جمهورية العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

المهارات العملية

السياحة والفندقة

المكتب الامامي

الثاني

تأليف

أ.د. نوفل عبدالرضا علوان سعد عبدالامير صاحب

فيفيان بنيامين يوسف حيدر سعيد حميد

م.م. عبير عبدالحسين عبدالله

الطبعة الاولى 1445هـ - 2023 م

اختصاص المكتب الامامي

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله الطيبين الطاهرين، يسعدنا أن نضع بين أيدي طلبتنا الأعزاء وأحبتنا المدرسين الكرام هذا الكتاب وعبر سلسلة علمية متواصلة مع ما تم دراسته خلال المرحلة الأولى من كتاب المهارات العملية لتقديم المعلومات ذات العلاقة بقواعد وأصول العمل في قطاع السياحة والفنادق، ومن أجل تحقيق التكامل الأفقي والعمودي للمناهج، إذ جاء هذا الكتاب متناغماً مع خطة التطوير التربوية والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

وقد تم الأخذ بعين الاعتبار في هذا الكتاب التسلسل المنطقي لفصوله، إذ يتضمن المعلومات النظرية والتطبيقات والتمارين العملية، فضلاً عن العديد من النشاطات وقضايا البحث والأشكال والصور والرسوم التوضيحية والأسئلة.

تضمن الكتاب ستة فصول: تضمن الفصل الاول مدخل في مهارات المكتب الامامي، كما تناول الفصل الثاني دائرة الاستعلامات، في حين تضمن الفصل الثالث دائرة البدلات الموحدة، أما الفصل الرابع فقد تناول دائرة البدالة، كما تضمن الفصل الخامس موضوع السلامة المهنية، وتناول الفصل السادس فن الاتيكيت.

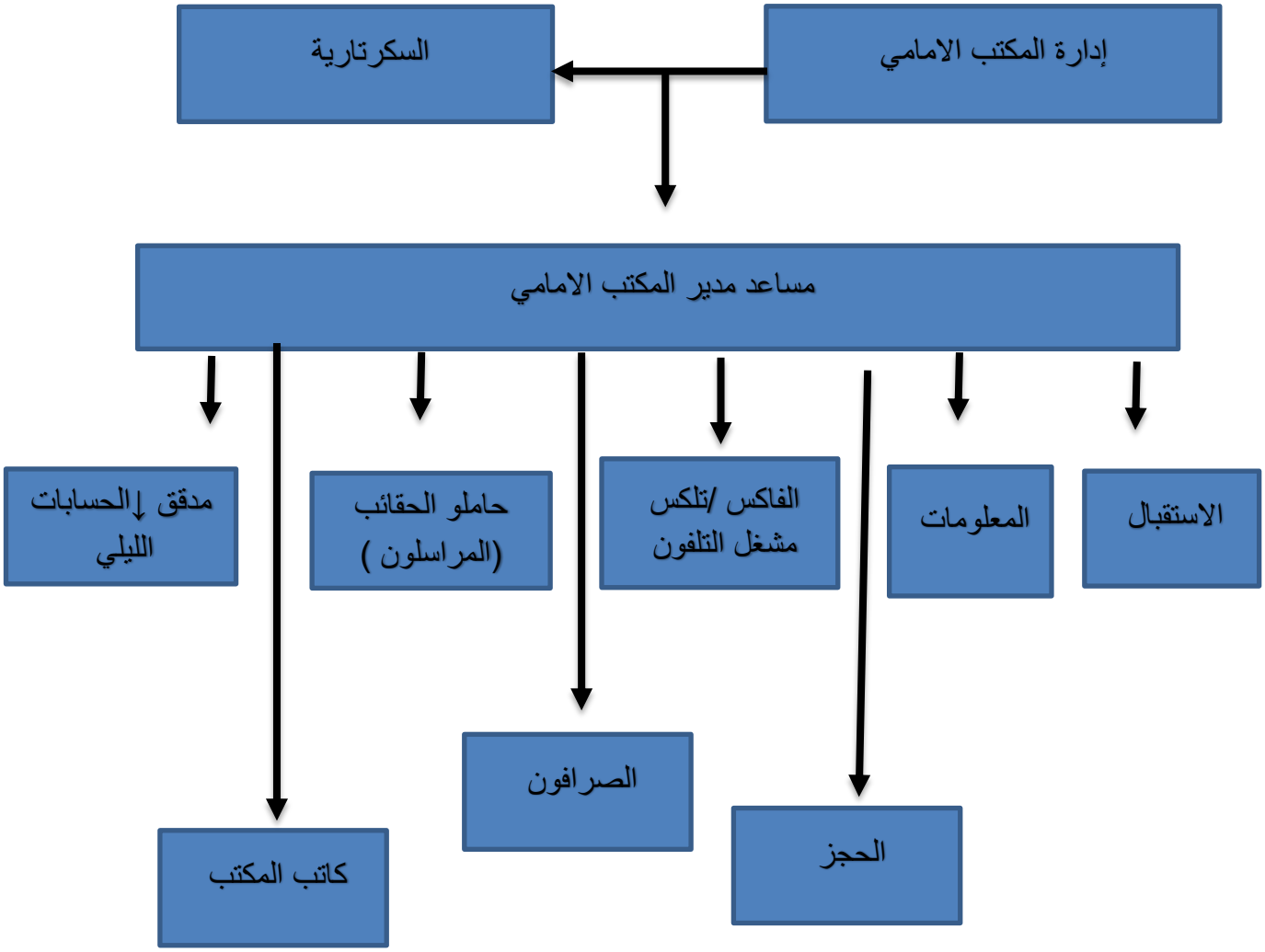
كما يتضمن الكتاب قائمة بالمحتويات والاشكال والجداول الموجودة في الكتاب.

والله ولي التوفيق

الفصل الاول

مدخل في مهارات المكتب الامامي

الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الامامي للفندق درجة ممتازة



(شكل رقم 1) الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الامامي لفندق درجة ممتازة

أنواع الغرف ومميزاتها ROOMS TYPES

في جميع الفنادق تجد عدة أنواع من الغرف قسمت وجهزت بطريقة ترضي وتفي بطلبات جميع الزبائن وللاستفادة القصوى من مساحات الطوابق ويجب معرفة توزيع الغرف وهندستها وبالتالي انتقاء المفروشات المناسبة الممكن تحويلها والاستفادة منها وتنبه أصحاب الفنادق لذلك و حرصوا على جعل غرفهم تستوعب العدد الأكبر من الزبائن فأضافوا المقاعد يمكن تحويلها الى اسرة واصبح بإمكان استعمال هذه الغرف من قبل ثلاثة اشخاص او من قبل شخصين او حتى من قبل شخص واحد وتبدل بهذا اسم الغرفة واخذ الصفة التي تستعمل فيها .



1/ الغرف المفردة SINGLE ROOM/S.R

وهي الغرف التي تستعمل من قبل شخص واحد ويفضل هذا استعمال الغرف ذات السرير العريض والمخصص أساسا لشخصين يتم استيفاء اجر هذه الغرفة على أساس استخدامها بصفة مفردة دون ان يكون لنوع الغرفة أي علاقة.

2/الغرف المزدوجة TWIN OR DOUBLE ROOM

وتقسم الغرف المزدوجة الى :

أ/ غرف ذات السريرين المفردين/ T.R TWIN ROOM /

والتي وتستخدم من قبل شخصين وبناء على طلب الضيف وزبائن هذه الغرف هم من الأشخاص الذين تجاوزوا سن الشباب او الذين تربطهم القربة أختان، أخان، صديقان .

ب/ غرفة ذات السرير الواحد المزدوج D.R/ DOUBLE/

يكون زبائن هذا النوع من الغرف هم الأزواج، او ام وطفليها، وهذه الغرف وكما ذكرنا يمكن تأجيرها الى شخصين او ألى شخص واحد وهذا مايفضله الضيف ويرضيه .



3/ الغرفة الثلاثية TRIPLE ROOM

جميع هذه الغرف بكنبة إضافية يمكن استعمالها لجلوس الزبائن النهار وتحويلها الى سرير اثناء الليل مما يمكن وضع ثلاثة اشخاص في كل غرفة وعندها تعرف بـ: الاجنحة: S /SUITES

أ - الاجنحة العادية او الاجنحة الصغيرة S.S/SMALL ROOM

وتتكون عادة من احدى أنواع الغرف المذكورة أعلاه بالإضافة القاعة جلوس تكون وحدتين لكل منها رقم مستقل يميزها عن غيرها من الغرف العادية . اما أسعارها فهي في ضعف سعر الغرفة الواحدة .



ب - الاجنحة الفخمة او الاجنحة الكبيرة L.S /LARGE SUITES

وهي افخم الوحدات المتوفرة في الفنادق فكلما نجد فندقا حديثا الا وزود بعدد من هذه الاجنحة خصصها للشخصيات البارزة والبعثات الرسمية وتتالف عادة من عدة غرف النوم لكل منها حمام وقاعات جلوس واستقبال واحيانا بقاعة طعام ومطبخ كامل التجهيز . تحمل عادة هذه الاجنحة عدة ارقام عدد الوحدات والغرف التي تتالف منها اما أسعارها فيختلف باختلاف احجامها وغنى مفروشاتها وياخذ بعين الاعتبار عند تحديد سعر الغرفة الواحدة والذي يتضاعف بتضاعف عددها .



ج - الاجنحة الرئاسية او الملكية ROYAL OR PRESIDENTIAL SUITES/

وهي غرفة خاصة فخمة قد تأخذ طابق بكامله ويشغلها رؤساء وملوك الدول . وممكن ان يبيعها الفندق لمن يدفع ثمنها في حال وجود رئيس دولة يشغلها.

كما يجب توضيح بعض التسميات التي تطلق على الغرف مع أوضاع خاصة لها .



أ/ الغرف المتلاصقة او المتجاورة ADJOINING ROOM / ADJ.R/

وهي الغرف التي تقع بجانب بعضها البعض والتي تخصص عادة لأشخاص يفرض عليهم وضعهم السكن متلاصقين شخصية ومرافقها او سكرتيرة او سيدة ووصيفتها او خادمتها .

ب/ الغرف المتصلة بعضها البعض CONNE CTINGR /CONN.R/

وهي الغرفة التي يربطها ببعض باب مزدوج يمكن فتحه او فصل هذه الغرفتين بأغلاقه . تستعمل هذه الغرف من قبل عائلة تتألف من عدة أفراد بحيث يسكن الاهل احداها والأولاد الأخرى .

ج/ الغرفة المتقابلة الغرفة المتقابلة OPPOSITE ROOM/

وهي الغرفة المتقابلة يفصلها عادة ممر لها نفس مميزات الغرف المتلاصقة من الناحية التأجيرية.

د/ الغرفة زوايا البناء / CORNER ROOM /COR.R

وهي الغرف التي تقع في زوايا بناء الفندق الأربع وتمتاز عن غيرها بموقعها الذي يشرف على جهتين خارجتين موقعها هذا يستغل لتأجيرها لأشخاص مهمين .

أسعار الغرف /

ان تحديد أسعار الغرف في الفندق مرتبط بدرجة التصنيف التي تم الموافقة عليها من قبل المراجع المختصة في وزارة السياحة ، كما ان تحديد هذه الأسعار يرتكز وبصورة أدق على عدد الأشخاص الذين يستعملون الغرفة والتي على أساسه يتبدل اسم الغرفة وكما ذكرنا سابقا .

ومن واجب كل مؤسسة فندقية تعليق لائحة الأسعار الموافق عليها وفي مكان ظاهر داخل كل غرفة هذا فضلاً على ذكره بكافة المنشورات الدعائية العائدة لهذا الفندق . تعمد أدارات الفنادق وبالاستناد الى الأسعار التي تم الموافقة عليها الى وضع تقسيم داخلي لأسعار غرفها يتماشى وموقع وكبر ومفروشات هذه الغرف وتصنيفها بحيث يتكون لديها عدة اختيارات تتناسب وتلائم جميع طلبات الزبائن على ان لايزيد سعر احداها عن الحد الذي حددته المراجع السياحية .

ووفق هذا التصنيف يتكون من ثلاث فئات من الأسعار:

الأسعار القصوى MAXIMUM RATE /MAX.R

الأسعار الوسطى MODE RATE/ MOD.R

الأسعار الأدنى MINIMUM RATE/ MINI.R

وهذا ما يعرف بالأسعار العادية التي تقدمها الفنادق للزبائن العاديين الذين لا تكون قد ارتبطنا واياهم بشروط خاصة لا من قريب ولا من بعيد، يترك للزبائن هذا انتقاء الأسعار التي تناسبهم وبهذا نكون قد سهلنا عملية إيجاد الغرف وارضينا العدد الأكبر من الزبائن وعللا اختلاف درجاتهم المادية، كذلك على الإدارة تحديد الاعمار للتمييز بين الشخص البالغ والطفل لأنه من المعروف ان ما على الطفل دفعه يجب ان يعادل نصف ما يدفعه البالغ، وتجدر الإشارة الى ان اغلبية الفنادق خاصة تلك التي يرتادها زبائن الإقامة القصيرة لم تعد الخدمة او الموافقين او السائقين أي حسومات كتلك التي كانت سائدة من قبل ، فالشخص فرد مهما كان عمله فأن كان بالغا دفع السعر بكامله وان كان طفلا منح حسما يعادل 50 % من السعر .

الأسعار الخاصة / SPECIAL RATES

قد تضطر الإدارة وفي بعض الحالات المشروطة الى اعتماد أسعار خاصة اقل مما كانت حددتها . ولضبط هذه التخفيضات وتلافيا لما قد يطرأ عنها من المشاكل تعمد هذه الأخيرة الى تحديد الشروط والأسباب التي على أساسها تمنها وتعميمها على موظفي الحجز والاستقبال للتقيد بها:

1/ الاعمار CHILDREN RATES

تعطي الإدارة خصما خاصا للأعمار الصغيرة جدا قد تصل الى 50 % وهذا يتبع سياسة الإدارة.

2/ أسعار الكروبات وجماعات السياح والمؤتمرات GROUP RATES

تعطي الإدارة أسعار خاصة لكل مجموعة من الزبائن تأتي الفندق ويزيد عدد اشخاصها عن عدد قد يختلف بين فندق واخر وموسم واخر وتتراوح هذه الحسومات بين (10 او 20 %) من السعر العادي والذي يعرف GROUP RATES.

3/ الأسعار الموسمية SEASONAL RATES

لكل فندق موسم عمل يختلف باختلاف موقع الفندق ونوعية الزبائن الذي يرتادونه فمنها المواسم الحارة حيث ترتفع نسبة العمل ومنها المواسم الباردة حيث تنخفض نسبة العمل وبالتالي نسبة الإنتاج ويجار هذه المواسم عادة ارتفاع وانخفاض في الأسعار تحدده الإدارة وتعين فترته من الأسبوع او السنة .

4/ أسعار شركات السفر وشركات الطيران

تمنح الإدارة عادة أسعار خاصة تشجيعا منها لهؤلئك الذين يساهمون ويساعدون بصورة مباشرة او غير مباشرة على تسهيل مجي الزبائن الى فندقها نذكر منهم شركات الطيران، شركات النقل البحري او البري، هؤلاء الذين لا يتقاضون اية عمولة لقاء الزبائن الذين يرسلونهم الى الفندق، ينحسر هذا الحسم بالزبائن الذين ستودد عنهم هذه الشركات اقامتهم والذين غالبا لا يضنون في الفندق اكثر من مدة 24 ساعة بأنتظار تبديل وسائل تنتقم اثناء سفرهم. (CREW) يضاف الى هؤلاء الزبائن موظفو وعمال الشركات وبالأخص الطاقم، نسبة الحسومات هنا بأختلاف درجة ونوعية وظائف هؤلاء ومدى علاقتهم واحتكاكهم بالمسافرين وللتعرف عليهم تعتمد بطاقات عملهم او كتب بالمهمة التي يقومون بها والتي يجب ابرازها للتأكد منها وتتراوح قيمة الحسومات هنا بين(25 – 50 %) من السعر العادي .



5/ أسعار الشركات المختلفة / Company RATES

يجري الفندق وبواسطة مكتب العلاقات العامة اتفاقيات مع عدد من الشركات الكبرى محلية او خارجية وذلك بموجب عقد من قبل الفريقين يتعهد فيه الفندق منح حسم يتراوح بين (10 و20 %) للعمال والموظفين والمندوبين التابعين لهذه الشركات في حالة قدومهم الى الفندق ويختلف باختلاف الشركات .

6/ الأسعار الإدارية / ADMINIS TRATIVERATES

وهي الأسعار التي تمنحها الفنادق وذلك بعد موافقة واستشارة الإدارة بها نذكر منها حسم الزميل فندقي – حسم الشخصية هامة - حسم لكل لكسب دعائي . يصل هذا الحسم الى 150 % من سعر الغرفة أي ان الغرفة تعطى مجانا ودون مقابل وهذه الحالة تعرف بالمجاملة (COMPLEMENTARY هذا وقد نجد أسعار خاصة تمنحها الإدارة لذوي الإقامة الطويلة وللعوائل والدبلوماسيين .

7/ الأسعار الدبلوماسية ومسؤولي الدولة DIPOMATIC- RATES

وهي نوع من الأسعار الخاصة والتي تدخل ضمن أسعار المجاملة التي تقدمها الإدارة لمسؤولي الدولة ويسدد عنهم للفندق وزارات الدولة المضيفة لهم بكامل قيمة اقامتهم ومصاريفهم. اما اذا كان نزيل بشكل شخصي غير رسمي تتبع الإدارة الإدارة خصم خاص عدد حسب سياسة كل فندق.



البيع / SALES

1/ ما يبيعه الفندق

لقد ذكرنا في معرض تحديدنا الأهداف ان الفندق يؤمن للزبائن كافة مرافق العيش وبالتحديد فأنه يبيعهم الغرف للأقامة والسكن ويبيعهم الطعام والشراب والخدمات جميعها من الحاجيات الملموسة هنا بالإضافة الى حاجيات غير ملموسة كالواحدة والرفاهية والتي والتي يتطلب بيعها كثيرا من الكفاءة نظرا لصعوبة عرضها وتحسسها من قبل الضيف .



2/ من المسؤول عن البيع

ان كل مستخدم او موظف في الفندق خاصة من فرضت عليهم طبيعة عملهم الاحتكاك المباشر مع النزلاء مسؤولون عن البيع على ان لا ينحصر بيعهم في الخدمات التي تقدمها دوائرهم فقط.

3/ فرص البيع ووسائلها

ان فرص البيع في الفندق تشبه الى حد كبير فرص بيع السلع المتوفرة في أي مؤسسة تجارية. والتي يتوقع نجاحها على كيفية عرض الاختبارات وايضاح المزايا وتفهم حاجات ومتطلبات الشاري. تبدا فرص البيع قبل وصول الزبائن الى الفندق أي عندما يبدأون بطرح استفساراتهم حول الخدمات والشروط والاسعار ويساعد في تعريف وايضاح هذه الصحف والمنشورات الدعائية في المجلات الدعائية في ADVERTISING المجلات والأماكن العامة ثم تليها مرحلة تأكيد هذه المعلومات عبر مراسلاتهم واتصالاتهم الهاتفية والتي يعود الى المسؤولين عن المبيعات اكان في قسم العلاقات او الحجز الاهتمام بها ومعرفة الطرق الفنية الصحيحة للتعامل معها.

وهذه المرحلة تعتبر من الفرص المهمة لانجاز صفقة مضمونة ويستعان هنا لانجاح البيع بالمنشورات الايضاحية ولوائح الأسعار والمطبوعات والمستندات، كما ان البيع وبواسطة الاحتكاك المباشر مع الضيف فرصة ذهبية يجب استغلالها فيفضل هذا الاحتكاك المباشر تسهل عليك طريقة عرض الاختبارات

ومناقشتها وتساعدك على الاقناع بعد ان تكون قد تعرفت على شخصية الشاري وتفهمت ذوقه وراقبت انفعالاته كما تمكنك هذه الطريقة بالاستعانة وعند الضرورة بموافقة الضيف خاصة المتردد بجولة على الغرف والاقسام وعرض المزايا وجعله يلتمسها لمس اليد.

قواعد واداب السلوك التي يجب ان يتبعها الموظف

هناك بعض القواعد واداب السلوك التي يجب ان يتبعها الموظف في الفندق وهي :

1/ عدم التحدث عن نفسه بأسهاب وخاصة مع الزبائن .

2/ عدم تبادل النظرات والغمزات مع زملائه وخاصة امام الزبائن .

3/التحدث باللغة التي يفهمها الجميع اذا كان مع مجموعة من جنسيات مختلفة .

4/ قول الصدق .

5/ اجادة الاصغاء التام اكمال المتحدث حديثه .

6/ لاتناقش في السياسة ، الدين ،العادات والتقاليد مع الزبائن او بين الموظفين .

7/ الانصاف بالتواضع وعدم التعالي في اسلوب الحديث داخل عمله .

8/ التعامل مع الزبائن بحدود وحتى مع زملائه الموظفين .

9/ الوقوف بشكل مستقيم على الكاونتر وعدم الاتكاء عليه او على الحائط .

10/ عدم الجلوس خلف الكاونتر في المكاتب الامامية .

11/ عدم التحدث او التجادل بصوت عالي فيما بين الموظفين في الاماكن المفتوحة داخل الفندق.

12/ عدم توجيه نظرات التعجب او استفزاز او استهزاء للضيوف.

13/ عدم تناول العلكة في المكاتب الامامية والاماكن المفتوحة.

14/ هناك مقولة (الزبون دائما على حق) على الموظف الا يظهر خطأ الضيف أبدا ويصلحه بطريقة لا تستفز الضيف .

15/ مناداة الضيوف بأسمائهم اذا كانوا معروفين مبتدا بـ (السيد او السيدة).

16/ غلق سماعة الهاتف بعد التاكد من غلق الضيف (محدثه) قبله.



جدول رقم (1) المصطلحات المهمة ومختصراتها للفصل الاول

المختصرات	المعنى	المصطلح
H	فندق	HOTEL
G	نزيل	GUEST
T	سياحة	TOURISM
T	سائح	TOURIST
M.	مدير	MANAGER
G.M.	مدير عام	GENERAL MANAGER
FIO.	مكتب امامي	FRONT OFFICE
R.	غرفة	ROOM
R.R.	سعر الغرفة	ROOM RATE
S.R.	غرفة مفردة	SINGEL ROOM
T.R.	غرفة مزدوجة بسريرين مفردة	TWIN ROOM
D.R.	غرفة مزدوجة بسرير عريض	DOUBLE ROOM
T	غرفة ثلاثية	TRIPLE ROOM
S.	جناح	SUITE
L.S.	جناح كبير	LARGE.S.
.S.S.	جناح صغير	SMAII.S.
ADJ.R.	الغرف المتلاصقة	ADJOINING.ROOM
CONN.R.	الغرفة المتصلة	CONNECTIN.ROOM

OP.P.R.	الغرفة المتقابلة	OPPOSITE ROOM
COR.R.	غرفة الزوايا	CORNER ROOM
FL.	طابق	FLOOR
R	سعر	RATE
DIS	خصم / حسم	DISCOUNT
MAX.R.	الاسعار العليا	MAXIMUM RATE
MOD.R.	الاسعار الوسطى	MODERATE RATE
MINI.R.	الاسعار الدنيا	MINIMUM RATE



أسئلة الفصل الاول

س1/ ارسم الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الامامي للفندق درجة ممتازة وباللغتين.

س2/ عدد انواع الغرف.

س3/ تقسم الغرف المزدوجة الة الى عدة اقسام عددها مع شرح مفصل.

س4/ وضح وتكلم بشكل مفصل على بعض التسميات التي تطلق على الغرف مع اوضاع خاصة لها.

س5/ أ) تكلم بشكل مفصل عن اسعار الغرف. ب) عدد انواع الاسعار باللغتين.

س6/ من المسؤول عن البيع في الفندق؟ وضح ذلك بالتفصيل (شرح).

س7/ عدد القواعد و أداب السلوك التي يجب ان يتبعها موظف المكتب الامامي في الفندق.

الفصل الثاني

دائرة الاستعلامات (INFORMATION DEPARTMENT)

تعريف الدائرة ومهامها

وهي احدى دوائر قسم المكتب الامامي ذات الاتصال المباشر مع الزبائن وتسمى أيضا بدائرة مفاتيح الغرف ((CONCIERGE لانها مسؤولة عن استلام وتسليم مفاتيح غرف الفندق من والى النزلاء. يقع وسط الصالة الرئيسة وعلى قرب من المدخل الرئيس للفندق والمصاعد مما يسهل الوصول اليه فضلاً على تامين البريد، الصحف والمجلات وكذلك الإجابة عن استفسارات الزبائن استلام الشكاوي والتعامل معها، وتقديم خدمات أخرى خارج الفندق كتقديم المعلومات عن الأسواق والمناطق السياحية، الاثرية، اماكن التسلية والترفيه وتأمين سيارات خاصة او تاكسي.



