



جامعة صلاح الدين - أربيل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة المنظمات السياحية

إدارة الفنادق Hotel Management

الفصل الأول
ماهية الفنادق قديماً و حديثاً

مدرس المادة :- أسرين رمزي حسن

asreen.hassan@su.edu.krd

المرحلة الرابعة (الشعبة أ ، ب)
السنة الدراسية / 2023 - 2024

10:04 14/05/2024 م

أهمية دراسة إدارة الفنادق السياحية

- يطلق تسمية عصر المنظمات السياحية على عصرنا الحالي، فالمنظمات السياحية هي الشكل المؤسسي السائد في المجتمعات المعاصرة وهي الوسيلة الرئيسية لأشباع مختلف الحاجات الانسانية من الخدمات السياحية والتعليم السياحي والصحة السياحية و غيرها.
- إن المنظمات السياحية تحيط بالانسان من كل جانب وتلازمه من ولادته الى حين وفاته ولا يمكن تجنبها ابداء، ثم ان نسبة كبيرة من الأفراد في كل المجتمعات يعملون في المنظمات السياحية سواء كانت حكومية او غير حكومية، من هنا تبرز أهمية دراسة وتحليل المنظمات السياحية وكيف تعمل تلك المنظمات السياحية والقوى الداخلية والخارجية المؤثرة في عملها ونجاحها.
- إن أهمية المادة تنبع من محتواها الأساسي (إدارة الفنادق السياحية)، فإدارة تسويق الفنادق هي الوظيفة الأساسية في المنظمات السياحية، التي تحيط السياحة في كل جانب.

التطور التاريخي لصناعة الفنادق

The Historical Development of the Hotels Industry

- تعد صناعة الفنادق من الصناعات القديمة جداً، فظهور الفنادق في العصور القديمة ارتبط و ثيقاً بظهور الضيافة نفسها و نشوئها، حيث كانت الضيافة في العالم القديم تقتصر في الأصل على إشباع حاجة المسافرين العابر، سواءاً أكانت هذه الحاجة لزيارة أم لتجارة، إلا أن توثيق العلاقات و تزايدها بين المدن، و ما إستتبع ذلك من كثرة الأسفار و تعدد الحاجات التي تتطلب إنشاء النزل السكنية العامة لتفي بهذه الأغراض و لا سيما في المدن التي أصبحت مراكز تجارية هامة.
- إن تحليل التطور التاريخي لصناعة الفنادق يبين أن الفندقية قبل أن تصل الى هذا المستوى من التطور في الوقت الحالي مرت بثلاث فترات و هي:
 1. الفندقية في العصور القديمة
 2. الفندقية في العصور الوسطى
 3. الفندقية في العصور الحديثة

1. الفندقة في العصور القديمة

Hotels in Old Ages

أ- الفندقة في الشرق القديم:

الفنادق ليست في الواقع سوى نزل خصصت لإستضافة المسافرين، و لعل ما يؤيد قولنا هذا هو الإصطلاح اللاتيني للفندق وهو «Hospital» الذي إشتقت كلمة «Hotel» التي تعبر حالياً عن الفندق في اللغة الفرنسية، كما إشتقت منه كذلك كلمة «Hospite» الإيطالية القديمة و من ثم «Ospite» الحديثة و كلمة «Hote» الفرنسية و كلاهما تعني الضيف و هي تطلق على نزيل الفندق.

ب- الفندقة عند الإغريق:

إن الفندقة العامة أي الضيافة لم تعرف عند الإغريق القدماء في بادىء الأمر. لأنهم كانوا يشتهرون بكرم الضيافة مثلهم مثل باقي الشعوب الشرقية المتاخمة لهم، ذلك لأن الإغريق القدامى كانوا على إتصال وثيق بأهل الشرق القديم ومصر بصفة خاصة حيث تبادلوا العلوم و المعارف. نرى أن الفندقة القديمة عند الإغريق كانت أساساً للفندقة العلاجية الى حد ما.

ج- الفندقة عند الرومان:

الفندقة عند الرومان لم تأت بجديد على ما أتت به الفندقة الإغريقية من الناحية النوعية إلا أننا نرى إنها فاقت هذه الأخيرة بأن صقلتها و نظمتها من الناحيتين الشكلية و القانونية. إن الخان يتكون في تلك العصور من غرف نوم و مخزن و بئر ماء و إسطبل للحيوانات.

