

فندقة

نظم ولوائح فندقية

٢٧٥ فند



مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد :

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " نظم ولوائح فندقية " لمتدربي قسم " السياحة والفندقة " للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تهديد

تعد اللوائح والأنظمة الخاصة بكل منشأة هي الدستور الذي يحكم تصرفاتها لذلك يتعين دراسة هذه اللوائح دراسة عملية دقيقة، وإعادة النظر في جميع القرارات والتعليمات والتفسيرات المختلفة؛ للوقوف على إمكانية تطبيقها ومسايرتها لطبيعة عمليات تشغيل الفندق. ويتعين الرجوع إلى هذه اللوائح عند إجراء أية دراسات موضوعية أو تغيير في التنظيم الإداري؛ حتى لا تتعارض هذه التنظيمات مع اللوائح السارية. ويمكن الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في الفنادق لدراسة مثل هذه اللوائح؛ لضمان حسن تشغيل الفندق، وللوقوف على الأحوال المحيطة به، والقوانين المحلية التي تتعلق بإدارة وتشغيل الفنادق كقوانين العمل والعمال والقوانين واللوائح والتعليمات التي تنظم التفتيش الفني، والتراخيص والقوانين السياحية السائدة محلياً، ووجوب دراسة التنظيم الإداري للفندق، ومعرفة واجبات الأقسام المختلفة، وعلاقة هذه الأقسام بعضها ببعض، وطرق التشغيل، وطرق الرقابة الداخلية؛ حتى يمكن تحقيق أعلى مستوى في عمليات التشغيل المختلفة بالفندق.

ودراسة هذه اللوائح تعد من العوامل الهامة في مجال الفنادق وأماكن الإيواء الأخرى؛ حيث تتصل كافة عمليات التشغيل بعضها ببعض، وتعتمد أساساً على العامل البشري.



نظم ولوائح فندقية

تنمية الموارد البشرية

الجدارة : معرفة تنمية الموارد البشرية لرفع كفاءة العاملين .

الأهداف :

عندما يكمل المتدرب الوحدة يكون قادرا على :

١. أن يكتسب القدرات لتنمية الموارد البشرية .
٢. أن يبحث عن الجوانب الإيجابية ومحاولة تنميتها .
٣. أن يشعر بالانتماء للمنظمة التي يتبع لها .
٤. أن يميز المناخ السليم يشجع الجميع على الإضافة .
٥. أن يدرك أن دور المدير هو تخفيف الشعور بالملل عن طريق إثراء العمل بطرقه المختلفة.
٦. أن يلم ببعض الوسائل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار لتنمية الجماعات على اتخاذ القرار .
٧. أن يدرك أن عملية برامج التدريب يجب أن تكون مناسبة لمستوى المتدربين .
٨. أن يلخص عوامل التدريب الناجح .
٩. أن يميز النقاط التي يجب أن تتوفر في التدريب داخل وخارج الفندق .
١٠. أن يميز كيفية تقييم الأفراد قبل وبعد الدورة التدريبية .

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة ١٠٠ ٪

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة

الوسائل المساعدة :

متطلبات الجدارة :

زيارة ميدانية لإدارة شؤون الموظفين في فندق

تقييم الأفراد قبل وبعد الدورة التدريبية :

من الأفضل تقييم الأفراد قبل وبعد الدورة التدريبية من خلال دراسة رد فعل التدريب على الفرد بالنسبة إلى النقاط الآتية :

الجودة :

مطابقة الأداء الفعلي بالأداء المطلوب من حيث الدقة والشمولية للمعايير الموضوعه .

الإنتاجية :

مقدار إنتاج الفرد في مدة محدودة قبل وبعد الدورة .

مدى الاعتماد على الفرد :

مقدار الاعتماد على الفرد لتأدية عمله ومتابعته له .

مدى الاستيعاب :

تفهمه للعمل والمهارات العملية والفنية وقدر المعلومات الأساسية التي لديه لتأدية عمله بإتقان.

التواجد :

مقدار تواجده وانتظامه في العمل .

الاستقلالية :

مقدار العمل الذي يؤديه الفرد بقليل من الرقابة، أو من خلال الرقابة الذاتية .

ومن أجل التوصل إلى عائد ملموس من برامج التدريب على المدير تهيئة مناخ مناسب داخل العمل يشجع الأفراد على تطبيق ما تعلموه بطريقة فعالة وعليه أيضاً اتباع أسلوب مرن؛ حيث إن الاحتياجات التدريبية كثيراً ما تتغير، كما أن الوسائل التعليمية في استحداث مستمر .

تنمية الموارد البشرية

تهدف تنمية الموارد البشرية إلى رفع كفاءة العاملين، وتزويدهم بالمعرفة؛ لرفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية لأقصى حد. فالمدیر لا يدير الأفراد فقط، ولكنه يعمل أساساً على تنميتهم من أجل المنظمة ومن أجل أنفسهم.

اكتساب القدرات :

بما أن الموارد البشرية تعتبر الركيزة الأساسية للمنظمة فعلى المدير بذل جهود ملموسة ومستمرة ليكتسب العاملون عادات وأسلوب تفكير متميز بما يمكنهم من أن يصبحوا قادة مرموقين في المستقبل؛ وذلك لأن الكثير من عناصر القيادة الفعالة يمكن اكتسابها بالدراسة والخبرة الذاتية، والإمام بخبرة الآخرين والاستفادة منها .

ومن أهم واجبات المدير تنمية الأفراد ، ليس فقط لأن ذلك يسهل العمل، ولكن لأنه سيجد فريقاً مدرباً يقوم بعمله بكفاءة عندما يترقى إلى منصب أعلى، وعندما ينمي قدرات معاونيه فإنه ينمي قدراته أيضاً في نفس الوقت، كما ينمي الانتماء للمنظمة؛ حتى لا يترك هؤلاء الأفراد المهرة العمل .

البحث عن الجوانب الإيجابية :

من الأفضل عدم التركيز على الجوانب السلبية لدى الأفراد، بل التركيز على الجوانب الإيجابية ومحاولة تنميتها، أي التركيز على ما يستطيع الفرد القيام به وتنمية قدراته، وتغيير أسلوب تفكيره، وذلك بمساندته وتقديره له، واستبعاد الإحباط والتشاؤم والانتهازية عنه .

:

من الأفضل خلق شعور بالانتماء للمنظمة لدى الأفراد؛ حتى لا يذكرونها على أنها كيان منفصل عنهم بل يشعرون بأنهم من المقومات الأساسية لها، وأن ازدهارها يتم طبقاً لمجهوداتهم، وذلك من خلال وضعهم دائماً في الصورة، مشاركين في أغلب القرارات عن طريق التدريب والممارسة؛ حتى لا ينظروا للمنظمة على أنها شبح يطاردهم، بل وحدة متكاملة معهم .

اختلاف سرعة التنمية :

كما أن بعض الورود تنمو أسرع من البعض الآخر فالحال كذلك مع العاملين، فهم يختلفون في سرعة تنميتهم، فالمناخ السليم يشجع الجميع، بالإضافة إلى التركيز على تفويض السلطة بما يسرع في عملية التنمية حيث تعتبر عملية التفويض من أنجح الوسائل المستخدمة في تطوير العاملين، وتحسين إنتاجيتهم، واستغلال وقتهم، وذلك من خلال تركيز القائد الإداري على الأمور الهامة والرئيسية، وتفويض الأمور الثانوية التي يمكن للعاملين المدربين القيام بها بفاعلية .

وعندما يلقي المدير نظرة متجددة على كل وظيفة فقد يكتشف بها إمكانيات أبعد مدى مما كان لديها من قبل .

إثراء العمل :

أدت الميكنة والآليات إلى تبسيط العمل ، ولكن قد يشعر العاملون بالملل وعدم الرضا أو التذمر الدائم بسببها ، هنا يظهر دور المدير الكفاء الذي يعمل على تخفيف الشعور بالملل عن طريق إثراء العمل بالطرق الآتية :

١. توسيع نطاق العمل لدى الفرد بإعطائه أعمالاً ومسئوليات إضافية في حدود الجهد المطلوب والوقت المتوفر .
٢. تشجيع دوران العمل من خلال إلحاق الفرد بعمل غير الذي يقوم به ، وهذا قد يتطلب تدريباً تحويلياً. وقد يتسبب دوران العمل بالشعور بالإحباط للفرد؛ نظراً لأنه سيفتقد الجماعة التي كان يعمل معها أو سيشعر بأنه غريب ودخيل في عمله الجديد ، كما سيشعر أيضاً بأنه ليس لديه خبرة مثل الموجودين .
٣. ومن الممكن تجنب نقل الفرد إلى عمل آخر أو في وحدة أخرى من خلال تبادل العمل مع الآخرين في نفس القسم لتجنب الشعور بالإحباط ، وذلك بعد تدريبه .

تدريب الجماعات على اتخاذ القرار :

- بعض الوسائل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند اختيار الجماعات التي تساهم في اتخاذ القرار :
١. اختيار الجماعات ذات الاتجاهات المتجانسة .
 ٢. لا يتم اختيار الجماعة التي لها تأثير سلبي على الأفراد بالنسبة لأهداف المنظمة .
 ٣. الجماعات الكبيرة أفضل من أجل تجميع ونقل المعلومات إلى وحدتها ، بينما المجموعات الصغيرة أفضل في التأثير على الآخرين .
 ٤. عملية الاقتناع والإبداع تكون أيسر عندما لا توجد صراعات بين الجماعات .
 ٥. يمكن الحصول على نتائج ملموسة عند التركيز على الخبرة الفنية لدى الجماعات أكثر مما يتم الحصول عليه عند التركيز على السلطة ، ومن الأفضل أن تكون هذه الجماعات تمثل مركزاً قوياً لزملائها لكي يستطيعوا إقناعهم بما تدربوا عليه .
 ٦. مطلوب التدريب من أجل أهداف محددة ، حيث تعتبر الجماعات مسؤولة عن تحقيقها بكفاءة .
 ٧. من الأفضل استخدام الحوافز الاجتماعية ، كالتقدير الفوري المعلن للإنجازات الملموسة بجانب استخدام الحوافز المادية .

٨. العمل على تجنب وجود صراعات بين أعضاء الجماعة، وتفاذي العوامل التي تؤدي إلى الإحباط؛ من أجل التوصل إلى أكبر قدر من التجاوب .

التدريب :

معظم المؤسسات تتفق مبالغ كبيرة على التدريب أملاً في التوصل إلى عائد مناسب لهذا الاستثمار، ومن المشاكل الأولية بالنسبة للبرامج عدم وجود صلة في أغلب الأحيان بالاحتياجات الفعلية للمتدربين، وبالتالي لا ينتفع بها الأفراد، أو كثيراً ما تصمم البرامج على مستوى أعلى مما يمكن استيعابه من المشتركين، أو تكون متكررة وغير متجددة وغير مفيدة لهم، وقد تكون عملية التدريب غير مستمرة وقد يكون منهج وأسلوب التدريب متقادماً.

يمكن تلخيص عوامل التدريب الناجح كآتي :

١. تصمم البرامج بحيث يتم التركيز على أهداف وسياسات المنظمة، مع الاهتمام بالإنجازات والنتائج والكفاءة، ومع استعمال الوسائل التعليمية المختلفة، وتغطية جميع التخصصات، مع دراسة الاحتياجات الفعلية لكل تخصص .
 ٢. اختيار المدربين الأكفاء في المادة التعليمية .
 ٣. التركيز على التطبيقات الفعلية .
 ٤. يجب أن تكون الدورات التدريبية متتابعة من أجل توسيع أفق الفرد وتطلعاته؛ سعياً لتقبله المبادئ الجديدة من أجل تنمية مستمرة .
 ٥. تنمية المهارات لتحقيق الأهداف بفاعلية .
 ٦. تصميم البرامج طبقاً للاحتياجات الفعلية وفي نفس الوقت تؤخذ في الاعتبار الاحتياجات المستقبلية.
- توجد وجهات نظر مختلفة حول أفضلية التدريب من داخل المنظمة أو خارجها ، وفيما يلي خصائص كل منهما :

التدريب داخل الفندق :

١. يعتبر التدريب داخل الفندق وسيلة فعالة لنشر الأهداف والسياسات والاتجاهات والإجراءات داخل الفندق.
٢. اتوقراطية الفندق تجعل الرؤساء يأمرون والعاملون ينصتون فقط في هذا النوع من التدريب.
٣. نوعية هذا التدريب تساعد على تواجد العاملين في نفس المكان؛ مما يخلق ألفة بينهم وشعوراً بالمشاركة والتعاون .
٤. أعداد كبيرة يمكن تدريبها حيث لا يتم دفع المشاركة الفردية .

٥. لا يحتاج المشتركون إلى مواصلات أو التفرغ وذلك له عائد اقتصادي أيضاً .
٦. المعرفة الجيدة بمعايير الجودة في الفندق .
٧. قد يكون التدريب كذلك أثناء العمل الذي يقوم به الفرد مع التركيز على التطبيق ولكن يلاحظ أن هذا النوع من التدريب لا يعرض المشاركين للبيئة الخارجية .
- :
١. التدريب خارج الفندق يساعد المتدربين على التعرض للبيئة الخارجية واكتساب وجهات نظر متنوعة.
٢. هذا النوع يساعد على زيادة نسبة التطلعات والانتشار، ويساعد أيضاً على معرفة البدائل المتاحة في الفنادق الأخرى، ويشجع على تأمل الفندق من مسافة بعيدة، وكذلك يشجع عمل مقارنات.
٣. يمكن المتدربين من التعرض للخبراء بطريقة أوسع ولكن كثيراً ما يكون لا دخل للفندق التي يعمل بها المتدربون بمحتويات البرنامج بطريقة مباشرة.
٤. هذا النوع من التدريب يتميز بمحدودية عدد المتدربين نظراً لقيمة المشاركات .
٥. التدريب خارج الفندق يحتاج إلى تغييب المتدربين عن عملهم لفترات طويلة وحاجاتهم إلى مواصلات.
٦. هذا النوع من التدريب أنسب للإدارات العليا والمتوسطة وللمتخصصين وكذلك يساهم في توسيع نطاق العلاقات العامة .
٧. قد يجد بعض المتدربين فرصة لتضييع الوقت طالما أن التدريب يقع خارج الفندق .

أسئلة الوحدة الأولى :

س ١ : ما هي عوامل التدريب الناجح ؟

س ٢ : كيف يمكن تقييم الأفراد قبل وبعد الدورة التدريبية ؟

س ٣ : كيف يمكن تنمية الموارد البشرية ؟

إجابة أسئلة الوحدة الأولى

ج١ : اختيار المدربين الأكفاء

- تنمية المهارات لتحقيق الأهداف بفاعلية
- التركيز على التطبيقات الفعلية

ج٢ : مطابقة الأداء الفعلي بالأداء المطلوب

- مدى التواجد والانتظام في العمل
- مقدار الاعتماد على الفرد في تأدية عمله
- مدى الاستيعاب

ج٣ : عن طريق اكتساب القدرات

- البحث عن الجوانب الإيجابية
- خلق شعور بالانتماء
- تنمية الجماعات على اتخاذ القرار
- التدريب الجيد



نظم ولوائح فندقية

تنظيم العمل وسياسة التشغيل بالفنادق

الجدارة : أن يدرك المتدرب الترتيبات الأولية لرسم السياسة العامة لتشغيل الفندق.

الأهداف :

عندما يكمل المتدرب الوحدة يكون قادرا على :

١. أن يدرك أهداف تحليل عمليات التشغيل .
٢. أن يميز أن الهندسة البشرية هي إحدى الوسائل الفنية التي تستخدم المعلومات الأساسية عن الجسم البشري وطاقاته .
٣. أن يوضع دور دراسة الحركة والتي تقوم بتحليل حركات أعضاء جسم الإنسان .
٤. أن يدرك أهمية دراسة الوقت؛ وذلك لتحديد الوقت الفعلي اللازم للقيام بعمل معين .
٥. أن يميز أن تصميم أماكن العمل عبارة عن تحليل متناسق لطرق العمل القائمة أو المقترحة.
٦. أن يلم بالعوامل المختلفة التي تؤثر على سير العمل .
٧. أن يعرف نظام العمل ووصفه .
٨. أن يدرك العوامل المؤثرة على طرق العمل .
٩. أن يلم باختيار طرق العمل المناسبة من الناحية التطبيقية .
١٠. أن يميز أن تصميم أماكن العمل يجب أن تراعي قياسات أعضاء الجسم البشري للعمال.
١١. أن يذكر الهدف من مبادئ تداول المواد والمهمات .
١٢. أن يلم بمبادئ اقتصاديات الحركة .

مستوى الأداء المطلوب :

أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ ٪

الوقت المتوقع للتدريب :

١٢ ساعة

الوسائل المساعدة :

استخدام الأسئلة والإجابة النموذجية في هذه الوحدة

متطلبات الجدارة :

التمرين على تقارير تدريب خريجي الكلية

سياسة التشغيل

إن الترتيبات الأولية لرسم السياسة العامة لتشغيل الفندق تعتبر على جانب كبير من الأهمية وخاصة في فترة البناء أو حتى أثناء فترة التمويل إذ إنه في حالة الاتفاق على تأجير الفندق ، فإنه يمكن للشركة المالكة الاستفادة من خبرة الشركات المستأجرة المتخصصة في إدارة الفنادق من حيث الاقتراحات الفنية والمعمارية التي كثيراً ما تساعد على توفير في بند المباني والتنسيق الداخلي وكفاءة عمليات التشغيل .

ويمكن تقسيم استغلال الفنادق إلى قسمين رئيسيين :

(أ) عقد الإيجار .

(ب) عقد الإدارة .

عقد الإيجار :

هو عقد يتعهد بموجبه المستغل بدفع مبلغ ثابت شهرياً أو سنوياً مقابل إيجار مبنى الفندق هذا المبلغ يمكن احتسابه على أساس نسبة مئوية صافية من قيمة تكلفة الأرض، والمباني، والأثاث، والمهمات، بالإضافة إلى قيمة الضرائب العقارية، والتأمين، وأقساط الاستهلاك .

كما يمكن الاتفاق على الإيجار على أساس نسبة مئوية من صافي أرباح تشغيل الفندق - بحد أدنى يعادل عائداً مناسباً بالنسبة لرأس المال المستثمر في الفندق . وقد جرى العرف على أنه عند تأجير الفنادق أو تشغيلها على هذا الأساس . فإنه يتعين على المالك أو المؤجر تسليم الفندق بكامل معداته وأثاثه على أن يتولى المستأجر توفير رأس مال التشغيل ، والقيام بدفع كافة مصاريف التشغيل ، ثم يصير توزيع صافي الربح بعد خصم الاستهلاكات المتفق عليها واحتياطي استبدال وزيادة الأساس والآلات والمعدات .

ولضمان مراقبة المالك أو المؤجر لنصوص العقد وتوزيع الأرباح فإنه يتعين النص على إلزام المستأجر أو المستغل بموافاة المالك أو المؤجر بمفردات حساب تشغيل شهري تفصيلي موضح به كافة الإيرادات ومصاريف التشغيل ، على أن يكون له الحق في كافة الأوقات المناسبة في مراجعة هذه البيانات مراجعة مستندية طبقاً لما يراه من وجهة نظره مناسباً لعمليات الفحص .

عقد الإدارة :

- هو عقد يتعهد بموجبه المستغل بالقيام نيابة عن المالك بتشغيل الفندق مقابل أتعاب إدارية، بواقع نسبة مئوية من صافي أرباح التشغيل على أن يدفع الباقي إلى الشركة المالكة على أن لا يقل عن نسبة مئوية من رأس المال المستثمر، ومن أهم البنود التي يجب مراعاتها في مثل هذه العقود ما يلي :
- ١ - يتعهد المالك بتسليم الفندق إلى المستغل في حالة تشغيل سليمة كاملة بالآلات والأثاث والمعدات شاملاً آلات التدفئة والإضاءة والأدوات الصحية وتكييف الهواء والغسيل والتبريد والمطبخ وأثاث المكاتب وأدوات التشغيل كالصيني، والأواني الزجاجية، والفضيات، والبياضات، وأدوات المطبخ، والزي الخاص، إلى غير ذلك من المفروشات، والمعدات الأخرى اللازمة لضمان التشغيل تشغيلاً سليماً. كما يجب النص أيضاً على أن يوفر المالك منذ البداية مخزوناً كاملاً ومناسباً من المأكولات ومؤون التشغيل المختلفة بالإضافة إلى رأس مال كاف طوال مدة سريان العقد .
 - ٢ - يتعهد المالك بالاحتفاظ بالملكية الكاملة للفندق ومفروشاته ومعداته خالصة وخالية من أية حجوزات، أو عوائق، أو التزامات، أو أعباء قد تعوق المستغل .
 - ٣ - يتعهد المالك بقيامه بسداد جميع الضرائب ورسوم التأمين ضد الحريق التي تستحق عليه وكذا العوائد التي يمكن أن يترتب عليها توقيع الحجز على الفندق، على أن يقوم المستغل بتقديم صور فوتوغرافية من إيصالات الضرائب الرسمية .
 - ٤ - لموظفي المالك ومحاسبيه ومندوبيه حق الدخول إلى أي جزء من أجزاء الفندق في جميع الأوقات المعقولة بغرض فحصه أو تفتيشه أو لفحص دفاتر الفندق ومستنداته أو لأي غرض آخر يراه المالك حسب تقديره ضرورياً أو مرغوباً فيه .
 - ٥ - يكون للمستغل في حدود وشروط وأحكام العقد الرقابة التامة وحرية التصرف في تشغيل الفندق.
 - ٦ - يتعهد المستغل بالمحافظة على الفندق بحالة حسنة وبصورة جيدة مع استثناء الاستهلاك العادي للآلات والأثاث والمهمات .
 - ٧ - يتعهد المستغل بعدم إجراء أي تعديلات، أو زيادات، أو تحسينات هيكلية تتطوي على تغيير جوهرية في طابع الفندق بغير موافقة المالك كتابياً .
 - ٨ - يتم الاتفاق على مبلغ يحمل كل سنة مالية على حساب الدخل الإجمالي للتشغيل؛ لغرض إنشاء احتياطي لاستبدال وزيادة المفروشات، والمعدات، وكذلك التركيبات، والمعدات الميكانيكية والكهربائية على أن يتم حجز هذا المبلغ في حساب احتياطي للصرف منه على هذه الاستبدالات طبقاً لميزانية يتفق عليها الطرفان في حدود رصيد الاحتياطي المذكور.

- ٩ - قيام المستغل بإعداد ميزانية تقديرية قبل بدء كل سنة مالية لمجموع تكاليف استبدال الصيني، والأدوات الزجاجية، والبياضات، والأزياء الخاصة، وتحميل ما يتم الصرف منها على حساب استبدال أدوات التشغيل .
- ١٠ - يتعهد المستغل بتسليم المالك بياناً بالأرباح والخسائر يوضح نتائج التشغيل عن الشهر السابق، على أن يتضمن حساب الربح الإجمالي لتشغيل الفندق والعائد المستحق للمالك.

الرقابة :

الخطوات التي تتخذ في حالة وجود انحرافات :

- تحديد السبب وتقييمه .
- مواجهة الشخص المتسبب .
- وضع أهداف الإصلاح .
- اختيار خطة الإصلاح وتغييرها عند اللزوم .
- دراسة البديل الأفضل للإصلاح .
- إعادة تقييم خطة الإصلاح من آن لآخر .

الجزء السلبي :

الجزء السلبي يدفع الفرد إلى أقل مستوى من الأداء يضمن له عدم مجازاته ، فهو لا يعرف الهدف من الأوامر، ولكنه يعرف فقط التعليمات وجزءها ، وأنه سوف يعاقب إذا لم ينفذ هذه التعليمات . ولكن قد يتسبب الخوف من الجزاء في محاولة الإحجام عن العمل، أو في إخفاء معلومات عن المدير، مما يصعب عليه اكتشاف الانحراف .

وفي نفس الوقت فإن الفرد يؤدي عمله تحت التهديد والخوف؛ مما يجعل الفرد يلتزم بالحضور في المواعيد المقررة، ولكنه قد يؤدي عمله بدون حماس، ولذا يجب على المدير في حالة الجزاء السلبي أن يكون جزاءه عادلاً ومحايداً، وأن يكون الجزاء على قدر الخطأ . وقد يتسبب الجزاء السلبي في مضاعفة الخسائر المحققة فعلياً .

الجزء الإيجابي :

عندما ينجح المدير في بناء فريق عمل متفان فسيجد أن العاملين يساندون جهود الانضباط تلقائياً؛ ولذلك يجب الأخذ في الاعتبار التنظيم غير الرسمي الذي لا يتبع الهيكل التنظيمي للمنظمة والذي نشأ من التعايش اليومي داخلها لما له من قدرة على التأثير على أعضائه .

فعلى المدير اكتساب ثقته وتأييده وجعله فريقاً بنياً مسانداً للإدارة، وأن يبحث عن احتياجات الفرد، فإذا كان في حاجة إلى التقدير فيمر عليه أثناء وجوده في الساعات المحددة بالعمل يرتب على كتفه في استحسان؛ مما يدفعه إلى الانتظام مستقبلاً بصفة مستمرة .

وسائل الإصلاح غير الرسمية :

- يوجد بعض وسائل الإصلاح غير الرسمية ولكنها ذات تأثير قوي ، من بينها :
- الترشيح ، الرقابة المكثفة ، دوران العمل .
- النقل لمكان يتناسب أكثر مع ميول وإمكانيات الفرد وتوفير حوافز إيجابية له .
- إعطاء نصائح من أجل إصلاح الأخطاء ، والتعريف بالنتائج السلبية المتوقعة من استمرار الانحراف .
- من الممكن أيضاً إعطاء الفرد إجازة مؤقتة لحل مشاكله التي قد تكون السبب غير المباشر للانحراف ، الذي قد يتسبب في شعور العاملين بالقلق والارتباك .
- في حالة أن كون المعايير الموضوعة للعمل تفوق طاقة الفرد ، فيمكن تخفيض مستوى المعايير لتناسب معه .
- الاهتمام بتتمة مهارات العاملين بصورة مستمرة خاصة إن كان الانحراف يرجع إلى قصور في قدرة الفرد على التنفيذ .
- يجب أن يكون النقد بناء مع اختيار الوقت والمكان المناسب والاستماع باهتمام لما يقوله الفرد .
- محاولة إيجاد الحلول المفيدة بالحوار مع المخطئ .
- وضع أهداف واقعية .
- إتاحة الفرصة للمخطئ لمساعدة شخص آخر يؤدي عمله بطريقة سليمة .
- مواجهة المخطئ بالحياد والحصول منه على وعد بالإصلاح مستقبلاً .
- يجب وضع برنامج زمني للإجراءات التنفيذية لأي مشروع .
- تجنب الجو المشحون بالصراعات وتحويل الكثير من المواقف السلبية إلى مواقف إيجابية .
- يجب ألا يعجل بالجزاء إلا بعد استفاد كل السبل .
- تحديد الهدف من إعادة الانضباط إذا لزم الأمر .
- تحديد الإنجازات المرجوة .
- تحديد الإطار الزمني لتنفيذ البرامج .
- توصيف السلبيات التي قد تقف عائقاً أمام نطاقات أكثر فعالية .
- التقييم المستمر من أجل تعظيم الإيجابيات وتلافي السلبيات لمواكبة التقدم .
- تحديد مواطن القوة ومواطن الضعف لدى الأفراد والمنظمة طبقاً للأساليب العلمية .
- ارتفاع أو انخفاض معدل الأداء المطلوب .

وتختلف صناعة الفنادق عن كثير من الصناعات الأخرى في أن الطلب على منتجات الفنادق وكذا الخدمات الأخرى تتغير بتغير عدد الضيوف كما يزداد الطلب على الخدمة في المطاعم خلال فترات الظهر والمساء حيث يتعين تقديم الوجبات للنزلاء دون أي تأخير بالإضافة إلى أن معظم هذه المنتجات لا يمكن تخزينها بسهولة لمقابلة الطلب المتغير عليها لكونها من الأصناف سريعة التلف التي لا يمكن تخزينها لمدد طويلة .

أهداف تحليل عمليات التشغيل :

يهدف برنامج تحليل وتصميم أماكن العمل إلى تحسين كافة الوسائل التي تدخل في إنجاز عمليات تشغيل الفندق المختلفة. وتتلخص الأهداف العامة لهذا البرنامج في بحث إمكانية القيام بالخدمات والإنتاج بأقل كمية من الوقت والجهد والتكاليف، وهذا يوضح ضرورة استخدام بعض الوسائل الفنية والنظريات الخاصة بالهندسة الصناعية في تحليل عمليات تشغيل الفندق، أهمها استخدام الرسوم البيانية والخرائط التي توضح خط سير العمليات والمنتجات، واستخدام الصور المتحركة، وتحليل أرقام التكاليف. وهنا يجب أن نوضح بأن برامج تحليل وتصميم أماكن العمل لا تقتصر على نوع عمل معين أو مجموعة من الأشخاص، بل يجب أن تغطي كافة مستويات الموظفين، بما في ذلك مديري الأقسام والعمال والمشرفين.

وكقاعدة عامة فإنه لا يمكن الحصول على نتائج مرضية في حال عدم توافر الفهم الصحيح لأهداف تحليل وتصميم أماكن العمل من جانب إدارة الفندق والموظفين الذين يعهد إليهم بتنفيذ النظام، لذلك فإنه يجب التعرف على الفوائد المتوقعة والمشاكل التي يمكن أن تنشأ عن تطبيق هذه البرامج.

هذه الفوائد يمكن تلخيصها فيما يلي :

أولاً : تحسينات بالنسبة لعمليات التشغيل عامة إذ إنه إذا ما استوعبت كل من الإدارة والعمل أهداف هذه البرامج فإن النتيجة الحتمية هي تحسين العلاقات وإيجاد الثقة المتبادلة بين العمال ورب العمل ، الأمر الذي يساعد على تقليل المشاكل الناتجة عن ترك العمال للخدمة وتقليل نسب معدلات الغياب بين الموظفين . ولما كان برنامج تحليل عمليات التشغيل يهدف إلى الحصول على خدمات أفضل لنزلاء الفندق ورفع كفاءة الإنتاج فإن ذلك يمكن تحقيقه عن طريق تقليل الوقت الضائع والعمالة الزائدة وخفض نسبة العادم في الإنتاج .

ثانياً : فوائد تعود على الإدارة: أهمها تحسين معنويات الموظفين والعمال عن طريق عمل البرامج التدريبية ومساعدة الإدارة على القيام برسم سياسة التشغيل وعمل التخطيط اللازم وخاصة بالنسبة لحجم العمالة بأقسام الفندق المختلفة .

ثالثاً : فوائد تعود على الموظفين والعمال: إذ أثبتت التجارب أن تطبيق هذه البرامج كثيراً ما يساعد على تسهيل القيام بالأعمال المختلفة مع الإقلال من المجهود البشري وتحسين ظروف العمل والآلات والمعدات . وهنا يجب أن نؤكد أن إشراك كافة العمال في تنفيذ الأنظمة المقترحة يعتبر أمراً ضرورياً لنجاح هذه البرامج ، كما يتعين استخدام الكثير من النظريات والوسائل الفنية الموضحة فيما يلي كأساس لتطبيق برامج تحليل عمليات التشغيل .

الهندسة البشرية :

هي إحدى الوسائل الفنية التي تستخدم المعلومات الأساسية عن الجسم البشري وطاقاته لاختيار الآلات وطريقة تشغيلها وتصميم مناطق العمل والبيئة المحيطة بالعمال للحصول على أقصى فعالية من الجسم ، وعلى وجه العموم فهي تحاول خلق وسائل مختلفة لطرق العمل والبيئة المناسبة والأدوات المساعدة لإمكان قيام العامل بأداء وظيفته بالسرعة والدقة المطلوبة .

الطرق الهندسية :

تقوم بتحليل الخطوات الخاصة بكل عمل على حدة؛ حتى يمكن استبعاد العناصر غير الضرورية وإيجاد أفضل الطرق لأداء الخطوات الضرورية . ويمكن القول بأن الطرق الهندسية هي إحدى وسائل التحليل الفني لتطوير وتحسين وسائل العمل .

دراسة الحركة :

تقوم بتحليل حركات أعضاء جسم الإنسان بما في ذلك الأيدي والأقدام بغرض استبعاد الحركات غير الضرورية ورسم خطوات العمل التالية مع التنسيق بين الحركات المختلفة . كما أن استخدام التصوير السينمائي يعتبر من الوسائل المتقدمة في دراسة الحركة لإمكان تحليل الحركات الأولية بمنتهى الدقة.

دراسة الوقت :

لتحديد الوقت الفعلي اللازم للقيام بعمل معين أو أي خطوة من خطوات هذا العمل بواسطة مقياس دقيق لقياس الوقت . كما تتضمن هذه الدراسة إجراء تعديلات في الوقت المحسوب مبنياً على أساس معدلات قياسية وعوامل أخرى للحصول على الوقت القياسي. والوقت القياسي عبارة عن الوقت اللازم لإتمام عمل معين بواسطة عامل واحد باتباع الطرق القياسية .

تصميم أماكن العمل :

عبارة عن تحليل متناسق لطرق العمل القائمة أو المقترحة لاستنباط أفضل الطرق لتحقيق أهداف العمل. والأساس في تصميم أماكن العمل هو خلق الوسائل المثالية للعمال والآلات والمهمات لتحقيق الخدمات المطلوبة والإنتاج اللازم .

تبسيط العمل :

هو تحليل العوامل المختلفة التي تؤثر في سير العمل في كل قسم لإمكان توفير الجهد والوقت والمال . ويتطلب التنفيذ عادة بأن يحدد لكل قسم العمليات الخاصة به والأساليب المتبعة في التنفيذ بقصد استبعاد العمليات غير الضرورية وتعديل تتابعها وتحسين أسلوب العامل في أدائها .

وعلى وجه العموم فإنه يمكن استخدام كافة الطرق السابقة أو بعضها لإيجاد الحلول المناسبة أو

تحسين الكثير من المشاكل الموجودة بالفنادق كالموضح أهمها فيما يلي :

١. تصميم منطقة المكتب الأمامي لتسهيل خط سير العمل وتتابع عملياته المختلفة ، بدءاً من عمليات

الحجز، واستقبال الضيوف، وتسجيلهم، ومحاسبتهم، وحفظ المستندات، وتوزيع البريد، إلى غير

ذلك من عمليات المكتب الأمامي .

٢. تصميم المطابخ، ومناطق الخدمة، والتحضير، وصالات الطعام، والمخازن، وغرف التبريد، وخدمة

الغرف، وما يتطلبه ذلك من وسائل نقل الطعام والمهمات بمناطق تحضير الطعام، ومناطق غسل

الصحون والأواني .

٣. النظام المحاسبي وخط سير المستندات في أقسام الفندق المختلفة لتحقيق الرقابة الفعالة وسرعة

إعطاء البيانات المطلوبة .

٤. مراقبة الأجور عن طريق تزويد الإدارة بتقارير عن مستوى كفاءة الإنتاج بالإدارات المختلفة، وعدد

الموظفين، ومدى التدريب المطلوب وتكاليفه، مع وضع وصف كامل للوظائف .

٥. مراقبة عناصر التكاليف المختلفة واقتراح الوسائل الفعالة لحفظها دون المساس بمستوى الخدمة أو الإنتاج .
٦. مشاكل الأمن الصناعي وأخطار المهنة ومكافحة الحرائق .

فلسفة تحليل عمليات التشغيل :

مع زيادة التعمق في التعرف على المعلومات المتعلقة ببرامج تحليل وتصميم العمل ، تغيرت النظرة الفلسفية من سنة إلى أخرى لمفهوم هذه البرامج . وقد بنيت هذه الفلسفة في بدء نشأتها على المفهوم القائل بأن طرق العمل موجودة أصلاً وإنما يتعين العمل على تحسينها وتطويرها عن طريق إجراء الدراسات المستحدثة في هذا المجال.

هذا التحليل قد قاد الباحثين إلى استنباط الأسس والقوانين المتعلقة بأنظمة العمل مثل مبادئ اقتصاديات الحركة ، ولقد بنيت الفلسفة الحديثة لتحليل العمل وتصميمه على أساس استخدام نتائج الدراسات السابقة لخلق وتنمية طرق عمل مثالية للمستقبل ، مع الاهتمام بالجزء الخاص بالتخطيط والتصميم لأماكن العمل المختلفة .

ولقد بدأت المحاولة لتطبيق الطرق العلمية لتحليل العمل بواسطة فريدريك تيلور إذ بدأ في أوائل سنة ١٨٨٠ في دراسة خطوات العمل باستخدام الساعة الميقاتية كمحاولة لتحسين مهارة العمال ، هذه المحاولة لتحليل وتحسين طرق العمل أطلق عليها تيلور اسم الإدارة العلمية ، وكانت نظرية تيلور تتلخص في تقسيم عمل الإنسان إلى حركات أولية بسيطة يمكن تحليلها بعد ملاحظتها وتوقيتها لإمكان تحديد الحركات غير اللازمة واستبعادها ، أما الخطوة الثانية فهي لتحديد كيفية قيام عدد من العمال المهرة بتنفيذ الحركات الضرورية اللازمة لإتمام العمل واحتساب الوقت اللازم لأداء كل حركة واختيار أسرع وأفضل طريقة للقيام بهذه الحركات مع تحديد الوقت المسموح به للتأخير وراحة العمال والاهتمام بالمواد والمهمات والآلات المستخدمة في إتمام كل عملية . ويعتبر ما قام به تيلور بداية للجزء الأول من تحليل العمل الذي يطلق عليه دراسة الوقت .

أما مفهوم دراسة الحركة فقد تطورت دراستها بواسطة F.Gilbreth وزوجته ليليان Lillian عن طريق معالجة المشاكل المتعلقة بفهم العامل الإنساني فضلاً عن النواحي الهندسية كالآلات والمعدات وإليهما يرجع اكتشاف الكثير من القواعد الخاصة بدراسة الإجهاد ، والتعب ، والملل ، واستغلال مهارة العمال في النواحي المتعلقة بالمجهود الإنساني ، عن طريق تطوير الحركات ورصدها بالفيلم السينمائي؛ لتحديد أي نوع من الحركات أسهل في أداء العمل .

وفي سنة ١٩٣٠ وضع آلن موجانسون A.Moganson المفهوم القائل بأن دراسة الوقت والحركة يجب أن تتم عن طريق إشراك العمال في هذه الدراسة ، هذا المفهوم كان يطلق عليه عادة تبسيط العمل ، وفي خلال السنوات التالية زادت إنتاجية العمال في الصناعة عن طريق وضع برامج تدريب عمل محددة ، وبذلك أصبحت طريقة أداء الكثير من الأعمال متجانسة كما أدخلت الكثير من التخصصات بالنسبة

لطوائف العمال المختلفة ، إلا أن هذه الفترة قد تميزت بالدراسات التي تم تنفيذها باعتبار أن العمل عبارة عن عملية ميكانيكية دون النظر إلى الكرامة الإنسانية بالنسبة للقائمين عليه .

