

الملف: الفندق

كلنا اختبرنا الإقامة في الفندق. ولدى كل منّا أحكامه الخاصة على الفنادق التي أقم بها. وما من مسافر إلا وفي جعبته عند العودة إلى وطنه حديث عن الفندق الذي أقم فيه. وفي جوارنا، في المدينة التي نقطنها فنادق عديدة، هي دائماً من معالم المدينة، ونقاط الدلالة على أحيائها. ومن خلال تنوعها بتنوع البشر المحتاجين إلى خدماتها، وسعيها إلى تلبية الطلب المتزايد عليها بتزايد سكان العالم وتحركاتهم، أصبح قطاع الفنادق صناعة عملاقة. صناعة قوامها الثقافة الإنسانية المتلونة إلى أقصى حد في مفاهيمها ومقاييسها للجيد والسيئ، للضرورة وللترف، واللازم وما يمكن الاستغناء عنه. فإلى عوالم الفنادق مع فريق القافلة في هذا الملف.



وحتى خلال الإقامة، لا يرى النزير من فندقه إلا رأس جبل الجليد. فكما لا يرى من الغرف العديدة المحيطة به إلا تلك التي يسكنها، فإنه لا يرى من الآلة البشرية التي تدير عالمه المؤقت هذا، إلا حفنة من الأشخاص قد لا يتعدون الأربعة أو الخمسة، وتغيب عنه باقي مكونات هذه الآلة. تماماً كما قلّمَا يستوقفه المسار الطويل الذي اجتازه الفندق للوصول إلى ما هو عليه. وما هو عليه هو عادة أفضل ما يستطيعه مقابل الأجر الذي استعدّ النزير لأن يدفعه.

تاريخ الفندق

تزعم موسوعة «ويكيبيديا» أن أصل الفندق الحديث يعود إلى النزل الذي كان يُعرف باسم «إن» (Inn) في أوروبا خلال القرون الوسطى. ولكن الحقيقة قد تختلف عن ذلك. فتاريخ نشوء أماكن تأوي المسافرين قد يعود إلى الألف الثالث قبل الميلاد، وإلى طريق قوافل التجار الذين كانوا ينقلون اللآزورد من أفغانستان إلى بلاد ما بين النهرين، ومنها لاحقاً إلى مصر. إذ يقول المؤرخون إن طريق القوافل هذا، شهد قيام محطات لاستراحة المسافرين، وأن نمو هذه المحطات لاحقاً إلى مدن صغيرة ومن ثم «مدن ممالك» هو ما أدى عند توحيدها إلى نشوء الإمبراطورية الفارسية.



القافلة
يوليو / أغسطس 2015

يقول تحديد القاموس للفندق إنه «مؤسسة توفر الإقامة المدفوعة الأجر لفترة محددة». بعبارة أخرى إنه «بيت مَنْ لا بيت له».. وهيئات أن يختصر تحديد القاموس طبيعة الفندق، الذي مهما كان متواضعاً، يبقى صرحاً يختزن بين جدرانه ما لا يمكن الإحاطة به في مجلد. فييجاد فندق محدد للإقامة فيه خلال السفر، يبقى ضمن الاهتمامات الرئيسة لأي مسافر، ولا يهدأ له بال من هذه الناحية حتى دخوله باب غرفته في ذاك الفندق.





«إن برنت تالبوت» الذي أسس عام 1307م



«جورج إن» من أشهر النزل أيام الكاتب شارلز ديكنز

العصر المملوكي، ازدهرت التجارة ما بين أوروبا والشرق الأدنى مروراً ببلاد الشام والقاهرة، فتكاثرت الخانات في كل مدن دولة المماليك، وأصبحت صناعة اقتصادية مهمة.

بنيت معظم الخانات خارج المدن وداخلها وفق مخطط متشابه. بناء من دور أو دورين مربع أو مستطيل الشكل، يضم غرفاً تطل على فناء داخلي مكشوف يتوسطه حوض ماء للشرب والغسل والوضوء. وإضافة إلى غرف المنامة التي كانت تقع في الدور الأعلى في الخانات التي تضم أكثر من دور واحد، كانت الخانات تؤمّن مكاناً لإيواء المطايا من خيول وجمال، وعلفها، ومكاناً لركن البضائع.

وفي كثير من الخانات، كانت تتم عمليات تبادل تجارية ومقايضة سلع بأخرى. كما أن بعضها تميّز بتخصيص جوانب منه (غالباً في الدور الأرضي) لبعض الحرف مثل «خان التجار» في نابلس، و«خان الصابون» في طرابلس، و«خان الحرير» في حلب.

ومن أشهر خانات العالم الإسلامي، نذكر «زين الدين كرونسرا» في إيران، و«رباطي ملك» في أوزبكستان، و«نامبالي سراي» في حيدر أباد بالهند، و«هانول لوي مانوك» في بوخارست برومانيا، و«خان الخليلي» في القاهرة، و«خان أسعد باشا» في دمشق.

وعلى الرغم من أن لا شيء يستحق الذكر وصلنا من تلك الفترة يؤكّد وجود أماكن لإيواء المسافرين، فالمؤرخون يرجّحون بقوة وجودها على شكل أبنية أو غرف صغيرة أو خيام، تكفي لمنامة المسافرين.

وفي الحضارتين اليونانية والرومانية كانت هناك، على الأرجح، نزل صغيرة على الطرقات البرية بعيداً عن المدن، وإن كان وجودها غير مؤكّد أثرياً. ولكن المؤكّد هو وجود «مضافات» في المدن، لم تكن مجرد مأوى للمسافرين، بل كانت أقرب إلى دور النقاها يقصدها أهل المدينة نفسها للاستجمام والراحة، بدليل أنها كانت تقام دائماً في إطار الحمامات العامة التي كانت من الضخامة بحيث أنها كانت تشغل عدة أبنية.

واسم الفندق بالفرنسية الحديثة «أوتيل» (Hotel)، يعود إلى سمة فنادق العصرين اليوناني والروماني، إذ إنه مشتق من كلمة «أوبیتال» (Hospital) التي تعني اليوم مستشفى، التي تشتق عنها أيضاً الكلمة المعروفة (Hospitality) أي ضيافة.

أما كلمة فندق العربية فمشتقة من اليونانية القديمة «باندوكيون» التي تعني «أهلاً جميعاً».

