**المحور الخامس: ادارة الخدمات الفندقية**

**Hotel services Management**

**تمهيد:**

تعد صناعة الفنادق لاعبا رئيسيا في صناعة السياحة. إذ يمكن تعريف السياحة بكل بساطة على أنها الإقامة لمدة تزيد عن 24 ساعة بعيدا عن المنزل ، وفي هذه الحالة يكون العثور على سكن أمرا ضروريا. وبالتالي فإن تطوير السياحة وصناعة الفنادق مترابطان.

1. **تعريف الفندقة**

أو ما يسمى، صناعة الفنادق، هي نشاط ينتمي الى القطاع الخدماتي و الذي يجمع جميع المؤسسات التي تقدم خدمة الاستقبال، الاطعام، الاقامة. للعملاء الزائرين أو المحليين، و ذلك خلال فترة زمنية محددة. مقابل مساهمة. و تتمثل مهمة خدمة الفندق في تقديم خدمات فندقية ذات جودة.

1. **تصنيف الفندقة**

|  |  |
| --- | --- |
| **فندقة تجارية** | **فندقة ذات ميزة اجتماعية** |
| **فنادق معتمدة** | **فنادق غير معتمدة** | **السكنات الريفية** | **الاقامة في الهواء الطلق** |
| فنادق سياحيةنزل سياحيةاقامات سياحية | غرف للكراءمنازل مؤثثة | سكن بمزرعةاقامات ريفيةأكواخ جبليةبيت الشبابمراكز عطلة للأطفال المقطوراتغرف ضيافة | التخييم و القوافلسكن بحري |

**المصدر**: (Hartbrot, Leproust, 2011)

1. **أهمية قطاع الفنادق في الاقتصاد العالمي**

يعتبر قطاع الفنادق من أهم القطاعات في صناعة السياحة و الضيافة حيث يساهم بشكل كبير في الاقتصاد العالمي، من خلال توفير فرص عمل، دعم السياحة، و تعزيز الاقتصاد المحلي.

1. **أنواع الخدمات الفندقية**
* الخدمات الأساسية
* الخدمات المساندة
* الخدمات المتميزة
1. **تعريف ادارة الخدمات الفندقية**

هي عملية تنظيم و تنسيق الأنشطة المختلفة في الفنادق لتقديم خدمات متميزة للنزلاء، تشمل خدمات الاقامة، الطعام و الشراب، الترفيه و الراحة العامة.

1. **أهداف ادارة الخدمات الفندقية**
* تحقيق رضا العملاء
* الاستدامة
* زيادة العوائد
* ادارة الجودة
1. **أقسام ادارة الخدمات الفندقية**
* ادارة الاقامة
* ادارة الطعام و الشراب
* ادارة الترفيه و الأنشطة
* ادارة الموارد البشرية
* ادارة الصيانة
1. **التقنيات الحديثة في ادارة الفنادق**
* تكنولوجيا المعلومات وتحليل البيانات
* الأنظمة الالكترونية
* الذكاء الاصطناعي
* إدارة الطاقة
* التسويق الرقمي