

المحاضرة الخامسة: إدارة الغرف والتنظيف

مقدمة: تشهد الإدارات الفندقية اليوم نمواً وتوسعاً وتطوراً في الخدمات التي يقدمها الفندق، فأعطاهما ذلك شيئاً من التعقيد، إذ يوجد اليوم العديد من الإدارات والأقسام داخل الفندق الحديث، وطبيعة تلك الأقسام مختلفة ومتخصصة تخصصاً دقيقاً. وتعمل جميع تلك الإدارات والأقسام من أجل تلبية رغبات الضيوف.

I - قسم الغرف: هو أحد الأقسام الكبيرة والمهمة في الفندق ويتبع هذا القسم قسمان فرعيان هما قسم المكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي.

I-1- المكاتب الأمامية (Front Office)

يعتبر المكتب الأمامي واجهة الفندق، حيث عادة ما يكون هذا المكتب في مقدمة الصالة الرئيسية للفندق، ويكون في مكان بارز وواضح ويشرف على دخول وخروج الضيوف، والمكتب الأمامي هو أول اتصال بالنزلاء القادمين منهم والخارجين. وكذلك الانطباع الأول والأخير لهم في الفندق مهم جداً، لذلك أغلب الفنادق تركز على أثاث وديكورات ونوعية العاملين في المكتب الأمامي. يقوم بإدارتها مدير الغرف المسؤول عن إدارة المكتب الأمامي وإدارة الإشراف الداخلي هي همزة الوصل بالمكاتب الأخرى التي يتلقى منها الضيف خدماته، كما يعد القسم الأكثر أهمية من حيث الإيرادات والربحية. وعليه، تحرص المؤسسات الفندقية على الظهور بصورة مشرفة، جذابة، وتحقيق ما يسر الضيف.

أ- تعريف المكتب الأمامي

هي المكاتب التي تقوم باستقبال وتأمين وإدامة الاتصال بالضيوف وذلك لتوفير الرفاهية خلال إقامتهم بالفندق، وحتى المغادرة بتوديعهم بشكل جيد.

يتكون المكتب الأمامي من عدة أقسام وفروع:

- مدير المكاتب الأمامية
- مساعد مدير المكاتب الأمامية
- قسم الاستقبال Reception
- قسم الاستعلامات Information
- قسم الحجز Rezervation

- صراف خزينة النزلاء F.O.Cashier

ب- أعمال ومسؤوليات المكاتب الأمامية:

- تأجير الغرف الفندقية والتي تتضمن كل إجراءات الحجز والاتصالات مع الأشخاص الذين يبحثون عن إقامة في الفندق وتسجيلهم وتحديد الغرف الخاصة بهم.

- تقديم الخدمة من استلام وتوزيع البريد، البرمجة وتقديم كل المعلومات الضرورية حول الفندق والإيجار والبرامج.

- مسك الحسابات من تحديد الديون والفواتير واستلام الدفعات النقدية والصكوك والحوالات البريدية والمصرفية.

- التوجيه المناسب والممتاز لضيوف الفندق عند المغادرة

I-1-1- قسم الحجز Réservation Département: هو أحد الفروع أو الأقسام الخلفية التابعة للمكتب الأمامي، ويأتي موقع قسم الحجز خلف قسم الاستقبال وهو من الأقسام الخلفية لقسم المكتب الأمامي، ويمكن اعتبار قسم الحجز نقطة الاتصال الأولى بين الزبائن والفندق قبل وصولهم إلى الفندق، وعادة ما يكون قسم الحجز مستقل عن قسم الاستقبال بموظفيه أما في الفنادق المتوسطة والصغيرة فيقوم موظف قسم الاستقبال بوظيفة الحجز في الفندق.

أهم الأعمال التي يقوم بها قسم الحجز:

- استقبال الحجوزات الخاصة بالغرف والرد عليها بالموافقة أو الاعتذار

- استكمال إجراءات الحجز وطلب التأكيد عليه من قبل الزبون.

- إخبار الأقسام ذات العلاقة بالحجز لإجراء الترتيبات اللازمة.

- عمل الإجراءات اللازمة في حالة إلغاء حجز ما.

- إخبار قسم الاستقبال بالحجزات الحالية وحجوزات الفترة القادمة لإجراء اللازم.

- عمل إحصائيات بنسب الحجز الحالي ورفعها للإدارة.

- عمل إحصائيات بنسب الحجز للفترة القادمة والمتوقعة ورفعها للإدارة.

ج- طرق الحجز المتبعة في الفنادق:

أ. الحجز بواسطة الفاكس.

- ب. الحجز بواسطة الهاتف.
- ج. الحجز بواسطة الرسالة.
- د. الحجز الشخصي.
- هـ. الحجز بواسطة شركات ووكالات والسياحة والسفر.
- و. الحجز بواسطة الأنترنت

I -2- الإشراف الداخلي أو التدبير الفندقي (Housekeeping Department) :

يعتبر قسم الإشراف الداخلي من أهم أقسام الفندق نظراً لتشعب واجباته وتعدد مستوياته التي تصل اتصال مباشرة بنجاح عمليات التشغيل في الفندق وبالتالي زيادة إيرادات الفندق.

هذا القسم مسؤول عن نظافة غرف النزلاء والمناطق العامة في الفندق وكذلك مكاتب العاملين والمناطق الخاصة بهم ما عدا المطبخ، كما أنه مسؤول عن توفير البيانات والمفروشات والأزياء الموحدة للموظفين، ويعتبر هذا القسم صاحب أكبر نسبة من العمالة بين أقسام الفندق نظراً لكبير حجم العمل الذي يقع على عاتقه، وتتلخص مهام هذا القسم بما يأتي:

- نظافة المناطق العامة في الفندق، ومكاتب العاملين والمناطق الخاصة بهم.
- العناية الفائقة بالنظافة لجميع مكونات الغرفة الفندقية وملحقاتها يوميا.
- تهيئة الغرف الفندقية بشكل نظيف وجاهز لاستقبال الضيوف في أي وقت كان.
- يعمل على تنظيف الطوابق
- متابعة الأقسام الأخرى داخل الفندق من حيث النظافة، مثل صالات الإحتفالات والإجتماعات والردات والممرات والمصاعد.
- تخزين البياضات وتسليمها واستلامها.
- إخطار الإدارة الهندسية عن أية عيوب أو أعطال بالأجهزة الموجودة بالغرف والإبلاغ عن أية أعطال إن وجدت في الأماكن العامة أيضاً.
- غسيل وكي الملابس الخاصة بالنزلاء وتسليمها في الموعد المحدد.
- تجهيز المفروشات وتزيين الفندق، واستعداد للمناسبات الخاصة مثل شهر العسل.
- البحث عن المفقودات داخل الفندق والبحث عن أصحابها.

- التحكم في مصروفات القسم.
- جدولة العاملين حسب نسب الإثغال الجارية.