

تمهيد

للفنادق دور مهم في تنمية السياحة في اي بلد في العالم فالسائح يقضي وقتاً طويلاً في الفنادق فعند وصوله الى أي بلد اول ما يقوم به هو البحث عن مكان يقيم فيه ومن ثم البحث عن الطعام والشراب ، لذا ينبغي توفر عدد مناسب من الفنادق ولمختلف الاسعار والخدمات المقدمة لتمكين السائح من الحصول على هذه الخدمة وبما يتلائم مع امكاناته المادية لذا اصبح الفندق من مستلزمات الحضارة الحديثة ولا يمكن تصور بلد متحضر بدون فنادق وليس هناك سياحة من دون فنادق ولا فنادق من دون سياحة .

المبحث الاول

التطور التاريخي لصناعة الفنادق

يرجع مفهوم الضيافة أو الفندقية إلى العصور الأولى، فقد ذكر هذا النشاط في الكتابات القديمة التي تحدثت عن الحضارة الرومانية والبابلية، فضلاً عن مصر القديمة، حيث قدمت تلك الكتابات وصفاً للأشكال التي عرفت عن الفنادق آنذاك وكانت هناك العديد من الشواهد التي تدل على وجود نشاط فندقية بدائي.

فمنذ سنوات عديدة مضت دعت الحاجة المسافرين والعابرين إلى التوقف وطلب الراحة والطعام أثناء رحلات السفر البرية الطويلة التي سلكها الأقدمون، وبالتالي نشأ ما يعرف بأماكن الراحة حول المواقع القريبة من مصادر المياه.

كما قصد أيضاً الغرباء هذه الفنادق البدائية للإقامة والطعام نتيجة للمعتقدات التي كانت سائدة في تلك العصور من أن الغريب يجسد أرواحاً شريرة أو الشيطان نفسه، وبالتالي يجب توخي الحذر في التعامل معه وإبعاده قدر المستطاع عن السكن داخل القرى والمدن القديمة.

أما الرحلات العسكرية التي كانت تضم الجيوش الغازية، فقد فضل القادة العسكريون إقامة جنودهم داخل الخيام التي جلبوها معهم تجنباً للسمعة السيئة التي اتصفت بها معظم فنادق هذه العصور المبكرة. وقد تبنى النشاط الفندقية البدائي فلسفة العطاء والأخذ بمعنى تقديم الملجأ أو المأوى والطعام للمسافر أو الغريب اليوم، الذي ربما يقوم بنفس العمل غداً، كما كان يقوم بخدمة معظم هذه الفنادق العبيد الذين تم أسرهم من البلاد التي فتحتها جيوش الإمبراطوريات.

وحملت الفنادق في تلك الفترة مسميات الخان أو الخانة، ثم النزل، واعتمد التصميم المعماري لمعظمها على أربعة حوائط حجرية سميكة وسقف لحماية النزلاء من مخاطر الطبيعة ومن هجمات اللصوص وقطاع الطرق، كما شيدت داخل تلك الجدران مجموعة من المصاطب لنوم النزلاء.

وفي مراحل زمنية لاحقة، بدأت الخانات والنزل تتطور نسبياً من الإقامة البدائية التي توفرها للنزلاء إلى إقامة أكثر راحة، فاهتم البعض منها بتوفير إسطبلات للخيول وبالتالي جمعت بين أماكن الإقامة ونوم للنزلاء وأماكن لإقامة وراحة خيولهم، لذا أطلق على تلك النزل القصور باعتبارها تناسب إقامة الملوك وفقاً لمقاييس هذه العصور.

وبحلول القرنين السادس والسابع عشر تبلورت مرحلة هامة من مراحل التطور الفندقية، حيث اتخذ صبغة تجارية واضحة وتحدد المهام الأساسية للفندق في تقديم خدمات الإقامة والطعام، والترفيه.

وتعد بريطانيا إحدى شواهد هذا التطور، حيث اعتمد السفر بين لندن ومدينة أبن بيري على العربات الكبيرة التي تجرها الجياد وهو ما يعني ضمناً وجود رحلات برية تمتد لفترات زمنية طويلة، وتضم عدداً كبيراً من المسافرين الذين يتسمون بالقدرة المالية المرتفعة.

وكانت تلك الظاهرة شيدت الفنادق بجوار الطرق التي تسلكها تلك العربات، كما اهتمت في الوقت ذاته بجودة الخدمات الفندقية التي تقدمها، حيث تتلاءم مع المستوى المعيشي لهؤلاء المسافرين. ومن الملاحظ أن عشوائية البناء الفندقية قد بدأت في الانحسار حيث استلزم تشييد الفنادق الحصول على تراخيص بناء من حاكم المنطقة التي يقع فيها الفندق.

وكان هناك نمط شائع في تصميم الفنادق يسمح بدخول العربات التي تجرها الجياد إلى داخل الفندق، مع تخصيص أماكن من المستوى الأول للنزلاء مكونة من غرف فردية، وأماكن أخرى أقل مستوى لنوم السائقين والسقا والعاملين في الفندق، كما تميز أيضاً التصميم بوجود فناء كبير يستخدم لخدمة أغراض متعددة، كالحفلات والزفاف، فضلاً عن استخدامه كمسرح عند الضرورة، وهو ما يؤكد ما تم الإشارة إليه سلفاً من أن معالم الوظائف الأساسية للفنادق كالإقامة والطعام والترفيه قد تحددت بصورة واضحة.

كما توافرت داخل مباني الفنادق أماكن لإسطبلات الخيول، وتم تشييد السور الخارجي من الحجارة وبارتفاع كبير نسبياً لحماية كل فندق من الأخطار الخارجية، وكان لتلك الفنادق مدخل وحيد لتدعيم أغراض الحماية، وإحكام الرقابة في الوقت ذاته على الدخول والخروج من الفندق.

ومع بداية القرن الثامن عشر ظهرت الأماكن المخصصة لتقديم القهوة في العديد من الفنادق، ويعد فندق Henri الذي بني في مدينة Nantes بتكلفة إجمالية قدرها ١٧٥٠٠ جنيه إسترليني، من أشهر فنادق هذا العصر، وكان يضم (٦٠) سريراً، واعتبر آنذاك أفضل فنادق أوروبا.

