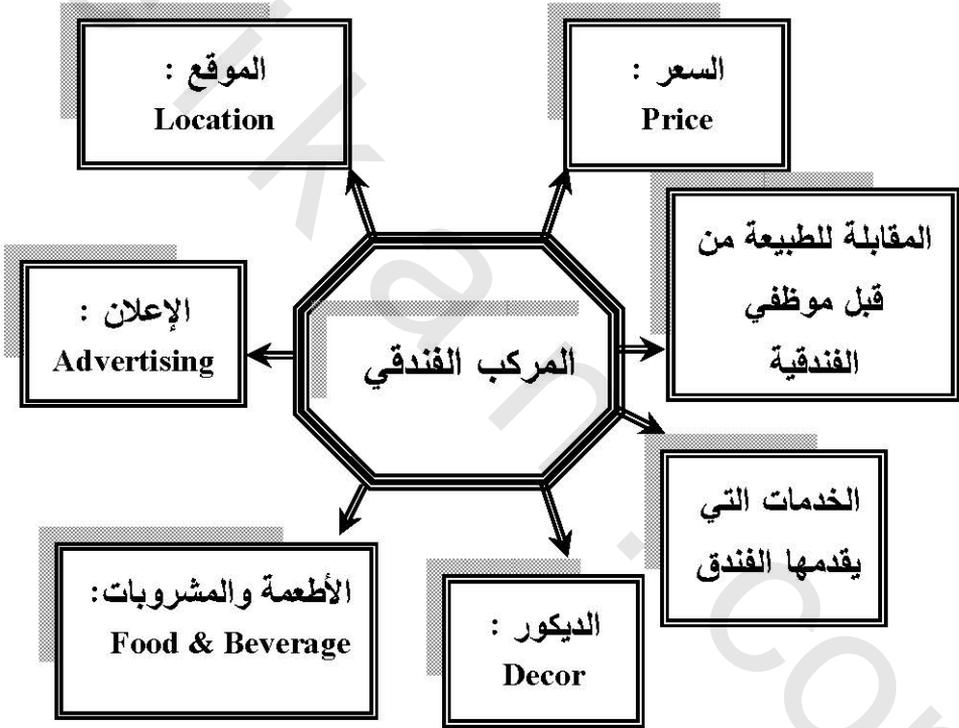


الفصل الثامن

العوامل التي تساعد على نجاح الفندق

إن نجاح الفنادق وزيادة نسب الإشغال فيها مرهون بنجاح إدارتها والاستفادة من جميع العوامل التي تساعد على تحسين إيراداتها ومن أهم العوامل التي تساعد على نجاح الفندق وتفضيله على الفنادق الأخرى هي:



١- السعر: Price

فإن السعر في حالات كثيرة يلعب دور مهم في نجاح الفندق وزيادة نسب إشغاله وبخاصة إذا كانت أسعاره اقتصادية أو معتدلة، إضافة لتقديمه بعض الخدمات مجاناً (كالمسبح) أو منح بعض التخفيضات وخاصة للضيوف الدائمين وقد تصل إلى ٢٠٪. وهذا ما يجعل بعض الضيوف يفضلون فندق على آخر..

2- الموقع: Location

وله أهمية كبيرة بالنسبة لتفضيل الضيوف لفندق عن الآخر وبالتالي موقع الفندق الجيد وتوفر طرق المواصلات إليه يساعد على زيادة نسب إشغاله ونجاحه، وإن كان في وسط المدينة (تجاري) أو في منطقة جميلة (كمنتجع) أو على طريق سريع (كالموتيلات)

3- الإعلان: Advertising

الإعلان ووسائله ضرورية في التأثير على اختيار الضيف لفندق معين وتفضيله عن الفنادق الأخرى.

الإعلان وهو وسيلة مهمة من وسائل التسويق والترويج، والفنادق الأمريكية تتفق كثيراً على الإعلان وخاصة إذا كان الإعلان موفقاً. فالإعلان في وقتنا الحاضر مهم جداً وهو الوسيلة الوحيدة لتعريف الجمهور بخدمة ما أو بضاعة ما والإعلان الصحيح هو الذي يصل إلى الجمهور بسرعة ويؤثر فيهم ويحفزهم على زيارة الفندق والتعريف على خدماته وخاصة في حالة المنافسة ووجود عدد كبير من الفنادق، فإن المواطن العادي لا يعرف أن الفندق المعين يقدم أجود أنواع الأطعمة أو يحتوي على مطعم صيني أو غرف واسعة أو يقدم شبكة فيديو داخلي مجاناً.

٤- الأظعمة والمشروبات: Food and beverage

نلاحظ كثيرون من الضيوف يفضلون فندق معين على آخر لأنه يقدم أشهى المأكولات أو يحتوي على مطاعم متخصصة يفضلون ها الضيوف وهذا بدوره يساعد على زيادة إيرادات الفندق وزيادة نسب إشغاله وبالتالي نجاح الفندق .

٥- الديكور: Decor

تتميز بعض الفنادق بديكوراتها الجذابة وتصرف أموال طائلة على ترتيب ديكوراتها لتجعلها علامة أو مكان مميز عن غيره .
وكلما كان ديكور الفندق الداخلي والخارجي جذاباً ومؤثراً بالإضافة إلى التجهيز والنظافة كان ذلك من عوامل نجاح الفندق.

