

المحاضرة الثانية: أنواع الفنادق وتصنيفها

مقدمة: تعد المؤسسات الفندقية الركيزة الأساسية التي يقوم عليها قطاع السياحة في أي دولة؛ فهي الوجهة التي تقابل بها الدولة ضيوفها، والتي تعكس هوية المجتمع ومدى تطوره العمراني والثقافي والمحرك الاقتصادي الذي لا يتوقف عن العمل في إنشاء آلاف فرص العمل بكل الصيغ المتاحة، فضلاً عن دورها في تنشيط الصناعات المرتبطة بها، ومع تطور احتياجات المسافرين، لم يعد مصطلح "فندق" كافياً لوصف التنوع الهائل في طرق الإيواء.

I- أنواع المؤسسات الفندقية:

تم تحديد وحصر المؤسسات الفندقية في خمسة أنواع رئيسية وهي: الفنادق، والمركبات السياحية أو قرى العطل، وشقق الفنادق أو الإقامة الفندقية، والموتيلات أو نزل الطريق، بالإضافة إلى المخيمات السياحية

1- الفنادق:

الفندق هو مؤسسة أنشأت لتأجير وحدات للإيواء في شكل غرف وأجنحة عند الاقتضاء، تقع في مبنى أو في هياكل أجنحة منفصلة، كما يمكن أن يضمن خدمات الإطعام والتنشيط، حيث يتم تصنيفها في خمسة رتب (من نجمة واحدة إلى خمسة نجوم)، ولكل رتبة معايير تتعلق أساساً بالتصاميم، الخدمات المقدمة، التجهيزات، وكذا مستوى تكوين الموارد البشرية.

2- المركب السياحي أو قرى العطل:

هو "مؤسسة مخصصة للتأجير بحيث توفر وحدات للإيواء منعزلة أو مجمعة، تتواجد داخل فندق أو عدة فنادق أو داخل مجموعات شقق أو شاليهات.

• التصنيف: يتم تصنيفها في ثلاثة رتب (من صنف نجمة واحدة إلى صنف ثلاث نجوم).

• الخدمات الإضافية: يوفر أيضاً مختلف الخدمات التجارية، الإطعام، الراحة، الألعاب، والرياضة.

3- شقة الفندق أو الإقامة الفندقية:

هي "مؤسسة خدمية تقوم بتوفير وحدات للتأجير والإيواء في شكل شقق منعزلة أو مجهزة بمطبخ، يمكن أن تقدم خدمات الإطعام والترفيه،" ويتم تصنيفها في ثلاثة رتب من صنف نجمة واحدة إلى ثلاث نجوم.

4- الموتيل أو نزل الطريق:

هو "مؤسسة خدمية تقع بالقرب من محور الطريق توفر للزبائن المارين الذين يتشكلون أساساً من مستعملي الطريق وحدات للتأجير في شكل غرف للإيواء تقع في مبنى أو في هياكل أجنحة منفصلة، كما يمكن أن توفر خدمات الإطعام والتنشيط،" ويتم تصنيفها في ثلاثة رتب من صنف نجمة واحدة إلى صنف ثلاث نجوم

5 - المخيم السياحي:

هو "مؤسسة للإيواء تقع ضمن مساحة مهيأة ومغلقة ومحروسة، توفر للتأجير على شكل هياكل خفيفة أو أو شاليهات أو أماكن موجهة لاستقبال قاصدين التخييم، وتضم تجهيزات خفيفة ضرورية لإقامتهم. كما يمكن أن يوفر أماكن مجهزة بمعدات الإيواء للتخييم ثابتة أو متنقلة، ويجب أن تتوفر على خدمات صحية وإطعام جماعي،" ويتم تصنيفها في ثلاثة رتب من صنف نجمة واحدة إلى صنف ثلاث نجوم

II- تصنيف الفنادق

تعدد هياكل الإيواء المدرجة تحت قطاع الفنادق حسب القطاع السوقي المستهدف و حسب عدة معايير نذكر منها:

أولاً: من حيث الملكية والانتماء:

1- الفنادق المستقلة:

تُعرف الفنادق المستقلة بأنها تلك المنشآت الفندقية التي لا ترتبط ولا تنتمي إلى أي سلسلة فندقية عالمية أو إقليمية، وتتميز بإدارتها الذاتية وحرية اتخاذ القرارات دون الحاجة إلى التقيد بمعايير موحدة أو سياسات تفرضها شبكات فندقية كبرى. وعادةً ما تكون هذه الفنادق صغيرة الحجم، عدد غرفها قليل، وغالباً ما تعتمد في تصميمها وخدماتها على الطابع المحلي أو التراثي، مما يجعلها وجهة جذابة للزائرين الباحثين عن تجارب فريدة وتعارف مباشر مع ثقافة المجتمع. كما تسمح هذه الاستقلالية للمالكين بالمرونة في تقديم خدمات مخصصة تناسب احتياجات الضيوف

