

صناعة الفنادق

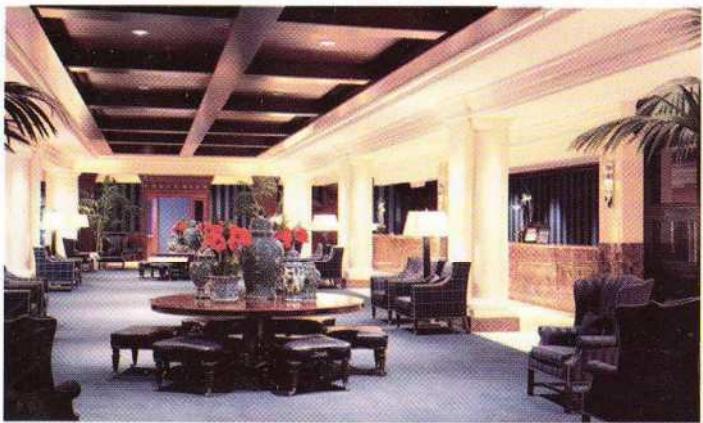
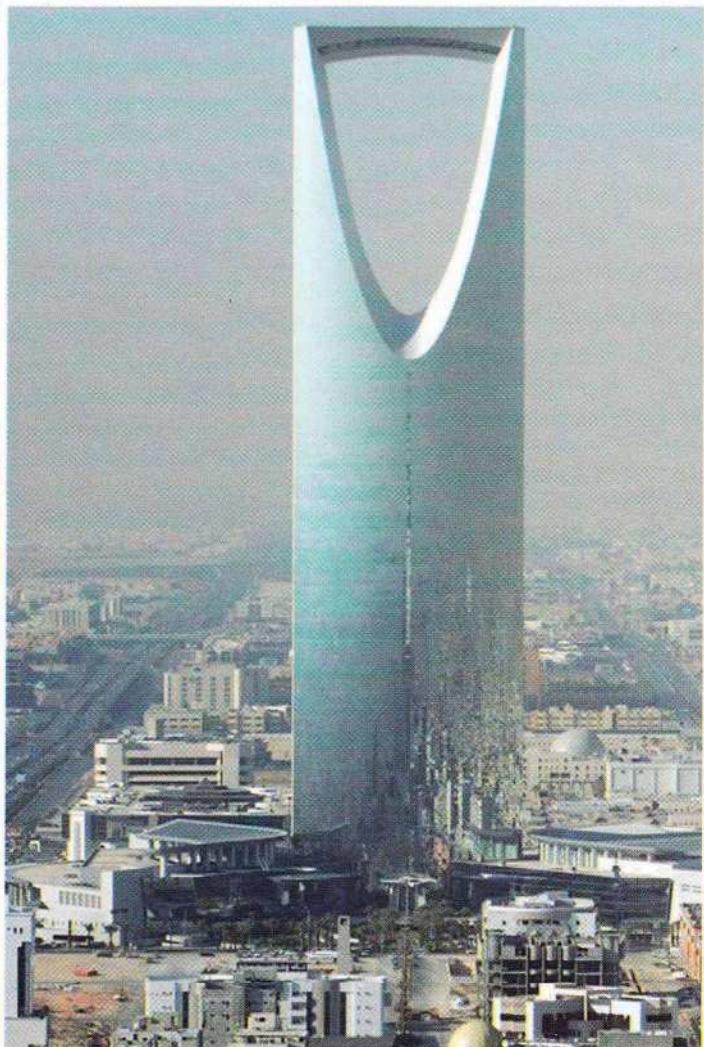
ادارة ومحاهيم

الدكتور
علاء حسين السرابي

أستاذ مساعد - كلية السياحة والأثار
جامعة الملك سعود

الدكتور
سليم محمد خضر

أستاذ مساعد - كلية السياحة والأثار
جامعة الملك سعود



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 الفندقي	
73.....	أسباب نشوءه
75.....	هيكل التنظيمي
75.....	تعريفه
76.....	العوامل المؤثرة في هيكل التنظيمي
76.....	1 - العوامل الداخلية
79.....	2 - العوامل الخارجية
الفصل الرابع	
الاستغلال الفندقي	
113.....	أقسام الاستغلال الفندقي
119.....	التأمين الفندقي
119.....	أنواع التأمين الفندقي

الفصل الخامس

طبيعة العمل الفندقي

126.....	إيجابيات العمل الفندقي
127	سلبيات العمل الفندقي
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

د الواقع وحوافز السفر

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

الفصل الثامن

التسويق السياحي والفندقي

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 في الفنادق

179.....	اهم المصطلحات المستخدمة في الفنادق
199.....	قائمة المراجع