئة الأمم، حيث تم تعريف السياح بأنهم الأشخاص المسافرون خارج مكان الإقامة لفترات تتجاوز ٢٤ ساعة.

ووفقاً لوصيبات منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة بشأن الإحصاءات السياحية، فإن السياحة تشمل أنشطة الأفراد المسافرين والمقبضين في أماكن خارج بيتهم المتادة لمدة لا تزيد عن عام متصل بهدف الاستجمام، والعمل وغيرهما من الأغراض.



صناعة السياحة :

تتكون صناعة السياحة من عدة عناصر مختلفة :

- خدمات الضيافة : وتشمل الإقامة، والأغذية والمشروبات، وخدمات النقل الجوي، البري، البحري.
- منظمو الرحلات السياحية الواقفة والراحلة : يقوم منظمو الرحلات السياحية بتقديم هذه الخدمات مجتمعة، وفي بعض الحالات تزويدها بخدمات إضافية مثل :

- (التنقلات، الإرشاد السياسي، الرحلات المحلية).
- وكالات السياحة والسفر التي تبيع برامج الرحلات للعملا.
- تأمين السفر، والذي يمكن أن يتم شراؤه بالإضافة إلى الرحلة.
- المنتجعات الصحية والاستثناء، حدائق الترفيه والحدائق الخاصة، وشركات السياحة البحرية، والحدائق الطبيعية، والحدائق الوطنية، والمرافق الرياضية.



وقد سبق وأن درست في الفصل السابع أشكال السياحة في بلد ما وهي على النحو التالي :

- أ - السياحة المحلية: وتشمل المواطنون الذين يسافرون ضمن حدود دولتهم
- ب - السياحة الخارجية: وتشمل المواطنون الذين يسافرون إلى بلد آخر.

أنماط المسافرين :



عند تسويق المنتج السياحي، يكون من الضروري للغاية معرفة رغبة السياح الموجودين، وأي مجموعات أخرى من الزوار عقل العملاء المستهدفين المحتملين. ولتحقيق التواصل الناجح مع المجموعات المختلفة من العملاء، يكون من الضروري معرفة أكبر قدر ممكن من المعلومات عن اللغة التي يستخدمونها، نمط حياتهم، بيئتهم الاجتماعية، أرائهم و حاجاتهم. وهذه العملية تصنف الزوار إلى جماعات مختلفة تعرف بأنها عملية تحويل الجماعة المستهدفة، وتتضمن هذه العملية السمات المستخدمة للتمييز بين الجماعات المختلفة ما يلي:

(أ) المعلومات الاجتماعية-الديموغرافية، مثل:

العمر-النوع-الوضع العائلي- التعليم والمهنة- الدخل- حجم المدينة أو البلدة التي يعيشون فيها.

(ب) المعلومات النفسية، مثل:

الرغبات- الأفكار المثلية- المخاوف-

(ج) المعلومات المحددة للعمل، مثل:

سلوكقضاء وقت الفراغ- سلوك الشراء-

١ - المسافر التقليدي :

هذا المسافر يميل إلى التقليدية، ويفضل الإجازات الهدامة التي تركز على الاكتشاف والثقافة، وهو يختار مكان الزيارة ولا يتنقل كثيراً حول هذا المكان. وأحياناً يحب أن يسافر في المواسم غير المزدحمة، كما أنه مسافر متعرس ولكنه يشعر بالقلق إزاء السفر لمسافات طويلة. هؤلاء المسافرون يفضلون



رحلات الاحفاليات المنظمة ويبحرون أن يستخدموها وسائل المواصلات العامة، ومن أهم أولويات هذه المجموعة الخدمات، والأمن، والراحة التامة، وهم يستمتعون بالإجازات ذات النطاق المعين التي تتضمن زيارة الآثار والمتاحف والمعارض والأماكن الطبيعية الجميلة وأي شيء له أهمية تاريخية.

٢- المسافر الغامر كثير الطلبات :



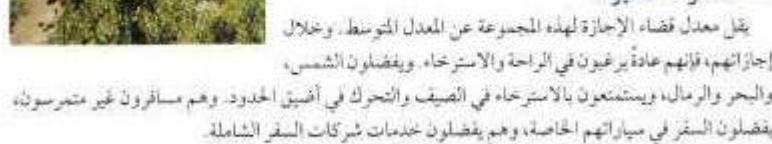
المسافرون من هذه النسخة يحبون الحركة والرحلات التي تشمل على قدر كبير من السلاسة، وهم يسعون للاستمتاع بالشمس والبحر والرمال، هذه المجموعة من المسافرين تهتم اهتماماً كبيراً بالرحلات الطويلة، ويكون أعضاؤها دائساً مستعينين لإنشاق المزيد والمزيد من الأسوال، وهؤلاء يفضلون السفر في مساراتهم الخاصة، والتي تقلل الحرية والاستقلال، وهم لا يحبون الرحلات شديدة التقطيم، ويفضّلون الإجازات التي يخططونها بأنفسهم.

٣- المسافر صغير السن :



النساء، والبحر والرمال هي أهم عناصر الإجازة بالنسبة لهذه المجموعة، وأولوياتهم تتمثل في الاستمتاع والانتعاش في الأحداث، وهم يزدرون ممارسة الرياضة، ولكنهم يستمتعون أيضاً بالاسترخاء دون فعل أي شيء، وهؤلاء المسافرون يكونون غالباً خبرة نسبية، وعادة ما يحصلون على إجازاتهم في ذروة موسم الصيف، ويحبون أن يستعثروا بوكالات السفر، ولكنهم يميلون أيضاً إلى الارتجاع بعد الوصول إلى جهة الرحلة، وهم متقبلون جيدون للإبداع، ويعملون إلى ذلك رسائل دعاية متقددة.

٤- الأسرة الصغيرة :



يقل معدل قضاء الإجازة لهذه المجموعة عن المعدل المتوسط، وخلال إجازاتهم، فإنهم عادةً يرغبون في الراحة والاسترخاء، ويفضّلون الشمس، والبحر والرمال، ويستمتعون بالاسترخاء في الصيف والتحرك في أقصى الحدود، وهم سافرون غير متربصون، يفضلون السفر في مساراتهم الخاصة، وهم يفضلون خدمات شركات السفر الشاملة.

أنماط السفر :

١- السفر من أجل العمل : ويرتبط بالمهام المهنية ويحدث خارج نطاق مواسم الإجازات العادة . عادةً ما يتم دفع نكاليف هذا السفر من جانب صاحب العمل . بعض الأنواع الخاصة من السفر من أجل العمل تشمل :

■ ساحة المؤتمرات : وترتبط بمهام العمل ، وتتضمن الزيارة من أجل حضور مؤتمر مع السباحة في بلد المأمور .



٢- رحلات الاستشفاء والاستجمام : الهدف الأساسي من هذه الرحلات هو الراحة والاستجمام ، وتكون خارج مواسم الإجازات الأساسية . وهي عادةً ما تكون ولو جزئياً من جانب التأمين الصحي للدولة .

٣- زيارات الأصدقاء والأقارب : وهي سباحة اجتماعية مهمة في التواصل ولم التأمل .

الأنشطة :

- ١- عددي بعض مراافق ومتانس السباحة والسباحة في دولة الكويت

٤- ترددت دولة الكويت بالعديد من الأماكن السياحية والتي يلتجأ إليها العديد من السياح لأهميتها منها:

(أبراج الكويت، المركز العلمي، بيت السدو، القصر الأحمر، جزيرة فيلكا... إلخ)، وأماكن أخرى مهمة، اكتب ما لا يزيد عن سطرين عن ثلاثة من هذه الأماكن حسب وجهة نظرك:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الضيافة: هي مجموعة من الأعمال التي تزود السائح بخدمة المبيت والإقامة وخدمة الطعام والشراب بالإضافة إلى قيمة الخدمات التي قد يحتاجها هؤلاء الأشخاص، وبعبارة أخرى يمكن القول أن مساحة الضيافة لا تشمل فقط المطاعم والفنادق المشهورة بل أنها تشمل قطاعاً عريضاً من الأعمال وقد تشمل بيوت الفنادق الصغيرة (الكارافانات- Caravans) والمتميزة والتي سوف يتم ذكرها لاحقاً وكذلك مطاعم الوجبات السريعة.



الروابط التكاملية بين صناعة الصناعة والسياحة والسفر:

إن صناعة الصناعة هي جزء لا يتجزأ في صناعة السياحة، وهناك روابط تفاعلية وتكاملية تربط بين الصناعتين فيما ينتمي بهدف إشباع حاجات ودائع ومتوجه السياح.

وإذا نظرنا إلى الشكل التالي لخدمات التالية:



النقل	الطعام والشراب	الابواء (الإقامة)	الاتصالات	المحلات التجارية	الخدمات التكميلية

مطالبات صناعة الصناعة والسياحة في المجتمع الكويتي:

يضع المجتمع الكويتي بالعادات والتقاليد الأصلية والتي أصبحت أحد العادات المهمة التي تميزه عن غيره من المجتمعات الأخرى، فكرم الصيادة وخدمة القبض وتوفير جميع متطلبات وحاجاته وتوفير الأماكن السياحية والترفيهية والاستثمارية أحد الجوانب المهمة والتي تسعى الدولة دوماً على توفيرها بهدف تشجيع صناعة الصناعة والسياحة بالمجتمع الكويتي، ومن هذه المطالبات ما يلي:

١) خدمات الإقامة والسكن:

وهي خدمات متوافرة حسب دعوة السائح والمتمثلة فيما يلي:



* الفنادق بألوانها المتعددة : وهي فنادق إما تكون تجارية أو سياحية وهي مصنفة حسب درجاتها وموزعة حسب المدن السكنية جغرافياً

* المتجمعات وهي فنادق قرية من البحر (متجمع الحيران - متجمع الهيلتون ... الخ).

* المخيمات : وهي مخيمات تتلاطم وحاجة السياح، وعادة ما تكون في مناطق البر .



* نوادي الشباب : وهي تقدم خدماتها لفئات معينة من المجتمع وهم الشباب وتدار من قبل فئة محددة منهم ومنها : نادي شباب الدعوة، ونادي المعلقين، ونادي الفتاة.

٢) خدمات الطعام والشراب :

وهي الخدمات المتعلقة ب الطعام وشراب الصيف وتشمل :

* الطعام بألوانها.



* المقاهي (الكاففي شوب)،
* النوادي والجمعيات مثل : نوادي الأطباء، وجمعية المهندسين والمعلقين والمحامي .. الخ وتقديم خدمات الطعام والشراب بأسعار رمزية.

٣) خدمات النقل :

وتشتمل خدمات نقل الفيروض والسياح من مكان لأخر ويمكن تقسيمها إلى جانين (النقل الداخلي - النقل الخارجي) ومن أمثلة شركات النقل ما يلي :

* شركة المواصلات الكويتية.



* شركة الخطوط الجوية الكورية.

* شركات الأجرة المشتركة في جميع أنحاء البلاد.

كما توجد هناك وسائل نقل أخرى مثل : البوارج، والطائرات، والخلافات، والسيارات.

٤) خدمات التسويق ضمن المحلات التجارية :

وتشمل المحلات المتخصصة ك محلات الهدايا و محلات التحف و محلات الحرفة ذات الأشغال اليدوية والمحلات التجارية المتخصصة والمجمعات والأسواق التجارية ومن أمثلتها سوق الحرفين الكوريتين بمحافظة المهراء وسوق يوم البحار عيطة الشويخ وسوق شرق والمariate.

٥) خدمات الاتصال وشبكات المعلومات وتشتمل :

خدمات التلفاز ، والهاتف ، والفاكس وخدمات الانترنت والبريد الإلكتروني.



مركز الحاسوب
Computer Center

٦) خدمات التكميلية :

إن الخدمات المساعدة والتكميلية تلعب دوراً مهماً في اكتساب ساعة القيمة وتوفير حاجات ورغبات وطموحات السياح وتلخص فيما يلي :

* خدمات التسلية والترفيه ومنها المدينة الترفيهية، الحديقة المائية (الأكواپارك)، صالات لعب الأطفال الموجدة في أغلب المجمعات التجارية لأنه يجد واضحاً من خلال سلوكيات الضيوف بأن الطعام والشراب والتسوق لا يكفي، بل يجب أن تكون هناك أماكن للتنزه واللعب ودور السينما مثل سوق شرق ومجمع الأفيبور.

* خدمات التجارية ومنها خدمات الاتصالات بأنواعها.

* خدمات خاصة بالمؤتمرات والقاعات العلمية والمهنية والاقتصادية، وهذا يتطلب توفير المكان المناسب لهذه الخدمات مثل : قاعات الاجتماعات الموجودة في جميع الفنادق الفخمة والراقية.



«الخدمات الرياضية والفنية كالملاعب الرياضية والصالات الفنية وقاعات الاحتفالات والمعارض والجوائز الرياضية مثل: نادي الكويت ونادي كاظمة ونادي المعاين والرسم الحر والنادي العلمي ... إلخ.

«الخدمات الثقافية ولتشمل الإذاعة والتلفاز والجرائد والمجلات إضافة إلى زيارة المتحف والأسوق الفنية والأكاديميات والدراسات ... إلخ.

«التراث الشعبي والذي يشمل الملابس التقليدية كالأزياء الكويتية والعروض الخاصة بالأزياء الشعبية ومنها بيت السعد وصالات عروض الأزياء الكويتية.



«الخدمات التجارية المصرفية كالصراف والسوق التجارية وشركات الصيرفة مثل المربي والمعتمدة من البنك المركزي الكويتي.

«خدمات أخرى مثل الخدمات التي يقدمها مطار الكويت الدولي مثل خدمات السوق الحرة وخدمات التراخيص وخدمات الإقامة في فندق المطار وخدمات البريد والاتصالات بالإضافة إلى الخدمات الأخرى المتوفرة في منافذ الجودة والتي تهتم بالسلامي.

الأنشطة:

للفيادة أشكالها وطابعها في المجتمع الكويتي ، عددي بعض مكارم الصيادة المشتركة في المجتمع الكويتي فيما يخص إكرام القيف والسائح.

- ١
- ٢
- ٣
- ٤
- ٥

السمات الخديمة لصناعة السياحة والضيافة في المجتمع الكوري

هناك سمات أساسية يجب أن يدركها كل من السائح والمؤسسة السياحية بهدف تحقيق الرفاهية والراحة وتوفير متطلبات حاجة السائح لها بما يتاسب مع تطلعاته وبيوته ومنها:



- المعرفة بخصائص السائح أو مجموعة السائح الوافدين إلى الفنادق من حيث أعمارهم ومستويات دخولهم وحالاتهم الثقافية بهدف مساعدة المرشد السياحي في توفير الخدمات المناسبة لهذه الفئة منهم.

- الإلام بجزايا وقوائم الطعام والأصناف المقفلة من قبل الزبائن والأوقات الملائمة لتقديم وجبات الطعام.

- الإلام بمواعيد برامج التسوق والاحتفالات والمشاركة بالأنشطة والسلبية والترفيه ومعرفة فترات ومواعيد الدوام الرسمي في الوزارات والمؤسسات التجارية الأخرى والمعطل الرسمي لهذه المؤسسات التجارية مع مراعاة المصداقية في توسيع الأسعار وأخدمات المقدمة.

- الاهتمام بتأمين حياة السائح والعاملين في المراكز السياحية بحيث يملكون بصفة فانلونية أو توفر أنظمة أمان كنظم الكتروني للمراقبة ولنقل الأبواب والسلامن الخارجية ومستلزمات الأمان والسلامة وأجهزة الإطفاء الحديثة ضد الحريق والاهتمام بلوائح الأمان والسلامة الواجب اتباعها حال حدوث حادث طارئ مفاجئ مع مراعاة توفير التأمين ضد الحوادث والسرقات، كما يجب تدريب العاملين بالمؤسسة السياحية على كيفية حسن التصرف حال استخدام الأنظمة المستخدمة كل في اختصاصه كنظام المعلومات المركزي حيث بدأ استخدامه في جميع الفنادق العالمية وشركات السياحة والسفر وهي أحد السمات الخديمة المترفرفة في معظم الفنادق والمؤسسات السياحية في دولة الكوريا.

- القابلية على المعرفة الدقيقة لصحة المعلومات التي يزودها الترلاه والعاملين إلى إدارة المرافق السياحي.

- تحصيص طوابق للتزلاء غير المدخنين وكذلك منع التدخين في الطائرات والخلافات مع مراعاة الاتجاه الحديث في وقاية الترلاه من الأمراض والتلوث.

* المعرفة الشاملة بالرسوم والضرائب
المالية التي سوف يدعها السائح للمؤسسة
السياحية

* دخول التكنولوجيا الحديثة في صناعة
الضيافة والأحسان أنظمة المعلومات الخاصة
بحجز التذاكر والفنادق والليمجات والسوق
وتزويد الضيوف بالمعلومات الدقيقة
والمحددة عبر موقع الانترنت ذات العلاقة.



الأنشطة :

- تلعب التكنولوجيا الحديثة وخدمات الاتصال دوراً مهماً في ترويج الساحة في دولة الكويت. اكتسب ما لا يزيد عن ثلاثة مطرور عن دور الانترنت في ذلك.



الأسئلة الموضوعية

أولاً - ظللي في مكان الإجابة (أ) إذا كانت العبارة صحيحة و(ب) إذا كانت العبارة غير صحيحة :

- ١- تعب مصانع الساحة ظاهرة طبيعية تساعد الإنسان في الانتقال من مكان لأخر . ب أ
- ٢- يقصد بالسياحة الداخلية المحلية : قيام السائح بزيارة بلدان متعددة خارجية بهدف الراحة والاستجمام. ب أ
- ٣- تعتبر مصانع الساحة أحد مصادر تحويل الدخل القومي للبلاد. ب أ
- ٤- تلعب وسائل النقل دوراً مهمـاً في تطوير مصانع الساحة ونجاحها في العالم. ب أ
- ٥- زيارات الأهل والأقارب والآهداـء أحد أنواع الساحة الثقافية. ب أ
- ٦- بيرت الشاب تقدم خدمات جليلة لفنانـات كبار السن. ب أ
- ٧- الفندق هو المكان الذي يقيم فيه السائح أثناء فترة سياحـته بـ مقابل أجراـة مالية محددة القيمة . ب أ
- ٨- تعتبر خدمات النسلية والترفيه أحد أنواع الخدمات التكميلية. ب أ

ثانياً - اخترى بند من القائمة الأولى ما يناسبه من القائمة الثانية، ثم اكتب بجوار رقم البند الحرف الذي يدل عليه :

القائمة الثانية	القائمة الأولى	رقم البند	الإجابة
أ- خدمات البريد الإلكتروني والتلفاز.	الإقامة والسكن	١	
ب- المدابع .	النقل	٢	
ج- المخيمات وبيوت الكتاب .	الاتصال	٣	
د- شركات الطيران والمواصلات المحلية.	السوق	٤	
هـ- محلات التحف والحرف البدوية .			

ثالثاً - اخترى الإجابة الصحيحة ثم ظلللى دائرة الحرف الدال عليها :

- ١- أماكن الشواطئ والمنتجعات السياحية القرية منها :
- أ. مراهن تاريخية.
 - ج. مراهن اجتماعية.
 - ب. مراهن طيبة.
 - د. مراهن اجتماعية.
- ٢- سافر يفضل الإجازات الهدامة التي تترك على الاكتشافات والتلقاء ولا يتخل أبداً السفر كغيره من :
- أ. المسافر المعاشر.
 - ج. المسافر التقليدي.
 - ب. المسافر صغير السن.
 - د. المسافر المتهور.

٣- واحدة مما يليها ليست من خدمات الاتصال :

- أ. البريد الإلكتروني.
- ج. الهاتف.
- ب. الإنترنت.
- د. المطباع.

٤- يعترف أحد المرافق التاريجية الموجودة في دولة الكويت :

- أ. سوق الملاهي.
- ج. القصر الأحمر.
- ب. أبراج الكويت.
- د. المركز العلمي.

رابعاً - اكتفي المصطلح العلمي الدال على العبارات الآتية:

- ١- (...) صناعة حديثة تعتمد عليها كثير من الدول في نسبة مواردها لتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي وزيادة الدخل القومي .
- ٢- (...) سياحة ترتبط بهم العمل وتتضمن الزيارة حضور مؤتمر .
- ٣- (...) السفر لتشمّع بجمال الطبيعة والشواطئ والجبال والأماكن الأثرية المهمة في البلاد .
- ٤- (...) خدمات الإقامة والبيت وخدمات الطعام والشراب .

أسئلة المقال

أجبني عن الأسئلة التالية :

١- عرفني ما المقصود بصناعة السياحة.

٢- أذكرني ثلاثة أنماط من المسافرين -

أ.....

ب.....

ج.....

٣- تعتبر الخدمات التكميلية المقدمة ضمن الروابط التكاملية بين صناعة الفضاهة والسياحة من الخدمات المهمة التي تهتم بها المؤسسة السياحية، أذكرني أنواعها.

٤- وضحى المقصود بالساحة المحلية.

٥- أذكرى ثلاث نقاط توضح الفرق بين السياحة والضيافة.

أ.....

ب.....

ج.....

٦- تلعب النساء الحديثة لصناعة الضيافة في المجتمع الكويتي دوراً مهماً في تشجيع السياحة في دولة الكويت.

أذكرى ثلاث من هذه النساء:

أ.....

ب.....

ج.....

٧- لتكنولوجيا دور مهم وحيوي في صناعة السياحة والضيافة.

أذكرى بعض الأدلة التطبيقية والتي يتم من خلالها استخدام التكنولوجيا لتشجيع صناعة السياحة في الكويت:

أ.....

ب.....

ج.....

د.....

العوامل التي تؤثر على تطور السياحة

Factors influence the tourism development



كلمات مستعرفون عليها خلال الموضع

المصطلحات باللغة الإنجليزية

Marketing	الترويج - التسويق
Corporation management	إدارة المؤسسة
Income Level	مستوى الدخل
Leisure Time	وقت الفراغ
Transportation	المرافق
Communication	الاتصالات
Infrastructure	البنية التحتية
Safe Hospitality	الضيافة الآمنة
Control	الرقابة
Security	الأمن
Health Insurance	التأمين الصحي
Terrorism	الإرهاب
Natural Disaster	الكوارث الطبيعية
Diseases	الأمراض

العوامل التي تؤثر على تطور السياحة

Factors influencing the tourism development



تلعب الصناعة والسياحة دوراً مهماً في حياة الأفراد وتؤثر مباشرة على أفكارهم ونطاقاتهم وترسم خططاً مستقبلية جيدة لهم من خلالها تطور ثقافاتهم ونطاقاتهم السياحية وترتقي بثقافتهم وتنامي سلوكاتهم السياحية، وللحاجة صناعة الصناعة في أي مجتمع يجب معرفة الصناعات المهمة والضرورية في المجتمع السياسي والتي من خلالها يتم تحديد العديد من المهارات والخطوات إلى تساهم في ترويجها وانتشارها بشكل إيجابي.



كما أن العوامل التالية تؤدي إلى تطور السياحة وتأسيس صناعتها في المجتمع وخاصة المجتمع الكوري بمعناها الحقيقي ومن هذه العوامل :



ارتفاع الدخل / مستوى المعيشة :

زيادة الدخل القابل للإنفاق (مثل ، الأموال التي تتفق على غير الضروريات) والناتجة عن غيور الدخل الثابت تعتبر شرطاً أساسياً لنشاء السياحة ، كما أن ارتفاع مستويات الدخل وتخصيص مبالغ مالية مستقطعة من الدخل السنوي لغرض السياحة، وكما أن ثقافة المجتمع الكوري وتقديره بماهيم الصناعة والسياحة ودورها المميز في تنشئة الفرد وخلق جوائب علمية وترفيهية وثقافية واجتماعية لديه بحيث تساعده على الحياة الكورية الهائلة كلها أسباب تشجع السياحة وتطورها .



وقت الفراغ :

أحد الأسباب الرئيسية لنمو السياحة هو تغير سلوكقضاء وقت الفراغ عند الناس. فالتطور الاجتماعي، مع تقلص أوقات العمل اليومية، الأسرورية والحياتية أدى إلى جزء من وقت الفراغ الذي يحتاج إلى استخدامه بهدف الاستجمام والترفيه، كما أن العطلات الرسمية والإجازات الدورية للأفراد أحد الأركان المهمة في تشجيع القيام بسياحة وسياحة محلية أو خارجية وفق برنامج زمني معتمد.

