

تقرير عن فندق قصر الرياض

Report on the Riyadh palace hotel

تم التطبيق بناء على رسم خطه لمادة تطبيق في الإدارة الفندقية من د / جهاد أو بالخص قسم الإدارة الفندقية بجامعة الملك سعود بمساعدة أدارة الموارد البشرية بفندق قصر الرياض

نبذة عن الفندق :

فندق قصر الرياض تابع لشركة السعودية للخدمات الفندقية يعتبر من أقدم الفنادق في مدينة الرياض وهو من أقدم المنشأة الفندقية الرادة في صناعة الضيافة الفندقية وصنف خمسة نجوم في التصنيف القديم والتصنيف الجديد يصنف أربعة نجوم وهذا تابع لتقييم الهيئة العليا لسياحة ويوجد به 303 على 9 ادوار غرف تحتوي على :

TWIN ROOMS	97
QUEEN ROOMS	72
KING ROOMS	97
EXECUTIVE ROOMS	33
ROYAL SUITE ROOMS	04
TOTAL ROOMS	303
TOTAL BED ROOMS	303
SITTING ROOMS	37
ACTUAL ROOMS	340
TOTAL BEDS	400
511	SAUDIA LOUNGE
527	MOSQUE
610	SHSC
801	BUSSINESS
802	LOUNGE
837	MEETING
840	HALL

وكذلك يوجد به 3 قاعات للمؤتمرات والحفلات و 3 قاعات للاجتماعات

وتمت التطبيق على أهم أقسام الفندق ، وهي من الأقسام التي تساعد على إعداد كادر بشري يستطيع مواجهة العمل ومشاكله وتحديد مستقبله الشخصي في أي قسم سوف يبدع ويظهر قدراته به ومدة التطبيق هي ستة أيام في كل أسبوع يوم واحد بمعدل ستة أسابيع وهي بالخص لها فائدة نوعا ما وليست أيام كافية لمعرفة ما يدور في كل قسم بالفندق بناء على جميع القدرات التي يبذلها كل طالب ومدى قدرته على الاجتهاد والإبداع الذي يظهره في كل قسم .

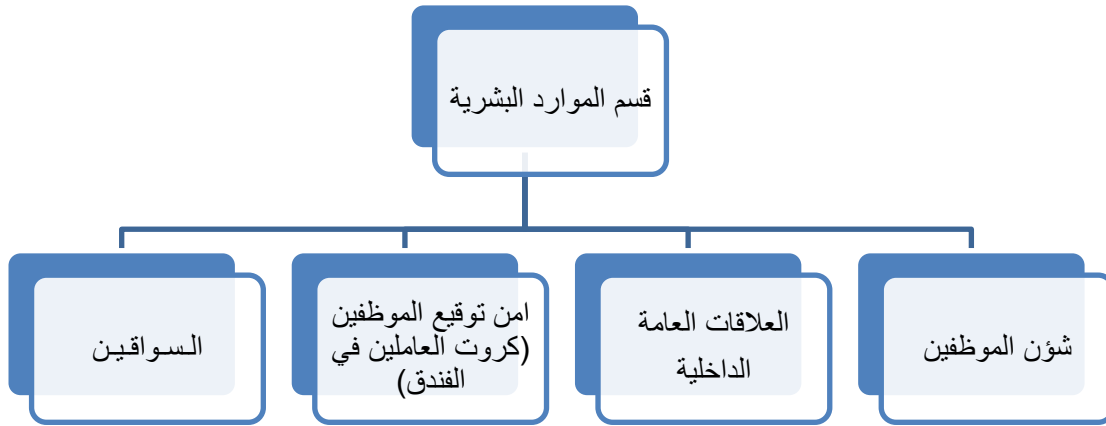
وشملت الأقسام :

- 1- قسم الموارد البشرية (Human resources)
- 2- قسم المكاتب الأمامية (Front office)
(التليفونات – الاستقبال – المعلومات)
- 3- قسم إدارة الأغذية والمشروبات (Food and beverage management)
(المطبخ – خدمة الغرف - المطعم – stee ward)
- 4- قسم التسويق والمبيعات (Marketing and sales)
(التسويق – المبيعات – الحجوزات)
- 5- قسم المحاسبة (accounting)
(مشتريات – مراقبة – مخازن – كاشير – محصلين)
- 6- قسم الإشراف الداخلي (Housekeeping)
(إدارة الغرف – المغاسل)

