

آداب وأخلاقيات ضيافة الأجانب في الإسلام

عبدالمنعم عمر محمد

كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات

ملخص البحث

تعد الضيافة في الإسلام من القيم الإنسانية العليا، وسمة تميز بها هذا الدين عن غيره من الأديان. ولقد اقتص الإسلام الزائرين الأجانب بمزيد من الكرم والحفاوة حتى أنه أسس آداباً سامية وأخلاقاً رفيعة لضيافة غير المسلمين عند قدومهم إلى بلاد المسلمين (مصر). ولم يفرق الإسلام بين الضيف المسلم وغير المسلم عند تقديم خدمات الضيافة؛ فالقرآن والسنة يحثان على كرم ضيافة السائح الأجنبي دون النظر إلى دينه أو لونه أو عرقه ويرغبان في ذلك أشد ترغيب. وفي ظل الأحداث الجارية التي تسئ إلى مفهوم الإسلام السمح في ضيافة غير المسلمين في البلاد الإسلامية (مصر) كان لزاماً علينا عمل بحث يعد بمثابة مفتاح لتصحيح بعض المفاهيم الخاطئة عن الإسلام والمسلمين، ولتبيين الآداب والأخلاقيات التي اشتمل عليها الإسلام لضيافة السائحين والمسافرين الأجانب. وهذا البحث يوضح دور رجال الدين في التعريف بآداب وأخلاقيات ضيافة الأجانب في الإسلام، ووضع الحلول المناسبة لمعالجة الفكر المتطرف والخاطئ تجاه ضيافة السائحين في بلادنا. وكذلك يكشف عن الفوائد التي سوف يحصل عليها قطاع الضيافة بكل مؤسساته عند تطبيقه لهذه الآداب والأخلاقيات التي تعد بمثابة ميزة تنافسية فعالة لتحسين جودة الخدمات الفندقية.

الكلمات الدالة: آداب وأخلاقيات، الضيافة، الأجانب، الإسلام.

مقدمة

القرآن والسنة يؤسسان خلقاً كريماً فاضلاً من أخلاق التعامل مع غير المسلمين مبنياً على الكرم والبر والصلة والألفة والمودة ألا وهو خلق الضيافة، فالقرآن يأمر المسلمين بأن يعاملوا الأجانب خير معاملة دون النظر إلى دين من يعاملونه، يقول رب الخلق أجمعين: {لا ينهاكم الله عن الذين لم يقاتلوكم في الدين ولم يخرجوكم من دياركم أن تبروهم وتقسطوا إليهم إن الله يحب المقسطين} [الممتحنة: ٨] فالمودة هي أساس العلاقات الإنسانية، والمسلمون لا يجدون أدنى حرج في أن يستقبلوا الأجانب وأن يقوموا بضيافتهم وخدمتهم بحب وود (جاد، ٢٠٠٩).

والمجتمع الإسلامي مجتمع إنساني يأخذ بالقيم العليا في الضيافة، وقمة إنسانيته هو في بلوغه المستوى الرفيع في آداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي بلوغاً فاق به جميع المجتمعات ولقد ظهر هذا بوضوح في سلوك المسلمين ومعاملتهم ومواقفهم مع الزائرين والمسافرين الأجنبي على مر العصور (البهي، ١٩٧٩). لقد نشأ وترعرع العرب علي بعض القيم السامية الرفيعة، والخصال الحميدة والتي منها كرم الضيافة، إنها الضيافة التي ميزتهم عن غيرهم من المجتمعات وسادت بينهم حتي صارت جزءاً لا يتجزأ من كرم خصالهم، وكرم الضيافة الذي امتازوا به، لم يأت من فراغ، ولكنه نتاج طبيعي لتأثرهم بدعوة النبي إبراهيم عليه السلام، وجاء الإسلام فجاءت تعاليمه لترسي دعائم أخلاق الضيافة وآدابها، ولتحت علي إكرام الضيف، والحفاوة به، إن ضيافة الأجنبي تمثل سمة بارزة للسمو الأخلاقي الذي تدعو إليه تعاليم الشريعة الكريمة السمحة (العلوي، ٢٠١٢).

المشكلة البحثية

إن في الإسلام آداباً وأخلاقيات تتعلق بضيافة المسافرين والسائحين الأجنبي، والكثير من هذه الآداب والأخلاقيات غير معروفة لدى المجتمع وبخاصة لدي العاملين في مجال الضيافة، ولذلك يجهل الكثيرون أن الأسلام لم يفرق بين الضيف المسلم وغير المسلم في واجبات الضيافة وإكرام الضيف، وإن رجال الدين - وهم الذين يقع علي عاتقهم توضيح وتبيين أن الأسلام رغب في إكرام الضيف بصرف النظر عن دينه أو لونه أو عرقه - لم يقوموا بدورهم كاملاً وتاماً في إيصال هذه الآداب والأخلاقيات إلى المجتمع فضلاً عن العاملين في مجال الضيافة. وفي ظل الأحداث الجارية التي تسى إلى مفهوم الإسلام الكرم في ضيافة الأجنبي في البلاد الإسلامية (مصر) كان لزاماً علينا تصحيح بعض المفاهيم الخاطئة عن الإسلام والمسلمين.

أهمية البحث

تكمن الأهمية في المردود الإيجابي الذي سوف ينتج عن التطبيق العملي للآداب والأخلاق التي يحتوي عليها الإسلام والتي تتعلق بالضيافة والتي منها رفع وتحسين جودة خدمات قطاع الضيافة في مصر مما يترتب عليه رضاء الضيوف وارتفاع مستوى ولائهم للبلد المضيف وللمؤسسة الفندقية ومن ثم زيادة عدد الليالي السياحية، وكذلك تقديم صورة صحيحة للإسلام - في ظل التحديات الكبرى التي تواجه ديننا الحنيف - مما يترتب عليه جذب الكثير من السائحين الأجنبي الذين يوجد لديهم صورة زائفة عن حقيقة الإسلام، وكذلك رفع نسبة السياحة الوافدة؛ وما يرتبط بها من خدمات ضيافية تدر المليارات للدولة علي مختلف الأصعدة من شركات طيران وفنادق ومطاعم ومقاهي ومحال تجارية ومعارض... إلخ. ولا يخفي علينا أن الأعمال والأقوال الصادرة عن إيمان الشخص وإعتقاده تكون ذات أثر أقوى من الأعمال المجردة.

أهداف البحث

- ١- تعريف العاملين بقطاع الضيافة والفندقة بآداب وأخلاقيات ضيافة الأجانب في الإسلام.
- ٢- التأكيد على الميزة الرفيعة التي تفرد بها الإسلام وهي عدم التفرقة بين الزائر المسلم والأجنبي في خدمات الضيافة.
- ٣- عرض مجموعة من الأحكام التي تمثل حقيقة الإسلام في الترغيب والحث لإكرام الضيف بصرف النظر عن دينه أو لونه أو عرقه.
- ٤- تحفيز القائمين بالخدمة لتقديم خدمات الضيافة بوازع ديني لديهم مما يجعل الخدمة تقدم للزلاء بمستوي متميز من الجودة.
- ٥- إلقاء الضوء على المسؤولية التي تقع على عاتق رجال الدين نحو تقويم وتصحيح الخطاب الديني والفكر والسلوك الخاطئ لدى المجتمع فيما يتعلق بضيافة السائحين الأجانب.

