

بخش چهارم

مدیریت و نظارت بر بخش پذیرش

زنده یاد علی اصغر رضایت

کتاب : مدیریت عمومی تاسیسات گردشگری

تحت نظارت : دفتر مطالعات آموزش گردشگری

تالیف : گروه نویسندگان

آشنایی با بخش پذیرش و نحوه کارکرد آن

۱

فصل

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- پذیرش در واحدهای مختلف اقامتی
- نمودارهای مختلف در واحدهای اقامتی
- واحدهای اقامتی بدون ستاره و ستاره‌دار
- اهمیت قسمت پذیرش در شکوفایی اقتصادی
- جایگاه صحیح پذیرش در واحد اقامتی

درهایا ظرایف فصلی نار تی رود فرلویرا ظن گنند:

۱. پذیرش را تعریف کنند.
۲. تفاوت پذیرش واحدهای اقامتی بی ستاره و ستاره‌دار را بدانند.
۳. از تجهیزات واحدهای مختلف اقامتی آگاه شوند.
۴. تفاوت‌ها در هتل‌های یک و دو ستاره با چهار و پنج ستاره را حس کنند.
۵. بدانند، زائرسراها اغلب در چه مناطقی هستند.
۶. پی ببرند به اینکه ادب و احترام یک عامل مهم در بازاریابی است.
۷. در مورد PMS اطلاعات کافی داشته باشند.
۸. از اینترنت آگاهی داشته باشند.
۹. بدانند جایگاه صحیح پذیرش در کجای لابی است.
۱۰. از تأثیرات اولیه که در ذهن میهمان نقش می‌بندد اطلاع حاصل کنند.



اصل نوشته‌های مندرج در این بخش اثری است از استاد توانای هتل‌داری پروفیسور جیمز باردی که توسط اینجانب ایرانیزه و تألیفاتی روی آن نیز انجام شده است. از آنجایی که قلب تپنده هر هتل قسمت فرانت آفیس (پذیرش) است، بنابراین کلیه ورودی و خروجی‌ها از این بخش انجام می‌گیرد که حائز اهمیت فراوانی است. این مکتوب به زبان بسیار ساده نگارش شده که حتی در افراد عامی نیز تفهیم گردد. این کتاب صرفاً کاربردی و حواشی و اضافات آن حذف شده است. لازم به گفتار است که در برگردان این مکتوب به فارسی با کسب اجازه از پرفسور باردی نهایت امانت‌داری رعایت شده است. اصل این کتاب در دانشکده‌های هتل‌داری دنیا تدریس می‌شود و مطالب آن کاملاً به‌روز است. نگارنده سعی کرده که اسلوب و چهارچوب قسمت پذیرش را برای خواننده به تصویر کشد. اداره قسمت پذیرش بستگی به شیوه‌های مختلف مدیر آن دارد.



شرکت کلید طلایی

«پذیرش» مهم‌ترین قسمت پول و محل تولید درآمد هتل است. کسی که مدیریت این قسمت را به عهده می‌گیرد باید، توانا، مدبر، خلاق و نوآور باشد. دانستن یکی دو زبان بین‌المللی برای کارکنان این بخش ضروری است و انتظار می‌رود، مدیران این بخش با طرق مختلف درصد اشغال اتاق‌ها را بالا ببرند تا هتل بتواند از نظر اقتصادی به شکوفایی لازم برسد. در پایان ضمن اعتذار از هر گونه قصور، جای دارد بی‌شائبه‌ترین سپاسم را به مدیران گرامی هتل‌ها که شب و روز خود را در جهت بهبود اوضاع موجود به کار می‌برند پیشکش نمایم.

پذیرش^۱

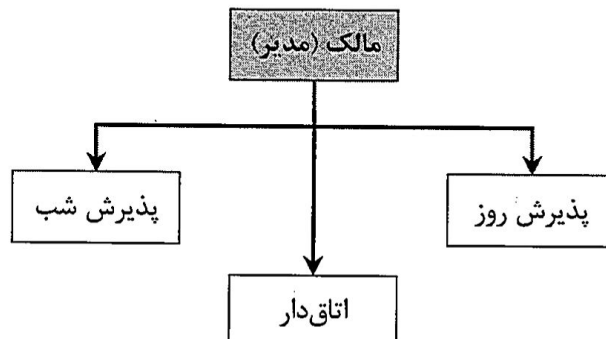
پذیرش قسمتی است که در فرانت آفیس^۲ یا دفتر جلویی هتل و واحد اقامتی قرار دارد. به قسمت پذیرش «رسپشن» نیز می‌گویند که معمولاً در نزدیکی درب ورودی هتل واقع شده است و جایگاه واقعی آن به‌طور واضح نگارش خواهد شد. خانه‌های بوم‌گردی، خانه مسافر، زائرسراها، خانه‌های استیجاری، خانه‌های سنتی، پانسیون، خوابگاه، هتل‌ها، تمام سوئیت‌ها، هتل آپارتمان‌ها، متل‌ها و تمام واحدهای اقامتی که پذیراگر میهمان هستند. شخص یا اشخاصی مسئولیت پذیرش میهمانان را به عهده دارند. در مکان‌هایی مانند بوم‌گردی‌ها، خانه‌های استیجاری و خانه مسافر که دارای مجوز از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و

1. Reception
2. Front Office

www.gk-hotels.com

صنایع دستی هستند، محل مشخصی برای پذیرش میهمان وجود ندارد و میهمان‌ها به صورت مستقیم با مالک و یا مسئول آنجا به صورت تلفنی و یا حضوری صحبت و یا رزرو می‌کند ولی در اماکنی مانند مسافرخانه‌ها، هتل‌ها، متل‌ها که حالت رسمی‌تر دارند، مکانی تحت عنوان پذیرش وجود دارد که پاسخ‌گوی میهمان و یا رزرو او است. نیازی نیست که درب بوم‌گردی‌ها، خانه‌های مسافر استیجاری ۲۴ ساعته باز باشد و همین کفایت می‌کند که تابلوی کوچکی با عنوان وزارت میراث فرهنگی در قسمتی از درب ورودی آن نصب باشد. این‌گونه اقامتگاه‌ها اگرچه ممکن است همه پسند نباشد ولی مشتریان خاص خود را دارند. وقتی صحبت از میهمان‌پذیر یا مسافرخانه به بالا است، وضعیت متفاوت می‌شود. مسافرخانه به‌طور شبانه‌روزی انتظار ورود مسافر را می‌کشد و ۲۴ ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته و دوازده ماه سال را ملزم به باز بودن و پذیرایی کردن از میهمان‌ها است. شکل ۱-۱ گویای وضعیت پذیرش در مسافرخانه است.

همان‌گونه که در شکل ۱-۱ ملاحظه می‌شود در مسافرخانه‌ها غیر از مالک که اغلب خود مدیر هم است، دو یا سه شیفت پذیرشگر برای شیفت‌های مختلف و بنا بر تعداد اتاق‌ها و حجم کار از یک یا چند نفر اتاق‌دار نیز استفاده می‌شود. به‌طور مسلم داشتن افراد دیگر مانند حسابدار، متصدی تأسیسات فنی و امور برق، تعمیرکار پرده، نقاش و... برای مسافرخانه و هتل‌های یک تا سه ستاره توجیه اقتصادی ندارد. بنابراین مدیران و یا مالکان این واحدها با افراد متخصص فنی قراردادهایی دارند که موقع خرابی، رفع نقص کنند.



شکل ۱-۱. در یک میهمان‌پذیر با اتاق‌های محدود

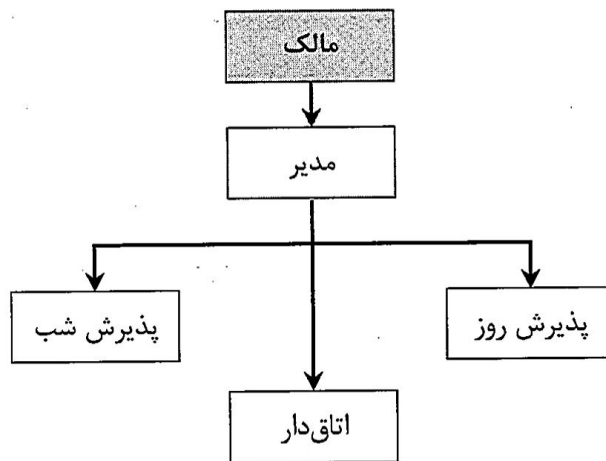
منبع: باردی، ۲۰۱۰



شرکت کلید طلایی

هتل‌های یک و دو ستاره

در این هتل‌ها که در اغلب کشورهای دنیا به‌طور خانوادگی اداره می‌شود، تجهیزات و امکانات هتل‌ها اغلب به منازل مسکونی شباهت دارد و برای میهمان به‌طور محدود سرویس داده می‌شود. ممکن است پسر، دختر یا یکی از افراد خانواده پذیرش روز یا شب هتل را به عهده بگیرد و شخص دیگری از خانواده مسئولیت اتاق‌داری را انجام دهد. در ایران مالکین هتل‌های یک ستاره و دو ستاره کمتر از افراد خانواده خود در این زمینه استفاده می‌کنند. وضعیت پذیرش در این هتل‌ها در شکل ۱-۲ ترسیم می‌شود.



شکل ۱-۲. پذیرش در هتل یک و دو ستاره با کارکنان محدود

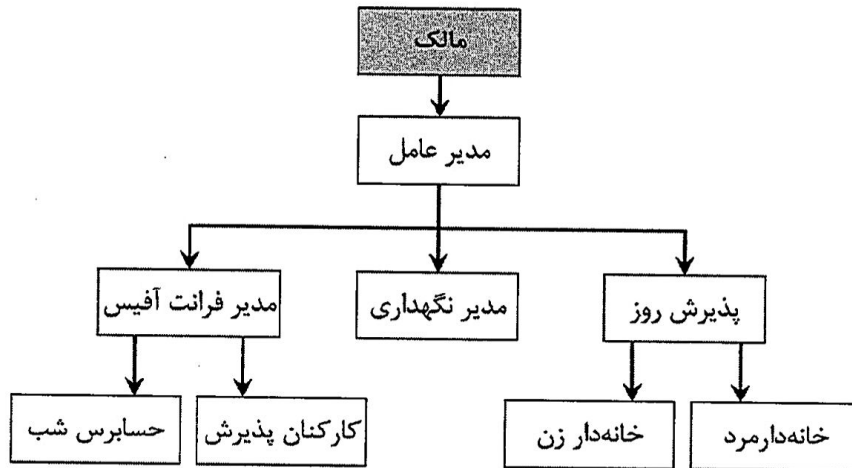
منبع: باردی، ۲۰۱۰

البته تعداد کارکنان پذیرش بستگی به حجم کار و تعداد اتاق‌ها دارد.

هتل سه ستاره

پذیرش در هتل‌های سه ستاره اعم از سوئیت‌ها، هتل آپارتمان‌ها و متل‌ها حالت رسمی به خود می‌گیرد و متصدیان پذیرش و کارکنان آنها لازم است که ملبس به یونیفرم‌های خاص خود باشند. در این هتل‌ها، پذیرش، ورود، خروج و رزرواسیون باید به‌طور رسمی و مکتوب انجام گیرد. در شکل ۱-۳ پذیرش هتل‌های سه ستاره با خدمات محدود و حداقل نیروی انسانی ترسیم شده است.





شکل ۳-۱. پذیرش در هتل کوچک با خدمات و نیروی انسانی محدود

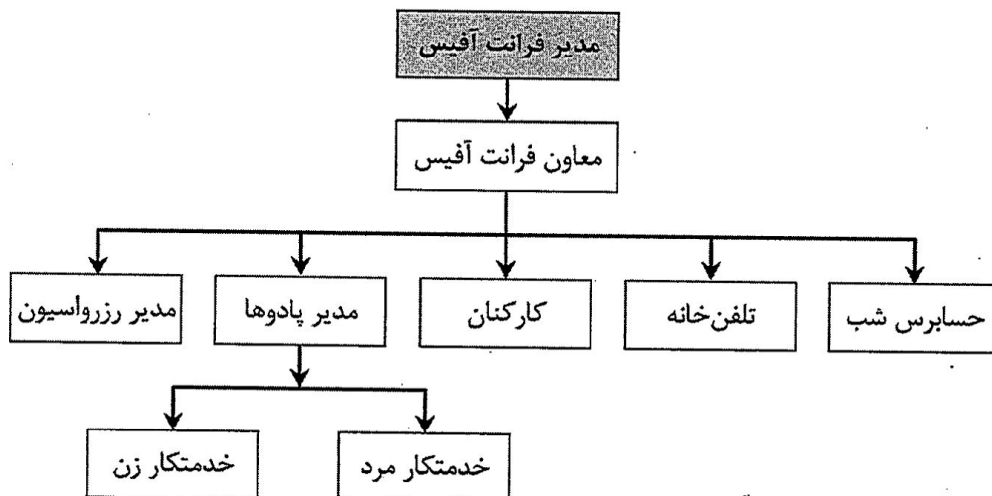
منبع: باردی، ۲۰۱۰



شرکت کلید طلایی

هتل‌های چهار و پنج ستاره

در هتل‌های چهار و پنج ستاره که تعداد اتاق‌ها، امکانات و تجهیزات بالاتری دارند، موقعیت پذیرش نیز حساس‌تر است. در شکل ۴-۱ نگاره تشکیلاتی نیروی انسانی پذیرش در این هتل‌ها ترسیم شده است.



شکل ۴-۱. پذیرش در هتل چهار و پنج ستاره بیش از صد اتاق

منبع: باردی، ۲۰۱۰

اولین نگاه^۱

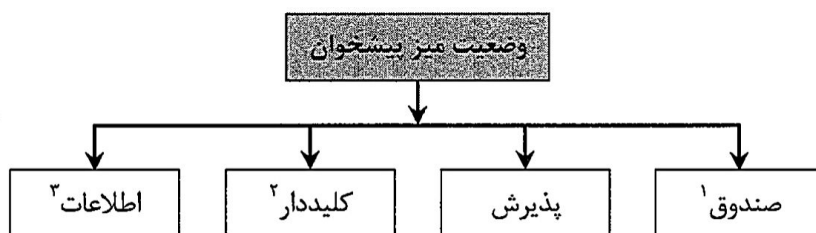
همواره اولین نگاه در عمق وجود میهمان ماندنی است. اگر این نگاه رضای خاطر میهمان را فراهم کند، در تمام طول اقامت میهمان، خطاها و ایرادهای جزئی، زیاد به نظر میهمان مهم جلوه نمی‌کند ولی اگر نگاه اول میهمان نظر ناخوشایندی نسبت به هتل پیدا کند، کوچک‌ترین مشکل، بزرگ‌ترین ایراد را در ذهن او نقش می‌بندد.

اولین تأثیر^۲

قبل از ورود میهمان به هتل و رسیدن به جایگاه پذیرش، در صورت دارا بودن اتومبیل، اولین برخورد با متصدی پارکینگ هتل می‌تواند میهمان را حتی از بدو ورود، فراری دهد و یا می‌شود با ادب و احترام و تحویل گرفتن میهمان به گرمی، چنان آسودگی خاطر برای او به وجود آورد که میهمان احساس کامل آسایش، اعتماد و ایمنی کند. این میهمان تحت هیچ شرایطی امکان رفتن به واحد اقامتی دیگری را ندارد.



