

محاضرة (٩)

أهلاً وسهلاً بكم اعزائي الطلبة في محاضرة اليوم عن ادارتين مهمتين في الفندق هما ادارة التسويق وادارة التنمية البشرية

رابعاً : إدارة التسويق والمبيعات :

تعتبر إدارة التسويق والمبيعات المركز التجاري الأول للفندق أو المطعم الذي عن طريقه يتم تبادل الخدمات ، وبيع المنتجات المختلفة التي يقدمها الفندق في مقابل مادي يحصل عليه ويكون أساساً لتحقيق الارباح أو الخسائر .

لذا يجب على جميع العاملين إدراك هذه الاهمية ، وان يكونوا على دراية بعمليات البيع الذي يجب ان يتم وفق أسس تم اعلانها والترويج لها وتكون مطابقه لما يتوقعه العملاء والضيوف النزلاء ، ولتحقيق ذلك لا بد من دراسة المنافسة المحيطة ، ماذا يقدم المنافسون من خدمات ومنتجات ، اسعارها ، جودتها ، ومركز هؤلاء المنافسين في الاسواق . ويعتبر هذا الدور أو المسؤولية أول مسؤوليات مدير التسويق والمبيعات ، ثم بعدها استراتيجية التسويق الفندقي التي تحدد من خلالها الانشطة المختلفة المطلوبة للوصول الى تحقيق الأهداف . ويتم تكوين هذه الاستراتيجية عن طريق التحليل واستنباط الاتجاهات العامة للبيانات التاريخية والحالية والتنبؤ بمستوى الانشطة المستقبلية ، وهذه الاستراتيجية يجب ان تغطي المواضيع الآتية :-

١. الاسعار المختلفة للمنتجات والخدمات المقدمة والمتاحة للعملاء والضيوف النزلاء .

٢. موقف الفندق في الاسواق .

٣. الاجراءات التي تمت للبيع والمراحل المبدئية للترويج .

٤. الاعلانات والعلاقات العامة .

٥. الاسلوب الفني المتبع للبيع .

أما عن أدوات البيع والتسويق فتعتبر كتيبات المعلومات الأساسية للفندق / المطعم أول أدوات البيع والتسويق ، وتحتوي هذه الكتيبات على كافة البيانات والمعلومات التي تخص الفندق من أماكن وخدمات متاحة تهم كلاً من : العاملين الذين لديهم اتصال مباشر بالعملاء والضيوف النزلاء لإمدادهم بهذه المعلومات ، والعملاء والضيوف النزلاء للاطلاع على كافة امكانيات الفندق . أي ان هذه الكتيبات مهمتها

الأساسية توصيل معلومات متنوعة ودقيقة الى العملاء والضيوف النزلاء والعاملين ، وتغطي هذه الكتيبات المجالات الآتية :-

إدارة الغرف : ١ . عدد الغرف المتاحة ٢. أنواع الغرف المتاحة في الفندق ٣ . الامكانيات المتاحة في الفندق مثل التلفون ، التلفزيون ..الخ ، الخدمات وأوقات توفرها مثل خدمة الغرف ٤ . الغسيل والكي ٥ . خدمات السكرتارية .

الأطعمة والمشروبات : ١ . اسم كل مطعم وامكانياته ونوع الاطعمة التي تقدم فيه وساعات العمل ٢ . عدد البارات المتوفرة واسماؤها ٣ . قاعات الحفلات والاجتماعات اسمائها والامكانيات المتوفرة فيها ، وعدد الاشخاص الذين تستوعبهم ، وطرق ترتيب الحفلات المختلفة ٤ . تاريخ وأماكن المهرجانات الخاصة بالمأكولات خلال العام .

الامكانيات الأخرى : جميع أماكن التسلية والترفيه وساعات عملها .

أهمية ادارة التسويق والمبيعات :

١. تمثل المركز التجاري الأول للفندق أو المطعم الذي عن طريقه يتم تبادل الخدمات ، وبيع المنتجات المختلفة التي يقدمها الفندق في مقابل مادي يحصل عليه ويكون أساساً لتحقيق الارباح أو الخسائر . لذا يجب على جميع العاملين إدراك هذه الأهمية ، وان يكونوا على دراية بعمليات البيع الذي يجب ان يتم وفق أسس تم اعلانها والترويج لها وتكون مطابقه لما يتوقعه العملاء والضيوف النزلاء ، ولتحقيق ذلك لا بد من دراسة المنافسة المحيطة ، ماذا يقدم المنافسون من خدمات ومنتجات ، اسعارها ، جودتها ، ومركز هؤلاء المنافسين في الاسواق .

