



برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

عمليات مكاتب أمامية

Front office operations

أحمد عفيفه

الفصل الثامن

المقسم والهاتف

Operator

كلمات مفتاحية:

المقسم والهاتف Operator، المكالمات Calls، معايير الهاتف Telephone Standards، تحويل المكالمات

WAKE UP CALLS، الانطباع الأول First impression، مكالمة الاستيقاظ Transferring Calls

ملخص الفصل:

خصص هذا الفصل للحديث بشكل موسع عن قسم الهاتف والمقسم في الفنادق. يسعرض الفصل أهمية استخدام الهاتف وكيفية إدارة المكالمات الهاتفية، ومن ثم يتناول معايير استخدام الهاتف في العمل الفندقي، وكيفية التعامل مع مختلف طلبات الضيوف واستفساراتهم، ويعطينا فكرة عن المصطلحات المستخدمة في القسم، ويشرح مكالمات الاستيقاظ الفندقية.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على:

- التعرف إلى قسم الهاتف والمقسم.
- معرفة المعايير المتتبعة في الرد على مكالمات الضيف.
- إدراك معايير استخدام الهاتف؟
- التعرف إلى دور القسم في مكالمات الإيقاظ.

مخطط الفصل:

1. التعامل مع المكالمات Handling Calls

2. معايير الهاتف Telephone Standards

3. مكالمة الاستيقاظ WAKE UP CALLS

المقسم والهاتف :Operator

► مقدمة :Introduction

تُعد إدارة عمليات الاتصال الخاصة بالفندق أمراً بالغ الأهمية لنجاحه، فلن يظهر الفندق الذي تم إدارته بشكل جيد مع طاقم مكتب أمامي ساحراً وفعلاً للعالم الخارجي إذا لم يكن عامل الهاتف مدرباً جيداً ومهذباً. في كثير من الأحيان يكون الاتصال الأول، وأحياناً الوحيد، الذي يتصل به الشخص مع الفندق عبر الهاتف، يدعو فيه الأشخاص في جميع أنحاء العالم لإجراء الحجوزات أو البحث عن معلومات أو نقل الرسائل إلى الضيوف المقيمين أو لأغراض أخرى مختلفة، ويمكن أن تترك السرعة والطريقة التي يتم بها التعامل مع المكالمة انطباعاً دائماً، سواء كان جيداً أو سيئاً، لذلك من الأهمية بمكان أن يقوم جميع مشغلي الهاتف على الفور بالرد على المكالمات بصوت واضح وودود، تدل نبرته على المjalمة والصبر والبهجة. تحتاج الفنادق إلى نظام فريد لتتمكن من استيعاب جميع المكالمات الداخلية والخارجية، فكلما كان الفندق أكبر، كان الإعداد الذي يحتاجه الفندق هو الأكثر تطوراً، إذ يمكن لبعض المؤسسات الصغيرة أن تتعامل مع منصة الهاتف الأساسية ولكن بعضها الآخر يحتاج إلى أكثر من ذلك. في نهاية اليوم، تزيد جميع الفنادق تجربة ضيف جيدة وعملية اتصالات جيدة لجعل الضيوف يشعرون بالراحة والرضا.



الرابط الحيوي بين الضيوف المحتملين والفندق نفسه هم عمال المقسم والهاتف الذين يمثلون الفندق، فعندما يتصل العملاء بالفندق تصل المكالمة أولاً إلى عمال المقسم والهاتف.

بمعرفة الطرائق المستخدمة في الرد على التساؤلات ونبرة التحدث والسيطرة على اللغة، يمكن لعمال المقسم والهاتف التعامل مع تدفق المكالمات، فعامل المقسم يمثل الفندق في أثناء التحدث مع العملاء. وبشكل عام، فإن عمال المقسم والهاتف يحيون الضيوف ويحولون مكالماتهم إلى القسم المناسب.