شرکت کلید طلایی



شکل ۵-۱. وضعیت میز پیشخوان در هتل‌های پنج ستاره

منبع: باردی، ۲۰۱۰

به هر حال این میهمان با دربان^۶ و بل بوی^۷ هم دیدار دارد تا به پذیرش برسد. تأثیرگذاری پذیرشگر در میهمان می‌تواند در انتخاب هتل او بسیار اهمیت داشته باشد.

1. First Glance
2. First Impression
3. Cashier
4. Concierge
5. Information
6. Door Man
7. Bell Boy

گرچه در میهمان پذیرها و هتل های تا سه ستاره، معمولاً یک یا دو پذیرشگر کلیه موارد ورود، خروج و تسویه حساب های میهمان را انجام می دهند و قسمت پذیرش با این یکی دو نفر کامل می شود. در هتل های بزرگ پر ستاره و پر اتاق، میز پذیرش به صورت شکل ۵-۱ ترسیم شده است.

صندوق

صندوقی که در امتداد میز پیشخوان وجود دارد، صندوق مادر نامیده می شود. صندوق مادر بدین معنی است که از تمام قسمت های مختلف هتل مانند رستوران ها، کافی شاپ ها، استخر، قسمت های ورزشی، فرهنگی و... صورت حساب ها از طریق نرم افزار هتلی موجود در آن هتل (PMS)^۱، و از طریق شبکه داخلی (اینترنت)^۲ به صندوق مادر ارسال می شود. زیرا صورت حساب اصلی میهمان در آن صندوق موجود است و میهمان در زمان خروج باید به آنجا مراجعه کند.



شرکت کلید طلایی

پذیرش

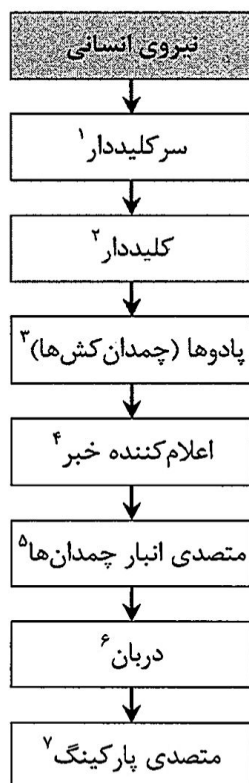
قسمتی از میز پیشخوان است که پذیرشگر تشریفات ورود میهمان به صورت گذری و یا با رزرو قبلی را انجام می دهد. در قسمت پذیرش، پذیرشگر ارشد^۳، پذیرشگر کم سابقه تر^۴ و احتمالاً کارورز^۵ انجام وظیفه می کنند.

کلیدداری

کلیدداری که سرایداری هم به آن گفته می شود، انواع و اقسام خدمت را به میهمان انجام می دهد، مثلاً اگر خانمی پاشنه کفشش بشکند و نیاز به تعمیر پیدا کند، کلیددار می تواند آن را برای تعمیر به خارج از هتل بفرستد و پس از تعمیر، آن را تحویل میهمان دهد و هزینه اش را در صورت حساب او درج کند. شکل ۶-۱ نیروی انسانی کلیدداری در یک هتل

1. Property Management System
2. Intranet
3. Senior Receptionist
4. Junior Receptionist
5. Trainee

بزرگ را نشان می‌دهد. شایان ذکر است این شکل در هتل‌های زنجیره‌ای بین‌المللی بیشتر جلوه‌گری می‌کند و این موضوع ارتباط میهمان با قسمت مورد نظر را آسان و تسهیل در امور می‌کند.



شکل ۶-۱. نیروی انسانی سرایداری در یک هتل بزرگ

منبع: باردی، ۲۰۱۰

اطلاعات

در قسمتی از میز پیشخوان و در کنار سرایداری، اطلاعات هتل قرار دارد. میهمانان ممکن است سؤالات مختلف اعم از آب‌وهوا، آدرس بیمارستان‌های مختلف، پزشکان، وزارتخانه‌ها،

1. Bell Capitan
2. Capitan
3. Bell Boy
4. Pager
5. Luggage Room Man
6. Door Man
7. Parking Man



شرکت‌ها، خیابان‌ها، مراکز ورزشی، تفریحی، فرهنگی و... را بی‌رسند. در قسمت اطلاعات شخصی زیر نظر سرکلیدداری می‌تواند پاسخ‌گوی این پرسش‌ها باشد. بنابراین هر گونه سؤال، پذیرش، تسویه حساب و یا رزروی که میهمان بخواهد انجام دهد، میز پیشخوان پاسخ‌گو است و میهمان می‌تواند نیازهای پرسشی خود را مرتفع سازد.

اتاق پشتی (بک آفیس)^۱

شاید بعضی از افراد تصور کنند، دفتری که پشت میز پذیرش قرار دارد را «بک آفیس» گویند. ولی این طور نیست. تمام قسمت‌های هتل که در دید میهمان نیست «بک آفیس» نامیده می‌شود. در این میان می‌توان از کارگزینی، قسمت تأسیسات، ظرفشوی خانه، انبارها، محل عبور و مرور کارکنان و... نام برد.

فرانت آفیس^۲

فرانت آفیس به مجموعه‌ای از میز پیشخوان، پذیرش، کلیدداری، صندوق، رزرواسیون و اتاق مدیر گفته می‌شود.

رزرواسیون

در قسمت پشت میز پیشخوان که در دید میهمان هم نیست. اتاقی وجود دارد که معمولاً مسئول رزرواسیون^۳ هتل در آن رزروها و ابطال‌ها را انجام می‌دهد. معمولاً کلیه رزروهای انفرادی^۴ که حداکثر تا ده اتاق است توسط این مسئول انجام می‌گیرد و رزروهای بیش از ده اتاق توسط قسمت دیگری از هتل به نام «دایره فروش»^۵ پیگیری می‌شود.

عملیات سنتی پذیرش

در گذشته عملیات اجرایی پذیرش به وسیله «رک»^۶ و محاسبات صورت حساب میهمان

1. Back Office
2. Ferant Office
3. Reservation Supervisor
4. Individual Reservation
5. Sales Department
6. Rack



توسط ماشینین «ان سی آر»^۱ انجام می‌شد. ولی امروزه این سنت پنجاه سال قبل منسوخ شده و بیشتر هتل‌ها از نرم‌افزار مخصوص هتل‌داری استفاده می‌کنند. این در حالی است که هنوز تعدادی از هتل‌های شخصی، فعل و انفعالات خود را به‌طور نیمه صنعتی انجام می‌دهند.

اولین تأثیرگذاری بر میهمان

فرانت آفیس همواره از لحاظ اهمیت، جایگاهی محوری در عملیات اسکان داشته و یکی از اولین نقاط تماس با میهمان است. در اینجا می‌توان از اولین نگاه و تأثیرگذاری هتل بر میهمان نام برد که فضای آزاد جلوی پذیرش و لابی آن، جو هتل را برای مسافران به تصویر می‌کشد، پاکیزگی و نظافت و تمیزی، نظم و انضباط، کیفیت و حرفه‌ای بودن چند نمونه از تأثیراتی هستند که فرانت آفیس باید به میهمان انتقال دهد. میهمان می‌خواهد احساس اهمیت، امنیت و ارتباط با افراد حرفه‌ای داشته باشد.

تأثیر انتقال یافته با طرح فیزیکی فرانت آفیس در ایجاد تصویری مثبت از هتل بسیار سودمند است. ارائه خدمات هتل‌داری به میهمان و ارتقای فروش داخلی (که در قسمت‌های آینده به تفصیل مطرح خواهد شد) برای موفقیت عملیات، اهمیت زیادی دارد. برای تأمین محیطی که بتوان اهداف را در آن محقق نمود، آرایش فیزیکی فرانت آفیس با برنامه‌ریزی مناسب نیز حائز اهمیت است. طراحی مراکز تجهیزاتی و کامپیوتری باید با هدف ارائه خدمات به میهمانان و کفایت کارکنان به‌صورت زیر باشد:

۱. کامپیوتر
۲. صندوق پول
۳. محلی برای صورت‌حساب‌های میهمانان
۴. چاپگر
۵. کشوی کلیدها
۶. دستگاہ ساعت زن
۷. قسمت تماس با حسابداری
۸. قسمت مدیریت بحران / تابلوی نمایش امنیت



شرکت کلید طلایی

1. NCR Machine

ایجاد موازنه بین امور میهمانان و عملکرد کارکنان

تجهیزات

فرانت آفیس باید در محلی مستقر باشد تا میهمانان را به راحتی اسکان دهد و در عین حال به کارکنان امکان دهد با کفایت کار کنند. وقتی میهمانی پنج دقیقه در صف می‌ایستد و در نهایت شخصی به او می‌گوید که در صف اشتباهی ایستاده است، برداشت اولیه منفی و ناخوشایندی از هتل در ذهن او ایجاد خواهد شد. همچنین اگر منشی فرانت آفیس باید برای استفاده از چاپگر یا کامپیوتر منتظر بماند از کارآمدی لازم برخوردار نخواهد بود. با آشنایی هر چه بیشتر وظایف پذیرش و انجام امور میهمانان در فرانت آفیس، به سادگی برنامه‌ریزی و طراحی کارآمد برای استفاده از تجهیزات فیزیکی مورد نیاز پی خواهید برد.

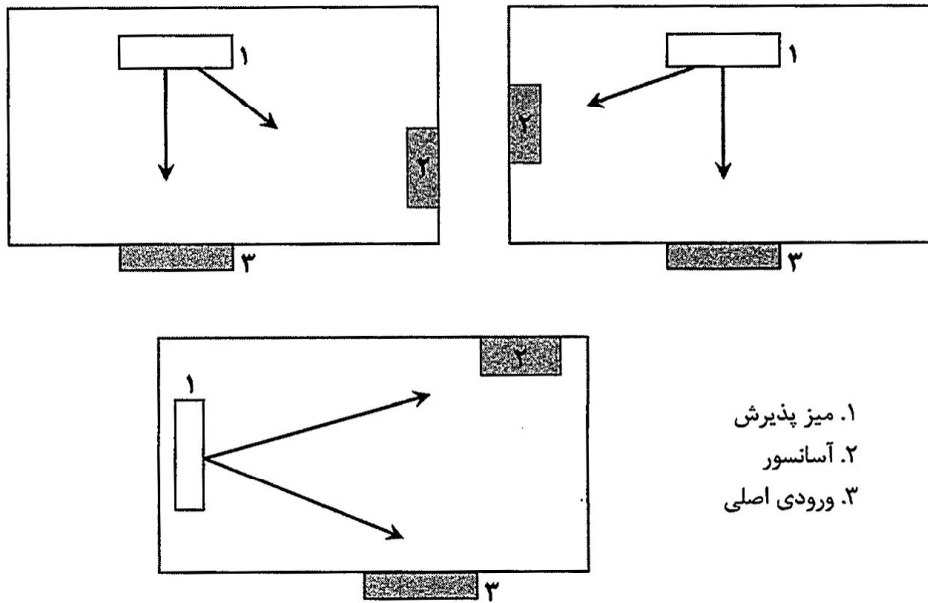
امنیت میهمانان

جایگاه فرانت آفیس معمولاً با ورودی اصلی ساختمان و محل آسانسور تعیین می‌گردد. منشی فرانت آفیس و حسابرس شب باید بتوانند هر کسی که وارد هتل می‌شود را ببینند. این مسئله در تضمین محیطی ایمن برای میهمانان سودمند است. استقرار پیشخوان در همان سمت ورودی اصلی و آسانسور توصیه نمی‌شود.

پذیرشگر باید مشرف بر افرادی باشد که از ورودی خیابان وارد هتل و یا از آسانسور پیاده می‌شوند. این دید و اشراف برای حسابرس شب که بر فعالیت‌های لابی هتل نظارت دارد نیز مهم است. بنابراین پیشخوان، ورودی و آسانسور سه عامل مهم و اساسی در طراحی فرانت آفیس قلمداد می‌شوند. شکل ۷-۱ جایگاه صحیح فرانت آفیس و آسانسور را نشان می‌دهد. با توجه به مسائل امنیتی که بعد از حادثه ۱۱ سپتامبر پدیدار شد، استقرار فرانت آفیس از این نظر که به کارکنان امکان می‌دهد نگهبانان خط مقدم هتل باشند، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. گرچه آنها ممکن است پست خود را ترک نکنند اما باید آموزش ببینند تا در شناسایی و بررسی وضعیت افراد، به درستی عمل کرده و تیزبین و کارآمد باشند. استقرار فرانت آفیس روبه‌روی ورودی و خروجی اصلی به منشی فرانت آفیس امکان می‌دهد بر افرادی که به ساختمان وارد یا از آن خارج می‌شوند نظارت بسیار راحت‌تری داشته باشد و این مسئله مزیتی مهم برای تأمین امنیت هتل محسوب می‌شود.



شرکت کلید طلایی



۱. میز پذیرش
۲. آسانسور
۳. ورودی اصلی

شکل ۱-۷. جایگاه صحیح میز پذیرش و آسانسور در لابی هتل

منبع: باردی، ۲۰۱۰



شرکت کلید طلایی

انتخاب سیستم مدیریت

این قسمت به نکاتی تأکید دارد که باید هنگام تصمیم‌گیری برای استفاده از نرم‌افزار PMS لحاظ گردند. فرایند تصمیم‌گیری با درک اهمیت تحلیل نیازها توسط کارکنان فرانت آفیس شروع می‌شود. تحلیل نیازها باید بر جریان میهمانان هتل و ارتباطات بین بخش‌ها تأکید نماید. بررسی امور اداری انجام شده توسط مدیریت داده‌های مربوط به نیازهای عملیاتی را گردآوری نموده و به‌طور عینی تعیین کند که آیا کامپیوتر در پیشبرد ارائه خدمات به میهمانان سودمند است یا خیر. مفاهیم مهم دیگری که در اینجا مطرح می‌شوند شامل بررسی نکات مهم هنگام انتخاب نرم‌افزار و سخت‌افزار کامپیوتر، چگونگی تعامل افراد با کامپیوتر، تمهیداتی که هتل باید در حین نصب سخت‌افزار انجام دهد، اهمیت آموزش کامپیوتر و برنامه‌ریزی و طراحی منبع نیروی پشتیبان برای عملکرد پیوسته کامپیوتر، توافق نگهداری که اغلب نادیده گرفته می‌شود و بازگشت مالی است.

اهمیت تحلیل نیازها

بعد از تحلیل نیازها، تجهیزات جدید برای هتل به بهترین نحو انتخاب می‌شوند. این تحلیل

نیازها نشانگر جریان اطلاعات و خدمات هتل برای اطمینان از این موضوع است که آیا تجهیزات جدید کامپیوتری می‌تواند آن را بهبود بخشد یا خیر. با کاربرد کامپیوتر در فرانت آفیس می‌توان معضلاتی که به هنگام ثبت یا نبود اطلاعات از بخش خانه‌داری درباره وضعیت اتاق روی می‌دهد را کاهش داد. فقط بعد از تحلیل جریان عملیاتی می‌توان از سیستم نرم‌افزاری به‌منظور بهبود وضعیت استفاده کرد. اهمیت تحلیل نیازها موقعی آشکار می‌شود که شخص متوجه شود اگر چنین تحلیلی انجام نمی‌شد، چه اشتباهی ممکن بود رخ دهد. دلیل نخست نگرانی مالکین و مدیران هتل، هر دو هزینه اولیه و هزینه طولانی مدت در این زمینه است. با تکوین هر چه بیشتر فناوری و معمول‌تر شدن تجهیزات، هزینه مجهز کردن هتل به کامپیوتر کاهش یافته و دوران بازگشت هزینه‌ها کوتاه‌تر می‌شود. لیکن حتی با هزینه‌های پایین‌تر نصب و راه‌اندازی PMS چندان ارزان نیست و اگر این سیستم نیازهای هتل را تأمین نکند هزینه نصب و راه‌اندازی آن بسیار زیاد است. سیستمی که برای یک هتل پایین شهر کارایی دارد ممکن است نیازهای هتل پایین شهر در منطقه‌ای دیگر با هتلی در همان منطقه را تأمین نکند. اگر کل تجهیزات فناوری جهان را در هتل داشته باشیم اما این تجهیزات نتواند خدماتی ارائه نماید میهمان را تحت تأثیر قرار نخواهد داد. سیستم باید هم برای کارکنان و هم برای میهمانان کارایی داشته باشد. PMS نامناسب ممکن است گزارش‌هایی که برای مدیریت سودمند نیست را در خود داشته باشد. مثلاً مالک هتلی که معتقد است PMS به امور میهمانان شتاب می‌دهد اگر سیستمی را تهیه کند که کارکنان خانه‌داری نتوانند وضعیت اتاق‌ها را از طریق آن گزارش نمایند از آن سیستم ناامید خواهد شد.

