گـۆڤـاری زانـكـۆی ڕاپــەڕیــن

Journal of University of Raparin.

مجلة جامعة رابرين

E-ISSN: 2522 – 7130 P-ISSN: 2410 – 1036
This work is licensed under CC-BY-NC-ND 4.0
DOI:10.26750/Vol(12).No(1).Paper17

ڕێـكـەوتـی وەرگـرتـن: 2025/08/28

ڕێکەوتی پەسەندکردن: 2024/10/13

ڕێکەوتی بڵاوکردنەوە: 2025/02/28

پەیوەندییە گشتییەکان و ڕۆڵی لە باشترکردنی خزمەتگوزاریی گەشتیارییدا:

میوانخانەکانی شاری سلێمانی بە نمونە

عباس جمعه محمود[1] - تاژان دڵشاد کریم[2]

tazhan.kareem@spu.edu.iq - abbas.jumma@spu.edu.iq

[1] بەشی تەکنیکی میدیا، پەیمانگای تەکنیکی سلێمانی، زانکۆی پۆلیتەکنیکی سلێمانی، سلێمانی، هەرێمی کوردستان، عیراق.

[2] بەشی پەیوەندییە گشتییەکان و بازاڕگەریی، کۆلێژی تەکنیکی کارگێری، زانکۆی پۆلیتەکنیکی سلێمانی، سلێمانی، هەرێمی کوردستان، عیراق.

پوختە:

ئامانجی ئەم توێژینەوەیە، بریتییە لە خستنەڕوی ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکان لە باشترکردنی خزمەتگوزاریی گەشتیاریی لە هەرێمی کوردستاندا. هەروەها زانینی ئاستی قایلبونی میوان لە هەڵسوکەوتی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان لەناو بەشێك لە میوانخانەکانی شاری سلێمانی و دەرخستنی ئاستی خزمەتگوزاریی میوانخانەکانی شاری سلێمانی (شێوازی خزمەتگوزاریی، شوێنی حەوانەوە، خواردن و خواردنەوە).

توێژینەوەکە لە ڕوی جۆرەوە، بە یەکێك لە توێژینەوە پەسنکاریی (وەسفیی)ەکان هەژماردەکرێت، کە بۆ گەیشتن بە ئامانجەکانیشی، ڕێبازی (ڕوپێوکاری) بەکارهێنراوە. هەروەك کۆمەڵی توێژینەوەکە بریتییە لەو گەشتیارانەی کە سەردانی میوانخانەکانی هەرێمی کوردستان-عێراقیان کردوە. مشتەی توێژینەوەکەش گەشتیارانی بەشێك لە میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو (قەزای مەڵبەندیی) شاری سلێمانیین.

گرنگیی ئەم توێژینەوەیە بۆ هەرێمی کوردستان، خۆی لە چەند ئاستێکدا دەبینێتەوە، بە تایبەت بۆ لایەنی پیشەیی، کە بریتییە لە دەرخستنی ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکان لە پاڵپشتییکردنی بواری گەشتوگوزار و کارکردن بۆ باشترکردنی ئەم بوارە لە ڕوی پیشەییبونەوە.

لەکۆتاییدا، گرنگترین ئەو دەرەنجامانەی کە لەم توێژینەوەیە بەدەستهاتون، بریتین لە: شێوازی پەیوەندییە گشتییەکان لە مامەڵەی باش و هەڵسوکەوت و پێشوازیی و میهرەبانیی کارمەندی میوانخانەکانی شاری سلێمانی لە بەرزترین ئاستدایە. ئاکار و ڕەفتاری باش و خێرا جێبەجێکردنی داواکارییەکان و شارەزایی و لێهاتویی کارمەندی ئەو میوانخانانە لە ئاستێکی زۆر باشدایە.

شێوازی پێشکەشکردن و ڕێکخستن و دابینکردنی پێداویستیی خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزارییەکان بۆ میوانەکان بە شێوەیەکی ڕێکوپێك و شایستەیە. خزمەتگوزاریی پەیوەندییکردن و تەکنەلۆجیای زانیاریی و هۆیەکانی کاتبەسەربردن و وەرزش (مەلەوانگە، هۆڵی وەرزشی، هۆڵی یارییەکان) بە شێوەیەکی باش دابینکراون.

کلیلە وشەکان: ڕۆڵ، پەیوەندییە گشتییەکان، باشترکردن، خزمەتگوزاریی گەشتیاریی، میوانخانە، شاری سلێمانی

پێشەکی

گەشتوگوزار بۆتە یەکێك لە گرنگترین سەرچاوە ئابورییەکان چ لەسەر ئاستی هەرێمایەتیی و چ لەسەر ئاستی نێودەوڵەتیی، ئەمەیش پەیوەندیی ڕاستەوخۆی بە پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا هەیە، لێرەوە ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکان لە ناوەند و شوێنە سەرنجڕاکێشەکانی گەشتیارییدا دەرکەوتون، هەروەها ئامرازێکی کاریگەرە بۆ دروستکردنی پەیوەندییە دیارەکانی نێوان دامەزراوە گەشتیارییەکان و جەماوەردا، هەر لەبەر ئەم هۆکارەیە زۆرێك لە دامەزراوەی پەیوەندییە گشتییەکان گۆڕانکارییان بەسەرداهاتوە، بە گۆڕینی ئامراز و شێوازەکانی کارکردن، بۆ ئەوەی لەگەڵ گۆڕانکارییەکاندا هاوسەنگ و گونجاو بن، کە یەکێك لە توخمە گرنگەکانی بریتییە لە پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیاریی یان بازاڕگەریی گەشتیارییدا.

پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا، گەشەیەکی بەرچاوی بەخۆیەوە بینیوە، کە ئەم گەشەکردنەیش کۆمەڵێ هۆکار یارمەتیدەری بون، گرنگترین ئەو هۆکارانەش بریتین لە بەرزبونەوەی ئاستی هۆشیاریی گشتیی و کرانەوەی ئامرازەکانی پەیوەندییکردنی هاوچەرخ و میدیا و خواستی تاکەکان بۆ پەیوەستبون بە گروپ یان پێکهاتەی ڕێکخراوەیی، کە ماف و خواستەکانیان دەپارێزێت و، گەورەبونی قەبارەی ڕێکخراوەکان و زیادبونی کێبەرکێی نێوان ڕێکخراوە گەشتیارییەکان، پاشان پەرۆشیی ڕێکخراوە نێودەوڵەتییەکان بۆ کۆنترۆڵکردن و ڕێکخستنی گەشتیاریی جیهانیی، کە بونەتە هۆی ئاگادارکردنەوەی ڕایگشتیی و هەمو ئەو ڕوداوانەی لە سەرانسەری جیهاندا ڕودەدەن، ئەم بۆچونەش خواستی زۆر کەسی وروژاندوە، کە لە نزیکەوە لەگەڵ شوێنە گەشتیارییەکانی وڵاتاندا ئاشنا بن، ئەمەیش بۆتەهۆی هاندانی پرۆسەی گەشتیاریی.

ئامانج لە گرنگیی چالاکیی پەیوەندییە گشتییەکان لە دامەزراوە گەشتیارییەکاندا، ئەوەیە وێنەی کۆمەڵ یان وڵات پیشانی کەسانی دیکە بدەن، بە شێوەیەکی شایستە و جیاواز.

لەم ڕوانگەیەوە، بایەخی پرسی پەیوەندییە گشتییەکان و ڕۆڵی لە پەرەپێدانی خزمەتگوزارییەکانی میوانخانە لە هەرێمی کوردستاندا بابەتێکی پێویست و جێبایەخە، بە پشتبەستن بەوەی، میوانخانە و پیشەسازیی خزمەتگوزاریی، کە ئەمڕۆ بە "پیشەسازیی میواندارێی" ناسراوە، پایە سەرەکییەکانی سەرکەوتن پێکدێنن لە پرۆسەی بەڕێوەبردنی میوانخانەکاندا.

ئەم توێژینەوەیە، جگە لە پوختەی توێژینەوەکە و پێشەکیی، بەسەر سێ پاژ دابەشکراوە، پاژی یەکەم پێکهاتوە لە (ڕێبازنامەی توێژینەوەکە)، کە ئەم برگانەی لەخۆگۆتوە: (کێشەی توێژینەوەکە، گرنگیی توێژینەوەکە، ئامانجی توێژینەوەکە، جۆر و ڕێبازی توێژینەوەکە، کۆمەڵ و مشتەی توێژینەوەکە، سنوری توێژینەوەکە، ڕواڵەتدروستیی، دیاریکردنی چەمك و زاراوەکان). پاژی دوەم تایبەتە بە (زانیارییناەی توێژینەوەکە)، کە ئەم تەوەرانەی خستۆتە بەرباس: (پەیوەندییە گشتییە گەشتیارییەکان، بایەخی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا، ئامانجی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا، تایبەتمەندیی و کارامەیی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا، پەیوەندیی نێوان پەیوەندییە گشتییەکان و میوانحانەکان). پاژی

سێیەمیش کە دواپاژی توێژینەوەکەیە، بریتییە لە (کردەنیینامەی توێژینەوەکە). لە کۆتاییشدا توێژینەوەکە گەیشتۆتە کۆمەڵێ ئەنجام و پاشان ڕاسپاردە و پێشنیارەکان خراونەتەڕو.

پاژی یەکەم: ڕێبازنامەی توێژینەوەکە

کێشەی توێژینەوەکە:

کێشەی ئەم توێژینەوەیە، خۆی دەبینێتەوە لە نارونیی ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکان لە باشترکردنی خزمەتگوزارییە گەشتیارییەکاندا لە میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو (قەزای مەڵبەندیی) ناو شاری سلێمانی. لەمڕوەیشەوە، ئەم پرسیارانەی خوارەوە دەخرێنەڕو:

١- ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکان لە باشترکردنی خزمەتگوزاریی گەشتیاریی لە هەرێمی کوردستاندا چییە؟

٢- قایلبونی میوان لە هەڵسوکەوتی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان لە ناو میوانخانەکانی شاری سلێمانی تا چ ڕادەیەکە؟

٣- خزمەتگوزاریی میوانخانەکانی شاری سلێمانی (شێوازی خزمەتگوزاریی، شوێنی حەوانەوە، خواردن و خواردنەوە،... تاد) لە چ ئاستێکدایە؟

گرنگیی توێژینەوەکە:

دەتوانرێت گرنگیی ئەم توێژینەوەیە لەم ئاستانەی خوارەوەدا ڕونبکرێنەوە:

١- کۆمەڵ و نیشتمان: بە هۆی بایەخی گەشتوگوزار لە بواری سامانی وڵات، کە دەتوانێت سەرچاوەیەکی سەرەکیی داهات بێت، بەو پێیەی ڕۆڵی لە پەرەپێدانی ئابوریدا ڕۆڵێکی سەرەکییە، هەروەها بایەخی بۆ کۆمەڵ و تاك بە شێوەیەکی گشتیی.