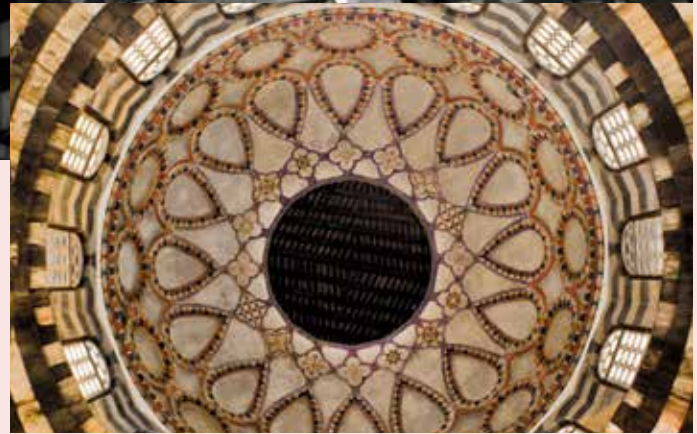
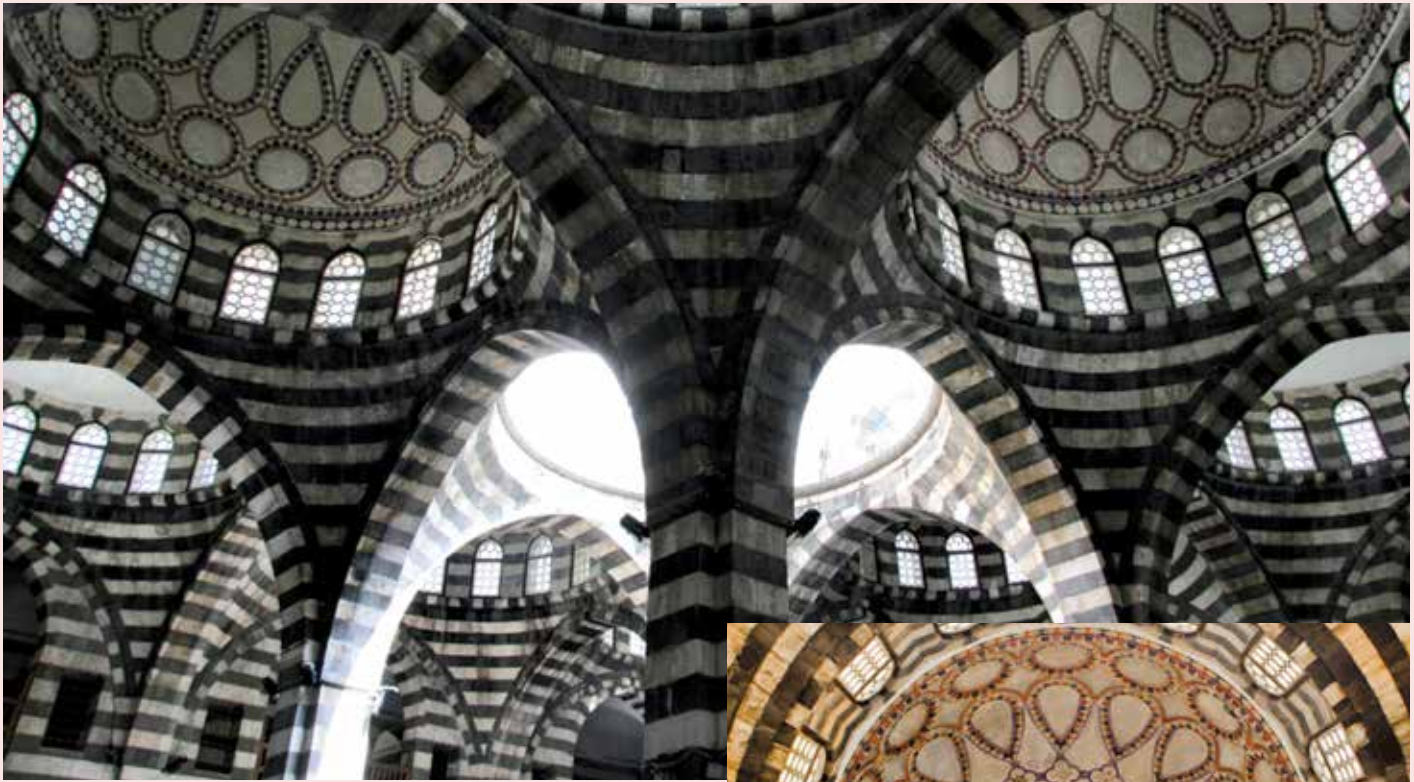
الخان الإسلامي

قبل ظهور الـ «إن» الأوروبي، ظهر أصل الفندق الحديث في البلاد العربية والإسلامية وحمل دفعة واحدة كل خصائص الفندق كما هو متعارف عليه. وهو «الخان». والخان كلمة أعجمية الأصل تستخدم للدلالة على مبنى كبير معدّ خصيصاً لإيواء المسافرين. وثمة غموض يلف طبيعة هذه المنشآت وما قام منها أولاً ومتى كان ذلك، وأيضاً متى صار يطلق على مأوى المسافرين اسم «الخان».

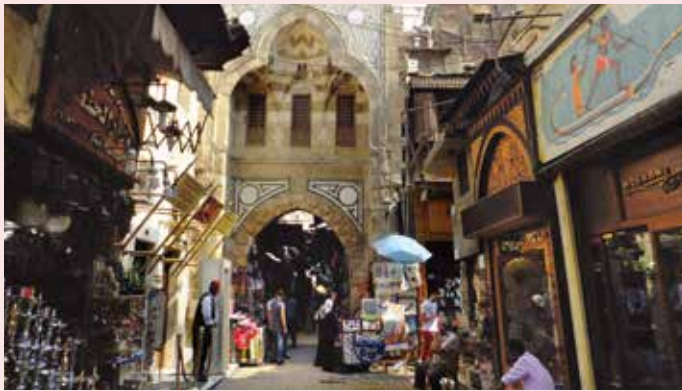
فمن بواكير الخانات العربية الإسلامية التي وصل إلينا ذكرها، ذلك الذي بناه هشام بن عبد الملك عام 748م قرب قصر الحير الغربي في البادية السورية. ومن القرن الثالث للهجرة وصلنا نص لأحد علماء ذلك العصر ويدعى سعود بن يزيد الذي كتب في عام 262هـ أنه «التجأ إلى أحد الخانات في ليلة مطيرة فيها رعد وبرق فوجد الخان شغلت جميع غرفه وأسرته لشدة البرد...؟!».

ومع ذلك ترد معظم الموسوعات تاريخ الخان إلى عصري الدولتين السلجوقية والعثمانية. ولربما كان ذلك بسبب ازدهار بناء الخانات في تلك الفترتين. دون أن يعني ذلك أنهما كانتا صاحبتَي الفضل في ابتكاره. فقد اعتنى السلاجقة عناية خاصة ببناء الخانات نظراً لقيمتها التعبيرية عن المجتمع وقدرات الدولة. ومنذ ذلك العصر، بنوا سلاسل من الخانات بين المدن، تفصل بين الواحد والآخر مسيرة يوم واحد. وبسرعة، تحدد النمط المعماري للخان. وبسرعة، ازداد بهاءً فنياً في تصميمه وتزيينه، وكثير من الخانات في آسيا الوسطى وبلاد فارس، لا تزال مكسوة حتى اليوم ببلاط الفاشاني الملون في دلالة على مستوى ملحوظ من الرخاء ومكانتها ودورها في حضارتها.

يقسّم مؤرخو العمارة الإسلامية الخانات إلى فئتين. تلك التي كانت تقام خارج المدن على الطرق التجارية وتُسمّى بالإنجليزية «كارافانسراي» (من الفارسية كرونسرا)، في حين حصروا اسم الخان بذلك الذي كان موجوداً داخل المدينة. وغداة الحروب الصليبية، خلال



خان أسعد باشا



خان الخليلي

وإن بدرجة أقل حتى القرن الثامن عشر. ولكن بدءاً من القرن الثالث عشر، بدأت تظهر في أوروبا النزل الصغيرة (Inn) قرب الطرق الريفية الفاصلة بين المدن. وكانت هذه النزل تقدّم إضافة إلى الإيواء الطعام والشراب وحياناً جديدة للمسافرين بدلاً من خيولهم التعب، إضافة إلى العلف اللازم لها.

استمرت هذه النزل على حالها من القرون الوسطى، وتكاثرت في القرن السابع عشر، وأقيم بعضها داخل المدن. وفي القرن الثامن عشر، بدأت بعض النزل في إنجلترا بتقديم خدمات الطعام الفاخر لزبائن ميسورين. الأمر الذي قاد إلى تأسيس أول فندق بالمفهوم الحديث في أكسبر عام 1768م. ولعب لاحقاً تطور المواصلات دوراً مهماً في تنشيط حركة السفر، خاصة عبر الأطلسي. وبات الأثرياء بحاجة إلى أماكن للإقامة تليق بهم. فشهد القرن التاسع عشر نقلة نوعية هائلة في تطور الفنادق من النزل البسيطة والمتواضعة إلى ظهور فنادق لا تزال حتى اليوم من أفخر فنادق العالم، مثل سلسلة فنادق

وعلى الرغم من كثرة الخانات في العصر الوسيط، فإن الأدب الذي وصلنا من دولة المماليك مثلاً، يؤكد أن الإقامة في الخانات كانت حكرًا على التجار والمسافرين القادرين على دفع تكلفة الإقامة فيها. أما الجنود مثلاً الذين كانوا يزورون مدينة ما مثل دمشق أو القاهرة، فكانوا يخرجون منها مساءً لقضاء ليلهم في البراري المجاورة، على أن يعودوا إلى المدينة عندما تفتح أبوابها صباح اليوم التالي.

وفي عام 985م، كتب الجغرافي العربي المقدسي حول الخانات في بلاد الشام (فلسطين ولبنان وسوريا)، ما مفاده أن «الضرائب ليست باهظة في سوريا، إلا تلك المفروضة على الخانات. فهنا تصحح الضرائب ضخمة، وكان يشير بذلك إلى الضرائب المفروضة على عبور البضائع وتبادلها واستيرادها. كما يقول إن حراساً كانوا يقومون على حراسة الخان لمنع التهرب من دفع الضرائب.

