



كتاب المتدرب  
2022 - 1444

وزارة السياحة  
Ministry of Tourism



## المهارات اللغوية الإنجليزية لمقدمي الخدمات السياحية

أَهْلُهَا

رؤية  
VISION 2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



## حقوق الملكية الفكرية ©

البرنامج التدريبي **„المهارات اللغوية الإنجليزية لمقدمي الخدمات السياحية“** الذي طوره مجموعة الرواد؛ لصالح وزارة السياحة، وعليه فإن ملكيته الفكرية وجميع حقوقه محفوظة ومملوكة للوزارة، وتملك في سبيل ذلك حقوقًا مادية وأدبية؛ لذا يحظر التصرف فيه بأي شكل أو التعديل عليه (بالحذف أو التغيير أو الإضافة)، أو طباعته أو ترجمته أو تسجيله أو عرضه أو تقديمه أو نشره أو تصويره، أو أي شكل من أشكال الاعتداء والتصرفات المخالفة لنظام حماية حقوق المؤلف وحماية الملكية الفكرية في كافة أنحاء العالم.





٣	حقوق الملكية الفكرية ©
٥	الفهرس
٦	شكر وترحيب
٧	المقدمة
٨	دليل البرنامج الشامل
١٠	التوزيع الزمني
١١	قواعد العمل
١١	الأفكار الكبرى للبرنامج
١١	الأسئلة الأساسية للبرنامج
١٢	الاختبار المعرفي القبلي
١٣	الوحدة الأولى مقومات التواصل باللغة الإنجليزية في قطاع السياحة والضيافة
١٤	نشاط ١,١ مقومات التواصل باللغة الإنجليزية للعاملين بخدمات السياحة والضيافة
٢٢	نشاط ١,٢ أدبيات التواصل مع الضيوف
٣٣	الوحدة الثانية المعارف اللغوية الأساسية في الضيافة
٣٤	نشاط ٢,١ مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بقطاع الإيواء
٥٣	الوحدة الثالثة المعارف اللغوية الأساسية في وكالات السفر
٥٤	نشاط ٣,١ مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بوكالات السفر
٦٣	الوحدة الرابعة المعارف اللغوية الأساسية في المطارات
٦٤	نشاط ٤,١ مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالمطارات
٧٩	الوحدة الخامسة المعارف اللغوية الأساسية في الإرشاد السياحي
٨٠	نشاط ٥,١ مجالات استخدام اللغة الإنجليزية في الإرشاد السياحي
١٠١	الوحدة السادسة خطة تطوير ذاتي
١٠٢	نشاط ٦,١ أدوات وتطبيقات مساعدة
١١٣	الاختبار المعرفي القبلي
١١٤	المراجع

## شكر وترحيب

أهلاً ومرحباً بك عزيزي المُشارك

في برنامج "المهارات اللغوية الإنجليزية لمقدمي الخدمات السياحية" ضمن مشروع (تنمية مهارات العاملين في الخدمات السياحية) الذي أطلقته وزارة السياحة، بهدف تعزيز خبرات العاملين في القطاع السياحي، والراغبين بالانضمام إليه، واكسابهم المهارات والقدرات التي تسهل من أداء مهامهم، وتطور من خبراتكم.

سائلين الله التوفيق والسداد، مستمدين منه- سبحانه- العون والرشاد.



إن صناعة السفر والضيافة، والتي تعد جزءًا لا يتجزأ من صناعة السياحة، متنوعة للغاية في طبيعتها حيث أنها تستوعب موظفين وضيوف من خلفيات لغوية وعرقية وثقافية مختلفة. ونظرًا لأن اللغة الإنجليزية هي لغة عالم الأعمال اليوم، فإن التواصل الفعال والكفاءة الكافية في اللغة الإنجليزية أمران ضروريان لتحسين تجربة الضيف، ومن ثم تحسين كفاءة وإنتاجية وربحية الصناعة على المدى الطويل.

لا يحتاج الموظفون فقط إلى التواصل بنجاح مع الضيوف ولكن أيضًا مع موظفي القسم الآخرون في بعض الأحيان. ولذلك فإن أولئك الذين لا يتحدثون الإنجليزية كلغة أولى يعانون بسبب عدم قدرتهم على فهم التعليمات والمعلومات البسيطة التي تطلب منهم. فغالبًا ما يواجه رؤساء الأقسام مشاكل مثل:

- عدم القدرة على التواصل الجيد مع الضيوف، ومن ثم انعدام شعور الضيف بالراحة والثقة والأمان.
- عدم القدرة على التعامل مع المستندات المكتوبة باللغة الإنجليزية مثل رسائل البريد الإلكتروني والتقارير والضمانات الأخرى.
- عدم فهم تعليمات المشرفين والمدراء الأجانب.

ومن هذا المنطلق فقد تم إعداد هذا المنهاج التدريبي الذي تتمحور موضوعاته حول سؤال رئيسي وهو: كيف يمكنني تنمية مهاراتي اللغوية في قطاعات السياحة المختلفة؟، والذي يحوي على بعض الأدوات والأدبيات اللازمة لفهم متطلبات إتقان اللغة الإنجليزية بأماكن الضيافة المختلفة كالفنادق والمطارات وأماكن الإرشاد السياحي.

## دليل البرنامج الشامل



### عنوان البرنامج

المهارات اللغوية الإنجليزية لمقدمي الخدمات السياحية

### محتوى البرنامج

الوحدة الأولى: مقومات التواصل باللغة الإنجليزية في قطاع السياحة والضيافة

- مفهوم الضيافة.
- أهمية اللغة الإنجليزية في التواصل مع ضيوف المملكة العربية السعودية.
- تحديات التواصل باللغة الإنجليزية في قطاع السياحة والضيافة.
- مهارات التواصل باللغة الإنجليزية.
- مفهوم لغة الضيافة.
- أدبيات التواصل باللغة الإنجليزية مع الضيوف.

الوحدة الثانية: المعارف اللغوية الأساسية في الضيافة

- مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالفنادق.
- مفردات هامة للعاملين بالفنادق.

الوحدة الثالثة: المعارف اللغوية الأساسية في وكالات السفر

- مفهوم وكالات السفر.
- مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بوكالات السفر.
- مفردات هامة للعاملين بوكالات السفر.

الوحدة الرابعة: المعارف اللغوية الأساسية في المطارات

- مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالمطارات.
- مفردات هامة للعاملين بالمطارات.

الوحدة الخامسة: المعارف اللغوية الأساسية في الإرشاد السياحي

- مفهوم المرشد السياحي.
- مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالإرشاد السياحي.
- مفردات هامة للعاملين بالإرشاد السياحي.

الوحدة السادسة: خطة تطوير ذاتي

- تطبيقات لتطوير مهارات اللغة الإنجليزية
- كيف يمكنني تثبيت مفردات اللغة؟
- كيف يمكنني الوصول إلى الطلاقة؟
- ما هي الاستراتيجيات الممكنة لممارسة اللغة الإنجليزية؟

## الأهداف التفصيلية

في نهاية التدريب يكون المتدرب قادرًا على أن:

- يفهم متطلبات/ مقومات اكتساب اللغة الإنجليزية بخدمات السياحة والضيافة.
- يطبق أدبيات التواصل باللغة الإنجليزية بخدمات السياحة والضيافة.
- يتدرب على مفردات وجمل هامة للضيافة في الفنادق ووكالات السفر والمطارات وأماكن الإرشاد السياحي.
- يطور خطة لاستدامة تعلم مفردات اللغة الإنجليزية.

## أساليب التقويم

- اختبار القياس القبلي/ البعدي.
- مهام أدائية.
- أسئلة تفاعلية.

## أساليب التدريب

- استبانات.
- أسئلة اختيار من متعدد.
- أسئلة صح وخطأ.

## الهدف التدريبي العام

يسعى المنهاج التدريبي إلى تعزيز مهارات التواصل باللغة الإنجليزية لمقدمي الخدمات السياحية

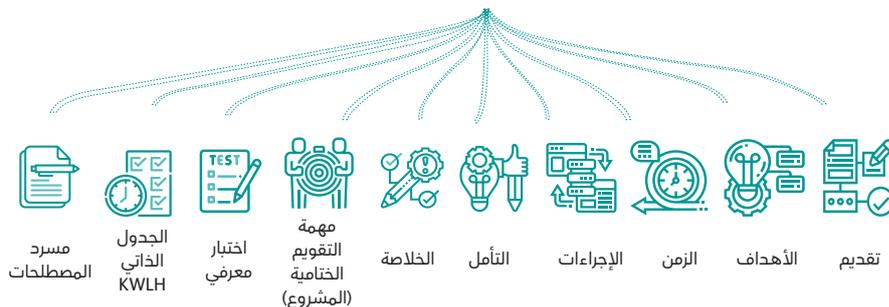
## الفئة المستهدفة

- العاملون بالفنادق.
- العاملون في نقاط الجذب السياحي.
- العاملون بوكالات السفر.
- العاملون بالمطارات.
- العاملون بالمتاحف.
- العاملون في التنظيم والإرشاد السياحي.
- من لديه شغف باللغة ويرغب العمل في القطاع السياحي.

## المدة الزمنية

- يوم تدريبي

## دليل الرموز



## التوزيع الزمني



الزمن (دقيقة)	اسم النشاط	رقم النشاط	الوحدة
10	مقدمة	**	**
5	القياس المعرفي القبلي	**	**
20	مقومات التواصل باللغة الإنجليزية للعاملين بخدمات السياحة والضيافة	1.1	الوحدة الأولى
20	أدبيات التواصل مع الضيوف	1.2	
25	مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بقطاع الإيواء	2.1	الوحدة الثانية
25	مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بوكالات السفر	3.1	الوحدة الثالثة
25	مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالمطارات	4.1	الوحدة الرابعة
25	مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالإرشاد السياحي	5.1	الوحدة الخامسة
20	أدوات وتطبيقات مساعدة	6.1	الوحدة السادسة
5	القياس المعرفي البعدي	**	**
180	المجموع		**

## قواعد العمل



- الحرص على الاستفادة قدر الإمكان.
- التأكد من جاهزية وجودة الاتصال لديك.
- تحضير أوراق وقلم؛ للكتابة وتلخيص بعض الأفكار.
- حاول أن تكتب الأمثلة والتجارب التي يطلب منك المدرب كتابتها.

## الأفكار الكبرى للبرنامج



- الكفاءة اللغوية مطلب أساسي لا غنى عنه للعاملين بقطاع السياحة.
- الكفاءة اللغوية للعاملين بالسياحة تعزز من الشعور الإيجابي والعاطفي في نفوس السياح تجاه المملكة.
- الممارسة والتعلم الذاتي المستمر أساس تطوير المهارات اللغوية.

## الأسئلة الأساسية للبرنامج



- ما أهمية اللغة الإنجليزية للعاملين بالسياحة في تحسين الصورة الذهنية عن المملكة؟
- ما أبرز تحديات/ معوقات التواصل باللغة الإنجليزية في قطاع السياحة والضيافة؟
- ما أبرز أدبيات استخدام اللغة الإنجليزية في قطاع الضيافة؟
- ما أبرز المصطلحات والمفردات المستخدمة في وكالات السفر والمطارات؟
- ما مجالات استخدام اللغة الإنجليزية في المتاحف وأماكن الإرشاد السياحي؟
- كيف يمكنني تنمية مهاراتي اللغوية في قطاع السياحة؟

**الأفكار الكبرى:** هي نقاط الفهم الثابتة التي تشكل الفهم المستدام لموضوع التدريب، وقيمتها أبعد من محدودية البرنامج التدريبي الزمانية أو المكانية أو الموضوعية.

**الأسئلة الأساسية:** هي الأسئلة التي ستحفز التقصي، والتفكير، والفهم، وتنقل أثر التدريب المستدام، وليست من الأسئلة التي يمكن الإجابة عنها بإجابات محددة، أو إجابات معرفية كتسميع فقط، وإنما هي أسئلة مفتوحة وعميقة، وتبقى مفتوحة حتى بعد انتهاء البرنامج التدريبي، من حيث قدرتها على تحدي تفكير المشاركين؛ ليفكروا تفكيرًا نقديًا مستمرًا حول محتوى أوسع من المعرفة الضيقة أو المحددة التي يمكن أن يقدمها التدريب.



## الاختبار المعرفي القبلي

زمن النشاط: 5 دقيقة

فيما يلي تقويم ذاتي لمدى فهمك لمهارات اللغة الإنجليزية بخدمات السياحة والضيافة، ضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب من وجهة نظرك:

١. نتعلم اللغات:

- بالكتابة أولاً، ثم الاستماع، فالقراءة، وأخيراً التحدث.
- بالتحدث أولاً، ثم الاستماع، فالقراءة، وأخيراً الكتابة.
- بالاستماع أولاً، ثم التحدث، فالقراءة، وأخيراً الكتابة.

٢. من القواعد العامة التي يجب مراعاتها عند التعامل مع السياح:

- الاشتباك والترابط.
- لغة الجسد.
- جميع ما سبق.
- التألف.

٣. من عوامل تعزيز التواصل باللغة الإنجليزية في مجال الضيافة:

- الإقدام
- الريادة
- النزاهة
- الاحترافية

٤. من الموضوعات التي يمكن الدردشة بها مع السائح سؤاله عن:

- الزواج.
- الإلتناء السياسي.
- عدد مرات زيارته للمملكة.

٥. إن العمل بخدمات السياحة والضيافة يتطلب استخدام لغة:

- رسمية
- غير رسمية

٦. من أدبيات التواصل باللغة الإنجليزية في خدمات السياحة والضيافة:

- الدردشة مع السياح في المواضيع المختلفة
- الحرص على عدم استخدام أسماء السياح
- جميع ما سبق
- تحية السائح فور وصوله

# الوحدة الأولى مقومات التواصل باللغة الإنجليزية في قطاع السياحة والضيافة



## 1.1 نشاط

### مقوّمات التواصل باللغة الإنجليزية للعاملين بخدمات السياحة والضيافة

إذا كنت ترغب بالعمل في متحفًا أو منتجًا سياحيًا أو فندقًا رائدًا أو أي مكان سياحي آخر، يتعين عليك تعلّم اللغة الإنجليزية. ففي خدمات السياحة والضيافة وبغض النظر عن المكان الذي تعمل به غالبًا ما تكون أكثر عرضة لمقابلة سياح لا يتحدثون سوى الإنجليزية، ودائمًا ما يرغب هؤلاء السياح في التحدث مع أشخاص يتقنون لغتهم، وذلك لأن استماعهم لكلمات مألوفة يشعّرهـم وكأنهم في أوطانهم، كما يشعّرهـم ذلك بتقديرهم ولخلفيتهم الثقافية.

فهل سبق لك أن تعرضت لموقفًا أدركت فيه بشدة أهمية التحدث بالإنجليزية؟

#### في نهاية النشاط ستكون قادرًا على أن:

- تدرك أهمية إتقان اللغة الإنجليزية في قطاع السياحة والضيافة.
- توضح تحديات التواصل باللغة الإنجليزية.
- تقيس مهارات التواصل باللغة الإنجليزية لديك.

20 دقيقة



1



تعد اللغة الإنجليزية هي أكثر اللغات تحدثًا في العالم، يقوم كل متدرب بالاطلاع على الإحصائات الموجودة في هذا الرابط، ثم اكتب عدد المتحدثين باللغة الإنجليزية على مستوى ال عالم.....



2



تابع المدرب وهو يشرح المؤشرات الرئيسية للسياحة في المملكة<sup>(1)</sup>. اكتب أمام كل هدف إذا كنت تمتلك معرفة مسبقة عنه أم لا. ثم اكتب أمام كل عبارة من العبارات التي تظهر أمامك (موافق أو غير موافق).

Inbound Tourism in 2021	السياحة الوافدة في 2021		
Tourist Trips	ألف رحلة	3,477	الرحلات السياحية
Tourist Nights	ألف ليلة	31,771	الليالي السياحية
Tourist Expenditure	مليون ريال	14,716	الإنفاق السياحي
Average Length of Stay	ليلة / سائح	9.1	متوسط مدة الإقامة
Average Expenditure per Trip	ريال / رحلة	4,232	متوسط إنفاق السائح على الرحلة
Average Expenditure per Night	ريال / ليلة	463	متوسط إنفاق السائح في الليلة

(1) وزارة السياحة

(الرحلات السياحية الوافدة حسب الغرض الرئيس (ألف رحلة

Inbound Tourist Trips by Main Purpose (،000 Trips)

الإجمالي	زيارة الأصدقاء أو الأقارب	أغراض أخرى	الترفيه وقضاء العطلات	الأعمال والمؤتمرات	أغراض دينية
Total	Visiting Friends & Relatives	Other	Leisure	Business	Religious
3,477	1,438	440	312	1,013	274

(الرحلات السياحية الوافدة حسب مناطق القوم (ألف رحلة)

Inbound Tourist Trips by Origin- Region (،000 Trips)

الإجمالي	الدول الأخرى	أمريكا	أوروبا	آسيا	أفريقيا	الشرق الأوسط	دول مجلس التعاون الخليجي
Total	Other Countries	AMERICA	EUROPE	ASIA	AFRICA	MIDDLE EAST	GCC
3,477	79	80	188	739	219	889	1,282

م	العبرة	أوافق	لا أوافق	محايد
1	من الانطباعات التي نريد أن نتركها لدى السائح أننا محترفون في مظهرنا وسلوكنا ونحن نتعامل معهم.			
2	تساهم الكفاءة اللغوية في تحسين الصورة الذهنية عن المملكة.			
3	تساعد الكفاءة اللغوية للعاملين بخدمات السياحة والضيافة في تعزيز فرص الترقى الوظيفي.			
4	الضيافة هي فقط خدمات الطعام والشراب المقدمة للسائح.			
5	نتعلم اللغات بالكتابة أولاً، ثم الاستماع، فالقراءة، وأخيراً التحدث.			
6	تقديم الخدمات للسائح ليست كل شيء وإنما الكلام والأسلوب الذي نتبعه هو الذي يخلق عنده الشعور بالرضا والارتياح.			

## أهمية اللغة الإنجليزية في التواصل مع ضيوف المملكة العربية السعودية

تعد صناعة الضيافة، والتي هي جزءًا لا يتجزأ من صناعة السياحة، شديدة التنوع في طبيعتها لأنها تستوعب موظفين وسياح من خلفيات لغوية وعرقية وثقافية مختلفة. ونظرًا لأن اللغة الإنجليزية هي لغة مشتركة بين كثير من البلدان، فإن التواصل الفعال والممتاز والكفاءة الكافية في اللغة الإنجليزية أمران ضروريان لتجربة أفضل للسياح وبالتالي تحسين الكفاءة والإنتاجية وربحية الصناعة على المدى الطويل، ويمكن أن نلخص أهمية اكتساب مهارات اللغة الإنجليزية للعاملين في هذا القطاع في النقاط التالية:

- القدرة على فهم احتياجات السائح.
- حل مشاكل السياح بشكل فعال.
- ضمان جودة الخدمات المقدمة للسائح.
- تعزيز ثقة العاملين في أنفسهم عند التعامل والتحدث مع السائح.
- زيادة فرص الترقى الوظيفي للعاملين.
- تعزيز الشعور الإيجابي والعاطفي والثقة في نفوس السياح تجاه المملكة، والجهة السياحية.
- زيادة رضى السائح.

