

## السياحة والفنادق ودورها في تعزيز الجانب الاقتصادي

م.م. هيثم نعمه زغير

[haithamnehme1996@gmail.com](mailto:haithamnehme1996@gmail.com)

### المخلص:

يعد قطاع السياحي والفندقي من المعالم التاريخية لأي بلد. ويقاس مدى تطور البلاد والحكم عليها من خلال التقدم الحضاري والاجتماعي والثقافي. فقطاع السياحة والفنادق تعتبر من الصناعات الحديثة التي يتم الاعتماد عليها في الاقتصاد القومي ولها الفائدة في توافر فرص العمل للشباب وكذلك توافر العملة الصعبة التي تختلف عن عملات البلد المتداولة للبلاد تخضع لمعايير الجودة الشاملة والكفاية والتطور المستمد في قطاع السياحة والفنادق. إنَّ اليد العاملة الموجودة داخل القطاع السياحي والفندقي هي كوادر مدربه و مهينه فنيه وتكون من خريجين المعاهد الفندقية المدربة على خدمه الزبائن على اكمل وجه لذلك صناعه السياحة والفنادق في الوقت الحاضر تعد صناعه حديثه للبيئة حيث لا دخان ولا تلوث تولد هذه القطاع السياحي والفندقي. وتعد بعض الدول التي تشتغل بالسياحة والفنادق في عمل الترويج السياحي لغرض جذب السائحين الى بلدهم وان انتشار مكاتب السفر والسياحة تساعد كثير من الدول السياحية على استقطاب السائحين. ويعدل القطاع السياحي والفندقي من القطاعات الاقتصادية في العالم حيث تمكنت السياحة من تجاوز كل الازمات واثبتت التجارب انها تتطور مع تطور الاعلام وهناك ارتباط وثيق بين السياحة والفنادق فهم مكمل للأخر. إنَّ تطوير السياحة وتطوير وسائل النقل جعلت الدول الفنادق من المراكز الاقتصادية التي تدر الدخول المالية. الكلمات المفتاحية: (السياحة، التعزيز، الجانب الاقتصادي).

## **Tourism and Hotels and their role in enhancing the economic aspect**

**Mr. Haitham Nehme Zghair**

**haithamnehme1996@gmail.com**

### **Abstract:**

The tourism and hotel sector is one of the historical landmarks of any country. The extent of the country's development and judgment is measured through its civilizational, social and cultural progress. The tourism and hotel sector is considered one of the modern industries that are relied upon in the national economy and has the benefit of providing job opportunities for young people as well as the availability of hard currency that differs from the country's currencies in circulation for the country subject to the standards of comprehensive quality, sufficiency and development derived from the tourism and hotel sector.

The labor force present in the tourism and hotel sector is trained and technically prepared cadres and is made up of graduates of hotel institutes trained to serve customers in the best possible way. Therefore, the tourism and hotel industry at the present time is a modern industry for the environment as there is no smoke or pollution generated by this tourism and hotel sector.

Some countries that work in tourism and hotels are working on tourism promotion in order to attract tourists to their country, and the spread of travel and tourism offices helps many tourist countries to attract tourists.

The tourism and hotel sector is one of the economic sectors in the world, as tourism has been able to overcome all crises, and experiences have proven that it develops with the development of the media, and there is a close link between tourism and hotels, as they complement each other.

The development of tourism and the development of means of transportation have made countries' hotels economic centers that generate financial income.

Keywords: (Tourism, promotion, economic aspect).

### المقدمة:

يقوم القطاع السياحي والفندقي الخدمات الى الزبائن والتي تشمل الايواء والضيافة وكذلك خدمات المؤتمرات والحفلات وقاعات يعمل فيها رجال الاعمال. فقد تطورت الفنادق نتيجة التطور العملي في المجالات الثقافية والاجتماعية والعلمية كاه.

وقد اخذت الفنادق بتجهيز الغرف بأحدث وسائل الراحة واخذت بعض الفنادق بتقديم التكنولوجيا الحديثة اقسامها كاه بدءاً من غرف النزلاء حيث وقد شملت السياحة دوراً مهماً في تقديم الخدمات السائح الذي ينفق امواله على هذه الخدمات مثل الايواء في الفنادق والمطاعم والتنقل بين المدن السياحية والإثارية وغيرها.

ان العلاقة بين قطاعي السياحة والفنادق علاقه وطيدة حيث ان السياحة هي من الأنشطة التي يمارسها السائح خارج بلده لفترة معينة من الوقت دون مردود مادي ان كل ما يحتاجه السائح في زياره بلد سياحي هو الإقامة المريحة وتوافر المأكل والمشرب والمواصلات.

