الفنادق مفهومها وأنواعها

أولا: الصناعة الفندقية

تعد صناعة الفنادق من الصناعات القديمة والتي ارتبط ظهورها ارتباطا وثيقا بظهور الضيافة نفسها حيث كانت الضيافة في البداية قاصرة على إشباع حاجات المسافر العابر غير أن التطور الذي حدث في الثورة الصناعية وما استتبعه من اتساع شبكة الطرق وتمهيدها والرغبة في توطيد العلاقات بين المدن المختلفة قد أدى إلى كثرة الأسفار الأمر الذي تتطلب إنشاء العديد من النزل السكنية **وذلك لتحقيق مجمع من الأغراض أهمها ما يلي**[1]:

١- **تقديم الخدمات للأفراد** مثل المأكولات والمشروبات والمطاعم المتخصصة والصالات العامة وتنظيم الملابس والنوادي الرياضية والليلية...

٢- **الحصول على الإيرادات والعملة الصعبة** فلقد أثبتت الدراسات أن الفرد الذي يزور دولة ما ينفق حوالي ٣١,٩٩٪ من ميزانيته على الفنادق.

٣- **توفير فرص العمل** حيث أوضحت المراجع العلمية المتخصصة أن صناعة الفندقة أكبر الصناعات في العالم توليدا لفرص العمل فالغرفة الواحدة في الهند مثلا تولد ٢٠,٥ فرصة عمل غير مباشر في شكل صناعات مغذية للفنادق كالطعام والشراب والعدد وأجهزة التكييف .....الخ.

٤- **تعليم وتدريب الأفراد العاملين** في المجالات المختلفة للفندقة ولاسيما أن الواقع التطبيقي يؤكد أهمية المهارات الإنسانية في نجاح أي فندق.

٥- **تنمية المناطق الجغرافية** التي يتم إنشاؤها فيها وتطوير الصناعات المرتبطة بها فالفنادق تعمل على تنمية البيئة التحتية للمنطقة الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها والمتمثلة في الدور ومحلات التسوق والمطاعم والمشارب...الخ المحاذية والقريبة منها

---

(1) د. محمد أمين السيد علي، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، ١٩٩٨، ص ٥٠ وما بعدها.

حيث أثبتت الدراسات أن ٥٩٪ من النفقات اليومية التي يصرفها السائح تكون في المنطقة الجغرافية التي يقع فيها الفندق.

هذا وعلى الرغم مما لهذه الصناعة من أهمية، كما أوضحنا إلا أنها تعاني من العديد من المشكلات من أهمها[1]:

١- إن الصناعة الفندقية هي في الأغلب الأعم **صناعة موسمية** يتراوح معدل إشغالها من ٣٠ – ٥٠٪ في المنتجعات والمصايف ومن ٥٠ – ٩٠٪ في فنادق وسط المدينة. كما أنه لا يستطيع أي فندق مهما كانت إدارته ناجحة أن يحقق معدل إشغال ١٠٠٪.

٢- أن هذه الصناعة هي صناعة **كثيفة رأس المال** حيث أنها تتطلب مبالغ مالية طائلة نظرا لأن معظم الفنادق تتم في مراكز المدن حيث الأرض غالية الثمن بالإضافة إلى إنفاق جزء كبير من المال في التجهيزات والأثاثات.

٣- لا يستطيع أي فندق أن يغير نشاطه أو الخدمات التي يقدمها وبالتالي في حالة انخفاض الطلب لظروف اقتصادية أو سياسية فإن **الإيراد الضائع** لن يعود.

٤- أن رضاء العميل عن الخدمة الفندقية قد يتدخل فيها عوامل كثيرة غير موضوعية وذلك نظرا لاختلاف ثقافات وعادات وميول النزلاء من الجنسيات المختلفة.

٥- تحتاج الصناعة الفندقية إلى كم هائل من المعلومات والبيانات عن النزلاء ومتطلباتهم من الخدمة بالإضافة إلى بيانات كاملة عن آلاف السلع والخدمات وهذا أمر مكلف للغاية.

٦- تزيد حدة المنافسة بين الفنادق في إشباع حاجات ورغبات العملاء يضيف عبء جدير ومستمر على موارد الفندق وإدارته.

هذا وعلى الرغم من هذه المشكلات التي تعاني منها الصناعة الفندقية فإننا نود الإشارة إلى أن النجاح في هذه الصناعة ليس أمرا صعبا إذا تم الالتزام بما يلي[2]:

١- **البحث الدقيق والتعرف على متطلبات الضيوف** واستخدام كل الطرق المبتكرة لإشباعها بالإضافة إلى الرقابة المباشرة وعمل الزيارات الدورية المتكررة لمواقع النشاط المختلفة بالفندق.

