1. **أهمية صناعة الفنادق :**

* **تقديم الخدمات للإفراد :** تبين المراجع النظرية المتخصصة أن الفنادق في العصر الحالي لاتقدم للإفراد 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 السلع والخدمات المصرفية والبريدية بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مثل السكرتارية والترجمة، والواقع التطبيقي يبين وجود أكثر من ثمانية أقسام فندقية متخصصة تخصصاً دقيقاً وتعمل بشكل متكامل من أجل تحقيق هدف واحد الإ وهو تلبية حاجات الضيوف ورغباتهم. فالفنادق في الوقت الحالي تعتبر أحد مستلزمات الحضارة الحديثة كمراكز إجتماعية وثقافية تلبي حاجات المجتمع ورغباته وتسمح بإقامة المسافرين الذين ينتقلون يوما بعد يوم بل ساعة بعد ساعة إما لضرورة العمل أو لمجرد الإستجمام أو لإغراض أخرى بعيداً عن موطنهم الأصلي.
* **الحصول على الإيرادات والعملة الصعبة :** تعتبر صناعة الفنادق ركناً أساسياً من أركان السياحة نظراً لما تقدمه من خدمات وظيفة في ميدان الإقتصاد الوطني وذلك نتيجة للإموال التي تضخها ولكونها وسيلة للحصول على العملة الصعبة اللازمة لتنفيذ خطط التنمية الشاملة في بلدان العالم، خاصة إذا توفرت فيها الإدارة الجيدة التي تطبق الأسس العلمية الصحيحة للإدارة والتنظيم، فهي تستحوذ على نصيب الأسد من ميزانية الضيف، حيث أن الدراسات والأبحاث تبين أن الفرد الذي يزور دولة ما ينفق 31.99% من ميزانيته على الفنادق كما هو مبين في الشكل التالي :

29.43% المشتريات والتسويق

ال

13.37%

المطاعم

31.99%

الفنادق

25.21%

النقل البري والجوي والبحري

**الشكل (1) يوضح إنفاق الضيف موزع**

**على البنود المختلفة**

كما أن تحليل إحصائيات الفنادق في معظم البلدان العالم يؤكد أهمية الفنادق كمصدر رئيس للحصول على الإيرادات الضخمة.

* **توفير فرص العمل :** تُعدْ الصناعة الفندقية من أكبر الصناعات في العالم توليداً لفرص العمل إذ تعتبر مصدر هاماً للعمالة سواء كانت مباشرة أم غير مباشرة فبالإضافة إلى العمالة المباشرة التي تعمل في مختلف النشاطات الإقتصادية للفندق، وهناك عمالة غير مباشرة التي توفرها مئات من الصناعات المغذية للصناعات الفندقية سواء في مرحلة الإنشاء كشركات المقاولات والبناء أو في مرحلة التجهيز بالإثاث والإرضيات والديكورات وإجهزة المطابخ والمصاعد...إلخ، أو في مرحلة التشغيل التي تقوم بدورها بإستخدام منتوجات وخدمات آلاف من المنظمات الموردة لجميع أنواع الطعام والشراب المختلفة وكذلك تجهيز الإقامة ..إلخ.
* **تعليم وتدريب الأفراد العاملين في المجالات المختلفة للفندق :** معظم الفنادق يمكن أن تلعب دوراً هاماً في مجال تعليم الأفراد العاملن وتدريبهم من مختلف الفئات (الإداريين والفنيين والطلاب في مجالات مختلفة) لغرض زيادة كفاءتهم وإلمامهم بالعمل وتطوير مهاراتهم وترقيتهم لكي يقوموا بإعمالهم على أفضل وجه وبأقل جهد وتكلفة ممكنة وذلك بإسخدام أهم طرق التعليم والتدريب فيها (إثناء العمل، بواسطة المحاضرات والندوات، الحالات العملية. أن الواقع التطبيقي يؤكد أهمية المهارات الإنساية في نجاح أي فندق إذ أن تنمية مهارات التعامل مع الناس سواء أكانوا رؤوساء أو مرؤوسين أو ضيوفاً تعتبر من العوامل المحددة لنجاح العمل سواء على مستوى الإدارة العليا (مدير الفندق ومساعديه)، أو على مستوى الإدارة الوسطى (رؤوساء الإقسام كالتدابير الفندقي والمكتب الإمامي والأطعمة والمشروبات)، أو على مستوى الإدارة المباشرة (مشرفي الإدوار).
* **تنمية المناطق الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها وتطوير الصناعات المرتبطة بها :** المراجع النظرية المتخصصة والواقع التطبيقي يبينان بوضوح أهمية صناعة الفنادق في تنمية المناطق الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها وهي الدور ومحلات التسوق والمطاعم والمنظمات المختلفة المحاذية والقريبة منها حيث يتحسن عملها ويزداد نتيجة لنسب الإنفاق العالية التي يصرفها السائح فيها، فالإحصائيات العالمية تبين أن 59% من النفقات اليومية التي يصرفها السائح أو الضيف في المنطقة الجغرافية التي يقع الفندق فيها، فضلاً عن أن الفنادق تساهم في تطوير صناعات كثيرة لازمة ومكملة ومرتبطة بنموها ونجاحها وهي : صناعات التقل والمواصلات وخدماتها للنشاط السياحي كمكاتب الطيرات والمحلات والأنشطة الترفيهية والثقافية ...إلخ.

1. **خصائص صناعة الفنادق : يتميز النشاط الفندقي بالصفات التالية :**

* **حساسية النشاط الفندقي للأحداث السياسية :** أي الأحداث السياسية التي تقع في دولة ماقد تؤثر على المنطقة كلها والمثال على ذلك الحروب المستمرة بين دول العالم والخلافات السياسية تؤثر بصورة سلبية على نمو عملية السفر إلى هذه المناطق.
* حساسية النشاط الفندقي للظروف الإقتصادية للدول التي تصدر السياح فالعملة القوية تمكن مواطنها على السفر والأنفاق بسخاء في الدول التي تعاني من إنخفاض عملتها.
* يعتبر مفهوم الخدمة من المفاهيم الأساسية في الصناعة الفندقية حيث يقاس النجاح بمستوى الخدمة وهذا يتطلب القياس المستمر لدرجة رضا الضيوف.
* هناك العديد من الأنشطة المختلفة التي تتم داخل الفندق في نفس الوقت كخدمات الإقامة وإعداد الطعام وتقديم الشراب وهذا يتطلب المقدرة على التنسيق لضمان تقديم هذه الخدمات بكفاءة وهذا يبرز دور الإدارة المحترفة.
* ساعات العمل 24 ساعة يومياً و7 أيام في الأسبوع فالعاملون في هذه الصناعة يعملون بينما الأخرون في إجازة وفي حالة أسترخاء أي يتميز النشاط الفندقي بنظام الخدمة المستمرة على مدار اليوم.
* تأثر النشاط الفندقي بالموسمية وهذه أحدى المشاكل الأساسية مما يتطلب الأعداد والتسويق لبرامج شاملة بأسعار مخفضة في أوقات إنخفاض الطلب.