

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دولة فلسطين
وَأَذِّنْ لِلْعَرَبِيَّةِ وَالْعَرَبِيَّةِ

١١
الجزء
الأول

التدبير الفندقى والاستقبال (نظري وعملي) المسار المهني - الفرع الفندقى

فريق التأليف:

أ. رائد خليفة

أ. لوريت أبو جابر

أ. أنور شماسنة

أ. جنان البرغوٲى

أ. رندا الطويل



قررت وزارة التربية والتعليم في دولة فلسطين
تدريس هذا الكتاب في مدارسها بدءاً من العام الدراسي 2018 / 2019م

الإشراف العام

د. صبري صيدم	رئيس لجنة المناهج
د. بصري صالح	نائب رئيس لجنة المناهج
أ. ثروت زيد	رئيس مركز المناهج

الدائرة الفنية

كمال فحماوي	الإشراف الفني
منال رمضان	التصميم

أ. وفاء الجيوسي	التحرير اللغوي
أ. سالم سالم	الرسومات
د. سميرة النخالة	متابعة المحافظات الجنوبية

الطبعة التجريبية
2020 م / 1441هـ

جميع حقوق الطبع محفوظة ©

دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم



مركز المناهج

mohe.ps | mohe.pna.ps | moehe.gov.ps

Facebook: /MinistryOfEducationWzartAltrbytWaltlym

Phone: +970-2-2983280 | Fax: +970-2-2983250

حي الماصيون، شارع المعاهد

ص. ب 719 - رام الله - فلسطين

pcdc.mohe@gmail.com | pcdc.edu.ps

يتصف الإصلاح التربوي بأنه المدخل العقلاني العلمي النابع من ضرورات الحالة، المستند إلى واقعية النشأة، الأمر الذي انعكس على الرؤية الوطنية المطورة للنظام التعليمي الفلسطيني في محاكاة الخصوصية الفلسطينية والاحتياجات الاجتماعية، والعمل على إرساء قيم تعزز مفهوم المواطنة والمشاركة في بناء دولة القانون، من خلال عقد اجتماعي قائم على الحقوق والواجبات، يتفاعل المواطن معها، ويعي تراكيبها وأدواتها، ويسهم في صياغة برنامج إصلاح يحقق الآمال، ويلامس الأماني، ويرنو لتحقيق الغايات والأهداف.

ولما كانت المناهج أداة التربية في تطوير المشهد التربوي، بوصفها علماً له قواعده ومفاهيمه، فقد جاءت ضمن خطة متكاملة عالجت أركان العملية التعليمية التعلمية بجميع جوانبها، بما يسهم في تجاوز تحديات النوعية بكل اقتدار، والإعداد لجيل قادر على مواجهة متطلبات عصر المعرفة، دون التورط بإشكالية التشتت بين العولمة والبحث عن الأصالة والانتماء، والانتقال إلى المشاركة الفاعلة في عالم يكون العيش فيه أكثر إنسانية وعدالة، وينعم بالرفاهية في وطن نحمله ونعظمه.

ومن منطلق الحرص على تجاوز نمطية تلقّي المعرفة، وصولاً لما يجب أن يكون من إنتاجها، وباستحضار واعٍ لعدد المنطلقات التي تحكم رؤيتنا للطالب الذي نريد، وللبنية المعرفية والفكرية المتوخاة، جاء تطوير المناهج الفلسطينية وفق رؤية محكمة بإطار قوامه الوصول إلى مجتمع فلسطيني ممتلك للقيم، والعلم، والثقافة، والتكنولوجيا، وتلبية المتطلبات الكفيلة بجعل تحقيق هذه الرؤية حقيقة واقعة، وهو ما كان له ليكون لولا التناغم بين الأهداف والغايات والمنطلقات والمرجعيات، فقد تألفت وتكاملت؛ ليكون النتاج تعبيراً عن توليفة تحقق المطلوب معرفياً وتربوياً وفكرياً.

ثمة مرجعيات تؤطر لهذا التطوير، بما يعزز أخذ جزئية الكتب المقررة من المنهاج دورها المأمول في التأسيس؛ لتوازن إبداعي خلاق بين المطلوب معرفياً، وفكرياً، ووطنياً، وفي هذا الإطار جاءت المرجعيات التي تم الاستناد إليها، وفي طليعتها وثيقة الاستقلال والقانون الأساسي الفلسطيني، بالإضافة إلى وثيقة المنهاج الوطني الأول؛ لتوجّه الجهد، وتعكس ذاتها على مجمل المخرجات.

ومع إنجاز هذه المرحلة من الجهد، يغدو إزجاء الشكر للطواقم العاملة جميعها؛ من فرق التأليف والمراجعة، والتدقيق، والإشراف، والتصميم، واللجنة العليا أقل ما يمكن تقديمه، فقد تجاوزنا مرحلة الحديث عن التطوير، ونحن واثقون من تواصل هذه الحالة من العمل.

وزارة التربية والتعليم

مركز المناهج الفلسطينية

آب / 2018م

مواكبةً للتطور العلمي والتكنولوجي في عصر المعرفة، أصبحت الحاجة لمهن جديدة ضرورة حتمية، وانطلاقاً من توجهات وزارة التربية والتعليم بتحقيق تعليم وتعلُّم نوعي وريادي يلبي احتياجات المجتمع الفلسطيني وفق أولوياته بالتحريز والتنمية، كان لابد من تطوير مناهج التعليم المهني بحُلَّتْها الجديدة لتحاكي التوجهات العالمية بنشأة فلسطينية واقعية تعتمد العقلانية العلمية بالدمج بين الجانبين النظري والتطبيقي، مراعيًا سوق العمل، وصولاً إلى جيل يمتلك الكفايات والقدرة على اكتشاف المعرفة العالمية، والإسهام في الإنتاج الكوني.

اعتمدت المناهج المهنية الجديدة منهجية الوحدات النمطية القائمة على الكفايات المهنية بمجالاتها الحرفية، والمنهجية والاجتماعية والشخصية، وارتباط ذلك بسياقات واقعية حياتية تصف مواقف تعليمية تعليمية، توظف حل المشكلات بطريقة علمية وعملية، دون إغفال للجانب النظري المتضمن لأنشطة تعتمد على أداء الطلبة، والتأكيد على استراتيجيات التقويم التربوي الحديثة بما في ذلك التقويم الأصيل، والتحول من التقويم القائم على تحقيق الكفايات إلى تحقيق الجودة والامتياز، من خلال التركيز على شمولية أداء الطلبة، وتعزيز أنماط التفكير النقدي والتأملي.

وانسجماً مع ما سبق، جاء الجزء الأول من المقرر في ثلاث وحدات نمطية، تطرقت الوحدة النمطية الأولى منها إلى التعريف بصناعة السياحة والصناعة الفندقية، وتناولت الجانب المعرفي، في حين تناولت الوحدة النمطية الثانية -وضمن المواقف التعليمية التعليمية المختلفة- المكاتب الأمامية من خلال التعرف إلى الهيكل التنظيمي للفندق، والدوائر الرئيسة فيه، وأقسام المكاتب الأمامية، ومهام العاملين فيها، كما تناولت الوحدة بعض المواقف الطارئة، وكيفية التعامل معها، وبحثت أيضاً موضوع الموجودات والمفقودات في الفندق، أما الوحدة النمطية الثالثة، فحملت عنوان «الاتصال والتواصل مع الضيوف»، وفيها تم التطرق إلى الأشكال المختلفة للتواصل ومنها الشفهي والكتابي وغير الشفهي (لغة الجسد)، كما تم تناول آلية معالجة شكاوى الضيوف، وكلها محاور عولجت في إطار مواقف تعليمية تعلمية حول كل محور منها، وهذا ما استوجبه طبيعة المقرر من تركيز على مواقف يتوارد حضورها في السياق العملي، لذا كان لا بد من إيرادها في المقرر التعليمي.

وإذ نقدّم هذا الكتاب بين أيدي ذوي العلاقة من معلمات ومعلمين وطلبة وتربويين ومهتمين، نرجو تحقيق الغايات التربوية المنشودة، وب عقلية منفتحة نحو التطوير والتعديل، فإنه يسرنا استقبال أي ملاحظة تهدف إلى تطوير الكتاب وتجويده.

فريق التأليف

المحتويات

٢ الوَحْدَةُ الْأُولَى: الصَّنَاعَةُ الْفُنْدُقِيَّةُ

٤ (١) صِنَاعَةُ السِّيَاحَةِ

٨ (٢) الصَّنَاعَةُ الْفُنْدُقِيَّةُ

١٩ الوَحْدَةُ النَّمَطِيَّةُ الثَّانِيَةُ: الْمَكَاتِبُ الْأَمَامِيَّةُ

٢٣ (١) التَّعَرُّفُ إِلَى الْهَيْكَلِ التَّنْظِيمِيِّ لِلْفُنْدُقِ

٣١ (٢) التَّعَرُّفُ إِلَى مَهَمَّاتِ الْمَكَاتِبِ الْأَمَامِيَّةِ، وَمَسْئُولِيَّاتِهَا

٤٠ (٣) التَّعَرُّفُ إِلَى الزِّيِّ الرَّسْمِيِّ لِلْعَامِلِينَ فِي الْمَكَاتِبِ الْأَمَامِيَّةِ

٤٦ (٤) الْإِلِمَامُ بِالْإِجْرَاءَاتِ الْوَاجِبِ اتِّبَاعُهَا فِي حَالَةِ وَقُوعِ حَادِثٍ فِي الْفُنْدُقِ

٥٢ (٥) التَّعَامُلُ مَعَ الْمَوْجُودَاتِ وَالْمَفْقُودَاتِ

٥٩ الوَحْدَةُ النَّمَطِيَّةُ الثَّلَاثَةُ: الْإِتِّصَالُ وَالتَّوَاصُلُ مَعَ الضِّيُوفِ

٦٣ (١) الْإِتِّصَالُ الشَّفْهِيُّ

٦٨ (٢) الْإِتِّصَالُ الْكِتَابِيُّ

٧٢ (٣) الْإِتِّصَالُ غَيْرُ الشَّفْهِيِّ (لِغَةِ الْجَسَدِ)

٧٩ (٤) مُعَالَجَةُ شِكَاوِي الضِّيُوفِ



الوَّحدة النمطيَّة الأولى

(الصَّناعةُ الفُنديَّةُ)

الشَّعبُ الفِلَسطينيُّ ... شَعْبٌ مِضيافٌ ...
أَهْلُ الجودِ والكَرَمِ ...

يُتَوَقَّعُ من الطَّلَبَةِ بعد دراسة هذه الوَحْدَةِ، والتَّفَاعُلِ مَعَ أنشِطَتِهَا أن يكونوا قادرين على توظيف مفاهيم الصناعة السياحية الفندقية في العمل الفندقي من خلال الآتي:

١. التعرّف إلى مفهوم السياحة.
٢. التمييز بين أنواع السياحة.
٣. التعرّف إلى أثر البيئة في السياحة.
٤. استنتاج الآثار الاقتصادية للسياحة والصناعة الفندقية.
٥. إيجاد العلاقة بين القطاعات التي تعتمد عليها السياحة.
٦. التعرّف إلى مفهوم السياحة الفندقية.
٧. التمييز بين أنواع الفنادق.
٨. تطبيق أسس تصنيف الفنادق في مواقف حياتية.
٩. مقارنة الغرف الفندقية حسب مواصفاتها.
١٠. التعرّف إلى أهمية اللغة في الصناعة الفندقية.



(١) صناعة السياحة

كان لتطوُّر وسائل النقل والمواصلات عبر العصور الأثر الكبير في تطوُّر صناعة السياحة عالمياً. ابحث في الشبكة العنكبوتية عن كيفية تطوُّر وسائل النقل والمواصلات، وأثرها في تطوُّر الصناعة الفندقية.

نشاط



(١-١) ماهية السياحة



تُعرَّف السياحة بأنها نشاطات وخدمات وصناعات تُقدَّم للسياح، بما فيها من وسائل النقل، وأماكن الإقامة، والطعام والشراب، والتسوق، ومناطق الجذب السياحي، وخدمات الضيافة الأخرى في البلاد التي يسافر إليها السياح، والتي تُعدُّ جزءاً مهماً من تجربة السفر لديهم، وغالباً ما تكون تجربة السياحة في أي بلد هي العامل الرئيس في اجتذاب السياح مرةً تلو الأخرى، وفقاً لمستوى الخدمات المتوفرة.



فلسطين بلد ذات تقاليد سياحية منذ القدم، ويمكننا القول أن السياحة وُلدت فيها؛ لأنَّ أقدم شكل للسياحة في التاريخ هو الحج الذي بدأ في فلسطين، فقد كانت فلسطين منذ قرونٍ طويلة محجاً للزوار المسيحيين والمسلمين، من مختلف بقاع المعمورة، ومع تطوُّر وسائل النقل والاتصال، بدأت فلسطين تشهد بصورة مبكرة حركة سياحية نشطة من مختلف الأصقاع، تنشُد استجلاء البهاء

الروحي لفلسطين، ومهبط الديانات، والاستجمام بمناخها الدافئ، وشواطئها الرملية، وتنوع تضاريسها.



٢-١ أنواع السّياحة

تُقسّم السّياحة إلى أنواعٍ وفق الغاية المُراد تحقيقها، وهي:

- **السياحة الدينيّة:** زيارة السّواح الأماكن والمناطق الدينيّة.
- **السياحة الرياضيّة:** السفر مُدّةً زمنيّةً مُحدّدة؛ من أجل ممارسة وتطبيق عدّة نشاطات رياضيّة، أو مشاهدة الألعاب والمباريات الرياضيّة.
- **سياحة المؤتمرات:** نوع من أنواع السّياحة التي تميّز بالحدّثة؛ بسبب ظهورها في نهايات القرن العشرين للميلاد، واعتمد وجودها على التطوّرات الحضاريّة المُتسارعة التي أثّرت في العالم، سواء كان التأثير اجتماعيّاً أو ثقافيّاً أو اقتصاديّاً أو سياسيّاً، وهي الأنشطة السّياحية المصاحبة لحضور المؤتمرات العالميّة.
- **السياحة الثقافيّة:** مشاهدة السّواح المظاهر والمعالِم الخاصّة بالمجتمعات السابقة في الماضي، أو بهدف حضور مهرجانات أو لقاءات ثقافيّة.
- **السياحة العلاجيّة:** من أنواع السّياحة التي تنتشر داخل الدول، التي تمتلك موارد طبيعيّةً علاجيّةً، مثل آبار وعيون الماء التي تُساعد على علاج العديد من الأمراض.
- **السياحة الترفيهيّة:** الانتقال من مكان السكن خلال فترة زمنيّة؛ بهدف الترفيه والاستمتاع.
- **السياحة البيئيّة:** تهدف إلى زيارة المحميّات الطبيعيّة.
- **سياحة التسوّق:** السّفَر من أجل التسوّق.
- **سياحة المغامرات:** الاطّلاع على الغرائب، ومراقبة السكّان وعاداتهم، وتسلّق الجبال.

٣-١ حماية البيئة وأثرها في السّياحة

تتألّف البيئة من محيطنا الذي يشمل: الهواء، والماء، والتربة، والحياة النباتيّة، والحياة البريّة، والمعادن، والموارد الأخرى النادرة، فعندما يزور السّياح بلداً أو منطقةً فإنّهم يكتشفون بيئته وطبيعته الجميلة؛ لذا تُعدّ حماية البيئة من أساسيّات ومقوّمات السّياحة واستدامتها، ويمكن حماية البيئة من خلال الأنظمة والتشريعات الخاصّة بالسّياحة.

لذلك علينا تقديم المساعدة لحماية البيئة من خلال:

- **توفير الطّاقة:** يجب إطفاء أيّ مصدرٍ للطّاقة عند عدم استعماله، كالأنوار، والماكينات وغيرها.
- **توفير المياه:** يجب ترشيد استهلاك المياه بكلّ الشُّبُل والطّرق الممكنة التي تضمن بقاءها.
- **تجنّب التلوّث:** الحدّ من التلوّث الناتج عن السيارات، الابتعاد عن المواد الكيميائيّة، والمبيدات، ومخلّفات المصانع الكيميائيّة.
- **التخلّص من النفايات بشكل صحيح:** إلقاء القمامة في المكان المخصّص لها، ومن المفضّل فرزها بحسب نوعها لتسهيل عملية التدوير.

- زرع الأشجار: يجب الحرص على تزيين المنزل والأماكن العامة بالأشجار والأزهار.
- الابتعاد عن استعمال البلاستيك: يجب استبدال البلاستيك بموادّ قابلة للتحلل وصديقة للبيئة؛ كي لا تلحق أضراراً بالبيئة، أو تهدد حياة الحيوانات البحرية والبرية، كالأسماك والسلاحف.



٤-١) الآثار الاقتصادية للسياحة والصناعة الفندقية

تعدّ السياحة اليوم أحد أهم القطاعات الاقتصادية في العالم، حيث تسهم بدرجة كبيرة في رفع الدخل القومي بالعملات الأجنبية، كما وتسهم في حلّ مشكلة البطالة، والمشكلات الاقتصادية التي تواجه الدول، وتلعب السياحة دوراً بارزاً في تنمية البلاد وتطويرها.

إنّ للسياحة بشكل عام والسياحة الدينية على وجه الخصوص آثاراً مباشرة وغير مباشرة على الاقتصاد الوطني للبلد.



أهم الآثار المباشرة للسياحة والصناعة الفندقية:

أولاً: تعزيز الدخل المحلي.

ثانياً: رفع ميزان المدفوعات بالعملات الأجنبية.

ثالثاً: توفير فرص العمل.

أهم الآثار غير المباشرة للسياحة والصناعة الفندقية:

أولاً: تنمية مشاريع البنى التحتية، والبنى الفوقية وتطويرها.

ثانياً: تعريف بالمواقع والأماكن السياحية، والمنجزات الحضارية من خلال الإعلام.

ثالثاً: تحسين البيئة، وتطوير المواقع التاريخية والأثرية.

١-٥) القطاعات التي تعتمد عليها صناعة السياحة:

سلسلة توريد السياحة

تُعدُّ الصناعاتُ الفندقية جزءاً لا يتجزأ من صناعة السياحة، حيث تتألف صناعة السياحة من خمسة قطاعات، تعتمد على بعضها بعضاً، ويربطها هدفٌ واحدٌ مشتركٌ، ألا وهو تقديم السلع والخدمات المطلوبة للمسافر، وكلُّ قطاعٍ من هذه القطاعات حيويٌّ لضمان رضا الزوّار واستمتاعهم بإقامتهم في فلسطين. فكلُّ قطاعٍ هو جزءٌ ممّا يُعرفُ بسلسلة توريد السياحة، وتشملُ القطاعات المتنوّعة ما يأتي:

ميسّرو السفر	وسائل النقل	مناطق الجذب السياحي	التسوّق	الطعام والشراب	أماكن الإقامة
وكلاء السفر	القطارات والمركبات	المتاحف	متاجر الجِرفِ والتّحف	المطاعم المستقلة والشعبية	الفنادق
مكاتب السياحة والسفر	الحافلات	الترفيه	الأسواق المحليّة	مطاعم الفنادق	بيوت الضيافة
مراكز استعلامات السياحة	سيارات الأجرة	أروقة الفنون والمراكز الثقافيّة	مراكز التسويق	مطاعم البواخر	الشقق المفروشة
هيئات السياحة الوطنية والإقليمية	الطائرات	المواقع الأثريّة والدينيّة		مؤسّسات متعهديّ تقديم الطعام	الأجنحة الفندقية
	البواخر	المؤتمرات			مراكز التخيم
					المنتجعات



أسئلة



- ١- اذكر خمسة من أنواع السياحة.
- ٢- بيّن أهميّة البيئة للسياحة، وكيف تُعدُّ مقوِّماً أساسياً للسياحة.
- ٣- اشرح كيفيّة تأثر السياحة بالاقتصاد الفلسطيني بشكلٍ مباشر.
- ٤- قم بإعداد تقريرٍ حول عائد السياحة، ومساهمته في الاقتصاد الفلسطيني من خلال زيارتك للجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وناقش هذا التقرير مع زملائك.
- ٥- ما المقصود بسلسلة توريد السياحة؟

٢) الصناعة الفندقية

قُمّ بزيارة فندقٍ سياحيّ، ودوّن جميع الخدمات التي يقدمها الفندق لزلّائه، مع معرفة نوع هذا الفندق، ثمّ اعرض المعلومات التي جمعتها، وناقشها مع زملائك في الصف.

نشاط



٢-١) أصل كلمة Hotel:

أصلُ هذا الاصطلاح في اللغة اللاتينية (Hospitium)؛ أي الفاعة التي يتمّ استقبالُ الزوّار فيها والترحيب بهم، وفي فرنسا كان المصطلح المُستخدَم (Hospice) ثم (Hostel) ثم (Hotel). من الممكن تعريف كلمة (Hotel) كمؤسسةٍ تجاريّةٍ، عملها الأساسي توفيرُ الإيواء للمسافرين مع إمكانيّة توفير واحدة أو أكثر من الخدمات الآتية:

- الطّعام والشّراب.
- خدمات الضيوف.
- خدمات المصبغة.
- خدمات الترفيه: بركُ السّباحة، والنوادي الرياضيّة...
- خدمات المؤتمرات.
- الخدمات العلاجيّة التي عادةً ما تُقام بجوار مناطق العلاج الطبيعيّ.

هذا مع إمكانيّة توافر الخدمات الأخرى التابعة لتأمين الخدمات الشخصيّة للفرد، أو العائلة، أو المجموعة، مثل:

- خدمات تأجير السيّارات.
- خدمات صالونات الحلاقة والتزيين.
- دكاكين بيع التحف والآثار.
- خدمات مصرفيّة.
- خدمات شركات السياحة والسّففر.

٢-٢) أنواع الفنادق

قبل أن نتعرّف إلى أنواع الفنادق المختلفة، علينا معرفة خصائص الفندق بشكلٍ عام. **الفندق:** بناءٌ ضَمَنَ مواصفاتٍ معيّنة لأحكامٍ قانونيّةٍ محدّدة، يَجِدُ النّزيلُ فيه المأوى، والمأكل، والخدمة مدةً معيّنةً لقاءً أجرٍ مناسب.

كما يمكن تعريفه على أنه مؤسسة تجارية تُعنى بتقديم المأوى والمأكل والمشرب وغيرها من أنواع الخدمات للمسافرين، مقابل أسعارٍ معيّنة تضمن ربحاً معيّناً؛ ولهذا فإنّ الفندق هو:

- مأوى يستقبل الجميع دون استثناء، ما عدا الأطفال الصغار غير المصرح لهم بالإقامة وحدهم.
- مؤسسة تجارية تُقدّم السلع والخدمات مقابل أسعارٍ معيّنة، تحددها إدارة الفندق، لتغطية التكاليف والحصول على ربح معين.
- مؤسسة تقدّم خدمات تأجير الغرف، بيع الطّعام والشّراب، تقديم خدمات غسيل الملابس وغيرها من الخدمات الأخرى بحسب نوع الفندق.
- مؤسسة قادرة على تأمين جميع وسائل الراحة للمسافرين، وجعلهم يشعرون وكأنهم في بيتهم الثاني، بعيداً عن بيتهم.
- مؤسسة قادرة على تأمين الخدمات الشخصية للفرد أو العائلة والمجموعة.
- مؤسسة مستقلة مالياً وإدارياً باعتباره مؤسسة.
- مؤسسة قادرة على تأمين الحماية والأمان للمسافرين والعاملين فيها.

