بطاقة المشاركة

الاسم واللقب : عدالة العجال
الجنسية.: جزائرية
الوظيفة : أستاذ جامعي
الرتبة: أستاذ محاضر "أ"
المؤسسة : كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية ،علوم التسيير- جامعة مستغانم
الهاتف:07-90-64-70-92
الفاكس.:/
البريد الإلكتروني.: adj_adala@yahoo.fr
عنوان المداخلة.: الخدمة الفندقية الحلال كركيزة هامة في السياحة الإسلامية، تجربة فندق بيرا التركي
محور المداخلة: السياحة و الآثار الإجتماعية و الثقافية

بطاقة المشاركة

الاسم واللقب : عبد الرحمن محمد سالم
الجنسية.: يمنية
الوظيفة : أستاذ جامعي

بطاقة المشاركة

الاسم واللقب : شرارة وليد
المؤهلات العلمية.: السنة الأولى دكتوراه
الجنسية.: جزائرية
المؤسسة : كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية ،علوم التسيير- جامعة تلمسان
الهاتف:0551735060
الفاكس.:/
البريد الإلكتروني.: walid2782@yahoo.fr;
عنوان المداخلة.: الخدمة الفندقية الحلال كركيزة هامة في السياحة الإسلامية، تجربة فندق بيرا التركي
محور المداخلة: السياحة و الآثار الإجتماعية و الثقافية

الخدمة الفندقية الحلال كركيزة هامة في السياحة الإسلامية تجربة فندق بيرا التركي

ملخص:

عرفت السياحة الإسلامية نموا ملحوظا لدى العديد من دول العالم، حيث يمثل هذا السوق 10% من سوق السياحة العالميَّة، و يرجع السبب لهذا النمو؛ من جهة إلى ارتفاع الدخل ، و حرص السائح المتدين على اللجوء للمرافق والمنشآت الملتزمة من جهة أخرى، بما فيها المنظمات الفندقية .

وعليه فالهدف من هذه الورقة البحثية هو توضيح مختلف المفاهيم المتعلقة بالسياحة عامة، و السياحة من منظور إسلامي، مع تحديد ماهية الضوابط التي تقيد السياحة في دين الإسلام الحنيف. حيث أن هذا النوع من السياحة يرتبط ارتباطا وثيقا بالخدمات المؤداة في الفنادق أو ما يُعرف بالخدمة الفندقية حلال . كما سنحاول في الأخير عرض تجربة لفندق تركي يؤدي مثل هذا النوع من الخدمات.

الكلمات المفتاحية: السياحة ،السياحة الإسلامية، الخدمة الفندقية حلال.

Résumé :

Le tourisme islamique a connu une croissance observable dans plusieurs pays du monde, où ce marché représente 10 % du marché mondiale du tourisme, et ce à cause de l'augmentation des revenues des individus, d'une part, et de la préservation du touriste pratiquant l'islam, l'orientation vers les hôtels qui fournissent des services selon le charia islamique d'autre part.

En effet, l'objet de notre recherche est de mettre en évidence les différents concepts liés au tourisme en générale, et au tourisme selon l'Iislam. Alors, ce type du tourisme, dépend proportionnellement, avec les services fournis par les hôtels, autrement dit, l'hôtellerie Halal. Enfin en va présenter le cas d'un hôtel turc qui fournit ce type de services.

مقدمة:

تعتبر السياحة من بين العوامل المفتاحية لتطوير الدول ، على المستويين الاقتصادي و الاجتماعي، كما أنها تسعى دوما لتقديم خدمات ذات جودة لإرضاء زبائنها ، بغض النظر عن معتقداتهم و دياناتهم ، سواء كانوا مسيحيين ، مجوس ،أو مسلمين...

فلقد أشار تقرير المشهد الديني العالمي، الصادر عن "منتدى الدّين والحياة العامة" التابع لمركز بيو للأبحاث، إلى أن المسلمين حول العالم يشكّلون نحو 1,6 مليار نسمة بنسبة 23%، و هذا ما قد يمكن أن يشكل سوقا واعدةً للمتعاملين في القطاع السياحي.

فإذا كانت الفنادق العالمية من جهة تقدم منتجات موحدة و عامة ، فهي من جهة أخرى تهمل الصناعة السياحية الإسلامية و لا تولي لها أهمية ،و التي يمكن للدول الإسلامية من استغلالها و تشجيع الاستثمار فيها عن طريق إنشاء فنادق و منتجعات سياحية تقدم خدمات وفق تعاليم الدين الإسلامي الحنيف أو ما يعرف بالفندقة الحلال لاستقطاب السواح المتدينين من باقي دول العالم.