فروض البحث

- ١- تعريف العاملين بآداب الضيافة في الإسلام وحثهم وترغيبهم على تطبيقها والعمل بها يؤثر على جودة الخدمات الفندقية التي يقدمونها.
- ٢- تطبيق القائمين بالخدمة لآداب وأخلاقيات الضيافة في الإسلام مع جميع النزلاء بعض النظر عن دينهم أو لونهم أو عرقهم يؤثر على ولاء وحب العملاء للمنشأة الفندقية.

تعريف الضيافة

الضيافة هي كرم الخدمة والترحيب بالنزيل والأجنبي وتقديم الإحتياجات الأساسية له والمتعلقة بالمأكولات والمشروبات وخدمات الإقامة والخدمات المكملة الأخرى، إنها العلاقة التي تربط بين الضيف والمستضيف (Machenzie and Chan, 2009). وكذلك هي اسم لإكرام الزائر والمسافر والميل إليه والإستئناس به والإحسان إليه (الشوكاني، ١٩٧٣ والعوايشة، ٢٠٠٧). وهي تعني القيام بحاجات الوافد للبلد والنازل بها إذا كان من غير أهلها (قلعجي وقنبيي، ١٩٨٨).

والضيافة من المستضيف أن يكون مع الضيف بالبشر، وطلاقة الوجه، وطيب الحديث، وإظهار السرور، وقبول أمر الضيف ونهيه، وتقديم كل ما يحتاجه الضيف أثناء إستضافته (الغزي، ١٩٦٨). وبصفة عامة، يمكن تعريف الضيافة بأنها طريقة إستقبال الغرباء أو الضيوف وإكرام وفادتهم بود وسخاءٍ في كل ما هم بحاجة إليه بما يؤدي إلى إشباع رغباتهم أثناء إقامتهم (العليوي، ٢٠١٢ وشندي، ٢٠٠٧).

تعريف الآداب والأخلاق والفرق بينهما

الآداب هي عبارة عن معرفة ما يحتز به عن جميع أنواع الخطأ (علي، ١٩٨٥). ومنها آداب الضيافة وهي كل جميل وحسن من الفضائل والسجايا المحمودة التي يتخلق بها المستضيف في تعاملاته وعلاقاته مع الضيف (الحلو، ٢٠١١).

ويمكن تعريف علم الأخلاق بأنه العلم المعياري لسلوك الكائنات البشرية التي تحيا في المجتمعات وأنه العلم الذي يحكم على مثل هذا السلوك بالصواب أو الخطأ، بالصلاح أو بالصلاح؛ فعلم الأخلاق يعالج أحكاماً معينة يصدرها على السلوك الإنساني (ليلي، ٢٠٠٠). وبعبارة أخرى فالأخلاق عبارة عن هيئة للنفس راسخة، تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية، فإن كانت الهيئة يصدر عنها الأفعال الجميلة سميت خلقاً حسناً، وإن كان الصادر منها الأفعال القبيحة سميت خلقاً سيئاً (الجرجاني، ١٩٨٥).

ويعتبر النظام الأخلاقي المنبثق من الإسلام واحداً من الجوانب الهامة التي اعتنى بها الإسلام في تقوية وترسيخ هذا البناء، فدعا إلى الأخلاق الأصيلة، والمثل الكريمة؛ وتعد الضيافة إحدى هذه الجوانب الهامة في النظام الأخلاقي الإسلامي، والتي حرص على غرسها وتعميقها في حياة الإنسان، لما لها من أثر كبير في تعميق المعاني الإنسانية، وغرس القيم الصحيحة في المجتمع، وترسيخ معاني المحبة بين المسلمين وغيرهم من الشعوب والمجتمعات الإنسانية الأخرى (شندي، ٢٠٠٧).

أما مفهوم الآداب وفرقها عن الأخلاق؛ فالآداب عبارة عن الهيئات الحسنة التي ينبغي أن يقع عليها الفعل الإختياري، ولا يفرض ذلك إلا إذا أمكن أن يقع الفعل الإختياري على هيئات متعددة؛ فالهيئة التي ينبغي أن يقع عليها الفعل يقال لها الأدب. ومن هنا يمكن أن نكتشف الفرق بين الأخلاق والآداب؛ فإن الأخلاق عبارة عن ملكات ثابتة في النفس تصدر عنها الأفعال بسهولة، ككرم الضيافة فهي ملكة باطنية ثابتة في نفس المستضيف تسمح له أن يقوم بإكرام الضيف بسهولة ويسر ودون تكلف، فهذه الملكة الباطنية يقال لها خلق، أما الأدب فهو الهيئة الحسنة التي يتلبس بها الفعل الخارجي؛ وبعبارة أخرى: إن الأخلاق لون الباطن، أما الآداب فهي لون الظاهر (الحسيني، ٢٠٠٤).

حث القرآن على إكرام الضيف الأجنبي دون الإلتفات إلى دينه أو لونه أو عرقه

الضيافة سنة إبراهيم عليه السلام؛ قال الله رب الخلق أجمعين: ﴿هل أتاك حديث ضيف إبراهيم المكرمين (٢٤) إذ دخلوا عليه فقالوا سلاماً قال سلام قوم منكرون (٢٥) فراغ إلى أهله فجاء بعجل سمين (٢٦) فقربه إليهم قال ألا تأكلون (٢٧)﴾ [الذاريات: ٢٤-٢٧] ذكر البغوي (١٩٨٩) في تفسير قوله: ﴿قوم منكرون﴾ أي غرباء لانعرفكم ولم يسألهم من هم وما دينهم إنما بادر وأسرع في ضيافتهم؛ إنهم قوم منكرون فلم يكن يعرفهم إبراهيم، ولم يكن يعرف دينهم، ولم يسألهم عن ذلك!

وها هي سارة عليها السلام تخدم الضيف بنفسها! مع إبراهيم عليه السلام؛ فعن عروة عن أبيه قال: كان إبراهيم يأتيه الله بالضيف ليأجره، فاحتبس عنه الضيف ثلاثاً، فقال لسارة "لقد احتبس عنا الضيف، وما نراه احتبس عنا إلا لما يراه من شدتنا على خدمنا، افعلوا وافعلوا، فإن جاء لا يخدمه غيري وغيرك" لقد أثر إبراهيم أن يقوم هو وزوجته بخدمة الضيفان دون مساعدة من أحد حتى لو كان هذا الشخص خادماً في بيت إبراهيم! (الحري، ١٩٨٦). وقد روي أن إبراهيم هو أول من ضيف الضيف، فعن يحيى بن سعيد أنه سمع سعيد بن المسيب يقول: "كان إبراهيم النبي أول الناس أضاف الضيف" (الإصباحي، ١٩٩٢).

