



برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه



الفصل الثاني

المكتب الأمامي – التخطيط والتصميم

Front Office – Layout And Design

كلمات مفتاحية:

التخطيط والتصميم LAYOUT AND DESIGN، الرواق LOBBY، صناديق الأمانات Room rack، لوحة الغرف Safe Boxes

ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل عملية تنظيم المكتب الأمامي، وكيفية تخطيط منطقة العمل وتصميمها، نتحدث فيه عن المناطق الفرعية التي توجد بالقرب من المكتب الأمامي، ويقدم الفصل شرحاً عن تصميم ردهة الاستقبال ومنطقة الدخول والإعداد المادي للمكتب الأمامي في الفندق.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على:

- التعرف إلى أهمية عمل قسم المكاتب الأمامية.
- معرفة عامة بالأقسام الفرعية التي تتبع إلى المكتب الأمامي.
- معرفة المعايير المتبعة في تصميم منطقة الاستقبال ورواق الفندق.
- التعرف إلى المكونات المادية أثناء تصميم المكتب الأمامي.



مخطط الفصل:

1. تنظيم المكتب الأمامي Front office organization

2. الإعداد المادي للمكتب الأمامي Physical Setup of Front Office

3. عمليات المكاتب الأمامية Front Office Operations



مقدمة عن المكاتب الأمامية

► أهمية قسم المكتب الأمامي

يُعرف المكتب الأمامي باسم واجهة الفندق، إنه منطقة الاتصال الأولى بالضيوف وأيضاً المركز العصبي للفندق، وقد صُمم كل جزء من المكتب الأمامي ومجالاته لدعم معاملات الضيوف وخدماته.

تشمل وظائف المكتب الأمامي التقليدية الحجز، والتسجيل، وتخفيض الغرف، والسعر، وخدمات الضيوف، وحالة الغرفة، وإعداد حسابات الضيوف وتسويتها وإنشاء سجلاتهم.

يطور المكتب الأمامي ويحتفظ بقاعدة بيانات شاملة لمعلومات الضيوف، وينسق خدمات الضيوف، ويضمن إرضاءهم، وتنجز هذه الوظائف من قبل الموظفين في مجالات متعددة من إدارة المكتب الأمامي.

• أهمية الاتصال الأول للضيوف

الانطباع الأول الذي يتلقاه الضيوف عن مرفق السكن في أثناء التسجيل هو مهم للغاية في تحديد نعمة الضيافة وإقامة علاقة العمل المستمرة. الضيوف الذي يتم الترحيب به بحرارة مع تحية صادقة سوف يستجيب إيجابياً إلى الفندق ويتوقع ضيافة مماثلة من موظفي الفندق الآخرين، أما إذا تلقى الضيوف ترحيباً فاتراً، فلن يكون متৎماً للسكن وسيزداد احتمال العثور على خطأ في الفندق في أثناء الزيارة، فضييف اليوم يتوقع أن يعامل باحترام واهتمام، وتبدل العديد من الفنادق جهداً لتلبية تلك التوقعات.



ما الذي يشكل هذا الترحيب الحار للضيوف؟ يبدأ هذا بموظفي مكتب الاستقبال بالتعاطف مع مشاعر المسافر، شخص بعيد عنه ومحيط غير مألوف لساعات أو أيام عدة، قد يتعرض الضيف للتوتر والإحباط من السفر، والجدالات المتأخرة، وفقدان الأمتعة، وإرهاق السفر، والوجبات الفائتة، محيط غير مألوف أو اتجاهات غير واضحة أو وسائل نقل عام غير مألوفة، وعلى موظف الفندق أن يراعي المسافر في ظل هذه الظروف، وأكثر من ذلك، من المحتمل أن يشعر بالقلق والأرق والعداء من قبل الضيوف، ولكن عليه أن يستجيب لهم بصورة إيجابية.

► تنظيم المكتب الأمامي :Front office organization

يوجد هناك تشابه في طبيعة الأعمال والوظائف في الفنادق الصغيرة والكبيرة، إلا أنه يوجد اختلاف في نوعية الخدمات وطبيعتها، إذ تقدم الفنادق الصغيرة خدمات محدودة، أما الفنادق الكبيرة فتقدم خدمات كاملة، لذا فإن عملية تنظيم المكتب الأمامي تأخذ أهمية كبيرة، ويمكننا أن نشمل أهم العوامل المؤثرة في عملية تنظيم المكتب الأمامي في الفندق:

• **نوع الضيوف:**
يقسم ضيوف الفندق إلى رجال أعمال وسياح وترانزيت، وكل نوع منهم بحاجة إلى نوع خاص من الخدمات، والتي تعتمد على تنظيم الفندق والموظفين فيه.

• **حجم الفندق:**
إن الفنادق الكبيرة توظف عدداً من الموظفين، أكبر من الفنادق الصغيرة، وذلك لوجود أقسام أكثر وأكبر في الوقت نفسه.



- العلاقة بين الضيف والمكتب الأمامي:

إن أغلب الخدمات التي تقدم للضيف، تكون من خلال المكتب الأمامي.

- معايير الخدمة:

إن الفنادق ذات الدرجة العالية، عادة توظف مقدمي خدمة للضيف بشكل أكبر من الفنادق ذات الدرجة الأقل.