و عليه فالتساؤل المطروح: **"ما هي مميزات الخدمة الفندقية في إطار السياحة الإسلامية ؟ "**

و من هذا يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ماذا نقصد بالسياحة ؟
- السياحة الإسلامية و الخدمة الفندقية الحلال؟

أولا:السياحة

لا يوجد تعريف موحد و شامل للسياحة ، و إنما تعددت و اختلفت التعاريف حسب وجهات النظر.

ففي اللغة الانجليزية يقصد بالفعل TOUR جال و دار أما كلمة TOURISME فمعناها الانتقال و الدوران.[1]

و أصل كلمة السياحة TOURISME من TOUR ، و التي تعني رحلة ، و أطلقت على طلاب العلم الانجليز في أوروبا كلمة السياح TOURISTE في القرن الثامن عشر ، و انتشرت هذه الكلمة من الفرنسية إلى اللغات الأخرى و استعملت للسياحة و السائح .[2]

---

[1] هدى سيد لطيف، السياحة النظرية و التطبيق، الشركة العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1994، ص 01

[2] مسعود مصطفى الكتاني، علم السياحة و المنتزهات، دار الحكمة للطباعة و النشر الموصل، بغداد ، الجمهورية العراقية ، 1990، ص 12.

و من بين التعاريف التي وردت في هذا المجال نذكر:

تعريف جوفري دومازوديي JOFFRE Dumazedier بتعريفها على أنها "مجموعة الانشغالات التي يتعاطاها الشخص من أجل الترفيه عن النفس، أو لتطوير معلوماته أو تكوينه و مشاركته الاجتماعية أو لتطوير قدراته الإبداعية الحرة ، بعد تخلصه من واجباته المهنية ، العائلية و الاجتماعية ..."[3]. حيث يقوم هذا التعريف على تسليط الضوء على السياحة من جانب السائح و دوافعه نحو السياحة.

كما عرفها ماكنتوش و زمالئه McIntosh et all: على أنها " مجموعة الظواهر و العلاقات الناتجة عن عمليات التفاعل بين السياح و منشآت الأعمال و الدول و المجتمعات المضيفة و ذلك بهدف استقطاب و استضافة هؤلاء السياح و الزائرين "[4] . حيث تطرق هذا التعريف إلى ذكر العلاقة التي تربط مختلف المتعاملين في مجال السياحة، دون التفصيل في هذه العلاقات.

كما قدم كالفيوتيس S.KALFIOTIS تعريفا للسياحة كونها :"تنقل مؤقت للأشخاص فرديا أو اجتماعيا من مقر سكناتهم ، إلى اتجاه آخر للترفيه عن النفس و إشباع الرغبات الروحية و رفع المعنويات و الحاجات الثقافية مما يؤدي إلى ظهور نشاط اقتصادي جديد"[5]. فنجد أن هذا التعريف قد شمل تعريفات سابقة و أضاف مكونا جديدا ألا و هو النشاط الاقتصادي.

كما اعتمدت منظمة السياحة العالمية للسياحة OMT على عنصرين هامين لتعريف السياحة[6] و هما :

السائح: الزائر المؤقت الذي يقيم في البلد الذي يزوره 24 ساعة على الأقل بحيث أسباب السفر تكون من أجل : الترفيه، الراحة ، الصحة ، قضاء العطل ، الدراسة ، الديانة ، الرياضة، أو من أجل القيام بأعمال عائلية ، حضور مؤتمرات ، ندوات علمية، ثقافية و سياسية.

---

[3] G.Wackermanne : tourisme international, Paris, PUF, 1988, p 06

[4] حميد عبد النبي الطائي ، أصول صناعة السياحة ، ط 2 ، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2006، ص 23

[5] G.Wackermanne :Op. Cit, p 07

[6] G. Guibilato : Economie touristique, Delta et Suise, 1983, p10.

المتجول المتنزه: كل زائر مؤقت لا تتجاوز مدة إقامته 24 ساعة على الأكثر خارج مقر إقامته المعتاد.

