



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية

برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه

الفصل الأول

مدخل إلى قسم المكاتب الأمامية

Introduction To The Front Office Department

كلمات مفاتيحية:

الفنادق hotels، السياحة tourism، المكاتب الأمامية front office، الإقامة Accommodation. الهيكل التنظيمي Organizational Chart، قسم department.

ملخص الفصل:

يتضمن هذا الفصل التعريف بالفندق والمكتب الأمامي وأنواع الفنادق وتصنيفها ودرجاتها، والمخطط التنظيمي للفنادق تبعاً لطبيعة الفندق وحجمه، إضافة إلى المخطط التنظيمي الخاص بقسم المكاتب الأمامية.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى مفهوم المكاتب الأمامية.
- التمييز بين مختلف طرائق تقسيم الفنادق.
- التعرف إلى مختلف أنواع الفنادق.
- إدراك ماهية الهياكل التنظيمية والتعرف إلى الهيكل التنظيمي للفندق ولقسم المكاتب الأمامية.

مخطط الفصل:

1. مفهوم المكتب الأمامي Front office concept.
2. تصنيف الفنادق Hotel classifications.
3. أنواع الفنادق Types of hotels.
4. الهيكل التنظيمي للفنادق وقسم المكاتب الأمامية Organizational Chart.

مفهوم المكتب الأمامي Front office concept:

يعدّ المكتب الأمامي واجهة الفندق، فهو أول وآخر اتصال للضيف بالفندق، لذلك نرى أن أغلب الفنادق تخصص استثماراً كبيراً في ديكورات المكتب الأمامي وأثاثه، وكذلك على عملية اختيار العاملين فيه وتدريبهم، لأن أغلب العاملين في المكتب الأمامي يكونون على اتصال مباشر مع الضيوف، فالمكتب الأمامي هو نقطة الاتصال الأولى للضيف عند دخوله الفندق، وكذلك آخر ما يراه عند مغادرته له.

المكتب الأمامي عبارة عن مجموع المكاتب الأمامية والخلفية لمقدمة الفندق، يقع المكتب في الصالة الرئيسية للفندق، لغرض الإشراف وتقديم المساعدة إلى الضيوف. من الصعوبة جداً توضيح أهمية المكتب الأمامي ودوره في الفندق، إذ يعدّ المكتب الأمامي مركز أعصاب الفندق، وهو حلقة الوصل بين الضيوف والفندق، ومركز المعلومات للضيوف في أثناء إقامتهم بالفندق، إذ يقدم لهم معلومات عن الفندق ومعلومات عن خارج الفندق، ودائماً يقال إن المكتب الأمامي للفندق يمثل الفندق نفسه.

إذا بدأت إقامة الضيف في الفندق بإطار لطيف مهذب وسعيد بسبب المعاملة اللطيفة والخدمة الجيدة المقدمة للضيف من قبل المكتب الأمامي، فهناك احتمال كبير بأن الضيف سوف يكرر زيارته.

المكاتب الأمامية هي مركز أعصاب الفندق، وهي حلقة الوصل بين الضيوف والفندق، وتعدّ مركز المعلومات للضيوف في أثناء إقامتهم بالفندق، إذ تقدم لهم معلومات عن كل ما يجري داخل الفندق من أعمال ونشاطات، وكذلك الأمر عن جميع ما يجري خارج الفندق وفي الوسط المحيط به، فهي تمثل الفندق نفسه، وتعدّ واجهة الفندق، وهي أول وآخر نقطة اتصال للضيف بالفندق، وبالعودة إلى قائمة الإيراد والدخل الخاصة بالفنادق، نجد

أن معظم الدخل يأتي من أقسام الغرف والتي تنتج ما لا يقل نسبته عن 60 بالمئة من إجمالي الدخل في الفنادق، ما يظهر لنا الأهمية الكبرى لقسم الغرف، ومن ثم لقسم المكاتب الأمامية الذي يمثل بأقسامه وموظفيه واجهة الفندق أمام الضيوف، فتخصص له الفنادق ميزانية كبيرة لتهتم بتفاصيل ديكورات وأثاثه، وكذلك على عملية اختيار العاملين فيه وتدريبهم.

يمكننا تعريف المكاتب الأمامية بأنها: مجموعة المكاتب التي يقع معظمها في بهو الفندق، وتشكل أول وآخر نقطة اتصال وتواصل مباشر مع الضيف، وتقدم له خدمات الإقامة ومجموعة من الخدمات المتممة لها.

