إجابات أسئلة الوحدة الثانية

الفنادق

السؤال الأول:

عرف ما يأتي:

أ- الفندق.

مؤسسة تعمل على تقديم خدمات الإيواء بشكل أساسي للمجموعات والأفراد من المسافرين وغيرهم، إضافة إلى تقديم خدمة الطعام والشراب، وخدمة الغرف والتدبير الفندقي، وخدمة الغسيل والكي، والخدمات والتسهيلات الأخرى جميعها، سواء العامة أو الخاصة مقابل أجر معيّن.

ب- الهيكل التنظيمي للفندق.

مخطط يبين موقع كلّ إدارة أو قسم في التنظيم الإداري للفندق، فيوضح الصلاحيات والمسؤوليات لكل إدارة ،كما يوضّح العلاقات الإدارية، وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام والأفراد العاملين في الفندق.

السؤال الثاني:

قارن بين الفندق والموتيل من حيث عدد الغرف وطبيعة البناء، والموقع، وطبيعة الخدمات المقدمة، ومدة الإقامة.

من حيث	الفندق	الموتيل
عدد الغرف	كبير	صغير
طبيعة البناء	عمودي	أفقي
الموقع	وسط المدن والأسواق	الطرق الخارجيّة
طبيعة الخدمات المقدّمة	طعام وشراب، وخدمة الغرف والتدبير الفندقي، وخدمة الغسيل والكي، الخدمات والتسهيلات الأخرى جميعها، سواء العامة أو الخاصة مقابل أجر معيّن.	خدمات الإيواء، والطعام والشراب، وخدمات التسوق، وخدمات التزوّد بالوقود .
مدّة الإقامة	طويلة (أيام)	قصيرة(ممكن لساعات)

السؤال الثالث:

اذكر العوامل المؤثرة في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق.

1. ملكية الفندق.
2. موقع الفندق وحجمه.
3. نوعيّة الفندق ودرجة التصنيف.
4. رأس المال المستثمر.
5. طبيعة النظام الاقتصادي.
6. التقدم والتطور التكنولوجي.

السؤال الرابع:

عدد الأقسام التابعة لدائرة الطعام والشراب في الفندق.

1. قسم إنتاج الطعام (المطبخ).
2. قسم خدمة الطعام (المطاعم).
3. قسم خدمة الغرف.
4. قسم خدمة الحفلات.
5. قسم خدمة المشروبات.

السؤال الخامس:

يوجد أربع طرق معتمدة في تصنيف الفنادق، اذكرها.

1. التصنيف حسب الحجم.
2. التصنيف حسب الملكية أو التبعية.
3. التصنيف حسب الأسواق المستهدفة.
4. التصنيف حسب مستويات الخدمة.

السؤال السادس:

قارن بين الأقسام الإنتاجية والأقسام المساندة في الفنادق من حيث درجة اتصالها مع الضيوف، وتحقيقها الإيرادات.

وجه المقارنة	الأقسام الإنتاجية	الأقسام المساندة
درجة اتصالها مع الضيوف	تحقق الإيرادات للفندق ويعد مركز الإيرادات	لا تحقق أي إيرادات بشكل مباشر
تحقيقها الإيرادات	اتصال مباشر	ليس لها اتصال مباشر مع ضيوف الفندق أو اتصالها محدود جداً

السؤال السابع:

سم الأقسام الإنتاجية في الفندق.

أ- دائرة الغرف:

1. الدوائر الأمامية.
2. قسم الاتصالات.
3. قسم المصبغة.

ب- دائرة الطعام والشراب:

1. قسم خدمة الطعام (المطاعم).
2. قسم خدمة المشروبات.
3. قسم خدمة الغرف.
4. قسم خدمات الضيوف.

ج- الأقسام الأخرى:

1. المسبح.
2. النادي الصحي (قاعات الأجهزة الرياضية).
3. محل الهدايا وبيع الصحف والسكاكر.
4. ملاعب التنس.
5. صالون الحلاقة والتجميل.

السؤال الثامن:

حدد سمات الخدمة الفندقية.

1. اللاملموسيّة.
2. التلازميّة (اللانفصالية).
3. الفنائية أو قابلية التلف.
4. الاختلاف (التغاير).
5. عدم الثبات.

السؤال التاسع:

قارن بين فنادق السلسلة والفنادق المستقلة من حيث:

أ- الملكية (التبعية).

ب- رأس المال المستثمر.

ج- استخدام التكنولوجيا.

وجه المقارنة	فنادق السلسلة	الفنادق المستقلة
الملكية	شركة مالكة	شخص أو شركة من غير أن تكون لها تبعية لأية مؤسسة فندقية
رأس المال المستثمر	شركات	خاص
استخدام التكنولوجيا	تعتمد على التكنولوجيا	اعتماد قليل على التكنولوجيا

السؤال العاشرة:

قارن بين الفنادق الفاخرة، والفنادق المتوسطة من حيث الخدمات المقدمة في كلّ منهما.

وجه المقارنة	الفنادق الفاخرة	الفنادق المتوسطة

الخدمات المقدمة	خدمات متكاملة للضيوف ومستوى عال جدا من الرفاهية؛ بحيث لا يحتاج المقيم داخل الفندق إلى أي خدمة من الخارج، فالخدمات كلها التي يطلبونها يستطيعون الحصول عليها داخل الفندق وحتى الخدمات الشخصية الخاصة.	خدمات جيدة المستوى للضيوف إلا أنها لا ترقى إلى مستوى الخدمات الكاملة، كما تكون الأسعار فيها مقبولة للضيوف، ومن الأمثلة على هذا النوع من الخدمات خدمة الغرف على مدار الساعة، والمطعم الرئيس وغرف الاجتماعات الصغيرة، وخدمات الزي الموحد.