

الجمهورية العربية السورية

وزارة السياحة

# مبادئ الضيافة



2021-2020

الأول الثانوي المهني الفندقي



الجمهورية العربية السورية  
وزارة السياحة  
مديرية الشؤون التعليمية/ المدارس المهنية الفندقية

## مبادئ الضيافة

2021-2020

الأول الثانوي المهني الفندقي

## مقدمة الكتاب:

الضيافة تعني استقبال المسافرين والزوار والترفيه عنهم بكل رحب وسعة، وكلمة ضيافة مشتقة من الأصل اليوناني **Hospice** وتعني نزل للقراء والرجال، ويمكن اعتبار الضيافة ضمن أقدم الوظائف التي أهتم بها الإنسان حيث تعني الاهتمام بالضيف أو النزيل والعمل على توفير الراحة له.

صناعة الضيافة متواجدة على مر العصور التاريخية، وذلك لأسباب حب الإنسان في السفر والترحال لكي ينعم بالراحة أو ربما لأسباب أخرى سعياً وراء بعض الأعمال التجارية أو بهدف العلم والدراسة أو لأسباب زيارة بعض الأماكن المقدسة أو الترفيه والترويج عن النفس، وبالرغم من الصعوبات التي واجهت المسافرين من مشقة السفر والترحال ومحاولة إيجاد مكان للإيواء يتوافر فيه جميع متطلباتهم، فقد ساهمت الفرقة الهائلة في تطور وسائل السفر منذ بداية الترحال مثياً على الأقدام ثم استخدام الدواب إلى استخدام وسائل النقل الجوي، لتصبح من إحدى الصناعات الخدمية الحديثة التي تهتم بها الدول وتبارت في إنشاء مواقف الإيواء وتمهيد الطرق وتحسين وسائل النقل والترحال وتدريب أيدي عاملة ماهرة واستخدام تقنيات حديثة لتقديم خدمات متميزة وأصبح ناجح هذه الصناعة متوقفاً على أسلوب الاستراتيجيات التي يتم استخدامها لمراعاة ما يحتاجه الضيف وإشباع رغبته.

يطلق مفهوم "الضيافة" على الفنادق والمطاعم وكذلك المؤسسات الأخرى التي توفر الطعام أو المأوى أو كليهما للمغتربين عن أصل البلد أو الإقامة، لأن مصطلح الضيافة يتضمن جزء كبير من كافة الأنشطة والمشروعات المعنية بالتجذير والترفيه **Hospitality** والسفر والطيران والمطاعم والفنادق والبارات والملاهي الليلية وشركات النقل السياحي ووكالات تأجير السيارات وخطوط النقل السياحي والبرى والبحري ومنظمي البرامج السياحية.

لذا نستعرض في هذا الكتاب مفهوم الضيافة وتوقعات الضيف وأهم المنشآت الفندقية والسياحية وأقسام الفندق الحيوية والإيرادية والربحية والخدمية والتعرف على الخدمة الفندقية.

إعداد:

فئة من المختصين

## الفهرس:

6	البحث الأول: الضيافة
6	أولاً: مفهوم الضيافة
11	البحث الثاني: الفندق
11	أولاً: التسمية
11	ثانياً: تعاريف الفندق
12	ثالثاً: التطور التاريخي لصناعة الفنادق
12	رابعاً: أهم المؤسسات السياحية والفندقية
14	أ. قسم المكاتب الأمامية :Front office department
14	ب. قسم التدبير الفندقي :Housekeeping department
14	ج. قسم الإطعام والمشروبات :Food & Beverage department
15	د. قسم الموارد البشرية :Human Resources department
15	ه. قسم المحاسبة (الحسابات) :Accounting department
15	و. قسم الهندسة والصيانة :Engineering & maintenance department
15	ز. قسم الأمن :Security department
17	سادساً: ثلاثة أبعاد خدمة النزيل The Guest Service Trilogy
20	البحث الثالث: قسم الإطعام والمشروبات
21	أولاً: أقسام قسم الإطعام والمشروبات
21	أ. المطعم :Restaurant
30	ب. المطبخ :Kitchen
37	ج. خدمة الغرف :Room service
39	د. الحفلات :Banquet
44	البحث الرابع: إدارة الغرف
44	أولاً: المكاتب الأمامية :Front office

أ. أهم الأعمال التي يقوم بها قسم المكاتب الأمامية:	44
ب. تنظيم المكاتب الأمامية:	45
ج. أقسام المكاتب الأمامية:	45
ثانياً: الاستعلامات Concierge	64
ثالثاً: التدبير الفندقي Housekeeping	69
البحث الخامس: قسم الصيانة الفندقية .....	76
البحث السادس: قسم الأمن الفندقي .....	79
البحث السابع: قسم التسويق والمبيعات .....	84
البحث الثامن: الخدمة الفندقية .....	93
البحث التاسع: الأقسام الربحية والخدمية في الفندق .....	102
الأقسام الربحية والخدمية في الفندق .....	102
أولاً: الأقسام الربحية Profit center	102
ثانياً: المراكز الخدمية أو المساندة Support Center	103

# الضيافة

## Hospitality

### أولاً: مفهوم الضيافة

إن الضيافة **Hospitality** تمثل عملية استقبال الزوار أو الضيوف والأجانب والترفيه عنهم مع منحهم الحرية بالمودة، ويتم تقديم خدمات الطعام الشراب والخدمات الأخرى، وتعُرف الضيافة **Hospitality** كذلك بأنها: كل الأنشطة التي توفر وتلبي طلبات ما يحتاج إليه المسافر من إقامة تتميز بالراحة والأمان وتقدم له خدمات الطعام والمشروبات والترفيه وتجعله يشعر بأنه لا زال في بيته ووطنه وبين أصدقائه من لحظة وصوله، وأثناء إقامته حتى مغادرته.

يُطلق مفهوم أو تسمية **الضيافة Hospitality** على الفنادق والمطاعم وكذلك المؤسسات الأخرى التي توفر المأوى أو المأكل أو كليهما للمغتربين عن أصل مكان البلد أو الإقامة، ويتضمن عمل مؤسسات الضيافة مهام إدارة خدمة الإيواء، وكيفية بناء المبني وإمداده بالتدفئة والإضاءة والطاقة بجانب عمليات الصيانة وإعداد الطعام وتقديمه إلى الضيوف بشكلٍ جذابٍ وشهيٍ.

هنا يمكن اعتبار **الضيافة Hospitality** ضمن أقدم الوظائف التي اهتم بها الإنسان حيث تعني الاهتمام بالضيف أو التزيل والعمل على توفير الراحة له.

إن مصطلاح Hospitality industry صناعة الضيافة يتضمن جزءاً كبيراً من كافة الأنشطة والمشروعات المعينة بالترفيه والسفر والطيران والمطاعم والفنادق والبارات والملاهي الليلية وشركات النقل السياحي ووكالات تأجير السيارات وخطوط النقل السياحي البري والبحري ومنظمي البرامج السياحية.

إما **Accommodation industry** صناعة الإقامة أو صناعة الفنادق فت تكون من كافة المنشآت التي توفر خدمة الإقامة وخدمة الطعام والمشروبات وكذلك خدمات الترفيه والترويج وخدمات وتسهيلات إقامة المجتمعات والمؤتمرات.

مفهوم الضيافة طبقاً لقاموس أكسفورد فإن الضيافة Hospitality تعني استقبال الزوار أو المسافرين والترفيه عنهم بكل رحب وسعة وكلمة ضيافة مشتقة من الأصل اليوناني **Hospice** وتعني نزل للفقراء أو الرحالة، ويمكن اعتبار الضيافة ضمن أقدم الوظائف التي اهتم بها إنسان حيث تعني الاهتمام بالضيوف أو النزليل والعمل على توفير الراحة له.

تعريف الضيافة هي خليط متجانس من المكونات المرئية مثل الغرف والوجبات والمشروبات والمكونات غير المرئية مثل جو الفندق العام وسلوك العاملين وشعور الضيف بالراحة والأمان.

تعرف الضيافة Hospitality بأنها عملية استقبال الضيوف أو المسافرين الذين يطلق عليهم اسم النزلاء Guest والذين يجب أن نوفر لهم الإقامة **Accommodation** وإن يزودوا أيضاً بمنتجات **Food & Beverage** إضافة إلى تقديم بعض الخدمات الأخرى منذ وقوت الوصول حتى تاريخ المغادرة.

يتصور البعض أن صناعة الضيافة تشمل فقط الطعام والمشروبات المقدمة للضيوف، وهذا خطأ لأن صناعة الضيافة تشمل جميع الخدمات التي تقدم للسائح منذ وصوله إلى البلج أو المكان المقصود إلى حين عودته إلى موطنها الأصلي أي مكان إقامته، وعلى هذا الأساس فإن حاجة الضيوف لا تقتصر على الإقامة في الفندق وحصوله على الطعام والسراب بل تعني أكثر من ذلك وتبعداً لذلك يمكن توضيح وظيفة هذان القسمان الرئيسيان في صناعة الضيافة بأنهما يشملان على **Food & Beverage** كمنتج وعملية

لخدمة إلى جاني توفير بعض الخدمات الأخرى مثل وسائل الاستجمام والترفيه والتسليه مثل حمامات السباحة وحدائق الألعاب ورحلات أو زيارات باستخدام وسائل الانتقال سواء كانت باستخدام الطيران أو الوسائل البرية أو البحريه. وتعتبر وسائل الترفيه والترويج من أحد العناصر الأساسية في عالم صناعة الضيافة، حيث يجب توفير وسائل للتسليه التي أصبحت الآن من أحد أضلاع صناعة الضيافة الأساسية وذلك باستخدام العروض الحية أو استخدام الوسائل المرئية أو السمعية أو عن طريق استغلال العوامل الطبيعية للاستماع بجمال الطبيعة.

وقد أضاف وجود المكاتب السياحية ووكالات السفر داخل المؤسسات والمنشآت الفندقية بعدهاً جديداً على صناعة الضيافة لما تقدمه من خدمات تخص المسافر أو السائح في صورة متكاملة ساعدت على تنشيط مجال صناعة السياحة والضيافة.

**1- السفر Travel:** تسافر الناس لأغراضٍ عديدة فقد تسافر من أجل التجارة، الزيارة، حضور المؤتمرات، العلاج، وغيرها من الأسباب ومن منطلق مفهوم الضيافة هناك أناس يستقبلون المسافرين ويقدمون لهم الخدمات والذين يمثلون مجتمعاتهم لإعطاء انطباع جيد عن البلد، وتوفير الراحة والعناية للمسافرين، كما وأن وسائل النقل المتطورة كالطائرات والبواخر والقطارات توفر الخدمات الراقية التي تلبي رغبات المسافرين والتنافس من حيث الخدمة الجيدة والتعامل الجيد والجو المريح للمسافرين.

**2- الإقامة Accommodation:** تشمل الفنادق، المويشات، الشقق المفروشة، المنتجعات وتمثيل المؤسسات الفندقية بكثافة رأس المال المستثمر، وكثافة عنصر العمل، ومن الجدير بالذكر أن المؤسسات الفندقية تتنافس بقوة لتقديم

الخدمة الجيدة للضيوف بل والابتكار في الخدمات المقدمة، فضلاً عن العمل الجاد على تلبية وإشباع رغبات واحتياجات الضيوف.

**3- المطاعم Restaurant:** يمثل أماكن تقديم الطعام والمشروبات بإختلاف التصنيفات وأماكنها، الكافيتريا، أماكن بيع المشروبات الباردة والساخنة، عربات الأطعمة المتجولة، وغيرها من الأماكن والتصنيفات، وتشكل المطاعم جزءاً كبيراً من صناعة الضيافة، إذا يُعد هذا القطاع بمثابة أكبر قطاع في صناعة الطعام والمشروبات، إذ يحقق 70% من مبيعات صناعة خدمة الطعام والمشروبات.

**4- خدمة الطعام والشراب Food & Beverage:** هي مجموعة من العمليات التي توفر الطعام والشراب للناس خارج منازلهم، ولا تقتصر خدمات الطعام على المطاعم والفنادق فقط، بل تشمل خدمة الطعام في شركات الطيران، والمدارس والجامعات والقواعد العسكرية والمستشفيات ودور الرعاية الصحية والشركات والمصانع.

**5- الترفيه Entertainment:** وهي الأماكن التي يقصدها المسافرين للترفيه عن أنفسهم، مثل الحدائق، ملاهي الأطفال، صالات الألعاب، الملاعب الرياضية، المسارح ودور السينما.

**6- خدمات النقل Complementary:** تشمل نقل السائح من مكان إقامته الأصلي إلى المكان السياحي، وهي شاملة للنقل خارج الحدود الإقليمية والانتقال من منطقة الفندق المقيم فيه السائح إلى منطقة سياحة أخرى.

**7- الخدمات التكميلية Complementary Service:** وهي الخدمات التي تؤدي دوراً في إكمال صناعة الضيافة وجعلها قادرة على الرد على حاجات

ورغبات السياح، ومن تلك الخدمات، الرياضة والترااث الشعبي، والخدمات الصحية، والخدمات المصرفية، وايه خدمات أخرى يحتاجها السائح خلال مدة إقامته في البلد.

**8- خدمات التسوق Shopping:** تشمل الخدمات التي يحتاجها السائح لشراء الهدايا البسيطة لأسرته وأصدقائه أو أقاربه من البلد المزار أو لنفسه على سبيل الذكرى من ذكريات رحلته، وتشمل تلك الهدايا المناظر الطبيعية أو التحف وعلى الخصوص تلك المقتنيات التي تجسد منطقة القصد أو تجسد أحد معالمها البارزة والمشهورة أو شراء الملابس الفلكلورية الشعبية، أو الخزفيات وغيرها من المقتنيات والتحف.



## The Hotel

### أولاً: التسمية

تعود أصل الكلمة فندق إلى الكلمة اليونانية (Pandoka) والتي تعني النزل الذي يقدم خدمات الإيواء والطعام في حين تعود الكلمة Hotel الانكليزية إلى الكلمة الفرنسية ذاتها والتي كانت تعني المنزل الجميل الفخم للملك أو الحاكم. وفي اللغة العربية يستخدم مصطلح خان وهي عبرية الأصل وتعني المكان الذي يرتاح فيه النزلاء ليلاً.

### ثانياً: تعاريف الفندق

تعددت التعاريف التي وضعت لتحديد الملامح الإدارية والفنية والقانونية للمنظمة الفندقية نستعرض منها ما يلي:

**الفندق:** هو منظمة إدارية ذات سمات اقتصادية واجتماعية تقدم الضيافة في إطار القوانين المحلية والدولية لقاء أجر محدد للضييف داخل بناء مصمم لهذا الغرض. وعرف Webster الفندق على أنه مبني ومؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة.

ووفقاً للقانون البريطاني فان الفندق هو مكان يتلقى فيه المسافر خدمات المأوى مقابل سعر محدد.

**تعريف الفندق:** هو منظمة خدمية تقدم مجموعة من الخدمات للنزلاء من إيواء وإطعام مقابل أجر يدفعه النزيل، ويحتوي على هيكل تنظيمي وخاصيص تميّزه عن باقي المنظمات الأخرى.

### ثالثاً: التطور التاريخي لصناعة الفنادق

لا يمكن أن نتصور أن حاجة الإنسان في أسفاره المختلفة والمتنوعة الأغراض قد تختلف من عصر إلى آخر فالحاجة إلى الطعام والمأوى هي ذاتها على اختلاف العصور وبالتالي لا بد من وجود أماكن توفر مثل هذه الحاجات.

ظهرت الفنادق وعلى نحو بدائي في العصور المبكرة وهنالك إشارات واضحة إلى هذا النشاط المرتبط بالسفر والحج والترحال والعلاج في الكتابات البابلية والأشورية والفرعونية والرومانية حيث وجدت أماكن راحة على مقربة من الأنهر والسوقي والينابيع والواحات لتتوفر مقومات الحياة الضرورية فيها.

### رابعاً: أهم المؤسسات السياحية والفنقية

1- **الفندق The Hotel:** هو مؤسسة سياحية تقدم خدمات الطعام والشراب والمبيت وتسهيلات أخرى تختلف في الحجم والنموذج والتصنيف وتقدم الخدمات وهو على نوعين: فنادق المنتجعات **Resort Hotel** و فنادق المدن **Town Hotel**.

2- **النزل Inn:** وهي وسائل بدائية قديمة فيها أماكن للمبيت واستراحة تؤمن الطعام للمسافرين وأماكن خاصة للعربات والخيول، وكانت تقدم فقط الأسس الثلاثة التي يحتاجها المسافرين، وما تزال بعض الفنادق تحتفظ بهذه التسمية مثل **Holiday Inn**

3- **بانسيون Pension**: وهو منزل يوجد فيه عدد من الغرف للإيجار، يشرف عليه الأسرة المالكة من حيث الخدمات، والطعام المقدم هو نفس طعام الأسرة ويكثر هذا النموذج في فرنسا.

4- **موتيل Motel**: ظهر هذا النوع بعد الحرب العالمية الثانية ومع ظهور المحرك استعيض بها عن الخان، وفيه موقف للسيارات الواسعة الخدمات المتعلقة بها، كما يوجد أماكن للطعام واللهو.

5- **المقاهي Coffee shops**: عندما دخلت المقاهي الحياة اليومية وخاصة في لندن كانت ملتقى رجال الفكر والأدب والسياسة وتطورت حديثاً وأصبحت تقدم الوجبات السريعة والخفيفة مع بعض المشروبات الكحولية وغير الكحولية.

6- **كافيتريا Cafeteria**: وهي أماكن للطعام ، تقدم وجبات خفيفة وسريعة، وتعتمد نظام الخدمة الذاتية.

7- **المخيمات السياحية Holiday Camps**: تؤمن للسائح كل المتطلبات كاماكن المبيت، الشاليهات، المطاعم، البارات المخازن، الحدائق العامة ووسائل التسلية والأندية الليلية وغيرها.

8- **النادي الليلي Night club**: تقدم التسلية واللهو والعزف والموسيقى الهاوئية والصاخبة كما تقدم فرق استعراضية ويرافقها أحياناً تقديم الأطعمة والمشروبات والرقص غالباً يتم ذلك في حفلات ليلية.

9- **تقديم الطعام الخارجي Catering**: تقوم هذه الأماكن بتزويد وسائل النقل بحراً وجواً وبراً أثناء الرحلات بالوجبات التي قد تكون محفوظة في معلبات خاصة أو سريعة وقد تكون مفتوحة مثل مطاعم السفر.

## خامساً: الأقسام الرئيسية في الفندق The main sections of the hotel

### أ. قسم المكاتب الأمامية :Front office department

من أهم أقسام الفندق وأول مكان يتصل بالنزليل عند وصوله إلى الفندق، وأخر مكان ينتهي فيه تسديد تكاليف إقامته قبل مغادرته للفندق، حيث أن المكاتب الأمامية حلقة اتصال بين النزلاء والإدارة وهو المركز العصبي لجميع مراقب الفندق، ومن أهم وظائف هذا القسم الترحيب بالنزلاء واستقبالهم لتسجيل الحجوزات أو الإقامة.

### ب. قسم التدبير الفندقي :Housekeeping department

من الأقسام الهامة في الفندق أيضاً، حيث أن راحة ورضا النزليل تتوقفان على جودة العمل في هذا القسم، فهو مسؤول عن نظافة وترتيب غرف النزلاء والأماكن العامة مثل صالات الاحتفالات والاجتماعات والردّهات والممرات والمصاعد ويضم هذا القسم أيضاً قسم المصبغة، وأهم أهداف قسم **Housekeeping** المحافظة على مستوى عال من النظافة وإخبار إدارة الهندسة ( الصيانة ) عن أية عيوب أو أعطال في غرف النزلاء أو الأماكن العامة.

