**البنية التنظيمية للفندق والقائمين على إدارتها Hotel Structure and Staff :**

يمارس الفندق عملاً يهم أفراد المجتمع كافة ، إذ أنشئ ليقدم الخدمات المتنوعة لأفراد المجتمع ، كما يحتاج الى خدمات يقدمها أفراد المجتمع له لبقائه واستمراره بغض النظر عن حجمه .

فطبيعة العمل الفندقي ترتكز بالدرجة الأساس على العنصر البشري ، وبالرغم من استخدام التكنلوجيا والتقنيات في كثير من الأقسام الفندقية يبقى العنصر الحاسم في تقديم الخدمات المطلوبة هو العنصر البشري ، إذ لا يمكن أن نستغني مثلا عن موظف الاستقبال ونستبدله بآلة الكترونية تستقبل الضيوف ، فالعنصر البشري هو العامل الرئيسي والأهم الذي يحدد مسار ونجاح صناعة الفنادق حيث يقدم معظم الخدمات اللازمة للضيوف .

وللتعرف على البنية التنظيمية للفندق أو الهيكل التنظيمي له لابد من التطرق الى إدارات الفندق الرئيسية وهي كما يلي :

**أولاً : إدارة الغرف Room Division :**

تعتبر إدارة الغرف من اكثر الادارات التي تأثرت ايجابياً عندما دخل الحاسب الآلي حيز التنفيذ ، فقد سهل على العاملين تنظيم وترتيب أعمالهم ، وكذلك ساعد على سهولة التعامل ، وتقليل المجهود الذي كان يتحمله الضيف / النزيل للحجز أو الاستعلام عن الغرف وحجمها وموقعها ومدخلها وأثاثها ومحتويات الغرفة إذ أصبح بإمكانه الحصول على هذه المعلومات عن طريق الانترنت .

**لذا أصبحت هناك مميزات لاستخدام الحاسب الآلي لكل من العاملين والضيوف يمكن اجمالها بما يلي :-**

1 . الغاء معظم النماذج المستخدمة في المكتب الامامي ، وهي كثيرة ومتعددة ومكلفة وتستهلك معظم وقت العاملين .

2 . سرعة الانجاز وسرعة تجهيز وتعديل البيانات ، فضلاً عن دقة البيانات التي نحصل عليها ، وسرعة الحصول على التقارير المتنوعة ، و استخراج التقارير الشخصية بهدف تسويق الغرف الشاغرة .

3 . يسمح بحجز الغرف المتاحة بشكل كامل عن طريق توفير المعلومات في كل ثانية من الوقت لمعرفة عدد الغرف المحجوزة ( حجز مؤقت ، حجز مؤكد أو الغاء الحجوزات ، عدد الغرف الشاغرة وأنواعها وأرقامها ) .

4 . يتنبأ بـ 21 يوماً مسبقاً عن مدى الاشغال في الفندق ، وكذلك يمكن جدولة العمالة التي تعمل في الفندق.

5 . يحتفظ بقائمة كاملة من مراسلات الضيوف / النزلاء المرتقبين وطلباتهم الشخصية عند تأكيد حجوزاتهم .

6 . الاستغناء عن الطرق القديمة التي يستخدمها الضيوف / النزلاء في اغلاق الغرف عن طريق المفاتيح ، بعد ابتكار كروت آلية يمكن استخدامها لفتح كل غرفة من غرف الفندق ، ولهذه الكروت المطبوعة زمن محدد لفاعليتها حسب ايام حجز الضيف لغرفته .

7 . تستخرج منه المعلومات الكاملة في أي وقت عن أنواع الغرف المشغولة وعددها ، ويوم بإعداد كافة العمليات المطلوبة لتسجيل الاشخاص في الفندق سواء كانوا عاديين أم ضمن مجموعة سياحية .

8 . تحميل الايرادات الخاصة بالغرف والاطعمة والمشروبات وأي مركز بيع أخر داخل الفندق وعمل كشف حساب لكل ضيف على انفراد بمجرد تحميل المبالغ المسحوبة .

9 . إعداد فواتير الضيوف / النزلاء بشكل كامل بحيث تكون جاهزة في أي وقت يغادر فيه الضيف وتحميل كلف جميع أنواع المكالمات ، و تحويل حسابات الضيوف / النزلاء الى سجل الاستاذ كي تقوم إدارة الفندق .

