**دور العنصر البشري في صناعة الضيافة:**

لكي تعيش المنظمات الفندقية في المستقبل فإنها سوف تعتمد على خدمة الضيافة وليس على جودة المنتج فقط. وبالرغم من أن للإدارة دور رئيسي في تحسين وتطوير العلاقة مع الضيوف. إلا أن العاملين الذين يقدمون الخدمة مباشرة مع الضيوف لهم دور كبير في بناء سمعة جيدة للفندق أو تحطيمها. وهناك كثير من المديرين يعتقدون أن موظفيهم لديهم المقدرة على حل المشكلات التي تنشأ مع الضيوف بكفاءة ولكن هذا لا يحدث دائماً حيث كثيراً ما يكون رد فعل الموظفين تجاه المشاكل سلبياً وبالتالي يفقد الفندق عملائه. وقديماً كان الاهتمام مركزاً على النواحي الفنية في الوظيفة لكن الاتجاه العالمي الآن هو تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الضيوف وهذا ما يبرر الزيادة في ميزانيات التدريب على (العلاقات مع الضيوف)ومع افتراض أن المهارات الاتصالية والتعامل مع الناس موهبةإلا أن موظفي الفندق لابد أن يتعلموا كيف يعاملوا الضيوف من خلال اكتساب مهارات الاتصال.

موظفي الفندق يجب إن يكون لديهم الأدوات التي تمكنهم من أداء وظائفهم بكفاءة وأهمها المقدرة في التعامل والاتصال بالضيوف. ونظراً للتنافس الشديد بين شركات الفنادق الآن فإن الابتسامة من الموظف وشكره للعميل على اختياره الفندق لم تعد كافية, بل يجب أن يحسب أثر أي تصرف خارج منه على الضيوف. فقبل أن يؤدي الموظف الخدمة يحب أن يستمع للآخرين ويعرف ما يطلبونه وأن يستخدم الألفاظ المناسبة وأن يكون لماح ما يريده الضيف إذا تغيرت طريقة كلامه ونبرات صوته وأن يفهم ما يريده الضيف من خلال ملامح وجهه وبمعنى أدق أن يضع نفسه مكان الضيف وبدون ذلك فإن الخدمة ستصبح ميكانيكية وتؤدى بدون روح.

يلاحظ أن هناك فرق بين السماع والإنصات حيث إن الإنصات يتضمن بالإضافة إلى السماع التفسير وربط المعلومات ثم الاستجابة لما تم سماعه. فإذا ما قال الضيف للجرسون أنني مرتبط بميعاد بعد نصف ساعة ولم يعي الجرسون أن الضيف يريد عشاءه بسرعة فأنه قد تحدث مشكلة وهناك عديد من أخطاء الاستماع الكلام وهي :

1- مقاطعة الضيف أثناء كلامه. 2- محاولة الوصول إلى استنتاج بسرعة قبل أن ينهي الضيف كلامه. 3- تغير موضوع الحديث أثناء الكلام . 4- عدم الإنصات للضيف أثناء الكلام .

وعلى هذا فإن موظفي الخدمة يجب أن يكون لديهم معرفة بأصول ومبادئ الاتصال مع الضيوف بالإضافة إلى المقدرة على التصرف السريع لمواجهة أي مشكلة. هذا بالإضافة إلى المقدرة على التصرف السريع لمواجهة أي مشكلة, هذا بالإضافة إلى فهم تعبيرات وجه الضيف والإشارات والحركات التي تصدر منه وبالتالي الاستعداد للتعامل معه في ضوء ذلك.

**البروتوكول والإتيكيت والمجاملة في صناعة الضيافة:**

من أهم فعاليات النشاطات التحويلية في صناعة الضيافة ما يسمى بالبروتوكول والإتيكيت وهما يعبران عن قواعد التعامل مع الآخرين. يمكن التفرقة الدقيقة بين البروتوكول والإتيكيت فيما يلي:

**البروتوكول** :هو عبارة عن مجموعة القواعد والمتعارف عليها في المعاملات الأقرب إلى الرسمية والمدونة.

وأما **الإتيكيت** : فهو آداب السلوك الناشئة من حسن المعاملة والذوق السليم, وهي أقرب إلى الإحساس منها إلى القواعد المكتوبة, ويكتسبها الإنسان بالممارسة والتنشئة ولها قاسم مشترك أعظم مع كافة الناس ,حيث وحدة المشاعر الإنسانية.

