**7 . الفنادق الرياضية Sports Hotels :**

قد تكون هذه الفنادق دائميه أو مؤقته ، وتكثر قرب المدن الاولمبية أو قرب الملاعب المشهورة في العالم ، أو في المدن الاولمبية أو التي تحتوي على ملاعب كبيرة ، أو في المناطق المغطاة بالثلوج لممارسة رياضة التزلج على الجليد وتقدم مدربين خاصين بذلك ، وتكثر في أمريكا ، اسبانيا ، كندا ... الخ ، وقد تعمل هذه الفنادق في موسم واحد هو موسم الالعاب الاولمبية ، أو قد تعمل على مدار السنة ، حسب الدولة وموقعها ، وتتراوح درجاتها بين الدرجة الممتازة وحتى الدرجة الثانية ، يخصص قسم منها لإقامة اللاعبين المشاركين في الفرق ، والقسم الأخر للمشجعين .

اغلب هذه الفنادق مجهزة بكافة الخدمات الضرورية التي يحتاجها الرياضيين والهواة من قاعات وصالات مغلقة ومفتوحة لممارسة الالعاب ، فضلاً عن حمامات البخار ، ونادي صحي ، وخدمات طعام ممتدة لـ 24 ساعة فضلاً عن خدمات الغسيل والكي والتنظيف ووسائل التسلية والترفيه ، وطهاة متخصصين لتقديم طعام صحي الى اللاعبين .

**8 . فنادق المؤتمرات Convention Hotels :**

نشأ هذا النوع من الفنادق حديثاً نتيجة للطلب المتزايد على أماكن لاستضافة المؤتمرات بمختلف انواعها . تتميز هذه الفنادق بكونها توفر أماكن للاجتماعات ذات مواصفات خاصة صغيرة وكبيرة ، وكذلك الخدمات التابعة والمعدات التي تخدم مجموعات كبيرة منها صالة عرض كبيرة للمعارض التجارية ، قاعات للاحتفالات ، غرف للإقامة ، مطاعم وكافتريات واسعة بعضها يعمل 24 ساعة ، محلات تجارية ، تخصيص سيارات لنقل المشاركين ، وتكون ذات عدة ابواب لمنح الاعداد الكبيرة المشاركة فرصة الدخول دون انتظار أو تزاحم ، فضلاً عن الخدمات الأخرى سواء كانت داخل الغرف أو للتسلية والترفيه .

**9 . بيوت الشباب Hostels :**

وهي عبارة عن فندق أو بناية غرضها ايواء الشباب المحب للسفر والترحال بهدف التعرف على بلدان وشعوب متعددة بتكاليف قليلة ، انتشر هذا النوع في أغلب البلدان الاجنبية وخاصة دول أوربا الغربية والشرقية ، وقد تكون هذه البيوت دائميه أو مؤقته في موسم الصيف والعطل فقط ، حيث تقوم بعض الجامعات في العالم بتحويل أقسامها الداخلية في موسم العطلة الصيفية الى بيوت لإيواء الشباب والطلبة المسافرين من مختلف جنسيات العالم لقاء اجر زهيد .

الهدف من هذه البيوت ليس الربح المادي ، إنما لتوثيق الروابط بين الشباب ، وإذابة الفوارق الاجتماعية بينهم ، كما تعمل على توسيع أفاقهم وتزويدهم بالمعلومات العامة عن الدول المزارة ، فضلاً عن خلق روح التفاهم والتعاون المشترك والمحبة والسلام ، وتنمية الوعي السياحي والثقافي لدى الشباب خاصة من ذوي الدخل المحدود من خلال تشجيعهم القيام برحلات قليلة التكاليف .

تكون تجهيزات بيوت الشباب متواضعة ، إذ تحتوي هذه الغرف على التجهيزات الضرورية فقط مثل سرير ودولاب للملابس ومنضدة للقراءة وتناول الطعام ، وقد تأوي الغرفة من شخص الى أربعة اشخاص ، ولا تقدم اية خدمات أخرى .