► المناطق الفرعية لمكتب الأمامي :**Ancillary Areas of Front Office**

- مركز الأعمال :**Business Cente**

هو أحد مراكز إدارار الدخل للمكتب الأمامي، إنه مكان يمكن للضيف من خلاله الحصول على المرافق مثل الإنترن特، والطباعة، وما إلى ذلك.

- مكتب السفر والمواصلات :**Travel and Transport**

يعتني مكتب السفر بترتيبات سفر الضيوف، مثل تذاكر الطيران وحجوزات السكك الحديدية، والجولات السياحية، والاستلام من المطار أو محطة السكة الحديد أو النزول منها، وما إلى ذلك. يجوز للفندق إدارة مكتب سفر أو الاستعانة بمصادر خارجية لوكالة سفر خارجية.

- وظائف مكتب السفر :**Functions of Travel Desk**

يقوم مكتب السفر بالمهام الآتية:

- ترتيب خدمات الإيصال والتوصيل للضيوف في وقت وصولهم ومغادرتهم.
- توفير السيارات عند الطلب للضيوف بأسعار محددة مسبقاً.



- عمل ترتيبات السفر مثل حجز السكك الحديدية / تذاكر الطيران.
- تنظيم مشاهدة معالم المدينة لمدة نصف يوم أو يوم كامل.
- ترتيب المرشدين الذين يمكنهم التواصل بلغة الضيف.

• **رواق التسوق Shopping Arcade**

صُفٌ من المحلات التجارية المرتبة في الردهة التي تتبع الهدايا التذكارية والكتب ومختلف المنتجات والزهور وما إلى ذلك.

► **المكتب الأمامي – التخطيط والتصميم :Front Office – Layout and Design**

تقع معظم المكاتب الأمامية في بهو الفندق، ويبلغ ارتفاع المكتب الأمامي النموذجي تقريباً 120 سم وعمق 80 سم. يعتمد التصميم على المهام التي تُجرى في مكتب الاستقبال والحجم ونوع الفندق لتوجيه الضيف إلى مركز النشاط المناسب، ويمكن وضع علامات دلالية على مختلف الأقسام. تُعدّ معلومات الضيف سرية، فعادةً ما يُصمّم مكتب الاستقبال ويُحدد مكانه بحيث تؤخذ خصوصية الضيف وسرية معلوماته بالحسبان.

ليس فقط المظهر الجمالي ونوع الفندق هما من يتحكمان بشكل مكتب الاستقبال وتصميمه، ولكن أيضاً نوع العمل، أي إذا ما كان نظام العمل في الفندق آلياً بالكامل أو شبه آلي أو يدوياً، وذلك جنباً إلى جنب مع عامل سهولة وصول الموظفين إلى مكان العمل واستخدام تجهيزات القسم. في الترتيب نصف الدائري، يوجد عادة جدار مستقيم في الجزء الخلفي من المكتب مع باب يؤدي إلى الجزء الخلفي الذي يحتوي على أقسام خدمات دعم المكتب الأمامي، وأيضاً هناك مكاتب أمامية دائيرية وشبه دائيرية تسمح بمرونة أكبر في العمل تبدو أيضاً بدرجة



أكبر من الفخامة فهي أكثر جاذبية. الآن أصبح النظام المحوسب (بالكامل أو شبه آلي) هو النظام المفضل، ومع

ذلك ما تزال هناك فنادق تستخدم النظام اليدوي لتلبية احتياجات الضيوف والإدارة، أما أهم تجهيزات المكتب

الأمامي فهي:

- رف المعلومات
- لوحة التبديل الآلي
- المنبه الآلي
- جهاز الفاكس
- الكمبيوتر والمرفقات الخاصة به
- حامل بطاقة التسجيل
- الهاتف
- طابعة
- درج النقود
- حامل البطاقات والقسائم
- رف البريد
- رف تخزين الملفات الخاصة بالضيوف
- طابعة التاريخ والوقت
- مجموعة من ساعات الحائط لإعطاء أهم التوقيتات العالمية
- المنطقة الخاصة بصناديق الأمانات
- الآلة الخاصة بشحن بطاقات مفاتيح الغرف
- قرطاسية كافية



• الإعداد المادي للمكتب الأمامي :Physical Setup of Front Office

يتضمن الإعداد المادي لوحات تعليق المفاتيح ومكتب الجرس وسجل التعامل مع بريد الضيف. جهز مكتب الاستقبال بمقصورات مختلفة وبنظام إدارة الممتلكات المحوسب وبنظام اتصالات داخلي.

• معرفة موجزة بالمعدات المستخدمة في FO :Brief Knowledge of Equipment used in FO

▪ لوحة الغرف :Room rack

يوجد هذا الرف في الفنادق غير الآلية وشبه الآلية. لوحة الغرف هي مجموعة من جيوب الملفات المعدنية المصممة لحمل كروت لوحة الغرفة التي تحمل اسم الضيف والتاريخ ووقت الوصول، عدد الغرف، نوع الغرفة وسعدها، تاريخ المغادرة، تفاصيل ثانوية أخرى مثل، محجوزة بوساطة، تعليمات الفواتير، والتعليمات الخاصة التي تستخدم للإشارة إلى حالة الغرفة. في بعض تصاميم اللوحات يمكن إدخال القسيمة أو بطاقة التسجيل نفسها في الرف، وتستخدم رموز الألوان المختلفة أيضاً للإشارة إلى معلومات حالة الغرفة (مشغولة، خارج الترتيب، شاغرة وما إلى ذلك)، وهذه الرفوف لا يمكن نقلها بسهولة ويمكن إعادة استخدامها، ويمكن الاحتفاظ بالحجوزات وفقاً للتاريخ الوصول، وقد تم التخلص من لوحة الغرف في الأنظمة المؤتمنة بالكامل (نظام إدارة الممتلكات).

