



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 مفتاحية:

Guest معالجة البريد، معالجة الرسائل، بريد الضيف MAIL HANDLING

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 قادرًا 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

يُعد 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 والحرزم 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 ويعامل معها مكتب الاستقبال أو مكتب الجرس أو مكتب الاستعلامات، وتُظهر الطريقة التي يتعامل بها المكتب الأمامي مع البريد كفاءة موظفي الفندق وموافقهم.

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 والطرواد.

► معالجة البريد :Mail Handling

يغطي مصطلح "معالجة البريد" البريد الوارد وال الصادر. تُختتم الرسائل المستلمة في مكتب الجرس بختم التاريخ

والوقت ثم تُفرز في القسم نفسه، كما تُفرز رسائل البريد كرسائل بريد للضيوف أو رسائل للفندق، ثم تُترتيب بحسب

الترتيب الأبجدي.

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

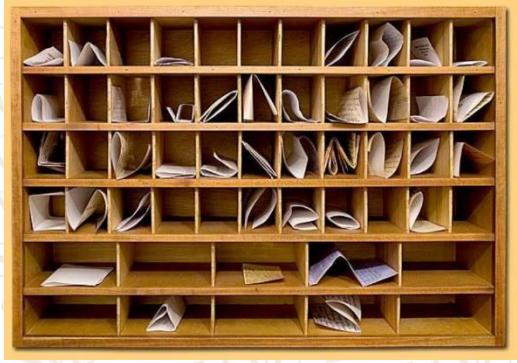
► البريد الوارد :Incoming mail

البريد القادم من وجهات مختلفة إلى الفندق يسمى "البريد الوارد"، يُختتم البريد الوارد بتاريخ الاستلام ووقته، ووتؤخذ

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 ويرتّب أبجدياً.

► فرز البريد الوارد **Sorting Incoming mail**



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

► بريد الضيف **Guest mail**

يُفرز بريد الضيف الوارد في ثلاثة 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**

يُرتب 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 بوساطة فتى الجرس. إذا لم يكن الضيوف في غرفته، ففي هذه الحالة يُوضع البريد في المكان

ال المناسب، ويسلم إليه عندما يأتي إلى مكتب الجرس أو إيقاله بشكل مباشر للضيوف.

• 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 الضيوف وصول بريد أو طرود إلى الفندق بعد مغادرته، وكيف يتجنب الفندق أي إخراج 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 توجيهه بريدهم إلى هذا العنوان وقت المغادرة.

في حالات أخرى عندما لا يكون هناك عنوان إعادة توجيهه 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، وتحفظ

هذه البطاقات أبجدياً 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 المعد 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 حجزاً مضموناً مع الفندق، ويتم تمييز

البريد العام للضيوف الذين لم يصلوا بعد بتاريخ الوصول ويُحتفظ به في المكتب الخلفي في فتحات حفظ البريد

المميزة أبجدياً في رف "البريد المحجوز"، وتُوضع إشارة في سجل الحجز حول هذا البريد المنتظر، أي في حالة



نظام ويتي، وتنكتب الكلمات "البريد المنتظر" على قسمة ويتي. في حالة نظام المذكرات يُسجل في اليوميات مقابل اسمه في عمود الملاحظات، وفي حالة نظام الكمبيوتر يتم تحديه في الكمبيوتر، ثم توضع علامة على المعلومات في قسمة الحجز المسبق / قائمة الحركة.

في الليلة التي تسبق تاريخ الوصول، يُرسل بريد الضيف المتوقع إلى جانب سجل الحجز إلى مكتب الاستقبال ويحتفظ 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 تصنف رسائل البريد الواردة إلى فئتين:

1- بريد الضيف العادي

2- بريد الضيف المسجل

▪ **بريد الضيف العادي Ordinary guest mail**

تعرف رسائل البريد التي لا تحفظ 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**

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

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

► بريد الفندق Hotel Mail

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

- الرسائل الرسمية
- رسائل الموظفين

• الرسائل الرسمية Official Mails

تُرسل الرسائل الرسمية إلى مختلف الأقسام الفندقة.

• 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 وتكليفه.

• 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 المتلقى صحيح وكامل، إضافة إلى أن تفاصيل الاتصال الخاصة بالمرسل مذكورة بوضوح في البريد أو الطرد، وأن الرسوم المطلوبة تُدفع مسبقاً لل الفندق. 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. إن إجراء إرسال بريد عادي للضيوف أمر بسيط، يترك الضيف بريده (بitem إرساله) في مكتب الجرس، ويتم وزنه ثم تُلصق عليه الطوابع الالزامية وينشر.



