

المحاضرة الرابعة: إدارة الإستقبال وخدمة النزلاء

مقدمة: تعتبر إدارة الاستقبال بمثابة "الواجهة الأولى" والعصب الحيوي الذي يغذي كافة مفاصل المنشأة الفندقية، فهي لا تقتصر على كونها نقطة التقاء عابرة لتنفيذ الإجراءات الروتينية، بل هي منظومة إدارية وفنية متكاملة تقع على عاتقها مسؤولية صياغة وتشكيل الانطباع الأول الذي ينطبع في ذاكرة النزيل ويحدد مسار تجربته بالكامل، وأن احترافية العمل في هذا القسم تتجاوز المهارات التقنية في التعامل مع أنظمة الحجز، لتشمل القدرة على إدارة العلاقات الإنسانية، وفن احتواء النزلاء بمختلف أنماطهم السلوكية، وتحويل احتياجاتهم إلى واقع ملموس عن طريق التنسيق الدقيق مع الأقسام الأخرى مثل إدارة الغرف والمطاعم؛ وبما أن التميز في خدمة النزلاء هو المعيار التنافسي الأول في سوق الضيافة العالمي، فإن إدارة الاستقبال الحديثة باتت تركز على مبدأ "الخدمة الاستباقية" التي تتوقع رغبات الضيف قبل نطقها، مما يحول عملية الإقامة من مجرد مبيت عابر إلى تجربة شعورية متكاملة تضمن ولاء النزيل وتعزز السمعة المؤسسية للفندق في بيئة عمل تتسم بالديناميكية والتجديد المستمر

I - وظيفة الاستقبال

يقال في غالب الأحيان أن المنشأة الفندقية تدار من طرف إدارتها، لكنها في الواقع تدار من طرف قسم الاستقبال، الذي يعتبر محرك الفندق، فهو الذي يحدد مدى الاتساق بين ما تم رسمه في أذهان السياح وبين ما هو موجود في الواقع، وتحقيق احتياجاتهم منذ الوهلة الأولى

أ- تعريف الاستقبال:

هي المكاتب التي تقوم باستقبال وتأمين الإقامة، وإدامة الاتصال بالسائح، وذلك لتوفير الرفاهية خلال إقامته بالفندق، وكذلك بتوديعه أثناء المغادرة بشكل جيد.

هو القسم الذي يتم فيه استقبال السياح استقبالاً لائقاً، وتسجيلهم، وتوزيعهم على الغرف وتمكينهم من الحصول على غرف تتفق مع رغباتهم وحاجاتهم. ويعمل هذا القسم دون انقطاع لمدة 24 ساعة، كما يختلف عمل هذا القسم من فندق لآخر، ويعتمد على حجم وموقع ونوع الفندق، والخدمات التي يقدمها.

هو القسم الذي يقوم بوظيفة استقبال السياح والنزلاء، والاتصال المباشر معهم عند القدوم وحتى المغادرة وأثناء إقامتهم في الفندق، وهي من الوظائف الحيوية في الفندق.

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الاستقبال هو الركيزة الأساسية للمنشأة، والإنسان هو ركيزة الاستقبال، حيث أنه من غير الممكن أن تحقق ذلك إلا بواسطة العنصر البشري.

ب- أهمية قسم الاستقبال:

يمكن توضيح أهمية قسم الاستقبال الذي يعتبر حلقة الوصل بين السياح والفندق فيما يلي:

- يعتبر قسم الاستقبال أساس الفندق، حيث أن الانطباع الأول والجيد للسياح مهم جدا بالنسبة لهم، لهذا السبب نشاهد اليوم أغلب الفنادق تركز على الأثاث والديكور، ونوعية العاملين في هذا القسم، ولأن الخدمة أو الاستقبال الجيد الذي يقدمه موظف الاستقبال للسائح عند أول دخوله للفندق هو الذي يحدد أكثر من نصف انطباعه اتجاه الفندق المقصود؛

- إذا كان قسم الاستقبال نظيفا ومرتبًا يتلقى السائح انطباعا في صالح المنشأة والعكس صحيح، إذ أن السائح يربط بين حال المكان وبين أصحاب المكان والعاملين فيه؛

