obeikan.com

****

إدارة الفنـــادق

HOTELS ADMINISTRATION

obeikan.com

الفصل الأول

نشأة الفنادق وتطورها

نتناول في هذا الفصل استعراض لإدارة الفنادق باعتبارها إحدى المنشآت المتخصصة التي لها طبيعة خاصة في نشاطها ونوعية الأعمال التي تقوم بها . والمبادئ والأسس التي تطبق فيها. خاصة أن الفنادق لها ارتباط وثيق بالسياحة، وخدمة النزلاء سواءً كانوا من السياح الوافدين من الخارج أو أولئك النزلاء في البلد.

الفنادق - لغة :

الفندق :

يشير الأستاذ أبو بكر عمر الحميدي، في كتابه" إدارة الفنادق" إلى أنه يرجح أن تكون كلمة فندق ، قد استمدت أصلاً من كلمة بندوكيا Pondokia، أو بندوكيتا Pondokita من اللغة اليونانية القديمة، والتي تعبر أي منهما عن النزل الإغريقية القديمة، وقد تسربت من بلاد الأغرق، إلى بلدان الشرق القديم، في ذلك الوقت وانتشرت فيه.

وتأسيساً على ما سبق، فإن كلمة "فندق" المستخدمة عربياً، هي ترجمة لكلمة " Pondokia" ، أو "Pondokita " اليونانيتين، مع إبدال حرف " p" بحرف "F".

ولقد شاع استخدام كلمة فندق في الدول العربية. وعليه سترى هذه الكلمة للدلالة على " الأوتيل" وعلى "النزل".

الأوتيل : (Hotel)

تستخدم كلمة (Hotel) في كل الدول التي لا تنطق العربية ، وترجع هذه الكلمة إلى" Hospital"، "Hostel " في اللغة اللاتينية، والتي تعنيان

الضيافة والراحة، أو إلى الكلمة الفرنسية"Hospite " ، وكلمة"Hote " الايطالية، وكلتاهما تعني الضيف.

النزل:

تعني كلمة " النزل" هي أليق كلمة عربية كترجمة لكلمتي" فندق" و" أوتيل"، وتعني الكلمة لغة، المكان المريح الذي يعده أهل البيت لضيوفهم حين يأتون إليهم، وتوفير الإقامة، والإعاشة، والراحة المنشودة.

ولعل كلمة" النزل" المشتقة من مادة النون والزاي واللام، تحمل في طياتها السهولة واليسر، عكس مادة الصاد والعين والدال(صعد)، والتي تفضي بالجهد والمشقة. فهي(النزل) تعني، بيت الإنسان وكفى.

الخان:

وجاء في اللغة العبرية تعريف الخان (Inn) وكان يسمى (Malone) إنه مكان للراحة في الليل وأيضاً مكان لإيواء الحيوانات وفسحة من الأرض لغرض راحة المسافرين.

أما في اللغة اليونانية فإن الخان يسمى (Kataluma) ومعناه غرفة طعام أو حجرة الضيف.

وعرّف التوراة الخان على إنه ممكن أن يكون كهف أو خيمة .

تعريف الفندق / الأوتيل/النزل:

وكان الفندق له عدة مسميات سابقة مثل (النزيل) أو (الخان) أو (الوكالة) أو(الخانة) وهو عبارة عن مبنى مجهز ومعد لاستقبال الضيوف ، والإقامة النزلاء، بحيث يجد فيه النزيل الراحة والمأوى والمأكل والخدمة لمدة زمنية معينة، مقابل أجر معلوم ومحدد.

- **يعرف الفندق:** بأنه مبنى أو مؤسسة أو منشأة تمد الجمهور بالإقامة Destination والطعام Food والخدمة Service.

- أما ويبستر (Webster) عرّف الفندق بأنه " بناية أو بيت كبير يعرض الإقامة (Accommodation) والطعام(Food) والخدمات الأخرى للمسافرين الآخرين.

