

المحاضرة الثالثة والرابعة

أقسام الفندق

Hotel's Departments

ان نجاح أي منشأة يعتمد على مدى ارتباط جميع الإدارات والأقسام ببعضها، أي العمل في ظل ما يسمى بفريق العمل لذا فلا بد أن تعمل جميع الإدارات والعاملين بها بأعلى مستويات الكفاءة للوصول الى الهدف المنشود ألا وهو جذب الزبائن للفندق وزيادة المبيعات وتحقيق هامش ربح مرتفع مع تقليل تكاليف التشغيل. فالتعاون بين الأقسام المختلفة بالفندق ضرورية جداً اذا علمنا بأن أي خدمة تقدم الى الضيف يساهم بها قسمين أو أكثر من أقسام الفندق ضمن ما يسمى بالعمليات الفندقية التي تنظم جميع الأعمال والنشاطات داخل كل قسم وبين الأقسام وعلاقتها مع بعضها البعض.

الفندق هو مؤسسة نشاطها امداد العامة بتسهيلات إقامة مع تقديم خدمة أو أكثر من الخدمات (خدمة الأغذية والمشروبات، خدمة الغرف، خدمة حاملي الحقائب، خدمة الغسيل، خدمات استعمال المعدات والتجهيزات الخاصة بالعميل،.....الخ) وقد تم تصنيف أقسام الفندق الى مجموعتين رئيسيتين وهما:

1- المراكز المحققة للإيرادات: وهي الأقسام التي تبيع خدمات ومنتجات للعملاء وبهذا تولد إيرادات وهي "

- قسم المكاتب الأمامية.
- قسم الأغذية والمشروبات.
- قسم خدمة الغرف.
- التلفونات.
- المغسلة.
- النادي الصحي.
- مركز رجال الأعمال.

2- المراكز المدعمة: وتسمى مراكز التكلفة فهي لا تحقق ايراد ولكنها تقدم دعم للمراكز المحققة للإيراد وهي:

- إدارة الموارد البشرية.
- التسويق.
- المشتريات.
- المحاسبة.
- الصيانة.
- الأمن.

ولكن قبل استعراض هذه الأقسام يجب التطرق الى وظائف المدير العام للفندق ونائب المدير.

المدير العام: General Manager

المدير العام هو العضو التنظيمي المسؤول عن تكامل وتنسيق عمل الآخرين، أي أنه الشخص المسؤول عن الأداء المتعلق بعمل فرد أو أكثر من العاملين بالفندق والذين يطلق عليهم المرؤوسين، كما أنه هو المسؤول عن تطوير وتحقيق خطط الفندق ويجب أن يتميز المدير بالصفات القيادية لغرض تنسيق جهود وأعمال كل الأقسام ووضعها في اطار تقديم أفضل خدمة مميزة للضيوف. ومن أهم واجباته:

- 1- تحقيق الأهداف المالية للفندق من خلال تنظيم وتنسيق عمل الأفراد معه.
- 2- تطوير الخطط الموضوعة للوصول لأهداف الفندق.
- 3- اختيار المرشحين الجدد لرئاسة الأقسام على ضوء احتياجات الأقسام.
- 4- دراسة ومناقشة تقارير التشغيل بعناية.
- 5- وضع نظام جيد للاتصالات يكون هدفه توصيل التعليمات الى العاملين.
- 6- ضمان رضا العاملين.

مساعد المدير العام: Assistant General Manager

ينوب عن المدير العام في حالة غيابه ويعمل على التنسيق بين مدراء الأقسام لغرض انجاز الأهداف المحددة من خلال التشغيل الجيد والفعال من كافة أقسام الفندق، وهو همزة الوصل بين المدير العام وبينهم. وتقع على عاتقه مسؤولية كبيرة وهي تطوير وتنفيذ الخطط الموضوعية، وكلما كانت الخطط واضحة كلما كان عمله أسهل وكانت عملية الاشراف على الأقسام أسهل، كما يجب على مساعد المدير العام أن يتواجد في كل مكان في الفندق لغرض الاشراف على التشغيل والحصول على التغذية العكسية وتوفير المساعدة الى مدراء الأقسام.