---

(1) Bruce Braham, Hotel Front Office, "Scotprint Ltd., Musselburgh, England 1993, PP. 11-13".

(2) Abell, D. F., Defining the Business: The starting point of strategic planning, "Englwood Cliffs, N.J. Prentice-Hall, 1980, PP. 19-22".

٢- إدارة الفنادق ولاسيما ذات السلاسل منها **بأسلوب اللامركزية** مع احتفاظ كل فندق بشخصيته وطابعه المميز مع ملاحظة ضرورة وجود بعض الوظائف التي تدار بطريقة مركزية مثل الحجوزات والمشتريات والمحاسبة.

٣- الاهتمام **بزي ومظهر الموظفين** وبالتطوير والتجديد في الخدمات المقدمة لتحقيق التميز والأفضلية.

٤- بذل كل الجهود للتنبؤ بحاجات الضيوف وإشباعها ثم تدريب العاملين على تأديتها مع ترسيخ الإيمان لديهم بأهمية جودة الخدمة الفندقية.

٥- ضرورة الإيمان بالفلسفة القائلة بأن نجاح العمل الفندقي يستلزم:

- تقديم الخدمة بطريقة مهذبة.
- تقديم طعام ذو جودة عالية وبسعر معتدل.
- العمل بجد ليل نهار لتحقيق الربح.

ثانيا: الفنادق:

*** مفهوم الفندق:**

في الحقيقة فإن هناك العديد من التعاريف التي أعطيت لفظ الفندق نذكر منها على سبيل المثال ما يلي:

- كلمة فندق تعادل في اللغة اللاتينية كلمة **Hospitality** والتي اشتقت منها الكلمة الفرنسية **Hotel** بمعنى المكان المخصص لإقامة الضيوف.
- وفي اللغة العربية يرجع لفظ فندق إلى كلمة بندقيا "**Pandokia**" وتعني مكان للإيواء يوفر للنزيل المأوى والمأكل والخدمة مدة معينة لقاء أجر معلوم "ونشير هنا إلى أنه قد جرى تحريف بسيط حيث تم استبدال الحرف (**P**) بالحرف (**F**) حيث أصبحت الكلمة "**Fondokia**".

هذا ويلاحظ أن هناك اختلاف بين الكتاب المتخصصين في مجال إدارة الفنادق بخصوص تعريف الفندق وذلك على النحو التالي[1]:

- عرف فارسي جوتي الفندقة بأنها "خدمات تهدف إلى تأمين ظروف ملائمة للإنسان، النوم والطعام".

---

(1) د. محمد أمين علي السيد، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، مرجع سبق ذكره، ص٤٠.

* وعرف ويبستر **Webster** الفندقة على أنه "**مبنى أو مؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة**".

* أما الباحثان **John R. Goodwin and JamesM. Rovhelstand** فقد عرفا الفندق على أنه "**منظمة توفر الإقامة والطعام إلى الضيوف مقابل سعر معين**".

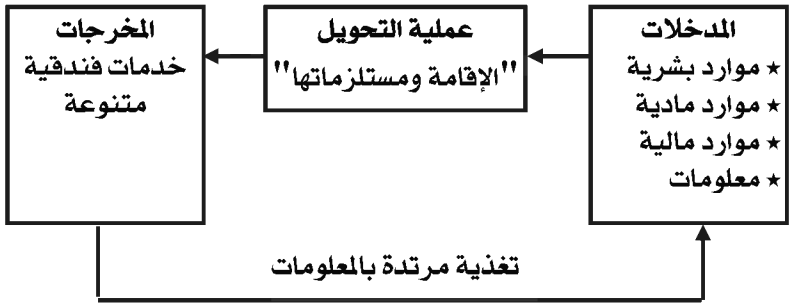
* أما القانون البريطاني فقد عرف الفندق على أنه "**مكان يتلقى فيه المسافر الملتزم خدمات المأوى والطعام مقابل سعر محدد قادر على دفعه**".

والفندق بصفة عامة هو: "**منظمة إدارية ذات سمات اقتصادية واجتماعية تقدم خدمات الإيواء والمأكولات والمشروبات والترفيه في إطار القوانين المحلية والدولية وذلك لقاء أجر محدد لنزيل معين داخل بناء مصمم لهذا الغرض**"[1].