حث السنة على إكرام الضيف الأجنبي دون النظر إلى دينه أو لونه أو عرقه

أشار ابن تيمية (٢٠٠٥) أن النبي كان يقري الضيف قبل بعثته مما اعتبر من الأخلاق الحميدة والشيم الأصيلة، التي يستحق صاحبها المدح والثناء، ولذلك لما نزل الوحي عليه ورجع على خديجة؛ قالت له: "أبشر فوالله لا يخزيك الله أبداً، إنك لتصل الرحم، وتصدق الحديث، وتحمل الكل، وتقري الضيف، وتعين على نوائب الحق" (البخاري، ١٩٨٧). ومن المعروف أن الذين كان النبي يضيفهم قبل بعثته كانوا على غير الإسلام ومع ذلك كان الرسول الكريم الرحيم يقوم بخدمات الضيافة معهم.

وانظر بعد بعثته ماذا يفعل النبي؛ فعن أبي هريرة أن رسول الله أضاف ضيفاً كافراً فأمر بشاة فحلبت فشرب حلابها (الحري، ١٩٨٦). ويأتيه وفداً من نصارى الحبشة - أصحاب النجاشي - فيتولى النبي خدمتهم بنفسه الكريمة المتواضعة، فقليل له: "ألا نكفيك خدمتهم؟! فقال: "خدموا أصحابي فأريد أن أكافئهم" (الفاسي، ٢٠١٠). يذكر الخزندار (١٩٩٧) أن الضيافة لا تقتصر على الأشياء المادية وحسب بل إن العوامل المعنوية لها دور كبير في نجاح خدمة الضيافة مثل اللقيا بالترحيب، والإستقبال بالبشاشة، واستدامة التبسم والبشر، ولين الكلام؛ فقد جاء في وصف النبي قول الصحابي: "ما رأيت أحداً أكثر تبسماً من رسول الله" (الترمذي، ١٩٩٨).

إن رسول الله لا يفرق بين المسلم وغير المسلم عند تقديم خدمات الضيافة؛ فيقول: "رأس العقل بعد الدين، التودد (أي التحبب) إلى الناس، واصطناع الخير إلى كل بر وفاجر" (البيهقي، ٢٠٠٣). ويحث النبي على إكرام المسافرين والسائح؛ فيقول: "إذا أتاكم الزائر (أي المسافر والسائح) فأكرموه" (الأصبهاني، ١٩٨٧). ويبين رسول الله أن من موجبات المغفرة إطعام الطعام للزائر والمسافر وبذل السلام لهما (الطبراني، ١٩٨٨).

إن رسول الله يجعل من الإيمان بالله واليوم الآخر إكرام الضيف، ويوصي النبي بعدم أذية الضيف، ويوصي أيضاً بحماية وأمن الضيف دون النظر إلى دينه أو لونه؛ فمن قتل ذمياً أو معاهداً قلن يشم رائحة الجنة والله ورسوله منه بريئان، بل يقول لأحد أصحابه: "يا سائب انظر إلى الأخلاق الجميلة التي كنت تفخر بها في الجاهلية فاصنعها في الإسلام، اقري الضيف"، ويجعل النبي قري الضيف - أي كان

هذا الضيف - من أسباب دخول الجنة، ورجل يطلب الوصية من النبي؛ فيقول له: "اقري الضيف"، وانظر إلى جوامع كلمه: "من لم يكرم الضيف فليس من محمد ولا إبراهيم؛" إن رسول الله يوصي بالضيف ويحث على إكرامه ويرغب في ضيافة كل الناس (المسافر والزائر والسائح... إلخ) دون تفرقة في دين أو غيره (الحربي، ١٩٨٦).

ومن يستقري وصايا رسول الله بالضيف يجده يستخدم صيغة الأمر - الدالة على الفرضية والوجوب لكل فرد بعينه - في جل وصاياه مما يبرهن على وجوب الأخذ بهذه الآداب والأخلاقيات عند ضيافة غير المسلمين في البلاد الإسلامية (مصر).

ضيافة الأجانب عند العرب

إن كرم الضيافة كان من الأخلاق الحميدة المتأصلة في العرب قبل الإسلام وكانوا يتنافسون في ذلك ويفتخرون به، وقد استنفذوا نصف أشعارهم بين ممتدح به ومثن على غيره وكانوا يوقدون النيران على رؤوس الجبال وذلك لضيافة المسافر والزائر ومن له حاجة في الضيافة (المالكي، ٢٠٠٨).

يروى البخاري (١٩٨٧) أن أم هاني بنت عم النبي قد إستضافت وأجارت رجلاً مشركاً ورضي منها النبي ذلك، ويذكر الطبراني (١٩٨٨) أن عبدالله بن عمرو جاء ضيفاً يهودياً، فذبح له شاة، وقد جاء عن ابن مسعود أن ثلاثة أخلاق كانت في الجاهلية والمسلمون أولى بها اليوم، وذكر أولها؛ أنه لو نزل بهم ضيف (مسافر أو زائر) اجتهدوا في خدمته وبره وإكرامه (الخادمي، ١٩٩٨).

وقد ورد في حديث أم زرع عن النسوة اللواتي تحدثن عن أزواجهن أن إحداهن تصف زوجها بأنه عظيم الرماد قريب البيت من الناد، وأخرى تصف زوجها بأن له إبل كثيرات يذبحهن للمسافر والزائر، وهذا حاتم الطائي رأى ابنه يضرب كلبه له فقال له: "يا بني لا تضربها فإن لها عليّ يدا، إنها تدل الضيفان عليّ" (الشريف، ٢٠٠٤). ويروي الطبراني (١٩٨٨) أن عبدالله بن عباس كان يذبح في كل يوم جمل أو مثل جمل من الغنم فيطعم منها الضيف لا يخص المسلم دون غير المسلم.

يذكر أن أحد قياصرة الروم - القيصر هادريان - بلغته أخبار عن جود حاتم الطائي وكرمه، فاستغريها وعلم القيصر أن لحاتم فرساً من كرام الخيل العربية عزيزة عليه، فأرسل إليه بعض حجابيه يطلبون الفرس منه ليختبر كرم حاتم فلما دخل الحاجب دار حاتم، استقبله أحسن استقبال ورحب به أشد ترحيب وهو لا يعلم أنه حاجب القيصر، وكانت المواشي في المرعى فلم يجد إليها سبيلاً لقرى ضيفه، فنحر الفرس وأضرم النار ثم دخل إلى ضيفه يحادثه، فأعلمه أنه رسول قيصر الروم قد حضر يطلب منه أن يعطيه الفرس فساء ذلك حاتم وقال: هل أعلمتني قبل الآن فأنى فد نحرته لك إذا لم أجد ما يصلح أن يذبح غيرها، فعجب الرسول من سخائه وقال: "والله لقد رأينا منك أكثر مما سمعنا!" (فران، ٢٠١٠).