2. الفندقة في العصور الوسطى

Hotels in Medieval Ages

- تعتبر الفنادق في العصور الوسطى هي بداية تطور صناعة الفنادق حيث كانت تلك الفترة طويلة ورافقتها ظروف إقتصادية و تجارية و صناعية عديدة أثرت عليها كثيراً، و أخذت الفنادق تغزو المدن الكبرى و تحل محل الخانات في المدن الصغيرة.
- و أهم ما تمتاز به العصور الوسطى هو تطور و تحول الخان البدائي الذي كان يتكون من غرف نوم درجة أولى و غرف نوم مخصصة لطاغم السائقين (غرفة أو غرفتين كبيرتين) و حانة و فسحة في الوسط وكذلك إسطبل للحيوانات الى فندق كبير و إنتشاره في المدن.
- إن الفنادق في العصور الوسطى كانت تتكون من عدد كبير من الغرف تستوعب أحياناً ما بين (100-150) شخصاً و لم يكن بإستطاعة الفندقية و أسرته الصغيرة أن يقوم بخدمة هذا العدد الكبير من الضيوف فلجأ إلى مساعدة آخرين ليعملون في المطبخ و المطعم و خدمة الطوابق بعد أن كان الخان يدار من قبل مالك الخان و أسرته وهكذا ظهر التخصص المهني في صناعة الفنادق و نشأته الأولى في علم الفنادق.

3. الفندقة في العصور الحديثة

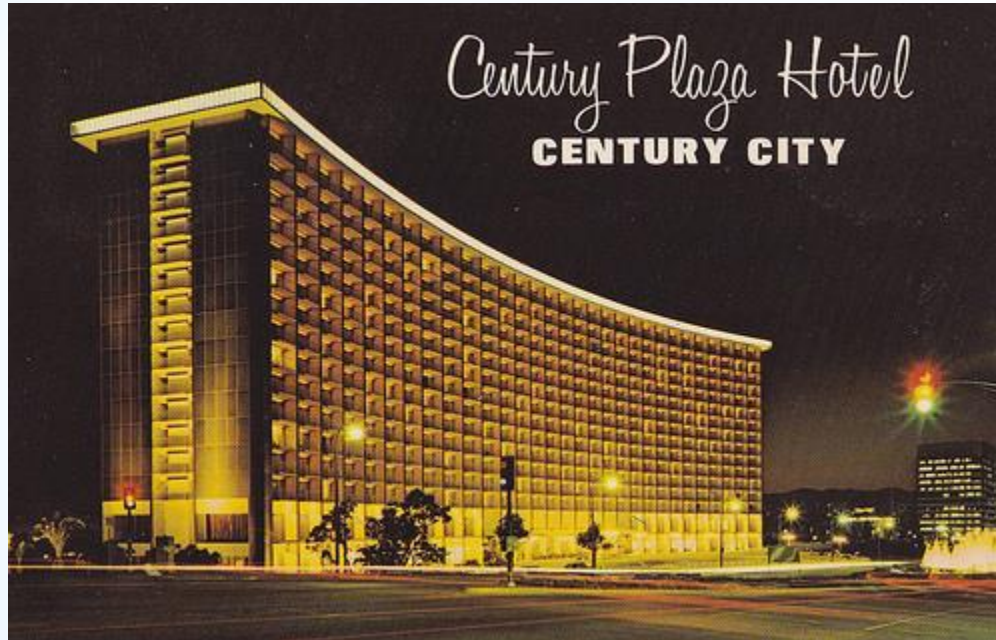
Hotels Today

- أصبحت صناعة الفنادق في العصر الحالي صناعة فريدة و متميزة لها خصائص و أنظمتها و ثقافتها و قوانينها و سياستها، فالواقع التطبيقي يبين أن الكثير من رجال الأعمال و الشركات في معظم بلدان العالم أخذت تنهات على الإستثمار في القطاع الفندقية، إذ قامت بتأسيس شركات عالمية تهدف إلى إدارة السلاسل الفندقية و الفنادق الكبيرة و تعمل على إدخال أحدث وسائل البناء و الإنشاء و التكنولوجيا و الإدارة الحديثة فيها.