- وكذلك عرّف James M Rovelstad John R Goodwin الفندق في كتابهما Iraval and Lading Low 1980 بأنه كل بناية توفر الإقامة والطعام إلى الضيوف مقابل سعر معين ".

- **يمكن تعريف الفندق السياحي** أنه" عبارة عن نُزل أعد طبقاً لأحكام القانون ليجد فيه النزيل المأوى والمأكل والخدمة مدة معينة لقاء أجر معلوم".

" منظمة إدارية ذات سمات اقتصادية، واجتماعية، تقدم الضيافة في إطار القوانين المحلية والدولية، لقاء أجر محدد لضيف داخل بناء مصمم لهذا الغرض".

أبعاد تعريف الفندق:

من خلال التعامل مع التعريف الأخير ـ في الفقرة السابقة ـ يمكن أن نتطرق إلى الفندق نظرة تحليلية، توضح أبعاده الإدارية، والاقتصادية، والاجتماعية والقانونية، بالتفصيل التالي:

١- البعد الإداري ـ منظمة:

يعتبر الفندق كيان اجتماعي ينشأ بطريقة مقصودة، لتحقيق أهداف جماعية مشتركة. وحتى يتحقق ذلك لابد لهذا الكيان من سمات تتمثل في النشأة المتعمدة والمقصودة، والأبعاد التنظيمية أي البناء التي يحتوي على وحدات تتمثل في إدارات وأقسام وتربطها علاقات أفقية ورأسية، وأخيراً الممارسات الإدارية التي تنطوي على التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

٢- البعد الاقتصادي:

تندرج المنظمات" المنشآت" الفندقية تحت مجال الأعمال Business . وعليه، فهي تسعى إلى تحقيق الربح، خلال الفعاليات التالية:

١/٢ **الصناعة**: تعمل المنظمات الفندقية، على تحويل الموارد الأدائية الفندقية، إلى منتجات تامة الصنع، باستخدام النشاطات التحويلية، من خلال الجهود البشرية، والمعدات والآلات.

٢/٢ **الخدمة**: يعبر عن الخدمة بأنها الإشباع النفسي الذي يتوفر للمتلقي (الضيف)، والفندق لا يقدم منتجات تامة الصنع فقط، وإنما يقدمها بأسلوب له صفات معينة ـ الخدمة ـ هذا فضلاً عن خدمة الإقامة ذاتها، وجُلّ هذه الخدمات لها أجر محدد.

٣/٢ **التجارة**: تقوم المنظمات الفندقية، بشراء العديد من الأصناف بغرض إعادة بيعها، وذلك دونما إدخال أية نشاطات تحويلية عليها، سوى تجزئتها، ومثال على ذلك المشروبات الغازية، والروحية، وغير ذلك الكثير.

٣- البعد الاجتماعي:

يمثل الفندق وحدة اجتماعية تتبلور فيها مجموعة من التفاعلات بين أفراد هذه الوحدة، ومن ثم تحتاج إلى إرشاد وضبط وأحكام، حتى يتم توجيه وضبط عمليات التفاعل الاجتماعية، التي تحدث بين الضيوف من جهة، وبين العاملين من جهة أخرى،وذلك بمعرفة وحدة العلاقات العامة.

٤- البعد القانوني:

يحدد القانون واللوائح، كيفية إنشاء المنظمة الفندقية، وكيفية ممارسة فعاليتها من حيث: التراخيص، والأسعار والعلاقات مع الضيوف، والمخالفات الإدارية.

لمحة تاريخية عن نشأة الفنادق وتطورها :

أصبحت صناعة الفنادق من الصناعات الهامة في العالم، حيث تعتمد عليها معظم الدول باعتبارها مورد هام للنقد الأجنبي، وأثرها على إشباع حاجات السياح والمواطن. فهي تقدم إضافة إلى الإيواء والمأكولات والمشروبات والمسابح والنوادي وتأمين فرص العمل ، وتنمية أنشطة القطاع الخاص، ونشر البنية التحتية (النقل، الإيواء، البرنامج السياحي ....).