روش تحلیل نیازها

فهرست زیر روش تحلیل نیازها را نشان می‌دهد.

۱. انتخاب تیم ثبت تحلیل نیازها.
۲. تحلیل جریان امور میهمانان هتل.

◇ رزرواسیون

◇ ثبت ورودی‌ها

◇ حسابداری میهمانان



- ◇ خروجی‌ها
- ◇ حسابرس شب
- ◇ سابقه میهمانان

۳. تحلیل جریان اطلاعات از بخش‌های دیگر به فرانت آفیس.
۴. تحلیل امور اداری انجام شده در بخش‌های دیگر.
۵. بررسی اطلاعات جمع‌آوری شده در مراحل ۲ و ۳ و ۴.
۶. ارزیابی نیازهای شناخته شده مانند گزارش‌های کنترل، ارتباطات و کارهای اداری انجام شده در بخش‌های دیگر برحسب اهمیت.
۷. ترکیب نیازها برای تعیین کاربری‌های مطلوب.

انتخاب تیم

اولین و مهم‌ترین گام در انجام تحلیل نیازها جهت اتخاذ PMS در هتل انتخاب تیمی برای شناسایی گزارش‌ها و ارائه و گردآوری اطلاعات است. تیم تحلیل باید شامل کارکنان بخش مدیریت و سایر کارمندان باشد. چنین تیمی بهتر می‌تواند تمام جنبه‌های عملیات را ببیند. مدیریت می‌تواند تأمین‌کننده اطلاعاتی در ارتباط با اهداف کلی باشد، در حالی که کارکنان از نیازهای روزانه آگاه‌تر هستند و بیشتر به نواقص و کمبودهای کاری خودشان واقف هستند. مثلاً اگر مدیر فرانت آفیس احساس می‌کند سیستم رزرواسیون ناکارآمد است، ممکن است متوجه شود کارمند فرانت آفیس نه‌تنها با وی موافق است بلکه برای بهبود وضعیت توصیه‌هایی نیز دارد. منشی فرانت آفیس ممکن است هیچ‌گونه اطلاعی از اولین موضوع درباره تحلیل جریان، یعنی تهیه شکل شماتیک عملیات نداشته باشد، بنابراین اطلاعات عملی‌ای که وی تهیه می‌نماید در ارزیابی سیستم رزرواسیون به مدیر فرانت آفیس کمک خواهد نمود. در مثالی دیگر، مدیر عامل ممکن است درخواست تهیه گزارش‌های تحلیل اجاره اتاق‌ها توسط بخش بازاریابی و فروش را صرفاً بدین منظور که مشخص شود مدیر فرانت آفیس آن اطلاعات را از پیش تهیه نموده است یا خیر، اما در هنگام تهیه اطلاعات از شبکه‌های اجتماعی توسط کارمندان فرصتی بزرگ برای ایده‌های بازاریابی ایجاد شود.



تحلیل جریان امور میهمانان در هتل

گام دوم در تحلیل نیازها بررسی جریان میهمانان هتل است که ساختاری برای فرایند تحلیل ارائه می‌دهد. اقامت میهمانان هنگام ورود به هتل شروع نمی‌شود بلکه از زمان انجام رزرواسیون شروع می‌گردد (در واقع اقامت میهمان حتی قبل از ثبت رزرواسیون شروع می‌شود زیرا اغلب میهمانان، هتل را در نتیجه تلاش‌های بازاریابی برمی‌گزینند). مسائلی که می‌توان تحلیل نمود کاملاً متنوع و شامل استفاده از شبکه‌های اجتماعی، سیستم تلفن رایگان، فراهم بودن گزارش وضعیت اشغال اتاق‌های میهمانان در تاریخی معین، مدت زمان تکمیل درخواست رزرواسیون انفرادی، روش به کار رفته در تأیید رزرواسیون، شیوه مسدود کردن اتاق‌ها و رزرواسیون انفرادی است. روش‌های جمع‌آوری اطلاعات درباره ورود میهمان و فرایندهای تضمین انتقال درست هزینه‌های او، زمان لازم برای خروج میهمان، روش به کار رفته در حل و فصل اختلافی که میهمان درباره هزینه‌ها دارد، فرایند انتقال هزینه‌های غذا و تلفن قبل از خروج میهمان، مالیات‌ها و هزینه‌های روزانه اتاق‌ها و چگونگی انتقال آنها به صورت حساب میهمانان، گزارش تکمیل شده حسابرس شب، چگونگی جمع‌آوری اطلاعات شب، مدت زمان برای انجام این امور، تعیین و تکمیل اطلاعات درباره میهمان (که از طریق رزرواسیون، ثبت‌نام و حساب‌های میهمان در اختیار می‌باشد) برای ارتباط و تماس‌های بعدی با او نیز مورد تحلیل قرار می‌گیرد.



شرکت کلید طلایی

انتقال اطلاعات

گام سوم در فرایند تحلیل نیازها، بررسی جریان اطلاعاتی از بخش‌های دیگر تا فرانت آفیس است. اطلاعات مربوط به گزارش وضعیت اتاق چگونه از بخش خانه‌داری دریافت می‌گردد؟ میهمان چگونه می‌تواند وضعیت اضطراری یا آتش‌سوزی در هتل را گزارش کند؟ بخش غذا و نوشیدنی و فروشگاه هدایا چگونه هزینه‌های میهمان را گزارش می‌دهند؟ بخش بازاریابی و فروش چگونه تعیین می‌کند که آیا مجموعه‌هایی از اتاق‌ها در تاریخ‌های معین در دسترس هستند یا خیر؟ بخش مهندسی چگونه بر مصرف انرژی در اتاق‌های میهمانان نظارت می‌کند؟ بخش امنیتی چگونه از درستی کلیدهای میهمانان یقین حاصل می‌کند؟ ایمیل‌ها چگونه بررسی می‌شوند؟ یک سیستم PMS خوب و کارآمد می‌تواند تمامی این خطوط ارتباطی را در بر بگیرد.

بررسی امور اداری

گام چهارم، بررسی کارهای اداری انجام شده در هتل است که می‌تواند کمک مؤثری برای مدیریت باشد. بخش منابع انسانی چگونه پرونده‌های کارکنان و سوابق قبلی را نگه می‌دارد؟ تبلیغ پستی مستقیم چگونه در بخش بازاریابی و فروش انجام می‌گردد؟ برگه‌های وظایف شخصی و پرونده‌های یادآور (پرونده‌هایی که برای تسریع یادآوری رویدادها به کار می‌روند) چگونه نگهداری می‌شوند؟ ترتیب کارها چگونه پردازش می‌شود؟ چه روشی برای ابداع منوی روزانه به کار می‌رود؟

بررسی اطلاعات توسط مدیریت

در گام پنجم، مدیریت باید مسئولیت بررسی اطلاعات تدوین شده را بپذیرد و تعیین کند که آیا نیازها تأمین می‌شوند یا خیر؟ آیا به دلیل ارائه اطلاعات نادرست درباره تعداد اتاق‌های خالی توسط کارکنان فرانت آفیس، بخش بازاریابی و فروش مرتکب اشتباهاتی می‌شوند؟ در صورت عدم ارائه اطلاعات فوری توسط بخش خانه‌داری، آیا کارکنان فرانت آفیس می‌توانند وضعیت اسکان اتاق‌های میهمانان را بررسی کنند؟ آیا اعلام نرخ‌های نادرست اتاق‌ها باعث کاهش درآمد هتل شده است؟ آیا حسابرس شب به‌منظور تأیید یا تضمین رزرواسیون‌ها نمی‌تواند اطلاعات وضعیت اشغال اتاق‌ها را به دست آورد؟ اهمیت هر نیاز موقعی مشخص می‌شود که تأمین نشود. به همان اندازه که مسائل مالی اهمیت دارد رضایت مشتری و کیفیت خدمات نیز مهم می‌باشد. آیا به دلیل در اختیار نداشتن اطلاعات صحیح درباره اتاق‌ها، کنوانسیون‌ها چند بار رزرو شده‌اند؟ چه میزان درآمد به‌خاطر تحت تعمیر و یا کثیف بودن اتاق میهمان از دست رفته است؟ مدیر عامل چند وقت یک بار نرخ اتاق را به دلیل اعلام نادرست نرخ‌ها تعدیل می‌کند؟ تعداد رزرواسیون تضمین شده چگونه با تعداد رزرواسیون‌های تأیید شده تطبیق می‌شود؟ چرا رزرواسیون تضمین شده توسط حسابرس شب درخواست نمی‌گردد؟

ارزیابی نیازهایی که شناسایی شده‌اند

این گام مستلزم بحث و تبادل نظر میان مدیران بخش‌ها درباره اهمیت گزارش‌های ارائه شده است چراکه گزارش‌ها با ارائه خدمات به مشتری و موفقیت مالی عملیات مرتبط



هستند. هر کدام از گزینه‌های سیستم PMS هزینه‌ای دارد و اگر در تمامی مباحثات بر اهداف عملیات تأکید گردد توجیه آن هزینه ساده می‌شود.

ارزیابی نیازها مبتنی بر یافته‌ها

گام پایانی در تحلیل، ترکیب نیازهای عملیاتی و اداری برای تعیین این موضوع است که کدام یک از کاربردهای کامپیوتری برای هتل مناسب هستند. به‌طور مثال اغلب، استفاده از برنامه شماره‌شمارش اتاق‌ها ارزش سرمایه‌گذاری دارد. استفاده از برنامه پردازش واژگان نیز به‌منظور ایجاد برنامه‌های پستی و مکاتبه منظم و منوهای روزانه مفید هستند. تحلیل نیازها به شما امکان می‌دهد با توجه به نیازتان از میان چندین سیستم موجود یکی را انتخاب نمایید.



شرکت کلید طلایی

بررسی‌های فصل

۱. پذیرش را تعریف کنید.
۲. تفاوت محل پذیرش در واحدهای ستاره‌دار و بی‌ستاره را بنویسید.
۳. تجهیزات در خانه‌های بوم‌گردی را به تصویر بکشید.
۴. آیا تفاوتی در خانه مسافر و مسافر خانه حس می‌کنید؟
۵. زائرسراها بیشتر در چه مناطقی هستند؟
۶. آیا ادب و احترام در پذیرش واحدهای بی‌ستاره و ستاره‌دار متفاوت است؟
۷. PMS چیست؟
۸. اینترانت را تعریف کنید.
۹. جایگاه صحیح پذیرش در کجای لابی باید باشد؟
۱۰. تأثیر اولین نگاه چیست؟

شرح وظایف کارکنان بخش پذیرش و ارتباط آنها

۲

فصل

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- وظایف صندوق‌دار اصلی
- آشنایی با میز پیشخوان
- کارکنان میز پیشخوان
- مدیر فرانت آفیس و شرح وظایف او
- وظایف پذیرشگران
- اهمیت تماس نخست میهمان
- انواع اتاق‌ها و اصطلاحات لازم
- موارد مندرج فرم ثبت‌نام میهمان
- وظایف سرپرست رزرواسیون



شرکت کلید طلایی

درهایا ظرایف فصلی نار تی رود فرلویرا ظنی گنند:

۱. از وظایف صندوق‌دار مادر آگاهی پیدا کنند.
۲. به وظیفه پذیرشگر در خانه‌های بوم‌گردی، استیجاری و... آگاه شوند.
۳. از وظایف مدیر فرانت آفیس آگاهی پیدا کنند.
۴. وظیفه مدیر اقامتی را بدانند.
۵. به وظایف پذیرشگر ارشد آگاهی پیدا کنند.
۶. به اهمیت تماس نخست میهمان پی ببرند.
۷. اصطلاحات اتاق‌ها را بدانند.
۸. در جریان اصطلاحات فرانت آفیس قرار بگیرند.
۹. از اهمیت قسمت کلیدداری در هتل آگاهی یابند.
۱۰. اهمیت مطالب مندرج در فرم ثبت‌نام میهمان را بدانند.

www.gk-hotels.com

شرح وظایف کارکنان بخش‌های پذیرش و ارتباط آنها

صندوق‌دار

صندوق‌داری که در پشت میز پیشخوان مستقر است، اگرچه با کارکنان بخش پذیرش همکاری تنگاتنگی دارد ولی به‌طور عملی زیر نظر امور مالی و یا کنترل‌کننده است که آن را صندوق‌دار مادر می‌گویند. کلیه تسویه‌حساب‌های میهمان‌های هتل به‌وسیله این صندوق انجام می‌گیرد. در بعضی از هتل‌های پیشرفته دنیا که اغلب زنجیره‌ای هستند، میهمان از طریق کامپیوتر داخل اتاقش و رمزی که به او اعلام شده هر لحظه می‌تواند حساب خود را چک و حتی از آن پرینت بگیرد. بنابراین نیازی نیست که میهمان در داخل لابی و جلوی صندوق‌دار زمانی را به انتظار تسویه‌حساب خود منتظر بماند. میهمان از داخل اتاق خود، اگر بدهی دارد پرداخت می‌کند و موقع خروج فقط کلید کارت می‌تواند تحویل می‌دهد. در هتل‌هایی که به این سیستم مجهز نشده‌اند، صندوق‌دار به‌وسیله PMS با فشار یک دکمه صورت‌حساب میهمان را آماده می‌کند و به او تحویل می‌دهد. شایان ذکر است که کلیه هزینه‌های میهمان در قسمت‌های مختلف هتل به صندوق‌دار مادر ارجاع و در صورت‌حساب میهمان ثبت می‌گردد. برای صندوق‌داران پذیرش وظایفی در نظر گرفته شده که در زیر عنوان می‌گردد:

1. صندوق‌دار باید کلیه هزینه‌های اتاق، سرویس، عوارض و غیره را در رایانه وارد صورت‌حساب میهمان کند.
2. وجوه پرداختی میهمان را در طول اقامت دریافت نماید.
3. تعویض و خرد کردن اسکناس میهمان را انجام دهد.
4. هزینه‌هایی که میهمان درخواست پرداخت آن را می‌کند مانند انعام، کرایه تاکسی، خرید گل و... که به حساب او منظور گردد.
5. مهیا نمودن صورت‌حساب میهمان برای جلوگیری از اتلاف وقت.
6. تسویه‌حساب با میهمان در پایان اقامت.
7. تبدیل ارزهای مقرر در هتل و یا راهنمایی میهمان به صرافی.
8. پرداخت تنخواه گردان که به‌صورت موقت به دستور مدیر هتل انجام می‌گیرد.
9. در صورتی که صندوق‌دار امانات در اتاق وجود نداشته باشد، قبول امانات میهمان توسط



صندوق‌دار الزامی است.

