



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

## الفهرس

3	الفصل الأول - مدخل إلى قسم المكاتب الأمامية
5	مفهوم المكتب الأمامي
6	تصنيف الفنادق
11	أنواع الفنادق
18	الهيكل التنظيمي
28	الفصل الثاني - المكتب الأمامي - التخطيط والتصميم
30	مقدمة عن المكاتب الأمامية
41	فرش الغرف الفندقية وتصميمها
55	الفصل الثالث - المكتب الأمامي - الاستقبال
57	الاستقبال
64	عملية تسجيل الوصول وإصدار مفاتيح الغرفة
68	البطاقات المستخدمة في عمل قسم المكاتب الأمامية
69	أنشطة ما بعد التسجيل
79	الفصل الرابع - المكتب الأمامي - الاستقبال (2)
81	استكمال بطاقة تسجيل الضيف
88	إجراءات التعامل مع الضيوف
90	مهام ورديات العمل في قسم الاستقبال
96	أنواع الغرف الفندقية
105	الفصل الخامس - المكتب الأمامي - الحجز
107	الحجز
111	العلاقة بين الحجز والتسجيل
118	رموز حالة الغرفة القياسية المستخدمة في الفنادق
125	الفصل السادس - المكتب الأمامي - الحجز (2)
127	تحديد طرائق الدفع
129	أنواع أسعار الغرف
132	رموز الأسعار الترويجية



134	أنواع الحجوزات
135	رموز الحجز
143	الفصل السابع - المكتب الأمامي - خدمات الضيوف
145	الكونسيرج
148	حاملو الحقائق
156	خدمة صف السيارات
162	الفصل الثامن - المقسم والهاتف
164	المقسم والهاتف
169	معايير الهاتف
184	الفصل التاسع - دورة الضيف في المكاتب الأمامية
186	دورة الضيف في الفندق
196	استمارات وتنسيقات إجراءات تسجيل خروج الضيف
205	الفصل العاشر - محاسبة المكاتب الأمامية
207	محاسبة المكاتب الأمامية
207	أهداف نظام المحاسبة في المكتب الأمامي
208	أنواع الحسابات
211	تسوية الحساب
214	التدقيق
225	الفصل الحادي عشر - المكاتب الأمامية - أنشطة الإقامة
227	معالجة البريد والرسائل
237	خدمات القيمة المضافة
237	صناديق الودائع الأمانة
239	ملخص
246	الفصل الثاني عشر - مصطلحات المكاتب الأمامية
248	قائمة المصطلحات في المكاتب الأمامية

## الفصل الأول

### مدخل إلى قسم المكاتب الأمامية

## Introduction To The Front Office Department

### كلمات مفاتيحية:

الفنادق hotels، السياحة tourism، المكاتب الأمامية front office، الإقامة Accommodation. الهيكل التنظيمي Organizational Chart، قسم department.

### ملخص الفصل:

يتضمن هذا الفصل التعريف بالفندق والمكتب الأمامي وأنواع الفنادق وتصنيفها ودرجاتها، والمخطط التنظيمي للفنادق تبعاً لطبيعة الفندق وحجمه، إضافة إلى المخطط التنظيمي الخاص بقسم المكاتب الأمامية.

### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى مفهوم المكاتب الأمامية.
- التمييز بين مختلف طرائق تقسيم الفنادق.
- التعرف إلى مختلف أنواع الفنادق.
- إدراك ماهية الهياكل التنظيمية والتعرف إلى الهيكل التنظيمي للفندق ولقسم المكاتب الأمامية.



## مخطط الفصل:

1. مفهوم المكتب الأمامي Front office concept.
2. تصنيف الفنادق Hotel classifications.
3. أنواع الفنادق Types of hotels.
4. الهيكل التنظيمي للفنادق وقسم المكاتب الأمامية Organizational Chart.

## مفهوم المكتب الأمامي Front office concept:

يعدّ المكتب الأمامي واجهة الفندق، فهو أول وآخر اتصال للضيف بالفندق، لذلك نرى أن أغلب الفنادق تخصص استثماراً كبيراً في ديكورات المكتب الأمامي وأثاثه، وكذلك على عملية اختيار العاملين فيه وتدريبهم، لأن أغلب العاملين في المكتب الأمامي يكونون على اتصال مباشر مع الضيوف، فالمكتب الأمامي هو نقطة الاتصال الأولى للضيف عند دخوله الفندق، وكذلك آخر ما يراه عند مغادرته له.

المكتب الأمامي عبارة عن مجموع المكاتب الأمامية والخلفية لمقدمة الفندق، يقع المكتب في الصالة الرئيسية للفندق، لغرض الإشراف وتقديم المساعدة إلى الضيوف. من الصعوبة جداً توضيح أهمية المكتب الأمامي ودوره في الفندق، إذ يعدّ المكتب الأمامي مركز أعصاب الفندق، وهو حلقة الوصل بين الضيوف والفندق، ومركز المعلومات للضيوف في أثناء إقامتهم بالفندق، إذ يقدم لهم معلومات عن الفندق ومعلومات عن خارج الفندق، ودائماً يقال إن المكتب الأمامي للفندق يمثل الفندق نفسه.

إذا بدأت إقامة الضيف في الفندق بإطار لطيف مهذب وسعيد بسبب المعاملة اللطيفة والخدمة الجيدة المقدمة للضيف من قبل المكتب الأمامي، فهناك احتمال كبير بأن الضيف سوف يكرر زيارته.

المكاتب الأمامية هي مركز أعصاب الفندق، وهي حلقة الوصل بين الضيوف والفندق، وتعدّ مركز المعلومات للضيوف في أثناء إقامتهم بالفندق، إذ تقدم لهم معلومات عن كل ما يجري داخل الفندق من أعمال ونشاطات، وكذلك الأمر عن جميع ما يجري خارج الفندق وفي الوسط المحيط به، فهي تمثل الفندق نفسه، وتعدّ واجهة الفندق، وهي أول وآخر نقطة اتصال للضيف بالفندق، وبالعودة إلى قائمة الإيراد والدخل الخاصة بالفنادق، نجد



أن معظم الدخل يأتي من أقسام الغرف والتي تنتج ما لا يقل نسبته عن 60 بالمئة من إجمالي الدخل في الفنادق، ما يظهر لنا الأهمية الكبرى لقسم الغرف، ومن ثم لقسم المكاتب الأمامية الذي يمثل بأقسامه وموظفيه واجهة الفندق أمام الضيوف، فتخصص له الفنادق ميزانية كبيرة لتهتم بتفاصيل ديكوراتها وأثاثه، وكذلك على عملية اختيار العاملين فيه وتدريبهم.

يمكننا تعريف المكاتب الأمامية بأنها: مجموعة المكاتب التي يقع معظمها في بهو الفندق، وتشكل أول وآخر نقطة اتصال وتواصل مباشر مع الضيف، وتقدم له خدمات الإقامة ومجموعة من الخدمات المتممة لها.

### تصنيف الفنادق Hotel classifications:

التطور السريع والتقدم الذي شهدته الصناعة الفندقية في العصر الحديث كان سبباً في ظهور أنواع وتصنيفات مختلفة من الفنادق لتلبي رغبات جميع المسافرين والباحثين عن الراحة والاستجمام أو بقصد العمل، وذلك ضمن حدود إمكانياتهم الاقتصادية وبما يناسب جميع مستويات الدخل، مع الأخذ بالحسبان مدة الإقامة والغرض منها. اختلفت معايير تصنيف الفنادق وذلك تبعاً للتوزيع الجغرافي وحجم الفنادق وطبيعة نشاطها، وطول مدة الإقامة، ونوع الضيوف، وتنوع الخدمات والتسهيلات المقدمة، إضافة إلى مستوى تجهيزات البنية التحتية ودرجة الفخامة. إن عملية التصنيف تتطلب مراعاة مجموعة من النقاط:

1- حجم الفندق، وعدد الغرف، ومساحة المناطق العامة والأماكن الترفيهية، ومستوى الخدمات، ومساحات قاعات الاجتماعات والحفلات وغيرها.

- 2- موقع الفندق سواء بقربه من المناطق الرئيسية، وأهم النشاطات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، أو بقربه من مناطق الجذب الطبيعي والحضاري والتراثي والثقافي.
  - 3- حجم الغرف الموجودة وتنوعها من الغرف العادية وصولاً إلى أكبر الأجنحة.
  - 4- مدى ملائمة التجهيز والأثاث ومستوى جودتهم والتنوعية.
  - 5- مستوى التجهيزات التقنية وحجمها المتمثلة في (التدفئة والتكييف المركزي، الإضاءة، التهوية الطبيعية، عوازل الصوت، الحمامات العامة، أجهزة الصوت والصورة والحاسب والاتصال، معدات الحماية من الحرائق وتجهيزاتها، ومعدات الإنذار وطرق الإخلاء).
  - 6- مستوى الخدمات التي تقدم في مختلف أقسام الفندق ومستوى النظافة والصحة وسلامة الغذاء.
  - 7- مستوى خبرة الموظفين وثقافتهم واتقانهم لمختلف اللغات ومهارات التواصل.
  - 8- تنوع حجم وعدد الخدمات المقدمة للضيوف.
- إن عملية تصنيف الفنادق لها أهمية كبيرة بالنسبة للسياحة الداخلية والخارجية، والحفاظ على مستوى الخدمات وجودتها المقدمة ضمن مختلف الشرائح ينعكس بشكل إيجابي على سمعة المنشآت الفندقية والسياحية، ومن ثم على سمعة البلد المستقبل للسياحة، وإن أي تقصير وإهمال في هذه الشروط يمكن أن يخفض من درجة تصنيف الفندق ويحوّله إلى درجة أقل.



## ➤ معايير تصنيف الفنادق Hotels Categorization:

### • أولاً - تقسيم الفنادق من حيث الدرجة Category:

تُقسّم الفنادق ضمن مستويات معينة تبعاً لمستوى الخدمات والأسعار، وتتبع مجموعة من الدول هذه الطريقة في التمييز بين درجات الفنادق لتسهيل على المسافرين مهمة البحث عن فندق وعن مستوى الخدمات التي يقدمها، فكلما زادت درجة الفندق، ازداد مستوى الخدمات المقدم وازدادت الأسعار.

- **الدرجة الممتازة Deluxe Hotels:** هي أرقى أنواع الفنادق من حيث الخدمات والمساحة وكذلك ارتفاع مستوى الأسعار.

- **فنادق الدرجة الأولى First Class Hotels:** تقدم خدمات راقية وعالية المستوى، ولكن ليس بمستوى فنادق الدرجة الممتازة نفسه.

- **فنادق الدرجة الثانية Second Class Hotels:** تتميز بتقديم الخدمات متوسطة المستوى وكذلك الأسعار القليلة نسبياً.

- **فنادق الدرجة الثالثة Third Class Hotels:** تقدم مستوى من الخدمات متواضعاً وبأسعار بسيطة، ويطلق عليها الفنادق الشعبية.

• ثانياً - التقسيم على أساس عدد النجوم Stars:

تقسم الفنادق من حيث النجوم على الطريقة نفسها التي يقسم بها من حيث الدرجات، فكلما زادت عدد نجوم الفندق زادت خدماته وتوسعت وازدادت أسعاره، والعكس صحيح، وتقسم كالآتي:

▪ فنادق خمس نجوم Five Stars Hotels:

يعدّ هذا النوع من الفنادق من أرقى أنواع الفنادق ويقدم خدمات متكاملة للضيوف وبأسعار مرتفعة تتناسب مع نوع الخدمات وحجمها.

▪ فنادق أربع نجوم Four Stars Hotels:

تكون مستوى خدماتها وأسعارها أقل من فنادق خمس نجوم.

▪ فنادق ثلاث نجوم Three Stars Hotels:

يقل فيها عدد الغرف والخدمات ويكون مستوى الخدمة المقدمة في هذه الفنادق محدودة نسبياً، وكذلك عدد المطاعم أقل.

▪ فنادق النجمتين Two Stars Hotels:

هذا النوع من الفنادق يكون صغير الحجم، ولا يقدم أي خدمات إضافية بخلاف تأجير الغرف، ولا يوجد بغرف الفنادق هذه حمام مستقل بل يكون مشتركاً، كما لا يوجد في هذه الفنادق مطاعم.

▪ فنادق النجمة الواحدة One Stars Hotels:

فنادق متواضعة جداً بالحجم وبتعداد الغرف ومستوى الخدمات.



• ثالثاً - التقسيم على أساس الملكية Ownership:

■ قطاع خاص Private Hotel:

فنادق القطاع الخاص هي الفنادق التي تعود ملكيتها لشخص واحد أو أكثر، وعادةً تكون صغيرة وعدد غرفها قليل، وتقدم خدمات محدودة لقلّة رأس المال المستثمر بها.

■ الشركات والسلاسل الفندقية Chain hotels:

ظهرت شركات السلاسل الفندقية بعد الحرب العالمية الثانية نتيجة للمنافسة الشديدة في مجال الصناعة الفندقية، بسبب زيادة الطلب على الفنادق وزيادة التكتلات الاقتصادية، التي تتميز بضخامة رأس المال وكبر الحجم ووجود إدارات متخصصة، وظهرت فيما بعد شركات السلاسل الفندقية التي تدير أيضاً وليس بالضرورة أن تمتلك، وحققَت سرعة كبيرة في الانتشار، مثل سلاسل فنادق هيلتون، شيراتون، فورسيزونز، الحياة ريجنسي، رامادا، هوليدي إن..

■ فنادق القطاع المختلط Mixed Sector Hotels:

وهي الفنادق التي تكون ملكيتها مشتركة بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي، أو بين الدولة وشركات أجنبية.

■ فنادق حكومية Government Hotels:

وهي الفنادق التي تعود ملكيتها للقطاع العام في الدول، بعضها بقصد الاستثمار وبعضها الآخر يكون بصيغة غير ربحية.

## أنواع الفنادق Types of hotels:

توجد أسس عدة لتصنيف المنشآت الفندقية، ومن ثم تتعدد أنواعها، وسنستعرض فيما يأتي أكثر الأنواع شيوعاً ووجوداً في صناعة الإيواء.

### ➤ فنادق المطارات Airport Hotels:

هي الفنادق التي توجد بالقرب من المطارات أو على مداخلها، وتعتمد هذه الفنادق على أطقم الطائرات وركاب الترانزيت أو المسافرين الذين يضطرون لأي سبب، التوقف عن مواصلة رحلاتهم بسبب عطل في الطائرة أو بسبب سوء الأحوال الجوية أو لقضاء بعض الساعات لزيارة المدينة، الأمر الذي يوفر على شركات الطيران كثيراً من النفقات. كما اتجهت العديد من شركات الطيران الى تأجير فنادق المطارات أو امتلاكها، وتقوم هذه النوعية من الفنادق بتقديم الخدمات ووسائل الراحة كافة اللازمة للمسافرين، كما أنها تكون مزودة بعازل للصوت لمنع الضجيج الناتج عن المطارات، وتتراوح درجات هذه الفنادق ما بين الدرجة الفاخرة والدرجة الثانية.

### ➤ فنادق المدن City Hotels:

يطلق عليها كذلك فنادق وسط البلد Downtown Hotels وتوجد بالقرب من مراكز الأعمال والمركز التجاري والمسارح والمصالح العامة الحكومية. الخ. وتتسم أسعار هذه النوعية من الفنادق بالارتفاع نظراً للميزة الكبيرة التي تتمثل في موقع الفندق، وكذلك نظراً للعائد الكبير على الاستثمار الذي يحتسب على هذا الفندق الذي تتركز فيه الاستثمارات الثابتة بشكل كبير، ويفضل رجال الأعمال هذه النوعية من الفنادق.



### ➤ فنادق الضواحي Suburban Hotels:

هي الفنادق التي تقام في الضواحي المجاورة للمدن الكبيرة، تتميز بهدوء البيئة المحيطة وانخفاض أسعارها مقارنةً مع فنادق وسط المدن، ومن ثم تكون هذه النوعية من الفنادق مناسبة للسائحين العاديين محدودي الدخل أو متوسطي القدرة الشرائية (الإنفاقية)، وكذلك تكون مناسبة للمجموعات التي ترغب في استغلال الهدوء المحيط بالمكان لتنظيم المؤتمرات، والندوات وبرامج التدريب والتعليم وغيرها.

### ➤ فنادق العبور Motels:

ظهرت هذه النوعية من الفنادق في خمسينيات القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك عندما اكتملت شبكات الطرق السريعة، وهي عبارة عن فنادق تقع على الطرقات السريعة، ويكون ملحق بها مواقف لسيارات المسافرين، كما تطل أبواب الغرف على هذه المواقف، وتكون صالة الاستقبال في هذه الفنادق صغيرة إلى حد ما، وقد تقدم بعض الموتييلات خدمات الطعام والشراب والترفيه.

### ➤ المنتجعات Resorts:

هي تلك الفنادق التي يقيم بها الناس للاسترخاء والاستجمام والترفيه، ويرجع ظهور هذه المنتجعات إلى زمن بعيد منذ ظهور عيون المياه المعدنية والكبريتية والفنادق الجبلية، إذ يحتاج الناس للبعد عن ضجيج المدينة والزحام والتلوث بأنواعه المختلفة والاستمتاع بالطبيعة البكر، وتقدم هذه المنتجعات خدمات الترفيه المختلفة التي يحتاج إليها السائح مثل ملاعب الجولف وحمامات السباحة.



#### • أنواع المنتجعات:

- 1- منتجعات صيفية: وهي غالباً توجد بالقرب من الشواطئ البحرية والبحيرات.
- 2- منتجعات شتوية دافئة: وهي غالباً توجد بالقرب من المياه المعدنية والغابات وشواطئ البحار.
- 3- منتجعات شتوية باردة: توجد غالباً بأعلى قمم الجبال الجليدية والمناطق الباردة ذات الطبيعة الخلابة.
- 4- منتجعات تعمل على مدار العام: تقع غالباً في المناطق التي يكون مناخها معتدلاً طوال العام وعلى شواطئ البحار.

#### ➤ فنادق المؤتمرات Convention Hotels:

هي الفنادق التي تزود بقاعات الاجتماعات والمؤتمرات المجهزة بأحدث وسائل التكنولوجيا الحديثة من مركز بث إعلامي، أجهزة تسجيل، أجهزة بث تلفازي، وأجهزة العرض المختلفة مثل العارض الضوئي Projector، وتكون غرف النزلاء في هذه الفنادق متصلة بالأقمار الاصطناعية ووسائل الاتصال الحديثة، كما توفر هذه الفنادق الخبراء لمساعدة المؤتمرات في استخدام الأجهزة الحديثة بالفندق.

#### ➤ الفنادق التجارية Commercial Hotels:

هي أحد أهم أنواع الفنادق التي ظهرت حديثاً نظراً لزيادة حركة التجارة والأعمال في العالم، إذ إنّ معظم رواد هذه الفنادق من رجال الأعمال. وتعتمد هذه النوعية من الفنادق على سياحة المؤتمرات وإقامة الحفلات، أما تجهيز هذه الفنادق وتأثيثها فيكون على أحدث مستوى، فضلاً عن تقديمها الخدمات الفندقية عالية الجودة تبعاً لمستوى عملائها ونوعيتهم، الأمر الذي ينعكس بالطبع على أسعار الخدمات المختلفة في هذه الفنادق.



### ➤ الفنادق العائمة Floating Hotels:

وهي السفن الكبيرة التي تجوب البحار والمحيطات والأنهار من دولة الى أخرى ومن مدينة الى أخرى ومن قارة الى أخرى، وتجهز هذه الفنادق بأماكن لإقامة النزلاء المسافرين على متنها ( كبائن بحمامات خاصة)، وتكون هذه الكبائن مقسمة إلى درجات كما تتباين أسعارها وفقاً لموقعها وقربها وبعدها عن المحركات، وتقدم هذه الفنادق أيضاً خدمات الترفيه والطعام، وتضم مسارح ودور سينما واستوديوهات بث تلفزيوني خاصة، وغيرها من وسائل الترفيه حتى لا يشعر المسافرون بالملل نظراً لأن الرحلة قد تستغرق أسابيع أو أشهر إذا كانت حول العالم.

### ➤ الفنادق الرياضية Sport Hotels:

توجد هذه النوعية من الفنادق عادةً بالقرب من المدن الأولمبية والملاعب الرياضية الكبيرة في العالم، وتتراوح درجاتها بين الدرجة الثانية والدرجة الممتازة، ويخصص جزء منها لإقامة اللاعبين والجزء الآخر يخصص لإقامة المشجعين، وتعمل هذه الفنادق بشكل موسمي أي في الأوقات التي تمارس فيها الألعاب الرياضية أو قد تعمل بشكل دائم ويتوقف ذلك على موقع الفندق ومستواه.

تجهز هذه الفنادق عادةً بكل ما يحتاج إليه اللاعبون من الصالات الرياضية والأجهزة اللازمة للإحماء والقاعات المخصصة للتدريب والأدوات الرياضية، وقد توجد هذه الفنادق أيضاً في أماكن ممارسة رياضة التزلج على الجليد وتكون مزودة بالمعدات اللازمة لذلك، وتوفر مدربين لتدريب النزلاء.

### ➤ الفنادق العلاجية (Therapeutically (Spa Hotels):

توجد هذه النوعية من الفنادق بالقرب من المياه الكبريتية والمعدنية أو في مناطق الجو الصحي البعيد عن مصادر التلوث، وعادةً ما تكون قريبة من المستشفيات ودور العلاج.

تتوافر في هذه الفنادق إمكانيات العلاج الطبيعي كافة والساونا وأحواض المياه الكبريتية والمعدنية اللازمة للعلاج والاستشفاء، وتتراوح درجات هذه النوعية من الفنادق من الدرجة الثانية وحتى الفاخرة، يكون معظم مرتادي هذه الفنادق من المرضى أو المعافين في طور النقاهة وكذلك الأصحاء، وتتميز الإقامة فيها بطول المدة، وتكثر هذه الفنادق في دول البحر الأسود وبلغاريا والنمسا.

### ➤ بيوت الشباب Youth House:

وهي عبارة عن مباني مخصصة لإقامة الشباب المحب للسفر والترحال بقصد المتعة والاستكشاف أو بقصد العلم والدراسة، ويكون ذلك بأسعار رمزية بسيطة، وتكون تجهيزاتها بسيطة أيضاً، أي عبارة عن غرف بها مجموعة من الأسرة وخزانات مشتركة وحمامات مشتركة بين الغرف، وقاعات للقراءة وأخرى لتناول الطعام.

تعمل هذه البيوت طوال العام أو موسمياً، ولا تهدف هذه البيوت الى الربح بقدر ما تهدف إلى توفير الفرصة للشباب من الوطن الواحد أو من الدول المختلفة لتكوين الصداقات وتبادل المعلومات والخبرات ونشر الوعي السياحي والسلام الاجتماعي.



### ➤ فنادق العائلة Family Hotels:

فنادق صغيرة تشبه كثيراً المنزل العائلي، وعادةً يتولى إدارتها صاحب المنزل وزوجته ويساعدهم بقية الأبناء في تقديم مجموعة خدمات بسيطة، يرتادها عادةً الأشخاص الودودون والسياح الذين يهون التعرف إلى ثقافات المجتمعات الأخرى وعاداتها.

### ➤ الفنادق الخضراء Green Hotels:

أصبحت في يومنا هذا قبلةً لكثير من الأشخاص المهتمين بالبيئة والطبيعة والذين يتطلعون للعيش المستدام ضمن شروط صحية ومن دون أي تلوث للبيئة المحيطة، ومن الشروط التي يجب مراعاتها في الفنادق الخضراء:

- أن يكون الشاطئ طبيعياً ولا يتم التدخل فيه وتغييره هندسياً ولا المساس بمعالمه الطبيعية.
- عدم استخدام تكنولوجيا مضرّة للبيئة من وسائل الترفيه المستخدمة على الشاطئ، مثل الدراجات المائية.
- توافر أماكن وممرات لذوي الاحتياجات الخاصة ودورات مياه خاصة بهم.
- يجب أن تبنى بمواد طبيعية غير إسمنتية، ولا يستخدم فيها التكنولوجيا الحديثة مثل التكييف، وبدلاً منها تستخدم التهوية الطبيعية كالقباب.
- العناية بالغطاء النباتي الأخضر الذي بدوره يجدد الدورة البيئية ويعمل على زيادة الأوكسجين في الهواء.
- الاستخدام الأمثل للنفايات والعمل على إعادة تدويرها أو تحويلها إلى أشكال أخرى تغيد التربة والبيئة.

### ➤ فنادق الأجنحة Suite Hotels:

معظم غرفها الفندقية تكون من نوع الأجنحة باختلاف أنواعها وأحجامها، والتي تتألف من غرفة نوم يتبع لها صالون استقبال ومطبخ صغير، يتوافر في هذه الفنادق معظم الخدمات الفندقية وتزود بمطاعم لتلبية مختلف متطلبات الضيوف. وتعد فنادق الأجنحة أكثر ملائمة للاستخدام من العائلات الكبيرة ويوجد كثير منها على الشواطئ وأماكن الاستجمام والراحة.

### ➤ الفنادق المؤقتة (المخيمات) Camps:

تتألف بالقرب من السواحل أو الشواطئ أو في المناطق الجبلية أو الصحراوية، وتجهز بمعظم التجهيزات الضرورية للمعيشة، وتحتوي خيمة الإقامة على أسرة صغيرة ولوازمها، وتحوز تلك المخيمات على إعجاب قطاع عريض من السائحين وخاصة فئة الشباب، أكثرها انتشاراً معسكرات الكشافة والجوالة.

### ➤ فنادق الإقامة الدائمة Residential Hotels:

ينتشر هذا النوع من الفنادق في المراكز التجارية والمدن الكبرى والمناطق الصناعية الكبيرة، وهي عبارة عن بناية تحتوي على شقق وغرف، وتوفر خدمة التدبير الفندقي فقط وصالة للاستقبال، وفي بعض الأحيان مطعم صغير.



## ➤ الفنادق التراثية Heritage Hotels:

تنتشر هذه الفنادق ضمن المدن القديمة، وتمتاز بطابعها المعماري الفريد وتتنوع درجاتها في الرقي والفخامة، ومنها ما يتم تصنيفه من ضمن فنادق الدرجة الممتازة لما تمثله من قيمة حضارية ومعمارية.

## الهيكل التنظيمي Organizational Chart:

### ➤ تعريف الهيكل التنظيمي Definition of organizational Chart

يعرف الهيكل التنظيمي بأنه البناء أو الإطار الذي يحدد التركيبة الداخلية للفندق، إذ إنه يبين التقسيمات والتنظيمات والأحداث الفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف الفندق، كما يوضح نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط السلطة وشبكات الاتصال فيها.

والهيكل التنظيمي كبناء هرمي يعكس ترتيب الأقسام الفندقية، ويتيح أفضل الظروف لتدفق الحركة بمختلف أقسام الفندق عن طريق تطبيق نظم العمل وأساليبه وإجراءاته.

يبدأ الهيكل التنظيمي عادةً ولأي منظمة بمديرها الأعلى، ثم يأخذ بالتفرع والتوسع الأفقي كلما اتجهنا نحو الأسفل عبر الوحدات التنظيمية.

## ➤ أقسام الفندق Hotels Department:

إن نجاح أي منشأة يعتمد على مدى ارتباط جميع الإدارات والأقسام ببعضها، أي العمل في ظل ما يسمى (فريق العمل)، فالتعاون بين مختلف الأقسام في الفندق ضروري جداً لتحقيق أهداف الفندق بزيادة عدد الضيوف، ومن ثم زيادة في المبيعات وتحقيق هامش ربح أعلى مع تقليل تكاليف التشغيل.

يقدم الفندق خدماته عبر مجموعة واسعة من الأقسام التي تعمل بشكل متناغم وضمن فريق عمل واحد لتقديم مختلف أنواع الخدمات.

إن أهم طرق تقسيم الفندق هي الطريقة التي تعتمد على توزيع الأقسام الفندقية إلى مجموعتين رئيسيتين وذلك تبعاً للدخل:

### • المراكز المحققة للدخل Revenue Centre:

وهي الأقسام التي تباع خدمات ومنتجات للضيوف وتحقق إيراداً بشكل مباشر وهي:

قسم المكاتب الأمامية Front Office

الأغذية والمشروبات Food & Beverage

العناية بالغرف House Keeping

المقسم والاتصالات Operator

المصبغة والغسيل Laundry

النادي الصحي SPA

مركز رجال الأعمال Business Centre



• المراكز الداعمة Cost Centre:

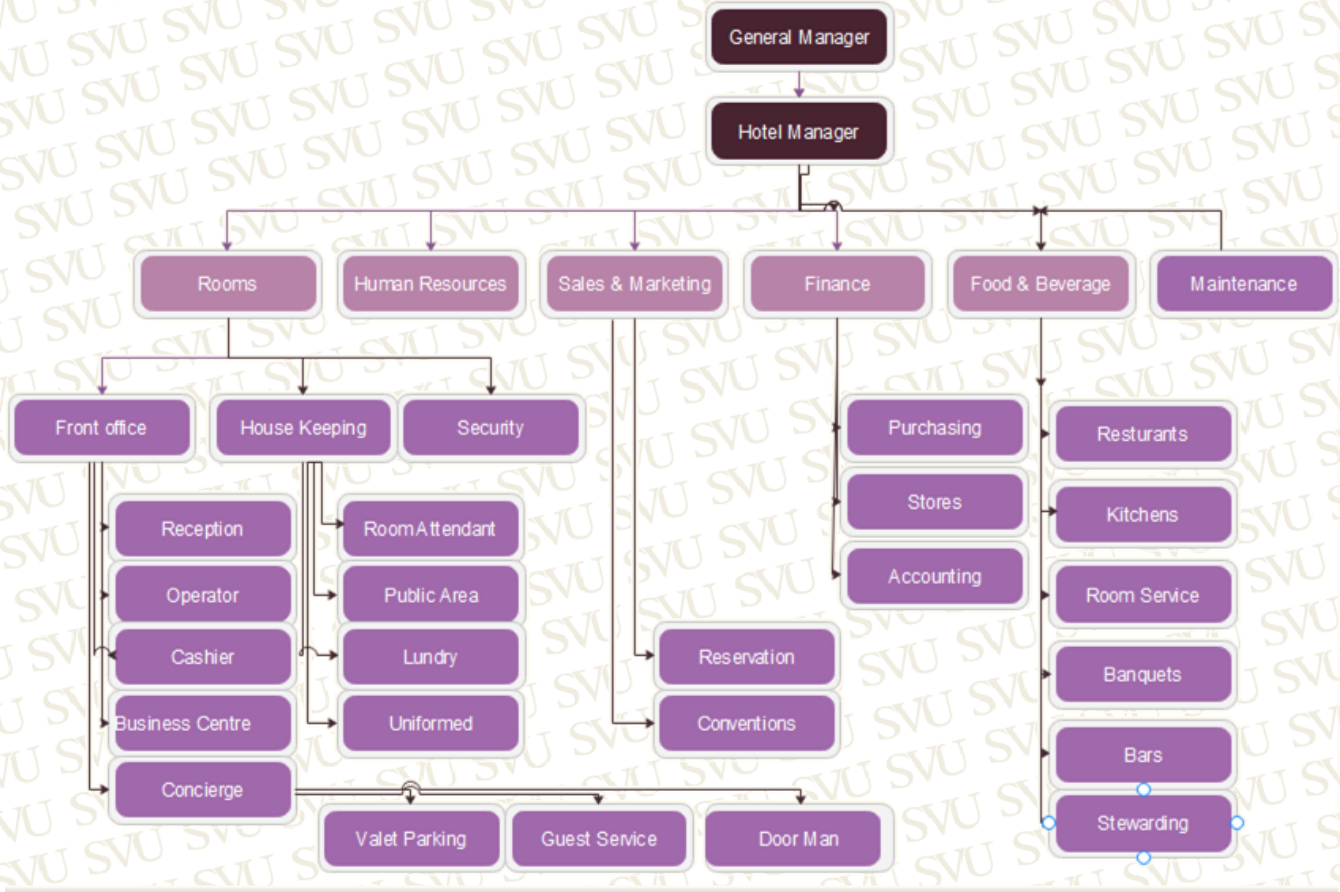
وتسمى مراكز التكلفة فهي لا تحقق إيراداً ولكنها تقدم دعماً للمراكز المحققة للإيراد، وهي:

- الموارد البشرية Human Resources
- المبيعات والتسويق Sales & Marketing
- المالية والحسابات Finance
- المشتريات والتخزين Store & Purchasing
- الصيانة والهندسة Maintenance
- الأمن والسلامة Security

• الهيكل التنظيمي لفندق من الدرجة الممتازة The organizational structure of first-class

:hotel

الشكل (1) يبين الهيكل التنظيمي لفندق من الدرجة الممتازة ويوضح خطوط الاتصال بين مختلف الأقسام مع الإدارة.



رسم توضيحي 1 الهيكل التنظيمي لفنادق الدرجة الممتازة

### ➤ الهيكل التشغيلي للمكتب الأمامي Front Offices Structure:

هناك كثير من الموظفين يعملون بقيادة وتوجيه من مدير المكاتب الأمامية، تتغير الأقسام في هيكل المكاتب الأمامية وفقاً لحجم أعمال الفندق، والحجم المادي، وسياسات إدارة الفنادق.

يجب أن يوفر المخطط التنظيمي لقسم المكتب الأمامي صورة واضحة لخطوط السلطة وقنوات الاتصال داخل القسم. ففي فندق كبير يرأس القسم مدير المكتب الأمامي الذي يساعده مدير الحجز المعني ومدير مكتب الاستقبال ومدير الإيرادات.



لا يوفر مخطط قسم المكتب الأمامي توجيهاً منهجياً للأوامر فحسب، بل يحمي الموظفين أيضاً من الإفراط في التوجيه، ويوضح مخطط الهيكل التنظيمي أن كل موظف يجب أن يأخذ الطلبات فقط من الشخص الذي يعلوه مباشرة.

#### • أقسام المكاتب الأمامية للفندق Hotel front offices department:

يرأس مدير قسم المكاتب الأمامية فريق الموظفين العاملين في مختلف الأنشطة والمسؤوليات في قسم المكاتب الأمامية، ويمكننا عرض أهم الأقسام التي تتبع للمكاتب الأمامية وفق الآتي:

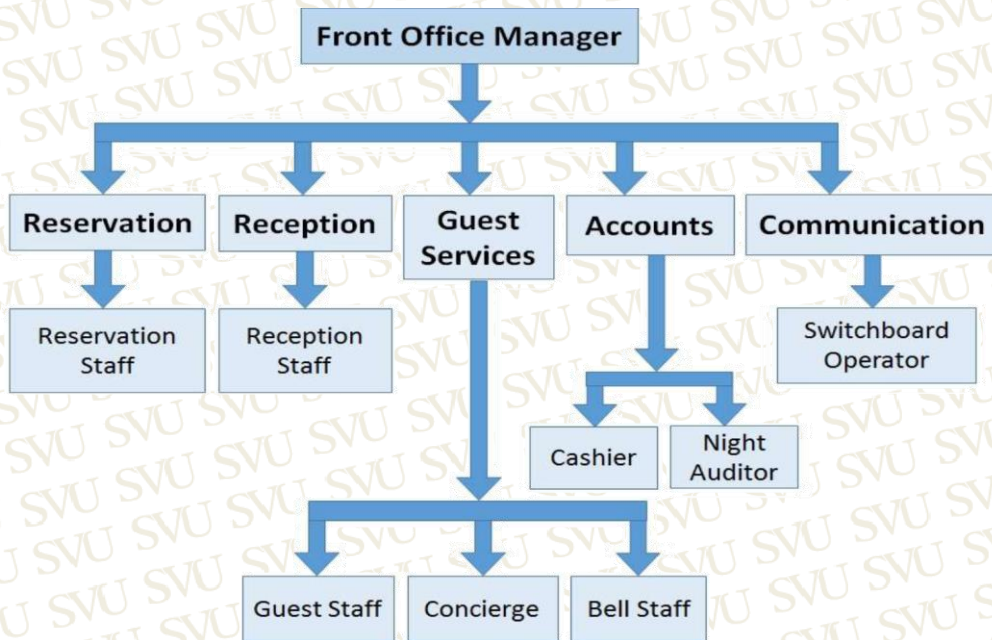
- **الحجز:** ويشمل معالجة طلبات الضيوف الخاصة بالحجز للإقامة.
- **الاستقبال:** ويشمل استقبال الضيوف وفق أعلى المعايير وتسجيلهم بشكل مناسب.
- **الاستعلامات وخدمات الضيوف:** تُعرف أيضاً باسم خدمات قسم اللباس الموحد والكونسيرج، وتشمل خدمات الضيوف الشخصية مثل:

- ✓ التعامل مع أمتعة الضيف.
- ✓ التعامل مع بريد الضيف.
- ✓ توصيل الصحف والمجلات في أماكن الإقامة.
- ✓ استدعاء الضيف داخل الفندق (تحديد مكان الضيف في الفندق).
- ✓ الترتيب لقاء الطبيب في حالات الطوارئ.
- ✓ مواقف سيارات الضيف.
- ✓ ترتيب الحجوزات في أماكن الترفيه خارج الفندق.



- **الحسابات:** وتشمل بشكل أساسي أمين الصندوق في المكاتب الأمامية والمدقق الليلي. أمين الصندوق مسؤول عن معالجة مدفوعات الضيف، وهو عادة ما يقدم تقارير إلى الحسابات بدلاً من مدير المكاتب الأمامية، ويقوم المدقق الليلي بواجبات استقبال مكتب الاستقبال عند الحاجة، وكذلك المحاسبة في أثناء النوبة الليلية، وهو يحتاج إلى تقديم تقرير إلى رؤساء كلتا الإدارتين، المكاتب الأمامية والمحاسبة.
- **الاتصالات والهاتف:** يتضمن التعامل مع جميع الاتصالات الواردة والخارجة إلى الفندق وبين مختلف الإدارات ضمن الفندق، وكذلك جميع الاتصالات الخاصة بضيوف الفندق.

ولكي نتعرف أكثر إلى أقسام المكاتب الأمامية نبدأ بدراسة الهيكل التنظيمي للقسم وعمال القسم ومن ثم دراسة كل قسم على حدة، الشكل (2) الهيكل التنظيمي لأقسام المكاتب الأمامية في فندق كبير ومن درجة ممتازة.



رسم توضيحي 2 الهيكل التنظيمي للمكتب الأمامي في فندق كبير ومن الدرجة الممتازة



## أسئلة الفصل الأول

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

المكاتب الأمامية في الفنادق هي نقطة الاتصال الأولى فقط للضيوف..... خطأ

تقع الموتيلات على الطرق السريعة..... صح

المكاتب الأمامية هي من المراكز الداعمة للعمل الفندقي..... خطأ

في المخطط التنظيمي يتبع قسم الإشراف الداخلي في عمله إلى المكاتب الأمامية..... خطأ

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

1- ليس من أقسام المكاتب الأمامية:	2- الفنادق التي تعود ملكيتها لشخص واحد هي فنادق:
A- <u>المصيفة والغسيل</u>	A- السلاسل الفندقية
B- المقسم والهاتف	B- <u>القطاع الخاص</u>
C- الكونسيرج	C- القطاع المختلط
D- ليس أيّاً مما سبق ذكره	D- الحكومية
3- ليس من أنواع الفنادق:	4- يبدأ الهيكل التنظيمي عادةً ولأي منظمة بـ:
A- المطارات	A- المدير الليلي
B- الضواحي	B- الموظفين الخدم
C- <u>القطارات</u>	C- المشرفين
D- جميع الإجابات خاطئة	D- <u>المدير الأعلى</u>

### أسئلة للمناقشة:

- ما هو تعريف المكاتب الأمامية.
- تحدث عن الهيكل التنظيمي لقسم المكاتب الأمامية.
- تحدث عن الأقسام المحققة للدخل والأقسام الداعمة في الفنادق.



## المراجع المستخدمة في الفصل الأول

### أولاً - المراجع العربية:

- بوظو، روشان مفيد، (2014)، أساسيات الإدارة الفندقية الحديثة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن ، عمان.
- توفيق، ماهر عبد العزيز، (2006)، علم إدارة الفنادق، دار زهران، عمان، الاردن.
- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Abbey ,J and Astroff. M (1998)، Convention Management and Service ،The Educational Institute of the AH&MA، East Lansing، MI. 13
- Alen T. Stautts، Hotel and Lodging Management، John Wiley & Son Inc، 2001.
- Al Khattab. S. S. J. (2011). Perceptions of Service Quality in Jordanian Hotels. International Journal of Business and Management.
- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Andrew. P. William and Schmidgall.L (1993) Finacial Management for the Hospitality Industry. Michigan: The EI of the AH&MA.
- Angelo.M. and Vladimir.A (2004). Hospitality Today. An Introduction The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.

- Bakers Hayton. J. and Bradly ،(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management.
- John R. Walker. Introduction to Hospitality. (2002). Pearson Education Inc.



## الفصل الثاني

### المكتب الأمامي – التخطيط والتصميم

### Front Office – Layout And Design

#### كلمات مفاتيحية:

التخطيط والتصميم LAYOUT AND DESIGN، الرواق PORTICO، بهو الفندق LOBBY، صناديق الأمانات Safe Boxes، لوحة الغرف Room rack.

#### ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل عملية تنظيم المكتب الأمامي، وكيفية تخطيط منطقة العمل وتصميمها، نتحدث فيه عن المناطق الفرعية التي توجد بالقرب من المكتب الأمامي، ويقدم الفصل شرحاً عن تصميم ردهة الاستقبال ومنطقة الدخول والإعداد المادي للمكتب الأمامي في الفندق.

#### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى أهمية عمل قسم المكاتب الأمامية.
- معرفة عامة بالأقسام الفرعية التي تتبع إلى المكتب الأمامي.
- معرفة المعايير المتبعة في تصميم منطقة الاستقبال ورواق الفندق.
- التعرف إلى المكونات المادية أثناء تصميم المكتب الأمامي.

## مخطط الفصل:

1. تنظيم المكتب الأمامي Front office organization
2. الإعداد المادي للمكتب الأمامي Physical Setup of Front Office
3. عمليات المكاتب الأمامية Front Office Operations



## مقدمة عن المكاتب الأمامية :Introduction to front offices

### ➤ أهمية قسم المكتب الأمامي :Importance of Front Office Department

يُعرف المكتب الأمامي باسم واجهة الفندق، إنه منطقة الاتصال الأولى بالضيف وأيضاً المركز العصبي للفندق، وقد صُممت جميع أنشطة المكتب الأمامي ومجالاته لدعم معاملات الضيف وخدماته.

تشمل وظائف المكتب الأمامي التقليدية الحجز، والتسجيل، وتخصيص الغرف، والسعر، وخدمات الضيوف، وحالة الغرفة، وإعداد حسابات الضيوف وتسويتها وإنشاء سجلاتهم.

يطور المكتب الأمامي ويحتفظ بقاعدة بيانات شاملة لمعلومات الضيوف، وينسق خدمات الضيوف، ويضمن إرضاءهم، وتُتجز هذه الوظائف من قبل الموظفين في مجالات متنوعة من إدارة المكتب الأمامي.

### • أهمية الاتصال الأول للضيف :Importance of guest first contact

الانطباع الأول الذي يتلقاه الضيف عن مرفق السكن في أثناء التسجيل هو مهم للغاية في تحديد نغمة الضيافة وإقامة علاقة العمل المستمرة. الضيف الذي يتم الترحيب به بحرارة مع تحية صادقة سوف يستجيب إيجابياً إلى الفندق ويتوقع ضيافة مماثلة من موظفي الفندق الآخرين، أما إذا تلقى الضيف ترحيباً فاتراً، فلن يكون متحمساً للسكن وسيزداد احتمال العثور على خطأ في الفندق في أثناء الزيارة، فضيف اليوم يتوقع أن يعامل باحترام واهتمام، وتبذل العديد من الفنادق جهداً لتلبية تلك التوقعات.

ما الذي يشكل هذا الترحيب الحار للضيوف؟ يبدأ هذا بموظفي مكتب الاستقبال بالتعاطف مع مشاعر المسافرين، شخص بعيد عنه ومحيط غير مألوف لساعات أو أيام عدة، قد يتعرض الضيف للتوتر والإحباط من السفر، والجدول المتأخرة، وفقدان الأمتعة، وإرهاق السفر، والوجبات الفاتنة، محيط غير مألوف أو اتجاهات غير واضحة أو وسائل نقل عام غير مألوفة، وعلى موظف الفندق أن يراعي المسافرين في ظل هذه الظروف، وأكثر من ذلك، من المحتمل أن يشعر بالقلق والأرق والعداء من قبل الضيوف، ولكن عليه أن يستجيب لهم بصورة إيجابية.

### ➤ تنظيم المكتب الأمامي Front office organization:

يوجد هناك تشابه في طبيعة الأعمال والوظائف في الفنادق الصغيرة والكبيرة، إلا أنه يوجد اختلاف في نوعية الخدمات وطبيعتها، إذ تقدم الفنادق الصغيرة خدمات محدودة، أما الفنادق الكبيرة فتقدم خدمات كاملة، لذا فإن عملية تنظيم المكتب الأمامي تأخذ أهمية كبيرة، ويمكننا أن نشمل أهم العوامل المؤثرة في عملية تنظيم المكتب الأمامي في الفندق:

#### • نوع الضيوف:

يقسم ضيوف الفندق إلى رجال أعمال وسياح وترانزيت، وكل نوع منهم بحاجة إلى نوع خاص من الخدمات، والتي تعتمد على تنظيم الفندق والموظفين فيه.

#### • حجم الفندق:

إن الفنادق الكبيرة توظف عدداً من الموظفين، أكبر من الفنادق الصغيرة، وذلك لوجود أقسام أكثر وأكبر في الوقت نفسه.



- العلاقة بين الضيف والمكتب الأمامي:

إن أغلب الخدمات التي تقدم للضيف، تكون من خلال المكتب الأمامي.

- معايير الخدمة:

إن الفنادق ذات الدرجة العالية، عادة توظف مقدمي خدمة للضيف بشكل أكبر من الفنادق ذات الدرجة الأقل.

### ➤ المناطق الفرعية للمكتب الأمامي Ancillary Areas of Front Office:

- مركز الأعمال Business Center:

هو أحد مراكز إدرار الدخل للمكتب الأمامي، إنه مكان يمكن للضيف من خلاله الحصول على المرافق مثل الإنترنت، والطباعة، وما إلى ذلك.

- مكتب السفر والمواصلات Travel and Transport:

يعتني مكتب السفر بترتيبات سفر الضيوف، مثل تذاكر الطيران وحجوزات السكك الحديدية، والجولات السياحية، والاستلام من المطار أو محطة السكة الحديد أو النزول منها، وما إلى ذلك. يجوز للفندق إدارة مكتب سفر أو الاستعانة بمصادر خارجية لوكالة سفر خارجية.

- وظائف مكتب السفر Functions of Travel Desk:

يقوم مكتب السفر بالمهام الآتية:

- ترتيب خدمات الإيصال والتوصيل للضيوف في وقت وصولهم ومغادرتهم.
- توفير السيارات عند الطلب للضيوف بأسعار محددة مسبقاً.

- عمل ترتيبات السفر مثل حجز السكك الحديدية / تذاكر الطيران.
- تنظيم مشاهدة معالم المدينة لمدة نصف يوم أو يوم كامل.
- ترتيب المرشدين الذين يمكنهم التواصل بلغة الضيف.

#### • رواق التسوق Shopping Arcade:

صَفٌّ من المحلات التجارية المرتبة في الردهة التي تباع الهدايا التذكارية والكتب ومختلف المنتجات والزهور وما إلى ذلك.

#### ➤ المكتب الأمامي - التخطيط والتصميم Front Office – Layout and Design:

تقع معظم المكاتب الأمامية في بهو الفندق، ويبلغ ارتفاع المكتب الأمامي النموذجي تقريباً 120 سم وعمق 80 سم. يعتمد التصميم على المهام التي تُجرى في مكتب الاستقبال والحجم ونوع الفندق لتوجيه الضيف إلى مركز النشاط المناسب، ويمكن وضع علامات دلالية على مختلف الأقسام. تعدّ معلومات الضيف سرية، فعادةً ما يُصمَّم مكتب الاستقبال ويُحدد مكانه بحيث تؤخذ خصوصية الضيف وسرية معلوماته بالحسبان.

ليس فقط المظهر الجمالي ونوع الفندق هما من يتحكمان بشكل مكتب الاستقبال وتصميمه، ولكن أيضاً نوع العمل، أي إذا ما كان نظام العمل في الفندق ألياً بالكامل أو شبه آلي أو يدوياً، وذلك جنباً إلى جنب مع عامل سهولة وصول الموظفين إلى مكان العمل واستخدام تجهيزات القسم. في الترتيب نصف الدائري، يوجد عادة جدار مستقيم في الجزء الخلفي من المكتب مع باب يؤدي إلى الجزء الخلفي الذي يحتوي على أقسام خدمات دعم المكتب الأمامي، وأيضاً هناك مكاتب أمامية دائرية وشبه دائرية تسمح بمرونة أكبر في العمل تبدو أيضاً بدرجة



أكبر من الفخامة فهي أكثر جاذبية. الآن أصبح النظام المحوسب (بالكامل أو شبه آلي) هو النظام المفضل، ومع ذلك ما تزال هناك فنادق تستخدم النظام اليدوي لتلبية احتياجات الضيوف والإدارة، أما أهم تجهيزات المكتب الأمامي فهي:

- رف المعلومات
- لوحة التبديل الآلي
- المنبه الآلي
- جهاز الفاكس
- الكمبيوتر والمرفقات الخاصة به
- حامل بطاقة التسجيل
- الهاتف
- طابعة
- درج النقود
- حامل البطاقات والقسائم
- رف البريد
- رف تخزين الملفات الخاصة بالضيوف
- طابعة التاريخ والوقت
- مجموعة من ساعات الحائط لإعطاء أهم التوقيتات العالمية
- المنطقة الخاصة بصناديق الأمانات
- الآلة الخاصة بشحن بطاقات مفاتيح الغرف
- قرطاسية كافية

## • الإعداد المادي للمكتب الأمامي Physical Setup of Front Office

يتضمن الإعداد المادي لوحات تعليق المفاتيح ومكتب الجرس وسجل التعامل مع بريد الضيوف. جُهِّز مكتب الاستقبال بمقصورات مختلفة وبنظام إدارة الممتلكات المحوسب وبنظام اتصالات داخلي.

## • معرفة موجزة بالمعدات المستخدمة في Brief Knowledge of Equipment used in FO

### ▪ لوحة الغرف Room rack:

يوجد هذا الرف في الفنادق غير الآلية وشبه الآلية. لوحة الغرف هي مجموعة من جيوب الملفات المعدنية المصممة لحمل كروت لوحة الغرفة التي تحمل اسم الضيف والتاريخ ووقت الوصول، عدد الغرف، نوع الغرفة وسعرها، تاريخ المغادرة، تفاصيل ثانوية أخرى مثل، محجوزة بوساطة، تعليمات الفواتير، والتعليمات الخاصة التي تستخدم للإشارة إلى حالة الغرفة. في بعض تصاميم اللوحات يمكن إدخال القسيمة أو بطاقة التسجيل نفسها في الرف، وتستخدم رموز الألوان المختلفة أيضاً للإشارة إلى معلومات حالة الغرفة (مشغولة، خارج الترتيب، شاغرة وما إلى ذلك)، وهذه الرفوف لا يمكن نقلها بسهولة ويمكن إعادة استخدامها، ويمكن الاحتفاظ بالحجوزات وفقاً لتاريخ الوصول، وقد تم التخلص من لوحة الغرف في الأنظمة المؤتمتة بالكامل (نظام إدارة الممتلكات).

### ▪ رف المفاتيح Key rack:

يحتوي رف المفاتيح على نتوءات خاصة لتخزين مفاتيح غرفة الضيوف عليها، والفنادق التي تعتمد على رف المفاتيح، يعملون على دمجها مع بريد الضيوف ورف الرسائل. حالياً، مع التطور في التكنولوجيا تطوّر نظام المفاتيح العادية إلى نظام مفتاح إلكتروني يمكن إنشاؤه من خلال وحدة تحكم خاصة، ولا يتطلب ذلك أي حاجة إلى التخزين، وهنا تم التخلص من المساحة الإضافية اللازمة للمفاتيح.



#### ■ حامل البريد والرسائل Mail and Message rack:

بالنسبة للرسائل البريدية والرسائل في فندق نظامه مؤتمت بالكامل، يمكن استعادتها من الغرفة أو من هاتف الغرفة، إذ يمكن تخزين الرسالة من خلال نظام البريد الصوتي. أما بالنسبة لتسليم البريد، فإن موظفي الكونسيرج أو الاستقبال مسؤولون عن تسليم البريد إلى ضيوف الفندق، فالضيف يعرف بوجود البريد من خلال رسالة ضوئية في الغرفة، أو رسالة صوتية على هاتف الغرفة، أو من خلال الموظف المسؤول عن متابعة البريد الخاص بالضيف.

#### ■ رف الحجز Reservation rack:

في فندق غير آلي، يؤدي هذا الرف دوراً محورياً، ففي هذا الرف تُوضع معلومات الضيوف بحسب تاريخ الوصول وأيضاً مقسمة بحسب الترتيب الأبجدي، وهذا النظام مهم للإلقاء نظرة سريعة على مدى توفر الغرف للقيام بمزيد من الحجوزات. في فندق مؤتمت بالكامل تم التخلص من هذا الرف، ويتولى نظام إدارة الممتلكات ذلك.

#### ■ رف المعلومات Information rack:

يستخدم هذا الرف لمساعدة الموظفين على توجيه البريد والرسائل وأية استفسارات من الضيوف بطريقة منهجية، ولتسهيل الأداء يحتوي الحامل على قائمتين - واحدة في الترتيب الأبجدي والأخرى بأرقام الغرف. بعد التطور أصبح هذا الرف غير مطلوب في الفنادق التي تعتمد على النظام المؤتمت بالكامل.

#### ■ درج ملفات الضيوف Folio bucket:

يُحفظ هذا الدرج عادة في الفندق غير الآلي والفندق شبه الآلي، والذي يُحتفظ فيه بترتيب تصاعدي لأرقام الغرف. تُوضع الملفات بطريقة تمكّن من الوصول إليها من قبل كل من مساعد مدير المكتب الأمامي وأمين الصندوق،



وحتى من قبل الموظفين بحسب سياسة الفندق المتبعة، ل تحديث / ترحيل معاملات الضيف المقيم في الفندق والفواتير النهائية، بالنسبة للضيف المغادر، الذي يدفع الفاتورة من خلال بطاقة الائتمان أو عن طريق حساب الشركة، وكما يوجد درج ثانٍ لملفات الضيوف في قسم الحسابات. وتُعلق هذه الورقة فقط بعد الدفعة الأخيرة (عندما يكون رصيد الملف صفراً) أو إذا لم يتم دفعه وأُعلن عنه كديون معدومة.

#### ■ آلات النشر Posting Machines:

تستخدم الفنادق شبه الآلية آلات النشر، هذه الآلة تسجل المعاملات، وتجمع بيانات الحساب، وتحلل أيضاً نشاط المبيعات وتقوم بمراجعة رسوم معاملات الشراء. ميزتها أنها تزودنا بنسخة مطبوعة من سجل الضيف. لكن العيب الكبير فيها هو أنها عرضة للأخطاء.

في الفنادق المؤتمتة بالكامل استُغني عن آلات النشر، لأن أنظمة تشغيل الفنادق الحديثة يمكنها القيام بكل العمل فهي تمتلك مزايا من آلات النشر.

#### ■ حامل القسائم Voucher rack:

بمجرد انتهاء المعاملات المالية للضيف، تكون القسائم مطلوبة لعملية التدقيق بوساطة قسم الحسابات للتحقق، ومن هنا كانت الحاجة إلى حامل القسائم. من الناحية المثالية يجب أن يكون الحامل الخاص بالقسائم بالقرب من آلة النشر إذ يمكن لأمين الصندوق أو مساعد مكتب الاستقبال الوصول إليها بسهولة.



### • نظام محاسبة المكالمات - Call accounting system CAS:

هو برنامج يساعد في معالجة المكالمات (الصادرة أو الواردة)، وتسعيرها والفوترة وفقاً للحساب اللازم (حساب الضيف). لتفعيل المكالمات الهاتفية في غرف الضيوف يتعين على موظف المقسم والهاتف إدخال اسم الضيف ورقم الغرفة في بنك البيانات، والذي يحتفظ تلقائياً بمعلومات محدثة لرسم مكالمات الضيوف.

### ▪ تسجيل النقدية Cash register:

هو عملية تسجيل أي معاملات نقدية، واليوم أخذت آلة النشر والكمبيوتر مكان السجل النقدي بجهاز الطباعة لإنتاج تقارير نقدية مختلفة مثل إيصالات المبيعات وتقارير التحكم في الأسعار وما إلى ذلك، فهناك العديد من المعلومات التي يمكن استخدامها لتسجيل البيانات مثل مبلغ المعاملات ونوعها والإدارة المعنية والغرض منها وطريقة الدفع وما إلى ذلك.

### ▪ أجهزة الاستيقاظ Wake up devices:

كانت عبارة عن منبهات يستخدمها مساعد المكتب الأمامي لتذكير الموظفين بعملية إيقاظ الضيف بحسب الطلب. في الوقت الحالي، استُبدلت خدمات الإيقاظ هذه بإيقاظ الضيوف عبر هاتف الغرفة مباشرة.

### ▪ المعدات الأخرى Other equipment's:

تشتمل المعدات الأخرى على آلة الفاكس والتلكس وآلة طباعة بطاقات الانتماء (ألياً ويدوياً)، ومدقق بطاقة الانتماء، وختم الوقت ومجموعة تقنيات مثل نظام كشف المكالمات.



## ➤ اللوبي كمساحة اجتماعية للعمل THE LOBBY AS A SOCIAL SPACE FOR

### :WORK

أصبح تصميم اللوبي المتكامل شائعاً إذ يتم تقديم المرافق والخدمات في المكان نفسه للضيوف وذلك بالقرب من موظفي المكاتب الأمامية. التصميم الحديث يجمع بين مكتب الاستقبال والكونسيرج ومركز الأعمال ومطعم الردهة والبار والردهة بحد ذاتها، والتي تم التعامل معها عادةً كمساحات منفصلة. في اللوبي يتم تمكين **Wi-Fi** عادةً وفي الأغلب مجاناً لضيوف الفندق، ويتميز اللوبي بمزيج من أنواع الأثاث وأماكن الجلوس للاسترخاء، وتروج الفنادق للضيوف لقضاء وقت أطول في الردهات. يربط فندق **Tryp Hotel** التابع لمجموعة فنادق **Wyndham** في نيويورك، على سبيل المثال، نزلاء الفندق من خلال تطبيق **Lobby Friend**، وهو أداة افتراضية إضافة إلى أنها تعمل كأداة رقمية لزيادة التواصل بين الضيوف وجعلهم يشعرون بالدفع في الفندق. يعمل الكونسيرج على تعزيز التواصل واللقاءات الاجتماعية الجديدة، وتخصص بعض الفنادق كل ليلة ساعة اجتماعية موجهة إلى ثقافات مختلفة، وكثير من العلامات التجارية في الفنادق تنظر إلى الردهة كمكان للبرمجة الثقافية، ورمز للموسيقى الحية ولوحة فنية وثقافية.

### • البيئة الصحية للفندق HEALTH AND WELLNES :

مع الاهتمام المتزايد بالبيئة، أصبح المستهلكون يفضلون المنتجات التي تحافظ على البيئة، ويعملون للحفاظ على نمط حياتهم البيئي في أثناء السفر، وهذا جعل فنادق كثيرة تعمل على إنشاء مرافق مستدامة والقيام باستخدام الحد الأدنى من الطاقة والمياه وتسويق ذلك على منصات الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بهم وفي وسائل الإعلام.



## ➤ عمليات المكاتب الأمامية Front Office Operations:

هناك فئتان من عمليات المكاتب الأمامية:

### • العمليات المرئية للضيوف Front-House Operations:

هذه العمليات مرئية لنزلاء الفندق، يمكن للضيوف رؤية هذه العمليات والتفاعل معها، ومن هنا جاءت تسميتها

عمليات البيت الأمامي، بعض من هذه العمليات تتضمن:

- التعامل مع الضيوف لتجهيز طلب الإقامة.
- إنشاء قاعدة بيانات الضيف.
- مواءمة خدمات الضيف.
- ضمان رضا الضيف.
- التعامل مع الاتصالات الداخلية.
- التحقق من توافر الإقامة وتخصيصها للضيف.
- طلب مشروبات ترحيبية، وإصدار مفاتيح الغرف، والتعامل مع رسائل البريد الإلكتروني والرسائل.
- التحقق من توافر الإقامة وتخصيصها للضيوف.
- جمع المعلومات التفصيلية في أثناء تسجيل الضيوف.
- إنشاء حسابات الضيوف باستخدام نظام المحاسبة الخاص بالمكاتب الأمامية.
- إصدار مفاتيح الإقامة للضيوف.
- تسوية مدفوعات الضيوف في وقت المغادرة.

### • العمليات غير المرئية للضيوف :Back-House Operations

يقوم موظفو المكاتب الأمامية بإجراء هذه العمليات في حالة عدم وجود الضيوف أو عندما تكون مشاركة الضيوف غير مطلوبة، وتتضمن هذه العمليات أنشطة مثل:

- تحديد نوع الضيف (جديد / مكرر) بمراجعة قاعدة البيانات.
- ضمان تفضيلات الضيف لإضفاء لمسة شخصية على الخدمة.
- الاحتفاظ بحساب الضيف في نظام المحاسبة.
- تجهيز فاتورة الضيف بعد تسجيل المغادرة.
- المساعدة في متابعة الرصيد المتبقي من فواتير الضيوف وتحصيله عن طريق قسم الحسابات في حالة ظهور أي مشكلة.
- توليد التقارير التشغيلية والمالية.

### فرش الغرف الفندقية وتصميمها :Hotel room furnishings and design

الغرفة هي مكان يجمع العديد من الذكريات، ولذلك يجب الانتباه عند تصميم غرف النزلاء، فهي المكان الذي سيقضي فيه الضيف معظم وقته ما بين النوم والاسترخاء، وعندها سيَتَّخذ القرار النهائي فيما إذا كان سيعيد هذه التجربة وينصح بها أصدقائه أم العكس.

لذلك من المهم أن يكون تصميم الغرفة - وألوانها خصوصاً- يساعد المقيم فيها على الشعور بالهدوء والسكينة، وتقسيمها بأسلوب ذكي وأنيق، والإعتناء بالتفاصيل الصغيرة كافة، والعناصر التي تتكون منها الغرفة.



من البديهيات عند تصميم الغرف الفندقية، توفير السرير الواسع المريح، والمكان المخصص لتخزين الملابس والأمتعة بحيث يكون كافياً وواسعاً، إضافة إلى تخصيص مكان للأحذية، أما عن الحمام الخاص في الغرف الفندقية فيجب أن يولى عناية خاصة جداً، إذ إن كثيراً من شكاوى الضيوف في الفنادق تكون حول الحمام، فيجب أن يكون تصميمه عملياً ومريحاً إلى جانب جماليته، فمن غير المنطقي مثلاً أن تكون المساحة المخصصة للاستحمام ضيقة تجعل الزائر يصطدم في الجدران.

### ➤ تصميم غرف الفنادق Hotel room design:

- غرفة النوم: تبدأ غرف النوم من الطابق الأول وتشرف الغرف الكبيرة على الساحات أو الحدائق وتتجه نحو الشرق أو الجنوب، أما الغرف قليلة العمق فتطل على مناظر داخلية، ويجب أن يكون ارتفاع الغرف لا يقل عن 2.8م.
- الخزائن والسرير: تُرتَّب بشكل يسمح باستغلال جيد للمساحة، كما تدمج في بعض الأحيان مع طاولة الزينة ويوضع في المدخل خزانة لحفظ الملابس.
- النوافذ: يجب ألا تقع على محور الغرفة إنما في الجوانب بحيث لا يكون رأس السرير في مواجهتها، ولا يوضع أي شيء أمامها حتى يتمكن الضيف من فتحها والنظر إلى الخارج.
- التجهيزات: يجب أن تكون بسيطة وصحية، ثابتة وقابلة للغسل، ويجب أن يوضع مفتاح إنارة عند رأس كل سرير، وأحياناً يضاف مفتاح للتحكم في إغلاق الباب، كما يوضع الهاتف بجانب كل سرير ويكون لسلك الهاتف الطول الكافي للتحرك بجانب السرير وبجانب طاولة المكتب.

أما الأرضية فتكون من الخشب، ومن الممكن أن تكون عادية تتم تغطيتها بالموكيت، أما أرضية الحمام فتغطى بالسيراميك.

- دورات المياه الخاصة: دورة المياه عادة تشمل مرحاض، حوض بمرآة، بانيو، دش وأحياناً يضاف البيديه، وفي الفنادق ذات المستوى الرفيع قد يوضع الدش في مكان منفصل قريباً من الحمام وذلك يوفر قليلاً في المساحة، ولكن في بعض الفنادق يكون الجزء الخاص بالدش ملحقاً أو منفصلاً عنه.
- إن تصميم الحمامات لابد أن يكون دقيقاً لسهولة القيام بعمليات الصيانة.

#### • المعايير الدولية لتصميم غرف الإقامة:

تقدم غرفة الإقامة في الفنادق أو الموتيلاات والبيوت الداخلية، والنزل وما إلى ذلك، مجموعة محددة من الخدمات

- 1- النوم والراحة
  - 2- تلبية المتطلبات الصحية
  - 3- العمل والقراءة
  - 4- الحصول على أشياء أخرى (الاستماع للإذاعة والتلفزيون، الاتصال..الخ
  - 5- تخزين الملابس والأمتعة
  - 6- الاستهلاك الجزئي لبعض الأغذية والمشروبات.
- وتتوزع الوظائف في الغرفة على ثلاثة أقسام رئيسة هي (الموزع، وغرفة الحمام، وغرفة الإقامة).
- ولتلبية تلك المتطلبات هناك مجموعة محددة بدقة من قطع الأثاث.



## ➤ مكونات فرش غرف نوم الضيوف The components of the guest bed room

### :furnishings

تتكون غرفة الضيوف من غرفة نوم وحمام. مكونات غرفة النوم هي الأرضيات والجدران والنوافذ والستائر والأثاث والمعدات الكهربائية مثل التلفزيون، مجفف الشعر، الغلاية وما إلى ذلك سوف تضطر إلى تنظيف كل هذه العناصر وفحصها عندما تقوم بتنظيف غرفة الضيوف.

#### • الأسرة Beds:

ستكون بأحجام مختلفة، مفردة، مزدوجة، ملكة أو كينغ، ويجب أن تكون كذلك في أفضل جودة مصممة لتحمل الاستخدام الكثيف وأن تكون مريحة، كما يجب أن يكون من السهل التنظيف تحت السرير وتحريكه بسهولة للترتيب وللتنظيف. عادةً ما يتم تثبيت الألواح الأمامية على الحائط فوق السرير لمنع حدوث أية علامات على الحائط من الضيف عندما يلمس الحائط.

#### • طاولات السرير Bedside tables:

توجد على جانبي السرير وعادة ما تحتوي على الهاتف، منفضة سجائر (إذا كانت غرفة تدخين) لوحة رسائل وقلم، أي أجهزة تحكم عن بعد للتلفزيون وغيرها من العناصر المماثلة. ويجب أن تكون الخزانة جانب السرير في مستوى الجزء العلوي نفسه من السرير حتى يتمكن الضيوف من الوصول بسهولة إلى العناصر الشخصية مثل الكتب والنظارات وغيرها من العناصر عندما يريدون، وإذا كان هناك باب، يجب أن يفتح بعيداً عن السرير.



• منضدة الزينة / مكتب ومقعد Dressing table/desk and stool:

يتم توفيرها للضيوف لحفظ مستحضرات التجميل وفراشي الشعر وأشياء أخرى. قد تحتوي أيضاً على أدراج لتخزين الملابس، مجفف شعر يمكن توفيره في أحد الأدراج، وعادة ما يتم تثبيت المرآة على الحائط أعلى منضدة الزينة. يُستخدم المكتب لأغراض العمل أو الكتابة، ويجب أن يكون به كهرباء ومنافذ الإنترنت إذ يتم توفيرها في الفندق، ويجب أن يكون هناك مساحة للورق والوثائق وما إلى ذلك.

يجب أن يكون المكتب / منضدة الزينة على ارتفاع مناسب مع خلوص كافٍ للركبتين عند الجلوس على الكرسي المخصص. وإذا كان مكتباً أيضاً، فيجب أن يكون للكرسي مسند ظهر.

• رف الأمتعة Luggage rack:

يتم توفير هذه الرفوف حتى لا يضطر الضيوف إلى ترك أمتعتهم على الأرض، ومن ثم لا ينحني الضيف لتفريغ أي متاع أو استرداده، وقد تكون الرفوف مثبتة على الحائط أو قد تكون من النوع القابل للطي، ويجب أن تصنع بطريقة تسهل عملية التنظيف تحتها، والقيام بتخزين المزيد من الأمتعة تحتها إذا لزم الأمر.

• خزانة الملابس cupboard:

عادة ما يتم توفير خزانة لتخزين ملابس الضيف، ويجب أن يوفر هذا مساحة للتعليق إضافة إلى الرفوف أو الأدراج، ويجب أن تحتوي المساحة الخاصة بتعليق الثياب على علاقات للضيوف لتعليق ملابسهم، وعادة ما يتم تثبيتها على سكة حديدية حتى لا يتمكن الضيوف من اصطحابها معهم إلى المنزل، وقد يكون هناك أيضاً خزانة ذات أدراج أو خزانة صغيرة أخرى لتخزين الملابس.



• الجلوس Seating:

يمكن توفير كراسي مريحة أو أريكة للضيف، بحسب حجم الغرفة وفئتها، وقد يكون لها أذرع خشبية ومنجدة المقاطع، أو قد تكون منجدة بالكامل.

• طاولة القهوة Coffee table:

يتم توفيرها غالباً مع الأريكة والكراسي المريحة.

• المصابيح Lamps:

عادة ما تكون الغرف مزودة بمصابيح، وغالباً مصباح قراءة على المكتب، مصباح زاوية ومصابيح بجانب السرير.

• المرآة الطويلة Long mirror:

يحب العديد من الضيوف ارتداء الملابس أمام المرآة أو على الأقل التحقق من مظهرهم النهائي، وقد تكون المرآة الطويلة جزءاً من ديكور الغرفة أو ربما تكون في باب خزانة الملابس أو متصلة بالجزء الخلفي من باب الغرفة.

• التلفاز أو الشاشة TV:

يتوفر تلفاز ملون عادة في كل غرفة نوم، ويكون جهاز التحكم عن بعد موضوعاً فوق التلفزيون أو على المكتب أو بجانب السرير، وغالباً ما يُوضع التلفاز أو الشاشة مقابل السرير على المنضدة التي تعد جزءاً من منضدة الزينة أو طاولة مكتب.

• صناديق للنفايات Dust bins:

يتم توفير صناديق النفايات بحيث يتوفر للضيوف مكان لرمي نفاياتهم.

• ميني بار Mini-bar:

يأتي الميني بار على شكل ثلاثة صغيرة مخزنة بجرد دقيق، يمكن لضيوف الغرفة تناول مشروب أو وجبة خفيفة في أي وقت في أثناء إقامتهم، وعادة ما يتم تزويد الميني بار بزجاجات صغيرة من الكحول والمشروبات والعصائر والمشروبات الغازية.

• الصور والمعلقات الجدارية والزخارف الأخرى Pictures ، wall hangings and other

:ornaments

هي جزء من ديكور الغرفة وعادة ما تُنبت على الحائط بحيث لا يمكن سرقتها، وغالباً ما تزين الفنادق الفاخرة أجنحة الضيوف مع الزخارف مثل السلال والمزهريات وما إلى ذلك.

• التليفون Telephone:

كل غرفة مجهزة بهاتف يمكنه الاتصال بأي من الملحقات في الفندق، يمكن الاتصال بالغرف الأخرى والاتصال خارج الفندق لكن الاتصال الخارجي مأجور، ويمكن للهاتف أيضاً استقبال المكالمات، ويمكن لبعضها أن يأخذ الرسائل ويخزنها.

• صينية المرطبات Refreshment tray:

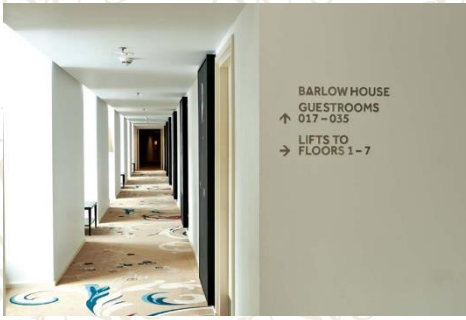
تقدم العديد من الفنادق لضيوفها آلة صنع الشاي والقهوة ضمن التسهيلات والمرافق المجانية وذلك في الأجنحة وبعض أنواع الغرف، وعادةً تتكون من صينية بها غلاية صغيرة أو سلة أو صندوق بها مواد المشروبات مثل الشاي والقهوة والسكر وبعض الكؤوس والصحون وملاعق صغيرة، أكواب ماء، أباريق، ترمس وغيرها، هنا يجب تنظيف هذه العناصر إذا كانت متسخة وفحصها وإعادة تخزينها كلما جرى تنظيف الغرفة.



### • صندوق الأمانات Safe Box:

تحتوي العديد من الغرف على خزائن للضيوف لتخزين الأشياء الثمينة مثل المجوهرات، جوازات السفر أو المال، لكن الفندق غير مسؤول عن فقدان أي من ممتلكات الضيوف ضمنها، ويجب على موظف خدمة الغرفة التأكد من خلوها عند مغادرة الضيف للفندق.

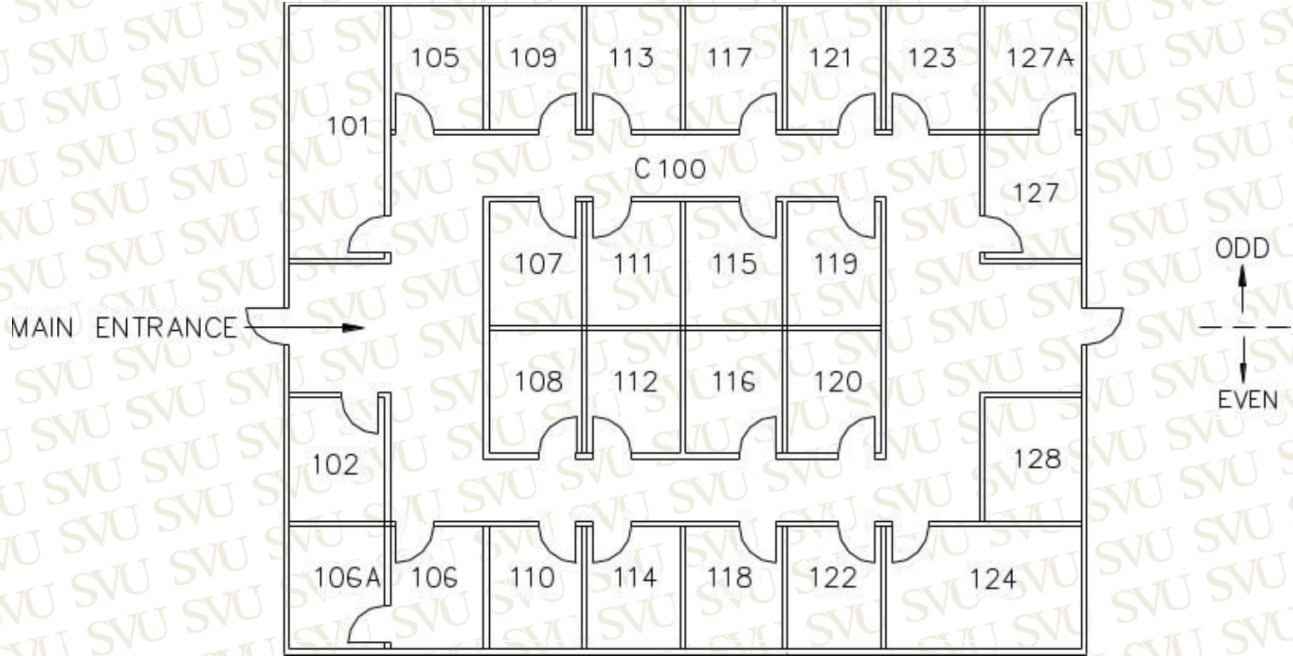
### ➤ ترقيم الغرف room numbering:



رقم الغرفة هو رقم مخصص للغرفة داخل الفندق، والغرض منه هو تحديد غرفة معينة، ومساعدة ضيوف الفندق والموظفين في تحديد موقع تلك الغرفة. يعد التخصيص المنطقي والمتسق لأرقام الغرف أمراً مهماً للاستخدام اليومي الفعال للمبنى، وللسماع

لموظفي الطوارئ بالعثور على طريقهم بسرعة وسهولة إلى أي منطقة في المبنى. تتكون أرقام الغرف من ثلاثة أرقام أو أربعة أرقام، ولكن يمكن أن تكون أي عدد من الأرقام. يتم تحديد رقم الغرفة عموماً بالرقم الأول الذي يشير إلى الطابق الذي تقع فيه الغرفة. على سبيل المثال، ستكون الغرفة 412 في الطابق الرابع من المبنى، والغرفة 540 ستكون في الطابق الخامس. المباني التي تحتوي على أكثر من تسعة طوابق يتم إعطاء غرف الطوابق بعد الطابق التاسع، أربعة أرقام فعلى سبيل المثال، الغرفة 1412 موقعها في الطابق الرابع عشر.

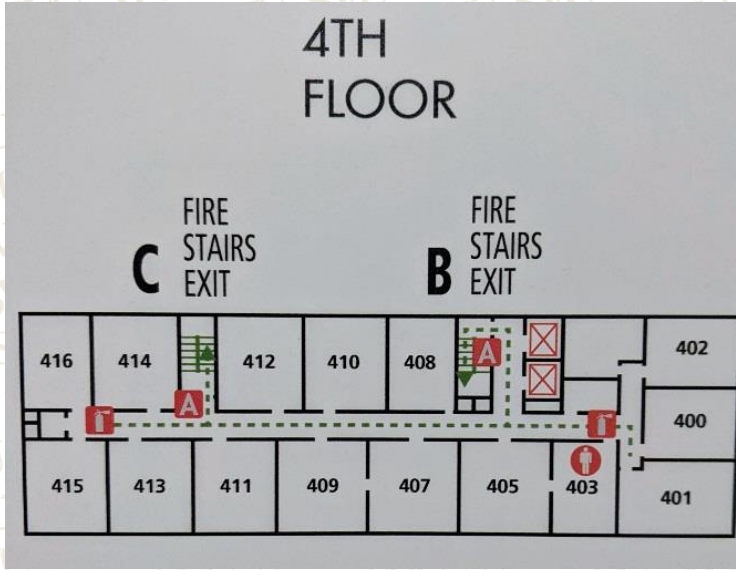




يمثل الرقم الثاني الجناح أو القسم من المبنى الذي تقع فيه الغرفة، توجد الغرفة 540 عادةً بجوار الغرفة 542 والغرفة 532 بجوار الغرفة 530، وغالباً ما يتم تعيين الرقم الثالث بناءً على جانب الممر الذي توجد فيه الغرفة، يحتوي جانب واحد من الممر على غرف مرقمة فردية والجانب المقابل به غرف ذات أرقام زوجية. ومع ذلك، قد تستمر الأرقام أيضاً بطريقة تصاعدية على جانب واحد من الممر قبل التبديل إلى الجانب الآخر. في أرقام الغرف المكونة من أربعة أرقام، سيتم تمثيل هذا الرقم بالرقم الرابع بدلاً من الثالث، وعندما تُقسّم الغرفة فرعياً، يُشار إلى الغرف التي يتم الوصول إليها بعد الدخول إلى رقم الغرفة الأساسية من خلال إلحاق لاحقة حرف بالغرفة التالية: على سبيل المثال، بعد دخول الغرفة 412 هناك باباً يؤدي إلى غرف أخرى من داخل الغرفة 412، سيتم تمييزها A412، B412، وهكذا. يُعرف هذا بنظام ترقيم غرف الوالدين والطفل، وتُعرف الغرفة التي يتم إدخالها أولاً باسم غرفة الوالدين، والغرف التي يتم الوصول إليها بعد المرور أولاً من خلال غرفة الوالدين هي غرف الأطفال.



قد يظهر حرف قبل الأرقام للإشارة إلى مبنى أو جناح معين، على سبيل المثال، الغرفة D149 هي غرفة في المبنى D.



يجب أن تكون أنظمة الترقيم في جميع الطوابق متشابهة إلى أقصى حد ممكن، حتى عندما تكون مخططات الطوابق مختلفة بشكل كبير، إذ يجب أن تُؤخذ طريقة ترقيم الغرف إلى أقصى حد ممكن ويجب أن تحتوي كل غرفة على رقم واحد بغض النظر عن عدد الأبواب التي تفتح فيها.

## أسئلة الفصل الثاني

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

- مركز الأعمال هو أحد المناطق الفرعية التي تتبع إلى عمل قسم الكونسيرج..... خطأ
- رواق التسوق هو أحد المناطق الفرعية للمكاتب الأمامية..... صح
- الرواق هو الردهة الداخلية في الفندق التي يطل عليها المكتب الأمامي..... خطأ
- لوحة الغرف يتم استخدامها لحمل كروت وبطاقات الغرف الفندقية..... صح

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

1- لا تشمل وظائف المكتب الأمامي التقليدية الحجز والتسجيل وتخصيص الغرف والسعر وخدمات الضيوف: A- الحجز B- <u>تحصيل رسوم وقوف سيارات الضيوف</u> C- تخصيص الغرف D- خدمات الضيوف	2- ليست من ضمن قائمة الإعداد المادي للمكتب الأمامي A- لوحة الغرف B- <u>أجهزة الإسقاط</u> C- رف المفاتيح D- درج ملف الضيف
3- أنواع عمليات المكتب الأمامي: A- عمليات البيت الأمامي B- عمليات البيت الخلفي C- <u>عمليات البيت الأمامي والبيت الخلفي</u> D- جميع الإجابات خاطئة	4- عند تحديد موقع مكتب الاستقبال نأخذ مجموعة من التدابير التي لا تتضمن: A- مصمم بشكل لائق مع ارتفاع ومدى مناسبين. B- منطقة مضاءة جيداً. C- يجب أن تمنح المفروشات الجمالية للفندق. D- <u>مجهز بشكل جيد بتجهيزات خاصة لإقامة الحفلات</u>



### أسئلة للمناقشة:

- ماهي العوامل التي يجب مراعاتها في أثناء تخطيط منطقة الاستقبال.
- تحدث عن المعدات الموجودة في مكتب الاستقبال.
- تحدث عن أنواع عمليات المكاتب الأمامية مع الشرح.