إن مهمة عمال المقسم والهاتف هي تحويل المكالمات الواردة إلى الإدارات المختلفة والتي أصبحت محسوبة وتحتاج إلى تقديم خدمات الاتصالات الخارجية وإنترنت لضيوف الفندق، وخدمة مكالمة الاستيقاظ.

» أهمية نظام الهاتف :Importance of Telephony System



يؤدي نظام الاتصال الهاتفي دوراً رئيسياً في التحكم في النفقات العامة لاتصالات الفندق بغض النظر عن حجم الفندق، بالنسبة للفنادق الصغيرة، يقتصر الغرض من نظام الاتصال الهاتفي على توفير التكاليف على المكالمات الداخلية والخارجية، والاهتمام بامتيازات الضيف، وكونه وسيلة إعلام

للخدمة السريعة، في حين في الفنادق الكبيرة يلزم الأنظمة نفسها للتعامل مع عدد أكبر من المكالمات، والعمل كمشغل آلي بمستوى موحد من الخدمة لكل عميل، و يؤدي أيضاً دور إدارة أصول الفندق والممتلكات من خلال التكامل مع الأجهزة المتخصصة الأخرى.

إلى جانب التحكم في النفقات العامة للمكالمات، يمكن لنظام الهاتف المصمم والمنفذ بذلك أن يساعد أيضاً في إدارة الموارد، وتتبع حالة الضيف وترتيبات خدمة تنظيف الغرف الآلية. يمكن لنظام الاتصال الهاتفي أن يؤدي مهاماً عديدة عندما يتكامل مع أنظمة إدارة الممتلكات PMS أو أنظمة إدارة الفنادق. إن أنظمة إدارة الممتلكات PMS هي برامج مصممة خصيصاً لتطبيقات الفنادق، ونظراً لكونه متكاملاً مع نظام الهاتف، يضمن تسجيل الوصول والمغادرة الفعال للضيوف، والتذكير في الوقت المناسب ومكالمات الاستيقاظ للضيوف مع الرسائل

الشخصية، وخدمات الغرف في الوقت المناسب من دون التدخل في خصوصية الضيف، والعديد من الوظائف التي تؤدي إلى خدمات محسنة وسريعة، وكذلك تشكل زيادة في كفاءة الموظفين. يجب أن يتأكد أصحاب الفنادق

الذين يستثمرون في PMS من أن PMS سيعمل في تمايز كامل مع نظام الهاتف المثبت، ويجب على أصحاب الفنادق اختيار أنظمة الهاتف التي اختبرت للتكامل مع أنظمة PMS و CAS (نظام محاسبة المكالمات) أو التي توفر مرونة في التكامل الفوري مع CAS أو PMS المثبتة بالفعل لإدارة الفندق. فكل فندق مختلف ويتم تشغيله بشكل فريد، وقبل اختيار أي نظام هاتف للفندق يجب على أصحاب الفنادق فهم تحديات الفندق ومتطلباته.

► التعامل مع المكالمات :Handling Calls

تذكرة دائماً أنك تمثل الفندق أو المنظمة التي تعمل بها، فعندما تتلقى مكالمة هاتفية في العمل، لا يراك المتصل أو يرى فندقك، لذا فإن صوتك وحده يجب أن يساعد المتصل على أن يصبح ضيفاً راضياً ويبقى. أخيراً، تأكيد من استخدام الهاتف للأغراض التجارية فقط، فربط الهاتف بالتحدث مع الأصدقاء أو العائلة في حين الضيوف ينطربون سيسبب في تفاقم الأمر وربما خسارة الإيرادات.

• الانطباع الأول :First impression

أول وأهم شيء هو توفير بيئة ترحيبية للمتصل حتى يشعر بالراحة عند طرح الأسئلة، ففي غضون الثاني القليلة الأولى من المحادثة يمكن للضيوف أن يشعرون كيف ستسير بقية المكالمة، لذلك تأكيد من أنهم يشعرون بالراحة ويعرفون أنك تهتم بقضيتهم.