۱۰. تحویل وجه‌های نقد به حسابدار.
۱۱. در زمان تعطیل بودن امور مالی، صندوق‌دار لازم است گزارش‌ها و وجه‌های نقدی را در پاکتی قرار داده و در حضور مدیر شب آن را در صندوق مخصوص بیاندازد.
۱۲. مواظبت و مراقبت از رایانه و برنامه‌های آن.
۱۳. نگهداری و حفاظت از کلیدهای مادر و کلیدهای اضافی.
۱۴. اعلان تسویه حساب میهمان و دادن کارت خروجی به همراه مهر «تسویه شد» روی کارت به مسئول پذیرش.
۱۵. قبول کارت‌های اعتباری برای کنترل مبالغ زیاد (با اجازه مدیریت).
۱۶. رعایت اصول ایمنی در نگهداری وجوهات میهمانان.
۱۷. دریافت پیش پرداخت از میهمانان متناسب با مدت اقامتشان.
۱۸. برقراری ارتباط لازم و هماهنگی با دیگر صندوق‌داران و صندوق کل و حسابداری.
۱۹. صندوق‌داران دیگر را در جریان مسافران مشکوک بگذارد.
۲۰. رعایت نهایت احترام و ادب برای میهمانان در زمان تسویه حساب و خلق لحظاتی شاد و فرحبخش، به طوری که میهمان آخرین لحظات را به صورت خاطره‌انگیز در ذهن خود حفظ کند و بازگشت مجدد خود را به صندوق‌دار اعلام نماید.

شرح وظایف کارکنان پذیرش

میز پیشخوان به اضافه کارکنان و زیرمجموعه آن، سرپرست رزرواسیون، معاون و منشی در هتل‌های چهار و پنج ستاره و هتل‌های سه ستاره با تعداد اتاق فراوان قسمتی به نام فرانت آفیس را تشکیل می‌دهد که زیر نظر مدیر فرانت آفیس اداره می‌شود و شرح وظایف آنها در ادامه به تفکیک ذکر می‌گردد:

شرح وظایف مدیر فرانت آفیس

۱. برنامه‌ریزی کاری کارکنان پذیرش.
۲. ایجاد ارتباط با سفارتخانه‌ها، شرکت‌های دولتی و خصوصی، وزارتخانه‌ها و آژانس‌های مختلف.



۳. هماهنگی با مدیر بازاریابی و تبلیغات و تبادل نظرات و پیشنهادات در زمینه بهینه‌سازی فروش اتاق.
۴. مذاکره و مشاوره در مورد تخفیفات و نرخ‌های مخصوص.
۵. اخذ تصمیم‌گیری و تدابیر لازم در مورد ارتقای سطح سرویس و پذیرایی.
۶. راهنمایی و استقبال از میهمانان عالی رتبه از ورود و خروج به‌وسیله خود یا معاون مدیر داخلی.
۷. مطالعه دفتر گزارش پذیرشگران و ارائه راه‌حل جهت رفع مشکلات.
۸. بررسی گزارش‌های مالی شب، ارسال آن به مدیران و رفع نواقص احتمالی.
۹. توصیه‌های لازم برای میهمانان VIP از نظر گل، میوه و احتمالاً فرش قرمز در ورودی هتل.
۱۰. تماس‌های لازم با میهمانان VIP برای جلب رضایت آنها و رفع نیازهای احتمالی.
۱۱. پاسخ به شکایات، نامه‌نگاری‌ها و تشویق‌های میهمانان.
۱۲. حاصل نمودن اطلاعات لازم از وضعیت اتاق‌ها و پیگیری معایب، ارائه پیشنهاد به متصدیان امر و رفع نواقص آنها.



شرکت کلید طلایی

مدیر اقامتی

در هتل‌های متوسط از نظر تعداد اتاق و ستاره مدیر فرانت آفیس می‌تواند به‌عنوان مدیر اقامتی نیز عمل کند. مدیر اقامتی نه‌تنها بر قسمت فرانت آفیس، بلکه بر بخش‌های خانه‌داری و لباسشویی هم نظارت دارد. در هتل‌های بزرگ با بیش از پانصد اتاق، هر کدام از این بخش‌ها دارای مدیر هستند که به‌طور مستقل عمل می‌کنند. در هتل‌های کم ستاره و واحدهای اقامتی بدون ستاره، مالک مسئول تمامی قسمت‌های واحد است.

وظایف معاون فرانت آفیس

در هتل‌های بزرگ مدیر فرانت آفیس دارای دو معاون صبح و عصر است که هر دو باید سرآمد و کاربلد باشند و در غیاب مدیر بتوانند آن قسمت را به خوبی اداره کنند. در هتل‌های متوسط، مدیر فرانت آفیس دارای یک معاون است یا اصلاً معاون ندارد و در هتل‌های

کوچک پذیرشگر ارشد در نقش مدیر ایفای نقش می‌کند. در هر صورت وظایف او به شرح زیر است:

۱. کمک به توسعه و حفظ روش‌های اجرایی.
۲. تعامل با قسمت‌های دیگر مانند نگهداری، خانه‌داری، فروش و حسابداری.
۳. مساعدت و همکاری با مدیر فرانت آفیس برای هماهنگی در قسمت‌های گوناگون.
۴. کمک به سرپرست رزرواسیون در زمینه اتاق‌های موجود و واگذاری آن به میهمان در زمان‌های مختلف.
۵. همکاری با مدیر فرانت آفیس در زمینه میهمان‌داری، معاشرت، برنامه‌ریزی، استخدام، اخراج و آموزش کارکنان.
۶. مذاکرات منظم با مدیر فرانت آفیس، سرپرست رزرواسیون، مدیر خانه‌داری، مدیران و معاونین برای بهینه‌سازی اوضاع موجود و بررسی گزارش‌های کارکنان ارشد فرانت آفیس.

مدیر میز پیشخوان^۱

در هتل‌های کوچک یک یا دو نفر قسمت پذیرش را اداره می‌کنند و در نهایت یکی از آنها که ارشدتر است روی کارهای دیگران نظارت می‌کند. ولی در هتل‌های بزرگ میز پیشخوان دارای یک مدیر است که نظارت کامل روی پذیرشگرها، اطلاعات و کلیدداری دارد و جدول کاری آنها را تنظیم می‌کند. روزهای کاری و تعطیل آنها را تنظیم می‌نماید و ضمن بررسی تمام موارد مدیریتی، حضور و غیاب آنها را نیز بر عهده دارد.

شرح وظایف پذیرشگر ارشد

قسمت پذیرش همواره دارای یک پذیرشگر ارشد است که سابقه و تجربه بیشتری از دیگران در این زمینه دارد. قسمتی از وظایف او به شرح زیر است:

۱. همکاری لازم با تلفن‌خانه، صندوق و زیرمجموعه.
۲. کنترل صورت ورود و خروج میهمان برای خانه‌داری با رایانه.



۳. مطالعه دفتر گزارش شب و پیگیری مسائل احتمالی آن.
۴. یادآوری به میهمانان برای ساعت و روز تخلیه.
۵. پذیرفتن رزرو اتاق در زمانی که قسمت رزرواسیون تعطیل است و بررسی امکانات موجود در اتاق‌ها برای پاسخ‌گویی به متقاضیان رزرو اتاق.
۶. کنترل و تکمیل فرم‌های ورودی و خروجی قبل در رایانه.
۷. بررسی رزروهای روز و تعیین اتاق‌های مورد نیاز برای میهمانان در حال ورود.

شرح وظایف پذیرشگر

۱. تحویل شیفت.
۲. مطالعه حضوری و کتبی مطالب نوبت قبل.
۳. پذیرش میهمانان، حل مشکلات آنها و پاسخ به سؤالات.
۴. ثبت مشخصات میهمانان ورودی در رایانه.
۵. خروج اطلاعات میهمان خروجی از صورت رایانه‌ای اتاق.
۶. مراحل خروج اطلاعات میهمان.



شرکت کلید طلایی

اهمیت تماس نخست میهمان

اولین تأثیری که میهمان طی ثبت‌نام از هتل می‌پذیرد، در تنظیم نحوه وضعیت خدمات هتل‌داری و تثبیت رابطه پیوسته کاری بسیار حائز اهمیت است. میهمانی که با خوشامدگویی صمیمانه مورد استقبال قرار می‌گیرد، واکنش مثبتی نسبت به هتل نشان می‌دهند. اما اگر میهمان با استقبال خوبی روبه‌رو نگردد، علاقه‌ای به هتل نشان نخواهد داد و تلاش می‌کند که طی مدت اقامت خود فقط به دنبال نقایص و نقاط ضعف هتل و بهانه‌جویی باشد. میهمانان امروزی انتظار دارند که به خوبی و گرمی با آنها برخورد شود. بسیاری از هتل‌ها تلاش می‌نمایند تا این انتظارات را برآورده سازند. هتل‌هایی که این خط‌مشی را ندانند، نباید انتظار داشته باشند که میهمان دوباره باز گردد. البته عواملی که سبب شکل‌گیری یک خوشامدگویی صمیمانه می‌شوند، متفاوت هستند و با ابراز همدلی کارمند فرانت آفیس با میهمانی که چندین ساعت یا چندین روز دور از محیط‌های آشنا بوده است، شروع می‌گردد. میهمان ممکن است تحت فشار سختی‌ها و ناکامی‌های سفر

تجاری، تأخیر در برنامه‌ها، گم شدن چمدان، بی‌خوابی و ناراحتی‌های ناشی از سفر و پرواز، محیط‌های ناآشنا یا وسایل حمل‌ونقل عمومی و راه‌های نامشخص قرار بگیرد. کارمند هتلی که در این شرایط، مراعات حال میهمان را می‌کند به احتمال قوی مفهوم اضطراب، بی‌خوابی و خدمات هتل‌داری را درک می‌کند و به روشی مثبت و آگاهانه به آنها واکنش نشان می‌دهد.

موقعیت زیر را در نظر بگیرید:

مردی ساعت ۹:۱۵ به فرانت آفیس هتل مراجعه می‌کند. وی عصبانی است زیرا به موقع به سخنرانی مهمی نرسیده است. او می‌خواهد وارد اتاقش شود، کمی استراحت کند و به قرار خود در شرکت برسد. کارمند فرانت آفیس می‌داند که در این زمان هیچ اتاق خالی وجود ندارد، لذا به چمدان‌کش زنگ می‌زند تا میهمان را به انبار نگهداری چمدان‌ها هدایت نماید. وقتی چمدان‌کش می‌رسد، کارمند فرانت آفیس میهمان را تشریح می‌کند. چمدان‌کش از دربان می‌خواهد تاکسی بگیرد و رسیدی برای اثاثیه میهمان به او می‌دهد و او را تا ورودی اصلی هتل همراهی می‌کند. سپس چمدان میهمان را به محل انبار می‌برد. این روش‌های صرفه‌جویی در وقت به میهمان این امکان را می‌دهند تا در کمترین زمان ممکن به سخنرانی برسد. وقتی میهمان غروب همان روز به هتل باز می‌گردد، از کارمند فرانت آفیس قدردانی می‌کند. بنابراین محیط برای اقامتی دلپذیر و راحت آماده شده است.

حال وضعیت زیر را در نظر بگیرید:

وقتی میهمان وارد می‌شود، کارمند فرانت آفیس به وی می‌گوید، زودتر از ۱۲ ظهر اتاق خالی نداریم، لطفاً بعد از ساعت ۴ عصر مراجعه کنید. میهمان به دنبال انبار چمدان می‌گردد تا وسایلیش در جایی نگهداری شود (چند دقیقه از دست می‌رود). تلاش می‌کند تا ورودی اصلی را پیدا کند و از دربان می‌خواهد تا برایش تاکسی بگیرد، (ده دقیقه دیگر هم به دلیل ترافیک از دست می‌رود). میهمان به دلیل تأخیر در هتل و ترافیک سنگین، دیر به سخنرانی می‌رسد. چون میهمان از وجود هتل‌های دیگر در منطقه آگاه نیست، بعد از سخنرانی باز می‌گردد و تا ساعت ۴ عصر در لابی منتظر می‌ماند. این بار محیط برای اقامتی نامطبوع آماده می‌شود. احتمالاً میهمان برای اقامت بعدی خود، هتل دیگری را انتخاب خواهد کرد. این دو سناریو به‌طور دائم در صنعت هتل‌داری تکرار می‌شوند. سناریوی دوم که اغلب شایع است، ذهنیت بدی در میهمان ایجاد می‌کند، بخصوص زمانی که میهمان با کارکنان غیرماهر و آموزش ندیده روبه‌رو شود. هتل‌ها باید دارای سیستمی باشند که تضمین نماید



کلیه مسافری از خدمات هتل‌داری با روش عملی استاندارد بهره‌مند می‌شوند. نخستین تماس میهمان برای تأمین اقامت با مدیریت نیکو بسیار مهم و حیاتی است.

اجرای فرایند ثبت نام

فرایند ثبت نام یکی از چندین نکته تعامل با میهمان و نهایتاً سنگ بنای ارائه خدمات، قبل، طی و بعد از اقامت میهمان است. در ابتدای این بخش ما اهمیت ضبط اطلاعات میهمان را مطرح می‌کنیم. این اطلاعات از فرایند تأیید قبلی رزرواسیون، با ورود میهمان شروع می‌گردد. ما می‌توانیم با میهمان ارتباط برقرار نماییم، بایگانی حسابداری درستی را نگه داریم، به درخواست‌ها درباره مسائل مالی واکنش نشان دهیم و خدمات خوبی ارائه کنیم. فرایند ثبت نام، از روش صحیح ارائه خدمات هتل‌داری، بازاریابی رزرواسیون، بررسی کارت ثبت نام از لحاظ کامل بودن، تمدید اعتبار، انتخاب اتاق برای تأمین نیازهای میهمان، بررسی وضعیت اتاق، تأیید نرخ‌های اجاره، تبلیغ برای اجاره بیشتر اتاق، اختصاص کلیدهای اتاق و پردازش کارت میهمان پیروی می‌نماید. همه این مراحل طی چند دقیقه اتفاق می‌افتد و تمامی آنها به سازمان‌دهی و مدیریت مناسب بستگی دارد. در ادامه نگاهی به چگونگی توسعه روش‌ها و خط‌مشی‌های عملیاتی هتل در پشتیبانی فرایند ثبت نام می‌اندازیم.