## المراجع المستخدمة في الفصل الثاني

### أولاً - المراجع العربية:

- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.
- السيد، محمد أمين، (1998)، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر، الأردن.
- صالح، متوكل، (2017)، دور الإشراف الداخلي في الفنادق وأثره في رضا الزبون، جامعة شندي، العراق.
- الطائي، حميد، (2000)، إدارة الضيافة، عمان.
- الطائي، حميد عبد النبي، (2006)، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- طنطاوي، علاء، (1999)، إدارة الفنادق، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عصام حسن السعيد، (2008)، إدارة المنظمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Al Khattab. S. S. J. (2011). Perceptions of Service Quality in Jordanian Hotels. International Journal of Business and Management.
- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Andrew. P. William and Schmidgall.L (1993) Finacial Management for the Hospitality Industry. Michigan: The EI of the AH&MA.



- Kasavana, M. & Brooks , R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Bakers Hayton. J. and Bradly ,(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ,(2003). Hotel frant office management.

## الفصل الثالث

### المكتب الأمامي - الاستقبال

### Front Office Reception

#### كلمات مفاتيحية:

المكاتب الأمامية FRONT OFFICES، الاستقبال Reception، التسجيل registration، حجز مؤكد confirmed reservation، بطاقة تسجيل الضيف GUEST REGISTRATION CARD

#### ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل أهم أقسام العمل في المكاتب الأمامية والذي يعدّ واجهة الفندق، نتحدث فيه عن الأنشطة الأساسية للاستقبال وأهمية التسجيل عند وصول الضيوف إلى الفندق، ويتناول الفصل شرحاً لمراحل استقبال الضيف، وأنشطة ما قبل الوصول، ونشاطات تسجيل الضيف واستقباله، وشرحاً للبطاقات المستخدمة في عمل قسم الاستقبال.



## المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى قسم الاستقبال الفندق.
- إدراك مهام قسم الاستقبال في استقبال الضيوف وتسكينهم وحث خدمتهم في أثناء الإقامة وصولاً للمغادرة.
- معرفة النشاطات التي تتم خلال استقبال الضيوف وتسكينهم.
- التعرف إلى بطاقات العمل الخاصة بالقسم.

## مخطط الفصل:

1. الأنشطة الأساسية للاستقبال The primary activities of Reception
2. عملية تسجيل الوصول وإصدار مفتاح الغرفة Check-in process and issuing room key
3. البطاقات المستخدمة في عمل قسم المكاتب الأمامية Cards used in the work
4. أنشطة ما بعد التسجيل POST REGISTRATION ACTIVITIES

## الاستقبال Reception:

### مقدمة Introduction:

الاستقبال هو واجهة المكتب الأمامي، والضيوف على اتصال به عند وصولهم إلى الفندق، يتعامل مع الأنشطة التي تدخل في المرحلة الثانية من دورة الضيف: مرحلة ما قبل التسجيل والتسجيل وما بعد التسجيل.

كلمة استقبال مشتقة من الاستلام، لذلك هذا هو القسم الذي يتم فيه استقبال الضيف والترحيب به والتأكد من متطلباته من الغرفة إلى جانب حالة الحجز الخاصة به. يقع مكتب الاستقبال في الردهة في مكان يسهل الوصول إليه ويطل على المدخل الرئيسي للردهة.

يعد قسم الاستقبال المركز العصبي لجميع عمليات الفندق، فهو أول نقطة اتصال لجميع ضيوف الفندق، وفي بعض الأحيان يكون أيضاً أول نقطة اتصال بالبلد بالنسبة للضيوف القادمين مباشرة من المطار. من خلال قسم الاستقبال يتكون لدى الضيف أول فكرة عامة عن نوعية خدمات الفندق ونظام الإدارة والموظفين، وعلاوة على مهمة الاستقبال، ويجب أن يكون موظف الاستقبال أيضاً بائعاً جيداً لخدمات الفندق.

يعدّ الاستقبال قلب المكاتب الأمامية، إذ يجري في هذا القسم استقبال الضيوف وتسجيل بياناتهم، ويتم بيع الغرف وتوزيعها على الضيوف، وذلك بمساعدة قسم الحجز، ويعدّ الاستقبال هو المرآة العاكسة للفندق، كما أن المسؤولية الأولى لمكتب الاستقبال والتي يتحملها الموظف هي الترحيب بالضيوف، فكلما كان الترحيب والاستقبال جيداً كان شعور الضيف بالراحة أكثر، وبإستطاعة موظف الاستقبال أن يكتسب رضا الضيف عن الفندق، إذ إن مهمة مكتب الاستقبال وعمله تحتاج إلى مهارة كبيرة.



يعمل قسم الاستقبال كما باقي أقسام المكاتب الأمامية مدة 24 ساعة من دون توقف، وتحتاج إدارته إلى دراسة خاصة لشؤونه التفصيلية كافة.

### الأنشطة الأساسية للاستقبال :The primary activities of Reception

- الترحيب بالضيوف Welcoming guests
  - تحديد حالة الحجز Identifying his reservation status
  - تأسيس مصداقية الضيف establish creditability of the guest
  - التسجيل Registration
  - تخصيص الغرفة Room allotment
  - إصدار مفتاح الغرفة Issuing room key
  - مصدر المعلومات Source of information
- تقسيم العمل في المكاتب الأمامية :divide of work in the front office

إن العمل في معظم أقسام المكاتب الأمامية يجري على مدار اليوم الكامل وطوال الأسبوع 7/24، لذلك يُقسّم العمل إلى ثلاث ورديات لتغطية حجم العمل ووقته بالكامل:

### الوردية الصباحية (AM) Morning shift

وتبدأ من الساعة السابعة صباحاً إلى الساعة الثالثة مساءً.

– الوردية المسائية (PM) Afternoon shift

وتبدأ من الساعة الثالثة مساءً وتنتهي الساعة الحادية عشرة مساءً.

– الوردية الليلية Night shift

وتبدأ من الساعة الحادية عشرة مساءً وتنتهي الساعة السابعة صباحاً.

➤ دور وسمات موظف الاستقبال والمكاتب الأمامية The role and attributes of the

:receptionist and front office

الترحيب بالضيوف واستقبالهم بابتسامة تعطيهم الشعور والانطباع الجيدين وتريحهم من تعب السفر وتجعلهم يحسون أنهم في منازلهم، بين أهلهم ومحبيهم.

الأخلاق العالية والذوق السليم والإخلاص والدبلوماسية ومعرفة اللغات والمظهر الأنيق وسعة الصدر واللباقة وتقبل النقد والشكاوى. هذه بعض ما يجب أن يلتزم به موظف الاستقبال وموظفو المكاتب الأمامية، إذ يجب على موظفي المكاتب الأمامية العمل بروح الفريق مزودين بروح الإيثار والتفاني في العمل بغية تلبية متطلبات الضيوف واحتياجاتهم ورغباتهم.

يعمل موظفو المكاتب الأمامية بنظام وبعيداً عن الضغط والتوتر خاصة في أوقات ذروة العمل وهم يحتاجون لتوخي الدقة في العمل والعمل ضمن فريق عمل متكامل، ويجب أن يتمتع موظفو الاستقبال والمكاتب الأمامية بالمظهر الأنيق واللباس الذي يعطي صورة متناسقة عن دورهم في أداء مختلف الخدمات.



## ➤ مواصفات موظف الاستقبال والمكاتب الأمامية Receptionist and front office

### :specifications

- دائماً مبتسم، مهذب، ولطيف.
- القدرة على تحمل المسؤولية وضغوط العمل.
- يستقبل الضيوف ويحاول تلبية طلباتهم ويسهر على راحتهم طوال إقامتهم في الفندق.
- يتمتع بالمظهر الشخصي اللائق، والزي الموحد النظيف، الحذاء الملمع، الوسام البارز، والنظافة الجسدية.
- يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.
- فخور بنفسه، وبعمله، وبالفندق.
- يقدم خدمة سريعة وعلى درجة من الكفاءة.
- يستقبل الضيوف بحرارة ويرحب بهم دائماً في حدود اللباقة والاحترام.
- أن يكون ملماً إماماً كاملاً وحديثاً بجميع الخدمات والتسهيلات المقدمة في الفندق، وأسعار الغرف والأجنحة.
- أن يكون قادراً على تمييز ومعرفة متطلبات الضيوف حتى قبل أن يبوحو بها.
- يتمتع بدرجة عالية من الثقافة والمعرفة والاطلاع على ثقافات الشعوب الأخرى وعاداتهم.
- أن يكون صابراً وهادئاً ويتأقلم مع الظروف المفاجئة.
- يجب أن يكون قادراً على المحافظة على خصوصية الضيوف، وحفظ أسرارهم.

## • أهمية التسجيل :IMPORTANCE OF REGISTRATION

التسجيل جزء لا يتجزأ من دورة الضيف، يلزم القانون كل ضيف بالتسجيل قبل منحه الغرفة، والتسجيل هو عملية يقوم فيها الضيف بتعبئة التفاصيل المطلوبة في نموذج أو تسجيل وتوقيع المستند، إنه نوع من الاتفاق التعاقد بين النزول والفندق حول شروط إقامته وأحكامها بما في ذلك السعر واتفاقية الفواتير.

التسجيل مهم لأنه يفي بالمتطلبات الآتية:

### ■ المتطلبات القانونية Legal requirement

التسجيل أولاً وقبل كل شيء مطلب قانوني، من الملزم بموجب القانون عدم تخصيص أي سكن للضيف من دون تسجيله، ويلتزم الفندق بالاحتفاظ بسجل التسجيل مدة لا تقل عن ثلاث سنوات.

### ■ المعلومات والبيانات Information and data

تقوم عملية التسجيل بإنشاء مستندات ومعلومات وبيانات حول الضيف والتي تكون مفيدة في تقديم الخدمات والحفاظ على علاقة جيدة مع الضيف، وأيضاً كأداة لإدارة المبيعات والتسويق.

### ■ اتفاقية سعر الغرفة Room rate agreement

تحمي كلاً من النزول والفندق في حالة وجود أي نزاع بشأن سعر الغرفة أو تعليمات الفواتير، ويتم تقليل فرص سوء التواصل من خلال عملية التسجيل.



#### ■ التمكين Empowerment:

يحق للنزيل الاستفادة من خدمات الفندق بعد التسجيل، وفي كثير من الحالات يمكن للنزيل أيضاً الاستفادة من تسهيلات ائتمانية في نقاط بيع مختلفة بالفندق.

#### ■ الالتزام بقواعد الفندق Adherence to hotel rules:

من خلال اتفاقية التسجيل، يمكن للفندق التأكد من أن الضيف يتبع القواعد واللوائح على النحو المنصوص عليه من قبل الفندق، فعملية التسجيل هي تعهد من قبل الضيف لهذا الغرض.

#### ■ تتبع المسافرين الأجانب Keep a track of Foreign Travelers:

يتم أخذ تفاصيل التأشيرة في أثناء عملية التسجيل وإرسال نموذج (C-form) إلى السلطات الحكومية المعنية لجميع الضيوف الأجانب، فهو يضمن أن حركة الأجانب تتم داخل البلد بمعرفة السلطات المختصة، وهو أمر ضروري من وجهة نظر الأمن الداخلي.

#### ● مراحل عملية التسجيل STAGES IN REGISTRATION PROCESS:

- تحديد حالة حجز الضيف.
- الحصول على سجلات التسجيل التي مُلئت من قبل الضيف أو التحقق من GRC المعبأة مسبقاً مع توقيع الضيف لإضفاء الشرعية على السجل.
- يتم تخصيص الغرفة بحسب التوافر وتفضيل النزيل جنباً إلى جنب مع السعر المتفق عليه بعد خصم الحسميات إن وجدت.
- الإشارة إلى طريقة الدفع لتسوية الفواتير، أي قسيمة الدفع النقدي / بطاقة الائتمان / وكيل السفر، إلخ.
- إكمال عملية تسجيل الوصول وإصدار مفتاح الغرفة.



#### ■ تحديد هوية النزِيل Identification of guest:

إنّ الفندق مسؤول عن توفير غرفة للضيوف مع تأكيد الحجز أولاً، ولن يتم توفير غرفة للضيف إلا إذا كانت متوفرة، وكانت هوية النزِيل معروفة.

#### ■ سجلات التسجيل Registration records:

توقيع الضيف على سجل القيد بعد ملئه أو التحقق من تصديقه وإتمامه، إذ يتم عمل سجلات الفندق الأخرى مثل سجل الضيف وقسيمة إشعار الوصول وما إلى ذلك على أساس سجل التسجيل، ويُحفظ هذا السجل مدة 3 سنوات على الأقل أو على النحو المنصوص عليه في قانون البلد، بحيث يمكن للسلطات التحقق منه عند الاقتضاء.

#### ■ تخصيص الغرفة والسعر Room & rate assignment:

كنشاط للتسجيل المسبق، يكون مكتب الاستقبال مجهزاً بسجل للغرف المتاحة مع ميزاتها التفصيلية وسعرها. ويتم تخصيص غرفة للضيف الذي لديه حجز مؤكد وفقاً لتفضيلاته بناءً على التوافر ووفقاً للسعر المتفق عليه، في حين يمكن القيام ببيع إضافي للضيف الذي يحضر دون حجز مسبق في حال توفر الغرف الشاغرة.

#### ■ طريقة الدفع Mode of payment:

تساعد في تقييم مصداقية الضيف، إذ يفضل الفندق أن يكون في الجانب الآمن عن طريق تحصيل المبلغ مقدماً. السعر العام يتضمن إجمالي لياي الغرفة، ويتيح ذلك للضيف الاستفادة من التسهيلات الائتمانية في نقاط البيع المختلفة. قد يكون الدفع نقداً / بطاقة ائتمان / قسيمة وكيل سفر / فاتورة للشركة، وفي حالة بطاقة الائتمان، يحظر موظفو مكتب الاستقبال مبلغاً على البطاقة كتقويض من شركة بطاقة الائتمان عن طريق تمريرها على جهاز خاص، وعند تسجيل المغادرة، يمكن خصم المبلغ المطلوب.



## عملية تسجيل الوصول وإصدار مفتاح الغرفة Check-in process and issuing room key:

بمجرد اكتمال جميع المراحل المذكورة أعلاه، يصدر موظفو مكتب الاستقبال مفتاح الغرفة للنزيل، ويطلب من موظف حمل الحقايب مرافقة الضيف وإيصال أمتعته إلى الغرفة. وتجدر الإشارة إلى أنه من الضروري دائماً مرافقة الضيف إلى غرفته.

## ➤ تسجيل وصول نزيل لديه حجز مؤكد Check-in of a guest with confirmed reservation:

- قم بتحية الضيف بحسب وقت اليوم.
- اطلب رمز الحجز أو رقم التأكد.
- استرداد حجز الضيف والتحقق من الحالة.
- اطلب من الضيف التحقق من بطاقة تسجيل الضيف المعبأة مسبقاً والتوقيع.
- تحقق من بطاقة تسجيل الضيف للتأكد من اكتماله.
- تخصيص الغرفة بحسب تفضيلات النزيل وتوافرها.
- تأكيد ما إذا كانت طريقة الدفع لتسوية الفواتير تظل كما هي مذكورة في أثناء الحجز والتحقق أيضاً من السلفة المدفوعة مسبقاً.
- تعيين مفتاح الغرفة.

- اطلب من GRE / bell boy مرافقة الضيف والأمتعة إلى الغرفة.
- تمنى للضيف إقامة ممتعة.
- تحديث سجلات المكتب الأمامي.

### ➤ تسجيل وصول الضيف العابر (ليس لديه حجز مسبق) Check-in of a walk-in guest:

- قم بتحية الضيف بحسب وقت اليوم.
- اسأل عن حالة الحجز.
- تحقق من توافر الغرف.
- اطلب ملء بطاقة تسجيل الضيف.
- تخصيص الغرفة للضيف.
- تأكد من تفضيلات الضيف والتوافر.
- تعيين مفتاح الغرفة.
- اطلب من GRE / bell boy مرافقة الضيف والأمتعة إلى الغرفة.
- تمنى للضيف إقامة ممتعة.
- تحديث سجلات المكتب الأمامي.



### ➤ تسجيل وصول ضيف مهم Check-in of VIP guest:

- قم بترتيب الاستلام من نقطة الدخول.
- الترحيب بالضيف بالشكل التقليدي عند الوصول إلى بهو الفندق، يجب أن يستقبله مدير أحد الأقسام، أو المدير العام شخصياً.
- الغرفة تكون مخصصة مسبقاً ويتم تسجيل الوصول في الغرفة.
- يأخذ صبي الجرس الأمتعة إلى الغرفة بشكل مباشر.
- القيام بتحديث سجلات المكتب الأمامي.

### ➤ الحصول على الحجوزات المستقبلية Obtaining Future Reservations:

في أثناء تسجيل خروج الضيف ومغادرته للفندق، وهي آخر نقطة اتصال مع الضيف داخل الفندق، أفضل فرصة لتأمين حجوزات إضافية، في هذا الوقت يمكن لموظف مكتب الاستقبال تقديم المساعدة بشكل أفضل للضيوف، ويجب على مدير المكتب الأمامي تطوير معيار الإجراء الذي يجب على موظفي المكتب الأمامي اتباعه، والذي قد يشمل الخطوات الآتية:

- في بداية إجراءات الخروج، استفسر عن إقامة الضيف، وحافظ على الاتصال الجيد بالعين والاستماع عن كثب.
- اسأل عما إذا كان الضيف سيعود إلى هذه المنطقة في المستقبل القريب أم أنه بحاجة إلى حجز لعقار في سلسلة الفندق، إذا كان الأمر كذلك، اسأل ما إذا كان يرغب في إجراء حجز لتلك الزيارة، لأن جميع بيانات

الضيف موجودة بالفعل في الملف، يمكن إرسال تأكيد الحجز في وقت لاحق، إذا كان الضيف في عجلة من أمره، فيمكن لموظفي الحجز المتابعة لاحقاً، دورك هو أن تزرع بذرة للبيع في المستقبل وكذلك لاستيعاب الضيف.

- استمر في الحفاظ على التواصل بالنظر جيداً مع الضيف، بالاتصال بالعين، إذا لم يستجب الضيف إيجابياً للاستعلام الأول، قم بتقديم كتيب أو دليل المغادرة الذي يتضمن معلومات حول إجراء حجوزات إضافية في ملكية الفندق أو ضمن السلسلة.

- توديع الضيف.

- إبلاغ مشرف المناوبة بأي تعليقات سلبية من الضيف تتعلق به أو إقامته.

- معالجة أي حجوزات مستقبلية أو تنبيه موظف الحجز لهذه الطلبات، ويجب أن يكون هذا الإجراء القياسي جزءاً من برنامج تدريب موظفي المكاتب الأمامية، كما هو الحال مع جهود المبيعات الأخرى في المكتب الأمامي، كما يجب بيع حجوزات إضافية عند الخروج، وتقديم المكافآت من خلال برنامج حوافز الموظفين، وهذا الإجراء يعطي أفراد المكتب الأمامي هيكلاً أساسياً لاستخدامه في الترويج للبيع وإيواء الضيف، ولدى الموظف الفرصة لتكييف العرض التقديمي باستخدام أسلوبه الخاص.



## البطاقات المستخدمة في عمل قسم المكاتب الأمامية :work

### ➤ بطاقة تسجيل الضيف :GUEST REGISTRATION CARD

هي بطاقات التسجيل الفردية التي تستخدمها معظم الفنادق للتغلب على مشاكل التسجيل الثابت وسجل الأوراق المتناثرة، قد تكون في نسختين أو ثلاث نسخ، يتم تعبئتها من قبل الضيوف عند وصولهم لإتمام إضفاء الشرعية على العملية.

### ➤ جواز السفر :PASSPORT

في أثناء تسجيل المواطن الأجنبي، يتم فحص جواز السفر كدليل على الهوية، جواز السفر هو وثيقة تصدرها الحكومة للسماح لمواطنيها بالسفر إلى الخارج وتطلب فيها من الحكومات الأخرى تسهيل مرور حاملها وحمايته، إذ لا يمكن لأي شخص التنقل داخل منطقة أجنبية من دون جواز سفر ساري المفعول،

### ➤ التأشيرة :VISA

هي تصديق على جواز السفر يسمح لحاملها بالدخول إلى أراضي بلد الإصدار لأغراض محددة ولمدة زمنية محددة، فجواز السفر تمنحه الحكومة التي ينتمي إليها الفرد ويحمل جنسيتها، أما التأشيرة أو الفيزا فيتم منحها من قبل سلطات البلد الذي ينوي الفرد زيارتها.

### ➤ قائمة الغرف ROOMING LIST:

قائمة معدة للمجموعات، تحتوي على أسماء أعضاء المجموعة وأرقام غرفهم، والتفاصيل الأخرى ذات الصلة.

### ➤ النموذج FORM F:

وثيقة تحتوي على جميع المعلومات المطلوبة التي يجب أن يحتفظ بها صاحب الفندق لجميع الزوار الذين يصلون إلى الفندق.

### ➤ قائمة الوصول المتوقعة EXPECTED ARRIVAL LIST:

قائمة أنشئت بواسطة قسم الحجز بإدارة المكتب الأمامي، تتضمن بيانات الضيوف المتوقع وصولهم في يوم معين، ومجموعة من المعلومات الخاصة بتفاصيل حجزهم وتفضيلاتهم.

### أنشطة ما بعد التسجيل POST REGISTRATION ACTIVITIES:

بعد تسجيل وصول الضيف، يقوم موظفو مكتب الاستقبال بتحديث تقرير حالة الغرفة، وإعداد قسائم إشعار الوصول لجميع الإدارات المعنية، وإنشاء سجل الضيف وملء النموذج (C للأجانب) لإرساله إلى السلطات المعنية. وفيما يأتي أنشطة ما بعد التسجيل التي تجري بعد انتقال الضيف إلى غرفته:



## تسجيل وصول الضيف في نظام الحجز الفندقي أو نظام الكمبيوتر Check-in of the guest in the PMS or computer system

يمكن هذا الإدارات الأخرى من معرفة تسجيل وصول الضيف وحالاته الائتمانية، وكذلك تنشيط جميع خدمات الضيف لمصلحته. في النظام اليدوي، يَحَقِّق هذا الهدف عن طريق إرسال قسائم إشعار الوصول إلى أقسام مختلفة من الفندق، والإدارات التي يتم إخطار الوصول فيها هي خدمة الغرف، والغسيل، وخدمة الأغذية والمشروبات، ومشغل الهاتف، وأمين الصندوق، والمعلومات، ومكتب الجرس.

### فتح سجل الضيف Opening of guest folio

يُفتح سجل الضيف من قبل أمين الصندوق في المكتب الأمامي، وأي سلفة تُستلم من الضيف تُعدّ الرصيد الافتتاحي للسجل.

### إعداد بطاقة مهمة الوصول Preparing the arrival errand card

يقوم مكتب الجرس بإعداد بطاقة مهمة الوصول التي تحتوي على تفاصيل الأمتعة المرسلة إلى غرفة الضيوف.

### تحديث ملف تعريف الضيف Updating the guest profile

يجري تحديث ملف تعريف الضيف في الكمبيوتر على أساس أي معلومات يقدمها الضيف في بطاقة التسجيل. قد يتضمن التحديث عنوان الضيف وتفاصيل جواز السفر ورقم بطاقة الائتمان وتاريخ الميلاد وما إلى ذلك للاستخدام في المستقبل.

### تحديث سجل الوصول والمغادرة :Updating the A & D register

يُحدَّث سجل الوصول والمغادرة لكل وصول ومغادرة من الفندق، لذلك وكجزء من نشاط ما بعد التسجيل، يتم تحديث سجل A & D من قبل موظف الاستقبال.

### إعداد نموذج (C) Preparing c form

النموذج (C) هو مستند إلزامي يُعدّ لجميع الضيوف الأجانب ويُرسل إلى (مكتب التسجيل الإقليمي للأجانب) أو مكتب مفوض الشرطة في غضون 24 ساعة من تسجيل وصول الضيف. يُعدّ هذا النموذج من نسختين ورقم تسلسلي، ويتم الاحتفاظ بالنسخة المكررة لسجلات دائمة على النحو المحدد في القانون.

### عدد مرات زيارة الضيف :Frequency of Guest Visit

تكشف البيانات المستقاة من تاريخ الضيف فيما يتعلق بتكرار الزيارات أيضاً عن مجالات المتابعة للضيف المتكرر، والذي هو الشخص الذي يقيم في المنشأة أكثر من عدد محدد من المرات في الشهر أو السنة، وقد يُقدم له سكن مجاني لكونه ضيف عمل أو ضيفاً شخصياً، ويجب إدخال هذا الشخص وشركته في قاعدة البيانات لمتابعة الحملات الإعلانية المصممة لجذب هذا الجزء من السوق.



## تاريخ الضيف Guest histories:

هي تحليلات تسويقية للمعلومات الجغرافية والديموغرافية للضيوف التي توفر أيضاً معلومات حول أنشطة الضيوف في أثناء الإقامة في الفندق. يتم تبسيط هذا التحليل باستخدام PMS خيار سجل الضيف، ويساعد مدير المكتب الأمامي في إعداد تقارير هذه البيانات للمدير العام ومدير التسويق والمبيعات، ويمكن أيضاً الحصول على تفاصيل سجلات الضيف من بطاقات التسجيل إذا كان الفندق لا يزال يستخدمها، كذلك من خلال الحافظة الإلكترونية والبيانات من نظام الحجز في PMS، أو الإنترنت.

## ➤ علاقة موظف الاستقبال مع الأقسام الأخرى Receptionist relationship with

### :other departments

يعزز التواصل الصحي في المنظمة الثقة المتبادلة والشعور بالتعاون بين الموظفين والضيوف وكذلك بين الموظفين وهيئة الإدارة، إذ إن اتصالات موظف قسم الاستقبال مع الإدارات الأخرى يمكن أن يُنجز إقامة الضيوف في الفندق أو يفشلها.

نظراً لأن موظف الاستقبال مسؤول عن بيع أماكن الإقامة بالفندق، فإن ذلك يعد عملاً رئيسياً لتوليد الإيرادات.

• أهمية تواصل موظف الاستقبال مع باقي الأقسام

:communicating with the rest of the departments

قسم الاستقبال مسؤول عن التواصل مع جميع الإدارات الأخرى في الفندق وكذلك الأقسام المختلفة داخل القسم.

لإنجاز وظائف الاستقبال بنجاح يحتاج موظفوه إلى التواصل مع أقرانهم في العمل وكذلك الزملاء والمرؤوسون.

داخل القسم، يتواصل موظفو المكتب الأمامي مع بعضهم بعضاً لتوفير أفضل خدمات ممكنة إلى الضيوف مثل

حجز أماكن الإقامة وتسجيل الضيوف، وإدارة حساباتهم، والتعامل مع رسائل البريد الخاصة بالضيوف، وخدمات الضيوف الشخصية.

إحدى مهام عمل موظفي قسم الاستقبال هي إخطار الأقسام الأخرى عند وصول الضيوف وعند تحركاتهم.

الأقسام التي يصدر إليها الإبلاغ الداخلي هي:

- الإشراف الداخلي

- الاستعلامات

- الهاتف

- خدمات الغرف

- أقسام الأغذية والمشروبات

- المالية والحسابات

- الإدارة



تُوزَّع الإخطارات بأسرع وقت ممكن من خلال استخدام الحاسب الآلي الذي يتولى القيام بكل هذه الخطوات بسلاسة.

• لماذا نخطر الأقسام الأخرى Why notify other departments:

بعد تتوین اسم الضیف على قائمة الواصلين والمقيمين يتم إعلام بقية الأقسام عن طريق نماذج الإبلاغ بأن ضيفاً....

- 1- قد وصل إلى الغرفة رقم.....
- 2- قد انتقل من غرفته إلى الغرفة رقم.....
- 3- قد غير إقامته من (FB) إلى (HB) أو العكس.
- 4- قد تغير سعر إقامته.
- 5- الغرفة مؤجرة لجزء من اليوم (Day use).
- 6- قد أضيف له رفيق أو زوجة في غرفته.
- 7- قد دفع حسابه وغادر.

### أسئلة الفصل الثالث

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

- تلقى المكاملة من الضيف للحجز هي أحد أنشطة استقبال الضيف..... خطأ
- التسجيل هو أحد أهم أنشطة الاستقبال..... صح
- جواز السفر هو وثيقة يمنحها البلد الذي ننوي السفر إليه..... خطأ
- قائمة الغرف في الاستقبال هي بطاقة تعريفية بأنواع الغرف نقدمها للضيوف..... خطأ

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

<p>1- من الأنشطة الأساسية للاستقبال:</p> <p>A- الترحيب بالضيوف</p> <p>B- تحديد حالة الحجز</p> <p>C- تأسيس مصداقية الضيف</p> <p>D- جميع ما تم ذكره صحيح</p>	<p>2- ليس من ضمن قائمة المهام عند تسجيل وصول نزيل لديه حجز مؤكد:</p> <p>A- اطلب رمز الحجز أو رقم التأكد.</p> <p>B- قم بتحية الضيف بحسب وقت اليوم.</p> <p>C- استرداد حجز الضيف والتحقق من الحالة</p> <p>D- تحقق من توافر الغرف</p>
<p>3- مستند إلزامي يتم إعداده لجميع الضيوف الأجانب وإرساله إلى مكتب مفوض الشرطة:</p> <p>A- نموذج (c)</p> <p>B- نموذج (f)</p> <p>C- وثيقة التعريف</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>	<p>4- وثيقة تحتوي على جميع المعلومات المطلوبة التي يجب أن يحتفظ بها صاحب الفندق لجميع الزوار الذين يصلون إلى الفندق:</p> <p>A- نموذج (c)</p> <p>B- نموذج (f)</p> <p>C- وثيقة التعريف</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>



أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن إجراءات تسجيل وصول الضيف العابر

- تكلم عن بطاقة تسجيل الضيف

### المراجع المستخدمة في الفصل الثالث

#### أولاً - المراجع العربية:

- حسن الرفاعي، حسين عطير، فراس صالح، محمود الديماسي، ( 2007 ). إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال.
- حجازي، محمد حافظ، ( 2004 ). إدارة المنظمات الفندقية.
- الطائي، حميد عبد النبي، ( 2006 ). مدخل إلى إدارة الفنادق.
- ماهر عبد العزيز توفيق، ( 2006 ). علم إدارة الفنادق.
- الزلاقي، ليلي محمد صابر، ( 2004 ). أساسيات الإشراف الداخلي في الفنادق.

#### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Kasavana, M. & Brooks , R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Bakers Hayton. J. and Bradly ,(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ,(2003). Hotel frant office management.
- 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.

## الفصل الرابع

### المكتب الأمامي – الاستقبال (2)

#### Front Office Reception

##### كلمات مفتاحية:

المكاتب الأمامية FRONT OFFICES، الاستقبال Reception، التسجيل registration، صناديق الأمانات Safe Boxes، سجل الملاحظات logbook، الحجز Reservation،

##### ملخص الفصل:

نتابع في هذا الفصل الحديث عن قسم الاستقبال في الفنادق، ويتحدث الفصل عن إجراءات استكمال بطاقات تسجيل الضيوف، والطرق المعيارية المتبعة في استقبال الضيوف وعند مغادرتهم، ويسلط الضوء على مهام ورديات العمل، ويعرض الفصل أنواع الغرف الفندقية وتموضعها والأجنحة الفندقية.

##### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى إجابيات بطاقة تسجيل الضيوف ومساوئها.
- إدراك مهام قسم الاستقبال في استقبال الضيوف وتسكينهم ومن ثم خدمتهم في أثناء الإقامة وصولاً للمغادرة.
- معرفة مهام ورديات العمل.
- التعرف إلى أنواع الغرف الفندقية.



### مخطط الفصل:

1. استكمال بطاقة تسجيل الضيف (GRC) Completion of Guest Registration Card (GRC)
2. إجراءات التعامل مع الضيوف Procedures for dealing with guests
3. مهام ورديات العمل في قسم الاستقبال Tasks of work shifts in the reception department
4. أنواع الغرف الفندقية Types of Hotel Rooms

## استكمال بطاقة تسجيل الضيف Completion of Guest Registration :Card (GRC)

يتم تعبئة بطاقة تسجيل الضيف (GRC) في أثناء تسجيل الوصول، فهي وثيقة مهمة للغاية من حيث أن موظف الاستقبال يحصل على جميع المعلومات المتعلقة بالضيف. وتتكون بطاقة التسجيل من اسم الضيف والعنوان واسم المنظمة والعنوان، الجنسية ووقت الوصول وتاريخه والتاريخ المتوقع للمغادرة والعرض من الزيارة، ورقم الغرفة، وعدد الأشخاص، وسعر الغرفة وما إلى ذلك.

تزود بطاقة التسجيل الفندق بمعلومات الفواتير الخاصة بالضيف، وتوفر معلومات عن وقت الخروج وأسعار الغرف. حتى ولو كان لدى الضيف حجز، فمن المهم إكمال بطاقة التسجيل، وعلى موظف الاستقبال أن يتحقق من تهجئة الأسماء والعناوين وأرقام الهواتف والتاريخ المتوقع للمغادرة والرقم وعدد الأشخاص، وسعر الغرفة، وطريقة الدفع، ويوفر الجزء العلوي من بطاقة التسجيل معلومات حول الضيف، لذا فإن الفندق يحصل على قائمة دقيقة من بيانات الضيوف، وباستخدام هذه المعلومات يمكن ترحيل المكالمات الهاتفية والرسائل وما شابه ذلك عند استلامها. يستخدم هذا السجل أيضاً لأغراض الفواتير، فإذا كان لدى الفندق مرافق وقوف السيارات، فإن مدير مرآب السيارات يحتاج إلى معلومات عن سيارة الضيف للأمن وأغراض التحكم، ويعد الحصول على معلومات كاملة ودقيقة أمراً مهماً في الفنادق التي تستخدم PMS. بدأت بعض الفنادق تلغي استخدام بطاقات تسجيل الضيوف الورقية والاعتماد على بطاقة تسجيل إلكترونية، لأن تسجيل تفاصيل الحجز أصبح إلكترونياً.



الشكل الآتي يوضح نسخة من بطاقة تسجيل الضيف في الفندق:

REGISTRATION CARD								
HOTEL ABC								
NAME.....		FIRST NAME & INITIALS.....			DATE OF BIRTH.....			
COMPANY.....		ADDRESS.....						
DESIGNATION				arrival from		GOING TO		
NATIONALITY				DATE OF ARRIVAL IN HOTEL				
PASSPORT NO.				TIME OF ARRIVAL IN HOTEL				
DATE OF ISSUE		PLACE OF ISSUE		DATE OF DEPARTURE FROM HOTEL				
CERTIFICATE OF REGISTRATION				PROFESSION				
NO.....	DT OF ISSUE.....	OFFICE OF ISSUE.....		PURPOSE OF VISIT				
DATE OF ARRIVAL IN INDIA				CHECK OUT TIME:12 NOON				
WHETHER EMPLOYED IN INDIA		YES	NO					
THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY VALUABLES LEFT BY THE GUEST IN THE ROOM. SAFE DEPOSIT BOXES ARE AVAILABLE FREE OF CHARGE AT THE FRONT OFFICE CASHIER. VISITOR ARE NOT PERMITTED IN GUEST ROOM AFTER 11-00 P.M.								
I AGREE TO ABIDE BY THE RULES OF THE HOTEL AND SHALL SETTLE MY ACCOUNT ONCE IT AMOUNTS TO								
Rs. 10,000/-								
SIGNATURE OF THE GUEST								
ROOM NO	NO. OF PERSONS		RATE	BOOKED BY	PAYMENT BY & BILL TO			INITIAL
	ADULTS	CHILDREN			CASH	VOUCHER		
					CREDIT CARD	ANY OTHER		
I AGREE TO RELEASE ROOM.....BY 12 NOON ON .....SHOULD I FAIL TO CHECK OUT, I AUTHORISE THE MANAGEMENT TO PACK AND REMOVE MY BELONGING TO THE HOTEL CHECK ROOM SO THAT THIS ROOM IS AVAILABLE FOR INCOMING GUEST WITH CONFIRMED RESERVATION								

رسم توضيحي 3 نموذج بطاقة تسجيل ضيف



## ➤ مراجعة اكتمال بطاقة التسجيل :Review Completeness of Registration Card

يجب على موظف مكتب الاستقبال مراجعة اكتمال بطاقة التسجيل الورقية أو الإلكترونية بسرعة، على سبيل المثال، يجب أن يكون خط اليد مقروءاً وإن كان إلكترونياً يجب أن يحتوي النموذج على جميع المربعات المناسبة. قد ينسى الضيف ملء الرمز البريدي المستخدم بواسطة قسم التسويق والمبيعات لتحليل التركيبة السكانية للسوق، وكذلك بواسطة مكتب المحاسبة لمعالجة الفواتير، وإذا كان الضيف لا يعرف رقم لوحة الترخيص أو معلومات آلية أخرى، فيجب على موظف المكتب توضيح أن هذه المعلومات ضرورية للأمن، ويجب طلب استكمال أية معلومات في بطاقة التسجيل وتعبئتها من قبل الضيف، فقد تكون عمليات الإهمال هذه بمثابة إغفال، أو قد تكون محاولة من قبل الضيف لارتكاب عمليات احتيال، والضيف الذي لا يقدم بطاقة ائتمان ويعطي عذراً ضعيفاً كقوله لقد نسيتها في سيارتي" أو "إنها في حقبيتي، يجب أن لا يقبلها موظف الاستقبال، فهو يمهّد الطريق لـ تزوير محتمل، فقد ينسى موظف مكتب الاستقبال المشغول الحصول على هذه المعلومات لذلك يجب عليه متابعتها وجلبها في وقت لاحق من اليوم، مع عدم تكرار هذه الإغفالات.



نموذج إكمال بطاقة التسجيل

## Hotel Registration

NAME  
FIRM  
ADD.

GUEST  
DEPART  
ARRIVE

ROOM  
RATE

AGENT

TYPE

ON CHECKING OUT, MY ACCOUNT WILL BE SETTLED BY:

- ☐ CASH    ☐ CARTE BLANCHE    ☐ PERSONAL CHECK  
☐ AMERICAN EXPRESS    ☐ MASTERCARD / VISA    ☐ OTHER (SPECIFY)  
☐ DINERS CLUB    ☐ DISCOVER

(LAST)	(FIRST)	(INITIAL)
NAME _____		
STREET _____		<input type="checkbox"/> HOME <input type="checkbox"/> BUSINESS
CITY _____	STATE _____	ZIP _____
COUNTRY _____		
COMPANY _____		

SIGNATURE \_\_\_\_\_

WHILE THE HOTEL IS NOT RESPONSIBLE FOR ANY LOSS IN YOUR GUEST ROOM OR AUTOMOBILE, IT IS ADVISABLE THAT MONEY, JEWELS, AND OTHER VALUABLE ITEMS BE PLACED IN THE SAFETY DEPOSIT BOXES AT THE FRONT DESK.

رسم توضيحي 4 نموذج إكمال بطاقة تسجيل الضيف 1

• إيجابيات بطاقات التسجيل:

- يمكن للعديد من الضيوف التسجيل في الوقت نفسه.

- يمكن الحفاظ على خصوصية معلومات الضيف.

- التسجيل المسبق ممكن.

- المظهر والجمالية.

• مساوئ بطاقة التسجيل:

- مكلفة نسبياً.

- يمكن أن تضيع أو تُفقد، إذا لم يتم تخزينها بشكل صحيح.

➤ التعامل مع طرق الدفع المختلفة Handling various methods of payment

يمكن تسوية الفواتير في الفندق بطرائق مختلفة:

• النقد Cash:

هو أسلوب الدفع الأكثر بساطة والأكثر استخداماً، إذ يدفع الضيف المبلغ نقداً مقابل الفاتورة النهائية ويتم تسويتها.

• بطاقة الائتمان Credit card:

في الآونة الأخيرة، اكتسب استخدام بطاقات الائتمان المزيد من الشهرة، عند تقديم الفاتورة النهائية للضيف، يقوم

بتقديم بطاقة الائتمان، ويتم تمريرها على آلة خاصة بطاقة الائتمان وتسجيل مبلغ المعاملة المراد إدخاله ومن ثم



تحصيله. يتم الحصول على التفويض وطباعة تفاصيل المعاملة، النسخة المطبوعة من نسختين، ويتم الحصول على التوقيع على القسيمة، ويُحتفظ بالأصلية من قبل أمين الصندوق، ويتم إصدار نسخة طبق الأصل للضيف.