أنواع الفنادق الرئيسية:

١- الفنادق التجارية - Commercial Hotels:

تُعدّ الفنادق التجارية من أكثر الفنادق انتشاراً، وتقع عادة في وسط المدينة، أو وسط المناطق التجارية في المدينة، لتخدم نزلاءها من رجال الأعمال أو المشاركين في المؤتمرات المختلفة، ويمكن أن يؤمّمها السّياح بشكلٍ فرديٍّ أو جماعيٍّ، وتكون هذه الفنادق عادةً مزوّدة بخدمة الغرف على مدار الساعة، ويكون فيها عدة خيارات من المطاعم، وتوفّر وسائل الراحة والترفيه، وقاعات اجتماعات ومؤتمرات بأحجامٍ مختلفة بكامل تجهيزاته، ومرافق رياضية، وتكون الخدمة على مستوى جيّد جداً.

٢- الفنادق العلاجية - Therapeutic Hotels:



لا تختلف هذه الفنادق عن غيرها من الفنادق إلا من حيث طبيعتها، والنوع، وغرضها. اختيار موقع هذه الفنادق مهمّ جداً؛ إذ يجب أن تقع في موقع يمتاز بخاصية علاجية، مثلاً وجود ينابيع المياه المعدنية، أو الكبريتية، أو المياه المالحة، كالبحر الميت، أو موقع يمتاز بهوائه الجافّ النظيف

الصحيّ، وتحتوي الفنادق العلاجية بحكم طبيعة خدماتها على جميع الأدوات والإنشاءات التي تتوفر في المستشفيات، إضافة إلى الإيواء والطعام وخدماتها، يؤمّم هذا النوع من الفنادق المرضى الذين يعانون من مشاكل صحيّة، والنزلاء الذين يبحثون عن الهدوء والراحة والاستجمام، وتكون هذه الأنواع بعيدة عن الضوضاء، والتأثيرات الطبيعيّة.



3- المنتجعات - Resort Hotels

تقع هذه الفنادق خارج المدن، والهدف منها الراحة والاستجمام، ويمكن أن تكون على البحر، أو الجبال، أو أي منطقة طبيعية خلابة، تجذب السياح، كما أنها توفر مجموعة من النشاطات، مثل: السباحة، الغوص، تسلق الجبال، وتأمل الطبيعة، وغيرها من الأماكن الترفيهية والرياضية، والمنتجعات الصحية.

4- فنادق المبيت والإفطار - Bed and Breakfast B&B



هي فنادق صغيرة الحجم، تمتاز بأنها ليست غالية الثمن، وتتصف هذه الفنادق بالضيافة المنزلية، حيث يكون صاحب الفندق عادةً هو المشرف المباشر على تأمين وسائل الراحة للنزلاء، وتقدم الإيواء ووجبة الإفطار فقط.

5- الأجنحة الفندقية - Suite Hotels

تمتاز الأجنحة الفندقية بمرافقها الشبيهة بالمنزل، فيكون في الجناح غرفة نوم مع غرفة معيشة، مع مطبخ صغير كامل التجهيزات، تجتذب هذه الفنادق مجموعات متعددة من المسافرين مثل النزلاء في مدينة أو بلد لفترة طويلة، ويحتاجون لمرافق شبيهة بالمنزل أو العائلات، حيث تجد أن هذه الأجنحة مناسبة لما تعطيه من شعور بالراحة، وبالأجواء العائلية البيئية.

6- الموتيل - Motel



يُعرف هذا النوع بفنادق راكبي الدراجات، وهو مركب من الحروف الأولى والأخيرة لكلمتي (Motor - car Hotel)، وتقع على طول طريق السفر الطويلة، وفي المدن وضواحيها، حيث تكون المباني السكنية إلى الداخل بعيداً عن ضوضاء السيارات، ومن أكثر رواد هذه الفنادق المسافرين والسائقون ورجال الأعمال والسياح، بقصد الراحة فقط، ثم مواصلة الرحلة، ويُقدم الموتيل إضافة إلى المبيت خدمات بريدية، وخدمة صيانة المركبات، ويمكن أن تكون فيه محطة وقود خاصة به، ويُقدم كذلك متاجر لبيع السلع التموينية. يتصف الموتيل بالخدمات السريعة للمسافرين، من طعام مستمر طول الليل والنهار، وبعض الأمتعة الضرورية في الغرف، وتناسب أحجام هذه الموتييلات مع حركة المارة والمسافرين.



٧- بيوت الشباب:

غرَضُها الرئيس إيواءُ الشَّبَاب من هُوَاةِ السَّفَر والتَّرحال، والتَّعرُف إلى بلادٍ وشعوبٍ، لقاءً أجْرَ زهيد، وتنتشر في معظم دول العالم، وتُشرفُ عليها منظَّمات الشباب، وقد اعترفت الأمم المتحدة واليونسكو بالاتِّحاد الدَّولي لجمعيات بيوت الشَّبَاب، واعتبرتها حركةً تربويَّةً تهدف إلى تربية الشَّبَاب، وثقافتهم،

وتوسيع آفاقهم، وتزويدهم بمختلف المعلومات عن بلدهم، والبلاد الأخرى. تكون هذه البيوت متواضعةً في أثاثها ومنشأتها، وتوجد فيها غرفٌ مختلفة الاتِّساع، منها ما يتَّسع لشخصين أو ثلاثة، أو عشرة، أو أكثر، وتكون الحَمَّامات منفصلةً عن العُرفِ؛ أي يمكن أن يكون في كلِّ طابقٍ حَمَّام أو اثنان، لخدمة جميع نزلاء الطابق، وتُقدِّم هذه الفنادق وجبة الإفطار مع المنامة، وتكون مدَّة الإقامة فيها لا تزيد عن ثلاثة أيَّام، إلا في حالة وجود أماكن خالية.

٨- فنادق المطار - Airport Hotels:

تقعُ هذه الفنادقُ في المطارات، أو بالقرب منها. فهذا النَّوع من الفنادق مناسبٌ لمسافري الترانزيت، والعاملين في شركات الطيران، وبعض رجال الأعمال لِضيقتِ وقتهم. فندقُ المطار يجب أن يكونَ مزوَّداً بجميع الخدمات الأساسيَّة؛ لكونه في معظم الأحيان بعيداً عن وسط المدينة، كخدمة التنظيف الجافِّ، وكوي الملابس، وخدمة الغرف، وخيارات من المطاعم.

٣-٢) أُسسٌ وشروطُ تصنيفِ الفنادق:

تتميَّزُ الفنادقُ عادةً على أساس عددِ نجومها أو تصنيفها، وقد ينطوي هذا على تشكيلةٍ تبدأ من نجمةٍ واحدة إلى خمس نجوم، وهذا التَّصنيف مصمَّمٌ بشكلٍ رسميٍّ لإبلاغ الضيَّوف المحتملين بمرافق ومستوياتِ الخدمة التي يمكنُ أن يتوقَّعها من الفندق.

و نظراً لأهميَّة الفنادق السياحية والاقتصاديَّة فقد شرَّعت وزارة السياحة والآثار الفلسطينية على اعتماد نظام النجوم لتحديد مواصفات الفنادق، وفقاً لأحدث الشروط والمواصفات العالميَّة المتَّبعة، ووضع الشروط والأسس المتعارف عليها دُولياً في مجال تصنيف الفنادق، ومن أهم هذه الأسس:

- درجة الراحة، وتحديثها التجهيزات والخدمات التي تُقدِّمها الفنادق.
- طبيعة الخدمات التي يُقدِّمها الفندق، وعدد المرافق التابعة للفندق.
- مستوى الخدمات.
- حجم الفندق، ويُقاس بعدد العُرف المتوفرة.
- عدد الأسرة.
- موقع الفندق.
- فترة العمل سواء على مدار السنة، أو موسمي، أو فترة محدَّدة.

وبناءً على المواصفات التي ذُكرت يتم تصنيف الفندق بإعطائه عدداً من النجوم، يعكس مستوى هذا الفندق.



٤-٢) المُلْكِيَّة الفرديَّة والمجموعات الفندقية

تُقسَّم الفنادق إلى مجموعتين من حيث الانتماء:

- الفنادق المستقلة.
- الفنادق التابعة لسلسلة فندقية عالمية.

١- **الفنادق المستقلة:** الفنادق التي لا تربطها أيَّة علاقة بأيِّ مجموعة فندقية، وبالتالي فإنَّ إدارتها مستقلة، ولها مطلق الحرية في اختيار وتطبيق التشغيل الذي تراه مناسباً لاجتذاب زبائنها.

٢- **الفنادق التابعة لسلسلة فنادق عالمية:** وتقسَّم هذه الفنادق إلى المجموعات الآتية:

أ) الشركة الأم:

وتشمل الفنادق المملوكة والمشغلة من قِبَل شركة عالمية، وغالباً ما تحمل هذه الفنادق الاسم نفسه، ومدراؤها يتبعون الرئاسة المركزية للشركة، التي بدورها تقوم بوضع سياسات التشغيل الموحد لجميع الفنادق التابعة لها.

ب) شركات الإدارة:

وهذه تُشكِّل مجموعةً أخرى من السلاسل الفندقية العالمية، تقوم من خلال عقود طويلة الأمد بإدارة فنادق مملوكة لرجال أعمالٍ مختلفين، مقابل مبلغٍ من المال المتفق عليه، ميزة هذه العقود أنَّها تعطي الشركة المالكة فرصة تشغيل فنادقها عن طريق إدارات عالمية، لها خبرة واسعة في مجال إدارة وتسويق الفنادق؛ ما يؤمِّن للشركة فرصة تحقيق أرباحٍ عالية.

أما فيما يتعلَّق بشركات الإدارة فإنَّ هذه العقود تعطيها فرصة التوسُّع والانتشار السريع دون الحاجة إلى الاستثمار في المنشآت والمباني والتجهيزات.

(ت) شركات الامتياز - Franchise:

تقوم بعض شركات الفنادق العالمية المشهورة بإعطاء امتياز إلى مؤسساتٍ فندقيةٍ أخرى، لإدارة منشأتها وفقاً لمعاييرٍ خاصةٍ بالتصميم، والديكور، والمعدات، وأنظمة التشغيل تقوم بوضعها الشركة الأم، وتكون مبنية على نظام حجوزاتٍ مركزي، وأنظمة تسويقٍ مشتركة تساعد المؤسسات الفندقية المنتمية لهذا الامتياز بالاستفادة من تلك الأنظمة.

٥-٢) أنواع الغرف:



- أنواع الغرف وفق عدد الأشخاص، ونوع الأسرة:
 - غرفة مفردة (Single room): غرفة بسرير واحد، حجم (Queen size bed).
 - غرفة مزدوجة (Double room): غرفة بسرير مزدوج حجم (King Size bed) أو سريرين منفصلين (Twin Bed).
 - غرفة ثلاثية (Triple room): غرفة تتسع لثلاثة أشخاص، وغالباً ما تجمع ما بين أنواع الأسرة السابقة.



• أنواع الغرف وفق مواصفات الغرفة:

- غرفة عادية (Standard Room): الغرفة الأساسية تمثل عادةً نوع الغرفة الأساسية للفندق الذي يوفر وسائل الراحة الأساسية، ويقدم الخدمات الأساسية.
- غرفة تنفيذية (Executive Room)، في بعض الفنادق قد تجد مصطلح (Superior): غرف متفوقة على الغرفة الأساسية من حيث: الحجم، جودة الأثاث والخدمات المقدمة. وهناك عنصر آخر من عناصر التفاضل المعتادة بين الغرف العادية والتنفيذية، وهو أن الغرفة مُطلّة.
- غرفة ممتازة (Deluxe Room): ثالث وأفضل فئة يمكن للضيف طلبها، هذه الغرف متفوقة على أنواع الغرف الأخرى من حيث: الحجم، والمناظر، والأثاث، والخدمات، وما إلى ذلك.

- جناح صغير (Junior Suite): يتكون الجناح الصغير من غرفة نوم كبيرة، بالإضافة إلى منطقة للجلوس ومكتب صغير، ويكون مجهز ومفروش بفرش فاخر.
- جناح كبير (ملكي) Large (Royal) Suite: يتكون من أكثر من غرفة للنوم، ويحتوي على غرفة للجلوس ومطبخ صغير ووسائل رفاهية متعددة وأكثر من حمام .
- أستوديو (Studio): غرف مماثلة للأجنحة الصغيرة من حيث التخطيط، ولكنها غرف أكثر بساطة بكثير ومزود بمطبخ صغير وأدوات للطهو.

٦-٢) أهمية اللغات للسياحة والصناعة الفندقية

يعني العمل في مجال السياحة أنك سوف تتصل بأشخاص من جنسيات مختلفة، ومع أنه ليس من الضروري دائماً أن يكون لديك إلمام بلغتهم إلا أنه مفيد، وأن تكون قادراً على الاتصال والتواصل مع ضيوفك وزوارك القادمين إلى بلدك بلغتهم الأصلية، أو بلغة عالمية، مثل اللغة الانجليزية فإنها سوف تُمكنك من توفير خدمة أفضل إلى الضيوف، وتجعل إقامتهم أكثر متعة.

من المفيد أن تتمكن من التحدث بلغات مختلفة، وذلك للأسباب الآتية:

- القدرة على التحدث مع الضيوف بلغتهم.
- إظهار الاهتمام والمساعدة.
- تقديم معلومات وخدمة.
- تبادل الحديث.
- المساعدة في إزالة عائق اللغة.
- إعطاء انطباع جيد.

مصطلحات تستعمل في الفنادق:

English language	اللغة العربية
Check in	عملية تسجيل الدخول
Check out	عملية تسجيل المغادرة
Arrival date	تاريخ الوصول
Departure date	تاريخ المغادرة
Reservation	الحجز
Complaint	الشكوى
Safe deposit box	صندوق الأمانات
Registration card	بطاقة التسجيل الضيف
Confirmation	تأكيد الحجز
Cancellation	إلغاء الحجز
Very important person (VIP)	شخص مهم جداً
Over booking	الطلب على الحجز أكثر من الغرف الموجودة
Lobby	بهو واسع لاستقبال النزلاء في الفندق

جمل شائعة في لغات السياح تُستخدم في الفنادق والمطاعم

English language	اللغة العربية
Welcome to Palestine	مرحباً بكم في فلسطين
Good morning	صباح الخير
Good afternoon/evening	مساء الخير
Good night	تصبح على خير
Have a nice day	يوماً سعيداً
How are you?	كيف حالك؟
Would you like to have something?	هل ترغب بتناول شيء؟

Did you enjoy your Breakfast? Lunch? Dinner? Stay?	هل استمتعت بفطورك؟ بغذائك؟ بعشاءك؟ بإقامتك؟
At what time?	في أي وقت؟



أسئلة



- ١- ما الفنادق التجاريّة؟
- ٢- اذكر أهمّ الأسس المتعارف عليها دُولياً في مجال تصنيف الفنادق؟
- ٣- ابحث في نوعيّة الفنادق الأكثر انتشاراً في كلِّ من القدس، بيت لحم، رام الله، أريحا، الخليل، نابلس.
- ٤- شكّل وزميلك مجموعة ثنائية، بحيث يلعب أحدهما دور الضيف، ويلعب الآخر دور موظف المكتب الأممي، واخلق حواراً باللغة الإنجليزيّة من خلال المصطلحات، والجُمَل التي وردت معك في الدّرس.

أسئلة الوحدة النمطية الأولى



السؤال الأول: أضع دائرةً حول رمز الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

١- ما تعريف السياحة؟

- أ- نشاطات وخدمات وصناعات تُقدّم للمحليين.
- ب- نشاطات وخدمات وصناعات تُقدّم للسياح والمحليين.
- ج- نشاطات وخدمات وصناعات تُقدّم للسياح.
- د- نشاطات مقدّمة من السياح للمحليين.

٢- من الشخص الذي يجب أن يُقدّم المساعدة في حماية البيئة فيما يتعلّق بالسياحة؟

- أ- السائح.
- ب- المواطن.
- ج- السائح والمواطن.
- د- الجهات الرسميّة.

٣- ما الآثار المباشرة للسياحة على الاقتصاد الوطني للبلد؟

- أ- تنمية مشاريع البنى التحتيّة.
- ب- توفير فرص عمل.
- ج- تحسين البيئة.
- د- الإعلام.

٤- أيّ الآتية تُعدّ من خصائص الفندق؟

- أ- بناء مفتوح المواصفات حيث يجد النزيل فيه المأوى والمأكل والخدمة للمسافرين.
- ب- مؤسّسة غير ربحيّة تقدّم المأوى والمأكل والخدمة للمسافرين.
- ج- مؤسّسة تجاريّة تُعنى بتقديم المأوى والمأكل والمشرب والخدمة للمسافرين.
- د- مأوى يستقبل الجميع ما عدا كبار السنّ.

٥- ما القطاع الذي لا تشمله سلسلة توريد السياحة؟

- أ- ميسّرو السفر.
- ب- وسائل النقل.
- ج- وزارة السياحة.
- د- الفنادق.

٦- لماذا سُمّيت الفنادق العلاجية بهذا الاسم؟

- أ- بسبب وجودها بموقع يمتاز بالخاصية العلاجية.
- ب- بسبب وجود طبيب مقيم بالفندق.
- ج- لأنّ جميع موظّفيه ممرضين.
- د- بسبب قربه من مستشفى.

٧- من هم ضيوف فندق المطار؟

- أ- المحليون.
- ب- المسافرون.
- ج- رجال الأعمال.
- د- الأطفال.

السؤال الثاني:

عرّف السياحة، وبيّن أهميتها في الاقتصاد الفلسطيني.

السؤال الثالث:

ما أهمية السياحة العلاجية في فلسطين؟ وما المواقع الممكن استثمارها لتطوير وجهة سياحية علاجية؟

السؤال الرابع:

ما الفرق بين الفنادق التجارية والمنتجعات؟

مشروع الوحدة:

ابحث في أسس تصنيف الفنادق، وفق شروط التصنيف المتبعة لدى وزارة السياحة والآثار الفلسطينية، طبق هذه الأسس على فندقين في منطقتك، وناقش ما توصلت إليه مع زملائك، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث: اختيار المشروع، وخطّة المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقويم المشروع.





الوحدة النمطية الثانية

المكاتب الأمامية

الانطباع الأول هو الانطباع الذي يدوم

يُتَوَقَّعُ من الطلبة بعد دراسة هذه الوحدة، والتفاعل مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على التعرف إلى الهيكل التنظيمي للفنادق، وهيكلية المكاتب الأمامية، ووظائفها، وصفات العاملين فيها، وذلك من خلال الآتي:

- ١ . التعرف إلى الهيكل التنظيمي للفندق.
- ٢ . التعرف إلى مهمات المكاتب الأمامية ومسؤولياتها.
- ٣ . التعرف إلى الزي الرسمي للعاملين في المكاتب الأمامية.
- ٤ . الإلمام بالإجراءات الواجب اتباعها في حالة وقوع حادث في الفندق.
- ٥ . التعامل مع الموجودات والمفقودات.

الكفايات المهنية:

من المُتوقَّع بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن يمتلك الطلبة الكفايات الآتية:

أولاً- الكفايات الحرفية

- تخطيط وبناء الهيكل التنظيمي للفندق.
- توزيع العمل على العاملين في المكاتب الأمامية.
- التعرف إلى الصفات الواجب توفرها في العاملين في المكاتب الأمامية.
- المحافظة على النظافة الشخصية للعاملين في المكاتب الأمامية.
- اختيار الزي المناسب للعاملين كافةً في المكاتب الأمامية.
- التعامل مع الحالات الطارئة المتوقَّع حدوثها في الفندق.
- مراعاة إجراءات السلامة أثناء العمل.
- تقديم خدمات نوعية تراعي معايير الجودة في خدمة الزبائن.
- الإلمام بالإجراءات الواجب اتباعها في التعامل مع الموجودات والمفقودات.

ثانياً: الكفايات الاجتماعية والشخصية

- الظهور بمظهر جذاب ومرتب.
- القدرة على تقديم الدعم والمساعدة.
- التمسك بالأخلاق الحميدة والتعامل السليم مع الزبائن والزلاء في العمل.
- المقدرة على تنظيم العمل والمهام المختلفة بكفاءة وفاعلية.
- القدرة على تفهّم مطالب الزبائن وتلبيتها.
- التواصل الإيجابي مع الزبائن والانتقاء الجيد للكلمات المستخدمة أثناء الحديث.
- التعامل بمصداقية.
- احترام المهنة والعمل.
- التكيف المرِن الإيجابي.
- الحفاظ على خصوصية وأسرار الزبائن.

ثالثاً: الكفايات المنهجية الحوار والمناقشة

- العصف الذهني.
- العمل التعاوني ومجموعات العمل.
- البحث العلمي.



قواعد الأمن والسلامة المهنيّة



- الصحة العامة.
- الفحص الطبي الدوري للأمراض الموسميّة.
- مراعاة معايير السلامة في اختيار الملابس والأحذية.
- حقيبة وأدوات الإسعاف الأولي.

(٢ - ١) الموقف التعليميّ التعليمي: التعرف إلى الهيكل التنظيميّ للفندق

وصف الموقف: قام صندوق الاستثمار الفلسطينيّ بشراء أحد الفنادق الكبيرة في مدينة رام الله، وطلب منك إعداد هيكل تنظيميّ جديد للفندق.

العمل الكامل:

خطوات العمل	وصف الموقف الصفّي	المنهجية (استراتيجية التعلم)	الموارد
أجمع البيانات وأحلّها	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع بيانات من صندوق الاستثمار الفلسطينيّ حول: <ul style="list-style-type: none"> - الاستراتيجية العامة للفندق. - موقع الفندق وحجمه. - نوعية الفندق ودرجة تصنيفه. - رأس المال المستثمر. - النظام الإداري للفندق. - الهيكل الإداري السابق للفندق. - الخدمات التي يقدمها الفندق. • أجمع البيانات عن مواصفات الهياكل التنظيمية للفنادق حسب تصنيفاتها. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية (أقلام، أوراق، مسطرة). • جهاز حاسوب مع طابعة. • الإنترنت. • نماذج عن الهياكل التنظيمية.
أخطّط وأقرّر	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات التي تمّ جمعها وأيوبها. • أحدد الخدمات الفندقية التي يقدمها الفندق. • أضع خطة للإطار العام للنظام الإداري للفندق يتضمن: الدوائر الرئيسة، وقنوات الاتصال، والمسميات الوظيفية لمدراء الدوائر، وبطاقات الوصف الوظيفي لمدراء الدوائر. • أحدد الجدول الزمنيّ لمراحل العمل كاملة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • الإنترنت. • جهاز حاسوب.

