



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية

برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه

الفصل الثاني عشر

مصطلحات المكاتب الأمامية

Front Office terminology

كلمات مفتاحية:

مصطلحات terminology، قائمة المصطلحات GLOSSARY

ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل المفاهيم والمصطلحات الأساسية والعامّة باللغة الإنكليزية المستخدمة في عمل قسم المكاتب الأمامية، مع ترجمتها المستخدمة باللغة العربية وشرحاً مختصراً لكل منها، يجب على الطالب والموظف في القسم أن يلم بمعانيها واستخداماتها في العمل.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- إدراك مفهوم أهم المصطلحات في عمل القسم.
- التعرف واستيعاب أهمية تنوع مفاهيم العمل في القسم.
- التعرف إلى مجموعة من المصطلحات التي لم يتم ذكرها خلال التعريف بعمل القسم.

مخطط الفصل:

1. قائمة المصطلحات في المكاتب الأمامية F.O – GLOSSARY

قائمة المصطلحات في المكاتب الأمامية :F.O – GLOSSARY

- غرف متجاورة ADJACENT ROOMS:

غرف قريبة من بعضها بعضاً، مثل عبر الممر.

- غرف متلاصقة ADJOINING ROOMS:

غرفتان جنباً إلى جنب من دون باب بينهما.

- فندق تابع AFFILIATED HOTEL:

فندق انضم إلى المجموعة / السلسلة بموجب حق الامتياز أو نظام الإحالة.

- الخطة الأمريكية AMERICAN PLAN:

تشمل التعريفية إيجار الغرفة ووجبة إفطار كورنتيننتال وغداء وعشاء، وهذا ما يسمى أيضاً معاش أو خطة كاملة.

- قسيمة / قائمة إشعار الوصول ARRIVAL NOTIFICATION SLIP/LIST:

يتم إرسال قسائم المعلومات المطبوعة بمعلومات جميع الوافدين إلى التدبير المنزلي وخدمة الغرف وقسم الهاتف لإخطار وصولهم.

- ATRIUM CONCEPTS:

تصميم تطل فيه غرف الضيوف على الردهة من الطابق الأول إلى السطح.

- الغرف المتاحة :AVAILABLE ROOMS:

الغرف المتاحة للبيع في أي يوم معين.

- متوسط السعر اليومي. AVERAGE DAILY RATE:

صافي إيرادات الغرفة مقسوماً على عدد الغرف المباعة.

- متوسط سعر الغرفة لكل ضيف AVERAGE ROOM RATE PER GUEST:

صافي إيرادات الغرفة مقسوماً على عدد النزلاء.

- عودة إلى الخلف BACK TO BACK:

يرسل وكيل السفر المجموعة الأخرى في تاريخ خروج المجموعة القديمة. ويقدم الفندق تعريفية خاصة لوكيل السفر، ووكيل السفر يضمن بيع جميع الغرف.

- المنزل الخلفي BACK OF THE HOUSE:

ويسمى أيضاً الجزء الخلفي من المنزل أو المناطق غير العامة، وهي المناطق التي لا يسمح للضيوف بزيارتها، مثل مكتب الوقت، والموظفين، والمطبخ، والغسيل، إلخ.

- خطة برمودا BERMUDA PLAN:

هذه الخطة تشمل الغرفة ووجبة الإفطار الإنجليزية (إفطار برمودا).

- كتاب القائمة السوداء :BLACK BOOK/LIST:

قائمة بجميع الضيوف، التي أعدتها الإدارة، غير المرحب بهم في الفندق.

- محجوز :BLOCKED:

غرفة محجوزة لضيف أو مجموعة يتوقع وصولها.

- الحجز المرتجع :BOUNCED RESERVATION:

الضيف الذي لديه حجز مؤكد يتم رفضه وتعديله في فندق آخر بسبب الحجز الزائد.

- غرفة كابانا :CABANA:

غرفة بالقرب من مسبح الفندق ويرعاها عادة أولئك الذين يفضلون قضاء المزيد من الوقت في المسبح، عادة لا تحتوي على سجاد ومفروشة بأثاث من القصب.

- ورقة المكالمات :CALL SHEET:

قائمة بأسماء الضيوف وأرقام الغرف الذين سيتم إعطاؤهم مكالمة إيقاظ في الصباح الباكر.