المبحث الثاني

(الفندق ، اصل كلمة فندق ، تصنيف الفنادق)

الفندق The Hotel

١- تعريف الفندق

هو المكان أو البناء المخصص للأيواء والإطعام للمسافرين والقادمين من أماكن بعيدة وليس لديهم بديل للسكن. ويسمى أيضا (النزل) بضم النون والزاي وظهر (الخان) في المناطق العربية خصوصا في العراق وأشهرها (خان مرجان) في بغداد و(خان النصف) في الطريق بين كربلاء والنجف وهو مسكن معزول ومفروش لأقامة المسافرين بالأجر ويعتبر الفندق عصب نشاط السياحة في كل دولة فأن وجود شبكة من الفنادق القوية ينشط السياحة ويساهم في الترويج لتشجيع السواح والمجاميع السياحية للقدوم الى البلد الذي يمتلك مقومات السياحة مثل الآثار التاريخية والأماكن المقدسة والمصايف والمشاتي وجميعها تحتاج الى الفندق.



(شكل رقم ١ فندق فخم)

٢ - أصل كلمة فندق

(بونتيكوس كارون) وتعني خشب البندق حيث Pontikos Karuon هي كلمة من أصل يوناني كانت أولى الفنادق تبنى من خشب البندق وتم تداولها في البلدان العربية بعد تعطيش حرف الباء الثانية تقول ليصبح اللفظ (فندق) بدلا من (بندق) أي أنها كلمة معربة وليست عربية. والنظرية أنها باللغة اللاتينية القديمة (فونديقوم) ثم نقلت الى اللغة العربية وشاع استخدامها بلفظ فندق



(شكل رقم ٢ فندق مبني من الخشب)

٣- تصنيف الفنادق

تصنف الفنادق من نجمة واحدة الى خمسة نجوم حسب تقييم مواصفات ومستوى جودة المكان والخدمات والرفاهية والفخامة وهو يختلف من دولة الى أخرى وان كان قريبا ومتشابهها في كثير من الدول ولا يوجد نظام عالمي لتصنيف نجوم الفنادق. وفي أدناه ملخص لمجموعة من الشروط الواجب توافرها وهي المعيار لمنح الدرجة وعدد النجوم الى الفندق.

- ١- مساحة الفندق
- ٢- عدد الغرف
- ٣- مساحات الغرف
- ٤- مساحة صالة الاستقبال
- ٥- أثاث الغرف
- ٦- الخدمات داخل الغرف
- ٧- المفروشات والبياضات في الغرف
- ٨- مساحات حمامات الغرف ومحتوياتها
- ٩- خدمات الطعام
- ١٠- عدد المطاعم والقاعات

- ١١- المطابخ
- ١٢- مخازن الأطعمة المبردة والجافة
- ١٣- مواقف السيارات
- ١٤- المسابح والنادي الصحي
- ١٥- المصاعد الكهربائية
- ١٦- صناديق الأمانات
- ١٧- خدمات الغسيل والكي (اللوندي)
- ١٨- خدمات السكرتارية
- ١٩- خدمات الإنترنت
- ٢٠- أجهزة النداء وبث الموسيقى المركزي
- ٢١- صالونات الحلاقة
- ٢٢- محلات بيع المقتنيات التراثية والتذكارية
- ٢٣- المساحات الخارجية المفتوحة والحدائق
- ٢٤- إدارة متخصصة من حملة الشهادات الجامعية
- ٢٥- موظفين متمرسين من حملة شهادات معاهد وكليات السياحة والفندقة بينهم من يجيد التحدث بلغات أجنبية

تصنيف الفنادق السياحية من نجمة واحدة (*) لغاية (٥) خمس نجوم (*****)

أولاً - فنادق تحمل تصنيف الدرجة الرابعة (*)

- يجب توفر الشروط والمواصفات الآتية في الفندق من الدرجة الرابعة.
- (1) ان لا تقل المساحة الكلية للمرفق عن ١٥٠ م^٢.
 - (2) تأمين صالة انتظار بمساحة لا تقل عن ٢٠ م^٢.
 - (3) ان تكون عدد غرف النوم المعدة للزبائن (١٠) عشرة غرف.
 - (4) ان يشمل مبنى الفندق على مدخل مستقل يتيح الدخول اليه بشكل مريح ولانق.
 - (5) توفير مكتب استقبال مع لوحة بأرقام الغرف المعدة للزبائن مع مستلزمات الحجز.
 - (6) توفير وسائل التدفئة والتبريد مناسبة في جميع مرافق الفندق المعدة للزبائن.
 - (7) توفير مبردة ماء كهربائية في كل طابق.
 - (8) توفير مغسلة في كل غرفة من غرف الزبائن مزودة بالماء الحار والبارد.
 - (9) تأمين مرافق صحية وحمامات عامة للرجال واخرى للنساء واحدة لكل (١٠) عشرة اسرة مما لا تتوفر لها حمامات مستقلة في الغرف مزودة بالماء البارد والحار موزعة على الطوابق.
 - (10) توفر مقصورة صغيرة عازلة للصوت لاستخدامات الهاتف العمومي في حالة عدم توفر هاتف في الغرف.
 - (11) تثبيت ستائر لانقة على النوافذ تتناسب وطبيعة الاستغلال في مختلف مرافق الفندق.
 - (12) فرش غرف وصالات الزبائن بالسجاد او بالموكيت بما لا يقل عن (٢٥ ٪) من مساحتها.
 - (13) ان لا تقل مساحة غرفة النوم المعدة لشخص واحد عن (٧ م^٢) سبعة متر مربع ولشخصين عن (١٠ م^٢) عشرة متر مربع وان لا تقل ارتفاعها عن (٢ م^٢) ستين متر مربع.
 - (14) تأمين اضاءة كهربائية بمعدل لا يقل عن (١٥ واط) خمسة عشر واط لكل متر مربع في جميع مرافق الفندق مع نقاط لجهاز التنبيه.
 - (15) تأثيث غرف النوم بأسرة ذات ابعاد لا تقل عن ١ م / ٩٠ × م للسري المفرد و ١ م / ٩٠ × م للسري المزدوج على ان يكون سمك الفراش بما لا يقل ١٠ سم ٣٥ × مع دولاب للملابس وسلّة مهملات

وطاولة جانبية.

- (16) (تبديل البياضات والمناشف عند مغادرة الزبون وبما لا يقل عن مرتين في الاسبوع خلال استمرار اشغال الضيف لنفس السري مع تغيير مناشف الحمام مرتين في الاسبوع او عند الطلب.
- (17) (لا تقل نسبة عدد العاملين في تنظيف الغرف والحمامات عن عامل واحد لكل عشر غرف في الاقل.
- (18) (وجوب توفير صندوق امانات لدى الاستقبال.
- (19) (توفير موظف امن الفندق مهمته الاهتمام بكافة النواحي الامنية على ان يقيم في الفندق.