▪ رف المفاتيح :Key rack

يحتوي رف المفاتيح على نتوءات خاصة لتخزين مفاتيح غرفة الضيف عليها، والفنادق التي تعتمد على رف المفاتيح، يعملون على دمجها مع بريد الضيف ورف الرسائل. حالياً، مع التطور في التكنولوجيا تطور نظام المفاتيح العادية إلى نظام مفتاح إلكتروني يمكن إنشاؤه من خلال وحدة تحكم خاصة، ولا يتطلب ذلك أي حاجة إلى التخزين، وهنا تم التخلص من المساحة الإضافية الازمة للمفاتيح.



■ حامل البريد والرسائل :Mail and Message rack

بالنسبة للرسائل البريدية والرسائل في فندق نظامه مؤتمت بالكامل، يمكن استعادتها من الغرفة أو من هاتف الغرفة، إذ يمكن تخزين الرسالة من خلال نظام البريد الصوتي. أما بالنسبة لتسليم البريد، فإن موظفي الكونسيرج أو الاستقبال مسؤولون عن تسليم البريد إلى ضيوف الفندق، فالضييف يعرف بوجود البريد من خلال رسالة صوتية في الغرفة، أو رسالة صوتية على هاتف الغرفة، أو من خلال الموظف المسؤول عن متابعة البريد الخاص بالضيوف.

■ رف الحجز :Reservation rack

في فندق غير آلي، يؤدي هذا الرف دوراً محورياً، ففي هذا الرف توضع معلومات الضيوف بحسب تاريخ الوصول وأيضاً مقسمة بحسب الترتيب الأبجدي، وهذا النظام مهم لإلقاء نظرة سريعة على مدى توفر الغرف للقيام بمزيد من الحجوزات. في فندق مؤتمت بالكامل تم التخلص من هذا الرف، ويتولى نظام إدارة الممتلكات ذلك.

■ رف المعلومات :Information rack

يستخدم هذا الرف لمساعدة الموظفين على توجيه البريد والرسائل وأية استفسارات من الضيوف بطريقة منهجية، ولتسهيل الأداء يحتوي الحامل على قائمتين - واحدة في الترتيب الأبجدي والأخرى بأرقام الغرف. بعد التطور أصبح هذا الرف غير مطلوب في الفنادق التي تعتمد على النظام المؤتمت بالكامل.

■ درج ملفات الضيوف :Folio bucket

يُحفظ هذا الدرج عادة في الفندق غير الآلي والفندق شبه الآلي، والذي يحتفظ فيه بترتيب تصاعدي لأرقام الغرف. توضع الملفات بطريقة تمكن من الوصول إليها من قبل كل من مساعد مدير المكتب الأمامي وأمين الصندوق،



وحتى من قبل الموظفين بحسب سياسة الفندق المتبعة، لـ تحرير / ترحيل معاملات الضيف المقيم في الفندق والفوائد النهائية، بالنسبة للضيف المغادر، الذي يدفع الفاتورة من خلال بطاقة الائتمان أو عن طريق حساب الشركة، وكما يوجد درج ثانٍ لملفات الضيف في قسم الحسابات. وتغلق هذه الورقة فقط بعد الدفع الأخيرة (عندما يكون رصيد الملف صفرًا) أو إذا لم يتم دفعه وأعلن عنه كديون معدومة.

▪ آلات النشر : Posting Machines

تستخدم الفنادق شبه الآلية آلات النشر ، هذه الآلة تسجل المعاملات، وتجمع بيانات الحساب، وتحلل أيضًا نشاط المبيعات وتقوم بمراجعة رسوم معاملات الشراء. ميزتها أنها تزودنا بنسخة مطبوعة من سجل الضيف. لكن العيب الكبير فيها هو أنها عرضة للأخطاء .

في الفنادق المؤتمتة بالكامل استغني عن آلات النشر، لأن أنظمة تشغيل الفنادق الحديثة يمكنها القيام بكل العمل فهي تمتلك مزايا من آلات النشر.

▪ حامل القسائم : Voucher rack

بمجرد انتهاء المعاملات المالية للضيوف، تكون القسائم مطلوبة لعملية التدقيق بوساطة قسم الحسابات للتحقق، ومن هنا كانت الحاجة إلى حامل القسائم. من الناحية المثالية يجب أن يكون الحامل الخاص بالقسائم بالقرب من آلة النشر إذ يمكن لأمين الصندوق أو مساعد مكتب الاستقبال الوصول إليها بسهولة.



• نظام محاسبة المكالمات – **Call accounting system CAS**

هو برنامج يساعد في معالجة المكالمات (الصادرة أو الواردة)، وتسعيرها والفوترة وفقاً للحساب اللازم (حساب الضيف). لتفعيل المكالمات الهاتفية في غرف الضيوف يتبعن على موظف المقسم والهاتف إدخال اسم الضيف ورقم الغرفة في بنك البيانات، والذي يحتفظ تلقائياً بمعلومات محدثة لرسوم مكالمات الضيوف.

