



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 التاسع

دورة الضيف في المكاتب الأمامية

Guest Cycle in the front office

كلمات مفتاحية:

قبل الوصول Pre-arrival، الوصول Arrival، الإشغال Occupancy، المغادرة Departure، بطاقة تعليقات الضيف Guest Comments Card.

ملخص الفصل:

يتناول هذا الفصل الحديث عن دورة الضيف في الفندق بما يخص قسم المكاتب الأمامية، ويستعرض الفصل مراحل دورة الضيف ومجموع خدماتها ومهام الموظفين فيها ابتداءً من مرحلة ما قبل الوصول إلى الوصول، وأنشطة الإقامة، وتنظيم عملية مغادرة الضيوف، وخدمات ما بعد المغادرة.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- إدراك مفهوم دورة الضيف في الفندق.
- التعرف واستيعاب أهمية خطوات دورة الضيف.
- التعرف إلى أنشطة الإقامة.
- التعرف إلى الاستثمارات المستخدمة في عمليات تسجيل الوصول والمغادرة.

مخطط الفصل:

1. مرحلة قبل الوصول Pre-arrival
2. مرحلة الوصول Arrival
3. مرحلة الإشغال Occupancy
4. مرحلة المغادرة وخدمات ما بعد المغادرة Departure stage

دورة الضيف في الفندق :Guest Cycle in Hotel

➤ مقدمة Introduction:

عادة ما يكون الاستفسار عن غرفة هو نقطة الاتصال الأولى بين الفندق والضيف، وقد يكون هذا في شكل استعلام عن أنواع الغرف، ومدى توافر الإقامة لمدة معينة وأفضل سعر متاح لهذه الفترة، وعادة ما يتبع ذلك حجز الغرفة، وهو عبارة عن عملية حجز مسبق للغرفة. يعدّ الحجز نقطة البداية لما يشار إليه بدورة الضيف، تمر دورة الضيف بالعديد من المراحل الأخرى في أثناء وصول الضيف وإقامته ومغادرته، وتُعرف هذه المراحل بمرحلة الحجز، ومرحلة التسجيل المسبق، ومرحلة التسجيل، ومرحلة ما بعد التسجيل، ومرحلة المغادرة، ومرحلة ما بعد المغادرة، تتميز كل مرحلة بمجموعة من الأنشطة التي تلبي متطلبات الإقامة المرضية الشاملة للضيف، وهي ضرورية أيضاً للامتثال للمتطلبات الإجرائية الخاصة بالفندق والمتطلبات التي يفرضها قانون الولاية. يمكن توضيح المراحل المختلفة لدورة الضيف والعمليات فيها على النحو الآتي:

• قبل الوصول Pre-arrival:

إنها المرحلة التي يخطط فيها العميل للاستفادة من الإقامة في الفندق. في هذه المرحلة وهي الأولى يستفسر العميل أو الضيف المحتمل عن مدى توفر نوع الإقامة المطلوب ووسائل الراحة الخاصة به عبر مكالمة هاتفية أو بريد إلكتروني، ويحاول العميل أيضاً معرفة المزيد من المعلومات حول الفندق من خلال زيارة موقعه على الويب. يلتقط نظام الحجز في المكتب الأمامي معلومات الضيف مثل الاسم والعمر وأرقام الاتصال والمدة المحتملة للإقامة وذلك لحجز الغرفة وما إلى ذلك.

تتدرج الأنشطة التي تتم في يوم الوصول أو الليلة السابقة ضمن هذه الفئة، وكل ذلك أنشطة تحضيرية قبل الوصول الفعلي للضيف إلى الفندق، وهذا يساعد في تسجيل الوصول الفعال والسريع عند وصول الضيف فعلياً إلى الفندق.

• التسجيل المسبق Pre-registration:

قد يجري الحجز قبل أسابيع أو أشهر من وصول الضيف، ووكلاء السفر والشركات هي مصدر رئيسي للحجز لمعظم الفنادق.