محددات البحث

تم تصميم وصياغة إستمارة إستقصاء في صورتين من الأسئلة؛ الأولى منها محدودة الإجابة (إختيار متعدد) والثانية مفتوحة، وذلك بعد عدة مراجعات للأسئلة من حيث المضمون والصياغة والشكل. وقد تم إجراء مقابلات شخصية مع عدد ٧٣ من أئمة الأوقاف بالمساجد وعلماء الأزهر الشريف بالمعاهد التعليمية الأزهرية بمحافظات القاهرة والجيزة والمنوفية وهم من الحاصلين على درجة الليسانس في أصول الدين وعلوم الشريعة والقانون، وقد أبدى فضيلتهم الإعجاب بموضوع البحث، وفرغت البيانات ثم تم تحليلها بإستخدام النسبة المئوية.

وكذلك تم عمل استبيان خاص للعاملين بالمستوى التشغيلي في بعض فنادق الخمس نجوم بمدينة القاهرة والجيزة، في صور واحدة من الأسئلة محدودة الإجابة (إختيار من متعدد). ومن ثم تم توزيع الإستبيان على عينة من العاملين وقد تعاون بعضهم في البحث ورفض البعض الآخر، وكان عدد الإستمارات الموزعة ٢٤٠ استمارة، وتم جمع الإستمارات وتفرغ الإجابات، وبلغ عدد الإستمارات السليمة ١٨٨ استمارة بنسبة تمثل ٧٨,٣%، ثم تم تحليلها بإستخدام النسبة المئوية.

النتائج والمناقشة

أولاً تحليل ومناقشة نتائج المقابلات الشخصية مع أئمة الأوقاف وعلماء الأزهر الشريف

السؤال الأول

هل رغب الإسلام في إكرام الضيف بصرف النظر عن دينه أو لونه أو عرقه؟

إن الهدف من هذا السؤال هو تبيين وإيضاح أن الإسلام لم يفرق بين الضيف المسلم وغير المسلم في خدمات الضيافة، وأن الجميع متساوون في كافة واجبات الضيافة التي أقرها الإسلام. أغلب إجابات العينة قد أكدت على أن الإسلام حث على إكرام الضيف بغض النظر عن فكره وإعتقاده الخاص به وكانت نسبة الإجابة بنعم (٩٤,٥%)، ولم تتعدى نسبة الإجابة بلا سوى (٥,٥%).

السؤال الثاني

هل يعتبر السائح والمسافر الأجنبي من الضيوف الذين يجب إكرامهم في الإسلام؟

يهدف هذا السؤال إلى استكشاف وضعية السائح الأجنبي في أنواع الضيوف الواجب تقديم خدمات الضيافة لهم والذين تشملهم آداب الضيافة في الإسلام؛ ولقد أظهرت النتائج أن نسبة (٩١,٨%) قد أجابت بنعم؛ فالسائح الأجنبي يعد من الضيوف الذين إذا أتوا إلى بلاد المسلمين ويجب إكرامهم والحفاوة بهم ومعاملتهم بأسمى آداب وأخلاقيات الضيافة في الإسلام، في حين بلغت نسبة من أجاب بلا (٨,٢%).

السؤال الثالث

هل تقديم خدمة الإقامة للسائح والزائر الأجنبي في الفنادق من الأمور التي حث عليها الإسلام؟
 حث الإسلام على تقديم خدمات الإقامة والمبيت للضيوف عامة؛ فهل السائح والزائر الأجنبي يعد من هؤلاء الضيوف، وهل الإقامة في الفنادق تعد من أساسيات إكرام السائح الأجنبي؟ بينت النتائج أن أكثر الإجابات كانت بنعم بنسبة (٩١,٨%) فخدمة الإقامة في الفنادق تعتبر من الأساسيات التي يلزم تقديمها للضيف الأجنبي مع توفير كل وسائل الرفاهية والأمن والسلامة داخل أماكن الإقامة وهذا من الأعمال التي أمر بها الإسلام وخير مثال على ذلك ما فعل رسول الله مع وفد الحبشة عندما قدموا إليه فقد وفر لهم مكان الإقامة المناسب وقام بخدمتهم بنفسه الكريم، وكانت الإجابة بلا هي النسبة الأقل (٨,٢%).

السؤال الرابع

هل تقديم المأكولات للسائح والزائر الأجنبي من الواجبات المحتملة في الإسلام الحنيف؟
 إن العمود الفقري لآداب الضيافة في الإسلام هو في تقديم خدمات المأكولات ذات الجودة العالية فإن من الكلمات التي أمر الله سبحانه وتعالى إبراهيم عليه السلام أن يتمن إيطعام الطعام لكل ضيف؛ لذلك كان من الواجبات الثابتة في الإسلام تقديم خدمة المأكولات للزائرين والسائحين الأجانب؛ لذلك أوضحت النتائج أن نسبة (٩١,٨%) قد أكدت على أنّ تقديم خدمة المأكولات للسائح والزائر الأجنبي من واجبات الإسلام، وبلغت نسبة من أجاب بلا (٨,٢%).

السؤال الخامس

هل تقديم الخدمات المتنوعة في الفنادق وأماكن الإقامة والتي يكون السائح والمسافر الأجنبي في حاجة إليها من الأمور التي ترغب فيها الشريعة الإسلامية السمحة؟
 إن الله كريم يحب الكرم والكرماء؛ والإسلام لا يرضى من أتباعه إلا أن يكونوا في الذروة في إكرام الضيف أيا كان هذا الضيف؛ إن الإسلام لا يحد كرم الضيافة بشئ معين إنما جعل الأمر مفتوحاً أمام المسلم حتى يبدع المسلم في تنوع طرق وسبل إكرام ضيفه؛ ولذلك فإن تقديم الخدمات المتنوعة والمختلفة للسائح والزائر الأجنبي في أماكن الضيافة من الفقه الواسع الذي تفرد به هذا الدين حتى يعطي صورة وانطباعاتاً إيجابياً وجيداً للضيف عن خدماتنا؛ ولهذا كانت نسبة (٨٩%) من الإجابات أشارت إلى أن تقديم الخدمات المتنوعة للسائح والزائر الأجنبي في أماكن الإقامة من الأمور التي حث عليها الإسلام، ونسبة (١١%) قد أجابت بلا.

السؤال السادس

هل إتقان وتحسين جميع الخدمات التي تقدم للسائح والزائر الأجنبي في أماكن الضيافة من الأمانة التي أوصى بها الإسلام؟

هذا السؤال يحدد دور الإسلام في تميزه وتفرد في حثه على إتقان وتحسين جميع الخدمات المقدمة للسائح الأجنبي في مؤسسات الضيافة بصفة دائمة فإن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه. من النتائج المتحصل عليها بلغت نسبة من أجاب بنعم (٨٦,٣%)؛ إذ أن الإسلام أوصى بالإحسان على كل شيء وكذلك الإتقان في العمل من الأمانة التي أوصى بها الإسلام السمع الحنيف، ولم تتجاوز نسب من أجاب بلا (١٣,٧%).