<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الحاسوب. • قرطاسية. • المخططات المقترحة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أرسم هيكلًا تنظيميًا يدويًا. • أكتب الدوائر الرئيسية التي تشمل مرافق وخدمات الفندق. • أكتب الدوائر التشغيلية والدوائر المساندة. • أقوم برسم خطوط الاتصال بين الإدارة العليا والدوائر. • أبدأ بتعبئة البيانات من الأعلى إلى الأسفل في الهيكل التنظيمي. • أطبع الهيكل التنظيمي المقترح على جهاز الحاسوب. • أتفق مع إدارة الفندق على إجراء التعديلات المناسبة. 	<p>أنفد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية. • جهاز الحاسوب. • طباعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتأكد أن النماذج الهيكلية حسب المعايير العلمية. • أتأكد أن: <ul style="list-style-type: none"> - نماذج الهياكل التنظيمية مطبوعة وواضحة. - البيانات المتعلقة بالفندق صحيحة. - الخدمات الفندقية والمرافق تمّ شملها بالهيكل التنظيمي. - الوصف الوظيفي للعاملين على الهيكل التنظيمي موجود. 	<p>أتحقق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • عرض تقديمي PowerPoint. • جهاز حاسوب. • جهاز عرض (LCD). 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثق البيانات الخاصة بالفندق وتصنيفه وموقعه وكيفية اختيار الهيكل التنظيمي للفندق. • أعد عرضاً تقديمياً خاصاً بالهيكل التنظيمي للفندق. • أعد ملفاً للحالة باسم: "الهيكل التنظيمي للفندق". 	<p>أوثق وأقدم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ملف مطبوع يحوي كل ما تمّ إنجازه. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثق البيانات الخاصة بالفندق وتطبيقه وموقفه وكيفية اختيار الهيكل التنظيمي للفندق. • أعد عرض تقديمي خاص بالهيكل التنظيمي للفندق. • أعد ملف خاص بالحالة (الهيكل التنظيمي للفندق). • رضا إدارة بنك الاستثمار من الهيكل التنظيمي المقترح للفندق. • معايير ومواصفات الهياكل التنظيمية للفنادق. 	<p>أقوم</p>

أسئلة



- 1- ما العوامل التي تؤثر في بناء الهيكل التنظيمي للفندق؟
- 2- اذكر الدوائر التشغيلية والدوائر المساندة في الفندق.

الهيكل التنظيمي للفندق

أتعلم

قمّ بزيارة أحد فنادق المدينة، واطّلع على الهيكل التنظيمي له، وناقش إنعكاس طبيعة الخدمات المقدّمة في الفندق على الهيكل التنظيمي.

نشاط



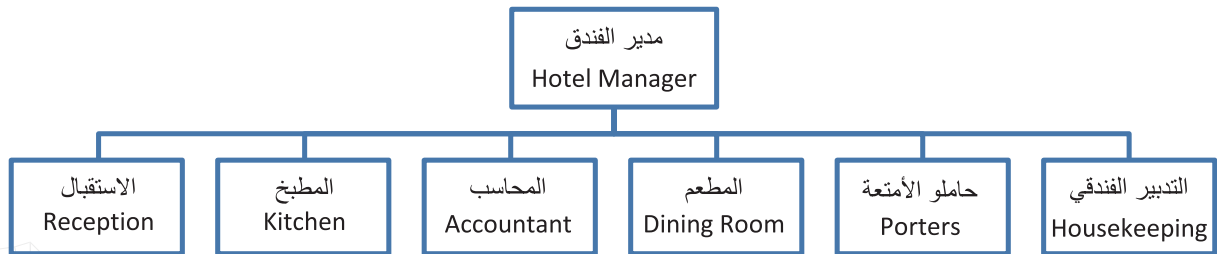
تتعدّد الوظائف والمهمّات والخدمات التي يقدّمها الفندق، وهذا يقتضي وجود عدد كبير من الموظفين وخاصّة في الفنادق الكبرى؛ لذا فإنّها بحاجة إلى تنظيم وتجميع الموارد البشريّة والماديّة، والخبرات الفنيّة، وترتيبها بهدف تقديم أفضل خدمة من خلال الموارد المتاحة، وهذا ما يُعرف بالهيكل التنظيمي.

تعريف الهيكل التنظيمي:

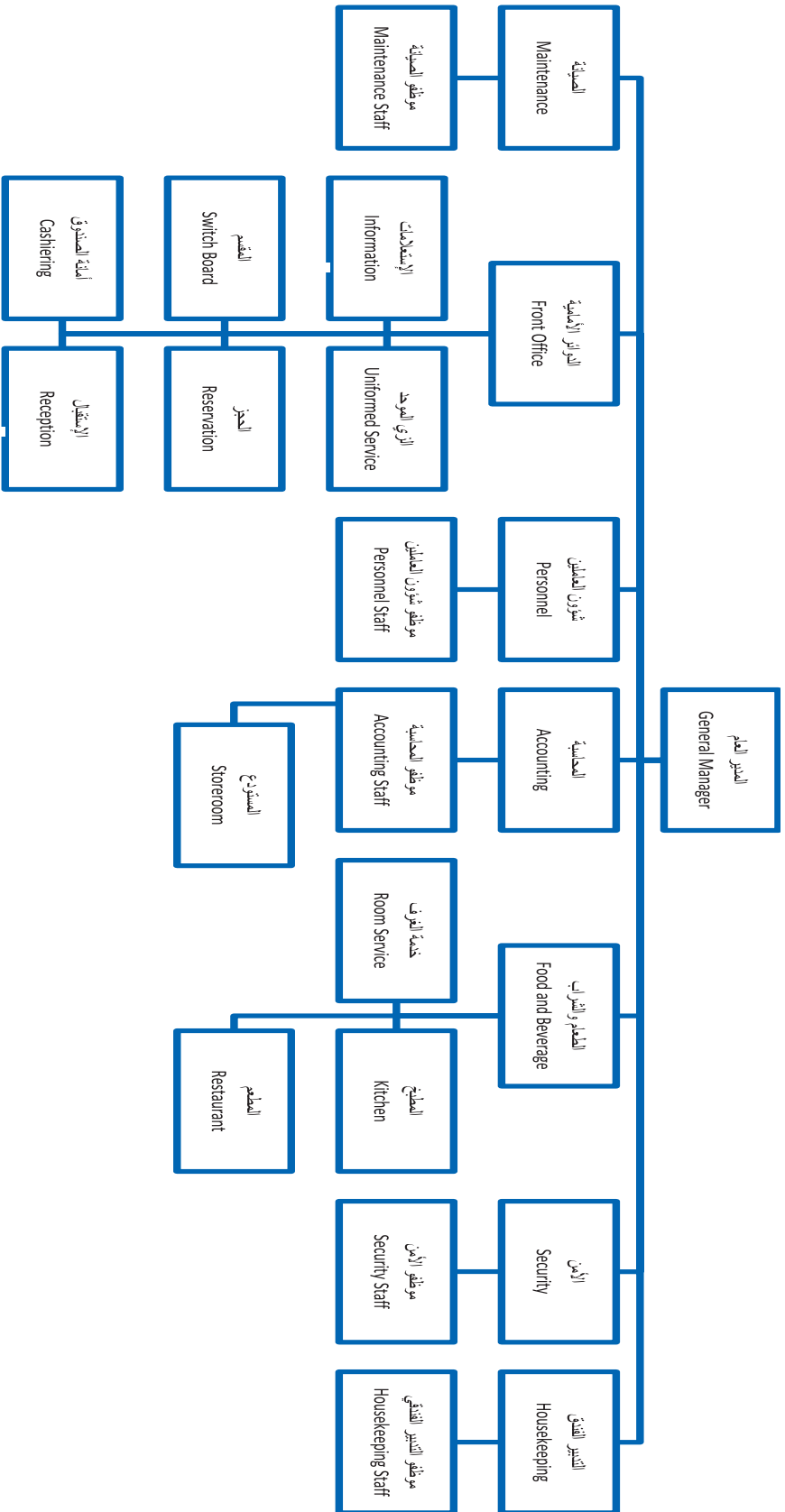
يُعرّف الهيكل التنظيمي بأنّه البناء أو الإطار الذي يحدّد التركيب الداخلي للمنشأة، والتقسيمات الرئيسيّة والفرعيّة والوحدات التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة، التي يتطلبها تحقيق أهداف المنشأة، كما ويوضّح طبيعة العلاقات بين هذه الأقسام، وخطوط الاتّصال بين كلّ منها.

الهيكل التنظيمي للفندق

يُعرّف الهيكل التنظيمي للفندق بأنّه مخطّط يبيّن موقع كلّ إدارة أو قسم في التنظيم الإداري للفندق، فيوضّح مسؤوليّات وصلاحيّات كلّ موظّف، وقنوات الاتّصال بين الدوائر والأقسام والعاملين في الفندق، وتختلف الهياكل التنظيميّة من فندق إلى آخر، وتبيّن الأشكال الآتية نماذج لهياكل تنظيميّة لفنادق مختلفة الحجم.



الهيكل التنظيمي لفندقٍ صغير



الهيكل التنظيمي لفندق متوسط

العوامل التي تؤثر في بناء الهيكل التنظيمي للفندق

تختلف الهياكل التنظيمية من فندقٍ إلى آخر نتيجة العوامل الآتية:

ملكيّة الفندق: حيث تتنوّع ملكيّة الفندق من كونه تابعاً لإحدى السلاسل الفندقية، أو فندقاً مستقلاً، أو حكومياً، أو ملكيّةً مشتركةً بين القطاعين العام والخاصّ.

موقع الفندق وحجمه: ويقصد بموقع الفندق هو مكان وجوده إن كان في مركز المدينة، أو قرب المطارات، أو قرب الأماكن الطبيعية، أمّا فيما يتعلق بحجمه فتختلف من فنادق صغيرة إلى متوسطة، إلى كبيرة الحجم.

نوعيّة الفندق ودرجة تصنيفه: يعتمد تصنيف الفندق على عدد الغرف، ونوعيّة الخدمات المقدّمة، فكلما زادت الخدمات المقدّمة في الفندق وتنوّعت مرافقه، يُصبح الهيكل التنظيمي أوسع وأكبر.

رأس المال المستثمر: كلما كان رأس المال المُستثمر أكبر انعكس ذلك على حجم الفندق وخدماته، وبالتالي توسّع الهيكل التنظيمي أكثر ليشمل كلّ العاملين في الفندق.

طبيعة النظام الاقتصادي: حيث إنّ النظام الاشتراكيّ يختلف عن النظام الاقتصاديّ الحرّ أو المفتوح، وهذا ينعكس على طبيعة وأسلوب الإدارة في الفندق، تبعاً للنظام الاقتصادي المتّبع في الدولة.

طبيعة النظام الإداري: ويُقصد به النظام المتّبع في سياسة الإدارة، هل يتبع المركزية أو اللامركزية في الإدارة.

التطوّر التكنولوجي: كما هو في شتّى قطاعات الإنتاج والخدمات فإنّ للتكنولوجيا تأثير كبير على الخدمات والعاملين في الفندق، وعلى الرّغم من اعتماد الصناعة الفندقية على العنصر البشريّ بشكل كبير، إلّا أنّها أصبحت تتماشى مع هذا التقدّم التكنولوجي المتسارع من خلال البرامج الفندقية، والخدمات الإلكترونيّة، وهذا بدوره انعكس على الهيكل التنظيمي، وخلق إداراتٍ وأقساماً تتعلّق طبيعة عملها بالتكنولوجيا وإدارة المعلومات.

وبناءً على ما سبق فإنّه لا يمكن الجزم بوجود هيكلٍ تنظيميّ ثابت لجميع الفنادق، حتى لو تشابهت في الحجم، أو الموقع، أو الملكيّة، بل إن هناك عواملَ مختلفةً تسهم في تحديد شكل الهيكل التنظيميّ للفندق وتختلف من فندقٍ إلى آخر.

الدوائر الرئيسية للفندق:

يتكوّن الفندق من مجموعة من الدوائر الآتية:



١- دائرة الغرف - **Room Division**: تُعدّ هذه الدائرة من أهمّ الدوائر في الفندق، حيث إنّها مسؤولة عن كلّ ما له علاقة بإقامة الزبّون في الفندق من اللحظة الأولى لحجز الغرفة إلى لحظة مغادرة الفندق، وتحتوى على أكبر الأقسام، وهي الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية.



٢- دائرة الطّعام والشّراب -

:Food and Beverage Department

يتعلق عمل هذه الدائرة بالنشاطات كافّة، التي تتضمّن الأَطعمة والمشروبات من إنتاج وتقديم وخدمة، وتُعدّ من الدوائر المنتجة التي تُحقّق إيراداتٍ للفندق.

٣- دائرة التسويق والمبيعات -

:Marketing and Sales Department



إنّ المَهمة الأساسية للفندق بشكلٍ عام هي بيعُ الغرف، ونظراً لاشتداد المنافسة بين الفنادق فقد أصبح من الضروري وجود هذه الدائرة التي تهتمّ بعملية جذب الزبائن، والتسويق للخدمات الفندقية المقدّمة، حيث تقوم بوضع استراتيجيات تسويقية، وخطّطٍ إعلانية ودعائية تهدف إلى الحصول على حصّةٍ سوقية من السوق الفندقية، وكذلك تهتمّ هذه الدائرة ببيع الغرف من خلال الاتّصال مع الشركات السياحية، والأفواج السياحية، وتقديم العروض التشجيعية لهم.

٤- دائرة المحاسبة - **Accounting Department**: يتعلّق عمل هذه الدائرة بالعمليات المحاسبية المختلفة، التي تخصّ الزبائن والموردين، كما أنّها مسؤولة عن إعداد المُوازنات والتقارير المالية اللازمة.

٥- دائرة الهندسة والصيانة - **Engineering and Maintenance Department**: يتمحور عمل هذه الدائرة حول الأعمال كافة: الدورية، أو الوقائية، أو العاجلة اللازمة، حتى يكون الفندق بمرافقه كافة صالحاً للاستخدام، حيث إن العاملين في هذه الدائرة متخصصون في مجالات هندسيّة وكهربائيّة وميكانيكيّة مختلفة، إضافةً إلى فنيين للصرف الصحيّ، وأنظمة التدفئة والتبريد.

٦- دائرة الموارد البشريّة - **Human Resources Department**: تُعنى هذه الدائرة بالعنصر البشريّ العامل في الفندق، من حيث: التعيين، والترقية، والتحفيز، وتدريب الموظفين الجدد، ومتابعة إجازات الموظفين، وهذه الدائرة تُعدّ من الدوائر المساندة؛ كونها ليست على احتكاكٍ مباشرٍ مع الزبائن.

٧- دائرة الأمن والسلامة - **Security and Safety Department**: تُعدّ سمعةُ الفندق من الميزات المهمّة التي توليها إدارة الفندق جزءاً كبيراً من الأهميّة، حيث تعمل على توفير أعلى معايير الأمن والسلامة للحفاظ على أمن وسلامة الزبائن والموظّفين، إضافةً إلى المحافظة على ممتلكات الفندق نفسه.

٢- ٢) الموقف التعليميّ التعليمي: التعرف إلى مهمّات المكاتب الأماميّة ومسؤولياتها

وصف الموقف: يعاني أحد الفنادق من تداخل الصلاحيّات بين العاملين في المكاتب الأماميّة، ويرغب مالكُ الفندق في أن تقترح عليه هيكلًا تنظيميًا جديدًا للمكاتب الأماميّة، ليعالج هذه المشكلة.

العمل الكامل:

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصفيّ	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية (أقلام، أوراق، مسطرة). • جهاز حاسوب مع طابعة . • الإنترنت. • نماذج الفندق. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من مالك الفندق عن: <ul style="list-style-type: none"> - الهياكل التنظيمية للمكاتب الأمامية في الفنادق وفق تصنيفاتها. - الوصف الوظيفي للعاملين بالأقسام في المكاتب الأمامية للفنادق حسب الصنف. 	<p>أجمع البيانات وأحلّها</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إنترنت. • كمبيوتر. • قرطاسيّة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • البحث العلمي. • العصف الذهني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات التي تم جمعها وأبوها. • أضع خطة للإطار العام لهيكل تنظيمي للمكاتب الأماميّة تتضمن: <ul style="list-style-type: none"> - الأقسام الحالية في المكتب الأمامي. - الموظفين الذين يشغلون المكاتب الأماميّة. - المسميات الوظيفيّة للعاملين في المكاتب الأماميّة. • أحدد الخدمات الفندقية المقدّمة. • أحدد الأقسام المطلوبة في المكتب الأمامي، تبعاً للخدمات الفندقية. • أوزع المسؤوليات والمهمّات على الأقسام. • أضيف أقسام جديدة. • أفصل قسم الاستقبال الموجود إلى قسمي الاستقبال وقسم الحجوزات. • أحدد الجدول الزمنيّ لمراحل العمل كاملة. 	<p>أخطّط وأقرّر</p>

<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. • العصف الذهني (استمطار الأفكار). • فرطاسية. • الهيكل التنظيمي للفندق. • جهاز الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • أربن الخدمات الفندقية. • أربن الأقسام الرئيسة في المكتب الأممي. • أربم قنوات الأتصال بين الأقسام في المكتب الأممي. • أربم أدوات متابعة وتقويم لعمل أقسام المكتب الأممي. • أربن مسؤوليات ومهمات مدير المكاتب الأممية بشكل واضح. • أربم المهمات على أقسام المكاتب الأممية تبعاً للتخصص. • أربم المهمات والصلاحيات والوصف الوظيفي للعاملين كافة في المكاتب الأممية. • أربم هيكلاً تنظيمياً للمكاتب الأممية يدوياً. • أربم بتعبئة أسماء الموظفين، وأربمهم في الهيكل التنظيمي وفق التخصص. • أربم الهيكل التنظيمي الجديد للمكاتب الأممية مع إدارة الفندق، للتأكد من أن الصلاحيات والمسؤوليات لجميع العاملين في المكاتب الأممية واضحة، ومحددة ولا تتداخل فيها بين الأقسام. • أربم التعديلات المناسبة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أربم الخدمات الفندقية. • أربم الأقسام الرئيسة في المكتب الأممي. • أربم قنوات الأتصال بين الأقسام في المكتب الأممي. • أربم أدوات متابعة وتقويم لعمل أقسام المكتب الأممي. • أربم مسؤوليات ومهمات مدير المكاتب الأممية بشكل واضح. • أربم المهمات على أقسام المكاتب الأممية تبعاً للتخصص. • أربم المهمات والصلاحيات والوصف الوظيفي للعاملين كافة في المكاتب الأممية. • أربم هيكلاً تنظيمياً للمكاتب الأممية يدوياً. • أربم بتعبئة أسماء الموظفين، وأربمهم في الهيكل التنظيمي وفق التخصص. • أربم الهيكل التنظيمي الجديد للمكاتب الأممية مع إدارة الفندق، للتأكد من أن الصلاحيات والمسؤوليات لجميع العاملين في المكاتب الأممية واضحة، ومحددة ولا تتداخل فيها بين الأقسام. • أربم التعديلات المناسبة. 	<p style="text-align: center;">أنفذ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الحاسوب. • النماذج القديمة والمقترح للهيكل التنظيمي للمكاتب الأممية. • العمل التعاوني. • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أربم أن الهيكل التنظيمي للمكتب الأممي غطى جميع الخدمات الفندقية التي يقدمها الفندق. • أربم من: - وجود جميع أقسام المكاتب الأممية على الهيكل التنظيمي للمكتب الأممي. - وضوح قنوات الأتصال وتكاملها في المكاتب الأممية. - أن أدوات المتابعة والتقويم واضحة ومحددة مسبقاً، وتلبي الحاجة. - جميع مهمات مدير المكاتب الأممية موجودة في وصفه الوظيفي. - جميع العاملين في المكاتب الأممية لهم وصف وظيفي واضح ومحدد، وموزعون على الأقسام، تبعاً لوصفهم الوظيفي، ومهاراتهم، وصفاتهم الشخصية، ومؤهلاتهم العلمية، وخبرتهم العملية في القسم. 	<ul style="list-style-type: none"> • أربم أن الهيكل التنظيمي للمكتب الأممي غطى جميع الخدمات الفندقية التي يقدمها الفندق. • أربم من: - وجود جميع أقسام المكاتب الأممية على الهيكل التنظيمي للمكتب الأممي. - وضوح قنوات الأتصال وتكاملها في المكاتب الأممية. - أن أدوات المتابعة والتقويم واضحة ومحددة مسبقاً، وتلبي الحاجة. - جميع مهمات مدير المكاتب الأممية موجودة في وصفه الوظيفي. - جميع العاملين في المكاتب الأممية لهم وصف وظيفي واضح ومحدد، وموزعون على الأقسام، تبعاً لوصفهم الوظيفي، ومهاراتهم، وصفاتهم الشخصية، ومؤهلاتهم العلمية، وخبرتهم العملية في القسم. 	<p style="text-align: center;">أتحقق</p>

<ul style="list-style-type: none"> • جهاز حاسوب. • جهاز عرض (LCD). 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل الجماعي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثق تصنيف الفندق والأقسام الأمامية ومهام كل قسم، وكيفية بناء الهيكل التنظيمي الملائم للمكاتب الأمامية. • أعد عرضاً تقديمياً خاصاً بهيكلية المكاتب الأمامية. • أعد ملفاً للحالة باسم: "هيكلية المكاتب الأمامية". 	<p>أوثق وأقدم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ملف مطبوع يحوي الوثائق التي تم إنجازها كافةً. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أقرن بين الهيكل التنظيمي القديم والمقترح للمكاتب الأمامية ومدى الرضى. • أقيم العمل الذي تم إنجازه. • أقوم بتعبئة نموذج التقييم. 	<p>أقوم</p>

أسئلة

١- ما الأقسام الرئيسية التي يتكوّن منها المكتب الأمامي؟

٢- ما دور المكاتب الأمامية في الفندق؟



المكاتب الأمامية

أتعلم

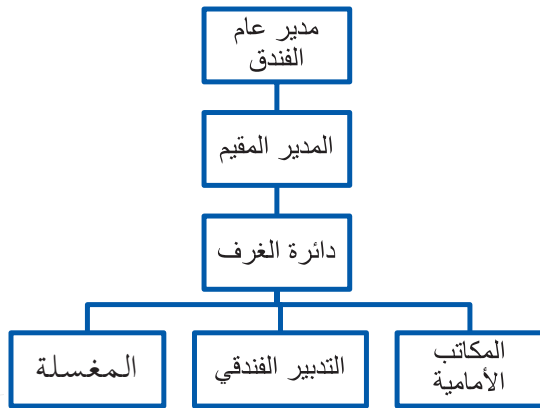
قم أنت ومجموعة من زملائك بزيارة أحد الفنادق، وتعرّف إلى أقسام المكاتب الأمامية فيه، وقارنها مع الفنادق الأخرى في باقي المجموعات، مبيّناً أسباب اختلاف الأقسام الموجودة في كلّ فندقٍ إن وجدت.