10 . تسجيل جميع المدخلات لمنع الانتظار الى أخر دقيقة لتسجيل مسحوبات الضيوف .

11 . يقوم بإعداد قوائم الضيوف / النزلاء قبل وصولهم الى الفندق بأربعة وعشرين ساعة ، وإعداد قوائم بالضيوف الموجودين حالياً ، كذلك المغادرين خلال الثماني وأربعين ساعة القادمة ، ويوضح ‘ذا ما كان الضيف لديه خطابات أو رسائل داخلية .

12 . مكننة عمل المراجع الليلي والتحليل اليومي للتشغيل ، وكذلك التعامل مع الحسابات الأخرى ( حسابات المقبوضات ، والتحويلات ، والاحصائيات اليومية ، وحسابات الايرادات ) .

13 . تسهيل عملية حجز الضيوف ، فقد حل الانترنت محل الاتصال الشخصي للاتصال بالفنادق لحجز الغرف أو عن طريق الحجز المركزي ، وأصبح بإمكان الضيف عن طريق الانترنت معرفة تفاصيل دقيقة عن الفندق وما حوله ، شكل الغرف ، مكوناتها ، الوان فرشها ، المنظر الذي تطل عليه ... الخ وبالتالي يتعرف على التفاصيل التي يحتاجها عند اقامته بالفندق حتى لو كان الفندق في بلد أخر .

**وتضم إدارة الغرف عدداً من الاقسام المهمة هي :**

* **المكاتب الأمامية :**
* **أعمال المكاتب الأمامية :**

تُعتبر المكاتب الأمامية العصب الأساسي والمركزي لجميع أنشطة الفندق ، حيث ان الهدف من بناء الفندق هو إقامة الضيوف / النزلاء وخدمتهم ، بالإضافة الى خدمة الضيوف الذين يترددون عليه ، ويطلق على الضيف / النزيل ( ( Guest ( كل شخص / آنسة / سيدة ) يستخدم خدمة الاقامة أي يقوم بتأجير غرفة أياَ كان حجمها أو نوعيتها ، كما انه يطلق على العميل ( Client ) على كل من يستخدم كافة أنواع الخدمات التي يقدمها الفندق دون استخدامه خدمة الاقامة .

**ويقوم الاعضاء العاملين في المكاتب الامامية بما يأتي :**

1 . الترحيب بالضيوف / النزلاء والعملاء عند مدخل الفندق .

2 . حمل حقائب الضيوف / النزلاء وأغراض العملاء ( في الحفلات ) .

3 . مساعدة الضيوف / النزلاء المرتقبين في تسجيل أنفسهم .

4 . تسليم الضيوف / النزلاء مفاتيح الغرف أو الاجنحة المخصصة لهم بعد تسجيلهم في الفندق .

5 . تعريف الضيف / النزيل بكيفية التعامل مع الأجهزة الموجودة في الفندق وطرق استخدام الخدمات المتاحة فيه .

6 . الاجابة على الاستفسارات عن الفندق والانشطة المحيطة به .

7 . متابعة تسجيل قيمة الخدمات التي يتم استهلاكها من الضيوف / النزلاء ورصدها في الحسابات الخاصة بكل واحد منهم .

8 . المحافظة على نظافة الغرفة ومستوى الخدمات المتاحة داخلها .

9 . تنظيف وكي الملابس الخاصة بالضيوف / النزلاء والعملاء .

10 . توصيل الضيوف / النزلاء والعملاء بالعالم الخارجي بطريقة سريعة مع استخدام أفضل الطرق للاتصال الانساني .

ما سبق هو باختصار أهم الوظائف التي تقوم بها المكاتب الأمامية ، وتعتبر أهم وظيفة هي ايجار الفندق ، وهو يمثل أهم الانشطة للفندق حيث إن دخلها وإجمالي ربحها يمثل لكل فندق من فنادق العالم أهم نشاط .

وتأتي أهمية المكاتب الأمامية بالإضافة الى أهميتها في تحقيق اعلى الايرادات للغرف كونها الادارة التي تشمل كلاً من المكاتب الأمامية والحجز ، وتدبير الغرف Housekeeping بالإضافة الى كل من الغسيل والكي والتنظيف الجاف وإدارة الاتصالات ، في النقاط التالية : -

1 . تتأثر انشطة الاقسام الأخرى لأي فندق باعتبار ان هذا الاقسام تقوم بخدمة الضيوف / النزلاء الموجودين في الفندق ، فكلما زاد عدد هؤلاء الضيوف كلما ازدادت ايرادات هذه الاقسام .

