

التطور التاريخي لصناعة الفنادق

صناعة الفنادق:

تعد صناعة الفنادق من الصناعات القديمة جداً، حيث ارتبط ظهور الفنادق في العصور القديمة ارتباطاً وثيقاً بظهور الضيافة نفسها ونشوتها، وكانت الضيافة في العالم القديم تقتصر على اشباع حاجة المسافر العابر، سواء كانت هذه الحاجة للزيارة أم للتجارة.

بيد أن توثيق العلاقات وتزايدها بين المدن وما استتبع ذلك من كثرة الأسفار وتعدد الحاجات التي تتطلب انشاء النزل السكنية العامة لتفي بهذه الأغراض لاسيما في المدن التي أصبحت مراكز تجارية هامة.

وقد انتشرت الفنادق حول العالم بأشكال وأنواع متعددة حيث أصبحت جزءاً أساسياً في نشط أية دولة، فهي تعتبر أحد العناصر الأساسية التي تركز عليها صناعة السياحة فضلاً عن وسائل المواصلات بكافة أنواعها و أشكالها التي تقوم بها.

أولاً: التطور التاريخي لصناعة الاقامة الفندقية:

مرت صناعة الايواء أو الاقامة الفندقية بعدة مراحل من التطور تتمثل فيما يلي:

- 1- تعتبر صناعة الايواء من أقدم الصناعات في العالم حيث يرجع تاريخها الى القرن السادس الميلادي، حيث كانت تقدم خدمة الاقامة من خلال الأسر الموجودة في الدولة المضيفة، فقد كانت كل أسرة تخصص ساحة كبيرة بجوار المنزل لإيواء المسافرين، حيث يفترش المسافر الأرض لينام، بينما تقدم خدمات الطعام والشراب بواسطة رب الأسرة وعائلته. كما تتولى الزوجة أو الخادمة تقديم خدمة الترفيه، وقد استمر الحال هذا لمئات السنين.
- 2- بعد ظهور الثورة الصناعية وتطور وسائل النقل بظهور السكك الحديدية والسفن البخارية تطورت صناعة الاقامة. كما تنوعت دوافع السفر بعد أن كانت قاصرة على السفر الاجتماعي لزيارة الاهل أو السفر لقضاء المصالح الحكومية حيث أصبح يشمل السفر لأداء العمل والتجارة، واصبحت هناك حاجة ماسة لخدمة سريعة وجيدة.
- 3- نتيجةً لذلك بدأت تظهر في دول أوروبا المتقدمة صناعاتاً وخاصةً سويسرا صناعة فنادق منظمة وحديثة وكانت على شكل شاليهات وفنادق صغيرة تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات، وكان أغلب روادها من الطبقة الأرستقراطية لهذا العصر.

وفي انجلترا كان هناك نوعان من الفنادق الأول يطلق عليه Inn وهو ذو مستوى عال ومخصص للنبلاء، أما النوع الآخر فيسمى Tavern ويكون أقل مستوى من سابقه.

أما في فرنسا فكان Hoteliers للنبلاء والأرستقراطيين و Cabarets ويكون أقل مستوى من سابقه، ثم ظهر مصطلح Hostel بعد احتلال نورماندي، وظهر مصطلح Hotel أو فندق بعد 80 عاماً كاملةً، وكانت الفنادق في الولايات المتحدة الامريكية تسمى Inn أو Coffee houses.

4- تعتبر فترة النمو الحقيقي لصناعة الفنادق الحديثة في الولايات المتحدة الامريكية بافتتاح فندق المدينة City Hotel في مدينة نيويورك سنة 1794، مما ادى الى ظهور المنافسة بين مختلف المدن والولايات و الدول الاوربية، اما الطفرة الحقيقية لصناعة الفنادق فكانت في القرن العشرين عندما ظهرت أشكال وانواع مختلفة من الفنادق ونظم الادارة الفندقية منها السلاسل الفندقية وفنادق الطرق السريعة وغيرها من انواع المنشآت الفندقية التي ظهرت في العصر الحديث.