العمليات الفندقية في الأقسام المحققة للإيرادات

أولاً العمليات في قسم المكاتب الأمامية

يعد قسم المكاتب الأمامية العصب الرئيسي بالنسبة للعمليات التشغيلية في أي فندق، ويتوقف عليه إلى حد كبير نجاح أو فشل الفندق، فهو حلقة الاتصال بين نزلاء الفندق والإدارة وهو أول مكان يتصل به النزيل عند دخوله إلى الفندق لحجز غرفته وتسكينه كما أنه آخر مكان يقف عنده النزيل لسداد تكاليف إقامته.

يعتبر الانطباع الأول والجيد للضيف بالنسبة للفندق مهماً جداً، ولهذا السبب نشاهد اليوم أن أغلب الفنادق تركز على الأثاث والديكور ونوعية العاملين في المكاتب الأمامية وطريقة تعاملهم مع الضيوف. قبل التحدث عن الوظائف والأقسام الموجودة في قسم المكاتب الأمامية، يجب التعرف على العوامل التي أعطت أهمية قصوى لهذا القطاع وهي:

- يبدأ في انشاء علاقة مع النزيل من قبل وصوله للفندق عن طريق الحجز.
- أول من يقابل النزيل عند دخوله و أول من يستقبله عن طريق قسم الاستقبال.
- يكون على اتصال مستمر بالنزيل طوال فترة إقامته.
- يحاسب النزيل عند مغادرته.
- يودع النزيل عند المغادرة بالنيابة عن إدارة.
- يقوم بالاتصال المستمر بالضيف بعد مغادرته للفندق عن طريق المراسلات.

مدير المكاتب الأمامية: Front Office Manager

الرئيس المباشر له هو مدير قطاع الغرف، يتأأس مدير المكاتب الأمامية الهرم التنظيمي للمكاتب الأمامية وتقع على عاتقه مسؤولية كبيرة ومهام جمه تتعلق بإدارة وتنظيم العمل بالمكاتب الأمامية والعمل على زيادة المبيعات والمساهمة الفعالة في تحقيق أهداف الفندق وهنا بعض مهامه ومسؤولياته:

- مسؤول عن مراجعة مختلف التقارير التي يرفعها الاستقبال بشأن الغرف.
- الترحيب بالشخصيات المهمة ورافقها إلى غرفها.
- التأكد من صحة كشف أسماء الشخصيات المهمة.

- تناول كل مشاكل النزلاء التي تتصل بالمكاتب الأمامية.
- مراجعة التقارير المختلفة التي ترد من قسم الحجز.
- تناول جميع مراسلات قسم الحجز.
- متابعة أنواع وطرق الحجز المستخدمة بالفندق.
- التأكد من تحقيق أهداف التشغيل وتطوير وتنفيذ الدورات التدريبية.
- وضع الخطط ومراقبة نفقات القسم.
- ضبط نفقات العمل وتقليل التكلفة الى أقل قدر ممكن.
- المشاركة في خطة العمل السنوية والاعداد للميزانية.
- زيادة حجم المبيعات للغرف.
- رفع التقارير المتعلقة بالمكاتب الأمامية الى مدير قطاع الغرف.
- القيام فيما يتعلق بالتنبؤ بنسبة الاشغال والعائدات.
- عمل مسح للأسواق مرتين كل سنة على الأقل.
- الاشراف على الأداء الفردي للعاملين بالمكاتب الأمامية.
- التنسيق مع شؤون الموظفين فيما يخص تعيين وتدريب العاملين بالمكاتب الأمامية.

يعتبر قسم المكاتب الأمامية وحدة الاتصال المهمة بين الضيوف وباقي الأقسام الأخرى لتقديم خدمات للضيوف أو العلم على بعض المشاكل التي تواجه الضيوف، فهناك اتصال دائم ومستمر بين قسم المكاتب الأمامية ومعظم أقسام الفندق الأخرى.

وأهم أقسام المكاتب الأمامية:

- أ- قسم الاستقبال.
- ب- قسم الاستعلامات.
- ج- قسم الحجز.
- د- قسم المقسم والهاتف.
- هـ- قسم رجال الأعمال.