نشاط



موقع المكاتب الأمامية في الهيكل التنظيمي للفندق

يبين الشكل المجاور موقع المكاتب الأمامية بالنسبة للهيكل التنظيمي للفندق، حيث يتبيّن أنّها تتبع لدائرة الغرف.



موقع المكاتب الأمامية في الهيكل التنظيمي للفندق

تؤدّي المكاتب الأماميّة العديد من المهمّات والوظائف والخدمات للزبائن، ومنها خدمات الحجز، واستقبال الزبائن، وإتمام إجراءات الإقامة في الفندق، كما وتعمل على تقديم خدمات الاتصالات، وحفظ الممتلكات الثمينة للزبائن، وتقديم المعلومات حول مرافق الفندق، والأماكن السياحيّة، والفعاليّات الوطنيّة، والاحتفالات والمهرجانات في البلد التي يقع فيها الفندق، فهي الأكثر أهميّة في الفندق؛ لذا تولي إدارة الفندق المكاتب الأماميّة أهميّة من حيث التجهيزات والديكورات اللازمة، وكذلك اختيار العاملين في هذه المكاتب، من حيث المواصفات الشخصيّة، والمعرفيّة، والخبرات، حيث إنّ المكاتب الأماميّة تُعدّ أول وآخر نقطة اتصال بين الزبون والفندق.

أقسام المكاتب الأماميّة:

تُعدّ المكاتب الأماميّة في الفندق من أهمّ الأقسام في عمليّات تشغيل الفندق، فهي تتحمّل المسؤوليّة الأولى عن بيع الخدمة الأساسيّة للفندق وهي الغرف، ونظراً لتعدّد المهمّات والوظائف التي تقع على عاتق المكتب الأماميّ، فقد تمّ تقسيم المكتب الأماميّ إلى عدة أقسامٍ متخصّصة تقدّم كلّ منها مجموعة من الوظائف والخدمات، ويوضّح الشكل الآتي الأقسام الرئيسيّة التي تتبع للمكتب الأماميّ في الفندق.

١- قسم الحجوزات - **Reservation Department**.

٢- قسم الاستقبال - **Reception**.

٣- قسم الاستعلامات - **Information Department**.

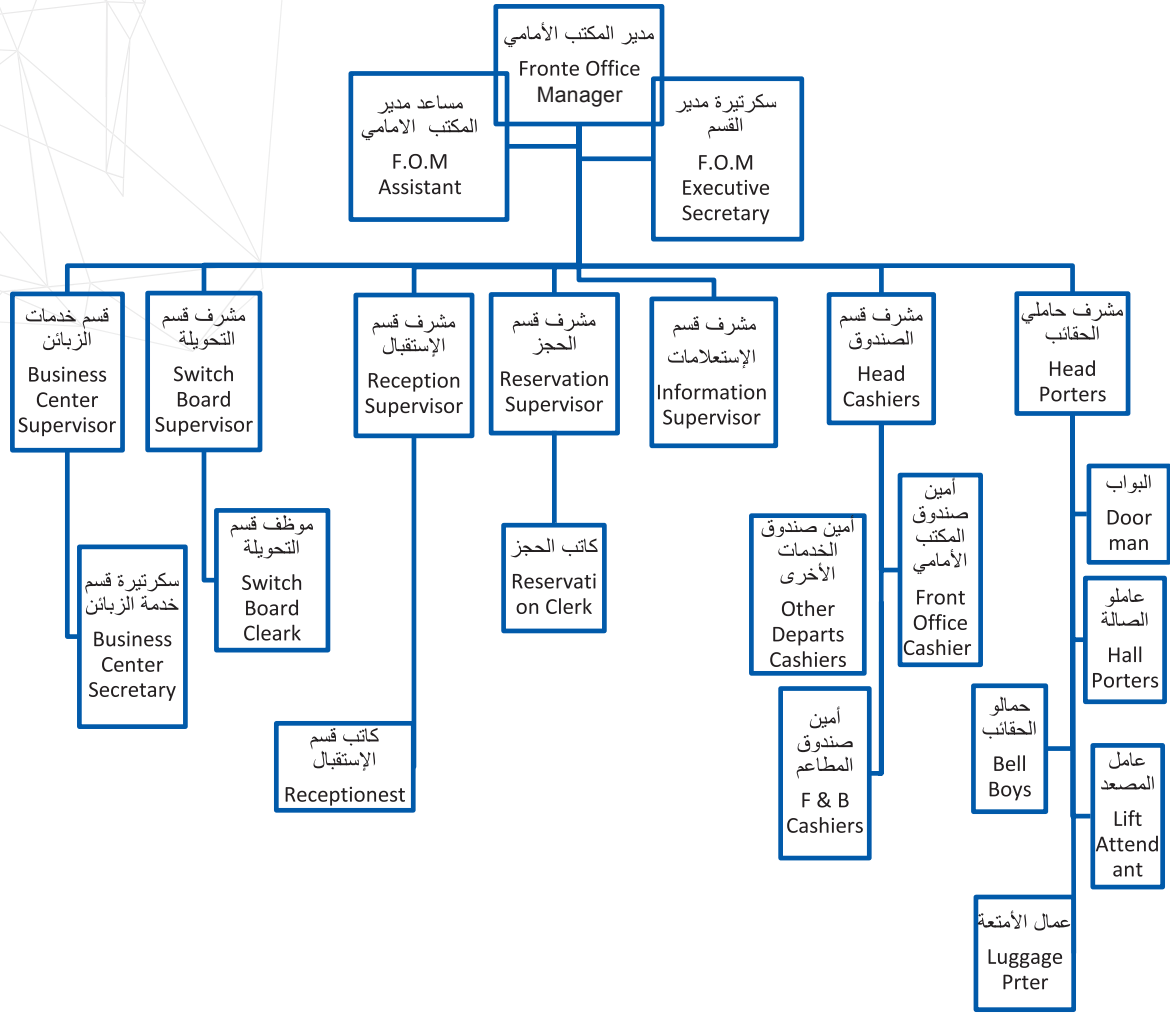
٤- قسم التحويلة أو البدالة او الهاتف - **Telephone Operator / Switch Board**.

٥- قسم أمانة الصندوق - **Front Office Cashier**.

٦- قسم علاقات الضيوف - **Guest Relation**.

٧- قسم البدلات الموحدة - **Uniformed Service**.

ولكلّ قسمٍ من هذه الأقسام أهميّة ومهمّات ومسؤوليّات مختلفة عن باقي الأقسام، لكنّها تتكامل جميعها في سبيل تقديم الخدمة للزبون.



أقسام المكاتب الأمامية

١) قسم الحجوزات - Reservation Department:

يُعدُّ قسم الحجوزات من أهم الأقسام بالنسبة للفندق، فهو القسم الذي يقع على عاتقه بيع المنتج الرئيس للفندق، وهي الغرف، أو خدمة الإيواء، فهو نقطة البيع الأولى للفندق، ويمكن إيجاز مهمّات قسم الحجز بما يأتي:

- ١- إجراء جميع أنواع الحجوزات في الفندق.
- ٢- المتابعة والتنسيق مع قسم المبيعات وقسم التسجيل بشكل مباشر.
- ٣- الاتّصال بالفنادق الأخرى في حالة وجود حجز زائد.
- ٤- تقديم عروض الأسعار والخصومات المعيّنة لبعض الشركات أو المؤسسات الحكوميّة، أو بعض الأفراد.
- ٥- إعداد التقارير والإحصائيات بنسب الأشغال لمقارنتها مع الفترات السابقة.
- ٦- الرقابة على أنواع الحجوزات كافّة، ومتابعة المؤكّدة منها، وإلغاء غيرالمؤكّدة.

وهناك طرقٌ عدَّةٌ للحجوزات في الفنادق، ومن أبرزها:

- ١- الاتّصال المباشر (اتّصال شخصي).
- ٢- الهاتف (اتّصال هاتفي).
- ٣- المواقع الإلكترونيّة المتخصّصة في الحجوزات.
- ٤- الموقع الإلكترونيّ للفندق.
- ٥- وكالات السياحة والسفر.

بالرجوع إلى الشبكة العنكبوتيّة ابحث عن المقصود بالحجز الزائد في الفندق، وناقش ذلك مع زملائك.

نشاط



٢) قسم الاستقبال - Reception:

يقعُ قسمُ الاستقبال في الواجهة الأماميّة للفندق، فهو بمثابة القلب النابض للفندق، حيث إنّ عمليّة تسجيل الضيوف وبيع وتوزيع الغرف على الضيوف يتمّ على مدار السّاعة، وتقديم العديد من الخدمات من خلال قسم الاستقبال.

تبدأ مهمّات هذا القسم مباشرةً مع الزبون من اللحظة الأولى التي يدخل فيها الفندق، وفي غالب الأحيان تكون أوّل نقطة اتّصال شخصي بين الزبون والفندق؛ لذا فإنّه وعلاوة على ضرورة تمثّع العاملين في هذا القسم بالمؤهلات العلميّة والأكاديميّة، والمهارات، والمعارف المتخصّصة، إلّا أنّهم يجب أن يتمتّعوا بمظهر عامّ جذاب ونظيف.

كما وتجدر الإشارة إلى أنّه يجب على موظفي قسم الاستقبال أن يتمتّعوا بعدد من الصّفات التي تؤثر على الصورة الكليّة للفندق، كالتحدّث بأدب واحترامٍ ولباقة، والإلمام التامّ بجميع أقسام الفندق، والخدمات التي يقدّمها، والاهتمام بالنزلاء وعدم إهمالهم، وتقديم الرّدّ على الاستفسارات بصدرٍ رحب، ومحاولة تحقيق رغبة النزلاء في الغرف، مثل سرير واحد مزدوج، أو سريرين منفصلين قدر المستطاع، كما وأنّ أساس عمل هذا القسم مبنيٌّ على التعاون التام مع أقسام الفندق الأخرى.

أبرز مهمّات قسم الاستقبال:

- ١- استقبال الضيوف والترحيب بهم.
- ٢- إنجاز تدابير وإجراءات الإقامة في الفندق.

- ٣- إعداد التقارير الخاصة بالغرف المحجوزة والشاغرة.
- ٤- إنجاز المعاملة الماليّة ومحاسبة الزبائن.
- ٥- المتابعة والربط مع باقي الأقسام في الفندق كقسم التدبير الفندقية.
- ٦- متابعة كلّ ما يتعلق بالأنشطة التي يحتاجها الزبون في الفندق.
- ٧- استلام ومتابعة شكاوى الزبائن.
- ٨- تسجيل النزلاء في سجل (دفتر) الشرطة، وإرساله إلى الجهات المعنية بشكل يومي.

فم مع زملائك بزيارة قسم الشرطة السياحية للتعرف على مهماتها وطبيعة الاتصال بينها وبين الفنادق.

نشاط



٣) قسم الاستعلامات - Information Department

يشكّل محور عمل قسم الاستعلامات حول كونه القسم الذي يحوي كلّ المعلومات التي يحتاجها الزبون، وتسهّل إقامته، وتكون مهمته الرئيسة هي كلّ ما يتعلق بتقديم المعلومات عن الأنشطة والفعاليات التي تُعقد في الفندق، وخارج الفندق بإقامة الضيف، وفيما يأتي أبرز الوظائف التي يقوم بها قسم الاستعلامات:

- ١- تقديم جميع المعلومات العامة التي يحتاج إليها الزبون.
- ٢- مساعدة زبائن الفندق في حجز تذاكر السفر، أو السيارات السياحية أو المطاعم.
- ٣- العمل على ترتيب رحلات داخلية لزبائن الفندق إلى الأماكن الأثرية والسياحية.
- ٤- المحافظة على الأمتعة التي يتركها زبائن الفندق، وحفظها في غرفة الأمانات بالفندق.
- ٥- الإشراف على توزيع الصحف والرسائل والمجلات لزبائن الفندق.
- ٦- استلام ومتابعة شكاوى الزبائن.
- ٧- الردّ على استفسارات الضيوف وإعطاء المعلومات كافّة، مع توفير المطبوعات الخاصة بأماكن الجذب السياحي، والخرائط التوضيحية.

٤) قسم التحويلة أو البدالة أو الهاتف - Telephone Operator / Switch Board

يُعدّ قسم الهاتف أو التحويلة من الأقسام الخلفية في المكتب الأمامي، حيث تتركز مهمات هذا القسم على عملية استقبال المكالمات من الزبائن، وتحويل المكالمات الواردة إلى زبائن الفندق، كما ويكون من مهمات هذا القسم، وفي الفنادق الصغيرة خاصّة بيع الغرف بطريقة مباشرة، كما ويعمل قسم الهاتف على المساهمة في تنفيذ إجراءات الأمن والسلامة، وذلك من خلال الاتصال

بمراكز الإطفاء، أو الإسعاف، أو الشرطة في حالة حدوث أمر طارئ، ويمكن إيجاز وظائف قسم

الهاتف بما يأتي:

- 1- تنظيم عمليّة إيقاظ وإفطار الضيوف.
- 2- استلام وتوزيع البريد من رسائل، وبرقيات، وتلكس، وفاكس، وطرود وإرسالها إلى الغرفة.
- 3- الرد على المكالمات الهاتفية الواردة للفندق، أو زبائن الفندق.
- 4- تحويل المكالمات الواردة لزبائن الفندق إلى غرفهم.
- 5- المساهمة في تنفيذ إجراءات الأمان والسّلامة في الحالات الطارئة في الفندق، من خلال الاتصال بمركز الإطفاء، أو الإسعاف، أو الشرطة، وذلك حسب طبيعة الحادث أو الحالة الطارئة.

٥) قسم أمانة الصندوق - Front Office Cashier:

يُعدّ عمل قسم الصندوق من الأعمال الماليّة والمحاسبية التي تتبع دائرة الماليّة في الفندق، ولكنّه يكون ضمن المكاتب الأمامية، ويكون له موظّفون مختصّون، خاصّة في الفنادق كبيرة الحجم، إلاّ أنّه وفي الفنادق المتوسطة والصغيرة يقوم موظّف الاستقبال بوظيفة أمين الصندوق، ومن المهمّات التي يقوم بها هذا القسم:

- 1- تقييد قيمة المسحوبات والخدمة التي يستهلكها الزبون في الفندق على حساباتهم.
 - 2- محاسبة النزلاء المغادرين من الفندق.
 - 3- متابعة حفظ الأمانات الخاصة بالزبائن في خزنة الفندق.
 - 4- تبديل العملات.
- ويجب على أمين الصندوق أن يتمتّع بدرجة عالية من المعرفة المحاسبية، والنظام المحاسبيّ المعمول به في الفندق، كما ويجب أن يكون على معرفة بلغات أجنبية، ومن الضروريّ أن يكون قسم الصندوق على متابعة مستمرة للخدمات المقدّمة في الفندق كافّة، وأسعارها.

٦) قسم علاقات الضيوف - Guest Relation:

يُعدّ هذا القسم من الأقسام الحديثة في المكاتب الأمامية، وينصبّ الهدف الرئيس لهذا القسم في كسب رضا الزبائن، والتعامل المباشر معهم لحلّ أية مشاكل يواجهها النزيل في الفندق، وتوفير ما يحتاجون إليه بالسرعة الممكنة، وتتمحور مهمّاته حول:

- 1- توفير وسائل الراحة لنزلاء الفندق خلال فترة إقامتهم.
- 2- الفحص الدوري لجاهزية الغرف.

- ٣- القيام بجولات للنزلاء والزوّار على مرافق الفندق.
- ٤- متابعة كلّ ما يتعلّق باستقبال وإقامة الضيوف المهمّين، والشخصيّات الرسميّة والاعتباريّة.
- ٥- التعامل مع شكاوي الزبائن ومتابعتها.

٧) قسم البدلات الموحدة - Uniformed Service:

يُطلقُ مُسمّى (موظّفو الزيّ الموحد) على العاملين في هذا القسم؛ وذلك لأنّهم يرتدون زيّاً موحّداً في الأغلب، مكوّناً من بنطالٍ مخطّطٍ بألوانٍ مميّزة، وذات طابعٍ خاصّ، كما أنّ العاملين في هذا القسم غالبيتهم أعضاء في الجمعيّة الدّوليّة لحاملي الحقائق، ويعلّقون شارات هذه الجمعيّة على صدورهم جنباً إلى جنب مع الشّارات أو بطاقة الموظّف، ويتّأس هذا القسم مشرف حاملي الحقائق، أمّا مهمّات العاملين في هذا القسم فهي:

١- حملُ حقائق الزبائن عند دخولهم الفندق وتوصيلها إلى الاستقبال، ومن ثمّ إلى غرف الفندق.

٢- فتحُ الباب الرئيس للفندق في حالة دخول الزبائن.

٣- تشغيل المصاعد.

٤- إيقاف سيّارات الأجرة لزبائن الفندق.

٥- أيّة خدمات شخصيّة أخرى يطلبها الزبون.

ويتكوّن هذا القسم من مجموعة من العاملين، وهم:

أ- البوّاب: مسؤوليّته تكون بالتعامل مع حقائق الضيوف القادمين والمغادرين.

ب- عامل موقف السيارات: يعمل على فتح أبواب السيارات للضيوف.

ج- حامل الحقائق: نقل حقائق الضيوف من وإلى الغرف.

د- عامل المصعد: يعمل على التواجد عند المصعد لتقديم خدمة إيصال الضيوف إلى الطابق الخاصّ بغرفهم.

فُم مع زملائك بزيارة أحد فنادق خمسة نجوم، وتعرّف إلى الخطوات التي يقوم بها موظّفو قسم البدلات الموحدة في عملية استقبال الزبائن.

نشاط



(٣-٢) الموقف التعليميّ التعليمي: التعرف إلى الزيّ الرسمي للعاملين في المكاتب الأماميّة.

وصف الموقف: تمّ تعيينك مديراً للمكاتب الأماميّة في فندق، وطلب منك إعداد قائمة بالزيّ الرسميّ اللازم لجميع العاملين في المكاتب الأماميّة.

العمل الكامل:

خطوات العمل	وصف الموقف الصفيّ	المنهجية (استراتيجيةّ التعلم)	الموارد
أجمع البيانات وأحلّها	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من مدير المكاتب الأمامية عن: <ul style="list-style-type: none"> - صنف الفندق والخدمات المقدمة. - العاملين في المكاتب الأماميّة (الأعداد، المسمّيات الوظيفيّة، القياسات). - الموارد الماليّة المتاحة، والأنظمة الماليّة المتّبعة في الفندق. • أجمع البيانات الآتية عن: <ul style="list-style-type: none"> - مزوّد زيّ الرسميّ لموظفي المكاتب الأمامية في الفنادق حسب التصنيف وحسب المسمى الوظيفي. 	<ul style="list-style-type: none"> • البحث العلميّ. • حوار ومناقشة. • العمل التعاونيّ. • العصف الذهنيّ. 	<ul style="list-style-type: none"> • أدوات قياس ملابس. • الموازنة الماليّة. • بيانات الاتصال الخاصة بالموردين. • الإنترنت. • كمبيوتر. • قرطاسيّة.
أخطّط وأقرّر	<ul style="list-style-type: none"> • أحدد الزي الرسمي الخاص بالعاملين وفق المواصفات والمعايير. • أحدد الشركات المزودة للزي الرسمي. • أقدر التكلفة (الموازنة التقديرية). 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاونيّ. • البحث العلميّ. • العصف الذهنيّ. 	<ul style="list-style-type: none"> • جهاز حاسوب.
أنفّذ	<ul style="list-style-type: none"> • أعد جدولاً زمنياً للتنفيذ. • أعد تصميمات مقترحة للزي الرسمي للعاملين حسب المسمى الوظيفي. • أتفق على مقترح ملائم للزي مع مدير الفندق. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاونيّ. • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • وثائق: • نموذج الموافقة المالية. • نماذج الاستلام والتسليم. • طابعة وحاسوب.
أتحقّق	<ul style="list-style-type: none"> • أتحقّق من تسليم العاملين في المكاتب الأماميّة عدد اثنين من الزي الرسمي بموجب مستند استلام. • أقوم بجرد مخزن الملابس للتأكد من وجود احتياطي من الزي الرسميّ. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاونيّ. • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • نموذج مطابقة الكميات. • نماذج الاستلام والتسليم. • فاتورة المورد. • طابعة وحاسوب.
أوثّق وأقدّم	<ul style="list-style-type: none"> • أوثّق بيانات الزيّ الرسميّ الخاص بالعاملين والشركات المزوّد له، وكيفية اختيار مقترح متفق عليه مع مدير المكاتب الأمامية. • أعد عرضاً تقديمياً خاصاً بالزيّ الرسميّ. • أعد ملفاً للحالة باسم "الزيّ الرسميّ". 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاونيّ. 	<ul style="list-style-type: none"> • تكنولوجيا: - جهاز حاسوب. - جهاز عرض (LCD). - عرض تقديميّ.

- رضا مدير المكاتب الأمامية عن الزي الرسمي المقترح.
- مناقشة والحوار.
- مراعاة الزي الرسمي للمواصفات والمعايير.

أسئلة



- ١- وضح مفهوم الزي الرسمي.
- ٢- علّل: وجود زي رسمي للعاملين.
- ٣- عدد العناصر التي تحتويها بطاقة اسم الموظف.
- ٤- اذكر العناصر المتعلقة بالنظافة الشخصية للعاملين في المكاتب الأمامية.

الزي الرسمي والنظافة الشخصية للعاملين في المكاتب الأمامية.

أتعلم

ناقش مع زملائك انعكاس المظهر العام للعاملين على الصورة الكلية للفندق.

نشاط



إن طبيعة عمل موظفي المكاتب الأمامية تتطلب أن يكونوا على اتصال مباشر بالزبائن؛ لذا يجب على إدارة الفندق توفير المقومات الأساسية والضرورية لظهورهم بمظهر جذاب ونظيف، فتوفر الزي الرسمي اللازم والمناسب لكل العاملين، كما ويكتمل المظهر بضرورة اهتمام العاملين في المكاتب الأمامية بنظافتهم الشخصية.

الزي الرسمي

يُعدُّ الاهتمام بالزي الرسمي من حيث الشكل والألوان والنظافة والأناقة ضرورةً ملحةً في العمل الفندقية؛ لذا على موظفي المكتب الأمامي مراعاة المحافظة على أناقتهم وزيهم الرسمي، وللزي الرسمي في مكان العمل فوائد متعددة، وأسباب منطقيّة لوجوده، منها:

- ١- الزي الرسمي يُعدُّ بمثابة الهوية الشخصية، حيث إنّ ارتداء زيّ عمل رسمي يجعلك تحمل هويّة العمل بطريقة واضحة للجميع.
- ٢- الزي الرسمي يُعلّم الانضباط، فهو أحد القوانين الذي يُعلّم الموظف الامتثال والالتزام.
- ٣- الزي الرسمي يميّز الموظفين من الزبائن أو العامة، قد يكون مكان العمل مفتوحاً، وقد يكون عدد

الموظفين كبيراً، ولا يمكن تمييزهم بسهولة بين جموع الناس، فيكون زيّ العمل إشارة وعلامة واضحة تميّزهم من غيرهم.