3



قم بتقديم نفسك للمدرب من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• قطاع الضيافة (الفنادق، المطاعم، إلخ).</li> <li>• وكالة سفر.</li> <li>• المطار.</li> <li>• الإرشاد السياحي.</li> <li>• قطاع آخر (يذكر).....</li> </ul>	في أي قطاع تعمل
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نادرًا.</li> <li>• أحيانًا.</li> <li>• دائمًا.</li> </ul>	معدل استخدامك للغة الإنجليزية في عملك بشكل عام
<ul style="list-style-type: none"> <li>• توجيه السياح وتقديم الخدمات لهم.</li> <li>• الإجابة على استفسارات السياح.</li> <li>• كتابة تقارير العمل.</li> <li>• المراسلات اليومية بين فريق العمل.</li> <li>• مجالات أخرى (تذكر).....</li> </ul>	حدد المجالات التي تحتاج فيها إلى استخدام اللغة الإنجليزية في العمل، ويمكنك أن تضيف ما تراه وتعزز به المحتوى العربي في مواقع التواصل الاجتماعي.

## تحديات التواصل باللغة الإنجليزية في قطاع السياحة والضيافة

التواصل إما أن يكون شفوي أو كتابي، ونلاحظ الاهتمام الأكبر في مهارات التواصل باللغة الإنجليزية يُنصب على القسم الأول (التواصل الشفهي: الاستماع والتحدث)، وذلك بسبب:

- تحدث السياح الأجانب بسرعة كبيرة.
- عدم القدرة على فهم اللهجات الأجنبية المختلفة.
- عدم القدرة على معرفة معنى الكلمات.
- عدم القدرة على التحدث بطريقة ملائمة من حيث استخدام الكلمات والجمل المناسبة.
- ضعف المعرفة والإلمام بقواعد اللغة.
- عدم القدرة على نطق الكلمات والعبارات بشكل صحيح.
- استخدام كلمات وتعابير غير لائقة في الحديث.
- ضعف الثقة في النفس عند التحدث.
- عدم كفاية المفردات.

## مهارات التواصل باللغة الإنجليزية

نتعلم اللغات بالاستماع أولاً، ثم التحدث، فالقراءة، وأخيراً الكتابة، هكذا يتعلم الطفل لغة أبويه.

لذا تتمثل مقومات التواصل باللغة الإنجليزية في أربع مهارات أساسية: <sup>(٣)</sup>

- **مهارة الاستماع:**  
ترجع أهمية هذه المهارة في القدرة على فهم استفسارات واحتياجات السياح.
- **مهارات التحدث:**  
تعد هذه المهارة ضرورية للعاملين بخدمات السياحة والضيافة لأداء عملهم الروتيني. حيث يكون من صميم عملهم أحياناً إرشاد السياح أو مرافقتهم أو التفاعل والتواصل معهم حسب ما يقتضيه الموقف.
- **مهارة القراءة:**  
تم تصنيفها على أنها ثالث أكثر المهارات استخداماً في هذا القطاع، قد يكون هذا بسبب أنه يجب على العاملين بخدمات السياحة والضيافة البحث عن المعلومات السياحية وقراءتها عندما يطلب السياح المزيد من المعلومات المتعمقة حول مناطق الجذب السياحي، أو قراءة قائمة الطعام، إلخ. علاوة على ذلك، يجب على موظفي السياحة قراءة المعلومات التي يطلبها السياح غالباً، مثل أسعار وخصائص الهدايا التذكارية والأطعمة والمرافق، إلخ.

(٣) Kuosuwan, B. (٢٠١٦). The Readiness of English Communication Skills of Tourism Employees in Bangkok for Entering the ASEAN Community. INTERNATIONAL JOURNAL OF ENVIRONMENTAL & SCIENCE EDUCATION, ١٨(١١), pp. ١٢٩٠٧-١٢٩٠٣.

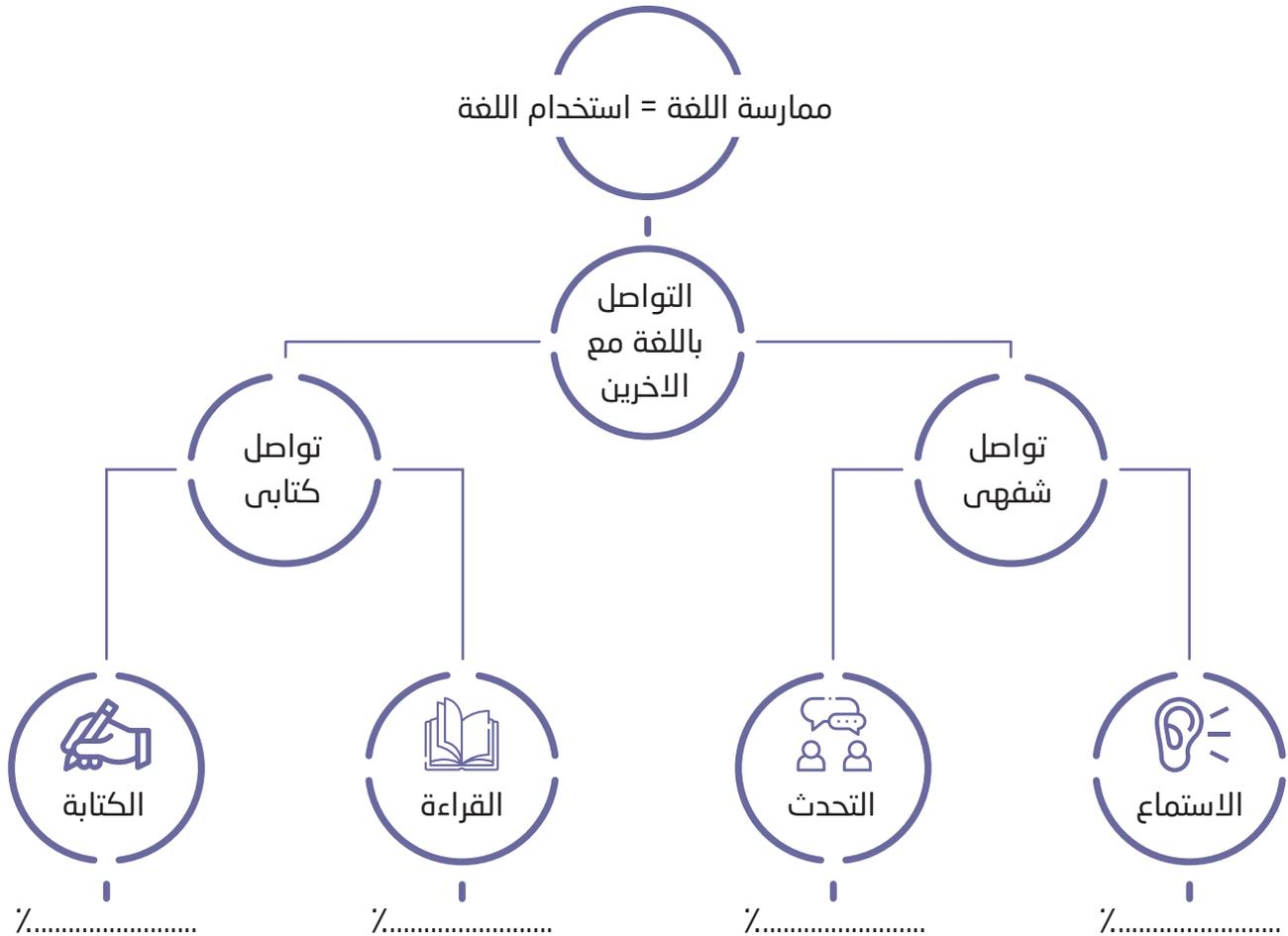
## • مهارة الكتابة:

مقارنة بالمهارات الثلاث السابقة، قد يعتبر البعض أن الكتابة هي الأقل أهمية، ربما يتم تفسير ذلك من خلال حقيقة أن الكتابة قد تستخدم على نطاق ضيق، على سبيل المثال: عندما يقوم الموظف بإعداد وتوضيح الخطوط العريضة والمعلومات التي يحتاجها السياح بشكل مكتوب، أو عندما يقوم بكتابة المراسلات، إلخ.

4



أمام كل مهارة على الشكل التالي، حدد نسبة احتياجك لها وفق أولويات عملك.





أمامك مجموعة من مهارات التواصل باللغة الإنجليزية، اكتب نسبة إتقانك لكل مهارة أساسية وفرعية من (٠ - ١٠٠٪).

النسبة	المهارات
<b>مهارة الاستماع</b>	
	أستطيع فهم اللغة الإنجليزية دون وجود مترجم.
	أستطيع الاستماع جيدًا والخروج بالفكرة الرئيسية من الحديث.
	أستطيع فهم الجمل الطويلة.
<b>مهارة التحدث</b>	
	احتاج إلى بعض الوقت للرد باللغة الإنجليزية.
	أستطيع التحدث بلكنة واضحة وصحيحة.
	أستطيع التحدث لفترة طويلة دون توقف.
<b>مهارة القراءة</b>	
	أتمكن من القراءة والخروج بالأفكار الرئيسية من النص بسرعة.
	أستطيع قراءة المقالات الطويلة.
	أستطيع ترجمة الجمل التي يتطلبها عملي بسرعة دون الحاجة إلى قاموس.
<b>مهارة الكتابة</b>	
	ألتزم دائمًا باتباع قواعد اللغة الإنجليزية عند كتابة مراسلات العمل.
	ألتزم دائمًا باستخدام الجمل الرسمية في اللغة الإنجليزية عند كتابة التقارير التي يتطلبها العمل.





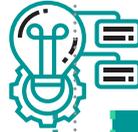
## نشاط 1.2

### أدبيات التواصل مع الضيوف

إن كون المرء مضيافًا هو أمر أساسي لفن الضيافة. ولكن ماذا يعني أن تكون مضيافًا؟ في الواقع هذا يعني أن تكون مرحبًا، وأن تكون مشاركًا، وأن تكون في الخدمة دائمًا. وهذا يعني أيضًا إراحة ضيوفك ومنحهم الثقة وفهم تجربة الضيافة التي تقدمها. إن خلق هذا الشعور بالأمان والثقة لدى السائح بأنه سيتم فهمه هو أحد العناصر الأساسية في جعل السياح يشعرون بالراحة. ويتم تحقيق ذلك من خلال الاتصال ثنائي الاتجاه الذي تكون فيه الرسائل واضحة ومتلقية ومفهومة، وبالتالي لا بد من أن يتمتع جميع العاملين في خدمات السياحة والضيافة بالكفاءة اللغوية التي تمكنهم من التفاعل مع عملائهم.

#### في نهاية النشاط ستكون قادرًا على أن:

- تفهم أدبيات التواصل مع الضيوف.
- تحلل الأنشطة التي تتطلب التفاعل بين ممثلي الضيافة والسائح.



20 دقيقة

## أدبيات التواصل باللغة الإنجليزية مع الضيوف

فيما يلي بعض الأشياء التي تجعل اللغة الإنجليزية في خدمات الضيافة مختلفة عن اللغة الإنجليزية العادية: (٣)

١. تتطلب الكفاءة اللغوية الإلمام بالتعبيرات والجملة الإنجليزية ذات الصلة بالضيافة فيما يتعلق (بطرق إلقاء التحية، عبارات الشكر، الجملة المستخدمة في التوديع، إلخ) والمتفق عليها في معظم الثقافات.
٢. تتميز اللغة المستخدمة بأماكن الضيافة بالكثير من التكرار: العمل في الفنادق وأماكن الضيافة يعني تكرار نفس العبارات عدة مرات. ربما تكرر عبارات معينة طوال اليوم، على سبيل المثال:

I hope you enjoyed your stay	تقال عند مغادرة السائح لمكان الضيافة.
Please let me know if you need any assistance.	تقال عند تقديم المساعدة للسائح.
Everything is in order.	تقال عند طمأنة السائح بشئ ما.
I can show you to your room.	تقال عند توجيه السائح إلى غرفته.
Check-out/in time is at [time].	عند إخبار السائح بوقت الوصول ووقت المغادرة.

٣. إن العمل في أماكن الضيافة يتطلب استخدام لغة مهذبة وأكثر رسمية مما تفعل في حياتك اليومية:

تخيل لوبي فندق جميل، حيث يرحب بك موظف الاستقبال في المكتب كما يلي:

Welcome to our hotel. How may I assist you today?

الآن تخيل نفس الموقف، ولكن مع اختلاف الكلمات التي يتحدث بها موظف الاستقبال كالتالي:

Hey there, how's it going? Do you need something?

الأمر مختلف تمامًا بين الكلمات المستخدمة في الحالتين، وبالفعل يختلف تأثير الموقفين على السائح.

(٣) GEIKHMAN, YULIYA. Why Learning English for the Hotel Industry is a Great Idea, and How to Start. Fluent U: English Language and Culture Blog. Available at: <https://www.fluentu.com/blog/english/english-for-hotel-industry/>. Accessed date: ٢٠٢١-٢-١٣.

٤. **احترام الجميع:** لايهم إذا كنت تتحدث إلى رجل أعمال مهم أو سائح في إجازة. يتم التعامل مع كل السياح بنفس المستوى العالي من الاحترام والطريقة المهذبة في الحديث. **ومثالا على ذلك:**

Use	Not-Use
How may I assist you sir/ madam?	How can I help?
Breakfast is complimentary.	Breakfast is free.
I'm sorry, there are no vacancies at this moment.	Sorry, we have no free rooms.

٥. استخدام اللغة لا بد أن يكون مصحوبًا بالقدرة على الفهم والتفكير والتصرف والرد على جميع استفسارات السياح.

٦. لذا فإن تعلم لغة الضيافة لا يتعلق فقط بتعلم قواعد اللغة، بل يتعلق الأمر بمعرفة كل ما قد يُطلب منك بشأن المكان الذي تعمل به أو موقعك.

في أماكن الضيافة، قد يقدم إليك الكثير والكثير من الطلبات والاستفسارات. وجزء من وظيفتك هو فهم ما يُطلب منك والاستجابة بشكل صحيح. لذا فإن إحدى الطرق الرائعة للتأكد من أنك تفهم الشيء المطلوب فهمًا صحيحًا هو أن تقوم بتكراره أمام السائح بأسلوبك الخاص.

على سبيل المثال، لنفترض أن أحد السائحين يطلب من موظف الاستقبال ويقول:

I'd like a wake-up call at 7.

يمكن لموظف الاستقبال الرد:

So to confirm, you would like me to call you at 7 to wake you up?

**عبارات وأمثلة أخرى مفيدة:**

- The best way to get from here to the airport is by taxi. Would you like me to call one for you?
- We have a number of museums located nearby. Are you interested in anything in particular?
- Our fitness center/ fitness club is located on the second floor. It is free of charge, but you will need to present your room key at the entrance.

٧. جزء من معرفة اللغة الإنجليزية بالضيافة هو معرفة كيفية التعامل مع المشكلات بلطف. في حين أن معظم عملك يجب أن يكون ممتعًا، إلا أن هناك مشاكل واختلاطًا بين الحين والآخر. عندما يحدث هذا، سوف تحتاج إلى أن تظل هادئًا ومهذبًا. قد تحتاج إلى حل المشاكل بابتسامة.

هناك لغة مناسبة لاستخدامها عندما تريد إبقاء الموقف تحت السيطرة. قد تقول، على سبيل المثال:

- I'm sorry to hear that you're not happy with your (thing).
- Please let me know what I can do to help make your stay more enjoyable.

٨. التواصل البصري الجيد واستخدام لغة العيون جزء من أدبيات التواصل اللغوي حيث يساعد على ترك انطباع لدى السائح بالرعاية والاهتمام.

٩. كن إيجابيًا وودودًا ومتفائلًا في كل من لغتك اللفظية وغير اللفظية وسوف تخلق الانطباع الأول المثالي.

1



على الرغم من عدم وجود شك في أن الإشارات غير اللفظية مثل التواصل البصري ولغة الجسد وتعبيرات الوجه تساعد بقوة في نقل المعنى أثناء التفاعلات البشرية، فإن الكلمات التي نختارها تؤثر أيضًا على الاتصالات الشخصية. تابع المدرب في عرضه لرحلة السائح بدأً من وصوله إلى المملكة حتى مغادرته، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه.

المرحلة	الأنشطة	اللغة المستخدمة
وصول السائح	خدمة التوصيل في بعض أماكن الضيافة كالفندق؛ حمل الأمتعة؛ تسجيل الوصول. قيام موظف الاستقبال فور وصول السائح للفندق بإطلاعه على المرافق الداخلية المتوفرة وأماكن توفرها، والمواعيد المهمة إن وجدت (مثل: أوقات الوجبات، مدة التواجد في أماكن معينة، إلخ)؛ يمكن للسائح أيضًا قراءة الكتيبات الداخلية وطرح أسئلة حول مكان الضيافة.	تحية من قبل السائق؛ ترحيب من قبل موظف الاستقبال؛ استخدام اللغة الرسمية والمتدرب عليها في الإجابة على استفسارات السائح فيما يتعلق بهذه الأنشطة. أسلوب الإحاطة لتعريف السائح على كل ما يحتاج إليه خلال فترة الضيافة؛ الرسائل الثابتة والموجهة لكل السياح؛ الأسئلة والأجوبة؛

المرحلة	الأنشطة	اللغة المستخدمة
الاشتباك والترابط	متعلق بطول فترة تواجد السائح في مكان الضيافة؛ ويشمل كافة الأنشطة التي قد يقوم بها السائح خلال هذه الفترة والتي تتطلب التفاعل بين السائح وممثلي الضيافة بالفنادق.	الأسئلة والأجوبة عن كافة استفسارات السياح فيما يتعلق بالاستخدام المستقل لمرافق مكان الضيافة؛ الرد على الشكاوى والانتقادات. من الصعب التنبؤ بدقة بكافة الاحتياجات اللغوية بخلاف تلك المتعلقة بالمرافق الموجودة بمكان الضيافة.
المغادرة	نقل الأمتعة؛ تسجيل المغادرة وإعداد الفاتورة؛ محادثة وداع روتينية.	استخدام عبارات التوديع المتدرب عليها في الغالب؛ استخدام لغة رسمية وغير شخصية

١. اختر الإجابة الصحيحة للعبارات التالية، ثم استمع إلى تعليق المدرب:

ب. تتطلب المهارة اللغوية في قطاع الضيافة:

- استخدام اللغة الإنجليزية العامية للتعارف بشكل أكثر على السياح.
- إتقان مهارات التفاوض.
- الإلمام بالتعبيرات والجملة الإنجليزية ذات الصلة بأماكن الضيافة.
- جميع ما سبق.

ج. تتميز اللغة الإنجليزية المستخدمة في الضيافة بـ :

- التكرار.
- عدم الرسمية.
- جميع ما سبق.

د. استخدام اللغة الإنجليزية في قطاع الضيافة لا بد أن يكون مصحوبًا بالقدرة على:

- إتقان التعامل مع الحاسب الآلي.
- إتقان الأنظمة الإلكترونية.
- الفهم والتفكير والتصرف والرد على جميع استفسارات السياح.

## هـ. من المهارات اللغوية التي يجب أن يكتسبها العاملون بالضيافة:

- كيفية التعامل مع المشكلات بلطف.
- كيفية الرد على الأسئلة/ الطلبات.
- كيفية استخدام الإيماءات ولغة الجسد.
- جميع ما سبق.