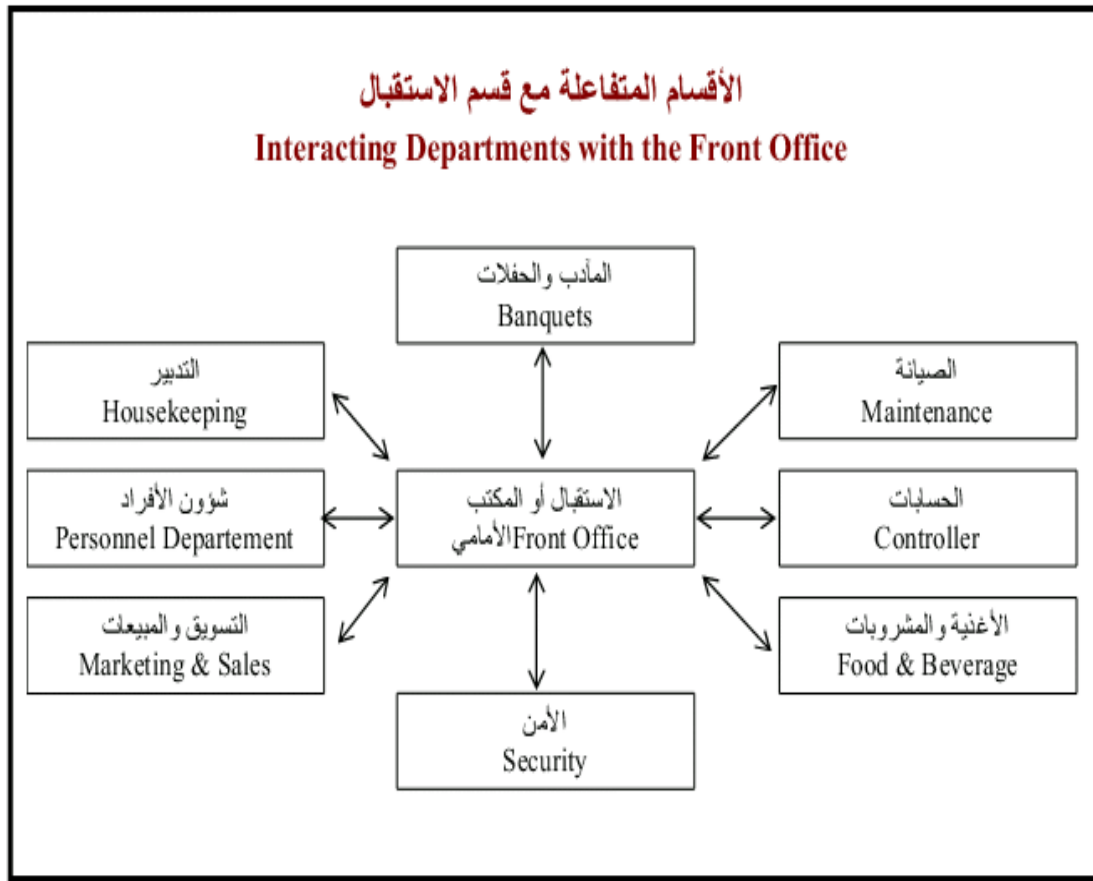
أ - قسم الاستقبال:

يعتبر قسم الاستقبال القلب النابض لقسم المكاتب الأمامية، فمن خلال هذا القسم تدار معظم عمليات المكاتب الأمامية ويتم تنفيذ معظم الخدمات للضيوف. فهو يتولى عمليات الاستقبال والترحيب بالضيوف والترحيب بالعملاء وتسكينهم والتنسيق لتقديم الخدمات لهم (check in)، كما يتولى عمل إجراءات المغادرة (check out)، بالإضافة الى عمل التقارير اليومية التي يعدها المراجع الليلي (night auditor) وترفع الى إدارة الفندق. وفيما يلي بعض الأعمال والمهام التي يؤديها قسم الاستقبال:

- تحية النزلاء والترحيب الجيد بهم.
- بيع الغرف واستلام طلبات الحجوزات.
- التنسيق مع قسم الاشراف الداخلي لتجهيز الغرف المحجوزة خلال اليوم.
- تسجيل بيانات النزلاء وتخصيص الغرف لهم.
- استلام أي طلبات إضافية من النزلاء والعمل على تنفيذها.
- الاستعداد لاستقبال النزلاء المتوقع لحظة وصولهم وخصوصاً الشخصيات المهمة.
- استلام وتوزيع الرسائل والطرود البريدية على النزلاء أثناء تواجدهم بالفندق أو حجزها لهم لحين وصولهم أو ارسالها الى عناوينهم في حال مغادرتهم.
- العمل على زيادة مبيعات الغرف والترويج لمبيعات الأقسام الأخرى كالأغذية والمشروبات والغسيل والكي.
- التعامل مع شكاوى ومشاكل النزلاء والعمل على حلها وارضاء النزلاء.
- عمل التقارير اليومية عن نسب الاشغال وعدد النزلاء ومتوسط سعر الغرف وغيرها من التقارير ورفعها الى مدير المكاتب الأمامية.
- اخطار قسم الاشراف الداخلي عن أي تغيير في اشغال الغرف وحالتها.
- التعاون مع كافة الأقسام الأخرى بالفندق للارتقاء بسمعة الفندق.