ولقد أصبح دور الفنادق أكثر ضرورة مع تزايد انتقال الأفراد من مكان إلى آخر بسهولة وييسر، وبخاصة مع توفر وتطور وسائل النقل الحديثة كالطائرات والسيارات والمواصلات وخاصة الكهربائية منها. والتي أقل كلفة والأوفر والأقل تلويثاً للبيئة والأكثر أماناً وراحةً عن غيرها.

وبالتالي لا يمكن تصور وجود بلد متحضر بدون فنادق ، وبدون توفر الأمن السياحي ، بدون توفر وسائط النقل وخاصة أخذت بعض المنظمات العالمية معيار وتقدم وتطور ورفاهية بلد ما بعدد فنادقها ومستوياتها ودرجاتها. ففي يومنا هذا يتطلب الفنادق عناية ورعاية ودعم كبير بالعلم والتكنولوجيا حتى تستطيع أداء دورها الفعال في خدمة الاقتصاد باعتبارها كإحدى الخيارات الإستراتيجية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة.

هذا وقد أخذت كثير من الدول السياحية بالعالم بالتركيز والاهتمام بصناعة وبناء الفنادق الحديثة والضخمة، إذ يوجد الآن في بعض الدول السياحية بالعالم فنادق تضم أكثر من (5000) غرفة . وتعتبر اليوم مهنة إدارة الفنادق واحدة من أصعب المهن التي تحتاج إلى تحدي دائم وفي نفس الوقت أقل فهماً قبل الاقتصاد العالمي. وبالتالي لا تكاد تخلو مدينة في العالم من فندق كبير أو صغير، ولا يوجد مواطن إلا ولديه بعض الاتصال على الأقل مرة واحدة في الحياة بالفندق .

فعندما يصل السائح إلى أي مدينة أو دولة كانت فأول شيء يفكر به هو البحث عن فندق لإيوائه قبل البحث عن الطعام أو الشراب أو أماكن الجذب السياحي الأخرى . فإنه سيصرف 50٪ من وقته في الفندق وسينظر إليه على أنه قاعدته الآمنة ومنزله البعيد عن بيته .

هذا وقد تشير الإحصائيات العالمية لمنظمة السياحة إن (50 -40 ٪) من دخل السائح يصرف داخل الفنادق وقد تصل إلى ٧٠٪ موزعة على الخدمات التالية:

- **خدمات الإقامة(الإيواء)** Accommodation services
- **خدمات الطعام والشراب** Food and Beverage Services
- **خدمات تكميلية أو مساعدة** Ancillary Services

وتشمل هذه الخدمات، خدمات التسلية والترفية والخدمات الصحية وخدمات الاتصالات والخدمات المصرفية...الخ.

كما وأخذت الفنادق الحديثة لا تقوم بعملية الإيواء فقط وإنما أخذت تقدم كل التسهيلات والحاجات الضرورية للإنسان والسائح الحديث مثل المأكولات والمشروبات ، والمطاعم المتخصصة والصالات العامة وتنظيف الملابس والنوادي الرياضية الليلية والمسا بح ومحلات شراء البضائع والخدمات المصرفية والبريدية والهاتفية بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مثل السكرتارية والترجمة ..... الخ).

مما تقدم ... تعدّ صناعة الفنادق من الصناعات القديمة جداً وأن ظهور الفنادق في العصور الأولى يرتبط ارتباطاً وثيقاً بظهور الضيافة نفسها ، فالضيافة أصلاً كانت من أعظم مآثر الحضارات القديمة وخاصة في بلاد الشرق القديمة ولكن الضيافة التي كانت في بلاد الشرق كانت ضيافة مجانية ولعل هذا كان السبب في تأخير نشوء الفنادق في هذه البلاد لاشتهار أهلها بكرم الضيافة المجانية.

