**ثانياً : إدارة الاشراف الداخلي ( التدبير الفندقي Housekeeping ) :**

الاشراف الداخلي أو ما يسمى بالتدبير الفندقي Housekeeping ويقصد بها المحافظة على المنزل نظيف ، مرتب ، مهندم ، صحي .... ويتمثل الهدف الرئيسي لهذه الادارة في تحقيق معنى الكلمة الانكليزية بمفهومها الشامل . وتعمل هذه الادارة طوال ساعات الليل والنهار ( 24 ) ساعة في اليوم بهدف تقديم أفضل الخدمات للضيوف النزلاء ، ولإظهار الفندق بأجمل صورة ممكنة .

* **حدود ومسؤوليات إدارة الاشراف الداخلي ( تدبير الغرف ) :**

تُشرف إدارة تدبير الغرف على المناطق الآتية في الفندق سواء كان حجمه كبيراً أم صغيراً :

1 . جميع غرف الفندق .

2 . جميع أجنحة الفندق .

3 . القاعات والممرات بين الغرف .

4 . البهو الرئيسي للفندق .

5 . المناطق العامة للفندق بما فيها دورات المياه .

6 . مكاتب الادارات .

7 . السلالم الداخلية والخارجية .

8 . النوافذ .

9 . حول الفندق ( محيطه ) .

وفي بعض الفنادق حسب العقود الفندقية التي تتم مع المحلات التجارية الموجودة في الفندق ، والاماكن المؤجرة .

* **وظيفة الاشراف الداخلي :**

تتلخص وظائف إدارة تدبير الغرف ( الاشراف الداخلي ) في الآتي :-

1 . التنظيف والصيانة .

2 . تدريب العاملين .

3 . الرقابة على المستلزمات والمعدات .

4 . مسؤولية المحافظة والعناية بأثاث الفندق .

5 . اقتراح الموازنة لإدارة القسم كل سنة .

6 . المحافظة على التعاون التام والتنسيق بين كل من المكاتب الامامية والاستعلامات والادارة الهندسية.

7 . مراقبة حركة الفرش والاغطية والمناشف .

8 . مراقبة ومتابعة أزياء العاملين .

9 . تطبيق اللوائح الصحية على كل من العاملين والأماكن التي تحت إدارتها .

10 . متابعة أوامر الاصلاح والتجديد الخاصة بالغرف .

11 . القيام بالأعمال المكتبية من تقارير وخدمات .

**وفيما يلي شرح لأهم هذه الوظائف :**

**1 . التنظيف والصيانة :**

ان أهم وأول وظائف الاشراف الداخلي هي التنظيف والصيانة اليومية لجميع المناطق تحت اشرافها .

* **غرف الضيوف / النزلاء : يقوم العاملون بهذا القسم في كل غرفة بعمل الآتي :**

أ . تنظيف الغرفة بعد مغادرة الضيف / النزيل لها .

ب . تلميع جميع الأثاث والمعلقات الموجودة في الغرفة ، وكذلك طفايات السكائر ، وتلميع الشبابيك وتنظيف البلكونات ان وجدت .

ج . تجميع كل الشراشف والمناشف المستخدمة واستبدالها بأخرى نظيفة .

د . تنظيف وتطهير الحمامات والأحواض والجدران المحيطة .

هـ . وضع المستلزمات الخاصة لمساعدة الضيوف / النزلاء المرتقبين باستخدام الحمامات بطريقة سهلة ومريحة بأمدادهم بالشابو والصابون للاستحمام .

و . فرش شراشف جديدة والعناية بترتيب الأسرة .

ز . وضع مستلزمات الضيوف العملاء في أماكنها .

ومن المعتاد تخصيص ثلاثة أشخاص لتنظيف كل غرفة وكالتالي :-

**عاملة تنظيف الغرفة :** وهي متخصصة ومسؤولة عن تنظيف الغرفة من بقايا الضيوف / النزلاء القدامى ، وتلميع جميع الاثاث والمعلقات الموجودة في الغرفة ، وكذلك تجميع الشراشف والمناشف المستخدمة من الضيوف / النزلاء السابقين واحلال الجديد والنظيف منها ، ترتيب الاسرة وفرش الشراشف ووضع مستلزمات الضيوف في أماكنها .

