



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 الحادي عشر

المكاتب الأمامية – أنشطة الإقامة

Front Offices – Accommodation Activities

كلمات مفاتيحية:

MAIL HANDLING معالجة البريد، معالجة الرسائل MESSAGE HANDLING، بريد الضيف Guest mail، النداء Paging، صناديق الودائع الآمنة Safe-Deposit Boxes.

ملخص الفصل:

يقدم هذا الفصل معلومات عن مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها الضيوف في أثناء إقامتهم في الفنادق، ومهام الموظفين في توفير خدمات عالية المستوى في أثناء الإقامة، ويستعرض الفصل آليات التعامل مع بريد الضيوف ومكالماتهم والرسائل وخدمة النداء، ومجموعة من الخدمات ذات القيمة المضافة، وصناديق الودائع الآمنة.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على:

- التعرف إلى واجبات موظفي المكاتب الأمامية في التعامل مع بريد الضيوف ورسائلهم.
- معرفة المعايير المتبعة في فرز البريد وإعادة توجيهه.
- إدراك مجموعة خدمات القيمة المضافة التي يقدمها الفندق للضيوف.
- التعرف إلى آلية عمل صناديق الودائع الآمنة.

مخطط الفصل:

1. معالجة البريد والرسائل MAIL & MESSAGE HANDLING

2. خدمات القيمة المضافة Value-Added Services

3. صناديق الودائع الآمنة Safe-Deposit Boxes

معالجة البريد والرسائل :MAIL & MESSAGE HANDLING

➤ مقدمة Introduction:

يُعدّ التعامل مع البريد نشاطاً مهماً جداً لقسم المكتب الأمامي بالفندق، عندما يكون الضيوف بعيداً عن منازلهم لأي سبب من الأسباب، فقد يكون عملهم رسمياً أو شخصياً، فهم يحتاجون إلى عنوان اتصال يمكنهم من تلقي رسائل البريد الإلكتروني العاجلة والفاكس والطرود وما إلى ذلك، كذلك يتم الاتصال بهم من قبل أسرهم أو زملائهم في مكاتبهم، ومن ثم قد يتلقون الرسائل والطرود والحزم على عنوان الفندق.

قد يرغب الضيف أيضاً في التواصل معهم وإرسال البريد أو الطرود، ويعمل الفندق في مثل هذه الحالات كوكيل لتلقي أو إعادة توجيه مثل هذه الرسائل أو البريد. يتم استلام جميع رسائل البريد الموجهة إلى الفندق من قبل المكتب الأمامي ويتعامل معها مكتب الاستقبال أو مكتب الجرس أو مكتب الاستعلامات، وتُظهر الطريقة التي يتعامل بها المكتب الأمامي مع البريد كفاءة موظفي الفندق ومواقفهم.

من المهام الحيوية لقسم المكتب الأمامي تسليم جميع الرسائل إلى الضيوف المعنيين دون أي تأخير، وقد يؤدي أي تأخير أو إهمال يظهره الموظفون إلى عدم رضا كبير.

فيما يأتي بعض مصادر البريد والرسائل:

- الفاكس
- رسائل البريد الإلكتروني
- البرقيات
- التلكس
- الرسائل والطرود.

➤ معالجة البريد Mail Handling:

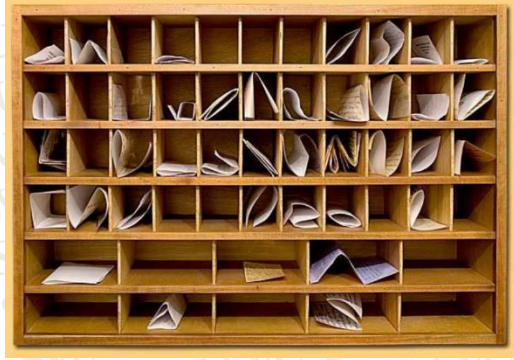
يغطي مصطلح "معالجة البريد" البريد الوارد والصادر. تُختم الرسائل المستلمة في مكتب الجرس بختم التاريخ والوقت ثم تُفرز في القسم نفسه، كما تُفرز رسائل البريد كرسائل بريد للضيوف أو رسائل للفندق، ثم تُرتَّب بحسب الترتيب الأبجدي.

