

الجمهورية العربية السورية

وزارة السياحة

مبادئ الضيافة

البحث الرابع (ادارة الغرف)



2021-2020

الأول الثانوي المهني الفندقي



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 ولها أهمية بالغة وهذه الأهمية تتبع من كونه أول وأخر انطباع يتولد للضيوف أو التزيل من خلال علاقته بالمكاتب الأمامية، حيث يبدأ تكون الانطباع للتزيل عن الفندق منذ بداية دخوله إلى ساحة أو بهو الفندق، وذلك من خلال ما يره من المظهر العام للمدخل وأيضاً الاستقبال ويلي ذلك المصعد والمرات حتى يصل التزيل إلى غرفته حيث يقيم، لذلك يطلق على المكاتب الأمامية بــآراء العاكسه 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.

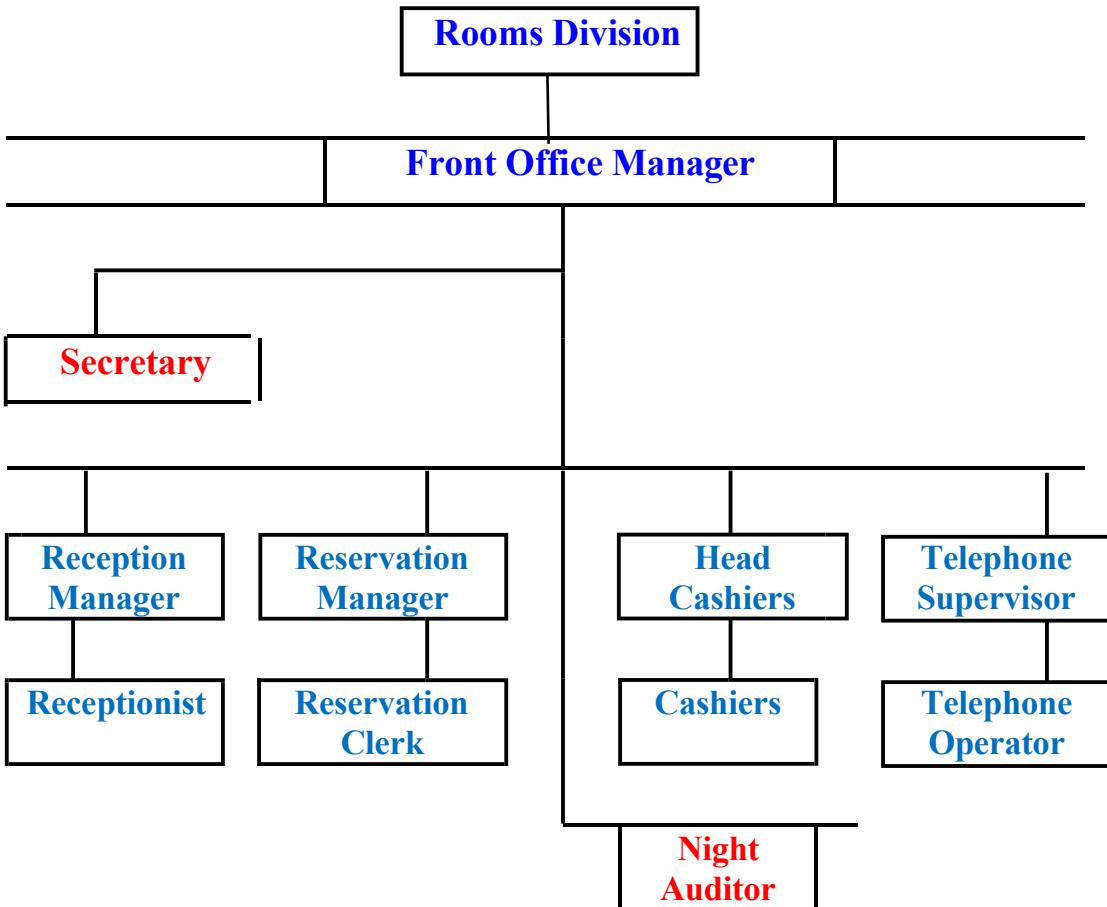
بـ. تنظيم المكاتب الأمامية:

إن الوظيفة الأساسية للمكتب الأمامي في الفندق هي تسهيل ودعم المعاملات الخاصة بالضيوف 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.

