

السمات المميزة لصناعة الضيافة

غير ملموسة Intangibility

١

العميل يتخذ قرار الشراء لتوافر الخدمة المتميزة، وهي ما لا يمكن رؤيتها ، تذوقها ، سماعها ، او شم رائحتها قبل الشراء

غير قابلة للانفصال Inseparability

٢

(أ) عدم الفصل بين التصنيع والمبيعات Inseparability of manufacture & sales
على سبيل المثال الغرف تباع في نفس المكان الموجودة به

(ب) عدم الفصل بين الخدمة ومقدمها The service provider is “part of the product itself”

لكي يشعر الضيوف بالرضا ، يجب ألا يشعروا فقط بحصولهم على خدمة قيمة مقابل المال المفوع، بل يشعرون أيضاً بالتقدير والاحترام من قبل مقدمي الخدمة (العاملين بالمنشأة الفندقية)

٣

سرعة التلف Perishability

لا يمكن تخزينها للبيع أو الاستخدام لاحقًا إذا لم يتم تأجير الغرفة في تاريخ محدد فإن العائد من تأجيرها لذلك اليوم قد ضاع للأبد

٤

التكرارية Repetitiveness

معظم إجراءات التشغيل في منشآت الضيافة إجراءات روتينية

٥

طول ساعات العمل Business hours

يتميز النشاط الفندقى بنظام الخدمة المستمر على مدار اليوم ٢٤/٧

٦

كثافة العمالة Labor Intensive

معظم أعمال الضيافة تقوم على العنصر البشري

٧

التباين / التقلب / التغير variability

(أ) تنوع الخدمات المقدمة داخل الفندق مما يتطلب التنسيق المحترف من الإدارة لضمان تقديم هذه الخدمات بكفاءة وفاعلية

(ب) الجودة تعتمد على من تقدم لهم الخدمة ومتى وأين وكيف

٨

الموسمية seasonality

يتميز النشاط الفندقي بالموسمية وهذا ما يتطلب الإعداد والتسويق لبرامج شاملة وبأسعار مخفضة في أوقات انخفاض الطلب

تعريف المنشأة الفندقية

عرفتها الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات American Hotel and Motel Association "نزل أعدت طبقاً لأحكام القانون ليجد النزيل المأوى والمأكل وخدمات أخرى لقاء أجر معلوم".

من التعريف يتضح أن المنشأة الفندقية هي منشأة تقدم الخدمات الآتية:

خدمة **الإقامة** للنزلاء ممثلة في الغرف، وهي المنتج الأساسي للمنشأة الفندقية.

خدمة **الأغذية والمشروبات** من خلال المطاعم الموجودة داخل الفندق وقسم خدمة الغرف

❖ خدمات **أخرى** تقدمها المنشأة الفندقية مثل:

خدمات الترفيه

حمام السباحة

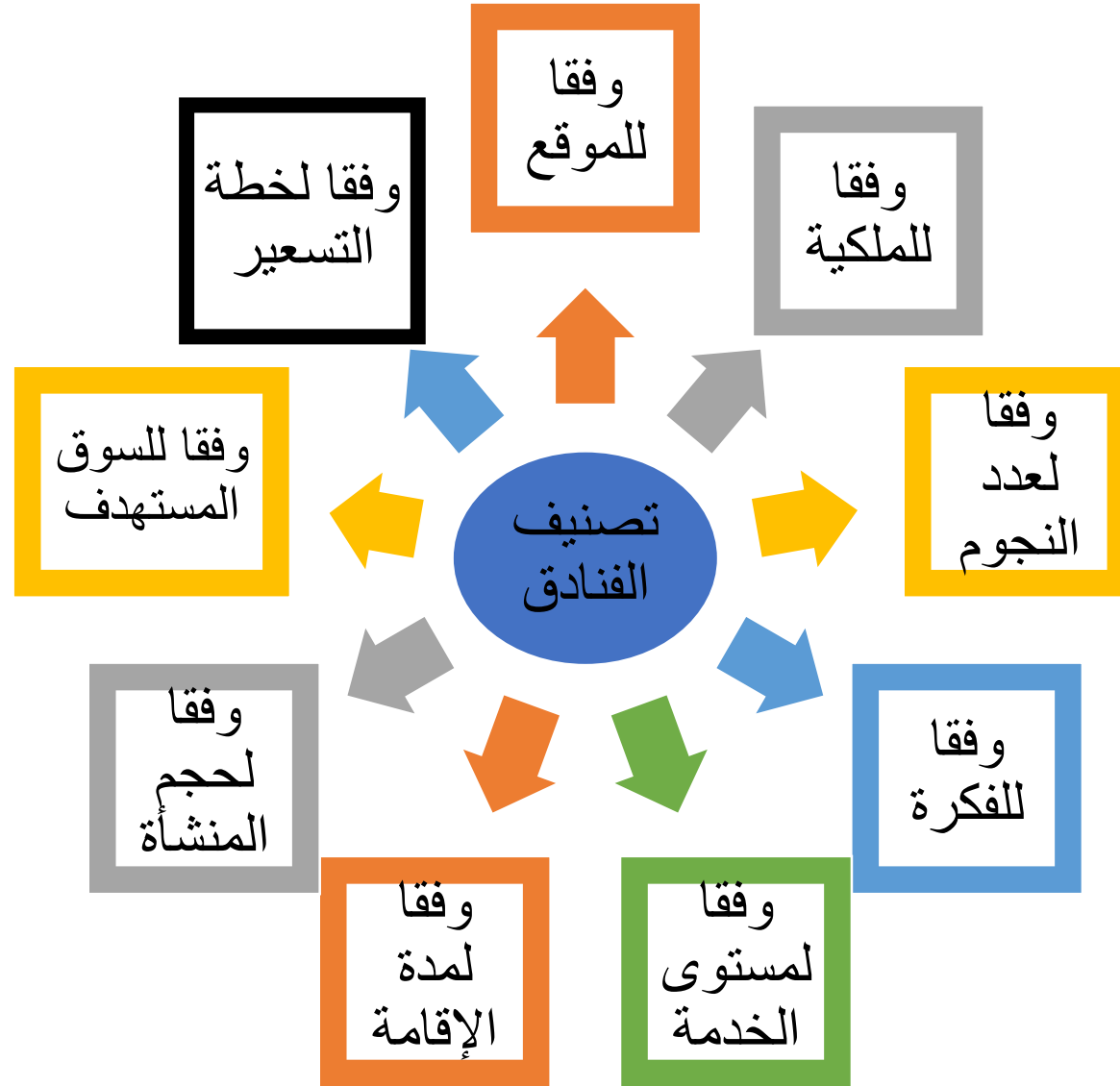
الأنشطة الرياضية المختلفة

📞 خدمات الاتصالات

تنظيم الحفلات والمؤتمرات..... وغيرها.



تصنيف المنشآت الفندقية



وفقا لحجم المنشأة

منشآت عملاقة
(ميجا)

منشآت كبيرة

منشآت متوسطة

منشآت صغيرة

أكثر من ٣٠٠

٢٩٩:١٥٠

أقل من ١٥٠

٣٠٠ فأكثر

٢٩٩:١٠٠

٩٩:٢٥

أقل من ٢٥

١٥٠١ فأكثر

١٥٠٠:٤٠١

٤٠٠:١٥١

أقل من ١٥٠

عدد
الغرف

وفقا للسوق المستهدف

الشريحة السوقية التي تستهدفها المنشأة الفندقية

الفنادق التجارية Commercial Hotels

في قلب المدن في المناطق التجارية، او في الضواحي ذات المراكز التجارية، وعادة ما تستهدف رجال الأعمال.

فنادق المطارات Airport Hotels

تقع بالقرب من المطارات وتهدف المسافرين الترانزيت، ورجال الأعمال. تقع بالقرب من المطارات، تستقبل مسافري الترانزيت ، عادة ما توفر خدمة النقل المجاني من وإلى المطار، ساعات العمل تختلف، والعاملين يتحدثوا العديد من اللغات.

فنادق الأجنحة Suite Hotels

غرف واسعة تتضمن غرفة نوم أو اثنين، غرفة معيشة، ومطبخ. يستهدف المسافرين لقضاء مهام عمل تتطلب الإقامة لمدة طويلة مثل المديرين التنفيذيين، وكذلك العائلات

فنادق المؤتمرات Convention Hotels

مجهزة بالقاعات والمعدات اللازمة لإقامة المؤتمرات والاجتماعات تستهدف بشكل أساسي المشاركين في المؤتمرات إلا أنها قد تخدم غيرهم من العملاء حيث أن معظمها يفصل بين منطقة الإقامة ومنطقة القاعات.

