

## فندقة

### عمليات المكاتب الأمامية

#### ٢٧٢ فند





## مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد :

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " عمليات المكاتب الأمامية " لمتدربي قسم " سفر وسياحة " للكلديات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالإستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## تمهيد

أصبحت الخدمات الفندقية في تطور دائم في مدن المملكة العربية السعودية، وأصبحت الفنادق تسعى جاهدة إلى رفع مستوى الأداء الفندقي عن طريق تطوير خدماتها بصورة مستمرة في سوق تسوده المنافسة، حيث إن الفنادق أصبحت جزءاً من عالمنا الذي يشهد تطورات سريعة في مجالات الخدمات، بالاعتماد على رفع مستوى كفاءة الموظفين، لرفع مستوى الخدمات الفندقية، و بالتالي تحقيق جودة الخدمات التي هي أساس زيادة المبيعات الفندقية.

توجد صورة خاصة في أذهان العملاء عن صناعة الفنادق، وهذا يرجع إلى أن الفنادق لديها تصميم معماري وديكور بديع، لكن التصميم والديكور غير كافٍ بدون موظفو المؤهلين ومدربين لتنفيذ الخدمات الفندقية لإعطاء صورة إيجابية عن الفندق. موظفو المكاتب الأمامية موجودون في الصف الأول لتكوين تلك الصورة عن الفندق. موظفو الاستقبال وحاملو الحقائب هم أول من يرى العميل عند دخوله الفندق، لهذا يجب أن يتمتع موظفو المكاتب الأمامية بمهارات ومعارف خاصة لتنفيذ خدمات المكاتب الأمامية بصورة تمكن من تكوين انطباع جيد عن الفندق لدى العملاء. يلعب موظفو المكاتب الأمامية دوراً رئيساً في تلبية متطلبات النزلاء منذ بدء الحجز الخاص به و وصوله للفندق ومغادرته. يذهب العميل لقسم الكاتب الأمامية حاملاً معه أسئلته وطلباته وتعليقاته وشكواه ومن دور قسم المكاتب الأمامية الذي يهدف لإرضاء النزلاء أن يواجه هذه التحديات. موظف المكاتب الأمامية المهذب والمهني يستطيع أن يجعل إقامة العميل تجربة مريحة بالنسبة له ويعزز على رغبة العميل في العودة، من أجل تحقيق ذلك يجب على موظفو المكاتب الأمامية أن يلبوا متطلبات النزلاء مع التأكيد على العملية التشغيلية المربحة. يجب أن يكون موظفو المكاتب الأمامية على قدر عالٍ من التدريب لأن موظفو المكاتب الأمامية غير المؤهلين سيزيدون عناء النزلاء مما يهدد بعدم عودة النزلاء مرة أخرى للفندق.

هذا الحقبة سيساعدك بوصفك متدرباً على فهم وتنظيم وتنفيذ وتقييم عمليات المكاتب الأمامية اللازمة لنجاح الفندق فهذا الحقبة يغطي عناصر عمليات المكاتب الأمامية في صورة مبسطة وسهلة القراءة. تبعاً لهذه الأهمية، فقد أعدت هذه الحقبة التدريبية لتلبي متطلبات دراسة مادة عمليات المكاتب الأمامية مكونة من خمس وحدات تدريبية، لتساعد المتدرب في زيادة معارفه و تنمية مهاراته وقدراته في كيفية ممارسة عمليات المكاتب الأمامية، ونأمل أن يستفيد المتدرب من المادة العلمية الموجودة في هذا الكتاب، حيث إن الهدف العام من دراسة هذه الحقبة التدريبية هو تعريف المتدرب بالأقسام التابعة لقسم المكاتب الأمامية وأهم الأعمال التي يقوم بها هذا القسم ودوره في نجاح الفندق في خلال ٤٠ ساعة دراسية.



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## عمليات الفندقة

مدخل إلى عمليات المكاتب

مدخل إلى عمليات المكاتب



## الجدارة:

موظف استقبال فندق  
ينظم عملية الإسكان و متطلبات عمله اليومي.  
يراجع وينظم حجوزات اليوم ويراجع إمكانية المغادرة و الاستعداد  
لإمكانية تحقيق رغبات النزيل.  
يراجع وينظم حجوزات اليوم ويراجع إمكانية المغادرة و الاستعداد  
لإمكانية تحقيق رغبات النزيل من أجل تنظيم العمل

### المهنة

### الواجب

### المهمة

### الهدف الإجرائي للمهمة

## الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك:

- ١- أن تعطي فكرة عن عمليات المكاتب الأمامية بطريقة تحريرية أو شفوية خلال ثلاث دقائق
- ٢- أن تصف مهام الأقسام الملحقة بالمكاتب الأمامية بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.
- ٣- أن تصوغ مفهوم وضع الأهداف والاستراتيجيات في المكاتب الأمامية بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.

**مستوى الأداء المطلوب:** لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٨٠٪

**الوقت المتوقع للتدريب:** ثمان ساعات

**الوسائل المساعدة:**

- ١- استخدام التعليمات في هذه الوحدة
- ٢- استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب

## متطلبات الجدارة:

- طالما أنه لا يوجد شيء قبل هذه المهمة يجب التدريب على جميع المهارات للمرة الأولى.  
الفندق هو مؤسسة نشاطها إمداد العامة بتسهيلات إقامة مع تقديم خدمة أو أكثر من الخدمات التالية، خدمة الأغذية و المشروبات، خدمة الغرف، خدمة حاملي الحقائب، خدمة الغسيل، وخدمات استعمال المعدات والتجهيزات الخاصة بالعميل. يتم تصنيف أقسام الفندق إلى مراكز محققة للإيراد و إلى مراكز مدعمة. المراكز المحققة للإيراد تباع خدمات و منتجات للعملاء وبهذا تولد إيرادات للفندق. من أمثلة مراكز الإيراد التقليدية المكاتب الأمامية، مطاعم الأغذية و المشروبات وخدمة الغرف وقسم الهاتف. المراكز المدعمة تسمى مراكز التكلفة وتشمل قسم الإشراف الداخلي

والحسابات والصيانة والموارد البشرية ، هذه الأقسام لا تحقق إيرادات ولكنها تقدم دعماً للمراكز المحققة للإيراد.

في معظم الفنادق يعتبر قطاع الغرف هو القسم الذي يحقق أكثر الإيرادات وفي إحصائية أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية وجد أن قطاع الغرف يحقق ٦٣٪ من إجمالي إيراد الفندق. يعتبر قسم المكاتب الأمامية جزءاً هاماً وقسماً حيوياً من قطاع الغرف بالإضافة لقسم الإشراف الداخلي. وفي بعض الفنادق يكون قسم الهواتف وقسم الحجز وقسم حاملي الحقائق وقسم الاستعلامات أقسام منفصلة عن المكاتب الأمامية وتابعة لقطاع الغرف ولكن لغرض الدراسة لهذا الحقيقية سوف نأخذ نموذج الفنادق التي تتبع فيها هذه الأقسام لقسم المكاتب الأمامية.

قسم المكاتب الأمامية هو أول وأكثر الأقسام التي يتعامل معها النزيل فموظفو المكاتب الأمامية لهم اتصال مباشر وتعامل مع النزيل أكثر من الأقسام الأخرى فقسم المكاتب الأمامية هو الواجهة الأمامية للفندق ، فالنزيل يأتي للمكاتب الأمامية لإجراء عمليات الإسكان وللإستعلام عن خدمات الفندق ولإجراء عمليات المغادرة. ويعتبر قسم المكاتب الأمامية المحرك الرئيس للتحكم في بقية خدمات الفندق مثل الإشراف الداخلي والصيانة وفي حالة الطوارئ يعتمد عليه في توجيه بقية الأقسام. من وظائف قسم المكاتب الأمامية الأخرى هو توزيع البريد والرسائل الخاصة بالنزلاء والتحكم فيما يخص النزيل من العمليات المحاسبية. صراف المكاتب الأمامية يراجع و يسجل القيود الخاصة بالعمل كما أنها تخضع لمراجعة أخرى بواسطة المراجع الليلي. موظف الاستقبال يراجع أيضاً حسابات العملاء المطلوب تحصيلها وينتج التقارير الإدارية. بعض الفنادق تضيف وتدرج خدمة قسم الاستعلامات لقسم المكاتب الأمامية ويقوم موظف الاستقبال بالقيام بها.

#### مهام قسم المكاتب الأمامية:

يقوم قسم المكاتب الأمامية بالعديد من العمليات الحيوية التي تساعد في تحقيق أهداف الفندق ، من ضمان تمتع النزيل بخدمة جيدة لتحقيق رضاه وعودته مرة أخرى للفندق مما يساعد في إعطاء صورة إيجابية عن الفندق وبالتالي زيادة مبيعاته وإيراداته والمهام الأساسية للمكاتب الأمامية تتلخص في التالي:

- أ - بيع الغرف للعملاء وتسجيل وإسكان النزيل في الغرفة.
- ب - إعطاء معلومات عن الفندق والمجتمع المحيط وأي أحداث أو مناسبات يهتم بها العميل.

ج - تنسيق خدمات النزول

د - أعداد بيان دقيق عن حالة الغرف ومفاتيح الغرف

هـ - إدارة حسابات النزلاء

و - أعداد فواتير النزلاء و تسوية حساباتهم

### الحجز الفندقى:

أكثر من نصف نزلاء الفندق أتوا للفندق بناءً على حجز مسبق عن طريق الهاتف أو البريد أو الفاكس أو عن طريق مندوبي البيع أو شركات السياحة ، يختلف تنظيم قسم الحجز من فندق لآخر فقسم الحجز عموماً مسؤول عن تلقي و تنظيم طلبات الحجز وإسكان العميل بطريقة ترفع أشغال و إيرادات الفندق.

استعمال التكنولوجيا الحديثة في قسم الحجز كالحاسب الآلى ألغت الحاجة للعمليات اليدوية المعقدة وعدلت من النظام التقليدي للحجز ، حيث كانت مهمة قسم الحجز هي تلقي الطلبات وقبولها أو رفضها بناءً على حالة توافر الغرف ، ولكن هذه الأيام أصبحت المهارات البيعية جزءاً لا يتجزأ من عمل موظف الحجز فالحاسب الآلى يقدم له بيانات عن توافر الغرف لفترة مستقبلية تزيد عن العام الواحد و أنواع تلك الغرف وخدماتها و مميزاتها وأسعارها ، مما يساعد في إدارة طلبات الحجز ورغبات النزول وممارسة المهارات البيعية بأن تروج الغرف ذات الأسعار الأعلى أولاً و تقنع العميل بمزاياها ، ومن مهمات قسم الحجز تأكيد طلبات الحجز للعملاء و إرسال خطابات تأكيد الحجز طبقاً للرغبات التي طلبها العميل مع التأكيد على السعر. موظفو قسم المبيعات و التسويق يجب أن يعملوا بالتنسيق مع قسم الحجز لمعرفة حالة توافر الغرف حتى لا يبيعوا غرفاً أكثر من اللازم في هذا اليوم مما ينتج حالة حجز فوق المتاح التي تعطي انطباعاً سيئاً عن الفندق.

### -قسم الهواتف:

من مهمات قسم الهواتف هو إجابة المكالمات الهاتفية القادمة للعملاء من الخارج و تحويلها عليهم مع إجراء المكالمات للنزلاء و تحصيل ثمن المكالمات منهم مع إرسال الفواتير لقسم الاستقبال لترحيلها على فواتير العملاء. من مهام قسم الهواتف أيضاً خدمة مكالمات إيقاظ النزلاء و إدارة معدات القسم مع تنسيق عملية الاتصالات في حالة حدوث طوارئ في الفندق ، ويجب على قسم الهواتف التأكيد على أمن النزلاء بعدم إعطاء أرقام تليفونات الغرف لأشخاص غرباء ، وهناك خدمة أخرى يقدمها قسم الهواتف هي عملية إجابة المكالمات الخارجية في حالة غياب النزول و تسجيل الرسالة الخاصة بالمكالمة و إرسالها له في الغرفة أو باستعمال المعدات الحديثة حيث يوجد هناك الإشارة التي تضئ على هاتف الغرفة لتوضح أن

هناك رسالة في انتظار العميل، وتوجد خدمة آلة إجابة الهواتف لتسجيل الرسالة مباشرة على هاتف الغرفة، ومن مهام نظام المحاسبة الإلكترونية للمكالمات ترحيل القيد الخاص بسعر المكالمة مباشرة على فاتورة النزول على برنامج الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية دون تدخل بشري مع حساب الضرائب و سعر الخدمات عليها، في الفنادق الكبرى حيث يتواجد عدد كبير من العملاء يقوم الحاسب الآلي بمهمته الإلكترونية في إرسال مكالمات إيقاظ النزلاء بعد إدخال البيانات إليه من أرقام الغرف وأوقات الإيقاظ.

### -الخدمات الملحقه:

توجد عدة خدمات ملحقة بقسم المكاتب الأمامية ومن هدفها تأدية عدة خدمات ضرورية للنزول كالتالي:

أ - خدمة حاملي الحقائق: من مسؤولياتها استقبال النزلاء والترحيب بهم عند دخولهم الفندق وحمل الحقائق حتى قسم الاستقبال و الانتظار لإتمام عملية الإسكان حتى يصحب العميل حاملاً حقائقه للغرفة.

ب - خدمة بوابي الفندق: لتنظيم حركة المرور أمام باب الفندق الرئيس واستقبال سيارات النزلاء وفتح الأبواب لهم والترحيب بهم.

ج - خدمة عاملي مواقف السيارات: مسؤولين عن نظافة مواقف السيارات والاهتمام بسيارات العملاء وتنظيم الحركة في موقف انتظار السيارات.

د - خدمة سائقي سيارات الفندق: للقيام بأي خدمة مواصلات للعملاء بناء على طلبهم.

هـ - خدمة الاستعلامات: يقوم بمساعدة النزول في عمل حجوزات للمسارح و المطاعم الخارجية والمباريات الرياضية، وترتيب المواصلات لهم وشراء وتأكيد حجز تذاكر الطيران و المواصلات.

يقع على عاتق موظفو الخدمات الملحقه أهم المسؤوليات فهم يقدمون الانطباع الأول و الأخير عن خدمات الفندق للعميل فهم أول من يستقبل و آخر من يودع العميل. يعتمد هؤلاء الموظفون على الإكramيات في عملهم التي يعطيها النزول عن طيب خاطر، فهم يستطيعون أن يزيدوا دخلهم عن طريق تلبية طلبات العملاء بجودة عالية. يقوم مدير الخدمات الملحقه بوضع معايير تلك الخدمات و تدريب الموظفون عليها والتأكيد على جودة الخدمات مع تحفيز الموظفون ورفع روحهم المعنوية لتقديم صورة جيدة عن الفندق.

### -قسم الإشراف الداخلي:

يعتبر قسم الإشراف الداخلي من أهم الأقسام المدعمة لقسم المكاتب الأمامية، ومن مسؤوليات قسم الإشراف الداخلي إعداد الغرف النظيفة للنزلاء وتلبية طلباتهم من تزويدهم بالبياضات النظيفة من ملاءات السرير و الفوط ومستلزمات الغرف من الصابون و الشامبو ، ويشمل القسم مدير الإشراف الداخلي ومساعدته ومشرفي الغرف و عاملي نظافة الغرف، واستخدام الحاسب الآلي له دور في الاتصال و التنسيق مع

قسم المكاتب الأمامية لتجهيز الغرف المطلوبة للنزلاء المتوقع وصولهم مع توفير بيانات دقيقة عن حالة الغرف من حيث الإشغال والغرف الخالية و الغرف النظيفة الجاهزة للإسكان والغرف التي تحتاج صيانة وغير جاهزة للإسكان و تلبية طلبات العملاء الخاصة مثل: تجهيز الغرفة بسرير إضافي.

### عمليات المكاتب الأمامية:

مهام المكاتب الأمامية التقليدية تشمل الحجوزات و الإسكان وتأدية خدمات النزيل وإدارة حسابات العملاء وحفظ بيانات أرشيفية عن العملاء السابقين، وقسم المكاتب الأمامية يحفظ بيانات دقيقة عن العملاء وينسق جهود باقي الأقسام من أجل تأدية الخدمات بصورة ترضي النزيل، المستوى العالي من رضا النزيل يتم تحقيقه عن طريق التنظيم الجيد لقسم المكاتب الأمامية وتوزيع المسؤوليات و المهام الوظيفية في إطار التنفيذ الجيد للأهداف و الاستراتيجيات، وتنظيم المكاتب الأمامية يختلف من فندق لآخر حسب مهامه و الأقسام الملحقة به حيث تختلف الفنادق الصغيرة و المتوسطة والكبيرة في تلك المهام، فقسم المكاتب الأمامية في الفنادق الكبرى يحتوي على العديد من الوظائف التي تختلف في مهامها كالتالي:

- موظفي الاستقبال.

-صرايف المكاتب الأمامية.

-موظفي الاستعلامات.

-موظفي الهواتف.

-موظفي الحجز.

-موظفي الخدمات الملحقة.

- الأهداف و الاستراتيجيات:

من أجل تنفيذ استراتيجية الفندق لتحقيق جودة الخدمات و رضا النزيل و أعلى قدر من الإشغال والإيرادات يجب وضع أهداف داخلية في قسم المكاتب الأمامية و تحديد الأهداف بدقة ، فيجب أن تكون الأهداف واقعية وسهلة التحقيق ومحددة زمنياً وتحدد الناتج المطلوب تحقيقه بالأرقام كلما أمكن ذلك ، وأمثلة على تلك الأهداف كالتالي:

- أ - زيادة المبيعات في الغرف بنسبة ٢٠٪ لهذا الشهر .
- ب - تقليل الزمن الذي تستغرقه عملية الإسكان إلى خمس دقائق في خلال شهر .
- ت - تقليل عدد شكاوى النزلاء إلى ثلاث شكاوى فقط أسبوعياً .

هناك أهداف يتم تحديدها على المدى الطويل وهناك أهداف سهلة التحقيق على المدى القصير ويتوجب تحقيقها تطبيق خطوات فعالة في حسن استخدام موارد الفندق و التنسيق و توجيه الجهود مع تطبيق نظام فعال من الرقابة لاتخاذ إجراءات تصحيحية وتأتي في النهاية مرحلة التقييم للنتائج لأي تعديلات ضرورية في الأهداف أو الخطط.

يجب أن تكون الأهداف سهلة وواضحة و تتميز بالآتي:

- ١ - مكتوبة ومفهومة.
- ٢ - واقعية ومحددة بالمقاييس.
- ٣ - محددة بالمدى الزمني.

- وريادات العمل:

ساعات العمل الأسبوعية لموظف المكاتب الأمامية هي ٤٠ ساعة أسبوعية في المتوسط ، ويتم تقسيمها حسب وريادات العمل في قسم المكاتب الأمامية ، فتوجد أنواع مختلفة من الوريديات تغطي خدمة على مدار اليوم أربع وعشرين ساعة كالتالي:

- ١- الوردية الصباحية: من الساعة السابعة صباحاً حتى الساعة الثالثة عصراً
- ٢- الوردية الصباحية: من الساعة الثالثة عصراً حتى الساعة الحادية عشرة مساءً

### ٣- الوردية الصباحية: من الساعة الحادية عشرة مساءً حتى الساعة السابعة صباحاً

يوجد أنواع مختلفة من خطط و جداول العمل الأسبوعية فتوجد الجداول المرنة، حيث يستطيع الموظف العمل في أي وقت في الأسبوع لإكمال أربعين الساعة المطلوبة منه حسب ظروفه الخاصة، و هناك الجدول.

المضغوط حيث يستطيع الموظف إكمال أربعين الساعة في ظرف أربع أو خمس أيام بدلاً من ستة أيام. يمكن تعيين موظفو للعمل الجزئي أسبوعياً فمثلاً يوجد موظفان اثنان لتغطية أربعين الساعة مع حصول كل منهم على نصف الراتب، و يتضح ذلك في عمل الطلبة لأوقات جزئية في الفندق نظراً لظروف دراستهم.

### -التوصيف الوظيفي:

يشمل كل المهام التي تشكل وظيفة معينة مع تحديد المسؤوليات والرئيس المباشر وظروف العمل و المعدات والمواد الخام المستخدمة وأي معلومات مهمة أخرى. يجب تفصيل المهام الوظيفية على نوع الوظيفة وليس على نوع الأشخاص فوظيفة موظف الاستقبال بها عدد ثابت و موحد من المهام يمكن لأي شخص مؤهل القيام بها ، أي أن لا يختلف نوع المهام التي يؤديها موظف استقبال عن نوع المهام التي يؤديها زميله الذي لديه نفس ظروفه. يجب أن تراجع مهام التوصيف الوظيفي كل فترة مع إجراء التعديلات المناسبة حسب تغير ظروف العمل. من فوائد تحديد التوصيف الوظيفي لكل وظيفة أنها:

- ١- تنظم العمل وتمنع ازدواجية المهام.
- ٢- ترد على استفسارات الموظف عن طبيعة المهام المطلوب قيامه بها .
- ٣- تستخدم في تقييم أداء الموظف .
- ٤- المساعدة في تحديد المواضيع التدريبية لتأهيل الموظف للقيام بمهامه بكفاءة.
- ٥- تعطي تأكيداً بأن المهام الوظيفية تم تنفيذها كما هو مخطط لها.
- ٦- تساعد المدير في تحديد إعداد و مستوى العمالة المطلوبة.

### الشروط الوظيفية:

التوظيف الوظيفي وتعد بعد إعداد التوظيف الوظيفي وتشمل بيانات عن:

-التعليم الرسمي: الشهادات التعليمية والمسار التعليمي وطبيعة الدراسات المتخصصة والعامة والمرتبطة بالفندقة.

- خبرة العمل السابقة: طبيعة الوظائف والأماكن التي عمل فيها سابقاً مع الإثبات بشهادات الخبرة.
- المعرفة العامة والتدريبات الوظيفية السابقة.
- المواصفات الفيزيائية كأن يكون الموظف سليم بدنياً ومقبول الشكل.
- القدرة على الاتصال حيث يكون لدى الموظف شخصية لبقة متفتحة تتمتع بمهارات الاستماع والتحدث.
- مهارات التعامل مع المعدات مثل القدرة على استخدام الحاسب الآلي و برامج المكاتب الأمامية المرتبطة به ومعدات الاستقبال الأخرى مثل الفاكس والهاتف وماكينات تسجيل النقد وبطاقات الائتمان.
- وتمثل تلك العناصر الشروط الوظيفية التي يتم الإعلان عنها لطلب متقدمين للوظائف الشاغرة مع إثبات ذلك من قبل الموظف بتوفير الشهادات والمراجع اللازمة من أشخاص أو أماكن عمل بها قبل ذلك وتمثل تلك العناصر أيضاً المؤهلات التي يحتاجها الموظفون للتقدمي لوظيفة معينة.
- نظراً لوجود قدر عالٍ من التعامل المباشر والشخصي بين موظف المكاتب الأمامية وبين العملاء فيجب أن يتحلى الموظف بمهارات التعامل مع غير بالإضافة للمهارات المهنية ، المواصفات الشخصية التي يحتاجها موظف المكاتب الأمامية لتعامله مع النزلاء يجب أن تحوي تلك العناصر الأساسية:
- شخصية لبقة و منطلقة ومهذبة
- القدرة على مساعدة الآخرين.
- المظهر الجيد والنظيف.
- المرونة والتخلي بالصبر.
- مهارات استعمال الحاسب الآلي .
- قدر من المهارات الخاصة و المعرفة المهنية.
- معرفة بالمهارات وأساسيات العمل المحاسبي لتنفيذ الأعمال المتعلقة بصراف المكاتب الأمامية.
- لديه الرغبة في التعلم واكتساب مهارات جديدة للتقدمي الوظيفي.
- القدرة على تنفيذ المهام من خلال فريق عمل والتعاون مع الآخرين.
- الولاء و الانتماء للفندق والعمل للمصلحة العامة
- يتم إعداد المواصفات الوظيفية و الشروط الوظيفية لكل وظائف المكاتب الأمامية بمعرفة مدير المكاتب الأمامية بالتنسيق مع مدير الموارد البشرية.

## - أساسيات عمليات المكاتب الأمامية:

- لحسن إدارة خدمة النزيل وتلافي الأخطاء والمشاكل أثناء خدمة النزلاء يجب تقسيم دورة خدمة النزيل لأربعة عناصر مهمة كالتالي:
- ١- عمليات ما قبل الوصول.
  - ٢- عمليات الوصول.
  - ٣- عمليات الإقامة.
  - ٤- عمليات المغادرة.

