



برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه



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 بطاقة تسجيل الضيف، والطرق المعاصرة المتّبعة في استقبال الضيوف وعند مغادرتهم، ويسلط الضوء على مهام وردّيات العمل، ويعرض الفصل أنواع الغرف الفندقية وتوضّعها والأجنحة الفندقية.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على:

- التعرّف إلى إيجابيات بطاقة تسجيل الضيوف ومساواه.
- إدراك مهام قسم الاستقبال في استقبال الضيوف وتسكينهم ومن ثم خدمتهم في أثناء الإقامة وصولاً للمغادرة.
- معرفة مهام وردّيات العمل.
- التعرّف إلى أنواع الغرف الفندقية.



مخطط الفصل:

1. استكمال بطاقة تسجيل الضيف (GRC) Completion of Guest Registration Card (GRC)
2. إجراءات التعامل مع الضيف 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. وتكون بطاقة التسجيل من اسم الضيف والعنوان واسم المنظمة والعنوان، الجنسية ووقت الوصول وتاريخ المتوقع للمغادرة والغرض من الزيارة، ورقم الغرفة، وعدد الأشخاص، وسعر الغرفة وما إلى ذلك.

تزود بطاقة التسجيل الفندق بمعلومات الفواتير الخاصة بالضيف، وتتوفر 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 الضيف، 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، وبعد الحصول على معلومات كاملة ودقيقة أمراً مهماً في الفنادق التي تستخدم PMS. بدأت بعض الفنادق تلغي استخدام بطاقات تسجيل الضيف 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..... ADDRESS.....			
COMPANY.....							
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	
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 1 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 بوساطة قسم التسويق والمبيعات لتحليل التركيبة السكانية للسوق، وكذلك بوساطة 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 عذرًا ضعيفاً كقوله لقد نسيتها في سيارتي" أو "إنها في حقيتي، يجب أن لا يقبلها موظف الاستقبال، فهو يمهد 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.



الجامعة الافتراضية السورية

SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الافتراضية السورية

نموذج إكمال بطاقة التسجيل

Hotel Registration

NAME
FIRM
ADD.

ROOM
RATE

GUEST
DEPART
ARRIVE

AGENT

TYPE

ON CHECKING OUT, MY ACCOUNT WILL BE SETTLED BY:

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> CASH | <input type="checkbox"/> CARTE BLANCHE | <input type="checkbox"/> PERSONAL CHECK |
| <input type="checkbox"/> AMERICAN EXPRESS | <input type="checkbox"/> MASTERCARD / VISA | <input type="checkbox"/> OTHER (SPECIFY) |
| <input type="checkbox"/> DINERS CLUB | <input type="checkbox"/> DISCOVER | |

(LAST)	(FIRST)	(INITIAL)
NAME _____		
STREET _____		
CITY _____	STATE _____	ZIP _____
COUNTRY _____		
COMPANY _____		

HOME
 BUSINESS

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 2 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.

- مساوى 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 بطرق 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 ببطاقة الائتمان وتسجيل مبلغ المعاملة المراد إدخاله ومن ثم



تحصيله. يتم الحصول على التقويض وطباعة تفاصيل المعاملة، النسخة المطبوعة من نسختين، ويتم الحصول على التوقيع على القسمة، 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 الاستقدام منها، يتم إصدارها من قبل كبار البنوك المعتمدة ووكلاء السفر، والعميل الذي يعتزم شراء شيء للمسافرين يدفع مبلغاً من المال مقدماً، وهذا المبلغ يعادل رسوم المعاملات للبنك والحصول على الشيك. يجب توقيع الشيك عند إصدارها أمام المصدر، ويمكن للعميل أن يحمل الشيك من دون خوف من السرقة، وعند تسويه فواتير الضيف يقدم الشيك ويجب أن يوقع على ظهرها كما فعل في أثناء إصدار الشيك، الشيك 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 أسعاماً 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.



