

الجمهورية العربية السورية

وزارة السياحة

مبادئ الضيافة

البحث الثاني (الفنادق)

2021-2020

الأول الثانوي المهني الفندقي

The Hotel

أولاً: التسمية

تعود أصل كلمة فندق إلى الكلمة اليونانية (Pandoka) والتي تعني النزل الذي يقدم خدمات الإيواء والطعام في حين تعود كلمة Hotel الانكليزية إلى الكلمة الفرنسية ذاتها والتي كانت تعني المنزل الجميل الفخم للملك أو الحاكم.

وفي اللغة العربية يستخدم مصطلح خان وهي عبرية الأصل وتعني المكان الذي يرتاح فيه النزلاء ليلاً.

ثانياً: تعريف الفندق

تعددت التعاريف التي وضعت لتحديد الملامح الإدارية والفنية والقانونية للمنظمة الفندقية نستعرض منها ما يلي:

الفندق: هو منظمة إدارية ذات سمات اقتصادية واجتماعية تقدم الضيافة في إطار

القوانين المحلية والدولية لقاء أجر محدد للضيف داخل بناء مصمم لهذا الغرض.

وعرف Webster الفندق على أنه مبنى ومؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة.

ووفقاً للقانون البريطاني فإن الفندق هو مكان يتلقى فيه المسافرين خدمات المأوى مقابل سعر محدد.

تعريف الفندق: هُوَ مُنْظَمة خَدْمِيّة تُقدِّم مَجْمُوعَة مِنْ الخَدَمَاتِ لِلزُّلَّاءِ مِنْ إِيوَاءٍ وَإِطْعَامٍ مُقَابِلَ أَجْرٍ يَدْفَعُهُ الزَّيْل، وَيَحْتَوِي عَلَى هَيْكَلٍ تَنْظِيمِي وَخَصَائِصٍ تُمَيِّزُهُ عَنِ بَاقِي الْمُنْظَمَاتِ الأُخْرَى.

ثالثا: التطور التاريخي لصناعة الفنادق

لا يمكن أن نتصور أن حاجة الإنسان في أسفاره المختلفة والمتنوعة الأغراض قد تختلف من عصر إلى آخر فالحاجة إلى الطعام والمأوى هي ذاتها على اختلاف العصور وبالتالي لا بد من وجود أماكن توفر مثل هذه الحاجات.

ظهرت الفنادق وعلى نحو بدائي في العصور المبكرة وهناك إشارات واضحة إلى هذا النشاط المرتبط بالسفر والحج والترحال والعلاج في الكتابات البابلية والآشورية والفرعونية والرومانية حيث وجدت أماكن راحة على مقربة من الأنهار والسواقي والينابيع والواحات لتوفر مقومات الحياة الضرورية فيها.

رابعا: أهم المؤسسات السياحية والفندقية

1- **الفندق The Hotel:** هو مؤسسة سياحية تقدم خدمات الطعام والشراب والمبيت وتسهيلات أخرى تختلف في الحجم والنموذج والتصنيف وتقدم الخدمات وهو على نوعين: فنادق المنتجعات **Resort Hotel** و فنادق المدن **Town Hotel**.

2- **النزل Inn:** وهي وسائط بدائية قديمة فيها أماكن للمبيت واستراحة تؤمن الطعام للمسافرين وأماكن

