

المحاضرة رقم 1: الصناعة الفندقية

1- تعريف الصناعة الفندقية: وهي عملية مزج وتناسق المدخلات من الموارد المادية وغير المادية وتحويلها في صورة مخرجات ممثلة في جملة من الخدمات التي يقدمها الفندق لجماهيره في الأسواق المستهدفة. كما تعرف على أنها صناعة سياحية لمؤسسة تجارية تشكل مزيجاً من الخدمات المتجانسة، وبمفهوم أبسط هي عبارة عن المنشآت والمؤسسات السياحية التي تقدم مجموعة من الخدمات التي يتم من خلالها عرض غرف ومنازل جاهزة بموجب عقد إيجار لفترة زمنية مؤقتة من السنة.

2- مراحل نشأة وتطور الصناعة الفندقية:

1-2 = الفنادق في العصور الأولى (الحضارة الرومانية والبابلية ومصر القديمة): حيث كانت تسمى بالخان ثم النزل.

2-2 = الفنادق في العصور الوسطى: وهي بداية تطور الفنادق حيث أخذت الفنادق تحل محل الخانات في المدن الصغيرة، كما تحول الخان البدائي إلى فندق كبير مقسم إلى غرف صغيرة وبسيطة من أجل الفقراء وغرف جيدة للأغنياء وظهرت الفنادق الكبيرة في العواصم.

3-2 = الفنادق في العصور الحديثة: بداية من القرن التاسع عشر حيث شهدت هذه الفترة تسارعاً في تطور النشاط الفندقية، فزاد عددها، كما تطورت نوعية الخدمات والتسهيلات التي كانت تقدم للنزلاء، كما توسعت مواقعها.

3- مكونات الصناعة الفندقية:

خدمات الإقامة؛ خدمات الإعاشة؛ خدمات النقل؛ خدمات المحال التجارية؛ خدمات الاتصال؛ الخدمات المالية؛ خدمات الأمن.

4- أهمية الصناعة الفندقية:

- تقديم الخدمات للأفراد؛
- الحصول على الإيرادات والعملية الصعبة؛
- توفير فرص العمل؛
- تنمية المناطق الجغرافية المنشأة فيها.

5- خصائصها:

- حساسية الصناعة الفندقية للأحداث السياسية؛
- حساسيتها للعوامل الاقتصادية للدول المصدرة للزوار؛

- يقاس مدى نجاح الصناعة الفندقية بمستوى وجودة الخدمات المقدمة؛
- أهمية العنصر البشري فيها؛
- ساعات العمل طيلة الأسبوع وطيلة اليوم؛
- تميزها بالموسمية؛
- تعدد الأنشطة داخل الفندق وتزامنها مما يستدعي ضرورة التنسيق.

-6 عوامل نجاحها:

- البحث الدقيق والتعرف على متطلبات الضيوف إضافة إلى الرقابة المباشرة؛
- إدارة الفنادق خصوصا السلاسل بأسلوب اللامركزية مع الاحتفاظ بطبيعة وشخصية الفندق؛
- الاهتمام بالزبي ومظهر الموظفين؛
- التطوير والتجديد في الخدمة المقدمة؛
- تدريب الموظفين داخل الفندق؛
- الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة؛
- نجاح النشاط الفندقي يحتاج إلى تقديم الخدمة بطريقة مهذبة، تقديم جودة عالية مقابل أسعار مقبولة.

-7 مشاكلها:

- صناعة موسمية؛
- صناعة كثيفة رأس المال؛
- صعوبة تغيير الفندق لنشاطه او الخدمات التي يقدمها؛
- رضا العميل يخضع للعديد من العوامل غير الملموسة؛
- تحتاج الصناعة الفندقية إلى المعلومات والبيانات حول العملاء؛
- تزايد حدة المنافسة باستمرار.