الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الجامعي - ميلة –

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

**امتحان السداسي الثاني في مادة التسويق الفندقي**

**السنة أولى ماستر تسويق الخدمات**

**السؤال الأول:** في ظل التطورات وزيادة حدة المنافسة أصبحت المؤسسات الفندقية تبحث عن النجاح من خلال الاعتماد على العديد من الأساليب والطرق. ماهي هذه الأساليب والطرق؟ (2 نقاط)

**السؤال الثاني:** تتكون إدارة الفندق من قسمين رئيسيين، اذكرهما مع تحديد الفرق بينهما.(2 نقاط)

* مم يتكون كل منهما؟ (1 نقاط)

**السؤال الثالث:** ماهو الفرق بين المكتب الأمامي وقسم الاستقبال وقسم الحجز؟ حدد بدقة مهام كل منها. (4 نقاط)

**السؤال الرابع:** إن الصناعة الفندقية تعتبر من أكثر الصناعات حساسية للظروف الاقتصادية المصدرة للزوار. اشرح ذلك مع دعم آرائك بأمثلة. (2 نقاط)

**السؤال الخامس:** يعتبر التدبير الفندقي من المهام التي تحتاج إلى جهد كبير، وله أهمية كبيرة في نجاح الفندق. (5 نقاط)

* ما أهميته؟
* ما الفرق بينه وبين المكتب الأمامي؟
* ماهي أهم المهام المنوطة به؟

**السؤال السادس:** توفر الصناعة الفندقية وظائف مباشرة وغير مباشرة. اشرح ذلك مع دعم الإجابة بالأمثلة. (4 نقاط)

بالتوفيق

الأستاذة: بوقجاني ج

**الإجابة النموذجية**

**الجواب الأول:** في ظل التطورات وزيادة حدة المنافسة أصبحت المؤسسات الفندقية تبحث عن النجاح من خلال الاعتماد على العديد من الأساليب والطرق وهي: (**2ن**)

* البحث الدقيق للتعرف على حاجات الضيوف واستخدام كل الطرق المبتكرة لإشباعها إضافة إلى الرقابة المباشرة للمواقع المختلفة بالفندق؛
* إدارة الفنادق وخاصة السلاسل منها بأسلوب اللامركزية مع الاحتفاظ بشخصية الفندق وطابعه المتميز؛
* الاهتمام بزي ومظهر الموظفين مع التطوير والتجديد في الخدمة المقدمة لتحقيق التميز والأفضلية؛
* بذل كل الجهود للتنبؤ بحاجات الضيوف وإشباعها مع تدريب الموظفين على تأديتها بالشكل المطلوب وترسيخ الإيمان لديهم بأهمية جودة الخدمة الفندقية؛
* ضرورة الإيمان بالفلسفة القائلة بأن نجاح العمل الفندقي يستلزم:
* تقديم الخدمة بطريقة مهذبة؛
* تقديم طعام ذو جودة عالية وبسعر مقبول؛
* العمل بجد ليل نهار لتحقيق الربح.

**الجواب الثاني:** تتكون إدارة الفندق من قسمين رئيسيين وهما: الأقسام التشغيلية، والأقسام المساعدة. (0.5 ن)

ويتمثل الفرق بينهما في كون الأقسام التشغيلية السبب الرئيسي لبناء الفندق، وتمثل الأقسام الكبيرة والهامة في الفندق والتي لا يمكن الاستغناء عنها، حيث تقدم الخدمات الأساسية والجوهرية داخل الفندق، في حين تعتبر الأقسام المساعدة أقساما مهمة في خلق القية الإضافية وخلق التميز في السوق الفندقي. (2ن)

وتتكون الأقسام التشغيلية من : قسم الغرف وقسم الأغذية والمشروبات، وتتكون الأقسام المساعدة من: قسم التسويق والمبيعات، قسم الموارد البشرية، قسم السلامة والأمن، قسم الصيانة والهندسة، قسم المشتريات والمخازن، قسم الحسابات المالية. (0.5 ن)

**الجواب الثالث:** الفرق بين المكتب الأمامي وقسم الاستقبال وقسم الحجز:

يعتبر كل من قسم الاستقبال وقسم الحجز جزء من المكتب الأمامي (0.5 ن) وتتمثل الفروق بينها في الأدوار المنوطة بكل منها (0.5 ن) إذ تتمثل أدوار قسم الاستقبال فيما يلي: (1 ن)

* استقبال الضيوف بطريقة لائقة والترحيب بهم والحديث معهم باحترافية وتوجيههم؛
* إخبار الأقسام المعنية بقدوم الضيوف؛
* استقبال المكالمات الهاتفية وتحويلها للمسؤول أو الضيف وقراءة رسائل البريد الإلكتروني والرد عليها، والرد على التعليقات عن صفحات الفندق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛
* الاحتفاظ بسجل الزوار والتحقق من هويتهم وتسجيل بياناتهم.