ثانياً: خصائص صناعة الفنادق:

يتميز النشاط الفندقي بالصفات التالية:

- 1- حساسية النشاط الفندقي للأحداث السياسية مثل الانقلابات العسكرية، والحروب، والازمات السياسية بين الدول مع بعضها مما يؤثر سلباً على الحركة السياحية ومن ثم نسبة الاشغال الفندقي.
- 2- حساسة النشاط الفندقي للظروف الاقتصادية في الدول المصدرة للسائحين والتي قد تؤثر على القوة الشرائية للعملة المحلية للسائح.
- 3- يقاس نجاح الفندق بمستوى الخدمات المقدمة وهذا يتطلب القياس المستمر لدرجة رضاء العملاء لخدمات الفندق.
- 4- يعد العنصر البشري هو العنصر الأساسي في الصناعة الفندقية، حيث ان الخدمة الفندقية تتم من خلال التعامل المباشر بين النزلاء والعاملين في الفندق.
- 5- تنوع الخدمات الفندقية المقدمة داخل الفندق تتطلب التنسيق المختلف من الادارة لضمان تقديم هذه الخدمات بكفاءة وفاعلية.
- 6- يتميز النشاط الفندقي بنظام الخدمة المستمر على مدار اليوم.
- 7- يتأثر النشاط الفندقي بالموسمية وهذا يتطلب الاعداد والتسويق لبرامج شاملة وبأسعار مخفضة في أوقات انخفاض الطلب.

ثالثاً: تعريف المنشأة الفندقية:

اختلفت الآراء حول تعريف واحد للفندق حيث عرفته الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات American Hotel and Motel Association بأنه نزل أعدت طبقاً لأحكام القانون ليجد النزيل المأوى والمأكل وخدمات أخرى لقاء أجر معلوم.

ومن هنا فإنه يمكن تعريف المنشأة الفندقية : بأنها أي مبنى أو مؤسسة تقوم بتقديم خدمات الإقامة بالدرجة الأولى والأطعمة والمشروبات والخدمات الأخرى للضيوف أو النزلاء مقابل أجر معين يحدد بناءً على مستوى الخدمات المقدمة.

وقد عرفه القانون البريطاني: بأنه أي مكان يحصل فيه المسافر على خدمات الطعام والإيواء بشرط أن يكون قادراً على دفع مقابل الخدمة، أن يكون أيضاً قادراً على استقبال هذه الخدمة (بمعنى أن يكون سليماً صحياً وجسمانياً)

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن معرفة أهم الخدمات التي تقدمها المنشآت الفندقية:

- خدمة الإقامة للنزلاء ممثلة في الغرف، وهي المنتج الأساسي للمنشأة الفندقية.
- خدمة الأغذية والمشروبات من خلال المطاعم الموجودة داخل الفندق وقسم خدمة الغرف.
- خدمات أخرى تقدمها المنشآت الفندقية مثل خدمة الترفيه والسباحة والأنشطة الرياضية المختلفة، هذا بالإضافة إلى خدمات الاتصالات وتنظيم الحفلات والمؤتمرات.....الخ.

رابعاً: تصنيف الفنادق:

تتعدد المعايير التي على أساسها يتم تصنيف الفنادق Hotel Classification ولا يمكن اعتبار أحد هذه المعايير أفضل من الآخر، حيث يعتمد التصنيف على الهدف من عملية التصنيف نفسه، كما أن كل نوع من أنواع الفنادق يمكن أن يشتمل على فنادق من مختلف الدرجات والنجوم وهو التصنيف الأكثر شيوعاً بين الناس.

