**دور الخدمة في صناعة الفنادق :**

تقوم صناعة الفنادق في العالم على الخدمة Service ( خدمة العملاء ، خدمة النزلاء ، خدمة الضيوف ، خدمة الزائرين ) ، وتتكون هذه الخدمة من ثلاثة أجزاء رئيسية ، قلما تؤخذ في نظر الاعتبار عند تدريب العاملين على هذه الخدمة ، وهي :-

1 . السلوك Behavior .

2 . الوضع الجسدي لمقدم الخدمة ، قامته عند تقديم الخدمة ، طريقة تصرف مقدم الخدمة مع الضيوف .

3 . التمكن من معرفة فن خدمة كل صنف / نوع من أنواع هذه الخدمات .

وتنطبق الخدمة وأهميتها بالنسبة لاستمرارية أي مشروع فندقي في العالم وعلى جميع أوجه الانشطة المتعلقة بهذه الصناعة ، سواء كانت على شكل فنادق ، منتجعات سياحية ، نُزل ، بيوت شباب ، موتيل .

حيث ان كل ضيف / نزيل عند حضوره الى أي موقع من هذه المواقع ، يكون في تصوره وكل ما يتمناه هو :

* الحصول على خدمة لها قيمتها عنده تساوي قيمة المبالغ المدفوعة .
* الراحة والأمان – النظافة والصحة .
* تحقيق الذات عن طريق الخدمة المقدمة للضيف / النزيل .

خاصة عندما يكون هناك تنافس بين الصناعات والموزعين فان عنصر التفوق الاساسي يعتمد على الخدمة ( خدمة الضيوف / النزلاء ) .

* **مفهوم الخدمة :**

تمثل الخدمة كل الاعمال التي يرغب الضيوف شرائها ... والتركيز يكون على اجمالي تجربة الضيف / النزيل ، ومن وجهة نظر الضيف / النزيل فإن الخدمة تمثل أداء المنظمة ( الفندق ) والعاملين فيه .

إن التعامل الشخصي المتبادل بين كل من الضيف والعامل ( الفندق ) يمثل أساساً لأداء الخدمة ، فإذا قام أحد الضيوف بشراء شيء من متجر ما فإنه بعد دفع قيمته السعرية سيأخذه معه دون الاهتمام بدقة الصانع أو البائع ، ولكن في عالم الضيافة تجربة الخدمة هي العامل الاساسي للتبادل . فإذا كان مقدم الخدمة عصبياً وغير مرن أو عابس الوجه في معاملته مع الضيف فإن الضيف سيكون غير راض أو سعيد ، وعلى العكس من ذلك تماماً إذا كان مقدم الخدمة بشوش الوجه ، قادر على أداء الخدمة سيجعل من الضيف يعزز تجربته الناجحة بسعادة ورضاء تام .

وكلمة تعزيز يجب أن يقابلها الخدمة الملموسة التي تتفق مع متطلبات وتطلعات الضيف ، فمهما كانت الابتسامة والاستقبال والمعاملة طيبة لن يقابلها قبول إذا كانت مصحوبة بطعام غير صحي أو بعيد عن الجودة المعلنة أو المطلوبة وبالتالي فإن منتجات صناعة الضيافة يجب ان تشتمل : منتجات ملموسة ( الوجبات – الغرف ) ، منتجات غير ملموسة ( طرق المعاملة الجيدة - تحقيق ذات الضيف ) ، وكل منها يمثل أساساً في نجاح الخدمة .

* **أنواع الخدمات :**

هناك ثلاثة أنواع من التعاملات الخدمية هي :

**1 . تعاملات ميكانيكية :** وتشمل البيع عن طريق ماكينات بيع المأكولات والمشروبات ، ثلاجات الغرف التي تكون معبأة بالمشروبات والمأكولات والتي تكون تحت اشراف خدمة الغرف ، نظام التلفونات في الفنادق الذي يتم فيه تسجيل الارقام اوتوماتيكياً .

