

## الفصل الثالث عشر

### الهيكل التنظيمي لإدارة الفنادق

#### Organization Structure

- تعريف الهيكل التنظيمي (Organization Structure) :

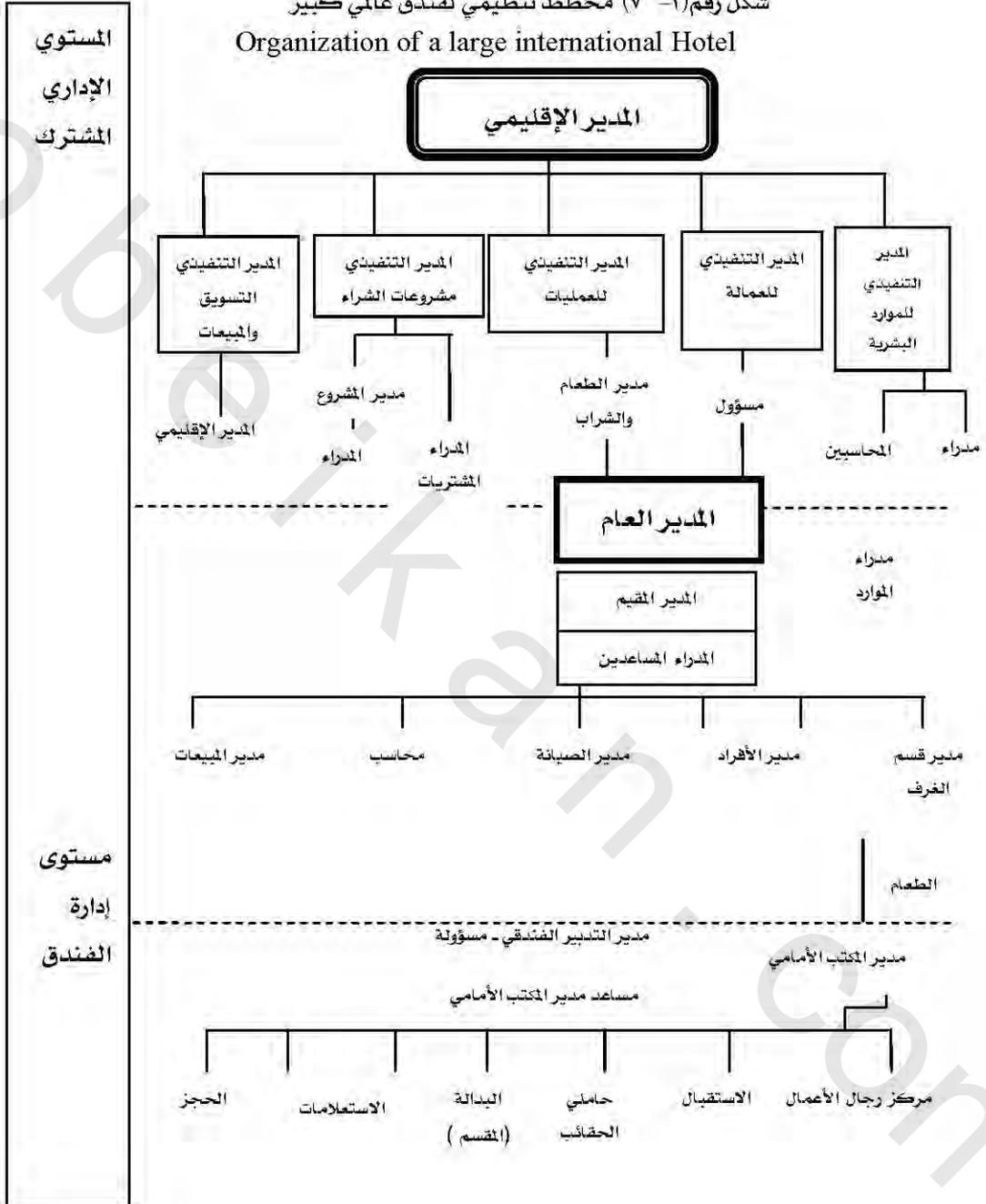
يعرف بأنه " البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة فهو يبين التقسيمات.

- الخرائط التنظيمية (Organization Charts) : وهي عبارة عن

مخطط ولة إيضاح تبين التنظيم الخاص للمنظمة (الفندق).

أنظمة إدارة الفنادق: (P. M. S) Property Management System

شكل رقم (١-٧) مخطط تنظيمي لفندق عالمي كبير  
Organization of a large international Hotel



عرف البروفسور " Alan's Parker " في جامعة فلوريدا العالمية قسم إدارة الإيواء بأن ( PMS ) يتضمن عدد من أنظمة مستقلة وتربط مع بعضها لغرض إدارة المكاتب الأمامية - والخلفية للفندق وتتضمن هذه البرامج والمعدات ( Hardware ) أي المعدات والأجهزة ( الحاسوب ) وكذلك البرامج والنظم ( Soft Ware ) والتي يحتاجها الفندق في المكاتب الأمامية والخلفية للفندق.