وتعمل بعض الدول المتقدمة في مجال السياحة الفنادق تضع ميزانيه ضخمة من اجل الترويج السياحي في وسائل الاعلام المختلفة بغية جذب اكبر عدد من السائحين وتقوم بتأهيل مرافقها السياحية كاه واعداد صيانتها بالشكل الحضاري والمتطور

تمثل السياحة والفنادق دوراً مهماً في اقتصاديات البلدان المتطورة في هذا المجال وتحرص هذه الدول على اقامة المنتجعات والمرافق السياحية الحديثة وفق الطراز العالمي الجديد بغية توفيق السائحين على هذه الموافقة السياحية.

## المبحث الاول

١. تعريف السياحة:

٢. انواع السياحة:

١. تعريف السياحة: هي الانتقالات من مكان الإقامة الى بلد اخر لغرض يدفعه الواقع الداخلي للإنسان سواء كان ترفيهيا ام دينيا ام علاجيا ام رياضيا بحيث السائح لا يبغى الربح من خلال سياحته في ذلك البلد وحيث حددت اقامه السائح بأنها اكثر من ٢٤ ساعة او اقل<sup>(١)</sup>.

ان اول من وضع التعريف الصحيح للسياحة هما السوييران (هنزيكر وكرافت) في عام ١٩٤٢ واسسا كتاب النظرية العامة للسياحة حيث قالوا ان السياحة هي مجموع الكلي للعلاقات والظواهر الطبيعية والتي تنتج من اقامه السائحين المؤقتة ولا تكون دائمية ولا يمارس من خلالها السائح اي عمل تجاري مؤقتا او دائماً<sup>(٢)</sup>.

والسياحية مجموعه من التنقلات التي ينتقل بها البشر لأغراض غير تجارية من مكان موطنه الاصلي الى مكان اخر ورغبة في المغامرة والانطلاق لمعرفه البلدان الاخرى والعادات والتقاليد والامور الاخرى.

فعلية ان السياحة تقوم بتقريب المجتمعات فيما بينها وترسي اواصر السلام والمحبة بين الشعوب وتولد لدى السائح فكره عن البلدان الاخرى لما تحمله من ارث حضاري وتاريخي وطبيعي وينقله السائح الى بلده معبراً عن التطور الحضاري في تلك البلدان.

٢. انواع السياحة: لقد تعدد انواع السياحة واشكال السياحة على مر العصور وظهرت هناك سياحة جديدة من خلال التطور العلمي للمجتمعات والتي تبحث عن اساليب وانماط جديدة لأشكال السياحة ان للسياحة الحديثة اشكالا وانواعا مختلفة نتناولها بالتحديد<sup>(٣)</sup>

١. سياحه الاستجمام.

٢. سياحه العلاج والاستشفاء.

٣. سياحه المتعة والثقافة.

٤. سياحه الرياضة.

٥. السياحة الدينية.

٦. سياحه الاصطياف.
  ٧. سياحه الشتاء.
  ٨. سياحه المناسبات.
  ٩. السياحه الصحراوية.
  ١٠. السياحه التسويقية.
١. **سياحه الاستجمام:** تركز هذه السياحه على المتعة وقضاء الاجازات لغرض الحصول على الراحة الجسمية للجسد والتخلص من عناء العمل اليومي ومن ضغوط العمل التي تحدث خلال الحياة اليومية للإنسان وايضا التمتع بالمناطق الطبيعية الخلابة وهناك العديد من هذه السياحات التي تتم في عالمنا الغربي وفي دول عربيه مشهوره بالسياحه منها لبنان، مصر، تونس، المغرب ولا ننسى العراق على وجه الخصوص اما على الصعيد الغربي ونقصد بذلك اوربا فهناك اسبانيا وايطاليا وفرنسا وغيرها من الدول الغربية.
  ٢. **سياحه العلاج والاستشفاء:** تعد هذه السياحه من اهم انواع السياحه لما تحملهم السياحه الإنسانية وعلاجه في نفس الوقت وتوجد فنادق الاستقبال هذا النوع من السياحه ويحوي الفندق معدات وتجهيزات صحيه لهذا الغرض.
  ٣. **سياحه المتعة والثقافة:** هي السياحه التي تسمى بالاثريه حيث تم الرحلات الى المواقع الاثريه والتاريخية المتمثلة في المعابد والقصور القديمة ويزخر الوطن العربي بهذا الاثار حيث يوجد في سوريا ولبنان والعراق ومصر وغيرها من البلدان العربيه.
  ٤. **السياحه الرياضيه:** وتكون هذه السياحه لغرض ممارسه الأنشطة الرياضيه المختلفه منها رياضه الصيد في الغابات او الغوص في اعماق البحار وتسلق الجبال والتزلج. هناك بعض الدول تقوم بإضافة انواع من الرياضه مثل كاس العالم لكره القدم وغيرها من انواع الرياضه.
  ٥. **السياحه الدينيه:** ان الدافع الديني عند الانسان بدا قديما ومنذ ان تعرف الرسالات السماويه ومنها اليهوديه والمسيحيه والإسلاميه. جعله يقوم بزياره المراقد الدينيه المقدسه ويزخر وطننا العربي الكبير بكثير من المراقد الدينيه كالسعوديه حيث الحج والعمرة وفي العراق زياره المراقد الدينيه