• الحجز Reservation:

عادة ما يأتي الضيف نفسه أو من ينوب عنه إلى الفندق للحجز المسبق للإقامة، وتتضمن هذه المرحلة عادةً ما يأتي:

- الاستعلام عن أنواع الغرف في الفندق.
- التحقق من توافر نوع الغرفة المطلوب للمدة المحددة.
- التفاوض بشأن أفضل سعر ممكن للفترة، حجز الغرفة من قبل الضيف.
- قد يطلب الفندق ضماناً للدفع أو إيداعاً مقدماً، ويمكن إعطاء تاريخ نهائي للضيف لإجراء الوديعة.

• حجز الغرفة Blocking of the room:

تُحجز الغرفة النظيفة والشاغرة من النوع المطلوب مسبقاً، يُنظر في طلبات الضيف مثل غرفة لغير المدخنين، منظر معين، بعيداً عن أو بالقرب من المصاعد، الطابق السفلي أو الطابق العلوي من قبل موظف الاستقبال وذلك في أثناء حجز الغرفة للضيف.

➤ الوصول Arrival:

يستقبل موظفو الاستقبال في المكتب الأمامي الضيف في مكتب الاستقبال، ويقوم الحمالون بإحضار أمتعة الضيف، ثم يقوم موظف المكتب الأمامي بتسليم بطاقة تسجيل الضيف إلى الضيف لملء المعلومات الشخصية المتعلقة بالإقامة في الفندق، ويقوم الموظف بعد ذلك بتسجيل الضيف في قاعدة البيانات، ومن ثم إنشاء سجل للضيف وحساب خاص بالضيف معه. في وقت لاحق، يسلم الموظف مفاتيح مكان الإقامة، بعد إجراء التسجيل، ويمكن للضيف البدء في الإقامة في السكن.

• طباعة بطاقة تسجيل الضيف Printing of the guest registration card:

يتم تعبئة بطاقة تسجيل الضيف وتوقيعها من قبل الضيف وقت وصوله إلى الفندق، ويأخذ موظف الاستقبال نسخة مطبوعة من بطاقة تسجيل الضيف مسبقاً، مع جميع التفاصيل المتاحة مثل اسم الضيف وتاريخ الوصول والمغادرة ونوع الغرفة ورقم الغرفة وتعليمات الفواتير وما إلى ذلك مطبوعة عليها.

• إعداد مفاتيح الغرفة وكوبونات الوجبات Preparing room keys and meal coupons:

يُحتفظ بمفاتيح الغرفة وكوبونات الوجبات في ملفات خاصة بفواتير الضيف مع بطاقة تسجيله بحيث يتم تسليمها إلى الضيف دون أي فاصل زمني. كوبونات الوجبات مطلوبة إذا كان الضيف قد أخذ خطة يتم فيها تضمين بعض الوجبات أو كلها في تعريفه غرفته.

• تعليمات للإدارات المعنية **Instructions to concerned departments:**

في كثير من الأحيان بعض الترتيبات الخاصة مطلوبة للضيف قبل وصوله، وقد يكون هذا في شكل ملف الاستقبال في المطار، والاستعداد لترحيب تقليدي ووسائل الراحة الخاصة في الغرفة إلخ. سيبلغ المكتب الأمامي جميع الإدارات المعنية حول هذه المتطلبات بحيث يُتخذ الإجراء المناسب في وقت مبكر.

