



سلسلة أعمال الناس

الفنادق



ديبورا فوكس

مركز التعريب والترجمة بمكتبة العبيكان

مكتبة العبيكان

٢ مكبة العبكان، ١٤٢٤هـ

فهرسة مكبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

فوكس، دبورا

الفنادق / دبورا فوكس؛ مركز التعرب والترجمة

بمكبة العبكان. - الرفاض، ١٤٢٤هـ.

٢٨ص، ٢١ X ٢٩ سم. - (سلسلة أعمال الناس؛ ٣)

ردمك: ٦-٣٠٧-٤٠-٩٩٦٠

١- الفنادق - تنظيم وإدارة أ- مركز التعرب والترجمة

بمكبة العبكان (مترجم) ب- العنوان ج- السلسلة

١٤٢٤/٩٩٩

دبورا، ٩٦٧

ردمك: ٦-٣٠٧-٤٠-٩٩٦٠ رقم الإبداع: ١٤٢٤/٩٩٩

Published by Evans Brothers limited

2A Portman Mansions

Chiltern Street

London W1M 1LE

ISBN 0237 51964 X

بمبب بقوق الطباعة والنشر محفوظة لمكبة العبكان

بموجب اتفاق رسمي مع الناشر الأصلي

الطبعة الأولى ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م

الناشر

مكبة العبكان

الرفاض - العلبا - طريق الملك فهد مع تقاطع العربفة

ص.ب ٦٢٨٠٧ الرمز ١١٥٩٥

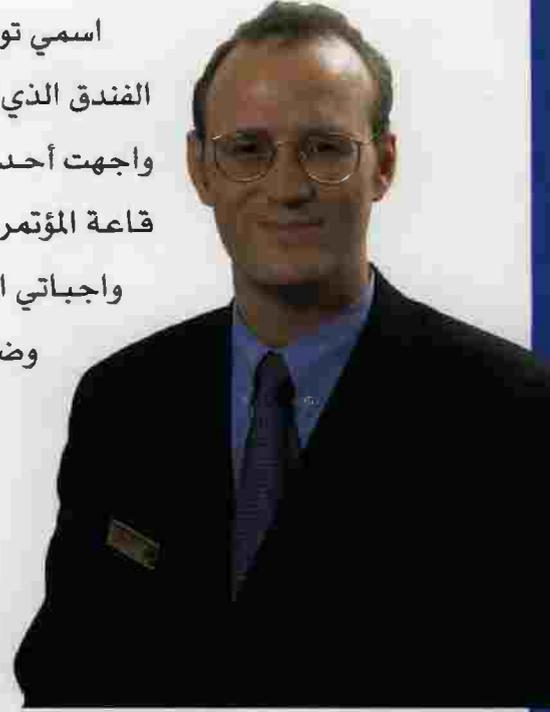
هاتف ٤٦٥٤٤٢٤ فاكس ٤٦٥٠١٢٩

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٤	وصول الفندق والتسجيل
٦	ترويج المبيعات
٨	نظافة الفندق
١٠	المؤتمرات وحفلات الزفاف
١٢	الإشراف على الفندق
١٤	في المطبخ
١٦	في المطعم
١٨	التعلم على رأس العمل
٢٠	الرياضة والترفيه
٢٢	في نهاية اليوم
٢٥	شرح الكلمات الصعبة
٢٧	المسرد

وصول الفندق والتسجيل

اسمي توني، أعمل مديراً للعمليات في أحد الفنادق الكبيرة . وإدارة العمليات في الفندق الذي أعمل فيه واحدة من عدة إدارات ، على رأس كل واحدة منها مدير . وإذا واجهت أحد المديرين المسؤولين عن الاستقبال أو الصيانة أو النظافة أو المطعم أو قاعة المؤتمرات أي مشاكل في عمله فإنه يلجأ إليّ بصفتي مديراً للعمليات . ومن واجباتي التأكد من أن جميع هذه الإدارات تعمل وتؤدي وظائفها على أكمل وجه وضمن سقف الإنفاق المحددة في الميزانية .



الاجتماعات الصباحية

صباح كل يوم ، عدا عطلة نهاية الأسبوع ، يُعقد اجتماع قصير في مكتب المدير العام يحضره مندوب عن كل إدارة . وفي هذا الاجتماع نناقش أي ترتيبات مطلوبة لذلك اليوم ولمقابلة أي متطلبات تفرضها الأحداث المهمة مثل: وصول لاعبي كرة القدم أو كرة المضرب . ونقف في هذا الاجتماع على عدد الغرف المحجوزة لليلة .

حجز غرفة

يضم هذا الفندق ١١٢ غرفة يخدمها ٢٣٠ شخصاً، وذلك هو عدد المنسوبين . والموسم الذي يتم فيه شغل الغرف أكثر من غيره هو الفترة من يونيو إلى سبتمبر من كل عام . ويتم حجز الغرف عن طريق الاتصال الهاتفي بموظفي الحجز . حيث يصل متوسط ما يرد عليه موظف الحجز الواحد إلى ١٣٠ مكالمة في اليوم الواحد ، أغلبها خلال فترة تناول وجبة الغداء . ولتسهيل مهمة موظفي حجز الغرف توجد شاشة حاسب آلي أمام كل واحد منهم تظهر عليها جميع المعلومات التي يحتاجها الموظف . مثل: أسعار الغرف وما هو مشغول منها وما هو شاغر . ولتفادي التعطيل لدينا موظفون احتياطيون نضيفهم للقوة العاملة في ساعات الذروة .



▲ اجتماع الصباح ، ويشارك فيه مندوبون عن كل إدارات الفندق ، يناقش ما سيحدث في ذلك اليوم .



► تضع موظفة الحجز سماعات على رأسها حتى يمكنها الاستماع للمكالمات الواردة لقسم الحجز، وفي الوقت نفسه التعامل مع لوحة المفاتيح والمعلومات على شاشة الحاسب الآلي.



▲ البواب يساعد نزلاء الفندق في حمل الأمتعة .

التأكد من الحجز

يراجع جميع النزلاء الجدد موظف الاستقبال فور وصولهم الفندق بغرض التأكد من الحجز واستلام مفاتيح الغرف. وفي فندقنا بوابان متفرغان لمساعدة النزلاء وحمل أمتعتهم. ولأن لهما دراية واسعة بالمنطقة التي فيها الفندق، تجدهما خير معين لضيوف الفندق وهم داخله، وكذلك يدلانهم على الأماكن التي تستحق الزيارة.

تسمى المنطقة التي تستقبل النزلاء لأول مرة وتكتمل فيها إجراءات المراجعة والتسجيل بـ "بهو الفندق". ويعمل في بهو فندقنا ١٢ عاملاً تحت إشراف مدير واحد.



بعد إكمال دراستي الثانوية، التحقت بإحدى كليات الفنادق؛ لأن أمنيته كانت أن أصبح طاهياً ماهراً . وبعد التخرج عملت في مهنة طاه تحت التدريب بمدينة لندن على ظهر باخرة سياحية . تدرجت في الوظيفة حتى صرت مديراً لقسم الأطعمة والمشروبات .

ولكي أحقق أمنيته لم يكن أمامي خيار سوى العمل الدؤوب، وذلك يتطلب المواصلة لساعات طويلة كل يوم . وعلى سبيل المثال لم أتمتع طوال الأسابيع الثلاثة الماضية بالراحة سوى يوم واحد فقط . ولكني اعتدت هذه الحياة وصرت محباً للجو العام في الفنادق ، فكل يوم هناك أناس جدد أتعامل معهم ، وأشياء جديدة أعرف عليها .