شرکت کلید طلایی

ثبت اطلاعات میهمان

در ابتدا به اهمیت ارزش ثبت اطلاعات میهمان هنگام ورود می‌پردازیم. بسیاری از کارکنان هتل به منظور ارائه خدمات از انتقال پیام‌ها به میهمان، آگاهی کارکنان نسبت به نیازهای ایشان، بررسی زمینه و سابقه اعتبار و محاسبه هزینه‌ها از این اطلاعات استفاده می‌کنند. میهمانان، تماس‌ها و پیام‌های تلفنی، نامه، مرسوله و پیام‌های فکسی که هتل باید تحویل دهد را دریافت می‌دارند. ثبت صحیح نام میهمان شامل حروف اول نام وی در هنگام ثبت نام در تعیین مکان درست پیام‌ها و نامه‌ها به متصدی تلفن و پادو کمک می‌کند. شخصی با نام معمول و مشهور مانند احمد نباید پیام مهمی را از دست بدهد زیرا بیش از یک احمد در هتل ثبت شده است. علاوه بر آن، کارکنان هتل باید میهمانان را شناسایی کنند. در این صورت روش‌های عملیاتی استاندارد انجام‌پذیر می‌شوند. مثلاً، مدیر امنیتی می‌خواهد کارکنان خانه‌داری مراقب شرایطی باشند که ممکن است در آن افرادی بیش از تعداد ثبت نام شده

در اتاق باشند. ارائه گزارش این موضوع به مدیر نه تنها در تأمین امنیت میهمانان مفید است، بلکه درآمد بیشتری هم برای هتل به همراه دارد. نیازهای فردی میهمانان مانند: مبلمان ویژه اتاق (تخت‌های تاشو یا تختخواب کودک)، تسهیلات برای معلولین، کارت‌های جداگانه برای جزئیات هزینه‌های میهمان، زنگ‌های بیدارباش و... که هنگام انجام رزرو به میهمانان داده نشده‌اند، باید مورد توجه قرار گیرند و به کارکنان مربوطه ابلاغ گردند. ثبت‌نام میهمانان گروهی باید به روشی ویژه انجام پذیرد تا فرایند آن تسریع گردد. با این حال، مهم است که رهبر گروه، اطلاعات فردی میهمانان و شماره اتاق‌های آنها را آماده داشته باشد. این اطلاعات برای کارکنان هتل لازم است تا بتوانند میهمانی خاص را شناسایی کرده یا پیام‌هایی که دریافت می‌کنند را تحویل دهند. کارمند فرانت آفیس که کارت اعتباری میهمان را برای پرداخت می‌پذیرد باید اعتبار آن و مانده حسابش را بررسی کند. به دست آوردن اطلاعات کارت اعتباری از میهمانان بی‌رزرو یا میهمانان دارای رزرواسیون تأیید شده در فرایند تمدید اعتبار، صدور صورت حساب و تحویل هزینه‌ها، هنگام خروج میهمان سودمند است.



شرکت کلید طلایی

انواع اتاق‌هایی که پذیرشگر باید بداند

در اقامتگاه‌های بوم‌گردی، خانه مسافر و خانه‌های استیجاری، معمولاً نوع اتاق مشخص است. ولی در هتل‌ها اتاق‌ها متفاوت هستند که در زیر به تعدادی از آنها می‌پردازیم:

۱. یک تخته^۱

اتاقی است با یک تخت ۹۰×۲۰۰ یا ۱۰۰×۲۰۰ و با ارتفاعی حدود ۳۵ سانتی‌متر از زمین.

۲. دبل^۲

اتاقی است که یک تخت دو نفره به اندازه ۱۸۰×۲۰۰ یا ۲۰۰×۲۰۰ سانتی‌متر دارد.

۳. دو تخت یک نفره (توئین)^۳

این اتاق دارای دو تخت یک نفره جدا از هم است.

1. Single
2. Double
3. Twin

۴. سه تخته^۱

اتاقی است که یا سه تخت جدا از هم و یا یک تخت دو نفره و یک تخت یک نفره دارد.

۵. چهارتخته^۲

این اتاق دارای دو تخت دو نفره است.

۶. اتاق تو در تو^۳

دو اتاق کنار هم که با یک در به هم راه دارد و برای خانواده‌های پرجمعیت استفاده می‌شود.

۷. سوئیت^۴

اتاقی است که پذیرایی و خواب آن از هم جدا هستند.

۸. سوئیت مخصوص عروس و داماد^۵

این اتاق سوئیتی است که معمولاً برای عروس و دامادها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۹. سوئیت روی بام^۶

این سوئیت روی بام و به‌صورت مجلل ساخته شده است.

۱۰. اتاق‌های کنار استخر^۷

اتاق‌هایی هستند که اغلب کنار استخر، برکه و یا دریاچه‌های مصنوعی وجود دارند.

۱۱. سوئیت پرزیدنت^۸

این سوئیت بسیار مجلل و در هتل‌ها برای افراد مهم در نظر گرفته می‌شود.



شرکت کلید طلایی

1. Triple
2. Twin Double
3. Connected Room
4. Suite
5. Fiesta Suite
6. Pent House
7. Cabana
8. Presidential

۱۲. سوئیت استودیو^۱

اتاقی است که در آن از مبلمان تخت شو استفاده می‌شود.

۱۳. اتاق مخصوص کارگران^۲

این اتاق برای استراحت کارگران استفاده می‌شود.

۱۴. دو اتاق کنار هم^۳

خانواده‌ها بیشتر از این اتاق‌ها استفاده می‌کنند.

۱۵. دو اتاق روبه‌رو^۴

دو اتاقی که در یک راهرو روبه‌روی هم قرار می‌گیرند.

۱۶. اتاق مخصوص معلولین^۵

این اتاق‌ها اغلب در اختیار افراد معلول که از صندلی چرخ‌دار استفاده می‌کنند، قرار می‌گیرد.



شرکت کلید طلایی

فرم ثبت‌نام میهمان^۶

فرم ثبت‌نام میهمان هتل‌ها دارای اشکال مختلفی است ولی در هر صورت لازم است دارای اطلاعات زیر باشد:

۱. نام خانوادگی

۲. نام پدر

۳. آدرس دقیق محل اقامت

۴. شماره تلفن

۵. تاریخ ورود و خروج

1. Studio
2. Mezzanine Room
3. Adjoining Room
4. Adjacent Room
5. Handi Cap Room
6. Registration Card

۶. منظور از مسافرت
۷. از کجا آمده‌اند؟
۸. به کجا می‌روند؟
۹. طول مدت اقامت
۱۰. ملیت
۱۱. شغل
۱۲. محل تولد
۱۳. تاریخ تولد
۱۴. شماره شناسنامه / پاسپورت
۱۵. محل صدور
۱۶. شماره پلاک خودرو
۱۷. شماره اتاق
۱۸. قیمت اتاق
۱۹. کدملی
۲۰. صورت همراهان



شرکت کلید طلایی

در کنار فرم ثبت‌نام میهمان، لازم است در مورد ساعت تخلیه اتاق و سپردن پول، طلا و اشیا قیمتی به پذیرش یا صندوق ایمنی داخل اتاق، به دو زبان توضیح داده شود.

شرح وظایف سرپرست رزرواسیون

سرپرست رزرواسیون لازم است که در ارتباطات با شرکت‌ها، دفاتر خدماتی و به‌طور کلی رزروکنندگان نهایت احترام و ادب را مراعات کند و همواره از رفتاری صمیمانه برخوردار باشد. او باید بداند که این رزروکنندگان هستند که اوضاع اقتصادی هتل را متحول می‌کنند و باعث گردش چرخ اقتصادی آن می‌شوند. سرپرست رزرواسیون ضمن اینکه باید شخصی تحصیل کرده باشد، لازم است متخصص و حداقل مسلط به دو زبان زنده دنیا باشد. تعدادی از وظایف این سرپرست در زیر آمده است:

۱. تعامل با اعضای پذیرش در انجام وظایف روزمره.
۲. دادن گزارش‌های لازم به مدیر فرانت آفیس.

www.gk-hotels.com

۳. تکمیل فرایند رزرواسیون و انجام مکاتبات مربوط به آن.
۴. بررسی مستمر چارت‌های رزرواسیون جهت کنترل بیشتر.
۵. اخذ اطلاعات بیشتر در مورد افرادی که رزروشان دارای نقص است.
۶. بررسی نام افرادی که در لیست انتظار اتاق هستند و دادن حداکثر امکانات به آنها.
۷. بررسی و پیگیری اتاق‌های ثبت شده که میهمانان آنها نیامده‌اند.
۸. تماس با رزروکنندگان گروهی زیر ده اتاق برای اطمینان از صحت رزرواسیون.
۹. تنظیم فایل‌های رزرواسیون به‌طوری که کارکنان بخش فرانت آفیس به راحتی بتوانند به اطلاعات لازم دسترسی پیدا کنند.

اصطلاحات لازم در فرانت آفیس

LATE CHECK OUT	میهمان دیرتر از وقت معین اتاق را تخلیه کند
SKIPPER	میهمان بدون تسویه حساب هتل را ترک کرده
DOUBLE LOCKED	اتاقی که میهمان هزینه آن را پرداخت نکرده
VACANT	اتاق خالی است و آماده فروش
OCCUPIED	اتاقی که میهمان در آن اقامت دارد
DUE OUT	اتاقی که ممکن است روز بعد خالی شود
STAYOVER	میهمان بیش از زمان تعیین شده اقامت می‌کند
UNDERSTAY	میهمان پیش از زمان تعیین شده تخلیه می‌کند
DID NOT CHECK OUT	میهمان تسویه حساب نکرده، ولی هتل را ترک کرده است
OUT OF ORDER (OOO)	اتاقی که دارای نقص است
COMPLIMENTARY	میهمانی که هزینه‌اش توسط هتل پرداخت می‌شود
VACANT DIRTY	اتاق خالی که هنوز تمیز نشده است
DONT DISTURB PLS	میهمان درخواست عدم مزاحمت دارد
MAKE UP PLS	میهمان تقاضای مرتب کردن اتاق را دارد
SLEEP OUT	میهمانی که اتاق دارد ولی شب بیرون خوابیده است

مواردی که موقع رزرو باید رعایت شود

۱. ساعت، روز و تاریخ.
۲. اسامی تمام کسانی که درخواست رزرو دارند.



۳. نوع رزرو (همایش، گروهی، فردی).
۴. تاریخ و ساعت ورود و طول مدت اقامت میهمان.
۵. نام و آدرس رزروکننده.
۶. طریقه پرداخت و نام و نشانی فرد یا شرکتی که باید صورت حساب برای او ارسال شود.
۷. درخواست‌های ویژه حتی اگر جزئی باشد.
۸. نرخ اتاق و نوع سرویس.

شرح وظایف کارکنان کلیدداری

قسمت کلیدداری یا سرایداری که در رأس آن «پل کاپیتان» یا سرکلیددار وجود دارد، خدمات فراوانی را به میهمانان ارائه می‌دهد که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- مراقبت و آمارگیری و ثبت چمدان‌های میهمانان در مواقع ورود و خروج.
- ۲- ایجاد کلیدهای کارت برای میهمانان تازه وارد و دادن و پس گرفتن کلیدهای مکانیکی در موقع ورود و خروج.
- ۳- تعاون با میهمانانی که فارسی زبان نیستند و کمک به آنها در زمینه ترجمه بعضی موارد، بدون خروج از هتل.
- ۴- در هتل‌های بزرگ معمولاً دفتر خدمات مسافرتی وجود دارد و میهمان می‌تواند بلیط انواع مختلف حمل و نقل را از آنجا تهیه کند. ولی در هتل‌های کوچک قسمت کلیدداری وظیفه دارد در مورد تهیه بلیط تلفنی، اقدام کند. هتل‌هایی که تاکسی سرویس ندارند، این وظیفه توسط کلیددار انجام می‌شود.
- ۵- کمک کردن برای حمل چمدان‌ها پس از تحویل گرفتن کارت خروج از میهمان توسط چمدان‌برها.
- ۶- نظارت و هماهنگ‌کننده ساعات کاری چمدان‌برها.
- ۷- کمک به میهمانانی که تسویه حساب کرده و در حال خروج هستند.
- ۸- ترتیب دادن تورهای تفریحی برای میهمانان متقاضی.
- ۹- در صورت رسیدن نامه‌ها و فکس‌های میهمانان و رؤسای هتل، ارائه و توزیع آنها به محل یا اشخاص صحیح از دیگر وظایف قسمت کلیدداری است.
- ۱۰- تأیید بلیت‌های هواپیمایی میهمان در صورت درخواست.

www.gk-hotels.com



شرکت کلید طلایی

- ۱۱- نگهداری و مراقبت از چمدان‌های میهمانان در انبار مخصوص اسباب و اثاثیه که نزدیک پذیرش است.
- ۱۲- ارائه اطلاعات و راهنمایی مسافران در مورد هتل، شهر و کشور.
- ۱۳- تماس با میهمانانی که شخص یا اشخاصی به ملاقاتی آنها آمده و انجام راهنمایی‌های لازم.

پرستن‌های فصل

۱. صندوق‌دار مادر با صندوق‌داران قسمت‌های دیگر چه تفاوتی دارد؟
۲. وظیفه پذیرشگر در واحدهای اقامتی بدون ستاره چیست؟
۳. دو وظیفه از وظایف مدیر فرانت آفیس را بنویسید.
۴. مدیر اقامتی چه وظایفی دارد؟
۵. مدیر میز پیشخوان کیست؟
۶. پذیرشگر ارشد چه وظایفی دارد؟
۷. تماس نخست میهمان چه اهمیتی دارد؟
۸. اتاق مخصوص معلولین را چه می‌نامند؟
۹. به میهمانی که دیرتر از وقت معین اتاق را تخلیه کند چه اصطلاحی اطلاق می‌شود؟
۱۰. کلیدداری در هتل‌ها چه اهمیتی دارد؟



شرکت کلید طلایی

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- وجود سیستم صحیح نظارت
- نوع نظارت بر قسمت کلیدداری در ارائه اطلاعات به میهمان
- نقش نظارت ارتباطی فرانت آفیس با دیگر بخش‌ها
- نظارت صحیح بر پذیرش بیانگر تلاش برای پیشبرد امور است
- نظارت و هماهنگی ارتباط فرانت آفیس با بخش بازاریابی
- سیستم نظارت فرانت آفیس بر بخش خانه‌داری
- نظارت بر پذیرش و ارتباط آن با بخش‌های خوراک و نوشیدنی و ضیافت
- سیستم نظارتی ارتباطی بر پذیرش و بخش‌های مالی، مهندسی، امنیتی و منابع انسانی

درهایا ظایف فصل این نارتی رود فراوپرا ظف گلی نند:

۱. سیستم را تعریف کنند.
۲. در مورد سیستم نظارتی اظهارنظر کنند.
۳. از قسمتی که ارائه اطلاعات به میهمان می‌شود، آگاهی پیدا کنند.
۴. علت ارتباط فرانت آفیس و دیگر بخش‌ها را بدانند.
۵. به اهمیت نظارت بر پذیرش پی ببرند.
۶. به فن نظارت بر پذیرش آگاهی پیدا کنند.
۷. از ساعات مختلف کاری نظارت اطلاع حاصل کنند.
۸. از تعامل نظارتی بر بخش خانه‌داری مطلع شوند.
۹. نظارت پذیرش و ارتباط آن با بخش خوراک و نوشیدنی را بدانند.
۱۰. از الزام ارتباط نظارتی فرانت آفیس با بخش‌های دیگر آگاهی پیدا کنند.



شیوه نظارت بر بخش پذیرش

اگر مدیریت هر مکانی دارای سیستم باشد، اداره کردن آن مکان بسیار ساده، روان و صحیح ادامه می‌یابد. داشتن سیستم همراه با افراد کاربلد و توانمند نه تنها تسهیل در امور است، بلکه باعث گردش کار راحت و بدون دغدغه برای ناظر یا مدیر می‌شود. نظارت بر بخش پذیرش از وظایف مدیر فرانت آفیس است. فرانت آفیس یک بخش از بخش‌های مختلف هتل به شمار می‌رود که در هتل‌های پرستاره، مدیر کل اداره آن را به مدیر فرانت آفیس واگذار کرده و از او در مقابل امور مربوطه تعهد و مسئولیت‌پذیری می‌خواهد. در کار او دخالت نمی‌کند ولی نظارت عالییه خود را حفظ می‌کند. معمولاً در هتل‌های بزرگ مدیر کل، هفته‌ای یک بار با رؤسای قسمت‌ها جلسه برگزار می‌کند و ایرادها و مشکلات هفته‌ای که گذشته است را به بحث می‌گذارد و در نهایت راهنمایی‌های لازم را ارائه می‌کند. مدیر و ناظر به جای حضور در قسمت‌های مختلف و نظرخواهی از افراد، اگر به گزارش‌های صحیح، اعداد و ارقام و نظارت‌های نامرئی عنایت داشته باشد، آن قسمت مانند ساعت بدون دغدغه به کار خود ادامه خواهد داد. مدیر فرانت آفیس، معاون دارد و نیمی از کارها توسط او انجام می‌گیرد.