• التسجيل **Registration:**

تُنفَّذ هذه الأنشطة في الوقت الذي يصل فيه الضيف فعلياً إلى الفندق. هذه مرحلة مهمة للغاية لأنها تخلق انطباعاً أولاً ودائماً عن كفاءة الفندق وخدماته، ففي هذه المرحلة يُرحَّب بالضيف من خلال تحية رسمية ويتم تحديد متطلباته، ويُعرف توقيع GRC من قبل الضيف باسم بطاقة تسجيل الضيف. عملية تسجيل الضيف إلزامية وتعدّ عقداً ملزماً قانوناً بين الفندق والضيف، وتتضمن عملية التسجيل ما يأتي:

- الترحيب بالضيف من خلال تحية رسمية ومشروب ترحيبي وأحياناً ترحيب تقليدي باستخدام بعض المشروبات.
- تحديد متطلبات الضيف والتأكد من حالة الحجز الخاصة به.
- تسجيل الضيف بأخذ توقيعاته وتفاصيل أخرى في سجل أو في بطاقة التسجيل.
- إثبات مصداقية الضيف أو أخذ دفعة مسبقة منه.
- تسليم مفتاح الغرفة للضيف.
- التعامل مع أمتعة الضيف من قبل مكتب الجرس ومرافقة الضيف إلى غرفته.

➤ مرحلة الإشغال Occupancy:

في أثناء الإشغال يكون نظام المحاسبة في المكتب الأمامي مسؤولاً عن تتبع رسوم الضيف مقابل مشترياته من المطاعم أو خدمة الغرف أو البار أو أي مكالمات هاتفية صادرة تُجرى عبر أنظمة اتصالات الفندق. موظفو المكتب الأمامي مسؤولون عن إدارة وإصدار المفاتيح الصحيحة لأماكن الإقامة للضيوف المناسبين، وبناءً على طلب الضيوف يقوم الموظفون أيضاً بترتيب النقل أو مجالسة الأطفال أو القيام بجولة محلية في أثناء إقامة الضيف في الفندق.

• ما بعد التسجيل Post – registration:

ينتقل الضيف إلى غرفته فور انتهاء إجراءات التسجيل، ومع ذلك فإن وظيفة الاستقبال في عملية التسجيل الخاصة به لا تكتمل حتى الوقت الذي يتم فيه الانتهاء من بعض أنشطة ما بعد التسجيل. يتم سرد أنشطة ما بعد التسجيل على النحو الآتي:

• تسجيل وصول الضيف في نظام PMS أو نظام الكمبيوتر Check-in of the guest:

يمكن هذا الإدارات الأخرى من معرفة تسجيل وصول الضيف وحالته الائتمانية وكذلك تنشيط جميع خدمات الضيف لمصلحته. في النظام اليدوي يتم تحقيق هذا الهدف عن طريق إرسال قسائم إشعار الوصول إلى أقسام مختلفة من الفندق. الإدارات التي يتم إخطار الوصول فيها هي خدمة الغرف، والغسيل، وخدمة الأغذية والمشروبات، ومشغل الهاتف، وأمين الصندوق، والمعلومات، ومكتب الجرس.

• فتح سجل الضيف Opening of guest folio:

يُفتح سجل الضيف من قبل أمين الصندوق في المكتب الأمامي، وأي سلفة تُستلم من الضيف تعدّ الرصيد الافتتاحي للسجل.

• إعداد بطاقة مهمة الوصول Preparing the arrival errand card:

يقوم مكتب الجرس بإعداد بطاقة مهمة الوصول التي تحتوي على تفاصيل الأمتعة المرسلة إلى غرفة الضيوف.

• تحديث ملف تعريف الضيف Updating the guest profile:

يُحدّث ملف تعريف الضيف في الكمبيوتر على أساس أي معلومات يقدمها الضيف في بطاقة التسجيل. قد يتضمن التحديث عنوان الضيف وتفاصيل جواز السفر ورقم بطاقة الائتمان وتاريخ الميلاد وما إلى ذلك للاستخدام في المستقبل.

• تحديث سجل الوصول والمغادرة Updating the A & D register:

يُحدّث سجل الوصول والمغادرة لكل وصول ومغادرة في فندق، لذلك وكجزء من نشاط ما بعد التسجيل، يتم تحديث جانب الوصول من سجل A & D من قبل موظف الاستقبال.

