

الفصل الرابع عشر

مدير عام الفندق

HOTEL MANAGER

يتوقف نجاح مدير الفندق على مدى تفهمه للمبادئ الأساسية المتعلقة بعلاقة الضيف مع الفندق التي تعتبر من أهم أسس إدارة الفنادق الحديثة والموضحة في الشكل التالي:

- ما هو المطلوب من إدارة الفندق قبل وصول الضيف PRE-ARRIVAL؟

- ما هو المطلوب من إدارة الفندق عند وصول الضيف ARRIVAL؟

- ما هو المطلوب من إدارة الفندق أثناء مكوث الضيف بالفندق؟
OCCUPANCY

- ما هو المطلوب من إدارة الفندق عند مغادرة الضيف DEPARTURE؟

كما أنه من أهم واجبات المدير عند استلامه لوظيفته الجديدة وجوب دراسة التنظيم الإداري للفندق ومعرفة واجبات الأقسام المختلفة وعلاقة هذه الأقسام بعضها ببعض عن طريق الخريطة التنظيمية الموضحة بالشكل (٢- ٧). كما يجب عليه لضمان حسن تشغيل الفندق ضرورة الوقوف على الأحوال المحيطة به والقوانين التي تتعلق بإدارة وتشغيل الفنادق كقوانين العمال والنقابات والقوانين واللوائح والتعليمات التي تنظم التفيتش الفني والقوانين السياحية المحلية.

ولأن دراستنا تختص بالإدارة الفندقية فإنه يجب علينا أن نتحدث عن المدير الفندقية وصفاته واختياره الذي يعتبر من أصعب الأمور التي تواجه الشركات الفندقية والسياسية للتعين إذ يتوقف نجاح أو فشل الفندق على حسن إدارة المدير للفندق، وشخصية هذا المدير وإلمامه بكل صغيرة وكبيرة فنياً وإدارياً بالعمل الفندقية.

شكل رقم (٢ - ٧) الهيكل الإداري للفندق

Management structure of a hotel



ويمكن التعرف على وظيفة مدير الفندق من عدة وجوه، وهي:

أولاً - صفات مدير الفندق:

QUALIFICATION OF HOTEL MANAGER

أنه مما لا شك فيه أن المدير هو الروح المحرك للفندق ولكي يكون

كذلك يجب أن تتوافر فيه صفات خاصة وهي:

- الأناقة والوسامة وحسن الهمام.
- الشخصية القوية المحبوبة ذات القبول لدى الآخرين.
- الثقافة الممتازة والعلاقات العامة الواسعة واللباقة في الحديث.
- الإلمام التام بقواعد البروتوكول والأسبقيات والضيافة والمراسم.
- الإلمام باللغات الأجنبية الأساسية.
- الدقة والصبر وحسن المعاملة في تصريف الأمور.
- القدرة على استيعاب كل صغيرة وكبيرة بالفندق.
- الطاقة الجسدية والعصبية الهائلة.
- المعرفة بالهدف والسبيل نحو تحقيقه.
- الحماس والطموح نحو الأفضل في الحياة.
- الاستقامة والحزم والذكاء والإيمان والعقيدة والثقة في النفس والإدراك الحي.

- الصحة الجيدة والحيوية والنشاط.
- التشبع بالأخلاق الحميدة كالعدالة والصدق والإخلاص والتواضع والوقار والنبيل والكرم والشهامة والشجاعة والتضحية في سبيل تحقيق الهدف والتكيف مع رغبات الآخرين.

ومن أهم أعمال المدير الفندقى ما يلى:

- ١- تحقيق الأهداف من خلال الآخرين.
- ٢- التوازن بين الأهداف والحاجات والإمكانات.
- ٣- التأكد من أن عمل تابعية ومرؤوسيه قد تم بفاعلية وكفاءة.
- ٤- لا بد أن يعمل:
- كوسيط في حل المنازعات ، والمشاكل.
- كسياسي في استخدام الإقناع والحلول الملائمة للمشاكل .
- كدبلوماسي لتمثيل المنظمة في الداخل والخارج تمثيل جيد.
- ٥ - المرونة بما يتلاءم مع المواقف.

