

محاضرة (٨)

أهلاً وسهلاً بكم اعزائي الطلبة في محاضرة اليوم عن قسم الاشراف الداخلي

٢. قسم الاشراف الداخلي (التدبير الفندقي Housekeeping) :

الاشراف الداخلي أو ما يسمى بالتدبير الفندقي Housekeeping ويقصد بها المحافظة على المنزل نظيف ، مرتب ، مهتم ، صحي ويتمثل الهدف الرئيسي لهذه الادارة في تحقيق معنى الكلمة الانكليزية بمفهومها الشامل . وتعمل هذه الادارة طوال ساعات الليل والنهار (٢٤) ساعة في اليوم بهدف تقديم أفضل الخدمات للضيوف النزلاء ، ولإظهار الفندق بأجمل صورة ممكنة .

يعتبر هذا القسم من أهم اقسام الفندق نظراً لتشعب واجباته وتعدد مسؤولياته التي تتصل اتصالاً مباشراً بنجاح عمليات التشغيل في الفندق وبالتالي زيادة إيرادات الفندق .

هذا القسم مسؤول عن نظافة غرف النزلاء والمناطق العامة في الفندق وكذلك مكاتب العاملين والمناطق الخاصة بهم ما عدا المطبخ ، كما انه مسؤول عن توفير البياضات والمفروشات والأزياء الموحدة للموظفين ويعتبر هذا القسم صاحب أكبر نسبة من العمالة بين أقسام الفندق نظراً لكبير حجم العمل الذي يقع على عاتقه ، كما يقع تحت مظلة قسم الاشراف الداخلي المغسلة ، حيث تمتلك الفنادق الكبرى مغسلة للقيام بغسل بياضات الفندق وملابس العاملين وكذلك ملابس النزلاء ، بينما الفنادق المتوسطة والصغيرة قد تتعاقد مع مغسلة خارجية لإتمام هذه المهمة .

الاشراف الداخلي (التدبير الفندقي) Housekeeping يقصد بها المحافظة على المنزل نظيف ، مرتب ، مهتم ، صحي ويتمثل الهدف الرئيسي لهذه الادارة في تحقيق معنى الكلمة الانكليزية بمفهومها الشامل

عمله : وتعمل هذه الادارة طوال ساعات الليل والنهار (٢٤) ساعة في اليوم بهدف تقديم أفضل الخدمات للضيوف النزلاء ، ولإظهار الفندق بأجمل صورة ممكنة

اهميته : هذا القسم من أهم اقسام الفندق نظراً لتشعب واجباته وتعدد مسؤولياته التي تتصل اتصالاً مباشراً بنجاح عمليات التشغيل في الفندق وبالتالي زيادة إيرادات الفندق .

واجباته : هذا القسم مسؤول عن نظافة غرف النزلاء والمناطق العامة في الفندق وكذلك مكاتب العاملين والمناطق الخاصة بهم ما عدا المطبخ ، كما انه مسؤول عن توفير البياضات والمفروشات والأزياء الموحدة للموظفين ويعتبر هذا القسم صاحب أكبر نسبة من العمالة بين أقسام الفندق نظراً لكبير حجم العمل الذي يقع على عاتقه ، كما يقع تحت مظلة قسم الاشراف الداخلي المغسلة ، حيث تمتلك الفنادق الكبرى مغسلة للقيام بغسل بياضات الفندق وملابس العاملين وكذلك ملابس النزلاء ، بينما الفنادق المتوسطة والصغيرة قد تتعاقد مع مغسلة خارجية لإتمام هذه المهمة

مسؤوليات قسم الاشراف الداخلي

من أهم مسؤوليات قسم الاشراف الداخلي هي مشاركة مدير الفندق في العمل على رفع نسبة اشغال الغرف والمحافظة على زيادة هذه النسبة عن طريق العناية بنظافة غرف النزلاء وترتيبها وصيانتها ، كما يعتبر مدير قسم الاشراف الداخلي مسؤول عن خفض تكاليف التشغيل عن طريق المحافظة على منقولات الفندق وأثاثه أثناء تنظيفها واستعمال الطرق والمواد المناسبة في صيانة هذه المنقولات .

ويمكن تلخيص مسؤوليات قسم الاشراف الداخلي كالآتي :

١. المحافظة على مستوى عالي من النظافة في الفندق لضمان رضاء النزلاء .
٢. الابلاغ عن أي اصلاحات مطلوبة في أسرع وقت ممكن .
٣. منع أو ازالة الاخطار عن طريق ازالة الحالات التي يمكن ان تسبب أضراراً للنزلاء .
٤. ممارسة الطرق الصحية التي تحقق متطلبات القوانين والصحة .
٥. المحافظة على جميع المناطق العامة من حيث الجاذبية والنظافة .
٦. تجهيز الامدادات الكافية من البياضات ، الزي الموحد للعاملين ، أدوات النظافة ، أدوات النزلاء ، المطبوعات الورقية .
٧. ضمان نظافة ونظام جميع أماكن الخدمة وأماكن العاملين .
٨. المحافظة على جميع الممرات من حيث النظافة والامن والخلو من العقبات .
٩. تنظيف جميع أجهزة الاضاءة واستخدام مصابيح اضاءة ذات قوة كهربائية صحيحة .
١٠. صيانة جميع الاجهزة والمعدات المتاحة .
١١. حفظ السجلات اللازمة لعملية تشغيل قسم الاشراف بفاعلية .
١٢. الاشراف على حفظ سجلات القسم مما يساعد على ربحية الفندق .
١٣. السيطرة على مصروفات القسم مما يساعد على ربحية الفندق .
١٤. تعزيز وسائل الاتصال داخل القسم ومع الاقسام الأخرى .
١٥. جدولة العاملين حسب نسب الاشغال الجارية .