من النزل المتواضعة إلى الفنادق الفاخرة

من المرجح أن الأوروبيين اكتشفوا أهمية قطاع إيواء المسافرين خلال وجودهم في الشرق أيام الحروب الصليبية، إذ قبل ذلك، كانت الأديرة هي الأماكن المعتمدة لإيواء المسافرين، وظلت كذلك،

ليست مؤشراً حاسماً إلى وجود تناسق حتمي بين خدماته ومبناه من جهة، وتكلفة خدماته من جهة أخرى. فضمن الفئة نفسها وفي الدولة الواحدة، تختلف تكلفة الإقامة ما بين فندق وآخر، حسب الموقع والسعة والطلب عليه ووجوده في العاصمة أم خارجها، في موقع فريد أم في شارع عادي.. وغير ذلك كثير من الاعتبارات.

الفرق بينه وبين البيت

عندما يصل مسافر إلى فندقه ويدخل غرفته مع حقائبه ويوجد بابها، ينتابه شعور لذيذ بالأمان والخصوصية. الأمان لأن قلق الطريق والسفر قد انتهى. والخصوصية لعدم وجود محيط اجتماعي واسع سيثقل عليه بالتعاوي معه. هنا، في هذه الغرفة، لا يترتب عليه القيام بأي من الأعمال الرئيسية التي تتطلبها الحياة اليومية في البيت. الطعام، النظافة، الترتيب.. كل ذلك هو من مسؤوليات الآخرين. وكل ما عليه هو أن يحسن إدارة علاقته مع موظفي الاستقبال وخدمة الغرف، والأمر ليس صعباً لأن قواعده معروفة.

ولأن الإقامة في الفندق هي عادة لفترة محدودة، احتسب المقيم تكلفتها مسبقاً، يمكنه في حالات كثيرة أن يشتري لنفسه «رفاهية مؤقتة» أكثر مما يتمتع به في حياته اليومية. ليس فقط في

«ريتز» في باريس ولندن، و«سافوا» في لندن، و«أستور هاوس» في أمريكا، التي استهدفت استقطاب كبار أثرياء العالم. وفي القرن العشرين استمر نمو قطاع الفنادق يواكب تعاظم حركة السفر والسياحة. ولعل أبرز ما شهدته هذا القرن هو ظهور سلاسل الفنادق الحديثة. ومن الأمثلة الدالة عليها سلسلة فنادق «هيلتون» التي أسسها رجل الأعمال الأمريكي كونراد هيلتون من خلال شرائه لأول فنادق في عام 1919م. وعند وفاته في عام 1979م، كان عدد فنادق «هيلتون» في العالم قد وصل إلى 530 فندقاً، إما تملكها شركة هيلتون، أو تديرها، أو منحها حق استخدام اسمها وفق عقود محددة. وتنتشر سلسلة الفنادق هذه في 78 دولة في القارات الست. الأمر نفسه تقريباً ينطبق على سلاسل الفنادق المعروفة عالمياً مثل «انتركونتيننتال»، «ماريوت»، «هوليدي إن»، «شيراتون».. وغيرها.

مستويات الفنادق

نعرف جميعاً أن الفنادق تتوزع على مستويات عدة يُرمز إلى كل منها بعدد من النجوم. وفي أعلاها الفنادق الفاخرة العليا التي يشار إليها بخمس أو أربع نجوم، وتتضمن خدمات متكاملة على أفضل وجه، بحيث ترضي أكثر الزبائن طلباً. وفي قاع الهرم، هناك الفنادق الاقتصادية التي لا تحمل أكثر من نجمة واحدة أو اثنتين، والتي كثيراً ما تجزم إلى الإعلان عن ذلك. ومثل هذه الفنادق الأخيرة لا تقدّم إلا الأساسيات جداً، مثل غرفة النوم والهاتف، وتفتقر عادة إلى مطعم خاص بها، وإن كان بعضها يقدّم وجبة فطور متواضعة وموحدة لكل النزلاء.

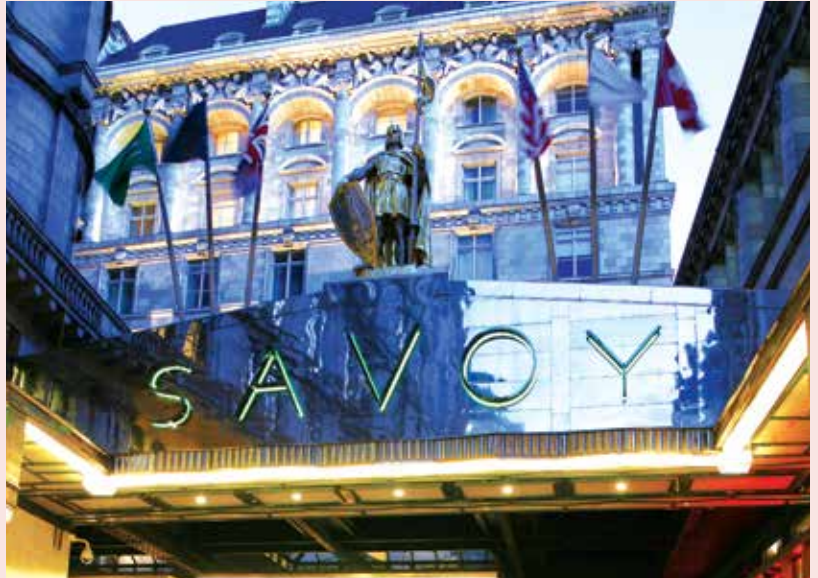
ولكن ما قد يفوت الكثير هو أن تصنيف الفنادق يخضع للمقاييس المفروضة في كل بلد على حدة، وأيضاً لصدقية الجهة التي تتولى التصنيف ودقة أدائها. ففي بعض البلدان مثل فرنسا، يوجد التصنيف الأكثر صرامة في العالم. حتى إن الفئة الواحدة تُقسم إلى عدة فئات فرعية. في حين أن الحال ليس كذلك في بعض البلدان التي تكون سخية في منح النجوم بغية تعزيز عائدات الفنادق من جيوب السياح. وأكثر من ذلك، فإن عدد النجوم المعلّقة على صدر الفندق،

ما هو هذا الـ «بوتيك أوتيل»؟

راج في السنوات الأخيرة تعبير «بوتيك أوتيل» في إشارة إلى فنادق معيّنة غير مصنّفة بالنجوم من واحد إلى خمسة.

وقد ظهر هذا التعبير لأول مرة عام 1984م، على لسان الأمريكي ستيف روبل، عندما كان يصف أول الفنادق التي اشتراها (وهو فندق موغان في نيويورك) بأنه يشبه الدكان (بوتيك). شاعت التسمية بسرعة لتصنيف فنادق معيّنة غير منضوية في سلسلة فنادق، وهي عادة فاخرة نسبياً، تقدّم خدمات متكاملة، وتحمل بصمة خاصة

تميزها عن غيرها، مثل تصميم مبناها، أو تفرده بخصوصية معيّنة. وقد كثرت الفنادق التي صارت تُلقّب نفسها بـ «بوتيك أوتيل» في لندن ونيويورك وباريس أولاً.. ومن ثم أينما كان في العالم. فلهذا التصنيف حسنة عديدة، أولها أن الفندق هو من يطلق هذا التصنيف على نفسه، وليس آخرها هو أن يُسمح للفندق بتقاضي أجور إقامة تفوق إلى حد بعيد ما كان سيتقاضاه من خلال النجوم التي ما كانت لتتجاوز الثلاث أو الأربع.



حُسن التصرف من عدمه في الفندق



في فيلم «أوشن 11» يقول صاحب الفندق الفاخر في مدينة لاس فيغاس الأمريكية (يلعب دوره آل باتشينو) لرئيس عصابة تخطط لسرقة خزنة الفندق (يلعب دوره جورج كلوني) ما مفاده: «أنت تحت المراقبة، وتدين لي بشيء». فأجاب الآخر: «حسناً، لقد ضبطتموني.. منشفتان.. سأدفع ثمنهما». في إشارة إلى السرقات الصغيرة التي يقوم بها نزلاء الفنادق وتطال أشياء صغيرة في غرفهم.