## ٢. حدد أي من العبارات التالية صحيحة وأيها غير صحيحة؟

غير صحيحة	صحيحة	العبرة
		يجب تحية السائح فور وصوله لمكان الخدمة.
		يمكن تحية السائح صمًا أو باليد.
		إذا كنت منشغلاً مع سائح آخر فيجب أن تجعل السائح القادم يعلم أنك لاحظت وجوده وذلك بتحيته.
		يجب دائماً على العاملين بأمكان الضيافة تقديم أنفسهم للسياح.
		يجب الحرص على عدم استخدام أسماء السياح.
		من الموضوعات التي يمكن الدردشة بها مع السائح سؤاله عن الزواج/ العمر/ الانتماء السياسي.
		يجب الاستئذان قبل تقديم الخدمة للسائح.
		من الخطأ تقديم الخدمة للسائح ونحن صامتين.
		يجوز لموظفي الضيافة إعطاء سائح مجاملة حول مظهرهم في الزي الذي تم شراؤه حديثاً، أو لصبرهم عند ظهور مشكلة، أو لتصفيف شعر جديد جميل بعد زيارة صالون التجميل.



إن العمل في أماكن الضيافة يتطلب استخدام لغة مهذبة وأكثر رسمية مما تفعل في حياتك اليومية، أمامك مجموعة من العبارات، حدد أي منهم مناسب للتعامل مع السياح وأيهم غير مناسب. من خلال إعادة توزيع الكلمات التالية وفق الجدول التالي:

1. Hello, welcome to the (name) hotel. May I have your last name please?"	2. "Checking in?" or "Do you have a reservation?"
3. "We have 'like' a coffee bar in the lobby"	4. "For your convenience, you can find our business center on the first floor in case you need to print a document."
5. "It was my pleasure" or "You are most welcome"	6. "No problem"
7. I will verify that right now"	8. "I think it is"
9. "That special rate is not available"	10. "That special rate is sold-out."

### رقم العبارة

Say										
Don't say										



يمكنك اختيار ثلاث كلمات باللغة الإنجليزية تستخدمها لترك انطباع جيد لدى السياح؟

Welcome to .... hotel	الترحيب	Good day/ evening	التحية
You are welcome, sir/ madam?	الإجابة على الشكر	Thank you, sir/ madam Thank you for visiting our hotel	الشكر
How may I help you sir/ madam?	عرض المساعدة	May i .... Sir/ madam?	الاستئذان لتقديم لخدمة
I am sorry sir/ madam?	الاعتذار	With pleasure sir/ madam	الاستجابة للطلبات
Goodbye- we hope to see you again – have a safe trip sir/ madam?	التوديع والدعوة للعودة مرة أخرى	Hope you had a wonderful time.	أتمنى أن تكونوا قد قضيتم وقتًا ممتعًا

### لغة الضيافة:

هي جميع التعبيرات اللغوية التي يتبعها المضيف في تعامله مع السائح طوال فترة إقامته والتي تنتج من اتباعه بعض قواعد السلوك الرسمية، مثل استخدام مفردات ثابتة نوعًا ما للترحيب، بما في ذلك العبارات المقبولة، والتعابير العامية، والإيماءات، وطرق التعامل مع المواقف المختلفة والثقافات المتنوعة، والتفسيرات الثقافية للقضايا الاجتماعية». لذلك قد تنشأ مشاكل في التواصل بين الثقافات إذا كان الاستخدام للغة غير مصحوب بالقدرة على الفهم والتفكير والتصرف وفقًا للثقافة المستهدفة



إن العمل في أماكن الضيافة يتطلب مراعاة بعض القواعد العامة خلال التواصل مع الضيوف، تابع المدرب في شرح لمجموعة من هذه القواعد. ثم أجب على الأسئلة التي تظهر أمامك.

#### • لغة الجسد:

وضعية الركود، تكسير الأصابع، المشي بسرعة، رفع الحاجب عند الاستماع، التمشي (المشي على مهل)، إمالة الرأس عند الاستماع، تقاطع الذراعين، الإشارة إلى الشخص الذي يتم التحدث إليه، عيون نصف مغلقة، إلخ.

#### • إظهار نفاذ الصبر:

الإيماء المستمر، الانحناء أو الابتعاد، دفعهم بعيداً عن الطاولة، جمع الأوراق أو إغلاق ملفاتهم وأنت ما زلت تتحدث، النظر إلى الساعة بشكل متكرر، إلخ.

#### • وضعية الوقوف:

- « تأكد من أنك تقف بشكل مناسب،
- « قف بشكل مستقيم مع وضع كلتا رجليك في وضع مستقيم،
- « الذراعين بجانبك أو متصلين أمامك، غير متقاطعين أو خلفك.
- « لا تنحني أبداً أثناء الوقوف أمام الضيف. لا تضع يديك في جيوبك.

#### • الحديث:

- « تأكد من أن نبرة صوتك ليست عالية جداً، وليست منخفضة جداً، وليست سريعة جداً، وليست بطيئة جداً.
- « تأكد من التواصل البصري أثناء التحدث إلى الضيف، أظهر تعابير وجه مناسبة أثناء محادثتك مع الضيف. استخدم تعبيرات أو كلمات مناسبة ومحترمة.
- « تحدث بوضوح وأظهر الاهتمام بمحادثة الضيف.

#### • الاستماع:

- « استمع بعناية لكل ما يقوله الضيف.
- « استخدم التواصل البصري.
- « استخدم تعابير وجهك أثناء الاستماع.
- « استخدم الإيماء كعلامة على استماعك.
- « اطرح أسئلة لتأكيد فهمك.
- « انتظر حتى ينتهي الضيف من محادثته، ثم أجب أو اطلب الإذن بالمغادرة.

• المشي:

- « التعجل ليس علامة على الاحتراف، بل يعني أن الأمور خارجة عن السيطرة.
- « المشي ببطء يعني أنك تشعر بالملل أو أنك غير مهتم.
- « النظر للأمام بشكل مباشر يظهر الجهل للضيف ومشاهدته يظهر عدم احترام لخصوصيته.
- « المشي بشكل مستقيم واستقبال الضيوف إذا نظرت في عيونك.

ضع علامة (x) أمام الإجابات المناسبة لكل عبارة مما يأتي:

هناك مجموعة محددة من المهارات اللغوية التي يجب أن يكتسبها العاملون بأمكن الضيافة، والتي منها:

	كيفية مخاطبة شخص.
	كيفية التماس وإعطاء المعلومات اللازمة.
	كيفية الرد على الأسئلة/ الطلبات.
	استخدام الإيماءات بشكل مستمر.
	التعامل مع العملاء الصعبين.
	استرضاء أصحاب الشكاوى.
	النظر دائمًا للأمام بشكل مباشر.

من القواعد التي يجب مراعاتها في التواصل مع الضيوف:

	استخدام التواصل البصري أثناء التعامل معهم.
	استخدام تعابير الوجه للحصول على تأثير أفضل.
	لا مانع من الجلوس أثناء وقوف الضيف.







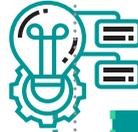
## نشاط 2.1

### مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بقطاع الإيواء

بغض النظر عن نوع الفندق الذي تعمل به، فإن تدريب نفسك على استبدال العبارات الشائعة بكلمات تنقل روح الضيافة بشكل أفضل سيساعد في خلق ردود فعل عاطفية إيجابية وزيادة رضا النزلاء وتشجيع التقييمات الإيجابية عبر الإنترنت. فإن جعل الناس يشعرون بالترحيب هو بالفعل فن ومفتاح للنجاح في صناعة الضيافة. لقد أصبح الآن سمة قياسية لممارسات الضيافة. وفي سياق عالم يزداد فيه العولمة، كان هناك حاجة لتوحيد لغة الضيافة المستخدمة، والتي قد تشمل تلك الأنشطة الوظيفية المتمثلة في عمليات تسجيل الوصول والمغادرة والترحيب بالسياح وتلقي الاستفسارات والاستجابة للطلبات المتنوعة.

#### في نهاية النشاط ستكون قادراً على أن:

- تستخدم جمل اللغة الإنجليزية الشائعة بالفنادق وأماكن الضيافة.
- تفرق بين الجمل الرسمية والجمل غير الرسمية في لغة الفنادق وأماكن الضيافة.



25 دقيقة

“

#### الانطباعات الأولى

تدوم الانطباعات الأولى مدى الحياة، أو على الأقل حتى يقوم السياح بتسجيل المغادرة، لذلك من المهم ترك انطباع أول جيد. لأن تحية السياح تعطيمهم الانطباع بالاهتمام والترحيب وتجعلهم يشعرون بالألفة والمودة.

”



تابع المدرب في عرضه لمجالات استخدام اللغة الإنجليزية في الفنادق، ثم أضاف مجالات أخرى من واقع خبرتك العملية.

### Genral Modules

Small Talk + greetings

Answering questions politely

Giving Genral Instructions

Checking &clarifying information

General Politeness

### Catering Staff

How to offer further services

How to discuss special requirements

How to provide assistance during events

How to deal with expectations of resources available

How to take reservations and confirm information

### Security Staff

How to Provide assistance in emergencies

How to Handle thefts/lost items

How to Handle complaints

General security

### Front Desk Staff

How to Take Notes + Details

How to give directions around the hotel

How to give instructions about the printer

How to make/confirm/check room reservations

How to explain where to park

مجالات الاستخدام الأخرى:



اللغة المستخدمة عند الإقامة في فندق بسيطة ومحددة للغاية. اقرأ الحوار أدناه مع ملاحظة العبارات والمفردات المحددة ودون ملاحظتك عليها من خلال الأسئلة التي ستظهر على الشاشة أمامك.

## Check-in

**Reception**

Good morning, sir/madam. May I help you?

I would like to check-in, please

**Guest**

**Reception**

Certainly sir/madam. Do you have a reservation?

My name is.....

**Guest**

**Reception**

Ah yes. Mr./Mrs./Ms..... May I have your credit card, please?

Is Visa card, okay?

**Guest**

**Reception**

Yes, that's fine thank you. How long will you be staying with us?

Three nights.

**Guest**

**Reception**

Thank you. You are in room 2508. Please sign here. Here is your key. Your luggage will be delivered to your room.

Thank you. Oh, by the way, what time is the breakfast?

**Guest**

**Reception**

Breakfast is from 7 to 9 in the restaurant on the 3rd floor.

Thank you, and what time is check-out?

**Guest**

**Reception**

Check-out is at 10 am.

Thank you.

**Guest**

**Reception**

Have a pleasant stay sir/madam.

### Check-out

**Reception**

Good morning, sir/madam. How may I help you?

I want to check-out, please.

**Guest**

**Reception**

Certainly sir/ madam. Room number?

Room number 2508. Here is the key.

**Guest**

**Reception**

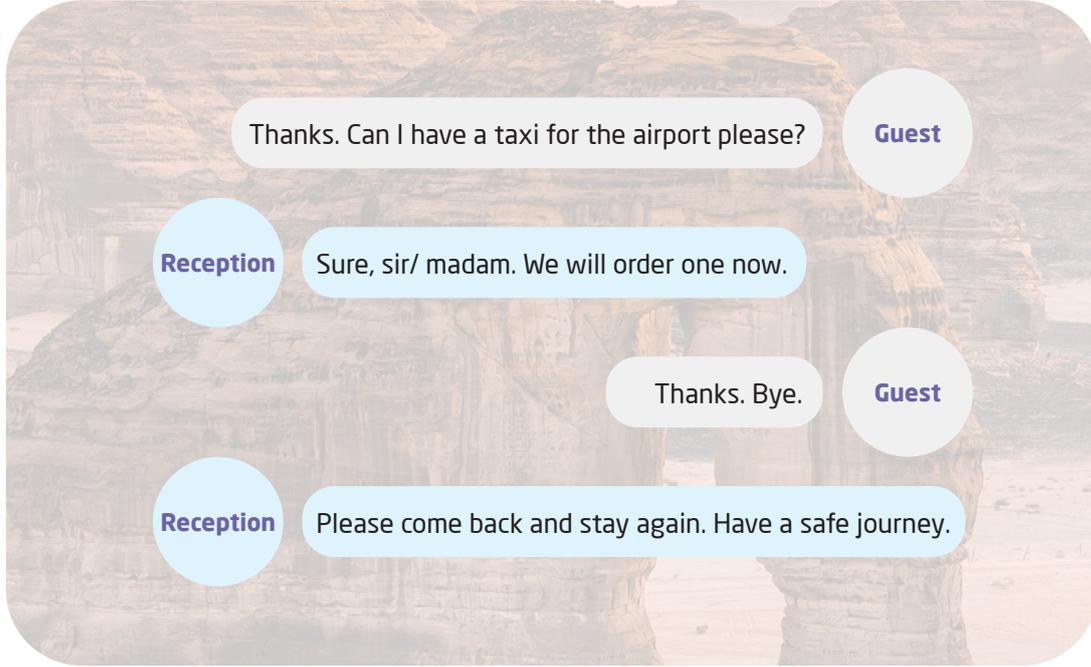
Thank you. Just a moment, please .... (checks the computer and calls housekeeping) ... You had some drinks and snacks from the mini-bar. That comes to 35 SAR. please. How would you like to pay?

Cash please. Here's 35 SAR

**Guest**

**Reception**

That's fine thank you and here is your receipt.



ضع هذه الخطوات التي يقوم بها موظف الاستقبال لإتمام حجز الضيف في ترتيبها الصحيح:

- ( ) assigns room rate.
- ( ) discusses sales opportunities for hotel products and services with guest.
- ( ) makes room selection.
- ( ) processes folio.
- ( ) provides room key.
- ( ) inquires about guest reservation.
- ( ) makes room assignment.
- ( ) projects hospitality toward the guest.
- ( ) reviews completeness of registration card.
- ( ) verifies credit.
- ( ) Guest completes registration card.
- ( ) Guest requests to check into the hotel.

## مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالفنادق:

### أولاً: موظفي المكاتب الأمامية والاستقبال:

تدوم الانطباعات الأولى مدى الحياة، أو على الأقل حتى يقوم السياح بتسجيل المغادرة، لذلك من المهم ترك انطباع أول جيد. لأن تحية السياح تعطيهم الانطباع بالاهتمام والترحيب وتجعلهم يشعرون بالألفة والمودة. لذا يجب على العاملين بأماكن الضيافة مراعاة الآتي عند استقبال السياح:

#### ١. الحرص على تحية السياح:

هناك العديد من التعبيرات التي يمكن استخدامها عند تحية السياح لأول مرة. بعضها رسمي للغاية ومناسب للتحية والبعض الآخر غير رسمي ويجب استخدامه فقط مع الأصدقاء أو زملاء العمل. من الواضح أن العاملين في صناعة الضيافة يجب أن يستخدموا التعبيرات الأكثر رسمية؛

Formal Expressions	Less Formal Expressions
Good morning (sir/madam)	Hello
Good afternoon (sir/madam). Welcome to (name of hotel/ restaurant, etc.).	Hi
Good evening (sir/madam)	What's up?
How are you this morning (afternoon, evening, today)?	How's it going?

#### • من معايير تحية السياح: (٤)

- « يتم تحية السائح فور وصوله لمكان الخدمة.
- « عند قدوم السائح، يجب أن تكون أنت البادئ بالحديث.
- « يتم تحية السياح في مكان خدمتك باستخدام إحدى التعبيرات الرسمية الموجودة في الجدول السابق.
- « بعض الكلمات قد لا تكون مقبولة لدى السائح لذا يجب تجنبها، مثل Hey / Ciao / Hi
- « يتم تحية السياح بالنظر في أعينهم والابتسام.
- « عدم تحية السائح صمًا أو باليد دون أن يبادر هو بذلك.
- « إذا كنت منشغلاً مع سائح آخر فيجب أن تجعل السائح القادم يعلم أنك لاحظت وجوده وذلك بتحيته وقولك: I will be with you in a moment sir / madam

(٤) عاطف، هاني. (٢٠١٧). مبادئ صناعة الضيافة. دار الكتب والوثائق القومية.

## ٢. الحرص على تقديم نفسك: (٥)

لمواصلة التفاعل بعد التحية، قد يميل بعض العاملين بأماكن الضيافة مثل هؤلاء الذين يتفاعلون مع كبار الشخصيات إلى تقديم مقدمة رسمية كجزء من الخدمة الموسعة المقدمة لكبار الشخصيات، كما يجوز للنادل في المطعم، كجزء من الترحيب القياسي في المطعم، على سبيل المثال:

Welcome to the Beef House. My name is Ahmed and I'll be your waitress tonight.

أمثلة أخرى:

Allow me to introduce myself.

I would like to introduce myself.

## ٣. الحرص على استخدام أسماء السائح/ اسم عائلة السائح: (٦)

• لأن ذلك يشعرهم بخصوصية الخدمة التي تقدم لهم والاهتمام بهم.  
• يمكنك الحصول على اسم السائح من خلال Passports/ Rooming List أو السؤال عن الاسم بطريقة مهذبة كالآتي: May I have your name please sir/ madam?

ومن المعايير التي يجب اتباعها عند ذلك:

- عدم الانشغال عن محادثة السائح حتى يمكنك أن تسمع اسمه بوضوح.
- تكرار اسم السائح أثناء المحادثة.
- استخدم اسم السائح عند وداعك له.
- عدم تخمين اسم السائح وتجنب نطق جزء منه فقط.

## ثانيًا: وصف مرافق الفندق:

تقدم معظم الفنادق لضيوفها العديد من المرافق ووسائل الراحة لاستخدامها والتمتع بها. قد تشمل المرافق (حمامات سباحة، عدد من المطاعم، مركز صحي، ملاعب تنس، وبرامج للأطفال، إلخ. على مدار اليوم، قد يسأل الضيف موظف الفندق عن أي واحد منهم.

من الأسئلة التي قد يطرحها السائح هي:

- Does the hotel have a particular facility?
- Where it is located?
- What are the operating hours?
- How much it costs?
- Do the facility staff speak English?
- Is there a (sauna at the hotel)?
- Which restaurant (in the hotel has a Western menu)?

(٥) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook.

(٦) ينظر: مبادئ صناعة الضيافة. مرجع سابق

- Where can we (see a good live band)?
- I am looking for (a restaurant. Do you know of any)?
- Do you know where I can find (... fine jewelry)?
- Where's a good place (... to see a movie)?
- What is there to do (... here that is different)?

يمكن للضيوف أيضًا الاستفسار عن المرافق أو الأماكن خارج الفندق. قد تكون هذه الأماكن مدرسة للغوص، أو موقعًا تاريخيًا للزيارة، إلخ. يمكن أن تكون القائمة لا نهاية لها. كلما كان موظفو الفندق أكثر دراية بالمرافق المحلية ونقاط الاهتمام، كانت الخدمة الأفضل التي يمكنهم تقديمها للسياح.

أسئلة التي قد يطرحها السائح	ردود الموظف عليها
Where can I get a good work out?	The hotel gym is available for your convenience.
We're looking for a Saudi restaurant. What would you suggest?	The Saudi Restaurant located by the Lost Horizons pool is always an excellent choice.
Is it possible to eat by the pool?	Of course, sir, just ask any of the pool staff for a menu.
Does the hotel have activities for children?	Absolutely sir; the Kids Club provides planned activities for children four to twelve.
Where can I do some shopping for souvenirs?	You might try the beach road. There are a multitude of shops that cater specifically to tourists.