وبما أن أهم الأعمال التي يؤديها قسم الاستقبال هو عملية التسكين للضيوف فور وصولهم فان هناك بعض القواعد العامة التي يجب أن يعيها موظف الاستقبال عند اشغال الغرف وهي:

- اشغال الغرف في الطوابق الأولى أولاً ثم الغرف في الأدوار التي تليها لتركيز الخدمة في أدوار معينة.
- عرض الغرف التي تناسب أسعارها مع نوعية العميل.
- عدم ارباك العميل بعرض مجموعات مختلفة من الغرف والاقتصار على نوع أو نوعين منها فقط.
- مراعاة أن الأسر يفضلون الغرف المتصلة أو على الأقل الغرف المتجاورة.
- مراعاة كبار السن عند اختيار الغرف فهم لا يفضلون صعود الدرج أو المشي لمسافات طويلة في ممرات الغرف، مما يعني اختيار الغرف في الأدوار الأولى والقريبة من المصاعد.
- يفضل سؤال العميل عن المنظر (view) الذي تطل عليه الغرفة قبل عملية التسكين.
- عدم التركيز على بيع الغرف المرتفعة السعر وإهمال رغبات العملاء.



علاقة قسم الاستقبال في الفندق مع بقية الأقسام

ب- قسم الاستعلامات:

يختص هذا القسم بالعديد من المهام مثل:

- توفير المعلومات التي يمكن أن يحتاج إليها الضيوف عن المدينة والنشاطات التجارية والترفيهية التي قد تحصل بالمدينة التي فيها الفندق.
 - كما يهتم هذا القسم بالاحتفاظ بجدول رحلات الطيران والقطارات وارشاد السياح الى الأماكن السياحية بالمدينة.
 - وتحت هذا القسم يندرج قسم خدمات الزبي الموحد والتي من أهم وظائفهم:
 - 1- حمل الحقائب للنزلاء فور وصولهم الى الفندق وتوصيلها الى غرفهم وكذلك انزالها عند انتهاء اقامتهم ومغادرتهم الفندق.
 - 2- ومن واجباتهم أيضاً حسن مقابلة النزلاء عند دخولهم الفندق وتوصيلهم الى الاستقبال.
 - 3- تعريف النزلاء بالخدمات المقدمة في الغرف وكيفية استخدامها اذا طلب منهم ذلك مثل (طرق تشغيل التكييف، وفتح واغلاق النوافذ، وتشغيل التلفاز والبرامج الملحقة به، وكيفية الاتصال بالأقسام الهامة مثل خدمة الغرف والاستقبال).
- وأهم الوظائف الموجودة في هذا القسم هي:
- حامل الحقائب (Bellman).
 - بواب الفندق.
 - عامل المصعد.

