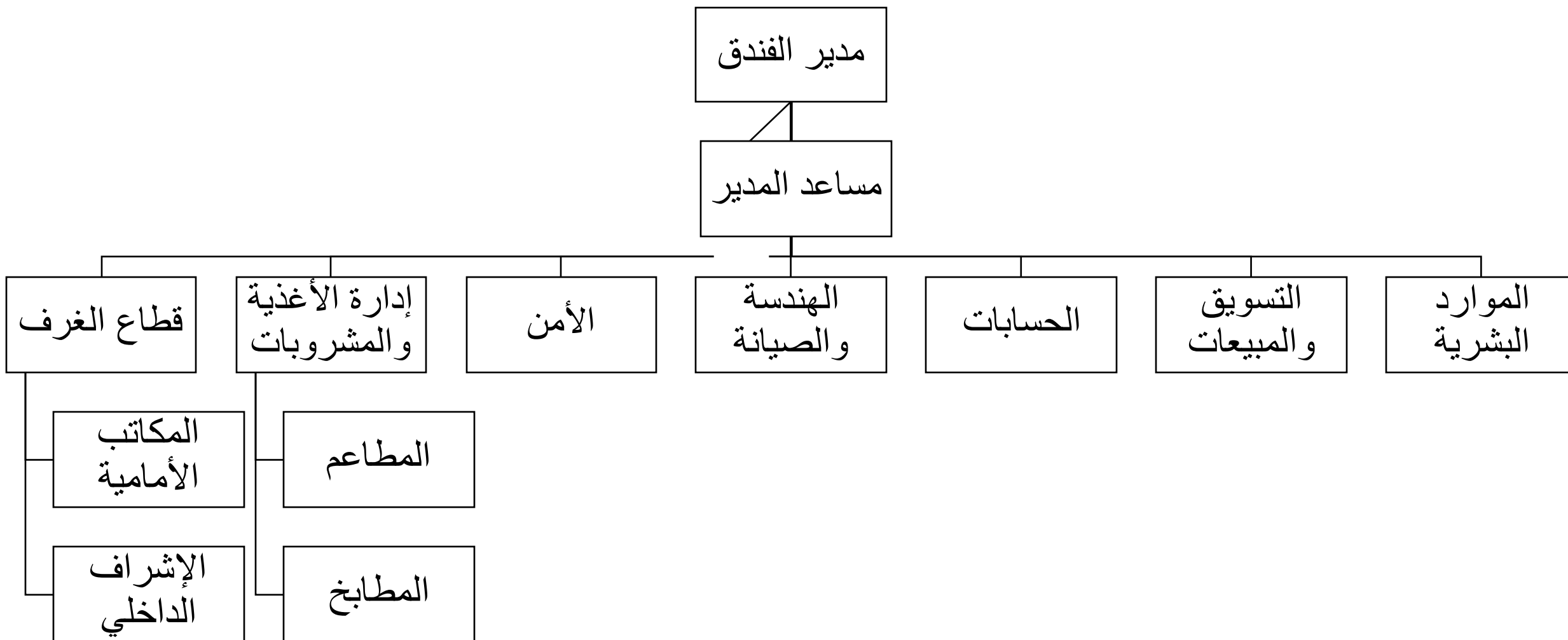


الهيكل التنظيمي للفندق



تصنيف أقسام الفندق

Line department

الأقسام القيادية: الأقسام التي تشارك بشكل مباشر في "سلسلة القيادة".

أقسام مسئولة مباشرة عن الإيرادات

-المكاتب الأمامية ، والأغذية والمشروبات

أقسام مسئولة عن عمليات التشغيل اليومي والحفاظ على ممتلكات المنشأة

-الإشراف الداخلي، والهندسة والصيانة

Staff department

الأقسام الهيكلية: تقديم مساعدة فنية وداعمة لدعم صانعي القرار،

وتقديم توصيات (وليس قرارات) لصانعي القرار.

- المشتريات ، والموارد البشرية، والحسابات

Revenue center

أقسام الفندق التي تولد الإيرادات: المكاتب الأمامية والأغذية و المشروبات

- أيضا الإيرادات من الخدمات الهاتفية، والمساحات المؤجرة، والرسوم من مواقف السيارات ، وملاعب الجولف

Cost center

الأقسام التي تكبد الفندق تكاليف لدعم مراكز الإيرادات:

التسويق ، الصيانة ، الحسابات، الموارد البشرية، الأمن

المدير العام

مسئولية كاملة عن الأداء العام للفندق من خلال:

- ❖ قيادة الفريق الإداري
- ❖ تنسيق أعمال جميع الإدارات
- ❖ المشاركة في صياغة سياسات واستراتيجيات الفندق
- ❖ قيادة موظفي الفندق نحو تحقيق أهداف المنشأة المالية والبيئية والمجتمعية
- ❖ افتراض المسؤوليات الكاملة عن الأداء العام للفندق

مساعد المدير العام

- ❖ تحمل مسؤولية رئيسية في تنفيذ الخطط التي وضعها المالك (المالكين) والمدير العام وأعضاء فريق الإدارة.
- ❖ الرقابة على العمليات التشغيلية، وتوفير التغذية المرتدة وتقديم المساعدة عند الحاجة
- ❖ استكمال ومراجعة وتلخيص التقارير الإحصائية وعرضها على المدير العام

المكاتب الأمامية

الوظائف الرئيسية الثلاثة للمكاتب الأمامية هي:

١. بيع الغرف
٢. تسوية حسابات النزلاء
٣. تقديم الخدمات والمعلومات للضيوف

الأغذية والمشروبات

يقدم قسم الأغذية والمشروبات خدمات الطعام والشراب لضيوف الفندق والزوار من خلال مجموعة متنوعة من المنافذ وتشمل الأمثلة على ذلك: بهو الفندق، البار، الكوفي شوب، المطاعم، خدمة الحفلات، وخدمة الغرف.