٢. اعداد استراتيجية التسويق الفندقي التي تحدد من خلالها الانشطة المختلفة المطلوبة للوصول الى تحقيق الأهداف . ويتم تكوين هذه الاستراتيجية عن طريق التحليل واستنباط الاتجاهات العامة للبيانات التاريخية والحالية والتنبؤ بمستوى الانشطة المستقبلية

تغطي استراتيجية التسويق الفندقي المجالات التالية :

١. الاسعار المختلفة للمنتجات والخدمات المقدمة والمتاحة للعملاء والضيوف النزلاء .
٢. موقف الفندق في الاسواق .
٣. الاجراءات التي تمت للبيع والمراحل المبدئية للترويج .
٤. الاعلانات والعلاقات العامة .
٥. الاسلوب الفني المتبع للبيع .

أدوات البيع والتسويق : تعتبر كتيبات المعلومات الأساسية للفندق / المطعم أول أدوات البيع والتسويق ، وتحتوي هذه الكتيبات على كافة البيانات والمعلومات التي تخص الفندق من أماكن وخدمات متاحة تهتم كلاً من : العاملين الذين لديهم اتصال مباشر بالعملاء والضيوف النزلاء لإمدادهم بهذه المعلومات ، والعملاء والضيوف النزلاء للاطلاع على كافة امكانيات الفندق . أي ان هذه الكتيبات مهمتها الأساسية توصيل معلومات متنوعة ودقيقة الى العملاء والضيوف النزلاء والعاملين

المجالات التي تغطيها هذه الكتيبات هي :

إدارة الغرف : ١ . عدد الغرف المتاحة ٢. أنواع الغرف المتاحة في الفندق ٣ . الامكانيات المتاحة في الفندق مثل التلفون ، التلفزيون ..الخ ، الخدمات وأوقات توفرها مثل خدمة الغرف ٤ . الغسيل والكي ٥ . خدمات السكرتارية .

الأطعمة والمشروبات : ١ . اسم كل مطعم وامكانياته ونوع الاطعمة التي تقدم فيه وساعات العمل ٢ . عدد البارات المتوفرة واسماؤها ٣ . قاعات الحفلات والاجتماعات اسمائها والامكانيات المتوفرة فيها ، وعدد الاشخاص الذين تستوعبهم ، وطرق ترتيب الحفلات المختلفة ٤ . تاريخ وأماكن المهرجانات الخاصة بالمأكولات خلال العام .

الامكانيات الأخرى : جميع أماكن التسلية والترفيه وساعات عملها .

أما عن الوظائف الأساسية لإدارة التسويق والمبيعات فتتلخص بالأعمال التي يقوم بها المدير وكما يلي :-

١ . التسويق Marketing .

٢ . المبيعات Sales .

٣ . العلاقات العامة Public Relation .

٤ . الاعلان Advertising .

٥ . الادارة Administration .

وفيما يلي توضيح لهذه الوظائف :

١ . التسويق Marketing : يُعرف التسويق بأنه عملية تخطيط وتنفيذ مفاهيم وأسعار وترويج وتوزيع أفكار ومنتجات وخدمات لخلق تبادل لإرضاء أهداف كل من الأفراد والمؤسسات ، وهي عملية تبدأ بمجموعة من العملاء أي السوق المستهدف الذي يحدد المنتجات والخدمات المطلوبة ، وتقوم هذه الوظيفة بتنمية وتنفيذ جميع البرامج التسويقية لزيادة الوعي عن الفندق والتعامل معه لزيادة ربحيته ، ويقوم الفندق بالآتي :

أ . **الخطة العامة للتسويق والتنفيذ** : يقوم المدير بوضع الخطة العامة للتسويق الفندقي وطرق تنفيذها ، وكذلك يكون مسؤولاً عن المتابعة المرحلية لتنفيذ الخطة بكل عنصر من العناصر الممكنة .

ب . **البرامج التسويقية** : عمل البرامج التسويقية وتنفيذها حسب متطلبات السوق والاسواق المستهدفة وكذلك المطلوب من الخدمات المتاحة . ومن ثم تكوين وسائل يمكن بها القياس بصفة مستمرة للبرامج الموضوعة بطريقة فعالة ، وفي نفس الوقت معرفة اتجاهات الاسواق المحلية التي يمكن ان تؤثر على الطلب على خدمات الفندق ومنتجاته .

٢ . **المبيعات Sales** : يمكن ان نفرق بين المجهودات البيعية : وهي تكوين برامج محددة للمبيعات والعمل على متابعة تنفيذ هذه البرامج من أجل مضاعفة الربحية والاستخدام الأمثل للمجهود المبذول .