هذا النوع من الخدمات يكون مطلوباً في بعض الاحيان من الضيوف / النزلاء لتجنب الوقوف لفترات طويلة في طابور الانتظار ، مما يتطلب ذلك صيانة الماكينات باستمرار كي لا ينزعج الضيف عند وضع نقوده في هذه الماكنة دون حصوله على المنتج المطلوب شراؤه ، وكذلك وجود نظام جيد لمتابعة التشغيل ، والابلاغ الفوري عن الاعطال ، وتحديد المسؤول عن تلك الاعطال وتلافيها .

**2 . تعاملات شخصية غير مباشرة :** ويضم هذا النوع من التعاملات الاتصالات الهاتفية مثل : خدمات حجز الغرف في الفندق ، مكتب حجز المطاعم ، معرفة وأخذ طلبات خدمة الغرف .

هذا النوع من الخدمات يأخذ صفة التكرار في الطبيعة ، حيث نجد ان بعض الفنادق تقوم على تدريب العاملين بها على كيفية الرد على الاسئلة العامة المطروحة من الضيوف من أجل توحيد المفهوم لدى الضيوف / النزلاء .

**3 . تعاملات وجهاً لوجه :** وهذا النوع أفضل وأحسن نوع من التعاملات مع الضيوف / النزلاء وذلك لأن هذه الطريقة تسمح بإتاحة الفرصة للضيف / النزيل برؤية الشخص المتحدث معه أو افادة الضيف بأنه يقوم بتقديم الخدمة كاملة أمامه ، وتتمثل في :

* مظهر الشخص ( ملبسه – هيئته – وضعه الجسدي ) .
* اسلوبه – سلوكه – أخلاقه – تصرفاته .

لذلك يشترط في العاملين الذين يتعاملون مع الضيوف / النزلاء ما يلي :-

أ . أن يتم اختيارهم بعناية فائقة حيث انهم يمثلون الفندق وخدماته بدءاً من المدير العام الى أصغر عامل في الفندق .

ب . أن يتم تدريبهم ليكونوا دائماً على دراية كاملة بكل عمل يقومون به لكونهم يمثلون الفندق .

وكنتيجة لازدياد التقدم التكنلوجي فقد أضيفت مسؤولية جديدة على أعباء القائمين بخدمة الضيوف / النزلاء ، وقد أدى ذلك التقدم الى زيادة الخدمات التي تتطلب احتكاك العاملين بالضيوف ، غير ان هذا الوضع أدى الى زيادة أهمية التعاملات الشخصية بين الضيوف / النزلاء وبين العاملين في الأماكن الأخرى ، علاوة على ذلك فإنه مطلوب من العاملين أن يكونوا على أتم الاستعداد للتعامل بلباقة ولطف ومتعاطفين مع شكاوي الضيوف / النزلاء تلك التي تتعلق بالخدمات المقدمة .

**أنواع الفنادق :**

**أولاً : أنواع الفنادق حسب مدة الاقامة :**

هناك نوعان من الفنادق هما :

**1 . فنادق الاقامة المؤقتة ( العبور Transit ) :**

أي الفنادق التي تخصص للضيوف الذين يبقون فترة قصيرة من الزمن والمسافرين على الطرق الخارجية بسياراتهم ، فهي تخدم الاشخاص أثناء تغيبهم مؤقتاً عن منازلهم سواء لمدة يوم أو اسبوع أو شهر من أجل التجارة أو التمتع . هذا النوع من الفنادق يقدم خدمات متعددة ومتنوعة أهمها : وجبات طعام ومشروبات بأسعار معقولة وخدمات طبية مختلفة وتيسر للضيوف المسافرين بسياراتهم كل التسهيلات الخاصة بالكراج ومكان الانتظار.