ترويج المبيعات

اجتماعات المبيعات

هناك اجتماعات منتظمة لفريق المبيعات لمواكبة تطورات ومعرفة موقف الفندق وسير الأمور في أنشطة الحجز، فالمدیر يبشر ويتابع كل شيء، وهو حريص على دراسة ومناقشة كل ما من شأنه زيادة حجم العمل التجاري



نطمح أن يكون فندقنا محل إقامة عدد كبير من الناس في كل المواسم. وفي هذا المجال من العمل، أن تكون مشغولاً دوماً، هو الوضع الأفضل. ففي الفنادق تعقد الشركات اجتماعاتها ومؤتمراتها، ويقوم الناس مناسبات زواجهم. أما نحن فننظم بطولات لرياضة الغولف، ونوفر صالة للألعاب الرياضية، ونادياً للترفيه والتسلية لجذب المزيد من الناس. ومسؤولية كل هذا العمل تقع على مكتب المبيعات الذي يضم خمسة موظفين، اثنان منهم لحجز قاعات المؤتمرات، وثالث لحجز ملاعب الغولف، ورابع مسؤول عن مناسبات الزواج واحتفالات الأعياد، والخامس مفرغ لتوزيع النشرات الدعائية التي تروج للمبيعات، وعلى رأس هذا الفريق مدير الإيرادات .



▲ فريق المبيعات مسؤول عن ترتيبات الحجز لمناسبات الزواج والمؤتمرات ومناسبات الغولف .

◀ نانسي ، المسؤولة عن حجز قاعات المؤتمرات، تناقش استفساراً عن أحد المؤتمرات مع زميلها ماثيو .



▲ المدير العام (الثاني من اليسار) يناقش بعض الأفكار حول استقطاب مجالات عمل جديدة مع ثلاثة من المديرين.

وعائدات الفندق خلال الأشهر القليلة القادمة. وفي هذه الاجتماعات يعرض المراقب المالي الأرقام التي تعكس مدى شغل غرف الفندق والمبالغ التي تدرها الوسائل الترفيهية وفعاليات الغولف ومناسبات الزواج .

تمثل مديرة مبيعات المنطقة حلقة الوصل بين فندقنا والشركات والهيئات المحلية، فهي دائمة الحركة والالتقاء مع الناس الجدد الذين يحتمل أن يكونوا عملاء لنا بغرض تقديم الفندق والتعريف بما يتوافر فيه من خدمات وإمكانات ومرافق.



▲ مديرة مبيعات المنطقة "خارج الفندق" معظم الوقت.

تحدد خطة الفندق حجم مبيعات أسمى لتحقيقها . والوسيلة هي شغل أكبر عدد ممكن من غرف الفندق طول السنة . وأنا أعرف جيداً المواسم التي تكون مشغولين فيها للغاية ، وأبها أهدأ حركة . إذن علي التفكير حول طرق مبتكرة تحرك العمل في أشهر الكساد وتضمن لي أننا تقدمنا خطوة للأمام ونسبق منافسينا في هذا المضمار .

كلير - مديرة المبيعات

نظافة الفندق

(أؤدي أعمالاً دائماً على نسق واحد؛ لأن وجود نظام معين يمكن من إنجاز العمل بسرعة. فأول ما أفعله هو ترتيب الأسرة، يلي ذلك نظافة مكونات الغرفة والتأكد من أن المذكرات ومستلزمات الكتابة موجودة وفي أماكنها الصحيحة، بعد ذلك أنتقل للحمام. وإن كان النزلاء من الشخصيات المهمة فهناك تعليمات بتزويد الغرف بأطباق الفاكهة والمياه المعدنية، وفي الليل نعود مرة أخرى لتغيير فرش الأسرة وإسدال الستائر وإضاءة الأنوار.

قال - مدبرة غرف

طبيعة العمل توجب نظافة كافة مرافق الفندق الداخلية والخارجية يومياً، وعلى رأسها غرف النوم. والإدارة المسؤولة عن النظافة تسمى "إدارة التدبير"، وتضم ٣٠ عاملاً ترأسهم مديرة التدبير. وأغلب العاملين متفرغون تماماً لهذه المهمة، حيث على كل واحد منهم نظافة ما بين ست إلى ثلاث عشرة غرفة في اليوم اعتماداً على المساحة. وتتضمن مسؤوليات هؤلاء العمال المباشرين تنظيف الحمامات وتبديل المناشف ومستلزمات العناية الشخصية، وترتيب الأسرة ونظافة وتلميع الأثاث وتوفير احتياجات النزلاء من الشاي والقهوة والبسكويت.

► يتلقى عامل نظافة وترتيب غرف الفندق تدريباً خاصاً على كيفية فرش الأسرة. ومشرف التدبير مسؤول عن متابعة كل متدرب حتى يتقن عمله تماماً.





مباشرة الغرف، كارول تتأكد من أن عربتها "الترولي" معبأة جيداً بالمفارش وأكياس الوسائد والشامبو والصابون والشاي والقهوة البسكويت قبل البدء في تنظيف الغرف المخصصة لها.

رئيسة قسم التدبير

على رئيسة قسم التدبير طلب جميع المواد اللازمة من محاليل التنظيف إلى الشامبو والصابون، مع مراعاة التصرف في حدود الميزانية المخصصة لها. ومن مسؤولياتها أيضاً تعيين الموظفين وتدريبهم وتحديد ساعات عملهم. كما يجب عليها أن تتصل بالفنادق الأخرى التابعة لجموعتنا لمقارنة التكلفة، وبالمغاسل الخارجية لترتيب رسال المناشف والمفارش ليتم تنظيفها.

جميع المفارش والمناشف تحتاج للفرز والتصنيف قبل حزمها في زرم وتسليمها لمندوبي المغاسل الخارجية لتنظيفها ثم إعادتها في اليوم التالي.

تكلفة النظافة



- على كل مباشر إنجاز نظافة وترتيب الغرفة الواحدة خلال ٢٥ دقيقة.
- تكلف محاليل النظافة ٢٠ بنساً للغرفة الواحدة، أما القهوة والشاي والبسكويت والشامبو والصابون فتكلف ١,٨٠ جنيهاً للغرفة.
- أحياناً نستعمل ما يقارب ٦٠٠٠ مفرش سرير و ٦٠٠٠ منشفة في الشهر الواحد خلال موسم الذروة.