- رقم الإلغاء :CANCELLATION NUMBER:

عدد من الإلغاءات التي أُصدرت للضيف في أثناء إلغاء الحجز.

- مفتاح البطاقة CARD KEY :

مفتاح بلاستيكي ومبرمج لفتح غرفة الضيوف، وتسمى أيضاً البطاقة الممغنطة أو الإلكترونية.

- نظام القفل الإلكتروني المركزي CENTRALIZED ELECTRONIC LOCKING SYSTEM :

نظام قفل إلكتروني يعمل من خلال تحكم رئيسي في المكتب الأمامي يتم توصيله بأسلاك لكل باب غرفة ضيوف.

يمكن للمكتب الأمامي قفل أي غرفة ضيوف من خلال نظام القفل الإلكتروني المركزي.

- CHAIN HOTEL :

فندق مملوك لسلسلة فنادق أو تابع لسلسلة فنادق.

- تسجيل الخروج CHECK OUT TIME :

الساعة / الوقت المحدد من قبل الفندق والذي يجب أن يقوم الضيف بتسجيل الخروج منه. عادةً ما تحدد الفنادق

الساعة 12 ظهراً على أنها وقت تسجيل المغادرة.

- فندق تجاري COMMERCIAL HOTEL :

يقع في قلب المدينة أو وسط المدينة ويلبي احتياجات العملاء من رجال الأعمال. هذه الفنادق أغلى مقارنة بفنادق

الضواحي.

- CONCESSIONAIRE :

المحلات التجارية الموجودة في الفندق لتقديم الخدمات للضيوف، لكن تدار من قبل الغرباء. وتسمى هذه أيضاً الإيجارات.

- CONNECTING ROOMS :الغرف المتصلة :

وتسمى أيضاً الغرف المترابطة، غرفتان تقعان جنباً إلى جنب ولديهما أيضاً باب بين الغرفتين، في حالة استئجار كلتا الغرفتين من قبل عائلة، يمكنهم فتح الباب بين الغرفتين بمساعدة التدبير المنزلي.

- CONTINENTAL BREAKFAST :الإفطار القاري :

يشمل كوباً صغيراً من العصير (معلباً في العادة)، ولعائف الإفطار / الخبز المحمص، والزبدة، والمعلبات (المربي، والعسل) والشاي والقهوة.

- COUPONS :القسائم :

صادرة عن وكلاء السفر أو شركات الطيران للخدمات المختلفة في الفندق، يتم الدفع مقابل هذه القسائم من قبل شركات الطيران أو وكلاء السفر.

- CREDIT CARD VOUCHER :قسمة بطاقة الائتمان :

النماذج التي توفرها سلطة إصدار البطاقة وتستخدم لطبع بطاقة الائتمان وتسجيل المبلغ المشحون، وتسمى أيضاً فاتورة بطاقة الائتمان.

- CRIB :

سرير صغير أو سرير للرضع.

- CUT-OFF DATE :

التاريخ المتفق عليه بين الفندق والمجموعة والذي سيتم بعده إعادة جميع الغرف غير المحجوزة من قبل المجموعة إلى الغرف العامة للبيع.

- CUT OFF TIME وقت الإيقاف :

يُنهي الفندق جميع الحجوزات بحلول الساعة 6 مساءً حتى إشعار الوصول المتأخر أو ضمان الحجز.

- DAY RATE :

أكثر شيوعاً في فنادق المطارات، تعريفة خاصة مقدمة لاستخدام غرفة الفندق لبضع ساعات خلال النهار.

- DAY USE :

مصطلح يشير إلى أنه سيتم استخدام الغرفة لأقل من ليلة مبيت.

- DEBIT CARD بطاقة الخصم :

يمكن للبطاقة البلاستيكية المغطاة بشريط مغناطيسي الخصم المباشر من الحساب المصرفي لحاملي البطاقات لشراء السلع والخدمات.

- لم يبق (DID NOT STAY (DNS):

الضيف لم يحب الغرفة لذلك لم يبق.

- لم يصل (DID NOT ARRIVE (DNA) :

الضيف الذي أجرى حجزاً مؤكداً / مضموناً ولكنه لم يسجل الوصول في تاريخ الوصول المتوقع يعامل على أنه لم يصل، ويتم التعامل مع هؤلاء الضيوف على أنهم لا يحضرون وتُحصل رسوم الحجز منهم. في حالة الحجز المضمون يضمن الفندق الحصول على تعريفة الغرفة.