**2 . الإقامة الدائمة Residential :**

وهي عبارة عن شقة تحتوي على جميع الخدمات الفندقية ، والمقيمون فيها بشكل رسمي ولمدة طويلة ، وليسوا اناس بعيدين عن منازلهم لمدة قصيرة ، ويطلب من الضيف الايجار . لذلك فإن هناك الكثير من الفنادق ذات الخدمات العابرة يعرضون غرفهم للإقامة المستديمة للإيجار .

أنشأت هذه الفنادق في الولايات المتحدة وتطورت نتيجة تغير عادات السكن ، وتنوعت هذه الفنادق بحيث اصبحت تخصص لفئات معينة من الناس ، مثل الفنادق المخصصة للعاملين في دول غير دولهم وهم بمفردهم أو بصحبة عدد من أفراد الاسرة ، ويكون موقعها في المراكز الصناعية بالقرب من المصانع والمعامل الكبيرة وطرق المواصلات ، وبالقرب من محلات التسوق ، يلجئ اليها العاملين لرخص ثمنها وقلة الخدمات التي تقدمها ، إذ توفر لهم غرفه متكاملة مع مطبخ صغير وحمام ، أو شقة صغيرة متكاملة ، وخدمة التدبير الفندقي تكون حسب الطلب وبمبلغ اضافي ، وتحتوي هذه الفنادق على صالة استقبال ، صالة للانتظار ، واحيانا مطعم يؤجر لمتعهد خارجي يقدم اكلات بسيطة وغير مكلفة .

**ثانياً : أنواع الفنادق حسب الموقع :**

في هذا التصنيف للفنادق يتم تحديد حجم الفندق ( عدد الغرف ) ، التسهيلات والخدمات المقدمة ، نوع ضيوفها . ويمكن تقسيم الفنادق حسب هذا النوع الى :-

**1 . فنادق المدن الصغرى Small Town's Hotel :**

في بداية القرن العشرين كانت معظم المدن لديها واحد أو أكثر من الفنادق الصغيرة من أجل خدمة غرضين أساسيين هما :

* خدمة الضيوف الذين لديهم أعمال ويسافرون للمتعة أو الذين يمرون على هذه المدن .
* خلق مراكز اجتماعية للمقيمين في المدينة في المناطق المحيطة ، وتضم مطاعم أكلات سريعة ، وخدمة الحفلات والمطاعم ، وقاعات للحفلات ، وإذا كانت خطوط السكك الحديدية تمر من هذه البلاد فنجد ان هذه الفنادق تكون في الغالب تم انشاؤها بجانب محطات السكك الحديدية .

ومع التقدم في عالم السيارات والطيران ، فقد قل مرور السائحين والمترددين على هذه المدن الصغيرة وذلك لسهولة التنقل وسرعة الوصول الى أماكن القصد دون المرور على هذه المدن .

1. **فنادق مراكز المدن Downtown Hotels :**

يقع هذا النوع من الفنادق في مراكز المدن على مسافة قريبة من مراكز العمل ومراكز التسوق والأبنية العامة .... الخ . أسعارها مرتفعة وأحجامها تتراوح ما بين الفنادق الصغيرة الحجم ( أي 25 غرفة ) الى الفنادق الضخمة ( أي 3000 غرفة ) يوجد فيها أقسام مخصصة لإيواء السياح وأخرى مخصصة لإيواء رجال الأعمال ، ويقدم هذا النوع من الفنادق كافة أنواع الخدمات التي يحتاجها السياح ورجال الأعمال حيث توفر لهم كافة الخدمات التجارية التي يطلبونها والمأكولات والمشروبات والنادي الصحي والقاعات الكبيرة والصغيرة لغرض عقد الاجتماعات .... الخ وملكيتها متفاوتة بين أهلية وشركات مختلطة .

