

دراسة حالة سلسلة فنادق هيلتون

hilton



الطالبتين: رزاقى شيماء
خلود قرقازى
الفوج: 4



Hilton hotel

01

تاريخ ونشأة
الشركة
المريج 7p

03

التسويقي الشركة
هيلتون

05

تحليل Pestel
باستيل لهيلتون

02

اسم وشعار الشركة
تحليل سوات

04

لشركة هيلتون
swot

06

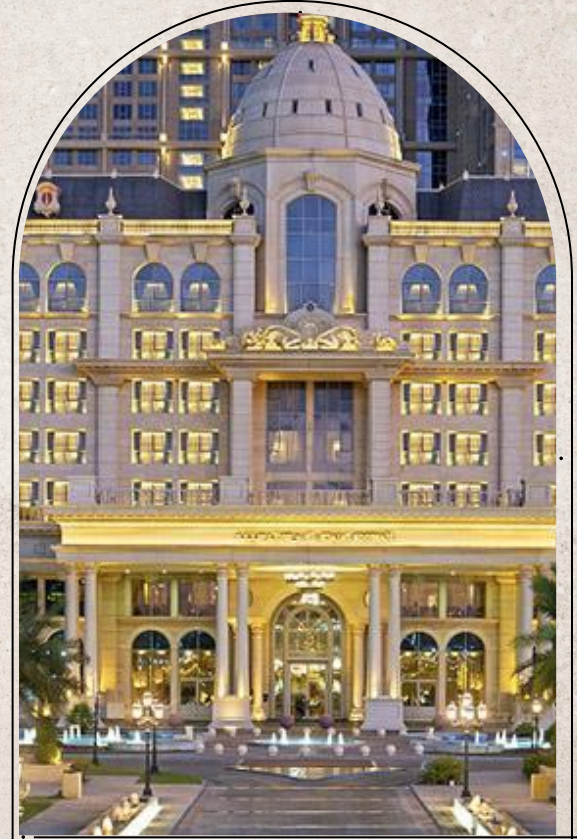
اشكال الدخول
الى الأسواق
الدولية



01

تاريخ ونشأة شركة

Hilton



تاريخ ونشأة شركة



فنادق ومنتجات هيلتون هي العلامة التجارية لهيلتون
لهيلتون وواحدة من أكبر العلامات التجارية للفنادق
في العالم. تستهدف العلامة التجارية

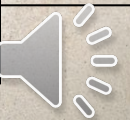
ك

أكثر المؤتمرات ووجهات العطلات الشهيرة حول العالم.

تشارك فنادق ومنتجات هيلتون في هيلتون أونورز،
برنامج ولاء الضيوف من هيلتون. يحصل الأعضاء
الذين يحجزون مباشرة من خلال القنوات المملوكة
لشركة هيلتون على خصومات ووسائل راحة
حصرية مثل خدمة الواي فاي المجانية، وتسجيل



• **(Resorts & Hotels Hilton): فنادق ومنتجعات هيلتون •** بالانجليزية •
المعروفة سابقا باسم فنادق هيلتون(. هي سلسلة عالمية من الفنادق والمنتجعات،)
ذات الخدمة الكاملة، وهي العالمة التجارية الرائدة في هيلتون العالمية. تأسست
الشركة الأصلية بواسطة كوندار هيلتون في عام 1919، وهي مملوكة الآن من قبل
هيلتون العالمية . وتمتلك فنادق هيلتون إما عن طريق الادارة أو تليزيمها لشركات
مستقلة من قبل هيلتون العالمية. في عام 1943، أصبحت فنادق هيلتون أول سلسلة
فندقية تغطي الولايات المتحدة من الساحل الى الساحل . واعتبارا من عام 2010،
كان هناك أكثر من 530 فندق هيلتون منتشرة في جميع أنحاء العالم وفي 78 دولة
عبر القارات الست



02

اسم و شعار الشركة hilton

جدة هيلتون
HILTON HHONORS
Jeddah Hilton

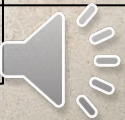
جدة هيلتون - الهيئة السعودية للمخيمات
... شعار العلامة التجارية هيلتون العالمية للضيافة والمنتجات الفاخرة

Hilton
HOTELS & RESORTS

شعار هيلتون مشرق مسجدة باللاتن-دال حر لتعمل محلي
شعار هيلتون العالمية في الكويت تمل عن شارع وظيفية - 15000 وظيفية ... شعار هيلتون

HILTON HILTON WORLDWIDE

Commentaires



سلسلة فنادق هيلتون



03

المزيج التسويقي
لسلسلة فنادق
هيلتون



1-المنتج =

تقدم تقدم هذه المؤسسة منتجاتها في صيغة خدمات ايواء وضيافة حيث تمتلك سلسلة كبيرة من الفنادق المنتشرة على انحاء العالم المشهورة بريادتها في مجال فندقية والضيافة و تقديمها العديد من العروض التنافسية مثل باقات السفر العروض الترفيهية

2-المكان =

حيث يقع المقر الرئيسي للشركة في منطقة تايسون، مقاطعة فيرفاكس، فرجينيا، ولايات المتحدة الامريكية

ذلك على غرار الفرع المنتشرة حول العالم

3-الاتصالات الترويجية =

تبدأ من عام 2023، خصصت شركة هيلتون ميزانية قدرها 200 مليون دولار أمريكي لمزيجها التسويقي، مع التركيز بشكل خاص على جانب الترويجي. تتضمن هذه الميزانية نفقات ترويج المبيعات لإعلان والعلاقات العامة وأنشطة البيع الشخصية.