٤- الزيّ الرسميّ يضمن حدّاً معتدلاً من الأناقة، حيث إنّ هناك تفاوتاً كبيراً بين أذواق الناس في اختيار الملابس، وقد تبدو اختياراتهم متناقضة أحياناً، وغير متلائمة مع طبيعة العمل أحياناً أخرى؛ لذا يُعدّ الزيّ الرسميّ طريقةً لضبط هذا التفاوت.

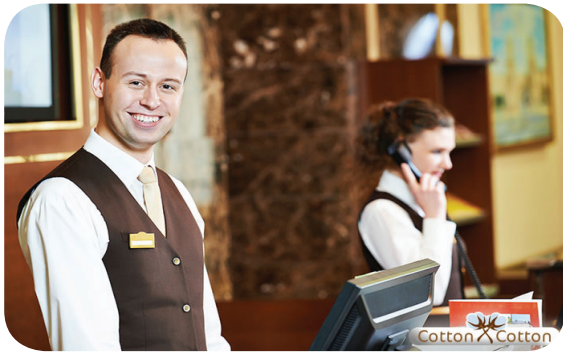


٥- الزيّ الرسميّ يوفّر الكثير من المال، حيث يوفّر الفندق الزيّ المطلوب وفق طبيعة الوظيفة، لذلك لن تكون بحاجة إلى شراء الملابس العمليّة بشكل كبير، حين تكون ملتزماً بزيّ رسميّ للعمل، وهذا ما سيوفّر الكثير من المال الذي تنفقه على أناقتك خلال العمل.

٦- الزيّ الرسميّ يعطي انطباعاً جيّداً عن المكان، حيث إنّ وجود زيّ رسميّ أنيق، والتزام جميع العاملين به، يعطي صورة مميزة للمكان يظهر فيها الانضباط والالتزام والترتيب؛ ما يزيد ثقة الناس بهذا المكان.

٧- الزي الرسمي والسلامة العامة: يوفّر الزيّ الرسميّ مقداراً كبيراً من السلامة العامة، حيث يجب أن تتمّ مراعاة معايير السلامة، وأن يتوافق الزيّ مع الشروط الصحية العامة والشخصيّة، ويكون واقياً لمرتديه، وسهل الاستخدام في مكان العمل، ومريحاً، ومتيناً واقتصادياً، بحيث يمنح الإحساس لدى مرتديه بالفخر والثقة والشعور بالمسؤولية تجاه عمله.

مكوّنات الزيّ الرسميّ للعاملين في المكاتب الأماميّة:



- الزيّ الرسميّ للذكور يتكون من بدلة مع قميص وربطة عنق، أما الألوان المتعارف عليها للبدلة هي (أسود، كحلي، بيج)، والقميص باللون الأبيض، وتكون ربطة العنق بلون البدلة نفسها.

- الزي الرسمي للإناث يتكون من طقم (بدلة) وقميص وربطة عنق أو شالة صغيرة، تكون ألوان البدلة: الأزرق السماوي، والبيج، والأسود، ويكون لون القميص أبيض، فيما يتم اختيار ألوان شالة زاهية.

- الزيّ الرسمي للبوّاب وحاملِي الحقائق: يُختار لهم ألوان أغمق أو زيّ تاريخي، ويتم تزيين الأزرار باللون الذهبيّ.



بطاقة اسم الموظف:



تحتوي بطاقة اسم الموظف على شعار الفندق واسم الموظف ووظيفته، ويجب أن تكون نظيفة ولامعة باستمرار وتوضع فوق الجاكيت، بمكان واضح يسهل على الزبون قراءتها.

النظافة الشخصية للعاملين في المكاتب الأمامية:

من المهم أن يدرك جميع موظفي المكاتب الأمامية الذين هم على احتكاك دائم مع الزبائن أن جزءاً مهماً من اهتمامهم، وجزءاً من واجباتهم اليومية هو الاهتمام بالنواحي الصحيّة الشخصية. تُمثّل النظافة الشخصية والمظهر العام للموظفين العاملين في المكاتب الأمامية ضرورةً من ضرورات العمل، حيث تنعكس لياقة الموظف وسلامته الصحيّة والبدنيّة بمقدرته على أداء عمله على أكمل وجه، كما أنّ ظهور العاملين في المكاتب الأمامية بمظهرٍ جذابٍ وأنيق يعكس نوعيّة الخدمات الفندقية المقدمة في الفندق، واهتمام الإدارة بمراعاة الجوانب الصحيّة والشخصية لموظفي الفندق؛ لذلك يجب على العاملين في المكاتب الأمامية المحافظة على نظافتهم الشخصية بشكل مستمر.

العناصر المتعلقة بالنظافة الشخصية:

أ- الأيدي والأظافر: يجب غسل الأيدي بشكل متكرر، وتنظيف الأظافر وتقليمها والعناية بها، كما ويجب على الإناث طلاء الأظافر بألوان فاتحة.

ب- الجسم النظيف: يمثل الاستحمام اليومي ضرورة لنظافة أعضاء الجسم كافة؛ لذا يجب أن يحرص الموظف على الإستحمام اليومي مرة واحدة على الأقل، وذلك منعاً لانبعاث الروائح.

ج- الجلد والوجه: الجلد والبشرة النظيفة تعكس أساساً الصحة الجيدة التي يتمتع بها الموظف، كما أن النوم الكافي وتناول الأطعمة الصحية، وخصوصاً الخضار والفواكه يساعد على تحسين البشرة، وبالتالي يعطي انطباعاً جيداً عن صحة الموظف أمام الزبائن، كما يجب على الموظفين حلق الذقن يومياً.

د- الشعر: يجب قصّ الشعر وتسريحه، وعدم إطالته بصور ملفته، ويجب التأكد أيضاً من خلوص الشعر من العوالق والقشرة، واستخدام المنظفات الصحية اللازمة، كما ويفضل أن يكون شعر الموظفات مشدوداً إلى الخلف.

هـ- الأسنان: تُعدّ الابتسامة أمام الزبون مطلباً أساسياً وضرورياً؛ لذا يجب العناية بنظافة الأسنان ورائحة الفم، لاكتمال المظهر العام، وتجب المواظبة على تنظيف الأسنان وعمل الفحوصات الطبية اللازمة لها مرة واحدة على الأقل خلال العام.

و- الأقدام: تحتاج الأقدام إلى النظافة والراحة، وخاصة أنّ عمل موظفي المكاتب الأمامية يتطلب الوقوف لمدة طويلة أحياناً، لذلك يجب العناية بالقدم ونظافتها، وقصّ الأظافر، كما يجب ارتداء الأحذية المناسبة، وتغيير الجوارب يومياً، وكما يجب على الموظفات عدم ارتداء حذاء ذي كعبٍ عالٍ.

إضافة إلى كل ما سبق فإنه يجب على موظفات المكاتب الأمامية مراعاة استخدام المكيياج الخفيف (كحل وأحمر شفاه)، المصاغ البسيط (حلق صغير، خاتم واحد في كل يد، ساعة صغيرة)، كما ويجب الاعتناء بالشعر نظيفاً ومرتباً، ويرفع الشعر إلى الخلف إن كان طويلاً، أمّا في حالة طلاء الأظافر فيجب أن يكون اللون فاتحاً.

تجدرُ الإشارة إلى أهميّة الهيئة العامة والمظهر للموظف، حيث يُعدّ الوقوف بشكل مستقيم وصحيح ذا دلالة على احترام الزبون، فطبيعة الوقوف أو الوضع يعكس الحالة التي يشعر بها الموظف تجاه الزبون، كما أنّ الأسلوب المهذب في الحديث مع الزبائن يعكس الاحترام لهذا الزبون، لذا يجب مراعاة عدم استخدام نبرة صوت مرتفعة ولا منخفضة لايسمعهما الزبون بوضوح، بل يجب أن تكون نبرة الصوت معتدلة مفهومة واضحة، وفي الوقت نفسه يجب انتقاء الكلام جيداً، واستخدام العبارات اللائقة، ويجب أيضاً أن يمتلك موظفو المكاتب الأمامية لغة، والمتعارف عليه هو امتلاك اللغة الإنجليزية بصورة ممتازة.

الصِّفَاتُ الشَّخْصِيَّةُ لِلْعَامِلِينَ فِي الْمَكَاتِبِ الْأُمَامِيَّةِ:

نظراً لما يتمتّع به موظّفو المكاتب الأماميّة من تأثير على زبائن الفندق وزواره، فإنّه يجب أن يتمتّعوا ببعض الصفات والتي لها انعكاس على مستوى الخدمات التي يقدمها الفندق:

- ١- اللباقة في الحديث.
- ٢- الابتسامة الدائمة وبشاشة الوجه.
- ٣- الهدوء وضبط النفس.
- ٤- الدقة والترتيب.
- ٥- الأمانة والصدق والثقة بالنفس.
- ٦- حسن التصرف وسرعة البديهة.
- ٧- الرغبة في مساعدة الآخرين.
- ٨- الاهتمام الدائم بالنظافة الشخصية والزيّ الرسميّ.

(٢-٤) الموقف التعليميّ التعليمي: الإلمام بالإجراءات الواجب اتّباعها في حالة وقوع حادث في الفندق.

وصف الموقف: قام أحد نزلاء الفندق بإبلاغك بوجود دخان ورائحة حريق تصدر من المكيف الموجود في الغرفة
العمل الكامل:

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الهاتف. • جهاز حاسوب. • النظام المحوسب للفندق. • مخططات الفندق. • مخططات الغرف والتمديدات الكهربائية. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من النزيل بشكل سريع عن: <ul style="list-style-type: none"> - رقم الغرفة وعدد الأشخاص المتواجدين فيها وحجم الدخان الصادر من المكيف. • أجمع بيانات من قسم الصيانة في الفندق عن: <ul style="list-style-type: none"> - الإجراءات الفورية المطلوبة لقطع التيار الكهربائي عن المكيف. - تشغيل نظام الإطفاء في الغرفة. • أجمع بيانات من قسم التدبير الفندقي عن: <ul style="list-style-type: none"> - موقع المكيف في الغرفة. - نوع المكيف. - جهاز التحكم بالمكيف. • أجمع بيانات من قسم السلامة والأمن في الفندق عن: <ul style="list-style-type: none"> - نظام إطفاء الحرائق في الغرفة. - إجراءات إخلاء الغرفة والغرف المجاورة. 	<p style="text-align: center;">أجمع البيانات وأحلّلها</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الهاتف. • جهاز حاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • العصف الذهني. • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنّف البيانات التي تم جمعها وأبونها. • أبلّغ الأقسام المعنية بالفندق. • أتعاون مع الأقسام المعنية في الفندق لوضع خطة للتعامل مع الحريق بهدوء. 	<p style="text-align: center;">أخطّط وأقرّر</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز حاسوب. • جهاز الهاتف. • قرطاسية. • مخططات الفندق والغرف. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتصل بقسمي الأمن والسلامة والصيانة بشكل فوري. • أتصل مع الدفاع المدني والإسعاف. • أتأكد من إخلاء جميع النزلاء في الغرفة. • أطمئن الزوار في الفندق وعدم إثارة الخوف والهلع بينهم. • أبين حجم الحريق. • أوضّح التأثير المتوقع في حالة انتشار الدخان إلى باقي أقسام الفندق والغرف. • أتأكد من قوائم نزلاء الفندق وإخلائهم من الغرف. • أساعد كبار السن والأطفال والمرضى على إخلاء الغرف. 	<p style="text-align: center;">أنفّذ</p>

<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الهاتف. • جهاز الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتُحقَّق أن: <ul style="list-style-type: none"> - الأقسام المعنية تبُلغت وتوجَّهت إلى موقع الحريق. - الحريق قد تمت السيطرة عليه. • أتأكد من: <ul style="list-style-type: none"> - إخلاء وسلامة جميع النزلاء في موقع الحريق. - وصول الدفاع المدني إلى الفندق. - عدم وجود أية إصابات جسدية بين النزلاء أو العاملين في الفندق، والتعامل مع أية حالات تستدعي التدخل الطبي والإسعاف. 	<p>أُتُحقَّق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز حاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثق بيانات الغرف الفندقية وتصنيفها والأجسام الموجودة في الفندق وكيفية السيطرة على الحريق وعدم وجود إصابات. • أعدّ عرضاً تقديمياً بمعالجة مشكلات تتعلق بالحريق. • أعدّ ملفاً للحالة باسم: " السلامة والأمن في الفندق". 	<p>أُوثَّق وأُقدِّم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • بلاغ نزيل الفندق. • المواصفات والمعايير. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • مدى سرعة السيطرة على الحريق وعدم وقوع خسائر بشرية أو مادية. • مدى الالتزام بالمواصفات والمعايير المعمول بها عالمياً في مثل هذه الحالة. 	<p>أُقوِّم</p>

أسئلة



- ١- عدّد أنواع الحوادث المتوقع حصولها في الفندق.
- ٢- وضّح المهمّات الرئيسة لقسم الأمن في الفندق.
- ٣- اذكر العوامل التي تؤدي إلى وقوع حوادث في الفندق.
- ٤- ما أهداف الإسعاف الأولي؟

السلامة والأمن في الفندق

أتعلم

ناقش العبارة: "درهمٌ وقايةٍ خيرٌ من قنطارٍ علاجٍ".

نشاط



تُعَدُّ السلامة العامة والأمن من المهمّات الرئيسة التي تقع على عاتق الفندق تجاه الزبائن والعاملين على حدّ سواء، فتعمل إدارة الفنادق على توفير بيئة آمنة خالية من المخاطر، وذلك في سبيل توفير سُبل الراحة والأمان لجميع من هم في الفندق، وذلك كله يسهم في الحدّ من الخسائر الماديّة التي قد تتكفل بها إدارة الفندق في حال وقوع أيّة حوادث أو سرقات، حيث إنّ الحوادث والإصابات في الفنادق تنتج عادةً عن عوامل عدّة، منها: سوء استخدام الأجهزة والمعدّات، ونقص المعلومات، وعدم الإلمام بالطّرق الصحيّة للتعامل مع المعدّات، وكلّها أسباب دعت إلى ضرورة الاهتمام بالجانب المتعلّق بالأمن والسلامة في الفندق، كما أنّ الخسارة الكبرى التي تُمنى بها الفنادق نتيجة هذه الحوادث هو السّمة السيئة التي سيتعرض لها الفندق والتي بالتالي تؤثر بشكل مباشر على مبيعاته .

وتبدأ إجراءات السلامة من بداية التصميم الهندسيّ للفندق، ثم يتبعها حملات التوعية والتثقيف للعاملين على طرق الوقاية من الحوادث، وكيفية التّعامل في حالة وقوع أيّ حادث، كما يتم متابعة التزام العاملين والزبائن بالإرشادات والقواعد المتعلقة بالسلامة.

الأمن في الفندق

يُعدُّ توفير الأمن للعاملين، والزوّار، والمقيمين، والنزلاء، والممتلكات الخاصّة بالفندق من أهمّ مهمّات قسم الأمن في الفندق، ويمكن إيجاز مهمّات قسم الأمن بما يأتي:

- ١- حماية غرف النزلاء.
- ٢- مراقبة مداخل الفندق ومخارجه.
- ٣- مراقبة المرافق الخارجيّة للفندق.
- ٤- حماية صناديق الأمانات.
- ٥- تفتيش الموظفين عند دخولهم ومغادرتهم.
- ٦- فحص حقائب النزلاء.
- ٧- مراقبة إجراءات السلامة العامة وأنظمة الطوارئ.

السلامة في الفندق:

يدلّ مفهوم السلامة على تطبيق معايير السلامة والصحة المهنيّة، وذلك من خلال توفير بيئة عملٍ آمنةٍ خاليةٍ من مسبّبات الأمراض أو الحوادث أو الإصابات، وأتباع مجموعة من الإجراءات والقواعد والتعليمات؛ بهدف الحفاظ على صحة الأفراد من الأمراض والإصابات، والمحافظة على الممتلكات من الفقدان والتلف، وتعتمد خطة السلامة في الفندق على ثلاثة عناصر، هي:

- ١- السلامة الماديّة: وهي الحفاظ على الموجودات المادية للفندق، كالأثاث، والأجهزة، والمعدات،... إلخ.
- ٢- الأفراد: وتعني اختيار العاملين جيداً، والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات عن تاريخهم المهنيّ والصحيّ والأمنيّ.
- ٣- الأنظمة: تلعب الأنظمة دوراً مهماً في السلامة العامة، وذلك من خلال أنظمة الرقابة على مخازن الفندق، وأنظمة المفاتيح الإلكترونيّة، وأنظمة الحماية والطوارئ.

تصنيف الحوادث التي من المتوقع أن تحصل في الفندق:

- ١- السرقة.
- ٢- الحرائق.
- ٣- الأمراض.
- ٤- الوفيات.

العوامل التي تؤدي إلى نشوء الحوادث:

- ١- عوامل فيزيائية: النار والسوائل الساخنة التي تسبب الحروق، الشمس وأشعتها التي تسبب ضربة الشمس، الكهرباء التي قد تسبب الصدمة الكهربائية.
- ٢- عوامل كيميائية: الغازات السامة، والسوائل الكاوية، والمبيدات الحشرية التي تسبب بعض الحوادث، كالإختناق أو التسمم.
- ٣- العوامل الميكانيكية: العوامل المتعلقة بالآلات والأجسام المعلقة أو الموجودة في مرافق الفندق، التي قد يؤدي سقوطها على أي شخص إلى حدوث إصابات مختلفة.
- ٤- عوامل بيئية: وهذه العوامل تتعلق بالحوادث الناتجة عن الكوارث، أو الفيضانات، أو الزلازل.
- ٥- عوامل تتعلق بحالة الفرد نفسه: فالأطفال الصغار أكثر عرضة للحوادث، كما أن الأمر ينطبق على كبار السن، فيما تكون الأسباب الجسمانية المتعلقة بوضع صحي خاص بالزبائن، كضعف أو إعاقة تُشكل عوامل إضافية قد تسهم في وقوع حوادث.

الإجراءات الواجب اتباعها للتعامل مع بعض الحوادث التي قد تقع في الفندق:

- ١- الوفاة: يتم استدعاء الطبيب المتعاقد مع الفندق، وسواء كانت الوفاة طبيعية أو جنائية، فيجب أن تُبلّغ الشرطة، وأن يقدم الفندق تقريراً وافياً يسجّل فيه التفاصيل كافة التي قد تساعد الشرطة، وخاصة في حالات الوفاة الجنائية، ويمكن التعرف إلى مفارقة الجسم للحياة بالطرق الآتية:
 - أ- النبض.
 - ب- توقّف التنفّس.
 - ج- توقّف القلب.
 - د- السكون.
 - هـ عضلات الجسم.
 - و- برودة الجسم.

ويجب العمل عند وفاة أيّ نزير في الفندق على بذل الجهود لإخفاء ذلك عن النزلاء، كما يُراعى نقل الميت مساءً، ويُفضّل استخدام المدخل الخلفيّ للفندق، كما ويجب على قسم التدبير الفندقّي تعقيم الغرفة، وتجديد هوائها، وتغيير البياضات والملاءات، كما يجب على موظفي الفندق عدم النقاش فيما بينهم، أو بين باقي النزلاء حول أحداث الوفاة.

- ٢- الحريق: تعدّ الحرائق من أكثر الحوادث انتشاراً في الفنادق، وقد تنشأ الحرائق نتيجة عوامل عدّة، منها: كهربائي ناتج عن تماس كهربائي، أو نتيجة فعل ذاتي غير مقصود؛ لذلك تعمل الفنادق على تأمين وسائل الحماية من الحريق، وتعمل على وضع يافطات في كلّ الغرف والمرافق الفندقية تحدّد مخارج الطوارئ في الفندق، كما وتعمل على توفير أجهزة إطفاء الحرائق اليدوية والإلكترونية ذاتية التشغيل، وتوفّر التعليمات كافةً، والتدريب اللازم لاستخدام هذه الأجهزة، والمعدات للعاملين في الفندق.

أهمّ الخطوات الواجب اتّباعها في حالة حدوث حريق في الفندق:

- 1- إخطار جميع النزلاء في الفندق بالابتعاد عن مكان الحريق، وبطريقة لا تسبب الذعر بينهم.
- 2- إبلاغ المطافئ والشرطة والأجهزة الرسميّة ذات العلاقة.
- 3- قطع التيار الكهربائيّ.
- 4- استخدام أجهزة الإطفاء.
- 5- مساعدة كبار السن والأطفال والمرضى على مغادرة المكان.
- 6- التأكّد من إخلاء جميع الغرف والمرافق مكان الحريق.

الإسعافات الأوليّة:



تُعرّف الإسعافات الأوليّة بأنّها مجموع الخدمات والأعمال التي تُقدّم إلى المصاب فور حدوث الإصابة، وذلك بهدف منع أيّة مضاعفات أو خطر، لحين تُوفّر العناية الطبيّة اللازمة. تُوفّر الفنادق الأدوات والموادّ الخاصة بالإسعافات الأوليّة، كما تُوفّر البرامج التدريبية للعاملين على الإسعافات الأوليّة في موقع العمل، كما وتعمل بعض الفنادق وخاصّة الكبيرة منها على توظيف طبيب دائم، وتجهيز عيادة له في الفندق؛ وذلك لمتابعة أيّة حالات طارئة، أو لمتابعة الحالات الصحيّة للعاملين في الفندق.

أهداف الإسعاف الأولي:

- 1- الحفاظ على حياة المصاب.
- 2- الحدّ من أيّة مضاعفات.
- 3- المساعدة في عمليّة الشفاء.

◀ (٢-٥) الموقف التعليميّ العلميّ: التعامل مع الموجودات والمفقودات

وصف الموقف: قام أحد زبائن الفندق بإبلاغك بفقد ساعةٍ ثمينةٍ خلال إقامته في الفندق.