2 . ان أثر معاملة العاملين للضيوف / النزلاء والعملاء في إدارة المكاتب الأمامية والحجز عن طريق حُسن استقبالهم وكفاءتهم سيعود مباشرة على رواد الفندق وسمعته ، واكتساب احترام الضيوف / النزلاء والعملاء سواء لإدارة الغرف أو أي إدارة أخرى في الفندق سواء كانت هذه المعاملة عند الاحتكاك المباشر لأول مرة عند قدوم الضيف / النزيل أو عند احتكاك الضيوف عند مغادرتهم الفندق ، وفي الحالتين هناك أثر مباشر على العلاقة بين الضيوف / النزلاء والعملاء وبين الفندق .

3 . ان هذه المجموعة من الاقسام والادارات تعمل عن طريق التعاون والاتصال السليم مع بعضها البعض من أجل خدمة الضيوف / النزلاء ، **ولذلك نجد هناك مجموعتين في هذا النشاط :**

**المجموعة الاولى :** تحتك احتكاكاً مباشراً بالضيوف / النزلاء وهم يقدمون خدمات متنوعة لإرضاء الضيوف / النزلاء ، ويتعاملون معهم المعاملة الصحيحة متمثلة بالاحترام ، والاهتمام ، والسرعة في الانجاز وتلبية الطلبات ... الخ وتتكون هذه المجموعة من المكاتب الامامية – قسم الاستعلامات – الحمالين – صرافو المكاتب الامامية.

**المجموعة الثانية :** تدعم خدمات المجموعة الاولى وتخدم الضيوف / النزلاء ولكن دون الاحتكاك بهم وتمثل المكاتب الخلفية مثل التدبير الفندقي – الهاتف – المغسلة – الحجز – مراجعة الايرادات المالية .

**ويمكن توضيح الاعمال التي يقوم بها المكتب الامامي كالآتي :**

* **حجز الغرف في الفندق :**

يُعتبر حجز الغرف في الفندق أحد أهم الانشطة التي تؤدي دوراً أساسياً في تطبيق السياسات التي تحقق أكبر فائدة للفنادق ، وقد ساعدت التكنلوجيا الحديثة على زيادة كفاءة هذا النشاط في الفنادق ، فبعد ان كانت تعتمد في عملها على دورات مستندية مطولة وأدوات كثيرة ، أصبحت تعتمد على الحاسب الالي الذي يستخدمه موظف الحجز ليدون فيه كل شئ ويحتفظ فيها بكل المعلومات ، وعندما يحتاج الى إحصاءات وأرصدة فإنه يقوم فقط بالضغط على بعض مفاتيح الحاسب الآلي ليجد أمامه ما يريد من بيانات .

* **أنواع حجز الغرف في الفنادق :**

يمكن للضيوف الذين يرغبون الاقامة في الفنادق الحجز فيها أما عن طريق الحضور بأنفسهم للحجز ثم الاقامة ، أو القيام بحجز الغرفة الفندقية .

وقد جرى عرف الفندق التفرقة بين ثلاثة أنواع من الحجوزات هي : الحجز المسبق ، الحجز المؤكد ، والحجز المضمون .

**الحجز المسبق :** يقوم الضيف بالاتصال بالفندق وطلب حجز غرفة أو جناح للإقامة في الفندق ، وتحديد اليوم الذي سيصل به . وقد يتم هذا الحجز في وقت قريب جداً من وقت الوصول بحيث لا يتمكن الفندق من ارسال خطاب تأكيد لهذا الحجز والطلب من الضيف ارسال مبلغ تحت حساب حجز الغرفة ، والحجز المسبق في نفس يوم الوصول يتم عن طريق المكاتب الامامية وليس مكاتب الحجز ، حيث ان المكاتب الامامية لديها المعلومات عن موقف الغرف ، وهذا الحجز يتم الغاؤه فوراً بحلول الساعة السادسة مساءً في حالة عدم حضور الضيف .