المؤتمرات

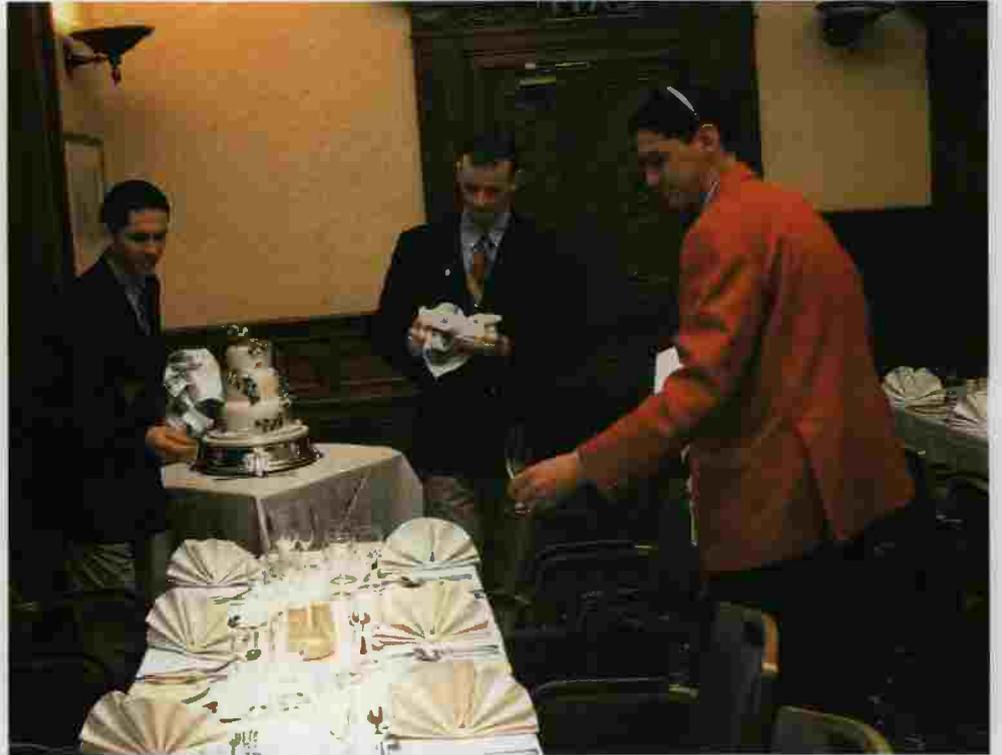
وحفلات الزفاف

هذه السنة نفذت أكثر من ٩٠ حجزاً لحفلات الزفاف، وشاركت بنفسني في ترتيبات جميع تلك المناسبات، مثل التعاقد مع المصورين ومحللات بيع الزهور . وأحياناً أقضي ما يقارب سنة كاملة في التخطيط مع زوجين لإخراج حفل زفافهما بالشكل الذي يرغبان. وإنه لرائع حقاً أن ترى الأشياء تسير بشكل منتظم خلال يوم المناسبة.

نيكولا، منسقة حفلات الزفاف

لدينا اليوم مناسبتا زفاف في الفندق؛ لذلك نرى منسقة حفلات الزفاف شديدة الحرص على ضمان سير جميع الترتيبات والأمر حسب ما هو مخطط لها. فمتعهد الزهور ينشط في تزيين الصاليتين بينما يتولى فريق الأفراح مهمة إعداد الطاوات، وكل ذلك تحت إشرافها المباشر.

► عمال صالة الأفراح يلمعون الأواني الزجاجية استعداداً لإحدى حفلات الزفاف.





▲ أحد المشرفين يجهز قاعة المؤتمرات، ويتضمن عمله فرز الملفات والأقلام والتأكد من أن آلة العرض (بروجكتر) تعمل بكفاءة.

المؤتمرات

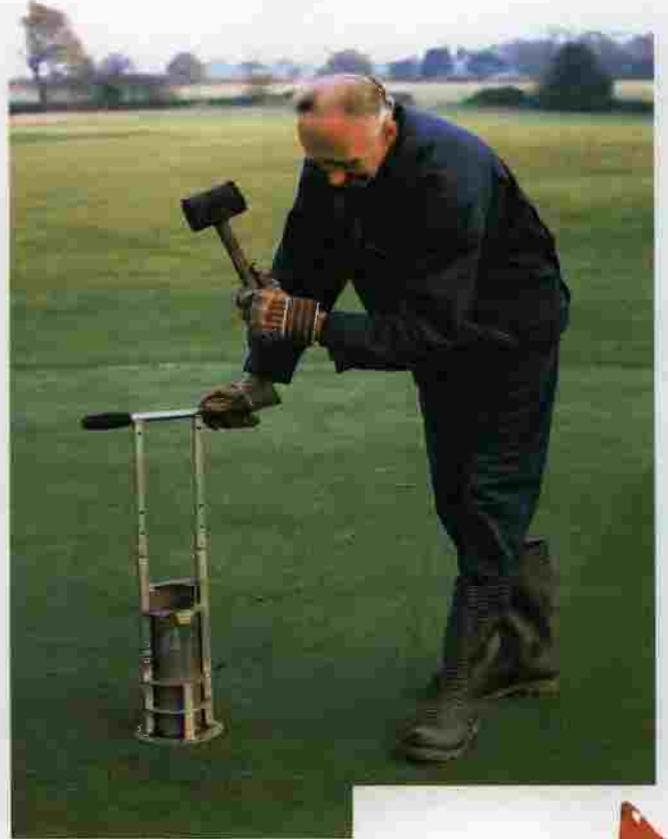
أصل الفندق الساعة ٦:٣٠ صباحاً، وأبدأ بفحص القاعات التي تم تجهيزها الليلة الماضية. وعند وصول وفود المؤتمر أعرفهم بنفسى وأقدم لكل وفد جهاز إرسال واستقبال لاسلكي صغير "ووكي توكي" وأشرح لهم كيفية تشغيله حتى يمكنهم الاتصال عليّ في أي وقت خلال اليوم.... أنا أنعم بوظيفة لا توجب بقائي في مكتب ممل طول اليوم خاصة وأنّ ساعات العمل بالفندق طويلة جداً. وأجد متعة لكون عملي في قسم المؤتمرات يمنحني حرية كبيرة في الحركة.

نيل ، فريق المؤتمرات

لدينا تسع قاعات مجهزة للمؤتمرات، فإذا تم شغلها جميعاً يكون لدينا بالفندق ٣٠٠ شخص في ذلك اليوم! وطبيعة عقد المؤتمرات تتطلب إعداداً جيداً، فالمجتمعون يحتاجون إلى فترات استراحة تتضمن تناول الشاي والقهوة أو وجبات غداء وعشاء أحياناً. وقد يستمر المؤتمر عدة أيام، وفي مثل تلك الحالات يحتاج بعض المشاركين لغرف يقيمون فيها. وترتيب كل هذه المسائل يقع ضمن مسؤوليات مدير المؤتمرات الذي يرأس فريقاً من ستة موظفين.

الإشراف على الفندق

ضمن مرافق هذا الفندق ميدانان مهيئان للفولف، وبكل واحد منهما ١٨ حفرة. وللمحافظة على الملعبين جاهزين دائماً، هناك عشرة من العاملين المتفرغين يشكلون فريق الرعاية. ويقوم هذا الفريق يومياً بتقليب وتسوية تربة "الشَّرْك" وهو الأرض الرملية المرتفعة والمنخفضة في ملعب الفولف لإعاقبة اندفاع الكرة، وتمهيد "المَخْضَرَة" وهي مساحات العشب الأخضر التي تضم حفرة الفولف لضمان بقائها نضرة ومسطحة دائماً، بالإضافة إلى قص وتشذيب عشب الملاعب. وطبيعة هذا العمل تتطلب بقاء الفريق خارج الفندق سواء كان الجو مشمساً أو يتساقط فيه الجليد. أما حدائق الفندق والتي يبلغ مجموع مساحتها هكتارين، فيشرف عليها بستاني طول العام.



▼ تربة «الشَّرْك» تحتاج إلى التقليب والتسوية يومياً



▲ عامل يجهز حفراً جديدة ويردم أخرى على "المَخْضَرَة" ليحافظ على العشب والملعب ملائمين لمتطلبات لاعبي الفولف المحترفين.