تنقسم أيضاً رسائل البريد الخاصة بالفندق إلى رسائل بريد رسمية وبيد للموظفين.

➤ البريد الوارد Incoming mail:

البريد القادم من وجهات مختلفة إلى الفندق يسمى "البريد الوارد"، يُختم البريد الوارد بتاريخ الاستلام ووقته، وتتخذ التفاصيل مثل اسم المرسل، وتاريخ الاستلام، ووقت الاستلام، واسم المستلمين، وما إلى ذلك، ويتم إدخالها في سجل يسمى "سجل البريد والرسائل" للتسجيل المستقبلي، ثم يُفرز البريد ويُرتَّب أبجدياً.

➤ فرز البريد الوارد Sorting Incoming mail:



يُفرز البريد الوارد في "بريد الضيف و بريد الفندق"، ويُقسم "بريد الفندق" مرة أخرى إلى "رسائل بريد رسمية" و "بريد موظفين".

➤ بريد الضيف Guest mail:

يُفرز بريد الضيف الوارد في ثلاث فئات، أي البريد لـ

- الضيوف الداخليين أو الضيوف الحاضرين.
- الضيوف الذين سُجّل خروجهم أو مغادرتهم / الضيوف السابقين.
- الضيوف المتوقع وصولهم أو الضيوف في المستقبل.

• الضيوف الداخليون In-house guests:

يُرتّب بريد الضيف أولاً بأمر أبجدي ثم يجري التحقق منه مقابل حامل المعلومات لتحديد الضيوف الحاليين، وحين ينطبق ذلك، يتم إدخال رقم الغرفة بمساعدة قلم رصاص على الحروف ويتم تسليم رسائل البريد الخاصة بالضيوف في غرف الضيوف بواسطة فتي الجرس. إذا لم يكن الضيف في غرفته، ففي هذه الحالة يُوضع البريد في المكان المناسب، ويُسلّم إليه عندما يأتي إلى مكتب الجرس أو إيصاله بشكل مباشر للضيف.

• الضيوف الذين سُجّل خروجهم Checked-out guests:

في بعض الأوقات، يتلقى الفندق بريداً إلكترونياً للضيوف الذين غادروا الفندق بالفعل بعد أن مكثوا بعض الوقت، فإذا كان يتوقع الضيف وصول بريد أو طرود إلى الفندق بعد مغادرته، وكي يتجنب الفندق أي إحراج بشأن ما

يجب فعله بمثل هذا البريد وكيفية تسليمه إلى الضيف بسرعة، اطلب من الضيوف المغادرين ترك بيانات الاتصال الخاصة بهم، أو عنوان إعادة التوجيه، وإلى متى يريدون إعادة توجيه بريدهم إلى هذا العنوان وقت المغادرة. في حالات أخرى عندما لا يكون هناك عنوان إعادة توجيه مذكور، يتم استخدام تفاصيل الاتصال الموجودة على بطاقة التسجيل لإعادة توجيه رسائل البريد الخاصة بالضيف.

يُعاد توجيه البريد إلى الضيف السابق بمساعدة بطاقة خاصة تسمى "بطاقة إعادة توجيه البريد"، وتحتفظ العديد من الفنادق بهذه البطاقات في مجلد القرطاسية بالغرفة في حين يحتفظ آخرون بهذه البطاقات في مكتب الاستقبال ويمنحونها للضيف وقت المغادرة. تحتوي هذه البطاقة على العنوان الذي سيرغب الضيف في إرسال جميع رسائل البريد التي يتلقاها بعد مغادرته.