• إعداد نموذج C Preparing c form:

النموذج C هو مستند إلزامي يتم إعداده لجميع الضيوف الأجانب وإرساله إلى (مكتب التسجيل الإقليمي للأجانب) أو مكتب مفوض الشرطة في غضون 24 ساعة من تسجيل وصول الضيف.

➤ معالجة متطلبات الضيوف Addressing Guest Requirements:

يحصل الضيف على تجربة مباشرة للمرافق والخدمات التي يقدمها الفندق، ويقدم المكتب الأمامي نفسه العديد من الخدمات في أثناء إقامة الضيف، وهي واجهة في الخدمات التي تقدمها بعض أقسام الفندق الأخرى للضيف. تشمل وظائف المكتب الأمامي في معالجة متطلبات الضيوف في أثناء إقامتهم ما يأتي:

• التعامل مع حسابات الضيوف Handling guest accounts:

يتولى أمين الصندوق في المكتب الأمامي ترحيل الرسوم وصيانة حساب الضيف، وهذا يشمل أيضاً مراقبة ائتمان الضيف، وجميع الحسابات ذات الرصيد المرتفع المطلوبة لتسوية جزئية أو كاملة، والمزيد من التسهيلات الائتمانية في أثناء إقامة الضيف.

• التعامل مع البريد والرسائل Mail and message handling:

يتم التعامل مع البريد الوارد والصادر والرسائل من قبل قسم المكتب الأمامي، إذ إنّ ضمان تسليم الرسائل في الوقت المناسب هو عنصر حاسم في خدمات الضيف في الفندق.

• استدعاء الضيف Guest Paging:

يعد تحديد موقع الضيف في منطقة معينة من الفندق لإيصال رسالة، وما إلى ذلك جزءاً من ملف تعريف وظيفة المكتب الأمامي ويُعرف باسم استدعاء الضيف.

• خزانة الإيداع الآمنة Safe deposit locker:

يوفر قسم المكتب الأمامي مرفقاً للخزانة ليتمكن الضيوف من الاحتفاظ بأشياءهم الثمينة. الآن، العديد من الفنادق تقدم الخزائن الإلكترونية في غرف الضيوف أيضاً.

• التعامل مع استفسارات الضيف والشكاوى Handling guest queries and complaints:

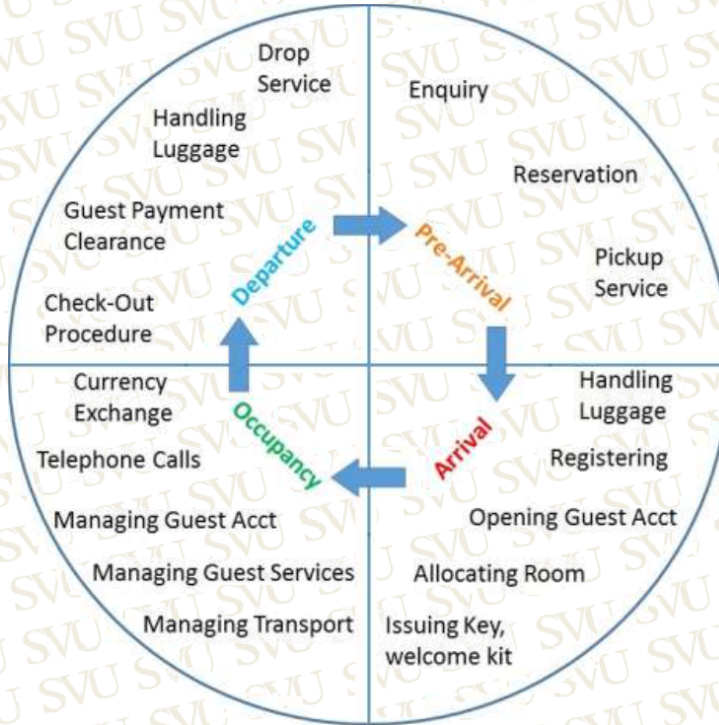
المكتب الأمامي ليس مجرد وجه الفندق ولكنه أيضاً قلب الفندق، فالجميع يعرض الاستفسارات والشكاوى على موظفي المكتب الأمامي، ويتعاملون مع هذه القضايا لتعظيم راحة الضيوف والحفاظ على الصورة الإيجابية للفندق حتى يحصلوا على الكلمة الطيبة من الدعاية الشفهية للضيف.