وهذا معلومات رئيسية و الآن سوف أقوم بتفصيل كل قسم

(الهيكل التنظيمي لكل قسم - مهامه - طرق إدارتها - عدد الموظفين كل قسم - كم شفت في كل قسم)

1- قسم الموارد البشرية (Human resources) : الهيكل التنظيمي:



شؤون الموظفين:

مهامه :

- 1- جلب العمالة الأجنبية التشغيلية .
- 2- متابعة أوقات توقيع الموظفين وانصرافهم .
- 3- تحفيز الموظفين المميزين .
- 4- جلب أفضل الكوادر البشرية .
- 5- القسم المسئول عن رواتب الموظفين .
- 6- قسم المهم لراحة الموظفين .

العلاقات العامة :

مهامه:

- 1- التواصل مع القطاعات الأخرى لجلب أفضل الكوادر .
- 2- جلب زوار للفندق ثم يصبحو زبائن بعد ذلك .
- 3- هي من أهم الاختصاصات التي لانجد منشأة أي كانت فندقيه أو سلعية إلى يوجد هذا القسم وفي فندق قصر الرياض وجدتها ضمن هيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية ولم أجدها في التسويق والمبيعات لأنها داخلية وليست خارجية التي تتبع قسم التسويق والمبيعات .
- 4- القيام بظروف مكتب العمل وكذلك الوزارة الأخرى .

السكرتيرين :

هم الذين يقومون بإدخال كروت التوقيع في الوقت وكذلك منع من يدخل الفندق من غير الموظفين المسئولين به وكذلك منع من يقف في مواقف سيارات المدراء وموظفين الفندق .

السواقين :

هم المسؤولين عن نقل أي شيء يخص القسم (أوراق – خطابات) إلى الأماكن التي يريدها القسم .

عدد الموظفين :

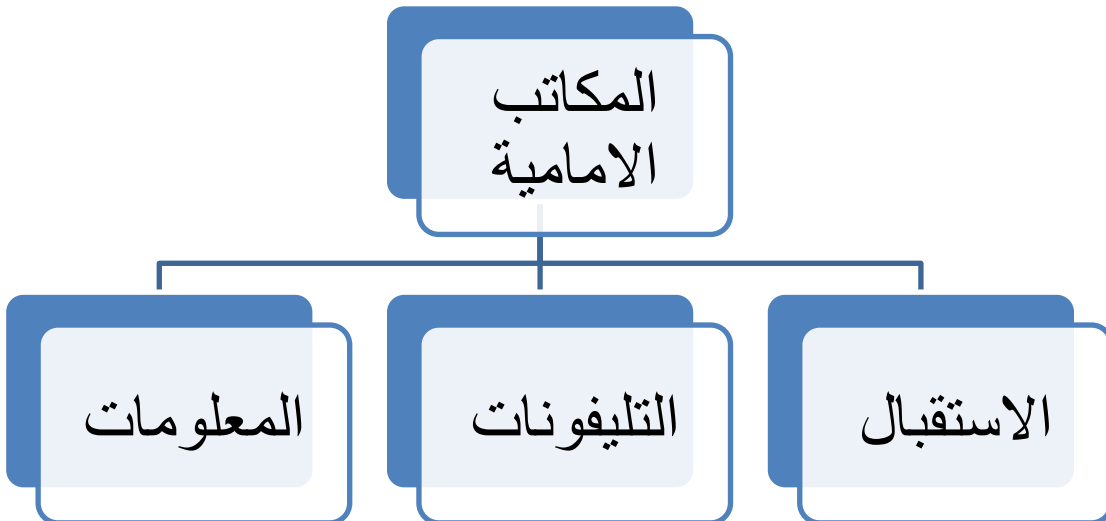
- مدير إدارة شؤون الموظفين (1)
- نائب مدير إدارة شؤون الموظفين (1)
- موظفين (2)
- مدير العلاقات العامة (1)
- السكرتيرين (3)
- السواقين (3)

كم شفت في القسم :

شفت واحد في شؤون الموظفين والعلاقات العامة (8 صباحاً – 5 مساءً)
اما السكرتيرين والسواقين على ثلاث شفتات (صباحاً – مساءً – منتصف الليل)

2- قسم المكاتب الأمامية (الاستقبال – المعلومات – التليفونات) :