▪ تسجيل النقدية : **Cash register**

هو عملية تسجيل أي معاملات نقدية، ولليوم إخذت آلة النشر والكمبيوتر مكان السجل النقدي بجهاز الطباعة لإنتاج تقارير نقدية مختلفة مثل إيصالات المبيعات وتقارير التحكم في الأسعار وما إلى ذلك، وهناك العديد من المعلومات التي يمكن استخدامها لتسجيل البيانات مثل مبلغ المعاملات ونوعها والإدارة المعنية والغرض منها وطريقة الدفع وما إلى ذلك.

▪ أجهزة الاستيقاظ : **Wake up devices**

كانت عبارة عن منبهات يستخدمها مساعد المكتب الأمامي لتنذير الموظفين بعملية إيقاظ الضيف بحسب الطلب. في الوقت الحالي، استبدلت خدمات الإيقاظ هذه بإيقاظ الضيوف عبر هاتف الغرفة مباشرة.

▪ المعدات الأخرى : **Other equipment's**

تشتمل المعدات الأخرى على آلة الفاكس والتاكس وآلية طباعة بطاقات الائتمان (آلياً ويدوياً)، ومدقق بطاقة الائتمان، وختم الوقت ومجموعة تقنيات مثل نظام كشف المكالمات.



» اللوبي كمساحة اجتماعية للعمل THE LOBBY AS A SOCIAL SPACE FOR WORK

أصبح تصميم اللوبي المتكامل شائعاً إذ يتم تقديم المرافق والخدمات في المكان نفسه للضيوف وذلك بالقرب من موظفي المكاتب الأمامية. التصميم الحديث يجمع بين مكتب الاستقبال والكونسierge ومركز الأعمال ومطعم الردهة والبار والردهة بحد ذاتها، والتي تم التعامل معها عادةً كمساحات منفصلة. في اللوبي يتم ت McKin Wi-Fi عادةً وفي الأغلب مجاناً لضيوف الفندق، ويتميز اللوبي بمزيج من أنواع الأثاث وأماكن الجلوس للاسترخاء، وتروح الفنادق للضيوف لقضاء وقت أطول في الردهات. يربط فندق **Tryp Hotel** التابع لمجموعة فنادق **Wyndham** في نيويورك، على سبيل المثال، نزلاء الفندق من خلال تطبيق **Lobby Friend**، وهو أداة افتراضية إضافة إلى أنها تعمل كأداة رقمية لزيادة التواصل بين الضيوف وجعلهم يشعرون بالدفء في الفندق. يعمل الكونسierge على تعزيز التواصل واللقاءات الاجتماعية الجديدة، وتحرص بعض الفنادق كل ليلة ساعة اجتماعية موجهة إلى ثقافات مختلفة، وكثير من العلامات التجارية في الفنادق تتظر إلى الردهة كمكان للبرمجة الثقافية، ورمز للموسيقى الحياة ولوحة فنية وثقافية.

• البيئة الصحية للفندق : HEALTH AND WELLNESS

مع الاهتمام المتزايد بالبيئة، أصبح المستهلكون يفضلون المنتجات التي تحافظ على البيئة، ويعملون لحفظ على نمط حياتهم البيئي في أثناء السفر، وهذا جعل فنادق كثيرة تعمل على إنشاء مرافق مستدامة والقيام باستخدام الحد الأدنى من الطاقة والمياه وتسويقه ذلك على منصات الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بهم وفي وسائل الإعلام.



» عمليات المكاتب الأمامية :Front Office Operations

هناك فئتان من عمليات المكاتب الأمامية:

• العمليات المرئية للضيوف :Front-House Operations

هذه العمليات مرئية لنزلاء الفندق، يمكن للضيوف رؤية هذه العمليات والتفاعل معها، ومن هنا جاءت تسميتها عمليات البيت الأمامي، بعض من هذه العمليات تتضمن:

- التعامل مع الضيوف لتجهيز طلب الإقامة.
- إنشاء قاعدة بيانات الضيف.
- مواءمة خدمات الضيف.
- ضمان رضا الضيف.
- التعامل مع الاتصالات الداخلية.
- التحقق من توافر الإقامة وتخديصها للضيوف.
- طلب مشروبات ترحيبية، وإصدار مفاتيح الغرف، والتعامل مع رسائل البريد الإلكتروني والرسائل.
- التتحقق من توافر الإقامة وتخديصها للضيوف.
- جمع المعلومات التفصيلية في أثناء تسجيل الضيوف.
- إنشاء حسابات الضيوف باستخدام نظام المحاسبة الخاص بالمكاتب الأمامية.
- إصدار مفاتيح الإقامة للضيوف.
- تسوية مدفوعات الضيوف في وقت المغادرة.



• العمليات غير المرئية للضيوف :Back-House Operations

يقوم موظفو المكاتب الأمامية بإجراء هذه العمليات في حالة عدم وجود الضيوف أو عندما تكون مشاركة الضيوف غير مطلوبة، وتتضمن هذه العمليات أنشطة مثل:

- تحديد نوع الضيف (جديد / مكرر) بمراجعة قاعدة البيانات.
- ضمان تقضيات الضيف لإضفاء لمسة شخصية على الخدمة.
- الاحتفاظ بحساب الضيف في نظام المحاسبة.
- تجهيز فاتورة الضيف بعد تسجيل المغادرة.
- المساعدة في متابعة الرصيد المتبقى من فواتير الضيوف وتحصيله عن طريق قسم الحسابات في حالة ظهور أي مشكلة.
- توليد التقارير التشغيلية والمالية.