تتقسمت الميزانية نحو الشكل التالي :

ترويج المبيعات = استثمار مبلغ قدره 50 مليون دولار
دعاية والاعلان = استثمار مبلغ قدره 80 مليون دولار
العلاقات العامة = استثمار مبلغ قدره 30 مليون دولار
بيع الشخصي = استثمار مبلغ قدره 40 مليون دولار

4-التسعير =

حيث تقوم المؤسسة بالتسعير على مايلي =
-التسعير حسب التكلفة
-التسعير على اساس القيمة
-التسعير حسب المنافسين
-التسعير الترويجي (خصومات لفترة محدودة-تخفيضات)

5-الافراد =

حيث ان المؤسسة تولي اهتماما كبيرا للاستثمار في الموارد البشرية و طاقم عملها حيث يعتبرون هم الواجهة الاولى للمؤسسة عند استقبال العملاء حيث يكونون أشخاص ذوي كفاءة عالية .
وفي 2023 هيلتون تصدر المرتبة الاولى كأفضل مكان للعمل في العالم لتكون أول شركة في قطاع الضيافة تصدر هذه القائمة

6-الدليل المادي =

حيث تتوفر كل فنادق هيلتون على عدد كبير من المرافق داخل منشأتها مثل (المطاعم الفاحرة-حمامات السباحة الفردية والجماعية-قاعات رياضة ونشاطات ترفيهية) بالإضافة الى الاجنحة المتنوعة سواء عائلية او فردية مثل (الجناح الملكي)

7-العمليات =

حيث تقوم هيلتون بتسليم عمليات تقديم الخدمات بالنسبة لعملائها

3- الاتصالات الترويجية =

اعتبارًا من عام 2023، خصصت شركة هيلتون ميزانية قدرها 200 مليون دولار أمريكي لمزيجها التسويقي، مع التركيز بشكل خاص على الجانب الترويجي. تتضمن هذه الميزانية نفقات ترويج المبيعات والإعلان والعلاقات العامة وأنشطة البيع الشخصية.

حيث انقسمت الميزانية نحو الشكل التالي :

- ترويج المبيعات = استثمار مبلغ قدره 50 مليون دولار
- الدعاية والاعلان = استثمار مبلغ قدره 80 مليون دولار
- العلاقات العامة = استثمار مبلغ قدره 30 مليون دولار
- البيع الشخصي = استثمار مبلغ قدره 40 مليون دولار

4-التسعير =

حيث تقوم المؤسسة بالتسعير على مايلي =

-التسعير حسب التكلفة

-التسعير على اساس القيمة

-التسعير حسب المنافسين

-التسعير الترويجي (خصومات لفترة محدودة-تخفيضات)

5-الافراد =

حيث ان المؤسسة تولي اهتماما كبيرا للاستثمار في الموارد البشرية و طاقم عملها حيث يعتبرون هم الواجهة الاولى للمؤسسة عند استقبال العملاء حيث يكونون أشخاص ذوي كفاءة عالية .

وفي 2023 هيلتون تتصدر المرتبة الأولى كأفضل مكان للعمل في العالم لتكون أول شركة في قطاع الضيافة تتصدر هذه القائمة

6-الدليل المادي =

حيث تتوفر كل فنادق هيلتون على عدد كبير من المرافق داخل منشأتها مثل (المطاعم الفاخرة-حمامات السباحة الفردية والجماعية-قاعات رياضة ونشاطات ترفيهية) بالاضافة الى الاجنحة المتنوعة سواء عائلية او فردية مثل (الجناح الملكي)

7-العمليات =

-حيث تقوم هيلتون بتسهيل عمليات تقديم الخدمات بالنسبة لعملائها بتوفيرها لعمليات الحجز عبر الانترنت عن طريق مواقعها الخاصة مباشرة أو عبر التطبيقات المشهورة الخاصة بالحجوزات الفندقية مثل تطبيق (Trivago)

-تقوم أيضا بتوفير مدربين وأخصائيين تدليك في المرافق الترفيهية الخاصة بها مثل قاعات الرياضة والسباحة والساونا.... الخ