المواصلات، النقل :



وسائل المواصلات الحديثة
المرήكة وسهولة الرصوـل إلى
مقاصد الإجازـات تعـبر شـروطـاً
أسـاسـية لـتـطـورـ السـيـاحـةـ حيثـ اـزـادـ
مـعـدـلـ التـقـلـيـلـ الفـرـديـ بـصـورـةـ هـائـلةـ
يـاستـخدـامـ السـيـارـاتـ المـحـاصـدـ،ـ وـهـوـ
الأـمـرـ الـذـيـ أـصـبـحـ عـالـياـ تـقـرـيـباـ،ـ وـقـدـ
أـسـهـمـ ذـلـكـ إـيمـامـ حـاسـمـاـ فيـ تـطـورـ
صـنـاعـةـ السـيـاحـ وـتـشـجـعـهاـ،ـ كـمـاـ أنـ
تـعـدـ طـرـقـ المـوـاـصـلـاتـ وـأـلـوـاعـهـاـ وـتـقـرـيـبـاـ

برـامـجـ سـيـاحـيـ ذاتـ تـخـصـيـصـاتـ وـخـصـومـاتـ مـالـيـةـ تـشـعـجـ عـلـىـ الـقـيـامـ بـهـاـ كـشـرـكـةـ المـوـاـصـلـاتـ الـكـوـيـتـيـةـ وـشـرـكـةـ الـجـزـيرـةـ
لـطـيـرانـ وـلـؤـسـاتـ التـقـلـيـلـ المـرـضـيـ كـلـاـهـ تـشـعـجـ فـيـ تـطـورـ السـيـاحـةـ فـيـ الـلـادـ.

الاتصالات :

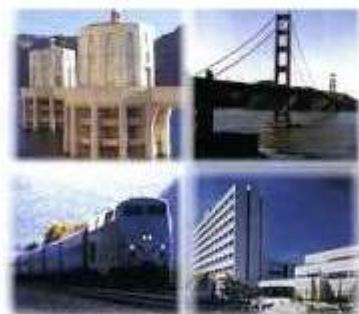


نظم الاتصالات مثلـ الهـاـفـنـ،ـ الـفاـكـسـ،ـ
الـإـنـتـرـنـتـ،ـ وكـذـلـكـ نـظـمـ الـحـجزـ الـخـاصـةـ
بـصـنـاعـةـ السـيـاحـةـ أـنـاحـتـ تـقـبـلـاـ مـرـبـعاـ
وـقـرـبـاـ لـلـحـجـوزـاتـ السـيـاحـةـ عنـ طـرـيقـ
الـتـكـنـوـلـوـجـيـ الـحـدـيـثـ وـالـحـصـولـ عـلـىـ
الـعـلـمـوـنـاتـ الـمـطـلـوـبـةـ يـالـسـرـعـةـ الـمـكـكـةـ،ـ كـمـاـ
أـنـ وـسـالـلـ الدـفـعـ السـرـيعـ وـالـاسـتـفـارـ أـحـدـ
الـجـوـاتـ الـمـهـمـةـ فـيـ تـشـعـجـ صـنـاعـةـ الـفـرـاجـةـ
وـالـسـيـاحـةـ فـيـ الـلـادـ.

نمو السكان والتغيرات الديموغرافية :

ارتفاعـ مـعـدـلـ الـعـمـرـ خـلـالـ الـعـقـودـ الـأـخـرـيـةـ الـماـضـيـةـ،ـ وـغـيـرـ تـعـدـادـ السـكـانـ أـسـهـمـ أـيـضاـ فـيـ نـوـءـ صـنـاعـةـ السـيـاحـةـ،ـ كـمـاـ
أـنـ التـغـيـرـاتـ الـتـيـ خـدـتـ فـيـ تـطـورـ الـأـنـظـمـةـ وـالـقـوـانـينـ فـيـ الـدـوـلـ السـيـاحـةـ عـادـةـ مـاـ تـؤـثـرـ عـلـىـ النـشـاطـ السـيـاحـيـ فـيـهـاـ
إـيجـابـيـاـ وـغـيـرـهـ السـيـاحـ وـتـقـرـيـبـاـ جـمـيعـ خـدـمـاتـ الـمـطـلـوـبـةـ.

البنية التحتية لصناعة السياحة :



تنوع الموارد و توفير البنية التحتية من طاقات وإمكانيات وأدوات ومعدات وأجهزة، بالإضافة إلى التطور في وسائل المواصلات، أحدثت تطورات هائلة في صناعة السياحة، والمرافق العامة، وغيرها من الخدمات التي تهم السائح في مختلف أنحاء العالم من عمران فاهم ومتناهٍ معايير مخصصة عاليًا، وخدمات مميزة ساهمت على تطور صناعة السياحة في الكويت.

التوسيع في الترويج :

خلال العقود الأخيرة، أصبح السفر أقل تكلفة، وقد حدث أول التفاصيل ملحوظ في أسعار رحلات الإجازات بما فيها رحلات المسافات الطويلة خلال السينين والسبعينيات من القرن العشرين، ثم كانت بداية للرحلات الجماعية السياحية ذات الأسعار المنخفضة الثانية التي كرسـت هذا المفهوم، ومع تزايد انتشار شركات النقل السياحي منخفضة التكاليف، بدأـت حـولـة ثـانـية من جـولات خـفضـة الأسـعـارـ فيـ مـجاـلـ النـقلـ الـجـوـيـ، بحيث أثـرـتـ هـذـهـ الـرـوـءـ عـلـىـ السـفـرـ التجـارـيـ وـالـسـفـرـ السـياـحـيـ بـخـصـصـةـ الـدـوـرـةـ،ـ أماـ الإـقـامـةـ يـوـصـفـهـاـ العـنـصـرـ الثـانـيـ مـنـ عـنـصـرـ التـكـالـيفـ الـأسـاسـيـةـ،ـ فإـنـهـاـ يـكـنـ أـيـضاـ أـنـ تـحدـدـ تـكـلـفـتـهاـ مـنـ خـلاـلـ اـنـتـاجـ لـلـسـيـاحـ بـاسـعـارـ إـقـامـةـ مـنـخـصـصـةـ.



إدارة المؤسسة السياحية :

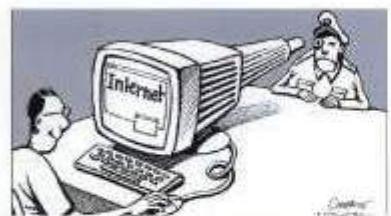
تنوع أساليب الإدارة وترتيب وتسلسل المهام الوظيفية وتحديد الاختصاصات وتعريف المهام المطلوبة في العاملين بها، ووجود برامج تنموية وتدريب العاملين في صناعة الضيافة وتأهيلهم فنياً وإدارياً، وسلوكها يهدف رفع مستوى الخدمة وفقاً لتصنيف المؤسسة التجارية.

الضيافة الآمنة :

تنوع أماكن الضيافة والسياحة من حيث الخدمات التي تقدمها وانتشارها جغرافياً في جميع أنحاء المحافظات والمناطق الحدودية.

الرقابة :

وجود هيئات رقابية حكومية أو هيئات رقابية مستقلة تابع العمل من خلال الزيارات الدورية المفاجئة وفحص الحالات وعمل التقارير المطلوبة واستصدار القرارات نحو اعتماد المؤسسة في عملها التجاري أو إزالة العقوبات أو حتى إغلاق المؤسسة التجارية وسحب الترخيص.

**الأمن :**

تأمين الموارب الآمنة الضرورية من خلال الأنظمة الإلكترونية ورجال الأمن والإجراءات والضوابط الإدارية للعاملين في المؤسسة أو المشاة السياحية ل توفير الأمن والسلامة للنزلاء.

**التأمين الصحي :**

توفير التأمين الصحي والرقابة الصحية للعاملين في المؤسسات السياحية وفقاً للمواudes والأنظمة المعول بها في البلد السياحي.



الأنشطة:

- ١- لمرقابة دور مهم في تشجيع مساعدة السباحة في المجتمع الكوري. إذكري بعض الأمثلة الرفقاء المشهورة في أحد المراكز السباحية، ولتكن أحد الفنادق ذات الخمس نجوم لتوفير الأمان والسلامة للمرتادين لها.

- ٤- التدريب السليم للأفراد العاملين في المنشآت السياحية يحقق أهداف المنشآت السياحية ويعزز الرضا عند العميل والسائح.



- ٣- مطلوب في شكل مجموعات العمل اقتراح أفكار لبرنامج تدريسي آنت تقومين بإعداده لضمان جودة العمل لأناس سوف يعملون في أحد الأندية الرياضية.

الأسئلة الموضوعية

أولاً

طلبي في مكان الإجابة (أ) إذا كانت العبارة صحيحة و(ب) إذا كانت العبارة غير صحيحة:

- ١- تعتبر وسائل النقل الحديثة أحد الوسائل الأساسية لتطوير صناعة السياحة في دولة الكويت. ب أ
- ٢- انخفاض معدل عمر الفرد في العقود الأخيرة الماضية ساهم في تطوير صناعة السياحة. ب أ
- ٣- يعتمد نجاح العمل الفندقي على مستوى إرضاء العميل أو التزيل. ب أ
- ٤- إن التغيرات في القوانين والأنظمة لا تؤثر على السياحة في بلد سياحي. ب أ
- ٥- تعتبر صالات التسلية والترفيه إحدى الخدمات الخاصة بالفندقة. ب أ
- ٦- تسمى الأدوات والطاقات والإمكانيات والمعدات والمرافق المختلفة باسم البنة التحتية لصناعة السياحة. ب أ
- ٧- لا يشترط توفير التأمين الصحي للمعاملين في المنشآت السياحية في دولة الكويت. ب أ
- ٨- ليس هناك فرق بين الأمن والرقابة في صناعة السياحة. ب أ

ثانياً -

اختر أي الإجابة الصحيحة ثم طللي دائرة الحرف الدال عليها :

١- أي مما يلي ليس من الخدمات الازمة لصناعة السياحة والضيافة :

أ. الرفاهة. ج. الأمان.

ب. التأمين الصحي. د. ارتفاع أسعار الخدمات السياحية.

٢- تعتبر أحد العوامل الأساسية لصناعة السياحة والضيافة :

أ. الرفاهة. ج. التأمين الصحي.

ب. الأمان. د. ارتفاع الدخل.

٣- هيئات حكومية أو مستقلة تراقب وتحاسب العمل وأنظمته من خلال المتابعة الميدانية المباشرة :

أ. الأمان. ج. التأمين الصحي.

ب. الرفاهة. د. الأجهزة والمعدات.

٤- تقوم بتدريب العاملين في المساعدة السياحية وتوجههم فناً وإدارياً وسليماً بهدف تحصين الأداء الوظيفي :

أ. الرفاهة. ج. الإدارة.

ب. الأمان. د. الترشيد السياحي.

ثالثاً - اكتب المصطلح العلمي الدال على العبارات الآتية:

١-، رفاهية صحة تكون للعاملين في المؤسسات السياحية وفقاً للمقروءات والأنظمة المعول بها في البلد السياحي.

٢-، تأمين الجوانب الأمنية الازمة من خلال تطبيق القوانين ومرافقة الأنظمة المرتبطة الإلكترونية.

أسئلة المقال

أجب عن الأسئلة التالية :

١- عرف المقصود بارتفاع الدخل ، مستوى المعيشة.

٢- أذكرى ثلاث نقاط بين عوامل النمو في صناعة السياحة :

أ.

ب.

ج.

٣- تعتبر الإدارة السياحية أحد الأركان المهمة في تشجيع صناعة السياحة وبحسب المقصود بذلك .

٤- علىي نابلي بأسلوب علمي :

أ- تعلم الاتصالات واستخدام التكنولوجيا (الإنترنت) ساعد على تشغيل المحجوزات السياحية وتشجيع السياحة .

بـ- تعرّف الفترة من بداية شهر نوفمبر إلى نهاية شهر إبريل أفضل فترات الموسم السياحي بالكريت.

دـ- أذكرى ثلاث نقاط توضح مكونات البنية التحتية لصناعة السياحة .

أـ.....

بـ.....

جـ.....

الاعلام والترويج السياحي



كلمات سترعرقين عليها خلال الموضع

المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Tourist Publishing	الاعلام السياحي
Tourist Marketing	الترويج السياحي
Advertisement	الإعلان
Publicity	الدعائية
Publishing Media	وسائل الاعلام
Lectures	المحاضرات
Conferences	المؤتمرات
Broadcasting Programs	البرامج الإذاعية
Newspaper	الصحف
Tourist Exhibition	المعارض السياحية
National Customs	الأزياء الوطنية أو المعادن
Photography Advertisements	الإعلانات الضوئية
Theatrical shows	العروض المسرحية

الاعلام والترويج السياحي

الساحة ليست مجرد مظاهر احتفالية وعروض ترفيهية، بل تتعدي ذلك إلى المجال التجاري والاقتصادي والتلفزي وغيرها من المجالات بعد أن تحولت الساحة إلى صناعة تسويق وترويج وإقامة استثمارات كبيرة تستقطب رؤوس الأموال لتوظيفها في القطاع السياحي، وبالتالي توفير فرص العمل المباشرة وغير المباشرة، وتأمين الموارد المالية، حيث يستفيد الجميع من الحركة السياحية النشطة ويتعنى الاقتصاد والتجارة وحركة النايل التجاري والتلفزي... الخ.

والساحة أحد المصادر الهامة للدخل الوطني للكثير من البلدان التي مستقى في هذا المجال ونحاول أن نلقي بها مسكندين من ثمار وخبرات الآخرين ومن الإمكانيات المتوفرة لدينا من خلال استثمار الموارد والفرص المتوفرة والاستفادة من التنوع الحضاري والطبيعي والماضي وبنية الميزات المتوفرة في دولة مثل دولة الكويت.

هذه الميزات السياحية التي تتمتع بها دولة الكويت تحتاج إلى تسويق وترويج ملائماً هي بحاجة إلى استثمار وتوظيف أموال.

والاعلام عامل أساسى في الترويج السياحي وكذلك الإعلان من خلال إعطاء الصورة الصحيحة والمشتركة عن بلدنا وتقديمه للعالم والتعريف به بأشكال متعددة من وسائل وأدوات الاعلام المرئي والمسموع والمكتوب ومن خلال المهرجانات والمعارض وتبادل الوقود والفرق البدنية والملبوسات والأفلام وغيرها ذلك.

تعريف الاعلام السياحي :

ما يحويه البلد من معالم سياحية سواء كانت طبيعية أو اثرية تاريخية أو فنونية أو أي مظهر آخر أو مجال من مجالات الجذب السياحي، وذلك باستخدام كافة الوسائل الاعلامية والاتصالية المتطورة من افلام وإعلانات قادرة على جذب السائح الأجنبي ومواطني البلد، وبالتالي فالاعلام السياحي صلة لازمة ومحورية للصناعة السياحية.



خصائص الاعلام الساحي

لابد في البداية من القول أنه يجب توافر مجموعة خصائص في الاعلام السياحي منها:

- أن تكون رسالته متجانسة مع عادات وتقالييد وتاريخ وقيم وعادات المجتمع الذي تغطيه.
- أن يعتمد على الحقائق والبيانات الصادقة المعتبرة فعلاً عن الخدمات التي ستقدمها شركة الساحة خلال البرنامج الساحي المعلن عنه بدون مبالغة.
- أن تغير فعلاً عن ما يتضمنه من (المخارات السياحية) وعنصر الجذب الساحي التي تحب السائح وتدفعهم إلى زيارة دولة معينة، وتزيد من إتفاقهم.
- ويفترن الاعلام الساحي من خلال وسائله المختلفة من إعلان ودعابة بترويج المنتج السياحي.



الاعلان الساحي :
وهو عبارة عن وسيلة مطبوعة الأجر وغير شخصية من وسائل ترويج السلع والخدمات والأفكار والبرامج السياحية من جهة محددة يمكن أن تكون جهة محلية أو إقليمية أو عالمية، كما يمكن أن تكون حملات الإعلان حملات مستقلة لشأن تجارية أو تعاونية أو لمجموعة من الفنادق في منطقة جغرافية محددة، أو عبر صفحات الإنترنت أو وسائل الاعلام المختلفة والتي سوف يتم ذكرها لاحقاً في هذا الفصل.

أهمية الاعلان الساحي :

- خلق الوعي وإثارة انتباه العملاء حول المنتجات وخدماتها.
- خلق الاهتمام لدى العملاء، وتحفيزهم على البحث عن معلومات إضافية تتعلق بالإعلان والمعلن عنه.
- تحويل الاهتمام إلى رغبة العملاء لتجربة السلع والخدمات الأخرى.
- حت العملاء على الإقبال على شراء السلع والخدمات الفندقية وغيرها.

أنواع الاعلان الساحي :

- الإعلان المتواصل والذي يستمر في العرض لمدة زمنية متواصلة ولعدد من المرات في اليوم الواحد.
- الإعلان خلال فترة محددة، وعادة ما يكون ليوم واحد أو يومين فقط مثل الإعلان في نهاية الأسبوع لقضاء إجازة نهاية الأسبوع خارج المنزل.



* الإعلان حسب الحاجة وهو إعلان يتم عرضه خلال فترة زمنية وحسب حاجة المشاهدة مثل الإعلان ل المناسبات محددة....
ويجب على المشاهدة السياحية حال القيام بإعداد وتصميم الإعلان مراعاة أن تكون للمشاهدة السياحية خطة إعلانية واضحة ومحكمة تتضمن تحديد الأهداف والسوق المستهدفة وساحتها والرسالة الإعلانية المخارة والثانية لتوصيل إلى السوق المستهدفة من حيث الفعالية والتكليف، واستقطاب العمالء وتنبئ رغباتهم.

كما يجب مراعاة النقاط التالية :

- * أن يكون إعلاناً خاصاً لمزيج من الخدمات السياحية التي تقدمها الشركة السياحية.
- * أن يكون إعلاناً عاماً يتعلق بشركة السياحة بشكل عام.
- * أن يكون تفصيلاً عن خدمة سياحية خاصة.
- * أن يكون مربحاً ومسوحاً.
- * أن يكون مدخلاً موجهاً للسياحة داخل البلد أو عالمياً للسياحة خارج البلد.

الصفات الواجب توافقها في الإعلان السياحي الناجح :

- * الوصول : وهي الرسالة التي يجب أن يوصلها الإعلان التجاري للذين المستهدفة خلال فترة زمنية معينة.
- * التكرار : وهي الاستمرار في عرض الإعلان التجاري لعدة مرات خلال فترة زمنية محددة.
- * الثبات : وهو شمولية الإعلان للصوت، والموسيقى، والشعار والمعاونين الرئيسية والحجم ومكان الإعلان ومحويات الرسالة.
- * التوقيت : وهو اختيار الوقت المناسب للإعلان بما يناسب مع طبيعة السوق وموسمية النشاط التجاري والرسالة المستخدمة في الإعلان.

الدعاية :

تعرف الدعاية بأنها أداة الاتصال المجانية وغير الشخصية لعرض السلع والخدمات والأفكار الفنية للجمهور المستهدفة بواسطة طرف خاص أو جهة غير ذات المصلحة المباشرة وبنها تكون الدعاية مجرد غير قاصر لنشاط أو إعلان



أهمية الدعاية :

عن خدمة جديدة تقدمها المنشآت التجارية مثل مقالة أو ملحوظة أو مجموعة من الصور أو المواقع مرافق بها بيانات ذات العلاقة.



* زيادة توعية العميل بالمنشآت التجارية ونشاطاتها مثل دعوة وسائل الإعلام أو الصحف لحضور فعالية في منشأة سياحية أو فندق بهدف نقل وتحرير الخبر بالصور والتعاليات.

* تحفيز العاملين في المنشآت التجارية على الاهتمام بنشاط المنشآة والحفاظ على مستواها أمام العملاء وإعطاء صورة إيجابية عنها وتعزيز مكانتها أمام الناس.

الفرق بين الدعاية والإعلان :

الجدول التالي يوضح أهم الفروق بين الدعاية والإعلان من وجه نظر المنشآت السياحية:

الإعلان	الدعاية	الرقم
تعريف الحماهير بالإقاع	تعريف الحماهير دون الإقاع	١
تطلب مبالغ مالية من زبعة	مجانية التسفن	٢
لها فرصة واحدة للعرض والتخل من حلال يمكن تكرار العرض بين الحين والأخر	وسائل الاتصال	٣
يترد عرض شامل للمنشأة الإعلانية	عرض جزء من المادة الإعلانية	٤
عرض مستوى رقاية محددة	عرض مستوى رقاية عالية ومرخصة	٥
عرض لمجهر مستهدف وخاص	عرض لمجهر عام	٦

كما يجب مراعاة تحديد الدعاية للاستفادة من فعاليتها وتاثيرها على جمهور معين بهدف استقطاب العملاء الجدد وزيادة ولاء العاملين للمنشأة المقصدة.

الأشعة

^٤- أيهما أعم من وجهاً نظر الإعلان السياحي، أم الدعاية السياحية لترويج منتج سياحي؟



- ٢- انظر إلى الإعلان السياحي المقابل ثم حدد ما يلي:

 - مَاذا يهدف هذا الإعلان؟
 - مَا النشاط السياحي الذي يقدمه هذا الإعلان؟
 - مَا فائدة هذا الإعلان للسائح؟

جوانب الترويج السياحي في المجتمع الكويتي

دور وسائل الإعلام في تشجيع صناعة السياحة في المجتمع الكويتي :



يلعب الإعلام السياحي دوراً كبيراً في هذا المجال من خلال وسائل الإعلان المختلفة أو الترويج المتمثلة بالوسائل المقرورة والمسنوعة والمربوطة والمعارض والأفلام والتياول العربي والمطبوعات وغيرها.

ويقتصر ما للإعلام السياحي من أثر إيجابي في الترويج السياحي، وبشكل ما هناك حاجة ملحة لمدحوره الفعال في عملية التنمية السياحية بقدر ما هناك حاجة ماسة للاستثمار ووسائله كافة وخاصة الإعلان العربي، إذ من خلال وسائل الإعلام المختلفة يستفي الفرد معلوماته والتي تصله عادة في شكل إخباري عن حقائق ومعلومات سياحية يهم بها السائح، وتدفع شركات السياحة مقابلًا ماديًّا عن الأخبار السياحية ذات الطابع الإعلاني عن برامجها السياحية أو قد ما يهم جمهور الوسيلة الإعلامية السياحية ويشكل معاشر.

وتتجه الحسنة الإعلامية وترتكز على مقدار الثقة أو القرب أو الشخص لوسيلة الإعلام لدى السائح واهتماماتها بالشأن السياحي، وينظر السائح إلى المعلومات والأخبار المنشورة في شكل إعلام إخباري على أنها حقائق كاملة الصدق وليس إعلاناً مدفوع الأجر، خاصة وأن الإعلام السياحي لا تتحكم شركة السياحة في صياغته المنشورة أو في محتواه اللقطي أو في مجلمه أو شكله أو أماكن نشره، بل يقوم بصياغته وتنقيذه محرر الخبر في وسيلة الإعلام.

أنواع وسائل الإعلام السياحي المستخدمة في الترويج السياحي :

النوع الأول : وسائل إعلام تعتمد على الصوت: أي التي تهادىء حاسة السمع عند السائح سواء من خلال الأحاديث والموسيقى والأصوات، وأهم الوسائل الصوتية أو المسمعية المستخدمة في الإعلان السياحي :

* **المحاضرات السياحية :** غير استخدام المحاضرات المسنودة من خلال الأحاديث الإذاعية أو غيرها من الأشرطة أو من مكتبات الصوت المختلفة للحديث عن البرامج السياحية لذا لا بد من حسن اختيار المحاضر الذي يشد الآباء.

* **الندوات السياحية :** تستخدم كأسلوب فعال للإعلان عن برامج السياحة والإعلان عنها بأسلوب المناظرة بين مجموعة من المتخصصين في السياحة، وكلما عالجت الندوة موضوعاً سياحياً ساخناً ، كلما كانت مشوقة وجذابة لجمهور المستمعين من السائح.

* **المؤتمرات السياحية :** وهي من أهم الوسائل الإعلانية والإعلامية بالنسبة لشركات السياحة، حيث تقوم شركات السياحة الناجحة بعقد مؤتمرات لندوبي ورجال الصنع والوكالات السياحية العاملين لديها والتائعين لها للتعرف عليهم بالبرامج السياحية الجديدة والشروط الطبيعية وخطط وأهداف الشركة، ويقوم مندوبي الإذاعة ومحررو البرامج السياحية الإخبارية بتغطية هذه البرامج السياحية وإذاعة نقرات إيجابية عنها مثل عناصر جذب وإثارة للسائح.

