



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 الثامن

المقسم والهاتف

Operator

كلمات مفتاحية:

المقسم والهاتف Operator، المكالمات Calls، معايير الهاتف Telephone Standards، تحويل المكالمات Transferring Calls، الانطباع الأول First impression، مكالمة الاستيقاظ WAKE UP CALLS.

ملخص الفصل:

خُصّص هذا الفصل للحديث بشكل موسع عن قسم الهاتف والمقسم في الفنادق. يستعرض 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 قادراً على:

- التعرف إلى قسم الهاتف والمقسم.
- معرفة المعايير المتبعة في الرد على مكالمات الضيوف.
- 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. مكالمات الاستيقاظ WAKE UP CALLS

المقسم والهاتف Operator:

➤ مقدمة Introduction:

تُعدّ إدارة عمليات الاتصال الخاصة بالفندق أمراً بالغ الأهمية لنجاحه، فلن يظهر الفندق الذي تتم إدارته بشكل جيد مع طاقم مكتب أمامي ساحراً وفعالاً 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 المكالمات 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 المجاملة 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، تريد 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 المكالمات 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 محوسبة وتتطلب أقل مشاركة بشرية، إضافة إلى تقديم خدمات الاتصالات الخارجية والإنترنت لضيوف الفندق، وخدمة مكالمات 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، ويؤدي 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 بذكاء 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 متكامل مع نظام الهاتف، يضمن PMS 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 تناغم كامل مع نظام الهاتف المثبت، ويجب على أصحاب الفنادق اختيار أنظمة الهاتف التي اختُبرت للتكامل مع أنظمة PMS و CAS (نظام محاسبة المكالمات) أو التي توفر مرونة في التكامل الفوري مع PMS أو CAS 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:

تذكر 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، تأكد من استخدام الهاتف للأغراض التجارية فقط، فربط الهاتف بالتحدث مع الأصدقاء أو العائلة في حين الضيوف ينتظرون سيتسبب في تقاوم الأمر وربما خسارة الإيرادات.

• الانطباع الأول First impression:

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

• كن متواصلاً جيداً **Be a good Communicator**:

- كن مهتماً بالمتصلين بك وقضاياهم 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 ستوفرها له.

• إدارة المكالمات **Manage the Call**:

- عامل الهاتف هو الوسيط للمكالمات، لذا تتبع الوقت وانتبه جيداً.
- ضع بحسبانك مكانك في إطار عمل المكالمات، 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 تتجح 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 المكالمات بسلاسة.
- لا تقاطع 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 واطلب 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 يبقوا هادئين منظمين بصوت مبسم 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.
- سيتجنب الموظفون استخدام الكلمات العامية مثل "حسناً، يا، مم، باي" 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 ثلاث دقائق.

➤ إنهاء المكالمة Ending the call:

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

➤ المصطلحات المستخدمة Verbiage to use:

- بالتأكيد Sure / Absolutely.
- شكراً 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 ثلاث رنات، يمكن الرد على الهاتف بسرعة كبيرة أن يفاجئ المتصل، وقد يؤدي

الانتظار لفترة طويلة إلى غضب المتصل.

- أجب بتحية ودية، (مثال - "ساء الخير، فندق XYZ، عامل الهاتف (الاسم) في خدمتك، كيف يمكنني أن

أساعدك!").

- الابتسامة - تظهر، حتى من خلال خطوط الهاتف، تحدث بنبرة صوت لطيفة - سيقدرها المتصل.

- اسأل 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 بضع دقائق، قم بإعادة توجيه هاتفك 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 تبقّيه 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 Handling Rude or Impatient Callers

- ابق هادئاً، حاول أن تظل دبلوماسياً ومهذباً، الغضب سيجعلهم أكثر غضباً.
- أظهر دائماً استعداداً لحل المشكلة أو الصراع.
- حاول أن تفكر 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 وهذوء، كن حازماً في إجاباتك، لكن متقهماً، 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 دائماً، استخدم عبارات قياسية مثل: "اسمح لي بوضعك على الانتظار"، أو "هل يمكنك الانتظار لفترة وجيزة بينما أرى ما إذا كان السيد جونز متاحاً؟". عند إخراج المتصل من الانتظار، اشكره دائماً على انتظاره.