ج- قسم الحجز: Reservation

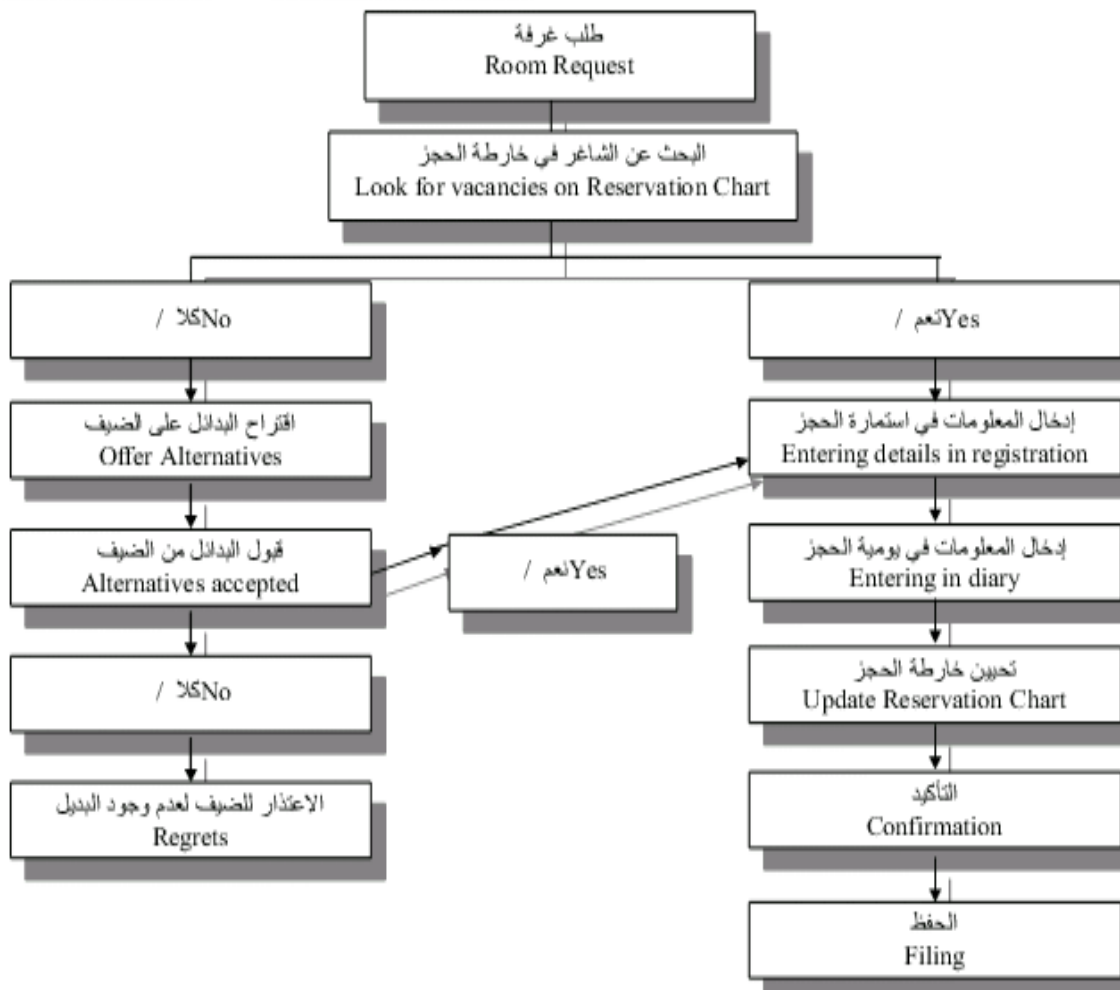
الحجز هو أحد أهم الأقسام التابعة لقطاع الغرف والمكاتب الأمامية والتي تلعب دوراً مهماً، من خلال هذا القسم يستطيع العملاء الاستفسار عن أنواع الغرف المتاحة بالفندق، كذلك الاستفسار عما يقدمه الفندق من عروض تسويقية كعروض الإقامة أو العروض الترويجية للمطاعم والبوفيهات. ويتطلب من العاملين بهذا القسم المعرفة التامة بكافة الخدمات ومرافق الفندق بالإضافة الى المهارة والاحتراف في عملية البيع.

وظائف قسم الحجز:

- استلام طلبات الحجز.
- مقابلة طلبات الحجز بالمتوفر.
- اقتراح البدائل على الضيف في حالة عدم توفر طلبه.
- تسجيل بيانات الحجز.
- تأكيد الحجوزات Confirmation
- التنسيق مع قسم المبيعات والتسويق.
- العمل على تحقيق خطط الفندق بزيادة المبيعات.
- عمل التقارير بالحجوزات ورفعها الى مدير المكاتب الأمامية.
- تجهيز الحجوزات اليومية وارسالها الى قسم الاستقبال للاستعداد لاستقبال الضيوف.

مخطط يوضح إجراءات الحجز

Reservation Procedures Chart



د- مركز رجال الأعمال: Business Centre

مركز رجال الأعمال هو أحد الأقسام أو المكاتب التابعة لقسم المكاتب الأمامية والذي غدا من الخدمات المهمة التي يجب أن توفرها جميع الفنادق في يومنا الحاضر بمختلف درجاتها أو تصنيفاتها. يعني هذا المركز بتقديم الخدمات لرجال الأعمال ومرتابيه مثل خدمات الكمبيوتر والانترنت، الطباعة، الترجمة، الفاكسات، التلكسات وتنفيذ جميع الأعمال السكرتارية للنزلاء.