



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 الفندقي، 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 الضيف، وأخيراً يستعرض الفصل أهم رموز حالات الغرف القياسية المستخدمة في العمل الفندقي.



المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا 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 للضيوف، يزيد الحجز من فرص الحصول على صفقة أفضل لإقامة المضمونة عند الوصول، وبالنسبة للفنادق، يمكن للحجز أن يتيح إدارة أفضل لتجربة الضيف خلال الموسم المعتمدة وكذلك مواسم الذروة، ويختلف إجراء الحجز بحسب الحجم والعلاقة التجارية للفندق ونظام الحجز المستخدم.

► طرق الحجز : Reservation ways

• عن طريق الإنترنت : Internet

وهي أحدث الطرق المتبعة في عمليات الحجز في الفنادق الكبرى. يتلقى الكمبيوتر الحجز من أي منطقة من العالم وبعدها تطبع 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 كومبيوتر مبرمج خصيصاً لتلقي مثل هذه الحجوزات.



• **السلسل الفندقية :Hotel chain**

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

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 طريقزيارة 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 على معلومات كافية للحجز، وعملية الحجز التي تتم وفق هذا النوع مؤكدة.

• **Fax:**

وهو جهاز يجمع ما بين الهاتف وآلية التصوير، ويمكن أن يتم استخدام كل من النظامين على حدا، 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 المرسلة مصدق عليه.

• **السلسل الفندقية :Hotel chains**

يرسل الفندق الأساسي بصورة عن العقود مع الشركات المتعاقدة معه إلى الفندق الفرعية 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 تشغله 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 saber او seta، ويحمل النزلاء القادمون وفق هذه الطريقة بطاقات يتم عن طريقها إعطاء السعر المنخفض.

• المجموعات :Groups

هي المجموعات التي تسير في رحلات منتظمة 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

تعامل 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 الجسم 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 الجسم بين ٢٥٪ إلى ٥٠٪.

العلاقة بين الحجز والتسجيل

:**registration**

الحجز Reservation هو التأكيد من توفر خدمة معينة على أساس مؤكّد، 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 دائمًا بحجز الغرف مسبقاً في أثناء إعدادهم خطط السفر.

التسجيل registration هو إجراء قانوني (يرفضه القانون)، يسعى فيه الفندق إلى الحصول على تفاصيل الضيف ليتم تسجيلها في مكتب الاستقبال، في وقت تسجيل الوصول، وبعد إجراءات التسجيل يمكن تخصيص غرفة للضيوف. كما يتبيّن فإنّ الحجز يسبق تسجيل جميع الأشطّة ويجب القيام به مع الأخذ بالحسبان أن كلا العمليتين تتزامنان مع بعضهما البعض.



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 نتمكن من استرجاعها في أي وقت، ومن ثم يعطى سجل الحجز القائمة المتوقعة من الوافدين ليوم معين.

ينجح التسجيل بالحجز من خلال الإشارة إلى الوافدين المتوقعين، ويمكن لموظ夫 الاستقبال تحطيط 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 وتبقي جاهزة لتوقيع الضيف في أثناء تسجيل الوصول، تسمى نماذج التسجيل هذه (بطاقات التسجيل

المسبق) . في نهاية اليوم إن وجد ضيف بحجز مسبق ولم يقم بتسجيل الوصول، يطلق عليه عدم الحضور No Show)، ونُقدم 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 المتأحة، 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 لعرض على الضيوف الجدد، في مثل هذه الحالات سيكون موظف الاستقبال على استعداد لمعالجة الموقف من خلال التخطيط المسبق.