كما أنه خلال سنة ١٩٥٠ حدثت بعض التغيرات في فلسفة تحليل العمل ، حيث زاد الاهتمام بتحليل العنصر الإنساني ، من حيث تحديد أسباب إقبال الناس على العمل ، وما مدى احتياجاتهم ورغباتهم ؟ وما مدى تأثيرهم عقلياً وبدنياً وفسولوجياً بالبيئة المحيطة بهم عند تنفيذ العمل الموكول إليهم؟

إن المفهوم الحديث لتحليل العمل وتصميمه يفترض أن العمل يمكن توقعه في حالتين :

طرق العمل الموجودة الجاري تطبيقها ، أو الطرق التي يتعين إيجادها؛ وعلى ذلك فإن دراسة العمل يجب أن تهدف مبدئياً إلى إيجاد الطرق والوسائل المستحدثة في طرق العمل الموجودة أصلاً ، أما دراسة العمل الذي يتعين تطبيقها فيجب أن تهتم باستنباط الطرق المثالية لأداء هذه الأعمال بسبب حدوث بعض التغيرات في تصميم أماكن العمل أو إضافة بعض الخدمات التي لم تكن موجودة أصلاً ، فعلى سبيل المثال فإن عملية دراسة إدخال نظام الكمبيوتر في أحد الفنادق يمثل القيام بعمل لم يكن موجوداً من قبل في هذا الفندق؛ لذلك فإن دراسة تحديد مكان هذا الكمبيوتر وأنواع الوظائف المطلوبة والأعمال التي يتعين قيامه بها أثناء مراحل تشغيله يجب أن تتم عن طريق برنامج لتحليل العمل وتصميمه؛ حتى يخرج النظام مثالياً إلى حد كبير .

وسائل العمل الموجودة :

تعتبر دراسة طرق العمل الموجودة من أهم وسائل زيادة الإنتاج، كما أن الهدف المبدئي لدراسة طرق العمل الموجودة هو التعرف على الخطوات غير الضرورية؛ لتنظيم خطوات العمل بأحسن طريقة ممكنة. وإمكان تحقيق هذا الهدف؛ فإنه يتعين تقسيم العمل إلى خطوات Elements يمكن تحليل كل منها على حدة : التشغيل Operation ، التأخير Delay ، التخزين Storage ، التفتيش Inspections ، الحركات Movements .

وبعد إتمام تحليل العمل إلى الخطوات Elements المطلوبة فإنه يتعين مناقشة كل خطوة من الخطوات ومدى أهميتها لإتمام العمل، وذلك بتوجيه الأسئلة التقليدية التالية:

١. ما هو الغرض من أداء هذه الخطوة ؟
٢. لماذا تتبع هذه الطريقة؟ وماذا يحدث لو لم تنفذ على هذا النحو ؟
٣. من الذي يجب أن يقوم بأداء هذا العمل ؟
٤. كيف يتم أداء هذا العمل؟ وهل من الممكن أدائه في مكان آخر ؟
٥. هل تعتبر كل خطوة من خطوات العمل ضرورية ؟

هذا التحليل ونتيجة الإجابة عليه تقودنا إلى مفهوم "استتباط أحسن الطرق" الذي يتكون من وسائل

أساسية :

Elimination	١. الاستبعاد
combination	٢. الإدماج
Rearrangement	٣. إعادة التنظيم
Simplification	٤. التبسيط

أما الاستبعاد فهو عملية حذف الخطوات غير المنتجة لإمكان أداء العمل بمجهود عضلي أقل ووقت أقصر . وأهم الخطوات التي يمكن استبعادها هي التأخير والحركات غير الضرورية ، وعلى العموم تعتبر هذه الخطوة توفيراً للوقت والمجهود البشري .

أما عملية الإدماج فتعتبر جزءاً من عملية الاستبعاد؛ حيث إن إدماج خطوتين في خطوة واحدة يعني استبعاد إحدى الخطوتين غير الضروريتين. كما تهدف إعادة التنظيم إلى إيجاد ترتيب منظم لخط الإنتاج، وهي تتصل اتصالاً مباشراً بعملية الاستبعاد؛ حيث إن ترحيل أي خطوة من الخطوات لتجيء قبل أو بعد مكانها في ترتيب خط سير الإنتاج قد يكون سبباً لاستبعاد عنصر التأخير حركة أو عنصر التخزين.

أما التبسيط في الخطوة الأخيرة التي نصل بواسطتها إلى أفضل الطرق في الإنتاج عن طريق تخفيض المهارات اللازمة للقيام بخطوات العمل المختلفة باستخدام الآلات. والغرض من هذه الخطوة هو العمل على إيجاد الطريقة التي يمكن بها أداء كل عنصر من عناصر العمل بسهولة وتكرار وبأقل مجهود بشري.

طرق العمل المتوقعة :

إن تحليل وتصميم طرق العمل المتوقعة أو المستقبلية يعادل إن لم يكن يزيد في أهميته عن الطرق الموجودة؛ إذ إن الهدف منها هو العمل على خلق طريقة تتكون من أقل عدد من الجزئيات اللازمة لإتمام العمل المطلوب، ومن الناحية النظرية فإن أفضل نظام لتصميم طرق العمل المستقبلية يجب أن يستبعد ضرورة القيام بالتحسينات بعد وضع أسس النظام المقترح وتشغيله، كما يتعين وضع طرق العمل المستقبلية على أساس استخدام أقصى طاقة للموارد الإنسانية، وترجع أهمية تصميم طرق العمل المستقبلية إلى كونها تستبعد الكثير من مشاكل العلاقات الإنسانية التي قد تحدث عند تطبيق طرق محسنة لنظام عمل قائم، كمشاكل مقاومة العمال للتغيير والخوف من فقد الوظيفة. وعلى وجه الخصوص فإنه يتعين اتخاذ الخطوات التالية للتقليل من نتائج هذه المشاكل :

١. تنمية العلاقات الشخصية بين العمال والقائمين على هذا البرنامج .
 ٢. الحد من استخدام مستشارين من خارج المؤسسة للتعامل مع العمال ، بينما يمكن استخدام هؤلاء المستشارين لدراسة العمل ورفع التوصيات للإدارة .
 ٣. شرح أسباب التغيير، والخطة المزمع تطبيقها، والفوائد التي قد تعود على العمال أنفسهم مثل تحسين ظروف العمل، وتسهيل أداء الأعمال، وتحسين أدوات الإنتاج .
- إن دور الإدارة في برنامج تحليل العمل وتصميمه يعتبر أساسياً لنجاح هذا البرنامج؛ إذ يتعين على الإدارة أن تكون ملمة بتفاصيل ومفهوم برامج تحليل العمل، وأن تعطي القائمين عليه كافة الإمكانيات والصلاحيات لتنفيذه، ولما كانت برامج تحليل العمل وتصميمه ذات تأثير فعال وعلاقة مباشرة بكافة إدارات الفندق؛ لذلك فإنه يتعين أن ينشأ لها إدارة خاصة يشرف عليها أحد المديرين المتخصصين في هذا المجال .

ومن أهم وظائف هذه الإدارة ما يلي :

١. تحليل ودراسة العمل؛ بغرض تحسين الفعالية التي يؤدي بها العمل عن طريق استخدام كافة الإمكانيات المتاحة من قوى بشرية، وآلات، ومعدات، وخامات لتحقيق أهداف المؤسسة.
 ٢. استحداث أحسن الطرق والوسائل لتحسين الإنتاج والخدمات لنزلاء الفندق .
 ٣. وضع معدلات للإنتاج وتقييم الأداء .
 ٤. المساعدة في تحضير الميزانيات التقديرية وتحليل أرقام التكلفة.
- كما أن سياسة الإدارة بالنسبة لبرامج تحليل العمل وتصميمه يمكن أن تعطي الكثير لخلق الجو المناسب بين الموظفين، وهنا يجب أن نؤكد أن أي برنامج يهدف فقط إلى زيادة فعالية العمال غالباً ما يقابل بمقاومة العمال وينتهي بالفشل؛ لذلك فإنه يتعين أن تعكس سياسة الإدارة زيادة المزايا بالنسبة للعمل والعمال .

:

تتكون برامج تحليل العمل وتصميمه من خطوات منظمة من حيث تطبيق الأسس الفلسفية على الأوضاع الفعلية القائمة. ويمكن تمييز هذه الإجراءات باتباع الخطوات التالية :

١. تعريف ووصف نظام العمل .
٢. تحديد العوامل التي تؤثر على نظام العمل .
٣. تجميع وتحليل البيانات .
٤. استنباط أساليب العمل البديلة .
٥. اختيار أساليب العمل المناسبة من الناحية التطبيقية .
٦. وضع نظام العمل .
٧. تحديد العناصر التي يمكن بواسطتها تقييم أداء نظام العمل .

هذه هي الخطوات العامة لإجراءات تحليل العمل وتصميمه، وطبقاً للظروف فإنه يمكن إدماج بعض هذه الخطوات أو استبعاد البعض الآخر، وفيما يلي نوضح وصفاً تفصيلياً لكل خطوة من الخطوات السابقة .

تعريف ووصف نظام العمل :

يمكن تطبيق برنامج تحليل العمل وتصميمه بالنسبة لحالتين مختلفتين : تحسين وسائل العمل الحالية، وتصميم وسائل العمل الجديدة أو المستحدثة. ولقد أثبتت التجارب أن من أهم بل من أصعب خطوات هذه الإجراءات هي وصف وتعريف أساليب العمل المراد دراستها حيث تتكون من ثلاثة أجزاء:

١. اختيار نظام العمل المراد دراسته .
٢. تحديد وظيفة وأسلوب العمل .
٣. بيان أهداف الدراسة على ضوء نوع الوظيفة .

فإذا ما كان نظام العمل الذي وقع الاختيار عليه متشعباً أو معقداً فإنه من الأفضل تقسيمه إلى أقسام أو جزئيات لإمكان دراسته، فإذا ما كانت هذه هي الحالة فإنه يتعين القيام بالخطوات الثلاث السابقة بالنسبة لكل جزء على حدة، وبالرغم من أن الهدف الأساسي لبرامج تحليل العمل وتصميمه هو إجراء الدراسات على كافة طرق العمل، إلا أنه يتعين أولاً اختيار الوظائف الأكثر أهمية بالنسبة للمؤسسة .

وعلى وجه العموم فإن هناك بعض المؤشرات التي يمكن استخدامها لتحديد الوظائف التي يتعين عمل الدراسات عليها :

الشكاوي : complaints

تعتبر أحد الأدلة على وجود أخطاء في أنظمة العمل القائمة، كشكاوي العمال من ارتفاع درجة الحرارة أو الضوضاء الزائدة في مكان العمل، كما قد تكثر الشكاوي من نزلاء الفندق بسبب سوء الخدمة، أو أصناف الأطعمة، أو سوء النظافة. وتحديد أسباب هذه الشكاوي قد يساعد في كثير من الأحوال على إيجاد الحلول المناسبة لهذه المشاكل .

الميزانيات وحسابات التكاليف :

يمكن دراسة أرقام الميزانيات لمعرفة نقاط الضعف في طرق التشغيل؛ إذ إن ارتفاع تكلفة العمالة قد يتطلب إعادة النظر في نظام العمل الداخلي، كما أن تطبيق أنظمة حسابات تكلفة الأطعمة والمشروبات كثيراً ما يساعد الإدارة على إحكام الرقابة على هذا النشاط . كما أن تكلفة استبدال أدوات التشغيل كالفضيات، والصيني، والزجاج، والبياضات، يعتبر مؤشراً عن مدى كفاءة عمليات التشغيل .

معدلات الإنتاج :

إن تحديد عدد غرف الضيوف التي يمكن تنظيفها بواسطة كل مشرف، أو عدد الوجبات التي يخدمها كل نادل، أو عدد الأطباق التي يقوم بتجهيزها المطبخ بالنسبة لكل طباخ، هي في الواقع مقاييس للإنتاج يمكن دراستها للوصول إلى معدلات معقولة أو إعادة النظر في طرق العمل لتحسينها كوسيلة لزيادة هذه المعدلات .

أحوال البيئة :

إن الكثير من الأحوال الطبيعية أو غير الطبيعية كثيراً ما تؤثر على مستوى أداء العمال، فالأرض الزلقة **Wet floor**، وضعف الإضاءة، وسوء التهوية، وعدم توافر المعدات المناسبة، تعتبر من الأسباب التي تؤثر على مستوى الأداء.

أما الأسباب الطبيعية فتتضمن ضعف مستوى التدريب ومعنويات العمال . كل هذه العوامل يمكن أن تعتبر مبرراً لعمل الدراسات اللازمة لتحسين أحوال العمل .

العوامل التي تؤثر على طرق العمل :

إن الغرض من تحديد العوامل التي تؤثر على أنظمة العمل التي تم اختيارها هو توضيح أنواع البيانات المطلوبة لتحسين وسائل العمل الموجودة أو تصميمها ، ويمكن تلخيص العوامل الأساسية التي تؤثر على أنظمة العمل فيما يلي :

المواد الخام أو مكوناتها - خطوات العمل - تصميم أماكن العمل - المهمات والمعدات المستخدمة - البيئة الطبيعية وغير الطبيعية .

أما طبيعة ونوع المواد الخام أو مكوناتها التي تدخل في تحضير الطعام فتوضح كمية الجهد اللازم لتحويلها إلى المنتج النهائي المطلوب، إذ إن المواد الخام يمكن الحصول عليها إما طازجة، أو معلبة، ومجففة، أو مجمدة، وهذه الأصناف قد تتطلب خطوات وطرقاً مختلفة لتحضيرها. كما توضح خطوات وطرق العمل مراحل التشغيل المطلوبة لإتمام هذا العمل من حيث سرعة التنفيذ ومستوى الأداء ومهارة العمال. أما تصميم أماكن العمل والمعدات. فيعتبر على درجة كبيرة من الأهمية من حيث علاقته بطرق العمل. فتحديد الموقع المناسب لمكان العمل يمكن أن يخفف من الحركات غير الضرورية ويعمل على تنظيم خط سير عمليات التشغيل ، مما يؤدي إلى رفع كفاءة هذه العمليات ، أما البيئة الطبيعية من حيث درجات الحرارة والرطوبة النسبية والتهوية والإضاءة والألوان والضوضاء قد تؤثر على مستوى أداء العمال وبالتالي على أصناف بعض المنتجات كما تتكون البيئة غير الطبيعية من الشعور العام للعمال وأحوالهم الاجتماعية ومعنوياتهم ، وهنا يجب أن نؤكد أن شعور العامل نحو الوظيفة والمشرفين عليه لا تؤثر فقط على مستوى أدائه بل تنعكس على الصورة العامة للمؤسسة كلها كل هذه الأمور والعوامل تؤثر بدرجات متفاوتة على عمليات التشغيل لذلك فإن جزءاً من أهداف تحليل العمل وتصميمه هو التعرف عليها وتصحيحها كما أن تصميم الأعمال المستقبلية يجب أن تتم على هذا الأساس .

تجميع وتحليل البيانات :

إن تجميع البيانات الخاصة بوسائل العمل يمكن تبسيطه لو أمكن تنفيذ الخطوتين الأوليتين من إجراءات تطبيق برامج تحليل العمل وتصميمه. وهناك ثلاث طرق لتجميع البيانات الخاصة بوسائل العمل الموجودة. أولها هي الملاحظة بالعين ويجب على الملاحظ أن يكون قادراً على رؤية الأنشطة المناسبة التي يتعين تسجيلها. والملاحظة بالعين، تتطلب فقط كشفاً تسجل عليه الأنشطة التي تم ملاحظتها. وفي بعض الأحيان فإن الملاحظة بالعين مع مناقشة العمال فيما يقومون به قد تنتج معلومات أكثر أهمية .

أما الطريقة الثانية لتجميع البيانات فهي استخدام الصور المتحركة، وتستخدم لتسجيل الأنشطة المختلفة، ومنها يمكن للملاحظ تسجيل البيانات المطلوبة. وبالرغم من أن الصور المتحركة تحتفظ بتسجيل دقيق يمكن إعادة عرضه كلما دعت الحاجة إليه إلا أن طريقة استخدامه تعتبر محدودة نظراً لارتفاع تكلفته لذلك فلا تستخدم هذه الطريقة إلا في الأعمال المعقدة التي يصعب ملاحظتها بالعين مباشرة كما يمكن استخدامها في حالة تنظيم برامج تدريبية للعمال .

أما المناقشة فهي الطريقة الثالثة لتجميع البيانات، وبالرغم من عدم دقتها بالنسبة للطريقتين السابقتين إلا أنه يمكن استخدامها في تحليل الوظائف أو الأعمال الكتابية .

استتباط طرق العمل البديلة :

لا يمكن القول بوجود حل وحيد لمشاكل العمل وتصميمه إذ إن تعقيدات وتداخل وسائل العمل لا يمكن قياسها والتكهن بها بسهولة كما أن الآثار المترتبة على العوامل التي تؤثر على طرق العمل قد تحتاج إلى مزيد من الدراسة والتقييم .

ولما كانت الأنظمة الجديدة التي يتم وضعها باستخدام الآلات الحديثة والوسائل الفنية المتقدمة تبرر الكثير من العوامل الإضافية التي يتعين دراستها كما أن ردود الفعل غير المعروفة ومدى استجابة الأفراد للأنظمة الجديدة كثيراً ما يمنع إيجاد الحل الوحيد الأمثل وعلى ذلك فإن الحلول العملية لمشاكل تحليل العمل وتصميمه يجب أن تتضمن استتباط عدد من الحلول البديلة لإمكان اختيار الحل الممكن تطبيقه.

إن استتباط طرق عمل بديلة عند إجراء التحسينات في أنظمة العمل الموجودة أو تصميم حالات جديدة يجب أن يقترن بمبادئ أساسية أهمها مبادئ اقتصاديات الحركة وخط سير الإنتاج ثم مبادئ التصميم - كما أن خطوات استتباط طرق العمل البديلة يجب أن تتميز بكونها على درجة كبيرة من التشغيل الميكانيكي والأوتوماتيكي وبذلك يقل معها العنصر الإنساني .

والخطوة الأولى التي يتعين دراستها هي إمكانية استبعاد الكثير من أجزاء أو مكونات نظام العمل هذان العاملان يحددان إلى درجة كبيرة المكونات المطلوبة في نظام العمل ، كما تتوقف خطوات العمل وطرقه والآلات والمعدات المستخدمة ومهارة العمال على هذين العاملين ، أما الخطوة الثانية التي يتعين أخذها في الاعتبار فهي خطوات العمل اللازمة لتحويل المواد الخام إلى المنتجات المطلوبة أو تقديم الخدمات ، فكلما قل عدد خطوات العمل قل العمل اللازم لإتمام مراحل التشغيل لذلك يتعين الإقلال بقدر الاستطاعة من تداول المهمات والعمل على ميكنتها كلما أمكن ذلك كذا الإقلال من حركة انتقال العمال من مكان إلى آخر، لإتمام المراحل المختلفة في نظام العمل ، كما يجب العمل على زيادة استخدام الماكينات والأدوات لإتمام خطوات العمل .

أما الخطوة الأخيرة لاستتباط وسائل العمل البديلة فهي خلق بيئة منتجة لنظام العمل ، لذلك فإنه يتعين وضع المواصفات الخاصة بالبيئة الطبيعية كالإضاءة والوضوء ودرجات الحرارة والظروف المحيطة بالعمل.

كما يتعين تحديد الظروف الطبيعية المطلوبة لأنواع المهمات والمنتجات ومراحل التشغيل وتعتبر من المشاكل الأكثر تعقيداً العمل على خلق البيئة الاجتماعية لنظام العمل بما في ذلك الحالة النفسية والمعنوية للعمال .

اختيار طرق العمل المناسبة من الناحية التطبيقية :

إن خلق العديد من طرق العمل البديلة يستتبع بالضرورة اختيار واحدٍ من هذه الطرق وتهدف عملية الاختيار إلى الحصول على أحسن وأكثر طرق العمل المناسبة من الناحية التطبيقية لإتمام الوظيفة المطلوبة.

ومن العوامل الأساسية لتقييم الطرق المتعددة عامل التكاليف . هذه التكاليف يمكن تقسيمها إلى تكلفة الإنشاء وتكاليف عمليات التشغيل ثم التكاليف غير المباشرة وتشمل تكلفة الإنشاء وبنود كثيرة أهمها المعدات الجديدة ، مصاريف التركيب ، تدريب العمال والموظفين ، كل هذه التكاليف يجب تحديدها أو تقديرها بالنسبة لكافة طرق العمل البديلة .

أما تكاليف عمليات التشغيل، فتتضمن تكلفة العمالة المباشرة ، المزايا العينية ، القوى المحركة ، وتكلفة الخامات ومصاريف الصيانة أما مقارنة التكاليف غير المباشرة فتعتبر على جانب كبير من الأهمية إذا كانت طرق العمل البديلة تتطلب استخدام وسائل جديدة ، ومن العوامل الأخرى التي يتعين

أخذها في الحسبان عند اختيار أحد الطرق البديلة هو عنصر الأمان سواء بالنسبة للعمال أو الخامات أو المنتجات ، وكذا مستوى الإنتاج المتوقع والتأثيرات النفسية على العمال ومدى تحقيق الرقابة الداخلية.

تنفيذ نظام العمل المقترح :

تتكون طريقة تنفيذ نظام العمل المقترح من وضع خطة للتنفيذ الفعلي وأخيراً القيام بتدريب العمال على تشغيل النظام الجديد .

ويجب عند وضع خطة التنفيذ ضرورة العمل على الإقلال من تعارضها مع أنظمة العمل القائمة ما إذا كان النظام المقترح تحسناً لنظام قائم فإنه يمكن استخدام الطريقتين الآتيتين :

أما الطريقة الأولى - فهي تقسيم عمليات التنفيذ إلى مراحل أو خطوات لإمكان استمرار تشغيل النظام الموجود أثناء عملية تنفيذ التحسينات المقترحة ، ويجب أن يتضمن التخطيط إمكان عمل التعديلات الجوهرية في الآلات والمعدات خلال فترة الركود أو انتهاء وردية التشغيل وبأقل إزعاج لنزلاء الفندق .

أما الطريقة الثانية فهي إيقاف عمليات التشغيل في منطقة العمل خلال فترة تنفيذ الأعمال وفي هذه الحالة فإنه يتعين إلحاق العمال بأحد مناطق التشغيل الأخرى أو تنظيم قيامهم بإجازاتهم السنوية خلال هذه الفترة .

أما بالنسبة لعملية التنفيذ الفعلية فإنه يتعين متابعة الرقابة أثناء عمليات التنفيذ للتأكد من مطابقتها للتصميمات من حيث أماكن العمل ومناطق التخزين والمعدات أما الجزء الأخير من خطوات تنفيذ النظام فهو القيام بتدريب العمال للقيام بعمليات التشغيل طبقاً للتصميم الموضوع ويجب أن تستخدم المعلومات التي سبق الحصول عليها من خلال خطوات تحليل العمل وتصميمه في تنفيذ برامج التدريب ، ويمكن القول بأن الصور المتحركة Motion Pictures وطريقة خط سير العمليات بين أماكن العمل تعتبر من أهم الوسائل المرئية لأغراض التدريب ، كما يتعين الاستعانة بخطوات العمل المكتوبة للتغلب على الصعاب الناتجة من سوء الفهم ، هذه الخطوات يجب أن تتضمن معلومات عن المعدات والمواد والآلات المطلوبة لعمليات التشغيل .

كيفية تقييم مستوى أداء النظام الجديد :

يجب تقييم مستوى أداء نظام العمل بعد تنفيذه باعتبار ذلك مقياساً لنجاح النظام الموضوع بالنسبة للبرامج التي أجريت عليها التحسينات فإن مقارنة مستوى أداء النظام القديم بالنظام الجديد ومعرفة عما

إذا كانت الزيادة المتوقعة في الإنتاج أو في كفاءة التشغيل قد أمكن الوصول إليها أمر ضروري ، أما بالنسبة للأعمال المستقبلية فيعتبر تقييم مستوى الأداء نقطة الابتداء لقياس التحسينات المستقبلية في النظام ودليلاً على مدى نجاح تنفيذ برامج تحليل العمل وتصميمه .

ويمكن التعبير عن تقييم مستوى أداء أنظمة العمل بطرق كثيرة فالمقاييس العادية يمكن التعبير عنها عن طريق قياس معدلات الوقت بالنسبة لعدد الوحدات أو عدد الوحدات بالنسبة للوقت ، وعلى ذلك فإنه يمكن تقييم مستوى أداء الخدمات بالفندق باستخدام معدلات الوقت بالنسبة لكل نزيل - ومن أمثلة هذه المعدلات قياس مستوى أداء عملية تسجيل الضيوف أو محاسبتهم عند انتهاء إقامتهم بالفندق وكذا تقييم مستوى أداء عمليات الإنتاج عن طريق تحديد عدد الدقائق بالنسبة لكل وجبة وعدد الساعات بالنسبة للغرف .

أما علاقة عدد الوحدات بالنسبة للوقت فيمكن تطبيقها لبيان عدد الوجبات في الساعة أو عدد الضيوف في الدقيقة أو عدد الأطباق في الساعة .
بالإضافة إلى ما تقدم فهناك النسب المئوية ومستندات حسابات التكاليف إلى غير ذلك من الطرق المستخدمة في عمليات تقييم مستوى الأداء .

الهندسة البشرية:

الهندسة البشرية هي تطبيق لمجموعة المبادئ والأبحاث العلمية التي يقوم عليها تصميم الآلات والمعدات ومناطق العمل وطرق التشغيل والبيئة المحيطة بالعمال .
ولقد اشتقت الهندسة البشرية من علوم ودراسات مختلفة أهمها علم الطبيعة ، علم الصوت والضوء ، علم النفس والعلوم التي تبحث بين الحرارة والطاقة الميكانيكية ودراسة الوقت والحركة - ولقد ساهمت هذه العلوم في التعرف على مدى تأثير العوامل الخارجية على قدرات الإنسان العضلية والذهنية .
إن الهدف الأساسي من وراء تطبيق الهندسة البشرية في الفنادق هو العمل على زيادة فعالية وقدرة العامل والماكينة معاً على إنجاز العمل الموكول إليه بالسرعة والدقة المطلوبة عن طريق خلق الوسائل المناسبة لطرق العمل والبيئة المحيطة بالعامل وتصميم الآلات والأدوات المساعدة ووسائل التحكم . كما تهتم بسلامة وأمن وراحة العامل الذي يمكن معه تحسين مستوى الأداء مع خلق الجو المناسب للعمل.
إن واحداً من أهم مجالات الهندسة البشرية تبحث في ظروف البيئة ومدى تأثيرها على أداء العمال مثل درجات الحرارة والرطوبة النسبية والإضاءة والألوان والضوضاء وكل هذه العوامل قد تم بحثها علمياً

كما أن تأثيرها على مستوى الأداء أصبح معروفاً من حيث تخفيض إنتاجية العمال التي تؤثر بدورها على تخفيض الإنتاج .

درجات الحرارة والرطوبة النسبية وحركة الهواء :

إن إحساس الفرد بالراحة يعتمد مبدئياً على عدة عوامل مجتمعة هي درجات الحرارة والرطوبة النسبية وحركة الهواء التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى عامل رابع هو درجة حرارة الحوائط والأسقف أو أي أشياء قد توجد بمكان العمل وتختلف درجة حرارتها اختلافاً كبيراً عن درجة حرارة مكان العمل. كما يختلف تأثير درجات الحرارة على مستوى أداء العمال باختلاف السن والنوع وكمية ونوع الملابس وطبيعة العمل الذي يقوم به بالعمال ، وعلى وجه العموم فإن العامل الذي يزيد عمره عن ٤٠ عاماً قد يفضل درجات الحرارة المرتفعة نسبياً عن العامل الأقل عمراً ، كما أن القيام بالأعمال العضلية قد يتطلب درجات حرارة أقل من القيام بالأعمال الذهنية أو المكتبية .

والجدول التالي يوضح مدى تأثير درجات الحرارة على مستوى أداء العمال :

درجات الحرارة	التأثير
أقل من ٥٥ ف	تصلب الأطراف واحتمال زيادة الحوادث
٥٥ ف - ٦٥ ف	عدم الشعور بالراحة والمشاكل المعنوية
٦٥ ف - ٧٣ ف	حالة مثالية
٧٣ ف - ٨٠ ف	عدم الشعور بالراحة والمشاكل المعنوية
٨٠ ف - ١٠٠ ف	انخفاض المجهود العضلي والذهني وانخفاض ملحوظ في الطاقة الإنتاجية وكثرة الأخطاء
١٠٠، ١١٠ ف	محتمل لفترة قصيرة جداً

مما سبق يتضح مدى أهمية تحقيق الظروف المثالية المحيطة بالعمال ومدى تأثيرها على كفاءة عمليات التشغيل ، فعملية تنظيم درجات حرارة الهواء يمكن الوصول إليها عن طريق استخدام أجهزة تكييف الهواء والتسخين بينما عملية التحكم في الرطوبة النسبية وحركة الهواء قد تصبح أكثر صعوبة في الرقابة عليها .

الإضاءة :

يعتبر مستوى الإضاءة في أماكن العمل من العوامل التي تؤثر على فعالية ومستوى أداء العمال فعدم كفاية الإضاءة قد يتسبب عنه الكثير من الأخطاء والحوادث ، بالإضافة إلى تأثيرها السيئ على درجة إبصار العمال .

وحتى يمكن تزويد أماكن العمل بالإضاءة السليمة فإنه يتعين معرفة نوع العمل المراد القيام به ومدى الدقة المطلوبة لإنجازه والوقت اللازم لإتمامه ، ولما كان من الصعب تحديد مستويات الإضاءة الدقيقة بالنسبة للأقسام المختلفة بالفنادق فإنه يمكن الاستعانة بجدول التوصيات الموضح فيما يلي لتحديد الحد الأدنى Foot Candle من الإضاءة المطلوبة للرؤية المناسبة.

مستوى الإضاءة المقترحة في الفنادق

درجة الإضاءة الوحدة (شمعة / قدم)	البيان
٣٠	غرف الضيوف
٣٠	القراءة
٣٠	المرايا
١٠	الحمام
١٠	عمومي
٢٠	الممرات والمصاعد والسلالم
١٠	البهو الرئيس
٥٠	المكتب الأمامي
	غرف البياضات:
١٠٠	قسم الحياكة
٢٠	عمومي
	المغسلة:
٣٠	ماكينات الغسيل
٧٠	الكي والتنظيف
٥٠	الجنדרة والترقيم
من ٣٠، ٧٠	المطابخ
من ٥٠، ١٠٠	صالات الطعام

كما يجب أن يراعى في الإضاءة الصناعية بعض الاشتراطات من حيث درجة التوهج **Glare** والنصاعة **Brightness** والتجانس واللون والتوزيع .، فكلما زادت درجة النصاعة زادت قوة الإضاءة خاصة إذا أمكن الحد من التوهج باستخدام ضوء متجانس .
ولما كان هناك العديد من مصادر الإضاءة فإنه يتعين التعرف على مدى تأثير نوع الإضاءة على الإدراك الحسي للألوان عند تصميم عمليات الإضاءة بالفندق .

فعلى سبيل المثال فإن الضوء الفلوريسنت البارد ، كثيراً ما يظهر جلد الإنسان باللون الباهت Pale كما تبدو لون الأطعمة بمظهر غير شهوي **Unappetizing** بينما لمبات الفلوريسنت الدافئة المائلة إلى اللون الأحمر تجعل لون الطعام أكثر فتحاً للشهية .

الضوضاء :

أجريت الكثير من الأبحاث عن مدى تأثير الضوضاء على إنتاجية العمال ولقد أثبتت التجارب أن الضوضاء العالية كثيراً ما تؤدي إلى الارتباك **Distraction** وحدوث الأخطاء ووقوع الحوادث التي قد تؤدي بدورها إلى تخفيض أداء العمال .

ومن أفضل الوسائل للرقابة على الضوضاء هي محاولة تخفيضها من المنبع فإذا كان منبع الضوضاء ناتجاً عن الماكينات أو المعدات فإنه يمكن تخفيضها إلى المستوى المعقول عن طريق الصيانة السليمة أو التشحيم أو تثبيتها على لولب كاتم الصوت لمنع عمليات الاهتزاز أو أسطح من المطاط أو بطريقة عزل غرف الماكينات بمواد عازلة تمتص جزءاً من الأصوات الصادرة من الآلات .

التعب والإجهاد :

هناك نوعان من الإجهاد ، أولهما قد ينتج عن المجهود العضلي المستمر أما النوع الثاني فقد ينتج عن عوامل فسيولوجية مثل التكرار **Monotony** والملل **Frustration** أو عدم رضى العمال عن أعمالهم وما قد يتسبب عن ذلك من كراهيتهم للعمل والمشرفين عليه .

ويتوقف التعب والإجهاد على الكثير من العوامل مثل نوع العمل وطبيعته ، وإجمالي عدد ساعات العمل وفترات الراحة الممنوحة للعمال وأهم الوسائل الفعالة للتقليل من الإجهاد هي :

- ١ . تبسيط وسائل العمل .
- ٢ . السماح بإعطاء فترات راحة كافية للعمال وخاصة في ظروف العمل الشاقة .
- ٣ . توفير الإضاءة الكافية في أماكن العمل دون أي توهج .
- ٤ . توفير الوجبات الغذائية التي تحتوي على سعرات حرارية كافية وخاصة عند قيام العمال بأعمال يدوية شاقة .
- ٥ . توفير المعدات اللازمة للقيام بالعمل .
- ٦ . توفير البيئة المناسبة من حيث درجات الحرارة والرطوبة النسبية وحركة الهواء .

تصميم أماكن العمل :

عند تصميم أماكن العمل فإنه يتعين مراعاة قياسات أعضاء الجسم البشري للعمال الذين يقومون بالعمل في هذه الأماكن بحيث يسهل معه حرية حركة العمال أثناء قيامهم بالعمل ، فإذا كانت طبيعة العمل تقتضي جلوس العامل فإنه يجب تصميم الكراسي طبقاً لأبعاد الجسم وذلك لتخفيض الإجهاد والتعب وتسهيل العمل وزيادة إنتاجية العمال .

كما أنه في حالة استخدام الأرفف في أماكن العمل فإنه يجب وضعها بطريقة يسهل معها الوصول إلى محتوياتها ، وعلى وجه العموم فإن هذه الأرفف يجب أن لا يزيد ارتفاعها عن ٧٥ بوصة من مستوى سطح الأرض بالنسبة للنساء ، ٨٢ بوصة بالنسبة للرجال .

المبادئ العلمية لتحليل العمليات وتصميم أماكن العمل

كان من أهم نتائج الدراسات الهندسية المستمرة في هذا المجال أن تطورت المبادئ العلمية المستخدمة في تحليل العمليات وتصميم أماكن العمل ، وبالرغم من أن الكثير من هذه المبادئ قد سبق الإشارة إليها إلا أن عملية تلخيص هذه المبادئ يمكن أن توضح الكثير من الأسئلة المتعلقة بوسائل تحليل العمل وتصميمه.

هذه المبادئ يمكن إيضاحها فيما يلي :

١. مبادئ تحليل العمليات وتصميم أماكن العمل .
٢. مبادئ وأصول التصميم .
٣. مبادئ التخطيط .
٤. تداول المواد والمهمات .
٥. اقتصاديات الحركة .

وهنا يجب القول بأن كافة العوامل التي تؤثر على عمليات التشغيل لا يمكن إرجاعها كلية إلى هذه المبادئ ولكنها محاولة لبيان العوامل ذات التأثير المباشر على نظام العمل كما يمكن استخدامها كأساس لهذه الدراسة .

مبادئ تحليل العمليات :

إن مبادئ تحليل العمليات تعكس الخطوات المستخدمة عند دراسة أنظمة العمل داخل الفندق ، هذه الخطوات يمكن تلخيصها فيما يلي :

١. يجب أن تخضع كافة أنظمة العمل للدراسة لإمكان عمل التحسينات اللازمة .
٢. يجب أن تتم دراسة وسائل وطرق العمل باستخدام طريقة مرتبة تتضمن الخطوات الآتية :
 - أ. تعريف ووصف نظام العمل .
 - ب. تحديد العوامل التي تؤثر على نظام العمل .
 - ج. تجميع وتحليل البيانات .
 - د. فحص نظام العمل توطئة لوضع النظام المطلوب .
 - هـ. وضع المعدلات اللازمة لتقييم مستوى الأداء للعمل .
٣. دراسة كافة العوامل التي يمكن أن تؤثر على مستوى أداء العمل .

هذه العوامل يمكن تقسيمها إلى ما يلي :

١. المواد الخام .
٢. خطوات العمل .
٣. أماكن العمل والمعدات والآلات .
٤. البيئة الطبيعية .
٥. يجب تصميم طرق العمل إلى خطوات محددة لإمكان التعرف على الخطوات التي يمكن استبعادها أو إدماجها أو إعادة ترتيبها أو تبسيطها .
٦. يجب أن يتم عمل التحسينات طبقاً لمبادئ طرق التصميم والتخطيط وتداول المهمات واقتصاديات الحركة .

مبادئ طرق التصميم :

تستخدم مبادئ طرق التصميم لتطوير الإطار الأساسي لأنظمة العمل ويمكن تلخيص هذه المبادئ

فيما يلي :

١. يجب أن يؤدي نظام العمل إلى الحصول على المنتجات والخدمات بأقل تكلفة ممكنة وبأقل مجهود .
٢. يجب أن يكون النظام أوتوماتيكياً بقدر الإمكان عن طريق استخدام المعدات ذات أجهزة تحكم أوتوماتيكية .

٣. يجب إدماج الأنشطة المتشابهة مع بعضها كلما أمكن ذلك كتخصيص أحد أقسام المطابخ لعملية تنظيف الفواكه والخضروات وقسم آخر لعمليات الطهي أو الخبز ، الخ . كما يجب تصميم أماكن العمل المتتابعة بجوار بعضها .

مبادئ التخطيط :

يوضح التحليل العلمي لعمليات التشغيل Scientific Analysis بالفنادق الكثير من العوامل والمؤشرات التي تؤثر على الوقت المستخدم والطاقة المستغلة والمهام المستهلكة لإتمام العمل وهذا بدوره يؤثر على نوع وكمية الإنتاج أو الخدمات .

ومن خلال هذه التحاليل التي تتضمن دراسة الحركة وكيفية استخدام المعدات والعوامل المسببة للتعب والإجهاد وطبيعة وظروف العمل المحيطة بالعمال يمكن استنباط الكثير من الدراسات التفصيلية التي تساعد على رفع الكفاءة الإنتاجية للعمال وتحديد أحسن الوسائل لطرق تدفق العمل بالإضافة إلى الاختيار الأمثل للمعدات وطريقة ترتيبها طبقاً لخطوط سير الإنتاج .