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

► معالجة الرسائل :Message Handling

يُعد 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، وال الحاجة إلى تلقي رسالة للضيوف الداخلي هي عندما لا يكون الضيف في الغرفة، فقد يكون خارج الفندق في العمل أو لأي سبب من الأسباب، غالباً 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 ثلاثة نسخ، وتوضع النسخة الأولى أو النسخة الأصلية

في حامل المفتاح والبريد ثم تسلّم إلى الضيف.

عندما يأتي الضيف لاستلام مفتاح غرفته نقوم بتسليمه البريد والرسائل، وتوضع النسخة الثانية تحت باب غرفة

الضيف، وتبقي الثالثة في دفتر الرسائل كمرجع يسمى نسخة الكتاب. يجب ملء قسيمة الرسالة بالكامل وتتوين

التفاصيل الكاملة وتفاصيل الاتصال الخاصة بالزائر / المتصل حتى يمكن إبلاغ الضيف بذلك، كما يجب تكرار

الرسالة التي دُونت وتأكدها للتأكد من أن الرسالة صحيحة و كاملة.

الفنادق التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر لديها أنظمة آلية لتوصيل الرسائل للضيوف، ويحتوي الهاتف الموجود في

غرفة الضيوف على مؤشر رسالة يمكن تشغيله بوساطة مكتب الاستقبال في حالة انتظار أي رسالة للضيوف. في

حال ورود رسالة سيومض ضوء الرسالة على جهاز الهاتف في غرفة الضيوف، 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 للضيوف 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 لذكر 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 الضيوف

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 تسلم 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 للضيوف، يتحرك فتى الجرس في جميع المناطق العامة مع لوحة الترحيل، وت تكون 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 يلتف رنين الجرس انتباه الضيف،
وعند الاقراب 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، وأنه مكتب الاستقبال فهو يقدم للضيوف 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 وتسلیم 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 وجوائز السفر وما شابه.

حفظ الودائع الآمنة يلبي احتياجات الضيوف، 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 التعريفة داخل الغرفة)، والفنادق التي لا تنشر قيود القيمة هذه قد لا تكون قادرة على المطالبة بأي تحديد قانوني للمسؤولية.



يحصل الضيف الذين يرغبون في استخدام صندوق الأمانات على بطاقة تسجيل خاص لتمامًا 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 الإداره، 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 الضيف أنفسهم دائمًا وضع ملف الأشياء الثمينة في الصناديق، ثم تُنقل هذه الصناديق في منطقة

آمنة، وتكون عادة خلف مكتب الاستقبال أو الكونسierge 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 مفاتح 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 خزنة الفندق في مكتب مدير المكتب الأمامي.

بمجرد تسليم صندوق الأمانات، يكمل الضيف "الإسلام 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، وتجرد 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 تطالب بعدم تحمل المسؤولية عن المقالات المفقودة أو المسروقة، وقد تحتوي بطاقة تسجيل الودائع الآمنة على صيغة مماثلة، ولكن حتى مع إخلاء المسؤولية يجب أن تتحمل الفنادق عموماً مستوى معيناً 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 التسلیم الفوري وفي الوقت المناسب لرسائل الضیوف درجة احترافية لموظفی مكتب الاستقبال. تضمن كل هذه الخدمات أن الضیوف یتمتع بإقامة خالية من المتاعب، وسوف يجعل الضیوف یعود إلى الفندق كعمیل 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 القائم 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:

2- يتم فرز بريد الضيف الوارد في ثلاثة فئات، ماعدا:

A- الضيوف الداخليون أو الضيوف الحاضرون.

B- الضيوف الذين تم تسجيل خروجهم أو المغادرة/
الضيوف السابقون.

C- زوار الفندق الخارجيين.

D- الضيوف المتوقع وصولهم أو الضيوف في
المستقبل.

1- مصادر البريد والرسائل:

A- الفاكس

B- رسائل البريد الإلكتروني

C- البرقيات

D- جميع الإجابات صحيحة

4- يمكن للضيوف تلقي البريد والرسائل أثناء

A- إقامتهم فقط

B- قبل الوصول

C- بعد المغادرة

D- جميع الإجابات صحيحة

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- جميع الإجابات صحيحة

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.
- الحضيري، حامد العربي، (1999)، تقييم الاستثمارات الفندقية، دار الكتب، القاهرة.
- درادكة، حمزة، حمزة العلوان، وآخرون، (2014)، مبادئ محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، دار الإعصار 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 حرس الدولية للنشر والتوزيع، فلسطين.
- مهدي، عباس، (1993)، تخطيط وإدارة المنشآت الفندقية، القاهرة.

ثانياً - المراجع باللغة الإنكليزية:

- Alan T. Stuttus. 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.