

المحاضرة الرابعة

أخلاقيات موظف الإستقبال :

يعتبر قسم الإستقبال أو المكاتب الأمامية ،من أهم الأقسام في الفنادق ،حيث تقوم بالإتصال المباشر بالنزلاء ،وهو واجهة للفندق بحيث يكون مرئيا لكل مرتادي الفندق.يعتبر مصدرا حيويا لعملية التشغيل وحلقة الإتصال بين الضيوف وإدارة الفندق،فهو المكان الأول والأخير الذي يتصل به الضيف ،من خلال حجز غرفته وتسديد تكاليف الإقامة ،وهنا تتجلى أهمية هذه الوظيفة ،حيث يبدأ انطباع النزيل عن الفندق من هذا المكان ونجاح العملة السياحية ككل تبدأ من القسم الأمامي .

النزيل : هو كل شخص ينتفع من خدمة الإقامة ،أي يقوم بتأجير غرفة أيا كان حجمها ونوعها.
العميل: كل من ينتفع بالخدمات التي يقدمها الفندق ماعدا الإقامة.

1-أهم وظائف مكاتب الإستقبال:

- الترحيب بالضيوف ،النزلاء والعملاء عند مدخل الفندق.
- حمل حقائب النزلاء وأغراض العملاء.
- مساعدة النزلاء في تسجيل أنفسهم.
- تسليم النزلاء مفاتيح الغرف بعد عملية التسجيل.
- تعريف الضيف كيفية التعامل مع الأجهزة الموجودة في الفندق، وكيفية الإستفادة من الخدمات المتاحة.

-الإجابة على الإستفسارات عن الفندق والأنشطة المحيطة به.

-المحافظة على نظافة الغرفة ومستوى الخدمات المتاحة داخلها.

-تمكين الضيوف من الإتصال بالعالم الخارجي بطريقة أمنة.

2-أقسام مكاتب الإستقبال:(المكاتب الأمامية)

موظفو مكاتب الإستقبال يحتكون بشكل مباشر بالنزلاء ،ويتعاملون معهم بشكل مباشر وهذه الأقسام تتمثل في :

1-**مدير المكتب الأمامي:** يشرف بشكل مباشر على جميع موظفي المكاتب الأمامية ويضمن الأداء الصحيح لجميع واجبات المكاتب.

2-**موظف الحجز:** مسؤول عن جميع المهام المتعلقة بالحجوزات الحضرية ،بالإنترنت،بالهاتف.

3- أمين الصندوق: يحافظ على أوراق الضيف وممتلكاته.

4- المدقق الليلي: يتحكم في وظيفته كاتب حسابات القبض ،والذي يعد تقارير بخصوص

الإيرادات لمسؤولي الفندق،التأكد من غلق الحسابات،حل مشاكل الغرف ،الشغور،...

5- عامل الهاتف: يدير لوحة التبديل ،ولوحة الطوارئ وينسق المكالمات ،يمثل هذا العامل

احتكاكا مع المتصل ،فهذا العامل لا يمثل نفسه بل يمثل الفندق ،والمتصل يحكم عليه من

صوته،لذا يجب أن تتسم نبرة صوته بالهدوء مع إعطاء كل الأهمية لسماع المتحدث والرد عليه

بلباقة وأدب ،كما أنه من واجباته الإيقاظ الصباحي للنزيل ،تلقي المكالمات الداخلية والخارجية .

الشروط الواجب توفرها في موظفي الإستقبال

1-التكوين المتخصص:وجب في شاغل هذه الوظيفة أن يكون قد تلقى تكوينا متخصصا في هذا

المجال،كونها ليست وظيفة سهلة لذلك يجب أن يكونوا أهلا لها.

2- إتقان اللغات الأجنبية:بما أن موظف الإستقبال هو واجهة المؤسسة الفندقية فإن النزلاء قد

يكونوا أجانب ،لايتقنون لغة البلد المضيف،لذا وجب في موظف الإستقبال إتقان اللغات الأجنبية

حتى يتمكن من التواصل مع الأجانب بسهولة.

3-حسن المظهر والهندام:يجب أن يكون موظف الإستقبال ذو مظهر حسن ،وبهندام

مناسب،وهذا الأمر من شأنه لعب دور كبير في تحفيز النزلاء للحجز في ذاك الفندق.

4-اللباقة:وجب على الموظف أن يكون هادئ حسن المعاملة مع النزلاء من يوم الوصول إلى

يوم المغادرة ،وهذا ما يؤثر على طول إقامته بالفندق،واللباقة تؤثر على خدمة السياحة على

المدى الطويل.

أخلاقيات موظفي الإستقبال (قواعد المكاتب الأمامية)

-الوصول في الوقت المناسب .

-إرتداء الملابس بشكل صحيح مع الحفاظ على معايير العناية الفائقة.

-الإبتسامة بشكل طبيعي أمام المكتب.

-تجنب التدخين أمام النزلاء،وترك ذلك للأماكن المخصصة ،مع تطهير الفم بعدها.

-عدم الإطالة في الإستراحات.

-عدم ترك المكاتب أبدا دون مناوب.

-الحفاظ على الفندق نظيف.

- عدم الإدعاء بعدم المعرفة أو عدم التخصص وإيجاد البديل.
- عدم الإفصاح على معلومات النزىل لأى شخص حتى رقم الغرفة.
- عدم التحدث بالهاتف الخاص أمام العملاء.
- الأمانة على المال.
- طرق التعامل مع شكوى النزلاء(أخلاقيات التعامل فى الظروف غير العادية)**
- الإستماع بقلق وتعاطف مع الشكوى.
- عزل الضيف عن الآخرين حتى لا يسمعونه.
- الهدوء وعدم مجادلة الضيف.
- إظهار الإهتمام بالمشكلة ومحاولة استخدام اسم الضيف بشكل متكرر .
- التركيز على المشكلة وعدم إلقاء اللوم عليه.
- تدوين الملاحظات.
- عرض الخيارات على الضيف وعدم وعده بالمستحيل ،مع عدم تجاوز السلطة.
- تحديد وقت تقريبي لإستكمال الإجراءات التصحيحية ،مع عدم التقليل من الوقت المخصص لحل المشكلة .
- المتابعة والإتصال بالضيف بعد حل الشكوى.