**عاملة تنظيف الحمامات :** تكون مسؤولة عن تنظيف الحمامات وتطهيرها وتلميع الجدران والمرايات ، ومسح أرضية الحمام وترتيب مستلزمات الضيوف / النزلاء .

**عامل نظافة الغرفة :** يقوم هذا العامل بتجميع النفايات من الغرف وارسالها الى مجمع النفايات بالفندق ، واستبدال أكياس البلاستك من صفائح القمامة ، وكذلك توصيل الشراشف النظيفة الى الأدوار ووضعها في الاماكن المخصصة لها في مخزن كل دور كي تستطيع المسؤولة عن نظافة الغرف استخدامها ، وكذلك الحال بالنسبة للمناشف المختلفة الاحجام حسب استعمالها .

ومن واجباته ايضاً تحريك الاثاث الثقيل من أماكنه لتنظيف ما تحته ، كذلك تحريك الاثاث من المخازن الى الغرف ومن غرفة لأخرى ، وترتيب الموائد والمقاعد في قاعات الحفلات ، وكذلك مساعدة الادارة في تنظيف الغرف .

**مشرفة الأدوار :**

**وتقع على مسؤوليتها الواجبات التالية :**

1 . مراقبة حركة العمل الصباحية والمسائية والتأكد من أن جميع العاملين لديها يؤدون أعمالهم كلاً حسب موقعه سواء في طوابق الفندق أو المناطق العامة .

2 . المراقبة والتأكد من أن المناطق العامة في الفندق قد تم تنظيفها وتطهيرها وتلميع الارضيات والاخشاب الموجودة فيها ، كذلك التأكد من نظافة المطاعم والبارات وأبداء الملاحظات للمسؤول عن سلامة ونظافة الاماكن حول الفندق .

3 . المتابعة والتأكد من رواتب وأجور العاملين الدائمين والمؤقتين ، كذلك ساعات العمل الاضافية ، وكشوفات الاجازات .

4 . التأكد من وقت لأخر عن مستوى النظافة والشكل العام ، وصحية الغرف المخصصة للأشخاص المهمين .

5 . تطبيق القواعد الصحية في المناطق التي تحت اشرافها ومسؤوليتها .

6 . اعداد البرامج التدريبية اللازمة للإدارة ومراقبة جميع العاملين وتصحيح أخطاء الأداء .

7 . التعاون مع الادارة الهندسية للإسراع في عمل الاصلاحات المطلوبة للأدوار والأماكن العامة .

8 . عمل التقارير اليومية للأدوار .

9 . طلب المواد والمستلزمات والمعدات الناقصة للإدارة والتأكد من توفر الكميات على قدر الحاجة .

* **البهو الرئيسي للفندق :** يقوم عامل نظافة البهو الرئيسي بالتنظيف المستمر للبهو المزدحم غالباً بالعملاء والضيوف النزلاء والزائرين وتكون فيه الحركة بين الناس مستمرة طوال الليل والنهار .
* **مخزن البياضات :** تدخل الشراشف والمناشف وأكياس الوسائد ( المخدات ) ضمن المستلزمات الضرورية لكل من الضيوف النزلاء وغرفهم ... ومصدر هذه المستلزمات هو غرفة او مخزن البياضات الذي يعتبر أساس تدبير الغرف ، ويقسم المخزن عادة الى جزأين الجزء الداخلي للتخزين، والجزء الأمامي للاستبدال .

ومن الأعمال التي يقوم بها العاملون في هذا المخزن خاصة في الفترة الصباحية :

1 . استلام الشراشف وأكياس المخدات بالعدد .

2 . استبدال الاعداد التي تم استلامها بأخرى نظيفة .

3 . فرز اكياس المخدات والشراشف المستخدمة حتى يتم التأكد من صلاحيتها وإعادة استخدامها ، والتخلص من الشراشف وأكياس المخدات الممزقة أو التي تحتوي على صبغات ، وكذلك الحال بالنسبة للمناشف بأنواعها.

4 . ارسال المتبقية الى المغسلة لتنظيفها وغسلها .