* **البرامح والإعلانات الإذاعية السياحية :** حيث تستخدم الإذاعة المرئية والمسنودة كوسيلة شديدة التأثير وعظيمة النجاح في مخاطبة جمهور السياح والتأثير عليهم وتغييرهم للتعامل مع برامج السياحة.

* **الأشرطة :** وهو من أهم وسائل الإعلام السياحي، حيث انتشار أجهزة الأشرطة في السيارات الخاصة والعامة السياحية يمكن استخدامها بفاعلية كأسلوب للدعابة والإعلان، بالإضافة إلى سنة أساسية خاصة بالأشرطة وهي سهولة التعامل معه وتكلفته المخفضة وتأثيره العالي على نفسية السائح.

* **الإذاعة الداخلية :** وهي من أربع وسائل إعلام الإعلان السياحي، ووسيلة إعلام تاجحة أيضاً تستخدم لتنشيط العائدات السياحية، والإذاعة الداخلية غالباً ما ترتبط بالمسكرات والأماكن الجماهيرية ذات الطابع الخاص مثل المطارات والمطاعم والمعارض والمتاحف.

النوع الثاني : وسائل إعلام تعتمد على المادة المطبوعة :

* **الصحف :** حيث يمثل الإعلان السياحي وسيلة من وسائل الإعلام الناجحة في مخاطبة الجمهور السياحي، حيث يطالع السائح الصحفية اليومية فيجد من بين صفحاتها إعلاناً موجهاً إليه يزوره بالمعلومات التي هو في حاجة إليها .



«المجلات»: ت memiliki إمكانيات أكبر للإعلان وترويج النشاط السياحي، حيث تستخدم الألوان والصورة وهي وسيلة مهمة من وسائل الإعلام للجماهير السياحية والمؤسسات العاملة في مجال السياحة أيضاً، مما يؤكد السيطرة الإعلانية كوسيلة إعلامية على المجالات.

«الدوريات السياحية»: تستخدم أيضاً كوسيلة إعلام وإعلان سياحي خاصة وإن كثيراً منها يكون محل اهتمام التخصصين في العملات السياحية، ومن أمثلتها:

• الكتب والأدلة السياحية.

• الشertas الدعائية.

• اللافتات والملصقات السياحية.

النوع الثالث : وسائل الإعلام المرئية التي تستخدم كوسيلة ترويج وتسويق سياحي :

وهي أيضاً تغير العصر الأكثر فعالية ونجاحاً في عملية الترويج السياحي، وهو المحور الأساسي الترويجي مع ما ينقى من وسائل إعلامية أخرى مثل:

«الإعلانات الضوئية»: حيث توضع في المآذن التكبيري وعلى الطرق وأعمدة الإنارة داخل المدن والمطارات والموانئ وقد تكون ثابتة أو متحركة أو إلكترونية.

• المعارض السياحية.

«الإعلام الساحية»: وتستخدم هذه الأعلام في المهرجانات السياحية، ووجود العلم يساعد على جذب السائحين وتزييد الرغبة لديهم لمعرفة هذا البلد المرفوع علمه.

• الأزياء الوطنية والتقلدية.

النوع الرابع : وسائل الإعلام المرئية والصوتية معاً :

وهي أيضاً الأداة الأكثر قابلية من بين الأدوات الأخرى السابقة عرضها ومن وسائلها وأدواتها:

• الأنماط السينمائية: وهي وسيلة إعلان وإعلام معاً.

• التلفزيون: وهو أكثر الوسائل جماهيرية وشعبية والانتشار في العصر الحديث، وفي الوقت نفسه له تأثير على السلوك وعن طريق الإعلام التلفزيوني يمكن بث عدد من الإعلانات السياحية.

• التبيير: يتم من خلاله تقديم إعلانات سياحية عن طريق آشرطة التبيير.

• المسابقات الرياضية: مثل المسابقات الرياضية، وخاصة الأولمبياد والبطولات الدولية وسيلة مهمة يمكن استخدامها في الدعاية والإعلام السياحي.

• الفرق الشعبية: حيث تقوم فرق التراث الشعبي بالدعاية والإعلان السياحي بشكل تاجع جذب الجماهير.

«العروض السحرية والفنية»

وكل الوسائل السابقة هي وسائل إعلام سياحي تساهم في الإعلان والترويج السياحي، فالإعلان السياحي لا يقوم إلا عن طريق الإعلام.

وأخيراً ليس للأفراحات أو توصيات تشجيع الإعلام السياحي والساحة يشكل عام منها: إيجاد تحالفات بين الدول المجاورة أو الشركات الدولية لتحقيق الجذب السياحي، ومواجهة المنافسة الشديدة عبر مؤتمرات واجتماعات رسمية لتعزيز دور وسائل الإعلام المختلفة والإعلان المركزي والمسعو وتطوير وسائل الإعلام كمصدر للمعلومات تساعد على تنمية الساحة وتحقيق الجذب والترويج السياحي، وكذلك الأخذ من الإجراءات المقيدة على الحدود والأسعار المرتفعة التي تغري السائح عادة من زيارة البلد، دون أن تقوم وسائل الإعلام بتنفيذ الصورة وعرضها.

الأنشطة :

- أجمع بعض العروض السحرية الخاصة بالسفر من خلال التصفح بالإنترنت أو بالاتصال بكتاب السفرات الخاص بك. ثم دون الملاحظات التالية:

اسم الأماكن السياحية المطلوب زيارتها	مكان الإقامة	نارنج السفر	نارنج المودة	نارنج السفر	عنوان مكتب السفرات	البلد
					تونس	
					القاهرة	
					لندن	

أهم المشكلات التي يعاني منها الإعلان الساحي :

- ١ . ضعف وسائل الإعلام التقنية المواتية للثقابات العالمية الرئية والمسوقة والمفروضة.
- ٢ . عدم وجود برامج سياحية تعرض آثار ومناظر المناطق المراد تحقيق السباحة فيها.
- ٣ . عدم الاهتمام بالإعلان والترويج السياحي أو عدم وجود دليل سياحي يتوافق مع السياح ويعرفهم على مناطق البلد.
- ٤ . قد تكون الحروب والكوارث المنتشرة عبر وسائل الإعلام هي مانع بتحول دون تحقيق الإعلان السياحي لأهدافه المنشودة.
- ٥ . عدم الاهتمام بالمعارض والمهجرات والإعلانات التي لها دور كبير في تشجيع السباحة عبر انتشارها عالمياً.
- ٦ . الافتقار إلى عطاء تدريبية مدروسة وموحدة لتنظيم الرحلات السياحية وترشيد الدليل السياحي لممارسة دوره بالطريقة الأفضل.
- ٧ . عدم معرفة الوقت المناسب لبث الإعلان السياحي.
- ٨ . اختيار وسيلة إعلامية غير مناسبة لتنفي بالغرض، كما أن التأثير في الإعلان السياحي يقتصر، أعمده، لذلك لا بد من اختيار الوسيلة الإعلامية المناسبة خلال الفترة الزمنية المطلوبة، أما من حيث ملائمة الرسالة الإعلامية لغرض المنتج السياحي ، فقد يكون من الممكن أن تتجه بإعلان نوع من أنواع السلع الكهربائية غير الإذاعة وهذا لا يحتاج إلى خيال خصبة بينما الإعلان عن منتجات سياحية وأنشطة متعددة يكون أكثر ملائمة من خلال التلفزيون والمجلات الملونة.
- ٩ . عدم دراسة طبيعة الجمهور ومعرفة المجالاته قبل البدء بالحملة الإعلانية، فقد لا يتأثر الجمهور الخارجي المستهدف بنفس المؤشرات والعوامل التي تثير الجمهور المحلي وذلك تبعاً لاختلاف العوامل الثقافية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

الأُنشطة :

- إثناء زيارتك للمدينة الترفيهية بالدوحة طلب منك المرشد السياحي تصميم إعلان ودعابة سياحية لاستقبال السائح للمدينة الترفيهية خلال عطلة الربيع

◆ قومي أنت وزميلاتك وفي حدود ٤ طالبات في كل مجموعة بعمل ما يلي :

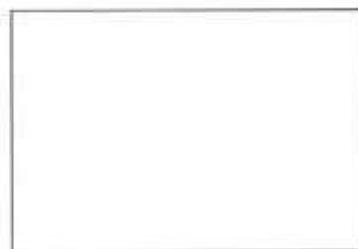
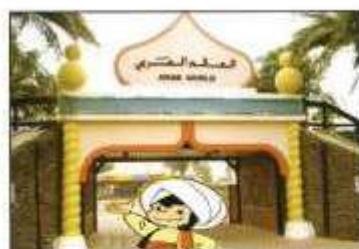
- المجموعة الأولى : تقوم بتصميم إعلان سياحي لدخول المدينة الترفيهية.

- المجموعة الثانية : تقوم بتصميم دعاية لدخول المدينة الترفيهية.

المجموعة الأولى :



المجموعة الثانية



الأسئلة الموضوعية

أولاً ظللي في مكان الإجابة (أ) إذا كانت العبارة صحيحة و(ب) إذا كانت العبارة غير صحيحة :

- ١- الإعلان السياحي صفة لازمة ومحورية لصناعة السياحة في البلدان.
- ٢- الإعلان السياحي يمكن أن يكون حسب الحاجة، ويكون ليوم أو يومين فقط.
- ٣- الدعاية أداة اتصال مدفوعة الأجر وشخصية تعرض السلع والخدمات.
- ٤- الإعلان وسيلة مدقوعة الأجر من قبل الآخرين بهدف ترويج السلع والخدمات.
- ٥- الإذاعة الداخلية من أربع وسائل الإعلان السياحي.
- ٦- السياحة أحد المصادر المهمة لزيادة الدخل القومي لكثير من البلدان.
- ٧- الإذاعة الداخلية غالباً ما ترتبط بالمسكرات والمطارات والموانئ.
- ٨- يطلق على العالم الطبيعية والتاريخية بالإعلان السياحي.
- ٩- ليس هناك فرق بين الإعلان والدعاية من وجهه نظر المؤسسة السياحية.
- ١٠- يقترب الإعلان السياحي من خلال وسائله بالدعاية والضيافة.

ثانياً - اختاري بندًا من القائمة الأولى ما يناسبه من القائمة الثانية، ثم اكتب بجوار رقم البند الحرف الذي يدل عليه :

القائمة الثانية	القائمة الأولى	رقم البند	الإجابة
أ- التلفزيون.	[علام مرئي]	١	
ب- الإعلانات الصوتية.	[علام مرئي وصوتي]	٢	
ج- مصادر المعلومات.	[علام صوتي]	٣	
د- الصحف والمجلات.	[علام مطبوع]	٤	
هـ- الإذاعة الداخلية.			

ثالثاً - اختاري الإجابة الصحيحة ثم ظللي دائرة الحرف الدال عليها :

١- هو وسيلة مدفوعة الثمن وتحير شخصية تساعده على ترويج السلع والخدمات للمشاة التجاريه.

- أ. الدعاية.
ج. الإعلام.
ب. الترويج.
د. الإعلان.

٢- تعتبر أنشطة الفرق الشعبية لأداء التراث الشعبي أحد وسائل الإعلام التالية :

- أ. المربة.
ج. المربية الصوتية.
ب. المطبوعة.
د. المسورة.

٣- سوء تنظيم الرحلات السياحية، وعدم وجود المرشد السياحي لممارسة دوره بالطريقة الأفضل يعتبر أحد مشكلات :

- أ. الدعاية.
ج. الإعلان.
ب. الرقابة.
د. الإعلام السياحي.

٤- (الوصول، والتكرار، والثبات، والتوقت) هي الصفات الواجب توافرها في:

- أ. الإعلام السياسي.
- ب. الإعلان.
- ج. الدعاية.
- د. السوق السياحي.

رابعاً - أكتبي المصطلح العلمي الدال على العبارات الآتية :

- ١- (...) مجالات الجذب السياحي، وذلك باستخدام كافة الوسائل الإعلامية والاتصالية المتطورة من تأثير واعلامات قادرة على جذب السائح والزوار.
- ٢- (...) وسيلة مدفوعة الأجر وغير شخصية من وسائل ترويج السلع والخدمات والأفكار والبرامج السياحية من جهة محلية أو عالمية.
- ٣- (...) أداة الاتصال المجانية وغير الشخصية لعرض السلع والخدمات والأفكار الفردية للجماهير المستهدفة بواسطة طرف خاص أو جهة غير ذات المصلحة المباشرة.
- ٤- (...) إعلان يتم عرضه خلال فترة زمنية وحسب حاجة المشاهدة كمثل الإعلان لناسitas بجدولة.

أسئلة المقال

اجيب عن الأسئلة التالية :

١- ما المقصود بالإعلام السياحي؟

٢- اذكرى ثلاث نقاط تبين أهمية الإعلان السياحي :

أ.....

ب.....

ج.....

٣- تعتبر الدعاية أحد الإجراءات المهمة في تشجيع صناعة السياحة في دولة الكويت وضحى المقصود بذلك

٤- علني ما يلي بأسلوب علمي:

- يعتبر الإعلام السياحي أفضل وسائل الترويج السياحي في بلد ما .

٥- اذكرى أرباع الإعلان السياحي الثلاثة

.....
.....
.....

ج.

٦- ما هي الصفات الواجب توافرها في الإعلان السياحي الناجح ؟

.....
.....
.....

ج.

٧- اذكرى ثلاثة من المنظمات التي يعاني منها الإعلان السياحي :

.....
.....
.....

ج.

التسويق السياحي



كلمات مستعرة في عليها حلال الموضوع

المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Tourists Marketing	التسويق السياحي
Travel offices	مكاتب السفر
Travel Agencies	وكالات السفر
Customer Service	خدمة العملاء
Customer	العميل
Employee Training	تدريب العاملين
Service Level	مستوى الخدمة
Customers Comments	ملاحظات العملاء
Special Customer Service	خدمة العملاء المميزة

التسويق السياحي



ازداد في الآونة الأخيرة الاهتمام الدول والحكومات بالساحة نظراً لأهميتها وأثرها الاقتصادي والاجتماعي والتقني والبيئي الواضح محلياً وعالمياً ودورها الرائد في زيادة الدخل القومي للبلاد باعتبارها أحد المصادر المهمة والخديمة للدخل القومي المالي للبلاد.

ونظرأً لعاملنا مع متاح سياحي فلا بد من الاهتمام به من حيث استصدار القرارات والأنظمة التي تساعده على الترويج والاحتراق في عملية تسوين هذا المنتج للأسوق السياحية المستهدفة سواء كانت محلية أو خارجية، وبذلك نلاحظ أن الدول المتقدمة والمهتمة بالساحة بدأت بمارسة وتعطين مقاصمهم تسوين سياحة مبكرة وإنذاعية لاستقطاب أعداد متنامية من السياح ومحفاظة الفوائد السياحية المختلطة، وبذلك جاء ما يسمى بالتسويق أو الترويج السياحي.

مفهوم التسويق السياحي :

هو التنيد المنظم والمتقن للسياسات السياحية من خلال المؤسسات السياحية الحكومية والخاصة على المستوى المحلي، والوطني، والإقليمي والدولي لتحقيق الإشباع لدى الأسوق السياحية المستهدفة والحصول على عائد مناسب سواء تقديم خدمة، أو غير سياحي، أو دخل سياحي ... إلخ.

عملية التسويق السياحي :

هو عملية تساعد على التوسيع في الأسواق السياحية، وتقديم الخدمات السياحية، لأعداد متامية من السائح، وخلق أسواق جديدة، والتنوع في عرض المنتجات السياحية من خلال الحصول على عائد مناسب وخدمة أعداد كبيرة من السائح بهدف تحفيز السعر أو التكلفة على السائح الواحد.

فوائد التسويق السياحي :

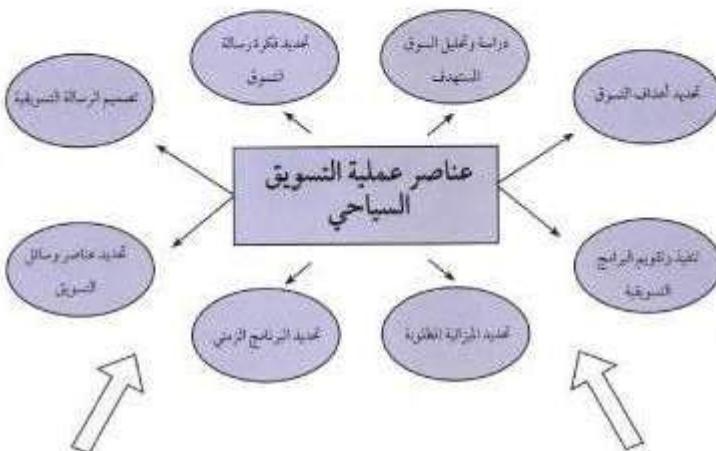


- * إرضاة السائح بتوفير الخدمات السياحية المناسبة لهم.
- * تحريك عجلة الاقتصاد بالياد للمؤسسات ذات الخدمات المقدمة.
- * تحقيق الأرباح للمؤسسات السياحية والتي تقدم الخدمات.
- * إبراز صورة واضحة عن المؤسسة السياحية ودورها.
- * الترويج في المائة أيام المؤسسات والشركات الأخرى.
- * تعزيز مكانة البلد السياحي (علاماً وسياحياً) بين الدول الأخرى.



- وتتضمن عملية الترويج السياحي مجموعة من الخطوات التراويفية والمتكاملة والتي تساعد في تحقيق الأهداف السياحية للمنتج السياحي حسب رغبة وخاصة العملاء أو الجمهور المستهدف باستخدام الموارد المتاحة بالشكل الأمثل.

وتشمل عملية التسويق السياحي العناصر التالية وفقاً لما يلي :



العامل الداخلية المؤثرة : (وضع المؤسسة، حالة السوق، الأهداف، الموارد، طبيعة السلع).

العامل الخارجية المؤثرة : (الأوضاع السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والدولية).

ويساهم التسويق في تطوير عمليات الترويج السياحي فالشعارات الدعائية والإعلانات التجارية تسهم في التأثير على السائح من خلال اختيار وسائل وعناصر الترويج المختلفة.

كما يلعب منظمو الرحلات السياحية وكلاه السياحة وبكتاب خدمة العملاء دوراً فعالاً في ترويج السياحة بهدف تشجيع العملاء السياحية وترويج منتجاتها.

مكاتب الساحة والسفر



تلعب مكاتب الساحة والسفر والوكلاه السياحين دوراً إيجابياً وعميقاً لاستدام الأدوار السياحية إلى بلدنا، واستخدام وسائل الاتصال تعطي الأولوية سواء عبر انتاج مكاتب سياحة في الدول التي لها مصالح اقتصادية أو ثقافية أو أكاديمية مع بلدنا الكوريت بحسب

لا تقتصر الزيارة على العمل المحدد لها، وإنما تتجاوزه إلى الرغبة في اكتشاف المكان غير فكرة مسبقة يساهم الإعلان في تسويقهها، أو عبر الشيئ مع مكاتب سياحة على امتداد العالم، ومن أهم وسائل الترويج التي تقوم بها مكاتب الساحة والسفر والوكلاه السياحين هي التخطيط للرحلات السياحية لتكون الأفضل نوعاً ياقل كافة ممكنته، كذلك دراسة أنواع البرامج السياحية والدقة في إعدادها لتشتمل جميع الأقواق، ووضع الحجز السياحي بطريقة تومن أكبر قدر من الراحة والطمأنينة للمسافر.

والساحة تحتاج برامج مخططة من مكاتب الساحة والسفر تعمل على انجاهين، الأول يتعلق بجذب السائحين من الخارج إلى الداخل، والثاني يرتبط بترجمة ابن البلد إلى أماكن سياحة ليزور في زياراتها، وتجدر الإشارة هنا للفرق بين وكالات ومكاتب السفر حيث إن وكالات السفر هي مؤسسات رسمية تقوم بتوزيع الخدمات السياحية المعتمدة إلى مكاتب السفر المستقلة الأخرى والمتشرة في البلد السياحي، وهي من يقوم كذلك بتوفير خدماتها السياحية للمسافر بشكل مباشر وهي صاحبة الامتياز، كما أنها ذات علاقة عمل مباشرة مع الشركة الأم مانحة الامتياز ومثال على ذلك مرسسة الخطوط الجوية الكورية، والشركة الوطنية للاتصالات وشركة المشروعات السياحية.



أهم الأعمال التي يقوم بها وكيل مكتب الساحة والسفر

- ١- بيع تذاكر السفر لكافه وسائل النقل.
- ٢- شحن بضائع وأئمه المسافرين.
- ٣- حجز غرف في الفنادق.
- ٤- القيام بعمليات التأمين لصالح السائحين لدى شركات التأمين المسجلة.

- ٥- بيع رحلات سياحية فردية أو جماعية وحساب تكاليف السفر.
- ٦- تقديم معلومات ونصائح إلى العملاء لتنظيم سفرهم وتحديد الأماكن التي يرغبون في زيارتها.
- ٧- تزويد العملاء بمنشورات أو كتيبات أو هدايا سياحية.
- ٨- عمل التأشيرة للعملاء للبلد الذي يرغبون في زيارته.

أهم الأقسام الموجودة في مكاتب السياحة والسفر :



- ١- قسم الإدارة العليا / المدير العام للمكتب السياحي .
- ٢- قسم الحجز والبيعات .
- ٣- قسم السياحة والمعلومات السياحية .
- ٤- قسم الحسابات والميزانية .
- ٥- قسم السكرتارية والارشيف .
- ٦- قسم العلاقات العامة والإعلام السياحي .

أهم المهارات الفنية المترافقية في مكاتب السياحة والسفر :

- ١- القدرة على إعداد ترتيبات السفر وعمل الرحلات السياحية المنظمة .
- ٢- التحقق والحصول على الأسعار المناسبة بكلفة المستويات ولنفس المكان السياحي .
- ٣- التركيز على تدريب وتمدي توفر المرشدين السياحيين .
- ٤- القدرة على استنباط المعلومات واستخدام المطبوعات والمنشورات السياحية .
- ٥- تقديم الاستشارة والتوجيه بطريقة صحيحة وأمنية ومحضلة إلى العملاء .



وتوسيع مكاتب السياحة والسفر في جميع أنحاء المناطق وفي أغلب المجتمعات والأسوق التجارية كما يوجد العديد من الشركات والمؤسسات التجارية التخصصية بالسياحة والسفر، تقدم للعملاء الخدمات المتعددة وخاصة بالسياحة والسفر وتتنوع هذه المكاتب بما نوع الخدمات التي تقدمها الشركات للسياحة ولزياراتها ومنها :

- شركة الخطوط الجوية الكويتية.
 - شركة المتروعات السياحية.
 - شركات الطيران الأخرى والمتمدة لدولة الكويت.
 - شركات الفنادق العالمية أو فروعها المنتشرة في جميع أنحاء العالم.
 - شركات المطاعم العالمية أو فروعها المنتشرة في جميع أنحاء العالم.
 - شركات الاتصالات الهاتفية وفروعها المنتشرة في جميع أنحاء العالم.
 - شركات السياحة وفروعها المنتشرة في جميع أنحاء العالم.
- كما توجد شركات متخصصة بالسياحة الصحية.

الأنشطة :

١- ما هو الفرق بين وكالات السفر ومكاتب السفر السياحية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

٢- عددي بعض أسماء وكالات السفر ومكاتب السفر المتواجدة في محافظات دولة الكويت :

المحافظة	وكالة السفر	مكتب السفر
العاصمة		
حولي		
مبارك الكبير		
الغروانية		
الأحمدي		
الجهراء		

٣- قومي آنت وزميلاتك في شكل مجموعات بالاتصال بمكتب مساحي أو عبر صفحات الانترنت بترتيب رحلة سفر لأداء مناسك العمرة خلال عطلة الربيع واستوفى البيانات التالية مع تحديد ميزانية المبالغ المطلوبة :

البيان	المطلوب	الملحوظات
اسم مكتب السفر او الموقع الإلكتروني		
عدد الأشخاص المسافرين		
تاريخ المغادرة		
تاريخ العودة		
مكان الإقامة في البلد الراز		
اسم الناقل الجوي		
نوع تذكرة السفر		
تكلفة تذاكر السفر		
مكان الإقامة		
نوع الغرفة ومستواها الخدمي		
تكلفة الإقامة لمدة السفر		
تكلفة المواصلات		
مبلغ النفع		
زيارة الأماكن السياحية		

خدمة العملاء

تعريف العميل :



العميل هو الشخص الذي يقوم بشراء سلعة أو الحصول على خدمة من فرد أو مؤسسة. وعلى سبيل المثال تطلق كلمة عميل على كل من يشتري منتجًا مثل المأكولات أو الملابس أو ذكرية ملائكة أو يقيم في فندق أو يتناول وجبة طعام أو يستأجر سيارة... إلخ.