العمل الكامل:

خطوات العمل	وصف الموقف الصفّي	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	الموارد
أجمع البيانات وأحلّها	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات الآتية من الزبون: <ul style="list-style-type: none"> - الاسم الكامل للزبون. - تاريخ الإقامة في الفندق. - رقم الغرفة. - نوع الساعة ومواصفاتها. • أجمع بيانات من قسم التدبير الفندقي عن: <ul style="list-style-type: none"> - الموجودات المسجّلة في السجل الخاص بالموجودات. - المشرف المسؤول في الطابق. - الموظفين الذين كانوا في تاريخ إقامة الزبون نفسه. - أسماء العاملين في التدبير الفندقيّ بذلك التاريخ. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الهاتف. • جهاز حاسوب. • النظام المحوسب للفندق.
أخطّط وأقرّر	<ul style="list-style-type: none"> • أصنّف البيانات التي تمّ جمعها وأبوّها. • أبلّغ الأقسام المعنية بالفندق. • أحدّد الشخص الذي تحوم حوله الشبهات بالسرقة. • أضع خطة للعمل. • أتواصل مع إدارة الفندق وأضعها في الصورة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • العصف الذهني. • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية. • جهاز الهاتف. • جهاز حاسوب.
أنفّذ	<ul style="list-style-type: none"> • أراجع ملف الموجودات والمفقودات في الفندق. • أتصل بقسم التدبير الفندقيّ وقسم الأمن. • أراجع تقارير التدبير الفندقيّ. • أراجع كاميرات المراقبة. • أبلّغ إدارة الفندق بالتفاصيل. • أحضّر الموظف وأبلّغه بالأدلة المتوافرة لدى الفندق وأواجهه بها. • أبلّغ الموظف بإعادة الساعة. • أسلّم الموظف للجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات اللازمة. • أسلّم الساعة للزبون، وأعتذر منه، وأحاول إرضاءه بتقديم هدية من الفندق، كالإقامة مجاناً لمدة يوم أو يومين. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيلات الكاميرات. • تقارير التدبير الفندقي. • تقرير سجل المفقودات والموجودات. • جهاز الحاسوب. • قرطاسية.

<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الهاتف. • جهاز الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتتحقق من الأقسام المعنيّة التي تبلّغت وتابعت الموضوع. • أتأكد من: <ul style="list-style-type: none"> - توفر الأدلّة كافّة حول المشتبه به. - مواصفات الساعة التي تمّ ضبطها مع الموظف. - اتخاذ الإجراءات اللازمة بحق الموظف الذي سرق الساعة. - تسليم الساعة للزبون. - أتتحقق من رضا الزبون. 	<p>أتتحقق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز حاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثّق البيانات الخاصة بقسم التدبير الفندقي، وأراجع المفقودات وكيفية تسليم النزيل لساعته المفقودة وكيفية الاعتذار منه. • أعدّ عرضاً تقديمياً عن فقدان أحد النزلاء لساعته. • أعدّ ملفاً خاصاً بفقدان النزيل للساعة. • أعدّ ملفاً للحالة باسم: " المفقودات والموجودات". 	<p>أوثّق وأقّدم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تقرير مفصل عن إبلاغ النزيل لفقدانه ساعته. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا النزيل الذي فقد ساعته. • مدى ملائمة الإجراءات للمواصفات المعمول بها في فقدان النزيل لمقتنياته. 	<p>أقوم</p>

أسئلة



- 1- تُصنّف مقتنيات الضيوف في الفندق إلى ثلاثة أنواع، اذكرها.
- 2- ما البيانات التي يحتويها نموذج سجل المفقودات والموجودات؟
- 3- ما الإجراءات الواجب اتّباعها عند قيام أحد الزبائن بالإبلاغ عن سرقة، وأكّد لك أنّه فقدتها في الغرفة؟

المفقودات والموجودات

أتعلم

قم بزيارة أحد الفنادق الكبيرة في مدينتك، وتعرّف إلى مهمّات ومسؤوليّات قسم المفقودات والموجودات.

نشاط



يفقد العديد من ضيوف الفندق بعضاً من مقتنياتهم أثناء إقامتهم أو وجودهم داخل الفندق، كما ويجد العاملين في الفندق بعض المتعلقات الخاصة بنزلاء الفندق وزوّاره، وفي كلتا الحالتين فإن قسم الاستقبال وقسم التدبير الفندقي هما المسؤولان المباشران عن موضوع المفقودات والموجودات بشكل أساسي.

تصنيف مقتنيات الضيوف:

- **مقتنيات ثمينة:** مثل المبالغ الضخمة من الأموال، المجوهرات، الأوراق الثبوتية المهمة، كجواز السفر، والهوية الشخصية وغيرها.
- **مقتنيات عادية:** مثل الأجهزة والأدوات، الكاميرات، وأجهزة الحاسوب المحمول، شاحن الهاتف
- **مقتنيات غير مهمة:** مثل الأطعمة المعلبة أو المستخدمة.

يعمل كلّ فندق على وضع سياسة خاصة به لتنظيم التعامل مع المفقودات التي يتم العثور عليها داخل غرف الفندق ومرافقيه، وذلك وفق الإجراءات الآتية:

أ- العثور على مقتنيات ثمينة: يتم تسجيل مواصفاتها في سجلّ خاصّ يُسمّى سجلّ المفقودات والموجودات، ثم يتم تسليمها إلى قسم الأمن للاحتفاظ بها لمدة ستة أشهر، وإذا لم يطالب بها أيّ شخص طوال هذه المدة، يتم تسليمها إلى الجهات الأمنية العامة في الدولة وتحرير سجلات استلام وتسليم تبين مواصفات المادة بدقة، وتقوم هذه الجهة الأمنية العامة، بالاحتفاظ بها لمدة ثلاثة أشهر أخرى، ثم تتصرف بها وفق القانون العام للدولة.

ب- العثور على مقتنيات عادية: يتم التعامل مع المقتنات العادية التي يتم العثور عليها بالغرف من خلال تسجيل مواصفاتها في سجل المفقودات والموجودات، وتسليمها إلى قسم التدبير الفندقي للاحتفاظ بها لمدة ستة أشهر، وإذا لم يطالب بها مالكها، يتمّ التصرف فيها وفق سياسة الفندق المتبعة، أمّا إذا تمّ العثور على مثل هذه المقتنيات في مرافق الفندق العامة كالمطاعم، وصالات الحفلات والمساح، فيجب تسليمها لقسم الأمن في الفندق بعد تسجيلها في سجل المفقودات والموجودات، ويتمّ التعامل معها بعد ستة أشهر وفق سياسة الفندق المتبعة، غالباً ما تكون سياسة الفندق في التعامل مع مثل هذه المقتنيات هي تسليمها للشخص الذي وجدها بعد مرور الأشهر الستة، إذا لم يطالب بها صاحبها، مع مراعاة تحرير نموذج تصريح مرور بهذه المقتنيات عند إخراجها من الفندق.

ج- العثور على بعض الأطعمة المعلّبة أو المستخدمة: يجب التخلّص منها مباشرة منعاً للتسبب بأيّ أضرار نتيجة انتهاء مدة صلاحيتها، أو احتوائها على بكتيريا قد تنتشر في الفندق تحت ظروف معينة تسبّب المرض.

الإجراءات التي يتخذها المسؤولون في الفندق إذا تمّ الإبلاغ عن سرقة من قبل نزيل:

- ١- الاستماع إلى شكوى النزيل باهتمام وإنصات.
- ٢- سؤال النزيل عن آخر مرة شاهد فيها المفقودات، ومتى علم بأنها مفقودة.
- ٣- سؤال النزيل إن كان متأكّداً من وجودها في الغرفة، والطلب منه التأكّد والبحث داخل السيارة، أو الأمتعة الخاصة به.
- ٤- الاستفسار من النزيل عن أيّ أحد زاره بالغرفة.

إذا أكّد لك النزيل أنه فقدها بالغرفة، فقم بما يأتي:

- ١- إبلاغ قسم الأمن بوجود تبليغ من أحد النزلاء عن سرقة.
- ٢- الطلب من مدير التدبير الفندقي إحضار تقرير نظافة الغرف لمعرفة العمّال الذين قاموا بتنظيف الغرفة.
- ٣- مراجعة كاميرات الفندق.
- ٤- مراجعة القفل الإلكتروني الخاص بالغرفة لمعرفة إذا فُتحت بمفتاح آخر، ومن صاحب المفتاح.
- ٥- تحديد دائرة الاشتباه، والتحقيق مع من يُشتبه بهم.

وأخيراً إذا لم يظهر شيء وقد ثبت لديك بالدليل القاطع فقدان النزيل أغراضه داخل الفندق يُفضّل تعويض النزيل بقيمة المسروقات وعدم الاتصال بالشرطة، ولا تتصل بالشرطة إلا في حال أن ثبت أو كان لديك شك قويّ في أحد العمّال، ولم يعترف بقيمة السرقة، ولم تعثر على المفقودات لديه اتّصل أنت بالشرطة، وسلّم لهم العامل، فقد يعترف إذا كان هو فعلاً من أخذ الأغراض، أو أقبل القضية، وقم بتغيير إجراءات الأمن في الفندق، ومنها: تحديد باب معيّن لخروج العمال، وعدم حملهم أيّ مبالغ، أو أكياس، أو أغراض أثناء الدخول أو الخروج من الفندق.

سجل المفقودات والموجودات - Lost And Found Log:

عند العثور على شيء ما في أيّ مرفق من مرافق الفندق يجب الإبلاغ عن ذلك فوراً والقيام بتسجيل ذلك الشيء في سجل المفقودات والموجودات، بحيث يوضّح تاريخ العثور على هذا الشيء ووقته ومكانه، ومواصفاته بدقة، كاللون، والحجم، والنوع، ومن الشخص الذي عثر عليه، وفي حال تمّ إرساله إلى مالكة بالبريد أو تسليمه شخصياً، فيجب ذكر من الذي أرسله، أو سلّمه، ومن الذي استلمه، وتاريخ ذلك.

نموذج سجل المفقودات والموجودات:

يوضّح الشكل التالي النموذج المستخدم في العديد من الفنادق لتوثيق عمليّة تسجيل أيّة مفقودات أو موجودات في الفندق، ويتم نقل هذه البيانات بين قسم الاستقبال والتدبير الفندقي، وذلك لتكون المعلومة متاحة لدى موظّف الاستقبال عند استفسار الزبون عن أي شيء يفقده في الغرفة.

نموذج المفقودات والموجودات

التاريخ: / / م

اسم الموظف (الذي عثر على المادة أو المواد):

رقم الغرفة / موقع العثور على المادة:

مواصفات المادة:

.....

.....

وقت العثور على المادة: التاريخ:

اسم الضيف:

عنوان الضيف:

توقيع الموظف (الذي عثر على المادة):

توقيع موظف المفقودات بالإستلام:

نموذج المفقودات والموجودات



أسئلة الوحدة النمطية الثانية

السؤال الأول: أضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

١- ما المقصود بالهيكل التنظيمي للفندق؟

- أ- تصميم أثاث مكتب الاستقبال في الفندق.
- ب- مخطّط هندسي لمبنى الفندق.
- ج- مخطّط يبيّن موقع كل إدارة أو قسم في التنظيم الإداري للفندق.
- د- قوانين وأنظمة السلامة العامة في الفندق.

٢- ما أقسام دائرة الغرف؟

- أ- التدبير الفندقي، المصبغة، المكاتب الأمامية.
- ب- الاستقبال، المالية، الشؤون الإدارية.
- ج- الصيانة، التسويق، المحاسبة.
- د- المبيعات، الأمن، الطعام والشراب.

٣- ما مكونات الزيّ الرسميّ للذكور العاملين في المكتب الأمامي؟

- أ- بنطال جينز + بلوزة.
- ب- بنطال قماش + قميص.
- ج- بدلة + قميص + كرافة.
- د- بنطال مخطط + جاكيت.

٤- ما تصنيف العوامل التي تؤدي إلى نشوء حوادث في الفندق؟

- أ- عفويّة، مقصودة.
- ب- كيميائيّة، ميكانيكيّة، فيزيائيّة، بيئيّة، تتعلّق بالفرد.
- ج- داخليّة، خارجيّة.
- د- فرديّة، جماعيّة.

٥- ما الإجراءات الواجب اتباعها عند العثور على شيءٍ ما من مقتنيات الضيف في الغرفة، بعد مغادرته الفندق؟

- أ- الاحتفاظ به دون إبلاغ الفندق.
- ب- تركه في مكانه.
- ج- تسليمه لأمن الفندق.
- د- تسجيلها بسجل المفقودات والموجودات في الفندق، وتسليمها إلى قسم التدبير الفندقي.

السؤال الثاني:

عدّد الدوائر الرئيسة للفندق.

السؤال الثالث:

وضّح المقصود بكلّ ممّا يأتي:

١- الهيكل التنظيمي.

٢- الإسعاف الأولي.

٣- السلامة الماديّة.

٤- سجلّ المفقودات والموجودات.

السؤال الرابع:

بيّن الفرق بين قسم الحجز وقسم التسجيل من خلال مهمّات كل قسم.

السؤال الخامس:

عدّد الخدمات التي يقدّمها موظفو قسم البدلات الموحّدة في الفندق.

د- فرديّة، جماعيّة.

دراسة حالة: نفذ خطوات الموقف الآتي كاملةً:



في ظل جائحة كورونا، تأثر النشاط السياحي بشكل عام والنشاط الفندقي بشكل خاص، طلب منك إعداد هيكل تنظيمي مصغر للمكاتب الأمامية وذلك لضمان استمرارية العمليات الفندقية الأساسية بأقل عدد ممكن من العاملين.

مشروع الوحدة:

بالعودة إلى شبكة الإنترنت، وعلى ما تناولته هذه الوحدة، قم بالتعرّف إلى ما يُسمّى "دورة الضيف في الفندق" والخطوات والمراحل التي يمرّ بها الزبون من لحظة الحجز المبدئي إلى لحظة مغادرته الفندق، وقم بتوضيح وتوزيع دور كلّ قسم من أقسام المكاتب الأمامية فيها، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث: اختيار المشروع، وخطّة المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقويم المشروع.





الوَحدة النمطيّة الثالثه

الاتّصال والتّواصلُ مع الضُّيوف

الاتّصالُ والتّواصلُ فنٌّ وذوقٌ وأخلاق

يُتَوَقَّعُ من الطَّلَبَةِ بعد دراسة هذه الوَحْدَةِ، والتَّفَاعُلِ مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على الاتِّصال والتَّواصل باختلاف أنواعه، وذلك من خلال الآتي:

- ١ . التَّعرُّفُ إلى مفهوم الاتِّصال والتَّواصل.
- ٢ . التَّمييز بين عناصر الاتِّصال.
- ٣ . التَّعرُّفُ إلى مفهوم الاتِّصال الشفهيِّ في مواقف حياتيَّة.
- ٤ . التَّعرُّفُ إلى الاتِّصال الكتابيِّ.
- ٥ . القدرة على الاتِّصال غير الشفهي (لغة الجسد).
- ٦ . التَّعرُّفُ إلى معالجة شكاوي الضُّيوف.

الكفايات المهنية:

الكفايات المتوقع من الطلبة امتلاكها بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة:

أولاً: الكفايات الحرفية

- توظيف العناصر الرئيسة التي تنطوي عليها عملية الاتصال الشفهي والمكتوب مع الضيوف والزملاء.
- اختيار طرق الاتصال المناسبة وتحديدتها.
- تحديد الحواجز التي تعوق الاتصال الفعال وفهمها.
- العمل بكفاءة في معظم أقسام الفندق وبحرفية تامة.
- القدرة على الاتصال بمهارة مع الضيوف والزملاء في قسمك والأقسام الأخرى في الفندق، ومع الخدمات المحلية الأخرى، مثل: شركات السيارات، وشركات الطيران، والموردين.... الخ
- القدرة على تقويم وتقييم النتائج.
- تنفيذ العمل وفق المعايير.

ثانياً: الكفايات الاجتماعية والشخصية

- القدرة على اتخاذ القرارات باستمرار.
- الاستعداد لاستشارة ذوي الخبرة والاختصاص.
- المحافظة على خصوصية الضيف أو الزبون.
- التعامل بمصداقية.
- القدرة على تقديم الدعم والمساندة.
- القدرة على التواصل الفعال.
- القدرة على الاستماع لرأي الضيف أو الزبون.
- قدرة الحصول على المعلومات من الضيف أو الزبون.
- توفير أجواء مناسبة للنقد البناء.
- التأمل الذاتي.
- تحمّل المسؤولية، والشعور بالواجب أثناء العمل.
- قبول وتفهم توزيع الأدوار.
- المحافظة على المظهر اللائق والتواصل الجيد والحسن.
- التمتع بالفكر الريادي أثناء العمل.
- الثقة بالذات.

ثالثاً: الكفايات المنهجية

- المناقشة والحوار.
- التعلّم التعاوني (لعب الأدوار، المجموعات،...).
- امتلاك مهارات البحث العلمي، وتوظيف أساليبه.
- استمطار الأفكار (العصف الذهني).
- توظيف التكنولوجيا.



قواعد الأمن والسلامة المهنية



- ارتداء الزي المناسب للاستقبال الفندقية.
- السرعة في إبلاغ المسؤولين أو الإدارة المختصة عن أية ملحوظات، وجد أنّها قد تُسبب مخاطر، وخاصة حول الأسلاك أو الأجهزة الكهربائية، والمعدات الموجودة لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتفادي المخاطر.
- التأكد من عدم وجود أيّ عائق في المكاتب الأمامية قد يتسبب في وقوع حوادث.

◀ (١-٣) الموقف التعليمي العلمي: الاتصال الشفهي

وصف الموقف: حضر أحد الضيوف وكان متوتراً، ولديه مشكلة بالفندق.

العمل الكامل:

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلم)	وصف الموقف الصفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق. • قرطاسية. • نشرات، ومطويات. • الحاسوب. • الإنترنت. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • الحوار والمناقشة. • العصف الذهني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من الضيف عن: <ul style="list-style-type: none"> - طبيعة المشكلة (سلوكية، تجهيزات، موارد بشرية...إلخ) - المكان الذي حدثت فيه المشكلة، ومعلومات شخصية عن الضيف، ورقم الغرفة. • أجمعُ البيانات عن المشكلات في الفنادق من حيث: (أنوعها، طبيعتها، طرق معالجتها). 	<p>أجمع البيانات وأحلّها</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الإنترنت. • الحاسوب. • الوثائق. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • الحوار والمناقشة. • العصف الذهني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنّفُ البيانات حول المشكلة من حيث: (نوعها، ومكانها، وطبيعتها). • أحددُ نوع المشكلة وطبيعتها. • أحددُ طبيعة التعامل مع الضيف. • أقترح حلولاً للمشكلة وفق نوعها بالتعاون مع الضيف. • أعدُّ خطة للتنفيذ. 	<p>أخطّط وأقرّر</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الإنترنت. • الحاسوب. • الوثائق. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • العصف الذهني. • العمل الجماعي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أستدعي الضيف بطريقة جاذبة ومهنية. • أقدمُ مقترحين أو ثلاثة للحل. • أتفقُ مع الضيف على المقترح الملائم. • أجري التعديلات اللازمة على المقترح إن لزم الأمر. • أنفذُ المقترح وفق الجدول الزمني. • أشكر الضيف على تعاونه. 	<p>أنفذ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتحقّقُ من: <ul style="list-style-type: none"> - تقديم مقترحات للحل. - إجراء تعديلات على المقترح إن لزم الأمر. • أتأكدُ من: <ul style="list-style-type: none"> - استدعاء الضيف بطريقة مهنية. - تقيّد المقترح بالجدول الزمني. 	<p>أتحقّق</p>

• أوثق البيانات عن المشكلة من حيث نوعها وتصنيفها. • أعدّ عرضاً تقديمياً عن مشكلة الضيف. • أعدّ ملفاً للحالة باسم: "مشكلة الضيف".	• المناقشة والحوار. • العمل التعاوني.	• الحاسوب.	أوثق وأقدم
• رضا الضيف عن معالجة المشكلة وحلّها بطريقة ملائمة. • مدى ملائمة حلّ المشكلة لمعايير ومواصفات حلّ المشكلات.	• المناقشة والحوار. • العمل التعاوني.	• نماذج. • شكوى النزيل.	أقوم

أسئلة



- ١- قدم مثالا لنزيل مزاجي، لديهِ مشكلة بالغرفة، باستخدام استراتيجية لعب الأدوار.
- ٢- فسّر: لماذا يجب امتصاص غضب الضيف وإرضاءه؟
- ٣- اكتب تقريراً حول حالة تعاملت معها، وكيف قمت بحلّ المشكلة.

الاتّصال الشفهيّ في مواقف حياتيّة

أتعلّم

بالعودة إلى مكتبة المدرسة، قم بالبحث عن كتب الاتّصال والتّواصل، وقدم شرحاً موجزاً عن قنوات الاتّصال الأفقيّ والعموديّ.

نشاط



الاتّصال والتّواصل:

مفهوم التّواصل في اللغة: الاجتماع، والاتّفاق، وهو ضدّ الانقطاع، وقد يأتي بمعنى التّتابع. أمّا في الاصطلاح فهو عمليّة إرسال المعلومات، واستقبالها، ويعبّر عن عمليّة تبادل الآراء، والأفكار، والمشاعر، والمعلومات عبر الوسائط المتعدّدة، سواء كان ذلك التبادل بين الجماعات، أو بين الأفراد. مفهوم الاتّصال في اللغة: عكس الانقطاع، ويُعرّف بأنه الاجتماع، والالتقاء، نقل المعلومات أو الرسائل من شخص إلى آخر؛ بهدف التأثير في سلوكه، ويتمّ ذلك عن طريق استخدام اللغة، أو المعاني، أو الإشارات، أو المفاهيم.

الفرق بين الاتصال والتواصل:

اختلف العلماء حول مفهومَي الاتصال والتواصل، وانقسموا في آرائهم إلى قسمين رئيسيين، على النحو الآتي: يقتصر مفهوم الاتصال على وجود طرفٍ واحدٍ فعّالٍ في عملية الاتصال، مثل: مشاهدة التلفاز والبرامج المختلفة، وهي عملية ليست تشاركيّة، أمّا التّواصلُ فهو عمليةُ اتّصالٍ مشتركةٍ ذهاباً وإياباً، كالتّواصل بين المعلّم والطالب في الغرفة الصّفيّة. يعدُّ بعض الباحثين أنّ مفهومَي الاتصال والتّواصل مرادفان، فعرفوا عملية الاتصال والتّواصل بأنّها عمليةُ اجتماعيّة متبادلةٌ بين أطراف العملية التفاعليّة، وهما: المرسل، والمستقبل ويتمّ من خلال هذه العملية التعبير عن الذات، والمشاعر، والأفكار، ونقل الانطباعات، والمعلومات، والخبرات، والتي تُؤدّي إلى إشاعة الفهم والتعاطف بين الأفراد، وتساعد على تحقيق الأهداف، وتطوير العلاقات.

أهميّة عملية التّواصل:

توفير البيئة المتصلة: فالبشرُ كائناتٌ تحبّ العيش ضمن المجتمعات، التي تساعد على توفير الاتصال والتعاون؛ حيث إنّ العلاقات الداعمة في حياة الإنسان تلعب دوراً مهمّاً في زيادة تقدير الإنسان لنفسه، وإعطائه شعوراً بالسعادة، كما أنّ التّواصل في بيئة الحياة والعمل يعزّز من ازدهار الإنسان ويساعده على تحقيق ذاته.

