

- \* S ( Sense Of Responsibility ) وتعني أهمية الإدراك والشعور بالمسؤولية .
- \* O ( Orderly mind ) وتعني العقل المنظم ضروري لدقة العمل ورفع كفاءة الأداء.
- \* N ( Neatness ) وتعني الثقة بالنفس والفخر بأداء العمل الجيد .
- \* A ( Accuracy ) وتعني الدقة في العمل وأن ما نقوم به مهم .
- \* L ( Loyalty ) وتعني وجوب الإخلاص للإدارة وللزملاء في العمل في آن واحد .
- \* I (Intelligence) وتعني استخدام المنطق السليم أثناء العمل .
- \* T ( Tact ) وتعني اللياقة وقول الشيء المناسب وعمله في الوقت المناسب .
- \* Y ( Yearning to be a good receptionist ) وتعني استقبال الضيوف بترحاب والرغبة في خدمتهم

#### سادسا : الموقف من الضيوف والزبائن Attitude to guests & customers

إن التعامل الصحيح مع الضيوف والزبائن مهم جدا ، بشرط أن يكون العاملون بعيدين عن المذلة . وكذلك المشاركة في تلبية حاجاتهم ورغباتهم ، مع مراعاة معاملة كل الضيوف والزبائن بنفس القدر من الأهمية والاحترام . مع تجنب تجاوز حدود الخدمة والوظيفة مثل المجاملة المفرطة للضيف أو الدخول في تفاصيل خاصة لا علاقة لها بالعمل ، كما يتوجب عودة العاملين الى من هم أعلى منهم وظيفيا في المطعم أو المؤسسة في حالة وجود مشكلة أو شكوى ما .

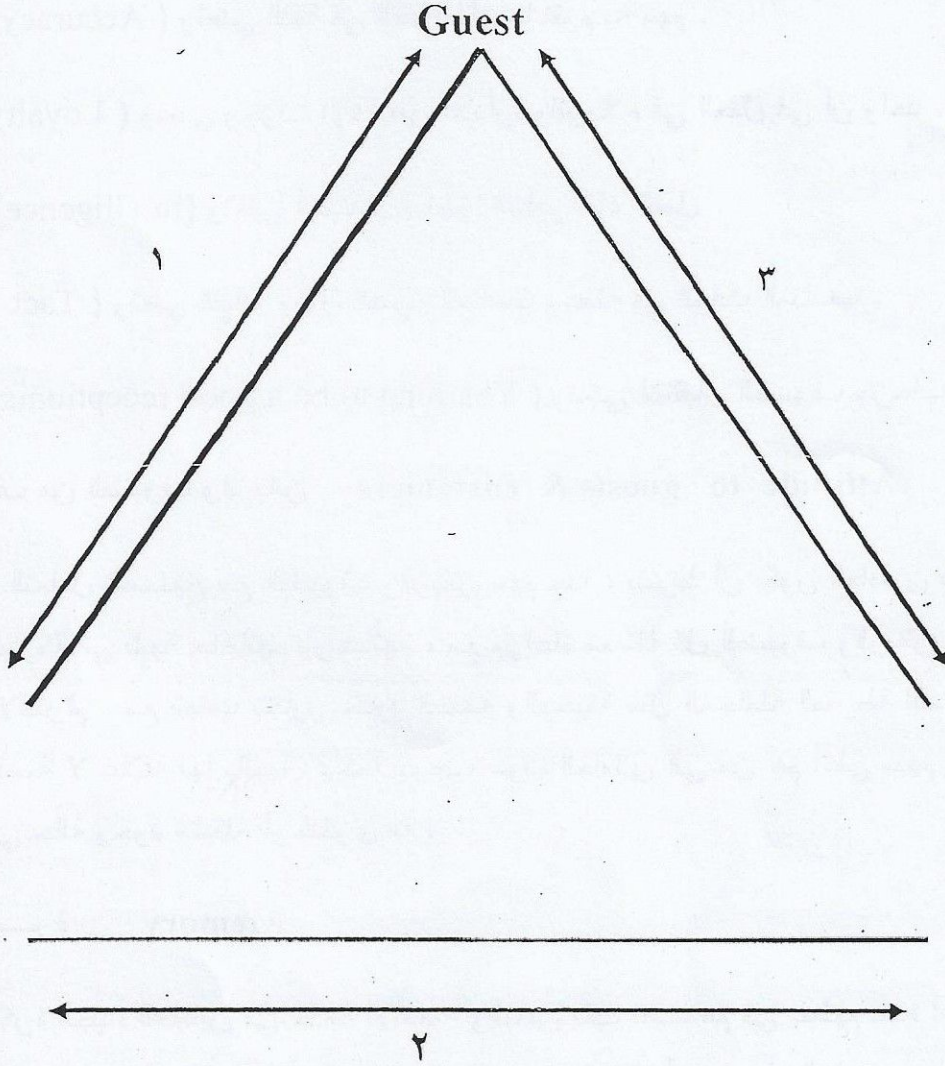
#### سابعا: الذاكرة Memory

إن الذاكرة الجيدة للعاملين في خدمة الأتعمة والمشروبات تفيدهم في عملهم بعدة أمور. خاصة اذا عرفوا ماذا يحب الضيوف والزبائن وماذا يكرهون ، فعلى سبيل المثال أين يفضل الجلوس ضيف ما ، وما هو طبقه المفضل ، أي نوع من المشروبات يفضل مع طعامه ، والى غير ذلك . حيث إن تذكير الضيوف بذلك أو شروع العامل بخدمة الضيف ومعرفة طلباته مسبقا يعطي إحساسا بالفخر والشعور بالارتياح لدى الضيف ، حيث يشعر بأنه موضع اعتزاز وأنه من الضيوف الذين لديهم مكانه ومنزلة خاصة لدى إدارة الفندق أو المطعم .