• **Be a good Communicator**

- كن مهتماً بالمتصلين بك وقضائهم التي يتصلون لأجلها.
- أبلغ الضيف في أثناء قيامك بالتحقيق في المشكلة بأنك تعمل على كيفية حل مشكلته.
- اشرح للضيف ما تفعله ولماذا.
- تقييم مستوى خبرة المتصل وتعديل أسلوب الاتصال الخاص بك وفقاً لذلك.
- إذا كان المتصل لا يفهم المصطلح الذي تستخدمه، فاشرح له ما تقصده.
- لا تستخدم الاختصارات ما لم يكن المتصل على دراية بها.
- دع المتصل يعرف ما هي الخطوة التالية وكيف ستتوفرها له.

• **إدارة المكالمة Manage the Call**

- عامل الهاتف هو الوسيط للمكالمات، لذا تتبع الوقت وانتبه جيداً.
- ضع بحسبانك مكانك في إطار عمل المكالمة، بدءاً من فتح المشكلة وحلها وإغلاقها.
- تأكد من الحصول على معلومات الضيف الإلزامية كافة وجمعها بشكل صحيح قبل السؤال عن سبب طلب الدعم.
- تعرف على المدة التي تحتاجها عادةً لفتح المكالمات وإغلاقها لاستخدام أكبر قدر ممكن من الوقت في استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
- إذا كان لا بد من وضع الضيوف قيد الانتظار، فأخبرهم بالضبط بالمدة التي سينتظرون فيها والعودة بحسب هذا التقدير بالضبط.

- إذا لم تنجح خطوات استكشاف الأخطاء وإصلاحها في حل المشكلة، فواصل البحث عن حلول، وراجع الإجراءات الخاصة بك وقم برفع الحالة إلى السلطات العليا (بحسب التوجيهات).

• الاستماع :Listen

- كن مستمعاً جيداً، مقاوماً للإلهاء والتركيز على المتصل.
- قد تعرف ما سيقوله المتصل، ولكن دعهم يتحدثون بذلك على أي حال.
- تذكر أن الاستماع الفعال هو فن ويتضمن الاستماع إلى ما يقوله عميلك وما لا يقوله.
- ابحث عن إشارات مثل نبرة الصوت، يمكن أن يكشف كثيراً عن المتصل الخاص بك ويساعدك على إدارة المكالمة بسلامة.
- لا تقطيع المتصل، إذا كان عليك مقاطعتهم، فاعتذر وشرح السبب.

معايير الهاتف :Telephone Standards

► الرد على الهاتف :Answering the phone

- يجب أن تكون خدمات الهاتف تقدم بكفاءة عالية بما في ذلك الرد على الهاتف قبل الرنة الرابعة.
- استمع بنشاط وأطلب التكرار إذا كنت لا تفهم (السيد سميث، هل يمكنك تكرار ذلك من فضلك).

» التحية : Greeting

- صباح الخير / مساء الخير (اسم القسم) اسم الموظف: صباح الخير - الاتصالات - أحمد يتحدث.
- يجب على الموظفين أن يبقو هادئين منظمين بصوت مبتنس مع نبرة صوت لطيفة.
- يجب أن يكون الاسم والقسم واضحين ومفهومين.

» التفاعل مع الضيف : Interaction with the guest

- يجب أن يكون جميع الموظفين قادرين على الإجابة عن الأسئلة الأساسية حول مكان الإقامة وليس مجرد إحالة الضيف إلى مكان آخر.
- سينجذب الموظفون استخدام الكلمات العامية مثل "حسناً، يا، مم، بـاي" قل بدلاً من ذلك "نعم، بالتأكيد، وداعاً".
- يجب أن تجيب دائماً بنعم ولا تقل لا للضيف أو لا أعرف، عليك بعرض حل بديل.
- حاول مساعدة الضيف شخصياً وحاول دائماً إضافة لمسة خاصة.
- حاول دائماً استخدام اسم الضيف، سيعطي انطباعاً جيداً دائماً.