هنالك أيضاً ما يسمى بالمجاملة وهذه ليست قواعد مكتوبة بل هي إحساس الشخص بأن ما يأتيه من تصرف سيدخل السرور والشعور بالرضا إلى نفس الغير. والشخص الناجح في مجاملته هو الذي يتمكن من أن يصل إلى قلب الآخرين ويتحل مكانه بين عواطفهم.

لكن يجب أن ننوه أنه من الخطأ الإسراف في المجاملة حتى لا تنقلب إلى عكس ما يهدف إليه الفرد ولذلك كان المثل بأن (خير الأمور الوسط) هو القبول الأمثل في ميدان المجاملة , فلا مبالغة ولا تصنع حتى لا تنقلب المجاملة بسبيها إلى السخرية, ولا تقصير قد يؤدي بالشخص إلى عزلة وابتعاد, أما كيفية القيام بالمجاملة فإنها تحتاج إلى إحساس رهيف ,وشعور متيقظ يودعه الله سبحانه وتعالى في نفس من يريد.

السائح إنسان يتعرض لما ينتاب البشر, ولذلك فهو يحتاج إلى ضيافة الإسعافات الأولية حتى تتم رعايته وبعث الثقة والطمأنينة إليه لحين وصول المختصين بالناحية العلاجية, أو نقل السائح ذاته إلى مكان العلاج ,وضيافة الإسعافات الأولية تتطلب معرفة, أو نقل السائح ذاته إلى مكان العلاج, وضيافة الإسعافات الأولية تتطلب معرفة ومهارة للتعامل مع الحروق والرضوض والكسور والإغماء والأمراض النفسية ومرض السكر وتدليك القلب.

**قواعد الضيافة:**

يعبر عن قواعد الضيافة بأنها الأوامر والنواهي التي تكسب مجموعة من الخصال الحميدة, ويمكن فيما يلي إيراد التعاريف للعناوين التي يندرج تحت قواعد الضيافة فهي تشمل كلاً من البروتوكول و الإتيكيت والمجاملة وسوف نعطي شرح لكل منها:

**أولاً: البروتوكول**:

البروتوكول عبارة عن القواعد المتعارف عليها في التشريعات واللقاءات والتي تحدد كيفية التصرف وتحدد كافة السلوكيات من البداية إلى النهاية وهي مؤلفة ومحررة (أي مكتوبة).

**ثانياً: الاتيكيت:**

الاتكيت عبارة عن آداب السلوك الحالية في حسن المعاملة والذوق السليم ويكتسبها الإنسان من خلال الفطرة النقية السوية والتنشئة الاجتماعية القويمة وهي أقرب إلى الإحساس منها إلى القواعد المكتوبة.

**ثالثاً: المجاملة:**

المجاملة هي عبارة عن إحساس الفرد بأن ما يأتيه من سلوكيات سيدخل السعادة والسرور إلى نفس الغير, أي فن أرضا الغير وليست لها قواعد مكتوب أيضاً

وبناء على ما سبق فإن التعامل مع الغير تحكمه مجموعة من القواعد ينبغي عدم الحياد عنها ويطلق عليها البرتوكول. ومجموعة ثانية ذات صلة بالإحساس يبلورها الفرد بالممارسة ويوجهها بإحساسه ليكون تصرفه مقبولاً من الكافة, وهذه تعرف بالاتيكيت. ومجموعة ثالثه يسعى من خلالها الفرد أن يجذب قلوب الآخرين ويحتل مكانة بين عواطفهم, بواسطة مشاعر مرهفة, وإحساس يقظ وهذه تعرف بالمجاملة.