1. **فنادق الضواحي Suburban Hotels** **:**

يقع هذا النوع من الفنادق في ضواحي المدن ، نظرا لارتفاع تكلفة الاراضي لإقامة الفنادق في مراكز المدن فإن كثير من الشركات بدأت تقيم فنادقها في الضواحي المختلفة للمدن التي يمكن ان يكون سعر الأرض فيها منخفضا . أسعارها مرتفعة نسبيا وأحجامها تتراوح ما بين (250-500 غرفة) مخصصة بصورة رئيسية لإيواء رجال الأعمال والسياح العاديين إذ تقدم لهم كافة الخدمات التي يطلبونها ( المأكولات والمشروبات والنادي الصحي وخدمات الكي والتنظيف ..... الخ ويتوقع زيادة التوسع في هذا النوع من الفنادق في المستقبل .

1. **فنادق المنتجعات Resort Hotels :**

يقع هذا النوع من الفنادق قرب ينابيع المياه المعدنية أو قرب البحيرات أو الشلالات أو قرب السواحل ....الخ

فهي تمتاز بموقعها ، وإدارتها الجيدة والكفوءة ، أسعارها مرتفعة نسبيا وأحجامها تتراوح ما بين (500-700 غرفة) . مخصصة لإيواء طالبي الترفيه والاستجمام ، حيث توفر لهم كافة الخدمات التي يطلبونها من مسابح وملاعب رياضية ساحات لعب الجولف والتنس ، نوادي صحية وخدمات بريد وهاتف ومطاعم ونوادي ليلية .... الخ .

هذا النوع من فنادق المنتجعات يمكن تصنيفه الى أربعة أصناف :

أ . فنادق منتجعات صيفية : تقع بالقرب من السواحل والبحيرات .

ب . فنادق منتجعات شتوية دافئة : تقع بالقرب من ينابيع المياه المعدنية والغابات .

ج. فنادق منتجعات شتوية باردة : بالقرب من الجبال والمناطق الباردة .

د. فنادق منتجعات تعمل على مدار العام : تقع في المناطق التي يكون مناخها معتدلا .

وقد يكون المنتجع للاستجمام أو للاستشفاء والعلاج الطبيعي بدون أدوية ومواد كيميائية ، أو لاستعادة اللياقة ، أو تجميلية .

5. **فنادق المطارات Airport Hotels :**

يقع هذا النوع من الفنادق بالقرب من المطارات أو في داخلها . الغرض الأساسي من إنشائها إيواء المسافرين بالطائرات ومسافري الشركات السياحية والمسافرين العابرين الذين يضطرون لسبب من الأسباب الى التوقف عن مواصلة رحلتهم وذلك بسبب عطل معين في الطائرة أو لسوء الأحوال الجوية أو تغيير الطائرة التي تحملهم الى جهة الوصول النهائية ... الخ . أسعارها مرتفعة وأحجامها ما بين (200-300 غرفة) . يقدم هذا النوع من الفنادق خدمات وتسهيلات محددة أهمها : مطاعم متنوعة وبهو متوسط للراحة .

ولابد من الإشارة الى أن هذه الفنادق أصبحت تنافس فنادق مراكز المدن حيث يفضل الضيف الإقامة في فنادق المطارات إذا كانت مدة إقامته قصيرة قد تكون ليلة واحدة ليكون قريبا من الطائرة بدلا من متاعب السفر من وسط المدينة الى المطار .