ثانياً – فنادق تحمل تصنيف الدرجة الثالثة (نجمتان – (**)

أ- يجب توفر الشروط والمواصفات الآتية في الفندق من الدرجة الثالثة – :

- (1) (ان يشمل مبنى الفندق على مدخل مستقل يتيح الدخول اليه بشكل مريح ولانق.
- (2) (ان لا تقل المساحة الكلية للمرفق عن ٢٠٠ م^٢.
- (3) (تأمين صالة انتظار بمساحة لا تقل عن ٣٠ م^٢.
- (4) (تحتوي صالة الانتظار على ما يأتي – :
- أ – عدد من الارائك (قنفات) مع طاولات مناسبة.

ب – كاونتر استقبال.

ج – تلفزيون ملون.

- (5) (ان لا تقل عدد غرف النوم المعدة للزبائن عن (٢٠) عشرين غرفة.
- (6) (ان لا تقل مساحة الغرفة المفردة عن ٩ م^٢ والمزدوجة عن ١٢ م^٢ عدا مساحة الحمام ان وجد.
- (7) (وجوب توفير غرفة ادارة مع مخزن ومكتب امامي.
- (8) (وجوب توفير وسائل للتدفئة والتبريد مناسبة في جميع مرافق الفندق.
- (9) (ان تشمل (٥٠ ٪) من غرف النوم على حمامات كاملة وتشتمل الغرف الاخرى على مغسلة وتكون جميعها مزودة بالماء البارد والحرار.
- (10) (تأمين مرافق صحية وحمامات عامة للرجال واخرى للنساء بمعدل واحدة لكل عشرة اسرة مما لا تتوفر لها حمامات مستقلة في الغرف مزودة بالماء البارد والحرار.
- (11) (تأمين خدمات طعام تتوفر فيها شروط ومتطلبات تصنيف المطاعم.
- (12) (وجوب توفر مصعد كهربائي للضيوف في الفنادق ذات (٣) ثلاث طوابق فأكثر عدا الطابق الارضي.
- (13) (تأثيث جميع مرافق الفندق بالأرائك والمناضد والكراسي ودواليب للملابس واسرة للنوم على ان تكون بأبعاد لا تقل عن (١ م × ٠٩ / ١ م) للسرير المفرد و (١ م × ١ / ٩٠ م) للسرير المزدوج مع توفر حمالة حقائب السفر ومراة وسلة مهملات ولائحة بالأسعار باللغتين العربية والانكليزية.
- (14) (فرش غرف وصالات الضيوف بالسجاد او بالموكيت مما لا يقل عن (٥٠ ٪) (من مساحتها وتثبيت الستائر على جميع النوافذ بما يتناسب وطبيعة الاستغلال في مختلف مرافق الفندق.
- (15) (ان تكون الانارة الكهربائية بمعدل لا يقل عن (١٥ واط) لكل متر مربع في جميع مرافق الفندق مع تأمين نقاط اجهزة تنبيه ومصابيح للقراءة في غرف النوم.
- (16) (توفير مبردات ماء كهربائية في كل طابق من طوابق الفندق.
- (17) (توفير مقصورة صغيرة عازلة للصوت لاستخدامات الهاتف العمومي.
- (18) (ان يتولى ادارة الفندق من له ممارسة في هذا الاختصاص مدة لا تقل عن (٥) خمس سنوات.
- (19) (ان لا يقل عدد العاملين في تنظيف الغرف والحمامات عن عامل واحد لكل عشر غرف وتكون خدمات الصيانة لمدة (٢٤) اربع وعشرين ساعة يومياً مع تبديل البياضات والمناشف عند مغادرة الزبون وبما لا يقل عن مرتين في الاسبوع خلال استمرار اشغال الزبون لنفس الغرفة وتغيير مناشف الحمام كل يومين او عند الطلب.
- (20) (تأمين مواقف لسيارات الزبائن بمعدل موقف واحد لكل خمس غرف بحيث تكون مساحة الموقف الواحد (٢٠ م^٢) وفق التعليمات الصادرة بهذا الشأن.
- (21) (توفير صندوق امانات لدى الاستقبال.
- (22) (توفير موظف امن الفندق مهمته الاهتمام بكافة النواحي الامنية على ان يقيم في الفندق.

ثالثاً - فنادق تحمل تصنيف الدرجة الثانية (ثلاث نجوم) (***)

أ - يجب توفر الشروط والمواصفات الآتية في الفندق من الدرجة الثانية - :

- (1) ان يشمل مبنى الفندق على مدخل مستقل يتيح الدخول اليه بشكل مريح ولائق مع تأمين مكاتب للادارة والحسابات والاستقبال مع مخزن وخزانة لأمانات الضيوف.
- (2) ان لا يقل عدد غرف النوم المعدة للزبائن عن (٢٠) عشرين غرفة ولا تقل مساحة الغرفة المفردة الواحدة للضيف عن (١٢ م^٢) والمزدوجة عن (١٦ م^٢) (عدا مساحة الحمام مع وجود حمامات كاملة في جميع الغرف مزودة بالماء البارد والحر).

