

الجمهورية العربية السورية

وزارة السياحة

مبادئ الضيافة

البحث الرابع (إدارة الغرف)

2021-2020

الأول الثانوي المهني الفندقية

إدارة الغرف Rooms Division

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

أولاً: المكاتب الأمامية **Front office**

تعتبر المكاتب الأمامية في الفنادق العمود الفقري ويسمى بمكتب الاستقبال وله أهمية بالغة وهذه الأهمية تنبع من كونه أول وآخر انطباع يتولد للضيف 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 للمدخل وأيضاً الاستقبال ويلي ذلك المصعد والممرات حتى يصل النزيل إلى غرفته حيث يقيم، لذلك يطلق على المكاتب الأمامية بالم آرة العاكسة للفندق لكونه يُعتبر 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.

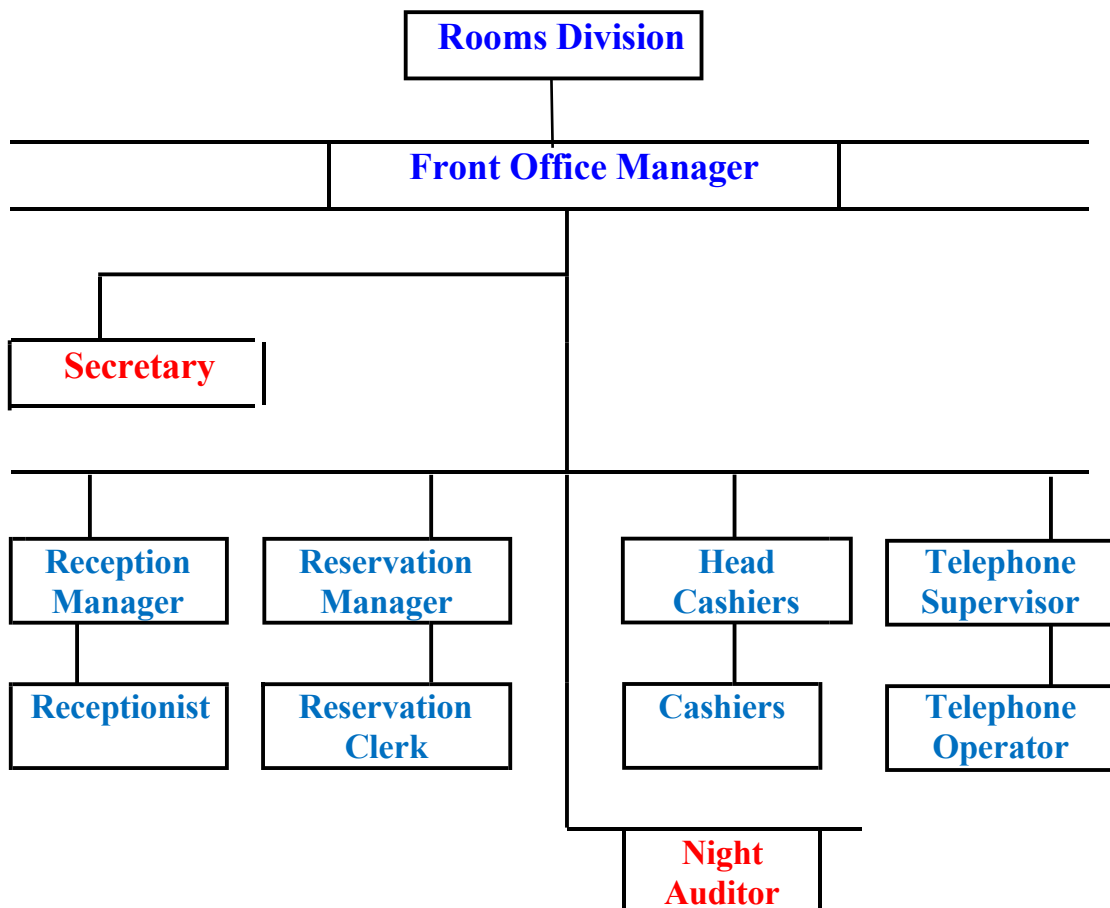
ب. تنظيم المكاتب الأمامية:

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 لأنه يُشكل الحلقة الأولى ضمن حلقات الاتصال مع الضيف وفق أحسن السبل وأسلمها في كسب النزلاء وجعلهم يتخذون 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 الاشغال 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 تُمكن إدارة الفندق تحقيق الرقابة الكاملة.
- وتتم عملية الحجز في أغلب الفنادق عن طريق: الاتصال الشخصي، الهاتف، الإيميل والانترنت، 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.