:Hotel room furnishings and design فرش الغرف الفندقية وتصميمها

الغرفة هي مكان يجمع العديد من الذكريات، ولذلك يجب الانتباه عند تصميم غرف النزلاء، فهي المكان الذي سيقضي فيه الضيف معظم وقته ما بين النوم والإسترخاء، وعندما سيتخذ القرار النهائي فيما إذا كان سيعيد هذه التجربة وينصح بها أصدقائه أم العكس.

لذلك من المهم أن يكون تصميم الغرفة – وألوانها خصوصاً – يساعد المُقيم فيها على الشعور بالهدوء والسكينة، وتقسيمها بأسلوب ذكيٍ وأنيق، والإعتماد بالتفاصيل الصغيرة كافة، والعناصر التي تتكون منها الغرفة.

من البديهيات عند تصميم الغرف الفندقية، توفير السرير الواسع المرح، والمكان المخصص لتخزين الملابس والأمتعة بحيث يكون كافياً وواسعاً، إضافة إلى تخصيص مكان للأحذية، أما عن الحمام الخاص في الغرف الفندقية فيجب أن يولي عناية خاصةً جداً، إذ إن كثيراً من شكاوى الضيوف في الفنادق تكون حول الحمام، فيجب أن يكون تصميمه عملياً ومريحاً إلى جانب جماليته، فمن غير المنطقي مثلاً أن تكون المساحة المخصصة للاستحمام ضيقاً يجعل الزائر يصطدم في الجدران.

» تصميم غرف الفنادق : Hotel room design

- **غرفة النوم:** تبدأ غرف النوم من الطابق الأول وتشرف الغرف الكبيرة على الساحات أو الحدائق وتتجه نحو الشرق أو الجنوب، أما الغرف قليلة العمق فتطل على مناظر داخلية، ويجب أن يكون ارتفاع الغرف لا يقل عن 2.8 م.

- **الخزان والسرير:** ترتيب بشكل يسمح باستغلال جيد للمساحة، كما تدرج في بعض الأحيان مع طاولة الرينة ويوضع في المدخل خزانة لحفظ الملابس.

- **النوافذ:** يجب ألا تقع على محور الغرفة إنما في الجوانب بحيث لا يكون رأس السرير في مواجهتها، ولا يوضع أي شيء أمامها حتى يتمكن الضيف من فتحها والنظر إلى الخارج.

- **التجهيزات:** يجب أن تكون بسيطة وصحية، ثابتة وقابلة للغسيل، ويجب أن يوضع مفتاح إنارة عند رأس كل سرير، وأحياناً يضاف مفتاح للتحكم في إغلاق الباب، كما يوضع الهاتف بجانب كل سرير ويكون لسلك الهاتف الطول الكافي للتحرك بجانب السرير وبجانب طاولة المكتب.

أما الأرضية فتكون من الخشب، ومن الممكن أن تكون عادية تتم تغطيتها بالموكيت، أما أرضية الحمام فتغطى بالسيراميك.

- دورات المياه الخاصة: دورة المياه عادة تشمل مرحاض، حوض بمرآة، بانيو، دش وأحياناً يضاف البيديه، وفي الفنادق ذات المستوى الرفيع قد يوضع الدش في مكان منفصل قريباً من الحمام وذلك يوفر قليلاً في المساحة، ولكن في بعض الفنادق يكون الجزء الخاص بالدش ملحاً أو منفصلاً عنه.
- إن تصميم الحمامات لابد أن يكون دقيقاً لسهولة القيام بعمليات الصيانة.

• المعايير الدولية لتصميم غرف الإقامة:

تقديم غرفة الإقامة في الفنادق أو الموثيلات والبيوت الداخلية، والنزل وما إلى ذلك، مجموعة محددة من الخدمات

1- النوم والراحة

2- تلبية المتطلبات الصحية

3- العمل القراءة

4- الحصول على أشياء أخرى (الاستماع للإذاعة والتلفزيون، الاتصال..الخ

5- تخزين الملابس والأمتعة

6- الاستهلاك الجزئي لبعض الأغذية والمشروبات.

وتتوزع الوظائف في الغرفة على ثلاثة أقسام رئيسة هي (الموزع، وغرفة الحمام، وغرفة الإقامة).

وللتلبية تلك المتطلبات هناك مجموعة محددة بدقة من قطع الأثاث.

► مكونات فرش غرف نوم الضيوف **furnishings**

تتكون غرفة الضيوف من غرفة نوم وحمام. مكونات غرفة النوم هي الأرضيات والجدران والنوافذ والستائر والأثاث والمعدات الكهربائية مثل التلفزيون، مجفف الشعر، الغلاية وما إلى ذلك سوف تضطر إلى تنظيف كل هذه العناصر وفحصها عندما تقوم بتنظيف غرفة الضيوف.

• الأسرة :Beds

ستكون بأحجام مختلفة، مفردة، مزدوجة، ملكة أو كينغ، ويجب أن تكون كذلك في أفضل جودة مصممة لتحمل الاستخدام الكثيف وأن تكون مريحة، كما يجب أن يكون من السهل التنظيف تحت السرير وتحريكه بسهولة للترتيب وللتنظيف. عادةً ما يتم تثبيت الألواح الأمامية على الحائط فوق السرير لمنع حدوث أية علامات على الحائط من الضيف عندما يلمس الحائط.