► مطلبات خاصة في أثناء تلقي حجوزات الضيوف

:receiving guest reservations

• الموقع :LOCATION

غالباً ما يطلب الضيوف موقعًا معيناً للغرفة: في الطابق السفلي من الفندق، بالقرب من موقف السيارات، بعيداً عن عمود المصعد، في زاوية المبنى، بعيداً عن مؤتمر. أيضاً، قد يتم طلب مناظر معينة لمنطقة - على سبيل المثال، المحيط والخليج والبحيرة أو ساحة المدينة. الغرف ذات الإطلالات الخاصة عادة ما تكون أغلىها أعلى، بحسب رغبة الضيف لدفع المزيد، والشعور بأن هذا سيعزز الزيارة، على الرغم من أن هذه الغرف محدودة عند تصميم المبنى واختيار موقعه، لكنها تضيّف طابعاً معيناً إلى الفندق، وعادةً ما يقوم قسم التسويق والمبيعات بالترويج لهذه الغرف بشكل كبير جداً. في بعض الأحيان، يمكن تلبية طلبات الضيوف لموقع أو مناظر محددة بسهولة، وفي أوقات أخرى، نقص الغرف المتاحة ستجر 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 للنوم وغرفة بها سرير مورفي، وهو سرير يتم رفعه عند قاعدهه 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 والعيشة 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، ومقابس الكمبيوتر والإنترنت، ومقابس الهاتف الإضافية، فقد يتم طلب أكثر من هاتف. توفر بعض الفنادق أجهزة كمبيوتر وفاكس آلات ومعدات لاستنساخ الفاكس عبر خطوط الهاتف، ومن الممكن أن تكون قابلة للتحول 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 ► Request

Standard Operating Procedures (SOPs)

1- نقط المكالمة الواردة في ثلاث رنات.

رحب بالضيف بصوت مسموع، وقدم نفسك، وسأل 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 فندق.

2- أخبر الضيف أنه من دواعي سروري.

3- جهز استمارة حجز جديدة.

4- أبلغ الضيف بأنواع الإقامة في فندق.

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 : Reservation Request

شيء واحد مؤكّد، حاول دائمًا 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 مهم بالحجز بعد معرفة الأسعار.
- نوع الإقامة التي يرغب فيها التزيل 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 يستغرقه لمعرفة ذلك.
- ضع المكالمة قيد الانتظار وتحقق من التوازن.
- نقل عدم توافر نوع الإقامة المطلوب للنزليل بأدب، "آسف يا سيدي / سيدتي ،" (جميع أماكن الإقامة مشغولة / نوع السكن المرغوب غير متوفّر.)
- اقترح على الضيف أن يأخذ نوعاً آخر مشابهاً من الإقامة من خلال وصف وسائل الراحة.



- إذا لم يوافق الضيف على ذلك، أبلغ بأدب كال التالي، "آسف يا سيدي، إذن نحن لا نمتلك أي أماكن إقامة أخرى متوافرة".

- 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

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

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

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

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

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



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

الضيف ويوجد فيها أمتنة خاصة بالضيف لكن السرير غير مستعمل.

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

يطلب ضيفها المغادرة في وقت متأخر.

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

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

إلى اهتمام خاص.

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

مقابل مادي.

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

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

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

Vacant ready/ V.R -14: غرفة جاهزة

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

check out / C.O -16: غرفة جرى إخلاؤها

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

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



Repair/ R -19: غرفة تحت التصليح

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

Skipper -21: الضيف غادر الفندق دون تسوية حسابه.

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

الغرفة بشكل صحيح.

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

الاستقبال.

Early Check-in -24: 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 السلسل الفندقية هو أحد أنواع الحجز صح
- التسجيل هو التأكيد من توفر خدمة معينة على أساس خطأ
- الحجز هو إجراء قانوني (يفرضه القانون) خطأ

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

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



أسئلة للمناقشة:

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

SOPs for Handling Reservation



المراجع المستخدمة في الفصل الخامس

أولاً - المراجع العربية:

- ماهر، أحمد، وآخرون، (1999) تنظيم وإدارة المنشآت السياحية والفندقية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.
- محمد الصيرفي، (2000)، إدارة الفنادق " منظور إداري "، مؤسسة حرس الدولة 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.

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 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.

- 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.