

أساسيات الأشراف الداخلي

مقدمة

- سوف يتعرض هذا الكتاب الى شرح اساسيات العمل بقسم الاشراف الداخلى وعلاقته بالاقسام الاخرى ودور الاتصالات الحديثه فى تلبية طلبات النزلاء بالاضافه الى المعلومات والمصطلحات والاساليب المستخدمه فى اعداد وتجهيز غرف النزلاء وملحقاتها والاماكن العامه وكذلك امداد جميع الاقسام وخاصة قسم الاغذيه والمشروبات بالمفروشات اللازمه وزى العاملين.

الفصل الاول

أهمية الفنادق

فى تنشيط السياحة

ويحتوى الفصل الاول على :

● تعريف السياحة :

هى ظاهره اجتماعيه تعنى انتقال الأفراد من اماكن القامه الدائم له الى مناطق اخرى داخل الدوله او خارجها لفترات مؤقتة.

● دوافع السفر والسياحة :

١- دوافع طبيعية

٢- دوافع ثقافية

٣- دوافع العلاقات الشخصية والأسريه

٤- دوافع المكانه الاجتماعيه

● تعريف الفندق :

تعد الفنادق فى اى بلد سياحى بأنها المكان الرئيسى للأقامة وهى من اهم عوامل الجذب السياحى

تقييم الفنادق السياحيه لمستوياتها المختلفه:

ومن أهمها :-

- موقع المنشأه

- حجم المنشأه

- مستوى التجهيز

- العماله

● المواصفات التي يتم على أساسها تصنيف الفنادق وهي تنقسم إلى :

- مواصفات اساسيه
- مواصفات غير اساسيه

● التزامات الفنادق تجاه النزلاء

● التزامات النزلاء تجاه الفنادق : يجب على النزلاء سداد الفواتير ولايجوز لهم اصطحاب الحيوانات وعدم احداث ضوضاء

● دور الفنادق في تنشيط السياحه

الفصل الثانی

قسم الاشراف الداخلي

● ويحتوى هذا الفصل على :

- تعريف قسم الاشراف الداخلى : هو القسم المسئول عن تجهيز واعداد الغرف للنزلاء لتكون جاهزه لأستقبالهم
- ويتكون من :
 - رئيسة قسم الاشراف
 - نائبة رئيسة القسم
 - قسم نظافة الادوار وغرف النزلاء
 - قسم المغسله والبياضات والزهور
 - العاملون بقسم الادوار
 - العاملون بقسم المغسله والبياضات

● أهداف قسم الاشراف الداخلى :

توفير النظافه وأعداد الفندق لتحقيق اعلى نسبة اشغال على مدار السنه

● الصفات العامه التى يجب توافرها فى العاملين بالقسم :

- المظهر العام للعاملين
- الصحه الجسمانيه والذهنيه
- السلوك الجيد مع ضبط النفس

● تزويد العاملون الجدد بالمعلومات الاتيه :

- الزى ومكان ووقت ارتداؤه
- ساعات العمل والاجر
- شرح جدول الورديات
- وقت ومكان استلام الاجر
- الخلافات وكيفية تسويتها
- الوجبات واوقات الراحة
- المفقودات والتصرف السريع عند فقد اى شىء

الفصل الثالث

علاقة قسم الاشراف الداخلى بأقسام
الفندق

● يجب ان تحرص ادارة الفندق على ان توفر للنزيل المكان المريح النظيف وبذلك تكسب انطبعا ايجابيا لدى النزيل ولذلك فلا بد من تعاون الاقسام المختلفه مع قسم الاشراف الداخلي مثل :

- علاقة قسم الاشراف الداخلي بأدارة الفندق
- التعاون مع قسم المكاتب الاماميه
- قسم الصيانه
- قسم الاغذيه والمشروبات
- قسم الحسابات
- الامن

● الاتصالات

● انواع الاتصالات

- الاتصال الداخلى :-

-الاتصال بين النزىل وادارات الفندق المختلفه

-الاتصال بين ادارة الاشراف الداخلى وادارات الفندق المختلفه

- الاتصال الخارجى :-

الاتصال بين ادارة الاشراف الداخلى والعالم الخارجى ويتم من خلال وسائل
الاتصال الحديثه

الفصل الرابع

تجهيزات غرف النزلاء

● مواصفات غرف النزلاء :

هناك شروط لمواصفات غرف النزلاء بالفنادق لاعطاء النزيل الاحساس بالراحه اثناء فترة اقامته وسوف يتم شرح ذلك تفصيلا فى الجزء العملى

● مواصفات تجهيزات غرف النزلاء :

● ١- الاثاث : ويراعى الاتى عند اختيار الاثاث :-

- ان تكون جميع الخامات عالية الجودة

- شكل وانسياب الاثاث بحيث يسهل تنظيفه

- تزويد الزوايا والاركان فى الكراسى والكنب بدعامات تقويه

- الاثاثات الخاصه بالاماكن المفتوحه يجب ان تكون مقاومه للظروف الجويه

● المراتب وأغطية الاثاث

● البياضات والمفروشات :

- المنسوجات القطنيه

- المنسوجات الصوفيه

- المنسوجات الصناعيه البوليستر

- المنسوجات الحريره

- المنسوجات الدماسيه

● تناسق الالوان فى الغرف :

- اغطية الاسرة
- البطاطين
- فوطه الوجه البشاكير
- مفارش المناضد وفوط اليد

الفصل الخامس

التطبيق العملي لمهام قسم الاشراف
الداخلي والاثاث

● ويشمل هذا الباب التطبيق العملى و الذى يتمثل فى الاتى :

● وضع جداول العمل ويتضمن :

- تحديد المهام
- جداول الورديات
- تحديد المسئوليات اثناء الورديات
- التعليمات التى يجب على جميع العاملين بخدمة الغرف الالتزام بها
- الادوات والمواد اللازمه لنظافة الاماكن الخاصه والعامه

الفصل السادس الجرر والموازنة

● الجرد السنوى :

الهدف منه هو تحديد كميه المخزون من الاصناف لمواجهة احتياجات العمل

الخطوات التى تسبق عمليه الجرد وتشمل :

- جرد بياضات قسم الغرف
- بياضات قسم الاغذيه والمشروبات
- جرد زى العاملين

● الموازنه :

وهى خطة عمل مستقبليه الغرض منها تحديد الاحتياجات المتوقعه وكذلك الايرادات والمصروفات عن فتره زمنييه مقبله

الفصل السابع

الاسعافات الاوليّه

● الاسعافات الاوليه لها قواعد واصول يجب ان يتعلمها كل مواطن لأنها اذا تمت على الوجه الصحيح تؤدي الى انقاذ حياة المصاب.

وسوف نعرض في هذا الباب الاتي :

- مبادئ الاسعافات الاوليه

- كيفية نقل المصاب

● نماذج لكيفية اسعاف بعض الحالات مثل :-

- الجروح

- النزف

- الكسور

- الاختناق .. الى اخره

الفصل الثامن تنسيق الزهور

● هناك عدة اسس يفضل الاسترشاد بها عند تنسيق الزهور واهمها :

- نوع وحجم وشكل ولون الانيه التي سوف تنسق الزهور بها
- وبصفه عامه توجد بعض المواصفات فى انيه تنسيق الزهور مثل :
 - البساطه فى الشكل
 - الاتساع الكافى
 - الانسجام مع لون الازهار
 - انسجامها مع لون الحوائط
 - ملائمة لونها مع شدة الاضاءة .. الى اخره