2- العوامل التي ساعدت على انتشار السياحة:

هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى انتشار السياحة منها[7] :

- النزوح من الريف إلى المدينة أدى إلى زيادة الطلب على الخدمات بالإضافة إلى تعرضهم للروتُين و هو ما أدى إلى ضرورة التمتع بإجازة سنوية و الهروب من زخم المدينة؛

- تقليل ساعات العمل نتيجة دخول الآلات الحديثة مما أدى إلى زيادة أوقات الفراغ و أصبحت هناك الحاجة إلى السفر؛

- التمتع بالإجازات المدفوعة الثمن بعد إحداث العديد من قوانين العمل و التنظيم و التشريعات التي تحدد الإجازات الإجبارية المدفوعة الأجر؛

- زيادة وحدات الإنتاج أدى إلى حصول فائض في الإنتاج و بدء التجار و الصناعيين في البحث عن أساليب جديدة لتصريف بضائعهم و هذا يتطلب السفر إلى بلدان أخرى؛

- تطور وسائل و طرق النقل و خاصة بعد الحرب العالمية الثانية حيث تطورت الطائرات الحربية إلى مدنية و هو ما أدى بدوره إلى اختصار المسافات؛

- تلوث البيئة و خاصة جو المدن الصناعية الكبيرة ما أدى إلى هروب الناس فترة من الزمن إلى المناطق الأخرى؛

- تطور و تقدم وسائل الاتصالات الحديثة و التي ساهمت بشكل فعال في السياحة و السفر كالحاسوب،التليفون،و الفاكس...

التقدم العلمي في مجالات الطب و الأدوية و معالجة الأمراض و القضاء على الأوبئة و هو ما ساعد على زيادة السياحة و عدم خوف السواح من تعرضهم إلى الإصابة بالأمراض؛

3- أنواع السياحة :

---

[7] أحمد محمود مقابلة ،صناعة السياحة،ط1،دار كنوز للنشر و التوزيع،2007،ص ، 29-28.

قد تتعدد المعايير التي يمكن من خلالها تصنيف السياحة فمن بين هذه المعايير نذكر[8] على سبيل المثال لا الحصر: الغرض من البرنامج السياحي، المدة التي يستغرقها البرنامج السياحي، النطاق الجغرافي، جنسية السائح. أما أهم أنواع السياحة بشكل عام فهي:

السياحة الدينية: يمكن تعريفهابأنها:"ذلك التدفق المنظم من السواح القادمون من الداخل أو الخارج على الأماكن المقدسة فهي سياحة تهتم بالجانب الروحي للإنسان ، حيث هي مزيج من التأمل الديني و الثقافي ، أو السفر من أجل الدعوة أو من أجل القيام بعمل خيري.

السياحة العلاجية:فهي سياحة لإمتاع النفس و الجسد معا بالعلاج أو هي سياحة العلاج من أمراض الجسد مع الترويح عن النفس فهي بهذا تشمل قسمين و هما السياحة العلاجية و الإستشفائية.

السياحة الاجتماعية: و يطلق عليها أيضا السياحة الشعبية أو سياحة الإجازات، و هي سياحة نشطة في كثير من دول العالم بفضل تنظيم رحلات سياحية جماعية بأسعار مخفضة و تسهيلات متعددة ، كتوفير أماكن الإقامة الرخيصة مثل بيوت الشباب و الفنادق من ثلاثة نجوم أو أقل، وظهور نظام السياحة بالتقسيط و نظام الادخار السياحي، و غيرها من الأنظمة.

سياحة السيارات و الدراجات : و هي من بين الأنماط السياحية الجديدة و التي تخضع لمتطلبات لا يمكن توفرها إلا في عدد قليل من الدول كالطرق السريعة، محطات الخدمة و الصيانة و مراكز النجدة و الإسعاف ، و هذا النوع من السياحة ينتشر في دول أوربا و المنطقة العربية.

سياحة المعارض: و هي سياحة تشمل جميع أنواع المعرض و أنشطتها المختلفة ، و التي من خلالها يستطيع الزائرون التعرف على آخر الانجازات في مجال معين بحيث يعتبر هذا العنصر من عوامل الجذب و التنشيط السياحي.

سياحة المؤتمرات: يعتبر هذا النوع من أنماط السياحة الحديثة التي ظهرت في أواخر القرن العشرين حيث ارتبطت ارتباطا كبيرا بالنمو الحضاري الكبير الذي شهده العالم في أواخر السنوات العشرين وما تبع هذا من تطور ملحوظ في العلاقات الاقتصادية

---

[8] فريد كورتل ، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص274 - 281

،السياسية،الثقافية والاجتماعية بين معظم دول العالم و يرتبط هذا النوع بأنواع أخرى كسياحة المعارض و غير ذلك.

السياحة العلمية: أو السياحة البحثية و هي التي تشمل دراسات البيئة النباتية و الحيوانية، و كذلك دراسة حركة الطيور و هجراتها العالمية .

سياحة التجوال: هي من أنواع السياحة المستحدثة و تتمثل في القيام بجولات منظمة سيرا على الأقدام إلى مناطق نائية تشتهر بجمال مناظرها الطبيعية حيث تكون الإقامة في مخيمات في البر و التعايش مع الطبيعة.