#### ثامنا : الأمانة Honesty

إن الأمانة والثقة في العمل تخلق فريق عمل ناجح ، حيث يتوجب أن تكون هناك ثقة وتعامل سليم بين العاملين والضيوف والإدارة ، حيث إن هذه الثقة تشجع على رفع الكفاءة في العمل واعطاء سمعة للمرفق من

جهة وزيادة الربحية من جهة ثانية . فالعلاقة تبادلية بين هذه الأطراف الثلاثة كما هو موضح في الشكل رقم (٥) .



شكل رقم (٥)

يوضح العلاقة التبادلية بين الضيف والعامل والإدارة

حيث تسعى الإدارات الفندقية والمطاعم دائما إلى إقناع ضيوفها وزبائنهم بالخدمات التي تقدمها وعلاقتها بالسعر، وبالتالي تحاول أن تجعل الضيوف والزبائن يعاودون الكرة فيزورون مطاعمهم مرة أخرى مفضلين خدمات هذا المطعم عن غيره من المطاعم لقاء ما حصلوا عليه من قناعة بالخدمات التي قدمت لهم، محققة الإدارة بذلك السمعة الجيدة، ومن ثم زيادة ربحيتها.. وهذه الخدمات هي محصلة لجهود مبذول من قبل عمال الخدمة في

المطعم أو الفندق، إضافة إلى أن الأجر الذي يستحقه العامل هو محفز له من قبل الإدارة. فكلما كانت الثقة متبادلة بين العاملين والإدارة كانت الخدمات التي يقدمونها جيدة وتتلاءم مع سياسة إدارة المرفق ومتطلباتها.

لذلك نرى أن العاملين في هذه الصناعة لديهم من المميزات والحوافز التي تنفرد بها عن بقية الصناعات الأخرى. ومن أهمها توفير الزي الموحد (uniform) وكذلك وجبات الطعام المقررة لهم وحسب سياسة ولوائح الفندق أو المرافق والتي تسمى (Employees Meals)، كما يجب التنويه إلى إن الإدارات الفندقية والمطاعم الناجحة تحرص على تقديم هذه المزايا في سبيل كسب الخبرات الجيدة والكفاءة والتمسك بالأيدي العاملة الماهرة التي تتطلبها هذه الصناعة، إضافة إلى مميزات أخرى تتفاوت من سلسلة فندقية ومطعم إلى آخر.

والعلاقة التبادلية الثالثة هي علاقة الضيف بالعامل، إذ كلما كانت خدمة العامل للضيف جيدة ومميزة فإن ذلك سيشعره بنوع من الفخر والراحة النفسية له ولعائلته كلما ابتهج الضيف وكون فكرة جيدة ومميزة عن المطعم أو المرفق وعامله، وبالتالي يكون العامل قد كسب الضيف كزبون دائم للمطعم. إضافة إلى إن الضيف بعد الانتهاء من خدمته ربما سيكافئ العامل بأجور إضافية على مبدأ (البقشيش) أو ما يطلق عليه (Tips) والذي يعتبر حقاً مشروعاً للعامل كجزء من قيامه بالخدمة على الوجه الأكمل.

كما يجب أن نتذكر المقولات المهمة في هذه الصناعة أثناء العمل مثل :

- THE CUSTOMER IS ALWAYS RIGHT الزبون دائماً على حق
- CUSTOMER IS THE BOSS المستهلك هو الرئيس

### تاسعا : السلوك Behavior - CONDUCT

يجب أن يكون سلوك العاملين خالياً من الأخطاء قدر الإمكان وفي كل الأوقات ، وخاصة أمام الضيوف والزبائن ويجب إتباع تعليمات وقوانين إدارة المطعم أو الفندق لأن السلوك الخاطئ يسيء إلى سمعة المرفق ويشوه صورة العاملين والإدارة معا ، ومثال على تلك الخدمة السيئة إضافة مبالغ غير واقعية إلى قائمة حساب الضيف ، أو عدم الاهتمام بالضيوف وتجاهل طلباتهم ، أو عدم ارتداء الزي الموحد ، أو مضغ العلكة أثناء الخدمة والى غير ذلك . حيث يتوجب تجنب هذه التصرفات وكذلك احترام الكادر المهني الأقدم من العاملين في المطعم أو المؤسسة التعلم منهم دائماً خدمة للمرفق .

### عاشرا : القدرة البيعية Sales ability

إن العاملين في خدمة الاطعمة والمشروبات هم دائماً في الواجهة ويعكسون صورة المطعم ، حيث إنهم رجال بيع ويتوجب عليهم المعرفة الكاملة بكل مفردات قائمة الطعام وطرق خدمتها والطرق المثلى لإقناع الضيوف بما هو متوفر من الاطعمة والمشروبات يومياً والإطلاع على قوائم الطعام الدورية لغرض تحقيق الفائدة القصوى للمطعم وللعامل من خلال زيادة المبيعات .