**تصنيف الفنادق Hotel Classification :**

يعتبر تصنيف الفنادق أحد الوسائل الرئيسية التي يتم استخدامها لمعرفة مستوى كل فندق من الفنادق الموجودة في العالم ، وهذا التصنيف يدل على :

* مستوى الخدمات التي تقدم في هذا الفندق .
* أنواع هذه الخدمات .
* يمنح كل ضيف / نزيل مرتقب كل ما ينتظره من خدمات ومستواها في هذا الفندق ، وما يتوقع من تكلفة للحصول على هذه الخدمات .

ويعتمد نظام التصنيف في كل بلد على عدة عوامل يتم عن طريقها تحديد درجة تقييم الفندق مثل وجود 3 مداخل لفندق خمس نجوم ، ومستوى دورات المياه وقاعات الطعام وإعدادها ومساحتها ومستوى الغرف وتكييف الهواء .... لذا فإن كل بلد يعتمد على عوامل مختلفة للتقييم وعليه فإن التصنيف الفندقي في العالم يختلف من بلد لآخر اختلافاً قد يكون بسيطاً . كما تختلف الجهات المسؤولة عن وضع نظام التقييم وإصدار التشريعات ومراقبة تنفيذ تصنيف الفنادق . إلا انها تتفق على فكرة التصنيف الآتي بغض النظر عن التفاصيل الخاصة بكل تصنيف واختلافها أو الرموز التي تمثلها والتي على الاغلب تكون نجوم Stars أو ماسة Diamond ... الى غيرها .

وهذه التصنيفات هي :

**1 . فنادق الدرجة الممتازة Deluxe Hotel :**

وهي أرقى أنواع الفنادق الموجودة في العالم ، تقدم للضيوف خدمات متكاملة ، وتكون أسعارها مرتفعة تتناسب مع موقع وحجم الفنادق والخدمات المقدمة .

وتتميز هذه الفنادق بمواصفات محددة من حيث موقعها ، قطاع الغرف ( حجم الغرفة يكون واسع ، وجود حمام مستقل لكل غرفة ، حجم الحمامات و نوع السيراميك المستخدم فيها ، نوع الأثاث ومستواه فضلاً عن توفر جميع التجهيزات التي يحتاجها الضيف ، تنظيف الغرف وتبديل بياضاتها بشكل يومي .... الخ ) ، يتم التركيز على جودة ونوعية الاطعمة والمشروبات المقدمة وتنوعها، وسائل التسلية والترفيه وتنوعها الى غيرها من الخدمات .

وغالباً ما يرمز لهذه الفنادق بخمس نجوم أو خمس ماسات للتعبير عن أنها أرقى أنواع الفنادق .

**2 . فنادق الدرجة الاولى First Class Hotel :**

وهي من الفنادق الراقية والتي تقدم خدمات جيدة جداً لكنها أقل جودة من فنادق الدرجة الممتازة ، وهي أيضاً لها مواصفات خاصة من حيث الموقع وقطاع الغرف وجودة الاطعمة والمشروبات وتوفر التجهيزات الخاصة بالغرف ووجود حمام مستقل في كل غرفة ، ويقوم العاملون بتنظيف الغرف وتبديل بياضاتها بشكل يومي . وتكون أسعارها مرتفعة لكنها أقل بقليل من فنادق الدرجة الممتازة . وعادة يرمز لها بأربعة نجوم أو أربعة ماسات.