محتوى ٥

- (3) توفر صالة استراحة بمساحة لا تقل عن (٤٠ م^٢) يتوفر فيها جهاز تلفزيون وبعض الارائك (قنفات) وطاولات مع توفر مكتب للاستقبال.
- (4) توفير اجهزة تكييف بوحدات (ايركندشن او سبلت) لكافة مرافق الفندق الخاصة بالضيوف او تبريد مركزي.
- (5) تأمين خدمات طعام تتوفر فيها شروط ومتطلبات تصنيف المطاعم مع تلبية طلبات من الطعام والشراب في الغرف (Room service)
- (6) وجود مخازن مبردة ومجمدة وجافة للمواد الغذائية والمشروبات او توفير مجمدات تعوض عنها.
- (7) مصاعد كهربائية للزبائن لا تقل عن مصعدين في الفنادق التي يزيد ارتفاعها عن طابقين عدا الطابق الارضي بما يتناسب وسعة الفندق وعدد طوابقه مع مصعد خاص للخدمة.
- (8) تانيث جميع مرافق الفندق بالأرائك والمناضد والكراسي ودواليب للملابس واسرة للنوم على ان تكون بأبعاد لا تقل عن (١ م × ١ / ٩٠ م) للسرير المفرد و (١ م × ١ / ٦٠ م) للسرير المزدوج مع منضدة تزيين ومنضدة حقائب ومناضد جانبية لكل سرير مع فرش ارضية غرف الزبائن وممرات وصلات الضيوف بقطع من السجاد او الموكيت وبمواد عازلة للصوت وضد الحريق . مع توفير جهاز تحكم عن بعد في كل غرفة مع مرآة كبيرة قياس ٤٠ سم × 100 سم مع منبه وسله مهملات وعدة خياطة وقرطاسية وادوات تلميع الاحذية مع توفر ثلاجة صغيرة.
- (9) ان تكون الانارة الكهربائية بمعدل لا يقل عن (١٥ واط) لكل متر مربع في جميع مرافق الفندق مع تأمين نقاط اجهزة تنبيه ومصباح للقراءة في غرف النوم ومنبه وكيس لحفظ بياضات الضيوف المتسخة وقرطاسية ووثائق وكتب خاصة بالفندق باللغتين العربية والانكليزية ولائحة اسعار باللغتين.
- (10) تثبيت ستائر على جميع نوافذ الفندق بما يتناسب وطبيعة الاستغلال في مختلف مرافق الفندق.
- (11) اعتماد الشروط الخاصة بالعاملين داخل الفندق وبما يخص المدير الفندق ورؤساء اقسام التدبير الفندقي والاستقبال والمطعم والمطبخ.
- (12) اجادة احدى اللغات الاجنبية بالنسبة لرؤساء اقسام الفندق.
- (13) ان لا تقل نسبة عدد العاملين في تنظيف الغرف والحمامات عن عامل واحد لكل عشر غرف في الاقل مع توفر خدمات الصيانة لمدة (٢٤) ساعة.
- (14) تأمين حمامين منفصلين للرجال والنساء في الاقل في قاعة الاستقبال مزودة بالماء البارد والحر ويحتوي على مغسلة كبيرة ومرحاض وشطافة وسله مهملات ورول مناديل صحية وصابون واكياس نفايات.
- (15) تبديل البياضات والمناشف يومياً لضيوف الفندق مع توفير خدمات غسل وكي ملابس الزبائن كل ايام الاسبوع.
- (16) توفير ما يلي في حمامات غرف الزبائن - :
 - بساط حمام (ارضية) .
 - مناشف كبيرة وصغيرة ومتوسطة الحجم.
 - صابون وشامبو وليفة حمام.
 - اكياس للنفايات الصحية وسله مهملات.
- (17) توفر غرفة هاتف مغلقة وعازلة للصوت تحت تصرف الزبون.
- (18) تخصص (٢ ٪) اثنان من المنة من عدد غرف الفندق خاصة بالزبائن المعوقين.

(19) تأمين موقف لسيارات الزبائن بمعدل موقف واحد لكل (١٠) عشر غرف على ان تكون مساحة الموقف الواحد منها (٢٠ م^٢)

رابعاً - فنادق تحمل تصنيف الدرجة الاولى (اربع نجوم - ****)

أ - يجب توفر الشروط والمواصفات الآتية في الفندق من الدرجة الاولى - :

(1) ان يشمل مبنى الفندق على مدخل مستقل يتيح الدخول اليه بشكل مريح ولائق مع تأمين مكاتب للادارة والحسابات والاستقبال والاستعلامات وخزانة لحفظ امانات الزبائن . مع توفر خدمة استقبال يقوم بها موظفون اكفاء يجيدون لغة اجنبية حية في الاقل على مدار (٢٤) ساعة يومياً يرتبط بهم البواب وحاملي الحقائب وعمال المصاعد.

(2) ان لا يقل عدد غرف النوم المعدة للزبائن عن (٣٠) ثلاثين غرفة ولا تقل مساحة الغرفة المفردة للضيف عن (١٥ م^٢) الى (١٦ م^٢) والمزدوجة عن 20 م^٢) عدا مساحة الحمام مع وجود حمامات كاملة في جميع الغرف مزودة بالماء البارد والحرار مع توفر ما يلي في حمامات الضيوف - :

- مغطس (بانيو) مع دوش.

- ستائر حمام او باب منزلق. (sliding - Door)

- مغسلة كبيرة مع رف واضاءة فوق المغسلة ومأخذ تيار كهربائي لماكينة الحلاقة.

- بياضات حمام وتشمل مناشف كبيرة عدد (٢) ومتوسطة عدد (٢) وصغيرة عدد (٢) .

- ارضية حمام (بساط حمام)

- مستحضرات تجميل اضافية مع مجفف شعر صابون وشامبو ورغوة حمام.

- محارم ورقية ومناديل ورقية صحية.

- اكياس للنفايات الصحية - و اكياس لحفظ بياضات الضيوف المتسخة.

- سلة مهملات.

- ورق حمام مع رولة اضافية.

- هاتف معلق في جدار الحمام.

(3) وجود صالة للاستراحة بمساحة لا تقل عن (٥٠ م^٢) يتوفر فيها جهاز تلفزيون مع توفر حمامين منفصلين للرجال والنساء في الاقل مجهزين بالماء الحار والبارد وبواقع مرحاضين ومغسلتين لكل حمام.

(4) توفير تكييف مركزي لجميع مرافق الفندق الخاصة بالضيوف بجهاز تحكم في كل غرفة.

(5) تأمين خدمات مطعم تتوفر فيه شروط ومتطلبات المطاعم الدرجة الاولى في الاقل مع تلبية طلبات الزبائن من الطعام والشراب في الغرف (Room service) بالإضافة الى توفر اشراف صحي يومي من طبيب مجاز على جميع مراحل اعداد الطعام.

(6) وجود مخازن مبردة ومجمدة وجافة للمواد الغذائية والمشروبات .

(7) توفير مصاعد كهربائية للزبائن لا تقل عن مصعدين في الفنادق التي يزيد ارتفاعها عن طابقين عدا الطابق الارضي بما يتناسب وسعة الفندق وعدد طوابقه مع مصعد خاص للخدمة.

محتوى ٦

(8) تاثيث جميع مرافق الفندق بالأرائك والمناضد والكراسي ودواليب للملابس واسرة للنوم على ان تكون بأبعاد لا تقل عن (١ م × ١ / ٩٠ م) للسرير المفرد و (١ م / ٦٠ × ١ م / ٩٠ م) للسرير المزدوج مع منضدة تزيين ومنضدة حقائب ومناضد جانبية لكل سرير مع فرش ارضية غرف الزبائن وممرات وصلات الضيوف بقطع من السجاد او الموكيت وبمواد عازلة للصوت وضد الحريق . مع توفير جهاز تحكم عن بعد في كل غرفة مع مرآة كبيرة قياس ٤٠ سم × 100 سم مع منبه وسلة مهملات وعدة خياطة وقرطاسية وادوات تلميع الاحذية مع توفر ثلاجة صغيرة.

(9) ان تكون الانارة الكهربائية بمعدل لا يقل عن (١٥ واط) لكل متر مربع في جميع مرافق الفندق مع تأمين نقاط اجهزة تنبيه ومصابيح للقراءة في غرف النوم.