تصنيف الفنادق Hotel classifications:

التطور السريع والتقدم الذي شهدته الصناعة الفندقية في العصر الحديث كان سبباً في ظهور أنواع وتصنيفات مختلفة من الفنادق لتلبي رغبات جميع المسافرين والباحثين عن الراحة والاستجمام أو بقصد العمل، وذلك ضمن حدود إمكانياتهم الاقتصادية وبما يناسب جميع مستويات الدخل، مع الأخذ بالحسبان مدة الإقامة والغرض منها. اختلفت معايير تصنيف الفنادق وذلك تبعاً للتوزيع الجغرافي وحجم الفنادق وطبيعة نشاطها، وطول مدة الإقامة، ونوع الضيوف، وتنوع الخدمات والتسهيلات المقدمة، إضافة إلى مستوى تجهيزات البنية التحتية ودرجة الفخامة. إن عملية التصنيف تتطلب مراعاة مجموعة من النقاط:

1- حجم الفندق، وعدد الغرف، ومساحة المناطق العامة والأماكن الترفيهية، ومستوى الخدمات، ومساحات قاعات الاجتماعات والحفلات وغيرها.

- 2- موقع الفندق سواء بقربه من المناطق الرئيسية، وأهم النشاطات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، أو بقربه من مناطق الجذب الطبيعي والحضاري والتراثي والثقافي.
 - 3- حجم الغرف الموجودة وتنوعها من الغرف العادية وصولاً إلى أكبر الأجنحة.
 - 4- مدى ملائمة التجهيز والأثاث ومستوى جودتهم والتنوعية.
 - 5- مستوى التجهيزات التقنية وحجمها المتمثلة في (التدفئة والتكييف المركزي، الإضاءة، التهوية الطبيعية، عوازل الصوت، الحمامات العامة، أجهزة الصوت والصورة والحاسب والاتصال، معدات الحماية من الحرائق وتجهيزاتها، ومعدات الإنذار وطرق الإخلاء).
 - 6- مستوى الخدمات التي تقدم في مختلف أقسام الفندق ومستوى النظافة والصحة وسلامة الغذاء.
 - 7- مستوى خبرة الموظفين وثقافتهم واتقانهم لمختلف اللغات ومهارات التواصل.
 - 8- تنوع حجم وعدد الخدمات المقدمة للضيوف.
- إن عملية تصنيف الفنادق لها أهمية كبيرة بالنسبة للسياحة الداخلية والخارجية، والحفاظ على مستوى الخدمات وجودتها المقدمة ضمن مختلف الشرائح ينعكس بشكل إيجابي على سمعة المنشآت الفندقية والسياحية، ومن ثم على سمعة البلد المستقبل للسياحة، وإن أي تقصير وإهمال في هذه الشروط يمكن أن يخفض من درجة تصنيف الفندق ويحوّله إلى درجة أقل.

➤ معايير تصنيف الفنادق Hotels Categorization:

• أولاً - تقسيم الفنادق من حيث الدرجة Category:

تُقسّم الفنادق ضمن مستويات معينة تبعاً لمستوى الخدمات والأسعار، وتتبع مجموعة من الدول هذه الطريقة في التمييز بين درجات الفنادق لتسهيل على المسافرين مهمة البحث عن فندق وعن مستوى الخدمات التي يقدمها، فكلما زادت درجة الفندق، ازداد مستوى الخدمات المقدم وازدادت الأسعار.

- **الدرجة الممتازة Deluxe Hotels:** هي أرقى أنواع الفنادق من حيث الخدمات والمساحة وكذلك ارتفاع مستوى الأسعار.

- **فنادق الدرجة الأولى First Class Hotels:** تقدم خدمات راقية وعالية المستوى، ولكن ليس بمستوى فنادق الدرجة الممتازة نفسه.

- **فنادق الدرجة الثانية Second Class Hotels:** تتميز بتقديم الخدمات متوسطة المستوى وكذلك الأسعار القليلة نسبياً.

- **فنادق الدرجة الثالثة Third Class Hotels:** تقدم مستوى من الخدمات متواضعاً وبأسعار بسيطة، ويطلق عليها الفنادق الشعبية.

• ثانياً - التقسيم على أساس عدد النجوم Stars:

تقسم الفنادق من حيث النجوم على الطريقة نفسها التي يقسم بها من حيث الدرجات، فكلما زادت عدد نجوم الفندق زادت خدماته وتوسعت وازدادت أسعاره، والعكس صحيح، وتقسم كالآتي:

▪ فنادق خمس نجوم Five Stars Hotels:

يعدّ هذا النوع من الفنادق من أرقى أنواع الفنادق ويقدم خدمات متكاملة للضيوف وبأسعار مرتفعة تتناسب مع نوع الخدمات وحجمها.

▪ فنادق أربع نجوم Four Stars Hotels:

تكون مستوى خدماتها وأسعارها أقل من فنادق خمس نجوم.

▪ فنادق ثلاث نجوم Three Stars Hotels:

يقل فيها عدد الغرف والخدمات ويكون مستوى الخدمة المقدمة في هذه الفنادق محدودة نسبياً، وكذلك عدد المطاعم أقل.

▪ فنادق النجمتين Two Stars Hotels:

هذا النوع من الفنادق يكون صغير الحجم، ولا يقدم أي خدمات إضافية بخلاف تأجير الغرف، ولا يوجد بغرف الفنادق هذه حمام مستقل بل يكون مشتركاً، كما لا يوجد في هذه الفنادق مطاعم.