► تجهيز حفرة جديدة على أرض الملعب.



قسم الصيانة

▼ المهندس يفحص
مرشحات مياه بركة
السباحة.



لا يمر يوم دون أن تكون هناك أعطال صغيرة في مرافق الفندق تحتاج لصيانة أو الإصلاح . فقد يُبَلَّغ عن تسريب للماء من أحد الصنابير، أو انسداد في فتحات التصريف أو خلخلة أحد الأبواب، أو صباح كهربائي يحتاج لتبديل. ومدير المرافق هو المسؤول عن إدارة الصيانة في الفندق، وهذه الإدارة تتولى ترتيب تنفيذ مثل هذه الأعمال اليومية. ومن ضمن واجبات هذا المدير أيضاً تحديد ومتابعة مشاريع المباني الجديدة.

يضم قسم الصيانة ثلاثة موظفين، مهندسين وفني ميكور. وفي حال ملاحظة أي من عمال النظافة المباشرين لغرف لأي خلل أثناء أداء واجبه يقوم بتعبئة بطاقة طلب لإصلاح وتسليمها لقسم الصيانة.

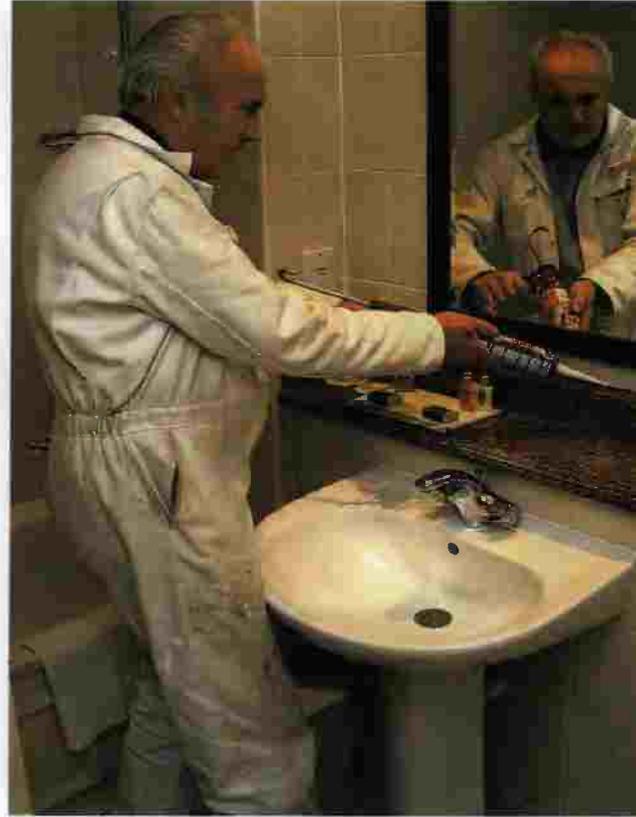
نرغب في بناء متجر صغير خاص بالعاملين في الفندق . وأجد متعة كبيرة عندما يتم تكليفي بأمر من هذا القبيل . حيث أقوم بحساب التكاليف ووضع الخطط وتحديد مقاول المباني من خارج الفندق ووضع الجدول الزمني لإنجاز العمل .

غردون - مدير المرافق

كم نصرف؟



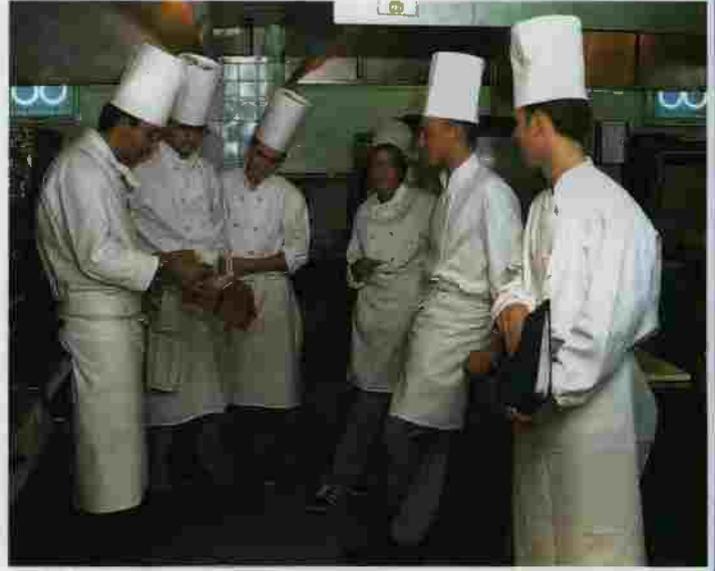
- يصرف الفندق ٣٥٠ جنيهاً في الشهر لشراء مصابيح الإضاءة .
- فاتورة الاستهلاك الشهري من الكهرباء تبلغ ٧٠٠٠ جنيه في فصل الصيف و ١٠,٥٠٠ جنيه في فصل الشتاء .
- ندفع حوالي ٢٩,٠٠٠ جنيه سنوياً ثمناً للماء، إذ تستهلك الرشاشات الآلية لري عشب الملاعب كميات كبيرة من الماء.



▲ فني الديكور يجري بعض الإصلاحات داخل أحد حمامات الفندق.

داخل المطبخ

ينشط مطبخ الفندق يومياً ابتداءً من الساعة الخامسة صباحاً عندما يبدأ طاهي وجبة الإفطار في إعدادها. ويستمر العمل المتواصل حتى منتصف الليل، أي بعد فراغ الطهارة من إعداد وجبة العشاء. ويرأس كبير طهارة فندقنا ٣٢ من العاملين يتوزعون على مختلف أقسام المطبخ، فهناك فريق طهارة يعمل في تحضير المعجنات وآخر في إعداد التبلات والصلصات، وثالث مسؤول عن طهي اللحوم ومختلف أنواع السلطات وهكذا.



▲ كبير الطهارة في اجتماع يومي مع بقية الطهارة لتحديد برنامج العمل.

▼ أحد الطهارة يراجع محتويات طلبية داخل قسم منتجات الألبان.



► أحد الطهارة يفحص قوارير حليب وصلت للقسم الذي يعمل فيه.

التموين

يوفر الفندق المواد الغذائية الطازجة مثل: الخضراوات والألبان واللحوم والخبز للمطبخ يومياً. ويتم وضع ختم تاريخ وصول هذه المواد للفندق أولاً قبل حفظها تحت درجات الحرارة المناسبة لكل صنف.





تحفظ الحلويات
باردة داخل
الثلاجات.



والفندق مجهز بعدد من الثلاجات والبرادات
الضخمة، التي تسمح بحركة الإنسان داخلها، وغرف
باردة للمواد التي تحفظ تحت التبريد، وغرف أخرى
تحفظ المواد الجافة والقوارير والمعلبات.

إعداد الطعام

يضع كبير الطهاة ونائبه جميع خطط قوائم
الطعام قبل أسبوع من تاريخ بدء تقديمها بمطعم
الفندق. فهناك بعض الأصناف التي يمكن إعدادها
تقبل وقت كاف، مثل المعجنات والحلويات التي يختم
ها الطعام والصلصات ومرق التوابل والفطائر
اللحوم التي تقدم باردة، وهذا يتيح للطهاة متسعاً
من الوقت لإعداد الوجبات الطازجة فور طلبها.