1. **فنادق العبور (الموتيلات) Motels :**

يقع هذا النوع من الفنادق على الطرق البرية السريعة (High Ways) وضواحي المدن الكبرى بصورة رئيسية . الغرض من إنشائها إيواء المسافرين بالسيارات الخاصة الذين يقطعون مئات الكيلومترات حيث يحتاجون الى مكان للراحة والأكل وخدمات محددة لصيانة سياراتهم ..... الخ ، لذلك تسمى هذه الفنادق بفنادق راكبي السيارات (Motor-Car Hotels) ، وغالبا ما تكون أبنية هذه الموتيلات أفقية وذلك لرخص الارض ويتم تصميمها على شكل حرف ( T ) أو حرف ( U ) ، ومن سمات الموتيل الخدمة القليلة أو المحدودة حيث يتم تسجيل الضيف / النزيل وتسليمه مفتاح غرفته ويمكنه وضع سيارته أمام غرفته ، ويحمل حقائبه بنفسه ، وتوفر غرفة بكامل تجهيزاتها بحمام مستقل وأحياناً مطبخ صغير ، كما تحتوي على صالة صغيرة للانتظار ، ومطعم صغير أو ماكينات بيع الطعام ، فضلاً عن مسبح ، وخدمة غسل الملابس ، وحسب درجتها يتم تنظيف الغرف أما يوميا أو حين مغادرة الضيف .

انتشر هذا النوع من الفنادق في الولايات المتحدة الأمريكية انتشارا واسعا وذلك لكبر مساحتها وتشعب وانتشار طرق المواصلات البرية السريعة فيها .وظهر نوع جديد منها هو :

**الموتيل الاقتصادي Budget Motel :**

أدخلت في السنوات الأخيرة خدمة جديدة الى مجال الموتيلات وهي الاقتصادي وقد أنشأت هذه الأنواع من الموتيلات وتطورت في فترة الستينات والخمسينات من القرن الماضي .

وفي عصر السبعينات تطورت ظاهرة إنشاء الموتيل الاقتصادي وأول من قام بإنشاء هذا النوع من الموتيلات هو وليم بيكر وهو مقاول متقاعد ابتدع موتيله الأول وأطلق عليه اسم موتيل 6 (Motel 6) في عام 1963 ومنذ ذلك الحين بدء هذا الجزء من الصناعة في التطور والانتشار ، ومن عام 1970 الى عام 1975 ازداد تعدد غرف الموتيلات الاقتصادية من 10000 غرفة الى 125000 غرفة .

ويكون شكل الموتيل الاقتصادي مشابه لبناية الموتيل الاعتيادية ، لكن موقعه يكون بعيدا بعض الشيء عن الطرق السريعة أي يحتاج المسافر أن يقطع كيلومتر أو أكثر عن الطريق السريع لغرض الوصول الى الموتيل الاقتصادي وكثير من السياح من ذوي الدخول المحدودة لا يهمهم قطع مسافة كيلومتر أو اثنين خارج الطريق السريع لغرض توفير مبالغ كبيرة من الأموال إذ يتراوح متوسط سعر الموتيل الاعتيادي من 18-25 دولار في اليوم ، أما الموتيل الاقتصادي فسعر الغرفة بمعدل 10 دولارات فقط .

تحتوي الموتيلات الاقتصادية على أثاث نظيفة ومرتبة وحمام مستقل وكذلك هاتف وتلفزيون في داخل الغرفة لكن بسعر إضافي إذا رغب الضيف إيجار غرفة بتلفزيون وهاتف . فكرة الموتيل الاقتصادي هي الاستثمار الصغير لكل غرفة وكلفة رأس المال المستثمر أقل لأن كلفة الأرض أرخص ونسبة التشغيل عالية والبناية تدار بطريقة اقتصادية بأقل كادر وخدمات كالاستغناء عن المطعم والتقليل من حجم الصالة الرئيسية وكذلك حذف الممر الداخلي والخارجي لتقليل نفقات التدفئة والتبريد فضلا عن استخدام البناء الجاهز الذي لا يستغرق وقت طويل عند انشائه .