٢- لایەنی تیۆریی و ئەکادیمیی: لەپێناو گەشەپێدانی لایەنی تیۆریی و ئەکادیمیی و ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکان لە کەرتی گەشتیارییدا، بە تایبەت (میوانخانەکان).

٣- لایەنی پیشەیی: بۆ دەرخستنی ڕۆڵی پەیوەندییە گشتیەکان لە پاڵپشتیکردنی بواری گەشتیاریی و کارکردن بۆ باشترکردنی ئەم بوارە لە ڕوی پیشەییەوە، هەم بۆ بەشەکانی پەیوەندیی گشتیی لەو دامەزراوانە و کارمەندانی پەیوەندیی گشتیی تێیاندا.

ئامانجی توێژینەوەکە:

١- خستنەڕوی ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکان لە باشترکردنی خزمەتگوزاری گەشتیاریی لە هەرێمی کوردستاندا.

٢- زانینی ئاستی قایلبونی میوان لە هەڵسوکەوتی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان لەناو میوانخانەکانی شاری سلێمانیدا.

٣- دەرخستنی ئاستی خزمەتگوزاریی میوانخانەکانی شاری سلێمانی (شێوازی خزمەتگوزاریی، شوێنی حەوانەوە، خواردن و خواردنەوە،... تاد).

جۆر و ڕێبازی توێژینەوەکە:

توێژینەوەکە لە ڕوی جۆرەوە، بە یەکێك لە توێژینەوە پەسنکاریی (وەسفیی)ەکان هەژماردەکرێت، کە بۆ گەیشتن بە ئامانجەکانیشی، ڕێبازی (روپێوکاری) بەکارهێنراوە.

کۆمەڵ و مشتەی توێژینەوەکە:

کۆمەڵی توێژینەوەکە بریتییە لەو گەشتیارانەی کە سەردانی میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو (قەزای مەڵبەندیی) شاری سلێمانییان کردوە. مشتەی توێژینەوەکەش کە بەشێکە لە کۆمەڵەکە، گەشتیارانی میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو (قەزای مەڵبەندیی) شاری سلێمانیین. توێژەران (مشتەی ناهەڕەمەکیی مەبەستدار)یان بەکارهێناوە، لەسەر بنەمای تایبەتمەندییەکی دیاریکراو.

سنوری توێژینەوەکە:

سنوری شوێن: سنوری ئەم توێژینەوەیە بریتییە لە ناو شار (قەزای مەڵبەندیی) لە پارێزگای سلێمانی/ هەرێمی کوردستان- عێراق. کەبەشێك لە میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو شارەکەن.

سنوری کات: مەبەست لەو کاتەیە کە توێژەران پرسیاریان لە گەشتیار و میوانەکانی ناو میوانخانەکان کردوە، کە لەکاتی ڕاپێوییەکەدا نیشتەجێی میوانخانەکان بون، سەبارەت بە پەیوەندییە گشتییەکان و ڕۆڵی لە باشترکردنی خزمەتگوزارییە گەشتیارییەکاندا، واتا مانگی (4)، ساڵی (2023)، چونکە لەمانگی (4) داکە سەرەتای وەرزی بەهارە ولەم کاتەدا گەشتیاران بە گشتیی و گەشتیارانی عەرەب بەتایبەتی لە ناوەڕاست و باشوری عێراقەوە ڕو دەکەنە ناوچە گەشتیارەییەکانی هەرێمی کوردستان بە گشتیی و شاری سلێمانی بە تایبەتی.

سنوری مرۆیی: بریتییە لەو گەشتیار و میوانانەی کە لە کاتی ڕاپێوییەکەدا لە میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو شاری سلێمانی نیشتەجێبون، کە بریتین لە هەر یەك لە میوانخانەکانی (رامادا، تایتانیك، گراند میلینێۆم، های کریست).

ڕواڵەتەدروستیی:

توێژەران، بۆ پێوانەکردنی ڕواڵەتەدروستیی ئەم هەنگاوانەیان گرتۆتەبەر:

1- دانانی ڕاپێونامە (فۆرمی ڕاپێویی)، لە ڕوانگەی ئامانج و پرسیارەکانی کێشەی توێژینەوەکە.

2- پێوانەی ڕواڵەتەدروستیی، بۆ پێوانەکردنی ئاستی ڕاستگۆیی فۆڕمەکە بەکارهاتوە.

3- پشتبەستن بە کۆمەڵێ لە شارەزایان* بۆ پێوانەکردنی ڕواڵەتەدروستیی فۆڕمەکە. بۆ بڕیاردان لەسەر گونجاویی برگەکان، بە گۆڕین یان هەموارکردن. دواتر لە ڕێگەی بەکارهێنانی ڕێژەی سەدییەوە، کە ئاماژەی دروستیی زانستیی فۆرمەکە دەستدەخات، ئاستی دروستییەکەی دەرهێنرا، کە بریتییە لە (91.86)، ئەمەیش لە ڕوی زانستییەوە ڕێژەیەکی پەسەندکراوە.

دیاریکردنی چەمك و زاراوەکان:

لێرەدا چەمك و زاراوەکان ڕونکراونەتەوە، وەکئەوەی لەم توێژینەوەیەدا مەبەستن:

١- ڕۆڵ: لێرەدا مەبەستمان لە ڕۆڵ ئەو ئەرك و پەرپرسیارێتیە کە پەیوەندییە گشتییەکان لە میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو شاری سلێمانی لە باشترکردنی خزمەتگوزارییە گەشتیارییەکانی دامەزراوەکانیان بەجێیدەگەیەنن، ئەمەیش لەپێناو جوانکردن یان جوانترکردنی مێشکە وێنەی دامەزراوە یە لای میوانەکانیان.

٢- پەیوەندییە گشتییەکان: لێرەدا مەبەست لەو بەش یان هۆبە یان یەکەیەیە، کە وەك پیشەیەکی کردەیی کارپێکراو و بوارێکی ئەکادیمیی و، لە ڕێگەی چەند شێوازێکی جیاوازە، سەرپەرشتیی کاروباری پەیوەندیی گشتیی میوانخانەکان دەکات، بۆ باشترکردنی خزمەتگوزاریی گەشتیاریی، لەپێناو جوانکردن یان جوانترکردنی مێشکەوێنە (الصورة الذهنية)ی ئەو میوانخانانە لای میوانەکان.

٣- باشترکردن: بریتییە لە کردەی گۆڕینی دۆخێك لە خراپەوە بۆ باش، یان لە باشەوە بۆ باشتر. کەوا لێرە مەبەست لە باشترکردنی دۆخی خزمەتگوزاریی گەشتیاریی میوانخانەکانی ناو شاری سلێمانییە، ئەویش بە ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکان و لە ڕێگەی بەکارهێنانی چەند شێوازێکی ڕێکخراو.

٤- گەشتوگوزار: جوڵەیەکی کۆمەڵایەتییە، خۆرسکانە ئەنجامدەدرێت و ئامانجی کاتبەسەربردن و چێژوەرگرتنی دەروونیی و فیکریی و فیزیکییە کە ئاسۆی تاك و گروپەکان تێیدا فراواندەبن و چالاکییەکانیان هەمەجۆردەبن و وزەکانیان نوێدەبێتەوە. ئەمەش لە ڕێگەی پرۆسەی گۆڕینی شوێنە سەرەکییەکەی بۆ شوێنێکی تر بە شێوەیەکی کاتیی نەك مانەوەی هەمیشەیی. پاڵنەرە دەروونیی و کۆمەڵایەتیی و مرۆییەکان هۆکاری سەرەکی سەرهەڵدان و بڵاوبونەوەی دیاردەی گەشتیارین، هەروەها بریتییە لە کارلێکی چالاکییە ئابورییە ڕاستەوخۆ و ناڕاستەوخۆکان کە لە ئەنجامی هاتنی گەشتیاران بۆ خاکی وڵاتێکی دور لە زێدی ڕەسەنی خۆیان کە بە درێژایی مانەوەیان ئارەزوە جۆراوجۆرەکانیان تێر دەکەن.

٥- خزمەتگوزاری گەشتیاریی: چەند حزمەتگوزارییەکە، لەلایەن میوانخانەیەك یان کۆمپانیایەکی گەشتیاریی بۆ لایەنێکی تر (گەشتیار) ئەنجامدەدرێت، ئەم خزمەتگوزارییە ناگوێزرێتەوە، بەڵام گەشتیار دەبێت گەشت بکات و بێتە ناوچەی گەشتیاریی بۆ تێرکردنی ئارەزوەکانی خۆی. لێرەدا مەبەست لە خزمەتگوزاریی میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو شاری سلێمانییە، لەوانە: (شوێنی حەوانەوە، خواردن و خواردنەوە، گەیاندن، پەیوەندییکردن و تەکنەلۆجیای زانیاریی و هۆیەکانی کاتبەسەربردن و وەرزش، ... تاد).

٦- میوانخانە: شوێنێکە گەشتیار، میوان، کڕیار، هەمو ئەو خزمەتگوزارییانە بەدەستدێنێت، کە دەتوانێت لە ماڵەکەیدا بەدەستیبهێنێت، بەڵام بە بڕەپارەیەك کە پێشوەختە لەسەری ڕێککەوتون. لەم توێژینەوەیەدا، توێژەران کاریان لەسەر میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو شاری سلێمانی کردوە.

٧- شاری سلێمانی: یەکێکە لە پارێزگاکانی عیراق و هەرێمی کوردستان، بەهۆی هەڵکەوتە جوگرافیایی و سروشتە تایبەتەکەیەوە، پێگەیەکی گەشتیاریی هەیە لە وڵات و ناوچەکەدا، بۆیە چەندین میوانخانەی ئاستجیاوازی هەیە، لەم توێژینەوەیەدا سەرنج خراوتەسەر میوانخانە پێنج ئەستێرەییەکانی ناو مەڵبەندی قەزاکە.

پاژی دووەم: زانیارییامەی توێژینەوەکە

پەیوەندییە گشتییە گەشتیارییەكان.. چەمك و پێناسە

پەیوەندییە گشتییەکان ئەرکی بەڕێوەبردنی جیاوازە یارمەتی دامەزراندن و پاراستنی هێڵە هاوبەشەکانی پەیوەندیی، لێکتێگەیشتن، قبوڵکردن و هاوکاری نێوان ڕێکخراوێك و جەماوەرەکەی دەدات، بەڕێوەبردنی کێشە یان پرسەکان دەگرێتەوە؛ یارمەتی دامودەزگاکان دەدات بۆ ئاگاداربون و وەڵامدانەوەی ڕای گشتی؛ بەرپرسیارێتی بەڕێوەبردن بۆ خزمەتکردنی بەرژەوەندی گشتی ویارمەتی دەزگاکان دەدات کە ئاگاداری گۆڕانکاری بێت و بە شێوەیەکی کاریگەر سودی لێ وەربگرێت (Theaker,2001, 3). لەم ڕووەوە چەند پێناسەیەکی پەیوەندییە گشتییەکان لەبواری گەشتیارییدا دەخەینەرو:

- چالاکییەکی زانستیی و کردەییە بە ئامانجی بەرەوپێشبردنی پرۆسەی گەشتیاریی و هاندانی تاکەکان بۆ دۆزینەوە و بونیادنانی کولتوری و شارستانیی و پێکهاتەکانی لە وڵاتانی سەردانیکراودا. ئەمەش لە ڕێی دروستکردنی وێنەیەکی ئەرێنیی سەرنجڕاکێشی ئەو وڵاتانە دەبێت لە ڕێگەی بەکارهێنانی میدیا جیاوازەکانەوە" (الدلیمي، 2006، 188).