رئيسة الطهاة بقسم المعجنات تتولى تزيين بعض الأطباق
لحلوله أعدتها هي ومساعدتها في وقت سابق. وتحفظ هذه
الأطباق مبردة داخل ثلاجات قسم منتجات الألبان لحين
يوجد تقديمها.

حقائق عن الطعام



- يمكن أن ينفق كبير الطهاة على الطعام ما يصل إلى ٤٠,٠٠٠ جنية شهرياً .
- في المواسم والمناسبات التي تشهد إقبالاً على الفندق، يمكن أن تبلغ الوجبات المطلوبة الألف يومياً .
- يطلب كبير الطهاة ٥٠٠ كيلوجرام من السجق و ٤٠٠ طبق من البيض و ٢٢٦٠ لترأ من الحليب شهرياً .
- كلمة " Sous " في الفرنسية تعني نائب كبير الطهاة .

كل يوم لدينا قائمة بالأطباق "الخاصة"، ويمكن لأي
طاه أن يقترح الطبق ويختار كيفية تحضيره. وصاحب
الطبق الذي يحقق أعلى عدد من الطلبات عليه شراء
مشروبات لبقية الطهاة الموجودين في المطبخ.
مارك . نائب كبير الطهاة

داخل المطعم

يسود الهدوء كافة جوانب المطعم، ولا تسمع أصوات أخرى سوى موسيقى خافتة تنبعث من الخلفية، وذلك على عكس المطبخ حيث درجة الحرارة المرتفعة والأزدحام والإزعاج. ففي المطبخ يعلو صوت كبير الطهاة من جهة ونائبه من جهة أخرى يصدران التعليمات للطهاة المنشغلين في إعداد مختلف أصناف الطعام وتجهيز الصحون والأواني الأخرى.

لجنة تذوق الطعام

نطلب من الندلاء والنادلات تذوق الطعام الذي يقدمه الفندق كل مساء. وبهذه الطريقة تكون عندنا لجان دائمة وجاهزة لتذوق المقبلات والأطباق الرئيسية والفواكه والحلويات التي يختم بها الطعام عن طريق تناول عينات من كل صنف. وعلى كل عضو في لجنة التذوق إعطاء كل طبق درجة من مجموع عشر درجات (مثلاً ثمان من عشر درجات).

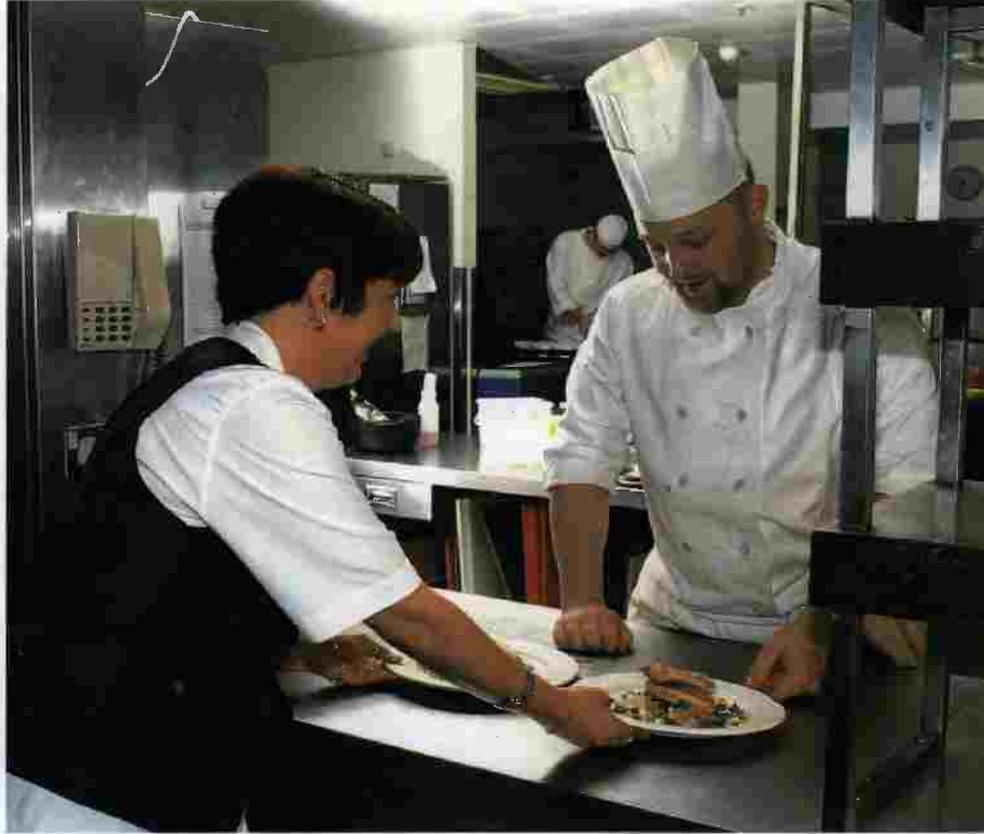


▲ يعرف كل نادل ونادلة في فندقنا الطرق الصحيحة لتجهيز طاولات الطعام. ويحدد لهم المشرف على المطعم عدد الطاولات الواجب إعدادها كل مساء.



◀ يتذوق النادلون والنادلات مساء كل يوم الطبق "الخاص" على قائمة طعام تلك الليلة. ويحددون لكل طبق درجة من عشر درجات ويسلمون تعليقاتهم لكبير الطهاة.

► يتأكد نائب كبير الطهارة من أن طريقة وضع الطعام على الصحون لائقة قبل السماح للنادل بتقديمها للزبون.



خلف الكواليس

مساء كل يوم يكون كبير الطهارة أو نائبه هو المناوب والمسؤول عن المطعم. وعند تلقي طلب من المطعم يصبح الطاهي المسؤول "سجل عندك" موجهاً حديثه لبقية الطهارة. ويواصل "الطاولة ٤٨: ٢ طبق ستيك، ٢ سمك، ١ دجاج" وعلى الفور يبدأ الطهارة في إعداد الطلب. حيث يقوم طهارة الخضراوات بطبخ الخضار بينما يبدأ طاهي اللحوم والصلصات وفريقه إعداد الأطباق الرئيسية. والنظام المتبع في المطبخ هو أن تعد طلبات كل زبون وتكون جاهزة في لحظة واحدة. وعندما يسأل كبير الطهارة (هل طلبات الطاولة ٤٨ جاهزة؟) يعني ذلك أنه يريد كل الأصناف المطلوبة أمامه فوراً.

درجنا على تعليق لوحة على باب المطبخ تقول "ابتسم فأنت على خشبة المسرح". وفي الحقيقة، عندما تكون على كفك صينية طعام ثقيلة الوزن وكبيرة الحجم، تتحرك بها من داخل المطبخ حيث درجة الحرارة المرتفعة، لا تكون الابتسامة أول ما يمكن أن يخطر على بالك.

بدأت العمل كنادلة غير متفرغة في هذا الفندق منذ ست سنوات مضت، وقد استطعت أن أشق طريقي وأثبت جدارتي. واليوم أنا المشرفة على كل النادلين والنادلات والمسؤولة عن تخطيط ساعات عملهم ووضع الجداول التي توزعهم على الورديات. وبصفة عامة تعد ساعات عملي غير مناسبة لخلق علاقات اجتماعية خارج الفندق. فعادة أبدأ الدوام ما بين الواحدة والثانية بعد الظهر ويستمر حتى منتصف الليل.

