

# إدارة المنظمات الفندقية

عصام حسن السعيد



## المحتويات

الصفحة	الموضوع
13	المقدمة
15	الفصل الأول: ماهية المنظمات الفندقية
17	تمهيد
17	تعريف المنظمة
17	وظائف المنظمة
18	أهداف المنظمات الفندقية
18	سمات المنظمات الفندقية
19	التكوين التنظيمي للفندق
21	التطور التاريخي للفنادق
22	تعريف الفندق
22	إدارة الفنادق علم أم فن أم كلاهما
23	تصنيفات الفنادق
25	اتجاهات الصناعة الفندقية الحديثة
26	خصائص الخدمات الفندقية
27	مستويات الخدمة الفندقية
29	الفصل الثاني: الضيافة في الفنادق
31	تعريف الضيافة
33	خواص صناعة الضيافة
34	مجالات الضيافة الفندقية
الصفحة	الموضوع
35	مكونات صناعة الضيافة



37	..... الأهمية الاجتماعية والاقتصادية لمنشآت الإيواء.....
37	..... فنادق الشرق الأوسط تتصدر الإنفاق العالمي على تقنية المعلومات في الضيافة
41	..... <b>الفصل الثالث: التسويق والترويج الفندقي</b> .....
43	..... أولاً: التسويق الفندقي.....
43	..... تمهيد.....
43	..... تعريف التسويق الفندقي.....
43	..... أهداف التسويق الفندقي.....
44	..... أنواع الأسواق الفندقية.....
44	..... الاستراتيجية التسويقية الفندقية.....
45	..... الوظائف التسويقية.....
47	..... مقومات التسويق الفندقي.....
48	..... ثانياً: الترويج الفندقي.....
48	..... معنى الترويج.....
49	..... أهداف الترويج.....
50	..... تطور مفهوم الترويج الفندقي.....
53	..... عملية الترويج.....
56	..... المزيج الترويجي.....
60	..... تصميم الرسالة الترويجية.....
61	..... تحديد المزيج الترويجي.....
62	..... تحديد البرنامج الزمني.....
62	..... تحديد الموازنة الترويجية.....
69	..... <b>الفصل الرابع: العمليات الفندقية – المكتب الأمامي</b> .....
71	..... تمهيد.....
	<b>الموضوع</b>
71	..... تعريف المكاتب الأمامية.....

71	..... أقسام المكاتب الأمامية
72	..... الهيكل التنظيمي للمكاتب الأمامية
72	..... أهداف المكاتب الأمامية
73	..... أعمال ومسؤوليات المكاتب الأمامية
73	..... Reception Department قسم الاستقبال
73	..... واجبات قسم الاستقبال
74	..... مواصفات رئيس قسم الاستقبال
74	..... واجبات رئيس قسم الاستقبال
75	..... مساعد رئيس قسم الاستقبال
75	..... مواصفات مساعد موظف الاستقبال
76	..... موظف الاستقبال
76	..... مواصفات موظف الاستقبال
76	..... Information Department قسم الاستعلامات
77	..... رئيس قسم الاستعلامات
77	..... واجبات رئيس قسم الاستعلامات
77	..... موظف الاستعلامات
78	..... الأعمال التي يقوم بها قسم الاستعلامات
79	..... Reservation Department قسم الحجز
79	..... واجبات قسم الحجز
80	..... طرق الحجز
81	..... بيانات ومعلومات الحجز
الصفحة	الموضوع
82	..... أنواع الحجز



82	.....الحجز الزائد
82	.....تأكيد الحجز
83	.....المراسلين (حاملي الحقائب)
83	.....واجبات ومسؤوليات المراسلين
83	.....مواصفات موظفي قسم المراسلين (حاملين الحقائب)
83	.....أمناء الصناديق (الخزينة)
84	.....نشاطات وحدة الخزينة
84	.....واجبات رئيس قسم أمناء الضيوف
85	.....مواصفات رئيس قسم أمناء الصناديق
87	..... <b>الفصل الخامس: العمليات الفندقية – الأغذية والمشروبات</b>
89	.....تمهيد
89	.....تعريف الأغذية والمشروبات
89	.....أقسام الأغذية والمشروبات
89	.....أهداف الأغذية والمشروبات
90	.....مسؤوليات مدير الأغذية والمشروبات
90	.....خدمة الطعام والشراب
91	.....الركائن المهمة لقسم الأغذية والمشروبات في خدمة المنظمات الفندقية
91	.....المطاعم
93	.....المطبخ
96	.....الحفلات
97	.....خدمة الغرف
	<b>الموضوع</b>
101	..... <b>الفصل السادس: العمليات الفندقية – التدبير الفندقي</b>
103	.....تمهيد