ماذا نسرق من الفندق؟

هذا هو عنوان تقرير بثته قناة «سي إن إن» مؤخراً في إطار برنامجها «المسافر». وعرض مقدّم التقرير الأشياء التي يأخذها النزلاء عادة من غرف فنادقهم، رغم أنها موجودة فيها لاستخدامها خلال إقامتهم.. وشملت اللائحة المستقاة من استطلاع طويل: الصابون وقوارير الشامبو الإضافية، القرطاسية والأقلام، المناشف، الخف المصنوع من القماش والمطرز باسم الفندق، أدوات الخياطة، معجون الأسنان الإضافي والمشط البلاستيكي الرخيص.. وغير ذلك. وجزم التقرير أن أكثر من نصف نزلاء الفنادق «يسرقون» شيئاً من غرفهم. وأن النسبة الأعلى وتصل إلى 70 في المائة هي في الأرجنتين.

قد تكون كلمة «سرقة» قاسية بعض الشيء، لأن هذه الأشياء زهيدة الثمن، وإدارات الفنادق تحتسب احتمال فقدانها سلفاً (وتضيف قيمتها بشكل غير مباشر على الفاتورة). ولكن، وتاماً لأنها زهيدة الثمن، ولا تشكل أية قيمة بالنسبة إلى تكلفة الإقامة في الفندق (خاصة إذا كان فاخراً)، فإن هذا السلوك يبقى مصدر حيرة عند تفسيره.

أما فيما يتعلق بالأشياء الأكثر تكلفة مثل «روب» الحمام، فنجد بقره إعلاناً صغيراً يقول: «إذا أردت أن تحتفظ بهذا البرنس كتذكارة، فيسرنا

وصول الطعام إلى غرفته على طبق من فضة، ولا في قضاء نهاره قرب المسبح المتوفر مجاناً في خدمة النزلاء.. إنه في الشعور الغامض الذي يهمس، صدقاً أم خداعاً، بالنجاح والأهمية ما دام كل هؤلاء الموظفين والعمال هم في خدمته.

ولكن الفندق ليس بيتاً

فالشعور بالأمان والخصوصية هو طارئ، وليس حالة دائمة كما هو في البيت، حيث يشكل مكوناً من مكوناته مثل المطبخ والأبواب والجدران. وفي الفندق، ومهما كان الجناح الذي يشغله النزيل كبيراً، ثمة شعور بأن الجدار يفصله عن أناس لا يعرف عنهم شيئاً. وأنه هو بدوره مجهول بالنسبة إليهم. تماماً كما أنه لا يعرف شيئاً عن ماضي غرفته هذه ومن كان فيها، ولا من سيحتلها من بعده، وعندما نضيف إلى ذلك وعي النزيل أنه في الفندق لمدة محدودة.. يتولّد لديه شعور بأن عالمه هذا متحرك، ولربما كان في هذا الإحساس ما يعكّر صفو الارتياح للفندق.

ففيما يتعلّق بميزان المقارنة بين الفندق والبيت، لكل شخص أن يكيل بمكياله الخاص. وفيما نرى البعض يتعاملون مع الفنادق، وكأنها شكل من أشكال الإقامة الجبرية، لأن لا خيار آخر لديهم، فإن البعض يصل في تفضيله للفندق على البيت إلى حد الإقامة فيه مدى الحياة، أو يتمنى ذلك لو كانت قدرته المالية تسمح له بذلك، خاصة في تلك الفنادق الفاخرة جداً.

اتخذوها بيوتاً

فمن الذين اختاروا الإقامة الدائمة في الفنادق، على الرغم من أن قدرتهم المالية كانت تسمح لهم بامتلاك منازل جيدة أو حتى فاخرة، هناك عدد من المشاهير الذين أمضوا السنوات الأخيرة من أعمارهم في فنادق من فئة الخمس نجوم. ومن هؤلاء نذكر مصممة الأزياء الفرنسية كوكو شانيل، التي عاشت ثلاثين سنة في فندق الريتز في باريس، أفخر فنادق العاصمة الفرنسية على الإطلاق. وهناك أيضاً الممثل المصري أحمد زكي الذي عاش 15 سنة في فندق رمسيس هيلتون في القاهرة، ومثله الممثل البريطاني ريتشارد هاريس الذي عاش في فندق «سافوا» في لندن حتى وفاته عام





إلى الغرفة في غيابه، بل عليه أن يطلبها، لكي يكون حضوره مضموناً، كما أن من سيايته بها هو غير من أخذها. ولذا، فإن القاعدة الذهبية والعامية في عالم البقشيش هي: «لا تدفع إلا بعد حصولك على الخدمة كاملة».

غير أن ما قد يفاجئ الكثير إلا الذين خبروا العيش طويلاً في الفنادق، هو وجود عامل أهم من البقشيش قد يرفع الخدمة التي يحظى بها النزيل حتى أفضل المستويات الممكنة: تبادل التحيات.

فمبادرة النزيل إلى إلقاء التحية على الموظفين والعمال في الفندق، هي ذات مفعول لا يمكن توقعه. فهؤلاء يجنون أن يحييهم النزيل، ربما لما يلقونه أحياناً من معاملات خشنة من بعض الزبائن، وربما لما في ذلك من تقدير شخصي «مهم» لعلمهم، أو لسبب آخر. قد تكون التحية مجرد كلمة واحدة في البدء، ولكن لا بأس في أن يضيف إليها النزيل في اليوم التالي «.. كيف حالك اليوم؟» وسيقابل سؤاله بابتسامة، وخدمة أفضل.

أكثر تعقيداً بكثير من ذلك.

باستثناء الفنادق العليا من فئة خمس نجوم، حيث تبقى الخدمة على مستواها الممتاز سواء دفع الضيف بقشيشاً أم لم يدفع، يلعب البقشيش دوراً مهماً في تحسين الخدمة في كل الفئات الأخرى من الفنادق. وعلى نزيل الفندق أن يحسب حسابه سلفاً بما لا يقل عن 10 أو 15 في المئة من التكلفة المتوقعة لإقامته.

ولا يخلو عالم البقشيش من بعض النيات المبطنة عند الزبائن في بعض الأحيان، كما لا يخلو أيضاً من بعض «الألعاب» الصغيرة عند المضيفين لاستخراج مزيد منه من جيوب النزلاء. فلأن البقشيش الأول الذي يُدفع لحامل الحقائق إلى الغرفة هو الأهم، لأن عمال الفنادق يتبادلون ملاحظاتهم حول النزلاء، يتباهى مسافر حريص جداً على ماله بأنه يدفع عشرين دولاراً لمن يوصل حقيبته إلى الغرفة. ويحظى بأفضل الخدمات خلال إقامته دون أن يدفع قرشاً إضافياً.

وفي الجهة الأخرى، نلاحظ تقنيات مختلفة، خاصة في الفنادق من فئة ثلاث نجوم وما حولها. فالعاملون في خدمة الغرف، يضعون منشفة كبيرة واحدة في الحمام، وكأنه فاتهم سهواً أن يضعوا منشفة صغيرة للأيدي.. ولذا لا بد للنزيل من أن يطلبها وأن يدفع بقشيشاً لحاملها. ويمكن للنزيل أن يطلب قهوة وقتينة ماء من خدمة الغرف، فيأتيه طلبه ناقصاً إما قنينة الماء أو السكر للقهوة. ويدفع بقشيشاً وهو يلفت العامل إلى ما فاتته إحضاره. ولكن العامل نفسه ليس هو من يأتي بقنينة الماء أو السكر الناقص، بل واحد غيره، يستأهل بقشيشاً آخر بدوره. ومن يدفع بقشيشاً للعامل الذي يأخذ الملابس إلى التنظيف، عليه أن يعرف سلفاً أن ملابسه لن تعود

أن يبيعك إياه في متجر الفندق».. بمعنى آخر: «هذا لا تسرقوه».