• طاولات السرير :Bedside tables

توجد على جنبي السرير وعادةً ما تحتوي على الهاتف، منضدة سجائير (إذا كانت غرفة تدخين) لوحة رسائل وقلم، أي أجهزة تحكم عن بعد للتلفزيون وغيرها من العناصر المماثلة. ويجب أن تكون الخزانة جانب السرير في مستوى الجزء العلوي نفسه من السرير حتى يتمكن الضيوف من الوصول بسهولة إلى العناصر الشخصية مثل الكتب والنظارات وغيرها من العناصر عندما يريدون، وإذا كان هناك باب، يجب أن يفتح بعيداً عن السرير.



• منضدة الزينة / مكتب ومقعد **Dressing table/desk and stool**

يتم توفيرها للضيوف لحفظ مستحضرات التجميل وفراشي الشعر وأشياء أخرى. قد تحتوي أيضاً على أدراج لتخزين الملابس، مجفف شعر يمكن توفيره في أحد الأدراج، وعادة ما يتم تثبيت المرأة على الحائط أعلى منضدة الزينة.

يُستخدم المكتب لأغراض العمل أو الكتابة، ويجب أن يكون به كهرباء ومنفذ الإنترن特 إذ يتم توفيرها في الفندق، ويجب أن يكون هناك مساحة للورق والوثائق وما إلى ذلك. يجب أن يكون المكتب / منضدة الزينة على ارتفاع مناسب مع خلوص كافٍ للركبتين عند الجلوس على الكرسي المخصص. وإذا كان مكتباً أيضاً، فيجب أن يكون للكرسي مسند ظهر.

• رف الأمتعة **Luggage rack**

يتم توفير هذه الرفوف حتى لا يضطر الضيوف إلى ترك أمتعتهم على الأرض، ومن ثم لا ينحني الضيف لنفريغ أي متعاق أو استرداده، وقد تكون الرفوف مثبتة على الحائط أو قد تكون من النوع القابل للطي، ويجب أن تصنع بطريقة تسهل عملية التنظيف تحتها، والقيام ب تخزين المزيد من الأمتعة تحتها إذا لزم الأمر.

• خزانة الملابس **cupboard**

عادة ما يتم توفير خزانة لتخزين ملابس الضيف، ويجب أن يوفر هذا مساحة للتعليق إضافة إلى الرفوف أو الأدراج، ويجب أن تحتوي المساحة الخاصة بتعليق الثياب على علاقات للضيوف لتعليق ملابسهم، وعادة ما يتم تثبيتها على سكة حديدية حتى لا يتمكن الضيوف من اصطحابها معهم إلى المنزل، وقد يكون هناك أيضاً خزانة ذات أدراج أو خزانة صغيرة أخرى لتخزين الملابس.



• **الجلوس :Seating**

يمكن توفير كراسي مريحة أو أريكة للضيف، بحسب حجم الغرفة وفئتها، وقد يكون لها أنزع خشبية ومنجدة المقاطع، أو قد تكون منجدة بالكامل.

• **طاولة القهوة :Coffee table**

يتم توفيرها غالباً مع الأريكة والكراسي المريحة.

• **المصابيح :Lamps**

عادة ما تكون الغرف مزودة بمصابيح، غالباً مصباح قراءة على المكتب، مصباح زاوية ومصابيح بجانب السرير.

• **المراة الطويلة :Long mirror**

يحب العديد من الضيوف ارتداء الملابس أمام المرأة أو على الأقل التحقق من مظهرهم النهائي، وقد تكون المرأة الطويلة جزءاً من ديكور الغرفة أو ربما تكون في باب خزانة الملابس أو متصلة بالجزء الخلفي من باب الغرفة.

• **التلفاز أو الشاشة TV :**

يتوفر تلفاز ملون عادة في كل غرفة نوم، ويكون جهاز التحكم عن بعد موضوعاً فوق التلفزيون أو على المكتب أو بجانب السرير، غالباً ما يوضع التلفاز أو الشاشة مقابل السرير على المنضدة التي تعد جزءاً من منضدة الزينة أو طاولة مكتب.

• **صناديق للنفايات :Dust bins**

يتم توفير صناديق النفايات بحيث يتوفر للضيف مكان لرمي نفاياتهم.



• ميني بار Mini-bar:

يأتي الميني بار على شكل ثلاثة صغيرة مخزنة بجرد دقيق، يمكن لضيف الغرفة تناول مشروب أو وجبة خفيفة في أي وقت في أثناء إقامتهم، وعادة ما يتم تزويد الميني بار بزجاجات صغيرة من الكحول والمشروبات والعصائر والمشروبات الغازية.

• الصور والمعلقات الجدارية والزخارف الأخرى Pictures :ornaments

هي جزء من ديكور الغرفة وعادة ما تثبت على الحائط بحيث لا يمكن سرقتها، غالباً ما تزين الفنادق الفاخرة أجنحة الضيف مع الزخارف مثل السلاسل والمزهريات وما إلى ذلك.

• التليفون Telephone :

كل غرفة مجهزة بـهاتف يمكنه الاتصال بأي من الملحقات في الفندق، يمكن الاتصال بالغرف الأخرى والاتصال خارج الفندق لكن الاتصال الخارجي مأجور، ويمكن للهاتف أيضاً استقبال المكالمات، ويمكن لبعضها أن يأخذ الرسائل ويخزنها.