السياحة الترفيهية: السياحة الَّترفيهية هي تغيير مكان الإقامة لفَترة لغرض الاستمتاع و الترفيه عن

النفس و ليس لغرض آخر، و يتخلل هذا النوع الاستمتاع بممارسة الهوايات المختلفة كصيد السمك و الغوص تحت الماء و الانزلاق و الذهاب إلى المناطق الصحراوية و الجبلية و الزراعية حيث تشير بعض الدراسات بان السياحة الترفيهية تسير بمعدل أسرع من الأنواع الأخرى في كثير من دول العالم ومثال ذلك دول البحر المتوسط التي تعتبر أكثر الدول اجتذابا لحركة السياحة الترفيهية لما تتمتع به من مقومات كثيرة.[9]

السياحة الثقافية:يهتم بهذا النوع من السياحة شريحة معينة من السائحين على مستويات مختلفة من الثقافة و التعليم حيث يتم التركيز على زيارة الدول التي تتمتع بمقومات تاريخية و حضارية كثيرة، حيث يمثل هذا النوع نسبة 10% من حركة السياحة العالمية و يشمل هذا النوع الاستمتاع بالحضارات القديمة كالحضارة الفرعونية المصرية القديمة ، الحضارات الإغريقية و الرومانية ، و الحضارات الإسلامية على مر التاريخ.

السياحة الشاطئية: تنتشر هذه السياحة في البلدان التي تتوفر لها مناطق ساحلية جذابة و بها شواطء رملية ناعمة و مياه صافية خالية من الصخور ، و توجد في الكثير من بلدان العالم مثل دول حوض البحر الابيض المتوسط و دول البحر الكاريبي.

ثانيا: السياحة الإسلامية و الخدمة الفندقية الحلال

1- السياحة من منظور ديني

---

[9] محمد الصيرفي،التخطيط السياحي،ط1،دار الفكر الجامعي،مصر،2007،ص 48.

قد يذهب كثير من الناس إلى الاعتقاد بأن السياحة فعل لم يتم ذكره في القرآن و لكن الحقيقة على العكس تماما من ذلك ، فلقد جعل الله من السياحة وسيلة عظيمة لتقرب العبد من ربه عز و جل حيث امتدح السائحين و السائحات بقوله عز و جل : ﴿التَّائِبُونَ الْعَابِدُونَ الْحَامِدُونَ **السَّائِحُونَ** الرَّاكِعُونَ السَّاجِدُونَ الآمِرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَالنَّاهُونَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَالْحَافِظُونَ لِحُدُودِ اللَّهِ وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ **(112)**﴾.[10]

و كما جاء في موضع آخر من القرآن الكريم: ﴿عَسَىٰ رَبُّهُ إِن طَلَّقَكُنَّ أَن يُبْدِلَهُ أَزْوَاجًا خَيْرًا مِّنكُنَّ مُسْلِمَاتٍ مُّؤْمِنَاتٍ قَانِتَاتٍ تَائِبَاتٍ عَابِدَاتٍ **سَائِحَاتٍ** ثَيِّبَاتٍ وَأَبْكَارًا(5) ﴾[11] **و وردت لفظة السياحة في الآية الثانية من سورة التوبة** ﴿ فَسِيحُوا فِي الْأَرْضِ أَرْبَعَةَ أَشْهُرٍ وَاعْلَمُوا أَنَّكُمْ غَيْرُ مُعْجِزِي اللَّهِ ۙ وَأَنَّ اللَّهَ مُخْزِي الْكَافِرِينَ (2) ﴾[12].

و معنى كلمة السائح في الآيتين الأوليتين هو الصائم الملازم للمسجد، ولذلك فقد ذهب البعض إلى التقريب بين هذا المعنى و بين المعنى اللغوي للسياحة الذي هو التنقل في الأرض طلبا للتنزه أو للاستطلاع و البحث و الكشف ، **فلغة** يقال ساح الماء أي سال و جرى و ساح فلان في الأرض أي ذهب و سار و أيضا فيها للتعبد و الترهب[13].

و للسياحة معنيان أساسيان و كل منهما عبادة جليلة :

الأول أن يترك العبد وطنه و فيه أهله و بيته و أولاده و أقاربه و عشيرته ثم يسيح إلى مكان ليس فيه شيء من ذلك ، و هو يتعرض للمخاطرة و المشاق خارجا في سبيل الله مجاهدا أو متنكرا أو متعلما و نحو ذلك مما يدخل في قوله تعالى : ﴿ قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانْظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنْشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ(20) ﴾[14].و السياحة في هذا المعنى إما مسيرة اعتبار في ملكوت الله و آياته في خلقه و بديع صنعه و إما مسيرة استثمار من الذين يضربون في الأرض .