خاصة للعربات والخيول، وكانت تقدم فقط الأسس الثلاثة

التي يحتاجها المسافرين، وما تزال بعض الفنادق تحتفظ بهذه التسمية مثل

Holiday Inn

- 3- **بانسيون Pension**: وهو منزل يوجد فيه عدد من الغرف للإيجار، يشرف عليه الأسرة المالكة من حيث الخدمات، والطعام المقدم هو نفس طعام الأسرة ويكثر هذا النموذج في فرنسا.
- 4- **موتيل Motel**: ظهر هذا النوع بعد الحرب العالمية الثانية ومع ظهور المحرك استعاض بها عن الخان، وفيه موقف للسيارات الواسعة الخدمات المتعلقة بها، كما يوجد أماكن للطعام واللهو.
- 5- **المقاهي Coffee shops**: عندما دخلت المقاهي الحياة اليومية وخاصة في لندن كانت ملتقى رجال الفكر والأدب والسياسة وتطورت حديثاً وأصبحت تقدم الوجبات السريعة والخفيفة مع بعض المشروبات الكحولية وغير الكحولية .
- 6- **كافيتريا Cafeteria**: وهي أماكن للطعام , تقدم وجبات خفيفة وسريعة، وتعتمد نظام الخدمة الذاتية.
- 7- **المخيمات السياحية Holiday Camps**: تؤمن للسائح كل المتطلبات كأماكن المبيت، الشاليهات، المطاعم، البارات المخازن، الحدائق العامة ووسائل التسلية والأندية الليلية وغيرها.
- 8- **النوادي الليلية Night club**: تقدم التسلية واللهو والعزف والموسيقى الهادئة والصاخبة كما تقدم فرق استعراضية ويرافقها أحياناً تقديم الأطعمة والمشروبات والرقص وغالباً يتم ذلك في حفلات ليلية.
- 9- **تقديم الطعام الخارجي Catering**: تقوم هذه الأماكن بتزويد وسائل النقل بحراً وجواً وبراً أثناء الرحلات بالوجبات التي قد تكون محفوظة في معلبات خاصة أو سريعة وقد تكون مفتوحة مثل مطاعم السفر.

خامساً: الأقسام الرئيسية في الفندق The main sections of the hotel

أ. قسم المكاتب الأمامية Front office department:

من أهم أقسام الفندق وأول مكان يتصل بالنزول عند وصوله إلى الفندق، وآخر مكان ينتهي فيه تسديد تكاليف إقامته قبل مغادرته للفندق، حيث أن المكاتب الأمامية حلقة اتصال بين النزلاء والإدارة وهو المركز العصبي لجميع مرافق الفندق، ومن أهم وظائف هذا القسم الترحيب بالنزلاء واستقبالهم لتسجيل الحجوزات أو الإقامة.

ب. قسم التدبير الفندقي Housekeeping department:

من الأقسام الهامة في الفندق أيضاً، حيث أن راحة ورضا النزول تتوقفان على جودة العمل في هذا القسم، فهو مسؤول عن نظافة وترتيب غرف النزلاء والأماكن العامة مثل صالات الاحتفالات والاجتماعات والردهات والممرات و المصاعد ويضم هذا القسم أيضاً قسم المصبغة، ومأهم أهداف قسم Housekeeping المحافظة على مستوى عال من النظافة وإخطار إدارة الهندسة (الصيانة) عن أية عيوب أو أعطال في غرف النزلاء أو الأماكن العامة.

ج. قسم الإطعام والمشروبات Food & Beverage department:

يعتبر هذا القسم أداة جذب للنزلاء والضيوف الحليين إضافة إلى السمعة الجيدة عن الفندق، حيث يشكل مركز الربح للفندق بعد قسم الغرف في تحقيق الدخل، حيث يتوقف حجم هذا القسم وأنواعه طبقاً لحجم الفندق وطبيعة تشغيله، وينقسم قسم الطعام والمشروبات إلى قسمين (تقديم الطعام والمشروبات ، وإنتاج الطعام).

د. قسم الموارد البشرية Human Resources department:

يشمل هذا القسم على إدارتي شؤون العاملين والتدريب، ويهتم هذا القسم بتوفير العمالة الجيدة ذات المهارة العالية، ويعمل على حاقه بالأقسام المختلفة.