الهيكل التنظيمي للقسم :



• الاستقبال (reception) :

مهامه :

- 1- تسكين النزلاء والعمل على تحقيق الراحة لهم .
- 2- تواصله مع جميع الأقسام مثل أعطاء قسم التليفونات اليوكب كول الخاص بالنزلاء لتصحيت النزلاء .
- 3- تحقيق أعلى إرباح وهي الخطة التي قد تعتمد من الإدارة .
- 4- أعطاء المعلومات لسكان الفندق وكذلك الرواد .
- 5- التواصل مع قسم الإشراف الداخلي لتنظيف الغرف التي تعتبر check out .
- 6- التواصل مع قسم الحجوزات وهو من ضمن أقسام المكاتب الأمامية واخذ الحجوزات .
- 7- الإشراف على عملية تسكين كابتن ومشرفين الخطوط السعودية .
- 8- التعامل مع نظام الفادليو العالمي .
- 9- معرفة مايتطلبه القسم من أدوات وإخبار الإدارة (مكتبيه – كمبيوترات – التعامل مع النظام)
- 10- عكس صورة المنشأة الفندقية من حيث حسن التعامل مع النزلاء والرواد .
- 11- وهناك الكثير من المهام التي لأحصر لها لمعرفة ماهي أهمية قسم الاستقبال .

طرق إدارته :

- 1- تتم الإدارة من قبل مدير المكاتب الأمامية .
- 2- تختلف طرق الإدارة من موسم لأخرى من حيث (off season – Hi season) من حيث طلب العمال .

أسعار الغرف :

TWIN ROOMS	850
SINGLE	650
SUITE ROOMS	1000
ROYAL SUITE ROOMS	2900

عدد الموظفين :

- مدير المكاتب الأمامية (1)
- نائب مدير المكاتب الأمامية (1)
- سوبر فايزر (مشرفين) (3) كل واحد في شفت
- 6 موظفين سعوديين
- 3 أجانب
- كل اثنين من السعوديين في شفت واحد مع واحد من الموظفين الأجانب .

• المعلومات و التليفونات :

يوجد في فندق قصر الرياض القسمين مع بعضهما

أهمية القسم :

- 1- استقبال المكالمات الخارجة والداخلية من الفندق وتحويلها إلى جميع الأقسام وكذلك تحويلها إلى بعض غرف النزلاء .
- 2- إدخال اليوكب كول الخاص بالنزلاء .
- 3- أعطاء النزلاء كل المعلومات التي يحتاجها .
- 4- الإلمام بالموقع الجغرافي للفندق وكذلك معرفة توصيفه .

- 5- تحويل المكالمات الخاصة بجميع الأقسام إلى الأقسام الأخرى .
- 6- إجراء المكالمات الداخلية والخارجية الخاصة بالنزلاء .
- 7- وكذلك يوجد في قصر الرياض كمرات للمراقبة في قسم الاوبريتير والمعلومات .
- 8- يوجد في فندق قصر الرياض تلفونين لتحويل المكالمات يجلس عليها شخصين .

عدد الموظفين :

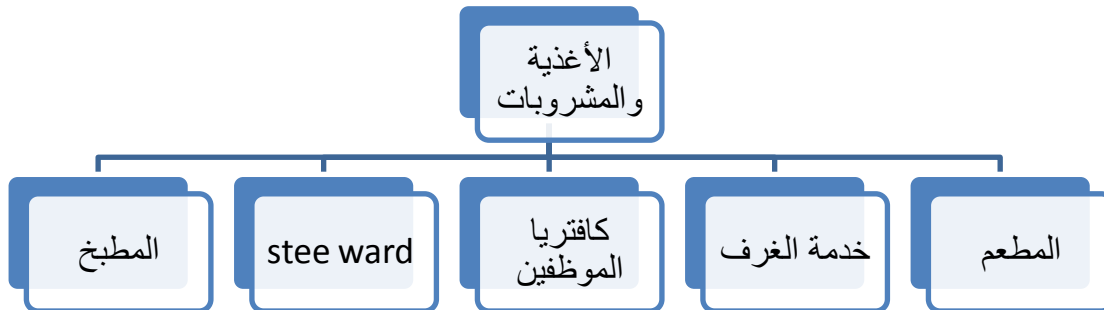
مشرفين (1)
موظفين (6) كل اثنين في شفت

كم شفت في القسم :

كل الأقسام يوجد بهما 3 شفتات (صباح – مساء – منتصف الليل)

3- قسم إدارة الأغذية والمشروبات :

الهيكل التنظيمي للقسم :



المطعم :

يوجد مطعم واحد موقع المطعم بين اللوبي في الجهة اليمناء من مدخل الفندق وعلى يسار الاستقبال ويكون المطعم أيضا بالقرب منه الكوفي شوب في اللوبي وبطل المطعم على المسبح و sport center .
ومن أهم المعلومات عنه :

- يأخذ 120 فرد .
- اسم المطعم هو مطعم القصر .

