



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 السادس

المكتب الأمامي - الحجز (2)

Front Office – Reservation (2)

كلمات مفتاحية:

الدفع والتسوية PAYMENT، أسعار الغرف Room Rates، الحجوزات المضمونة GUARANTEED،
RESERVATIONS، رموز الحجز Reservation Codes، الإلغاءات Cancellations، رموز الإلغاء
Cancellation Codes.

ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل معلومات تفصيلية أكثر عن قسم الحجز الفندقية، ويستعرض طرائق الدفع المتوفرة لسداد الذمم المالية، ويستعرض مختلف سياسات التسعير التي تتبعها المنظمات الفندقية، ويقدم لنا هذا الفصل تمييزاً بين مصطلحي الحجز المؤكد والحجز المضمون، ويقدم لنا فكرة عن الرموز المستخدمة في الحجز كرموز الحجز والإلغاء.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى طرائق الدفع في أثناء تسوية الحسابات في الفنادق.
- إدراك أنواع أسعار الغرف الفندقية.
- التفريق بين الحجز المؤكد والحجز المضمون.
- التعرف إلى رموز الحجز والإلغاء.

مخطط الفصل:

1. تحديد طرائق الدفع Establishing the mode of payment

2. أنواع أسعار الغرف Types of Room Rates

3. رموز الحجز Reservation Codes

تحديد طرائق الدفع: Establishing the mode of payment

يجب التأكد من طرائق الدفع وما إلى ذلك في وقت التسجيل لتجنب أي من الارتباك في وقت لاحق، ويساعد هذا أيضاً في اتخاذ قرار رفض التسهيلات الائتمانية المعطاة للضيف. التسهيل الائتماني يعني أنه يمكن للضيف إجراء الدفع حتى الحد المسموح به. بحسب فئة الغرفة في وقت تسجيل الخروج، يُطلب من الضيف الذي يحمل أمتعة خفيفة أو لا يحمل أية أمتعة أن يقدم ودیعة 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 الباقي مباشرة من الضيف الذي يقدم القسيمة، وتُرسل القسيمة مع الفاتورة بعد ذلك إلى الجهة المصدرة لاسترداد الرسوم لحساب الفندق.

➤ بطاقة الائتمان Credit Card:

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

➤ طرق الدفع الخاصة بالعروض الترويجية Special Promotions Payment:

:Methods

يكرم الفندق هنا القسائم 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 المتفق 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 التحويل 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، وخطة الوجبات، وموقع الغرفة ونوعها، ومستويات الخدمة وما إلى ذلك. عادة ما يكون للفنادق سعر قياسي لكل غرفة (يسمى سعر الرف أو المعدل العام)، والذي يعدّ سعر التجزئة للغرفة، ومعظم الخصومات الممنوحة تتعلق بسعر الرف. توجد أسعار خاصة للغرف يتم اتباعها في معظم الفنادق:

➤ أسعار اليوم Day rates:

تتطبق على استخدام الغرفة لجزء من اليوم عادة من (9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً) فقط.

➤ أسعار نصف يوم Half day rates:

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

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

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

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 يشاركون الغرفة نفسها.

➤ أسعار مجانية – (من دون رسوم) Complimentary rates:

تُقدم عادةً للترويج للأعمال.

➤ الأسعار الترويجية Promotional rates:

تُقدّم 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 متفق عليها 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 شاملاً 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 وكوكيتيل في المساء، هذا المعدل هو الخطة القياسية لفنادق الأجنحة.

➤ السعر الرمزي **Rate Code**:

هذه أسعار غير قياسية تُقدّم على أنها أسعار خاصة للشركات.

➤ سعر المجموعة **Group Rate**:

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

رموز الأسعار الترويجية **Promotional Rate Codes**:

تُقدّم هذه الأسعار عامةً 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،

بوفيه 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 بطاقات 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):

أكواد الأسعار هذه هي أقل معدل متاح لـ يوم يمكن أن يقدمه موظفو الحجز أو موظفو مكتب الاستقبال للضيف، 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 لإقامات الموظفين في غرف الفندق. على سبيل المثال: مدير أو غرفة عمل، غرفة مدير عام / مقيم داخل المنزل، إلخ.