فنادق الكازينو Casino Hotels

منشأة يكون فيها الكازينو أو صالات القمار هو مصدر الدخل الأساسي، وتقدم خدمات الإقامة والأغذية والمشروبات لرواد الكازينو حيث يمثلوا الفئة المستهدفة الأساسية، حيث تدار أنشطة المقامرة على مدار 24 ساعة في اليوم و 365 يومًا في السنة.

الفنادق الرياضية Athletically Hotels

توجد هذه النوعية من الفنادق عادة بالقرب من المدن الأولمبية والملاعب الرياضية الكبيرة في العالم، وتتراوح درجاتها ما بين نجمتين وفنادق الدرجة الممتازة، تستهدف بشكل أساسي اللاعبين والمشجعين، وقد تعمل بشكل مؤقت أو دائم يتوقف ذلك على موقع الفندق ومستواه.

عادة ما تكون هذه الفنادق مجهزة بكل ما يحتاج اليه اللاعبون من الصالات الرياضية والأجهزة الرياضية، والقاعات المخصصة للتدريب والأدوات الرياضية.

وقد تتواجد هذه الفنادق أيضا في أماكن ممارسة رياضة التزلج على الجليد وتكون مزودة بالمعدات اللازمة لذلك، كما توفر أيضا مدربين لتدريب النزلاء.

يقع المنتجع بالقرب من أحد عوامل الجذب الخاصة التي تجذب الضيوف لسبب آخر غير الفندق ذاته .(المحيط أو المناظر الطبيعية أو الجبال).

يمكن أيضاً اعتبار الفندق الذي ينشئ معلماً خاصاً به منتجعات .المنتجعات الصحية، أو التنس ،أو الملاهي، ومناطق الجذب المميزة الأخرى التي أنشأها الفندق نفسه.

أي انها منشأة تعتمد على توفير الترفيه، والتسلية والاسترخاء، ومن ثم فالشريحة المستهدفة بشكل أساسي مسافري الاجازات، والمسافرين بغرض الاسترخاء. وإن كانت المنتجعات في الآونة الأخيرة تستهدف سوق المؤتمرات.

منتجعات صيفية: وهي غالبا توجد بالقرب من الشواطئ والبحيرات

منتجعات شتوية دافئة: وهي غالبا توجد بالقرب من المياه المعدنية والغابات وشواطئ البحار

منتجعات شتوية باردة: وهي غالبا توجد بأعلى قمم الجبال الجليدية والمناطق الباردة ذات الطبيعة الخلابة

منتجعات تعمل طوال العام: وهي غالبا تقع في المناطق التي يكون مناخها معتدلا طوال العام وعلى شواطئ البحار

وفقا لمستوى الخدمة

مستوى جودة الخدمة المقدمة فعليا وكما يدركها العميل كخدمة جيدة، وعادة ما يرتبط ارتفاع مستوى الخدمة بزيادة سعر الخدمة

الفنادق الفاخرة Luxury hotels

يوفر الفندق الفاخر أعلى مستوى من: وسائل الراحة والخدمة والكماليات، وفرش وتأثيث الغرف، والمناطق العامة، والتكنولوجيا. وهي تقدم المزيد من الخدمات، والمزيد من الاهتمام الشخصي للضيوف، ومستوى أناقة وفخامة أكثر من فنادق الدرجة الأولى الأسواق الرئيسية لهذه الفنادق هي المشاهير، ومديري الشركات الكبرى، والشخصيات السياسية رفيعة المستوى.

الفنادق متكاملة الخدمات Full-service hotels

كما هو واضح من الاسم تعتمد على توفير جميع الخدمات والتسهيلات التي يحتاجها العميل ليعيش تجربة فندقية كاملة، وتقدم خدماتها بمستوى عالي وبسعر مرتفع.

الفنادق محدودة الخدمات Limited service hotels / Economy hotels

لا تقدم الخدمات المقدمة في الفئة السابقة فلا يوجد بها خدمة أغذية ومشروبات أو اجتماعات ومؤتمرات. مفهومها الأساسي هو إمداد العميل بمكان إقامة مريح ونظيف. وتقديم خدمات أقل وأسعار أرخص.