- "بریتییە لەو هەوڵە کارگێڕییە دیراسەکراو و بەردەوامەی خەڵکانی شارەزا و ڕاهێنراو، لە ناوەوە و دەرەوەی ئۆرگانە فەرمییەکانی گەشتیاریی لە دامەزراوە گەشتیارییەکان و کۆمپانیاکاندا بەمەبەستی بڵاوکردنەوەی ڕاستیی و زانیاریی و بیرۆکە و بۆچونەکانی پەیوەست بە گەشتیاریی کە بۆ دروستکردنی پردی دۆستایەتیی و لێکتێگەیشتن و متمانە لەگەڵ خەڵکی وڵاتانی دیکەدا کە یارمەتیدەرە بۆ باشترکردنی وێنەی زەینی وڵاتێك، بۆ ئەوەی ژمارەی گەشتیاران بەشێوەیەکی بەرچاو زیاد بکات (page & Conell, 2020).

بایەخی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا

بایەخی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتوگوزاردا لەوەدا دەردەکەوێت کە ئامرازەکانی پەیوەندییکردن لە نێوان ئیدارە و ژینگەی دامەزراوەکە و دەوروبەریدا بۆ ئاڵوگۆڕی زانیاریی و فراوانبونی دیدگاکان دابیندەکات. هەروەها هەوڵدەدات تێگەیشتنە هەڵەکان کە سەبارەت بە بواری گەشتوگوزار هەیە بە پێدانی زانیاریی دروست ڕاستبکاتەوە. هاوکات ڕۆڵی سەرەکیی لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری گەشتیارییدا هەیە کە بریتین لە کۆمەڵێك کار کە ئاسودەیی و ئاسانکاریی بۆ گەشتیاران دەکات، بەتایبەت لە کاتی کڕین و بەکارهێنانی خزمەتگوزاریی و کاڵاکان لە کاتی گەشتەکەیاندا یان لە کاتی مانەوەیان لە شوێنە گەشتیارییەکاندا (المشهداني،2017، 167). ڕۆڵی پەیوەندییە گشتییەکانی گەشتیاری ئەو هەوڵانەیە کە ڕێکخراوێك یان دامەزراوەیەك دەیدات بۆ باشترکردنی وێنەی ئەو دامەزراوەیە لە مێشکی میوانەکان و بەدەستهێنانی سۆز و ڕەزامەندییانە (الجلاد،2003، 137). پەیوەندییە گشتییەکان ڕۆڵێکی گرنگ وهەستیار دەبینێت لە چوارچێوەی سەرکەوتنی چالاکیە گەشتیاریەکاندا، چونکە بواری گەشتوگوزاری کاریگەر نابێت بەبێ ئەوەی خاوەنی پلانێکی زانستی و هۆشیاری نەبێت. پەیوەندییە گشتییەکان ئەرکی خۆی دەگرێتە ئەستۆ کە بەشداری دەکات لە توێژینەوە و دیراسات و پێشکەشکردنی بەرنامە وپێشنیار کە کەش و هەلومەرجی گونجاو بۆ گەشتیاران و خزمەتگوزاری بەرز و مامەڵەی باش و میوانداریيان بۆ دابیندەکات و کاریگەری باش بەجێدەهێڵێت کە وایانلێدەکات زۆر بە ئەرێنی باسی بواری گەشتیاری بکەن وهەستە خۆشەکانیان بگەیەنن کاتێك دەگەڕێنەوە وڵاتەکەی خۆیان (الدلیمي،2006، 188)، بەشێوەیەك کە هاوکار دەبێت بۆ متمانە گۆڕینەوە لەگەڵ خەڵکی وڵاتانی تر بۆ دروستکردنی وێنەی زەینی وڵاتی سەردانیکەر ئەمەش لەپێناو زیادبونی ژمارەی گەشتیاراندا (بوبکري و خامر،2017-2018، 97).

پەیوەندییە گشتییەکان تەنها ئامرازێکی لاوەکی نییە بۆ ناساندنی بەرهەمی گەشتیاریی، بەڵکو بناغەیەکی سەرەکییە بۆ گەیشتن بە پەرەپێدانێکی گەشتیاری کە وەڵامی ستانداردە زانستییەکان دەداتەوە لە ڕێگەی کاری ڕاستەقینە و پرەنسیپەکانی لەسەر ئەرزی واقیع بە کاریگەریی دانان لەسەر ڕەفتاری گەشتیاران و قایلکردنیان کە شوێنێکی گەشتیاریی بەسەر شوێنێکی تردا بە باشتر بزانن (إمال و عبد الحق، 2017، 443).

ئامانجی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا

١- پەیوەندییە گشتییەکان هەوڵدەدات پردی پەیوەندیی و لێکتێگەیشتن لە گەڵ جەماوەردا دروستبکات. بەردەوامیی هەر چالاکییەکی دامەزراوەیەك؛ بە ڕادەی قبوڵکردنی گشتییەوە بەندە. بەم پێیە ئامانجە گشتییەکانی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتوگوزارداکە بریتین لە: (أسماء، 2015، 307)

٢- دروستکردنی ناوبانگێکی باش بۆ دامەزراوە گەشتیارییەکان (میوانخانەکان)، لە چوارچێوەی ژینگەی ناوخۆیی و دەرەکییدا.

٣- پاراستنی متمانە و ڕەزامەندیی گەشتیاران بە دامەزراوە گەشتیارییەکان (میوانخانەکان).

٤- پێکهێنانی وێنەیەکی زەینی ئەرێنیی دامەزراوە گەشتوگوزارییەکان (میوانخانەکان) لەلای گەشتیاران.

تایبەتمەندیی و کارامەیی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا

یەکەم: تایبەتمەندیی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا

ا- توانای پەیوەندییکردنی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان

یەکەم تایبەتمەندییە کە دەبێت لە کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکاندا بەدیبکرێت. بە شێوەیەکی گشتی چ لە بواری گەشتیارییدا بێت یان لە هەر بوارێکی دیکەدا کە تێیدا کاردەکات. (خطاب،2016، 164-165).

ب- بەردەستبونی کەسێتیی جەماوەریی لە نێو کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان

بەردەستبونی کەسایەتی جەماوەریی لە نێو کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان و کەسایەتییەکی خۆشەویست؛ مەرجێکی سەرەکییە بۆ سەرکەوتنی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتوگوزار و ڕاپەڕاندنی کارەکانی و ڕۆڵی لە بەرپرسیارێتیی ڕۆژانەییدا. هاوکات گرنگترین مەرجەکان بۆ ئەو کەسایەتیانە بریتین لە: سەرنجڕاکێشی، هێمنی، بابەتیبون، تەکتیك، بیری فراوان، یادەوەری بەهێز، عەقڵی ڕێکخراو، دڵسۆزیی لە کاردا، پتەوی، گەشبینیی و بەرپرسیارێتی، وردبینی، تێگەیشتن لە سیاسەتەکان، باوەڕبون، وریایی تەواو لە ناوەوە و دەرەوەی دامەزراوەکەدا لەگەڵ توانای قایلکردن (خطاب،2016، 164-165).

دو: کارامەیی کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان لە بواری گەشتیارییدا

کارمەندانی پەیوەندییە گشتیەکان لەگەڵ هەندێك دامەزراوە و قەوارەی جۆراوجۆردا پەیوەندییان هەیە کە پێویستیان بە هەندێك کارامەیی پەیوەندیکردن هەیە کە گرنگە لە نێو ئەو کارامەییانەی کە بۆ کارمەندانی پەیوەندییە گشتیەکان پێویستن؛

شارەزایی و لێهاتوییان هەبێت. ئەم كارامەییانە لە پەیوەندییەكانیدا لەگەڵ شوێنە گەشتیارییە جۆراوجۆرەكان و شێوازەكانی كاركردنییدا ڕەنگبداوەتەوە كە دیارترینیان بریتین لەمانەی خوارەوە:(خطاب،2016، 165-167).

أ. پەیوەندیی لەگەڵ گەشتیاراندا: دەبێت شارەزایی لە پرەنسیپ و هونەری وتوێژكردندا هەبێت؛ بەبێ زیادەڕەوی یان كەمكردنەوەی تواناكانی لەگەڵ پێویستیی زانینی سروشتی كاری میوانەكان و چۆنیەتی مامەڵەكردن لەگەڵیاندا. هەروەها دەستخۆشیان لێبكات ئەگەر پێویستبكات. ئەوەیش دەبێت بەبێ دوركەوتنەوە یان سازشكردن لەسەر بنەماكانی ڕێزگرتنی یەكتر بێت.

ب. پەیوەندیی لەگەڵ كارمەندان و خاوەن میوانەخانەكاندا: چۆنیەتی كاركردنی میوانخانەكان لەگەڵ پێویستیی زانینی پرۆسەكانی ژورگرتن، پشتڕاستكردنەوە یان هەڵوەشاندنەوەیان، چۆنیەتی جێبەجێكردنیان لەكاتی پێویستدا، پەرەپێدانی پەیوەندی كەسیی لەگەڵ كارمەندەكاندا.

ت. پەیوەندیی لەگەڵ كۆمپانیا گەشتیارییەكان و گواستنەوەدا: پێویستیی پەرەپێدانی پەیوەندییەكان و پتەوكردن و بەهێزكردنی پەیوەندیی بەردەوام لەگەڵ كۆمپانیاكانی گواستنەوە و گەشتوگوزاردا.

پ. پەیوەندیی لەگەڵ خاوەن خزمەتگوزارییە گەشتیارییەكاندا: گرنگیی دروستكردنی پەیوەندیی لەگەڵ خاوەنی چێشتخانە، یانەكانی شەوانە، یانە وەرزشییەكان و دەزگاكاندا كە لە پێشكەشكردنی خزمەتگوزاریی گەشتیاریی بۆ گەشتیاران، و بەرەوپێشبردنی پەیوەندیی لەگەڵیاندا بەشدارن.

ج. پەیوەندیی لەگەڵ ئۆرگانە تایبەتمەندەكاندا: پەیوەندیی لەگەڵ وەزارەت و دامودەزگاكاندا كە پەیوەندییان بە بواری گەشتیارییەوە هەیە، وەك وەزارەتی ڕۆشنبیریی و دەزگاكانی شوێنەوار و كۆمپانیاكان و ژوری بازرگانی و ئۆرگانەكانی دیكەی پەیوەست بە گەشتیاریی بۆ پەرەپێدانی پەیوەندیی لەگەڵ ئەواندا بە شێوەیەكی دروست؛ لەسەر بنەمای تێگەیشتنێكی تەواو لە هەمو پرسەكاندا.