▪ فنادق النجمة الواحدة One Stars Hotels:

فنادق متواضعة جداً بالحجم وبتعداد الغرف ومستوى الخدمات.

• ثالثاً - التقسيم على أساس الملكية Ownership:

■ قطاع خاص Private Hotel:

فنادق القطاع الخاص هي الفنادق التي تعود ملكيتها لشخص واحد أو أكثر، وعادةً تكون صغيرة وعدد غرفها قليل، وتقدم خدمات محدودة لقلّة رأس المال المستثمر بها.

■ الشركات والسلاسل الفندقية Chain hotels:

ظهرت شركات السلاسل الفندقية بعد الحرب العالمية الثانية نتيجة للمنافسة الشديدة في مجال الصناعة الفندقية، بسبب زيادة الطلب على الفنادق وزيادة التكتلات الاقتصادية، التي تتميز بضخامة رأس المال وكبر الحجم ووجود إدارات متخصصة، وظهرت فيما بعد شركات السلاسل الفندقية التي تدير أيضاً وليس بالضرورة أن تمتلك، وحققت سرعة كبيرة في الانتشار، مثل سلاسل فنادق هيلتون، شيراتون، فورسيزونز، الحياة ريجنسي، رامادا، هوليدي إن..

■ فنادق القطاع المختلط Mixed Sector Hotels:

وهي الفنادق التي تكون ملكيتها مشتركة بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي، أو بين الدولة وشركات أجنبية.

■ فنادق حكومية Government Hotels:

وهي الفنادق التي تعود ملكيتها للقطاع العام في الدول، بعضها بقصد الاستثمار وبعضها الآخر يكون بصيغة غير ربحية.

أنواع الفنادق Types of hotels:

توجد أسس عدة لتصنيف المنشآت الفندقية، ومن ثم تتعدد أنواعها، وسنستعرض فيما يأتي أكثر الأنواع شيوعاً ووجوداً في صناعة الإيواء.

➤ فنادق المطارات Airport Hotels:

هي الفنادق التي توجد بالقرب من المطارات أو على مداخلها، وتعتمد هذه الفنادق على أطقم الطائرات وركاب الترانزيت أو المسافرين الذين يضطرون لأي سبب، التوقف عن مواصلة رحلاتهم بسبب عطل في الطائرة أو بسبب سوء الأحوال الجوية أو لقضاء بعض الساعات لزيارة المدينة، الأمر الذي يوفر على شركات الطيران كثيراً من النفقات. كما اتجهت العديد من شركات الطيران الى تأجير فنادق المطارات أو امتلاكها، وتقوم هذه النوعية من الفنادق بتقديم الخدمات ووسائل الراحة كافة اللازمة للمسافرين، كما أنها تكون مزودة بعازل للصوت لمنع الضجيج الناتج عن المطارات، وتتراوح درجات هذه الفنادق ما بين الدرجة الفاخرة والدرجة الثانية.

➤ فنادق المدن City Hotels:

يطلق عليها كذلك فنادق وسط البلد Downtown Hotels وتوجد بالقرب من مراكز الأعمال والمركز التجاري والمسارح والمصالح العامة الحكومية. الخ. وتتسم أسعار هذه النوعية من الفنادق بالارتفاع نظراً للميزة الكبيرة التي تتمثل في موقع الفندق، وكذلك نظراً للعائد الكبير على الاستثمار الذي يحتسب على هذا الفندق الذي تتركز فيه الاستثمارات الثابتة بشكل كبير، ويفضل رجال الأعمال هذه النوعية من الفنادق.

➤ فنادق الضواحي Suburban Hotels:

هي الفنادق التي تقام في الضواحي المجاورة للمدن الكبيرة، تتميز بهدوء البيئة المحيطة وانخفاض أسعارها مقارنةً مع فنادق وسط المدن، ومن ثم تكون هذه النوعية من الفنادق مناسبة للسائحين العاديين محدودي الدخل أو متوسطي القدرة الشرائية (الإنفاقية)، وكذلك تكون مناسبة للمجموعات التي ترغب في استغلال الهدوء المحيط بالمكان لتنظيم المؤتمرات، والندوات وبرامج التدريب والتعليم وغيرها.

➤ فنادق العبور Motels:

ظهرت هذه النوعية من الفنادق في خمسينيات القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك عندما اكتملت شبكات الطرق السريعة، وهي عبارة عن فنادق تقع على الطرقات السريعة، ويكون ملحق بها مواقف لسيارات المسافرين، كما تطل أبواب الغرف على هذه المواقف، وتكون صالة الاستقبال في هذه الفنادق صغيرة إلى حد ما، وقد تقدم بعض الموتييلات خدمات الطعام والشراب والترفيه.