المهارات التي يجب توافرها في المدير الناجح:

- مهارات فنية: القدرة على استخدام الأدوات والإجراءات والأساليب في مجالات التخصص والعمل الفني.
- مهارات فكرية: القدرات الذهنية والعقلية للابتكارات والتحديث ومسايرة العصر.
- مهارات علمية: في علوم (الاقتصاد - العلوم السلوكية - المالية - العلوم الطبيعية - العلوم السياسية - العلوم البيئية...)
- مهارات إنسانية: القدرة على استمالة الآخرين ومعرفة طبائع النفس البشرية وسلوكياتهم.

طبيعة دور المدير:

١ - علاقة المدير بالنزلاء Relationship With The Guests :

- يجب أن يخصص مدير الفندق جزء من وقته للاتصال بنزلاء الفندق اتصالاً مباشراً من حين لآخر وبصفة دائمة حتى يجعلهم يشعرون بنفس الرعاية والعناية اللتان يولي بهما البيت ضيوفه.

فبعد وصول النزلاء ذوي المراكز الهامة (VIP) يقوم مدير الفندق باستقبالهم ويعمل على توفير الخدمة والعناية الممتازة لهم إقامتهم، فيرسل الزهور للسيدات والفاكهة للرجال، من وقت لآخر على سبيل التحية، كما يقوم بتوديعهم عند سفرهم.

وعناية مدير الفندق بنزلائه المهمين لا تقتصر على فترة الإقامة وحدها بل يجب أن يستمر إلى ما بعد ذلك فيقوم المدير في الأعياد والمناسبات السعيدة بإرسال بطاقات تهنئة لهم.

٢ - علاقة مدير الفندق بالعمال Relationship With The Employees :

المدير الذي يقدر مسؤوليته حق تقدير يتعين عليه أن يتأكد من أن عماله يحظون بالعناية اللازمة في طعامهم والراحة الواجبة في سكنهم) ذلك في حالة أما إذا كانت تقدم لهم وجبات الطعام بالفندق أو يمنح لهم السكن) كذلك يراعى إتباع القواعد الصحية في الأماكن التي يترددون عليها كدورات المياه والحمامات الخاصة بهم.

وغالباً ما تدفع الحياة ببعض العمال الأحداث من الجنسين في أحضان الفنادق للعمل بها. وهؤلاء دائماً يكونون من عديمي الخبرة بشؤون الحياة. فهؤلاء يسعدهم أيما سعادة أن يسمعوا من مدير الفندق كلمة نصح توجه إليهم، وتمسح آلامهم، فمن يدري أن هؤلاء الشباب سوف يصبحون يوماً ما من خيرة العمال المتخصصين بالفندق والعاملين على نجاحه.

٣ - إدارة الفندق والإشراف عليه Hotel Management and Supervision

ونقصد بذلك إدارة المدير للفندق وإشرافه على سير العمل فيه في المجالات التالية :

أ - من ناحية الإدارة:

أن نجاح كل مشروع يتوقف على حد كبير على إدارته وهكذا قد يتوفر للفندق أرباحاً وفيرة وقد يأتي بخسارة جسيمة. ويرجع هذا على طريقة إدارة المدير للفندق وأيضاً إلى حسن أو سوء إدارته.

ومن واجبات المدير كذلك أن يكون على اتصال دائم بمجلس الإدارة أو المدير العام حسب الأحوال ليكون على علم تام بحالة المشروع المالية الحقيقية. ومن ثم يقوم بتكليف أعماله في الفندق وفقاً لإمكانيات المشروع المالية.

ويتعين على المدير أن يوالي عماله بنوع من الرقابة الفعالة وأن يقوم بمراجعة كل شيء بنفسه.

ب - من ناحية الإشراف:

في أوقات الطعام يتعين على المدير أن يشرف على الخدمة بنفسه ليتأكد من أن الزبائن راضين عن طهي الطعام وعن المشروبات وعن الخدمة بصفة عامة، وأن يقوم في نفس الوقت بجولات تفتيشية بالأدوار ليقنتع من أن كل شيء يسير على مايرام من كافة الأدوار.