أما المعنى **الثاني** فهو الصيام من حيث أن السياحة تخرج السائح عما ألفه من أهل و وطن، و الصيام يخرج الصائم عما ألفه من عادات و شهوات فالقدر بين الرجال السائحين و

---

[10] سورة التوبة آية 112
[11] سورة التحريم آية 05
[12] سورة التوبة آية 02
[13] عبوي، زيد منير ، السياحة في الوطن العربي ، دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007،ص 36 -38
[14] سورة العنكبوت آية 20

النساء السائحات هو في سياحة الاعتبار (أخذ العبرة) و في سياحة الصوم فالسياحة إذن (ممارسة جدية لكل الفضائل المادية و المعنوية من كرم و سخاء و بشاشة ،...)

و ينظر إلى السياحة في الشرع الإسلامي من عدة زوايا أو بمعنى آخر أهداف السياحة من منظور ديني ، فينظر إليها كنشاط إنساني أو فعل بشري ينبغي أن يتقيد بجملة التعاليم و الأدلة الشرعية ، على ألا يفوت فيه واجب ديني أو دنيوي ، أو تكون طريق لارتكاب محظور و مبغوض أو أن يكون هو نفسه فعلا محرما أو محظورا. كما تهدف السياحة إلى التجول في الأرض ، و المشي في مناكبها و التأمل في كون الله و النظر في آياته و معجزاته، و التدبر في تنوع خلقه و اختلاف مخلوقاته و قد يكون الهدف من السياحة أنها مناسبة سنوية أو فترة زمنية يجدد فيها السائح نشاطه و يزيل عن نفسه أعباء الأعمال و أتعاب الأشغال و يقدم لنفسه و لأهله ضروبا في الترفيه و الانتعاش و السرور ، الأمر الذي يبعث فيهم الحماس و النشاط ، كما يُنظر لها من زاوية أخرى على أنها وسيلة للتعرف على المسلمين و على همومهم و أحوالهم لتوثيق الصلة بهم و تحقيق معنى الأخوة العامة التي يدعو إليها القرآن الكريم﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ(10)﴾[15]

كما ينظر إليها من زاوية كونها إطلالة على شعوب و فئات كثيرة و إطلاعا على ظروفهم و أوضاعهم و الإستفادة من ذلك في التطوير و التوجيه و الإصلاح.

و للسياحة في المفهوم الإسلامي ضوابط على رأسها التقيد بمنهج الشرع و توجيهاته و أدلته و منها عدم ترك واجب ديني كإقامة الصلاة و أداء الزكاة و إسداء النصح و منها عدم ترك واجب دنيوي كتربية ولد و إنفاق على زوجة أو والدة و إضاعة المال . و منها عدم الإسراف في المباح و عدم المبالغة في ممارسة الحق الشخصي مثل الإسراف في النفقات و المصروفات الأمر الذي يؤدي إلى إضاعة المال ، كذلك هدر الأوقات و المبالغة في الترفيه و اللعب و الارتخاء الذي يؤدي إلى الاستخفاف بقيمة الوقت و إلى تعويد النفس على إدامة الراحة و الخلود إلى عدم العمل و الحركة و العزوف عن الفعل و النشاط . و قد تكلم علماء الأصول عن السياحة من خلال تناولهم لبعض قواعدها التي اعتبرت إطارا إسلاميا و مستندا

---

[15] سورة الحجرات آية 10

دينيا إجماليا و من هذه القواعد قاعدة دفع المفاسد (دفع المفاسد مقدم على جلب المصالح) فإذا علم السائح أنه سيرتكب بعض الذنوب أو يقع في المحظورات فلا يتردد في تركها و إن كان يغلب ذلك أنه سيجلب بعض المصالح. كمصلحة تقوية البدن و تنشيطه و مصلحة التعارف مع أناس آخرين و دعوتهم أو مصلحة جلب بعض السلع أو الأمتعة . و مها قاعدة (الموازنة بين المصالح) و معنى هذا أن المصالح إذا تعددت و تعارضت فإنه يعمل بالترجيح بينهما و تغليب الأهم منها على ما دونها مثل أن يقدم الإنفاق من أجل المعيشة على الإنفاق من أجل السياحة و الترفيه و أن يقدم تسديد ديونه على تسديد النفقات للفنادق و الشواطئ و تذاكر الطائرات و غيرها. و لعل ذلك أيضا يساعد على أن يقدم السياحة الداخلية على السياحة الخارجية في بلاد أجنبية ، و في السياحة الخارجية أيضا درجات و موازنات فعليه مثلا أن يقدم السياحة في بلاد إسلامية على السياحة في بلاد غربية أو شرقية قد يسيح فيها و قد لا يعود بعد أن عصى و غوى.