• خدمات الضيوف الأخرى Other guest services:

خدمات أخرى مثل مكالمة إيقاظ، ومكتب السفر، ومركز رجال الأعمال، خدمات صف السيارات، إلخ يتم توفيرها بشكل مباشر عن طريق المكتب الأمامي أو بتنسيق مع باقي الأقسام.

➤ مرحلة المغادرة Departure stage:

في أثناء مرحلة المغادرة، يقوم الضيف بتسوية حسابه عن طريق إجراء الدفع من خلال وضع محدد مسبقاً (مثل الدفع النقدي / البطاقة / الشيكات السياحية / القسيمة، إلخ)، ويجب أن يحرص الفندق على تقديم جميع الفواتير غير المسددة للدفع وتنفيذ الإجراء بأكمله بكفاءة، الشكل (5) يوضح مراحل دورة الضيف في الفندق.



رسم توضيحي 1 مراحل دورة الضيف في الفندق

يضمن نظام المحاسبة في المكتب الأمامي الدفع مقابل السلع والخدمات المقدمة، فإذا لم يتم سداد فاتورة الضيف بالكامل، فسيحوّل الرصيد من سجلات الضيف إلى سجلات غير النزلاء، وعندما يحدث هذا يصبح التحصيل مسؤولية قسم المحاسبة في المكتب الخلفي.

في وقت مغادرة الضيف، يشكر موظفو المكتب الأمامي الضيف لمنحهم فرصة الخدمة والترتيب للتعامل مع الأمتعة، إضافة إلى ذلك، إذا كان الضيف يحتاج إلى مطار أو خدمة توصيل أخرى، فإن مكتب الجرس في المكتب الأمامي يفي بذلك.

قد يتم سرد الأنشطة في وقت المغادرة على النحو الآتي:

- أخذ مفتاح الغرفة من الضيف.
- تقديم نسخة من الورقة إلى الضيف للتحقق والموافقة عليها، وتُعرف هذه النسخة بنسخة المعلومات من الورقة.
- التحقق من استهلاك الميني بار أو أي رسوم في اللحظة الأخيرة.
- معالجة مدفوعات الضيف بحسب طريقة التسوية التي يريدها.
- تسليم دفتر التسوية، المعروف باسم سجل الرصيد الصفري إلى الضيف مع القسائم وإيصال الدفع أو قسيمة خصم بطاقة الائتمان.
- مطالبة الضيف بتعبئة نموذج الملاحظات / بطاقة تعليق الضيف للفندق لمراجعة أدائه.
- نشاط مناولة الأمتعة بواسطة مكتب الجرس.

➤ مرحلة ما بعد المغادرة Post – Departure stage:

حتى بعد مغادرة الضيف لا تزال هناك بعض الأنشطة لإكمال عملية دورة الضيف، وهذه الأنشطة تأتي في مرحلة ما بعد المغادرة.

• قسائم إشعار المغادرة Departure notification slips:

يتم تحريرها في قسم المالية والحسابات بعد تسوية السجل، ويتم إبلاغ الأقسام تلقائياً بالحالة المتغيرة للغرفة من مشغولة إلى شاغرة. في النظام اليدوي، يتم إعداد قسائم الإخطار اليدوية بمغادرة الضيف، وإرسالها إلى جميع الإدارات ذات الصلة بغرض الحصول على معلومات حول مغادرة الغرفة واتخاذ الإجراءات ذات الصلة.