قسيمة 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 قسيمة وفقاً لاتفاق مع الفنادق، وترسل نسخة من القسيمة إلى الفندق لتأكيد الحجز. لاحقاً، تقدم 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 الضيف

► إجراءات استقبال الضيف :Check in Procedures

- عند وصول الضيف، استقبل بابتسامة تعبّر عن حفاوة الاستقبال.
- اسأل الضيف عن اسمه بأدب.
- ابحث عن سجل الحجز الخاص بالضيف.
- قم بتجهيز بطاقة التسجيل وطباعتها.
- قم بتسلیم بطاقة التسجيل إلى الضيف للتحقق من التفاصيل المطبوعة.
- اطلب من الضيف إبراز بطاقة الهوية.
- اطلب إبراز جواز السفر وتأشيرته 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 والتأشيرات.
- قم بإرفاقهم ببطاقة تعريف الضيف وحفظ المجموعة بأكملها.

► إجراءات مغادرة الضيوف :Check Out Procedures

يباً الضيف عملية المغادرة بشكل عام، فالضيوف يتصل بشكل مسبق مع قسم الاستقبال لتجهيز الفاتورة عند المغادرة، وعندما يصل الضيوف إلى مكتب الاستقبال.

- رحب بالضيوف.
- أطبع نسخة من سجل الضيوف وسلمها له للتحقق منها.
- في حال وجود أي تناقض،طمئن الضيوف، وقم بحله على الفور.
- اعتذر للضيوف عن أي إزعاج.
- من قاعدة بيانات الضيوف، تأكد من تفضيل الضيوف لطريقة الدفع، اقرأها أمام الضيوف.
- قم بتسوية حساب الضيوف.
- طباعة الإيصال وتسليمه للضيوف.
- أسأل الضيوف عما إذا كان بحاجة إلى أي مساعدة للأمتعة.
- أسأل الضيوف عما إذا كانت وسيلة النقل إلى المطار مطلوبة.



- رحـب بالضـيف وقدم له أـفضل الأمـانـي مـثـلـ، "آـمـلـ أنـ تكونـ قدـ استـمـتعـتـ بـإـقـامـتـكـ مـعـنـاـ، شـكـرـاـ لـكـ، أـتـمـنـيـ لـكـ نـهـارـاـ سـعـيدـاـ، أـتـمـنـيـ لـكـ سـفـرـاـ مـريـحاـ".

مـهامـ وـرـدـيـاتـ الـعـمـلـ فـيـ قـسـمـ الـاسـتـقبـالـ :reception department

مـهامـ الـورـدـيـةـ الصـبـاحـيـةـ لـقـسـمـ الـاسـتـقبـالـ:

- 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 الوافدين.
- 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 والفوائد ومحفظة مختلف أنواع الضيافات.
- مراجعة تقرير العمليات اليومي والاطلاع على مختلف الفعاليات الموجودة في الفندق.
- مراجعة قائمة الضيوف القادمين وأوقات الوصول المتوقعة.
- التعرف إلى الضيوف المستпрرين بالتردد على الفندق والاطلاع على ملفات تسجيلهم السابقة ومعرفة تفضيلاتهم ومختلف رغباتهم.

مهام الوردية المسائية:

- مراجعة فواتير الضيوف المغادرين وتدقيقها ومسك السجلات المحاسبية اللازمة.
- قراءة سجل الملاحظات logbook من الورديات السابقة.
- مراجعة تقرير العمليات اليومي والاطلاع على مختلف الفعاليات الموجودة في الفندق.
- التسويق مع موظفي الوردية السابقة لاطلاع على قائمة المهام الجديدة.
- مراجعة قائمة الضيوف القادمين بوقت وصول متاخر.
- التسويق مع قسم الإشراف الداخلي للتأكد من جاهزية غرف الوصول المتاخر.
- التسويق مع قسم خدمة الغرف في الأغذية والمشروبات للتأكد من وضع ضيافة الفواكه في غرف الوصول المتاخر.
- التأكد من وجود قيمة نقدية كافية في الصندوق لأعمال التصريف.
- الاطلاع على مختلف الفعاليات المقامة في الفندق وأماكن الحفلات لتقديم الإرشاد للضيوف.
- التأكد من اتصالات صندوق الأمانات الموجود في القسم.
- تسجيل النقاط المهمة التي يجب أن يتبعها 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 وردية 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 الضيف الوافدين بوقت متأخر والتأكد من جاهزية غرفهم.
- متابعة عمليات تسجيل خروج الضيف المغادرين والتأكد من ملفاتهم والتسيق مع جميع الأقسام للتأكد من الفواتير.
- مراجعة حسابات الضيوف المقيمين والتأكد من مطابقة الفواتير مع حسابات الضيف.
- يجب أن يكون موظف الاستقبال في هذه الوردية على دراية كاملة بطرائق التعامل مع الحوادث والحريق وطرائق الإسعاف الأولي.
- التسيق المستمر مع قسم الإشراف الداخلي لتلبية طلبات الضيف.
- التسيق مع قسم خدمة الغرف للتأكد من وصول الفطور للغرف في الوقت المناسب للضيف.
- التسيق مع قسم خدمة الغرف للتأكد من تجهيز الكوفي بريك الصباحي والتي توضع في قسم الاستقبال كنوع من الضيافة عند الوصول المبكر أو المغادرة المبكرة.
- التسيق مع قسم الهاتف ومتابعة مكالمات الإيقاظ التي يطلبها الضيف.
- تجهيز قائمة الضيف المغادرين والوافدين 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 تعطيل 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 يقم بتسجيل الوصول، لا يُرجع المبلغ المدفوع مقدماً، ويطلق على ذلك اسم رسوم المصادر 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 كموظفي 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 مما 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 ومرتبة، كما يجب أن تكون ابتسامة الموظفين مشرقة ومرحبة، فموظفو الاستقبال والمكتب الأمامي يحتاج إلى تدريب عالي ومهذب على أقل تقدير.



- ماذا يإمكان 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 ضيف 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 للضيوف 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.
 - اجتماع في مجموعات للدردشة.
 - القيام بإجراء محادثات شخصية مع الآخرين أمام الضيوف.
 - وضع يديك في جيوبك.



FRONT OFFICE NOT TOLERATED

• المكتب الأمامي لا يتسامح مع السلوكات :BEHAVIORS

- العلقة.
- 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 أن 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 الضيف، 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 عدّة منها، ومن الممكن أن نجد جميع هذه الأنواع، وذلك بحسب حجم الفندق وتعادل الغرف ودرجة الفخامة، وقد صنفت جميع هذه الأنواع كي تلبي مختلف اذواق الضيوف واحتياجاتهم.

► أولاً - أنواع الغرف الفندقية :Hotel Room Types

غرفة مفردة: وهي مخصصة لضييف واحد. **Single Room -1**

غرفة مزدوجة: مخصصة لاستقبال ضيوفين يستخدمان سريراً واحداً مقاسه ملكي. **Double Room -2**

غرفة ثلاثية: تحتوي على ثلاثة أسرة مفردة. **Triple Room -3**

غرفة رباعية: تحتوي على أربعة أسرة مفردة. **Quad Room -4**

غرفة الملكة: بسرير ملكي صغير. **Queen Room -5**

غرفة الملك: بسرير ملكي كبير. **King Room -6**

غرفة بسريرين مفردين: غرفة مخصصة لشخصين مع طاولة سرير واحدة فقط بين السريرين. **Twin Room -7**

غرفة مزدوجة: بسريرين كبيرين. **Double-Double Room -8**

غرف نوم هوليوود توأم: غرفة بها سريران مفردان مع لوحة رأسية واحدة مخصصة لشخصين، ويمكن عند الضرورة دمج السريرين. **Hollywood Twin Bed Rooms -9**



Studio Room -10 غرفة بسرير يمكن تحويله لكتبة في أثناء النهار: غرفة الاستوديو هي غرفة الضيف مع خيار الخدمة الذاتية، لها سرير بحجم ملكي وتكيف ومروحة وشاشات، تتتوفر فيها أيضاً منطقة لتناول الطعام ومنطقة جلوس.