يتأكد الموظف الذي يقوم بإعادة توجيه البريد من إجراء الإدخال المناسب في بطاقة إعادة توجيه البريد، وتُحفظ هذه البطاقات أبدياً وعندما يتم الوصول إلى تاريخ انتهاء الصلاحية تُمسح بشكل منهجي. أي خطاب يتم استلامه بعد تاريخ انتهاء الصلاحية يُعاد إلى المرسل، أما في حالة توفر العنوان الدائم للضيف، فيُعاد توجيهه إليه على عنوانه الدائم، ويوضع البريد المتبقي بترتيب أبجدي ويُفحص مقابل بطاقات إعادة توجيه البريد، وحيثما أمكن يتم إعادة توجيهه، ويتم إدخال تفاصيل البريد المعاد توجيهه على ظهر بطاقة إعادة توجيه البريد.

• ضيوف الوصول المتوقعون Expected arrival guests:

قبل استلام رسائل بريدية لهؤلاء الضيوف، يجب التحقق بدقة من أن لديهم جزءاً مضموناً مع الفندق، ويتم تمييز البريد العام للضيوف الذين لم يصلوا بعد بتاريخ الوصول ويُحتفظ به في المكتب الخلفي في فتحات حفظ البريد المميزة أبدياً في رف "البريد المحجوز"، وتوضع إشارة في سجل الحجز حول هذا البريد المنتظر، أي في حالة

نظام ويتني، وتكتب الكلمات "البريد المنتظر" على قسيمة ويتني. في حالة نظام المذكرات يُسجل في اليوميات مقابل اسمه في عمود الملاحظات، وفي حالة نظام الكمبيوتر يتم تحديثه في الكمبيوتر، ثم تُوضع علامة على المعلومات في قسيمة الحجز المسبق / قائمة الحركة.

في الليلة التي تسبق تاريخ الوصول، يُرسل بريد الضيف المتوقع إلى جانب سجل الحجز إلى مكتب الاستقبال ويُحتفظ به لدى موظف الاستقبال في مكان خاص. في يوم وصول الضيف وعند وصوله يقدم موظف الاستقبال البريد إلى الضيف وقت التسجيل.

Incoming guest mails قد تُصنّف رسائل البريد الواردة إلى فئتين:

1- بريد الضيف العادي

2- بريد الضيف المسجل

▪ **بريد الضيف العادي Ordinary guest mail:**

تُعرف رسائل البريد التي لا تحتفظ وكالة التوصيل بسجل التسليم بها بالبريد العادي، ولكن لا يزال الفندق يحتفظ بسجل لجميع رسائل البريد المستلمة في مكتب استلام البريد في دفتر سجل البريد لتجنب أي نوع من التناقض في المستقبل.

▪ **بريد الضيف المسجل Registered guest mail:**

تُعرف رسائل البريد التي تحتفظ وكالة التسليم بسجلها بالبريد المسجل، ويحافظ ساعي البريد على سجل التسليم الإلكتروني عن طريق مطالبة المرسل إليه بالتوقيع على تقرير التسليم كرمز لاستلام البريد، ويُنصح بعدم قبول

رسائل البريد المسجلة التي عُثِّب بها. عند استلام رسائل البريد المسجلة، تُسجَّل في دفتر البريد ويؤخذ توقيع الضيف في وقت التسليم.

➤ **بريد الفندق Hotel Mail:**

يتم فرز بريد الفندق الوارد في فئتين، أي البريد لغرض الفندق الرسمي أو لموظفي الفندق.

– الرسائل الرسمية

– رسائل الموظفين

• **الرسائل الرسمية Official Mails:**

تُرسل الرسائل الرسمية إلى مختلف الأقسام الفندقية.

• **رسائل الموظفين Employee Mails:**

تُرسل رسائل بريد الموظفين إلى مكتب الوقت ليتم وضعها في لوحة عرض البريد، إذ يمكن للموظفين استلام رسائل البريد الخاصة بهم.

➤ **البريد الصادر Outgoing mail:**

يشمل البريد الصادر للفندق:

– بريد الفندق

– بريد الضيف

• بريد الفندق Hotel Mail:

يتم التعامل مع بريد الفندق الصادر من قبل الأقسام الفردية، إذ لدى الأقسام المختلفة طاقمها الخاص لحفظ السجلات، فهم يحتفظون بسجل لجميع رسائل البريد الصادرة. تستخدم الفنادق الكبيرة آلة الفرانكينج للطوابع البريدية، وإذا كان حجم البريد مرتفعاً، فإن استخدام آلة خاصة يوفر كثيراً من الوقت، ويجب الاحتفاظ بسجل لكمية البريد المرسل وتكاليفه.

