

إدارة المنظمات الفندقية

عصام حسن السعيد



المحتويات

الصفحة	الموضوع
13	المقدمة
15	الفصل الأول، ماهية المنظمات الفندقية
17	تمهيد
17	تعريف المنظمة
17	وظائف المنظمة
18	أهداف المنظمات الفندقية
18	سمات المنظمات الفندقية
19	التكوين التنظيمي للفندق
21	التطور التاريخي للفنادق
22	تعريف الفندق
22	إدارة الفنادق علم أم فن أم كلاهما
23	تصنيفات الفنادق
25	اتجاهات الصناعة الفندقية الحديثة
26	خصائص الخدمات الفندقية
27	مستويات الخدمة الفندقية
29	الفصل الثاني، الضيافة في الفنادق
31	تعريف الضيافة
33	خواص صناعة الضيافة
34	مجالات الضيافة الفندقية

الموضوع

.....	مكونات صناعة الضيافة.....
.....	الأهمية الاجتماعية والاقتصادية لمنشآت الإيواء.....
.....	فنادق الشرق الأوسط تتصدر الإنفاق العالمي على تقنية المعلومات في الضيافة
.....	الفصل الثالث: التسويق والترويج الفندقي
.....	أولاً: التسويق الفندقي.....
.....	تمهيد.....
.....	تعريف التسويق الفندقي.....
.....	أهداف التسويق الفندقي.....
.....	أنواع الأسواق الفندقية.....
.....	الاستراتيجية التسويقية الفندقية.....
.....	الوظائف التسويقية.....
.....	مقومات التسويق الفندقي.....
.....	ثانياً: الترويج الفندقي.....
.....	معنى الترويج.....
.....	أهداف الترويج.....
.....	تطور مفهوم الترويج الفندقي.....
.....	عملية الترويج.....
.....	المزيج الترويجي.....
.....	تصميم الرسالة الترويجية.....
.....	تحديد المزيج الترويجي.....
.....	تحديد البرنامج الزمني.....
.....	تحديد الموازنة الترويجية.....
.....	الفصل الرابع: العمليات الفندقية - المكتب الأمامي
.....	تمهيد.....

الصفحة	الموضوع	الصفحة
71	تعريف المكاتب الأمامية.....	35
71	أقسام المكاتب الأمامية.....	37
72	الهيكل التنظيمي للمكاتب الأمامية.....	37
72	أهداف المكاتب الأمامية.....	41
73	أعمال ومسؤوليات المكاتب الأمامية.....	43
73	قسم الاستقبال Reception Department.....	43
73	واجبات قسم الاستقبال.....	43
74	مواصفات رئيس قسم الاستقبال.....	43
74	واجبات رئيس قسم الاستقبال.....	44
75	مساعد رئيس قسم الاستقبال.....	44
75	مواصفات مساعد موظف الاستقبال.....	45
76	موظف الاستقبال.....	47
76	مواصفات موظف الاستقبال.....	48
76	قسم الاستعلامات Information Department.....	48
76	رئيس قسم الاستعلامات.....	49
77	واجبات رئيس قسم الاستعلامات.....	50
77	موظف الاستعلامات.....	53
77	مواصفات موظف الاستعلامات.....	56
78	الأعمال التي يقوم بها قسم الاستعلامات.....	60
79	قسم الحجز Reservation Department.....	61
79	واجبات قسم الحجز.....	62
80	طرق الحجز.....	62
81	بيانات ومعلومات الحجز.....	68

الموضوع	الصفحة
أنواع الحجز.....	2
الحجز الزائد.....	2
تأكيد الحجز.....	2
المراسلين (حاملين الحقائق).....	3
واجبات ومسؤوليات المراسلين.....	3
مواصفات موظفي قسم المراسلين (حاملين الحقائق).....	3
أمناء الصناديق (الخزينة).....	3
نشاطات وحدة الخزينة.....	4
واجبات رئيس قسم أمناء الضيوف.....	4
مواصفات رئيس قسم أمناء الصناديق.....	5
الفصل الخامس، العمليات الفندقية - الأغذية والمشروبات	7
تمهيد.....	9
تعريف الأغذية والمشروبات.....	9
أقسام الأغذية والمشروبات.....	9
أهداف الأغذية والمشروبات.....	9
مسؤوليات مدير الأغذية والمشروبات.....	10
خدمة الطعام والشراب.....	10
الركائن المهمة لقسم الأغذية والمشروبات في خدمة المنظمات الفندقية.....	11
المطاعم.....	11
المطبخ.....	13
الحفلات.....	16
خدمة الغرف.....	17