## أ - عمليات ما قبل الوصول GUEST PREARRIVAL :

برنامج الحاسب الآلي للحجز بالفندق يتصل مع شبكة حجز مركزية و يصدر خطابات لتأكيد طلبات الحجز و طلبات لإيداعات مالية من طرف النزيل و كل العمليات المتعلقة بما قبل التسجيل والفواتير الإلكترونية ELECTRONIC GUEST FOLIO وقوائم بالنزلاء المتوقع وصولهم وبيانات عن حالة الإشغال و الإيرادات وتقارير أخرى متنوعة.

## ب - عمليات الوصول GUEST ARRIVAL :

بيانات النزيل التي تم جمعها أثناء عملية الحجز يتم تحويلها بصورة آلية من قاعدة بيانات الحاسب الآلي الخاص بالحجز إلى قاعدة بيانات الحاسب الآلي للاستقبال. أما من حيث النزيل الذي يصل الفندق بدون حجز مسبق WALK-IN GUEST فيمكن إدخال البيانات الخاصة به بواسطة موظف الاستقبال إلى وحدة الحاسب الآلي ومن ثم يقدم الموظف بطاقة تسجيل مطبوعة على الحاسب الآلي للنزيل للمراجعة و التوقيع، كما أصبح ممكناً تخزين بيانات بطاقات التسجيل إلكترونياً على الحاسب الآلي بحيث يمكن الرجوع لها، كما يمكن استدعاء فواتير النزيل الإلكترونية من على الحاسب الآلي بصورة فورية، من التقنيات الحديثة كذلك تركيب ماكينات الموافقة الإلكترونية لتسوية الحساب ببطاقة الائتمان ON-LINE AUTHORIZATION الذي مكن موظف الاستقبال من الحصول على موافقة مصرفية فورية عبر نظام مهاتفة مرتبط إلكترونياً بالحاسب الآلي للمصرف من جهة، ومرتبطة بالماكينات القارئة للشريط المغناطيسي لبطاقات الائتمان بالفندق من جهة أخرى

جديد هو وحدات إجراء المغادرة آلياً SELF CHECK-IN/CHECK- OUT TERMINALS STRIP READER MAGNETIC لتسوية حساب النزيل ببطاقة الائتمان الخاصة به. اختراع

التي تتم بواسطة النزيل نفسه التي انتشرت لأنها مطلوبة من النزلاء و أصبحت تكلفتها قليلة ، فعند الوصول يدخل النزيل فيها بطاقة الائتمان الخاصة به في تلك الماكينة حيث تقرأ الشريط المغناطيسي على البطاقة ، تتصل الماكينة مباشرة بنظام الحاسب الآلي الخاص بالفندق وتستدعي حجز و بيانات الضيف وتعرضها على الشاشة كي يراجع الضيف اسمه وتاريخ المغادرة والسعر و نوع الغرفة ، وإذا كانت البيانات غير صحيحة يمكن له تصحيح البيانات أو الذهاب لموظف الاستقبال للمراجعة ، أما إذا كانت البيانات صحيحة يعطي النظام غرفة للنزيل ويطبع بطاقة إسكان للنزيل مكتوباً عليها رقم الغرفة ويأخذها الضيف إلى موظف الاستقبال لكي يعطيه مفتاح الغرفة ، بعض أنواع الماكينات المتقدمة تعطي النزيل مفاتيح إلكترونية ELECTRONIC ROOM KEY CARD (بطاقة إلكترونية بشريط مغناطيسي). ويعتمد كثيراً على هذا النظام في فنادق المؤتمرات حيث إنها تخفف الزحام وتؤدي خدمة أسرع للنزلاء.

### ج..عمليات الإشغال OCCUPANCY :

في مراكز الإيراد كالمطعم يتم ترحيل قوائم الوجبات الخاصة بالطعام و الشراب و كلفة ما يستهلكه الضيف إلى الحاسب الآلي في الاستقبال إلكترونياً من ماكينات الحسابات الإلكترونية ELECTRONIC CASH REGISTERS وترسل على فاتورة النزيل مباشرة عبر الحاسب الآلي مما يعطي مزيداً من الدقة لعملية المراجعة والمطابقة الحسابية للمراجع الليلي و يوفر وقته و يساعده بصورة كبيرة في إنجاز أعماله بدون أخطاء لأنه في حالة حدوث أخطاء في إدخال الأرقام في نظام التشغيل في جهاز الحاسب الآلي سيرفض إدخال هذه البيانات. ساعدت تلك الأنظمة على إدخال سعر الغرف وإضافة النسب الخاصة بالضرائب و أجور الخدمة على السعر المثبت للغرف مباشرة وتلقائياً إلى فاتورة النزيل، كما ساعدت في إعطاء رموز موحدة لمركز الإيراد مثل المطعم و المغسلة يستفاد منها في إعداد القوائم وتحليل المبيعات.

### د - عمليات المغادرة GUEST DEPARTURE :

في المغادرة يسوي النزيل حسابه و يغادر الغرفة و يسلم مفتاح الغرفة لقسم الاستقبال ، يبلغ صراف المكاتب الأمامية قسم الإشراف الداخلي بالغرف المغادرة ويتم رفع بطاقات التسجيل من خانات الغرف و يوضع عليها علامة توضح أنها غرف غودرت بالفعل ويتم وضعهم في ملف حفظ كسجل مؤرخ عن الغرف المغادرة و يوضع عليه تاريخ المغادرة كما وضع عليه تاريخ الوصول قبل ذلك. نظام الحاسب الآلي

يساعد في إمداد النزيل بفواتير دقيقة سليمة متناسقة تعطي النزيل الثقة بأن القيود في فاتورته صحيحة ويقبل الحاسب الآلي نظام تسوية الفاتورة حسب نوع التسوية وتفضل الفاتورة و تحفظ في ذاكرة الحاسب الآلي كجزء من قاعدة البيانات يمكن الرجوع لها مستقبلاً.

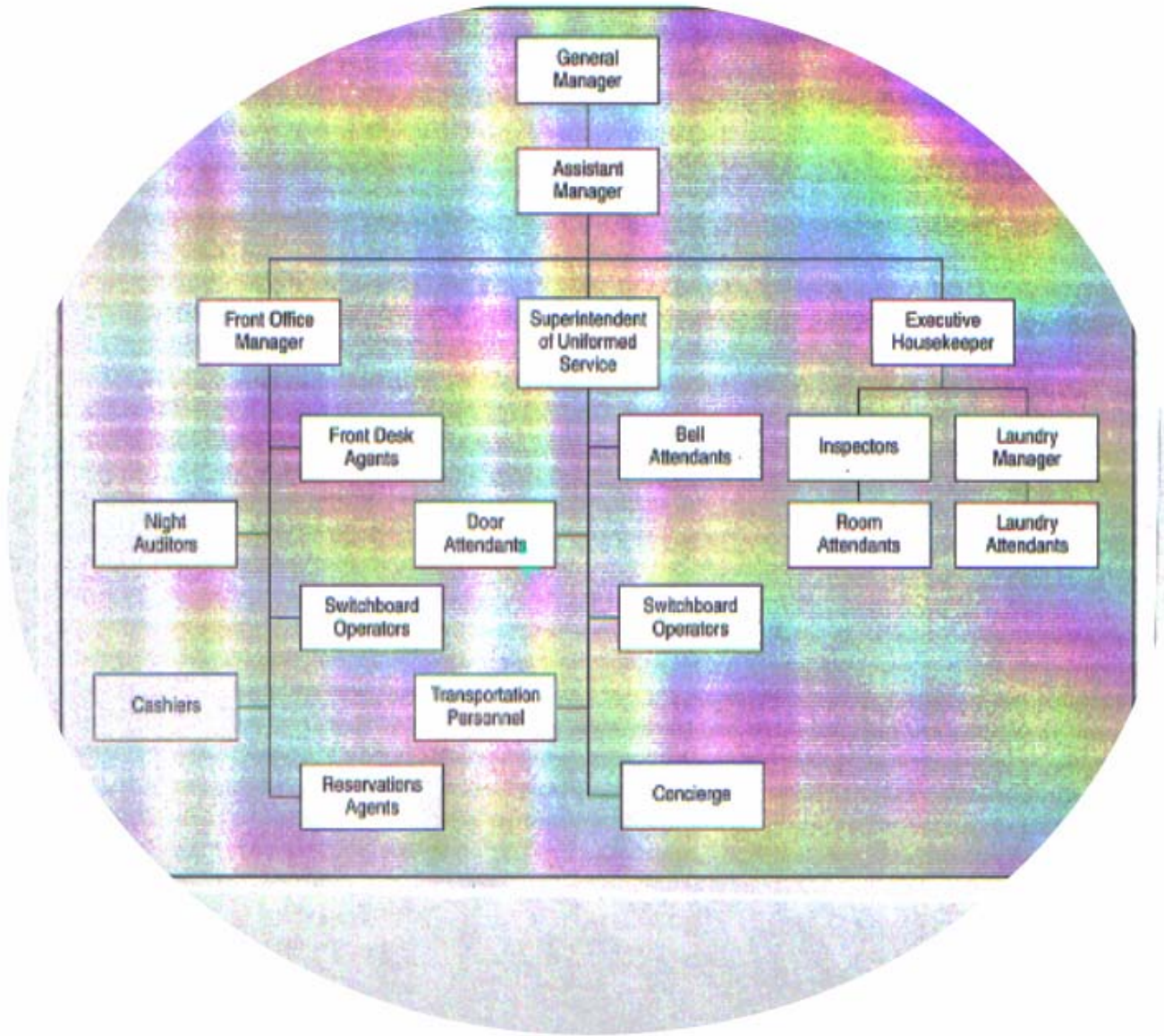
■ حالات الغرف:

OCCUPIED	غرفة مشغولة بنزيل
COMPLIMENTARY	غرفة مشغولة بنزيل مجانية وغير مطالب بدفع مقابل استعمالها.
STAYOVER	النزيل لن يغادر اليوم وسيمد إقامته.
ON-CHANGE	النزيل غادر الغرفة وهي تحت التنظيف لتكون جاهزة لعميل آخر.
DO NOT DISTURB	طلب النزيل ألا يزعجه أحد بالطرق على باب الغرفة أو الاتصال به.
SLEEP-OUT	الغرفة مشغولة بالنزيل ولكن لم يقض بها الليلة .
SKIPPER	النزيل غادر الفندق بدون تسوية حسابه.
SLEEPER	العميل غادر بعد تسوية حسابه ولكن موظف الاستقبال لم يحدث بيانات الغرفة ، أي أن الغرفة مازالت على الحاسب مشغولة رغم أنها مغادرة.
VACANT AND READY	شاغرة وجاهزة للإسكان.
OUT-OF-ORDER	غرفة بها أعطال وتحت الصيانة أو تخضع لنظافة شاملة ولا يمكن تسكينها.
OUT-OF-SERVICE	غرفة خارج الخدمة ولا يمكن تسكينها ولكن تدخل في عداد الغرف الجاهزة.
LOCK-OUT	إغلاق الغرفة المشغولة وعدم السماح للنزيل بدخوله لأجراء قانوني.
DNCO (DID NOT CHECK OUT)	تم تسوية حساب النزيل ولكنه غادر بدون إخبار الاستقبال.
DUE OUT	غرفة متوقع مغادرتها لهذا اليوم.

CHECK-OUT	النزيل سوي حسابه وسلم مفتاح الغرفة وغادر الفندق.
LATE CHECK-OUT	طلب النزيل أن يغادر في وقت متأخر من الزمن المسموح به، ربما يدفع مصاريف على هذا الوقت الإضافي حسب لائحة أسعار الفندق.

#### ■ أنواع الغرف

SINGLE	غرفة مفردة.
DOUBLE	غرفة مزدوجة.
TRIPLE	غرفة ثلاثية لثلاثة أشخاص ربما بها ثلاثة أسرة.
QUAD	غرفة رباعية.
QUEEN	غرفة بسرير ملكي صغير.
KING	غرفة بسرير ملكي كبير.
TWIN	غرفة بسريرين.
DOUBLE-DOUBLE	غرفة بسريرين كبيرين.
STUDIO	غرفة بسرير يمكن تحويله لكنبة ربما بها أسرة آخر.
MINI SUITE OR JUNIOR SUITE	جناح صغير: غرفة بسرير مع منطقة للجلوس متصلة أو منفصلة.
SUITE	جناح: غرفة جلوس متصلة بغرفة أو عدة غرف نوم.
CONNECTING ROOMS	غرف متجاورة جنباً إلى جنب و متصلة بباب جانبي بينها.
ADJOINING ROOMS	غرف متجاورة جنباً إلى جنب بدون أبواب جانبية
ADJACENT ROOMS	غرف متقاربة أو متقابلة في نفس الممر



- شكل توضيحي للهيكل التنظيمي لقسم المكاتب الأمامية في فندق خمس نجوم

## تمارين

- السؤال الأول: أجب بوضع علامة (✓) أمام الإجابة الصحيحة و علامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

١-	الفندق هو مؤسسة نشاطها إمداد العامة بتسهيلات إقامة والخدمات المرتبطة بها.	( )
٢-	المكاتب الأمامية والأغذية والمشروبات من أمثلة الأقسام المنتجة للإيراد.	( )
٣-	قسم الإشراف الداخلي والصيانة من أمثلة الأقسام المدعمة.	( )
٤-	في معظم الفنادق يمثل أيراد قطاع الغرف أعلى الإيرادات.	( )
٥-	صراف المكاتب الأمامية يراجع ويسجل القيود الخاصة بالعملاء.	( )
٦-	من مهام المكاتب الأمامية تنسيق خدمات النزيل وإعداد بيان عن حالة الغرف.	( )
٧-	قسم الحجز مسؤول عن تلقي وتنظيم طلبات الحجز وتأكيد الحجوزات المنفذة.	( )
٨-	نظام المحاسبة الإلكترونية للمكالمات يقوم بترحيل قيود المكالمات على حساب النزيل.	( )
٩-	من الخدمات الملحقة بقسم المكاتب الأمامية خدمات حاملي الحقائق.	( )
١٠-	الخدمات الملحقة بقسم المكاتب الأمامية يعطون الانطباع الأول والأخير عن الفندق.	( )

- السؤال الثاني: أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة:

- ١- من وظائف المكاتب الأمامية.....
- ٢- يجب أن تكون الأهداف التشغيلية سهلة وواضحة وتتميز بالآتي ، .....
- ٣- من أشكال ورديات العمل ، .....
- ٤- من فوائد تحديد التوصيف الوظيفي أنها.....
- ٥- الشروط الوظيفية لموظف المكاتب الأمامية تحوي ، .....

• السؤال الثالث: أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال:

١ - من أساسيات عمليات المكاتب الأمامية:

- أ - عمليات تعيين الموظفين.
- ب - عمليات الإقامة.
- ت - عمليات خدمة الأغذية.

٢ - يتم إعداد المواصفات والشروط الوظيفية بمعرفة:

- أ - مدير الحجز.
- ب - مدير المكاتب الأمامية بالتنسيق مع مدير الموارد البشرية.
- ت - مدير الإشراف الداخلي.

٣ - الشروط الوظيفية تستخدم في:

- أ - تحديد مواصفات المتقدمين للعمل.
- ب - تساعد في تحديد شروط الترقى.
- ت - أ، ب معاً.

٤ - من مواصفات موظفو المكاتب الأمامية:

- أ - القدرة على مساعدة الآخرين.
- ب - عدم التحدث مع النزلاء.
- ت - عدم المعرفة باستخدام الحاسب الآلي.

٥ - في المغادرة يسوي النزيل حسابه ويسلم مفتاح الغرفة :

- أ - لقسم المكاتب الأمامية.
- ب - لمدير الفندق.
- ت - لقسم الأغذية والمشروبات.

## ملاحظات

الوحدة الأولى	٢٧٢ فند	تخصص
مدخل إلى عمليات المكاتب الأمامية	عمليات المكاتب الأمامية	فندقة

### ملاحظات

الوحدة الأولى	٢٧٢ فند	تخصص
مدخل إلى عمليات المكاتب الأمامية	عمليات المكاتب الأمامية	فندقة

### ملاحظات

الوحدة الأولى	٢٧٢ فند	تخصص
مدخل إلى عمليات المكاتب الأمامية	عمليات المكاتب الأمامية	فندقة

### ملاحظات

## قائمة باسماء الوحدات التدريبية في الحقيبة التدريبية التي تخص المهنة

### الحقيبة التدريبية الأولى

#### عمليات المكاتب الأمامية

١ -	الوحدة التدريبية الأولى:	مدخل إلى عمليات المكاتب الأمامية
٢ -	الوحدة التدريبية الثانية:	خدمات المكاتب الأمامية
٣ -	الوحدة التدريبية الثالثة:	عمليات الحجز الفندقي
٤ -	الوحدة التدريبية الرابعة:	عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء
٥ -	الوحدة التدريبية الخامسة:	التقارير والمراجعة الليلية



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## عمليات الفندقية

### خدمات المكاتب الأمامية

خدمات الأمانة العامة

٢



## الجدارة:

المهنة	موظف استقبال فندق
الواجب	يستقبل الضيف ينفذ إجراءات التسكين
المهمة	يعرض وينفذ الخدمة المطلوبة للضيف ويتأكد من وجود حجز مسبق ويحدد نوع السكن والسعر وينمي المبيعات ويحدد طريقة الدفع.
الهدف الإجرائي للمهمة	يعرض ويحدد وينفذ الخدمة المطلوبة للضيف مع عرض السعر ونوع السكن حسب الحجز من أجل حسن استقبال و إرضاء النزيل وزيادة المبيعات.

**الأهداف:** عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك:

- ١- أن تعبر عن دورة خدمات العميل الأساسية وعملية الإسكان في المكاتب الأمامية في خلال ثلاث دقائق.
- ٢- أن تشرح عناصر الدورة المحاسبية للعميل في خلال أربع دقائق.
- ٣- أن تصف أهم النماذج المستخدمة في عمليات المكاتب الأمامية في خلال ثلاث دقائق ،
- ٤- أن تخبر عن أهم تطبيقات الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية في خلال أربع دقائق.

**مستوى الأداء المطلوب:** لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٩٠٪

**الوقت المتوقع للتدريب:** ثمان ساعات

**الوسائل المساعدة:**

- ١ - استخدام التعليمات في هذه الوحدة.
- ٢ - استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب.

**متطلبات الجدارة:**

- الوحدة التدريبية الأولى مفهوم و أهمية عمليات المكاتب الأمامية.

## خدمات العميل الأساسية

- خدمات العميل الأساسية التي تتم في المكاتب الأمامية يمكن صياغتها على النحو التالي:
- الحجز: ويتم فيه تلقي طلبات الحجز و تأكيد الحجوزات وتلقي مقدمات الدفع أو ضمان بطريقة الدفع ببطاقات الائتمان أو ضمان من الشركة التجارية أو السياحية.
  - التسجيل وتسكين: يتم فيه استقبال وإسكان النزيل في الغرفة التي تلائم طلباته وتسليمه مفتاح الغرفة وتسجيل بياناته على بطاقة التسجيل وفتح كشف حساب له كبدية لإقامته.
  - خدمات الإقامة: تشمل الخدمات التي يتطلبها العميل أثناء إقامته مثل الأغذية والمشروبات والنادي الصحي والهواتف مع التأكيد على جودة الخدمات.
  - عمليات مغادرة النزيل: وفيها يتم التأكد من تسجيل القيود على فاتورة العميل مع تسوية الحساب بالطريقة التي يحددها العميل سواء كان نقداً أو ببطاقة الائتمان مع توديع النزيل.
  - عمليات حفظ بيانات العميل في الأرشيف: يتم حفظ صفحة بيانات النزيل المغادر في سجل ملفات العملاء السابقين للرجوع إليها كهدف تسويقي وللتواصل مع العملاء السابقين.

## -تتم الدورة المحاسبية للعميل بمرورها بمجموعة من العناصر الأساسية:

- تحديد طريقة الدفع وتأسيس الائتمان: تحديد الطريقة التي سيدفع بها العميل هل هي نقد أو ببطاقة الائتمان أو عن طريق تحويل الحساب لحساب شركة تجارية أو سياحية أخرى ومن الممكن استعمال أكثر من طريقة في الدفع فيمكن أن يدفع العميل جزء من الفاتورة نقداً كالهواتف وخدمة الغسيل والجزء الآخر يحول على الشركة كالإقامة والوجبات.
- تسجيل القيود المالية: يتم تسجيل القيود التي تمثل سعر الخدمات التي استهلكها العميل على فاتورة العميل.

-المراجعة الليلية: يتم فيها مراجعة صحة القيود وتعديل أي أخطاء تتم في ترحيل القيود.

-تسوية الحساب: حيث يتم إقفال الحساب مالياً حسب طريقة الدفع التي يحددها النزيل أثناء مغادرته.

### - دورة الخدمات للعميل التي يقدمها قسم المكاتب الأمامية:

- خدمة الحجز
- خدمة حاملي الحقائق عند وصول العميل
- خدمات موظفو الاستقبال
- خدمات قسم الهواتف
- خدمات البريد و الاستعلام
- خدمات صراف المكاتب الأمامية
- خدمة حاملي الحقائق عند مغادرة العميل

### - تسجيل القيود المتأخرة:

يصادف صراف المكاتب الأمامية مشاكل محاسبية عديدة تحتاج إلى الحيلة والحذر لتلافيها فمثلاً عندما يأخذ العميل مشروباً قبل مغادرته بخمس دقائق في أحد المطاعم ويطلب من مضيف المطعم أن يرسل فاتورة المشروب على حسابه على الحاسب الآلي لصراف المكاتب للأمامية ربما لا يسعف الوقت المضيف لإرسال القيد على فاتورة العميل إلكترونياً فيغادر العميل بعد تسوية حسابه دون أن يدفع سعر هذا المشروب وعلى هذا المثال قد تتكرر تلك المشكلة في قيود خدمة الغسيل أو النادي الصحي أو المحلات

التجارية الملحقة بالفندق أو تحدث خطأ أو لتباطؤ صراف المكاتب الأمامية في تسجيل القيود المالية لهذا اليوم ، عندما يحدث ذلك فهناك طريقتان للحل : -

١- إذا كان رقم بطاقة الائتمان الخاصة بالعميل موجود فإن القيود المتأخرة ترسل على حساب البطاقة للحصول.

٢- إذا تمت تسوية حساب العميل بالنقد فيمكن إرسال فواتير القيود المتأخرة التي لم يتم تحصيلها على عنوان العميل ومطالبتة بدفعها مع خطاب اعتذار عن ذلك التصرف تفادياً للإحراج المترتب على ذلك.

### - النماذج المستخدمة في عمليات المكاتب الأمامية:

تستخدم نماذج عديدة لتأدية أعمال المكاتب الأمامية والهدف من ذلك هو تنظيم العمليات والتأكد من دقتها دون حدوث أخطاء ومن نماذج عمليات ما قبل الوصول:

- ١- سجل الحجز
- ٢- ملف الحجز
- ٣- خطاب تأكيد الحجز
- ٤- أرفف خانات الحجز
- ٥- نموذج بيانات خانة الحجز

#### نماذج عمليات الوصول:

- بطاقة تسجيل بيانات النزيل
- نموذج بيانات خانات الغرف
- نماذج العمليات الخاصة بإقامة النزيل
- فواتير قيود الخدمات
- نموذج معلومات عن مكان تواجد العميل

#### نماذج العمليات الخاصة بإقامة النزيل:

- إيصال الدفع النقدي
- إيصال الدفع ببطاقة الائتمان
- إيصال تحويل الحساب

#### قسم الاستقبال:

معظم عمليات المكاتب الأمامية تتم في قسم الاستقبال حيث العميل يسجل بياناته ويوقع بطاقة الإسكان لغرض إكمال إجراءات الإسكان ، كما يتوجه العميل دائماً لقسم الاستقبال أثناء إقامته لطلب معلومات وخدمات ، في بعض الفنادق يسوي موظف الاستقبال أو صراف المكاتب الأمامية حساب النزيل عند المغادرة ويقوم الموظف بتنسيق خدمة حمل الحقائق و المواصلات أثناء مغادرة العميل. يقع معظم مكاتب الاستقبال في قاعة مدخل الفندق (اللوبي) وهيكل المكتب عبارة عن مكتب ارتفاعه يزيد عن

المتر قليلاً (١,١٥ سم) وعرضه يقل عن المتر (تقريباً ٨٥ سم) ويختلف طوله حسب عدد الغرف في الفندق مع إعطاء مساحة خصوصية للعملاء، وتوضع لوحات إرشادية على كل مكتب من مكاتب الاستقبال كالتالي:

REGISTRATION	التسجيل
INFORMATION & MAIL HANDLING	الاستعلامات وتسليم البريد
C/O	المغادرة
CASHIER	الصراف
OTHER GUEST SERVICES	خدمات أخرى مثل حاملي الحقائب

الأشكال الحديثة لميكال مكتب الاستقبال تكون دائرية أو نصف دائرية في معظمها لأنها تمتاز بسهولة وصول الموظف للمعدات والنماذج والأدوات الضرورية. يجب أن يصمم المكتب بحيث لا يعطي الموظف ظهره للعميل أو يأخذ فترة طويلة أثناء تأدية عملية ما. يجب أن يركز التصميم الجيد على زيادة مساحة التفاعل بين الموظف والعميل أثناء تأدية الموظف لمهامه.

