

| | |
|----|---|
| 01 | المقدمة العامة |
| | الفصل الأول: عوميات حول التسيير ، السياحة و الخدمات |
| 08 | مقدمة الفصل |
| | المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التسيير و الخدمات |
| | المطلب الأول: مفاهيم نظرية حول التسيير |
| 11 | 1- التخطيط |
| 12 | 2- التنظيم |
| 13 | 3- التوجيه |
| 13 | 4- الرقابة |
| | المطلب الثاني: الخدمات مفاهيمها الأساسية |
| 14 | 1- الخدمة |
| 16 | 2- التصنيف |
| 18 | المطلب الثالث: دور وظيفة التسيير في الخدمات |
| | المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول السياحة |
| | المطلب الأول: السياحة و أهميتها الإقتصادية |
| 21 | 1- تعريف السياحة |
| 24 | 2- الأهمية الإقتصادية للسياحة |
| | المطلب الثاني: الأنواع الرئيسية للسياحة |
| 28 | 1- وفقا للغرض السياحي |
| 31 | 2- وفقا للمدة |
| 34 | المطلب الثالث: الخدمات السياحية |
| | المبحث الثالث : التنمية السياحية و أثرها |
| 37 | المطلب الأول : مفهوم التنمية السياحية |
| | المطلب الثاني : محددات التنمية السياحية |
| 40 | 1- الموقع الجغرافي |
| 40 | 2- توفير التسهيلات السياحية |
| 41 | 3- طبيعة و مصدر الإستثمار في السوق السياحي |
| 41 | 4- تقرير حافز المشروعات السياحية |
| 42 | 5- التخطيط السياحي |
| 43 | 6- متطلبات التعاون السياحي |
| | المطلب الثالث : آثار التنمية السياحية على الإقتصاد الوطني |
| 44 | 1- الآثار الإقتصادية |
| 45 | 2- الآثار الإجتماعية و الثقافية |
| 46 | 3- الآثار السياسية |
| 47 | 4- الآثار البيئية الطبيعية |
| 48 | خلاصة الفصل الأول |
| | الفصل الثاني: تحليل خدمات التسيير الفندقية |
| 49 | مقدمة الفصل |
| | المبحث الأول: الفنادق ، مفهومها ، أنواعها ، أهميتها و ملامحها الأساسية |
| 51 | المطلب الأول: مفهوم الفندق |
| 54 | المطلب الثاني: أنواع الفنادق |
| 56 | 1- تصنيف الفنادق حسب الموقع |
| 58 | 2- تصنيف الفنادق حسب مدة الإقامة |
| 59 | 3- تصنيف الفنادق حسب الدرجات |
| | المطلب الثالث: أهميتها و ملامحها الأساسية |
| 60 | 1- تقديم الخدمات للأفراد |
| 60 | 2- الحصول على الإيرادات |
| 61 | 3- توفير فرص العمل |
| 62 | 4- تعليم و تدريب العاملين |
| 63 | 5- تنمية المناطق الجغرافية |

المبحث الثاني: وظائف الفندق و خصائصه

المطلب الأول: الوظائف الأساسية للفندق

- 64 1- التخطيط
- 65 2- التنظيم
- 66 3- التوجيه
- 69 4- الرقابة

المطلب الثاني: أهمية الوظائف الفندقية

- 70 1- تعريف النشاط الفندقي
- 72 2- أهمية النشاط الفندقي

المطلب الثالث: خصائص النشاط الفندقي

- 73 1- النشاط الفندقي نشاط خدمي
- 73 2- تنوع الأنشطة الفندقية
- 74 3- موسمية النشاط الفندقي
- 74 4- الموارد البشرية
- 74 5- التعاملات النقدية السريعة
- 74 6- تجديد
- 76 7- تقسيم النشاط الفندقي إلى مراكز الأقسام

المبحث الثالث: تحليل الخدمات الفندقية

المطلب الأول: مميزات الخدمات

المطلب الثاني: تحليل الخدمات في أشكالها المختلفة

- 78 1- خدمات فورية
- 78 2- عدم قابليتها للمس
- 79 3- سرعة التلف و تذبذب معدلات الطلب
- 80 4- التباين
- 80 5- الملازمة
- 81 6- الإعتماد على ثقة المشتري

المطلب الثالث: مزيج الخدمات الفندقية

- 82 1- السلعة الخدمية
- 82 2- تحديد أسعار الخدمات
- 83 3- التوزيع
- 83 4- الترويج
- 84 5- الأفراد
- 84 6- الدليل المادي
- 84 7- العملية
- 85 خلاصة الفصل الثاني

الفصل الثالث: دور النشاط الفندقي في التنمية

- 86 مقدمة الفصل

المبحث الأول: دور النشاط الفندقي في التنمية السياحية

المطلب الأول: تنمية المناطق السياحية

المطلب الثاني: تنمية المناطق الأثرية و التاريخية

المطلب الثالث: أثر النشاط الفندقي على القطاع السياحي

- 91 المبحث الثاني: دور النشاط الفندقي في التنمية الاقتصادية و الإجتماعية

المطلب الأول: دور النشاط الفندقي في التنمية الاقتصادية

- 94 1- زيادة الدخل القومي
- 96 1- استمرارية الزيادة لفترة طويلة

المطلب الثاني: دور النشاط الفندقي في التنمية الإجتماعية

المطلب الثالث: أثر النشاط الفندقي على الإقتصاد

- 100 1- زيادة الدخل القومي
- 101 2- خلق فرص عمل
- 101 3- أثر على القطاع السياحي
- 101 4- تنمية المناطق المعزولة
- 101 5- تحقيق التنمية الإجتماعية

| | |
|-----|---|
| 102 | 6- تنشيط القطاعات الإقتصادية |
| 102 | 7- تحقيق التوازن بين الأقليم |
| 103 | 8- أثر على ميزان المدفوعات |
| | المبحث الثالث: دور النشاط الفندقي في التنمية الثقافية و البيئية و تأثيره بالتوجه السياسي |
| 104 | المطلب الأول: دور النشاط الفندقي في التنمية الثقافية |
| 107 | المطلب الثاني: النشاط الفندقي و علاقته بالبيئة الطبيعية |
| 109 | المطلب الثالث: تأثير النشاط الفندقي بالتوجه السياسي |
| 112 | خلاصة الفصل |
| | الفصل الرابع: دراسة تطبيقية ، فندق الأوراسي |
| 113 | مقدمة الفصل |
| 114 | 1- تعريف الفندق |
| 115 | 2- دراسة الهيكل التنظيمي للفندق |
| 118 | 3- نشاط فندق الأوراسي |
| 120 | 4- دراسة مؤشرات التسيير |
| 121 | 1- هيكل رقم الأعمال |
| 123 | 2- دراسة نسبة الإستغلال و التردد على الفندق |
| 126 | 3- دراسة نسبة النمو لرقم الأعمال |
| 128 | 4- دراسة نسبة القيمة المضافة |
| 129 | 5- دراسة نسبة مصاريف العاملين |
| 131 | 6- دراسة الهامش الإجمالي |
| 133 | 7- دراسة نسبة مصاريف العاملين على رقم الأعمال |
| 134 | 8- دراسة نسبة التمويل الذاتي |
| 136 | 9- دراسة نسبة الإستثمار |
| 137 | 10- دراسة قدرات التسديد |
| 139 | الخاتمة و النتائج |
| 143 | الملحقات |
| 157 | المراجع |