1. **تعريف الفندق**

الفندق منشأة تُؤَمِّن وسائل الراحة والسكنى للناس. والخدمة الرئيسية للفندق هي توفير حجرة للنوم، إلا أن معظم الفنادق يوجد بها أيضًا مطعم واحد على أقل تقدير. وتوفر كثير من الفنادق الكبرى قاعات وخدمات للاجتماعات ويضم بعض تلك الفنادق المحلات التجارية كما أنها توفر وسائل التسلية.

وتتراوح أحجام الفنادق بين مبان ضخمة تضم أكثر من ثلاثة آلاف حجرة وفنادق صغيرة تحتوي على أقل من عشر حجرات. ولا تقدم الفنادق الصغيرة نوعية الخدمات نفسها التي تقدمها المنشآت الكبرى، إلا أن الغرف والوجبات الغذائية بها تقل أسعارها ـ في الغالب ـ عن مثيلاتها في الفنادق الكبرى. وتعود ملكية العديد من الفنادق الصغيرة إلى أفراد عائلة واحدة، كما أنهم هم الذين يديرونها بأنفسهم.

ويوظف العديد من الفنادق الحديثة موظفًا واحدًا لكل غرفتين تقريبًا. ويعمل موظفو الفندق على مدى أربع وعشرين ساعة في اليوم من أجل توفير أسباب الراحة للنزلاء، ويقوم العاملون على النظافة بتنظيف كل غرفة يوميًا، كما يحمل الحمَّالون الأمتعة واللفائف إلى غرف النزلاء. أما قسم الصيانة فيُعنَى مستخدموه بإضاءة وسباكة وتكييف وتدفئة الفندق ليظل في العمل بحالة جيدة. ويعمل قسم الأمن ليمنع وقوع الحرائق والسرقات وأي مزعجات.

وتوفر معظم مطاعم الفنادق خدمة الغرف التي يستطيع النزيل عن طريقها طلب إحضار الطعام والشراب إليه في غرفته. كذلك بإمكان النزلاء بالفندق أن يطلبوا غسيل ملابسهم وكيها. ويتقاضى بعض الفنادق من الزبائن أجرة الغرفة فقط، أما الوجبات الغذائية والخدمات الأخرى فهي تخضع لرسوم إضافية.كما يقدم العديد من الفنادق خدمات الطعام والنوم بسعر محدد إما أن تقدم وجبة الإفطار فقط أو وجبة الإفطار والعشاء.

* **تعريف الفنادق** **:** يوجد عدة تعاريف للمؤسسة الفندقية منها :
**الفندق** هو مكان يحصل فيه المقيم/ السائح/ الضيف /النزيل أو الزبون على جميع الخدمات التي
بإمكانه الحصول عليها في منزله، ولكن نظير أجر متفق عليه مسبقا.

يعرف الفندق بأنه مبنى أو مؤسسة أو منشأة تمد الجمهور بالإقامةDestination و الطعام Food و الخدمة Service .

كما عرف Webster الفندق بأنه :"بناية أو بيت كبير يعرض الإقامة Accommodation و الطعام Food و الخدمات الأخرى للمسافرين الآخرين.

وكذلك عرفا James M Rovelstad و John R Goodwin الفندق في كتابهما and Lading Low Iraval في عام 1980 بأنه " كل بناية توفر الإقامة و الطعام إلى الضيوف مقابل سعر معين".

و الفندق هو" مؤسسة أو نزل تقدم خدمة الإقامة بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى خدمة الطعام، المشروبات وخدمات أخرى يحتاج إليها النزيل لقاء أجر معين ".(Muriel Deneau,1996,p.201)

أو هي "منشأة أو مبنى مخصص ومرخص لتقديم خدمات الإقامة و الطعام وتوفير جميع الإمكانيات التي تحقق للضيف الخدمة التي يطلبها، في إطار القوانين المحلية و الدولية ومقابل أجر محدد و لفترة معلومة (الزنتاتي: 1997،ص16).

أو هو" منظمة إدارية ذات سمات اقتصادية، واجتماعية، تقدم الضيافة في إطار القوانين المحلية و الدولية، لقاء أجر محدد لضيف داخل بناء مصمم لهذا الغرض.