السؤال السابع

هل الترحيب والحفاوة بالسائح والزائر الأجنبي في الفنادق وأماكن الضيافة من آداب الإسلام؟

إن الغرض من هذا السؤال هو التأكيد على الأمور والآداب المعنوية التي أراد الإسلام منا أن نتعامل بها مع الزائرين والسائحين الأجانب عند ضيافتهم؛ من الترحيب والحفاوة ومداومة التبسم وحسن الإستماع... إلخ. معظم الإجابات قد بينت أن الترحيب والحفاوة بالسائح والزائر الأجنبي في أماكن الضيافة من أخلاق وآداب الإسلام السمحة؛ وبلغت الإجابة بنعم (٨٧,٧%)، في حين بلغت الإجابة بلا (١٢,٣%).

السؤال الثامن

هل من أخلاقيات الإسلام تقديم العون والمساعدة للسائح والمسافر الأجنبي عند حاجته لذلك؟

إن المسافر والزائر عامة قد يحتاج إلى المساعدة من الآخرين، لذلك كان الغرض من هذا السؤال هو إثبات أن من أخلاق الإسلام حث جميع فئات المجتمع على الإسراع في تقديم يد المساعدة والعون للسائح والمسافر الأجنبي عند طلب ذلك؛ بل إن الإسلام حث على تقديم المساعدة للضيف الأجنبي قبل طلبه لذلك، إن روح التعاون مع الأجنبي من السمات البارزة في المجتمع الإسلامية؛ لذلك فإن أكثرية النتائج أكدت أن من أخلاق الإسلام الإسراع في تقديم يد العون والمساعدة للسائح الأجانب عند حاجتهم؛ وذلك بنسبة (٩٣,٢%) للإجابة بنعم، وبنسبة (٦,٨%) للإجابة بلا.

السؤال التاسع

هل دعيت فضيلتكم لإلقاء محاضرة حول آداب وأخلاقيات ضيافة السائحين الأجانب في إحدى مؤسسات التعليم الفندقية؟

يوضح هذا السؤال مدى إهتمام المؤسسات التعليمية الفندقية نحو إيصال التعاليم الإسلامية السمحة الكريمة نحو ضيافة السياح والزائرين الأجانب لطلاب هذه المؤسسات؛ ولقد أظهرت النتائج أن جميع

أفراد العينة لم يتم دعوتهم لمثل هذه المحاضرات؛ وهذا يدل على مدى قصور المؤسسات التعليمية في هذا الجانب الهام.

السؤال العاشر

هل قمت فضيلتكم بالحديث عن آداب ضيافة الأجنبي في أي من المحافل العامة؟

هذا السؤال يستكشف دور رجال الدين ورسالتهم نحو هذا الموضوع لأن آداب ضيافة الأجنبي تعتبر من الأمور التي إهتمت بها الشريعة الإسلامية؛ بل هناك الكثير من علماء المسلمين الأوائل قد خصصوا لهذا المبحث أبواباً في كتبهم، ومنهم من أفرد كتاباً مفرداً لهذا الموضوع الغاية في الأهمية؛ لأن الضيافة وآدابها وأخلاقيها تعطي صورة للأجنبي عن مدى تسامح وكرم ونبل وود الإسلام في تعاملاته مع الزائرين من غير المسلمين؛ مما يزيد عدد السياح الوافدين إلى مصر ويدوره يرفع من عدد الليالي السياحية والإقبال على خدمات الضيافة. تبين من البيانات أن نسبة ليست بالكافية من أفراد العينة قد إهتمت بالحديث عن آداب ضيافة الأجنبي في الإسلام وقد بلغت النسبة (٢٣,٣%)، بينما أظهرت البيانات أن نسبة (٧٦,٧%) لم تقم بالحديث عن مثل هذا الموضوع؛ لذلك يجب على رجال الدين أخذ هذا الموضوع على محمل الجد.

السؤال الحادي عشر

من وجهة نظركم ... هل العاملين في مجال الضيافة والفندقة على دراية ووعي بآداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام؟

إن الإستفسار عن هذا الأمر يبين لنا الخلفية الدينية عند العاملين في هذا المجال ومدى وعيهم وثقافتهم بهذه الآداب والأخلاقيات؛ حيث أن الأعمال الصادرة عن دين وعقيدة ذات أثر أقوى وهذا ما نحتاجه أمس الإحتياج في خدمات الضيافة مما يجعل الخدمة تقدم بصورة عالية من الجودة والإتقان ويؤدي إلى تحسين خدمات الضيافة بصورة دائمة ومستمرة مما يزيد من ولاء السائحين والزائرين الأجنبي لمؤسسات الضيافة المصرية. أكدت النتائج أن هناك إنطباع سلبي لدى رجال الدين نحو العاملين في معرفتهم بآداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام؛ حيث بلغت نسبة الإجابة بلا (٩٠,٤%)، بينما أجاب الآخرون بنسبة (٩,٦%) أنه قد يوجد من بين العاملين من له معرفة ليست بالكافية عن آداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام.

السؤال الثاني عشر

من فضلكم ... اذكر لنا بعضاً من أهم آداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام؟

اشتملت الإجابات بعد صياغتها وترتيبها حسب الأهمية على أهم آداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام؛ وهي:

- عدم التفرقة بين السائح المسلم وغير المسلم عند تقديم خدمات الضيافة.
- توفير الراحة والأمن والسلامة في أماكن ومؤسسات الضيافة.
- إتقان وتحسين خدمات الضيافة المقدمة بصفة مستمرة لأن الله كتب الإحسان على كل شيء.
- سرعة تقديم خدمات الضيافة، مع إظهار الود والأهمية البالغة بالضيف.
- عدم المفاضلة بين الزائرين والمساواة بين جميع الزائرين في كافة نواحي الخدمة.
- الترحيب بالنزيل عند قدومه إلي مكان الضيافة.
- معاملة النزيل معاملة تتسم بالود والابتساماة طوال فترة الإقامة.
- توديع الضيف عند مغادرته مكان الضيافة مع شكر الضيف علي الزيارة علي أمل ووعده بمعاودة وتكرار الزيارة فمن السنة أن يخرج المضيف مع الضيف يودعه عند مغادرة مكان الضيافة.
- حسن الاستماع للضيف والتحدث إليه بأعزب الكلام واستعمال أفضل الألقاب والأسماء للضيف؛ فقد كان رسول الله ينادي الناس بأفضل أسمائهم وألقابهم ويظهر ذلك جليا في مراسلاته مع ملوك وعظماء الأمم في عهده.
- الأدب في لغة الجسد عند التعامل مع الضيف الأجنبي لما لها من أهمية بالغة في نجاح الخدمة المقدمة للضيف؛ مثل: طريقة الوقوف وحركة الأيدي... إلخ.
- استخدام أفضل وسائل التنقل للضيف من وإلى مكان الضيافة؛ كما تقول العرب من إكرام الضيف إكرام دابته؛ وفي هذا الوقت سيارته.
- الألفة... فقد وصف رسول الله أكمل الناس بأنه يألف ويؤلف فلا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف.
- تحمل كل ما يصدر من الضيف مهما بلغ مع عدم إظهار أي نوع من الضجر.
- التعامل بلطف مع الضيوف الأجنبي في جميع المواقف.
- اختصاص ذوي الهيئات بزيادة حفاوة في ضيافتهم وهو ما يطلق عليه خدمة الأشخاص المهمين (V.I.P.)؛ فقد قال النبي: "إذا أتاكم كريم قوم فأكرموه".
- الرفق التام عند التعامل مع الضيف، فإن الله يحب الرفق في الأمر كله.