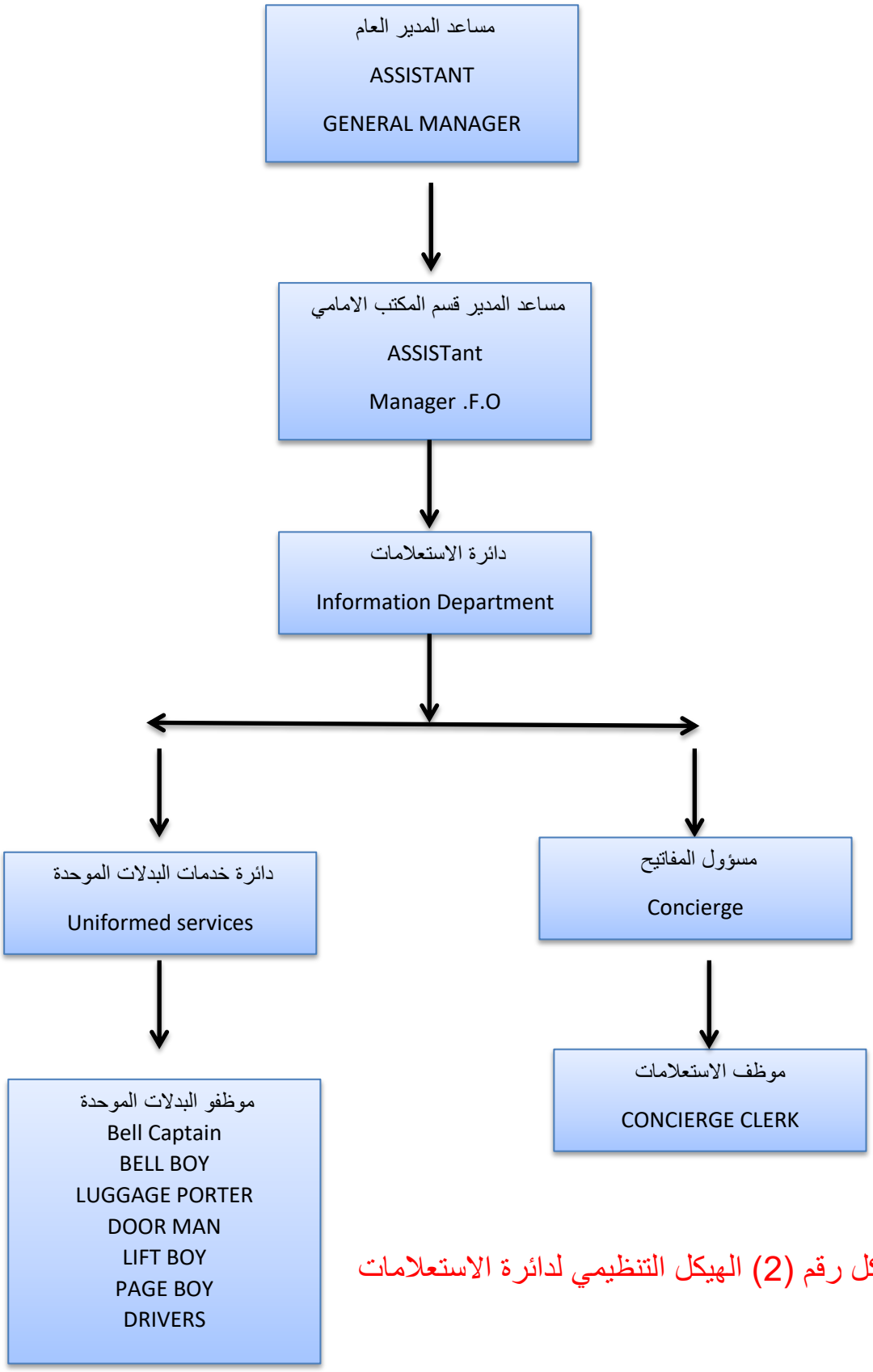
موظفو الدائرة

يرتبط بدائرة الاستعلامات موظفو دائرة البدلات الموحدة ان على موظفي القسم من الدوائر الامامية (الاستعلامات ، الاستقبال) ان يكون لهم المام بكافة الخدمات التي يقدمها الفندق للزبائن .

كاونتر الاستعلامات

هو عبارة عن طاولة بقياسات خاصة يكون فيها مكان لوضع وحفظ مفاتيح الغرف أما على شكل علب تعلق بالحائط او مرتبة ضمن الكاونتر وتستخدم أيضا لحفظ بريد النزلاء (راك الاستعلامات) وفتحه لرمي المفاتيح داخله وخانات وجوارير لحفظ المستندات الخاصة بالدائرة.

الهيكل التنظيمي لدائرة الاستعلامات



الشكل رقم (2) الهيكل التنظيمي لدائرة الاستعلامات

المعدات والأجهزة في الدائرة

1- كاونتر الاستعلامات .
2- لوحة المفاتيح او علب المفاتيح .
3- راك أسماء النزلاء (الاستعلامات).
4- ماكنة تحديد الوقت .
5- لوحة المنادات .
6- مفاتيح الغرف الاصلية والبديلة .

المستندات والمطبوعات

1) سجل النزلاء المقيمين او سجل الامن .
2) لوائح الجماعات والوفود .
3) سلب الاستعلامات .
4) الرسالة الهاتفية .
5) بطاقة اين انت .
6) سجل استلام البريد .
7) بطاقة البريد المحول والمرجل .
8) قائمة ديون الاستعلامات .
9) إيصال مستودع الامتعة .
10) خرائط .
11) ظروف .
12) ورق الرسائل .
13) دليل هاتف دولي –محلي .
14) بطاقة امر صيانة .

سجل النزلاء المقيمين او سجل الامنREGISTRATION RECORD

يمسك هذا السجل اما من قبل موظف الاستقبال او موظف الاستعلامات، ويحوي على جميع أسماء النزلاء الوصول والمعلومات الضرورية التي تخصهم والتي بالاخرى لهم الامن لذا تهتم الجهات الأمنية في ترقيم صفحاته وختمها وبالتالي الكشف عليه وتوقيعه خلال زيارات دورية الى الفندق يسجل عليه الموظف وبشكل

افقي نقلا من بطاقات التسجيل المعلومات التالية (رقم البطاقة، الاسم، المهنة، الجنسية، العنوان، مكان وتاريخ الولادة، رقم جواز السفر، رقم السمة، مكان وتاريخ الإصدار، الغرض من الزيارة، الاتصال بالعراق، قادم من، ذاهب الى، رقم لوحة السيارة، تاريخ الوصول، تاريخ المغادرة).

عند التسجيل على هذا السجل وجب تحاشي الشطب والتصحيح وبالتالي عدم ترك أي فراغ او نقص في المعلومات او اهمال في اسقاط احد النزلاء كذلك وجب عند المغادرة النزيل الفندق العودة الى هذا السجل وتصحيح وتأكيد تاريخ المغادرة الفعلي اذا انه يعتبر المرجع الرسمي الذي تعود اليه السلطات في حال حصول أي من المشاكل لذا وجب المحافظة عليه وعدم اطلاع احد على محتواه .



حفظ وترتيب أسماء النزلاء ابجديا

تحفظ وترتب أسماء نزلاء الفندق المقيمين بطريقة ابجدية وذلك تسهيلا للعثور عليها ومعرفة رقم الغرفة التي يقيمون بها او غيرها من المعلومات الضرورية التي قد نسأل او نحتاج لها ولتأمين مثل هذه الخدمة استعمل حديثا لوحة معدنية تعرف بـ (الراك) ترتب عليها أسماء النزلاء وبطريقة ابجدية، فعند وصول أحد النزلاء يتسلم موظف الاستعلامات اشعارا بذلك من موظف الاستقبال هذا الاشعار الذي يسمى بـ (السلب)، والذي يحوي جميع المعلومات الضرورية عن الضيف من (رقم غرفته الى اسمه وعدد الأشخاص– تاريخ الوصول والمغادرة– الجنسية– السعر وغيرها).

يوضع هذا السلب على اللوحة وحسب ورود اسم العائلة الابجدي وفي حالة حصول أي تبديل في الغرفة او غيرها يصحح موظف الاستعلامات المعلومات وبالاستناد الى بطاقة التبديل التي يتسلمها كذلك من مؤلف الاستقبال بحيث تبقى هذه المعلومات دوما مطابقة للواقع، اما عند المغادرة وبالاستناد أيضا الى الاشعار الذي يتسلمه موظف الاستعلامات يقوم هذا الأخير بشطب اسم النزيل بلون احمر مع الاحتفاظ به

على اللوحة ولأطول مدة ممكنة الغرض من ذلك التنبه الى مغادرة هذا الضيف الفندق في حال ان سأل أحد عنه، تراقب هذه اللوحات بعد اكتمال عمليات الوصول والمغادرة يوميا مع لوحات الغرف الأساسية في قسم الاستقبال .

راك الاستعلامات /



الشكل رقم (3) راك الاستعلامات

حفظ ومسك لوائح جماعات السياح والوفود

بالاضافة الى ورود جميع اسماء النزلاء دون تمييز على لوحة او راك الاستعلامات الا ان موظف الاستعلامات يمسك لوائح منفصلة بالجماعات والوفود التي هي في الفندق مع ارقام الغرف التي يقيمون بها هؤلاء اذا قد يحتاج هذا الاخير الى تأدية خدمات جماعية لهؤلاء والتي لايمكن تأمينها الا بواسطة هذه هذه اللوائح. لذا وجب عليه حفظها في ملفات ابجدية خاصة او بغيرها من الطرق بحيث يتمكن من الاهتداء عليه بسهولة وبسرعة .

حفظ وترتيب وايجاد الملفات

ان الغاية من حفظ وترتيب الملفات هو ايجادها بالسرعة اذا ان فقدان او عدم العثور على أي مستند او حتى التأخر في ايجاده وفي الوقت المناسب يعرض سمعة ومصلحة الفندق للخسارة. لذا عل مسؤول الاستعلامات معرفة اختيار نوع وطريقة الترتيب التي تلائم العمل والتي يتقبلها باقي الفريق. وايجاد الادوات الضرورية وكذلك المكان المناسب لها داخل القسم واهم طرق التصنيف المتبعة في القسم هي تلك التي تستند بصورة رئيسية علة التصنيف الابجدي والرقمي والنوعي. كما يجب الانتباه الى اعادة ترتيب الملفات بعد استعمالها والتمييز بين تلك التي مازالت تحوي مستندات انتهى دورها ويجب تحويلها الى الحفظ .

السلب:

هوعبارة عن قصاصة ورقية مكرنبة مستطيلة الشكل صغيرة الحجم ذات قياسات خاصة وبالوان ونسخ متعددة حسب اقسام الفندق. توضع على اللوح المعدني (الراك) يرتب بطريقة ابجدية الغرض منه، معرفة معلومات اساسية عن النزيل وايجاد اسمه عند الحاجة للتأكد من وجوده في الفندق مثلا، عند السؤال عنه من قبل أي شخص، ورود بريد، التأكد من المفتاح. يحوي على المعلومات التالية: رقم الغرفة، اسم النزيل (اسم العائلة اولا)، عدد الاشخاص، سعر الغرفة، تاريخ الوصول والمغادرة، عنوان الضيف في بلده جنسيته، حجز بواسطة، ومعلومات عن منظم السلب (R.CL) واذا كان قادم بحجز، طريقة الحجز، طريقة دفع الحساب، بقي ان ننوه ان المعلومات تطبع على السلب بالادلة الكاتبة للوضوح، ويبقى السلب في مكانه طالما بقي الضيف ويزال عند مغادرته نهائيا او في حال انتقل من غرفة الى اخرى.

بالنسبة للنسخ الاخرى توزع على باقي اقسام الفندق وتعتبر بمثابة اشعار او اعلام بالوصول وهي:-

1- المكتب الامامي (الاستقبال)– المصدر– الاستعلامات- البدالة– امين الصندوق المكتب الامامي.

2- قسم التدبير الفندقي .

3- قسم الضيافة .

4- قسم انتاج الاطعمة .

استعمال ماكنة تحديد وطبع الوقت

ان استعمال ماكنة تحديد الوقت أهمية كبيرة في ضبط سير العمليات في قسم الاستعلامات خاصة والمكتب الامامي عامة. فبوضعنا أي مستند داخل هذا الجهاز يحدد اوتوماتيكيا كل من اليوم والتاريخ والقت بالاضافة الى شعار الفندق وعلى جميع المستندات والرسائل الداخلة والخارجة من القسم وفي هذا تعريف لمعلومات ضرورية لايجوز التلاعب فيها وتدوينها يدويا نظرا للمسؤوليات التي تترتب عنها كذلك تكون دافعا لعدم تهاون.

مثال على ذلك تأخير في تسليم الضيف فاكس او رسالة هاتفية او بريد اذا سيتمكن الضيف من التعرف الى وقت الاستلام فعلي لهذه الرسائل ومقارنته مع وقت تسليمها وتقديم شكوى في حق الموظف في حال هنالك تأخير، كما على الموظف قبل تشغيل هذه الماكنة وللمرة الاولى ضبط عداد التاريخ واليوم والوقت (الساعة والدقائق) قبل وصل الجهاز بالكهرباء، كما باستطاعتنا ان نتأكد من صحة تحديد الوقت من الساعة المرفقة بالادلة والتي علينا ضبطها كذلك عند حصول أي انقطاع للطاقة .

التعامل مع الوصول

ان جميع العمليات التي ترافق الوصول يجب ان تبقى تحت اشراف ومراقبة موظف الاستعلامات، ليتاكد بنفسه من حسن تنظيمها وسيرها والبقاء على استعداد لتلبية أي مساعدة او الاجابة على أي معلومات او استفسارات يمكن ان يطرحها الضيف. كما عليه ايجاد الحلول واجراء الاتصالات اللازمة في حال فقدان حوائج الضيوف او تلفها اثناء السفر، وقد يهتم موظف الاستعلامات بطلب حجز غرف وتأمين أقامة لبعض النزلاء القادمين دون حجز ولم نتمكن من ايوائهم لدينا، فعليه ان يجد لهم اماكن مؤقتة في فنادق اخرى قريبة وتوفير النقل اليها والاحتفاظ بأسم النزيل والعنوان الذي انتقل اليه لأرشاد كل من يسال عنه وتحويل كل ما قد يصله من بريد او غيره .



مهارة التعامل مع المغادرة

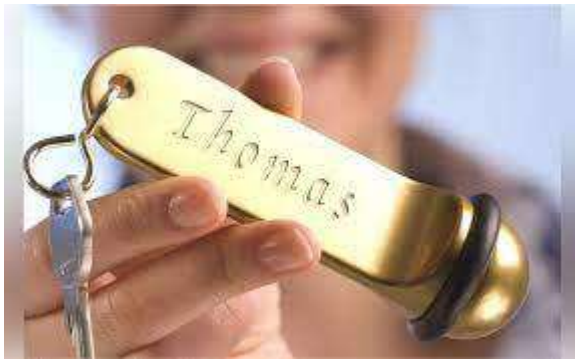
مهما كانت طبيعة المغادرة المرتقبة كانت وتعني ترك الضيف الفندق حسب التاريخ والوقت الذي كان قد حدده سابقا لدى قدومه واتخذت الاجراءات والاستعدادات لتأمين نقل أمتعته ومايرافق ذلك من عمليات خاصة اذا ما تعلق الامر بجماعات او وفود، او غير مرقبة وتعني ان يغادر الضيف الفندق خلافا للتاريخ الذي كان قد حدده سابقا وفي بعض الاشكال والعراقيل الا انه لا يبدل في الاصول المتبعة كما قد تكون المغادرة نهائية للفندق أي ان لايعود الضيف بعدها او ان تكون لمدة قصيرة يرغب عندها الضيف الابقاء على امتعته محفوظة في المخزن، يتلقى موظف الاستعلامات العلم بالمغادرة فينقله الى المسؤول عن البدلات الموحدة الذي عليه تعيين احد الحمالين ليهتم بنقل امتعة الضيف المغادر من غرفته وبالطريقة التي اوضحناها في دروس البدلات الموحدة، اما موظف الاستعلامات فيسارع للتأكد اذا كان لهذا الاخير من بريد او رسائل مازالت في علبة مفاتيحه ولم تسلم له بعد.

اما اهم واجبات موظف الاستعلامات عند المغادرة هي استعادة مفتاح الغرفة من الضيف المغادر ولضمان تنفيذ ذلك اعتمد ف الفندق طرق متعددة أفضلها تكليف حامل امتعة الضيف مهمة استرجاع المفتاح واعادته لقسم الاستعلامات وللتعرف والتأكد من شخصية حامل الامتعة منفذ المهمة استعملت بطاقة الحمال الشخصية بتلك البطاقة التي استعملت عند الوصول والتي يمكن الاستفادة منها. ويبقى موظف الاستعلامات المسؤول عن ملاحظة ومراقبة سير العمل من نقل الحوائج من الغرف واستعمال المصعد الخاص لها وايصالها المدخل الخارجي وايداعها سيارة الضيف كما يقع على عاتق موظف الاستعلامات تأمين وسائل النقل للزبائن المغادرين أثناء ذلك بواسطة سيارات الاجرة الخاصة بالفندق او الاستعانة او الاتصال بمكاتب النقل في المدينة.

خدمة المفاتيح / keys

تناط خدمة المفاتيح بموظف الاستعلامات حيث من المفروض ان تحفظ في علب خاصة مرقمة بالتتابع حسب ارقام الغرف وتقع غالبا خلف مكتبة الاستعلامات بحيث تكون ظاهرة للزبائن وسهلة المنال لموظف الاستعلامات او ضمن كاونتر الاستعلامات. تعلق هذه المفاتيح بعلاقات معدنية او بلاستيكية

مختلفة الاحجام والاشكال حفر عليها ارقام الغرف بالإضافة شعار واسم الفندق وعنوانه او رقم صندوق بريده، ان لحجم ووزن العلاقة غاية يقصد منها لفت نظر الضيف ومنعه من الاحتفاظ بالمفتاح بل تسليمه الى موظف الاستعلامات عندما لايكون بحاجة اليه او عند مغادرته الفندق.



الكشف على المفاتيح

كون هذه المفاتيح الوسيلة الوحيده لدخول الزبائن الى غرفهم الامر الذي يوجب الكشف دوريا عليها للتاكد من عدم نقصانها ومن صلاحية استعمالها واستبدال غير الصالح منها، كذلك تنظيفها بالمواد الخاصة وتلميعها يوميا.

تسليم المفاتيح

قبل عملية تسليم المفاتيح وجب التأكد من الامور الآتية:

1- عدم تسليم المفاتيح الا للنزيل نفسه المقيم في الغرفة.

2- التأكد من ان النزيل غير مخطئ في تحديد رقم غرفته ويتم ذلك بتكرارنا رقم الغرفة التي يكون قد حددها وعلى مسمع منه وفي حال ملاحظتنا أي ارتباك أوشك منه، علينا اللجوء الى راك الاستعلامات بعد استيضاحنا اسمه للتأكد من رقم غرفته الصحيح.

3- التأكد من ان المفتاح يحمل نفس رقم الغرفة المطلوبة وعدم الاكتفاء بأخذ من العلبة التي تحمل الرقم نفسه اذ كثيرا ما يكون المفتاح موضوعا وبالخطأ في غير مكانه.

استلام المفاتيح

توضع غالبا المفاتيح على مكتب موظف الاستعلامات او تتدخل في فتحة بها تؤدي الى صينية تجمع بها، على موظف الاستعلامات الانتباه الى مايأتي عند اعادتها الى مكاناتها:

1- الاسراع في ارجاع المفاتيح الى اماكنها وعدم تركها تتكدس بشكل يسهل اخذها من قبل اصحاب النيات السيئة، او يجعلنا نعطي معلومات خاطئة عن مكان تواجد اصحابها أي انها الوسيلة الوحيدة التي تعرفنا اذا كان الضيف خارج الفندق او داخله او في غرفته.

2- الانتباه الى وضعها صحيحا في علبها اذا كانت كثيرة مايؤدي هذا الى مشاكل كبرى مع الزبائن.

3- طلب المفتاح من كل ضيف قبل مغادرته الفندق اكان ذلك نهائيا او مؤقتا.

4- ملاحظة حمال الامتعة المكلف باسترجاع المفتاح من الضيف عند مغادرته الفندق وتحميله كامل المسؤولية في حال احتفاظ الضيف له.



التطور في مجال مفاتيح الغرف

ومن التطور التكنلوجي هو فن المفاتيح الخاصة بغرف نزلاء الفندق إذ تم استخدام انظمة كثيرة ومختلفة ومتطورة لنوع وشكل المفتاح وهذا يتبع:-

ا- حجم الفندق

ب- نوع الفندق

ج- تصنيف الفندق

وهناك انظمة كثيرة اخرى كل يوم هناك جديد في عالم التكنلوجيا وهذه الانظمة تستعمل في الوقت نفسه لتشغيل كافة الاجهزة الكهربائية اوتوماتيكيا داخل الغرفة، هنا استفاد الفندق من اطفاء اجهزة الغرفة اوتوماتيكيا عند خروج النزيل وتسليم الكارت الى القسم كما ان الطريقة اقفال الابواب من الداخل اوتوماتيكيا ويفتح من الداخل فقط عند وجود نزيل داخلها ولكن يبقى المفتاح هو استخدام الاكثر شيوعا لرخص ثمنه او كمساعد لبعض الانظمة انفة الذكر.

وكل هذا يعتمد على برمجة من النظام مركزي في الفندق، ويتم شحن الكارت بواسطة جهاز شاحن صغير يوضع في قسم المكتب الامامي من قبل الموظف وذلك بتمريره من مكان معين (شريط اسود

او ذهبي)، ويكون الشخص اما يومي او طول مدة اقامة النزيل ولايطبع عليه رقم الغرف وانما يكتب باليد من قبل موظف القسم أي انه يشحن حسب رقم الغرفة عند نهاية الشحن يعتبر تالف ولايمكن فتح أي من الباب به الا باعادة شحنه من قبل موظف المكتب الامامي (الاستعلامات او الاستقبال).

نظام كارت الشحن

كارت الشحن هو عبارة عن قطعة بلاستيكية صغيرة مستطيلة الشكل يشبه كارت شحن الهاتف المحمول يكتب في احد جانبيه اسم الفندق وشعاره وتعليمات للنزيل، اما الجانب الثاني يحوي على شريط ممغنط اسوط او ذهبي والذي يشحن منه والشريط الثاني يكتب عليه رقم الغرفة.



التحضيرات المسبقة لوصول الزبائن:-

1- التحضير المسبق للاتفاقيات الخاصة:

يقوم موظف الاستعلامات بالتحضير فيما يتعلق بالاتفاقيات الخاصة ونعني بها الاتفاقيات غير الاعتيادية وتشمل طلبات خاصة كان قد طلبها منا الضيف عند قيامه بالحجز. وتقع ضمن مهام موظف الاستعلامات كتأمين سيارة لنقل من المطار، او استئجار سيارة تكون بتصرفه ساعة وصوله او غيرها من الخدمات التي تحول اليه من موظف الاستقبال والتي عليه تعميمها على اقسام الفندق. جميع هذه التحضيرات والتي تنطلق من قسم الاستقبال ترتكز بالاساس على لائحة الحجوزات اليومية، ويظهر عليها جميع التعليمات الضرورية التي تحضر قبل وصول النزلاء بيوم واحد .

2- تهيئة البريد والبرقيات والرسائل:

يؤمن هذا العمل خلال الفترة الليلية او الصباح الباكر وبالاستناد الى لائحة حجوزات اليوم يراجع موظف الاستعلامات ما لديه من رسائل وبريد محفوظ داخل العلب الابجدية وفي حال اكتشافه بينها مايعود لأحد الزبائن القادمين اليوم يقوم بختم سلب الحجز بختم خاص (E-MILE بريد او رسالة

MESSAGE) الغاية من ذلك تعريف موظف الاستقبال بالامر كي يتمكن من تبليغه وتسليمه للضيف حال وصوله وأثناء تسجيله يضع موظف الاستعلامات هذا البريد في مكان خاص او حتى في خانة غرفة الضيف بجانب المفتاح في حال معرفتها وتحديدها مسبقا.

3- الترتيبات للأشخاص المهمين المتوقع حضورهم:

بعد ان يعين موظف الاستقبال الغرف التي تعطى لهؤلاء الأشخاص فضلاً الى الخدمات الخاصة التي ستقدمها الإدارة لهم (زهور– فواكه– مشروبات- او غيرها) من الخدمات، ينظم امرا بذلك وعلى مطبوعة خاصة يوجهها الى الدوائر المعنية بالامر ويقوم بتوزيعها قسم الاستعلامات وبعد ان يتعرف موظف الاستعلامات الى أسماء وعدد ارقام الغرف وطريقة وموعد وصول هؤلاء بالترتيبات الآتية:

أ) يعيد النظر على مفاتيح الغرف ليتأكد من وجودها وصلاحياتها ونظافتها.

ب) يلفت نظر فريق البدلات الموحدة الى الموضوع وكا ضمن اختصاصه ويطلب منهم إبلاغه عند وصول الضيف كي يتمكن بدوره من ابلاغ الإدارة.

ج) يشرف وبصورة شخصية ومباشرة على الإجراءات والاعمال التي ترافق الوصول (الترحيب بالضيف توزيع الحقائب).

د) يرافق الضيف الى غرفته في حاله تكليفه بذلك او في حال عدم قيام احد من افراد الإدارة بذلك.

هـ) يبلغ باقي الأقسام صاحبة العلاقة عن هذا الوصول ويضع علامة فارقة فوق اسم النزيل وعلى لوحة الأسماء ليتمكن الجميع من تمييز ذلك ثم إعطاء الضيف كل عناية خاصة طيلة مدة اقامته.

مهارة التعامل مع تغيرات الغرف والتبليغ بأمر التبديل وتصحيح السجلات:

ان التعامل مع تغيرات الغرف وكيف انه يتقاسم العمل مع قسم الاستعلامات وبمختلف مراحله:

أ - توزيع بطاقات الانتقال وتغيير الغرف:

يتلقى موظف الاستعلامات الامر من موظف الاستقبال بوجوب تغير غرف احد الزبائن مدونا على بطاقة خاصة يذكر عليها رقم غرفته السابقة وكذلك رقم الغرفة التي يجب الانتقال اليها على موظف الاستعلامات تنفيذ هذه المهمة واعلام الأقسام صاحبة العلاقة بالسرعة القصوى وبالتعاون مع المسؤول عن البدلات الموحدة تجرى الترتيبات ويحدد الأشخاص الذين سيهتمون بنقل حوائج النزيل.

ب - تبادل موظف الاستعلامات الساعي او حمال الامتعة المكلف بتنفيذ المهمة كل من مفتاح الغرفة القديمة والغرفة المفروض الانتقال اليها على ان يستعيدها منه بعد اتمامه العمل خاصة اذا ما قام بتنفيذ هذه المهمة بغياب الضيف صاحب العلاقة. كما عليه التنبه الى اعلام الضيف عن إتمام عملية الانتقال والتي كان على علم مسبق بها او كان قد طلبها بنفسه كذلك تسليمه المفتاح الجديد العائد للغرفة التي انتقل اليها .