### ثالثًا: شكر السياح لزيارتهم لنا ودعوتهم للعودة مرة أخرى: (v)

هناك العديد من التعبيرات التي يمكن استخدامها عند توديع السياح. بعضها رسمي أكثر من البعض الآخر. من الواضح أن التعبيرات الأكثر رسمية هي أكثر ملاءمة عند التفاعل مع السياح. يتم تقديم الشكر للسياح في حالة توديعهم عند المغادرة أو عند تقديم أي خدمة لهم.

(v) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook.

More Formal Expressions	Less Formal Expressions
Goodbye.	See you later (soon).
Thank you for coming. Have a pleasant day.	So long.
Goodbye, please come again.	Good bye (bye).
Goodbye, I hope to see you again.	Please come again.
Good bye- we hope to see you again – have a safe trip sir/ madam?	I have to run.
We look forward to see you again the next time, Mr.	I have to be going now.
We have special lunch promotion on this Saturday; I hope to see you again.	Catch you later.
	See you again.

### رابعًا: الدردشة مع السياح: (٨)

هي طريقة طبيعية وشائعة جدًا للتواصل، ولكن مع السياح تصبح الدردشة أكثر صعوبة، حيث يكون من الصعب العثور على مجالات اهتمام مشتركة، بالإضافة إلى أنه يجب عدم السؤال عن بعض الموضوعات الشخصية مثل تلك المواضيع التي تشمل: هل أنت متزوج؟ كم من المال تجنيه من عملك؟ ما هو دينك أو انتمائك السياسي؟ هذه الأنواع من الموضوعات شخصية للغاية ويجب تجنبها، ما لم يذكرها السائح أولاً. حتى مع ذلك، ينبغي أن تكون حذرًا. لذا فيما يلي بعض الاقتراحات الآمنة التي يمكنك الاستعانة بها في مثل هذه المواقف:

- Is this your first trip to (Saudi Arabia)?
- Are you enjoying your stay so far?
- How do you like the weather?
- What country are you from?
- What's the weather like in your country?
- What have you done so far since being here?
- Are you getting a lot of good photographs?
- Have you been to any interesting places since you arrived?
- Have you had any local dishes that you particularly like?
- Have you purchased many souvenirs yet?

(٨) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook.

- Have you been to many (...museums)?
- Which was your favorite?
- How was the flight here? (For a guest first arriving, but don't ask this if they have been in the hotel for a few days)

### خامسًا: التعامل مع طلبات السياح:

يجب الاستماع إلى كافة طلبات السياح بأدب والاهتمام بها والتعامل معها بشكل احترافي حتى لو كانت هذه الطلبات خارج معايير الخدمة العادية.

#### ١. الرد على طلبات السائح:<sup>(٩)</sup>

- Yes sir, I'll take care of that right away.
- I'll attend to that immediately.
- I'm not sure; let me talk to my supervisor. I'll be back in a moment.
- Of course, madam, I'll get right on that.
- Certainly sir, I'll be right back with that item.
- I'll see if I can find some.
- I'll get some right away.

#### ٢. عرض الخدمة/ المساعدة على السائح بطريقة لبقة:

يجب مراعاة أن السائح له مساحة خاصة يجب احترامها لذا يجب الاستئذان قبل تقديم الخدمة له.

#### على سبيل المثال:<sup>(١٠)</sup>

- How can I help you today Sir/ Madam?
- May I be of assistance?
- How may I assist you?
- May I assist you with anything?
- What can I do for you today?
- Would you like some help?
- May I give you a hand?

#### ٣. الرد على طلب المساعدة:<sup>(١١)</sup>

- Of course, madam, what can I do for you?
- Of course, sir, how can I help?
- Of course, what do you want me to do?
- I'd be happy to assist you.
- Yes sir, how can I assist you?

(٩) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook

(١٠) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook.

(١١) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook

#### ٤. التأكيد على طلب السائح: (١٢)

- يتوقع السائح أن يحصل على طلبه بدقة كما أرادته وفي التوقيت الذي حددناه له وإذا كان طلبه غير متوفر فيجب أن يكون على علم بذلك مقدّمًا.
- عند طلب السائح لأي شيء انظر في عينه وقم بهز رأسك وأنت تكرر ما قاله لك بابتسامة.
- إذا كنت متأكدًا من وجود طلب السائح، لكي تظهر سعادتك بخدمته يمكن أن تقول:  
With pleasure sir/ madam.
- إذا كنت غير متأكدًا مما قد طلبه السائح فاطلب منه أن يكرر ما قال:  
I am sorry, could you please say that again sir/ madam.
- إذا كنت غير متأكدًا من وجود طلب السائح أو كان طلبه خاصًا فقل:  
I will check, and I will be back to you sir/ madam.
- قم بالعودة إلى السائح واعلمه بالإجابة والوقت اللازم لإحضار ما طلبه.
- إذا كنت لا تستطيع فهم ما قاله، اجعل السائح يفهم أنك سوف تطلب مساعدة من شخص آخر:  
Sorry, I don't understand, I will call my supervisor

#### ٥. تقديم الخدمة للسائح: (١٣)

- عند تقديم الخدمة بطريقة صحيحة ومهذبة فإننا نعطي الانطباع للسائح بأننا حقا نهتم به وسعداء بوجوده وخدمته.
- من بعض الأخطاء هي أن نقدم الخدمة ونحن صامتين وذلك لعدم معرفتنا بما يمكن أن يقال في هذا الموقف لذلك فمعرفة الطريقة والأسلوب يجعلنا واثقين في أنفسنا.
- فعند وضع أي شيء أمام السائح فإنك تذكر اسم الشيء الذي تضعه، مثال:  
your coffee sir/ madam.
- إذا كان لا يراك السائح فلا تحاول أن تلفت انتباهه بلمسه أو بإحداث ضوضاء إنما تقول:  
Excuse me sir/ madam, your coffee.

#### ٦. التأكد من رضی السائح: (١٤)

- أثبت الإحصائيات في مجال خدمة العملاء أن السائح السعيد ينقل خبرته إلى (من ١- ٥) أشخاص بينما ينقل السائح الغاضب خبرته عن الفندق إلى من (٢٥-٣٠ شخص)، لذلك من الضروري التأكد من رضی السائح عن الخدمة وأنه لا يحتاج أي شيء آخر.
- يمكن استخدام العبارة التالية: Would you like anything else sir/ madam ?
- إذا كانت الإجابة (نعم) فقم بنفس خطوات التأكد من طلب السائح بعد طلبه للشيء الناقص.
- إذا كانت الإجابة (لا) تمنى للسائح شيئًا سعيدًا: I wish you a nice (...) sir/ madam ?

(١٢) ينظر: مبادئ صناعة الضيافة. مرجع سابق.  
(١٣) ينظر: مبادئ صناعة الضيافة. مرجع سابق.  
(١٤) ينظر: مبادئ صناعة الضيافة. مرجع سابق.

## سادسًا: طلب / الرد على الإذن:

في كثير من الأحيان، سيجد العاملین بأماكن الضیافة أنفسهم في مواقف يتعين علیهم فیها اتخاذ بعض الإجراءات التي من شأنها التأثير علی السائح. فی هذه الحالات يجب علی الموظف أن یطلب من السائح الإذن قبل اتخاذ أي إجراء، وقد یطلب السائح أيضًا الإذن للقیام بشيء ما.

هناك العديد من التعبيرات التي يمكن استخدامها لطلب الإذن والرد علیه:<sup>(10)</sup>

To ask permission	Possible responses
Is it ok if . . . ?	I really wish you wouldn't.
Would you mind if . . . ?	I would prefer that you didn't.
May I . . . ?	It was my pleasure.
Would it be a problem if . . . ?	
Would it be ok if . . . ?	

## سابعًا: التعامل مع المشكلات والشكاوى بشكل احترافي:

ستكون هناك أوقات لا مفر منها عندما يواجه السياح مشكلة بشأن شيء ما ويشتكون منها. تتنوع المشاكل والشكاوى التي من المحتمل أن يواجهها العاملین بأماكن الضیافة مثل السياح أنفسهم. في بعض الأحيان، يتم تبرير هذه الشكاوى، مثل تقديم طلب خاطئ في مطعم أو عدم الحصول على نوع الغرفة التي تم حجزها أو زيادة الرسوم مقابل الخدمة. وفي بعض الأحيان الأخرى ستكون الشكاوى غير معقولة أو تافهة، مثل مطالبة السائح بترقية الغرفة دون تكلفة إضافية أو الشعور بالغضب بسبب تأخير قصير. سواء كانت المشكلة أو الشكاوى مبررة أم لا، يجب التعامل معها بسرعة واحتراف.

### • من الردود الممكنة على الشكاوى والمشاكل:<sup>(11)</sup>

- » I'll see to that right away madam.
- » I'll correct the situation immediately, sir.
- » I'm so sorry sir; that should never have happened.
- » I'll take care of that right away sir.
- » I'll see to it immediately.
- » I'll check about it and get back to you.

(10) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook

(11) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook

### ثامنًا: إعطاء وتلقي المجاملات: (١٧)

- كل شخص يحب سماع الثناء، المجاملات تجعل الناس يشعرون بالرضا عن أنفسهم وكلنا نحتاج إلى ذلك في بعض الأحيان.
- السياح والموظفون ليسوا استثناءات. قد يثني السياح على موظفي الضيافة لجودة خدمتهم، وقدرتهم في اللغة الإنجليزية، أو لمظهرهم بزي فريد من نوعه، أو لعمل شيء إضافي للسائح.
- يجوز لموظفي الضيافة إعطاء سائح مجاملة حول مظهرهم في الزي الذي تم شراؤه حديثًا، أو لصبرهم عند ظهور مشكلة، أو لتصنيف شعر جديد جميل بعد زيارة صالون التجميل.

Giving compliments	Responses to compliments
That's a very nice (dress).	How kind of you to say so.
Great job on the (presentation).	Thank you, sir/ madam.
You look very good in (that new hair-do).	I'm glad you like it.
This dish is delicious, my compliments to the chef.	It was nothing really. (An expression of modesty and humility)
That (tie) looks great on you.	

### تاسعًا: طلب وإعطاء آراء:

في بعض الأحيان، قد يُسأل العاملون بأمكان الضيافة عن رأيهم في بعض الموضوعات، مثل مكان جيد للتسوق أو رأيهم في شركة سياحية معينة. قد يحدث الموقف أيضًا عندما يرغب الموظف في الحصول على رأي السائح حول شيء ما، مثل جودة الخدمة في الفندق أو ما إذا كان متجر معين لديه أسعار جيدة لبضائعه.

- يمكن استخدام التعبيرات التالية لإبداء الآراء أو استنباطه: (١٨)

Asking for opinions	Giving opinions
What do you think of ....?	I think .....?
What is your opinion of ....?	In my opinion .....?
What is your attitude toward ...?	My attitude toward that is ....?

(١٧) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook.

(١٨) Hotel and Resort English. TEFEL Ebook.

Asking for opinions	Giving opinions
Do you agree that ....?	
Are you in favor of .....?	
Do you oppose or favor .....?	

3



بعد إطلاعك على مجموعة كبيرة من جمل اللغة الإنجليزية المستخدمة من قبل العاملين بقطاع الضيافة في المواقف المختلفة، قم بإعادة تصنيف مجموعة الجمل الآتية حسب مجال استخدامها:

مجالات التصنيف				
١. تحية السياح	٢. تقديم نفسك	٣. شكر وتوديع السياح	٤. الدردشة	٥. التعامل مع الطلبات
٦. الحصول على معلومات	٧. طلب / رد على الإذن	٨. التعامل مع الشكاوى	٩. التعامل مع المجاملات	١٠. طلب وإعطاء آراء

جمل هامة			
جمل هامة	التصنيف	جمل هامة	التصنيف
1. I think .....		10. I'll check about it and get back to you.	
2. I'll correct the situation immediately, sir.		11. How kind of you to say so.	
3. Do you mind if .		12. It was my pleasure	
4. It was nothing really.		13. I'll see if I can find some.	
5. Yes sir, how can I assist you?		14. May I assist you with anything?	
6. Certainly sir, I'll be right back with that item.		15. May I...	

جمل هامة			
جمل هامة	التصنيف	جمل هامة	التصنيف
7. We look forward to see you again the next time, Mr.		16. Of course, madam, what can i do for you?	
8. Is this your first trip to (Saudi Arabia)?		17. I will be with you in a moment sir / madam.	
9. May I have your name please sir/ madam?		18. Welcome to the Beef House. My name is Ahmed and I'll be your waitress tonight.	

4



أمامك مجموعة من الجمل التي يستخدمها العاملون بالفنادق وأماكن الضيافة، حدد أيها رسمي وأيها غير رسمي.

	Formal	Less formal
1. Hello		
2. Good afternoon (sir/madam). Welcome to (name of hotel/ restaurant, etc.).		
3. What's up?		
4. Hi		
5. How's it going?		
6. Thank you for coming. Have a pleasant day.		
7. Please come again.		
8. See you later (soon).		
9. I have to be going now.		
10. See you again.		
11. Goodbye, I hope to see you again.		
12. We have special lunch promotion on this Saturday; I hope to see you again.		

## مفردات هامة للعاملين بالفنادق

5

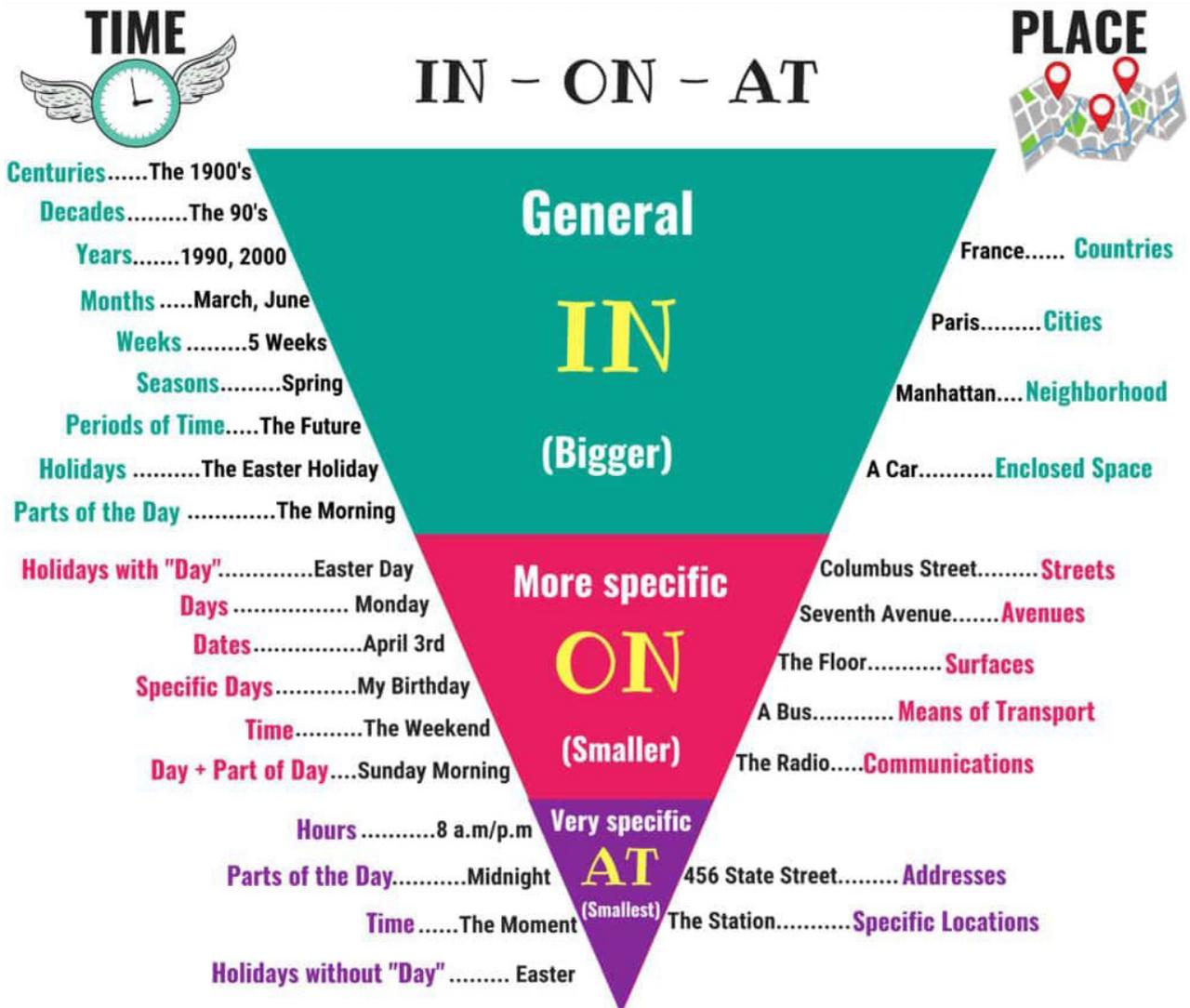


أمامك مجموعة من المفردات الهامة شائعة الاستخدام في لغة الفنادق، قم بتصنيفها حسب الجدول التالي:

Words	Hotel Staff	Hotel Facilities
Concierge		
Doorman		
Shuttle Bus		
Amenities		
Adjoining Rooms		
Housekeeping/ Maid		
Hotel Lobby		
Telephone Operator		
Front Desk		
Laundry Service		
Public Devison Manger		



تابع شرح المدرب للشكل التالي:





## قم بتوصيل نوع الفندق بالتعريف المناسب له:

Hotel Type	Definition
A Commercial Hotel	The highest standard of hotel with very good services, facilities, decorations, friendly staff, and expensive.
An Airport Hotel	A hotel, which has the essential facilities and is cheaper than a luxury hotel.
A Tourist Hotel	A hotel located at or near the airport for passengers of transit flights.
A Motel	A good hotel with modern facilities for business and good security for businessmen. It is usually in the business center.
A Middle-Range Hotel	A hotel with a place for cars or motorcycles. It is located close to highways but doesn't have a lot of facilities.
A Guesthouse	A private house often run by a family. It is small and usually has a few rooms. There is a very nice or cozy atmosphere there.
A Low-End Hotel	A hotel where the tourists can stay on their holidays or trips with good entertainment. There are fewer facilities in a tourist hotel than a luxury hotel, but it has good value.
A Luxury Hotel	A very cheap hotel with limited facilities

8



قم بتحديد نوع الفندق المناسب في الحالات التالية:

Mr. Brown, "I'm driving to San Francisco. I need somewhere to stay for the night?"	
Mrs. Houston, "I'm flying to Riyadh early tomorrow morning."	
Mr. Rousseau, "I'm spending three nights in Riyadh. I want to stay in the best hotel in the city."	
Jack, "I haven't got much money, but I want to stay in the best hotel possible."	
Joan and Sue, "We are students so we aren't very rich. We need somewhere to stay during our trip."	
Mr. Kaplan, "I'm going for a week's holiday in the Dammam. I want a hotel with its own beach and plenty of entertainment."	
Miss. Hoa, "I'm here on business. I need a hotel in the commercial district of the city."	
The Johnsons, "We want to live in a house with a nice family atmosphere. However, we haven't got a lot of money."	