هناك اتفاق عام على أن مكتب الاستقبال يجب أن يشمل أرفف للبريد و المراسلات ورف للمفاتيح في مكان غير مرئي حتى لا يتعرف الغرباء على أن الغرف مشغولة أو غير مشغولة. يوجد في خلفية المكتب حائط فاصل وبه باب صغير يؤدي للخدمات الخلفية المساعدة مثل الحجز أو مكتب مدير المكاتب الأمامية. تأخذ المكاتب أشكالاً عدة كنصف دائرية أو دائرية لأن من مميزات خدمة أكثر من نزيل في نفس الوقت حيث يستطيع العميل الاقتراب إليها من أي ناحية على عكس المكتب المستقيم الذي يجبر العملاء على الانتظار في صف.

يأخذ المكتب شكل مكتب صغير في اللوبي أو هناك اتجاه حديث وهو أن يكون هناك موظفو ضيافة يقومون بتوزيع الرسائل وحل مشاكل العملاء في اللوبي، ومن مميزات ذلك تأدية خدمات النزول و إجراءات الوصول و المغادرة و النزول جالس في اللوبي بدلاً من وقوفه في صفوف على مكتب الاستقبال. يوجد هناك خدمة التكنولوجيا اللاسلكية حيث يستطيع الموظف إجراء عملية الإسكان و المغادرة

للنزير بواسطة حاسب إلى صغير وطابعة وحاسب إلكتروني لبطاقات الائتمان و كل ذلك متصل لاسلكيا بالحاسب الآلي للمكاتب الأمامية دون الحاجة لتوجه النزير لقسم الاستقبال.

#### - معدات المكاتب الأمامية:

من المعدات التي تستخدم في المكاتب الأمامية:

- أرفف خانات الغرف: يوضع فيها بطاقة بيانات خانة الغرفة لتعطي بيان عن حالة الغرفة هل مشغولة أو خالية و بطاقة تسجيل العميل لتوضيح بيانات العميل الذي يشغل الغرفة.
- رف البريد والمراسلات والمفاتيح: يوضع به البريد والمراسلات والمفاتيح حسب التسلسل العددي للغرف.
- رف الحجز: يوضع فيه نماذج تلقي طلبات الحجز وبها بيانات كل الحجوزات.
- رف الاستعلامات: يوجد منه واجهتان إحداها مرتبة أبجدياً حسب اسم النزير وإحداها حسب أرقام الغرف وتستخدم في المنشآت التي لا تعتمد على استخدام الحاسب الآلي.
- أرفف فواتير حسابات العملاء: يوضع به فواتير العملاء حسب ترتيب أرقام الغرف.
- ماكينات تسجيل القيود: وتستخدم لتسجيل القيود الخاصة بالفواتير المرسلة من الأقسام الأخرى على فاتورة العميل وشاع استخدامها في الخمسينيات و الستينيات و السبعينيات من القرن الماضي كما يمكن أن تعطياً تقريراً وبيان عن كل القيود التي تم تسجيلها.
- رف الفواتير المرسلة من الأقسام الأخرى.
- ماكينات تسجيل القيود ويتم إعداد فواتير العميل عليها و تسوية حسابات النزير عند المغادرة.

- معدات قسم الهواتف: مثل نظام الحاسب الآلي لتسيير المكالمات الهاتفية وترحيل قيود المكالمات إلكترونياً على فواتير العملاء مع حساب ضريبة الخدمة الخاصة بكل قيد إلكترونياً
- الماكينة اليدوية لتسجيل الدفع ببطاقة الائتمان و قارئ بطاقات الائتمان لمراجعة بطاقة الائتمان عند تحديد طريقة الدفع بها و الاتصال من خلال دائرة هاتفية بالبنك للحصول على الموافقات الإلكترونية على المبالغ المراد تسوية الحساب بها.
- الناسوخ الآلي الداخلي بين الأقسام حيث يوجد وحدة منه في المكاتب الأمامية ووحدة في قسم الإشراف الداخلي ويكون متصلاً سلكياً ويستخدم في المراسلات الكتابية للأوامر بين الأقسام كفاكس داخلي.
- ماكينات ختم التاريخ وتستخدم لختم تاريخ وزمن العملية على الفاتورة.
- ميكنة خدمة مكالمات الإيقاظ على الهاتف.
- ظهور الحاسب الآلي جعل من تلك العناصر عناصر مدعمة فقط بعد أن كانت عناصر أساسية فبرامج الحاسب الآلي الخاصة بالمكاتب الأمامية تقدم صفحات بيانات عن حالات الغرف من حيث الإشغال والصيانة و صفحات بيانات النزلاء للبحث حسب الاسم وتاريخ الإقامة ورقم الغرفة كما يقدم البرنامج معلومات عن الحجز و الحجوزات القادمة و أسماء النزلاء المتوقع وصولهم والعديد من قواعد البيانات الأخرى ، يقوم الحاسب الآلي عبر ارتباطه مع دائرة الهواتف بمهمة إدارة مكالمات الإيقاظ.
- تطبيقات الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية**
- أ - ضرورة استخدام الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية:
- الاتجاهات الحديثة المبتكرة في المكاتب الأمامية جعلت عملية وصول و مغادرة النزلاء معقدة و تتطلب ضرورة استعمال نظام الحاسب الآلي لتأدية الخدمات على أكمل وجه وعلى قدر عالٍ من الجودة يضمن رضا النزيل وعودته مرة أخرى للفندق في المستقبل أمثلة على هذه الاتجاهات:
- ١ - استعمال بطاقات الائتمان والحاجة للحصول على موافقة مصرفية فورية لتسوية الحساب .
  - ٢ - اتجاهات و متغيرات متزايدة مثل ظهور أسعار خاصة للمجموعات وتخفيضات موسمية.
  - ٣ - خدمات مستحدثة مثل قنوات الفيديو المدفوعة وخدمات البيع الإلكتروني.
  - ٤ - الحاجة إلى بيانات و معلومات عن العملاء تساعد في عملية التسويق.

## ب - مميزات استعمال أنظمة الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية:

تقدم استخدامات أنظمة الحاسب الآلي في الفندقة مميزات عديدة جعلت منها سلعة مطلوبة بدرجة عالية في صناعة الفنادق وأصبحت الفنادق تسعى لامتلاك أنظمة الحاسب الآلي والاعتماد عليها في التشغيل ومن تلك المميزات:

- ١- تحسين الأداء التشغيلي عن طريق عدم تكرار المهام و الحصول على معلومات حديثة و سهلة المنال.
- ٢- رفع مستوى الخدمة عن طريق الحصول على بيانات دقيقة عن العملاء وبالتالي تحسن خدمات النزول وتزايد إقبال العملاء على الفندق وبالتالي تحسين حجم المبيعات.
- ٣- تحسين الرقابة على التشغيل عن طريق العمل ضمن معايير ثابتة.
- ٤- توفير الوقت والجهد والتكاليف.

## ت - استخدامات الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية و الأقسام المرتبطة بها:

نظام الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية يمثل جزءاً من شبكة نظام الحاسب الآلي في الفندق التي تشمل تطبيقات كالتالي:

- ١- الحجز للمؤتمرات والأشخاص: يعطي بيانات عن طلبات الحجز المؤكدة والمحتملة و الملفة والطاقة الإجمالية للغرف و إمكانية توافر الغرف ويعطي بيانات عن العملاء لتأكيد الحجز لهم ويعد بيانات إحصائية لغرض التسويق والتوقعات الخاصة بحجم المبيعات بناءً على طلبات الحجز و قوائم الانتظار.
- ٢- تسجيل العملاء وتسكينهم في الغرف: يعطي بيانات عن الغرف للمساعدة في إسكان الأفراد و المجموعات.
- ٣- تسجيل القيود على فاتورة العميل: يتم ذلك بطريقة فورية وإعطاء نسخة من الفاتورة للعميل في أي وقت.
- ٤- إعداد تسوية لفاتورة العميل: يغطي العمليات على فاتورة العميل قبل المغادرة والتعامل مع جميع أشكال تسوية الفاتورة.
- ٥- مهام الإشراف الداخلي وحالة الغرف: يعطي بيانات عن حالة الغرف وإعطاء توقعات التشغيل في الفترة المستقبلية لتنظيم العمالة.

٦- مهام قسم الهاتف: يسجل كل المكالمات ويعطي بيانات عن الرسائل والبريد الذي استلمه العميل.

٧- مهام المراجعة الليلية وتحليل العمل اليومي: يسهل عمل المراجع الليلي في تسجيل القيود على فاتورة النزيل و يعد تقارير المراجعة الليلية ويتم ربطه مع نظام الحسابات.

٨- مهام قسم المبيعات و التسويق: يعتمد قسم المبيعات و التسويق على برامج الحاسب الآلي في إنشاء سجلات لمتابعة عمليات البيع والتسويق للعملاء وإنشاء ملفات لحركة المبيعات للمؤتمرات و الحفلات الخارجية التي ينظمها الفندق فالبرنامج يملك قاعدة بيانات لإعطاء معلومات عن قوائم الطعام و صالة الحفلات و توقعات الإيرادات. يستطيع موظف المبيعات الحصول على تقارير فورية تساعد في أعماله اليومية وتسويقه لخدمات الفندق مثل تقارير عن النزلاء و المجموعات وتوقعات الإشغال و شرائح السوق التي يتعامل معها كذلك أنواع الغرف وأسعارها وسياسة التخفيضات التي يسير عليها الفندق.

#### ث - البرامج المستخدمة في الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية :

نظام الحاسب الآلي في الفندق يضم مجموعة من البرامج قادرة على تدعيم العمليات المتصلة بالمكاتب الأمامية والمكاتب الخلفية تساهم في تسهيل المهام الوظيفية الفندقية في الأقسام المتصلة بقسم المكاتب الأمامية مما يساهم في إتقان الإجراءات التي تتعلق بالدورة الخدمية للنزيل عبر أقسام الفندق بداية من عملية الحجز والإقامة إلى المغادرة بدرجة تضمن رضا النزيل وتشمل:

- برامج إدارة الحجز RESERVATIONS MANAGEMENT
- برامج إدارة الغرف ROOMS MANAGEMENT
- برامج إدارة حسابات النزيل GUEST ACCOUNTS MANAGEMENT
- برامج الإدارة العامة GENERAL MANAGEMENT

### • برامج إدارة الحجز:

تساعد الفندق على سرعة إجراء الحجز و الحصول على تقارير دقيقة عن الغرف والدخل في الفنادق السلاسل التي تتصل مع بعضها عن طريق نظام حجز مركزي يشمل كل معلومات الحجز و تصنيف الغرف المحجوزة والتحكم في طلبات الحجز حسب نوع و سعر الغرفة يمكن من إدارة عملية الحجز بكفاءة. يمكن إجراء و تأكيد طلبات الحجز وإرسالها عن طريق الحاسب الآلي مباشرة إلى الفنادق وبالتالي يتم تحديث البيانات الخاصة بالحجز إلكترونياً مثل سجلات الحجز وتوقعات الإيرادات ويكون هناك اتصال مباشر عبر الحاسب الآلي بين وحدات الحاسب الآلي بالفندق من ناحية و بين وحدات الحاسب الآلي لنظام الحجز المركزي من ناحية أخرى، يمكن طبع قائمة باسماء النزلاء المتوقع وصولهم وتقارير وبيانات متنوعة عن طلبات الحجز و النزلاء. برامج إدارة الحجز تشمل بيانات عن النزلاء السابقين و إمكانيات متقدمة للتحكم في أسعار الغرف ومعلومات مفصلة عن أنواع السرائر ومواقع الغرف

و بيانات أخرى عن الغرف و مقدمات الدفع التي دفعها النزيل و المطلوبة كذلك لتأكيد الحجز.

### • برامج إدارة الغرف :

تقدم معلومات مهمة و حديثة عن حالة الغرف وأسعارها وتساعد في إجراءات إسكان للنزلاء في الغرف و تساعد موظفو المكاتب الأمامية في تنسيق خدمات النزيل كما يمكن إعطاء معلومات عن إمكانيات توافر غرف أثناء إجراء عملية الحجز. في برامج إدارة الغرف يدخل الموظف رقم الغرفة وتظهر فوراً حالتها على الشاشة الخاصة بوحدة الحاسب الآلي إما نظيفة و خالية أو مشغولة ، قسم الإشراف الداخلي ينظف الغرف ويدخل عن طريق وحدة الحاسب الآلي الخاصة به البيانات الخاصة بحالة الغرفة وبالتالي تظهر مباشرة عند موظف الاستقبال الذي يمكن بسهولة أن يبحث عن غرفة تلائم طلبات النزيل مثل غرفة بسريرين نظيفة وخالية تطل على حمام سباحة الفندق.

### • برامج إدارة حسابات النزيل :

برامج إدارة حسابات النزيل تساعد في التحكم في حسابات النزيل وعملية المراجعة الليلية وأصبحت هناك فواتير محفوظة إلكترونياً على الحاسب الآلي ويمكن ربطها بملف الحسابات المطلوب

تحصيلها لاحقاً وأرصدة الحسابات المدينة وفي مراكز الإيراد ربطت ماكينات الحسابات الإلكترونية ELECTRONIC CASH REGISTERS بالحاسب الآلي في المكاتب الأمامية لإرسال مستهلكات النزيل على الفاتورة مباشرة وبالتالي تتحقق السرعة و الدقة.

#### • برامج الإدارة العامة :

برنامج يطبع تقارير بها كل البيانات المطلوبة بالاعتماد على البرامج السابق ذكرها فعلى سبيل المثال يمكن طبع قوائم بتاريخ وصول النزلاء وعدد الغرف المتوفرة كما يعمل كحلقة وصل بين تلك البرامج.

#### ج - برامج الحاسب الآلي الأخرى المرتبطة ببرنامج المكاتب الأمامية

### GUEST & NON-GUEST OPERATED INTERFACES

#### أ - البرامج التي يتم تشغيلها بواسطة الموظفون والتي لا يستعملها النزيل :

- ١- برنامج إدارة حسابات النزيل إلكترونياً GUEST ACCOUNTS PROGRAM : يتم به ترحيل مصاريف النزلاء وكلفة الخدمات إلكترونياً من مراكز الإيراد عن طريق ماكينات الحسابات الإلكترونية لفواتير النزيل إلكترونياً على الحاسب الآلي للمكاتب الأمامية.
- ٢- نظام الحاسب الآلي للهاتف CALL ACCOUNTING SYSTEM : يوجه ويسعر ويصنف و يرسل مكالمات النزيل إلى فواتيره إلكترونياً.
- ٣- نظام إصدار المفاتيح إلكترونياً عبر الحاسب الآلي ELECTRONIC LOCKING SYSTEM : نظام إصدار المفاتيح إلكترونياً للغرف يتم ربطه بالحاسب الآلي للمكاتب الأمامية للأمان و الكفاءة.
- ٤- نظام التحكم في الطاقة عبر الحاسب الآلي ENERGY MANAGEMENT SYSTEM : يحكم درجة الحرارة والرطوبة في الغرف عن طريق ربطه مع برنامج إدارة الغرف ليتحكم في تشغيل المعدات في غرفة النزيل للتحكم في الطاقة والمساعدة في توزيع الغرف على النزلاء في مجموعة واحدة من غرف الفندق في أيام الإشغال الضعيف و إغلاق باقي مجموعات الغرف الأخرى لتوفير تكاليف استهلاك الطاقة.

ب - البرامج التي يتم تشغيلها بواسطة النزيل:

١- نظام قناة المعلومات الآلي الخاص بالفندق GUEST INFORMATION ELECTRONIC SYSTEM : يمكن للنزيل التعامل مع الحاسب الآلي سواء في الغرفة أو المناطق العامة بالفندق للاستعلام عن الحفلات و المناسبات بالفندق و يمكنه طبع قائمة بتلك المناسبات عن طريق طابعات موصلة بوحدات الحاسب الآلي الخاصة بنظام المعلومات الآلي الخاص بالفندق. كما يمكن للنزيل عن طريقها مراجعة فاتورته وأحياناً إنهاء إجراءات المغادرة و تسوية حسابه عن طريق وحدات الحاسب الآلي الخاصة بهذا النظام أو جهاز التلفاز في غرفته ويمكنه الحصول على معلومات تهمه مثل مواعيد رحلات الطيران، دليل التسوق و المطاعم بالمدينة، مراكز الترفيه، أهم الأخبار و الأحداث الرياضية، معلومات عن الفندق وأماكن الترفيه فيه وخدماته والفنادق الأخرى في سلسلة الفندق و عناوينها و أرقام هواتفها كما يمكنه ممارسة ألعاب الفيديو عليها.

٢- نظام قناة الفيديو المدفوعة بالغرفة IN-ROOM MOVIE SYSTEM : يتصل ببرنامج حسابات المكاتب الأمامية فعندما يختار النزيل قناة الفيديو المدفوعة يتم ترحيل كلفتها إلى فاتورة النزيل الإلكترونية مباشرة.

٣- نظام ثلاجة المشروبات بالغرفة

FULLY AUTOMATED GUEST ROOM VENDING MACHINES : تحتوي ثلاجات المشروبات في الغرفة في قاعدتها على خلايا ذات ألياف ضوئية تسجل تحريك المشروبات المخزنة من ثلاجات الغرف و ترسل إشارة لشريحة إلكترونية متصلة بالتالي بالحاسب الآلي للمكاتب الأمامية حتى يتم ترحيل كلفتها إلى فاتورة العميل إلكترونياً.

٤- نظام جهاز الفاكس بالغرفة

ELECTRONIC IN-ROOM FAX MACHINE SYSTEM : في فنادق رجال الأعمال و المؤتمرات يتم تزويد الغرفة بفاكس حيث يستطيع النزيل الاستقبال و الإرسال من خلاله

مع ترحيل الكلفة للنظام الآلي الهاتف ومنها إلى فاتورة النزيل إلكترونياً على الحاسب الآلي للمكاتب الأمامية ، كما يمكن للنزيل طبع فاتورته من خلال جهاز الفاكس.



- شكل توضيحي لمكاتب الاستقبال النصف دائرية كاتجاه حديث في المكاتب الأمامية

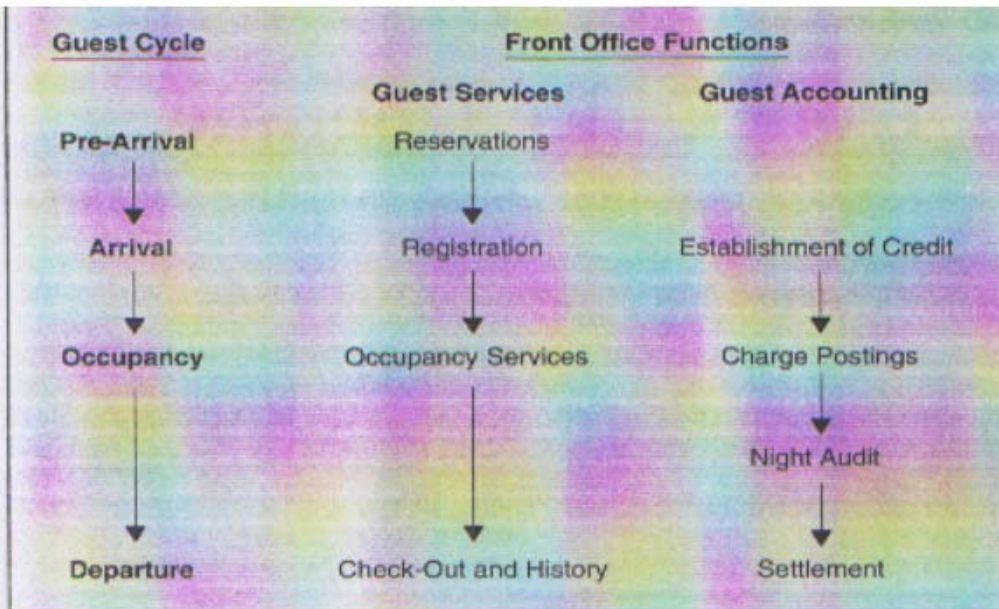
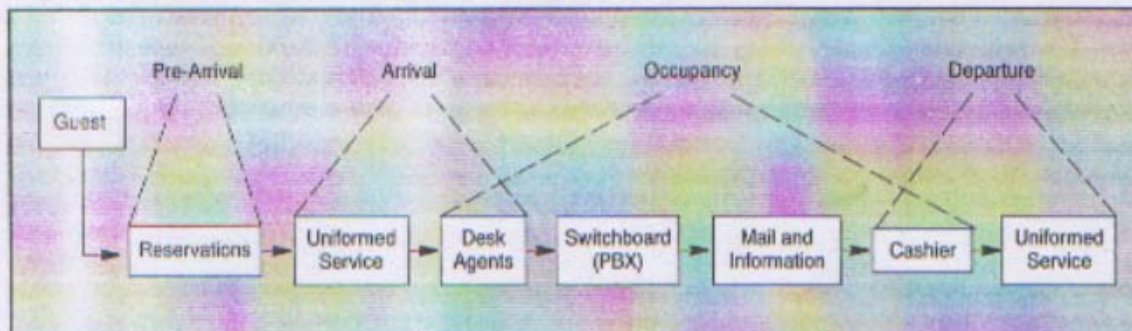


Exhibit 3.2 Interaction During the Guest Cycle



- شكل توضيحي لدورة خدمات النزول في الفندق

## تمارين

- السؤال الأول: أجب بوضع علامة (✓) أمام الإجابة الصحيحة و علامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

١ -	يعتبر الحجز والإسكان من خدمات العميل الأساسية	( )
٢ -	تسجيل القيود المالية على فاتورة العميل هو جزء من الدورة المحاسبية للعميل	( )
٣ -	يمكن تحديد طريقة الدفع باختيار إمكانية الدفع نقداً	( )
٤ -	دورة خدمة العميل تبدأ بخدمة موظف الاستقبال	( )
٥ -	سجل الحجز من النماذج المستخدمة في عمليات المكاتب الأمامية	( )
٦ -	من النماذج المتعلقة بعملية الإسكان هو بطاقة تسجيل بيانات النزول	( )
٧ -	معظم عمليات المكاتب الأمامية تتم في قسم الاستقبال	( )
٨ -	الأشكال الحديثة لمكتب الاستقبال هو الشكل الدائري والنصف دائري	( )
٩ -	يجب أن يوجد رف المفاتيح في الاستقبال في مكان غير مرئي لغرض أمن النزلاء	( )
١٠ -	توجد في المكاتب الأمامية ماكينات لتسجيل الدفع ببطاقة الائتمان	( )

- السؤال الثاني: أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة:

- ١ - من الاتجاهات الحديثة التي توجب استعمال الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية.....
- ٢ - من مميزات استعمال الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية ، .....
- ٣ - من مهام استعمال الحاسب الآلي في قسم الهاتف ، .....
- ٤ - من أمثلة برامج الحاسب الآلي المستخدمة في المكاتب الأمامية ، .....
- ٥ - من أمثلة برامج الحاسب الآلي المرتبطة ببرامج المكاتب الأمامية ولا يستعملها النزول.....