- إذا بدأت إقامة السائح في الفندق بلقاء لطيف ومهذب، وخدمة جيدة من طرف قسم الاستقبال فهناك احتمال كبير بأن هذا السائح سوف يكون راضٍ عن الخدمات الفندقية الأخرى التي ستقدم له خلال فترة إقامته؛

- اعتادت الفنادق أن تضع هذا القسم في مقدمة الصالة الرئيسية للفندق، ومجاور للمدخل الرئيسي للفندق، وفي مكان واضح يشرف على حركة دخول وخروج السياح، كما أن أهمية المكان لا تقل عن أهمية موظف الاستقبال نفسه

ج- الشروط الواجب توافرها في قسم الاستقبال

لابد من توفر مجموعة من الشروط في قسم الاستقبال تعمل على جذب السياح، واقتناعهم بالخدمات المقدمة في الفندق، والتي نوجزها فيما يلي:

- أن يكون قسم الاستقبال في مدخل الفندق، وفي مكان يسمح بسهولة الوصول إليه؛

- أن تكون المنطقة التي يقع بها قسم الإستقبال فسيحة بالقدر الذي يسمح بتواجد مجموعة من النزلاء دون حدوث أي ارتباك أو عرقلة لسير العمل؛
- أن يتميز قسم الاستقبال بإضاءة أكثر وضوحاً عن باقي مداخل الفندق، حتى تتم عملية الاستقبال بشكل مريح
- أن يتوفر قسم الاستقبال على كل ما يمكن أن يكون له علاقة بالاتفاق مع السائح، وأن تكون هذه التجهيزات متاحة لموظف الاستقبال مباشرة، دون الالتفات الكثير أو إعطاء ظهره للسائح أو تركه لفترة، لأن هذا الأسلوب يجعله يشعر بتدني مستوى الخدمة؛
- قسم الاستقبال من أقسام الفندق التي تكون على اتصال دائم بجميع أقسامه، فهو يحتوي على المعلومات التي يستطيع أن يمد بها باقي أقسام الفندق؛
- يجب أن يكون هناك اتصال وتعاون دائم بين موظفي الاستقبال والإشراف الداخلي، ذلك لمعرفة الغرف الشاغرة بالفعل والتي تستعد أصحابها للمغادرة، لتجهيز هذه الغرف الخالية قبل وصول السياح إليها وذلك للوصول إلى التنسيق الجيد؛
- توفر المهارات الأساسية ذات الأهمية لموظف الاستقبال الكفاء.

د- اجبات مكتب الاستقبال:

- استقبال الضيوف والترحيب بهم.
- تدبير إجراءات الإقامة في الفندق.
- مسك السجلات المحاسبية اللازمة.
- إعداد الاحصائيات والتقارير الضرورية التي يحتاجها الفندق والخاصة بهذا المكتب.
- التنسيق بين مختلف الأنشطة المتعلقة بخدمة الضيوف وراحتهم.
- الربط بين الأقسام الفندقية الأخرى مثل قسم التدبير الفندقي أو قسم الصيانة. يتم التعاون بين مكتب الاستقبال ومكتب الحجز ، حيث ان العلاقة فيما بينهما متبادلة أين يقوم مكتب الاستقبال بتحضير تقرير يومي عن الحجوزات المتحققة فعلا والحجوزات التي لم تتحقق

II - موظف الاستقبال

تتوقف الخدمة في الفندق بدرجة كبيرة على موظف الاستقبال به، كما أن نجاحه في عمله يتطلب القيام بالإشراف الدقيق عليه، وتدريبه بصورة مستمرة، ولا شك أنه يجب على كل موظف في الاستقبال أن يمتلك العديد من المواصفات والمهارات التي تمكنه من تسويق صورة إيجابية عن ذاته لدى النزلاء، بصفة عامة وعن المنشأة الفندقية بصفة خاصة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

أ- تعريف موظف الاستقبال

كل موظف في الفندق هو في الواقع رجل بيع، بإمكانه أن يلعب دورا هاما يتمثل في التأكد فيما إذا تم إشباع حاجات ورغبات السياح، وهل هم راضون عن السلع والخدمات المقدمة لهم، وفيما إذا هم سيعودون إلى الفندق مرة أخرى مستقبلا.