إن العنصر الأساسي في التخطيط Layout هو أماكن التشغيل Work Center حيث تتم الكثير من العمليات ذات الطبيعة الخاصة مثل مراكز الخلط Mixing Center والتقطيع إلى شرائح Slicing أو الإعداد Set-up center كما يجب تجميع مراكز العمل المتصلة ببعضها اتصالاً مباشراً من حيث طبيعة الإنتاج في قسم واحد ، كقسم الطهي أو قسم الخبز على أن يتم توصيل هذه الأقسام طبقاً لطبيعة التدفق من قسم إلى آخر لوضع التصميم النهائي للمكان .

كما قد تتنوع مراكز الإنتاج المطلوبة طبقاً لأنواع العمل المراد القيام به بينما يتم توزيع أقسام المطبخ طبقاً لاحتياجات قوائم الطعام وحجم العمل المتوقع كما سيتم إيضاحه في أبواب لاحقة .

وعلى وجه العموم فإن تصميم أقسام الطعام عادة ما يتضمن أقسام الاستلام والإنتاج والخدمة يتم تصميمها بحيث يراعى سهولة تدفق العمل بين هذه الأقسام وإزالة الجراثيم والتلوث كلما تقدمنا وهذه

هي إحدى تطبيقات برنامج تحليل الأخطار باستخدام نقاط التحكم الحرجة , HACCP,

. Hazard Analysis of Critical Control Points

تدفق العمل :

إن تتابع عمليات التشغيل أثناء عمليات التحضير أو القيام بالوظائف الهامة يطلق عليه عادة تدفق العمل . وهذا يتضمن إنجاز العمل وسير المواد من منطقة الاستلام إلى أقسام الإنتاج وخدمة الطعام وأخيراً إلى قسم الغسيل .

ويمكن تلخيص المبادئ التي يجب مراعاتها لإنجاز العمل وتحقيق طريقة تدفق مثالية فيما يلي :

- المهمات أو المنتجات :

١. يجب تصميم المنتجات لتحقيق السهولة والمرونة في عمليات الإنتاج .
٢. يجب أن تتطلب المواد الخام المستخدمة أقل عدد من مراحل الإنتاج.
٣. يجب أن توفر المخططات الحماية الكافية للمواد والمنتجات من العوامل الطبيعية مثل الرطوبة والغبار والتغيير في درجة الحرارة .
٤. يجب أن يتم تخزين المواد والمنتجات بحيث يسهل عمل الجرد الفعلي .
٥. تزويد المنطقة بأماكن لتخزين النفايات والقمامة .

- الماكينات والمعدات :

١. يجب العمل على الاستفادة من المعدات بقدر المستطاع .
٢. يجب تزويد أماكن العمل بالمرافق اللازمة لتشغيل الماكينات كالماء والغاز والكهرباء والوقود .
٣. يجب أن يراعى التصميم استخدام المعدات والآلات التي يمكن تشغيلها بسهولة .
٤. يجب مراعاة سهولة نقل المعدات من مكان إلى آخر مع ضرورة توفير المساحات اللازمة للوصول إلى الآلات بغرض القيام بعمليات الصيانة الدورية .

- العمال والموظفين :

١. يجب مراعاة الحماية الكافية للعمال عن طريق استبعاد مسببات الحوادث .
٢. يجب توفير الإضاءة المناسبة ودرجات الحرارة والرطوبة النسبية .
٣. يجب أن يوفر التخطيط حماية العمال من أضرار الغبار والأدخنة والغازات مع ضرورة إخلاء المكان من أي معوقات .

- الحركة :

١. يجب أن يوفر التخطيط سهولة حركة المواد والمنتجات والعمال داخل مناطق العمل والتقليل بقدر المستطاع من نقط الاختناق .
٢. يجب أن يوفر التخطيط وسائل نقل المهمات والمواد للإقلال من خسائر الكسر والفقد والسرقة .

- المباني :

١. يجب أن يراعى في عمليات تخطيط البناء دراسة الارتفاعات المناسبة في أماكن العمل وتصميم الأبواب والمساحات الكافية ووضعها في الأماكن المناسبة لتسهيل حركة دخول وخروج العمال .
٢. يجب أن يراعى التخطيط المسافات بين الأعمدة ومواقعها حتى لا تتعارض مع حركة العمال والأدوات أو عمليات التشغيل .
٣. يجب أن يوفر التخطيط الأماكن المناسبة لاستراحة العمال وأماكن خلع الملابس والحمامات الخاصة بالعمال .

مبادئ تداول المواد والمهمات :

يشير تداول المهمات والمواد إلى حركة تخزين المواد والمنتجات أثناء مرورها وتتابعها أثناء عمليات التشغيل . كما أن الهدف الأول من تداول المهمات هو استبعاد الحركات غير الضرورية وكذا تخزين المواد والمهمات . وتداول المواد في الفنادق يتضمن بعض البنود كالأطعمة والمشروبات والأطباق والبياضات والقمامة والفضيات والأواني والحل ومهمات النظافة . هذه المواد والمعدات كثيراً ما يتم نقلها من مكان إلى آخر سواء باليد أو بالعربات ووسائل النقل الأخرى التي يقوم الموظفون بدفعها . . ويمكن تلخيص أهم مبادئ تداول المواد والمهمات فيما يلي :

١. يجب الإقلال من حركة المواد وعمليات التخزين كلما أمكن ذلك .
٢. يجب عدم نقل المهمات بواسطة العمال إلا في حالات الضرورة القصوى كما يتعين استخدام المعدات الميكانيكية في حالة رفع المهمات الثقيلة لتجنب الحوادث.
٣. يجب تخزين المواد بالقرب من أماكن استخدامها .

مبادئ اقتصاديات الحركة :

نشأت مبادئ اقتصاديات الحركة من واقع الدراسات التي قام بها جلبرت ثم تطورت بعد ذلك حتى تكونت مجموعة كاملة من هذه المبادئ يمكن استخدامها بتطوير وسائل العمل وأماكن التشغيل والعدد والآلات اللازمة لإتمام عمليات التشغيل ، هذه المبادئ يمكن تقسيمها إلى ثلاث مجموعات :

١. ما يختص باستخدام أعضاء الجسم .
٢. ما يتعلق بتصميم وتخطيط أماكن العمل .
٣. ما يتعلق بتصميم الآلات والمعدات .

استخدام أعضاء الجسم :

١. يجب العمل على تقليل عدد الحركات اللازمة لإتمام عمل معين .
٢. استخدام كلتا اليدين في العمل بحيث تبدأ حركاتها وتنتهي في وقت واحد .
٣. تقليل طول الحركة اللازمة .
٤. يجب الإقلال من التركيز البصري لإتمام أي عمل معين إلى أقل حد ممكن .
٥. يجب ألا تتعطل كلتا اليدين في نفس الوقت فيما عدا أوقات الراحة .

تصميم أماكن العمل :

١. يجب وضع المهمات والمعدات وأجهزة التحكم في متناول أماكن العمل العادية .
٢. يجب أن تكون المهمات والمعدات في أماكن محددة .
٣. يجب تصميم ارتفاعات أسقف أماكن العمل للسماح للعامل بالجلوس أو الوقوف والحركة أثناء العمل .

تصميم المعدات والآلات :

١. يجب تصميم العدد والمعدات اليدوية وأجهزة التحكم بحيث يسهل استخدامها .
٢. يجب استخدام أنواع الآلات التي يمكن تشغيلها بالأرجل حتى يمكن استخدام الأيدي في أعمال أخرى .

أسئلة الوحدة الثانية :

- س١ / ما هي الخطوات التي تتخذ في حالة وجود انحرافات بالفندق ؟
- س٢ / قارن بين كل من عقد الإيجار وعقد الإدارة ؟
- س٣ / ما هي أهداف تحليل عمليات التشغيل ؟
- س٤ / ما المقصود بالهندسة البشرية ؟
- س٥ / اذكر إجراءات تطبيق برامج تحليل العمل وتصميمه ؟
- س٦ / ما هي أهم وظائف إدارة الفنادق ؟
- س٧ / وضح أثر الضوضاء على إنتاجية العمال ؟
- س٨ / ما هي أهم الوسائل الفعالة للتقليل من الإجهاد ؟
- س٩ / ما هي مبادئ تحليل عمليات التشغيل ؟
- س١٠ / ما هي مبادئ طرق التصميم لتطوير الإطار الأساسي لأنظمة العمل ؟
- س١١ / اذكر المبادئ التي يجب مراعاتها لإنجاز العمل وتحقيق طريقة تدفق مثالية ؟
- س١٢ / اذكر مبادئ اقتصاديات الحركة ؟

إجابة أسئلة الوحدة الثانية :

- ج١/ تحديد السبب - مواجهة الشخص المتسبب - اختيار خطة الإصلاح دراسة البديل الأفضل للإصلاح.
- ج٢/ عقد الإيجار هو عقد بموجبه يتعهد المستغل بدفع مبلغ ثابت شهرياً مقابل إيجار مبنى الفندق ويكون الاتفاق على أساس نسبة مئوية من صافي ربح تشغيل الفندق .
- بينما عقد الإدارة : هو عقد يتعهد بموجبه المستغل بالقيام نيابة عن المالك بتشغيل الفندق مقابل أتعاب إدارية بواقع نسبة مئوية من صافي أرباح التشغيل .
- ج٣/ ، تحسين عمليات التشغيل .
- تحسين معنويات الموظفين والعمال عن طريق عقد البرامج التدريبية .
 - تحسين ظروف العمل والآلات والمعدات وتعود بالتالي على الموظفين والعمال .
- ج٤/ هي إحدى الوسائل الفنية التي تستخدم المعلومات الأساسية عن الجسم البشري وتحديد طاقات لاختيار الآلات وتشغيلها وتصميم مناطق العمل والبيئة المحيطة بالعمال للحصول على أقصى فعالية من الجسم .
- ج٥/ تعريف ووصف نظام العمل .
- تحديد العوامل التي تؤثر على نظام العمل .
- تجميع وتحليل البيانات
- استنباط أساليب العمل البديلة
- اختيار أساليب العمل المناسبة
- ج٦/ ، تحليل ودراسة العمل بغرض تحسين فعالية العمل عن طريق استخدام كافة الإمكانيات المتاحة .
- استحداث أحسن الطرق والوسائل لتحسين الإنتاج والخدمات لنزلاء الفندق
 - وضع معدلات للإنتاج وتقييم الأداء
 - المساعدة في وضع الميزانيات التقديرية وتحليل أرقام التكلفة .
- ج٧/ ، الارتباك في العمل ، حدوث الأخطاء ووقوع الحوادث
- ج٨/ ، تبسيط وسائل العمل ، السماح بإعطاء فترات راحة كافية للعمال
- ، توفير الإضاءة المناسبة في أماكن العمل ، توفير الوجبات الغذائية
- ، توفير المعدات اللازمة للقيام بالعمل ، توفير البيئة المناسبة مثل درجة الحرارة والرطوبة النسبية

ج/٩

١. يجب دراسة وسائل وطرق العمل باستخدام طريقة مرتبة وتحديد العوامل المؤثرة في نظام العمل وتجميع البيانات وتحليلها .
٢. دراسة كافة العوامل التي يمكن أن تؤثر على مستوى أداء العمل .
٣. يجب أن تخضع كافة أنظمة العمل للدراسة لإمكان عمل التحسينات اللازمة مثل المواد الخام وخطوات العمل وأماكن العمل والمعدات المتاحة والبيئة الطبيعية .
٤. تصميم طرق العمل إلى خطوات محددة .
٥. أن تتم عمليات التحسين طبقاً لمبادئ طرق التصميم والتخطيط .

ج/١٠

١. يجب أن يؤدي نظام العمل إلى الحصول على المنتجات والخدمات بأقل تكلفة ممكنة وبأقل مجهود.
٢. يجب أن يكون النظام أوماتيكياً عن طريق استخدام أجهزة تحكم أوماتيكية .
٣. يجب إدماج الأنشطة المتشابهة مع بعضها كلما أمكن .
٤. يجب تصميم أماكن العمل المتتابعة بجوار بعضها البعض .

ج/١١

١. توافر المهمات والمنتجات التي تحقق السهولة والمرونة في عمليات الإنتاج وتقليل مراحل الإنتاج وحماية المنتجات أثناء التصنيع وتخزين بطريقة يسهل جردها .
٢. العمل على الاستفادة من المعدات بقدر الإمكان وسهولة التشغيل والنقل .
٣. توفير الحماية الكافية للعمال من أضرار الصناعة مثل الأدخنة وتوفير الإضاءة المناسبة واستبعاد مسببات الحوادث .
٤. يجب أن يوفر التخطيط سهولة حركة المواد والمنتجات والعمال داخل مناطق العمل والإقلال من خسائر السرقة والكسر والفقء .

ج/١٢

١. يجب العمل على تقليل عدد الحركات اللازمة لإتمام عمل معين .
٢. الإقلال من التركيز البصري .
٣. تقليل طول الحركة اللازمة .
٤. التصميم الجيد لمكان العمل ومراعاة ارتفاعات الأسقف التي تؤدي إلى راحة العامل .



نظم ولوائح فندقية

قياس ومقارنة نتائج التشغيل

الجدارة : معرفة المتدرب لنتائج التشغيل وقياسها.

الأهداف:

عندما يكمل المتدرب الوحدة يكون قادرا على :

١. أن يوضح أن النسب المئوية أساساً لإجراء المقارنات بين النتائج المختلفة لعمليات التشغيل المختلفة.
٢. أن يذكر ماذا يقصد بأرباح الفندق إلى إجمالي المبيعات.
٣. أن يدرك أن نسب الإشغال تعتبر من المقاييس الشائعة في صناعة الفنادق.
٤. أن يعرف عدد الغرف القابلة للتأجير اليومي - عدد الغرف المؤجرة - الضيوف العابرين - الضيوف الدائمين - الغرف المجانية - نسبة إشغال الغرف المؤجرة - إيرادات الغرف - متوسط الأيجار اليومي - نسبة الإشغال المزدوج.

مستوى الأداء المطلوب :

أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ %.

الوقت المتوقع للتدريب :

١٢ ساعة

الوسائل المساعدة :

استخدام الأسئلة والإجابة النموذجية في هذه الوحدة

متطلبات الجدارة :

دراسة الوحدة السابقة

قياس ومقارنة نتائج التشغيل

إن عملية توحيد أنظمة الحسابات في القطاعات المختلفة كثيراً ما تساعد هذه القطاعات على تصوير حساباتها بطريقة موحدة يسهل معها إجراء المقارنات بين نتائج عمليات التشغيل. واستخلاص مؤشرات عامة عن مستوى النشاط الاقتصادي حتى يمكن التنبؤ باتجاهات ومعدلات النمو وأحكام متابعة تنفيذ الأهداف، ومقارنة ما يتحقق في قطاع الأعمال المنظم بتقديرات الخطة للتأكد من مدى كفايته للوصول إلى تلك الأهداف المحددة. لذلك ولكل هذه الاعتبارات فقد قامت الدولة بوضع مشروع نظام محاسبي موحد لشركات القطاع العام توافرت فيه المرونة بحيث يمكن أن يفي بكافة الاحتياجات من المعلومات والبيانات المختلفة. . إلا أننا نرى حتمية تطوير هذا النظام طبقاً لظروف تشغيل الفنادق المختلفة. . وحتى يتمشى مع الأنظمة المحاسبية الدولية في صناعة الفنادق.

ولما كانت البيانات الختامية الموحدة هي القاعدة الأساسية لتوحيد البيانات في الفنادق؛ فقد رأينا أن نستعرض بعض طرق قياس ومقارنة نتائج التشغيل.

عند مقارنة النتائج المالية لعمليات تشغيل الفنادق فإنه يتعين أخذ بعض الحقائق في الحسبان أهمها زيادة المصاريف الثابتة في بعض الفنادق عنها في الفنادق الأخرى نتيجة ارتفاع معدل سعر الفائدة على رأس المال المقترض أو زيادة معدلات الاستهلاك أو عدم استهلاك مصاريف التأسيس بالكامل.

لذلك فقد وجد أن عملية مقارنة صافي الأرباح بعد خصم المصاريف الثابتة لا يعتبر مقياساً سليماً لقياس نتائج تشغيل الفنادق.

ولما كان دخل الفنادق في معظم الأحيان يتكون من إجمالي إيرادات التشغيل وإيجارات المحلات التي تطل مداخلها على الشوارع المحيطة بالفندق والتي لا تعتمد الاعتماد الكلي على الضيوف، كما أنه في كثير من الحالات نظراً لموقع الفندق قد تصبح إيرادات هذه المحلات أكثر أهمية من إيرادات الفندق الذي يمثل الجزء العلوي من البناء.

ولما كان الموقع الممتاز يعني ارتفاعاً في قيمة الأرض وبالتالي ارتفاعاً في الضريبة العقارية لذلك فإنه يتعين عند مقارنة نتائج تشغيل الفنادق ضرورة حذف إيجارات المحلات التجارية من إجمالي الإيراد وكذا استبعاد قيمة الضريبة العقارية من إجمالي المصاريف. . إلا أنه إذا كان الغرض من عملية المقارنة هو الحكم على مدى ربحية المشروع فإنه يجب احتساب إيجارات المحلات ضمن أرقام الإيرادات وكذا الضريبة العقارية ضمن المصاريف.

١ - النسبة المئوية إلى المبيعات :

تعتبر النسب المئوية أساساً لإجراء المقارنات بين النتائج المختلفة لعمليات التشغيل التي تختلف في أحجامها وأنواعها والظروف المحيطة بها . . كما تعتبر هذه النسب أداة سهلة للحكم المبدئي على درجة كفاءة الإدارة في تحقيق الأرباح دون التعمق في بحث وتحليل أرقام حسابات الاستغلال .

ونظراً لاتساع حجم هذه الصناعة ووجود التنافس بين الفنادق المختلفة ورغبة القائمين على هذه الصناعة في متابعة نتائج عمليات التشغيل من شهر إلى شهر داخل نطاق المؤسسة الواحدة وكذا بين المؤسسات بعضها وبعض لمحاولة التعرف على نقط الضعف والوصول إلى أحسن النتائج ، فإنه يمكن قياس نتائج التشغيل باستخدام النسب المئوية التالية :

١ - نسبة الأرباح الإجمالية للتشغيل إلى مبيعات الغرف .

٢ - نسبة الأرباح الإجمالية للتشغيل إلى إجمالي المبيعات والإيرادات .

٣ - نسبة أرباح كل قسم ومصاريفه إلى إجمالي مبيعات هذه الأقسام .

ولما كانت المصاريف العامة تتأثر بحجم العمل بأقسام الطعام والأقسام المنتجة الأخرى . . لذلك فقد وجد الكثيرين من مستغلي الفنادق أهمية دراسة النسب المئوية للمصاريف العامة إلى إجمالي المبيعات .

هذا كما أنه عند مقارنة النتائج فإنه يتعين تبيان تكلفة كل من الأطعمة والمشروبات والأجور

بالنسبة لإجمالي المبيعات كما هو موضح فيما يلي :

النسب المئوية إلى المبيعات

فندق (ج)	فندق (ب)	فندق (أ)	المبيعات :
٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	
٨٨,٣	٧٨,٨	٨٣,٩	نسبة مبيعات الطعام إلى إيرادات الغرف
٥٢,٨	٥٠,٣	٤٣,٣	نسبة مبيعات المشروبات إلى مبيعات الطعام
٣,٩	٤,٨	٥,٣	نسبة مبيعات الأقسام الأخرى إلى مبيعات الغرف
			الأجور والمرتببات والمصاريف المتعلقة بها
١٦,٢	١٤,٤	١٧,٥	النسبة لإجمالي المبيعات
٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	قسم الغرف
٩,٥	٤,٥	٨,٤	الأجور والمرتببات

الوحدة الثالثة		نظم ولوائح فندقية		التخصص
قياس ومقارنة نتائج التشغيل		فند ٢٧٥		فندقة
٣,٨	٨,٨	٦,٩		المصاريف المباشرة الأخرى
١٣,٣	١٣,٣	١٥,٣		إجمالي المصاريف
٨٦,٧	٨٦,٧	٨٤,٧		أرباح القسم
				قسم الأطعمة والمشروبات :
٣٦,٢	٣٧,٧	٣٣,٦		تكلفة الطعام
٤٤,٠	٣٧,٧	٤٥,٨		تكلفة المشروبات
٣٨,٧	٣٧,٧	٣٧,٥		إجمالي التكلفة
١٥,٠	١٤,٢	١٦,٨		الأجور والمرتبات
١٤,٠	١٦,٠	١٦,٥		المصاريف المباشرة الأخرى
٦٧,٧	٦٧,٩	٧٠,٨		إجمالي التكلفة والمصاريف
٣٢,٣	٣٢,١	٢٩,٢		أرباح القسم
				المصاريف غير المباشرة
				النسبة إلى إجمالي المبيعات :
٤,٢	٣,٦	٥,٥		المصاريف العمومية والإدارية
٢,٧	٣,١	٣,٠		الإعلان وتنمية المبيعات
٨,١	٨,١	٧,٦		الإضاءة والقوى المحركة
٣,٥	٣,٢	٤,٤		الصيانة والإصلاح

٢ - نسبة أرباح الفندق إلى إجمالي المبيعات:

يقصد بأرباح الفندق بأنها أرباح التشغيل قبل إضافة إيجار المحلات وخصم المصاريف الثابتة . . . وحيث إن المصاريف الثابتة كالاستهلاكات والتأمين على الحريق وفوائد القروض والضرائب العقارية تعتبر نتيجة من نتائج التخطيط الاقتصادي للمشروع التي لا تخضع لرقابة الإدارة ؛ فإن نسبة أرباح الفندق، طبقاً للتعريف السابق - إلى إجمالي مبيعات الغرف أصبحت من أكثر المقاييس انتشاراً بالنسبة لمقارنة نتائج التشغيل، إلا أنه لا يمكن الاعتماد دائماً على مثل هذه المقاييس حتى عند مقارنة نتائج تشمل فندقين في نفس الدرجة والحجم إذ إنه في حالة ما إذا كانت إيرادات الغرف أقل من إيرادات الطعام في أحد الفنادق بينما كانت إيرادات الغرف أكبر من إيرادات الطعام في فندق آخر فإنه بالرغم من إمكان تساوي رقم الربح في كل منهما إلا أن أرباح الفندق الأول قد تعطي نسبة أفضل إذا ما قورنت برقم مبيعات الغرف لذلك . . فإنه يتعين تعزيز هذه النسبة بنسبة أخرى هي نسبة أرباح الفندق إلى إجمالي المبيعات .

نسب أرباح الفنادق

فندق (ج)	فندق (ب)	فندق (أ)	
٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	
٩١,٥	٩٠,٢	٨٩,٤	بالنسبة لمبيعات الغرف
٤٠,٨	٤٢,٥	٣٧,٢	بالنسبة لإجمالي المبيعات

٢ - نسب الإشغال :

تعتبر نسب إشغال الغرف من المقاييس الشائعة في صناعة الفنادق إلا أنه لا يمكن الاعتماد عليها إلا في حالة تحديد إيجارات معقولة للغرف، لذلك فإنه يحسن عند عمل المقارنات إظهار متوسط إيجار الغرفة مع نسب الإشغال، ومتابعة زيادة متوسط نسب الإشغال بالنسبة لزيادة متوسط أرباح التشغيل .
وفيما يلي نغطي بعض التعاريف المستخدمة في تصوير بعض الإحصائيات الخاصة بعمليات تشغيل الغرف .

عدد الغرف القابلة للتأجير يومياً :

عبارة عن عدد غرف الضيوف في الفنادق بعد استبعاد الغرف المخصصة بصفة دائمة للاجتماعات أو للمكاتب أو لوسائل التخزين ، كما أن الغرف غير القابلة للتأجير لكونها تحت الإصلاح أو الغرف المخصصة لسكن المديرين فلا تستبعد من إجمالي عدد الغرف .

عدد الغرف المؤجرة :

تمثل الغرف المدفوع لكل منها إيجار يوم كامل أو جزء من اليوم **day use**، فيصير تأجير الغرفة الواحدة مرتين في يوم واحد وهذه خاصية تمتاز بها فنادق العبور **Transit Hotels** ، وفنادق المدن الكبيرة **City hotels** .

Transit guests الضيوف العابرين

هم الضيوف الذي يؤجرون الغرف على أساس يومي .

Resident guests or regular guests : الضيوف المستديمين

هم الضيوف الذين يؤجرون الغرف بأسعار خاصة على أساس شهري أو سنوي .

complimentary rooms : الغرف المجانية

هي الغرف التي تمنحها الإدارة مجاناً إلى بعض الضيوف ذوي الحثية كمديري وكالات السياحة أو شركات الطيران أو طبقاً لاتفاقات خاصة كمنح غرفة مجانية لمشرفي المجموعات السياحية .

rooms occupancy percentage : نسبة إشغال الغرف المؤجرة

يمكن الحصول عليها بقسمة عدد الغرف المؤجرة على عدد الغرف القابلة للتأجير خلال نفس الفترة.

rooms income : إيرادات الغرف

تمثل إجمالي إيرادات الغرف المؤجرة للنزلاء العابرين والمستديمين بعد خصم قيمة المسموحات ولا يدخل ضمن هذا الرقم الإيراد الناتج من تأجير الصالات العامة .

daily average room rate : متوسط الإيجار اليومي للغرفة

يمثل خارج قسمة إجمالي إيرادات الغرف على عدد الغرف المؤجرة خلال المدة .

double occupancy percentage : نسبة الإشغال الزوجي

هي النسبة التي تنتج عن قسمة عدد الغرف المؤجرة لفردين على مجموع الغرف المؤجرة .

أسئلة الوحدة الثالثة :

س) كيف يمكن قياس نتائج التشغيل باستخدام النسب المئوية ؟

الإجابة عن أسئلة الوحدة الثالثة :

(ج)

- ١ - قياس نسبة الأرباح الإجمالية للتشغيل إلى مبيعات الغرف .
- ٢ - نسبة الأرباح الإجمالية للتشغيل إلى إجمالي المبيعات والإيرادات .
- ٣ - نسبة أرباح كل قسم ومصاريفه إلى إجمالي مبيعات هذه الأقسام .



نظم ولوائح فندقية

اللوائح الخاصة بالحوافز

الجدارة : معرفة الأساليب التي تستخدم وتتبع للحوافز .

الأهداف:

عندما يكمل المتدرب هذه الوحدة يكون قادرا على :

١. أن يعدد الأساليب التي تستخدم للحوافز .
 ٢. أن يميز الاستثناءات المتبعة للعاملين .
 ٣. أن يقارن بين الحوافز الإيجابية والحوافز السلبية .
 ٤. أن يدرك مدى أهمية اللجوء إلى الحوافز المادية والمعنوية .
 ٥. أن يوضح العوامل المؤدية إلى الانضباط .
 ٦. أن يحدد خطوات الرقابة .
 ٧. أن يدرك أنه على المدير اختبار الجزاء المناسب في عدة اختبارات .
 ٨. أن يميز العوامل الفعالة لإدارة الانضباط .
 ٩. أن يقارن بين أنواع الانحرافات المختلفة .
- أ) الانحرافات غير الجسيمة
ب) الانحرافات الجسيمة

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ ٪

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة

الوسائل المساعدة : استخدام الأسئلة والأجوبة النموذجية في هذه الوحدة

متطلبات الجدارة : دراسة الوحدة السابقة

الحوافز

من الممكن شراء وقت الفرد ومن الممكن شراء تواجده في مكان معين أو شراء مجهوداته ولكن لا يستطيع أحد شراء حماسه ولا ولاءه ولا حبه أو فكره أو روحه أو انتماءه ، كل ذلك يجب أن يكتسب عن طريق الحوافز ، ولذلك يتجه بعض المديرين إلى رفع الروح المعنوية لدى العاملين بما يكون له رد فعل إيجابي على الأداء . فالحوافز المادية والمعنوية تساعد على زيادة كفاءة العاملين ، بجانب عدة عوامل مؤثرة أيضاً مثل اكتساب المهارات والتدريب وحب العمل والشعور بالانتماء وخلق روح الفريق . طبقاً لنظرية ماسلو Maslow فالإنسان له عدة احتياجات بدنية مثل الغذاء واحتياجات أمنية واجتماعية بالإضافة إلى التقدير وتحقيق الذات .

نظراً لاختلاف هذه الاحتياجات من شخص لآخر فعلى المدير محاولة إيجاد الحافز المناسب لكل من العاملين حسب شخصيته وذلك بتتويج الحوافز .

الأساليب التي تستخدم للحوافز :

يمكن اتباع الأساليب الآتية للحوافز :

١. وضع أهداف واضحة ومحددة .
٢. تقييم رد فعل الأهداف على الأداء .
٣. تحديد الأداء الذي يؤدي إلى حوافز إيجابية والأداء الذي يؤدي إلى جزاء .
٤. تقييم العمل الذي يؤدي إلى تحقيق الذات للعاملين .
٥. التأكد من وجود مكافآت مادية ملموسة كما يتم التركيز أيضاً على التقدير الفوري العلني في حالة المكافآت المعنوية .
٦. اختيار المديرين والمشرفين الأكفاء ذوي المهارات اللازمة .
٧. التدريب المستمر من أجل رفع كفاءة العاملين .
٨. توصيف العمل لدى الأفراد . Job description
٩. تشجيع العاملين على العمل الجماعي عن طريق إعطائهم أعمالاً مرتبطة بأعمال غيرهم .
١٠. إشعار العاملين بأن المنظمة تعاملهم كبشر لهم قيمة وتحرص على تنمية العملية الفكرية لديهم.
١١. تجنب الوعود المستمرة إن لم يتأكد المدير بأن في استطاعته الوفاء بها .
١٢. على المدير أن يكون متجاوباً مع العاملين ويشعرهم بتفهمه لأحاسيسهم .

١٣. إعطاء الفرص المتكافئة للجميع للترقية .

١٤. التأكد من أن عملية الاتصال الفعالة لا تعوقها شوائب في المنظمة ككل .

١٥. توفير برامج تعارف للعاملين الجدد وتكريم للمتقاعدين .

١٦. لا يكفي توفير برامج تعليمية ولكن المهم هو بث إرادة التعلم عند الأفراد وشرح التطبيقات العملية .

١٧. تجنب التركيز على الأخطاء والبحث عن طريقة فعالة لإصلاح الخطأ وعدم تكراره ومساعدة الفرد على اكتساب الثقة في النفس لتجنب الإحباط مع الأخذ في الاعتبار إنجازاته الماضية مع دفعه إلى القيام بإنجازات مستقبلية متحمسة .

١٨. اختبار جودة القرارات التي يريد أن يتخذها المدير عن طريق الاستماع إلى الآراء المختلفة وعمل البحوث اللازمة .

١٩. إعطاء معلومات وتقارير وتوجيهات للجماعة لبناء فريق عمل متماسك من أجل الحصول على أفكار إبداعية من الفريق مما يجعل العاملين متحمسين لتنفيذ الخطة إذ يشعرون بأنهم يشاركون في تقديمها .

من الأفضل عدم تصنيف الأفراد بصورة إيجابية أو سلبية نتيجة لمواقف سابقة . فمثلاً إذا أخطأ أحد فهذا لا يعني تقييمه بأنه غير كفء فالمواقف تتغير وسلوك الأفراد يتغير أيضاً . والحكم على شخص بأنه غير كفء يؤدي به إلى الاستمرار في الخطأ نتيجة لتصنيفه . وكذلك فقد يخطئ من تم تصنيفه بالكفاءة في مواقف مختلفة ، ويجب إعطاء العاملين الثقة في أنفسهم وفي المنظمة لكي يتصرفوا كأهل لهذه الثقة .

الاستثناءات المستفزة:

إعطاء مكافآت بصورة استثنائية يؤدي إلى ردود فعل عكسية عند العاملين الآخرين ، كما أن من يحصل عليها سوف يعتبرها حقاً مكتسباً ولذلك يجب صرف النظر عنها كما أنه من الأفضل تجنب إعطاء مزايا مرتبطة بالمنصب لا يتمتع بها الآخرون حيث تؤدي تلك المزايا إلى إحباط العاملين واستفزازهم والشعور بالظلم والإحباط .

الثواب والعقاب :

كثيراً ما يلوم المدير أحد الأفراد بسبب ما يظنه تقصيراً في عمله ، وقد يكون هذا الشخص في إجازة في الوقت الذي اتهم فيه بالتقصير ولا يعلم المشرف الأسباب الحقيقية والظروف التي حدث فيها التقصير وقد يصدر حكماً غير سليم ، وكثيراً ما يبحث المشرف عن كبش فداء عند حدوث خطأ ما ويلقي عليه اللوم بينما يكون هو الذي ارتكب الخطأ ، مما يؤدي إلى انعدام الثقة فيه حيث إنه لم يتحمل مسؤولية أخطائه ، ويشعر العاملون أنه لا يمكن الاعتماد عليه وأنه لا يحترم الأفراد ، بل يفضلون المشرف الذي لا يتردد في الاعتراف بأنه لم يكن دائماً على صواب .

الحوافز الإيجابية :

الإشادة المباشرة :

من المألوف تكريم الموظف عندما يبلغ سن التقاعد أو تركه العمل ، أما في فترة عمله فلا يعرف له أحد أي تقدير بل كثيراً ما يكون النقد فورياً عندما يبدر منه أي خطأ . من الأفضل أن يعرب المدير عن تقديره للعاملين أولاً بأول لدفعهم إلى العمل ، فإذا أنجز أحد الأفراد جزءاً من العمل المكلف به بكفاءة ، فعلى المدير أن يثني على ما أنجزه مما يدفعه إلى إتمامه ولا يؤدي ذلك إلى تكاسل العاملين ومن الأفضل وضع نظم إدارية سليمة تشرك العاملين في اتخاذ القرارات مما يدفع العاملين إلى الرقابة الذاتية ، والإحساس بالانتماء لتشجيع الأفراد على تحديد ومعالجة مشاكلهم بأنفسهم مع إشاعة مناخ من التفاؤل بدلاً من التركيز على الترهيب والسلطة بحيث يشعر الجميع باحترام المدير كما يجب أن يتسم المدير بالصبر والإقناع والتشجيع ويظهر لمعاونيه أنه يثق في قدراتهم في وسعهم توسيع نطاق مهاراتهم لكي يحثهم على الطموح المستمر ويبث شرارة الإقدام لديهم .

الحوافز السلبية :

تركز الحوافز السلبية على الترهيب أو التهديد بالنقل أو الخصومات أو التكليف بمسؤوليات أقل أهمية أو الحرمان من بعض الامتيازات . وقد يرحب المدير الأوتوقراطي بمثل هذه الحوافز ولكن يرفضها المدير العادل لأنها وسيلة غير فعالة عادة لزيادة كفاءة العاملين لأن الفرد سيشعر باستياء مما قد يؤدي إلى بناء حائط بين الفرد ومديره أو قد يطبع الأمر ثم يقوم بعمل تخريبي أو قد يتمرد على التعليمات بسبب تهكم زملائه لخوفه من التهديد .

وإذا رفض إطاعة الأوامر ولم يقم المشرف بتنفيذ تهديده بمعاقبته بالجزاء المناسب سيشعر أنه غير جاد في تهديداته مما يؤدي إلى عدم الانضباط. وفي حالة شعور الفرد أن المشرف متحيز فذلك سيدفعه إلى الإحباط مما يزيد من أسلوبه السلبي.

اللجوء إلى الحوافز المادية والمعنوية :

نظراً لأن الأفراد يختلفون من حيث احتياجاتهم فالبعض يركز على الحوافز المادية وآخرون يركزون على احتياجاتهم المعنوية مثل التقدير وتنمية الذات والروابط الاجتماعية ، فمن الضروري على المدير الاهتمام بالحوافز المادية وغير المادية لتلبية الاحتياجات المختلفة ، ولكن بالرغم من أهمية الحوافز المتنوعة إلا أن أهم حافز يدفع العاملين إلى الإبداع والمبادرة هو أن يكون المدير بمثابة شعلة تضيء الطريق للعاملين ، وذلك يتطلب القادة الذين في استطاعتهم الإنجاز مهما كانت الصعوبات ولا يكونوا متشائمين أو يلجأون لكلمة مستحيل .

كما يجب تجنب أسلوب الإدارة السلبية القائمة على التهديد والترهيب . فالعاملون سوف يمثلون لأوامر المدير في حضوره فقط ، ولكن سيتصرفون بصورة مختلفة في غيابه .

الانضباط :

العوامل المؤدية إلى الانضباط :

كلمة انضباط تعني سلوكاً مستقبلياً لتطبيق القرارات عن طريق حوافز إيجابية أو سلبية . تتضمن الحوافز الإيجابية الإشادة وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات وحوافز مادية ومعنوية . أما الحوافز السلبية فتتضمن النقد ، الغرامات ، النقل ، الحرمان من الترقية والفصل . يتمثل العنصر الرئيس في عملية الانضباط في تحديد المسؤولين عنه . وتقع هذه المسؤولية على عاتق جميع المستويات الإدارية وهذا يتضمن التعليمات والقواعد ، والهدف منها فمثلاً إن وضعت تعليمات بعدم التدخين في الأماكن التي بها مواد قابلة للاشتعال من أجل سلامة العاملين فيجب أن يخبرهم المدير بالأسباب التي دعت إلى التعليمات والسلوك المطلوب .

لا يؤدي العاملون العمل بطريقة مرضية لأحد هذه الأسباب :

١. يجهلون ما يجب أن يقوموا به من أعمال .
٢. يجهلون لماذا يقومون به .
٣. يجهلون كيف يقومون به .
٤. يجهلون متى يقومون به .
٥. لا يريدون القيام به .

والسبب الأول يمكن تجنبه من خلال توصيف العمل . بينما الثاني يبرز ضرورة شرح جدوى العمل الذي يقوم به الفرد . أما الثالث فيعالج بالتركيز على اكتساب الخبرات . أما البند الرابع فيظهر أهمية عمل توقيتات محددة للتنفيذ . أما الأخير وهو أخطر الأسباب فيستلزم وجود حوافز لخلق الرغبة في العمل لدى الأفراد .

خطوات الرقابة :

١. تحديد المعايير .
٢. قياس الأداء .
٣. مقارنة بين الأداء الفعلي والمعايير الموضوعية .
٤. تقييم الأداء .
٥. اكتشاف مدى الانحراف عن المعايير الموضوعية .
٦. تحديد ومعرفة سبب الانحراف .
٧. اختيار الخطوات اللازمة من أجل الانضباط .
٨. تحديد أهداف لإصلاح الأداء المنحرف .
٩. مواجهة المسؤول عن الانحراف .
١٠. تحديد الجزاء المناسب وتنفيذه .
١١. إعادة التقييم على فترات .
١٢. الاستمرار أو عدم الاستمرار في خطة الإصلاح .