- DOUBLE- DOUBLE:

غرفة بها أربعة أسرة (سريان مزدوجان) وتتسع لأربعة أشخاص، ويسمى أيضاً التوأم المزدوج.

- الوصول المبكر EARLY ARRIVAL:

الضيف الذي يرغب في تسجيل الوصول قبل التاريخ المتوقع للوصول أو الضيف الذي يقوم بتسجيل الوصول قبل وقت تسجيل الوصول (عادةً 12 ظهراً يحدده الفندق)، وقد يتم تحصيل رسوم منه عن اليوم السابق أيضاً.

- المفتاح الإلكتروني ELECTRONIC KEY:

ويسمى أيضاً مفتاح البطاقة، مفتاح بلاستيكي مزود بأكواد إلكترونية مثبتة على شريط مغناطيسي ويمكنه فتح غرفة الضيوف.

- خطة أوروبية EUROPEAN PLAN:

التعريف مخصصة فقط لإيجار الغرفة، ويجب على الضيف دفع ثمن جميع الوجبات التي يطلبها بشكل منفصل.

- الإقامة الطويلة EXTENDED STAY:

تجذب الضيوف لفترات طويلة ويتم توفير طعام منزلي خفيف، كما يوفر المطبخ وغرف النوم وغرف الجلوس وما إلى ذلك.

- قائمة الوصول المتوقعة EXPECTED ARRIVAL LIST:

يرسل قسم حجز الغرف قبل يوم من تاريخ الوصول المتوقع قائمة تحتوي على أسماء الضيوف إضافة إلى جميع المعلومات التي تم تلقيها في وقت الحجز إلى مكتب الاستقبال.

- قائمة المغادرة المتوقعة EXPECTED DEPARTURE LIST:

قائمة مفصلة بمعلومات عن الضيوف المتوقع تسجيلهم المغادرة في يوم معين.

- المغادرة السريعة EXPRESS CHECK OUT:

يستخدم الضيف تكنولوجيا الكمبيوتر إما في غرفة الضيف أو في بهو الفندق لإتمام إجراءات المغادرة، ويتم تسوية الفاتورة من خلال بطاقة الائتمان.

- النموذج F- FORM:

تسمى الورقة المفككة المستخدمة لتسجيل الضيوف باسم F Form.

- FIT – Free :

ضيف مسافر فردي (مستقل) مجاني يأتي إلى الفندق كفرد وليس جزءاً من مجموعة.

- بطاقة تاريخ الضيف GUEST HISTORY CARD :

وهي معدة لجميع الضيوف العاديين، إذ يجمع الفندق سجلات الضيف من قسم الحجز وبطاقة تسجيل الضيف وفي أثناء إقامة الضيف في الفندق، ويمكن الحفاظ على ذلك يدوياً في شكل البطاقة أو بواسطة الكمبيوتر. بعد أن يتحقق الضيف من هذه البطاقة يتم تحديثها.

- المفتاح الرئيسي الكبير GRAND MASTER KEY :

وهو المفتاح الذي يكون تحت قفل وتصرف المدير العام أو مديرة المنزل التنفيذية. يمكن لهذا المفتاح فتح جميع غرف الفندق حتى لو كانت مقفلة بشكل مزدوج، ويستخدم هذا المفتاح لفتح الغرفة في حالة الطوارئ وبحضور ضابط الأمن أو مديرة المنزل التنفيذية أو المدير العام أو من يمثلهم.

- سرير هوليوود HOLLYWOOD BED :

عندما يتم ضم سريرين مفردين مع لوح صلب مشترك لرأسية واحدة لعمل سرير واحد يسمى سرير هوليوود.

- عدد الضيوف المقيمين في المنزل HOUSE COUNT :

العدد الحالي أو المتوقع للضيوف ليوم أو فترة معينة، ويمكن أن يحتوي عدد المنزل أيضاً على تفاصيل المجموعات، و FIT، وطواقم شركات الطيران، وكبار الشخصيات، وما إلى ذلك.

- رف المفاتيح KEY RACK:

ويسمى أيضاً رف المفاتيح والبريد ويُوضع في مكتب الاستقبال، ويتم الاحتفاظ بها عددياً، ومفاتيح غرف الضيوف محفوظة في هذا الرف.

