



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 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 إعطاء 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 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، 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.