• تحديث سجل الوصول والمغادرة :Updating A & D Register

يتم تحديث جانب المغادرة في سجل الوصول والمغادرة بواسطة أمين الصندوق لجميع رحلات المغادرة في مناوبته.

• بطاقة مهمة المغادرة :Departure errand card

يقوم مكتب الجرس بإعداد بطاقة مهمة المغادرة ويقوم بحفظها لغرض التسجيل، ويتم أيضاً التعامل مع أي سجل للأمتعة المتبقية بشكل منفصل.

استمارات وتنسيقات إجراءات تسجيل خروج الضيف GUEST CHECK-OUT

:PROCEDURES FORMS AND FORMATS

عندما يرسل الضيف طلباً لتسجيل الخروج إلى مكتب الاستقبال، يجب أن يتبع المسؤول التنفيذي الإجراء على النحو المبين أدناه:

➤ التحقق من الرسوم الأخيرة :Check for recent charges

يجب على المسؤول التنفيذي في المكتب الأمامي أو أمين الصندوق التأكد من وجود الفواتير الخاصة بالخدمات التي تلقاها الضيف في أقسام خدمة الغرف، والغسيل، والنادي الصحي، وما إلى ذلك حول الرسوم الأخيرة للخدمات التي قد يكون الضيف قد استفاد منها.

➤ **ترحيل الرسوم المستحقة Posting outstanding charges:**

في حال كانت إمكانية الترحيل الآلي من نقاط البيع غير متوفرة، يمكن استدعاء الفواتير في مكتب الاستقبال وإرسالها يدوياً في ورقة مطوية للمدعويين.

➤ **التحقق من معلومات الحساب \Verifying account information:**

يجب على موظف المكتب الأمامي التحقق من معلومات حساب الضيف بشكل صحيح قبل تسوية حساب الضيف بسبب أنه لا يمكن إجراء أي تعديل على الإلغاء بمجرد تسوية حساب الضيف من قبل الموظف في أثناء الدفع.

➤ **تقديم ملف الضيف \Presenting the guest folio:**

يتم تقديم ورقة فاتورة الضيف إلى الضيف بعد التحقق من المعلومات الصحيحة وتفاصيل الفواتير.

➤ **التحقق من البريد والرسائل \Checking for mail & messages:**

عندما يكون الضيف في مرحلة تسجيل الخروج يجب التحقق من وجود أي رسائل للضيف أو رسائل بريدية مستلمة في مكتب الاستقبال، كذلك يجب أن يتم تسليمها إلى الضيف قبل تسجيل المغادرة.

➤ التحقق من مفاتيح صندوق الأمانات أو مفاتيح الخزائن بالغرفة Checking for safe

:deposit box keys or in room safe keys

موظف المكتب الأمامي يجب عليه التحقق من الأشياء الثمينة الخاصة بالضيف أو أي متعلقات ملقاة في صندوق الأمانات بجانبه بالتنسيق مع التدبير المنزلي، فإذا عُثر على أي مفقودات يجب تسليمها للضيف، ويجب على وكلاء مكتب الاستقبال أيضاً تأمين مفاتيح خزنة الغرفة من الضيف إذا كانت غير إلكترونية أو محمية بكلمة مرور.

➤ تأمين مفتاح الغرفة / Keycard / Securing the room key

تقع على عاتق موظف مكتب الاستقبال مسؤولية استلام مفاتيح غرف النزلاء من الضيف وتسوية الفاتورة وأخيراً مغادرة الفندق.

➤ تحديث حالة الغرفة Updating of Room Status

عند اكتمال عملية الخروج، يجب على النظام تحديث حالة الغرفة في قاعدة بيانات الفندق من غرفة المغادرة إلى غرفة شاغرة، ويجب التحقق من حالة التحديث يدوياً أيضاً لأنه في بعض الأحيان قد لا يتغير على الإطلاق إلى حالة أخرى. وهذا يتم نقاشه مع تقرير التناقض في التدبير المنزلي بأي تناقض ينشأ لاحقاً.

