



برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه



الفصل السادس

المكتب الأمامي – الحجز (2)

Front Office – Reservation (2)

كلمات مفتاحية:

GUARANTEED PAYMENT، أسعار الغرف Room Rates، الحجوزات المضمونة

الدفع والتسوية، رموز الحجز RESERVATIONS، الإلغاءات Cancellations، رموز الإلغاء

.Cancellation Codes

ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل معلومات تفصيلية أكثر عن قسم الحجز الفندقي، ويستعرض طرائق الدفع المتوفرة لسداد النم
المالية، ويستعرض مختلف سياسات التسuirer التي تتبعها المنظمات الفندقية، ويقدم لنا هذا الفصل تمييزاً بين

مصطلحي الحجز المؤكـد والـحجز المضمـون، ويقدم لنا فـكرة عن الرـموز المستـخدمـة في الحـجز كـرموز الحـجز
والـإلغـاء.



المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على:

- التعرف إلى طائق الدفع في أثناء تسوية الحسابات في الفنادق.
- إدراك أنواع أسعار الغرف الفندقية.
- التفريق بين الحجز المؤكّد والجز المضمون.
- التعرف إلى رموز الحجز والإلغاء.

مخطط الفصل:

1. تحديد طائق الدفع Establishing the mode of payment

2. أنواع أسعار الغرف Types of Room Rates

3. رموز الحجز Reservation Codes



تحديد طائق الدفع : Establishing the mode of payment

يجب التأكد من طائق الدفع وما إلى ذلك في وقت التسجيل لتجنب أي من الارتكاك في وقت لاحق، ويساعد هذا أيضاً في اتخاذ قرار رفض التسهيلات الائتمانية المعطاة للضيف. التسهيل الائتماني يعني أنه يمكن للضيوف إجراء الدفع حتى الحد المسموح به. بحسب فئة الغرفة في وقت تسجيل الخروج، يطلب من الضيف الذي يحمل أمتعة خفيفة أو لا يحمل أية أمتعة أن يقدم وديعة 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 الباقى مباشرة من الضيف الذى يقدم القسيمة، وترسل القسيمة مع الفاتورة بعد ذلك إلى الجهة المصدرة لـ استرداد الرسوم لحساب الفندق.



► بطاقة الائتمان Credit Card

في الوقت الحالي، يدفع معظم الضيوف فاتورة غرفتهم من خلال بطاقات الائتمان، ويتعين على المسؤول التنفيذي في المكتب الأمامي التحقق من التفاصيل مثل انتهاء صلاحية التاريخ ورقم بطاقة الائتمان، كما يجب أيضاً التتحقق مما إذا كانت البطاقة مقبولة أم لا في الفندق. في معظم الحالات، يأخذ الموظف تقويساً مسبقاً للائتمان من البطاقة بجز الحد الأدنى للمبلغ المعادل لإيجار الغرفة في الليلة الأولى، ويتم الاحتفاظ بالقسمة 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.

► طائق الدفع الخاصة بالعروض الترويجية Special Promotions Payment

Methods:

يكرم الفندق هنا القسم 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 المتყق 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 التقويض 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، وخطبة الوجبات، وموقع الغرفة ونوعها، ومستويات الخدمة وما إلى ذلك. عادة ما يكون للفنادق سعر قياسي لكل غرفة (يسمى سعر الرف أو المعدل العام)، والذي يعد سعر التجزئة للغرفة،

ومعظم الخصومات الممنوحة تتعلق بسعر الرف. توجد أسعار خاصة للغرف يتم اتباعها في معظم الفنادق:

» **أسعار اليوم :Day rates**

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

» **أسعار نصف يوم :Half day rates**

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

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

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

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**

نقدم عادةً للترويج للأعمال.



▷ الأسعار الترويجية :Promotional rates

نقدم 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 متقدّمة 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 شاملًا 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 وكوكتيل في المساء، هذا المعدل هو الخطة القياسية للفنادق الأجنحة.

► السعر الرمزي :Rate Code

هذه أسعار غير قياسية تقدم على أنها أسعار خاصة للشركات.

► سعر المجموعة :Group Rate

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

رموز الأسعار الترويجية :Promotional Rate Codes

تُقدم هذه الأسعار عاماً 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،

بوفيء 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 بطاقة 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)

أكوا德 الأسعار هذه هي أقل معدل متاح لـ يوم يمكن أن يقدمه موظفو الحجز أو موظفو مكتب الاستقبال للضييف، يحتوي "Dynamic BAR" على مستويات مختلفة من الأسعار ويتم فتح كل طبقة وإغلاقها بحسب سياسات الفندق، (تقوم برامج إدارة الفنادق الجديدة 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 لإقامة الموظفين في غرف الفندق. على سبيل المثال: مدير أو غرفة عمل، غرفة مدير عام / مقيم داخل المنزل، إلخ.