103	..... مهام قسم التدبير الفندقية
104	..... الأعمال المهمة في قسم التدبير الفندقية
105	..... الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقية
106	..... واجبات مديرة التدبير الفندقية
106	..... مسؤوليات مديرة التدبير الفندقية
106	..... دورة حياة قسم التدبير الفندقية
107	..... مشرف الطوابق
107	..... المواصفات لمشرف الطوابق
107	..... الواجبات لمشرف الطوابق
108	..... المنظفين
108	..... المواصفات للمنظفين
108	..... الواجبات للمنظفين
109	..... واجبات مسؤولة البياضات
109	..... ترتيب حجرة المفروشات (البياضات)
109	..... الميزانيات المخصصة لقسم H.K
110	..... أهداف الموازنة في قسم H.K
110	..... المستندات التي تصدر في قسم التدبير الفندقية
113	..... الفصل السابع: إدارة الموارد البشرية في الفنادق
115	..... تمهيد
115	..... تعريف إدارة الموارد البشرية في الفنادق
الصفحة	الموضوع
115	..... أهداف الموارد البشرية في الفنادق
116	..... وظائف إدارة الموارد البشرية الفندقية



116	.....تخطيط الموارد البشرية في الفنادق
117	.....مهام إدارة الموارد البشرية الفندقية
119	.....التدريب
119	.....تعريف التدريب
119	.....أهمية التدريب
121	.....أنواع التدريب
122	.....مكونات التدريب
132	.....دوران العمل
132	.....تعريف دوران العمل
133	.....أسباب دوران العمل
133	.....مشاكل دوران العمل
134	.....قياس دوران العمل
135	.....الأجور والخوافز
135	.....دوافع الأفراد
145	..... <b>الفصل الثامن: المحاسبة الفندقية</b>
147	.....تعريف المحاسبة الفندقية
147	.....عناصر المحاسبة الفندقية
147	.....مقومات النظام المحاسبي الفندقي
148	.....محاسبة التكاليف الفندقية
148	.....أهداف الوحدة المحاسبة الفندقية
	<b>الموضوع</b>
148	.....الدور المحاسبي
151	.....مكونات النظام المحاسبي الموحد في الفنادق

151	النسب.....
151	تعريف النسبة.....
151	أقسام النسب المحاسبية.....
159	الفصل التاسع: المنظمات الفندقية التعليمية (التعليم الفندقى الناجح).....
161	تمهيد.....
162	أهم المواضيع التي تخص المنظمات الفندقية المتعلمة.....
162	أولاً: إنتاج الطعام.....
162	الكفاءة الشخصية.....
163	التخطيط والتنظيم للعمل.....
164	إجراءات وخطوات العمل.....
164	متطلبات الأدلة.....
165	التقويم والحكم النهائي.....
166	ثانياً: خدمة الطعام.....
166	الكفاءة الشخصية.....
166	متطلبات الأدلة.....
167	التخطيط والتنظيم للعمل.....
167	إجراءات وخطوات العمل.....
168	التقويم والحكم النهائي.....
169	ثالثاً: المكاتب الأمامية (الاستقبال).....
169	الكفاءة الشخصية.....
الصفحة	الموضوع
170	متطلبات الأدلة.....
170	التخطيط والتنظيم للعمل.....



170	..... إجراءات وخطوات العمل
171	..... متطلبات الأدلة
171	..... التقويم والحكم النهائي
172	..... رابعاً: التدبير الفندقي
172	..... الكفاءة الشخصية
173	..... متطلبات الأدلة
173	..... التخطيط والتنظيم للعمل
174	..... إجراءات وخطوات العمل
174	..... التقويم والحكم النهائي
176	..... مثال تطبيقي على قسم إنتاج الطعام
179	..... <b>الفصل العاشر: قضايا معاصرة في المنظمات الفندقية</b>
180	..... العولمة والفندقة والسياحة
183	..... السياحة والعولمة - هل ثمة علاقة
191	..... السياحة المحافظة في زمن العولمة
195	..... قائمة امراجع العربية والأجنبية