- يوجد به قسم خاص بالعوائل وقسم خاص بالعزاب .
- طريقة الخدمة هي الطريقة الأمريكية .
- الطلبات تكون على شكل (open buffet – ala cart) .
- الموظفين في كل وجبه 3 ويدر وكابتن واحد مع مدير المطعم .
- يوجد بين كل طاولتين Station لمراعاة النزلاء أو العملاء من خارج الفندق اخذ ما يلزم من السكاكين ومعدات الطاولة .

- الفطور يكون مرتب على شكل من اليسار إلى اليمين :

عصيرات – قهوة	كروسان – فطائر – مربى – حلويات	الوجبات الساخنة	الوجبات الباردة	الكون فريكس والمقرمشات
---------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------	---------------------------

- الأسعار :

- أسعار الفطور 92 ريال مع رسوم الخدمة 15% بوفيه مفتوح .
- أسعار الغداء 150 ريال مع رسوم الخدمة 15% بوفيه مفتوح .
- أسعار العشاء 150 ريال مع رسوم الخدمة 15% بوفيه مفتوح .

المطبخ :

يوجد بالقرب من المطعم وله باب على الخارج من جهة المسبح و Sport center أهم البيانات عنه :

- الشيف التنفيذي هو رئيس المطبخ وهو المسئول عن المطبخ .
- يوجد العديد من المسئولين كلن منهم مسئول عن شي ويقوم بأخذ الأوامر من الشيف التنفيذي .
- يقع بجانيه مركز خدمة الغرف وكذلك الستي ورد منظم الأواني وأدوات الطبخ .
- لم ادخل في تفاصيل عن المطبخ كثير بل أخذت كل مايهم المطعم والأشياء الظاهرة لنزيل والعملاء .

الستي ورد:

- هو القسم المسئول عن تنظيف المطبخ والمطعم و أدوات الطبخ والآت الطبخ أيضا .

خدمة الغرف :

- وهي الخدمة التي تصعد المأكولات والمشروبات إلى النزلاء سواء في (الفطور – الغداء – العشاء) .
- وتتكون من مسئول يقوم بأخذ طلبات النزلاء ثم يعطيها الشيف التنفيذي وبعد الانتهاء من إعدادها يقوم الويدر بصعود بها إلى النزلاء .
- والخدمة متوفرة حتى انتهاء دوام المطعم .

كافتيريا الموظفين :

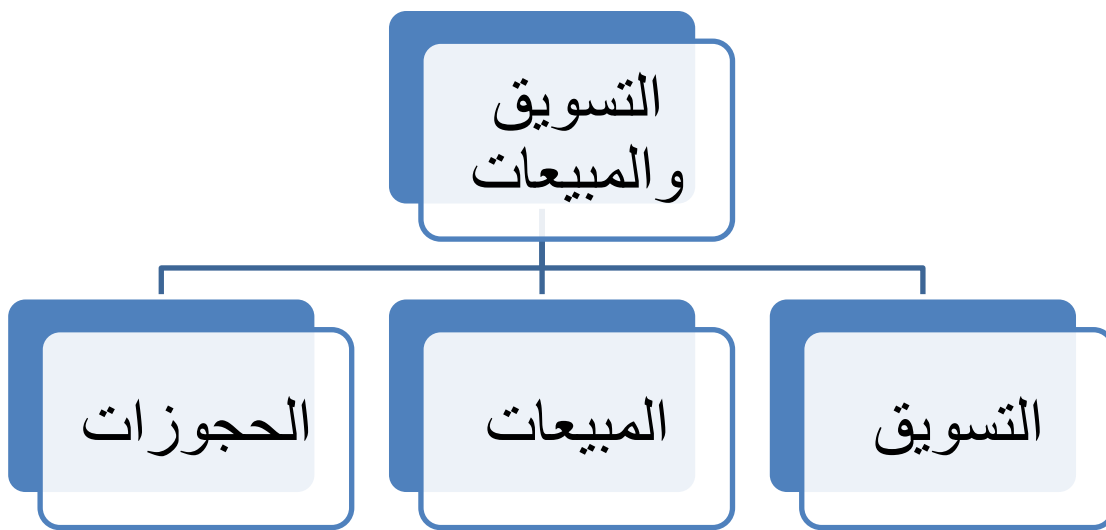
- تقوم بعدد الطعام للعاملين في الفندق (فطور – غداء – عشاء)