توفير الانسجام: يزدهر الإنسان في البيئة التي تزرع روح التّواصل بين أفرادها؛ لأنّ عدم التناغم بينهم يؤدّي إلى خلق جوٍّ من الفوضى، الذي يقضي على الإبداع والتعاون؛ حيث أثبتت الدراسات أنّ عامل الانسجام يمنح الإنسان الشعور بالاهتمام، والتقدير، ويقلّل من خطر الإصابة بالأمراض التي تهدّد حياة الإنسان.

توفير العلاقات الداعمة: حيث تؤثر العلاقات الداعمة في المنزل أو المدرسة بشكلٍ كبيرٍ في سلوكيّات الأبناء واختياراتهم، فقد أثبتت إحدى الدراسات الخاصّة بصحّة المراهقين أنّ وجود اتّصال ما بين الأبناء والآباء، يساعد على تقليل مخاطر مشاركة الأبناء في السلوكيّات التي تُسبّب الأذى، أو التدمير، أو الإدمان؛ لأنّ الأبناء يحتاجون إلى الارتباط الحقيقيّ الذي يميّز بالاهتمام، والالتزام، والحب، والشعور بالانتماء.

أهميّة مهارات الاتصال:

يُعدّ الاتصال بين البشر من أهمّ ضروريّات الحياة؛ حيث إنّهُ يعمل على تفاهم الأشخاص مع بعضهم بعضاً، كما يُساعد على تناقل الخبرات ووجهات النظر فيما بينهم، وفيما يأتي نذكر أهميّة استخدام .

مهارات الاتصال للإنسان:

- تُعدّ إحدى الوسائل للتخاطب بين الأشخاص المختلفين.
- تُعدّ أساس العملية التعليميّة وعمليّات البحث.
- تُعدّ إحدى الأدوات التي تساعد هذه المهارات على زيادة فعاليّة الأشخاص المشاركين في النشاطات التنمويّة.
- تلعب دوراً مهمّاً في التحفيز على الإخلاص في العمل، وزيادة روح الالتزام لدى الأشخاص العاملين.

- تُعدّ إحدى الوسائل التي تساعد على تحقيق الأهداف.
- تُساعد على تبادل المعلومات، والآراء، والأفكار، بين الناس، كما وتزيد من فرص النجاح والتحكّم في الظروف المحيطة بالإنسان
- تساعد على تعلّم مهارات وفنون الاتّصال، وخصوصاً لدى الأشخاص الإيجابيين.
- تساعد على إقناع الآخرين بوجهات النظر

أهداف عمليّة الاتّصال:

- تنقسم عمليّة الاتّصال إلى أهداف عدة:
- الأهداف التوجيهيّة:** الأهداف التي يتم من خلالها إكساب الإنسان اتجاهات جديدة أو تثبيت الاتجاهات، أو التعديل على الاتجاهات السابقة.
- الأهداف التعليميّة:** تتحقّق الأهداف التعليمية عند اكتساب خبرات جديدة أو مفاهيم ومهارات جديدة لدى الإنسان؛ من أجل ممارستها في مهنّ معيّنة.
- الأهداف التثقيفيّة:** الأهداف التي تساعد على توعية الأشخاص المُستقبليين، لمُساعدتهم على زيادة المعارف، وعلى توسيع الأفق لديهم، كما يحدث في وسائل الإعلام.
- الأهداف الترفيحيّة:** الأهداف التي تتسبب في إدخال السرور والبهجة إلى نفس الإنسان المُستقبل.
- الأهداف الاجتماعيّة:** الأهداف التي تُتيح للإنسان فرصة زيادة الاحتكاك بالآخرين؛ ما يساعده على تحقيق الأهداف الاجتماعيّة، ويُقويّ الصلة الاجتماعيّة بين الأفراد.
- الأهداف الإداريّة:** الأهداف التي تساعد على تحسين سير العمل، وتدعم التفاعل ما بين العاملين في الشركة، وتوزّع المسؤوليّات فيما بينهم.

المهارات اللازمة لإتمام عمليّة الاتّصال:

- هناك بعض المهارات التي يجب أن تتوافر في المرسل والمستقبل لإتمام عمليّة الاتّصال بشكلٍ فعّالٍ، ومن أهمّها:
- مهارة التحدّث والقدرة على الكلام:** فالمعلومات التي يتمّ إرسالها خلال عمليّة الاتّصال تحتاج إلى الكلمات لإيصالها، ولذلك يجب أن يكون المرسل قادراً على التكلّم بوضوح، كما يجب على المستقبل أن يختار الوقت المناسب للتحدّث أو الصمت.
- المهارات الكتابيّة:** حيث يمكن أن تتمّ عمليّة الاتّصال عن طريق الكتابة، وذلك بأن يكتب المرسل المعلومات، ويرسلها إلى المُستقبل.
- مهارة القراءة:** يجب أن يكون المُستقبل قادراً على القراءة، حتى يستطيع استقبال المعلومات من المرسل.
- مهارة الاستماع:** يُستخدم الأسلوب الشفهيّ في بعض حالات الاتّصال، وحينها يجب أن تتوافر مهارات الاستماع عند المُستقبل.

الاتصال الشفهي:

في الاتصال الشفهي من المهم الإصغاء بعناية لما يُقال والاستجابة لذلك بوضوح، فكثير من الناس يتحدثون، بينما هناك آخرون أقل تأثيراً على السامعين، لما يقوله الشخص بالضبط. أمّا في الفنادق فالاتصال الشفهي هو النمط الأكثر أهمية للاتصال مع الضيوف، وبالتالي من المهم أن نحسن الاتصال بمراعاة ما يأتي:

١. الإصغاء بعناية لما يقوله الضيف، والتأكد بحذر من فهمك بالضبط لما يطلبه الضيف، سواء كان ذلك خدمة أو معلومات.
٢. إعطاء اهتمام خاص إذا كان أي من الطرفين أو كلاهما يتحدثان بلغة ليست لغتهم الأم*، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تشويش آخر؛ لذا فإن الانتباه الحقيقي مهم. وربما يترتب عليك كونك من الناطقين باللغة العربية أن تتواصل باللغة الإنجليزية مع أحد الناطقين باللغة الألمانية.
٣. الحذر في مناقشة الأمور مع الضيف في مكان عام - ربما لا يرغبون أن يتنصت أي شخص آخر على أمور عملهم في ردهة الفندق.
٤. عدم مقاطعة الضيف، والإصغاء إليه.
٥. عدم الاستنتاج السريع قبل سماع المشكلة بالكامل.
٦. عدم ذكر اسم الضيف أكثر من ثلاث مرات.
٧. استعمال اسم الضيف ثلاث مرات على الأكثر في أغلب المحادثات. مثل: فتح محادثة مع الضيف والرد على استفسار، التأكيد على الطلب، وإنهاء الحديث مع الانتباه إلى استخدام كلمة سيد، سيدة أو أنسة مع اسم العائلة، وليس الاسم الشخصي للضيف.
٨. إعادة المشكلة على مسمع الضيف وكيفية حلها، للتأكد من الاتفاق على الحل ورضا الضيف.
٩. الاهتمام والتركيز أثناء المحادثات الهاتفية، حيث تكون أكثر صعوبة من الاتصال وجهاً لوجه لعدم القدرة على رؤية رد فعل الشخص المقابل، أو قراءة اتصاله غير الشفهي؛ لذا من المهم أن تكون مستعداً لما يُقال على الهاتف بتدوين المعلومات، وإعادة ما قيل للتأكد من المعلومة عند الانتهاء من المكالمة الهاتفية.

◀ (٢-٣) الموقف التعليمي العلمي: الاتصال الكتابي

وصف الموقف: اتصل شخص بالفندق يريد التحدّث مع أحد النزلاء، ولكنه لم يكن موجوداً في غرفته، فطلب أن يترك رسالة نصيّة له.

العمل الكامل

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلم)	وصف الموقف الصفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج رسالة. • قرطاسية (قلم، أوراق). • جهاز الحاسوب، طابعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة • والحوار. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من المتّصل عن: <ul style="list-style-type: none"> - اسم المتّصل، ورقم هاتفه. - اسم الضيف (النزيل). - نصّ الرسالة التي يودّ تركّها للضيف. • أجمع بيانات عن الضيف: <ul style="list-style-type: none"> - رقم الغرفة. - أتأكد من عدم وجود الضيف في الغرفة. - رقم الهاتف المحمول للضيف. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات وأحلّلها
<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية. • نموذج رسالة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل الجماعي. • المناقشة • والحوار. • العصف الذهني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنّف البيانات التي تمّ جمعها إلى: <ul style="list-style-type: none"> - بيانات حول الضيف (مستقبل الرسالة). - بيانات حول المتصل (مُرسل الرسالة). - بيانات حول الرسالة (محتوى الرسالة). • أضع خطة لكيفية إيصال الرسالة للضيف. 	<ul style="list-style-type: none"> • أخطّط وأقرّر
<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل الجماعي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أحيي المتّصل على الهاتف، وأذكر اسم الفندق. • أطلب من المتّصل أن يمهلني بعض الوقت للتأكد من وجود النزيل في غرفته أم لا. • أبلغ الشخص المتّصل أنّ النزيل غير موجود ولكن بإمكانه ترك رسالة. • أحضّر نموذج رسالة، وأسجّل اسم النزيل ورقم الغرفة. • أسجّل اسم المتّصل أو المتحدّث. • أكتب عنوان المتّصل ورقم هاتفه. • أكتب الرسالة بخطّ واضح دون زيادة أو نقصان. • أشكر المتّصل على اتّصاله. • أكتب تاريخ استلام الرسالة ووقتها. • أكلف الموظف بالإمضاء على الرسالة. • أغلق الرسالة وأضعها بمغلف خاصّ. • أكتب اسم الضيف ورقم غرفته خلف المغلّف. • أرسل الرسالة مع الموظف الخاصّ لإيصالها لغرفة النزيل. • أتأكد أنّ الرسالة وصلت ليد النزيل مباشرة بعد عودته. 	<ul style="list-style-type: none"> • أنفّذ

<ul style="list-style-type: none"> • نموذج رسالة. • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتَحَقِّقُ من كتابة: <ul style="list-style-type: none"> - الرسالة بطريقة واضحة ودقيقة. - التاريخ والوقت على الرسالة. - اسم الموظف وإمضائه في أسفل الرسالة. • أتأكد من: <ul style="list-style-type: none"> - وَضَعِ الرسالة بمغلفٍ خاصٍّ وإغلاقه. - كتابة اسم الضيف ورقم غرفته خلف المغلف. - إرسال الرسالة مع الموظف الخاص لإيصال الرسالة للغرفة. - استلام الضيف للرسالة. - وَضَعِ نسخةٍ من نصِّ الرسالة داخل ملف الضيف. 	<p>أتَحَقِّقُ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نماذج. • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثِّقُ بيانات الرسالة. • أعدُّ عرضاً تقديمياً حول رسالة الضيف. • أعد ملفاً للحالة باسم: "الاتصال الكتابي" 	<p>أوَّثِقُ وأَقْدِمُ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج رسالة. • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل الجماعي. • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا الضيف عن وصول الرسالة. • مدى السرعة أو البطء بإيصال الرسالة للضيف. • وضوح الرسالة للضيف. 	<p>أَقُومُ</p>

أسئلة



- ١- علّل: يوضع إمضاء الموظف على الرسالة التي كتبها.
- ٢- ما سلبيات وإيجابيات وجود خطأ لغوي في نص الرسالة؟

الاتصال الكتابي

أتعلم

قم بعمل نموذج رسالة وتمريها على جميع الطلبة وإبداء الرأي فيها.

نشاط



إن وسيلة الاتصال الكتابي من أهم وسائل الاتصال في مجال الأعمال بأنواعه كافة، ولا يمكن الاستغناء عن هذه الوسيلة لما تتمتع به من صفات الشبوتية والرسمية، وإتاحة الفرصة للتعبير عن الأفكار والأهداف بوضوح ومنطقيّة، فضلاً عن سهولة حفظها مدة زمنية طويلة، وسهولة قراءتها، وإمكانية إضافة ملحوظات بكل يسر، فليس من الكافي أن تكون مستمعاً جيداً أو متحدثاً بارعاً، بل عليك أيضاً إتقان مهارة الاتصال الكتابي التي

تلعب دوراً أساسياً في تطوُّرك وتقدُّمك الوظيفي، يهدف هذا البرنامج إلى تطوير مهارات الاتِّصال الكتابي في بيئة العمل.

الاتِّصال المكتوب سيكون من مسؤوليَّة أقسام أو وظائف معيَّنة، مثل: مدير خدمة الغرف، والاتِّصال المكتوب من وإلى إدارة خدمة الغرف مثلاً، وقد يأخذ الأشكال الآتية:

١- رسائل استفسار.

٢- رسائل شكر وتقدير.

٣- رسائل شكاوي.

٤- الاتِّصالات عن طريق البريد الإلكتروني.

٥- مذكرات.

٦- الرسائل النصيَّة.

يقوم موظَّفو قسم الاستقبال بالخدمة البريديَّة للنزلاء، كاستقبال المكالمات الهاتفية وتحويلها إلى الغرف، وكتابة الرسائل الهاتفية على نموذج الرسائل الموضَّح في الشكل المقابل وإمضاءها، ثمَّ وضعها على رفِّ المفاتيح الخاصَّة بالنزلاء، وذلك عندما يكون النزيل خارج الفندق.

فيما يأتي بعض الخطوط الإرشاديَّة التي ينبغي مراعاتها للمساعدة في تحقيق اتِّصالٍ مكتوبٍ فعَّال:

١- الردُّ على الهاتف في غضون الرنَّة الثالثة.

٢- التحدُّث بصوتٍ واضحٍ، وبهدوءٍ وعدم الاستعجال، على أن تكون نبرة الصَّوت مناسبةً للسمع.

٣- عدم الأكل أو الشُّرب أو مَضغ اللبان عند التحدُّث بالهاتف، أو عند التحدُّث وجهاً لوجه.

٤- إلقاء التحيَّة على المتَّصل مع ذِكر اسم الفندق واسم الموظَّف.

٥- عدم مقاطعة المتحدِّث أثناء حديثه.

٦- طلب الإذن لِوَضْع المكالمات قيَّد الانتظار، وعدم تَرْك المتَّصل أكثر من ٣٠ ثانية منتظراً.

٧- التأكد من أن الضيف خارج الغرفة أو خارج الفندق.

٨- إبلاغ المتَّصل أن بإمكانه ترك رسالة نصيَّة.

٩- إحضار نموذج الرسائل.

١٠- ضرورة الانتباه للوقت والتَّاريخ، حتى يتسنى للمستلم إعداد ردِّه على الرسالة.

١١- الاسم الكامل للمتَّصل مع رقم الهاتف.

١٢- كتابة الرسالة بوضوح ودقَّة، وعدم إضافة أيَّة معلومات لا لزوم لها.

١٣- استرجاع المعلومات في الرسالة على المتَّصل للتأكد من صحَّتها.

١٤- الردود الفوريَّة على الاستفسارات.

١٥- شكر المتَّصل على الاتِّصال، وتَرْكُه ليغلق الخطَّ أولاً.

نموذج الرسالة Message Form

Tel:	رقم الهاتف:	Room NO:	رقم الغرفة:
To Mr:	إلى السيد:	From Mr:	من السيد:
Date:	التاريخ:	Time:	الوقت:
			اسم المستلم (الموظف)
الرسالة Message			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

نموذج رسالة

◀ (٣-٣) الموقف التعليميّ العلميّ: الاتصال غير الشفهيّ (لغة الجسد)

وصف الموقف: بينما كان موظّف الاستقبال يقوم بعملية تسجيل أحد زبائن الفندق، حضر أحد النزلاء وكانت تعابير وجهه تُشير إلى أنّه يريد إيصال رسالة للموظّف دون أن يشعر بها أحد من الزبائن.

العمل الكامل

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلم)	وصف الموقف الصفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية • الوثائق. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والنقاش. • العصف الذهني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من النزيل عن: <ul style="list-style-type: none"> - الاسم ورقم الغرفة. - الرسالة التي يودّ إيصالها للموظّف. - أجمع البيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - لغة الجسد. - تعابير الوجه ومعانيها. - لغة العيون. 	<p>أجمع البيانات وأحلّلها</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الإنترنت. • الحاسوب. • الوثائق. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل الجماعي. • الحوار والمناقشة. • العصف الذهني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنّف البيانات إلى: <ul style="list-style-type: none"> - بيانات تتعلق بالنزيل. - بيانات تتعلق بالرسالة التي يودّ إيصالها. - بيانات تتعلق بمؤشّرات ومعاني الإيماءات والتعابير الجسديّة. - أحدّد بيانات النزيل. - أحدّد الرسالة التي يودّ إيصالها. - أحدّد معنى الإيماء الجسديّ الذي صدر عن النزيل. - أعدّ خطة للتنفيذ. 	<p>أخطّط وأقرّر</p>

<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق. • الإنترنت. • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • العمل الجماعي. • العصف الذهني (استمطار الأفكار). 	<ul style="list-style-type: none"> • أبدى اهتماماً بالنزول من خلال التبسم والنظر إليه. • اعتذر له عن التأخير، وأخبره أنني سأكون معه في غضون لحظات. • أنهى إجراءات تسجيل الزبون الموجود. • توجه مباشرة إلى النزول، وأطلب منه التفضل بتقديم ما يرغب بإيصاله. • أدون المشكلة على النموذج الخاص. • أشكر النزول على حرصه بالحفاظ على صورة الفندق أمام الزبائن الآخرين، بعدم حديثه عنها أمامهم. • أطلب من الزبون الجلوس، وأكلف المختصين بتضييفه شراباً ليشربه، إلى حين الإيعاز للمعنيين بمتابعة حلّ مشكلته التي لدى النزول. • أقدم أكثر من مقترح لحلّ المشكلة. • أناقش المقترحات مع النزول. • أجري التعديلات اللازمة على المقترح إن لزم الأمر. • أنفذ المقترح المناسب للنزول وفق الجدول الزمني. • أشكر النزول على تعاونه. 	<p>أنفذ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتحمق من: - حلّ مشكلة النزول. - ملاءمة الحل للنزول. • أتأكد من حلّ المشكلة وفق الجدول الزمني المتفق عليه. 	<p>أتحمق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثق البيانات. • أعدّ عرضاً تقديمياً عن الحالة. • أعدّ ملفاً للحالة باسم: "الاتصال غير الشفهي". 	<p>أوثق وأقدم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج المشكلة. • نموذج التقويم. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا النزول. • مدى ملاءمة الحلّ للمشكلة وإيماءات النزول. 	<p>أقوم</p>

١- فسر: لماذا يجب أن تكون مسافة بينك وبين النزول؟

٢- اكتب عن حالة تعاملت معها بطريقة حركة الجسد.

أسئلة





عمل مجموعتين من الطلبة للقيام بالتواصل فيما بينهم، بلغة الجسم، وبلغة العينين، ومن ثم كتابة نموذج لمدى فهم كل منهما الآخر.

هناك طرق عدة للاتصال غير اللفهف (حركة الجسم):
• تعابير الوجه - الابتسامة أو العيوس.



السعادة



الحزن



الملل



الغضب

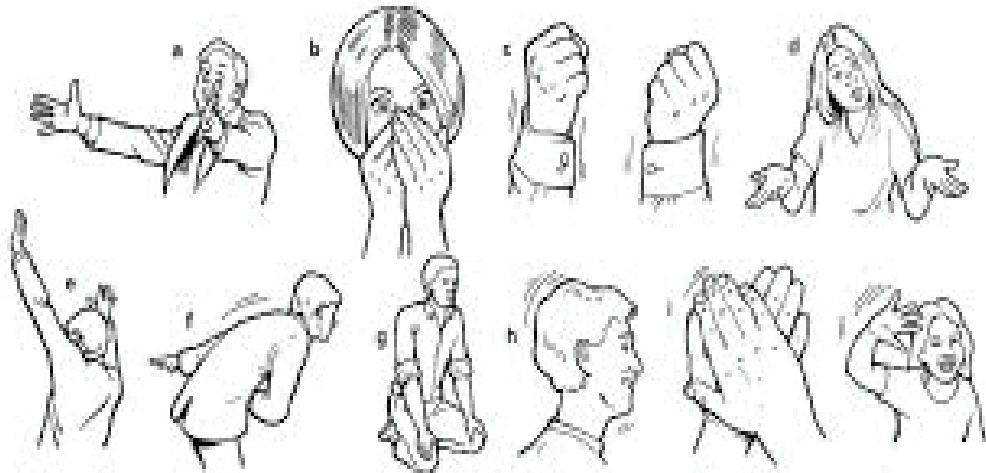


الدهشة



الخوف

• الإيحاءات - حركة اليدين والجسد للمساعدة في الشرح.



• وضع الجسم - كفيّة الوقوف والجلوس



• التوجّه فيما إذا كنّا نواجه الشخص الآخر أو (نبعد وجهنا عنه)



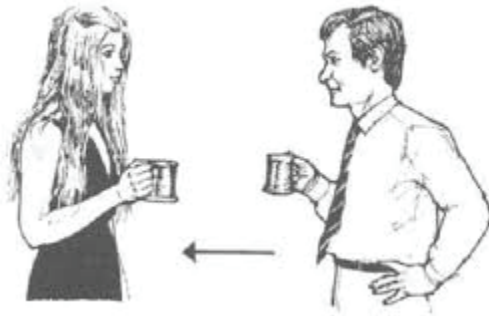
• الاتّصال بالعين



• الاتصال الجسدي - الذراع حول الكتف، أو المصافحة باليد:



• القرب - المسافة التي تفصل بيننا وبين الشخص:



• مظاهر الملامح غير الشفهية - النغمة ودرجة الصوت:



• المظهر - اللباس والهيئة والأناقة:



- تأكد أن تعابير وجهك ومظهرك الملائمين يوحيان للضيف بأنك موظفٌ محترفٌ وكفؤٌ ومستعدٌ للمساعدة.
- من المهم أيضاً مراقبة الإشارات التي تصدر عن الضيوف، على سبيل المثال الضيف الذي ينظر إلى ساعته كثيراً يُظهر نفاذ صبره، فمن المهم أن تكون مُلمّاً بلغة الجسد عند التعامل مع الزوار من مختلفي الثقافات.

• لغة العيون:

كثيراً ما يُشار إلى العيون على أنها “نوافذ الروح” ، لما لها من القدرة على كشف الكثير حول شعور الشخص، وما يدور في خَلده. فأتثناء الانخراط في محادثة مع شخص ما، **لاحظ:** حركات عينيه، نسبة التحديق، معدل رمش العين، حجم البؤبؤ.