ح. پەیوەندی لەگەل میدیاكان لە ناوخۆ و دەرەوە،بەشێوەیەكی بەرهەمدار و بەردەوام لەگەڵ ڕوبەڕوبونەوەی ئەو دەنگۆیانەی كە لەلایەن هۆتێلە گەشتیارییە ڕكابەرەكانەوە بڵاودەكرێنەوە، هەروەها پاراستنی كارمەندان و كڕیاران لە دژی ئەو دەنگۆیانە لە ڕێگەی میدیا و بەرنامە وپلان بۆ داڕێژراو و كە پشت بە ڕاستی و زانیاری دروست دەبەستن(المشهدانی،2017، 187-188).

پەیوەندیی نێوان پەیوەندییە گشتییەكان و میوانخانەكان

میوانداری هەمو ئەو چالاكییانە كە لە دابینكردنی ئەو پێداویستییانەی كە گەشتیار پێویستی پێیەتی لە ڕوی ئاسودەیی و سەلامەتییەوە دەگرێتەوە، دابینكردنی خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزاری كات بەسەربردن بۆیان، و وایان لێدەكات هەست بكات كە هێشتا لە نێو خێزان و وڵات و هاوڕێكانیدایە و ئەمەش لە كاتی هاتنی و ماوەی مانەوەی و تا ڕۆشتنی. زاراوەی میوانداری پەیوەندی بە پیشەسازی میوانخانە و خواردن وخواردنەوە هەیە، بەڵام بەرهەم و خزمەتگوزارییەكانیش دەگرێتەوە كە پێشكەش بە هەمو سودمەندەكان دەكرێن (شمطو، 2016، 17-18). جگە لەوەی پیشەسازی میوانخانەكان لە ئێستادا بوەتە پایەیەكی سەرەكی گەشتیاری بەهۆی ئەوەی سەرچاوەیەكی گرنگە بۆ بەدەستهێنانی دراوی بیانی پێویست، هەروەها ڕێگایەكی گرنگە بۆ نەهێشتنی بێكاری، بەو پێیەی پیشەسازی میوانخانەكان یەكێكە لە گەورەترین پیشەسازییەكانی جیهان بۆ دروستكردنی هەلی كار.

میوانداری پێشوازییەكی میهرەبانانەیە لەرێگەی هێنان و گرنگیدان بە پێداویستییە سەرەتاییەكانی وەك خواردن و خواردنەوە و شوێنی نیشتەجێبون. میوانخانەكان لە زۆربەی وڵاتانی جیهاندا بە بەردەوامی و بە هەمو جۆر و فۆرمەكانیەوە لەزیادبوندان و

پەرەدەسەنن، کە چەندین هۆکار هەن کە بەشدارن لە زیادبون و گەشەکردنیان، گرنگترینیان بریتین لە: زیادبونی ڕێژەی دانیشتوان و زیادبونی جوڵەی تاکەکان لە شوێنێك بۆ شوێنێکی تر بەهۆی گەشەکردنی زۆربون و فرە کولتوری تاکەکان، لە زیادبونی شارەکان و وڵاتانی دیکە و گەشەکردنی جوڵەی بازرگانی و پیشەسازی و کشتوکاڵی، هەروەها لەگەڵ زیادبونی جوڵەی بازرگانان لە شوێنێکەوە بۆ شوێنێکی تر (المشهدانی،2017 ، 165-166).

پەیوەندیە گشتییەکان لە میوانخانەکاندا یەکەیەکی تایبەتمەندە لە بواری کارگێڕی و ڕاگەیاندن وبازاردۆزیی (بازارگەری) کە پلان و بەرنامە بۆ بەڕێوەبردنی میوانەخانەکان دەخاتەڕو کە پەیوەندییان بە چەسپاندنی پەیوەندییەکانی نێوان بەڕێوەبەران و خەڵکی گەشتیار لە ناوەوە و دەرەوەی میوانخانە ودامەزراوەکەدا هەیە. شیکاری سیاسەت و ڕێکارەکانی دامەزراوەکە دەکات بۆ ئەوەی لەلایەك لەگەڵ پێداویستی گەشتیاران بگونجێت و لە لایەکی ترەوە سودی وڵات (المشهدانی،2017، 165-166). لەلایەکی ترەوە پەیوەندیە گشتییەکان زیاتر گرنگیی بە میوانخانە پلەبەرزەکان دەدات، چونکە ئەو میوانخانانە بەبێ دڵنیابون لە لێکتێگەیشتنی هاوبەش لەگەڵ جەماوەرکەیاندا یان لەنێوان ئەو کارمەندانەی کە خۆیان لەم میوانخانانەدا کاردەکەن، ناتوانن بە سەرکەوتویی کاربکەن. لەهەمو حاڵەتانەکاندا لێکتێگەیشتنی یەکتر بە هۆکاری سەرەکیی سەرکەوتن دادەنرێت. هاوکات بایەخی پەیوەندیە گشتییەکان بە میوانخانە پلەبەرزەکان لە چەمکی خزمەتگوزاریی میوانخانەکاندا بەدەرکەوتوە. خزمەتگوزاری میوانخانەکانیش بریتییە لە سیستەمێکی یەکگرتوی کارا، هەروەك ئەزمونی پراکتیکییە بۆ بەدەستهێنانی قازانج و بەرژەوەندیی هاوبەشی نێوان دولایەنی پەیوەندییەکە، بەو پێیەی کۆمەڵێك خەسڵەت و تایبەتمەندییە کە توانای دابینکردنی پێداویستی و خواستەکانی میوانی هەیە. خزمەتگوزاریی میوانخانەکان لایەنی جۆراوجۆر لەخۆدەگرێت کە تیایدا گرنگیی کارمەندان لەبواری پێشکەشکردنی خزمەتگوزاریی میوانخانەکاندا دەردەخات کە بە شێوەیەکی سەرەکیی لە پرۆسەی خزمەتگوزارییدا پشت بە جوڵەی مرۆڤ دەبەستێت. هەروەها ڕەگەزی مرۆیی ئەو توخمەیە کە میوانەکان بۆ میوانخانەکان ڕادەکێشێت. ئەوەیش بەهۆی ئەزمون و کارایەکەی کە لە پەرەپێدانی خزمەتگوزارییەکاندا توخمێکی گرنگە (المشهدانی، 2017، 178-180). پەیوەندییە گشتییەکان لە میوانخانە پلە بەرزەکان بەیەکێك لەو بوارە پراکتیکیانە هەژمار دەکرێت کە گرنگییەکەی دەردەخات، لە ڕێگەی ئەم خاڵانەی لای خوارەوە:

1. بەشدارە لە چاودێرییکردنی کێشە کارگێڕیی و خزمەتگوزاریی و میدیاییەکان لە میوانخانە پلە بەرزەکان و دانانی چارەسەری گونجاوە بۆیان (فیکر، 2004، 11-12).
2. بەشداریکردن لە بەرەوپێشبردنی دامودەزگاکان و گەشتوگوزار لە وڵاتدا لە ڕێگەی بانگەشە و ڕیکلامەوە بۆ ڕاکێشانی گەشتیاران(فیکر، 2004، 11-12).
3. پەیوەندیە گشتییەکان بەشدارە لە پێدانی زانیاری تەواو بە گەشتیاران سەبارەت بە جۆری خزمەتگوزارییەکان و ئاسانکارییەکان و کاتی گەشتەکان (حجاب ،2003، 28-29).
4. گرنگی پەیوەندییە گشتییەکان لە میوانخانە پلە بەرزەکاندا دیارە لە پێدانی زانیاری بە کەسە بیانییەکان سەبارەت بە توانای گەشتیاریی وڵات، دنیای شوێنەوارە جیاوازەکان و، شوێنە گەشتیارییە جیاوازەکان، هەروەها خەمی گرنگییدان بە سروشتی سەقامگیریی گەشتیاریی(حجاب ،2003، 28-29).
5. پەیوەندیە گشتییەکان بەشدارن لە ڕاهێنانی کارمەندانی بواری گەشتیاریی لەسەر چۆنیەتی مامەڵەکردن لەگەڵ گەشتیاران و دروستکردنی کاریگەرییە لەسەریان و بۆچونی باشیان لەسەر بەجێدەهێڵێت. پەیوەندییە گشتییەکان بەشدارە لەدانانی پلان بۆ دارێژراو و بە ئەنقەست و بەردەوامی پەیوەندی میدیایی بۆ کاریگەریکردن لەسەر خەڵکانی دیکە

و كاركردنە سەر بیروباوەڕ و مەیل و بەهاكانیان لە ڕێگەی بەكارهێنانی كەناڵەكانی میدیاوە. ئەمەش بۆ پاڵنانی جەماوەر بۆ هەڵوێستێكی ئەرێنی و كاریگەر بەرامبەر بە گەشتیاری وباشتركردنی وێنەی زەینی گەشتیاری لای جەماوەر لە هەمو سێكتەرەكاندا، وهەروەها بەهێزكردنی باوەڕ بە گرنگییە كولتوری و كۆمەڵایەتی و ئابورییەكەی، هەروەها دڵنیابونەوەی ڕادەی ئەو سودەی كە لەبوژانەوەی گەشتیاریدا بەدەستدێت (حجاب ،2003، 84-85).

پاژی سێیەم: كردەنیینامەی توێژینەوەكە

1. پێشەكیەكی كورت: لەسەر كۆكردنەوەی زانیارییەكان

بەمەبەستی كۆكۆدنەوەی زانیاری لەسەر ئۆتیلە پێنج ئەستیرەكانی ناو قەزاێی مەڵبەندی سلێمانی، هەڵساین بە ئامادەكردنی فۆرمی ڕاپرسی و دانانی چەندین پرسیار پەیوەست بەم بابەتە و پاش پێداچونەوە و هەڵسەنگاندنی پرسیارەكان دەستمان كرد بە دابەشكردنی فۆرمی ڕاپرسیەكە لەناو ئۆتیلەكانی (قەزاێی مەڵبەندیی) ناو شاری سلێمانی، كە تێدا فۆرمەكان بەسەر گەشتیارەكانی ناو ئۆتیلەكان دابەشكرا، هەرچەندە بەشێك لەگەشتیارەكان لەوكاتەدا سەرقاڵی ئیشوكاری تایبەت بەخۆیان بون و وەكو پێویست هاوكار نەبون لە پڕكردنەوە و وەڵامدانەوەی پرسیارەكان، بەڵام هەندێكیشان بەخۆشحاڵیەوە وەڵامی پرسیارەكانیان دایەوە.، بۆ هەر ئۆتێلێك (25) فۆرمان دابەشكردوە ، واتا بۆ هەر چوار ئۆتیلەكە (100) فۆرمان دابەشكرد و لەئەنجامدا (80) فۆرمان بۆ گەڕایەوە و پاشان (39) فۆرمیان كەم و كوڕیان تێدابو، بۆیە بە پێویستمان زانی تەلەفیان بكەین و لە ئەنجامدا تەنها (46) فۆرمان بۆ مایەوە.