- تسجيل الخروج المتأخر LATE CHECK OUT:

سمح للضيف بتسجيل المغادرة بعد وقت تسجيل المغادرة.

- قفل الغرفة من الخارج LOCK OUT:

مصطلح حالة الغرفة، قُفلت الغرفة حتى لا يتمكن الضيف من الدخول مرة أخرى حتى يتم تخليصه من قبل الفندق. (يتم معاملة الضيف الذي لم يسدد فاتورته المستحقة على أنه خطر)

- سجل الملاحظات LOG BOOK:

كتاب يستخدم لتسجيل الأحداث المهمة التي وقعت في أثناء المناوبة، ويتم مشاهدته والتوقيع عليه من قبل جميع موظفي الوردية اللاحقة.

- بطاقة الأمتعة LUGGAGE PASS:

تصدر من قبل أمين الصندوق لصبي الجرس ليقوم بإخلاء سبيل أمتعة الضيف من الفندق بعد تسجيل المغادرة.

- سجل البريد المعاد توجيهه MAIL FORWARD BOOK:

يحتوي على أسماء وعناوين الضيوف الذين قاموا بتسجيل المغادرة وسيتم إعادة توجيه بريدهم.

- المفتاح الرئيسي MASTER KEY:

مفتاح يمكنه فتح جميع الغرف في طابق واحد بشرط ألا تكون مقفلة مرتين.

- الخطة الأمريكية المعدلة (MODIFIED AMERICAN PLAN (MAP):

تسمى أيضاً بمعاشات ديمي أو نصف الخطة، تشمل التعريفية إيجار الغرفة ووجبة إفطار كونتيننتال وغداء أو عشاء. في حالة رغبة الضيف في كلتا الوجبتين الرئيسيتين تُفرض رسوم إضافية عليه.

- سرير مورفي MURPHY BED:

سرير يتوقف عند قاعدة لوح الرأس ويتأرجح إلى الحائط للتخزين، ويمكن استخدامه في أثناء الليل للنوم.

- عدم الحضور NO SHOW:

الضيوف الذين لديهم حجز مؤكد لا يقومون بتسجيل الوصول في التاريخ المتوقع لوصولهم، كما أنهم لم يلغوا مكان الإقامة وفقاً للقواعد والإجراءات، وهذا ما يسمى بعدم الحضور. عادةً ما يتم تحصيل إيجار غرفة ليوم واحد من هؤلاء الضيوف كرسوم حجز. الفندق مسؤول أيضاً عن الالتزام بأن الغرفة المؤكدة لا يمكن بيعها في حالة عدم تمكن الضيف من تسجيل الوصول لأسباب خارجة عن الإرادة: (تم إلغاء الرحلات، والكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات، وما إلى ذلك)، فلن يتم تحصيل رسوم الحجز، ولكن إذا أعلن عن عدم حضور الشخص الذي يحمل حجزاً مضموناً، فسيتم فرض رسوم الحجز عليه.

- تقرير الإشغال OCCUPANCY REPORT:

يعدده موظف الاستقبال الليلي، ويشمل ذلك نسبة الإشغال وقائمة المغادرة المتوقعة وكبار الشخصيات والمجموعات وأطقم شركات الطيران في الفندق.

- عند التغير ON CHANGE:

مصطلح يستخدم عندما يقوم الضيف بتسجيل المغادرة، ولكن لا يتم تنظيف الغرفة أو تغيير حالتها من قبل إدارة الإشراف الداخلي حتى تسجيل الوصول التالي.

- في المنزل ON THE HOUSE:

يشير المصطلح إلى أن الضيف لن يدفع مقابل الغرفة، أي من دون رسوم لأنها مجانية.

- الحجز الزائد OVER BOOKING:

حجز عدد أكبر من الغرف أكثر من المتاح من خلال توقع عدم الحضور، والإقامات، وما إلى ذلك بهدف الحصول على نسبة مئوية عالية من الإشغال.

- تمديد الإقامة OVERSTAY:

الضيف الذي لا يقوم بتسجيل المغادرة في التاريخ المتوقع للمغادرة وينوي البقاء مدة يوم / أيام.

- نقطة البيع POINT OF SALE:

يمكن للضيف الاستفادة من العديد من الخدمات والمرافق في منافذ البيع المختلفة مثل المطاعم والبار والمسبح والنادي الصحي وصالون التجميل وما إلى ذلك تسمى نقاط البيع.