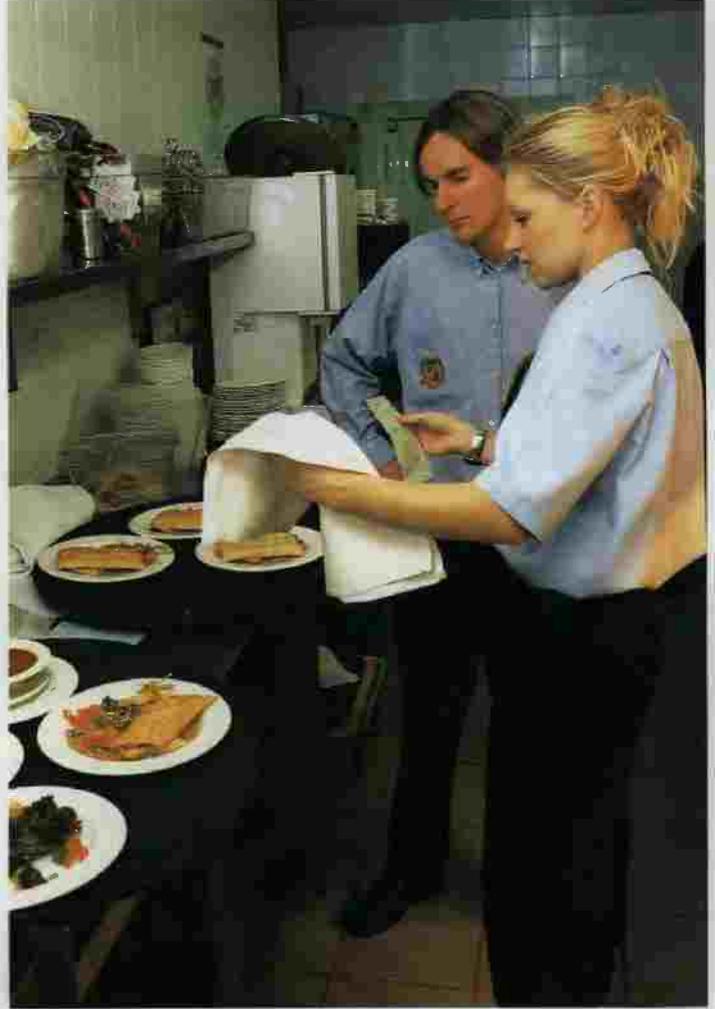
أندريا، رئيسة نادلي وناولات المطعم

التعلم على رأس العمل

عندما يكون هناك نادلون جدد تحت التمرين بالفندق، لابد من إخضاعهم لدورة تدريبية قصيرة على أصول المهنة قبل توزيعهم للعمل بمصاحبة من سبقوهم وأصبحوا أهل خبرة. وعادة تستغرق هذه الفترة تسعين يوماً.

تدريب الطهارة

يحتاج الطهارة الجدد لاكتساب الخبرة في كافة المجالات ذات العلاقة بالمطبخ (راجع الصفحة ١٨). ونائب كبير الطهارة هو المسؤول عن تنظيم دورات التدريب على رأس العمل. فالطهارة الأعلى خبرة غير كبير الطهارة ونائبه، هم المسؤولون عن إعداد أطباق الطعام الرئيسية؛ لأنهم أكثر من اكتسب خبرة في



▲ هذا النادل تحت التمرين يعمل برفقة نادلة متدربة وذات خبرة، وهنا تعلمه كيفية مراجعة الطلبات للتأكد من عدم نسيان فريق المطبخ لأي صنف.



◀ تقديم وجبة الطعام داخل صالة الطعام الرئيسية.

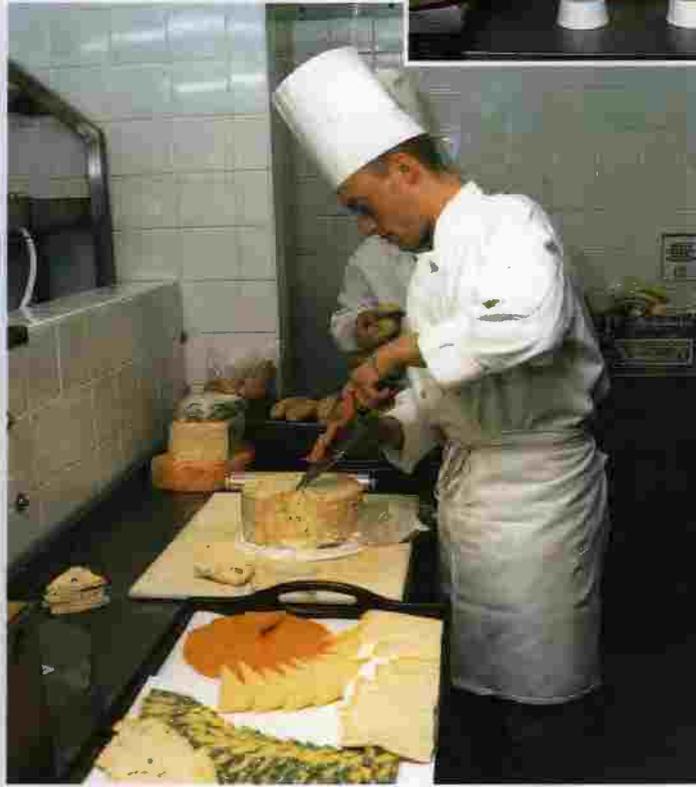


▶ طاهي المعجنات يضع بسكويت اللوز حول قالب حلوي.

▼ أحد طهاة اللحوم ومنتجات الألبان يعد شرائح أصناف مختارة من الأجبان.



◀ إعداد أوراق البسكويت.



عمل المطبخ عبر الممارسة المباشرة، وهم أيضاً من يتولى إعداد أطباق الطعام الرئيسية وتجهيزها للحفلات والمآدب المختلفة.

تتطلب مهنة الطهارة بذل مجهود جسماني كبير. حيث يتمين علينا رفع وإنزال قدور الطعام الثقيلة الوزن؛ لأننا نعد الطعام لعدد كبير من الناس يومياً. كما أن قائمة الطعام التي يقدمها المطعم تضم عدداً كبيراً من الأصناف، وبالتالي تبلغ درجات حرارة المطبخ معدلات لا تطاق.

مارك، نائب كبير الطهارة

بدأت العمل هنا قبل عامين ونصف. وأول عمل كلفت به كان إعداد الشطائر (سندوتشات) بالمقهى. ومع مرور الوقت تدرجت حتى صرت طاه للصلصات. ولقد أتاح لي العمل مع مجموعة الفنادق الكبيرة هذه تدريباً جيداً وفتح أمامي فرصاً عظيمة.

سيمون. طاهي صلصات

الرياضة والترفيه



▲ إحدى موظفات النادي تقيس درجة حرارة مياه بركة السباحة، وتكرر هذا الإجراء أربع مرات يومياً. ودرجة الحرارة المسجلة الآن ٢١ مئوية. وهي الدرجة المطلوبة تماماً.