• السؤال الثالث: أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال:

١ - برامج إدارة حسابات النزيل إلكترونياً تشغل بواسطة :

أ - النزيل

ب - المدير العام

ت - الموظفين المختصين

٢ - خدمة قنوات الفيديو المدفوعة بالغرفة من الخدمات المقدمة:

أ - لنزيل الغرفة

ب - لموظف الاستقبال

ت - لموظف الحجز

٣ - نظام ثلاثية المشروبات بالغرفة في معظم الفنادق تكون:

أ - خدمة مجانية

ب - خدمة غير مجانية

ت - خدمة غير مريحة

٤ - من طرق الدفع مقدماً:

أ - الدفع نقداً

ب - الدفع بالائتمان

ت - أ، ب معاً

٥ - حفظ بيانات عن العملاء السابقين:

أ - خدمة مهمة

ب - خدمة غير مهمة

ت - خدمة مكلفة جداً

الوحدة الثانية	٢٧٢ فند	تخصص
خدمات المكاتب الامامية	عمليات المكاتب الامامية	فندقة

### ملاحظات

الوحدة الثانية	٢٧٢ فند	تخصص
خدمات المكاتب الامامية	عمليات المكاتب الامامية	فندقة

### ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

## قائمة باسماء الوحدات التدريبية في الحقيبة التدريبية التي تخص المهنة

### الحقيبة التدريبية الأولى

#### عمليات المكاتب الأمامية

١ -	الوحدة التدريبية الأولى:	مدخل إلى عمليات المكاتب الأمامية
٢ -	الوحدة التدريبية الثانية:	خدمات المكاتب الأمامية
٣ -	الوحدة التدريبية الثالثة:	عمليات الحجز الفندقي
٤ -	الوحدة التدريبية الرابعة:	عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء
٥ -	الوحدة التدريبية الخامسة:	التقارير والمراجعة الليلية





المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## عمليات الفندقية

### عمليات الحجز الفندقي

عمليات الحجز الفندقي

٢



## الجدارة:

## المهنة

موظف استقبال فندق

## الواجب

ينظم عملية التسكين

ينفذ إجراءات التسكين

## المهمة

يراجع وينظم حجوزات اليوم ويحدد إمكانية تحقيق رغبات الإسكان مع التأكد من وجود حجز مسبق للعميل عند التسكين.

## الهدف الإجرائي للمهمة

يراجع وينظم حجوزات اليوم ويحدد إمكانية تحقيق رغبات الإسكان مع التأكد من وجود حجز مسبق للعميل عند الإسكان من أجل تنفيذ عملية الإسكان بكفاءة ترضي النزيل ،

**الأهداف:** عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك:

- ١- أن تشرح عمليات الحجز وأهم مصادره وأنواعه بطريقة شفوية أو تحريرية في خلال خمس دقائق.
- ٢- أن تصف أهمية التنسيق بين قسم الحجز وقسم البيع بطريقة شفوية أو تحريرية في خلال ثلاث دقائق.

**مستوى الأداء المطلوب:** لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٩٠٪

**الوقت المتوقع للتدريب:** ثمان ساعات

## الوسائل المساعدة:

- ١ - استخدام التعليمات في هذه الوحدة
- ٢ - استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب

## متطلبات الجدارة:

- تحتاج للتدرب على جميع المهارات في الوحدة التدريبية الأولى والثانية قبل دراسة هذه الوحدة التدريبية.

## الوحدة التدريبية الثالثة

### عمليات الحجز الفندقي

مهمة قسم الحجز هو حجز غرفة العميل لتكون في الانتظار عند وصوله حسب المواصفات التي يطلبها العميل. كفاءة قسم الحجز مطلوبة دائماً من أجل تلبية طلبات النزيل التي تقود في النهاية لرضاء النزيل عن الفندق. استعمال الحاسب الآلي في قسم الحجز ساعد موظف الحجز على ممارسة أساليب بيعية و ترويجية عند تلقي طلبات الحجز بتوفيره بيانات دقيقة عن حالة الغرف وتوافرها في الفترة المستقبلية و إعطاء بيانات عن البرامج الترويجية في المستقبل مما يساعد الموظف على تسويق خدمات الفندق أثناء تلقيه طلبات الحجز على الهاتف بإجابات سريعة ومهذبة.

#### عمليات قسم الحجز:

- أ - ملائمة طلبات الحجز مع حالة توافر الغرف.
- ب - تأكيد طلبات الحجز.
- ت - حفظ الحجز على الحاسب الآلي.
- ث - إعداد تقارير إدارية.
- ج - التواصل مع قسم الاستقبال من أجل تخصيص الغرف المطلوبة للنزلاء.
- ح - يعتبر الحجز هو بداية خدمة النزيل من تحديده لطريق الدفع وتحديد بيانات النزيل بدقة من أجل حفظها في ملف بيانات تاريخ العملاء السابقين بعد مغادرته.

#### - مهام موظف الحجز:

- أ - الرد على استفسارات العملاء بخصوص الحجوزات وتلبية طلبات الحجز.
- ب - تحديد نوع الغرف والأسعار المتوافرة للعملاء.
- ت - إنشاء سجل الحجز للعميل الجديد.
- ث - تأكيد طلبات الحجز.
- ج - حفظ طلبات الحجز لحين وصول العميل.
- ح - إعداد تقارير عن عمليات الحجز.

### - التنسيق بين عمليات الحجز ونشاطات البيع:

يجب ممارسة الأساليب البيعية عند إجراء عملية الحجز فيعتبر الحجز هو بداية عملية البيع الفعلي مع النزول طالما كان الحجز مؤكداً. عند تلقي طلبات الحجز يمكن لموظف الحجز ممارسة الأساليب البيعية بالرد على استفسارات العملاء عن الغرف و الأسعار وخدمات الفندق مما يعطي الموظف الفرصة لترويج خدمات الفندق ويمكنه من ملائمة الطلب مع العرض من الخدمات وتلبية طلبات العميل بصورة تحقق الإيراد للفندق. توجد برامج حاسب إلى تساعد موظف الحجز في إدارة فن البيع وتسمى برامج إدارة الناتج حيث تساعد الموظف في بيع الغرف التي تحقق الإيراد الأكثر أولاً كما تظهر فترات العرض المنخفضة التي تحتاج لترويج وتعرض بيان من الأسعار المختلفة حسب شرائح السوق وتعطي توصية للموظف وتقتصر عليه تطبيق سعر معين على النزول الذي ينتمي لشريحة معينة من السوق بمجرد إدخال الرمز الخاص بشريحة السوق.

### - أنواع الحجز:

الحجز المضمون: حيث يضمن الفندق حفظ الغرفة في انتظار العميل لحين وصوله بحد أقصى الساعة السادسة مساءً حيث يتم تحديد ساعة لإلغاء الحجز يتم الاتفاق عليها مع العميل عند تلقي طلبات الحجز وتوجد طرق لضمان الحجز فهناك ضمان الحجز بضمان الدفع مقدماً عن طريق:

- ضمان الحجز ببطاقة الائتمان

- ضمان الحجز بمقدم الدفع

- ضمان الحجز بشركة السياحة

- ضمان الحجز باسم الشركة التجارية

الحجز غير المضمون: حيث يضمن الفندق حفظ الغرفة في انتظار العميل لحين وصوله بحد أقصى الساعة السادسة مساءً حيث يتم تحديد ساعة لإلغاء الحجز يتم الاتفاق عليها مع العميل عند تلقي طلبات الحجز ولا توجد طرق لضمان الحجز ولا يوجد تعويض يطلب من العميل في حالة عدم حضوره في الميعاد المحدد.

عند تلقي طلبات الحجز يتم تسجيل بيانات العميل مثل الاسم و العنوان واسم الشركة التي ينتمي إليها ووقت تاريخ الوصول وعدد ليالي الإقامة ونوع الغرفة و الأشخاص المرافقين للنزول وتاريخ المغادرة وطريقة الدفع كما يتم الاتفاق على تحديد السعر مع النزول.

### - كيفية تغيير الحجز من الحجز غير المضمون إلى الحجز المضمون:

عندما يتصل العميل ويطلب تغيير الحجز من الحجز غير المضمون إلى الحجز المضمون من أجل حرصه على عدم إلغاء الحجز يقوم موظف الحجز بتسجيل البيانات المطلوبة مثل بيانات بطاقة الائتمان أو طريقة ضمان الحجز مع إعلام العميل بخطوات قواعد إلغاء الحجز. عند عدم حضور النزيل للفندق في التاريخ والوقت المحدد للحجز يتم تحصيل غرامة الإلغاء من طريقة دفع العميل فعند ما تكون طريقة الدفع هي بطاقة الائتمان يسحب من البطاقة ما يساوي غرامة الإلغاء و إذا كان مقدم الدفع نقداً فإنه يخصم منه غرامة الإلغاء على أن يرسل المبلغ الباقي للعميل ، لا يدفع العميل غرامة على إلغاء الحجز إذا أُلغى حسب القواعد المتفق عليها بالتزامه بالإلغاء قبل تاريخ معين.

### مصادر الحجز:

#### - CENTRAL RESERVATION CENTER (CRS)

مكاتب الحجز المركزية تستخدم في القيام بعمليات الحجز المركزية لمجموعة من الفنادق فمنها ما هو تابع لسلسلة فندق ومنها ما يضم مجموعة من الفنادق المستقلة ويقوم بالتسويق والقيام بالحجز لها مقابل عمولة.

#### - GDS : GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM

مكتب توزيع وحجز عالمي لعدد من الفنادق ومكاتب الحجز والطيران وشركات تأجير السيارات مقابل عمولات ويتم التسويق الحديث على الإنترنت ومتصل بشبكة الاتصالات العالمية ومع قواعد بيانات أنظمة الحاسب الآلي في الفنادق لضمان تبليغ عمليات الحجز مع الحصول على أحدث بيانات الفندق من حيث الأسعار المتوافرة وحالة وتوافر الغرف.

#### - INTERSELL AGENCIES:

عبارة عن شركة نظام حجز لتسويق الفنادق وشركات تأجير السيارات وشركات الطيران لبيع كل الخدمات كمجموعة واحدة في برنامج سياحي كامل للعميل.

#### - PROPERTY DIRECT:

ويتم تلقي طلبات الحجز القادمة مباشرة للفندق بالهاتف والمراسلات البريدية والفاكس.

يتم الحجز للمجموعات السياحية بناء على نظام تديره شركات السياحة مع الفندق فهناك قنوات توزيع تحكمها تلك الشركات فعندما تتعاقد الشركة مع الفندق على شرط ضمان توفير عدد من الغرف مخصصة للحجز كل عام لحساب شركة السياحة BLOCK عند طلب حجز في أي وقت على مدار العام مقابل التزام شركة السياحة بضمن حجز وإسكان العدد المطلوب من الغرف في الفندق مع تحديد تواريخ لإلغاء الحجز CUT-OFF DATE وغرامات إذا لم تلتزم شركة السياحة بحجز وإسكان العدد المطلوب من الغرف المخصص للمجموعات السياحية على مدار العام. ينظر في نهاية العام في تقييم التزام شركات السياحة بعقودها بناء على تقارير الحجز وأداء شركات السياحة ومبيعاتها للفندق فالشركات الملتزمة يزداد لها عدد الغرف المخصصة في العام القادم والشركة غير الملتزمة ينظر في تقليل عدد الغرف المخصصة لها. عند طلب شركة السياحة الحجز الفعلي لثلاثين غرفة لمجموعة سياحية فإنه يتم سحب الغرف الثلاثين من عدد الغرف المخصصة للحجز لحساب شركة السياحة ويتم وضعها في عداد الحجز الفعلي انتظاراً لوصول المجموعة السياحية التابعة لشركة السياحة.

#### - توافر الحجز:

عند تلقي طلبات الحجز يكون لديك اختيار من الاختيارات الثلاثة:

- ١- قبول الحجز حسب طلبات العميل
- ٢- تقترح أنواعاً بديلة من الغرف والتواريخ والأسعار إذا لم يتواجد طلب العميل
- ٣- تقترح فندقاً آخر يتوافر به طلب العميل

يجب على قسم الحجز وضع أساليب متعددة لمنع حدوث الحجز فوق المتاح فمنها إدخال طلبات الحجز في سجل الحجز أو بطاقات سلسلة الترتيب وعادة كانت الفنادق في الماضي تقبل الحجز لمدة ستة أشهر مستقبلية ويسمى (أفق الحجز ذو الستة أشهر)، عمليات تأكيد الحجز وعمليات ما قبل تسجيل النزيل وتوقعات الإشغال كانت غير شائعة في الفنادق المعتمدة على أنظمة غير آلية وكانوا يعتمدون على بيانات الحجز التي يمكن أن توضح على مخطط بياني لكثافة الغرف الخالية في المستقبل و لتساعد المديرين في تحديد فترات الطلب المنخفض والعالي على المخطط البياني حيث الصفوف تمثل الأيام والأعمدة تمثل إعداد الغرف المتوفرة و بمجرد حجز الغرفة يتم تظليل المساحة التي تعبر عن أيام حجز الغرفة وحجم وكثافة المساحات المظلمة تعبر عن كثافة عدد الغرف المحجوزة. ينتج قسم الحجز تقرير شامل يسمى تقرير إحصائيات الإشغال وهناك سجل تقويم زمني للمناسبات. استعمال الحاسب الآلي وفر إمكانيات إعطاء أفق الحجز لمدة خمس سنوات مستقبلية مع عرض تقارير متنوعة تغطي عمليات الحجز.

## المستندات المستخدمة في الحجز:

## - سجل الحجز:

يشمل سجل الحجز بيانات العميل مثل:

- عدد الليالي.
- العنوان ورقم الهاتف و البريد الإلكتروني والفاكس.
- عدد الأشخاص المرافقين للعميل.
- نوع الحجز وهل هو مضمون أو غير مضمون.
- طلبات خاصة مثل سرير إضافي أو غرفة لغير المدخنين.
- بيانات أخرى عن النزول مثل طريقة المواصلات التي سيصل بها العميل وإذا كان وقت الوصول متأخراً ورقم رحلة الطيران التي سيصل بها العميل من أجل استقباله في المطار و أي طلبات خاصة أخرى في الغرفة.

لضمان الحجز يجب أن تحصل على بيانات بطاقة الائتمان أو كيفية دفع مقدم الدفع النقدي للفندق أو بيانات عن الشركة السياحية أو التجارية ضامنة الحجز.

## - خطاب تأكيد الحجز:

- يجب أن يقوم موظف الحجز بإبلاغ العميل بالسعر المتفق عليه أثناء عمل الحجز وإرساله له في خطاب تأكيد الحجز فحساب السعر يخضع للعناصر الآتية:
- مستلزمات الحد الأدنى من الإقامة (الغرفة + الإفطار)
  - مصاريف إضافية لخدمات إضافية (ثلاثين دولار مثلاً للسرير الإضافي)
  - أسعار البرامج الترويجية
  - مصاريف تغيير العملة (حساب سعر الغرفة حسب العملة المحلية وما يقابله من عملة أخرى يستعلم العميل بها حسب جنسيته مثلاً)
  - ضريبة الغرفة ومصاريف الخدمة.
- يقوم موظف الحجز بإرسال خطاب تأكيد الحجز للعميل على أن يحتوي على البيانات التالية:
- اسم وعنوان وهاتف وفاكس العميل.
  - تاريخ ووقت وصول العميل.
  - نوع الغرفة.

- السعر وما يعادله بالدولار.
  - طول فترة الإقامة.
  - الأشخاص المرافقين للنزول.
  - ماهية الحجز إذا كان مضموناً أو غير مضمون.
  - رقم تأكيد الحجز.
  - أي تأكيد على طلبات خاصة أخرى يطلبها العميل
- يستخدم لتأكيد الحجز أرقام تأكيد الحجز يتم التعامل بها فيتم إرسالها للعميل صاحب الحجز للتأكيد فعند قدومه الفندق يعطى رقم الحجز لموظف الاستقبال الذي يقوم بدوره بالبحث عن الحجز على الحاسب الآلي طبقاً لرقم الحجز. عند إلغاء الحجز يجب إعطاؤه رقم إلغاء الحجز والتالي نموذج لرقم الإلغاء:

### **360 14 GR 563**

**360** تاريخ وصول العميل من مسلسل تاريخ الوصول حسب تقويم السنة الميلادية ، السادس و العشرون من ديسمبر مثلاً يساوي اليوم الثلاث مئة الستين من أيام السنة.

**14** يعبر عن الرقم الخاص بالمنشأة.

**GR** يعبر عن أول حروف من الاسم الأول والاسم الثاني للموظف الذي ألغى الحجز.

**563** الرقم المسلسل للحجوزات الملغاة.

#### **- تقارير الحجز:**

- يقدم قسم الحجز بمساعدة الحاسب الآلي مجموعة من التقارير التشغيلية تساعد في حسن إدارة عمليات الحجز والمكاتب الأمامية مثل:
- تقرير معاملات الحجز : كل عمليات الإلغاءات والتعديلات التي تمت على عمليات الحجز.
  - تقرير الإلغاء: يقدم بيان عن كل الحجوزات الملغاة مع بيان أرقام الإلغاء.
  - تقرير عدم حضور العملاء أصحاب الحجز: يعطي بياناً عن الحجوزات الملغاة التي لم يحضر فيها العملاء في الوقت و التاريخ المحدد للوصول للفندق.
  - تقرير عمولات شركات السياحة: يعطي بيانات عن شركات السياحة وحجم تعاملاتها وحساب العمولات بناء على نشاطها.

- تقرير تحويل الحجوزات لفندق آخر: عند اكتمال الحجوزات وحدوث حالة الحجز فوق المتاح فإنه يتم تحويل الحجوزات الزائدة عن طاقة الفندق إلى فنادق أخرى مع إعطاء تقرير مفصل عن تلك الحجوزات التي تم تحويلها.
- تقرير توقعات الإيراد: يعطي بيان عن حجم الإيراد المتوقع تحقيقه في الفترات القادمة.
- تقرير الوصول والمغادرة المتوقعة: يعطي بياناً عن حركات الوصول والمغادرة المتوقعة حسب تواريخ معينة وحسب أرقام الغرف.

#### - كيفية التعامل مع مقدمات الدفع:

عند تلقي طلبات الحجز وقبولها والاتفاق مع العميل على السعر فإن موظف الحجز يطلب من العميل تحديد طريقة الدفع مع ضمان الحجز بإعطاء بيانات بطاقة الائتمان مع إرسال نسخة مصورة لبيانات البطاقة مع توقيع العميل عليها أو اختيار طريقة أخرى بدفع مقدم نقدي للفندق. عند تسلم مقدم الدفع النقدي فإن المبلغ يتم تحويله إلى قسم صراف المكاتب الأمامية لتسجيل فاتورة مقدم دفع للعميل مع إعطاء الإيصال الخاص بذلك للعميل ، يجب ألا يقل مقدم الدفع عن مبلغ مساوٍ لسعر الغرفة لليلة واحدة على الأقل.

#### - تاريخ عمليات الحجز :

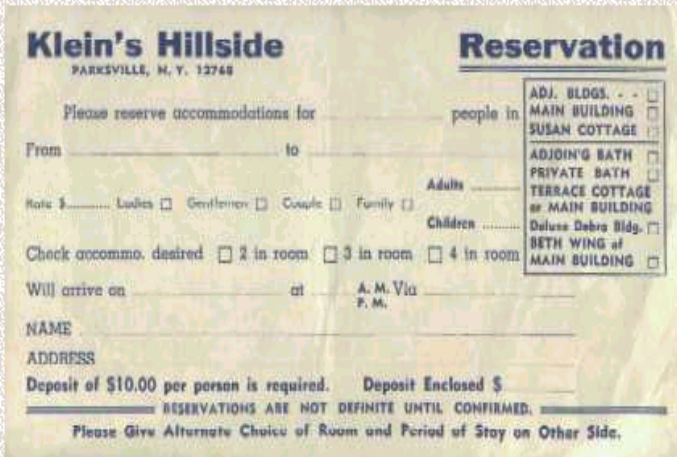
يجب إنشاء ملفات لحفظ تاريخ عمليات الحجز للاستعمال المستقبلي من تقارير لعمليات الحجز المختلفة التي تمت خلال الفترة الماضية مع بيانات الغرف وأرقامها وأسعارها وشرائح السوق التي تم التعامل معها وشركات السياحة. تحفظ سجلات عن تقارير عدم حضور العملاء و الحجوزات الملغاة.

#### - قائمة انتظار الحجز:

عند عدم توافر غرف لقبول طلبات الحجز يتم إعلام العميل عن عدم إمكانية تخصيص غرفة محجوزة له مع وضع طلب الحجز في قائمة الانتظار لحين توافر غرف. قد تحدث أخطاء في الحجز لعدة أسباب مثل:

- خطأ في البيانات
- وصول العميل متأخراً بعد إلغاء الحجز وتعلله بتعطل المواصلات.
- سوء فهم من العميل أثناء إتمام الحجز كأن يؤكد على غرفتين ولم يطلب أن تكون متصلتين.
- مشاكل فنية في الاتصال بين الفندق وبين مكتب الحجز الإقليمي لتعطل الاتصال بينهما مما ينتج عن عدم تبليغ الحجوزات وتحديث البيانات.

RATE CARD, BROWNS HOTEL ROYAL--White Lake



**Klein's Hillside**  
PARKVILLE, N. Y. 12748

Please reserve accommodations for \_\_\_\_\_ people in \_\_\_\_\_

From \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_

Rate \$ \_\_\_\_\_ Ladies ☐ Gentlemen ☐ Couple ☐ Family ☐

Adults \_\_\_\_\_ Children \_\_\_\_\_

Check accommo. desired ☐ 2 in room ☐ 3 in room ☐ 4 in room

Will arrive on \_\_\_\_\_ at \_\_\_\_\_ A. M. Via \_\_\_\_\_ P. M.

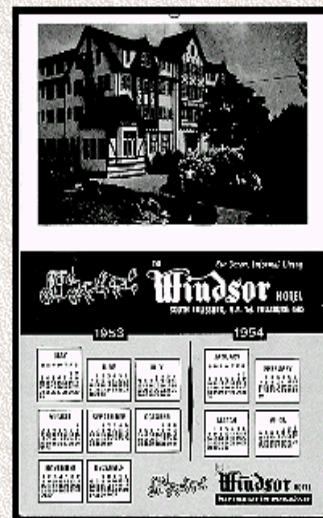
NAME \_\_\_\_\_

ADDRESS \_\_\_\_\_

Deposit of \$10.00 per person is required. Deposit Enclosed \$ \_\_\_\_\_

RESERVATIONS ARE NOT DEFINITE UNTIL CONFIRMED.

Please Give Alternate Choice of Room and Period of Stay on Other Side.