#### الشيكات السياحية Travelers' cheque:

الشيكات السياحية تشبه الأوراق النقدية، وتوقيع من يحصل عليها موجود عليها ويمكنه فقط الاستفادة منها، يتم إصدارها من قبل كبار البنوك المعتمدة ووكلاء السفر، والعميل الذي يعتزم شراء شيك للمسافرين يدفع مبلغاً من المال مقدماً، وهذا المبلغ يعادل رسوم المعاملات للبنك والحصول على الشيكات. يجب توقيع الشيكات عند إصدارها أمام المصدر، ويمكن للعميل أن يحمل الشيكات من دون خوف من السرقة، وعند تسوية فواتير الضيف يقدم الشيكات ويجب أن يوقع على ظهرها كما فعل في أثناء إصدار الشيكات، الشيكات المعادلة للفاتورة، ويتم استلام المبلغ من قبل أمين الصندوق وتسوية الفاتورة.

#### تسوية الشركة Company settlement:

تدخل الفنادق في عقد مع الشركات، الشركات ذات المنفعة المتبادلة طويلة الأجل، وتعطي الشركات أعمالاً منتظمة إلى الفندق، ويقدم الفندق أسعاراً مخفضة. في هذا النوع من الفواتير، بعد إقامة الضيف في الفندق يوقع على الفاتورة ويغادر الفندق، وهذه الفواتير يتم تجميعها وإرسالها إلى الإدارة المالية للشركة للتسوية.

### قسمة وكيل السفر (TAV) Travel agent voucher:

وكيل السفر في أثناء التخطيط للقيام بجولات سياحية والتعرف إلى مسار الرحل ونوعيات الخدمة في الغرف في مختلف الفنادق، تقوم الشركة بإعداد قسمة وفقاً للاتفاق مع الفنادق، وترسل نسخة من القسمة إلى الفندق لتأكيد الحجز. لاحقاً، تُقدّم نسخة من الإيصال من قبل قائد المجموعة في وقت خروج المجموعة.

### الملفات Folios:

الملف عبارة عن بيان بجميع المعاملات (أي عمليات الخصم والائتمان) المؤثرة في رصيد حساب واحد. في أثناء مغادرة الضيف يجب موازنة سجل أي ضيف، وذلك من خلال الدفع النقدي الكامل، وتحويل بطاقة الائتمان، وتحويل الشيكات الشخصية.

تحتوي جميع الأنظمة اليدوية وشبه الآلية والمؤتمتة بالكامل، على الملفات والتي تقسم إلى ملفات مكتوبة بخط اليد، وملفات منشورة آلياً، والملفات الإلكترونية المستندة إلى الكمبيوتر على التوالي، يجب أن يكون لجميع الملفات رقم تسلسلي فريد لأغراض الرقابة الداخلية والتخزين.



## إجراءات التعامل مع الضيوف Procedures for dealing with guests:

### ➤ إجراءات استقبال الضيوف Check in Procedures:

- عند وصول الضيف، استقبل بابتسامة تعبر عن حفاوة الاستقبال.
- اسأل الضيف عن اسمه بأدب.
- ابحث عن سجل الحجز الخاص بالضيف.
- قم بتجهيز بطاقة التسجيل وطباعتها.
- قم بتسليم بطاقة التسجيل إلى الضيف للتحقق من التفاصيل المطبوعة.
- اطلب من الضيف إبراز بطاقة الهوية.
- اطلب إبراز جواز السفر والتأشيرة في حالة الضيف الأجنبي.
- اطلب من الضيف ملء التفاصيل الآتية على بطاقة تسجيل الضيف:
- ✓ المنظمة.
- ✓ عنوان العمل أو الإقامة مع المدينة والرمز البريدي.
- ✓ الغرض من الزيارة.
- ✓ رقم الاتصال في حالة الطوارئ.
- ✓ تفاصيل جواز السفر وتفاصيل التأشيرة.
- أبلغ الضيف بأي سياسات خاصة بتسجيل المغادرة المبكرة / المتأخرة.

- اطلب من الضيف التوقيع على بطاقة التسجيل الخاصة به.
- تحديث التفاصيل في سجل الضيف وإنشاء حساب للضيف.
- قم بإعداد نسخ من رخصة القيادة وجواز السفر والتأشيرة.
- قم بإرفاقهم ببطاقة تعريف الضيف وحفظ المجموعة بأكملها.

### ➤ إجراءات مغادرة الضيوف Check Out Procedures:

يبدأ الضيف عملية المغادرة بشكل عام، فالضيف يتصل بشكل مسبق مع قسم الاستقبال لتجهيز الفاتورة عند المغادرة، وعندما يصل الضيف إلى مكتب الاستقبال.

- رحب بالضيف.

- اطبع نسخة من سجل الضيف وسلمها له للتحقق منها.

- في حال وجود أي تناقض، طمئن الضيف، وقم بحله على الفور.

- اعتذر للضيف عن أي إزعاج.

- من قاعدة بيانات الضيف، تأكد من تفضيل الضيف لطريقة الدفع، اقرأها أمام الضيف.

- قم بتسوية حساب الضيف.

- طباعة الإيصال وتسليمه للضيف.

- اسأل الضيف عما إذا كان بحاجة إلى أي مساعدة للأمتعة.

- اسأل الضيف عما إذا كانت وسيلة النقل إلى المطار مطلوبة.



- رحب بالضيف وقدم له أفضل الأمانى مثل، "أمل أن تكون قد استمتعت بإقامتك معنا، شكراً لك، أتمنى لك  
نهاراً سعيداً، أتمنى لك سفرأً مريحاً".

## مهام ورديات العمل في قسم الاستقبال Tasks of work shifts in the reception department

### مهام الوردية الصباحية لقسم الاستقبال:

- الاطلاع على سجل ملحوظات ال logbook للمتابعة وطلب الاستفسار.
- توفير مبلغ نقدي للقيام بعمليات الصرافة للضيف حامل العملات الأخرى.
- توفير مبلغ نقدي من الفئات الصغيرة.
- مراجعة قائمة الضيوف المقيمين والمغادرين ولائحة الواصلين.
- مراجعة قائمة الغرف الشاغرة والصالحة للسكن.
- الاطلاع على قائمة الغرف المباعة والتأكد من أنها شاغرة في الوقت المناسب.
- التعرف إلى غرف الضيوف المهمين ومتابعة تنفيذ طلبات الزهور والفواكه ومختلف أنواع الضيافات.
- مراجعة تقرير العمليات اليومي والاطلاع على مختلف الفعاليات الموجودة في الفندق.
- مراجعة قائمة الضيوف القادمين وأوقات الوصول المتوقعة.
- التعرف إلى الضيوف المستمرين بالتردد على الفندق والاطلاع على ملفات تسجيلهم السابقة ومعرفة تفضيلاتهم ومختلف رغباتهم.

- مراجعة فواتير الضيوف المغادرين وتدقيقها ومسك السجلات المحاسبية اللازمة.
- مهام الوردية المسائية:
- قراءة سجل الملاحظات logbook من الورديات السابقة.
- مراجعة تقرير العمليات اليومي والاطلاع على مختلف الفعاليات الموجودة في الفندق.
- التنسيق مع موظفي الوردية السابقة للاطلاع على قائمة المهام الجديدة.
- مراجعة قائمة الضيوف القادمين بوقت وصول متأخر.
- التنسيق مع قسم الإشراف الداخلي للتأكد من جاهزية غرف الوصول المتأخر.
- التنسيق مع قسم خدمة الغرف في الأغذية والمشروبات للتأكد من وضع ضيافة الفواكه في غرف الوصول المتأخر.
- التأكد من وجود قيمة نقدية كافية في الصندوق لأعمال التصريف.
- الاطلاع على مختلف الفعاليات المقامة في الفندق وأماكن الحفلات لتقديم الإرشاد للضيوف.
- التأكد من ايصالات صندوق الأمانات الموجود في القسم.
- تسجيل النقاط المهمة التي يجب أن يتابعها موظفو الوردية اللاحقة.
- التأكد من تنفيذ الأعمال المطلوبة كافة والموجودة ضمن دفتر الملاحظات وتدوين تفاصيل العمل.
- إعداد التقرير اليومي لإدارة الفندق عن قسم الاستقبال يتضمن نسب الإشغال وعدد الضيوف المغادرين والواصلين ومستوى الأسعار، وأي ملاحظات عن عمل القسم.



### مهام ودية العمل الليلي:

- الاطلاع على سجل ملحوظات ال logbook للمتابعة وطلب الاستفسار.
- إنجاز مهام التدقيق الليلي.
- مراجعة تقرير العمليات اليومي والاطلاع على مختلف الفعاليات الموجودة في الفندق.
- متابعة عمليات استقبال الضيوف الواصلين بوقت متأخر والتأكد من جاهزية غرفهم.
- متابعة عمليات تسجيل خروج الضيوف المغادرين والتأكد من ملفاتهم والتنسيق مع جميع الأقسام للتأكد من الفواتير.
- مراجعة حسابات الضيوف المقيمين والتأكد من مطابقة الفواتير مع حسابات الضيوف.
- يجب أن يكون موظف الاستقبال في هذه الوردية على دراية كاملة بطرائق التعامل مع الحوادث والحرق وطرائق الإسعاف الأولي.
- التنسيق المستمر مع قسم الإشراف الداخلي لتلبية طلبات الضيوف.
- التنسيق مع قسم خدمة الغرف للتأكد من وصول الفطور للغرف في الوقت المناسب للضيف.
- التنسيق مع قسم خدمة الغرف للتأكد من تجهيز الكوفي بريك الصباحي والتي تُوضع في قسم الاستقبال كنوع من الضيافة عند الوصول المبكر أو المغادرة المبكرة.
- التنسيق مع قسم الهاتف ومتابعة مكالمات الإيقاظ التي يطلبها الضيوف.
- تجهيز قائمة الضيوف المغادرين والواصلين لمتابعتها من الوردية الصباحية.
- تدوين الملاحظات في ال Logbook.

### التعامل مع المفاتيح Key handling:

تُستخدم الآن بطاقات المفاتيح الإلكترونية، ويتم تنشيط المفاتيح في وقت تسجيل وصول الضيف وتسلم إلى الضيف. يتم تفعيل المفاتيح حتى تاريخ المغادرة ووقت المغادرة المحدد.

### سياسة الدفع المسبق Advance payment policy:

يطلب من الضيوف الذين يقومون بالحجز في فندق ضمان الحجز عن طريق دفع كامل المبلغ أو جزء منه مقدماً، فإذا قام الضيف بإلغاء الحجز قبل وقت قصير من تاريخ الوصول أو لم يقيم بتسجيل الوصول، لا يُرجع المبلغ المدفوع مقدماً، ويطلق على ذلك اسم رسوم المصادرة للغرفة room forfeiting charges.

### ➤ قواعد العمل لموظفي المكاتب الأمامية Front Office Staff Do's & Dont's:

نعلم جميعاً أن منطقة الاستقبال هي المكان الذي تولد فيه الانطباعات الأولى للضيوف، مع وضع ذلك بالحسبان، فما هي الأشياء التي بإمكانك كموظف فعلها، وما هي التي لا يجب عليك فعلها في هذا المكان الخاص. نميل إلى التفكير أكثر في الأشياء التي يجب علينا القيام بها، لكن لا نميل إلى معرفة الكثير عما لا ينبغي علينا فعله، بصرف النظر عما هو واضح.

هناك كثير من الأشخاص لا يولون أهمية كبيرة لمنطقة الاستقبال الخاصة بهم، إذ يجب أن تكون منطقة الاستقبال بأكملها منظمة ومرتبّة، كما يجب أن تكون ابتسامة الموظفين مشرقة ومرحبة، فموظف الاستقبال والمكتب الأمامي يحتاج إلى تدريب عالٍ ومهذب على أقل تقدير.



• ماذا بإمكان موظفي المكتب الأمامي أن يفعلوا FRONT OFFICE DO'S:

- معرفة وقت تسجيل الوصول والمغادرة.
- تواصل بالعين وابتسم وقم بتحية كل ضيف.
- ركز فقط على العميل الذي أمامك ولكن لا تنسى الاهتمام بأي ضيوف ينتظرون.
- الميل نحو العملاء، الوقوف في حالة تأهب، الوقوف بشكل مرئي للضيوف.
- تحكم في لغة الجسد.
- حافظ على انطباع إيجابي.
- اعرض المساعدة قبل أن يطلبها الضيف - توقع احتياجات الضيف.
- قدم للضيف معلومات عن الخدمات والمرافق المجانية الأخرى التي قد تكون متاحة.

• ما لا يجب فعله من قبل موظفي المكتب الأمامي FRONT OFFICE DON'TS:

- عدم الاعتراف بالعميل.
- استخدام العامية.
- قول "ممم" طوال الوقت في أثناء التحدث مع الضيوف.
- اجتمع في مجموعات للدردشة.
- القيام بإجراء محادثات شخصية مع الآخرين أمام الضيوف.
- وضع يديك في جيوبك.

• المكتب الأمامي لا يتسامح مع السلوكيات FRONT OFFICE NOT TOLERATED

:BEHAVIORS

- العلكة.
- السلوك فظ.
- عدم التركيز على العميل الذي يتم تقديم الخدمة له حالياً.
- التمييز ضد العملاء.
- عدم اتباع قائمة تسجيل الوصول والمغادرة.
- نسيان إكمال العمل أو متابعة طلبات العملاء للتأكد من تنفيذها.

خلاصة القول هي أنّ موظف الاستقبال أو المكتب الأمامي الذي يقف خلف مكتب الاستقبال لديه القدرة على تحقيق الانطباع الجيد، إذا تمكن من جعل تجربة الزائر سهلة وسلسة، وترك انطباعاً إيجابياً، فمن المحتمل أن يعود هذا الشخص إلى الفندق من أجل عمليات شراء مستقبلية للسلع أو الخدمات، أما إذا قام الموظف بإنشاء تجربة سلبية مع الضيوف، فمن المحتمل ألا ترى هذا العميل أو الضيف مرة أخرى.



## أنواع الغرف الفندقية :Types of Hotel Rooms

تأتي غرف نوم الفنادق في مجموعة متنوعة من الأشكال والأحجام، فمن الممكن أن نجد في الفندق أنواع عدة منها، ومن الممكن أن نجد جميع هذه الأنواع، وذلك بحسب حجم الفندق وتعداد الغرف ودرجة الفخامة، وقد صنفت جميع هذه الأنواع كي تلبى مختلف أذواق الضيوف واحتياجاتهم.

### ➤ أولاً - أنواع الغرف الفندقية Hotel Room Types

- 1- Single Room غرفة مفردة: وهي مخصصة لضيف واحد.
- 2- Double Room غرفة مزدوجة: مخصصة لاستقبال ضيفين يستخدمان سريراً واحداً مقاسه ملكي.
- 3- Triple Room غرفة ثلاثية: تحتوي على ثلاثة أسرة مفردة.
- 4- Quad Room غرفة رباعية: تحتوي على أربعة أسرة مفردة.
- 5- Queen Room غرفة الملكة: بسرير ملكي صغير.
- 6- King Room غرفة الملك: بسرير ملكي كبير.
- 7- Twin Room غرفة بسريرين مفردين: غرفة مخصصة لشخصين مع طاولة سرير واحدة فقط بين السريرين.
- 8- Double-Double Room غرفة مزدوجة: بسريرين كبيرين.
- 9- Hollywood Twin Bed Rooms غرف نوم هوليوود توأم: غرفة بها سريران مفردان مع لوحة رأسية واحدة مخصصة لشخصين، ويمكن عند الضرورة دمج السريرين.



**10- Studio Room** غرفة بسرير يمكن تحويله لكنبة في أثناء النهار: غرفة الاستوديو هي غرفة الضيف مع

خيار الخدمة الذاتية، لها سرير بحجم ملكي وتكييف ومروحة وشاشات، تتوفر فيها أيضاً منطقة لتناول الطعام ومنطقة جلوس.

**11- Standard Room** غرفة قياسية: هي أقل نوع من أنواع الغرف في الفندق، وتكون مساحة الغرفة نفسها

ضيقة، لكن الأثاث هو نفسه الموجود في الغرفة الديلوكس أو السوبريور تقريباً، وفي الفنادق الموجودة في الجزر على البحر تجدها دوماً تطل على الجبل، وقد تصلح لشخصين أو لشخص واحد.

**12- Superior Room** غرفة سوبريور: هي أكبر قليلاً من الستاندر من حيث المساحة، وفي بعض الفنادق

تكون بعد الديلوكس وتصلح لشخصين، وتتاسب شهر العسل أو عائلة صغيرة من أب وأم وطفل أو طفلين.

**13- Premier Room** غرفة بريمير: غرفة ذات مساحة واسعة فيها العديد من المميزات غير الموجودة في

الديلوكس والستاندر وغيرها مثل مشغل أسطوانات، وتكون في الأدوار العلوية مع تصميم مميز للغرفة، وهي بمرتبة السويت في بعض الفنادق.

**14- Deluxe Room** غرفة ديلوكس: هذه الغرفة مؤثثة بشكل جيد ومفروشة بالسجاد أو الموكيت وتكون بحجم

كبير، ومناسبة أكثر للأشخاص الفرديين وللعائلات الصغيرة، تتوفر غرف ديلوكس بأسرة مفردة ومزدوجة.

**15- Duplex Room** غرفة دوبلكس: مجموعة من الغرف ليست على المستوى نفسه ولكنها متصلة بوساطة

درج داخلي. بشكل عام، تكون الردهة في الطابق السفلي وغرف النوم في الطابق العلوي.

**16- Executive Room** غرفة تنفيذية: إنها غرفة نوم أكبر وتكون عادة في الطوابق العالية مع إطلالة خلابة،

مع منطقة جلوس وتكون مزودة بكراسي وأريكة، وكذلك منضدة الزينة وطاولة الكتابة.



**17- Cabana Room** غرفة الكابانا: هي غرفة صغيرة منفصلة ومستقلة عن الفندق، مثل كابينة الشاطئ الصغيرة، عادة، هذه الغرف كاملة مع غرفة جلوس صغيرة، وحمام وأحياناً مطبخ صغير.

هذا النوع من الغرف دائماً يتجاوز مع المسبح أو يحتوي على مسبح خاص متصل بالغرفة، ويتراوح حجم غرفة أو مساحة أنواع الغرف في Cabana بين 30 إلى 45 متراً مربعاً.

**18- Murphy Room** : غرفة مزودة بسرير أريكة ( أي سرير يتدلى من جدار أو خزانة) يمكن تحويله من غرفة نوم في الليل إلى غرفة المعيشة في النهار، ويتراوح حجم غرفة أو مساحة غرفة Murphy Room عموماً بين 20 متراً مربعاً إلى 40 متراً مربعاً.

**19- Disabled Room** غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة: صُمم هذا النوع من الغرف أساساً للضيوف ذوي الاحتياجات الخاصة، ويتطلب القانون في الفنادق توفير عدد معين من الغرف الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة لتجنب التمييز. لا تحتوي هذه الغرف على فواصل لتسهيل حركة المقعدين، وهناك تصميم خاص للحمامات فيها، وتتراوح مساحة غرف ذوي الاحتياجات الخاصة عموماً بين 30 متراً مربعاً إلى 42 متراً مربعاً.

## ➤ ثانياً - الأجنحة الفندقية Hotel Suites:

يشير الجناح في فندق في الغالب إلى فئة من الغرف الفاخرة، توفر الأجنحة أثاثاً أفخم ومساحة أكبر من غرف الفندق الأساسية، إضافة إلى السرير القياسي، يحتوي الجناح عادةً على غرفة للمعيشة، عادةً مع أريكة تطوى وتصبح سرير، كما أضيفت مرافق تناول الطعام والمكتب والمطبخ في بعض الأجنحة.



تحتوي الفنادق على مجموعة متعددة من الأجنحة الفندقية تبعاً للحجم والخدمات الموجودة ودرجة الفخامة، ومنها الأجنحة الآتية:

1- **Junior Suite جناح صغير**: غرفة مفردة مع سرير ومنطقة جلوس، وفي بعض الأحيان تكون منطقة النوم

في غرفة نوم منفصلة عن الصالون أو غرفة المعيشة، يتراوح حجم غرفة أو مساحة الأجنحة الصغيرة عموماً بين 60 متراً مربعاً إلى 80 متراً مربعاً.

2- **Pent House Suite جناح بنت هاوس**: مجموعة من الغرف تقع على مستوى الشرفة، وقد يكون جزء منها مفتوحاً على السماء.

3- **Executive Suite جناح تنفيذي**: صالون أو غرفة معيشة متصلة بغرفة نوم واحدة أو أكثر، (غرفة بها غرفة نوم واحدة أو أكثر ومساحة معيشة منفصلة)، تتراوح مساحة الجناح عموماً بين 70 متراً مربعاً إلى 100 متر مربع.

4- **President Suite | Presidential Suite جناح الرئيس | الجناح الرئاسي**: الجناح الأكثر تكلفة الذي يقدمه الفندق، بعد الجناح الملكي إن وجد عادة، يتوفر جناح واحد فقط للرئيس في فندق واحد، على غرار الأجنحة العادية، يحتوي جناح الرئيس دائماً على غرفة نوم واحدة أو أكثر ومساحة معيشة مع تركيز قوي على الديكورات الكبيرة داخل الغرفة ووسائل الراحة والإمدادات عالية الجودة وخدمات مصممة خصيصاً (مثل الخادم الشخصي في أثناء الإقامة). يتراوح حجم الأجنحة الرئاسية ومساحتها بين 80 متراً مربعاً إلى 350 متراً مربعاً بشكل عام.



**5- Royal Suite الجناح الملكي:** وهو أفخم الأجنحة الفندقية، يوجد عادةً في الفنادق الفخمة جداً والكبيرة،

يحتوي على عدد من غرف المعيشة مخصصة للضيوف وللمرافقة وللخدم ومجهز بمطبخ وقاعة لتناول الطعام

وردهة استقبال كبيرة، كمثال عنه الجناح الملكي في فندق فورسيزونز دمشق والذي يمتد على مساحة 380

متراً مربعاً ويحتل مساحة الطابق الثامن عشر بالكامل، ويحتوي على ثلاث غرف كبيرة للنمالة وقاعة كبيرة

للاستقبال وقاعة مخصصة للطعام ومطبخ مجهز بأحدث التجهيزات.

**6- Deluxe Suite جناح فاخر:** هو جناح فاخر جداً ولكنه أقل من الجناح الرئاسي من حيث المساحة

والفخامة.

**7- Apartments / Room for Extended Stay الشقق وهي غرف للإقامة الطويلة:** يمكن العثور على

هذا النوع من الغرف في الشقق الفندقية والفنادق التي تستهدف الضيوف المقيمين مدة طويلة، تحتوي على

مطابخ مفتوحة، ومعدات الطهي، ومجفف، وغسالة إلخ متوفرة عادة في الشقق، ويتم توفير خدمات التدبير

المنزلي مرة واحدة فقط في الأسبوع أو مرتين في الأسبوع، ويتراوح حجم الشقق الفندقية ومساحتها عموماً بين

96 متراً مربعاً إلى 250 متراً مربعاً.

### ➤ ثالثاً - تموضع الغرف في الفنادق Placement of the Hotel Rooms:

بعض الخيارات لتموضع الغرف وقربها لتلبية مختلف متطلبات الضيوف:

1- **Connecting Rooms** غرف متصلة بباب جانبي فيما بينها: غرفتان متجاورتان مع وجود باب متصل

يسمح بالدخول من غرفة إلى أخرى من دون الحاجة إلى المرور عبر الممر، ويمكن فتح الأبواب أو إغلاقها بحسب اختيار الضيف.

2- **Adjoining Rooms** غرف متجاورة جنباً إلى جنب من دون أبواب تصلها من الداخل: وهذه الغرف تطلبها

المجموعات السياحية أو الأصدقاء والأقارب لكي تكون إقامتهم جنباً إلى جنب لتسهيل الوصول فيما بينهم مع المحافظة على خصوصية كل منهم وتأخذ بالعادة أرقام متسلسلة ( 601 - 602 ).

3- **Adjacent Rooms** غرف متقاربة أو متقابلة في الممر نفسه: وتأخذ أرقام غرف غير متسلسلة بالعادة،

مثلاً في كل طابق الغرفة رقم 1 تقابل الغرفة رقم 5 والغرفة رقم 2 تقابل الغرفة رقم 6.



## أسئلة الفصل الرابع

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

- بطاقة تسجيل الضيف هي البطاقة التي يقوم الضيف بإرسالها مسبقاً إلى الفندق عبر البريد..... خطأ
- تسديد الفاتورة بالكامل هي أحد إجراءات استقبال الضيوف في الفندق..... صح
- من مهام الوردية المسائية في قسم الاستقبال قراءة سجل الملاحظات logbook..... صح
- غرفة مورفي هي أحد أنواع الأجنحة الفندقية الشائعة..... خطأ

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

1- ليست من إجابيات بطاقات التسجيل للضيوف:	2- اطلب من الضيف ملء التفاصيل الآتية على بطاقة تسجيل الضيف باستثناء:
A- يمكن للعديد من الضيوف التسجيل في الوقت نفسه.	A- المنظمة.
B- يمكن الحفاظ على خصوصية معلومات الضيف.	B- عنوان العمل أو الإقامة مع المدينة والرمز البريدي.
C- <u>التسجيل المسبق ليس ممكناً.</u>	C- الغرض من الزيارة.
D- المظهر والجمالية.	D- <u>السيولة النقدية المتوفرة.</u>

3- هو أسلوب الدفع الأكثر بساطة عند تسوية فاتورة الضيف والأكثر استخداماً، إذ يدفع الضيف المبلغ نقداً مقابل الفاتورة النهائية ويتم تسويتها.	4- من أنواع الغرف الفندقية:
A- الأوراق البنكية	A- غرف متصلة
B- الشيكات السياحية	B- غرف متجاورة
C- بطاقات الأئتمان	C- غرف متقاربة أو متقابلة
D- <u>جميع الإجابات خاطئة</u>	D- <u>غرف مفردة</u>

#### أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن إيجابيات بطاقة تسجيل الضيف.
- تكلم عن مهام وردية العمل الصباحية في قسم الاستقبال.
- تحدث عن الأجنحة الفندقية.



## المراجع المستخدمة في الفصل الرابع

### أولاً - المراجع العربية:

- الطائي، حميد عبد النبي، ( 2006 )، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- ماهر عبد العزيز توفيق، ( 2006 )، علم إدارة الفنادق.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Andrew. P. William and Schmidgall.L (1993) Finacial Management for the Hospitality Industry. Michigan: The EI of the AH&MA.
- Enz. Cathy A. (2001). "What Keeps You Up at Night? Key Issues of Concern for Lodging Managers." Cornell Hotel and Restaurant Administration.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management.
- Kavanaugh.R.R. and Nienemiene.J.C. Supervision in the Hospitality Industry. 3rd edition (2001). Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Kotas.R. (1981) Management Accounting for Hotels and Restaurants: A Revenue Accounting Approach. Surrey: Univesity Press.
- Lattin.G. (2005). The Lodging and Food Service Industry. The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.

## الفصل الخامس

### المكتب الأمامي - الحجز

### Front Office – Reservation

#### كلمات مفتاحية:

شركات السياحة Travel agency، المعدات والتجهيزات EQUIPMENT، التسجيل registration، التصميم LAYOUT، حالات الغرف Room Status، الحجز Reservation.

#### ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل قسم الحجز الفندقية، ويقدم تعريفاً بقسم الحجز ومهام عمل القسم، ويستعرض مختلف طرائق الحجز في الفنادق، وأنواع مختلف الحجوزات الفندقية، ويميز الفصل الفرق بين مصطلحي الحجز والتسجيل وماهية العلاقة المشتركة بينهما، ويستعرض مجموعة من المتطلبات الخاصة بالحجز، وبعض الإجراءات التشغيلية للتعامل مع طلبات حجز الضيوف، وأخيراً يستعرض الفصل أهم رموز حالات الغرف القياسية والمستخدم في العمل الفندقية.



### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى طرق الحجز.
- إدراك مختلف أنواع الحجوزات.
- التعرف إلى العلاقة المتبادلة بين الحجز والتسجيل
- التعرف إلى رموز حالات الغرف الفندقية

### مخطط الفصل:

1. طرق الحجز Reservation ways
2. مصادر الحجز Reservation sources
3. العلاقة بين الحجز والتسجيل Relations between reservations and registration

## الحجز Reservation:

**الحجز:** هو اتفاق متبادل بين الضيف والفندق، يتعهد الطرف الأول بإشغال الحجز بالتاريخ المطلوب ويتعهد الطرف الثاني بتأمينه. يتعهد الفندق بموجب عقد الحجز تأمين إقامة الضيف في فترة محددة من الزمن، ويتعهد الضيف من جهة أخرى بإشغال هذه الغرفة لتلك الفترة ودفع الأجر المناسب أو السعر المتفق عليه.

يعد حجز الإقامة بالفندق من المسؤوليات المهمة لقسم المكاتب الأمامية، إذ يتصل الضيف المحتمل بالفندق لمعرفة مدى توفر النوع المطلوب من الإقامة وأي خدمات مصاحبة يقدمها الفندق. يحتاج قسم المكتب الأمامي إلى الرد على استفسارات الضيوف، وبالنسبة للضيف، يزيد الحجز من فرص الحصول على صفقة أفضل للإقامة المضمونة عند الوصول، وبالنسبة للفنادق، يمكن للحجز أن يتيح إدارة أفضل لتجربة الضيف خلال المواسم المعتادة وكذلك مواسم الذروة، ويختلف إجراء الحجز بحسب الحجم والعلامة التجارية للفندق ونظام الحجز المستخدم.

## ➤ طرق الحجز Reservation ways:

### • عن طريق الإنترنت Internet:

وهي أحدث الطرائق المتبعة في عمليات الحجز في الفنادق الكبرى. يتلقى الكمبيوتر الحجز من أي منطقة من العالم وبعدها تُطبع المعلومات المتعلقة بالحجز على الطابعة، ويتم الرد فوراً وفق هذا الأسلوب بالرفض أو التأكيد وذلك من المعلومات التي يكون قد زود بها الجهاز المركزي عن حالة الغرف الشاغرة، وينظم جميع هذه العمليات جهاز كمبيوتر مبرمج خصيصاً لتلقي مثل هذه الحجزات.



• السلاسل الفندقية Hotel chain:

هذا النوع من الحجز خاص بالفنادق الدولية ذات السلسلة الواحدة كسلسلة فنادق Sheraton international، holiday in وغيرها، فقد نظمت هذه الشركات قسائم حجز خاصة تشبه الحجزات في شركات الطيران.

يتم الحجز عن طريقها أي عن طريق سلسلة الفندق نفسها، وتحتوي قسائم الحجز إضافة إلى معلومات الحجز معلومات عن فنادق السلسلة كافة الموجودة بالعالم كأرقام الهواتف، اسم البلد وعنوانه، وصندوق البريد والفاكس والبريد الإلكتروني.

• الاتصال الشخصي Personal contact:

يتم هذا النوع من الحجز عن طريق الزيارة الشخصية للفندق إذ إن بعض النزلاء يفضل تفحص عدد من الغرف قبل إجراء الحجز، كما يتم الاتصال الشخصي المباشر بين موظف الحجز والضيف أو الشخص المكلف بعملية الحجز بعد الرجوع إلى الوثائق الموجودة في قسم الحجز والتي تظهر حالة الغرف لإجراء الحجز.

• الحجز عن طريق الهاتف Reservation by telephone:

هي أبسط طرائق الحجز ويكون الاحتكاك فيها مباشرة مع الضيف الذي تؤخذ المعلومات منه بالتفصيل.

• شركات السياحة Travel agency:

وفق هذه الطريقة يتم الحجز بالفندق عن طريق وكالة السياحة والسفر، وتقدم العمولة لوكالة السفر لإشغال الغرف بالنزلاء، أو إيجاد عدد من الغرف بأسعار خاصة، وتكون عملية الحجز عن طريق قسائم خاصة تدعى voucher.

• الرسائل Letters:

وهي من أهم طرائق الحجز إذ إنها تعدّ من الوثائق الرسمية التي يتم التعامل بها رسمياً داخل الفندق، فهي تحتوي معلومات كافية للحجز، وعملية الحجز التي تتم وفق هذا النوع مؤكدة.

• الفاكس Fax:

وهو جهاز يجمع ما بين الهاتف وآلة التصوير، ويمكن أن يتم استخدام كل من النظامين على حدة، ويمكن أن نكتب الرسالة بخط يد صاحب العلاقة ونقوم بإرسالها بعد التأكد من أن الخط في الجهة الأخرى جاهز للاستقبال.

➤ مصادر الحجز Reservation sources:

• الضيف العادي Normal guest:

وهذه الطريقة من الحجز للنزلاء العاديين لا تخضع لأي حسم أي بالسعر العادي normal rates.

• الشركات Company:

يتم الحجز وفق هذه الطريقة من قبل الشركات التجارية والرسمية العاملة داخل البلد، إذ تعطى تخفيضاً عن السعر العادي يتراوح بين ٢٥% إلى ٥٠%، ومن ضمن عقد الاتفاق بين الشركة والفندق، يجب أن يصطحب الضيف القادم عن طريق هذه الشركة كتاباً رسمياً من الشركة المرسله مصدق عليه.

• السلاسل الفندقية Hotel chains:

يرسل الفندق الأساسي بصورة عن العقود مع الشركات المتعاقدة معه إلى الفندق الفرعي التابع للسلسلة نفسها، حتى يتم التعامل معها وفق السعر المخفض الوارد في عقدها مع الفندق الأساسي.



• شركات السياحة Travel agency:

يكون الاتفاق بين وكالة السياحة والسفر والفندق على إشغال الغرف بالنزلاء لقاء عمولة والتي تكون عادة بين ١٠% إلى ١٥% ويحدد "voucher" لطريقة الدفع، وقد يكون الاتفاق أحياناً بين الفندق ووكالة السياحة والسفر، على أن تشغل وكالة السفر عدداً من الغرف محددة بشكل ثابت لقاء سعر مخفض من قبل الفندق.

• شركات الطيران Airlines reduction:

يكون الحسم لهذه الشركات يتراوح بين ٢٥% إلى ٥٠% ويكون الحجز ثابتاً لشركات الطيران عن طريق نظام خاص مثل seta او saber، ويحمل النزلاء القادمون وفق هذه الطريقة بطاقات يتم عن طريقها إعطاء السعر الممنوح.

• المجموعات Groups:

هي المجموعات التي تسير في رحلات منظمة إلى الفنادق كل شهر أو شهرين أو ثلاثة أشهر بشكل دائم، ولها حسم خاص بين ١٠% و ١٥%، ويقوم بهذا الشكل من الحجز قسم المبيعات في الفندق الذي يشرف على أعمال قسم الحجز الخاص بالمجموعات.

• المجموعات غير الرسمية Informal group:

تُعامل هذه المجموعات بحسب سياسة الفندق، إما على الطريقة العادية من دون حسم أو تعطى حسم المجموعات النظامية نفسه أحياناً، وذلك يعود لسياسة الفندق، أو بحسب قدرة استيعاب الفندق.

#### • العاملون في الفنادق Hoteliers:

إذا كان الحجز قد تم على أساس مهمة رسمية للعاملين في الفندق ففي هذه الحالة يتم اعطاء إقامة كاملة مجاناً، أما إذا كان الحجز قد تم بشكل خاص فمن الممكن إعطاؤه بعض الحسم أو قد لا يعطى تبعاً لنظام سلاسل الفنادق.

#### • طاقم العمل Crew:

يعطى طاقم العمل الخاص بشركات الطيران حسماً بحسب الاتفاق مع شركات الطيران، ويكون هذا الحسم بين ٢٥% إلى ٥٠%.

### العلاقة بين الحجز والتسجيل Relations between reservations and

#### registration:

**الحجز Reservation** هو التأكد من توفر خدمة معينة على أساس مؤكد، والحجز مطلوب عندما تكون الخدمة أو المنشأة عالية الطلب. في الفندق يزداد الطلب على الغرف ولذلك عندما يزور الضيف الفندق دون حجز مسبق تقل فرص الاستفادة من الغرفة، ومن ثم بالترتيب لتجنب المشاكل يقوم الضيوف دائماً بحجز الغرف مسبقاً في أثناء إعدادهم خطط السفر.

**التسجيل registration** هو إجراء قانوني (يفرضه القانون)، يسعى فيه الفندق إلى الحصول على تفاصيل الضيف ليتم تسجيلها في مكتب الاستقبال، في وقت تسجيل الوصول، وبعد إجراءات التسجيل يمكن تخصيص غرفة للضيف. كما يتبين فإن الحجز يسبق تسجيل جميع الأنشطة ويجب القيام به مع الأخذ بالحسبان أن كلا العمليتين تتزامنان مع بعضهما بعضاً.



يُجرى الحجز لتأكيد طلب الغرفة، وفي أثناء الحجز تؤخذ جميع تفاصيل الضيف مثل الاسم والعنوان ورقم الاتصال، تاريخ الوصول وتاريخ المغادرة وطريقة تسوية الفواتير وأي طلبات أخرى يتم طلبها أيضاً وتسجيلها حتى يتم اتخاذ الترتيبات اللازمة.

يتم تسجيل تفاصيل الحجز في النظام حتى يتمكن من استرجاعها في أي وقت، ومن ثم يعطي سجل الحجز القائمة المتوقعة من الوافدين ليوم معين.

ينجح التسجيل بالحجز من خلال الإشارة إلى الوافدين المتوقعين، ويمكن لموظف الاستقبال تخطيط إجراءات الوصول اليومية. في أثناء تسجيل جميع ملفات الضيوف يجب ملء تفاصيلها في استمارة التسجيل، وفي الحجز يجري التحقق من أن تفاصيل الضيف متوفرة بالفعل في النظام، ومن ثم تتم طباعة هذه التفاصيل على نموذج التسجيل وتبقى جاهزة لتوقيع الضيف في أثناء تسجيل الوصول، تسمى نماذج التسجيل هذه ( بطاقات التسجيل المسبق ). في نهاية اليوم إن وُجد ضيف بحجز مسبق ولم يتم بتسجيل الوصول، يطلق عليه عدم الحضور ( No Show)، وتُقدّم نماذج حجز هؤلاء الضيوف على شكل ملفات عدم الحضور، بناءً على عدد حالات عدم الحضور وعدد الحجوزات الملغاة. تحجز الفنادق عموماً عدداً أكبر من الغرف مقارنة بالغرف الفعلية المتاحة، وهذا يسمى الحجز الزائد. ففي أثناء الحجز يكون موظف الاستقبال على علم بأنه من الممكن عدم حضور جميع الضيوف الذين حجزوا الغرف، وهؤلاء الذين لم يحضروا تكون غرفهم قابلة لتعرض على الضيوف الجدد، في مثل هذه الحالات سيكون موظف الاستقبال على استعداد لمعالجة الموقف من خلال التخطيط المسبق.



## ➤ متطلبات خاصة في أثناء تلقي حجوزات الضيوف Special requirements while receiving guest reservations

### • الموقع LOCATION:

غالباً ما يطلب الضيوف موقعاً معيناً للغرفة: في الطابق السفلي من الفندق، بالقرب من موقف للسيارات، بعيداً عن عمود المصعد، في زاوية المبنى، بعيداً عن مؤتمر. أيضاً، قد يتم طلب مناظر معينة للمنطقة - على سبيل المثال، المحيط والخليج والبحيرة أو ساحة المدينة. الغرف ذات الإطلالات الخاصة عادة ما تكون أسعارها أعلى، بحسب رغبة الضيف لدفع المزيد، والشعور بأن هذا سيعزز الزيارة، على الرغم من أن هذه الغرف محدودة عند تصميم المبنى واختيار موقعه، لكنها تضيف طابعاً معيناً إلى الفندق، وعادةً ما يقوم قسم التسويق والمبيعات بالترويج لهذه الغرف بشكل كبير جداً. في بعض الأحيان، يمكن تلبية طلبات الضيوف لمواقع أو مناظر محددة بسهولة، وفي أوقات أخرى، نقص الغرف المتاحة ستجبر الضيف على تقديم تنازلات عن موقع الغرفة وإطلالتها.

### • التصميم والديكور LAYOUT AND DECOR:

قد يطلب الضيف مخططاً معيناً للأرضية أو ديكوراً للغرفة، مثلاً، رجل أعمال أراد استخدام الغرفة كغرفة اجتماعات صغيرة إضافة إلى منطقة النوم وغرفة بها سرير مورفي، وهو سرير يتم رفعه عند قاعدته الأمامية ويتأرجح باتجاه الحائط من أجل التخزين إذا كان متاحاً، الضيف الذي في رحلة عمل طويلة قد يطلب غرفة مع مطبخ صغير، أشخاص عدة يطلبون التشارك في غرفة، من الممكن أن يفضلوا الغرف التي فيها مناطق النوم والمعيشة منفصلة.



يلبي تصميم الأجنحة التي جُددت حديثاً احتياجات الضيوف المختلفة، أجنحة غالباً ما تُصمّم جيداً واختيار الشرفات أو الموضوعات والديكورات المختلفة لتعزيز متطلبات الضيوف الخاصة.