• بريد الضيف Guest Mail:

إلى جانب البريد الصادر من الفندق، يوفر الفندق أيضاً التسهيلات أو الخدمة للضيوف المقيمين في الفندق مثل إرسال رسائلهم وإرسال الطرود وما إلى ذلك إلى وجهتهم المرجوة. عموماً، يحتفظ مكتب الجرس بأنواع الطوابع والظروف والرسائل والطرود، ولمنع ضياع الطوابع يُستخدم مجلد الطوابع الذي يحتوي على أقسام منفصلة لمختلف الطوابع.

يجب أن يُحتفظ بمجلد الطوابع تحت القفل والمفتاح، ويجب التقدير الجيد لأي خطاب أو طرود مرسلة للضيوف باستخدام مقياس الأحرف والطرود لضمان لصق المبلغ الصحيح للطوابع البريدية وإرسال قسيمة بالرسوم إلى مكتب الكراسات، ويحتاج الفندق إلى التأكد من أن عنوان المتلقي صحيح وكامل، إضافة إلى أن تفاصيل الاتصال الخاصة بالمرسل مذكورة بوضوح في البريد أو الطرد، وأن الرسوم المطلوبة تُدفع مسبقاً للفندق. تستخدم بعض الفنادق كتاباً يسمى دفتر البريد للاحتفاظ بسجل البريد المستخدم.

يجب إدخال جميع رسائل البريد التي تُرسل بواسطة آلة التخليص، أو إذا استُخدمت الطوابع في دفتر البريد. إنَّ إجراء إرسال بريد عادي للضيف أمر بسيط، يترك الضيف بريده (ليتم إرساله) في مكتب الجرس، ويتم وزنه ثم تُلصق عليه الطوابع اللازمة ويُنشر.



في حالة البريد المسجل، يُرسل البريد إلى مكتب البريد الذي يصدر إيصالاً رسمياً خاصاً، ويُحتفظ بهذه الإيصالات إذ يلزم تقديمها في حالة المطالبة بالتوضيح من الضيف.

➤ معالجة الرسائل Message Handling:

يُعدّ تلقي الرسائل للضيوف في غيابهم وتسجيلها وإيصالها للضيوف في أقرب وقت ممكن وظيفة مهمة لموظفي مكتب الاستقبال، ويمكن استلام الرسالة إما عن طريق الهاتف أو شخصياً، والحاجة إلى تلقي رسالة للضيف الداخلي هي عندما لا يكون الضيف في الغرفة، فقد يكون خارج الفندق في العمل أو لأي سبب من الأسباب، وغالباً ما يأتي الأشخاص إلى الفندق لمقابلة الضيف شخصياً أو قد يرغب الأشخاص المرتبطون بالضيوف في ترك رسالة أو التحدث إلى الضيف عبر الهاتف، وعندما لا يكون الضيف متاحاً في الفندق يجب أخذ الرسالة نيابة عنه ثم إبلاغه بها.

يمكن تسجيل رسائل الضيف يدوياً أو عن طريق الكمبيوتر. في حالة التسجيل اليدوي للرسائل يجب ملء نظام "Message Slip"، عادة تعد الفنادق هذه الملاحظات في ثلاث نسخ، وتوضع النسخة الأولى أو النسخة الأصلية في حامل المفتاح والبريد ثم تُسلم إلى الضيف.

عندما يأتي الضيف لاستلام مفتاح غرفته نقوم بتسليمه البريد والرسائل، وتوضع النسخة الثانية تحت باب غرفة الضيف، وتبقى الثالثة في دفتر الرسائل كمرجع يسمى نسخة الكتاب. يجب ملء قسيمة الرسالة بالكامل وتووين التفاصيل الكاملة وتفاصيل الاتصال الخاصة بالزائر / المتصل حتى يمكن إبلاغ الضيف بذلك، كما يجب تكرار الرسالة التي دُونت وتأكيدها للتأكد من أن الرسالة صحيحة وكاملة.