**Windsor HOTEL**  
1000 HARRISON, N.Y. 10022

1953

JAN	FEB	MAR
APR	MAY	JUN
JUL	AUG	SEP
OCT	NOV	DEC

1954

JAN	FEB	MAR
APR	MAY	JUN
JUL	AUG	SEP
OCT	NOV	DEC

**Windsor HOTEL**  
HELPING YOU ENJOY YOUR TRIP

RESERVATION FORM, KLEIN'S HOTEL

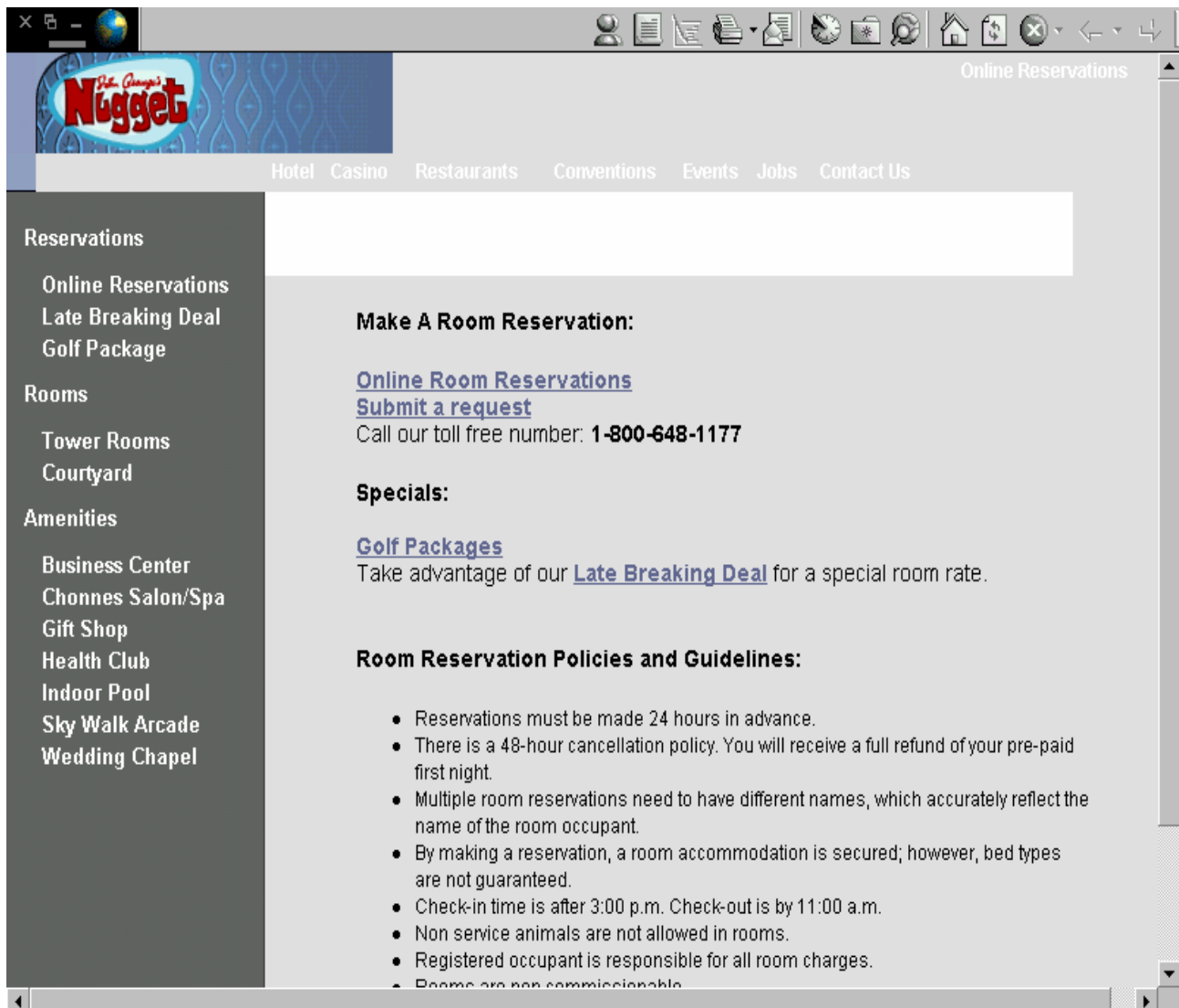
CALENDAR, WINDSOR HOTEL

[BROCHURES](#) || [STATIONERY](#)

---

[CI Homepage](#) || [Catskills Interviews](#) || [Book Corner](#) || [Hotel List](#) || [Bungalow List](#) || [Children's Camps](#) || [Hotel News](#) || [Mountain Memoirs](#) || [Website Memories](#) || [Research Queries](#) || [Photos](#) || [Conference Info](#)

- شكل توضيحي لنموذج بطاقة الحجز في الفندق



- شكل توضيحي لإمكانية الحجز الفندقي عن طريق الإنترنت

Exhibit 4.10 Expected Arrivals List

EXPECTED ARRIVALS		01/26/XX	KELLOGG CENTER						
01/19/XX		15:04							
PAGE		1							
RN#	NAME	CONVEN	R	T	D	\$	P	TIME	SPCL SERV
					ADD RES				
	ADAMS, PROFESSOR		1	TB49	1	G	1		BT TA
	ALAN, MR. ROBERT	VETS	1	SD56	1	N	1		
	BAES, THOMAS	VETS	0	TB26	1	N	1		
					SLATIN				
	BAKER, STEVEN	VETS	1	TB52	1	N	2		
	BAULAY, ELDEN	VETS	1	DB52	1	N	2		
	BEAUFAT, HENRIETTA	VETS	1	TB44	1	N	1		
	BLOGG, CHARLES	VETS	1	TB44	1	N	1		
	BOHM, DR. HERBERT		1	TB49	2	G	1		BT TA

Courtesy of Kellogg Center, Michigan State University, East Lansing, Michigan

- شكل توضيحي لكشف الوصول المتوقع في قسم المكاتب الأمامية

## تمارين الوحدة التدريبية الثالثة

- السؤال الأول: أجب بوضع علامة (✓) أمام الإجابة الصحيحة و علامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

١-	يقوم قسم الحجز بحجز الغرفة للعميل لتكون في انتظاره عند وصوله.	( )
٢-	يجب ممارسة الأساليب البيعية عند تلقي طلبات الحجز.	( )
٣-	من طرق ضمان الحجز هو أسلوب الدفع مقدماً بالنقد.	( )
٤-	لا يطالب العميل بتعويض في حالة الحجز غير المضمون.	( )
٥-	لا يدفع العميل غرامة إلغاء الحجز إذا ألغى حسب القواعد المتفق عليها.	( )
٦-	من أساليب التسويق الفندقي هو التسويق على شبكة الإنترنت.	( )
٧-	في حالة عدم توافر طلب العميل عند الحجز تقترح عليه بدائل أخرى.	( )
٨-	من أنواع الحجز ، الحجز المضمون والحجز غير المضمون.	( )
٩-	خطاب تأكيد الحجز للعميل يحوي نوع الغرفة	( )
١٠-	هناك رقم لتأكيد الحجز كما أن هناك رقماً لإلغاء الحجز	( )

- السؤال الثاني: أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة:

- ١- من عمليات قسم الحجز.....
- ٢- من مهام موظف الحجز ، .....
- ٣- يضمن الحجز بضمان الدفع مقدماً عن طريق.....
- ٤- من أمثلة مصادر الحجز.....
- ٥- يشمل سجل الحجز بيانات العميل مثل ، .....

• السؤال الثالث: أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال:

١ - من أمثلة تقارير الحجز:

أ - تقرير لجنة المبيعات

ب - تقرير عمولات شركات السياحة

ت - تقرير تكاليف الحملات الاعلانية

٢ - من أكثر الأقسام التي يتعامل معها قسم الحجز

أ - قسم الأغذية والمشروبات

ب - قسم الاستقبال

ت - قسم الصيانة

٣ - تقرير معاملات الحجز يضم

أ - كل العمليات الإلغاءات والتعديلات

ب - حالات أشغال الغرف

ت - الوصول والمغادرة المتوقعة

٤ - يجب أن يحتوي خطاب تأكيد الحجز علي

أ - طول فترة الإقامة للنزيل

ب - تعيين موظفو جدد

ت - أ، ب معاً

٥ - يخضع حساب السعر :

أ - لضريبة سعر الغرفة ومصاريف الخدمة

ب - لمستلزمات الحد الأدنى للإقامة من سعر الغرفة وحالة الوجبات

ت - أ، ب معاً

## ملاحظات

## ملاحظات

## ملاحظات

## ملاحظات

## قائمة باسماء الوحدات التدريبية في الحقيبة التدريبية التي تخص المهنة

### الحقيبة التدريبية الأولى

#### عمليات المكاتب الأمامية

١ -	الوحدة التدريبية الأولى:	مدخل إلى عمليات المكاتب الأمامية
٢ -	الوحدة التدريبية الثانية:	خدمات المكاتب الأمامية
٣ -	الوحدة التدريبية الثالثة:	عمليات الحجز الفندقي
٤ -	الوحدة التدريبية الرابعة:	عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء
٥ -	الوحدة التدريبية الخامسة:	التقارير والمراجعة الليلية

## عمليات الفندقية

### عمليات الإسكان والمغادرة



**الجدارة:****المهنة**

موظف استقبال فندق

**الواجب**

ينفذ إجراءات التسكين

ينفذ إجراءات المغادرة.

**المهمة**

يتأكد من وجود حجز ويحدد نوع وسعر السكن وطريقة الدفع مع تنمية

المبيعات ، يجهز فواتير الضيف المغادر وتسوية حسابه وتسليم متعلقاته

واستلام مفتاح الغرف مع الاستفسار عن رأي النزيل عن إقامته.

**الهدف الإجرائي للمهمة**

يتأكد من وجود حجز مسبق ويحدد نوع السكن ويدخل البيانات بالحاسب

لتنفيذ إجراءات الإسكان بكفاءة

يجهز فواتير الضيف المغادر وتسوية حسابه وتسليم متعلقاته واستلام مفتاح

الغرف مع الاستفسار عن رأي النزيل عن إقامته كتحقيق للفندق لضمان

عودته مرة أخرى.

**الأهداف:**

عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك:

١- أن تشرح أهم عمليات الإسكان والدورة المحاسبية للنزيل بطريقة شفوية أو تحريرية خلال خمس دقائق.

٢- أن تخبر عن أهم طرق التسعير للإقامة في للغرف بطريقة شفوية أو تحريرية خلال أربع دقائق.

٣- أن تصف أهم إجراءات المغادرة و تسوية الحساب وطرق الدفع بطريقة شفوية أو تحريرية خلال خمس دقائق.

**مستوى الأداء المطلوب:** لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٩٠٪

**الوقت المتوقع للتدريب:** ثمان ساعات.

**الوسائل المساعدة:**

١ - استخدام التعليمات في هذه الوحدة.

الوحدة الرابعة	٢٧٢ فند	تخصص
عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء	عمليات المكاتب الأمامية	فندقة

٢ - استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب.

### متطلبات الجدارة:

- تحتاج للتدرب على جميع المهارات في الوحدة التدريبية الثالثة قبل دراسة هذه الوحدة التدريبية.

## الوحدة التدريبية الرابعة

### عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء

#### عملية التسكين:

تمثل عملية الإسكان المرحلة المهمة من دورة خدمة النزيل فهي تأتي بعد مرحلة الحجز وتتم عملية

التسكين بستة مراحل كالتالي:

- ١- مرحلة ما قبل التسجيل
- ٢- مرحلة تخليق سجل التسكين
- ٣- مرحلة تخصيص الغرفة والسعر
- ٤- تحديد طريقة الدفع
- ٥- إصدار المفاتيح
- ٦- تلبية طلبات معينة

#### ١ - مرحلة ما قبل التسجيل:

تتجه بعض الفنادق لتوفير خدمات تسجيل للعملاء قبل وصولهم الفندق عن طريق إعداد بطاقة التسجيل شاملة البيانات التي تتوافر في حجز العميل وتسليمها لسائق السيارة الذي يحضر العميل من المطار وبدوره يعطيها للعميل الذي يراجع صحة البيانات ويقوم بتوقيعها ويتصل سائق السيارة بقسم الاستقبال لاسلكياً لتجهيز مفتاح الغرفة والإعداد لتسكين العميل مباشرة دون استهلاك وقت كبير عند وصوله لقسم الاستقبال وتسمى هذه العملية عملية التسكين السريع.

#### ٢ - تخليق سجل التسكين:

يتم إعداده على الحاسب الآلي ويشمل بيانات مثل اسم العميل وتاريخ ووقت الوصول والمغادرة ونوع الغرفة المطلوبة وأسماء وعدد الأشخاص المرافقين للعميل وعنوان العميل وتحديد طريقة الدفع وبعد ذلك يوقع العميل على صحة البيانات عند وصوله ، وفوائد دقة البيانات أنها تساعد في حفظ ملفات عن تاريخ العملاء وتمكن من الاتصال بالعملاء بعد مغادرتهم من أجل تواصل العلاقات العامة معهم ، يحرص موظف الاستقبال على تحديد طريقة الدفع مع العميل عند وصوله فعندما يحدد العميل طريقة الدفع بالنقد سوف تقوم كموظف استقبال بأخذ مقدم دفع من العميل وإذا كانت طريقة الدفع ببطاقة الائتمان

سوف تقوم بأخذ بيانات بطاقة الائتمان مع التأكد من تاريخ صلاحيتها ورصيدها بالحصول على الموافقات البنكية اللازمة عبر الاتصال الإلكتروني مع البنك المصدر للبطاقة.

### ٣ - تخصيص الغرفة والسعر:

يتم مراجعة حالة الغرف وتوافرها قبل تعيين الغرفة من خلال مراجعة تقرير حالات الغرف الذي يتم إعداده بالتنسيق بين المكاتب الأمامية و قسم الإشراف الداخلي كما يتم مراجعة أرفف خانات الغرف ونماذج بيانات الغرف وتقارير الإشغال وتقرير حالة الإشراف الداخلي. برنامج الحاسب الآلي الخاص بالمكاتب الأمامية يسهل هذه المهمة كثيراً بتوفيره بيانات عن حالة الغرف وتوافرها ومنها يمكن اختيار نوع ورقم الغرفة التي تلائم حجز العميل. يتم تحديد السعر الذي يتماشى مع نوع الغرفة التي تم تخصيصها للعميل فهناك مدى واسع من الأسعار فهناك السعر الكامل للغرفة وهناك الأسعار المخفضة وهناك أسعار بناء على الخدمات الملحقه بالغرفة.

### - سياسة تحديد أسعار الغرف:

تعتبر سياسة التسعير مهمة جداً لأنها تقيس مدى حجم الفائدة للمنتج والخدمة. تستعمل شرائح السوق وتحليل المنتج وتحليل المنافسة وتحليل تكاليف التشغيل وتحليل السوق في وضع هيكل التسعير للغرف وتحديد مستوى سعر مناسب ومختلف لكل شريحة من السوق فيجب أن تختلف الأسعار حسب شرائح السوق ، يقوم الفندق بوضع أسعار تتوافق مع شرائح السوق المختلفة فهناك العائلات والموظفون الحكوميون الذين يبحثون عن الأسعار المخفضة كما يوجد رجال الأعمال و السياح الأثرياء الذين يحرصون على

الخدمة ذات المستوى العالي قبل السعر. تختلف مستويات الأسعار حسب مستوى الخدمة في الفندق فهناك فنادق الخدمة الاقتصادية و فنادق الخدمة المتوسطة وفنادق الخدمة ذات المستوى العالي. تختلف الأسعار حسب الموقع الجغرافي ففنادق المدينة و المطارات تختلف أسعارها عن فنادق المنتجعات. تختلف الأسعار حسب موقع الغرف فالواقع الأفضل يأخذ السعر الأعلى فهناك الغرفة التي تطل على حمام السباحة وهناك الغرفة التي تطل على البحر وهناك الغرفة التي تطل على الحديقة الخلفية.

**- طرق التسعير:**

توجد طرق عديدة لتسعير الغرف الفندقية ولكل منها مزاياها و عيوبها كالتالي:

**أ - طرق التسعير العادية:**

- ١- وضع أعلى حد للأسعار.
- ٢- وضع أسعار مثل المنافسة.
- ٣- وضع أسعار معقولة.
- ٤- وضع أدنى حد للأسعار.
- ٥- وضع أسعار اعتباطية .

**ب - طرق التسعير طبقاً لمعادلات موضوعة:**

- يتم تحديد السعر حسب المعادلة التالية: دولار واحد من السعر لكل ألف دولار من تكاليف الإنشاء فلو كان الفندق يكلف إنشائياً مائة ألف دولار عندها سيكون سعر الغرفة هو مائة دولار.

- هناك طريقة أخرى وهي الاعتماد على طريقة "هوبرت" لتسعير الغرف كالتالي:

- أ - تحديد الإيراد المرغوب تحقيقه من الغرف عن طريق تصور لحساب الأرباح والخسائر للفندق وإضافة التكاليف الثابتة و المتغيرة لهامش الربح المطلوب تحقيقه لحساب إيراد الأقسام.
- ب - وبعدها يطرح منها الإيراد المتوقع من الأغذية و المشروبات ليكون الناتج هو دخل قسم الغرف.
- ت - يتم إضافة التكاليف التشغيلية لدخل قسم الغرف ليكون الناتج هو الإيراد الإجمالي لقسم الغرف.

- ث - يتم قسمة إيراد الغرف على عدد الغرف المباعة طوال العام (عدد غرف الفندق X ٣٦٥ يوم) ليكون الناتج هو متوسط سعر الغرفة.

يجب تحديد سياسات مختلفة للتسعير على مدار السنة نظراً لموسمية الطلب في الفنادق. يتم الاعتماد على شفوية العرض و الطلب في الفنادق فيتم وضع أسعار منخفضة في فترات الطلب المنخفضة. يقوم الفندق بوضع سياسات للأسعار تختلف حسب الخدمات المشمولة في السعر فهناك التخفيضات وهناك مجموعة من الخدمات تباع بسعر مخفض ، فهناك فندق يقع قرب المطار يبيع الغرفة فقط بمائة دولاراً و هناك منتجع يبيع الغرفة بالإفطار بثمانين دولار و هناك منتجع آخر يبيع الغرفة والإفطار بالإضافة

إلى استخدام مجاني للمعب التتس و الرياضات المائية في مجموعة تباع فقط بتسعين دولاراً. هناك سياسة سعرية لسعر الغرفة شاملة الوجبات فيما يسمى بخطط الوجبات في الإقامة الفندقية كالتالي:

- الخطة الأمريكية للوجبات: تشمل ثلاث وجبات بجانب سعر الغرفة.
- الخطة الأمريكية المعدلة للوجبات: تشمل وجبتين (الإفطار + العشاء) بجانب سعر الغرفة.
- الخطة الأوروبية: لا تشمل أي وجبة بجانب سعر الغرفة.

#### ٤ - طرق الدفع وتسوية الحساب:

يتم تسوية حساب النزلاء حسب طرق مختلفة كالتالي:

- الدفع النقدي.
  - الشيكات الشخصية.
  - شيكات مقبولة الدفع.
  - بطاقات الائتمان.
  - تحويل الحساب على الشركة صاحبة حجز العميل
- هناك برامج ترويجية خاصة ببطاقات الائتمان فيكون في الفندق نادي خاص بالعملاء أصحاب بطاقات الائتمان من نوع (فيزا) أو أصحاب بطاقات الائتمان من نوع (أمريكان اكسبريس) أو (ماستر كارد) مع منحهم تخفيضات تصل لأكثر من عشرة بالمائة من سعر الخدمات كتشجيع وترويج لخدمات الفندق مع عقد حفلات خاصة بهم ودعوتهم إليها مجاناً أو بأسعار مخفضة.

#### ٥ - إصدار المفاتيح:

عند إصدار المفاتيح يجب أن يتأكد موظف الاستقبال من أن المفتاح الصحيح قد تم تسليمه للنزيل الصحيح من أجل تأكيد الأمان.

#### ٦ - تلبية الطلبات الخاصة:

يجب تلبية طلبات العميل الخاصة من غرفة ذات موقع مميز مثل كبار السن أو المعوقين يطلبون غرف قريبة من الاستقبال أو تطل على منظر جميل كالبحر أو حمام السباحة أو الحديقة ، يطلب النزيل أنواعاً خاصة من سرير الغرفة كسرير كبير أو سرير مزدوج ويطلب العميل أحياناً طلبات خاصة كمخدتين أو بطانيتين أو بشكير زيادة في الحمام.

يصل للفندق عملاء بدون حجز مسبق WALK-IN GUESTS ويطلبون غرفةً وفي هذه الحالة يقوم موظف الاستقبال بتلبية طلباتهم حسب توافر الغرف مع ترويج السعر الأعلى للغرف لهم لزيادة مبيعات الغرف بممارسة فنون البيع الاقتراحي على العميل بأن تقترح عليه الغرف ذات السعر الأعلى أولاً وتعرض مزايا وخدمات الفندق ، فإذا لم يوافق العميل فإنه يعرض عليه الغرف التي تليها في السعر. عندما يأتي العميل وعند عدم توافر حجز للعميل يتم الاعتذار له حتى عندما يكون هناك سوء فهم واعتقاد من النزيل بوجود حجز لديه كأن يكون الحجز بتاريخ مسبق وتم إلغاؤه ، هنا يتم الاعتذار وتوفير غرفة مناسبة حسب احتياجه وإذا كان الخطأ من الفندق كعدم توافر غرف يتم تعويض النزيل وتوفير غرفة مناسبة له في أقرب فندق.

### مسؤوليات المكاتب الأمامية

- ١- تسجيل النزلاء في سجل المكاتب الأمامية.
- ٢- دليل الاستعلامات ولوحات المعلومات: توفير معلومات دقيقة وحديثة عن الخدمات التي يستعلم عنها النزيل.
- ٣- التعامل مع المراسلات البريدية الخاصة بالعملاء: تسليم النزلاء البريد الخاص بهم مع التوقيع في سجل المراسلات البريدية عند التسليم أو التسلم.
- ٤- خدمات قسم الهاتف من تحويل مكالمات أو مساعدة العميل على الاتصال خارجياً بالهاتف أو الفاكس أو الإنترنت مع تحصيل سعر الخدمة. من الخدمات الأخرى خدمة إيقاظ العميل بمكالمات الإيقاظ وخدمة أخذ الرسائل الهاتفية في حالة عدم تواجد العميل وتبليغه بها وخدمة الرد الآلي على المكالمات من خلال صندوق الرسائل الصوتية المثبت على نظام الهاتف لتسجيل الرسائل الصوتية للمتصلين.

### - الاتصال مع باقي الأقسام لتنسيق خدمات العميل:

- الإشراف الداخلي: يتم التنسيق بين المكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي لتجهيز الغرف للعملاء وتلبية طلباتهم الخاصة من مكواة ومنضدة للمكواة وبياضات إضافية للغرفة وضمان بيانات دقيقة عن حالة الغرف من حيث الإشغال والنظافة.
- الهندسة والصيانة: يعمل قسم الهندسة والصيانة بالتنسيق مع قسم المكاتب الأمامية والإشراف الداخلي لإصلاح الأعطال في غرفة العميل وضمان أن الأجهزة والمعدات التي تخص القسم وتخص غرفة العميل تعمل بصورة جيدة.
- مراكز الإيراد الأخرى التي تؤدي خدمات للعميل مقابل أسعار تسجل في فواتير القيود ويتم ترحيلها على فاتورة العميل وتشمل الكوافير وخدمة الغرف وخدمة الغسيل ومكائن البيع و النادي الصحي وتأجير السيارات وخدمة الحفلات وقنوات الفيديو المدفوعة.
- قسم التسويق والمبيعات العامة: يعمل قسم المبيعات و التسويق بالتنسيق مع المكاتب الأمامية لضمان تنفيذ الخطة التسويقية وزيادة جهود الموظفين لتنشيط المبيعات.

### - تنفيذ خدمات أخرى للعميل:

من الخدمات والمعدات التي يحتاجها العميل أسرة متحركة ومناضد للمكواة وشماعات إضافية للملابس وبياضات إضافية ومعدات خاصة بالمعوقين كاستعارة كرسي متحرك وخدمات مواصلات للمطار أو لوسط المدينة مع خدمة زهور أو جرائد يومية.

يطلب العميل أحياناً إجراءات معينة كأن يطلب جعل الفاتورة الخاصة به مقسمة لعدة أجزاء على الحاسب الآلي فجاء يدفعه ببطاقة الائتمان وجزء يدفعه نقداً وجزء يتم تحويله على الشركة لدفعه كما توجد فاتورة منفصلة لكل عميل في حالة العملاء الذين يأتون في مجموعات فشركة السياحة تدفع أسعار الغرف والوجبات الأساسية ويدفع العميل الجزء الخاص بأسعار الخدمات الأخرى مثل الهواتف و خدمة الغسيل.

### -العلاقات العامة مع النزلاء:

يقوم قسم الضيافة أو العلاقات العامة بالتنسيق مع المكاتب الأمامية بالتواصل مع العملاء والتعرف على رأيهم في مستوى جودة خدمات الفندق عن طريق استطلاعات الرأي والتعرف على شكاوى النزلاء وعلاجها بدرجة تضمن رضا النزلاء عن الخدمة والفندق.

التعامل مع شكاوى النزلاء: شكاوى النزول هي تعبيره عن عدم رضاه عن الخدمة المقدمة له ، توجد أربع أنواع من الشكاوى مثل:

- شكاوى متعلقة بقصور في المعدات.
- شكاوى متعلقة بقصور في الخدمة.
- شكاوى متعلقة بسلوكيات الموظفين.
- شكاوى متعلقة بأمور غير عادية مثل الطقس السيئ ونقص خدمة المواصلات لوجود الفندق في مكان بعيد عن وسط المدينة.

يوجد سجل خاص لتسجيل شكاوى العملاء وبياناتها عن ماهية الشكاوى والتاريخ وبيانات العميل من أجل المتابعة والتأكد من حسن تواصل العلاقات العامة مع النزول لتأكيد رضا النزول عن الفندق.

#### - مهام الأمن في المكاتب الأمامية:

يتم التأكيد على أمن النزلاء في قسم المكاتب الأمامية عن طريق حماية كل ما يخص العميل وما يتعلق بالدورة المستندية من وضع سجلات للتوقيع عند التسلم والاستلام فيما يخص:

- نظام تسليم وتسليم المفاتيح وضمان تسليم المفاتيح الغرف سواء المفاتيح التقليدية أو المفاتيح الإلكترونية للنزول فقط أو الموظفون المختصين.
- المراقبة بالكاميرات لصرا في المكاتب الأمامية ومدخل وطرق الدوار بجانب الغرف.
- حماية النقد الخاص بالفندق وصناديق النقد وصناديق أمانات النزلاء.
- مفقودات النزلاء: يحدث أحياناً أن يفقد النزول شيء ما عندما ينسى مثلاً نظارته أو معطفه في المطعم أو اللوبي أو هاتفه المحمول في النادي الصحي. عندما يجد الموظفون هذا الشيء الخاص بالنزول فإنهم يسلمونه لمكتب الإشراف الداخلي الذي يسجل البيانات في سجل المفقودات الخاص بالعملاء من حيث وصف و نوع الشيء الذي تم العثور عليه و التاريخ و الوقت و مكان العثور عليه واسم الموظف الذي وجده وأي بيانات أخرى مفيدة. عندما يتصل العميل بقسم المكاتب الأمامية أو الإشراف الداخلي فإنه يصف الشيء الذي فقده ومن ثم يتأكد قسم الإشراف الداخلي أن هذا الشيء يخص العميل فعلاً ويسلمه له مقابل توقيع العميل على ذلك، ربما يتم حفظ الأشياء التي تم العثور عليها لخمس سنوات حسب حالة الشيء من حيث مقاومته للعطب.