السلوك الحسن المطلوب من النزيل أولاً

في الفندق طرفان: مضيف وضيف، وحسن الإقامة في فندق ما مرتبط إلى حد كبير بحسن التعامل وتعاطي هذين الطرفين مع بعضهما. آداب المضيف وسلوكياته محددة سلفاً بفعل التدريب المهني والخبرات. وهو قادر على التعامل مع كافة شؤون مؤسسته وضيوفه بكياسة تمكنه من تنفيذ ما يريد ولا تترك مجالاً لانتقاده. ومثال على ذلك، أن بعض الفنادق (عادة من فئة أربع نجوم)، وبغية توفير بدل غسل المناشف بعد كل استعمال، لأن زبائن كثيرين يرضون باستعمالها أكثر من مرة، صارت تعلن أنه «بهدف حماية البيئة وعدم هدر المياه، فإن خدمة الغرف لن تعبر المناشف إلا إذا شتتم ذلك عبر رميها على الأرض»!. في أحيان كثيرة، يفتقد ضيوف الفندق إلى مثل هذه الكياسة. بعضهم قد يفوت تفصيلاً صغيراً في التعاطي مع الموظفين من حوله، وبعضهم يذهب إلى الحد الأقصى في سوء التصرف، لاعتقاده أنه ما دام هو الذي يدفع المال، فمن حقه التصرف كيفما يشاء. وغالباً ما يدفع مثل هذا الأخير ارتياحه للإقامة في الفندق ثمناً لسلوكه السيء.

التحية والبقشيش

الصورة الكوميديّة التي شاهدهاها أكثر من مرة في الأفلام حيث يقف خادم الغرفة أمام النزيل بانتظار البقشيش أو حتى إنه يمد يده، لا تمت إلى الواقع بصلة. فعالم البقشيش في الفنادق



2002م. والملياردير الأمريكي هوارد هيوز أمضى السنوات العشر الأخيرة من عمره متنقلاً بين الفنادق الأمريكية رغم سلسلة القصور التي كان يمتلكها. ومن الذين أقاموا لسنوات طويلة في فندق «ولدورف أستوريا» في نيويورك الجنرال الأمريكي دوغلاس ماكارثر، والرئيس الأمريكي الأسبق هيريت هوفر. أليس في ذلك ما يحفزنا على البحث عن مزيد من حسنات العيش الدائم في الفنادق مقارنة بما هي عليه في البيت.

التعليم للعمل في القطاع الفندقى

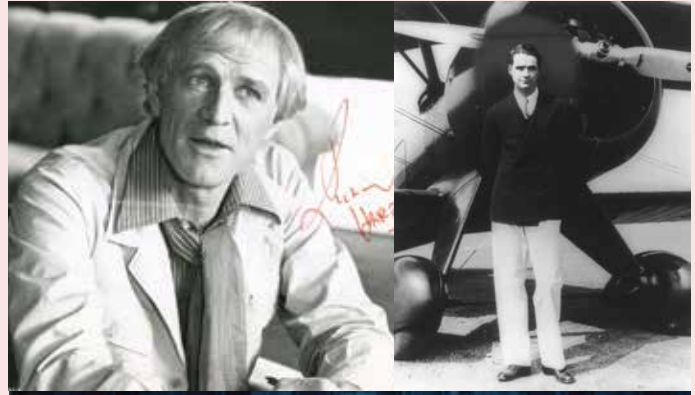
يوفر القطاع الفندقى فرص عمل هي من الضخامة بحيث يحسب حسابها في اقتصادات الدول. وللدلالة على حجم هذه الصناعة نشير إلى أن حجمها في مدينة مكة المكرمة وحدها، أصبح في العام الجارى 2015، نحو 500 مليار ريال، استناداً إلى مصادر معنية بهذا الشأن في المدينة، في حين أن حجم سوق الدواء في المملكة ككل كان نحو 13 مليار ريال في العام الفائت. والمهم في هذه الصناعة هي أنها تتضمن تنوعاً في الاختصاصات قد لا نجد له مثيلاً في أي قطاع آخر. فإضافة إلى إدارته «المرئية للزبائن»، التي تضم موظفي الاستقبال والمحاسبة وخدمة الغرف.. هناك الإدارة العليا التي تُشرف على سير العمل في الفندق، والتي تضم في الفنادق الكبرى متخصصين في العلاقات العامة والإعلام والدعاية والتخطيط.. كما أن للفنادق الكبرى اختصاصيين في صيانة المبنى ومكوناته يعملون بدوام كامل فيه. وعندما نضيف إلى ذلك بعض الوظائف غير المرئية بوضوح مثل عمالة المطبخ والمسؤولية عن المشتريات، والإشراف على خدمة الغرف وغيرها، تتشكل لدينا صورة واضحة عن تنوع الكفاءات والاختصاصات التي يتطلبها فندق كبير كي يعمل بالكفاءة المطلوبة.

خصائصه

غير أن للعمل الفندقى خصائص قد تضعه على طرف نقيض العمل في بعض القطاعات الاقتصادية الأخرى، كالمصارف مثلاً. فحُسن أداء مصرف ما مرتبط بأداء إدارته العامة ومجلس إدارته، في حين أن صغار موظفيه هم تنفيذيون بشكل عام. أما في القطاع الفندقى، فإن لأداء العاملين فيه على الدرجات الدنيا من السلم الوظيفى آثاراً بالغة الخطورة والأهمية على مكانة الفندق وسمعته ونجاح أعماله. فموظفو الاستقبال وخدم الغرف هم الأكثر احتكاكاً بالزلاء، الذين يحكمون على الفندق وقيّمونه بناءً على أداء هؤلاء، وبناءً على تفاصيل صغيرة في هذا الأداء سلبية كانت أم إيجابية. ولذا قامت المدارس والمعاهد الفندقية أينما كان في العالم. وما من بلد يخلو منها اليوم، نظراً لأهميتها في إمداد القطاع بالمهارات اللازمة «لتبييض الوجه».

في المملكة

ففي المملكة، يضم أحد المعاهد مدرسة فندقية تسعى إلى صقل الكفاءات تلبية لاحتياجات قطاعات السياحة والضيافة والإيواء. وقد أبرم المعهد اتفاقية توأمة مع جامعة كاييلانو الكندية لدعم مسيرة المدرسة الفندقية، حيث تشرف الجامعة على مخرجات وطرق



الأكبر في العالم



في العام 2017م، ستشهد مكة المكرمة افتتاح أكبر فندق في العالم على الإطلاق. وسيضم هذا الفندق المسمى «أبراج كدي» 10,000 غرفة و70 مطعمًا. ووفقاً للرسوم التي نشرت له، سيتألف الفندق العملاق من اثني عشر برجاً، عشرة منها ستكون من فئة أربع نجوم، وبرجان من فئة خمس نجوم. وستضم هذه الأبراج التي تعلوها في الوسط قبة عملاقة على الطراز الأندلسي، مهابط للطائرات وأجنحة ملكية ومراكز للمؤتمرات الضخمة. وتبلغ تكلفته الإجمالية نحو 3,5 مليار دولار. ويشكّل مشروع بناء هذا الفندق خطوة في إطار مخطط التطوير الذي تشهده مكة المكرمة، والذي يشمل على خطة لإنشاء مجمع فنادق في منطقة جبل عمر لاستقبال مائة ألف شخص في 26 فندقاً فخماً، وخمسمائة مطعم.

الخدمة، والطهي، وصناعة الحلويات. وفترة الدراسة فيها هي سنوات خمس، موزعة على مرحلتين: الأولى ومدتها سنوات ثلاث، يمنح في نهايتها الطلاب شهادة التعليم الفندقى الابتدائى، والثانية مدتها سنتان يحمل الخريج بعدها شهادة التعليم الفندقى العالى. وتلزم المدرسة طلابها بالعمل التدريبي في المطاعم والفنادق خلال فصل الصيف وطوال سنوات الدراسة، إضافة إلى التدريب في مطابخ المدرسة والخدمة في مطعمها. ويقر العاملون في القطاع الفندقى والسياحي في لبنان، أن لهذه المدرسة فضلاً كبيراً على نمو قطاع السياحة والفنادق في البلاد، وتصدير الكفاءات الفندقية إلى الخارج، وخاصة إلى دول مجلس التعاون الخليجي.

الأشهر

أما المعهد الأشهر عالمياً، فهو «المدرسة السويسرية للإدارة الفندقية» التي تضم طلاباً من 80 دولة في حرمها الجامعي المتمثل في قصر كو التاريخي على الريفيرا السويسرية، وفي حرمها الجامعي الثاني الذي يضم فندقين سابقين في قلب جبال الألب السويسرية. وتمنح المدرسة طلابها ثلاثة مستويات من الشهادات الجامعية: البكالوريوس، والماجستير، وشهادة ما بعد التخرج. ومرتان في السنة تأتي أكثر من 60 شركة من مختلف أنحاء العالم لتوظيف الطلاب من كافة أقسام مجموعة التعليم السويسرية هذه. ويعطي منتدى التوظيف الدولي طلابها فرص الحصول على أفضل الوظائف.



