



الجامعة الافتراضية السورية  
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة الافتراضية السورية

برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه

## الفصل 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 يبوحوا 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 انتمانية 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 لياالي 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 كتفويض 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



تُوزع 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 front 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.