**الحجز المؤكد :** وهو الحجز الذي يسمح للفندق بأن يرسل للضيف / النزيل المرتقب تأكيداً للحجز المطلوب ، أي هناك وقت بين طلب الحجز وتنفيذه يسمح بإرسال الخطابات وطلب أية تعليمات أخرى ، وفي هذه الحالة تتحقق ميزتين : استخدام إخطار الحجز للتأكيد للضيف ان الفندق قد وافق على الحجز ، والميزة الثانية يتم في الاخطار تدوين سعر الغرفة المحجوزة والخدمات المتوفرة في الفندق ، ونظام وأسس الغاء الحجز ، والطرق المقبولة لسداد حسابات الضيف . وبذلك يكون الفندق قد وضع إطاراً قانونياً في التعامل مع كل ضيف / نزيل مرتقب ، ومنع التفسيرات الكثيرة التي قد تحدث بسببها المنازعات .

**الحجز المضمون :** وهو أفضل طريقة بالنسبة للفندق ، إذ يضمن الفندق الحصول على قيمة اليوم الأول من الحجز ، ويبني علاقة أمنة بين الضيف / النزيل المرتقب والفندق ، فيقوم الضيف / النزيل بدفع قيمة ليلة واحدة أو أكثر ، ومقابل ذلك يقوم الفندق بتخصيص غرفة للضيف / النزيل المرتقب .

* **استقبال الضيوف / النزلاء :**

يطلق على هذا القسم موظفي الاستقبال فهم أول من يستقبلون ويرحبون بالضيوف / النزلاء في الفندق ( عدا حمالي الحقائب ) ، لذا فإن كل موظف عليه استقبال الضيوف / النزلاء بابتسامة ولطف مع الأخذ بنظر الاعتبار ان هؤلاء الضيوف / النزلاء قد وصلوا بعد عناء سفر طويل وبحاجة للوصول الى غرفهم بأسرع وقت ممكن ، هذا وتترك المقابلة الأولى انطباعاً طيباً وتشكل أحد الركائز الاساسية في نجاح الفندق للوصول الى ارضاء الضيوف / النزلاء ، لذا يتم تطبيق كافة قواعد الكياسة وحسن المعاملة . كما ان من الاهمية أن يشعر الضيف / النزيل ان موظف المكاتب الامامية موجود لخدمته هو قبل أي شيء وانه يعمل على تحقيق ذلك بكل ما لديه من جهد .

وعند مغادرة الضيوف / النزلاء للفندق يجب ابلاغهم موظفي المكتب الامامي أو حمالي الحقائب بذلك كي تتم التهيئة لذلك وكما يلي :-

1 . يقوم رئيس الحمالين بأخذ حقائب الضيف / النزيل وتوصيلها الى المكاتب الامامية أو الى مركز رئيس الحمالين إذا الضيف ليس في نفس الطابق الذي يقع فيه المكتب الأمامي .

2 . يقوم الضيف / النزيل بمراجعة صراف المكتب الأمامي لتسديد حساباته .

3 . يصدر صراف المكتب الأمامي كارت المغادرة للضيف / النزيل Check Out Card وتكون أهم معلومة في هذا الكارت علامة " تم تسديد حساب النزيل " ، كما يحوي ايضاً على البيانات التالية : أسم الضيف / النزيل ، رقم الغرفة التي كان فيها ، التاريخ ، أسم صراف المكتب الأمامي وتوقيعه ، وقت تسديد الحساب ، ويطلب من الضيف / النزيل إبراز هذا الكارت لحامل الحقائب الذي يقوم بالإفراج عن الحقائب وتوصيلها الى سيارة المغادرة للضيف / النزيل .

4 . من المفروض في النظام القديم لمفاتيح الغرف الثابتة أن يقوم حامل الحقائب بالتأكد من ان الضيف / النزيل قد سلم مفتاح غرفته الى الاستعلامات أو الى المكاتب الأمامية ، إلا أن النظام المتبع حالياً في الفنادق خاصة الخمس نجوم ( الدرجة الممتازة ) استخدام المفاتيح الممغنطة للغرف والتي تتغير شفرتها بعد مغادرة الضيف / النزيل الغرفة أوتوماتيكياً .