وسائل ومناهج التدريس فيها. ويستطيع الطالب متابعة دراسته العليا في هذه الجامعة.

وتمنح هذه المدرسة دبلوم العمليات الفندقية بعد مدة دراسة لسنتين ونصف السنة. كما تقدّم أربع دورات تأهيلية، مدة الواحدة خمسة أشهر، تتألف بنسبة 25 بالمائة من التدريب النظري، و75 بالمائة من التدريب العملي الذي يتم داخل الفندق التعليمي للمدرسة، وتشمل التخصصات التالية: إشراف داخلي، موظف استقبال، إعداد الطعام، خدمة الطعام.

الأعرق

ومن أعرق المعاهد الفندقية في البلاد العربية المدرسة الفندقية في لبنان، التي تأسست عام 1949م، وتتضمن ثلاثة اختصاصات، هي:

برج العرب



غداة افتتاح فندق «برج العرب» في دبي عام 1999م، زارته صحافية بريطانية، ووصفته بأنه من فئة «السبع نجوم»، للتعبير عن أنه يتجاوز في أبعثه كل ما سبق لها أن شاهدته من فنادق. صمّم هذا الفندق المهندس المعماري البريطاني توم رايت، ليكون أيقونة لإمارة دبي كما هو حال دار الأوبرا في مدينة سيدني مثلاً. ونجح بالفعل في ذلك.

فالبرج الذي يتخذ في شكله الخارجي شكل شراع، وبني على جزيرة صناعية بتكلفة بلغت 650 مليون دولار، لا يضم رغم ارتفاعه البالغ 312 متراً، سوى 202 غرفة. ولا غرابة في ذلك، إذا ما علمنا أن أصغر الأجنحة فيه تبلغ مساحته 169 متراً مربعاً، وأكبرها يصل إلى 780 متراً مربعاً. ويبلغ إيجار الجناح الملكي فيه 18716 دولاراً في الليلة الواحدة، ويحتل بذلك المرتبة الثانية عشرة بين أعلى فنادق العالم.

وبعمارة المهذبة على المستويين التقني والجمالي، وخدماته ومطاعمه، تحوّل هذا الفندق إلى معلم سياحي يقصده كثيرون لمجرد مشاهدته، وليس بالضرورة للمبيت فيه الذي لا يقدر عليه غير كبار الميسورين.

الفندق في السينما من الكوميديا إلى الرعب

قصته أن بإمكان الإنسان أن يجد السعادة والحب مهما طال عمره إذا أدار ظهره بشكل كامل لماضيه وابتدأ حياة جديدة. وعلى غرار الفلم الذي أشرنا إليه سابقاً، ضمَّ هذا الفلم الذي أنتج عام 2011م، حشداً من النجوم، من بينهم ماغي سميث نفسها، وجودي دينش، وتوم ويلكنسون، إضافة إلى الممثل الهندي الشاب ديف باتيل. ونظراً للنجاح الذي لقيه هذا الفلم، تم إنتاج حلقة ثانية بعنوان «ثاني أفضل فندق ماريغولد» للعام الجاري 2015م، وثمة شائعات إلى أن فريق العمل نفسه يعدّ حلقة ثالثة.

في الرعب

ولأن الفندق يفتقر طابع الاستقرار الذي يميّز الحياة المنزلية، نراه يتحوّل في أفلام عديدة إلى بؤرة للشر والرعب. من الأفلام التي صارت مصنّفة كلاسيكية في هذا الإطار، نذكر فلم «اللمعان» الذي ظهر في عام 1980م، مقتبساً عن رواية ستيفان كينغ الشهيرة، وقام ببطولته جاك نيكولسون. يلعب نيكولسون في هذا الفلم دور كاتب رواي، يقبل بالعمل حارساً طوال فصل الشتاء لفندق ضخم ومهجور في جبال كولورادو الأمريكية، علّه في هذه العزلة يفك عقدة عجزه عن الكتابة. فيصطحب معه زوجته، وابنه الذي يملك حاسة تبتّه بوجود خطر. وفي ذلك المكان المنعزل، يصاب الرجل بالجنون، فتبدأ مطاردته لعائلته وتبدأ رحلة المشاهد المرعبة في مئات الغرف الخاوية والممرات الطويلة التي لا نهاية لها. وللفندق مكانة خاصة في أدب الرعب عند ستيفان كينغ، فـ «اللمعان» ليس الوحيد من نوعه، إذ أخرج السويدي ميكايل هافستروم في عام 2007م فلم «الغرفة 1408» عن رواية كان كينغ قد نشرها عام 1999م. ويروي الفلم قصة كاتب (يلعب دوره جون كوزاك) متخصص في روايات الرعب، ويركّز بشكل خاص على ما يُشاع حول البيوت المسكونة. وبعد أن راوحت أبحاثه في مكانها دون إحراز أي تقدم، يتلقّى إنذاراً عبر بطاقة بريدية يعرف من خلاله بوجود الغرفة الشهيرة التي تُعرف بالرقم «1408» في أحد فنادق نيويورك. فيقصدتها، تصحبه الشكوك بخصوص ما يُشاع حولها. ويقرر المبيت فيها ليلة واحدة على الرغم من إصرار مدير الفندق عليه باختيار غيرها.. فكانت ليلته ليلاء.. وأكثر. ويمكن للآلحة الأفلام حول الفنادق المرعبة أن تمتد إلى ما لا

إضافة إلى حضوره كمسرح لبعض الأحداث في عدد لا يُحصى من الأفلام السينمائية، يحضر الفندق على الشاشة كبطل رئيس للفلم، أو كمسرح شبه وحيد لأحداثه، التي لا يمكن تصور حدوثها خارج فندق. وعلى هذا المستوى، يمكننا أن نلاحظ بسرعة أن هذا الحضور الرئيس يمتد ليشمل فئات لا حصر لها من الأفلام، من الرعب إلى الكوميديا.

في الكوميديا

في عام 1979م، فازت الممثلة البريطانية ماغي سميث بجائزة الأوسكار عن دورها في فلم «فندق كاليفورنيا» (1978) الذي تلعب فيه دور ممثلة بريطانية مرشحة لجائزة الأوسكار، ولكنها تفشل في الحصول عليها. وتدور أحداث الفلم بأسره في أربعة أجنحة من فندق فاخر في بفرلي هيلز، يسكنها أناس قادمون من لندن ونيويورك وفيلادلفيا وشيكاغو. ولكل منهم مشكلاته الخاصة التي يسعى إلى حلها خلال إقامته المؤقتة في هذا الفندق. وقد اجتمع في هذا الفلم حشد من النجوم ضمَّ جين فوندا، والترماتو، مايكل كين، بيل كوسبي، ويتشارد بريور، وغيرهم.. ووصفه النقاد آنذاك بأنه كان أفضل كوميديا في ذلك العقد من القرن العشرين. وقبل أشهر قليلة عرضت الفضائيات العربية فلم «أفضل فندق ماريغولد» لمرجه جون مادن، ويروي قصة مجموعة من المتقاعدين البريطانيين الذين يرحلون نهائياً إلى الهند للإقامة في فندق صوّره الإعلان عنه أنه الأفضل من نوعه. ولدى وصول هؤلاء يكتشفون أن الفندق المقصود يكاد أن يكون شبح فندق قديم، خرب بالكامل، فتبدأ مغامراتهم للتكيف مع الوضع الجديد. وخلاصة





لمشاهدة الفنادق بحد ذاتها من نيويورك إلى جبال أوروبا

وإضافة إلى ما تقدّم، ثمة أفلام عديدة، كوميدية في الغالب، تكمن أهميتها في أن تصويرها تم بالفعل في فنادق شهيرة عالمياً مثل فيلم «موتني كارلو» من العام 2011م، الذي يروي مغامرات ثلاث فتيات يقصدن فرنسا للسياحة، وينتهي بهن المطاف في «فندق باريس» في موتني كارلو، الذي قد يكون أفخر فندق على ساحل المتوسط. فتدور نصف أحداث هذا الفيلم في أجنحة هذا الفندق وأروقته.