**ثالثاً : أنواع الفنادق حسب الخدمات :**

هناك عدة أنواع من الفنادق بحسب الخدمات التي تقدمها الى ضيوفها ، وتختلف هذه الانواع حسب كل دولة ، فقد تتميز دولة بنوع معين من الفنادق مثل المملكة العربية السعودية تتميز بالفنادق المخصصة للحجاج ، ومدينتي النجف وكربلاء المقدسة بفنادق لأغراض السياحة الدينية ، ومن ابرز انواع الفنادق :

**1 . الفنادق التجارية Commercial Hotels :**

يعتبر هذا النوع من الفنادق الحديثة التي ازداد الطلب عليها في السنوات الأخيرة نظرا لازدياد الحركة التجارية والصناعية ، وزيادة حركة الأعمال في الدول والمدن الكبيرة في العالم مثــــــــــــل مدينة نيويورك ، طوكيو **،**

باريس ، لندن ... الخ .

تركز هذه الفنادق بصورة رئيسية على رجال الأعمال الدائمين والمؤقتين ، وعلى سياحة المؤتمرات وإقامة الحفلات ، وتخصص جزء من اهتمامها للسياح ، ويشكل هذا النوع من الفنادق 75% من فنادق الولايات المتحدة الامريكية . وتقع هذه الفنادق في قلب المدن التجارية والصناعية الكبيرة المزدحمة بالسكان أو قرب المطارات .

يتوقع ضيوف هذه الفنادق الحصول على غرفة متكاملة بحمام مستقل ، راديو ، تلفزيون ، هاتف ، ثلاجة بدون مصاريف اضافية . وقد تم تصميم بعض الشقق في هذه الفنادق لتكون قاعات صغيرة للاجتماعات ، حيث بالإمكان تحويل السرير الى اريكة اثناء عقد الاجتماعات او تداول الاعمال ، ويركز ضيوف هذه الفنادق على الخدمات التي تقدم لهم من قبل ادارة الفندق ، لذا فان هذا النوع يقدم كل انواع الخدمات المتوفرة في الفنادق ، مثلا يتوقع الضيف ان يجد في الفندق على الاقل مطعمين وكافتريا تعمل ( 24 ) ساعة ، وخدمات غرف تعمل لـ ( 24 ) ساعة ، خدمات الغسيل والكي للملابس ، قاعات صغيرة وكبيرة للاجتماعات والمؤتمرات ، ترجمة فورية ، خدمات السكرتارية ، خدمات الاتصالات المحلية والدولية ، ، بنك ، مكتب لإيجار السيارات ، نادي ليلي ، أسواق ، ملاعب ، مسابح ، خدمات طبية وخدمات شخصية .... الخ . كما يركز ضيوف هذه الفنادق ايضا على نوعية وجودة الاطعمة والمشروبات ، ومستوى الخدمات التي تقدم لهم ، وفي كثير من الاحيان على اسم السلسلة التجارية التي يحملها الفندق ، وفي الدول المتقدمة اضافت بعض الفنادق التجارية مطار صغير على سطح الفندق لاستقبال المسافرين أو المغادرين الذين يستخدمون الطائرات المروحية ، أو خدمات النقل من والى الفندق .

كما ادخلت بعض الفنادق نظام المطاعم المتخصصة ضمن الفندق مثل المطعم الهندي ، الصيني ، التركي ، الايطالي ...الخ ، أو خدمات تعتمد على التقنيات الحديثة باستخدام الحاسب الالكتروني ، إذ يستطيع الضيف الحصول على أي خدمة متوفرة في الفندق يرغب بها دون مكالمة شخص وذلك من خلال رموز وارقام معينة موضوعة على الشاشة ومثبت امامها معنى كل رمز ، وبمجرد اختيار الضيف لرمز معين تلبى الخدمة بشكل سريع دون تدخل وسيط .

**2 . فنادق الاقامة الدائمة :**

وهي ذات الفنادق التي تكلمنا عنها في انواع فنادق حسب مدة الاقامة .

**3 . فنادق المقامرة Gambling Hotels :**

تستقطب هذه الفنادق السياح بأنواعهم المختلفة ، وسياحة المؤتمرات ، والراغبين بلعب القمار ، كما تستقبل النزالات العالمية بالملاكمة ، ومسابقات انتخاب ملكات الجمال ، ومسابقات توزيع الجوائز السينمائية مثل الاوسكار .