### ج. قسم الإطعام والمشروبات :Food & Beverage department

يعتبر هذا القسم أداة جذب للنزلاء والضيوف الحليين إضافة إلى السمعة الجيدة عن الفندق، حيث يشكل مركز الربح للفندق بعد قسم الغرف في تحقيق الدخل، حيث يتوقف حجم هذا القسم وأنواعه طبقاً لحجم الفندق وطبيعة تشغيله، وينقسم قسم الطعام والمشروبات إلى قسمين ( تقديم الطعام والمشروبات ، وإنتاج الطعام ).

## د. قسم الموارد البشرية **Human Resources department**

يشمل هذا القسم على إدارتي شؤون العاملين والتدريب، ويهتم هذا القسم بتوفير العمالة الجيدة ذات المهارة العالية، ويعمل على الحاقه بالأقسام المختلفة.

## هـ. قسم المحاسبة (الحسابات) **Accounting department**

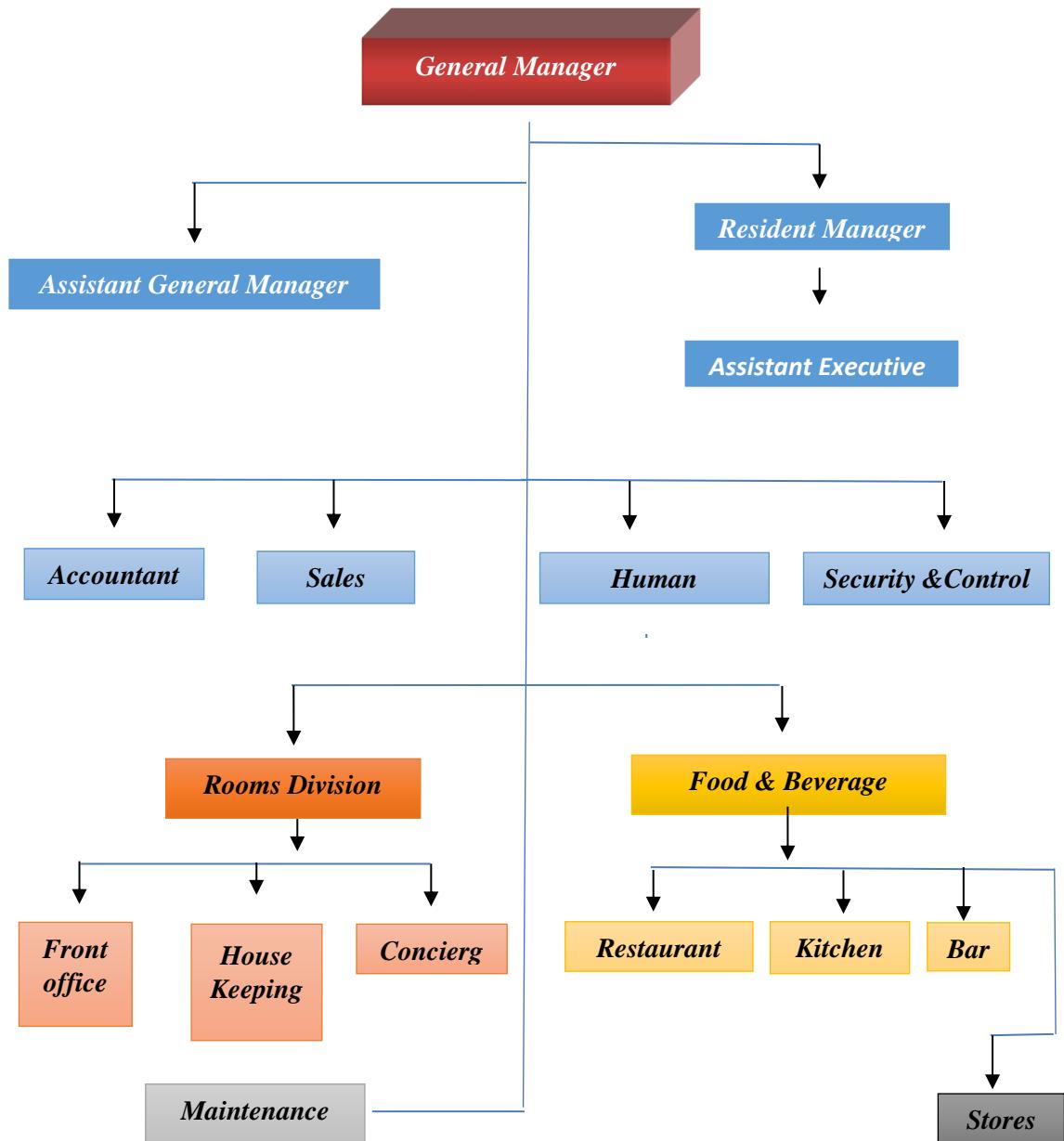
يهتم هذا القسم بمراقبة جميع التعاملات المالية التي تتم بالفندق، وإجراء المناقصات لشراء المواد الخام، ويشارك في عمليات الشراء والاستلام والصرف بالتعاون مع الأقسام الأخرى في الفندق.

## وـ. قسم الهندسة والصيانة **Engineering & maintenance department**

تتلاصص وظيفة هذا القسم في: المحافظة على مبني الفندق، وإجراء التجديفات المطلوبة ومراقبة التجهيزات والمعدات المختلفة في موافق الفندق، وإصلاح الأعطال وإجراء الصيانة أو الإشراف عليها.

## زـ. قسم الأمن **Security department**

وظيفة هذا القسم أمن النزيل وأمن الفندق وأيضاً المحافظة على أمن وسلامة النزلاء وكذلك العاملين بالفندق واتخاذ ما يلزم نحو منع حوادث السرقة والإرهاب والحرائق والعمل على توقيفها إن حدثت.



## سادساً: ثلاثة أبعاد خدمة النزيل The Guest Service Trilogy

إن أي مشروع فندق ناجح يتكون من ثلاثة عناصر أساسية تعتمد كل منها على بعض بالتبادل (الضييف أو النزيل والمالك والقوة العاملة) حيث لكل دور يوضح كما يلي:

### 1- الضييف أو النزيل Guest: هدف المنشأة ← تحقيق رضائه

ويعتبر الضييف السبب الأساسي لوجود المشروع الفندقي وهو الهدف العملية الفندقي حيث يسعى المشروع الفندقي لإرضائه وبالأخص إرضاء احتياجات سوق معين من الضيوف (السوق المستهدف Target Market) حيث يقوم النزيل بدوره بإمداد المنشأة بالدخل اللازم لضمان استمرار النشاط في الفندق وتتعرف المنشأة الفندقيه من خلال الضييف أو النزيل عن احتياجاته وبدون إرضاء فعال لتلك الاحتياجات فإن المشروع الفندقي لا يستطيع الاستمرار.

### 2- المالك Owner: (مصدر التمويل) ← المستثمر

هو السبب الأساسي لتوفر مصادر التمويل الضرورية لبناء الأنشطة الفندقيه المختلفة من فنادق ومطاعم ومنتجعات بخدماتها حتى تلبي احتياجات الضيوف والنزلاء وبدون المالك فلا وجود للمشروع الفندقي من الأساس ولا يمكن الاستمرار فيه.

### 3- القوة العاملة Workforce: (مصدر الموارد البشرية) ← العمود الفقري للمنشأة وهم مصدر الموارد البشرية التي تتتوفر بها المعرفة العلمية والفنية وكذلك المهارات التي تمكّنهم من استغلال الموارد المادية للمنشأة لإنتاج المنتجات والخدمات بأسلوب يحقق رضا الضيوف بفعالية.

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

..... -1 **Hotel** تعني باللغة الفرنسية المنزل الجميل الفخم للملك أو الحاكم

..... -2 **Pension** هو وسائط بدائية قديمة فيها أماكن المبيت

..... -3 **shop** هو منزل فيه عدد من الغرف للإيجار

..... -4 **Cafeteria** تقدم التسلية واللهو والعزف الموسيقي

..... -5 **Front office** يقوم بتنظيف غرف النزلاء وتأمين راحتهم

..... -6 **Food & beverage** يقوم بالترحيب بالنزلاء وتأمين إقامتهم

..... -7 **Guest** هو المستثمر ومصدر التمويل

### الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... :**Hotel** -1

..... :**Owner** -2

..... :**Workforce** -3

### الاختبار الثالث:

#### ترجم الكلمات التالية لغة الإنكليزية:

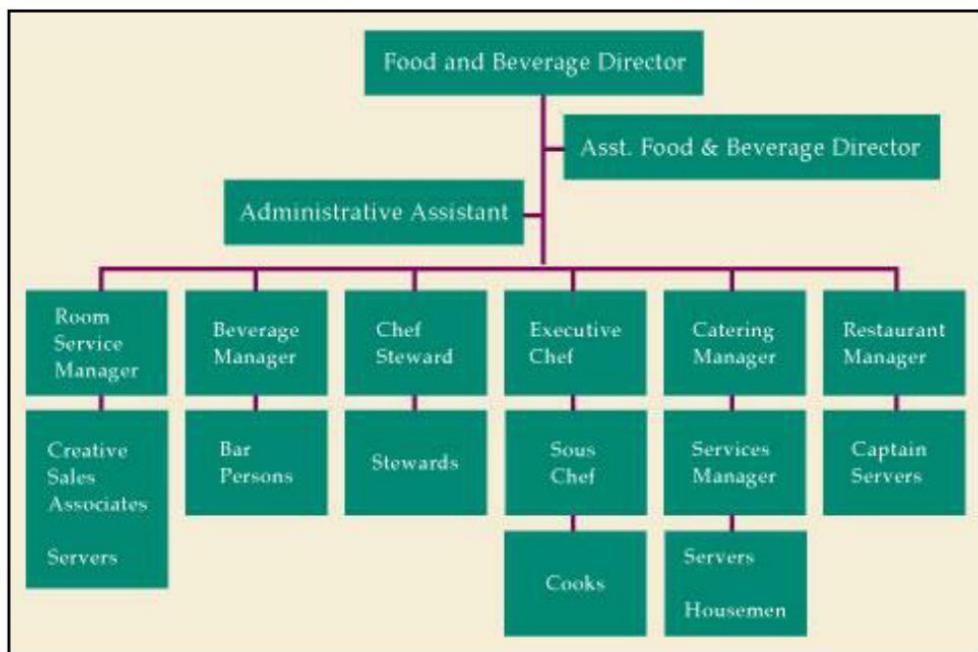
- ..... 1- قسم الإطعام والمشروبات.....
- ..... 2- قسم الأمن.....
- ..... 3- قسم التدبير الفندقي .....
- ..... 4- قسم المكاتب الأمامية.....
- ..... 5- قسم المحاسبة.....
- ..... 6- المخيمات السياحية.....
- ..... 7- قسم الموارد البشرية.....
- ..... 8- موظيل.....
- ..... 9- النزل.....
- ..... 10- النوادي الليلية.....

## قسم الإطعام والمشروبات

### Food & Beverage department

يعتبر الإطعام والمشروبات من الأقسام الإدارات ذات الأهمية البالغة، فهو مسؤول عن خدمة النزلاء والضيوف الذين يستخدمون مرافق الفندق المتخصصة بتقديم الطعام

**Food & Beverage Organization Chart**



والمشروبات مثل: المطاعم بأنواعها المختلفة وصالات الحفلات، والملاهي الليلية، والبارات، والكافيتريا، ويتوقف نجاح إدارة الإطعام على نجاح الأقسام الفرعية التي تتبع هذه الإدارة مثل المطبخ والمطعم والبار.

## مدير الإطعام والمشروبات Food & beverage manager

هو المسؤول أمام المدير العام عن سير العمل في إدارته ويقع عليه عبء تشطيط وزيادة المبيعات ومعالجة أوجه النقص، ومتابعة الإيرادات اليومية ومراقبة العمل، وتزداد مسؤولية مدير الإطعام والمشروبات على حجم الفندق.

### مهام مدير الإطعام والمشروبات Tasks Food & beverage manager

- 1- التأكد من تحقيق هامش الربح المطلوب لأقسامه.
- 2- تحديث وتصميم قوائم المشروبات تبعاً لما هو متاح بالمخازن.
- 3- التنسيق مع المطبخ لتصميم قوائم الطعام لمنافذ البيع المختلفة.
- 4- اصدار أوامر الشراء والتأكد من جودة المشتريات وسعر الشراء.
- 5- متابعة برامج التدريب وتشطيط العمل للمحافظة على مستوى الأداء.
- 6- تعيين وفصل العاملين بالتنسيق مع مدير الموارد البشرية.
- 7- وضع أهداف محددة وخطط تحديد الأولويات وتنظيم وإنجاز العمل.

### أولاً: أقسام قسم الإطعام والمشروبات

#### أ. المطعم :Restaurant

كلمة مطعم Restaurant تغطي نشاط واسع لخدمات الطعام حيث أن أصل التسمية ترجمة للكلمة الفرنسية Restaurant ومعناها حفظ الطاقة، وقد استخدمت هذه التسمية منذ منتصف القرن الثامن عشر، حيث أطلقت على الأماكن العامة التي تقدم الحساء

والخبز، والآن تطلق هذه التسمية على أي مكان متخصص في بيع الأطعمة الجاهزة ليتناولها الضيوف والنزلاء داخل وخارج المكان.

سوق الطعام في تطور مستمر، حيث من الجدير بالذكر أن نأخذ بعين الاعتبار الفرق الواضح بين سوق تناول الطعام وسوق المأكولات، فال الأول مثل المطاعم الفاخرة والمتوسطة أو حتى مطاعم الخدمة السريعة، بينما الثاني يشتمل على مشتريات المأكولات وتأمين توصيلها إلى المنازل.

تمتاز المطاعم الفاخرة بتقديم خدمات كاملة وتقام في مباني ضخمة وغالباً ما تكون مسقولة محددة السعة لا تزيد عن مائة مقعد، ومستوى الخدمة في مثل هذه المطاعم عالي الجودة حيث يعمل بها طهاة ذوي خبرة طويلة ويتقنون فنون الطعام الدولية.

تعتبر شريحة المطاعم العاديّة **Casual** أكثر الأنواع نمواً وانتشاراً ورواد هذه المطاعم يرغبون في منتج عالي الجودة مع خدمة سريعة خصوصاً إذا ما قورن ذلك مع الخدمة في المطاعم الفاخرة أو المتوسطة.

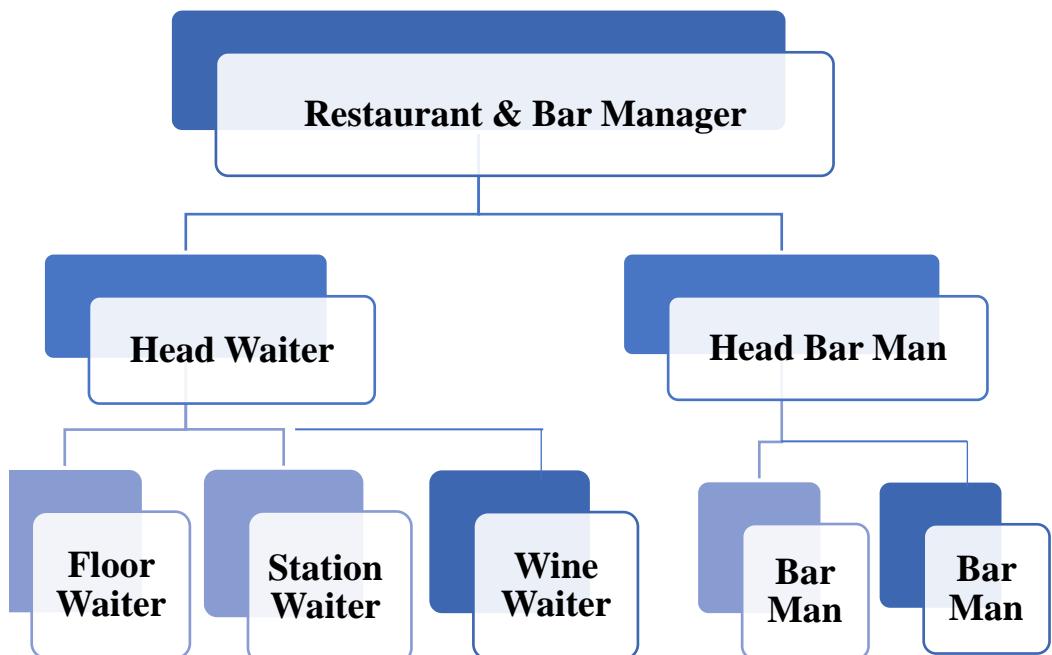
تعتبر مطاعم الخدمات السريعة والمتوسطة من أهم مكونات سوق المأكولات، وينقسم هذا السوق إلى **Take-out** وخدمة قائدي السيارات **Drive through** وخدمة توصيل المأكولات **Delivery** وأشهر المكونات الثلاثة هي **Take out** وتمتاز هذه السوق بصفة عامة بانخفاض أسعار المأكولات.

تم خدمة الطعام والمشروبات بطرق مختلفة طبقاً لعدد من العوامل:

- نوع الفندق أو المطعم.
- نوع الضيوف أو النزلاء.
- المعدل المتوقع للضيوف.

- الوقت المتاح لتقديم الوجبة.
- نوع قائمة الطعام.
- تكلفة الوجبة.
- المنطقة المقام بها المطعم أو الفندق.

ومن وجة نظر الضيف أو النزيل فإنه يمكن تقسيم مراحل هذا النشاط إلى أقسام مختلفة طبقاً لطبيعة مكان تقديم استهلاك الوجبة وطريقة الدفع وتنظيم المكان لاستهلاك الطعام وذلك طبقاً للتقسيمات التالية:



1- خدمة المائدة **Table service**: عند دخول الضيف يدعى للجلوس إلى المائدة

والتي تكون معدّة بالكوفير ويقدم له قائمة الطعام **Menu** ليختار منها تبعاً

لرغباته ويقوم بخدمته العاملون بالمطعم.

2- تقديم خدمة المساعدة **Assisted service**: وهنا يدخل الضيف إلى المطعم

وغالباً يدعى للجلوس ويقوم باختيار طلباته من قائمة الطعام أو من البو فيه أو

عن طريق اختيار ما يرغب به من أطباق معدة على صواني تمرر أمام

الضيوف.

3- الخدمة الذاتية **Self service**: يُطلق على هذه الخدمة أحياناً كافيتريا، حيث

يقوم الأفراد باختيار أطباقهم بأنفسهم.

4- الخدمة من منفذ واحد **Take away :Single point service** من خلال

كاونتر، خدمة قائدي السيارات للتوصيل، مطاعم الوجبات السريعة مع خدمة

Take away، باستخدام ماكينات البيع الآوتوماتيكية، عن طريق الأكشاك،

عن طريق البار.

5- الخدمة الخاصة **Specialized service**: حيث تتم خدمة الضيوف في

مناطق لم تنشأ أساساً لخدمة المأكولات والمشروبات ومنها: استخدام الصواني

Trolley لتقديم الطعام كما هو الحال في المستشفيات أو الطائرات واستخدام

التوصيل للمنازل **Home delivery**، قاعات الاستراحة، خدمة الغرف.