ثانياً: تحليل ومناقشة نتائج الإستبيان الخاص بالعاملين في الفنادق

السؤال الأول: هل تعلم أن في الإسلام آداباً وأخلاقيات لضيافة وإكرام السياح والمسافرين الأجنبي عند إقامتهم بمؤسسات الضيافة في البلاد الإسلامية [مصر]؟

هذا السؤال يستكشف وجود من عدم وجود معلومة محددة عند العاملين عن علمهم بأن في الإسلام آداباً وأخلاقيات لضيافة وإكرام غير المسلمين في الفنادق. وقد حددت النتائج أن نسبة من أجاب بنعم (١٩,١%)، ونسبة من أجاب بلا (٨٠,٩%).

السؤال الثاني: هل لديك معرفة مبسطة عن بعض تفاصيل هذه الآداب والأخلاقيات التي أمرت بها الشريعة الإسلامية السمحة عند تقديم خدمات الضيافة للزلاء الأجانب بالفندق مع العلم أن الإسلام لم يفرق بين المسلمين وغير المسلمين في آداب وأخلاقيات الضيافة؟

إن الغرض من هذا الاستفسار هو قياس مدى إلمام العاملين بالحد الأدنى من المعرفة حول آداب وأخلاقيات ضيافة السياح والمسافرين الأجانب في الإسلام، وقد بينت في هذا السؤال أن الإسلام لم يفرق بين المسلمين وغير المسلمين في آداب وأخلاقيات الضيافة حتى يتسنى لمن أجاب بلا أن يجيب على هذا السؤال ولتصحيح الفكر المغلوط لدى البعض بأن آداب وأخلاقيات الضيافة في الإسلام لا تختص إلا بالضيف المسلم دون سواه. أظهرت النتائج المعطاه أن من لديهم دراية بسيطة عن بعض تفاصيل هذه الآداب والأخلاقيات لم تتجاوز نسبتهم (١٣,٣%)، في حين بلغت نسبة من ليس لديهم هذه المعرفة (٨٦,٧%).

السؤال الثالث: هل أنت على استعداد لتتعلم وتتحصل على المعرفة الكاملة عن آداب وأخلاقيات ضيافة السياح والمسافرين الأجانب في الإسلام؟

الهدف من هذا السؤال هو التعرف على مدى قبول العاملين بالفنادق لتعلم آداب وأخلاقيات الإسلام تجاه ضيافة السياح والمسافرين الأجانب بالفندق. وقد أبدى الجميع استعداده التام لتعلم وتحصيل هذه الآداب والأخلاقيات التي تعد من صميم ديننا الإسلامي السمح الحنيف؛ وهذا يبرهن على أننا إذا خاطبنا دين الشخص واعتقاده فلن نحصل إلا على كل خير وقبول وموافقة.

السؤال الرابع: ما هي الوسيلة المناسبة لحصولك على هذه المعرفة؛ [القراءة والإطلاع الشخصي، قيام الفندق بعمل دورات تعليمية عن طريق انتداب متخصصين، التنسيق مع وزارة الأوقاف لعقد الندوات والدورات، التواصل مع الأزهر الشريف لهذا الغرض، دور مؤسسات التعليم الفندقية لعمل الدورات التعليمية الدينية، عن طريق وسائل الإعلام المختلفة]... يمكنك اختيار أكثر من عنصر.

يبين هذا السؤال الطرق المناسبة للعاملين لتعريفهم بآداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام، ويحدد الوسائل الأكثر فعالية للوصول لهذا الهدف؛ ولا يمكن الوصول لتحديد الأهم من هذه الوسائل إلا عن طريق استقراء آراء أصحاب الشأن وهم العاملين. وقد أظهرت النتائج أن ترتيب الوسائل المعطاه من الأكثر تكراراً للأقل تكراراً كالتالي:

- قيام الفندق بعمل دورات تعليمية عن طريق انتداب متخصصين.
- التواصل مع الأزهر الشريف لهذا الغرض.
- التنسيق مع وزارة الأوقاف لعقد الندوات والدورات.

- دور مؤسسات التعليم الفندقى لعمل الدورات التعليمية الدينية.
- عن طريق وسائل الإعلام المختلفة.
- القراءة والإطلاع الشخصي.

السؤال الخامس: ما هو استعدادك للتطبيق العملي لهذه الآداب والأخلاقيات مع الضيوف والنزلاء الأجنبي بالفندق؟

يقيس هذا السؤال مدى الرغبة لدى العاملين بالفنادق لتطبيق آداب وأخلاقيات ضيافة السياح والمسافرين الأجنبي في الإسلام بكفاءة، وآداء الدور المنوط بهم نحو العمل بهذه الآداب السامية تجاه ضيافة غير المسلمين بالفنادق. وقد أوضحت البيانات أن كل العاملين عندهم الرغبة في العمل بهذه الآداب عند تقديم خدمات الضيافة، فالمصريين ودودين ومحبين للضيف بصرف النظر عن دينه أو لونه أو عرقه؛ فقد قال يوسف - عليه السلام - لبنى إسرائيل: {ادخلوا مصر إن شاء الله آمين} [يوسف: ٩٩]

السؤال السادس: ما هي الوسيلة المناسبة التي يجب أن تنتهجها إدارة الفندق لتشجيع وتحفيز العاملين على تنفيذ هذه الآداب والأخلاقيات السامية الرفيعة والتمسك بها والمداومة عليها عند معاملة النزلاء الأجنبي بالفندق؛ [المكافآت المادية مثل الحافز النقدي، المكافآت العينية مثل العلاج المجاني، إتاحة فرص الترقية والتقدم، تقدير جهود العاملين والثناء عليها، تفويض الصلاحيات والمسئوليات، المركز الأدبي، ضمان الأمان الوظيفي واستقرار العمل، الحوافز الجماعية مثل المنافسة الإيجابية وتحفيز العلاقات الإنسانية والرعاية الاجتماعية]... يمكنك اختيار أكثر من عنصر.

إن الغرض الأساسي من هذا السؤال هو استكشاف نوعية الحوافز التي تجعل العاملين بالفنادق يقدمون على تطبيق هذه الآداب عند تقديمهم للخدمات المختلفة مما يؤدي إلى تحسين آدائهم ورفع مستواهم. وقد أوضحت النتائج أن جميع هذه الأساليب التحفيزية مرغوب فيها لدى العاملين وأن جميع البنود قد حصلت على تكرار مرتفع، وكان ترتيب الحوافز المعطاه من الأكثر تكرارا للأقل تكرارا كالتالى:

- ضمان الأمان الوظيفي واستقرار العمل.
- المكافآت المادية مثل الحافز النقدي.
- إتاحة فرص الترقية والتقدم.
- المكافآت العينية مثل العلاج المجاني.
- المركز الأدبي.
- تفويض الصلاحيات والمسئوليات.
- الحوافز الجماعية مثل المنافسة الإيجابية وتحفيز العلاقات الإنسانية والرعاية الاجتماعية.
- تقدير جهود العاملين والثناء عليها.