► رمز المعدل الصفرى :Zero Rate Code

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

أنواع الحجوزات :Types of Reservations

► الحجوزات المؤكدة :CONFIRMED RESERVATIONS

الحجز المؤكّد هو عقد يصبح باطلًا في ساعة محددة من يوم معين، ويسمح الحجز المؤكّد للضيوف 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 يتبع الفندق عدد حالات عدم الحضور ويقارنها بإجمالي عدد الحجوزات المؤكدة التي تم إجراؤها، هذه السجلات التاريخية تساعد الإدارة في التنبؤ بالإشغال والإيرادات بدقة، (يتم استخدامها أيضًا في الحجز الزائد).

► الحجوزات المضمونة :GUARANTEED RESERVATIONS

هي شكل من أشكال الحجز المؤكّد، تتيح الحجوزات المضمونة لمؤسسات الإقامة إمكانية توقع الإيرادات بشكل أكبر بدقة، يلتزم الضيوف بدفع تكلفة ليالي الإقامة في الفندق، بغض النظر عن وقت الوصول، فإذا لم يحضر الضيوف (من دون إلغاء سابق)، قد يعالج الفندق بطاقة الائتمان لتحصيل القيمة النقدية. وبالمثل، لا يهم وقت وصول الضيوف في الليلة الممحوّزة، إذ يجب أن يكون الفندق قد قام بحجز مكان الإقامة للضيوف حتى لو لم



يحضر. يتطلب الحجز المضمون من الفندق تحديد طريقة دفع الضيف، وقد يؤمن الضيف طريقة الدفع بصلاحية بطاقة ائتمان أو دفعه 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 الترکيبات 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: رقمتعريف الملكية في السلسلة
- JBالأحرف 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 لممتلكات الفندق التي يجب أن توفر أماكن إقامة للضيف. الغرض

من الكود هو توصيل تفاصيل الإقامة المضمونة 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 المضيفة بتقديم المعلومات المناسبة للإقامة.

تُحدد طريقة الدفع مقابل الحجز المضمون عند عملية الحجز، وتعد بطاقات الائتمان أو الفوترة المباشرة المعتمدة

مسبقاً هي أكثر الطرق شيوعاً، فأحياناً يرسل الضيف شيئاً مصرفياً أو يسلم دفعة نقدية لتأمين الحجز، الشيك

المصرفني مقبول طالما يتتوفر الوقت الكافي لمعالجة الشيك، ومع ذلك يجب أن تخبر مدير المكتب الأمامي بأن

الدفعة النقدية المقدمة من قبل الضيف وكذلك الشيك المصرفني الذي قدمه، لا يغطيان تكاليف إقامة الضيف لـ

ليلته الأولى على الأقل، ومن الضروري تحديد كيفية قيام الضيف بدفع إجمالي الفاتورة النهائية.



► الإلغاءات : Cancellations

يتم التعامل بسهولة مع عمليات الإلغاء التي تحدث بسبب تغير الضيف لخطبه، وذلك باستخدام الكمبيوتر الخاص ب نظام 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 إعفاءه من دفع سعر الغرفة في الليلة الأولى. تختلف السياسات باختلاف أنظمة الحجز، استناداً إلى التكرار التاريخي للإلغاء (وتأثير اللاحق على بيان الربح والخسارة) وسياسة العلاقات العامة للمنظمة.

► رموز الإلغاء : Cancellation Codes

رمز الإلغاء هو سلسلة متسلسلة من الترميمات الأبجدية الرقمية التي توفر مرجعاً لحجز ضيف مؤكدة أو مضمنة، (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: رقمتعريف 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 للتاريخ المعنية.



أسئلة الفصل السادس

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

هو الحجز المؤكد **خطأ** GUARANTEED RESERVATIONS

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 **خطأ** Incentive Rate Code

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

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



4- الحجز عن طريق الإنترن特 يتم عبر:

- A- الويب
- B- تطبيق الهاتف المحمول
- C- وسائل التواصل الاجتماعي
- D- جميع الإجابات صحيحة**

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
- A- السعر الشخصي**
- B- السعر الترويجي**
- C- سعر المجموعات
- D- جميع الإجابات صحيحة

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن رموز الأسعار الترويجية.
- تكلم عن الحجوزات 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 fr0nt 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.