- المقدسة لائمه اهل البيت (عليهم السلام) وغيرها عند بعض الفرق الإسلامية وفي فلسطين حيث بيت نجم وفي سوريا ولبنان حيث مرقد السيدة خولة بنت الامام الحسين عليه السلام.
٦. **سياحه الاصطياف:** وهي سياحه الغرض منها قصد البلد السياحي الذي يحوي مناخا طبيعيا واعتدال الطقس والاستجمام والسياحي.
٧. **سياحه الشتاء:** تقوم هذه السياحه على السياحه الشتوية ومنها التزلج على الجليد.
٨. **سياحه المناسبات:** تقوم هذه السياحه على المناسبات التي تتمثل بالطابع المحلي لأنه يتم من خلال هذه السياحه عرض الازياء الفلكتورية والاسواق التي في هذا البلد.
٩. **السياحه الصحراوية:** تقوم هذه السياحه الغرض منها معرفة الصحراء واقامة سباقات للسيارات والدراجات ويطلق عليها (رالي السيارات والدراجات).
١٠. **السياحه التسويقية:** وهي السياحه الغرض منها زياره الاسواق الشعبية والفلكتوريه وزيارة المولات الكبيرة في هذا البلد المزار وجلب هدايا تذكاريه.
- وهناك العديد من انواع السياحه الحديثه جدا السياحه الفضائية، وسياحه المغامرات، والسياحه العلمية، والبيئية وغيرها.

## المبحث الثاني

١. تعريف الفندق.
٢. الهيكل التنظيمي للفندق.
٣. انواع الفندق.
- تعريف الفندق:** هي مؤسسه تقديم خدمات الايواء الى النزلاء ووجبات الطعام وخدمات كالتسليه والترفيه وتكون هذه الخدمات مقبولة الجودة والسعر<sup>(٤)</sup>
- وتعريف ثانٍ للفندق:** هي الفنادق التي تمثل دورا مهما في تنميه السياحه في اي بلد من بلدان العالم. فالسائح يقضي وقته في الفنادق حيث لا تكون سياحه من دونها والعكس صحيح في فالسائح اول انطباع له يكمن في الفنادق.<sup>(٥)</sup>
- وتعريف ثالث للفندق:** هي مؤسسه تقوم بخدمه ايواء الزبائن خلال ٢٤ ساعه وكذلك تقدم التسهيلات اللازمة للنزله وتوافر المأكله والمشرب داخل الغرف او في المطاعم الموجوده داخل الفندق وايضا

هناك خدمات اخرى منها الخدمات الترفيهية وخدمات المصبغة وغسيل الملابس وخدمه مرائب السيارات وبعض النشاطات الرياضية وقسم خدمات الغرف التي يقوم بخدمه الطعام والشراب طوال ٢٤ ساعة متتاليه<sup>(٦)</sup>

يتضح لنا من خلال التعريفات التي ذكرت على انها كلها متشابهة من حيث المنظور الايجابي للفندق والتي كلها تصف في مصلحه النزيل والذي هو بدوره يقيم الفندق من خلال الخدمات التي قدمت له وينقل الصورة الإيجابية الى بلده عن تطوير الخدمات والبلد في هذه الفنادق ومن خلال تعريفي للفندق هو مؤسسه إيواءيه خدميه تقوم بتقديم خدمات الايواء والطعام والشراب وخدمات اخرى تكمليه تقدم داخل الفندق خلال فتره ٢٤ ساعه متتاليه وفق اسعار تضعها وزاره السياحة حسب حجم الفندق والخدمات التي تقوم داخل الفندق.