9



تابع المدرب للتعرف على أنواع الضيوف.

Corporate clients/ Current guests/ Group travelers/ Guests with confirmed reservations/ Guests with Guaranteed reservations/ Pleasure travelers/ Stayovers/ Understays/ Walk-in guests.

to do

I

> do

You

المعارف اللغوية الأساسية في وكالات السفر

الوحدة الثالثة

He

>

She

It

>

We

> do

You

They

>



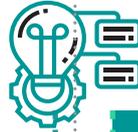
### نشاط 3.1

## مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بوكالات السفر

من الملاحظ أن نوع العمل يلعب دورًا مهمًا في تقييم مدى أهمية اللغة الإنجليزية لك ومجالات استخدامها. ومن المهن الأكثر شيوعًا التي تتعلق بمجال السياحة والتي يحتاج العاملون بها إلى تعزيز مهاراتهم اللغوية هم (العاملون بوكالات السفر)، حيث تقوم وكالات السفر بالترتيبات اللازمة للمسافرين عن طريقها وخاصةً فيما يتعلّق بحجز التذاكر للطيران وغرف الفنادق بالإضافة إلى البرامج الترفيهية، وتسويق الوجهات السياحية. فلكي تستطيع الحصول على عملٍ في إحدى وكالات السفر يجب أن تتحدّث اللغة الإنجليزية بطلاقة لتتمكّن من التخابر مع الأشخاص من جنسيات مختلفة، وشركات الطيران، وموظفو الفنادق حول العالم وكتابة وإرسال البريد الإلكتروني والفاكسات، وإجراء التذاكر وإصدار التأشيرات عبر الإنترنت، وتصفح المواقع السياحية المختلفة، وما إلى ذلك.

### في نهاية النشاط ستكون قادرًا على أن:

- تستنتج الاحتياجات الحالية لوكلاء السفر لاستخدام اللغة الإنجليزية في عملهم الروتيني



25 دقيقة

## وكالة السفر:

- كل مرخص له من وزارة السياحة يقوم بشكل منتظم بتزويد أشخاص آخرين بوحدة أو أكثر من خدمات السفر والسياحة التالية مقابل أجر:<sup>(١٩)</sup>
- تسويق عبر مختلف وسائل النقل المتعددة.
  - توفير وتسويق وبيع برامج الرحلات السياحية الفردية والجماعية التي يتم توفيرها مباشرة، أو بواسطة التعاون مع منظمي الرحلات السياحية.
  - تسهيل الإجراءات والمساعدة في الحصول على تأشيرات الدخول إلى المملكة.
  - تنظيم وترتيب وتوفير وبيع خدمات مرافق الإيواء السياحي بمختلف أنواعها.
  - تنظيم وترتيب وتوفير خدمات الترفيه.
  - توفير وتقديم بيع خدمات النقل السياحي بمختلف أنواعها.
  - توفير وترتيب وبيع خدمات الفعاليات السياحية كالمعارض والمؤتمرات والأنشطة ذات العلاقة.

## مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بوكالات السفر

1



بصفتك وكيل سفريات، ستعمل وجهًا لوجه مع السياح للتخطيط لرحلة مثالية لهم. هذا يعني أن تكون على الهاتف كثيرًا، وأن تعمل مع موظفين آخرين في صناعة السياحة. اللغة الإنجليزية اللازمة لكونك وكيل سفريات هي أكثر توجهاً نحو الأعمال. أمامك مجموعة من مشكلات واحتياجات التواصل باللغة الإنجليزية للفاملين بوكالات السفر، اكتب نسبة احتياجك لكل مهارة أساسية وفرعية من (0 - 100%).

Needs and Problems	
Listening	%
Listening to verbal instructions	
Listening to spoken discourse on tourism topics	
Listening to face-to-face conversations	
Listening to telephone conversations	
Understanding what clients want	

(١٩) لائحة وكالات السفر والسياحة، وزارة السياحة

Listening to reservation details	
Getting personal details of clients	
Listening to news related to tourism	
Needs and Problems	
Speaking	%
Face to face conversation with clients	
Telephone conversations with clients	
Providing information about travel plans	
Suggesting tourism objects	
Giving details about transportation	
Giving directions	
Asking for information from clients.	
Inquiring about clients' needs and decision	
Negotiating	
Taking a reservation	
Giving details about foreign exchange	
Needs and Problems	
Writing	%
Writing business letters and memos	
Writing faxes in a proper format	
Producing leaflets or brochures	
Writing text for giving information	
Writing time tables	
Writing travel plans	
Taking telephone messages	

Writing advertisements	
Writing e-mails	
Needs and problems	
English vocabulary and expressions	%
Vocabulary related to the tourism industry	
Vocabulary in the tourism news	
Vocabulary related to transportation	
Vocabulary related to accommodation	
Vocabulary related to culture	
Vocabulary related to festivals and holidays	
Vocabulary related to giving directions	
Vocabulary related to food	
Greetings	
Welcoming Clients	
Expressing thanks	
Apologizing	
Showing understanding	
Dealing with complaints	
Making confirmations	
Giving advice and suggestions	
Making appointments	
Expressing agreement and disagreement	
Expressing cultural differences	
Expressing obligations and necessity	
Using telephone language	

2



تفاعل مع المدرب لمساعدة السائح Mike في إتمامه لحجز تذكرة سفر عبر الوكالة التي تعمل بها:

**Mike:** Hello, I ..... to schedule my trip.....PARIS for next week?

**Travel Agent:** When would you like to ..... ?

**Mike:** I have to reach Paris.....the 24th.

**Travel Agent:** Is this around ..... ? Will you need a..... ticket, too?

**Mike:** Yes. Check that for 31s t..... the evening.

**Travel Agent:** Yes, there's a nonstop flight t..... Paris from King Khaled International airport ..... 24th at 6AM. On 31st you may board ..... 309 which is also nonstop ..... 4:30PM.

**Mike:** Okay, fine. I think that can work ..... me.

**Travel Agent:** Would you like to book the ..... then?

**Mike:** What's the ..... ?

**Travel Agent:** It'll ..... 1200 SAR.

**Mike:** Do you ..... cards?

**Travel Agent:** Yes, we .....

3



ضع المحادثة التالية في ترتيبها الصحيح، وأكتب رقم الجملة التي لا تعرف معناها في البوكس الذي يظهر أمامك ليحييك عنها المدرب.



VENICE ( ITALY )

1. Travel Agent: Good morning
2. Oh, a package would be fine. What do you suggest?
3. For ten days?
4. Well. I'd like to book a holiday in Venice.
5. It's just what I'm looking for! All right. I'll take It
6. Oh yes, very nice. On the Grand Canal, with a restaurant and pool.
7. If you are traveling alone, I recommend, "Going Places "
8. Certainly, when would you like to go?
9. Good morning.
10. Oh, just one. For me.
11. I include return airfare, plus hotel with breakfast and dinner.
12. What can I do for you?
13. I see Are you interested in a package from one of the tour operators?
14. What does "Going Places " have?
15. Yes, that's right. For ten days.
16. From 1 to 10 August.
17. and for how many people?
18. That sounds reasonable. What does the price include?
19. They've got a special offer for individuals: 10 days in Venice for £699.
20. Is it a nice hotel?

### الترتيب الصحيح هو


4



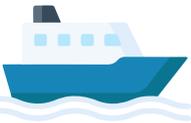
وكلاء السفر هم محترفون يقدمون قيمة لعملائهم من خلال المساعدة في توفير الوقت والمال واقتراح أفضل البرامج السياحية وفق اهتمامات العميل فهم يعملون كمستشارين للسفر. في ضوء ذلك، ما هي المعلومات التي يجب أن يسأل عنها وكيل السفر السائح عند تصميم برنامج سياحي له؟

- The places which the tourist wants to visit.
- The length of the tour.
- The types of transport each tour uses.
- The accommodation and meals included.
- The purpose of the trip.
- All previous answers.

5



تابع المدرب في عرضه للمعلومات التالية:

	Methof travel	Journy types	Transport types	Places and features	Tourism professionals
	air	flight (long-haul) (short-haul)	airplane/jet light aircraft helicopter	airport terminal runway	pilot flight attendant
	water	cruise crossing	cruise ship liner ferry hovercraft hydrofoil	port harbour cabin pier	Steward purser
	land	ride journey frive tour	train coach bus car motorbike bicycle	station carriage terminus motorway track	guard driver conductor tour guide

## مفردات هامة للعاملين بوكالات السفر

1. There are no seats available for the date that you..... (requested/recalled).
2. How ..... (flexible/changeable) are you? (= How much are you willing/able to change your schedule?)
3. Would you be ..... (interesting/interested) in renting a car while you're there?
4. We've got some great..... (deals/dealings) on airplane tickets to Dubai right now.
5. That flight is.....(full/complete). Let's try to find you a seat on another flight.
6. The.....(layover/takeover) (= time you have to wait for your connecting flight) in Paris is two hours.
7. We can ..... (arrange/make) (= organize) your entire trip.
8. Will you be traveling..... (alone/lonely)?
9. I booked you a flight on October 1st,..... (returning/coming) on October 15th.
10. You also qualify for a 10% senior..... (discount/deal). (= 10% reduction in price for older people).

6



تأمل الكلمات التالية وإذا كنت لا تعرف معناها أسأل المدرب عنها من خلال الضغط على البديل (لا أعرف معناها).

	أعرف معناها	لا أعرف معناها
Map		
Passport		
budget		
Package deal		
Itinerary		
Destination		
Foreign currency		

	أعرف معناها	لا أعرف معناها
Revervation		
Fee		
Airlines		
Geography		
Package tour		
Accomodation		

الوحدة الرابعة

المعارف اللغوية الأساسية في المطارات

الخطوط الجوية العربية السعودية  
SAUDI ARABIAN AIRLINES



## 4.1 نشاط

# مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالمطارات

إن اللغة الإنجليزية هي اللغة الأكثر استخدامًا بالمطارات حيث يحتاج موظفي شركات الطيران باختلاف أدوارهم إلى تعلمها. فسواء كانت وظيفتك مساعدة المسافرين على متن الطائرة أو حتى مساعدتهم على حمل الأمتعة أو الطيران بالطائرة نفسها، يمكن أن تساعدك هذه الوحدة على اكتساب بعض المفردات والجمل شائعة الاستخدام في المطار



## في نهاية النشاط ستكون قادراً على أن:

- تحلل الأنشطة والمواقف التي تتطلب التفاعل بين العاملين بالمطارات والسياح.
- تستخدم بعض جمل اللغة الإنجليزية الشائعة بالمطارات.
- تتعرف على مفردات هامة في لغة المطارات.



25 دقيقة





تابع المدرب في عرضه السيناريوهات التالية، ثم أجب عن الأسئلة التي تليها:

## السيناريو الأول:

**Tourist:** Excuse me, where is the check-in counter for Saudi Airlines?

**Airport Employee:** You have to go back to terminal 1.

**Tourist:** I see. May I ask what terminal I am in?

**Airport Employee:** You are currently in terminal 2.

**Tourist:** Oh, I see. Is there some kind of shuttle that I can ride to go there? It is quite far from here.

**Airport Employee:** Yes, you can wait for one right here.

**Tourist:** Thank you very much!

### 1. يسأل السائح هنا عن:

- » Flight Informations
- » General information
- » Directions
- » Airport rules

## السيناريو الثاني:

**Tourist:** Hi, I am flying to New York, USA.

**Check-in Employee:** Okay, may I please see your ticket and passport?

**Tourist:** Alright. Here is my passport, and my e-ticket.

**Check-in Employee:** Thank you very much. Would you like a window seat?

**Tourist:** As long as it is close to the front. I tend to get motion sickness.

**Check-in Employee:** I see. I have given you a window seat close to the wing. Plane will depart in forty-five minutes.

**Tourist:** That is fine. Thank you very much.

### 2. يسأل السائح هنا عن:

- » Flight Informations
- » General information
- » Directions
- » Airport rules

## مجالات استخدام اللغة الإنجليزية بالمطارات:

### أولاً: في مكتب تسجيل الوصول Counter At Check-In

تسجيل الوصول هو العملية التي يتواصل من خلالها المسافر مع شركة الطيران التي ينوي السفر بها. وتتيح عملية تسجيل الوصول للمسافرين تأكيد وجودهم على الرحلة المعنية، والحصول على بطاقة الصعود إلى الطائرة Boarding Pass، وربما اختيار مقعدهم Seat (إذا لم يحدث ذلك بالفعل أو سمحت به شركة الطيران)، وتسجيل الأمتعة على متن الطائرة. ويقوم المسافر شخصياً بإجراء هذه العملية إما من خلال التسجيل في كاونتر إنهاء إجراءات السفر بالمطار، أو من خلال موقع ويب خاص بشركة الطيران أو تطبيق جوال.

- Check-in at the airport
- Self-service check-in at the airport
- Online check-in
- Telephone check-in (via voice connection or data transfer)

2



تابع المدرب في شرحه لبعض الأسئلة والجمل الهامة التي يستخدمها موظف المطار في مكتب تسجيل الوصول؟ واختبر مدى معرفتك بها؟

- Can I have your ticket, please?
- May I see your passport, please?
- I'm afraid your passport has expired.
- Do you have a second piece of identification?
- I'll need to see your child's birth certificate.
- What is your final destination? / Where are you flying to, today?
- Would you like a window or an aisle seat?
- Do you have any baggage? / Are you checking any bags? / How many bags are you checking?
- I'm afraid that bag exceeds the size restrictions.
- Would you like a wheelchair?
- Please be at the gate thirty minutes before your scheduled flight.
- Please place your bag on the scale.
- Did you need any tags for your luggage?

- Your flight is expected to take off on time.
- Your flight has been delayed by one hour.
- Flight 87B to USA has been canceled.
- I'm afraid you're too late to check-in.
- Your flight is overbooked. Would you be interested in giving up your seat?
- Would you like to upgrade to business or first class?
- Do you need any help getting to the gate?
- Here are your boarding passes - your flight leaves from gate 15A and it'll begin boarding at 3:20. Your seat number is 26E.
- Here's your boarding card. Have a nice flight.
- You'll be boarding at gate number 34.
- Enjoy your flight.

#### ومن الأسئلة التي توجه إلى موظف المطار من قبل المسافرين في هذا المكان ما يلي:

- Excuse me, where is the American Airlines check-in desk?
- How many bags can I check?
- Will my luggage go straight through, or do I need to pick it up in [any city/ country]?
- How much is the fee?
- The agent will respond: يمكن الإجابة على هذا السؤال كالتالي
- "If your bag is heavier than the weight limits, or if your bag is larger than the size limits, you may need to pay extra: an oversized baggage fee or overweight baggage fee (this can be \$75 to \$300)".
- Please mark this bag as "fragile".
- Is the flight on time?
- The agent will respond either: يمكن الإجابة على هذا السؤال كالتالي
- "Yes" if the flight is on time.
- or "There's a 20-minute delay" (for example) if the flight will leave later than expected.



ما الهدف من طرح هذه الأسئلة في مكتب تسجيل الوصول بالمطار؟

- Did you pack your bags yourself?
- Has your luggage been in your possession at all times?
- Have you left your luggage unattended at any time?
- Are you aware of the regulations regarding liquids in your carry-on?
- Are you carrying any firearms or flammable materials?
- Has anyone given you anything to carry on the flight?

- إجراءات سياسية.
- إجراءات أمنية.
- إجراءات اقتصادية.
- جميع ما سبق.

**فيما يلي توضيح لبعض المفردات المستخدمة في هذا مكتب تسجيل الوصول بالمطار:**

**Check the bags** means to put them on the airplane inside the cargo compartment.

فحص الحقائب يعني وضعها على متن الطائرة داخل مقصورة الشحن.

The small bag the passenger takes with him on the airplane is called a carry-on. He needs to put his carry-on bags through the X-ray machine at security.

تسمى الحقيبة الصغيرة التي يأخذها المسافر معه على متن الطائرة (حقيبة يد). ويجب عليه وضعها في جهاز الأشعة السينية كإجراءات أمنية.

The scale is the equipment that tells you the weight of a passenger's luggage (45 kilograms, for example).

هو الجهاز الذي يخبرك بوزن أمتعة المسافرين (٤٥ كجم، على سبيل المثال).

If the agent says that the passenger's luggage will go straight through, it means it will go directly to the final destination (and the passenger doesn't need to pick it up during his stopover).

إذا قال الوكيل إن أمتعة المسافر ستمر مباشرة، فهذا يعني أنها ستنتقل مباشرة إلى الوجهة النهائية (ولا يحتاج المسافر إلى استلامها أثناء توقفه).

When a plane begins boarding, it means that the passengers start to enter the plane. Usually, boarding time is 30-60 minutes before takeoff (when the plane leaves)

عندما تبدأ الطائرة في الصعود، فهذا يعني أن الركاب يبدأون في دخول الطائرة. عادة ما يكون وقت الصعود ٣٠-٦٠ دقيقة قبل الإقلاع (عندما تغادر الطائرة).

## ثانيًا: المرور عبر الأمن Going through Security

في هذه الخطوة يتم وضع حقائب المسافرين في جهاز الأشعة السينية، حيث تمر عبر جهاز الكشف عن المعادن. تستخدم بعض المطارات أيضًا ماسحًا ضوئيًا للجسم لإجراء فحص أكثر دقة. بحيث يحتوي على X-ray باستخدام حزام ناقل ينقل حقائب المسافرين تلقائيًا عبر الجهاز. ويتم وضع الأشياء الصغيرة كالمفاتيح أو النقود في صناديق بلاستيكية.

4



من الجمل شائعة الاستخدام في بوابة المرور عبر الأمن:

- Empty your pockets, please.
- "Yes" if the flight is on time.
- Online check-in.
- All previous answers.

**وإليك بعض الأسئلة والجمل الهامة الأخرى التي يستخدمها موظف المطار في هذا الموقف منها:**

- Please lay your bags flat on the conveyor belt, and use the bins for small objects.
- Please step through the scanner. (When a passenger is passing through metal detectors at the airport).
- Please step to the side. (If you need further questioning for a passenger).
- Please raise your arms to the side. (Ask when a passenger is inside a scanner).
- Please step back. Do you have anything in your pockets - keys, cell phone, or loose change?
- Do you have any coins in your pocket?
- That's the problem. Put your keys in this bin and walk through the scanner again.
- Please take off your hat, shoes, and belt.
- Please take any electronic devices out of your bag.
- No problem. Remember to unload your pockets before you go through security next time.
- Come on through.
- You're all set! Have a nice flight. (The phrase "you're all set" is a common expression that means "you're finished and everything is OK.").