ويمكن تقسيم الفنادق وفق عدة معايير كالتالي:

1- التقسيم على أساس الدرجة Category

يمكن تقسيم الفنادق من حيث الدرجة ووضعها ضمن مجموعات لكل منها درجة معينة وكل درجة تختلف عن الدرجة الأخرى في الخدمات والأسعار، وتقسّم بعض الدول العملية السياحية فنادقها حسب الدرجة ويتم تقسيمها بهذا الشكل لتسهيل مهمة البحث للمسافرين عن فندق وعن الخدمة

التي يقدمها والأسعار التي يطلبها كلما زادت خدماته وأسعاره والعكس صحيح، وفيما يلي الدرجات المختلفة للفنادق:

- **الدرجة الممتازة: Deluxe Hotels** هي أرقى أنواع الفنادق من حيث الخدمات والمساحة وكذلك ارتفاع مستوى الأسعار.
- **فنادق الدرجة الاولى: First Class Hotels** تقدم خدمات راقية وعالية المستوى ولكن ليس بنفس مستوى فنادق الدرجة الممتازة.
- **فنادق الدرجة الثانية: Second Class Hotels** تتميز بتقديم الخدمات المتوسطة المستوى وكذلك الاسعار القليلة نسبياً.
- **فنادق الدرجة الثالثة: Third Class Hotels** تقدم مستوى من الخدمات متواضع وبأسعار بسيطة، ويطلق عليها الفنادق الشعبية.

2- التقسيم على أساس عدد النجوم Stars

تقسم الفنادق من حيث النجوم على نفس الطريقة التي يتقسم بها من حيث الدرجات، فكلما زادت عدد نجوم الفندق كلما زادت خدماته وتوسعت وازدادت أسعاره والعكس صحيح وتقسم كالتالي:

- **فنادق الخمس نجوم: Five Stars Hotels**
يعتبر هذا النوع من الفنادق من ارقى أنواع الفنادق ويقدم خدماته متكاملة للضيوف وبأسعار مرتفعة تناسب مع نوع وحجم الخدمات.
- **فنادق الاربع نجوم Four Stars Hotels**
تكون مستوى خدماتها وأسعارها أقل من فنادق الخمس نجوم بطبيعة الحال.
- **فنادق الثلاث نجوم: Three Stars Hotels**
تكون مستوى الخدمة المقدمة في هذه الفنادق محدودة نسبياً، حيث يقل عدد الغرف بها والخدمات المقدمة بالغرف وكذلك عدد المطاعم.
- **فنادق النجمتين: Two Stars Hotels**
هذا النوع من الفنادق يكون صغير الحجم، ولا يقدم أي خدمات اضافية بخلاف تأجير الغرف، وعادةً لا يوجد بغرف الفنادق هذه حمام مستقل بل يكون مشتركاً لكل أربع أو خمس غرف، ولا يوجد في هذه الفنادق مطاعم.
- **فنادق النجمة الواحدة: One Stars Hotels**

فنادق متواضعة جداً بالنسبة لعدد الغرف والأسعار والخدمات التي تقدمها.

خامساً: أنواع الفنادق

توجد عدة أسس لتصنيف المنشآت الفندقية، وبالتالي تتعدد أنواعها، وسنستعرض فيما يلي أكثر الأنواع شيوعاً وتواجداً في صناعة الايواء:

1- فنادق المطارات: Airport Hotels

هي الفنادق التي تتواجد بالقرب من المطارات أو على مداخلها، وتعتمد هذه الفنادق على اطقم الطائرات وركاب الترانزيت أو المسافرين الذين يضطرون لأي سبب التوقف عن مواصلة رحلاتهم بسبب عطل في الطائرة أو بسبب سوء الأحوال الجوية أو لقضاء بعض الساعات لزيارة المدينة، الأمر الذي يوفر على شركات الطيران الكثير من النفقات، كما اتجهت العديد من شركات الطيران الى تأجير أو امتلاك فنادق المطارات حتى ييسر ذلك مباشرةً عملها.

