

# المحاضرة الثالثة: تنظيم أقسام الفندق

## مقدمة:

يعني تنظيم أقسام الفندق أو التنظيم الفندقي وضع إطار واضح يحدد الأدوار والعلاقات بين جميع المستويات الإدارية في الفندق، مع توضيح نطاقات السلطة والمسؤولية في الهيكل التنظيمي للفندق. كما يهدف إلى إقامة قنوات اتصال فعالة بين العاملين والإدارة من جهة، وبين الفندق وعملائه ومورديه من جهة أخرى. ولا يُعد الهيكل التنظيمي غاية في حد ذاته، بل هو وسيلة لتأسيس القواعد التي تُحدد على أساسها المكونات الرئيسية للفندق.

## تعريف الهيكل التنظيمي للمؤسسات الفندقية

- 1- يعرف الهيكل التنظيمي بأنه: "الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، فهو يوضح الإدارات والأقسام التي تقوم بأداء الأنشطة والأعمال المطلوبة بغية تحقيق أهداف المؤسسة، كما يوضح نوعية العلاقات بين أقسامها وتسلسل السلطات وشبكات الاتصال بينها.
- 2- يمثل الإطار الذي يتم من خلاله تقسيم المهام المطلوب أدائها على العاملين، وتجميعها داخل أقسام، والتنسيق بينها. كما يعبر عن شبكة الاتصالات التي تربط الفندق.
- 3- هو الطريقة المستخدمة لإيضاح ماهية الأقسام الموجودة داخل الفندق، والعلاقة فيما بينها وبين الإدارة العليا.
- 4- هو عبارة عن رسم لخريطة توضح شبكة الاتصال بين الأقسام في الفندق، خطوط السلطة وسياسة الإدارة في الفندق، طريقة عمل الفندق، كما تعكس مستوى وحجم العمل داخله

## مستويات الهيكل التنظيمي للمؤسسات الفندقية

يتميز الهيكل التنظيمي بمبدأ التدرج الذي يحدد العلاقات نحو الاتجاهات الأفقية والعمودية في المؤسسة الفندقية. وقد يظهر على أساس التسلسل القيادي أو يكون على أساس الوظائف، كما يؤدي دوراً في بيان الحقوق والواجبات والامتيازات والالتزامات التي تحدد سلوك العاملين، ويبدأ الهيكل التنظيمي لأي منظمة عادة بمديرها الأعلى، ويأخذ بالاتساع والتوسع الأفقي كلما اتجهنا نحو الأسفل عبر الوحدات التنظيمية. ويعود ذلك إلى أن المدير العام للفندق يشرف على عدد محدود

من المساعدين ومديري الأقسام، الذين يشرفون بدورهم على عدد من الأفراد في المستوى الإداري الذي يليه، بمعنى أنه وبشكل أساسي في أي فندق توجد مجموعة من مستويات الإدارية يمكن تمثيلها على شكل هرم يكون رأسه في الأعلى وقاعدته في الأسفل، كما يوضح الشكل أسفله المستويات الإدارية الموجودة في الفنادق.