موظف الاستقبال هو أول وآخر من يلتقي به السائح النزيل، وهو يلعب دورا أساسيا في الصورة التي يحتفظ بها، كما يعتبر مركز الخدمات، وعليه فهو مفتاح عمل المنشأة، تتضمن مهمته تنوعا كبيرا في المهام، بدءا بعملية الحجز إلى فترة إقامة الزبون، كما يمكن أن تتضمن في بعض الفنادق وجود مهام إضافية مثل الخادم، عند دخولهم،

موظف الاستقبال هو الشخص الأول الذي يلتقي السياح عند دخولهم للفندق، وهو آخر شخص عند توديعه لهم، فهو يحتاج إلى قدر كبير من المهارة في أداء مهامه وذلك من أجل إعطاء صورة إيجابية عن ذاته، وعن الفندق ككل.

ب- مواصفات موظف الاستقبال

يخضع اختيار موظف الاستقبال في الفندق إلى مجموعة من الأسس سواء من ناحية الصفات التي تتعلق بالجوانب الشخصية كالصحة والمظهر والسلوك الشخصي، أو الصفات المتعلقة بالجوانب الثقافية والعلمية، ويمكن إظهارها على النحو التالي:

الصحة العامة: يتطلب العمل في هذا القسم، أن يتمتع العامل فيه بصحة جسمانية جيدة، ولياقة بدنية عالية لما يتطلبه هذا العمل من جهد ومثابرة وحركة، كما يجب أن يخضع موظف الاستقبال للفحص الطبي مرة كل عام للتأكد من سلامته.

المظهر العام: المظهر العامل دورا كبيرا في الدلالة على حرص الفندق على النظافة، والنظام

والانضباط مثل ارتداء الملابس الرسمية النظيفة؛ والعناية بالنظافة والشكل الذي يناسب طبيعة العمل ويحقق المظهر الجميل؛

الصحة الذهنية: توافر اللياقة أو الصحة الذهنية للعاملين في هذا القسم، تساعد على إنجاز الأعمال في تناسق، وسهولة، ويسر، مع توفير الوقت والجهد.

حب الناس والرغبة في خدمتهم: فالسائح يحتاج إلى الشعور بأنه مرحب، ويعامل بطف وسرور وترحاب والتودد إليه، فالرغبة في الخدمة من أساسيات النجاح في كسب ارتياح السياح.

القابلية للتأقلم: أن يكون لديه القابلية للتأقلم مع مختلف الجنسيات، وما يتبع ذلك من اختلاف العادات والطباع، وبالتالي اختلاف الأساليب المثلى للتعامل لإسعاد السياح.

القدرة على السيطرة وضبط النفس: أن يكون لديه القدرة على السيطرة وضبط النفس في المواقف الحرجة أو عند التعرض لضغط معين، عملاً بمبدأ "السائح على حق"، والتصرف ببقاء واختيار الأسلوب والوقت المناسب لمعالجة الأمر دون إحراجه.

الأمانة والصدق في العمل والقول: هاتان الصفتان لهما دور كبير في اكتساب ثقة السياح، فيما يقدم لهم من خدمات، فالموظف الذي لا يتصف بهاتان الصفتان تجده منفر من جميع السياح ولا يستأمن على أي شيء.

الاتصاف بالشخصية المرححة: من الصفات الشخصية الهامة لموظف الاستقبال، أن يتصف بالشخصية المرححة اللطيفة والبشوشة.

الثقافة العامة: العمل في المجال الفندقي يتطلب قدراً كبيراً من الثقافة والمعلومات العامة التي يجب توفرها في موظف الاستقبال مثل طبيعة المنطقة السياحية، والآثار التاريخية المتواجدة بالمنطقة التي تساعد في الإجابة عن أسئلة السياح

السيرة الذاتية: تسبق اختيار المنشأة الفندقية للفرد والتي أن الموظف مؤهل لشغل الوظيفة، حيث يتم إعدادها بشكل يلخص ماضيه العلمي والعملية،
اللغة: إجادة لغة أجنبية أو أكثر تساعد العاملين في الاستقبال على التغلب على عائق اللغة مع السائح

مما يفيد المنشأة، كما تمكن الموظف من التفاهم مع السائح الأجنبي والرد على استفساراتهم، كما يجب

على موظف الاستقبال إجادة اللغة الأم، لاستخدامها بشكل صحيح فاستخدام الأطفال الصحيحة لكل موقف يقلل من سوء الفهم، وخلق المشاكل مع السائح وخسارته.