كم شفت في القسم :

ثلاث شفتات (صباح – مساء – منتصف الليل)

4- قسم التسويق والمبيعات :

الهيكل التنظيمي للقسم :



مهامه :

- 1- تنشيط المبيعات .
- 2- رسم الخطة السوقية بالتعاون مع الإدارة .
- 3- البحث عن الأسواق واستهدافها .
- 4- اختيار الوسائل الدعاية والإعلانات المناسبة لتنشيط المبيعات .
- 5- اختيار الخطط التسويقية المناسبة في (Hi season – off season)
- 6- القسم في فندق قصر الرياض متداخل بحيث التسويق هو المبيعات .
- 7- وضع الأهداف المستقبلية ومقارنة المبيعات والتسويق بالموسم الماضي .
- 8- في فندق قصر الرياض قسم الحجوزات داخل من ضمن قسم التسويق والمبيعات .

عدد الموظفين :

التسويق والمبيعات

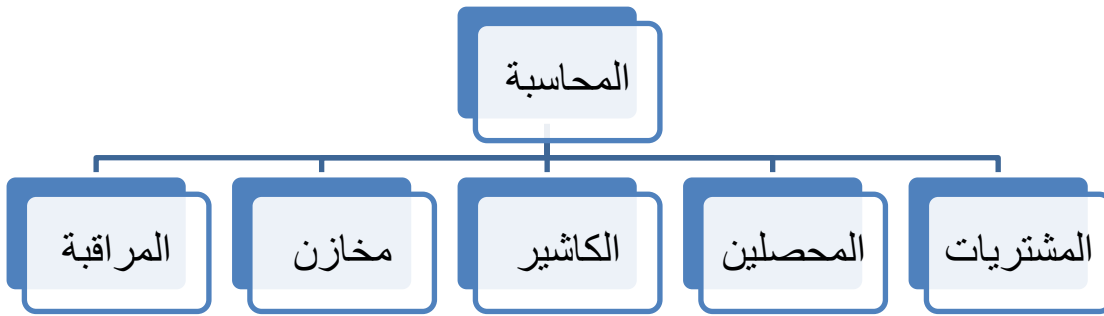
- (1) مدير القسم
- (1) نائب المدير
- (5) موظفين

الحجوزات
(4) موظفين

كم شفت في القسم :
شفت واحد من الساعة (8 صباحاً – 5 مساءً)

5- قسم المحاسبة :

الهيكل التنظيمي للقسم :



مهامه :

- 1- من أهم أقسام الفندق حيث يوضع الميزانيات لكل سنة .
- 2- تحقيق التوازن في المنشأة الفندقية .
- 3- اخذ أفضل المشتريات التي يحتاجها الفندق بأرخص الأسعار .
- 4- تهيئة الفندق للقروبات وإذا كان هناك over booking يرسلهم لفندق آخر .
- 5- التعاون مع الخطوط السعودية وقروب اطلنطا و وزارة الداخلية للحجز في الفندق طول فترة الموسم .
- 6- مراقبة إيرادات ومصروفات الفندق بأدق التفاصيل التي تحقق أعلى عاد مربح للفندق .
- 7- اخذ البرشورات من القروبات التابعة لشركة السياحة والتفاهم التبادلي بين الفندق والشركات السياحية .
- 8- اختيار أفضل المنتجات التي تدخل على الفندق من ناحية الجودة ومن جميع النواحي التي تعطي الفائدة.
- 9- هو القسم الذي يحدد اذا كان الفندق يحقق أرباح أو يحقق خسائر .
- 10- إعداد الخطط التي تفيد في تحقيق أعلى أرباح وصرف اقل ثمن .
- 11- الترابط بينه وبين جميع أقسام الفندق وهو حلقة الوصل بينهم .