وفقا لنوع الملكية أو شكل الإدارة

Independent Hotels منشآت مستقلة / الملكية الفردية

منشأة يملكها ويديرها فرد أو عائلة أو مجموعة شركاء. ولا يربطها أية علاقات مع منشآت فندقية أخرى في الإجراءات أو السياسات أو الدعاية.

□ مزايا نظام الملكية الفردية

١. قدرة مالك الفندق على التحكم الكامل في سياسات وإجراءات التشغيل.
٢. تفضيل أعداد كبيرة من المسافرين لهذه النوعية من الفنادق نظرا للمرونة في عملية اتخاذ القرار بعيدا عن البيروقراطية والخطوط الحمراء والتي تتمثل في النظم والقواعد الصارمة التي تضعها الفنادق الكبرى والتي يجب أن يلتزم بها النزِيل.

❑ عيوب نظام الملكية الفردية

١. يتحمل مالك الفندق مخاطر الخسارة الكبيرة في مواسم انخفاض نسب الإشغال الفندقية. وقد لا يستطيع تحمل الخسارة لوقت طويل مثلما هو متاح لأنواع الإدارة الأخرى مثل السلاسل الفندقية، والعقود الفندقية، وغيرها.
٢. المالك الفردي لا تتاح له فرصة القيام بحملات دعائية وإعلانية ضخمة محليا وعالميا نظرا لتكلفتها العالية حيث لا تتناسب مع الإمكانيات المادية للمنشأة.
٣. عدم وجود نظم مركزية للحجز تضع الفندق على خريطة الفنادق العالمية والتي تتيح للعميل حجز غرفته بالفندق من أي مكان في العالم، كما هو الحال في السلاسل الفندقية.
٤. صعوبة التوسع أو بناء المزيد من المنشآت نظرا لاحتياج تلك التوسعات لرؤوس أموال ضخمة لا يستطيع المالك توفيرها.

تتكون السلسلة الفندقية من ثلاثة أو أكثر من المنشآت الفندقية التي تدار أو تمتلك بواسطة شركة واحدة أو يتم تشغيلها تحت نفس الاسم التجاري والشعار مثل سلاسل ماريوت وهيلتون وشيراتون. بعض السلاسل تفرض قيود على التصميم الهندسي، والإدارة، والمعايير، والبعض الآخر يركز فقط على التسويق، والإعلان، والشراء المركزي.

❑ مزايا السلاسل الفندقية

١. ضخامة رأس المال المستثمر وكبر حجم الفنادق التي تمتلكها أو تديرها.
٢. القدرة على إدخال أحدث النظم التكنولوجية بها لتطوير مستوى أداء خدماتها.
٣. القدرة على تقديم خدماتها بأسعار منخفضة وتقديم تخفيضات كبيرة، وكذلك القدرة على تنظيم حملات تسويقية وإعلانية ضخمة.

٤. تجذب السلاسل الفندقية العمالة المدربة التي لها خبرة كبيرة في مجال العمل الفندقي، مما يرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.

٥. القدرة على جذب العملاء ذوي الإنفاق العالي لأنهم دائماً يفضلون الفنادق ذات الشهرة والاسم المعروف.

٦. توفر ميزة الحجز المركزي بين جميع فنادق السلسلة الواحدة،

الشقق الفندقية والمشاركة بالوقت Timeshare and condominium Hotels

الوحدات تتكون من أكثر من غرفة ومطبخ وحمام. ويدار المكان بواسطة شركة إدارة فندقية وبعض الفنادق تخصص الطابقين العلويين منها لهذا النوع من الإقامة. ويمكن للعميل استخدام خدمات الإشراف الداخلي، وخدمة الغرف.

نظام المشاركة بالوقت: يعني تعدد الملاك للوحدة الواحدة حيث يشتري العميل ملكية وحدة الإقامة لفترة معينة من العام، ويمكن أن يقوم بتأجيرها خلال تلك المدة عن طريق الشركة التي تدير مكان الإقامة.

نظام الشقق الفندقية: يختلف في كون ملكية الوحدة تكون لعميل واحد، وهو يملك أيضا حق استخدامها أو تأجيرها من خلال شركة الإدارة.