المبيعات المتوقعة : توقع حجم انجازات كل مركز بيع لاستخدامه في الموازنة والتخطيط (مثلاً رقم المبيعات في إدارة الاطعمة والمشروبات ، أو كل مطعم على انفراد ، حجم مبيعاته المتوقعة) .

٣ . **العلاقات العامة Public Relation** : الهدف الاساسي من هذا النشاط هو خلق صورة طيبة في الاسواق المحيطة بين الفندق وبين العملاء والضيوف ، ومعالجة الاخطاء التي تتم من خلال العاملين في الفندق وتؤثر على السمعة العامة له .

أن وضع برنامج للعلاقات العامة يمثل جزءاً من المجهود التسويقي يساعد الفندق على الاتصال بالوسائل الاعلامية والاعلانية بطريقة سهلة وتبادل المعلومات والأفكار ونشر سياسات الفندق الترويجية والتسويقية الى الصحف والمجلات والوسائل السمعية والبصرية . ويقوم مدير العلاقات العامة بمساعدة كل من مدير المبيعات ووكلاء الاعلان بتصميم النشرات الاعلامية والاعلانية عن الفندق .

٤ . **الاعلان Advertising** : إدارة خطة الاعلانات المرسومة بناءً على الاتجاهات التي ينصح بها المدير العام للفندق باعتباره المسؤول الأول عن نجاح الفندق ، مع مراعاة الظروف المحيطة بالفندق والأهداف المطلوب تحقيقها ، وكذلك ميزانية الاعلان المتاحة ، سواء كان الاعلان داخلي ، أو من خلال التعامل مع وكالات الاعلان ، أو الاعلانات في مناسبات خاصة .

٥ . **الادارة Administration** : وتشمل الآتي :

أ . التنسيق بين الادارات الموجودة في الفندق وإدارة التسويق والمبيعات وذلك فيما يتعلق بالإعلانات والمبيعات والعلاقات العامة .

ب . الاشراف الاداري وهو الاشراف على العاملين في الادارة ومراقبتهم والرقابة على التكلفة ، وتكوين منتج ، ونتائج اللقاءات مع المديرين كلاً حسب اختصاصه ، يمكن ان يكون جذاباً بالنسبة للعملاء والضيوف ، وذلك حسب نوعية الخدمة وسعرها .

ج . عمل الموازنات المطلوبة ، أي اعداد الموازنة السنوية والبرامج التي تتبع جميع مراحل المبيعات .

د . السياسات ونظم العمل ، يقوم مدير المبيعات والتسويق بوضع السياسات التي تعمل على حسن إدارة النشاط وذلك بالتعاون واشراف المدير العام .

هـ . المتابعة ، أي متابعة جميع برامج التسويق والمبيعات التي تتم في الادارة ، وكذلك كفاءة تشغيل كل العاملين في هذا النشاط .

و . الاماكن المتاحة مثل المحلات التجارية وساعات العمل .

ز . الاماكن الترفيهية غير المتاحة ولكن قريبة من الفندق .

ح . الأماكن التي يهتم بها السياح وتكون بجوار الفندق (أماكن العبادة) .

الوظائف الاساسية لإدارة التسويق والمبيعات وتتلخص بالأعمال التي يقوم بها المدير وهي

١ . التسويق **Marketing** : التسويق هو عملية تخطيط وتنفيذ مفاهيم وأسعار وترويج وتوزيع أفكار ومنتجات وخدمات لخلق تبادل لإرضاء أهداف كل من الأفراد والمؤسسات ، وهي عملية تبدأ بمجموعة من العملاء أي السوق المستهدف الذي يحدد المنتجات والخدمات المطلوبة ، وتقوم هذه الوظيفة بتنمية وتنفيذ جميع البرامج التسويقية لزيادة الوعي عن الفندق والتعامل معه لزيادة ربحيته

٢ . المبيعات **Sales** : يمكن ان نفرق بين المجهودات البيعية : وهي تكوين برامج محددة للمبيعات والعمل على متابعة تنفيذ هذه البرامج من أجل مضاعفة الربحية والاستخدام الأمثل للمجهود المبذول .
المبيعات المتوقعة : توقع حجم انجازات كل مركز بيع لاستخدامه في الموازنة والتخطيط (مثلاً رقم المبيعات في إدارة الاطعمة والمشروبات ، أو كل مطعم على انفراد ، حجم مبيعاته المتوقعة) .