➤ المنتجعات Resorts:

هي تلك الفنادق التي يقيم بها الناس للاسترخاء والاستجمام والترفيه، ويرجع ظهور هذه المنتجعات إلى زمن بعيد منذ ظهور عيون المياه المعدنية والكبريتية والفنادق الجبلية، إذ يحتاج الناس للبعد عن ضجيج المدينة والزحام والتلوث بأنواعه المختلفة والاستمتاع بالطبيعة البكر، وتقدم هذه المنتجعات خدمات الترفيه المختلفة التي يحتاج إليها السائح مثل ملاعب الجولف وحمامات السباحة.

• أنواع المنتجعات:

- 1- منتجعات صيفية: وهي غالباً توجد بالقرب من الشواطئ البحرية والبحيرات.
- 2- منتجعات شتوية دافئة: وهي غالباً توجد بالقرب من المياه المعدنية والغابات وشواطئ البحار.
- 3- منتجعات شتوية باردة: توجد غالباً بأعلى قمم الجبال الجليدية والمناطق الباردة ذات الطبيعة الخلابة.
- 4- منتجعات تعمل على مدار العام: تقع غالباً في المناطق التي يكون مناخها معتدلاً طوال العام وعلى شواطئ البحار.

➤ فنادق المؤتمرات Convention Hotels:

هي الفنادق التي تزود بقاعات الاجتماعات والمؤتمرات المجهزة بأحدث وسائل التكنولوجيا الحديثة من مركز بث إعلامي، أجهزة تسجيل، أجهزة بث تلفازي، وأجهزة العرض المختلفة مثل العارض الضوئي Projector، وتكون غرف النزلاء في هذه الفنادق متصلة بالأقمار الاصطناعية ووسائل الاتصال الحديثة، كما توفر هذه الفنادق الخبراء لمساعدة المؤتمرات في استخدام الأجهزة الحديثة بالفندق.

➤ الفنادق التجارية Commercial Hotels:

هي أحد أهم أنواع الفنادق التي ظهرت حديثاً نظراً لزيادة حركة التجارة والأعمال في العالم، إذ إنّ معظم رواد هذه الفنادق من رجال الأعمال. وتعتمد هذه النوعية من الفنادق على سياحة المؤتمرات وإقامة الحفلات، أما تجهيز هذه الفنادق وتأثيثها فيكون على أحدث مستوى، فضلاً عن تقديمها الخدمات الفندقية عالية الجودة تبعاً لمستوى عملائها ونوعيتهم، الأمر الذي ينعكس بالطبع على أسعار الخدمات المختلفة في هذه الفنادق.

➤ الفنادق العائمة Floating Hotels:

وهي السفن الكبيرة التي تجوب البحار والمحيطات والأنهار من دولة الى أخرى ومن مدينة الى أخرى ومن قارة الى أخرى، وتجهز هذه الفنادق بأماكن لإقامة النزلاء المسافرين على متنها (كبائن بحمامات خاصة)، وتكون هذه الكبائن مقسمة إلى درجات كما تتباين أسعارها وفقاً لموقعها وقربها وبعدها عن المحركات، وتقدم هذه الفنادق أيضاً خدمات الترفيه والطعام، وتضم مسارح ودور سينما واستوديوهات بث تلفزيوني خاصة، وغيرها من وسائل الترفيه حتى لا يشعر المسافرون بالملل نظراً لأن الرحلة قد تستغرق أسابيع أو أشهر إذا كانت حول العالم.

➤ الفنادق الرياضية Sport Hotels:

توجد هذه النوعية من الفنادق عادةً بالقرب من المدن الأولمبية والملاعب الرياضية الكبيرة في العالم، وتتراوح درجاتها بين الدرجة الثانية والدرجة الممتازة، ويخصص جزء منها لإقامة اللاعبين والجزء الآخر يخصص لإقامة المشجعين، وتعمل هذه الفنادق بشكل موسمي أي في الأوقات التي تمارس فيها الألعاب الرياضية أو قد تعمل بشكل دائم ويتوقف ذلك على موقع الفندق ومستواه.

تجهز هذه الفنادق عادةً بكل ما يحتاج إليه اللاعبون من الصالات الرياضية والأجهزة اللازمة للإحماء والقاعات المخصصة للتدريب والأدوات الرياضية، وقد توجد هذه الفنادق أيضاً في أماكن ممارسة رياضة التزلج على الجليد وتكون مزودة بالمعدات اللازمة لذلك، وتوفر مدربين لتدريب النزلاء.

➤ الفنادق العلاجية (Therapeutically (Spa Hotels):

توجد هذه النوعية من الفنادق بالقرب من المياه الكبريتية والمعدنية أو في مناطق الجو الصحي البعيد عن مصادر التلوث، وعادةً ما تكون قريبة من المستشفيات ودور العلاج.

تتوافر في هذه الفنادق إمكانيات العلاج الطبيعي كافة والساونا وأحواض المياه الكبريتية والمعدنية اللازمة للعلاج والاستشفاء، وتتراوح درجات هذه النوعية من الفنادق من الدرجة الثانية وحتى الفاخرة، يكون معظم مرتادي هذه الفنادق من المرضى أو المعافين في طور النقاهة وكذلك الأصحاء، وتتميز الإقامة فيها بطول المدة، وتكثر هذه الفنادق في دول البحر الأسود وبلغاريا والنمسا.