جـ. 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 العجز مسؤولية كبيرة في إنجاح مسيرة أي فندق لأنّه يُشكّل الحلقة الأولى ضمن حلقات الاتصال مع الضيف وفق أحسن السبل وأسلتها في كسب النزلاء وجعلهم يتذمرون قرارهم في الحجز والإقامة في الفندق.

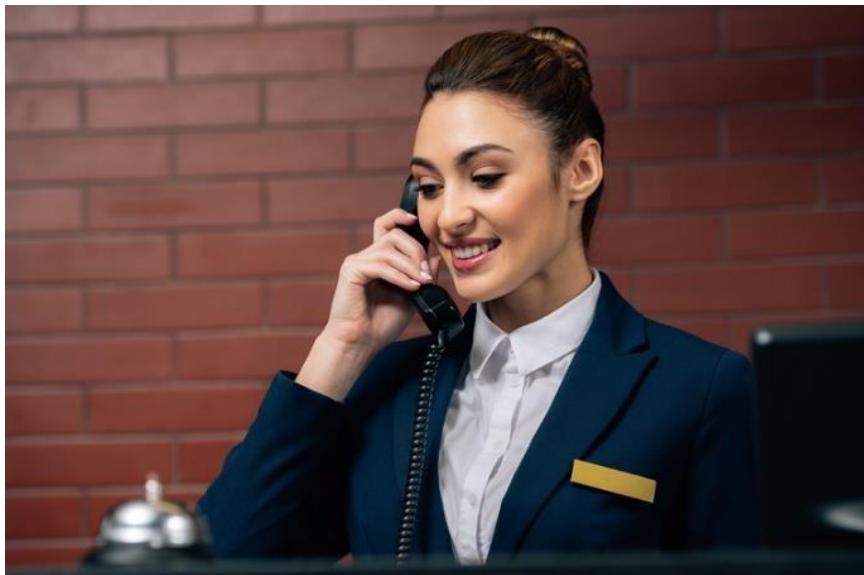
مهام قسم الحجز :Tasks

- 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 بنسب الإشغال 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 تُمكّن إدارة الفندق تحقيق الرقابة الكاملة.
- وتنتمي 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.

بـ-موظـفـ الحـجزـ **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 حصراً

..... 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

..... 3- أهم الأعمال التي **Front office** في الفنادق 4- إن الوظيفة الأساسية

..... 5- تختلف نوعية وطبيعة الخدمات **Front office** هي تسهيل 6- تقسم مراحل الإقامة بأربعة مراحل

..... المقدمة من إلى 7- تقسم مراحل الإقامة بأربعة مراحل وهي و و و

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

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

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 Reception والتي يتحملها 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 استقبلاً لائقاً والترحيب بهم وتمكن الضيوف من الحصول على الغرفة التي تتناسب 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 التزيل غرفة شاغرة للمبيت فإن Receptionist يقوم بحجز غرفة للضيوف في فندق آخر، لأن ذلك يعتبر تقديم خدمة للضيوف وبالتالي دعاية غير مباشرة للفندق وبخلاف 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 وribat العمل فتكون Evening من الساعة 3 بعد الظهر حتى الساعة 7 صباحاً Morning shift من الساعة 11 ليلاً Night shift من الساعة 3 بعد الظهر حتى الساعة 11 ليلاً حتى الساعة 7 صباحاً.

الصفات الشخصية لموظف الاستقبال:

- 1- حسن المظهر والتصرف بكىاسة ولبلقة والقدرة على الاقناع.
- 2- تعليم عال مع المعرفة ودرائية 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- مسک 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 Reception و Reservation حيث إن العلاقة فيما بينهما متبادلة حيث يقوم مكتب الاستقبال بتحضير تقرير يومي عن الحجوزات المنتهية فعلاً والحجوزات التي لم تتحقق.