ويحدد حجم الفندق ونمط العمل فيه عدد ونوعية العاملين في هذا المجال، وفي عملية

كبيرة قد تتعدد المناطق التي تقدم وجبات مختلفة وخدمات شتى في ذات الفندق، فهناك:

المطعم، حجرة المشويات، البار، المقهى، حجرة تقديم الخدمة نفسها، الصالة أو الردهة

(قاعة الإنتظار، الاستراحة **Banqueting** وصالة الحفلات **Lounge**) كما تتعدد أنواع البارات، كوكتيل بار، بار الفندق، موزعة على أرجاء الفندق.

### مطعم حسب الطلب **A` la carte**

تقوم بتقديم الوجبات على نطاق واسع وفقاً لنظام **A` la carte** مقدمة للزوار وليس فقط



لنزلاء الفندق المقيمين فيه و يقدم أطباقاً بسيطة مشوية اساساً وربما وجبات خفيفة، بينما يقدم المطعم في الفندق قائمة **Hotel menu** للنزلاء بصفة أساسية. تحت رقابة أحد المشرفين.

### مقهى **Coffee – shop**

هو مكان يتمكن ضيوف الفندق والزوار القادمين من الحصول على المشروبات (شاي ، قهوة، .. الخ) وجبات خفيفة، كيك، حلوي، خلال ساعات النهار والمساء والليل في قلب مدينة كبيرة/ وتكون المقاهي تحت رقابة أحد المشرفين الذين يجمع بين واجبات المدير والمسؤول الرئيسي بالخدمة.

### خدمات الردهة الرئيسية:

حينما لا نجد فرصة لتقديم الوجبات الخفيفة والمشروبات وغيرها خارج ساعات الخدمة في المطعم والبار ، يمكننا ذلك عن طريق الصالة الرئيسية لأجل ضيوف الفندق ويشمل هذا عامة قهوة الصباح والمشروبات قبيل الغداء والعشاء ، شاي ما بعد الظهر ، وربما شراب ما قبل النوم **Nightcab**، ويشجع بعض الفنادق الضيوف الغير مقيمين على التعامل مع هذه الخدمة لاحتساء قهوة الصباح أو شاي ما بعد الظهر ، أو الشاي بالكريمة ، يعمل في خدمة هذه الأماكن اثنان من القائمين (رجال أو فتيات) يقسمان ساعات العمل فيما بينهما ، ويساعدهما عامل آخر في ساعات الذروة أو الازدحام.

## البوفيه والباربيكيو Buffets & barbecue

وهي الخدمة التي تقدمها المنتجعات وفنادق العطلات في مجال الإطعام ونوعيتها، وهي البوفيه والباربيكيو مع سماح الظروف الجوية، حيث تقدم بعض هذه الفنادق بوفيهات مفتوحة خارجية بجوار حمام السباحة أو الشرفة لضيوفها وبالمثل قد يقدم الباربيكيو لما له من شعبية متزايدة وهذه عمليات غالباً من الخدمة الذاتية مع قليل من العاملين وراء منضدة البوفيه أو الباربيكيو تعاون في خدمة الضيوف في اختيار ما يفضلونه، بينما يقوم فريق منهم بتقديم المشروبات وتنظيم الموائد من بقایا الأطعمة إذا حالت الظروف الجوية دون إقامة البوفيهات خارجياً فيمكن تقديمها في الداخل.

إن البوفيه الداخلي له أسلوب متميز بتقديم خدمات الأطعمة والمشروبات إذا كان العدد كبير بحيث لا تتوفر لهم فرصة تناول وجباتهم جلوساً، كما أن وجبة الغداء في البوفيه قد أصبحت أكثر شعبية في وقت الغداء في مطاعم المدينة في الفنادق، ويمكن معها رجال الأعمال في الحصول على وجبة سريعة ومعقولة وغير مكلفة في وقت الغداء. لكل مطعم كبير مدير مسؤول عن تنظيمه بصفة متكاملة، يساعد القائمون أساساً بالخدمة **Head waiters** والذين تشمل واجباتهم توفير وإرشادات الضيوف إلى أماكن جلوسهم، وتنقسم حجرة المطعم إلى أقسام وكل قسم مسؤول عن الخدمة يتولى تلبية طلبات الزوار ويحرر الفواتير ويساعد في العمل من يقوم بتوصيلها إلى المطبخ عائداً بالطعام ويساعد أيضاً في تقديمها، وقد يساعد في حمل وتوصيل الطلبات من وإلى المطبخ ويسمى **Busboy** وهناك أيضاً مساعد مضيف **waiter** ويشمل عمله قسمين أو ثلاثة من المطعم، أما خدمة تقديم المشروبات الأخرى في المطاعم الكبيرة فيقوم بها من يختص بها **Wine waiter** يحصلون على أوامر الطلبات من ميع الأقسام بالمطعم ويساعدون مسؤول آخر لخدمة الضيوف، أما في المطاعم الأصغر فيوجد عادة مضيف

رئيسي مسؤول عن خدمة الترحيب بالضيوف وتوفير أماكن جلوسهم، وعليه المساعدة في تقديم خدمة الطعام إلى جانب ذلك ربط واجباته مع مقدم المشروبات والتنسيق بينهما، وفي بعض الفنادق يقوم مضيف الخدمة الرئيسي بالواجبات المذكورة أعلاه بالإضافة إلى واجبات أخرى وقد يكون مسؤول عن قسمين في المطعم.

#### نصائح للعاملين بإدارة الإطعام والمشروبات:

- 1- تعرف على طباع وميول وأنماط الضيوف.
- 2- قدم أفضل خدمة للضيوف ولغيرهم بتهيئة نفسك مهنياً في مجال تخصصك لحسن الأداء وتلافي الأخطاء.
- 3- حافظ على حسن مظهرك وتأكد من النظافة التامة للجسم.
- 4- تزين وتألق قبل بدأ العمل **Uniform** نظيفاً ومكويأً والحذاء نظيف وملمع والشعر مصفف والذقن والأظافر مقلمة ونظيفة.
- 5- غض نظرك ولا تركز على العورات التي تصادفك أثناء عملك.
- 6- استمع للضيوف بأكثر مما تحدثه فالاستماع اهتمام للأخرين بينما الحديث أخذ اهتمامهم، والإصغاء الجيد يفوق حسن وأدب الحديث ويسعد كثيراً محدثك.
- 7- استقبل الضيوف والترحيب بالضيوف له أهمية قصوى ولا يقل ذلك من أهمية توديعه عند انصرافه.
- 8- ابتسم دائماً فحالتك النفسية تؤثر على تصرفاتك وسلوكك وأدائك.
- 9- تذكر أنك قبلت هذه الوظيفة بالأجر المتفق عليه مقابل أن تبذل قصارى جهدك وتقديم أفضل ما عندك من مهارات مكتسبة لأداء أفضل.

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

..... **Restaurant** –1 وتعني باللغة الفرنسية تقديم الحساء والخبز.....

..... **Casual** من المطاعم العادي.....

.....

..... **A` al carte** مطعم يقدم المشروبات مثل القهوة والشاي فقط.....

.....

..... **Coffee shop** –4 نقام حول حمام السباحة بالهواء الطلق.....

.....

..... **Specialized service** –5 تقدم من خلال كاونتر.....

..... **Assisted service** –6 تسمى هذه الخدمة بخدمة الكافيتريا.....

.....

### الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... :**Take away**

..... :**Table service**

..... :**A` la carte**

### الاختبار الثالث:

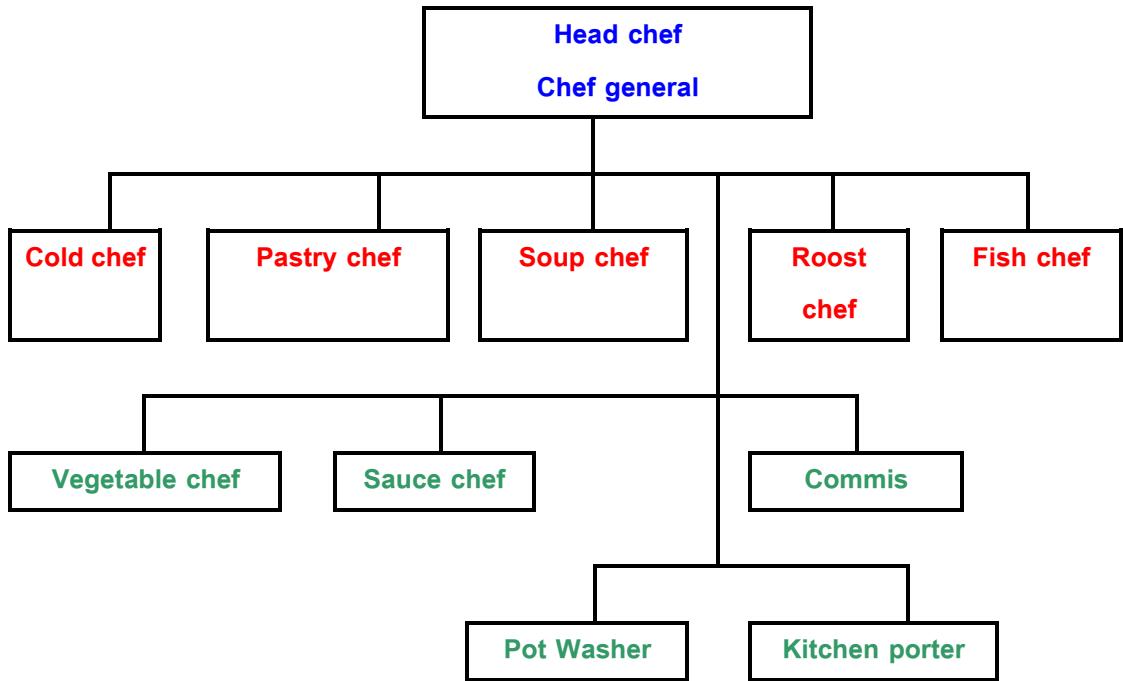
#### ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- ..... 1- مدير الإطعام والمشروبات.....
- ..... 2- المطعم.....
- ..... 3- البوفيه والباربيكيو .....
- ..... 4- الخدمة الخاصة.....
- ..... 5- مساعد المضيف.....
- ..... 6- المضيف.....
- ..... 7- مطعم حسب الطلب.....
- ..... 8- تقديم خدمة المساعدة.....
- ..... 9- الخدمة الذاتية.....
- ..... 10- المقهى.....

## بـ. المطبخ :Kitchen

يعتمد حجم المطبخ على نوعية الوجبات التي تقدم وعدد الضيوف الذين تعد من أجلهم، ومن المغالطة أن يقال أن المطبخ الأكبر وأكثر حداثة ينتج طعاماً أفضل، وهو لا يتطلب عدداً وافراً من الطهاة ولكن من المهم بدرجة كبيرة أن يعتمد على مهارات الطهاة في عملية الإعداد، وحجم مبلغ الميزانية المخصص لهذا القسم، إن مدير الإطعام والمشروبات ورئيس الطهاة يعملون عادة على تحقيق أكبر قدر من الفائدة على التكاليف بخطة متكاملة مسبقة، ولكن كلما قلت الميزانية أصبح من الصعوبة تماماً تحقيق هدف الفائدة وتقديم مستوى مرتفع من الطعام للضيوف في الفندق، وقد تزايدت الحاجة مع الإتاحة المتزايدة للأطعمة (الرائعة والممتعة) وإمكانية تجهيز المطبخ بأحدث المعدات المصقوله التي يزخر بها السوق اليوم، بالإضافة إلى عمال متربين للعمل مع هذه المعدات **Equipment operators** أكثر من الحاجة إلى طهاة ذوي مهارات ولكن لا ينبغي لنا أن ننسى أنه طالما أن الأفراد يستمتعون بطعمهم ويستمدون من الغذاء السرور والبهجة فإن الطلب يغدو دائماً بالنسبة لخبراء الطهي المتذوقون.

وفي الفنادق التي تقدم خدماتها في مجال الأطعمة والمشروبات في صورة حفلات ووجبات كبيرة للغداء والعشاء لرجال الأعمال، يجب أن يكون المطبخ على أتم الاستعداد لتقديم جوانب وألوان متخصصة ومتعددة للطعام والخدمة، ويتعاون في هذه الحالة قسم الخدمات في الطابق المشغول دائماً وقد يساعد المقهى الفندقى أو البار في أداء عمله، ويتولى رئيس الطهاة للمطبخ المسئولية الكاملة ويعاونه طاه أو اثنان من الطهاة المساعدين في التنظيم العام والإشراف على العمل في المطبخ المكون من أقسام أو أجزاء متعددة، ويختلف العدد وفقاً لحجم وتخصص المطبخ:



1- **قسم الصلصة** *Sauce section*: تُعد فيه ألوان الطعام الرئيسية في الوجبات

وما يقدم بينها - وفي إعداد الصلصات المعنية.

2- **قسم حفظ وإعداد اللحوم** *Larder*: حيث تُعد للطبخ جميع اللحوم والأسماك

والدواجن والطيور والسلطات والمشويات والأطباق الباردة.

3- **قسم الشواء** *Roast*: يقوم بتنفيذ عمليات الشواء المختلفة

. *Grilling*

4- **قسم الأسماك** *Fish section*: يقوم بإعداد جميع أطباق السمك وما يلائمها

. *Fish sauce* من أنواع الصلصة الخاصة بالسمك

5- **قسم الشوربات** *Soup section*: حيث يجري به كل ما يستلزم إعداد وعمل

أنواع الشوربة.

6- **قسم الحلويات Pastry section**: يُعد مختلف أنواع الحلويات والكيك والمثلجات، وما تطلبه الأقسام الأخرى من ألوان الحلوى، ويكون عادة خارج المنطقة الرئيسية للمطبخ حتى يمكن إعداد الأصناف التي تتطلب درجة أقل من الحرارة في محيط أكثر برودة.

وتوجد أقسام أخرى تحت إشراف رئيس الطهاة قد لا تكون جزءاً من المطبخ الرئيسي نفسه، وإذا كان للفندق بار **Snack Bar** أو مقهى **Coffee shop** مفتوحاً طوال اليوم 24 ساعة، فقد يستلزم الأمر وجود مطبخ مستقل لتلبية طلبات الطعام والمشروبات، وبالمثل قد يكون هنا حجرة للشواء في الفندق ويكون مطباً مستقلاً، أو يُعد بها الطعام على وجه التحديد ليتمكن الطهاة من إبراز مواهبهم أمام الزوار.

ويجب أن يكون هناك مخزن للمطبخ غير جميع المؤسسات وهو يُزود عادة من المخازن الرئيسية بصفة يومية، ويسلم أمين المخزن المواد الجافة ويسجل تفاصيلها على بطاقة **Bin cards** - الثمن **Price** - الشمن **Commodity** تشمل الوحدة (كيلو علبة..) نوع المواد - **Min stock** - أقل المخزون - تاريخ الاستلام - أقصى المخزون **Max stock** - المخزون المتوفر **Available stock** - تاريخ الإصدار **Issued** - المخزون المتوفر **Received** ، أما السلع الاستهلاكية **Perishable materials** مثل اللحوم ، والأسماك .. الخ.

#### قسم الإعداد والتجهيز:

ويقوم عمال قسم الإعداد والتجهيز بالمطبخ بالعمل في داخله وحوله وفي الدائرة التي يقع فيها ، وينصب عملهم أساساً على تنظيف ما حول المطبخ، ومعداته، وإذا احتاج الأمر: نقل الطعام من مكان إلى آخر، اضافة إلى معاونة الطهاة في بعض الأعمال التي لا تحتاج إلى مهارة مثل غسيل الأدوات والمعدات وبعض الأحيان تنظيف أو تقطير الخضروات، وقسم لغسل وحفظ الأطباق والأواني، وتلحق بالمطبخ الرئيسي حجرة لإيداع

الأواني والسكاكين والمعادن الخاصة بالمائدة، حيث يتم غسلها بعد الاستعمال، ثم حفظها لإعادة استخدامها، ويتناسب مكان هذه الحجرة مع عمل القائمين على الخدمة حيث يمكنهم إحضار الأدوات بعد استخدامها ثم التحرك لتقديم الطلبات التالية من أطباق المطبخ الرئيسي دون المرور على طرقات أخرى.

#### بعض النصائح لتكون طاهٍ متميز:

1- **الموقف الإيجابي تجاه العمل Positive attitude:** لكي تكون طاهٍ محترفاً عليك أن تحب الطبخ وترغب أن تتجزه بشكل جيد، وتكون جدياً في عملك، وعليك الاستماع به، وهذه المتعة تأتي من الرضى في إنجاز عملك بشكل منظم، فكل ثانية ضائعة تُحسب، فالطلبات تأتي سريعة لذلك يجب العمل بشكل مرتب وسريع.

2- **القوه Power:** إنتاج الطعام يتطلب قدرة عقلية وجسدية وصحية جيدة، وإرادة للعمل الجاد لأنّه عمل صعب وضغوطاته كثيرة، وساعات عمله طويلة ومرهقة، لأنّه ممكّن أن تعمل في المساء وفي عطلة نهاية الأسبوع، ويمكن أن يكون العمل مملاً ورتاباً، ويمكن أن تظن أنه عملاً شاقاً أن تقوم بتجهيز طعام لخمسة أو أربعة أشخاص ولكن انتظر حتى نهاية عملك ستشعر بالرضا وبالسعادة.

3- **القدرة على العمل مع الآخرين Ability to work:** عليك التحلي بالأخلاق الحميدة واحترام الآخرين وخاصة أراءهم ومعتقداتهم والعمل بروح الفريق الجماعي وهذا ما يجعلك متواضع في عملك ومتقوق بآن واحد.

4- **الرغبة بالتعلم Eagerness to learn:** فن الطهارة واسع وكلما ازداد تعلمك فتح أمامك مهارات جديدة للتعلم وهذا ما سيقودك لأن تترفع في عملك وتكون مشهوراً في يوم من الأيام.

5- التفرغ الكامل لاكتساب المهارات **Full skills**: الطاهي الجيد الذي يحب مهنته يتفرغ للتعلم واكتساب مهارات جيدة وعليه أن يتبع تقنيات المطبخ وأخبار الطهي وطرق اختيار مواد الطهي والتنظيم والإدارة لأنهما عاملان مهمان لتكوين طاهٍ متميز.



6- الخبرة **Experience**: وهنا تعني الاستمرار في التجربة وهي التي تتميّز القدرة والمهارة لدى الطاهي.

7- معرفة الأساسيات **Understanding of the basics**: عليك معرفة أساسيات المطبخ وأصول البدء في العمل وقواعد ومتابعته للحصول على مهارات متميزة.

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

..... هو القدرة العقلية والجسدية والصحة الجيدة **Positive attitude** -1

..... هو التعلم المستمر لاكتساب المهارات **Ability to work** -2

..... التحلي بالأخلاقيات الحميدة واحترام الآخرين **Eagerness to learn** -3

..... وهي الترغُّبُ التامُ للعملِ وَتَتَبعُ أخْبَارَ الطَّهِيِّ **Experience** -4

..... وهي حب المهنّة والرغبة في إنجاز العمل بشكل جيد **Power** -5

### الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... :**Experience**

..... :**Eagerness to learn**

..... :**Fish section**

### الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- ..... 1- قسم الصلصات
- ..... 2- قسم الأسماك
- ..... 3- قسم الشواء
- ..... 4- قسم الحلويات
- ..... 5- قسم الشوربات
- ..... 6- قسم حفظ الأطعمة
- ..... 7- أقصى مخزون
- ..... 8- تاريخ الإصدار
- ..... 9- السلع الاستهلاكية
- ..... 10- تاريخ الاستلام

## ج. خدمة الغرف :Room service

وهي تقديم الطعام والمشروبات إلى ضيوف الفندق في غرفهم وفي أغلب الفنادق يكون عمل هذا القسم لمدة 24 ساعة، مهمته توصيل الطلبات من طعام أو شراب للغرف،



والطريقة المستخدمة للطلبات عن طريق الهاتف، ويوجد في كل غرفة قائمة بأنواع وأسعار الأطعمة والمشروبات، وهذه الخدمة تعكس مدى اهتمام إدارة الفندق بالنزلاء لغرض إعطاء تصور وانطباع جيد وكسب رضا النزلاء وضمان عودتهم مرة أخرى.