2- الخدمة الفندقية حلال

بما أن السياحة الإسلامية ترتبط ارتباطا وطيدا بطبيعة المنشآت و المرافق التي تقدم الخدمات، فأصبح من الضروري تحديد مفهوم و خصائص الخدمة الفندقية الحلال، و قبل التطرق إلى هذا الأخير لابد من توضيح بعض المفاهيم الخاصة بالفندقة.

2-1 **مفهوم الفندق**: الفندق هو المكان الذي يمكن المكوث فيه من قبل أولئك الذين يحسنون التصرف و يستطيعون دفع أجور إقامتهم و تسليتهم و أجور الخدمات الأخرى كالطعام فيكون لهم بمثابة بيت مؤقت. كما يعرف على أنه المكان الذي يحصل فيه المقيم/السائح / الضيف أو النزيل أو العميل على جميع الخدمات التي بإمكانه الحصول عليها في منزله و لكن نظير أجر متفق عليه،[16] حيث هناك العديد من التقسيمات للفنادق فيمكن تقسيمها على أساس الطبيعة (فندق الإقامة ، الفندق التجاري ، فندق المنتجعات، الفندق الدولي، الفندق العائم) كما يمكن تصنيفها تبعا للمعايير (إلى معتمدة و غير معتمدة) أو من حيث عدد النجوم أو من حيث عدد الدرجات و كذا من حيث الخدمات المقدمة.[17]

---

[16] فريد كورتل ، مرجع سبق ذكره، ص210

[17] ياسين كحلي ، إدارة الفنادق و القرى السياحية، دار الوفاء للطباعة و النشر و التوزيع ، الاسكندرية، 1998

2-2 **الخدمات الفندقية** :قد اختلف الكتاب و الباحثون في تعريف الخدمة الفندقية فنجد أن كريستوفر Christopher قد عرفها على أنها مجموعة من النشاطات و العمليات التي تحقق حالة الرضا و القبول للزبائن مقابل مبلغ معين من المال دون أن يقترن تقديمها بأي خطأ.[18]

و من التعاريف المهمة للخدمة الفندقية ذلك الذي أشار إلى أن الخدمة الفندقية مجموعة من الأعمال تقدمها المنظمة إلى الزبائن من أجل إشباع حاجاتهم و رغباتهم من خلال تقديم كافة التسهيلات المطلوبة و بالتالي تأمين الراحة التامة لهم.[19]

و يمكن إعطاء تعريف شامل نوعا ما للخدمة الفندقية على أنها مجموعة نشاطات و فعاليات ملموسة و غير ملموسة تطرحها المنظمات الفندقية لزبائنها بالشكل الذي يحقق الرضا أو القبول و الانتفاع و زيادة ولائه و الاحتفاظ به لفترة زمنية طويلة لتحقيق أهداف المنظمة.[20]

وتشمل الخدمات المقدمة في المنظمات الفندقية على ما يلي[21]:

- خدمات الإقامة و السكن، تقدم هذه الخدمات من قبل العديد من القنوات الداخلة في صناعة السياحة و تشمل الفنادق بأنواعها المختلفة و المنتجعات و البيوت العائلية و بيوت الشباب و المدن و القرى السياحية.
- خدمات الطعام و الشراب و تشمل الخدمات المتعلقة بطعام و شراب الضيف و تضم أنواع المطاعم و المشارب و النوادي و الجمعيات و غيرها.
- خدمات النقل و تشمل خدمات نقل الضيف من محل إقامته إلى المنظمة السياحية و تضم النقل البري و البحري و الجوي.
- خدمات المحلات التجارية و تشمل محلات بيع الهدايا التذكارية و التحفات و المحلات الحرفية و الأسواق التجارية و غيرها.
- الخدمات التكميلية حيث تلعب دورا مهما في إكمال برنامج المنظمات السياحية و جعلها قادرة على إشباع حاجات و رغبات الضيوف و تضم خدمات التسلية و الترفيه مثل القاعات الرياضية و قاعات السينما و المسرح و المسابح و غيرها.
- خدمات الاتصالات و تشمل على خدمات شبكة الانترنيت و الفاكس و الهاتف و التلفاز و غيرها.

2-3 الخدمات الفندقية الحلال:

لكي يُقال عن منظمة فندقية أنها تقدم خدمة فندقية حلال لابد من مراعاتها للأمور التالية[22]:

---

[18] Christopher, H, L, service marketing , 3rd Prentice-Hall, Inc., New Jersey , 1997, p 9.