والأهم منه في هذا المجال، فيلم «خادمة في مانهاتن» الذي يروي قصة زواج بين خادمة تعمل في فندق فاخر في نيويورك (تؤدي دورها جنيفر لوبيز)، وسياسي شاب وطموح. وفي هذا الفيلم

«يا ليت الفنادق هي كما تبدو في الأفلام والمسلسلات التلفزيونية. ففي باريس هي تطلّ دائماً على برج إيفل، وفي القاهرة تبدو الأهرامات خلف النافذة مباشرة. ففي الأفلام، لكل فندق معلم تاريخي قرب النافذة. أما غرف فندقي فتطل على جدار مسدود ومكب نفايات».

جيلبرت غوتفريد

نهاية وصولاً إلى «فندق الجحيم»، الذي يروي قصة مزارع وزوجته يكسبان بعض المال الإضافي من خلال إدارتهما لفندق صغير يقدم حفلات شواء.. غير أن المشويات هي من لحوم البشر الذين كانا يصطادونهم في أراضيهم المجاورة.

من رواندا إلى فلورنسا

وبالعودة إلى الأفلام الأكثر جدية، لا يمكننا إلا أن نتوقف أمام «فندق رواندا»، الدراما التاريخية التي صورت للسينما عام 2004م، وتروي قصة صاحب «فندق الألف تلة» في رواندا، الذي ينتمي إلى قبيلة الهوتو والمتزوج بامرأة من التوتسي. وتتوالى الأحداث انطلاقاً من المذابح العملاقة التي شهدتها رواندا بين هاتين القبيلتين وذهب ضحيتها نحو مليون قتيل استناداً إلى تقديرات الأمم المتحدة. واستناداً إلى الفيلم، فقد تمكن صاحب الفندق الذي يدعى بول روزيزا باجينا (ويقوم بدوره دون شيدل) من إنقاذ أكثر من 1200 شخص رواندي التجأوا إلى الفندق. ومن الدراما التاريخية يمكننا أن نتقل إلى الدراما العاطفية مع الفيلم البريطاني «غرفة ذات مطل» الذي يعود إلى العام 1985م. يروي هذا الفيلم الذي أخرجه جيمس أيفوري، قصة شابة بريطانية تسوح في إيطاليا برفقة نسيبتها الأكبر سناً منها، وتمضي الحيز الأكبر من رحلتها في أحد فنادق فلورنسا، حيث تلتقي شخصاً يقلب حياتها المستقرة رأساً على عقب.





الفندق في الأغنية.. غالباً مجرد رمز

في عام 1956، أطلق ألفيس بريسلي أغنيته «فندق القلب المحطم» المستوحاة من خبر نشرته الصحف حول انتحار رجل وحيد قفز من نافذة فندقه. وهي من الأغنيات القليلة المستوحاة من الحياة الفندقية الواقعية. إذ إن معظم أشكال حضور الفندق في الأغنية هي رمزية للدلالة على عوالم أو حالات يسهل تصويرها من خلال وضعها في فندق. وأشهر هذه الفنادق المتخيّلة على الإطلاق هو «أوتيل كاليفورنيا»، عنوان أشهر أغنية

لفريق «الإيغلز»، صدرت عام 1976م، ويبيع منها 16 مليون نسخة في الولايات المتحدة وحدها. وفندق كاليفورنيا في هذه الأغنية هو رمز لعالم الملذات الدنيوية، التي إذا ما سقط فيها المرء استحال عليه خروجه منها.

ومن أكثر الفنادق الحقيقية تأثيراً وحضوراً في الأغنية، فندق «تشيلسي» في نيويورك، الذي يحضر في أشكال متفاوتة الأهمية والتأثير في أغنيات لجانيس جوبلين وبوب ديلان وفيرجيل تومسون وبات سميث، وبشكل خاص في أغنية ليونارد كوهين «فندق تشيلسي» التي تروي إحدى قصصه الشخصية مع جانيس جوبلين.

وفي الغناء العربي، نجد الفندق الرمزي (كما هو حال «فندق كاليفورنيا») في أغنية «نزل السرور» من مسرحية زياد الرحباني التي تحمل الاسم نفسه وتعود إلى عام 1974م، وتدور حول فندق متخيل يقيم فيه عدد من الأشخاص المهمّشين اجتماعياً يواجهون خياراً بين الثورة أو الموت.

لا نشاهد فقط الأجنحة الفاخرة في فندق «ولدروف استوريا» و«روزفلت أوتيل» في نيويورك، بل أيضاً طقوس الخدمة الجيدة، وإدارتها، والاجتماعات الصباحية التي يعقدها العاملون في الفندق للاطلاع على طبيعة الزبائن المرتقبين اليوم وحاجاتهم ومزاجاتهم. فلم فندق من الدرجة الأولى.

أما آخر الأفلام الفندقية التي حظيت بشهرة عالمية فهو «فندق بودابست الكبير»، الذي أخرجه ويس أندرسون، وقام ببطولته أدريان برودي وبيل موراى وجود لو، وغيرهم من النجوم، وعُرض على الشاشات في العام الماضي 2014م.

يروي هذا الفيلم مغامرات موظف استقبال في منتجج تزلج أوروبي في فترة ما بين الحربين، ويُدعى غوستاف، يرتبط بصداقة مع خادم البهو الذي يدعى زيرو مصطفى، فيصبح هذا صديقه الموثوق. وتتضمن القصة سرقة لوحة فنية من عصر النهضة لا تقدّر بثمن، ومن ثم عودتها إلى الظهور وسط صراع عائلي على ثروة طائلة تصحبه جريمة قتل، وكل ذلك على خلفية العالم الأوروبي الذي كان يشهد تحولات حادة في تلك الفترة. وكما هو حال فيلم «خادمة في مانهاتن» يستعرض هذا الفيلم كثيراً من تقاليد العمل في الفنادق الفاخرة.



الفن في الفندق

درجت العادة أن تتناول في الملف حضور موضوعه في مختلف مجالات الإبداع ومنها الفنون. وفي حالة الفندق نجد أن المنحى يتخذ اتجاهاً معاكساً. فمقابل الحضور الهزيل للفندق في الأعمال الفنية الكبرى، نجد الفنون بكافة أشكالها تحضر في الفندق، بدءاً من فن العمارة إلى التصميم الداخلي وصولاً إلى اللوحات الزيتية في الغرف.

العمارة والتصميم الداخلي

تلعب عمارة مبنى الفندق دوراً مهماً في تصنيفه، وفي عدد النجوم التي يمكن أن يعلّقها قرب اسمه. وإن كانت أبنية الفنادق من فئة ثلاث نجوم وأقل ذات أبنية عادية أو حتى متواضعة في تصميمها، فإن أبنية الفنادق الفاخرة تستحق التوقف أمامها. وبشكل عام، يمكننا تصنيف الطرز المعمارية للفنادق الفاخرة إلى أقسام:



يصل الزائر إلى عالم طافح بالذوق الرفيع والأناقة والجمال.. وتكفي الإشارة هنا، إلى أنه في تسعينيات القرن الماضي، عندما قرر فندق «جورج الخامس» تطوير تصميمه الداخلي، وشاء التخلص من بعض المفروشات، طُرحت هذه المفروشات في مزاد علني درّ على أصحابه الملايين، وتسابق على اقتنائها أصحاب القصور وهواة التحف. وبشكل عام، فإن الفنادق، ومهما كانت الفئة التي تنتمي إليها، تركز في تصميمها الداخلي على بهو الاستقبال الرئيس. فهو الجزء من الفندق الذي يمر به الجميع، ويمكن توزيع تكلفته عليهم أيضاً. ولكن حضور الفن في الفنادق لا يقتصر على التصميم. فثمة فنادق كثيرة تقيم معارض فنية متواصلة لفنانين ناشئين في بهوها الرئيس. ولهذا النشاط ما يبرره. فهو إضافة إلى «رعاية مزعومة» للفن، يسمح للفندق بتغيير أجواء بهوه، وإنقاذها من الرتابة، ناهيك عن حصوله (أحياناً) على عمولة من مبيعات أعمال الفنانين الناشئين. ومن المعارض الفنية الكبرى التي دخلت تاريخ الفن من بهو الفنادق، نذكر المعرض الذي أقامه سلفادور دالي في سبعينيات القرن الماضي في باريس. فمن باب احتجاج الفنان الإسباني الشهير على ما آلت إليه بعض التيارات الفنية، قرر إقامة معرض للفنانين الذين عادوا إلى الالتزام بأصول الرسم. ومن باب احتجاجه على سياسة صالات العرض الفنية والتجارية، قرر إقامة هذا المعرض التاريخي في فندق «موريس» في باريس، وليس في أي مكان آخر. ومن أشهر الفنادق في العالم التي تولي حضور الفن في أروقتها وقاعاتها اهتماماً خاصاً، فندق «غرانفيا» (Granvia)، في مدينة كيوتو اليابانية. إذ يضم هذا الفندق نحو 1000 تحفة فنية، تُراوح ما بين المشغولات التقليدية القديمة واللوحات الزيتية المعاصرة. ويشرف عليها وعلى حُسن عرضها أستاذ جامعي متطوع من جامعة «سيان».