فهم التشريع المتعلق بالعمل: بمعنى أن يحرص على الالتزام بتعليمات الفندق وتنفيذها، وأن يتعب الأسلوب الأمثل لكسب ثقة رؤسائه ونيل رضاهم.

الحماس: يتضح الحماس من خلال نبرة الصوت، والحركة، وعرض وجهة النظر بشكل واضح ودقيق وبنقة كاملة، بعيدا عن الارتباط، وتشويش الأفكار، كما أن الحماس يرتبط ارتباطا وثيقا باللياقة البدنية والذهنية للموظف، بحيث يشعر الطرف الآخر بأنك تحب عملك بشكل كبير.

الذكاء: الذكاء صفة، جزء منها تكون موروثه، والجزء الآخر مكتسبا، ويمكن زيادته بالتدريب والخبرة العملية.

التصميم: عدم اليأس والقدرة على مواجهة التحديات، والثبات، وارتفاع الروح المعنوية.

الثقة بالنفس: تبني الثقة بالنفس من خلال الإلمام التام بالعمل وأهداف المنشأة، وكيفية الجدية: وهي أخذ الأمور بشكل جدي بعيدا عن المزاح والسخرية، والهزل، وتحمل المسؤولية الملقاة على عاتقه بشكل فعال، والرغبة في الأداء بشكل أفضل في كل مرة يقدم فيها خدمة.

المجاملة: هي استعمال الكلمات الرقيقة، المهذبة واختيار الألفاظ والعبارات المناسبة في الوقت المناسب وعدم تجريح السياح بالقول أو بالفعل، والترحيب بهم، والابتسامه في وجوههم.

إجادة مهارة الإتصات: الإتصات هو درجة متقدمة من الاستماع ويعني القدرة على فهم ما وراء الكلمات، ووضع المرء نفسه في موقف الطرف الآخر، وإدراك معاني الكلمات المنطوقة والإلمام بأنهم الوسائل المساعدة على فهم وإدراك وجهة نظر الطرف الآخر:

مهارة الاتصال بالآخرين: هذه المهارة تتطلب فهم عناصر الاتصال، إذ يجب على موظف الاتصال ان يراعي بعض النقاط التي تساعد على ضمان اتصال فعال مع الآخرين مثل سهولة التعبير عن الآراء والأفكار بعيدا عن الألفاظ المعقدة وغير المفهومة.

قوة الشخصية: من المهم جدا أن يتمتع موظف الاستقبال بشخصية قوية، ناضجة وجذابة، تتميز بقبول الآخرين لها، وقوة الشخصية تكمن من فهم السياح، وأنهم بشر ولهم عيوب ومزايا، ومن ثم ينبغي عليه أن يتحمل أخطاءهم ويتحلى بالصبر، وألا يفقد في أي لحظة من اللحظات أعصابه، وعدم السماح للطرف الآخر باستثارةته .

(1)

ج- واجبات موظف الاستقبال: توجد مجموعة من المهام والواجبات، تمثل المسؤوليات التي تقع على عاتق موظف الاستقبال نورد أهمها فيما يلي:

- الاتصال الجيد مع السياح قبل أن يصلوا لإدارة الفندق عن طريق عمليات الحجز؛
- التأكد من حسن إعداد وتنفيذ الغرف قبل وصول السائح إليها؛
- الاستقبال المستمر للمسافرين لالتزامات الأول؛
- الاتصال المستمر مع السياح لتحقيق وتلبية رغباتهم؛
- تلقي شكاوى السياح والعمل على حلها؛
- التأكد من المستندات الموجودة مع السائح، وفقا لما تقتضيه القوانين والأنظمة؛
- المحافظة على أمانات السياح؛
- تحليل مستويات إدارة الفندق، نظير كافة النشاطات التي قدمت للسائح أثناء الإقامة؛
- التوجيه المستمر لسياح الفندق عند المغادرة .
- العمل على راحة السياح خلال إقامتهم بالفندق؛
- مرافقة الشخصيات المهمة التي تقيم بالفندق؛
- الإشراف على نظافة وترتيب الغرف؛
- التحقق من الأسعار الرسمية لكل غرفة وتثبيتها في مكان بارز وفق القوانين المتعارف عليها؛
- الإشراف على حركة السياح في الفندق عند نزولهم ومغادرتهم.