الهندسة والصيانة

قسم الهندسة مسئول عن صيانة البيئة المادية للفندق مثل الكهرباء والسباكة وتكييف الهواء والتدفئة وأنظمة المصاعد. وكذلك جميع أجهزة وأساسات الفندق.

الأمن

الأمن هو قسم حيوي في كل فندق. إدارة الأمن مسؤولة عن تنفيذ الإجراءات التي تهدف إلى الحفاظ على سلامة وأمن ضيوف الفندق والزوار والموظفين بالفندق والفندق نفسه. وتشمل الأمثلة: متابعة كاميرات المراقبة ، والقيام بدوريات في مباني الفندق، والحفاظ على أنظمة الإنذار الأمني.

الموارد البشرية

قسم الموارد البشرية (العمالة والتدريب) مسؤول عن التوظيف ، التوجيه ، التدريب ، إدارة الأجور والحوافز.

المبيعات والتسويق

تتضمن المهام الرئيسية لقسم المبيعات والتسويق فتح أسواق جديدة للفندق، وتنسيق الإعلانات والأنشطة الترويجية، وأنشطة العلاقات العامة التي تهدف إلى تحسين صورة الفندق.

الحسابات

يرأس قسم الحسابات المراقب المالي، الذي بصفته عضوًا رئيسيًا في فريق الإدارة، يمكنه توجيه الفندق إلى زيادة الربحية من خلال الرقابة الجيدة، وإدارة الأصول. بالإضافة إلى ذلك ، فإن هذه الإدارة مسؤولة عن مراقبة جميع الأنشطة المالية للفندق. وتشمل الأمثلة: الإشراف على الحسابات المدينة والحسابات الدائنة، والمرتبات، وأنظمة رقابة التكاليف في الفندق، إعداد بيان الأرباح والخسائر الشهري (الميزانية)، التنسيق مع قسم المشتريات، والتعامل مع شكاوى و استفسارات العملاء حول الفواتير.

فئات النزلاء التي تزور
الفنادق

السائحون

- يسافرون لمشاهدة المعالم السياحية، والترفيه، والزيارات، والأنشطة غير التجارية.
- يرغبوا في معرفة عادات وتاريخ ولغة كل مكان يزورونه .
- يسافرون عادة في مجموعات .
- يجب أن توفر لهم أي معلومات قد يحتاجون إليها عن المنطقة ، أو وسائل النقل، أو أي أحداث محلية قد تحدث في المنطقة المحيطة وما إلى ذلك.
- ينبغي منحهم شعور بأنهم في وطنهم .
- يبحثون عن الأنشطة الترفيهية، خدمات الأغذية والمشروبات والتصميم الداخلي .
- هذا النوع من الضيوف عادة ما يكون حساسًا جدًا للسعر.

العائلات

- يسافرون عادة في عطلة نهاية الأسبوع ويريدون استراحة قصيرة من روتين حياتهم اليومية.
- يبحثون عن مكان هادئ للاسترخاء والتمتع بوقتهم.
- يبحثون عن الأنشطة الترفيهية، وخدمات الأغذية والمشروبات.
- يجب أن يوفر الفندق مرافق للأطفال ووجبات خاصة للأطفال، وخدمة جليسات الأطفال.

كبار السن

- كبار السن لا يمكنهم الاعتناء بأنفسهم مع مرور السنين، لذا فهم يبحثون عن فندق يوفر جو من الحميمية والود.
- يتم التعامل معهم بلطف وصبر. والاعتناء بهم دون أن نعطيهم الانطباع بأننا نتصرف معهم كالأطفال.

رجال الأعمال

- أهم شريحة سوقية في العديد من فنادق المدينة.
- يفضل معظم المسافرين بغرض العمل الإقامة في مكان هادئ للراحة والاسترخاء بعد يوم شاق.
- يجب ان يوفر لهم الفندق مرافق مثل :مكان للاجتماعات ، خدمات الكمبيوتر ، الإنترنت ، الخ.
- المسافرون من رجال الأعمال عادة ما يكونون غير حساسين للأسعار وغالبا ما يستخدمون طعام الفندق (خاصة خدمة الغرف) ، والمشروبات والمرافق الترفيهية.
- يعتبر رجال الأعمال سوق مرغوب ومربح ، حيث يمثلوا طلب ثابت على الغرف مرتفعة السعر.

رواد المؤتمرات

- المؤتمرات والاجتماعات عادة ما تجذب المئات من الناس وهذا هو السبب وراء سعي الفنادق لجذب منظمي المؤتمرات لاختيار الفندق.
- يبحثون عن خدمة سريعة وأنهم لا يحبون الانتظار في الطوابير.
- يتراوح طول مدة الإقامة من ٣ إلى ٥ أيام.
- يجب أن يوفر لهم الفندق قاعات للمؤتمرات والاجتماعات، وخدمات الكمبيوتر والإنترنت.
- في ظل المجموعات الكبيرة ، من الضروري تقديم بعض الخصومات لجذب رواد المؤتمر لزيارة الفندق مرة أخرى كسائحين بغرض الترفيه.