**2 . تدريب العاملين :**

في الفنادق الكبرى ذات الخمس نجوم هناك أعداد كبيرة من العاملين يعملون في إدارة تدبير الغرف وتكاد تكون أعدادهم مثل أعداد العاملين في إدارة الاطعمة والمشروبات ، لكون العاملين ينتشرون في كل أجزاء الفندق بهدف تنظيفه ، وهؤلاء العاملين معرضين جميعاً للتعامل مع الضيوف / النزلاء والعملاء ، لذا يجب تدريبهم على معرفة كيفية التعامل اللبق مع جميع ضيوف الفندق ، وتحمل مسؤولياتهم ، والطريقة السليمة للتعامل مع بعضهم البعض ومع العاملين الأخرين في الأقسام والادارات الأخرى .

**3 . الرقابة على المستلزمات والمعدات :**

ثالث أهم مسؤولية لهذه الادارة هي تقديم طلبات سحب وتخزين والرقابة على جميع مستلزمات التشغيل التي تحتاجها الادارة للعمل اليومي ، سواء تتعلق بتجهيز الغرف واحتياجاتها ، أو لغرض استبدالها بأخرى نظيفة ، أو مستلزمات عملية التنظيف من مكانس كهربائية للأرضيات والسقوف ، ماكنة غسل الارضيات ، فوط التنظيف .... الخ ويجب ان تكون جميعها صالحة للاستعمال كي يتمكن العاملون من استخدامها بطريقة فعالة وسهلة في الغرف ، والدوار ، والممرات ، والبهو الرئيسي ، والاماكن العامة في الفندق ، ويجب ان يتوفر في المخزن رصيد كاف لكل هذه المستلزمات لمواجهة الطلب عليها من الادارات ، وتكمن الرقابة في هذا المجال في الجرد الدائم والصحيح لهذه المستلزمات من الادوات والمعدات .

**الاقسام الأخرى لإدارة تدبير الفندق ( الغسيل والكي ) :**

ان تنسيق العمل والأداء الفعال يتطلب تكاتف كل من إدارة تدبير الفندق وإدارة الغسيل والكي ( المغسلة ) ، وبالتالي القيت مسؤولية الاشراف على إدارة الغسيل والكي لإدارة التدبير الفندقي حيث أن أكثر من 75% من الاعمال التي يتم تنفيذها في المغسلة تكون لحساب إدارة التدبير الفندقي .

وتقع على رئيس هذا القسم مسؤوليات عامة هي :

1 . قبول إدارة العاملين في القسم بما في ذلك التخطيط والتدريب والتأكد من نظافة وكي كل من احتياجات الضيوف النزلاء والفندق .

2 . الاشراف على العاملين في الإدارة واتمام العمل الموكل اليهم يومياً .

3 . معاينة غسيل الفندق وغسيل الضيوف النزلاء والعملاء .

4 . طلب جميع احتياجاتهم من الكيمياويات والصابون والورقيات .

5 . حل المشاكل وخصوصاً مشاكل الضيوف النزلاء .

6 . الاحتفاظ بالتقارير والارقام والسجلات لبيان الأعمال والكميات وحجم العمل الذي تم تنفيذه .

7 . كتابة التقارير اليومية والشهرية .

8 . التعاون مع الادارات والاقسام الأخرى .

9 . تدريب العاملين .

10 . إعداد الموازنة الخاصة بالقسم .

**ثالثاُ : إدارة الأطعمة والمشروبات ( Food and Beverage ) :**

على الرغم من تحقيق إدارة الغرف معظم إيرادات الفندق فإن جودة تشغيل المأكولات والمشروبات قد تكون أفضل دعاية وتأتي مباشرة بعد نتائج الغرف الموجبة ، لذا فإن جودة المأكولات والمشروبات مطلوبة سواء من حيث الاعداد أو الخدمة .

**وهناك عدد من الوظائف التي يقوم بها العاملون في هذا القسم منها :**

**1 . إعداد المأكولات Food Preparation :**

تعتبر المادة الأولية المستخدمة في تصنيع المأكولات أهم عنصر من عناصر الجودة ، لذا فإن هذه الادارة تعتمد على شراء المواد الأولية ذات الجودة المناسبة للاستعمال ، وجودة التصنيع وطهي المأكولات تؤدي قطعاً الى منتج صالح للاستعمال ، أما المأكولات الرديئة تؤدي الى منتج ردئ .