(10) تثبيت ستائر على جميع نوافذ الفندق بما يتناسب وطبيعة الاستغلال في مختلف مرافق الفندق.

- (11) (تبديل البياضات والمناشف يومياً مع توفر خدمات غسل وكوي الملابس على مدار ايام الاسبوع لزبائن الفندق).
- (12) (توفر الخبرة المهنية للعاملين ككافة سواء من خريجي معاهد السياحة والفندقة والدورات الخاصة بالعمل الفندقى او ممن له ممارسة مهنية لا تقل عن (10) عشر سنوات في الفنادق المصنفة).
- (13) (ان يشترط في مدير الفندق ورؤساء الاقسام (التدبير الفندقى والاستقبال والمطعم والمطبخ) اجادة احدى اللغات الاجنبية الحية).
- (14) (وجوب توفير اجنحة بنسبة (٥ %) من اجمالي عدد غرف الفندق في الاقل مع توفر غرف خاصة بالمعوقين بنسبة (٢ %) من اجمالي عدد غرف الفندق مع الاضافية الآتية - :
-وضع مساند انبوبية في الحمامات ومدخل الغرفة يعتمد عليها المعوق في التحرك من خلال الاستناد اليها.
-تكون الغرفة بدون (عتبة) او مانع لسهولة الحركة بالنسبة للكرسي المتحرك.
-تكون النقاط الكهربائية والتلفون وازرار التكييف والتلفزيون قريبة من متناول اليد بالنسبة للمعوقين في حالة عدم توفر . () remote control
-تحتوي الغرفة على كرسي متحرك لاستعمال المعوقين وسهولة تنقلهم.
-خفض المرأة في الحمام لتكون بارتفاع ٥٠ سم عن مستوى الغرفة.
(16) (ان لا تقل نسبة عدد العاملين في تنظيف الغرف والحمامات عن عامل واحد لكل عشر غرف في الاقل مع توفر خدمات الصيانة لمدة (٢٤) ساعة يومياً.
(17) (توفر خدمات طبية للضيوف تؤمن عند الطلب.
(18) (توفر نادي صحي يشتمل على حمام سباحة وساونا مع مرافق للتبديل ومرافق صحية وحمامات رجالية ونسائية مع توفير صالون حلاقة للنساء وآخر للرجال ومحلات لبيع الصحف والمجلات ومواد تراثية وهدايا تذكارية واستوديو تصوير وغيرها.
(19) (تأمين موقف لسيارات الزبائن بمعدل موقف واحد لكل (١٠) عشر غرف على ان تكون مساحة الموقف الواحد منها (٢٠ م.)
(20) (توفر صندوق امانات في كافة غرف الزبائن.

خامساً - فنادق تحمل تصنيف الدرجة الممتازة (خمس نجوم- : (*****)

أ - يجب توفر الشروط والمواصفات الآتية في الفندق من الدرجة الممتازة - :

- (1) (ان يشمل مبنى الفندق على مدخل مستقل يتيح الدخول اليه بشكل مريح ولانق مع تأمين مكاتب للادارة والحسابات والاستقبال والاستعلامات وخزانة لحفظ امانات الزبائن . مع توفير موقع لتقديم خدمات السكرتارية لرجال الاعمال من (فاكس وبريد الكتروني والانترنت والكمبيوتر وآلة طباعة باللغتين العربية والانكليزية وجهاز استنساخ) مع ادخال التطورات الاخرى التي تحدث على نظام الفندقة عالمياً.
- (2) (ان لا يقل عدد غرف النوم المعدة للزبائن عن (٣٠) ثلاثين غرفة ولا تقل مساحة الغرفة المفردة المعدة للضيف عن (٢٠ م٢) والمزدوجة عن (٢٥ م٢) عدا مساحة الحمام مع وجود حمامات كاملة في جميع الغرف مزودة بالماء البارد والحرار.
- (3) (توفر خدمة استقبال يقوم بها عمال اكفاء يجيدون عدة لغات على مدار (24) ساعة مع توفر مكتب استعلامات يرتبط به البواب والحجاب وحاملي الحقائق وعمال المصاعد.
- (4) (توفير وسيلتين لخروج الطوارئ في كل طابق توديان الى مخرج مع تجهيز القاعات والطوابق بأجهزة انذار الطوارئ.
- (5) (وجود عدد كاف من وسائل مكافحة الحريق المتنوعة من خراطيم مياه ومطافئ حريق متنقلة على ان تتوفر في كل طابق من طوابق الفندق . كذلك تزويد السلام والاروقة بمصارف للدخان مع وجود اجهزة الكشف عن الحريق بصورة اوتوماتيكية.
- (6) (ان يكون الكاربت المستخدم في جميع غرف واقسام الفندق غير قابل للاحتراق او مطلي بطبقة خارجية عازلة وغير قابلة للاحتراق.
- (7) (توفر عدد من الاجنحة بما لا يقل عن (٥ %) خمس من المنة من مجموع غرف النوم على ان تشمل على صالة جلوس اضافية الى غرف نوم في الاقل مع توفر قاعد في الفندق متعددة الاغراض ونادي ليلي حسب

مقتضى الحاجة.

- (8) توفر غرف خاصة بالمعوقين بنسبة (٢ ٪) من اجمالي عدد غرف الفندق وتكون بالموصفات الآتية :-
- وضع مساند انبوبية في الحمامات ومدخل الغرفة يعتمد عليها المعوق في التحرك من خلال الاستناد اليها.
- تكون الغرفة بدون (عتبة) او مانع لسهولة الحركة بالنسبة للكرسي المتحرك.
- تكون النقاط الكهربائية والتلفون وازرار التكييف والتلفزيون قريبة من متناول اليد بالنسبة للمعوقين في حالة عدم توفر (remote control)
- تحتوي الغرفة على كرسي متحرك لاستعمال المعوقين وسهولة تنقلهم.
- خفض المرأة في الحمام لتكون بارتفاع ٥٠ سم عن مستوى الغرفة.
(9) توفر صالة للاستراحة بمساحة لا تقل عن (٦٠ م^٢) يتوفر فيها جهاز تلفزيون بالالوان مع توفر حمامين منفصلين احدهما للرجال والآخر للنساء مزودان بالماء البارد والحر مع المستلزمات الاخرى مع مغسلة كبيرة مع رف ومأخذ للتيار الكهربائي وسلّة مهملات ومناديل صحية وصابون ومجففة كهربائية.
(10) توفير تكييف مركزي لجميع مرافق الفندق الخاصة بالزبائن مزودة بأجهزة تحكم في كل غرفة.
(11) وجود مخازن مبردة ومجمدة وجافة للمواد الغذائية والمشروبات.