**3 . فنادق الدرجة الثانية Second Class Hotel :**

وهي من الفنادق الجيدة ، إلا ان الخدمات المقدمة فيها أقل جودة من فنادق الدرجة الاولى ، ويتوفر في كل غرفة بحمام مستقل ولكن يتم تنظيف الغرف واستبدال بياضاتها فقط عند استلام الضيف الغرفة ، ولها مواصفاتها من حيث الموقع وقطاع الغرف وجودة الاطعمة والمشروبات ، وتقل فيها أماكن التسلية والترفيه ، لذا تكون اسعارها مناسبة مقارنة بالنوعين السابقين . ويرمز لها بثلاث نجوم أو ماسات .

**4 . فنادق الدرجة الثالثة Third Class Hotel :**

يعتبر هذا النوع من الفنادق ذو خدمات محدودة ، وتعتبره بعض الدول من الفنادق الشعبية ، ولها مواصفات محددة من حيث الموقع وقطاع الغرف والخدمات ، حيث لا يوجد حمام مستقل في كل غرفة ، بل تشترك كل مجموعة من الغرف بحمام واحد ، ولا يتم تنظيف الغرف واستبدال بياضاتها إلا عند استلام الضيف الغرفة ، وتحتوي على مطعم واحد وكافتريا أو أحدهما ، وتفتقر لخدمات التسلية والترفيه ، لذا فإن أسعارها محدودة ومناسبة جداَ خاصة لذوي الدخل المحدود ، ويرمز لها عادة بنجمتين أو ماستين .

وتستمر بعض الدول بتصنيف الفنادق لتصل الى فنادق الدرجة الرابعة ( نجمة واحدة ) ، والفنادق الشعبية ، وفنادق بدون تصنيف أو درجة بحسب النظام والقوانين المعتمدة فيها .

**التنظيم الاداري للفندق :**

مثل أي مؤسسة أو منظمة كبرى فإن كل فندق لديه مجموعة من الادارات ، كل إدارة تكون مسؤولة عن أداء مجموعة من العاملين وتنفيذ الواجبات والمهام من أجل تقديم خدمة فعالة للضيوف / النزلاء ، كما إن المهارات الشخصية لكل عامل / موظف لها أهمية في كل إدارة ، لذا فإن تجميع وتقديم المنتج النهائي لا يتم إلا عن طريق تعاون كل الادارات وتكاتف امكانياتها البشرية لضمان تشغيل الفندق بأعلى كفاءة وارضاء ضيوفه ونزلائه .

والاساس الأول في تنظيم الفندق يرتكز على بناء لازم لتنظيم العاملين في الفندق لتقديم أفضل الخدمات للضيوف ، إذ لا يمكن انجاز أي عمل من الأعمال إلا من خلال تنظيم يتلاءم وطبيعة العمل المراد انجازه ، ويتمثل هذا البناء في الهيكل التنظيمي للفندق .

* **الهيكل التنظيمي :**

الهيكل التنظيمي هو البناء أو الاطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة ، فهو يبين التقسيمات والتنظيمات والأحداث الفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال التي يتطلب انجازها لتحقيق أهداف المنظمة ، كما يوضح نوعية العلاقة بين أقسامها وخطوط السلطة وشبكات الاتصال فيها ، أو هو الاطار الذي يسمح لكل عضو في الفندق بالقيام بتحديد طبيعة العلاقة الأفقية والرأسية التي تربطه بكافة العاملين ... أي من هو الرئيس ومن هو المرؤوس ، حتى العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين الادارات يتم بناؤها عن طريق الهيكل التنظيمي ، أي الارتباطات الفنية والادارية بين الادارات .

وعند التعرض للهيكل التنظيمي لأي فندق يجب أن نأخذ بنظر الاعتبار عوامل كثيرة تؤثر في شكل وتبعية الادارات مع بعضها البعض ، وتتمثل هذه العوامل بما يلي :

1 . ثقافة الفندق .

2 . الموقع الجغرافي الفريد ( المميز ) الذي قد يفرض هيكلاً معين .

3 . الفلسفة الادارية التي تتبعها الادارة .

4 . تغيير مناخ العمل الذي يفرض تغييراً في الهيكل التنظيمي .