ويعد التخطيط أهم وظيفة ادارية لمدير قسم الاشراف الداخلي ، باعتباره مسؤول عن تنظيف وصيانة مناطق عديدة ومختلفة في الفندق ، فتخطيط عمل القسم يعد مهمة كبيرة وضخمة ، لذا يجب على مدير القسم وضع اسلوب منهجي تدريجي كي يضمن ليس فقط انجاز العمل بالقسم ولكن انجاز العمل بطريقة صحيحة وفعالة في الوقت المطلوب وبأقل التكاليف ، وإلا سيجد مدير القسم نفسه مرتبكاً بين مئات التفاصيل الهامة التي يجب أن توجه .

مسؤوليات قسم الاشراف الداخلي

المحافظة على مستوى عالي من النظافة في الفندق لضمان رضاء النزلاء

الابلاغ عن أي اصلاحات مطلوبة في أسرع وقت ممكن

منع أو ازالة الاخطار عن طريق ازالة الحالات التي يمكن ان تسبب أضراراً للنزلاء

ممارسة الطرق الصحية التي تحقق متطلبات القوانين والصحة

المحافظة على جميع المناطق العامة من حيث الجاذبية والنظافة

تجهيز الامدادات الكافية من البياضات، الزي الموحد للعاملين، أدوات النظافة، أدوات النزلاء ، المطبوعات الورقية

ضمان نظافة ونظام جميع أماكن الخدمة وأماكن العاملين

المحافظة على جميع الممرات من حيث النظافة والامن والخلو من العقبات

تنظيف جميع أجهزة الاضاءة واستخدام مصابيح اضاءة ذات قوة كهربائية صحيحة

صيانة جميع الاجهزة والمعدات المتاحة

حفظ السجلات اللازمة لعملية تشغيل قسم الاشراف بفاعلية

الاشراف على حفظ سجلات القسم مما يساعد على ربحية الفندق

السيطرة على مصروفات القسم مما يساعد على ربحية الفندق

تعزيز وسائل الاتصال داخل القسم ومع الاقسام الأخرى

جدولة العاملين حسب نسب الاشغال الجارية

أهم وظيفة ادارية لمدير قسم الاشراف الداخلي هي **التخطيط** ، باعتباره مسؤول عن تنظيف وصيانة مناطق عديدة ومختلفة في الفندق ، فتخطيط عمل القسم يعد مهمة كبيرة وضخمة ، لذا يجب على مدير القسم وضع اسلوب منهجي تدريجي كي يضمن ليس فقط انجاز العمل بالقسم ولكن انجاز العمل بطريقة صحيحة وفعالة في الوقت المطلوب وبأقل التكاليف

ثالثاً : 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 :

١ . إعداد المأكولات Food Preparation :

تعتبر المادة الأولية المستخدمة في تصنيع المأكولات أهم عنصر من عناصر الجودة ، لذا فإن هذه الإدارة 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 رديء .

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 .

٢ . 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 وتحت شمعاً ، 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 العاملون لأداء أعمالهم ، وكذلك عدد آخر 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 الشورية ، 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 .

من الوظائف التي يقوم بها العاملون في هذا القسم

٢. خدمة المأكولات Food Service

منذ عدة سنوات كانت مطاعم الدرجة الممتازة والأولى تقدم المأكولات بالنظام الفرنسي يتم احضار الطعام في طبق كبير مغطى وتحت 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 .

في 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 الشورية، أنواع الخبز، السلطات...وتكون سهلة الخدمة عن طريق عربة الخدمة

١. إعداد المأكولات Food Preparation

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 رديء .

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

١. 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 .

٢. 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 صحة المواد الاولية وخلوها من التلوث والأمراض ، والاشراف على معالجتها وازافة 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 .

٣. 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 وإقالة العمال وضبطهم ، والتأكد من ارتداء العاملين الزي الموحد الخاص بهم وهندامهم .

٤. 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 .

٥ . 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 .

٦. 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 .

٧. قسم التجهيز والتحضير (الاستيوارت) :

ازدادت أهمية هذا القسم في الآونة الأخيرة كنتيجة لتضخم حجم المأكولات والمشروبات والمؤتمرات ، فهو يوفر للمطاعم 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 .

الوظائف التي تعمل في هذا القسم

١. 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 ، والمحافظة على المواد والآلات والمعدات والقوى البشرية لتحقيق اكبر كفاية انتاجية ممكنة .

٢. رئيس المطبخ التنفيذي : يقوم رئيس المطبخ التنفيذي بالتأكد من صحة المواد الاولية وخلوها من التلوث والأمراض ، والاشراف على معالجتها وازافة 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 .

٣. 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 .

٤. مدير مطعم المأكولات السريعة (الكوفي شوب) : يهدف عمله الى حُسن ادارة المطعم والاشراف الكامل عليه طوال الاربعة 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 .

٥ . **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 .

٦ . **الحفلات** : يضم الفندق عادة عدداً من الصالات المخصصة لإقامة 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 .

٧ . **قسم التجهيز والتحضير (الاستيوارت)** : ازدادت أهمية هذا القسم في الآونة الأخيرة كنتيجة لتضخم حجم المأكولات والمشروبات والمؤتمرات ، فهو يوفر للمطاعم 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 .