– **الفنادق الحديثة**، وغالباً ما تولي تصميم أبنيتها إلى أشهر المعمارين بغية تحقيق أكبر قدر من الفرادة والتميز. ومعظم الفنادق في العواصم «الثرية» والحديثة تندرج ضمن هذه الفئة، نعرف منها في جوارنا فنادق «ريتز كارلتون» و«الفيسلية» و«فور سيزونز» في الرياض.

– **الفنادق التي تعوّض عن المظهر الخارجي شبه العادي لبنائها**، برفع مستوى التصميم الداخلي إلى مستويات عليا من حيث الأبهة والأناقة وحسّ الذوق وحتى البذخ. وأشهر هذه الفنادق ما نجده في لندن وباريس وحتى نيويورك.. حيث كثير من الفنادق الفاخرة في هذه المدن تشغل أبنية قديمة ومحمية قانوناً بحيث لا يمكن تعديل واجهاتها، وتشابه جداً، حتى التطابق مع الأبنية المجاورة كما هو حال فنادق «جورج الخامس» و«بلازا أتينيه» و«برنس دي غال» في باريس، حيث لا يمكن تمييز أبنيتها عما يحيط بها، ولكن بمجرد دخول البهو



اللوحه في الفندق

ففندقنا يحرص على تزيين جدران الغرف بصور فوتوغرافية بالأسود والأبيض ملتقطه لمشاهد لا تبعد أكثر من بضعة شوارع عن موقع الفندق». وفيما تميل الفنادق العريقة عادة إلى أن ينشر في غرفها اللوحات الزيتية القديمة ذات الطابع الزيتي (دون أن تكون باهظة الثمن)، تميل سلاسل الفنادق الحديثة إلى التيارات الفنية المعاصرة والطليعية، مع الحرص على عدم مفاجأة الزبائن بأشكال فنية غير مألوفة جداً مثل مخرجات الفن المفاهيمي، والأعمال التركيبية المثيرة للتساؤل. ففي النهاية، تكمن وظيفة الفن في الفنادق، في إشاعة جو من الارتياح والإحساس بالرفاهية وحتى الأبهة. أما تثقيف النزلاء فليست من مهمة الفندق بتاتاً.

الأمر أكثر تعقيداً. يقول هونغ لوك، وهو مدير عام «مجموعة لوم» لتطوير الهوية البصرية لسلاسل فنادق عالمية، من ضمنها «ماريوت» و«هيلتون» و«ستاروود»: «إن كل هذه الفنادق هي تابعة لسلاسل محددة. يدفع صاحبها مبلغاً من المال للشركة الأمر كي يحمل اسمها، ويشارك في نظام حجز الغرف وأيضاً مظهرها. وفي كل واحد من هذه الفنادق، يتولى المعماري والمصمم الداخلي تصميم المفروشات وتزيين الغرف وفق مقاييس السلسلة». وفي معظم الفنادق الكبرى الفاخرة يوجد موظف متخصص للمشتريات الفنية، الذي يعمل ضمن قواعد صارمة، ويعبر عنها جيس كاليتشر مسؤول الفنون في فندق «أنديغو» في نيويورك، بقوله: «إن تزيين الغرف يخضع لقواعد صارمة.

في إطار تزيين غرف النزلاء، نلاحظ جميعاً وجود «أعمال فنية» على الجدران. ونلاحظ كذلك فوراً بأنها هناك لـ «أنسنة» الغرفة وطرد الوحشة منها. ومع أنه في بعض الفنادق المتوسطة والصغيرة تكون نوعية هذه الأعمال الفنية من النوع الذي يزيد الوحشة، فإنها في معظم الفنادق، حيث توجد حياة فندقية عريقة، مدروسة بعناية. وإن لم يبدُ عليها ذلك للوهلة الأولى. فالفنادق الفرنسية المتوسطة التي تأسست في القرن التاسع عشر، مثلاً، أو تشغل أبنية أنشئت آنذاك، تحرص على تزيين غرف الزبائن برسوم حفرية تعود إلى تلك الفترة أو ما قبلها (أو بنسخ رخيصة عنها) في مسعى منها لتأكيد عراقيتها. أما في الفنادق الفاخرة، فيصبح



وماذا عن الأجنحة؟

ثمة بون شاسع ما بين أعلى الغرف وأعلى الأجنحة، فعلى لائحة أعلى عشرة أجنحة فندقية في العالم نجد أن أدناها «كونوت هوتيل» حيث يبلغ إيجار الجناح 23,500 دولار في الليلة. وعلى رأس القائمة الجناح الملكي في فندق «بريزيدان» في جنيف، الذي تبلغ تكلفة إيجاره لليوم الواحد 67,000 دولار!!!

ويضم هذا الجناح الذي تبلغ مساحته 1,800 متر مربع، 12 غرفة نوم، ويطل على جنيف الشهيرة.

وما بين الأول والأخير، هناك الجناح الملكي في فندق «بلازا أثينيه» في باريس (27,000 دولار)، والفيلد الملكية في منتجج «لا غونيسي» في اليونان (35,000 دولار)، ومقر صاحب العقار «هيلتوب» في جزر فيجي، الذي يقول موقعه الإلكتروني، أن على الراغب في الإقامة فيه مقابل 40,000 دولار في الليلة، أن يقدم طلباً وينتظر دعوة صاحب العقار الملياردير ويتريك ماتيشيتز (صاحب مصانع مشروب طاقة شهير).



الأعلى ولماذا؟

يوجد على شبكة الإنترنت عدد من المواقع التي تزعم صحة تعدادها لأعلى الفنادق في العالم، وتختلف اختلافات كبيرة فيما بينها.

الغرف الغالية

ففي واحد من هذه المواقع، نجد أن الفنادق العشرة الأعلى في العالم تتوزع ما بين فندق «كوين شارلوت» في كندا في المرتبة العاشرة (2,800 دولار للشخص في الليلة)، و«نورث آيلاند» في جزر السيشيل في المرتبة الأولى (5,843 دولاراً في الليلة)، وما بينهما يلاحظ وجود عدة فنادق إفريقية، اثنان في تزانجا تراوح تكلفة الإقامة فيها ليلة الواحدة ما بين 3000 و4000 دولار، وثلاثة في بوتشوانا تزيد تكلفة الإقامة فيها على 4000 دولار يومياً. ومن هذه اللائحة نستشف أهمية موقع الفندق في وسط طبيعي نادر ومميز وجذاب للسياح، بالنسبة إلى تسعير خدماته. فمعظم هذه الفنادق الباهظة التكلفة هي لهواة الرحلات البرية من كبار الأثرياء.

جدول بحجم الصناعة الفندقية في الدول العشر الأولى

عدد ليالي مبيت السياح في الفنادق	معدل عدد الغرف في الفندق الواحد	عدد الغرف في عام 2012	البلد
58,000,000	33	4,900,000	الولايات المتحدة
83,000,000	132	1,500,000	الصين
18,000,000	27	1,370,000	اليابان
29,000,000	32	1,100,000	إيطاليا
72,000,000	27	950,000	ألمانيا
12,000,000	47	900,000	إسبانيا
16,000,000	37	660,000	المكسيك
57,000,000	17	650,000	المملكة المتحدة
26,000,000	36	620,000	فرنسا
600,000	غير معروف	53,000	تايلند

المصدر: منظمة الأمم المتحدة للسياحة 2014