٣ . العلاقات العامة **Public Relation** : هدفها خلق صورة طيبة في الاسواق المحيطة بين الفندق وبين العملاء والضيوف ، ومعالجة الاخطاء التي تتم من خلال العاملين في الفندق وتؤثر على السمعة العامة له .

و وضع برنامج للعلاقات العامة يمثل جزءاً من المجهود التسويقي يساعد الفندق على الاتصال بالوسائل الاعلامية والاعلانية بطريقة سهلة وتبادل المعلومات والأفكار ونشر سياسات الفندق الترويجية والتسويقية في الصحف والمجلات والوسائل السمعية والبصرية . ويقوم مدير العلاقات العامة بمساعدة كل من مدير المبيعات ووكلاء الاعلان بتصميم النشرات الاعلامية والاعلانية عن الفندق

٤ . الاعلان Advertising : إدارة خطة الاعلانات المرسومة بناءً على الاتجاهات التي ينصح بها المدير العام للفندق باعتباره المسؤول الأول عن نجاح الفندق ، مع مراعاة الظروف المحيطة بالفندق والأهداف المطلوب تحقيقها ، وكذلك ميزانية الاعلان المتاحة ، سواء كان الاعلان داخلي ، أو من خلال التعامل مع وكالات الاعلان ، أو الاعلانات في مناسبات خاصة .

٥ . الادارة Administration : وتشمل :

- أ . التنسيق بين الادارات الموجودة في الفندق وإدارة التسويق والمبيعات وذلك فيما يتعلق بالإعلانات والمبيعات والعلاقات العامة.
- ب . الاشراف الاداري على العاملين في الادارة ومراقبتهم والرقابة على التكلفة ، وتكوين منتج ، يمكن ان يكون جذاباً بالنسبة للعملاء والضيوف ، وذلك حسب نوعية الخدمة وسعرها ، ونتائج اللقاءات مع المديرين كلاً حسب اختصاصه .
- ج . عمل الموازنات المطلوبة ، أي اعداد الموازنة السنوية والبرامج التي تتبع جميع مراحل المبيعات .
- د . السياسات ونظم العمل ، يقوم مدير المبيعات والتسويق بوضع السياسات التي تعمل على حسن إدارة النشاط وذلك بالتعاون واشراف المدير العام .
- هـ . المتابعة ، أي متابعة جميع برامج التسويق والمبيعات التي تتم في الادارة ، وكذلك كفاءة تشغيل كل العاملين في هذا النشاط .
- و . الاماكن المتاحة مثل المحلات التجارية وساعات العمل .
- ز . الاماكن الترفيهية غير المتاحة ولكن قريبة من الفندق .
- ح . الأماكن التي يهتم بها السياح وتكون بجوار الفندق (أماكن العبادة) .

خامساً : إدارة التنمية البشرية (إدارة الموارد البشرية) Human Resources :

في ستينيات القرن الماضي كانت هذه الادارة تقوم بوظيفتين : إدارة التشغيل ورقابة العاملين في الفندق ، وإدارة المستخدمين لإدارة شؤون العاملين .

وظيفة إدارة تشغيل العاملين مسؤولياتها هي :-

- ١ . متابعة حضور وانصراف العاملين في الفندق .
 - ٢ . متابعة العاملين داخل الفندق وتواجدهم في الأماكن المخصصة لهم أي التي يعملون فيها ، وأي متخلف عن أداء عمله يتم محاسبته .
 - ٣ . التأكد من صحة العاملين عند دخولهم الفندق ، وانهم يحملون ما يثبت شخصيتهم .
 - ٤ . المرور في الفندق والتأكد من المواظبة المستمرة في أداء العاملين للأعمال المكلفين بها أثناء فترة عملهم الرسمية .
 - ٥ . تواجد العاملين أثناء العمل في أماكن عملهم ، والتأكد من نظافة وارتداء العاملين لزيهم الرسمي .
 - ٦ . منع دخول العاملين الفندق بعد انتهاء فترة عملهم .
 - ٧ . الحصول على جداول عمل كافة العاملين ومتابعة حضورهم وانصرافهم .
 - ٨ . بحث ومناقشة المشاكل الخاصة بالعاملين والعمل على حلها .
 - ٩ . فض المشاحنات والمشاكل والنزاعات بين العاملين والبحث عن اسبابها .
- أما بالنسبة لإدارة المستخدمين فقد كان اختصاصها :-**