► وضع المكالمات قيد الانتظار :Placing calls on Hold

- يجب على الموظفين طلب إذن الضيف ليتم تعليقه في حالة ما إذا طلب شيئاً لا نعرفه، قل: هل لي أن أضعك قيد الانتظار من فضلك، وعندما ترجع إليه قل: شكراً لانتظارك.
- يجب ألا تزيد مدة الانتظار عن 15 ثانية إذا كانت أطول من ذلك، فقم بالطلب من المتصل إغلاق الهاتف وأخبره بأنك ستعود للاتصال به في غضون ثلات دقائق.

► إنتهاء المكالمة :Ending the call

- اشكر الضيف عند الانتهاء من المحادثة واعرض عليه ما إذا كان بحاجة إلى أي شيء آخر بقول: شكراً لك
آنسته نور، هل هناك أي شيء آخر يمكنني مساعدتك به؟
- لا تغلق الخط أبداً أمام المتصل.
- حاول دائماً إضافة لمسة خاصة لا تنسى للضيف.
- ابتسِم، ابتسِم، ابتسِم.

► المصطلحات المستخدمة :Verbiage to use

- بالتأكيد Sure / Absolutely
- شكرأً Thank you
- مع السلامة Good Bye.



- ممكن تبقى معي على الانتظار لو سمحت .May I place you on hold
- ممكن تعيد الطلب لو سمحت .Can you repeat please
- عفواً .Excuse me
- ممكن أن تتكلم ببطء لو سمحت .Can you speak slowly please

» الرد على المكالمات :Answering Calls

- حاول الرد على الهاتف خلال ثلات رنات، يمكن الرد على الهاتف بسرعة كبيرة أن يفاجئ المتصل، وقد يؤدي الانتظار لفترة طويلة إلى غضب المتصل.
- أجب بتحية ودية، (مثال - "مساء الخير، فندق XYZ، عامل الهاتف (الاسم) في خدمتك، كيف يمكنني أن أساعدك!").
- الابتسامة - تظهر، حتى من خلال خطوط الهاتف، تحدث ببررة صوت لطيفة - سيقدرها المتصل.
- أسأل المتصل عن اسمه، حتى لو لم يكن اسمه ضرورياً للمكالمة، هذا يدل على أنك قد اهتممت بهم.
- إذا وصل المتصل إلى رقم خاطئ، فكن مهذباً، في بعض الأحيان يتم تحويل مكالمات المتصل في جميع أنحاء الفندق لسؤال بسيط ويشعر المتصل بالإحباط، إذا كان ذلك ممكناً، خذ الوقت الكافي لمعرفة المكان الذي يجب أن يتصلوا به / مع من يجب أن يتحدثوا.
- استخدم زر الانتظار عند ترك المكالمة حتى لو لوقت قصير، حتى لا يسمع المتصل بالخطأ المحادثات الجارية في مكان قريب.

- عندما تكون خارج المكتب أو بعيداً عن مكتبك لأكثر من بعض دقائق، قم بإعادة توجيه هاتفيك إلى البريد الصوتي، أو إلى مكتب الاستقبال بحسب سياسة الفندق.

▷ إجراء الاتصالات : Making Calls

- عندما تتصل بشخص ما ويرد على الهاتف، لا تقل "مع من أتحدث؟" من دون تعريف نفسك أولاً: (مثال - "هذه ليزا من فندق XYZ، إلى من أتحدث؟").



- تعرف دائماً على الغرض من الاتصال واذكره.
- عندما تصل إلى رقم خاطئ، لا تجادل مع الشخص الذي رد على المكالمة أو تبقيه على الخط، قل: "أنا آسف، لا بد أن الرقم خاطئ، من فضلك اعتذر على المقاطعة، ثم أغلق المكالمة.

