

## المحاضرة رقم 2 الفنادق

### 1- تعريف الفنادق: عرفها وبستر "Webster" على أنها مبنى أو

مؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والشراب، في حين عرفها كل من جون وجيمس على أنها منظمة توفر الإقامة والطعام للضيوف مقابل سعر معين.

وتتعدد الأبعاد المختلفة لتعريف الفندق:

- يمكن النظر إليه بوصفه نظام إداري مصمم للعمل من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف؛
- ويمكن النظر إليه على أنه منظمة تؤدي كافة وظائفها من خلال هيكل تنظيمي مقسم إلى وحدات يطلق عليها اسم إدارات وأقسام؛
- يمكن النظر إليه من الجانب التسويقي على أنه منظمة تسويقية تعمل على إشباع الحاجات والرغبات المتعلقة بالفندقة للأفراد والجماعات من خلال تقديم منتجات لها قيمة بغرض إتمام العملية التبادلية وتحقيق الربح من خلال:
  - ✓ تحويل المواد الأولية إلى منتجات تامة الصنع (خدمات الإطعام)؛
  - ✓ الإشباع النفسي الذي توفره للمنتفع من الخدمة؛
  - ✓ التجارة من خلال شراء المنتجات وإعادة بيعها.
- يمكن النظر إليه كمنظمة اجتماعية تحتاج إلى إرشادات وضوابط وأحكام (قوانين) تنظم التعاملات بين الموظفين والزلاء وتحدد مختلف السلوكيات داخل الفندق).

### خصائص الفندق:

- الفندق نظام رئيسي مركب يتألف من مجموعة من الأنظمة الفرعية لكل منها طبيعة مميزة وخصائص مختلفة؛
- الفندق وحدة اقتصادية متكاملة حيث يقدم الخدمات وانشاطات أخرى متممة كالتسويق والبيع والأفراد...
- هناك خدمات مشتركة تسعى جميع الفنادق إلى تقديمها (خدمات المأوى والطعام والشراب) مقابل سعر معين.

### 2- خصائص القطاع الفندقية:

قطاع عملاق، قطاع متنوع، قطاع مربح، ركيزة للقطاع السياحي، منشآت مخصصة للراحة والإعاشة والترويح، يوفر فرصا وظيفية

مباشرة وغير مباشرة، لا يمكن الفصل بينه وبين قطاع السياحة والنقل والإيواء وخدمات الإعاشة، صناعة بلا دخان.

**3- أنواع الفنادق:** هناك عدة تصنيفات للفنادق نختار منها التصنيف الآتي:

\* **من حيث الملكية:** فنادق خاصة، فنادق حكومية، فنادق مختلطة.

\* **من حيث الموقع:** فنادق مراكز المدن، فنادق الضواحي، فنادق المطارات، فنادق العبور(الموتيل)، المنتجعات، فنادق السواحل.

\* **من حيث عدد النجوم:** ذات خمس نجوم، ذات أربع نجوم، ذات ثلاث نجوم، ذات نجمتين، ذات نجمة واحدة.

\* **حسب الدرجات:** الدرجة الممتازة، الدرجة الأولى، الدرجة الثانية، الدرجة الثالثة.

\* **حسب نوعية الخدمات:** الفنادق التجارية، فنادق الإقامة الدائمة، الفنادق المفروشة، فنادق المؤتمرات، الفنادق العلاجية، بيوت الشباب.

\* **حسب مدة الإقامة:** فنادق الإقامة الدائمة، فنادق الإقامة المؤقتة.

#### **4- مقومات نجاح الفنادق:**

- **السعر:** التكاليف معظمها ثابتة وعالية سواء كانت نسبة الإشغال كاملة أو جزئية، فالتقليل من التكاليف سيساعد في وضع أسعار أكثر قبولاً لدى النزلاء؛
- **الإعلان:** تعتبر وسيلة ضرورية في التأثير على اختيار النزلاء لفندق معين وتفضيله على الفنادق الأخرى؛
- **الأطعمة والمشروبات؛**
- **الديكور؛**
- **الخدمات:** توفير مختلف الخدمات المساعدة يعطي ميزة تنافسية للفندق على باقي الفنادق؛
- **المقابلة اللطيفة من قبل موظفي الفندق؛**
- **اعتماد مزيج تسويقي متكامل.**

**5- أبعاد النشاط الفندقية:** ويتكون من ثلاث أبعاد رئيسية وهي:

## **1-5 = مجموعة العملاء:** وهو العنصر الأكثر أهمية بالنسبة

- للفندق، ويوجد أربع أساليب يتعامل بها هؤلاء العملاء وهي:
  - أسلوب عمل السائق (التركيز على النتائج): حيث لا تركز هذه الفئة من العملاء على التفاصيل بقدر تركيزها على الحصول على الخدمة بالطريقة التي تراها مناسبة وفي الوقت الذي ترغبه وبأقل مشكلات ممكنة؛
  - الأسلوب التحليلي: هذه الفئة من العملاء أقل اهتماما بالمشاعر الإنسانية ويعتمدون أكثر على المنطق والتفاصيل؛
  - الأسلوب التعبيري: هذه الفئة من العملاء تركز على المشاعر وتميل إلى الهدوء والبطء في اتخاذ القرار؛
  - الأسلوب اللطيف: هذه الفئة من العملاء متحفظة وتفضل العيش تحت دائرة الضوء والتعامل مع الآخرين بصدق ومحبة.

## **2-5 = الحاجات المطلوب إشباعها:** تقسم مطالب العميل

- إلى ثلاث أقسام رئيسية وهي:
  - **الأهداف:** ما يسعى العميل إلى تحقيقه من خلال إقامته بالفندق؛
  - **الحاجات والرغبات؛**
  - **التوقعات:** وهي الصورة التي يرسمها العميل عن جودة الخدمة المقدمة من قبل الفندق.

## **3-5 = مجموعة التقنيات التي تستخدم لإشباع رغبات**

**العميل:** عمل الفندق على استغلال مختلف التقنيات الحديثة.

## **6- أهمية الفنادق:** للفنادق أهمية اجتماعية وأخرى اقتصادية:

- **6-1 =** الأهمية الاجتماعية: تنتج عن العلاقة بين النزلاء والعاملين والتي تشكل روابط اجتماعية وبين الضيوف أنفسهم لكونهم من مجتمعات مختلفة وعادات وتقاليد وقيم خاصة بكل مجتمع؛
- **6-2 =** الأهمية الاقتصادية: التقليل من البطالة، بالإضافة إلى المداخيل المتحصل عليها خصوصا في حالة المقيمين الأجانب (العملة الصعبة).