واجبات ومسؤولي قسم الاستقبال:

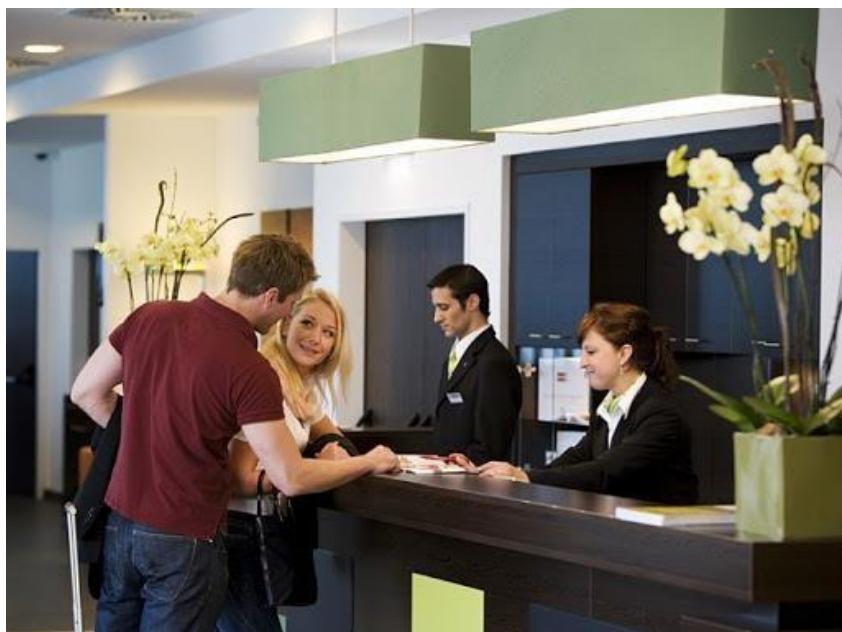
- 1- مدير الاستقبال Reception manager: السعي للوصول إلى أعلى حد ممكн من الإيرادات وأعلى مستوى محتمل من الإشغال، يراقب وينظم موظفي المكتب، المحافظة على أعلى ربحية ممكنة.
- 2- رئيس مكتب الاستقبال Head receptionist: المحافظة على أساسية الأعمال، تنظيم المع=هام والواجبات، التعامل مع الشكاوى أو مصاعب النزيل، 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 وشكوى الضيوف، الاعتناء بالضيوف المهمين والضيوف المنتظمين.

من الأمور التي يجب مراعاتها في التعامل مع الضيف مaily:

- 1- تقديم الأدوات اللازمة للضيف لملئ بطاقة التسجيل. 2- التعامل مع الضيوف الأجانب باللغة المطلوبة.
- 3- يجب تحية الضيف باسمه إن أمكن لأن ذلك يحمل لمسة خاصة تجعله يشعر بالراحة.
- 4- تدقيق الحجوزات وعدد الليالي.
- 5- تسليم المفاتح 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 الازمة حتى تكسب السمعة الجيدة.



اختبار المعلومات



الاختبار الأول:

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

- 1- المهمة الرئيسية لـ **Reservation** استقبال الضيوف..... 2- يعمل **Reception** 12 ساعة يومياً فقط..... 3- يتولى الإشراف على **reservation** مدير الفندق فقط.....
-
- 4- يبدأ عمل **Evening shift** من الساعة 11 ظهراً حتى الساعة 7 مساءً.....
-
- 5- الانطباع الأول للضييف من خلال بيع الغرف وتحقيق الرغبات.....
-

الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنجليزية:

- 1- يعتبر قسم **Reception** 2- إن مكان مزدحم وعلى أن لا يتغير طبعه. 3- يعتمد عمل **Reception** على و..... و..... و..... 4- إن تبدأ من الساعة 7 صباحاً حتى الساعة 3 ظهراً. 5- إن مهمة تحتاج إلى

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

- | | |
|----------|---------------------|
| -2 | 1- مدير الاستقبال |
| -3 | وردية بعد الظهر |
| -4 | الحجز |
| | صفات موظف الاستقبال |
| | قسم الاستقبال |
| | المسائية |
| | الوردية |
| | الصباحية |
| | استقبال |
| | الضيوف |
| | الاستقبال |
| | العلاقات |
| | واجبات قسم |
| | وظيف |
| | رئيس |

3. محاسبة المكتب الأمامي Cashier

تتم العمليات المحاسبية في **Front office** على أساس حسابات النزلاء والتعامل معها من تاريخ وصول الضيف للفندق حتى تاريخ مغادرته ويتراوح عمله الرئيسي في تدوين وتحصيل إيرادات الغرف والخدمات التكميلية الأخرى في الفندق، لذا يتناسب عمل **Casher** 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 المصاريف 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 التزيل.
- 2- تحديد الخدمات التي تم بيعها في الأقسام المختلفة في الفندق. 3- معرفة الرصيد الإجمالي لحركة الإيرادات النزلاء في أي وقت.
- 4- توفير إمكانية مراقبة الترحيلات بسهولة لمنع التلاعب في حسابات النزلاء.