ولغرض إعطاء فكرة عن التطور التاريخي لصناعة الفنادق لا بدّ أن نتطرق إلى أصل كلمة الفندق .

الآن نستطيع تقسيم العصور التاريخية لصناعة الفنادق " Hotel industry " إلى ثلاثة مراحل هي :

العصور القديمة :

سميت بعصور الخانات البدائية التي تعتبر النواة الأولى للفنادق ، انتشرت وازدهرت هذه الخانات ، في حضارة وادي النيل والرافدين وفلسطين وخاصة في الأماكن التي تمر منها قوافل التجارة بسبب حاجة هذه القوافل إلى الراحة والمياه ولهم و لحيواناتهم (الجمال). وقد ذكر شيري أستاذ مادة إدارة الفنادق بجامعة كور نبل أن أقدم الخانات كانت في مصر القديمة (كفنادق صغيرة وبيوت للبيرة) وكانت مؤنثة وفيها الخادمات يقمن بخدمة النزلاء ، وفي بابل ونينوي كانت الخانات تأوي كبار التجار والأثرياء ، وكانت الأجور عينية آنذاك لأن النقود لم تظهر إلا في القرن السادس قبل الميلاد . وقد كثرت هذه الخانات قرب الأماكن الدينية كفلسطين ومكة المكرمة والمعابد في اليونان ، أما في روما فقد كانت بيوت البريد تستخدم كأماكن للإيواء .

العصور الوسطى:

وفي العصور الوسطى تطورت الخانات وأصبحت كبيرة الحجم ومقسمة إلى قسمين غرف بسيطة للفقراء. وأخرى فاخرة للأغنياء وفيها أماكن للطعام ، وبدأت تختفي منه الإسطبلات عند ظهور النقل بالقاطرات البخارية في أروبا وفي المدن الكبرى التي يزورها الغرباء . وقد أشار الرحالة العرب إلى النزل والخانات في مؤلفاتهم فقد ذكر ابن حوقل في كتابه "صورة الأرض " عن أن الفنادق والحمامات كانت منتشرة بكثيرة في العراق وبلاد ما وراء

النهر إضافة إلى ليبيا وتونس وكانت القيروان مشهورة بكثرة فنادقها (خاناتها وحماماتها) . أما ابن جبير فقد تحدث طويلاً عن الخانات في سورية وعن الطرق التجارية مثل حلب ودمشق . وقد ورد الحديث عن الخانات والخدمات المرافقة لها مثل توفير الأمن والطعام والشراب والراحة في رحلات ابن بطوطة والرحالة ماركو بولو.

العصور الحديثة :

في العصور الحديثة وبعد الثورة الفرنسية والثورة الصناعية بدأت رؤوس الأموال تستثمر فيها باعتبارها صناعة مربحة حتى أصبحت في الوقت الحاضر صناعة متميزة لها خصائصها و أنظمتها وقوانينها و أعرافها . فقد وصلت هذه الصناعة إلى قمتها وصلت إلى أعلى درجات التطور من حيث الإدارة والتنظيم في الولايات المتحدة، إذ بلغت بعض الفنادق فيها إلى حد الكمال في الخدمة، وإلى عدد الغرف قد يصل إلى (5000) غرفة، فقد أنتج في عام 1996 فندق في لاس فيغاس (ناضحة سحاب) أعلى من برج إيفل ويضم (1500) غرفة، ويحوي إضافة إلى الخدمات المعروفة من مطاعم ومعارض تجارية فخمة وغيرها ، حديقة ملاه تحتوي على أنموذج لأحد الجبال الروسية بارتفاع /٣٠٣/ أمتار ومصعد يرتفع بسرعة /٩٠/ كم ساعة، وقد بلغت تكاليفه /٥٥٠/ مليون دولار . وفي أوروبا تطورت الفنادق بشكل كبير. بسبب عدد السياح الذين يزرون أماكن السياحية في أوروبا كل عام ولكنها تبقى أقل تطوراً من الفنادق الأمريكية .