الفنادق التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر لديها أنظمة آلية لتوصيل الرسائل للضيوف، ويحتوي الهاتف الموجود في غرفة الضيوف على مؤشر رسالة يمكن تشغيله بواسطة مكتب الاستقبال في حالة انتظار أي رسالة للضيف. في حال ورود رسالة سيومض ضوء الرسالة على جهاز الهاتف في غرفة الضيف، وهذا يدفع الضيف إلى معرفته بوجود رسالة له ويمكنه الاتصال بمكتب الاستقبال لاستلامها.

في بعض الفنادق، قد يتم أيضاً إدخال تفاصيل الرسالة إلى الكمبيوتر، ويمكن للضيف مشاهدتها على شاشة التلفزيون في غرفته. أيضاً يتلقى الفندق أحياناً رسائل للضيوف المتوقع وصولهم أو المغادرين بالفعل، فيتم حفظ رسائل الضيوف الذين من المتوقع وصولهم في المستقبل بترتيب أبجدي ووضع ملاحظة مرفقة بملف الحجز الخاص بهم لتذكير موظف الاستقبال بالرسالة المعلقة والرسائل المستلمة للضيوف المتوقع وصولهم إلى الفندق في يوم معين، ويجب إرفاق بطاقات التسجيل الخاصة بهم في مكتب الاستقبال، ليتم التحقق من رسالة الضيف الذي قام بإعادتها، مقابل سجل إعادة توجيه البريد وإعادة توجيهه إذا لزم الأمر.

إن المعالجة الدقيقة للرسائل وإيصالها أمر ضروري للغاية، ففي حالة تلقي رسالة ولم تُسلم على الفور إلى الضيف المعني، فقد يتسبب ذلك في حدوث مشكلات أو إحراج، وهذا قد يؤدي إلى تقديم شكوى قوية.

➤ النداء Paging:

يستخدم الاستدعاء لتحديد موقع الضيف في الفندق، فقد يطلب الضيوف هذه الخدمة في أثناء إقامتهم في الفندق. في بعض الأحيان يتوقع الضيف زيارة له / لها أو إجراء مكالمة هاتفية، ولكن الضيف لا يريد الانتظار في الغرفة، فقد يكون في مكان ما في الفندق (مطعم، بار، حمام سباحة، إلخ)، في مثل هذه الحالات فإنه يترك رسالة مع الاستقبال على نفسه.

عند قدوم زائر لهذا الضيف أو تلقي هاتف للضيف، يتحرك فتى الجرس في جميع المناطق العامة مع لوحة الترحيل، وتتكون لوحة الترحيل من لوحة وجرس، يتم تحميل المعدات بالكامل على عربة لديها عجلات، ويمكن تحريكها فقط، ويكتب اسم الضيف الذي يجب تحديد موقعه على السبورة وسوف يلفت رنين الجرس انتباه الضيف، وعند الاقتراب من الجرس سيصطحب الصبي الضيف إلى الزائر أو المكالمة الهاتفية.

خدمات القيمة المضافة Value-Added Services:

يقدم المكتب الأمامي خدمات لضيوف الفندق تتجاوز الواجبات الأساسية في إدخالهم وخروجهم من غرفهم، ولأنه مكتب الاستقبال فهو يقدم للضيف التقليدي بعض خدمات الضيوف ذات القيمة المضافة بعد التسجيل والوصول والمغادرة، ويختلف نطاق هذه الخدمات من فندق إلى آخر، ولكن هناك خدمتان مهمتان من خدمات الضيوف ذات القيمة المضافة هما صناديق الأمانات وتسليم البريد / المستندات.

صناديق الودائع الآمنة Safe-Deposit Boxes:

صندوق الأمانات هو وسيلة تخزين آمنة تسمح للضيوف بتخزين الأشياء الثمينة الخاصة بهم في أثناء الإقامة في الفندق، ففي كثير من الأحيان قد يرغب الضيوف في تخزين عناصر على مقدار كبير من الأهمية، مثل النقود والمجوهرات وجوازات السفر وما شابه.