* **الاستعلامات :**

لكي يتمكن قسم الاستعلامات من أداء وظيفته يتطلب تزويده بمجموعة من الادلة متمثلة في :

* **دليل الفنادق العالمية :** يحتوي على كل الفنادق في العالم ، وطرق الاتصال بكل منها ، ومحتوياتها ، وتكون مبوبة حسب أسماء البلاد والمدن .
* **دليل وسائل التسلية :** وهو عبارة عن نشرة تصدر في معظم المدن الرئيسية في العالم وتحتوي على جميع أماكن التسلية ، المسارح ، دور السينما .
* **دليل الهاتف :** والدليل مبوب يحتوي على أسماء المشتركين في الهاتف مرتبة ترتيباً أبجدياً حسب أسمائهم ، أو حسب الترتيب الابجدي لوظائفهم .
* **دليل المطاعم والكافتريات :** ويضم الانواع المتعددة من المطاعم والكافتريات ، وقوائم الطعام الخاصة بكل منهم ، كذلك نوع الخدمة وأنواع المطابخ المستخدمة .
* خرائط المدينة والبلد .
* **دليل العناوين المحلية :** وهو يشتمل على عناوين الهيئات والشركات والأفراد .
* الاحتفاظ بنشرات السكك الحديد ، مواعيد القطارات لجميع أنحاء البلاد .
* الاحتفاظ بمواعيد الطيران وأماكن حجز التذاكر وأماكن المطارات .

وعلى المسؤولين في الاستعلامات تحديث جميع هذه الادلة .

**وظائف العاملين في مكتب الاستعلامات في الفندق :**

1 . يقوم العاملين بوظيفة مركز الاستعلام في الفندق .

2 . تقديم الخدمات البريدية لكل من الضيوف / النزلاء والادارة والعاملين وتوصيل الرسائل الداخلية للضيوف النزلاء .

3 . اجراء المشتريات العرضية للضيوف / النزلاء .

4 . اصلاح مقتنيات الضيوف / النزلاء .

5 . شراء بعض التذاكر للاماكن الترفيهية .

6 . تأكيد حجز الطيران .

7 . مراجعة لوحة اعلانات المناسبات الهامة في الفندق .

8 . تسجيل جوازات سفر الضيوف / النزلاء .

9 . الرقابة على نظافة مخزن الحقائب .

10 . عمل كشف بأسماء الضيوف / النزلاء لتوزيع الجرائد عليهم .

11 . الاشراف على زيارة الضيوف / النزلاء لمعالم المدينة .

12 . الرقابة على دفتر تسليم وتسلم مفاتيح البيع المختلفة الموجودة بالفندق .

13 . الاشراف على تعاملات الضيوف / النزلاء مع مكاتب تأجير السيارات .

بالإضافة الى الاعباء الادارية الأخرى ، وفي الفنادق خمس نجوم ( الدرجة الممتازة ) يقوم العاملون في مكاتب الاستعلامات بأعمال أخرى مثل مسؤوليتهم عن رئيس الحمالين ، البواب ، المراسل ، عامل المصعد.

**وتنقسم عمليات الاستعلام الى نوعين هما :-**

**أ . الاستفسار عن ضيوف الفندق هاتفياً :** يتم الاستفسار عن الضيوف / النزلاء في الفندق اما هاتفياً أو عن طريق الاتصال الشخصي ، ويستخدم موظف الاستعلامات الحاسب الآلي للرد على هذه الاستفسارات وذلك بالبحث عن القائمة الخاصة بالضيوف النزلاء المقيمين والتي يظهر فيها اسم الضيف النزيل الأول والثاني ورقم الغرفة .

**ب . الاستفسار عن طريق الهاتف :** إذا تلقى موظف البدالة استفساراً عن طريق الهاتف عن أحد الضيوف النزلاء فيقوم بتحويل المكالمة الى قسم الاستعلامات الذي يقوم بدوره بالبحث عن الاسم ورقم الغرفة .

وفي حالة عدم وجود الاسم ضمن الضيوف النزلاء المقيمين ، يقوم بالبحث في قائمة الضيوف المنتظر قدومهم ، ويقوم الموظف بإبلاغ القائم بالاستفسار ان الشخص المطلوب غير موجود في الفندق .

وفي حالة العثور على اسمه ورقم تلفونه يقوم الموظف بإعادة المكالمة الى موظفي البدالة بعد ان يبلغهم برقم الغرفة ليقوموا بتحويل المكالمة الى الضيف النزيل بدون ان يبلغ المستفسر عن رقم غرفة الضيف النزيل لدواعي أمنية .

* **المراجع الليلي :**

ان الهدف الرئيسي لمهام المراجع الليلي هو التأكد من دقة وشمول الحسابات الخاصة بكل الضيوف النزلاء والعملاء إذا ما قورنت بكشوفات وتقارير أنشطة الإدارات المختلفة في الفندق .

ويهتم المراجع خصوصاً بما يلي : -

1 . التأكد من أن جميع السجلات المحاسبية صحيحة .