محتوى ٧

- (12) توفير مصاعد كهربائية للزبائن لا تقل عن مصعدين في الفنادق التي يزيد ارتفاعها عن طابقين عدا الطابق الارضي بما يتناسب وسعة الفندق وعدد طوابقه مع مصاعد خاصة بالأمتعة والحقائب واخرى خاصة بالخدمة بحيث لا تقل عن مصعدين.
(13) تأثيث جميع مرافق الفندق بالأرائك والمناضد والكراسي ودواليب الملابس واسرة النوم على ان تكون بأبعاد لا تقل (١م × ٩٠١م) للسرير المفرد و (٨٠١م × ١٩٠م) للسرير المزدوج مع منضدة تزيين ومنضدة حقائب ومناضد جانبية لكل سرير من اسرة غرف النوم مع فرش غرف وممرات صالات الزبائن بقطع من السجاد او من الموكيت غير قابلة للاحتراق وعازل للصوت وتثبيت الستائر على جميع نوافذ الفندق بما يتناسب وطبيعة الاستغلال في مختلف مرافق الفندق مع توفر ما يلي في كل غرفة من غرف الفندق :-
- كرسي ومكتب ومصباح وكرسي ذي ذراعين لكل سرير.
- مرآة طويلة بأبعاد ٤٠ × 100 سم.
- منبه وسلّة مهملات.
- كيس لحفظ بياضات الضيوف المتسخة.
- عدة خياطة وادوات لتلميع الاحذية.
- جهاز هاتف وجهاز تلفزيون بجهاز تحكم عن بعد مع التقاط محطات التلفزة التي تبث عبر الاقمار الصناعية مع جهاز مذياع.
- قرطاسية ووثائق وكتيبات خاصة باللغتين العربية والانكليزية.
- لائحة اسعار باللغتين العربية والانكليزية.
- ثلاجة صغيرة.
(14) توفر شبكة مركزية للنداء وبث الموسيقى في جميع غرف النوم ومرافق الفندق.
(15) ان تكون الانارة الكهربائية بما لا يقل عن (١٥ واط) لكل م^٢ في جميع مرافق الفندق مع تأمين نقاط جهاز التنبيه ومصابيح للقراءة في غرف نوم للزبائن (مصباح لكل سرير.)
(16) تأمين خدمات طعام لميع الوجبات في مطاعم متخصصة من الدرجة الممتازة بما لا يقل عن مطعمين مع مطعم للخدمة السريعة ليلاً ونهاراً . مع تلبية طلبات الضيوف من الطعام والشراب في الغرف على مدار الـ (٢٤ ساعة بالاضافة الى اشراف صحي يومي من قبل طبيب مجاز على جميع مراحل اعداد الطعام .
(17) تبديل البياضات والمناشف يومياً مع توفر خدمات غسل وكوي (لوندري) لبياضات الفندق ولزبائن الفندق طيلة ايام الاسبوع.
(18) توفير المستلزمات التالية في حمامات غرف الضيوف :-
- بساط الحمام (ارضية)
- ستائر حمام او ابواب منزلقة. (sliding - door)
- مغسلة مزدوجة او مغسلة كبيرة مزدوجة مع اضاءة لوحة المغسلة ومأخذ للتيار الكهربائي لماكنة الحلاقة.

- روب حمام (بورنوس.)
- مغطس (بانيو) مع دوش.
- مناشف كبيرة عدد (٢) ومتوسطة عدد (٢) وصغيرة عدد (٢).
- مستحضرات تجميل.
- تجهيزات حمام صابون حلقة ومعجون اسنان وعطر كلونيا وقطن لتنظيف الاذنين ومشط وصابون ورغوة صابون وشامبو ومجفف شعر.
- محارم ورقية رولة ورق تواليت مع رولة اضافية.
- اكياس نفايات صحية وسلّة مهملات.
- (19)توفر الخبرة المهنية لدى العاملين كافة سواء من خريجي معاهد السياحة والفندقة والدورات الخاصة بالعمل الفندقي او ممن لديهم ممارسة مهنية لا تقل عن (١٠) عشر سنوات في الفنادق المصنفة كما ان يشترط في مدير الفندق ورؤساء اقسام التدبير الفندقي والمطعم والاستقبال والمطبخ وجميع العاملين الذين هم على اتصال وتماس مباشر بالضيوف اجادة احدى اللغات الاجنبية الحية.
- (20)ان لا تقل نسبة العاملين في تنظيف الغرف والحمامات عن عامل واحد لكل ثمان غرف مع توفر خدمات للصيانة لمدة (٢٤) ساعة.
- (21)توفر نادي صحي يشمل على حمام سباحة شتوي وصيفي في الاقل وساونا ومرافق للتبديل ومرافق صحية رجالية ونسائية مع كافة المستلزمات الضرورية لها مع وجود خدمات طبية للضيوف عند الطلب مع تجهيزات رياضية لتخفيف الوزن وملعب للتنس والسكواتش.
- (22)توفر مجموعة من المحلات لبيع الصحف والمجلات والتذكارات والمواد التراثية والتحفيات مع توفر مصرف وصالون للحلاقة للرجال وآخر للنساء مع قاعتين للاجتماعات وللمؤتمرات.
- (23)توفر موقف للسيارات بمعدل موقف واحد لكل خمس غرف بمساحة (٢٠ م ٢) لكل موقف وفق التعليمات الصادرة بهذا الخصوص

المبحث الثالث

أنواع الفنادق

هناك ثلاث أنواع رئيسية من الفنادق هي: -

أ- الفنادق التجارية

يقع هذا النوع من الفنادق بالقرب من المطارات والموانئ والمدن التجارية الكبرى حيث تمتاز تلك الفنادق بتقديم خدمات رجال الأعمال والرحالة وأصحاب الصفقات التجارية وتمتاز تلك الفنادق بمحيط فخم ومجال خدمات واسع ومثال ذلك في العراق فندق مطار بغداد الدولي

ب - فنادق المنتجعات

تقع معظم فنادق المنتجعات بقرب البحيرات والجبال وبقرب البحر وتمتاز بتقديم وسائل الراحة والترفيه والسكن والطعام للسياح وتوفير ملاعب الكولف والتزلج والسباحة والقوارب وغيرها بالإضافة الى صالات الألعاب الرياضية وحمامات السباحة الداخلية وساحات التنس وقاعات للحفلات ومثال على ذلك في العراق فندق المدينة السياحية في الحبانية.