يحتوي على أربع أقسام وتقوم بالأعمال التالية:

1- قسم المراقبة:

- هو الذي يهتم بمراقبة الأموال الداخلة والخارجة من الفندق .
- هو المراقب الدائم لأقسام الفندق وخاصة الأقسام الربحية .
- هو المراقب للكاشير وللمكاتب الأمامية وبالخص قسم الاستقبال .
- هو المراقب للمنشأة الفندقية بالكامل لجميع الأقسام لمعرفة وتحديد المشاكل الظاهرة من كل قسم في ما يختص بالمبالغ المالية .

2- قسم المشتريات:

- هو الذي يحدد المنتج الذي سوف تستخدمه المنشأة الفندقية.
- هو الذي يحدد المنتج ذو الطبيعة التي تتفق مع السعر و الجودة .
- هو حلقت وصل لمعرفة متطلبات كل قسم وشراء متطلبات كل قسم بالمواصفات التي يحددها .

3- قسم المخازن :

- من أهم الأقسام بحيث أن كل ما في المخازن من السلع هي أموال خاصة بالفندق .
- يوجد العديد من المخازن المهمة في الفندق التي تحتاج إلى رعاية فاقه من حيث توفير الجو المناخي الجيد وكذلك الأمن لأنها أموال خاصة بالفندق وأي ضياع لها فهو ضياع للفندق من ناحية السرقة أو تلفها في المخازن من قبل الحشرات والميكروبات .
- يوجد العديد من المخازن :
 - مخازن الأغذية والمشروبات
 - مخازن قطع الغيار والصيانة
 - مخازن للمنظفات وأدوات النظافة .
- والعديد من المخازن التي تهتم بالسلع الموردة بالفندق .

4- صراف المكاتب الأمامية (الكاشير):

- هو قسم في بعض الفنادق يكون تابع للمكاتب الأمامية ولكن في فندق قصر الرياض وجدت انه تابع لقسم المحاسبة .
- المسئول عن فواتير check out للنزلاء وجميع الفواتير التي تقدم له من جميع الأقسام الأخرى.
- يلزم من الكاشير أن يكون ملم بجميع العملات عالمين ومن أهمها الدولار ومعرفة مقارنته بالريال السعودي لمحاسبة النزلاء .
- صرف العديد من العملات التي تواجه الكاشير وأخبار قسم المحاسبة بكل ما هو جديد .

5- المحصلين :

- هم المسئولين عن تسليم الفواتير للشركات التي قامت بتسكين موظفيها .
- تحصيل المبالغ (اخذ المبالغ) من الشركات .

عدد الموظفين لقسم المحاسبة :

مدير قسم المحاسبة (1)

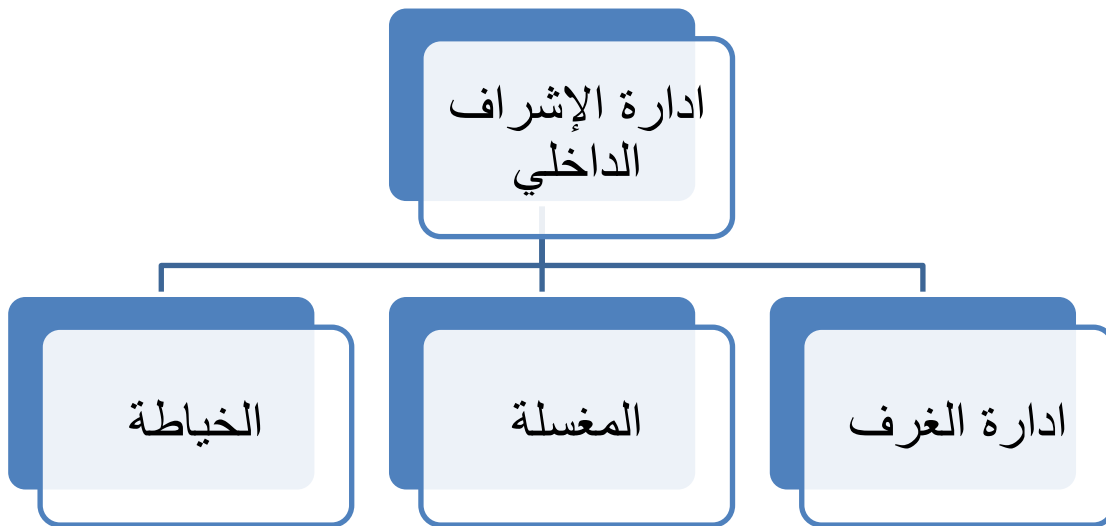
نائب مدير قسم المحاسبة (1)
المحصلين (3)
كاشير (3) في كل شفت كاشير
(20) موظف مقسمين على قسم المشتريات – المخازن – المراقبة.