Standard Room -11 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.

Superior Room -12 غرفة سوبريور: هي أكبر قليلاً من الستاندرد من حيث المساحة، وفي بعض الفنادق تكون بعد الديلوكس وتحل محل شخصين، وتناسب شهر العسل أو عائلة صغيرة من أب وأم وطفل أو طفلين.

Premier Room -13 غرفة بريمير: غرفة ذات مساحة واسعة فيها العديد من المميزات غير الموجودة في الديلوكس والستاندرد وغيرها مثل مشغل أسطوانات، وتكون في الأدوار العلوية مع تصميم مميز للغرفة، وهي بمરتبة السويت في بعض الفنادق.

Deluxe Room -14 غرفة ديلوكس: هذه الغرفة مؤثثة بشكل جيد ومفروشة بالسجاد أو الموكيت وتكون بحجم كبير، ومناسبة أكثر للأشخاص الفرديين وللعائلات الصغيرة، تتتوفر غرف ديلوكس بأسرة مفردة ومزدوجة.

Duplex Room -15 غرفة دوبلكس: مجموعة من الغرف ليست على المستوى نفسه ولكنها متصلة بواسطة درج داخلي. بشكل عام، تكون الردهة في الطابق السفلي وغرف النوم في الطابق العلوي.

Executive Room -16 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.



Cabana Room -17 غرفة الكابانا: هي غرفة صغيرة منفصلة عن الفندق، مثل كابينة الشاطئ

الصغيرة، عادةً، 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.

Murphy Room -18 : 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.

Disabled Room -19 غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة: صُمم هذا النوع من الغرف أساساً للضيوف ذوي

الاحتياجات الخاصة، ويطلب القانون في الفنادق توفير عدد معين من الغرف الملائمة لذوي الاحتياجات

ال الخاصة لتجنب التمييز. لا تحتوي هذه الغرف على فواصل لتسهيل حركة المقيدين، 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 أثخن ومساحة أكبر من غرف

الفندق الأساسية، إضافة إلى السرير القياسي، يحتوي الجناح عادةً على غرفة للمعيشة، عادةً مع أريكة تطوى

وتصبح سرير، كما أضيفت مرفق تناول الطعام والمكتب والمطبخ في بعض الأجنحة.



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

الأجنحة الآتية:

جناح صغير Junior Suite -1: 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.

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

منها مفتوحاً على السماء.

جناح تنفيذي Executive Suite -3: 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

متراً مربع.

جناح الرئيس President Suite | Presidential Suite -4: الجناح الأكثر تكلفة الذي

يقدمه الفندق، بعد الجناح الملكي إن وجد عادة، يتوفّر جناح واحد فقط للرئيس في فندق واحد، على غرار

الأجنحة العاديّة، يحتوي جناح الرئيس دائمًا 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 وللمرافقه 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 ثلاثة غرف كبيرة للمنامة 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

والفاخامة.

7 **Apartments / Room for Extended Stay** الشقق وهي غرف لإقامة طويلة: 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 - تموير الغرف في الفنادق :Placement of the Hotel Rooms

بعض الخيارات لتمويل الغرف وقربها لتلبية مختلف متطلبات الضيوف:

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

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

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

مثلاً في كل طابق الغرفة رقم 1 تقابل الغرفة رقم 5 والغرفة رقم 2 ت مقابل 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 الضيف 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:

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



4- من أنواع الغرف الفندقية:

A- غرف متصلة

B- غرف متجاورة

C- غرف متقاربة أو متقابلة

D- غرف مفردة

3- هو أسلوب الدفع الأكثر بساطة عند تسوية فاتورة الضيف والأكثر استخداماً، إذ يدفع الضيف المبلغ نقداً مقابل الفاتورة النهائية ويتم تسويتها.

A- الأوراق البنكية

B- الشيكات السياحية

C- بطاقات الائتمان

D- جميع الإيجابيات خاطئة

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) Financial 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 Nienemiere.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: University Press.
- Lattin.G. (2005). The Lodging and Food Service Industry. The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.