ج - الفنادق السكنية

تمتاز هذه الفنادق بتأجير غرفة أو أكثر الى النزلاء لفترات طويلة من الزمن وهي تشبه مباني الشقق عدا تقديم خدمات الطعام وخدمات تنظيف الغرف والغسيل والكي كما موجود في الفنادق الأهلية في بغداد والمحافظات

هنالك نوع آخر من النزل وأماكن الايواء أي الفنادق هي: -

١- الموتيل

هو النزل أو الفندق الصغير المتواجد على الطرق السريعة ومفترقات الطرق بين المدن البعيدة والهدف منه التوقف والاستراحة للمسافرين بمركباتهم وقد أتت التسمية من كلمتين مدمجتين معا هما (موتور هوتيل) ليشكلا كلمة (موتيل) الذي عادة ما يكون بناءه يتكون من طابق واحد أو طابقين تكون فيه أبواب الغرف باتجاه مواقف السيارات وتصميم على شكل الحرف () أو الحرف () باللغة الانكليزية ليتسنى لكل نزيل إيقاف مركبته أمام الغرفة مباشرة كما تتوفر فيه خدمات محطات البترول وغسل السيارات ومحلات التسوق والمطاعم ويمكن استئجار الغرفة لعدد من الساعات أي بالإمكان تأجير الغرفة لأكثر من مرة في اليوم الواحد.



(شكل رقم ٣ مشيد نموذج للموتيل لاحظ مواقف السيارات أمام كل غرفة)

٢- البنسيون

هو عبارة عن نزل أو فندق صغير أشهر نزلاءه من كبار السن والمتقاعدين والطلبة المغتربين لكون أسعار المبيت فيه بسيطة والخدمات مشتركة وعادة ما يتواجد هذا النوع من الفنادق في المدن القديمة وأسواق التراث وتتم إدارة البنسيون من قبل عائلة صغيرة وهي عادة ما تكون بالأصل صاحبة هذا الفندق (البنسيون).



(شكل رقم ٤ بنسيون ميرامار المشهور في القاهرة)

المبحث الرابع

أقسام الفندق

الادارة العامة على رأس أقسام الفندق وتتكون من: -

- المدير العام
- المدير التنفيذي
- أقسام الفندق

يحتوي الفندق على مجموعة من الأقسام المترابطة في تقديم الخدمات للضيوف والزلاء وتنقسم الى قسمين

أ. الأقسام السياحية الفندقية المباشرة

ب - الاقسام السياحية الفندقية الغير مباشرة

وسيتم التحدث عنها بالتفصيل في أدناه :-

أ - الاقسام السياحية الفندقية المباشرة وتتكون من :-

١ - قسم المكتب الامامي

- شعبة الاستقبال
- وحدة الحجز
- وحدة حسابات المكتب الأمامي
- وحدة الاستعلامات
- وحدة الأمتعة
- وحدة الاتصالات والبدالة



(شكل رقم ٨، موظفي قسم الاستقبال ابتسامة دائمة)

٢. قسم التدبير الفندقي

ويتكون من الشعب والوحدات التالية: -

- شعبة الأشراف على الطوابق والغرف
- وحدة الغرف والأجنحة
- وحدة البياضات والزي الموحد
- وحدة الغسيل والكي (اللوندي)
- وحدة الخياطة والتنجيد
- وحدة المناطق العامة



(شكل رقم ٩ موظفة التدبير الفندقى وترتيب الغرف)

٣- قسم الأطعمة والمشروبات

ويتكون هذا القسم من الشعب والوحدات الآتية: -
أ- شعبة المطاعم

- . المطعم الرئيسى
- . مطعم فطور الصباح
- . الكافتيريا
- . المطعم الصيفى (المشويات)



(شكل رقم ١٠ مطعم فى فندق ٥ نجوم)

. خدمة الغرف



(شكل رقم ١١ موظف خدمة الغرف النموذجي)

ب - - شعبة المآدب والحفلات



. قاعة المؤتمرات
. قاعة الحفلات الكبرى
. قاعة الاجتماعات

(شكل رقم ١٢ قاعة الاجتماعات والمحاضرات)

ج - شعبة المطابخ



. مطبخ الطعام الساخن
. مطبخ الطعام البارد
. مطبخ طعام العاملين
. المخبز والحلويات
. وحدة القصابية
. وحدة مخازن الأطعمة

(شكل رقم ١٣ المطبخ الرئيسي في فندق خمس نجوم)

٤ - قسم العلاقات العامة

ويتكون هذا القسم من الشعب والوحدات الآتية: -

- . شعبة علاقات الضيوف
- . شعبة المبيعات والتسويق
- . وحدة الإعلانات والترويج
- . وحدة نشاطات الضيوف
- (المسابح والنادي الصحي والرياضي)
- . خدمات السكرتارية والترجمة
- . الانترنت والبث المركزي

- الأقسام السياحية الفندقية الغير المباشرة

١- القسم المالي

يتكون هذا القسم من الشعب والوحدات الآتية: -

- . شعبة الإيرادات
- . شعبة المصاريف
- . شعبة أمناء الصناديق
- . شعبة الرواتب
- . شعبة المخازن
- . وحدة سيطرة الكلفة
- . وحدة الجرد
- . وحدة الاستلام
- . لجان المشتريات

٢- قسم الموارد البشرية

يتكون هذا القسم من الشعب والوحدات التالية: -

- . شعبة الأفراد والذاتية
- . شعبة الموارد البشرية
- . وحدة الأرشيف
- . وحدة التدريب والتطوير
- . الطابعة والمراسلات

٣- القسم الهندسي والصيانة

يتكون هذا القسم من الشعب والوحدات الآتية: -

- . شعبة الميكانيك
- . شعبة الكهرباء
- . شعبة المدني
- . وحدة التكييف
- . وحدة الإلكترونيات والحاسبات
- . وحدة الزراعة والبستنة

٤- قسم الخدمات المساعدة

يتكون هذا القسم من الشعب والوحدات الآتية: -

. شعبة الحرس الفندقية

. وحدة الاستعلامات

. وحدة مواقف السيارات

. وحدة النقل

. وحدة إسكان العاملين

. وحدة الطبابة

تاريخ تصنيف الفنادق في العراق

أ- تم تشريع نظام تصنيف المنشآت السياحية الحكومي في العراق بتاريخ ١٩٦٨/٨/٢٥ على النحو التالي: -

١- فنادق الدرجة الثالثة

٢- فنادق الدرجة الثانية

٣- فنادق الدرجة الأولى

٤- فنادق الدرجة الممتازة

لاحظ أن التصنيف أعلاه قد تم تشريعه لأربعة درجات فقط دون استخدام عدد النجوم في عملية تصنيف الفنادق

وفي العام ١٩٩٠ شرعت الحكومة العراقية التشريع المرقم (٢٩٩) بتاريخ ١٩٩٠/٧/٢٧ والذي ينص على

أسس تصنيف المنشآت والمرافق السياحية وقد جعلت التصنيفات خمسة بدلا من أربعة ثم استخدمت عدد النجوم أمام كل درجة وحسب التصنيف الدولي.