تەوەری یەكەم زانیاریە كەسییەكان

2. ڕەگەزی بەرتوێژان

لە خشتەی 1دا ڕەگەزی (نێر) كە بەشداری ئەم توێژینەوەیان كردوە، ڕێژەیان زیاترە بە بەراورد بە ژمارەی ڕەگەزی (مێ)، و بەپێ ئەم ئەنجامەش بێت ئەو گەشتیارانەی كە لەكاتی ئەنجامدانی ئەم ڕاپرسیەدا لە میوانخانەكاندا نیشتەجێ بون، زۆرینەیان ڕەگەزی (نێر)ن، ئەم داتایە ئەوەمان پێ دەڵێت كە دابونەریتی كۆمەڵگای عێراقي، بەتەنها هاتوچۆ و گەشت بۆ ڕەگەزی مێینە هێشتا ڕێگەپێدراو نییە، ئەوەشی هەیە كچان و ژنان لەگەڵ كەسە نزیكەكانی خۆیان وەك باوك و برا گەشت بۆ شوێنە گەشتیارییەكان و مانەوەیان لە میوانخانەكاندا دەكەن، وكەمترینجار ڕێگەیان پێدەدەن لەم جۆرە كارە زانستیانەدا بەشداربن. هەروەها لە كاتی دابەشكردنی و پڕكردنەوەی فۆڕمەكاندا هەندێكجار ڕێگە نەدەدرا بە خێزانەكانیان كە فۆڕمەكان پڕبكەنەوە، بۆیە ڕێژەی مێیینە كەمن.

خشتەی 1: ڕەگەزی بەرتوێژان

ژ	نێر	مێ	كۆی گشتی
			%
١	31	15	46
٢	%67.40	%32.60	100

لە خشتەی 2 دا ، کە تایبەتی بە تەمەنی بەشداربوان، بەرزترین ڕێژەی تەمەنی بەشداربوانی ئەم ڕاپرسیە ئەوکەسانەن کە تەمەنیان لە نێوان (20 -30)، ئەم تەمەنەش بە بەراورد بە تەمەنەکانی تر زۆر گەنجن و لە لوتکەی تەمەنی گەنجیتدان، ئەمەش بۆ خۆی دیاردەیەکی ئەرێنییە کە ئەو گەشتیارانەی ڕویان لە میوانخانەکانی شاری سلێمانی کردوە، زۆرینەیان لە تەمەنی گەنجییدان، بەوپێیەی لەو تەمەنەدا زیاتر گەشت دەکرێ و چێژ لە گەشتکردن دەبینێت.

خشتەی 2: تەمەنی بەرتوێژان

20 -30 ساڵ	31-40 ساڵ	41- 50 ساڵ	51-60 ساڵ	61 بەرەو سەرەوە	کۆی گشتی %
23	11	8	4	0	46
%50	%23.92	%17.39	%8.69	%0	%100

لە خشتەی 3 دا، ڕونبۆتەوە کە بەرزترین ڕێژەی ئاستی خوێندن لای بەشداربوانی ئەم ڕاپرسییە، بریتییە لە بڕوانامەی خوێندنی زانکۆ، واتا ئەو گەشتیارانەی کە لەکاتی ئەنجامدانی ئەم ڕاپرسیەدا نیشتەجێ میوانخانەکانی شاری سلێمانیدا بون، زۆرینەیان ئاستی خوێندنیان (زانکۆ)یە، ئەمەش دەرخەری ئاماژەیەکی گرنگە، کە گەشتیاران ئاستیی زانستیان بەرزە.

خشتەی 3: ئاستی خوێندنی بەرتوێژان

پێش زانکۆ	زانکۆ	خوێندنی باڵا	کۆی گشتی %
7	25	14	46
%15.21	%54.36	%30.43	%100

لە خشتەی4 دا، کە تایبەتە بە پیشە، زۆرترین پیشەی بەشداربوان بریتییە لە پیشەی (کارمەند) لە بوارە جیاجیاکاندا، بە بەراورد بە پیشەکانی تر، پاشان پیشەی (بازرگان)ی بە پلەی دوەم هاتوە، ئەمەش خاڵێکی ئەرێنیە چونکە بازرگانان ئەوانەن کە زۆربەی وڵاتان دەگەڕێن ودەبنە هاندەرێکی باش بۆ جوڵەی بازرگانی، پاشان پیشەی (خوێندکار) بە پلەی سێیەم و دواتر پیشەکانی ترهاتوە، چونکە ئەم پرسیارە بە شێوەیەکی کراوەیی لە فۆرمی ڕاپرسیەکەدا هاتوە بۆیە دەبینین بەرتویژان پیشەی جیاواز جیاواز لەخۆدەگرن.

خشتەی 4: پیشەی بەرتوێژان

بازرگان	پارێزەر	پزیشک	کارمەند	مامۆستای زانکۆ	ئەندازیار	کاسب	ژنی ماڵ	ژمێریار	خوێندکار	مامۆستا	ئەفسەر	کۆی گشتی %
8	3	3	11	3	3	5	1	1	6	1	1	46
%17.40	%6.52	%6.52	%23.91	%6.52	%6.,52	%10.86	%2.18	%2.18	%13.04	%2.18	%2.18	%100

بەرزترین ڕێژەی ئەو گەشتیارانەی کە بەشداربونە لەم ڕاپرسیەدا بەپێی خشتەی (5)، خەڵکی عێراقن واتا خەڵکی شارە جیاوازەکانی عێراقن لەوانە (شارەکانی تری هەرێم و شارەکانی ناوەراست و خواروی عێراق)ن، بەواتایەکی تر گەشتیاری ناوخۆیین، ئەمەش ئەوەمان بۆ دەردەخات کە پێکدادانی شارستانەیەت یاخود تێنەگەیشتنی کەلتوریی و هەڵسوکەوت ورەفتار لەنێوان گەشتیارانەدا کە زۆرینەیان خەڵکی عێراقن سەرەرای جیاوازیی نەتەوەیی کەمتر ڕودەدات، هەرچەندە لە ڕوی کەلتوریی و ڕۆشنبیریی و هەڵسەکەوت و زمانەوە ڕەنگە کەمترین بەرکەوتن و کێشەیان هەبێت بە بەراورد بە خەڵکانی بیانی هەندێ جار ئاستەنگی زمان و کەلتور و ڕۆشنبیریی دەبێتە بەربەست لەبەردەم گەشتیارانی بیانی لە میوانخانەکاندا، ئەمەش ئەوە دەردەخات کە بەشێکی زۆری گەشتیارانی ناوچەکانی باشور و ناوەراستی عێراق گەشت دەکەن و ڕو لە میوانخانە و ناوچە گەشتیارییەکانی هەرێمی کوردستان و شاری سلێمانی دەکەن، ئەمەش ئەوە دەردەخات کە لە هەرێمی کوردستانی عێراق زیاتر گەشتوگوزاری ناوخۆیی باوە نەك بیانی.

خشتەی 5: ڕەگەزنامەی بەرتوێژان

ژ	عێراق	بیانی	کۆی گشتی
			%
1	38	8	46
2	%82.60	%17.40	%100

خشتەی 6، خۆی لە چوار خاڵی سەرەکیدا دەبینێتەوە کە تایبەتە بە (پەیوەندییە گشتییەکان وهەڵسوکەوتی کارمەندانی بەشی پێشوازیی)، کە بریتین لە (شێوازی پەیوەندییە گشتیەکان، داواکاریی و یارمەتیدانی میوانەکان، خێرایی زۆر لە جێبەجێکردن و ڕێکخستنی داواکاریی میوانەکان، میهرەبانی و شێوازی باشی مامەڵەکردنی کارمەندان) کە ئاراستەی بەشداربوانی ئەم ڕاپرسیەکراوە کە خۆیان لە هەریەك لە (میوان و گەشتیاران)دا دەبینێتەوە، بە پێ ئەم خشتەیەی خوارەوە ڕونبۆتەوە کە هەریەك لەم خاڵانە، ئەنجامەکانی بەشێوەیەی خوارەوە بوە: شێوازی کارمەندانی بەشی پێشوازی میوانخانەکان تاڕادەیەکی زۆر گونجاوە، هەروەك دەبینین لە خشتەی خوارەوە کە بە ڕێژەیەکی زۆر ئەو گەشتیارانەی کە وەڵامی ڕاپرسیەکەیان داوەتەوە زۆرینەیان وەڵامەکانیان بریتیی بوە لە (لەگەڵیدام) واتا لەگەڵ شێوازی پەیوەندییە گشتییەکانن (مامەڵە و هەڵسوکەوت و پێشوازیی)ی میوانەکان لەلایەن کارمەندانی بەشی پێشوازیی میوانخانەکان، دەرکەوتوە شێوازی زۆربەی کارمەندان گونجاون. مامەڵەی کارمەندەکان لەگەڵ گەشتیار مامەڵەیەکی دروستە.

پەیوەندار بە داواکاریی ویارمەتیدانی میوان بۆ دەستنیشانکردنی ژور لەناو میوانخانەکاندا، زۆرینەی میوانەکان وەڵامەکانیان بریتیی بوە لە (لەگەڵیدام) بەواتای کارمەندانی بەشی پێشوازی میوانخانەکان تاڕادەیەکی زۆر توانیویانە داواکارییەکانی میوانەکان لە دەستنیشانکردنی ژور و یارمەتیدانیان سەرکەوتو بن.

خێرایی لەجێبەجێکردن و ڕێکخستنی داواکاریی میوانەکان لەلایەن کارمەندانی بەشی پێشوازیی میوانخانەکانەوە، بە پێ خشتەی خوارەوە دەرکەوتوە کە زۆرینەی میوان و گەشتیارییەکانی نیشتەجێ میوانخانەکان بەرادەیەکی زۆر لەگەڵ ئەو شێوازەدان کە بە خێرایی داواکارییەکانیان لەلایەن کارمەندانەوە بە زویی جێبەجێ دەکرێت، کە ئەمەش ئەوە دەردەخات کە کارمەندانی بەشی پێشوازی میوانەخانەکان لە ئامادەباشیدان بۆ ئەوەی داواکارییەکانی میوانەکان بەخێرایی جێ بەجێ بکەن.

میهرەبانی و شێوازی مامەڵەکردنی کارمەندان لەگەڵ میوان و گەشتیاران لەناو میوانخانەکاندا، زۆرینەی ئەو میوان و گەشتیارانەی کە وەڵامی ڕاپرسیەکەیان داوەتەوە پێیانوایە کە کارمەندان لەکاتی مامەڵەکردن لەگەڵ میوانەکاندا، تارادەیەکی زۆر میهرەبانن کە ئەمەش وا دەکات میوان و گەشتیارەکان لەکاتی تردا ئەو میوانخانەیە هەڵبژێرنەوە، چونکە مامەڵەی کارمەندان و میهرەبانیان لەگەڵ گەشتیار و میواندا، یەکێکە لە هۆکارەکانی هەڵبژاردنەوەی میوانخانەکە لەلایەن گەشتیارانەوە، ئەم مامەڵەکردنەش هۆکاریەکە بۆ ئەوەی کاریگەری ئەرێنی لەسەر ڕەوتی گەشتیاری لەشاری سلێمانیدا گەشەی بەرچاو بکات.

