

الفصل الرابع

وظائف الإدارات الفندقية

أخذت الإدارات الفندقية تنمو وتتوسع وتتطور وتتعدد تبعاً للخدمات التي يقدمها الفندق. إذ نشاهد اليوم وجود أكثر من ثمانية إدارات وأقسام فندقية داخل الفندق الحديث الواحد مختلفة ومتخصصة تخصصاً دقيقاً تعمل من أجل هدف واحد وهو تلبية رغبات الضيوف.

تؤدي الإدارة الفندقية دوراً كبيراً في نجاح الفندق، وكما يقول خبراء الفندقية أن التنظيم الجيد للفندق يكمن في أن كل عمل يؤدي على الوجه الأكمل و بدون تقصير من العاملين مع حزم الإدارة و مراقبتها لكل شيء و تحفيز العاملين على الإجابة والتحسين المستمر للخدمات .

هذا ويتوقف نجاح الفندق وكسبه السمعة الجيد على اهتمامه الملحوظ بالنزيل والمتردد وتقديم كافة الخدمات الممكنة على مستوى مرتفع لأن محور الخدمة الفندقية يدور حول النزيل والعميل الذي على حق دائماً. ولهذا سوف نركز على أهم الأقسام التي لا بد وأن تتواجد في أي فندق مهما صغر أو كبر و دور كل منها:

أولاً - الإدارة العامة للفندق:

وهي التي تتولى الإشراف على جميع الأقسام وتقع على عاتقها توفير كافة الخدمات للنزلاء ، وتعمل على راحتهم ، وكسب ثقتهم . وكما أن ذكرت عن إدارة الفندق بأنها تتميز بالخبرة الواسعة والقدرة على ممارسة أكثر من عمل فندقي، أي كما نقول في العلوم الإدارية (المدير المتعددة المواهب و القدرات).

ويلاحظ أن الكثير من الفنادق الكبيرة تسند مهمة الإدارة إلى شركة متخصصة في إدارة الفنادق ، وهذه الشركات تحصل على نسب من الإيراد تتراوح بين ٢٠ - ٣٠ ٪ من صافي الإيراد بخلاف عمولات على نسب الأشغال للفندق .

ثانياً - إدارة أقسام الغرف: (Rooms Division)

تنقسم هذه الإدارة إلى عدة أقسام:

أ - المكاتب الأمامية: تعتبر المكاتب الأمامية وحدة عمل متكاملة،

تنقسم إلى ثلاثة أقسام:

قسم الاستقبال:

مهمة هذا القسم يقوم باستقبال الضيوف بالابتسامة ويرحب بهم وعمل اللازم نحو الإقامة وكذلك تنظيم الخدمة الخاصة بهم وتحديد الغرف لهم وكذلك يقوم باستلام البريد والتلغراف والتلكس الخاص بالضيوف والحجز طلباتهم وتسليمهم مفاتيح الغرف ، كما أنه مسؤول عن فتح حساب باسم النزيل في لوحة إعلان الغرف وتعد من الأقسام المهمة لأنها تعطي الانطباع الأول للعملاء عن الفندق وخدمة.

عمل ومواصفات موظف الاستقبال:

- التأكد من وجود جميع الأدوات التي تستلزم القسم مثل الأقلام -

الأوراق الخ.

- العمل على نظافة القسم والدراية الكاملة بكيفية كتابة التقارير

المطلوبة وترتيبها والمعرفة التامة بالرسائل.

ومعرفة جميع الاصطلاحات الفندقية الدولية ، الهيئة أو الوضع (الوقوف).

- عدم تناول الأطعمة والمشروبات وعدم التدخين أثناء العمل.

- التحدث بطريقة مهذبة والحضور في مواعيد العمل والانتباه عندما يتحدث الضيف وعدم تركه إلا بعد الاستئذان منه، وعدم استخدام الأماكن الغير مسموح بها

قسم الاستعلامات :

ويختص بالرد على استفسارات وأسئلة الضيوف النزلاء بالفندق وتتمثل مهامه في:

تزويد النزلاء بالمعلومات عن ملامهي المدينة والأجور فيها، والمتاحف بأنواعها والأماكن الأثرية، والمعالم السياحية والرئيسية للمدينة، وكذلك التعريف بالمناطق السياحية والمسافات إليها وتقديم المعلومات للغرباء من غير النزلاء كما أنه معني بالتعريف بالفندق وبالخدمات التي يقدمها بالتعاون مع الاستقبال.