Casher Tasks مهام قسم

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

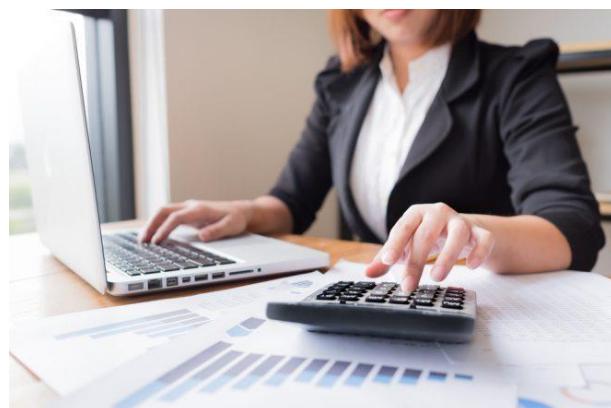
- 1- إدارة حسابات النزلاء والمحافظة على دقتها.
- 2- ترحيل القيد المالية إلى حسابات النزلاء.
- 3- محاسبة النزلاء ذوي الإقامة الطويلة.
- 4- إعداد فاتورة التزيل وتسويه حسابه عند المغادرة.
- 5- استبدال العملات للنزلاء وتسجيلها، والتعامل مع بطاقات الائتمان.
- 6- إعداد التقارير في نهاية الوردية وتدقيق الإيرادات المختلفة بالفندق.

وعند بداية **Shift** يكون هناك نقدية بالصندوق يقوم **Cashier** باستلامها من أجل تسليم 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، وتحمّر واجباته بـ:

المواصفات الشخصية لموظف 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 هندياته 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..... | فتح |
| الحساب..... | 3- وردية |
| | 4- إغلاق |
| الحساب..... | 5- محاسب |
| المكاتب الأمامية..... | 6- ترحيل |
| | المصاريف |

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 نكلفتها ومن ثم ترحيلها إلى فاتورة التزيل.

ويقوم هذا القسم بخدمة الإيقاظ الصباحي للنزلاء **Walkup call**، ويجب أن تكون مهارة موظف الهاتف عالية ولبقة 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 إزعاج، 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 توادهم 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 التناقض على الاتصالات. 4- المرونة والتعامل

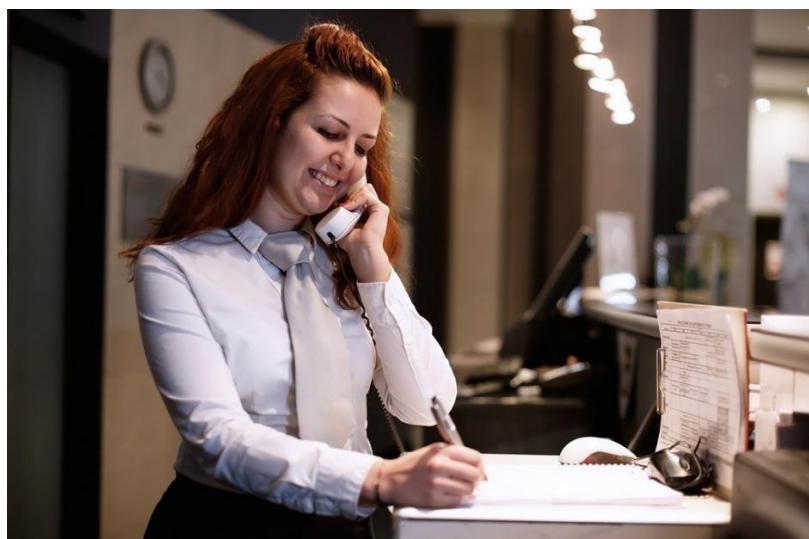
المهذب مع المتصلين.