هذا وتعدد الأبعاد المختلفة التي يمكن النظر من خلالها إلى الفندق وذلك على النحو التالي:

* يمكن النظر إلى الفندق بوصفة نظام إداري مصمم للعمل من أجل تحقيق مجموعة محددة من الأهداف وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل التالي[2]:

شكل يوضح الفندق كنظام



* يمكن النظر إلى الفندق بوصفه منظمة تؤدي كافة وظائفها من خلال هيكل تنظيمي مقسم إلى وحدات تنظيمية يطلق عليها إدارات وأقسام[3].

* يمكن النظر إلى الفندق بوصفه منظمة تسويقية تقوم بإشباع الحاجات والرغبات

---

(1) د. علي أحمد عبد النبي وآخرون، الشراء الفندقي الهيكل، الوظائف، الاستلام، دار طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢، ص١٥.

(2) د. طارق طه، إدارة الفنادق، مدخل معاصر، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٠، لسنة ٢٦.

(3) Denny G. Rutherford, Hotel Management and Oprations, 2nd ed., Van Nostrand Reinhold, New York, 1994, P. 32.

الفندقية للأفراد والجماعات من خلال تقديم منتجات لها قيمة بغرض إتمام العملية وتحقيق الربح وذلك من خلال الفعاليات التالية[1]:

١- **الصناعة** حيث تعمل المنظمة الفندقية على تحويل المواد الأدائية إلى منتجات تامة الصنع.

٢- **الخدمة** والتي تتمثل في الإشباع النفسي الذي يتوفر للمنتفع من الخدمة.

٣- **التجارة** والتي تتمثل في قيام المنظمة الفندقية بشراء العديد من الأصناف بغرض إعادة بيعها.

* كما يمكن النظر إلى الفندق بوصفه **منظمة اجتماعية تحتاج إلى إرشاد وضبط وإحكام من حيث توجيه وضبط عمليات التفاعل الاجتماعي التي تحدث بين العاملين بالمنظمة الفندقية وتلك التي تحدث بين النزلاء.**

*** خصائص الفندق:**

يتميز الفندق بعدد من الخصائص نوضحها فيما يلي[2]:

١- يحتوي الفندق على عدد من الأسرة لتنويم الأفراد وتوفير الراحة لهم.

٢- يمكن النظر إلى الفندق على أنه نظام رئيسي مركب يتألف من مجموعة من الأنظمة الفرعية لكل منها طبيعة مميزة وخصائص مختلفة.

٣- يمثل الفندق وحدة اقتصادية متكاملة حيث يمارس نشاط الخدمات والنشاطات الأخرى المتممة كالتسويق والمبيعات والأفراد...

٤- إن هناك خدمات مشتركة تسعى جميع الفنادق إلى تحقيقها من أهمها تقديم خدمات المأوى والطعام والشراب للأفراد مقابل أجر معين.

*** أنواع الفنادق:**

هناك العديد من التقسيمات التي أعطيت للفنادق وذلك بسحب طريقة التقسيم حيث يلاحظ بصفة عامة أنه **لا يوجد معيار ثابت لتصنيف الفنادق لذا نجد أن الدول تختلف فيما بينها من زاوية تصنيف الفنادق حيث يعتمد تصنيف الفندق على طبيعة عمله والغرض الذي أنشأ من أجله وعلى موقع الفندق** وسوف نتناول فيما يلي بعض طرق التقسيم وذلك على النحو التالي:

---

(1) Pearce J., R. B. Robinson, Strategic Management, "New York: Richard Irwin 1998 PP. 59-97".

(2) John Fuller and David Gee Barrie, Jenkins, Hotel Catering Career, Ltd., Lodnon, 1976, P. 19.

أ- تقسيم الفنادق من حيث الملكية[1]:

١- فنادق القطاع الخاص:

وهي منشآت مملوكة لشخص واحد أو عائلة وهي تكون صغيرة الحجم وتدار إدارة عائلية.

٢- السلاسل الفندقية:

وهنا نجد أن شركة واحدة تقوم بإدارة عدد كبير من الفنادق مثل فندق هيلتون وشيراتون.

٣- فنادق القطاع المختلط:

وهي إما تكون مملوكة ملكية مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص أو بين الدولة وإحدى الشركات الأجنبية.

٤- الفنادق الحكومية:

وهي التي تكون مملوكة ملكية كاملة للدولة مثل الفنادق التابعة للقوات المسلحة.

ب- تقسيم الفنادق من حيث الموقع[2]:

١- فنادق مراكز المدن:

وهي الفنادق التي تقع داخل حدود المدينة وتتراوح درجاتها من الممتازة إلى الثالثة أما أحجامها فتتراوح ما بين ٥٠ غرفة إلى ٣٠٠٠ غرفة وملكيتها متفاوتة ما بين أهلية وشركات مختلطة.