ومن العادات المستحبة أيضاً أن يجتمع مدير الفندق كل صباح برؤساء الأقسام المختلفة كرئيس المستخدمين ورئيسة المديرات ورئيس الطهاة ومدير المطعم... الخ. فيقدم كل منهم تقديره عن القسم الذي يخصه فيناقشهم المدير ويتباحث معهم في كافة الوسائل التي ترمي إلى تحسين الخدمة وراحة النزلاء.

كذلك على المدير أن يطلع بنفسه بصفة دائمة على أسعار السوق الخاصة بالمأكولات وغيرها من البضائع التي تستهلك بصفة مستمرة في الفندق.

بشكل عام يجب على مدير الفندق أن يكون واسع الخبرة في كافة شؤون الفندق.

ويمكن القول أن المدير الفندق الحقيقي لا يمكن أن يؤدي رسالته على الوجه الأكمل إلا إذا أحاط بكل كبيرة وصغيرة بالفندق وأن يشرف بنفسه على كل ما يدور في قسم ويخضعه للرقابة الدقيقة. ولا يأتي له ذلك إلا إذا قام ببعض الدراسات التي يجب أن تتضمن الموضوعات التالية:

- الفنادق المنافسة من حيث الخدمات التي يؤديها وإمكانياتها الفنية في خدمة النزلاء.

- حجم عمليات البيع الحالية وما قد يمكن أن يحققه الفندق بعد تطبيق الأنظمة المقترحة عن طريق خلق أسواق جديدة أو محاولة الاستفادة ببعض الأماكن العامة داخل الفندق.

- برامج الدعاية والإعلان والعلاقات العامة.

- الرقابة على الميزانيات التقديرية وطرق الرقابة على الإنتاج ومبيعات المأكولات والمشروبات وبنء الأءور والمرتبات واللوائح الداخلية التي تنظمها.

❖ القدرات الخاصة للمدير الجيد:

- القدرة على انتفاء وتنظيم فريق العاملين مختلفى المهارات والقدرات.
- القدرة على إزالة الصعاب التي تنشأ نتيجة لاختلاف الآراء والمقترحات عن الحقائق .

- القدرة على فهم التفاصيل الفنية للعمل.

- القدرة على إدارة الاجتماعيات والاتصالات مع العاملين بالمنشأة.

- القدرة على العامل مع الدفاتر والمستندات والتعاقدات وفهمها والتطور المستمر في وسائل الاتصال ونظم المعلومات والبحث عنها.

- تحقيق أهداف المنشأة وأهداف المجتمع.

- تحقيق رغبات المستهلكين وأسواق التوزيع.
- العمل في ظل المبادئ والقيم والأخلاق والمحافظة على البيئة وأن هدف المنشأة جزء من أهداف المجتمع والدولة.
- تحقيق خطة الإدارة العليا ومراعاة أهداف العاملين.
- فهم مسؤولياتهم وسلطاته وممارسة وظيفته.
ومن النتائج القول : أن المدير مسألة نسبية للظروف ووجوده لا بد من وجود الهدف والظروف نفسها تحدد الصفات الواجب توافرها في الشخص، وارتباط المدير بالأهداف والتفاعل الاجتماعي.
فالمدير هو الشخص الذي له علاقة وظيفية بالمجموعة التي يقودها ويديرها والتأثير على تصرفاتها فلا يكون مدير لأنه ذكي أم ماهر أو مفكر أو مخلص ولكن لأن ذكائه ومهارته وأفكاره وإخلاصه تعتبر ضروريات لتحقيق الأهداف المراد الوصول إليها.
والقائد الإداري هو القلب النابض والمعدل الفكر للمنشأة التي يقودها ويديرها.

