

امتحان السداسي الأول في مقياس إدارة قوى المبيعات
تسويق فندقي

الجزء الأول: 12ن

- 1- عرف التسويق الفندقي، وشرح الركائز التي يقوم عليها؟ 4ن
- 2- يكتسب الترويج الفندقي أهمية بالغة لعدة أسباب، اذكرها؟ 2ن
- 3 - للصناعة الفندقية خصائص تميزها عن بقية الصناعات، اشرحها؟ 6ن

الجزء الثاني: 8ن

قام مستثمر بشراء فندق ذو 4 نجوم، وقد أمكنه الحصول على البيانات من سجلات الفندق في نهاية الفترة الزمنية (الثلاثي الأخير) لسنة 2020 كما يلي:

- متوسط القوة الاتفاكية للضيف الواحد 200 يورو وتشمل متوسط انفاقه على خدمات الفندق المتنوعة من مبيت وإطعام وخدمات أخرى.
- عدد ضيوف الفندق (مستوى النشاط) 600 ضيف.
- التكلفة المتغيرة للضيف الواحد 30 بالمئة من إيرادات الخدمات المقدمة للضيف الواحد.
- التكاليف الثابتة هي 54000 يورو.

أراد هذا المستثمر تحديد مستوى الأسعار الذي يحقق له عائدا يغطي جميع التكاليف

- 1- أحسب نقطة التعادل لهذا الفندق بيانيا ورياضيا
- 2- أوجد حد الأمان من الزبائن ومثله في الرسم البياني.
- 3- ماذا يحدث للفندق لو كان استقبله للضيوف:

• أقل من نقطة التعادل.

• أكبر من نقطة التعادل

- 4- ماذا يحدث لو خفض الفندق متوسط إنفاق الضيف إلى 170 يورو؟

بالتوفيق

الجزء الأول:

1- تعريف التسويق الفندقى وركائزه: 4ن

هو الجهود التي تبذلها المؤسسات الفندقية من أجل التعرف على الاسواق السياحية الداخلية والخارجية والتأثير فيها بهدف زيادة الحركة الفندقية.

وهو اشباع حاجات ورغبات ضيوف الفندق كما رغبوا وكما حددوا من خلال المنتجات الفندقية التي تتلاءم مع ما يريده الضيوف وبطريقة تحقق أهداف المؤسسة .

تتجلى ركائز التسويق الفندقى في:

- أن الضيف هو نقطة الارتكاز في الجهود الادارية المبذولة من قبل إدارة الفنادق؛
- ان مفهوم تسويق الخدمات الفندقية يقوم على التوازن بين أهداف كل من الفندق (ارباح من العمليات الفندقية) والضيف (خدمات ذات جودة ترقى لتطلعاته)؛
- التسويق الفندقى هو نشاط مؤسسى يعتمد على الوظائف الادارية الرئيسية: التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، التي تساعد على ضمان استمرارية النجاح بأسلوب علمى صحيح.

2- يكتسب الترويج الفندقى أهمية بالغة لعدة أسباب، اذكرها؟ 2ن

- تباعد المسافة المكانية بين المنتجين والزائرين.
- زيادة شدة المنافسة بين المؤسسات الفندقية.
- ارتفاع مستوى الوعي لدى الافراد والجماعات.
- ارتفاع مستوى الدخل الفردي في بعض الدول انعكست نتائجه على القطاع السياحي.
- خاصية عدم امكانية نقل الخدمة الفندقية وارتباطها بمكان انتاجها تزيد من أهمية الترويج.

3 - للصناعة الفندقية خصائص تميزها عن بقية الصناعات، اشرحها؟ (6ن)

- 1-1 حساسية النشاط الفندقى للأحداث السياسية : أي الأحداث السياسية التي تقع في دولة ما قد تؤثر على المنطقة كلها والمثال على ذلك الحروب المستمرة بين دول العالم والخلافات السياسية تؤثر بصورة سلبية على نمو عملية السفر إلى هذه المناطق.
- 2-2 حساسية النشاط الفندقى للظروف الإقتصادية للدول التي تصدر السياح فالعملة القوية تمكن مواطنها على السفر والأنفاق بسخاء في الدول التي تعاني من انخفاض عملتها.

3-2- يعتبر مفهوم الخدمة من المفاهيم الأساسية في الصناعة الفندقية حيث يقاس النجاح بمستوى الخدمة وهذا يتطلب القياس المستمر لدرجة رضا الضيوف.

4-2- هناك العديد من الأنشطة المختلفة التي تتم داخل الفندق في نفس الوقت كخدمات الإقامة وإعداد الطعام وتقديم الشرب وهذا يتطلب المقدرة على التنسيق لضمان تقديم هذه الخدمات بكفاءة وهذا يبرز دور الإدارة المحترفة.

5-2- يتميز النشاط الفندقي بنظام الخدمة المستمرة على مدار اليوم.

6-2- تأثر النشاط الفندقي بالموسمية وهذه إحدى المشاكل الأساسية مما يتطلب الأعداد والتسويق لبرامج شاملة بأسعار مخفضة في أوقات انخفاض الطلب.