-الحرص على استقطاب أحسن الطباخين حول العالم

-عمليات التعقيم والتغيير والتنظيف المستمر والدوري للافرشة والغرف

04

تحليل سوات لسلسلة فنادق هيلتون Swot



- = نقاط القوة 1
- صورة العالمة التجارية القوية حضور عالمي واسع في اغلب الدول -
محفضة متنوعة -
- = نقاط الضعف 2 -
الاعتماد على السوق الأمريكية -
ارتفاع الديون -
الاعتماد المفرط على حجوزات الطرف الثالث -
- = الفرص 3 -
توسيع الحضور العالمي ارتفاع الطلب على السفر الفاخر والتجريبي -
التقدم التكنولوجي -
- = التهديدات 4 -
المتثال التنظيمي عدم اليقين الاقتصادي المنافسة -

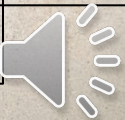


05

تحليل PESTEL

باستال

مؤسسة هيلتون



الجيو سياسية اللوائح الحكومية للدول

العلاقات السياسية بين الدول -

السياسات الضريبية -

= العوامل الاقتصادية 2-

الحالة الاقتصادية للدول-

ارتفاع معدلات التضخم -

تغيرات اسعار الصرف-

= العوامل القانونية 5-

قوانين الملكية الفكرية لقوانين العمل -

قوانين العقود-

= العوامل البيئية 6-

التصور العام للتنظيمات بيئية تغيير المناخ-

= العوامل الاجتماعية 3-

التجاه المتزايد للسفر والسياحة سلوك المستهلكين وتفضيالتهم -

= العوامل التكنولوجية 4-

التركيز على الاستثمار في النترنات-

استخدام التحليلات المتقدمة والبيانات الضخمة لتخصيص تجارب -

العمالء

فأي عالية السرعة مقدمة لتقنية الغرفة الذكية بما في ذلك المفتاح الرقمي وخدمة الواي

فأي عالية السرعة

المشاريع- أشكال الدخول لأسواق الدولية-

= التعاقدات الدولية -1-

في الدول التي تريد التعاقد مع الهيئة حيث تقوم بالتحقيق
في الفنادق و عقود التراخيص = حيث تقوم هيئة هيلتون

بتقديم عقود التراخيص

الحكم عليه ما إذا كان يتوافق مع معاييرها في الفندقية
والضيافة

بعدها تقوم بتقديم التراخيص الاستخدام اسم الشركة مقابل
أرباح يتم

التفاهق عليها

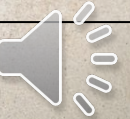
= عقود الإدارة-

حيث تقوم هيئة هيلتون بتعاقد إداري مع فنادق أخرى و
تكون مهمتها

هي تسيير الجانب الإداري للفنادق فعلى سبيل المثال نذكر
(توقيع

مجموعة هيلتون الأمريكية للضيافة على إدارة وتشغيل
فندقين بالقاهرة

بموجب عقد يمتد من 2023 الى غاية 202



= الست المشتركة-2-

حيث تقوم مؤسسة هيلتون بالعديد من المشاريع المشتركة في مختلف الدول المتواجدة فيها مثل توقيع عقد شراكة مع شركة مدينة المعرفة السعودية حيث يهدف هذا المشروع الى تطوير محور حضري ووجهة جديدة بالمدينة المنورة توفر وتجمع خدمات التنزه والترفيه والضيافة والتسوق والسكن ضمن مكوناته الأساسية التي تضم سوق رئيسي يرتبط مع برجين (فندق وشقق فندقية) ومنطقة فعاليات وصالات ترفيهية مغلقة، وسينما ونادي صحي بالإضافة إلى منطقة بوليفارد تجارية مطلة على حديقة ومساحات خضراء

= المشاريع المملوكة بالكامل-

جميع انحاء العالم وفي اخر احصائية قد بلغ مجموع عدد فنادق هيلتونحيث ان مؤسسة هيلتون تمتلك العديد من الاستثمارات الفندقية حول المنتشرة حول العالم 7000 فندق



التحالفات الاستراتيجية-3-

= التحالفات التكنولوجية-

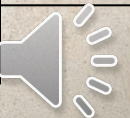
التي تسهل Trivago تحالف سلسلة فنادق هيلتون مع منصة وتطبيق على العملاء سهولة اختيار الفنادق والغرف ومقارنة الأسعار الختيار احسن سعر

مع ادخال تقنية جديدة تسمح لك بالتجوال داخل الغرفة افتراضيا لتمنحك احسن تجربة وخيار

= تحالفات استراتيجية تسويقية-

(flyemirates) تحالفت مؤسسة هيلتون مع الخطوط الجوية الماراتية من اجل التشجيع على استخدام الخطوط الجوية الماراتية والنزول في فنادق هيلتون مقابل الحصول على تخفيض عند الحجز من موقع الشركتين

اي بمعنى اخر انشاء موقع مشترك تستطيع فيه حجز بطاقة تذكرة طيران و حجز غرفة فندقية . وتحصل على تخفيض عند الحجز لدى الشركتين من نفس الموقع







provided by Leonard