ثانياً - التزامات الإدارة الفندقية :

ومن أهم الواجبات التي يتعين على إدارة الفندق مراعاتها بوجه عام ما يلي :

١- تسجيل النزلاء : Guests Registration

ضرورة إيجاد سجل عند أصحاب الفنادق والبنسيونات والبيوت المفروشة وغيرها من الأماكن المعدة لإيواء الجمهور لقيود أسماء من الأجانب والعرب والمحليين وضرورة تسليم كشوفات بأسماء النزلاء منها إلى مركز الشرطة في صباح كل يوم الأربعاء وعشرين ساعة الماضية. كما يتطلب من النزيل ملئ استمارة خاصة تسمى باستمارة التسجيل (Registration Card) وتثبيت كافة المعلومات المطلوبة ويوقع عليها كلا من النزيل وموظف الاستقبال.

٢- إيواء النزلاء : Guests Accommodation :

يتعين على أصحاب الفنادق إيواء النزلاء كلما كانت هناك غرفاً خالية وتقديم الأطعمة والمشروبات لهم بغض النظر عن اختلاف طبقاتهم طالما كانوا قادرين على سداد قيمة الخدمات التي تقدم إليهم إما مقدماً أو على الحساب وبشرط عدم إخلالهم بأنظمة الإدارة والقوانين السارية.

٣- حماية النزلاء والكوادر : Protection Of Employees and guests :

يعتبر صاحب الفندق أو مديره مسؤولاً عن حماية النزلاء والكوادر ضد الأخطار والحوادث التي قد تصيبهم داخل نطاق الفندق نتيجة إهمال من جانب الفندق على أساس أن مثل هذا الخطأ يعتبر إخلالاً بالتزاماته الجوهرية لذلك يتعين على مديري الفنادق ضرورة مراعاة القواعد والتعليمات الخاصة بالحوادث مع عدم الإخلال بما نصت عليه القوانين السارية التي تحتم على أصحاب الفنادق القيام بها وأهمها :

- مراعاة ما قضت به القوانين العمالية من حيث المحافظة على صحة العاملين وتوافر الاشتراطات الصحية في أماكن العمل والأدوات المستخدمة.
- ضرورة التأكد من حصول العاملين بأقسام الأطعمة والمشروبات وبالفنادق على شهادات صحية سنوية تثبت خلوهم من الأمراض المعدية.
- وجوب الحصول على ترخيص الأجهزة التي يحركها البخار كالمقازانات والغلايات والمكينات الأخرى التي يحركها السولار للتأكد من مطابقتها للمواصفات لضمان سلامة عملية تشغيلها.
- ضرورة مراعاة تعليمات إدارة مكافحة الحرائق من حيث اتخاذ الاحتياطات الكافية لتخزين المواد القليلة الاستعمال والتوصيلات الكهربائية وأجهزة الإنذار وسلامة معدات مكافحة الحرائق المختلفة مع

ضرورة تدريب فريق قادر على عملية مكافحة الحرائق ووضع التعليمات وإرشادات لطرق هذه المكافحة.

٤ - الإعلان عن الخدمات الفندقية : Advertising

لحماية عمليات التشغيل من الوقوع في بعض المخالفات القانونية وتسهيلاً لسير العمل داخل الفندق فإنه يتعين على مديري الفنادق ضرورة الإعلان عن بعض المسائل المتعلقة بالتشغيل على لوحات ظاهرة داخل نطاق مبنى الفندق أهمها :

١- أسعار الغرف وقوائم الطعام المعتمدة بحيث يصير الإعلان عنها في كل من غرف النزلاء وصالات الطعام .

٢- الإعلان بقسم الحجز الاستقبال عن وجود خزائن خاصة لحفظ المجوهرات والأشياء الثمينة لدرء المسؤولية عن الفندق في حالة سرقة أو فقد هذه المجوهرات عند احتفاظ النزلاء بها في غرفهم كما يتعين كتابة مثل هذا الإعلان على بطاقات التسجيل لتكون تحت نظر النزلاء أثناء تسجيل أسمائهم .

٣- توجيه أنظار الأجانب إلى ضرورة تغيير العملات الأجنبية لدى فروع البنوك الموجودة بالفندق بالعملة المحلية عند سداد قيمة الفواتير المستحقة عليهم .