التصحيح على راك الغرف الابجدي:

مهما كانت الأسباب التي من اجلها حررت بطاقة الانتقال او كانت لغرض تبديل الغرفة او لتصحيح في عدد الأشخاص او الشروط والسعر وجب على موظف الاستعلامات تصحيح السجلات التي تتاثر بالموضوع وفي طليعتها راك الاستعلامات الابجدي يتم ذلك عن طريق شطب المعلومات السابقة ومن المفضل استعمال قلم مختلف اللون لتلوين المعلومات الجديدة مكانها مع الحرص على ان تكون واضحة وسهلة القراءة، وكما عليه التأكد من حالة تبديل الغرف من نقل ماهو داخل علبة مفتاح الضيف من بريد ورسائل الى علبة المفتاح وبعدها يرفع البطاقة ويحفظها في ملف خاص للمراجعة عند الضرورة.

مهارات التعامل مع الاستفسارات والشكاوي ومعالجة الأسباب:

الاستعلامات هو المكان الذي يقصده النزلاء وغير النزلاء للاستفسار والاستعلام عن كل ما يحتاجونه من الخدمات لذا فقد اختير لهذا القسم المكان المناسب في وسط القاعة الرئيسة وعلى القرب من المدخل الرئيس والمصاعد مما يسهل الوصول اليه، لا ينحصر عمل موظف الاستعلامات في الإجابة على الاستفسارات والوجاهية بل في اغلب الأحيان ترد هذه الاستفسارات عن طريق الهاتف، خاصة من قبل النزلاء والمقيمين. اما لوائح الاستفسارات فلا يمكن حصرها وتعدادها نظرا لكثرتها انما يمكن تصنيفها الى:

1- استفسارات داخلية:

وتقسم الى قسمين :

أ – استفسارات من الزبائن المقيمين في الفندق من تحديد ارقام غرفهم، أماكن تواجدهم، بريدهم، رسائلهم وحوائجهم.

ب – استفسارات عن اقسام الفندق العامة والخاصة .

موقعها– مميزاتها– أنواع الخدمات التي تقدمها واوقات عملها، كذلك استفسارات عن الأشخاص المسؤولين عنها وكيفية مراجعتهم.

2- استفسارات خارجية:

يقصد بها تلك التي تتعلق بمعلومات عن المدينة او البلد عامة والتي يمكننا حصرها بمايأتي:

ا- استفسارات عن الاماكن السياحية والاثرية في البلد.

ب- استفسارات عن اماكن الدينية ودور العبادة.

ج- استفسارات عن اماكن اللهو والترفيه والسهر والمطاعم والمسارح.

د- استفسارات عن مكاتب وكلاء السفر والسياحة والرحلات المنظمة الداخلية.

ه- استفسارات عن الاسواق والتسويق خاصة ما يتعلق منها بالمنتوجات الوطنية.

ولكي تؤمن جميع هذه الاستفسارات داخلية ام خارجية بشكل صحيح وسريع وجب توفر في قسم الاستعلامات جميع المعدات والمستندات والمنشورات والكتب والخرائط الخاصة مرتبة ومنسقة بشكل صحيح، تمكن الموظف او الضيف الاستعانة بها كما يجب استبدال القديم منها بمنشورات جديدة تتماشى والتبديلات والتفصيلات التي تحصل خاصة فيما خص منشورات وسائل نقل الطائرات وغيرها، كذلك نظام تجديد ايقاظ النزلاء والتي ترد عن طريق دائرة الاستعلامات فضلاً على نظام جرد وتوزيع البريد واعلام الضيف داخل غرفته من وجود رسائل او بريد يعود له في قسم الاستعلامات وغيرها من الانظمة التي يمكن برمجة الكومبيوتر على اساسها.

تقسم الخدمات التي يؤمنها موظفو الاستعلامات الى نوعين:

أ - خدمات داخلية:

وهي التي ممكن تامينها من داخل قسم الاستعلامات او باقي الاقسام الفندق كالجرائد والبطاقات ومستلزمات البريد وغيرها.

ب - خدمات خارجية:

والتي على موظف الاستعلامات تامينها من خارج القسم او الفندق احياننا كمواد تجميل والعطور والادوية- برقيات- دفع بدل نقليات النزلاء الى السائقين.

جميع هذه الخدمات يدفع ثمنها موظف الاستعلامات اولا ثم يحصلها من النزيل لاحقا، او من امين الصندوق بتحير مستند يعرف (PAID OUT) او مدفوعات المصاريف خارج الفندق يوقعها الضيف نفسه لتضاف الى قائمته الاساسية ولكي يتمكن موظف الاستعلامات من تسديد هذه المصاريف تضع الادارة مبلغا من المال بتصرفه يجدد رصيده يوميا بما يستعيده من مبالغ من امين الصندوق بدل مدفوعات عن النزلاء والتي تعرف بالمدفوعات ديون الاستعلامات.

مهارة تقديم الخدمات المختلفة

قبل الخوض في تحديد الخدمات التي على موظف الاستعلامات تامينها للزبائن وجب التركيز بأهمية وضرورة توافر المعدات والمستندات التي حددناها سابقا وان يستعين بها موظف الاستعلامات في تادية هذه الخدمات بالسرعة والدقة وهذا لتدخل حديثا في قسم الاستعلامات نظم الكومبيوتر الخاصة بالفنادق الكبيرة والحديثة، ومن حسنات هذا النظام التخفيف من أعباء العمل وسرعة إعطاء المعلومات الضرورية الى الجميع عن النزلاء المقيمين (ارقام غرفهم، عدد الأشخاص، تاريخ الوصول، مدة اقامتهم)، فضلاً على نظام الجرد وتنظيم حوائج الضيوف في كل من الوصول والمغادرة والامتعة المحفوظة.

جدول رقم (2) المصطلحات المهمة ومختصراتها للفصل الثاني

المختصرات	المعنى	المصطلح
INF.DEPT	دائرة الاستعلامات	Information Department
INFO.RACK	راك الاستعلامات	Information Rack
-	المفاتيح	Keys
M.K	مفتاح الغرف العام	Room Master Key
-	مفتاح الفندق العام	General Hotel Master Key
-	قائمة ديون الاستعلامات	Disbursement Voucher



أسئلة الفصل الثاني

س 1/ عرف دائرة قسم الاستعلامات، موقعها، مهامها، ارتباطها في الفندق.

س2/ عدد المطبوعات والسجلات المستعملة في قسم الاستعلامات.

س3/ عدد المعدات المستعملة في قسم الاستعلامات.

س4/مالغرض من حفظ وترتيب أسماء النزلاء في القسم، كيف يتم ذلك ؟

س5 / كيف يتم التعامل عند تسديد بعض المدفوعات والتسليفات عن النزلاء، وضح ذلك.

س6/ ماهي الاعمال التي على موظف الاستعلامات المشاركة بها عن استقبال النزلاء ؟

س7/ كيف يتم التعامل مع تغيير الغرف من قبل النزلاء ؟

س 8/ كيف يتم التعامل مع الشكاوي واستفسارات النزلاء ؟

س 9/ كيف يتم تسليم المفاتيح للنزلاء؟ وضح ذلك بالنقاط.

الفصل الثالث

دائرة البدلات الموحدة

UNIFORMED SERVICES DEARTMENT



تعريف الدائرة:

نظرا لكبر احجام الفنادق الحديثة ولطبيعة النزلاء الذين يرتادونـــــــــــها والتي تكون بالغالب لإقامة قصيرة ونظرا لاتساع اعمال موظف الاستعلامات والتي اصبحت تفوق امكانياته ولم تعد تتسع لها دائرته انبثق عن هذه الدائرة قسم يسمى البدلات الموحدة يضم جمـــــيع الموظفين والعمال الذين يرتدون زيا موحدا ومميزا وينحصر نطاق عملهم في مدخل الفندق وقاعات قسم المكتب الامامي والمصاعد. وتقع هذه الدائرة في وسط القاعة الرئيسة للفندق وبمكان يشـــرف على مدخل الفندق الرئيس والمصاعد ومكاتب اقسام المكتب الامامي ويكون غالبا على شـكل مكتب دائري مما يسهل الرؤية والمراقبة لجميع الاتجاهات ويساعد في الاسراع الى تلبية جميع الطـــلبات.

مهام وواجبات الفريق:

تقوم هذه الدائرة بأعمال متنوعة متوزعة على موظفي الدائرة كل حسب حجم الفندق واحتياجاته و تنطبق مهام وواجبات كل الفريق على اسم الوظيفة التي يحملها حيث نرى ان لكل فرد رقم يضعه في مكان ظاهر مع اسم الوظيفة التي كلف بها وسنشرح مهام كل فريق مفصلا لاحقا في دروسنا القادم.

موظفو دائرة البدلات الموحدة:

وتضم مجموعة من الموظفين والعمال يرتدون زيا موحدا وهم بالأساس تابعين لدائرة الاستعلامات. ويكون على رأسهم شخصا مسؤولا يواظب على تنظيمهم وتوجيه التعليمات والاوامر لهم ويرتبط مباشرة هذا المسؤول مع موظف الاستعلامات وهو يعرف باسم قبطان الجرسBELL CAPTAIN المناوب إذ يأخذ منه جميع الارشادات والتعليمات والاوامر وآلية العمل ورفع التقارير والشكاوى.

اما فريق العمل فيتكون من :-

DOOR MEN	**البوابين**
LUGGAGE PORTERS	**حمالي الامتعة**
BELL BOYS	***سعاة الاستقبال***
LIFT OPERATORS	**مشغلو المصاعد**
PAGE BOYS	**الفتيان المنادون**

وفي بعض الفنادق ينظم الى هذا الفريق عمال وسائقو موقف السيارات الخاص بالفندق

DRIVERS	**السائقون**

جدول رقم (3) اعضاء فريق العمل في الفنادق

مطبوعات دائرة البدلات الموحدة

- بطاقة حمال الامتعة
- بطاقة الانتقال وتغيير الشروط والوصول
- ملصوقات الحقائب والامتعة الدعائية
- ايصال مستودع الامتعة والحقائب
- لائحة الوصول المرتقب
- لائحة المغادرة المرتقب
- سجل مستودع الامتعة
- سجل توزيع المهام

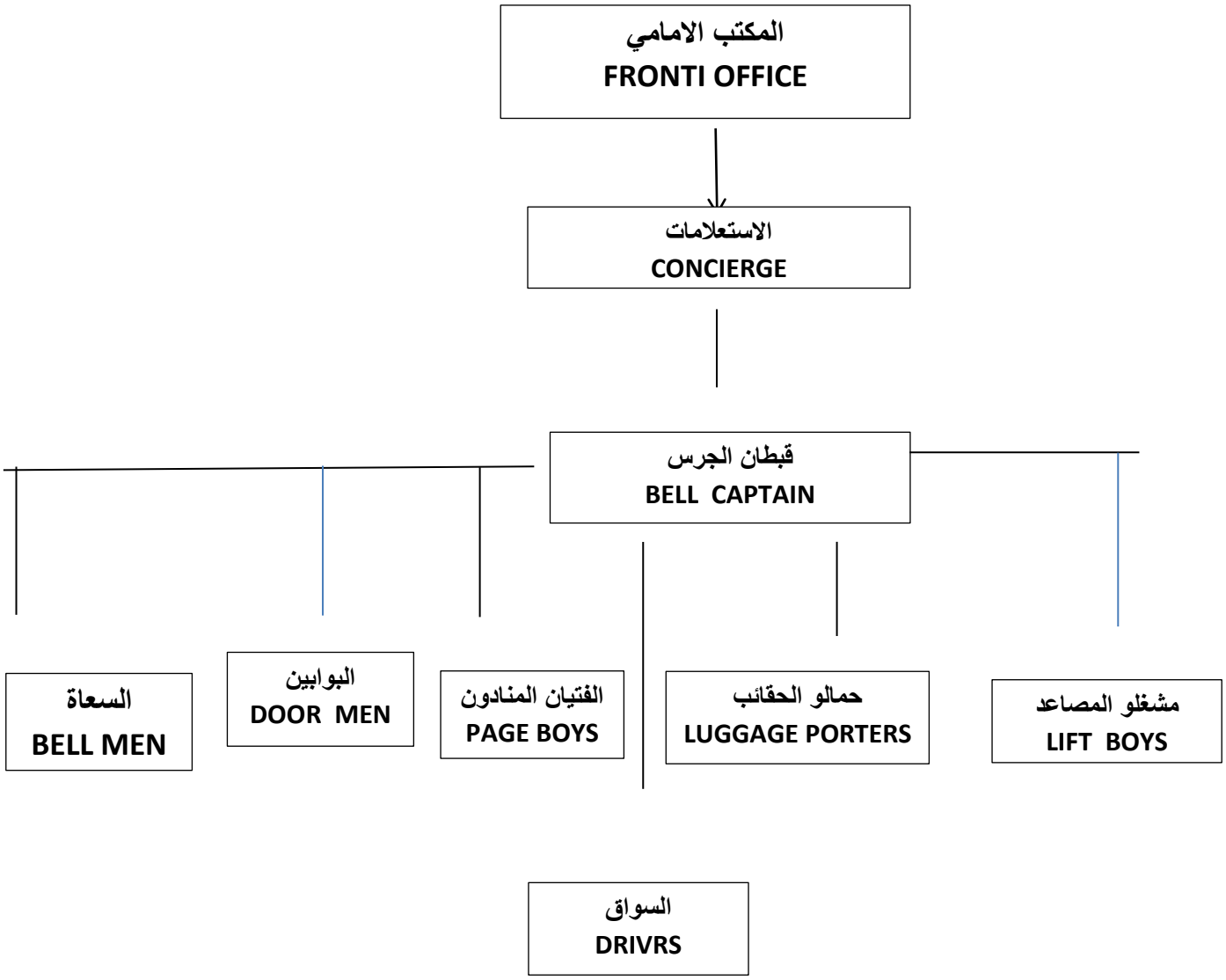
معدات دائرة البدلات :-

- عربة نقل الامتعة والحقائب عمودية ذات عجلتين
- صينية فضية حجم صغير لتوزيع الرسائل
- قبان
- رفوف مخزن الامتعة
- براد لحفظ المواد القابلة للتلف
- مواد تنظيف وتلميع
- معدات تنظيف
- لوحة المناداة
- جهاز هاتف منضدي
- شريط لاصق
- حبال بلاستيك
- اقلام ماجك

الهيكل التنظيمي لدائرة البدلات الموحدة

Organizational structure

UNIFORMED SERVICES DEARTMENT



الشكل رقم (4) الهيكل التنظيمي لدائرة البدلات الموحدة

التعامل مع الوصول :-

التهيؤ والترحيب بوصول الزبائن والاهتمام بهم :-

يقتسم العمل عند الوصول فريق البدلات الموحدة بأكمله وكل ضمن نطاق عمله وذلك ضمن خطة ونظام محدد على ان يربطه شعور بالمسؤولية وغاية واحدة وهي ارضاء النزيل وتأمين مصلحة الفندق.

أ – المهارات العملية للبوابين وما يقومون به لدى وصول احد النزلاء :



بواب في احد الفنادق الكبرى

على البوابين ان لا يغادروا مكان عملهم مطلقا ويبقوا على استعداد تام لتنفيذ ما يلي :-

1- فتح ابواب السيارات لدى توقفها وبالطريقة الصحيحة مراعين الأفضلية تسهيلا لنزول الزبائن السيدات والعجزة أولاً وبعدها باقي الزبائن.
2- مساعدة الركاب على النزول من السيارة وتناول الحاجات التي تعيقهم والتي بحوزتهم وكذلك عليهم الاهتمام بعدها بأغلاق الباب.
3- الترحيب بهم وتحيتهم والاسراع الى فتح ابواب الفندق امامهم وافساح المجال لمرورهم.
4- التوجه الى صندوق السيارة والعمل على تفريغ الامتعة مبتدأً بما هو اسهل اخذه بالنسبة الى موضعه مع مراعاة مسكها والتقاطها بالطرق الصحيحة والاعتناء بها.

5- اعلام المسؤول عن البدلات الموحدة او موظف الاستعلامات بالوصول بواسطة جرس او جهاز هاتف كي يهتم هذا الاخير بتعيين حامل نقل الامتعة.

6- اعطاء التعليمات للسائق بالمكان الذي يجب ان يتوقف به او قيادة السيارة من قبل سائق خاص معين من قبل الفندق الى الموقف.

7- استعمال الشمسية لمواكبة الزبائن من السيارة وحمايتهم من الامطار عند هطولها.

8- تنظيم وصول وتوقف ومغادرة السيارات في باحة الفندق في حال عدم وجود مسؤول عن موقف السيارة.

9- تنظيم وتأمين وإيجاد وسائل النقل للزبائن لدى طلبهم ذلك.

10- اخيرا على البوابين الاهتمام بالنظافة الخارجية للفندق وخاصة المدخل والاهتمام بالحدائق واحواض الزهور ونظافة الابواب والزجاج والانارة وغيرها مما يقع تحت اشرافهم.



ب - المهارات العملية لحاملي الحقائب والامتعة وواجباتهم وكيفية ارشاد الضيف

بعد تعيين الحمال من قبل المسؤول عن البدلات الموحدة وفقا لجدول تنظيم المهام يسرع هذا الاخير الى حمل امتعة الضيف بعناية وبالطرق الصحيحة، اما اذا كانت الامتعة عددها ووزنها كثير وثقيل من الافضل استعمال عربة نقل الحوائج والتي تدفع يدويا مراعيا في استعمالها وضع وترتيب هذه الحقائب كي لا تقع وينكسر او ينقلب ما بداخلها فالحقائب الكبيرة والثقيلة والمثبتة توضع في اسفل وفوقها توضع بقية الحوائج.



نموذج لعربة حمل حقائب الضيف وامتعته

ينقل الحمال هذه الامتعة الى القاعة الرئيسة مستعملا المدخل الخاص لذلك ان وجد، وان صار على الحمال ان يسير بالقرب من الضيف يتحاشى الركض والتصرفات البهلوانية ويرشد هذا الاخير الى مكتب الاستقبال معرفا اياه على انه نزيل جديد وحالما ينهي الضيف تسجيله يقوم الحمال بجرد وتصنيف الامتعة التي ينقلها الضيف وتسجيل اعدادها وانواعها على بطاقة الامتعة او بطاقة الوصول، بعد التعرف على رقم الغرفة التي عينها المكتب الامامي للضيف، يستلم الحمال المفتاح من قسم الاستعلامات، ويرشد الضيف الى المصعد بعد ان يوضح له الدور التي تقع فيه غرفته وبأنه سيوافيه بحوائجه الى هناك اذ يتوجب عليه ان يستعمل مصعدا اخر خاص لنقل الامتعة.

BELL BOY / LUGGAGE PORTER CARD

Luggage Porter No ……

Arrival **Departure**

NO…… BELL BOY Date……

ROOM Change

Guest Name……

Room No …… Persons NO……

Kind & Pieces Of Luggage

Time…… Sign……

F. O. CASH Sign	House Keeping Sign	Sign

الشكل رقم (5) بطاقة حمال الامتعة

اهم السلوكيات التي يتحلى بها مشغل المصعد:-

1- الاهتمام والترحيب بالضيف

في الفنادق الفخمة بالرغم من ان المصاعد فيها تعمل بصورة اتوماتيكية لابد من تكليف شخص يعرف بـ (مشغل المصعد)يقف بجانب المصعد بصورة دائميه اما اهم واجباته:-

أ- الابتسام للضيوف والترحيب بهم واستقبالهم والقاء التحية عليهم.

ب- دعوتهم للدخول واعتماد الاسبقية بتمريرهم ومساعدة من يلزم وخاصة العجزة والاطفال.

ج - الاستفهام عن ارقام الطوابق التي يقصدونها ومعرفة ذلك من المفاتيح التي يحملونها.

د - اعلامهم بأمر وصولهم الى الطابق المقصود وفتح الابواب ودعوتهم الى الخروج وافساح المجال لمرورهم ثم شكرهم وتوديعهم.

هـ - العودة بالمصعد الى الطابق الارضي حيث الوضع الصحيح والدائم له.



نماذج من مفاتيح غرف الفنادق

اما بخصوص الاشخاص الذين يودون استعمال المصعد للنزول من غرفهم فلقد زود المصعد بإشارات صوتية وضوئية تعلم مشغل المصعد بذلك لذا عليه ان يصعد او يتوقف لنقل هؤلاء الزبائن الى المكان الذي يقصدونه معتمدا نفس الطريقة التي ذكرناها سابقا .

2 - تشغيل المصعد صعود ونزول وتوقف :-

على مشغل المصعد ان يلم بكيفية تشغيل المصعد وفي جميع الحالات كما عليه ان يعرف جميع الاجزاء والمفاتيح والازار والغاية منها هو معرفة كيفية استعمالها كالتوقف المفاجئ واستعمال جرس الانذار وادارة التنبيه وجهاز الارسال الصوتي وضابط مكبر الصوت.



3 - اجراءات الامان الاحتياطي :-

أ- التقيد بالحد الاقصى للحمولة وعدد الاشخاص الذين ينقلهم ذلك ظاهر في التعليمات المعلقة داخل المصعد.

ب- عدم فتح الابواب او غلقها الا بعد ان يكون الاشخاص قد دخلوا وابتعدوا عن الباب او بعد التوقف تماما.

ج - الاحتفاظ بقنديل يعمل على بطارية للحالات الطارئة وكذلك توفير بعض المحارم الورقية.

د - الابلاغ عن الاصوات والحركات الغير طبيعية والتي تصدر من المصعد الى قسم الصيانة.



4 - اسكان الضيف: - مرافقة وارشاد وتسكين النزيل في غرفته

بعد ان يصل الحمال بالأمتعة الى الطابق الذي تقع فيه غرفة النزيل عليه ان يتصرف بهدوء كي لا يزعج احدا من الزبائن ويتحاشى الارتطام بجدران الممرات او بأبواب الغرف كما عليه السير امام النزيل بعد ان يرشده الى الجهة التي تقع فيها الغرفة وامام باب الغرفة يضع الحقائب ارضا وقبل ان يفتح الباب يقرع باب هذه الغرفة وعلى سبيل الاحتياط يتمهل ويصغي وبعد التأكد ان لاحد يجيب يفتح الباب ويستبق النزيل في الدخول مستكشفا ومتأكدا من خلو الغرفة ومن تنظيفها وترتيبها، بعدها يسرع الى انارة الاضواء وفتح البرادي قاصدا بعمله هذا اظهار الغرفة بأبهى منظر كي تترك اثرا جيدا لدى مشاهدتها لأول مرة من قبل الضيف.

كما عليه ان يفتح النوافذ او تشغيل جهاز التبريد او التدفئة اذا ما احس بأن جو الغرفة يتطلب ذلك وهنا يدعوا الضيف الى الدخول وبهجة محياه وكأن به يفهمه بأنه قد وفق باختيار غرفة جميلة، بعدها يسرع الى ادخال الحقائب وتركزها على المقعد الخاص بها مستفسرا من الضيف على اكتمال عددها،

ثم ينصرف وبصورة سريعة الى عرض موجودات هذه الغرفة، الحمام ومحتوياته، غرفة النوم وتجهيزاتها، ويشدد على كيفية استعمال وشرح الاجهزة المعقدة وغير الاعتيادية وكذلك غير الظاهرة، مفاتيح ضبط الحرارة، مفاتيح الكهرباء، الاشارات الضوئية، كيفية استعمال الهاتف الداخلي، المني بار، يقوم بذلك دون ان تدع الضيف يشعر بأنه غبي وبأنك مضطر لأفهامه وذلك بترادك دوما كلمة كما تعرف وهذا يشغل بهكذا طريقة وبعد انتهائك من ذلك تودع الضيف وتتمنى له اقامة سعيدة وتنصرف .

5- الاعلام عن وصول الضيوف :-

تختلف طرق الاعلام عن الوصول باختلاف الاساليب المطبقة في الفندق فبالنسبة لهذه الدائرة يقتسم العمل بين ساعي الاستقبال وحمال الامتعة وبشكل يتناسب والدوائر الواجب اعلامها فحمال الامتعة وبالاستناد الى بطاقة حمال الامتعة والتي يكون قد دون عليها نوع وعدد الحوائج التي يحملها الضيف يمر على المسؤولة عن الطابق التي تقع فيها الغرفة ويعلمها بأمر هذا الوصول وعدد الاشخاص واسم النزيل والتي تدونها بدورها في سجلها بعد ان توقع هذه البطاقة تأكيدا على اخذها العلم بعدها يعود الحمال لهذه البطاقة الموقعة الى دائرة الاستقبال.

اما باقي الدوائر في الفندق الواجب اعلامها والتي يمكن تحديدها بالهاتف والاستعلامات والصندوق في الفنادق التي تقدم المنامة فقط ودائرة المراقبة واقسام الخدمة بالفنادق التي تقدم المنامة مع الطعام فيصار الى اعلامها جميعا بواسطة بطاقة الوصول او السلبيات التي يحملها ساعي الاستقبال الى مسؤولي هذه الدوائر وبدورهم يقومون بنقل محتوياتها وتوقيعها اما في حال اعتماد السبلات فتسلم الى كل دائرة نسخة منها مختلفة الالوان تسهيلا لتميزها ثم تعلق على اللوحات الخاصة بها وحسب التسلسل المطلوب والمتبع في هذه الدائرة اما دائرة الصندوق والتي من المفروض اعلامها يتم ذلك عن طريق القائمة وبطاقة التسجيل اللتين يحضرهما موظف الاستقبال نفسه ويسلمها اليه.

اعلام مدبرة الغرف :-

ينصرف بعدها البحث عن مدبرة الغرف والتي قد تكون خارج مقرها الخاص وبعد ان يجدها يعلمها بأمر الوصول وكما ذكرنا ذلك سابقا بواسطة بطاقة حمال الامتعة.