[19] العدوان مروان محسن ، الخدمات السياحية ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، عمان ، 1996، ص 9

[20] فريد كورتل ، مرجع سبق ذكره، ص216

[21] فريد كورتل ، مرجع سبق ذكره، ص217

- حظر "التلاعب" بالمستهلك مع وجوب توفيرها لجميع المعلومات حول المنتج أو الخدمة المؤداة.

- توفير المعلومات الكاملة والدقيقة والصحيحة، التي تمكن من أخذ القرار المناسب حسب الطبيعة الفعلية للمنتج أو الخدمة.

- حظر القمار و الميسر التي تجعل الحصول على الأموال بسهولة جدا، من دون العمل الشاق.

- يجب أن يكون أداء الخدمة أو تقديم المنتج وفقا لتعاليم الإسلام.

- لا ينبغي أن يؤدي المنتج إلى إزعاج العامة أو الفجور.

- تجنب الخداع حول المنتج أو الخدمة.

- حظر المنتجات المتعلقة بالمواد الإباحية، والكحول، والتبغ، و لحوم الخنزير وغيرها.

بالاضافة إلى هذا لابد من منع اختلاط النساء بالرجال في أماكن معينة، كالمسابح مثلا،و المرافق الصحية، عدم استعمال الموسيقى، الإعلان عن أوقات الصلاة، مع توفير مساجد، عرض برامج دينية ترفيهيَّة، إلى غير ذلك....

3- تجربة فندق بيرا التركي

بدأ الاهتمام بشريحة المتدينين في البلدان الجاذبة للسياح، فبعد أن بدأت بلجيكا العمل على تلبية الشروط التي تتوافق مع طلبات الزبائن المسلمين القادمين إلى البلاد ، قررت **تركيا** الترويج لنمط جديد من السياحة يسمى "السياحة الحلال" أو السياحة التي تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية الأسبوعية .

التجربة بدأ تطبيقها في مدينة آلانيا على الساحل الجنوبي لتركيا، التي تكتسب شهرة كبيرة كمدينة جاذبة للسياح، والتي استطاعت على مدى أكثر من 800 سنة في أن ترسخ مكانتها كمنتجع سياحي، وذلك عبر استغلال موقعها على الساحل التركي المطل على البحر الأبيض المتوسط.

الخدمات الإسلامية التي يقدمها الفندق:

---

[22] PRAS BERNARD et VAUDOUR-LAGRÂCE CATHERINE, « Marketing et islam » Des principes forts et un environnement complexe, *Revue française de gestion*, 2007/2 no 171, p. 195-223

- تتماشى معايير فندق "بيرة" وهو أحد فنادق المدينة مع التقاليد الإسلامية، ففي ردهة الاستقبال مثلاً، شاشات كبيرة تعدد التسهيلات المتوفرة، بدون ظهور أية امرأة،

- كما أن هناك سمة أخرى من سمات الفندق، ويعتبرها البعض أهم ما يميزه، وهي المسبح المفتوح المخصص فقط للسيدات(3500 م^2) ، والموجود في الطابق السادس للفندق، أعلى نقطة فيه. ويحاط المسبح بدرجة عالية من الخصوصية، حتى المصعد المؤدي إليه مخصص للسيدات، مع فضاء على الهواء الطلق مخصص للأطفال الأقل من 6 سنوات.

- كما يوجد في الطابق الأخير قاعة للصلاة خاصة بالنساء.

- بالنسبة للرجال: مسبح خارجي (مساحته 1300 م^2 مع عمق 1.40 سم) مع حوض مخصص للأطفال و ألعاب خاصة به ،بالإضافة إلى مسبح آخر مغطى و حوض للأطفال (عمق 1.40 سم).

- شاطئ مختلط مفتوح للعائلات مع وجود قانون يُجبر ارتداء الملابس الإسلامية .

- وجود مرافق صحية، مع الفصل بين الرجال و النساء .

- وجود حمام، حمام بخاري..، مع الفصل بين الرجال و النساء ، حيث المكان المخصص للنساء ، يمكن حجز الحمام البخاري فيه لاستعمال عائلي خاص و هذا بعد ال التاسعة ليلا.

- كل الغرف متوفرة على كتاب القرآن الكريم، سجادة، اتجاه القبلة.

- ساعات لأوقات الصلاة المحلية و الآذان (ساعة الآذان) على مستوى كل طابق.

- مسجد يتوفر على إمام و يؤذن فيه لأداء الصلوات الخمس مع صلاة الجمعة ، و قاعة للوضوء بالإضافة إلى قاعة خاصة بالنساء.

- كل الغذاء المقدم داخل الفندق حلال.