➤ رمز المعدل الصفري Zero Rate Code:

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

أنواع الحجوزات Types of Reservations:

➤ الحجوزات المؤكدة CONFIRMED RESERVATIONS:

الحجز المؤكد هو عقد يصبح باطلاً في ساعة محددة من يوم معين، ويسمح الحجز المؤكد للضيف 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 يتتبع الفندق عدد حالات عدم الحضور ويقارنها بإجمالي عدد الحجوزات المؤكدة التي تم إجرائها، هذه السجلات التاريخية تساعد الإدارة في التنبؤ بالإشغال والإيرادات بدقة، (يتم استخدامها أيضاً في الحجز الزائد).

➤ الحجوزات المضمونة GUARANTEED RESERVATIONS:

هي شكل من أشكال الحجز المؤكد، تتيح الحجوزات المضمونة لمؤسسات الإقامة إمكانية توقع الإيرادات بشكل أكبر بدقة، يلتزم الضيف بدفع تكلفة ليلي الإقامة في الفندق، بغض النظر عن وقت الوصول، فإذا لم يحضر الضيف (من دون إلغاء سابق)، قد يعالج الفندق بطاقة الانتماء لتحصيل القيم النقدية. وبالمثل، لا يهم وقت وصول الضيف في الليلة المحجوزة، إذ يجب أن يكون الفندق قد قام بحجز مكان الإقامة للضيف حتى لو لم

يحضر. يتطلب الحجز المضمون من الفندق تحديد طريقة دفع الضيف، وقد يؤمن الضيف طريقة الدفع بصلاحيه بطاقة ائتمان أو دفعة 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 التراكيبات 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: رقم تعريف الملكية في السلسلة

- JB الأحرف 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 لملفات الفندق التي يجب أن توفر أماكن إقامة للضيف. الغرض من الكود هو توصيل تفاصيل الإقامة المضمنة 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 المضيضة بتقديم المعلومات المناسبة للإقامة.

تُحدد طريقة الدفع مقابل الحجز المضمون عند عملية الحجز، وتعد بطاقات الائتمان أو الفوترة المباشرة المعتمدة مسبقاً هي أكثر الطرائق شيوعاً، فأحياناً يرسل المضيف شيكاً مصرفياً أو يسلم دفعة نقدية لتأمين الحجز، الشيك المصرفي مقبول طالما يتوفر الوقت الكافي لمعالجة الشيك، ومع ذلك يجب أن تخبر مدير المكتب الأمامي بأن الدفعة النقدية المقدمة من قبل المضيف وكذلك الشيك المصرفي الذي قدمه، لا يغطيان تكاليف إقامة المضيف ليلته الأولى على الأقل، ومن الضروري تحديد كيفية قيام المضيف بدفع إجمالي الفاتورة النهائية.

➤ الإلغاءات Cancellations:

يتم التعامل بسهولة مع عمليات الإلغاء التي تحدث بسبب تغيير الضيف لخطته، وذلك باستخدام الكمبيوتر الخاص بنظام الحجز، يتصل الضيف بالفندق الذي أُجرى 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 إعفاؤه من دفع سعر الغرفة في الليلة الأولى. تختلف السياسات باختلاف أنظمة الحجز، استناداً إلى التكرار التاريخي للإلغاء (والتأثير اللاحق على بيان الربح والخسارة) وسياسة العلاقات العامة للمنظمة.

➤ رموز الإلغاء Cancellation Codes:

رمز الإلغاء هو سلسلة متسلسلة من التراكيبات الأبجدية الرقمية التي توفر مرجعاً لحجز ضيف مؤكد أو مضمون، (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: رقم تعريف 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 للتواريخ المعنية.

أسئلة الفصل السادس

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

هو الحجز المؤكد GUARANTEED RESERVATIONS خطأ

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 Incentive Rate Code خطأ

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

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

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- <u>السعر الترويجي</u> C- سعر المجموعات D- جميع الإجابات صحيحة	4- الحجز عن طريق الإنترنت يتم عبر: A- الويب B- تطبيق الهاتف المحمول C- وسائل التواصل الاجتماعي D- <u>جميع الإجابات صحيحة</u>
---	--

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن رموز الأسعار الترويجية.

- تكلم عن الحجزات 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 front 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.