### الشكل 1: مستويات الإدارة في الفندق

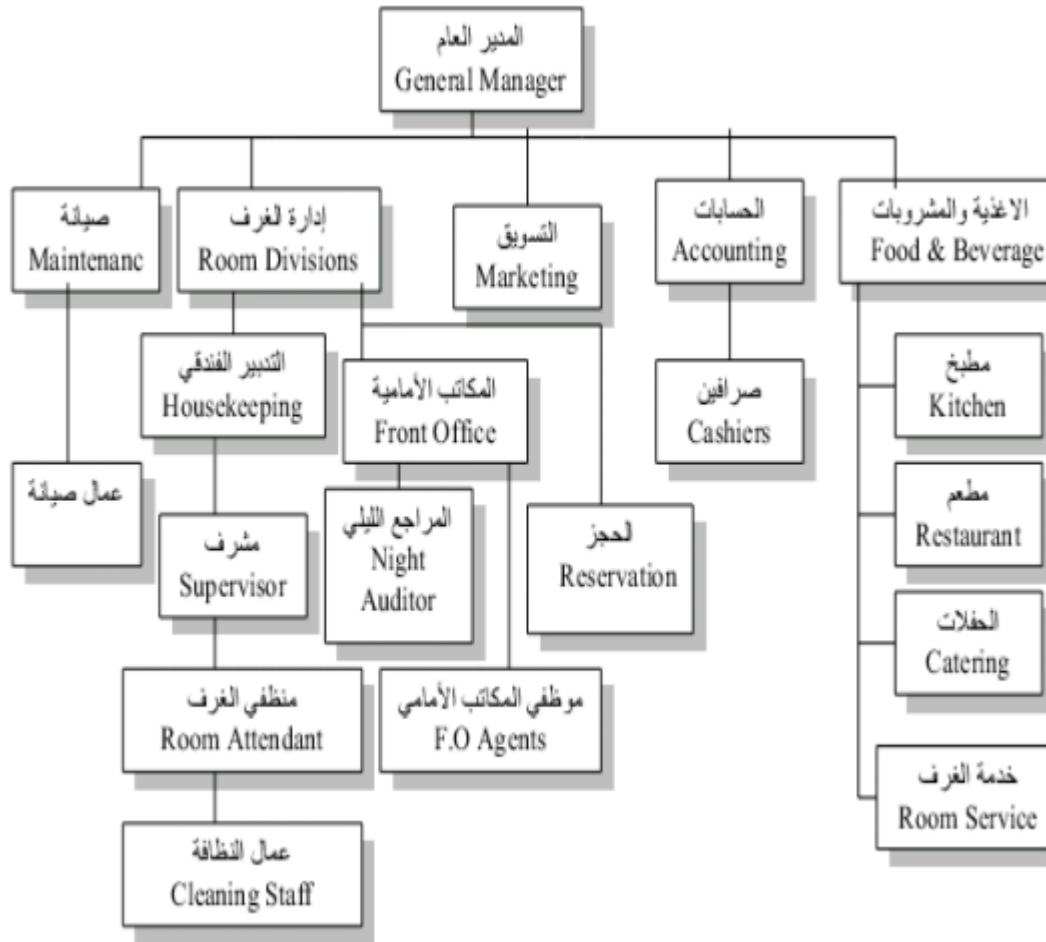


ويمكن ترجمة هذه المستويات بشكل أكثر تفصيل من خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة الفندقية الذي يبين ترابط الأقسام والمصالح ببعضها البعض كما يلي:

### الشكل 2: الهيكل التنظيمي لفندق صغير الحجم



الشكل 3: الهيكل التنظيمي لفندق متوسط الحجم



## فوائد الهيكل التنظيمي في الفنادق

يوفر الهيكل التنظيمي في الفنادق العديد من الفوائد الأساسية، من أبرزها:

1. **بيان حجم الفندق:** يُظهر الهيكل التنظيمي الحجم العام للفندق من حيث نطاق العمليات والموارد البشرية.
2. **بيان درجة تصنيف الفندق:** غالبًا ما يرتبط تعقيد وتخصص الهيكل التنظيمي بدرجة وتصنيف الفندق (نجوم الخدمة).
3. **بيان مستوى الخدمات المقدمة:** يوضح الهيكل نطاق وجودة الخدمات المتاحة من خلال الأقسام والوحدات المحددة.
4. **بيان الأقسام الرئيسية والفرعية:** يرسم خريطة واضحة لتوزيع المهام عبر الإدارات والأقسام المختلفة داخل الفندق.
5. **بيان حجم كل قسم داخلي:** يحدد الوزن النسبي وعدد الموارد المخصصة لكل قسم أو إدارة.

6. بيان التسلسل الإداري: يُظهر خطوط السلطة والتبعية داخل الفندق بشكل عام، وداخل كل قسم على حدة

7. يوضح توزيع الأقسام بين المستويات الإدارية المختلفة العليا والوسطى والدنيا.

8. يوضح خطوط السلطة وحدودها بين الأقسام.

9. يوضح قنوات الاتصال بين الإدارة والأقسام وبين الأقسام فيما بينها

### العوامل المؤثرة على تصميم الهيكل التنظيمي للفندق

1. حجم الفندق: (عدد الغرف، المرافق، حجم العمليات).

2. درجة تصنيف الفندق: (عدد النجوم ومستوى الخدمات المطلوب تقديمها).

3. موقع الفندق وطبيعة الخدمات المقدمة: (فندق أعمال، منتجع سياحي، فندق مطار).

4. قدرات وإمكانيات وخبرات العاملين في الفندق.

5. التكنولوجيا المستخدمة: (درجة الاعتماد على الأنظمة الآلية في الإدارة والخدمات).

6. البيئة الخارجية للفندق: (العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، القانونية، والتنافسية المحيطة).

7. طبيعة ملكية الفندق: (فندق مستقل، أو جزء من سلسلة فنادق عالمية أو محلية).