تعريف خدمة العملاء :



خدمة العملاء هي الموظفون الذين يقومون ببيع السلع أو تقديم الخدمات. والخدمة الجيدة للعملاء هي التي يجعل العميل مرتاح ويرغب في العودة إلى نفس المكان للحصول على سلعة أو خدمة أخرى. وتتوفر خدمة العملاء في جميع القطاعات المرتبطة بحياتنا اليومية بكل واحد منا هو عميل. فعدة ما يشتري سيارة أو أثاثاً للمotel أو مواد غذائية... إلخ تكون عمالء، ونحتاج إلى خدمة جيدة فورية أو خدمة لاحقة والتي تطلق عليها خدمة ما بعد البيع.

خدمة العملاء في القطاع السياحي :

كما هو معروف فإن السياحة هي من قطاع صناعة الخدمات:

ما يعني بأن الخدمة الجيدة هي أساس النجاح في هذا القطاع ويجب أن يكون العميل مرتاحاً ومستيناً بالخدمة التي تقدم له، ويجب أن تذكر دائماً المثل السائد: العميل دائمًا على حق، وبالتالي تقبل أي شكوى من العميل بدون أي مناقشة.

تعتبر السياحة من صناعة الخدمات الأكثر نمواً في العالم ولكنها في نفس الوقت من الصناعات الأكثر تنافساً أيضاً، وكما نلاحظ تنافس الدول السياحية العالمية على توفير أفضل الخدمات لاستقطاب أكبر عدد من السياح.



ونظراً لأن المؤسسات والتشهيلات السياحية في معظم الدول السياحية (فنادق - مطاعم - مطارات - شواطئ - وسائل النقل) هي مشابهة في المباني والمحتويات، فإن المماضي بين هذه المؤسسات أصبحت في طريقة وأسلوب خدمة العملاء. فالعميل في يومها أصبح لديه الثقافة والمعرفة للخدمة التي يتوقع الحصول عليها مقابل المبلغ الذي يسده، ولا يرضي أن يحصل على خدمة أقل من ذلك.

التدريب لخدمة العملاء في القطاع السياحي :



تهتم المؤسسات السياحية بالتدريب الجيد للموظفين في مجال خدمة العملاء، كما يتم تخصيص إدارات «خدمة العملاء»، في بعض الشركات الكبرى لطبع البرامج لمستوى الخدمات المطلوبة وتقييمها بين فئة وأخرى. وتحترم الفنادق من المؤسسات التي تعطي اهتماماً غيرأ خدمة العملاء أو الترلاع.

وتأتي أهمية خدمة العملاء في الفنادق بأهمية توفير احتياجاتهم ومتطلباتهم خاصة خلال فترة إقامتهم بها ويتوقعون أن يحصلوا على أفضل الخدمات بسيز وبدون أي تأخير خاصة إذا كان هؤلاء الترلاع من رجال الأعمال. كما يلاحظ بأن الزبون المقيم بالفندق يحتاج من الإدارة عندما يتعرض لسوء الخدمة أو مشكلة ما، ما يلي:

لذا فإن التدريب لخدمة العملاء يتطلب بالدرجة الأولى ما يلي:

- حلّاً سريعاً لما يحتاجه.
- أن يشعر بطريقة أخرى وأنه شخص مهم.

سريعة إيصال رسالة التزيل إلى الجهة المختصة.

المتابعة والتاكيد من حصول التزيل على طلب.

إحاطة التزيل بالمعلومات التي يحتاجها بدون تأخير.

التعامل بكل احترام مع التزيل.

التزيل دائمًا على حق.

ومن المؤسسات التي تهتم أيضًا بخدمة العملاء هي شركات الطيران حيث ينبعض طاقم الخدمة إلى تدريب مكثف ومتبع خاصة وأن هذا الطاقم يتعامل مع جنسيات وفروع مختلفة، كما أن لكل راكب على الطائرة ظروفه الخاصة للسفر فهناك المسافر للمعمل أو للسياحة أو للرياضة أو العلاج ... إلخ، وبالتالي فإن لكل راكب أسلوب مختلف في التعامل مع المقيدة أو المقيدة.

ولأنني أنا تاجر في مواعيد إقلاع أو وصول الطائرة أو أي مطبات هواية خلال السفر يكون لها تأثير عكسي على الركاب وبالتالي يجب على طاقم الطائرة أن يكون متدرجاً ل التعامل مع جميع الحالات.

مقياس مستوى خدمة العملاء:

وتعد ملاحظات العملاء لستوى الخدمات أهمية خاصة حيث يتم إرسالها إلى إدارات عليا متخصصة بالجودة والخدمات لتحليلها والاستفادة من آراء العملاء، كما يتم مخاطبة العميل الذي أرسل ملاحظاته لشكراً وتأكيد على اهتمام المؤسسة بملاحظاته.

أهمية خدمة العملاء:

كما ذكرنا سابقاً أن الناحية أصبحت شديدة في القطاع السياحي، ويكون التمييز بين المؤسسات هو في مستوى الخدمة التي تقدم إلى العملاء، ولابد من الإشارة إلى أن الخدمة الجيدة تجعل العميل يعود مرة ومرات، لكن الخدمة المتدنية يمكن تأثيرها سلباً وتؤدي إلى خسارة فادحة.

الأنشطة :

١- مانوع خدمة العملاء، التي تقدمها المنشآت التجارية لعملائها الرئان في مجال الخدمات السياحية:

مجال نوع خدمة العملاء المقيدة	اسم المنشآة التجارية
	شركة زين للاتصالات
	الخطوط الجوية الكويتية
	شركة خدمات الشحن الجوي
	شركة المشروعات السياحية

٢- كيف تصرفون في الأمور والمواضف التالية أثناء السفر؟

الموقف المعالج له	الموقف المعبر عنه
	جلوس أحد المسافرين في مقعدك على الطائرة
	تم إلغاء حجز العودة بدون سابق إنذار
	حدوث خطأ في حجز عدد الأيام بالفندق أثناء الإقامة من مكتب السفر
	طلب سائق التاكسي أجراً توصيل أكثر بكثير من المعتاد
	عدم الرضا عن خدمة الغرف حتى تصل لدرجة عدم الثقة بالخدمة

٣- انظري إلى الصورة التالية واكتبي في حدود ٥ أسطر ما تدل عليه.





الأسئلة الموضوعية

أولاً

ظلل في مكان الإجابة (أ) إذا كانت العبارة صحيحة و(ب) إذا كانت العبارة غير صحيحة :

- ١- إرساء السياح من خلال توفير الخدمات السياحية المناسبة لهم أحد فوائد التسويق السياحي.
- ٢- تقديم الاستشارة والنصيحة السياحي أحد المهارات الفنية التي يجب توفيرها في المكتب السياحي.
- ٣- من الأقسام الموجودة في مكتب السياحة والسفر قسم خاص بالتأمين الصحي.
- ٤- يعتمد نجاح المكتب السياحي على مستوى رضا العميل أو السائح.
- ٥- دراسة وتحليل السوق المستهدف أحد أركان عملية التسويق السياحي.
- ٦- لا تأثير للمعوامل الاجتماعية الخارجية على أركان عملية التسويق السياحي.
- ٧- الشعارات الدعائية والإعلانات التجارية تكون تأثيرها محدود على صناعة السياحة في دولة الكويت.
- ٨- ليس هناك تفرق بين تأثير العوامل الداخلية والخارجية في تصميم الرسالة التسويقية.
- ٩- جميع مكاتب السياحة والسفر تقوم بعمل الفيزا (تأشيره الدخول) للسائح.
- ١٠- أن المصطلح «العميل دائمًا على حق» هو شعار مكتب خدمة العملاء.

ثانياً - اختاري بدأً من القائمة الأولى وما يناسبه من القائمة الثانية، ثم اكتبي بجوار رقم **البند** الحرف الذي يدل عليه :

القائمة الثانية	القائمة الأولى	رقم البند	الإجابة
أ- بيع تذاكر السفر الفردية والجماعية.	العوامل الداخلية	١	
ب- تنفيذ وتقديم البرامج التسويقية.	العوامل الخارجية	٢	
ج- الأوضاع الاقتصادية.	عناصر عملية السوق	٣	
د- حالة السوق.	أحد مهام المكتب السياحي	٤	
هـ-ارتفاع أسعار الخدمات السياحية.			

ثالثاً - اختاري الإجابة الصحيحة ثم ظللي دائرة الحرف الدال عليها :

- ١- أي مما يلى ليس من عناصر عملية التسويق السياحي :
 أ. التكنولوجيا.
 ج. الموارد.
 ب. الأوضاع السياسية.
 د. تحديد الميزانية المطلوبة.

- ٢- يعتبر أحد العوامل الخارجية المؤثرة على عملية التسويق السياحي :
 أ. الأهداف.
 ج. الموارد.
 ب. الأوضاع السياسية.
 د. وضع المؤسسة.

- ٣- هيئات حكومية أو مستقلة تقوم بتقديم الخدمات والبرامج السياحية للأفراد والسياح في دولة الكويت :
 أ. طيران الجزيرة.
 ج. وزارة التخطيط.
 ب. شركة المشروعات السياحية.
 د. شركة المراسلات الكويتية.

٤- أحد الخدمات المهمة التي تقدمها مكاتب خدمة العملاء للموظفين العاملين لديهم هي :

أ. التدريب المجاني أثناء الخدمة. ج. خصومات جزء من الراتب.

ب. العمل في أكثر من جهة وسمية. د. العمل لساعات زمنية طويلة.

رابعاً - اكتب المصطلح العلمي الدال على العبارات الآتية :

١- (.....) مكتب يقوم ببيع تذاكر السفر وشنن البضائع وتزويد العملاء بالكتيبات السياحية ويقوم بأعمال أخرى.

٢- (.....) عملية تساعده على التوسع في الأسواق السياحية وتقدم الخدمات السياحية لأعداد متزايدة من السياح وخلق أمراق جديدة والترويج في عرض المنتجات السياحية.

٣- (.....), أحد فوائد التسويق السياحي.



أسئلة المقال

أجبني عن الأسئلة التالية :

١- عرف في ما المقصود بالتسويق السياحي.

٢- أذكرى ثلاث نقاط تبين قوائد التسويق السياحي :

أ.....

ب.....

ج.....

٣- للمكتب السياحي دور مهم في تنسيق صناعة الساحة وضحى، المقصود بذلك

٤- على باسلوب علمي :

- تعزيز مكانة البلد السياحي إعلامياً وسياحياً بين الدول الأخرى.

٥- أذكر ثلاثة أعمال يقوم بها المكتب السياحي

أ.....

ب.....

ج.....

٦- أذكر ثلاثة من المهارات الفنية المطلوبة في مكاتب السياحة والسفر :

أ.....

ب.....

ج.....

٧- عددي بعض التشكيلات التي تواجه مكاتب خدمة العملاء يوميًّا عام :

أ.....

ب.....

ج.....

الإرشاد السياحي والرحلات



كلمات ستعترف بها خلال الموضع

المصطلحات باللغة الإنجليزية

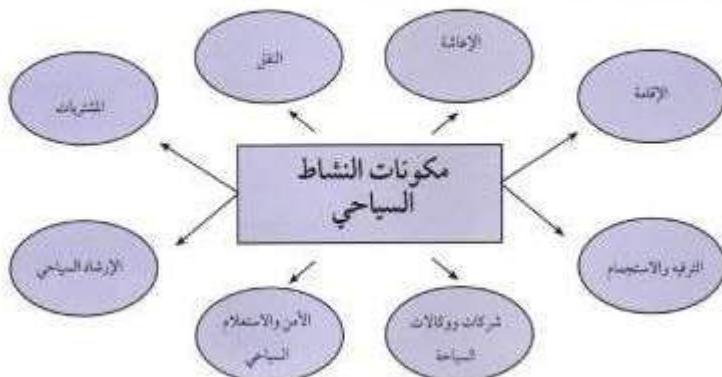
المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Tourist Guidance	الإرشاد السياحي
Tourist Trips	الرحلات السياحية
Tourist Guide	الإرشاد السياحي
Cultural Tours	جولات ثقافية
Festivals Tours	جولات المهرجانات
Entertainment and Relaxation	الترفيه والاستجمام
Direct Flight	رحلة مباشرة
Transit Flight	رحلة توقف ترانزيت

الإرشاد السياحي والرحلات



تقوم شركات السياحة بدور مهم في مجال النشاط الخاص بالسياحة والسفر، ويكون النشاط السياحي من عدة عناصر مهمة منها الإرشاد السياحي وهي عناصر بالرغم من تعددتها وتشعبها إلا أنها تكون فيما بينها وحدة واحدة تتميز بالتجانس والترابط.

والشكل التالي يوضح مكونات النشاط السياحي في المؤسسة السياحية :



ونحن قد وضحت في الدروس السابقة مكونات الشاطئ السياحي يعني من التفصيل، لفترة اليوم على أحد العناصر المهمة في هذا الدرس وهو :

تعريف الإرشاد السياحي :



تعتبر من الأنشطة المكملة للنشاط السياحي ويطلب كفاءة علمية وفنية عالية وخبرة كافية في مجال الإلام بالجوانب التاريخية الحضرارية والطبيعية والحضارية وإجاده اللغات المتعارف عليها عاليًا.

وكل نشاط سياحي بدون الإرشاد السياحي يفقد أهميته ، كما أن الزيارات والمؤتمرات السياحية تتولى مسؤولية الإشراف على هذا النشاط المهم والاهتمام به من خلال توفير عدد كبير من المرشدين والسياحرين ذوي الخبرات والمهارات العالية.

أهمية الإرشاد السياحي :

- * مساعدة السائح على تدبّر وعفهم بالمنطقة السياحية المزارة وإدراكهم لطبيعتها.
- * تشجيع الاستقلال الأفضل للموارد السياحية وتوعي مصادرها.

المرشد السياحي :

هو الشخص الذي يتولى الشرح والإرشاد السياحي للسائح أو لجموعة من السياح وفق برنامج سياحي معتمد ومقابل مدة وأجر مالي محدد.

الصفات الشخصية للمرشد السياحي :

- * الشكل والمظهر الخارجي المناسب.
- * لديه مؤهل أكاديمي متخصص في السياحة.
- * اللياقة البدنية المناسبة.

- « يعرف جميع المنشآت السياحية داخل البلد السياحي والدول الأخرى.
- « له القدرة على الشرح والتعليق على المراقب السياحة.
- « لديه خبرة ومعرفة عامة تاريخية وسياحية عديدة.
- « يمتلك بطاقة لغوية كبيرة ويجيد أكثر من لغة.
- « الصبر والتتحمل والإحساس المسؤولية.

مهام المرشد السياحي :

- « مزود عن السائح لخدمة مكاتب أو وكالة السفر ورعايتهم ونقلاتهم.



- « يهتم على حسن سير كل الأمور حسب البرنامج المقرر للرحلة ويتحول دون حدوث ما يزعج السائح.
- « ينظم الرحلات السياحية للسائح ويخطط برنامج كامل ومتوازن للسياحة للجهة المقصدة.
- « يقاس السائح حياته ويفصل مشكلاتهم ويهتم بالخدمات المقدمة لهم.
- « يخبر وكالة السفر عن كل تقصير وكذلك المستولين على توفير متطلبات السائح في البرنامج السياحي.
- « التبليغ بين أفراد الجماعة وإتقاعهم ببرنامج سياحي معين.
- « مكلف في حدود اختصاصاته بإعلام وتنوير السائح طيلة الرحلة أو البرنامج السياحي حول مختلف الأماكن والمناخات والأثار التاريخية بعدة لغات.

أنواع المرشدين السياحيين :



- « المرشد السياحي المحلي : وهو مرشد مجال عمله داخل المدينة ويكون من أهل المنطقة.
- « المرشد السياحي الحكومي : وهو مرشد مجال عمله يكون في الدولة ويعين من قبل الحكومة لرئاسة الوفود الرئاسية، وهذا يتطلب القيام بحملات إرشادية من قبل الحكومة.
- « السائق المرشد : وهو مرشد سياحي يقوم بالإرشاد السياحي

للسياح أثناء القيادة للمركبة أو الحافلة.

- المرشد السياحي المغامر : وهو مرشد يقوم بتقديم الإرشاد اللازم للمغامرين السياح في مجال تسلق الجبال، ورحلات الصيد، سباقات الدراجات ... إلخ.
- المرشد الترجم : وهو مرشد يقوم بترجمة اللغات والتفاهم مع الآخرين بلغة الإشارة.

الأنشطة :

١- كيف تقوم بإرشاد سائح للتوجه لزيارة الأماكن التالية :

الإرشاد المطلوب	مكان الزيارة
	سوق الماركي
	المركز العلمي
	حدائق الحيوان

٢- كيف تصرف في المواقف التالية؟

ال موقف اللازم	الوقت السياحي
	قطع سيارة نقل السياح في الطريق الصحراوي
	قيام المرشد بتزويد السائح بمعلومات جا
	سواء صرف ساعي في أحد المطاعم

الخطوات السلبية في عمل المرشد السياحي :

- التعامل مع السياح بأحاسيم وشخصياتهم مختلفة.
- التنقل والترحال المسرع من منطقة لأخرى ومن بلد لأخر.
- البعد عن الأهل والأسرة لمدة غير محددة.
- عدم مقدرته للموافقة بين أفراد المجموعة وتبليهم لبعض.
- عدم المعرفة التامة للبلد الزائر والmarkets السياحة.



وتعبر الرحلات أحد الجوانب المهمة في تنظيم الإرشاد السياحي وما تعلمه من إعداد برامج وترتيبات مهمة تساعد في صنع وتشجيع السياحة، وستقدم خلال هذا الدرس موضوع الرحلات ومساعدتك في إعداد وتنظيم الرحلات المطلوبة.

الرحلات السياحية:



تعبر الرحلات السياحية أحد الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو الجماعة سواء كانت داخل البلد الأم أو خارجه، وتهدف إلى التمتع بجمال الطبيعة والترفه عن النفس واكتشاف الواقع الحبيط وتعمل على تجديد الشاطط والاسترخاء التفكري، ويمكن القيام بالرحلات في أي وقت من العام شتاءً أو صيفاً، كما أن الرحلات تناول جميع الأعمار صغاراً وكباراً، وللرحلات فوائد جمة تعود على الفرد والمجتمع كثيرة إن لها إيجارات وأنظمة يجب التخلص منها قبل القيام بها، ويمكن تعريف الرحلة السياحية على أنها:

تعريف الرحلة السياحية:

إعداد برنامج زمني للفرد أو الجماعة لزيارة مكان محدد، بهدف التمتع بالأنشطة والمعالم وفق برنامج تنظيمي محدد الغرض والغاية.

تصنيف الرحلات:

يمكن تسمين الرحلات بصورة فردية أو بصورة جماعية وفقاً لاحتياجات الفرد، وتحتفل الرحلات الفردية عن الرحلات الجماعية وفقاً لترتيباتها وأنشطتها حيث تتطلب الرحلات الجماعية ترتيباً أكثر دقة ومتطلبات مالية عالية بالإضافة إلى الإشراف والمتابعة المستمرة.

رحلات داخلية: ويكون تنظيم هذه الرحلات داخل البلد الأجم معنى أن ممارسة هذا النوع من الأنشطة يتم داخل مراقب الدولة المختلفة لكونها معالم وأماكن مهمة تستحق الزيارة، وتغير هذه الرحلات داخل حدود الدولة ولا تخرج عن نطاقها مثل (زيارة النادي العلمي، المركز العلمي التابع لمؤسسة الكوريت للتقديم العلمي، اتحاد الوطن، المدنه الترفيهية).

رحلات خارجية (دولية) :

ويكون تنظيم هذه الرحلات على مستوى خارجي بحيث يتم هذا النوع من النشاط الذي يتم تبادله ما بين الدول والسفر من حدود دولة لأخرى، يعنى أن هذا النوع من الرحلات يحتاج إلى ترتيبات أخرى تكون خارج نظام البلد الأم، ومن أمثلة هذه الرحلات (زيارة الأهرامات في جمهورية مصر العربية، زيارة برج إيفل في فرنسا، معارض عالمية في بريطانيا).

أنواع الرحلات :

تتنوع الحالات المختلفة للرحلات سواء كانت داخل أو خارج البلد الأم، وفيما يلي تعرّفن أنواع الرحلات :

الرحلات الثقافية :

تهدف إلى زيارة الأماكن السياحية والعلمية والتراثية والتاريخية حيث يمتع السائح بمستويات مختلفة من الثقافة والتعليم ومن أمثلتها زيارة (المتحف الوطني البحرياني، متحف المؤقر، متحف لندن العلمي).

رحلات المؤتمرات والمعارف العلمية :

تهدف هذه الرحلات إلى تبادل الخبرات والأفكار وحضور النقاشات العلمية والتربوية المخصصة ومن أمثلتها (حضور المؤتمر الدولي للسلام في شرم الشيخ - حضور لقاء قادة مجلس التعاون الخليجي في دول الكويت).



رحلات السباقات ومهرجانات التسوق :

تهدف إلى تشجيع السوق والشراء وحضور المهرجانات والسباقات ومن أمثلتها (مهرجان هلا فبراير، مهرجان دبي، سباق الهجن في دبي).

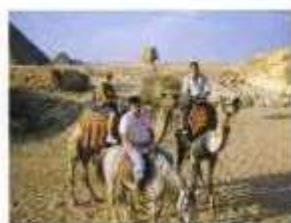


الرحلات الاجتماعية :

تهدف إلى زيارة الأماكن السياحية المختلفة، ويطلق على هذا النوع من الرحلات «سياحة الإجازات» لأنها تقتصر على السمعة والإثارة والمرح، كما يمكن للفرد والجماعات القيام

بها، وسهولة إعدادها ومن أمثلتها: (زيارة المعالم السياحية في العالم - حان الخليلي في مصر - سوق الحميدية والصاخة في دمشق ... إلخ).

الرحلات العلاجية :



وينتدى إلى زيارة المراكز الصحية والمستشفيات المديدة بما فيها من أجهزة ومعدات طبية وطاقات يشربة خبرة تساهم في علاج الأفراد صحياً ومن أمثلتها (المستشفى الألماني السعودي، مستشفى لندن كلينك).

الرحلات الرياضية :

تهدف إلى حضور المباريات والأنشطة الرياضية المختلفة من أجل المشاركة في بعض الدورات والبطولات أو من أجل الاستمتاع بالأنشطة الرياضية المختلفة والاستمتاع بمشاهدتها مثل (بطولات العاب القوى - بطولة كأس الخليج العربي - بطولة كأس العالم).

كما توجد هناك أنواع أخرى من الرحلات مثل رحلات التجول بين المناطق سيراً على الأقدام، ورحلات السفاري والمغامرات ورحلات أخرى شاطئية تكون للدول التي تتمتع بشواطئ رملية ناعمة و المياه صافية خاصة من الصخور مثل (شواطئ دول مجلس التعاون الخليجي، شاطئ شرم الشيخ بمصر).

فوائد الرحلات :

للرحلات السياحية فوائد عديدة منها:

- ١- الاستجمام والراحة والاسترداد النفسي.
- ٢- اكتشاف الأماكن والواقع السياحية الجديدة في البلاد الأخرى.
- ٣- الأخذ على عادات وتقاليд المجتمعات الأخرى.
- ٤- اكتساب المعارف والمعلومات السياحية والتاريخية للبلد المقصودة.
- ٥- التواصل الحضاري بين المجتمعات والثقافات الأخرى.
- ٦- التقد والاعتماد على النفس، وحسن التصرف في المواقف المرجحة.
- ٧- تقوية الروابط الاجتماعية بين الأفراد والجماعات.

الوسائل المستخدمة للرحلات :

تحتاج وسائل النقل مثلاً لاختلاف نوع برنامج الرحلة ويمكن القيام بالرحلات بالطرق الآتية:



- بالطائرة جواً.
- بالباخرة بحراً.
- بالسيارة، والحافلة، والقطار برأً.

ويكفي أن تكون الرحلة مباشرة، يعني لا يكون هناك توقف لوسيلة النقل من البلد الأم إلى البلد المقصود، وتسمى الرحلة بهذه الحالة رحلة مباشرة.

ويكفي أن تكون هناك نقطتان أو عدة نقاط لتتوقف خلال خط سير الرحلة، وبذلك يطلق على هذه الرحلة «ترانزيت».