بشكل فردي، إلا أنها قد تواجه تحديات في عمليات تسويق خدماتها والمنافسة مع السلاسل الفندقية الكبيرة

2- السلاسل الفندقية :

هي مجموعة فنادق تنتشر في مجموعة من دول العالم تعمل تحت اسم واحد ويتم تشغيلها وإدارتها وفقاً لتوجهات الإدارة المركزية للسلسلة الفندقية "الشركة الأم" التي تقاضي رسوماً مقررة أو نسبة من الأرباح مقابل استخدام الاسم التجاري للسلسلة الفندقية، ومن ضمن أهم المزايا التي يتحصل عليها الفندق: العلامة التجارية المعروفة والشهرة في العالم، ضخامة رأس المال المستثمر وبالتالي كبر حجم الفندق والقدرة التسويقية المركزية، استخدام نظم الحجز الدولية، في حين لها سلبات تتمثل في دفع مبالغ مالية مقابل العمل باسم السلسلة، ارتفاع الأسعار وعدم المرونة في اتخاذ القرارات باعتبارها تابعة للإدارة المركزية للشركة الأم.

3- الفنادق المخططة (المشتركة):

تشير الفنادق المخططة إلى مشاريع فندقية تتميز بملكية مشتركة، حيث تتعاون فيها الدولة مع القطاع الخاص، أو قد تشترك مع شركات أجنبية لتنفيذها. يهدف هذا النموذج إلى الجمع بين موارد الدولة وحافز القطاع الخاص، بما يضمن تحقيق أهداف اقتصادية واستراتيجية مشتركة. غالباً ما تُنشأ هذه الفنادق في إطار خطط تنموية شاملة تهدف إلى تطوير مناطق سياحية جديدة أو تعزيز البنية التحتية للسياحة في دولة ما، وتتميز هذه الفنادق بدعم حكومي قد يشمل التمويل الجزئي، أو تقديم التسهيلات الإدارية والأرض، في حين يقدم القطاع الخاص الخبرة الإدارية والتقنية ورؤوس الأموال اللازمة للتشغيل. كما أن التعاون مع شركات أجنبية يمكن أن يجلب خبرات عالمية ونُهُج إدارة متطورة، مما يسهم في رفع مستوى الخدمات وجذب شريحة أوسع من السياح الدوليين.

4- الفنادق الحكومية: هي تلك المؤسسات الإيوائية التي تندرج ملكيتها تحت وصاية الدولة، وتتم إدارتها عادةً عبر مجتمعات سياحية عمومية أو هيئات وطنية. لا تقتصر مهامها على الجانب التجاري فحسب، بل تُعتبر أداة استراتيجية لتنفيذ السياسة السياحية للدولة، وتلتزم هذه الفنادق بالمعايير الوطنية المتعلقة بالتصاميم، التجهيزات، ومستوى تكوين الموارد البشرية لضمان تمثيل الواجهة الحضارية للبلاد بأفضل صورة لعصرنة هذا القطاع.

ثانياً: تصنيف الفندق من حيث الموقع

1- فنادق وسط المدن: تقع دائماً داخل حدود المدينة، وتتراوح درجاتها من 5 نجوم إلى الدرجة السياحية. بعضها يقدم كافة أنواع الخدمات التي يحتاجها السياح ورجال الأعمال، وتتراوح أحجامها من 30 إلى 500 غرفة.

2- فنادق المطارات: يوجد هذا النوع بالقرب من المطارات أو بداخلها، وقد نشأت أساساً لإيواء المسافرين بالطائرات ومسافري الشركات السياحية العالمية والمسافر العابر. تتراوح درجاتها من الخمس نجوم إلى الدرجة الواحدة.

3- الموتيل (فنادق الطرق السريعة): يكون على شكل مبنى واحد مجهز لوقوف السيارات أو محطة خدمات. يقع موقعها على الطرق السريعة مباشرة أو في ضواحي المدن الكبرى، وتقدم خدماتها بأسعار أقل.

4- المنتجعات: نشأت في بداية القرن العشرين، وأنشئت في السواحل ثم توسعت في المناطق الطبيعية. تشتمل على نشاطات رياضية وترفيهية متطورة. يمكن أن تؤجر شاليهاتها بالأسبوع على أساس سعر شامل موحد يغطي الإقامة والطعام والترفيه.

5- فنادق السواحل: تتميز بحكم موقعها بالقرب من السواحل الهامة في العالم. تتراوح درجاتها من 4 إلى 5 نجوم، وتمتاز بكبير حجمها وتنوع خدماتها، كما أن إدارتها لا تختلف عن الفنادق الأخرى. يرتفع سعرها في وقت الذروة وينخفض وقت الكساد

ثالثاً: تصنيف الفنادق من حيث عدد النجوم:

يستخدم نظام النجوم لتصنيف الفنادق في مختلف أنحاء العالم تبعاً لمستوى وجودة الخدمات المقدمة فيها. فهو تصنيف يشمل كل ما يمكن أن يعطي الفنادق العلامة الفاخرة، حيث يتم الاعتماد على خبراء للقيام بعملية التقييم للفندق والخدمات والموظفين فيه، ويختلف تطبيق هذا التصنيف من بلد لآخر تبعاً لمعايير خاصة تضعها سلطات البلد. يعد تصنيف الفنادق عملية ترتيبية تشتمل على خمس فئات يعبر عنها بالنجوم، أديها نجمة واحدة وأعلاها خمس نجوم. حيث تشير النجمة الواحدة إلى توفر المرافق الأساسية ومعايير الراحة، بينما تدل الخمس نجوم على رفاهية أكثر في المرافق والخدمات، وفيما يلي أهم الفروق بين الفنادق من حيث عدد النجوم:

الجدول 1- أهم معايير التفرقة بين الفنادق من 01 نجمة واحدة إلى 05 خمسة نجوم

المعيار	فنادق 5 نجوم (فئة فاخرة)	فنادق 4 نجوم (فئة أولى)	فنادق 3 نجوم (فئة متوسطة)	فنادق 2 و 1 نجمة (فئة اقتصادية)
الخدمات الأساسية	خدمات شاملة وفاخرة، ، نوادي صحية، نادي أطفال.	خدمات متكاملة، صالة رياضية، حوض سباحة، خدمات أعمال، مطاعم متعددة.	خدمات أساسية جيدة، مطعم أو مقهى، قد يكون به حوض سباحة بسيط.	خدمات أساسية محدودة، غرف بسيطة، بدون مرافق ترفيهية.
جودة الغرف	غرف فسيحة، أثاث فاخر، ديكور عالي الجودة، تقنيات ذكية، إطلالات مميزة.	غرف مريحة وجيدة التجهيز، ديكور أنيق، تقنيات حديثة.	غرف نظيفة ومريحة، تجهيزات أساسية كافية.	غرف صغيرة، تجهيزات أساسية جدًا، ديكور بسيط.
المرافق العامة	مساح متعددة، مراكز لياقة متطورة، صالات مناسبات فاخرة، متاجر فاخرة.	مسبح داخلي أو خارجي، مركز لياقة، صالات اجتماعات مجهزة.	قد يتوفر مسبح بسيط أو مقهى إنترنت.	نادرًا ما يتوفر مرافق عامة متطورة.
الأطعمة والمشروبات	عدة مطاعم فاخرة، خدمة الغرف 24 ساعة، أطباق عالمية، بارات متخصصة.	مطعم رئيسي جيد، وجبات متنوعة، خدمة غرف محدودة.	وجبات أساسية، قد يتوفر بوفيه إفطار فقط.	لا يتوفر مطعم في العادة، قد يكون هناك مقهى بسيط.
الموظفين والخدمة	طاقم مدرب عالي الكفاءة، خدمة شخصية، لغات متعددة، إجراءات سريعة.	طاقم مهني كفء، خدمة جيدة، استجابة سريعة لطلبات الضيوف.	خدمة لائقة، توفر الحد الأدنى من الدعم للضيوف.	خدمة أساسية، غالبًا بعدد موظفين محدود.
الموقع	مواقع ممتازة (وسط المدن، على الشواطئ، بالقرب من المعالم السياحية).	مواقع جيدة (قريبة من الخدمات والمعالم).	مواقع مناسبة (قد تكون في أطراف المدن أو مناطق أقل حيوية).	مواقع بسيطة (قد تكون بعيدة عن المراكز السياحية).
السعر	مرتفع إلى مرتفع جدًا.	متوسط إلى مرتفع.	اقتصادي إلى متوسط.	منخفض جدًا.
الجمهور المستهدف	رجال الأعمال، الشخصيات العامة، السياح الباحثين عن الفخامة والتجارب المميزة.	العائلات، السياح المتوسطي الدخل، رحلات العمل.	المسافرون الباحثون عن علاقة جودة سعر مناسبة.	المسافرون ذوو الميزانية المحدودة، الرحالة.

تلتزم بالحد الأدنى من المعايير الصحية والأمنية.	تلتزم بمعايير أساسية وطنية.	تلتزم بمعايير وطنية أو إقليمية عالية.	غالبًا تتبع معايير عالمية صارمة (مثل منظمة السياحة العالمية).	التصنيف الدولي
---	-----------------------------	---------------------------------------	---	----------------