موقع **Room service** في المطبخ أو قريب من المطبخ ويكون مستقلًا عادة بواسطه لمنع الضجيج وقريب من مصاعد الخدمة لتوصيل الطلبات بأسرع وقت ممكن. وعدد الأشخاص الذين يعملون في القسم يتألف من مدير القسم وكابتن ومتلقي الطلبات وعدد من مضييفين ومهامهم كالتالي:

1- **مدير القسم Room service Manager**: يقوم بالخطيط والتنظيم والرقابة والإشراف على كافة الخدمات لتقديمها بأفضل صورة ممكنة، ويقوم بتنظيم جدول العاملين والورديات الثلاث للعمل، وينسق العمل مع رئيس الطهاة بإعداد قوائم الطعام، وتدريب العاملين، والتعامل مع شكاوى النزلاء.

2- **الكابتن أو رئيس المضييفين Captain – Head waiter**: يقوم بالإشراف الكامل على المضييفين العاملين خلال وريديته، والتأكد من نظافة وهناء

المضيفين ، والتأكد من توصيل الطلبات إلى الغرف بالوقت المحدد وبالصورة المطلوبة وعودة المعدات من الغرف إلى القسم، وخدمة الضيوف المهمين.

**3- متلقي الطلبات Order taker:** يتلقى المكالمات الهاتفية بشاشة مع تحية النزيل والرد على الهاتف بأقصى سرعة ممكنة على أن لا تزيد عدد رنات الهاتف عن 3 رنات، وتسجيل الطلبات بدقة والعمل على شرح قائمة الطعام للضيوف، مساعدة النزلاء باختيار الأصناف، وتسلیم الطلبات إلى رئيس المضيفين.

**4- المضيفين Waiters:** المحافظة على نظافة منطقة الخدمة الغرف، وتحضير الصواني والعربات، وتجهيز مستلزمات الطلبات من مرفقات ومعدات مشروبات، واستلام وتجهيز وتوصيل الطلبات وخدمة الضيوف. وتسعى الإدارات الفندقية في ظل وجود عنصر المنافسة القوي بين السلالس الفندقية إلى تقديم أفضل ما عندها من الخدمات وتقديم ضيافة مجانية لضيوفها وتختلف هذه الضيافة من فندق إلى آخر وتختلف أنواع الضيافة داخل الفندق الواح حسب مدى أهمية الضيف، والذي يحدد نوع الضيافة مدير قسم علاقات الضيوف أو مدير المكاتب الأمامية حيث يقوم بكتابة الطلب إلى القسم المطلوب مثلًا حلويات، فاكهة، عصائر، شوكولا.. الخ ويقوم موظفو **Room service** بتوصيل الضيافة المجانية إلى غرفة الضيف بالشكل المناسب مع مستلزماتها من معدات ومرافق وأي رسائل من المدير العام أو مدير المكاتب الأمامية.



#### د. الحفلات **Banquet**

يهدف قسم **Banquet** في الفنادق إلى تقديم خدمات الطعام والمشروبات المتميزة في الحفلات باختلاف أنواعها مثل حفلات الزواج أو الغداء أو العشاء أو الكوكتيل، وهناك بعض المصطلحات المستخدمة بالحفلات والمؤتمرات وهي: سياحة المؤتمرات **Conference center** ، مركز المؤتمرات **Conference tourism** ، حفلة أو **Banquet**، قاعة حفلات أو قاعة مناسبات **Function room**، قاعة **Meeting room** .

ويتوقف نجاح الحفل أو المؤتمر على حسن معاملة الضيوف بطريقة إيجابية وباهتمام، لأنهم سيحكمون على خدمتنا من خلال الطريقة التي تعاملوا بها ومن المحتمل يكونوا وسيلة لتوسيع الدعاية لنا، إذ تم ارضائهم بالصورة الجيدة، ومن أهم نقاط نجاح الحفل

أو المؤتمر التحديد الدقيق للضيوف المدعون وإعداد الأطباق وأدوات الخدمة طبقاً للعدد المطلوب وخلاف ذلك فإنه سوف يسبب أرباكاً لخدمة، لذلك يجب دوماً تحضير كميات إضافية تُغطي نسبة 5-10% من عدد الضيوف أو المدعون.

يقوم **Banquet contract** بإعداد اتفاقية حفلة بدون **Banqueting manager** فيها جميع التفاصيل والمعلومات المهمة الخاصة بالحفل كالسعر، قائمة الطعام وعدد الأشخاص والمبلغ المدفوع كسلفة ما بين 50-70% من التكلفة الإجمالية للحفل، ويتم الاتفاق على موعد الحفل بمدة تسمح بتحضير المتطلبات الخاصة بالحفل، وترتيب القاعة وطريقة الخدمة وذلك تلبية لرغبة صاحب الحفل، ثم يُصدر مدير الحفلات مذكرة بتنفيذها وتوزيع العمل على جميع الأقسام المعنية.

ولكل موظف في قسم الحفلات مهام عليه تنفيذها وفق ما يلي:

1- **السكرتاريا Secretary**: يجب حفظ جميع الأوراق المتعلقة بقسم الحفلات والمؤتمرات، وتنسيق جداول الحضور والغياب للعاملين بالقسم، حفظ الاتفاقيات وقوائم الطعام، طبع المراسلات بالقسم، استلام البريد وتسليم الحجوزات وعرضها على رئيس القسم، تنفيذ التعليمات الصادرة عن مدير الحفلات واستقبال الضيوف في المكتب.

2- **رئيس مضيفين الحفلات Banquet Head waiter**: يقوم بتوزيع المهام على الموظفين، تنفيذ تخطيط قاعة الحفل بما يتلاءم مع نوع الحفل المقام، تدريب العاملين على طرق خدمة الحفلات والمؤتمرات لتقديم أفضل الخدمات، خدمة قوائم الطعام، تنفيذ التعليمات الصادرة عن مدير الحفلات بما يخص الحفلات، تحمل المسؤولية والحفاظ على أثاث وأدوات ومعدات قاعات الحفلات

والمؤتمرات، اعداد جداول العاملين والاشراف على مراحل خدمة الحفل والتأكد من عوامل الامن والسلامة في القاعات، ويحل مكان مدير الحفلات أثناء غيابه.

3- **مضيف الحفلات Banquet waiter**: تقديم الطعام والشراب للضيوف، تلبية طلباتهم ومتابعها وخدمتها، مساعدة الضيوف في نقل طعامهم من البوفيه إلى المائدة، تحمل مسؤولية الحفاظ على اثاث ومعدات القاعات، ويعمل تحت اشراف **Head waiter**.

4- **مساعد مضيف الحفلات Banquet busboy**: يساعد المضيف في تهيئة قاعة الحفلات وفرشها وتلميع الفضيات والزجاجيات وتهيئة المعدات وترتيب الموائد والأثاث قبل بداية الحفل، خدمة ومتابعة طلبات الضيوف ويعمل تحت اشراف **Waiter**.

5- **مستلم المعاطف Coat porter**: تخصص بعض الفنادق الكبرى مكاناً قريباً من مدخل الباب المؤدي إلى قاعة الحفلات غرفة للملابس مجهزة بعلاقات لتأمين تعليق ملابس المدعين كالمعاطف والقبعات والمظلات، ويقوم الموظف القائم بالعمل على استلام الأشياء مقابل بطاقة مرقمة ويسلم الأشياء أيضاً طبقاً للرقم المعطى لهم، يضع الأشياء في خانات الملابس المرقمة حسب الترتيب والتنظيم المتبعة.

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

..... يقوم بالخطيط والتنظيم والرقابة والإشراف..... **Captain -1**

..... وهي تقديم الطعام والمشروبات إلى ضيوف الفندق في غرفهم..... **Banquet -2**

..... يقوم بفرشه وتلميع الفضيات والزجاجيات..... **Banquet waiter -3**

..... يتلقى المكالمات الهاتفية بشاشة مع تحية النزيل..... **Waiter -4**

..... بتوزيع المهام على الموظفين وتنفيذ مخطط القاعة..... **Secretary -5**

### الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... :**Room service**

..... :**Banquet**

..... :**Banqueting manager**

### الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

- ..... 1- مستلم المعارض
- ..... 2- مساعد مضيف الحفلات
- ..... 3- رئيس مضيفين الحفلات
- ..... 4- اتفاقية حفلة
- ..... 5- الحفلات
- ..... 6- سياحة المؤتمرات
- ..... 7- خدمة الغرف
- ..... 8- قاعة الاجتماعات
- ..... 9- قاعة الحفلات
- ..... 10- مركز المؤتمرات

## إدارة الغرف Rooms Division

قطاع الغرف يتكون من قسمين رئيسيين وهما **Housekeeping** و **Front office**.

### أولاً: المكاتب الأمامية **Front office**

تعتبر المكاتب الأمامية في الفنادق العمود الفقري ويسمى بمكتب الاستقبال وله أهمية بالغة وهذه الأهمية تتبع من كونه أول وأخر انطباع يتولد للضيوف أو النزيل من خلال علاقته بالمكاتب الأمامية، حيث يبدأ تكون الانطباع للنزيل عن الفندق منذ بداية دخوله إلى ساحة أو بهو الفندق، وذلك من خلال ما يراه من المظهر العام للدخل وأيضاً الاستقبال ويلي ذلك المصعد والممرات حتى يصل النزيل إلى غرفته حيث يقيم، لذلك يطلق على المكاتب الأمامية بالمرأة العاكسة للفندق لكونه يعتبر مركز الاتصالات لعمليات ونشاطات الفندق.

أ. أهم الأعمال التي يقوم بها قسم المكاتب الأمامية:

1- **بيع الغرف Selling rooms**: وتتضمن كل إجراءات الحجز وكل الاتصالات مع الأشخاص الذين يبحثون عن إيواء في الفندق وتسجيل الضيوف وتحديد الغرف لهم.

2- **تقديم الخدمة Service**: تتضمن استلام وتوزيع البريد، ورسائل الضيوف وتقديم كل الرسائل الضرورية حول الفندق والإيواء والبرامج المسلية ومناطق الجذب السياحي.

3- **مسك الحسابات Keep accounts**: تحديد الديون، تقديم الفواتير، استلام الدفعات النقدية وبطاقات الائتمان والحوالات البريدية والمصرفية.

## **ب. تنظيم المكاتب الأمامية:**

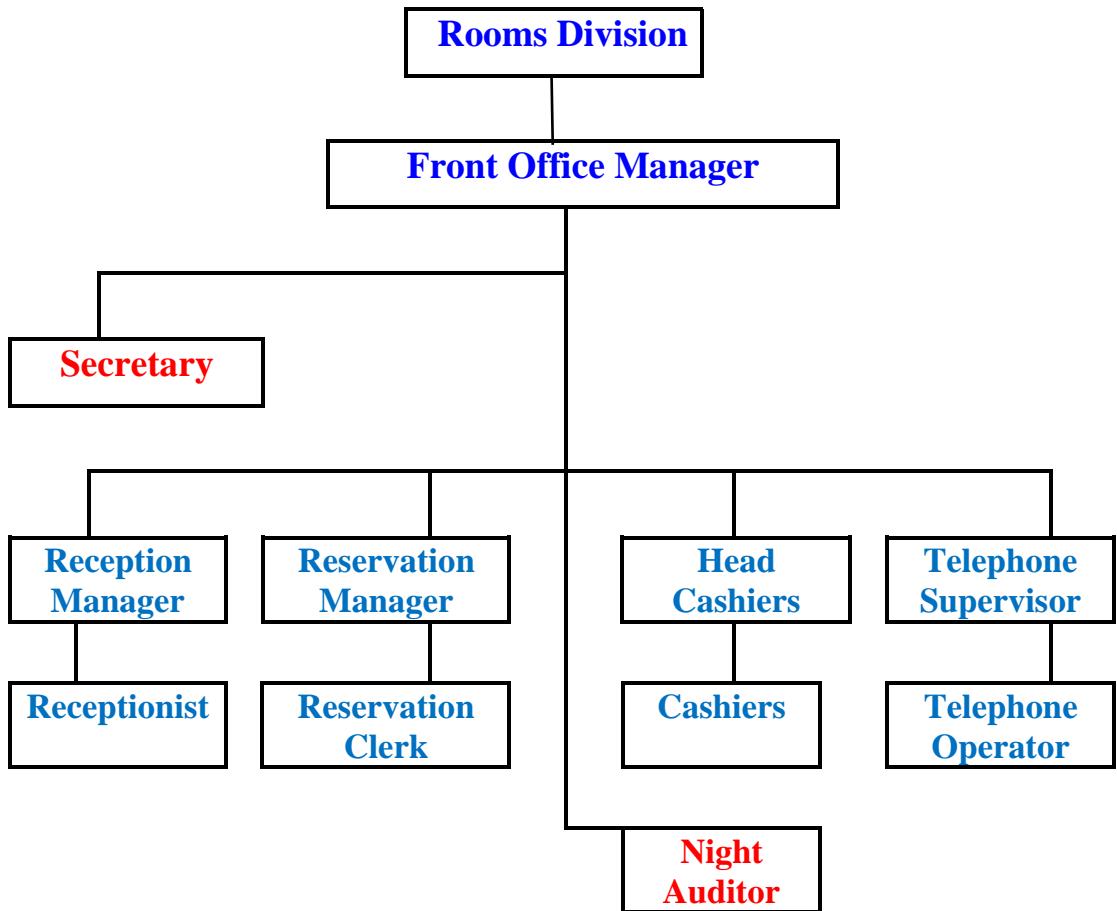
إن الوظيفة الأساسية للمكتب الأمامي في الفندق هي تسهيل ودعم المعاملات الخاصة بالضيف لحصوله على خدمات الفندق خلال فترة إقامته، عليه يمكننا تقسيم مراحل الإقامة بأربعة مراحل: ما قبل الوصول، أثناء الوصول، الإقامة، المغادرة.

إن عملية تنظيم المكاتب الأمامية تأخذ أهمية كبيرة وخاصة في النشاط الفندقي، وتختلف نوعية وطبيعة الخدمات المقدمة من فندق صغير محدود الخدمات عن فندق كبير يقدم كامل الخدمات.

وهناك عوامل تؤثر في تنظيم عملية المكاتب الأمامية في الفندق منها: حجم الفندق، معايير الخدمة، ونوع الضيوف، والعلاقة بين الضيف والمكتب الأمامي.

## **ج. أقسام المكاتب الأمامية:**

يتكون المكتب الأمامي من الأقسام التالية



## 1. قسم الحجز Reservation

نظراً لأهمية عملية الحجز بالفنادق فقد ارتأت هذه الفنادق أن تخصص لها أقساماً يتولى الإشراف عليها من قبل مدير المكتب الأمامي أو مدير الفندق شخصياً في حالة كون الفندق صغيراً.

يقع على مكتب الحجز مسؤولية كبيرة في إنجاح مسيرة أي فندق لأنها يُشكل الحلقة الأولى ضمن حلقات الاتصال مع الضيف وفق أحسن السبل وأسلمها في كسب النزلاء وجعلهم يتذمرون قرارهم في الحجز والإقامة في الفندق.

### مهام قسم الحجز :Tasks

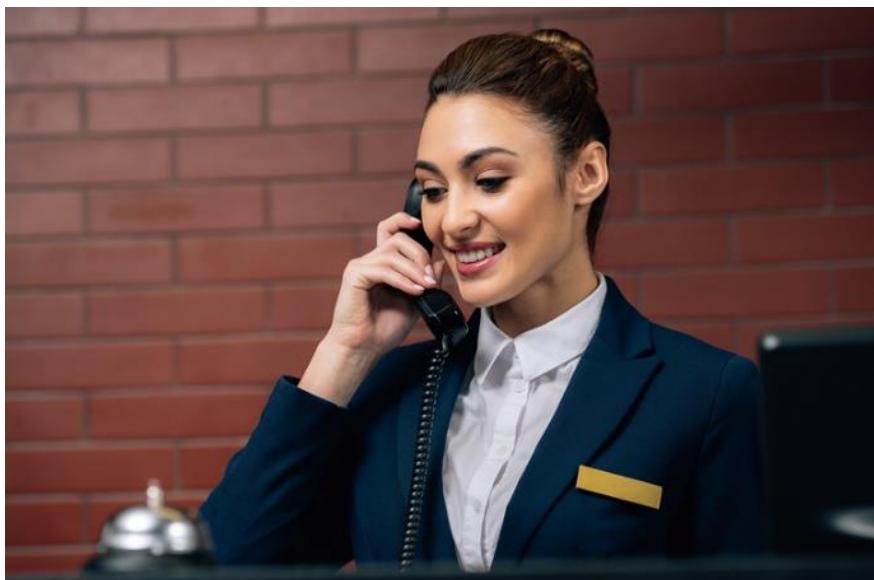
- 1- إجراء كافة أنواع الحجوزات في الفندق.
- 2- تقديم الخصومات المعينة للشركات وقطاع الحكومة وبعض الأفراد.
- 3- الاتصال مع الفنادق الأخرى في حالة الحجز الزائد.
- 4- عمل احصائيات بنساب الأشغال ومقارنتها مع السنين السابقة.
- 5- الرقابة الكاملة على كافة الحجوزات بأقل أخطاء ممكنة.
- 6- إلغاء الحجوزات والتنسيق مع قسم المبيعات.
- 7- قبول أو رفض بعض الحجوزات ووجوب إبلاغ النزيل بالموافقة أو الاعتذار لعدم تنفيذ الحجز.
- 8- حفظ المستندات الخاصة بالحجز بطريقة سليمة حتى تُمكِن إدارة الفندق تحقيق الرقابة الكاملة.

وتم عملية الحجز في أغلب الفنادق عن طريق: الاتصال الشخصي، الهاتف، الإيميل والإنترنت، وكلاء السفر والشركات السياحية.

### واجبات ومسؤوليات موظفي الحجز : Duties

- أ- مدير الحجز **Reservation manager**: تنظيم العمل بين الموظفين، الحفاظ على أعلى معايير العمل، إعطاء القرار بخصوص قبول الحجز أو رفضه.

**ب-موظف الحجز Reservation Clark:** القيام بعملية الحجز من خلال الهاتف أو الانترنت، تسجيل التفاصيل عن كل حجز وأرقامها التي سُجلت كل ليلة، الطلب من الضيف تأكيد ضمان الحجز.



## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

- ..... 1- إن قبول أو رفض الحجوزات من مهام **Front office**
- ..... 2- تتم عملية الحجز عن طريق الزيارة الشخصية حسراً
- ..... 3- يتولى الإشراف على **Reservation** مدير الفندق فقط
- .....
- ..... 4- يشكل **Reservation** الحلقة الثانية من حلقات اتصال النزيل
- .....
- ..... 5- تعتبر **Selling rooms** تحديد الديون وتقديم الفواتير واستلام النقدية
- .....

### الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنجليزية:

- ..... 1- ينقسم **Rooms division** إلى قسمين هما ..... و .....
- ..... 2- تعتبر **Front office** في الفنادق .....
- ..... 3- أهم الأعمال التي يقوم بها **Front office** ..... و .....
- ..... 4- إن الوظيفة الأساسية **Front office** هي تسهيل .....
- ..... 5- تختلف نوعية وطبيعة الخدمات المقدمة من ..... إلى .....
- ..... 6- تقسم مراحل الإقامة بأربعة مراحل وهي ..... و ..... و ..... و .....

### الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- ..... 1- مسک الحسابات
- ..... 2- مدير الحجز
- ..... 3- تقديم الخدمة
- ..... 4- الخدمة الخاصة
- ..... 5- بيع الغرف
- ..... 6- المكاتب الأمامية
- ..... 7- قطاع الغرف
- ..... 8- موظف الحجز

## 2. قسم الاستقبال Reception

يعتبر قسم **Reception** قلب المكاتب الأمامية حيث يتم في هذا القسم تسجيل الضيوف ويتم بيع وتوزيع الغرف على الضيوف ويعتبر **Reception** هو المرأة العاكسة للفندق. المسؤولية الأولى **Receptionist** والتي يتحملها **Receptionist** هي الترحيب بالضيوف فكلما كان الترحيب والاستقبال جيداً كان شعور الضيف بالراحة أكثر، وباستطاعة موظف الاستقبال أن يكسب رضا الضيف عن الفندق والعكس صحيح فإن مهمة **Reception** تحتاج إلى مهارة كبيرة.

إن **Reception** هو مكان مزدحم وعلى **Receptionist** أن لا يتغير طبعه أو طريقة معاملته مهما كان عدد الضيوف، لأنَّ الانطباع الأول للضيوف من خلال المعاملة، والاهتمام السريع بالضيوف ضروري جداً، فعلى **Receptionist** منح الاهتمام للضيوف رغم الانشغال بالرد على الهاتف.

إن المهمة الرئيسية **Reception** هو استقبال الضيوف استقبالاً لائقاً والترحيب بهم وتمكن الضيوف من الحصول على الغرفة التي تتفق مع رغباته، ويعمل **Reception** 24 ساعة بدون توقف وتحتاج إدارته إلى دراسة خاصة لكافة شؤونه التفصيلية، وواجبات قسم الاستقبال لا تتوقف عند بيع جميع الغرف بل على العكس فإذا لم يجد النزيل غرفة شاغرة للمبيت فإن **Receptionist** يقوم بحجز غرفة للضيوف في فندق آخر، لأن ذلك يعتبر تقديم خدمة للضيوف وبالتالي دعاية غير مباشرة للفندق ويختلف عمل قسم الاستقبال من فندق إلى آخر ويعتمد على: حجم الفندق وعدد الغرف، موقع الفندق، الخدمات التي يقدمها الفندق.

إن المكتب الأمامي هو دائم في الفندق لذلك يمكن تقسيم ورديات العمل فتكون **Evening shift** من الساعة 7 صباحاً حتى الساعة 3 بعد الظهر ، **Morning shift** من الساعة 3 بعد الظهر حتى الساعة 11 ليلاً، **Night shift** من الساعة 11 ليلاً حتى الساعة 7 صباحاً.

### الصفات الشخصية لموظفي الاستقبال:

- 1- حسن المظهر والتصرف بكىاسة ولباقة والقدرة على الاقناع.
- 2- تعليم عال مع المعرفة ودرارية بقواعد الحياة وقواعد السلوك في أهم دول العالم.
- 3- المعرفة بقواعد تحويل العملات.
- 4- حسن الذاكرة ومعرفة بأعمال الفندق وأقسامه.
- 5- أن يتقن لغتين اجنبيتين على الأقل.

### واجبات قسم Reception tasks :

- 1- استقبال الضيوف والترحيب بهم.
  - 2- تدبير إجراءات الإقامة في الفندق.
  - 3- مسح السجلات المحاسبية وإعداد الاحصائيات والتقارير الضرورية التي يحتاجها الفندق.
  - 4- التنسيق بين مختلف الأنشطة المتعلقة بخدمة وراحة الضيف.
  - 5- الربط بين الأقسام الفندقية مثل **Maintenance** و **Housekeeping**.
- يتم التعاون بين **Reservation** و **Reception** حيث إن العلاقة فيما بينهما متبادلة حيث يقوم مكتب الاستقبال بتحضير تقرير يومي عن الحجوزات المتحققة فعلاً والحجوزات التي لم تتحقق.

## واجبات ومسؤولي قسم الاستقبال:

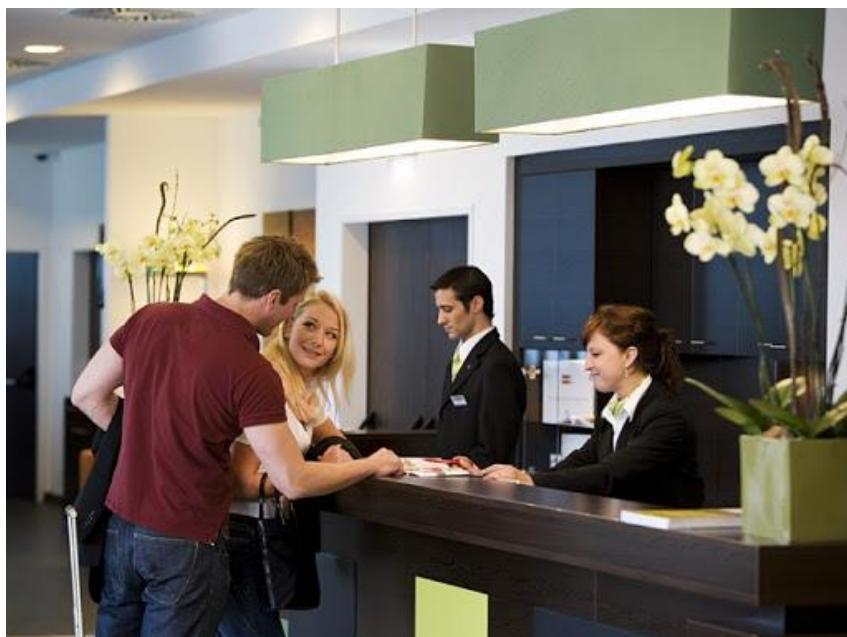
- 1- مدير الاستقبال **Reception manager**: السعي للوصول إلى أعلى حد ممكн من الإيرادات وأعلى مستوى محتمل من الإشغال، يراقب وينظم موظفي المكتب، المحافظة على أعلى ربحية ممكنة.
- 2- رئيس مكتب الاستقبال **Head receptionist**: المحافظة على أساسية الأعمال، تنظيم المع=هام والواجبات، التعامل مع الشكاوى أو مصاعب النزيل، الترحيب بالضيوف المهمين، التعامل مع المجموعات التي تصل الفندق.
- 3- موظف الاستقبال **Receptionist**: التحضير لوصول الضيوف، وإجراء عملية الإقامة، تحديد الغرف المناسبة، تدقيق طرق الدفع، تسجيل حالة كل غرفة إن كانت مشغولة أو نظيفة أو خارج العمل أو غير جاهزة.
- 4- علاقات الضيوف **Guest relation**: الترحيب بالضيوف وإشعاره بالولد، تقديم خدمات إضافية، التعامل مع مشاكل وشكاوى الضيوف، الاعتناء بالضيوف المهمين والضيوف المنتظمين.

## من الأمور التي يجب مراعاتها في التعامل مع الضيف مابلي:

- 1- تقديم الأدوات الالزمة للضيوف لملئ بطاقة التسجيل.
- 2- التعامل مع الضيوف الأجانب باللغة المطلوبة.
- 3- يجب تحية الضيوف باسمه إن أمكن لأن ذلك يحمل لمسة خاصة تجعله يشعر بالراحة.
- 4- تدقيق الحجوزات وعدد الليالي.
- 5- تسليم المفتاح ومرافقة النزلاء لغرفهم إن تطلب ذلك.

## 6- الاهتمام بالمظهر الخارجي والعام لموف الاستقبال من الملابس والأحذية واليدين والشعر.

إن هذا القسم يعبر عنه بأنه واجهة الفندق أو المكان الذي يتم فيه لقاء العاملين بالفندق مع الضيوف والنزلاء، وكلما كان المكان المخصص للاستقبال منظماً وبه كل الخدمات الملائمة كلما شجع ذلك على حصول الفندق على ثقة وتقدير النزلاء، كثيراً من الفنادق الكبيرة تركز على هذا القسم وتقديم العناية الالزمة حتى تكسب السمعة الجيدة.



## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

- .....- المهمة الرئيسية لـ **Reservation** استقبال الضيف.....
- .....- يعمل **Reception** 12 ساعة يومياً فقط.....
- .....- يتولى الsherاف على **reservation** مدير الفندق فقط.....
- .....
- .....- يبدأ عمل **Evening shift** من الساعة 11 ظهراً حتى الساعة 7 مساءً.....
- .....
- .....- الانطباع الأول للضيف من خلال بيع الغرف وتحقيق الرغبات.....
- .....

### الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنكليزية:

- .....- يعتبر قسم **Reception**.....
- .....- إن ..... مكان مزدحم وعلى ..... أن لا يتغير طبعه.
- .....- يعتمد عمل **Reception** على ..... و..... و..... و.....
- .....- إن ..... تبدأ من الساعة 7 صباحاً حتى الساعة 3 ظهراً.
- .....- إن مهمة ..... تحتاج إلى .....

### الاختبار الثالث:

#### ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- ..... 1- مدير الاستقبال.....
- ..... 2- وردية بعد الظهر.....
- ..... 3- الحجز.....
- ..... 4- صفات موظف الاستقبال.....
- ..... 5- رئيس قسم الاستقبال.....
- ..... 6- الوردية المسائية.....
- ..... 7- الوردية الصباحية.....
- ..... 8- واجبات قسم الاستقبال.....
- ..... 9- موظف الاستقبال.....
- ..... 10- علاقات الضيوف.....

### 3. محاسبة المكتب الأمامي **Cashier**

تم العمليات المحاسبية في **Front office** على أساس حسابات النزلاء والتعامل معها من تاريخ وصول الضيف للفندق حتى تاريخ مغادرته ويتركز عمله الرئيسي في تدوين وتحصيل إيرادات الغرف والخدمات التكميلية الأخرى في الفندق، لذا يتناسب عمل **Cashier** طرداً مع زيادة المبيعات في الفندق.

وتمر هذه العمليات بمراحل:

1- **فتح الحساب Account folio:** ويتم فتحه بمجرد وصول النزيل للفندق ويتم إجراءات التسكين ويشمل اسم النزيل ورقم الغرفة وتاريخ فتح الحساب ولا بد من تحديد طريقة الدفع سواءً نقداً أو ببطاقة الائتمان أو على حساب أحد الشركات.

2- **ترحيل المصارييف Transaction posting:** يتم تسجيل الخدمات التي قدمت ولم يدفع قيمتها مباشرةً حيث يتم تحويلها إلى فاتورة المكتب الأمامي لتسجيلها.

3- **المراجعة الليلية Night auditing:** يقوم المراجع الليلي أثناء الوردية الليلية بمراجعة جميع العمليات المالية خلال اليوم وتسجيل العمليات التي لم ترحل إلى الحسابات.

4- **إغلاق الحساب Account closing:** وهي آخر مرحلة في حساب النزيل وهي إغلاق الحساب عند مغادرة النزيل والمبلغ المطلوب منه للدفع مقابل الخدمات التي قدمت له وإغلاق الحساب بطريقة الدفع التي تم الاتفاق عليها.

## **واجبات المحاسبين في الفندق:**

- 1- ترحيل قوائم النزلاء يومياً وتدقيقها لتكون جاهزة للتسديد في اللحظة التي يطلبها النزيل.
- 2- تحديد الخدمات التي تم بيعها في الأقسام المختلفة في الفندق.
- 3- معرفة الرصيد الإجمالي لحركة إيرادات النزلاء في أي وقت.
- 4- توفير إمكانية مراقبة الترحيلات بسهولة لمنع التلاعب في حسابات النزلاء.

## **Casher Tasks**

يقوم **Casher** بالعديد من المهام والواجبات ومعظمها متعلقة بحسابات النزلاء وحسابات غير النزلاء وهنا نذكر أهم الواجبات والمهام:

- 1- إدارة حسابات النزلاء والمحافظة على دقتها.
  - 2- ترحيل القيود المالية إلى حسابات النزلاء.
  - 3- محاسبة النزلاء ذوي الإقامة الطويلة.
  - 4- إعداد فاتورة النزيل وتسويه حسابه عند المغادرة.
  - 5- استبدال العملات للنزلاء وتسجيلها، والتعامل مع بطاقات الائتمان.
  - 6- إعداد التقارير في نهاية الوردية وتدقيق الإيرادات المختلفة بالفندق.
- وعند بداية **Shift** يكون هناك نقدية بالصندوق يقوم **Cashier** باستلامها من أجل تسيير العمل، وهذه النقدية تعتبر عهدة لديه، في نهاية **Shift** وعند تسليم العهدة والنقدية بالصندوق وتنظيم الموازنة تكون النقدية المستلمة في بداية **Shift** داخلة ضمن عمل الموازنة، وتحمّل واجباته بـ:

## المواصفات الشخصية لموظفي المحاسبة:

إن وظيفة **Cashier** من الوظائف المهمة والحساسة والتي تتطلب التدقيق والاختيار الجيد لشاغل هذه الوظيفة والتي يجب أن تتوفر به مجموعة من الصفات والقدرة على أداء المهام والواجبات المحددة لهذه الوظيفة وهي:

- 1- الأمانة والبشاشة وحسن المظهر.
- 2- الرغبة بالعمل ومعرفة مبادئ المحاسبة.
- 3- الرغبة بالتعاون مع الزملاء ومساعدة الآخرين.
- 4- القدرة على التعامل مع جنسيات مختلفة واجادة اللغات الأجنبية.
- 5- المهارة في عد النقود يدوياً أو ألياً.
- 6- المعرفة التامة بخدمات وأقسام الفندق.
- 7- المحافظة على هندامه ونظافته الشخصية.



## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

..... 1- المهمة الرئيسية لـ **Casher** فتح الفاتورة عند وصوله فقط.....

..... 2- يمكن ترحيل الحسابات إلى فاتورة النزيل في اليوم التالي.....

..... 3- استبدال العملات من مهام **Receptionist** فقط.....

..... 4- يبدأ عمل **Night shift** من الساعة 7 مساءً حتى الساعة 3 صباحاً.....

..... 5- لا يمكن للنزيل تسويه حسابه عند المغادرة إلا نقداً.....

### الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنجليزية:

..... 1- تتم عمليات المحاسبة في **Front office** على أساس.....

..... 2- يتركز عمل **Casher** الرئيسي في.....

..... 3- يتم إغلاق حساب النزيل عند.....

..... 4- يتم فتحه بمجرد وصول النزيل للفندق.....

..... 5- يقوم بتسجيل العمليات التي لم ترحل إلى الحسابات.....

### الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

- ..... 1- المدقق الليلي.....
- ..... 2- فتح الحساب.....
- ..... 3- وردية .....
- ..... 4- إغلاق الحساب.....
- ..... 5- محاسب المكاتب الأمامية.....
- ..... 6- ترحيل المصارييف.....

## 4. قسم الهاتف **Telephone operator**

هو من الأقسام الإيرادية بالفندق ومن الأقسام الخلفية المهمة في **Front office** ويلعب دوراً مهماً في خدمة النزلاء والضيوف، وهو مسؤول عن جميع اتصالات الفندق الهاتفية الواردة والصادرة بما فيها اتصالات النزلاء وحساب تكلفتها ومن ثم ترحيلها إلى فاتورة النزيل.

ويقوم هذا القسم بخدمة الإيقاظ الصباحي للنزلاء **Walkup call**، ويجب أن تكون مهارة موظف الهاتف عالية ولقبة لأنها تُعطي انطباعاً جيداً عن الفندق لدى النزيل. ويفضل أن يكون موقع القسم في مكان بعيد عن أنظار الضيوف نظراً لخصوصيته لتوفير أجواء عمل مناسبة وخاصة الهدوء وتحويل الاتصالات للنزلاء بدون أي ازعاج، ويجب المحافظة على سرية العمل وخصوصاً مع رجال الأعمال والتجار والصناعيين والنزلاء المهمين.

### واجبات قسم الهاتف **Task telephone operator**

1- تسجيل الرسائل للاتصالات التي لم يستلمها الضيوف لعدم تواجدهم وقت الاتصال.

2- تقديم خدمة الفاكس والإيقاظ الصباحي.

3- تلقي شكاوى الضيوف والتعامل معها بمهارة.

4- تلقي بعض طلبات النزلاء وتبليها للأقسام لتنفيذها.

5- الإجابة على استفسارات الضيوف المتعلقة بالفندق أو خارج الفندق.

### مواصفات العاملين بقسم الهاتف:

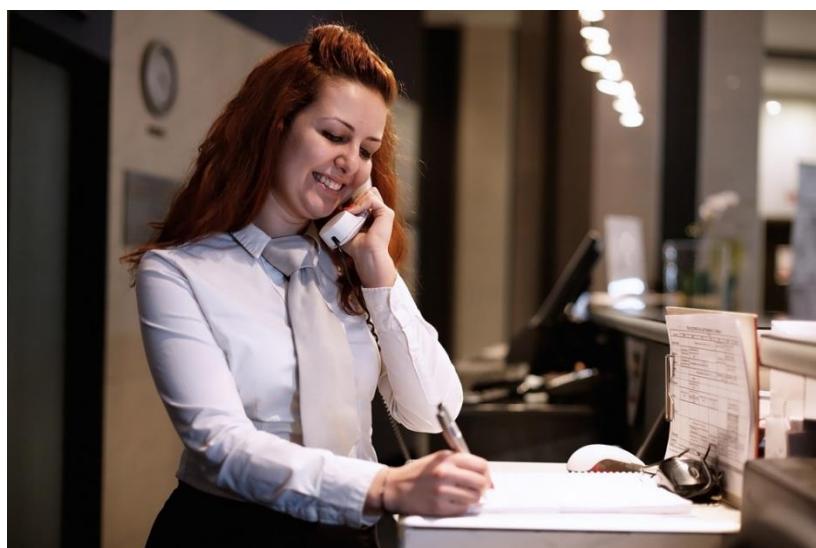
1- اجادة اللغة الأجنبية.

- 2- الأمانة على التعامل مع التجهيزات بالقسم.
- 3- الأمانة في العمل وعدم التنصت على الاتصالات.
- 4- المرونة والتعامل المهذب مع المتصلين.
- 5- الصبر والقدرة على تحمل ضغط العمل.

يعمل قسم الهاتف على مدار 24 ساعة وعلى وردية وبنفس توقيت وردية عمل قسم الاستقبال.

### مركز رجال الأعمال :Business center service

يعتبر من الأقسام التابعة للمكاتب الأمامية وفي بعض الفنادق تتبع لقسم الهاتف، وهو يقدم مجموعة من الخدمات التي يحتاج إليها عدد من نزلاء الفنادق ومن هذه الخدمات: خدمة الانترنت، وخدمة استخدام الكمبيوتر، وخدمة الطباعة والترجمة، وخدمات ارسال الفاكسات.