5 . السياسات التي يتبعها الفندق للوصول الى تحقيق أكبر عائد ممكن .

العوامل التي تؤثر على الهيكل التنظيمي للفندق :

عند اعداد أي هيكل تنظيمي لفندق ما يجب دراسة العوامل التي تؤثر على ذلك الهيكل ويمكن تقسيمها الى :-

**أولاً . العوامل الداخلية :**

وهي العوامل التي لها تأثير مباشر على طبيعة عمل الفندق الداخلية وتنقسم الى :-

**1 . طبيعة العمل الفندقي :**

ويقصد به ملكية الفندق اذا كان تابع للقطاع الخاص او المختلط او شركات ، إذ ان ملكية الفنادق تلعب دوراً مهماً حيث ان الفنادق التي يمتلكها شخص واحد يكون هدفها الاول الربح والهدف الثاني هو اشباع حاجات ورغبات المجتمع والتي تمثل حاجات الناس ، وبذلك تقوم بتخفيض عدد العاملين لتحقيق الربح ، اما اذا كان تابع للقطاع المختلط فهدف الدولة دائماً الربح الاجتماعي وليس الربح المادي لذا فهي تسعى من خلال فنادقها الى تقديم أفضل الخدمات وزيادة الكادر المتخصص لتحقيق هذا الغرض ، أما فنادق الشركات أي السلاسل الفندقية فهي تتنافس مع الفنادق الاخرى كي تحقق أفضل حصة سوقية لذا تسعى الى تقديم مستوى عال من الخدمات كما ان سمعتها واسمها التجاري مهمان وللحفاظ عليهما تقوم باستخدام عدد مناسب من الايدي العاملة التي تمتلك مهارات عالية لتحقيق هدفها .

كما يجب معرفة مواسم عمل الفندق هل عمله على مدار السنة او موسمي خلال فصل واحد فقط ، فالفنادق التي تعمل موسم واحد تعتمد على عدد محدد من الايدي العاملة ، وفي موسم الذروة تستخدم ايدي عاملة مؤقته بأجر يومي وتسرحهم في مواسم الكساد ، وكذلك يؤخذ بنظر الاعتبار طبيعة الخدمات التي تقدم الى الضيوف فاذا كانت تقدم خدمات متكاملة وتقدم الطعام والشراب مع وسائل التسلية والترفيه فهي تحتاج الى عدد كبير من الايدي العاملة لهذا الغرض ، أما اذا كانت خدماتها محدودة فهي لا تحتاج الى ايدي عاملة كثيرة ، كما ان فترة اقامة الضيوف إذا كانت طويلة مثل فنادق المنتجعات تحتاج الى ايدي عاملة كثيرة كونها تقدم وسائل تسلية وترفيه وخدمات الاطعمة والمشروبات والخدمات الاخرى ، او فترة اقامة الضيوف قصيرة مثل الموتيلات يكون عدد العاملين محدود لقلة الخدمات المقدمة .

لذا نرى ان الهيكل التنظيمي يختلف من فندق لآخر حسب الملكية او مواسم العمل أو طبيعة الخدمات المقدمة أو مدة الاقامة .