شرکت کلید طلایی

در هتل‌های کوچک پذیرشگر ارشد تمامی امور پذیرش را خود به تنهایی انجام می‌دهد. در هتل‌های بزرگ، نیازی نیست که مدیر فرانت آفیس یا معاون او در امور پذیرش دخالت کنند. افراد کار خود را نیک می‌دانند و سلسله مراتب رعایت می‌شود. هتل‌های موفق از افراد بدون تجربه کار ناآموخته استفاده نمی‌کنند و در ضمن آموزش را همواره در کنار کار خود فراموش نمی‌کنند و بر این باور هستند که هر کس در هر شرایطی نیازمند آموزش است. چند سال قبل خبرنگاری از پانصد شرکت بزرگ بین‌المللی و موفق که دارای تولیدات فراوانی بودند و در اکثر کشورهای جهان توزیع محصولات خود را داشتند، مصاحبه به عمل آورد. تمام مدیران عامل این شرکت‌ها به اتفاق عنوان کردند که همواره از افراد متخصص باتجربه در شرکت‌هایشان استفاده می‌کرده‌اند. یکی از افرادی که پشت میز پیشخوان انجام وظیفه می‌کند، صندوق‌دار است. او اگرچه تعامل زیاد با پذیرشگر دارد ولی تحت نظارت امور مالی است و کار خود را به نحو احسن انجام می‌دهد. اگر غیر از این باشد، نمی‌تواند در آن جایگاه دوام بیاورد. در پذیرش، زمانی که پذیرشگر ارشد در کار خود خیره باشد و

براساس شایسته سالاری استخدام شده باشد، به‌طور مسلم، امور تحت یک نظامی خاص اداره می‌شود که میهمان، پذیرشگر و مدیر قسمت، همه رضایت خاطرشان فراهم می‌شود.

تحلیل و شرح شغل

تحلیل شغل، فهرست‌بندی و شرح وظایف هر شغل مبنایی برای تشریح بی‌نقص آن فراهم می‌کند. تشریح شغل فهرستی از وظایف مورد نیاز است که باید به‌وسیله کارمند در جایگاهی ویژه انجام گیرد. گرچه تقریباً هیچ مثال و نمونه جهان‌شمولی برای صنعت هتل‌داری وجود ندارد، اما بعضی کارهای روزانه به‌طور خاص باید انجام شود. تحلیل شغل از این لحاظ سودمند است که به فرد این امکان را می‌دهد تا شرح وظایف را تهیه و رویه‌های روزانه را تعیین کند. این رویه‌ها همراه با نمونه مسئولیت‌ها و روابط، بین بخش‌های موجود در هر شغل، مبنای تشریح آن را تشکیل می‌دهد. در آینده این موضوع، ابزار مدیریتی سودمندی در تأمین جهت‌گیری و برنامه‌های آموزشی حرفه‌ای برای کارکنان خواهد شد. شرح وظایف در تضمین اینکه به هر نیروی جدید فرصت‌های موفقیت داده می‌شود، به بخش منابع انسانی هم کمک می‌کند. فهرست زیر نمونه شرح وظایف مدیر فرانت آفیس است:

ملاقات با حسابرس شب برای بررسی فعالیت‌های شب قبل، گوشزد کردن اختلاف‌ها در موازنه حسابرسی شب.	۷:۰۰ صبح
ملاقات با منشی رزرواسیون برای یادآوری رزروهای آینده جهت همان روز.	۷:۳۰
خوشامدگویی به کارکنان شیفت یک فرانت آفیس و انتقال اطلاعات از حسابرس شب و دفتر رزرواسیون، کمک به کارکنان فرانت آفیس در خروج میهمانان.	۸:۰۰
ملاقات با مدیر خانه‌داری برای شناسایی مشکلات بالقوه‌ای که کارکنان فرانت آفیس باید از آنها آگاه باشند.	۸:۳۰
ملاقات با مدیر بازاریابی و فروش برای طرح ایده‌هایی جهت برنامه‌های بالقوه در افزایش فروش و طرح جزئیات گروه‌ها با مدیر ضیافت. این گروه برای ضیافت‌ها و حساب‌های دفتری که مواردی برای اختلاف‌های صدور صورت‌حساب دارند، در هتل مورد بررسی قرار می‌گیرد.	۹:۰۰



ملاقات با سرآشپز برای آگاهی از نیازهای ویژه روزانه رستوران‌های گوناگون. این اطلاعات تایپ و بین اپراتورهای تلفن توزیع خواهد شد.	۹:۳۰
ملاقات با کارکنان فرانت آفیس جهت طرح اطلاعات عملیاتی مربوط به همان روز.	۹:۴۵
ملاقات با مدیر عامل برای طرح تأمین بودجه مالی بعد.	۱۱:۰۰
تنظیم برنامه هفته آینده و تهیه برنامه مقدماتی و لیست حقوقی	۱۲:۳۰ بعدازظهر
قرار نهار با مشتری تجاری شرکتی	۱:۳۰
مسدود کردن اتاق‌ها، ذخیره اتاق برای میهمانانی که رزرو کرده‌اند، و رزروهای گروهی با مسئول رزرواسیون.	۲:۱۵
بررسی اهداف بودجه جهت ماه آینده با همکاری مسئول مالی. دریافت نتیجه درباره اهداف بودجه از ماه گذشته، بررسی پیشرفت بازرسی و آماده‌سازی اتاق‌ها با خانه‌داری	۲:۳۰
بررسی پیشرفت تعمیرات لوله‌کشی طبقات با مهندس تأسیسات.	۲:۴۵
خوشامدگویی به کارکنان شیفت ۲ فرانت آفیس و انتقال اطلاعات درباره رزرواسیون، تخصیص اتاق، موجودی اتاق و...	۳:۰۰
همکاری با کارکنان فرانت آفیس در زمان ورود گروه گردشگران.	۳:۱۵
مصاحبه با دو نفر متقاضی برای سمت‌های پذیرشگری در فرانت آفیس.	۴:۰۰
کمک به کارکنان فرانت آفیس هنگام ورود میهمانان.	۴:۴۵
بررسی مقالات تجاری درباره اختیارات کارکنان.	۵:۱۵
انتقال اطلاعات جاری مربوط به حسابرسی شب به حسابرس شب توسط تلفن.	۵:۴۵
بررسی امنیت اطلاعات مربوط به پوشش امنیتی با مدیر مربوطه	۶:۰۰
تهیه برنامه «فهرست کارها» برای روز بعد.	۶:۴۵
این شرح وظایف نشان می‌دهد که مدیر فرانت آفیس برنامه‌ای پر مشغله در رابطه با مشارکت فعال و عملی با کارکنان فرانت آفیس و ارتباط با رؤسای بخش‌های مختلف هتل دارد. مدیر فرانت آفیس باید بتواند درآمدها و هزینه‌های مربوطه را پیش‌بینی، محاسبه و با مشتریان بالقوه تجاری تعامل نماید.	



تشریح شغل، ابزار مدیریتی کارآمدی است، زیرا وظایف و مسئولیت‌های مورد انتظار از دارنده آن را تشریح می‌کند.

این رهنمودها به فرد امکان می‌دهد تا اصول مدیریتی را در ایجاد بخش کارآمد فرانت آفیس به کار ببندد و نیز فرد را جهت کاربرد تجربیات قبلی و دانش نظری برای انجام وظایف خود به تلاش و مبارزه بکشانند.

فن نظارت

بررسی فن نظارت کارکنان، مطالعه چندین جلد کتاب و کسب سال‌ها تجربه را می‌طلبد. متخصصان مدیریت، پیچیدگی‌های نظارت بر کارکنان را تحلیل کرده‌اند. بعضی از دوره‌های دیگر مدیریت، این مسئولیت خطیر را به تفصیل بیان می‌کند. این فصل، چند مفهوم را پوشش می‌دهد که در ایجاد سبک نظارت به شما کمک خواهد کرد. اولین گام در ایجاد سبک مدیریت، بررسی این سمت در بافت تیم مدیریت است.

به شما به‌عنوان مدیر فرانت آفیس مسئولیت‌های معین اختصاص داده شده است و حوزه‌های خاص از اختیارات، تفویض می‌گردد. این حیطه‌ها ویژه مشارکت، رشد و محدودیت‌ها در تیم مدیریت می‌باشد. گرچه این بررسی‌ها در تیم مدیر، ساده به نظر می‌رسد، قطعاً در تشریح عملکرد مورد نظر مدیریتی سودمند خواهد بود. مدیر در اوایل شغل جدیدش باید اهداف شغلی شخصی با این سازمان را بررسی نماید. مبادی ورودی به جایگاه مدیر عامل گرچه بلند پروازانه است ولی کمک می‌کند تا او اهداف را تشریح و درک کند که کدام حیطه‌های هتل بیشتر تجربه و دانش عملی در اختیار او می‌گذارد. بعد از اینکه شما حوزه مشارکت و برنامه پیشرفت خود را تشریح نمودید، می‌توانید تصمیم بگیرید که چگونه به بهترین نحو تیم را به‌سوی موفقیت مالی و رشد شخصی راهبری کنید.

اولین مفهومی که ناظر جدید باید مطرح کند، ایجاد انگیزه و تشویق کارکنان است. چه عاملی به هر کارمند کمک می‌کند تا وظایفش را به بهترین نحو انجام دهد؟ پاسخ، تأکید جداگانه به هر کارمند، است. افراد مختلف با انگیزه‌های گوناگون تشویق می‌شوند. شخص جوانی که شیفت دو (۱۱:۰۰-۳:۰۰ شب) را ترجیح می‌دهد حتماً با سبک زندگی‌اش بهتر هماهنگی دارد و امکان کار در شیفت اول، وی را تشویق نخواهد کرد و برایش جذاب نخواهد بود. ممکن است کمک هزینه تحصیلی برای فارغ‌التحصیل فوق دیپلمی که می‌خواهد تحصیلات چهار ساله‌اش را ادامه دهد نوعی تشویق باشد. همین امر برای کسی



شرکت کلید طلایی

که به تحصیلات عالی علاقه‌مند نیست چندان معنایی ندارد. ارتقا معمولاً به کارمندی داده می‌شود که استحقاق آن را داشته باشد. کارکنان بدون انگیزه و هدف که برای رفع تکلیف و صرفاً جهت کسب درآمد موقت در قسمتی کار می‌کنند، مستحق ارتقا نیستند. لازمه قرار گرفتن در جایگاه بالاتر عشق و علاقه است. این چالش‌هایی مدیر است که کشف کند چگونه هر کدام از کارکنانش را تشویق نماید. مدیر با استفاده از این دانش می‌تواند نه تنها علایق کارمند را بهتر ارتقا بخشد، بلکه به موازات آن منافع هتل را نیز افزایش دهد. مسئولیت نظارتی دیگر، نیل به موازنه میان شخصیت‌های گوناگون در محیط کار گروهی است. این وضعیتی ثابت، پایدار و در حال تکوینی است. اغلب، ناظر جدید فرصت ارزیابی رابطه هر کارمند با دیگران در گروه را ندارد، در هر حال این پویندگی‌ها برای تثبیت محیط گروهی مثبت و کارآمد، اهمیت کلیدی دارد. کارکنان فرانت آفیس ممکن است با رئیس جدید بر سر جایگاه و سمت خود چانه بزنند. این وضعیت معمول را باید به‌عنوان بخشی از کار مدنظر قرار داد. وقتی ناظر جدید خود را قادر و شایسته نشان دهد، وی می‌تواند نظارت امور روزانه را به عهده بگیرد.

کارکنان برای درک واکنش مدیر جدیدشان تحت شرایط اضطرار به این موقعیت نیاز دارند. آنها همچنین می‌خواهند مطمئن شوند که ناظرشان با مدیریت عالی، حامی آنها است. تمام ناظران جدید به همین روش آزموده می‌شوند. این چالش نباید شما را ناامید کند، بلکه شما باید از آن به‌عنوان اولین چالش استقبال کنید تا آماده رویارویی با بقیه آنها بشوید، چالش‌هایی که زیاد هم هستند. بعد از پی بردن به اینکه چه برخوردها و تضادهای شخصیتی در میان کارکنان وجود دارد، مدیر باید نسبت به نقاط ضعف و قوت آنها واقع‌گرا باشد.

چه کسی رهبر غیررسمی گروه است؟ چه کسی مخل است؟ چه کسی شاکی است؟ او باید بداند احتمالاً بقیه تیم هم در دیدگاه‌های عینی کارکنان شریک می‌گردند.

اغلب، کارکنان از نقایص و کمبودهای همکاران خود به خوبی آگاه هستند. آنها همچنین می‌دانند که برای خروج کامل میهمان از هتل و ثبت ورود میهمانان کنوانسیون سه ساعت بعد، می‌توانند به چه کسی اعتماد کنند. رهبر غیررسمی گروه می‌تواند در انتقال ایده‌های مهم به ناظر کمک کند. بعضی ناظران به این‌گونه سازگاری با کارکنان واکنش منفی نشان می‌دهند. واکنش آنها مبتنی بر این فرضیه است که ناظر در تمام آنچه در فرانت آفیس می‌گذرد حرف اول و آخر را می‌زند. البته اقتدار مهم است، لیکن هر ناظری که



بخواهد اقتدار خود را حفظ کند و از کارکنان بخواهد تا اهداف را محقق سازند باید پیوسته استراتژی خود را بررسی و اصلاح کند. آموزش کافی پرسنل، شغل ناظر را بسیار ساده‌تر می‌کند. وقتی برنامه‌ریزی آموزشی، اجرا و تقویت گردد، خطاهای انسان به حداقل می‌رسد. آموزش حین کار، (آموزش کارمند همزمان با ارائه محصول یا خدمات) و آموزش ویدئویی، روش‌هایی عالی برای تشریح این‌گونه وظایف هستند.

این روش‌ها نه تنها برای نشان دادن مهارت‌ها مفید هستند، بلکه برای ابلاغ اهداف مالی، اهداف هتل‌داری و ارائه خدمات و خصیصه‌های فردی هتل و افرادی که در آن کار می‌کنند هم سودمند هستند. کارکنان همواره نیازهای برنامه‌ریزی ویژه و نیز درخواست‌های دیگر مرتبط با شغل خود را دارند و ناظران باید سعی بر سازگاری و انطباق آنها نمایند. کارمند جدیدی که ۴-۶ ماه قبل از پذیرش سمت در فرانت آفیس تعهداتی را پذیرفته، بر توجهات ناظر ارج می‌نهد و پاسخ نیکویی به آنها می‌دهد. فردی که می‌خواهد به دلیل مشکلاتی با شخصی دیگر در شغل خود، شیفتش را عوض کند ممکن است صرفاً به این توصیه نیاز داشته باشد که چگونه با آن شخص کنار بیاید. این افراد ممکن است گروه خوبی را تشکیل بدهند اما باید صبوری و توانایی تحمل یکدیگر را داشته باشند. کارمند با سابقه‌ای ممکن است از شما بپرسد که چگونه می‌تواند دیگران را تحمل کند. کارمند با سابقه‌ای ممکن است از شما بپرسد که چگونه می‌تواند در سازمان پیشرفت کند، در حالی که انجام کار خوب زمان می‌برد. بنابراین شما به نیازهای آنها گوش دهید.