إن المشتريات الخاصة بالمأكولات يجب أن تعتمد على مواصفات مكتوبة تحدد الجودة ونوع المأكولات المطلوبة لكل طبق من الاطباق التي سيتم طهوها ، حيث أن حسن استخدام المأكولات المتبقية ( غير السليمة وغير مقدمة للضيوف النزلاء ) يمكن أن تعطي تنوعاً مقبولاً بديلاً في قائمة الطعام وفي نفس الوقت تساعد على تخفيض تكلفة المأكولات .

ويقدم هذا القسم بالإضافة الى وجبات الطعام الرئيسية المقبلات الحارة والباردة ، الحساء ( الشوربات ) بأنواعه ووفقاً لكل دولة ، اللحوم والاسماك والدجاج ، طبق الحلوى أو الفاكهة ، فضلاً عن المشروبات الباردة والساخنة ، الكحولية وغير الكحولية والعصائر .

**2 . خدمة المأكولات Food Service :**

منذ عدة سنوات كان من عادة مطاعم الدرجة الممتازة والأولى تقديم المأكولات **بالنظام الفرنسي** إذ يتم احضار الطعام في طبق كبير مغطى وتحته شمعة ، وفي الوقت المناسب يتم خدمة كل ضيف على انفراد بواسطة الكابتن أو المضيف ، ويتم الاعداد الحقيقي للمأكولات على المائدة الجانبية ، ومن ثم تقديم الاطباق المخصصة وخدمتها ، واعداد السلطات والحلوى ، وهذه الطريقة تحتاج لمكان كبير يتحرك فيه العاملين لأداء أعمالهم ، وكذلك عدد أخر من العاملين لخدمة المائدة الواحدة . لذا فقد قل استخدامها في فنادق الدرجة الخامسة .

وفي الوقت الحاضر بدأ العمل **بالطريقة الروسية** في تقديم الطعام ، إذ يتم وضع كافة المأكولات على الاطباق من المطبخ ( لا تزال بعض الفنادق تقدم بعض الاطباق على الطريقة الفرنسية وتعد الطعام أمام الضيوف وتقوم بخدمتهم عن طريق عربة الخدمة ) ، مثل الشوربة ، أنواع الخبز ، السلطات ... وتكون سهلة الخدمة عن طريق عربة الخدمة .

ومع زيادة تكلفة العمالة ، اتجهت الفنادق الى استخدام خدمة البوفيهات ، وفي هذه الطريقة يقوم الضيوف العملاء بخدمة انفسهم ، وبالتالي يتمكن الفندق من تخفيض العمالة ، وزيادة دوران الكرسي المشغول في المطعم وبالتالي زيادة المبيعات . وتكون خدمة البوفيهات مثالية لوجبة الافطار لكون عدد الاطباق الساخنة المقدمة تكون في الغالب محدودة ، لذا يجب العناية بمكونات البوفيه لمنع التكلفة الزائدة التي قد تفوق التكلفة التي تم توفيرها من العمالة .

**وهناك مجموعة من الوظائف التي تعمل في هذا القسم فيما يلي نستعرض أهمها مع ذكر الهدف منها وكما يلي :-**

* **مدير الاطعمة والمشروبات :**

وهو الشخص المسؤول عن تنسيق وتخطيط كافة الانشطة المتعلقة بإدارة الاطعمة والمشروبات بهدف تحقيق السمعة الطيبة عن المطاعم وما تقدمه من اطعمة ومشروبات والخدمة المميزة ، ولتحقيق أرقام مبيعات ومصروفات تتفق مع الميزانية التقديرية المعتمدة من الادارة العليا ، فضلاً عن المحافظة على المواد والآلات والمعدات والقوى البشرية لتحقيق اكبر كفاية انتاجية ممكنة .

* **رئيس المطبخ التنفيذي :**

يُعتبر المطبخ الوسيلة التي تستخدمها ادارة الاطعمة والمشروبات لتصنيع الاطباق والاطعمة التي تمثل المنتجات النهائية التي تقوم الادارة ببيعها ، ويتم ذلك عن طريق تعاون مجموعة من العاملين كلاً حسب تخصصه بالتعامل مع المواد الاولية للوصول الى منتج نهائي يقدم الى الضيوف والعملاء .