### ثالثاً: الإعلانات عند البوابة Announcements at the Gate

بعد المرور من الأمن يجد المسافر نفسه في ساحة الانتظار والتي بها العديد من البوابات (البوابة هي الباب الذي يمر المسافر من خلاله لدخول الطائرة) وفي هذا الوقت يقوم بعض موظفي المطار بإلقاء بعض النداءات منها:

- There has been a gate change. (This means the flight will leave from a different gate).  
هناك تغيير في البوابة. (هذا يعني أن الرحلة ستغادر من بوابة مختلفة).
- United Airlines flight 880 to Jeddah is delayed forty-five minutes.  
رحلة الخطوط الجوية المتحدة رقم ٨٠ المتوجهة إلى جدة ستتأخر عن موعدها حوالي ٤٥ دقيقة.
- United Airlines flight 880 to Jeddah is now boarding. (This means it's time for passengers to enter the plane).  
رحلة الخطوط الجوية المتحدة رقم ٨٠ المتوجهة إلى جدة على متنها الآن (هذا يعني أن الوقت قد حان للركاب لدخول الطائرة).
- Please have your boarding pass and identification ready for boarding.  
يرجى تجهيز بطاقة الصعود إلى الطائرة والهوية الخاصة بك للصعود إلى الطائرة.
- We would like to invite our first- and business-class passengers to board.  
نود دعوة مسافرينا من الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال للصعود على متن الطائرة.
- We are now inviting passengers with small children and any passengers requiring special assistance to begin boarding.  
ندعو الآن الركاب الذين لديهم أطفال صغار وأي مسافر يحتاج إلى مساعدة خاصة لبدء الصعود على متن الطائرة.
- We would now like to invite all passengers to board. (This means everyone can enter the plane).  
نود الآن دعوة جميع الركاب للصعود على متن الطائرة. (هذا يعني أنه يمكن للجميع دخول الطائرة)

- This is the final boarding call for United Airlines flight 880 to Jeddah (This means it is the FINAL OPPORTUNITY to enter the plane before they close the doors).

هذا النداء الأخير لركوب الطائرة التابعة لشركة يونايتد إيرلاينز رقم ٨٨٠ المتجه إلى جدة (وهذا يعني أنها الفرصة الأخيرة لدخول الطائرة قبل إغلاق الأبواب).

- Passenger John Smith, please proceed to the United Airlines desk at gate 12.

الراكب جون سميث، يرجى التوجه إلى مكتب الخطوط الجوية المتحدة عند البوابة ١٢.

### رابعًا: على متن الطائرة On the Plane

يُطلق على الأشخاص الذين يعملون داخل الطائرة والذين يقدمون الطعام والشراب اسم المضيفات Flight Attendants سواء كان من الرجال أو النساء.

هناك بعض الأسئلة والجمل الهامة التي يستخدمها المضيفات في هذا الموقف منها:

- Would you like chicken or beef?
- Anything to drink?
- What kind of soda do you have?
- Here you go.
- The plane is due to land in approximately twenty minutes.
- The plane will take off at 14:35.

ومن الأسئلة التي توجه إلى موظف المطار من قبل المسافرين في هذا المكان ما يلي:

- Can I have a pillow?
- Can I have a blanket?
- Can I have a pair of headphones/earbuds?
- Could I have some water/ coffee/ tea?
- Could I have some extra napkins?

## خامسًا: الجوازات والجمارك Passport Control and Customs

فيما يلي بعض الأسئلة الأكثر شيوعًا التي يمكنك استخدامها:

- Can I see your passport?
- How long are you staying in the Kingdom of Saudi Arabia?
- Are you a tourist or here on business? / What's the purpose of your visit ma'am?

يُطلب في الجمارك تحديد الغرض من الزيارة.

- Do you have anything to declare?  
يحتاج الناس أحيانًا إلى التصريح عن الأشياء التي اشتروها في بلدان أخرى.
- Is this all your baggage?
- Is anybody else traveling with you, ma'am?
- What type of goods have you got?
- I see. Are you bringing any gifts for anybody?
- Any other valuable items - jewelry, laptop?
- OK. Thank you, ma'am. Would you let me have a look in there...Is the laptop going back to France with you?
- Do you have a camera?
- You will have to pay excess baggage.
- Have you brought any food into the country?

لا تسمح بعض الدول أحيانًا بإدخال بعض الأطعمة إلى البلاد.



اختار الإجابة المناسبة لكل عبارة:

	At Check-In Counter	Going through Security	Announcements at the Gate	On the Plane	Passport Control and Customs
Is this all your baggage?					
Can I have a blanket?					
United Airlines flight 880 to Jeddah is now boarding. (This means it's time for passengers to enter the plane).					
Do you have any coins in your pocket?					
Are you aware of the regulations regarding liquids in your carry-on?					
Would you like chicken or beef?					

## مفردات هامة للعاملين بالمطارات

At the Airport	On the Plane
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Airfare: the cost of the plane ticket.</li> <li>• Arrival: the time planes arrive at the airport.</li> <li>• Board: when the passengers get on the plane.</li> <li>• Boarding Pass: a ticket that gives a passenger permission to board the plane. A boarding pass usually has a passenger's name, flight number, and departure date and time.</li> <li>• Boarding Time: the time that passengers are allowed to get on the plane.</li> <li>• Carry-On / Hand Luggage / Cabin Baggage: bags that passengers bring on the plane.</li> <li>• Customs: the place in the airport where bags are checked before you are allowed to enter a country.</li> <li>• Departure Time/ Departures: the time planes leave the airport.</li> <li>• E-Ticket: airfare purchased on the Internet.</li> <li>• Fragile: something that is easily broken.</li> <li>• Delay: the amount of time the plane is late for landing or takeoff (a two-hour delay means the plane will arrive two hours later than planned).</li> <li>• Domestic: within the same country.</li> <li>• Gate: the place where passengers wait to board the plane.</li> <li>• Identification: documents that prove a person's name and personal information (address, birth date, phone number, social security number, etc.)</li> <li>• Layover / Stopover: a period of waiting between flights.</li> <li>• Overbooked: the airline sold too many tickets; there are more passengers than seats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aisle: the empty walkway between rows of seats on the plane.</li> <li>• Aisle seat: a seat by the aisle.</li> <li>• Business Class: the area where people who are traveling for business sit; it is sometimes the same as first-class.</li> <li>• Cabin: interior (inside) of the airplane.</li> <li>• Captain: the person who flies the plane and is in charge of the plane.</li> <li>• Cockpit: the part of the plane where the captain and co-pilot sit to fly the plane.</li> <li>• Complimentary: free; it does not cost any money.</li> <li>• Economy/ Coach Class: the lowest class of traveling; economy tickets are the cheapest tickets.</li> <li>• Emergency Exits: the part of the plane that opens and passengers can exit during an accident.</li> <li>• Oxygen Mask: a safety device that gives passengers oxygen during an accident.</li> <li>• Row: a line of seats on the plane from the aisle to the window.</li> <li>• Seatbelt: a safety device that holds passengers in their seats.</li> <li>• Takeoff: when the plane leaves the ground.</li> <li>• Touchdown: when the plane lands on the ground.</li> <li>• Turbulence: movement in the air that causes a rough flight.</li> <li>• Window Seat: a seat by the window.</li> </ul>



اكتب الإجابة الصحيحة تحت الصورة المناسبة:



.....



.....



.....



.....



.....



.....



.....



.....



.....



.....



.....

Trolley - Passenger - Passport - Luggage - Pilot - Customs Officer - Tickets - to Land -  
To Take off - Suitcase - Stewardess



7



اختر الإجابة الصحيحة مما بين القوسين:

- We are about to go through a large pocket of ..... so prepare for a bumpy ride.
  - stopover
  - touch down
  - turbulence
- Could I please see your ..... before you get on the airplane?
  - bag
  - cat
  - boarding pass
  - board ticket
- Please put your keys in the ..... and walk through the .....
  - bin... scanner
  - hole... scanner
  - holder... hall
  - bin... security
- ..... will be served before we begin the in-flight movie.
  - Luggage
  - Jet lag
  - Refreshments
- Do you have any .....?
  - luggage
  - bags
  - carry-ons
  - All of the answers are correct
- May I see your .....? Are you a ..... or are you traveling on business?
  - suitcase... tourist
  - ticket... passenger
  - passport... airline worker
  - passport... tourist

- Do you have anything to .....? Any presents or alcohol?
  - say
  - tell me
  - declare
  - hide
- Please ..... to the side and empty your pockets.
  - step
  - stand on
  - move away
  - hop
- Would you prefer an ..... seat or a .....?
  - window... aisle
  - aisle... window
  - aisle... window one
- I have one suitcase and a .....
  - carry-on
  - backpack
  - pocketbook
  - All of the answers are correct
- Have a nice .....
  - day
  - trip
  - flight
  - All of the answers are correct



A man in a white thobe and ghutra is speaking to a group of tourists in a desert setting. The tourists are taking photos with their smartphones. The background shows a desert landscape with a small building and sand dunes.

## الوحدة الخامسة

### المعارف اللغوية الأساسية في الإرشاد السياحي



## 5.1 نشاط

# مجالات استخدام اللغة الإنجليزية في الإرشاد السياحي

بصفتك مرشدًا سياحيًا، ستواجه تحديات جديدة كل يوم. قد تكون الإجابة على الأسئلة من أصعب أجزاء عملك. على عكس الخطاب الذي يمكنك حفظه، لن تعرف دائمًا الأسئلة التي سيطرحها السياح. ومع ذلك، يمكنك توقع أنواع معينة من الأسئلة وطرق معينة لطرح الأسئلة عليهم. يجب أن تتعلم أيضًا كيفية استخدام التنوع عند الإجابة على الأسئلة أو الرد على التعليقات. قد تفقد الاهتمام بعملك إذا قلت نفس الشيء في كل مرة. أخيرًا، من المهم أن تعرف كيف تشرح بأدب أنك لا تفهم سؤالاً.



### في نهاية النشاط ستكون قادرًا على أن:

- تحلل الأنشطة والمواقف التي تتطلب التفاعل بين المرشدين السياحيين والسياح.
- تستخدم مصطلحات اللغة الإنجليزية الشائعة بالإرشاد السياحي.
- تتعرف على مفردات هامة في لغة الإرشاد السياحي.



25 دقيقة



## المرشد السياحي:

### التعريف الوطني:

أي شخص طبيعي مرخص له بممارسة أعمال إرشاد ومرافقة السياح والزوار في أماكن الجذب السياحي (الطبيعية والترفيهية والأثرية والحضارية وغيرها) في المملكة وتزويدهم بالمعلومات والشرح عنها مقابل أجر.<sup>(٢٠)</sup>

### تعريف الاتحاد الدولي لجمعيات الأدلاء السياحيين:

هو الشخص الذي يقود مجموعة من السياح مستخدمًا اللغة التي ينطقون بها أو يفهمونها ليعرفهم بالتراث الثقافي والمقومات الطبيعية للوجهة السياحية، على أن يمارس المهنة وفقًا لترخيص يحصل عليه من السلطات المعنية بهذا الشأن.<sup>(٢١)</sup>

## مجالات استخدام اللغة الإنجليزية للعاملين بالإرشاد السياحي:

### أولًا: استقبال السياح والترحيب بهم

الترحيب بالسياح هو أولى الأنشطة التي يقوم بها المرشد السياحي خلال الجولة، حيث يقوم بالترحيب بالسائح أو مجموعة من السائحين وتوجيه التحية لهم بكل سرور ولطف وأحيانًا مع تقديم الزهور للسائحين أو الضيوف المميزين.

### ويتضمن الترحيب بالسياح:

- التحية بلغة السياح ثم اللغة المحلية.
- إعطاء بعض المعلومات المفيدة عن منظم البرنامج السياحي ومنطقة القصد.
- التعريف بنفسك.
- مساعدة السائحين في إنجاز الإجراءات الرسمية والتأكد من عددهم وفقًا لقائمة الأسماء التي كانت قد أرسلت مسبقًا إليه أو تعطى له حين وصول المجموعة والتأكد بشكل دقيق من تطابق الأسماء مع (القائمة وجواز السفر).
- التأكد من عدد المشاركين في المجموعة عند الصعود إلى الحافلة (وهذا إجراء دوري يجب أن يتم عند كل صعود).
- تقديم السائق، ومساعد السائق إن وجد.

(٢٠) وزارة السياحة. دليل المستثمر لممارسة نشاط الإرشاد السياحي.  
(٢١) الرواضية، زياد عيد، (٢٠١٥). الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية. الجامعة الأردنية. عمان، المملكة الأردنية الهاشمية

## ويمكن استخدام بعض الجمل التالية في الترحيب:

Good morning	How are you this evening, Ms. Karen?	Mind your head.
Good afternoon	How was the flight, Sir?	Be careful.
Good evening	How was your travel, Madam?	Is everyone in?
Welcome to the Kingdom of Saudi Arabia	Can I help you with the luggage, Mr. John?	On behalf of ...
How are you today Mr. Coleman?	Please, get on the bus.	Please enjoy your holiday.
	Watch your steps.	Have a nice vacation.

هناك الكثير من الحالات التي يتم فيها الترحيب بالسياح من قبل المرشد السياحي:

### أ. استقبال مجموعة من السائحين في المطار

- » Good afternoon, everyone.
- » I am Ahmed. On behalf of (Viva) Tours, I would like to welcome you all to the Kingdom of Saudi Arabia.
- » Our bus is coming here. Can you just put tour luggage over here? We will help you the luggage.
- » Now please, get into the bus and watch your steps.

### ب. السياح على متن الحافلة

- » Hello everyone. My name is Ahmed. On behalf of (Viva) Tours.
- » I'd like to welcome you all to the Kingdom of Saudi Arabia. Before we make a move, let me make sure that you are all already here in the bus. Ms. Eva, Ms. ..., and ....., Mr. Martin.
- » Mr. Martin, is Mr. Martin here?
- » The bus ride to your hotel will take about fifteen minutes. Right now, I'd like to take a minute to familiarize you with the area and discuss some brief safety precautions.
- » Firstly, I would like to ask that you remain seated until we reach our destination and that you do not eat or drink while on the bus. Secondly, please do not leave your precious personal belongings unattended. Enjoy your vacation.



1

إن المرشد السياحي هو من يبقى مع السائح منذ البداية حتى النهاية وهو بلا منازع ملماً بكل ما يتعلق بالبرامج السياحية سواء كانت معلومات صغيرة أم كبيرة، وكلما كان المرشد السياحي ناجحاً في أداء هذه المهمة ساعدة ذلك على تغيير الفكرة الذهنية للسائح عن المملكة. في ضوء ذلك أجب عن الأسئلة التالية من خلال اختيار الإجابات الصحيحة من بين الإجابات المتاحة (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

1. من مهام ومسؤوليات المرشد السياحي التي تتطلب التفاعل باللغة الإنجليزية:

- وصف الأماكن والمعالم الأثرية أثناء الجولات السياحية.
- استقبال المجموعات السياحية والترحيب بها.
- شرح قواعد الأمن والسلامة.
- جميع ما سبق.

2. يفتح المرشد السياحي الاجتماع التوجيهي بـ:

- معلومات قصيرة عن الوجهة التي سيتم زيارتها.
- الأنظمة المحلية التي يجب الالتزام بها.
- التحية بلغة السياح ثم اللغة المحلية.
- جميع ما سبق.

3. يجب على المرشد السياحي تقديم خطة مفصلة عن برنامج الرحلة في اليوم الأول للسائحين والتي تتضمن معلومات عن:

- القصص والأساطير التاريخية.
- الأوقات المحددة للجولات، معلومات عن الإقامة، مناطق الجذب السياحي، والأنشطة الداعمة.
- شرح إجراءات السلامة والقواعد والآداب العامة والأعراف.
- جميع ما سبق.

4. يجب أن يتضمن تقرير المرشد عن الجولة السياحية:

- كيفية التعامل مع الحوادث أو المشكلات التي تم مواجهتها.
- التعليقات الإرشادية عن الطريق.
- شرح قواعد السلامة والآداب العامة.
- جميع ما سبق.



تابع شرح المدرب للتعرف على أنماط تحية السائحين في البلدان المختلفة.

## GREETINGS IN DIFFERENT COUNTRIES



## ثانيًا: طلب وإعطاء المعلومات السياحية

يهتم السائحون بسماع أي معلومات حول الأماكن التي سيزورونها. إنهم يريدون معرفة ما يمكنهم رؤيته وفعله وشرائه والاستمتاع به قبل زيارتهم. لذا يحتاج المرشد السياحي إلى تقديم تلك الأماكن المثيرة للاهتمام لجذب فضولهم.

وفيما يلي أمثلة على بعض التساؤلات التي قد تتعرض لها في هذا السياق:

- What sort of accommodation are you looking for?
- Do you have a map of the city town...?
- Can you book accommodation for me?
- Where's the city center art gallery, museum, main shopping area, or market?
- What's the best way of getting around the city?
- Where can I hire a car?
- What are you interested in?
- Are there any cultural events, exhibitions, sporting or events on at the moment?
- Are there any excursions, tours, trips?
- Is there a city tour?
- Could you tell us what's on at the cinema, theatre, concert hall, opera house?
- Can I book tickets here?
- Do you have any brochures on local attractions?
- Can you recommend a good restaurant?

وفيما يلي أمثلة على بعض الجمل التي قد نستخدمها في هذا السياق:

- It's open from 10 am to 5 pm.
- A ticket costs about \$ 25.
- You can book online at [www.tickets.com](http://www.tickets.com).
- I can make a reservation for you.
- It's cheaper to go by bus.
- It'll take you about ten minutes on foot

### ثالثًا: الإجابة على تساؤلات السياح

وفيما يلي بعض الأمثلة على ردود المرشد السياحي في حال توجه إليه أي سؤال مفاجئ:

- I'm afraid I don't have the answer to that. (Sorry I don't know.)
- That's an interesting question.
- I wish I knew the answer. (Sorry, I don't know.)
- Hmm. That's a tough (difficult) question.
- I'll have to look into that further.
- I'll have to ask someone about that.
- Hmm. I've never been asked that before.
- Pardon my English; I don't quite understand your question.
- I'm not sure, but I can find out for you.

ومن الأسئلة المتوقعة التي يمكن أن يطرحها السائحون على المرشد السياحي:

- Where is the \_\_\_\_\_ from here?
- How long has \_\_\_\_\_ been here?
- Where are we headed (going) now?
- What time does \_\_\_\_\_ stay open until?
- What else is there to do here?
- Which \_\_\_\_\_ do you recommend?
- Are we allowed to take pictures?
- Where's the best place to buy \_\_\_\_\_?
- My son wants to know if \_\_\_\_\_? (Parent asking a question for shy child)
- Do you know where the nearest washroom is?
- Could you tell us where the nearest bank is?
- You don't happen to have a first-aid kit, do you?

### رابعًا: إعداد وتوضيح مسارات الجولات بشكل عام

حيث يتم تقديم عن خطة مفصلة عن الجولات للسائحين والتي تتضمن المعلومات التالية:

- الأوقات المحددة للجولات (التاريخ، والتوقيت).
- الإقامة (تصنيف الفندق، أنواع الغرف، مدة الإقامة، إلخ).
- الأماكن ذات الأهمية أو مناطق الجذب للزيارة والمعلومات القصيرة الشيقة عنها.
- الأنشطة الداعمة (التسوق، أماكن ومواعيد الطعام، أوقات الراحة، إلخ)
- مسار الرحلة ومشاهدة المعالم السياحية.
- خدمات إضافية: حجز تذاكر الطيران، حجز تذاكر القطار، أماكن جذب إضافية، ترفيه، إلخ.
- يفضل تسليم البرنامج السياحي مكتوب لكل سائح على حدا.