- **خطط الطوارئ:** إعداد خطط للتصرف في حالة الطوارئ مثل خطة الطوارئ المتعلقة بالأمور الطبية وإصابات العمل والطوارئ المتعلقة بالسرقات والطوارئ المتعلقة بالحريق بخطط الإخلاء وإجراءات مكافحة الحريق.

### العمليات المحاسبية في قسم المكاتب الأمامية

أساسيات المحاسبة في قسم المكاتب الأمامية تتلخص في التالي:

- حفظ ملف محاسبي لكل عميل.
- تسجيل القيود المالية عبر دورة خدمة العميل.
- تأكيد عمليات الرقابة على عمليات صراف المكاتب الأمامية.
- تسجيل تسوية حسابات العملاء.

حساب العميل هو تسجيل لكل القيود المالية بين العميل و الفندق ويتم مراجعة الحسابات بصفة يومية. يعبر عن الحساب بالإنجليزية كحساب ( T-ACCOUNT ) نظراً لتقسيمه لقسمين رأسيين متكافئين فالجزء الأيمن من الحساب دائن وهو القيود الخاصة بمدفوعات العميل وشمال الحساب مدين وهو القيود الخاصة بالخدمات التي يستهلكها النزيل ، الرصيد هو ناتج الفرق بين المدين والدائن والذي يمثل رصيد حساب العميل المقيم ، عند زيادة الرصيد عن المستوى المحدد من قبل الفندق IN-HOUSE LIMIT فمثلاً يكون حساب العميل ألفي دولار والحد المطلوب لحسابات العملاء من قبل الفندق هو ألف دولار سوف يرسل الفندق خطاب للنزيل في الغرفة طالباً منه تسوية جزء من حسابه عند صراف المكاتب الأمامية.

### من أنواع الفواتير التي توجد عند صراف المكاتب الأمامية:

- فواتير النزلاء وما تحويه من قيود نظير الخدمات والمنتجات التي استهلكها النزيل وفي انتظار الدفع.
- الفاتورة الرئيسية للمجموعة السياحية: وتشمل قيود عدد الغرف والوجبات التي أخذتها المجموعة، على سبيل المثال خمس عشرة غرفة وثلاثون وجبة إفطار و ثلاثون وجبة عشاء.
- الفواتير النصف دائمة غير الخاصة بالنزلاء: كأن يكون حساب خاص بالفندق كحساب مصروفات الحفلات أو حساب مصروفات السيارات التابعة لقسم المكاتب الأمامية.
- فواتير الموظفين: أن يشتري أحد الموظفون سلعة من الفندق وتبقي على حسابه لحين دفعها.

توجد أنواع مختلفة من فواتير القيود التي يجب الاحتفاظ بنماذج لها و استخدامها وحفظ النماذج المستخدمة منها لتنظيم الإجراءات و للرجوع لها حين الحاجة ومن أمثلتها فواتير الدفع النقدي فعندما يدفع النزيل نقداً نظير خدمة معينة يتم تسجيل ذلك المبلغ على فاتورة من فواتير النقد ويوقع الموظف عليها

ويعطى نسخة للنزِيل انتظاراً لترحيل المبلغ على الحساب الخاص به ومثلها يوجد فواتير القيود المرحلة على حساب النزِيل عند استهلاكه وجبة في المطعم يتم تسجيل قيدها على ذلك النوع من الفواتير و فواتير القيود المرحلة على حساب آخر. توجد فواتير بدلات النقد المنصرف للنزلاء فمثلاً في حلة طاقم الطائرة الذي يتبع شركة طيران ويقوم في الفندق على حساب شركة الطيران تقوم شركة الطيران بالطلب من الفندق أن يصرف لكل مضيبي وقائدي الطائرة بدلاً نقدياً على أن يتم ترحيل المبلغ الإجمالي للبدلات على حساب الشركة للدفع بعد ذلك هنا يجب تسجيل هذه البدلات النقدية على فواتير بدلات النقد. يجد النزِيل نفسه أحياناً وقد نضب النقد الذي معه ولكنه يمتلك شيكات أو بطاقة ائتمان هنا يطلب من صراف المكاتب الأمامية أن يقرضه مبلغاً نقدياً نظير ترحيل القيد الخاص بالمبلغ على حساب الفاتورة الخاصة بالنزِيل للدفع بعد ذلك وهنا يجب تسجيل القيد الخاص بالمبلغ الذي تم تسليفه للعميل على فواتير تسليف النقد للنزلاء.

#### - استعمال الحاسب الآلي في نقاط المبيعات:

تستعمل ماكينات ترحيل القيود الإلكترونية في نقاط المبيعات مثل المطاعم والنادي الصحي والمحلات التجارية الملحقة بالفندق والمطاعم والتي ترتبط إلكترونياً مع الحاسب الآلي الخاص بصراف المكاتب الأمامية ، يمكن ترحيل قيد الوجبة مباشرة من ماكينات ترحيل القيود على حساب النزِيل الموجود على الحاسب الآلي الخاص بصراف المكاتب الأمامية مما يوفر الجهد والوقت بدلاً من النظام اليدوي في تسجيل الوجبات على فواتير القيود وإرسالها يدوياً إلى صراف المكاتب الأمامية. في نهاية الوردية يرسل قسم المطعم كشفاً محاسبياً مسجلاً به العمليات المحاسبية اليومية الخاصة بالوجبات و مرفقاً به كل فواتير قيود الوجبات لحفظها للمراجعة في أرفف فواتير النزلاء. يرتبط مع الحاسب الآلي الخاص بصراف المكاتب الأمامية الحاسب الآلي لقسم الهواتف والذي يقوم بتسعير المكالمات الهاتفية التي تتم من داخل غرف النزلاء و ترحيلها على كشف الحساب الخاص بغرفة العميل.

حسابات تحت التحصيل تضم الحسابات التي ينتظر تحصيلها من الشركات الخارجية أو شركات السياحة نظير استعمال عملائها للفندق و ترحيل حساباتهم على تلك الشركة الخارجية للدفع ومنها حسابات تحت التحصيل الخاصة بالشركات التجارية وحسابات تحت التحصيل الخاصة بالشركات السياحية. حسابات العملاء تحت التحصيل هي حسابات تم تحويلها على شخص معين أو على حساب بطاقة الائتمان الخاصة به ويتم تحصيلها من البنك مصدر البطاقة. تحصيل الحسابات خصوصاً المرحلة على شركات أخرى يشمل أنواع مختلفة كالتالي:

- الحسابات المحصلة من شركات بطاقات الائتمان
- الحسابات المحصلة من الشركات التجارية
- الحسابات المطلوب تحصيلها من شركات السياحة
- الحسابات المطلوب تحصيلها من النزلاء المتهربين من السداد
- الحسابات محل خلاف مع النزلاء لرفضهم دفعها
- حسابات غرامات الحجز لعدم حضور العملاء أصحاب الحجز
- حسابات القيود المتأخرة التي لم يتم ترحيلها على فاتورة العميل وغادر ولم يدفعها
- حسابات خاصة بالفندق وغير مرتبطة بالنزلاء

#### المدة الزمنية لتحصيل الحسابات يأخذ أشكال عدة كالتالي:

- حسابات تحصيل في أقل من ثلاثون يوم
- حسابات تحصيل في أكثر من ثلاثون يوم
- حسابات تحصيل في أكثر من تسعين يوم

يجب أن يتوافر نظام من المستندات المحاسبية رغم استعمال الحاسب الآلي الذي ألغى الحاجة لكثير من عناصر الدورة المستندية حيث يتم حفظ نسخة من كل فواتير المعاملات المالية و القيود للرجوع إليها عند الحاجة فيجب أن يكون هناك نسخة من فواتير القيود اليدوية وتطبع نسخة من الفواتير الإلكترونية لكل عملية محاسبية ويحتفظ بها عند الضرورة وتستهمل أدراج الفواتير المصنفة حسب أرقام الغرف لحفظ الفواتير الخاصة بالنزلاء.

**كيفية التعامل مع مقدمات الدفع:** عند تلقي طلبات الحجز وقبولها أو إسكان العميل فإن موظف الحجز أو موظف المكاتب الأمامية يطلب من العميل تحديد طريقة الدفع بإعطاء بيانات بطاقة الائتمان مع نسخة مصورة لبيانات البطاقة مع توقيع العميل عليها أو اختيار طريقة أخرى بدفع مقدم نقدي للفندق. عند تسلم مقدم الدفع النقدي فإن المبلغ يتم تحويله إلى قسم صراف المكاتب الأمامية لتسجيل فاتورة مقدم دفع للعميل مع إعطاء الإيصال الخاص بذلك للعميل ، يجب ألا يقل مقدم الدفع عن مبلغ مساو لسعر الغرفة لليلة واحدة على الأقل.

**تصنيف القيود:** يصنف قسم صراف المكاتب الأمامية القيود إلى عدة عناصر مع وجود فواتير يدوية خاصة بكل قيد كالتالي:

- مدفوعات نقدية

- الشراء الآجل لترحيل القيود من مركز إيراد على فاتورة العميل إلكترونياً
- قيود تصحيح الحساب
- قيود التخفيض واسترداد النقد وقيود بدلات النقد المنصرف للنزلاء
- قيود تحويل حساب من عميل لآخر
- قيود تسليف النقد للنزلاء

#### المراجعة المحاسبية:

من مهام المراجعة الحسابية لعمليات صراف المكاتب الأمامية والتي يقوم بها رئيس الصرافين ومراجع الإيرادات والمراجع الليلي التأكد من تسجيل كل القيود المطلوب تسجيلها ومراجعة الأرصدة والمدخلات وتحديد المشاكل المحاسبية ومعالجتها ومراجعة كشف تسجيل النقد الخاص بصراف المكاتب الأمامية وصندوق النقد الخاص بصراف المكاتب الأمامية و تقارير العمليات المحاسبية وتقارير النقد الخاصة بالصراف وطبيعة النقص أو الزيادة في رصيد النقد عند الصراف وعمليات تسليف صراف الفندق الرئيسي من النقد لصراف المكاتب الأمامية في حالة نضوب النقد لديه لتسيير العمليات اليومية.

#### إجراءات المغادرة وتسوية حسابات النزلاء

- يتم في إجراءات المغادرة وتسوية حسابات النزلاء العمليات الأساسية التالية:
- تسوية حسابات النزلاء حسب طريقة الدفع التي يحددها العميل.
- تحديث بيانات الغرف وإرجاع حالتها بعدما كانت مشغولة إلى الحالة الشاغرة على بيانات الحاسب الآلي.
- حفظ ملف تاريخ النزيل في ملف تاريخ العملاء السابقين.

#### - إجراءات المغادرة:

- ١- راجع البريد
- ٢- راجع مفتاح صندوق أمانات النزيل
- ٣- ترحيل القيود المنتظرة على حساب النزيل
- ٤- راجع بيانات الحساب وقيوده
- ٥- أسأل النزيل إذا كان استهلك شيئاً من أحد المطاعم أو مركز الإيراد للتو لترحيل القيد الخاص بذلك على فاتورة النزيل
- ٦- تقديم نسخة من الفاتورة النهائية للعميل

- ٧- مراجعة طريقة الدفع مع النزيل
- ٨- تنفيذ طريقة الدفع ويمكن دمج طريقتان مع بعضهما كأن يدفع العميل جزءاً من الفاتورة بالنقد والجزء الآخر يتم تسويته ببطاقة الائتمان وتسوية الحساب وتصفير الحساب.
- ٩- أخذ مفتاح الغرفة
- ١٠- تحديث بيانات الغرفة
- ١١- حفظ بيانات العميل في ملف تاريخ العملاء السابقين

### استعمالات التكنولوجيا في إجراءات المغادرة:

من التقنيات الحديثة كذلك تركيب ماكينات الموافقة الإلكترونية لتسوية الحساب ببطاقة الائتمان ON-LINE AUTHORIZATION الذي مكن موظف الاستقبال من الحصول على موافقة مصرفية فورية عبر نظام مهاتفة مرتبط إلكترونياً بالحاسب الآلي للمصرف من جهة و مرتبط بالماكينات القارئة للشريط المغناطيسي لبطاقات الائتمان بالفندق من جهة أخرى MAGNETIC STRIP READER لتسوية حساب النزيل ببطاقة الائتمان الخاصة به. اختراع جديد هو وحدات إجراء المغادرة آلياً SELF CHECK-IN/CHECK- OUT TERMINALS التي تتم بواسطة النزيل نفسه التي انتشرت لأنها مطلوبة من النزلاء و أصبحت تكلفتها قليلة ، فعند الوصول يدخل النزيل فيها بطاقة الائتمان الخاصة به في تلك الماكينة حيث تقرأ الشريط المغناطيسي على البطاقة ، تتصل الماكينة مباشرة بنظام الحاسب الآلي الخاص بالفندق وتستدعي حجز و بيانات الضيف و تعرضها على الشاشة كي يراجع الضيف اسمه وتاريخ المغادرة والسعر و نوع الغرفة ، إذا البيانات غير صحيحة يمكن له تصحيح البيانات أو الذهاب لموظف الاستقبال للمراجعة ، أما إذا كانت البيانات صحيحة فيعطي النظام غرفة للنزيل ويطبع بطاقة إسكان للنزيل مكتوباً عليها رقم الغرفة ويأخذها الضيف إلى موظف الاستقبال لكي يعطيه مفتاح للغرفة. بعض أنواع الماكينات المتقدمة تعطي النزيل مفاتيح إلكترونية ELECTRONIC ROOM KEY CARD (بطاقة إلكترونية بشريط مغناطيسي). ويعتمد كثيراً على هذا النظام في فنادق المؤتمرات حيث إنها تخفف الزحام وتؤدي خدمة أسرع للنزلاء. يوجد هناك خدمة التكنولوجيا اللاسلكية حيث يستطيع الموظف إجراء عملية الإسكان و المغادرة للنزيل بواسطة حاسب إلى صغير وطابعة وحاسب إلكتروني لبطاقات الائتمان و كل ذلك متصل لاسلكياً بالحاسب الآلي للمكاتب الأمامية دون الحاجة لتوجه النزيل لقسم الاستقبال.

## - حفظ سجل ملفات تاريخ العملاء السابقين:

يجب حفظ بيانات كاملة عن النزلاء السابقين فعند مغادرة العميل يتم حفظ ملف البيانات الخاص به و الموجود على الحاسب الآلي في ملف سجل تاريخ العملاء السابقين على الحاسب الآلي ويفيد ذلك في التواصل مع العميل بعد مغادرته الفندق عن طريق المراسلات التي لها أغراض تسويقية لتعزيز العلاقات العامة مع النزلاء السابقين وحثهم على الإقامة في الفندق في زياراتهم القادمة فيما يسمى بالتسويق المبني على تواصل العلاقات العامة Relationship Marketing. يقوم الفندق بجهود تسويقية كأن ينشئ نادياً خاصاً بالعملاء المتكررين على الفندق Regular Guests Clubs وذلك من أجل الاحتفاظ بولائهم للفندق وتشمل مميزات النادي تخفيضات على خدمات الفندق ودعوات مجانية لحفلات استقبال.

NAME	ABLE, JOHN MR.	GROUP		LAST RATE	0
COMPANY		VIP	0	LAST ROOM	
AGENT		COUNTRY	USA	LAST VISIT	/
SOURCE		CITY	LANG. E HAVEN	PREF. ROOM	/
ARRIVAL	09.08.02		CONF. NUMBER		
NIGHTS	1		DISCOUNT IN \$		
DEPARTURE	10.08.02		DISCOUNT REASON		
ADULT/CHLD	1 0		RESERVED BY		
NUMBER OF ROOMS	1		PACKAGES		
ROOM TYPE			SPECIALS		
ROOM NO.			RT CHARGED		
RATE CODE			RATE	PAYMENT	
			FIXED M		

RATE		APPR. CODE	AMNT.
RESV. TYPE	1		0.00
TIME	6 P.M.	FLIGHT #	C/O TIME
BLOCK	:		:
MARKET		PRINT RATE?	INTEREST
SOURCE OF BUS.		COMP./HOUSE	
CONFIRMATION		USE	
		ENTERED BY	04.08.02
		TS	

**Exhibit 5.2 Sample Registration Card**

ROOM	NAME	RATE	RESV. ID
GROUP	ADDRESS	ARRIVAL	ETA
CLERK INITIALS		DEPARTURE	RATE
REGISTRATION		ADULT	CHILD
FOR SAFE KEEPING OF MONEY, JEWELRY AND OTHER VALUABLES INDIVIDUAL SAFE DEPOSIT BOXES ARE PROVIDED AT THE FRONT DECK AT NO CHARGE. THE SHERATON INN-LANSING WILL NOT BE LIABLE FOR ANY ITEMS NOT SECURED IN THIS MANNER.		RESV. CLERK	RESV. DATE
GUEST'S SIGNATURE X	HOME ADDRESS	HOTEL	TYPE
CITY	STATE	IN-Room	NIGHTS
DR. LIC. #	STATE	ROOM DESCRIPTION	
METHOD OF PAYMENT	D.O.B.	DEPOSIT	
<input type="checkbox"/> AMERICAN EXPRESS <input type="checkbox"/> CASH <input type="checkbox"/> DINERS CLUB <input type="checkbox"/> CHECK <input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> CARTE BLANCHE <input type="checkbox"/> MASTER CARD		<b>Sheraton Inn</b> <b>Lansing</b> S. Creyts Rd. at I-496 Lansing, MI 48917 5059 (4-82)	

Courtesy of The Sheraton Inn, Lansing, Michigan

• شكل توضيحي لنماذج بطاقة تسجيل بيانات النزلاء

### Cost vs. Product

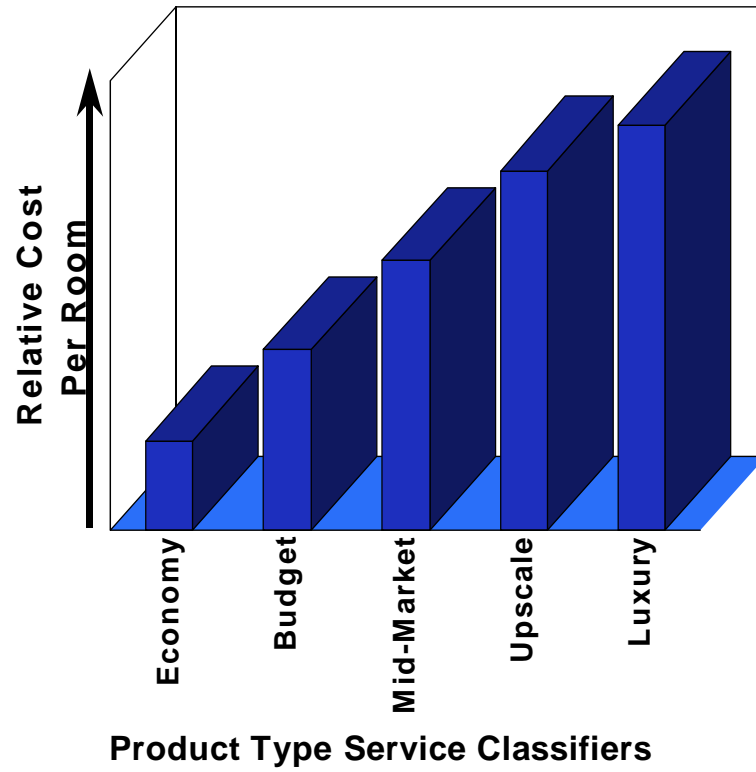


Figure 2-8

- شكل توضيحي لاختلاف مستوى الأسعار حسب مستوى جودة الغرف

The screenshot shows a web browser window displaying the website for The Buccaneer Hotel, US Virgin Islands. The page is titled "Hotel Specials and Packages". The main heading reads: "We've got lots of ways to help you save when you visit us in St. Croix." Below this, a section titled "On this page:" lists several links: Summer Treasures, Winter Treasures, Welcome Back Returning Guests, and Golf. On the left side, there is a sidebar with a navigation menu including: Home, Welcome, Hotel, Accommodations, On-Line, Reservations, Hotel Specials / Packages, Resort Rates, Family Vacations, Island Weddings, Romance and Honeymoons, and Activities / Sports. Below the navigation menu, there is a link to "Have you looked at our Returning Guests Offer?". The main content area features a large box titled "Summer Treasures" with the text: "Play Golf, Tennis or Dive... It's On Us! April 1 - Dec 19". Below this, it says: "Play golf or tennis, or dive, it's FREE when you book this special offer. There's also a free massage, lunch for two, and a free rental car for a day." To the right of this text is an image of a treasure chest labeled "SUMMER TREASURES" filled with yellow flowers. Below the main text, there are two bullet points: "\$2470 for a Deluxe Ocean Front Room" and "FREE 4 rounds of golf per room including greens fees and cart OR 10 hours of tennis court time per room OR two 2-tank scuba dives per room, plus two therapeutic massages, one day car".

- شكل توضيحي لإعلان لخدمات الإقامة بأسعار مخفضة

A great family resort for your next vacation, The Buccaneer has a complimentary Kid's Camp program along with great tennis and golf on St. Croix, US Virgin Islands.

## For Families

### Family Season at The Buccaneer

**The Buccaneer embraces generations with new family-oriented activities, accommodations**



The Buccaneer resort, family owned and operated for 54 years, offers new activities for teens and new family accommodations for Summer 2002, April 1 - December 19.

Guests 18 and under get a host of freebies: a full breakfast every day; kayak, snorkel, and sunfish outings; a basketball court; beach volleyball; beachside ping pong and their own game room with video games.

And, free accommodations! The catch? None, but they must stay in the same room with their parents, who can choose the resort's roomy, newly renovated family-style accommodations.

**From April 1 through December 19, a second room is offered at 50% discount for families.**

Families can also choose renovated and remodeled two-bedroom Family Ocean View Cottages, which sleep five people. Each cottage has a patio that fronts a spacious lawn and views of the Caribbean Sea, a master

The Buccaneer Hotel  
US Virgin Islands



The Buccaneer

E-mail

Have you looked at our  
[Returning Guests Offer](#)

Home  
Welcome  
Hotel  
Accommodations  
On-Line  
Reservations  
Hotel Specials /  
Packages  
Resort Rates  
Family Vacations  
Island Weddings

- شكل توضيحي لإعلان منتج يسوق الإقامة بأسعار مخفضة للعائلات

## تمارين

- السؤال الأول: أجب بوضع علامة (✓) أمام الإجابة الصحيحة و علامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

١-	عملية الإسكان تأتي بعد مرحلة الحجز في دورة خدمة النزول	( )
٢-	يضم سجل الإسكان بيانات مثل نوع الغرفة المطلوبة وعنوان العميل	( )
٣-	يوفر برنامج الحاسب الآلي بيانات عن حالات وأسعار الغرف	( )
٤-	يجب تحليل المنتج والمنافسة وتكاليف التشغيل قبل وضع الأسعار	( )
٥-	من طرق التسعير العادية وضع أعلى و أدنى حد للأسعار	( )
٦-	تعتبر طريقة هوبرت من طرق تسعير الغرف	( )
٧-	يجب منح أسعار مخفضة في فترات الطلب المنخفض	( )
٨-	الخطة الأوروبية لأسعار الغرف لا تشمل أي وجبة بجانب السعر	( )
٩-	توجد عدة أنواع تجارية من بطاقات الائتمان	( )
١٠-	يجب استعمال الحيلة والحذر في تسليم المفاتيح للعملاء	( )

- السؤال الثاني: أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة:

- من طرق التسعير العادية.....

١- من أهم خطط الوجبات في تسعير الإقامة الفندقية ، .....

٢- يتم تسوية الحساب بطرق مختلفة مثل ، .....

٣- من مسؤوليات المكاتب أمامية ، .....

٤- من خدمات قسم الهاتف ، .....

