

صناعة الفنادق

إدارة ومفاهيم

الدكتور

علاء حسين السرابي

أستاذ مساعد - كلية السياحة والآثار
جامعة الملك سعود

الدكتور

سليم محمد خنفر

أستاذ مساعد - كلية السياحة والآثار
جامعة الملك سعود



دار جرير
للنشر والتوزيع



www.darjareer.com

المحتويات

الفصل الأول

التطور التاريخي لصناعة الفنادق

13	الفندقة في العصور القديمة
15	الفندقة في العصور الوسطى
17	الفندقة في العصور الحديثة
19	جمعيات الفنادق
19	جمعيات الفنادق الأمريكية
21	الجمعية الدولية للفنادق
21	مفهوم صناعة الفنادق

الفصل الثاني

مفهوم تصنيف الفنادق

46	أهمية تصنيف الفنادق
48	معايير تصنيف الفنادق من حيث
48	الدرجة

49.....	الملكية
50.....	الموقع
66.....	النجوم
67.....	الاسعار

الفصل الثالث

مفهوم التنظيم الفندقى

73.....	أسباب نشوءه
75.....	الهىكل التنظيمى
75.....	تعريفه
76.....	العوامل المؤثرة فى الهىكل التنظيمى
76.....	1 - العوامل الداخلىة
79.....	2 - العوامل الخارجىة

الفصل الرابع

الاستغلال الفندقى

113.....	أقسام الاستغلال الفندقى
119.....	التأمين الفندقى
119.....	أنواع التأمين الفندقى

الفصل الخامس

طبيعة العمل الفندقية

- 126..... إيجابيات العمل الفندقية
- 127 سلبيات العمل الفندقية
- 130..... العوامل التي تساعد على نجاح الفندق
- 141..... الأعراف الفندقية

الفصل السادس

الآثار الإيجابية والسلبية لصناعة السياحة

- 146..... الآثار الاجتماعية
- 147..... الآثار الاقتصادية
- 148..... الآثار البيئية

الفصل السابع

دوافع وحوافز السفر

- 154 دور الدعاية والاعلان
- 157..... مناطق الجذب السياحي العالمي

الفصل الثامن

التسويق السياحي والفندقية

- 161..... أنواع الخدمات السياحية
- 162..... خصائص الخدمات

الفصل التاسع

استراتيجية الاحتفاظ بالعملاء

- 170..... أداء الخدمة بالشكل الصحيح
- 174..... تطوير نوعية الخدمات الفندقية

الفصل العاشر

اهم المصطلحات المستخدمة فى الفنادق

- 179..... اهم المصطلحات المستخدمة فى الفنادق
- 199..... قائمة المراجع