قسم حجز الغرف: (Room Reser Vetoing)

- يكون الحجز عادة في الفنادق عن طريق الرسائل أو التلكس أو التلفون أو شخص . ويجب أخذ النقاط الهامة للحجز :

- عادة تقوم الفنادق بأخذ مبلغ مقدماً للحجز وذلك لضمان تأكيده.

- السؤال عن نوعية الغرفة وكذلك Full Board بالنسبة للإفطار والغذاء والعشاء.

- كتابة كل حجز في الدفتر الخاص بذلك مع مواعيد الحضور .

- مسؤول القسم يقوم بالمراجعة على الحجز .

- التأكد من عدم وجود أي خطأ في الحجز .

- يوجد حامل خاص بكرات الحجز.

- عادة يكون رقم الغرفة الموجود في الحامل مرتب على أساس وجودها في الدور حتى يتسنى لموظف الحجز معرفتها.

– الاتصال بالأماكن التي قامت بالحجز وذلك للتأكد من الحجز
ورسالة الرد على الحجز يجب أن يتضمن التاريخ وعدد الأيام ونوعية الغرف.

٤- قسم صراف المكاتب الأمامية:

يتبع إدارة الحسابات وهو مسئول عن محاسبة الضيوف على ما تناووه من
الأطعمة ومشروبات وكذلك تنظيف الملابس. ويقوم بتحويل العملات الأجنبية
إلى العملات المحلية وحسب العملات المتعامل به في القطر، ويتم ذلك
بالتسيق مع المصارف الحكومية كما يقوم بوظائف أخرى بالتعاون مع
الاستقبال يفتح الحسابات للنزلاء والتعريف بالخدمات المصرفية داخل القطر.

بعض المصطلحات الخاصة بقسم المكاتب الأمامية:

Bell Captain: هو الشخص المسؤول عن قسم خدمة الاستقبال (Bell
Service Department).

Bell Man: هو الشخص الذي يساعد الضيوف في حمل الحقائب
ويرشدهم لمكان غرفتهم.

Door Man: هو الشخص الذي يقف أمام مدخل الفندق لمساعدة
الضيوف في الدخول والخروج للفندق .

VIPs: وتعني **Very Important Person** الشخص المهم جداً.

Over Book: آخذ حجز للضيوف أكثر من الغرف الموجودة.

Lobby: هو بهو واسع لاستقبال النزلاء في الفنادق ومن خلاله يمكن
الدخول إلى المحلات والبارات والمطاعم وبعض الخدمات الأخرى للضيوف .
ويختلف نظام وتصميم الديكورات من فندق لآخر .

Reservation: وهي عبارة عن ترتيب لحجز بعض الأشياء مثل الغرفة –
أو منضدة .

Room Clerk: هو الموظف الذي يسجل ويحدد للضيوف الغرف الخاصة بهم

Back Of The House: الإدارات التي تعمل وتقدم خدمات للضيوف

ولكن تعمل بحيث لا يراها الضيف مثل المطبخ واللون دري والهندسة

Front Of The House: الإدارات التي تعمل وتقدم خدمات ويمكن أن

يراهها الضيف مثل المكاتب الأمامية – المطاعم

Booking: الحجز.

Check In: وقت دخول الضيوف للفندق .

Check Out: وقت مغادرة الضيوف من الفندق .

Front Desk: مكان في اللوبي يتعامل معه الضيف في حالة الاستفسار أو

الحجز وبه المفاتيح وخطابات النزلاء.

Key Door: خانات موجودة في قسم الاستقبال لوضع مفاتيح الضيوف

عندما يكونوا خارج الفندق .

Message Box: خانات توجد في المكاتب الأمامية في الخلف لوضع

الرسائل الخاصة بالضيوف وترتب حسب أرقام الغرفة.

Single: عبارة عن غرفة لشخص واحد .

Suite: مجموعة من الغرف العديدة وتستخدم " كجنح".

Assistant Manager And Night Manager: المدير الليلي والمدير المناوب

يمثل المدير الليلي إدارة الفندق في حل مشاكل النزلاء ويقع المكتب في

الفندق بالقرب من قسم الاستقبال ويجب وجوده بصفة دائمة لسهولة وسرعة

الاتصال به في حال وجود أي مشكلة وأخذ القرار لحلها.

وعادة يوجد مدير مناوب "Assistant Manager" في الوردية الصباحية

والمسائية أما الوردية الليلية يسمى المدير الليلي حيث يتولى مهمة المدير المناوب .

ومن أعمال المدير الليلي هو عمل "Report" تقرير يبين فيه ما حدث

خلال الوردية الليلية.

