**المحور الثاني: مدخل للتسويق الفندقي**

النشاط الفندقي هو ذلك النشاط الذي يرتبط بإقامة وإيواء وإعاشة النزلاء بغض النظر عن وسيلة الإقامة أو الإعاشة وسواء أكانت فنادق أو قرى سياحية أو شققا مفروشة أو مخيمات أو غير ذلك،

**أولا: تعريف التسويق الفندقي و أهدافه**

التسويق الفندقي هو مجموعة الجهود التي تبذلها المؤسسات الفندقية من أجل التعرف على الأسواق السياحية الداخلية والخارجية والتأثير فيها بهدف زيادة الحركة الفندقية وارتفاع نسبة الأشغال الفندقية فيها، وإن أهداف التسويق الفندقي تتمثل في الآتي[[1]](#endnote-1):

1. تنشيط حركة المبيعات الفندقية خلال فترة زمنية محدودة؛

2. زيادة عدد النزلاء من السائحين وذلك بدراسة الأسواق السياحية العالمية وفتح أسواق جديدة؛

3. زيادة الحركة السياحية وذلك ببناء علاقات طيبة بين الفندق والحكومة والهيئات الرسمية العامة والخاصة والشركات السياحية الخاصة والعامة؛

4. تصميم إستراتيجية تسويقية فندقية ملائمة وفقا لدراسة الأسواق المنافسة؛

5. تقديم الخدمات الفندقية المميزة الملائمة وفقا لدراسة الخدمات المنافسة.

6. المحافظة على سمعة الفندق وسمعة الدولة من خلال حل ومعالجة كل مشاكل النزلاء بشكل فوري.

**ثانيا: تصنيفات الفنادق**

تصنف الفنادق وفقا لعدة معايير نذكرها كالآتي[[2]](#endnote-2):

1**. تصنيف الفنادق وفقا للإقامة:**

و وفقا لهذا المعيار تصنف الفنادق إلى فنادق الإقامة القصيرة و فنادق الإقامة الطويلة.

1.1 **فنادق الإقامة القصيرة:** إنها مخصصة للإقامة القصيرة للنزلاء أثناء إنتقالهم من بلد إلى بلد، وبالتالي فقد تكون مدة الإقامة يوما أو أسبوعا أو أكثر وفقا لطبيعة غرض كل نزيل من الإقامة، وتمثل هذه الفنادق النمط الأكثر شيوعا في مجال الفندقة، فهي عادة تقع في المدن الكبرى والمناطق ذات الجذب السياحي، ويشتد الطلب على تلك الفنادق من رجال الأعمال بصفة خاصة، لذا أصبحت الكثير من الفنادق الآن تنشئ مراكز لخدمتهم، تتوافر فيها أجهزة الإتصالات الحديثة من فاكس وهاتف دولي، فضلا عن أجهزة الحاسبات الآلية لتيسير أعمالهم.

2.1 **فنادق الإقامة الطويلة:** إن أفضل وصف لهذه الفنادق أنها شقة مجهزة بخدمات فندقية كاملة، حيث تتكون تلك الفنادق غالبا من شقق تضم عددا محددا من الغرف ومجهزة لسكن وإقامة النزلاء لمدة طويلة نسبيا.

2**. تصنيف الفنادق وفقا لمدى الخدمات:**

يقصد بمدى الخدمات: نطاق الخدمات الذي يقدمه الفندق لعملائه أو نزلائه، ووفقا لهذا المعيار يمكن تصنيف الفنادق على النحو التالي:

1.2 **مجموعة الفنادق التي تقدم خدمات متكاملة:**

تسعى العديد من الفنادق إلى تقديم خدمات متكاملة، ولا يشترط أن تكون هذه المجموعة من الدرجة الأولى، ومن هذه الخدمات مثل خدمة البريد، البرق ، الفاكس، السكرتارية، الترجمة، الحاسبة الإلكترلاونية، قاعات الإجتماعات صغيرة وكبيرة وقاعات للمؤتمرات، خدمات شخصية داخل الغرف وشقق صغيرة وكبيرة، النادي الصحي وحمامات السونا، التدليك، قاعات التنس، بنوك، سيارة الأجرى، وكذلك مكتب سياحي، مكتب معلومات، مكتب خطوط جوية، مطاعم متنوعة......الخ.

2.2 **فنادق الخدمات المحدودة:**

تعتمد إستراتيجية هذا النوع من الفنادق، على تركيز الإهتمام على خدمة نوع النزلاء فقط، وبالتالي فإن أسعار الإقامة فيها تقل في المتوسط بنسبة 45% عن فنادق الخدمات الكاملة، وهو ما يجذب قطاع سوقي معين لا يهتم بغير الحصول على تلك الخدمة.

ولتعويض تأثير فرق السعر المنخفض على معدل ربحية تلك الفنادق تلجأ إلى تخفيض نفقات التشغيل الفندقي، من خلال تخفيض حجم العمالة، وتوفير النفقات المصاحبة لتقديم الطعام للنزلاء.

3. **تصنيف الفنادق وفقا للمواقع:**

طبقا لهذا المعيار يتم تصنيف الفنادق على النحو التالي:

1.3 **فنادق المدن الكبرى:**

ويقصد بها تلك الفنادق التي تقع في المدن الكبرى كعواصم البلاد، والمدن السياحية الهامة التي تمثل مراكز إقتصادية أو صناعية أو مالية كبرى داخل الدولة.

2.3 **فنادق المدن الصغرى:**

وتضم تلك الفنادق المقامة داخل المدن الصغرى أو الإقليمية والتي يقصدها الغرباء نتيجة للمرور العابر أو لقضاء مهلة أو عمل معين.

3.3 **المنتجعات:**

نشأ هذا النوع من الفنادق في البداية في مناطق الإصطياف، بغرض جذب النزلاء الراغبين في قضاء العطلات الصيفية، وبتطور وإنتشار السكك الحديدية في منتصف القرن التاسع عشر، تزايدت أعداد تلك المنتجعات بصورة ملموسة، ويقصد الأن العديد من النزلاء المنتجعات لممارسة الأنشطة الترفيهية مثل التمتع بشواطئ البحر، التزلج على الجليد، صيد الأسماك، ركوب القوارب، مزاولة الرياضات الخفيفة كالجولف، الغطس، المسابقات المائية.

4.3 **فنادق المطارات:**

شهدت تلك الفنادق نموا ملحوظا مع تزايد حركة السفر بالطائرات وارتفاع عدد المسافرين، ونظرا لأن مواقع المطارات في معظم دول العالم تكون بعيدة نوعا ما عن المناطق السكنية في المدن الكبرى، وعادة ما يتم ترحيل أو تأجيل بعض الرحلات الجوية، لذا تضطر شركات الطيران إلى توفير أماكن لإقامة وإطعام هؤلاء المسافرين خلال فترة التأخير، ومن ثم تلجأ إلى تلك النوعية من الفنادق الأكثر قربا من المطار، فضلا عن أن بعض المسافرين العابرين يفضلون الإقامة بإختيارهم لمدة يوم أو أكثر في تلك الفنادق حتى يمكنهم مواصلة الرحلة الخاصة بهم.

5.3 **فنادق الطرق:**

كانعكاس لتزايد الطرق السريعة التي تربط بين المدن وبعضها انتشر هذا النوع من الفنادق، وتقدم الكثير من فنادق الطرق خدمات الغرف دون رسوم إضافية على المأكولات والخدمات، وذلك عكس الحال في الفنادق المقامة داخل المدن الكبرى التي يدفع النزيل مقابلا لانتظار سيارته.

4. **تصنيف الفنادق وفقا لمستويات الأسعار:**

تصنف الهيئات الرسمية المشرفة على الأنشطة السياحية والفندقية عددا من المستويات السعرية المختلفة، التي يتم تصنيف الفنادق على أساسها، فهناك الفنادق الفخمة ويعد سعر الإقامة فيها من أكثر المستويات السعرية ارتفاعا، ويشار إليها بفنادق الخمس نجوم، وهناك فنادق الدرجة الأولى ذات الأربع و الثلاث نجوم، ومستوى أسعارها مرتفع، لكن تقل معدلاته عن الفنادق الفخمة، وفنادق الدرجة الإقتصادية والدرجة السياحية، ويعتبرها البعض مساوية لنجمتين، ونجمة واحدة.

وتتحدد تلك المستويات السعرية وفقا لتوافر عدد من المواصفات في الفندق، أهمها مايلي:

* موقع الفندق داخل المدينة.
* درجة فخامة المبنى الخارجي للفندق.
* درجة فخامة المبنى الداخلي للفندق ومداخله الفرعية.
* قاعة ومكاتب الإستقبال.
* قاعات الخدمة الفندقية كصالات الحفالات، وقاعات المؤتمرات.
* أحواض السباحة والحدائق الملحقة بالفندق.
* المتاجر المتوافرة داخل المبنى كمحلات بيع الزهور.
* المطاعم المختلفة داخل الفندق.
* التسهيلات الأخرى في الفندق كساحات انتظار السيارات.
* التجهيزات الداخلية مثل المفروشات المستخدمة في الغرف، والمقاعد، واللوحات الفنية.
* التجهيزات الداخلية الآلية المختلفة المستخدمة في الفندق وتشمل المصاعد، أجهزة الإتصلات الهاتفية، وأجهزة التكييف.