في بعض الأحيان قد يكون لديك خطوط أخرى ترن أيضاً، 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 المكالمات 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 دائماً أولاً.

➤ إنهاء المحادثات Ending Conversations:

في أثناء إنهاء المكالمات، يجب مراعاة النقاط الآتية:

- قم بإنهاء الملاحظة.
- أخبر الشخص كم استمتعت بالتحدث معه.
- قبل إنهاء المكالمات، تأكد من إجابتك على جميع أسئلة المتصل.
- اختتم دائماً بلحظات ممتعة مثل: "أتمنى لك يوماً سعيداً" أو "كان من الجيد التحدث إليك".
- عند إنهاء مكالمات، يجب استبدال جهاز الاستقبال بشكل صحيح على الحامل، ويجب أن تتقضي فترة لا تقل عن عشر ثوانٍ قبل إجراء مكالمات أخرى، لأنّ هذا يميّن المشغل أو الآلية التلقائية من فصل المكالمات السابقة.

➤ مكالمات الاستيقاظ WAKE UP CALLS:

مكالمة الاستيقاظ هي مكالمات هاتفية داخلية لضييف نائم تصل إليه في وقت محدد للاستيقاظ، تحدد مسبقاً من قبل الضيف، وتُجرى عموماً في الصباح، لكن من الممكن أن تطلب في أي وقت من اليوم، من واجب إدارة الهاتف إيقاظ الضيف، ولكن في حالة إجراء المكالمات 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 عامة، يجب إجراء مكالمات 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 لكتابة رقم الغرفة واسم الضيف ووقت الاستيقاظ للضيف لتجنب أي خطأ.

➤ ملخص Summary:

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، تعد العلاقات الجيدة ضرورية لتأمين أعمال جديدة ومتكررة، 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 فائقة، شركاء مكتب الاستقبال، وموظفي المطاعم (بما في ذلك الخدم والمديرين)، ومتخذي أوامر خدمة الغرف، ووكلاء الحجز، ومشغلي PBX، وما إلى ذلك، كلهم في وضع يسمح لهم بزيادة تصور الخدمة وزيادة الأرباح بمجرد تدريبهم بشكل صحيح. قال أحدهم بشكل صحيح: "الأخلاق الحميدة جيدة للأعمال، في حين 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 نفسك عميقاً قبل الاتصال أو الرد، فإن الأخلاق الحميدة يمكن أن تحقق لك النتائج التي تريدها - بشكل أسرع.

أسئلة الفصل الثامن

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

- يعدّ 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>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- <u>جميع الإجابات صحيحة</u></p>	<p>2- من معايير الهاتف Telephone Standards:</p> <p>A- يجب أن تجيب دائماً 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- <u>جميع الإجابات صحيحة</u></p>
<p>3- ليست ضمن معايير إنهاء المكالمات:</p> <p>A- لا تغلق الخط أبداً أمام المتصل.</p> <p>B- حاول دائماً إضافة لمسة خاصة لا تُنسى للضيف.</p> <p>C- ابتسم، ابتسم، ابتسم.</p> <p>D- <u>أعطي الضيف رقمك الشخصي.</u></p>	<p>4- استبعد العبارة الخاطئة عند أخذ رسائل شفوية عبر الهاتف من الضيف</p> <p>A- سجل وقت المكالمة وتاريخ ورودها.</p> <p>B- <u>قدم وعداً للضيف بأنك ستقوم بزيارته</u></p> <p>C- تأكد من كتابة التاريخ والوقت والأحرف الأولى من اسمك.</p> <p>D- كرر الرسالة للمتصل.</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:

- الحضيرى، 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 الإحصاء العلمي، عمان.
- الزلاقي، ليلي 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 الزبون، جامعة شندي، العراق.
- الطائي، حميد، (2000)، إدارة الضيافة، عمان.

ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stutts. 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 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.
- 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: Univesity 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.