الجزء الثاني : ٨٤

١) حساب نقطة التعادل =

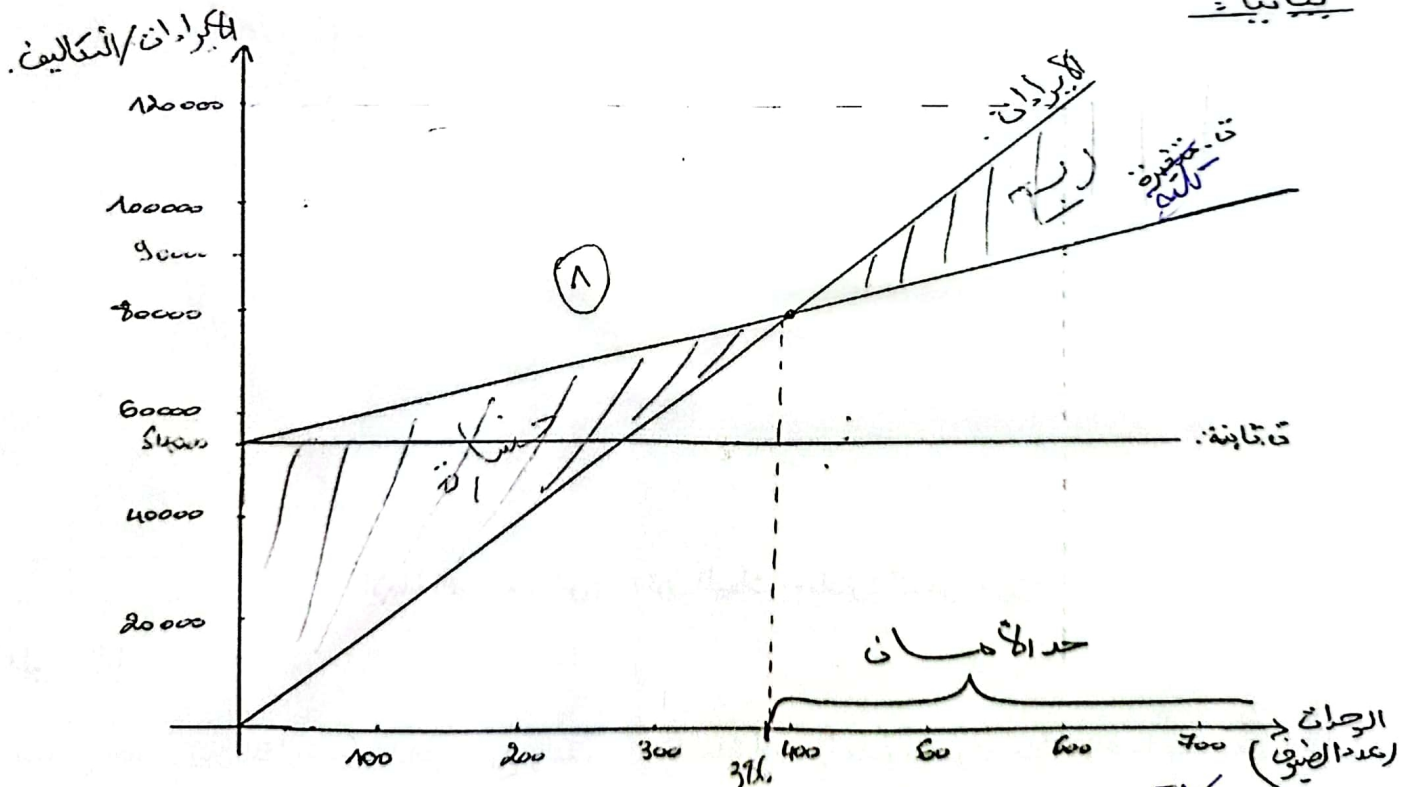
التكلفة الثابتة

(سعر الوحدة - التكاليف المتغيرة للوحدة)

$$\frac{54000}{60 - 200} = \frac{54000 \text{ ل.د.}}{(0,3 \times 200) - 200} = 116$$

$$[386,386] \leq 385,71 = \frac{54000}{140} =$$

بيانياً =



التكاليف المتغيرة = تكاليف ثابتة + ت. متغيرة

١.٥

$$[90000 \text{ ل.د.}] = 36000 + 54000 =$$

البرادات = القوة الدافعة للصيف الواحد x عدد الصيف

$$\textcircled{1} \quad 120000 - 1900 = 600 \times 200 =$$

2) حد الأمان من الزبائن هو ³⁸⁶ زبون مما فوق كما هي موضحة في الرسم البياني.

3) في حال كان الفندق يستقبل عدد الصيف أقل من نقطة التبادل فإنه يتحمل خسارة وإذا كان أكثر فإنه يحقق ربحاً. $\textcircled{1}$

4) نقطة التبادل الجديدة هي :-

$$ن. تعادل الجديدة = \frac{54000}{51 - 170} = \frac{54000}{119} = 453,78$$

$$\textcircled{1} \quad \frac{54}{454 \text{ وحدة}}$$

- لتخفيض متوسط اتفاق الضيفات 170، تصبح نقطة التبادل هي 454 وحدة أي عند هذه النقطة يكون حد الأمان للفندق وتتحقق الأرباح مقارنة بالسعر الأول صفر. $\textcircled{0,5}$