هي وحدة من سلسلة تم شراؤها بواسطة مالك خارجي. المالك الخارجي يدير الامتياز بالطريقة التي يطلبها مالك السلسلة. ويوفر هذا النظام نفس مزايا السلاسل الفندقية التي تتمثل في الاسم التجاري، والتسويق، وكذلك مزايا الحجز المركزي، مقابل سداد عمولة مع بداية التعاقد للسلسلة الفندقية وكذلك عمولة تتراوح ما بين ٣٪ ، و ٦٪ من إجمالي مبيعات الغرف نظير عقد الشراكة.

□ مزايا نظام حق الامتياز

١. استخدام اسم تجاري ذائع الصيت في مجال صناعة الفنادق مما يجذب أعدادا أكبر من السائحين.
٢. إمكانية القيام بحملات إعلانية ضخمة محليا أو عالميا، هذا بالإضافة لتوافر نظم الحجز المركزية.
٣. إمكانية الاقتراض من البنوك بفوائد منخفضة، نظرا لرغبة المؤسسات النقدية (البنوك) في التعامل مع منشآت فندقية مشهورة ذات اسم تجاري معروف.
٤. توفر المشورة الفنية من قبل السلسلة الفندقية.
٥. إمكانية تدريب العاملين بالفندق برسوم مخفضة أو بدون رسوم.
٦. الحصول من صاحب الامتياز على الخبرة في القيام بالأعمال التجارية مثل اختيار الموقع ، التخطيط ، التدريب قبل الافتتاح ، كتيبات العمليات ، إدارة المعلومات.

❑ عيوب حق الامتياز

١. ارتفاع العمولة التي يسددها الفندق للسلسلة الفندقية التي يتعاقد معها.
٢. تشمل العمولة عادة نسبة من عائد المبيعات.
٣. تأثر الفندق بغيره من المنشآت الفندقية التي تعمل بنفس النظام الإداري مع نفس السلسلة الفندقية خاصة إذا لم تهتم بعض تلك الفنادق بتوفير احتياجات ومتطلبات السائحين.
٤. الجمود والبيروقراطية في السياسات والإجراءات الإدارية للسلسلة الفندقية، والتي يجب أن يلتزم بها الفندق دون مرونة.
٥. وجود العديد من الشروط التي يجب أن يلتزم بها مالك الفندق، وفي حالة الإخلال بأي منها يجوز للسلسلة الفندقية إلغاء العقد.

العقد الإداري هو اتفاقية بين مالك المنشأة الفندقية وبين الشركة التي سوف تقوم بالإدارة، كأن تقوم مجموعة من المستثمرين بإنشاء فندق، على أن يتم الاتفاق مع شركة إدارة فندقية أو سلسلة فندقية لإدارته، كما تنشئ السلسلة الفندقية بعض المنشآت الفندقية وتعهد بإدارتها لبعض شركات الإدارة الفندقية من خلال هذا النظام الإداري، وبموجب هذا النظام يكون مالك الفندق مسؤولاً عن عملية الإنشاء والتمويل، بينما تتولى شركة الإدارة الفندقية عملية التشغيل مقابل عمولة وجزء من الأرباح.

□ مزايا نظام عقود الإدارة

١. يعمل هذا النظام على إزالة عبء إدارة عدة منشآت فندقية في أكثر من موقع عن كاهل السلسلة الفندقية فضلاً عن إن شركة الإدارة عادة ما تكون أكثر إلماماً بالظروف التي تحكم السوق المحلية وكذلك الظروف الاقتصادية.
٢. تقوم الجهة التي تتولى الإدارة بإمداد المنشأة الفندقية بالخبراء، والفنيين، والمديرين الأكفاء، وإرساء قواعد أنظمة العمل والحجز التي يتم تشغيل المنشأة من خلالها.

وفقا لموقع المنشأة

يتم تصنيف الفنادق حسب الموقع الجغرافي

فنادق مركز المدينة City center

تنطبق على الفنادق الموجودة في قلب المدن في وسط مراكز الأعمال، والمناطق التجارية ومراكز التسوق، تقدم الخدمة الكاملة، واسعارها مرتفعة لحد ما. تجذب عادة المسافرين من رجال الأعمال خلال أيام الأسبوع وعادة نسبة الاشغال بها تكون مرتفعة.