تابع المدرب في عرضه خط سير أحد الرحلات Riyadh Historical Tour:

**07.00** Have breakfast at the Aroma Restaurant, Sheraton Hotel

**08.00** Leave the hotel to National Museum of Saudi Arabia which has been established in 1419 as a significant part of the king Abdulaziz historical center in Riyadh. Very impressive and important museum about the entire Saudi history, Saudi royal family, the kingdom formation, and everything regarding the political context. you will be led to numerous antiques, manuscripts, and documents that are all chronologically organized. It includes eight main halls: Hall of Man and the Universe, Arab Kingdoms, Pre-Islamic Era, Prophet's Mission, First Saudi State, Unification of the Kingdom Hall & Hall of Hajj and Two Holy Mosques. 8.45. Arrive at Mt. Tangkuban Perahu

**11.00** Visit the Dira Souq traditional Saudi market which is famous for its variety of old copper and brass objects including silver daggers, silver Beduin's Jewelry and dresses.

**13.00** Lunch at Voco Restaurant

A lot of activities such as swimming in a warm spring water swimming pool, horse-riding, playing golf, tennis, cycling, can be done here.

**15.00** Go back to Sheraton Hotel

### خامسًا: الاجتماع التوجيهي للسائحين والإحاطة بمعلومات عن جولة محددة

قد تظهر الحاجة إلى إعداد اجتماع توجيهي بهدف إعطاء معلومات عامة حول الجولة ويعقد عادة مرة واحدة لجولة تستمر لأكثر من يومين. في الاجتماع التوجيهي، هناك ثلاثة أجزاء رئيسية يجب أن ينظر فيها المرشد السياحي. يتكون كل جزء مما يلي:

#### ١. الافتتاح

**إلقاء الكلمة الترحيبية والتي قد تتضمن:**

- « التحية بلغة السياح ثم اللغة المحلية.
- « إعطاء بعض المعلومات المفيدة عن وكالة السفر والمنطقة أو المدينة المراد زيارتها.
- « التعريف بنفسك نيابة عن الشركة إذا كان هذا أول لقاء مع السياح.
- « تقديم السائق، ومساعد السائق.

## ٢. المعلومات الرئيسية عن الجولة

- « معلومات قصيرة عن الوجهة التي سيتم زيارتها.
- « الأماكن ذات الأهمية أو مناطق الجذب التي يجب زيارتها في هذه الوجهة.
- « مسار الجولة بشكل تفصيلي.
- « تقدير وقت الجولة، في الطريق، في الأماكن، الغداء، التسوق، إلخ.
- « الإشارة إلى الأماكن الهامة التي يمكنهم رؤيتها على الطريق.
- « التعريف بأماكن الإقامة والتسوق والطعام، إلخ.
- « الإفادة بأي معلومات ضرورية حول الصحة وطرق السلامة: كانتشار أمراض معينة وأساليب الوقاية منها. (سيتم تناوله بالتفصيل في الأجزاء التالية).
- « الأنظمة المحلية: أي شرح القواعد والآداب العامة والأعراف التي يجب الالتزام بها، على سبيل المثال (ممنوع ارتداء الأحذية والتقاط الصور في أماكن معينة وما إلى ذلك). (سيتم تناوله بالتفصيل في الأجزاء التالية).
- « عرض الجولات الاختيارية على السياح إن وجدت، وفي النهاية قرر.

## ٣. إغلاق الاجتماع

- « التحية الأخيرة: Wish the guests to have a nice stay.
- « ثم اطلب من الضيوف ركوب الحافلة.

### على سبيل المثال، يمكن استخدام الجمل التالية:

- » Welcome to our first day tour.
- » How was your trip to.....?
- » I hope it was a nice trip.
- » How was your sleep last night?
- » Did you sleep well last night?
- » I hope you could sleep well.
- » On behalf of ... Agent, I would like to thank you for ...
- » My name is (...) and you can call me on (...).
- » First of all, I'd like to introduce myself, I am your guide of today.
- » Allow me to introduce myself, I am ...
- » Be careful, it's a bit wet and slippery.
- » Our program for today is to visit.
- » Our driver is Mr. Mahmoud, a very experienced driver.
- » He is the best driver for our company.
- » His experience guarantees the safety of our trip.
- » Our co-driver who keeps the cleanliness of our bus is Mr. Abd-Allah.
- » Please help him to keep the cleanliness of the bus.
- » Please do not litter but put the rubbish into the trashcan available,

- » Thank you.
- » Let's get into the bus.
- » Mind your steps.
- » Watch your head.

## سادسًا: شرح السلامة والقواعد والآداب العامة والأعراف التي يجب على السياح الالتزام بها خلال الجولة

١. السلامة: هي حالة كونك «آمنًا»، شرط الحماية من الأذى أو غيره من النتائج غير المرغوب فيها.
  ٢. القاعدة: هي مبدأ أو تعليمات مقبولة تنص على الطريقة التي تسير بها الأمور أو يجب أن تتم، وتخبرك بما هو مسموح لك وما هو غير مسموح بفعله.
  ٣. الآداب العامة: هي المتطلبات التقليدية للسلوك الاجتماعي؛ في أي فئة أو مجتمع أو في أي مناسبة.
  ٤. العرف: هو ممارسة تقليدية أو طريقة معتادة لفعل شيء ما تتبعه مجموعة اجتماعية أو أشخاص.
- عند القيام بجولة سياحية، قد تكون هناك قواعد واحتياطات أمان يحتاج المرشد السياحي إلى شرحها للسياح. من الأفضل أن تحفظ خطابًا بدلاً من القراءة من بطاقة. حيث سيهتم بك الناس أكثر ويفهمونك بشكل أكثر وضوحًا إذا نظرت في أعينهم وأنت تتحدث. بعد أن تشرح القواعد واحتياطات السلامة، تأكد من فهم الضيوف لك، من خلال طرح سؤال مثل:

Are there any questions about this? Or «Is everyone clear on the rules?»

أيضًا، سيقدّر السائحون أي نصيحة مفيدة يمكنك تقديمها لهم، مثل مكينات الصرف الآلي، أماكن الصرافة لتغيير العملات، وأنواع وسائل النقل التي يمكن استخدامها، وكيفية الامتثال لقواعد المرور، إلخ. أخيرًا، إذا كانت هناك أي عادات أو مسائل آداب تعتقد أنه يجب على السائحين معرفتها والدراية بها، فهذا هو الوقت المناسب لإخبارهم بذلك.

### ١. وفيما يلي بعض الجمل الهامة التي يمكن استخدامها لشرح القواعد

- » You are strictly forbidden from taking photographs inside the museum.
- » Please stay on the marked path.
- » I'm sure this goes unsaid, but remember to place all trash in the garbage bins.
- » Please pay attention to the time. We don't want to keep the driver waiting.
- » Classes are in session, so we need to keep our voices down.
- » The bus will be leaving at 5:00 pm sharp.

- » You'll have some free time to look around after lunch.
- » Please meet back here in one hour.

## ٢. ومن الجمل التي يمكن استخدامها لشرح السلامة

- » Please keep your seatbelts fastened at all times.
- » I ask that you keep your hands inside the train.
- » As a safety precaution, please stand behind the yellow line.
- » For your own safety, we ask that you refrain from putting your arms out the window.
- » Please do not feed the animals.
- » Please remain seated until we come to a full stop.
- » Please stay with your group at all times.
- » Please keep to the sidewalk.
- » I do not recommend swimming here. The water is very rough.
- » We suggest only carrying small amounts of cash.
- » These rules are for your own comfort and safety.

## ٣. أما عن الجمل التي يمكن استخدامها لشرح الآداب العامة والأعراف

- » Please not to use profanity in the mosques or churches since it is considered disrespectful.
- » In Saudi Arabia, we shake hands rather than bow.
- » It is strongly suggested not to get drunk in this area.

## سابعًا: تعليق إرشادي على الطريق وإظهار الأماكن المهمة في الجولة

في الطريق إلى الوجهة، يمكن للمرشد السياحي أن يخبر السياح عن الكثير من الأشياء. يمكنه التعليق على عوامل الجذب على جانب الطريق، والمعالم، وحالة الطريق، والاختناقات المرورية، وحوادث المرور، والطرق المسدودة، وأعمال الطرق، ومعاينة المعالم السياحية أو الأماكن ذات الأهمية لزيارتها والاطلاع عليها. ويمكن أيضًا إعطاء أي نكات تاريخية أو سياسية أو غيرها للسياح.

حيث يكون الصمت غير مريح أثناء الجولة. كما لا يمكن للمرشد السياحي التحدث طوال الوقت، فيجب أن يحاول معرفة الكثير عن التاريخ والمشهد والثقافة (باللغة الإنجليزية) للأماكن والمواقع التي يتم زيارتها خلال الجولة حتى يتمكن من إبقاء السياح مهتمين. فإذا نغد منه شيء ليقوله، يمكنه دائمًا الإشارة إلى شيء ما مثل معلم مهم، أو نوع من الأشجار أو الزهور، إلخ



ادرس مع المدرب المصطلحات التالية التي يمكنك من خلالها الإشارة إلى نقاط الاهتمام أثناء الطريق إلى الوجهة:

Statement	مناسب	غير مناسب
<ul style="list-style-type: none"> <li>• It will take ... minutes to go to ...</li> <li>• Now we are approaching ...</li> <li>• We are now directing south.</li> <li>• We are now directing north to ...</li> <li>• We are heading west.</li> <li>• On our left is ... and our right side is ...</li> <li>• On your right, we can see ...</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• If you look over to the right now you can see ...</li> <li>• Alright, now we are on Tangkuban Perahu Mountain.</li> <li>• We are now entering Jl...</li> <li>• We have here on your left...</li> <li>• Ladies and Gentlemen, in front of you is ...</li> <li>• On the same side we also have ...</li> <li>• We are approaching a very attractive ...</li> <li>• We will be here for ... hours.</li> <li>• Welcome to ... I welcome you ...</li> <li>• Now ladies and gentlemen, we are arriving at ...</li> <li>• It is time to get off the bus.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Watch your step. Mind your head.</li> <li>• Be careful with your steps.</li> <li>• Oh, ooph, it is a bit slippery. Are you alright?</li> <li>• Oh my God, look at your right. It is an accident.</li> <li>• Before we start, I'd like to tell you about the route Our visit of today will last ...</li> <li>• Thank you for your attention ladies and gentlemen.</li> </ul>		

### ثامنًا: رواية القصص والأساطير

الأسطورة هي قصة من العصور القديمة عن أشخاص وأحداث قد تكون أو لا تكون صحيحة. ترتبط هذه القصة عادة بمكان، مبنى، جبل، شكل صخرة، بحيرة، نهر، شاطئ، لون ورائحة الماء، حياة الحيوانات، إلخ. إن رواية أسطورة حول مناطق الجذب أو الأماكن ذات الأهمية للزيارة أمر في غاية الأهمية، حيث يسعد السائحون بسماع بعض الخلفيات التاريخية أو الأساطير عن تلك الأماكن التي يزورونها.

### تاسعًا: التعامل مع الأحداث غير المتوقعة

يمكن أن تكون وظيفة المرشدين السياحيين صعبة للغاية! غالبًا ما يتعين عليهم مواجهة مواقف ومشكلات مختلفة واتخاذ القرارات. في بعض الأحيان يمكن أن تكون المواقف خطيرة للغاية وتؤثر على حياة أعضاء المجموعة السياحية. يعد التعامل مع العديد من المواقف المختلفة جزءًا مهمًا من وظيفة المرشد السياحي. فقد تحدث أحداث غير متوقعة في أي وقت خلال الجولة ويجب أن يكون المرشدون السياحيون قادرين على اتخاذ الإجراءات الصحيحة لإظهار احترافهم.

5



قد يصادف المرشدين السياحيين أحداثًا غير متوقعة. فبصفتك مرشدًا سياحيًا فأنت منسقًا وقائدًا ومديرًا للجولات، من المفترض أن تكون خبيرًا في حل المشكلات واتخاذ القرار أثناء مرافقة السياح. اعمل بشكل فردي لمطابقة التسميات التوضيحية التالية مع الصور الصحيحة عن طريق كتابة الأحرف (من a إلى d).

- ( ) A tourist fell off a cliff.
- ( ) Bus road accident.
- ( ) Injured tourist is taken to an ambulance.
- ( ) Massive flight cancellations.
- ( ) The fire blocked the way.
- ( ) Tourist bus caught fire.



(A)



(B)



(C)



(D)



(E)



(F)

## عاشراً: التعامل مع شكاوى السائحين

شكاوى السائحين هي تعبير عن عدم الرضا عن منتج أو خدمة، سواء شفهيًا أو كتابيًا. قد يكون السائح سبب حقيقي للشكوى، على الرغم من أن بعض الشكاوى قد تكون نتيجة لسوء فهم أو توقع غير معقول لمنتج أو خدمة. ستؤثر كيفية التعامل مع شكاوى السائحين على المستوى العام لرضاهم كما تؤثر على ولائهم على المدى الطويل. وفيما يلي بعض المصطلحات التي يمكن استخدامها في هذا السياق:

Making a Complaint	Apologizing
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I have a complaint to make....</li> <li>• Sorry to bother you but...</li> <li>• I'm sorry to say this but...</li> <li>• I'm afraid I've got a complaint about...</li> <li>• I'm afraid there is a slight problem with...</li> <li>• Excuse me but there is a problem about...</li> <li>• I want to complain about...</li> <li>• I'm angry about...</li> <li>• I'm afraid I have to make a complaint.</li> <li>• I'd like to make a complaint.</li> <li>• I'm sorry to trouble you, but...</li> <li>• I have got a bit problem, you see...</li> <li>• I am sorry to have to say this, but...</li> <li>• Excuse me, there seems to be something wrong with...</li> <li>• I'm sorry to say this but</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I am sorry...</li> <li>• I am sorry to hear that...</li> <li>• Oh, I am sorry about that.</li> <li>• Oh dear, I ma really sorry.</li> <li>• I apologize...</li> <li>• My apologies ...</li> <li>• I would like to apologize for ...</li> <li>• I apologize for the inconvenience ...</li> <li>• Please accept our apologies for ...</li> <li>• We were very sorry to hear that...</li> <li>• I'm so sorry, but this will never occur/ happen again.</li> <li>• I'm sorry, we promise never to make the same mistake again.</li> <li>• I'm really sorry; we'll do our utmost/ best not to do the same mistake again.</li> </ul>

Giving reasons	Taking actions
<ul style="list-style-type: none"> <li>• This was because...</li> <li>• The main reason for this for...</li> <li>• Unfortunately, this was unavoidable as...</li> <li>• I am sure that we can sort it out...</li> <li>• I am glad that you have brought this to our notice.</li> <li>• Please, tell me exactly what the problem is...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I suggest you leave it with us and we'll what we can do.</li> <li>• I will send someone to take care of it.</li> <li>• Let me check and see what happened.</li> <li>• Le me have a look at it and I will get back to you.</li> <li>• I promise you that it won't happen again.</li> <li>• In the future we will ...</li> <li>• Sorry, there is nothing we can do about it.</li> <li>• I'm afraid, there isn't much we can do about it.</li> <li>• We are sorry but the food is just alright.</li> <li>• Activity</li> </ul>

6



ادرس المواقف التالية عند التعامل مع شكاوى السياح، وحدد أي منهم يجب فعله وأي منهم لا يجب:

لا تفعل	افعل	الموقف
		لا تظهر تعاطفك للسائح.
		امنح السائح انتباهك الكامل، ركز على المشاكل، لا على الأشخاص.
		لا تعد بما لا يمكنك تقديمه.
		وثق المشكلة عن طريق تدوين الحقائق الأساسية.
		لا تقلل من مقدار الوقت الذي ستستغرقه لحل مشكلة.
		لا تخبر السائح بما يمكنك فعله.
		قم بمتابعة حل المشكلة مع السائح.

## الحادي عشر: إغلاق البرنامج وإعداد التقرير

تقرير البرنامج هو عمل إعلامي يتم إجراؤه بغرض محدد لنقل المعلومات أو إعادة سرد البرنامج/ جولة معينة في شكل قابل للعرض على نطاق واسع. غالبًا ما يتم نقل التقارير إلى المدير أو الرئيس (الفوري) كتابةً أو خطابًا.

7



تابع المدرب في شرحه لنموذج تقييم تجربة السائح.

م	الجواب	جيد جدا	جيد	محايد	سئ	سئ جدا
<b>المرشد السياحي</b>						
1	الحماس					
2	اللطف والود					
3	الثقة بالنفس					
4	المبادرة					
5	الحساسية					
6	المرونة					
7	المظهر					
8	روح الدعابة					
9	المعرفة					
10	مهارات التواصل الفعال					
A	المهارات اللغوية					
B	الصوت					
C	الإيماءات					
D	تعبير الوجه					
E	التواصل البصري					

م	الجوانب	جيد جدا	جيد	محايد	سئ	سئ جدا
<b>المرشد السياحي</b>						
F	وضعية الوقوف					
11	التنظيم					
12	الحسم					
13	النزاهة الشخصية					
<b>الجولة</b>						
1	مدة الجولة					
2	عدد الأنشطة					
3	الوقت المخصص لمشاهدة معالم المدينة					
4	الأماكن أو مناطق الجذب التي تمت زيارتها					
<b>الإقامة والخدمات</b>						
1	الوجبات					
2	الإقامة					
3	وسائل النقل					

### يتضمن التقرير النهائي للجولة معلومات عن:

- معلومات الجولة الأساسية بما في ذلك رقم الجولة، أسماء السائحين، تواريخ السفر، عدد الزوار، بلدهم الأصلي.
- كيفية التعامل مع الحوادث أو المشكلات التي تم مواجهتها.
- مناطق الجذب والمنتجات والخدمات والمرافق التي تم استحداثها خلال الجولة.
- حالة وسائل النقل.
- حالة الطرق والجسور، إلخ.
- ملاءمة مدة الجولة.
- تعليقات على تخصيص الوقت.
- مدى كفاية المرافق لقضاء الاحتياجات الشخصية.



بعد إطلاعك على مجالات استخدام اللغة الإنجليزية في مجال الإرشاد السياحي، أمامك مجموعة من الجمل الشائعة قم بتصنيفها حسب مجال استخدامها:

### مجالات التصنيف

1. الترحيب بالسياح	2. طلب وإعطاء المعلومات السياحية	3. الإجابة على تساؤلات السياح
4. تعليق إرشادي على الطريق	5. الاجتماع التوجيهي للسائحين حول جولة معينة	6. السلامة والقواعد والآداب العامة والأعراف

### جمل هامة

التصنيف	جمل هامة	التصنيف	جمل هامة
	1. Do you have a map of the city town?		9. Please pay attention to the time. We don't want to keep the driver waiting.
	2. You are strictly forbidden from taking photographs inside the museum.		10. It is strongly suggested not to get drunk in this area.
	3. Good morning, ladies and gentlemen. Welcome to our first day tour. How was your sleep last night? I hope you could sleep well.		11. I am Ahmed. On behalf of (Viva) Tours, I would like to welcome you all to the Kingdom of Saudi Arabia.
	4. Please enjoy your holiday.		12. Pardon my English; I don't quite understand your question.
	5. A ticket costs about \$ 25.		13. Before we start, I'd like to tell you about the route
	6. As a safety precaution, please stand behind the yellow line.		14. You can book online at: www.tickets.com.
	7. Ladies and Gentlemen, in front of you is...		15. Our bus is coming here. Can you just put tour luggage over here? We will help you the luggage.
	8. I'm afraid I don't have the answer to that.		16. The bus will be leaving at 5:00 pm sharp.