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 الاشراف 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 الإنكليزية:

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- مسك 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 المرآة العاكسة للفندق. المسؤولية الأولى **Reception** والتي يتحملها **Receptionist** هي الترحيب بالضيوف فكلما كان الترحيب والاستقبال جيداً كان شعور الضيف بالراحة أكثر، وبإستطاعة 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 للضيف من خلال المعاملة، والاهتمام السريع بالضيف ضروري جداً، فعلى **Receptionist** منح الاهتمام للضيف رغم الانشغال بالرد على الهاتف. إن المهمة الرئيسية **Reception** هو استقبال الضيوف استقبلاً لائقاً والترحيب بهم

وتمكّن الضيف 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 للضيف في فندق آخر، لأن ذلك يعتبر تقديم خدمة للضيف 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 الأممي هو دائم في الفندق لذلك يمكن تقسيم ورديات العمل فتكون

Morning shift من الساعة 7 صباحاً حتى الساعة 3 بعد الظهر، **Evening**

shift من الساعة 3 بعد الظهر حتى الساعة 11 ليلاً، **Night shift** من الساعة 11

ليلاً حتى الساعة 7 صباحاً.

الصفات الشخصية لموظف الاستقبال: Attributes of the receptionist

- 1- حسن المظهر والتصرف بكياسة ولباقة والقدرة على الإقناع.
- 2- تعليم عال مع المعرفة ودراية 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- مسك السجلات المحاسبية وإعداد الاحصائيات والتقارير الضرورية التي يحتاجها الفندق.
- 4- التنسيق بين مختلف الأنشطة المتعلقة بخدمة وراحة الضيف.
- 5- الربط بين الأقسام الفندقية مثل **Housekeeping** و **Maintenance** . 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 ومسؤولى قسم الاستقبال:

- 1- مدير الاستقبال Reception manager: السعي للوصول إلى أعلى حد ممكن 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 المعـام والواجبات، التعامل مع الشكاوي 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 بالضيف وإشعاره بالود، تقديم خدمات إضافية، التعامل مع مشاكل وشكاوي الضيوف، الاعتناء بالضيوف المهمين والضيوف المنتظمين.
- من الأمور التي يجب مراعاتها فى التعامل مع الضيف مايلى:
- 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 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 والزلاء، وكلما كان المكان المخصص للاستقبال منظماً وبه كل الخدمات الملائمة كلما شجع ذلك على حصول الفندق على ثقة وتقدير الزلاء، كثيراً من الفنادق الكبيرة تركز على هذا القسم وتقديم العناية اللازمة حتى تكسب السمعة الجيدة.





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 الاشراف
على **reservation** مدير الفندق فقط
.....
- 4- يبدأ عمل **Evening shift** من الساعة 11 ظهراً حتى الساعة 7 مساءً
.....
- 5- الانطباع الأول للضيف من خلال بيع الغرف وتحقيق الرغبات
.....

الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنكليزية:

- 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 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

تتم 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 **Casher** طرداً مع زيادة المبيعات في الفندق.

وتتم 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 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.

مهام قسم Casher Tasks

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 القيود المالية إلى حسابات النزلاء. 3- محاسبة النزلاء ذوي الإقامة الطويلة.
- 4- إعداد فاتورة النزيل وتسوية 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، وتتمحور

واجباته بـ:

المواصفات الشخصية لموظف المحاسبة:

إن وظيفة **Cashier** من الوظائف المهمة والحساسة والتي تتطلب التدقيق والاختيار الجيد لشاغل هذه الوظيفة والتي يجب ان 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 وإجادة اللغات الأجنبية. 5- المهارة في عد النقود يدوياً أو ألياً.
- 6- المعرفة التامة بخدمات وأقسام الفندق.
- 7- المحافظة على هندامه ونظافته الشخصية.