الانضباط يتضمن أيضاً :

توضيح المعايير بالنسبة للأداء المطلوب والجودة والشروط الموضوعية للذين يقومون بالعمل كما توضع معايير بالنسبة للخدمات والتشغيل والصيانة .

الجزاءات :

إذا كانت السياسات تسمح بتطبيق الجزاءات فعلى المدير اختيار الجزاء المناسب من بين الآتي :

١. النقد الشفوي .
٢. النقد التحريري .
٣. الحرمان من الامتيازات .
٤. الغرامات .
٥. النقل .
٦. الفصل لمدة معينة .
٧. الفصل النهائي إذا كان في سلطة المدير .
٨. الجزاءات تتدرج من الأبسط إلى الأشد .

وفي حالة تأخر العامل عن الحضور أو تركه العمل بدون إذن ، يمكن حرمانه من بعض الامتيازات، أما بخصوص الجزاء الأكثر حدة كالنقل أو الفصل فقد يكون خارج نطاق المشرف المباشر.

العوامل الفعالة لإدارة الانضباط :

١. يجب تطبيق الجزاء بطريقة غير معلنة ويبلغ بها الفرد الذي يثبت عليه الانحراف فقط لكي يتجنب تهكم العاملين مما قد يدفعه إلى فقدان الثقة بالنفس والشعور بالحقد على زملائه وخاصة المدير .
٢. يجب أن يكون للجزاء جانب بناء يعرف الفرد سببه وكيفية تجنبه في المستقبل .
٣. يجب على المدير المباشر القيام بفرض الجزاء شخصياً منعاً للمساس بمبدأ وحدة السلطة .
٤. التركيز على معاملة محايدة للمنحرفين ويفشل التركيز على الجزاء الإيجابي بدلاً من الجزاء السلبي وذلك من خلال تقديم النصيحة البناءة للأفراد ، وإظهار الاهتمام بالعاملين والرغبة الصادقة لمساعدتهم على تحسين أدائهم وسلوكهم واتجاهاتهم . ولكن إذا أصر

الفرد واستمر في انحرافاته فلا مفر من الجزاء السلبي ، ولذلك نجد أنه بالرغم من تشجيع العلاقات الرحيمة يجب ألا يكون ذلك على حساب الانضباط الذي لا بد منه فالعلاقات المتميزة يجب أن تدعم بالتصميم على أن يتم إنجاز العمل على أكمل وجه ، ويجب على المدير أن يكون متفهماً وأن يعلن للعاملين إصراره على التوصل إلى أعلى معدلات الأداء داخل العمل ، وأنه في حالة عدم التزامهم بمستوى الأداء المطلوب من أجل تحقيق أهداف المنظمة سيتعرضون إلى الإجراءات الحازمة لمواجهة عدم الالتزام .

إن الكلمات المعسولة والعواطف الفياضة لا معنى لها بلا إنجاز حيث إن الوظيفة الأساسية لأي منظمة تركز على تقديم خدمة أو سلعة على أحسن وجه . ولذلك فالتعاطف والحزم مطلوبون معاً لأن الأفراد مختلفون في تكوينهم ، وفي حالة الانضباط فالعاملون يحترمون الوقت احتراماً كبيراً سواء وقتهم أو وقت غيرهم مما يجعلهم حريصين على الالتزام ولا يتقبلون التأخير لأي سبب ، ويجب أيضاً كتابة تقرير فوري بعد وقوع أي انحرافات مع التركيز على نوعية الانحراف والمسئول عنه والظروف المحيطة ومعالجة المشرف للحدث . ومن الأفضل إدخال أساليب فنية متطورة بطريقة تدريجية مع إقناع العاملين بالعائد عليهم وعلى المنظمة كما أنه من الضروري أن يتدربوا على التعامل معها وأن تكون مناسبة لحاجة العمل وطبيعته .

الالتزام بعدم التحيز في فرض الجزاءات والتأكد من الآتي :

١. هل كان الفرد يعرف مسبقاً أن الخطأ الذي ارتكبه سيترتب عليه جزاءات ؟
٢. هل قام المدير بالتحقيق بملابسات الحادث وأن الفرد تسبب فيها فعلاً ؟
٣. هل يرجع الخطأ إلى تقصير معتمد أو لعدم الخبرة ؟
٤. هل الجزاءات متساوية مع كل الأخطاء المتشابهة ؟
٥. هل كان الجزاء متناسباً مع مقدار الخطأ ؟
٦. هل أخذ الفرد فرصة ليدافع عن نفسه ويشرح موقفه ؟

أنواع مختلفة من الانحرافات :

(١) الانحرافات غير الجسيمة :

□ التأخير المتكرر .

- الغياب بدون إذن .
- عدم الإبلاغ عن الخسائر الطارئة .
- التجول داخل العمل بلا هدف .
- النوم أثناء العمل .
- قراءة الجرائد وحل الكلمات المتقاطعة .
- الصراعات الكلامية المستمرة .
- التدخين في الأماكن المحظورة .
- الثرثرة .
- تشويش المعلومات .
- عدم الإبلاغ عن الأخطاء المرتكبة .

٢) الانحرافات الجسيمة :

- إتباع سلوك غير آمن .
- التخريب في ممتلكات المنظمة .
- التمرد .
- الأعمال غير الأخلاقية .
- السرقة والرشاوى والتزوير .
- عدم النزاهة .
- حمل أسلحة في الخفاء .
- مهاجمة فرد آخر متعمداً إيذائه .
- التشابك بالأيدي .

أسئلة الوحدة الرابعة :

س١ (ما هي الأساليب التي تستخدم في نظام الحوافز ؟

س٢ (اذكر فقط خطوات الرقابة ؟

س٣ (صور الجزاءات التي تطبق من قبل المديرين بالفنادق ؟

س٤ (اذكر العوامل الفعالة التي تؤدي إلى الانضباط الجيد ؟

س٥ (صور الانحراف الجسيمة للعاملين بالفنادق ؟

إجابة أسئلة الوحدة الرابعة :

- ج ١ / ١ - وضع أهداف محددة وواضحة والأداء الذي يؤدي إلى جزاء .
- ٢ - تحديد الأداء الذي يؤدي إلى حوافز إيجابية والأداء الذي يؤدي إلى جزاء .
- ٣ - إشعار العاملين بأن الفندق يعاملهم كبشر لهم قيمة .
- ٤ - تجنب الوعود المستمرة إذا كان في عدم استطاعه المدير الوفاء بها .
- ج ٢ / ١ - تحديد المعايير اللازمة .
- ٢ - قياس الأداء الوظيفي .
- ٣ - مقارنة الأداء الفعلي والمعايير الموضوعية .
- ٤ - تحديد سبب الانحراف .
- ٥ - تحديد كيفية إصلاح الأداء المنحرف .
- ٦ - مواجهة المسؤول عن الانحراف وتحديد الجزاء المناسب وإعادة التقييم .
- ج ٣ / ١ - الجزاءات تتدرج من الأبسط إلى الأشد .
- ٢ - يمكن أن تكون عن طريق توجيه اللوم والنقد الشفوي .
- ٣ - يمكن أن تكون عن طريق النقد التحريري .
- ٤ - الغرامات .
- ٥ - النقل إلى موقع آخر من أماكن العمل .
- ٦ - الفصل لمدة معينة أو الفصل النهائي .
- ج ٤ / ١ - يجب تبليغ الفرد الذي يثبت عليه الانحراف بتطبيق الجزاء وتعريفه بالسبب وكيفية تجنبه في المستقبل .
- ٢ - معاملة المنحرفين بطريقة محايدة مما يقلل صورتهم أمام الآخرين .
- ج ٥ / ١ - السرقة والرشاوي والتزوير .
- ٢ - حمل الأسلحة .
- ٣ - تعمد إيذاء الأفراد عن طريق التشابك بالأيدي .
- ٤ - صدور أعمال غير أخلاقية تسيء إلى الفرد والعمل .
- ٥ - التمرد والتخريب في ممتلكات الفندق .
- ٦ - اتباع سلوك خاطئ يؤثر على الأمن الداخلي للفندق



نظم ولوائح فندقية

إرشادات عامة للعاملين بالفنادق

الجدارة : معرفة الإرشادات العامة للعاملين بالفندق**الأهداف :**

عندما يكمل المتدرب هذه الوحدة يكون قادراً على أن :

- أن يميز أهمية مظهره المهني حتى يصبح متخصصاً في صناعة الفنادق .
- أن يعدد مكونات المظهر الجيد من : نظافة وترتيب - قواعد الثياب - طريقة المشي والوقوف والوضع الصحيح لها .
- أن يتقن إرشادات السلوك الجيد من ابتسامة ولباقة - الجدارة بالثقة - الأمانة - التدخين - في صالة الطعام - الهبات (البقشيش) .
- أن يوضح ما يجب أن تكون عليه العلاقات الإنسانية في العمل سواءً ب (العاملين - المحادثة والاتصالات - الضيوف) .
- أن يدرك أن العلاقة بالضيوف ممتدة .
- أن يعدد بعض القواعد التي يجب مراعاتها أثناء التعامل مع العملاء .

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة ١٠٠ %

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة

الوسائل المساعدة : استخدام الأسئلة والإجابة النموذجية في هذه الوحدة

متطلبات الجدارة : دراسة الوحدة السابقة

العمل في فندق متميز :

يستطيع الفندق أن ينافس غير في أغلب المجالات بنفس المهندسين والاستشاريين ومصممي الديكور أو آخرين على نفس المستوى يمكن توفيرهم لكليهما وتأتي القيمة المميزة لأي فندق من الاهتمام بالراحة والمتعة والترحيب بالضيف هذا الاهتمام لا يمكن شراءه ولكن يجب أن يقدمه العاملون الفخورون بفندقهم .

إرضاء الضيف :

يتوقف كل من تحقيق الأرباح والصورة الناجحة للفندق على إرضاء العملاء وقد يظهر ذلك على أنه من أسهل الأمور بديهياً ولكن إرضاء العملاء يحتاج إلى قدر كبير من مجهود العاملين .

تنمية مظهرك المهني :

يجب أن تنمي مهارتك العملية ومظهرك المهني لكي تصبح متخصصاً في صناعة الفنادق والمطاعم والهدف من هذا البرنامج التدريبي هو تزويدك بالمهارات التكتيكية المتناسقة مع مستوى العالمية وكذلك توجيهك لتنمية صورتك المهنية لتحقيق أهدافك مع هذه الشركات .

وقد تظهر لك بعض النقاط التي سوف نناقشها أنها سهلة وبديهية ولكنها أساسية في صناعة الفنادق ومهمة جداً لمن يمثل هذه الشركات العالمية .

تذكر أن انطباع الضيف عن الفندق يتوقف على مظهر وعمل القائم بخدمته وفي عبارة أخرى مظهرك وسلوكك يمكن أن يكون الفرق بين ضيف راضٍ وآخر غير راضٍ يدفع بقشيشه أو عدم دفعه بالمرّة . وضيف يأتي مرة واحدة أو عدة مرات ما يعني ولاءه وهذا هدف كل فندق .

مكونات المظهر الجيد :

النظافة والترتيب :

لن تصبح فقط نظيفاً ومرتباً مرة واحدة بل يمكن أن تكون كذلك دائماً باتباع هذه الشروط الصحية بانتظام .

□ الاستحمام يومياً . (الشركات العالمية تزودك بتسهيلات ممتازة للاستحمام قبل الوردية ومكان نظيف ويتوقع منك أن تحافظ على نظافته .

□ نظف أسنانك بعد تناول وجبة الطعام ويفضل قبل الحضور إلى العمل .

- اغسل ومشط شعرك (لا تقم بذلك في المطبخ أو صالة الطعام) .
- أرتد ملابس داخلية نظيفة .
- اغسل يديك بعد تناول الطعام وحمل الأواني غير النظيفة والتدخين والعطس أو لمس أي شيء ملوث .
- الأظافر غير النظيفة يجب أن تحك بالفرشاة أو تقص (هذا قبل الحضور إلى الفندق) .
- عدم استخدام الروائح العطرية إذا استحمت يومياً تصبح رائحتك جيدة دون الحاجة إلى العطور
- رعاية القدمين دائماً من الأمور الهامة ، تغسل يومياً مع استخدام بودرة في الصيف وجوارب نظيفة ومريحة .

قواعد الشباب :

- تأكد من نظافة ثيابك مع عدم وجود أي تجعيد فيها .
- عدم ارتداء أية حلى شخصية باستثناء دبلة زواج أو ساعة يد .
- الأحذية لامعة وفي حالة جيدة تذكر راحة قدميك هامة جداً لك لذلك يجب معالجة أية أمراض أو مشاكل من الممكن مواجهتها .
- عدم وضع أي شيء في جيبك تجعله يرى من الخارج كنوع علبه سجائر

طريقة الوقوف والمشي والوضع الصحيح لهما :

- يجب أن تكون في حالة جسمانية وذهنية مثلى منتبهاً دائماً عند وقوفك في صالة الطعام لا تقضم أظافرك أو تحك أنفك أو رأسك .
- قف مشدود القوام ، أظهر الثقة بنفسك فعندما تشعر أن مظهرك جيداً سينعكس ذلك على عملك وتعاملك مع الآخرين .

إرشادات للسلوك جيد :**ابتسم :**

إن الابتسامة لا يمكن المغالاة في أهميتها ، فهي تشعر الضيف بالراحة وتعكس شعوراً وجواً مريحاً

كن لبقاً :

الأخلاق الحميدة ، الأدب ، مراعاة الآخرين ، هذه هي اللباقة :

اللباقة هي جزء هام من الخدمة لضيوف الفندق

فالخدمة المؤداة بلباقة هي أكثر ملاحظة وأكثر تذكراً وأكثر قبولاً للضيف؛ لذلك فهي تحت

كرم الضيف .

اللباقة ، كما ذكرنا من قبل ، تجعل عملك أسهل والجو المحيط أفضل .

كن جديراً بالثقة :

إن رئيسك يعتمد عليك فمن ناحية وصولك إلى العمل حسب الجدول فلو تأخرت أو تغيبت فإنك

بذلك تلقي بعبئك على رئيسك وبقية العاملين وعلى الضيف نفسه .

في حالة المرض أو الظروف الاستثنائية يجب اتباع الوسائل السليمة للتبليغ عن الغياب .

كن أميناً :

إن الشركة تعتمد وتضع قدراً كبيراً من استثمارها فيك لذلك فإن استغلال المنشأة بطريقة سيئة

يؤدي إلى خسائر تستقطع من الأرباح النهائية .

إن التأكد من أن استثمار الشركة ناجح يبين سلامة اسم الشركة وأصولها هو أحد مسؤولياتك

الرئيسية وهو يعتبر ديناً عليك لنفسك وللشركة نفسها ، لا تعمل أبداً على استقطاع قسم من النقود

المتبقية إلى الضيف أو استغلال عدم معرفة الضيف الأجنبي بالنقد المحلي . فأنت هنا لا تمثل الشركة

فقط بل تمثل وطنك أيضاً – ولو وجدت أية متعلقات شخصية للضيف تركها على المائدة أعطها في الحال

إلى رئيسك المباشر ، حتى لو كانت علبة سجائر تذكر الأمانة أساسية ومطلوبة في صناعة الفنادق .

التدخين :

دخن فقط في الأماكن المخصصة لذلك وفي الأوقات المحددة . تذكر غسل يديك بعد التدخين بسبب الملامسة المستمرة بين اليد والفم - وفي حالة وجود بقع نيكوتين على أصابعك من التدخين يجب إزالتها بعصير الليمون أو الصابون المعطر أو في فمك حتى لا تؤذي المتحدثين معك.

في صالة الطعام :

يلاحظ الضيوف أثناء انتظارهم للطعام أو حتى أثناء تناولهم الطعام العاملين بالخدمة لا يقومون بالشكوى بل يلاحظون فقط ما لا يعجبهم قد لا يهتمون بما يحدث ولكن كل ما يلاحظونه يدخل في النهاية في تقديرهم العام للمطعم ، والقائمة التالية تشمل بعض النقاط الأساسية التي تضايق العميل .

- لا تقم بتناول الطعام أو مضغ اللبان في صالة الطعام .
- لا تقم بوضع فوطة الخدمة في جيبك أو تحت إبطك .
- لا تقم بوضع الأقلام وراء الأذن .
- لا تقم بوضع قائمة الطعام داخل الجاكت .
- لا تقم بالمشاجرة مع بقية زملائك .
- لا تقم بالانحناء أو الاستناد على الحائط أو المائدة .
- لا تقم بوضع يديك في جيوبك أو في خصرك .
- لا تقم بترقيع يديك أمامك .
- لا تقم بالتجمع مع بقية زملائك .
- لا تقم بإعطاء الإيحاء بالاستعجال .
- لا تقم بالتحدث عن الضيوف مع بقية زملائك .
- لا تقم بتجاهل ضيف يطلبك .
- لا تقم بعد النقود (البقشيش) في صالة الطعام .

الهبات :

إن نسبة الهبة (البقشيش) التي يتركها الضيف تدل على مدى نجاح القائم بالخدمة في علاقاته مع الضيوف القائم بالخدمة يجب أن يقوم بتقديم الشكر بحرارة لضيف دفع خمسة ريالاً ونفس الشكل مع الذي دفع ريالاً فقط وإلا فإنه لا يعتبر عامل خدمة كامل التخصص - يستحق الضيف أن يدفع

بقشيشاً ضئيلاً ، نفس مستوى الخدمة العالي الذي يحصل عليه دافع البقشيش المرتفع ، وإلا فإن القائم بالخدمة يعتبر كالذي يعمل فقط للحصول على بقشيش دون المحافظة على كرامته أو الاحترام لنفسه كفرد من أفراد أسرة الفندق .

لا يجب طلب البقشيش تحت أية ظروف والأفضل إظهار التعفف.

العلاقات الإنسانية في العمل :

إن العمل في مطاعم الشركات العالمية يشمل العمل مع الضيوف - الفرد يجب أن يكون على علاقة طيبة مع بقية العاملين بالخدمة والمطبخ ، يجب عليه أيضاً أن يريح الضيف ، بما يتطلب جهوداً إضافية وقدرات شخصية بالإضافة إلى العلاقة الطيبة بالضيف .

العلاقة بالعاملين :

إن كل التفاصيل المتعلقة بالثياب ، المظهر ، الخلق والتعامل تساهم إلى قدر كبير في الانطباع الذي يأخذه الضيف عن المكان والعاملين - فعلى سبيل المثال ، درجة التعاون ما بين العاملين وبعضهم لها تأثير كبير على مدى كفاءة المنشأة ككل في نظر الضيف - ومن أهم وأبسط القواعد هي أن تعامل بقية العاملين كما تحب أن يعاملوك هذه القاعدة تطبق في غرف خلع الثياب التي أعدتها الشركة للعاملين بالخدمة وكذلك في المطبخ وبالطبع في المطعم . بوجه خاص النادل الجيد هو الذي يقوم باستلام الطلبات حسب دوره ، يقدم المساعدة عند الطلب ويكون مهندياً ونظيفاً .

ورئيس السعاة أو النادل يعرف مكانه في الهيكل التنظيمي ، يأخذ الأوامر باحترام ويعطي الأوامر

بأدب .

يقوم هو أو هي بتقديم أية شكاوي في العمل للمسؤولين مع الابتعاد عن أية مواجهات - أهم طريقة يمكن بها كسب ثقة واحترام العاملين ، من وجهة نظر الضيف والإدارة ، هي المشاركة الفعالة أثناء المواقف المختلفة التي تستدعي ذلك - إن القائم بالخدمة الذي يرفض خدمة الضيف لأن المائدة لا تقع في نطاق خدمته فإنه بهذا التصرف يضايق العميل - فإن الضيف لا يهتم بتوزيع العاملين في المطعم ، إنه يريد خدمة فأقل ما يجب عمله عندما يطلب الضيف الخدمة من النادل غير الموزع على مائدته ، هو أن يبلغ هذا النادل زميله؛ فالمطعم المدار جيداً حيث كل شخص متعاون لا يصبح أبداً غير منظم .

لا يقع أحد في أية صعوبات أو مشاكل عندما يتعاون الكل في فرش الموائد وأخذ الطلبات المتأخرة أو التبليغ عن كل ما ينقص من خبز وزبدة وخلافه .

المحادثة والاتصالات :

معظم المشاكل في المطبخ تنتج من سوء الاتصال بين العاملين في قسمي الخدمة والمطبخ - فعندما يتبع كل فرد النظام الموضوع تصبح الخدمة في المطبخ سهلة وخالية من أية مشاكل - النادل الذي ينسى الطلب أو رقم المائدة التي يعمل عليها يزيد من صعوبة عمل المطبخ ويجعل عمله أقل كفاءة ، أيضاً عندما يقوم بحمل طلب زميل له ، يستعجل المطبخ ويشتكي إلى الطباخ بدلاً من رئيس الصف - لذلك فإن أية مشاكل يتعرض لها النادل بخصوص المطبخ يجب أن تكون الشكوى من خلال مدير المطعم الذي يبلغها لرئيس الطهاة - بهذه الطريقة تحترم مراكز القيادة وتمنع أية مواجهات شخصية .

العلاقة بالضيوف :

إن أساس العمل في صناعة الفنادق والمطاعم هو إرضاء الضيف ، وهذا هو هدف أي شركة عالمية لضمان عائد كاف لاستثمارها وسياستها واضحة وسهلة « يجب أن ينال كل ضيف عناية خاصة كما لو كان **Very Important Person (V.I.P)** (شخصاً بالغ الأهمية) فهي تريد أن يتذكر عملاؤها الخدمة الودودة وبهجة المكان» .

فلتعمل جاهداً لتحقيق هذا الهدف الرئيس .

بالعمل بجهد لتحقيق هذا الهدف ، أنت تبني مستقبلك في الشركة مما يضمن لك الوصول إلى أهدافك الشخصية .

إن العاملين بصالة الطعام يجب أن يعملوا على إرضاء الضيف والعكس غير صحيح ، في بعض الأحيان شعور بالاحترام المتبادل ينشأ ما بين النادل والضيف - حيث لا يوجد جهد متبادل ، على النادل أن يبذل لك كل جهده على طول الطريق - الضيف لا يعتمد على رئيس السعاة أو النادل في أي شيء معين .

إن الضيف ليس مظطراً لأن يتناول الطعام في المنشأة ، ومن ناحية أخرى فإن النادل والمنشأة يعتمدان كلية على الضيف في جميع مجالات العمل وخاصة بالنسبة للإيراد .

في بعض الأحيان يكون من الصعب قبول تصرفات العملاء ، إننا لا نستطيع أن نجزم أن تصرفات جميع العملاء ستكون جيدة ومن الضروري على رئيس السعاة أو النادل أن يرضي العميل ، هذا التصرف

بديهي وأساسي من جانب العامل وعلى المدى الطويل نتائج هذا التصرف ستكون طيبة . فيما يلي بعض القواعد التي يجب مراعاتها .

- النداء للسيدات يكون دائماً مسبقاً بكلمة « سيدتي ».
- لا يجب التنويه للضيف عن وزنه وتذكر إنك بائع ولست متخصص تغذية .
- لا تتناقش مع العميل حتى ولو كنت مقتنعاً تماماً بوجهة نظرك – لا يجب أن تحاول إقناع العميل بوجهة نظرك .
- عامل العميل كما لو كان ضيفك الشخصي ؛ لأنك تمثل الشركة العالمية التي تعمل بها .
- عندما تخاطب العميل استعمل كلمة « حاضري يا سيدي » وتجنب كلمة « ماشي » .
- استعمل عبارات مهذبة في المخاطبة مثل :
- حضرتك مستعد تطلب الآن يا سيدي .
- حضرتك تحب أي خدمة أخرى .
- حاضري يا سيدي.
- لو سمحت يا سيدي / من هنا .
- حضرتك تفضل السلطة مع الطبق الرئيس وإلا بعده .
- شكراً يا سيدي نحب أن نرى حضرتك هنا في أقرب فرصة .
- حضرتك تحب أي شئ آخر الآن .
- حضرتك كيف تريد استواء شريحة اللحم.
- فاتورة حضرتك هاهي يا سيدي شكراً .
- نحب أن نرى حضرتك مرة أخرى قريباً هنا يا سيدي .
- سعدنا بوجود حضرتك يا سيدي.

أسئلة الوحدة الخامسة :

س١ / ما هي الاعتبارات الهامة للعاملين بالفندق ؟

س٢ / الاعتبارات الهامة للعاملين بصالات الطعام بالفنادق ؟

الإجابة عن أسئلة الوحدة الخامسة

- ج ١ / ١ - الاهتمام بالنظافة الشخصية والشكل الهندام .
- ٢ - ارتداء الملابس الداخلية والخارجية نظيفة .
- ٣ - تقليم الأظافر وتقصير الشعر .
- ٤ - الوقوف أمام الضيف بطريقة لائقة والثقة بالنفس .
- ٥ - التقليل من استخدام الحلوي والروائح العطرية النفاذة .
- ٦ - الابتسامه الدائمة تشعـر الضيف بالراحة .
- ٧ - الأخلاق الحميدة ومراعاة الآخرين .
- ٨ - التحدث بلباقة .
- ٩ - الأمانة بين الزملاء والزوار .
- ١٠ - عدم التدخين إلا في الأماكن المسموح بها .

- ج ١ / ٢ - عدم مضغ اللبان أثناء العمل .
- ٢ - الوقوف أمام العميل بطريقة سليمة وعدم الاستناد على الحائط .
- ٣ - لا تتجاهل طلب الضيوف .
- ٤ - مساعدة كبار الزوار والأطفال .
- ٥ - تجنب الثرثرة مع الزوار .
- ٦ - التحدث بعبارات مهذبة في المخاطبة .



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

نظم ولوائح فندقية

القوانين الفندقية

القوانين الفندقية

١

الجدارة : معرفة الأنظمة والقوانين التي يخضع لها الفندق ويحرص على تنفيذها .

الأهداف :

عندما يكمل المتدرب هذه الوحدة يكون قادرا على :

- أن يلم بالنظام الذي يحكم الفنادق .
- أن يميز أنواع التصنيف للفنادق .
- أن يدرك أن هناك إدارة تابعة لوزارة التجارة تسمى إدارة الفنادق تقوم بتنفيذ أحكام هذا النظام .
- أن يلم باللوائح والقرارات التي يجب اتباعها في هذا النظام .
- أن يعي أن هناك عقوبات في النظام يجب تفاديها وعدم الوقوع بها .
- أن يدرك أنه لا يجوز تأسيس أي منشأة فندقية إلا بعد الحصول على ترخيص وزارة التجارة .
- أن يلم بالشروط الواجب توافرها لمنح التراخيص .
- أن يطلع على التزامات الفنادق .

مستوى الأداء لمطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة ١٠٠ %

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة

الوسائل المساعدة : تطبيق المواصفات على أحد الفنادق الموجودة

متطلبات الجدارة : دراسة الوحدة الحادية عشرة : لوائح تصنيف الفنادق

نظام الفنادق

صدر المرسوم الملكي الكريم رقم م / ٢٧ في ١١/٤/١٣٩٥هـ
بالموافقة عليه بناء على قرار مجلس الوزراء رقم ٣٨٤ في ٥/٤/١٣٩٥هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

"مرسوم ملكي"

الرقم : م/٢٧

التاريخ : ١١/٤/١٣٩٥هـ

بمعون الله تعالى

نحن خالد بن عبد العزيز آل سعود

ملك المملكة العربية السعودية

بعد الاطلاع على المادة التاسعة عشر من نظام مجلس الوزراء ، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٣٨)

وتاريخ ٢٢/١٠/١٣٧٧ هـ .

وبعد الاطلاع على قرار مجلس الوزراء رقم (٣٨٤) وتاريخ ٢٢/١٠/١٣٧٧ هـ .

وبعد الاطلاع على قرار مجلس الوزراء رقم (٣٨٤) وتاريخ ٥/٤/١٣٩٥ هـ .

رسمنا بما هو آت :

أولاً - الموافقة على نظام الفنادق بالصيغة المرافقة لهذا .

ثانياً - على نائب رئيس مجلس الوزراء ، ووزير التجارة والصناعة تنفيذ مرسومنا هذا .

التوقيع الملكي الكريم

خالد

بسم الله الرحمن الرحيم

قرار رقم ٣٨٤ وتاريخ ٥/٤/١٣٩٥هـ

إن مجلس الوزراء.

بعد الاطلاع على المعاملة المرافقة لهذا المرفوعة بخطاب معالي وزير التجارة والصناعة رقم ٣٣٤ وتاريخ ٢٩/٣/١٣٩١هـ . المتعلقة بمشروع نظام المؤسسات الفندقية وبعد الاطلاع على توصية لجنة الأنظمة رقم ١٣١ وتاريخ ١١/٨/١٣٩٤هـ .

يقرر ما يلي :

- ١ - الموافقة على مشروع نظام الفنادق بالصيغة المرافقة لهذا .
- ٢ - نظم مشروع مرسوم ملكي بذلك صورته مرافقة لهذا .

ولما ذكر حرر .

النائب الأول لرئيس مجلس الوزراء

نظام الفنادق

الفصل الأول

التعريف والترخيص

مادة ١ : في مفهوم هذا النظام يكون للتعابير والمصطلحات التالية المعاني الموضحة أمامها .

الوزير : وزير التجارة والصناعة .

الفندق : هو المكان الخاضع لأحكام هذا النظام .

الإدارة : إدارة الفنادق بوزارة التجارة والصناعة .

اللجنة : لجنة الفنادق^(١) .

الضيف : أي شخص ينزل في الفندق بقصد النوم أو الاستراحة بمقابل نقدي .

مادة ٢ - الفندق هو كل محل معد لإيواء الضيوف مع الطعام أو بدونه مقابل الثمن سواء كان هذا المحل فندقاً عادياً أو واقعاً تحت مسمى مؤسسة أو مؤسسات فندقية كما يدل على أي محل آخر يؤدي نفس الأغراض .

مادة ٣ - لا يجوز لأي فندق أن يمارس أعماله ما لم يحصل على ترخيص بذلك من وزارة التجارة والصناعة ويصدر الترخيص بقرار من الوزير بناء على توصية من الإدارة .

مادة ٤ ، يصدر الترخيص ببناء الفندق من قبل بلدية المدينة التي سيقام بها ، أما الترخيص بافتتاحه فيتم بموجب إذن من وزير التجارة والصناعة أو من يفوضه من مديري فروع وزارة التجارة والصناعة طبقاً للقواعد التنفيذية التي تضعها اللجنة ويصدر بالموافقة عليها قرار من وزير التجارة .

مادة ٥ : لا يجوز التنازل عن الترخيص بفتح الفندق للغير إلا بموافقة الوزير بناء على اقتراح الإدارة ويشترط أن تتوفر في المتنازل إليه الشروط المطلوبة بموجب هذا النظام .

مادة ٦ : تعلق الرخصة في مكان ظاهر من الفندق.

() / / - :

الفصل الثاني

الإشياء والتصنيف

مادة ٧ - يجب على المرخص له أن يبدأ فعلاً في إنشاء الفندق في غضون فترة أقصاها سنة من صدور الترخيص ، ويجوز للوزير تمديد الفترة المذكورة لمدة اقصاها ستة أشهر فإذا لم يباشر الإنشاء خلال الفترة المحددة أو توقف بعد ذلك لأسباب لا تقرها إدارة الفنادق يسحب منه الترخيص بفتح الفندق .

مادة ٨ - يحدد الوزير بلائحة تصدر منه درجات الفنادق والشروط والمواصفات الواجب توافرها في كل درجة ويجوز له تقسيم الدرجة الواحدة إلى فئتين أو ثلاث مع تحديد الشروط والمواصفات اللازمة في كل فئة وأسس تصنيفها .

مادة ٩ - يجري تصنيف الفندق في إحدى الدرجات أو الفئات الواردة في المادة السابقة بقرار من الوزير بناء على توصية من اللجنة .

الفصل الثالث

الإدارة

مادة ١٠ ، تنشأ بوزارة التجارة والصناعة إدارة تسمى إدارة الفنادق تقوم بتنفيذ أحكام هذا النظام وعلى وجه الخصوص ،

- أ - اقتراح منح تراخيص الاستثمار أو رفضها وفقاً لأحكام هذا النظام .
 - ب - اقتراح الدرجة أو الفئة التي يصنف فيها كل فندق وإعادة النظر في التصنيف كل سنة على ضوء تقارير المفتشين .
 - ج - تطبيق العقوبات المنصوص عليها في الفصل الخامس من هذا النظام .
 - د - اقتراح قوائم الأسعار لكل درجة أو فئة من الفنادق وإعادة النظر في تلك القوائم مرة كل سنتين .
 - هـ - وضع برنامج يهدف إلى تطوير الفنادق في المملكة والنهوض بمستواها وإجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بالصناعة الفندقية كالتنمية والتسهيلات التشجيعية الكفيلة بجذب الاستثمارات الوطنية والأجنبية في هذا المجال واقتراح إنشاء معاهد للمهن الفندقية بالتعاون مع الجهات المختصة .
- مادة ١١ - على الإدارة أن تتشاور مع الأجهزة الحكومية المختصة وخصوصاً وزارة الداخلية (وكالة البلديات) ووزارة الصحة عند وضع اللوائح التفسيرية لهذا النظام بما في ذلك تسعيرة الفنادق وتصدر هذه اللوائح بقرار من وزير التجارة والصناعة بعد اطلاعه على توصيات الأجهزة المختصة طبقاً لهذه المادة .

الفصل الرابع

اللوائح والقرارات

مادة ١٢ ، مع مراعاة أحكام هذا النظام يصدر الوزير اللوائح والقرارات والتعليمات اللازمة لتنفيذ

أحكام هذا النظام ، وبشكل خاص ما يلي :

- أ - تحديد الفنادق الخاضعة لأحكام هذا النظام .
- ب - تحديد الشروط الأساسية اللازمة لمنح الترخيص والشروط الواجب توافرها في المستثمرين .
- ج - تعيين نوع ومستوى الخدمة التي تلتزم الفنادق بتقديمها .
- د - تحديد أسعار المبيت والواجبات والمأكولات والمشروبات وغير ذلك .
- هـ - تعليمات المحاسبة الفندقية .
- و - وضع تعليمات بكيفية إعداد بطاقات خاصة بالضيوف .
- ز - توجيه الفنادق باتباع التعليمات اللازمة لحسن انتظام العمل فيها ورفع مستواها وتنسيق علاقاتها مع الجهات العاملة في هذا المضمار وعلى وجه الخصوص ما يلي :
 - ١ - النظافة والصحة والسلامة العامة .
 - ٢ - الاستخدام والشروط الواجب توافرها في المستخدمين .
 - ٣ - الإعلان عن الأسعار باللغة العربية وبإحدى اللغتين الانجليزية أو الفرنسية في كل غرفة من غرف الفندق وفي مكاتب الإدارة بحيث تكون واضحة وبشكل ظاهر لاطلاع الضيوف .
- ح - تحديد الأعمال والتصرفات التي تعتبر مخالفة لأحكام هذا النظام والعقوبة المقررة لكل مخالفة في نطاق العقوبات المنصوص عليها في هذا النظام .
- ط - بيان الإجراءات والتعليمات التي يتعين على المفتش الالتزام بها والسير بمقتضاها .

الفصل الخامس

العقوبات

مادة ١٣، مع عدم الإخلال بالعقوبات الأخرى يعاقب بغرامة لا تقل عن مائتي ريال ولا تتجاوز عشرة آلاف ريال عن كل مخالفة لأحكام هذا النظام أو اللوائح والقرارات التي تصدر تنفيذاً لأحكامه ، ويجوز أيضاً أيقاع عقوبة الغلق المؤقت أو النهائي في حالة العود .

مادة ١٤ ، يصدر بتوقيع العقوبة قرار مسبب من اللجنة بعد دعوة صاحب الشأن أو من يمثله وسماع أقواله ولا يصبح القرار نهائياً إلا بعد مصادقة الوزير عليه . ويجوز التظلم من القرار الصادر بتوقيع العقوبة إذا كان بالغرامة التي يزيد حدها الأدنى عن (١١٠٠) ريال أو بالغلق المؤقت أو النهائي وذلك في خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه لصاحب الشأن أو من يمثله . ويكون قرار الوزير في حالة الغرامة نهائياً أما في حالة الغلق المؤقت أو النهائي فإنه يجوز التظلم من قرار الوزير إلى ديوان المظالم خلال شهر من تاريخ إبلاغه صاحب الشأن أو من يمثله ويكون قرار الديوان نهائياً .

مادة ١٥ ، يكون صاحب الفندق مسؤولاً مع مديره أو القائم على إدارته عن كل ما يقع فيه من مخالفات لأحكام هذا النظام أو القرارات التي تصدر تنفيذاً لأحكامه .

مادة ١٦ ، ينشر القرار الصادر نهائياً بالعقوبة في حالة الغلق النهائي أو المؤقت على نفقة المحكوم عليه في صحيفة تصدر في المدينة التي يقع الفندق في دائرتها .

الفصل السادس

أحكام عامة

مادة ١٧ ، يتولى ضبط وإثبات المخالفات التي تقع مخالفة لأحكام هذا النظام واللوائح والقرارات التنفيذية الموظفون الذين تعينهم وزارة التجارة والصناعة ووزارة الداخلية (وكالة شئون البلديات) كل فيما يخصها ويكون لهم حق التفتيش ودخول أي فندق قائم أو في دور الإنشاء أو أي مكان يستقبل الضيوف وأن يجروا التفتيش عليه منفردين أو مجتمعين بمجرد إبراز بطاقتهم الرسمية ولهم حق الاطلاع على الدفاتر والأوراق والسجلات وطلب البيانات اللازمة واستجواب المستخدمين إذا اقتضى الأمر والاستماع إلى شكوى المتردد وعلى صاحب الفندق أو المسؤول عنه أن يقدم جميع التسهيلات لتحقيق هذه الغاية .

مادة ١٨ - على جميع المنشآت الفندقية القائمة وقت العمل بهذا النظام أن تتقدم إلى الجهة المختصة خلال ستة أشهر من بدء العمل به لتكيف أوضاعها طبقاً لأحكامه ويجوز للوزير لأسباب يقدرها وبقرار منه مد هذه المهلة لفترة أقصاها ستة أشهر أخرى فإذا لم تقدم المنشأة المعنية الطلب أو إذا رفض طلبها لعدم الالتزام أو التكيف بأحكام هذا النظام تعين تصفية أعمالها خلال ستة أشهر تالية لإبلاغها بقرار الرفض وتتم التصفية رسمياً إذا لم تصف نفسها اختيارياً في خلال المدة الممنوحة لها .

مادة ١٩ - لا يجوز للفندق أن يبدل اسمه أو يغير فيه إلا بعد الحصول على موافقة الإدارة .