الغولف

الفترة من يونيو إلى سبتمبر من كل عام هي الأكثر نشاطاً لمرافق الغولف في فندقنا، حيث تحجز الشركات الملاعب بغرض إقامة المنافسات بين منسوبيها وضيوف الفندق، وتسعى مديرة مناشط

يشهد النادي الرياضي الترفيهي لفندقنا إقبالاً شديداً في كل عطلة نهاية أسبوع. وبالإضافة لنزلاء الفندق، لدينا أعضاء يقصدون النادي أثناء ساعات النهار للرياضة وقضاء أوقات الفراغ فيه. فممنهم من يذهب لحوض السباحة أو حمامات البخار (السونا) أو حمامات الدلك المائي (جاكوزي) أو صالة الرياضة البدنية (الجمباز) أو حتى صالة الرقص. ويعمل في قسم الترفيه ٢٥ من منسوبي الفندق، يرأسهم مدير منشط الرياضة والترفيه. وأثناء العطلات المدرسية وبعض عطلات نهاية الأسبوع يعين المدير عدداً من العاملين للإشراف على "نادي الأطفال".

تقع على منسوبي قسم الرياضة والترفيه مسؤولية ضمان نظافة منطقة بركة السباحة بشكل دائم. فمنهم من يتولى قياس معدلات الكلور في الماء ودرجات الحرارة، ومنهم من يجمع المناشف المستعملة ويستبدلها بأخرى نظيفة من رف المستودع، وهناك من يتولى توفير محاليل غسيل الجسم والشعر والمنظفات بحمامات النادي، ومن يتولى رعاية وإرشاد رواد النادي لحظة الوصول.

طول العام



- إن كانت ملاعب الغولف مغطاة بالندى، نوفر كرات برتقالية للاعبين.
- في الأعياد، توفر الوجبات الخفيفة من لحم "ديك الروم" وتقدم في الهواء الطلق على أرض الملاعب.
- يكلفنا تشغيل نادي الرياضة والترفيه ٢٤,٠٠٠ جنية في السنة.

بعد إكمالي مرحلة الدراسة التحقت بأحد الأندية الترفيهية وعملت في وظيفة حارس أمن وسلامة الرواد ومراقب أنشطة أوقات الفراغ. بعد ذلك التحقت بالجيش. وعندما تركت الخدمة العسكرية، عدت للعمل في النادي الرياضي الترفيهي. ودرجت على إعداد "قائمة رغبات" سنوية أضمنها كافة معدات الرياضة البدنية التي أحتاجها في النادي ومرافقه وأرفعها لاجتماعات الميزانية. وأران - مدير قسم الرياضة والترفيه



الغولف لتشجيع المزيد من الضيوف والشركات على عقد منافسات طول السنة. ومن مهام مدير ملاعب الغولف التفكير في طرق جديدة لاستقطاب المزيد من عمليات حجز الملاعب طوال العام، خاصة وأن الفندق يضع ملعبين كاملي التجهيز تحت إدارته. وعلى مدير الملاعب التأكد من أن فريق الرعاية بالميادين يحافظ عليهما ومرافقهما وملحقاتهما في أحسن حال طول العام. وهناك حارس يطوف يومياً حول الملعبين، وهو على سيارته الصغيرة المكشوفة، ليتأكد من خلوهما من أية عوائق أو مشاكل.

صالون الصحة والتجميل

هناك فريق من المختصين في العلاج التجميلي المتفرغين وغير المتفرغين يعملون في صالون الصحة والتجميل التابع لفندقنا. ومن بين أعضاء الفريق من تدرّب على فنون الدلك الرياضي. وعادة يكون هناك نزلاء بالفندق قادوا سياراتهم لمسافات طويلة وقد يعاني بعضهم آلاماً في الظهر نتيجة لذلك.

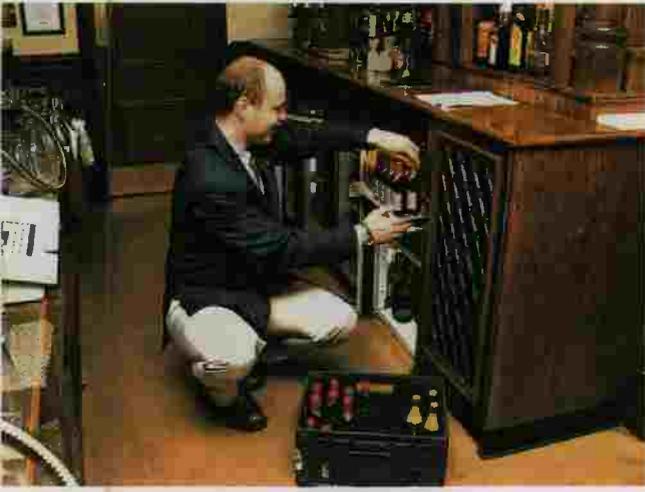


▲ نوظف لاعبين محترفين في الغولف لإعطاء دروس في هذه الرياضة. وطول الحصة الواحدة ٤٥ دقيقة.



◀ إحدى المتخصصات في العلاج التجميلي تستخدم المصباح الحراري على ظهر أحد النزلاء لتخفيف آلامه.

في نهاية يوم العمل



▲ موظف يضع قوارير المشروبات الغازية داخل ثلاجة.

نظافة المطبخ

في نهاية كل يوم تتم نظافة المطبخ بعناية فائقة ليكون جاهزاً للاستعمال من قبل طاهي وجبة الإفطار الذي سيبدأ العمل عند الساعة



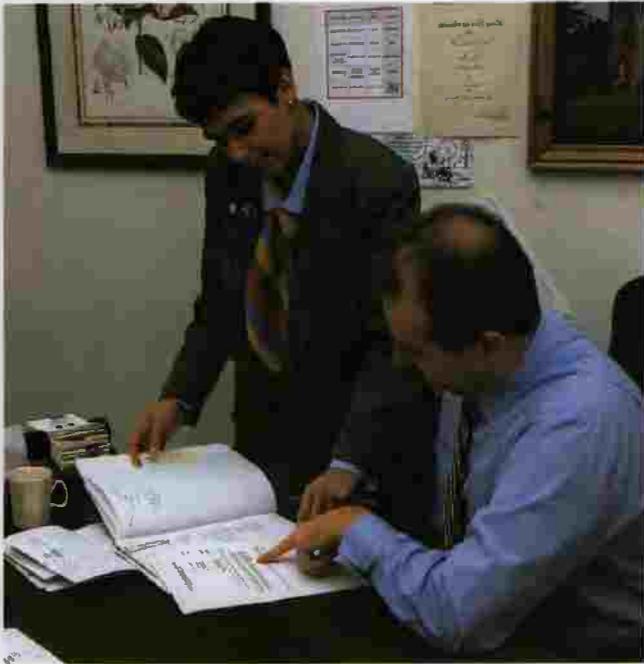
◀ نهاية نوبة عملي والاستعداد للعودة إلى المنزل. وهنا أراجع بعض النقاط مع جانيس، وهي المدير المناوب بعدي.



▶ المطبخ مجهز بأحواض
غسيل أواني (جلالات) كبيرة
الحجم. وكافة الأواني
الصغيرة الحجم يتم تنظيفها
بواسطة الغسالات الآلية. أما
القدور والمقالي كبيرة الحجم
فتغسل يدوياً، لذلك تتواصل
عملية الغسيل ليل نهار؛ لأن
النظافة جانب حيوي بالنسبة
لنا.



▼ المدير العام وسكرتيـرته
يستعرضان بعض الخطابات.



والمراقب والطعام. ونعقد اجتماعات منتظمة لبحث
سبل التحسين والتطوير الممكنة. وبعد ذلك أجمع مع
المراقب المالي لمناقشة الميزانيات الشهرية للطعام
وتدبير الفندق.