**خدمة العملاء والتحكم في الجودة:**

خلال وضع أي منشأة سياحية أو فندقية للخطط, عليه أن يعي جيداً الحاجة إلى ضبط الجودة ومستوى الأداء لجميع العمليات. وعادة ما كان ينظر إلى ضبط الجودة على أنه أحد أساليب الإدارة في عمليات التصنيع لكن هذا المفهوم ينطبق أيضاُ على صناعة الضيافة. ففي أي مكان تديره تحتاج إلى نظام يؤكد لك أن موظفيك لا يقابلون العملاء ويقدمون لهم الخدمات التي يطلبونها فحسب بل يتوقعون ما يحتاجه هؤلاء العملاء من خدمات وعليك أن تراقب في أدائهم الجودة ومستوى الخدمة المناسب لسمعتك.

**إدارة الجودة الكلية:**

أدخل هذا المفهوم إلى مجال صناعة الضيافة تبنته العديد من الشركات مبادئه بنسب مختلفة وها هي المبادئ اللازمة للوصول إلى نظام ناجح في إدارة الجودة الكلية:

1- العميل: يحدد العميل بنفسه مستوى الجودة ويمثل هدف التطوير وتحسين أداء الخدمة. وذلك ن طريق استمارات الاستبيان التي تطلب المنظمة السياحية أو الفندقية منه ملئها.

2- حق التصرف: تقوم الإدارة بالاشتراك في تحقيق الأهداف ومنح المسؤولية والموارد اللازمة للعاملين بالمنظمة لتشجيعهم على تطوير العمل ورفع مستوى جودته.

3- المشاركة بين جميع العاملين بالمنظمة الفندقية أو الفندق: يلتقي جميع العاملين والموظفين على جميع المستويات حول وضع الخطط الاستراتيجية والتدريب على تحسين الجودة المستمر.

4- التعليم والتدريب: يمنح جميع العاملين بأي منظمة سياحية أو فندقية فرصاً لفهم وظائفهم وطبيعة ما يطلب منهم بطريقة أفضل عن طريق حضور البرامج التدريبية. وينبغي إعطائهم صورة أوضح عن دورهم في القسم الذي يعملون به وتشجعيهم على تركيز طاقاتهم لتوفير أفضل منتج.

5- ضبط العمليات: ينبغي أن يكتسب الفريق معرفة كاملة بالعمليات والنظم بما في ذلك التعرف على ما إذا كان من الممكن وضع إحدى العليمات في إطار التحكم أو خارجه فاتخاذ القرارات يعتمد على الحقائق.

6- تحسين الجودة المستمر: ينبغي على أي مؤسسة أن لا تقتنع بالوصول إلى حد معين أو نقطة نهائية معينة بل عليها الاجتهاد لمواصلة تحقيق أعلى مستوى من الاهتمام والخدمة.

**أفضل مستوى لتقديم خدمات الضيافة في المنظمات السياحية والفندقية:**

تبدأ عملية تقديمك للخدمة في مجال الضيافة بتبني أسلوب مرحباً بخدمة العملاء مما يدفع العاملين إلى تقديم هذه الخدمة بطريقة صحيحة ليحصلوا على رضا العميل والقيام بواجبهم بكل لطف وتمكن وخبرة.

وينبغي أن يركزوا هدفهم على أن يروا انطباعاً راضياً لدى العميل بعد تعامله معهم بغض النظر عن الأجر أو الراتب وبغض النظر إذا ما كانوا سيحصلون على بقشيش أو لا, وبغض النظر إذا ما كانت هذه هي المرة الأولى أم المائة لتقديم الخدمة, وهذه الميزة تسمى (بالنية الصادقة) وهي شيء لا يمكن تزييفه أو تمثيله ويتطلب الجدية وإظهار الاهتمام بالإضافة إلى المهارات الفنية وهذه بعض العبارات التي تميز من يقدم الخدمة الجيدة:

1- منضبط في مواعيده 2- جاد وحريص

3- يعرف قيمة كل شيء 4- لا يتجاوز حدود الواجب المطلوب من

5- يمكن الاعتماد علية 6- خبير في محال عمله

7- متطلع إلى المستقبل 8- متابع للأمور حتى النهاية

9- دقيق في عمله 10- مهذب وحسن الهيئة

11- واسع الحيلة وحسن التصرف 12-ودود بطبيعته.