## ٢- الهيكل التنظيمي للفندق:

تميزت اقسام الفندق عن بعضها بالخدمات التي تقدم للزبون وكل هذه الاقسام تهدف الى ارضاء الزبون وتقديم كل الاحتياجات التي تخصه من المأكل والمشرب والخدمات الاخرى التكميلية وتسعى جميع اقسام الفندق الى الوصول الى الغاية المتوخاة هي تحقيق اهداف نجاح الفندق الى ارضاء الضيوف كافه على اختلاف اجناسهم وطبقاتهم الاجتماعية ويقوم الهيكل التنظيمي لأقسام الفندق على الشكل الاتي:

١. الادارة العامة.
٢. قسم الغرف.
٣. قسم الاطعمة والمشروبات.
٤. الحسابات.
٥. شؤون الموظفين.
٦. المبيعات والتسويق.
٧. الصيانة .
٨. الامن<sup>(٧)</sup>.

١. الإدارة العامة: هي الإدارة المسؤولة عن وضع القرارات المهمة لفرض توصيلها الى المستويات العليا لغرض برمجتها والعمل فيها داخل الفندق للعمل فيها.
٢. قسم الغرف: هو القسم الذي يحمل على عاتقه تقديم الخدمات الى الزبون بتنظيف الغرف والذي يقع على مسؤولي التدبير الفندقي وكذلك حجز الغرف المسبق من قبل قسم الاستقبال وهناك ايضا خدمه رجال الاعمال وايضا قسم المغسلة الذي يقوم بغسل وتنظيف ملابس النزلاء وغسل الشراشف والاقسام التابعة الى الفندق.
٣. قسم الاطعمة والمشروبات: وهو من الاقسام المهمة ويقوم بتقديم خدمه الطعام والشراب داخل الفندق ويحوي قسم الأطعمة اقساماً منها المطبخ والمطعم والكافتيريا قسم الحفلات وخدمه الغرف أ- المطبخ: وهو من الاقسام المهمات يقوم بطهي الطعام المختلف ويحوي على القسم الحار والبارد والقصابة والحلويات وقسم تنظيف الصحون ويقوم بتجهيز طلبات الضيوف من الأطعمة الشرقية والغربية.
- ب-المطعم: وهو مكان يتم فيه الطعام والشراب بأسلوب حضاري وهناك انواع مختلفة من المطاعم وحسب الطعام المقدم ويقدم المطعم الأطعمة الشرقية والغربية وهناك مطاعم منها مطاعم الاختصاص، مطاعم المشاوي، ومطاعم الاسماك، ومطاعم خدمه البوفيه ومطاعم الاكلات السريعة.
- ت-الكافتيريا: وهي من الاقسام المهمة تقدم كافه المشروبات الساخنة والمشروبات الباردة وكذلك الأطعمة الخفيفة ويتولى مهمه ذلك موظف متخصص في كيفية صنع هذه المشروبات والعصائر.
- ث-قسم الحفلات: وهو القسم المسؤول عن اقامه الحفلات والمناسبات سواء كانت داخل الفندق وخارجه وتحتوي على طاولات وكراسي معدة للحفلات وهناك انواع عديده من الحفلات منها حفلات الزواج واعياد الميلاد واليوم الوطني للبلدان والمناسبات الحكومية.
- ج- خدمه الغرف: وهي المسؤولة عن تقديم الطعام والشراب الى ضيوف الفندق في غرفهم ويعمل هذا القسم مدة ٢٤ ساعه متتاليه ويكون طلب النزلاء بواسطه الهاتف من قسم خدمه الغرف ويوجد داخل الغرف المنيو وفيه الاسعار مثبتة وتكون الخدمة هذا في هذا القسم ممتاز لان

يعكس مدى اهتمام الفندق وادارته بالضيوف لغرض تطور وانطباع جيد وكسب ود الضيوف وضمن عودتهم ثانياً.

٤. **الحسابات:** من الاقسام المهمة في الفندق وهو المسؤول عن جميع الشؤون المالية بالفندق ويرأس هذه القسم مدير قسم الحسابات وهو يقوم بالأشراف على عدد كبير من المحاسبين والمدققين وامناء الصندوق وله المعرفة بالحسابات المدفوعة والمقبوضات اليومية العامة وتقدير الارباح والخسائر واعداد تقارير لبيان الوضع المالي للفندق ورفعها الى الإدارة العامة والاشراف واعداد القوائم الرواتب للعاملين في الفندق ويوجد في هذا القسم الايرادات، المدفوعات، حسابات الرواتب، الموازنات.

٥. **شؤون الموظفين:** وهو القسم المسؤول عن شؤون الموظفين العاملين داخل الفندق يساهم هذا القسم في اذاعه نشاطات القوى العاملة حسب الاختصاص لكل موظف حسب تخصصه في المنشأة الفندقية وتسعى للمحافظة على الكفاءات وتنميتها وتحفيزها بما يمكن الفندق من بلوغ أهدافه.

ويقوم هذا القسم بعمل جدول لكل قسم في الفندق للحضور والانصراف العاملين في الفندق وعمل الاجازات الدورية والاجازات المرضية والغياب واجراء المقابلات للعاملين الجدد وكذلك تدريب العاملين واقامة دورات تدريبيه في كل مده وفي كل قسم من اقسام الفندق من اجل رفع خبرتهم ومهارتهم وعمل تقييم دوري لملفات الموظفين بالتنسيق مع رؤساء الاقسام التابعين لها وعمل الترقيات والمكافئات للمجتهدين وتنسيق العلاقات ما بين الفندق والنقابات المالية.

٦. **المبيعات والتسويق:** مسؤوليه القسم هو بيع الغرف للنزلاء وتحديد اسعار الغرف وكذلك تأجير وحجز المؤتمرات والحفلات والاتصال مع الشركات السياحية ووكلاء السفر لغرض عمل حجوزات للأفواج السياحية وكذلك تطوير كامل العلاقات العامة الداخلية والخارجية ومن مهام هذا القسم ايضا الاتصال المباشر والتشخيص للعملاء، البديل المباشر، البيع الداخلي، الاعلان في الصحف والمجلات، الراديو، التلفاز، الترويج.

٧. **الصيانة:** من الاقسام الساندة في الفندق ويقع على عاتقه صيانه الأجهزة الكهربائية وكذلك المسؤول عن الكهرباء والماء والصرف الصحي والمياه الساخنة واجهزة التبريد والإضاءة وصيانة

كافة المعدات والتجهيزات بالفندق كما يعمل في هذا القسم طاقم كبير متخصص كل حسب اختصاصه ويتكون ايضا من كبير المهندسين بكافه الاختصاص واشخاص مهنيين وصرفين مختلفين لأعمال متنوعه كاللحام والخراطة والسباكه والالكترونيات والكهربائيات وغيرها ومن اهم واجبات هذا قسم صناعه الاساس والتجهيزات والمعدات في الفندق وتزويد الفندق بالمياه اللازمة كذلك صناعه واصلاح سيارات الفندق.

٨. الامن: يعد هذا القسم والذي يهتم بالمحافظة على الامن والسلامة داخل الفندق والعمل على عدم فقدان او سرقة اي ممتلكات خاصه بالضيوف او الفندق يجب ان يتمتع العاملون في هذا القسم بالكفاءة والمهنية والحس الامني العالي كذلك من مهام هذا القسم الاشراف على دخول وخروج الموظفين وعمل جدول لهم وايضا مراقبه ابواب الفندق اثناء الليل والنهار وكذلك اخلاء الفندق بسرعه في حال تهديد الارهابي او حدوث حريق او كوارث طبيعية ومراقبه اجهزه التنبيه والتأكد من اغلاق الاماكن بعد الانتهاء من العمل ومراقبه موقف السيارات منعا للسرقة وتفتيش القادمين للفندق توفيراً لهدوء للضيوف في الفندق والتعامل بالمهنية مع الضيوف مثيري مشاكل.

## المبحث الثاني

### انواع الفنادق:

- هناك انواع من الفنادق وحسب حجمها وطبيعة عملها ودرجتها ومن هذه الفنادق (٨)
- أ- فنادق وسط المدينة: وتقع داخل المدن الكبرى والمتوسطة فهي تقدم خدمات متنوعه وقسم منها متخصص بإيواء السياح العاديين والآخر متخصص بإيواء رجال الاعمال او كلاهما واحجامها على المستوى العالمي تتراوح الطاقة الاستيعابية من ٥٠ الى ٣٠٠ غرفه.
  - ب- فنادق المطارات: ويقع هذا النوع بالقرب من المطارات واغلب الاحيان داخلها اذ يجري انشاء هذا النوع اصلا من اجل ايواء المسافرين بالطائرات ومسافرين شركات السياحة العالمية والترانزيت بالذات وطاقم الطائرات الذين يتوقعون نتيجة عطل في الطائرة وغير ذلك. ويوفر هذا النوع من الفنادق خدمات متنوعه مفضله عن ان هناك بعض المواصفات الهندسية الخاصة في بنائها لمنع وصول ضجيج الطائرات اليها وخصوصا عندما تكون داخل المطارات.