مادة ٢٠ ، يجوز للإدارة أن تأمر بتغيير اسم الفندق إذا تبين أن الاسم القائم قد يسبب التغيير .

مادة ٢١ ، على صاحب الفندق أن يعلم الإدارة بأي تغيير أساسي أجراه في الفندق وذلك خلال أسبوعين من وقوع التغيير .

مادة ٢٢ ، على الفنادق أن تمسك دفاتر وسجلات وحسابات منظمة لأعمالها وعليها الاحتفاظ بها مدة عشر سنوات على الأقل تبدأ من تاريخ إقفالها .

مادة ٢٣ ، على الفندق مسك سجلات وبطاقات خاصة بالضيوف ، ويصدر الوزير بعد الاتفاق مع وزير الداخلية قرارات يحدد فيها طريقة استعمال هذه السجلات والبطاقات والمعلومات الواجب قيدها فيها ، وما يتعين تقديمه من تلك المعلومات دورياً للإدارة والجهات الحكومية الأخرى ذات الاختصاص .

مادة ٢٤ ، يحظر على الفندق أن يعلن عن نفسه للدعاية بغير الدرجة أو الفئة المصنف فيها أو بما يخالف واقعه .

مادة ٢٥، إذا فقد الفندق شرطاً أو أكثر من الشروط الأساسية التي منح بموجبها الرخصة المشار إليها في الفقرة (ب) من المادة (١٢) من هذا النظام، تخطر الإدارة بوجوب استكمال هذا الشرط أو الشروط خلال ستة أشهر فإذا لم يستجب لمقتضيات الإخطار يلغي الترخيص الممنوح له بقرار مسبب من الوزير، ويجوز التظلم من هذا القرار لدى ديوان المظالم خلال شهر من إبلاغه لصاحب الشأن أو من يمثله .

مادة ٢٦، يلغي هذا النظام كل ما يتعارض مع أحكامه من أنظمة أو قرارات أو تعليمات سابقة .

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

وزارة التجارة

إدارة الفنادق

قرار وزاري

رقم ١٣٧٥ وتاريخ ١٨/٤/١٣٩٧هـ

إن وزير التجارة

بعد الإطلاع على نظام الفنادق الصادر بالمرسوم الملكي الكريم رقم م / ٢٧ وتاريخ ١١/٤/١٣٩٥هـ

وماله من صلاحيات .

وبناء على مقتضيات المصلحة العامة .

يقرر ما يلي :

١ ، تصدر اللائحة التنفيذية لنظام الفنادق على الوجه المرافق وعلى مدير إدارة الفنادق تنفيذها وله إصدار التعليمات اللازمة لذلك .

٢ ، ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويعمل به من تاريخ نشره .

وزير التجارة

سليمان السليم

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

وزارة التجارة

إدارة الفنادق

اللائحة التنفيذية لنظام الفنادق

الفصل الأول

الترخيص

مادة ١ - لا يجوز تأسيس أو تشغيل فندق إلا بعد الحصول على ترخيص بذلك من وزير التجارة بناء على توصية إدارة الفنادق .

مادة ٢ : يقدم طلب الترخيص بالتأسيس إلى إدارة الفنادق أو أحد فروع الوزارة على النموذج الذي تعده الإدارة مشفوعاً بالرسومات الهندسية والدراسات المتعلقة بالمشروع .

مادة ٣ : يحصل المرخص له بالتأسيس على رخصة بناء الفندق من البلدية المختصة وعليه أن يبدأ في إنشاء الفندق خلال سنة من صدور الترخيص ويجوز مد هذه الفترة ستة أشهر أخرى بقرار من الوزير بناء على عرض الإدارة .

فإذا لم يباشر الإنشاء خلال المدة المذكورة أو توقف لأسباب لا تقرها الإدارة يسحب منه الترخيص بالتأسيس .

مادة ٤ : يجب إعداد الفندق للتشغيل خلال المدة المعقولة التي تحددها إدارة الفنادق وإلا سحبت رخصة التأسيس .

ويجوز لصاحب الشأن التظلم أمام الوزير خلال شهر من تاريخ إبلاغه بسحب الترخيص ويكون قرار الوزير في هذا الشأن نهائياً .

مادة ٥ : يقدم طلب الترخيص بتشغيل الفندق إلى إدارة الفنادق أو أحد فروع الوزارة على النموذج الذي تعده الإدارة مشفوعاً بالمستندات .

مادة ٦ : لا يجوز للمرخص له بتأسيس أو تشغيل فندق أن يتنازل عن الترخيص أو أن ينهي نشاط الفندق وذلك كلياً أو جزئياً إلا بعد الحصول على موافقة الوزير .

مادة ٧ : إذا تخلف أحد الشروط الأساسية التي منحت على أساسها رخصة التأسيس أو التشغيل تقوم الإدارة بإخطار صاحب الشأن لاستكمال هذه الشروط خلال ستة أشهر فإن لم يستجب يلغى الترخيص بقرار مسبب من الوزير .
ويجوز لصاحب الشأن التظلم من هذا القرار أمام ديوان المظالم خلال شهر من تاريخ إبلاغه بالقرار.

الفصل الثاني

شروط منح التراخيص

مادة ٨ - يشترط فيمن يرخص له بتأسيس فندق ما يلي :

- أ - أن يكون سعودي الجنسية شخصاً طبيعياً أو معنوياً .
- ب - أن يكون الشخص الطبيعي كامل الأهلية وإلا تعين على ممثله الحصول على إذن شرعي .
- ج - أن يكون له الحق في مزاولة هذا النشاط طبقاً للأنظمة المعمول بها .
- د - أن يكون مالكاً لأرض الفندق بموجب صك شرعي .

مادة ٩ - يشترط فيمن يرخص له بتشغيل الفندق ما يلي :

- أ - أن يكون سعودي الجنسية شخصاً طبيعياً أو معنوياً أو يكون أجنبياً مرخصاً له بذلك .
- ب - أن يكون الشخص الطبيعي كامل الأهلية وإلا تعين على ممثله الحصول على إذن شرعي .
- ج - أن يكون له الحق في مزاولة هذا النشاط طبقاً للأنظمة المعمول بها .
- د - ألا يكون قد حصل على رخصة تشغيل أو قام بإدارة فندق سبق الحكم نهائياً بغلاقه .

الفصل الثالث

التصنيف والأسعار

مادة ١٠ ، يصدر قرار من الوزير بناءً على اقتراح الإدارة بتحديد ما يأتي :

أ - درجات وفئات الفنادق وشروطها ومواصفاتها ويجوز تقسيم الدرجة إلى فئتين أو ثلاث فئات مع تحديد شروط ومواصفات كل فئة.

ب - تصنيف كل فندق في إحدى الدرجات أو الفئات إن وجدت .

مادة ١١ - تحدد بقرار من الوزير بناءً على اقتراح الإدارة أسعار المبيت والوجبات والمشروبات وغير ذلك من الخدمات الفندقية وكذلك مقابل الخدمة .

مادة ١٢ ، تتولى الإدارة إعادة النظر في التصنيف كل سنة على ضوء تقارير المفتشين كما تتولى إعادة النظر في قوائم الأسعار مرة كل سنتين وتعرض ما تراه من اقتراحات بهذا الشأن على الوزير خلال الستة أشهر من كل فترة .

الفصل الرابع

التزامات الفنادق

مادة ١٣ - يتولى إدارة الفندق مدير مسؤول على أن تكون الأفضلية للمواطنين السعوديين ويشترط فيه ما يلي :

- أ - الحصول على مؤهل دراسي مناسب .
- ب - خبرة عملية كافية بالإدارة الفندقية .
- ج - إجادة اللغة العربية وإحدى اللغتين الإنجليزية أو الفرنسية .
- د - ألا يكون قد سبق الحكم عليه نهائياً بعقوبة مخلة بالشرف أو الأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره . ويجوز للإدارة إعفاء المديرين بفنادق الدرجتين الثانية والثالثة من شرط أو أكثر من الشروط الثلاثة الأولى.

وعلى كل فندق إخطار الإدارة باسم ومؤهلات وخبرات المديرين قبل مباشرتهم العمل .

مادة ١٤ - تلتزم كافة الفنادق بإمساك السجلات والبطاقات الخاصة بالضيوف على ضوء القواعد والأسس التي تضعها وزارة التجارة بالاشتراك مع وزارة الداخلية .

كما تلتزم الفنادق بإمساك أية سجلات أخرى أو دفاتر أو مطبوعات تقررها الإدارة .

مادة ١٥ ، يجب على فنادق الدرجتين الممتازة والأولى أن تمسك دفاتر محاسبية منتظمة توضح نشاطها المالي خلال السنة المالية وعليها أن تعد في نهاية كل سنة مالية ميزانية وحساباً للأرباح والخسائر وحساباً للتشغيل والمتاجرة وتقريراً عن مركزها المالي .

وترسل نسخة من هذه الوثائق مع تقرير مراقب الحسابات عنها إلى إدارة الفنادق مرفقاً بها التقرير السنوي عن نشاط الفندق على النموذج الذي تعده الإدارة وذلك خلال الثلاثة أشهر الأولى من السنة التالية أما فنادق الدرجات الأخرى فعليها إعداد قوائم بالإيرادات والمصروفات عن كل سنة مالية تكون تحت طلب إدارة الفنادق أو مندوبيها للإطلاع عليها في أي وقت .

مادة ١٦ - فيما عدا فنادق الدرجة الثالثة تلتزم كافة الفنادق الأخرى بإعداد قواعد خاصة بحجز الغرف والإقامة تعتمد من الإدارة وعليها إبرازها في مكان ظاهر بقسم الاستقبال باللغة العربية وبإحدى اللغتين الإنجليزية أو الفرنسية فضلاً عن إمساك دفتر مسلسل الصفحات يختم من الإدارة أو من أحد فروع الوزارة تقيد فيه بانتظام طلبات الحجز دون كشط أو شطب أو تحشير.

مادة ١٧ ، على كل فندق أن يضع في مكان ظاهر وواضح للنزلاء باللغة العربية وبإحدى اللغتين الإنجليزية أو الفرنسية:

أ - قائمة بالأسعار المحددة للإقامة والخدمات الفندقية الأخرى وذلك بكل غرفة من غرف الفندق ومكاتب الإدارة والاستقبال .

ب - رخصة الفندق وإعلانا يوضح درجة وفئة الفندق .

ج - لوحة تبين عدد الغرف وعدد الأسرة وبيان المشغول منها والمحجوز والخالي.

مادة ١٨ ، يلتزم كل فندق باستقبال الضيوف في حالة وجود أماكن خالية وعليه تقديم كافة الخدمات الفندقية لهم طبقاً لدرجته وفئته مع التقييد بالأسعار المحددة .

مادة ١٩ ، يجب أن يتوافر في مستخدمي الفندق ما يلي :

١ - الحصول على شهادة صحية رسمية تفيد الخلو من الأمراض المعدية والمتوطنة.

٢ - التحصين بصفة دورية ضد الأمراض المعدية.

٣ - السيرة والسمعة الطيبة واللباقة في استقبال ومعاملة الضيوف وحسن الهدام والمظهر.

٤ - مراعاة الزي المميز للقسم الذي يعمل به فني فنادق الدرجتين الأولى والممتازة أو الزي الخاص بفنادق الدرجة الثانية الذي تقره الإدارة .

٥ - الخبرة والثقافة التي تتناسب مع درجة الفندق وفئته وطبيعة العمل المنوط بهم .

مادة ٢٠ ، يجب أن يتوافر في الفندق ما يلي :

أ - التقييد بالتقاليد المرعية.

ب - وسائل التطهير والتبخير اللازمة للمحافظة على النظافة .

ج - جودة وسلامة المواد الغذائية مع مراعاة النظافة التامة في الأدوات والتجهيزات والمعدات المتعلقة بها .

د - نظافة المرافق الصحية ووسائل الصرف مع تخصيص أماكن غير مكشوفة للفضلات .

هـ - تأمين الأدوات والأدوية والمواد اللازمة للإسعافات الأولية .

و - العدد الكافي من الأجهزة وأدوات الإطفاء على أن تكون صالحة للاستعمال بصفة مستمرة .

ز - الإجراءات والاحتياطات اللازمة لحماية الممتلكات ووقاية الضيوف والمترددین والمستخدمين من الأخطار .

ح - نسخة إضافية من جميع المفاتيح المستعملة بالفندق تحفظ لدى مسؤول لاستخدامها عند اللزوم.

ط - العدد الكافي من المستخدمين والعمال بما يتناسب مع درجة وفئة الفندق على أن تكون الأفضلية في التعيين للسعوديين.

ي - نسخة من نظام العمل واللائحة الداخلية للمستخدمين وفقاً للأنظمة المرعية وسجل خاص للعاملين بالفندق ، تبين به أسماءهم ومؤهلاتهم ووظائفهم وكافة البيانات المتعلقة بهم . وكذلك ملف خاص لكل مستخدم يحتوي على مسوغات التعيين .

مادة ٢١ ، على صاحب الفندق أن يخطر الإدارة بأي تغيير أساسي يتم في الفندق يترتب عليه تخلف شرط أو أكثر من شروط التشغيل وذلك خلال أسبوعين من تاريخ التغيير .

مادة ٢٢ ، يجوز للإدارة أن تكلف صاحب الفندق بتغيير اسم الفندق إذا كان من شأنه تضليل الضيوف أو قيام لبس أو خلط مع غيره من أسماء الفنادق الأخرى .

كما أنه لا يجوز إحداث أي تغيير في اسم الفندق إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من الإدارة .

الفصل الخامس

التدريب

مادة ٢٣ ، تقوم إدارة الفنادق بتنظيم الدورات التدريبية التي تهدف إلى رفع مستوى الكفاءات الوطنية في مجال الخدمات الفندقية وذلك بعد التنسيق مع الجهات المعنية .

مادة ٢٤ ، توزع الإدارة على الفنادق برامج الدورات التدريبية وما يصلها من نشرات فندقية أو دورات تدريبية خارج المملكة .

وتلتزم الفنادق بإرسال بعض موظفيها السعوديين المرشحين لحضور هذه الدورات .

الفصل السادس

الرقابة والتفتيش والتحقيق

مادة ٢٥ ، تتولى إدارة الفنادق الرقابة والتفتيش وفحص الشكاوي المتعلقة بالفنادق وضبط المخالفات التي تقع بالمخالفة للنظام أو لائحته وقراراته التنفيذية .

ويعتبر المرخص له بالتشغيل ومدير الفندق مسئولين بالتضامن عن جميع التزامات الفندق وما يقع به من مخالفات بشأنها .

مادة ٢٦ ، يتولى مفتشو الإدارة المعتمدون تنفيذ المهام المشار إليها في المادة السابقة ويكون لهم في دائرة اختصاصهم صفة الضبطية القضائية ولهم في سبيل ذلك حق دخول الفندق وإجراء التفتيش والاطلاع على الدفاتر والسجلات والأوراق وطلب البيانات اللازمة واستجواب العاملين بالفندق وسماع شكاوي العملاء .

وعلى أصحاب الفنادق والمسؤولين بها تقديم جميع التسهيلات التي تمكن المفتش من أداء أعماله.

مادة ٢٧ - إذا أسفر التفتيش عن وجود مخالفة لأحكام النظام أو لائحته أو قراراته التنفيذية فعلى المفتش تحرير محضر من نسختين على النموذج الذي تعده الإدارة لإثبات الواقعة وإجراء التحقيق فيها ورفع الأمر إلى إدارة الفنادق لاتخاذ اللازم نحو إصدار قرار بالعقوبة أو بحفظ التحقيق . ويصدر القرار بالعقوبة مسبباً ويخطر به صاحب الشأن .

مادة ٢٨ ،

أ ، أن يكون القرار الصادر من الإدارة بغرامة لا تتجاوز ١١٠٠ (ألف ومائة ريال) نهائياً بعد مصادقة الوزير عليه .

ب ، يجوز لصاحب الشأن التظلم للوزير من القرار الصادر بتوقيع العقوبة إذا كان بغرامة تزيد على ١١٠٠ (ألف ومائة ريال) أو بالغرامة والغلق النهائي أو المؤقت وذلك خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه بالقرار.

ويكون القرار الصادر من الوزير برفض التظلم من الغرامة نهائياً .

ج ، يجوز لصاحب الشأن التظلم من قرار الوزير في حالة الغلق النهائي أو المؤقت إلى ديوان المظالم خلال شهر من تاريخ إبلاغه بالقرار ويكون قرار الديوان نهائياً .

د ، تتولى إدارة الفنادق نشر القرارات النهائية الصادرة بالعقوبة في حالة الغلق النهائي أو المؤقت في صحيفة يومية تصدر في المدينة التي يقع الفندق في دائرتها أو في أقرب مدينة لها وذلك على نفقة المخالف .

الفصل السابع

المخالفات والعقوبات

مادة ٢٩ ، يجازى بغرامة لا تتجاوز (١٠٠٠٠) عشرة آلاف ريال :

- أ - كل من قام بتشغيل فندق دون الحصول على رخصة بذلك طبقاً لأحكام هذه اللائحة .
- ب - كل من تنازل عن الترخيص أو أنهى نشاطه الفندقية بالمخالفة لأحكام المادة السادسة من هذه اللائحة .

- ج - كل من منع أو تسبب في منع المفتشين المعتمدين من مباشرة واجبهم وكذلك كل من امتنع عن تنفيذ ما يطلبه هؤلاء المفتشون في حدود النظام واللائحة .

مادة ٣٠ ، يجازى بغرامة لا تتجاوز (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال كل من خالف حكماً من أحكام المواد ١٣، ١٥، ١٧، ٢١، ٢٢ من هذه اللائحة .

مادة ٣١ ، يجازى بغرامة (١٠٠٠) ألف ريال كل من خالف حكماً من أحكام المواد ١٣، ١٥، ٢١، ٢٢ من هذه اللائحة .

مادة ٣٢ : كل مخالفة أخرى لأحكام النظام أو اللائحة أو القرارات الصادرة تنفيذاً له يعاقب مرتكبها بغرامة لا تتجاوز خمسمائة ريال .

مادة ٣٣ ، يعتبر عائداً كل من ثبت ارتكابه مخالفة لأحكام نظام الفنادق واللائحة والقرارات الصادرة تنفيذاً له بعد الحكم عليه نهائياً في مخالفة أخرى ويجوز الحكم على العائد فضلاً عن الغرامة بعقوبة الغلق المؤقت أو النهائي.

مادة ٣٤ ، تتعدد العقوبات بتعدد المخالفات.



نظم ولوائح فندقية

اللوائح والأنظمة الداخلية بالفندق

الجدارة :معرفة اللوائح والأنظمة الداخلية بالفندق من خلال التدريب والممارسة .

الأهداف :

عندما يكمل المتدرب هذه الوحدة يكون قادرا على :

- أن يلم بالأحكام العامة التي تسري على جميع العاملين بالفندق .
- أن يميز شروط التوظيف ومسوغاته .
- أن يدرك بنود عقد العمل .
- أن يطلع على عدد ساعات العمل وأيام الراحة والإجازات الرسمية والسنوية وإجازات الامتحانات الدراسية والإجازات الخاصة .
- أن يعي التقارير التي تكتب عن كل عامل كل ستة أشهر عن مدى إنتاجيته ومواظبته في العمل التي بموجبها تتم الترقية والعلاوات .
- أن يلم بنوعي التدريب الطويل الأمد والقصير الأمد .
- أن يدرك واجبات الفندق تجاه العامل وواجبات العامل تجاه الفندق .
- أن يطلع على المادة التي تنص على الرعاية الطبية وإصابات العمل والأمراض المهنية .

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ %

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة

الوسائل المساعدة : تمارين عملية على الآداب والمعاملات

متطلبات الجدارة : دراسة الوحدة السابقة

مقدمة

- وضعت هذه اللائحة تنفيذاً لأحكام المادة (٩) من نظام العمل والعمال الموافق عليه بالمرسوم الملكي رقم م / ٢١ لسنة ١٣٨٩هـ .
- تهدف اللائحة إلى تنظيم العلاقة بين الفندق وعماله بما يحقق المصلحة العامة ومصلحة الطرفين وليكون كل منهما على بينة من أمره عالماً بما له وبما عليه .

الباب الأول

أحكام عامة

مادة ١ : تسري أحكام هذه اللائحة على جميع العاملين بالفندق .

مادة ٢ : تحسب المدد والمواعيد الواردة في هذه اللائحة بالتقويم الميلادي ما لم ينص على غير ذلك في عقد العمل .

مادة ٣ : لا تخلو أحكام هذه اللائحة بما قد يكون للعمال من حقوق مكتسبة .

مادة ٤ : تعتبر هذه اللائحة متممة لعقود العمل فيما لا يتعارض مع الأحكام والشروط الأفضل للعمال الواردة في هذه العقود .

مادة ٥ : يطلع الفندق العامل عند التعاقد على أحكام هذه اللائحة وينص على ذلك في عقد العمل أو يوقع العامل إقراراً بذلك عند استلامه العمل .

مادة ٦ : يحق للإدارة إصدار الأوامر والتعليمات الإدارية المنفذة لأحكام هذه اللائحة على أن يتم إبلاغها للعاملين في الفندق عن طريق تعليقها على لوحة الإعلانات الخاصة بذلك .

الباب الثاني

التوظيف

مادة ٧ : يكون التوظيف في الأصل قاصراً على المواطنين السعوديين ويجوز استثناء استخدام غير السعوديين بالشروط والأحكام الواردة في المادتين ٤٥ ، ٤٩ من نظام العمل .

شروط التوظيف :

مادة ٨ : يشترط لتوظيف العامل :

- أن يكون حائزاً للمؤهلات العلمية والخبرات العملية المطلوبة للعمل .
- أن يكون لائقاً طبياً للعمل محل الاستخدام .
- أن يكون حسن السيرة والسلوك .
- أن يجتاز بنجاح ما قد يتقرر من امتحان أو مقابلة شخصية ، ويجوز إعفاء العمال السعوديين من شرط أو أكثر من هذه الشروط .

مسوغات التوظيف :

مادة ٩ : يجب على العامل لدى إبرام عقد العمل أن يقدم ما يلي :

- صورة من حفيظة النفوس إن كان سعودي الجنسية .
 - شهادة حسن السير والسلوك .
 - جواز سفره إن كان أجنبياً .
 - كفالة مالية وشخصية للوظائف التي تتطلب ذلك .
 - صورة مصدقة من مؤهلة العلمي وخبراته العملية .
 - تقرير طبي يعتمد من طبيب الفندق يثبت صلاحية العامل للعمل وخلوه من الأمراض السارية .
 - عدد (٢٤) صورة شمسية مقاس ٦×٤ سم .
 - استمارة طلب استخدام معبأة حسب الأصول .
- وتحفظ هذه المستندات أو صور منها في ملف خدمة العامل وللفندق أن يطلب أية وثيقة أخرى يراها ضرورية .

عقد العمل :

مادة ١٠ : يتم استخدام العامل بموجب عقد عمل يحرر على نسختين باللغة العربية تسلم إحداهما للعامل وتودع الأخرى في ملف خدمته ، ويتضمن العقد بياناً بطبيعة العمل والأجر المتفق عليه وأية بيانات ضرورية أخرى .

مادة ١١ : يعتبر عقد العمل نافذاً من تاريخ مباشرة العامل للعمل إذا كان مستقماً من الخارج شريطة أن يضع العامل نفسه تحت تصرف الفندق فور وصوله للمملكة .

مادة ١٢ : في حالة ادعاء العامل فقدان نسخة عقد عمله فتعتبر النسخة المحفوظة لدى الإدارة مرجعاً في إثبات العقد وشروطه .

مادة ١٣ : يوضع العامل المعين حديثاً تحت الاختبار لمدة ثلاثة شهور إذا كان من ذوي الأجور الشهرية ولمدة شهر واحد لغيرهم ولا يجوز تعيين العامل تحت الاختبار أكثر من مرة .

مادة ١٤ : لا يجوز إعادة استخدام عامل سبق فصله من الخدمة لسبب من الأسباب الواردة في المادة ٨٣ من نظام العمل .

مادة ١٥ : يحتفظ الفندق بجواز سفر العامل الأجنبي طوال مدة تواجده في المملكة على كفالة الفندق ، علماً بأن مصاريف تجديد صلاحية الجواز تكون على عاتق ونفقة العامل ، ويعطي الفندق للعامل بطاقة معتمدة من إدارة الجوازات مدون عليها مدة إقامته ورقم وتاريخ جواز سفره .

مادة ١٦ : إذا تبين للإدارة بعد التوظيف أن التحاق العامل بالعمل تم نتيجة تقديم بيانات أو شهادات مزورة كان للفندق فسخ العقد دون سبق إعلام العامل ودون مكافأة أو تعويض .

مادة ١٧ : يجب على العامل أن يتخذ له محل إقامة في نطاق المدينة التي يوجد فيها الفندق ، يكون صالحاً لإجراء كافة التبليغات عليه وأن يبلغه فور توقيعه عقد العمل ، وفي حالة تخلفه عن اتخاذ محل الإقامة المذكور فيعتبر الفندق أو مكان سكن الموظفين عنوان محل إقامته والتي يتم تبليغه عليه ، كما يجب أن يذكر العامل عند توقيعه عقد العمل اسم وعنوان من يجب إبلاغه في حال وقوع أي حادث له ، ويتوجب على العامل أيضاً إبلاغ الإدارة عن أي تغيير أو تعديل يطرأ على وضعه وعلى البيانات التي سبق وقدمها والمحددة في المواد السابقة .

مادة ١٨ : تنظم الإدارة لكل عامل ملفاً خاصاً يحتوي على الوثائق والمعلومات والمستندات المذكورة في المواد ٨ ، ٩ ، ١٠ أعلاه بالإضافة إلى جميع المعلومات والملاحظات المتعارف عليها لوضعها في الملف

الشخصي لكل عامل لا سيما تلك المتعلقة بالمكافآت والعقوبات والجزاءات والتقارير الطبية والإنذارات والإجازات وما يطرأ على الراتب من تبدلات وخلافه .

الباب الثالث

أيام وساعات العمل والراحة

مادة ١٩ : أيام العمل ستة أيام في الأسبوع

ويكون يوم الجمعة الراحة الأسبوعية بأجر كامل لجميع العمال وللفندق أن يستبدل بهذا اليوم يوماً آخر لبعض عماله بعد موافقة مكتب العمل المختص وعلى أن يمكن العمال من أداء واجباتهم الدينية .

مادة ٢٠ : تكون ساعات العمل الفعلية على مدار السنة عدا شهر رمضان المبارك ثمان ساعات في اليوم ، وتكون ساعات العمل خلال شهر رمضان ست ساعات في اليوم بالنسبة للعمال المسلمين أما عمال النظافة والخدمات فتكون ساعات عملهم وفق القرار الوزاري الصادر في هذا الشأن .

مادة ٢١ : يكون حضور العمال إلى أماكن العمل وانصرافهم منها في المواعيد المحددة في الجداول التي تعلن في هذا الشأن .

مادة ٢٢ : يراعى في الجداول المشار إليها ألا يعمل العامل أكثر من خمس ساعات متوالية دون فترة للراحة والصلاة والطعام لا تقل عن نصف ساعة في المرة الواحدة أو ساعة ونصف الساعة خلال مجموعة ساعات العمل ، وعلى أن لا يبقى العامل في مكان العمل أكثر من إحدى عشرة ساعة .

مادة ٢٣ : تحتسب ساعات العامل اعتباراً من وقت استلامه العمل فعلياً حتى ساعة الانتهاء منه ولا تدخل فيها الفترات اللازمة لارتداء وخلع الملابس وغيره بحيث إنه يقتضي على العامل أن يصل مركز عمله قبل ربع ساعة على الأقل قبل بدء الدوام .

مادة ٢٤ : التكليف بالعمل الإضافي يكون قاصراً على الحالات الواردة في المادة ١٥٠ من نظام العمل ولا يحق للعمال رفض العمل الإضافي إلا لعذر تقبله الإدارة ويصدر التكليف كتابة من رئيس القسم ويعتمد من إدارة الفندق .

الباب الرابع

قواعد الحضور والتأخير والغياب والتفتيش

- مادة ٢٥ : يكون دخول العمال إلى أماكن العمل وانصرافهم منها من الأماكن المخصصة لذلك ، وعلى كل عامل يغادر الفندق أثناء العمل أن يحصل على إذن خطي يسمح له بذلك من رئيس القسم التابع له ومصدق عليه من إدارة شؤون الموظفين كي يسلمه لمراقب الدوام عند الدخول والخروج .
- مادة ٢٦ : على العامل أن يثبت حضوره وانصرافه في دفتر الدوام وفي الساعة الميقاتية وتؤخذ ببطاقة الساعة ودفتر الدوام في حساب الساعات في نهاية كل شهر .
- مادة ٢٧ : على العامل الامتثال للتفتيش متى طلب منه ذلك .

الباب الخامس

الأجور

مادة ٢٨ : يستخدم العمال على وظائف ذات مسميات ومواصفات معينة ويحصل العامل على أول مربوط الأجر المحدد للوظيفة المعين عليها ما لم يتفق في عقد العمل على أجر أكبر .

مادة ٢٩ : يعاد النظر في الأجور على ضوء ارتفاع تكاليف المعيشة وكلما اقتضى الأمر ذلك .

مادة ٣٠ : تدفع الاجور للعامل بالعملة الرسمية للبلاد ويتم دفعها خلال ساعات العمل وفي مكانه وفق ما يلي :

- العامل ذو الأجر الشهري يصرف أجره في نهاية الشهر .
 - العامل باليومية أو بالقطعة يصرف أجره في نهاية الأسبوع .
 - العامل الذي تنتهي خدمته يدفع أجره وكافة مستحقاته فوراً .
 - العامل الذي يترك العمل من تلقاء نفسه يدفع أجره وكافة مستحقاته خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام .
 - أجور الساعات الإضافية تدفع مع الأجر الشهري .
 - إذا صادف يوم الدفع يوم الراحة الأسبوعية أو عطلة رسمية يتم الدفع في يوم العمل السابق .
- مادة ٣١ :** على العامل أن يوقع عند استلامه أجره أو أي مبلغ مستحق له على الإيصال أو السجل المعد لهذا الغرض .
- مادة ٣٢ :** للعامل أن يوكل من يراه لقبض أجره أو استحقاقاته بموجب توكيل كتابي يعتمده الفندق أو بموجب توكيل شرعي .

الباب السادس

الإجازات

الإجازات السنوية

مادة ٣٣: يستحق كل عامل أمضى سنة كاملة في العمل إجازة سنوية مدتها خمسة عشر يوماً تزداد إلى ثلاثين يوماً متى بلغت خدمته خمس سنوات متتالية بأجر كامل يدفع مقدماً عند القيام بها وفق آخر أجر يتقاضاه العامل وذلك ما لم يتفق في عقد العمل على مدة إجازة أطول ، ويجوز منح العامل الذي لم تبلغ خدمته سنة كاملة إجازة سنوية بنسبة المدة التي قضاه منها .

مادة ٣٤: تحدد مواعيد تمتع العمال بإجازاتهم السنوية وفق مقتضيات العمل مع الأخذ في الاعتبار رغبة العامل كلما أمكن ذلك ، وعلى العمال ملء بيانات طلب الإجازة وتذكرة الطائفة فور طلب الإدارة منه ذلك .

مادة ٣٥: لا يجوز للعامل أن يتنازل عن إجازته السنوية بمقابل أو بدون مقابل ويجب أن يتمتع بها في ذات سنة استحقاقها ، ويجوز له بموافقة إدارة الفندق تأجيلها كلها أو أياماً منها للسنة التالية فقط .

مادة ٣٦: يوقع العامل لدى قيامه بالإجازة إقراراً يبين فيه تاريخ بدء الإجازة وعنوان المكان الذي يقضي فيه إجازته .

مادة ٣٧: تمدد الإجازة السنوية بقدر ما يتخللها من إجازة الأعياد وتحتسب أيام الراحة الأسبوعية من ضمن أيام الإجازة .

مادة ٣٨: يدفع للعامل أجره عن الإجازة السنوية المستحقة إذا ترك العمل قبل التمتع بها وذلك بالنسبة للمدة التي لم يحصل على إجازته عنها كما يستحق أجر الإجازة عن كسور السنة بنسبة ما قضاه منها في العمل ، ويتخذ آخر أجر كان يتقاضاه العامل أساساً لاحتساب مقابل أجر هذه الإجازات .

إجازة الأعياد

مادة ٣٩ : للعامل إجازة بأجر كامل في الأعياد والمناسبات التالية :

- ثلاثة أيام بمناسبة عيد الفطر المبارك تبدأ من اليوم التالي ليوم ٢٩ من شهر رمضان حسب تقويم أم القرى .

- أربعة أيام بمناسبة عيد الأضحى المبارك تبدأ من يوم وقفة عرفات .
 - يوم واحد بمناسبة اليوم الوطني للمملكة (أول الميزان) .
- إذا صادف أحد أيام هذه الإجازات يوم الراحة الأسبوعية تمتد الإجازة إلى يوم العمل التالي وللفندق أن يشغل بعض عماله خلال هذه الإجازات .

الإجازات الخاصة

مادة ٤٠ : للعامل الحق في إجازة بأجر كامل في الحالات الآتية :

- ثلاثة أيام لزواجه .
 - يوم واحد لولادة ولد .
 - يومان في حالة وفاة زوجة أو أحد أصوله أو فروعه .
- وعلى العامل تقديم الوثائق المؤيدة لهذه الحالات متى طلب ذلك .

إجازة الامتحانات الدراسية

مادة ٤١ : يمنح العامل السعودي الذي يتابع تحصيله العلمي إجازة بأجر كامل لأداء الامتحان طوال أيامه بالشروط الآتية :

- أن يقدم ما يفيد انتسابه لإحدى المؤسسات العملية وجدولاً بأيام ومواعيد الامتحان .
- أن يقدم ما يفيد أداء الامتحان .

إجازة الحج

مادة ٤٢ : يمنح العامل المسلم الذي أمضى في العمل مدة سنتين ويرغب في أداء فريضة الحج إجازة بأجر كامل مدتها أربعة أيام وذلك لمرة واحدة طوال مدة خدمته بالإضافة إلى إجازة عيد الأضحى المبارك وتنظم إدارة الفندق منح هذه الإجازة مما يضمن حق العمل وانتظامه .

الإجازة الاضطرارية

مادة ٤٣ : يجوز للعامل الحصول على إجازة اضطرارية بدون أجر لمدة تقل عن خمسة عشر يوماً في السنة بشرط موافقة إدارة الفندق وفقاً لما يحدد في عقد العمل .

الإجازة المرضية

- مادة ٤٤ :** يحصل العامل الذي يثبت مرضه بشهادة طبية صادرة من طبيب الفندق أو مرجع صحي رسمي ومصدق عليه من قبل طبيب الفندق على إجازة مرضية خلال السنة الواحدة على النحو التالي :
- الثلاثون يوماً الأولى بأجر كامل .
 - الستون يوماً التالية بثلاثة أرباع الأجر .

مادة ٤٥ : على العامل الذي يصاب بمرض إبلاغ الإدارة بذلك في اليوم نفسه والذهاب إلى الطبيب بنفسه بموجب خطاب من الإدارة بعد تعبئة الطلب اللازم .

مادة ٤٦ : لا يسمح للعامل المريض أن يباشر عمله إلا إذا قرر الطبيب المعتمد أو المرجع الصحي الرسمي أنه شفي من مرضه وأصبح قادراً على مباشرة عمله وأنه لا خطر عليه من أداء العمل ولا ضرر منه على مخالطة زملائه في العمل .

مادة ٤٧ : يمنع العامل من العمل لدى الغير بأجر أو بغير أجر خلال أية إجازة يتمتع بها بموجب هذه اللائحة فإذا خالف ذلك لإدارة الفندق أن تحرمه من أجر الإجازة أو تسترد ما دفعته له .

مادة ٤٨ : لا يحق للعامل خلال إجازته ومهما كان نوعها الدخول إلى الفندق أو ارتداء زيه الخاص .

مادة ٤٩ : العامل الذي لا يعود لمباشرة عمله بعد انتهاء مدة إجازته بغير عذر واستمر انقطاعه عن العمل خمسة أيام متتالية توجه الإدارة إليه إنذاراً خطياً بالعودة إلى العمل فإذا استمر انقطاعه عن العمل خمسة أيام أخرى جاز للإدارة فصله عن الخدمة وإذا تغيب العامل عن عمله أكثر من ٢٠ يوماً خلال السنة الواحدة بدون سبب مشروع أو مقبول من الإدارة رغم إنذاره تتخذ الإدارة الإجراءات اللازمة لفصله من الخدمة مع إتاحة الفرصة للعامل لإبداء أسباب معارضته للفصل .

الباب السابع

التقارير والعلاوات والترقيات

التقارير

مادة ٥٠ : يوضع تقرير دوري عن العامل في نهاية كل ستة شهور يتضمن العناصر التالية :

- المقدرة على العمل (الكفاءة)

- سلوك العامل

- المواظبة

- مدى إخلاصه في العمل

- مظهره

مادة ٥١ : يقيم أداء العامل في التقرير بأحد التقديرات الآتية :

ممتاز ، جيد جداً ، جيد ، متوسط ، أقل من المتوسط

مادة ٥٢ : يعد التقرير بمعرفة رئيس القسم ويعتمد من الإدارة عند الحاجة .

العلاوات

مادة ٥٣ : تقرر إدارة الفندق في نهاية كل سنة مالية على ضوء مركزها المالي مبدأ منح العلاوة من عدمه :

وتتراوح نسبتها في حالة تقديرها بين (٥% ، ١٠%)

مادة ٥٤ : يكون العامل أهلاً للحصول على العلاوة متى حصل في تقريره الدوري على درجة متوسط على الأقل .

مادة ٥٥ : يتم منح العلاوة بالنسب الآتية :

- ١٠٠% (كامل النسبة) للحاصل على تقدير بدرجة ممتاز .

- ٧٥% من النسبة - مثلاً - للحاصل على تقدير جيد جداً ، جيد .

- ٥٠% من النسبة - مثلاً - للحاصل على تقدير متوسط .

الترقيات

مادة ٥٦ : يكون العامل أهلاً للترقية إلى وظيفة أعلى متى توافرت الشروط الآتية :

- وجود الشاغر في الوظيفة الأعلى .
- توفر المؤهلات اللازمة لشغل الوظيفة .
- حصوله على درجة جيد جداً على الأقل في آخر تقريرين دوريين في السنة الأخيرة .
- أن يكون قد اجتاز بنجاح الدورة التدريبية اللازمة لشغل الوظيفة .

مادة ٥٧ : إذا توافرت شروط الترقية لوظيفة أعلى في أكثر من عامل يختار الأعلى في التقدير ، فإذا

تساوى التقدير يفضل الأقدم في الوظيفة فإذا تساوت الأقدمية يرقى الأكبر سناً .