الأمور التي يتبعها عند القيام بترتيب الرحلة:

- ١- تحديد مكان الرحلة، والموسم الزمني، وملة البقاء، والمرافقين.
- ٢- تحديد طبيعة الرحلة، ونوعها، وكيفية السفر إليها ووسيلة المواصلات المستخدمة.
- ٣- تحديد متطلبات الرحلة من احتياجات، مثل:
 - تحديد مكان الإقامة (الفندق) السكري
 - كلفة الإقامة
 - تأمين السفر وأخذ الأدوية الازمة.
 - وسائل النقل الداخلية.
 - المصروفات المالية والطعام والشراب والوجبات.
 - الزيارات المكانية والأنشطة المختارة والمطلوبة.
 - مصاريف الشراء والتسوق.
- ٤- تحديد تكاليف الرحلة مالياً.
- ٥- توقيع عقد الرحلة مع شركة الطيران مع تحديد نوعية الخدمات المعطاة للمسافر.
- ٦- كيفية مواجهة المواقف الطارئة (احتياط مالي).

وسيتم شرح خطوات إعداد وتصميم الرحلات بشكل مفصل خلال دراستك لنور الصياغة والسياحة بالمرحلة الثانوية.

الأنشطة :

١- ما المقصود ببرنامج الرحلة؟

.....

.....

.....

٢- حدد مواعيد وفترات السفر من الكويت إلى القاهرة بالطائرة ليوم الإثنين من كل أسبوع.

.....

.....

.....

٣- تتبّع الرحلات ياسكالها المختلفة إملاً الجدول الآتي بالبيانات المطلوبة.

نوع الرحلة	مثال عن كل رحلة (داخل دولة الكويت)
الرحلات الثقافية	
الرحلات الرياضية	
رحلات التسوق	



الأسئلة الموضوعية

أولاً

ظللني في مكان الإجابة (أ) إذا كانت العبارة صحيحة و(ب) إذا كانت العبارة غير صحيحة :

- ١- تعتبر الرقابة أحد مكونات الشاطط السياحي في المؤسسة السياحية. ب أ
- ٢- تقديم الاستشارة والنصيحة السياحي أحد المهارات الفنية التي يجب توفيرها في المكتب السياحي. ب أ
- ٣- لا يشترط توافق اللغة البلدية ضمن الصفات الشخصية للمرشد السياحي. ب أ
- ٤- المرشد السياحي المحلي يقوم بترجمة اللغات ويتفاهم مع الآخرين بلغة الإشارة. ب أ
- ٥- زيارة الأهل والأصدقاء ولم الشمل تعتبر من أنواع الرحلات الثقافية. ب أ
- ٦- الاستجمام والراحة والاستقرار الشخصي أحد قواعد الرحلات. ب أ
- ٧- تختلف وسائل النقل والسفر وفقاً ل برنامجه الرحلة المعتمد من المكتب السياحي. ب أ
- ٨- تسمى حالة التوقف أثناء السفر خلال سير الرحلة بالائزنة. ب أ
- ٩- لا يشترط التأمين الصحي أثناء السفر إلى الدول الأجنبية. ب أ
- ١٠- تشجع الاستغلال الأمثل للموارد السياحية وتمنع مصادرها أحد مهام الإرثاد السياحي. ب أ

ناتاً -

اخاري بتأديم القائمة الأولى وما يناسبه من القائمة الثانية، ثم اكتب بعوار رقم البند الحرف الذي يدل عليه:

القائمة الثانية	القائمة الأولى	رقم البند	الإجابة
أ- يقوم بترجمة اللغات للمسافرين.	المرشد المغامر	١	
ب- يقوم بترافقه وإرشاده وفود الرسمية.	المرشد الحكومي	٢	
ج- يقوم ب تقديم الإرشاد في مجال سلسلة الحبائل ورحلات العبيد.	المرشد الحربي	٣	
د- يقوم بالإرشاد داخل المدينة ويكون من أهلها.	المرشد السائق	٤	
هـ- يقوم بالإرشاد السياحي أثناء القيادة للمسافرين.			

ناتاً -

اخاري الإجابة الصحيحة ثم ظلل دائرة الحرف الدال عليها:

١- يعتبر حضور احتفالات «علا قبراب» في دولة الكويت أحد أنواع الرحلات:

- أ. الاجتماعية . ج. الثقافية.
ب. السياقات والمهارات . د. الرياضية.

٢- أيام بي بي تعتبر أحد الجوانب السلبية في عمل المرشد السياحي :

- أ. التقل والتراحال المستمر . ج. مسؤول عن السياح أثناء الرحلة.
ب. إرشاد السياح أثناء الرحلة . د. توفير متطلبات السياح أثناء الرحلة.

٣- من مكونات النشاط السياحي :

- أ. الإقامة- الإعلان- النقل . ج. الإقامة- الإعاقة- النقل.
ب. الإقامة- الدعاية- الإعاقة . د. الإقامة- الإعلان- الدعاية.

رابعاً - اكتب المصطلح العلمي الدال على العبارات الآتية:

١-، تعتبر من الأنشطة المكملة للنشاط السياحي ويطلب كفاءة علمية وفنية عالية وخبرة كافية في مجال الإقامة بالجوانب التاريخية والجغرافية والطبيعية والحضارية وإعادة اللغات المعزف عليها عاليًا.

٢-، هو الشخص الذي يتولى الشرح والإرشاد السياحي للسائح أو لمجموعة من السائحين وفق برنامج سياحي معتمد ومقابل مدة وأجر مالي محدد.

٣-، إعداد برنامج زمني للفرد أو الجماعة لزيارة مكان محدد بهدف التمتع بالأنشطة والفعاليات وفق برنامج تطبيقي محدد الغرض والغاية .

أسئلة المقال



أجبني عن الأسئلة التالية :

١- عرفني ما المقصود بالإرشاد السياحي.

٤- أذكرى أهمية الإرشاد السياحي :

أ.....

ب.....

٣- المرشد السياحي دور مهم في تشجيع صناعة السياحة وضحى، المقصود بذلك.

٤- على يأسلوب علمي :

- كثرة المجموع إلى المجتمعات والشاليهات خلال فترة الصيف بدولة الكويت.

٥- أذكرى ثلاث من الصفات الشخصية للمرشد السياحي.

أ.....

ب.....

ج.....

٦- أذكر ثلاثة من مهام المرشد السياحي.

أ.....

ب.....

ج.....

٧- عددي بعض الأدوات السلبية في عمل المرشد السياحي:

أ.....

ب.....

ج.....

٨- أذكر ثلاثة من فوائد الرحلات للسائح.

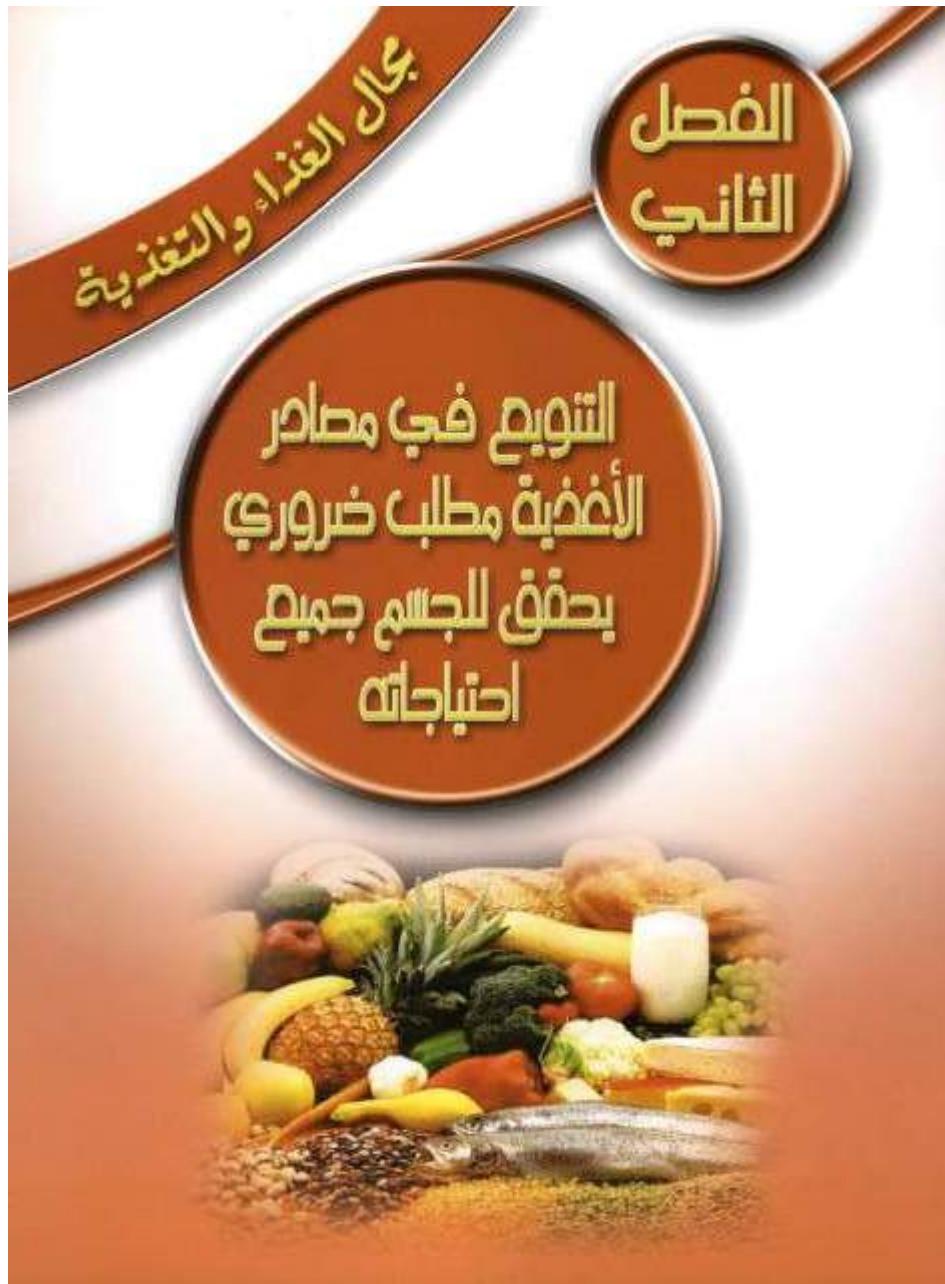
أ.....

ب.....

ج.....

الفصل
الثاني

التنوع في مصادر
الأغذية مطلب ضروري
يحقق للجسم جميع
احتياجاته



مجل الفنادق والتجزئة

سلامة الغذاء وصحتنا

Food Hygiene & Our Health



كلمات ستمر في علية حلال الموضوع

المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Food Hygiene	سلامة الغذاء
Health	صحة
Foods Changes	تغيرات الطعام
Bacteria	بكتيريا
Fungi	فطريات
Yeast	خمائر

Undesirable Food Changes	تغيرات غير مفيدة في الغذاء
Spoiled Food	الغذاء المتسخ
Sense Organs	أجهزة الحس
Food Poisoning	التسمم الغذائي
Chemical Sources	مصادر كيميائية
Biological Sources	مصادر بيولوجية
Desirable Food Changes	تغيرات مفيدة في الغذاء
Food Product	منتج غذائي
Vinegar	الملل
Yogurt	روب / زبادي
Cheese	جبن
Bread	خبز

سلامة الغذاء وصحتنا

Food Hygiene and our health

إعداد و تحضير أو عرض الطعام سواء في البيت ، المدرسة ، المستشفيات ، الفنادق وأيضاً شركات التجهيزات الغذائية يطلب الحرص على ملائمة ما يتم تحضيره وإعداده من مادة غذائية حتى تضمن سلامة من يتناولها.

ملحق المدرسة



البيت



الفندق



المستشفى



شركات التجهيزات الغذائية



ما المقصود بغيرات الغذاء؟

هي تغيرات تحدث للمواد الغذائية بحيث تأثر المصفات الطبيعية فيها.

تعتبر الكائنات الحية الدقيقة (البكتيريا - الفطريات - الخمائل) أهم مسببات التغيرات التي تحدث للغذاء، مما يؤدي إلى فسادها.

الفطريات



البكتيريا



الخمائر



ما هي أنواع التغيرات التي تحدث للغذاء؟

١- تغيرات غير محببة للغذاء

Undesirable Food Changes

أ- الغذاء الفاسد Spoiled Food

هو تغير مرضي يؤثر على الصفات الطبيعية للغذاء ناتجاً عن:

نشاط ميكروبي ، أو كيميائي ، أو بيئي أو ميكانيكي.

يعتبر غذاء غير مطابق للمواصفات الغذائية ويرفض

من قبل الجهات الرقابية في الدولة.

انتبه!!

يمكن تحديد الغذاء الفاسد باستخدام

أعضاء الحس (النظر ، التحسن ، الشم ، التذوق)



نشاط

تعرض عينات غذائية مختلفة للطالبات . يتم تسجيل الملاحظات في الجدول التالي :

العينة الغذائية	نوع التغير	العينة الغذائية	نوع التغير
العينة الغذائية	نوع التغير	العينة الغذائية	نوع التغير
العينة الغذائية	نوع التغير	العينة الغذائية	نوع التغير

التسمم الغذائي Food Poisoning

هو تغير لا يصاحه أي تغيرات مزمرة لل المادة الغذائية ناتجاً عن :

٢- مصادر بiological Sources

Biological Sources

- تلوث بفعل نشاط ميكروبي على الطعام.



- التخزين السيء يؤدي إلى نمو الفطريات على الخبز.



- الاستعمال الخاطئ لمواد التقطيف.
- الاستعمال المفرط للمواد المضادة.
- تفاعل الطعام مع العيوب المعدنية.

نشاط

تعرض عينات غذائية مختلفة . سجل ملاحظتك في الجدول التالي :

العينة الغذائية	نوع التلوث	العينة الغذائية	نوع التلوث
العينة الغذائية	نوع التلوث	العينة الغذائية	نوع التلوث

٢ - تغيرات مستحبة في الغذاء

Desirable Food Changes

منذ القدم تعلم الإنسان كيف يتطلع من منتجات غذائية يعتمد تصنيفها على نوع الأحياء الدقيقة (الكتيريا، والفطريات، والحمار).

فكري !
عدي أسلحة لمنتجات غذائية تعتمد على نوع الأحياء الدقيقة في تصنيفها
ضعي صوراً لهذه المنتجات في الفراغ المخصص لها.

نشاط

حددي نوع الأحياء الدقيقة التي يعتمد عليها في تصنيف المنتجات الغذائية التالية: سجلني إجابتك في الجدول التالي :

المنتج غذائي	نوع الأحياء الدقيقة	المنتج الغذائي	نوع الأحياء الدقيقة	المنتج غذائي
الخل	الكتيريا	الجبنة	الفطريات	الروب
الروب	الفطريات	الخنزير	الكتيريا	

إثراء

اكتسي في الأسطر التالية عن أهمية الخميرة في صناعة الخبز والخبوزات الأخرى.



التفصيـل

١- ضمـي عـلـامـة (✓) أـمامـ الـعـلـامـةـ الصـحـجـةـ وـعـلـامـةـ (X) أـمامـ الـعـلـامـةـ غـيرـ الصـحـجـةـ فـيـماـ يـليـ:

١- عـنـ الـخـبـرـ تـغـيـرـ غـيرـ عـسـتـحبـ () .

٢- أـمـ مـسـبـاتـ التـغـيـرـ لـالـمـوـادـ الـغـذـائـيـ الـكـثـيرـيـاـ فـقـطـ () .

٣- تـصـبـعـ الـمـخـلـلـ يـعـتـدـ عـلـىـ الشـاطـ الـكـثـيرـيـ () .

٤- يـجـبـ الـحـرـصـ عـلـىـ سـلـامـةـ الـطـعـامـ فـيـ جـمـيعـ أـمـاـكـنـ تـصـبـعـهـ حـتـىـ نـضـمـنـ صـحـةـ الـغـلـاءـ () .

٢- حـدـديـ مـصـدـرـ التـلـوـثـ فـيـ الـحـالـاتـ التـالـيـةـ :

() اـسـتـخـدـمـ شـرـكـةـ غـذـائـيـ كـثـيـرـةـ مـنـ الـمـوـادـ الـفـاسـدـةـ فـيـ إـتـاجـ الـمـصـانـيـ.

أـ- مـصـدـرـ كـسـابـيـ () وـجـودـ الـلـونـ الـأـيـاضـ وـالـأـخـضـرـ عـلـىـ الـخـبـرـ.

بـ- مـصـدـرـ بـيـولـوـجـيـ () تـغـيـرـ فـيـ لـونـ وـطـعـمـ الـخـلـبـ السـائلـ.

() وـجـودـ رـائـحةـ كـثـيـرـةـ بـعـدـ خـفـقـ عـلـةـ مـعـدـيـةـ لـمـلـاحـيـ.

٣- قـارـنـيـ بـيـنـ الـغـذـاءـ الـفـاسـدـ وـالـغـذـاءـ السـامـ مـنـ حـيـثـ الـمـفـهـومـ.

طرق حفظ الأغذية والإضافات الغذائية

Methods of Food Preservation & Food Additives



كلمات سترفرقين عليها خلال الموضع

المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Food Preservation	حفظ الأغذية
Food Additives	إضافات غذائية
Low Temperature	درجة حرارة منخفضة
Cooling	تبريد
Freezing	تحفيض
High Temperature	درجة حرارة مرتفعة
Sterilization	تعقيم

Canning	العلب
Pasteurization	بسترة
Radiation	عرض للأشعة
(Food) dehydration	تجفيف
Shelf-life	فترة الصلاحية
Evaluation	تقييم
Food Quality	جودة الغذاء
Food Label	بيانات العبوة والتغليف
Spices	البهارات
Natural Seasoning & Flavoring	نكهات ومحسنات الطعم
Fruit Acids	أحماض الفواكه
Baking Powder	مسحوق المخبز
Emulsifiers	المستحلبات

طرق حفظ الأغذية والإضافات الغذائية

Methods of Food Preservation & Food Additives

الأهداف الأساسية لطرق حفظ الأغذية:

- ١- إطالة فترة صلاحية المنتج الغذائي.
- ٢- تأمين عصر السلامة للأستهلاك الآدمي.
- ٣- منع نمو البكتيرويات الضارة.
- ٤- منع حدوث الصدأ في المنتجات الغذائية.

وذكرى... ابحث... ما هي طرق حفظ الأغذية؟

-١- استخدام درجات الحرارة المنخفضة Low Temperature

Freezing تجميد



Cooling تبريد



١٦

استخدام درجات الحرارة العالية -٢

Canning التعبيب



التعريض للأشعة



Sterilization التطهير



البسترة



Food Dehydration التجفيف -٣



نشاط

١- يتم عرض منتجات غذائية مختلفة في طرق الحفظ ، حدد طريقة الحفظ لكل منتج في الجدول التالي :

نوع المنتج الغذائي	طريقة الحفظ	المدة المستخدمة هذه الطريقة

٢- اشتربت سيدة كبيرة كمية كبيرة من الشاورما والحلوي والفاوسolia الخضراء، نظرًا لأنها خفاض أسعارها. كيف تتصرف هذه السيدة تجاه هذه الكميات من الأغذية حيث لا تستطيع أن تتناولها مع أفراد أسرتها بفترة قصيرة.

تقييم فترة صلاحية المنتج الغذائي Food Shelf-life Evaluation

خلال جولتك في السوق المركزي لشراء منتجات غذائية، كيف تتأكدين من صلاحية هذه المنتجات؟

ما المقصود بفترة صلاحية المنتج؟

هي الفترة الزمنية بعد الإنتاج التي يمكن أن يستهلك فيها المنتج وهو مأمون، وتحتار حسب طريقة الحفظ ونوع المنتج الغذائي.



تأثير قرارة صلاحية المنتج الغذائي بعدة عوامل :

- ١- جودة المواد الأولية المستخدمة في التصنيع الغذائي .
- ٢- استخدام أجهزة وتقنيات متطورة في الصناعات الغذائية .
- ٣- تطبيق الاشتراطات والمعايير السلبية في التصنيع .
- ٤- سلامة التخزين ، والتوزيع والتسويق .

بطاقة العبوة للمنتج الغذائي Food Label

هي كل بيان أو إصراح أو علامة مادة وصفية سواء كانت مصورة - مكتوبة - مطبوعة - ملصقة - محفرة أو محصلة اتصالاً تابعاً بعبوة المنتج الغذائي .



انتبه !

ما أهم المعلومات التي تحرصين على قرائتها عند شرائك للمتجهات الغذائية ؟

.....

.....

.....

نشاط

يتم توزيع متجر غذائي لكل طالبة في الفصل.

المطلوب تسجيل أهم المعلومات الموجودة على بطاقة المتجر الغذائي (حسب رأي الطالبة).

الامثليات العامة لبطاقة عبوة المتجر الغذائي

- ١- البطاقة ثانية على جسم العبوة وليست مهلة أو قابلة للتزوير في الفظروف العادي للتداول.
- ٢- البيانات الإيجابية على البطاقة مطابقة لطبيعة المادة الغذائية.
- ٣- البيانات الخاصة بالبطاقة ظاهرة، واضحة وسهل على المستهلك قراءتها في الفظروف العادي للشراء.
- ٤- غلاف العبوة الخارجي يجب الا يحجب بطاقة العبوة، ويكون من السهل قراءة البيانات.
- ٥- يجب تحديد البيانات او العناصر المعدنية في بطاقة العبوة على المنتجات التي لها استعمالات خاصة.
- ٦- يجب أن يذكر إذا كانت العبوة معالجة بالأشعاع.
- ٧- في حالة اللحوم والدواجن ومنتجاتها ومشتقاتها ومستخلصاتها، تكتب عبارة اذبحت وفق أحكام الشريعة الاسلامي «أو الكلمة «حلال» على بطاقة العبوة.



البيانات الواجب توفيرها على بطاقة غبرة المنتج الغذائي:

١- اسم المادة الغذائية.

٢- قائمة المكونات.

٣- بيانات وزن صافي المحتويات.

٤- اسم وعنوان الصانع.

٥- تاريخ الإنتاج وفترة الصلاحية.

٦- بلد المنشأ.

٧- البيانات باللغة العربية.

قائمة الأوزان بالجرعات

	اسم المنتج	
	per 30g serve	per 100 g
الطاقة	467 kJ 112 (cal)	1555 kJ 372 (cal)
البروتين	2.6 g	8.8 g
الدهون - دهون مشبعة	0.3 g	1.1 g
كربوهيدرات		
المجموع	24.1 g	80.5 g
السكريات	4.1 g	13.7 g
الياف غذائية	2.8 g	9.4 g
الصوديوم	2 mg	7 mg
البوتاسيوم	127 mg	424 mg
الكلوريد	0 mg	0 mg

المكونات، الدقيق الأسمو، قواكه مهرولة (٧٢٪)، شور مجففة، حبوب أجاش مرکز، جلزرين، حبوب التوت الأسود المرکز، سكر، فيتامينات، (بيتاين، ريبوفلافين، ثiamين)

معدل مجموع
السكر والنشا

اظظر المنتج
إذا كان يحتوي
على الألياف

تحديد المكونات
الماءة بالمنتج
الغذائي

اظظر إلى نوع
الدهون بحيث
تحتل الأنصاف
التي هي في مقدمة
أول

اظظر إلى المنتج
حيث محتواه من
الكربوهيدرات
أكبر من السكريات

اظظر إلى المنتج
حيث محتواه
من الصوديوم
يتجاوز
١٢٠ ملجم

نشاط

١- صممي متاجراً غذائياً (من ابتكارك) مع تحديد البالات الواجب توافقها عليه.



٢- عدد الأيام برحلة بحرية عائلية ، ما هي أنواع الأغذية المقترن توفيرها للمرحلة ؟

على إجابتك.

.....

.....

.....

.....

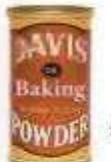
.....

الإضافات الغذائية Food Additives

هي أي مادة يقصد من استعمالها أن تكون جزءاً من أي منتج غذائي سواء وقت الانتاج، الصناعي، التغليف أو أي من العمليات الصناعية ذلك للتأثير في خواص المنتج.

إضافات طبيعية مأمورة الاستعمال (Useful Food Additions) (UFA).

- ١- البهارات (Spices).
- ٢- التكهات ومحسنات الطعام (Natural Seasoning and Flavoring).
- ٣- أحماض الفواكه (Fruit Acids).
- ٤- مسحوق الخبز (Baking Powder).
- ٥- المستحلبات (Emulsifiers).