5- الصبر والقدرة على تحمل ضغط العمل.

يعلم قسم الهاتف على مدار 24 ساعة وعلى ورديات 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 إرسال الفاكسات.

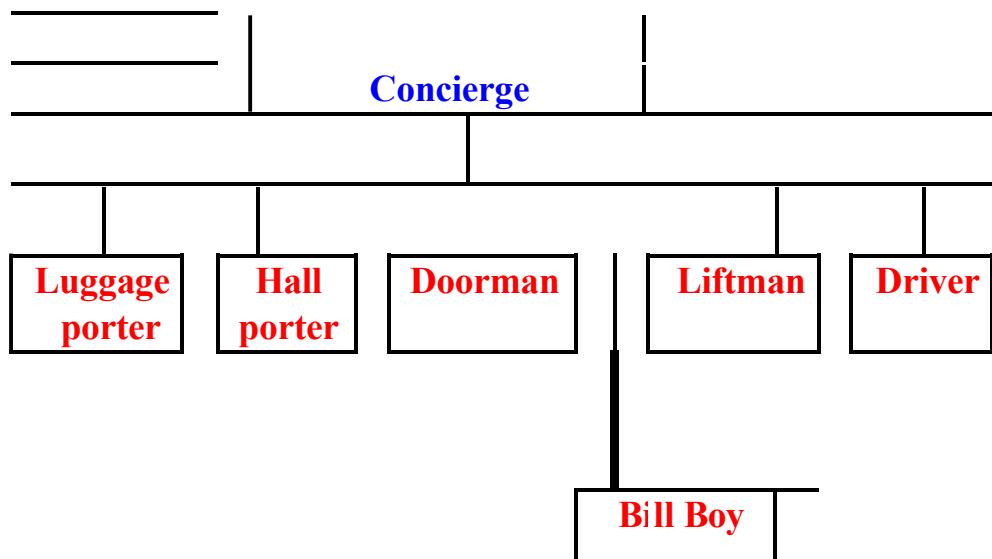


ثانياً: الاستعلامات Concierge

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 وتبعاً لدرجة الفندق تزداد أهمية هذا القسم.

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

إن 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- الإشراف 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- مرافقة النزلاء لغرفهم عند الوصول للإقامة فيه.
- 5- استلام الحقائب وتنوبيتها 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 وشروط خاصة وهذه الشروط 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 ومواعدها ومواعيد القطارات والطائرات والبواخر.. الخ.

2- رئيس القسم :Head concierge

- أ- يقوم بتسلیم وتصدیر البرید اليومي.
- ب- عمل کشف 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 تكون واجباتهم كما يلى:

- 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 لـ **Concierge** بكافة أعمال قسم الاستقبال.....

..... 2- يتولى **Head Concierge** إدارة المكتب 3- يقوم **Supervisor Concierge** بالإشراف على المدخل العمومي والمصاعد

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

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

الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنجليزية:

- 1- يُعد قسم لـ **Concierge** من الأقسام 2- ومن مهام **Concierge** تزويد 3- يقوم قسم لـ **Concierge** بالترحيب واستقبال الضيوف عند 4- يقوم **Head concierge** بكافة التي يحتاجها النزل 5- حمل الحقائب للضيوف الفندق وتوصيلها إلى ومن ثم