٦- الخدمات التي يقدمها الفندق: Services

تعتبر الخدمات التي يقدمها الفندق مهمة جداً لنجاح الفندق فتوجد بعض الفنادق العالمية وخاصةً فنادق السلاسل تقدم خدمات متكاملة.
ومن هذه الخدمات مثل خدمات البريد، البرق، التلكس، الفاكس، السكرتارية، الترجمة، الحاسبة الكترونية، قاعات الاجتماعات صغيرة وكبيرة وقاعات للمؤتمرات، خدمات شخصية داخل الغرف وشقق صغيرة وكبيرة، نظام فيديو داخلي، النادي الصحي وحمامات السونا، التدليك، قاعات التمس، اسكواش سباحة، تليفونات خارجية، اتصال مباشر، بنوك، سيارة الأجرة....

مكتب سياحي، مكتب معلومات، مكتب خطوط جوية، مطاعم متنوعة، مشارب، نادي ليلي، مراقص، محلات تسويق نظام الالكتروني لتوصيل الرسائل المستعجلة.....

7- الإدارة الناجحة والموظفون اللطفاء:

وخاصة في المكاتب الأمامية، فحسن الاستقبال له دور كبير في ذلك
الابتسامة للزبائن ضرورية لنجاحه.

وبصورة عامة كل هذه الأمور تعتمد على مدى كفاءة العاملين في
الفندق ومستوى تدريبهم ومدى كفاءة الإدارة الفندقية وقوة وذكاء مدير
الفندق لأن الكتاب الأجانب يعتبرون المقابلة اللطيفة من قبل موظفي الفندق
وتفانيهم في خدمة الضيوف والرغبة في إشباع رغباتهم والاستقبال الحسن لهم
من أهم العوامل التي تساعد على نجاح الفندق.

إحدى مراكز البحوث المتخصصة في إدارة الفنادق في الولايات المتحدة
الأمريكية أجرت استبيان معين في عام ١٩٩٣ عن سبب اختيار السائح لفندق
معين لأول مرة وسبب عودته لنفس الفندق الذي أقام به وارتاح به فكانت
الأجوبة كما يلي:

سؤال: ما هو أهم شيء في اختيارك للإقامة في فندق/موتيل للمرة الأولى ؟

المسافرين الدائمين	مجموع المسافرين	سبب الاختيار
٦٣ %	٥٦ %	الموقع/ الملائمة
٤٨ %	٥٠ %	المظهر الخارجي
٤٢ %	٤٦ %	السعر/ السعر المعقول
٢٩ %	٢٣ %	الخدمات: طعام جيد، شراب، الإقامة
٢٥ %	٢٢ %	الشهرة/ كلام الأصدقاء
٨ %	١٥ %	خدمات الترفيهية والترفيهية
٨ %	٩ %	خدمات جيدة

سؤال: أهم شيء الذي يؤثر على قراراتك للعودة إلى نفس الفندق / الموتيل ؟

سبب الاختيار	مجموع المسافرين	المسافرين الدائمين
النظافة ؟ المظهر الخارجي	% ٦٣	% ٦٣
الخدمات الجيدة	% ٤٢	% ٤٥
الخدمات الأخرى	% ٣٥	% ٤١
الموقع / الملائمة	% ٣٢	% ٣٨
السعر / السعر المعقول	% ٣٩	% ٣٥
الهدوء / الاستقلالية	% ٩	% ٨

مؤهلات العمل الفندقى Qualification Of The Hotels Work

تعتبر مؤهلات العمل في الفنادق مؤهلات خاصة تختلف عن مؤهلات العمل في الصناعات والمجالات الأخرى.

ومن أهم هذه المؤهلات: (Qualifications)

- حب الناس والرغبة في خدماتهم، يعتبر من الأساسيات المطلوبة وكمؤهل للنجاح في صناعة الفنادق، ولكن هذا الشرط بالطبع ليس كافياً وحده للعمل في الفنادق.

- يجب أن تكون لدى الشخص الذي يرغب في العمل في الفنادق قابلية التأقلم السريع مع مختلف شرائح ومع مختلف الحالات المتوقعة وغير المتوقعة.
- القابلية على السيطرة وضبط النفس والأعصاب في المواقف المحرجة أو عند التعرض إلى ضغط معين، لأنه يجب تطبيق هذه المقولة في الفنادق دائماً "الضيف دائماً على الحق".

- إن الشخص الذي يتقدم في السلم الوظيفي يجب أن يبرهن إمكانياته القيادية ويوضع قدرته على الإقناع والتحليل التي تجعل من زملائه ومرؤوسيه

يتعاونون معه ويحترمونه، لأن المراكز العليا كما هو معروف تتطلب معرفة فنية وإدارية خاصة وإن السمة الرئيسية والضرورية المطلوبة لهذا المستوى هي قابلية التعاون على جعل الآخرين يؤدون ما يتطلب منهم بالصورة التي يطلبها الضيوف والوقت الذي يرغبونه به.

- الشخصية اللطيفة والابتسامة الدائمة واللياقة البدنية والملابس الأنيقة واللطيفة تعتبر من إحدى المؤهلات الضرورية للعمل في الفنادق.

- الثقافة العامة ومعرفة كاملة بالبلد الذي يقع به الفندق بالإضافة إلى

الشهادة الجامعية أو المعاهد أو

- معرفة لغة أجنبية واحدة على الأقل وخاصة في الفنادق التجارية أو

فنادق المطارات التي يرتادها كثير من الأجانب.