درخواست‌های آنها ممکن است منطبق با نیازهای شغلی، مشکلات شما را هم حل کنند. مثلاً کارمند فرانت آفیس که به درآمد بیشتر نیاز دارد ممکن است درخواست اضافه کاری کند. برای این کارمند ممکن است فرصتی پیش بیاید که جای خالی کارمند دیگری که بیمار یا در مرخصی است را پر کند. مسئولیت ارتباطات با هتل معمولاً به عهده فرانت آفیس است. از دید میهمانان، این بخش مرئی‌ترین بخش هتل است. در بخش‌های گوناگون هتل این استنباط وجود دارد که انتقال اطلاعات به میهمانان به بهترین روش از طریق فرانت آفیس انجام می‌شود. وقتی این‌گونه اطلاعات به میهمانان نمی‌رسد، اغلب فرانت آفیس است که بار سنگین نارضایتی آنان را به هنگام خروج تحمل می‌کند. فرایند ارتباط هر چه نظامندتر باشد، برای همه بهتر است. مثلاً پیام‌هایی که مربوط به شیفت بعدی کارکنان فرانت آفیس می‌شود را می‌توان در دفتر پیام ثبت نمود. این دفتر، کلاسوری است که کارکنان فرانت آفیس هر شیفت می‌توانند در آن گزارش‌های مهم را یادداشت نمایند.



این ابزار ارتباطی برای آگاه نگه داشتن کل پرسنل فرانت آفیس از افزایش‌ها، تغییرات و حذف اطلاعات و فعالیت‌هایی که عملکرد فرانت آفیس را متأثر می‌سازند، بسیار حیاتی است. افزون بر آن، اوراق عملکرد روزانه که رویدادهای برنامه‌ریزی شده در هتل و به‌روزرسانی آنها را ثبت می‌کند، باید طبق روال به فرانت آفیس تحویل داده شود.

تابلوی راهنمای روزانه، بولتن الکترونیکی که در تلویزیون داخل اتاق میهمان یا در فضاهای عمومی موجود است معمولاً به‌وسیله فرانت آفیس نظارت و نگهداری می‌شود. میهمانی که درباره اتاق خود شکایت دارد باید شکوایه خود را به شخص مربوطه ارجاع دهد. آنگاه شکایت به‌وسیله یکی از کارکنان، مدیر فرانت آفیس، عضوی از کارکنان خانه‌داری، خانه‌دار، عضو گروه نگهداری یا مدیر نگهداری بررسی می‌شود تا از رسیدگی به آن یقین حاصل گردد.

درخواست‌ها درباره خدمات هتل، رزرواسیون، حساب‌های دفتر شهری (مجموعه‌ای از حساب‌های دریافتی میهمانان ثبت‌نام نشده که از خدمات هتل بهره‌مند می‌شوند)، حساب‌های پرداختی، مسابقات برنامه‌ریزی شده و پیام‌های میهمانان ثبت‌نام نشده، تنها بخشی از درخواست‌های بسیار برای اطلاعات را تشکیل می‌دهد. از کارمندان فرانت آفیس و متصدیان تلفن انتظار می‌رود که پاسخ‌های این پرسش‌ها یا افرادی که باید به آنها مراجعه نمود را بدانند. قدری از این توصیه مبتنی بر تجربه شخصی من است. یکی از شغل‌هایی که من به‌عنوان کارمند فرانت آفیس مسئول آن بودم راه‌اندازی کار با سوئیچ برد بود. این شغل واقعاً تنش‌زا و در هر تماس، نیازمند صحت و درستی بود. یافتن درست رئیس بخش برای پاسخ به درخواست فرد تماس گیرنده و تضمین و حصول یقین از اینکه پیام‌ها به میهمانان می‌رسد، تنها دو وظیفه در میان وظایف بسیاری هستند که ایجاب می‌کند هر لحظه شخصی بر سر پست خود باشد. اگر پیامی اشتباه انتقال یابد یا اگر کارمندی نتواند فرایند ارتباط را کامل کند، این موضوع در شأن میهمان نخواهد بود. روش‌های به‌کارگیری مفاهیم تفویض اختیار به کارکنان باید مدنظر مدیر فرانت آفیس باشد. مدیر امروزی فرانت آفیس برای مدیریت نیروی کاری که هر روز خدمات هتل‌داری را ارائه می‌کند در این حوزه حیاتی نیاز به آموزش و تجربه گسترده دارد. تضمین اینکه کارمند می‌تواند بدون تأیید پیوسته از طرف ناظر، کار را هدایت کند، نوعی تفویض اختیار است. تسلط بر نحوه تفویض اختیار مستلزم آن است که ناظر، کارکنان را آموزش داده و از صبر و شکیبایی زیادی برخوردار باشد.



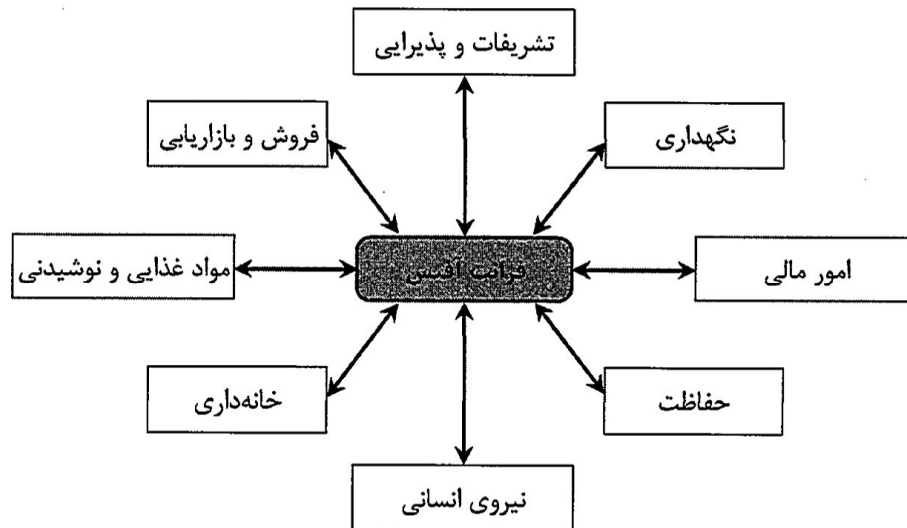
کارکنانی که در تمام مسائل به نظارت عادت کرده‌اند ممکن است نتوانند سریعاً با محیط کاری که مستلزم تفکر مستقل جهت رویارویی با چالش‌ها است سازگار شوند.

نقش نظارتی ارتباطی فرانت آفیس با بخش‌های دیگر

فرانت آفیس نقش محوری در ارائه خدمات هتل‌داری به میهمانان ایفا می‌کند و محیط را برای دیداری مطبوع آماده می‌کند. میهمانانی که اغلب باید برنامه‌های کاری یا تفریحی خود را در محیطی ناآشنا، انجام دهند تمایل دارند بدانند در محیط جدید با چه کسانی، چه چیزهایی، چه زمان‌هایی، چه مکان‌هایی و چگونه برخورد می‌نمایند. درخواست اطلاعات اغلب از پادو، متصدی سوئیچ برد، کارمند فرانت آفیس، صندوق‌دار یا دربان شروع می‌شود زیرا این کارکنان از دید میهمانان مرئی‌ترین و آگاه‌ترین افراد تلقی می‌شوند. باور بر این است که این کارکنان نبض سازمان و جامعه را در دست دارند. پاسخ‌های آنان به درخواست‌های میهمانان برای ارائه اطلاعات درباره حمل‌ونقل عمومی، مکان تجهیزات هتل، رخدادهای ویژه در جامعه و... نشان می‌دهد که هتل تا چه حد آنها را برای این نقش مهم آماده کرده است. مدیران فرانت آفیس باید نقشی فعال در جمع‌آوری اطلاعات مورد علاقه میهمانان به عهده بگیرند و نیز باید در ایجاد و بسط روش‌های تأمین این اطلاعات برای فرانت آفیس فعال باشند. روابطی که مدیر فرانت آفیس با دیگر مدیران بخش و کارکنان آنها برقرار می‌کند برای جمع‌آوری اطلاعات جهت میهمانان بسیار مهم و حیاتی است. بسط روابط شخصی مثبت بخشی از فرایند ارتباط است، اما نمی‌توان برای تضمین انتقال اطلاعات صحیح و بروز بر روابط اتکا نمود. مدیر فرانت آفیس چگونه ارتباط مؤثر میان بخش‌ها را تشویق می‌کند؟ این فصل اطلاعاتی مناسب به شما که شغل حرفه‌ای خود را شروع می‌کنید ارائه می‌نماید. لازم به یادآوری است که این مبحث در مورد ارتباط درون بخش‌ها نیز کاربرد دارد. شکل ۱-۳، بخش‌های داخلی هتل را نشان می‌دهد که با فرانت آفیس تعامل دارند. برای نشان دادن ارتباط زیاد میان بخش‌ها، فرانت آفیس در مرکز شکل است. این خطوط مبتنی بر دستوراتی است که به هر بخش داده می‌شود تا خدمات را به شکل اتاق‌های تمیز، وسایلی که درست کار می‌کنند، محیط ایمن، غذا و نوشیدنی مطبوع، خدمات غذاخوری کارآمد، سازمان‌دهی حرفه‌ای، ارائه خدمات در قبال وظایف برنامه‌ریزی شده و نیز حسابداری صحیح هزینه‌های میهمانان و... تأمین کند. این اهداف کلی در سازمان‌دهی عملیات مدیران بخش و تحقق اهداف عمومی ارائه خدمات حرفه‌ای به آنها کمک می‌کند. بنابراین



تلاش‌های پیوسته برای مدیریت کارکنان، مواد و مصالح، روش‌ها و مهارت‌های ارتباطی جهت تأمین محصولات و خدمات قابل پذیرش لازم است.



شکل ۱-۳. فرانت آفیس به‌عنوان تصفیه خانه فعالیت‌های ارتباطی عمل می‌کند

منبع: باردی، ۲۰۱۰

تعامل فرانت آفیس با بخش‌های دیگر داخل هتل

کارکنان فرانت آفیس با همه بخش‌های هتل، شامل بازاریابی و فروش، خانه‌داری، غذا و نوشیدنی، ضیافت، امور مالی، نگهداری، امنیت و منابع انسانی تعامل دارند. هر یک از این بخش‌ها پیوند ارتباطی واحدی با کارکنان فرانت آفیس دارند. فرانت آفیس هتل‌های مختلف در ۲۴ ساعت شبانه‌روز نماینده خدمات هتل‌داری برای آن سازمان است. میهمانان به احتمال بسیار زیاد برای ارتباط با کارکنان بخش‌های دیگر به‌سوی فرانت آفیس می‌روند. همان‌طور که بخش‌های مختلف را بررسی می‌کنید، سعی کنید نقش فرانت آفیس در ارتباط با قسمت‌های دیگر را به درستی درک نمایید.

همان‌گونه که در شکل ۱-۳ نشان داده شده است، فرانت آفیس تصفیه خانه‌ای برای فعالیت‌های ارتباطی است. اعضای تیم فرانت آفیس باید بدانند که درخواست‌های میهمانان را به چه کسی ارجاع کنند تا آنها را برآورده سازد. آنها این شیوه را با برنامه آموزشی کامل، درباره خط‌مشی و رویه‌های داخلی و مراقبت پیوسته در ارائه خدمات به میهمانان فرا می‌گیرند.



بخش بازاریابی و فروش

بخش بازاریابی و فروش در تأمین اطلاعات درباره سوابق یا جزئیات ورود هر میهمان به فرانت آفیس متکی است. بعضی از اطلاعات جمع‌آوری شده مبتنی بر کد منطقه، دفعات ورود، وابستگی شرکتی، نیازهای ویژه، رزرو اتاق‌های خالی و فعالیت در رسانه‌های اجتماعی مانند پیام‌گذاری در فیس‌بوک، توئیتر و بازدید از وبسایت‌ها و یوتیوب است. تأثیر مثبت مردم در وهله اول، انتقال پیام‌ها و انجام درخواست‌های میهمانانی که برای ملاقات‌ها، سمینارها و ضیافت‌ها به هتل می‌آیند، وظیفه فرانت آفیس است. سابقه میهمان منبع ارزشمند بازاریابی و فروش است که در آن اطلاعات ثبت شده درباره میهمان به‌منظور رقابت‌های بازاریابی، بسط تبلیغات، تهیه برچسب‌های پستی و انتخاب رسانه‌های مناسب تبلیغات به کار می‌رود.

کارکنان فرانت آفیس، همگی باید تلاش کنند تا این پایگاه اطلاعاتی مستمر و درست نگهداری شود. فرایند تکمیل رزرو مراسم‌های ویژه (مانند مجلس عروسی، کنوانسیون یا سمینار) به فراهم بودن اتاق‌های خالی برای میهمانان بستگی دارد. برای تضمین اینکه هتل بتواند تعداد مورد انتظار میهمانان را اسکان دهد، احتمالاً لازم است فهرست‌های اتاق‌های موجود ۳ یا ۶ ماه یا حتی یک سال دیگر مورد بررسی قرار گیرد. پایگاه اطلاعاتی اتاق‌های موجود به‌وسیله فرانت آفیس در سیستم مدیریت هتل نگهداری می‌شود.

تماس اولین مشتری با بخش بازاریابی و فروش معمولاً از طریق سوئیچ برد هتل انجام می‌گیرد. متصدی کارآمد سوئیچ برد که خوش‌مشرب و نسبت به عملیات و پرسنل هتل کاملاً آگاه است اولین تأثیر خوب را به‌جا می‌گذارد و این پیام را به ارباب رجوع انتقال می‌دهد که هتل قابلیت‌هایی خاص دارد. وقتی نهایتاً میهمانان جهت انجام کار خود وارد هتل می‌شوند معمولاً اولین تماس واقعی با هتل را از طریق کارکنان فرانت آفیس برقرار می‌کنند. مدیر فرانت آفیس که مسئول تعیین ناظر ضیافت و انتقال اطلاعات به کارکنان خود هست، به کارکنان خود، چگونگی ارائه خدمات مختلف هتل به میهمان را آموزش می‌دهد. پیام‌ها برای بخش بازاریابی و فروش^۱ باید کامل، درست و سریع انتقال یابد. در نهایت وظیفه اصلی این بخش فروش اتاق به گروه‌ها است.



بخش خانه‌داری

خانه‌داری و فرانت آفیس درباره وضعیت و گزارش اتاق‌ها و آماده بودن آنها با یکدیگر در ارتباط هستند.

وضعیت اجاره اتاق را می‌توان با تعاریف ارتباطی زیر تشریح نمود:

- ◆ تمیز یا آماده: اتاق آماده اسکان است.
- ◆ اشغال شده: میهمان یا میهمانانی در اتاق اسکان یافته‌اند.
- ◆ اقامت بیش از حد: میهمان در روز جاری اتاق را تحویل نخواهد داد.
- ◆ تمیز نیست یا در نوبت نظافت است: میهمان خارج شده است، اما کارکنان خانه‌داری اتاق را برای اسکان مرتب نکرده‌اند.
- ◆ خارج از سرویس: به دلیل هر گونه نقص، اتاق آماده اسکان نمی‌باشد.