- التسجيل المسبق PRE REGISTRATION:

يمكن للضيوف الحاصلين على حجز مسبق التسجيل مسبقاً، ويمكن ملء بطاقة تسجيل الضيف من قبل موظف الاستقبال قبل وصول الضيوف، ويمكن للضيف عند الوصول التوقيع على البطاقة بعد التأكد من إجراء جميع الإدخالات بشكل صحيح.

- نظام إدارة الممتلكات (PMS) PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM:

طوّر نظام الأدوات البرمجية للاضطلاع بالعديد من الوظائف في المكتب الأمامي.

- QUAD:

غرفة بها أربعة أسرة ومخصصة لمجموعة من أربعة أشخاص.

- المعدل العام RACK RATE:

التعريف القياسية (السعر) التي يحددها الفندق لفئات مختلفة من الغرف، في بعض الدول، يجب أن توافق الحكومة على هذه التعريفات.

- التسجيل REGISTRATION:

تسجيل الضيف في مكتب الاستقبال قبل الحصول على الغرفة المخصصة يسمى التسجيل، ويطلب بعدها من الضيف التوقيع إما على بطاقة التسجيل أو السجل.

- بطاقة التسجيل REGISTRATION CARD:

نموذج مطبوع لتسجيل الضيف، ويجب على الضيف التوقيع على البطاقة لإتمام العقد.

- مرافقة الضيف ROOMING A GUEST:

مرافقة الضيف إلى الغرفة المخصصة من قبل الاستقبال.

- ROOM NIGHT:

غرفة واحدة مشغولة لليلة واحدة. إذا كان الفندق يحتوي على 300 غرفة مشغولة في المتوسط يومياً، فسيكون للفندق $300 * 30 = 9000$ ليلة في الشهر (30 يوماً).

- لعب الأدوار ROLE PLAYING:

عمل وهمي قبل القيام بالعمل الفعلي.

- التسكين ROOMING:

الترحيب، والتخصيص، ومرافقة الضيف إلى الغرفة المخصصة.

- أمتعة صغيرة SCANTY BAGGAGE:

ضيف بأمتعة خفيفة، يُطلب من هؤلاء الضيوف في حالة عدم معرفتهم أن يدفعوا إيجار الغرفة مقدماً، ويطلب منهم أيضاً تسوية جميع الفواتير نقداً (من دون تسهيلات ائتمانية).

- تسجيل الخروج الذاتي SELF CHECK OUT:

يقوم الضيف بتسجيل المغادرة بمساعدة جهاز الكمبيوتر المثبت إما في غرفة الضيوف أو في الردهة. ويمكن للضيف الدفع من خلال بطاقة الائتمان، ويسمى أيضاً تسجيل المغادرة السريع.

- التسجيل الذاتي SELF REGISTRATION:

في الفندق المؤتمت بالكامل، يمكن للضيف تسجيل الوصول بنفسه بمساعدة الكمبيوتر. ويمكن التسجيل الذاتي لكل من الحجز المسبق والدخول، ويقبل الكمبيوتر الدفع من خلال بطاقة الائتمان، ويخصص الغرفة وكذلك المفتاح المحوسب (مفتاح البطاقة).

- SKIPPER:

يعني الشخص الذي قام بتسجيل المغادرة من دون تسوية الفاتورة. عادة ما يتم إدراج هؤلاء الضيوف في القائمة السوداء.

- النوم بالخارج SLEEP OUT:

الضيف مسجل في الفندق ولكنه ينام ليلاً يعني أن السرير / الغرفة لم تُستخدم.

- مباع SOLD OUT:

الغرف غير متوفرة ومباعة جميعها.

- SPATT:

ضيف عناية خاصة Special attention guest

- البقاء في الفندق STAY OVER:

الضيف الذي يقيم في الفندق وسيستمر في الإقامة ليوم آخر، والضيف الذي يقيم بالفعل وسبقه لليوم التالي.

- جناح SUITE:

مزيج من الغرف مثل غرفة النوم، غرفة الجلوس، غرفة الرسم، البار، إلخ. قد تحتوي على غرفة نوم واحدة أو أكثر.

- الضيف المخمور TIPSY GUEST:

ضيف سكير يسيء التصرف مع موظفي الفندق أو الضيوف الآخرين، ويتم التعامل مع هؤلاء الضيوف على أنهم مدرجون في القائمة السوداء.