متطلبات يجب توفرها في الإضافات الغذائية:

- ١- يجب أن تؤدي المادة المضافة دورها الوظيفي.
- ٢- لا تستعمل المادة المضافة لغش المستهلك أو لتعطيله فقدان إحدى الكوئنات أو عيوب الصناع.
- ٣- لا تسبب تقصراً في القيمة الغذائية للمنتج.
- ٤- يمنع استعمال المادة المضافة لتحسين العمليات الصناعية للمنتج.
- ٥- يجب توفر طريقة مخبرية دقيقة لتحليل المادة المضافة لأي منتج غذائي.
- ٦- أن تستخدم بالكميات الآمنة التي تحددها المؤشرات القنابية المعتمدة.

نشاط

سجلِّي أنواع منتجات غذائية تستهلكها أسرتك موضحةً ما تحتويه من إضافات غذائية في الجدول التالي :

الإضافات الغذائية	المنتج الغذائي

تصنيف الإضافات الغذائية :

تدل على مواد حلوة.	E100 - 199
تدل على مواد حافظة.	E 200 - 299
تدل على مواد مانعة لالتكثيد.	E 300 - 321
تدل على مواد مثبتة ومستabilizer.	E 322 - 494
تدل على مواد محسنة للطعم.	E 621
تدل على مواد هيلار وكربيونية معدنية.	E 905 - 907

نشاط :

١- بوزع متجران غذائيان لكل طالية في الفصل، (بالاستعانة بمدخل الارقام للإضافات الغذائية). أكتبِي الجدول التالي :

نوع المنتج	رقم المادة المضافة	اسم المنتج الغذائي
		(١)
		(٢)

التقويم

١- ضعفي علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يلي :

- ١- طرق حفظ الأغذية تستخدم فقط لمنع التكثير بها () .
- ٢- يغير تطبيق الاشتراطات الصحية والمارسات السلبية أحد العوامل التي تؤثر في فترة صلاحية المنتج () .
- ٣- بطاقة العبرة تحديد اسم المنتج الغذائي فقط () .
- ٤- يمكن استخدام المواد المضافة لتعطية فرداً إحدى المكونات في المنتج الغذائي () .

٢- عرضي :

أ- فترة صلاحية المنتج الغذائي :

ب- الإضافات الغذائية :

٣- كيف تحفظ المواد الغذائية الذالية لأطول فترة ممكنة :

(أسماك - حليب طازج - فاصوليا خضراء - قرع «كماء») .

Food Energy



كلمات سترعرفون عليها خلال الموضع

المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Energy	الطاقة
Nutrients	العناصر الغذائية
Obtained Energy	الطاقة المكتسبة (التناول)
Consumed Energy	الطاقة المصصرة (المستهلك)
Physical Activity	النشاط البدني
Energy Scale	ميزان الطاقة
Junk Food	أطعمة غير صحة
Calory	سعر حراري
Obesity	بدلة
Slimness	نحافة

الطاقة الغذائية

Food Energy

تعريف الطاقة :

المفهوم العام للطاقة هي القدرة على العمل، أما المفهوم الغذائي للطاقة هو الغلة التي تمكن جسم الإنسان الحي من القيام بمحالفة الأشعة الحيوية اللازمة لمحاكاة على استمرار الحياة الطبيعية، نفس الطاقة أو فقدانها تهدي إلى وقف شهادات الجسم وموته.

ابراه

ما هي العناصر الغذائية التي تقدّم الجسم بالطاقة ؟
(نذكرى بما سبق دراسته في مجال الغذاء والتغذية للصف السابع).

وحدة قياس الطاقة في الأغذية :

كما أن هناك وحدة عالية متقدّمة عليها في قياس وزن الجسم (الكيلوجرام أو الياروند)، هناك أيضاً وحدة عالية لقياس كمية الطاقة في الأغذية يطلق عليها (سعر حراري أو كالوري Calory). هناك وحدة أخرى تسمى الجول (1 كالوري يعادل 4،184 جول). تختلف كمية الطاقة الناتجة عن احتراق العناصر الغذائية المولدة للطاقة في جسم الإنسان، الجدول الآتي يوضح كمية الطاقة الناتجة عن حرق 1 جرام من هذه العناصر:

كمية الطاقة	المصدر الغذائي
٤ كالوري	الكريوبيرات
٤ كالوري	البروتين
٩ كالوري	الدهون

نشاط

١ - حدد كمية الطاقة من بياتات عبوة المنتجات الغذائية المعروضة أمامك :

المتج العادي	السعة	كمية الطاقة
- حليب كامل الدسم	٤٥٠ مل	
- حليب خالي الدسم	٢٥٠ مل	
- عصير برتقال	٢٥٠ مل	
- زجاجة مياه معدنية	٣٠٠ مل	
- علبة مشروب غازي	٢٥٠ مل	

٢ - اذكر أيّاً من المنتجات الغذائية السابقة يحتوي على أقل مقدار من الطاقة، وأيهما على أعلى مقدار؟

الطاقة المكتسبة (التناول) *(Obtained Energy)*

هي كمية الطاقة التي يحصل عليها الجسم من الغذاء الذي يتناوله، وتعتمد على ما يحتويه من كربوهيدرات، وبروتينات ودهون، وكذا ارتفاع ما يحتويه العلاج من هذه العناصر زادت الطاقة المكتسبة.



الطاقة المنصرفة (المستهلكة)

هي كمية الطاقة التي يستهلكها جسم الإنسان لأداء أنشطته المختلفة، وتحتمد بصورة أساسية على النشاط الحركي الذي يبذل الفرد، وكلما زادت شدة الحركة كانت الطاقة المنصرفة أعلى.



ميزان الطاقة Energy Scale

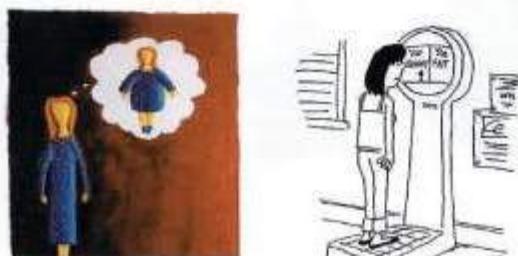
كتفي الميزان أحدهما الطاقة المكتسبة (المتناولة) والأخرى الطاقة المنصرفة (المستهلكة).



إذا كانت الطاقة المكتسبة أعلى من الطاقة المنصرفة أدى ذلك لتجزد فائض في الطاقة يخزنها الجسم على صورة دهون مسببة زيادة في الوزن.



أما إذا كانت الطاقة المنصرفة أعلى من الطاقة المكتسبة يؤدي ذلك إلى وجود نقص في الطاقة، ويعمل الجسم على تعريضه بحرق الدهون والبروتينات مسبباً نقصاً في الوزن.



التبصر ١

إذا حصل جسمك على ٥٠٠ كالوري أكثر مما تحتاجه من طاقة كل يوم يؤدي ذلك إلى زيادة وزنك لنصف كيلوجرام في الأسبوع، والعكس صحيح إذا خسر الجسم ٥٠٠ كالوري كل يوم يقل وزنك نصف كيلوجرام في الأسبوع

نشاط

١- حدد بعض الأنشطة التي تمارسها يومياً، ثم صنفها في الجدول الآتي :

أنشطة تستهلك طاقة قليلة	أنشطة تستهلك طاقة فاتحة
.....
.....

٤- متوفّر لديك في المنزل أربع من المشروبات : (حليب كامل الدسم - حليب خالي الدسم - مشروبات غازية - مشروبات سكرية).

أي من المشروبات تفضّلين تناوله يومياً حتى تحافظين على وزنك وصحة جسمك؟ على إجابتك.

٣- أمامك مجموعة من الأنشطة ، ضعي دائرة حول ٤ من هذه الأنشطة التي تحتاج إلى أعلى كمية من الطاقة الغذائية :

(الساحة - عمل الواجبات المدرسية - القفز على الجبل - تنظيف السجاد باستخدام المكنسة الكهربائية - قراءة كتاب - النهاب إلى المدرسة باستخدام الحافلة - مشاهدة مباراة رياضية في الملعب - النهاب إلى المدرسة باستخدام الدراجة - مشاهدة التلفاز - النهاب إلى المدرسة متبوعاً على الأقدام).

٤- إذا أردت أن تقدّمي بعضاً من وزنك، كيف تجعلين الطاقة المنصرفة أعلى من الطاقة المكتسبة؟

الأطعمة غير الصحية Junk Food

هي أطعمة تحتوي على كمية عالية من الطاقة و لا تندفع بالعناصر الغذائية المقيدة مثل البروتينات، والفيتامينات والأملاح المعدنية، وبالتالي كثرة تناولها قد تسبب البدانة.

المثلجات والتوكيلات



المشروبات الغازية ومشروبات العادة



البطاطس والأطعمة المقلية



المشروبات السكرية



نشاط

١- أمامك علبتين لشروب غازي أحدهما عادي والأخر مدون عليه ذات.

كم سعرًا حراريًا في كل منها؟

ما هو تصنيف هذا النوع من المشروبات غذائيًا؟

ما هو الشراب الذي نفضلين استبداله بالشروب الغازي؟

٢- عددي أمثلة لآخنثية فارغة الطاقة والتي شاهدتها أو اشتريتها من الجمعية التعاونية أو متصرف المدرسة.



السؤال

١- عرق في الطاقة حسب المهم المغذي؟

٢- ما هي وحدة قياس الطاقة بالأغذية؟

٣- كم تبلغ الطاقة الناتجة عن احتراق جرام واحد من الدهون؟

٤- حدد كمية الطاقة في كوب من الماء.

٥- شخص يرغب بزيادة وزنه نصف كيلو جرام، كم عدد السعرات الحرارية الإضافية التي يجب الحصول عليها لتحقيق هذه الزيادة؟ وكيف يمكنه الحصول على هذه السعرات؟

٦- نصف المشروبات الغازية ضمن الأغذية فارغة الطاقة. اذكر السبب.

٧- كيف يمكن تحسين القبعة الغذائية لكونب من الشاي؟

٨- وجبة خلادية تتكون من: (بطاطس مقلية، صدر دجاجة مقلية، عجز، كأس عصير فاكهة، قطعة كيك).

كيف يمكن خفض كمية الطاقة في هذه الوجبة؟

وماذا تعتبر هذه الوجبة عالية الطاقة؟

الأغذية سريعة التحضير

Fast Foods



كلمات متعرفيّن عليها خلال الموضع

المصطلحات باللغة العربية	
المصطلحات باللغة الإنجليزية	
Fast Foods	أغذية سريعة التحضير
Oil	زيوت
Fat	دهون
Grilled	مشوي
Fried	مقلي
Soft Drinks	مشروبات غازية

الأغذية سريعة التحضير

Fast Foods



ظهرت في السنوات الأخيرة أنواع من الأغذية تختلف عن الأغذية التقليدية التي اعتاد الناس على تناولها في المنزل، وتغير أغذية سهلة التحضير يمكن تناولها في أي مكان، لاقت رواجاً وانتشاراً لأنها تناول مع فطور



الحياة العصرية السريعة للمجتمعات الغربية.

إثراء

- ما هي الأغذية سريعة التحضير ذات المذاق الغربي المنشورة في المجتمع الكثيف؟

- هل هناك أغذية سريعة التحضير شعبية ذات مذاق عربي؟ اذكرى أنواعها.

- هل تتوفر أنواع من أغذية سريعة التحضير في المقصف الدراسي؟ اذكرها.

يختلف محتوى الأغذية سريعة التحضير الغربية والتابعة من العناصر الغذائية باختلاف طريقة تحضيرها ومكوناتها (عجين - حبوب - حضرارات - بقول - جبن - الصلصات).



أهم سلبيات الأغذية سريعة التحضير :

- ١- تحتوي على كمية عالية من الدهون المشبعة والكوليسترول.
- ٢- تحتوي على كمية عالية من الملح.
- ٣- تحتوي على كمية عالية من الطاقة.
- ٤- محتوياً من الفيتامينات والأملاح المعدنية والألياف منخفض.

كيف يمكن تلافي سلبيات وتحسين قيمة الغذائية
للأغذية سريعة التحضير؟

١- تعديل المكونات :

- استخدام لحوم صافية من الشحوم.
- استخدام أجبان قليلة الدسم.
- استخدام الزيتر الأيسر.
- تقليل كمية الصصلبة المقاشدة.
- زيادة كمية الخضروات المقاشدة.
- تقليل كمية الملح.

٢- تعديل طريقة التحضير :

- استخدام الشواء بدل القلي في عملية الطهي.
- تقليل كمية الدهن في تحضير العجينة.
- استخدام الزيوت بدل الدهون الحيوانية في القلي.

إثراء

هل توجد وسائل أخرى تقدّمها لتحسين قيمة الغذائية للأغذية سريعة التحضير؟ ابحث



كيف يمكن خفض كمية السعرات الحرارية (الطاقة) لوجبة سريعة التحضير؟

- ١- اختيار أصغر حجم من السنديونتشات بدون إضافة الصلصة أو الجبن.
- ٢- اختيار سلطة خضراء بدلاً من البطاطس المقلية.
- ٣- اختيار عصير فاكهة بدل المشروب الغازي.
- ٤- تقليل استخدام الكاتشب والمايونيز وصماصات السلطة.
- ٥- إذا أردت تناول مشروب غازي، اختاري نوعاً قليلاً السعرات الحرارية (Diet) أو (Light).
- ٦- إذا أردت تناول البطاطس المقلية، اخترى الحجم الصغير، وقللي من كمية الملح المضاف إليها.



تعزز على الاختلاف بين أنواع الأغذية سريعة التحضير في المدول التالي حتى تختارين الأنسب منها.

نسبة الدهons	السعرات الحرارية	الآنابيكلى في الدهons	نسبة الدهons	السعرات الحرارية	الأنواع الأخرى في الدهons
٩	٢٦٠	هبرغر عادي	٢٩	٥٢٠	هبرغر غر مع الجبن
٨	٢٦٧	سنديونتش دجاج مشوي	٤٣	٧٠٠	سنديونتش دجاج
١٠	٢١٠	بطاطس مقلية (حجم كبير) (حجم صغير)	٢٢	٤٥٠	بطاطس مقلية (حجم كبير)



二三九

٩- كم مرة تتناولين أغذية سريعة التحضير غربة أم شعيبة في الأسبوع من الطعام التي تقوم بيع مثل هذه الوجبات؟

٤- اذكرى أكثر أنواع الأغذية سريعة التحضير التي تتناولها غالباً؟
حلقة نقاشية داخل الفصل استناداً على إجابة المعلمات على الأسئلة السابقة.

٣- التي تغرس مختصرًا حول أنواع الأغذية سريعة التحضير والتي تباع في مصنف المدرسة، مع توضيح المخاطر الإيجابية والسلبية على صحة الجسم من تناول هذه الأنواع.

٤- تشكي معظم الأمهات من أن أبنائهن يقلدون على تناول الكثير من الوجبات سريعة التحضير التي تقدمها المطاعم، ويرفضون ما تعدد لهم من طعام في المنزل، ويقضون أوقات فراغهم أمام التلفاز أو الحاسوب (فترة النشاط الحركي) وبعانون من زيادة الوزن والبدانة. هؤلاء الأمهات قلقات على صحة أبنائهم.

على من يقع اللوم في ظهور هذه المشكلة؟

١- قلة وعي الآباء، العلمي والغذائي وعدم الاهتمام بصحتهم.

٢- الانتشار الواسع لمطاعم الوجبات السريعة وخدمة توصيل المنازل مع توفير المواتير المادية والهدايا المقدمة مع الوجبات.

٣- التأثير البالغ للإعلانات التجارية بكل وسائل الإعلام.

٤- عدم توفير وجبات صحية خارج المنزل.

٥- عدم توفير أماكن آمنة ومتاحة لراوحة النشاط الحركي والتrophicي للأبناء مما يتجمعون على ارتياد مطاعم الوجبات السريعة.

عربي يأسلك عن أسباب ظهور هذه المشكلة، مع وضع الحلول لها، حتى يتم مناقشتها مع معلمة الفصل.

تطبيقات عملية

تقسم طالبات الفصل إلى مجموعات تكون كل مجموعة من ٣ - ٥ طالبات، تقوم كل مجموعة بتحضير وجبة لتنبيه!

* غسل الأيدي جيداً قبل تداول الأغذية.

* ارتداء ملابس المختبر (المريول + القفازات + غطاء الشعر).

* التأكد من نظافة الأدوات الازمة للاستعمال.

* غسل جميع المكسرات قبل الاستعمال.

* التأكد من صلاحية الأغذية المبادأ (تاريخ الصلاحية).

* تنظيف المكان بعد الانتهاء من العمل.

المواد الغذائية الازمة:

صمون / جبز أبيض - صمون / جبز أسمر - شرائح جبن كامل الدسم - شرائح جبن قليل الدسم - بيسن - همبرغر لحم - همبرغر دجاج - فول - فلافل - بطاطس مقلية - طماطم - بحش - حبار - جزر - ليمون - فلفل بارد - مايونيز منخفض السعرات الحرارية - كاتشب - خيار مخلل - لين - عصير برقال.



بعد تحضير الوجبة، تقوم كل مجموعة بتوضيح ما يلي:

١- أنواع اختيار مكونات الوجبة وقادرة كل مكون للجسم

٢- طريقة الطهي المستخدمة لبعض المكونات.



التقويم

١- اذكرى أهم سلبيات الأغذية سريعة التحضير.

٢- عددي ٣ طرق يمكن بواسطتها تقليل سلبيات الأغذية سريعة التحضير مع التعرض

٣- على (اذكري السب)

أ- ذكر طريقة الطهي في كمية الطاقة للأغذية سريعة التحضير.

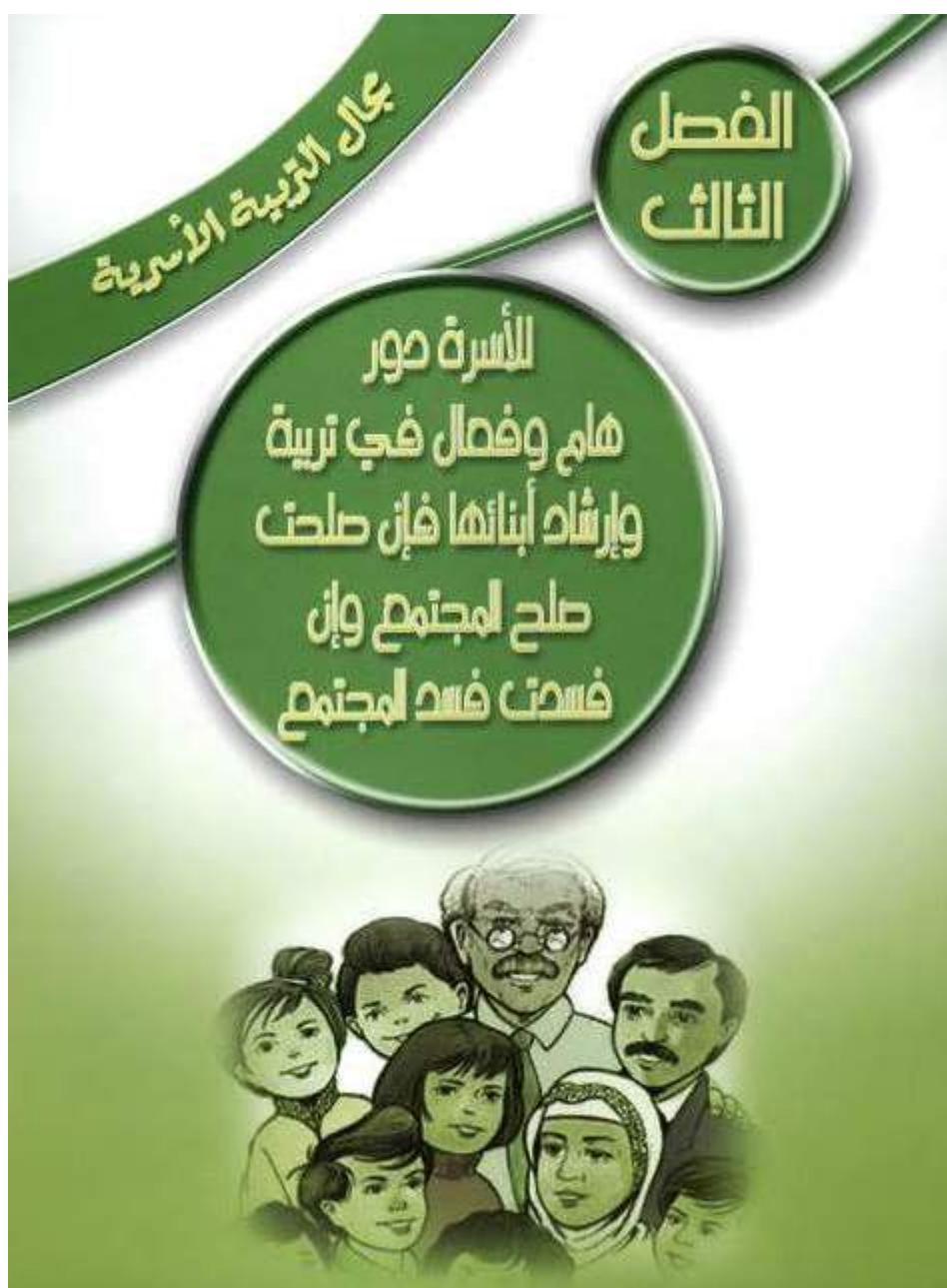
ب- الإفراط في تناول وجبات سريعة التحضير بشكل ضررًا صحياً.

ج- يفضل تناول عصير الفاكهة بدلاً من المشروب العازى مع وجبة الهمبرغر.

٤- اذكرى ٣ وسائل تستخدم في مطاعم الوجبات السريعة للتزيين للوجبات، ووضعي كيف تؤثر هذه الوسائل في إقبال المستهلك على تناولها.

الفصل
الثالث

للأسرة دور
هام وفعال في تربية
وارشاد أبنائها فإن صلت
صلاح لمجتمع وإن
فسدت فسد لمجتمع



بعـل التـربية الـاسـرـية

الأسرة

Family



كلمات سترتفن عليها خلال الموضع

المصطلحات باللغة العربية

المصطلحات باللغة الإنجليزية

الأسرة	family
أهداف الأسرة	family goals
اللوعة والرحمة	kindness and mercy
الصراعات	conflicts
التواصل الأسري	Family communications

الأسرة

Family

مفهوم الأسرة :

الأسرة هي المحور الأساسي للحياة الإنسانية في دونها لا تستقيم الحياة الاجتماعية، وهي مراة صادقة تعكس أسلوب التنشئة والثقافة والتقاليد والأعراف والأداب والقيم وأثابات السلوك في البيئات المختلفة.

تعريف الأسرة :

أولاً - في اللغة والشرع :

يتضمن مفهوم الأسرة في اللغة والشرع على أن الأسرة جماعة تأوي جماعة اجتماعية لها وظائف ومعايير تنظم العلاقات بين أفرادها، وقيادة تقودها، وواجبات تقوم بها أفرادها.

ثانياً - تعريف الأسرة في الاصطلاح :

عرف علم الاجتماع وعلم النفس الأسرة بتعريفات عديدة انفتقت على أن الأسرة هي (جماعة اجتماعية تأويها امرأة ورجل بينهما زواج شرعي وأبنائهما وقد تعدد أفرادها أو رأسها وتشتمل الأجداد والأحفاد والأقارب الذين يعيشون في مجتمع مشتركة وتحت سقف واحد، ويتعاملون معًا وجهاً لوجه ويسودها المودة والمحبة والرحمة وتقوم الحياة فيها على التضحية والرعاية المتبادلة وتنشئة الأطفال).

نشاط :

كم عدد أفراد أسرتك ؟

ارسمي مخططاً بيانيّاً (شجرة العائلة) لأفراد أسرتك.

أهداف الأسرة :

الأسرة كأي جماعة اجتماعية لها أهداف تسعى إلى تحقيقها ووظائف تقوم بها تحرّكها نحو أهدافها ويمكن

تليخيص أهداف الأسرة في الآتي :

- ١- نسبة أفراد الأسرة من جميع التراصي الحسية والنفسية والاجتماعية والروحية.
- ٢- الانجاب ونشأة الأجيال وحفظ المجتمع وتقليل تفاته من جيل إلى جيل.
- ٣- أعطاء الحياة معنى أو قيمة تجعلها جديرة بأن يعيشها الإنسان.