شرکت کلید طلایی

خانه‌داری و فرانت آفیس در مورد جزئیات تعداد بالقوه اتاق (گزارش تعداد میهمان‌های ثبت شده در هتل)، مسائل امنیتی و درخواست‌های تسهیلات (اقلام بهداشت شخصی مانند شامپو، خمیردندان، محلول شستشوی دهان، تجهیزات برقی) نیز با یکدیگر تماس دارند. گزارش وضعیت اتاق به صورت حضوری در هتلی که سیستم مدیریت (PMS) را به کار نمی‌برد انجام می‌شود.

در چنین هتل‌هایی دیدار خانه‌داری با کارکنان فرانت آفیس به صورت ساعتی یا دو بار در ساعت انجام می‌شود. گزارش رسمی وضعیت اتاق‌ها در پایان روز با گزارشی که خانه‌داری تهیه می‌کند و وضعیت اسکان اتاق‌ها (خالی، اشغال شده یا خارج از سرویس) را فهرست می‌نماید، به انجام می‌رسد. گاهی حتی گزارش منظم وضعیت اتاق هم کافی نیست؛ چراکه میهمانان ممکن است بی‌صبرانه منتظر ورود به اتاق باشند. در این مواقع، پذیرشگر باید برای تعیین زمان تکمیل سرویس اتاق به ناظر طبقات تلفن بزند. معمولاً تکیه خانه‌داری بیشتر بر پیش‌بینی اجاره اتاق‌ها است که یک گزارش هفتگی است و توسط مدیر فرانت آفیس تهیه و توزیع می‌شود و نشانگر تعداد مورد انتظار خروج‌ها و ورودهای بدون رزرو، اقامت‌های بیش از حد و عدم حضور میهمان است. بدین ترتیب وظایف کارکنان معلوم می‌گردد. توزیع به موقع گزارش پیش‌بینی اجاره اتاق‌ها در برنامه‌ریزی مرخصی‌های شخصی کارکنان و روزهای تعطیلی به مدیر خانه‌داری کمک می‌کند. فرانت آفیس برای

گزارش اوضاع غیرمعمول که ممکن است نشانگر اختلال در امنیت میهمانان باشد نیز به گزارش خانه‌داری اتکا می‌نماید. مثلاً اگر خانه‌دار مرد یا زن، متوجه میهمانان ثبت نشده در یک طبقه یا صدای همهمه در اتاق بشود، باید این اختلال‌های بالقوه امنیتی را به فرانت آفیس گزارش دهد. کارکنان فرانت آفیس هم به نوبه خود این اطلاعات را به مقام مسئول در هتل یا مسئولان خارج از هتل گزارش می‌کنند.

مدیر فرانت آفیس ممکن است به کارکنان خود و متصدیان سوئیچ برد دستور دهد که برای بررسی فعالیت‌ها در طبقات، به‌طور متناوب با ناظران طبقات تماس بگیرند. درخواست‌های میهمانان برای تسهیلات ویژه یا اضافی و تدارکات اتاق‌های میهمانان می‌تواند از فرانت آفیس شروع گردد. انتقال سریع درخواست‌های میهمان برای پتوی اضافی، حوله، صابون و شامپو به خانه‌داری بسیار مهم و نهایت ارائه خدمات هتل‌داری است. مثال‌های بیشتر ارتباط و تماس‌های بین بخش خانه‌داری و فرانت آفیس در ادامه ذکر می‌گردد.

بخش غذا و نوشیدنی

ارتباط بین بخش غذا و نوشیدنی و فرانت آفیس بسیار مهم است. حواله‌ها (فرم‌هایی برای انتقال هزینه‌ها به حساب میهمانان) برای تحویل پیام‌ها و تأمین اطلاعات درست به کار می‌رود. فعالیت‌های ارتباطی همچنین شامل موارد زیر است:

گزارش تعداد پیش‌بینی شده اتاق‌ها، تخمین تعداد میهمانانی که انتظار می‌رود بر مبنای فعالیت‌های اسکان قبلی ثبت شوند و رسیدگی به درخواست‌ها برای مبالغ پرداختی، فرم‌هایی که جهت نشان دادن مبالغ پرداخت شده به صندوق‌دار از جانب میهمان یا کارمند هتل به کار می‌رود. این خدمات حیاتی به مدیر غذا و نوشیدنی، مدیر رستوران یا مسئول ضیافت کمک می‌کند تا بیشتر در جریان وضعیت عمومی کارها باشند. پیام‌های دریافتی برای مدیر غذا و نوشیدنی و سرآشپز اجرایی از فروشندگان و دیگر نمایندگان صنایع، برای عملیات کاری بخش غذا و نوشیدنی مهم هستند. اگر به متصدی سوئیچ برد دستوراتی برای جداسازی تماس گیرندگان داده شود (مثلاً زمانی که به دلیل مشغله زیاد یا جلساتی با کارکنان نباید در کار سرآشپز اجرایی اختلال ایجاد نمود یا فروشندگانی که سرآشپز به آنها علاقه‌ای ندارد)، پیام‌های مهم می‌توانند در اولویت قرار بگیرند.



بخش ضیافت

انجام درست وظایف بخش ضیافت که اغلب ترکیبی از وظایف بخش بازاریابی و فروش و غذا و نوشیدنی می‌باشد، مستلزم آن است که فرانت آفیس اطلاعاتی درباره رویدادهای برنامه‌ریزی شده و قیمت آنها به میهمانان ارائه نماید. کارکنان فرانت آفیس همچنین می‌توانند تابلوی اعلامیه‌های روزانه شامل: فهرست فعالیت‌های داخلی هتل (زمان، گروه و تخصیص اتاق)، بنر، سردر، تابلوی پیام‌ها که شامل لوگوی هتل و فضایی برای پیام‌ها می‌باشد را تهیه کنند. از آنجایی که اغلب میهمانان ضیافت ممکن است با هتل آشنایی نداشته باشند، فرانت آفیس مرکز ارتباط میهمانان با هتل است. نصب آگهی‌های روزانه بر روی تابلوی اعلانات یا بولتن الکترونیکی، اطلاعاتی درباره رویدادهای برنامه‌ریزی شده گروهی در اختیار میهمانان و کارکنان می‌گذارد. تهیه اعلامیه سردر ممکن است شامل پیام‌های تبریک، استقبال، تبلیغات فروش یا دیگر پیام‌های مهم باشد. در بعضی هتل‌ها، یکی از کارمندان فرانت آفیس جهت انتقال پیام مورد نظر با بخش بازاریابی و فروش تماس می‌گیرد. معمولاً میهمانی که برای ضیافت به هتل می‌آید و با محیط ناآشنا است از فرانت آفیس درخواست راهنمایی می‌کند. ممکن است این خدمت در کل، ناچیز به نظر برسد اما برای میهمان سردرگم بسیار حیاتی است. کارمند فرانت آفیس باید بداند که چگونه میهمانان را به اتاق‌های ویژه جلسات یا فضاهای پذیرایی راهنمایی کند. کارکنان فرانت آفیس باید آماده تأمین اطلاعات برای فعالیت‌های کلیه بخش‌ها در هتل باشند.

شخصی که مسئول پرداخت صورت‌حساب‌های رویدادی ویژه می‌باشد، نیز برای تسویه حساب‌های دفتری به سراغ فرانت آفیس خواهد رفت. اگر مسئول ضیافت در دسترس نباشد تا خود شخصاً صورت‌حساب کار یا فعالیت مورد نظر را ارائه نماید، کارمند فرانت آفیس باید درباره ویژگی‌های هزینه‌های غذا و نوشیدنی، پاداش و انعام، هزینه‌های اجاره، روش پرداخت و... مطلع باشد.

مسئول امور مالی

کنترل‌کننده برای تهیه خلاصه روزانه تراکنش‌های مالی از طریق حسابرسی شب به کارکنان فرانت آفیس اعتماد می‌نماید. این اطلاعات برای اندازه‌گیری توانایی مدیریت در تأمین اهداف بودجه هم به کار می‌رود. چون فرانت آفیس داده‌های مالی را برای صدور



صورت حساب و نگهداری دفاتر کارت اعتباری در اختیار کنترل کننده می گذارد. این دو بخش باید هزینه ها و پراختها را از طریق سیستم مدیریت هتل انتقال دهد. اطلاعات تهیه شده به وسیله فرانت آفیس نخستین گام لازم در فرایند حسابداری میهمان و مجموعه داده های مالی برای کنترل کننده است. بدون ثبت روزانه درست به وسیله کارکنان فرانت آفیس و بدون حسابرسی شب، کنترل کننده، ارقامی در اختیار ندارد تا گزارش هایی برای مالکان، مدیر عامل و ناظران تهیه کند. ممکن است انتظار داشته باشید که این ارتباط به صورت گزارش کتبی باشد، لیکن بخش های فرانت آفیس و کنترل کننده اغلب ارتباط شفاهی دارند. آنها برای ارائه خدمات به میهمانان دغدغه مشترکی دارند و زمانی که مسائل مالی در میان باشد، بحث شفاهی نیز وجود دارد. اما هرگز نباید فراموش کرد که صحیح ترین روش، بخصوص در امور مالی، اسناد مکتوب است.

بخش نگهداری یا مهندسی

بخش نگهداری یا مهندسی و فرانت آفیس درباره وضعیت اتاق ها و درخواستها برای خدمات نگهداری با یکدیگر در رابطه هستند. کارکنان بخش تعمیرات باید وضعیت اجاره اتاق را قبل از رسیدگی به مشکلات لوله کشی، گرمایشی یا تهویه بدانند. اگر اتاقی رزرو شود، این دو بخش برنامه زمانی را تهیه می کنند تا میهمان به محض ورود، اتاق خود را تحویل بگیرد یا اتاق دیگری به او اختصاص یابد. تشریک مساعی بهترین راه حل برای شرایط سخت است. همچنین، درخواست های میهمان برای تعمیر گرمایش، تهویه ها، لوله کشی، تلویزیون و مبلمان اتاق به فرانت آفیس ارسال می گردد که آنها این درخواستها را به بخش تعمیر و نگهداری انتقال می دهند. کارمند فرانت آفیس باید برنامه تعمیرات را دنبال کند و میهمانان را در جریان روند تعمیرات قرار دهد.

بخش امنیتی

ارتباط بین بخش امنیتی و فرانت آفیس در ارائه خدمات هتل داری به میهمانان بسیار مهم است. این بخش ها همکاری نزدیکی در تأمین و حفظ امنیت میهمانان با یکدیگر دارند. اقدامات حفاظت در برابر آتش سوزی و سیستم های ارتباط اضطراری و نیز روش هایی برای پیگیری پیوسته مسائل امنیتی میهمانان مستلزم همکاری این بخش ها است. پس از حادثه



۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱، ماهیت امنیتی که هتل‌ها برای میهمانانشان فراهم می‌کنند، تغییر کرده است. همه اعضای گروه فرانت آفیس باید مراقب افرادی باشند که میهمان هتل نیستند و باید موارد غیرطبیعی و مشکوک را به بخش امنیتی گزارش کنند. این دید حرفه‌ای به فرانت آفیس امکان می‌دهد که بخش امنیت را پشتیبانی نماید.

بخش مدیریت منابع انسانی

بخش مدیریت منابع انسانی ممکن است به کارکنان فرانت آفیس به‌عنوان پل ارتباطی با متقاضیان کار، اتکا نماید و حتی از فرانت آفیس بخواهد که آنها را گزینش کند. بعضی مدیران منابع انسانی برای توزیع فرم‌های درخواست و دیگر اطلاعات مربوط به متقاضیان کار، به فرانت آفیس متکی هستند.

متقاضی استخدام می‌تواند جهت مراجعه به مسئول کارگزینی از فرانت آفیس درخواست راهنمایی کند. بخش مدیریت منابع انسانی نیز ممکن است جهت گزینش داوطلبان، رهنمودهایی برای کارمند فرانت آفیس تهیه کند. این رهنمودها ممکن است مسائلی مربوط به بهداشت شخصی، تحصیلات، تجربه و وضعیت تابعیت شخص متقاضی را پوشش دهد. این اطلاعات به مدیران اجرایی در بخش مدیریت منابع انسانی کمک می‌کند تا با شخص متقاضی کار مصاحبه کنند.



شرکت کلید طلایی

بررسی‌های فصل

۱. تعریف سیستم چیست؟
۲. آیا وجود سیستم برای نظارت الزامی است؟ چرا؟
۳. میهمان از چه افرادی در هتل ممکن است کسب اطلاعات کند؟
۴. یک پذیرش خوب چه نظارتی را باید داشته باشد؟
۵. چگونگی نظارت بین فرانت آفیس و بازاریابی را بنویسید.
۶. چه نوع سیستم نظارتی باید بین پذیرش و خانه‌داری وجود داشته باشد؟
۷. چرا باید بین پذیرش و بخش‌های خوراک و نوشیدنی و صیافت نظارت ارتباطی وجود داشته باشد؟
۸. نظر خود را در مورد فن نظارت بنویسید.
۹. آیا مدیریت فاقد سیستم، ایجاد بی‌نظمی نمی‌کند؟
۱۰. بخش‌های مالی، مهندسی، امنیتی و منابع انسانی چه نوع نظارتی را از فرانت آفیس طلب می‌کنند؟

مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

۲۷۰

- A. Bardi, James, (2007). Hotel Front Office Management, Pennsylvania, USA, John Wiley & Sons, p. 97.
- A. Bardi, Jamesm, (2007). Hotel Front Office Management, Pennsylvania, USA, John Wiley & Sons: p. 99.
- Adams, Lawrence, Pennerm Richard. H, Rutes, Walter. A, (2001). Hotel Sesign, Planning, and Development, USA.
- American Hotel Assciation: A H & MA.
- Bhar, Sanjee, (2007). "The g reening of hotel", Express Hospitalit, 1-15 june 2005, Indian express group, Mumbi.
- Branson, JoanC. And Margaret Lenno. (1989). Hotel, Hostel and hospital housekeeping, ELBS, 5th ed, Hobber and Stoughton.
- Edda Ostarhild, (2008). Carees using Languages, USA.
- French, Wendelll, (1986). A History of Organizational Development: p.4.
- G. Rutherford, Denney, J, O Fallon, Michael, (2007). Hotel Management, and Operation (4 Edition), John Wiley & Sons, p. 70.
- Guide to best best Pratices in housekeeping, Express Hotelier & Caterer, July 2001.
- Guide to best practices in Housekeeping, July (2001). Express hotelier & Caterer, Indian Express Group, Mumbai.
- Kappa, Margaret M, Aleta Nitschke, and Patricia B. Schappprt, (1994). housekeeping Management, 2nd edn, Eduational Instute, USA.
- Martin, Robert J, (1998). Professional Management of Housekeeping operationas, 3th edn, John wiley & Sons, New York.
- Olga, Alfred. (2009). "Making Sense of Hotel Guestroom", Journal of retail and Leisure Property, vol.8.3, pp. 159-172.
- Paul, Valerie and Chistine Jones, (1988). Housecraft Operations Workbook, macmillan Education L td, London.
- Ransley, Josef, Ingram, Hadyn, (2004). Developing Hospitality Properties and Facilities, Great Britain, Elsevier Butterworth Heinemann: p. 221.
- Ransley, Josef, Ingram, Hodyn, (2004). Developing Hospitality Properties and Facilities, great Britain, Elsevier Butterworth Heinemann: p. 47.
- Russel Joseph, (1999). Careers in Catering, Hotel Administration and Management.
- Steadmon, Charls. E, (1988). Management Front Office Operation, Michigan, UAS, and Educational Institute of the AH & MA: p. 4-5.