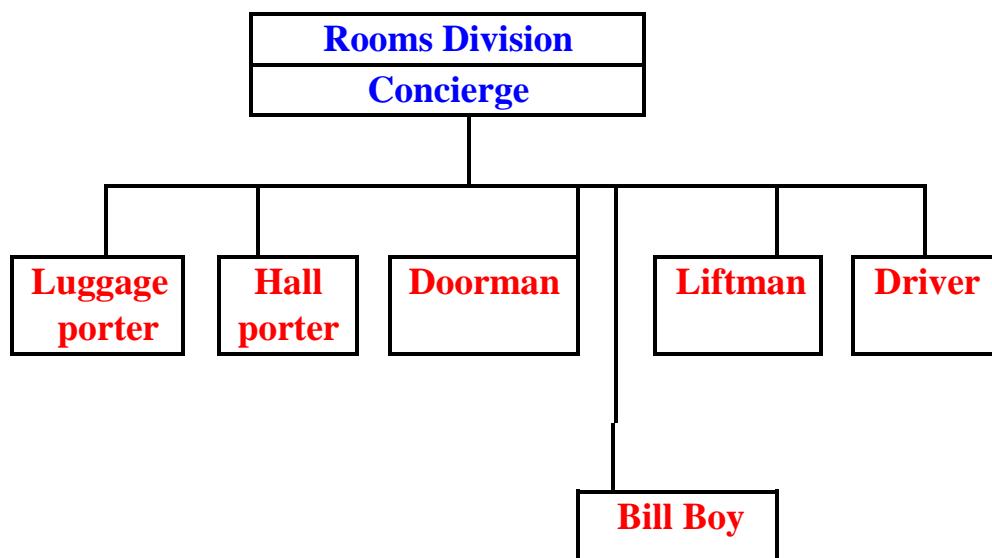


## ثانياً: الاستعلامات Concierge

إن عمل Concierge بصفة عامة هو تأدية الخدمات المختلفة المتعلقة بإقامة النزيل من وقت وصوله الفندق وأحياناً قبل ذلك إلى وقت مغادرته له، وقد تمتد إلى بعد ذلك، فهو بلا شك من الأقسام الحيوية الهامة بالنسبة للفندق وتبعداً لدرجة الفندق تزداد أهمية هذا القسم.

ومن مهام Concierge تزويد النزلاء بالمعلومات الازمة عن ملاهي المدينة والأسعار فيها، والمتحف والأماكن الأثرية والمعالم الرئيسية للمدينة والتعريف بالمناطق السياحية والمسافات، وكذلك التعريف بالفندق والخدمات التي يمكن أن يقدمها النزلاء.

إن هذا القسم يقوم بتقديم كل الخدمات الممكنة ما عدا التسجيل والمغادرة والإجراءات المالية، وتزداد أهمية هذا القسم تبعاً لدرجة وحجم ونوع الخدمات التي يقدمها.





### أهم الأعمال التي يقوم بها مكتب Concierge :

- 1- الالشرف على البريد وتوزيعه واستلام الرسائل.
- 2- تقديم المعلومات إلى الضيوف والنزلاء عن خدمات الفندق أو أماكن الجذب السياحي.
- 3- الترحيب واستقبال الضيوف والنزلاء عند الوصول والمغادرة.
- 4- مرفقة النزلاء لغرفهم عند الوصول للإقامة فيه.
- 5- استلام الحقائب وتوصيلها إلى غرف النزلاء عند الوصول وعند المغادرة.

### واجبات موظفي Concierge :

- 1- **مشرف المكتب Supervisor Concierge:** يتولى إدارة المكتب وهو من الأشخاص الذين يجب أن تتوفر فيهم صفات واحتياطات خاصة وهذه الاحتياطات هي:

أ- أن يكون حسن المظهر والملابس وسريع الملاحظة حاضر البديهة واسع الصدر ملماً بقواعد المجاملة والملاطفة.

ب-أن يكون ذو ثقافة عالية ويجيد اللغات العربية والإنجليزية والفرنسية كتابة وقراءة ويفضل من حملة المؤهلات العالية.

ت-أن يكون ملماً بقدر كبير من المعلومات العامة والإدارية والفنية مثل أسماء المتاحف و مواقعها ومواعيد القطارات والطائرات والبواخر .. الخ.

## 2- رئيس القسم :**Head concierge**

أ- يقوم بتسليم وتصدير البريد اليومي.

ب- عمل كشف يومي للنزلاء الراغبين في مطالعة الصحف اليومية والمجلات الأسبوعية.

ت- يقوم بكافة الخدمات الشخصية التي يحتاج إليها النزيل من السوق كشراء ملابس أو أدوية أو زهور .. الخ.

ث- الإشراف على المدخل العمومي والمصاعد.

3- حاملي الحقائب :**Luggage porter**: عليهم أن يكونوا على الاستعداد كامل لتقديم المساعدة والخدمة إلى ضيوف الفندق وتكون واجباتهم كما يلي:

أ- حمل الحقائب للضيوف عند دخولهم الفندق وتوصيلها إلى الاستقبال ومن ثم إلى غرف النزلاء.

ب- فتح الباب الرئيسي للفندق في حالة دخول الضيوف.

ت- إيقاف وتأمين سيارات الأجرة للضيوف.

ث- تشغيل المصاعد الاهتمام بنظافتها وعملها.

ج- تقديم أي خدمات شخصية للضيوف.

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

..... 1- يقوم قسم **Concierge** بكافة أعمال قسم الاستقبال.....

..... 2- يتولى **Head Concierge** إدارة المكتب .....

..... 3- يقوم **Supervisor Concierge** بالإشراف على المدخل العمومي والمصاعد

..... 4- مهمة **Head Concierge** بمرافقنة النزلاء للغرف.....

..... 5- مهمة **Door man** المحافظة على نظافة المصاعد وتشغيلها.....

### الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنكليزية:

..... 1- يُعد قسم **Concierge** من الأقسام.....

..... 2- ومن مهام **Concierge** تزويد.....

..... 3- يقوم قسم **Concierge** بالترحيب واستقبال الضيوف عند.....

..... 4- يقوم **Head concierge** بكافة ..... التي يحتاجها  
النزليل

..... 5- حمل الحقائب للضيوف..... الفندق وتوصيلها إلى..... ومن ثم.....

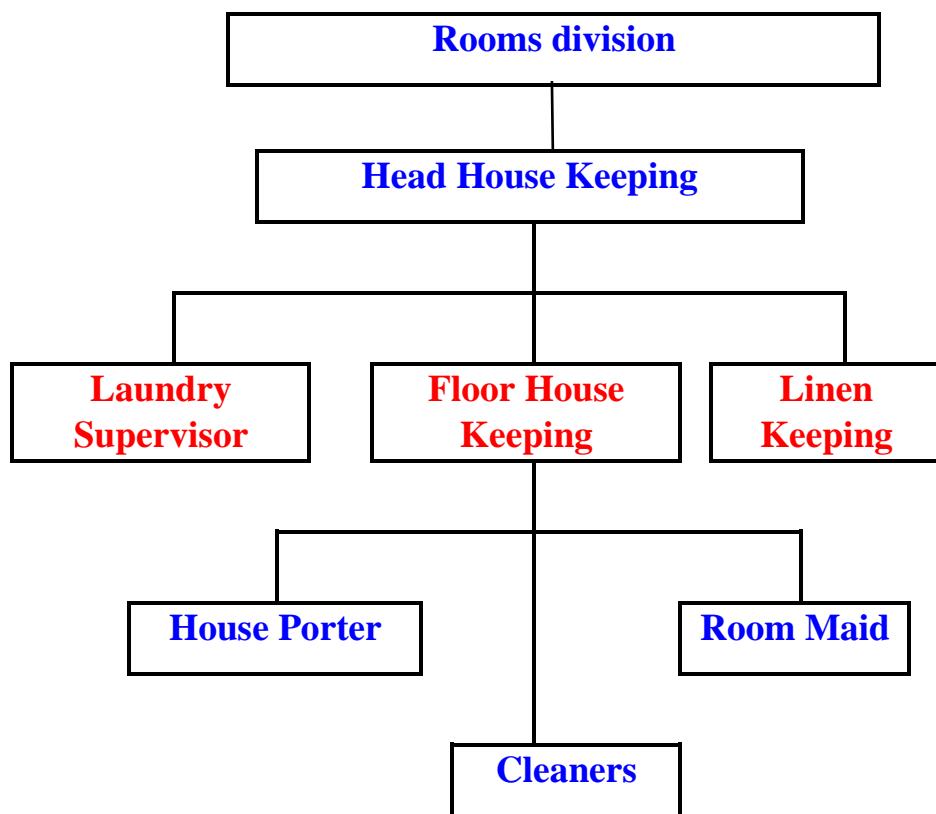
### الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

- ..... 1- مشرف المكتب
- ..... 2- فتح الحساب
- ..... 3- رئيس القسم
- ..... 4- إغلاق الحساب
- ..... 5- حاملي الحقائب
- ..... 6- السائق
- ..... 7- رجل المصعد
- ..... 8- مهام قسم الاستعلامات

### ثالثاً: التدبير الفندقي Housekeeping

يعتبر Housekeeping من أهم أقسام الفندق نظراً لتشعب واجباته وتعدد مسؤولياته التي تتصل اتصالاً مباشراً بنجاح عمليات التشغيل في الفندق وبالتالي زيادة إيرادات الفندق، ويعتبر العمود الفقري لأي منشأة فندقية حيث أنه يتولى ما يقارب من 50% من الخدمات المقدمة في الفندق حيث أنه مسؤول مسؤولية تامة عن نظافة الفندق ككل.



فهو مسؤول عن نظافة غرف النزلاء والمناطق العامة والممرات في الفندق وكذلك مكاتب العاملين والمناطق الخاصة بهم ما عدا المطبخ، كما أنه مسؤول عن توفير البياضات والمفروشات والذي الموحد للموظفين، ويعتبر هذا القسم صاحب أكبر نسبة عماله بين أقسام الفندق نظراً لكبر حجم العمل الذي يقع على عاته.

كما يقع تحت اشراف Laundry قسم Housekeeping حيث تملك الفنادق الكبرى مصبغة لليقان يغسل بياضات الفندق وملابس العاملين وكذلك ملابس النزلاء بينما الفنادق المتوسطة والصغيرة قد تتعاقد مع مصبغة خارجية لإتمام هذه المهمة.

### أهم الأعمال التي يقوم بها Housekeeping

- 1- المحافظة على مستوى عالي من النظافة في الفندق لضمان إرضاء النزلاء.
- 2- الإبلاغ عن أي إصلاحات مطلوبة في أسرع وقت ممكن.
- 3- منع وإزالة الأخطار عن طريق إزالة الحالات التي يمكن أن تسبب أضراراً للنزلاء أو زملاء العمل.
- 4- المحافظة على جميع المناطق العامة من حيث النظافة والجاذبية.
- 5- مسؤول عن غسيل وكي الذي الموحد الخاص بالعاملين وجميع المفروشات الخاصة بالغرف والمطاعم.

### الصفات الواجب توافرها في العاملين في Housekeeping

- 1- إجادة اللغة الأجنبية.
- 2- الرغبة في الخدمة ومساعدة الضيوف.
- 3- سرعة البدية وقوة الملاحظة.
- 4- بشاشة الوجه وسعة الصدر وسلامة الذوق واحترام الآخرين والأمانة.
- 5- إجاده استخدام أجهزة ومعدات Housekeeping

## مسؤوليات قسم Housekeeping

تحقيق مستوى عالي من النظافة، إبلاغ قسم الصيانة بأعطال الغرف، توفير البياضات النظيفة للغرف والمطاعم، تقديم خدمات الغسيل والكي، تلبية احتياجات النزلاء، حل شكاوى النزلاء.

## مهام العاملين في Housekeeping

1- **مشرف القسم Supervisor Housekeeping**: التأكد من تنظيف الغرف،

والأماكن العامة بالفندق مثل البهو والاستراحات والمناطق الخلفية أو الداخلية في الفندق، الإشراف على العمل ومتابعة التقرير اليومي بحالة الغرف، الإشراف على مخزون البياضات، مسؤول عن صيانة الأثاث وأجهزة معدات كل غرفة، مكافأة العاملين والتدريب المستمر لهم وتوعيتهم على المحافظة على البياضات.

2- **مشرف الطابق Supervisor floor**: المرور على الغرف الخالية، تسليم المفقودات، التأكد من نظافة الغرف والأجنحة، حل شكاوى النزلاء، رفع التقارير لمشرف القسم ومراقبة عمال النظافة.

3- **مسؤولة البياض Linen keeping**: استلام وتسليم ملابس العاملين، استلام وتسليم البياضات، ترتيب البياضات، جرد البياضات، إصلاح ستائر الفندق.

4- **عاملة الغرف Room maid**: تنظيف الغرف، الإبلاغ عن أي أعطال في الغرفة، عمل تقرير صباحي ومراجعة الغرف الخالية، الإبلاغ الفوري عند مرض أي نزيل.

5- **عاملة الخياطة Dressmaker** : تقوم عادة بإصلاح البياضات والشرافف أو

إعادة تدويرها وإصلاح أو خبطة ملابس الموظفين ويمكن اصلاح بعض ملابس

النزلاء بناءً على طلبهم ويكون مقابل مادي

6- **عمال النظافة Cleaners** : مسؤولين عن نظافة المناطق العامة والمرافق،

وتنظيم وتجهيز صالات الأفراح وحمام السباحة ومساعدة عاملة الغرف بحمل

الأشياء الثقيلة.



#### قسم المصبغة Laundry

يعتبر من الأقسام المهمة في الفندق وفي بعض الفنادق يكون تابعاً لقسم **Housekeeping** وفي فنادق أخرى يكون مستقلاً، والبعض الآخر من الفنادق يتم الاعتماد على المصبغة الخارجية بدلاً من إقامة قسم خاص **Laundry** وذلك إما لعدم توفر مساحة كافية بالفندق أو لتوفير تكلفة إنشاء القسم وتجهيزه واستغلال السيولة المخصصة للمصبغة في أعمال تطويرية أو تشغيلية.



### مهام قسم Laundry

- 1- غسل وتنظيف وكى جميع بياضات الفندق.
- 2- غسل وتنظيف وكى جميع ملابس الزي الموحد للعاملين في الفندق.
- 3- غسل وتنظيف وكى ملابس النزلاء مقابل أجر معين.
- 4- ويمكن غسل وتنظيف وكى ملابس الضيوف غير النزلاء في الفندق مقابل أجر معين أيضاً.

### الصفات الغير مرغوب بها في العاملين **Housekeeping**

النظر من ثقب الباب، التنصت على الأبواب، شرب الماء من ثلاجة الضيف، ازعاج النزلاء رغم وجود لوحة مكتوب عليها منع الازعاج، عدم الجلوس مع النزلاء والتحدث إليهم في غير مجال العمل، ارتداء حذاء عالي أثناء العمل، استخدام أدوات النزلاء مثل العطورات أو أدوات الماكياج أو الملابس الخاصة بالنزلاء أثناء تنظيف الغرف.

### علاقة Front office مع قسم Housekeeping

- 1- إعداد قوائم الإشغال الأسبوعية.
- 2- عمل تقرير باسم النزلاء ورقم الغرفة وعدد المقيمين بالغرفة ومدة الإقامة.
- 3- إبلاغ قسم **Reception** بأي تلفيات بالغرفة أو أي طلبات خاصة.
- 4- إبلاغ قسم **Reception** بالنزلاء المتواجدون بدون حقائب.

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

..... 1- يتولى قسم **Housekeeping** ما يقارب 75% من خدمات الفندق.....

..... 2- مسؤولية قسم **Housekeeping** تنظيف غرف الفندق للضيوف فقط.....

..... 3- يقع تحت اشراف قسم **Housekeeping** قسم **Concierge**.....

..... 4- تقوم **Room maid** بإصلاح البياضات وإعادة تدويرها.....

..... 5- مهمة **Linen Keeping** بتنظيف الغرف والابلاغ عن الأعطال في الغرفة.....

### الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنجليزية:

..... 1- يعتبر **Housekeeping** لأي منشأة فندقية.

..... 2- من مهام **Laundry** تزويد.....

..... 3- ابلاغ قسم **Reception** بالنزلاء المتواجدون.....

..... 4- عدم ارتداء حذاء ..... أثناء العمل واستخدام ..... مثل.....

..... 5- علاقة قسم ..... مع قسم ..... مع قسم ..... مع قسم .....

### الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

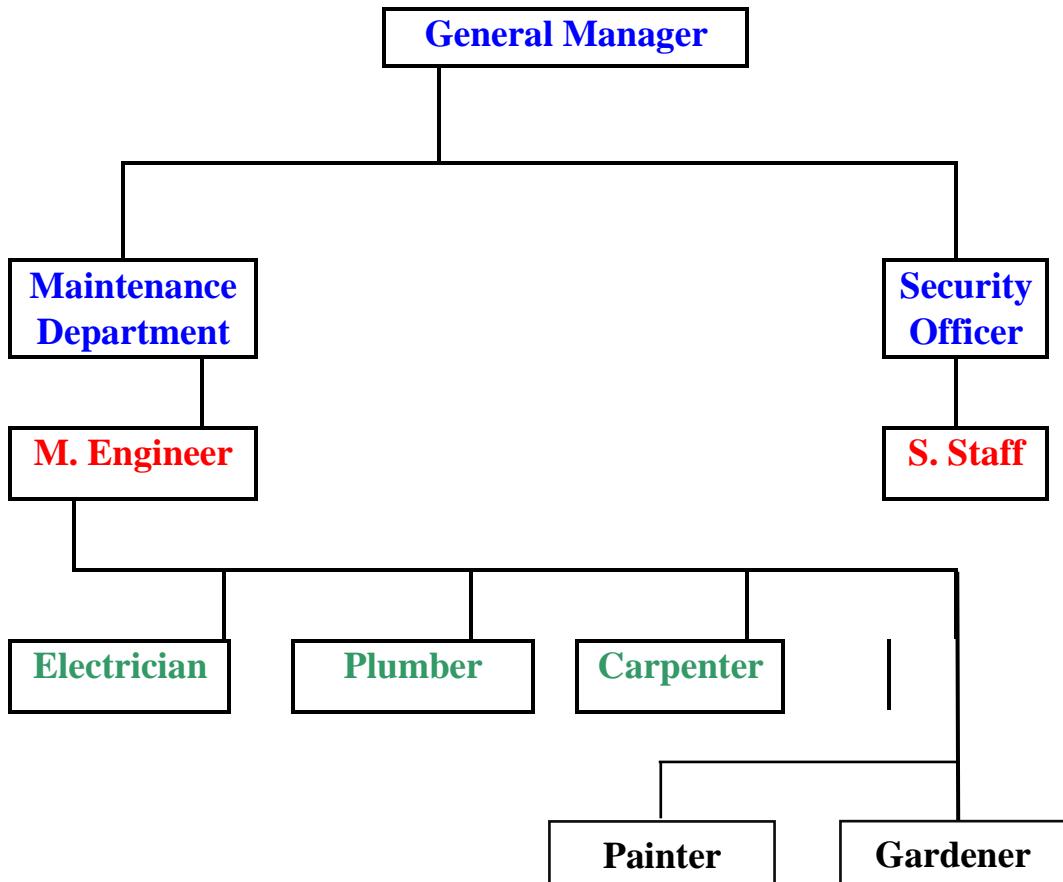
- ..... 1- عاملة الغرف
- ..... 2- التدبير الفندقي
- ..... 3- عمال النظافة
- ..... 4- المصبغة
- ..... 5- مشرفة الطابق
- ..... 6- عاملة البياض
- ..... 7- عاملة الخياطة
- ..... 8- مشرف القسم

## قسم الصيانة الفندقية

### Maintenance

يعتبر هذا القسم من المراكز الداعمة للفندق ولجميع أقسام الفندق المباشرة مع النزيل والغير مباشرة لتكون جاهزة لخدمة النزلاء بكل المجالات.