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 الإنكليزية:

1- تتم عمليات المحاسبة في **Front office** على أساس..... 2- يتركز

عمل **Casher** الرئيسي في..... 3- يتم إغلاق

حساب النزيل عند

..... يتم فتحه بمجرد وصول النزيل للفندق. 5-

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

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- 1- المدقق الليلي..... 2- 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 الخلفة 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 الايقاظ 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 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 والايقاظ الصباحي.
- 3- تلقي شكاوي 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- إجابة 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 ورديات وبنفس توقيت ورديات 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.



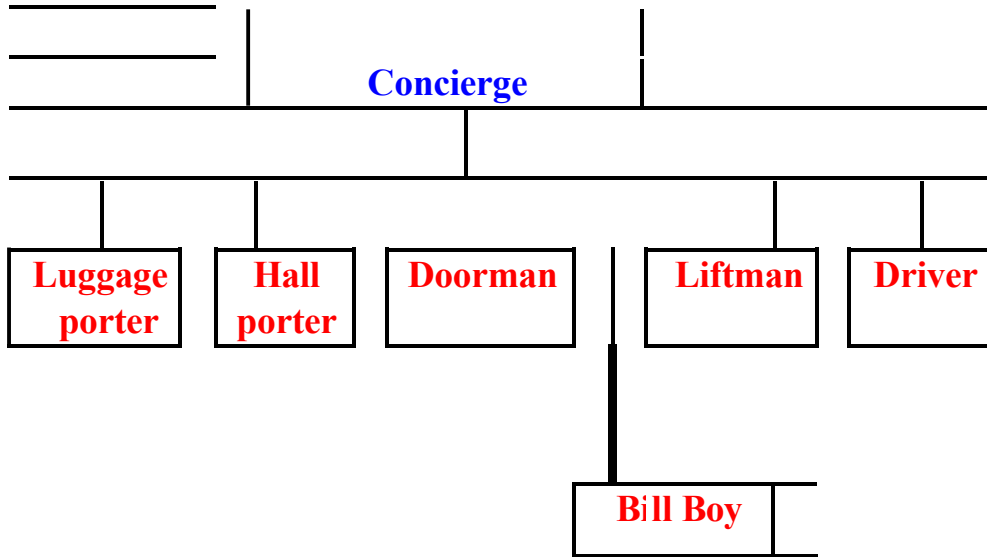
ثانياً: الاستعلامات Concierge

إن عمل **Concierge** بصفة عامة هو تأدية الخدمات المختلفة المتعلقة بإقامة النزِيل 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 اللازمة عن ملامحي المدينة والأسعار فيها، والمتاحف والأماكن الأثرية والمعالم 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 هذا

المالية، وتزداد أهمية هذا القسم تبعاً لدرجة وحجم ونوع الخدمات التي يقدمها.





أهم الأعمال التي يقوم بها مكتب Concierge:

- 1- الاشراف 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 الحفائب 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 واشتراطات خاصة وهذه الاشتراطات هي:

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

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

ت-أن يكون ملماً بقدر كبير من المعلومات العامة والإدارية والفنية مثل أسماء المتاحف ومواقعها 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 النزول 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.



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 الإنكليزية:

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 النزيل

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

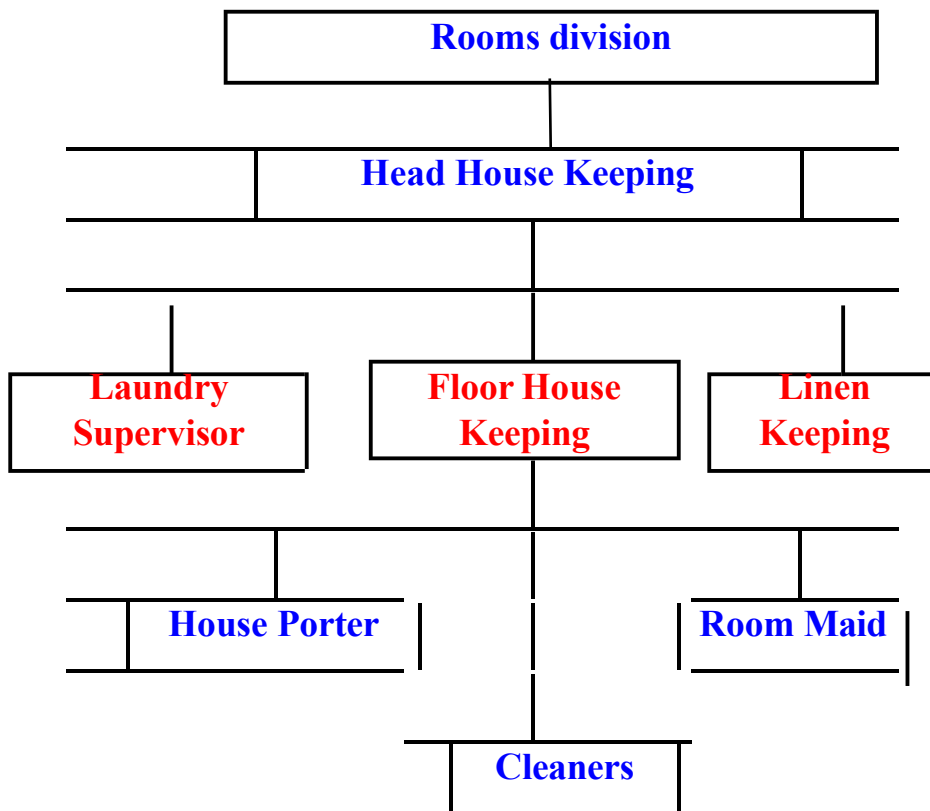
الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- 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 الفندقى 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 والزي الموحد للموظفين، ويعتبر هذا القسم صاحب أكبر نسبة عمالة بين أقسام الفندق نظراً لكون حجم العمل الذي يقع على عاتقه.

كما يقع تحت إشراف **Housekeeping** قسم **Laundry** حيث تملك الفنادق الكبرى مصبغة للقيام بغسل 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 الزي 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 البديهة

وقوة الملاحظة.

4- بشاشة الوجه وسعة الصدر وسلامة الذوق واحترام الآخرين والأمانة. 5- إجادة استخدام أجهزة

ومعدات **Housekeeping**.

مسؤوليات قسم Housekeeping:

تحقيق مستوى عالٍ من النظافة، إبلاغ قسم الصيانة بأعطال الغرف، توفير البياضات النظيفة للغرف والمطاعم، تقديم خدمات الغسيل والكي، تلبية احتياجات النزلاء، حل شكاوي 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 شكاوي 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 سائر 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 والشراشف أو إعادة تدويرها

وإصلاح أو خياطة 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 وكي جميع بياضات الفندق.
- 2- غسل وتنظيف وكي جميع ملابس الزبي الموحد للعاملين في الفندق. 3- غسل وتنظيف وكي ملابس النزلاء مقابل أجر معين.
- 4- ويمكن غسل وتنظيف وكي ملابس الضيوف غير النزلاء في الفندق مقابل أجر معين أيضاً.

الصفات الغير مرغوب بها فى العاملين Housekeeping:

النظر من ثقب الباب، التفتت على الأبواب، شرب الماء من ثلاجة الضيف، ازعاج النزلاء رغم وجود لوحة مكتوب عليها ممنوع 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 Housekeeping مع قسم Front office:

- 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 المتواجدين 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** بتنظيف الغرف والابلاغ عن الأعطال في الغرفة....

.....

الاختبار الثاني:

إملاء الفراغات التالية بالكلمة المناسبة باللغة العربية أو الإنكليزية:

1- يعتبر لـ **Housekeeping** لأي منشأة فندقية. 2- من

مهام **Laundry** تزويد 3- ابلاغ

قسم لـ **Reception** بالنزلاء المتواجدين 4- عدم ارتداء حذاء

..... أثناء العمل واستخدام مثل 5- علاقة قسم

مع قسم

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

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