اسباب الاعلام :-

1 - عند تبديل الغرف او الشروط :-

مثل هذا التبديل يغير كثيرا في واقع السجلات وبالتالي يؤدي على صحة العمليات لذا وجب اعلام جميع الاقسام والدوائر التي يهمها الامر لتجري التصحيحات وسنشرح كيف يتم ذلك لاحقاً.

2 - عند الوصول والمغادرة :-

لا يقتصر اخذ العلم بالوصول والمغادرة بدائرة الاستقبال والاستعلامات اذ لا تنحصر خدمة النزلاء في جميع اقسام الفندق بهما فقط لذا وجب اعلام باقي دوائر الفندق بواسطة ساعي الاستقبال ليكونوا على بينه من الامر واجراء الترتيبات الضرورية.

3 - تبليغ الترتيبات الخاصة : -

ويقصد بها الترتيبات غير العادية والمتعلقة بمنامة الضيف او طعامه او باقي الخدمات والمراد تبليغها الى اقسام معينة في الفندق والتي يجب ان تكون قبل او اثناء وصول الضيف او خلال مكوثه او ذهابه.

طرائق نشر المعلومات :-

لقد اضحى لنشر المعلومات اهمية كبرى في عالمنا اليوم كما نراها تؤمن خارج الفندق بوسائل متعددة منها الصحف والإذاعات والتلفزيون والتي تعتمد السرعة والدقة والوضوح في نقل ونشر هذه المعلومات كذلك نراها داخل الفندق ولنفس الاعتبارات قد لجأت الى عدة طرق منها:-

أ- نشر المعلومات بواسطة اجهزة تلفزيونية وكمبيوترات وزعت على كافة الدوائر المنتجة في الفندق والتي تكون متصلة بجهاز مركزي (كمبيوتر) يتلقى هذه المعلومات ويختزنها وينظمها ويضعها بتصرف من يريد من موظفي الاقسام الاخرى هذه الطريقة الحديثة هي المعتمدة اليوم.

ب- نشر المعلومات بواسطة الهاتف والتي تقتصر على المعلومات الشفهية والتي تبقى تفتقد الى العناصر الثبوتية.

ج - الانابيب المضغوطة والتي تربط بين دوائر الفندق والتي بواسطة تمديداتها يمكن نقل وارسال معلومات مدونه على بطاقات المستندات ولقد اقتصر استعمالها على ارسال البيانات والقوائم الحسابية.

د - بواسطة اليد والتي ينقلها ساعي الاستقبال وهو احد عناصر فريق البدلات الموحدة والتي يسلمها باليد للدوائر او لصاحب العلاقة وتمتاز بالسرية والتثبت من الاستلام.

التعامل مع حالات الطوارئ: -

لا يمكن حصر حالات الطوارئ بالنسبة لدائرة البدلات الموحدة بالحالات الخطرة فقط والتي من الممكن ان تحدث في الفندق ولو بصورة نادرة بل يشملها حالات اخف خطورة وتكون لهذه الدائرة بالذات دورا اكبر عليها القيام به ومن هذه الحالات انقطاع التيار الكهربائي او المياه او المصعد او الحريق او المشاغبات.

ففي كل هذه الحالات على طاقم البدلات الموحدة ان يتصرف وكل ضمن نطاق عمله وبسرعة وبأعصاب هادئة وعليهم القيام بالآتي:-

1- عليهم التزود بالتعليمات من رؤسائهم وتنفيذها بدقة.
2- مساعدة النزلاء واستعمال كافة الادوات الاحتياطية لهذه المساعدة.
3- الاسراع بفتح ابواب الطوارئ وارشاد النزلاء اليها.
4- محاولة تخليص ما امكن من الحوائج والمفروشات والاشياء الثمينة.
5- عدم ترك مراكز عملهم والتجمع للمشاهدة وبالتالي اهمال اعمالهم الاساسية.

التعامل مع الامتعة والحقائب الثقيلة :-

قد تكون بين حوائج الضيف اشياء ثقيلة او اضافية لا حاجة للضيف لاستعمالها في غرفته (معدات تزلج، معدات غولف، وغيرها) وبناء لطلبه يصار الى الاحتفاظ بهذه الامتعة في مخزن خاص قريب من دائرة الاستعلامات على ان تعد الاغراض ويسلم للضيف ايصالا بذلك يوضح فيه نوع وعدد هذه الحوائج المحفوظة والتي باستطاعته سحبها ساعة ما شاء وبالأسناد الى هذه الايصال.

ترتب هذه الحوائج والحقائب بطريقة صحيحة تتناسب وحجمها وتاريخ تسليمها بحيث تكون الاقرب الى متناول اليد والحوائج المراد تخزينها لوقت قصير كما يجب تعليق نسختين الايصال بهذه الحقائب او

الكتابة عليها بواسطة طباشير او اقلام خاصة، اسم النزيل، ورقم غرفته يجب التأكد والاستفسار من الزبائن من ان الحوائج المراد حفظها لا تحتوي على مواد توسخ او تتلف من اجراء التخزين والحالة هذه يجب الاحتفاظ بهذه الاشياء في البراد.

التعامل مع الامتعة غير المصحوبة :-

كثيرا ما تصل الفندق امتعة مجهولة الصاحب اي انها قد تصل قبل موعد وصول اصحابها وقد تصل الفندق خطأ اي يكون قد نقلها معه احد الزبائن خطأ او قد تصل منفردة اي بعد وصول اصحابها بمدة.. ان طرق معالجة هذا الموضوع تختلف والحالة التي ذكرت:

1- استلام هذه الامتعة واخذ اسم ناقلها ورقم سيارته.
2- تسجيل هذه الامتعة وتحديد نوعها وعددها.
3- البحث في قوائم اسماء النزلاء ما اذا كان اصحابها بين النزلاء المقيمين لتسلم لهم او البحث في سجل الحجوزات القادمة اذ قد يكون اصحابها من ضمنهم.

في هذه الحالة يتم خزن الامتعة واعداد ايصال بها ووضع علامة فارقة على بطاقة الحجز كي ينتبه لها موظف الاستقبال حتى يعلم النزيل لدى وصوله، اما الامتعة التي ليس لها اصحاب فنحاول الاتصال بشركة الطيران التي نقلت عليها هذه الامتعة ويمكن التعرف الى ذلك من البطاقة العالقة بها واعلامهم بأمرها واسم صاحبها او تبقى في مخزن الامتعة بأمل ان يأتي من يسأل عنها او قد يحضر صاحبها الى الفندق دون طلب حجز مسبق.



نسخة الامتعة

LUGGAGE TAG

التعامل مع امتعة الجماعات: -

يتخذ الفندق اجراءات خاصة وفي كافة الاقسام بدأ من دائرة الحجز والاستقبال واقامة هؤلاء الجماعات، كذلك دائرة البدلات الموحدة تتبع طرق خاصة للتعامل مع امتعة هذه الجماعات والتي تصل الفندق في نفس الوقت وبشكل جماعي، تنقل امتعة الجماعة بشكل منفصل عن اصحابها حيث يقوم المسؤول عن البدلات الموحدة بتحديد عددا من الحمالين يتناسب وعدد افراد هذه الجماعة يقومون بإفراغ الامتعة والحقائب من الشاحنة وبعدها يتعرفون على اسماء اصحابها والتي تكون عادة مدونة عليها وبالأسناد الى لائحة اسماء هذه الجماعة والتي تكون قد اعدت سلفا وذكر عليها ارقام الغرف والتي حددت لكل منهم ثم تدون ارقام الغرف على الحقائب وترتب حسب الطوابق حيث توضع في عربات وتنقل لتوزع على اصحابها، يجب التنبه عند تسليم الحقائب من اصحابها مباشرة خاصة في حال تشابه الاسماء.



امتعة وحقائب الجماعات

التعامل مع الشكاوى :-

قد يتحول استفسارات الضيف الى شكوى اذا ما اسيئ فهمه وبالتالي نكون قد اخطأنا في الاجابة عليه والضيف بصورة خاصة سريع الشكوى ان هذا يريحه ويهون عليه ما يدفعه ثمن خدمات لا يلمسها لمس اليد ولا يحملها معه يوم مغادرته، الراحة والرفاهية التي نبيع اشياء لا تلمس انما يدفع ثمنها النزيل، وغالبا عكس ماهي الحال عليه عندما يشتري قميصا او سترة لمسه الشيء وشعوره بملكيته يترك في نفسه الاكتفاء وبالتالي يجعله يغض النظر عن باقي التقصيرات.

اما في الفندق فالموضوع يختلف وهذا ما يفرض علينا ان نكون حذرين ومتفهمين لشكواه والتي قد تكون احيانا مبالغ فيها علينا تقبل الشكاوى والاصغاء جيدا الى الشاكي وتدوين شكواه وإعطاء الموضوع الاهتمام الكافي ولقد ذكرنا سابقا وبالتحديد انواع الشكاوى التي تتعلق بدائرة البدلات الموحدة والتي تنحصر اغلبه في موضوع حوائج وحقائب الزبائن واحيانا تمتد الى مشاكل حصلت مع الزبائن اثناء انتقالهم الى الفندق او تسوقهم وقد يأتون اليك شاكين طالبين اتخاذ الإجراءات القانونية بحق سائق مثلا.

انواع الشكاوى:

1- الشكاوى عن الحقائب والحوائج الضائعة.
2- الشكاوى عن الحقائب والحوائج المسلمة خطأ الى غير صاحبها.
3- الشكاوى عن الغرف الغير جاهزة او التي ينقصها بعض المعدات.
4- الشكاوى عن الغرف التي يتبين وجود زبائن بها.



معالجة اسباب الشكاوى

عليك دوما ان تحاول تسوية الموضوع مباشرة عن طريق الاعتذار واعطائه الوعد بمعالجة الاسباب كما يجب التنبه على ان العلاج يجب ان لا يتم على حساب فريق على اخر وعليك ان تأخذ دوما بمصلحة النزيل دون اتنسى مصلحة الفندق، وفي حال كون الشكوى خارج نطاق دائرتنا فيجب ابلاغها الى اصحاب العلاقة وكذلك رفع تقارير الى المراجع العليا المسؤولة والتي عليها تتوقف سمعة الفندق هذا ولقد اتبعت بعض الادارات نظاما اصبح معمولا به في اغلب الفنادق فلقد وضعت بتصرف الزبائن نماذج يستطيع تسجيل شكواه وملاحظاته وبطريقة سرية ويضعها في علب خاصة تحول مباشرة الى الادارة ولقد اعطت هذه الطريقة نتائج ملموسة وضبطت تصرفات الموظفين وحسنت العمل .

التعامل مع الاستفسارات

1 - التعامل مع استفسارات النزلاء والعابرين

ان الموقع الحساس الذي تقع فيه دائرة البدلات الموحدة والذي يمكننا تسميته استراتيجيا يفرض عليه ان يكون محطة استفسارات لكل من يدخل الفندق حتى وان لم يقصدنا الزائر مستفسرا وشعورنا انه حائر او يبحث عن شيء ناديناه وعرضنا عليه خدماتنا وارشدناه الى المرجع الذي يقيده ومن بين الاستفسارات التي تناط بنا الاجابة عنها ما يأتي:-

أ - توضيح وتعيين بعض الاماكن او الاشخاص داخل الفندق وكيفية الوصول اليهم او الاتصال بهم.

ب - توضيح وتعيين بعض الاماكن خارج الفندق وكيفية الانتقال اليها.

ج - تأمين النقليات وتحديد كلفتها والوسائل المتوفرة لذلك (تكسي، قطار، باص)

د - شحن الحقائب والحوائج ونقلها والاهتمام بمعاملتها.

2 - التعامل مع الاستفسارات الطارئة

والتي يمكن حصرها بفقدان او سرقة حوائج الضيف داخل الفندق او خارجة او نسيان احد الحقائب في السيارة التي نقلت الضيف ولقد سميناها طارئة اذ للتعامل معها ميزة خاصة وهي السرعة في اتخاذ القرارات وايجاد الحلول وفي طليعة هذه الاستفسارات تأخر احد الزبائن عن اللحاق بطائرته والتي غالبا ما تحدث ويأتيك الضيف مستفسرا عن حل او مغادرته للفندق دون تسديد كافة او جزء من حسابه او اخذ مفتاح غرفته او حالات اخرى.

3 - التعامل مع الزبائن بدون حقائب

تقع على عاتق حمال الامتعة دون سواه مسؤولية الكشف عن الزبائن الذين يأتون الفندق دون حقائب او قد يأتون بحقائب قليلة العدد او حتى كثيرة انما خاوية انه الوحيد الذي يستطيع معرفة وتمييز كل ذلك عليه اذن وبواسطة بطاقة حمال الامتعة ايضاح وتعيين ذلك ونقل الاوامر فورا الى المسؤول عن الاستقبال كي يتخذ الاجراءات اللازمة اذ ان الحقائب وكما سنشرح لاحقا تعتبر الضمانة الوحيدة لعدم فرار الضيف والتي على اساسها تفتح له حسابا مدينا.

4- التعامل مع تغيرات الغرف :-

أ - ابلاغ تغيرات الغرف والارتباطات :-

يقوم المسؤول عن البدلات الموحدة وبناء للأمر الصادر عن موظف الاستقبال والمدون على بطاقة خاصة بتعيين الساعي وتزويده بهذه البطاقة ومفتاح غرفة النزيل الاساسية اذا ما كان هذا لنزيل خارج غرفته ونريد اتمام التبديل بغيابه ومفتاح الغرفة التي سينتقل اليها كما يعين احد الحمالين ليساعد في نقل حوائج وحقائب هذا النزيل.

ب - اعلام مدبرة الغرف وباقي الدوائر:-

تعلم اولا المسؤولة عن الطوابق والتي تقع تحت اشرافها الغرفة المراد تبديلها ويؤخذ توقيعها وبدورها تصحح سجلاتها وتشرف على نقل حوائج النزيل والذي سيتولى امرها وحامل الامتعة، ثم تعلم المسؤولة عن الطابق والتي تقع والتي تقع تحت اشرافها الغرفة التي سينتقل اليها النزيل لتصحح سجلاتها وتأخذ علما بالموضوع وتوقع على البطاقة .

بعدها يقوم الساعي بأعلام باقي الدوائر صاحبة العلاقة والتي يهمها امر هذا التبديل وهي (الهاتف، الصندوق، المراقبة، دائرة خدمة الغرف، الاطعمة والمشروبات) على ان يطلب من المسؤولين عن هذه الدوائر توقيع البطاقة تثبيتا لأخذهم العلم. يعيد بعدها الساعي البطاقة الموقعة مع مفتاح الغرف التي استبدلت الى قسم المكتب الامامي في نظام بطاقة الاعلام ذات النسخة الواحدة، اما في حال اعتماد البطاقة المتعددة النسخ فيترك في كل دائرة نسخة تبقى لديها، إذ تختلف الدوائر الواجب اعلامها بين تبديل واخر وفقا لنوع التبديل، فهناك تبديل قد يشمل عدد الاشخاص فقط، وهناك تبديل قد يشمل الارتباطات دون ان يكون ضروري وفي الحالتين الى تغيير الغرفة فهنا وحسب نوع التبديل والدوائر التي تتأثر بهذا التبديل يتم الاعلام.

المناداة على الزبائن :-

الاهمية والحاجة الى المناداة على الزبائن :-

لا يشترط على كل من يأتي الفندق ان يكون من الزبائن المقيمين فيه فنظرا لتعدد دوائر المبيعات في الفندق والتي هي بتصرف من يشاء جعلت الزبائن يأتونه بقصد الطعام او الشراب او اللهو او السياحة او الاجتماعات او الانشطة الرياضية.



جهاز المناداة

هؤلاء الزبائن واسوة بالزبائن المقيمين قد يأتي احد يسأل عنهم لموعد ولتعذر ايجادهم في غرفهم او معرفة المكان الذي يكونون فيه يضطر المسؤول عن البدلات الموحدة اجراء نداء لهم وقد يتولى امره

موظف الهاتف في حال استعمال نظام المناداة العام والذي سنتكلم عنه لاحقا او بأتباع نظام روتيني يتولى القيام به صبي المناداة والتابع للدائرة نفسها.

التعامل مع المغادرة :-

1 - الاعلام عن المغادرة :-

المغادرة وهي العملية العكسية للوصول فكما وجب علينا اعلام اقسام ودوائر الفندق بالوصول كذلك يجب علينا اعلامها عن المغادرة ويؤمن هذا العمل ويشارك فيه فريق البدلات الموحدة بأكمله وكل ضمن نطاق عمله وواجباته المرسومة له سابقا، فللإعلام عن المغادرة طرق عديدة اتينا على ذكرها في موضوع الاعلام عن الوصول اما في ما يختص بالطريق التي تشارك فيها دائرة البدلات الموحدة يكلف الساعي بالإسناد الى بطاقة المغادرة والتي يعدها موظف الاستقبال بالدوران على كافة اقسام الفندق والتي لها علاقة بالموضوع وابلاغ المسؤولين عنها بمضمون هذه البطاقة والتي يطلب منهم توقيعها وتسليمه كل ما لديهم من قوائم تعود للنزيل المغادر وكان قد وقعها ولم يسددها بعد.

يحمل الساعي هذه القوائم ويعود بها مسرعا الى دائرة الصندوق المكتب الامامي إذ يتسلمها منه هذا الاخير ويحاسب الضيف بها، كذلك في نفس الوقت يكلف احد الحمالين ووفقا لجدول توزيع المهام التي يمسكه المسؤول عن الدائرة بالاهتمام بنقل حوائج وحقائب النزيل المغادر وبالأسناد الى بطاقة حمال الامتعة والتي استعمل بطاقة منها عند وصول الضيف.

يحدد الحمال اسم النزيل ورقم غرفته وعدد الحوائج ونوعها والتي سيحملها الضيف معه اثناء مغادرته، هذه البطاقة يمر بها على مدبرة الغرف لأعلامها بالأمر والتي من المفضل ان ترافقه الى الغرفة لتكشف بنفسها عليها وتتأكد من سلامتها وعدم نقصان محتوياتها بعدها توقع هذه البطاقة وتجري التصحيحات على سجلاتها، ينقل بعدها الحمال حقائب وحوائج الضيف ويستلم مفتاح الغرفة منه او يأخذه من الباب ويضعه بجانب دائرة الصندوق بعد ان يسلم المسؤول عنها بطاقة الامتعة يوقع هذا الاخير هذه البطاقة ويختمها وبعد تسديد الضيف حسابه يكون بهذا قد حرر له الامتعة واذن له بنقلها الى خارج الفندق.

يأخذ بعدها الحمال البطاقة الموقعة ويحمل حقائب الضيف وبعد ان يتأكد ان الضيف قد انهى جميع معاملاته وانه على استعداد للمغادرة يدعوه الى مرافقته الى خارج الفندق إذ يهتم البواب بفتح الباب

والافساح لهم بالمرور كذلك يهتم هذا الاخير بتأمين وسائل النقل في حال عدم توفرها للنزيل وذلك باستدعائه احد السواقين وفتح ابواب السيارة ومساعدة النزيل على الصعود اليها بينما يهتم الحمال بوضع وترتيب الحوائج والحقائب باعتناء وبصورة صحيحة في صندوق السيارة يودعان بعدها كليهما الضيف ويتمنيان له سفرة سعيدة املين ان يعود هذا الاخير مرة ثانية.

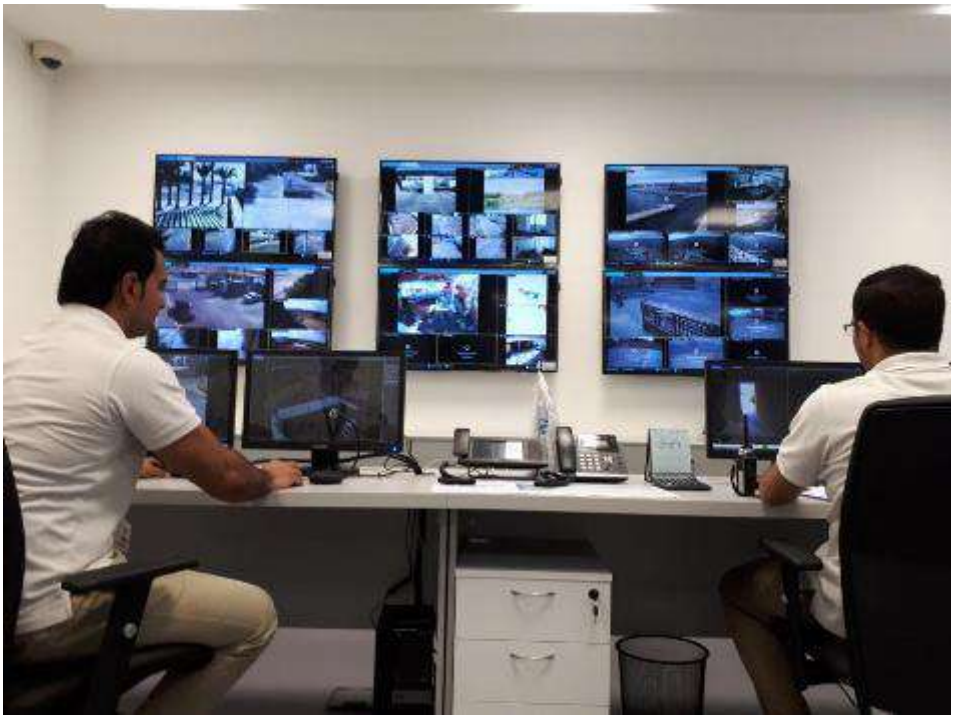
2 - الاجراءات الخاصة لمغادرة الجماعات

من حسنات هذه المغادرة انه يعلم عنها مسبقا مما يمكن المسؤول عن البدلات الموحدة اجراء الترتيبات ورصد الحمالين مما يساعد على السرعة والدقة بالتنفيذ فبالاستناد الى لائحة اسماء هذه الجماعات وارقام غرفهم يصار الى جمع حوائجهم وحقائبهم وبصورة جماعية بعدها تنقل وتجمع بمكان قريب من المدخل حيث يتمكن اصحابها وقبل مغادرتهم التأكد من اكتمال عددها، وبعد انتهاء هذه الجماعة من تسديد حسابها اكان ذلك بصورة فردية او يهتم شخص مسؤول عنها بذلك وبعد الحصول على الاذن بتحرير هذه الامتعة يصار الى وضع هذه الحقائب بشاحنة ويتأكد من جمع جميع المفاتيح من هذه الجماعة وقبل مغادرتها الفندق، تعاد المفاتيح الى دائرة الاستعلامات وبطاقات الامتعة وتسلم الى موظف الاستقبال والتي على اساسها يصحح وضع غرفه وسجلاته ويرفع اسماء النزلاء المغادرين ويسلمها الى ساعي الاستقبال ليذهب ويدور بها الساعي على الدوائر وبها تأخذ علما وتصحح سجلاتها.

توفير الامن :-

المساعدة على توفير الامن في الفندق :-

قد يكون في الفندق دائرة امن داخلي ينتشر العاملين فيها بشكل متخفية داخل او خارج اقسام الفندق مهمتهم المحافظة على الامن وابعاد المشاغبين وحل الخلافات ويكونون بالتالي بتصرف جميع الاقسام، وبالرغم من وجود هذا الفريق لا يمكننا الاتكال كليا عليه بل علينا مساعدته ومراقبة الزبائن خاصة المشتبه بهم والابلاغ عنهم.



فريق الامن الداخلي غرفة مراقبة الكاميرات

وخير فريق يمكنه تأمين ذلك فريق البدلات الموحدة في الفندق نظرا لما ذكرناه سابقا لانتشاره وتدخله في جميع الاقسام واحتكاكه المباشر مع الزبائن خاصة اول ولوجهم الفندق، فعلى البوابين اولا وبحكم موقعهم ومركز عملهم مراقبة المداخل والمخارج للفندق بحيث لا يمر احد دون ان يراه ويحاول تذكر ملامحه ويتفهم ومن غير ان يعترضه من الغاية من دخوله الفندق. كما عليه ابعاد الاشخاص الذين يشتبه بهم او التي لا ترغب الادارة بدخولهم كالمتسولين واصحاب السوابق والسكارى ورثي الثياب والعمال والسواقين وغيرهم.

وان صادف اي صعوبة في تنفيذ ذلك لعد انصياع هؤلاء لطلبه يعلم قسم الامن في الفندق حيث يسارع افراده لمد يد العون له وابعادهم بالطرق المناسبة، كما على البوابين والحمالين والسعات الاستفسار والتحقق عن تصرفات بعض الزبائن المريبة كوجودهم في اقسام لا شأن لهم بها ودون مبرر او ملاحقتهم بعض النزلاء او التحرش بهم واحيانا الكشف على ما يحملون في حال ارتيابنا بها اوزان غير طبيعية لبعض الحقائب اصوات وروائح غريبة تنبعث او تصدر عنها.

وعلى افراد الفريق والبوابين بصورة خاصة الكشف على الابواب غير الرئيسة والنوافذ الخارجية خاصة غير المحددة وذلك بصورة دورية للتأكد من اقفالها جيدا وذلك منعا للتسلل احد منها بقصد السرقة ونظرا للمغريات الكثيرة المتمثلة بالمفروشات وتحف الفندق او ما يحمله الزبائن من اموال ومجوهرات.

كما على فريق البدلات الموحدة التدخل فورا لفض المشاكل والمشاغبات التي قد تحدث وغالبا في القاعات الرئيسة او على مداخل الفندق والاسراع في اعلام فريق الامن عنها، اما في الحالات المهمة فيجب اعداد تقرير بالموضوع يذكر فيه بالتفصيل مسببات المشاكل وساعة حصولها والاشخاص الممكن الاستعانة بهم كشهود هذا التقرير يرفع الى المسؤول عن قسم الاستقبال والذي بدوره يبلغ عنه الادارة.