الباب الثامن

الإرهاب – النقل ، الانتداب

الإرهاب

مادة ٥٨ : يتم تأمين إرهاب العامل وأفراد أسرته الذين توافق إدارة الفندق والجهات المختصة على استقدامهم بالدرجة السياحية وذلك وفق ما ينص عليه في عقد العمل ويتم تأمين التذاكر في الحالات الآتية :

- عند بداية التعاقد في البلد الذي تم فيه التعاقد أو استقدام منه إلى مقر العمل .
- عند انتهاء خدمة العامل وطلبه العودة إلى المكان الذي تم التعاقد فيه أو الاستقدام منه وذلك في نطاق أحكام المادة ٨٥ من نظام العمل .

مادة ٥٩ : إذا انتدب العامل لأداء عمل خارج مقر عمله يعامل كالاتي :

- تؤمن له وسيلة النقل اللازمة من مقر عمله إلى مقر انتدابه وبالعكس ما لم يتم صرف مقابل وسيلة النقل بموافقة العامل .
- يصرف له المصاريف الفعلية مقابل التكاليف التي يتكبدها للسكن والطعام والتنقلات الداخلية وما إلى ذلك .

الباب التاسع

التدريب

مادة ٦٠ : يشتمل نظام الفندق على برامج تدريبية للموظفين لتحسين خدمات الفندق ولرفع مستوى كفاءتهم الفندقية من ناحية أخرى توضع برامج التدريب سنوياً من قبل إدارة الفندق لتدريب الموظفين في جميع الأقسام .

إن برامج التدريب على نوعين :

أولاً : برامج تدريب قصيرة الأمد .

ثانياً : برامج تدريب طويلة الأمد .

- تهدف البرامج قصيرة الأمد إلى تدريب وتحسين كفاءات الموظفين في الوظائف التي يعملون بها

تعطى هذه التدريبات في الحالات التالية :

١. الموظفين الجدد قبل مباشرتهم العمل .

٢. في حالة الترقية أو الترشيح للترقية .

٣. لاستخدام آلة جديدة أو لتعلم إجراءات جديدة في مجال وظيفته .

٤. تدني كفاءة الموظف عن المستوى العادي المطلوب .

- تهدف البرامج طويلة الأمد لتدريب الموظفين الذين سيقومون بمهام رئيسة في الفندق خلال خمس أو عشر سنوات قادمة ويعاد النظر في هذه البرامج كل سنة .

تعطى هذه التدريبات للموظفين في الحالات التالية :

١. في حال بقائهم في مراكزهم التي عينوا بها في حال الانتقال أو الترقية الداخلية .

٢. في حال الحاجة لتعزيز مهارتهم في الوظائف التي عينوا فيها .

٣. عند إنهاءهم تدريباتهم السابقة في وظائفهم .

الوسائل المتبعة في التدريب :

١. برامج توجيه وتمارين (عندما يبدأ الموظف الجديد عمله) .

٢. تدريب متواصل خلال العمل تعطى للموظفين بواسطة المشرفين عليهم أو رؤساء أقسامهم لتحسين كفاءتهم الفندقية .

٣. تدريب في غرفة التعليم يعطيه رؤساء الأقسام والمشرفين لشرح المهارات الوظيفية نظرياً ،
ويضم هذا النوع من التدريب الخدمات الاجتماعية ، ويمكن للفندق الاستعانة بمعلم من
خارج الفندق لإعطاء هذه التدريبات .

٤- تحت الدرس :

يوضع الموظفون المرشحون ليصبحوا مدراء في خلال السنوات الخمس أو العشر القادمة تحت
الدرس مع رؤساء أقسام ليتعلموا المهارات الإدارية .
إن تدريب الموظفين كبداية هو جزء من برامج التدريب الطويلة الأمد والتي تتوافق مع أهداف
التدريب في الفندق واحتياجاته .

مادة ٦١ : يهدف تحسين مستوى العمال السعوديين في الأعمال الفندقية ورفع كفاءتهم لإحلالهم محل
غيرهم من العمال غير السعوديين فيقوم الفندق بتدريبهم فنياً وإدارياً .

مادة ٦٢ : يتحمل الفندق نفقات التدريب مع استمرار صرف أجر العامل طوال فترة التدريب .

الباب العاشر

الواجبات

واجبات الفندق

مادة ٦٣ : يراعى في معاملة العمال الآتي :

- معاملتهم بشكل لائق يبرز الاهتمام بأحوالهم ومصالحهم والامتناع عن كل قول أو فعل يمس كرامتهم أو دينهم .
- إعطاء العامل بطاقة خدمة موقعة من الفندق ومختومة بختم الفندق يذكر فيها اسم العامل وكنيته ومهنته وتاريخ ميلاده وجنسيته وتاريخ استخدامه وأجوره مع توابعها.

واجبات العامل

مادة ٦٤ : على العامل :

- التقيد بالتعليمات والأوامر المتعلقة بالعمل ما لم يكن بها ما يخالف العقد أو النظام أو الآداب العامة أو ما يعرض للخطر.
- إنجاز عمله على الوجه المطلوب .
- الالتزام بحسن السيرة والسلوك أثناء العمل .
- عدم الدخول إلى الفندق أو ارتداء زي الفندق خلال إجازته أو خارج وقت الدوام .
- تقديم كل عون أو مساعدة في حالات الكوارث والأخطار التي تهدد سلامة مكان العمل أو العاملين فيه .
- إخطار الفندق بكل تغيير يطرأ على حالته الاجتماعية أو محل إقامته .
- العناية بالألات والأدوات الموضوعة تحت تصرفه .
- عدم مغادرة دائرة عمله إلا بإذن خطي من رئيس قسمه .
- تمتع الزيارات الشخصية في أوقات العمل إلا في الحالات الاضطرارية وبعد إذن الإدارة المسبق .
- عدم نقل أي شيء من محتويات الفندق أو مركز السكن وكذلك الطعام إلا بإذن خاص من رئيسه يسلم إلى المسؤول عنه مدخل الموظفين الذي عليه بدوره تسليمه إلى إدارة شؤون الموظفين
- الالتزام بحسن المظهر والظهور بمنظر لائق وفقاً لتعليمات الإدارة .

- الامتناع عن العمل لدى الغير بأجر أو بدون أجر .
- ارتداء الزي الخاص داخل الفندق وخلال ساعات العمل فقط .
- ملازمة مركز سكنه أو التغيب عن عمله دون إذن خطي من رئيسه المباشر أو بدوره يرسله إلى إدارة شئون الموظفين .
- عدم استعمال المدخل الرئيس للفندق أو أي مدخل آخر غير المدخل المخصص للعمال .
- إن مكان الأكل للعمال هو فقط المطعم المعد لهم .
- الخضوع للتفتيش من قبل المسؤول عند مدخل الموظفين .
- لا يعترف بأي مرض أو إجازة مرضية إلا بتقرير من الطبيب المناوب في الفندق أو الطبيب التي ترسله إليه إدارة شئون الموظفين.
- الإبلاغ عن أي طارئ عمل فوراً إلى إدارة شئون الموظفين، وخارج الدوام إلى رئيس القسم وعند التعذر إلى أحد المسؤولين.
- الاتصال بالإدارة عن طريق رئيس قسمه الذي يوجهه إلى إدارة شئون الموظفين التي تهتم بأموره .
- إطاعة أمر رئيس قسمه ولا يحق أن يرفض أوامرهم وإذا كان الأمر غير مقبول لديه فعليه تنفيذه أولاً ثم مراجعة رئيس قسمه بكل احترام وهدوء وعند تعذر الاقتناع يوجه إلى إدارة شئون الموظفين .
- المحافظة على الآداب العامة وأن يراعي أحكام وتقاليد المملكة وأن يتمتع عن استعمال أو تداول أي نوع من الأشياء الممنوعة حسب أعراف وأنظمة المملكة.
- المحافظة على جميع الأشياء المعهود بها إليه ويتحمل مسئوليتها في حال ضياعها أو سرقتها أو تلفها عمداً .
- على كل عامل في حال غياب أحد زملائه في نفس القسم الذي يعمل فيه أن يقوم بالعمل الذي يطلب منه نيابة عن زميله .
- القيام بالعمل الإضافي متى طلب منه ذلك تمشياً مع مقتضيات العمل على أن يدفع له تعويض بدل الوقت الإضافي حسب المعدلات المعمول بها .
- عدم التدخين أثناء العمل وخارج الأماكن المعدة لذلك .
- يمنع الصوت العالي منعاً باتاً في أي مكان من الفندق.
- الخضوع لأي فحص طبي تطلبه الإدارة على نفقتها دون أن يكون له حق الاعتراض على ذلك .
- عدم الاحتجاج عن أمر يتعلق بتنظيم العمل أو التجمهر أو العصيان أو التحريض على ذلك .

- على كل عامل عند رغبته بالخروج من المدينة التي يوجد فيها الفندق أثناء إجازته أن يعلم بذلك إدارة شئون الموظفين مسبقاً.
- عدم التشاتم أو التشاجر أو التضارب داخل الفندق أو مركز السكن للموظفين .
- عدم إعطاء أي معلومات أو إفشاء أي أسرار للفندق .
- عدم العمل لدى الغير بأجر أو بغير أجر .
- العناية بالهندام وارتداء الزي الخاص المقدم من إدارة الفندق والمحافظة عليه والعناية بالمظهر واجب على كل عامل .
- ارتداء الزي الخاص يكون حصراً داخل الفندق وخلال ساعات العمل فقط .
- عدم الخروج من الفندق بالزي الخاص إلا لمن كانت طبيعة عمله تتطلب ذلك وبإذن خاص من الإدارة .
- يضع - بشكل ظاهر - لوحة التعريف باسمه وأن يحمل بطاقة الوظيفة خلال ساعات العمل لإظهارها عندما يطلب منه ذلك .
- معاملة الزائرين بكل احترام وتلبية كافة طلباتهم بكل سرعة .
- تنفيذ الأوامر المتعلقة بالعمل والموجهة إليه من رؤسائه بكل دقة وسرعة .
- الامتناع عن كل عمل يشوه سمعة الفندق.
- اتباع التعليمات الخاصة بسلامة العمال ومنع الكوارث كالحريق وإصابات العمل .
- الامتناع عن التداول بأية تجارة خاصة مع الضيوف أو مع رفاقه أو مع الغير سواء في الفندق أو خارجه .
- يعطى لكل عامل خزانة مستقلة لوضع ثيابه وأشياءه الخاصة وهو مسؤول عنها وعن صيانتها من التلف وعن مفتاحها المسلم إليه لقاء إيصال والإدارة غير مسؤولة عن أية سرقة أو أي ضرر يمكن أن يلحق بالأشياء المحفوظة بالخزانة .
- عدم وضع المواد التالية في الخزانة :
- أغذية أو مشروبات أو مواد سامة أو مخدرة أو أي مواد ممنوعة أخرى .
- عدم تناول الطعام في غير الأماكن والمواعيد المحددة من قبل الإدارة .
- عدم إدخال أي شخص من غير العمال من الأبواب المخصصة لهم .
- عدم استعمال المصاعد المخصصة للنزلاء إلا لمن كانت طبيعة عمله تفرض عليه ذلك .
- عدم استعمال مواقف السيارات للنزلاء .

- عدم استعمال الأجهزة الهاتفية الموضوعة في غرف الضيوف أو في الأماكن الخاصة في الفندق أو استعمال جهاز التلكس بدون إذن خاص .
- عدم استعمال حمامات أو مغاسل الضيوف أو أي مكان آخر مخصص للنزلاء .
- تسليم الأغراض التي تركها الضيوف فوراً إلى رئيس القسم التابع له .
- عدم البقاء في مكان العمل خارج أوقات دوامهم الرسمي إلا من أجل ضرورات العمل .
- التقيد بكافة القواعد المختصة بمركز السكن .

الباب الحادي عشر

الوقاية والسلامة – مستويات الإسعاف الطبي

الرعاية الطبية وإصابات العمل والأمراض المهنية

الوقاية والسلامة

مادة ٦٥ : عملاً على حماية العمال من الأخطار والأمراض الناجمة عن العمل تتخذ التدابير الآتية :

- الإعلان في أماكن ظاهرة عن مخاطر العمل ووسائل الوقاية منها والتعليمات اللازم اتباعها .
- حظر التدخين في أماكن العمل المعلن عنها .
- تأمين أجهزة لإطفاء الحريق وإعداد منافذ للنجاة في حالات الطوارئ .
- إبقاء أماكن العمل في حالة نظافة تامة مع توفير المطهرات .
- توفير المياه الصالحة للشرب والاختسال .
- توفير دورات المياه اللازمة .
- تدريب العاملين على استخدام وسائل السلامة وأدوات الوقاية .

مادة ٦٦ : يكون الرئيس المباشر مسؤولاً عن السلامة ويختص بالآتي :

- تنمية الوعي الوقائي لدى العمال .
- التفتيش الدوري بغرض التأكد من سلامة الأجهزة وحسن استعمال وسائل الوقاية والسلامة .
- معاينة الحوادث وتسجيلها وإعداد تقارير عنها تتضمن الوسائل والاحتياطات الواقية الكفيلة بتلافي تكرارها .

مستويات الإسعاف الطبي :

مادة ٦٧ : تؤمن في كل مكان يتواجد فيه العمال مهما كان عددهم خزانة للإسعافات الطبية تحتوي

على كميات كافية من الأدوية والأربطة والمطهرات وغير ذلك مما هو مبين في القرار الوزاري الصادر في هذا الشأن .

ويعهد إلى عامل مدرب على الإسعافات الأولية بإجراء الإسعافات اللازمة للمصابين .

مادة ٦٨ : تعد في كل مكان يتواجد فيه خمسون عاملاً فأكثر غرفة للإسعافات ويعهد إلى ممرض

بإجراء الإسعافات اللازمة للعمال .

الرعاية الطبية :

مادة ٦٩ : يتم علاج العمال وأفراد عائلاتهم الموافق على استقدامهم من الإدارة علاجاً شاملاً بما في ذلك صرف الأدوية بالمجان .

مادة ٧٠ : تنظيم الرعاية الطبية للعمال على الوجه الآتي :

- إعداد مكان لعيادة العمال .
- يعهد إلى الطبيب بعيادة العمال وعائلاتهم وعلاجهم سواء في أوقات العمل أو غيرها .
- الإعلان عن الأيام المحددة لمباشرة العلاج في العيادة ومواعيد ذلك .
- يعهد إلى بعض المستشفيات والأطباء الأخصائيين بمعالجة العمال (أو معوليههم) في الحالات التي تستلزم ذلك .
- الإعلان عن أسماء المستشفيات والأطباء الأخصائيين المشار إليهم والمواعيد المحددة للعلاج .

مادة ٧١ : يستثنى من العلاج النظارات الطبية وتركيب الأسنان والأطراف الصناعية وجراحات التجميل وما في حكمها ما لم يكن ذلك تكملة لعلاجهم من إصابة عمل .

مادة ٧٢ : على العامل المريض مراجعة الإدارة لإحالاته إلى الطبيب وله مراجعة الطبيب مباشرة متى استدعت حالته ذلك وإشعار الإدارة بذلك .

إذا اختار العامل لنفسه أو لأفراد عائلته طبيباً آخر أو مستشفى آخر غير المعتمد من قبل الفندق أو رفض العلاج في المملكة فيكون كل ذلك على نفقته الخاصة .

إصابات العمل والأمراض المهنية :

مادة ٧٣ : على العامل الذي يصاب بإصابة عمل أو بمرض مهني أن يبلغ رئيسه المباشر أو الإدارة فور استطاعته .

مادة ٧٤ : على الطبيب المخصص لعلاج العمال أن يبادر بإبلاغ الإدارة عن أية ظواهر تشير إلى ظهور مرض مهني في صفوف العمال .

مادة ٧٥ : يجرى التعويض عن إصابات العمل والأمراض المهنية وفق أحكام نظام العمل لسنة ١٣٦٦هـ ، وذلك إلى حين التطبيق الفعلي لفرع الأخطار المهنية من نظام التأمينات الاجتماعية .

الخدمات الاجتماعية :**مادة ٧٦ :** تؤمن الخدمات الاجتماعية التالية :

- مكان لتأدية الصلاة .
- سكن بالمجان للعمال المتقدمين أو صرف بدل سكن لهم مع مراعاة المادة ٤٣ امن نظام العمل .
- وسائل الراحة والترفيه المناسبة .
- نقل العمال من مساكنهم أو من أماكن التجمعات المحددة إلى مقر عملهم وبالعكس وبالمجان
- مكاناً لتناول الطعام .

مادة ٧٧ : يصرف الفندق أجر الشهر الذي توفى فيه العمال بالكامل لورثته .**مادة ٧٨ :** يعد الفندق نظاماً للتوفير والإدخار تعتمد وزارة العمل .**التظلم :**

مادة ٧٩ : مع عدم الإخلال بحق العامل في الالتجاء إلى الجهات الإدارية أو القضائية المختصة يحق له أن يتظلم من أي تصرف أو قرار يتخذ في حقه ، ويقدم التظلم إلى رئيسه المباشر ، ولا يضار العامل من تقديم تظلمه .

مادة ٨٠ : يخطر العامل بنتيجة البت في تظلمه في ميعاد لا يتجاوز خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم التظلم.

انتهاء الخدمة :**مادة ٨١ :** تنتهي خدمة العامل في الحالات الآتية :

- إنهاء العقد المحدد المدة .
- استقالة العامل .
- فسخ العقد لأحد الأسباب الواردة في المادتين ٨٣ ، ٧٣ من نظام العمل .
- ترك العامل في الحالات الواردة في المادة ٨٤ من نظام العمل .
- انقطاع العامل عن العمل لمرضه لمدة تزيد على تسعين يوماً متصلة أو مدد تزيد في مجموعها على مائة وعشرين يوماً خلال السنة الواحدة .

- عجز العامل عجزاً كلياً من أداء العمل .
 - وفاة العامل .
 - إلغاء السلطات الحكومية رخصة عمل وإقامة العامل الأجنبي أو عدم تجديدها أو إبعاده عن البلاد .
 - وفي غير ذلك من الحالات المنصوص عليها في هذه اللائحة أو نظام العمل أو في عقود العمل .
- مادة ٨٢ :** في الأحوال التي تتطلب فيها أحكام نظام العمل لفسخ أو انتهاء العمل توجيه إخطار إلى الطرف الآخر يراعى ما يلي :
- أن يكون الإخطار خطياً .
 - أن يتم تسليم الإخطار في مقر العمل ويوقع المستلم بذلك مع توضيح تاريخ الاستلام .
 - إذا امتنع الموجه إليه الإخطار عن الاستلام أرسل إليه الإخطار بخطاب مسجل على عنوانه أو يبلغ بأشهاد شاهدين .
- مادة ٨٣ :** تعاد للعامل حال انتهاء عقده وبناء على طلبه مستداته المودعة في ملف خدمته وذلك خلال خمسة أيام من تاريخ طلبه لها .
- مادة ٨٤ :** تسلم للعامل بناء على طلبه وبدون مقابل شهادة الخدمة المنصوص عليها في المادة ١٦ من نظام العمل ، وذلك في ميعاد أقصاه خمسة أيام من تاريخ طلبها .
- مادة ٨٥ :** مع عدم الإخلال بحكم المادة ٨٣ من نظام العمل تحتسب مكافأة نهاية الخدمة على النحو التالي :
- ما يعادل أجر نصف شهر عن كل سنة من السنوات الخمس الأولى وما يعادل أجر شهر كامل عن كل سنة من السنوات التالية ، ويتخذ الأجر الأخير أساساً لحساب المكافأة ، ويستحق العامل مكافأة عن كسور السنة بنسبة ما قضاه منها في العمل .
 - إذا استقال العامل قبل إتمام سنة في خدمة الفندق فإنه لا يستحق له أية مكافأة .
 - في جميع الأحوال تدفع المكافأة المستحقة عن كل سنة للعامل في نهاية خدمته لدى الفندق .

أحكام ختامية :

مادة ٨٦ : يعد الفندق تصنيفاً للعمال بحسب فئاتهم المهنية يلحق بهذه اللائحة بعد اعتماده من وزارة العمل .

مادة ٨٧ : يعمل بأحكام نظام العمل والعمال والقرارات المنفذة له فيما لم يرد بشأنه نص في هذه اللائحة .

مادة ٨٨ : تنفذ أحكام هذه اللائحة اعتباراً من تاريخ إبلاغ الفندق بالقرار الوزاري باعتماده على أن تسري في حق العمال اعتباراً من اليوم التالي لإعلانها .

مادة ٨٩ : يتم إعلان اللائحة بوضعها في مكان ظاهر من أماكن العمل من خلال أسبوع على الأكثر من تاريخ الإبلاغ بالقرار الوزاري المشار إليه .

اعتمدت هذه اللائحة بموجب قرار معالي وزير العمل والشؤون الاجتماعية رقم ٥٨ وتاريخ

١٤٠٢/٢/١٦ هـ



نظم ولوائح فندقية

النظام الفندقي ونظم الإدارة الفندقية

الجدارة : معرفة النظام الفندقي ونظم الإدارة السلوكية .

الأهداف :

عندما يكمل المتدرب هذه الوحدة يكون قادرا على :

- أن يُعرف النظام الفندقي .
 - أن يوضح المسؤول عن تحقيق أهداف النظام الفندقي .
 - أن يميز بين مراكز الربح ومراكز التكلفة .
 - أن يتعرف على بعض المصطلحات الفندقية .
 - أن يوضح خصائص النشاط الفندقي .
 - أن يعدد العوامل المؤثرة في النشاط الفندقي .
 - أن يدرك معنى نظام السلاسل .
 - أن يُعرف التخطيط الفندقي .
 - أن يعدد أنواع الخطط الفندقية .
 - أن يُلم بالعملية التخطيطية .
 - أن يفسر معنى التنظيم الفندقي .
 - أن يوضح الموارد المتاحة للفندق .
 - أن ينظم الموارد البشرية للفندق .
 - أن يُعرف الهيكل التنظيمي للفندق .
 - أن يميز أنواع الفنادق .
 - أن يوضح العناصر التي يتوقف عليها نجاح النظام الفندقي .
- أ (العوامل الداخلية ب) العوامل الخارجية
- أن يلخص البدائل المختلفة لنظم الإدارة الفندقية .
 - أن يميز مزايا وعيوب كل نظام من نظم الإدارة .
 - أن يعدد العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار شركة إدارة الفندق .

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة ١٠٠ %

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة

الوسائل المساعدة : استخدام الأسئلة والإجابة النموذجية لهذه الوحدة

متطلبات الجدارة : دراسة الوحدة السابقة

النظام الفندقي:

عبارة عن شبكة منطقية من مكونات (أقسام) مختلفة متكاملة مع بعضها وتعمل من أجل تحقيق أهداف الفندق الكمية والكيفية المحددة مسبقاً من قبل المالك والإدارة العليا .

المسئول عن تحقيق أهداف النظام الفندقي :

مراكز الربح ومراكز التكلفة مسؤولة عن تحقيق أهداف النظام الفندقي .
مراكز الربح مسؤولة عن تحقيق الأهداف الكمية والكيفية ، ومراكز التكلفة مسؤولة عن تحقق الأهداف الكيفية .

مراكز الربح :

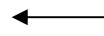
المطاعم - النادي الصحي - الحفلات - الغرف - المغسلة - مكتب رجال الأعمال - الأرباح الأخرى غير الثابتة .

مراكز التكلفة :

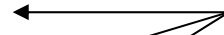
الصيانة - الإدارة - المبيعات - الإدارة المالية - المشتريات - العلاقات العامة - علاقات الضيف - الأمن - المطبخ - شؤون العاملين .

خصائص النشاط الفندقي :

١ - نوعية المنتج (خدمات)



٢ - ارتفاع نسبة الأصول الثابتة ٩٠%



انخفاض نسبة الإشغال

٣ - موسمية النشاط



عدم استغلال الفندق الكامل

ارتفاع نسبة عدم التأكد من المستقبل

٤ - نشاط إنساني

٥ - نشاط خدمي

العوامل المؤثرة في النشاط الفندقي

عوامل ذاتية		عوامل خارجية
الموقع الدعاية والإعلان الإدارة الموقف المالي	الأنظمة والإجراءات للدولة نشاط المكاتب السياحية في هذه الدولة الوضع الاقتصادي للدولة ظرف خاصة بالدولة الجهاز الإعلامي للدولة الاستقرار السياسي	سياسية ، اقتصادية

نظام السلاسل :

- ١ - منع الاحتكار الفندقي .
- ٢ - وجود التنافس لخدمة أفضل .
- ٣ - توفير عدد من الفنادق الفخمة .
- ٤ - تبادل الخبرات .
- ٥ - رفع المستوى الاجتماعي والاقتصادي .
- ٦ - تحقيق رغبات الضيوف .
- ٧ - رفع الروح المعنوية للعاملين في الفندق .
- ٨ - تطبيق النظام اللامركزي في الإدارة الفندقية .

التخطيط الفندقي :

التخطيط هو رسم الخطوات المستقبلية لتحقيق أهداف الفندق الكمية والكيفية المحددة مسبقاً من قبل الإدارة .

لماذا تخطط في مجال الفنادق :

من أجل تحقيق الأهداف الكمية والكيفية للإدارة العليا أو المالك .

أنواع الخطط الفندقية :

- الخطة المالية
- الخطة الإنتاجية
- الخطة التسويقية
- خطة تدريب العاملين
- خطة الترقيات
- خطة المبيعات
- خطة الدعاية
- خطة الاستيراد والمشتريات
- خطة الأرباح
- خطة المصروفات

العملية التخطيطية :

- ١ - وضع أهداف كمية محدودة .
- ٢ - تحديد الموارد المطلوبة .
- ٣ - تحديد الموارد المتاحة في الفندق .
- ٤ - تحديد قدر الاحتياج من الموارد .
- ٥ - تحديد البدائل المختلفة لهذا الاحتياج .
- ٦ - اختيار البديل الأنسب .
- ٧ - تحديد المسؤوليات .
- ٨ - توقع غير المتوقع .
- ٩ - كتابة الخطة .

التنظيم الفندقي :

هو الترتيب المنطقي للموارد المادية والبشرية المتاحة للفندق حسب قواعد وأسس وأساليب موضوعة مسبقاً من أجل تعظيم مخرجات النظام الفندقي .

الموارد المتاحة للفندق :

الموارد البشرية	الموارد المالية
الموظفين	المواد الخام
	التجهيزات
	المفروشات
	رأسمال
	المكان
	الطاقة

تنظيم الموارد البشرية :

يتم تنظيم الموارد البشرية في المجال الفندقي بناء على التوصيف الوظيفي JOBDESCRIPTION ومواصفات شاغل الوظيفة JOBSPECIFICAION .

أنواع الفنادق :

- ١ - فنادق دائمة « للعيش بها فترات طويلة وأكثر ما تكون التكلفة منخفضة بها » .
- ٢ - فنادق موسمية « التي تقام على الشواطئ في مناطق خلابة للاسترخاء والاستمتاع بالطبيعة » .
- ٣ - فنادق العبور « خاصة فقط للعبور بين المدن التجارية والموانئ البحرية والجوية » .
- ٤ - فنادق سياحية « الفنادق العادية المعروفة في أنحاء العالم يتفرع منها الموتيلات » .
- ٥ - فنادق علاجية « هي عادية لكن يكون فيها تجهيزات طبية خاصة بالضيوف الذي يفتدون للعلاج مثل العيون المياه الفوارة » .
- ٦ - فنادق رياضية « تقام بجوار الملاعب الضخمة الكبيرة » .
- ٧ - الفنادق المتحركة « سواء بحرية أو برية » .

العناصر التي يتوقف عليها نجاح النظام الفندقية

أ - العوامل الداخلية :

- ١ - حسن معاملة الضيوف بالفندق .
- ٢ - تقديم خدمات مكملة للنزلاء .
- ٣ - الخدمة الشخصية للنزلاء .
- ٤ - المحافظة على مستوى النظافة .
- ٥ - القيام بحملات إعلانية مكثفة لكسب العملاء المحتملين .
- ٦ - تجديد وتحديث الخدمات الفندقية بما يتمشى مع الرغبات المتغيرة للعملاء .
- ٧ - عدم المغالاة في الأسعار واستغلال المواقف .
- ٨ - تقديم نوعيات طيبة من المأكولات والمشروبات .
- ٩ - العمل على حل المشاكل والشكاوي الخاصة بالعملاء .

ب - العوامل الخارجية :

- ١ - الاحتفاظ بعلاقات طيبة مع الدوائر الحكومية .
- ٢ - الاحتفاظ بعلاقات طيبة مع المنافسين .
- ٣ - العمل على تقوية العلاقات مع شركات السياحة والطيران .
- ٤ - المشاركة في مشروعات الخدمة البيئية .

نظم الإدارة الفندقية

توجد عدة بدائل لمالك الفندق من حيث التشغيل . واختيار البديل الأنسب للمالك يتطلب دراسة البدائل المختلفة وتحليلها للوصول إلى أنسب بديل حسب ظروف وخبرات المالك . والطلب على الغرف والخدمات المختلفة في سوق الفندق .

تتلخص البدائل المختلفة فيما يلي :

- ١ - التعاقد مع شركة إدارة عالمية لإدارة وتشغيل الفندق .
- ٢ - التعاقد مع شركة إدارة محلية لإدارة وتشغيل الفندق .
- ٣ - تأجير الفندق لشركة فنادق تديره لحسابها .

٤ - التعاقد مع شركة فنادق عالمية للفرانشايزنج .

٥ - التعاقد مع شركات تسويق وحجز مع الاحتفاظ بالإدارة للمالك .

٦ - الإدارة الكلية للمشروع بواسطة المالك أو الشركة المالكة للفندق وسوف نقوم بدراسة مزايا وعيوب كل نظام من نظم الإدارة .

١- شركة إدارة عالمية

المزايا	العيوب
- تفادي مشاكل تشغيل الفندق	تحويلات العملات الوطنية للخارج
- احتمالات النجاح أكبر	صرف مبالغ ونسب مقابل الإدارة العالمية
- الاستفادة من خبرة الشركة العالمية	ارتفاع المصروفات الإدارية
- نقل الخبرات المنتقلة إلى العمالة المحلية	الفندق يأخذ الطابع الأجنبي
- البرامج التدريبية المركزية للشركة	يفرض مواصفات وشركات ديكور وأحياناً
	موردين على مالك الفندق
	خروج السلطة كاملاً من المالك على المنشأة

مزايا وعيوب شركة الإدارة المحلية

المزايا	العيوب
- التفهم الكامل للسوق السياحي الوطني	خبرات محدودة
- مقابل الإدارة أقل من الشركات العالمية	قدرة ضعيفة على التسويق العالمي
- إبقاء الطابع المحلي على الفندق	فقدان السلطة من يد المالك
	ارتفاع المصروفات الإدارية (نسبيه)

٢ - شركة إدارة محلية

المزايا	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> - التفهم الكامل للسوق السياحي الوطني - مقابل الإدارة أقل من الشركات العالمية - إبقاء الطابع المحلي على الفندق 	<ul style="list-style-type: none"> خبرات محدودة قدرة ضعيفة على التسويق العالمي فقدان السلطة من يد المالك ارتفاع المصروفات الإدارية (نسبية)

٣ - تأجير الفندق

المزايا	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> - ضمان دخل ثابت سنوي من المبنى - توفير جهد التشغيل 	<ul style="list-style-type: none"> الدخل الثابت عيب من عيوب التشغيل فقدان السلطة نهائياً

٣ - فرنشايزنج

المزايا	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> - أخذ اسم الشركة العالمية مقابل مبلغ من المال - الاستفادة من اسم وشهرة الشركة - الاستفادة من الخبرات والتدريب - الاستفادة من مراكز التسويق التي في الشركة العالمية - السلطة بيد المالك - عدم دفع مبالغ كبيرة للشركة 	<ul style="list-style-type: none"> لا تحافظ على الطابع الوطني للفندق

٥ - شركات تسويق وخدمات فندقية

المزايا	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> - قدرة أكبر على التسويق - الأرباح كلها تعود إلى المالك 	<ul style="list-style-type: none"> دفع عمولات لشركات التسويق

٦ - الإدارة الذاتية

المزايا	العيوب
- التحكم في الطابع المحلي	ضعف الخبرات
- الأرباح كلها للمالك	عدم وجود عنصر الشهرة
- السلطة كلها بين المالك ومساعديه	عدم القدرة على التسويق العالمي

العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار شركة إدارة لفندق

- ١ - نسبة المبيعات التي تحصل عليها الإدارة مقابل الإدارة « قد تبدو هذه النسبة صغيرة ولكن إذا ترجمت إلى الريال تصبح مبالغ كبيرة » .
- ٢ - نسبة مجمل الربح (G.O.P) Gross Operating Profit
- ٣ - نسبة صافي الربح
- ٤ - التجديدات والإحلال
- ٥ - مدة العقد
- ٦ - مصالح الشركة في المنطقة
- ٧ - الضمانات التي سوف توفرها الشركة
- ٨ - الضمانات التي سوف تطلبها الشركة
- ٩ - حجم المشاركة في رأس المال
- ١٠ - الشروط الجزائية

أسئلة الوحدة الثامنة:

- س١ (عرف النظام الفندقي ؟
- س٢ (اذكر مراكز الربح ومراكز التكلفة بالفندق ؟
- س٣ (عرف التخطيط الفندقي ؟
- س٤ (اذكر أنواع التخطيط الفندقية ؟
- س٥ (ما هو الهيكل التنظيمي ؟
- س٦ (هناك نظم لإدارة الفندقية اذكرها مع شرح مميزات وعيوب شركة إدارة محلية ؟

الإجابة عن أسئلة الوحدة الثامنة :

ج ١) هو عبارة عن شبكة منطقية من مكونات (أقسام) مختلفة متكاملة مع بعضها وتعمل من أجل تحقيق أهداف الفندق الكمية والكيفية المحددة مسبقاً من قبل المالك والإدارة العليا .

ج ٢) مراكز الربح ،،

المطاعم - النادي الرياضي - الحفلات - الغرف - المغسلة - مكتب رجال الأعمال - الأرباح الأخرى غير الثابتة .

مراكز التكلفة ،،

الصيانة - الإدارة - المبيعات - الإدارة المالية - المشتريات - العلاقات العامة - علاقات الضيف - الأمن - المطبخ - شؤون العاملين .

ج ٣) التخطيط الفندقي هو رسم الخطوات المستقبلية لتحقيق أهداف الفندق الكمية والكيفية المحددة مسبقاً من قبل الإدارة .

ج ٤) أنواع الخطط الفندقية :

الخطة المالية - الخطة الإنتاجية - الخطة التسويقية - خطة تدريب العاملين - خطة الترقيات - خطة المبيعات - خطة الدعاية - خطة لإستيراد المشتريات - خطة الأرباح - خطة المصروفات .

ج ٥) الهيكل التنظيمي هو الرسم الذي يوضح الأقسام المختلفة بالفندق والوظائف المختلفة والعلاقات التي بينهما .

ج ٦) ١ - شركة إدارة عالمية

٢ - شركة إدارة محلية

٣ - تأجير الفندق

٤ - فرنشايزنج

٥ - شركات تسويق وخدمات فنادق

٦ - الإدارة الذاتية

نظم ولوائح فندقية

العلاقة النظامية بين الفندق ووكالة الأسفار والسائح

الجدارة : معرفة العلاقات المهنية والقانونية التي تربط بين الفنادق ووكالات الأسفار والسواح (الضيوف)

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادراً على أن :

- ١ - تعرف مفهوم العلاقة القانونية والمهنية بين الفندق والضيف.
- ٢ - تعرف مفهوم العلاقة القانونية والمهنية بين الفندق ووكالات الأسفار
- ٣ - تعرف مفهوم العلاقة القانونية والمهنية بين الفندق وممثليه في الخارج
- ٤ - تحدد المبادئ الرئيسية لإعلان لاهاي حول السياحة والفندقة
- ٥ - تحدد المبادئ الرئيسية لوثيقة الحقوق السياحية
- ٦ - تعرف مفهوم ميثاق السائح (الضيف)

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ % .

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة .

الوسائل المساعدة :

- ١ - استخدام الأسئلة وإجاباتها النموذجية في هذه الوحدة .
- ٢ - استخدام وسيلة عرض الكترونية لإظهار شرح المدرب .

متطلبات الجدارة :

زيارة فندق ووكالة أسفار وتحليل علاقاتهم مع الضيوف

العلاقة النظامية والعرفية التي تربط الفنادق بوكالات الأسفار والسياح :

FAIRPLAY CODE

قوانين وعقود شفوية بين الضيف والفندق :

نتناول في الجزء الأول من هذه الوحدة الخطوط العريضة للواجبات والحقوق الخاصة بمديري الفنادق في مجال حفظ الوثائق وواجبات الضيافة ، بصفة موضوعية في ضوء ما صدر من قوانين عالمياً دون الاستفاضة في القوانين ذاتها ...

إن كل من يعمل في الفندق يمثل المالك صاحب المؤسسة وكل ما يقوله العامل أو يعمل متعلقاً بالفندق إنما هو لصالح المالك ، ومن هنا وجب على مسؤول الاستقبال مراعاة واجبات صاحب الفندق في نطاق العمل.

وينص القانون على تعريف الفندق كالتالي : « .. هو كل مؤسسة تدار بمعرفة المالك لتقدم الطعام والشراب ، وإذا تطلب الأمر : الإقامة والنوم ، دون عقد ، إلى كل مسافر يقدم نفسه ويكون في مقدوره ورغبته أن يدفع مبلغاً معقولاً مقابل الخدمات والتهيئات المقدمة إليه كما يكون في حالة لائقة لاستقباله » .

يعني ذلك أنه لدى هذه المؤسسات الرغبة في استقبال المسافرين الذين لم يسبق لهم حجز الإقامة Walk in ، في أي وقت من النهار أو الليل (دون عقد خاص) .. ومثل هذه المؤسسات - في عرف القانون - هي (فنادق).

أما الواجبات الرئيسية لهؤلاء الملاك - في نطاق عملية الاستقبال المفوضة إليهم - فهي :

أولاً : استقبال المسافرين وإمدادهم بالطعام والشراب فضلاً عن الإقامة والنوم إذا تطلب الأمر .

ثانياً : الاستعداد للحفاظ على ممتلكات سائر الأفراد الذين سبق حجز إقامتهم .

وإذا ناقشنا هذه الواجبات فإننا نقول :

✿ إن الواجب الأول يتضمن وجوب أن يقوم المالك - في أي وقت نهاراً خدمات الإقامة والنوم لأي مسافر يطلبها ، بشرط أن تكون سبل الإقامة متوفرة طبعاً . فضلاً عن تقديمه للطعام والشراب ، ولا يحتاج الأمر إلى أن يكون الطعام في صورة وجبة ، وفي الحقيقة إذا لم يكن ثمة هناك بتصريح بذلك فيجب ألا

يكون .. وأن يكون الطعام والشراب كافياً ومعقولاً سواءً للنزلاء المقيمين أو للمسافرين من الزوار المحتمل وصولهم .