إلا أنه هناك بعض العيوب التي يمكنها أن تسجل حسب شهادات البعض بالنسبة لهذا الفندق و هي:

- القانون المتعلق بارتداء الثياب الإسلامية لا يمكن ضمانه بالنسبة للمقيمين في الفندق أو العابرين للشاطئ .

- استعمال الموسيقى بالإيقاع في المسبح المخصص للرجال و في بعض النشاطات الاحتفالية.

- الإفراط في تقديم الأكل و الشرب باعتبار أن الفندق يصنف ضمن 5 نجوم و هذا يؤدي إلى الاسراف و التبذير و هو منبوذ من جانب الشرع الإسلامي .

- لا يمكن للقائمين على الفندق التفريق بين المسلمين و غير المسلمين.

- قد يطرح مشكل رعاية الأطفال ،عند تواجد الآباء في المسابح كون ان الفصل ضروري بين الرجال و النساء.

و بالرغم من هذه العيوب يعتبر هذا التوجه نوعا من التحدي للأنظمة العلمانية التي تحاول فرض سيطرتها على البلاد ومنع عودتها للإسلام مرة أخرى[23].

الخاتمة:

لقد تعددت الدوافع إلى السياحة، و انتعش القطاع السياحي خاصة مع ظهور صناعات سياحية جديدة و واعدة منها السياحة الإسلامية و التي يمكن تلخيصها في خلو المتعة من المحرمات أو السياحة وفق تعاليم الإسلام الحنيف.

بطبيعة الحال فإن السياحة تقوم على أداء مجموعة من الخدمات و التي منها الخدمة الفندقية. فهي تعتبر ركيزة هامة في السياحة عامة و السياحة الإسلامية خاصة ، ففي هذا الأخير يطلق عليها "بالخدمة الفندقية الحلال" أي أن الخدمة في هذا النوع من السياحة تتمتع بخصائص تميزها عن الخدمات في الفنادق الآخرى، أو بمعنى آخر تكييف الخدمة الفندقية وفق الضوابط الشرعية و هذا لاستقطاب العائلات الإسلامية و المتدينين و إرضائهم. و في هذا المجال تعتبر تركيا من بين الدول الرائدة في هذا و خير دليل على هذا فندق بيرا .

التوصيات:

- تبني الفندقة الحلال كخيار استراتيجي لتطوير قطاع السياحة في الجزائر.

- تشجيع إنشاء الفنادق الحلال في الجزائر باعتبار أن الجزائر من جهة دولة مسلمة، و من جهة أخرى لديها تقريبا نفس الخصائص الجغرافية لتركيا.

- ضرورة إرساء ثقافة السياحة الحلال لدى السواح الجزائريين وهذا لتنمية السياحة الداخلية مستقبلا.

- استقطاب المستثمرين الأجانب في مجال الفندقة الحلال و هذا للاستفادة من تجاربهم.

---

[23] http://www.islammemo.cc/monawaat/2010/08/30/105888.html#2

- تلبية حاجات المتدينين في الجزائر لعدم لجوئهم إلى دول أخرى كتركيا ، ماليزيا، الإمارات المتحدة.

المراجع:

01- القرآن الكريم

- الكتب:

01- أحمد محمود مقابلة ،صناعة السياحة،ط1،دار كنوز للنشر و التوزيع،2007،

02- حميد عبد النبي الطائي ، أصول صناعة السياحة ، ط 2 ، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2006.

03- عبوي، زيد منير ، السياحة في الوطن العربي ، دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007

04- فريد كورتل ، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009

05- محمد الصيرفي،التخطيط السياحي،ط1،دار الفكر الجامعي،مصر،2007،

07- مسعود مصطفى الكتاني، علم السياحة و المنتزهات، دار الحكمة للطباعة و النشر الموصل، بغداد ، الجمهورية العراقية ، 1990

08- هدى سيد لطيف، السياحة النظرية و التطبيق، الشركة العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1994

09- ياسين كحلي ، إدارة الفنادق و القرى السياحية، دار الوفاء للطباعة و النشر و التوزيع ، الاسكندرية، 1998

مراجع باللغة الاجنبية

01- Christopher, H, L, service marketing , 3rd Prentice-Hall, Inc., New Jersey , 1997

02- Guibilato G. : Economie touristique, Delta et Suise, 1983

03- PRAS BERNARD et VAUDOUR-LAGRÂCE CATHERINE, « Marketing et islam » Des principes forts et un environnement complexe, *Revue française de gestion*, 2007/2 no 171, p. 195-223

04- Wackermanne G. : tourisme international, Paris, PUF, 1988

مواقع الأنترنيت

01- http://www.islammemo.cc/monawaat/2010/08/30/105888.html #2