وتقوم هذه النوعية من الفنادق بتقديم كافة الخدمات ووسائل الراحة اللازمة للمسافرين، كما انها تكون مزودة بعازل للصوت لمنع الضجيج الناتج عن المطارات، كما تتراوح درجات هذه الفنادق ما بين الدرجة الفاخرة والدرجة الثانية.

2- فنادق المدن: City Hotels

يطلق عليها كذلك فنادق وسط البلد Downtown Hotels وتتواجد بالقرب من مراكز الأعمال والمركز التجاري والمسارح والمصالح العامة الحكومية. الخ. وتتسم أسعار هذه النوعية من الفنادق بالارتفاع نظراً للميزة الكبيرة التي تتمثل في موقع الفندق وكذلك نظراً للعائد الكبير على الاستثمار الذي يحتسب على هذا الفندق الذي تتركز فيه الاستثمارات الثابتة بشكل كبير، ويفضل رجال الأعمال هذه النوعية من الفنادق.

3- فنادق الضواحي: Suburban Hotels

هي الفنادق التي تقام في الضواحي المجاورة للمدن الكبيرة، تتميز بهدوء البيئة المحيطة وانخفاض أسعارها مقارنةً مع فنادق وسط المدن، وبالتالي تكون هذه النوعية من الفنادق مناسبة للسائحين العاديين محدودي الدخل أو متوسطي القدرة الشرائية (الانفاقية) وكذلك تكون مناسبة للمجموعات التي ترغب في استغلال الهدوء المحيط بالمكان لتنظيم المؤتمرات، والندوات وبرامج التدريب والتعليم وغيرها.

4- فنادق العبور: Motels

ظهرت هذه النوعية من الفنادق في الخمسينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك عندما اكتملت شبكات الطرق السريعة، وهي عبارة عن فنادق تقع على الطرقات السريعة ويكون ملحق بها مواقف لسيارات المسافرين، كما تطل أبواب الغرف على هذه المواقف، وتكون صالة الاستقبال في هذه الفنادق صغيرة الى حد ما ، وقد تقدم بعض الموتييلات خدمات الطعام والشراب والترفيه.

5- المنتجعات: Resorts

هي تلك الفنادق التي يقيم بها الناس للاسترخاء والاستجمام والترفيه. ويرجع ظهور هذه المنتجعات الى زمن بعيد منذ ظهور عيون المياه المعدنية والكبريتية والفنادق الجبلية حيث يحتاج الناس للبعد عن ضجيج المدينة والزحام والتلوث بأنواعه المختلفة والاستمتاع بالطبيعة البكر، وتقدم هذه المنتجعات خدمات الترفيه المختلفة التي يحتاج اليها السائح مثل ملاعب الجولف وحمامات السباحة (المسايح).

كانت هذه المنتجعات تعمل بشكل موسمي مثل المنتجعات الجبلية وتلك التي تقع على شواطئ البحار والبحيرات التي تعمل في فصل الصيف وتغلق أبوابها باقي مواسم السنة، الا أنه وبسبب ارتفاع تكاليف الاغلاق وتسريح العمال ثم اعادة الافتتاح وجلب العمال أصبحت هذه المنتجعات تعمل على فتح أبوابها طوال العام، على أن تقوم بمنح بعض التخفيضات في مواسم الركود حتى تجذب النزلاء وترتفع نسبة الاشغال الفندقية فيها.

أنواع المنتجعات:

- أ- منتجعات صيفية: وهي غالباً توجد بالقرب من الشواطئ البحرية والبحيرات .
- ب- منتجعات شتوية دافئة: وهي غالباً توجد بالقرب من المياه المعدنية والغابات وشواطئ البحار.
- ت- منتجعات شتوية باردة: توجد غالباً بأعلى قمم الجبال الجليدية والمناطق الباردة ذات الطبيعة الخلابة.
- ث- منتجعات تعمل على مدار العام: تقع غالباً في المناطق التي يكون مناخها معتدلاً طوال العام وعلى شواطئ البحار.

6- فنادق المؤتمرات: Convention Hotels

هي الفنادق التي تزود بقاعات الاجتماعات والمؤتمرات المجهزة بأحدث وسائل التكنولوجيا الحديثة من مركز بث اعلامي، أجهزة تسجيل، أجهزة بث تلفازي، وأجهزة العرض المختلفة مثل العارض الضوئي Projector، وتكون غرف النزلاء في هذه الفنادق متصلة بالأقمار الاصطناعية ووسائل الاتصال الحديثة، كما توفر هذه الفنادق الخبراء لمساعدة المؤتمرين في استخدام الأجهزة الحديثة بالفندق.

7- الفنادق التجارية: Commercial Hotels

هي أحد اهم انواع الفنادق التي ظهرت حديثاً نظراً لزيادة حركة التجارة والاعمال في العالم، حيث أن معظم رواد هذه الفنادق من رجال الأعمال، وتعتمد هذه النوعية من الفنادق على سياحة المؤتمرات واقامة الحفلات، أما تجهيز هذه الفنادق وتأثيثها فيكون على احداث مستوى، فضلاً عن تقديمها الخدمات الفندقية العالية الجودة تبعاً لمستوى ونوعية عملائها، الأمر الذي ينعكس بالطبع على أسعار الخدمات المختلفة في هذه الفنادق.

8- الفنادق العائمة: Floating Hotels

وهي السفن الكبيرة التي تجوب البحار والمحيطات والأنهار من دولة الى أخرى ومن مدينة الى أخرى ومن قارة الى قارة أخرى، وتجهز هذه الفنادق بأماكن لإقامة النزلاء المسافرين على متانها (كبائن بحمامات خاصة) وتكون هذه الكبائن مقسمة الى درجات كما تتباين أسعارها وفقاً لموقعها وقربها وبعدها عن المحركات، وتقدم هذه الفنادق أيضاً خدمات الترفيه والطعام، وتضم مساح ودور سينما واستوديوهات بث تلفازي خاصة. وغيرها من وسائل الترفيه حتي لا يشعر المسافرون بالملل نظراً لأن الرحلة قد تستغرق أسابيع أو أشهر اذا كانت حول العالم.

وأبلغ مثال على هذه النوعية من الفنادق تلك الفنادق العائمة التي تعمل في نهر النيل بين الاقصر وأسوان والعكس، وبين القاهرة والأقصر وأسوان والتي تلقى اقبالاً ورواجاً كبيراً من قبل جمهور السائحين الذين يزورون مصر.

9- الفنادق الرياضية: Sport Hotels

توجد هذه النوعية من الفنادق عادةً بالقرب من المدن الأولمبية والملاعب الرياضية الكبيرة في العالم، كما تتراوح درجاتها بين النجمتين وفنادق الدرجة الممتازة، ويخصص جزءاً منها لإقامة اللاعبين والجزء الآخر يخصص لإقامة المشجعين، تعمل هذه الفنادق بشكل موسمي أي في الأوقات التي تمارس فيها الألعاب الرياضية أو قد تعمل بشكل دائم ويتوقف ذلك على موقع الفندق ومستواه.

تجهز هذه الفنادق عادةً بكل ما يحتاج اليه اللاعبون من الصالات الرياضية والاجهزة اللازمة للإحماء والقاعات المخصصة للتدريب والأدوات الرياضية، وقد تتواجد هذه الفنادق أيضاً في أماكن ممارسة رياضة التزلج على الجليد وتكون مزودة بالمعدات اللازمة لذلك، وتوفير مدربين لتدريب النزلاء.