### **الأسباب التي جعلت الفنادق تتبنى هذا النظام :**

- لغرض تحسين عمليات التشغيل بواسطة حذف الأعمال المكررة والحصول على المعلومات الحالية بسرعة.
- تحسين الخدمة للضيف والحصول على معلومات مضبوطة وسريعة ومعرفة احتياجات ونواقص الضيوف بسرعة.
- تحسين الإشراف والسيطرة على التشغيل الداخلي للفندق بواسطة إضافة مستويات.
- توفير الأموال بواسطة تحسين مستوى العمل وإلغاء التعامل مع المكاتب والجهات الخارجية لغرض تزويد الفندق بالمعلومات المطلوبة.

### **العوامل التي تؤثر على الهيكل التنظيمي للفندق :**

عند إعداد أي هيكل تنظيمي لفندق ما يجب دراسة العوامل التي تؤثر على هذا الهيكل. ويمكن تقسيمها إلى :

#### **العوامل الداخلية :**

**طبيعة العمل الفندقية :** ويقصد به ملكية الفندق ( خاص ، مختلط ، شركات ) ، وكذلك معرفة مواسم عمل الفندق على مدار السنة أو الموسمية. لذلك نرى أن الهيكل التنظيمي يختلف من فندق لآخر حسب الملكية أو مواسم العمل.

**موقع وحجم بناية الفندق:** ويقصد به هل أن موقع الفندق في داخل المدينة أو قرب المطارات أو فنادق منتجعات وهل المدينة صغيرة أم كبيرة وكذلك دراسة اقتصاد المدينة هل هي صناعية أو زراعية أو تجارية أو أثرية... الخ. أو تقع المدينة على طريق خارجي دولي يربط دولة بأخرى أو مدينة مرورية .

**نوعية ودرجة الفندق:** ونقصد به نوعية بناية الفندق هل هي حديث أم معمر أو بناء جاهز أو بناء أفقي أو عمودي.

يوجد في بعض الدول السياحية فنادق يصمم بنائها الخارجي على شكل فن معماري يمثل البلد أو على شكل تصميم معماري يمثل أثر مميز في البلد مثلاً بناء فندق في مصر على شكل هرم كما هو موجود في مدينة لاس فيجاس الأمريكية أو بناء فندق مدخله الخارجي على شكل بوابة عشتار البابلية كما هو موجود في العراق.

أما بالنسبة لدرجة الفندق بأنها تؤثر بشكل مباشر على الهيكل التنظيمي للفندق.

**رأس المال المستثمر والكادر الإداري:** فإن الفندق الذي يكلف (٢٠) مليون ليرة سورية يختلف هيكله التنظيمي والخدمات التي يقدمها عن فندق كلفته (٥) مليون ليرة سورية.

أما بالنسبة للكادر الإداري فإن الفندق الكبير ذو الدرجات الممتازة أو الأولى يختلف نوعية كادر الإداري من حيث مستوى تدريبه والخبرات التي يحملها هذا الكادر وكذلك عدد الكادر أيضاً.

## العوامل الخارجية :

أ - طبيعة النظام الاقتصادي: مثلاً رأسمالي حر أو محدود أو نشاط خاص أو قطاع خاص مختلط وهذا بدوره يؤثر على طبيعة العمل الفندقي والسياحي من حيث حجم رؤوس الأموال المستثمرة في هذا القطاع .

ب - السياسة الاقتصادية للدولة: هل سياسة البلد تعتمد على نظام التسيير الذاتي في تنفيذ المشاريع السياحية أو تعتمد التعاون والتبادل مع الدول الأخرى.

ج - طبيعة النظام الإداري: هل سياسة الإدارة مركزية أو لامركزية وتعني المركزية هي حصر الصلاحيات والأوامر الإدارية والفنية في جهة معينة واحدة. أما المقصود باللامركزية فهي عملية إدارية لتوزيع ومنح الصلاحيات والأوامر الإدارية والفنية إلى أكثر من جهة وحسب الاختصاصات.

د - التطوير التكنولوجي في البلد: إن صناعة الفنادق تعتمد على العنصر البشري والتكنولوجي أيضاً حيث أدخلت الحساسات الالكترونية إلى أقسام كثيرة من الفنادق مثل المكتب الأمامي وقسم الحجز وقسم الحسابات.....الخ.

ودخول التكنولوجيا الحديثة إلى صناعة الفنادق بدوره يؤدي إلى تقليل الأيدي العاملة في الفندق ولهذا يجب أن يأخذ هذا العامل الحيوي بعين الاعتبار عند إعداد الهيكل التنظيمي لفندق معين.