**2 . موقع وحجم بناية الفندق :**

ويقصد بها هل ان موقع الفندق في داخل المدينة او قرب المطارات او فنادق منتجعات ، وهل ان المدينة كبيرة ام صغيرة ، لأن في الحالة الاولى تكون نسبة التشغيل عالية وكبيرة خلال موسم الذروة أكثر من المدينة الصغيرة لذا تحتاج ايدي عاملة كثيرة وبالتالي هيكلها التنظيمي كبير ، والعكس في المدن الصغيرة ، ويأخذ بنظر الاعتبار هل توجد مقومات للجذب السياحي كثيرة في المدينة أم لا فعند وجود مقومات جذب سياحي متنوعة يقدم الفندق الاقامة والطعام فقط وبالتالي هيكله يكون صغير أما في حالة عدم وجود مقومات جذب سياحي يتطلب من الفندق تقديم وسائل تسلية وترفيه مما يجعل ذلك الهيكل التنظيمي كبير . وكذلك دراسة اقتصاد المدينة هل هي صناعية أو زراعية أو تجارية أو أثرية ...الخ فإذا كانت صناعية أو تجارية تحتاج الفنادق الى اضافة خدمات لرجال الاعمال مما يعني اتساع حجم الهيكل التنظيمي .أو تقع المدينة على طريق خارجي دولي يربط دولة بأخرى أو مدينة مرورية مما يعني محدودية الخدمات المقدمة للضيوف لكون مدة اقامتهم قصيرة .

أما بالنسبة الى حجم بناية الفندق ، فاذا كانت البناية كبيرة وتحتوي على عدد كبير ممن الغرف تحتاج الى ايدي عاملة كثيرة كي يتمكن العاملون من تقديم الخدمات المناسبة ، ومن خلال ذلك نستطيع ان نحدد الخدمات الواجب تقديمها للضيف داخل الفندق حيث ان الفندق الذي يحتوي على (1000) غرفة بالتأكيد تختلف خدماته عن الفندق الذي يحتوي على (100) غرفة . ففي الحالة الأولى تكون الخدمات متكاملة وأيدي عاملة مدربة وكثيرة وادارة ممتازة لغرض تقديم افضل الخدمات وبالتالي الوصول الى الهدف الرئيسي وهو اشباع حاجات ورغبات الضيوف .

**3 . نوعية ودرجة الفندق :**

يقصد بنوعية ودرجة الفندق نوعية بناية الفندق هل الفندق بناء حديث أم قديم او تم اعماره من جديد لغرض التكيف مع طبيعة العمل الفندقي او بناء جاهز او بناء أفقي أو عمودي . فاذا كان بناؤه حديث سوف تسعى ادارته الى توفير ايدي عاملة مناسبة كي تتمكن من تقديم الخدمة ، أما اذا كان بناؤه قديم أو تم تحوير البناية كي تصلح كفندق فهذا يعني عدد كبير من العاملين كون المشروع يحتاج الى التكيف مع العمل الفندقي وليس مصمم كفندق ، لذا من الضروري تهيئة مهندسين معماريين لغرض تنفيذ وتخطيط المشروع بأسلوب يتناسب مع طريقة الحياة المميزة لأهل المدن او القرى كما معمول به في الدول السياحية .

كما ان تصميم وشكل الفندق له تأثير كبير ففي بعض الدول السياحية فنادق يصمم بناؤها الخارجي على شكل فن معماري يمثل البلد او على شكل تصميم معماري يمثل أثر مميز في البلد وهذا التصميم يفرض وجود ايدي عاملة كثيرة لتقديم الخدمات ، مثلا بناء فندق في مصر على شكل هرم كما هو موجود في مدينة لاس فيجاس الأمريكية او بناء فندق مدخله على شكل بوابة عشتار البابلية .

أما بالنسبة الى درجة الفندق فإنها تؤثر بشكل مباشر على الهيكل التنظيمي للفندق حيث ان الهيكل التنظيمي لفندق من الدرجة الممتازة يختلف عن الهيكل التنظيمي لفندق الاقامة الدائمة او فندق من الدرجة الثالثة ، ففي الحالة الاولى نلاحظ ان الهيكل التنظيمي لفندق من الدرجة الممتازة يكون واسع وكبير ويحتوي على اقسام فندقية متنوعة وخدمات كثيرة لغرض تقديم أحسن وأفضل الخدمات الفندقية التي تتلاءم مع درجة الفندق وأسعاره . وهذا يعني انه في حالة انشاء فندق كبير من الدرجة الممتازة نحتاج الى أيدي فنية عاملة وموظفين واداريين بأعداد كبيرة تتلاءم مع طبيعة وحجم الخدمات الفندقية التي سوف يقدمها الفندق وبالتالي مع درجة ونوعية الفندق .