- إذا أخبرت شخصاً أنك ستتصل به في وقت معين، فاتصل به كما وعدت، إذا كنت بحاجة إلى تأخير المحادثة، فاتصل لتأجيلها، لكن لا تجعل الشخص الآخر ينتظر مكالمتك.

► التعامل مع المتصلين النافذ صبرهم

- ابق هادئاً، حاول أن تظل دبلوماسياً ومهذباً، الغضب سيجعلهم أكثر غضباً.
- أظهر دائمًا استعداداً لحل المشكلة أو الصراع.
- حاول أن تذكر مثل المتصل، تذكر أن مشاكلهم واهتماماتهم مهمة.
- إذا كنت في وضع غير إشرافي: اعرض على مشرفك التحدث إلى المتصل أو معاودة الاتصال به.
- إذا كنت مشرفاً: كن على استعداد للتعامل مع المتصلين الغاضبين، تحدث ببطء وهدوء، كن حازماً في إجاباتك، لكن متفهماً، ففي بعض الأحيان، يريد المتصل الغاضب من شخص ما في صفة إشرافية الاستماع إلى مشكلته حتى لو لم تكن قادراً على مساعدته.



► وضع المكالمات قيد الانتظار **Placing Calls on Hold**

عند وضع المتصل قيد الانتظار، اطلب الإذن دائمًا، استخدم عبارات قياسية مثل: "اسمح لي بوضعك على الانتظار"، أو "هل يمكنك الانتظار لفترة وجيزة بينما أرى ما إذا كان السيد جونز متاحًا؟". عند إخراج المتصل من الانتظار، اشكره دائمًا على انتظاره.

في بعض الأحيان قد يكون لديك خطوط أخرى ترن أيضًا، تذكر أن تكتب أسماء المتصلين الذين هم تحت الانتظار حتى تتجنب السؤال عن المتصل الذي يحتفظ به لأكثر من مرة.

► تحويل المكالمات **Transferring Calls**



إذا احتاج المتصل إلى التحدث إلى موظف أو قسم آخر، فقم بتحويل المتصل مباشرة إلى الرقم الداخلي للشخص المطلوب، سيوفر هذا على المتصل الاضطرار إلى شرح طلباته مرة أخرى، وسيخفض عدد المرات التي يحتاج فيها المتصل إلى التحويل.

عند تحويل المتصل، أخبره بمن تقوم بتحويله إليه، وأبلغ المتصل من الشخص الذي تقوم بتحويله إليه.

وإذا كان الطرف المتصل به مشغولاً أو لا يرد على المكالمة، فارجع إلى المتصل (مثال - "هو / هي خارج المكتب، هل يمكنني أخذ رسالة أو هل ترغب في بريده الصوتي؟").



» أخذ الرسائل :Taking Messages

- كن مستعداً بالقلم والرسالة عند الرد على الهاتف.
- عند أخذ الرسائل تأكد من طلب:
 - ✓ اسم المتصل (يطلب من المتصل التهجئة الصحيحة،)
 - ✓ رقم هاتف المتصل و / أو الرقم الداخلي (بما في ذلك رمز المنطقة)
 - كرر الرسالة للمتصل.
- سجل وقت المكالمة وتاريخ ورودها.
- تأكد من كتابة التاريخ والوقت والأحرف الأولى من اسمك.
- ضع قسيمة الرسائل في فتحة رف البريد والرسائل الخاصة بالضيف أو في مكان ظاهر في غرفته / غرفتها، مثل طاولة السرير الجانبية أو طاولة الكتابة وما إلى ذلك.
- لا تنس أنه يمكنك تحويل الاتصال إلى بريد صوتي بدلاً من أخذ رسالة ورقية، ولكن لا تنس أن تسأل، "هل تريد مني نقلك إلى بريده الصوتي؟" لا تفترض أن المتصل يفضل الذهاب إلى البريد الصوتي، اسأل دائمًا أولاً.