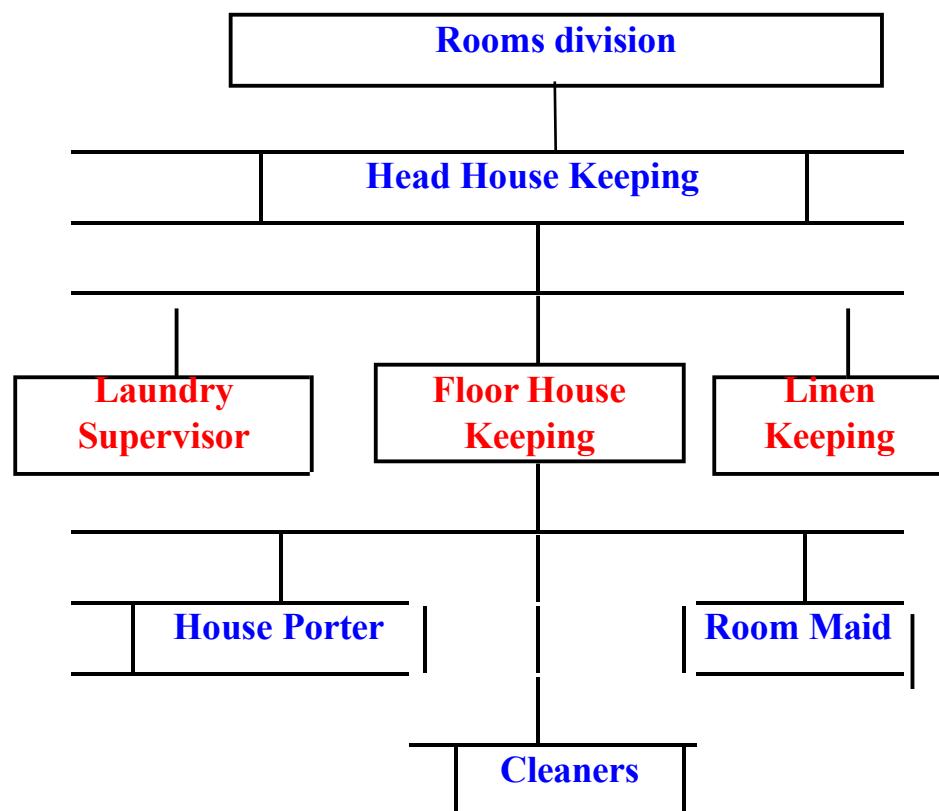
الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1- مشرف المكتب..... | فتح 2 |
| الحساب..... | رئيس القسم 3 |
| الحساب..... | إغلاق 4 |
| الحساب..... | حاملي 5 |
| الحقائب..... | 6 |
| السائق..... | رجل 7 |
| المصعد..... | مهام قسم 8 |
| 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 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 القيام بغسل بياضات الفندق وملابس العاملين وكذلك ملابس النزلاء بينما الفنادق المتوسطة والصغرى 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- إجاده اللغة الأجنبية.
- 2- الرغبة في الخدمة ومساعدة الضيوف.
- 3- سرعة البديهة وقوه الملاحظه.
- 4- بشاشة الوجه وسعة الصدر وسلامة الذوق واحترام الآخرين والأمانة.
- 5- إجاده استخدام أجهزة ومعدات Housekeeping.

مسؤوليات قسم Housekeeping

تحقيق مستوى عالٍ من النظافة، إبلاغ قسم الصيانة بأعطال الغرف، توفير البayasat النظيفة للغرف والمطاعم، تقديم خدمات الغسيل والكي، تلبية احتياجات النزلاء، حل مشكلة النزلاء.

مهام العاملين في Housekeeping

1- مشرف القسم Supervisor Housekeeping: التأكيد من تنظيف الغرف،

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

2- مشرف الطابق Supervisor floor: المرور على الغرف الخالية، تسليم

المفقودات، التأكيد من نظافة الغرف والأجنحة، حل مشكلة النزلاء، رفع التقارير لمشرف القسم ومراقبة عمال النظافة.

3- مسؤولة البساط Linen keeping: استلام وتسلیم ملابس العاملين، استلام وتسلیم البayasat،

ترتيب البayasat، جرد البayasat، 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 نزلاء.

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، وتنظيف 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 ثلاثة الصيف، 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- ابلاغ قسم Reception بأي تلفيات بالغرفة أو أي طلبات خاصة.
- 4- ابلاغ قسم Reception بالنزلاء المتواجدون بدون حقائب.

اختبار المعلومات



الاختبار الأول:

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

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

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

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

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

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

الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنجليزية:

- 1- يعتبر لـ **Housekeeping** لأي منشأة فندقية. 2- من مهام **Laundry** تزويد 3- ابلاغ 4- عدم ارتداء حذاء 5- علاقة قسم أثناء العمل واستخدام مثل مع قسم

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

-2 عاملة الغرف
3 التدبير الفندقي
4 النظافة
5 المصبحة
6 الطابق
7 البياض
8 الخياطة
 القسم