جدول رقم (4) المصطلحات المهمة ومختصراتها للفصل الثالث

B.CAP	مسؤول موظفي البدلات الموحدة	BELL CAPTAIN
	البواب	DOOR MAN
L.P.	حمال الحقائب والامتعة	LUGGAGE PORTER
B. B.	ساعي الاستقبال (الصالة)	BELL BOY
L. OPE	مشغل المصعد	LIFT OPERATOR
P. B	المنادي	PAGE BOY
	السائق	DRIVER
ARR	وصول	ARRIVAL
DEP	مغادرة	DEPARTURE
R. CH	تغير غرفة	ROOM CHANGE
SIGN	توقيع	SIGNATURE
T	وقت	TIME
NO	رقم	NUMBER
	علامة	TAG
DESC	التفاصيل	DESCRIPTION
	التاريخ	DATE
G	النزيل	GUEST
P	الاشخاص	PERSONS
INF CLERK	موظف الاستعلامات	INFORMATION CLERK
LET	الرسائل المكتوبة	LETTER
M	الرسائل الشفوية	MESSAGE

مهارات سجل مستودع الامتعة وايصاله من المطبوعات :-

1 - معدات مخزن الامتعة :-

ان المعدات والتجهيزات الواجب توفرها في مستودع الامتعة تحتوي على قبان، براد، رفوف معدنية، طباشير، اقلام، حبال، اشرطة لاصقة، عربة، سجلات، وايصالات.

2 - ايصال المخزن :-

ان الايصال الذي ينظمه المسؤول عن الاستعلامات او عن دائرة البدلات الموحدة تحوي على رقم تسلسلي واسم النزيل ورقم غرفته وتفصيل بالحوائج والحقائب وعددها ومكان لذكر تاريخ التسليم وتاريخ التسلم وتوقيع المستلم ينظم هذا الايصال على ثلاث نسخ الاولى تعطى للضيف على ان تأخذ منه بعد تسلمه الحوائج والثانية تلصق بالحوائج اما الثالثة فتبقى للدائرة للمراجعة حين الضرورة.

رقم التسلسل NO.....	شعار الفندق
اسم النزيل..... NAMES	G. .....
رقم الغرفة ..... R. NO.	....
الوصول ..... DATE	ARR. .....
المغادرة..... DATE	DER. .....
التفاصيل.....	DESCRIPTION .....

الشكل رقم (6) ايصال الامتعة نسخة المخزن

3 - سجل المخزن :-

قد ينوب هذا السجل في حالة استعماله عن النسخة الثالثة من ايصال المستودع فعليه ينقل مضمون الإيصالات وبالتتابع بحيث يبقى كمرجع يوقع عليه النزيل لدى تسلمه حاجاته التي كانت بالمستودع وذلك تبرئة لذمة الفندق يراقب_هذا السجل ويدقق من قبل المسؤول عن المخزن ويحفظ في القسم لحين الضرورة.

ت	اسم النزيل	رقم الغرفة	تاريخ الوصول	تاريخ المغادرة	نوع الحاجة	نوع الحقيبة وحجمها	رقم الوصل	اسم المستلم	توقيع المستلم

توقيع موظف الاستعلامات توقيع مسؤول البدلات اسم وتوقيع الموظف البدلات الموحدة

الشكل رقم (7) نموذج لصفحة من سجل مستودع الامتعة

4 - سجل توزيع المهام :-

يمسك هذا السجل من قبل المسؤول عن دائرة البدلات الموحدة فهو الشخص المخول في تنظيم وتوجيه وارشاد وتعيين موظفي الدائرة في جميع الواجبات المناطة بهم اما تفاصيل هذا السجل فهو عبارة عن حقول يذكر فيها اسماء الموظفين الذين يتم تعين المهام لهم كل حسب واجباته

Bell Boy and Luggage porter errand Programme

Observations التفاصيل	Other اخرى	Departures المغادرة	Arrivals الوصول	NO الرقم	Name الاسم
اليوم	Date.....التاريخ		Signature……		التوقيع
			Day		

الشكل رقم (8) نموذج لسجل توزيع المهام على موظفي البدلات الموحدة



نموذج لعربات الحقائب والحوائج المستخدمة في الفنادق الكبرى

حمالة توزيع الرسائل :-

1 - توزيع الرسائل المكتوبة LETTERS

يستلم الساعي هذه الرسائل من دائرة الهاتف او دائرة الاستعلامات وبصورة محددة النسخة المخصص ارسالها الى غرفة الضيف والتي تكون داخل ظروف خاصة مقفلة محافظة على سرية هذه الرسائل ونظافتها، وبعدها يقوم بالتوزيع والتسليم اما اذا لم يوفق الى ايجاد احد في غرفة النزيل يقوم بتمرير هذه الرسائل من تحت الابواب.



ساعي يوصل الرسائل المكتوبة الى النزلاء

2 - نقل الرسائل الشفوية MESSAGES

اما بخصوص الرسائل الشفهية القصيرة والتي يكلف احد السعاة تبليغها ونقلها فعليه تفهم وبوضوح فحوى هذه الرسائل والى من هي موجهة بالذات وبعدها القيام بتبليغها الى اصحاب العلاقة، قد يوفق بتبليغها او لا وفي كلتا الحالتين على الساعي ان يعود الى من كلفه بتأدية المهمة ويبلغه بالنتائج، وقد ينجم عن تسليم الرسائل المكتوبة احيانا بعض المشاكل كتسليم رسالة موجهة الى شخص معيين يشاركونه السكن في الغرفة واعتراض صاحب العلاقة على مثل هذا التصرف، وهنا يجب الانتباه والامتناع عن تسليم الرسائل الموجهة مع تأكيد شخصي الا الى الشخص نفسه.

لوحة المناداة

يؤمن هذا النظام بواسطة لوح خشبي مزود بمنبه او بقارعة نحاسية الغرض منها لفت نظر الحضور، يحمله صبي المناداة او الساعي بعد ان يكون المسؤول عن الدائرة قد دون اسم النزيل ولقبه عليه ويدور به ارجاء القاعات وباقي الدوائر مبتدأ بتلك التي يفترض وجود الشخص المراد البحث عنه فيها والذي يجهله شخصيا الساعي وبعد التوقف الى الاهتداء للشخص المطلوب يقترب منه المنادي ويعلمه بالغية التي يبحث عنها لأجلها عنه فاذا ما كان الموضوع متعلقا باتصال هاتفي يرشده الى اقرب جهاز هاتف يستطيع بواسطته الاتصال بالبدالة وتلقي مكالمته، وعند اتمام المهمة يعود المنادي باللوح الى الدائرة ويبلغ المسؤول عنها بنتيجة هذا النداء.



نموذج لوحة المناداة



نموذج لجرس يعلق على لوحة النداء للتنبيه

جهاز الهاتف



1 - استعمال الطرق الفنية الصحيحة للهاتف:

سياتي شرح هذا الموضوع مطولا في دروس الهاتف الا ان هناك قواعد اساسية واصول عامة يجب ان يلم بها كل موظفي الفندق والذي يضطرهم عملهم الى استعمال الهاتف مرارا، لذا وجب عليه معرفة كيفية استعمال هذه الاجهزة خاصة تلك المعقدة منها والتي توضع بتصرف الزبائن في ركن معين من قاعات المكتب الامامي واول ما يجب معرفته عن هذه الاجهزة هي مكوناتها والغرض منها ثم عليه ان يعرف كيف يلتقط السماعة بوضع سليم بعدها عليه ان يميز بين الاشارات الصوتية التي تصدرها الاجهزة وكيفية استخدام الجهاز.

2 - الاجابة على المكالمات الداخلية والخارجية:

على كل موظف في الاقسام المهنية خاصة الاسراع في الاجابة على اي مكالمة ترده وتحديد الافضلية في الاجابة واتباع اللياقة في الحديث وعدم الصراخ او التكلم بصوت منخفض ومخاطبة الشخص باسمه بعد التعرف عليه تحاشى الترداد والكلام العاطفي واتباع ما يلي بالتتابع:-

1- تعريف الدائرة والقاء التحية.

2- التعرف الى الشخص المتكلم واخذ رقم غرفته.

3- تفهم حاجاته والغرض من اتصاله وتدوين الملاحظات.

4- تحويل المكالمة او اعادة وصلها مع البدالة اذا كان ذلك ضروريا.

5- انهاء المكالمة بلطف وشكر الضيف وعدم اقفال الخط قبل ان يفعل ذلك مخاطبك.



3 - التعامل مع مكالمات الادارة والموظفين

لا تختلف طرق التعامل والاجابة مع مكالمات الادارة عن تلك التي ذكرناها سابقا الا انه يجب التنبه الى عدم الاطالة والاسترسال في الحديث والتذكر الى مخاطبة مكلمك باسم الوظيفة التي يمثل في الفـــــــــندق اما بخصوص المكالمات بين الموظفين فمن الضروري عدم القيام بها الا عند الضرورة القصوى.

4 - تامين النداءات الداخلية

يضطر موظفو البدلات الموحدة وبحكم موقعهم وبناء على طلب الزبائن الى اجراء نداءات هاتفية داخلية او الى ارشاد الزبائن الى كيفية اجراء هذه النداءات. فقبل القيام بذلك وجب معرفة الغاية من هذه المكالمات وتحديد العلاقة ومعرفة ارقام الدوائر وامكانية الاتصال بها مباشرة او بواسطة البدالة وارشاد الزبائن الى الهاتف والاكشاك وتعريفهم الى طريقة الاستعمال هذه الاجهزة.

اسئلة الفصل الثالث

س1 / عرف دائرة البدلات الموحدة موقعها، ارتباطها، عملها داخل الفندق

س2 / ممن يتألف فريق البدلات الموحدة وما الغرض من لباسهم الموحد والاشارات الخاصة التي توضع عليها ؟

س3 / ارسم الهيكل التنظيمي لقسم البدلات الموحدة باللغتين الانكليزي والعربي

س4 / ماهي المهارات العملية لحاملي الحقائب والامتعة وواجباتهم ؟

س 5/ كيفية ارشاد الضيف داخل الفندق ؟

س6/ اذكر المهارات العملية للبوابين

س7/ ماهي اهم السلوكيات التي يتحلى بها مشغل المصعد ؟

س8/ ماهي الاحترازات الامنية التي عليك الاخذ بها في تشغيلك المصعد ؟

س9/ كيف تتم عملية اسكان الضيف ؟

س10/ ماهي مهام البواب لدى وصول الضيوف ؟

س11/ ماهي مهام حمال الامتعة لدى وصول النزلاء ؟

س12/ كيف يتم الاعلام عن الوصول الضيوف ؟

س13/ ما الغرض من مرافقة وارشاد النزيل الى غرفته وماهي اداب المرافقة التي يجب الانتباه اليها؟

س14/ ماذا يقصد بنشر المعلومات وماهي اهميتها وكيف يتم نشر ذلك ؟

س15/ ماذا يقصد بحالة الطوارئ في الفندق وكيف على موظفي البدلات الموحدة التعامل معها ؟

س16/ ماذا تعرف عن الامتعة المحفوظة كيف واين تحفظ ؟

س17/ كيف يجري التعامل مع الامتعة الغير مصحوبة ؟

س18/ كيف يجري التعامل مع امتعة الجماعات ؟

س19/ ما الغرض من ايصال مستودع الامتعة ارسم نموذجا له باللغتين الانكليزية والعربية ؟

س20/ كيف يجري التعامل مع النزلاء دون حقائب وماهي اهمية ذلك ؟

س21/ بماذا تنحصر شكاوى النزلاء وكيف التعامل معها، وما هو عددها ؟

س22/ كيف يجري التعامل مع الاستفسارات وماذا يقصد بالطارئة ؟

س23/ ما هو دور فريق البدلات الموحدة عند التغير والتبديل في الغرف ؟

س24/ ما هي الاقسام الواجب اعلامها بأمر التبديل او التغيرات ؟

س25/ ماذا يقصد بنظام المناداة ؟ وكيف يؤمن ؟

س26/ما الغرض من الاعلام عن المغادرة وكيف يجب ان يتم ذلك ؟

س27/ ماهي الاقسام التي يشملها الاعلام عن المغادرة وباي الطرق وجب اعلامهم ؟

س28/ ماهي الاجراءات الواجب اتباعها في حالة مغادرة الجماعات ؟

س29/ لماذا وكيف يشارك فريق البدلات الموحدة في توفير الامن داخل الفندق وضمن نطاق عمله ؟

س30/ لماذا تشدد الادارات في الفنادق لتوفير الامن داخلها وكيف يشارك البدلات الموحدة في استتاب هذا الامن ؟

س31/ كيفية التعامل مع سجل مستودع الامتعة ارسم نموذجا واذكر المعلومات المدونة فيه ؟

س32 / اذكر اهم معدات المستودع والتي يجب ان تتوفر فيه

س33/ من هو المسؤول عن سجل توزيع المهام وكيف يتم التعامل معه ؟

س34/ كيف يقتسم فريق البدلات الموحدة العمل عند وصول الضيوف ؟

س35 / كيف يجري توزيع الرسائل وماهي النقاط الواجب مراعاتها ؟

س36/ ما هو نظام لوحة المناداة ولماذا يستخدم وكيف يؤمن هذا النظام؟

س37/ ماهي النقاط الواجب معرفتها قبل الاجابة عن المكالمات الهاتفية ؟

س38/ كيف يتعامل موظف البدلات الموحدة مع مكالمات الادارة والموظفين ؟

الفصل الرابع

دائرة البدالة

0PERATOR DEPARTMENT



اهم المستندات في الدائرة

- قائمة الاتصالات الهاتفية
- سجل مبيعات الهاتف

اهم مطبوعات الدائرة

- **دليل هاتف داخلي / دولي**
- **لوائح اسعار المكالمات**
- **المختصرات الدولية الهاتفية**
- **جداول التوقيت الزمني العالمي**
- **رسالة هاتفية**
- **ظروف**
- **قائمة بأسماء النزلاء**
- **سجل الايقاظ**

المعدات

- **جهاز كمبيوتر**
- **جهاز بدالة هاتف متكامل حديث**
- **الكاسك**
- **جهاز مناداة**
- **جهاز الكرونومتر**
- **جهاز ترقيم واحتساب المكالمات**
- **ساعات حائط بتوقيتات مختلفة محلية ودولية**

مهارات الاتصال الهاتفية Telecommunication Skills

تعريف الدائرة اهميتها وموقعها : OPERATOR

تعتبر دائرة الهاتف من الدوائر الاساسية المهمة في الفندق نظرا للدور الكبير الذي تقوم به خاصةً بـــــعد أن اصبحت الاتصالات في يومنا هذا شرطا ملزما لتامين وانجاح كل عمل تجاري. وتعتبر من الدوائر المنتجة للفندق فعلى عاتق هذه الدائرة والتي بواسطتها يتم الاتصال الاول للضيف مع الفندق وتقع عليها مهام كبـيرة اذ انها تمثل الصورة غير المرئية للفندق كما وانها ستكون الوسيلة التي ستربطه مع عائلته مع اعماله مع مواعيده خارج الفندق، تقع دائرة الهاتف في القسم الخلفي للمكتب الامامي

ويشرف عليها شخص مسؤول يرتبط بصورة مباشرة مع مدير قسم المكتب الامامي ومن الافضل تقارب دائرة الهاتف مع من مكاتب القسم الامامي لتنسيق العمل وتسهيل الاتصالات و تسريعها.



جهاز بدالة حديث

طرائق الاتصالات الهاتفية الحديثة / والهاتف الذكي

مما يجدر ان ننوه به ان دخول عصر المكننة والتقنية الحديثة قد رفع الكثير عن كاهل الموظف، فمثلا بالنسبة لموظف البدالة كان دخول اجهزة الهاتف الذكية الحديثة وتوفرها في متناول كل شخص اثر بشكل كبير وايجابي في التقليل من الضغط على موظف البدالة لسهولة اتصال الاشخاص بأنفسهم وبمن يريدون فاقتصرت المكالمات تقريبا على اقسام الفندق والاماكن الخدمية فيه، اما من ناحية اخرى فقد اثر سلبا على المردود المادي من دائرة البدالة كما تم توفير خطوط الاتصال الشبكية العالمية (الانترنيت)، إذ يحتسب سعره ضمن سعر الغرفة دون ان يشعر الضيف بذلك واصبح لكل فرد بالمجتمع بريده الخاص العالمي (البريد الالكتروني) إذ يتيح له الاتصال بأي شخص او مكان في أي دولة في العالم سمعيا وبصريا (كتابة– ومشاهدة) وانجاز أي عمل بدقائق.



نزيل يجري اتصالا بواسطة الهاتف الذكي



الهاتف الذكي (النقال)

صفات الموظف الفندقي عند الاجابة على الهاتف :-

يجب ان يتم اختيار الاشخاص الذين يرغبون بالعمل في الفندق وذلك من خلال المقابلة الشخصية التي تجرى لهم للتعرف على مهاراتهم وخاصة اولئك الذين يتم اختيارهم للعمل على جهاز البدالة ويجب ان يتمتع الموظف بالصفات التالية:-

1- الهدوء العام في شخصيته والذي تنعكس على نبرة صوته.
2- التحدث بكلمات واضحة وصوت واضح وسلامة نطق.
3- قوة الشخصية والثقة بالنفس والتي تظهر من خلال اسلوب اجابته من خلال الهاتف (مثلا، الصوت المرتجف، عدم تأكده من المعلومة يؤدي الى تلعثمه).
4- السرعة في الاجابة وتلبية الطلبات.

5- حسن التصرف واللباقة في الكلام من خلال سماعة الهاتف مع زملائه.
6- التحكم في نبرة صوته مهما كانت حالته النفسية او تعرض لاستفزاز من محدثه على الهاتف.
7- ان يجيد لغتين اجنبيه على الاقل.
8- ان يكون قد تدرب بصورة تامة على استعمال جهاز البدالة واسلوب الاجابة.
9- يتجنب اغلاق سماعة الهاتف قبل ان يغلقها محدثه.
10-ان يلتزم بكافة تعليمات الادارة وقوانين الفندق.

نظام الايقاظ وخطوات استعماله:-

تناط خدمة ايقاظ الزبائن في الفنادق بموظفي بدالة الهاتف بناء على طلبهم السابق كما لا تنحصر هذه الخدمـــة بأيقاظ الزبائن صباحا بالرغم من انها تشكل الجزء الاكبر من العملية اذ قد تتعدها الى تأمين ايقاظ خلال فترات مختلفة من النهار، المهم في الموضوع هو تحديد وتسجيل الوقت المراد تأمين الايقاظ فيه بدقة ووضوح والتأكد من رقم غرفة النزيل تحاشيا لارتكاب هفوات قد تسبب الكثير من المشاكل وقد يحدث ايضا ان يطلب هؤلاء النزلاء خدمات اخرى تؤمن لهم فورا ايقاظهم كتأمين جرائد او خدمة فطور او غيرها لذا وللأهمية الكبرى لهذه الخدمـــــة ولصعوبة تنفيذها بدقة اوجد سجل يعرف بسجل الايقاظ يقوم بالعمل عليه وتنظيمه فريق موظفي البدالة وبالتناوب حسب اوقات عمل هؤلاء.

أ- سجل الايقاظ :-

هناك عدة انواع من سجلات الايقاظ تختلف احجامها ومحتوياتها بين فندق وأخر نظرا لكبر او صغر هذه الفنادق المهم ان يكون لكل يوم سجل خاص يظهر عليه التاريخ اولا ومن ثم اعمدة حددت عليها الاوقات سلفا وترك لكل فترة زمنية عدد من الاسطر تزيد او تنقص حسب اهمية هذا الوقت بالنسبة لهذه الخدمة، كما يظهر في العمود الثاني لهذا السجل عامود مخصص لتحديد ارقام غرف الزبائن المراد ايقاظهم وفقا للوقت المحدد كما يظهر على بعض السجلات الايقاظ عمود اخر خاص بالخدمات التي يريدها الضيف ابان الايقاظ.

ب- تأمين خدمة الإيقاظ :-

حسب الوقت الذي حدده الضيف يجري موظف البدالة اتصالا بالضيف هاتفيا يحرص من خلاله ان يكون لطيفا مستعملا العبارات المناسبة كصباح الخير انها الساعة، او اسعدت يوما او مساء انها الساعة، كما عليه ان يتأكد من استيقاظ النزيل جيدا بأن ينتظران يجيبه هذا الاخر، اما اذا تعذر ايقاظ الزبائن بهذه الطريقة نظرا لنوم بعضهم العميق يلجأ موظف البدالة الى دائرة الاستعلامات كي تقوم بدورها

بأرسال احد السعاة الى غرفة النزيل شخصيا وايقاظه، اذ كما ذكرنا سابقا قد يكون موعد ايقاظ احد الزبائن مرتبط بموعد عمل او سفر او غيره.



Day: اليوم:.....

Date التاريخ:.....:

AL-RASHEED HOTEL

WAKEUP SHEET

تقرير الإيقاظ اليومي

Morning	Evening

ROOM NUMBER رقم الغرفة	NOTES الملاحظات	4:00 AM	5:00 AM	6:00 AM	7:00 AM	8:00AM	3:00 PM	4:00 PM	5:00 PM
		4:30 AM	5:30 AM	6:30 AM	7:30 AM	8:30AM	3:30 PM	4:30 PM	5:30 PM

الشكل رقم (9) نموذج لتقرير الايقاظ اليومي

- **مراحل الإجابة عن مكالمات مستلمة داخلية وخارجية:-**

تختلف الاساليب الفنية باختلاف الانواع والمكونات الا ان هناك قواعد اساسية لا تبدل، منها وضعية الجلوس الصحيح والذي يجب ان يراعي فيها الجلوس المستقيم والمقابل تماما لجهاز البدالة والذي يساعد على عدم ارتكاب الاخطاء وملاحظة ازرار الانارة وباقي الازرار المرشدة بصورة جيدة، كما لمسك السماعة والمسافة الواجب الابقاء عليها بينها وبين الفم اهمية في توصيل الصوت في وضوح مستمر، اما استعمال (الكاسك) فلقد وفر على الموزع حرية استعمال كامل يديه الاثنين وسهولة الحركة والاستدارة والتي يضطر الموزع الى القيام بها بحثا عن الاسماء او الكتابة او غيرها، اما في ما يخص طلب الرقم فيجب تامين ذلك بهدوء وتروي مع التأكيد من صحة انتقاء الرقم.



جهاز الكاسك سماعة وحاكية مشتركة

طلب المكالمات : TELE- CALLS

في بعض الاجهزة يتمكن الضيف من طلب وتامين مكالماته بنفسه مباشرة بواسطة هاتفه الذي في غرفته وذلك بترقيم رقم معيين يحصل بعده على خط ويقوم الجهاز نفسه باحتساب عدد هذه المخابرات وتسجيلها على الضيف، اما في الاجهزة التي لا تؤمن هذه الخدمة فعلى الضيف الاتصال بموزع المخابرات الذي يقوم بدوره بتأمين المكالمة وطلبها وهنا وجب الانتباه الى ما يلي:-

تسجيل الرقم المطلوب، تسجيل الدولة المطلوب فيها الرقم، ورقم غرفة الطالب، اسم الشخص المراد التكلم معه، يكتب ذلك على ورقة غير السجلات الرسمية بعدها وبالتتابع والافضلية يقوم موزع المكالمات بطلب هذا الرقم وبعد ان يتأكد من صحة الرقم من الشخص المجيب وتحديد الشخص المطلوب يعلمه بأنه مطلوب من النزيل فلان ويذكر الاسم اذا كانت المكالمة تعود الى منزل او المكتب ولا تذكر ذلك اذا ما كانت لمكان عام او دائرة رسمية إذ ان النزيل لا يكون معروفا شخصيا بعد تحصيل المكالمة يوصلها بالنزيل مع ذكر الرقم العائد لها واذا قد حدد الشخص فالأفضل اعادة اسمه، مثال السيد ادم معك من لندن على الخط الرقم 4456455001

عدد الدقائق NO OF . Min	وقت طلب المكالمة Call time	اسم الشخص المطلوب N. Person	رقم الغرفة Room NO	اسم الضيف Guest. Name	اسم المدينة City name	اسم الدولة N. 0f. the country	رقم الهاتف TEL. N0
			اسم و توقيع موظف البدالة Operators Signature. Name				

الشكل رقم (10) نموذج لطلب مكالمة لنزيل

بعد انتهاء المكالمة نتعرف على ذلك من الاشارة الضوئية التي تظهر على لوحة الجهاز نقطع الاتصال ونبدأ بأعداد قائمة كلفة المكالمة بالإسناد الى الوقت الذي استغرقته والمسافة ومن ثم الخدمة وتوقيع القائمة، بعدها يصار الى نقل محتوى القائمة على سجل مبيعات الهاتف وحسب التوزيع الضروري المعتمد لذلك في المكالمات الخارجية البعيدة حيث كلفة هذه المكالمات باهظة يصار الى ارسال القائمة الى النزيل مباشرة بعد الانتهاء منها لكي يوقعها هذا الاخير قبل اضافتها الى حسابه وذلك تحاشيا للاعتراضات التي من الممكن ان تصدر عن النزيل لاحقا كاعتراضه على عدد المكالمات او المبالغ او عدم قيامه بالمكالمة .



احد النزلاء يجري اتصالا هاتفيا

الاجابة على المكالمة:-

من المفروض ان تجيب على المكالمات بأسرع ما يمكن فمخاطبك لا يراك والانتظار على الخط مزعج جدا له قد يؤثر على مزاجه بالتالي تنعكس على طريقة تصرفه معك لاحقا، قد تكون المكالمات التي تردك اما مكالمات داخلية واما خارجية فبرغم من اختلاف العبارات التي عليك ترددها كعدم اضطرارك الى تعريف الفندق والاكتفاء بتعريف نفسك او دائرتك عند الاجابة على المكالمات الداخلية الا ان الطريقة والمحاذير تبقى نفسها. هذا وفي الفنادق الكبيرة يعطى موظفو الهاتف وحيث يكون عددهم كبيرا ارقاما يعرفون بها ويستعملونها للتعريف عن انفسهم بدل ذكر اسمائهم.