➤ طلب ملء بطاقة تعليقات الضيف Request to fill the Guest Comments Card

يجب أن يُطلب من الضيف ملؤها على الفور لجمع الملاحظات حول الخدمات ومشاركة الموظفين والمرافق ووسائل الراحة والتجربة الشاملة في الفندق.

➤ تقديم الفاتورة التي تمت تسويتها Presenting the settled Bill

بعد التسوية النهائية للفواتير، يجب أن تكون الورقة كما هي إذ يتم طيها بدقة ووضعها في مظروف مع جميع فواتير الدعم والقسائم والإيصالات وما إلى ذلك وتقديمها للضيف، ويجب أيضاً إن نودع الضيف ونطلب منه زيارة قادمة ونتمنى له التوفيق في رحلته.

➤ تحديث سجل الضيف Updating the Guest History record

يُحدَّث سجل الضيف في قاعدة البيانات مباشرة بعد اكتمال التسوية النهائية في PMS

أسئلة الفصل التاسع

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

في مرحلة الوصول، يتصل الضيف بالفندق ليحجز مكاناً لإقامته..... خطأ

خدمة الاستقبال في المطار تدرج ضمن خدمات المغادرة..... خطأ

تعبئة استمارة الضيف تعدّ من نشاطات مرحلة الإقامة في الفندق..... خطأ

يتم أخذ دفعة نقدية مقدّمة سلفاً من الضيف قبل أن يبدأ بالإقامة..... صح

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

| | |
|---|---|
| 1- قيام الضيف بإرسال بريد إلكتروني لتأكيد حجزه في الفندق هو من ضمن أنشطة: | 2- قيام الضيف بإرسال بريد إلكتروني من كمبيوتره الخاص عبر شبكة الفندق هو من ضمن الخدمات التي يقدمها الفندق في مرحلة: |
| A- قبل الوصول | A- قبل الوصول |
| B- الوصول | B- الوصول |
| C- الإقامة | C- الإقامة |
| D- المغادرة | D- المغادرة |

| | |
|---|---|
| <p>3- يقوم موظف المكتب الأمامي بتسليم بطاقة تسجيل الضيف إلى الضيف لملء المعلومات الشخصية المتعلقة بالإقامة في الفندق هي من مهام مرحلة:</p> <p>A- قبل الوصول</p> <p>B- الوصول</p> <p>C- الإقامة</p> <p>D- المغادرة</p> | <p>4- عند اكتمال عملية تسجيل الخروج ومغادرة الضيف، يجب على موظف الاستقبال:</p> <p>A- تسليم مفاتيح الغرفة للضيف</p> <p>B- إرسال بريد الكتروني إلى الضيف</p> <p>C- أخذ دفعة نقدية</p> <p>D- تحديث قاعدة بيانات النظام</p> |
|---|---|

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن نشاطات مرحلة الإشغال والإقامة في دورة حياة الضيف.
- تحدث عن مهام ونشاطات مرحلة ما بعد المغادرة في دورة الضيف في الفندق.

المراجع المستخدمة في الفصل التاسع

أولاً - المراجع العربية:

- 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.
- الطائي، حميد عبد النبي، (2006)، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- طنطاوي، علاء، (1999)، إدارة الفنادق، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عصام حسن السعيد، (2008)، إدارة المنظمات الفندقية، الطبعة الأولى، دار الزاوية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علام، محمد نبيل، (1992)، محاسبة المؤسسات الفندقية، الرياض، دار المريخ للنشر.
- ماهر عبد العزيز توفيق، (2006)، علم إدارة الفنادق.
- ماهر، أحمد، وآخرون، (1999) تنظيم وإدارة المنشآت السياحية والفندقية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.

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 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.