➤ بيوت الشباب Youth House:

وهي عبارة عن مباني مخصصة لإقامة الشباب المحب للسفر والترحال بقصد المتعة والاستكشاف أو بقصد العلم والدراسة، ويكون ذلك بأسعار رمزية بسيطة، وتكون تجهيزاتها بسيطة أيضاً، أي عبارة عن غرف بها مجموعة من الأسرة وخزانات مشتركة وحمامات مشتركة بين الغرف، وقاعات للقراءة وأخرى لتناول الطعام.

تعمل هذه البيوت طوال العام أو موسمياً، ولا تهدف هذه البيوت الى الربح بقدر ما تهدف إلى توفير الفرصة للشباب من الوطن الواحد أو من الدول المختلفة لتكوين الصداقات وتبادل المعلومات والخبرات ونشر الوعي السياحي والسلام الاجتماعي.

➤ فنادق العائلة Family Hotels:

فنادق صغيرة تشبه كثيراً المنزل العائلي، وعادةً يتولى إدارتها صاحب المنزل وزوجته ويساعدهم بقية الأبناء في تقديم مجموعة خدمات بسيطة، يرتادها عادةً الأشخاص الودودون والسياح الذين يهون التعرف إلى ثقافات المجتمعات الأخرى وعاداتها.

➤ الفنادق الخضراء Green Hotels:

أصبحت في يومنا هذا قبلةً لكثير من الأشخاص المهتمين بالبيئة والطبيعة والذين يتطلعون للعيش المستدام ضمن شروط صحية ومن دون أي تلوث للبيئة المحيطة، ومن الشروط التي يجب مراعاتها في الفنادق الخضراء:

- أن يكون الشاطئ طبيعياً ولا يتم التدخل فيه وتغييره هندسياً ولا المساس بمعالمه الطبيعية.
- عدم استخدام تكنولوجيا مضرّة للبيئة من وسائل الترفيه المستخدمة على الشاطئ، مثل الدراجات المائية.
- توافر أماكن وممرات لذوي الاحتياجات الخاصة ودورات مياه خاصة بهم.
- يجب أن تبنى بمواد طبيعية غير إسمنتية، ولا يستخدم فيها التكنولوجيا الحديثة مثل التكييف، وبدلاً منها تستخدم التهوية الطبيعية كالقباب.
- العناية بالغطاء النباتي الأخضر الذي بدوره يجدد الدورة البيئية ويعمل على زيادة الأوكسجين في الهواء.
- الاستخدام الأمثل للنفايات والعمل على إعادة تدويرها أو تحويلها إلى أشكال أخرى تغيد التربة والبيئة.

➤ فنادق الأجنحة Suite Hotels:

معظم غرفها الفندقية تكون من نوع الأجنحة باختلاف أنواعها وأحجامها، والتي تتألف من غرفة نوم يتبع لها صالون استقبال ومطبخ صغير، يتوافر في هذه الفنادق معظم الخدمات الفندقية وتزود بمطاعم لتلبية مختلف متطلبات الضيوف. وتعد فنادق الأجنحة أكثر ملائمة للاستخدام من العائلات الكبيرة ويوجد كثير منها على الشواطئ وأماكن الاستجمام والراحة.

➤ الفنادق المؤقتة (المخيمات) Camps:

تتألف بالقرب من السواحل أو الشواطئ أو في المناطق الجبلية أو الصحراوية، وتجهز بمعظم التجهيزات الضرورية للمعيشة، وتحتوي خيمة الإقامة على أسرة صغيرة ولوازمها، وتحوز تلك المخيمات على إعجاب قطاع عريض من السائحين وخاصة فئة الشباب، أكثرها انتشاراً معسكرات الكشافة والجوالة.

➤ فنادق الإقامة الدائمة Residential Hotels:

ينتشر هذا النوع من الفنادق في المراكز التجارية والمدن الكبرى والمناطق الصناعية الكبيرة، وهي عبارة عن بناية تحتوي على شقق وغرف، وتوفر خدمة التدبير الفندقي فقط وصالة للاستقبال، وفي بعض الأحيان مطعم صغير.

➤ الفنادق التراثية Heritage Hotels:

تنتشر هذه الفنادق ضمن المدن القديمة، وتمتاز بطابعها المعماري الفريد وتتنوع درجاتها في الرقي والفخامة، ومنها ما يتم تصنيفه من ضمن فنادق الدرجة الممتازة لما تمثله من قيمة حضارية ومعمارية.

الهيكل التنظيمي Organizational Chart:

➤ تعريف الهيكل التنظيمي Definition of organizational Chart

يعرف الهيكل التنظيمي بأنه البناء أو الإطار الذي يحدد التركيبة الداخلية للفندق، إذ إنه يبين التقسيمات والتنظيمات والأحداث الفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف الفندق، كما يوضح نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط السلطة وشبكات الاتصال فيها.