ومن هذا فقد يرفض مالك الفندق إمداد وتوفير الإقامة وخدمة المسافر بالطعام والشراب إذا لم تكن لديه الإمكانيات المتاحة ... وبالمثل فإنه لا يضطر لقبول مسافر غير قادر على دفع مبلغ معقول مقابل الخدمات والتيسيرات المقدمة أو إذا لم يكن « في حالة ملائمة تسمح باستقباله » .

كيف يعرف أخصائيو الاستقبال أن المسافر ليس في مقدوره أو رغبته أن يدفع قيمة خدماته وإقامته ؟ إن الحكم على مثل هذا الشخص يكتسب بمزيد من التجربة ، رغم أن المظهر قد يخدعنا من خلال الملابس الأنيق وما يحمله من متاع ، فإذا ساورتنا الشكوك فإننا قد نطالبه بالدفع مقدماً (شكل رقم ١) ... وتصر بعض الفنادق - في الحقيقة - لدى وصول أفراد لا نعرفهم بدون حجز **walk in** ، على طلب تأمين قبل تقديم سبل الإقامة إليهم ... ولا يعني أن يكون المسافر ، بل كأن يعاني من مرض معد أو يكون غير نظيف ، ويعتبر - عندئذ - في حالة غير ملائمة لاستقباله ومن المفيد أن يستخدم أخصائي الاستقبال تعبير **Full house or no rooms available** لأن اتهام شخص ما بأنه غير قادر على الدفع أو في حالة غير ملائمة لاستقباله قد يحمل في ثناياه افتراء أو - ربما - تشويها لسمعة شخصية النزيل .

.....

/ / :

Room No	C/In	C/Out	Cash R.	Cash	Paid Out	Credit	Comp.	C/L	Remarks
Total									

شكل رقم ١ - يبين نموذج لتقرير عن الدفع كضمان أو تسبقة على الحساب

❁ **الواجب الثاني :** اتخاذ الاحتياطات المعقولة لسلامة وأمن الزوار إذ أن جميع ملاك الفنادق يملكون

« واجباً عاماً للرعاية » لجميع الوافدين إليهم ... ويحدد القانون ذلك (راجع الشرح التفصيلي في الوحدة العاشرة : لوائح الوقاية من مخاطر الحوادث)

« واجب اتخاذ وسائل الرعاية في جميع الظروف المعقولة لكي يتأكد أن الزائر في حالة آمنة ملائمة في الانتفاع بكافة الخدمات للأغراض التي أنشئت من أجلها » فإذا وقع شيء للزائر لم يكن في الحسبان كأن تسقط قدمه في حفرة من خلال السجادة أو يقع به السرير ويكون من نتيجة ذلك إيذاء له أو حدوث جروح أصابته أو وقع نتيجة وجود إحدى درجات السلم غير سليمة ، فإذا تقدم بشكواه فسرت هذه الأمور بأنها إجراءات غير أمنية تعود إلى المالك نفسه وتمثل حالة قائمة بذاتها يحاكم من أجلها ...

❁ **الواجب الثالث :** « الاستعداد للحفاظ على ممتلكات سائر الأفراد الذين سبق حجز إقامتهم »

تتحدد المسؤولية القانونية لصاحب الفندق (المالك) من وصول الزائر حتى رحيله ، وعلى سبيل المثال فإن المسؤولية القانونية لسلامة الزائر وممتلكاته تقع على عاتق المالك بدءاً من قدومه - وفقاً للحجز - وبالمثل إذا ترك شيئاً من متاعه بالفندق بعد رحيله فيكون المالك مسؤولاً قانونياً عن سلامتها .

العلاقة التي تربط الفنادق بوكالات الأسفار

إن وكالات الأسفار تساهم مثل الفنادق في تقديم السياحة وتدفع السياح الذين يذهبون إلى وكالة السفر للاستفسار عن البلد الذي يريدون زيارته فيما يخص الفنادق والتنقل وهي تقوم بالنصيحة الفنية في أغلب الأحيان لإعانتهم على اختيار الفندق أو المنطقة السياحية التي ينوون الاتجاه إليها .

وفي أكثر الأحيان يقومون بدفع مصاريف إقامتهم مسبقاً إلى وكالة السفر التي قامت بالحجز .

ومن إيجابيات هذه الطريقة لصاحب الفندق أنه أصبح

- متأكداً من الحجز

- ومضمون الدفع

- مع علمه بساعة القدوم وساعة المغادرة ونوعية الإقامة (كاملة ، نصف أو غيرها ...) وهي

تأشيرات تساعد على التنظيم الفندقي وتوزيع العمل والعطل الأسبوعية لموظفي الفندق .

من الناحية الثانية : على الفندق أن يحترم تعهداته مع وكالة الأسفار وحجز الغرف المطلوبة .

وعند عدم الثقة في وكالة السفر ربما لأنها حديثة العهد يطلب الفندق تحويل قيمة الحجز كله أو على الأقل دفع سعر أول ليلة لو كان فندق عبور أو ثلاثة ليالي الأولى لو كان فندق سياحي .

لوائح العلاقات المهنية :

يمكن تلخيص اللوائح التي تربط العلاقات المهنية بين الفنادق ووكالات الأسفار في ما يلي :

أولاً : القواعد العامة :

تعتبر هذه اللوائح بمثابة قاعدة عامة تحكم التعامل و النزاعات المهنية سواء كانت:

- أ - دولية (بين فندق ووكالة أسفار أو فندقين في بلدين مختلفين)
- ب - جهوية
- ت - محلية .

ثانياً : الأسعار :

- أ - كل فندق يتعامل مع وكالة أسفار يجب أن يوقع عقداً يحدد كيفية التعامل والتوقيع على هذا العقد يعتبر اعترافاً ضمناً بهذه اللوائح .
- ب - العلاقات المهنية بين الفنادق ووكالات الأسفار لا تتضمن حتماً إشهاراً ولا دعاية .
- ج - لا تضخم وكالة الأسفار الأسعار التي يطبقها الفندق عند عرضها على السياح .
- إلا في حالة تغيير صرف العملة فالفنادق تغير أسعارها بشرط
- إعطاء مهلة شهر لوكالة السفر لتتسابق وتطبيق الأسعار الجديدة
- وعدم تغيير الأسعار التي منحت إلى السياح من طرف الوكالة قبل تاريخ التغيير.

ثالثاً : الحجز :

- أ - شروط الحجز في المواسم ليست نفسها في باقي أيام السنة .
- ب - لو أن وكالة السفر تطالب برد برقي سريع فعليها دفع ثمن ذلك أو حسب الإجراءات المعمول بها .

رابعاً: الخدمات وتسديد الفاتورة

- أ - للفندق أن يطالب وكالة السفر أن تدفع قيمة الحجز مسبقاً (مع خصم قيمة العمولة المتوافق عليها أو دفع قيمة الفاتورة في ظرف لا يتعدى ١٥ يوماً من تسلمها). (شكل رقم ٢ شرط رقم ١)
- ب - وكالة السفر الحاجزة هي المسؤولة عن الدفع ولو قامت بهذا الحجز بالنيابة عن وكالة سفر ثانية
- ج - يجب على الفندق:
- أن يعامل الضيف الحاجز عن طريق وكالة سفر أو غيره بنفس الطريقة
 - أن يقوم بكافة الخدمات المطلوبة من وكالة السفر حسب الشروط المتفق عليها في الحجز.
- د - القاعدة العامة هو أن الغرفة تكون إما :
- جاهزة للقادمين ابتداءً من الساعة ١٢ صباحاً (شكل رقم ٢ - شرط رقم ٢)
 - أو خالية من المغادرين قبل الساعة ١٢ صباحاً .
- هـ - المنظمات المحلية والمهنية تمثل عنصراً أساسياً في فض المشاكل التي تحدث بين الفنادق ووكالات الأسفار والاستشارة القانونية لدى المحاكم.
- و - تتعهد الفنادق بعدم الالتجاء إلى تغيير اتجاه سياح وكالة سفر من فندق إلى آخر .

خامساً: شروط خاصة :

- هذه الشروط تتغير حسب الاتفاق لذلك وجب نصها في كل عقد
- أ - العمولة المخصصة لوكالة الأسفار عند حجز مؤكد للسياح الفرديين (الغير المنتمين إلى مجموعة) تكون أقصاها ١٠ ٪ من فاتورة الفندق (الخاصة بالإقامة فقط غير الهاتف والغسيل وما شابه ذلك). هذه العمولة تخصم من فاتورة مجموع أيام الإقامة للسائح و لمدة أقصاها شهرين.
- ب - يمكن للفندق أن يوافق على مجانية إقامة المرافق والسائق لمجموعة لا تقل عن ١٥ سائحاً مقيماً والتي تصبح ٢٠ سائحاً مقيماً عند الذروة والمواسم .

- ج - يمكن للفندق إلغاء حجز عند طلبه دفع قسط أو كل مبلغ الحجز ولم يتحصل عليه (شكل رقم ٢ شرط رقم ١)
- د - هذا المبلغ يمكن للفندق أن لا يرجعه فيما لا تحترم وكالة السفر قواعد وتواريخ إلغاء الحجز المنصوص عليها في العقد (شكل رقم ٢ - شرط رقم ٤).
- هـ - تاريخ إلغاء الحجز كله أو بعضه يجب أن يكون ٣٠ يوماً قبل وصول المجموعة للفندق إذا كانت قادمة من قارة أخرى أما إذا كانت قادمة من نفس القارة فيكون تاريخ الإلغاء ٢١ يوماً قبل الوصول .
- و - يجب على الفندق ضمان الحجز الذي أكده ووافق عليه .
- ز - إذا لم يستجب الفندق للحجز المؤكد ولم يوفر طلبات وكالة السفر الحاجزة فهذه الأخيرة لها الحق بالمطالبة بالمصاريف الناتجة عن مخالفة الاتفاق .

ح - الحجز الزائد: **overbooking**

مشكلة الحجز الزائد مشكلة تواجهها أغلب الفنادق العالمية لأن الفنادق غالباً ما تتلقى طلبات حجز بحيث تغطي إشغال جميع الغرف ، وكل فندق يأخذ طلب حجز زيادة بنسبة معينة تتراوح ما بين ١٪ - ١٠٪ فوق عدد الغرف المتوفرة في الفندق ، مثلاً إذا كان الفندق يحتوي على (٥٠٠) غرفة وإذا كانت نسبة الحجز الزائد في الفندق ١٠٪ فإن الفندق يقبل بحجز (٥٥٠) غرفة وتأخذ الفنادق هذه الطلبات لأنها تتوقع عدد من الأشخاص سوف يلغون حجزهم أي بنسبة ١٪ - ١٠٪ لذلك لضمان إشغال كل غرفة من غرف الفندق تؤخذ طلبات زائدة وتحدد هذه النسب تبعاً لسجلات إلغاء الحجوزات الخاصة بالفندق . ولكن في بعض الأحيان قد يفاجأ الفندق بأن كل الأشخاص الذين حجزوا بالفندق يأتون إليه ولا أحد يلغي حجزه وكذلك الضيوف المقرر أن يتركوا الفندق في نفس اليوم يمددون إقامتهم فيه. وتحدث هذه الحالات مثلاً في حالات توقف شركات الخطوط الجوية العالمية بسبب الإضراب، هبوب العواصف الثلجية أو الترابية، حدوث اضطرابات في المدينة... الخ في هذه الحالة يجد الفندق نفسه أمام عدد من الضيوف لديهم حجز مؤكد ولكن لا يوجد غرف شاغرة ، فيضطر أن يبحث لهم عن حجز في فندق آخر مماثل أو أرقى ويقوم بتوصيلهم إلى الفندق الآخر مجاناً ودفع أجور إقامتهم وإعادتهم عند حصول أي شغور أو إزالة الظرف الطارئ .

تأكيد حجز

المحترمين				السادة /
الموقر				عناية
				فاكس :
				هاتف :
966.4.....	فاكس :	966.4.....	هاتف	فندق.....
	التاريخ :	تأكيد حجز		

تحية طيبة وبعد ... نشكركم جزيل الشكر على اختيارك لفندق ، وإنه ليسعدنا تأكيد حجزكم حسب التفاصيل التالية :

	اسم العميل :
	عدد الغرف :
	عدد الأشخاص
	تاريخ الدخول :
	تاريخ المغادرة :
	السعر :
	طريقة الدفع :

شروط الحجز :

١. علماً بأن الحجز أعلاه لا يعتبر نهائياً إلى في الحالات التالية :

- دفع مبلغ مقدم قبل الوصول .
- حوالة بنكية على حسابنا في البنك السعودي رقم (.....) فرع شارع
- ٢. وقت الدخول إلى الغرفة هو الساعة الثالثة بعد الظهر إلا إذا سمحت ظروف الفندق بغير ذلك .
- ٣. عند طلب أي تعديل في الحجز الرجاء إبلاغنا قبل موعد الدخول بفترة كافية .
- ٤. في حال عدم وصول المجموعة فإنه سوف يقوم الفندق باحتساب ليلة No Show .

شاكرين لكم مرة ثانية اختياركم فندق.....وننتطلع لاستقبالكم لدينا ومؤكدين لكم أننا لن ندخر جهداً لتقديم أفضل الخدمات التي تتميز بها شركة للفنادق لكم ولضيوفكم الكرام

وتفضلوا بقبول وافر التحية والتقدير ،،،

شكل رقم ٢- - نموذج تأكيد الحجز بشروطه

سادسا : ممثلي الفنادق في الخارج :

مندوبين الفنادق يتولون تمثيل الفنادق التي كلفتهم بذلك في الخارج والتي يقومون بالدعاية التسويقية لها حتى تعرف بين الجمهور ووكالات الأسفار.

في الوقت الحالي الفنادق الكبيرة التي لها ميزانية تسويق كبيرة هي الوحيدة التي تسعى إلى مثل هذا التمثيل عن طريق شركات مختصة في ذلك مثال ذلك:

Hotel representative incl. in new York
UTELL International in London
Top Hotels in London
Hotels Abroad Ltd. In London

نظام التعامل بين الفنادق والشركات الممثلة لها يتلخص فيما يلي :

- ١ - يوقع عقد التمثيل سنوياً بين الفندق وممثليه في الخارج .
- ٢ - هذا العقد يحتوي في العادة على أن الممثل :
 - أ - لا يوقع عقداً مماثلاً مع فندق ثاني من نفس المنطقة .
 - ب - يعتبر وسيطاً بين الحاجز والفندق .
 - ج - يهتم بالدعاية في الصحف والمطار والراديو والتلفاز وغير ذلك .
 - د - يوزع مناشير دعاية الفندق .
- ٣ - ثمن التمثيل محدد سنوياً ويذكر في العقد . رغم أن هناك بعض الممثلين يحبذون نسبة عمولة من قيمة الحجز الذين يقومون به .
- ٤ - أهم أهداف هذا العقد:
 - أ - الدعاية للفندق لدى وكالات الأسفار في بلد التمثيل
 - ب - دعم الروابط التجارية بتنظيم زيارات ميدانية لموظفي وكالات الأسفار في بعض الأحيان .
 - ت - كما تقوم الشركة الممثلة بدراسة ميدانية للسوق Marketing لتصحيح مساره .

سابعاً :المبادئ الرئيسية لإعلان لاهاي حول السياحة والفندقة الذي صدر عن المؤتمر البرلماني العالمي:

- إن ظاهرة السياحة أصبحت ذات أهمية في حياة الإنسان يجب أن تحظى بعناية البرلمانات والحكومات لضمان نموها بالتناسق مع الحاجات الأساسية للمجتمعات.

- دور السياحة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية الأمر الذي يستوجب أحقية الدول في أن تحظى وتصل إلى مستوى مقبول من المكاسب عن طريق الحصول على تعاون الدول وإعداد الخطط المتكاملة للاستفادة من الموارد المحلية .
- ضرورة استبعاد كافة مصادر تلوث البيئة الطبيعية والثقافة والإنسانية عن طريق اتخاذ الإجراءات المناسبة لتوعية الجماهير وإعلام السائحين ودعم التخطيط المتوازن واحترام قواعد تقدير الطاقات المسموح بها.
- الاهتمام بحماية السائحين سواء الدوليين أو الوطنيين.
- اتخاذ الإجراءات المناسبة لتنشيط السياحة بتوفير التسهيلات الأساسية في الدخول والإقامة والزيارات.
- توفير أسباب الأمن والأمان للسائحين واحترام كرامة الإنسان .
- العمل على الارتفاع بمستوى جودة الخدمات السياحية والفندقية بالاهتمام بالتعليم والتدريب والارتفاع بمستوى المهن السياحية وإقامة المعاهد السياحية والفندقية وفقاً للأسس الدولية والمناهج المعترف بها .
- الأخذ بالتخطيط السياحي المتكامل وإعطاء القطاع السياحي والفندقي والأجهزة المعنية الصلاحيات والسلطات المناسبة على قدم المساواة مع القطاعات الاقتصادية الأخرى وعلى أساس سياسة قومية .

ثامنا :وثيقة الحقوق السياحية وميثاق السائح:

- في الدورة السادسة للجمعية العامة للمنظمة العالمية السياحية التي عقدت في صوفيا (بلغاريا) خلال الفترة من ١٧ - ٢٦ سبتمبر سنة ١٩٨٥ م ، اتخذت الجمعية العامة قراراً هاماً بالموافقة على الصياغة النهائية لوثيقة الحقوق السياحية وميثاق السائح . "Tourism Bill Of Rights And Tourist CODE"

- جاء قرار الجمعية العامة للمنظمة العالمية للسياحة متماشيا مع المادة ٣ الفقرة (١) من ميثاق الأمم المتحدة ، وكذلك الإعلان العالمي لحقوق الإنسان - الذي أقرته الجمعية العامة للأمم المتحدة في ١٠ ديسمبر سنة ١٩٤٨م الذي ينص في المادة ٢٤ على أن كل فرد له الحق في الراحة ووقت الفراغ وكذلك حد معقول من ساعات العمل والحصول على إجازات على فترات ومدفوعة الأجر ، وكذلك التوصيات التي أقرها مؤتمر الأمم المتحدة حول السفر والسياحة الدولية الذي عقد في روما في سبتمبر سنة ١٩٦٣م والمبادئ الواردة في « إعلان مانيلا حول السياحة العالمية » الصادر من المؤتمر العالمي للسياحة في سنة ١٩٨٠م.

أ - الحقوق السياحية **Tourism Bill of Rights** :

تضمنت الوثيقة المبادئ التالية :

- الاعتراف العالمي بحق كل إنسان في الحصول على الراحة والاستمتاع بوقت الفراغ وحد معقول من ساعات العمل وكذلك حرية الانتقال والحصول على إجازات مدفوعة الأجر .
- مسئولية الدولة في وضع السياسات لتنشيط النمو المتناغم للسياحة المحلية مع السياحة الدولية وكذلك دعم أنشطة أوقات الفراغ.
- على الدولة أن تقوم بإرساء التكامل بين السياسات السياحية وسياسات التنمية العامة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، وتوسيع نطاق التعاون الثنائي والتعدد الأطراف ، وأن تعمل الدولة على حماية البيئة السياحية من أجل الأجيال الحاضرة والمستقبلية .
- تشجيع السياحة الوطنية والدولية للاستمتاع بالتراث الحضاري للمجتمعات الإنسانية وتنمية الوعي الجماهيري بالسياحة وتأكيد حماية الزائرين من مواطنين وأجانب والمحافظة على أمتعتهم ومنع الاستغلال والاستعمال غير المشروع للمخدرات.
- إتاحة الحرية الكاملة للزائرين وبدون تمييز للانتقال داخل الدولة والحصول على المعلومات وأجراء الاتصالات اللازمة مع السلطات الإدارية والقانونية المحلية .
- التأكيد على أهمية الارتفاع بمستوى الأنشطة المهنية وجودة الخدمات والمنتجات التي تتوافق مع الطبيعة الإنسانية للسياحة وذلك من خلال وضع التشريعات الضرورية التي تنظم إعداد وتقديم الخدمات السياحية وكذلك ضرورة التعاون المحلي والدولي من أجل الارتفاع بمستوى التدريب المهني وتنمية الكوادر السياحية والفندقية.

ب - ميثاق السائح **Tourist Code** :

تضمن الميثاق المبادئ التالية :

- التزام السائحين بالسلوكيات الطيبة والفهم وعلاقات الصداقة التي تدعم السلام بين الشعوب على المستوى القومي والدولي.

- على السائحين الالتزام باحترام النظم السياسية والاجتماعية والعقائدية واحترام القواعد والتشريعات اللازمة في الجهات المزارة .
- أن يبدي السائحون تفهمهم الكامل للعادات والتقاليد والمعتقدات الدينية الخاصة بالمجتمعات المضيفة وإظهار الاحترام الكامل للتراث الطبيعي والثقافي والابتعاد عن المزايدة حول الاختلافات في المجالات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية السائدة بين السائحين والمواطنين .
- الابتعاد عن استغلال الآخرين في المجالات غير الأخلاقية والابتعاد عن المتاجرة غير المشروعة واستعمال المخدرات.
- يجب أن يتاح للسائحين حرية الوصول إلى والحركة في الأماكن والمواقع ذات الأهمية السياحية طبقاً للقواعد والشروط والحدود المعمول بها ، وأن يتاح للسائحين الحصول على المعلومات الكاملة حول الخدمات المقدمة وأن يوفر لهم الأمن والأمان اللازم لحماية السائحين ومتعلقاتهم الشخصية وحماية حقوقهم كمستهلكين.
- أن تكفل السلطات المعنية توفير قواعد الصحة العامة في أماكن الإقامة وتقديم الأطعمة والوقاية الفعالة من الأمراض المعدية أو الحوادث وتسهيل الحصول على الخدمات الطبية والعلاج .
- أن يتاح للزائرين عمل الاتصالات السريعة لاتخاذ الإجراءات القانونية من أجل حماية حقوقهم .

أسئلة الوحدة التاسعة :

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

أولاً : تعامل الضيف غير المرغوب فيه

- ١ - () بإلزامه بدفع ثمن أول ليلة .
- ٢ - () بطرده .
- ٣ - () باتهامه بأنه شخص مصاب بمرض معد .
- ٤ - () بإعلامه بأنه لا توجد غرفة شاغرة رغم عدم صحة ذلك .

ثانياً : يمكن للفندق أن يلغي حجز وكالة الأسفار إذا :

- ١ - () لم تسدد الوكالة القسط أو المبلغ المطلوب دفعه في التاريخ المحدد
- ٢ - () أكد الفندق الحجز
- ٣ - () نفذت الوكالة شروط الفندق للحجز
- ٤ - () إذا سددت الوكالة القسط أو المبلغ المطلوب دفعه

(ب) أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة :

١ - على السائحين (الضيوف) احترام و واحترام و في الجهات
المزارة .

٢ - أن يبدي السائحون تفهمهم الكامل ل و و الخاصة بالمجتمعات المضيفة وإظهار
الاحترام الكامل و والابتعاد عن في المجالات
..... السائدة بين السائحين

٣ - على الحكومات توفير و للسائحين واحترام كرامة الإنسان

(ج) عرف الفندق من الناحية القانونية ؟

(د) ما هي الواجبات الرئيسية للفندق في نطاق عملية الاستقبال ؟

إجابة أسئلة الوحدة التاسعة :

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

أولاً : تعامل الضيف غير المرغوب فيه

- ١ - (خطأ) بإلزامه بدفع ثمن أول ليلة .
- ٢ - (خطأ) بطرده .
- ٣ - (خطأ) باتهامه بأنه شخص مصاب بمرض معد.
- ٤ - (صح) بإعلامه بأنه لا توجد غرفة شاغرة رغم عدم صحة ذلك.

ثانياً : يمكن للفندق أن يلغي حجز وكالة الأسفار إذا :

- ١ - (صح) لم تسدد الوكالة القسط أو المبلغ المطلوب دفعه في التاريخ المحدد
- ٢ - (خطأ) أكد الفندق الحجز
- ٣ - (خطأ) نفذت الوكالة شروط الفندق للحجز
- ٤ - (خطأ) إذا سددت الوكالة القسط أو المبلغ المطلوب دفعه

(ب) أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة :

- ١ - على السائحين (الضيوف) احترام النظم السياسية والاجتماعية والعقائدية واحترام القواعد والتشريعات اللازمة في الجهات المزاراة .
- ٢ - أن يبدي السائحون تفهمهم الكامل للعادات والتقاليد والمعتقدات الدينية الخاصة بالمجتمعات المضيفة وإظهار الاحترام الكامل للتراث الطبيعي والثقافي والابتعاد عن المزايدة حول الاختلافات في المجالات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية السائدة بين السائحين
- ٣ - على الحكومات توفير الأمن والأمان للسائحين واحترام كرامة الإنسان

(ج) عرف الفندق من الناحية القانونية ؟

« .. هو كل مؤسسة تدار بمعرفة المالك لتقدم الطعام والشراب ، وإذا تطلب الأمر : الإقامة والنوم ، دون عقد ، إلى كل مسافر يقدم نفسه ويكون في مقدوره ورجبته أن يدفع مبلغاً معقولاً مقابل الخدمات والتهيئات المقدمة إليه كما يكون في حالة لائقة لاستقباله » .

(د) ما هي الواجبات الرئيسية للفندق في نطاق عملية الاستقبال ؟

أما الواجبات الرئيسية لهؤلاء الملاك . في نطاق عملية الاستقبال المفوضة إليهم . فهي :

- أولاً : استقبال المسافرين وإمدادهم بالطعام والشراب فضلاً عن الإقامة والنوم إذا تطلب الأمر .
ثانياً : الاستعداد للحفاظ على ممتلكات سائر الأفراد الذين سبق حجز إقامتهم

نظم ولوائح فندقية

نظم التأمين وتجنب الحوادث في الفنادق

الجدارة: معرفة نظم التأمين من الحوادث في الفنادق ولوائح الوقاية من الوقوع فيها

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادراً على أن :

- ١ - تعرف ما يغطيه التأمين من حوادث في الفندق .
- ٢ - تعرف مسؤوليات الفندق عند وقوع حادث و دوره في تقليص مخاطره .
- ٣ - تلم بأنواع الحوادث في الفندق .
- ٤ - تحدد كيفية التعامل مع الحوادث ولوائح الوقاية منها .
- ٥ - التعرف على كيفية تحديد المسؤوليات بتطبيق النماذج والبيانات لحماية الأصول .

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة ١٠٠ ٪ .

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة .

الوسائل المساعدة :

- ١ - استخدم الأسئلة وإجابتها النموذجية .
- ٢ - تمارين عملية على تعبئة النماذج بالتوازي مع طرح أمثلة تطبيقية.

متطلبات الجدارة :

دارسة الوحدة السابقة .

نظام التأمين في الفنادق

التعمق في مجال التأمين يتطلب خبيراً ولكن التعرف على مبادئه مهم جداً للفندق حتى يحيط بمسؤولياته القانونية وفي بعض الأحيان القضائية و الجنائية .

أولاً : تغطي عقود التأمين :

١. المسؤولية المدنية -
٢. الحريق -
٣. السرقة -
٤. الفيضانات -
٥. كسر الزجاج -
٦. حوادث الطرقات -
٧. حوادث المقيمين والموظفين

١ - المسؤولية المدنية :

عند قيام مدير الفندق ككل الموظفين بعملهم يتعرضون لحادث أو يتسببون فيه:

- عمداً أو بغير قصد
- بواسطة الحيوانات المسؤول عنها الفندق
- بجدران أو أجهزة الفندق .

وبما أن الفندق هو المسؤول عن ذلك فمن الأحرى أن يؤمن عن مسؤوليته المدنية .

٢ - الحريق :

التأمين ضد الضرر الناتج عن الحريق حتى لو تسرب الحريق إلى الجيران .
لكن الأفضل أن تمنع الحريق قبل وقوعه بالتقيد بنظم الوقاية (ارجع إلى نظم الوقاية)
حرصاً على:

- تقليص أضرار الحريق في المبنى والتجهيزات وخاصة في الأرواح البشرية
- ترغيب الضيوف بالإقامة مطمئنين في فندق يحترم قواعد السلامة

٣: السرقة :

يغطي التأمين عن السرقة :

- الأدوات والتجهيزات والأثاث .
- النقود والمجوهرات الموجودة في الخزينة والدواليب المغلقة والمفاتيح .

٤ : الفيضانات :

يغطي التأمين التخريب الناتج عن فيضانات من جراء:

الأمطار

قنوات الصرف المائي

قنوات البخار والغازات في السخان .

لا يخضع لهذا التأمين الفيضانات الطبيعية الناتجة من فيضانات الأنهار .

٥ : كسر الزجاج :

يغطي كل كسر ناتج عن حادث :

- زجاج ومرايا مثبتة
- زجاج على الطاولات .

٦- ٧ : التأمين على حوادث الطرقات والضيوف والموظفين:

يغطي هذا التأمين ما ينجم عن الحوادث المهنية أو غير المهنية في المؤسسة الفندقية .

ثانيا : نظم المتابعة للوقاية من الأخطار:

من إيجابيات تطبيق نظم الوقاية في الفندق :

١. تكون أهم حافز لشركات التأمين للتخفيض في معاليمها لأن أسباب الحادث تقلصت reduced risks
٢. و تكسب الفندق ثقة الضيوف واطمئنانهم وهذا أهم ترويج وتسويق مع مردود مباشر
٣. وخاصة تجنب الخسارة في الأرواح
٤. وكذلك تجنب الخسارة في المعدات

لذلك وجب على مسئولى الفندق :**١ - التقيد بالتعليمات :**

- بالتعرف على جميع الإجراءات المطلوبة لضمان السلامة والتقيد بها .

٢ - فحص المعدات :

- بالقيام بإجراء فحوصات تامة ومنتظمة للمعدات والآلات المستخدمة .
- بفحص جميع معدات إطفاء الحرائق بانتظام للتأكد من أنها تعمل بصورة جيدة

٣ - مراعاة السلامة في العمل :

- بالانتباه للأخطار الكامنة في منطقة العمل .
- بالمحافظة على ترتيب منطقة العمل باستمرار.
- بالتعرف على المواد الموجودة حولك التي قد تشتعل عرضاً
- ارتداء الملابس المناسبة
- والمحافظة على نظافة منطقة العمل .

٤ - الحذر عند استعمال المواد القابلة للاشتعال أو السامة :

- بوضعها في حاويات تخزين معتمدة .
- بالتعامل مع المواد القابلة للاشتعال بحذر شديد .
- بنقلها بعناية من مكان إلى آخر .
- تجنب انسكابها أو تسربها .
- باتباع جميع الإجراءات الاحتياطية للتخلص منها .

٥ - ولتجنب الخسارة في الأرواح يجب تطبيق النظم المعتمدة في مسائل النجاة عند بناء الفندق**ومنها :**

- أ - أبواب طوارئ تحقق إخلاء المكان بالسرعة المناسبة على ألا تقل عن بابين .
- ب - تؤدي طرق النجاة إلى مخارج نهائية توصل إلى خارج المبنى حيث التهوية الكافية .

- ت - يجب توفر طرق النجاة بحيث لا تبعد عن أي شخص أكثر من (١٥) متر وبما يكفل إخلاء المبنى خلال مدة لا تزيد عن (٢ - ٣) دقائق .
- ث - اتجاهات الأبواب متعددة .
- ج - تفتح جميع الأبواب للخارج .
- ح - أن تكون الأبواب سهلة الاستخدام .
- خ - إذا كان المبنى كبيراً يجب توفر أبواب تتسع لدخول وخروج السيارات (خصوصاً الإطفاء).
- د - يجب إنارة مخارج الطوارئ ومنها وضع لوحات إرشادية واضحة تشير إليها .
- ذ - أن تكون اللوحات التي تدل على مخارج النجاة تعمل بالكهرباء بمصدرين أحدهما المصدر الرئيس (التيار الكهربائي للفندق) والآخر مصدر خاص عند انقطاع المصدر الرئيس .
- ر - يجب أن تكون المخارج واضحة ولا تحجب بساتر .
- ز - يجب أن لا يقل اتساع مخرج الطوارئ عن (١٠٠) سم .

٦ - تحديد المعنيين بشئون الأمن والسلامة بالفندق :

يجب تكوين مسعفين أوليين حيث تعتبر الإسعافات الأولية ضرورية لمعالجة بعض الحالات بشكل عاجل ومؤقت لحين وصول الجهات المعنية بإجراء المعالجة ونقل المصابين للمستشفى . كما يجب عمل تنفس صناعي سريع عندما يتوقف تنفس شخص نتيجة للغرق أو لصدمة كهربائية أو لاختناق أو لسبب آخر كما يجب على لوائح الفندق أن تحدد لجان تعنى بمتابعة شئون الوقاية :

نظراً لأهمية تحديد المسؤولين وتوزيع المهام لمتابعة قواعد وإجراءات واحتياطات السلامة بالفندق لضمان التوصل بمشيئة الله إلى إجراءات تكفل سلامة الجميع ولتحقيق ذلك يتبع الخطوات التالية : -

أ - على مستوى الأقسام :

تكون مسؤولية متابعة احتياطات وقواعد السلامة داخل كل قسم مناهة برئيس القسم مباشرة ويقوم بدوره بتحديد مسؤوليات كل موظف فيما يتعلق بتطبيق مناهج السلامة والتأكد من توافر مستلزمات الوقاية داخل القسم .

ب - على مستوى الفندق :

يكون برئاسة مدير الفندق وعضوية رؤساء الأقسام وتكون مسئولة عن التأكد من توافر السلامة داخل المنشأة ومهامها ما يلي :

- القيام بجولات مستمرة في الفندق والغرف والممرات والمخازن وورشات الصيانة والمطابخ والمرافق المساندة للتأكد من توفر تطبيق احتياطات السلامة .
- التأكد من تطبيق تعليمات وقواعد السلامة العامة .
- المبادرة لمكافحة الحريق في حال حدوثه حتى وصول فرق الدفاع المدني .
- العمل على تنفيذ دورات توعوية باستخدام وسائل السلامة للعاملين بالفندق.
- عقد اجتماعات دورية لمناقشة وإيجاد الحلول لكل ما يتعلق بجوانب الأمن والسلامة .
- إعداد تقارير دورية عن الملحوظات والمرئيات للعمل على تلافيتها .
- تدريب المدربين والمتدربين بالفندق على عمليات إخلاء المواقع في حالة الطوارئ بالتعاون مع إدارة الدفاع المدني بالمنطقة .
- عقد دورات قصيرة بالتعاون مع الهلال الأحمر حول الإسعافات الأولية (مثل الإنعاش القلبي والرئوي - النزيف والصدمة - الصعقة الكهربائية - الإغماء - الكسور ومضاعفاتها وكيفية نقل المصاب) .

٧ : شروط ومتطلبات احتياطات السلامة :

أ - داخل الفندق :

- ١ - التأكد من توفر الأعداد الكافية من طفايات الحريق داخل الفندق .
- ٢ - التأكد من صلاحية الطفايات وأنها تعمل بصورة جيدة .
- ٣ - عمل جدول زمني لفحص طفايات الحريق والتأكد من تعبئتها وسلامتها .
- ٤ - التأكد من إيجاد الطفايات المناسبة حسب مصادر الحريق المختلفة مثل طفايات الرغوة و طفايات البودرة في الأماكن المناسبة .

- ٥ - التأكد من إيجاد مخارج طوارئ في الاتجاه المعاكس للمدخل الرئيس ما أمكن ذلك.
- ٦ - العمل على إخراج أسطوانات غاز اللحام بأنواعها خارج ورش الصيانة وبعيدة عن القواطع الكهربائية وعمل التمديدات اللازمة لها حسب الشروط والمواصفات المطلوبة وإبعادها عن مصادر الاشتعال .
- ٧ - التأكد من أن التمديدات الكهربائية جيدة ولا تشكل مصدر خطورة في أي وقت من الأوقات .
- ٨ - التأكد من وجود التهوية الكافية للورشة .
- ٩ - التأكد من وجود الإنارة الكافية للقسم .
- ١٠ - التأكد من توفر أجهزة سحب الدخان الناجم عن عوادم السيارات واللحام وخلافه من الورشة ونواتج الاحتراق الأخرى .
- ١١ - تخطيط الورشة وتحديد مواقع العمل والممرات والطرق باللون الأصفر .
- ١٢ - إزالة المواد الصلبة والمنزلة والزيت وخلافها من الممرات وأماكن العمل .
- ١٣ - المحافظة على نظافة الورشة وتنظيف مكان العمل من مخلفات العمل أولاً بأول.
- ١٤ - وضع اللوحات والملصقات الإرشادية والتنبيهية والتحذيرية في الأماكن التي تتطلب ذلك
- ١٥ - عدم زيادة عدد العمال في الورشة أو المطبخ عن الطاقة الاستيعابية لضمان السلامة لجميع العاملين فيهما .

ب - : سيارات نقل السياح والموظفين وسيارات نقل بضاعة المخازن :

- ١ - التأكد من تأهيل السائق لقيادة مثل هذه السيارات وتوفير رخصة القيادة المطلوبة .
- ٢ - التأكد من سلامة هذه السيارات وتوفير المبادئ الأساسية للسلامة بها .
- ٣ - عمل فحص دوري من قبل المختصين بالصيانة للتأكد من صلاحية هذه السيارات وتوفير جميع متطلبات السلامة بها مع التأكد من سلامة كوابحها والإضاءة والإطارات وسواها .
- ٤ - التأكد من وجود طفايات حريق بها صالحة للعمل وتدريب السائق على استخدامها .
- ٥ - عمل خط سير للسيارة للتأكد من سلوك الطريق المناسب والبعد عن الطريق الخطرة وخاصة في المناطق الجبلية والمرتفعات والمناطق التي تعرف بكثافة الضباب.
- ٦ - تدريب السائق على كيفية الوقوف عند إنزال الراكب وفي أي جهة من الطريق وأن يعبر المتدرب من خلف السيارة وليس أمامها .

ت - في المخازن والمستودعات والمطابخ بالفندق:

- ١ - تخزين العدد اليدوية في قسم خاص داخل دواليب للمحافظة عليها .
- ٢ - تخزين الخامات في قسم خاص بتخزين الخامات .
- ٣ - تخزين المواد القابلة للاشتعال في مستودع خارج ورش الصيانة بعيدة عن مصادر الحرارة
- ٤ - توفير طفايات حريق مناسبة داخل المخازن والمطابخ .
- ٥ - التأكد من توفر أجهزة إنذار حريق داخل المستودع والمخازن والمطابخ.
- ٦ - التأكد من سلامة التمديدات الكهربائية داخل المستودع والمخازن.
- ٧ - ملاحظة طريقة تخزين المواد ذات التفاعل الكيميائي وحفظها بالطريقة التي تضمن عدم تفاعلها أو تلفها .