المراحل الواجب اتباعها للإجابة على المكالمات:

1 - بدء المكالمة :

ابتسم اولا ثم عرف عن اسم الفندق ثم التحية ثم عرض الخدمة وكما يلي:

((فندق مرديان صباح الخير او مساء تفضلوا))

Meridian H. At Your Service

Meridian. H. Good Evening May I Help You

أ - الترحيب بالشخص المتصل مع ذكر اسم الفندق ثم ذكر اسمك.

ب - استخدام لغة صحيحة واضحة اثناء التحدث الى المتصل.

ج - التأكد من الخدمة المطلوبة.

د - حول المتصل الى الغرفة المطلوبة بعد التأكد من اسم النزيل ورقم غرفته.

هـ - حول المتصل الى القسم المعني في حال عدم اجابة النزيل.

و - اذا استلم موظف البدالة الرسالة الهاتفية يقوم بتدوينها ثم تكرار الرسالة للشخص المتصل لتأكيد المعلومات.

ز - شكر الضيف على الاتصال .



مأمورة بدالة في احدى الفنادق الكبرى

2 - معرفة الشخص او الخدمة المطلوبة:-

واجبك الاساسي هنا ينحصر في تحويل المكالمة الى الشخص او الدائرة المطلوبة بأسرع ما يمكن اذ عليك ان تتعرف الى رقم الغرفة التي يقيم بها الضيف يتسنى لك معرفة ذلك من لوحة كاشف الارقام في البدالات الحديثة واذا لم تجد هذه الميزة تستطيع الاستعانة بلائحة الاسماء التي لديك حدد رقم الغرفة وقم بالتحويل.

3-تحويل المكالمة :-

أ- الاعلام عن الشخص الطالب :-

قد تضطر و بناء لطلب الزبائن او مسؤولي الدوائر الى الاستفسار عن اسم الشخص الطالب واعلامهم به قبل تحويله اليهم عليك هنا ان تستفسر عن اسم الطالب وتعلمه الى الشخص المطلوب دون ان يسمـــــعك الاول اذ قد يرفض هذا ولأسباب خاصة الاجابة عليه ويطلب منك ابلاغه عن عدم وجوده بالفندق عليك ان تتـــــفهم الوضع وتتصرف بصورة طبيعية وكان الضيف حقا خارج الفندق وتعرض على الطالب ترك رسالة.

ب - الاحتفاظ بالشخص الطالب على الخط :-

قد يحدث وتستلم في نفس الوقت عدة اتصالات خارجية قد يلزم بعض الوقت لأخذها وتحويلها اما لانشغال خط الشخص المطلوب او لأي سبب اخر ولكيلا تجعل الاخرون ينتظرون ما عليك الا ان تعلق الخط وتحتفظ به ان تعلم صاحبه مسبقا بالبقاء على الخط وتنصرف الى الاجابة على باقي المكالمات عليك هنا ان لا تنسى الشخص المعلق وتجعله ينتظر طويلا بل عد اليه مبدئا اعتذارك وطالبا منه ان يبقى منتظرا وبأنك لم تنساه فان وافق تعيده الى الانتظار وان ارادك تحويله الى رقم اخر او ترك أي رسالة فأفعل ذلك .

ج - غياب الشخص المطلوب :-

بعد ان تكون قد حولت الشخص الطالب الى غرفة الشخص المطلوب وتبين لك وبعد وقت بأن احد لا يجيب بالرغم من عدم انشال خطه عليك من جديد اخذ خط الطالب وافهمه بأن صاحب العلاقة غير موجود في غرفته وبأن عليه ان يتنظر قليلا ريثما تستعلم له من موظف الاستعلامات اكان هذا الاخير في الفندق او لا او انه قد ترك علما بمكان وجوده، واذا تبين غيابه عن الفندق تعرض على الضيف ذلك وتسأله ان كان يرغب بترك أي رسالة له.



البدالة القديمة

د - نهاية المكالمة :-

بعد ان تكون قد انتهيت من التكلم مع مخاطبك واديته خدمته اجعله يشعر بانك جدا ان تكون خدمته وارضيته وبأنك دوما على الاستعداد لتكرار ذلك لا تقفل الخط بتاتا قبل ان يفعل هو ذلك.

هـ - تسجيل المكالمات وتحديد انواعها :-

قبل البحث في كيفية تسجيل المكالمات وجب التعرف الى انواع تلك المكالمات ومن منها يسجل على حساب الضيف ومن منها يمنح مجانا وهذا بالطبع يتأثر بسياسة المؤسسة وتعليماتها.

انواع المكالمات :-

1 - **المكالمات الداخلية :-** والتي تتم داخل الفندق غرف بعضها البعض، غرف مع دوائر واقسام الفندق والتي كما ذكرنا حسب مكونات الجهاز يمكن ان تتم مباشرة وبإدارة ارقام خاصة من جهاز الهاتف نفسه ولهذه الغاية وضع بجانب كل هاتف لائحة بأرقام الدوائر والاقسام تساعد

الضيف على معرفتها وطلبها دون المرور بجهاز البدالة وفي حالة عدم توفر هذه الطريقة يتم تأمين الاتصالات الداخلة بواسطة البدالة.



2 - المكالمات الخارجية :-

أ - **الأتوماتيكية**:- داخل المدينة او مع المحافظات ولقد قسمت حسب المناطق وزود كل رقم هاتف برقم مميز وفي بدايته يتناسب مع مع المكان والعنوان العائد اليه والرقم المطلوب.

ب - **غير الاوتوماتيكية**:- ويقصد بها تلك التي لم توصل بعد بالخطوط العامة الموحدة والتي وجب تأمينها بواسطة البدالة المركزية الحكومية وتشمل المناطق النائية من البلد.

3 - المكالمات الدولية :-

والتي تكون مثل المكالمات الخارجية اما ان تطلب مباشرة وذلك بعد الحصول على الرموز الدوليـــة العائدة للبلد المطلوب واضافته الى مطلع الرقم ويمكننا الاستعانة هنا بلائحة تعرف رموز هذه البلدان والتي تم الربط بواسطة كابلات او اقمار صناعيه. اما تلك التي لا نرتبط معها مباشرة فعلينا العودة الى البدالة المركزية هيئة الاتصالات الدولية والتي بدورها تؤمن لنا ذلك انما هذا يستغرق بعـــض الوقت علينا الاستفسار عنه من موظف البدالة وابلاغه للضيف.

المعلومات الواجب تأمينها عند طلب أي مكالمة هاتفية دولية:-

1- الرقم المطلوب والمدينة والدولة العائدة لها.
2- الشخص المراد التكلم معه.
3- الوقت المراد التكلم فيه.
4- اسم الشخص الطالب.
5- رقم غرفته ومكان تواجده اثناء تأمين المكالمة.

مميزات المكالمات :-

فيما يختص بالمكالمات الدولية غير الاوتوماتيكية وحتى الداخلية منها مميزات للمكالمات قد تؤثر على اسعارها وكذلك تمنحها بعض الافضليات يعرف منها:-

1- المكالمات العادية والتي تحتسب بالسعر العادي المحدد.
2- المكالمات المستعجلة والتي تعادل ضعف المكالمات العادية.
3- المكالمات الليلية والتي يشملها تخفيضات شرط ان يكون هنالك اتفاقية متبادلة بين البلدين الطالب والمطلوب.

أ - المكالمات التي تدفع من قبل الشخص المطلوب COLLECT CALL

قد يلجأ بعض الزبائن الى طلب مكالمات دولية على ان تسجل وتحتسب على حساب الشخص المطلوب هذه المكالمات لا يستطيع تأمينها مباشرة بل بواسطة البدالة المركزية بعد ان نعلمها بالأمر والتي عليها قبل تحويلها الى الشخص الطالب اخذ موافقته الشخص المطلوب على الدفع والذي يعود اليه امر الموافقة او الرفض.

ب - المكالمات التي يحدد فيها الشخص المطلوب والمراد التكلم معه Person to Person

والتي تأمن كذلك من قبل البدالة المركزية والتي يشترط منها الضيف التكلم مع شخص معين دون سواه ويلجأ عادة الى هذا التصرف في حالة كون الشخص المطلوب يقيم في الفندق او يعمل في شركة والذي من الممكن ان يكون متغطيا وهذا النوع من المكالمات في حالة تأمينها تدفع عليها اضافيات وتكون بلا مقابل في حال عدم الاتصال اوعدم وجود الشخص المطلوب.

تحديد عدد المكالمات واسعارها وتوزيعها على السجلات:

يعتمد الوقت والمسافة معا لتحديد عدد المكالمات واسعارها. وما يعرف بمكالمة يجب ان لا يقل عن ثلاث دقائق استغرقتها المكالمة بأكملها ام لا.

اما الوقت الذي يزيد على ذلك فيحسب على اساس الدقائق ولهذا فلقد وضعت الدولة جدولا بالأسعار ومنحت الفنادق حق اضافة نسبة مؤية على هذه الاسعار تتناسب ودرجة الفندق وكذلك سمحت لهم بأحساب واضافة الخدمة، وتعتبر هذه الزيادات مدخولا للفندق يمكنه من تغطية اجور موظفي البدالة ومصاريف الصيانة وكذلك تغطية كلفة المكالمات الادارية.

اعداد الفواتير :-

بعد تأمين المكالمة وانتهائها وبالأسناد الى عداد الوقت (كرونومتر) يصار الى تحديد عدد دقائقها وكذلك بالإسناد الى جدول الاسعار الموزع حسب البلدان وتحدد الكلفة بعد ان تكتمل جميع هذه العناصر تعد الفاتورة او قائمة حساب خاصة تلك التي تشمل مكالمات دولية بعيدة، تكون القائمة على نسختين الاصلية وترسل الى الضيف للتوقيع وبعدها الى دائرة الصندوق للتسجيل على حسابه، اما النسخة الثانية فتبقى للحفظ وعلى اساسها يصار الى تحضير سجل مبيعات الهاتف.

كما تكون هذه القوائم على شكل دفتر كبير تتألف صفحاته من عدة قوائم وذلك تسهيلا للعمل او على شكل قوائم منفردة وهذا ما يستعمله الموظفين في دوائر الهاتف المتعددة وتختلف اشكالها والوانها من فندق لأخر ولكن المحتوى يبقى نفسه، تحتوي القائمة على رقم تسلسلي اسوة بجميع المستندات الحسابية اما في القسم الاعلى منها يوجد مكان يذكر فيه التاريخ، اسم الطالب، وصفته، ورقم غرفته، اما في وسطها فيظهر اعمدة يسجل فيها بالتتابع ما يأتي:-

المكان المطلوب، الرقم المطلوب، عدد المكالمات، السعر الافرادي، السعر الاجمالي، الخدمة، المبلغ النهائي المطلوب، وفي اسفلها يظهر مكان يوقع فيه موظف البدالة الذي قام بتأمين الاتصال.

قائمة حساب الهاتف

TEL. CALL. BILL NO……..

…….. ROOM.NO..... DATE .....

NAME

TEL. NO رقم الهاتف	CITY COUNTRY المدينة و الدولة	MINUTE عدد الدقائق	UNIT.P. سعر الدقيقة	CHARGE المبلغ	SERVICE الخدمة	G. TTL. المجموع النهائي

G. OPE. SIGN……..

SIGN……..

الشكل رقم (11) قائمة حساب الهاتف

التسجيل والتوزيع على سجل مبيعات الهاتف :-

اسوة بباقي دوائر المبيعات وحيث تتم عمليات متعددة وجب مسك سجل تجمع عليه هذه العمليات وبالتتابع وحسب ورودها. ويمسك هذا السجل والذي ينظم كذلك على نسختين من قبل موزع المكالمات متبعا التوزيع الآتي:-

العمود الاول يذكر فيه رقم القائمة.

وفي العمود الثاني رقم الغرفة او الصفة الشخصية للطالب.

اما في العمود الثالث فيذكر الرقم المطلوب واسم البلد العائد اليها هذا الرقم.

اما العمود الرابع فيحدد عدد المكالمات الفعلية والتي قام بها صاحب العلاقة.

اما في القسم الثاني من الجدول والخاص بتوزيع قيمة هذه المكالمات فنراه قد قسم الى اربعة اعمدة:

العمود الاول والخاص بالمبالغ العائدة للمكالمات النقدية والتي عادة يقدم بها اشخاص عابرون لا يسكنون الفندق.

العمود الثاني والخاص بالمبالغ العائدة للمكالمات التي قام بها النزلاء ووقعوا قوائمها على ان تضاف الى حسابهم وتحصل منهم لاحقا.

والعمود الثالث والخاص بالمبالغ العائدة للمكالمات التي قام بها موظفو الادارة والتي هم مخولون القيام بها هذه البيانات توقع ايضا من صاحب العلاقة وترسل للمحاسبة.

العمود الرابع والخاص بالمبالغ العائدة للمكالمات التي قام بها زبائن مدينون انما غير مقيمين في الفندق يطبق هذا على المكالمات العائدة الى اصحاب المكاتب والمحلات المستأجرة داخل الفندق والتي يسدد اصحابها حساباتهم مع نهاية كل شهر.

كما ان هناك عمود نهائي يضع فيه منظم السجل والذي من الممكن ان يكون اكثر من شخص توقيعه بجانب كل عملية قام بتسجيلها وذلك للتعرف اليه اذا ما دعت الحاجة وظهر ان هناك خطأ في الحساب.

اقفال السجل ومصير الحسابات :-

يقفل هذا السجل مع نهاية كل يوم وترسل النسخة الاصلية منه الى دائرة صندوق القسم الامامي ليصار الى تدقيقها بواسطة مدقق الحسابات. NIGHT AUDITOR كما ترفق فيه جميع القوائم

المدققة والمبالغ النقدية ويمكن التعرف الى هذه المبالغ من مجموع عمود النقدي، اما عمود الخاص بتسجيل مبالغ زبائن الفندق فيجب ان يطابق مجموعه ومجموع عمود مبيعات الهاتف على سجل الحسابات العام، اما باقي القوائم والمبالغ الموقعة فتسلم الى المحاسبة إذ تفصل الى قوائم الادارة والتي تجمع وتخفض مع نهاية كل شهر من حساب الارباح وقوائم المدينين.

جدول مراقبة مبيعات الهاتف

Telephone Summary Sheet

NO…….....

الاسم

Shift …… Date …….. Day……

0perator.....

التوقيع Ope Sign	نقدا CASH	الادارة Administ Ration	النزيل Hotel Guest	عابرون Passant	المجموع Total	الخدمة Service	الكلفة Charge	دقائق Mim	Place& Number Called			الطالب Caller Room. No	رقم القائمة Follo. No
									Countr y	City	Tel.N o		

الجدول رقم (5) جدول مراقبة مبيعات الهاتف

اللياقة الهاتفية :- ان لكل صوت شخصية محببة او غير محببة كما هي الحال في حكمنا على الاصوات واحجامها ونحن نستمع الى مذيع الراديو او التلفزيون، ولتكوين هذه الشخصية وجب اتباع الارشادات والتعليمات الآتية:



1- كن طبيعيا عندما تتكلم وتجنب اظهار مشاعرك الخاصة والحالة التي تعيش كونك مغتاظا او حزينا او غاضبا او سعيدا فالذي يكلمك لا يراك وسيستهجن تصرفك التي لا يعرف اسبابها ولا تنسى انك تمثل مؤسسة بأكملها ولا تمثل شخصك.

2- تلافي التفوه بالتعابير العامية والتي تخلو من الرصانة ككلمة (عيني- حبيبي) استعمل دوما العبارات المهذبة اللطيفة واختصر واوضح ما تقول.

3- خاطب الاشخاص الذين تعرفهم بأسمائهم ولا تنسى الالقاب ولا اسماء الوظائف التي ينتحلونها انها مهمة كثيرا لهم يحبون سماعها.



4- لا تصرخ ولا تخفض صوتك اكثر مما يجب بل اعتمد صوتا معتدلا وتصور من يكلمك شخص جالس امامك على طاولة تراه ويراك.

5- لا تسرع والتباطء الكلام فقد ترهق اعصاب سامعك للجهد الاضافي الذي عليه بذله كي يتمكن من متابعتك.

6- ابتسم عند الكلام فهذه قاعدة اساسية يركز عليها نجاح مهمتك.



التعامل مع الاستفسارات :

قد تكون دائرة الهتف من اكثر الدوائر التي تنصب عليها استفسارات الزبائن نظرا لكونها الاسهل والاهون تحصيلا من باقي دوائر الفندق اذ يكفي ان يرفع المستفسر سماعة الهاتف ويطرح استفساره والذي غالبا ما يكون بسيطا كالاستفسار عن الوقت او التاريخ او الطقس، او معقدا كالاستفسار عن مجموع قائمته او غيره. اما ما مدى علاقة موظف الهاتف بهذه الاستفسارات فهذا يتوقف على طبيعة ونوع الاستفسارات نفسها والتي من الممكن ان تكون استفسارات اتيت من خارج الفندق او من الزبائن المقيمين ومهما يكن فعلى موظف الهاتف التعرف على ما يرغبه ويريده المستفسر والاجابة على استفساراته اذا كان هذا من اختصاصه او تحويله الى المراجع صاحبة العلاقة كي تؤمن له ذلك وما يجب ان يتلافاه موظف الهاتف في

مثل هذه الحالات قول (لا اعرف) وكذلك عدم الاطالة في الحديث او اعطاء الاجوبة المبهمة او الخطأ في تحويل الاستفسار الى غير جهة او المرجع الصحيح.

كما على موظف الهاتف وقبل انهاء المكالمة مع المستفسر التأكد من هذا الاخير قد اقتنع وتفهم ماكان يستفسر عنه وينطبق تصرفه الذي اشرنا اليه اعلاه وما يجب ان يتحاشاه على كل من الاستفسارات الداخلية او الخارجية.

الاستفسارات في الحالات الطارئة :

تعطى الاستفسارات في الحالات الطارئة الافضلية في التعامل والاجابة نظرا لما تتضمنه من اهمية في نظر الضيف.

اما الحالات الطارئة فيعنى بها الحالات التي لم يعتدوها الضيف سابقا، كالمرض مثلا، او عدم معرفة تشغيل احدى المعدات الضرورية في الغرفة او كتعرض الضيف الى أي حادث. على موظفي الهاتف هنا الاسراع في الاجابة على الاستفسارات واعطاء الاجوبة الاكيدة او تحويل المستفسر الى المرجع المختص مع تعريف وتقديم المستفسر الى هذا المرجع او الاهتمام شخصيا بالاستفسار بدلا عن الضيف ومعاودة الاتصال بالمستفسر واجابته على استفساره.



التعامل مع الشكاوي الهاتفية :

ينطبق كل ما جاء في موضوع الاستفسارات الهاتفية على ما يتضمنه موضوع الشكاوي الهاتفية والذي يجب اعارته كل اهتمام خاصة وان الشاكي هو غير المستفسر حتى ولو كان الشخص نفسه فهنا الحالة النفسية والعصبية تختلف وهذا ما يفرض علينا التفهم والتعامل معه بحذر وهدوء وقد لا ينحصر شكوى الزبائن بما له علاقة بالهاتف فقط انما تتعداه الى شكاوى اخرى اغلبها تتعلق بقسم الصيانة اما شكاوى الهاتف والتي يمكن ايجازها ما يأتي:-

1- التأخير في تلبية طلبات المكالمات الهاتفية.
2- طلب المكالمات او تحويلها بصورة خاطئة.
3- قطع المكالمة عن المتكلم قبل انهاء حديثه.
4- المعاملة السيئة والتي تتجلى باللهجة والصوت.
5- ازعاج الزبائن دون مبرر ضمن اوقات حددوها للاستراحة وطلبوا منا عدم ازعاجهم.
6- عدم إيقاظهم خلال اوقات قد عيونها مسبقا.



هذا وقد تشمل الشكاوى اخطاء حسابية كتسجيل مكالمات على حسابهم دون ان يكونوا قد قاموا بها فعليا او احتساب اسعار يعتبرونها مرتفعة وبالتالي يمتنعون من تسديدها، في جميع الحالات وجب علينا الاصغاء

جيدا الى الشاكي وتسجيل شكواه هذه ومحاولتنا تسوية الامر مباشرة عن طريق تقديم الاعتذار وجعل الضيف يتفهم الدافع الى مسببات الشكوى والذي هو غالبا خارج ارادتنا.

واعطائه الوعد بمعالجة الاسباب فورا وعلى هذا لن يتكرر معه ثانية فاذا ما وفقنا في ذلك كان به والا لجأنا الى المراجع العليا وابلغناها بأمر الشاكي وشكواه وافسحنا لها المجال لمعالجة الامر كما علينا وفي حال كون الشكوى تتعلق بقسم او دائرة اخرى تحويل الشاكي الى المسؤول عن هذه الدوائر والذي يكون اولى به معالجة الموضوع نظرا لإلمامه بأمور وشجون دائرته اكثر منا.

الجدول رقم (6) اسماء ومختصرات بعض شركات الطيران العالمية

AF	AIR FRANCEالخطوط الجوية الفرنسية	1
AA	AMERICAN AIR LINESلخطوط الجوية الأمريكية	2
BE	BRITISH AIRWAYSالخطوط الجوية البريطانية	3
CO	CONTINENTAL AIR LINESالخطوط الجوية القارية	4
IIS	INDIAN AIR LINESالخطوط الجوية الهندية	5
IR	IRANIAN AIR WAYSالخطوط الجوية الإيرانية	6
IA	IRAQI AIR WAYSالخطوط الجوية العراقية	7
TK	TURKISH AIR LINESالخطوط الجوية التركية	8
LH	LUFTHANSAلوفتهانزا الخطوط الجوية الالمانية	9
ME	MIDDLE EAST AIR LINESخطوط طيران الشرق الأوسط	10
RJ	ROYAL JORDANIAN AIR LINES (ALIA) الخطوط الجوية الملكية الأردنية	11

جدول رقم (7) اسماء اشهر السنة ومختصراتها

ENGLISH	الرمز	عربي
January	JAN	كانون الثاني
February	FEB	شباط
March	MAR	آذار
April	APR	نيسان
May	MAY	مايس
June	JUN	حزيران
July	JUL	تموز
August	AUG	آب
September	SEP	أيلول
October	0CT	تشرين الأول
November	NOV	تشرين الثاني
December	DEC	كانون الأول

جدول رقم (8) اسماء ايام الاسبوع ومختصراتها

عربي	الرمز	English
الأحد	SUN.D	Sunday
الاثنين	MON.D	Monday
الثلاثاء	TUES.D	Tuesday
الأربعاء	WED.D	Wednesday
الخميس	THU.D	Thursday
الجمعة	FRI.D	Friday
السبت	SAT.D	Saturday

كيفية استعمال هذه الرموز في المستندات والاجابة عن الاستفسارات:-

للسهولة والسرعة لتقليل الاخطاء اعتمدت هذه الرموز عالميا في جميع مستندات الفنادق كما بينا في الجداول السابقة للشركات السياحية واشهر السنة وايام الاسبوع ومختصراتها إذ تذكر هذه الرموز كل حسب احتياجها بمستندات الاقسام على سبيل المثال لا الحصر.

جدول رقم (9) مجموعة الاسماء ومختصراتها المستخدمة على النزلاء والاداريين في الفندق

الرمز	الانكليزي	العربي
مدير	M.	Manager
مدير مساعد	A.M	Assistant Manager
مساعد	ASCT	Associate
رجل أعمال	BUS	Businessman
إداري	ADMN	Administrator
نائب المدير	DTY.M	Deputy Manager
الآنسة	Ms.	Miss
السيدة	Mrs.	Misses
الطبيب	Dr.	Doctor
الجنسية	NAT	NATIONALITY
الاشخاص	PERS	PERSONS
شخص مهم جدا	V.I.P	Very Important Person
الضيف	G.	GUEST

المصطلحات الهاتفية الفندقية الدولية :-

كما اشرنا سابقا تسهيلا للعمل وتجنبا للأخطاء الناتجة عن عدم تفهم وصحة التقاط الاسماء الاجنبية، إعتمد نظام دولي يساعد على تهجئة الاسماء خاصة المعقدة والغريبة منها وهذا النظام نراه مطبقا في دوائر الحجز كما في دائرة الهاتف ويعتمد على استبدال الاحرف التي تكون الاسم بكلمات سهلة التداول والفهم، واليكم فيما يأتي لائحة بهذه الكلمات التي تبدأ كل منها بالأحرف المراد استعمالها:

جدول رقم (10) المصطلحات الهاتفية الفندقية الدولية

الاحرف الابجدية	المصطلحات باللغة الانكليزية		
A	ALPHA		
B	BAKER		BRAVO
C	CHARLY		
D	DAVIS		DELTA
E	EASY		ECHO
F	FOX		
G	GEORGES		GOLF
H	HONEY	HECTOR	HOTEL
I	ITEM		INDIA
J	JOSEPH		JULIT
K	KILO		
L	LOVE		LIME
M	MIKE		
N	NANCY		NOVEMBER
O	OCSAR		
P	PETER		PAPA
Q	QUEEN		QUEBEC
R	ROGER		ROMEO
S	SUGAR		SIERRA
T	TONI		TANGO
U	UNIFORM		
V	VICTOR		
W	WHISKY		
X	XAVIER		XRAY
Y	YANKEE		
Z	ZEBRA		ZOULOU

الرسائل الهاتفية وكيفية التعامل معها :-

1 - الرسائل الهاتفية المكتوبة: LETTER

تختلف احجام ونماذج الرسالة الهاتفية بين فندق واخر الا ان مضمونها يبقى واحد وافضلها تلك التي كانت منظمة بشكل واضح وقد ذكر عليها بعض الاصطلاحات التي من شأنها تخفيف الكتابة على رموز المكالمات مما تساعده على اختصار في الوقت والعناء.