10- الفنادق العلاجية: Therapeutically (Spa Hotels)

تتواجد هذه النوعية من الفنادق بالقرب من المياه الكبريتية والمعدنية أو في مناطق الجو الصحي البعيد عن مصادر التلوث، وعادةً ما تكون قريبة من المستشفيات ودور العلاج والتي قد تكون بداخلها مثل القرية العلاجية الاستشفائية في أسوان (مصر).

تتوافر في هذه الفنادق كافة امكانات العلاج الطبيعي والساونا وأحواض المياه الكبريتية والمعدنية اللازمة للعلاج والاستشفاء، وتتراوح درجات هذه النوعية من الفنادق من الدرجة الثانية وحتى الفاخرة (4 نجوم فما فوق)، يكون معظم مرتادي هذه الفنادق من المرضى أو المعافين في طور النقاهة وكذلك الاصحاء، وتتميز الإقامة فيها بطول المدة، وخير مثال على ذلك تلك الموجودة في النمسا وبلغاريا ودول البحر الأسود.

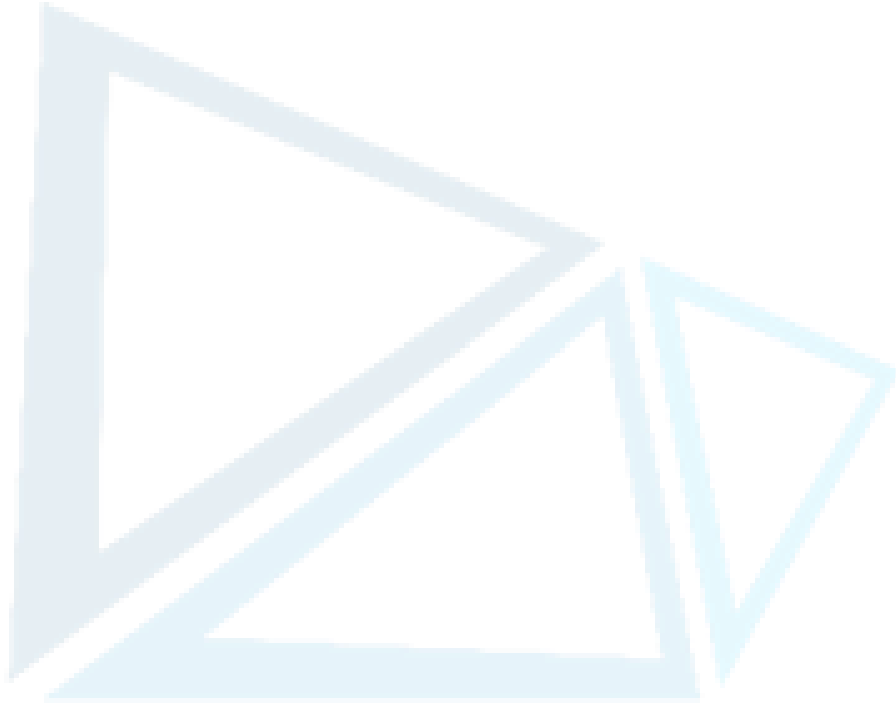
11- بيوت الشباب: Youth House :

وهي عبارة عن مباني مخصصة لإقامة الشباب المحب للسفر والترحال وتكون ذلك بأسعار رمزية بسيطة، وتكون تجهيزاتها بسيطة أيضاً أي عبارة عن غرف بها مجموعة من الأسرة وخزانات مشتركة وحمامات مشتركة بين الغرف، وقاعات للقراءة وأخرى لتناول الطعام.

تعمل هذه البيوت طوال العام أو بشكل موسمي، ولا تهدف هذه البيوت الى الربح بقدر ما تهدف الى توفير الفرصة للشباب من الوطن الواحد أو من الدول المختلفة لتكوين الصداقات وتبادل المعلومات والخبرات ونشر الوعي السياحي والسلام الاجتماعي.



جَامِعَة
الْمَنَارَة
MANARA UNIVERSITY



جَامِعَة
الْمَنَارَة
MANARA UNIVERSITY