» إنهاء المحادثات :Ending Conversations

في أثناء إنتهاء المكالمة، يجب مراعاة النقاط الآتية:
- قم بإنهاء الملاحظة.

- أخبر الشخص كم استمتعت بالتحدث معه.
- قبل إنتهاء المكالمة، تأكّد من إجابتك على جميع أسئلة المتصل.

- اختتم دائمًا بلحظات ممتعة مثل: "أتمنى لك يوماً سعيداً" أو "كان من الجيد التحدث إليك".
- عند إنتهاء مكالمة، يجب استبدال جهاز الاستقبال بشكل صحيح على الحامل، ويجب أن تتفصلي فترة لا تقل عن عشر ثوانٍ قبل إجراء مكالمة أخرى، لأنّ هذا يمكن المشغل أو الآلة التلقائية من فصل المكالمة السابقة.

» مكالمة الاستيقاظ :WAKE UP CALLS

مكالمة الاستيقاظ هي مكالمة هاتفية داخلية لضيف نائم تصل إليه في وقت محدد للاستيقاظ، تحدد مسبقاً من قبل الضيف، وتجري عموماً في الصباح، لكن من الممكن أن تطلب في أي وقت من اليوم، من واجب إدارة الهاتف إيقاظ الضيف، ولكن في حالة إجراء المكالمة لأطقم الخطوط الجوية أو مجموعة من الضيوف في الردهة سيتلقى الموظفون مكالمات من شركات الطيران المحلية حول توقيت الرحلة ويجب عليهم إعادة توجيه الرسالة إلى عامل الهاتف. في حالة شركات الطيران أو المجموعات عامةً، يجب إجراء مكالمة الإيقاظ قبل 45 دقيقة، أو قبل ساعة من وقت الرحلة، وفي الفنادق الصغيرة من واجب موظف مقسم الهاتف أو الاستقبال في بعض الفنادق أن يوقظ

الضيوف. وهذه بعض الواجبات التي يجب عليك اتباعها: امنح الاهتمام الكامل لكتابه رقم الغرفة واسم الضيف ووقت الاستيقاظ للضيوف لتجنب أي خطأ.

► ملخص Summary

في بيئه الأعمال التافسية اليوم، تعد العلاقات الجيدة ضرورية لتأمين أعمال جديدة ومترددة، وكثير من الموظفين غير مدركين للصورة التي يرسمونها في أثناء مشاركتهم في الاتصالات الهاتفية. وبغض النظر عن القسم الذي ينتمي إليه الموظف، يحتاج جميع الموظفين الذين يتفاعلون مع الضيوف عبر الهاتف إلى فهم كيفية تقديم خدمات ضيوف فائقه، شركاء مكتب الاستقبال، وموظفي المطاعم (بما في ذلك الخدم والمديرين)، ومتخذي أوامر خدمة الغرف، ووكلاه الحجز، ومشغلي PBX، وما إلى ذلك، كلهم في وضع يسمح لهم بزيادة تصور الخدمة وزيادة الأرباح بمجرد تدريفهم بشكل صحيح. قال أحدهم بشكل صحيح: "الأخلاق الحميدة جيدة للأعمال، في حين أن الأخلاق الحميدة يمكن أن تميزك عن الآخرين"، فإذا كنت تحت الضغط أو في عجلة من أمرك، فمن السهل أن تتخلى عن حذرك وتفشل في مراعاة الأساسيات، ولكن إذا أخذت نفساً عميقاً قبل الاتصال أو الرد، فإن الأخلاق الحميدة يمكن أن تتحقق لك النتائج التي تريدها - بشكل أسرع.