• صينية المرطبات Refreshment tray :

تقدم العديد من الفنادق لضيوفها آلة صنع الشاي والقهوة ضمن التسهيلات والمرافق المجانية وذلك في الأجنحة وبعض أنواع الغرف، وعادةً تكون من صينية بها غلية صغيرة أو سلة أو صندوق بها مواد المشروبات مثل الشاي والقهوة والسكر وبعض الكفوف والصحون ولملاءق صغيرة، أكواب ماء، أباريق، ترمس وغيرها، هنا يجب تنظيف هذه العناصر إذا كانت متتسخة وفحصها وإعادة تخزينها كلما جرى تنظيف الغرفة.



• صندوق الأمانات :Safe Box

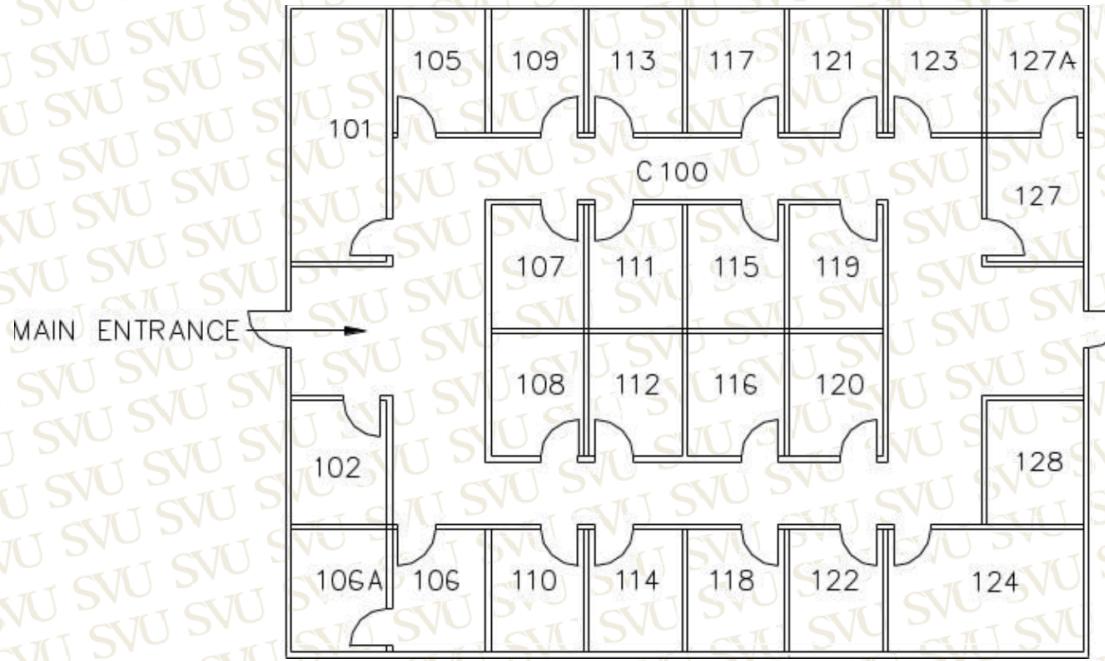
تحتوي العديد من الغرف على خزائن للضيوف لتخزين الأشياء الثمينة مثل المجوهرات، جوازات السفر أو المال، لكن الفندق غير مسؤول عن فقدان أي من ممتلكات الضيوف ضمنها، ويجب على موظف خدمة الغرفة التأكيد من خلوها عند مغادرة الضيف للفندق.

► ترقيم الغرف :room numbering



رقم الغرفة هو رقم مخصص للغرفة داخل الفندق، والغرض منه هو تحديد غرفة معينة، ومساعدة ضيوف الفندق والموظفين في تحديد موقع تلك الغرفة. يعد التخصيص المنطقي والمتسلق لأرقام الغرف أمراً مهماً للاستخدام اليومي الفعال للمبني، وللسماح

لموظفي الطوارئ بالعثور على طريقهم بسرعة وسهولة إلى أي منطقة في المبني. تتكون أرقام العرف من ثلاثة أرقام أو أربعة أرقام، ولكن يمكن أن تكون أي عدد من الأرقام. يتم تحديد رقم الغرفة عموماً بالرقم الأول الذي يشير إلى الطابق الذي تقع فيه الغرفة. على سبيل المثال، ستكون الغرفة 412 في الطابق الرابع من المبني، والغرفة 540 ستكون في الطابق الخامس. المبني التي تحتوي على أكثر من تسعة طوابق يتم إعطاء عرف الطوابق بعد الطابق التاسع، أربعة أرقام فعلى سبيل المثال، الغرفة 1412 موقعها في الطابق الرابع عشر.