كم شفت في القسم :

للأقسام (المشتريات – المحصلين – المخازن – المراقبة) شفت واحد (8 صباحاً إلى 5 مساءً)
أما الكاشير فهو ثلاث شفتات يقسم الوقت على ثلاث موظفين بالاتفاق .

6- قسم الإشراف الداخلي :

الهيكل التنظيمي للقسم من ناحية الأقسام المرتبطة به :



مهامه :

- 1- تنظيف غرف النزلاء .
- 2- تنظيف قاعات الاجتماعات و الحفلات .
- 3- تنظيف مكاتب إدارة الأقسام الأخرى في الفندق .
- 4- اخذ البيضات وإعطائها المغسلة .
- 5- تنظيف Lobby (البهو) الفندق .
- 6- الإشراف على الغرف .
- 7- علاقة مع جميع الأقسام بالفندق .
- 8- تسليم وأخبار المكاتب الأمامية عن حالة الغرف واهم الأوراق التي تساعد على معرفة توازن الغرف مع قسم الاستقبال وإعطاء مدراء المكاتب الأمامية وقسم المحاسبة لمعرفة التلاعبات التي تحدث في الغرف وحل مشاكلها .
- 9- معرفة ماذا ينقص المخازن وأخبار الإدارة عن ذلك وكذلك إدارة الإشراف الداخلي .

10- معرفة ما هي العلاقة المتواصلة وكيفية ممارسة العمل مع الأقسام الأخرى .

طرق إدارته :

- 1- يقوم المدير بعداد خطة العمل بمساعدة النائب .
- 2- يوجد به مشرفين للأدوار .
- 3- يوجد به مسئولين عن مشاكل النزلاء مع موظفين الإشراف الداخلي .
- 4- تختلف طرق الإدارة من حيث الموسمية الموسم (Off Season _ Hi Season) .

عدد الموظفين في القسم :

(36 موظف)

- 1- مدير إدارة الإشراف الداخلي 1.
 - 2- نائب إدارة الإشراف الداخلي 1.
 - 3- مشرفين ادوار 4 .
 - 4- عدد الموظفين العاملين :
- 20 موظف لفترة الصباح .
 - 4 مشرفين مختلفين الفترات (صباح – مساء – منتصف الليل)
 - 4 موظفين لفترة المسائية .
 - 6 موظفين لفترة منتصف الليل .

أهمية القسم :

- 1- له صلة بجميع الأقسام الأخرى .
- 2- له أهمية من حيث لو لم يكن موجود لم يكن هناك نزلاء يرغبون في تحقيق أعلى الخدمات التي جعلتهم يقتصدون الفندق عن غيره من الفنادق من حيث التنظيف وترتيب الغرف وظهورها في الصورة التي تريدها إدارة الفندق تحقيقها .
- 3- مهم من ناحية تحقيق صورة التي تعتبر ترجمة لما هو موجود في الغرف من حيث الرتابة والنظافة التي تعكس صورة المنشأة الفندقية .
- 4- وهناك مهام كثيرة جداً قد لاتحصى لمعرفة ما هي أهمية القسم وهذا ابرز المهام المهمة .

كم شفت في القسم :

3 شفتات (صباح وهي أكثر الموظفين – مساء والتي تعتبر اقل – منتصف الليل والتي تعتبر متوسطه)

مخازن الإشراف الداخلي :

- 1- يوجد في كل دور مخزن مكتوب عليه للمختصين (prayfet) وهو مخزن للأشراف الداخلي يوجد به متطلبات القسم من المنظفات وأدوات النظافة وكذلك التروليات الخاصة بالإشراف الداخلي .
- 2- المخزن الرئيسي فيوجد في قسم المخازن وهو الذي يوضع فيه الموردين ما يتطلبه القسم مع الاتفاق مع الإدارة و إدارة الإشراف الداخلي والتي تكون هي سيدة الموقف في هذه النقطة .