هـ. قسم المحاسبة (الحسابات) Accounting department:

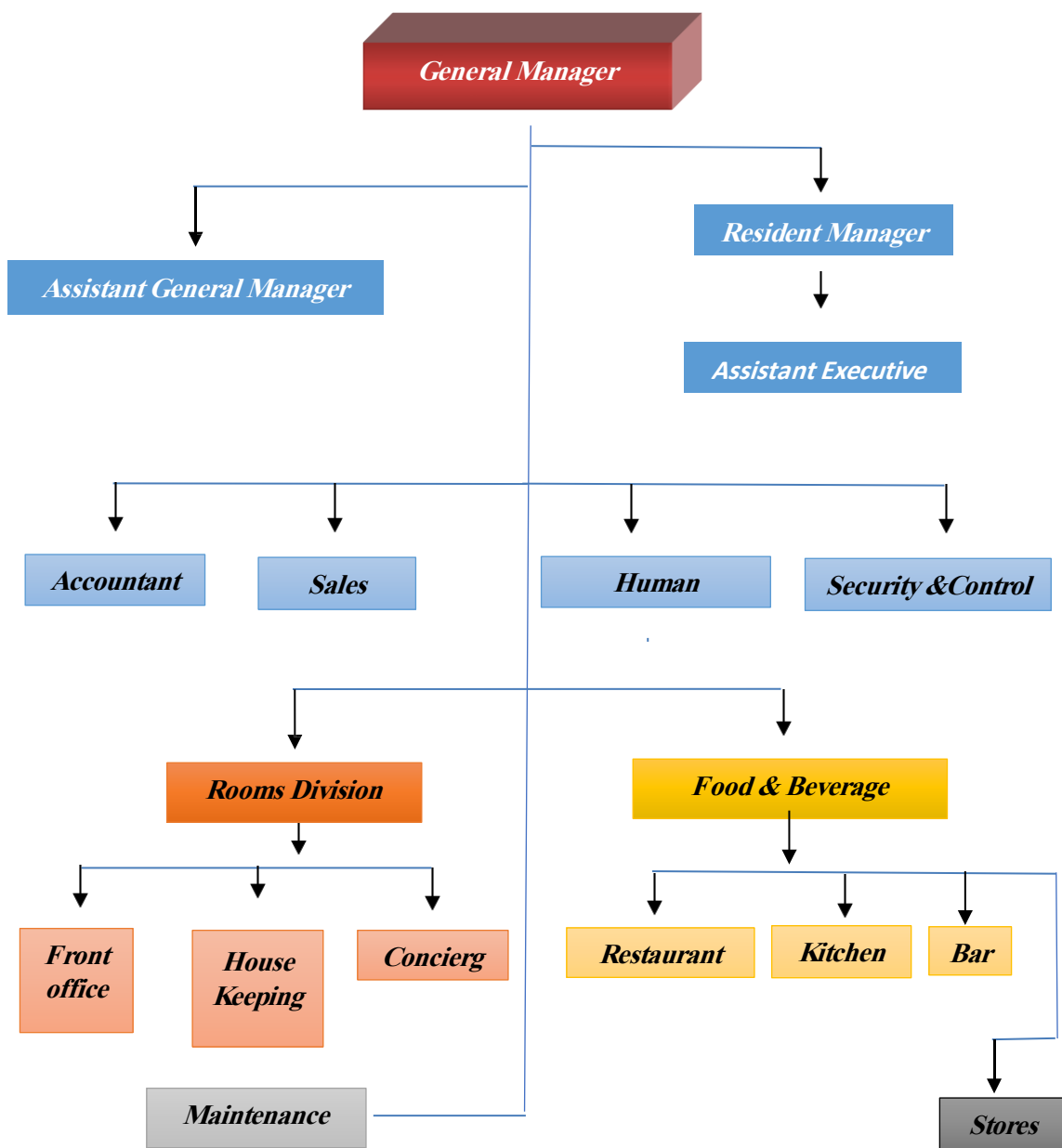
يهتم هذا القسم بمراقبة جميع التعاملات المالية التي تتم بالفندق، وإجراء المناقصات لشراء المواد الخام، ويشترك في عمليات الشراء والاستلام والصرف بالتعاون مع الأقسام الأخرى في الفندق.

و. قسم الهندسة والصيانة Engineering & maintenance department:

تتلخص وظيفة هذا القسم في: المحافظة على مبنى الفندق، وإجراء التجديدات المطلوبة ومراقبة التجهيزات والمعدات المختلفة في موافق الفندق، وإصلاح الأعطال وإجراء الصيانة أو الإشراف عليها.

ز. قسم الأمن Security department:

وظيفة هذا القسم أمن النزول وأمن الفندق وأيضاً المحافظة على أمن وسلامة النزلاء وكذلك العاملين بالفندق واتخاذ ما يلزم نحو منع حوادث السرقة والإرهاب والحرائق والعمل على توقيفها إن حدثت.



سادساً: ثلاثية أبعاد خدمة النزيل The Guest Service Trilogy

إن أي مشروع فندق ناجح يتكون من ثلاث عناصر أساسية تعتمد كل منهما على بعض بالتبادل (الضيف أو النزيل والمالك والقوة العاملة) حيث لكل دور يوضح كما يلي:

1- الضيف أو النزيل Guest: هدف المنشأة ← تحقيق رضائه

ويعتبر الضيف السبب الأساسي لوجود المشروع الفندقي وهو الهدف العملية الفندقية حيث يسعى المشروع الفندقي لإرضائه وبالأخص إرضاء احتياجات سوق معين من الضيوف (السوق المستهدف Target Market) حيث يقوم النزيل بدوره بإمداد المنشأة بالدخل اللازم لضمان استمرار النشاط في الفندق وتتعرف المنشأة الفندقية من خلال الضيف أو النزيل عن احتياجاته وبدون إرضاء فعال لتلك الاحتياجات فإن المشروع الفندقي لا يستطيع الاستمرار.

2- المالك Owner : (مصدر التمويل) ← المستثمر

هو السبب الأساسي لتوفر مصادر التمويل الضرورية لبناء الأنشطة الفندقية المختلفة من فنادق ومطاعم ومنتجات بخدماتها حتى تلبي احتياجات الضيوف والزلاء وبدون المالك فلا وجود للمشروع الفندقي من الأساس ولا يمكن الاستمرار فيه.

3- القوة العاملة Workforce: (مصدر الموارد البشرية) ← العمود

الفكري للمنشأة وهم مصدر الموارد البشرية التي تتوفر بها المعرفة العلمية والفنية وكذلك المهارات التي تمكنهم من استغلال الموارد المادية للمنشأة لإنتاج المنتجات والخدمات بأسلوب يحقق رضا الضيوف بفعالية.

اختبار المعلومات



الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

1- Hotel تعني باللغة الفرنسية المنزل الجميل الفخم للملك أو الحاكم.....

.....

2- Pension هو وسائل بدائية قديمة فيها أماكن المبيت.....

.....

3- shop هو منزل فيه عدد من الغرف للإيجار..... 4-

Cafeteria تقدم التسلية واللهو والعزف الموسيقي..... 5- Front office

يقوم بتنظيف غرف النزلاء وتأمين راحتهم.....

.....

6- Food & beverage يقوم بالترحيب بالنزلاء وتأمين إقامتهم.....

.....

7- Guest هو المستثمر ومصدر التمويل.....

الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

1- Hotel.....

2- Owner :.....

3- Workforce :.....

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- 1- قسم الإطعام والمشروبات..... 2- قسم الأمن.....
- 3- قسم التدبير..... 4- قسم المكاتب.....
- 5- قسم الأمامية.....
- 6- المخيمات السياحية.....
- 7- قسم الموارد البشرية..... 8- موتيل.....
- 9- النزل..... 10- النوادي الليلية.....