- تشير دراسات صناعة الفنادق في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن صناعة الفنادق فيها شهدت تطوراً ملحوظاً في العشرينيات من القرن الماضي، كما تم فيها تطوير الكثير من المفاهيم المتعلقة بتصميم الفنادق من قبل العمل الدؤوب و المتواصل لتقابل رغبات المسافرين و السائحين المتغيرة بإستمرار، فالفنادق الموحدة ذات الأحجام المتوسطة و القائمة في مراكز المدن التجارية تم إستبدالها بفنادق أخرى تتميز بناؤها بفن معماري خلاق و جديد، و بقاعات مركزية ذات سطوح عالية و بمصاعد خارجية و جذابة، و بإبداعات أخرى أصبحت سمة ملازمة لكثير من الفنادق منها «Century Plaza» في لوس أنجلوس و كذلك فنادق «Hyatt Regency» في أطلنطا، كما تم إنشاء فنادق المؤتمرات الضخمة التي تتميز بكبر حجمها و مساحات واسعة لإقامة الحفلات لتقابل متطلبات السوق المتزايدة و المتغيرة بإستمرار، و خير مثال على ذلك «New York Hilton».

3. الفندقة في العصور الحديثة (تكملة) Hotels Today

- أصبحت إنشاء الفنادق الأكثر حداثة يتم خارج المدن بالقرب من المطارات و الموانىء و على طرق البرية السريعة و في المناطق الطبيعية كالغابات و الجبال و البحيرات و السواحل... الخ بسبب ظهور وسائل نقل جديدة وهي: السيارات و الطائرات و السفن.
- إن الطلب المتزايد على السفر بالسيارات أدى إلى ظهور ظاهرة جديدة في حقل الضيافة هي صناعة الموتيلات «The Motels Industry»، حيث تشير الدراسات الى أن أول موتيل تم إنشائه في «Douglas Arizona» في عام 1901 و كان يسمى ب: «Askins Cottage Camp».