وفقا لموقع المنشأة

فنادق الضواحي Suburban

تقع في الضواحي وعادة ترتفع نسبة الاشغال في اجازات نهاية الأسبوع. أسعارها منخفضة لحد ما. وفي الوقت الحالي أنشأت تلك الفنادق نظرا لانتقال الأعمال إلى الضواحي مما تطلب توفير إقامة لرجال الأعمال للقيام بأعمالهم وعقد المؤتمرات ولقاءات العمل.



تسمى عادة باسم الموقع مثل منتجعات ساحلية، أو منتجعات صحية وهكذا. عادة ترتفع نسبة الاشغال في مواسم محددة.





Airport hotels فنادق المطارات

بالقرب من المطارات للمسافرين الترانزيت الإقامة لعدة ساعات.



فنادق الطريق السريعة (الموتيلات) Motels

تقع على الطرق السريعة وتقدم خدمة ركن السيارات، التصميم بسيط، الخدمات محدودة، الأسعار منخفضة. وعادة مدة الإقامة ليلة واحدة.



فنادق العجلات / rolling hotels / Rotels

نوع جديد من الإقامة فهي قطارات / حافلات توفر جو الفنادق الفاخرة. فتصميمها الداخلي يشبه غرفة الفندق. وعادة ما يستخدم من قبل مجموعة صغيرة من المسافرين.



الفنادق العائمة Floating hotels

كما يوحي الاسم، تم تأسيس هذه الفنادق على سطح السفن. تسير في النهر أو البحر أو البحيرات الكبيرة. في السفن السياحية، الغرف صغيرة بشكل عام وجميع الأثاث ثابت. عادة مدة الإقامة طويلة.



فنادق القوارب Boatels

تقدم في شكلين:

فندق بجانب الماء يوفر مرافق لرسو القوارب.
سفينة ترسو على رصيف الميناء وتستخدم كفندق.









وفقا لعدد النجوم

يستخدم نظام النجوم لتحديد مستوى الخدمة والجودة، من نجمة واحدة وحتى خمس نجوم، حيث النجمة الواحدة تمثل أقل مستوى والخمس نجوم أعلى مستوى

- عادة يستخدم المسافرين هذا التصنيف دوليا لتوقع مستوى الخدمة المقدمة.
- تتنوع معايير منح النجوم من دولة لأخرى.

فنادق النجمة الواحدة

توفر الفنادق ذات النجمة الواحدة أماكن إقامة نظيفة بلا رفاهيات، مع الحد الأدنى من المرافق للمسافر ذي الميزانية المحدودة الذي تمثل التكلفة همه الرئيسي. عادة لا يتوفر خدمة الأغذية والمشروبات. غرف النزلاء بشكل عام صغيرة والديكورات موظفة بشكل عملي، وقد لا تحتوي على حمام خاص أو هاتف داخل الغرفة أو وسائل الترفيه. قد لا تتوافر الخدمات العامة والاستقبال ٢٤ ساعة.

فنادق النجمتين

تقدم الفنادق ذات النجمتين خدمات محدودة، ومن المتوقع أن توفر المنشآت إقامة نظيفة وأساسية. قد تقدم هذه المنشآت بعض خدمات الأعمال ولكنها تفتقر بشكل عام إلى غرف الاجتماعات والمساعدة في حمل الأمتعة ومرافق اللياقة البدنية والترفيه الكاملة. عادة تقتصر خدمات الأغذية والمشروبات على القهوة أو خدمة الإفطار الكونتinentال. توفر غرف الضيوف عمومًا حمامًا خاصًا وهاتفًا وتلفزيونًا ووسائل رفاهية محدودة.

فنادق الثلاث نجوم

تركز المؤسسات ذات الثلاث نجوم بشكل أكبر على الراحة والخدمة الشخصية. وهي تتميز عمومًا بخدمة الأغذية والمشروبات في صالات المطاعم، وحوض سباحة و/أو صالة للألعاب الرياضية، وصالون تجميل، ومحل لبيع الهدايا، وقد توفر المساعدة في حمل الأمتعة. يتم عادةً توفير غرف الاجتماعات والخدمات الموسعة للمسافرين من رجال الأعمال. توفر غرف النزلاء وسائل رفاهية أكثر واهتمامًا أكبر بالديكور والراحة.