ت- فنادق الطرق السريعة: وهي فنادق راكبي السيارات الغرض الرئيسي من انشائها هو ايواء المسافرين بالسيارات الخاصة الذين يقطعون مئات الكيلومترات حيث يحتاجون الى الراحة والطعام وصيانه سياراتهم وذلك يتميز بناء هذه الفنادق بتفرق ابنيته وهي تحتوي على غرف نوم وحمام مستقل ملاحق لها وموقف للسيارات وايضا تمتاز بأثاثها البسيط والعملية الذي يصلح للاستعمال المتواصل.

١. فنادق المنتجعات: وهي فنادق تتركز بالقرب من المناظر الطبيعية بما فيها الجبال والغابات وينابيع المياه المعدنية والشلالات وغيرها وهناك العديد من المنتجعات منتجع صيفي ويقع بالقرب من السواحل والبحيرات منتجع شتوي دافئ ويكون اغلب الاحيان بالقرب من مصادر المياه المعدنية والغابات ومنتجع شتوي بارد ويقع بالقرب من الجبال الباردة وامكن تساقط الثلوج وتكوين الجليد لإمكانية الاستفادة من هذه المواقع لأغراض ترفيهيه ورياضيه ومنتجع يعمل على مدار السنه يقع في المناطق التي يكون مناخها معتدل وهذه المنتجعات الغالب عليها ان تكون مساحتها محدودة وكثيرا ما تنتشر على شكل شقق منفصله عن الفندق الاصيلي وتوفر هذه المنتجعات جميع المتطلبات التي يحتاجها السائح من خدمات بما يخص الخدمات الترفيهية والرياضية فضلا عن الطعام والشراب.

٢. فنادق الشواطئ والسواحل: تتميز هذه الفنادق بقرب موقعها من الشواطئ والسواحل المهمة التي تعد من الجاذبيات للسياحة مثل شواطئ وسواحل ميامي والكاريني ومونتي كارلو وغيرها. وهي خدمات متنوعه وعدد كبير منها يرمي في خدماته اي مستويات الفاخرة ويعاني هذا النوع من الفنادق بموسميته العمل نتيجة لموسميته الطلب عليها.

٣. الفنادق التجارية: وهي فنادق مخصصة لرجال الاعمال الذين يريدون اعمالهم التجارية في هذه الفنادق وهناك قاعات مخصصة لرجال الاعمال.

٤. الفنادق الرياضية: وهي الفنادق المخصصة للرياضيين والتي تقع بالقرب من الملاعب الرياضية وتجهز بصالات رياضية لغرض ممارسه الرياضة واصل هذه الفنادق وكذلك المشجعين للفرق.

٥. الفنادق العلاجية: وهي مستشفى وفندق وخدمات خاصة لقضاء وقت النقاهة وزبائنها هم من المرضى وذوي الاحتياجات وتزود هذه الفنادق بصالات لعمليات اسفل الفندق.
- وظائف الإدارة الفندقية: هناك العديد من الوظائف التي تمارسها الإدارة الفندقية من اجل البقاء واستمرار الفندق بتقديم الخدمات ووظائف الإدارة الفندقية<sup>(٩)</sup>
١. التخطيط: يعد احد الوظائف الإدارية الفندقية وهو دائما يأتي من الإدارة العليا ( مدير الفندق ومساعديه ومجلس الإدارة) فهم يصنعون الخطط طويله الامد والمتوسطة ويقومون بعملية تخطيط لغرض مساعدة المدراء والعاملين في المستويات الإدارية الاخرى للتركيز على الاهداف التي ترغب الإدارة بتحقيقها. ومن امثله حفظ زيادة الارباح والمبيعات وراس المال.
  ٢. التنظيم: وهو وظيفه اداريه فندقية يشمل تفويض الصلاحيات وبناء نظم الاتصالات بين العاملين والإدارة والهيكل التنظيمي كما انه يضع نظاما ينسخ العلاقات اداريا ويحدد الوظائف ويكون الوحدات الإدارية.
  ٣. صنع او اتخاذ القرار: يعد وظيفه اتخاذ القرار عملا تكون نتائجه اهميه كبيره على سير الفندق وتقدمه او حتى بقائه (القرار) هو اختيار البدائل من بين الاخرى الأفضل. اما عملية اتخاذ القرار هو عملية البحث عن حل وسط المشكله وهو افضل الحلول الأفضل.
  ٤. التحفيز: احد الوظائف الإدارية هو فن او عملية السلوك نحو اهداف معينه او هو تلك القوة التي تدفع الافراد الى التعرف بطريقه معينه وكذلك هو ممارسه اداريه يمارسها المدير للتأثير في العاملين بالفندق من خلال تحريك دوافعهم ورغباتهم وحاجاتهم لغرض اشباعها وجعلهم اكثر استعدادا لتقديم الافضل ما لديهم بهدف تحقيق مستويات عالية من الاداء والانجاز في الفندق
  ٥. التوجيه: يقصد بهذه الوظيفة تقديم العاملين الجدد الى الفندق وهي عملية تساعد العاملين الجدد بالفندق على ان يتمكنوا من الحصول على بداية جيدة واثابيه في وظائفهم الجديدة.
  ٦. الرقابة: هي التأكد من ان كل شيء في الفندق يجري وفق الخطط الموضوعه والتعليمات الصادرة والمبادئ المعتمدة وذلك بهدف كشف مواطن الضعف وتصميدها.
  ٧. التقييم: وهي وظيفه تتضمن معرفة دقة وكفاءة العمل داخل الفندق لغرض الوصول للأهداف الموضوعه والتحقق من مقدار او مدى تحقق هذه الأهداف.