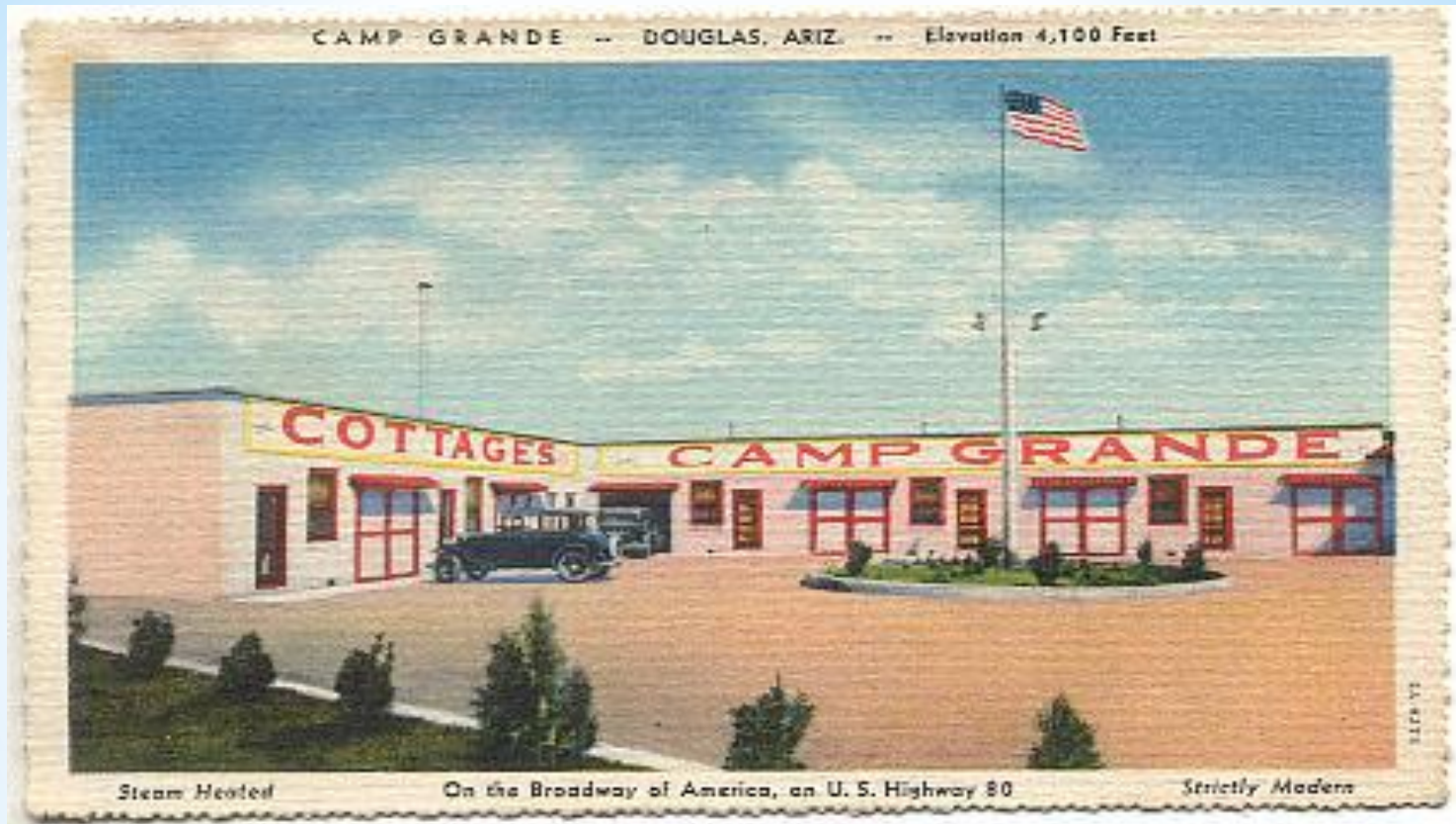
Century Plaza Hotel in Los Angeles



Hyatt Regency



New York Hilton



Askins Cottage Camp

مفهوم صناعة الفنادق

Concept of Hotels

- الفنادق منظمات متعددة الأنواع و الأشكال و الأغراض، إنتشرت في كافة أرجاء العالم، فهي عبارة عن أنظمة رئيسية جزئية من القطاع السياحي لكل بلد من بلدان العالم حيث تشكل بمجموعاتها نسبة معينة منه.
- تعتبر الفنادق أحد العناصر الرئيسية التي تركز عليها صناعة السياحة فضلاً عن وسائل المواصلات بكافة أنواعها و أشكالها و كذلك الأنشطة التي تقوم بها.

تعريف الفنادق

وبهذا يمكن تعريف **الفنادق بأنه:-** نزل أعدت طبقاً لأحكام القانون ليجد النزيل المأوى و المأكل و خدمات أخرى لقاء أجر معلوم.

(American Hotel and Motel Association)

أو الفندق:- مكان يتلقى فيه المسافر الملتزم خدمات المأوى و الطعام مقابل سعر محدد قادر على دفعه.

(British law)

أو إنه:- مبنى أو مؤسسة تمد الجمهور بالإقامة و الطعام و الخدمة.

(New Collegiate Dictionary) من قبل Webster

تعريف الفندق

الفندق:- وحدة إقتصادية و إجتماعية و فنية (نظام رئيسي مركب) يحتوي على أسرة لتتويج الضيوف و يتألف من مجموعة من النشاطات الجزئية (أنظمة جزئية) أهمها: نشاط المكتب الأمامي، و نشاط التدبير الفندقية، و النشاط المالي، و نشاط الشراء، و نشاط الصيانة، و نشاط الأمن (السلامة) التي يؤثر بعضها على بعض و يتأثر بعضها ببعض و يعمل بعضها مع بعض لتحقيق أهداف معينة أهمها: تقديم خدمات المأوى و الطعام للأفراد مقابل أجر محدد.

المرتكزات الأساسية للفندق

1. المعيار الأساسي لتمييز الفندق كمنظمة خدمة عن بقية المنظمات الأخرى هو وجود عدد من الأسرة فيه لتتويم الأفراد و توفير الراحة لهم.
2. الفندق يمثل وحدة إقتصادية متكاملة حيث يمارس الخدمات و النشاطات الأخرى المتممة: نشاط التسويق و المبيعات، و نشاط إدارة الأفراد، و النشاط المالي... الخ.
3. الفندق نظام رئيسي مركب يتألف من مجموعة من الأنظمة الفرعية (الأنشطة الجزئية) لكل منها طبيعة مميزة و خصائص مختلفة أهمها:
 - نشاط المكتب الأمامي (Front Office)
 - نشاط التدبير الفندقي (House Keeping)
 - نشاط الأطفعة و المشروبات (Food and Beverage Department)
 - نشاط المصبغة (المغسلة و المكوي Laundry)
 - نشاط الأقسام المساعدة
4. الأهداف التي تسعى الفنادق الى تحقيقها متعددة و متنوعة و تختلف من فندق الى آخر حسب نوعه و شكله، غير أن هناك أهداف مشتركة تسعى جميع الفنادق الى تحقيقها أهمها: تقديم خدمات المأوى و الطعام و الشراب للأفراد مقابل أجر محدد.