حفظ الودائع الآمنة يلبي احتياجات الضيف، في حين تقلل في الوقت نفسه من مسؤولية الفندق في حال ضياعها.

وفقاً لقوانين كل بلد يجب نشر العناصر الموضوعة في صندوق الأمانات بوضوح في غرف الضيوف (عادةً على ورقة التعريف داخل الغرفة)، والفنادق التي لا تنشر قيود القيمة هذه قد لا تكون قادرة على المطالبة بأي تحديد قانوني للمسؤولية.

يحصل الضيوف الذين يرغبون في استخدام صندوق الأمانات على بطاقة تسجيل خاص لثملاً من قبلهم. تسرد هذه البطاقة:

- اسم الضيف.

- عنوان الضيف.

- رقم غرفة الضيف.

- التاريخ.

يتم بعد ذلك وضع بطاقة تسجيل الإيداع الآمن في ملف "قيد الاستخدام" في المكتب الأمامي، ويُحتفظ بهذا الملف السري من قبل الإدارة، فلا الضيف ولا الموظف يجب أن يكون لديهما حق الوصول إلا مع بعضهما، ويقوم المكتب الأمامي بعد ذلك بتعيين رقم صندوق وديعة آمنة من الصناديق المتاحة.

يجب على الضيوف أنفسهم دائماً وضع ملف الأشياء الثمينة في الصناديق، ثم تُقفل هذه الصناديق في منطقة آمنة، وتكون عادة خلف مكتب الاستقبال أو الكونسيرج في مكان يحتوي على كاميرات مراقبة لتسجيل أية حركة، ويمكن الوصول إلى الصندوق الآمن وفتحه فقط بمزيج من مفاتيح.

مدير المكتب الأمامي لديه حق الوصول إلى مفاتيح رئيسي، ولكن لا يمكن فتح الصناديق الفردية إلا باستخدام المفتاح الرئيسي ومفتاح المربع مع الضيف، بالنسبة للعناصر الكبيرة جداً التي لا يمكن وضعها فيها يمكن وضع صندوق ودائع آمن لها في خزانة الفندق في مكتب مدير المكتب الأمامي.

بمجرد تسليم صندوق الأمانات، يكمل الضيف "الاستلام لصندوق الأمانات" الذي يتم طباعته عادةً على ظهر بطاقة تسجيل الصندوق. عند تسليم الصندوق يجب على مدير المكتب الأمامي التحقق من أن الصندوق فارغ بالفعل، ويحتفظ مكتب الاستقبال بالنماذج مدة تصل إلى ستة أشهر.

قد تُجرى عمليات تدقيق عشوائية من قبل الفندق لضمان أن جميع صناديق الأمانات صالحة للعمل، وتجدر الإشارة إلى أن الفنادق لا تتحمل مستوى من المسؤولية من خلال تقديم خدمة تخزين صندوق الأمانات، وتختلف مستويات المسؤولية هذه من حالة إلى أخرى.

تضع بعض الفنادق لافتات تطلب بعدم تحمل المسؤولية عن المقالات المفقودة أو المسروقة، وقد تحتوي بطاقات تسجيل الودائع الأمانة على صيغة مماثلة، ولكن حتى مع إخلاء المسؤولية يجب أن تتحمل الفنادق عمومًا مستوى معينًا من المسؤولية على أساس قانون البلد.

ملخص Summary:

سيكون لكل فندق إجراء مكتوب معين للتعامل مع البريد والرسائل للضيوف والموظفين يسمى إجراءات التشغيل القياسية، ومع ذلك من المهم جداً أن تكون قادراً على نقل الرسائل في الوقت المناسب وبشكل صحيح لتجنب سوء الفهم والارتباك.

يجب تسليم البريد إلى الضيف في أسرع وقت ممكن حتى لا يتضايق الضيف بسبب التأخير، وقد يؤدي أي تأخير أو إهمال يظهره الموظفون إلى عدم رضا كبير، كما يجب على الموظفين أيضاً إجراء فحص منتظم للبريد / الرسائل المعلقة التي لم تُسلم لضمان التسليم الفوري لها.