تستعمل الرسالة الهاتفية لإبلاغ النزيل عن مكالمة قد وردت ولم يتسنى له استلامها لوجوده خارج الفندق وقد تكون هذه الرسالة تحوي امورا مهمة تتعلق بأعمال النزلاء او بعلاقاتهم الاجتماعية، لذا وجب العمل على تسليمها لهم بأسرع الطرق والمحافظة على السرية والتأكد من التسليم ولضمان ذلك اعتمدت الرسالة الهاتفية ذات الثلاث نسخ المميزة اللون النسخة الاولى ترسل مباشرة الى دائرة الاستعلامات لتوضع في خانة الضيف اما النسخة الثانية فترسل لتمرر من تحت باب غرفة الضيف فلربما صعد الى غرفته دون المرور بدائرة الاستعلامات، وبهذا تضمن استلامه لها. تبقى النسخة الثالثة والتي يجب الاحتفاظ بها في دائرة الهاتف للمراجعة عند الضرورة.

وللمحافظة على السرية التي ذكرناها توضع نسخ الرسائل الهاتفية في ظروف خاصة حال تحريرها وقبل توزيعها كما توقع من قبل الشخص الذي اعدها للعودة اليه عند الحاجة بالإضافة الى الوقت الذي يكون قد حدده موظف البدالة على الرسالة حال استلامها تمرر هذه الرسالة على ساعة تحديد الوقت الكهربائية لدى استلامها من قبل موظف الاستعلامات تفاديا للمشاكل التي قد يتعرض لها لاحقا عند تسليمه هذه الرسالة الى الزبائن.

رسالة

MESSAGE

_____

TO _____ **الى** **Room** _____ **الغرفة**

Date _____ **التاريخ** **Time** _____ **الوقت**

From _____ **من** **Tel** _____ **الهاتف**

اتصل بكم هاتفيا	**الرجاء الاتصال به**
☐ **ed you by telephone**	**Please** ☐
☐ **see YOU**	**وف يعود** **Will re** ☐
☐ **o see you**	**على عجل** **urgent** ☐

مضمون الرسالة

Message

_____

___

_____

___

_____

_____

_____

_____

RECEIVED BY

_____

المستلم توقيع

_____

الشكل (12) نموذج رسالة هاتفية

2 - الرسالة الهاتفية الشفهية :- MESSAGE

قد يتطلب من موزع المكالمات تبليغ رسائل شفهية الى اشخاص معينين هذه الطريقة نراها مطبقة بين دوائر او اقسام الفندق اكثر مما هي مطبقة مع الزبائن نظر لعدم جديتها وللأخطاء التي قد تنجم عنها كنسيان تبليغها او تحريف في مضمونها او غالبا نكران تبليغها، اما في حال استلامنا رسائل هاتفية شفهية فأول ما يجب عمله هو الاسراع في نقلها الى الاشخاص الموجهة لهم ولهم شخصيا وعدم تكليف شخص اخر بأن يهتم بذلك اما في حال تغيب الشخص الواجب تبليغه الى من ينوب عنه في تحمل المسؤولية على ان نأخذ اسمه كأجراء احتياطي اما اذا تعذر تبليغ هذه الرسالة شفهيا الى احد نلجأ الى اعداد رسالة كتابية تطبق عليها نفس الاجراءات التي ذكرناها سابقا.



جدول رقم (11) المصطلحات المهمة ومختصراتها

الرمز	المعنى العربي	المصطلح بالغة الانكليزية
OPE	البدالة	OPERATOR
TEL	الهاتف	TELEPHONE
	دليل الهاتف	DIRECTORY
	سجل الايقاض	WAKE –UP CALL. LIST
	الهاتف الذكي	MOBILE
	قائمة او لائحة	LIST
	مكالمات	CALLS
	المكالمات العادية	NORMAL CALL
	المكالمات المستعجلة	URGENT CALL
	المكالمات الليلية	NIGHT CALL
	المكالمات تدفع من قبل الشخص المطلوب	COLLECT CALL
P.T.P	مكالمات تحديد الشخص المطلوب	PERSON TO PERSON
TEL. BILL	قائمة حساب الهاتف	TELEPHONE BILL
	سجل مبيعات الهاتف	TELE.SUMMARY
LET	الرسائل المكتوبة	LETTERS
M.	الرسائل الشفوية	MESSAGE
N. CH	تغيير الاسم	NAME CHANGE
ADM	الادارة	ADMINISTRATION
	عابرون (زائر)	PASSANT

اسئلة الفصل الرابع

س1 / ماهي الاجهزة والمعدات التي تستعمل في قسم البدالة ؟

س2 / عدد المستندات والمطبوعات في قسم الهاتف

س3 / عرف قسم الهاتف ثم اذكر اين يقع ومع من يرتبط ومما يتألف فريق القسم

س4 / ماهي اهم الصفات التي يجب ان يتمتع بها موظف البدالة ؟

س5 / ماذا تعرف عن خدمة الايقاظ وكيف تأمن ؟

س6 / ارسم نموذجا لقائمة الايقاظ

س7 / ماهي الاجراءات الواجب اتخاذها في حالة غياب الشخص المطلوب ؟

س8 / ماهي الاساليب الصحيحة التي على موظف البدالة استعمالها في كل من الحالات الآتية:

طلب مكالمة، الاجابة على مكالمة، تحويل مكالمة ؟

س9 / ما الغرض من استعمال المصطلحات الهجائية الهاتفية الدولية , وماهي المصطلحات لكل من الاحرف الآتية:-

A. B . R . X . L

س10 / ماذا يقصد باللياقة الهاتفية ؟

س11 / عدد انواع المكالمات الهاتفية، وماهي المعلومات الواجب توفرها لتأمين مكالمة دولية

س12 / هل باستطاعة النزيل اجراء مكالمة دولية على حساب المطلوب ؟

س13 / هل باستطاعة النزيل تحديد شخص معين يرغب بمكالمته دون سواه عند طلبه مكالمة دولية، وما الفائدة من ذلك ؟

س14 / ارسم نموذجا لقائمة الهاتف

س15 / ماذا تعرف عن سجل مبيعات الهاتف ومما يتألف ارسم نموذجا له ؟

س16 / ماذا تعني المختصرات التالية العائدة لشركات الطيران ؟

س17 / ما الغرض من توفر جهاز للمناداة العامة واين يقع ؟

س19 / ماهي اهم شكاوى الهاتف وكيف يتعامل معها موظف البدالة ؟

س20 / ارسم نموذجا للرسالة الهاتفية

الفصل الخامس

السلامة المهنية

الامن الفندقي والسلامة المهنية في الفنادق العالمية

تعتبر قسم المكاتب الأمامية من الأقسام التي يتعاون معها الجهاز الأمني حيث يتوافد إليه عدد كبير من الزوار والنزلاء وتعدد العمليات به عن باقي أقسام الفندق حيث يتطلب مجهود شاق من الجهاز الأمني بالفندق لتوفير الأمن والأمان لكافة المترددين ورقابة المفاتيح الصادرة من القسم وإيداعات الأشياء الثمينة التي يمتلكها نزلاء الفندق وحفظها في صندوق حفظ الأمانات وحماية ممتلكات النزلاء ومراقبة الأشخاص المشبوهين أو الذين تظهر منهم أعمال غريبة أو المرتابين بهدف كشف أي جريمة قبل وقوعها والعمل على منعها من الحدوث. وأثناء محاسبة النزلاء أو تعاملهم بكروت الائتمان ويمكن أن يعاني الفندق من خسارة فادحة أو مشكلات عديدة في حالة عدم وجود جهاز أمني قوي له السيطرة الكاملة على كافة العمليات التي تؤدي في النهاية إلى توفير الأمن والأمان للعاملين والنزلاء وحماية ممتلكات الفندق والنزلاء.

وإتباع كافة تعليمات مدير الأمن الخاص بتلك الأعمال في الفنادق مع ضرورة توجيه الضيوف والسياح إلى التعليمات الصحيحة بالطريقة المناسبة لهم وعدم خوفهم من أي خطأ حصل دون عمد داخل الفندق، كما يجب إغلاق غرف الضيوف والسياح بشكل صحيح بعد التأكد من الأمان منها وعدم وجود أي خطأ فيها ويجب على مدير الأمن الفندقي أن يرفع تقرير عن ما حصل داخل أجنحة الفندق إلى مدير الفندق للاطلاع عليه بشكل كامل وصحيح. يجب التأكد من أن كافة مداخل ومخارج الفندق آمنة ولا تحتاج إلى إعادة لها مع ضرورة تفقدها بين كل فترة وأخرى عن طريق مجموعة من الأخصائيين في سلامة المداخل والمخارج للفندق.

ونظرا لطبيعة النشاط الفندقي واحتمالات تعرضه للأخطار بالنسبة للنزلاء والعاملين تقوم الفنادق بالعمل على معرفة و توفير سبل الأمن والأمان للنزلاء والعاملين. تتمثل وظيفة جهاز الأمن بالفندق في المسئولية الكاملة لحماية النزلاء ليس فقط بالنسب للنزلاء المقيمين ولكن أيضا بالنسبة للمترددين على الفندق من الخارج وحماية الموظفين والعاملين بالفندق وحماية أصول الفندق من السرقة والضياع .

ويتكون قسم الأمن بالفندق من مدير الأمن ومجموعة من ضباط الأمن ومشرفي دوريات بالفندق ويتم تعيينهم أو اختيارهم بالتعاقد مع إحدى شركات الأمن المعروفة بعقود توضح التزاماتهم ومسئوليتهم لتأمين الفندق وتحدد لهم إدارة الفندق السياسات والإجراءات التي يجب إتباعها لكل قسم بالفندق والعمل على تأمين الفندق والنزلاء وحمايتهم من السرقة والسطو والحوادث. ويجب على كافة العاملين بالفندق اتباع كافة التعليمات الواردة من قسم الأمن والتعاون مع الجهاز الأمني بالفندق للوصول إلى تأمين النزلاء والفندق وتأمين أنفسهم.

والتعرف على أسباب الحوادث والاصابات التي قد يتعرض لها النزلاء في الفنادق بالإضافة الى العاملين فيها من الامور الهامة، فمن خلال ذلك يمكن التخطيط لأساليب الوقاية الشخصية للنزلاء والعاملين والمترددين عليها والحفاظ على الفندق بعيدا عن الحوادث، وباستقراء إحصائيات الحوادث والاصابات التي تقع في الفنادق، نجد أن معظم الحوادث التي ينتج عنها إصابات ترجع الى الاسلوب غير الآمن للنزلاء والعاملين وهى تشكل نحو 85% من مجموع الحوادث بينما تقتصر نسبة ال15% الباقية على الحوادث التي ترجع الى الظروف الغير آمنة لبيئة العمل او المعدات .

اهم مسببات الحوادث تتمثل في:

1. السقوط نتيجة العوامل التالية :

أ- التعثر في أطراف السجاجيد غير المثبتة أو المشايات .

ب- الانزلاق على الارضيات المبللة .

ت- التعثر في الأسلاك الكهربائية .

ث- د -الاصطدام بالمخلفات التي قد تتواجد في ممرات الادوار بالفندق .

ج- عدم الانتباه الى ما يحيط بالفرد أثناء السير .

ح- ضعف الاضاءة في الممرات والمداخل والمناطق الضيقة .

خ- معوقات وإعاقات المرور في الممرات وتناثر السوائل والفضلات عليها .

د- السرعة غير الضرورية أثناء السير .

2. الأسلوب الخاطئ في رفع الاحمال حيث محاولة العاملين برفع الاحمال الثقيلة التي تفوق قدراتهم أو محاولتهم رفعها بطريقة غير آمنة مثل العاملين في قسم الاشراف الداخلي وقسم (استلام البضائع) وقسم الادارة الهندسة (الصيانة) وقسم الجزار بالمطابخ.
3. الأسلوب الخاطئ في الصعود أو التسلق لتناول الأشياء.
4. الاسلوب غير الآمن في التعامل مع السوائل الساخنة سواء من العاملين في قسم المطبخ اثناء التعامل مع حلل البخار (الاستيم) بالقسم الساخن بالمطبخ، خدمة الغرف (الروم سرفيس) او قسم الصيانة في حالة عمل صيانة لا حدى الغلايات.
5. عدم استخدام عوامل الأمان للآلات واستخدام السكاكين غير المسنونة سواء باستخدام ماكينة تقطيع اللحوم المجمدة وكسر سلاح المنشار الذى بها في قسم الجزار بالمطابخ في الفندق.
6. عدم الإخطار والابلاغ عن التجهيزات المعيبة وعدم تجنيب الزجاجيات المكسورة أو المكشوطة وخاصة في قسم الاستيوارد والروم سرفيس والصيانة .
7. ترك الأدوات والمهمات في أوضاع غير آمنة مثل ترك ابواب اللوحات الكهربائية مفتوحة حيث يتوقع تناثر المياه عليها اثناء عمليات النظافة في اقسام المطابخ والاستيوارد والاشراف الداخلي، ترك المنظفات الكيماوية والمذيبات في أماكن غير مسموح بتواجدها فيها بعد اعمال النظافة اليومية مثلا في المطابخ وبوفيهات المطاعم وورش اللحام بإدارة الهندسة (الصيانة).
8. ضعف مستوى الاشراف الداخلي أو الصيانة الخاطئة وذلك بعدم ازالة اكياس (القمامة) من ادوار وممرات الفندق ومآبها من مخاطر مختلفة، وعدم وضع علامات الايقاف والغلق Lockout and Tag outعلى اماكن الصيانة في موقع بيئة العمل وخاصة بمعرفة مسؤولي السلامة والعاملين بالإدارة الهندسية (الصيانة) .
9. عدم اتباع تعليمات الوقاية من الحريق وعدم تنفيذ اشتراطات وتعليمات السلامة بأقسام وادارات الفندق.

أهمية قسم الأمن وموقع قسم الأمن في الهيكل التنظيمي للفندق:

إن أهمية إدارة الآمن تأتي لكون الانطباع الجيد لدى النزيل يتكون منذ إداركه وتأكده من توافر الآمن والأمان داخل الفندق والتي تعد من أهم الاحتياجات الأساسية لنزلاء الفندق من أجل إقامة مريحة وناجحة، إن نزلاء الفنادق يتوقعون مناخ آمن كما يتوقع ملاك الفندق أن يدار الفندق بطريقة مهنية صحيحة وتحقيق ربح مجزي، ولكن في حالة حدوث حادث أمني وأبسطها سرقة نزيل بالفندق فإن هذا يؤثر سلباً دون شك علي معنويات النزيل وأيضاً علي صورة الفندق لدي العملاء، أما إذا فرض الاسوأ وهو أن الحادث الأمني عبارة عن جريمة ضد حياة أحد النزلاء فإن هذا الحادث سوف يقوم بتدمير سمعة الفندق والتأثير الشديد عليها لفترة طويلة ويعتبر قطاع الأمن قطاعا مستقلا في الهيكل التنظيمي للفندق.

وفيما يلي قطاعات الفندق المختلفة Division Hotel

1. الغرف
2. الأغذية والمشروبات
3. الهندسة والصيانة.
4. التسويق والمبيعات.
5. الحسابات.
6. الموارد البشرية.
7. الأمن

الوظائف المختلفة بقسم الأمن :

1. مدير الأمن Security Manager
2. مساعد مدير الأمن Assistant Security Manager
3. أفراد أمن العاملين ومراقبة الحضور والانصراف
4. أفراد أمن استلام الخامات
5. أفراد أمن باب الخدمة
6. أفراد أمن النزلاء

7. أفراد أمن الدفاع المدني والحريق
8. أفراد أمن حراسة الفندق

ومن الضروري أن يقوم مدير الأمن وموظفي الأمن بجولات يومية في مواقع الفندق المختلفة للوقاية ومنع المشكلات السابق ذكرها.

يقوم قطاع الأمن The Security Division بحماية ضيوف الفندق والعاملين من أي خطر داخلي أو خارجي وأيضاً حماية ممتلكات النزلاء والفندق.

ومن أهم واجبات العاملين بقسم الأمن:

هو منع حدوث الجرائم قبل وقوعها وذلك من خلال توزيع موظفي الأمن على مناطق الفندق المختلفة من خلال ورديات متتابعة وتجهيز أفراد الأمن بأجهزة ومعدات حديثة .

والمسؤول في القسم هو مدير الأمن يعاونه نائب مدير الأمن وعدد من حراس الأمن ويقوم قسم الأمن بتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة مثل البوابات الإلكترونية حتى يتسنى للعاملين بقسم الأمن تنفيذ مهامهم الوظيفية بكفاءة تامة.

يقوم قسم الأمن بحماية ضيوف الفندق وأيضاً ممتلكات النزلاء والفندق والقيام بجولات تفتيشية للتأكد من حسن سير إجراءات الأمن ومراقبة مداخل ومخارج الفندق طوال اليوم ومراقبة العاملين أثناء دخولهم وخروجهم والتأكد من تطبيق تعليمات الأمن الصناعي والحريق واستخدام الدوائر التليفزيونية المغلقة لتفقد مرافق الفندق باستمرار ويتضمن مهام قسم الأمن تأمين غرف النزلاء والرقابة على مفاتيح الغرف ومتابعة إنذارات الحريق و القيام بجولات تفتيشية للتأكد من حسن سير إجراءات الأمن Patrolling the property .

ومراقبة مداخل ومخارج الفندق طوال اليوم ومراقبة العاملين أثناء دخولهم وخروجهم والتأكد من تطبيق تعليمات الأمن الصناعي والحريق و استخدام الدوائر التليفزيونية المغلقة لتفقد مرافق الفندق باستمرار والكاميرات وتأمين منطقة صناديق الأمانات والحفاظ على أموال الفندق .

مناطق الفندق التي يستخدم فيها الأجهزة الأمنية:

- كل المناطق التابعة للواجهة الأمامية للفندق Front Of The House
- كل المناطق التابعة للواجهة الخلفية للفندق Back Of The House
- البهو الرئيس Lobby
- غرف النزلاء Guest Rooms
- الحمامات
- قاعات الحفلات
- السلالم الخاصة بالنزلاء
- مصاعد النزلاء
- المطاعم ومناطق المشروبات
- مكاتب الإدارات
- مركز رجال الأعمال
- أماكن خلع ملابس العاملين
- ردهات العاملين
- حجرة البياضات
- المغاسل
- حمام السباحة
- قاعات المؤتمرات
- الحمامات العامة بالفندق
- الحمامات الخاصة بالعاملين
- صالات الألعاب
- الفندق من الخارج

أجهزة وأدوات قسم الأمن :

- لوحات إرشادية لمخارج الطوارئ
- بوابة للتفتيش Stand Walk
- حقيبة الإسعافات الأولية First Aid

- نظم مكافحة الحريق Fire Fighting System
- كاميرات مراقبة أمام صرافي المكاتب الأمامية .
- عصا الكشف عن المعادن
- قميص والي ضد طلقات الرماس
- سلسلة الأمان بداخل الغرف
- خزائن الأمانات بداخل الغرف
- كاميرات مراقبة Surveillance Cameras
- دوائر تلفزيونية مغلقة.
- جهاز الإطفاء الذاتي للحريق Sprinkler System
- باحثات الدخان في الغرف Smoke Detectors
- اسطوانات الحريق وخراطيم الحريق
- استخدام الزجاج المعالج ضد الكسر في البهو ومناطق الاستقبال
- تحديث نظم الاتصالات بين أفراد موظفي الأمن
- جهاز يستخدم أثناء الزلازل لكشف أصوات المصابين تحت الأنقاض
- عصا يد أمن إلكترونية للبحث عن المعادن Hand Held Metal Detection
- خراطيم شفط المياه Suction Hoses

معدات الوقاية الشخصية لأفراد الأمن:

- خوذة الرأس
- الملابس الواقية
- ماسك لحماية الوجه
- قفازات لحماية الأيدي.
- احذية طويلة للحماية القدمين
- نظارات خاصة لحماية العين

دور موظفي المكاتب الأمامية في الحفاظ على الأمن:

يؤدي العاملون بالمكاتب الأمامية دورا هاما في الحفاظ على أمن الفندق وذلك من خلال الرقابة على مفاتيح غرف النزلاء وبغض النظر عن نوع المفاتيح سواء كانت معدنية أو بلاستيكية فإنه يجب خضوعها لنظام رقابي.

وتستخدم الفنادق أنواعاً مختلفة من المفاتيح :

1. مفتاح الطواري Emergency Key

ويفتح هذا المفتاح قفل غرف النزلاء حتى إذا كانت Double Lock

2. المفتاح الرئيس Master Key

يفتح هذا المفتاح قفل غرف النزلاء بشرط الا تكون Double Lock

وقد وفر نظام المفاتيح الإلكتروني باستخدام الكمبيوتر في إصدار المفاتيح البلاستيكية والتي ساهمت لحد كبير في تقليل حوادث السرقات بالغرف ويسهل مع هذا البرنامج سرعة وسهولة تغيير بيانات المفتاح وقد يحتفظ النزيل بكارت المفتاح كتذكار لكن بعد انتهاء مدة الإقامة لا يمكن فتح الغرقة به ويتطلب ذلك إصدار كارت أخر.

ويسهم العاملون بالمكاتب الأمامية في أعمال الأمن من خلال ملاحظة الوافدين إلى الفندق والمغادرين منه وتبليغ قسم الأمن بالمشتبه بهم أو بمجرد مشاهدتهم أنشطة مشبوهة قد تؤذي النزلاء أو العاملين بالفندق.

يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بتبليغ قسم الأمن في الحالات الأتية:

1. ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء.
2. وجود أي أسلحة في غرفة النزيل.
3. اكتشاف جريمة في غرفة النزيل مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة .
4. يجب على موظفي المكاتب الأمامية عدم إعطاء رسائل ومفاتيح الغرف لمن يطلبها قبل التأكد من شخصية النزيل والحفاظ على سرية رقم الغرفة الخاصة بالضيف.
5. تحويل المكالمات إلى النزلاء دون إخبار المتصل برقم غرفة النزيل
6. يقوم موظفو المكاتب الأمامية بإسداء النصح للنزلاء على كيفية الحفاظ على اغراضهم الثمينة وذلك من خلال حفظها في خزائن الأمانات.

اسئلة الفصل الرابع

س1/ بين اهمية دور الامن الفندقي والسلامة المهنية في الفنادق السياحية

س2/ عدد الوظائف المختلفة بقسم الأمن

س3/ ماهي مناطق الفندق التي يستخدم فيها الأجهزة الأمنية ؟

س4/عدد أجهزة وأدوات قسم الأمن

س5/ بين الحالات التي يقوم به العاملون بقسم المكاتب الأمامية بتبليغ قسم الأمن

س6/ عدد انواع المفاتيح وبين اهم استخداماتها

الفصل السادس

فن الإتيكيت

يعرف فن الإتيكيت بأنه السلوك الأخلاقي الذي يتطلب التعامل فيه في المجتمعات، وفِي المحافل الرسمية، والاجتماعية، وهو سلوك يركز على الأدب، واللياقة، والالتزام بالمتطلبات الرسمية التي تحكم السلوك في المجتمع المهذب. تعود أصول كلمة الإتيكيت أو أدب التعامل مع الآخرين إلى الأدب الفرنسي، وتعني كلمة إتيكيت الملصق، أو البطاقة، أو التذكرة والتي ظهرت عام 1750م، وهي عبارة عن بطاقات صغيرة مكتوبة أو مطبوعة بتعليمات عن كيفية التصرف بشكل صحيح في المحكمة، أو من تعليمات السلوك المكتوبة على بستان الجندي للمساكن (المعنى القديم للكلمة).

مفهوم الاتكيت والبروتوكول:

ان تطبيق مبادي الاتكيت والبروتوكول دليل أكيد على احترام النفس البشرية وتقديرها هذه النفس التي فضلها الله سبحانه وتعالى على سائر مخلوقات إذ قال سبحانه وتعالى (ولقد كرمنا بني آدم)، فاذا ما ارتقت النفس البشرية، أقامت أعظم وأرقى الحضارات، والتاريخ خير شاهد على ذلك.

والانسان مخلوق اجتماعي بطبعه يميل إلى المشاركة والعيش في جماعة، وصدق رسول الله (ص) حين قال: "ان الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم". ولكي يتمتع الانسان بسلوك السليم يجب عليه الالتزام بالقواعد والمبادئ التي تنظم هذا السلوك.

أهمية إدارة المراسم والاتيكيت

لإدارة المراسم والاتيكيت أهمية كبيرة تباينت بين (المجتمع ومنظمات الضيافة وإفرادها العاملين)، وكذلك لها بعداً ستراتيجياً حيوياً تنتهجه منظمات الضيافة لتحقيق غايتها الرئيسة وبمستويات مختلفة، العامة منها والخاصة، إذ إن تفعيل دور إدارة المراسم والاتيكيت له اهميه بالغة في عملية رصد تغيرات البيئة الخارجية لتحديد الميزة التنافسية، والسيطرة على بيئتها الداخلية وتفعيل نقاط القوى وتقويم نقاط الضعف، وفي ضوء ذلك يمكن مناقشة أهمية إدارة المراسم على وفق المستويات الآتية:

1. المجتمع
2. منظمات الضيافة
3. الافراد العاملون في منظمات الضيافة

أهداف إدارة المراسيم والاتيكيت

المراسيم والاتيكيت في منظمات الضيافة تشمل مجموعة من العناصر الأساسية وهي على النحو الاتي:

1. هدف أو أهداف أو نتائج يراد تحقيقها
2. أنشطة أو إجراءات يمكن استخدامها لتحقيق تلك الأهداف
3. ..مجهود بشري يعتمد على عدد من الموارد والإمكانيات المادية في أداء الأنشطة المحققة للأهداف.