نشاط :

هل تختلف الأسر في أهدافها ؟ وكيف ؟

ما هي الأهداف التي تشارك بها جميع الأسر ؟

العوامل التي تساعد في بناء أسرة قوية ومتماضكة :

١ - المودة والرحمة :

جعل الله سبحانه وتعالى المودة والرحمة أساس نبأة تكثير الأسرة، قال تعالى: «وَمِنْ ظَاهِرِهِ أَنَّهُ لَخَلَقَ لِكُلِّ مِنْ أَنْوَحِ الْأَنْشِكُورَا إِلَيْهَا وَجْهَ يَتَحَمَّلُ مُؤْدَدًا وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّتُؤْمِنُ بِتَقْوِيَّةِ الْأَنْوَاعِ» (سورة الروم الآية (٢١))
فالالأصل أن تقوم الأميرة على المودة التي تجمع بين مساعر أحب وسلوك العطايا والإبار، كما أن المودة والرحمة
القاتنة بين الزوجين تؤثر على أفراد الأسرة ليتحققن السواء النفسي وتقليل أو تبعد صور التوتر والقلق والاكتئاب
وتشجيع قيم المعاطف والتواصيين بين أفراد الأسرة.

نشاط :

إن أهمية التوازن الصحيح في كم المحبة وكيفيتها وأسلوب إظهارها لا تقل عن أهمية المحبة ذاتها . ما رأيك في
هذه العبارة ؟

تكلمي عن أثر الإفراط أو الإنفلات في المحبة على العلاقة بين أفراد الأسرة مستشهدة بأمثلة من السنة النبوية.

٢- حل النزاع والمشكلات :



يلاحظ في بعض العادات إن كان أحد أفراد الأسرة يعاني من مشكلة ما فإنه يعمل على كتمان الأمر أو تجاهله أو اعتباره أزمة مؤقتة سوف تزول بما يؤدي إلى تفاقم المشكلة. ولا شك إن عزل أبناءنا عن المشاكل الحقيقية في الحياة ينعدم الشعور بالثقة بالنفس كما يغطّيه مفهوم ما سطحياً عن الحياة يحيط بهم أولئك لهم مع مخاوفها.

ولعل أول خطوة في الاتجاه الصحيح حل المشكلة هي بالتحدث عنها والاعتراف بوجودها ثم السعي لإيجاد الحلول المناسبة مدعاة بتأثر وتسامح وتحليل أفراد الأسرة لبعضهم البعض.

نشاط :

للمدرسة دور تربوي مهم في حل مشكلات المراهق لا يقل عن دور الأسرة. نتكلّم عن ذلك بذكر أهم الأساليب التي تساعد المراهق على التعامل مع المشكلات التي تواجهه.

اقتراح الحلول المناسبة في الحالات الآتية :

الحل	المشكلة
	وجود حالة من التعارض بين المراهق وأسرته وشعور الأهل والمراهق بأن كل واحد منهم لا يفهم الآخر.
	عصبية المراهق والذيفانه وحدة طباعه وعناده ورغبة في تحقيق مطلبها بالقوة والعنف الزائد.

أذكرى مشكلات أخرى واقتراح الحل لها .

٣- التواصل :

يعتبر التواصل من أهم العوامل التي ترتكز عليها العلاقة السوية بين أفراد الأسرة الواحدة ويقصد بالـ **التواصل الأسري Family communication** لغة التفاهم والتحاور بين أفراد الأسرة والتي تشمل الكلام والحركات والعبارات والإشارات والإيماءات وغيرها من الرموز النطقية وغير النطقية التي يقوم عليها التفاعل والتوازن بين أفراد الأسرة.

والـ **التواصل الأسري الجيد Good Family Communication** يفتتح سحري لسعادة الأسرة بعكس **التواصل الأسري الرديء Bad Family Communication** الذي هو مفتاح الشقاء في الأسرة.

نشاط :

في الحالات الآتية حددي نوع التواصل (جيد، رديء) مع إبداء رأيك في كيفية التعامل الصحيح في حالة التواصل الرديء.

النوع	نوع التواصل	الموقف	الموقف
١		صرخ الأم على ابنته إثراً اشغالها مع صديقاتها لساعات طويلة على الهاتف.	
٢		الحرص على اجتماع أفراد الأسرة يومياً والمناقشة والتحاور حول الأمور المختلفة.	
٣		تعطى الآباء نتيجة اختصاص مستوى الدراسي لاشغاله الدائم بالحاسوب.	

اذكري مزايا التواصل الجيد وعيوب التواصل الرديء وأثرهما على العلاقة بين أفراد الأسرة.

للـ **التواصل الأسري الجيد** مهارات يرتكز عليها... اذكر بعضها

التفويم

السؤال الأول :

ضعي علامة (✓) أمام العبارات الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارات غير الصحيحة:

- ١- لغة التفاهم والمحابير بين أفراد الأسرة تشمل الرموز النطقية وغير النطقية.
- ٢- التواصل الأسري الرديء هو المفتاح السحري لسعادة الأسرة.
- ٣- السواء النفسي للأسرة هي أن تقوم العلاقة في الأسرة على أساس المودة والرحمة.
- ٤- عزل أبنائنا عن المشكلات الحقيقة في الحياة يشعرهم بالثقة بالنفس.

السؤال الثاني :

أكمل العبارات الآتية:

- ١- الأسرة هي المحور للحياة الإنسانية فبدونها لا تستقيم الحياة الاجتماعية.
- ٢- من أهداف الأسرة تنمية أفراد الأسرة من جميع النواحي و و والروحية.
- ٣- أول خطوات حل المشكلة هي بال و و بوجودها.
- ٤- يعبر أهم العوامل التي ترتكز عليها العلاقة السوية بين أفراد الأسرة الواحدة.

السؤال الثالث:**أجبي عن الأسئلة الآتية:**

١- اذكرى اثنين من العوامل التي تساعد في بناء أسرة قوية ومتمسكة.

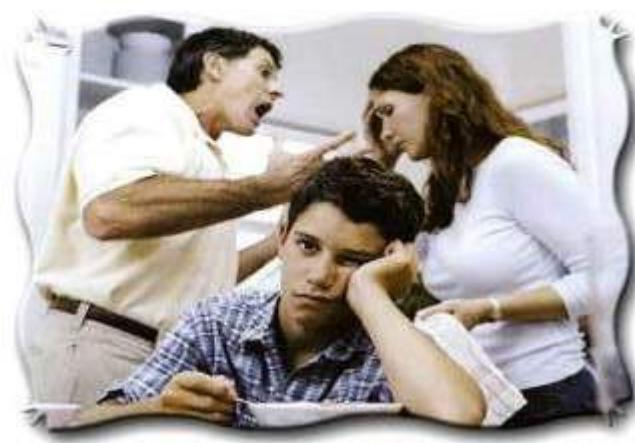
٢- في حال تعرضك لشكلا في المدرسة إلى من تلجئين

٣- اذكرى أنواع التواصل.

السؤال الرابع:

اتهي بعض المشكلات التي تواجهك واخلول المناسبة لها.

المراهق والمشاكل النفسية وطرق علاجها



كلمات ستعبر عن عليها خلال الموضوع

المصطلحات باللغة العربية	المصطلحات باللغة الإنجليزية
العنف	Violence
المراهق	Teen - ager
الإعلام	Media
البرامج	Program
العلاج	Treatment
العادات والتقاليد	Tradition and customs
التأخير الدراسي	Low achievement

المراهق والمشاكل النفسية وطرق علاجها

تعتبر فترة المراهقة من المراحل سريعة النمو والتي تتطلب توافق المراهق مع التغيرات الجسمية والاجتماعية والانفعالية والتكيف مع بيئته وقوبله على حل المشكلات ومن أهم هذه المشكلات هي:

أولاً - العنف في المراهقة :



هي درجة شديدة أو متخرفة من السلوك العدوانى والغضبات الشديدة حيث تصدر من بعض المراهقين تصريحات تدل على سوء السلوك والتي قد تنتهي بهم إلى خرق القوانين وارتكاب الجرائم.

أسباب العنف :



- ١- التباين في معاملة المراهق بين الشدة والدلالة.
- ٢- التفكك الأسري وكثرة المشاحنات والصراع داخل المنزل.
- ٣- عدم التوافق النفسي للمراهق.
- ٤- مشاكله أدلة العنف مما يعكس سلباً على سلوكه.
- ٥- ضعف قدرة المراهق العقلية وفشل الدوامى المتكرر.
- ٦- الاضطراب النفسي الناتج عن خطأ في التربية منذ الصغر من مثل تعريض الطفل للعنف في سن صغير قياساً إنساناً إلى العنف في التعامل مع الآخرين.
- ٧- الحرمان العاطفي.
- ٨- تقليد شخصيات بعض المشاهير في سلسلات العنف.

نشاط :

شاهدت زميلة تحدثت على زميلة أخرى باللماط النابية والتصريحات اللاأخلاقية... ما هو انطباعك من هذه الزميلة؟ وما هو رد فريقك؟

أساليب العلاج :

- ١- مساعدني نفسك للتكييف مع نفسك والآخرين.
- ٢- تمسك بالقيم والأخلاق السليمة.

- ٣- عدمي شعور الثقة بالنفس.
- ٤- وظيفي ملائكت في الأنشطة المختلفة المقيدة.
- ٥- حاولني معرقة جوانب الفيسبوك في شخصتك ووضع الحلول المناسبة لها.
- ٦- اتخدي من الآية الكريمة منهجاً سلوكياً تبعه « وإنك لعل حلي عظيم » .

ثانياً: التأخير الدراسي :



هو حالة تأخر أو تخلف أو نقص أو عدم اكتمال النمو التحصيلي نتيجة عوامل عقلية أو جسمية أو نفسية أو اجتماعية بحيث تختلف نسبة التحصيل دون المستوى العادي أو المتوسط.

وللأغراض التربوية يعرف التأخير الدراسي على أساس الدرجات التحريرية التي يحصل عليها المتعلم في الاختبارات في جميع المواد العلمية.

هـ هو الخلاص نسبة النمو التحصيلي دون المستوى العادي أو المتوسط لدى المتعلم نتيجة تأخر أو نقص أو عدم اكتمال النمو التحصيلي بسبب عوامل عقلية أو جسمية أو نفسية أو اجتماعية.

وترجع مشكلة التأخير الدراسي في مرحلة المراهقة إلى أسباب كثيرة :

- ١- أسباب نفسية.
- ٢- أسباب اجتماعية.
- ٣- أسباب ذاتية شخصية.
- ٤- أسباب مدرسية.

هناك عوامل أخرى منها :



- ١- الافتئات.
- ٢- انخفاض تقدير الذات.
- ٣- التفكك الأسري.
- ٤- المشكلات السلوكية.
- ٥- الإحساس بالفشل.
- ٦- اضطراب الترم.
- ٧- الاعتمادية الازلية.



- ٨- القلق النشازمي.
- ٩- كثرة التغيب.
- ١٠- الاستسلام للإحباط.
- ١١- العزلة الاجتماعية.
- ١٢- مسوء العذبة.
- ١٣- المستوى الاجتماعي والاقتصادي.

والعوامل النفسية لها تأثير كبير في الناشر الدراسي لمرحلة المراهقة ، وقد تؤدي إلى :

- ١- ضعف الميل للمذاكرة: حيث يشعر الراهقون بخدر شديد في رغبته للمذاكرة نتيجة الكسل.
- ٢- عدم التركيز والاتكاء: إن عدم التركيز عامل مشترك تسيبي عند جميع الأفراد في جميع مراحل العمر.
- ٣- الخوف من الامتحانات: الخوف من الامتحانات في هذه الحالة ناتج طبيعي من إهمال المراهق في أداء واجباته.

نشاط:

لديك زميلة تحب متابعة التلفاز إلى درجة ت يؤثر على مستواها التحصيلي... كيف تتصرفين معها؟

أساليب العلاج والوقاية :



إذا رغبت في التجاوح ... فاسعى اليه :

- ١- تقربى إلى الله بالمحافظة على الصلاة والدعا.
 - ٢- خذى هدفاً وحاولى تحقيقه من خلال التعلم.
 - ٣- ارسى صورة لمستقبلك وأطمحى للوصول إليها.
 - ٤- عودي نفسك على تنظيم وقتك وجهدك وأعمالك.
 - ٥- لا تذكرى في أكثر من شيء واحد في نفس الوقت.
 - ٦- ركزي في تحريك وجهوك ولا تزحلي عملك حتى تجزيه.
 - ٧- حضري وفتاً للمذاكرة ... إنها طريقك للنجاح.
 - ٨- حضري وفتاً للإطلاع ... إنه مصدر للحكمة والثقافة.
 - ٩- استشيري أولي الأمر وأصحاب الخبرة في ما يعترضك من أمور.
 - ١٠- تخلى من الكسل والخنوم بالهيبة وفورة الإرادة.
 - ١١- استعدى للامتحانات بصورة منتظمة بالاجتهاد وتنظيم الوقت للتخلص من الخوف المصاحب لوقت الامتحانات بعزمك وإصرارك للتخليص من هاجس الخوف من الامتحانات.
- ولا تنسى أن الصحة النفسية هي اندلاع الفرد لمجموعة مسارات معايدة على مواجهة مصادر الضغوط التي تواجهها.

ثالثاً - أثر جهاز التلفاز والقنوات الفضائية :



جهاز التلفاز يعتبر من أجهزة الإعلام المختلفة كالإذاعة والصحف والمجلات. وما لا شك فيه أن الإعلام ووسائله سلاح ذو حدين فهو في جانب ما يهم بشكل كبير في تسهيل مهمة الاتصال ونشر الثقافة العامة بين أفراد المجتمعات.

إضافة إلى قدرته على الترقية وخلق رأي عام ذو المخاهد وأنماط من السلوك لم تكن مألوفة إلا أنه في جانب آخر سلاح خطير جداً... ولا يخفى أثر وسائل الإعلام على الأفراد والمجتمعات سلباً كان ذلك الأثر أم إيجاباً.

فالإعلام نوعان :

إعلام يقوم ببيان الحق وتزيينه للناس بكل الطرق والأساليب العثمانية المشروعة مع كشف وجوه الباطل وتقديمه بالطرق المشروعة لهذا إعلام إيجابي.

وإعلام يقوم على تزوير الناس بأكبر قدر من الأكاذيب والفضاللات، ويعتمد على الخداع والتزيف لهذا الإعلام سلبي.

نشاط

حددي اسم البرنامج الذي أحتجك وأثره في سلوكياتك وحياتك ؟

الآثار السلبية الناجمة عن بعض القنوات الفضائية :

- ١- التأثير على القيم الإسلامية والعادات والتقاليد.
- ٢- ظهور العنف وارتكاب الجرائم.
- ٣- المبالغة في الدعاية والإعلان عن المنتجات الغذائية الضارة مما يؤثر على العادات الغذائية السليمة.
- ٤- التبعية للفكر الغربي ونبذ الفكر الإسلامي والعربي.
- ٥- انتداب المخدرات.

نشاط :

« بعض الفتوحات الفضائية لها آثار سلبية على أخلاقيات وسلوك المراهقين ...
نناقش مع زملائك هذه الآثار مع بيان مفهومك لراجحتها تلك الآثار السلبية »

- ماذا تعني الرقابة لديك ... هل :
- الرقابة هي القدوة الحسنة.
- الرقابة هي لله.
- الرقابة هي انتقاء المساعدة بين الوالدين والأباء.
- الرقابة هي رقابة الذات.

من أساليب العلاج المقترنة :

« يَأْتِيَ الَّذِينَ مَا نَهَا فُؤُلَّا فَسَكُرٌ وَأَهْلِكُ تَارِىٰ » (سورة التحريم: ٦)

- اجعلني من تقتنك رقيبا علي أفعالك وسلوكياتك.
- اختياري البرنامج الصالح والقبيح وتحفيزي السلوكي الصالح.
- اشغلني وقت فراغك بالعمل المقيد الممتر.
- هل تعلمون أن التوازن الهرموني يتأثر بالخلوس لساعات طويلة أمام التلفاز.

نشاط :

لديك زميلة أعجبت بمحنة أو محنية وقامت بتنقلها ...
هل يعجبك سلوكها؟ ولماذا؟

النقويم

السؤال الأول :

ضعي علامة (✓) أمام العبارات الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارات غير الصحيحة:

- ١- التذبذب في معاملة المراهق يعتبر من أسباب العضف. ()
- ٢- تعتبر فترة المراهقة من المراحل الطبيعية النمو والتي تتطلب توافق المراهق مع التغيرات الجسمية والاجتماعية والانفعالية. ()
- ٣- شعور المراهق بفتور شديد في رغبته للمساكرة نتيجة الكسل. ()

السؤال الثاني :

أكمل العبارات الآتية :

- ١- ترجع مشكلة التأخر الدراسي في مرحلة المراهقة إلى أسباب و.....
- ٢- العوامل لها تأثير كبير على التأخر الدراسي في مرحلة المراهقة.
- ٣- الخوف من الامتحانات ناتج طبيعي ل المراهق في آدائه.

السؤال الثالث :

أكثي المصطلح العلمي الدال على العبارات الآتية :

- ١- () درجة شديدة أو متفرقة من السلوك العدواني أو الصفات الشاذة.
- ٢- () تأخير أو تخلف أو نقص أو عدم اكمال النمو الحصيلي نتيجة عوامل عقلية أو جسمية أو نفسية.
- ٣- () يقوم بيان الحق وتربيته للناس بكل الطرق والأساليب العلمية المنشورة.
- ٤- () يقوم على تزويد الناس بأكبر قدر من الأكاديميات والصلالات وتعتمد على الخبراء والتزيف.

السؤال الرابع :

أجب عن الأسئلة الآتية :

من ١ : اذكر الأثار السلبية الناتجة عن بعض القرارات الفضائية.

من ٢ : ما هي أسباب التأخر الدراسي ؟

السؤال الخامس :

تعالى بعض طالبات من مشكلة التأخر الدراسي قدمو لهن الحلول المناسبة والصائحة التي تعينهن على حل المشكلة من وجهة نظرك .

حل النزاعات في الأسرة



كلمات سترغب في علبه حل الموضع

المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Conflicts	الصراعات
Family meeting	الاجتماع الأسري
Aggressive behavior	السلوك العدائي
Strict behavior	السلوك الخالق

حل التزاعات في الأسرة

ما من أحد يشك في ثواب الأهل الطيبة في علاقتهم مع أبنائهم، وكل أب وأم يريدان رفقة أبنائهم سعداء، يتمتعون بصحة جيدة ويعيشون في جو من الطمأنينة والأمن.



وللرهن بطبيعة الحال هو في مرحلة ثور وتطور وتشكل للشخصية، وفي محاولة للبحث عن ذاته واستقلاليته قد يصطدم بالموازن التي يضعها الأهل أمام تحررها واستقلاليتها. ومن جهة أخرى لا يستطيع الأهل ترك الحرية الكاملة لابنائهم مما يشكل أساساً للصراع بين الأهل والراهقين.

تعريف المشكلات الأسرية (النزاع في الأسرة):

هي حالة الاختلال الداخلي أو الخارجي التي ترتب على حاجة غير مشبعة عند الفرد بحيث يترتب عليها نمط سلوكي يعبر عنه الفرد بسلوك غير مقبول.

نشاط :

عرفي المقصدة بالنزاع في الأسرة.

الطرق الإيجابية والسلبية حل التزاعات

(الست الأسرة ميدان مبارزة، وليس ساحة مراقبة وإنما هي مركز تعاون وتأثر) إن إيجاد أجواء تربوية مناسبة في البيت من شأنه أن يقلل من حدة التزاعات داخل الأسرة، ولا يتم ذلك إلا بتعاون جميع الأطراف سواء الوالدين أو الآباء وأفضل شيء يمكن أن يفعله الآباء أن يظهروا الصبر والتفهم وأن يجعلوا قنوات التواصل والمحوار متعددة على الدوام وذلك عن طريق تحصيص ساعة واحدة يومياً يجتمعان بها مع ابنائهم، والاجتماع الأسري ما هو الا تجمع للأفراد الأسرية بغرض مشاركة الأخبار أو اتخاذ القرارات أو الاستمتاع بعضهم البعض أو حل المشكلات.

وهذا يفتح الأسرة المزيد من الترابط الأسري والاجتماعي ويجهلها المشكلات التي يقع فيها الآباء كما يكتب الآباء الخبرة من الآباء وطريقة الحل، ولكن يتحقق الاجتماع الأسري (family meeting) غالباً وأهدافه لا يزيد من إثنين الآتي:

- ١- تحديد المشكلة.
- ٢- التفكير في الحلول الممكنة.
- ٣- تحديد وقت الاجتماع الأسري.



- ٤- الخلوس مع الأسرة في مكان هادئ.
- ٥- استخدام نبرة صوت هادئة ومحايدة وحازمة مع ذكر المشكلة بوضوح واحترام
- ثم طلب المزيد من الأفكار.
- ٦- التوصل إلى اتفاق من خلال وضع حلول وسط أو التفاوض.
- ٧- تقييم المشكلة في المجتمع التالي.

نشاط :

ما هي أسباب الأوقات لعقد الاجتماع الأسري ؟

ما هي شروط نجاح الاجتماع الأسري ؟

السلوك العدواني والسلوك الحازم :

لأنك أن الخزم من الشروط الفيروزية في التربية ويقصد بالخزم الصلابة والجدية والثبات على الرأي والقدرة على التصميم لدى الشخص والذي يجب أن يقترب بالمحنة والنقاء وتقدير الشخصية من أجل أن نحصل على نتيجة المطلوبة، وعلى كل من الوالدين أن يمتلكا التصميم والخزم كي يستطيعا إدارة أمور أسرتهما بفاعلية ونجاح.

الخزم غير الخشونة :

إن استخدام الخشنونة والشدة في غير موضعهما هو أحد العوامل الشائعة التي تترك آثارا سلبية في تربية الأبناء، ولا شك أن أضرار التأديب كالطهارة والضرب أكثر من مناقعها، وهناك الكثير من الأسباب التي تدل على عدم جدوى الضرب ومنها:



- ١- خطيم الشخصية.
- ٢- فقدان الثقة بالنفس والوالدين.
- ٣- ظهور حالات من العنف والقلق والاكتئاب لدى الأبناء.
- ٤- خطورته على الصحة النفسية والجسمية.
- ٥- انتهاء أمر الضرب وعدم تأثيره بعد فترة وجيزة من الزمن.

نشاط :

اذكري أسباب أخرى لعدم جدوى الضرب.

« كما أن معظم الوالدين الذين قاموا بضرب أبنائهم يشعرون بالازعاج والذنب بعد كل مرة يضربون فيها أبنائهم، كما أن التأديب بالضرب ليس بسياسة تربوية جيدة للإصلاح على المدى الطويل فلابد أن تجد جذور هذه المشكلات وعللها ونبدأ بحلها بالطرق التربوية الصحيحة».

نشاط :

اذكري دور التواب والعقاب وأثرهما في المساهمة في حل مشكلات الآباء.

التدريب على ممارسة السلوك الخازن :

إن لكل مشكلة حل وذلك بالتربيه والصبر وقليل من الحزم المدروس. وكثير من الآباء قد لا يستجيبون للموسيقى التي يسمها الأهل في حل تراحماتهم مع أبنائهم المرافقين مما يجعلهم يتجاهلون للغيرة أو المغارضة محاولة لإثبات ذاتهم . وعلى الآباء في هذه الحالة التخلص بالتهدوء والإصرار ومحاولة تدريب المرافق على تحمل المزيد من المسؤولية تجاه المشكلات الناتجة عن نصرافاتهم الشخصية وذلك باتخاذ أسلوب تربوي مختلف بالحب والتعاطف.

مثال :

أولاً - تحديد المشكلة :

استخدام ابنك الهاتف بصورة متكررة.

ثانياً - التفاوض لوصول إلى قرار حل المشكلة :

- ١- أنا أحب أن توصل حل مشكلة الهاتف المشغول فكل من يصلينا لا يستطيع أن يحدثنـا.
- ٢- أنا أعتقد أنه يجب أن تضع حدًّا لفترة السماح بها التكلم في الهاتف.
- ٣- لكل شخص عشرة دقائق للمكالمة وعليه أن يذهبها بصورة سريعة إذا ما طلب شخص آخر استعمال الهاتف ، وبعذر الهاتف بعد الساعة التاسعة متجوزاً لوالدين فقط والأخوة الكبار وإذا وافق الآباء على هذه الشروط ثم أصل لها بحزم من الهاتف لل يوم التالي.

ثالثاً - التصميم :

لكي تنجح الخطوة السابقة لا بد التخلص بالهدوء مع التمسك بالقرار الذي تم الاتفاق عليه في مرحلة المدارفات، وذلك يجب أن يكون حديثك وعباراتك واضحة وفورية.

مثال :

ما زال إبنك يستعمل الهاتف بعد الساعة التاسعة متعللاً أنه تمنى ما طلب منه المعلم أن يؤدي من واجب وهنا يجب أن يكون حديثك معه مقسم إلى ثلاثة أجزاء هي كالتالي :

- ١- وضحـي له إـنـكـ اـسـتـعـمـلـ لهـ.
- ٢- اذكري اتفاـقـكـ.
- ٣- صـمـيـ عـلـىـ قـرـارـاتـكـ.