خشتەی 6: پەیوەندییە گشتییەکان و هەڵسوکەوتی کارمەندانی بەشی پێشوازیی

ژ	برگەکان	لەگەڵیدام	نازانم (دڵنیانیم)	لەگەڵیدانی م	کۆی گشتی %
1	(مامەڵە و هەڵسوکەوت و پێشوازیی)ی میوانەکان لەلایەن کارمەندانی بەشی پێشوازیی جیاوازن.	35	4	7	46
		%76.10	%8.69	%15.21	%100
2	توانراوە داواکاریی و یارمەتیدانی میوانەکان بۆ دەستنیشانکردنی ژور لە بەشی پێشوازیی جێبەجێبکرێت.	40	5	1	46
		%86.96	%10.86	%2.18	%100
3	خێرایی زۆر لە جێبەجێکردن و ڕێکخستنی داواکاریی میوانەکان هەیە لەلایەن کارمەندانی بەشی پێشوازییەوە.	41	4	1	
		%89.13	%8.69	%2.18	%100
4	میهرەبانی و شێوازی باشی مامەڵەکردنی کارمەندان یەکێکە لە هۆکارەکانی هەڵبژاردنی میوانخانەکە.	42	2	2	
		%91.32	%4.34	%4.34	%100

خشتەی 7، خۆی لە شەش خاڵی سەرەکیدا دەبینێتەوە کە تایبەتە بە (پەیوەندییە گشتییەکان لەناو میوانخانەکان- مامەڵەی ناو میوانخانەکان)، کە بریتین لە (ئاداب و ڕەفتاری باش، خێرا جێبەجێکردنی داواکارییەکانی میوانەکان، سەرنجڕاکێشی و هێمنی مامەڵەی کارمەندانی میوانخانەکان، گەشبینی و بەرپرسیارێتی کارمەندان، وردبینی و بە باوەڕ و وریایی کارمەندانی میوانخانەکان، شارەزایی و لێهاتویی کارمەندان) کۆی ئەم خاڵانە لەچوارچێوەی ئەم ڕاپرسیەدا ئاراستەی هەریەك لە (میوان و گەشتیاران)کراون، بە پێ ئەم خشتەیەی سەرەوە دەرکەوتوە کە هەریەك لەم خاڵانە، ئەنجامەکانی بەشێوەیەی خوارەوە بوە:

ئەوەی پەیوەستە بە ئاداب ورەفتاری باشی کارمەندانی میوانەخانەکان لەگەڵ میوان و گەشتیاراندا، زۆرینەی ئەو گەشتیار و میوانانە وتویانە (لەگەڵیدام)، وەڵامی ڕاپرسیەکەیان داوەتەوە، پێیانوایە کە ئاداب و ڕەفتاری باشی کارمەندان هۆکارێکی گرنگە بۆ دوبارە سەردانی کردنی میوانەخانەکە، چونکە ئاداب و ڕەفتاری باش کاریگەری لەسەر گەشتیاران دروستدەکات ئەمەش وا دەکات میوان و گەشتیارەکان بۆ جارێکی تر سەردانی ئەو میوانخانەیە بکەنەوە.

داواکارییەکانی میوان و گەشتیاران لەناو میوانخانەکاندا، بە پێ خشتەی خوارەوە خاڵی (2) دەرکەوتوە زۆرینەی میوان و گەشتیارییەکانی نیشتەجێ میوانەخانەکان زۆرینەیان لەگەڵ ئەودان کە داواکارییەکانیان بە خێرایی لەلایەن کارمەندانی بەشە جیاوازەکانی میوانەخانەکانەوە جێبە جێ دەکرێت، کە ئەمەش بە خاڵێکی پۆزەتیفی میوانەخانەکان دادەنرێت.

خاڵێکی تر کە ئاراستەی میوان و گەشتیاران کراوە، وەك لە خاڵی (3) خشتەی خوارەوەدایە، دەرکەوتوە، سەبارەت بە مامەڵەی کارمەندانی میوانخانەکان سەرنجڕاکێش و هێمنن و، بابەتیانە هەڵسوکەوت لەگەڵ میوان دەکەن، دەرکەوتوە زۆرینەی

بەشداربوانی ڕاپرسیەکە لەگەڵ ئەو شێوازەدان که مامەڵەی کارمەندانی میوانخانەکان لەگەڵ میوان و گەشتیاراندا سەرنج ڕاکێش و هێمنن، ئەمەش ڕێگە خۆش دەکات بۆ ئەوەی بۆ جارێکی تر گەشتیاران ڕوبکەنەوە ئەو میوانخانەیە.

لەسەر گەشبینی بەرپرسیارانەی کارمەندان و چۆنیەتی بەدەمەوە هاتنی داواکارایی میوانەکان، دەرکەوتوە کە زۆرینەی بەشداربوانی ڕاپرسیەکە پێیانوایە کە کارمەندانی میوانەخانەکان گەشبینانە و بەرپرسیارانە بەدەم داواکاریی میوان و گەشتیارەکانەوە دەچن، لێرەدا پێویستە ئیدارەی میوانخانەکان ژینگەیەکی گونجاو بۆ کارمەندەکانیان دابین بکەن لە ڕوی دارایی و مووچە و پاداشتەوە تاکو باشترین خزمەتگوزاری پێشکەشی گەشتیاران بکەن.

سەبارەت بە کارمەندانی میوانخانەکان کە تا چەند وردبین و بە باوەڕ و وریایەوە ڕەفتار لەگەڵ میواندا دەکەن، دەرکەوتوە کە زۆرینەیان پێیانوایە لەگەڵ ئەو شێوازەن کە کارمەندان وردبینن و بە باوەڕ وریایەوە ڕەفتار لەگەڵ میوانەکاندا دەکەن، ئەمەش خاڵێکی پۆزەتیفی میوانەخانەکان دەسەلمێنێت کە کارمەندانیان بەوشێوەیە ڕاهێناوە کە لەگەڵ میوانەکاندا بەو شێوەیە ڕەفتار بکەن.

خاڵی کۆتایی ئەم خشتەیە کە لە خوارەوە ڕونکراوەتەوە و ئاراستەی بەشداربوان کراوە، لەسەر ئەوەی کە کارمەندان زۆر کارامەییان تێدایە، وەك شارەزایی و لێهاتویی لەگەڵ گەشتیاران و کۆمپانیاکانی تایبەت بە گەشتیاران و هەروەها لەگەڵ خاوەن خزمەتگوزارییە گەشتیارەکاندا. دەرکەوتوە کە زۆرینەی بەشداربوان وتویانە(لەگەڵیدام)، کە پێیانوایە کە کارمەندانی میوانخانەکان لەکارەکانی ڕۆژانەیاندا کارامەییان تێدایە و شارەزایی و ولێهاتون لەگەڵ میوان و گەشتیاران و کۆمپانیاکانی تایبەت بە گەشتیاران.

خشتەی 7: مامەڵەی پەیوەندییە گشتییەکان لەناو میوانخانەکان

ژ	بڕگەکان	لەگەڵیدام	نازانم (دڵنیانیم)	لەگەڵیدانیم	کۆی گشتی %
1	ئاداب و ڕەفتاری باش هانتاندەدات سەردانی میوانخانەکە بکەیتەوە.	44	2	0	46
		%95.66	%4.34	%0	%100
2	خێرا داواکارییەکانتان لە بەشە جیاوازەکانی میوانخانەکەدا جێبەجێ دەکرێن .	34	11	1	46
		%73.91	%23.91	%2.18	%100
3	مامەڵەی کارمەندانی میوانخانەکان سەرنجڕاکێش و هێمنن و، بابەتیانە هەڵسوکەوت لەگەڵ میوان دەکەن	40	6	0	46
		%86.96	%13.04	%0	%100
4	کارمەندان بەردەوام گەشبین و بەرپرسیارانە بەدەم داواکاریی میوانەکانەوەن.	44	1	1	46
		%95.66	%2.18	%2.18	%100
5	کارمەندانی میوانخانەکان وردبین و بە باوەڕ و وریایەوە ڕەفتار لەگەڵ میواندا دەکەن.	36	10	0	46
		%78.26	%21.74	%0	%100
6	کارمەندان زۆر کارامەییان تێدایە، وەك شارەزایی و لێهاتویی لەگەڵ گەشتیاران و کۆمپانیاکانی تایبەت بە گەشتیاران و هەروەها لەگەڵ خاوەن خزمەتگوزارییە گەشتیارەکاندا.	34	9	3	46
		%73.91	%19.57	%6.52	%100

سەبارەت بە خشتەی 8، خۆی لە پێنج خاڵی سەرەکیدا دەبینێتەوە، تایبەتە بە ڕۆڵی (پەیوەندییە گشتییەکان و چۆنیەتی مامەڵە و پێشکەشکردنی خزمەتگوزاریی) وەك (خواردن، خواردنەوە، وخزمەتگوزارییەکانی تر وەك پاك و خاوێنی وکەرەستەکانی خواردن و خواردنەوە) کە ئاراستەی بەشداربوانی ئەم ڕاپرسیەکراوە کە خۆیان لە هەریەك لە (میوان و گەشتیارانەدا) دەبینێتەوە، بە پێ ئەم خشتەیە ڕونبۆتەوە کە هەریەك لەم خاڵانە ئەنجامەکان بەشێوەیە بوە:

شێوازی پێشکەشکردنی خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزارییەکان بۆ میوانەکان بە شێوەیەکی شایستە، یەکێکە لەخاڵەکانی خشتەی خوارەوە ، کە ئاراستەی بەشداربوان کراوە دەرکەوتوە زۆرینەیان ڕایانوایە کە شێوازی پێشکەشکردنی خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزارییەکان لەئاستێکی شایستەدایە، ئەمەش دەرخەری ئەو ڕاستیەیە کە شێوازی پێشکەشکردنی هەر جۆرە خزمەتگوزارییەك لەناو میوانخانەکاندا ڕۆڵێکی بەرچاوی هەیە لەبەرەو پێشبردن وزیادبونی ڕێژەی میوان و گەشتیاران.

کاری ڕێکخستن و دابینکردنی پێداویستی خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزارییەکان بە پێی بنەمایەکی ڕێکوپێك، زۆرینەی بەشداربوان پێیانوایە کە ئەو جۆرە ڕێکخستن و خزمەتگوزاریی و دابینکردنی پێداویستی خواردن و خواردنەوە لەسەر بنەمایەکی ڕێکوپێك ڕێکخراوە.