في حين تتمثل أدوار قسم الحجز في: (1ن)

* استقبال الحجوزات الخاصة بالغرف والرد عليها بالموافقة أو الاعتذار؛
* استكمال إجراءات الحجز وطلب التأكيد عليها من قبل الضيوف؛
* إخبار الأقسام ذات العلاقة بالحجز لإجراء الترتيبات اللازمة؛
* عمل الإجراءات اللازمة في حالة إلغاء الحجز؛
* إخبار قسم الاستقبال بالحجوزات الحالية وحجوزات الفترة القادمة لإجراء اللازم؛
* عمل إحصائيات بنسب الحجز الحالي، وعمل إحصائيات بنسب الحجز للفترة القادمة والمتوقعة ورفعها للإدارة.

في حين تشمل مهام المكتب الأمامي كل ذلك وتزيد ونلخصها فيما يلي: (1 ن)

* بيع الغرف الفندقية ويتضمن ذلك كل إجراءات الحجز والاتصال مع الأشخاص الذين يبحثون عن الإقامة في الفندق وتسجيلهم وتحديد الغرف لهم؛
* استلام وتوزيع البريد، البرقيات، رسائل الضيوف، وتقديم كل المعلومات الضرورية حول الفندق والإيواء والبرامج ومناطق الجذب السياحي؛
* مسك الحسابات من تحديد الديون والفواتير واستلام الدفعات النقدية والصكوك والشيكات والحوالات البريدية والمصرفية؛
* التوديع المناسب والممتاز لضيوف الفندق عند المغادرة.

**الجواب الرابع:** إن الصناعة الفندقية تعتبر من أكثر الصناعات حساسية للظروف الاقتصادية للدول المصدرة للزوار حيث أنه إذا كان البلد الأصلي للزوار يعاني من أزمات اقتصادية وانخفاض القدرة الشرائية قل طلبهم على السياحة الخارجية وبالتالي قل الطلب الفندقي، والعكس أي زيادة الرفاهية الاقتصادية يؤدي إلى زيادة الطلب الفندقي. (2 ن)

**الجواب الخامس:** يعتبر التدبير الفندقي من المهام التي تحتاج إلى جهد كبير وله أهمية كبيرة في نجاح الفندق.

1. **أهميته:** تكمن أهميته في كونه يحافظ على نظافة الغرف والمطعم والمكاتب ومختلف أماكن الفندق الداخلية والخارجية كما أنه يعمل على اختيار الأثاث والديكور، وهذا ما يعكس صورة الفندق لدى الضيوف ويكون الصورة الذهنية المدركة لديهم. (2 ن)
2. **الفرق بينه وبين المكتب الأمامي:** كلاهما جزء من قسم الغرف يعتبر المكتب الأمامي واجهة الفندق فهو عادة ما يكون في الصالة الرئيسية للفندق وهو أول اتصال للضيوف بالفندق والانطباع الأول والأخير للضيف داخل الفندق فهو يعمل على تكوين الصورة الذهنية المعنوية (النفسية) مع النزلاء، في حين يعتبر التدبير الفندقي ذلك الجندي الخفي الذي يعمل على الاهتمام بترتيب ونظافة وديكور الفندق بالشكل الذي يبعث على الراحة لدى الضيوف ومختلف الزوار، فهو يعمل على تكوين الصورة الذهنية المادية لدى النزلاء. (2ن)
3. **أهم المهام المنوطة بالتدبير الفندقي: (1ن)**

* تنظيف غرف الضيوف ومكاتب الموظفين؛
* تنظيف جميع الأماكن العامة بالفندق؛
* المساهمة في اختيار الأثاث والتجهيزات الملائمة للفندق؛
* الرقابة على تزويد الفندق بالتجهيزات والمعدات؛
* القيام بالأعمال الإدارية كالتقارير وعمل كشوفات مصاريف القسم.

**الجواب السادس:** توفر الصناعة الفندقية وظائف مباشرة وأخرى غير مباشرة. (4 ن)

* توفر وظائف مباشرة من خلال التوظيف في أحد أقسام الفندق كالتوظيف في مطعم الفندق، أو على مستوى مكتب الاستقبال.
* توفر وظائف غير مباشرة من خلال فتح الأبواب للاستثمار في مجالات مختلفة التي لها علاقة بالسياحة والفندقة كوسائل النقل والوكالات السياحية ومتاجر التحف الفنية وغيرها من الوظائف التي يزداد نشاطها بازدياد نشاط السياحة والفندقة.