نشاط :

ما هو تصرفك حال الموقف السابق؟ اذكرني الخطوات الواجب اتباعها.

رابعاً - اتخاذ القرارات :

بهذه المرحلة ينتقل الوالدان من مرحلة الكلام إلى الأسلوب العملي في المال سابق:

- ١- اذكري ما تريده به وأسلوب هادئ ويسهل ترکي فيه على المشكلة. (لا أريد أحداً أن يستخدم الهاتف بعد الساعة التاسعة).
- ٢- أخبره ما سوف تقوم به إذا تكرر هذا العمل بحيث يكون هذا التصرف رد فعل للعمل الذي قام به وليس عقاباً له. (إذا استعمل أحد الهاتف بعد الساعة التاسعة سوق أقوم بقطع خط).
- ٣- اتخـذـيـ الـإـجـراءـاتـ (لـأـنـكـ أـسـتـعـمـلـ الهـاتـفـ سـوقـ أـفـوـمـ بـرـفعـ الـهـاتـفـ فـيـ كـلـ العـرـفـ مـاـعـدـاـ هـاتـفـ غـرـقـيـ).

ملاحظة : إن أي عمل تقدمين عليه تربية ابنائك على تحمل المسؤولية وإتخاذ القرارات المناسبة لا بد وأن يحظى الحب كما لا تنسى إن تشعري ابنك أن أي إجراء تتخذه هو للتواصل وحل مشكلة معينة وليس لتجهيز العقاب له لأن أي سبب فالعلاوة يسكنها لابد وأن تكون قوية مهما مر بها من تقلبات.

نشاط :

اخـارـيـ أحـدـ الشـكـلـاتـ الـآـتـيـةـ وـضـعـيـ الـخـلـولـ الـخـازـمـةـ لهاـ :

- ١- عـندـمـاـ يـقـضـيـ الـأـبـ الـسـاعـدـةـ فيـ جـمـلـ الـإـغـرـاضـ منـ السـجـارـةـ إـلـىـ الـمـزـلـ بـحـجـةـ أـلـهـ يـجـدـتـ بـالـهـاتـفـ.
- ٢- عـندـمـاـ يـدـيرـ الـأـبـ مـنـاجـ الـتـلـفـازـ بـصـوتـ عـالـيـ.

التقويم

السؤال الأول:

ضعي علامة (✓) أمام العبارات الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارات غير الصحيحة:

- ١- الاجتماع الأسري ينبع الأسرة المزيد من الترابط الأسري والاجتماعي وبحثها المشكلات التي يقع فيها الأبناء.
 - ٢- الأسرة هي ميدان مهارة وليست ساحة مواجهة.
 - ٣- التهاون من الشرط الفروري في التربية.
 - ٤- يجب على الوالدين التخلص بالصبر والتواصل مع الآباء على الدوام.

السؤال الثاني:

أكمل العبارات الآتية :

- ١- المراهق بطبعه حالة يحاول البحث عن و ما يشكل أساس
الصراع بين الأهل.

٢- ان الاجراءات التربوية في البيت من شأنه أن من حدة التراحمات
داخل الأسرة.

٣- الاحصاء الاسري هو تجمع افراد الاسرة بغرض مشاركة او لادارة الاسرة بنجاح.

٤- يجب على الوالدين أن يمتلكا التصميم و والشدة في التربية في غير موضعهما تترك آثار سلبية في تربية الابناء.

٥- استخدام

السؤال الثالث :

عرفي ما يأتي :

* المشكلات الأسرية :

* السلوك الخازم :

السؤال الرابع :

١- ما هي الخطوات الصحبة حل المشكلات ؟

٢- ما هي الأوقات المناسبة للاجتماع الأسري ؟

العناية الشخصية

أولاً - العناية بالبشرة :

إن أهمية كل فتاة في هذه المرحلة السنية «من مطلع البلوغ» هو بشرة جميلة، نظيفة، ومشعرة وناعمة كثيرة الأطفال، خالية من الحبوب والالتهابات، وفي هذه المرحلة تكون عادة الإصابة بمرض حب الشباب أو جفاف الجلد.

ما هو حب الشباب ؟



يشيع حب الشباب خصوصاً في سنوات المراهقة، وهو مرض يصيب جلد الإنسان سواء من الذكور أو الإناث من فئة المراهقين في الفترة من ١٣ سنة وربما يستمر حتى عمر الثلاثين.

أسباب حب الشباب :

أسباب هرمونية : حيث تصبح الغدد الدهنية أكثر نشاطاً خلال مرحلة البلوغ.

أسباب وراثية : أثبتت الدراسات الحديثة أن للوراثة دوراً كبيراً في الإصابة بالمرض.

تجويف الطعام : ثبت علمياً أن لا دخل لتناول الشيكولاتة والماكولات الدهنية بظهور البثور.

الحالة النفسية : حيث تؤثر الحالة النفسية على إفراز الهرمونات وبالتالي تؤثر في حدة الإصابة.

المدورة الشهرية : حيث تزداد حدة المرض لدى النساء في الأيام التي تسبق الدورة مباشرة.

العلاج :

١- لا تخافي إزالة البثور يديك لأن هذا قد يؤدي إلى التهابها مما يجعلها تترك أثراً في مكانها.



٢- المحافظة على نظافة البشرة ، لما تأكدي من غسل وجهك بالطفل مرتين باليوم يمكن استخدام قطن منظف أو مستحضرات خاصة ضد البثور وهناك العديد من المستحضرات المقيدة والكريمات والمراهم القادرة على فتح المسام وتنسيع الشفاه وقد يصف لك الطبيب بعض الأدوية المضادة للالتهاب في الحالات الأكثر تفاقماً.



علاجات بديلة :

يمكن حمام بخار للوجه مع أزهار اليابونج الطازجة أن يساعد في قمع المسام. تأكدي أن المياه لا تُغرق واحفظ رأسك فوق وعاء من المياه الساخنة ممزوجاً ببعض من الأعشاب لمدة ١٥ دقيقة على الأقل، ضعي منشفة فوق رأسك لانقطاع البخار.

جفاف الجلد :

تحفث البشرة لأنها تتغذى إلى كمية كافية من الرطوبة أو من الزيت. وإذا كنت تعانين من جفاف في الجلد وبشرة جافة باهتة ورماً مختلفة، فلابد أنك تعرفيين قواعد العناية الذاتية وهي :

- ١- لا تغسلين بالماء الساخن.
- ٢- لا تستعملين الصابون.
- ٣- استعملين مرطباً مرتين في اليوم يكون خالياً من الروائح الاصطناعية التي تؤدي البشرة الجافة الحساسة.

نذكرى :

- « يعتبر الماء مرطباً داخلياً يساعد على شفاء البشرة الجافة من الداخل إلى الخارج ويزصي بتناول ٦-٨ أكواب من الماء على الأقل في اليوم .»
- « الإقلال من شرب الشاي أو القهوة أو المشروبات الغازية المحوية على الكافيين حيث إنها مدرة للمبول وتخرج الماء من الجسم .»

العلاج :

- « تناول أغذية غنية بفيتامين (ب) المركب، (ج)، (د)، الكاروتين (فيتامين أ) والزنك .»

نشاط :

- « جذبي الأغذية المغذية بالفيتامينات السابقة .»
- « ابحثي عن كيفية الاهتمام بالبشرة الدهنية .»

ثانياً - العناية بالشعر :



هل شعرك جاف ويفتر إلى الحياة والبريق ، وهش سريع الانكسار وهل كنت تعانين من هذه النتيجة الخطيرة لشهور من جفاف الشعر .

والسبب في ذلك قد يكون :

- ١- وراثي.
- ٢- امتصاص الطعام إلى العناصر الغذائية المطرطة.
- ٣- كثرة التعرض للشمس أو استعمال مخلفات الشعر.
- ٤- كثرة المعالجات الكيميائية كالصبغة والتجميد أو استعمال أنواع شامبو قوية أثقلت الغدد الدهنية في فروة الرأس.

العلاج :

« تدليك فروة الرأس بمزيج من الزيوت الطبيعية برووس أسانجك بمرات دائمة مرة في الأسبوع يساعد على حفز جريان الدم في فروة الرأس مما يحسن من حالة الشعر. كما تغذي أيضاً هذه الزيوت الشعر وترطبه.

» علاجات بدبلة :

تصف عشبة الصبار مزيجاً علاجية ومرطبة مذلةة وتساعد على جعل الشعر الجاف طبيعياً. يمكن تدليك فروة الرأس بملعقة صغيرة واحدة من هلام الصبار لمدة ٥ دقائق وأحرضي على غسله جيداً بعد ذلك. وقد تكون الغدد الدهنية على فروة الرأس شديدة النشاط خلال مرحلة البلوغ، مما يتسبب بجعل شعرك دهنياً وباهتاً وسوف تحتاجين على الأرجح إلى غسله مرات أكثر من قبل.

» قشرة الشعر :



لا تعتبر القشرة مشكلة شعر بل مشكلة جلدية، وهي حالة تساقط فيها بكثرة حراشف من الجلد الميت من فروة الرأس مما يسبب الشعور بالحككة.

الأسباب :

تحمم القشرة عن إفراز الغدد الدهنية الكبير من الزيت أو عن التهاب فطري يتسم بوجود تجمعات كبيرة من البكتيريا على فروة الرأس فتهيج حلاوة فروة الرأس مما يتسبب في تجمع الجلد الميت وظهوره على شكل قشرة.

العلاج :

للنَّعْلَب على مشكلة القشرة نوصلك باستعمال أنواع شامبو طيبة ضد القشرة لأنه يحتوي على مواد تحارب البكتيريات.

نشاط :

- ابحثي عن طرق جديدة للتغلب على مشكلات الشعر المختلفة :
(جفاف الشعر، القشرة، الشعر الدهني).

ثالثاً - العناية بالفم :

لا يكون جسمك بالهداية نظيفاً جداً إلا إذا كان أسنانك نظيفة أيضاً.
للحافظ على صحة أسنانك استعمل معجون أسنان عادي بالفلورايد
وكندلك على فرك أسنانك وليتك ولنذاك من واحدة فمل تتحاجن
إلى فرك أسنانك وليتك بالظام مررتين في اليوم على الأقل، كما أن
خط النطاف الخاص بالأسنان يساعدك أيضاً على هذه المهمة.

رابعاً - المحافظة على النظافة :

الآن وقد كبرت وبدأت مرحلة البلوغ
سوف ترغبين بالاهتمام أكثر بجسمك.
ليس بإمكانك أن ترمي بعض الماء على
وجهك وتدعي بأنه أصبح نظيفاً ثم تتامين
الاستحمام لقد أصبحت الغدد لدبك أكثر
نشاطاً تقوم غدة العرق تحت إبطك بإفراز
عرق أكثر خلال مرحلة البلوغ ولإزالة العرق واليكري بما يجب عليك الاستحمام باعتظام، وقد تحتاجين إلى
حمام بعد نشاط عضلي مجهد كدرس الرياضة البدنية، ومن المفضل بعد الاستحمام وضع مستحضر مزيل لرائحة
العرق وارتداء الملابس النظيفة.

نشاط :

- لاحظت على زميلة لك عدم اهتمامها بنظافتها الشخصية. ما هي النصائح التي تقدميها لها؟

النقويم

السؤال الأول:

ضعي علامة (✓) أمام العبارات الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارات غير الصحيحة :

- ١- ترحب كل فتاة في مرحلة البلوغ إن تملك بشرة جميلة ونظيفة وناعمة. ()
- ٢- تصبح العدد الدهني أقل نشاط خلال مرحلة البلوغ. ()
- ٣- أثبتت الدراسات الحديثة أن للوراثة دوراً كبيراً في الإصابة بحب الشباب. ()
- ٤- الإفراط في تناول الشاي والقهوة والمشروبات الغازية ليس لها تأثير على الجلد. ()
- ٥- تدلّك فروة الرأس بزيت الزيتون الطبيعية مرة بالأشهر تساعد على تغذية وترطيب الشعر. ()
- ٦- للتغلب على مشكلة قشرة الشعر ينصح باستعمال أنواع شامبو طيبة. ()

أكمل العبارات الآتية بما يناسبها:

- ١- تذكر الإصابة بمرض في مرحلة البلوغ.
- ٢- يوصى بتناول أكواب من الماء على الأقل في اليوم لترطيب البشرة وأجلد.
- ٣- تناول الأغذية الغنية بفيتامين ، المركب و و يساعد في المحافظة على صحة الجلد.
- ٤- ينصح باستخدام عسل يدلّك فروة الرأس لتساعد على جعل الشعر الحاف طبيعياً.
- ٥- للحفاظ على صحة الأسنان ينصح باستعمال معجون أسنان غني ب.....

السؤال الثاني:

عرفي ما يأتي تعريفاً علمياً سليماً:

* حب الشباب :

* قشرة الشعر :

السؤال الثالث :

أجبي عن الأسئلة الآتية :

١- عددي أربعة من أسباب مرض حب الشباب :

٢- ذكرني ثلاثة من قواعد العناية الذاتية التي تحببك جفاف الجلد :

٣- ما هي الإرشادات الواجب اتباعها للحفاظ على صحة الجلد والبشرة ؟

السؤال الرابع :

قارني بين كل من مشكلات جفاف الشعر وفقرة الشعر من حيث الأسباب والعلاج والعلاجات البديلة :

فقرة الشعر	جذاف الشعر	
		الأسباب
		العلاج
		علاجات بديلة

المراجع والكتب المستخدمة في كتاب علوم الأسرة والمستهلك

أولاً - مجال الضيافة والسياحة المراجع باللغة العربية :

- د. نعيم الظاهري سراب الياس ، مبادئ السياحة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الطبعة الأولى ٢٠٠١ هـ ١٤٢٤ .
- د. حميد عبد النبي الطالبي ، إدارة الضيافة ، دائرة الكتبية الوطنية ، الطبعة الأولى ٢٠٠٠ .
- مثنى هلالي ابراهيم اساعيل الدناني ، مبادئ السفر والسياحة ، مؤسسة الوراق ، عمان ٢٠٠١ م .
- علاء يوسف كلثه ، الادارة الفندقية والسياحة ، جامعة عمان الاهلية ، الموارد البشرية في المطاعم ، دار وائل لنشر ، الطبعة الأولى ٢٠٠٢ م .
- أ. سهيل الحمدان ، الادارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفنادق ، دار الرضا للنشر ، ٢٠٠١ .
- د. محمد أمين محى الدين السيد علي ، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية ، دار وائل للطباعة والنشر ، الطبعة الأولى ١٩٩٨ .
- د. خالد مقابلة د. علاء السرایی ، التسويق السياحي الحديث ، سلسلة السياحة والفنادق (٧) ، دار وائل للنشر عمانالأردن ٢٠٠١ .
- د. توفيق محمد عبد المحسن ، إدارة المنشآت المتخصصة ، دار الفكر العربي - دار النهضة العربية إيراك دار الكتاب الحديث ، ٢٠٠٦ .
- د. محمد حافظ حجازي ، إدارة المؤسسات الفندقية ووظائف المنظمة ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع - مؤسسة حلبا للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤ م .
- أ. سامي عبد القادر سعيد - إدارة المؤسسات والمؤتمرات - مجموعة النيل العربية .
- أ. فادية علي محمد - التقنيات وفن الابتكار في المنشآت السياحية والفنادق - دار الرضا للنشر ٢٠٠٤ م .
- أ. أسماء مراهاة معاد حساكري - طباعة وأبتكارات - الشروق - ٢٠٠٦ م .
- أ. سامي عبد القادر سعيد - إدارة المؤسسات والمؤتمرات في صناعة الضيافة - مجموعة النيل العربية .
- أ. سامي عبد القادر سعيد - إدارة المؤسسات والمؤتمرات - مجموعة النيل العربية .
- أ. رجاء زكي فرج - أ. خالد عمر عثمان -فن الخدمة - المنهج الثالث للمدارس الثانوية الفندقية - ١٩٩٨-١٩٩٧ .
- د. فواز عبد المنعم البكري - التنمية السياحية في مصر والعالم العربي - الإسبريجيات / الأهداف / الأولويات - الطبعة الأولى ١٤٢٤ هـ ٢٠٠٤ .
- د. سوري دعيس - العومة السياحية وواقع الدول المتقدمة والدول النامية - المتنقى المصري للابداع والتنمية ، الطبعة الأولى ٢٠٠٢ .
- دليل الزائرين في الكويت -

المراجع باللغة الإنجليزية :

- Encyclopedia of tourism / edited by Jafar Jafari
New York : Routledge, 2000
Paley Ref Stacks G155. A1 E4295 2000
(Baud-Bovy, M. (Manuel
Tourism and recreation handbook of planning and design/Manual Baud-Bovey and Fred Lawson
Oxford Boston Architectural Press 1988
Paley Ref Stacks GV182.3 B382 1998
Wellner, Alison Stein
Americans at play : demographics of outdoor recreation travel / by Alison S Wellner
Ithaca, New York New Strategist Publications, c1997
Paley Ref Stacks GV191.4.W45 1997
VNR's encyclopedia of hospitality and tourism /edited by mohmood A khan
Michael D. Olsen, Turgut Var
New York Van Nostrand Reinhold, c1993
Paley Ref Stacks TX905bV57 1993
.Eagle, Dorothy
Leisure, recreation, and tourism abstracts
.Farnham Royal Eng
Commonwealth Agricultural Bureaux, 1981-
Continues Rural recreation and tourism abstracts
GV191.21.44xItem Loc Paley Ref Stacks
Peter Mason 2003 Tourism Impacts, planning and Management Elsevier
Peter E Murphy | Ann E. Murphy 2004 Strategic Management for Tourism Communities Bridging the
Gaps. Channel View Publications
[/http://www.ebscohost.com](http://www.ebscohost.com)
<http://web1.msue.msu.edu/msue/imp/modid/mastertd.html>
[/http://www.hotel school.conell.edu/links](http://www.hotel school.conell.edu/links)
<http://student.shu.ac.uk/lits/guides/subjectguides/om/hospitalityandtourism.html>
<http://www.tourismeducation.org/bibliography.htm>

ثانياً - (مجال الغذاء والتغذية)

المراجع باللغة العربية :

- الغذاء والتغذية تأليف مجموعة من المختصين في التغذية المحرر العلمي الدكتور عبد الرحمن المصير، منظمة الصحة العالمية ١٩٩٧ م، الناشر أكاديميكال إنترناشونال للنشر والطباعة - بيروت، لبنان.
- تغذية الإنسان، تأليف الدكتور حامد التكروري والدكتور خضر المصري، الناشر دار حنين عمان، المملكة الأردنية الهاشمية ١٩٩٤ م.
- الغذاء والأنسان (مبادئ علوم الغذاء والتغذية) تأليف الدكتور عبد الرحمن المصير و محمد زين علي، الناشر دار القلم للنشر والتوزيع، دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة.
- تقييم الحالة الغذائية ، تأليف الدكتور خالد المدنى ١٩٩٤ م، الناشر دار المدى، جدة.
- التغذية وصحة المجتمع، قورية العوضي، وزارة الصحة العامة، دولة الكويت.
- الطريق إلى الغذاء الصحي، أ. د. مصطفى عبدالرازق توفيق، الدار العربية للنشر ١٩٨٩ م القاهرة.
- كيف تحافظ على سلامة المادة الغذائية ؟ م. محمد سامي إخداد، مطبعة الشرق، الكويت.

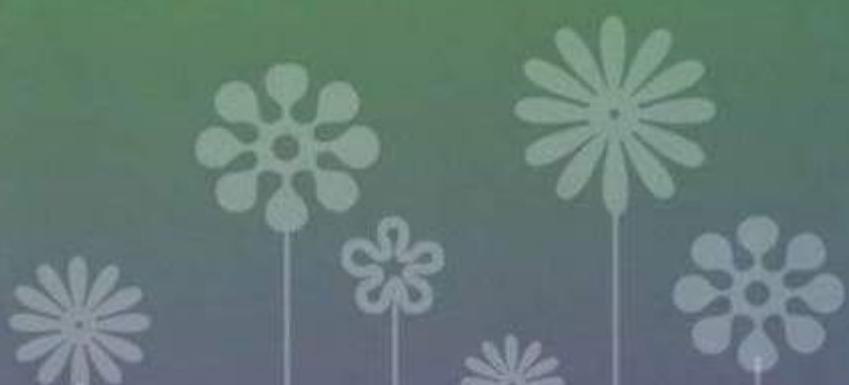
المراجع باللغة الإنجليزية :

- | | |
|--|---|
| Safe Food , The Complete Guide For people who work with food . The stationery office limited
1997 . St. Crispins, Duke street , Norwich NR3 1PD | - |
| Food Hygiene , Health Safety . J. Audry Stretch / H.A.Southgate . Pitman Publishing . 128 long
Acre , London , WC 2 E 9AN . 1991 | - |
| Food Home and Society . Deirdre Madden . Gill and Macmillan . 1990 | - |
| Understanding Nutrition . Whitney , Rolfes , S. R. / Whitney , E. N . 8 ed . St. Paul , Mn : West
Publishing Co, 1998 | - |
| Nutrients Content Of Food Portions . Till Davis / John Dickerson . Royal Society Of Chemistry
Copyright . 1991 | - |

ثالثاً - مجال التربية الأسرية :

المراجع باللغة العربية :

- ١- دليل الآباء والأمهات في أسلوب التعامل مع الناشئين - محمد علي مسادات - دار الهادي - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٧ م.
- ٢- موسوعة الأسرة - الجزء الأول - الطبعة الأولى - الكويت ٢٠٠٥ م.
- ٣- موسوعة الأسرة - الجزء الثالث - الطبعة الأولى - الكويت ٢٠٠٥ م.
- ٤- الأسرة (التعريف والوظائف والأسكال) - د. كمال إبراهيم مرسي - دار الفلم - الكويت - الطبعة الأولى ٢٠٠٣ م.
- ٥- أولادنا (من الولادة حتى المراهقة) - زينب مرهج - الطبعة الأولى ٢٠٠١ م.
- ٦- الطفل بين الوراثة والتربيـة - د. محمد نقي فاسطي - دار التعارف - بيروت - الطبعة الثالثة ١٩٨٣ م.
- ٧- الشباب قضية ورعاية ودور: خليل الفاعوري - الطبعة الأولى ١٤٠٥ هـ
- ٨- علم النفس التربوي : د. أحمد زكي صالح ، مكتبة التنمية المصرية ١٩٨٨ م.
- ٩- تربية المرأة في رحاب الإسلام : محمد حامد الناصر / جولة درويش - دار المعالي - الإصدار الثالث ١٤٢٨ هـ / ٢٠٠٧ م.
- ١٠- كيف تقول لا وأنت تعدها - كارين ساليمان - مكتبة جرير - الطبعة الأولى ٢٠٠٦ م.
- ١١- كيف تقول لها للمراهقين - رشادرد هيeman - مكتبة جرير - الطبعة الأولى ٢٠٠٣ م.
- ١٢- كيف تقول في مشاكل البكاء والمشادات مع طفلك - مستايا ويتم - مكتبة جرير - الطبعة الأولى ٢٠٠٦ م.
- ١٣- المراهقة أزمة هوية أم أزمة حضارة - دعنداللطيف معاليـي - شركة المطبوعات بيروت - الطبعة الثالثة ٢٠٠٤ م.
- ١٤- دليل الآباء والأمهات في أسلوب التعامل مع الناشئين - محمد علي مسادات - دار الهادي - بيروت - ١٩٩٧ م.
- ١٥) الملف التربوي - ج ٣ - دار الحدائق - بيروت - ١٩٩٢ م.
- ١٦) محمد القرین (د.ت) سؤال عن الأمراض الجلدية . مشورات المكتبة العصرية - صيدا - بيروت.
- ١٧) كارول هانتر، ترجمة: نجلاء طارق فؤاد. ١٩٨٨ م. الفياميات. دار العربية للعلوم. بيروت .
- ١٨) بيت فرمي ، ترجمة: محمد حسان ملخص. الموسوعة الطبية للأسرة. ٤، ٢٠٠٤ م. أكاديمية إنترناشونال. بيروت.



أودع بمكتبة وزارة التربية تحت رقم ٢٢٦ تاريخ ٢٠٠٨/١٠/٢٢

شركة محمود عزيز للنشر والتوزيع
القاهرة - ٣٣٣٩٣٧٧٢ - ج. ب. ٣٣٣٩٣٧٧٣