ويقوم رئيس المطبخ التنفيذي بالتأكد من صحية المواد الاولية وخلوها من التلوث والأمراض ، والاشراف على معالجتها واضافة المواد اليها قبل الطهي وتحديد الكمية المخصصة لكل فرد ، ومن ثم احتساب تكلفة كل طبق من اطباق قائمة الطعام لغرض تسعيره ، فضلاً عن الرقابة على كل مرحلة من المراحل لغاية وصول الطعام الى الضيوف بأفضل صورة ممكنة ، وكذلك اعادة استخدام الاطعمة غير المقدمة لتصنيع أطعمة جديدة في اليوم التالي .

1. **. خدمة الأطعمة – مدير المطعم الرئيسي :**

ينصب عمل إدارة المطعم الاشراف الكامل على تشغيله بصورة تحقق أكبر انتاجية ممكنة مع الحصول على أعلى درجة من رضا الضيوف والعملاء أثناء التشغيل والتأكد من رضا الضيوف عن مستوى وجودة الخدمات المقدمة ، ويكون مسؤولاً عن اعداد جداول العمل اليومية والاسبوعية وتنظيم الموارد لضمان سير العمل ، وعمل التدريبات اليومية قبل افتتاح المطعم لضمان تقديم الافضل للضيوف ، وكذلك توظيف واقالة العمال وضبطهم ، والتأكد من ارتداء العاملين الزي الموحد الخاص بهم وهندامهم .

* **مدير مطعم المأكولات السريعة ( الكوفي شوب ) :**

يهدف عمله الى حُسن ادارة المطعم والاشراف الكامل عليه طوال الاربع وعشرين ساعة ، مع اعطاء كل امكانية ادارية للاشراف وتنظيم وتنسيق العمل بحيث يمكن تحقيق الاهداف العامة للقسم والاحتفاظ بالسمعة الطيبة من حيث جودة المأكولات المقدمة عن طريق كفاءة عالية وخدمة مميزة ، فضلاً عن الوظائف التفصيلية الأخرى .

**4 . خدمة الغرف :**

تتميز خدمة الغرف عن خدمة المطاعم بكونها تتم عن طريق اتصال الضيف بالهاتف لطلب وجبة الطعام في غرفته ، وبالتالي فإن أي تقصير يحدث سواء بإعداد الطعام أو في تقديمه سوف يؤدي الى ازعاج الضيف ، وتختلف قوائم الطعام المعدة لخدمة الغرف عنها في المطاعم فهي مختصرة إذ يجب الأخذ بنظر الاعتبار المسافة والوقت اللازم بين اعداد الطعام وتسليمه الى الضيف النزيل ، وفي فنادق الدرجة الممتازة تستمر هذه الخدمة اربع وعشرين ساعة .

1. **. الحفلات :**

يضم الفندق عادة عدداً من الصالات المخصصة لاقامة الحفلات ، ويتم استخدامها عندما يقوم العميل بالاتفاق مع مدير صالة الحفلات على جميع النقاط الخاصة بالحفلة بما فيها وجبة الطعام المقدمة والاسعار وعدد الاشخاص وطريقة ترتيب الصالة وأنواع الخدمات الأخرى المساعدة ، وتتميز الخدمة بكونها متشابهة لجميع الضيوف كما ان الضيوف يتناولون طعاماً واحداً وبالتالي تكون الخدمة أسهل .

**5 . قسم التجهيز والتحضير ( الاستيوارت ) :**

ازدادت أهمية هذا القسم في الآونة الأخيرة كنتيجة لتضخم حجم المأكولات والمشروبات والمؤتمرات ، فهو يوفر المطاعم وصالات الحفلات والمؤتمرات والمعدات اللازمة لتناول الطعام ، والمعدات اللازمة لتحضير وتصنيع الطعام من فضيات وأواني وصحون وغيرها من الادوات التي يحتاجها العاملين لانجاز اعمالهم بشكل مناسب وبطريقة صحية وعملية .