#### • المعدات والتجهيزات EQUIPMENT:

يطلب الضيوف أيضاً العديد من المعدات الإضافية ووسائل الراحة. التلفزيون والهواتف هي الآن أثاث غرف قياسية، التلفزيونات بشاشات كبيرة وشاشة مسجلات الفيديو، ومستقبلات الأقمار الصناعية، ومقاييس الكمبيوتر والإنترنت، ومقاييس الهاتف الإضافية، فقد يتم طلب أكثر من هاتف. توفر بعض الفنادق أجهزة كمبيوتر وفاكس وآلات ومعدات لاستئجار الفاكس عبر خطوط الهاتف، ومن الممكن أن تكون قابلة للتحويل إلى مكاتب، والتي تلبي حاجة رجل الأعمال إلى مساحة العمل. جميع الفنادق توفر وسائل الراحة الراقية مثل الصابون المعطر والشامبو، وصناديق الوجبات الخفيفة المجهزة جيداً، والصحف المحلية والوطنية المجانية، والمجلات الأسبوعية الشهيرة، وغالباً ما يؤدي كل ذلك دوراً في قرار الضيف بالبقاء في الفندق، فإذا لم يكن الضيوف متأكدين من أنك تقدم هذه المرافق، فمن الممكن ألا يكرروا تجربتهم بالإقامة لديك.

## ➤ الإجراء التشغيلي الموحد للتعامل مع طلب الحجز SOPs for Handling Reservation

### :Request

#### Standard Operating Procedures (SOPs)

- 1- التقط المكالمة الواردة في ثلاث رنات.  
رحب بالضيف بصوت مسموع، وقدم نفسك، واسأل كيف يمكنك مساعدة الضيف ك (صباح / مساء) الخير، أنا السيد / السيدة، (اسم المتكلم)، كيف يمكنني المساعدة، وانتظر حتى يستجيب الضيف، سيخبرك الضيف بأنه يحتاج إلى إقامة في فندقك.
- 2- أخبر الضيف أنه من دواعي سروري.
- 3- جهز استمارة حجز جديدة.
- 4- أبلغ الضيف بأنواع الإقامة في فندقك.
- 5- اسأل عن اسم الضيف ورقم الاتصال.
- 6- اسأل عن مواعيد وصول الضيف ومغادرته.
- 7- تحقق من توافر أماكن الإقامة خلال تلك التواريخ.
- 8- صف بإيجاز وسائل الراحة التي يوفرها الفندق لضيوفه.
- 9- إذا كان مكان الإقامة متاحاً، أبلغ الضيف.
- 10- في حالة عدم توفر نوع الإقامة نفسه بالضبط، اسأل الضيف عما إذا كان سيهتم بنوع آخر منها.



- 11- قم بتدوين متطلبات الضيف المتعلقة بمكان الإقامة.
- 12- اسأل الضيف عما إذا كانت خدمة الاستقبال والتوصيل من المطار مطلوبة.
- 13- اسأل الضيف عن كيفية تسوية الضيف للفاتورة: نقداً أو ببطاقة الائتمان أو بالفواتير المباشرة.
- 14- أبلغ عن الحجز مع اسم الضيف ورقم الاتصال والإقامة.
- 15- اكتب المطلوب وطريقة الدفع ورقم التأكيد.
- 16- اختتم المحادثة بكلمات كـ، "شكراً لك على اتصالك" مع ذكر اسم الفندق، "أتمنى لك يوماً سعيداً".

### ➤ الإجراء التشغيلي الموحد الخاص بإلغاء طلب الحجز SOP for Turning Away

#### :Reservation Request

شيء واحد مؤكد، حاول دائماً حل مشكلة إقامة الضيف قدر المستطاع، وحاول بيع خدمة فندقية من خلال إعطاء خيارات بدلاً من رفض ما يريد الضيف صراحةً. هناك عدد من الأسباب التي تجعل موظفي الحجز بحاجة إلى رفض طلب الحجز، وهذه بعض الأشياء المهمة:

- الفندق محجوز بالكامل خلال المواسم المزدحمة.
- الضيف غير مهتم بالحجز بعد معرفة الأسعار.
- نوع الإقامة التي يرغب فيها النزيل غير متوفر.

هذه هي الطريقة التي ترفض بها الحجز بأمان:

- عندما يتصل بك الضيف للاستفسار، أجب على المكالمة بعبارة: "صباح الخير، هذا هو own name، كيف يمكنني مساعدتك؟"

- يقول الضيف إنه يرغب في حجز مكان للإقامة.

- رد بـ "بالتأكيد (سيدي / سيدتي)، هل لي أن أطلب منك اسمك ورقم هاتفك المحمول ومعرفة البريد الإلكتروني من فضلك؟"

- "الضيف يقول الشيء نفسه.

- اسأل كذلك، "واسم شركتك / وكالة السفر الخاصة بك هو؟"

- يرد الضيف "أنا من (اسم الشركة TA) ."

- اسأل الضيف عن مواعيد تسجيل الوصول والمغادرة المطلوبة للحجز.

- اطلب من الضيف الاحتفاظ بالخط حتى تبحث عن مدى توفر الإقامة المطلوبة.

- أبلغ الضيف عن مقدار الوقت الذي ستستغرقه لمعرفة ذلك.

- ضع المكالمة قيد الانتظار وتحقق من التوافر.

- نقل عدم توافر نوع الإقامة المطلوب للنزول بأدب، "آسف يا سيدي / سيدتي"، (جميع أماكن الإقامة مشغولة

/ نوع السكن المرغوب غير متوفر.

- اقترح على الضيف أن يأخذ نوعاً آخر مشابهاً من الإقامة من خلال وصف وسائل الراحة.



- إذا لم يوافق الضيف على ذلك، ابلغ بأدب كالتالي، "أسف يا سيدي، إذن نحن لا نمتلك أي أماكن إقامة أخرى متاحة".

- اقترح على الضيف فندقاً قريباً من الفنادق الشقيقة، إن وجد.

- تسجيل بيانات الضيف في PMS مع سبب "الابتعاد".

## رموز حالة الغرفة القياسية المستخدمة في الفنادق Standard Room Status

### :Codes Used in Hotels

1- **Occupied Ready/O.R**: غرفة مشغولة وجاهزة، وهي غرفة مؤجرة يقيم بها الضيف نظفت ورتبت من مجهز الغرف.

2- **Occupied Not Ready/ O.NR**: غرفة مشغولة وغير جاهزة، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها الضيف ولكنها غير مرتبة.

3- **Stay over** تمديد الإقامة: لن يقوم الضيف بتسجيل المغادرة اليوم وسيبقى ليلة واحدة أخرى على الأقل.

4- **Double Lock/ DL**: غرفة مغلقة بإحكام، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها الضيف، ولكنه استخدم تقنية الإغلاق من الداخل.

5- **Do Not Disturb/ DND**: غرفة يطلب ضيفها عدم الإزعاج، وهي غرفة مؤجرة ويقيم فيها الضيف لكنه يضع بطاقة عدم الإزعاج.

**6- Bed Not Used/ BNU:** غرفة فيها أمتعة والسرير فيها غير مستعمل، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها

الضيف ويوجد فيها أمتعة خاصة بالضيف لكن السرير غير مستعمل.

**7- Late Check Out. L.C/O:** غرفة سيغادر ضيفها متأخراً عن موعد الإخلاء، وهي غرفة مؤجرة لكن

يطلب ضيفها المغادرة في وقت متأخر.

**8- Long Stay/L.S:** غرفة فيها ضيف إقامته طويلة، وتمتاز إقامته في الفندق بأنها طويلة.

**9- Very Important Person/ VIP:** غرفة فيها شخص مهم، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها شخص يحتاج

إلى اهتمام خاص.

**10- complimentary / comp:** غرفة ضيافة بلا مقابل، وهي غرفة مشغولة يقيم فيها الضيف من غير

مقابل مادي.

**11- Day Use/ D.U:** غرفة استخدام يومي هي غرفة مؤجرة مشغولة يقيم فيها الضيف مدة قصيرة.

**12- House / H.U:** غرفة استخدام داخلي، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها أحد موظفي الفندق.

**13- Due Out:** غرفة أخبر ضيفها أن ليلة مبيتها هذه هي الأخيرة

**14- Vacant ready/ V.R:** غرفة جاهزة

**15- Vacant not ready/ V.NR:** غرفة غير جاهزة

**16- check out / C.O:** غرفة جرى إخلاؤها

**17- On-change:** غادر الضيف، ولكن لم يجري تنظيف الغرفة وتجهيزها لإعادة البيع.

**18- out of order/ O.O.O:** غرفة معطلة لا يمكن تعيينها إلى ضيف وتم حظرها لأنشطة الصيانة



19- Repair/ R: غرفة تحت التصليح

20- Out of service/ O.O.S: غرفة خارج الخدمة ولا يمكن السكن فيها.

21- Skipper: الضيف غادر الفندق دون تسوية حسابه.

22- Sleeper: قام الضيف بتسوية حسابه وغادر الفندق، لكن موظفي المكتب الأمامي فشلوا في تحديث حالة

الغرفة بشكل صحيح.

23- Lock Out: قُفلت الغرفة بحيث لا يمكن للضيف الدخول مرة أخرى حتى يتم مسحه من قبل مكتب

الاستقبال.

24- Early Check-in: تسجيل الوصول المبكر: لقد طلب الضيف تسجيل الوصول في وقت أبكر من موعد

تسجيل الوصول القياسي، وهو مسموح له بذلك.

## أسئلة الفصل الخامس

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

- الحجز عن طريق الكمبيوتر هو أحد طرائق الحجز في الفنادق.....صح
- الحجز عن طريق السلاسل الفندقية هو أحد أنواع الحجز.....صح
- التسجيل هو التأكد من توفر خدمة معينة على أساس.....خطأ
- الحجز هو إجراء قانوني (يفرضه القانون) .....خطأ

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

1- ليس من طرائق الحجز: A- الاتصال الشخصي Personal contact B- الحجز عن طريق الهاتف Reservation C- شركات السياحة Travel agency D- لا شيء مما سبق	2- غرفة مشغولة وجاهزة للتسكين تعني: A- <u>Occupied Ready/O.R</u> B- Occupied Not Ready/ O.NR C- Stay over D- Double Lock/ DL
3- من مصادر الحجز Reservation sources: A- الرسائل B- الفاكس C- <u>الشركات</u> D- جميع الإجابات صحيحة	4- ليس ضمن الإجراء التشغيلي الموحد للتعامل مع طلب الحجز: A- النقط المكالمة الواردة في ثلاث رنات B- أسأل عن اسم الضيف ورقم الاتصال C- اكتب المطلوب وطريقة الدفع ورقم التأكيد D- <u>أبلغ الضيف بأنواع الإقامة في فنادق المدينة</u>



أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن العلاقة بين الحجز والتسجيل.
- تكلم عن أنواع الحجز في الفنادق.
- تحدث عن الإجراء التشغيلي الموحد للتعامل مع طلب الحجز Request.

## المراجع المستخدمة في الفصل الخامس

### أولاً - المراجع العربية:

- ماهر ، أحمد، وآخرون،(1999) تنظيم وإدارة المنشآت السياحية والفندقية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية.
- محمد الصيرفي، (2000)، إدارة الفنادق " منظور إداري"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، فلسطين.
- محمد، محمد عطية، (2004)، التجهيزات الفندقية، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية.
- مروان محمد أبو رحمة وآخرون، (2016)، مبادئ إدارة الفنادق، ط 1، دار الإعمار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن.
- المصري، سعيد، إدارة الفنادق الدولية، (2001)، القاهرة، الدار الجامعية.
- المليجي، فؤاد السيد، (1999)، المحاسبة في الأنشطة السياحية والفندقية بقطاعي الأعمال العام والخاص، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية.
- مهدي، عباس، (1993)، تخطيط وإدارة المنشآت الفندقية، القاهرة.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Bakers Hayton. J. and Bradly ،(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management. Dar Al-Handasah ،(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and



Action Projects for the Okd City of Karak– Final Report ،Ministry of Tourism  
،Jordan.

- Joseph West. Strategic Management in The Hospitality Industry .(1998) . John Wiley& Son Inc.
- Knowles.T..( 1998). Hospitality Management: An Introduction. Addison Wesley Longman Limited. Second edition. New York.
- Kwansa.f.et al. (1999) The Uniform System of Account for the Lodging Industry. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. December.
- Nebel. E.C.. III. (1991). Managing Hotels Effectively: Lessons from Outstanding Hotel Managers. New York. Van Nostrand Reinhold.
- Robert H. Wood. (2002). Managing Hospitality Human Resource. American Hotel & Motel Association.

## الفصل السادس

### المكتب الأمامي - الحجز (2)

### Front Office – Reservation (2)

#### كلمات مفتاحية:

الدفع والتسوية PAYMENT، أسعار الغرف Room Rates، الحجوزات المضمونة GUARANTEED،  
RESERVATIONS، رموز الحجز Reservation Codes، الإلغاءات Cancellations، رموز الإلغاء  
Cancellation Codes.

#### ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل معلومات تفصيلية أكثر عن قسم الحجز الفندقية، ويستعرض طرائق الدفع المتوفرة لسداد الذمم المالية، ويستعرض مختلف سياسات التسعير التي تتبعها المنظمات الفندقية، ويقدم لنا هذا الفصل تمييزاً بين مصطلحي الحجز المؤكد والحجز المضمون، ويقدم لنا فكرة عن الرموز المستخدمة في الحجز كرموز الحجز والإلغاء.



### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى طرائق الدفع في أثناء تسوية الحسابات في الفنادق.
- إدراك أنواع أسعار الغرف الفندقية.
- التفريق بين الحجز المؤكد والحجز المضمون.
- التعرف إلى رموز الحجز والإلغاء.

### مخطط الفصل:

1. تحديد طرائق الدفع Establishing the mode of payment

2. أنواع أسعار الغرف Types of Room Rates

3. رموز الحجز Reservation Codes

## تحديد طرائق الدفع: Establishing the mode of payment

يجب التأكد من طرائق الدفع وما إلى ذلك في وقت التسجيل لتجنب أي من الارتباك في وقت لاحق، ويساعد هذا أيضاً في اتخاذ قرار رفض التسهيلات الائتمانية المعطاة للضيف. التسهيل الائتماني يعني أنه يمكن للضيف إجراء الدفع حتى الحد المسموح به. بحسب فئة الغرفة في وقت تسجيل الخروج، يُطلب من الضيف الذي يحمل أمتعة خفيفة أو لا يحمل أية أمتعة أن يقدم ودیعة مسبقة تعادل إيجار غرفة الليلة الأولى، ويمكن إجراء المدفوعات باستخدام طريقة واحدة أو أكثر من الطرائق الآتية:

### ➤ النقد Cash:

النقد هو أفضل وسيلة للدفع لأنه يوفر الوقت في معالجة المدفوعات التي تتم من خلال طرائق أخرى، ويمكن للضيف دفع سعر الغرفة بالكامل والنفقات الأخرى نقداً.

### ➤ سندات الدفع Payment Vouchers:

قد يتم إصدار القسائم من قبل وكيل السفر، منظم الجولات، أو مشغل الخطوط الجوية للأشخاص الذين يستخدمون خدماتهم، ويتم تحصيل الباقي مباشرة من الضيف الذي يقدم القسيمة، وترسل القسيمة مع الفاتورة بعد ذلك إلى الجهة المصدرة لاسترداد الرسوم لحساب الفندق.



### ➤ بطاقة الائتمان Credit Card:

في الوقت الحالي، يدفع معظم الضيوف فاتورة غرفهم من خلال بطاقات الائتمان، ويتعين على المسؤول التنفيذي في المكتب الأمامي التحقق من التفاصيل مثل انتهاء صلاحية التاريخ ورقم بطاقة الائتمان، كما يجب أيضاً التحقق مما إذا كانت البطاقة مقبولة أم لا في الفندق. في معظم الحالات، يأخذ الموظف تقويضاً مسبقاً للائتمان من البطاقة بحجز الحد الأدنى للمبلغ المعادل لإيجار الغرفة في الليلة الأولى، ويتم الاحتفاظ بالقسيمة المطبوعة للتصديق المسبق مع بطاقة التسجيل في مجلد الغرفة.

### ➤ بطاقات السحب الآلي Debit cum ATM Cards:

هي نوع آخر من البطاقات يستخدمها الضيف. في هذه الطريقة يتم خصم المبلغ مباشرة من حساب الضيف.

### ➤ طرق الدفع الخاصة بالعروض الترويجية Special Promotions Payment:

#### :Methods

يكرم الفندق هنا القسائم المستلمة من الشركات أو الخطوط الجوية أو الوكالات المعتمدة الأخرى التي تعمل عن كثب للربط مع الفندق واستخدام خدماته.

### ➤ الفواتير المباشرة Direct Billing:

يتم تقديم هذه التسهيلات لعملاء الشركات مع حجم أعمال مضمون، والرسوم المتفق عليها تدفعها المؤسسة لضيوفها المقيمين في الفندق. عن طريق خطاب رسمي يجب على الشركة إرسال الفاتورة المباشرة مسبقاً إلى الفندق، ويتم استلام الفاتورة من قبل الفندق في وقت تسجيل المغادرة من الضيف، ويجب على الضيف فقط التوقيع على الفاتورة، ويتم إرسال التحويل والفاتورة إلى الشركة من قبل الفندق لاستيفاء المدفوعات.

### ➤ الشيكات الشخصية Personal Checks:

معظم الفنادق لديها سياسة صارمة ضد قبول الشيكات الشخصية، رغم أن بعض الفنادق قد يقبلها. قد تقبل الفنادق هذه الشيكات عندما يتم التحقق منها خلال ساعات العمل المصرفية العادية، ويجب هنا السماح لموظفي المكتب الأمامي بالحصول على التحقق المصرفي إذا لزم الأمر.

### أنواع أسعار الغرف Types of Room Rates:

أسعار الغرف هي السعر الذي يفرضه الفندق على الإقامة الليلية، يتم تحديد هذا المعدل من خلال عوامل مختلفة مثل المنافسة، والسوق، والموسمية، وخطة الوجبات، وموقع الغرفة ونوعها، ومستويات الخدمة وما إلى ذلك. عادة ما يكون للفنادق سعر قياسي لكل غرفة (يسمى سعر الرف أو المعدل العام)، والذي يعدّ سعر التجزئة للغرفة، ومعظم الخصومات الممنوحة تتعلق بسعر الرف. توجد أسعار خاصة للغرف يتم اتباعها في معظم الفنادق:



### ➤ أسعار اليوم Day rates:

تتطبق على استخدام الغرفة لجزء من اليوم عادة من (9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً) فقط.

### ➤ أسعار نصف يوم Half day rates:

عادة ما تكون لمدة 6 ساعات من الساعة 12 ظهراً حتى 6،00 مساءً. الأسعار المضمونة لحجم الشركة

Company Volume Guaranteed Rates (CVGR)، هذه الأسعار ثابتة بين الفندق والشركة لجميع

الحجوزات الفردية من تلك الشركة المعينة، سعر الجولة الجماعية الشاملة (GIT) – Group Inclusive Tour

هذا السعر هو السعر المحدد مسبقاً بين المجموعة والفندق في أثناء عملية الحجز.

### ➤ أسعار سرير الأطفال Crib rates:

يتم فرضها على الأطفال أقل من 5 سنوات، وكثير من الفنادق تقدمها مجاناً.

### ➤ أسعار الأسرة Family rates:

مخصصة للعائلات التي لديها أطفال يتشاركون الغرفة نفسها.

### ➤ أسعار مجانية – (من دون رسوم) Complimentary rates:

تُقدم عادةً للترويج للأعمال.

### ➤ الأسعار الترويجية Promotional rates:

تُقدّم للأفراد الذين ينتمون إلى مجموعة محددة مثل نوادي أو فرق رياضية وما إلى ذلك.

### ➤ الأسعار التجارية Commercial rates:

مخصصة للضيوف الدائمين.

### ➤ خطة الباقة Package plan:

التي تُباع في حزمة تتضمن أحداثاً أو أنشطة خاصة.

### ➤ أسعار شركات الطيران Airline rates:

هي أسعار متفق عليها بين وكالة الطيران والفندق عادة بناءً على حجم العملاء الذين يحصل عليهم الفندق من شركة الطيران.

### ➤ خطط وجبات الطعام Meal Plans:

- خطة أوروبية European plan: السعر للغرفة فقط.

- خطة كونتيننتال Continental plan: يشمل هذا السعر وجبة الإفطار وكذلك الإقامة.



- الخطة الأمريكية المعدلة **Modified American plan**: هو سعر الغرفة، الفطور، ووجبة واحدة (غداء أو عشاء).

- الخطة الأمريكية **American plan** (وتسمى أيضاً بالمعاش التقاعدي أو الإقامة الكاملة) - هذا هو السعر شاملاً كل الوجبات مع إيجار الغرفة.

- خطة برمودا **Bermuda Plan**: تشمل غرفة مع إفطار أمريكي.

- خطة كل الأجنحة **All Suite Plan**: تشمل سعر الغرفة مع وجبة الإفطار وكوكيتيل في المساء، هذا المعدل هو الخطة القياسية لفنادق الأجنحة.

### ➤ السعر الرمزي **Rate Code**:

هذه أسعار غير قياسية تُقدّم على أنها أسعار خاصة للشركات.

### ➤ سعر المجموعة **Group Rate**:

هذه هي الأسعار التي تُقدّم للمجموعات خلال الاجتماعات والمؤتمرات لاستخدامهم مرافق الفندق.

### رموز الأسعار الترويجية **Promotional Rate Codes**:

تُقدّم هذه الأسعار عامةً خلال فترات التشغيل المنخفضة إلى أي ضيف لتعزيز نسب الإشغال. أقم 3 وادفع مقابل

1 وما إلى ذلك، وقد تشمل هذه الأسعار أيضاً بعض الإضافات لجذب العملاء مثل خدمة الواي فاي المجانية،

بوفيه الطعام المجاني على مدار 24 ساعة وما إلى ذلك.

### ➤ رمز معدل الحوافز Incentive Rate Code:

السعر المقدم للأفراد الذين ينتمون إلى مؤسسة أو يحملون بطاقات الائتمان أو بطاقات ائتمان خاصة، على سبيل المثال: يحصل حاملو بطاقة Amex / VISA / Master على خصم 5% على معدل الرف، ويحصل أعضاء شركة Lufthansa للمسافرين المتكررين على 25% خصم وما إلى ذلك.

### ➤ أفضل الأسعار المتاحة (Best Available rates (BAR):

أكواد الأسعار هذه هي أقل معدل متاح لـ يوم يمكن أن يقدمه موظفو الحجز أو موظفو مكتب الاستقبال للضيف، يحتوي "Dynamic BAR" على مستويات مختلفة من الأسعار ويتم فتح كل طبقة وإغلاقها بحسب سياسات الفندق، (تقوم برامج إدارة الفنادق بهذا التحديث التلقائي وفقاً لمعطيات إدارة الإيرادات والدخل).

### ➤ السعر المجاني Complimentary Rate:

سعر الغرفة مجاني بالكامل ويُقدم للضيوف المميزين، قادة الصناعة والمسؤولين الحكوميين إلخ.

### ➤ سعر استخدام المنزل House use Rate:

سعر الغرفة مجاني، ويُستخدم لإقامات الموظفين في غرف الفندق. على سبيل المثال: مدير أو غرفة عمل، غرفة مدير عام / مقيم داخل المنزل، إلخ.



### ➤ رمز المعدل الصفري Zero Rate Code:

يستخدم هذا النوع من الأسعار ضمن متطلبات النظام بهدف عمليات التدريب للموظفين.

### أنواع الحجوزات Types of Reservations:

#### ➤ الحجوزات المؤكدة CONFIRMED RESERVATIONS:

الحجز المؤكد هو عقد يصبح باطلاً في ساعة محددة من يوم معين، ويسمح الحجز المؤكد للضيف بالحصول على الغرفة عند الوصول قبل الموعد النهائي المتفق عليه في أثناء الحجز. بعد هذا الموعد النهائي، الفندق له الحق ببيع هذه الغرفة للضيوف الذين يحضرون من دون حجز، أو قبول الضيوف الفائضين من مكان إقامة آخر. عادةً ما يتتبع الفندق عدد حالات عدم الحضور ويقارنها بإجمالي عدد الحجوزات المؤكدة التي تم إجرائها، هذه السجلات التاريخية تساعد الإدارة في التنبؤ بالإشغال والإيرادات بدقة، (يتم استخدامها أيضاً في الحجز الزائد).

#### ➤ الحجوزات المضمونة GUARANTEED RESERVATIONS:

هي شكل من أشكال الحجز المؤكد، تتيح الحجوزات المضمونة لمؤسسات الإقامة إمكانية توقع الإيرادات بشكل أكبر بدقة، يلتزم الضيف بدفع تكلفة ليلي الإقامة في الفندق، بغض النظر عن وقت الوصول، فإذا لم يحضر الضيف (من دون إلغاء سابق)، قد يعالج الفندق بطاقة الانتماء لتحصيل القيم النقدية. وبالمثل، لا يهم وقت وصول الضيف في الليلة المحجوزة، إذ يجب أن يكون الفندق قد قام بحجز مكان الإقامة للضيف حتى لو لم

يحضر. يتطلب الحجز المضمون من الفندق تحديد طريقة دفع الضيف، وقد يؤمن الضيف طريقة الدفع بصلاحيه بطاقة ائتمان أو دفعة مقدمة أو حد ائتمان مصرح به مسبقاً.

### ➤ الحجوزات غير المؤكدة Non CONFIRMED RESERVATIONS:

هي الحجوزات التي تتم من دون تسديد دفعات نقدية ومن دون تأكيد قبل وقت معين بحدوث عملية الحجز.

### رموز الحجز Reservation Codes:

أكواد الحجز عبارة عن سلسلة متسلسلة من التراكيبات الأبجدية الرقمية التي توفر مرجعاً لحجز ضيف مؤكد أو مضمون، (رموز الحجز يشار إليها أيضاً بأرقام التأكيد). يشير هذا الرمز إلى تلك التسهيلات التي تم تأمينها لتاريخ محدد مع التزام بدفع ثمن الغرفة الأولى على الأقل ليلة واحدة. الكود، وهو يتكون عادة من أحرف وأرقام عدة ليس بالضرورة لها أي معنى للضيف، قد تحدد الفندق والشخص الذي قام بمعالجة طلب الحجز، تاريخ الوصول، تاريخ المغادرة، نوع بطاقة الائتمان ورقم بطاقة الائتمان، وسعر الغرفة، ونوع الغرفة و / أو تسلسل رقم الحجز. قد يبدو رمز الحجز المضمون كما يأتي:

122-JB-0309-0311-MC-75-K-98765R

- 122: رقم تعريف الملكية في السلسلة

- JB الأحرف الأولى من اسم موظف الحجز أو كاتب المكتب الذي قبل الحجز

- 0309: تاريخ الوصول



- 0311: تاريخ المغادرة

- MC نوع بطاقة الائتمان (MasterCard)

- 75: سعر الغرفة في الليلة 75 دولار

- K إشارة إلى أن الغرفة المحجوزة بها سرير بحجم كينغ

- R: 98765 رقم الحجز المتسلسل

يجب مراعاة بعض الأشياء عند إنشاء نظام كود الحجز، فمقدار الذاكرة المتاحة لتخزين معلومات الرمز في بنك بيانات الكمبيوتر قد تكون محدودة، لذلك قد يكون من الضروري وجود رمز أقصر يوفر معلومات أكثر، إذ يجب تصميم رمز الحجز لإعطاء معلومات كافية لملفات الفندق التي يجب أن توفر أماكن إقامة للضيف. الغرض من الكود هو توصيل تفاصيل الإقامة المضمنة إلى العقار المضيف، ويتم إدخال البيانات بالفعل في الكمبيوتر المركزي ويمكن استرجاعها بسهولة، ومع ذلك، هناك أوقات قد لا تكون فيها هذه البيانات متاحة أو قد تكون في غير محلها، وعندما يحدث هذا يسمح رمز الحجز للممتلكات المضيف بتقديم المعلومات المناسبة للإقامة.

تُحدد طريقة الدفع مقابل الحجز المضمن عند عملية الحجز، وتعد بطاقات الائتمان أو الفوترة المباشرة المعتمدة مسبقاً هي أكثر الطرائق شيوعاً، فأحياناً يرسل المضيف شيكاً مصرفياً أو يسلم دفعة نقدية لتأمين الحجز، الشيك المصرفي مقبول طالما يتوفر الوقت الكافي لمعالجة الشيك، ومع ذلك يجب أن تخبر مدير المكتب الأمامي بأن الدفعة النقدية المقدمة من قبل المضيف وكذلك الشيك المصرفي الذي قدمه، لا يغطيان تكاليف إقامة المضيف ليلته الأولى على الأقل، ومن الضروري تحديد كيفية قيام المضيف بدفع إجمالي الفاتورة النهائية.



## ➤ الإلغاءات Cancellations:

يتم التعامل بسهولة مع عمليات الإلغاء التي تحدث بسبب تغيير الضيف لخطته، وذلك باستخدام الكمبيوتر الخاص بنظام الحجز، يتصل الضيف بالفندق الذي أجرى الحجز فيه، تحدد بعض منظمات السكن فترة زمنية لإلغاء الحجوزات، قد يطلب من الضيف إشعار الفندق بإلغاء الحجز قبل أربع وعشرين أو 48 أو 72 ساعة ليتم إعفاؤه من دفع سعر الغرفة في الليلة الأولى. تختلف السياسات باختلاف أنظمة الحجز، استناداً إلى التكرار التاريخي للإلغاء (والتأثير اللاحق على بيان الربح والخسارة) وسياسة العلاقات العامة للمنظمة.

## ➤ رموز الإلغاء Cancellation Codes:

رمز الإلغاء هو سلسلة متسلسلة من التراكيبات الأبجدية الرقمية التي توفر مرجعاً لحجز ضيف مؤكد أو مضمون، (يشار إلى الرموز أيضاً بأرقام الإلغاء).

يتكون رمز الإلغاء مثل رمز الحجز من أحرف وأرقام تحدد ملكية الفندق، والشخص الذي قام بمعالجة الإلغاء، تاريخ الوصول و / أو تاريخ المغادرة و / أو الرقم المتسلسل للإلغاء. يتم تضمين هذه المعلومات وغيرها لضمان الإدارة الفعالة عند إلغاء حجوزات الغرف، وقد يبدو رمز الإلغاء كما يأتي:

122-RB-0309-1001X

- 122: رقم تعريف الملكية في السلسلة

- RB الأحرف الأولى من اسم موظف الحجز أو كاتب المكتب الذي قبل الإلغاء



- 0309: تاريخ الوصول

- X1001 الرقم التسلسلي للإلغاء

### ➤ إجراء المنع Blocking Procedure:

بعد استلام طلبات الحجز تُحجز الغرف المحجوزة في مخزون الغرف. في نظام الحجز المحوسب، تتم إزالة الغرفة تلقائياً من بنك بيانات الغرف المتاحة للتواريخ المعنية.

## أسئلة الفصل السادس

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

هو الحجز المؤكد GUARANTEED RESERVATIONS ..... خطأ

النقد هو أفضل وسيلة للدفع لأنه يوفر الوقت في معالجة المدفوعات ..... صح

أسعار الغرف هي السعر الذي يفرضه الفندق على الإقامة الليلية ..... صح

هو رمز أفضل الأسعار المتاحة Incentive Rate Code ..... خطأ

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

1- ليس من ضمن الحجز بواسطة الوضع الكتابي	2- عبارة غير صحيحة ضمن تفاصيل رمز الحجز
Written Mode	122-JB-0309-0311-MC-75-K-
A- خطاب مكتوب	98765R
B- الفاكس	A- 122: رقم تعريف الموظف في السلسلة
C- البريد الإلكتروني	B- JB الأحرف الأولى من اسم موظف الحجز
D- شخصياً	أو كاتب المكتب الذي قبل الحجز
	C- 0309: تاريخ الوصول
	D- 0311: تاريخ المغادرة



3- يتم تقديم هذه الأسعار بشكل عام خلال فترات التشغيل المنخفضة إلى أي ضيف لتعزيز نسب الإشغال، أقم 3 وادفع مقابل 1 وما إلى ذلك الرسائل	4- الحجز عن طريق الإنترنت يتم عبر:
A- السعر الشخصي	A- الويب
B- <u>السعر الترويجي</u>	B- تطبيق الهاتف المحمول
C- سعر المجموعات	C- وسائل التواصل الاجتماعي
D- جميع الإجابات صحيحة	D- <u>جميع الإجابات صحيحة</u>

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن رموز الأسعار الترويجية.

- تكلم عن الحجزات المؤكدة والحجوزات المضمونة.

- تحدث عن رموز الحجز والإلغاء.

## المراجع المستخدمة في الفصل السادس

### أولاً - المراجع العربية:

- الطائي، حميد، (2000م)، إدارة الضيافة، عمان.
- حجازي، محمد حافظ، ( 2004 )، إدارة المنظمات الفندقية.
- الطائي، حميد عبد النبي، ( 2006 )، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- ماهر عبد العزيز توفيق، ( 2006 )، علم إدارة الفنادق.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Bakers Hayton. J. and Bradly ،(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management. Dar Al-Handasah ،(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and Action Projects for the Old City of Karak- Final Report ،Ministry of Tourism ،Jordan.
- Joseph West. Strategic Management in The Hospitality Industry .(1998) . John Wiley& Son Inc.



- Knowles.T..( 1998). Hospitality Management: An Introduction. Addison Wesley Longman Limited. Second edition. New York.
- Kwansa.f.et al. (1999) The Uniform System of Account for the Lodging Industry. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. December.
- Nebel. E.C.. III. (1991). Managing Hotels Effectively: Lessons from Outstanding Hotel Managers. New York. Van Nostrand Reinhold.

## الفصل السابع

### المكتب الأمامي – خدمات الضيوف

### Front Office – Guest Services

#### كلمات مفاتيحية:

الكونسيرج Concierge، حاملو الحقائب Luggage Porter، مكتب الجرس BELL DESK، خدمة صف السيارات valet parking، الاستدعاء GUEST PAGING.

#### ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل معلومات مفصلة عن عمل مجموعة من الأقسام التي تتبع للمكاتب الأمامية، ابتداءً بقسم الكونسيرج المسؤول عن تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات للضيوف داخل الفندق وخارجه، ومهام موظفي حمل الحقائب ومكتب الجرس، وقسم خدمة كراجات السيارات، ويستعرض الفصل مجموعة من مختلف مهام هذه الأقسام وإجراءات استدعاء الضيوف.



### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى قسم الكونسيرج، ومهام العمال الذين يتبعون له.
- معرفة المعايير المتبعة في التعامل مع أمتعة الضيوف.
- فهم مهام موظفي خدمات صف السيارات.
- التعرف إلى مفهوم خدمة استدعاء الضيوف.

### مخطط الفصل:

1. الكونسيرج Concierge
2. حاملو الحقائب Luggage Porter
3. خدمة صف السيارات valet parking

## الكونسيرج Concierge:

تعد خدمة الكونسيرج جديدة نسبياً في مجال إدارة الفنادق الحديثة على الرغم من أنها قديمة جداً في مفهومها الأساسي. جاء مفهوم الكونسيرج من أيام الملوك الأوروبيين، في تلك الأيام كان البواب هو حارس القلعة، وكانت وظيفة الكونسيرج هي التأكد من أن جميع شاغلي القلعة آمنون في غرفهم ليلاً، وغالباً ما كان أفراد العائلة المالكة يسافرون برفقة بواب اعتاد على توفير الأمن والعمل على ترتيبات الطعام والسكن.

نظراً لأن الفنادق أصبحت أكثر شيوعاً في أوروبا، أصبح الكونسيرج في النهاية جزءاً من موظفي الفندق لتقديم خدمة ضيوف مخصصة ومتخصصة لنزلاء الفندق مثل تأمين تذاكر السينما أو تذاكر العرض في القاعات أو المسارح القريبة أو تذاكر الحافلة للجولات السياحية أو حجز الطاولة في مطاعم المدينة، إلخ، فهو الشخص الذي يعرف كل شيء عن المدينة ومواقعها وأحداثها.

يمكن التعرف إلى الكونسيرج المعتمد من خلال المفاتيح الذهبية البارزة المعروضة على سترته، يشير الشعار إلى شهادته من قبل الرابطة الدولية للكونسيرج (Les Clefs di'Or) التي تضع معايير عالية جداً لأعضائها، في حين أن العديد من الفنادق قد تضع أعضاء ذوي خبرة في مكتب الكونسيرج، لا يمكنهم تسمية أنفسهم بالكونسيرج حتى يحصلوا على الشهادة الرسمية.





إن وظيفة مكتب الكونسيرج وعمله بصفة عامة، هو تأدية الخدمات المختلفة المتعلقة بإقامة الضيف من وقت وصوله الفندق، وأحياناً قبل ذلك إلى وقت مغادرته له، وقد تمتد إلى ما بعد ذلك، فهو بلا شك من الأقسام الحيوية المهمة بالنسبة للفندق، إذ تزداد أهمية هذا القسم تبعاً لدرجة الفندق. ومن أهم مهام القسم تزويد الضيوف بالمعلومات اللازمة عن أماكن الترفيه في المدينة والأسعار فيها، والمتاحف والأماكن الأثرية والمعالم الرئيسية للمدينة، والتعريف بالمناطق السياحية والمسافات، وكذلك التعريف بالفندق والخدمات التي يمكن أن يقدمها للضيوف، وحفظ الرسائل ونسخ الفاكس والتلكس وإيصالها للضيوف، ومن الممكن أيضاً بحسب سياسة بعض الفنادق أن يتولى تنظيم عملية إيقاظ الضيوف.

إن هذا القسم يقوم بتقديم كل الخدمات الممكنة ما عدا التسجيل والمغادرة والإجراءات المالية، وتزداد أهمية هذا المكتب تبعاً لدرجة الخدمات التي يقدمها وحجمها ونوعها. يمكننا أن نرتب أهم الأعمال التي يقوم بها فيما يأتي:

1- تقديم معلومات إلى الضيوف عن خدمات الفندق، وأماكن الجذب السياحي أو عن الرحلات السياحية القصيرة، وكذلك عن عادات البلد وتقاليد وأوقات عمل الدوائر الرسمية بالبلد... الخ.



- 2- يعدّ مكتب الكونسيرج بمثابة ألف باء الفندق، إذ يزود الضيوف بكلّ المعلومات عن الأقسام الفندقية، وعن الضيوف، وأي معلومات خاصة بضيوف الفندق.
- 3- الإشراف على البريد وتوزيع الرسائل واستلامها.
- 4- يكون المسؤول عن لوحة المناداة للضيوف في حالة وجودهم داخل مبنى الفندق، وليس في غرفهم.
- 5- استلام شكاوى الضيوف ومتابعتها.
- 6- الإشراف على صناديق الأمانات الخاصة بضيوف الفندق، لغرض إيداع أموال الضيوف ومجوهراتهم، وكذلك الحاجات الثمينة لهم، وتكون هذه الصناديق مجانية، وفي كثير من الفنادق يتم دمج مكتب الاستقبال مع مكتب الكونسيرج في مكتب واحد.
- 7- يقوم مكتب الكونسيرج بتقديم خدمة المطار من خلال المكتب المتقدم الموجود في المطارات، إذ يقوم الموظفون باستقبال ضيوف الفندق من المطار ومساعدتهم في نقل الأمتعة وتأمين سيارات بحسب الطلب لنقلهم إلى الفندق ومرافقتهم خلال الطريق وتقديم مجموعة من المعلومات العامة الخاصة بالبلد ومساعدة الضيف في أي خدمة يمكن أن يطلبها.
- 8- في حالة خدمة الضيف الذي طلب خدمة المطار عند الوصول، يجب على القسم تجهيز ملف الضيف بشكل كامل ومسبق، وعند وصول الضيف إلى الفندق نقوم بشكل سريع بأخذ توقيع الضيف، ويقوم موظف الكونسيرج في الفندق بمرافقة الضيف حتى الوصول إلى الغرفة.



## حاملو الحقائب Luggage Porter:

### ➤ مكتب الجرس BELL DESK:

#### • مقدمة Introduction:

منطقة الاتصال الأولى والأخيرة لضيوف الفندق هي الردهة، إنها المنطقة التي يأتي فيها الضيف بمجرد دخوله بوابة الفندق، هذا هو مكان الاجتماع للمقيمين والضيوف الخارجيين، الذي يحتوي ترتيبات جلوس لهذا الغرض، وهذا هو المكان الذي يقع فيه مكتب الجرس، مكتب الجرس قريب بشكل عام من المدخل الرئيسي ومنطقة الاستقبال بالفندق، ومكتب الجرس مسؤول بشكل أساسي عن التعامل مع أمتعة الضيف في وقت وصول الضيف ومغادرته. وبخلاف التعامل مع الأمتعة يُنفَّذ وظائف أخرى مختلفة مثل استدعاء الضيف وتوزيع الصحف والمهمات الخارجية ومناولة البريد وما إلى ذلك بواسطة مكتب الجرس.