الأنظمة الرئيسية للفنادق

أولاً: نشاط المكتب الأمامي (Front Office): ويتألف من أنظمة فرعية أصغر (أنشطة جزئية أصغر):

- 1- الإستقبال
- 2- الإستعلامات
- 3- الحجز
- 4- البدالة
- 5- التلكس و الفاكس...الخ.

ثانياً: نشاط التدبير الفندقى (House Keeping): ويتألف من أنظمة فرعية أخرى:

- 1- غرفة البياضات (Linen Room)
- 2- المخزن
- 3- غرفة الخياطة (Sewing Room)

الأنظمة الرئيسية للفنادق

ثالثاً: نشاط الأطفمة و المشروبات (Food and Beverage Department) و يتألف بدوره من الأنظمة الفرعية الأصغر:

- 1- نشاط الطعام
- 2- المطاعم و المشارب
- 3- نشاط خدمة الغرف
- 4- نشاط تقديم الطعام

رابعاً: نشاط المصبغة المغسلة و المكوي (Laundry) و يتألف بدوره من الأنشطة التالية:

- 1- نشاط غسل الملابس
- 2- نشاط كوي الملابس

الأنظمة الرئيسية للفنادق

خامساً: نشاط الأقسام المساعدة و يتألف بدوره من الأنشطة الجزئية الأصغر:

- 1- قسم إدارة الأفراد و التدريب
- 2- القسم المالي والحسابات
- 3- قسم التسويق و المبيعات
- 4- قسم الشراء
- 5- قسم السلامة (الآمن)
- 6- قسم الصيانة (الهندسية)

إنتشار و توسع صناعة الفنادق

الفنادق تنتشر و تتزايد وتتوالد نتيجة:

- 1- **تزايد إنتقال الأفراد** من زمان الى زمان و من مكان الى مكان **بفضل تطور و إزدياد وسائل المواصلات الحديثة و السريعة.**
- 2- **تزايد وإنتشار وإتساع وسائل النقل و الطرق السريعة،** حيث تتواجد الفنادق على هذه الطرق ليجد المسافر فيها محطة راحة وإستجمام خلال تنقله و مثال على ذلك **نشوء الموتيلات على الطرق السريعة و نشوء فنادق المطارات... الخ.**
- 3- **تعقيد الحياة و كثرة مشاكلها و تعقيد العمل أدى الى الحاجة الضرورية لكل فرد ليتمتع بإجازة سنوية أو فعلية يخلد بها الى الراحة و الإستجمام بعيداً عن مكان إقامته و عمله** وبالطبع المكان الوحيد الذي يأويه في رحلته هو الفندق.
- 4- **تقليل ساعات العمل و زيادة أجور العمل أدت الى توفير دخل إضافي ووقت إضافي للأفراد،** بحيث يستطيعون أن يوفروا جزء من هذا الدخل في السفر و الترحال و كذلك الإجازات السنوية المدفوعة الأجر.
- 5- **إزدياد الوعي الثقافي و الإجتماعي لدى الناس** و إزدياد الرغبة في زيارة المدن و البلدان الأخرى بعد حلول السلام بالعالم و خاصة بعد الحرب العالمية الثانية.
- 6- **زيادة حركة التجارة و الصناعة و الزراعة أدت الى إنتقال البضائع و المواد من مكان إلى آخر** وسعى رجال الأعمال للحصول على العمل في زيارة مدن و بلدان أخرى، و بالتأكيد في حالة ترحالهم في أي مكان في العالم أول ما يحتاج اليه رجال الأعمال هو فندق يأويه.

الفندق و المجتمع

The Hotels and Community

- أفضل عبارة نستطيع قولها:
- « ما هو جيد للمجتمع هو جيد للفندق و ما هو جيد للفندق جيد للمجتمع».

- إن العلاقة بين الفندق و المجتمع قد أنتجت بسبب:
- أدرك الناس انه من الممكن الحصول على أعمال كثيرة بواسطة السفر و التنقل ولهذا السبب أخذت عدة دول و مدن عالمية تنظم مهرجانات فعالة لجذب السياح.
- و أدركوا عندما يؤمن الى السائح الراحة و الأمان و المأكل و المشرب و الإيواء عندها يمكن جذبه أكثر الى المدينة المعنية و إلى خدماتها الترفيهية و الإقتصادية الأخرى.
- لهذا السبب أخذت المدن الكبيرة في العالم تنشأ مكاتب سياحية متخصصة لتنظيم المؤتمرات و الإجتماعات المحلية و العالمية و يعتمد نجاح هذه المؤتمرات و الإجتماعات على قابلية المدينة المعنية في توفير الإقامة و الراحة الترفيهية الجيدة لهؤلاء الزوار.