يمثل الرقم الثاني الجناح أو القسم من المبنى الذي تقع فيه الغرفة، توجد الغرفة 540 عادةً بجوار الغرفة 542

والغرفة 532 بجوار الغرفة 530، غالباً ما يتم تعين الرقم الثالث بناءً على جانب الممر الذي توجد فيه الغرفة،

يحتوي جانب واحد من الممر على غرف مرقمة فردية والجانب المقابل به غرف ذات أرقام زوجية. ومع ذلك، قد

تستمر الأرقام أيضاً بطريقة تصاعدية على جانب واحد من الممر قبل التبديل إلى الجانب الآخر. في أرقام الغرف

المكونة من أربعة أرقام، سيتم تمثيل هذا الرقم بالرقم الرابع بدلاً من الثالث، وعندما تُقسم الغرفة فرعياً، يُشار إلى

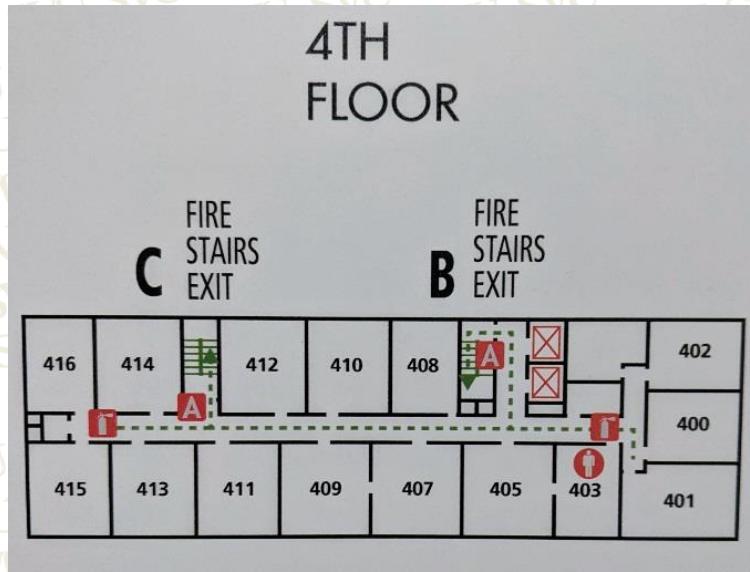
الغرف التي يتم الوصول إليها بعد الدخول إلى رقم الغرفة الأساسية من خلال إلهاق لاحقة حرف بالغرفة التالية:

على سبيل المثال، بعد دخول الغرفة 412 هناك باباً يؤدي إلى غرف أخرى من داخل الغرفة 412، سيتم تمييزها

B412، وهكذا. يُعرف هذا بنظام ترقيم غرف الوالدين والطفل، وتُعرف الغرفة التي يتم إدخالها أولاً باسم

غرفة الوالدين، والغرف التي يتم الوصول إليها بعد المرور أولاً من خلال غرفة الوالدين هي غرف الأطفال.

قد يظهر حرف قبل الأرقام للإشارة إلى مبنى أو جناح معين، على سبيل المثال، الغرفة D149 هي غرفة في المبني D.



يجب أن تكون أنظمة الترقيم في جميع الطوابق

متتشابهة إلى أقصى حد ممكن، حتى عندما تكون

مخطوطات الطوابق مختلفة بشكل كبير، إذ يجب

أن تُوحد طريقة ترقيم الغرف إلى أقصى حد ممكن

ويجب أن تحتوي كل غرفة على رقم واحد بغض

النظر عن عدد الأبواب التي تفتح فيها.

أسئلة الفصل الثاني

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

- مركز الأعمال هو أحد المناطق الفرعية التي تتبع إلى عمل قسم الكونسيرج خطأ
- رواق التسوق هو أحد المناطق الفرعية للمكتب الأمامي صح
- الرواق هو الردهة الداخلية في الفندق التي يطل عليها المكتب الأمامي خطأ
- لوحة الغرف يتم استخدامها لحمل كروت وبطاقات الغرف الفندقية صح

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

2- ليست من ضمن قائمة الإعداد المادي للمكتب الأمامي A- لوحة الغرف B- أجهزة الإسقاط C- رف المفاتيح D- درج ملف الضيف	1- لا تشمل وظائف المكتب الأمامي التقليدية الحجز والتسجيل وتخصيص الغرف والسعر وخدمات الضيوف: A- الحجز B- تحصيل رسوم ووقف سيارات الضيوف C- تخصيص الغرف D- خدمات الضيوف
4- عند تحديد موقع مكتب الاستقبال نأخذ مجموعة من التدابير التي لا تتضمن: A- مصمم بشكل لائق مع ارتفاع ومدى مناسبين. B- منطقة مضاءة جيداً. C- يجب أن تمنح المفروشات الجمالية للفندق. D- مجهز بشكل جيد بتجهيزات خاصة لإقامة الحفلات	3- أنواع عمليات المكتب الأمامي: A- عمليات البيت الأمامي B- عمليات البيت الخلفي C- عمليات البيت الأمامي والبيت الخلفي D- جميع الإجابات خاطئة



أسئلة للمناقشة:

- ماهي العوامل التي يجب مراعاتها في أثناء تخطيط منطقة الاستقبال.
- تحدث عن المعدات الموجودة في مكتب الاستقبال.
- تحدث عن أنواع عمليات المكاتب الأمامية مع الشرح.



المراجع المستخدمة في الفصل الثاني

أولاً - المراجع العربية:

- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.
- السيد، محمد أمين، (1998)، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر، الأردن.
- صالح، متوكل، (2017)، دور الإشراف الداخلي في الفنادق وأثره في رضا الزبائن، جامعة شندي، العراق.
- الطائي، حميد، (2000)، إدارة الضيافة، عمان.
- الطائي، حميد عبد النبي، (2006)، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- طنطاوي، علاء، (1999)، إدارة الفنادق، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عصام حسن السعدي، (2008)، إدارة المنظمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- 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) Financial Management for the Hospitality Industry. Michigan: The EI of the AH&MA.



- Kasavana, M. & Brooks , R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Bakers Hayton, J. and Bradly ,(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ,(2003). Hotel frant office management.