الصفحة	الموضوع	الصفحة
101	الفصل السادس، العمليات الفندقية - التدبير الفندقي	82
103	تمهيد	82
103	مهام قسم التدبير الفندقي	82
104	الأعمال المهمة في قسم التدبير الفندقي	83
105	الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي	83
106	واجبات مديرة التدبير الفندقي	83
106	مسؤوليات مديرة التدبير الفندقي	83
106	دورة حياة قسم التدبير الفندقي	84
107	مشرف الطوابق	84
107	المواصفات لمشرف الطوابق	85
107	الواجبات لمشرف الطوابق	87
108	المنظفين	89
108	المواصفات للمنظفين	89
108	الواجبات للمنظفين	89
109	واجبات مسؤولة البياضات	89
109	ترتيب حجرة المفروشات (البياضات)	90
109	الميزات المخصصة لقسم H.K	90
110	أهداف الموازنة في قسم H.K	91
110	المتدات التي تصدر في قسم التدبير الفندقي	91
113	الفصل السابع، إدارة الموارد البشرية في الفنادق	93
115	تمهيد	96
115	تعريف إدارة الموارد البشرية في الفنادق	97

الصفحة	الموضوع
15	أهداف الموارد البشرية في الفنادق.....
16	وظائف إدارة الموارد البشرية الفندقية.....
116	تخطيط الموارد البشرية في الفنادق.....
117	مهام إدارة الموارد البشرية الفندقية.....
119	التدريب.....
119	تعريف التدريب.....
119	أهمية التدريب.....
121	أنواع التدريب.....
122	مكونات التدريب.....
132	دوران العمل.....
132	تعريف دوران العمل.....
133	أسباب دوران العمل.....
133	مشاكل دوران العمل.....
134	قياس دوران العمل.....
135	الأجور والخوافز.....
135	دوافع الأفراد.....
145	الفصل الثامن، المحاسبة الفندقية
147	تعريف المحاسبة الفندقية.....
147	عناصر المحاسبة الفندقية.....
147	مقومات النظام المحاسبي الفندقية.....
148	محاسبة التكاليف الفندقية.....
148	أهداف الوحدة المحاسبة الفندقية.....

الصفحة	الموضوع	الصفحة
148	الدور المحاسبي	115
151	مكونات النظام المحاسبي الموحد في الفنادق	116
151	النسب	116
151	تعريف النسبة	117
151	أقسام النسب المحاسبية	119
159	الفصل التاسع، المنظمات الفندقية التعليمية (التعليم الفندقى الناجح)	119
161	تمهيد	119
162	أهم المواضيع التي تخص المنظمات الفندقية المتعلمة	121
162	أولاً: إنتاج الطعام	122
162	الكفاءة الشخصية	132
163	التخطيط والتنظيم للعمل	132
164	إجراءات وخطوات العمل	133
164	متطلبات الأدلة	133
165	التقويم والحكم النهائي	134
166	ثانياً: خدمة الطعام	135
166	الكفاءة الشخصية	135
166	متطلبات الأدلة	145
167	التخطيط والتنظيم للعمل	147
167	إجراءات وخطوات العمل	147
168	التقويم والحكم النهائي	147
169	ثالثاً: المكاتب الأمامية (الاستقبال)	148
169	الكفاءة الشخصية	148

الصفحة	الموضوع
170	متطلبات الأدلة.....
170	التخطيط والتنظيم للعمل.....
170	إجراءات وخطوات العمل.....
171	متطلبات الأدلة.....
171	التقويم والحكم النهائي.....
172	رابعاً: التدبير الفندقي.....
172	الكفاءة الشخصية.....
173	متطلبات الأدلة.....
173	التخطيط والتنظيم للعمل.....
174	إجراءات وخطوات العمل.....
174	التقويم والحكم النهائي.....
176	مثال تطبيقي على قسم إنتاج الطعام.....
179	الفصل العاشر: قضايا معاصرة في المنظمات الفندقية.
180	العولة والفندقة والسياحة.....
183	السياحة والعولة - هل ثمة علاقة.....
191	السياحة المحافظة في زمن العولة.....
195	قائمة المراجع العربية والأجنبية.....