2 . التأكد من موازنة كافة الحسابات .

3 . حل مشكلة اختلاف أوضاع الغرف ( شاغرة – مشغولة ، وبأي سعر ) .

4 . معرفة حد الائتمان الممنوح للضيوف .

5 . كتابة تقارير التشغيل .

**ولإتمام عمل المراجع الليلي بشكل صحيح ينبغي ان يكون العاملين :-**

* لديهم معرفة والمام بالتفاصيل المحاسبية الدقيقة .
* معرفة بالإجراءات الرقابية .
* معرفة بطبيعة التعاملات النقدية التي تؤثر على النظام المحاسبي للمكاتب الأمامية ، وتسديد الفواتير خلال فترة معينة يتم تحديدها من قبل الادارة .
* مراجعة وتتبع ايرادات الغرف ، ونسبة الاشغال ، والعديد من المؤشرات والبيانات الاحصائية ، وعمل ملخص بالنقدية والفواتير ونشاط كروت الائتمان .

وهذه المعلومات تساعد على بيان وتوضيح الأداء المالي للفندق خلال اليوم ، ويقوم المراجع بتلخيص هذه النتائج الخاصة بالتشغيل لتقديمها الى الادارة على شكل تقارير بعد التأكد من قسائم الدفع أو الشيكات الموقعة من الضيوف النزلاء ، وقد تقوم الادارة المالية باستخدام هذه البيانات لإعداد التوقعات المستقبلية لأداء المكاتب الأمامية لتقديمها الى الإدارة .

عادة يبدأ العمل الخاص بالمراجع الليلي من الساعة ( 11 ) مساءً وينتهي الساعة ( 7 ) صباحاً ، ولا يقوم الموظف المسؤول بتثبيت التعاملات المالية التي تؤثر على حسابات المكاتب الأمامية وتتم في وقت المراجعة ، بل تصبح هذه التعاملات جزءً من معاملات اليوم التالي .

* **البدالة ( الهاتف ) :**

يقوم العاملون في كل من الاستعلامات والمكاتب الأمامية بمساعدة الضيوف / النزلاء للاتصال الخارجي عن طريق هاتف الفندق ، وعلى الرغم من انتشار استخدام الهاتف المحمول ( الموبايل ) أو الاتصال عن طريق الانترنت بالنسبة لرجال الأعمال ، إلا ان المجموعات السياحية تعتمد في كثير من الاحيان على هاتف الفندق ، وهناك مصطلحات يجب أن تكون معروفة لدى العاملين والضيوف النزلاء منها :

* الاتصال بين محطة وأخرى : عند الاتصال يقوم الطالب بالتحدث مع أي شخص يرد على الهاتف .
* الاتصال بين شخص وأخر : وفيه يريد المتحدث أن يتحدث الى شخص معين ولا يتم احتساب المكالمة إلا بعد أن يقوم هذا الشخص المطلوب ببدء الكلام مع الشخص الطالب .
* الاتصال على حساب المطلوب : الشخص المطلوب التحدث معه يقبل تحمل كلفة المكالمة .
* خدمة بطاقات الاتصال : يقوم المتحدث باستخدام بطاقات مدفوعة مقدماً من شركة الاتصالات يمكن بها إجراء اتصالات بعد إدارة قرص الهاتف على رقم البطاقة المشتراة .
* خدمة تحقيق المكالمات البعيدة مجاناً : تتيح بعض المؤسسات البيعية لعملائها الاتصال بها من أي مكان في العالم مجاناً عن طريق توفير الخط لهم في أي مكان ومنها الفندق .
* خاصية التدخل الاستثنائي : خاصية تسمح بالتدخل الاستثنائي بين اثنين من المتحدثين في الحالات الاستثنائية كوجود حريق في الفندق أو تهديد يتعرض له الفندق .... الخ .

**وقد وفر التطور التكنلوجي خدمات شخصية بواسطة الاتصالات منها :**

**1 . مكالمات الاستيقاظ :** يمكن أن يقوم الضيف النزيل ببرمجة الوقت المطلوب لاستيقاظه عن طريق الهاتف ( مع التطور التكنلوجي تم الاستغناء عن هذه الخاصية ) .

**2 . أولوية الاتصال** : يمكن أن يمنح خاصية أولوية الاتصال للنزلاء المهمين في الفندق .

**3 . الاتصال المباشر بخدمة الغرف** : خاصية الاتصال المباشر بخدمة الغرف دون الحاجة الى المرور عن طريق مركز التليفونات الداخلي .