The Importance of Hotels Industry

- يمكن تلخيص أهمية و فوائد صناعة الفنادق في المحاور التالية:
1. تقديم الخدمات للأفراد
 2. الحصول على الإيرادات و العملة الصعبة
 3. توفير فرص العمل
 4. تعليم و تدريب الأفراد العاملين في المجالات المختلفة للفندقة
 5. تنمية المناطق الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها و تطوير الصناعات المرتبطة بها

خصائص صناعة الفنادق

Characteristics of Hotels Industry

1. حساسية النشاط الفندقى للأحداث السياسية، فأى أحداث سياسية تقع فى دولة ما قد تؤثر على المنطقة كلها.
2. حساسية النشاط الفندقى للظروف الإقتصادية للدول التى تصدر الزوار، فالعملة القوية تمكن مواطنها و حاملها من السفر والإنفاق بسخاء فى الدول التى تعاني من إنخفاض عملتها.
3. يعتبر مفهوم الخدمة من المفاهيم الأساسية فى الصناعة الفندقية حيث يقاس النجاح بمستوى الخدمة المقدمة.
4. يعتبر العنصر البشرى هو العنصر الأساسى فى الصناعة الفندقية.
5. هناك العديد من الأنشطة المختلفة التى تتم داخل الفندق فى نفس الوقت كخدمات الإقامة و إعداد الطعام و تقديم الشراب.
6. ساعات العمل 24 ساعة يومياً و 7 أيام فى الإسبوع، فالعاملون فى هذه الصناعة يعملون بينما الآخرون فى إجازة و فى حالة إسترخاء، بمعنى آخر فإن النشاط الفندقى يتميز بنظام الخدمة المستمرة (Ongoing System) على مدار اليوم.
7. تأثر النشاط الفندقى بالموسمية و هذا إحدى مشاكله الأساسية و هذا يتطلب الإعداد و التسويق لبرامج شاملة و بأسعار مخفضة فى أوقات الطلب.

المشكلات التي تواجه صناعة الفنادق

Problems Facing Hotels Industry

- إن تحليل الخصائص المميزة المذكورة للصناعة الفندقية يمكن من خلالها تحديد أهم المشكلات التي تواجه هذه الصناعة ممثلة فيما يلي:
1. إنها صناعة كثيفة رأس المال و الأصعب من ذلك إن أغلب هذه الأموال تعتبر تكاليف غارقة في المباني و الأرض.
 2. من الصعب على الفندق أن يغير نشاطه أو المنتج أو الخدمات التي يقدمها، فإذا أنخفض الطلب نتيجة لظروف إقتصادية أو سياسية فإن الإيراد الضائع لن يعود أبداً.
 3. إن رضا العميل عن الخدمة الفندقية من الممكن أن يتدخل فيه عوامل غير موضوعية كثيرة و ذلك لإختلاف العوامل الثقافية للنزلاء.
 4. نظراً لإرتفاع مستوى المعيشة و إمكانية الحصول على الراحة و الإستمتاع داخل المنزل فإن الصناعة الفندقية بدأت تواجه منافسة من النزلاء أنفسهم حيث أن لديهم كل ما في الفندق بل و أكثر مما دفع الكثير من الفنادق إلى بذل أقصى جهد لإشباع حاجات النزلاء و هذا يضيف عبء جديد على موارد الفندق و إدارته.
 5. للبيانات دور أساسي في الصناعة الفندقية و لكن تحتاج هذه الصناعة بيانات دقيقة عن تأريخ النزلاء و ثقافتهم و متطلباتهم في الخدمة حيث هذه البيانات مكلفة جدا و لا يستطيع دفع تكلفتها إلا الفنادق الكبرى ذات الإمكانيات المالية الضخمة.
 6. إن الصناعة الفندقية صناعة موسمية يتراوح معدل أشغالها من 30% - 50% في فنادق المنتجعات أو المصايف و من 50% - 90% في فنادق وسط المدينة.