هەڵسەنگاندنی ئەو خزمەتگوزاریە سەرەتاییانە کە لەناو میوانخانەکاندا پێشکەشدەکرێت، بە پێ خشتەی خوارەوە دەرکەوتوە زۆرینەی بەشداربوان ڕایانوایە هەڵسەنگاندنیان بۆ خزمەتگوزارییە سەرەتاییەکانی ناو میوانخانەکەدا کردوە، دەرکەوتوە ئەو خزمەتگوزارییانە لەئاستی چاوەڕوانی ئەواندان.

پاك و خاوینی و پێداویستیی ئامێر و ئەو کەرەستانەی ڕۆژانە بەکاردێن لەناو میوانەخانەکاندا، خاڵێکی ترە کە لە خشتەی خوارەوەیە، دەرکەوتوە زۆرینەی بەشداربوان ڕایانوایە کە پێداویستی ئامێر وکەرستەکانی میوانخانەکان پاکوخاوێنن.

خاڵی کۆتایی ئەم خشتەی سەرەوە، کە تایبەتە بە پێداویستی و کەرەستەکانی خواردن و خواردنەوە لەسەر مێزی نانخواردنەکان بە شێوەیەکی ڕێکوپێك دانراون، زۆرینەی بەشداربوانی ئەم ڕاپرسیە پێیانوایە کە پێدوایستی و کەرەستەکانی خواردن و خواردنەوە لەسەر مێزی نانخواردن بە شێوەیەکی گونجاو و ڕێکوپێك دانراون، کە ئەمەش دیاردەیەکی مۆدێرن و شارستانیە و سەرنجی میوان و گەشتیاران ڕادەکێشی و کەشێکی جوانیان بۆ دروست دەکات.

خشتەی8 : شێوازی مامەڵە و پێشکەشکردنی خزمەتگوزاریی لەلایەن پەیوەندییە گشتییەکانەوە لەناو میوانخانەکان

ژ	برگەکان	لەگەڵیدام	نازانم (دڵنیانیم)	لەگەلیدانیم	کۆی گشتی %
1	شێوازی پێشکەشکردنی خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزارییەکان بۆ میوانەکان بە شێوەیەکی شایستەیە.	40	5	1	46
		%86.96	%10.86	%2.18	%100
2	ڕێکخستن و دابینکردنی پێداویستی خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزارییەکان بەپێی بنەمایەکی ڕێکوپێکە.	40	6	0	46
		%86.96	%13.04	%0	%100
3	هەڵسەنگاندن بۆ ئەو خزمەتگوزارییە سەرەتاییانە دەکەیت کە لە ناو میوانخانەکەدا پێشکەشدەکرێن.	35	10	1	46
		%76.08	%21.74	%2.18	%100
4	پێداویستیی ئامێر و کەرەستەکانی میوانخانەکان پاکوخاوێنن.	43	3	0	46
		%93.48	%6.52	%0	%100

5	پێداویستی و کەرەستەکانی خواردن و خواردنەوە لەسەر مێزی نانخواردنەکان بە شێوەیەکی ڕێکوپێك دانراون.	41	4	1	46
		%89.13	%8.69	%2.18	%100

سەبارەت بە خشتەی 9، کە کۆتا خشتەی ڕاپرسیەکەیە خۆی لە هەشت خاڵی سەرەکی دەبینێتەوە کە تایبەتە بە (پەیوەندییە گشتییەکان و خزمەتگوزارییە گشتییەکان) وەك (خزمەتگوزاریی پەیوەندیکردن و تەکنەلۆژیای زانیاریی و کتێب و گۆڤار و بڵاوکراوە و ڕاهێنان ...هتد). کە ئاراستەی بەشداربوانی ئەم ڕاپرسیەکراوە کە خۆیان لە هەریەك لە (میوان و گەشتیاران)دا دەبینێتەوە، بە پێ ئەم خشتەیە دەرکەوتوە ئەنجامەکان بەشێوەیەیە:

خزمەتگوزاریی پەیوەندیکردن و تەکنەلۆژیای زانیاری کە بەردەستە بۆ هەمو میوانەکان، بە تایبەتی ئینتەرنێت، لە وەڵامدا زۆرینەی بەشداربوان پێیانوایە کە ئەو جۆرە خزمەتگوزارییانە بەتایبەت ئەنتەرنێت دابینکراوە، کە ئەمەش یارمەتیدەرێکی باشە بۆ میوان و گەشتیارەکان کە بە ئاسانی دەتوانن تۆڕەکانی ئینتەرنێت و خزمەتگوزارییەکانی تری هاوشێوە بەکاربهێنن وبە ئاسانی بتوانن لەدنیای تەکنەلوژیا دانەبڕێن.

هۆیەکانی کاتبەسەربردن و وەرزش بە باشی لەناو میوانخانەکەدا دابینکراوە، وەك (مەلەوانگە، هۆڵی وەرزشی، هۆڵی یارییەکان). لەوەڵامی زۆرینەی بەشداربوانی ڕاپرسیەکە وتویانە (لەگەڵیدام) بەواتای ئەوە کە پێیانوایە کە هۆیەکانی کاتبەسەربردن و ورزش لەناو میوانخانەکاندا دابینکراوە. ئەمەش یارمەتیدەری میوانەکانە لەکاتی مانەوەیان لەناو میوانخانەکەدا کاتێکی خۆش بەسەر بەرن و سود لە یاریە جۆراوجۆرەکانی وەرزش ببینن.

دابینکردنی کتێب و ڕۆژنامە و گۆڤار و بڵاوکراوە لەناو میوانخانەکەدا، زۆرینەیەکی کەم وتویانە (لەگەڵیدا)م وەڵامی ئەم خاڵەیان داوەتەوە، کە ئەم جۆرە خزمەتگوزاریانە لەناو میوانخانەکاندا هەبێت و بەشێکیشیان (لەگەڵیدانیم) کە ئەم جۆرە خزمەتگوزاریانە لەناو میوانخانەکەدا بونی هەبێت، ڕەنگە بە پێویست وگرنگی نەزانن کە کتێب و ڕۆژنامە و گۆڤار و بڵاوکراوە لەناو میوانخانەکەدا دابینبکرێت، بەڵام لەهەمان کاتدا بونی کتێب و ڕۆژنامەو و گۆڤار و بڵاوکراوە بە تایبەتی ئەو چاپەمەنیانەی کە تایبەتمەندن بە کەرتی گەشتوگوزاریی بەرچاورونی زیاتر دەدنە گەشتیاران. بەڵام نەبونیشیان کەلێنێك دروست دەکات لەلای گەشتیاران، کەمینەیەکیش پێیانوایە (نازانم- دڵنیانیم) کە ئەم خزمەتگوزاریانە دابینکراوە.

خاڵێکی تری ئەم خشتەیە کە ئاراستەی بەشداربوان کراوە کە کارمەندانی میوانخانە بەدواداچون بۆ سکاڵای میوانەکان دەکەن و ڕێکاری گونجاو دەگرنەبەر، بە شێوەیەك کە ڕەزامەندیی میوانەکان بەدەستبهێنێت. لە وەڵامدا زۆرینەی بەشداربوان ڕایانوایە کە کارمەندانی میوانخانەکان بە دواداچون بۆ سکاڵای میوانەکان دەکەن و زۆرینەیان وتویانە (لەگەڵیدام) کە ئەم جۆرە خزمەتگوزاریانە لەلایەن کارمەندانەوە کاری لەسەرکراوە، ئەمەش گرنگە کە ئیدارەی میوانخانەکان پەرە بە کارکردن بدەن و کارمەندەکانیان لەسەر بەدواداچونی سکاڵای میوانەکان ڕابهێنن. کە ئەمەش کاریگەری لەسەر دۆزینەوەی کەم و کورییەکانە و چارەسەرکردنیان بۆ بەرەو پێشچونی وێنە و ناوبانگی میوانخانەکەیە.

سەبارەت بە کارمەندانی میوانخانە خواستی باشیان هەیە لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاریی میوانخانەکاندا، زۆرینەیی بەشداربوانی ئەم ڕاپرسیە ڕاییانوایە کارمەندانی میوانەخانەکە خواستی باشیان هەیە لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییە جۆراوجۆرەکان لەناو میوانخانەکەدا و زۆرینەیان (لەگەڵیدام)، وەڵامیانداوەتەوە. وەڵامدانەوە بۆ داواکارییەکانی میوانەکان و بەدەمەوەچونیان لەلایەن کارمەندەکانەوە، میوانەکان وەڵامەکانیان ئەرێنییە.

زۆرینەی بەشداربوانی ڕاپرسیەکە پێیانوایە؛ کارمەندانی میوانخانە بەشدارن لە چاودێریکردنی کێشە کارگێڕیی و خزمەتگوزاریی و میدیاییەکان و دانانی چارەسەری گونجاو بۆیان. ئەمەش یارمەتیدەری میوان و گەشتیارەکان دەدات بۆ هەرکێشەیەکی کارگێڕی و خزمەتگوزاری کە ڕوبەرویان ببێتەوە لەکاتی مانەوەیان لە میوانخانەکەدا، هەروەها زۆرینەیان پێیانوایە؛ کارمەندان لەچارەسەری ئەو کێشانەدا بەشێکن لە چارەسەری ئەو کێشانەی کە ڕوبەروی میوانەکان دەبنەوە و زۆرینەیان (لەگەڵیدام)یان هەڵبژاردوە. کارمەندانی میوانخانەکان لە کاتی بونی کێشەوە کەموکوریەکاندا لە ڕوی کارگێڕییەوە یاخود خزمەتگوزارییەوە هەوڵدەدەن بۆ چارەسەرکردنی و بەدواداچون بۆی.

زۆرینەی بەشداربوان جەخت لەسەر ئەوە دەکەنەوە کە کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان بەشدارن لە پێدانی زانیاریی تەواو بە میوانەکان، جۆری خزمەتگوزارییەکان و ئاسانکارییەکان و کاتی گەشتەکان، زۆرینەی بەشداربوان بە (لەگەڵیدام) وەڵامیانداوەتەوە، کە کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان بەشدارن لە پێدانی زانیاری سەبارەت بە جۆری خزمەتگوزارییەکان کە لەناو میوانخانەکاندا پێشکەشی میوانەکان دەکرێت.

کۆتا خاڵی کۆتا خشتەی ڕاپرسیەکە، سەبارەت بە پەیوەندییە گشتیەکان بەشدارە لە ڕاهێنانی کارمەندانی بواری گەشتیاریی لەسەر چۆنیەتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری، هەروەها پەیوەندییە گشتییەکان بەشدارە لە ڕاهێنانی کارمەندانی بواری گەشتیاریی لەسەر چۆنیەتی مامەڵەکردن لەگەڵ گەشتیاران و دروستکردنی کاریگەریی لەسەریان و بۆچونی باشیان لەسەر بەجێدەهێڵێت. زۆرینەی بەشداربوان جەخت دەکەنەوە کە (لەگەلیدام) و بەشێکیشیان بە (نازانم- دڵنیانیم) وەڵامیانداوەتەوە، وزانیارییان نییە کە پەیوەندییە گشتیەکان بەشدارە لە ڕاهێنانی کارمەندانی بواری گەشتیاریی لەسەر چۆنیەتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری وچۆنیەتی مامەڵەکردن لەگەڵ گەشتیاراندا.