وتمتاز هذه الفنادق بالمغالاة والاسراف على ديكوراتها وقاعاتها الداخلية ، وديكوراتها الجميلة ، وقاعاتها الكبيرة ، كثرة مطاعمها ، جودة نوعية الاطعمة المقدمة فيها ، احتوائها على مسارح ونوادي ليلية تقام فيها حفلات لأشهر الفنانين والمطربين في العالم ، وغالباً تحتوي على ثلاث أو اربع طوابق تحت الأرض مخصصة للألعاب والتسوق ، أما الطابقين الأول ولثاني فهي مخصصة للعب القمار والعاب مسلية أخرى .

تتراوح درجاتها بين 4 الى 5 نجوم ، واسعارها معتدلة مقارنة مع الفنادق الأخرى ذات نفس المستوى ، إذ تعتمد في وارداتها على الارباح التي تحققها من المقامرة والالعاب المسلية الأخرى ، وتقدم هذه الفنادق لضيوفها الدائمين الذين يرتادون هذه الفنادق باستمرار لغرض المقامرة خدمات مجانية مثل الغرف المجانية ، أو بطاقات النقل جواً من بلد الضيف الى الفندق ، أو من والى المطار بالسيارة أو بالطائرة المروحية لتشجيعهم على ارتياد الفندق مرة أخرى للعب القمار .

من أشهر هذه الفنادق في العالم فنادق لاس فيجاس في ولاية نيفادا ، وفي مدينة اتلنتك ستي في ولاية نيوجرسي ، وفي جزر الهاواي في الولايات المتحدة ، وجزر البحر الكاريبي ، ومدينة مونتي كارلو في إمارة موناكو .

**4 . الفنادق المتحركة Mobile Hotels :**

يقصد بها الفنادق غير الثابتة في مكان واحد أو المتنقلة ، وتقسم الى ثلاثة أنواع هي :

**أ . الفنادق العائمة Hotels Floating :**

يقصد بها السفن الكبيرة التي تجوب البحار والمحيطات وتنقل المسافرين من مدينة لأخرى أو من دولة لأخرى أو من قارة لأخرى أو الرحلات البحرية حول العالم ، وتجهز هذه السفن بكافة الخدمات التي يطلبها المسافر حيث تحتوي على غرف نوم بحمامات مستقلة ، وشقق بعدة احجام واسعار وذلك بحسب موقعها والمنظر الذي تطل عليه ، وينخفض السعر كلما اقتربت الغرف من محركات السفينة ، وتقدم خدمات الطعام والشراب ، والبريد والبرق والهاتف والتلكس والانترنت ، وخدمات الغسيل والكي ، فضلاً عن احتوائها على مسارح ونوادي ليلية وسينمات وأسواق ومسابح .... الخ أي تقدم جميع الخدمات التي تقدمها الفنادق الاعتيادية وأكثر ، وتركز هذه السفن دائماً على جودة الأطعمة والمشروبات وتنوعها ، كذلك على وسائل التسلية والترفيه كي لا يشعر المسافر بالملل أثناء رحلته ، وتكون أسعارها مرتفعة جداً ومخصصة لفئة معينة من الناس .

أنتشر هذا النوع من الفنادق في السنوات الأخيرة خاصة في الولايات المتحدة الامريكية إذ تستغرق الرحلات من 3 أيام الى 10 أيام وفي بعض الأحيان لمدة شهرين إذا كانت الرحلة حول العالم .