9



Write a checkmark (√) to the ten words related to the tourist attraction:

- Floating market
- Aircraft
- crew
- Jungle
- Bay
- Waterfall
- Trolley
- Accommodation
- Coast
- Grotto
- Bird sanctuary

10



Match the words of tourist activities to the correct pictures.

a. Fishing	b. Swimming	c. Bird watching	d. Kayaking
e. Scuba diving	f. Skiing	g. Skating	h. Hiking
i. Horse riding	j. Playing golf	k. Sailing	l. Biking



1. \_\_\_\_\_



2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_



4. \_\_\_\_\_



5. \_\_\_\_\_



6. \_\_\_\_\_



7. \_\_\_\_\_



8. \_\_\_\_\_



9. \_\_\_\_\_



10. \_\_\_\_\_



11. \_\_\_\_\_



12. \_\_\_\_\_

11



اختر الإجابة الصحيحة من بين الاختيارات المتاحة لكل سؤال.

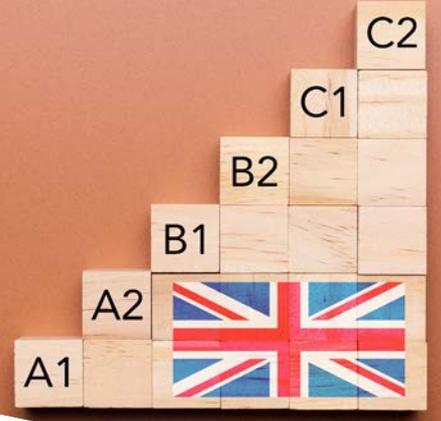
- There are many ..... for kids including a zoo and a museum.
  - districts
  - attractions
  - convenience
- It is difficult to get your ..... in this city, so please carry a map at all times.
  - bearings
  - placings
  - scenery
- The ..... will try to sell you their homemade jewellery and housewares.
  - lobby
  - location
  - locals

- You will find a free shuttle ..... with your airline ticket.
  - voucher
  - request
  - highlight
- In order to appreciate the ..... of the building, you really need to get off the bus and get closer to it.
  - bearings
  - architecture
  - exception
- We'll be driving through farmland for a while, so just sit back and enjoy the .....
  - en route
  - scenery
  - sites
- Please feel free to wander anywhere you like in the castle and its beautiful .....
  - surroundings
  - conveniences
  - customs
- Smoking is not ..... on the bus at any time.
  - expected
  - proceeded
  - permitted
- The ..... north tower is the only part of the castle that has been changed since the early 1900's..
  - reconstructed
  - international
  - prevalent
- We are coming up to the waterfall I mentioned earlier, which in my opinion is the most ..... part of this tour.
  - customary
  - scenic
  - restored

# الوحدة السادسة خطة تطوير ذاتي



## نشاط 6.1 أدوات وتطبيقات مساعدة



اللغة الإنجليزية هي اللغة الأكثر شيوعًا في العالم. واحد من كل خمسة أشخاص يمكن التحدث أو على الأقل يفهم اللغة الإنجليزية!



**في نهاية النشاط ستكون قادراً على أن:**

- تقدم مقترحات لاستدامة تطوير مفرداتك اللغوية.



20 دقيقة



## الطلاقة:

لا تعني أن تكون مستوعبًا لجميع كلمات وقواعد اللغة ولا تعني أن تكون قادرًا على التحدث بفساحة، وإنما هي قدرتك على إبقاء تدفق الكلام دون توقف، وإن تعثرت في بعض الكلمات فإنك سرعان ما تجد بديلًا لها، والطلاقة هي أيضًا قدرتك على فهم مجمل الحديث عندما تسمعه، ربما تسقط منك بعض الكلمات ولكنك تحافظ على فهمك لسياق الكلام.

1



حدد مدى اتفاقك مع كل عبارة، باختيار إحدى البدائل المتاحة:

إلى حد ما	لا أتفق	أتفق	العبارة
			اكتساب وتعلم أي لغة يحتاج إلى وقت ليس بهين.
			من أهم أسباب تطوير مهارات اللغوية أن يكون لك هدف واضح من تعلمك للغة الإنجليزية، مثال: أنا أريد أن اطور مهارات اللغوية للعمل في الإرشاد السياحي.
			من أسباب الفشل الشائعة في تعلم اللغة الانقطاع عن الممارسة.
			يحتاج تطوير مهاراتك اللغوية إلى وضع خطة تعلم ذاتي.

2



اقترح تطبيقًا يمكن استخدامه لتطوير مهاراتك اللغوية، ثم استمع إلى مقترحات المدرب؟

### تطبيقات لتطوير مهارات اللغة الإنجليزية:

١. Duolingo – The best all-rounder
٢. Quiz your English – The best for exam prep
٣. The British Council – The best for grammar
٤. ٦,٠٠٠ Words – The best for vocabulary
٥. Beelingu – The best for reading
٦. HelloTalk – The best for speaking
٧. Grammarly – The best for writing
٨. BBC Learning English – The best for everyday English

3



أمامك مجموعة من المقترحات التي تساعدك على استدامة تطويرك للمفردات اللغوية، حدد أي منها تقوم بالفعل بعمله، وأي منها ترغب في عمله وأي منها لا ترغب في عمله.

المقترحات	أقوم به بالفعل	أرغب في عمله	لا أرغب في عمله
التعلم عبر منهج فعال: قد يكون من خلال الاشتراك أو التسجيل في خدمات التعليم المتخصصة في تعليم لغة الضيافة سواء المجانية أو غير المجانية.			
الاستماع المكثف لفيديوهات متخصصة.			
المبادرة إلى التحدث مع الآخرين باللغة الإنجليزية.			

لا أرغب في عمله	أرغب في عمله	أقوم به بالفعل	المقترحات
			التدريب على التفكير باللغة الإنجليزية ولا تترجم من لغتك الأصلية إلى الإنجليزية.
			استخدم الجمل التي تبدو صائبة بالنسبة لك في التو دون تفكير، وغالبًا ما تكون هذه هي الجمل الصحيحة.
			القيام بالتسجيل لنفسك أثناء الحديث واستمع لنطقك الشخصي، ولسرعتك في الكلام، ولتدفق حديثك. سيمنحك هذا فرصة رائعة لمشاهدة المجالات التي تحتاج منك بعض العمل.
			الحرص على القراءة باللغة الإنجليزية بشكل يومي حتى ولو فقرات بسيطة.
			التدريب على الكتابة باللغة الإنجليزية من خلال كتابة المراسلات الرسمية في العمل أو حتى مراسلاتك مع أصدقائك القريبين.



تابع المدرب في شرحه لخطة التعلم الذاتي التالي<sup>(٢٢)</sup>، من خلال دراسة الحالة المرفقة، ثم طبقها على نفسك بعد انتهاء البرنامج التدريبي.

## Remember, great plans **Start** with very small steps

### Setting Goals

First decide on a few areas of English that you would like to improve. For each area, break the goal down into small, manageable steps. I would like to work on my pronunciation i would like to (a) Start learning IPA (b) understand the rules for the pronunciation of past simple tense endings (c) work on my intonation

Step 01

### Managing Time

Decide how much time you can set aside each week. Mark it in your schedule. This is now your language learning time.

Step 02

### Finding Resources

Think about what resources you have available to you (software, website, books, audio file, peers & tutors). Spend some time finding a few resources that are useful and that you will enjoy using.

Step 03

### Putting the plan into action

Don't delay - start working on your goals immediately. As you complete on activity, keep record of the resources you used and how long you spent. This will help you keep track of what you have completed, aid your revision and keep you motivated.

Step 04

### Reflecting and Evaluating

As you are studying, be aware of how you are learning. Are you using any strategies and are they working? How are you feeling? when you finish your activity, stop and think about what you have learnt. Also think about what you will work on next and put this in your plan. Don't worry if you need to revise your plan - That's all part of the process! Remember to celebrate success! Reward yourself when you reach a milestone!

Step 05

(٢٢) The Education University of Hong Kong, available at: [https://www.eduhk.hk/cle/en/asllc/independent\\_learning/plan\\_reflections\\_evaluations](https://www.eduhk.hk/cle/en/asllc/independent_learning/plan_reflections_evaluations) , accessed date: ١٦ May ٢٠٢٢.

### Your learner Plan might look like this :

Date	Goal	Activity	My Reflection	Next Step

I know I need to improve my vocabulary because I often don't have enough words to express myself. This week I used newspaper articles to help me learn some new words. The first article I read was about the student protest in Hong Kong.	Identify a problem
I understood most of it and this made me feel good. I used my dictionary to check the words I didn't know.	Focus on +ve experiences.
However, some words in the dictionary had several meanings and I found it difficult to find the right one. This was frustrating! I realised that I don't really know how to use a dictionary. The article was quite long and there were many words I didn't know. I tried to check them all but this took a long time.	Identify Challenges
So, I decided to only check words that I had seen before, but didn't understand, and to guess the meaning of others.	Identify a possible solution
When I learnt new words at school, I would make a list. In fact, this doesn't really help me remember vocabulary at all!	Reflect on past learning – successes & failures.
This time I wrote down the original sentence from the newspaper and then tried to write my own sentences. I tried to use several new words in one paragraph. I enjoyed this. I also tried recording my paragraph on my phone so that I can listen to it on the way home. I know from the dictionary that words have a meaning but I also need to think about the grammar around the word (eg. enjoy do+ing something).	Consider new approaches.
I'm going to try to find out how to use the dictionary more efficiently and think about other ways to record my new vocabulary.	Think about the next step

## كيف يمكنني تثبيت مفردات اللغة؟

يمكن أن يتم حفظ كلمات ومفردات اللغة وفهم قواعدها، ويتم ذلك من خلال: (٢٣)

١. التعلّم عبر منهج فعال: قد يكون من خلال الاشتراك أو التسجيل في خدمات التعليم المتخصصة في تعليم لغة الضيافة سواء المجانية أو غير المجانية، ولكن يشترط أن يكون المنهج مرتب ومكون من مستويات بحيث لا تتوه في رحلتك لتعلم اللغة الإنجليزية، تعرف أين وصل مستواك وكم بقي لك، تتعلم عبره القواعد بطريقة فعالة وغير تقليدية، تتعلم بواسطته الكلمات والعبارات الأساسية والمستخدمات في الحياة اليومية، منهج يطور لديك مهارات اللغة المختلفة.

٢. تثبيت مفردات اللغة: يمكن أن تقوم بهذه الخطوة بطريقة أكثر فعالية من خلال استخدام برامج الفلاش كارد (وهي برامج تساعد على حفظ الكلمات والعبارات، الفكرة مشابهة لفكرة البطاقات الورقية التي يتم تسجيل الكلمة الانجليزية في الوجه والترجمة في الظهر، ثم تقوم باستعراض تلك البطاقات وتراجع الكلمات كل يوم أو بين كل فترة وأخرى، لكن الميزة الأكبر التي تقدمها هذه البرامج والتي لا تتوفر في البطاقات الورقية، هي تنظيم عملية تكرار الكلمات، فأنت غير مضطر لأن تراجع كل الكلمات كل يوم، فقط أنت بحاجة لأن تركز أكثر على الكلمات الصعبة أو التي تنساها بسرعة).

هذه البرامج لن تقدم الكلمات جاهزة، بل أنت من سيدخل إليها الكلمات، هي فقط تساعدك لمراجعة كلماتك التي تعلمتها في الخطوة السابقة.

يتم استخدام هذه البرامج إما في مرحلة التعلّم حيث إضافة كلمات ومفردات جديدة إلى البرنامج أو في مرحلة لاحقة حيث مراجعة هذه الكلمات.

طريقة المراجعة متشابهة في معظم تلك البرامج، حيث تظهر لك الكلمة الإنجليزية وأنت تخمن أو تتذكر الكلمة المقابلة لها، والتي ستكون مخفية عنك في البداية، ثم تضغط على زر العرض أو تلمس الشاشة فتظهر الترجمة أو تنقلب البطاقة، بمعنى أنك تختبر نفسك بنفسك وتقييم حفظك لكل كلمة.

من أشهر برامج الفلاش كارد لتعلم اللغة الإنجليزية: برنامج Anki، Cram، Quizlet.

(٢٣) الخطة الذكية لاكتساب الإنجليزية. مدونة اللغة الإنجليزية. متاح على: <https://english-pt.com/blog/learn-english-plan> ، تاريخ الدخول على الموقع: ١٥ مايو ٢٠٢٢.

والطريقة الفعالة لحفظ مفردات اللغة تشمل ثلاثة جوانب كالتالي:



## كيف يمكنني الوصول إلى الطلاقة؟

يُعد الاستماع المكثف أفضل طريقة للتغلب على مشكلة ثقل اللسان عند التحدث بالإنجليزية. ويفضل الاستماع لمادة توفر الـ (Transcript) أو (Subtitle) وهو عبارة عن الترجمة النصية لكن بالإنجليزية، بحيث تتمكن من قراءة الكلمات والجمل التي تستمع إليها، كما يتطلب الأمر أن تستخدم قواميس أو تطبيقات ترجمة للتعرف على معاني الكلمات الجديدة ومن ثم حفظها ومراجعتها.

وفيما يلي أفضل مصادر الاستماع: (٢٤)

١. مواقع الاستماع والتي من أشهرها: موقع LearnEnglish.nu ، موقع ESL Fast ، موقع تطبيق Spot Light English ، وغيرها من المواقع المعروفة لهذا الغرض.
٢. مكتبة البي بي سي التعليمية.
٣. فيديوهات TED.
٤. الاستماع للكتب الصوتية.
٥. التعلم عبر الأفلام الأجنبية.
٦. الاستماع لحلقات البودكاست برنامج Podcast Addict.
٧. قنوات اليوتيوب المتخصصة.

(٢٤) الخطة الذكية لاكتساب الإنجليزية. مدونة اللغة الإنجليزية. مرجع سابق

## ما هي الاستراتيجيات الممكنة لممارسة اللغة الإنجليزية؟

### إن أفضل طريقة لممارسة اللغة هي:

- التحدث مع الآخرين باللغة الإنجليزية وخاصة مع من يفوق مستواهم في اللغة مستواك.
- أن تحيط نفسك بأشخاص ناطقين باللغة الإنجليزية.
- تعود على التفكير باللغة الإنجليزية ولا تترجم من لغتك الأصلية إلى الإنجليزية؛ حيث إن ذلك من شأنه أن يتسبب في إبطائك.
- التعبير عن الجملة الواحدة بطرق مختلفة.
- التركيز على المعنى العام للنص.
- استخدم القاموس بشكل صحيح، يمكنك استبدال القاموس ثنائي اللغة بآخر أحادي اللغة.
- لا تعتمد على القاموس اعتمادًا كليًا، وثق بحدسك عند التحدث، واستخدم الجمل التي تبدو صائبة بالنسبة لك في التودون تفكير، وغالبًا ما تكون هذه هي الجمل الصحيحة.
- يمكنك القيام بالتسجيل لنفسك أثناء الحديث واستمع لنطقك الشخصي، ولسرعتك في الكلام، ولتدفق حديثك. سيمنحك هذا فرصة رائعة لمشاهدة المجالات التي تحتاج منك بعض العمل.
- احرص على القراءة باللغة الإنجليزية بشكل يومي حتى ولو فقرات بسيطة.
- مرن نفسك دائمًا على الكتابة باللغة الإنجليزية من خلال كتابة المراسلات الرسمية في العمل أو حتى مراسلاتك مع أصدقائك القريبين.
- كتابة مذكراتك باللغة الإنجليزية.
- قراءة كتب مناسبة.
- التدريب على اللغة يوميًا.



قم بتصميم خطة تعلم ذاتي، لاكتساب مهارات اللغة الإنجليزية في خدمات السياحة والضيافة.

### خطة التعلم الذاتي

	تشخيص الوضع الحالي في جانب اللغة الإنجليزية
	الإجراءات المطلوبة
	أبرز التحديات
	سبل تجاوزها
	مصادر التعلم الذاتي
	الفترة الزمنية



## الاختبار المعرفي القبلي

زمن النشاط: 5 دقيقة

فيما يلي تقويم ذاتي لمدى فهمك لمهارات اللغة الإنجليزية بخدمات السياحة والضيافة، ضع علامة (v) أمام الاختيار المناسب من وجهة نظرك:

١. نتعلم اللغات:

- بالكتابة أولاً، ثم الاستماع، فالقراءة، وأخيراً التحدث.
- بالتحدث أولاً، ثم الاستماع، فالقراءة، وأخيراً الكتابة.
- بالاستماع أولاً، ثم التحدث، فالقراءة، وأخيراً الكتابة.

٢. من القواعد العامة التي يجب مراعاتها عند التعامل مع السياح:

- الاشتباك والترابط.
- جميع ما سبق.
- لغة الجسد.
- التألف.

٣. من عوامل تعزيز التواصل باللغة الإنجليزية في مجال الضيافة:

- الإقدام
- النزاهة
- الريادة
- الاحترافية

٤. من الموضوعات التي يمكن الدردشة بها مع السائح سؤاله عن:

- الزواج.
- الإلتناء السياسي.
- عدد مرات زيارته للمملكة.

٥. إن العمل بخدمات السياحة والضيافة يتطلب استخدام لغة:

- رسمية
- غير رسمية

٦. من أدبيات التواصل باللغة الإنجليزية في خدمات السياحة والضيافة:

- الدردشة مع السياح في المواضيع المختلفة
- جميع ما سبق
- الحرص على عدم استخدام أسماء السياح
- تحية السائح فور وصوله

## المراجع

١. الخطة الذكية لاكتساب الإنجليزية. مدونة اللغة الإنجليزية. متاح على: <https://english-pt.com/blog/>، [learn-english-plan](https://www.learn-english-plan.com/)، تاريخ الدخول على الموقع: ١٥ مايو ٢٠٢٢.
٢. الرواضية، زياد عيد، (٢٠١٥). الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية. الجامعة الأردنية. عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
٣. عاطف، هاني. (٢٠١٧). مبادئ صناعة الضيافة. دار الكتب والوثائق القومية.
٤. لائحة وكالات السفر والسياحة، وزارة السياحة.
٥. وزارة السياحة.
٦. وزارة السياحة. دليل المستثمر لممارسة نشاط الإرشاد السياحي.
7. GEIKHMAN, YULIYA. Why Learning English for the Hotel Industry a Great Idea, and How to Start. Fluent U: English Language and Culture Blog. Available at: <https://www.fluentu.com/blog/english/english-for-hotel-industry/>. Accessed date: 13-2-2021.
8. Hotel and Resort English. TEFEL Ebook.
9. Kuosuwan, B. (2016). The Readiness of English Communication Skills of Tourism Employees in Bangkok for Entering the ASEAN Community. INTERNATIONAL JOURNAL OF ENVIRONMENTAL & SCIENCE EDUCATION, 11(18), pp. 12903-12907.
10. The Education University of Hong Kong, available at: [https://www.eduhk.hk/cle/en/asllc/independent\\_learning/plan\\_reflections\\_evaluations](https://www.eduhk.hk/cle/en/asllc/independent_learning/plan_reflections_evaluations) , accessed date: 16 May 2022.