فنادق الأربع نجوم

توفر الفنادق ذات الأربع نجوم مطعمًا فاخرًا (يقدم مطابخ متعددة (وبهو وخدمة لساعات طويلة . تشمل الخدمات عادةً على المساعدة في حمل الأمتعة وخدمة صف السيارات . يتم عادةً تقديم مركز مؤتمرات مزود بأحدث التقنيات وخدمات رجال الأعمال الكاملة. المناطق العامة وغرف النزلاء مصممة بعناية وبنيت بمواد عالية الجودة .توفر غرف النزلاء عمومًا مفروشات أنيقة وبياضات أسرة ومنتجات لدورة المياه عالية الجودة ومجموعة واسعة من وسائل الرفاهية كما تتوفر المرافق الترفيهية وأكشاك التسوق.

فنادق الخمس نجوم

من أرقى الفنادق في العالم الذي يتميز بتجهيزاته الفاخرة والخدمة الفائقة وأعلى معايير الراحة. توفر فنادق الخمس نجوم الأصالة في الهندسة المعمارية والتصميم الداخلي، ومواد عالية الجودة في البناء والديكور، ولمسات خاصة مثل الزهور النضرة والنباتات الوفيرة. تحافظ هذه الفنادق أيضًا على نسبة عالية من الموظفين إلى الضيوف، وخدمة أغذية ومشروبات متميزة، وخدمة الغرف على مدار 24 ساعة. توفر غرف النزلاء مساحة واسعة وأرقى المفروشات والديكور وأسرة فاخرة ومنتجات حمام فاخرة. تشمل وسائل الرفاهية في الغرفة عمومًا خدمة الإنترنت عالي السرعة ومشغلات الأقراص المضغوطة و/أو أقراص DVD. قد توفر المنتجعات الخمس نجوم مرافق ترفيهية إضافية مثل ملاعب التنس وملاعب الجولف. تتوفر أيضًا خدمات النادي الصحي ومركز للياقة البدنية من الدرجة الأولى وحوض سباحة بشكل عام.

وفقا لمدة الإقامة

فنادق الترانزيت Transit hotels

فنادق يقيم فيها العميل ليوم واحد أو أقل، عادة تكون بمستوى الخمس نجوم. معدل الإشغال بها مرتفع. وعادة تكون بجوار المطارات.

الفنادق السكنية Extended Stay Hotels / Residential hotels

يقيم فيها العميل لمدة لا تقل عن شهر وقد تصل لعام كامل. ويدفع مقابل الإقامة شهريا أو ربع سنويا. عادة تتوفر بوحدة الإقامة غرفة جلوس وغرفة نوم ومطبخ عادة تناسب الأثرياء جدا.

الفنادق شبه / نصف السكنية Semi-residential hotels

والتي تضم مميزات الفنادق الترانزيت والفنادق السكنية.

وفقا للفكرة / الجو العام

فنادق التراث Heritage hotel

في هذا الفندق، يتم الترحيب بالضيف، ويقدم غرفة لها تاريخها الخاص، وتقدم المأكولات التقليدية، ويستمتع النزيل بمشاهدة الفنون الشعبية. تبذل هذه الفنادق قصارى جهدها لإعطاء لمحة / فكرة عن منطقتهم.

الفنادق البيئية Ecotels

هذه فنادق صديقة للبيئة تستخدم هذه الفنادق العناصر الصديقة للبيئة في الغرفة.

فنادق البوتيك Boutique hotels

يوفر هذا الفندق إقامة استثنائية. أثاث بأسلوب أنيق وعصري، وذو طابع خاص.

المنتجعات الصحية Spas

منتجع يوفر الحمام العلاجي والتدليك بالإضافة إلى مميزات الفنادق الفاخرة.

وفقا لخطة التسعير

يتم تصنيف الفنادق وفقًا لنوع الخطة التي تقدمها. وبالتالي لدينا فنادق على:

الخطة الأوروبية (الغرفة فقط بدون وجبات) **bed only**

الخطة القارية (الغرفة + إفطار كونتinentال) **bed & breakfast**

الخطة الأمريكية (إقامة كاملة: الغرفة + الإفطار + الغداء + العشاء) **full board**

أو الخطة الأمريكية المعدلة (نصف إقامة: الغرفة + الإفطار + الغداء / العشاء) **half board**

يتم تحديد هذه الخطط من قبل الفندق على أساس مجموعة متنوعة من العوامل بما في ذلك نوع العملاء

ومدة الإقامة و تفضيلات العميل