

# الفصل السادس عشر

## مشاكل إدارة الفندق

### Problems Management of Hotel

هناك مجموعة من المشاكل التي تواجه إدارة الفندق أهمها:

#### مشكلة الغلق السياحي:

ومن أكبر المشاكل التي تواجه إدارة الفندق إصدار قرار السلطة الحكومية أو الجهة المشرفة على السياحة والأمن بالغلق لمخالفة النظام العام أو ارتكاب مخالفات خطيرة أو التلاعب أو الأضرار بالصحة العامة ، أو عدم الالتزام بشروط الترخيص.

والإدارة الواعية هي التي تتوقع حجم هذه المشكلة وخطورتها، ولهذا تحرص دائماً على عدم التعرض لها بأي شكل من الأشكال. ومشكلة الغلق السياحي ينذر حدوثها ولكن إذا حدثت لإحدى الفنادق فهذا معناه إهمال الإدارة لجوانب أساسية في العمل الفندق وقوانين السياحة المحلية، والشروط الموضوعية من قبل الحكومة لهذا النشاط.

#### مشاكل التغذية والأطعمة:

وهذه المشكلة قد تأتي من حيث لا تدري الإدارة نتيجة لإهمال في النظافة أو في أماكن حفظ المواد الغذائية التي قد تتعرض للتلوث أو الفساد الذي قد يسبب التسمم الغذائي. ولهذا يلزم على الإدارة أن تشدد من الرقابة على التغذية والأطعمة، وتقوم بالتفتيش الدوري على قسم المطبخ ومخزن المواد الغذائية، والمطاعم والكازينوهات وغيرها.

كذلك يجب أن يتم التفتيش والمراقبة من قبل موظفي الأمن والصحة والسياحة والإدارة المحلية والبيئة والتموين والبلديات.....

### **مشاكل التعامل مع الموردين :**

ومشاكل التعامل مع الموردين كثيرة خاصة إذا كان البعض منهم غير منضبط في مواعيد التوريد، ومطابقة المواصفات، وتغيير السعر من وقت لآخر. والمشاكل من هذا النوع يجب ألا تحدث في مجال الفنادق، لأن الفندق عليه التزام مستمر لتوفير خدماته لعملائه في الوقت الذي تطلب فيه.

### **مشاكل النزلاء والمشاجرات الفردية :**

ضرورة حلها بسرعة ، وإرضاء جميع الأطراف بشكل جيد في الوقت الملائم. ومن الممكن التصرف معهم بلباقة وهدوء وكسب رضائهم بأسلوب لطيف حتى لا يسيء هؤلاء إلى سمعة الفندق بلا مبرر.

### **مشكلة إلغاء الحجز :**

ومشكلة إلغاء الحجز قد تسبب إزعاج للإدارة، وتشعرها بأن هناك فقد لبعض الإيرادات المنتظرة . وقد يتم من قبل الوفود أو النزلاء لأسباب خارجة عن إرادتهم أو بسبب الظروف (مثل أحداث ١١ / أيلول ٢٠٠١) ، أحداث الإرهاب أو الاضطرابات التي ينصح للأجانب بعدم دخول بلد من البلاد.

### **مشكلة عدم انضباط العمالة :**

وهذه مشكلة تعتبر أسبابها من الإدارة نفسها قبل أن تكون من العمالة ذاتها. لأنها لم توجد رقابة حازمة، ولعدم تطبيق اللائحة بالعقوبات للمنحرفين ومكافأة المجتهدين تشجيعاً لهم ولغيرهم من الالتزام والانضباط.

ومن أمثلة مشكلة عدم الانضباط العمالة مثل عدم التزامهم بالمواعيد وترك العمل فجأة دون إنذار مسبق. أو عدم الاستجابة لطلبات العملاء، أو عدم الاعتذار عن الأخطاء العفوية، وفي الدول المتقدمة يعتبر هذا التصرف سبباً للفصل .

وفي حالات أخرى قد تظهر مشكلة عدم الانضباط عندما يرد الموظف بأسلوب غير لائق على عميل، أو يعتمد إهائته سواء بالكلام أو بالإشارة أو التلميح. وأي شكوى تصل للإدارة بهذا المعنى يجب التحقيق فيها فوراً بعد الاعتذار مباشرة للعميل وترضيته بشك ملائم . ثم الرجوع لمجازاة الموظف المخطئ حتى لا يعود إلى هذا التصرف.

### **مشكلة تحويل النزلاء:**

بسبب الحالات الطارئة كحجز الفندق كاملاً لوفد حكومي أو سياحي ما.