5- قسم الإشراف الداخلي: House Keeping Department

يعد قسم الإشراف الداخلي من الأقسام التي تحتاج إلى مجهود ونشاط كبير في العمل لأنه يقوم بنظافة الغرف والأماكن العامة والمطاعم والبارات والمكاتب وغيرها من الأماكن مثل أثاث الفندق ودورات المياه والممرات وكذلك الإلمام بمعرفة الإسعافات الأولية . وقد يكون لكل طابق قسم خاص بخدمة الغرف وقد يكون لكل الفندق حسب حجمه وتنظيمه.

- ويتضمن هذا القسم على التسلسل الوظيفي التالي:

مدير قسم الإشراف الداخلي - مساعدة مدير - رئيس مشرف في غرف - مشرفات غرف - عمال نظافة - رئيسة قسم البياضات - ، (مسؤولية الخياطة).

6- قسم الغسيل والكي: Landry Department

ويتعاون هذا القسم مع قسم الإشراف الداخلي على خدمة الغرف، ويقوم بتنظيف أغطية الأسرة والملابس للعاملين إضافة إلى ألبسة النزلاء . ويقوم بالكي أيضاً للعاملين بالفندق وللنزلاء وقد تكون خدمته مأجورة.

بعض المصطلحات الخاصة بقسم الإشراف: Donat Disturb Sing

عبارة عن لوحة صغيرة توضع على مقبض الباب الخارجي لغرف النزلاء ومعناه عدم إزعاج الضيف.

Maid s Cart: عبارة عن تر وولي خدمة يحتوي على الأدوات والإمدادات

التي تستخدمها مشرفة الغرفة لنظافة الغرف.

Make Up: تجهيز الغرفة ونظافتها بعد كل ليلة استعملت فيها

Master Key: المفتاح الذي عن طريقه يمكن فتح عدد كبير من الغرف.

Out Of order : الشيء الذي يحتاج إلى تصليح.

Production Sheet: عبارة عن قائمة لغرف الفندق يجب على مشرف

الغرف تجهيز غرفها.

Room Keeper: هو الشخص الذي يقوم بنظافة غرف الفندق.

House Man: هو الشخص الذي يقوم بنظافة الأرضيات والنوافذ في

الفندق.

7- قسم الأمن: Security Department

تتلخص مهمة هذا القسم في المحافظة على الأمن داخل الفندق والعمل على عدم فقد أو ضياع أية ممتلكات خاصة بالنزلاء أو الفندق. والمسؤول عن هذا القسم مدير الأمن ويعاونه عدد من المساعدين لهم خبرات طويلة في هذا المجال وعادة ينقسم المساعدين لضباط أمن وحراس للأمن وقسم الأمن يحتاط دائماً ويكون على دراية كاملة بالقانون والضبط والكفاءة العالية والنظام فعلى إدارة الفندق توفير الاحتياجات اللازمة من أجهزة ومعدات حتى يتسنى لقسم الأمن العمل على الوجهة الأكمل.

8- قسم السلامة: SECURITY

ظهرت إدارة السلامة في الفنادق نظراً لازدياد نسب الإجرام والحوادث في داخل الفنادق.

تعني إدارة السلامة أو قسم السلامة هو وجود إدارة مستقلة ومنظمة تعني بشؤون المحافظة على الأمن والسلامة داخل الفندق وليس لها علاقة بالأمن أو الشرطة الخارجية إطلاقاً ولكن قد يحدث تعاون فيما بينها من وقت لآخر وخاصةً في حالة المؤتمرات أو استضافة الفندق لضيوف سياسيين مهمين أو رؤساء دول... الخ.

يتم تعيين موظفين هذا القسم دائماً ممن يكون لديه خبرة سابقة في أجهزة الشرطة أو الأمن أو في ضباط الشرطة أو الجيش أو الأمن المتقاعدين (سوف أشرحه بالتفصيل في فصول لاحقة) .

9 - قسم الهاتف: TELEPHONE DEPARTMENT

ويكون مسؤولاً عن تأمين الاتصالات داخل الفندق وخارجه للعاملين بالفندق وللنزلاء، وقد يكون مقسم الهاتف ألياً وبالتالي فيكون دور العامل فيه ضيقاً كما أنه مسؤول عن تأمين الاتصالات الدولية للنزلاء.

كما يجب أن يتصف موظف الهاتف بالصفات الآتية:

- كيفية تشغيل الهواتف معرفة تامة.

- معرفة جميع أرقام إدارات الفندق.

وكذلك أرقام الشركات والأماكن السياحية إلخ.

أن يكون على درجة عالية من التحدث بأسلوب مهذب وثقة النفس ، والقدرة على الإقناع وحسن التصرف وكذلك من ضمن أعماله تحويل المكالمات إلى جميع الأقسام وإيقاظ الضيوف في حالة طلبهم أن يستيقظوا مبكراً.