**ثالثا: أهمية صناعة الفنادق**

تظهر أهمية صناعة الفنادق في توفير الخدمات للأفراد، والحصول على الايرادات والعملة الصعبة، وتأمين فرص العمل، وتعليم وتدريب الأفراد العاملين في المجالات المختلفة للفندقة، وتنمية المناطق الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها وتطوير الصناعات المرتبطة بها. وفيما يلي شرح موجز لكل ماسبق[[3]](#endnote-3):

1**. تقديم الخدمات للأفراد:**

إن الفنادق في العصر الحالي لا تقدم للأفراد خدمة الإيواء فقط، وإنما أخذت تقدم لهم كل التسهيلات والحاجات الضرورية مثل المأكولات والمشروبات والمطاعم المتخصصة والصالات العامة وتنظيف الملابس والنوادي الرياضية والليلية والمسابح ومحلات شراء البضائع والخدمات المصرفية والبريدية والهاتفية بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مثل السكرتارية و الترجمة.......الخ، كما أن الواقع التطبيقي يبين وجود أكثر من ثمانية أقسام فندقية داخل الفندق الحديث مختلفة ومتخصصة تخصصا دقيقا تعمل بشكل متكامل من أجل تحقيق هدف واحد ألا وهو تلبية حاجات الضيوف ورغباتهم.

2**. الحصول على الإيرادات والعملة الصعبة**

تعتبر صناعة الفنادق ركنا أساسيا من أركان السياحة نظرا لما تقدمه من خدمات وظيفية في ميدان الإقتصاد الوطني وذلك نتيجة للأموال التي تضخها ولكونها وسيلة للحصول على العملة الصعبة اللازمة لتنفيذ خطط التنمية الشاملة في بلدان العالم الثالث خاصة إذا توفرت فيها الإدارة الجيدة التي تطبق الأسس العلمية الصحيحة للإدارة والتنظيم.

3. توفير فرص العمل

إن الصناعات الفندقية تعتبر مصدرا هاما للعمالة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، فبالإضافة إلى العمالة المباشرة التي تعمل في مختلف النشاطات الإقتصادية للفندق هناك العمالة غير المباشرة التي توفرها مئات من الصناعات المغذية للصناعة الفندقية سواء في مرحلة الإنشاء كمنظمات المقاولات والبناء أو في مرحلة التجهيز بالأثاث والأرضيات والديكورات وأجهزة المطابخ والمصاعد.....الخ أو في مرحلة التشغيل الي تقوم بدورها بإستخدام منتجات وخدمات ألاف من المنشآت الموردة لجميع أنواع الطعام والشراب المختلفة وكذلك تجهيزات الإقامة.....الخ.

4. **تعليم وتدريب الأفراد العاملين في المجالات المختلفة للفندقة**

معظم الفنادق يمكن أن تلعب دورا هاما في مجال تعليم الأفراد العاملين وتدريبهم من مختلف الفئات: إداريين، وفنيين، وطلاب......الخ في المجالات المختلفة للفندقة وغيرها من المجالات الأخرى ذات الصلة بغرض زيادة كفاءتهم وإلمامهم بالعمل وتطوير مهاراتهم وترقيتهم لكي يقوموا بأعمالهم على أفضل وجه وبأقل جهد وتكلفة ممكنة وذلك باستخدام أهم طرق التعليم والتدريب فيها وهي: التعليم والتدريب أثناء العمل، والتعليم والتدريب بواسطة المحاضرات والندوات، والتعليم والتدريب بواسطة الحالات العملية.

5. **تنمية المناطق الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها وتطوير الصناعات المرتبطة بها**

إن صناعة الفنادق تلعب دورا هاما في تنمية المناطق الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها وهي: الدور ومحلات التسويق والمطاعم والشركات المختلفة......الخ المحاذية والقريبة منها حيث يتحسن عملها ويزداد وذلك نتيجة لنسب الأنفاق العالية التي يصرفها السائح فيها، فضلا عن أن الفنادق تساهم في تطوير صناعات كثيرة لازمة ومكملة ومرتبطة بنموها ونجاحها وهي: صناعات الغزل والنسيج، والأثاث، وأجهزة التكييف، ومواد البناء، والحرف اليدوية......الخ، هذا بالإضافة إلى أثرها في صناعة النقل والمواصلات وخدمتها للنشاط السياحي كمكاتب الطيران والأنشطة الترفيهية والثقافية......الخ.

1. علي فلاح الزعبي، التسويق السياحي والفندقي، مدخل صناعة السياحة والضيافة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2013، ص 184. [↑](#endnote-ref-1)
2. مصطفى يوسف كافي، إدارة الإيواء الفندقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص ص 24،31. [↑](#endnote-ref-2)
3. محمد أمين محي الدين السيد علي، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1998، ص ص 51،56. [↑](#endnote-ref-3)