• السؤال الثالث: أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال:

- ١ - شكوي النزيل هي تعبيره عن
  - أ - عدم رضاه عن مستوى الخدمة
  - ب - رضاه بالإقامة في الفندق
  - ت - أ، ب معاً
- ٢ - من أنواع الشكوى، الشكاوي المتعلقة
  - أ - بسلوكيات الموظفين
  - ب - قصور المعدات
  - ت - أ، ب معاً
- ٣ - من مهام الأمن في المكاتب الأمامية
  - أ - حماية النقد وصناديق النقد
  - ب - نظام تسليم وتسليم المفاتيح
  - ت - أ، ب معاً
- ٤ - من أساسيات المحاسبة في قسم المكاتب الأمامية
  - أ - حفظ ملف محاسبي لكل عميل
  - ب - حجز الغرف
  - ت - إسكان العملاء
- ٥ - من أساسيات إجراءات المغادرة في المكاتب الأمامية:
  - أ - مراجعة حساب العميل
  - ب - تقديم خدمات الأغذية والمشروبات
  - ت - ملء بطاقة تسجيل الوصول

## ملاحظات

الوحدة الرابعة	٢٧٢ فند	تخصص
عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء	عمليات المكاتب الأمامية	فندقة

## ملاحظات



الوحدة الرابعة	٢٧٢ فند	تخصص
عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء	عمليات المكاتب الأمامية	فندقة

ملاحظات

## قائمة باسماء الوحدات التدريبية في الحقيبة التدريبية التي تخص المهنة

### الحقيبة التدريبية الأولى

#### عمليات المكاتب الأمامية

١ -	الوحدة التدريبية الأولى:	مدخل إلى عمليات المكاتب الأمامية
٢ -	الوحدة التدريبية الثانية:	خدمات المكاتب الأمامية
٣ -	الوحدة التدريبية الثالثة:	عمليات الحجز الفندقي
٤ -	الوحدة التدريبية الرابعة:	عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء
٥ -	الوحدة التدريبية الخامسة:	التقارير والمراجعة الليلية



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## عمليات الفندقة

### التقارير والمراجعة الليلية



## الجدارة:

## المهنة

موظف استقبال فندق

## الواجب

ينظم متطلبات عمله اليومي وينفذ إجراءات المغادرة

## المهمة

يطبع التقارير الخاصة بالضيوف وغرف الفندق ويستفسر من  
الضيف عن ملاحظاته عن الإقامة

## الهدف الإجرائي للمهمة

يطبع التقارير الخاصة بالضيوف وغرف الفندق لتنظيم العمل  
ويستفسر من الضيف عن ملاحظاته عن الإقامة كطريقة لتقييم  
الفندق

**الأهداف:** عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك :

١. أن تعدد أهم التقارير التي تعد بواسطة المراجع الليلي في المكاتب الأمامية بطريقة شفوية أو تحريرية في خلال خمس دقائق.
٢. أن تعرف مهام المراجع الليلي بطريقة شفوية أو تحريرية في خلال ثلاث دقائق
٣. أن تشرح أهم طرق تقييم عمليات المكاتب الأمامية بطريقة شفوية أو تحريرية في خلال خمس دقائق

**مستوى الأداء المطلوب :** لا تقل نسبة اتقان هذه الجدارة عن ٩٠٪

**الوقت المتوقع للتدريب :** ثمان ساعات

**الوسائل المساعدة :**

١. استخدام التعليمات في هذه الوحدة
٢. استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب

## متطلبات الجدارة:

- تحتاج للتدرب على جميع المهارات في الوحدة التدريبية الرابعة قبل دراسة هذه الوحدة التدريبية

## الوحدة التدريبية الخامسة

### التقارير والمراجعة الليلية

#### • أهم أنواع التقارير

تصنيف التقارير التي يعدها قسم المكاتب الأمامية كالتالي:

1. GUESTS IN HOUSE
2. RESERVATIONS
3. GUEST HISTORY & GUEST PROFILE
4. FINANCIAL
5. NIGHT AUDIT
6. STATISTICS
7. SHIFT REPORTS
8. CONFIGURATION

#### 1. GUESTS IN HOUSE

لطبوع كل التقارير عن الضيوف المقيمين والمتدوقع مغادرتهم أو تمت مغادرتهم بالفعل حسب ترتيب الحروف الأبجدية لأسمائهم أو أرقام الغرف أو أسماء المجموعات وتقارير عن أرصدة حساباتهم وأسعار الغرف الخاصة بهم كما يمكن طبوع تقارير عن أعياد ميلادهم.

#### 2. RESERVATIONS:

لطبوع تقارير عن الحجوزات تشمل تقارير الوصول ومقدمات الدفع، تقارير توقعات عن الحجز والإلغاءات.

#### 3. GUEST HISTORY & GUEST PROFILE

تقارير عن بيانات العملاء الحاليين أو السابقين عن تواريخ ميلادهم وعناوينهم ويستخدم هذا التقرير لمراجعة التقارير ذات العناوين الخاطئة وغير المكتملة لمراجعتها وتصحيحها ولللاقات العامة للتواصل مع العملاء السابقين.

#### • FINANCIAL

وتوقع للإيرادات المستقبلية ولمعرفة طرق الدفع مثل بطاقات الائتمان والدفع النقدي تطبع تقارير طرق الدفع.

## • NIGHT AUDIT

طبع كل التقارير الخاصة بالمراجع الليلي مثل تقرير المدير وتقرير الأرصدة المالية ودفتر الأستاذ لأقسام إيرادات الفندق.

## • STATISTICS

لطبوع تقارير إحصائية عن شرائح السوق.

## • SHIFT REPORTS

لطبوع تقارير عن الإشراف الداخلي وتقارير الوردية الصباحية ولطبوع تقارير كاملة تستخدم خلال الوردية وهذه كمية كبيرة يستحسن طبوعها فقط عند توقع عطل البرنامج أما لبرمجة جديدة أو تحديث بعض العناصر أو تقع انقطاع التيار الكهربائي. يمكن الاعتماد على البيانات في تلك التقارير بصورة مؤقتة لتنفيذ الأعمال يدويا لحين إمكانية العودة للعمل على البرنامج مجددا فيمكن بمساعدة تلك التقارير إجراء عمليات الإسكان المختلفة وعمليات المغادرة للنزلاء دون تعطيل على سبيل المثال يمكن طبوع تقرير بيانات عن كل النزلاء المغادرين وأرصدة حساباتهم عندها يمكن عمل إجراء المغادرة للنزيل يدويا بمساعدة تلك البيانات.

## • CONFIGURATION

تقارير تشمل كل أنواع الغرف وتصنيفات أسعارها وكل تسهيلات السعر المتاحة.

## • المراجع الليلي NIGHT AUDIT

تستخدم المراجعة الليلية لإنهاء العمليات المحاسبية الخاصة باليوم وتغيير التاريخ اليومي وإعداد إحصائيات وضبط وإغلاق القيود وحذف البيانات القديمة. عند وجود عمليات مغادرة قبل منتصف الليل يجب طبوع فواتير تحمل سعر الليلة مقدما للنزلاء. من مهام المراجعة الليلية إجراء عمليات المغادرة لكل الغرف المغادرة المتبقية من اليوم مع مد الإقامة للغرف التي لم تغادر. ينتظر المراجع الليلي وصول الغرف المتوقع وصولها أو يلغي الحجز الخاص بها. يقوم المراجع الليلي بإغلاق وحدات الصراف الإلكترونية المفتوحة والتي نسي الصراف إغلاقها خلال اليوم المنتهي. من مهام المراجع الليلي:

١. دقة وإكمال الحسابات مع تقارير قيود الإيرادات
٢. مراجعة القيود المرحلة لحسابات العملاء وحسابات غير العملاء
٣. موازنة كل حسابات المكاتب الأمامية وحسابات الأقسام الأخرى
٤. حل المشاكل المتعلقة بحالات الغرف

٥. إدارة حسابات الائتمان الخاصة بالنزلاء
٦. إصدار التقارير التشغيلية والإدارية وتوزيعها
٧. إعداد تقرير مختصر عن عمليات النقد والشيكات والحسابات المحولة للحصول من الشركات ويعد بيانات لغرض الإحصاء والتحليل
٨. مراجعة أسعار الغرف والضرائب المتفق عليها
٩. ترحيل القيود التي لم ترحل بعد على حسابات النزلاء
١٠. إجراء إنهاء اليوم محاسبيا

#### - Buket check report

يفيد هذا التقرير بما يحويه عن بيانات جميع العملاء وجميع الغرف وأسعارها ويتم مراجعته مع تقارير حالة الغرف الخاص بالمكاتب الأمامية والإشراف الداخلي لاكتشاف الأخطاء وتعديلها

**أمثلة للتقارير:**

- تقارير الأقسام المختصرة والمفصلة لمراجعة القيود
- تقرير العمليات اليومية ( الإيرادات العمليات الخاصة بالحسابات تحت التحصيل والإحصائيات )
- تقرير الأرصدة العالية لحسابات النزلاء
- تقرير إحصائيات المجموعات حيث يعطي بيانات عن عدد الغرف والمجموعات ويفيد في عمليات البيع والتسويق
- تقرير اختلاف حالات الغرف لمراجعة أي اختلافات في حالات الغرف بين الإشراف الداخلي والمكاتب الأمامية

إقفال اليوم محاسبيا يتم من بداية الساعة الحادية والنصف صباحا حتى انتهاء المراجعة الليلية وإغلاق برنامج الحاسب الآلي الخاص بالمكاتب الأمامية وتغيير الليلة المحاسبية وتغيير التاريخ القديم لتاريخ اليوم التالي الجديد Back-up the system يستطيع المراجع الليلي أن يطبع تقارير تمكنه من العمل

واستقبال وإسكان الضيوف وإجراء عمليات المغادرة يدويا بدون الحاجة لاستعمال البرنامج لأنه لا يمكن الدخول على البرنامج أثناء إجراء عمليات تغيير الليلة المحاسبية.

باختيار خاصية NIGHT AUDIT وبعدها سيسألك البرنامج أن تخرج كل المستخدمين من على البرنامج وسيعطيك بيان بكل الأجهزة المفتوحة حتى يتم إغلاق البرنامج عليها مع بيان أسماء المستخدمين. عند خروج المستخدمين سيعطيك الفيديو بيان عن الغرف التي لم تغادر من أجل إجراء مدة الإقامة لها أو إجراء المغادرة ويعطيك بيان عن وحدات الصرف الإلكترونية غير المغلقة ويطلب منك البرنامج الموافقة على

إغلاقها ويقوم بأغلاها تلقائيا تلقائيا ويسألك البرنامج عن أنواع التقارير المراد طبعا لهذا اليوم، ويعرض عليك قائمة بالتقارير تختار منها ما تريد طباعته. بعد إدخال هذه الإمكانيات لبرنامج فيديليو يبدأ البرنامج رسالة تفيد ذلك مع إمكان العمل مجدداً على البرنامج ويبدأ في طبع التقارير التي آخرتها قبل ذلك.

#### ■ تقرير توقعات الغرف :

يفيد في التزويد بمعلومات عن حالة الفندق والأسواق وبيانات الإشغال ومقارنتها بالسنوات السابقة. يفيد هذا التقرير في إعطاء صورة عن بيانات الحجز وحالة الحجز والمضمون وغير المضمون والنسبة المئوية لعدد الغرف المحجوزة وبيانات عن المناسبات وحجز المجموعات السياحية. من فوائد هذا التقرير هو إعداد خطة لصيانة الغرف في فترات الإشغال الضعيف. يحتوي هذا التقرير على عدد غرف الوصول المتوقعة وعدد الغرف المغادرة والغرف المشغولة والغرف المحجوزة التي لم يحضر عملاؤها.

#### ● إدارة الناتج

يستخدم مفهوم إدارة الناتج كمجموعة من سياسيات التحكم في العرض والطلب لقياس إمكانية رفع أو خفض أسعار الغرف في حلة زيادة أو انخفاض الطلب. استعملت هذه الأساليب مسبقا في شركات الطيران ارفع أو خفض التذاكر للتحكم في العرض والطلب بدرجة تضمن زيادة المبيعات وتستخدم حاليا في كل الأنشطة السياحية والفندقية بنجاح كوسيلة لزيادة الإيرادات بتطبيقها على الحجوزات ونظم التسعير والعروض التسويقية للمجموعات السياحية، ومن مزايا وفوائد استخدام إدارة الناتج:

١. تحسين إمكانية التوقع
٢. تحسين نظم وضع الأسعار الموسمية وإدارة المخزون
٣. اكتشاف أسواق جديدة وزيادة الطلب
٤. اكتشاف متطلبات العملاء
٥. التنسيق الجيد بين المكاتب الأمامية والمبيعات
٦. تحديد سياسة جيدة للتخفيضات
٧. تطوير الأهداف والخطط
٨. تحديد نظم أسعار ذات هامش ربح مفيد
٩. تفاعل وتواصل جيد مع العملاء

إدارة الناتج تهدف لمضاعفة الإيراد بثلاث طرق:

١. التحكم في العرض CAPACITY MANAGEMENT بالتحكم في عرض الغرف عن طريق ممارسة أساليب مثل رفض أو قبول العملاء القادمين للفندق بدون حجز نظراً لاحتمال قدوم مجموعة سياحية طالبة مزيد من الغرف
٢. سياسة التخفيضات DISCOUNT ALLOCATION بوضع قواعد وضوابط للتخفيضات.
٣. وضع ضوابط لطول فترة الإقامة DURATION CONTROL برفض حجز الغرف لليلة واحدة فقط والإصرار على قبول الحجز للغرف لعدة ليالٍ فمثلاً يوم الأربعاء ليلاً يأتي العملاء لقضاء عطلة نهاية الأسبوع لمدة ثلاث ليال مع المغادرة السبت صباحاً أو مبكراً الجمعة مساءً عندها يمكن رفض حجز ليلة واحدة لمدة ليلة الأربعاء فقط لأنك ستخسر الغرفة يومي الخميس والجمعة وبدلاً من ذلك تضع الحد الأدنى للحجوزات التي تبدأ يوم الأربعاء هو ثلاث ليال.

#### • عناصر إدارة الناتج:

يمكن أن تطبق إدارة الناتج على:

١. مبيعات الغرف للمجموعات السياحية
٢. مبيعات الغرف للسياح الأفراد
٣. نشاطات الأغذية والمشروبات
٤. المؤتمرات والحفلات
٥. مناسبات أخرى

- الخطط المتبعة في حالات الطلب العالي والمنخفض:

١. الاختيار الصحيح لشرائح السوق المستهدفة
٢. استهداف أسواق جديدة
٣. رفع السعر في حالة الطلب العالي
٤. تحديد حد أدنى للإقامة بالنسبة لبعض شرائح السوق
٥. استخدام نظام تسعير مرن مع تطبيق أدنى حد للسعر يمكن منحه للعميل
٦. تطبيق أسعار أقل في فترات الطلب الأقل والإشغال الأقل
٧. تطبيق أسعار أعلى على العملاء الواصلين للفندق بدون حجز مسبق

من فوائد استعمال برامج الحاسب الآلي التي تعتمد على إدارة الناتج أنها تعطي كفاءة في التشغيل وتوافر في المعلومات والبيانات وتساعد في تقييم أداء قسم المكاتب الأمامية.

### التقارير التي تقدمها برامج إدارة الناتج:

١. تقرير شرائح السوق
  ٢. بيان الحجوزات
  ٣. تقارير تواريخ الوصول المستقبلية
  ٤. تقرير الأسعار الأسبوعي
  ٥. تقرير إحصائيات الغرف: للعملاء المقيمين في الفندق بدون حجز مسبق والحجوزات المحولة لفنادق أخرى والحجوزات الملغاة.
  - المعادلة التشغيلية:
- الجزء التالي يقدم أهم المعادلات التشغيلية التي تعتمد عليها إدارة الناتج في تحديد مستوى نجاح زيادة الإيرادات كالتالي:

- $\text{DOUBLES SOLD DAILY} = \text{DOUBLES OCCUPANCY RATE} \times \text{NUMBER OF ROOMS} \times \text{OCCUPANCY PERCENTAGE}$

•  $\text{الغرف المزدوجة المباعة اليوم} = \text{سعر الغرفة المزدوجة} \times \text{عدد الغرف} \times \text{نسبة الأشغال}$

- $\text{SINGLES SOLD DAILY} = \text{ROOMS SOLD DAILY} - \text{DOUBLES SOLD DAILY}$

•  $\text{الغرف المفردة المباعة يوميا} = \text{الغرف المباعة يوميا} - \text{الغرف المزدوجة المباعة اليوم}$

- $\text{PERCENTAGE OF NO-SHOWS} = \frac{\text{NUMBER OF ROOM NO-SHOWS}}{\text{NUMBER OF ROOM RESERVATIONS}}$

•  $\text{النسبة المئوية للحجز الملغى} = \frac{\text{عدد غرف الحجز الملغى}}{\text{إجمالي الغرف المحجوزة}}$

-

- $\text{PERCENTAGE OF WALK-INS} = \frac{\text{NUMBER OF ROOM WALK-INS}}{\text{TOTAL NUMBER OF ROOM ARRIVALS}}$

• النسبة المئوية للغرف المشغولة بدون حجز تذاكر =  $\frac{\text{الغرف المشغولة بدون حجز مسبق}}{\text{إجمالي الغرف الواصلة للفندق}}$

- $\text{FORECASTED ROOM REVENUE} = \text{ROOMS AVAILABLE} \times \text{OCCUPANCY PERCENTAGE} \times \text{AVERAGE DAILY RATE}$

• إيراد الغرف المتوقع =  $\text{الغرف المتوافرة} \times \text{النسبة المئوية للإشغال} \times \text{سعر الغرفة اليومي}$

- $\text{OCCUPANCY PERCENTAGE} = \frac{\text{NUMBER OF ROOMS OCCUPIED}}{\text{NUMBER OF ROOMS AVAILABLE}}$

• النسبة المئوية للإشغال =  $\frac{\text{عدد الغرف المشغولة}}{\text{عدد الغرف المتوافرة}}$

- $\text{AVERAGE GUESTS PER ROOM SOLD} = \frac{\text{NUMBER OF GUESTS}}{\text{NUMBER OF ROOMS SOLD}}$

• متوسط عدد النزلاء لكل غرفة مبيعة =  $\frac{\text{عدد النزلاء}}{\text{عدد الغرف المباعة}}$

- $\text{AVERAGE DAILY RATE} = \frac{\text{ROOMS REVENUE}}{\text{NUMBER OF ROOMS SOLD}}$

• متوسط السعر اليومي للغرفة =  $\frac{\text{إيراد الغرف}}{\text{عدد الغرف المباعة}}$

- $\text{AVERAGE RATE PER GUEST} = \frac{\text{ROOMS REVENUE}}{\text{NUMBER OF GUESTS}}$

• متوسط السعر اليومي للنزيل =  $\frac{\text{إيراد الغرف}}{\text{عدد النزلاء}}$

• المعادلات الإحصائية

\* FORMULA 1: POTENTIAL AVERAGE SINGLE RATE

POTENTIAL AVERAGE SINGLE RATE =  $\frac{\text{SINGLE ROOM REVENUES AT RACK RATE}}{\text{NUMBER OF ROOMS SOLD AS SINGLES}}$

- المعادلة الأولى: متوسط سعر الغرفة المفردة المحتمل = إيراد الغرف المفردة المباعة بالسعر الكامل / عدد الغرف المفردة المباعة

#### \* FORMULA 2: POTENTIAL AVERAGE DOUBLE RATE

POTENTIAL AVERAGE DOUBLE RATE = DOUBLE ROOM REVENUES  
AT RACK RATE/ NUMBER OF ROOMS SOLD AS DOUBLES

- المعادلة الثانية: متوسط سعر الغرفة المزدوجة المحتمل = الغرف المشغولة بأكثر من نزيل / إجمالي عدد الغرف المزدوجة المباعة

#### \* FORMULA 3: MULTIPLE OCCUPANCY PERCENTAGE

MULTIPLE OCCUPANCY PERCENTAGE = ROOMS OCCUPIED BY MORE THAN ONE PERSON/TOTAL NUMBER OF ROOMS

- المعادلة الثالثة: النسبة المئوية للإشغال للغرف غير المفردة = الغرف المشغولة بأكثر من نزيل / إجمالي عدد الغرف

#### \* FORMULA 4: RATE SPRED

RATE SPRED = POTENTIAL AVERAGE DOUBLE RATE – POTENTIAL AVERAGE SINGLE RATE

- المعادلة الرابعة: فرق السعر = متوسط سعر الغرفة المزدوجة المحتمل – متوسط سعر الغرفة المفردة المحتمل

#### \* FORMULA 5: POTENTIAL AVERAGE RATE

POTENTIAL AVERAGE RATE = ( MULTIPLE OCCUPANCY PERCENTAGE X RATE SPRED ) + POTENTIAL AVERAGE SINGLE RATE

- المعادلة الخامسة : متوسط سعر الغرفة المحتمل = ( النسبة المئوية للإشغال للغرف غير المفردة X فرق السعر ) + متوسط سعر الغرفة المفردة المحتمل

#### \* FORMULA 6: ROOM RATE ACHIEVEMENT FACTOR

ROOM RATE ACHIEVEMENT FACTOR = ACTUAL AVERAGE RATE / POTENTIAL AVERAGE RATE

- المعادلة السادسة : مقياس أداء سعر الغرفة = متوسط السعر الفعلي / متوسط السعر المحتمل

\* FORMULA 7: YIELD STATISTICS

YIELD STATISTICS = ACTUAL ROOM REVENUE / POTENTIAL AVERAGE RATE

- المعادلة السابعة : مقياس ناتج الغرفة = إيراد الغرف الفعلي / إيراد الغرف المحتمل

\* FORMULA 8: IDENTICAL YIELDS

IDENTICAL YIELDS OCCUPANCY PERCENTAGE = CURRENT OCCUPANCY PERCENTAGE X CURRENT RATE / PROPOSED RATE

- المعادلة الثامنة : مقياس ناتج الغرف الأمثل = النسبة المئوية للإشغال الحالي للغرف X السعر الفعلي / السعر المحتمل

\* FORMULA 9: EQUIVALENT OCCUPANCY

EQUIVALENT OCCUPANCY = CURRENT OCCUPANCY PERCENTAGE X CURRENT CONTRIBUTION MARGIN / NEW CONTRIBUTION MARGIN

- المعادلة التاسعة : الإشغال المكافئ = النسبة المئوية للإشغال الحالي للغرف X هامش الربح الحالي / هامش الربح الجديد

\* FORMULA 10: REQUIRED NON- ROOM REVENUE PER GUEST

CMR<sub>w</sub> = TOTAL NON- ROOM REVENUE - TOTAL NON- ROOM REVENUE CENTER VARIABLE COSTS / TOTAL NON- ROOM REVENUE

- المعادلة العاشرة: متوسط إيراد الأقسام الأخرى دون الغرف لكل نزيل
- هامش الربح المقدر = إجمالي إيراد الأقسام الأخرى دون الغرف - التكاليف المتغيرة للأقسام الأخرى دون الغرف / إجمالي إيراد الأقسام الأخرى دون الغرف

REQUIRED NON- ROOM REVENUE PER GUEST = REQUIRED INCREASE IN NET NON- ROOM REVENUE / NUMBER OF ADDITIONAL GUESTS / CMR<sub>w</sub>

- متوسط إيراد الأقسام الأخرى دون الغرف لكل نزيل = الزيادة المطلوبة في إيراد الأقسام الأخرى دون الغرف / هامش الربح المقدر

■ طرق تقييم عمليات المكاتب الأمامية:

يتم إعداد الميزانية المطلوب تحقيقها من مبيعات الغرف وإعداد الغرف المطلوب بيعها لهذا العام أو للأعوام المستقبلية وحجم الإيرادات المطلوب تحقيقه مع تحديد ميزانية للتكاليف التشغيلية، وذلك يتم تقييمه فعليا كل نهاية لرؤية مدى تحقق الأهداف ، يهدف ذلك لتنظيم العمل وتحقيق نتائج مرغوبة ومتوازنة كل عام، عند الفشل في تحقيق تلك النتائج المرغوب تحقيقها يتم مراجعة الأهداف والخطط وأداء الموظفين ورؤساء الأقسام. يشارك في إعداد الميزانية الخاصة بقطاع الغرف المدير العام ومدير المبيعات والتسويق ومدير المكاتب الأمامية والمدير المالي عادة يتم تحديد نسبة المبيعات والإيرادات المطلوب تحقيقها هذا العام بناءً على زيادة سنوية ١٠٪ - ٢٠٪ على مبيعات العام السابق.