٥- مراقبة الحوادث : Controlling of Accidents

يعتمد نجاح برنامج مراقبة الحوادث داخل نطاق الفندق على مدى استعداد الإدارة وقبواها لمبدأ موضوع مراقبة الحوادث كأحد مشاكل عمليات التشغيل التي تستحق من العناية ما تستحقه باقي النواحي الإدارية والفنية الأخرى.

٦- وثائق التأمين : Insurance Documents

من أهم ما يجب أن تعني به إدارة الفنادق ضرورة إجراء التغطيات اللازمة ضد الأخطار المختلفة التي جرى العرف على التأمين ضدها ، ومراعاة تطبيق قوانين التأمينات الاجتماعية.

ويمكن تلخيص أهم أنواع التأمينات فيما يلي:

- التأمين ضد الحريق.

- تأمين الإضرابات والشغف.

- التأمين ضد السطو.

- التأمين ضد المسؤولية المدنية.

- التأمين ضد خيانة الأمانة.

- التأمينات الاجتماعية.

١ - التأمين ضد الحريق :

التأمين ضد الحريق هو عقد يتعهد بموجبه شركة التأمين بتعويض الأضرار عن الحريق خلال المدة المنصوص عليها بوثيقة التأمين في حدود مبلغ التأمين مقابل رسم يدفعه المؤمن وقد جرت العادة على أن تتضمن الوثيقة التغطيات الآتية :

- مباني الفندق في ذلك التركيبات الإضافية والتليفونية والكهربائية والأدوات الصحية والآت تكيف الهواء والتبريد والمساعد وتركيباتها.

- جميع الأثاث والمهمات والمفروشات وأدوات التشغيل الموجودة أو التي يمكن أن توجد بغرف النوم والمطاعم والصالات والممرات والمخازن.

- محتويات قسم المغاسل من موتورات وآلات غسيل وتجفيف وكَيِّ بما فيها من مفروشات وملبوسات مملوكة للفندق.

- جميع الغلايات وكذلك العدد والآلات التابعة لهل والملحقة بها وكذا

على محتويات المطابخ من أفران بالكهرباء والغاز وكذا على الدواليب ومهمات وأدوات المطبخ والمائدة سواء أثناء الاستعمال أو التنظيف أو المحفوظة

في الدواليب، وعلى وجه العموم جميع محتويات مطابخ الفندق بما في ذلك الأظعمة والمشروبات .

- المأكولات والمشروبات الروحية سواءً كانت الثلجات أو المحفوظة في مخازن الفندق.

٢- التأمين ضد الاضطرابات والشغب :

يغطي هذا التأمين الخسائر والأضرار المادية التي تلحق الأشياء المؤمن عليها نتيجة حادث حريق أو انفجار يتأتى مباشرة عن طريق أشخاص يقومون بأعمال الشغب والاضطرابات المدنية أو اضطراب أو عن طريق عمال مشتركين في اضطرابات عملية أو أشخاص سيئي القصد يمارسون نشاطاً لحساب أو بتحريض هيئات سياسية.

٣- التأمين ضد السطو:

هذا النوع من التأمين حوادث السرقة بالإكراه أي التي تحدث بالاعتداء على المكان أو الأمكنة الموضوعية بالوثيقة موضوع التأمين بكسر منافذ هد أو التسلق إليها أو السرقة على أن التأمين يشتمل بإشارة أو استعمال السلاح. لذلك فإنه يجب النص في الوثيقة على أن التأمين يشتمل على ما يلي:

- التنفيذية وأوراق وطوابع التمغة والبريد الموجودة بأي خزانة من خزائن الفندق المخصصة لاستعمال الصرافين أو التي قد توجد في حوزتهم أثناء وجودهم أمام مكاتبهم. كما أن تضمن الوثيقة أيضاً نقل من الفنادق إلى البنوك وبالعكس.

- أوراق النقد والمجوهرات والأشياء الأخرى الموجودة أو التي يمكن أن توجد بأي خزانة أو الخزائن المخصصة لوضع أمانات النزلاء.

٤- التأمينات ضد المسؤولية المدنية:

تغطي هذه الوثيقة في حدود الشروط والاستثناءات الواردة بها مسؤولية المؤمن له المدنية عما وقد يلحق الغير من أضرار الغير من أضرار مادية أو جسمانية نتيجة خطأ من جانب المؤمن له بدون تعمد منه، على أن يشمل التأمين موظفي وعمال الفندق.