خشتەی 9: خزمەتگوزارییە گشتییەکانی پەیوەندییە گشتییەکان لەناو میوانخانەکان

ژ	بڕگەکان	لەگەڵیدام	نازانم (دڵنیانیم)	لەگەڵیدانیم	کۆی گشتی
					%
1	خزمەتگوزاریی پەیوەندیکردن و تەکنەلۆژیای زانیاری بەردەستە بۆ هەمو میوانەکان، بە تایبەتی ئینتەرنێت.	40	5	1	46
		%86.96	%10.86	%2.18	%100
2	هۆیەکانی کاتبەسەربردن و وەرزش بە باشی لەناو میوانخانەکەدا دابینکراوە، وەك (مەلەوانگە، هۆڵی وەرزشی، هۆڵی یارییەکان).	42	4	0	46
		%91.32	%8.69	%0	%100
3	کتێب و ڕۆژنامە و گۆڤار و بڵاوکراوە لەناو میوانخانەکەدا دابینکراوە.	22	10	14	46
		%47.82	%21.74	%30.44	%100
4	کارمەندانی میوانخانە بەدواداچون بۆ سکاڵای میوانەکان دەکەن و ڕێکاری گونجاو دەگرنەبەر، بە شێوەیەك کە ڕەزامەندیی میوانەکان بەدەستبهێنێت.	42	4	0	46
		%91.32	%8.69	%0	%100
5	کارمەندانی میوانخانە خواستی باشیان هەیە لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاریی میوانخانەکاندا	40	6	0	46
		%86.96	%13.04	%0	%100
6		36	7	3	46

	کارمەندانی میوانخانە بەشدارن لە چاودێریکردنی کێشە کارگێڕی و خزمەتگوزاری و میدیاییەکان و دانانی چارەسەری گونجاوە بۆیان.	%78.26	%15.22	%6.52	%100
7	کارمەندانی پەیوەندییە گشتییەکان بەشدارن لە پێدانی زانیاریی تەواو بە میوانەکان، سەبارەت بە جۆری خزمەتگوزارییەکان و ئاسانکارییەکان و کاتی گەشتەکان.	38	6	2	46
		%82.62	%13.04	%4.34	%100
8	پەیوەندییە گشتیەکان بەشدارە لە ڕاهێنانی کارمەندانی بواری گەشتیاریی لەسەر چۆنیەتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری، هەروەها پەیوەندییە گشتییەکان بەشدارە لە ڕاهێنانی کارمەندانی بواری گەشتیاریی لەسەر چۆنیەتی مامەڵەکردن لەگەڵ گەشتیاران و دروستکردنی کاریگەریی لەسەریان و بۆچونی باشیان لەسەر بەجێدەهێڵێت.	28	13	5	46
		%60.86	%28.27	%10.87	%100

دەرەنجامەکان:

گرنگترین ئەو درەنجامانەی کە لەم توێژینەوەیەوە، بەدەستهاتون ئەمانەی لای خوارەوەن:

1. شێوازی پەیوەندییە گشتیەکان لە مامەڵەی باش و هەڵسوکەوت و پێشوازیی ومیهرەبانی کارمەندان لە بەرزترین ئاستدایە لە میوانخانەکانی شاری سلێمانیدا.
2. ئاداب و ڕەفتاری باش و خێرا جێبەجێکردنی داواکارییەکان وشارەزایی و لێهاتویی کارمەندانی میوانخانەکانی شاری سلێمانی لەئاستێکی زۆرباشدایە.
3. شێوازی پێشکەشکردن و ڕێکخستن و دابینکردنی پێداویستیی خواردن و خواردنەوە و خزمەتگوزارییەکان بۆ میوانەکان بە شێوەیەکی ڕێکوپێکە وشایستەیە.
4. خزمەتگوزاریی پەیوەندیکردن و تەکنەلۆژیای زانیاری هۆیەکانی کاتبەسەربردن و وەرزش(مەلەوانگە، هۆڵی وەرزشی، هۆڵی یارییەکان). بەشێوەیەکی باش دابینکراوە.
5. کتێب و ڕۆژنامە و گۆڤار و بڵاوکراوە لەناو میوانخانەکەدا تا ئاستێکی مام ناوەند دابینکراوە.
6. پەیوەندییە گشتییەکان لە میوانخانەکانی شاری سلێمانی لە ڕاهێنانی کارمەندانی بواری گەشتیاریی لەسەر چۆنیەتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری،هەروەها لەسەر چۆنیەتی مامەڵەکردن لەگەڵ گەشتیاران و دروستکردنی کاریگەریی لەسەریان لە ئاستێکی زۆرباشدایە.

ڕاسپاردەکان:

1. پێویستە کارگێڕیی میوانخانە و بەشی پەیوەندییە گشتییەکان لە میوانخانە و شوێنە گەشتیارەکان گرنگی زیاتر بە کارمەندانی میوانخانەکان بدەن لە ڕوی مامەڵەکردن و هەڵسوکەوت لەگەڵ میوان و گەشتیارەکاندا.
2. ئیدارەی میوانخانە و بەشی پەیوەندیی گشتییەکان لە میوانخانە و شوێنە گەشتیارەکان گرنگ زیاتر بە کارمەندانی میوانخانەکان بدەن لە کردنەوەی خولی ڕاهێنانی جوراوجۆر لە ڕوی (پەیوەندییە گشتییەکان و ئەتەکێت و پرۆتۆکۆل لە بواری گەشتیاریی)دا.

3. کارگێڕیی میوانخانە و بەشی پەیوەندیی گشتییەکان لە میوانخانە و شوێنە گەشتیارەکان بەردەوام هەوڵی ئەنجامدانی ڕاپرسی لەناو میوانخانەکاندا بدەن لەگەڵ میوان و گەشتیارەکاندا بۆ بەرچاو ڕونی زیاتری پرۆسەی خزمەتگوزارییە جۆراوجۆرەکان.

پێشنیازەکان:

1. ئەنجامدانی توێژینەوەی زانستیی لەبواری پەیوەندییە گشتییەکان و ئەتەکێت و پرۆتۆکۆڵ لە بواری گەشتیاریدا لەناو میوانخانە ئاست بەرزەکاندا.
2. ئەنجامدانی توێژینەوەی زانستیی لەناو میوانخانە لەبارەی هۆکاری کەمی هاتنی گەشتیار و میوان لە ڕەگەزی (مێ).
3. ئەنجامدانی توێژینەوەی زانستیی لەناو میوانخانەکانی شاری سلێمانی بەتایبەتی میوانخانە ئاست بەرزەکان لەبارەی هۆکار و کەمی هاتنی گەشتیار و میوانی (بیانی).

Enhancing Public Relations in the Tourism Industry

A Case Study of Sulaimani Hotels

Abbas Jumma Mahmood[1] – Tazhan Dlshad Kareem[2]

1. Media Technical department, sulaimani Technical Institution, Sulaimani Polytechnic University, Sulaimani, Kurdistan Region, Iraq.

2. Public Relations and Marketing department, Sulaimani Polytechnic University, Sulaimani, Kurdistan Region, Iraq.

Abstract

Region, The aim of this study is to explore how Public Relations can enhance tourism services in the Kurdistan specifically focusing on guest satisfaction with public relations staff and the quality of hotel services in Sulaimani city. This research evaluates aspects such as (service styles, accommodations, foods and drinks) within hotels in the Sulaimani. The study is stands out to be one of the most descriptive studies that have been used to achieve its goals. Also, the study included tourists who visited hotels in Sulaimani city. The research focuses on the five-star hotels in this city of Sulaimani to benchmark service quality. The research underlines the significance of tourism for the Kurdistan Region especially in Sulimani city, highlighting its potential as a key income source and a driver of economic development.

It also contributes to theoretical and academic knowledge about the role of Public Relations in enhancing tourism professionalism. The key outcomes are reveal that the Public Relations staffs in Sulaimani hotels excel in providing courteous and welcoming service. The quality of hotel

services, including accommodations, foods, and beverage provisions, is notably high. Furthermore, the hotels are well-equipped with communication services, information technology, and recreational facilities like swimming pools and gyms.

Keywords: Role, Public Relations, improvement, Tourism Improvement, Tourism Services, Hotels, Sulaimani City.

سەرچاوەکان

أحمد الجلاد2003، التنمية والإعلام السياحي المستدام، عالم الكتب، القاهرة.

بركان أسماء2015، دور العلاقات العامة في الترويج السياحي، العدد 12 ،مجلة الإقتصاد الجديد، جامعة البليدة.

سارة بوبكري و نسيمة خامر (2017-2018): فعالية العلاقات العامة في الترويج السياحي: دراسة ميدانية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية بولاية جيجل، رسالة الماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر.

سمير خليل شنطو2016، الإدارة الفندقية بين النظرية والتطبيق، كربلاء، مركز كربلاء للدراسات والبحوث.

عباينية إمال و بن جديد عبد الحق(2017): دور العلاقات العامة في الترقية السياحية بالتأثيرعلى سلوك السائح، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 02.

عبد الرزاق محمد الدليمي 2006، العلاقات العامة في التطبيق، عمان: دار جرير للنشر.

محمد جياد زين الدين المشهداني2017، العلاقات العامة في المؤسسات السياحية، عمان، دار امجد للنشر والتوزيع.

محمد خطاب2016، الإعلام السياحي والعلاقات العامة، عمان، دار أمجد للنشر والتوزيع.

محمد منير حجاب2003، الإعلام السياحي، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

مرتضى البشير الأمين2016، وسائل الاتصال والترويج السياحي، دار أمواج للنشر والتوزيع- مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

اليسون فيكر2004، دليل العلاقات العامة-مرجع عملي شامل، ترجمة عبد الحكم الخزامي، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

Alison Theaker (2001): The Public Relations Handbook, Taylor & Francis Group ROUTLEDG E London and New York.

DAVID MCKIE-KRISHNAMURTHY SRIRAMESH (2017): Public Relations, the International Encyclopedia of .Organizational Communication

Page, S.J. and Connell, J., 2020. The role of the Public Sector in Tourism. In Tourism (pp. 280-299). Routledge.

پ. ی. د. لانە صابر محمدسعید، پەیوەندیی گشتیی، زانکۆی سلێمانی، کۆلێجی زانستە مرۆڤایەتییەکان، بەشی پەیوەندیی گشتیی.

پ. ی. د. هۆشیار مظفر علی، پەیوەندیی گشتیی، زانکۆی سەڵاحەدین، کۆلێجی ئاداب، بەشی ڕاگەیاندن.

پ. ی. د. أحمد حمەغریب عبدالله، پەیوەندیی گشتیی، زانکۆی گەشەپێدانی مرۆیی، کۆلێجی یاسا و ڕامیاری، دبلۆماسییەت و پەیوەندییە گشتییەکان.