٢- فنادق الضواحي:

نظرا لارتفاع تكلفة الأراضي فقد تلجأ بعض الشركات إلى إقامة فنادقها في ضواحي المدينة حيث يكون سعر الأرض منخفضا وعادة ما تتكون هذه الفنادق من ٢٥٠ — ٥٠٠ غرفة ومن أمثلة تلك الفنادق الفنادق الموجودة في ضاحية الهرم.

٣- فنادق المطارات:

وهذه الفنادق تم إنشاؤها أصلا لخدمة المسافرين بالطائرات والمسافر العابر الذي يضطر لسبب من الأسباب إلى التوقف عن مواصلة رحلته وعلى ذلك فهذا النوع من

---

(1) د. ياسين الكحلي، مبادئ إدارة الفنادق، دار الوفاء للطباعة، الإسكندرية، ١٩٩٨، ص١٩

(2) Iverson, K. M, Introduction to Hospitality Mangement, (Rive Grove: Illimois 1989), PP. 112-117.

الفنادق يرتبط أشغاله بالمطارات وحركة السفر بالطائرات ارتباطا وثيقا أما درجات هذه الفنادق فهي تتراوح ما بين الدرجات الممتازة إلى الدرجة الثانية ولقد أصبحت هذه الفنادق عنصرا منافسا لفنادق مراكز المدن حيث يفضلها النزيل من أجل الإقامة لفترة قصيرة.

٤- فنادق العبور "الموتيل":

وهو مبنى معد لسكني السفر بسيارتهم على الطرق السريعة ويقام عادة من دور واحد أو دورين على الأكثر ويضم غرفا متجاورة أمام كل منها مكان مخصص لوقوف سيارة السفر وتتراوح مدة الإقامة في الموتيلات من عدة ساعات إلى يوم كامل.

٥- المنتجعات:

وهي تلك الأماكن أو القرى التي تبنى عادة على شواطئ البحار الدافئة وهي تتميز بما يلي[1]:

أ- اشتمالها على نشاطات رياضية ترفيهية متطورة.

ب- تؤجر شاليهاتها بالأسبوع أو بمضاعفته على أساس سعر شامل موحد يغطي الإقامة والطعام والترفيه.

ج- ذات مستوى راحة عادي وغير متميز.

د- قوتها الاستيعابية ضخمة تتراوح ما بين ٥٠٠ — ١٠٠٠ غرفة.

هذا ويمكن تصنيف تلك المنتجعات حسب مواسم العام إلى:

أ - منتجع صيفي يقع بالقرب من السواحل والبحيرات.

ب- منتجع شتوي دافئ يقع بالقرب من المياه المعدنية والمناطق الجبلية والغابات.

ج- منتجع شتوي بارد يقع بالقرب من الجبال والنطق الباردة.

د- منتجع يعمل على مدار العام يقع في المناطق التي يكون مناخها معتدل طوال العام.

٦- فنادق السواحل:

وهي الفنادق التي تتميز بإقامتها بالقرب من السواحل المهمة في العالم وتتراوح درجاتها ما بين خمسة إلى أربعة نجوم وهي تمتاز بكبر حجمها وتنوع الخدمات التي تقدمها للضيوف.

---

(1) د. منى عمر بركات، أساسيات السياحة والفنادق، غير مبين الناشر، الإسكندرية، ١٩٩٨، ص ٣٨.

ج- تقسيم الفنادق من حيث عدد النجوم[1]:

١- فنادق ذات خمسة نجوم:

وهي أرقى أنواع الفنادق حيث تقدم خدمات متكاملة بأسعار مرتفعة.

٢- فنادق ذات أربعة نجوم:

وهي تقدم خدمات متكاملة أيضا ولكن بمستوى أقل من فنادق الخمس نجوم.

٣- فنادق ذات ثلاثة نجوم:

وهي أقل من فنادق ذات الأربع نجوم ولا تتوافر الخدمات الإضافية الموجودة في المستوى السابق.

٤- فنادق ذات نجمتين:

وهي فنادق شعبية نظرا لانخفاض مستوى الأثاث كما أن هناك شيوع في استخدام المناطق العامة كدورات المياه.

٥- فنادق ذات نجمة واحدة:

وهي فنادق غاية في التواضع وذلك بالنسبة لخدماتها وعدد غرفها وأسعارها.