#### • قبطان الجرس الكبير The Senior Bell captain:

هو المشرف العام على مكتب الجرس، وعادة ما يعتني بالنوبة الصباحية إذ تُحدّد مواعيد الوصول والمغادرة في الساعة 12 ظهراً.

يحضر قائد الجرس كل وردية وهو مسؤول عن الإشراف على المناوبة، يعتني بحركة أمتعة الضيف وتخزين الأمتعة، وينظم المهمات للضيف والإدارة.

• فتى الجرس Bell Boys:

يُطلق على Bell Boys أيضاً Porters أو Bell Hops، وظيفتهم الرئيسية هي حمل أمتعة الضيوف والقيام بالمهام المطلوبة في العمل.

• مشرف النقل Transportation Supervisor:

يقدم تقاريره إلى قائد الجرس أو البواب، إنه مسؤول عن مراقبة جميع تحركات النقل.

• البواب Doorman:

يستقبل الضيوف في شرفة الفندق ويرحب بهم، ويساعد الضيف في فتح باب السيارات والردهة، ويبلغ مكتب الجرس. وظيفته الرئيسية هي التأكد من عدم وجود ازدحام مروري في الشرفة.

• Valet Parking Attendants:

يساعد موظفو خدمة صف السيارات الزوار المحليين على إيقاف السيارات في ساحة انتظار السيارات، وكذلك استرداد السيارات عند مغادرة الزوار.

• وظائف مكتب الجرس FUNCTIONS OF BELL DESK:

يجب أن يكون موظفو هذا المكتب على أهبة الاستعداد، وفي حالة تغطية دائمة لتقديم المساعدة والخدمة إلى

ضيوف الفندق، وتكون واجباتهم كما يأتي:

- نقل أمتعة النزلاء من وإلى غرف النزلاء.

- مرافقة الضيف وإسكانه.



- تقديم معلومات للضيف بخصوص مرافق الفندق.
- تنسيق مرافق الأمتعة وتوفيرها.
- توصيل البريد والطرود والمرافق إلى غرف النزلاء.
- تحميل أمتعة الضيوف وتفريغها من السيارات.
- فتح الباب والترحيب بالضيف عند الوصول.
- مرافقة الضيف إلى قسم الاستقبال.
- توزيع الصحف والمجلات في غرف النزلاء.
- مساعدة الضيف في المهام الخارجية مثل شراء تذاكر السينما، وشراء أي دواء، ومستحضرات التجميل وغيرها للضيف من الخارج.
- ترتيب جولات المدينة.
- مناداة الضيوف.
- تحديد الضيوف ذوي الأمتعة الضئيلة.
- فتح الباب الرئيسي للفندق في حالة دخول الضيوف.
- حمل الحقائب للضيوف عند دخولهم الفندق وتوصيلها إلى الاستقبال، ثم من الاستقبال إلى غرف الضيوف.
- إيقاف سيارات الأجرة للضيوف.
- تشغيل المصاعد.
- أي خدمات شخصية أخرى إلى الضيوف.

• المعدات ومساعدات العمل EQUIPMENTS & AIDS:

المعدات والمساعدات التي يشيع استخدامها من قبل مكتب الجرس هي كما يأتي:

- عربة أمتعة (4 عجلات و2 عجلات)
- شبكات أمتعة
- الكمبيوتر مع PMS
- طابعة
- صندوق الإسعافات الأولية
- كرسي متحرك
- أسطوانة الأوكسجين
- مجلد طوابع مختلفة
- لوحة الترحيل
- بطاقات الأمتعة وملصقات الأمتعة
- القرطاسية والأشكال المستخدمة في الإجراءات المختلفة



## ➤ التعامل مع أمتعة الضيوف Handling Guest Luggage:

### • إجراءات وصول الضيف :GUEST ARRIVAL PROCEDURE:

- عند وصول الضيف، يقوم البواب بإبلاغ مكتب الجرس.
- كابتن الجرس يبدأ بإعداد بطاقة الوصول ويخصص فتي الجرس لإحضار أمتعة الضيف.
- يقوم فتي الجرس بتفريغ أمتعة الضيف وإدخالها إلى الردهة بجانب المدخل الرئيسي.
- ينتظر عند مكتب الجرس تعليمات موظف الاستقبال بنقل الأمتعة إلى غرفة الضيوف.
- يضع علامات لتحديد الأمتعة.
- بعد التسجيل، يقوم موظف الاستقبال بتأكيد اسم غرفة الضيف ورقمها لصبي الجرس من خلال التوقيع على بطاقة مهمة الوصول.
- يرافق صبي الجرس الضيف إلى الغرفة مع الأمتعة.
- يفتح الغرفة للضيف، ويحافظ على الأمتعة في رف الأمتعة.
- يقدم شرحاً للضيف عن جميع مميزات الغرفة، ويقوم بفتح الستائر.
- يسلم المفتاح للضيف متمنياً إقامة سعيدة.
- يعود إلى مكتب الجرس ويكمل معلومات الأمتعة على بطاقة الوصول ويرسلها إلى قبطان الجرس.

#### • إجراءات الأمتعة الهزيلة SCANTY BAGGAGE PROCEDURE:

- يقوم فتي الجرس بإبلاغ قبطان الجرس وموظف الاستقبال في حالة ما إذا كان الضيف يحمل أمتعة قليلة.
- يختم الكابتن الجرس "الأمتعة الضئيلة" على بطاقة مهمة الوصول ويبلغ مدير الردهة.
- يقوم موظف الاستقبال بختم "الأمتعة الهزيلة" على بطاقة التسجيل.
- قد يُطلب من الضيف إيداع مبلغ رسوم الغرفة بالكامل مقدماً.
- يملأ قبطان الجرس سجل الأمتعة الضئيل ويوقعه من قبل مدير اللوبي (أو الاستقبال أو الكونسيرج).
- يتم إبلاغ التدبير المنزلي والأمن لإبقاء الضيف تحت المراقبة.

#### • إجراءات مغادرة الضيف GUEST DEPARTURE PROCEDURE:

- يتصل الضيف بمكتب الجرس ليخبره عن نيته في إنهاء إجراءات المغادرة، يُسأل عن عدد الأمتعة ويتم تخصيص فتي الجرس.
- يبدأ قبطان الجرس في كتابة معلومات البطاقة التي تتضمن التاريخ والوقت واسم الضيف ورقم الغرفة وعدد الأمتعة.
- يقوم كابتن الجرس بإيداع بطاقة مهمة المغادرة إلى أمين الصندوق في المكتب الأمامي.
- يتوجه فتي الجرس إلى غرفة الضيوف وينزل أمتعة الضيف.
- يقوم بفحص الغرفة والحمام بحثاً عن متعلقات النزلاء وأيضاً بحثاً عن أي ضرر يلحق بممتلكات الفندق.
- يتولى عهدة مفتاح الغرفة.
- مرافقة الضيف إلى مكتب الاستقبال، وتقديم مفتاح الغرفة إلى أمين الصندوق وانتظار تسجيل المغادرة.



- وضع العلامات على الأمتعة.
- يوقع أمين الصندوق على بطاقة مهمة المغادرة حتى يزيل فتى الجرس الأمتعة.
- يودع فتى الجرس بطاقة المهمات لقبطان الجرس، ويضع الأمتعة في سيارة الضيف.
- يتمنى للضيف رحلة آمنة وممتعة.
- يعود إلى مكتب الجرس بانتظار مهمة العمل التالية.

#### • إجراء ترك الأمتعة LEFT LUGGAGE PROCEDURE:

يفضل الضيوف في كثير من الأحيان ترك أمتعة ضخمة في الفنادق إذا كانوا سيذهبون إلى مكان ما لبضعة أيام بين إقامتهم في الفندق، أو في حالة حصولهم على تذكرة العودة من المدينة.

#### ■ المعالجة:

- تأكد مما إذا كان الضيف قد سدد فاتورة الفندق مع أمين الصندوق في المكتب الأمامي.
- افحص الأمتعة بحثاً عن أي تلف.
- أدخل وصف الأمتعة على علامة الأمتعة وقم بربطها بقطعة الأمتعة، يحتوي الملصق على رقم برقائق مرقمة بالرقم نفسه.
- املأ التفاصيل في سجل الأمتعة المتبقية مع التاريخ المتوقع للتسليم.
- قم بتمزيق اللوح المقابل لبطاقة الأمتعة وتسليمها للضيف.
- إرشاد البيل بوي لإيداع الأمتعة في غرفة الأمتعة.
- عند عودة الضيف، يأخذ قائد الجرس البطاقة المقابلة من الضيف.

- يتحقق من سجل الأمتعة.
- اطلب من Bell Boy إحضار الأمتعة إلى مكتب الجرس لفحصها من Left Luggage Room.
- يقوم Bell Boy بحساب رقم ملف الضيف مع بطاقة الأمتعة على الأمتعة وإحضاره إلى مكتب الجرس.
- يقوم بيل كابتن بفحص الرقم الموجود على البطاقة وإعادة تأكيده.
- يُدخل تاريخ الإفراج في Left Luggage Register ويأخذ توقيع الضيف.

#### ■ الاستدعاء GUEST PAGING:

هو عملية تحديد مكان ضيف في الفندق، عندما لا يكون في الغرفة (على الرغم من وجوده في مبنى الفندق)



وهناك زائر له. قد يكون الضيف قد ملأ استمارة الموقع وغادر

مكتب الاستقبال، عندما يصل الزائر، هنا يكتب موظفو مكتب

الاستقبال اسم الضيف ورقم غرفته على لوحة الصفحة ويرسل

فتى الجرس لتحديد مكانه في المنطقة المذكورة، يقوم صبي

الجرس بهز اللوح وهو يحمله فوق رأسه، فتعلق الأجراس وتلفت

انتباه الضيف، ويتصل الضيف بفتى الجرس ويرافقه لمقابلة الزائر.



## خدمة صف السيارات Valet Parking:

### ➤ ملخص الوظيفة Job Summary:

موظف خدمة صف السيارات هو ذلك الشخص دائم الابتسام، وصاحب البال الطويل في العمل والذي لديه القدرة على التعامل مع مختلف طبائع الضيوف، ولديه أيضاً المعرفة بجميع أنواع السيارات وطريقة قيادتها، وبصفته سائق خدمة صف السيارات فإن مسؤوليته الأساسية هي المساعدة على استرداد مركبات الضيوف والنزلاء، ومسؤول أيضاً عن الترحيب بالضيوف، وإعطائهم وداعاً مناسباً، مع مساعدة النزلاء بحمل الأمتعة، وتقديم أي مساعدة أخرى يطلبها الضيوف.

### ➤ مهام موظف خدمة صف السيارات ومسؤولياته Valet parking employee duties and responsibilities

- الحفاظ على السلامة والأمن والنظافة في مناطق وقوف السيارات، والإبلاغ عن أي مشاكل أمنية.
- قادر على إعادة توجيه حركة المرور بفاعلية إلى مستويات مواقف السيارات أو المواقع البديلة عندما تصل سعة موقف السيارة إلى أقصى حد وإبلاغ المشرفين.
- فتح الأبواب الرئيسة للفندق ومساعدة الضيوف والزوار.
- مساعدة الضيوف على فتح أبواب السيارات وإغلاقها.
- الترحيب بالضيوف والزوار مع تحيات مناسبة بحسب وقت اليوم.

- تحية الضيوف في غضون 25 إلى 30 ثانية وتقديم خدمة مهنية وسريعة وودية.
- وضع علامة على مفاتيح السيارات مع تاريخ التسجيل ووقته ورقمه ورقم الغرفة ورقم الاتصال للضيف.
- التحقق من الرمز أو الإيصال مع الرمز المرفق بالمفتاح قبل تسليم المفاتيح أو السيارة للضيف.
- قادر بفاعلية على استرجاع سيارات الضيوف من دون التسبب في ضرر للسيارة.
- قادر على قيادة جميع أنواع المركبات وتشغيلها.
- قادر على تزويد الضيوف بمختلف أنواع المعلومات.
- قادر على تزويد الضيوف بالتوجيه والمناطق المحلية ذات الاهتمام والأنشطة.
- قادر على إعطاء وداع جميل لجميع الضيوف المغادرين وفقاً لمعايير الفندق.
- مسؤول عن الحفاظ على أمن المركبات، وأمتعتهم داخل السيارة ومفاتيح السيارة.
- مسؤول عن فتح منطقة وقوف السيارات وإغلاقها.
- توثيق وتقديم تقرير عن جميع حوادث المركبات مثل الأضرار وحوادث السرقة والعناصر المفقودة وما إلى ذلك.
- مراجعة السجلات اليومية وتوثيق أي تفاصيل أو معلومات ذات صلة في السجل.
- الإبلاغ عن الحوادث والإصابات وظروف العمل غير الآمنة إلى المشرف أو المدير.



## أسئلة الفصل السابع

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

- يعدّ موظف الكونسيرج هو المسؤول عن تلقي الاتصالات من خارج الفندق..... خطأ
- يقوم موظف خدمة صف السيارات بحمل أمتعة الضيوف وإيصالها إلى الغرف..... خطأ
- لا يتم معاملة الضيف الذي يحمل أمتعة مثل معاملة الضيف الذي لا يحمل أمتعة في الدفعات النقدية..... صح
- الاستدعاء هي خدمة يقدمها المكتب الأمامي لاستدعاء الضيوف الذين هم خارج الفندق فقط..... خطأ

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

1- من الطرائق المعيارية بالتعامل مع الأمتعة عند وصول الضيف:	2- هو عملية تحديد مكان ضيف في الفندق، عندما لا يكون في الغرفة (على الرغم من وجوده في مبنى الفندق) وهناك زائر للضيف
A- خذ مفاتيح السيارة من الضيف	A- المخاطبة
B- <u>احمل الأمتعة ولا تترك أي شيء في السيارة</u>	B- الإعلام
C- خذ مفتاح الغرفة من الضيف	C- <u>الاستدعاء</u>
D- إعطاء الضيف رقم هاتف الموظف الشخصي	D- جميع الإجابات صحيحة

<p>4- ليست من ضمن إجراءات ترك الأمتعة:</p> <p>A- املأ التفاصيل في سجل الأمتعة المتبقية</p> <p>B- قم بتمزيق اللوح المقابل لبطاقة الأمتعة وتسليمها للضيف.</p> <p>C- <u>إرشاد البيل بوي لإيداع الأمتعة في مكتب الاستقبال</u></p> <p>D- عند عودة الضيف، يأخذ قائد الجرس البطاقة المقابلة من الضيف.</p>	<p>3- ليست من مهام موظف خدمة صف السيارات ومسؤولياته:</p> <p>A- مساعدة الضيوف والزوار.</p> <p>B- مساعدة الضيوف على فتح أبواب السيارات.</p> <p>C- الترحيب بالضيوف والزوار مع تحيات مناسبة بحسب وقت اليوم.</p> <p>D- <u>تحية الضيوف في غضون 50 إلى 60 ثانية</u></p>
--	--

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن التعامل مع الأمتعة عند وصول الضيف Handling Luggage on Guest Arrival
- تحدث عن وظائف مكتب الجرس
- تحدث عن موظف خدمة صف السيارات الفاليه باركينغ.



## المراجع المستخدمة في الفصل السابع

### أولاً - المراجع العربية:

- حجازي، محمد حافظ، ( 2004 ) إدارة المنظمات الفندقية.
- الطائي، حميد عبد النبي، ( 2006 ) مدخل إلى إدارة الفنادق.

### ثانياً: المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Bakers Hayton. J. and Bradly ،(2000). Principles of Hotel front operations.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management. Dar Al-Handasah ،(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and Action Projects for the Old City of Karak- Final Report ،Ministry of Tourism ،Jordan.
- Joseph West. Strategic Management in The Hospitality Industry .(1998) . John Wiley& Son Inc.
- Knowles.T..( 1998). Hospitality Management: An Introduction. Addison Wesley Longman Limited. Second edition. New York.

- Kwansa.f.et al. (1999) The Uniform System of Account for the Lodging Industry. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. December.
- Nebel. E.C.. III. (1991). Managing Hotels Effectively: Lessons from Outstanding Hotel Managers. New York. Van Nostrand Reinhold.
- Robert H. Wood. (2002). Managing Hospitality Human Resource. American Hotel & Motel Association.



## الفصل الثامن

### المقسم والهاتف

#### Operator

##### كلمات مفتاحية:

المقسم والهاتف Operator، المكالمات Calls، معايير الهاتف Telephone Standards، تحويل المكالمات Transferring Calls، الانطباع الأول First impression، مكالمة الاستيقاظ WAKE UP CALLS.

##### ملخص الفصل:

خُصّص هذا الفصل للحديث بشكل موسع عن قسم الهاتف والمقسم في الفنادق. يستعرض الفصل أهمية استخدام الهاتف وكيفية إدارة المكالمات الهاتفية، ومن ثم يتناول معايير استخدام الهاتف في العمل الفندقي، وكيفية التعامل مع مختلف طلبات الضيوف واستفساراتهم، ويعطينا فكرة عن المصطلحات المستخدمة في القسم، ويشرح مكالمات الاستيقاظ الفندقية.

## المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى قسم الهاتف والمقسم.
- معرفة المعايير المتبعة في الرد على مكالمات الضيوف.
- إدراك معايير استخدام الهاتف؟
- التعرف إلى دور القسم في مكالمات الإيقاظ.

## مخطط الفصل:

1. التعامل مع المكالمات Handling Calls
2. معايير الهاتف Telephone Standards
3. مكالمات الاستيقاظ WAKE UP CALLS



## المقسم والهاتف :Operator

### ➤ مقدمة Introduction:

تُعدّ إدارة عمليات الاتصال الخاصة بالفندق أمراً بالغ الأهمية لنجاحه، فلن يظهر الفندق الذي تتم إدارته بشكل جيد مع طاقم مكتب أمامي ساحراً وفعالاً للعالم الخارجي إذا لم يكن عامل الهاتف مدرباً جيداً ومهذباً. في كثير من الأحيان يكون الاتصال الأول، وأحياناً الوحيد، الذي يتصل به الشخص مع الفندق عبر الهاتف، يدعو فيه الأشخاص في جميع أنحاء العالم لإجراء الحجوزات أو البحث عن معلومات أو نقل الرسائل إلى الضيوف المقيمين أو لأغراض أخرى مختلفة، ويمكن أن تترك السرعة والطريقة التي يتم بها التعامل مع المكالمات انطباعاً دائماً، سواء كان جيداً أو سيئاً، لذلك من الأهمية بمكان أن يقوم جميع مشغلي الهاتف على الفور بالرد على المكالمات بصوت واضح وودود، تدل نبرته على المجاملة والصبر والبهجة. تحتاج الفنادق إلى نظام فريد لتتمكن من استيعاب جميع المكالمات الداخلية والخارجية، فكلما كان الفندق أكبر، كان الإعداد الذي يحتاجه الفندق هو الأكثر تطوراً، إذ يمكن لبعض المؤسسات الصغيرة أن تتعامل مع منصة الهاتف الأساسية ولكن بعضها الآخر يحتاج إلى أكثر من ذلك. في نهاية اليوم، تريد جميع الفنادق تجربة ضيف جيدة وعملية اتصالات جيدة لجعل الضيوف يشعرون بالراحة والرضا.





الرابط الحيوي بين الضيوف المحتملين والفندق نفسه هم عمال المقسم والهاتف الذين يمثلون الفندق، فعندما يتصل العملاء بالفندق تصل المكالمات أولاً إلى عمال المقسم والهاتف. بمعرفة الطرائق المستخدمة في الرد على التساؤلات ونبرة التحدث والسيطرة على اللغة، يمكن لعمال المقسم والهاتف التعامل مع تدفق المكالمات، فعامل المقسم يمثل الفندق في أثناء التحدث مع العملاء. وبشكل عام، فإن عمال المقسم والهاتف يحيون الضيوف ويحولون مكالماتهم إلى القسم المناسب. إن مهمة عمال المقسم والهاتف هي تحويل المكالمات الواردة إلى الإدارات المختلفة والتي أصبحت محوسبة وتتطلب أقل مشاركة بشرية، إضافة إلى تقديم خدمات الاتصالات الخارجية والإنترنت لضيوف الفندق، وخدمة مكالمات الاستيقاظ.



## ➤ أهمية نظام الهاتف :Importance of Telephony System



يؤدي نظام الاتصال الهاتفي دوراً رئيسياً في التحكم في النفقات العامة لاتصالات الفندق بغض النظر عن حجم الفندق، بالنسبة للفنادق الصغيرة، يقتصر الغرض من نظام الاتصال الهاتفي على توفير التكاليف على المكالمات الداخلية والخارجية، والاهتمام بامتيازات الضيف، وكونه وسيلة إعلام

للخدمة السريعة، في حين في الفنادق الكبيرة يلزم الأنظمة نفسها للتعامل مع عدد أكبر من المكالمات، والعمل كمشغل آلي بمستوى موحد من الخدمة لكل عميل، ويؤدي أيضاً دور إدارة أصول الفندق والممتلكات من خلال التكامل مع الأجهزة المتخصصة الأخرى.

إلى جانب التحكم في النفقات العامة للمكالمات، يمكن لنظام الهاتف المصمم والمنفذ بذكاء أن يساعد أيضاً في إدارة الموارد، وتتبع حالة الضيف وترتيبات خدمة تنظيف الغرف الآلية. يمكن لنظام الاتصال الهاتفي أن يؤدي مهاماً عديدة عندما يتكامل مع أنظمة إدارة الممتلكات PMS أو أنظمة إدارة الفنادق. إن أنظمة إدارة الممتلكات PMS هي برامج مصممة خصيصاً لتطبيقات الفنادق، ونظراً لكونه متكامل مع نظام الهاتف، يضمن PMS تسجيل الوصول والمغادرة الفعال للضيوف، والتذكير في الوقت المناسب ومكالمات الاستيقاظ للضيوف مع الرسائل الشخصية، وخدمات الغرف في الوقت المناسب من دون التدخل في خصوصية الضيف، والعديد من الوظائف التي تؤدي إلى خدمات محسنة وسريعة، وكذلك تشكل زيادة في كفاءة الموظفين. يجب أن يتأكد أصحاب الفنادق



الذين يستثمرون في PMS من أن PMS سيعمل في تناغم كامل مع نظام الهاتف المثبت، ويجب على أصحاب الفنادق اختيار أنظمة الهاتف التي اختُبرت للتكامل مع أنظمة PMS و CAS (نظام محاسبة المكالمات) أو التي توفر مرونة في التكامل الفوري مع PMS أو CAS المثبتة بالفعل لإدارة الفندق. فكل فندق مختلف ويتم تشغيله بشكل فريد، وقبل اختيار أي نظام هاتف للفندق يجب على أصحاب الفنادق فهم تحديات الفندق ومتطلباته.

### ➤ التعامل مع المكالمات Handling Calls:

تذكر دائماً أنك تمثل الفندق أو المنظمة التي تعمل بها، فعندما تتلقى مكالمة هاتفية في العمل، لا يراك المتصل أو يرى فندقك، لذا فإن صوتك وحده يجب أن يساعد المتصل على أن يصبح ضيفاً راضياً ويبقى. أخيراً، تأكد من استخدام الهاتف للأغراض التجارية فقط، فربط الهاتف بالتحدث مع الأصدقاء أو العائلة في حين الضيوف ينتظرون سيتسبب في تقاوم الأمر وربما خسارة الإيرادات.

#### • الانطباع الأول First impression:

أول وأهم شيء هو توفير بيئة ترحيبية للمتصل حتى يشعر بالراحة عند طرح الأسئلة، ففي غضون الثواني القليلة الأولى من المحادثة يمكن للضيف أن يشعر كيف ستسير بقية المكالمة، لذلك تأكد من أنهم يشعرون بالراحة ويعرفون أنك تهتم بقضيتهم.



• كن متواصلاً جيداً **Be a good Communicator**:

- كن مهتماً بالمتصلين بك وقضاياهم التي يتصلون لأجلها.
- أبلغ الضيف في أثناء قيامك بالتحقيق في المشكلة بأنك تعمل على كيفية حل مشكلته.
- اشرح للضيف ما تفعله ولماذا.
- تقييم مستوى خبرة المتصل وتعديل أسلوب الاتصال الخاص بك وفقاً لذلك.
- إذا كان المتصل لا يفهم المصطلح الذي تستخدمه، فاشرح له ما تقصده.
- لا تستخدم الاختصارات ما لم يكن المتصل على دراية بها.
- دع المتصل يعرف ما هي الخطوة التالية وكيف ستوفرها له.

• إدارة المكالمات **Manage the Call**:

- عامل الهاتف هو الوسيط للمكالمات، لذا تتبع الوقت وانتبه جيداً.
- ضع بحسبانك مكانك في إطار عمل المكالمات، بدءاً من فتح المشكلة وحلها وإغلاقها.
- تأكد من الحصول على معلومات الضيف الإلزامية كافة وجمعها بشكل صحيح قبل السؤال عن سبب طلب الدعم.
- تعرف على المدة التي تحتاجها عادةً لفتح المكالمات وإغلاقها لاستخدام أكبر قدر ممكن من الوقت في استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
- إذا كان لا بد من وضع الضيوف قيد الانتظار، فأخبرهم بالضبط بالمدة التي سينتظرون فيها والعودة بحسب هذا التقدير بالضبط.

- إذا لم تتجح خطوات استكشاف الأخطاء وإصلاحها في حل المشكلة، فواصل البحث عن حلول، وراجع الإجراءات الخاصة بك وقم برفع الحالة إلى السلطات العليا (بحسب التوجيهات).

#### • الاستماع Listen:

- كن مستمعاً جيداً، مقاوماً للإلهاء والتركيز على المتصل.
- قد تعرف ما سيقوله المتصل، ولكن دعهم يتحدثون بذلك على أي حال.
- تذكر أن الاستماع الفعال هو فن ويتضمن الاستماع إلى ما يقوله عميلك وما لا يقوله.
- ابحث عن إشارات مثل نبرة الصوت، يمكن أن يكشف كثيراً عن المتصل الخاص بك ويساعدك على إدارة المكالمات بسلاسة.
- لا تقاطع المتصل، إذا كان عليك مقاطعتهم، فاعتذر وشرح السبب.

#### معايير الهاتف Telephone Standards:

#### ➤ الرد على الهاتف Answering the phone:

- يجب أن تكون خدمات الهاتف تقدم بكفاءة عالية بما في ذلك الرد على الهاتف قبل الرنة الرابعة.
- استمع بنشاط واطلب التكرار إذا كنت لا تفهم (السيد سميث، هل يمكنك تكرار ذلك من فضلك).



### ➤ التحية Greeting:

- صباح الخير / مساء الخير (اسم القسم) اسم الموظف: صباح الخير - الاتصالات - أحمد يتحدث.
- يجب على الموظفين أن يبقوا هادئين منظمين بصوت مبسم مع نبرة صوت لطيفة.
- يجب أن يكون الاسم والقسم واضحين ومفهومين.

### ➤ التفاعل مع الضيف Interaction with the guest:

- يجب أن يكون جميع الموظفين قادرين على الإجابة عن الأسئلة الأساسية حول مكان الإقامة وليس مجرد إحالة الضيف إلى مكان آخر.
- سيتجنب الموظفون استخدام الكلمات العامية مثل "حسناً، يا، مم، باي" قل بدلاً من ذلك "نعم، بالتأكيد، وداعاً".
- يجب أن تجيب دائماً بنعم ولا تقل لا للضيف أو لا أعرف، عليك بعرض حل بديل.
- حاول مساعدة الضيف شخصياً وحاول دائماً إضافة لمسة خاصة.
- حاول دائماً استخدام اسم الضيف، سيعطي انطباعاً جيداً دائماً.

### ➤ وضع المكالمات قيد الانتظار Placing calls on Hold:

- يجب على الموظفين طلب إذن الضيف ليتم تعليقه في حالة ما إذا طلب شيئاً لا نعرفه، قل: هل لي أن أضعك قيد الانتظار من فضلك، وعندما ترجع إليه قل: شكراً لانتظارك.
- يجب ألا تزيد مدة الانتظار عن 15 ثانية إذا كانت أطول من ذلك، فقم بالطلب من المتصل إغلاق الهاتف وأخبره بأنك ستعود للاتصال به في غضون ثلاث دقائق.

### ➤ إنهاء المكالمة Ending the call:

- اشكر الضيف عند الانتهاء من المحادثة واعرض عليه ما إذا كان بحاجة إلى أي شيء آخر بقول: شكراً لك أنسة نور، هل هناك أي شيء آخر يمكنني مساعدتك به؟
- لا تغلق الخط أبداً أمام المتصل.
- حاول دائماً إضافة لمسة خاصة لا تُنسى للضيف.
- ابتسم، ابتسم، ابتسم.

### ➤ المصطلحات المستخدمة Verbiage to use:

- بالتأكيد / Absolutely / Sure.
- شكراً Thank you.
- مع السلامة Good Bye.



- ممكن تبقى معي على الانتظار لو سمحت May I place you on hold.

- ممكن تعيد الطلب لو سمحت Can you repeat please.

- عفواً Excuse me.

- ممكن أن تتكلم ببطء لو سمحت Can you speak slowly please.

### ➤ الرد على المكالمات Answering Calls:

- حاول الرد على الهاتف خلال ثلاث رنات، يمكن الرد على الهاتف بسرعة كبيرة أن يفاجئ المتصل، وقد يؤدي

الانتظار لفترة طويلة إلى غضب المتصل.

- أجب بتحية ودية، (مثال - "ساء الخير، فندق XYZ، عامل الهاتف (الاسم) في خدمتك، كيف يمكنني أن

أساعدك!").

- الابتسامة - تظهر، حتى من خلال خطوط الهاتف، تحدث بنبرة صوت لطيفة - سيقدرها المتصل.

- اسأل المتصل عن اسمه، حتى لو لم يكن اسمه ضرورياً للمكالمة، هذا يدل على أنك قد اهتممت بهم.

- إذا وصل المتصل إلى رقم خاطئ، فكن مهذباً، في بعض الأحيان يتم تحويل مكالمات المتصل في جميع

أنحاء الفندق لسؤال بسيط ويشعر المتصل بالإحباط، إذا كان ذلك ممكناً، خذ الوقت الكافي لمعرفة المكان

الذي يجب أن يتصلوا به / مع من يجب أن يتحدثوا.

- استخدم زر الانتظار عند ترك المكالمة حتى لو لوقت قصير، حتى لا يسمع المتصل بالخطأ المحادثات

الجارية في مكان قريب.

- عندما تكون خارج المكتب أو بعيداً عن مكتبك لأكثر من بضع دقائق، قم بإعادة توجيه هاتفك إلى البريد الصوتي، أو إلى مكتب الاستقبال بحسب سياسة الفندق.

### ➤ إجراء الاتصالات Making Calls:

- عندما تتصل بشخص ما ويرد على الهاتف، لا تقل "مع من أتحدث؟" من دون تعريف نفسك أولاً: (مثال - "هذه ليزا من فندق XYZ، إلى من أتحدث؟").



- تعرف دائماً على الغرض من الاتصال واذكره.
- عندما تصل إلى رقم خاطئ، لا تجادل مع الشخص الذي رد على المكالمة أو تبقّيه على الخط، قل: "أنا آسف، لا بد أن الرقم خاطئ، من فضلك اعتذر على المقاطعة"، ثم أغلق المكالمة.
- إذا أخبرت شخصاً أنك ستتصل به في وقت معين، فاتصل به كما وعدت، إذا كنت بحاجة إلى تأخير المحادثة، فاتصل لتأجيلها، لكن لا تجعل الشخص الآخر ينتظر مكالمتك.



## ➤ التعامل مع المتصلين النافذ صبرهم Handling Rude or Impatient Callers

- ابق هادئاً، حاول أن تظل دبلوماسياً ومهذباً، الغضب سيجعلهم أكثر غضباً.
- أظهر دائماً استعداداً لحل المشكلة أو الصراع.
- حاول أن تفكر مثل المتصل، تذكر أن مشاكلهم واهتماماتهم مهمة.
- إذا كنت في وضع غير إشرافي: اعرض على مشرفك التحدث إلى المتصل أو معاودة الاتصال به.
- إذا كنت مشرفاً: كن على استعداد للتعامل مع المتصلين الغاضبين، تحدث ببطء وهذوء، كن حازماً في إجاباتك، لكن متفهماً، ففي بعض الأحيان، يريد المتصل الغاضب من شخص ما في صفة إشرافية الاستماع إلى مشكلته حتى لو لم تكن قادراً على مساعدته.





### ➤ وضع المكالمات قيد الانتظار Placing Calls on Hold

عند وضع المتصل قيد الانتظار، اطلب الإذن دائماً، استخدم عبارات قياسية مثل: "اسمح لي بوضعك على الانتظار"، أو "هل يمكنك الانتظار لفترة وجيزة بينما أرى ما إذا كان السيد جونز متاحاً؟". عند إخراج المتصل من الانتظار، اشكره دائماً على انتظاره.

في بعض الأحيان قد يكون لديك خطوط أخرى ترن أيضاً، تذكر أن تكتب أسماء المتصلين الذين هم تحت الانتظار حتى تتجنب السؤال عن المتصل الذي يحتفظ به لأكثر من مرة.

### ➤ تحويل المكالمات Transferring Calls



إذا احتاج المتصل إلى التحدث إلى موظف أو قسم آخر، فقم بتحويل المتصل مباشرة إلى الرقم الداخلي للشخص المطلوب، سيوفر هذا على المتصل الاضطرار إلى شرح طلباته مرة أخرى، وسيخفض عدد المرات التي يحتاج فيها المتصل إلى التحويل.

عند تحويل المتصل، أخبره بمن تقوم بتحويله إليه، وأبلغ المتصل من الشخص الذي تقوم بتحويله إليه.

وإذا كان الطرف المتصل به مشغولاً أو لا يرد على المكالمة، فارجع

إلى المتصل (مثال - "هو / هي خارج المكتب، هل يمكنني أخذ رسالة أو هل ترغب في بريده الصوتي؟").



## ➤ أخذ الرسائل Taking Messages:

- كن مستعداً بالقلم والرسالة عند الرد على الهاتف.
- عند أخذ الرسائل تأكد من طلب:
  - ✓ اسم المتصل (يطلب من المتصل التهجئة الصحيحة)،
  - ✓ رقم هاتف المتصل و / أو الرقم الداخلي (بما في ذلك رمز المنطقة)
- كرر الرسالة للمتصل.
- سجل وقت المكالمات وتاريخ ورودها.
- تأكد من كتابة التاريخ والوقت والأحرف الأولى من اسمك.
- ضع قسيمة الرسائل في فتحة رف البريد والرسائل الخاصة بالضيف أو في مكان ظاهر في غرفته / غرفتها، مثل طاولة السرير الجانبية أو طاولة الكتابة وما إلى ذلك.
- لا تنس أنه يمكنك تحويل الاتصال إلى بريد صوتي بدلاً من أخذ رسالة ورقية، ولكن لا تنس أن تسأل، "هل تريد مني نقلك إلى بريده الصوتي؟" لا تفترض أن المتصل يفضل الذهاب إلى البريد الصوتي، اسأل دائماً أولاً.

## ➤ إنهاء المحادثات Ending Conversations:

في أثناء إنهاء المكالمات، يجب مراعاة النقاط الآتية:

- قم بإنهاء الملاحظة.
- أخبر الشخص كم استمتعت بالتحدث معه.
- قبل إنهاء المكالمات، تأكد من إجابتك على جميع أسئلة المتصل.
- اختتم دائماً بلحظات ممتعة مثل: "أتمنى لك يوماً سعيداً" أو "كان من الجيد التحدث إليك".
- عند إنهاء مكالمات، يجب استبدال جهاز الاستقبال بشكل صحيح على الحامل، ويجب أن تتقضي فترة لا تقل عن عشر ثوانٍ قبل إجراء مكالمات أخرى، لأنّ هذا يميّن المشغل أو الآلية التلقائية من فصل المكالمات السابقة.

## ➤ مكالمات الاستيقاظ WAKE UP CALLS:

مكالمة الاستيقاظ هي مكالمات هاتفية داخلية لضيّف نائم تصل إليه في وقت محدد للاستيقاظ، تحدد مسبقاً من قبل الضيف، وتُجرى عموماً في الصباح، لكن من الممكن أن تطلب في أي وقت من اليوم، من واجب إدارة الهاتف إيقاظ الضيف، ولكن في حالة إجراء المكالمات لأطقم الخطوط الجوية أو مجموعة من الضيوف في الردهة سيتلقى الموظفون مكالمات من شركات الطيران المحلية حول توقيت الرحلة ويجب عليهم إعادة توجيه الرسالة إلى عامل الهاتف. في حالة شركات الطيران أو المجموعات عامة، يجب إجراء مكالمات الإيقاظ قبل 45 دقيقة، أو قبل ساعة من وقت الرحلة، وفي الفنادق الصغيرة من واجب موظف مقسم الهاتف أو الاستقبال في بعض الفنادق أن يوقظ



الضيوف. وهذه بعض الواجبات التي يجب عليك اتباعها: امنح الاهتمام الكامل لكتابة رقم الغرفة واسم الضيف ووقت الاستيقاظ للضيف لتجنب أي خطأ.

### ➤ ملخص Summary:

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، تعد العلاقات الجيدة ضرورية لتأمين أعمال جديدة ومتكررة، وكثير من الموظفين غير مدركين للصورة التي يرسمونها في أثناء مشاركتهم في الاتصالات الهاتفية. وبغض النظر عن القسم الذي ينتمي إليه الموظف، يحتاج جميع الموظفين الذين يتفاعلون مع الضيوف عبر الهاتف إلى فهم كيفية تقديم خدمات ضيوف فائقة، شركاء مكتب الاستقبال، وموظفي المطاعم (بما في ذلك الخدم والمديرين)، ومتخذي أوامر خدمة الغرف، ووكلاء الحجز، ومشغلي PBX، وما إلى ذلك، كلهم في وضع يسمح لهم بزيادة تصور الخدمة وزيادة الأرباح بمجرد تدريبهم بشكل صحيح. قال أحدهم بشكل صحيح: "الأخلاق الحميدة جيدة للأعمال، في حين الأخلاق الحميدة يمكن أن تميزك عن الآخرين"، فإذا كنت تحت الضغط أو في عجلة من أمرك، فمن السهل أن تتخلى عن حذرك وتفشل في مراعاة الأساسيات، ولكن إذا أخذت نفسك عميقاً قبل الاتصال أو الرد، فإن الأخلاق الحميدة يمكن أن تحقق لك النتائج التي تريدها - بشكل أسرع.

## أسئلة الفصل الثامن

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

- يعدّ موظف الكونسيرج هو المسؤول عن تلقي الاتصالات من خارج الفندق..... خطأ
- يقوم موظف الهاتف بالرد على المكالمات بعد الرنة الرابعة..... خطأ
- مكالمة الاستيقاظ هي مكالمة هاتفية خارجية لضيف سابق في وقت محدد للاستيقاظ..... خطأ
- وضع المكالمة قيد الانتظار هي من صلاحيات موظف المقسم والهاتف..... صح

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

<p>1- كن متواصلاً جيداً في عمل المقسم والهاتف تعني</p> <p>A- كن مهتماً بالمتصلين بك</p> <p>B- أبلغ الضيف بأنك تعمل على حل مشكلته.</p> <p>C- اشرح للضيف ما تفعله ولماذا.</p> <p>D- <u>جميع الإجابات صحيحة</u></p>	<p>2- من معايير الهاتف Telephone Standards:</p> <p>A- يجب أن تجيب دائماً بنعم ولا تقل لا</p> <p>B- أن تجيب قبل الرنة الرابعة</p> <p>C- أن تجيب على الهاتف وأنت مبتسم وودود</p> <p>D- <u>جميع الإجابات صحيحة</u></p>
<p>3- ليست ضمن معايير إنهاء المكالمات:</p> <p>A- لا تغلق الخط أبداً أمام المتصل.</p> <p>B- حاول دائماً إضافة لمسة خاصة لا تُنسى للضيف.</p> <p>C- ابتسم، ابتسم، ابتسم.</p> <p>D- <u>أعطي الضيف رقمك الشخصي.</u></p>	<p>4- استبعد العبارة الخاطئة عند أخذ رسائل شفوية عبر الهاتف من الضيف</p> <p>A- سجل وقت المكالمة وتاريخ ورودها.</p> <p>B- <u>قدم وعداً للضيف بأنك ستقوم بزيارته</u></p> <p>C- تأكد من كتابة التاريخ والوقت والأحرف الأولى من اسمك.</p> <p>D- كرر الرسالة للمتصل.</p>



أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن طريقة وضع الضيوف في مكالمات الانتظار.
- تحدث عن معايير الهاتف Telephone Standards.
- تحدث عن خدمة إيقاظ الضيوف.

## المراجع المستخدمة في الفصل الثامن

### أولاً - المراجع العربية:

- الحضيرى، حامد العربي، (1999)، تقييم الاستثمارات الفندقية، دار الكتب، القاهرة.
- الدباس، نزيه، (2000)، إدارة قسم الغرف، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- درادكة، حمزة، حمزة العلوان، وآخرون، (2014)، مبادئ محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، دار الإحصار العلمي، عمان.
- الزلاقي، ليلي محمد صابر، (2004)، أساسيات الإشراف الداخلي في الفنادق، المعهد العالي للسياحة والفنادق.
- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.
- السيد، محمد أمين، (1998)، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر، الأردن.
- صالح، متوكل، (2017)، دور الإشراف الداخلي في الفنادق وأثره في رضا الزبون، جامعة شندي، العراق.
- الطائي، حميد، (2000)، إدارة الضيافة، عمان.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Angelo.M. and Vladimir.A (2004). Hospitality Today. An Introduction The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.



- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management. Dar Al-Handasah ،(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and Action Projects for the Old City of Karak– Final Report ،Ministry of Tourism ،Jordan.
- John R. Walker. Introduction to Hospitality. (2002). Pearson Education Inc.
- Jones. P.. and A. Davies. (1991). Empowerment: A study of general managers of four star hotel properties in the UK. International Journal of Hospitality Management 10.
- Kasavana. M. & Brooks. R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Kotas.R. (1981) Management Accounting for Hotels and Restaurants: A Revenue Accounting Approach. Surrey: Univesity Press.
- 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.
- 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.
- Singh. A.(2000) Financing lodging Properties. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.



## الفصل التاسع

### دورة الضيف في المكاتب الأمامية

### Guest Cycle in the front office

#### كلمات مفاتيحية:

قبل الوصول Pre-arrival، الوصول Arrival، الإشغال Occupancy، المغادرة Departure، بطاقة تعليقات الضيف Guest Comments Card.

#### ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل الحديث عن دورة الضيف في الفندق بما يخص قسم المكاتب الأمامية، ويستعرض الفصل مراحل دورة الضيف ومجموع خدماتها ومهام الموظفين فيها ابتداءً من مرحلة ما قبل الوصول إلى الوصول، وأنشطة الإقامة، وتنظيم عملية مغادرة الضيوف، وخدمات ما بعد المغادرة.

#### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- إدراك مفهوم دورة الضيف في الفندق.
- التعرف واستيعاب أهمية خطوات دورة الضيف.
- التعرف إلى أنشطة الإقامة.
- التعرف إلى الاستثمارات المستخدمة في عمليات تسجيل الوصول والمغادرة.

### مخطط الفصل:

1. مرحلة قبل الوصول Pre-arrival
2. مرحلة الوصول Arrival
3. مرحلة الإشغال Occupancy
4. مرحلة المغادرة وخدمات ما بعد المغادرة Departure stage



## دورة الضيف في الفندق :Guest Cycle in Hotel

### ➤ مقدمة Introduction:

عادة ما يكون الاستفسار عن غرفة هو نقطة الاتصال الأولى بين الفندق والضيف، وقد يكون هذا في شكل استعلام عن أنواع الغرف، ومدى توافر الإقامة لمدة معينة وأفضل سعر متاح لهذه الفترة، وعادة ما يتبع ذلك حجز الغرفة، وهو عبارة عن عملية حجز مسبق للغرفة. يعدّ الحجز نقطة البداية لما يشار إليه بدورة الضيف، تمر دورة الضيف بالعديد من المراحل الأخرى في أثناء وصول الضيف وإقامته ومغادرته، وتُعرف هذه المراحل بمرحلة الحجز، ومرحلة التسجيل المسبق، ومرحلة التسجيل، ومرحلة ما بعد التسجيل، ومرحلة المغادرة، ومرحلة ما بعد المغادرة، تتميز كل مرحلة بمجموعة من الأنشطة التي تلبي متطلبات الإقامة المرضية الشاملة للضيف، وهي ضرورية أيضاً للامتثال للمتطلبات الإجرائية الخاصة بالفندق والمتطلبات التي يفرضها قانون الولاية. يمكن توضيح المراحل المختلفة لدورة الضيف والعمليات فيها على النحو الآتي:

#### • قبل الوصول Pre-arrival:

إنها المرحلة التي يخطط فيها العميل للاستفادة من الإقامة في الفندق. في هذه المرحلة وهي الأولى يستفسر العميل أو الضيف المحتمل عن مدى توفر نوع الإقامة المطلوب ووسائل الراحة الخاصة به عبر مكالمات هاتفية أو بريد إلكتروني، ويحاول العميل أيضاً معرفة المزيد من المعلومات حول الفندق من خلال زيارة موقعه على الويب. يلتقط نظام الحجز في المكتب الأمامي معلومات الضيف مثل الاسم والعمر وأرقام الاتصال والمدة المحتملة للإقامة وذلك لحجز الغرفة وما إلى ذلك.

تتدرج الأنشطة التي تتم في يوم الوصول أو الليلة السابقة ضمن هذه الفئة، وكل ذلك أنشطة تحضيرية قبل الوصول الفعلي للضيف إلى الفندق، وهذا يساعد في تسجيل الوصول الفعال والسريع عند وصول الضيف فعلياً إلى الفندق.

#### • التسجيل المسبق Pre-registration:

قد يجري الحجز قبل أسابيع أو أشهر من وصول الضيف، ووكلاء السفر والشركات هي مصدر رئيسي للحجز لمعظم الفنادق.

#### • الحجز Reservation:

عادة ما يأتي الضيف نفسه أو من ينوب عنه إلى الفندق للحجز المسبق للإقامة، وتتضمن هذه المرحلة عادةً ما يأتي:

- الاستعلام عن أنواع الغرف في الفندق.
- التحقق من توافر نوع الغرفة المطلوب للمدة المحددة.
- التفاوض بشأن أفضل سعر ممكن للفترة، حجز الغرفة من قبل الضيف.
- قد يطلب الفندق ضماناً للدفع أو إيداعاً مقدماً، ويمكن إعطاء تاريخ نهائي للضيف لإجراء الوديعة.

#### • حجز الغرفة Blocking of the room:

تُحجز الغرفة النظيفة والشاغرة من النوع المطلوب مسبقاً، يُنظر في طلبات الضيف مثل غرفة لغير المدخنين، منظر معين، بعيداً عن أو بالقرب من المصاعد، الطابق السفلي أو الطابق العلوي من قبل موظف الاستقبال وذلك في أثناء حجز الغرفة للضيف.



## ➤ الوصول Arrival:

يستقبل موظفو الاستقبال في المكتب الأمامي الضيف في مكتب الاستقبال، ويقوم الحمالون بإحضار أمتعة الضيف، ثم يقوم موظف المكتب الأمامي بتسليم بطاقة تسجيل الضيف إلى الضيف لملء المعلومات الشخصية المتعلقة بالإقامة في الفندق، ويقوم الموظف بعد ذلك بتسجيل الضيف في قاعدة البيانات، ومن ثم إنشاء سجل للضيف وحساب خاص بالضيف معه. في وقت لاحق، يسلم الموظف مفاتيح مكان الإقامة، بعد إجراء التسجيل، ويمكن للضيف البدء في الإقامة في السكن.

### • طباعة بطاقة تسجيل الضيف Printing of the guest registration card:

يتم تعبئة بطاقة تسجيل الضيف وتوقيعها من قبل الضيف وقت وصوله إلى الفندق، ويأخذ موظف الاستقبال نسخة مطبوعة من بطاقة تسجيل الضيف مسبقاً، مع جميع التفاصيل المتاحة مثل اسم الضيف وتاريخ الوصول والمغادرة ونوع الغرفة ورقم الغرفة وتعليمات الفواتير وما إلى ذلك مطبوعة عليها.

### • إعداد مفاتيح الغرفة وكوبونات الوجبات Preparing room keys and meal coupons:

يُحتفظ بمفاتيح الغرفة وكوبونات الوجبات في ملفات خاصة بفواتير الضيف مع بطاقة تسجيله بحيث يتم تسليمها إلى الضيف دون أي فاصل زمني. كوبونات الوجبات مطلوبة إذا كان الضيف قد أخذ خطة يتم فيها تضمين بعض الوجبات أو كلها في تعريفه غرفته.

• تعليمات للإدارات المعنية **Instructions to concerned departments:**

في كثير من الأحيان بعض الترتيبات الخاصة مطلوبة للضيف قبل وصوله، وقد يكون هذا في شكل ملف الاستقبال في المطار، والاستعداد لترحيب تقليدي ووسائل الراحة الخاصة في الغرفة إلخ. سيبلغ المكتب الأمامي جميع الإدارات المعنية حول هذه المتطلبات بحيث يُتخذ الإجراء المناسب في وقت مبكر.

• التسجيل **Registration:**

تُنفَّذ هذه الأنشطة في الوقت الذي يصل فيه الضيف فعلياً إلى الفندق. هذه مرحلة مهمة للغاية لأنها تخلق انطباعاً أولاً ودائماً عن كفاءة الفندق وخدماته، ففي هذه المرحلة يُرحَّب بالضيف من خلال تحية رسمية ويتم تحديد متطلباته، ويُعرف توقيع GRC من قبل الضيف باسم بطاقة تسجيل الضيف. عملية تسجيل الضيف إلزامية وتعدّ عقداً ملزماً قانوناً بين الفندق والضيف، وتتضمن عملية التسجيل ما يأتي:

- الترحيب بالضيف من خلال تحية رسمية ومشروب ترحيبي وأحياناً ترحيب تقليدي باستخدام بعض المشروبات.
- تحديد متطلبات الضيف والتأكد من حالة الحجز الخاصة به.
- تسجيل الضيف بأخذ توقيعاته وتفاصيل أخرى في سجل أو في بطاقة التسجيل.
- إثبات مصداقية الضيف أو أخذ دفعة مسبقة منه.
- تسليم مفتاح الغرفة للضيف.
- التعامل مع أمتعة الضيف من قبل مكتب الجرس ومرافقة الضيف إلى غرفته.



## ➤ مرحلة الإشغال Occupancy:

في أثناء الإشغال يكون نظام المحاسبة في المكتب الأمامي مسؤولاً عن تتبع رسوم الضيف مقابل مشترياته من المطاعم أو خدمة الغرف أو البار أو أي مكالمات هاتفية صادرة تُجرى عبر أنظمة اتصالات الفندق. موظفو المكتب الأمامي مسؤولون عن إدارة وإصدار المفاتيح الصحيحة لأماكن الإقامة للضيوف المناسبين، وبناءً على طلب الضيوف يقوم الموظفون أيضاً بترتيب النقل أو مجالسة الأطفال أو القيام بجولة محلية في أثناء إقامة الضيف في الفندق.

### • ما بعد التسجيل Post – registration:

ينتقل الضيف إلى غرفته فور انتهاء إجراءات التسجيل، ومع ذلك فإن وظيفة الاستقبال في عملية التسجيل الخاصة به لا تكتمل حتى الوقت الذي يتم فيه الانتهاء من بعض أنشطة ما بعد التسجيل. يتم سرد أنشطة ما بعد التسجيل على النحو الآتي:

### • تسجيل وصول الضيف في نظام PMS أو نظام الكمبيوتر Check-in of the guest:

يمكن هذا الإدارات الأخرى من معرفة تسجيل وصول الضيف وحالته الائتمانية وكذلك تنشيط جميع خدمات الضيف لمصلحته. في النظام اليدوي يتم تحقيق هذا الهدف عن طريق إرسال قسائم إشعار الوصول إلى أقسام مختلفة من الفندق. الإدارات التي يتم إخطار الوصول فيها هي خدمة الغرف، والغسيل، وخدمة الأغذية والمشروبات، ومشغل الهاتف، وأمين الصندوق، والمعلومات، ومكتب الجرس.

• فتح سجل الضيف Opening of guest folio:

يُفتح سجل الضيف من قبل أمين الصندوق في المكتب الأمامي، وأي سلفة تُستلم من الضيف تعدّ الرصيد الافتتاحي للسجل.

• إعداد بطاقة مهمة الوصول Preparing the arrival errand card:

يقوم مكتب الجرس بإعداد بطاقة مهمة الوصول التي تحتوي على تفاصيل الأمتعة المرسلة إلى غرفة الضيوف.

• تحديث ملف تعريف الضيف Updating the guest profile:

يُحدّث ملف تعريف الضيف في الكمبيوتر على أساس أي معلومات يقدمها الضيف في بطاقة التسجيل. قد يتضمن التحديث عنوان الضيف وتفاصيل جواز السفر ورقم بطاقة الائتمان وتاريخ الميلاد وما إلى ذلك للاستخدام في المستقبل.

• تحديث سجل الوصول والمغادرة Updating the A & D register:

يُحدّث سجل الوصول والمغادرة لكل وصول ومغادرة في فندق، لذلك وكجزء من نشاط ما بعد التسجيل، يتم تحديث جانب الوصول من سجل A & D من قبل موظف الاستقبال.

• إعداد نموذج C Preparing c form:

النموذج C هو مستند إلزامي يتم إعداده لجميع الضيوف الأجانب وإرساله إلى (مكتب التسجيل الإقليمي للأجانب) أو مكتب مفوض الشرطة في غضون 24 ساعة من تسجيل وصول الضيف.



## ➤ معالجة متطلبات الضيوف Addressing Guest Requirements:

يحصل الضيف على تجربة مباشرة للمرافق والخدمات التي يقدمها الفندق، ويقدم المكتب الأمامي نفسه العديد من الخدمات في أثناء إقامة الضيف، وهي واجهة في الخدمات التي تقدمها بعض أقسام الفندق الأخرى للضيف. تشمل وظائف المكتب الأمامي في معالجة متطلبات الضيوف في أثناء إقامتهم ما يأتي:

### • التعامل مع حسابات الضيوف Handling guest accounts:

يتولى أمين الصندوق في المكتب الأمامي ترحيل الرسوم وصيانة حساب الضيف، وهذا يشمل أيضاً مراقبة ائتمان الضيف، وجميع الحسابات ذات الرصيد المرتفع المطلوبة لتسوية جزئية أو كاملة، والمزيد من التسهيلات الائتمانية في أثناء إقامة الضيف.

### • التعامل مع البريد والرسائل Mail and message handling:

يتم التعامل مع البريد الوارد والصادر والرسائل من قبل قسم المكتب الأمامي، إذ إنّ ضمان تسليم الرسائل في الوقت المناسب هو عنصر حاسم في خدمات الضيف في الفندق.

### • استدعاء الضيف Guest Paging:

يعد تحديد موقع الضيف في منطقة معينة من الفندق لإيصال رسالة، وما إلى ذلك جزءاً من ملف تعريف وظيفة المكتب الأمامي ويُعرف باسم استدعاء الضيف.

### • خزانة الإيداع الآمنة Safe deposit locker:

يوفر قسم المكتب الأمامي مرفقاً للخزانة ليتمكن الضيوف من الاحتفاظ بأشياءهم الثمينة. الآن، العديد من الفنادق تقدم الخزائن الإلكترونية في غرف الضيوف أيضاً.

• التعامل مع استفسارات الضيف والشكاوى Handling guest queries and complaints:

المكتب الأمامي ليس مجرد وجه الفندق ولكنه أيضاً قلب الفندق، فالجميع يعرض الاستفسارات والشكاوى على موظفي المكتب الأمامي، ويتعاملون مع هذه القضايا لتعظيم راحة الضيوف والحفاظ على الصورة الإيجابية للفندق حتى يحصلوا على الكلمة الطيبة من الدعاية الشفهية للضيف.

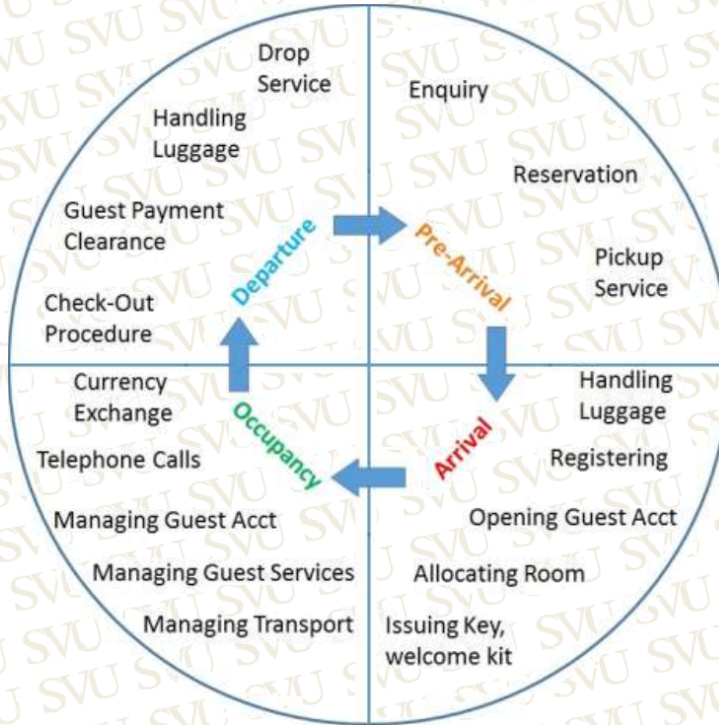
• خدمات الضيوف الأخرى Other guest services:

خدمات أخرى مثل مكالمة إيقاظ، ومكتب السفر، ومركز رجال الأعمال، خدمات صف السيارات، إلخ يتم توفيرها بشكل مباشر عن طريق المكتب الأمامي أو بتنسيق مع باقي الأقسام.

➤ مرحلة المغادرة Departure stage:

في أثناء مرحلة المغادرة، يقوم الضيف بتسوية حسابه عن طريق إجراء الدفع من خلال وضع محدد مسبقاً (مثل الدفع النقدي / البطاقة / الشيكات السياحية / القسيمة، إلخ)، ويجب أن يحرص الفندق على تقديم جميع الفواتير غير المسددة للدفع وتنفيذ الإجراء بأكمله بكفاءة، الشكل (5) يوضح مراحل دورة الضيف في الفندق.





رسم توضيحي 5 مراحل دورة الضيف في الفندق

يضمن نظام المحاسبة في المكتب الأمامي الدفع مقابل السلع والخدمات المقدمة، فإذا لم يتم سداد فاتورة الضيف بالكامل، فسيحوّل الرصيد من سجلات الضيف إلى سجلات غير النزلاء، وعندما يحدث هذا يصبح التحصيل مسؤولية قسم المحاسبة في المكتب الخلفي.

في وقت مغادرة الضيف، يشكر موظفو المكتب الأمامي الضيف لمنحهم فرصة الخدمة والترتيب للتعامل مع الأمتعة، إضافة إلى ذلك، إذا كان الضيف يحتاج إلى مطار أو خدمة توصيل أخرى، فإن مكتب الجرس في المكتب الأمامي يفي بذلك.



قد يتم سرد الأنشطة في وقت المغادرة على النحو الآتي:

- أخذ مفتاح الغرفة من الضيف.
- تقديم نسخة من الورقة إلى الضيف للتحقق والموافقة عليها، وتُعرف هذه النسخة بنسخة المعلومات من الورقة.
- التحقق من استهلاك الميني بار أو أي رسوم في اللحظة الأخيرة.
- معالجة مدفوعات الضيف بحسب طريقة التسوية التي يريدها.
- تسليم دفتر التسوية، المعروف باسم سجل الرصيد الصفري إلى الضيف مع القسائم وإيصال الدفع أو قسيمة خصم بطاقة الائتمان.
- مطالبة الضيف بتعبئة نموذج الملاحظات / بطاقة تعليق الضيف للفندق لمراجعة أدائه.
- نشاط مناولة الأمتعة بواسطة مكتب الجرس.

### ➤ مرحلة ما بعد المغادرة Post – Departure stage:

حتى بعد مغادرة الضيف لا تزال هناك بعض الأنشطة لإكمال عملية دورة الضيف، وهذه الأنشطة تأتي في مرحلة ما بعد المغادرة.

#### • قسائم إشعار المغادرة Departure notification slips:

يتم تحريرها في قسم المالية والحسابات بعد تسوية السجل، ويتم إبلاغ الأقسام تلقائياً بالحالة المتغيرة للغرفة من مشغولة إلى شاغرة. في النظام اليدوي، يتم إعداد قسائم الإخطار اليدوية بمغادرة الضيف، وإرسالها إلى جميع الإدارات ذات الصلة بغرض الحصول على معلومات حول مغادرة الغرفة واتخاذ الإجراءات ذات الصلة.



• تحديث سجل الوصول والمغادرة :Updating A & D Register

يتم تحديث جانب المغادرة في سجل الوصول والمغادرة بوساطة أمين الصندوق لجميع رحلات المغادرة في مناوبته.

• بطاقة مهمة المغادرة :Departure errand card

يقوم مكتب الجرس بإعداد بطاقة مهمة المغادرة ويقوم بحفظها لغرض التسجيل، ويتم أيضاً التعامل مع أي سجل للأمتعة المتبقية بشكل منفصل.

استمارات وتنسيقات إجراءات تسجيل خروج الضيف GUEST CHECK-OUT

:PROCEDURES FORMS AND FORMATS

عندما يرسل الضيف طلباً لتسجيل الخروج إلى مكتب الاستقبال، يجب أن يتبع المسؤول التنفيذي الإجراء على النحو المبين أدناه:

➤ التحقق من الرسوم الأخيرة :Check for recent charges

يجب على المسؤول التنفيذي في المكتب الأمامي أو أمين الصندوق التأكد من وجود الفواتير الخاصة بالخدمات التي تلقاها الضيف في أقسام خدمة الغرف، والغسيل، والنادي الصحي، وما إلى ذلك حول الرسوم الأخيرة للخدمات التي قد يكون الضيف قد استقاد منها.

### ➤ **ترحيل الرسوم المستحقة Posting outstanding charges:**

في حال كانت إمكانية الترحيل الآلي من نقاط البيع غير متوفرة، يمكن استدعاء الفواتير في مكتب الاستقبال وإرسالها يدوياً في ورقة مطوية للمدعويين.

### ➤ **التحقق من معلومات الحساب \Verifying account information:**

يجب على موظف المكتب الأمامي التحقق من معلومات حساب الضيف بشكل صحيح قبل تسوية حساب الضيف بسبب أنه لا يمكن إجراء أي تعديل على الإلغاء بمجرد تسوية حساب الضيف من قبل الموظف في أثناء الدفع.

### ➤ **تقديم ملف الضيف \Presenting the guest folio:**

يتم تقديم ورقة فاتورة الضيف إلى الضيف بعد التحقق من المعلومات الصحيحة وتفاصيل الفواتير.

### ➤ **التحقق من البريد والرسائل \Checking for mail & messages:**

عندما يكون الضيف في مرحلة تسجيل الخروج يجب التحقق من وجود أي رسائل للضيف أو رسائل بريدية مستلمة في مكتب الاستقبال، كذلك يجب أن يتم تسليمها إلى الضيف قبل تسجيل المغادرة.



## ➤ التحقق من مفاتيح صندوق الأمانات أو مفاتيح الخزائن بالغرفة Checking for safe

### :deposit box keys or in room safe keys

موظف المكتب الأمامي يجب عليه التحقق من الأشياء الثمينة الخاصة بالضيف أو أي متعلقات ملقاة في صندوق الأمانات بجانبه بالتنسيق مع التدبير المنزلي، فإذا عُثر على أي مفقودات يجب تسليمها للضيف، ويجب على وكلاء مكتب الاستقبال أيضاً تأمين مفاتيح خزنة الغرفة من الضيف إذا كانت غير إلكترونية أو محمية بكلمة مرور.

## ➤ تأمين مفتاح الغرفة / Keycard / Securing the room key

تقع على عاتق موظف مكتب الاستقبال مسؤولية استلام مفاتيح غرف النزلاء من الضيف وتسوية الفاتورة وأخيراً مغادرة الفندق.

## ➤ تحديث حالة الغرفة Updating of Room Status

عند اكتمال عملية الخروج، يجب على النظام تحديث حالة الغرفة في قاعدة بيانات الفندق من غرفة المغادرة إلى غرفة شاغرة، ويجب التحقق من حالة التحديث يدوياً أيضاً لأنه في بعض الأحيان قد لا يتغير على الإطلاق إلى حالة أخرى. وهذا يتم نقاشه مع تقرير التناقض في التدبير المنزلي بأي تناقض ينشأ لاحقاً.

### ➤ طلب ملء بطاقة تعليقات الضيف Request to fill the Guest Comments Card

يجب أن يُطلب من الضيف ملؤها على الفور لجمع الملاحظات حول الخدمات ومشاركة الموظفين والمرافق ووسائل الراحة والتجربة الشاملة في الفندق.

### ➤ تقديم الفاتورة التي تمت تسويتها Presenting the settled Bill

بعد التسوية النهائية للفواتير، يجب أن تكون الورقة كما هي إذ يتم طيها بدقة ووضعها في مظروف مع جميع فواتير الدعم والقسائم والإيصالات وما إلى ذلك وتقديمها للضيف، ويجب أيضاً إن نودع الضيف ونطلب منه زيارة قادمة ونتمنى له التوفيق في رحلته.

### ➤ تحديث سجل الضيف Updating the Guest History record

يُحدَّث سجل الضيف في قاعدة البيانات مباشرة بعد اكتمال التسوية النهائية في PMS



## أسئلة الفصل التاسع

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

في مرحلة الوصول، يتصل الضيف بالفندق ليحجز مكاناً لإقامته..... خطأ

خدمة الاستقبال في المطار تدرج ضمن خدمات المغادرة..... خطأ

تعبئة استمارة الضيف تعدّ من نشاطات مرحلة الإقامة في الفندق..... خطأ

يتم أخذ دفعة نقدية مقدّمة سلفاً من الضيف قبل أن يبدأ بالإقامة..... صح

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

1- قيام الضيف بإرسال بريد إلكتروني لتأكيد حجزه في الفندق هو من ضمن أنشطة:	2- قيام الضيف بإرسال بريد إلكتروني من كمبيوتره الخاص عبر شبكة الفندق هو من ضمن الخدمات التي يقدمها الفندق في مرحلة:
A- قبل الوصول	A- قبل الوصول
B- الوصول	B- الوصول
C- الإقامة	C- الإقامة
D- المغادرة	D- المغادرة

<p>3- يقوم موظف المكتب الأمامي بتسليم بطاقة تسجيل الضيف إلى الضيف لملء المعلومات الشخصية المتعلقة بالإقامة في الفندق هي من مهام مرحلة:</p> <p>A- قبل الوصول</p> <p>B- الوصول</p> <p>C- الإقامة</p> <p>D- المغادرة</p>	<p>4- عند اكتمال عملية تسجيل الخروج ومغادرة الضيف، يجب على موظف الاستقبال:</p> <p>A- تسليم مفاتيح الغرفة للضيف</p> <p>B- إرسال بريد الكتروني إلى الضيف</p> <p>C- أخذ دفعة نقدية</p> <p>D- تحديث قاعدة بيانات النظام</p>
---	---

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن نشاطات مرحلة الإشغال والإقامة في دورة حياة الضيف.
- تحدث عن مهام ونشاطات مرحلة ما بعد المغادرة في دورة الضيف في الفندق.



## المراجع المستخدمة في الفصل التاسع

### أولاً - المراجع العربية:

- السيد، محمد أمين، (1998)، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر، الأردن.
- صالح، متوكل، (2017)، دور الإشراف الداخلي في الفنادق وأثره في رضا الزبون، جامعة شندي، العراق.
- الطائي، حميد، (2000)، إدارة الضيافة، عمان.
- الطائي، حميد عبد النبي، (2006)، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- طنطاوي، علاء، (1999)، إدارة الفنادق، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عصام حسن السعيد، (2008)، إدارة المنظمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار الزاوية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علام، محمد نبيل، (1992)، محاسبة المؤسسات الفندقية، الرياض، دار المريخ للنشر.
- ماهر عبد العزيز توفيق، (2006)، علم إدارة الفنادق.
- ماهر، أحمد، وآخرون، (1999) تنظيم وإدارة المنشآت السياحية والفندقية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Angelo.M. and Vladimir.A (2004). Hospitality Today. An Introduction The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.

- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management. Dar Al-Handasah ،(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and Action Projects for the Old City of Karak– Final Report ،Ministry of Tourism ،Jordan.
- John R. Walker. Introduction to Hospitality. (2002). Pearson Education Inc.
- Jones. P.. and A. Davies. (1991). Empowerment: A study of general managers of four star hotel properties in the UK. International Journal of Hospitality Management 10.
- Kasavana. M. & Brooks. R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Kotas.R. (1981) Management Accounting for Hotels and Restaurants: A Revenue Accounting Approach. Surrey: Univesity Press.
- 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.
- 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.
- Singh. A.(2000) Financing lodging Properties. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.

## الفصل العاشر

### محاسبة المكاتب الأمامية

### Front Office Accounting

#### كلمات مفتاحية:

حسابات الضيف Guest Account ، الحسابات المدينة City Account ، أوراق Folios ، التدقيق Auditing ،  
التدقيق الليلي Night Audit ، تسوية الحساب Account Settlements.

#### ملخص الفصل:

يستعرض الفصل المهام المحاسبية وأعمال التدقيق الخاصة بقسم المكاتب الأمامية، ويتناول أهداف النظام المحاسبي في الفنادق، ويستعرض أهم أنواع الأوراق والمستندات والحسابات الخاصة بعمل القسم، دفتر الأستاذ وأنواعه، وطرق تسوية الحسابات والقوائم وأنواعها، ويتناول موضوع التدقيق وأهم الأنشطة في أثناء عملية التدقيق الليلي، وأهم مسؤوليات المدقق الليلي.



### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى أهم أهداف نظام محاسبة المكاتب الأمامية.
- التعرف إلى أهم المستندات المحاسبية.
- معرفة طرائق تسوية الحسابات.
- التعرف إلى التدقيق الليلي ومهام المدقق الليلي وأنشطته.

### مخطط الفصل:

1. أنواع الحسابات Types of Accounts.
2. تسوية الحسابات Account Settlements.
3. التدقيق Operator.

## محاسبة المكاتب الأمامية Front office accounting:

قسم المحاسبة في أي منظمة يتتبع المعاملات المالية للشركة مع عملائها ويسجلها ويديرها، ويتابع أداء أي عمل تجاري مباشرة، لذلك من الضروري للإدارة اتخاذ القرارات الصحيحة، وذلك يكون بالاستناد إلى المعطيات المالية الدقيقة. وعندما يتعلق الأمر بالأعمال الفندقية، فإن المحاسبة هي إدارة للنفقات والإيرادات، وتوفير معلومات واضحة للفندق وللضيوف.

### ما هي محاسبة المكتب الأمامي؟ What is Front Office Accounting?

إنها عملية منهجية يحدد فيها موظف المحاسبة في المكتب الأمامي، ويسجل، ويقيس ويصنف ويتحقق ويخلص ويفسر وينظم المعلومات المالية للأعمال الفندقية.

### أهداف نظام المحاسبة في المكتب الأمامي Objectives of Front Office Accounting System:

أهداف النظام المحاسبي هي:

- معالجة المعاملات بين النزلاء والفندق بدقة.
- تتبع المعاملات طوال فترة إشغال الضيف.
- مراقبة حد ائتمان الضيف.
- تجنب احتمال حدوث أي احتيال.
- تنظيم المعلومات المتعلقة بالمعاملات والإبلاغ عنها.



## أنواع الحسابات :Types of Accounts

هناك الحسابات النموذجية الآتية في الأعمال الفندقية التي تتعامل مع العملاء:

- حساب ضيف.
- حساب غير ضيف أو حسابات المدينة.
- حساب الإدارة.

### الفرق بين حساب الضيف وحساب المدينة :Difference Between Guest and City Account

فيما يأتي بعض الاختلافات البارزة بين حساب الضيف وحساب المدينة:

### ➤ حساب المدينة / حساب الضيف :Guest Account / City Account

- إنه سجل المعاملات المالية بين النزلاء والفندق / إنه سجل المعاملات المالية بين غير الضيوف والفندق.
- أنشئ في وقت الحجز أو التسجيل / يُنشأ عندما لا يدفع الضيف الفاتورة بالكامل وقت الخروج.
- يتم صيانتها من قبل المكتب الأمامي تماماً / يتم الاحتفاظ بها من قبل قسم الحسابات في المكتب الخلفي.
- يسجل جميع المعاملات المالية للضيف من تسجيل الوصول حتى تسجيل المغادرة / يسجل المستحقات المالية غير المدفوعة أو جزئياً من قبل الضيوف في وقت تسجيل الخروج من المكتب الأمامي إلى المكتب الخلفي.
- يُجمع حساب الضيف على أساس يومي / يُجمع حساب المدينة على أساس شهري.

## ➤ الأوراق والأنواع Folios and Types:

الورقة عبارة عن بيان بجميع المعاملات التي تمت في حساب واحد. يسجل موظفو المكتب الأمامي جميع المعاملات بين النزول والفندق في ملف خاص، وتفتح الورقة برصيد أولي صفري، ثم يزداد الرصيد في الورقة أو يتناقص بحسب المعاملات. وفي وقت تسجيل المغادرة تجري موازنة السجل إذ يجب أن تعود إلى الصفر عند تسوية الدفع.

### • أنواع الأوراق Types of Folios:

توجد الأنواع الرئيسية الآتية من الأوراق:

- أوراق الضيف Guest مخصص لفرض رسوم على الضيوف الفرديين.
- الأوراق الرئيسية Master الرسوم المخصصة للمجموعة / المنظمة.
- أوراق غير النزول Non-guest مخصص لنزول غير مقيم.
- أوراق الموظف Employee عُيِّنَت لموظف الفندق.

### • التعينات والأنواع Postings and Types:

تسمى عملية تسجيل الإدخالات على الورقة "ترحيل" المعاملات، وهناك نوعان أساسيان من التعينات:

- الائتمان: إنها تقلل من الرصيد المستحق للضيف، وتشمل هذه الإدخالات السداد الكامل أو الجزئي، أو التسويات والدفعات النقدية المقدمة.



- الخصم: زيادة الرصيد المستحق في حساب الضيف، وإدخالات الخصم تشمل الرسوم من المطعم، وخدمة الغرف، والمركز الصحي / المنتجع الصحي، وغسيل الملابس، الهاتف والنقل.

#### • دفتر الأستاذ والنوع Ledger and Types:

- دفتر الأستاذ هي مجموعة من الحسابات، وهناك نوعان من دفاتر الأستاذ تُستخدم في المكتب الأمامي:
- دفتر الأستاذ للضيف **Guest ledger**: مجموعة من جميع حسابات النزلاء المقيمين حالياً في الفندق.
- دفتر الأستاذ لغير الضيف **Non-guest ledger**: مجموعة من جميع حسابات الضيوف المغادرين غير المستقرة. هناك نوعان آخران من دفاتر الأستاذ المستخدمة في الفندق، يُستخدم كلا النوعين من دفاتر الأستاذ بواسطة قسم المحاسبة في المكتب الخلفي على النحو المحدد:
- ✓ دفتر الأستاذ القابل للاستلام: يرسل موظفو المحاسبة في المكتب الخلفي الفواتير والكشوف بالبريد للضيوف بعد مغادرتهم من دون تسوية الفواتير، وتتضمن المدفوعات مقابل الخدمات المقدمة.
- ✓ دفتر الأستاذ القابل للدفع **Payable ledger** يتعامل الموظفون مع المبالغ المدفوعة مقدماً نيابة عن نزول الفندق للاستهلاك المستقبلي للسلع والخدمات.

## تسوية الحساب :Account Settlements:

هناك العديد من القضايا المتعلقة بتسوية الحساب:

### ➤ اتجاه تسوية الحساب :Orientation of Account Settlement:

- بوساطة الضيف: يقوم الضيف بتسوية حسابه الخاص نقداً / ببطاقة ائتمان / بشيك.
- بحسب المنظمة: تقوم المنظمة بتسوية حساب الضيف عن طريق تحويل الأموال إلى حساب الفندق.

### ➤ طرائق تسوية الحساب :Account settlement methods:

الطرق الشائعة لتسوية الحساب:

- تسوية الحساب بالعملة المحلية: يمكن للضيف الدفع بعملة محلية إذ لا يتم تحميل الدفع برسوم التحويل.
- تسوية الحساب بالعملة الأجنبية: إذا فضل الضيف الدفع بالعملة الأجنبية، فسيتم تحصيل رسوم خدمة الدفع من قبل البنك لما يقارب 3 % إلى 6 % من إجمالي المبلغ المستحق.
- تسوية الحساب باستخدام شيكات المسافرين: الشيكات السياحية المطبوعة مسبقاً، وتعدّ الشيكات بفئات العملات العالمية الرئيسية خياراً جيداً لدفع السيولة النقدية.
- تسوية الحسابات باستخدام بطاقة الخصم: يعد استخدام البطاقات الممغنطة للدفع مقابل الحساب أكثر شيوعاً اليوم. فالدفع عن طريق بطاقات الخصم جيد مثل الدفع نقداً، إذ يتم تحصيل مبلغ المال على الفور بتحويله من حساب الضيف المصرفي إلى الحساب المصرفي للفندق.



- تسوية الائتمان عن طريق المنظمة: وهي العديد من المؤسسات الوطنية أو الدولية أو الخاصة أو العامة.

ترسل المنظمات موظفيها أو طلابها لحضور ورش العمل أو الندوات أو الاجتماعات، وترتبط هذه المنظمات

بالفندق لدفع فواتير موظفيها على الائتمان. تحجز المنظمات أماكن إقامة بحسب عدد ليالي الغرف (عدد

الغرف × عدد الليالي التي من المتوقع أن يشغلها الممثلون)، ويُعرف هذا عموماً باسم تسوية الحساب باستخدام

الفوترة المباشرة. وفي تسوية حساب الفوترة المباشرة يتحقق موظفو المكتب الأمامي من أوراق الضيف وتحويل

حساب الضيف إلى حساب غير ضيف أو حساب مدين، وفي المكتب الخلفي للفندق يتحقق قسم المحاسبة

من أوراق الضيف، ويكون مسؤولاً عن تحصيل مبلغ الفواتير المباشرة من وكالة الفواتير المباشرة مثل السفارة

أو الجامعة أو المنظمات.

- تسوية الحسابات المجمعة: يمكن للضيف تسوية الحساب عن طريق دفع مبلغ جزئي نقداً والمبلغ المتبقي

على الائتمان.

وتتم حسابات الفندق من خلال المصاريف الآتية:

1- مقابل الخدمة: مقابل الخدمات في المنشآت السياحية، وهو يمثل مبلغ 12% يُضاف على قيمة الخدمة المؤداة

للضيف، وتوزع على النحو الآتي:

- 75% من الإجمالي مقابل الخدمة، يتم سداد مرتبات للعمالة المتصلة بالنزلاء منها.

- 5% تُوزع كمكافأة على جميع العاملين بموافقة المدير العام.

- 20% لتدعيم مخصص الكسر والتالف من الزجاج والمفروشات وملابس العاملين.



2- مخصص الإحلال والتجديد: يتم الاتفاق بين الشركة المالكة والمديرة على أن يتم تجنب نسبة من الإيرادات تتراوح ما بين 1%، وحتى 4% تقريباً لمقابلة عمليات الإحلال والتجديد للأصول الثابتة، حتى يتم الحفاظ على القدرة الإنتاجية للأصل بالكفاءة نفسها اللازمة لعمليات التشغيل، وقد تقوم الشركة المالكة بوضع تعليماتها داخل عقد الإدارة بأن لا يتم الصرف من ذلك الحساب إلا بعد الرجوع إليها.

3- تكلفة الأغذية "Food Cost": وهو عبارة عن نسبة تكاليف الأغذية إلى إيرادات الأغذية.

$$\text{Food Cost} = \text{Net Food Cost} / \text{Net Food Rev}$$

4- تكلفة المشروبات "beverages cost": وهو عبارة عن نسبة تكاليف المشروبات إلى إيرادات المشروبات

$$\text{Bev Cost} = \text{Net Bev Cost} / \text{Net Bev Rev}$$

### ➤ القسائم وأنواعها Vouchers and Types

القسائم هي أدلة وثائقية مفصلة للمعاملات النقدية، ينقل ملف المعاملة من مصدرها إلى المكتب الأمامي، وتستخدم القسائم لإخطار المكتب الأمامي حول مشتريات الضيف أو الاستقادة من أي خدمة في الفندق.

تُستخدم القسائم النموذجية الآتية في الفندق:

Cash Receipt Voucher	- قسيمة استلام النقدية
Commission Voucher	- قسيمة العمولة
Charge Voucher	- قسيمة الشحن
Petty Cash Voucher	- قسيمة المصروفات



Allowance Voucher - قسيمة بدل

Miscellaneous Charge Order (MCO) - أمر خصم متنوع

Paid-out Voucher (VPO) - القسيمة المدفوعة

Transfer voucher - قسيمة تحويل

## التدقيق Auditing:

التدقيق هو إجراء تفتيش مالي للمنظمة عن عمل الفندق. تبدأ الإدارة المالية في المكتب الأمامي بتدقيق المعاملات كافة الخاصة بالضيوف، والتي تُنقل أيضاً إلى قسم محاسبة المكتب الخلفي، حيث تُفحص حسابات الضيف بشكل أساسي يومياً في أثناء المراجعة.



## ➤ التدقيق الليلي Night Audit:

يقوم المدقق الليلي بمراجعة جميع الأنشطة المالية للفندق في يوم واحد، وتُجرى عملية التدقيق لليوم بشكل عام في نهاية اليوم، ومن هنا جاء اسم "Night Audit". يمكن أن تؤدي بشكل تقليدي بطريقة استخدام الأوراق papers، والإيصالات receipts، والقسائم vouchers، والكوبونات coupons، لكن إجراء التدقيق باستخدام البرامج الفندقية الحديثة أصبح أكثر سهولة وفعالية.