الرد على أي استفسار في حالة استلام أي رسالة لضيف غير موجود في الفندق يجب تسليمها للاستقبال وذلك لوضعها في الحانة التي تخص الضيف.

قسم البريد والبرق والتلكس والفاكس:

ويقوم بتقديم الخدمات الأخرى كإرسال الرسائل أو البرقيات أو الرسائل المرسلة على الفاكس....

بعض المصطلحات الخاصة بقسم الهواتف:

Charges: تكاليف عمل مكالمة (colloquy) تليفونية.

Dialing: عمل مكالمة لمسافة بعيدة بدون مساعدة موظف التليفونات.

Operator: الشخص الذي يعمل على لوحة التليفونات.

Switchboard : جهاز يتحكم في عملية الاتصالات (Communication).

قسم الحاسب : (calculating Department) :

وقد أصبح ضرورة لا بد منها لكل فندق وينزل عليه أسماء النزلاء أو يستخدم لحفظ ملفات العاملين، كما أنه يرتبط بكافة الأقسام التشغيلية والمساعدة لضرورته وأهميته وقد يكون لكل قسم حاسب خاص لإنجاز أعماله بسرعة ودقة .

ثالثاً – إدارة العلاقات العامة : Public Relation Department

هي إحدى الإدارات الهامة التي دخلت في عالم الفنادق حيث أنها مرآة الفندق أمام الشخصيات الهامة. وتقوم هذه الإدارة على أسس وعناصر أهمها هو التعرف على رجال الأعمال وتوطيد العلاقة بين الفندق ومسؤولي الشركات المختلفة وكذلك مسؤولي الحكومة واكتساب ثقتهم. وتختص إدارة العلاقات العامة بعمل الدعاية اللازمة للفندق بوسائل الإعلام المختلفة .

الدعاية الداخلية:

- عن طريق النشرات وتوزيعها داخل المطعم وغرف النوم والأماكن التي يتردد عليها العملاء مثل المكاتب ومحلات الزهور والأماكن التجارية وهذه النشرات توضح أنواع القاعات الموجودة بالفندق والأنشطة والخدمات للنزلاء.
- عن طريق الملصقات الكبيرة التي تعرض في الشوارع الرئيسية.
- عن طريق التليفزيون و دور النشر والمحلات .

فمن خلال إدارة العلاقات العامة يسهل للعميل معرفة ما تقدمه الفنادق من خدمات وتسهيلات والعمل على ترغيب العملاء في التردد دائماً فالإعلان مهم جداً في الفنادق فبدونه لا ترتفع نسبة الأشغال ، وكذلك ينقل للمستهلك نوعية الخدمة مع توضيح عنصر المنافسة بين الفنادق .

رابعاً - إدارة المبيعات : Sales Department

فمن خلالها تظهر الفنادق في الصورة من حيث نجاح حجم المبيعات ، والهدف الرئيسي لهذه الإدارة هو العمل على جذب المزيد من العمل داخل الفندق وزيادة نسبة الإشغال وذلك عن طريق الأفواج السياحية، والرحلات الخاصة والمؤتمرات حيث أن نسبة الإشغال يقوم بها مجموعة من الأفراد يعملون على ترويج جميع تسهيلات الفندق وخدماته وتقريب المسافة بين العملاء والفندق وعمل العرض الجذاب لإغرائهم وجذبهم للفندق.

وتقوم إدارة المبيعات على الأسس التالية:

- معرفة السوق وما يدور فيه .
- عنصر المنافسة بين الفنادق .
- الأسعار والخدمات.
- ارتباط المبيعات بالتسويق.
- ما هو المطلوب بالنسبة للنزلاء وما يترددون عليه
- الاتصال بالشركات الجديدة التي لم يتعامل الفندق معها
- الابتكار والتجديد.
- إقامة المعارض للشركات العالمية المعروفة لزيادة عدد العملاء.

بعض المصطلحات الخاصة بإدارة المبيعات:

Advertisement: إعلان في الصحف.

External selling: المبيعات خارج الفندق لجذب أعمال جديدة.

Hotelier: ماهر في الأعمال الفندقية.

Internal selling: المبيعات للضيوف داخل الفندق (نزلاء).

Patron: الضيف المستديم.

Poster: عبارة عن لوحة مطبوعة (إعلان كبير) للدعاية العامة.

Promotion : ترويج المبيعات والمنتجات.

Publicity : نشرة للشهرة والانتشار.

Sales manager : هو الشخص الذي يشرف على المبيعات.