العوامل المؤثرة في إدارة المراسم والاتيكيت:

إن تباين العوامل المؤثرة في إدارة المراسم والاتيكيت جعل منظمات الضيافة تعمل جاهدة في تحليل المعطيات الداخلية والخارجية كافة لبيئتها حتى تسعى لتحقيق التوازن بين متطلب الخدمة السياحية المقدمة وأذواق السياح المتنوعة والمتعددة والمتجددة التحقيق التكيف والبقاء والاستمرار ومن ثم تحقيق النجاح الاستراتيجي ضمن بيئتها السوقية وقد حاول الباحثون جاهدين في تحليل هذه العوامل هادفين الوصول إلى نتائج مفادها تقديم خدمة سياحية تنسجم مع مع متطلبات الجودة في تحليل هذه العوامل هادفين الوصول إلى نتائج مفادها تقديم خدمة سياحية تنسجم مع متطلبات الجودة والاعتمادية التي فرضتها متطلبات العصر والحداثة وإن دراسة كل عامل من العوامل المؤثرة سيسهم في تفعيل أهمية ادارة المراسم والإتيكيت، ويمكن مناقشة العوامل المؤثرة في إدارة المراسم والاتيكيت وعلى النحو الآتي:

1- تدريب الموارد البشرية: تتجلى أهمية تأثير تدريب الموارد البشرية في إعداد العاملين ذات الفاعلية والأداء المميز في تقديم الخدمة السياحية "ان مستقبل منظمتك في الأمد البعيد هو بيد من تستأجرهم، بل لا أبالغ إذا قلت إن مصير المنظمة قد يكون في يد اصغر موظفيها سنا وان اي نجاح يشار اليه من القادة التنفيذيين لمنظمة من منظمات الضيافة يعتمد بالأساس على عملية رسم سياسة الأنشطة التدريبة في الحصول على الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية في أداء مهام الخدمة السياحية المقدمة للسياح، وان تدريب الموارد البشرية لها الأثر الواضح في إعداد الكوادر ذات الكفاءة التي تساهم في ارساء وتطبيق قواعد إدارة المراسم والاتيكيت وان حامل رسالة الخدمة السياحية بين منظمات الضيافة والسائح.

2- انماط سلوك السائح: ان علم النفس السياحي يعطي تقييم صريح لا نماط السياح من العموم الى صنفين:

انطوائي – انبساطي

المتردد - العصبي – المعترض- الثرثار

3-**الثقافة التنظيمية:** مجموعة من المعلومات والمعتقدات والفن والقانون والاخلاق والعادات واي قدرات اخرى اكتسبها الانسان بحكم عضويته في المجتمع.

اتيكيت الحوار:

يتطلَّب حسن الاستماع إلى المتكلِّم وتجنُّب مقاطعته، البعد عن محاولة فرض الآراء والتشنُّج. وفي هذا الإطار **نطلع على أصول واتيكيت الحوار الناجح سواء بين فردين أو في مجموع:**

أ- من المُستحسن استهلال المداخلة بتعداد نقاط الاتفاق والقضايا المشتركة عند الردِّ على الآخر، مع تأجيل نقاط الاختلاف إلى منتصف الردِّ أو نهايته ولا بدَّ من استخدام ألفاظ تدلُّ على سعة الصدر والتهذيب.

ب- من الهام التحلِّي بالمعرفة الكافية عن الموضوع الذي يرغب المرء التحدُّث فيه، قبل استهلال **الحوار**، على أن يكون الطرف الآخر على إلمام به أيضًا.

ج- من الضروري تحديد بعض المصطلحات التي تحتاج إلى توضيح عند بدء الحوار، خصوصًا إذا كان للمفردات دلالات ومعانٍ عدة.



د- تجنُّب فرض الرأي على الآخر، مع البعد عن التشنُّج والاستفزاز وأسلوب التهكُّم والتجريح.

هـ - من المجدي الالتزام بالصدق أثناء الإدلاء بالمعلومات، وذلك لاكتساب ثقة المحاور.

و- عدم التخلِّي عن الاحترام، ما يُساعد في تقبُّل الأفكار الجديدة وتبادل المعلومات بلباقة علمًا بأنَّ اختلاف وجهات النظر طبيعي جدًّا أثناء الحوار.

ز- من المُفضَّل أن يدعم المحاور كلامه بأمثلة مفهومة للجميع، فالمحاور الذكي يتخذ الأمثلة وسيلة لتقريب وجهة نظره إلى الحضور لإقناعهم بفكرته.

ح- التوقُّف عن محاورة الآخر، في حال منعه من الكلام أو حرمه من حق الردِّ أو قاطعه بأسلوب فظٍّ.

ط- من اللازم تركيز النظر على المتحدِّث، عند الإصغاء إليه.

ي- من الضروري تجنَّب مقاطعة المتحدِّث، مع هزِّ الرأس بين الفكرة والأخرى، ما يدلَّ على الإصغاء والتركيز على ما يقوله.

فن الاصغاء:

إنّ الحديث إلى الآخرين من منطلق اجتماعي وإنساني له آدابه وقواعده، التي يجب أن تراعيها، بغية كسب ثقة الآخرين واحترامهم، وحسن إنصاتهم واستماعهم إليك في ودّ وألفة، ودون نفور أو جفوة وحسب طبيعة السلوك الاجتماعي للأفراد والجماعات، فإنّ الكلام فن له أصوله وقواعده التي تجعل منه كلاماً منطقياً مؤثراً.



وهذه القواعد، والأصول يمكن تلخيصها بما يأتي:

1- إنّ حسن الإصغاء والاستماع للآخرين هو جزء من فن الحديث الذي يؤكد عليه فن الإتكيت: كونه يمنح الآخرين حقهم في الشعور بأهمية حديثهم، فيتولد لديهم شعور طيب إزاء من ينصت إليهم، ويمنحهم الثقة بأنفسهم، ويخفف من شعورهم بالخجل، الذي غالباً ما ينتاب المتحدث.

2- يجب تشجيع الطرف الآخر على الحديث إليك، وهذا يتجسد من خلال الإنصات لحديثه بشغف واهتمام، وتوجيه بعض الأسئلة الخفيفة مثل سؤاله عن شعوره بالتواجد في هذه المناسبة، أو تلك الحفلة، وهذه التفاعلية تجعلك تنسجم مع الآخر لدرجة يصبح الحوار رائعاً.

3- عندما يصلك الدور للحديث في موضوع ما بداية يحتاج أن تعطي للآخرين نبذة موجزة عن نفسك وسيرتك العلمية والاجتماعية وتخصصك، ومن ثمّ تبدأ بالموضوع الذي يتطلب أن تكون ملماً بكلّ حيثياته لكي يتحقق التواصل بشكل أفضل.

4- إذا لم تكن ملماً بالموضوع فعليك بتوجيه الأسئلة إلى من لديه معلومات أكثر منك للاستفادة، فضلاً عن أن تصرفك يعطي الطرف الآخر فرصة الثقة بالنفس.

5- عندما تستعرض موضوعاً ما، فإنّ أفضل الطرق هي التحدث عن التجربة الشخصية واستعراض التحديات التي رافقت مسيرتك، والآليات المتبعة في التغلب عليها.

6- ليس الجميل أن تكتفي بعرض تجربتك السابقة وماضيك المجيد أو المؤلم، فالأجمل منه أن تتناول خطة عملك المستقبلية وأحلامك وطموحاتك.

7- طالما هدفنا زرع الثقة والألفة في نفسية الطرف الآخر، فيجب أن نبوح بإعجابنا بشخصيته لأنّ هذا يعطي دفعاً إيجابياً لمعنوياته خاصة إذا كنا دقيقين بوصفنا ما دام ذلك في حدود الأدب والسلوك الحميد وقيمنا وديننا.

تعريف الأسبقيّة:

هي حق التقدُّم بين الشخصيات على الصعيد الرَّسمي والاجتماعي، فالالتزام بنظام الأسبقيّة بالغ الأهميّة حيث يجب مراعاتها وتطبيقها بدقّة وحرص.

أنواع الأسبقيّات:

1- أسبقيّة الرؤساء والملوك:

كان يوجد في الماضي عدَّة أسس لتنظيم الأسبقيّة بين الرؤساء والملوك منها قدَّم الاستقلال أو عدد السكّان أو النظام الملكي على النظام الجمهوري ولكنَّها في الوقت الحالي مرفوضة، إنّ القاعدة الرَّاهنة في الأسبقيّة لرؤساء الدول تستند إلى مبدأ المساواة بين الدول المستقلَّة والذي أقرَّه ميثاق الأمم المتحدة، ويجب أن نتذكر بأنَّ رئيس الدولة الضيف يتقدم على رئيس الدولة المضيف بصرف النظر عن اعتبارات القدم.

2- أسبقيّة الوزراء وكبار الموظفين:

تحدّد أسبقيّة الوزراء على وفق المرسوم بتشكيل الوزارة ولكل بلد أسلوب خاص في تحديد الأسبقيّة، أمّا كبار الموظفين في الدولة تحدد أسبقيّتهم استناداً إلى المركز الذي يشغلونه ثم إلى مرتبتهم في هذا المركز إلى قدمهم في هذه المرتبة، وإذا انتمى موظف لأكثر من فئة ولقب فتكون أسبقيّته في الفئة العليا.

3- أسبقيّة الأزواج والزوجات:

إنَّ أزواج رئيسات مجلس الوزراء أو الوزيرات والموظفات اللواتي يشغلنَ منصباً كبيراً في الدولة لا يتمتعون بأسبقيّة الزوجات، حيث تحدد أسبقيّتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة أو أسبقيّة خاصَّة إذا لم يكونوا موظفين. إذ يجب الأخذ بعين الاعتبار احترام مركز الزوجة الرَّسمي مع عدم المساس بأسبقيّة موظفي الدولة البارزين ومراعاة الأعراف والتقاليد المحلية وعليه يجب أن نراعي تقديم السيدات على الرجال بحيث يوضع السيدة ثمَّ الرجل.

الأسبقيّة بين الدول:

في التوقيع على المعاهدات أو الاتفاقيات المتعددة الأطراف أو الثنائية تتبع عدَّة طرق منها:

أولاً: طريقة التناوب:

في هذه الطريقة تطبع الاتفاقيات بنسخ تعادل أعداد الدول المشاركة حيث توقِّع كل دولة في المركز الأول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة.

ثانياً: طريقة الأبجديّة:

يتم التوقيع حسب الحرف الأول الذي يبدأ به أسم الدولة الرسمي.

قواعد الاسبقيات في الاماكن والعلاقات الاجتماعية \ اتكيت الملابس:

1- الهدف أن تلبس و تتزين و تظهر بمظهر لائق لنفسك و البيئة التي أنت فيها.
2- يجب أن تعلم إن الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره.

تتكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي تراهم فيها. ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لتصنيف خمسين في المائة من انطباعنا (السلبي أو الايجابي) إلى الانطباع الذي تكون في الثواني الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس، لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحمل ملابسنا .

ان العشرة بالمائة غير المغطاة من جسمنا هي في العادة وجوهنا واحيانا غطاء الرأس (الغترة) وهذه العشر بالمائة الأكثر اهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس ولاشك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون يتأثر كثيرا بأسلوب الزينة الذي نزين به راسنا.

تتطلب الحياة المتحضرة أن يعطى الشخص أهمية للقواعد المنظمة والسائدة في المجتمع الذي يعيش فيه بالنسبة للملابس خاصة في المناسبات الرسمية.

ولقد انتهت تقريبا عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة، وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد، أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي، وحتى المبعوثون الدبلوماسيون فإن التغيير الحادث في المجتمعات

بصفة عامة جعلهم يكتفون حاليا بارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات، فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساء.

وفي الدول العربية مثلاً لا توجد ملابس رسمية خاصة لأي المناسبات، ويكتفي بالملابس العادية الداكنة، مع الابتعاد عن البدل (الاسبور) أو ذات الألوان مثل (البني، الأخضر):

أ- الملابس الرسمية :

في مأدبة العشاء الرسمية والحفلات الرسمية الكبرى بأنواعها قد يرتدي الرجال البدلة السموكن ويجوز في معظم البلدان ارتداء بدلة داكنة اللون حيث لا تلبس الملابس الرسمية إلا في بعض الدول الملكية، ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثنى من ذلك رجال الدين والدبلوماسيين المحافظون على أزياء وطنية خاصة مثل الزي العربي في دول الخليج مثلاً.



ب- الملابس غير الرسمية:

تتسم حضارة اليوم بالسرعة وقد أثرت ذلك تأثيرا مباشر على اللغة والأخلاق، السلوك، وطرق التعامل بين الناس كذلك المظهر العام للناس وملابسهم وانتشرت الملابس الغير رسمية (الكاجول) بشكل لافت منذ أوائل التسعينات القرن الماضي، وقد كانت في البداية تلبس في الإجازات ولكنها تحولت مع الوقت إلى نمط سلوكي وأصبحت تلبس طوال أيام الأسبوع في العمل وفي البيت.وتتطلب كثير من الوظائف الرسمية ضرورة ارتداء الملابس الرسمية ولكن الاتجاه إلى ارتداء الملابس الغير رسمية تخطى ذلك ايضا .وفي كل الأحوال يجب على الانسان أن يكون انيقا وأكثر هنداما وأن يراعي اختيار الزي المناسب سواء في العمل او البيت وغير ذلك.



قواعد الأسبقيات الرسمية بين دول العالم:

تطالعنا وسائل الإعلام المختلفة بين الحين، والآخر وبشكل عام بانسحاب وفد، أو شخصية من مناسبة، أو اجتماع ما، أو خروج البعض على شكل مجموعات من تلك الاجتماعات، والمناسبات، وهم يمتعضون

ويتذمرون من سوء التنظيم في الاستقبال والترحيب، وأسبقيات الجلوس، والمجاملة، وغيرها من مظاهر المراسم الرسمية المعهودة.

وقد يعود السبب في ذلك، لعدم دراية المنظمين بجوانب البروتوكول والإتيكيت في تنظيم المناسبات وخاصة موضوع أسبقيات الجلوس والاستقبال بين فئات الحضور، أو ينم على عدم اكتراث بأهمية مثل هذه المظاهر الرسمية ويعتبرونها أمر ثانوي حسب مفهومهم ويركزون على جوانب إدارية أخرى من التنظيم.
وتعتبر الأسبقية من الموضوعات الشائكة بالنسبة لرجال العلاقات العامة، والمراسم وأعضاء السلك الدبلوماسي، مما يلقى على عاتقهم مهمة حساسة في تنفيذها.

وصدق الرسول الكريم عليه الصلاة والسلام حين قال: "أنزلوا الناس منازلهم، وخاطبوا الناس على قدر عقولهم"، لهذا يتطلب أثناء تنظيم خطط الأسبقيات، وخاصة خطة الجلوس على المقاعد إن كان على مستوى الدول، أو على مستوى الأفراد في أي مناسبة رسمية هو وجود الشخص المنظم الذي يمتلك الخبرة، والدراية في تنظيم خطط الأسبقيات بطريقة دقيقه للغاية لما لها من أهمية كبرى ويجب أن تحترم تلك الأسبقيات، وتعطى الأهمية سواء من قبل المنظم، أو المدعو.

توجد في كل المجتمعات شخصيات مختلفة تستحق الرعاية، والتكريم كل حسب مكانتها أثناء حضورها المناسبات الرسمية ووفقا للبروتوكول، فهنالك أصحاب السمو، والمعالي، والقادة، والسعادة، والقضاة وما يناظرهم من الدرجات الرفيعة. فهذه الفئات تعامل بشكل خاص مع التقيد التام بأسبقياتهم الرسمية. وينطلق منشأ قواعد الأسبقية إلى مبدأ المساواة بين الأشخاص وإعطاء كل شخصية حقها من المكانة، والاحترام. وترتبط الأسبقية بما فطر الله على البشرية من حب الظهور، والوجاهة لتتصدر المجالس كونه حق من حقوقهم كفله لهم البروتوكول بشكل عام.

ويعتبر الإعداد للاجتماعات والحفلات، أو الولائم الرسمية، وتنفيذها بشكل صحيح من الأمور الحيوية والهامة والأساسية لرجل المراسم أو العلاقات العامة بصفة عامة، ويتطلب الإعداد والتخطيط لها جهداً كبيرا ودقيقا، وتنعكس في نهاية حصيلتها على نجاح الحفل، أو المأدبة الرسمية، وسمعة المؤسسة، ويعتمد تنظيم الأسبقيات في مختلف تلك المناسبات، على وجود فريق مراسمي متخصص في العمل يعمل على ذلك،

وأن تكون هنالك قوائم للمدعوين موضح فيها أقدمية جلوسهم حسب الفئات الرسمية، ووفقا لمرجع رسمي في ذلك معتمد من السلطات العليا في كل دولة.

مسميات بعض أنواع الأسبقيات:

- الأسبقية بين الدول
- الأسبقية بين الملوك، ورؤساء الدول
- الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية
- الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية
- أسبقية الجلوس
- أسبقية المَسير
- الأسبقية في ركوب السيارة
- الأسبقية في الحفلات الخطابية
- الأسبقية في المجاملات
- الأسبقية في الحفلات والمآدب

الأسبقية في رفع الأعلام

اتكيت الهدايا



عليك استقبال الهدية بابتسامة وأن تبدي امتنانك وسعادتك بها.

هل ترغب في نشر السعادة لمن حولك؟ هل تسعد عندما تحظى بهدية ما؟ بالتأكيد ستكون إجابتك "نعم.

الهدية: تلك التي أوصى بها المصطفى محمد ﷺ حينما قال " تهادوا تحابوا " لها آداب وأصول علينا أن نأخذ بها كي تحقق الهدف من ورائها من نشر المحبة والسعادة بين الناس.

اختيارها فن

إن تقديم الهدية من الأمور التي يستطيع بها الشخص أن يظهر اهتمامه وتقديره للشخص المهدى له، ولكن لا بد أن يتم اختيار الهدية بعناية وفق المناسبة ونوع المهدى له سواء كان ذكرا أو أنثى، فالهدايا مهما كان نوعها يجب أن تلائم ذوق وعُمر المهدى له لا ذوق وعمر من يقدّم الهدية.

أذكر هنا موقفا حدث مع طالبات، إذ إنها كانت تذهب للتعلم في إحدى المراكز وأرادت المعلّمة وقتها أن تكافئ طالباتها على تفوقهن وتشجعهن على الاستمرار في ذلك، فأحضرت لهن هدايا مغلفة تغليفا رائعا، ولكن كانت المفاجأة عندما فتحت الطالبة هديتها فقد كانت غير ملائمة لعمرها، مما أدى إلى انزعاجها بدلا من مسرتها.

لذا لا بد أن نراعي عند اختيار الهدية مدى ملاءمتها للشخص المهدى له كي تؤتي ثمارها. كذلك تختلف الهدايا المقدمة وفق اختلاف المناسبة، فهدايا الزواج أوالمولود تختلف عن هدايا العمل أوهدايا التخرج مثلا قدِّمها بابتسامة.

لا يكفي أبدا أن يحسن المرء فقط اختيار وانتقاء الهدية وإنما عليه أيضا اتباع الأصول والإتيكيت في تقديم تلك الهدية، **والتي يمكن إجمالها في النقاط الآتية:**

1- اجعل هديتك وجذابة، وذلك بأن تحسن تغليفها قبل تقديمها بحيث تسر وتلائم الشخص المهدى له.
2- لا بد من التأكد من نزع الثمن الملصق على الهدية، وذلك قبل تغليفها وتقديمها.
3- في حال إهداء قطع من الملابس أو الإكسسوارات أو أي شيء يمكن ارتداؤه فتأكد من وجود ملصقها أو علامتها التجارية عليها، وذلك قبل إهدائها كي لا تبدو الهدية كأنها قد سبق استخدامها أو أنها غير جديدة.
4- من الجميل إرفاق بطاقة معايدة تحمل بعض الكلمات الرقيقة.

5- وأخيرا عند تقديم الهدية، يجب أن تصحب ذلك بابتسامة مع مراعاة استخدام ألفاظ رقيقة ومهذبة تظهر بها المودة والتقدير للشخص المراد تقديم الهدية له.

والآن بعد أن تعلمنا أصول وإتيكيت تقديم الهدايا بالتأكيد البعض منكم يدور في ذهنه ما إذا كان هو الشخص المهدى له، **فما قواعد اللياقة المتبعة عند استقبال الهدية؟**

أولا: عليك استقبال الهدية بابتسامة أيضا، وأن تبدي امتنانك وسعادتك بها.

ثانيا: لا تهتم بقيمة الهدية وإنما لا بد من شكر مقدِّم الهدية لمجرد اهتمامه والتفكير في إحضار تلك الهدية.

ثالثا: احرص على فتح الهدية أمام صاحبها وأظهر مدى سرورك بها حتى وإن كانت لا تعجبك.

رابعا: في حال وجود جمع من الناس فتجنب فتح الهدية أمامهم كي لا تحرج البعض وكي لا تؤذي مشاعر صاحب الهدية في حال كانت بسيطة.

خامسا: إن قدم لك أحدهم هدية ولم تعجبك أو لم تستفد منها فإياك أن تخبره بذلك كي لا تسبب له إحراجا أو تشعره بأن هديته بلا قيمة.

اسئلة الفصل السادس

س1 عرف الاتكيت وماهي أصول اتيكيت الحوار الناجح

س2 عرف الاسبقيات وما هي انواعها

س3 بين اهم النقاط الواجب تقديمها بإتكيت الهدايا

س4 ماهي المعايير التي تحدد الملبس الرسمي وغير الرسمي.

س5 ماهي قواعد الاسبقيات بين دول العالم.

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	3
الفصل الاول: مدخل في مهارات المكتب الامامي	4
أنواع الغرف ومميزاتها	5
أسعار الغرف	9
الاسعار الخاصة	10
البيع	12
قواعد وآداب السلوك التي يجب أن يتبعها الموظف	13
أسئلة الفصل الاول	16
الفصل الثاني: دائرة الاستعلامات	17
المعدات والاجهزة في الدائرة	19
حفظ وترتيب أسماء النزلاء أبجديا	20
حفظ ومسك لوائح جماعات السياح والوفود	22
استعمال ماكنة تحديد وطبع الوقت	23
مهارة التعامل مع المغادرة	24
الكشف على المفاتيح	25
التطور في مجال مفاتيح الغرف	26
نظام كارد الشحن	27
مهارة التعامل مع تغيرات الغرف والتبليغ بأمر التبديل وتصحيح السجلات	28
التصحيح على راك الغرف الابجدي	29
مهارة تقديم الخدمات المختلفة	31
أسئلة الفصل الثاني	32
الفصل الثالث: دائرة البدلات الموحدة	33
مهام وواجبات الفريق	34

مطبوعات دائرة البدلات الموحدة	35
التعامل مع الوصول	37
السلوكيات التي يتحلى بها مشغل المصعد	40
إعلام مدبرة الغرف	43
اسباب الاعلام	44
التعامل مع حالات الطوارىء	45
التعامل مع الامتعة غير المصحوبة	46
التعامل مع أمتعة الجماعات	47
التعامل مع الشكاوى	48
معالجة اسباب الشكاوى	49
المناداة على الزبائن	51
التعامل مع المغادرة	52
توفير الامن	53
مهارات سجل مستودع الامتعة وأيصاله من المطبوعات	56
حمالة توزيع الرسائل	60
لوحة المناداة	61
أسئلة الفصل الثالث	64
الفصل الرابع: دائرة البدالة	66
مطبوعات الدائرة	67
طرائق الاتصالات الهاتفية الحديثة	68
صفات الموظف الفندقي عند الاجابة على الهاتف	69
نظام الايقاظ وخطوات استعماله	70
مراحل الاجابة عن مكالمات مستلمة داخلية وخارجية	73
طلب المكالمات	74
الاجابة على المكالمات	75
المراحل الواجب اتباعها للاجابة على المكالمة	76

أنواع المكالمات	78
المعلومات الواجب تأمينها عند طلب أي مكالمة هاتفية دولية	80
تحديد عدد المكالمات واسعارها وتوزيعها على السجلات	81
التسجيل والتوزيع على سجل مبيعات الهاتف	83
اللياقة الهاتفية	86
التعامل مع الاستفسارات	87
الاستفسارات في الحالات الطارئة	88
الرسائل الهاتفية وكيفية التعامل معها	95
أسئلة الفصل الرابع	99
الفصل الخامس: السلامة المهنية	100
برنامج السلامة	102
الاجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية الطارئة	103
قواعد الامن والسلامة عند استخدام مواد التنظيف	104
اسئلة الفصل الخامس	105
الفصل السادس: فن الاتيكيت	106
اهداف ادارة المراسيم والاتيكيت	107
اتيكيت الحوار	108
فن الاصغاء	109
تعريف الاسبقية	110
الاسبقية بين الدول	111
قواعد الاسبقيات الرسمية بين دول العالم	113
مسميات بعض انواع الاسبقيات	114
اتيكيت الهدايا	115
اسئلة الفصل السادس	116
المحتويات	118

فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الامامي لفندق درجة ممتازة	4
2	الهيكل التنظيمي لدائرة الاستعلامات	18
3	راك الاستعلامات	21
4	الهيكل التنظيمي لدائرة البدلات الموحدة	36
5	بطاقة حمال الامتعة	40
6	إيصال الامتعة نسخة المخزن	57
7	نموذج لصفحة من سجل مستودع الامتعة	58
8	نموذج لسجل توزيع المهام على موظفي البدلات الموحدة	59
9	نموذج لتقرير الايقاظ اليومي	72
10	نموذج لطلب مكالمة لنزيل	74
11	قائمة حساب الهاتف	82
12	نموذج رسالة هاتفية	96

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	المصطلحات المهمة ومختصراتها للفصل الاول	14
2	المصطلحات المهمة ومختصراتها للفصل الثاني	31
3	أعضاء فريق العمل في الفنادق	34
4	المصطلحات المهمة ومختصراتها للفصل الثالث	56
5	جدول مراقبة مبيعات الهاتف	85
6	اسماء ومختصرات بعض شركات الطيران العالمية	90
7	اسماء اشهر السنة ومختصراتها	91
8	اسماء ايام الاسبوع ومختصراتها	92
9	**مجموعة الاسماء ومختصراتها المستخدمة على النزلاء والاداريين في الفندق**	93
10	المصطلحات الهاتفية الفندقية الدولية	94
11	المصطلحات المهمة ومختصراتها للفصل الرابع	98

تم بعونه تعالى