باب مكتبي مفتوح على الدوام. وبما أن هذا الفندق
يستقبل ما يصل إلى ٣٠ ألف نزيل في العام، لابد أن
يتكاتف جميع العاملين ويؤدوا واجباتهم بروح الفريق. فكل
واحد منهم يعمل بجد وإخلاص ويوظف ساعات كثيرة من
وقته من أجل تحقيق ذلك.

غاربي، المدير العام

الخمسة صباحاً. كما تنظف جميع الأواني وترتب في
الأمكان المخصصة لها.

عين على المستقبل

يوم الإثنين أجمع مع المدير العام لمناقشة نتائج
الاستبيانات التي طلبنا من نزلاء الفندق تعبئتها. وهذه
النتائج تحدد مدى رضا النزلاء عن الخدمات والتسهيلات

1891

1892

1893

1894

1895

1896

1897

1898

1899

1900

1901

1902

1903

1904

1905

1906



شرح الكلمات الصعبة

مكسور أو باب مخلخل أو مصباح يحتاج لتبديل.
وتسلم هذه البطاقة لقسم الصيانة.

قسم الصيانة: القسم المسؤول عن رعاية مباني
الفندق من الداخل والخارج.

الاستبيان: نموذج يحمل أسئلة ، وعلى القارئ
الإجابة عن تلك الأسئلة.

حارس مرافق الغولف : هو الشخص الذي
يفتش ميادين الغولف ويقف على حالها.

الإيراد: الدخل أو المبلغ المالي المستلم.

"الطبق الخاص": جزء من وجبة ، وعادة ما
يكون أحد الأطباق الرئيسية ، ويضم إلى قائمة
أصناف الطعام فقط في اليوم الذي يقدم فيه .

نائب كبير الطهاة: الشخص الذي يلي كبير
الطهاة في المنصب مباشرة.

لجنة تذوق الطعام: ما بين ثلاثة إلى أربعة من
فريق النادلين والنادلات يتذوقون "الأطباق
الخاصة" الواردة على قائمة أصناف الطعام
ويمنحون درجات تقديرية من مجموع عشر درجات.

جهاز لاسلكي "ووكي توكي": هو جهاز لاسلكي
صغير الحجم يمكنه الإرسال والاستقبال . وهذا
يعني أن بإمكان مستعمله إرسال الرسائل إلى طرف
آخر واستقبال رسائل ذلك الطرف.

مدير مبيعات المنطقة: الشخص الذي يزور
المؤسسات والشركات المحلية بغرض تعريفها
بالفندق.

الميزانية: إجمالي المبلغ المخصص لإدارة ما
كنفقات.

الشرك: مرتفع أو منخفض رملي في مجاز
الغولف يعمل على إعاقة اندفاع الكرة.

سجل عندك: عبارة يطلقها كبير الطهاة
لإشعار بقية الطهاة في المطبخ أنه على وشك
إبلاغهم بتفاصيل طلب طعام جديد .

الكلور: مادة معقمة قاتلة للجراثيم.

وفود المؤتمر: حضور المؤتمر من الأشخاص.

المدير المناوب: الشخص المسؤول عن تسيير
الشؤون اليومية للفندق خلال فترة زمنية محددة من
اليوم.

المراقب المالي: الشخص المسؤول عن ضبط
حركة المبالغ المالية الواردة للفندق والتحكم في
أوجه صرفها .

فريق رعاية الميادين: هم العاملون المكلفون
برعاية ميادين الفندق.

بطاقة طلب إصلاح: بطاقة يقوم عمال النظافة
والمباشرين بتعبئتها عند ملاحظة أن أي شيء داخل
الغرف أو الفندق يحتاج لإصلاح مثل وجود دولااب



المسرد

٢٢،٤	مدير العمليات	٢٢،١٣	المهندسون	٢٥،٧	مدير مبيعات المنطقة
١٥،١٤	طاهي المعجنات	٧	المراقبون الماليون	١٠	عمال صالات الأفراح
١٣	مدير المرافق	٢٢	مخارج الحريق	٨	الحمامات
٥،٤	الاستقبال	٢٣،١٥	تكاليف الطعام		اختصاصيو العلاج
٥،٤	موظفو الحجز	١٥	تخزين الطعام	٢١	التجميلي
١٧،١٦،٤	المطعم	١٢	الحدائق	٢٢،١٤	الإفطار
٩،٨	مباشرو الغرف	٧،٤	المدير العام	٢٣،٩،٤	الميزانيات
١٩،١٧،١٤	طاهي الصلصات	٢١،١٢،٦	الغولف	١٤	التموين
١٦،١٥	نائب كبير الطهاة	١٢	عامل الميادين	١٦،١٥،٥	الطاهي
٢١	التدليك الرياضي	٢٣	استبيانات النزلاء	٢٠،٦	أعياد
٢٠	بركة السباحة	٢٠،٦	الرياضة البدنية	٢٠،٩،٨،٤	النظافة
١٦	تذوق الطعام	١٧،١٥،١٤	كبير الطهاة	٥	البواب
٨	التدريب	٩	رئيس التدبير	١١،٦،٤	مؤتمرات
١٧	طاهي الخضراوات	٢٣،٨	التدبير	١٣	بي الديكور
١٦	النادل	٢٠	نادي الأطفال	١٦،١٥	البويات
١٦	النادلات	١٨،١٥،١٤	المطبخ	١٤	مبة العشاء
٢٣	الغسيل	١٩،١٤	طاهي اللحوم	٢٣	مسالات الصحون
١٣	تكلفة المياه	٢٠،٦	النادي الترفيهي	٢٢	المدير المناوب
١٠،٦	حفلات الزواج	١٣،٤	الصيانة	١٣	تكلفة الكهرباء

Bibliography

Author	Title	Year	Journal	Page
Smith, J.	On the Theory of...	1875	Philosophical Transactions	234
Johnson, R.	Experimental Researches...	1882	Proceedings of the Royal Society	156
Williams, E.	On the Nature of...	1890	Philosophical Magazine	78
Miller, G.	On the Principles of...	1895	Philosophical Transactions	123
Clark, H.	On the History of...	1901	Proceedings of the Royal Society	45
White, T.	On the Laws of...	1908	Philosophical Magazine	92
Green, S.	On the Theory of...	1915	Philosophical Transactions	187
Black, L.	On the Principles of...	1922	Proceedings of the Royal Society	67
Grey, M.	On the Nature of...	1928	Philosophical Magazine	101
Gold, N.	On the History of...	1935	Philosophical Transactions	212
Silver, P.	On the Laws of...	1942	Proceedings of the Royal Society	34
Brown, Q.	On the Theory of...	1948	Philosophical Magazine	89
Blue, R.	On the Principles of...	1955	Philosophical Transactions	176
Green, S.	On the Nature of...	1962	Proceedings of the Royal Society	58
Black, L.	On the History of...	1968	Philosophical Magazine	105
Grey, M.	On the Laws of...	1975	Philosophical Transactions	201
Gold, N.	On the Theory of...	1982	Proceedings of the Royal Society	41
Silver, P.	On the Nature of...	1988	Philosophical Magazine	96
Brown, Q.	On the Principles of...	1995	Philosophical Transactions	193
Blue, R.	On the History of...	2002	Proceedings of the Royal Society	62
Green, S.	On the Laws of...	2008	Philosophical Magazine	108
Black, L.	On the Theory of...	2015	Philosophical Transactions	208
Grey, M.	On the Nature of...	2022	Proceedings of the Royal Society	53