وهذا كما يجب تحديد الحد الأقصى لمسؤولية شركات التأمين عن كل حادث جسماني أو مادي بالنسبة للشخص الواحد وكذا بالنسبة للكارثة مهما بلغ الأشخاص وذلك أثناء وجوده بالفندق أو سبب استعمالهم المساعد الكهربائية.

٥- التأمين ضد خيانة الأمانة:

تغطي هذه الوثيقة كافة الأخطار التي يتعرض لها الفندق نتيجة اختلاس أو تبيد أو عجز في العهدة المسلمة لموظفي الفندق وذلك في حدود المبالغ المؤمن عليها طرق كل منهم.

٦- التأمينات الاجتماعية:

أصبحت التأمينات الاجتماعية دعامة قوية من دعائم المجتمع كما أصبحت ضرورة اقتصادية بقدر ما هي اجتماعية، إذا تعمل على أن تضمن للعاملين في عمالتهم وكمال صحتهم ما يكفل تأمينهم على مستقبلهم عند تقاعدهم أو عجزهم أو مرضهم أو تعطيلهم وكذا مستقبل أسرهم بعد وفاتهم وهي أربعة أنواع:

أولاً: تأمين إصابات العمل:

المقصود بإصابة العمل هي الإصابة بأحد الأمراض المهنية أو الإصابة نتيجة حادث أثناء تأدية أو بسببه ويعتبر في حكم ذات كل حادث يقع للمؤمن عليه خلال فترة ذهابه لمباشرة عمله أو عودته منه وللمصايف الحق في العلاج إلى أن يشفى من أصابته أو يثبت عجزه وتتحمل الهيئة جميع نفقات العلاج الطبي بما فيه لإقامة بالمستشفى وإجراء العمليات الجراحية وصرف الأدوية اللازمة لذلك العلاج.

ثانياً: التأمين ضد البطالة :

اهتمت الدولة بعلاج المشاكل الناجمة عن البطالة بإجراءات تتسم بالطابع التعاوني فوضعت البرامج التي تكلف القضاء عليها وعلاج أسبابها كما قررت تأمين العامل ضد أخطارها، ومع ذلك فالتأمين ضد البطالة ليس برنامجاً عاماً يرضه العاطلين، ولكن مزاياه تؤدي للعمال الذين استثمروا خاضعين للتأمين فترة معينة قبل تطلعهم وبشرط أن يكون المتعطل قادراً على العمل وراغباً فيه وجاداً في البحث عنه .

ثالثاً: تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة :

يستحق معاش الشيخوخة عند بلوغ المؤمن عليه سن الستين كما يستحق هذا المعاش في حالة وفاة المؤمن عليه أو عجزه كاملاً وذلك بشرط أن يكون اشتراكه في هذا التأمين لمدة ٢٤٠ شهراً بسبب بلوغ سن الستين وإذا كان انتهاء الخدمة وإحالاته إلى التقاعد فيستحق المؤمن عليه المعاش متى بلغت مدى اشتراكه ١٨٠ شهراً على الأقل. وتتكون قيمة الاشتراكات الشهرية من ١٤٪ من إجمالي الأجور والمتبرعات على الأقل. وتتكون قيمة الاشتراكات الشهرية من ١٤٪ من إجمالي الأجور والمتبرعات يتحملها صاحب العمل، كما يتحصل العامل ٨٪ من إجمالي أجره .

رابعاً: التأمين الصحي :

تعتبر الرعاية الطبية وحماية العمال من أولى المسائل التي تستهدفها نظم التأمينات الاجتماعية الشاملة لعلاقتها المباشرة بالإنتاج القومي وحماية القرى العاملة وفي معظم البلدان تستقطع مبالغ التأمين الصحي من رواتب العمال والموظفين وترسل إلى دائرة الضمان الاجتماعي حيث يوجد دفتر خاص لكل عامل يحصل عليه، ويستفاد منه في حالة حدوث أية حالة أثناء العمل....