من أشهر السفن التي تعتبر ضمن الفنادق العائمة سفينة الحب ( قارب الحب ) ( Love Boat ) التي تبحر من لوس انجلس في الولايات المتحدة الى المكسيك وقناة بنما ، وتستغرق رحلاتها 3-10 ايام في البحر ، وسفينة ( كوين اليزابث ) ( Queen Elizabeth ) التي تبحر من انكلترا الى أمريكا وتستغرق رحلتها من 7-10 أيام وهي من أفخم السفن في العالم وتتألف من سبعة طوابق كبيرة تضم 1200 غرفة متعددة الأسرة ، إضافة الى طابقين لمواد التخزين ومحركات السفينة ، أما طاقمها فيتألف من حوالي 995 عامل يقدمون مختلف أنواع الخدمات .

وكنتيجة للرغبة المتزايدة لهذا النوع من الفنادق بدأت الشركات العالمية المتخصصة بهذا النوع من السفن بتوفير رحلات سياحية لأيام معدودة لذوي الدخل المحدود أو للشباب ولكن بأسعار رخيصة من خلال التقليل من مصاريف الأثاث في الغرف ، والتقليل من جودة الطعام والشراب والخدمات الأخرى لإشباع حاجات ورغبات أكبر فئة من الناس .

**ب . الفنادق البرية المتحركة Inland Mobile Hotels :**

تطلق هذه التسمية على غرف النوم والشقق المتواجدة في القطارات والتي تكون بدرجتين أولى وثانية ، وتتوفر في هذه الشقق أو الغرف كافة التسهيلات مثل غرفة نوم يمكن تحويلها الى غرفة جلوس وحمام وتلفزيون وخدمة غرف ، فضلاً عن وسائل الاتصال المختلفة وعربة ملحقة كمطعم يقدم وجبات الطعام والشراب ، بالإضافة الى أماكن لجلوس المسافرين الراغبين بحجز مقعد فقط ، وتقدم هذه الخدمات في القطارات التي تستغرق الرحلة فيها أربعة أيام فاكثر ، وقد حصل تطور كبير في هذا النوع من الفنادق خاصة في دول أوربا الغربية .

وتطلق تسمية الفنادق البرية المتحركة أيضاً على السيارات السياحية التي تحتوي على غرف نوم مع خدماتها والتي تنتشر بكثرة في أمريكا وكندا و أوربا الغربية .

**ج . الفنادق الطائرة Air Hotels :**

يقصد بها غرف النوم أو الشقق الموجودة على متن الطائرات ، وهذا النوع قليل جداً في العالم ، وأول شركة طورت هذه الفكرة هي ( ريجنت أير ) الأمريكية التي تقلع طائراتها من مدينة نيويورك الى مدينة سان فرانسيسكو وتستغرق الرحلة حوالي ( 5-6 ) ساعات .

تحتوي الطائرة على قاعة اجتماعات ، ومطعم ومشرب ، وخدمات الهاتف والبرق والتلكس ، والسكرتارية والترجمة ، والحاسبة الالكترونية ... الخ ، وتكون كلفة الرحلة مرتفعة جداً قياساً بتكاليف الرحلات على متن الطائرات الاعتيادية ، وغالباً ما تكون هذه الطائرات للشخصيات البارزة في المجتمع أو لرجال الأعمال .

لا يزال هذا النوع من الفنادق في طور التطور وذلك لكون الوقت الذي تستغرقه الطائرات في رحلاتها يتناقص تدريجياً بسبب التقدم العلمي . وبالنظر لقلة الاقبال على مثل هذا النوع من الطائرات ، قامت بعض شركات الخطوط الجوية العالمية بإدخال خدمة تحويل مقاعد الدرجة الاولى في طائراتها الى أسرة للنوم خاصة في الرحلات الطويلة المدى مثل الخطوط الجوية البريطانية والخطوط الجوية الفرنسية .

**5 . فنادق العبور Motels :**

نفس الفنادق التي تم الحديث عنها من حيث الموقع .

**6 . فنادق المنتجعات Resorts :**

وهي نفس الفنادق التي تكلمنا عنها من حيث الموقع .