**4 . خاصية عدم الازعاج :** هي خاصية تمنع جميع المكالمات عن الرنين في غرفة الضيف / النزيل .

**5 . انتظار رسالة** : هي خاصية مبرمجة على اعطاء اشارات متلاحقة في الهاتف للاشارة بوجود رسالة منتظرة في مكتب الاستقبال .

**6 . مراقبة الغرف :** هي خاصية تسمح للمكاتب الأمامية بمراقبة غرفة يوجد بها طفل بمفرده في الغرفة .

**وظائف ومسؤوليات قسم الهاتف ( البدالة ) :**

عندما يتم الاتصال بالفندق فان موظف الهاتف يرد على المتصل ، وهذا يمثل أول احتكاك بين طالب المكالمة وموظف التليفونات ( البدالة ) ، في هذه الحالة الموظف لا يمثل نفسه بل يمثل الفندق الذي يعمل فيه ، لذا تهتم إدارة الفندق بتدريب العاملين في هذا القسم لإعطاء صورة وانطباع جيد عن الفندق بدون أن يرى الشخص المتحدث ، ويحكم المتصل على موظف التليفونات ( البدالة ) من خلال صوته ، وأسلوبه في الحديث ، لذا فإن نبرات الصوت يجب أن تتسم بالهدوء والصداقة مع اعطاء كل الأهمية لسماع المتحدث والرد عليه بلباقة وأدب .

**أما المسؤوليات التي يقوم بها العاملين في القسم فهي :**

**1 . الرد على المكالمات الخارجية والمكالمات الداخلية :** وقد اتفقت معظم الفنادق على أساس اعطاء مهلة (3) رنات للرد على المكالمة ، كما أجمعت على أن يقوم الموظف بالتحية مع ذكر اسم الفندق بصوت يتسم بالهدوء والاحترام . وعند توصيل المتصل بالمطعم مثلاً لا يترك رنين التلفون بدون رقابة ، بل يجب أن يعود الى المتصل لإبلاغه أنه لا يوجد من يرد على التلفون .

**2 . تلقي الرسائل وتدوينها :** عندما لا يجد المتصل أحد الضيوف / النزلاء في غرفته يقوم بإملاء رسالة خطيه لموظف الهاتف الذي يقوم بدوره بإنارة الاشارة الحمراء التي تدل على ان هناك رسالة موجودة في قسم الاستعلامات .

**3 . الرد على مكالمات الاتصال على حساب المطلوب ( مُتلقي الاتصال )** : يقوم الموظف الذي يتلقى مكالمة يتطلب تحميلها ( تحميل تكاليفها ) على حساب الضيف / النزيل أن يتصل به ليأخذ موافقته بعد معرفة شخصية المتصل والغرض الذي من أجله تتم هذه المكالمة ، بعد هذه المكالمة يقوم موظف التليفونات ( البدالة ) بالاتصال بالسنترال ( البدالة المركزية ) لمعرفة تكلفة المكالمة وتحميلها على حساب الضيف / النزيل .

**4 . واجب الايقاظ الصباحي** : يطلب الضيف / النزيل من موظف التليفونات ( البدالة ) إيقاظه في الصباح بعد تحديد الساعة ، وتحديد ما إذا أراد ان يتناول افطاراً معيناً لاتخاذ ما يلزم .

**5 . تحديد القوائم ( الفواتير ) بقيمة المكالمات الخارجية :** يسمح النظام الآلي بالتسجيل الفوري لقيمة المكالمات الدولية التي يقوم بها كل ضيف / نزيل في الفندق ، حيث ان النظام الآلي يفرض ربط التليفونات الموجودة في كل غرفة بالحاسب الآلي الذي يكون أمام صراف المكتب الأمامي ، ويقوم الحاسب بإضافة قيمة الحساب فوراً على حساب كل ضيف / نزيل على انفراد دون عناء أو تدخل فردي من قبل العاملين . غير أن هناك مكالمات تصل من الخارج ويقبل الضيف / النزيل دفع قيمتها عندئذ يقوم موظف التلفونات ( البدالة ) بتحرير قائمة (فاتورة) على حساب الضيف / النزيل ويرسلها فوراً الى صراف المكتب الأمامي لتحميلها على حساب الضيف / النزيل .