د- تقسيم الفنادق حسب الدرجات "التسهيلات المقدمة":

١- الدرجة الممتازة:

وهي أرقى أنواع الفنادق حيث تقدم جميع الخدمات الفندقية وبأسعار مرتفعة تتناسب مع نوع الخدمات المقدمة وحجمها وهي تتميز بموصفات خاصة من حيث الموقع والأغذية المقدمة.

٢- الدرجة الأولى:

وهي تقع أيضا ضمن الفنادق الراقية ولكنها ليست بمستوى الفنادق الممتازة ويكون لكل نزيل غرفة مستقلة بحمام وكذا تقدم له خدمات فندقية متكاملة ولكن ليس بنفس مستوى الدرجة الممتازة.

٣- الدرجة الثانية:

وأغلب هذه الفنادق لا يكون بها حمام مستقل وإنما يوجد حمام مشترك لكل عدد من الغرف وهي تؤدي خدمات فندقية متواضعة محدودة.

---

(1) Jagmoham N., Hotels for Touristm Development, India: Metroplitan Book Co., 1986, PP. 15-16.

٤- الدرجة الثالثة:

وهي الفنادق الشعبية ذات الأسعار الرخيصة للغاية وكذا تكون خدماتها محدودة.

هـ- تقسيم الفنادق من حيث نوعية الخدمات[1]:

١- الفنادق التجارية:

وتركز هذه الفنادق على رجال الأعمال الدائمين والمؤقتين وعلى سياحة المؤتمرات وإقامة الحفلات ويتوقع ضيوف تلك الفنادق الحصول على غرف مستقلة بحمام ومستوى راقي من الخدمات الفندقية ونوعية وجودة الأطعمة والمشروبات وغالبا ما يكون موقع تلك الفنادق في قلب المدن الكبرى التجارية والصناعية أو بالقرب من المطارات.

٢- فنادق الإقامة الدائمة:

وهي تلك الفنادق التي تنشئ بغرض إيواء العاملين في المناطق الصناعية البعيدة عن أسرهم أو أولئك الذين يلجأون إلى المدن طلبا للعمل ومن أنواع هذه الفنادق أيضا دور المسنين.

وهذه الفنادق تكون عبارة عن مبنى واحد أو أكثر يحتوي على شقق وغرف توفر خدمة التدبير الفندقي فقط وصالة للاستقبال وغالبا ما تكون ملكية تلك الفنادق لجمعيات تعاونية أو دينية أو أفراد.

٣- الفندق المفروش:

وهو ذلك الفندق الذي يقدم خدمات المبيت والإفطار وينحصر نشاطه الرئيسي في تأجير الغرف باليوم أو بالشهر أو بالأسبوع مع تقديم خدمات تكميلية كتنظيف الغرف وتغيير البياضات.

٤- فندق المؤتمرات:

وهو ذلك الفندق الذي يعتمد اعتمادا كليا على خدمة المؤتمرات والاجتماعات العلمية والمهنية والفنية لذا فإنه يشتمل على معدات وتسهيلات الترجمة الفورية وغرف السكرتارية وغرف الاجتماعات.

٥- الفندق العلاجي:

وهو فندق ينشأ بجوار مصدر طبيعي "عيون" للمياه المعدنية أو الكبريتية ويزود بالمعدات والتجهيزات الطبية التي تجعل منه مركزا علاجيا لعلاج أمراض معينة.

---

(1) Sudhir, Anderws, Hotel Front Office Training Manual, Tata Mc Graw – Hill New Delhi, 1982, PP. 115-120.

٦- بيوت الشباب:

وهي بيوت تقام لإيواء الشباب من الجنسين وتتميز برخص أسعارها ومستوى الراحة فيها متواضع وهي تزود بتجهيزات ومعدات تسمح للشباب بتجهيز طعامهم ويوجد بكل بيت عادة صالة للطعام ولا تهدف تلك الفنادق إلى تحقيق الربح.

و- تقسيم الفنادق بحسب مدة الإقامة:

١- فنادق الإقامة الدائمة:

هذا النوع من الفنادق يكون على شكل وحدات سكنية مؤلفة من غرف نوم منفصلة عن بعضها البعض ومشتملة على جميع المنافع وتكون مدة إقامة النزيل فيها شهر كحد أدنى.

٢- فنادق الإقامة المؤقتة:

وهي فنادق يقصدها النزلاء والمسافرين من أجل المتعة وتكون مدة الإقامة ما بين يوم واحد إلى ٢٩ يوم وهي تقدم خدمات متنوعة كالطعام والشراب وبعض الخدمات الترفيهية.