والهيكل التنظيمي كبناء هرمي يعكس ترتيب الأقسام الفندقية، ويتيح أفضل الظروف لتدفق الحركة بمختلف أقسام الفندق عن طريق تطبيق نظم العمل وأساليبه وإجراءاته.

يبدأ الهيكل التنظيمي عادةً ولأي منظمة بمديرها الأعلى، ثم يأخذ بالتفرع والتوسع الأفقي كلما اتجهنا نحو الأسفل عبر الوحدات التنظيمية.

➤ أقسام الفندق Hotels Department:

إن نجاح أي منشأة يعتمد على مدى ارتباط جميع الإدارات والأقسام ببعضها، أي العمل في ظل ما يسمى (فريق العمل)، فالتعاون بين مختلف الأقسام في الفندق ضروري جداً لتحقيق أهداف الفندق بزيادة عدد الضيوف، ومن ثم زيادة في المبيعات وتحقيق هامش ربح أعلى مع تقليل تكاليف التشغيل.

يقدم الفندق خدماته عبر مجموعة واسعة من الأقسام التي تعمل بشكل متناغم وضمن فريق عمل واحد لتقديم مختلف أنواع الخدمات.

إن أهم طرق تقسيم الفندق هي الطريقة التي تعتمد على توزيع الأقسام الفندقية إلى مجموعتين رئيسيتين وذلك تبعاً للدخل:

• المراكز المحققة للدخل Revenue Centre:

وهي الأقسام التي تباع خدمات ومنتجات للضيوف وتحقق إيراداً بشكل مباشر وهي:

قسم المكاتب الأمامية Front Office

الأغذية والمشروبات Food & Beverage

العناية بالغرف House Keeping

المقسم والاتصالات Operator

المصبغة والغسيل Laundry

النادي الصحي SPA

مركز رجال الأعمال Business Centre

• المراكز الداعمة Cost Centre:

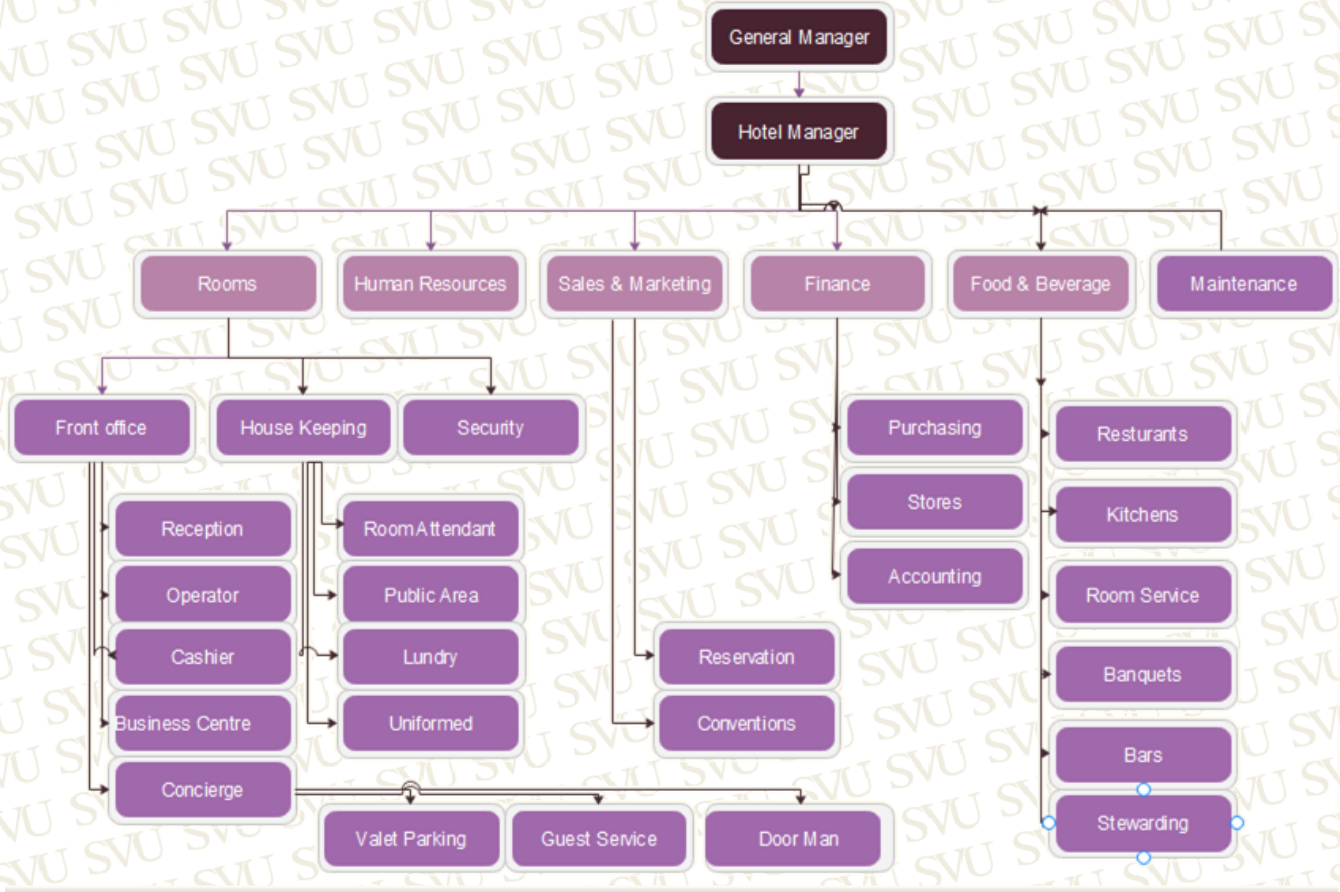
وتسمى مراكز التكلفة فهي لا تحقق إيراداً ولكنها تقدم دعماً للمراكز المحققة للإيراد، وهي:

- الموارد البشرية Human Resources
- المبيعات والتسويق Sales & Marketing
- المالية والحسابات Finance
- المشتريات والتخزين Store & Purchasing
- الصيانة والهندسة Maintenance
- الأمن والسلامة Security

• الهيكل التنظيمي لفندق من الدرجة الممتازة The organizational structure of first-class

:hotel

الشكل (1) يبين الهيكل التنظيمي لفندق من الدرجة الممتازة ويوضح خطوط الاتصال بين مختلف الأقسام مع الإدارة.



رسم توضيحي 1 الهيكل التنظيمي لفنادق الدرجة الممتازة

➤ الهيكل التشغيلي للمكتب الأمامي : Front Offices Structure

هناك كثير من الموظفين يعملون بقيادة وتوجيه من مدير المكاتب الأمامية، تتغير الأقسام في هيكل المكاتب الأمامية وفقاً لحجم أعمال الفندق، والحجم المادي، وسياسات إدارة الفنادق.

يجب أن يوفر المخطط التنظيمي لقسم المكتب الأمامي صورة واضحة لخطوط السلطة وقنوات الاتصال داخل القسم. ففي فندق كبير يرأس القسم مدير المكتب الأمامي الذي يساعده مدير الحجز المعني ومدير مكتب الاستقبال ومدير الإيرادات.

لا يوفر مخطط قسم المكتب الأمامي توجيهاً منهجياً للأوامر فحسب، بل يحمي الموظفين أيضاً من الإفراط في التوجيه، ويوضح مخطط الهيكل التنظيمي أن كل موظف يجب أن يأخذ الطلبات فقط من الشخص الذي يعلوه مباشرة.

• أقسام المكاتب الأمامية للفندق :Hotel front offices department

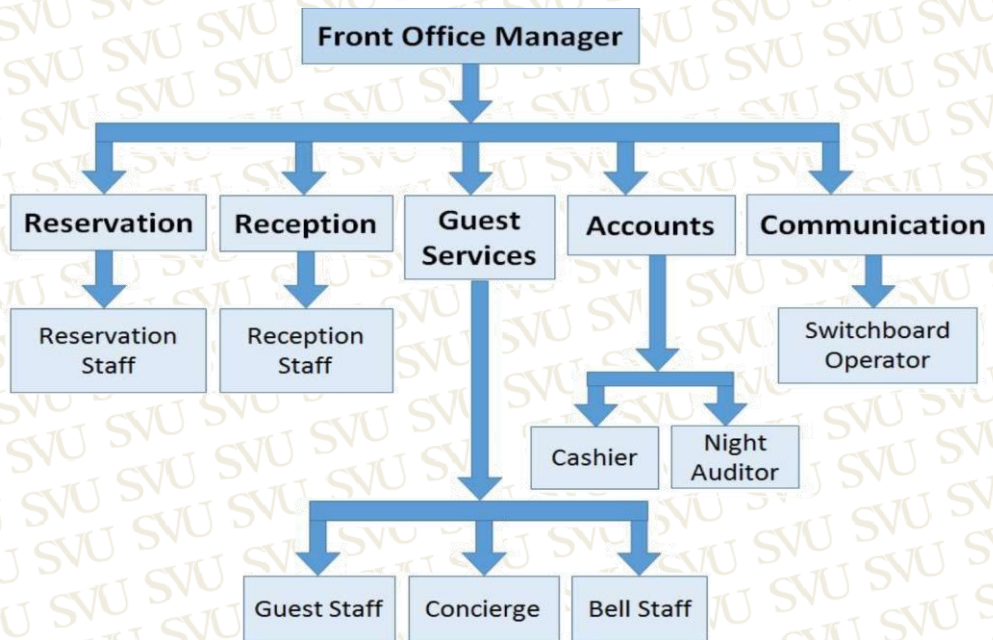
يرأس مدير قسم المكاتب الأمامية فريق الموظفين العاملين في مختلف الأنشطة والمسؤوليات في قسم المكاتب الأمامية، ويمكننا عرض أهم الأقسام التي تتبع للمكاتب الأمامية وفق الآتي:

- **الحجز:** ويشمل معالجة طلبات الضيوف الخاصة بالحجز للإقامة.
- **الاستقبال:** ويشمل استقبال الضيوف وفق أعلى المعايير وتسجيلهم بشكل مناسب.
- **الاستعلامات وخدمات الضيوف:** تُعرف أيضاً باسم خدمات قسم اللباس الموحد والكونسيرج، وتشمل خدمات الضيوف الشخصية مثل:

- ✓ التعامل مع أمتعة الضيف.
- ✓ التعامل مع بريد الضيف.
- ✓ توصيل الصحف والمجلات في أماكن الإقامة.
- ✓ استدعاء الضيف داخل الفندق (تحديد مكان الضيف في الفندق).
- ✓ الترتيب للقاء الطبيب في حالات الطوارئ.
- ✓ مواقف سيارات الضيف.
- ✓ ترتيب الحجوزات في أماكن الترفيه خارج الفندق.

- **الحسابات:** وتشمل بشكل أساسي أمين الصندوق في المكاتب الأمامية والمدقق الليلي. أمين الصندوق مسؤول عن معالجة مدفوعات الضيف، وهو عادة ما يقدم تقارير إلى الحسابات بدلاً من مدير المكاتب الأمامية، ويقوم المدقق الليلي بواجبات استقبال مكتب الاستقبال عند الحاجة، وكذلك المحاسبة في أثناء النوبة الليلية، وهو يحتاج إلى تقديم تقرير إلى رؤساء كلتا الإدارتين، المكاتب الأمامية والمحاسبة.
- **الاتصالات والهاتف:** يتضمن التعامل مع جميع الاتصالات الواردة والخارجة إلى الفندق وبين مختلف الإدارات ضمن الفندق، وكذلك جميع الاتصالات الخاصة بضيوف الفندق.

ولكي نتعرف أكثر إلى أقسام المكاتب الأمامية نبدأ بدراسة الهيكل التنظيمي للقسم وعمال القسم ومن ثم دراسة كل قسم على حدة، الشكل (2) الهيكل التنظيمي لأقسام المكاتب الأمامية في فندق كبير ومن درجة ممتازة.



رسم توضيحي 2 الهيكل التنظيمي للمكتب الأمامي في فندق كبير ومن الدرجة الممتازة

أسئلة الفصل الأول

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

المكاتب الأمامية في الفنادق هي نقطة الاتصال الأولى فقط للضيوف..... خطأ

تقع الموتيلات على الطرق السريعة..... صح

المكاتب الأمامية هي من المراكز الداعمة للعمل الفندقي..... خطأ

في المخطط التنظيمي يتبع قسم الإشراف الداخلي في عمله إلى المكاتب الأمامية..... خطأ

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

1- ليس من أقسام المكاتب الأمامية:	2- الفنادق التي تعود ملكيتها لشخص واحد هي فنادق:
A- <u>المصيفة والغسيل</u>	A- السلاسل الفندقية
B- المقسم والهاتف	B- <u>القطاع الخاص</u>
C- الكونسيرج	C- القطاع المختلط
D- ليس أيّاً مما سبق ذكره	D- الحكومية
3- ليس من أنواع الفنادق:	4- يبدأ الهيكل التنظيمي عادةً ولأي منظمة بـ:
A- المطارات	A- المدير الليلي
B- الضواحي	B- الموظفين الخدم
C- <u>القطارات</u>	C- المشرفين
D- جميع الإجابات خاطئة	D- <u>المدير الأعلى</u>

أسئلة للمناقشة:

- ما هو تعريف المكاتب الأمامية.
- تحدث عن الهيكل التنظيمي لقسم المكاتب الأمامية.
- تحدث عن الأقسام المحققة للدخل والأقسام الداعمة في الفنادق.

المراجع المستخدمة في الفصل الأول

أولاً - المراجع العربية:

- بوظو، روشان مفيد، (2014)، أساسيات الإدارة الفندقية الحديثة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن ، عمان.
- توفيق، ماهر عبد العزيز، (2006)، علم إدارة الفنادق، دار زهران، عمان، الاردن.
- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.

ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Abbey ,J and Astroff. M (1998)، Convention Management and Service ،The Educational Institute of the AH&MA، East Lansing، MI. 13
- Alen T. Stautts، Hotel and Lodging Management، John Wiley & Son Inc، 2001.
- Al Khattab. S. S. J. (2011). Perceptions of Service Quality in Jordanian Hotels. International Journal of Business and Management.
- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction) John Wiley Sons.(2001).
- Andrew. P. William and Schmidgall.L (1993) Finacial Management for the Hospitality Industry. Michigan: The EI of the AH&MA.
- Angelo.M. and Vladimir.A (2004). Hospitality Today. An Introduction The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.

- Bakers Hayton. J. and Bradly ،(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management.
- John R. Walker. Introduction to Hospitality. (2002). Pearson Education Inc.