- ١ . البحث عن كوادر العمل .
- ٢ . تعيين العاملين في كل إدارة من إدارات الفندق .
- ٣ . عمل لقاءات شخصية للمتقدمين لشغل الوظائف المختلفة في الفندق .
- ٤ . التأكد من صحة المستمسكات المقدمة من المرشحين .
- ٥ . التأكد من أن الاشخاص المدونين في طلب التعيين يتميزون بحسن السير والسلوك .
- ٦ . الاتصال بجهات العمل السابقة والاستعلام منهم عن الشخص المتقدم للعمل في الفندق .
- ٧ . توجيه المرشحين للعمل الى الادارات المختلفة التي تطلب عمالة كإجراء نهائي قبل التعيين .
- ٨ . القيام بعمل الاجراءات اللازمة لتعيين المتقدمين مع شرح أهم سياسات الفندق .
- ٩ . وضع البرامج التدريبية المناسبة لكل وظيفة تم تعيينها .
- ١٠ . وضع وتنفيذ برامج الأمان الموجودة في الفندق .
- ١١ . الاشراف على برامج المنح والمكافآت والمزايا للعاملين .

١٢ . الاشراف على وضع لائحة العقوبات مع المدير العام والهيئات الحكومية المعنية (النقابات ، مكتب محاماة الفندق) .

١٣ . الاحتفاظ بالسجلات الخاصة التي تتعلق بالتعليمات والقرارات الخاصة بإدارة العمالة ، لوائح سير العمل ، ملفات العاملين ، سجلات العقوبات ، الاحداث التي تمر بالفندق .

وظهر تطور سريع في هذه الادارة حيث ان مفهوم ادارة هذا النشاط في عالم الفنادق قد تغير بالكامل ، فبعد ان كانت مرتبات واجور العاملين كانت تعتبر أعباء يتحملها الفندق رغماً عنه ، أصبحت في الوقت الحاضر أصلاً من أصوله التي يعتمد عليها ، وأصبح تعيين موظف بعد تدريبه وتعليمه أصلاً من اصول الفندق يعتمد عليه لتحقيق الارباح .

وظيفة إدارة تشغيل العاملين

- ١ . متابعة حضور وانصراف العاملين في الفندق .
- ٢ . متابعة العاملين داخل الفندق وتواجدهم في الأماكن المخصصة لهم أي التي يعملون فيها ، وأي متخلف عن أداء عمله يتم محاسبته .
- ٣ . التأكد من صحة العاملين عند دخولهم الفندق ، وانهم يحملون ما يثبت شخصيتهم .
- ٤ . المرور في الفندق والتأكد من المواظبة المستمرة في أداء العاملين للأعمال المكلفين بها أثناء فترة عملهم الرسمية .
- ٥ . تواجد العاملين أثناء العمل في أماكن عملهم ، والتأكد من نظافة وارتداء العاملين لزيهم الرسمي .
- ٦ . منع دخول العاملين الفندق بعد انتهاء فترة عملهم .
- ٧ . الحصول على جداول عمل كافة العاملين ومتابعة حضورهم وانصرافهم .
- ٨ . بحث ومناقشة المشاكل الخاصة بالعاملين والعمل على حلها .
- ٩ . فض المشاحنات والمشاكل والنزاعات بين العاملين والبحث عن اسبابها .

وظيفة إدارة المستخدمين

- ١ . البحث عن كوادرات العمل .
- ٢ . تعيين العاملين في كل إدارة من إدارات الفندق .
- ٣ . عمل لقاءات شخصية للمتقدمين لشغل الوظائف المختلفة في الفندق .
- ٤ . التأكد من صحة المستمسكات المقدمة من المرشحين .
- ٥ . التأكد من أن الأشخاص المدونين في طلب التعيين يتميزون بحسن السير والسلوك .
- ٦ . الاتصال بجهات العمل السابقة والاستعلام منهم عن الشخص المتقدم للعمل في الفندق .
- ٧ . توجيه المرشحين للعمل الى الإدارات المختلفة التي تطلب عمالة كإجراء نهائي قبل التعيين .
- ٨ . القيام بعمل الاجراءات اللازمة لتعيين المتقدمين مع شرح أهم سياسات الفندق .
- ٩ . وضع البرامج التدريبية المناسبة لكل وظيفة تم تعيينها .
- ١٠ . وضع وتنفيذ برامج الأمان الموجودة في الفندق .
- ١١ . الاشراف على برامج المنح والمكافآت والمزايا للعاملين .
- ١٢ . الاشراف على وضع لائحة العقوبات مع المدير العام والهيئات الحكومية المعنية (النقابات ، مكتب محاماة الفندق)
- ١٣ . الاحتفاظ بالسجلات الخاصة التي تتعلق بالتعليمات والقرارات الخاصة بإدارة العمالة ، لوائح سير العمل ، ملفات العاملين ، سجلات العقوبات ، الاحداث التي تمر بالفندق .