**4 . رأس المال العامل والكادر :**

لرأس المال دوره وتأثيره على الهيكل التنظيمي للفندق ، فمن المعروف ان عملية الاستثمار في صناعة الفنادق بدت واضحة في معظم دول العالم بغض النظر عن نوعية اقتصادها . ولهذا فان رأس المال المستثمر في انشاء الفندق له تأثير فعال على اعداد الهيكل التنظيمي للفندق .

فكلما كان رأس المال المستثمر وفيراً فانه بإمكان المستثمر بناء فندق حسب ما يرغب من نوعية ودرجة وحجم وبالتالي تحديد الخدمات الفندقية التي تقدم على هذا الأساس واعداد الهيكل التنظيمي في هذا المجال . وكذلك مراعاة المنطقة التي ينشأ بها الفندق ففي الدول الصناعية أو تجارية الكبيرة والمزدحمة كلفة الارض تكون مرتفعة جداً فيميل الفندق الى البناء العمودي وهذا البناء يتطلب ايدي عاملة كثيرة لتقليل الجهد على العاملين وضمان انسيابية الاعمال، أما المناطق والمدن الأخرى التي تكون كلفة الارض فيها منخفضة لا نشاهد مثل هذه الظاهرة .

والعكس صحيح عندما يكون رأس المال المستثمر في بناء الفندق قليلاً لأن طبيعة عمل الفندق والخدمات التي يقدمها تتلاءم مع مقدار رأس المال المستثمر في انشاء الفندق .

أما بالنسبة للكادر الاداري فالفندق الكبير ذو الدرجات الممتازة أو الأولى يختلف نوعية كادره الاداري من حيث مستوى تدريبه والخبرات التي يحملها هذا الكادر وعدده لذا يكون هيكله التنظيمي كبير . أما في فنادق الاقامة الدائمة فان الفندق يحتاج الى عشرة او خمسة عشر شخصاً فقط أو أقل وكادره لا يحتاج الى تدريب وأحياناً لا يحتاج الى خبرات سابقة لأن الخدمات التي يقدمها الفندق محدودة وكذلك الادارة والاسعار، لذا يكون هيكله التنظيمي صغير .

**ثانيا : العوامل الخارجية :**

وهي العوامل التي تؤثر بصورة غير مباشرة على طبيعة عمل الفندق ولهذا السبب تكون خارج نطاق سيطرة الفندق ، ولكنها على علاقة بطبيعة عمل الفندق . وتتمثل هذه العوامل بالآتي :-

**1 . طبيعة النظام الاقتصادي :**

ويقصد به النظام الاقتصادي المتبع في البلد مثلاً نظام رأسمالي حر أو محدود أو نشاط خاص أو قطاع خاص أو قطاع خاص مختلط وهذا بدوره يؤثر على طبيعة العمل الفندقي والسياحي من حيث حجم رؤوس الأموال المستثمرة في هذا القطاع والتي بطبيعة الحال تؤثر بشكل غير مباشر على صناعة الفنادق وبالتالي على الهيكل التنظيمي للفندق . ففي القطاع الخاص مثلاً يحاول صاحب الفندق تخفيض المصاريف الادارية والحصول على أكبر عائد ممكن من الأرباح لذا تقوم ادارات هذه الفنادق بتخفيض عدد العاملين وتقليص الهيكل التنظيمي .