- TURN AWAY:

ضيف بدون حجز رفض الإقامة بسبب عدم التوفر أو لسبب آخر.

إقامة أقل UNDER STAY:

الضيوف الذين يرغبون في تسجيل المغادرة قبل التاريخ المتوقع للمغادرة.

- ترقية UPGRADE:

نقل حجز أو إقامة الضيف بالفعل في سكن أعلى سعراً.

- البيع الزائد UP SELL:

محاولة بيع غرفة بسعر أعلى مما كان متوقعاً في الأصل.

- جهاز الاستيقاظ WAKE UP DEVICE:

ساعة مصممة خصيصاً متصلة بجهاز الهاتف، ويمكن استخدامها في مكالمات إيقاف الضيوف.

- الضيف العابر WALK IN:

شخص يأتي إلى الفندق دون أي حجز مسبق.

- WALKING:

رفض الإقامة وخروج الضيف من الفندق بسبب عدم توفر الغرف.

أسئلة الفصل الثاني عشر

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

المعدل العام RACK RATE هو التعريف الأعلى (السعر) التي يحددها الفندق لفئات مختلفة من الغرف.. خطأ

(SPATT) هي اختصار ل (ضيف عناية خاصة) صح

الحجز الزائد OVER BOOKING حجز عدد من الغرف أكثر من المتاح صح

TURN AWAY ضيف من دون حجز رفض الإقامة بسبب عدم التوفر أو لسبب آخر صح

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

1- مرافقة الضيف إلى الغرفة المخصصة من قبل الاستقبال:	2- الشخص الذي قام بالمغادرة من دون تسوية الفاتورة:
ROOMING A GUEST -A	SELF REGISTRATION -A
ROOM NIGHT -B	<u>SKIPPER</u> -B
ROLE PLAYING -C	SLEEP OUT -C
D- جميع الإجابات خاطئة	SOLD OUT -D

3- شخص يأتي إلى الفندق من دون أي حجز مسبق:	4- التاريخ المتفق عليه بين الفندق والمجموعة والذي سيتم بعده إعادة جميع الغرف غير المحجوزة من قبل المجموعة إلى الغرف العامة للبيع.
WAKE UP DEVICE -A	DAY RATE -A
<u>WALK IN</u> -B	CUT OFF TIME -B
WALKING -C	<u>CUT-OFF DATE</u> -C
D- جميع الإجابات صحيحة	D- جميع الإجابات خاطئة

المراجع المستخدمة في الفصل الثاني عشر

أولاً - المراجع العربية:

- حسن الرفاعي، حسين عطير، فراس صالح، محمود الديماسي، (2007)، إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال.
- الدباس، نزيه، (2000)، إدارة قسم الغرف، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.
- السيد، محمد أمين، (1998)، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر، الأردن.
- الطائي، حميد، (2000)، إدارة الضيافة، عمان.

ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Knowles.T..(1998). Hospitality Management: An Introduction. Addison Wesley Longman Limited. Second edition. New York.
- Kotas.R. (1981) Management Accounting for Hotels and Restaurants: A Revenue Accounting Approach. Surrey: Univesity Press.
- Kwansa.f.et al. (1999) The Uniform System of Account for the Lodging Industry. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. December.

- Ladhari. R. (2009). Service quality. emotional satisfaction. and behavioural intentions A study in the hotel industry. Journal of Managing Service Quality .Emerald Group Publishing Limited.
- Lattin.G. (2005). The Lodging and Food Service Industry. The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.
- Mohsin. A. (2011). Exploring Service Quality in Luxury Hotels: Case of Lahore. Pakistan. The Journal of American Academy of Business. Cambridge.
- Nebel. E.C.. III. (1991). Managing Hotels Effectively: Lessons from Outstanding Hotel Managers. New York. Van Nostrand Reinhold.
- Nebel. Eddystone C.. Ju-Soon Lee. and B. Vudajivuc. (1995). "Hotel General Manager Career Paths in the United States." International Journal of Hospitality Management 14.
- Powers.Tom. (1999). Introduction to Management in the Hospitality Industry. 6th ed. New York: John Wiley and Sons.
- Robert H. Wood. (2002). Managing Hospitality Human Resource. American Hotel & Motel Association.

- Rocco M. Angelo. Andrew N. Vladimir. (1998). Hospitality Today. American Hotel & Motel Association.