السؤال السابع: إن تطبيق العاملين لهذه الآداب والأخلاقيات داخل الفندق سيزيد من جودة الخدمات الفندقية المقدمة ويضمن التحسين المستمر فيها؛ [موافق تماماً، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق تماماً].

يبين هذا السؤال تأثير هذه الآداب والأخلاقيات على جودة الخدمات الفندقية وكذلك يقيس قدرتها على ضمان التحسين المستمر في الخدمات المقدمة بالفنادق. وقد أبدى (٤٠,٤%) من العاملين موافقتهم تماماً لهذا العنصر، وبلغت نسبة من أبدى موافقتهم (٣٤,٦%)، وكانت نسبة من وافق إلى حد ما (١١,٢%)، في حين بلغت نسبة من أجاب بغير موافق (٩%)، ونسبة من أجاب بغير موافق تماماً (٤,٨%).

السؤال الثامن: الإلتزام بمعاملة النزلاء الأجانب بهذه الآداب والأخلاقيات يزيد من ولاءهم وحبهم للفندق؛ [موافق تماماً، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق تماماً]

المدائمة على أداء العمل يعتبر من أهم عوامل نجاحه، والخدمة الفندقية هي في أمس الحاجة لهذه المدائمة والإلتزام؛ لذلك يجب إستكشاف رأي العاملين بالفنادق عن جدوى الإلتزام بهذه الآداب والأخلاقيات في زيادة ولاء النزلاء للفندق. أظهرت النتائج أن نسبة (٣٨,٨%) من العاملين قد أبدوا موافقتهم تماماً لهذا البند، ونسبة (٣٣,٥%) من الآراء موافقين، وكانت نسبة من وافق إلى حد ما (١٠,٦%)، في حين بلغت نسبة من أجاب بغير موافق (١١,٢%)، وكانت نسبة من أجاب بغير موافق تماماً (٥,٩%).

السؤال التاسع: أخذ الفندق بهذه الآداب والأخلاقيات عند ضيافة النزلاء الأجانب يزيد من نسبة المبيعات

ومن ثم زيادة ربحية الفندق؛ [موافق تماماً، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق تماماً] إن الهدف الرئيسي لأي منشأة فندقية - بعد إرضاء العميل - هو تعظيم العائد على الإستثمار، وللوصول إلى هذا الهدف لابد من زيادة مبيعات الفندق. فهل تطبيق الفندق لآداب وأخلاقيات ضيافة السياح والمسافرين الأجانب في الإسلام تؤدي إلى زيادة المبيعات أم لا؛ ذلك ما يهدف إليه هذا العنصر من الإستبيان. وقد كانت نسبة الموافقين تماماً من العاملين (٣٧,٨%)، ونسبة الموافق (٣٤%)، وبلغت نسبة الموافق إلى حد ما (٩,٦%)، في حين بلغت نسبة غير الموافق (١١,٧%)، ونسبة غير الموافق تماماً (٦,٩%).

السؤال العاشر: هل تعد آداب وأخلاقيات ضيافة الأجانب في الإسلام ميزة تنافسية للفندق عند تطبيقه

لها في تقديم الخدمات الفندقية المختلفة

الميزة التنافسية هي أن يكون لدى الفندق ما يميزه عن غيره من الفنادق ويؤدي إلى زيادة ربحيته؛ فهل تصبح آداب وأخلاقيات ضيافة السياح والمسافرين الأجانب في الإسلام ميزة تنافسية للفندق الذي يقدم على تطبيقها أم لا؟ هذا ما يحاول أن يجيب عليه ذلك العنصر من الإستبيان. أظهرت نتائج البيانات أن نسبة من أجاب بنعم (٦٤,٤%)، ونسبة من أجاب بلا (٣٥,٦%) من آراء العاملين؛ عندما يقدم العاملين

خدمة الضيافة عن إيمانهم واعتقادهم يكون تقديمه لها بصدق وبجودة أعلى وتكون ذات أثر أقوى من مجرد أداء الخدمة لإنجاز العمل المطلوب منه ليس إلا؛ ومن هنا يصبح تطبيق هذه الآداب والأخلاقيات ميزة تنافسية للفندق وهذا ما أيدته نتائج العينة.

التوصيات:

من خلال النتائج السابقة فقد توصل البحث إلى مجموعة من التوصيات التي يجب أن يتم الأخذ بها كل فيما يخصه وهي كالآتي:

- ١- يجب على مؤسسات التعليم الفندقية أن تقوم بدورها التعليمي في ترسيخ آداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام في نفوس طلاب هذه المؤسسات عن طريق المناهج التعليمية والندوات والمؤتمرات العلمية وغيرها؛ على سبيل المثال: يتم تدريس مادة تحت مسمى التعاليم الإسلامية في الضيافة في المدارس والمعاهد الفندقية.
- ٢- في جميع المراحل التعليمية يجب التأكيد على حقيقتين هما: الإسلام رغب وحث على إكرام الضيف بصرف النظر عن دينه أو لونه أو عِرِّقِهِ، السائح والزائر الأجنبي من الضيوف الذين يجب إكرامهم في الإسلام.
- ٣- إعطاء الفرصة كاملة لرجال الدين الوسطيين أن يقوموا بدورهم المنوط بهم تجاه جميع الموضوعات والقضايا المتعلقة أو ذات العلاقة بآداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام؛ مع تكليفهم بذلك الدور إذا تطلب الأمر ذلك.
- ٤- الاهتمام بتعريف وتعليم العاملين في مجال الضيافة والفندقة بآداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام.
- ٥- توصية العاملين في صناعة الضيافة بتطبيق آداب وأخلاقيات ضيافة السياح والمسافرين الأجنبي في الإسلام مما يزيد من ولاء وحب النزلاء للفندق وينمي العلاقات الحميمة بين المضيف والضيف ومن ثم معاودة وتكرار الزيارة للفندق من جهة الضيف.
- ٦- العمل على غرس حق الضيف والزائر الأجنبي وإكرامه في نفوس العاملين في قطاع الضيافة، والتأكيد على عظم حق الزائر والضيف في الإسلام سواء كان مسلماً أو غير مسلم؛ لقول النبي: "إن لضيفك عليك حقاً"، ولقوله: "إن لزورك عليك حقاً"، ولقوله: "إذا آتاكم الزائر فأكرموه".
- ٧- يجب على إدارة الفندق تنظيم دورات تثقيفية عن طريق انتداب علماء من الأزهر الشريف لتعريف العاملين بآداب وأخلاقيات ضيافة الأجنبي في الإسلام.