يعكس التسليم الفوري وفي الوقت المناسب لرسائل الضيوف درجة احترافية لموظفي مكتب الاستقبال. تضمن كل هذه الخدمات أن الضيف يتمتع بإقامة خالية من المتاعب، وسوف نجعل الضيف يعود إلى الفندق كعميل متكرر.

أسئلة الفصل الحادي عشر

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

- معالجة البريد ورسائل الضيوف هي من مهام موظف الأمن والسلامة..... خطأ
- تنقسم رسائل البريد الخاصة بالفندق إلى رسائل بريد رسمية وبريد للموظفين..... صح
- البريد القادم من وجهات مختلفة إلى الفندق يسمى "البريد الوارد"..... صح
- في بعض الأوقات، يتلقى الفندق بريداً إلكترونياً للضيوف الذين غادروا الفندق..... صح

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

1- مصادر البريد والرسائل:	2- يتم فرز بريد الضيف الوارد في ثلاث فئات، ما عدا:
A- الفاكس	A- الضيوف الداخلون أو الضيوف الحاضرون.
B- رسائل البريد الإلكتروني	B- الضيوف الذين تم تسجيل خروجهم أو المغادرة/
C- البرقيات	الضيوف السابقون.
D- جميع الإجابات صحيحة	C- زوار الفندق الخارجيين.
	D- الضيوف المتوقع وصولهم أو الضيوف في المستقبل.

3- يحصل الضيوف الذين يرغبون في استخدام صندوق الأمانات على بطاقة تسجيل خاص ليتم ملؤها من قبلهم، تسرد هذه البطاقة: A- اسم الضيف B- عنوان الضيف C- رقم غرفة الضيف D- <u>جميع الإجابات صحيحة</u>	4- يمكن للضيوف تلقي البريد والرسائل أثناء A- إقامتهم فقط B- قبل الوصول C- بعد المغادرة D- <u>جميع الإجابات صحيحة</u>
--	--

أسئلة للمناقشة:

- تحدث عن فرز البريد الوارد Sorting Incoming mail.
- تحدث عن دور الفندق في التعامل مع بريد الضيف Guest Mail
- تحدث عن صناديق الودائع الآمنة Safe-Deposit Boxes

المراجع المستخدمة في الفصل الحادي عشر

أولاً - المراجع العربية:

- حازم محمد عبد الفتاح، (2017)، إدارة الفنادق، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن.
- الحضييري، حامد العربي، (1999)، تقييم الاستثمارات الفندقية، دار الكتب، القاهرة.
- درادكة، حمزة، حمزة العلوان، وآخرون، (2014)، مبادئ محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، دار الإحصاء العلمي، عمان.
- الطائي، حميد عبد النبي، (2006)، مدخل إلى إدارة الفنادق.
- ماهر عبد العزيز توفيق، (2006)، علم إدارة الفنادق.
- محمد الصيرفي، (2000)، إدارة الفنادق " منظور إداري"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، فلسطين.
- مهدي، عباس، (1993)، تخطيط وإدارة المنشآت الفندقية، القاهرة.

ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stutts. Hotel and Lodging Management. (An Introduction) John Wiley Sons.(2001).
- Enz. Cathy A. (2001). "What Keeps You Up at Night? Key Issues of Concern for Lodging Managers." Cornell Hotel and Restaurant Administration.
- James A. Bardi ،(2003). Hotel front office management.

- 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.
- 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.
- Ladhari. R. (2009). Service quality. emotional satisfaction. and behavioural intentions A study in the hotel industry. Journal of Managing Service Quality .Emerald Group Publishing Limited.
- Nebel. E.C.. III. (1991). Managing Hotels Effectively: Lessons from Outstanding Hotel Managers. New York. Van Nostrand Reinhold.
- Powers.Tom. (1999). Introduction to Management in the Hospitality Industry. 6th ed. New York: John Wiley and Sons.
- Robert H. Wood. (2002). Managing Hospitality Human Resource. American Hotel & Motel Association.

- Singh. A.(2000) Financing lodging Properties. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.