### • الحاجة إلى المراجعة الليلية The Need for Night Audit:

الهدف من التدقيق الليلي هو تقييم الأنشطة المالية للفندق، والمراجع الليلي لا يراجع حسابات الضيوف فقط عن طريق التحقق من الاعتمادات والخصومات، ولكن أيضاً يتتبع حدود الائتمان من الضيوف والمبيعات المتوقعة والفعالية من مختلف الإدارات.

يراجع المدقق الليلي التدفق النقدي اليومي داخل حساب الفندق وخارجه، والتدقيق الليلي له أهمية كبيرة في العمليات التجارية للفنادق، فهو يشير إلى تخطيط الأهداف المستقبلية والتحكم في النفقات.

### • الأنشطة الأساسية في أثناء المراجعة الليلية Basic Activities During Night Audit:

يقوم المدقق الليلي بالخطوات الآتية في أثناء نشاط التدقيق الليلي:

- ترحيل رسوم الإقامة والضرائب.
- تدقيق رسوم ومدفوعات خدمة النزلاء.
- تسوية الأنشطة المالية للإدارات المختلفة.



- تسوية حسابات الذمم المدينة.

- تشغيل ميزان المراجعة لليوم.

- إعداد تقرير المراجعة الليلية.

• **مسؤوليات المدقق الليلي Responsibilities of a Night Auditor:**

بصرف النظر عن أنشطة التدقيق الأساسية المذكورة أعلاه، يقوم المدقق الليلي بما يأتي:

■ **المسؤوليات:**

1- تولي المهمة من الوردية الأخيرة.

2- تسوية المعاملات في حسابات الضيوف المنشأة حديثاً.

3- التحقق من أوراق الضيف.

4- التحقق من تقرير حالة الغرفة.

5- موازنة جميع الأعمال الورقية مع الحسابات في نظام إدارة الأداء.

6- أخذ نسخة احتياطية من تقارير PMS التي أنشئت.

7- إعداد قوائم وصول الضيوف المتوقعين لليوم التالي.

8- إقفال الأنشطة المالية ليوم واحد.

9- بدء الأنشطة المالية لليوم التالي.

### • أنواع تقارير المدقق الليلي :Types of Night Audit Reports

يساعد نظام " PMS Property Management System "، المدققين الليليين إلى حد كبير في التدقيق وتوليد الدقة في التقارير. فيما يأتي بعض التقارير النموذجية التي تُنشأ في أثناء التدقيق الليلي:

#### ■ تقرير الإقامة Accommodation Report:

يعطي لمحة سريعة عن الأيام التي كانت فيها أماكن الإقامة مشغولة، والأيام التي تتوفر فيها أماكن الإقامة، وتسجيلات الوصول check-ins والمغادرة check-outs وعدم الحضور no-shows والإلغاء cancellations.

#### ■ تقرير أعداد التدقيق الليلي Night Audit Counter Report:

يقدم تفاصيل عن إيصالات النقد وبطاقات الائتمان cash and credit card receipts وعمليات السحب withdrawals.

#### ■ تقرير الإيرادات Revenue Report:

يقدم معلومات عن إيرادات الغرف، وإيرادات الإلغاء وعدم الظهور no show ، وإيرادات نقاط البيع الأخرى، والإيرادات المتحققة من خلال وكالات وهيئات مختلفة مثل وكلاء السفر والشركات والمنظمات والحجز عبر الإنترنت.



#### ■ التقرير الضريبي Tax Report:

يحتوي على جميع المعلومات الضريبية الخاصة بإيرادات الحجز، وإيرادات نقاط البيع الأخرى مثل ضريبة القيمة المضافة وضريبة الكماليات وضريبة الخدمة.

#### ■ تقرير أمين الصندوق Cashier's report:

هو قائمة مفصلة بنشاط أمين الصندوق للتدفق النقدي الداخل والخارج وبطاقات الائتمان. ويعد تقرير أمين الصندوق جزءاً مهماً جداً من نظام الرقابة المالية للفندق، ويقوم مدير المكاتب الأمامية بمراجعة المدقق الليلي، ويبحث عن أي اختلافات بين المبلغ الفعلي المستلم والقيمة الظاهرة على النظم المحاسبية.

#### ■ تقرير المدير Manager's Report:

هو قائمة إحصائية لعمل اليوم السابق، ويشمل تفاصيل حول أماكن الإقامة المتاحة وأماكن الإقامة المشغولة والمباعة وأماكن الإقامة التي أُخليت، والسعر المعلن rack-rate، وعدد الضيوف في الفندق، وعدد الضيوف المتغيبين no shows، وما إلى ذلك.

#### ■ تقرير المدير العام General Manager's Report:

جميع أقسام الفندق، تقوم يومياً بإرسال تقرير المبيعات اليومي إلى المكتب الأمامي، وباستخدام البيانات المتوفرة في هذه التقارير يقوم المدقق الليلي بإنشاء تقرير شامل ليتم تقييمه من قبل المدير العام، المدير العام يحدد الأقسام المدرة للربح ويقيم نجاح المبيعات والتسويق.

■ تقرير التوازن العالي High Balance Report:

هو تقرير مفصل عن الضيوف الذين تجاوزوا الحد الائتماني الذي حددته إدارة الفندق.

■ تقرير ملخص رصيد دفتر الأستاذ Ledger Balance Summary Report:

يعرض أرصدة الافتتاح والختام لدفتر الإيداع المسبق، ودفتر الأستاذ الخاص بالضيوف Guest Ledger، ودفتر حسابات المدينة City Ledger.

■ تقرير تدقيق أسعار الغرف Room Rate Audit Report:

يسرد جميع الأسعار المطبقة على كل ضيف، والاختلاف عن المعدل العام للأسعار مع السعر الفعلي المعطى للضيوف.



## أسئلة الفصل العاشر

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

- قسم المحاسبة في أي منظمة يتتبع ويسجل ويدير المعاملات المالية للشركة مع عملائها..... صح
- حساب المدينة هو سجل المعاملات المالية بين النزلاء والفندق.....خطأ
- المدقق الليلي يراجع التدفق النقدي اليومي داخل وخارج حساب الفندق..... صح
- أوراق الضيف Guest مخصصة لفرض رسوم على الضيوف على شكل مجموعات..... خطأ

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

1- أهداف النظام المحاسبي في الفندق هي: A- معالجة المعاملات بين النزلاء والفندق بدقة. B- تتبع المعاملات طوال فترة إشغال الضيف. C- مراقبة حد ائتمان الضيف. D- جميع الإجابات صحيحة	2- ليست من أنواع الحسابات: A- حساب ضيف B- حساب غير ضيف أو حسابات المدينة C- حساب الإدارة D- حسابات الضيافة
3- يقوم المدقق الليلي بمراجعة جميع الأنشطة المالية للفندق في يوم واحد وذلك في: A- بداية اليوم B- بعد وصول جميع الضيوف نهائياً C- نهاية اليوم D- جميع الإجابات صحيحة	4- يطلق اسم تقرير الإقامة عن التقرير الذي يعطي معلومات عن: A- إيصالات النقد B- عدد ضيوف الفندق C- مدة إقامة الضيف بالفندق D- يعطي لمحة سريعة عن الأيام التي كانت فيها أماكن الإقامة مشغولة

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن أنواع الأوراق Types of Folios
- تحدث عن الطرائق الشائعة لتسوية الحسابات Account settlement methods
- اذكر الأنشطة الأساسية في أثناء المراجعة الليلية Basic Activities During Night Audit



## المراجع المستخدمة في الفصل العاشر

### أولاً - المراجع العربية:

- حسن الرفاعي، حسين عطير، فراس صالح، محمود الديماسي، ( 2007 ) إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال.
- حجازي، محمد حافظ، ( 2004 ) إدارة المنظمات الفندقية.
- الطائي، حميد عبد النبي، ( 2006 ) مدخل إلى إدارة الفنادق.
- ماهر عبد العزيز توفيق، ( 2006 ) علم إدارة الفنادق.
- أحمد محمد المصري، ( 1998 ) إدارة الفنادق.
- الزلاقي، ليلى محمد صابر، ( 2004 ) أساسيات الإشراف الداخلي في الفنادق.

### ثانياً: المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stutts. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Angelo.M. and Vladimir.A (2004). Hospitality Today. An Introduction The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management. Dar Al-Handasah ،(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and

Action Projects for the Okd City of Karak– Final Report ،Ministry of Tourism  
،Jordan.

- John R. Walker. Introduction to Hospitality. (2002). Pearson Education Inc.
- Jones. P.. and A. Davies. (1991). Empowerment: A study of general managers of four star hotel properties in the UK. International Journal of Hospitality Management 10.
- Kasavana. M. & Brooks. R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Kotas.R. (1981) Management Accounting for Hotels and Restaurants: A Revenue Accounting Approach. Surrey: Univesity Press.
- 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.
- 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.



- Singh. A.(2000) Financing lodging Properties. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.

## الفصل الحادي عشر

### المكاتب الأمامية – أنشطة الإقامة

### Front Offices – Accommodation Activities

#### كلمات مفاتيحية:

MAIL HANDLING معالجة البريد، معالجة الرسائل MESSAGE HANDLING، بريد الضيف Guest mail، النداء Paging، صناديق الودائع الآمنة Safe-Deposit Boxes.

#### ملخص الفصل:

يقدم هذا الفصل معلومات عن مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها الضيوف في أثناء إقامتهم في الفنادق، ومهام الموظفين في توفير خدمات عالية المستوى في أثناء الإقامة، ويستعرض الفصل آليات التعامل مع بريد الضيوف ومكالماتهم والرسائل وخدمة النداء، ومجموعة من الخدمات ذات القيمة المضافة، وصناديق الودائع الآمنة.

#### المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى واجبات موظفي المكاتب الأمامية في التعامل مع بريد الضيوف ورسائلهم.
- معرفة المعايير المتبعة في فرز البريد وإعادة توجيهه.
- إدراك مجموعة خدمات القيمة المضافة التي يقدمها الفندق للضيوف.
- التعرف إلى آلية عمل صناديق الودائع الآمنة.



### مخطط الفصل:

1. معالجة البريد والرسائل MAIL & MESSAGE HANDLING

2. خدمات القيمة المضافة Value-Added Services

3. صناديق الودائع الآمنة Safe-Deposit Boxes

## معالجة البريد والرسائل :MAIL & MESSAGE HANDLING

### ➤ مقدمة Introduction:

يُعدّ التعامل مع البريد نشاطاً مهماً جداً لقسم المكتب الأمامي بالفندق، عندما يكون الضيوف بعيداً عن منازلهم لأي سبب من الأسباب، فقد يكون عملهم رسمياً أو شخصياً، فهم يحتاجون إلى عنوان اتصال يمكنهم من تلقي رسائل البريد الإلكتروني العاجلة والفاكس والطرود وما إلى ذلك، كذلك يتم الاتصال بهم من قبل أسرهم أو زملائهم في مكاتبهم، ومن ثم قد يتلقون الرسائل والطرود والحزم على عنوان الفندق.

قد يرغب الضيف أيضاً في التواصل معهم وإرسال البريد أو الطرود، ويعمل الفندق في مثل هذه الحالات كوكيل لتلقي أو إعادة توجيه مثل هذه الرسائل أو البريد. يتم استلام جميع رسائل البريد الموجهة إلى الفندق من قبل المكتب الأمامي ويتعامل معها مكتب الاستقبال أو مكتب الجرس أو مكتب الاستعلامات، وتُظهر الطريقة التي يتعامل بها المكتب الأمامي مع البريد كفاءة موظفي الفندق ومواقفهم.

من المهام الحيوية لقسم المكتب الأمامي تسليم جميع الرسائل إلى الضيوف المعنيين دون أي تأخير، وقد يؤدي أي تأخير أو إهمال يظهره الموظفون إلى عدم رضا كبير.



فيما يأتي بعض مصادر البريد والرسائل:

- الفاكس
- رسائل البريد الإلكتروني
- البرقيات
- التلكس
- الرسائل والطرود.

### ➤ معالجة البريد Mail Handling:

يغطي مصطلح "معالجة البريد" البريد الوارد والصادر. تُختم الرسائل المستلمة في مكتب الجرس بختم التاريخ والوقت ثم تُفرز في القسم نفسه، كما تُفرز رسائل البريد كرسائل بريد للضيوف أو رسائل للفندق، ثم تُرتَّب بحسب الترتيب الأبجدي.

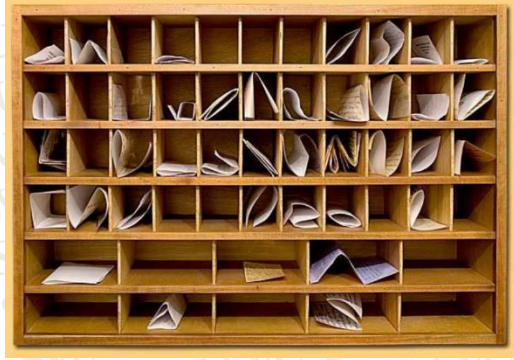
تنقسم أيضاً رسائل البريد الخاصة بالفندق إلى رسائل بريد رسمية وبيد للموظفين.

### ➤ البريد الوارد Incoming mail:

البريد القادم من وجهات مختلفة إلى الفندق يسمى "البريد الوارد"، يُختم البريد الوارد بتاريخ الاستلام ووقته، وتتخذ التفاصيل مثل اسم المرسل، وتاريخ الاستلام، ووقت الاستلام، واسم المستلمين، وما إلى ذلك، ويتم إدخالها في سجل يسمى "سجل البريد والرسائل" للتسجيل المستقبلي، ثم يُفرز البريد ويُرتَّب أبجدياً.



### ➤ فرز البريد الوارد Sorting Incoming mail:



يُفرز البريد الوارد في "بريد الضيف و بريد الفندق"، ويُقسم "بريد الفندق" مرة أخرى إلى "رسائل بريد رسمية" و "بريد موظفين".

### ➤ بريد الضيف Guest mail:

يُفرز بريد الضيف الوارد في ثلاث فئات، أي البريد لـ

- الضيوف الداخليين أو الضيوف الحاضرين.
- الضيوف الذين سُجِّل خروجهم أو مغادرتهم / الضيوف السابقين.
- الضيوف المتوقع وصولهم أو الضيوف في المستقبل.

#### • الضيوف الداخليون In-house guests:

يُرتَّب بريد الضيف أولاً بأمر أبجدي ثم يجري التحقق منه مقابل حامل المعلومات لتحديد الضيوف الحاليين، وحين ينطبق ذلك، يتم إدخال رقم الغرفة بمساعدة قلم رصاص على الحروف ويتم تسليم رسائل البريد الخاصة بالضيوف في غرف الضيوف بواسطة فتى الجرس. إذا لم يكن الضيف في غرفته، ففي هذه الحالة يُوضع البريد في المكان المناسب، ويُسلَّم إليه عندما يأتي إلى مكتب الجرس أو إيصاله بشكل مباشر للضيف.

#### • الضيوف الذين سُجِّل خروجهم Checked-out guests:

في بعض الأوقات، يتلقى الفندق بريداً إلكترونياً للضيوف الذين غادروا الفندق بالفعل بعد أن مكثوا بعض الوقت، فإذا كان يتوقع الضيف وصول بريد أو طرود إلى الفندق بعد مغادرته، وكي يتجنب الفندق أي إحراج بشأن ما



يجب فعله بمثل هذا البريد وكيفية تسليمه إلى الضيف بسرعة، اطلب من الضيوف المغادرين ترك بيانات الاتصال الخاصة بهم، أو عنوان إعادة التوجيه، وإلى متى يريدون إعادة توجيه بريدهم إلى هذا العنوان وقت المغادرة. في حالات أخرى عندما لا يكون هناك عنوان إعادة توجيه مذكور، يتم استخدام تفاصيل الاتصال الموجودة على بطاقة التسجيل لإعادة توجيه رسائل البريد الخاصة بالضيف.

يُعاد توجيه البريد إلى الضيف السابق بمساعدة بطاقة خاصة تسمى "بطاقة إعادة توجيه البريد"، وتحتفظ العديد من الفنادق بهذه البطاقات في مجلد القرطاسية بالغرفة في حين يحتفظ آخرون بهذه البطاقات في مكتب الاستقبال ويمنحونها للضيف وقت المغادرة. تحتوي هذه البطاقة على العنوان الذي سيرغب الضيف في إرسال جميع رسائل البريد التي يتلقاها بعد مغادرته.

يتأكد الموظف الذي يقوم بإعادة توجيه البريد من إجراء الإدخال المناسب في بطاقة إعادة توجيه البريد، وتُحفظ هذه البطاقات أبدياً وعندما يتم الوصول إلى تاريخ انتهاء الصلاحية تُمسح بشكل منهجي. أي خطاب يتم استلامه بعد تاريخ انتهاء الصلاحية يُعاد إلى المرسل، أما في حالة توفر العنوان الدائم للضيف، فيُعاد توجيهه إليه على عنوانه الدائم، ويوضع البريد المتبقي بترتيب أبجدي ويُفحص مقابل بطاقات إعادة توجيه البريد، وحيثما أمكن يتم إعادة توجيهه، ويتم إدخال تفاصيل البريد المعاد توجيهه على ظهر بطاقة إعادة توجيه البريد.

#### • ضيوف الوصول المتوقعون Expected arrival guests:

قبل استلام رسائل بريدية لهؤلاء الضيوف، يجب التحقق بدقة من أن لديهم جزءاً مضموناً مع الفندق، ويتم تمييز البريد العام للضيوف الذين لم يصلوا بعد بتاريخ الوصول ويُحتفظ به في المكتب الخلفي في فتحات حفظ البريد المميزة أبدياً في رف "البريد المحجوز"، وتوضع إشارة في سجل الحجز حول هذا البريد المنتظر، أي في حالة



نظام ويتني، وتُكتب الكلمات "البريد المنتظر" على قسيمة ويتني. في حالة نظام المذكرات يُسجل في اليوميات مقابل اسمه في عمود الملاحظات، وفي حالة نظام الكمبيوتر يتم تحديثه في الكمبيوتر، ثم تُوضع علامة على المعلومات في قسيمة الحجز المسبق / قائمة الحركة.

في الليلة التي تسبق تاريخ الوصول، يُرسل بريد الضيف المتوقع إلى جانب سجل الحجز إلى مكتب الاستقبال ويُحتفظ به لدى موظف الاستقبال في مكان خاص. في يوم وصول الضيف وعند وصوله يقدم موظف الاستقبال البريد إلى الضيف وقت التسجيل.

Incoming guest mails قد تُصنّف رسائل البريد الواردة إلى فئتين:

1- بريد الضيف العادي

2- بريد الضيف المسجل

▪ **بريد الضيف العادي Ordinary guest mail:**

تُعرف رسائل البريد التي لا تحتفظ وكالة التوصيل بسجل التسليم بها بالبريد العادي، ولكن لا يزال الفندق يحتفظ بسجل لجميع رسائل البريد المستلمة في مكتب استلام البريد في دفتر سجل البريد لتجنب أي نوع من التناقض في المستقبل.

▪ **بريد الضيف المسجل Registered guest mail:**

تُعرف رسائل البريد التي تحتفظ وكالة التسليم بسجلها بالبريد المسجل، ويحافظ ساعي البريد على سجل التسليم الإلكتروني عن طريق مطالبة المرسل إليه بالتوقيع على تقرير التسليم كرمز لاستلام البريد، ويُنصح بعدم قبول



رسائل البريد المسجلة التي عُثِّب بها. عند استلام رسائل البريد المسجلة، تُسجَّل في دفتر البريد ويؤخذ توقيع الضيف في وقت التسليم.

### ➤ **بريد الفندق Hotel Mail:**

يتم فرز بريد الفندق الوارد في فئتين، أي البريد لغرض الفندق الرسمي أو لموظفي الفندق.

– الرسائل الرسمية

– رسائل الموظفين

#### • **الرسائل الرسمية Official Mails:**

تُرسل الرسائل الرسمية إلى مختلف الأقسام الفندقية.

#### • **رسائل الموظفين Employee Mails:**

تُرسل رسائل بريد الموظفين إلى مكتب الوقت ليتم وضعها في لوحة عرض البريد، إذ يمكن للموظفين استلام رسائل البريد الخاصة بهم.

### ➤ **البريد الصادر Outgoing mail:**

يشمل البريد الصادر للفندق:

– بريد الفندق

– بريد الضيف

• بريد الفندق Hotel Mail:

يتم التعامل مع بريد الفندق الصادر من قبل الأقسام الفردية، إذ لدى الأقسام المختلفة طاقمها الخاص لحفظ السجلات، فهم يحتفظون بسجل لجميع رسائل البريد الصادرة. تستخدم الفنادق الكبيرة آلة الفرانكينج للطوابع البريدية، وإذا كان حجم البريد مرتفعاً، فإن استخدام آلة خاصة يوفر كثيراً من الوقت، ويجب الاحتفاظ بسجل لكمية البريد المرسل وتكاليفه.

• بريد الضيف Guest Mail:

إلى جانب البريد الصادر من الفندق، يوفر الفندق أيضاً التسهيلات أو الخدمة للضيوف المقيمين في الفندق مثل إرسال رسائلهم وإرسال الطرود وما إلى ذلك إلى وجهتهم المرجوة. عموماً، يحتفظ مكتب الجرس بأنواع الطوابع والظروف والرسائل والطرود، ولمنع ضياع الطوابع يُستخدم مجلد الطوابع الذي يحتوي على أقسام منفصلة لمختلف الطوابع.

يجب أن يُحتفظ بمجلد الطوابع تحت القفل والمفتاح، ويجب التقدير الجيد لأي خطاب أو طرود مرسلة للضيوف باستخدام مقياس الأحرف والطرود لضمان لصق المبلغ الصحيح للطوابع البريدية وإرسال قسيمة بالرسوم إلى مكتب الكراسات، ويحتاج الفندق إلى التأكد من أن عنوان المتلقي صحيح وكامل، إضافة إلى أن تفاصيل الاتصال الخاصة بالمرسل مذكورة بوضوح في البريد أو الطرد، وأن الرسوم المطلوبة تُدفع مسبقاً للفندق. تستخدم بعض الفنادق كتاباً يسمى دفتر البريد للاحتفاظ بسجل البريد المستخدم.



يجب إدخال جميع رسائل البريد التي تُرسل بواسطة آلة التخليص، أو إذا استُخدمت الطوابع في دفتر البريد. إنَّ إجراء إرسال بريد عادي للضيف أمر بسيط، يترك الضيف بريده (ليتِم إرساله) في مكتب الجرس، ويتم وزنه ثم تُلصق عليه الطوابع اللازمة ويُنشر.



في حالة البريد المسجل، يُرسل البريد إلى مكتب البريد الذي يصدر إيصالاً رسمياً خاصاً، ويُحتفظ بهذه الإيصالات إذ يلزم تقديمها في حالة المطالبة بالتوضيح من الضيف.

### ➤ معالجة الرسائل Message Handling:

يُعدّ تلقي الرسائل للضيوف في غيابهم وتسجيلها وإيصالها للضيوف في أقرب وقت ممكن وظيفة مهمة لموظفي مكتب الاستقبال، ويمكن استلام الرسالة إما عن طريق الهاتف أو شخصياً، والحاجة إلى تلقي رسالة للضيف الداخلي هي عندما لا يكون الضيف في الغرفة، فقد يكون خارج الفندق في العمل أو لأي سبب من الأسباب، وغالباً ما يأتي الأشخاص إلى الفندق لمقابلة الضيف شخصياً أو قد يرغب الأشخاص المرتبطون بالضيوف في ترك رسالة أو التحدث إلى الضيف عبر الهاتف، وعندما لا يكون الضيف متاحاً في الفندق يجب أخذ الرسالة نيابة عنه ثم إبلاغه بها.



يمكن تسجيل رسائل الضيف يدوياً أو عن طريق الكمبيوتر. في حالة التسجيل اليدوي للرسائل يجب ملء نظام "Message Slip"، عادة تعد الفنادق هذه الملاحظات في ثلاث نسخ، وتوضع النسخة الأولى أو النسخة الأصلية في حامل المفتاح والبريد ثم تُسلم إلى الضيف.

عندما يأتي الضيف لاستلام مفتاح غرفته نقوم بتسليمه البريد والرسائل، وتوضع النسخة الثانية تحت باب غرفة الضيف، وتبقى الثالثة في دفتر الرسائل كمرجع يسمى نسخة الكتاب. يجب ملء قسيمة الرسالة بالكامل وتووين التفاصيل الكاملة وتفاصيل الاتصال الخاصة بالزائر / المتصل حتى يمكن إبلاغ الضيف بذلك، كما يجب تكرار الرسالة التي دُوّنت وتأكيدها للتأكد من أن الرسالة صحيحة وكاملة.

الفنادق التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر لديها أنظمة آلية لتوصيل الرسائل للضيوف، ويحتوي الهاتف الموجود في غرفة الضيوف على مؤشر رسالة يمكن تشغيله بواسطة مكتب الاستقبال في حالة انتظار أي رسالة للضيف. في حال ورود رسالة سيومض ضوء الرسالة على جهاز الهاتف في غرفة الضيف، وهذا يدفع الضيف إلى معرفته بوجود رسالة له ويمكنه الاتصال بمكتب الاستقبال لاستلامها.

في بعض الفنادق، قد يتم أيضاً إدخال تفاصيل الرسالة إلى الكمبيوتر، ويمكن للضيف مشاهدتها على شاشة التلفزيون في غرفته. أيضاً يتلقى الفندق أحياناً رسائل للضيوف المتوقع وصولهم أو المغادرين بالفعل، فيتم حفظ رسائل الضيوف الذين من المتوقع وصولهم في المستقبل بترتيب أبجدي ووضع ملاحظة مرفقة بملف الحجز الخاص بهم لتذكير موظف الاستقبال بالرسالة المعلقة والرسائل المستلمة للضيوف المتوقع وصولهم إلى الفندق في يوم معين، ويجب إرفاق بطاقات التسجيل الخاصة بهم في مكتب الاستقبال، ليتم التحقق من رسالة الضيف الذي قام بإعادتها، مقابل سجل إعادة توجيه البريد وإعادة توجيهه إذا لزم الأمر.



إن المعالجة الدقيقة للرسائل وإيصالها أمر ضروري للغاية، ففي حالة تلقي رسالة ولم تُسلم على الفور إلى الضيف المعني، فقد يتسبب ذلك في حدوث مشكلات أو إحراج، وهذا قد يؤدي إلى تقديم شكوى قوية.

### ➤ النداء Paging:

يستخدم الاستدعاء لتحديد موقع الضيف في الفندق، فقد يطلب الضيوف هذه الخدمة في أثناء إقامتهم في الفندق. في بعض الأحيان يتوقع الضيف زيارة له / لها أو إجراء مكالمة هاتفية، ولكن الضيف لا يريد الانتظار في الغرفة، فقد يكون في مكان ما في الفندق (مطعم، بار، حمام سباحة، إلخ)، في مثل هذه الحالات فإنه يترك رسالة مع الاستقبال على نفسه.

عند قدوم زائر لهذا الضيف أو تلقي هاتف للضيف، يتحرك فتي الجرس في جميع المناطق العامة مع لوحة الترحيل، وتتكون لوحة الترحيل من لوحة وجرس، يتم تحميل المعدات بالكامل على عربة لديها عجلات، ويمكن تحريكها فقط، ويكتب اسم الضيف الذي يجب تحديد موقعه على السبورة وسوف يلفت رنين الجرس انتباه الضيف، وعند الاقتراب من الجرس سيصطحب الصبي الضيف إلى الزائر أو المكالمة الهاتفية.

## خدمات القيمة المضافة Value-Added Services:

يقدم المكتب الأمامي خدمات لضيوف الفندق تتجاوز الواجبات الأساسية في إدخالهم وخروجهم من غرفهم، ولأنه مكتب الاستقبال فهو يقدم للضيف التقليدي بعض خدمات الضيوف ذات القيمة المضافة بعد التسجيل والوصول والمغادرة، ويختلف نطاق هذه الخدمات من فندق إلى آخر، ولكن هناك خدمتان مهمتان من خدمات الضيوف ذات القيمة المضافة هما صناديق الأمانات وتسليم البريد / المستندات.

## صناديق الودائع الآمنة Safe-Deposit Boxes:

صندوق الأمانات هو وسيلة تخزين آمنة تسمح للضيوف بتخزين الأشياء الثمينة الخاصة بهم في أثناء الإقامة في الفندق، ففي كثير من الأحيان قد يرغب الضيوف في تخزين عناصر على مقدار كبير من الأهمية، مثل النقود والمجوهرات وجوازات السفر وما شابه.

حفظ الودائع الآمنة يلبي احتياجات الضيف، في حين تقلل في الوقت نفسه من مسؤولية الفندق في حال ضياعها.

وفقاً لقوانين كل بلد يجب نشر العناصر الموضوعة في صندوق الأمانات بوضوح في غرف الضيوف (عادةً على ورقة التعريف داخل الغرفة)، والفنادق التي لا تنشر قيود القيمة هذه قد لا تكون قادرة على المطالبة بأي تحديد قانوني للمسؤولية.



يحصل الضيوف الذين يرغبون في استخدام صندوق الأمانات على بطاقة تسجيل خاص لثملاً من قبلهم. تسرد هذه البطاقة:

- اسم الضيف.

- عنوان الضيف.

- رقم غرفة الضيف.

- التاريخ.

يتم بعد ذلك وضع بطاقة تسجيل الإيداع الآمن في ملف "قيد الاستخدام" في المكتب الأمامي، ويُحتفظ بهذا الملف السري من قبل الإدارة، فلا الضيف ولا الموظف يجب أن يكون لديهما حق الوصول إلا مع بعضهما، ويقوم المكتب الأمامي بعد ذلك بتعيين رقم صندوق وديعة آمنة من الصناديق المتاحة.

يجب على الضيوف أنفسهم دائماً وضع ملف الأشياء الثمينة في الصناديق، ثم تُقفل هذه الصناديق في منطقة آمنة، وتكون عادة خلف مكتب الاستقبال أو الكونسيرج في مكان يحتوي على كاميرات مراقبة لتسجيل أية حركة، ويمكن الوصول إلى الصندوق الآمن وفتحه فقط بمزيج من مفاتيح.

مدير المكتب الأمامي لديه حق الوصول إلى مفاتيح رئيسي، ولكن لا يمكن فتح الصناديق الفردية إلا باستخدام المفتاح الرئيسي ومفتاح المربع مع الضيف، بالنسبة للعناصر الكبيرة جداً التي لا يمكن وضعها فيها يمكن وضع صندوق ودائع آمن لها في خزانة الفندق في مكتب مدير المكتب الأمامي.

بمجرد تسليم صندوق الأمانات، يكمل الضيف "الاستلام لصندوق الأمانات" الذي يتم طباعته عادةً على ظهر بطاقة تسجيل الصندوق. عند تسليم الصندوق يجب على مدير المكتب الأمامي التحقق من أن الصندوق فارغ بالفعل، ويحتفظ مكتب الاستقبال بالنماذج مدة تصل إلى ستة أشهر.

قد تُجرى عمليات تدقيق عشوائية من قبل الفندق لضمان أن جميع صناديق الأمانات صالحة للعمل، وتجدر الإشارة إلى أن الفنادق لا تتحمل مستوى من المسؤولية من خلال تقديم خدمة تخزين صندوق الأمانات، وتختلف مستويات المسؤولية هذه من حالة إلى أخرى.

تضع بعض الفنادق لافتات تطلب بعدم تحمل المسؤولية عن المقالات المفقودة أو المسروقة، وقد تحتوي بطاقات تسجيل الودائع الأمانة على صيغة مماثلة، ولكن حتى مع إخلاء المسؤولية يجب أن تتحمل الفنادق عمومًا مستوى معينًا من المسؤولية على أساس قانون البلد.

## ملخص Summary:

سيكون لكل فندق إجراء مكتوب معين للتعامل مع البريد والرسائل للضيوف والموظفين يسمى إجراءات التشغيل القياسية، ومع ذلك من المهم جداً أن تكون قادراً على نقل الرسائل في الوقت المناسب وبشكل صحيح لتجنب سوء الفهم والارتباك.

يجب تسليم البريد إلى الضيف في أسرع وقت ممكن حتى لا يتضايق الضيف بسبب التأخير، وقد يؤدي أي تأخير أو إهمال يظهره الموظفون إلى عدم رضا كبير، كما يجب على الموظفين أيضاً إجراء فحص منتظم للبريد / الرسائل المعلقة التي لم تُسلم لضمان التسليم الفوري لها.



يعكس التسليم الفوري وفي الوقت المناسب لرسائل الضيوف درجة احترافية لموظفي مكتب الاستقبال. تضمن كل هذه الخدمات أن الضيف يتمتع بإقامة خالية من المتاعب، وسوف نجعل الضيف يعود إلى الفندق كعميل متكرر.

## أسئلة الفصل الحادي عشر

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

- معالجة البريد ورسائل الضيوف هي من مهام موظف الأمن والسلامة..... خطأ
- تنقسم رسائل البريد الخاصة بالفندق إلى رسائل بريد رسمية وبريد للموظفين..... صح
- البريد القادم من وجهات مختلفة إلى الفندق يسمى "البريد الوارد"..... صح
- في بعض الأوقات، يتلقى الفندق بريداً إلكترونياً للضيوف الذين غادروا الفندق..... صح

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

<p>1- مصادر البريد والرسائل:</p> <p>A- الفاكس</p> <p>B- رسائل البريد الإلكتروني</p> <p>C- البرقيات</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>2- يتم فرز بريد الضيف الوارد في ثلاث فئات، ما عدا:</p> <p>A- الضيوف الداخلون أو الضيوف الحاضرون.</p> <p>B- الضيوف الذين تم تسجيل خروجهم أو المغادرة/الضيوف السابقون.</p> <p>C- زوار الفندق الخارجيين.</p> <p>D- الضيوف المتوقع وصولهم أو الضيوف في المستقبل.</p>
--	---



3- يحصل الضيوف الذين يرغبون في استخدام صندوق الأمانات على بطاقة تسجيل خاص ليتم ملؤها من قبلهم، تسرد هذه البطاقة:	4- يمكن للضيوف تلقي البريد والرسائل أثناء
A- اسم الضيف	A- إقامتهم فقط
B- عنوان الضيف	B- قبل الوصول
C- رقم غرفة الضيف	C- بعد المغادرة
D- <u>جميع الإجابات صحيحة</u>	D- <u>جميع الإجابات صحيحة</u>

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن فرز البريد الوارد Sorting Incoming mail.
- تحدث عن دور الفندق في التعامل مع بريد الضيف Guest Mail
- تحدث عن صناديق الودائع الآمنة Safe-Deposit Boxes

## المراجع المستخدمة في الفصل الحادي عشر

### أولاً - المراجع العربية:

- حازم محمد عبد الفتاح، (2017)، إدارة الفنادق، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن.
- الحضييري، حامد العربي، (1999)، تقييم الاستثمارات الفندقية، دار الكتب، القاهرة.
- درادكة، حمزة، حمزة العلوان، وآخرون، (2014)، مبادئ محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، دار الإحصاء العلمي، عمان.
- الطائي، حميد عبد النبي، (2006)، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- ماهر عبد العزيز توفيق، (2006)، علم إدارة الفنادق.
- محمد الصيرفي، (2000)، إدارة الفنادق " منظور إداري"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، فلسطين.
- مهدي، عباس، (1993)، تخطيط وإدارة المنشآت الفندقية، القاهرة.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stutts. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Enz. Cathy A. (2001). "What Keeps You Up at Night? Key Issues of Concern for Lodging Managers." Cornell Hotel and Restaurant Administration.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management.



- Jones. P.. and A. Davies. (1991). Empowerment: A study of general managers of four star hotel properties in the UK. International Journal of Hospitality Management 10.
- Joseph West. Strategic Management in The Hospitality Industry .(1998) . John Wiley& Son Inc.
- Knowles.T..( 1998). Hospitality Management: An Introduction. Addison Wesley Longman Limited. Second edition. New York.
- 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.
- Nebel. E.C.. III. (1991). Managing Hotels Effectively: Lessons from Outstanding Hotel Managers. New York. Van Nostrand Reinhold.
- 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.

- Singh. A.(2000) Financing lodging Properties. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.



## الفصل الثاني عشر

### مصطلحات المكاتب الأمامية

### Front Office terminology

كلمات مفتاحية:

مصطلحات terminology، قائمة المصطلحات GLOSSARY

ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل المفاهيم والمصطلحات الأساسية والعامة 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، تعريفية 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 وتُحَصَّل 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 مدبرة 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 مدبرة 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 ويوضع 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 التعرّيفة 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 يبلغوا 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 أُعلن عن عدم حضور الشخص الذي يحمل حجزاً مضموناً، فسيتم فرض رسوم الحجز عليه.

## - تقرير الإشغال OCCUPANCY REPORT:

يعده 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:

التعريفية 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.

### - التسيكين 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:
<u>ROOMING A GUEST</u> -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.



## قائمة المراجع

### أولاً - المراجع باللغة العربية:

- بوظو، روشان مفيد، (2014)، أساسيات الإدارة الفندقية الحديثة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- توفيق، ماهر عبد العزيز، (2006)، علم إدارة الفنادق، دار زهران، عمان، الأردن.
- حازم محمد عبد الفتاح، (2017)، إدارة الفنادق، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن.
- حجازي، محمد حافظ، ( 2004 )، إدارة المنظمات الفندقية.
- حسن الرفاعي، حسين عطيير، فراس صالح، محمود الديماسي، ( 2007 )، إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال.
- الحضييري، حامد العربي، (1999)، تقييم الاستثمارات الفندقية، دار الكتب، القاهرة.
- الدباس، نزيه، (2000)، إدارة قسم الغرف، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- درادكة، حمزة، حمزة العلوان، وآخرون، (2014)، مبادئ محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، دار الإحصاء العلمي، عمان.
- الزلاقي، ليلي محمد صابر، (2004)، أساسيات الإشراف الداخلي في الفنادق، المعهد العالي للسياحة والفنادق.
- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.
- السيد، محمد أمين، (1998)، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر، الأردن.
- صالح، متوكل، (2017)، دور الإشراف الداخلي في الفنادق وأثره في رضا الزبون، جامعة شندي، العراق.
- الطائي، حميد، (2000)، إدارة الضيافة، عمان.



- الطائي، حميد عبد النبي، (2006)، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- طنطاوي، علاء، (1999)، إدارة الفنادق، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عصام حسن السعيد، (2008)، إدارة المنظمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار الذاكرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علام، محمد نبيل، (1992)، محاسبة المؤسسات الفندقية، الرياض، دار المريخ للنشر.
- ماهر عبد العزيز توفيق، (2006)، علم إدارة الفنادق.
- ماهر، أحمد، وآخرون، (1999) تنظيم وإدارة المنشآت السياحية والفندقية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.
- محمد الصيرفي، (2000)، إدارة الفنادق " منظور إداري"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، فلسطين.
- محمد، محمد عطية، (2004)، التجهيزات الفندقية، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية.
- مروان محمد أبو رحمة وآخرون، (2016)، مبادئ إدارة الفنادق، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن.
- المصري، سعيد، إدارة الفنادق الدولية، (2001)، القاهرة، الدار الجامعية.
- المليجي، فؤاد السيد، (1999)، المحاسبة في الأنشطة السياحية والفندقية بقطاعي الأعمال العام والخاص، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- مهدي، عباس، (1993)، تخطيط وإدارة المنشآت الفندقية، القاهرة.
- هاني عاطف، (2013)، محاسبة فندقية، دار الكتب والوثائق القومية، مصر.



ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Al Khattab. S. S. J. (2011). Perceptions of Service Quality in Jordanian Hotels. International Journal of Business and Management.
- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction ) John Wiley Sons.(2001).
- Andrew. P. William and Schmidgall.L (1993) Finacial Management for the Hospitality Industry. Michigan: The EI of the AH&MA.
- Angelo.M. and Vladimir.A (2004). Hospitality Today. An Introduction The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.
- Bakers Hayton. J. and Bradly ,(2000). Principles of Hotel front operations.
- Enz. Cathy A. (2001). "What Keeps You Up at Night? Key Issues of Concern for Lodging Managers." Cornell Hotel and Restaurant Administration.
- James A. Bardi ,(2003). Hotel fr0nt office management. Dar Al-Handasah ,(2003). Urban Regeneration and Tourism Development Plans. Programs and Action Projects for the Okd City of Karak- Final Report ,Ministry of Tourism ,Jordan.
- James A. Bardi ,(2003). Hotel front office management.



- John R. Walker. Introduction to Hospitality. (2002). Pearson Education Inc.
- Jones. P.. and A. Davies. (1991). Empowerment: A study of general managers of four star hotel properties in the UK. International Journal of Hospitality Management 10.
- Joseph West. Strategic Management in The Hospitality Industry .(1998) . John Wiley& Son Inc.
- Kasavana. M. & Brooks. R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Kavanaugh.R.R. and Nienemi.J.C. Supervision in the Hospitality Industry. 3rd edition (2001). Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- 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.
- Singh. A.(2000) Financing lodging Properties. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.