ب - جامعة كربلاء/كلية العلوم السياحية /الأنظمة والقوانين

قد شرعت قانون تصنيف الفنادق بما يتناسب مع التصنيفات الدولية الحديثة وقد استعانت بذلك على التصنيف الحكومي المذكور في الفقرة السابقة وذلك بتاريخ ٢٠٠٤/١/١ على النحو الآتي: -

١ - فنادق الدرجة الرابعة الى فنادق نجمة واحدة



شكل رقم ١٤ فندق بابل في بغداد خمسة نجوم

- ٢- فنادق الدرجة الثالثة الى فنادق نجمتان
- ٣- فنادق الدرجة الثانية الى فنادق ثلاث نجوم
- ٤- فنادق الدرجة الأولى الى فنادق أربعة نجوم
- ٥- فنادق الدرجة الممتازة الى فنادق خمسة نجوم

وقد صنفت أيضا الشقق الفندقية من قبل كلية العلوم السياحية على النحو التالي: -

- ١- شقق فندقية درجة ثانية الى شقق فندقية ثلاث نجوم
 - ٢- شقق فندقية درجة أولى الى شقق فندقية أربعة نجوم
 - ٣- شقق فندقية درجة ممتازة الى شقق فندقية خمسة نجوم
- حيث تم حصر تلك الدرجات فقط لمعايير الشقق الفندقية

تاريخ تصنيف الفنادق في العالم

كان تصنيف الفنادق في سويسرا هو أول تصنيف رسمي غير حكومي للفنادق في العام ١٩٧٩. وقد أثر ذلك على تصنيف الفنادق في النمسا وفي ألمانيا وبعد ذلك بدأ التصنيف الرسمي للفنادق الألمانية من قبل

جمعية الفنادق والمطاعم الألمانية بتاريخ ١٩٩٦/٨/١ وأثبت نجاحه حيث ذكر ٨٠% من النزلاء أن نجوم الفندق هي المعيار الرئيسي في اختيار الفندق كما أثر هذا الاجراء على انشاء نظام تصنيف فنادق اوروبي مشترك بدأ في عام ٢٠١٠..

وبعد التطور التقني والعمراني وازضافة بعض المتطلبات الخدمية وتعظيم سبل الرفاهية من خلال أحجام الغرف والأجنحة والأثاث المصنوع من الخشب الخاص والتمين والمطلي بالذهب والمرصع بالفضة والمفروشات والبياضات الفخمة وجميع ما يحتاجه النزلاء في عملية الأيواء والإطعام وغيرها.

بالإضافة الى التصنيفات الاستثنائية التي جرت على بعض الفنادق الفخمة كما حدث في دبي على فندق برج العرب حيث حصل هذا الفندق على تصنيف ٧ نجوم.

ظهر تصنيف جديد أقرته منظمة السياحة العالمية لتصنيف هذه النوعية من الفنادق الى: -

- ١- فنادق ذات ستة نجوم
 - ٢- فنادق ذات سبعة نجوم
- بالإضافة الى التصنيف الضمني لبعض الفنادق مثل: -

- ١- فنادق ذات نجمة واحدة +
- ٢- فنادق ذات نجمتان +
- ٣- فنادق ذات ثلاث نجوم +
- ٤- فنادق ذات أربعة نجوم +
- ٥- فنادق ذات خمسة نجوم +
- ٦- فنادق ذات ستة نجوم +

وان علامة (+) تعادل نصف نجمة في حسابات لجان التصنيف الدولي

وتستخدم عندما تتوفر بعض الشروط والخدمات في تلك الفنادق كما موجودة في فنادق الستة نجوم وفنادق السبعة نجوم وذلك من خلال تقييم لجان التصنيف والتفتيش السنوي لكل فندق.

اسئلة الفصل

س1/ عرف الفندق بتوضيح مع ذكر الامثلة

س2/ ما هو أصل كلمة (فندق)

س3/ اذكر تاريخ اول تصنيف للفنادق في العراق

س4/ ماهي الاقسام السياحية في الفندق

س5/ عدد الشعب والوجدات التابعة لقسم الاطعمة والمشروبات

س6 /أملأ الفراغات الآتية :-

أ – تصنف الفنادق من _____ الى _____

ب – عملية حجز الغرف في الفنادق تتم من خلال قسم _____

ج - شعبة المآدب تابعة الى قسم _____

د – قسم _____ يهتم بترتيب وتنظيف غرف النزلاء

هـ - التصنيف الجديد للفنادق الكبرى هو _____ نجوم و _____ نجوم

س7/ ضع علامة (صح) على الجواب الصحيح وعلامة (خطأ) على الجواب الغير صحيح

أ – يعتبر الفندق عصب نشاط السياحة في كل دولة

ب – كلمة فندق من اصل روسي

ج - جامعة كربلاء / كلية العلوم السياحية قد شرعت قانون لتصنيف الفنادق

د – الموتيل هو الفندق الموجود قرب المنتجعات

هـ - قسم المكتب الامامي من الاقسام السياحية المهمة في الفنادق

المصادر

- ١- جامعة كربلاء/ كلية العلوم السياحية/الأنظمة والقوانين
أسس تصنيف المنشآت والمرافق السياحية
Tourism.uokerbala.iq اسم الموقع
تاريخ النشر ٢٠١٥/٤/٢٠
- ٢- موقع مجلة درر العراق
Wiki.dorar-aliraq.net
القوانين والتشريعات العراقية
من ١٩٦٠ الى ٢٠١١
- ٣- الوقائع العراقية
نظام تصنيف المنشآت السياحية لسنة ١٩٦٨
رقم الإصدار/١٦١٩ في ١٩٦٨/٩/٨
رقم الصفحة/١٩٩
- ٤- موقع مكتبة البخاري
www. Makktaba.com
كتاب أنواع الفنادق وأقسامها
- ٥- موقع (ويكيبيديا) الحرة
Ar.wikipedia.org
تقييم وتصنيف الفنادق
- ٦- سمير خليل أبراهيم شمطو
مركز كربلاء للدراسات والبحوث
(الإدارة الفندقية بين النظرية والتطبيق)
- ٧- حميد عبد النبي الطائي
مدخل الى إدارة الفنادق