## تصنيف الفنادق:

تصنف الفنادق من حيث:<sup>١</sup>

١. الملكية.
  ٢. الموقع.
  ٣. الخدمات.
  ٤. الدرجات.
  ٥. عدد النجوم.
  ٦. العمل المستهدف.
  ٧. الحجم.
١. الملكية: من حيث عادية هذه الفنادق سواء كانت حكومية او خاصه او قطاع مختلط.
  ٢. الموقع: يتم اختيار الفنادق حسب موقعها الجغرافي فيتم اختيار هذه الفنادق وذلك بالقرب من المراكز التجارية.
  ٣. الخدمات: وهي خدمات التي تقدم داخل الفندق وحسب درجته التي يتم اعتمادها في التصنيف العالمي وهي خدمات تختلف من فنادق الى أخرى.
  ٤. الدرجات: ويتم اختيار درجات للفندق حسب حجمه و موقعه الجغرافي والاثاث المستخدم والخدمات المقدمة.
  ٥. عدد النجوم: هناك انواع لدرجات الفندق وحسب التصنيف العالمي ويتم اعتماد عدد النجوم من خلال الخدمات التي تقدم ونوعيه الزبائن والاثاث المستخدم وعدد الطوابق وعدد الغرف وعدد المطاعم والكافتریات الموجودة داخل الفنادق، فنادق خمس نجوم، واربعه نجوم، وثلاثة نجوم، ونجمتين، ونجمه واحده.
  ٦. العمل المستهدف: وهو الزبائن الذين يرتادون الى هذه الفنادق وطبقتهم الاجتماعية.
  ٧. الحجم: وهو حجم الفندق واستيعابه للنزلاء القادمين، وكذلك الشركات والافواج السياحية.

## علاقه السياحة بالفنادق

مثلت السياحة دورا مهما في تقديم الخدمات للساعة على مر العصور بدءا من تأسيس الخانات وصولا الى انشاء السلاسل الفندقية الحديثة والتي اتسعت وكبرت بفضل السياحة، وهناك علاقه بين قطاع السياحة والفنادق حيث انه لا سياحه من دون فنادق ولا فنادق من دون سياحه.

ان اهم مقومات السياحية توافر اقامه الدرجة الاولى للسائحين والترفيه ومشاهده المقومات الطبيعية للبلد السياحي المقصود فهناك انواع عديده من السائحين بعضهم من يريد التنزه والاستجمام او من يريد رغبه في الوازع الديني المتمثل بالحج والعمرة او زياره العتبات المقدسة او المشاركة بالمهرجانات الرياضية التي تقام في البلدان الاخرى والمعارض او اغراض العلاج.