أفقُ العين/نسبة التحديق: عندما ينظر الشخص مباشرة إليك، فإن ذلك يدلّ على رغبة واهتمام بك. ولكن قد يعني التحديق بك لفترة طويلة؛ تهديداً في كثير من الأحيان، أو ربّما على الأقل سيُشعرك بالتهديد. ومن ناحية أخرى، فإنّ كسر التّواصل البصريّ، والنظر بعيداً بشكل متكرّر قد يُشير إلى أنّ الشخص مشتتّ الذهن أو منزعج، أو يحاول إخفاء مشاعره.



معدل رمش العين: الرَّمش أمرٌ طبيعيٌّ، ولكن يجب أن نولي اهتماماً لما إذا كان الشخص يرمش أكثر من اللازم أو أقل. فالناس بالعادة ترمشُ بسرعة أكبر عندما يشعرون بالحزن أو الانزعاج.

حجم بؤبؤ العين: إحدى أكثر إشارات العيون دقّةً هو حجم بؤبؤ العين، صحيح أن الضووء يتحكّم بحجم البؤبؤ، إلا أن المشاعر أيضاً تفعل ذلك. فعندما يتسع البؤبؤ، يُفهم من ذلك أن الشخص إمّا يشعر بالخوف منك، أو ربّما يعني ذلك أنه منجذبٌ تجاهك، فيما يعني تضيقُ البؤبؤ شعوراً بالكراهية، أو قد يضيقُ البؤبؤ عند سماع كلامٍ بذيءٍ أو مؤذٍ.

• تعابير الفم:

تعابير وحركات الفم لها دورٌ أساسيٌّ في لغة الجسد، فمثلاً، العضُّ على الشفة السفلي قد يُشير إلى القلق، والخوف، أو عدم الراحة. وتغطية الفم قد تكون في العادة محاولةً للتغطية على استهجانٍ أو استنكارٍ شيءٍ سمِعَهُ الشخص. والابتسامة يمكن أن تُفسَّر في نواحٍ كثيرة. فقد تكون ابتسامةً حقيقيةً، وقد تكون للتعبير عن سعادة زائفة، أو السخرية، أو حتى التهكم والاستخفاف.

انتبه إلى الإشارات المجاورة:



شفتان مزومتان: قد تكون الشفاه المزومة مؤشراً على النفور، أو الرفض، أو الريبة، وعدم الثقة.

عضُّ الشفة: للتعبير عن التوتر والقلق.

تغطية الفم: لإخفاء ردّ فعل عاطفيّ، تجنّب عرض ابتسامة، وقد يكون دلالة على الكذب.

حركة الشفتين للأعلى والأسفل: تغييرات طفيفة في الفم تعدُّ مؤشرات حول ما يشعر به الشخص. فعندما يتمّ رفع الشفتين إلى الأعلى، قد يعني الشعور بالسعادة أو التفاؤل. من ناحية أخرى، انخفاض الشفتين إلى الأسفل قد يكون مؤشراً على الحزن، أو الرفض، أو الغضب.

- عندما تكون منشغلاً خلف مكتب، أو على الهاتف عليك أن تكون متيقظاً لمرور أيّ ضيفٍ من جانبك لأعطائه الابتسامة، وإلقاء التحية عليه، عندما يكون الضيف على بُعد 3 أمتار يجب الاعتراف بالضيف عن طريق الإيماءات غير الشفهية، مثل: الابتسامة والنظر إليه وتحريك الرأس، وعندما يكون الضيف على بُعد متر ونصف يجب الاعتراف بالضيف بالتحية المناسبة، مثل: صباح الخير، أهلاً وسهلاً....، (كيف بقدر أساعدك؟).

- عند إعطاء اتجاهات للضيف عليك استخدام إيماءات اليد المفتوحة، ولا نشير بالإصبع.

- عند شرح كيفية الوصول إلى أيّ مكانٍ خارج الفندق للضيف، عليك استخدام الخريطة للشرح عليها أين موقع الفندق، وكيفية الوصول إليه.

- عند مرافقة الضيف إلى أيّ مكان، عليك المشي بجانب الضيف ليس خلفه أو أمامه، ويجب عدم استعجال الضيف ليكنّ المشي بوتيرة مناسبة مع وتيرة الضيف.

- عند استخدام المصعد على الضيف أن يدخل أولاً فاتحاً له باب المصعد، وإعطاء إيماءات باليد ليتفضّل، والضغط على زر الطابق المراد الوصول إليه، وعند الوصول دُع الضيف يخرج أولاً.

◀ (٤-٣) الموقف التعليميّ التعلّمي: معالجة شكاوي الضيف

وصف الموقف: لدى ضيفٍ مشكلةٌ داخلَ غرفتهِ في الفندق.

العمل الكامل

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • الإنترنت. • الوثائق. • حاسوب. • منشورات. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • المناقشة والحوار. • العصف الذهني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من الضيف عن: <ul style="list-style-type: none"> - طبيعة المشكلة (مشكلة بالغرفة، الخدمة، الأجهزة،... الخ). - رقم الغرفة. - الوقت المناسب لحلّ المشكلة. • أجمع البيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - مشاكل الغرف، طرق علاجها، الموظّف والقسم المسؤول. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات وأحلّها
<ul style="list-style-type: none"> • الإنترنت. • الحاسوب. • الوثائق. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل الجماعي. • المناقشة والحوار. • العصف الذهني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنّف البيانات إلى: <ul style="list-style-type: none"> - بيانات تختصّ بالمشكلة نفسها. - بيانات تختصّ بالزبون. - بيانات تختصّ بالقسم والموظّف المسؤول. • أهدّد نوع المشكلة. • أهدّد القسم المسؤول. • أضع المقترحات لحلّ المشكلة. • أوفّر البديل للزبون لحين حلّ المشكلة. • أعدّ جدولاً زمنياً لحلّ المشكلة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أخطّط وأقرّر
<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية. • حاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • اعتذر من الضيف. • أشكر الضيف لتسليط الضوء على المشكلة حتى لا تتكرّر. • أجدُ حلاًّ للمشكلة. • أتفق على المقترح المناسب مع الضيف. • أسجّل الشكوى وأوثّقها وأنقلها للمسؤول. • أبدأ بحلّ المشكلة بشكلٍ فوريّ. 	<ul style="list-style-type: none"> • أنفّذ

<ul style="list-style-type: none"> • الإنترنت. • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتحقّق من: <ul style="list-style-type: none"> - تقديم مقترحات الحل للضيف. - حلّ المشكلة ضمن الجدول الزمنيّ المحدّد. • أتأكّد من إرضاء الضيف بطريقة مهنيّة. 	<p>أتحقّق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية. • الحاسوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثّق البيانات عن المشكلة من حيث طبيعتها ونوعها. • أوثّق مراحل حلّ المشكلة. • أعدّ تقريراً مفصّلاً حول المشكلة والإجراءات التي أُتخذت لحلّها. • أعدّ عرضاً تقديمياً عن المشكلة. • أعدّ ملفاً للحالة باسم: " معالجة شكاوي الضيف". 	<p>أوثّق وأقدّم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نماذج التقويم. • شكوى النزيل. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التعاوني. • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا الضيف من طريقة حلّ المشكلة. • مدى ملاءمة حلّ المشكلة لمعايير ومواصفات حلّ المشاكل داخل الفندق. • معرفة سلبيات وإيجابيات المشكلة وآثارها على الفندق. • تقديم التغذية الراجعة للمسؤولين؛ لتفادي تكرار المشكلة. 	<p>أقوم</p>

أسئلة



١- فسّر: لماذا يكون الزبون دائماً على حق؟

٢- استخدم استراتيجيّة لعب الأدوار لتقديم مثال حول نزيلٍ لديه مشكلة، وحلّها بطريقة مهنيّة.

معالجة شكاوي الضيوف

أتعلم

قم بزيارة أحد الفنادق وتعرّف على البروتوكول الخاص بالفندق (الإجراءات المتبعة) لمعالجة شكاوي الضيوف.

نشاط



تُعدُّ معالجة شكاوي الزبائن من أهمّ جوانب خدمة الزبائن؛ لذلك فإننا سنوضّح في هذا المبحث ما المقصود بشكاوي الزبائن؟ وأهمّيّتها، والعوامل المؤثّرة فيها، كما سنناقش أسباب إهمال بعض الفنادق لشكاوي الزبائن، وسُبل معالجة تلك الشكاوي، لتحقيق العديد من الفوائد المرجوة.

المقصود بمصطلح شكاوي الزبائن: تعبير الضيف عن الاستياء، أو عدم الارتياح في الفندق، أو تقديم احتجاج رسمي.

إنّ معظم الضيوف يتحمّلون الكثير قبل أن يقدّمون أيّ شكوى؛ لذلك عندما يتذمّرون يكون نتيجة تراكم المشاكل الصغيرة؛ ما يؤدي إلى فقدان الضيف صبره وأعصابه.

ومن الأمور المهمّة في حياتك المهنيّة، وفي صناعة الفنادق والسياحة أن نفهم لماذا يتذمّر الضيف أو يشكو، وأن نعرف كيفيّة التفاعل مع شكاوي الضيوف، والعمل على حلّ المشكلة.

مشاكل الضيف وأسباب تدمّره:

- أ- استياء الضيف من الطريقة التي يُعامل بها من خدمات سيئة أو بطء في تقديمها.
- ب- إذا كانت جودة الخدمة غير مقبولة، مثل: أن تكون الغرفة غير نظيفة بشكل جيّد، أو تمّ تجاهل لافتة: (الرجاء ترتيب الغرفة).
- ج- كان الاختيار عند العرض في المطعم محدداً مثلاً، ولا يشمل وجبة اللحوم في قائمة الطعام.
- د- شعور الضيف بعدم الاهتمام أو الترحيب به، والتأخير عليه في الفندق.
- هـ- في بعض الأحيان قد يكون التذمّر باطلاً أو مبالغاً فيه، وفي هذه الحالات على الموظّف أن يُخبر المسؤول عنه.

توقّعات الضيف:

عندما يتذمّر الضيوف فإنهم يتوقّعون من الفندق معاملةً جيّدةً ولطيفةً مثل:

- تصديقهم عند طرح المشكلة.
- نتيجة مُرضية من الموظّف.

- قرارات ضرورية لتصحيح الوضع وحلّ المشكلة.
- عدم تحويلهم من شخص لآخر.
- تقديرهم واحترامهم.
- طمأننتهم بعدم تكرار المشكلة.

خطوات معالجة شكاوي الضيوف:

- دع الضيف يُعبّر عن أحاسيسه وعواطفه، وإلا فإنه سيعاود التذمّر والشكوى مرّات ومرّات.
- أنصتْ لمشكلة الضيف ولا تقاطعه، وأظهر تعاطفاً حقيقياً لوضع الضيف.
- اشكر الضيف لتسليطه الضوء على المشكلة.
- اعتذر من الضيف لما حصل، ولا تضع اللوم على أيّ شخص، أو تحاول إثبات أنّ الضيف على خطأ، أو تجادله، أو تبرّر الموقف.
- جد حلاًّ مناسباً للمشكلة، وإذا تعذّر حلّ المشكلة اتّصل مع مديرك مباشرة.
- اتّفق على الحلّ مع الضيف.
- ابدأ فوراً في حلّ المشكلة بالاتّصال مع القسم أو الشخص المناسب إذا لزم الأمر، حاول حلّ المشكلة قبل تترك الضيف المكان.
- سجّل الشكوى ووثّقها وانقلها للمسؤول.
- خصّص ملفاً لحفظ شكاوي الضيوف، فهذا يساعدك على معرفة المشكلات التي تعترض النزلاء لتجنّبها مستقبلاً، كما أنّه يساعدك على معرفة نفسيّات الضيوف.
- ضع إجراءات معيّنة لتسريع عمليّة تقديم الخدمة لحلّ المشكلة، وإرضاء الضيف.

كيف يمكن الاستفادة من شكاوي الضيوف في زيادة المبيعات الفندقية؟

إنّ الضيف دائماً على حقّ إلا عندما يُخطئ، وهذا ما يحدث في الأغلب، لا يهمّ إن كان الضيف على حقّ أم على خطأ في الفندق، ولكن ما يهمّ هو وجهة نظر الضيف فقط، إنّ رضا الضيف وشعوره بالسعادة هو ما يهمّ، لكنّ ما هي أفضل طريقة للتعامل مع شكاوي الضيوف المخيفة؟ جرّب أسلوب "المسة الشخصية".

إليك معادلة وضعتها واستخدمتها مراراً وتكراراً، ولكي تؤسّس هذا الأسلوب، عليك في بادئ الأمر أن تتحمّل المسؤولية، حتى وإن لم تكن أنت المخطئ، أو لم تكن أنت المسؤول في التعامل مع هذه المشكلة، فإنّ هذا لا يهمّ الضيف؛ لأنّ كلّ ما يريده هو التصدّي لهذه المشكلة.

والآن إليك خمس عشرة خطوة لتحتمل المسؤولية عند التعامل مع الضيوف الساخطين وغير الراضين، ولن ينجح هذا الأسلوب فحسب، بل سيمدك بتحليل ذاتي في نهاية الأمر للحيلولة دون تكرار وقوع المشكلة. ولا بد من استخدام الخمس عشرة خطوة كلها، وإلا ستخاطر بفقد نزلاء الفندق:

- ١- أخبر الضيف بأنك تتفهم شعوره.
- ٢- تعاطف مع الضيف، كأن تقص عليه موقفاً مشابهاً، أو تخبره بأن هذا الأمر أفقدك صوابك أيضاً، أو تخبره شيئاً مشابهاً حدث لك.
- ٣- اصغ إليه تماماً، وتأكد أن الضيف قد أخبرك كل شيء، ولا تقاطعه، واطرح عليه الأسئلة حتى تفهم المشكلة فهماً جيداً، ولكي تعرف ما يتطلبه الأمر من أجل إرضائه.
- ٤- اتفق معه تماماً إن أمكن، ولا تجادله ولا تصح في وجهه.
- ٥- دؤن ملحوظاتك وتأكد من تعبيره عن مشكلته كلها، وأنه قال كل ما يريد أو يحتاج أن يقوله.
- ٦- كن سفيراً للفندق وأخبر الضيف أنك ستعامل مع المشكلة بنفسك.
- ٧- لا تُلقي اللوم على الآخرين، أو تبحث عن كبش فداء تُلقي عليه المسؤولية، بل أقر بأنك (أو الفندق) مخطئ، وتحتمل مسؤولية تصحيح هذا الوضع.
- ٨- لا تقل: "هذا ليس من شأني" ... ، أو "لقد ظننت أنه قال..." ، أو "هو ليس هنا الآن" ... أو "شخص آخر هو من يتعامل مع هذه المشكلة، فكل هذه الردود لا يقبلها الضيف أو يرضى بها.
- ٩- استجب على الفور، عند حدوث خطأ ما، يريد (أو يتوقع) الضيف أن يتم تصحيح هذا الخطأ على الفور، ويريد الضيف أن يكون الإصلاح على أكمل وجه.
- ١٠- ابحث عن أرضية مشتركة بينكما غير المشكلة. (حاول أن تمدد أواصر الألفة بينكما).
- ١١- استخدم روح الفكاهة إن أمكن ذلك، واعلم أن إضحك الآخرين يريحهم.
- ١٢- توصل إلى حلّ وأبلغه به واتفق معه عليه. قدّم الخيارات المتاحة للضيف إن أمكن. وأكد على الحلّ (كتابة إن لزم الأمر). وأخبره بما تنوي فعله... وأفعله!
- ١٣- اتصل به من أجل المتابعة بعد حلّ المشكلة.
- ١٤- أرسل له خطاباً إن تمكنت من ذلك، وحلّ المشكلات بطريقة إيجابية ومستحسنة يعزز الاحترام، ويبني الشخصية ويؤسس قاعدة صلبة لعلاقات طويلة الأجل، وأخبر الضيف بأنك ستقدّر موقفه إن أرسل إليك عبارة، أو اثنتين يُعبّر فيهما عن كيفية حلّ المشكلة.
- ١٥- سل نفسك: "ماذا تعلمت؟"، "وما الذي أستطيع القيام به للحيلولة دون تكرار هذا الموقف؟"، "وهل أحتاج إلى إحداث بعض التغييرات؟".

مهّما تحسّنت خدمة الضيوف لديك فلن تتوقف الشكوى لأنّ هناك عشرات العوامل التي يمكن أن تؤثر على الخدمة المقدمة وبالتالي فلا بدّ أي كبير أو صغير أن يكون لديها برنامج لتحسين خدمة الضيوف وتدريب الموظفين على التعامل مع الشكاوى بصورة منهجية منظمة.

تذكر:

- من أهم النقاط التي يجب أن تراعيها عند التعامل مع شكاوى الضيوف هي السرعة في حل المشاكل لأن التباطؤ يسبب المزيد من سوء التفاهم وإلى غضبهم.
- كذلك من الضروري أن تزيد من فعاليتك في حل المشكلات لأن الضيف لا يهتم حقاً بتأنيب المخطئ بقدر ما يهتم بحل مشكلاته العالقة.
- تحمّل المسؤولية وعلم موظفيك أن يتحملوا مسؤولية أخطائهم بشجاعة.
- عند تحويل الشكوى من إدارة إلى أخرى تجنب دفع الضيف إلى تكرار شكواه في كل مرة وحاول أن تقوم أنت بعمل التقديم المطلوب.
- عندما تجد نفسك مضطراً لمعاقبة أحد الموظفين تجنّب أن تعاقبه أمام الضيوف.
- اسمع شكوى الضيف واسمع حله المقترح لحل المشكلة.
- تكلم مع الضيف بلغة يفهمها ولا تستخدم كلمات تقنية يصعب فهمها على الشخص العادي حتى لا تبدو وكأنك تتلاعب به حيث أن تلك المواقف يصاحبها أحياناً حساسية زائدة من جانب الضيوف.
- تجنّب التصعيد مع الضيف لأن تصاعد نبرات الغضب لا يؤدي إلى أي نتيجة وتذكر أن الضيف - على الأقل في الأحوال العادية - لا يريد سوى أن تحل مشكلته بصورة مرضية.
- عندما تقوم بتعميم استخدام الإجراءات الوقائية لمنع تكرار المشكلة تأكد من أنك تتعامل مع الأسباب الحقيقية وليس مع الأعراض. مثلاً يمكن أن يكون سوء مستوى الخدمة وكثرة الأخطاء ناتجاً عن زيادة ساعات عمل الموظفين وهنا فإنّ الإجراء العقابي يؤدي بالأمور إلى الأسوأ وربما يكون تحسين جو العمل أكثر فاعلية في رفع الأداء.

أسئلة الوحدة النمطية الثالثة



السؤال الاول: أضع دائرة حول رمز الاجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

١- كيف يمكن توصيل الرسائل في الاتصال المكتوب؟

- أ- واضحة ودقيقة.
- ب- مكتوبة بلغة الضيف.
- ج- مختومة من الإدارة .
- د- جميلة المنظر.

٢- ماذا تعني لغة العيون؟

- أ- لغة جميلة.
- ب- نوافذ الروح.
- ج- أداة لتعبير.
- د- غير مهمة.

٣- على ماذا تدل رفع الشفتين إلى أعلى؟

- أ- الحزن.
- ب- القلق.
- ج- السعادة والتفاؤل.
- د- الخوف.

٤- ماذا يعني مصطلح (يتذمر أو يشكو)؟

- أ- الاستياء وعدم الارتياح.
- ب- الابتهاج والسرور.
- ج- الراحة بالتعامل.
- د- العمل بدقة.

السؤال الثاني :

أعط مثلاً على الاتصال الكتابي.

السؤال الثالث:

قم بالتعامل مع الضيف بطريقة حركات الجسد والعيون.

السؤال الرابع:

فسّر معاينة الموظفين في حال تكرّر شكاوي الضيوف.

دراسة حالة: نفذ خطوات الموقف الآتي كاملة:

عند وصول أحد الزبائن إلى غرفته في الفندق، وجد أنه قد فقد إحدى حقائبه، فاتصل بك لإبلاغك.



مشروع الوحدة:

انت موظف الاستقبال في فندق، وحضر إليك ضيف لديه مشكلة ويشكو من سوء المعاملة من المضيفين في مطعم الفندق، كيف تساعد في حل المشكلة موضحاً ما يأتي:



١- إبراز النقاط الجيدة والحسنة حول طريقة حلّ المشكلة.

٢- ماهية الطرق التي يمكن فيها تحويل شكوى الضيف إلى وضع فيه فائدة للفندق والمطعم.

٣- ماهية النتائج التي حصلت عليها.

مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث: اختيار المشروع، وخطّة المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقويم المشروع.

- ١- مبادئ إدارة الفنادق، ماهر عبد العزيز توفيق، دار زهران ، عمان - الأردن، سنة ٢٠٠٠م.
- ٢- إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال، حسن الرفاعي وآخرون، دار المسيرة، عمان - الاردن، الطبعة الأولى، ٢٠٠١م.
- ٣- الدوائر الأمامية / المستوى الأول، وزارة التربية والتعليم / المملكة الأردنية الهاشمية ، إدارة المناهج والكتب المدرسية، الطبعة الأولى، ٢٠١٠ م.
- ٤- إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق، د. نائل علي الفلاح، دار زهران، عمان - الاردن، ٢٠٠١م.
- ٥- إدارة الإيواء، عمار عبد الهادي وآخرون، دار المسيرة، عمان - الاردن، الطبعة الاولى، ٢٠٠١م.
- ٦- إدارة الإيواء، أنس بليبل وآخرون، دار اليازوري، عمان - الاردن، ٢٠٠٢م.
- ٧- إدارة الإيواء (٢)، د.نزيه الدباس، د. نبيل حوامدة، دار الحامد، عمان - الاردن، الطبعة الأولى، ٢٠٠٢م.
- ٨- الإيواء الفندقي (١)، د. أيمن مزاهرة، دار المستقبل، عمان- الاردن، ٢٠٠٢م.
- ٩- احمد طلعت البشبيشي القاموس الفندقي دار المعارف الجامعية الاسكندرية
- ١٠- عطية محمد شحادة، فن الاستقبال ، القاهرة
- ١١- ويلر إدارة فنادق ترجمة علي حامد بكر مكتبة الثورة
- ١٢- Peter Dukas hotel front office USA.
- ١٣- Sara Faulkner and co planning and home A practical guide to internal design new York.

د. شهناز الفار	أ. ثروت زيد	د. صبري صيدم
د. سميرة النخّالة	أ. عزام أبو بكر	د. بصري صالح
م. وسام نخلة	أ. عبد الحكيم أبو جاموس	م. فواز مجاهد

المشاركون في ورشة عمل مناقشة الجزء الثاني من كتاب تدبير واستقبال للصف الحادي

عشر - الفرع الفندقية

أ. أنور شماسنة	أ. رائد خليفة	أ. لوريت أبو جابر
أ. إبراهيم وهّاب	أ. محمد رواشدة	أ. رامي مطور
أ. طوني حلاق	أ. فرنسيس حيحي	أ. خالد شاور
أ. الياس جحا	أ. بيتر هيرمنتاس	أ. رامي حوش