– إدارة التسويق : Marketing Department

تقوم الإدارة على تحسين الكفاية لرغبات السوق كوسيلة فعالة من وسائل الاتصال بين الفندق ونزلائه وكذلك الشركات السياحية والمجموعات لزيادة الإقبال على المنشآت الفندقية ويعمل التسويق على زيادة المبيعات ويرتبط ارتباط وثيق بالعلاقات العامة . كما يقوم التسويق (Marketing) بالكشف على فرص البيع والتطوير في السوق ومعرفة شعور النزلاء تجاه الفندق وجذبهم عن طريق كرم الضيافة والمعاملات ومعرفة نوعيات وطلبات العملاء والرد على الأسئلة. كما أنه مسؤولاً عن مخازن البيع داخل الفندق، وعن أسعار المواد والأطعمة في الفندق.

خامساً- إدارة الحسابات : Accounting Department

إدارة الحسابات من الإدارات الهامة في الفنادق. وتختص بتسجيل القيود في دفاتر اليومية ودفتر الأستاذ والحسابات الختامية وإعداد الميزانية لبيان المركز المالي للمنشأة الفندقية، ويتعاون مع المالية كما أنه مرتبط بتسعير الخدمات في الفندق وإظهار نقاط الضعف والقوة في تقديم الخدمات من الناحية الاقتصادية، وقد يقوم بدور تنسيقي بين المحاسبين في مختلف الأقسام.

- قسم المخازن : Store Department

عند إنشاء المخازن يجب مراعاة قريبا من قسم الاستلام وكذلك من المطبخ.

المواصفات المطلوبة في قسم المخازن :

- التأكد من وجود التهوية.
- التأكد من وجود إطفاء الحرائق.
- عدم وجود الرطوبة.
- يجب أن تكون الأبواب لا تسمح بدخول الذباب وغيره من الحشرات.
- يجب أن تكون المخازن محكم لا يمكن تسرب أي شيء منها.
- يراعي وجود موازين بالمخزن.
- يجهز بأرفف متحركة.
- النظافة التامة للحوائط والثلاجات
- ابتعاد المخازن عن الحرارة الشديدة.
- عدم وضع الأطعمة تحت الأرض.
- التأكد من وجود التاريخ على الأطعمة والمشروبات (تاريخ الإنتاج) .
- يجب أن تكون المخازن بعيدة عن المياه.

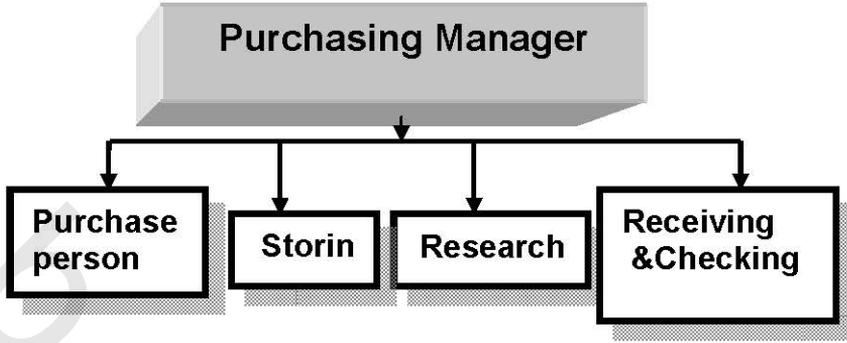
- قسم المشتريات : Purchasing Department

تختص إدارة المشتريات كل ما يلزم الفندق من المشتريات المختلفة مع مراعاة شراء أجور أصناف بأسعار معتدلة ويتولى إدارة هذا القسم مدير المشتريات ويعاونه مندوبين مشتريات.

- مهام قد توكل إلى قسم المشتريات:
- النقل : نقل المواد المشتراة إلى الفندق.
- الاستلام : استلام المواد المشتراة.
- التفتيش : تفتيش وفحص المواد المشتراة.

- التخزين.
- السيطرة على الخزن.
- التخلص من البضاعة الفائضة والمواد الخردة.
- **مدير المشتريات : Purchasing Manager**
- ويرأس قسم المشتريات مدير قسم المشتريات ويكون له مهام إدارة هذا القسم بأفضل وجه ومن أهم واجباته:
- السيطرة على الكلف.
- التأكد من الموردين، المعدات والخدمات المتوفرة،
- دراسة الأسواق ومعرفة مصادر التوريد.
- دراسة اتجاهات السوق والتنبؤ بارتفاع أو انخفاض الأسعار.
- يكون على دراية كاملة بكيفية الشراء.
- عمل مدير الشراء ليس فقط إصدار أوامر الشراء وإنما يجب أن يكون على معرفة كاملة لهذه الأعمال والمهارات وتتضمن:
- التخطيط السليم.
- التوقع (التنبؤ)
- التنظيم .
- الإشراف على العمليات الإدارية.

((مخطط يوضح هيكل تنظيمي لقسم الشراء))



سادساً - إدارة الأغذية والمشروبات: Food And Beverage Department

إدارة الأغذية والمشروبات من أهم الإدارات بالفندق، ومهمتها القيام بخدمة الضيوف الذين يستخدمون المطاعم والحفلات والمهلى الليلي والبارات....الخ.

ويتوقف نجاح هذه الإدارة على المطبخ وكيفية عمل قوائم الطعام والخدمة التي يقوم العاملین ومتابعة المبيعات . ويقسم إلى عدة أقسام فرعية:

قسم المطعم: (Restaurant) ويكون مسؤولاً عن ترتيب الطاولات والأواني والكوؤس وشروط الترتيب والتصنيف للطعام، كما أنه مسؤول عن المشروبات الأخرى. وقد تقدم جميعها في المطعم وقد يكون لكل من هذه المشروبات صالات خاصة كصالة الشاي مثلاً ... ويتعاون مع قسم الإشراف والخدمة للتسيق فيما بينها لتقديم الخدمات في الوقت المناسب

قسم المطبخ: (cookhouse) ويكون مسؤولاً عن الطهي وعن أصناف الأطعمة التي ستقدم، وكثيراً من الفنادق قد تحصل على شهرتها نتيجة لأنواع الأطعمة والأطباق التي يقدمها المطعم، ويتعاون مع قسم المشتريات لتأمين الطلبات بالتنوع والكمية المناسبة، وفي التوقيت المناسب، ويتعاون مع قسم المخازن لتخزين الخضروات والفواكه والمعلبات....

قسم البارات : (barroom)

قد يكون هناك قسم واحد مسؤول عن المشروبات، وقد يكون هناك عدة صالات أو بارات واحد لخدمة البندة وآخر للبيرة ، وقد يكون البار لخدمة زبائن الفندق حصراً ، أو للخدمة العامة وهو مسؤول عن أنواع المشروبات ونوعيتها وكوئسها وطريقة تقديمها.

قسم الحفلات : (reception)

وهو قسم مسؤول عن صالات الأفراح والمؤتمرات والندوات ... وقد يكون هذا القسم ملحقاً بالمكاتب الأمامية، ولكن غالباً ما يلحق بقسم الأطعمة والمشروبات كون الحفلات يتم فيها تقديم الأطعمة والمشروبات.

قسم الإشراف والخدمة : (supervision)

وهذا القسم يكون مستقلاً ليقوم بخدمة المطعم والبارات والحفلات وصالات الشاي والاستقبال ويكون مرتبطاً وملحقاً بكل من المطعم على حدة والبار ... وهو على ارتباط وثيق بالأقسام السابقة ويعدّ الواجهة لها وقد يكون شكل تقديم الخدمة أهم من الخدمة نفسها.

قسم الصيانة (الهندسي) : (conservancy)

وهو القسم الذي يتوافر فيه المهندسين والفنيين وعمال الصيانة من الكهرباء وصيانة الأدوات الصحية، وأجهزة التكييف، والتليفون، ومختلف الأجهزة والوسائل الإنشائية والمعمارية والميكانيكية والكهربائية. ولكل تخصص منها طاقم فني متخصص يعمل بصفة منتظمة، وعادة ما يكون عملهم بنظام الوردية لتغطية مدة أربعة وعشرين ساعة يومياً.

قسم شؤون العاملين والتدريب : (Personnel Department)

مسؤول عن العاملين في الفندق من حيث التعيين وتحديد أجورهم وتدريبهم وتميئهم وتنمية قدراتهم الذاتية، كما أنه مسؤول عن الحوافز

والترقية والنقل، إضافة لحفظ سجلات العاملين وتقويم الوظائف وأداء العاملين وتوصيف الوظائف إضافة لتقديم الخدمات الثقافية للعاملين وتطويرهم.

قسم المالية والخزينة: (finance And chest) وهو المسئول عن إدارة الأموال وعن التخطيط المالي وتوفير الأموال اللازمة لتشغيل الفندق، وتأمين الطلبات، كما أنه مسؤول بالتعاون مع الحسابات عن دراسة النسب المالية، وتحديد المركز المالي للفندق ورصيده في المصرف والأموال (السيولة) الجاهزة لديه، كما أنه مسؤول عن مدى ربحية الأقسام وإعداد الميزانيات التقديرية والإشراف على أمناء الصناديق والمحاسبين والمسؤول عن الصرف وإعداد الرواتب للعاملين....

قسم الخدمات الطبية والعيادة (clinic) وبعض الفنادق الكبيرة توفر خدمة طبية جيدة وعيادة علاجية للنزلاء والعاملين بالفندق والبعض يكتفى بالعلاج السريع ثم الاتصال الفوري بالإسعاف أو المستشفى في الحالات الحرجة.

قسم الكراج والسيارات: (Cars Department) ويختص هذا القسم بالحركة والنقلات سواء لعربات المواد والموردات أو لنقل النزلاء في سيارات كبيرة أو صغيرة وسيارات نقل الموظفين والعمال. وتزداد أهميته في حالة الفنادق المتواجدة خارج المدن.

أقسام القطاع الخاص والمحلات المؤجرة: (Sector private) وبعض الفنادق تلحق بها قسم أو أقسام للقطاع الخاص الذي يسمح له بالبيع وتقديم الخدمات غير المتوافرة داخل الفندق نفسه. مثل محلات الحلاقة والكوافيرات والبدي كير للسيدات.

كما يمكن أن يتبع هذا القسم محلات خاصة للعاديات والتحف والهدايا ذات الطبيعة المتميزة للمدينة أو البلد المتواجد فيها الفندق. وعلى سبيل المثال محلات خان الخليلي في جميع الفنادق الكبيرة.

قسم الصحة والرياضة : (Health And Sport Department)

وهذا القسم يمثل الركن الصحي ورعاية النزلاء وصالة الجمنزيم، وحمام السباحة وملاعب التنس...وسواء كان للنزلاء أو غيرهم من الأجانب الذين يفضلون الاستفادة من هذه الخدمة، ويلحق بهذا القسم وحدة التدليك (solidification facial) وحمامات السونا، وحمامات الجاكوزي، وغيرها من صالات رياضية الأخرى.

*** الإدارة المالية :**

- تعريف الإدارة المالية بالفنادق :

هي إدارة الفنادق من منظور مالي باتخاذ القرارات المالية التي من شأنها تحقيق هدف عن طريق ما يلي:

- حجم ونوع الأصول التي يجب شراؤها.
 - حجم ونوع التمويل المناسب لهذه الأصول.
- وهي الإدارة التي تقوم بتقدير الأموال وتديرها وتوزيعها والعمل على انتظام تدفقها وحسن استغلالها حتى تحقق أكبر ربحية مع عدم تعريض الفندق لخسارة أو أزمات مالية.

أهداف الإدارة المالية :

- ١- تحقيق أكبر ربحية ممكنة مع المسؤولية الاجتماعية..
- ٢- المحافظة على الأموال المستثمرة في المشروع.
- ٣- رفع الكفاءة الإنتاجية مع العمل على تقليل التكاليف وتحقيق أقصى مبيعات.

٤- عدم تعرض المشروع لأي أزمات مالية.

٥- التقليل من المخاطر.

ولذلك نجد أن الإدارة المالية تقوم بتدبير الأموال اللازمة للتشغيل وتوزيعها والعمل على انتظام تدفقها وحسن استغلالها.

وتتدخل أعمال الوظيفة المالية في أعمال الوظيفة المحاسبية بنسبة أكبر من تدخلها في أعمال الوظائف الأخرى.

فالمحاسبة تقوم بتسجيل العمليات واستخراج نتائجها أما التحليل المالي والتنبؤ والتخطيط والرقابة فهي من أعمال الإدارة المالية.

- ومن هنا نجد أن الإدارة المالية تقوم بما يلي:

١- الاشتراك مع الإدارة العليا في وضع الخطط طويلة الأجل.

٢- دراسات الصرف على الأصول الثابتة في دراسات الجدوى.

٣- الائتمان وتحصيل الديون.

٤- إعداد الميزانيات التقديرية.

٥- مراقبة الصرافين والمحصلين.

٦- وضع خطط إصدار الأسهم والسندات.

٧- دراسة التمويل من القروض (البنوك والهيئات المالية الأخرى) والعقود.

٨- وضع سياسة توزيع الأرباح.

٩- إعداد الموازنة العامة وبنود الطوارئ.

١٠- إبداء المشورة لمجلس الإدارة لإصدار القرارات.

والمدير المالي مسؤول عن جميع الأقسام التي من مهامها الإيرادات والمصروفات ولذلك فإن مراقبة النقدية وتوفيقها أولاً بأول مع الالتزامات وكشف الفائض أو العجز.

ولذلك فإن الإدارة المالية في الفنادق مسؤولة عن العمليات الحسابية عن طريق قسم الحسابات (حسابات الإيرادات وحسابات التكاليف).

❖ قسم المراجعة في جميع المراكز البيعية من إيجارات غرف ومبيعات أغذية ومشروبات وحفلات ومؤتمرات واتصالات وغسيل ومكوى ومراكز استجمام وترفيه إيجارات والمحلات والأماكن المختلفة.

❖ وقسم المشتريات والمخازن وجرّد العهدة.

❖ وقسم الائتمان والتحصيل .

❖ قسم العقود والمناقصات والمزايدات.

والرقابة المالية تقوم بكشف أي انحرافات في الأعمال المالية مع كشف الخلل في التنظيم وإصلاحه واستقصاء أسبابه لإصلاح الأوضاع.

علاقة الوظائف المالية بالوظائف الأخرى بالفندق:

١ - العمليات المحاسبية لكل قسم من الأقسام التي تدر دخل للفندق.

٢ - الاشتراك في وضع الخطط طويلة الأجل.

٣ - تقديم دراسات شراء الأصول الثابتة وتقييمها ومدى الجدوى من شرائها.

٤ - الائتمان وتحصيل الديون.

٥ - إعداد الميزانيات التقديرية.

٦ - الاتصال بالبنوك والمؤسسات المالية.

٧ - مراجعة وعمل العقود والمناقصات الخاصة بشراء المواد الخام للأقسام المختلفة.

٨ - مراقبة كاتبوا الفواتير والصرافين.

٩ - وضع خطط إصدار الأسهم والسندات والأموال المستثمرة.

١٠ - الرقابة على تكاليف التشغيل بالأقسام المختلفة.

١١ - تخطيط سياسة توزيع الأرباح.

١٢ - تحديد أسعار الخدمات المختلفة بالفندق.

فالوظيفة المالية بأعمالها الفنية تتحمل عبء الأعمال الفنية للوظائف الأخرى من الناحية المالية، كذلك التنسيق بين أعمال الإدارات والأقسام

ككل من الناحية المالية وتقوم للإدارة المالية بإعطاء الأوامر ومراقبة تنفيذها مالياً لجميع الأقسام.

دور الإدارة المالية في تحقيق أهداف الإدارة:

- تحليل البيانات الإحصائية والمحاسبية وعرضها في شكل بدائل اقتصادية لتفاضل بينها الإدارة.
- سرعة مد الإدارة بالبيانات والمعلومات الخاصة بحل مشكلة من المشاكل التي تعترض العملية الإنتاجية.
- دقة البيانات والنتائج تؤدي إلى اتخاذ قرار صحيح وخطة مثلى.
- دراسة الأسواق الداخلية والخارجية ووضع ميزانية لها تفيد في عمليات التسويق والإنتاج والبيع.
- التنبؤ بحجم الطلب على الإنتاج تفيد التخطيط لعدد الوحدات المنتجة الذي يحقق أقصى ربح ممكن في ظل ظروف السوق والطاقة المتاحة.
- حل مشاكل التخزين وتحديد الحجم الأمثل للمشتريات والمخزون السلعي.
- تحديد معدلات إهلاك الأصول الثابتة.
- وضع معدلات تحميل التكاليف الغير المباشرة وتوزيع على وحدات التكلفة.
- وضع الميزانيات التقديرية.
- وضع معايير للتكلفة.
- الرقابة على المخزون السلعي وتحديد أرصدة الأصناف.
- الرقابة على الإنتاج وجودته.
- تحديد انحرافات التكاليف الفعلية وتحليلها.
- الرقابة على عناصر التكاليف واستخداماته.

واجبات ومسؤوليات المدير المالي:

- إسداء الخدمات المالية لجميع أقسام الفندق.
- مراقبة الإيرادات والمصروفات والأشرف عليها.
- التنبؤ بالنتائج المالية للفندق.
- تنظيم أعمال المراجعة والرقابة المالية.
- وضع نظام للتكاليف.
- وضع نظام الصرف المقبوضات.
- تقويم النتائج المالية لكل قسم من أقسام الفندق.
- عمل التقارير المحاسبية والإحصائية.
- رسم سياسة التمويل المالي.
- التخطيط لمدى حاجات الفندق لتحديد المال اللازم للشراء.
- المشاركة في إصلاح الأخطاء والانحرافات عن تحقيق الهدف الموضوع بالخططة.
- تحديد كمية ومواصفات الخامات والمواد الأولية مع الأقسام الفنية وكذلك كمية ومواصفات الأثاثات والمعدات وأدوات المكاتب والمطبوعات المشاركة في تخفيض المصروفات وزيادة الإيرادات.

