

2024/01/25

جامعة 08 ماي 1945-قالمة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الامتحان النهائي في مقياس التسويق الفندقي

السنة الأولى ماستر تخصص تسويق فندقي وسياحي

مدة الامتحان ساعة و30دقيقة

السؤال الأول: 8نقاط

اشرح الخصائص المميزة للخدمة الفندقية؟

السؤال الثاني: 7نقاط

اشرح خصائص الفنادق الخضراء ، وما هي أهم التحديات التي تواجهها؟

السؤال الثالث: 5نقاط

اشرح عوامل نجاح صناعة الفندقة في الجزائر؟

الإجابة النموذجية لامتحان النهائي في مقياس التسويق الفندقي

الجواب الأول: ( 8نقاط)

موسمية النشاط (2.5ن)

نتيجة لاختلاف درجة وحجم النشاط السياحي من فترة زمنية إلى أخرى طوال العام، وارتباط ذلك بالظروف المناخية والطبيعية والاجتماعية بكل دولة، وإقبال السائحين على الإقامة بالفنادق في فترات معينة ومواسم محددة، اتصف النشاط الفندقي بالموسمية، خصوصا في المناطق السياحية النائية، مما أوجد بعض الآثار السلبية مثل:

- وجود درجة من عدم التأكد بالنسبة للحركة الفندقية في المستقبل
- عدم الاستغلال الأمثل للموارد والتسهيلات الفندقية نتيجة لوجود طاقة معطلة، خلال الفترات التي تنخفض فيها الحركة السياحية ؛
- زيادة التكاليف الثابتة والمتغيرة نتيجة انخفاض نسبة الإشغال الفندقي في بعض الأحيان

\*ارتفاع نسبة الأصول الثابتة (2.5ن)

إن العنصر المادي في النشاط الفندقي هو ذلك الجزء من المال المستثمر في الإنشاءات والتجهيزات الفندقية، وهذا الجزء يدخل في جانب الأصول والموجودات الثابتة التي تمثل جانبا كبيرا من رأس المال المستثمر في المشروعات الفندقية حيث تصل نسبته إلى % 90 من رأس المال، أما باقي النسبة فإنها توجه إلى نفقات أخرى

كالتشغيل والعمالة وغيرها.

\*إنسانية النشاط (3ن)

يقوم النشاط الفندقي أساسا على استخدام العنصر البشري في تحقيق الأهداف العامة، حيث يتوقف نجاحه على مدى كفاءة وقدرة هذا العنصر على تقديم الخدمات بطريقة تجذب الزائر، كحسن معاملة السائحين وتأدية الأعمال المطلوبة منه بروح عالية، مع توافر مقومات الشخصية كالأمانة والإخلاص في العمل والصدق...إلى غير ذلك، وبذلك يعتبر العنصر البشري عاملا مهما بجانب العناصر المادية الأخرى لتفضيل فندق على آخر

الجواب الثاني: (7نقاط)

خصائص الفنادق الخضراء: 3.5 نقطة

\*الفنادق الخضراء تدخل في اطار السياحة المستدامة 0.5 نقطة

\*زبائنها أصحاب السلوك الأخضر(زبون أخضر) 0.5 نقطة

\*تستخدم المواد الصديقة للبيئة في تشييدها 0.5 نقطة

\*تستخدم الطاقات الجديدة والمتجددة في انتاج الطاقة وتسيير النفايات من خلال اعادة التدوير 0.5 نقطة

\*تشجع على السلوك الاخضر من خلال تقديم وجبات صحية 0.5 نقطة

\*مدمجة مع الطبيعة 0.5 نقطة

\*أسعرها مرتفعة نسبيا مقارنة مع الفنادق التقليدية 0.5 نقطة

التحديات التي تواجهها الفنادق الخضراء تكمن في إيجاد بيئة أكثر تشجيعا على ممارسة النشاط الفندقى الأخضر وهذا في ظل اعتماد الاقتصاديات العالمية على المؤسسات التقليدية في خلق الثرة باعتبارها قادرة على الإنتاج بشكل مكثف من خلال الاعتماد على الطاقة الغير متجددة والملوثة وكذا خدمة شرائح واسعة من الزبائن الشيء الذي تفتقده الفنادق الخضراء، حيث تعتمد على توجيه جهودها نحو خدمة شريحة ضيقة من الزبائن ذوي التوجه الأخضر بالإضافة إلى المنافسة السعرية التي تفرضها صناعة الفندقة التقليدية، فالتحول الطاقوي البطيء الذي نشهده اليوم يحد من توسع النشاط الفندقى الأخضر، فاللوبيات الاقتصادية والسياسية المرتبطة بالمصالح الاقتصادية تسن قوانين وتشريعات تسمح للمؤسسات التقليدية (الغير خضراء) بتبني ممارسات مضررة بالبيئة وبالإنسان ، فالظاهر اليوم أن المصلحة الاقتصادية مغلبة على صحة الفرد والبيئة بشكل عام، كل هذا يجعل من القدرة التنافسية للفنادق الخضراء محدودة وانتشارها ضيق. 3.5 نقطة

الجواب الثالث: (5نقاط)

عوامل نجاح صناعة الفندقة:

\*الاستقرار الأمني

\*استقرار اقتصادي

\*التركيز على تحسين نوعية الخدمات من خلال تكثيف بحوث التسويق

\*دراسة البيئة التسويقية وتأثير متغيراتها على نشاط المؤسسة الفندقية

\*خلق وتأهيل المناطق السياحية

\*منح العقار السياحي لأصحاب المشاريع السياحية الخالقة للقيمة المضافة

\*تطوير قطاع النقل البري والبحري والجوي خاصة وزيادة تنافسيته

\*التركيز على الترويج السياحي للمقاصد السياحية

\*غرس الوعي وزيادة الثقافة السياحية

\*تأهيل الموارد البشرية العاملة في الفندق بما يضمن جودة الخدمات

تكامل القطاع الفندقية مع جميع قطاعات التوريد المتعاملة معه