**2 . السياسة الاقتصادية للدولة :**

يقصد بالسياسة الاقتصادية للدولة هل ان سياسة البلد تعتمد على نظام التسيير الذاتي في تنفيذ المشاريع السياحية وتقوم بوضع الخطط الرئيسية للبلد وفق الامكانات المادية والبشرية ويكون هيكل هذه الفنادق مناسب ، أو تعتمد نظام التعاون والتبادل مع الدول الاخرى كما معمول به في الدول النامية لغرض الاستفادة من خبرات وتجارب الدول المتقدمة في هذا المجال وبذلك يكون الهيكل التنظيمي كبير إذ يتم استخدام ايدي عاملة محلية بهدف تدريبهم للحصول على الخبرات.

لذا نلاحظ ان بعض المشاريع الفندقية تدار من قبل الشركات الاجنبية أو العربية وبالتعاون مع تلك الشركات يتم اعداد الهيكل التنظيمي للفندق بحيث يتلاءم مع طبيعة السياسة الاقتصادية للدولة التي يقع بها الفندق .

**3 . طبيعة النظام الاداري :**

يقصد بطبيعة النظام الاداري للبلد هل النظام الاداري المتبع فيه سواء كانت مركزية او لا مركزية ، والمركزية هي حصر الصلاحيات والاوامر الادارية والفنية في جهة معينة واحدة وهو يتطلب ايدي عاملة كثيرة . اما اللامركزية فهي عملية ادارية لتوزيع ومنح الصلاحيات والاوامر الادارية والفنية الى أكثر من جهة وحسب الاختصاصات مما يعني تقليص الايدي العاملة .

ومن الافضل للبلد السياحي استخدام الادارة اللامركزية لتسيير اعمالها السياحية بشكل جيد وتستطيع ان تطبق نفس الحالة عند اعداد الهيكل التنظيمي للفندق .

**4 . التطور التكنلوجي في البلد :**

بالرغم من اعتماد صناعة الفنادق على العنصر البشري فان هذا لا يمنع من استخدام ودخول التكنلوجيا بشكل واضح في هذه الصناعة حيث ادخلت الحاسبة الالكترونية الى اقسام كثيرة في الفندق مثل المكتب الامامي وقسم الحجز وقسم الحسابات والتدبير الفندقي لغرض تقديم المعلومات والبيانات بشكل سريع ودقيق .

ودخول التكنلوجيا الحديثة الى صناعة الفنادق بدوره يؤدي الى تقليل الايدي العاملة في الفندق ولهذا يجب ان يأخذ هذا العامل بنظر الاعتبار عند اعداد الهيكل التنظيمي لفندق معين خاصة عند المفاضلة في استخدام الحاسبات الالكترونية في الاقسام الفندقية من عدمها .

هذه العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على الهيكل التنظيمي للفندق الداخلية والخارجية مكملة لبعضها البعض ولا يمكن اهمال أي عامل منها ، او التركيز على عامل واهمال اخر لأنه سيؤثر سلباً على اعمال التشغيل الفندقي ، اما اذا اخذت جميع هذه العوامل بنظر الاعتبار فستكون النتائج ايجابية لأعمال التشغيل الفندقي .

**البنية التنظيمية للفندق والقائمين على إدارتها Hotel Structure and Staff :**

يمارس الفندق عملاً يهم أفراد المجتمع كافة ، إذ أنشئ ليقدم الخدمات المتنوعة لأفراد المجتمع ، كما يحتاج الى خدمات يقدمها أفراد المجتمع له لبقائه واستمراره بغض النظر عن حجمه .

فطبيعة العمل الفندقي ترتكز بالدرجة الأساس على العنصر البشري ، وبالرغم من استخدام التكنلوجيا والتقنيات في كثير من الأقسام الفندقية يبقى العنصر الحاسم في تقديم الخدمات المطلوبة هو العنصر البشري ، إذ لا يمكن أن نستغني مثلا عن موظف الاستقبال ونستبدله بآلة الكترونية تستقبل الضيوف ، فالعنصر البشري هو العامل الرئيسي والأهم الذي يحدد مسار ونجاح صناعة الفنادق حيث يقدم معظم الخدمات اللازمة للضيوف .