ان العلاقة بين قطاعين السياحة والفنادق علاقه وطيدة حيث ان السياحة من هي من الأنشطة التي يمارسها السائح خارج بلده لفته معينه من الوقت دون اي مردود مادي ان كل ما يحتاجه السائح في زياره بلد السياحي هو الإقامة المريحة وتوافر المأكّل والمشرب والمواصلات وتعمل بعض الدول التي تشتهر بالسياحة والفنادق عمل ترويج سياحي لغايه جلب السائحين الى بلادهم وان انتشار مكاتب السفر والسياحة ساعدت كثير من الدول السياحية على استقطاب السائحين وهناك ارتباط وثيق بين السياحة والفنادق فهم مكمل للأخر تمثل السياحة والفنادق دورا مهما في اقتصاديات البلدان المتطورة في هذا المجال وتحرص هذه الدول على اقامه المنتجات السياحية الحديثة وفق الطراز العالمي الجديد بغية تدفق السائحين ومن خلالهم توفير العملة الصعبة وتشغيل الايادي العاملة وكذلك تشغيل المطاعم والفنادق واصحاب التكيسات.

### الخاتمة:

تعد السياحة والفنادق اليوم من الصناعات الكبرى التي شهدت نشأة وتحالف كيانات كبرى في هذا المجال على المستوى العالمي من اجل المنافسة وتحقيق افضل الخدمات التي تعمل على تحقيق نسبه الاشغال المطلوبة كما اصبحت لهذه الصناعة قواعدها وقوانينها ونظرياتها الخاصة التي ادت الى ايجاد تصنيفات الفندقية.

انا قطاع السياحة والفندقة بصفه عامه في معظم دول العالم بانه نشاط الذي يرتبط بإقامه وايواء واعاشت نزلاء الفندق من القادمين والمقيمين والمواطنين.

ومن الناحية الاقتصادية فان قطاع السياحة والفنادق كواحد من القطاعات الإنتاجية المهمة ويحتل مكانه اقتصاديه بعده قطاعات البترول والزراعة والصناعة وهو مجال الاعمال الفنية والإدارية ويرتبط هذا القطاع بالقطاعات الإنتاجية والخدمية الأخرى في الاقتصاد القومي بعلاقات قوية الصلة يحفز انشطه اقتصاديه اخرى مرتبطة بهذا القطاع الذي يوفر فرص عمل جديده وتوفير العملة الصعبة وتشغيل المطاعم والفنادق وتشجيع رجال الاعمال على الانتاج واقامه المعارض والمؤتمرات والندوات ويؤكد خبراء الاقتصاد ان يتوقعون في المستقبل تطورا كبيرا في الخدمات وصناعة الفنادق بأشكالها المتعددة وهو النوع الأكثر وضوحاً.

إن قطاع السياحة والفنادق سوف يتوسع أكثر فالكثير يتجاوب مع نمط الحياه وتطلعات الإنسانية التي سوف تطالب بها الأشجار القادمة والجيل.

**الهوامش:**

<sup>١</sup> محمد ص ٣١

<sup>٢</sup> عطوي ص ٣٩

<sup>٣</sup> عبدالله ص ٣٢

<sup>٤</sup> الطائي ص ٤٧

<sup>٥</sup> الطائي (٢٠٠٠) ص ١١

<sup>٦</sup> د. جاك سموري ص ٧٩

<sup>٧</sup> خالد وليد اليول ص ٢٢

<sup>٨</sup> عبدالرزاق ص ٤٥

<sup>٩</sup> الطافش ص ٣٢

<sup>١٠</sup> السيد ص ٩٤

## المصادر:

١. عبد الله، د. محمد فريد، (٢٠٠٠) السياحة عند العرب تراث وحضارة، دار ومكتبة الهلال.
٢. عطوي، د. فوزي، (٢٠٠٤) السياحة والتشريعات السياحية والفندقية، منشورات الحلبي الحقوقية.
٣. الطائي، د. حميد عبد النبي، (٢٠٠٦)، مدخل الى ادارة الفنادق، دار الوراق للخدمات الحديثة، عمان.
٤. الطائي، حميد عبد النبي، (٢٠٠٠)، الاسس العلمية في ادارة المنشأة الفندقية، دار زهران، عمان.
٥. سموري، د. جاك، (٢٠٠٢)، كتاب الطرق الحديثة المعتمد في الفنادق.
٦. اليول، خالد وليد، (٢٠٠٤)، المرشد في الامن والسياحة الفندقية، دار الوراق للخدمات الحديثة، عمان.
٧. عبدالرزاق، محمد زكي، وآخرون (٢٠٢٣)، إدارة الفنادق والمطاعم، الصف الثاني تجارة. ط٢، المديرية العامة لتعليم المهني.
٨. الطافش، حسن إسماعيل (٢٠٢٤)، ادارة الفنادق والمنتجعات السياحية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
٩. السيد، د. هالة حسين (٢٠٠٢)، مبادئ صناعة الضيافة، دار الوفاء لنديا للنشر والتوزيع.