٨ - استراتيجية الرقابة لحماية الأصول (الموجودات) :

إن هذه الاستراتيجية تستخدم لحماية الموجودات ذات القيمة المتدنية ضد التهديدات من المستوى المنخفض وأن الإجراءات المعيارية عادة توجد كسلسلة من العمليات الفندقية وتتضمن سياسة عامة يلي ذلك التوجيهات والإجراءات والتوضيحات للطلبات والسجلات التي يجب حفظها مثل المحافظة على الجوازات بواسطة بيان تسليم واستلام حتى تحدد المسؤوليات لتفادي الأخطاء (شكل رقم ٣) .

بيان استلام وتسليم الجوازات

		اسم الشركة :	
		عدد الجوازات :	عدد الأفراد :
		تاريخ المغادرة :	تاريخ الدخول :
موظف الاستقبال		مندوب الشركة	
الاسم :		الاسم :	
التوقيع :		التوقيع :	

-:

م	اسم صاحب الجواز	رقم الجواز	تاريخ التسليم	المسلم	المستلم	الاسترجاع	
						المسلم	المستلم

ملحوظات : -

١ . توجد صناديق أمانات .

٢ . المغادرة من الفندق تكون في الساعة الثانية عشر ظهراً

٣ . في حال المغادرة يتم استلام كامل المفاتيح ومن ثم تسلّم الجوازات للمندوب .

		مندوب الشركة	
موظف الاستقبال		الاسم :	
الاسم :		التوقيع :	
التوقيع :			

شكل رقم ٣- - يبين نموذج تسليم واستلام الجوازات

كما تتضمن المسؤوليات في المواقع المختلفة والعلاقات التعاونية وهذه الإجراءات تطبق على جميع أقسام الفندق. إن الإجراءات المعيارية تطبق على النشاطات التي تحدث بشكل متكرر ويكلف بها الأشخاص المؤتمنين عليها ويمكن أن تكون هذه الإجراءات بالكتابة وتتطلب مستوى معيناً من النوعية وهذه الإجراءات تستخدم للسيطرة على المفاتيح والممتلكات المفقودة ومقاييس أداء الموظفين .. الخ ، مثال على هذه الإجراءات هي عملية السيطرة على المفاتيح وكثيراً من النشاطات العملية لقسم إدارة الممتلكات وتأمين الخدمات والتجهيزات تسمى نشاطات روتينية تزودنا بحماية إضافية لموجودات الفندق ، هذه النشاطات تشبه الروتينية تغطي عدداً كبيراً من النشاطات مثل خدمة الغرف ، فحص الغرف ، عمل الصيانة ، تنظيف الأماكن العامة .. الخ وأن فحص الغرفة يعد مثالا جيداً على حماية الموجودات .

إن نظام تفتيش الغرف في بريطانيا يتم بواسطة طاقم إشراف إدارة الأراضيات ، بعض السلاسل الأمريكية تستعمل فاحصات دورهن فحص الغرف فقط ، إن المفتش يقوم باستخدام لائحة فحص تفصيلية ودور المدير العام ومسئول الخدمات يزيد من فاعلية دور التفتيش .

كذلك فإننا في التفتيش الروتيني نستخدم لائحة تفتيش وفي الفنادق الفخمة قد لا يكون التفتيش الأسبوعي مجدياً وذلك لأن الموظفين الذين يقومون بالتفتيش قد اعتادوا على تفتيش الموجودات وبالتالي فإنهم يعيرون أي اهتمام أو قد يكونوا غير مدربين لملاحظة العيوب أو الخراب في هذه الموجودات . ولضمان سلامة الموجودات هناك بعض سلاسل الفنادق تقوم بتفتيش موجودات الفندق ، يعني توزيع المهام فرئيس فريق التفتيش مسؤول عن المشارب والمطاعم والمطابخ ومخازن الطعام والمهندس مسؤول عن التدفئة والمناطق خارج الفندق بما في ذلك مواقف السيارات والحدائق والسور. هؤلاء المسؤولون يجب عليهم أن يقوموا بالتفتيش بشكل منظم في المناطق المحددة لهم لضمان صيانة صحيحة ونظافة وأمان . بالإضافة إلى برامج التفتيش الخاصة لبعض أجزاء الفندق .(شكل رقم ٤)

Discrepancies Report

Date :	Time :	Receptionist :				
Controlled By :						
Room No.	H/K Status	Recep. Status	Cashier	H/K Inspect	Key Inspect	Action

رئيس لجنة التفتيش

.....

شكل رقم ٤ - يبين نموذج لتقرير تفتيش الغرف

٩ - المفاتيح :

من المهم التحقق من بعض السياسات العامة المتعلقة بهذه المجالات الأمنية الهامة :

أ - الفرعية والرئيسية : Sub masters and masters (شكل رقم ٥)

يكون المدير حذراً دائماً حول موقع المفاتيح الفرعية والرئيسية حيث إنها قادرة على فتح كافة الغرف ، في حالة المفتاح الرئيس ، تفتح كافة غرف الفندق والتي ليس لها قفل خاص. عادة ما تعطى المفاتيح الرئيسية لرؤساء الأقسام. أما المفاتيح الفرعية فيتحقق من وجودها في بداية ونهاية كل نوبة واحدة تؤخذ حالة إضاعة أحد هذه المفاتيح بانزعاج كبير فإذا ما أراد الفندق أن يكون آمناً فليس هناك من خيار غير تغيير كل أقفال الفندق . وحتى في الفنادق الصغيرة فإن هذه العملية تكلف آلاف الريالات .

ب - مفاتيح الغرف :

نظام الاستقبال في الفندق يلزم الموظف أن لا يسلم مفتاح الغرفة إلا بعد أن تتم كافة إجراءات التحقق. تملك بعض الفنادق مفاتيح تقليدية معلقة عادة بحلقة أو كرت كبير وهذا يذكر الضيف أن عليه أن يترك المفتاح عند المغادرة إلا سبب مشكلة كبيرة للفندق فإذا كان الضيف لا زال يملك المفتاح فيمكنه العودة ودخول الغرفة بسهولة .

ج - أنظمة الفتح الإلكترونية :

حلت أنظمة الفتح الإلكترونية محل الأنظمة التقليدية وهي تعد أكثر أمناً لكل من الفندق والضيف ، فالمفاتيح مصنوعة من البلاستيك وتشبه بطاقة الائتمان ، وتطبع هذه المفاتيح لكل قادم جديد . المفاتيح الرئيسية والفرعية تعامل بنفس الطريقة فإذا ما ضاع المفتاح أو سرق أعيدت برمجة القفل فيصبح بعدها أي مفتاح تالف غير ذي قيمة .

كما تستخدم هذه المفاتيح للمشارب والمطاعم أو أي أماكن بيع أخرى في الفندق ، وبهدف الاقتصاد في الكهرباء تستخدم بعض الفنادق هذا النوع من المفاتيح كأداة للإضاءة والتكييف وبذلك دون المفتاح لن تعمل أياً من هذه الخدمات .

استلام وتسليم الماستركي Master key

اليوم :

التاريخ : / /

الموظف المستلم	ساعة التسليم	ساعة الاستلام	المستلم

شكل رقم - ٥ - يبين نموذجاً لتقرير تسليم واستلام الماستركي

١٠ - الأشياء المفقودة والموجودة :

إن العلم الشرعي والحمد لله نظم بدقة منذ مئات السنين و تحت باب " اللقيطة " أحكام هذه المادة إذ نجد نظم ولوائح

الفنادق هذا اليوم اقتبست إلى حد ما فصولها منه

فتعامل كافة الأشياء المفقودة والموجودة بالطريقة التالية :

تحفظ في مكان آمن .

تنقل إلى المشرف .

تسجل في سجل الخاص .

ترجع إلى المالك إذا أمكن .

١١ - إدارة النقد : Cash handling (شكل رقم ٦)

يجب أن يوجد في كل فندق بعض القوانين الأساسية لإدارة والتعامل مع النقد على الأقل بحيث تضمن القوانين التالية :

وضع كل النقد في مكان آمن .

تقييد الوصول إلى أمين الصندوق .

تسجيل تسوية شيكات قيد التحصيل اليومية .

تغيير روتين وقت ويوم الإيداع البنكي .

تسليم واستلام النقدية

اليوم			التاريخ	/ /
الوردية الصباحية				
- تم	ريال	وذلك كسلفة		
- تم وضع ظرف	ريال	في صندوق		
آخر رقم فاتورة :	آخر رقم C.R :			
آخر رقم R.C :	آخر سند Paid Out :			

الوردية المسائية				
- تم	ريال	وذلك كسلفة		
- تم وضع ظرف	ريال	في صندوق		
آخر رقم فاتورة :	آخر رقم C.R :			
آخر رقم R.C :	آخر سند Paid Out :			

الوردية الليلية				
- تم	ريال	وذلك كسلفة		
- تم وضع ظرف	ريال	في صندوق		
آخر رقم فاتورة :	آخر رقم C.R :			
آخر رقم R.C :	آخر سند Paid Out :			

شكل رقم ٦- يبين نموذجاً لتسليم واستلام النقدية

١٢ - الضيوف الوافدون : Arrivals

هنالك دائماً مشكلة عندما يصل أحد الضيوف دون حجز مسبق **Walk in** في معظم الفنادق. أصبح طلب دفعة مقدما من المال إجراء مثالي وذلك من الضيوف الذين لا يملكون حجزاً مسبقاً في العديد من الحالات بل وحتى الضيوف الذين أكدوا حجزهم يطلب منهم التحقق من بطاقتهم الائتمانية أو الإيداع النقدي حيث يجب أن يودع مبلغاً حقيقياً من المال لدى أمين الصندوق ليضمن الفندق الحصول على حقه. (شكل رقم ١ من الوحدة التاسعة)

١٣ - قوانين مراعاة الصحة عند طبخ وخبز ونقل الطعام لاجتباب تسممه وتعفنه:

بينما يفرض قانون العمل على الإدارة حماية سلامة وصحة موظفيه وضيوفه إلا أنه يحدد مسؤوليات وواجبات الموظفين وهذا يتضمن التالي :

- ☒ أن يعتنوا بصحة وسلامة أنفسهم والآخرين في مكان العمل .
- ☒ أن تتعاون الإدارة مع الموظف في مواجهة متطلبات السلامة والصحة .
- ☒ أن لا يتدخلوا أو يسيئوا استخدام أي شيء ذي علاقة بالصحة والسلامة والرفاهية .
- ☒ فالقانون موجود لحماية كل شخص ومن واجب ومصصلحة كل شخص اتباعه بالإضافة إلى المسؤوليات التي ذكرت سابقاً على العديد من الموظفين أن يعرفوا قوانين السلامة وحفظ الصحة ، إذ أصبح هدف كل مطعم تطبيق مناهج حفظ الصحة والوقاية من التسمم الغذائي والتكاثر البكتيري والجراثومي في أماكن الطعام وهو ما يعرف عند أصحاب الاختصاص بنظام تحليل الأخطار باستخدام نقاط التحكم الحرجة (HACCP)

HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINTS

بالتوازي مع حفظ الصحة يهدف هذا النظام إلى ترشيد استعمال المعدات للوقاية من الحوادث والأعمال التخريبية خلال :

- إساءة استخدام المعدات .

- الأرضيات المبللة .

- الإلهاء (عن العمل). **Distraction.**

- الاستعجال أو التسرع. **Haste.**

وللوصول إلى صفر حوادث قد يلجأ الفندق إلى تطبيق معايير الجودة في كل الفندق ، وقد يكون لكل قسم في الفندق مشاكله الخاصة ، فيتطلب من رؤساء الأقسام تعيين المخاطر من أجل التعريف بالمخاطر المحتملة وتحذير الموظفين منها وتفرض تعليمات مثل التحكم في خطورة الممتلكات على الصحة على الفندق كله مثل ما يطلب من قسم الإشراف

الداخلي خزن منتجات التنظيف التي تعد ذات خطورة كبيرة في أماكن محددة مع بيان واضح لكيفية استعمالها ومراقبتها من قِرب **Control of hazardous substances**.

أسئلة الوحدة العاشرة :

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

أسباب تطبيق نظم الوقاية والسلامة من الحوادث في الفنادق هي :

- ١ - () تقلص أضرار الحريق في المبنى والتجهيزات .
- ٢ - () عدم دفع معلوم التأمين .
- ٣ - () تجنب إزهاق الأرواح البشرية.
- ٤ - () ترغيب الضيوف في الإقامة في مكان يحترم قواعد السلامة.
- ٥ - () تخفيض مبلغ التأمين
- ٦ - () اتباع الموضة

(ب) ماهي الحوادث التي تغطيها عقود التأمين في الفندق؟

(ج) هل يكفي تطبيق قواعد الصحة على طعام الضيوف في الفندق لتفادي التعرض إلى تسمم غذائي

(د) كيف يقلص من حوادث السرقة باستعمال نموذج تسليم واستلام الماستركي؟

إجابة أسئلة الوحدة العاشرة :

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

- أسباب تطبيق نظم الوقاية والسلامة من الحوادث في الفنادق هي :
- ١ - (صح) - تقليص أضرار الحريق في المبنى والتجهيزات .
 - ٢ - (خطأ) - عدم دفع معلوم التأمين .
 - ٣ - (صح) - تجنب إزهاق الأرواح البشرية.
 - ٤ - (صح) - ترغيب الضيوف في الإقامة في مكان يحترم قواعد السلامة.
 - ٥ - (صح) - تخفيض مبلغ التأمين
 - ٦ - (خطأ) - اتباع الموضة

(ب) ماهي الحوادث التي تغطيها عقود التأمين في الفندق؟

تغطي عقود التأمين الحوادث الناتجة عن :

- ١ - المسؤولية المدنية -
- ٢ - الحريق -
- ٣ - السرقة -
- ٤ - الفيضانات -
- ٥ - كسر الزجاج -
- ٦ - حوادث الطرقات -
- ٧ - حوادث المقيمين والموظفين

(ج) هل يكفي تطبيق قواعد الصحة على طعام الضيوف في الفندق لتفادي التعرض إلى تسمم غذائي

الأصل هو الاعتناء بصحة ونظافة الموظفين

بأن تراقب الإدارة صحة وسلامة أنفسهم والآخرين في مكان العمل .

أن تتعاون الإدارة مع الموظف في مواجهة متطلبات السلامة والصحة

(د) كيف يقلص من حوادث السرقة باستعمال نموذج تسليم واستلام الماستركي؟
بما أن هذا المفتاح يمكنك من الدخول في كل غرفة فالنموذج يدلنا على من استعمله وكيف استعمله
فحصر وتحديد المسؤوليات يقلص من استعماله خطأ وبالتالي من السرقة



نظم ولوائح فندقية

لوائح تصنيف الفنادق

الجدارة : معرفة لوائح تصنيف الفنادق

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادراً على أن :

- ١ - تعرف أنواع التصنيف الفندقية في العالم وفي المملكة.
- ٢ - تحدد التصنيف من حيث الدرجات
- ٣ - تعرف تصنيف الفنادق من حيث النجوم

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ % .

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة .

الوسائل المساعدة :

- ٣ - استخدام الأسئلة وإجاباتها النموذجية في هذه الوحدة .
- ٤ - استخدام وسيلة عرض الكترونية لإظهار أصناف الفنادق ومطابقتها للوائح

متطلبات الجدارة :

زيارة بعض الفنادق المصنفة

لوائح تقسيم الفنادق من حيث الدرجات :

طبيعة العمل الفندقي وصعوبة متابعة تطبيق لوائحه ونظمه :

مفهوم الضيافة والخدمات :

ترجع صعوبة تعريف الضيافة والخدمات إلى :

- ١ - الخدمات تشتري وتباع ولكن يصعب تقييمها فلا توزن ولا تقاس بل هي تفاعل أكثر من موقع .
 - ٢ - لا يمكن توزيع عينة من المنتج الفندقي **samples** للرفع أو تسليمها للغير .
 - ٣ - الخدمة صعبة ضبطها بنية توحيدها **Uniform system**
 - ٤ - عكس كل البضاعة الأخرى التي تستهلك في نفس الوقت الذي تنتج فيه لذلك يصعب تصحيح الأخطاء قبل التسليم إلى الضيف .
 - ٥ - تقييم الخدمات حسب تفاعل الضيف معها وحالته النفسية التي سلمت فيها له .
- فتقبل الضيف للخدمات مبني على إحساسه واما يترقب في مخيلته من هذه الخدمات ، لذلك يصعب تقييمها من هنا جاءت صعوبة التكهن برضا الضيف وملاءمة الخدمة لطلباته لذلك كانت النظم واللوائح الفندقية خاصة في تصنيف الفنادق أكثرها تلم بالتجهيزات أكثر مما تلم بالناحية الخدمية البحتة

التصنيف :

مذكرة إيضاحية لقواعد توصيف وتقييم الفنادق

الفنادق هي المنشآت الإيوائية التي تبيع النوم، وتقدم لنزلاتها وعمالها وروادها من الخدمات المعيشية والترفيهية. ومن المتفق عليه أن توفير الراحة وحسن الخدمة هما جناحا العمل الفندقي؛ ويقدر توافرها في أي منشأة فندقية بقدر إمكانية تحديد درجتها ، ومما لا شك فيه أنه توجد مجموعة عوامل - إذا اجتمعت ساعدت على توافر ضمانات لتحقيق الراحة وحسن الخدمة .

كل المؤسسات الفندقية المستقبلية للسياح تنظمها لوائح وقواعد تشترط الحد الأدنى من الرفاهة للضيوف ولتوحيد وتنظيم هذه الرفاهة في كل الفنادق من نفس التصنيف وجب وضع نظم تصنيفية تعين وتدلل الضيف على اختيار الصنف الذي يجد فيه ما يترقبه من الخدمات .

هذا التصنيف تقني وفني فهو يأخذ في عين الاعتبار المكان والهندسة المعمارية الخارجية والداخلية والحمامات والهاتف والإضاءة أو جودة الأثاث المقاوم للحريق والغرف العازلة صوتيا وحراريا

- تصنيف الفنادق من حيث الدرجات (شكل رقم ٧)

تعني تقسيم الفنادق من حيث الدرجات والنجوم ووضعها ضمن مجاميع وكل مجموعة لها درجة معينة وكل درجة تختلف عن الدرجة الأخرى في الخدمات والأسعار وتقسم بعض الدول العالمية السياحية فنادقها حسب الدرجة أو النجوم ، وذلك لغرض حصرها فهي مجموعة واحدة لما تتميز بها كل مجموعة من الخدمات التي تقدمها والأسعار التي تطلبها وتم تقسيمها بهذا الشكل لتسهيل للمسافرين مهمة البحث عن فندق وعن الخدمة التي يقدمها والأسعار التي يطلبها فكلما زادت درجة الفندق كلما زاد خدماته وزادت أسعاره والعكس صحيح .

١ - الدرجة الممتازة :

هي أرقى أنواع الفنادق الموجودة في العالم . تقدم جميع الخدمات الفندقية الممكنة وكذلك تطلب أعلى الأسعار . وتتميز بكبر حجمها وضخامتها وموقعها الجيد والإسراف على ديكوراتها وطرق الحجز بها ، تكون دائماً ضمن الفنادق التجارية ، ويتم التركيز دائماً على نوعية وجودة الأطعمة التي تقدمها مطاعم ومشارب هذه الفنادق والمواد المستعملة لتمكين الضيوف من الراحة التامة

٢ - فنادق الدرجة الأولى :

وتعتبر أيضاً ضمن الفنادق الراقية التي تقدم أفضل الخدمات الفندقية ولكن ليست بمستوى الفنادق الممتازة ، وكل ضيف ينزل في فندق درجة الأولى يحصل على غرفة بحمام مستقل وخدمات تلفزيون وهاتف مجانية ضمن سعر الغرفة الواحدة ، وأسعارها أقل من أسعار الفنادق الممتازة ، وتقدم أيضاً كل الخدمات الفندقية الأخرى .

٣ - فنادق الدرجة الثانية :

مستوى خدمات وأسعار هذه الدرجات في الفنادق أقل أسعاراً وخدمة من فنادق الدرجة الأولى ، وبعض الأحيان في بعض الدول الأوروبية لا يوجد حمام مستقل في غرف الضيوف لهذا النوع من الفنادق وإنما حمام مشترك لكل أربع أو خمس غرف.

٤ - فنادق الدرجة الثالثة :

مستوى هذه الفنادق يكون متواضعاً جداً من حيث الخدمات التي تقدمها والأسعار ، وتكون أسعارها رخيصة وخدماتها محدودة جداً مثل الفنادق الشعبية .

أما الجدول التالي فيبين مواصفات لفندق من الدرجة الثانية فئة أ
المرجع: الغرفة التجارية بالمدينة المنورة

الدرجة الثانية فئة (أ)

المواصفات	البند
مبنى جيد	١ - المبني
موقع مناسب في حي الأعمال	٢ - الموقع
مدخل مناسب	٣ - المدخل
مكتب للاستقبال والاستعلامات والحسابات	٤ - المكاتب الأمامية
بهو استقبال مناسب وصالون للجلوس	٥ - الصالونات
صالة للحفلات والاجتماعات	٦ - الصالات
مصعد إذا زاد المبنى عن طابقين	٧ - المصاعد
أجنحة عادية وكبيرة	٨ - الأجنحة
مياه جارية باردة وحارة بالحمامات	٩ - المياه
توفير إمكانيات التدفئة والتهوية حسب الجو	١٠ - التكييف
سجاد بالغرف والصالات والممرات	١١ - فرش الأرضية
هاتف في ٧٥ ٪ من الغرف وكابينة بكل طابق .	١٢ - التليفون
مطعم مناسب .	١٣ - المطاعم
خدمة الإفطار بالغرف	١٤ - تقديم الوجبات بالغرف
مقهى مناسب	١٥ - مقهى (كفتيريا)
تركيبات ومعدات مناسبة	١٦ - التجهيزات
يتناسب مع حجم الفندق ويؤدي خدمة جيدة مع توفير الزي الخاص والمظهر المناسب.	١٧ - عدد العاملين
توفير إمكانيات الغسيل والكي	١٨ - الغسيل والكي
	١٩ - صالونات الحلاقة
صندوق بريد وخدمة البرق والهاتف	٢٠ - خدمات البريد والبرق والهاتف والتلكس
خدمة استبدال العملة	٢١ - استبدال العملة
الضرورية والصحف والمجلات	٢٢ - محل لبيع الهدايا والسلع

	٢٣ - الزهور
	٢٤ - وسائل الترفيه البريئة
مكان انتظار سيارات لكل غرفتين.	٢٥ - مكان انتظار السيارات
بحمام خاص	٢٦ - الغرف
لا تقل المساحة عن ٢٢٤م ^٢ شاملة الحمام والمدخل، ١٠٪ من الغرف للأشغال الفرد ٢٢٠م ^٢ بالحمام عرض الممرات لا يقل عن ١.٥٠ متر	أ - المساحة
فرش سجاد من الحائط للحائط ، سريران عرض كل منهما ١٣٥سم (للمزدوج) ، سريران عرض كل منهما ٩٠سم (للمزدوج) ، سرير كبير عريض ١٨٠سم (للمفرد) ، مخدة لكل سرير ، ٢ مخدة للسرير العريض ، بطانية لكل سرير ، الشراشف لكل سرير : الطقم الكامل ويتم تغييره كل ثلاثة أيام أو عند قدوم نزيل جديد للغرفة ، سلة للمهمات ، طفاية سجائر ، طاولة وكورسيان خزانة للملابس بأدراج ، مكتب للكتابة أو طاولة للزينة مستوى جيد وكورسي رف للحقائب ، مصباح للمكتب ومصباح سقف ، خزانة مقاس ١,٥٠ × ٠,٧٥م ، ست علاقات للملابس داخل الخزانة وعلاقتان فوق الباب، لائحة بالخدمات والمواعيد .	ت - الأثاث والتجهيزات
حوض غسيل / مغسلة لليدين ، مرآة ورف فوق حوض الغسيل مصبنة للحوض وصابون حجم عادي ، مصباح فوق حوض الغسيل ، رشاش (دش) ستارة حول الرشاش ، ورق تواليت.	ج - الحمامات

شكل رقم ٧- - يبين لائحة تصنيفية لفندق من الدرجة الثانية فئة أ وفقا

لنظم السلطات المعنية في المملكة العربية السعودية

تقسيم الفنادق من حيث النجوم : (شكل رقم ٨)

تقسم الفنادق من حيث النجوم على نفس الطريقة التي تقسم بها من حيث الدرجات :
فكلما زادت عدد نجومات الفندق كلما زادت خدماته وتوسعت وازدادت أسعاره والعكس صحيح
واقتبس من هذا النظام تصنيف المطاعم والبواخر وغيرها. والفنادق تقسم كآتي :

- ١ - فنادق ذات خمسة نجوم : هذا يعتبر من أرقى أنواع الفنادق ويقدم خدمات متكاملة للضيوف وبأسعار مرتفعة تتناسب مع نوع وحجم هذه الخدمات كما ظهرت حديثاً فئة الخمس نجوم راقية والست نجوم .
- ٢ - فنادق ذات أربعة نجوم : بطبيعة الحال تكون مستوى خدماتها وأسعارها أقل من فنادق ذات خمسة نجوم
- ٣ - فنادق ذات ثلاثة نجوم .
- ٤ - فنادق ذات نجمتين .
- ٥ - فنادق ذات نجمة واحدة : وتكون متواضعة جداً بالنسبة لخدماتها وعدد غرفها وأسعارها.
- ٦ - فنادق غير مصنفة وهي لا تخضع لأي تصنيف مثل الشقق المفروشة وبعض المنتجعات

فئة الخمس نجوم XXXXX

المواصفات	البند
مبنى مستقل .	١ - المبنى
موقع ممتاز .	٢ - الموقع
مدخل رئيس للنزلاء . ومدخل للحقائب . ومدخل للعاملين والبضائع .	٣ - المدخل
صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة.	٤ - الاستقبال
يلزم توافر أكثر من صالة متعددة الأغراض .	٥ - صالات الحفلات
مصاعد في حالة وجود أكثر من طابقين، ويجب وجود مصاعد مستقلة للنزلاء ، وأخرى للخدمات .	٦ - المصاعد
مياه ساخنة في جميع الغرف ، ودورات المياه العامة .	٧ - المياه الساخنة
حمام كامل لوكس في جميع الغرف ، ومغطس طوله ١,٧٠م ، ستارة حول المغطس ، مرآة ورف فوق حوض الغسيل وأيضاً مصباح - صابون حمام - فوطة حمام - فوطة يد - منشفة أرجل - ورق تواليت - ورق مناديل - طفاية سجائر - علاقة للفوط - شماعة ملابس - ماكينة حلاقة - عبوة صغيرة شامبو - سلة مهملات - فيشة كهرباء ٢٢٠/١١٠ فولت.	٨ - حمامات الغرف
مساحة الحمام في حدود ٥ أمتار مربعة	٩ - مساحة الحمامات
راديو وموسيقى داخلية بجميع الغرف بجانب السرير يتحكم في تشغيلها النزيل .	١٠ - الراديو والموسيقى الداخلية
هاتف في جميع الغرف للاتصال الداخلي والخارجي المباشر ، وتسهيلات تليفونية في الأماكن العامة.	١١ - هواتف الغرف
يلزم خدمة التلكس والبرق .	١٢ - خدمة التلكس والبرق
تكييف هواء مركزي بجميع الغرف والصالات يوفر درجة حرارة من ١٨ - ٢٥ درجة .	١٣ - تكييف الهواء
تلفزيون ملون في جميع الغرف .	١٤ - أجهزة التلفزيون

١٥ - عدد الغرف	لا تقل عن ٥٠ غرفة .
١٦ - مساحة الغرف	١٤ متراً مربعاً للغرف المفردة و١٦ متراً مربعاً للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار).
١٧ - مساحة الصالونات والأبهاء	مساحة ٣,٢٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة.
١٨ - دورات مياه عامة	في الطوابق التي بها صالات عامة (رجال - سيدات).
١٩ - حمام السباحة	يستحسن وجوده
٢٠ - ملهى ليلي	يستحسن وجود ملهى ليلي أو ديسكوتيك في بعض البلدان
٢١ - صالات الطعام	يلزم وجود صالة للطعام في حدود ٢,٢٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة .
٢٢ - المشرب	يلزم وجود مشرب مستقل .
٢٣ - خدمة البريد واستبدال العملة	يلزم توافر خدمة البريد ، ويلزم توافر استبدال العملة .
٢٤ - توفير الراحة من الضوضاء	توافر جميع الاحتياطات الفنية لضمان العزل العام
٢٥ - خدمة الغرف	توافر خدمة الغرف ٢٤ ساعة يومياً
٢٦ - الكافيتريا	يلزم وجود كافيتريا بها خدمة ٢٤ ساعة .
٢٧ - ثلاجات الغرف	يلزم وجود ثلاجة صغيرة في جميع الغرف .
٢٨ - استدعاء النزلاء	يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء أو المخاطبة العامة
٢٩ - موقف السيارات	يلزم وجود مكان مناسب لانتظار السيارات.
٣٠ - المحلات	صالون حلاقة (رجالي - حريمي) - محلات للهدايا وما شابهها ، كالكتب والصحف والمجلات ، ومعدات التصوير ، مكتب للخدمات السياحية.
٣١ - قاعة طعام واستراحة للعاملين	يلزم توافر قاعة طعام واستراحة للعاملين .
٣٢ - الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق .

٣٣ - الوقاية من الحريق	لابد من وجود جهاز للإنذار من الحريق وعدد كاف من الأجهزة موزعة في الأماكن العامة ، وأماكن الخدمة وسالمة كافية للهروب.
٣٤ - الخدمة الطبية	يلزم توافر الخدمة الطبية العاجلة .
٣٥ - خدمة الغسيل والكي	يلزم توافر خدمة الغسيل والكي .
٣٦ - حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع.
٣٧ - الخزائن	يلزم وجود صناديق مستقلة بخزائن مصفحة لإيداع الأشياء الثمينة.
٣٨ - النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ لتجنب الضوء .
٣٩ - غرف النوم	سرير مفرد ١٠٠×٢٠٠سم - سرير لشخصين ١٤٠×٢٠٠سم - كوميدينو لكل سرير - تسريحة بمرابا بأدرج - طاولة للإفطار - طاولة مكتب - دولاب للملابس على هيئة بلاكار داخل الحائط - أرضية الغرف مفروشة جميعها بالموكيت أو السجاد - حامل للحقائب - كرسي عادي وكرسي فوتيه لكل نزيل - مرآة حائط بالغرف لا تقل عن ١٢٠ سم ارتفاع - أدوات كتابية - أدوات خياطة - عدد ٢ سلة مهملات - لائحة بالخدمات والمواعيد - طفايات سجائر وكبريت .
٤٠ - الأدوات الكهربائية	إنارة بمفاتيح منفصلة للسقف والحوض ، وبجانب السرير لكل نزيل - مصباح للقراءة بجوار كرسي ذي ذراعين ومصباح بجوار المنضدة المخصصة للكتابة. كما يلزم توافر مولد كهربائي خاص بالفندق يعمل تلقائياً عند انقطاع التيار الكهربائي.
٤١ - سونا وصالة جمنازيوم	يستحسن وجودهما.

٤٢ - خدمة السكرتارية	يستحسن توافرها .
----------------------	------------------

شكل رقم ٨- ٨ - يبين لائحة تصنيفية لفندق ٥ نجوم

أسئلة الوحدة الحادي عشر:

- (أ) لماذا يصعب تعريف الضيافة والخدمات؟
- (ب) اذكر أنواع الفنادق المقسمة حسب الدرجات؟
- (ت) اذكر أنواع الفنادق المقسمة حسب النجوم؟
- (ث) هل هذا التقسيم خاضع إلى لوائح تنظيمية أو إلى رأي صاحب الفندق؟

إجابة أسئلة الوحدة الحادي عشر :

(أ) لماذا يصعب تعريف الضيافة والخدمات؟

يرجع ذلك إلى خصائصهما:

- ١ - الخدمات تشتري وتباع ولكن يصعب تقييمها فلا توزن ولا تقاس بل هي تفاعل أكثر من موقع .
- ٢ - لا يمكن توزيع عينة من المنتج الفندقي samples للرفع أو تسليمها للغير .
- ٣ - الخدمة صعب ضبطها بنية توحيد معاييرها .
- ٤ - عكس كل البضاعة الأخرى التي تستهلك في نفس الوقت الذي تنتج فيه لذلك يصعب تصحيح الأخطاء قبل التسليم إلى المستهلك .
- ٥ - تقييم الخدمات حسب تفاعل الضيف معها وحالته النفسية التي سلمت فيها له .

(ب) اذكر أنواع الفنادق المقسمة حسب الدرجات؟

- ١ - الدرجة الممتازة
- ٢ - فنادق الدرجة الأولى
- ٣ - فنادق الدرجة الثانية
- ٤ - فنادق الدرجة الثالثة

(ت) اذكر أنواع الفنادق المقسمة حسب النجوم؟

- ١ - فنادق ذات خمس نجوم
- ٢ - فنادق ذات أربع نجوم
- ٣ - فنادق ذات ثلاث نجوم
- ٤ - فنادق ذات نجمتين
- ٥ - فنادق ذات نجمة واحدة

(ث) هل هذا التقسيم خاضع إلى لوائح تنظيمية أو إلى رأي صاحب الفندق؟

إن التقسيم الفندقي من حيث الدرجات أو من حيث النجوم يخضع إلى لوائح تنظيمية عالمية ومعدلة من السلطات الإشرافية السياحية لكل بلد .

HOTEL TERMINOLOGY

المصطلحات الفندقية

ADJACENT ROOMS	غرفتان متجاورتان
ADJOINING ROOMS	غرفتان متجاورتان يفصلهما باب داخلي
ADVANCE RESERVATION	حجز مسبق
ARRIVAL DATE	تاريخ القدوم
AVERAGE RATE PER GUEST	متوسط سعر الغرفة للنزيل
AVERAGE ROOM RATE	متوسط سعر الغرفة
BLOCKED ROOM	غرف محجوزة لتاريخ معين وليس لنزيل معين
BOOKED ROOM	غرفة محجوزة لنزيل معين
BOUNCED RESERVATION	لم يستطع الفندق تلبية حجز مؤكد لنزيل
BUMPED RESERVATION	تحويل نزيل معه حجز مؤكد إلى فندق آخر بسبب عدم وجود غرف
CANCELLATION RECORD	كتاب تسجيل إلغاءات الحجز
CASHIER RECONCILIATION	مراجعة الصراف
CHARGE BACK	رفض شركة كروت الائتمان دفع فاتورة الفندق
CHECK IN	إجراءات تسجيل نزيل عند قدومه للفندق
CHECK OUT HOUR	آخر ميعاد يسمح به للنزيل بمغادرة الغرفة بدون تحميله إيجار اليوم
COMMERCIAL HOTEL	فندق بوسط المدينة أو مركزها التجاري
COMMISSIONS REPORT	كشف بالعمولات والوكالات
COMPETITIVE PRICING	سعر منافس
COMPLIMENTARY RATE	غرفة مجانية لضيف في الفندق
CONFIRMATION	تأكيد للحجز
CREDIT LIMIT	الحد الأقصى الذي يسمح به للنزيل لدفع الحساب
DAY RATE	إيجار مقابل استخدام نزيل لغرفة أثناء النهار فقط
FAMILY PLAN RATE	سعر خاص لأسرة تقييم في نفس الغرفة
FOLIO	غرفة حساب النزيل
FULL HOUSE	إشغال كامل لكل الغرف المتاحة بالفندق
GROUP PLAN RATE	سعر خاص لمجموعة
GUEST HISTORY FILE	كتاب به بيانات النزلاء السابقين في الفندق
HOUSE COUNT	عدد النزلاء بالفندق
	لوحة لحفظ مفاتيح الغرف
	نزيل حاصل على حجز مؤكد لكنه لم يحضر للفندق

KEY RACK	نسب الغرف التي بها نزيل ونزيلين أو أكثر
NO ، SHOW	عدد الغرف المشغولة
OCCUPANCY MIX	نسبة إشغال الغرف = ١٠٠ ×
OCCUPANCY STATUS	عدد الغرف الصالحة للسكن
OVER BOOKING	تأكيد حجوزات أكثر من الغرف المتاحة
PBX (PUBLIC BOARD EXCHANGE)	الهواتف
PREASSIGNMENT	تخصيص الغرف للنزلاء أو المجموعات قبل وصولهم
PROFIT CENTER	مركز ربح
PACK PATE	سعر الغرف المعلن عنه
REGISTRATION CARD	بطاقة التسجيل
RESERVATION PACK	حامل الحجوزات
ROOM DISCREPANCY REPORT	كشف أخطاء التسكين
SKIPPER	نزيل يغادر الفندق بدون دفع الفاتورة
STAY OVER	نزيل يقيم بالفندق لفترة أكبر من التي حجزها
WAKE ، UP CLOCK	نظام إيقاظ النزلاء
WALK IN	نزيل يحضر بدون حجز مسبق

المراجع

- Management An Organizational Prospective Martin j Cannon
- Andrew, Durbrin .
Essentials of Management
Ohio : south western pub 1994 .
- Dale, Ernest. Management
Theory and Practice london
MC Crow Hill, 1978 .
- Dessler, Gary Human resources
Management New jersey
Prentice Hall
- Leap L.Terry and Crino, D Michael
Personnel Human resources
Mangement. New yor : MC Crow Hill , 1993 .
- Principles of Management Third Edition
- Juran J.M and Gryna F.M. -
Quality planning and analysis- Mc Graw-Hill 1980 -
- Hilton International- Personal service programms -

المراجع العربية :

- التفوق الإداري وكيفية اكتساب المهارات الأساسية د. ثرياء حسين حمدان
- تخطيط وإدارة المنشآت الفندقية عباس رفيق مهدي
- شرح نصوص نظام العمل والعمال للمستشار يوسف عبد العزيز محمد عبد المجيد
- الأنظمة واللوائح الداخلية بفنادق شيراتون العالمية .

المحتويات

رقم الوحدة وموضوعها	رقم الصفحة
١. تنمية الموارد البشرية	١
٢. تنظيم العمل وسياسة التشغيل بالفنادق	٩
٣. قياس ومقارنة نتائج التشغيل	٤٥
٤. اللوائح الخاصة بالحوافز	٦٥
٥. القوانين الفندقية	٧٥
٦. اللوائح والأنظمة الداخلية بالفنادق	٩٧
٧. النظام الفندقي ونظم الإدارة الفندقية	١٢٣
٨. العلاقة النظامية بين الفندق ووكالة الأسفار والسائح	١٣٤
٩. التأمين عن الحوادث ونظم تجنبها	١٥٢
١٠. لوائح تصنيف الفنادق في المملكة وفي العالم	١٧٢
المصطلحات	١٨٥
المراجع	١٨٧

المحتويات

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS