

## إجابات أسئلة الوحدة

### الإدارة والتنظيم

#### السؤال الأول:

عرّف الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي.

الهيكل التنظيمي: الإطار الذي يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات التي تقوم بالأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المؤسسة، وهو يحدد خطوط السلطة وموقع اتخاذ القرارات الإدارية وتنفيذها.

#### السؤال الثاني:

قارن بين مهام مشرف الطوابق ومجهز الغرف من حيث المسؤوليات المترتبة على كل منهما.

#### مشرف الطوابق

1. توزيع الغرف على العاملين ومراقبة أدائهم في أثناء تنظيف الغرف ومرافقها.
2. المشاركة في إعداد برامج العمل اليومية والأسبوعية والشهرية.
3. تفقد الأجهزة والمعدات المستخدمة في الطوابق والغرف.
4. تفقد مواد التنظيف والتعقيم ومتابعة تخزينها بوضع سلم.
5. تفقد جاهزية عربة الطوابق من البياضات ولوازم الغرف ومرافقها.
6. تفقد المظهر العام لفريق العمل، والتأكد من التزامهم بلباس العمل وبطاقة الاسم.
7. متابعة تنظيف المفروشات والأثاث والسجاد.
8. جرد مستودعات الطوابق على نحو دوري.
9. إعداد التقارير اليومية، وإعداد قوائم المواد اللازمة من المنظفات ومتابعة تأمينها واستلامها وتخزينها.
10. إعداد طلبات الصيانة ومتابعة تنفيذها.
11. مراعاة تطبيق أسس تعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.
12. تدريب العاملين على أفضل الأساليب المتبعة لتحقيق معايير النظافة.

#### مجهز الغرف

1. تجهيز عربة الطوابق بالمستلزمات الضرورية للعمل.

2. تنظيف الغرف وشفط الغبار عن السجاد والمفروشات.
3. ترتيب الأسرة.
4. تلميع قطع الأثاث.
5. تنظيف الحمامات والشرفات والممرات.
6. المحافظة على ممتلكات الفندق والضيوف.
7. إبلاغ مشرف الطوابق عن أماكن الخلل والعطل في الغرف والمرافق الأخرى.
8. استلام البياضات والمستلزمات الأخرى من المستودع أو من مشرف الطوابق.
9. نقل النفايات إلى المكان المخصص لها خارج الفندق.
10. الالتزام بتعليمات الأمن والسلامة والصحة العامة.

### السؤال الثالث:

وضح علاقة العمل بين قسم التدبير الفندقي وكل من الأقسام الآتية:

أ- قسم الدوائر الأمامية.

تبادل المعلومات بين قسم التدبير الفندقي وقسم الدوائر الأمامية في ما يكلف جاهزية الغرف، وحركة الأشغال اليومية والأسبوعية والشهرية المتوقعة للفندق، ومواعيد وصول المجموعات السياحية وعدد غرفهم وموعد مغادرتهم، وأرقام غرف الضيوف المتوقع مغادرتهم يوميا، والضيوف الذين أسكنوا بالوسائل المتاحة والمعتمدة في الفندق، ويرسل قسم التدبير الفندقي نسخة من تقرير التدبير الفندقي إلى قسم الدوائر الأمامية الذي يبين حالات الغرف اليومية، إذ يقوم قسم الدوائر الأمامية بمراجعة حالات الغرف وتدقيقها مع لوحة الغرف وتصحيح الاختلافات إن وجدت بمشاركة القسمين.

ب- قسم الموارد البشرية.

إبلاغ قسم الموارد البشرية عن حاجة قسم التدبير الفندقي من الأيدي العاملة ضمن شروط معينة لاختيارهم وتعيينهم في القسم، ويزود قسم التدبير الفندقي قسم الموارد البشرية بمعلومات مهمة عن العاملين في قسمه في ما يتعلق بدوامهم وإجازاتهم وترقياتهم وجوانب تدريبهم، ويطبق قسم الموارد البشرية القوانين الخاصة بالعمل في ما يتعلق برواتب العاملين وإجازاتهم السنوية والمرضية ومكافآت نهاية الخدمة والتأمين الصحي والضمان الاجتماعي.

ج- قسم الصيانة.

على العاملين في قسم التدبير الفندقي إبلاغ المشرفين عن الأعطال التي تحتاج إلى Maintenance Request صيانة أو إصلاح للقيام بتعبئة طلب الصيانة ( ) وإرساله إلى قسم الصيانة لاتخاذ الإجراءات اللازمة، ثم يبلغ قسم الصيانة قسم التدبير الفندقي بموعد بدء الصيانة والانتهاء منها، وفي الحالات الطارئة يجب الإبلاغ عنها بوساطة الهاتف، ويجب الإبلاغ عن أعطال الأجهزة لإصلاحها بالسرعة الممكنة.

د- قسم المطعم.

تنظيف المطاعم وقاعات الحفلات والمرافق الخاصة في المطاعم، وتزويد المطاعم وقاعات الحفلات بمفارش الطاوات والقوط النظيفة ، وتوفير الملابس الخاصة Room بالعاملين في المطعم وقاعات الحفلات ، وتبليغ قسم خدمة الغرف ( Service ) عن عربات الطعام والصواني الموجودة في الغرف والممرات من أجل رفعها.

### السؤال الرابع:

اشرح الأعمال الرئيسية لمشرف غرفة البياضات.

1. إعداد سجلات استلام البياضات وتسليمها على أساس العدد والنوع والحجم.
2. إرسال البياضات ولباس العاملين المتسخة إلى المصبغة.
3. استلام البياضات الجاهزة من المصبغة والتأكد من نظافتها وعددها.
4. إصلاح البياضات الممزقة أو إتلافها أو استغلالها في أعمال النظافة.
5. تخزين البياضات ولباس العاملين على نحو آمن وسليم.
6. تسليم البياضات واستلامها في الأوقات المحددة.
7. مراعاة تطبيق تعليمات الصحة والسلامة المهنية.

### السؤال الخامس:

عدد خمس مهام يقوم بها رئيس قسم التدبير الفندقي.

1. مشاركة إدارة الفندق في وضع خطط العمل المستقبلية.
2. إعداد أسس العمل ومعايره في قسم التدبير الفندقي.
3. وضع الميزانية التقديرية للتكاليف المختلفة في القسم.
4. كتابة التقارير الخاصة بالصيانة اليومية والأسبوعية والشهرية والسنوية.

5. مقابلة العاملين في قسم التدبير الفندقي واختيارهم.

### السؤال السادس:

استنتج الأهداف العامة والخاصة لقسم التدبير الفندقي.

يهدف قسم التدبير الفندقي على نحو عام إلى إيجاد علاقات عمل جيدة مبنية على التعاون والتنسيق مع أقسام الفندق المختلفة، وذلك لتوفير المكان المريح والنظيف والهادئ الذي يكسب الفندق سمعة طيبة لدى الضيوف، ويهدف قسم التدبير الفندقي على نحو خاص إلى ضمان الاستخدام الأمثل للعناصر المادية والبشرية في الفندق وتحقيق الأهداف المنشودة.

### السؤال السابع:

حدّد الأسباب التي يلجأ إليها الفندق في عقد اتفاقيات خاصة للخدمات الفندقية.

1. عدم توافر المعدات الخاصة بالعمل.
2. الحاجة إلى عدد كبير من العمال.
3. خطورة القيام بالعمل.
4. نقص الخبرة الفنية بالعمل.

### السؤال الثامن:

تلجأ بعض الفنادق إلى الاتفاق مع مصبغة خارجية لغسل البياضات والملابس، وضح الإيجابيات والسلبيات التي يمكن حدوثها لقاء ذلك.

الإيجابيات:

- تمكن الفندق من استغلال المساحة المخصصة للمصبغة في زيادة عدد المرافق الموجودة في الفندق.
- توفير المصاريف اللازمة لتجهيز المصبغة بالمعدات والأدوات والمواد والأيدي العاملة.

السلبيات:

- تلف البياضات واستخدامها استخدامًا غير صحيح في عملية الغسل والكَيِّ.
- التأخير في الاستلام والتسليم يؤثر في مستوى الخدمة في الفندق.