أسئلة الفصل الثامن

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

يعد موظف الكونسيرج هو المسؤول عن تلقي الاتصالات من خارج الفندق..... خطأ

يقوم موظف الهاتف بالرد على المكالمات بعد الرنة الرابعة..... خطأ

مكالمة الاستيقاظ هي مكالمة هاتفية خارجية لضيف سابق في وقت محدد للاستيقاظ..... خطأ

وضع المكالمة قيد الانتظار هي من صلاحيات موظف المقسم والهاتف..... صح

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

<p>2- من معايير الهاتف : Telephone Standards</p> <p>A- يجب أن تجيب دائمًا بنعم ولا تقل لا</p> <p>B- أن تجيب قبل الرنة الرابعة</p> <p>C- أن تجيب على الهاتف وأنت مبتسم وودود</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>1- كن متواصلاً جيداً في عمل المقسم والهاتف تعني</p> <p>A- كن مهتماً بالمتصلين بك</p> <p>B- أبلغ الضيف بأنك تعمل على حل مشكلته.</p> <p>C- اشرح للضيف ما تفعله ولماذا.</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة</p>
<p>4- استبعد العبارة الخاطئة عند أخذ رسائل شفهية عبر الهاتف من الضيف</p> <p>A- سجل وقت المكالمة وتاريخ ورودها.</p> <p>B- قدم وعداً للضيف بأنك ستقوم بزيارته</p> <p>C- تأكيد من كتابة التاريخ والوقت والأحرف الأولى من اسمك.</p> <p>D- كرر الرسالة للمتصل.</p>	<p>3- ليست ضمن معايير إنتهاء المكالمات:</p> <p>A- لا تغلق الخط أبداً أمام المتصل.</p> <p>B- حاول دائمًا إضافة لمسة خاصة لا تنسى للضيف.</p> <p>C- ابتسِم، ابتسِم، ابتسِم.</p> <p>D- أعطي الضيف رقمك الشخصي.</p>

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن طريقة وضع الضيوف في مكالمات الانتظار.
- تحدث عن معايير الهاتف .Telephone Standards
- تحدث عن خدمة إيقاظ الضيوف.

المراجع المستخدمة في الفصل الثامن

أولاً - المراجع العربية:

- الحضيري، حامد العربي، (1999)، تقييم الاستثمارات الفندقية، دار الكتب، القاهرة.
- الدباس، نزيه، (2000)، إدارة قسم الغرف، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- درادكة، حمزة، حمزة العلوان، وآخرون، (2014)، مبادئ محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، دار الإعصار العلمي، عمان.
- الزلاقي، ليلى محمد صابر، (2004)، أساسيات الإشراف الداخلي في الفنادق، المعهد العالي للسياحة والفنادق.
- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.
- السيد، محمد أمين، (1998)، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر، الأردن.
- صالح، متوكل، (2017)، دور الإشراف الداخلي في الفنادق وأثره في رضا الزبائن، جامعة شندي، العراق.
- الطائي، حميد، (2000)، إدارة الضيافة، عمان.

ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stuttus. Hotel and Lodging Management. (An Introduction) John Wiley Sons.(2001).
- Angelo.M. and Vladimir.A (2004). Hospitality Today. An Introduction The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Michigan.

- 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.
- John R. Walker. Introduction to Hospitality. (2002). Pearson Education Inc.
- Jones. P.. and A. Davies. (1991). Empowerment: A study of general managers of four star hotel properties in the UK. International Journal of Hospitality Management 10.
- Kasavana. M. & Brooks. R. (1998) Front Office Procedures. East Lansing. Michigan: The 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.
- Nebel. Eddystone C.. Ju–Soon Lee. and B. Vudajivuc. (1995). “Hotel General Manager Career Paths in the United States.” International Journal of Hospitality Management 14.
- Robert H. Wood. (2002). Managing Hospitality Human Resource. American Hotel & Motel Association.



- Rocco M. Angelo. Andrew N. Vladimir. (1998). Hospitality Today. American Hotel & Motel Association.
- Singh. A.(2000) Financing lodging Properties. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.