- ٨- يجب على إدارة الفندق أن تتبنى استراتيجية شاملة لتطبيق آداب وأخلاقيات ضيافة الأجانب في الإسلام لزيادة جودة الخدمات المقدمة مما يعمل على إرضاء العملاء وزيادة ولائهم للفندق ومن ثم زيادة المبيعات على المدى البعيد وتعظيم العائد.
- ٩- التأكيد على حقيقة أن الإسلام رغب في إتقان وتحسين جودة جميع خدمات الضيافة المقدمة للسياح والزائرين الأجانب.
- ١٠- يجب على جميع فئات المجتمع أن تظهر الحفاوة والترحيب والتودد والألفة بالسياح والزائرين الأجانب وخاصة في أماكن الضيافة المختلفة.
- ١١- يلزم من رجال الدين (علماء الأزهر ومشايخ الأوقاف) أن:-
- يضعوا الحلول المناسبة لمعالجة الفكر المنحرف والمتطرف تجاه السائحين والمسافرين الأجانب الذين تستضيفهم مصر.
 - يبينوا أن أمن وسلامة السائح والمسافر الأجنبي من الواجبات الثابتة في الإسلام وخاصة في أماكن إقامتهم وضيافتهم.
 - يوضحوا أن الذين يروعون ويهربون السائحين والمسافرين الأجانب في أماكن ضيافتهم ليسوا من الإسلام في شئ وأنهم يحاربون الله ورسوله ويسعون في الأرض فساداً.
 - يبينوا لكل فئات المجتمع وخاصة طلاب علم الضيافة والعاملين في مجال الضيافة أن الإسلام حث على إكرام الضيف الأجنبي وأن تقديم خدمات الإقامة والمأكولات والمشروبات وغيرها للسياح والزائرين الأجانب من الأمور التي رغب فيها الإسلام.

المراجع

أولاً - المراجع العربية

- ابن تيمية، أحمد (٢٠٠٥): مجموع الفتاوى، تحقيق: أنور الباز - عامر الجزار، ط٣: دار الوفاء - الإسكندرية.
- الإصباحي، مالك بن أنس (١٩٩٢): الموطأ برواية أبي مصعب الزهري، تحقيق: بشار عواد ومحمود خليل، ط١: مؤسسة الرسالة، بيروت.
- الأصبهاني، عبدالله بن محمد (١٩٨٧): أمثال الحديث، تحقيق: عبدالعلي عبدالحميد حامد، ط٢: الدار السلفية - بومباي - الهند.
- البخاري، محمد بن إسماعيل (١٩٨٧): الجامع الصحيح، تحقيق: مصطفى ديب البغا، ط٣: دار ابن كثير - بيروت.
- البغوي، الحسين بن مسعود (١٩٨٩): معالم التنزيل، تحقيق: محمد عبدالله النمر - عثمان جمعة ضميرية - سليمان مسلم الحرش، ط: دار طيبة - الرياض.

- البهي، محمد (١٩٧٩): التفرقة العنصرية والإسلام، ط١: مكتبة وهبة - القاهرة.
- البيهقي، أحمد بن الحسين (٢٠٠٣): شعب الإيمان، تحقيق: عبدعلي عبدالحميد حامد، ط: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع - الرياض.
- الترمذي، محمد بن عيسى (١٩٩٨): الجامع الكبير، تحقيق: بشار عواد معروف، ط: دار الغرب الإسلامي - بيروت.
- الجرجاني، علي بن محمد بن علي (١٩٨٥): التعريفات، تحقيق: إبراهيم الإبياري، ط: دار الكتاب العربي - بيروت.
- الحربي، إبراهيم بن إسحاق (١٩٨٦): إكرام الضيف، تحقيق: عبدالغفار سليمان البنداري، ط١: دار الكتب العلمية - بيروت.
- الحسيني، محمد رضا (٢٠٠٤): من محاضرة القيت على جمع من الطلاب بمدينة قم.
[http://www.alshirazi.com/roaa/signs/r_shirazi/og.htm#\[1\]](http://www.alshirazi.com/roaa/signs/r_shirazi/og.htm#[1])
- الحلو، منار عمر درويش (٢٠١١): آداب التعامل في ضوء القصص القرآني، ط: الجامعة الإسلامية - غزة.
- الخادمي، محمد (١٩٩٨): بريقة محمودية، ط١: مصطفى البابي الحلبي - القاهرة.
- الخزندار، محمود محمد (١٩٩٧): هذه أخلاقنا، ط٢: دار طيبة للنشر والتوزيع - الرياض.
- الشريف، عصام محمد (٢٠٠٤): عظات وعبر في بيت النبوة، ط: دار الإيمان - الإسكندرية.
- الشوكاني، محمد بن علي (١٩٧٣): نيل الأوطار من أحاديث سيد الأخيار شرح منتنقى الأخبار، ط: دار الجيل - بيروت.
- الطبراني، سليمان بن أحمد (١٩٨٨): مكارم الأخلاق، تحقيق: فاروق حمادة، ط: دار الثقافة - الدار البيضاء.
- العليوي، عبدالعزيز بن أحمد (٢٠١٢): الضيافة في الإسلام دراسة فقهية إقتصادية، ط: مجلة الحجاز العالمية المحكمة للدراسات الإسلامية والعربية - العدد الأول (نوفمبر ٢٠١٢) - السعودية.
- العوايشة، حسين بن عودة (٢٠٠٧): الموسوعة الفقهية الميسرة، ط١: المكتبة الإسلامية (عمان - الأردن)، دار ابن حزم (بيروت - لبنان).
- الغزي، أبوالبركات بدر الدين محمد (١٩٦٨): آداب العشرة، تحقيق الدكتور: عمر موسى باشا، ط: مجمع اللغة العربية - دمشق.
- الفاسي، محمد بن محمد (٢٠١٠): المدخل، ط: دار التراث - القاهرة.
- المالكي، عزيز عوض (٢٠٠٨): منهج النبي في مواجهة الإساءات التي تعرض لها وتطبيقاته التربوية في واقعنا المعاصر، ط: كلية التربية - جامعة أم القرى - السعودية.
- جاد، ناصر محمدي محمد (٢٠٠٩): التعامل مع غير المسلمين في العهد النبوي، ط١: دار الميمان - الرياض.
- شندي، إسماعيل (٢٠٠٧): أحكام الضيافة في الشريعة الإسلامية، ط: جامعة القدس المفتوحة - الخليل.
- فران، لطفي موسى (٢٠١٠): لست بالغافل حتى أرى، الجزء الثاني، باريس في أواخر سبتمبر ٢٠١٠ م.
http://www.loutifarran.sitew.fr/_C.htm#_C
- قلنجي، محمد رواس وقتيبي، حامد صادق (١٩٨٨): معجم لغة الفقهاء، ط٢: دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع.

- ليلي، وليام (٢٠٠٠): مقدمة في علم الأخلاق، ترجمة: علي عبدالعاطي محمد، ط: منشأة المعارف - الإسكندرية.

ثانيا - المراجع الأجنبية

- **Mackenzie, M. and Chan, B. (2009):** Introduction to Hospitality. Wan Chai, Hong Kong, P. 1.