إن إدارة الهندسة والصيانة بالفندق مسؤولة عن صيانة المنشأة والمباني وكذلك المعدات الكهربائية والماكينات، ويتولى هذا القسم أيضاً صيانة حمام السباحة، وتشغيل النوافير في الحدائق وكذلك معدات الأمان والسلامة، تأتي في دائرة مسؤولية قسم الصيانة، وأحياناً يكون هناك بعض أنظمة الإطفاء والإإنذار وبعض الأعمال الأخرى والخاصة بتجهيز المطابخ.



### مهام ومسؤوليات Maintenance

- 1- الاستجابة لطلبات وشكاوى النزلاء من أجل الإصلاح.
- 2- الترحيب وإكرام الضيوف وفقاً لمبادئ الفندق والتحدث إليهم بشكل لائق.
- 3- الفهم والدراسة بالأجهزة الكهربائية وأجهزة السباكة وأساليب التبريد والغليان.

4- التحقق من طلبات الصيانة الجديدة ومتابعة عملية إصلاحها حتى تنتهي المشكلة.

5- القدرة على تنظيم العمل وتخطي ضغط العمل بجودة عالية.

6- تركيز الانتباه على التفاصيل والسرعة والدقة.

7- الحفاظ على سرية المعلومات التي تخص الفندق والتي تخص الزلاء.

8- القيام بكافة أعمال الصيانة في الأماكن العامة للفندق وإصلاح جميع الأجهزة والمعدات الكهربائية.

9- مراجعة برمجة التليفزيون واكتشاف الأخطاء وإصلاحها.

#### مواصفات العاملين في Maintenance

القدرة على العمل بطريقة مرتبة وفعالة والحفاظ على مكان العمل نظيفاً مرتبأً، والقدرة على العمل بشكل متعدد المهام مع الالتزام بالإجراءات التشغيلية للفندق والسلامة المهنية.



## قسم الأمن الفندقي Security Officer

نظراً لطبيعة النشاط الفندقي وإحتمالات تعرضه للأخطار بالنسبة للنزلاء والعاملين تقوم الفنادق بالعمل على معرفة وتوفير سبل الأمان والأمان للنزلاء والعاملين، تتمثل في وظيفة جهاز الأمن بالفندق في المسئولية الكاملة لحماية الضيوف ليس فقط بالنسبة للنزلاء المقيمين ولكن أيضاً بالنسبة للمترددين على الفندق من الخارج وحماية الموظفين والعاملين بالفندق وحماية أصول الفندق من السرقة والضياع، بالإضافة إلى تأمين صحتهم وسلامتهم ومنع تعرضهم من للمخاطر.

### مهام قسم الأمن Security Officer

- 1- حماية حياة وراحة النزلاء والحصول على معلومات عنهم.
- 2- حماية وأمن العاملين في الفندق.
- 3- حماية معلومات الفندق وحماية المنشأة بكاملها من أي نشاط إجرامي أو سطوة مسلح.
- 4- توفير إجراءات السلامة وتأمين المنطقة المحيطة بالفندق.
- 5- وضع الإجراءات الأمنية للفحص والتفتيش الأمني للنزلاء والعاملين على حد سواء.
- 6- التدريب المستمر وتحديث المعلومات عن الضيوف والعاملين في الفندق.

## مسؤوليات مدير الأمن :Security Officer

- 1- الإشراف على حركة العمل الأمني مع مراعاة الأنظمة التي تحكم هذا الجانب.
- 2- العمل على نشر التوعية بأمور السلامة والأمن.
- 3- مراقبة موظفي وعمال الفندق والضيوف في حدود الاختصاص.
- 4- التصريح للسيارات بالدخول وفقاً للنظام المتبعة.
- 5- إعداد المناوبات في أيام العمل والعطلات والإجازات.
- 6- تطوير وتدريب الكفاءات والتنسيق مع الجهات المختصة.
- 7- توفير الحراسة للضيوف المهمين من كبار الشخصيات والوفود.
- 8- حل المشكلات إذا وقعت ومسئولة المشتبه به وأحالته للجهة المختصة إذا لزم الأمر.

## واجبات ومسؤوليات موظف الأمن :

- 1- أن يترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة والكرامة سواء كان ذلك في محل العمل أم خارجه.
- 2- عدم قبول الرشوة أو طلبها، أو قبول الهدايا أو الإكراميات أو الوساطة.
- 3- يراعي آداب اللياقة في تصرفاته مع الضيوف ورؤسائه وزملائه.
- 4- احترام النفس والتحلي بالصبر والأدب واللياقة في معاملة الآخرين الصدق والأمانة والنزاهة.
- 5- توخي الصدق والأمانة والنزاهة في جميع الأعمال والتقييد بالأنظمة والتعليمات والقوانين.
- 6- الظهور بالمظهر اللائق لرجل السلامة والأمن.

- 7- تقديم المساعدة لكل من يطلبها، ومد يد المساعدة لكل من أصيب بمرض مفاجئ أو إغماء.
- 8- تسليم المفقودات التي يعثر عليها إلى رئيسه المباشر دون العبث بها.
- 9- عدم التحدث مع الغير في أمور لا علاقة لها بواجب وظيفته.
- 10- عدم تناول الأطعمة أو المشروبات والتدخين أو قراءة الصحف إثناء المناوبات.
- 11- عدم إفشاء الأسرار التي يطلع عليها بحكم وظيفته ولو بعد ترك الخدمة.
- 12- الحضور في الأوقات المحددة للمناوبة وعدم الانصراف إلا بعد حضور البديل.
- 13- تنفيذ التعليمات والقرارات والأوامر الصادرة إليه من المسئول المختص دون تردد أو إبطاء.



## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

1- يتولى قسم لـ **Security Officer** اصلاح كل أعطال الكهرباء في الفندق.....

.....  
2- يقوم لـ **Plumber** بزارعة الزهور وسقاية الشجر في حديقة الفندق.....

.....  
3- مهام لـ **Carpenter** اختيار الألوان الزاهية لطلاء الجدران في الفندق.....

.....  
4- يمكن استخدام صلاحيات **Security Officer** لأموره الشخصية.....

.....  
5- يمكن الاحتفاظ بالمقنودات إن وجدت من قبل **Security Officer** لنفسه....

### الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنكليزية:

1- يعتبر قسم لـ **Maintenance** من الأقسام .....لأي منشأة فندقية

.....  
2- القيام بأعمال الصيانة في ..... وإصلاح

.....  
3- مهام قسم ..... حماية حياة و.....

.....  
4- حماية معلومات ..... وحماية المنشأة بكمالها من أي

.....  
5- العمل على نشر التوعية بأمور .....  
.....

### الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

- ..... 1- الدهان
- ..... 2- عامل الصحافة
- ..... 3- النجار
- ..... 4- الصيانة
- ..... 5- الحدائقي
- ..... 6- الكهربائي
- ..... 7- رجل الأمن
- ..... 8- مهندس الصيانة

## قسم التسويق والمبيعات

## Marketing and Sale Department

تعتبر صناعة الفنادق من الأنشطة الاقتصادية الهامة فهي تحقق معدلات عالية من الإيرادات فهي تقدم خدمات ومنتجات متنوعة مل الإقامة في الغرف الفندقية والوجبات في المطاعم داخل الفندق وكثيراً من الخدمات الترفيهية والرياضية الملحة بإقامة النزل، إن تقديم تلك الخدمات بالمواصفات التي يرغبتها النزل وعرضها بأسعار التي تتناسب مع قدرته الشرائية مع ضمان توفيرها له بصورة دائمة لم يعد كافياً في ظروف السوق الحالية التي تتسم بالمنافسة العالمية وسرعة التغيرات، لذلك يجب إيجاد متربين لهم القدرة في كيفية ممارسة فن التسويق الفندقي.

التسويق **Marketing**: هو أوجه النشاط الخاص بدراسة وتحديد حاجات ورغبات الضيوف وتوجيه الفندق نحو ما يمكن تقديمها من المزيج الخاص بالمنتج والخدمات والتوزيع وسياسة الترويج والاتصال والسياسة السعرية الذي يحقق أقصى درجة إشباع لهذه الحاجات والرغبات بما يضمن تحقيق الفندق.

إن مفهوم **Hotel Marketing** عبارة عن جعل إرضاء النزل هو المبرر الرئيسي لقيام وبقاء الفندق وعلى ذلك يجب توجيه كل جهود وأنشطة الفندق نحو التعرف على حاجات ومتطلبات الضيوف والعمل على إرضائهم وفي نفس الوقت العمل على تحقيق ربح معقول.

وتجلی أهمية **Hotel Marketing** في: إرضاء النزيل، ونجاح العمليات الفندقية، لتوليد أقصى ربح للفندق، من خلال توليد التفاعل بين العاملين والنزلاء معاً، وتقديم الخدمات بأفضل صورة للنزلاء، ومتابعة التغيرات التي تحدث على أدوات النزلاء.

### الفرق بين Marketing and Sales

إن الفرق بين **Marketing and Sales** هو الفرق ما بين الجزء والكل Sales جزء من عملية التسويق أي أن **Marketing** يشمل عمليات البيع وبعض العناصر الأخرى ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

**أولاً- Marketing** عملية تبدأ بالنزيل من حيث تحديد احتياجاته وأدواته ورغباته ومن ثم تقديم الخدمات ومنتجات تشع هذه الحاجة أو الرغبة عن طريق البيع متابعة النزيل بعد ذلك لمعرفة ما يطرأ على ذوقه ورغباته من تغيرات أي تنتهي العملية عند النزيل أيضاً.

أما **Sales** فهو معرفة المنتجات والخدمات التي تحقق أعلى ربح للفندق ومن ثم محاولة بيع أكبر كمية منها وجنى الأرباح بعد ذلك أي أنها عملية تبدأ بالفندق وتنتهي إليه.

**ثانياً- التسويق** بالنسبة للفنادق هو خلق النزيل وإيجاده مع تلبية حاجاته ورغباته.

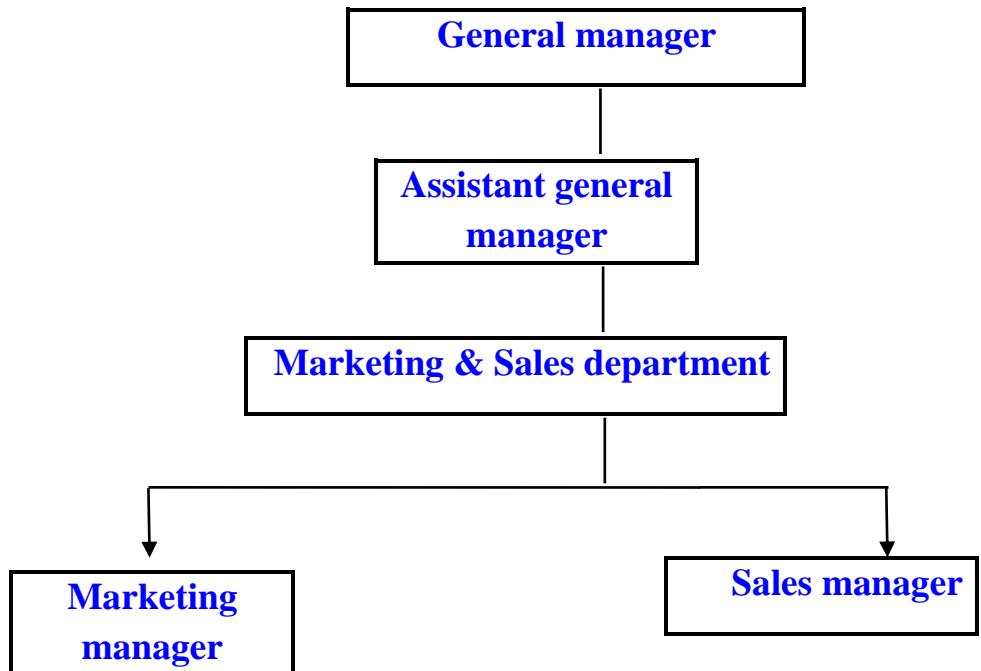
أما **البيع** هو إقناع النزيل بشراء المنتج أو الخدمة المقدمة.

**ثالثاً- التسويق** هو تحديد رغبات وحاجات النزيل والعمل على إشباعها.

أما **البيع** هو خطوة من خطوات التسويق وهو فن إقناع النزلاء والضيوف بالخدمة المقدمة لهم لتلبية الرغبة لديهم.

## عناصر المزيج التسويقي الخدمي في الفندق:

المنتج **Product**، التوزيع **Place distribution**، سياسة الترويج والاتصال **Price rate**، السياسة السعرية **Promotion communication** .**Physical evidence**، الدليل المادي **Process**، العمليات **Employees**



## أقسام Marketing & Sales

1- **قسم المبيعات Sales department**: يعتبر هذا القسم من أكبر أقسام الإدارة وأهمها حيث يقع على عاتقه القيام بمهام تعكس مستوى نجاح الفندق ويقوم بإعداد الأهداف البيعية وبنية موظفي المبيعات وتحديد الحصة البيعية لهم ومكافأتهم واستقطاب وتدريب وتحفيز الموظفين، وتقيم أعمالهم والتقييم بالمبيعات.

2- **قسم الخدمات المساعدة Support Services department** : ويقوم بحل

مشكلات الضيوف وإيجاد آلية لتلقي اقتراحاتهم، التأكد من إيصال الخدمة بأفضل شكل، والبحث عن أفضل طرق لتقديم الخدمات.

3- **قسم التسويق عبر الهاتف Telemarketing department** : ويقوم بتقديم

العروض والمساعدة في أعمال البحث وجمع المعلومات حول المتعاملين معهم، وإجراء أعمال تنشيط المبيعات، وتقديم المساعدة في حل المشاكل وتلقي الاقتراحات ومتابعة المتعاملين بعد تلقي الخدمة.

4- **قسم الإعلان والعلاقات العامة Advertising and Public Relations**

**Department** : وهو القسم المختص بالإعلان عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها الفندق لزيادة عدد النزلاء ومشترياتهم من خدمات الفندق وتقدير إقامتهم مرة أخرى، وإدارة علاقات العامة يختص بجميع الجهد الهدف لإعطاء الفندق سمعة جيدة وإظهاره بأفضل الصور لدى الضيوف والنزلاء، وتقديم متابعة أخبار النزلاء لتهنئتهم في مناسباتهم على سبيل المثال وبناء علاقات إيجابية معه ويمكن اختصار وظائف هذا القسم على الشكل التالي:

أ- استخدام أفضل الأساليب لتحفيز النزلاء لاختيار الفندق وخدماته.

ب- وضع خطة للوصول إلى ذهن الضيوف عبر الإعلان.

ت- اقناع الضيوف باستخدام الفندق ومرافقه.

ث- خلق صورة ذهنية إيجابية حول الفندق لدى النزلاء.

ج- خلق صورة ذهنية إيجابية حول الفندق لدى المجتمع.

ح- إقامة النشاطات الخيرية والمشاركة في المؤتمرات المحلية والدولية.

5- **قسم تنسيق بحوث التسويق ونظم المعلومات:** يقع على عاتق هذا القسم الكثير من الأعباء الحيوية التي تؤثر على عمل الفندق بشكل عام وعلى إدارة التسويق والمبيعات بشكل خاص ويمكن أن ينقسم هذا القسم إلى فنتين رئيسيين هما بحوث التسويق ونظم المعلومات التسويقية.

أ- **البحوث التسويقية** تعني إجراء الدراسات والبحوث الخاصة بالفندق، وتقديم الاقتراحات للإدارة ومتخذي القرار حول الخدمات، وتقسيم السوق ودراسته والمساهمة في تحديد الأسعار والأجور.

ب- **نظم المعلومات التسويقية** وهو تسهيل تدفق وتخزين كافة البيانات والمعلومات من مصادرها الداخلية والخارجية وتحليلها وصياغتها بشكل يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات التسويقية وأهم مهامها توفير معلومات عن الضيوف كقاعدة بيانات وتسهيل عملية التتبع بالمبيعات، وتساعد الإدارة بدراسة البدائل المتاحة.

### **مدير التسويق :Marketing manager**

يعمل تحت إشراف وتوجيه مدير الفندق أو نائب المدير وضمن نطاق الاستراتيجية والسياسات والإجراءات العامة المرسومة مسبقاً ويقوم بالإشراف على مراقبة ومتابعة جميع جوانب التسويق والمبيعات، ويقوم بتقديم التقارير مباشرة لمدير الفندق وينسق الوظائف والنشاطات مع باقي أقسام الفندق والتنسيق بشكل خاص مع المكاتب الأمامية للطعام والمشروبات بشكل عام.

**واجباته:**

- 1- إعداد الخطة التسويقية السنوية والموازنة التسويقية والتتبعات المستقبلية.
- 2- التأكد من تحقيق الأهداف التسويقية بشكل دوري ومستمر.

3- التنسيق بين مختلف النشاطات التسويقية التي تساهم في تسويق الخدمات الفندقية.

4- المحافظة على مقابلة الأشخاص ذوي التأثير على نشاط الفندق سواءً أكان هذا داخل الفندق أو خارج الفندق.

5- المحافظة على علاقة طيبة مع جميع العاملين في قسم التسويق وتحفيزهم لتقديم أفضل الخدمات وتنمية المهارات.

6- البحث عن أساليب جديدة لزيادة نسبة إشغال الغرف في موسم الركود.

7- المحافظة على علاقات طيبة مع الشركات مثل شركات الطيران.

### **مدير المبيعات :Sales manager**

يعمل تحت إشراف وتوجيه Marketing manager وضمن نطاق الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات العامة المرسومة مسبقاً، ويقوم بالإشراف على مراقبة ومتابعة تنفيذ النشاطات البيعية في نطاق وحدود مسؤوليته والصلاحيات الموكلة له، ويقوم بتقديم التقارير مباشرة لمدير التسويق، والتفاعل مع باقي مدراء البيع في الفندق.

**واجباته:**

1- تنفيذ جميع خطط ونشاطات المبيعات كما هو مبين في خطة التسويق.

2- التخطيط لزيادة المبيعات وحضور النشاطات التجارية المهمة في المنطقة.

3- تبادل الخبرات والمعلومات مع الأقسام الأخرى في الفندق.

4- المحافظة على مستوى عال من الحضور والتمثيل للفندق في جميع الأقسام الرئيسية في السوق المستهدف.

5- تحليل متغيرات السوق والمنافسين والنشاطات التسويقية للفندق.

- 6- بناء علاقات ودية مع العاملين.
- 7- تحديث نظام معلومات فعال حول الضيوف وحاجاتهم ومحاولة ترويج نشاطات الفندق في جميع المناسبات.



## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

1- يعمل مدير قسم لـ **Sales** تحت إشراف مدير **Marketing**.....

2- يقوم مدير لـ **Sales** بإعداد الخطط التسويقية.....

3- يقوم قسم لـ **Support service** بتقديم العروض والمساعدة في البحث.....

4- يقوم قسم لـ **Advertising** بحل مشكلات الضيوف ومتابعة أمرهم.....

5- قسم لـ **Marketing** هو إقناع النزيل بشراء المنتج أو الخدمة المقدمة.....

### الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنكليزية:

1- ..... هو تحديد رغبات وحاجات النزيل .....

والعمل على إشباعها

2- ..... هو خطوة من خطوات التسويق وهو ..... النزلاء

والضيوف بالخدمة المقدمة لهم لتلبية الرغبة لديهم.

3- إقامة ..... والمشاركة ..... في المؤتمرات المحلية.

4- أن ..... يشمل عمليات البيع ..... وبعض العناصر الأخرى.  
..... هو معرفة Sales -5 التي تحقق أعلى ربح.

### الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

- 1- مدير المبيعات.....
- 2- مدير التسويق.....
- 3- التسويق عبر الهاتف.....
- 4- الخدمات المساعدة.....
- 5- العلاقات العامة.....
- 6- المنتج.....
- 7- رجل الأمن .....
- 8- السياسة السعرية.....

الخدمة الفندقية **Hotel service** هي الأنشطة غير المادية والتي يمكن تقديمها بشكل منفصل وتتوفر إشباع لرغبات وحاجات الضيوف وليس بالضرورة أن ترتبط مع بيع منتج آخر وعند تقديم الخدمة لا يتطلب نقل الملكية.

**خصائص الخدمة الفندقية:**

- 1- **غير ملموسة Intangible:** الخدمات هي بالأساس غير ملموسة فهي غير مادية لذلك من المستحيل تذوقها بالنسبة للمستهلكين أو رؤيتها قبل شرائها وهذه الخاصية تجعل الخدمات غير قابلة للتخزين، فلا يمكن تخزين الإقامة مثلاً في فدق لوقت الحاجة، أو رحلة جوية لإعادة استهلاكها في وقت آخر.
- 2- **التلازم أي عدم إمكانية الفصل Correlation:** وهي التلازم الموجود بين إنتاج الخدمة واستهلاكها، إذا أن التوزيع في الخدمات غالباً تكون مباشرة من المنتج إلى المستهلك ولا يمكن أن تباع في أكثر من سوق.
- 3- **التغير أي عدم التشابه Change:** يستحيل تحديد أو قياس الخدمات فالمشتري للخدمة لا يستطيع الحكم على نوعية الخدمة قبل شرائها بعكس الحال بالنسبة للمنتجات المادية.
- 4- **القابلية للفناء أي الطلب المتجدد (patio) Renewed order:** الخدمات تستهلك بسرعة ولا يمكن تخزينها فالغرفة الفندقية غير المشغولة تعتبر عبئ

على الفندق والمقاعد الشاغرة في رحلة جوية أو بحرية تمثل عدم استغلال وطاقة مهدورة، والطلب على الخدمات يعود إلى الموسمية.

### **أنواع الخدمة الفندقية:**

تنصف الفنادق بالتوسيع في الخدمات المطروحة للنزلاء وخاصة في الفنادق الكبيرة ونسبةً في الفنادق الصغيرة حيث تقدم الفنادق الخدمات التالية:

1- **خدمات الإيواء Accommodation services**: وتمثل جوهر الخدمات الفندقية لمختلف الدرجات وغيرها من أنواع الإيواء كالشقق الفندقية والقرى السياحية وغيرها وينفق النزيل على هذه الخدمة حوالي 40% من ميزانيته السياحية.

2- **خدمات الطعام والمشروبات Food & Beverage services**: يحتوي الفندق على العديد من أنواع المطاعم المتخصصة كالمطعم اللبناني والإيطالي والصيني وغيرها وتشكل حوالي 29% من نفقات الضيف.

3- **الخدمة الإضافية Supplementary services**: وهي الخدمات المساعدة التي يقدمها الفندق مثل خدمات النادي الصحي وخدمات رجال الأعمال والحفلات وتأجير السيارات وغيرها من الخدمات المقدمة.

### **أفضل انطباعات الضيافة**

إن العمل في مجال الضيافة مبني على نوعية الانطباعات التي تتركها عند ضيوفنا أثناء وجودهم في الفندق.

إن تقديم الخدمات للضيوف ليست هي كل شيء وإنما الطريقة والسلوك الذي نتبعه مع الضيف هو الذي يخلق عنده الإحساس بأننا هل فعلنا شيئاً نريده أن نخدمه ونستقبله عندنا أولاً وللوضيح هذه النقطة دعونا نعرف أولاً: ما هو معنى كلمة انطباع؟

إن أحد تعريفات الانطباع في **Webster dictionary** هو: الصورة التي تتكون في العقل نتيجة عن شيء خارجي.

ومن هنا علينا أن نعرف ما هو **الشيء الخارجي في مجال الضيافة؟** الجواب: **الشكل والمظهر - الأفعال - الكلمات...** إذا عرفنا الآن ما هي الأدوات التي نستطيع من خلال استخدامها أن نصل إلى الانطباعات التي نريدها عند الضيف ولكن السؤال الآن.. ما هي نوعية الانطباعات التي نريدها توصيلها للضييف؟

الانطباعات هي **Impression**: سعداء بقدومهم إلينا، نرحب بهم في فندقنا، محترفون في مظهرنا وسلوكنا ونحن نعمل معهم، مستعدون لتقديم المساعدة في أي وقت، سلوكنا مهذب ويتماشى مع المكان الذي نعمل به، نود عودتهم مرة أخرى.

#### كيفية خلق تلك الانطباعات من خلال:

أولاً- **المظهر appearance** تكون الانطباع في ذهن الضيف من خلال:

1- طريقة ارتدائنا للملابس ونظافتها الشخصية. **Grooming & Hygiene**

2- لغة الجسد **Body Language**

ويتم ذلك من خلال:

أ- الاستحمام اليومي.

ب- حلاقة الذقن يومياً للرجال.

ت- استخدام مزيل العرق وأساسي بعد الاستحمام.

ث- ملابس العمل نظيفة ومكونة جيداً.

- ج- الجوارب نظيفة والأحذية ملمعة.
- ح- تسمية الشعر عادية وألوان الشعر أقرب إلى الطبيعية.
- خ- الشارب لا يتعدى حافة الشفة العليا، ولا يسمح بتربية الذقن.
- د- أظافر اليد مقلمة جيداً ونظيفة.
- ذ- المكياج للصبايا يجب أن يتماشى مع العمل ولون البشرة.
- ر- المجوهرات للصبايا خاتم بكل يد بسيط وحلق صغير، والشباب خاتم زواج فقط.
- ز- وضع اللوحة الأسمية على الناحية اليسرى من الصدر ليسهل قراءته.
- ويتم الانتباه إلى **Body Language** لأن من خلالها يستطيع الضيف أن تحديد سلوكك إذا كنت مهتم به وكنت مهذباً لذلك من الأشياء البسيطة التي يمكن فعلها لخلق اطباع إيجابي لدى الضيف هو:
  - الابتسام الدائم سواء عند التعامل مع الضيوف أو مقابلتهم في أي مكان بالفندق.
  - نبرة الصوت المهذبة والودودة.
  - مواجهة الضيوف بكمال جسده عند التعامل معهم.
  - النظر في عين الضيوف عند التحدث معهم أو الاستماع إليهم.
- وعند تواجدك في مكان خدمتك:
  - قف بشكل مستقيم.
  - اليدين مضمومتان خلف ظهرك أو أمامك.
  - الرأس مرفوع عالياً.
  - النظر حولك لكي ترى إذا كان هناك ضيف قادم لتقوم بتحيته فوراً.
- ثانياً- الأفعال أو الأداء Actions**

1- التحية عند مقابلتهم في منطقة خدمتنا أو في أي مكان في الفندق.

- 2- عرض المساعدة عليهم والاستئذان منهم لتقديم الخدمة.
- 3- الاستماع الجيد لهم.
- 4- أن نشكرهم عند الانتهاء من أي عمل يقومون به لنا، وعند مغادرتهم لمنطقة خدمتنا.
- 5- الاعتذار عن الخطأ.
- 6- واعهم وداعاً حاراً ودعوتهم للعودة مرة أخرى.

### **ثالثاً- الكلمات Words**

إن اختيار الكلمات لها انطباع حسي وسمعي وبصري لدى الضيف وهي: التحية والترحيب والاستئذان لتقديم الخدمة، الشكر، الإجابة على الشكر، الاستجابة للطلبات، الاعتذار، التوديع والدعوة للعودة مرة أخرى.

#### **إرشادات للسلوك الجيد:**

- 1- ابتسم **Smile**: لأن الابتسامة لها أهمية فهي تشعر الضيف بالراحة وتعكس شعوراً وجواً مريحاً.
- 2- **اللباقة Tact**: أي التحلي بالأدب والأخلاق الحميدة ومراعاة الآخرين لأن اللباقة جزء هام من الخدمة لضيوف الفندق، فالخدمة المقدمة بلباقة هي أكثر ملاحظة وأكثر تذكر وقبولاً للضيف، وتجعل عملك أسهل والجو المحيط أفضل.
- 3- **الثقة Confidence**: يجب أن تكون جديراً بالثقة لأن رئيسك يعتمد عليك بالوصول إلى عملك حسب جدول الدوام فلو تأخرت أو تغيبت فإنك بذلك تلقي بعيك على رئيسك وبقية العاملين وعلى الضيف نفسه، وفي حال المرض أو الظروف الاستثنائية يجب اتباع الوسائل السليمة للتبلیغ عن الغياب.

**4- أمناً Honesty:** إن الفندق يعتمد ويوضع قدرًا كبيراً من استثماره فيك، لذلك يجب عدم استغلال الفندق بطريقة سيئة مما يؤدي إلى خسائر من الأرباح النهائية، لذلك إن سلامة الفندق وحماية أصوله هو أحد مسؤولياتك تجاه الفندق، ولا تقم باقطاع قسم من النقود المتبقية إلى الضيف أو استغلال عدم معرفة الضيف الأجنبي بالنقد المحلي، ولو وجدت أيه متعلقات شخصية للضيف تركها على المائدة أطها في الحال إلى رئيسك المباشر حتى لو كانت علبة سجائر وتنكر أن الأمانة أساسية ومطلوبة في صناعة الفنادق.

**الهبات أو الإكرامية Tips:** إن نسبة الهبة (البقيش) التي يتركها الضيف تدل على مدى نجاح القائمين على الخدمة في علاقتهم مع الضيف، فالقائم بالخدمة يجب أن يقوم بتقديم الشكر بحرارة لضيف دفع مبلغ بسيط وبنفس الطريقة لضيف دفع مبلغ كبير، ويجب أن يحصل كلا الضيوفين على مستوى الخدمة العالي.

#### العلاقات الإنسانية الطيبة في العمل:

يجب على القائمين بالخدمة أن يكونوا على علاقة طيبة مع بعضهم وذلك يتطلب قدرات شخصية وجهوداً للوصول إلى الهدف، ويجب أن تعامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك وهذه القاعدة تطبيق في غرف خلع الثياب المعدة للعاملين بالخدمة وكذلك في المطبخ والمطعم، وعلى من يأخذ الأوامر باحترام يجب عليه أن يعطي الأمر بأدب، والتعاون ضمن العاملين يقلل المشاكل والصعوبات في العمل.

#### طريقة المحادثة والاتصال:

إن معظم المشاكل في المطبخ تنتج من سوء الاتصال بين العاملين في قسمي الخدمة والمطبخ، فعندما يقوم كل فرد بعمله تصبح الخدمة سهلة وخلالية من أية مشاكل، على

سبيل المثال: المضيف الذي ينسى أي خدمة طلبتها الضيف يزيد من صعوبة عمل المطبخ و يجعل عمله أقل كفاءة.

### العلاقة بالضيوف:

إن أساس العمل في صناعة الفنادق هو إرضاء الضيف، وهذا الهدف الأساسي للفندق لضمان عائد كافٍ، لذلك يجب أن ينال الضيف عناية خاصة كما لو كان **Very important person** لذلك على المضيف أن يبذل كل جهده لتحقيق رضا النزلاء والوصول إلى تحقيق هدف الفندق، وفيما يلي بعض القواعد التي يجب مراعاتها في

### صناعة الضيافة:



- 1- النداء للسيدات مسبوقة بكلمة سيدتي.
- 2- لا تناوش الضيف ولا تحاول اقناع الضيف بوجهة نظرك.
- 3- عامل الضيف على أنه ضيفك الشخصي.
- 4- خاطب الضيف واستعمل كلمة (حاضر سيد) وتجنب كلمة (ماشي).
- 5- استعمل عبارات مهذبة في المخاطبة مثل (حضرتك ولو سمحت).
- 6- ودع الضيف بكلمة (سعدنا بوجودك سيد).

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

..... 1- ناقش الضيف وحاول إقناعه بوجه نظرك .....

..... 2- أي التحلي باللذاب والأخلاق الحميدة..... **Confidence**

..... 3- تعتبر لـ **Actions** المحافظ على النظافة والهندام الجيد أمام النزيل .....

..... 4- الانطباع الجيد عند الضيف من خلال الكلمات فقط .....

..... 5- يتم وضع اللوحة الإسمية على الجهة اليمنى من الصدر.....

### الاختبار الثاني:

املاً الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنكليزية:

..... 1- تعتبر لـ **Hotel service** هي ..... غير .....

..... 2- الخدمات هي بالأساس..... فهي .....

..... 3- هي التلازم الموجود بين إنتاج الخدمة واستهلاكها .....

..... 4- الخدمات تستهلك بسرعة ولا يمكن تخزينها .....

..... 5- هو الشيء الخارجي في مجال الضيافة.

### الاختبار الثالث:

#### ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

- ..... 1- خدمات الإيواء
- ..... 2- لغة الجسد
- ..... 3- خدمات الطعام والمشروبات
- ..... 4- الانطباع
- ..... 5- الثقة
- ..... 6- الخدمة الفندقية
- ..... 7- الابتسامة
- ..... 8- الهبات أو الإكرامية

## أولاً: الأقسام الربحية Profit center

وهي الأقسام المسئولة عن توفير إيرادات الفندق من خلال بيع الخدمات التي يوفرها الفندق، مثل بيع الغرف والمطاعم والمختلفة في الفندق وجزء من المصبغة المسئولة عن خسيل ملابس النزلاء والصالات الرياضية.

ويطلق على هذه الأقسام اسم الأقسام التشغيلية Operation department وهذه الأقسام هي التي تبيع المنتجات والخدمات المختلفة لضيوف الفندق بشكل مباشر وبالتالي تشكل دخل مباشر للفندق ومن هذه الأقسام قسم المكاتب الأمامية Front office وخدمة الغرف Room service والمطاعم المختلفة التابعة لقسم الإطعام والمشروبات Food & beverage وغيرها من الأقسام التي تشكل دخل مباشر للفندق.

### مراكز الإيرادات Revenue center

ويقصد بها تلك الأقسام التي تقدم الخدمات المختلفة للنزلاء وهي التي تدر إيرادات للفندق، ويختلف عدد هذه الأقسام باختلاف حجم الفنادق وهي تتمثل في الآتي:

**أولاً - Rooms division:** يعتبر هذا القسم أهم الأقسام الإيرادية في الفندق إذ أنه يُشارك النصيب الأكبر في إيرادات الفندق وتقدر مساهمته بحوالي 65% من إجمالي إيرادات الفندق وبالتالي فهو يعتبر أول أقسام الفندق في المساهمة في تحقيق الأرباح **ثانياً - Food & Beverage:** ويأتي هذا القسم في المرحلة الثانية بالأهمية بعد قسم الغرف حيث أنه يُشارك بحوالي 20% من إجمالي إيرادات الفندق.

ثالثاً - **Telephone & Fax**: ويعتبر هذا القسم من الأقسام الخدمية الهامة حيث تسعى الفنادق الكبيرة إلى توفير كافة الاتصالات الداخلية والخارجية وخدمات الانترنت والفاكس للنزلاء ورجال الأعمال، ويعتبر هذا القسم من الأقسام الإيرادية في الفندق لما يقدمه من خدمات لضيوفه ونزلاءه.

رابعاً - **Laundry**: يقدم هذا القسم خدماته لجميع أقسام الفندق وصالات المطاعم والمشروبات ويقوم بغسيل وتنظيف ملابس الموظفين أصحاب الزي الموحد وتسمى House laundry كما يقدم خدماته أيضاً للنزلاء ويسمى Guest laundry، وتنقسم مصاريف المصبغة 60% للفندق و40% للنزلاء.

خامساً - تحقق الفنادق إيرادات من أقسام أخرى عادة تجمع في قائمة إيرادات واحدة، وأهمها Parking، إيجار المحلات والمكاتب التجارية، صالونات الحلاقة، محلات الصحف والهدايا والمجوهرات وبيع الحلويات.

## **ثانياً: المراكز الخدمية أو المساندة Support Center**

ويقصد بها تلك التي تقدم الخدمات المكملة للأقسام الإيرادية في الفندق ويطلق على هذه الأقسام تسمية الأقسام المساندة Support department وهذه الأقسام تساعد الأقسام التشغيلية على أداء عملها بالشكل الأمثل وبدونها لا تستطيع الأقسام التشغيلية أن تتحقق النجاح المطلوب وهي Housekeeping وقسم الإدارة المالية Accountant وقسم الموارد البشرية Human resources وقسم التسويق Marketing، وقسم الصيانة Maintenance وقسم الأمن Security.

وتتجدر الإشارة إلى أنه بالرغم من أنَّ الأقسام الخدمية تُعد عبئاً على ميزانية الفندق ولكن دورها هام في دعم ومساندة الأقسام الإيرادية.

## المراجع:

### المراجع العلمية العربية:

- 1- عماد الدين جمال جمعة والدكتورة ليلى محمد صابر الطباعة (2009) كتاب صناعة الضيافة علم وفن- دار الوفاء للنشر.
- 2- الدكتور عمر عبد العزيز توفيق - كتاب مبادئ إدارة الفنادق - دار زهران للنشر-عمان.
- 3- الدكتور أحمد إلياس التدبير الفندقي جامعة حلوان.
- 4- الطائي حميد إدارة الضيافة مؤسسة الوراق للنشر -عمان 2005
- 5- الدكتور مثنى طه الحوري إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة دار المريخ للنشر 2004

### المراجع العلمية الأجنبية:

- Marian berk wood, Marketing planning 2004. -1  
Gronroos 1988 service quality model & marketing -2  
implications  
www. Said/ power point/ 482 -3

## الجدول الزمني لتنفيذ المنهاج

الأسبوع الرابع	الأسبوع الثالث	الأسبوع الثاني	الأسبوع الأول	
تدريبات عامة	الفندق الأقسام الرئيسية للفندق	الضيافة	----	أيلول
قسم المطبخ	تدريبات عامة	أنواع المطاعم ونصائح للعاملين	قسم الإطعام والمشروبات (المطعم)	تشرين أول
تدريبات عامة	الحفلات	خدمة الغرف	تدريبات عامة	تشرين ثاني
الامتحان النصفي	تدريبات عامة	قسم الاستقبال	إدارة الغرف وقسم الحجز	كانون أول
تدريبات عامة	محاسبة المكاتب الأمامية	العطلة الانتصافية	الامتحان النصفي	كانون ثاني
قسم التدبير الفندقي والمصبغة	تدريبات عامة	الاستعلامات	قسم الهاتف	شباط
تدريبات عامة	قسم الأمن الفندقي	قسم الصيانة	تدريبات عامة	آذار
الخدمات الفندقية	تدريبات عامة	مدير التسويق وواجباته	قسم التسويق والمبيعات	نيسان
امتحان الفصل الثاني	امتحان الفصل الثاني	تدريبات عامة	المراكز الإيرادية والربحية في الفندق	أيار