يتم تقييم عمليات المكاتب الأمامية من خلال :

١. تقرير العمليات اليومية
٢. نسب الإشغال الإحصائية
٣. تحليل إيراد الغرف
٤. حساب الأرباح والخسائر لقسم المكاتب الأمامية
٥. حساب الأرباح والخسائر لقطاع الغرف
٦. تقارير ميزانيات قطاع الغرف
٧. النسب الإحصائية للتشغيل

من العوامل التي تساعد على نجاح قسم المكاتب الأمامية:

١. التخطيط الجيد وتحديد أهداف تشغيلية واقعية وسهلة التحقيق
٢. التنظيم المتناسق لعمليات المكاتب الأمامية
٣. التنسيق الفعال والتعاون بين الأقسام التابعة للمكاتب الأمامية

٤. وضع نظام متابعة وتصحيح للأخطاء
٥. التدريب الفعال لموظفي المكاتب الأمامية
٦. البحث في احتياجات العملاء وتلبيتها
٧. استخدام الحاسب الآلي والتكنولوجيا في عمليات المكاتب الأمامية
٨. العمل على تحقيق أقصى قدر من رضا العملاء وحل شكواهم
٩. التنسيق مع باقي أقسام الفندق لخدمة النزيل
١٠. وضع برنامج تحفيز مادي ومعنوي لموظفي المكاتب الأمامية
١١. الالتزام بمعايير الخدمة ضمن إطار الاستراتيجية التسويقية للفندق
١٢. إجراء تقييم دوري لعمليات المكاتب الأمامية

- يتعاون مدير المكاتب الأمامية مع إدارة الموارد البشرية فيما يخص:

١. إجراءات تعيين الموظفين الجدد
٢. تدريب الموظفون بمساعدة مدير التدريب: برامج تدريب موظفو المكاتب الأمامية يجب أن تعتمد على التنسيق بين مدير المكاتب الأمامية ومدير التدريب لزيادة مهارات ومعارف موظفو المكاتب الأمامية على أن يشمل التدريب موضوعات تغطي المعرفة الوظيفية النظرية والعملية والسلوكيات المهنية الواجب اتباعها.
٣. تدريب موظفو المكاتب الأمامية في الأقسام الأخرى لزيادة معرفتهم
٤. خطط ترقية الموظفون
٥. الإعلان عن الوظائف الشاغرة
٦. برنامج حوافز ومكافآت الموظفون نظير جهودهم الإضافية والبيعية
٧. ضوابط تشغيل المعوقين
٨. إعداد برنامج شامل للتوصيف الوظيفي لوظائف المكاتب الأمامية
٩. تقييم أداء الموظفين

♦ أهم المصطلحات الفندقية المستخدمة في المكاتب الأمامية:

ACCOUNT	حساب
ACCOUNT AGING	تصنيف الحسابات تحت التحصيل زمنيا
ACCOUNT BALANCE	رصيد الحساب
ACCOUNT POSTING MACHINE	ماكينات ترحيل القيود
ACCOUNT RECIEV ABLE	حسابات تحت التحصيل
ACCOUNT RECIEV ABLE VOUCHER	فاتورة حساب تحت التحصيل
ACCOUNT PAYABLE SOFTWARE	برنامج كمبيوتر للحسابات المستحقة
ACCOUNT RECIEV ABLE LEDGER	دفتر أستاذ حسابات تحت التحصيل
ACCOUNT RECIEV ABLE SOFTWARE	برنامج كمبيوتر حسابات تحت التحصيل
ADJACENT ROOMS	غرف متقابلة في نفس ممر الغرف
ADJACENT ROOMS	غرف متجاورة جنباً لجنب وغير متصلة
ADVANCE DEPOSIT GUARANTEED RESERVATIONS	حجز مضمون بمقدم الدفع
AIRPORT HOTEL	فندق يقع بجانب المطار
AMERICAN PLAN (AP)	الخطة الأمريكية لأسعار الغرف
ARRIVAL DATE	تاريخ الوصول
AUDITING	المراجعة المحاسبية
AUTHORIZATION CODE	رقم الموافقة الإلكترونية على صلاحية الدفع ببطاقة الائتمان
AVAILABILITY REPORT	تقرير عن توافر الغرف
AVERAGE DAILY RATE	متوسط سعر الغرفة اليومي
AVERAGE RATE PER GUEST	متوسط سعر الغرفة لكل عميل
BACK OF THE HOUSE	الأقسام الخلفية ليس لها احتكاك مباشر مع

	النزلاء
BACK OFFICE APPLICATION MODULES	برامج الحاسب الآلي للمكاتب الخلفية
BED AND BREAKFAST (B&B)	سرير + إفطار
BLOCK	مجموعة غرف مخصصة للمجموعات السياحية
BOOK	يحجز مقدما
CALL ACCOUNTING SYSTEM	تقرير حالات وأسعار الغرف للمراجعة
CANCELLATION	إلغاء
CANCELLATION HOUR	وقت ساعة الإلغاء
CANCELLATION NUMBER	رقم الإلغاء
CASH ADVANCE VOUCHER	فاتورة الدفع النقدي مقدما
CASH BANK	صندوق النقد
CASH VOUCHER	فاتورة الدفع بالنقد
CENTRAL RESERVATION SYSTEM	نظام الحجز المركزي
CENTRALIZED ELECTRONIC LOCKING SYSTEM	نظام الإغلاق بالمفاتيح الإلكترونية
CHAIN HOTEL	سلسلة فنادق
CHARGE VOUCHER	فاتورة لقيود الشراء الأجل
CHECK-OUT	المغادرة
CHECK-OUT TIME	وقت المغادرة
CITY LEDGER	حسابات التحويل على الشركات
COMMERCIAL HOTEL	فندق
COMMERCIAL RATE	سعر الغرف الخاص بالشركات
COMPLIMENTARY	مجاني
COMPRESSED WORK SCHEDULE	جداول العمل المضغوطة
CONCIERGE	خدمة الاستعلامات

CONFERNECE CENTER	مركز مؤتمرات
CONFIRMATION NUMBER	خطاب تأكيد الحجز
CONNECTING ROOMS	غرف متصلتان بباب جانبي بينهما
CONTINENTAL BREAKFAST	إفطار عالمي ( خبز + زبدة + مربى + عصير + شاي أو قهوة )
CONTRIBUTION MARGIN	هامش الربح
CORPORATE GUARANTEED RESERVATION	حجز مضمون باسم الشركة
CORPORATE RATE	أسعار الشركات
CORRECTION VOUCHER	فاتورة تصحيح قيد محاسبي
COST PER OCCUPIED ROOM	التكلفة لكل غرفة مشغولة
CREDIT (CR)	دائن
CREDIT CARD GURANTEED RESERVATION	حجز مضمون ببطاقة الائتمان
CREDIT CARD SETTLEMENT SYSTEM	نظام تسوية الحساب ببطاقة الائتمان
CREDIT CARD VOUCHER	فاتورة لتسجيل معاملة ببطاقة الائتمان
CROSS-TRAINING	تدريب لموظف من قسم معين في قسم آخر
CURRENT AACCOUNT	حساب جاري
CUT-OFF DATE	آخر تاريخ كفترة سماح لسريان الحجز
DAILY OPERATIONS REPORT	تقرير العمليات اليومية
DAY SHIFT	الوردية الصباحية
DAY USE RATE	سعر استعمال الغرفة لنهار واحد
DEBIT (DR)	مدين
DISPLACEMENT	تحويل الحجز لفندق آخر لعدم وجود غرف شاغرة
DNCO (DID NOT CHECK OUT)	غرفة لم تغادر
DOUBLE	مزدوجة

DOUBLE OCCUPANCY RATIO	معادلة الإشغال المزدوج
EARLY ARRIVAL	وصول مبكر
ECONOMY/LIMITED SERVICE	خدمة محدودة واقتصادية
ELECTRONIC LOCKING SYSTEM	نظام المفاتيح الإلكترونية
EMERGENCY KEY	مفاتيح الطوارئ
EMPLOYEE FOLIO	فاتورة الموظف
END OF DAY	نهاية اليوم محاسبيا
EUROPEAN PLAN	الخطوة الأوروبية لأسعار الغرف
EVENING SHIFT	الوردية المسائية
EXECUTIVE FLOOR	طوابق رجال الأعمال
EXPECTED ARRIVAL LIST	كشف الوصول المتوقع
EXPECTED DEPARTURE LIST	كشف المغادرة المتوقعة
EXPRESS CHECK OUT	مغادرة سريعة
FAMILY RATE	سعر للعائلات
FIXED COSTS	تكاليف ثابتة
FLEXTIME	جداول العمل المرنة
FOLIO	فاتورة
FOLIO TRAY	درج للفواتير
FORECASTING	توقع
FREE INDEPENDENT TRAVELER (FIT)	سائح فردي
FRONT DESK	قسم الاستقبال
FRONT DESK AGENT	موظف الاستقبال
FRONT OF THE HOUSE	الأقسام الأمامية لها احتكاك مباشر مع العملاء
FRONT OFFICE	المكاتب الأمامية
FRONT OFFICE CASH SHEET	كشف المعاملات النقدية

FRONT OFFICE LEDGER	دفتر أستاذ حسابات المكاتب الأمامية
FULL HOUSE	الفندق مليء
FULLY AUTOMATED	العمليات الآلية
GENERAL MANAGEMENT SOFTWARE	برامج الإدارة العامة
GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM (GDS)	نظم الحجز العالمية
GOAL	هدف
GOVERNMENT RATE	سعر الغرف لموظفي الحكومة
GROUP RATE	سعر الغرف للمجموعات
GURANTEED RESERVATION	حجز مضمون
GUEST ACCOUNT	حساب العميل
GUEST ACCOOUNTING MANAGEMENT SOFTWARE	برامج محاسبية لحسابات العملاء
GUEST CYCLE	دورة خدمة النزيل
GUEST FOLIO	فاتورة العميل
GUEST HISTORY FILE	ملف تاريخ النزلاء السابقين
GUEST LEDGER	دفتر أستاذ حسابات العملاء
GUEST SERVICE REPRESENTATIVE	موظف خدمة العملاء
GUEST ROOM KEY	مفتاح غرفة العميل
HANDICAPP ROOM	غرف خاصة للمعوقين
HIGH BALANCE ACCOUNT	حساب ذو رصيد عالٍ
HIGH BALANCE REPORT	تقرير الحسابات ذات الأرصدة العالمية
HOTEL	فندق
HOUSE ACCOUNT	حساب خاص بالفندق
HOUSE COUNT	عدد الغرف في الفندق
HOUSE LIMIT	الحد الأقصى لأرصدة الحسابات المسموح بها
HOUSE USE	استعمال الغرف لغرض خاص بالفندق

HOUSEKEEPING STATUSE	حالة الغرف
HUBBART FORMULA	نظام هوبرت لتحديد أسعار الغرف
HURDLE RATE	أدنى حد ممكن للأسعار يمنح للنزلاء
INCENTIVE PROGRAM	برنامج سياسية الحوافز
INCENTIVE RATE	أسعار برنامج سياحة الحوافز
INCENTIVETRAVEL	سياحة الحوافز
INDEPENDENT HOTEL	فندق مستقل
INFORMATION DERECTORY	دليل استعلامات الفندق
INTERFACE APPLICATIONS	البرامج المرتبطة ببرنامج الحاسب الآلي للمكاتب الأمامية
INTERVIEW EVALUATION FORM	نموذج تقييم المقابلة الشخصية
JOB BREAKDOWN	التفصيل الوظيفي للمهام
JOB DESCRIPTION	التوصيف الوظيفي
JOB LIST	المهام الوظيفية
JOB SPECIFICATION	الشروط الوظيفية
JUNIOR SUITE	جناح صغير
KEY RACK	الأرفف الخاصة بالمفاتيح
KING BED	سرير ملكي كبير
LATE ARRIVAL	وصول متأخر
LATE CHARGE	قيود متأخرة
LATE CHECK-OUT	مغادرة متأخرة
LATE CHECK-OUT FEE	مصاريف المغادرة المتأخرة
LOG BOOK	سجل عمليات المكاتب الأمامية
MAGNETIC STRIP READER	قارئ بطاقة الائتمان المغناطيسي
MAIL,MESSAGE,AND KEY RACK	أرفف المفاتيح والرسائل والبريد
MANAGEMENT CONTRACT	عقد إدارة فندق

MARKET SEGMENTATION	تقسيم السوق للشرائح
MASTER FOLIO	الفاتورة الرئيسية لمجموعة غرف
MASTER KEY	المفتاح الرئيسي
MID-RANGE SERVICE	خدمة متوسطة المستوى
MINMUM LENGTH OF STAY	الحد الأدنى للإقامة
MINI-SUITE	جناح فندقي صغير
MISCELLANEOUS CHARGE ORDER	كوبونات دفع سياحية
MISSION STATEMNT	الرسالة التسويقية للفنادق
MODIFIE AMERICAN PLAN (MAP)	الخطوة الأمريكية المعدلة لأسعار الغرف
MOTEL	موتيل
MOTIVATION	رفع الروح المعنوية
MULTILE OCCUPANCY	نسبة الإشغال للغرف غير المفردة
MULTILE OCCUPANCY RATIO	معادلة نسبة الإشغال للغرف غير مفردة
NIGHT AUDIT	المراجعة الليلية
NIGHT AUDITOR	المراجع الليلي
NIGHT SHIFT	الوردية الليلية
NON-GURANTEED RESERVATION	الحجز غير المضمون
NO-SHOW	إلغاء الحجز لعدم حضور العميل
OCCUPANCY PERCENTAGE	النسبة المئوية للإشغال
OCCUPANCY RATIO	معادلة نسبة الإشغال
OCCUPANCY REPORT	تقرير أشغال الغرف
OCCUPIED	مشغولة
NO-CHANGE	غرفة تحت التغيير
OPERATING RATIOS	معادلات العمليات التشغيلية
ORGANIZATION CHART	الهيكل التنظيمي

ORIENTATION	برنامج توجيه الموظفين الجدد
OUT-OF-ORDER	غرفة خارج أمر التشغيل
OVERBOOKING	حجز فوق المتاح
PACKAGE PLAN RATE	سعر الغرف ضمن عروض التخفيضات
PAID-OUT	تسليف نقدي للنزول
PERFORMANCE APPRAISAL	تقييم الأداء
PERFORMANCE STANDERD	موصفات الأداء الوظيفي
PIA (PAID-IN-ADVANCE)LIST	كشف لحسابات العملاء المدفوعة مقدما كليا وجزئيا
POINT OF SAEL	مراكز الإيراد كالمطعم
POINTING	ترحيل القيود
PREPAYEMENT GUARNTED RESERVATION	الحجز المضمون بالدفع مقدما
PRIVATE BRANCH EXCHANGE (PBX)	التحكم الإلكتروني لقسم الهواتف
PROMOTIONAL RATE	سعر الغرف في البرامج الترويجية
PROPERTY DIRECT	البيع المباشر لغرف من فنادق دون وسيط
PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM	برنامج الحاسب الآلي للمنشأة
QUAD	غرف رباعية
QUALITY ASSURANCE	نظام تأكيد الجودة
QUEEN	غرفة ملكية
QUEEN BED	سرير ملكي صغير
RACK RATE	سعر الكامل للغرف دون تخفيض
REASONABLE ACCOMMODATION	إقامة بسعر معقول
REACRUTMENT	تعيين الموظفين
REGISTRATION	عملية الإسكان
REGISTTRATION CARD	بطاقة عملية التسكين

RESERVATION	حجز
RESER VATION CONFIRMATION	تأكيد الحجز
RESER VATION FILE	ملف الحجز
RESER VATION CONTROL BOOK	سجل إدارة الحجوزات
RESER VATION HISTORY	المنتجعات
HISTORY HOTEL	مراكز الإيراد كالمطاعم
REVENUE CENTER	تقرير توقعات الإيراد
REVENUE FORECAST REPORT	تخصيص الغرف
ROOM NIGHT	ليلة فندقية
ROOM RATE	سعر الغرفة
ROOM STATUS REPORT	تقرير حالات الغرف
ROOM VARIANCE REPORT	تقرير اختلاف حالات الغرف بين الإشراف الداخلي والمكاتب الأمامية
ROOMS DIVISION	قطاع الغرف
ROOMS LEDGER	دفتر أستاذ حسابات الغرف
SELF- REGISTRATION/CHECK-OUT TERMINAL	ماكينات الإسكان المغادرة الآلية
SETTLEMENT	تسوية الحساب
SINGLE ROOM	غرفة مفردة
SPLIT FOLIO	فاتورة حسابات منفصلة من حساب رئيسي
STRAEGY	استراتيجية
SUITE	جناح فندقي
SUITE HOTEL	فندق أجنحة فندقية
SYSTEM UPDATE	تحديث برنامج الحاسب الآلي محاسبياً
TARGET MARKETS	الأسواق المستهدفة
TIME-SHAREHOTEL	فنادق المشاركة الزمنية
TOUR GROUP	مجموعة سياحية

TRANSACTION	قيد
TRAVEL AGENCY VOUCHER	كوبون شركة سياحية
TRAVEL AGENT GUARANTEED RESERVATION	حجز مضمون بواسطة شركة سياحية
TRAVELERS CHECK	شيك سياحي
TRIAL BLANCE	ميزان المراجعة
TRIPLE	غرفة ثلاثية
TURNAWAY REPORT	تقرير تحويل الحجوزات لفندق آخر لعدم توافر غرف
UNIFORMED SERVICE	الخدمات الملحقه بقسم المكاتب الأمامية
UPSELLING	جهود تنشيط المبيعات
VACANT AND REDY	غرفة شاغرة وجاهزة لتسكين
VOICEMAIL BOX	جهاز الرد الآلي على المكالمات
WAITING LIST	قائمة انتظار الحجوزات
WAKE-UP CALL	مكالمة الأيقاظ
WALK-IN	ضيف بدون حجز مسبق
WORLD-CLASS SERVICE	مستوى خدمة عالمية
YIELD MAAGMENT	إدارة الناتج
YIELD STATISTICS	المقياس الإحصائي للناتج

## تمارين

- السؤال الأول : أجب بوضع علامة (✓) أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

١ - تستخدم المراجعة الليلية لإنهاء العمليات المحاسبية الخاصة باليوم وإغلاق القيود	( )
٢ - إقفال اليوم محاسبياً يبدأ عادة الساعة الواحدة والنصف صباحاً حتى انتهاء المراجعة	( )
٣ - تقرير توقعات الغرف يقدم بيانات الإشغال وحالة الغرف وبيانات الحجز	( )
٤ - فوائد استعمال برامج الحاسب اللي الخاصة بإدارة الناتج هي الكفاءة وسرعة توفير البيانات	( )
٥ - يتم تقييم عمليات المكاتب الأمامية من خلال حساب أرباح وخسائر الغرف	( )
٦ - يتم تطبيق أسعار أعلى على العملاء الواصلين للفندق بدون حجز مسبق	( )
٧ - يتم رفع الأسعار في حالات الطلب العالي	( )
٨ - يجب استهداف أسواق جديدة لزيادة المبيعات	( )
٩ - تستخدم برامج إدارة الناتج لزيادة مبيعات الغرف	( )
١٠ - ينتظر المراجع الليلي الغرف المتوقع وصولها ويلغي حجزها في حالة عدم الوصول	( )

- السؤال الثاني : أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة:

١. من التقارير التي يعدها قسم المكاتب الأمامية ، .....
٢. من مهام المراجع الليلي ، .....
٣. تهدف إدارة الناتج لمضاعفة الإيراد بثلاث طرق هي ، .....
٤. يمكن أن تطبق برامج إدارة الناتج على ، .....
٥. من الخطط المتبعة في حالات الطلب العالي والمنخفض ، .....

- السؤال الثالث : أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختبارات التالية للسؤال:

- ١ - من التقارير التي تقدمها برامج إدارة الناتج:

- أ - تقرير عن شرائح السوق  
 ب - تقرير عن حالة الحجوزات  
 ت - أ، ب معاً

٢ - يشارك المدير العام بدرجة أساسية:

أ - في إعداد ميزانية الغرف

ب - عمليات المكاتب الأمامية

ت - في إسكان النزلاء

٣ - من مواصفات نظم التسعير أن تكون:

أ - مرنة

ب - ثابتة

ت - لا تراعي تكلفة المنتجات

٤ - من مهام المراجع اليلي:

أ - إصدار التقارير التشغيلية والإدارية

ب - وضع نظام تسعير المكالمات

ت - وضع نظام تسعير الغرف

٥ - لتنفيذ إجراءات المغادرة بدون استخدام الحاسب الآلي يجب:

أ - الاعتماد على تقرير الحجوزات

ب - الاعتماد على تقرير توقع الإيراد

ت - الاعتماد على تقرير بيانات النزلاء المغادرين وأرصدتهم

## ملاحظات

## قائمة باسماء الوحدات التدريبية في الحقيبة التدريبية التي تخص المهنة

### الحقيبة التدريبية الأولى

#### عمليات المكاتب الأمامية

١ -	الوحدة التدريبية الأولى:	مدخل إلى عمليات المكاتب الأمامية
٢ -	الوحدة التدريبية الثانية:	خدمات المكاتب الأمامية
٣ -	الوحدة التدريبية الثالثة:	عمليات الحجز الفندقي
٤ -	الوحدة التدريبية الرابعة:	عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء
٥ -	الوحدة التدريبية الخامسة:	التقارير والمراجعة الليلية



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## عمليات المكاتب الأمامية

### إجابة التمارين

إجابة التمارين



## إجابة التمارين

### إجابة تمارين الوحدة التدريبية الأولى

#### • إجابة السؤال الأول:

١- الفندق هو مؤسسة نشاطها إمداد العامة بتسهيلات إقامة والخدمات المرتبطة بها	( √ )
٢- المكاتب الأمامية والأغذية والمشروبات من أمثلة الأقسام المنتجة للإيراد	( √ )
٣- قسم الإشراف الداخلي والصيانة من أمثلة الأقسام المدعمة	( √ )
٤- في معظم الفنادق يمثل أيراد قطاع الغرف أعلى الإيرادات	( √ )
٥- صراف المكاتب الأمامية يراجع ويسجل القيود الخاصة بالعملاء	( √ )
٦- من مهام المكاتب الأمامية تنسيق خدمات النزيل وإعداد بيان عن حالة الغرف	( √ )
٧- قسم الحجز مسؤول عن تلقي وتنظيم طلبات الحجز وتأكيد الحجوزات المنفذة	( √ )
٨- نظام المحاسبة الإلكترونية للمكالمات يقوم بترحيل قيود المكالمات على حساب النزيل	( √ )
٩- من الخدمات الملحقة بقسم المكاتب الأمامية خدمات حاملي الحقائق	( √ )
١٠- الخدمات الملحقة بقسم المكاتب الأمامية يعطون الانطباع الأول والأخير عن الفندق	( √ )

#### • إجابة السؤال الثاني:

#### ١ - من وظائف المكاتب الأمامية:

- موظفي الاستقبال
- صراف المكاتب الأمامية
- موظف الاستعلامات
- موظف الهواتف
- موظف الحجز
- موظفي الخدمات الملحقة

#### ٢ - يجب أن تكون الأهداف التشغيلية سهل وواضحة وتتميز بالآتي:

- مكتوبة ومفهومة
- واقعية ومحددة بالمقاييس
- محددة بالمدى الزمني

٣ - من أشكال ورديات العمل : ساعات العمل الأسبوعية لموظف المكاتب الأمامية هي ٤٠ ساعة أسبوعية في المتوسط ويتم تقسيمها حسب ورديات العمل في قسم المكاتب الأمامية فتوجد أنواع مختلفة من الورديات تغطي خدمة على مدار اليوم أربع وعشرين ساعة كالتالي:

- الوردية الصباحية: من الساعة السابعة صباحاً حتي الساعة الثالثة عصراً
- الوردية الصباحية: من الساعة الثالثة عصراً حتي الساعة الحادية عشرة مساءً
- الوردية الصباحية: من الساعة الحادية عشرة مساءً حتي الساعة السابعة صباحاً

٤ - من فوائد تحديد التوصيف الوظيفي أنها :

- أ - تنظم العمل وتمنع ازدواجية المهام
- ب - ترد على استفسارات الموظف عن طبيعة المهام المطلوب قيامه بها
- ت - تستخدم في تقييم أداء الموظف
- ث - المساعدة في تحديد المواضيع التدريبية لتأهيل الموظف للقيام بمهامه بكفاءة.
- ج - تعطي تأكيد بأن المهام الوظيفية تم تنفيذها كما هو مخطط لها
- ح - تساعد في تحديد إعداد و مستوى العمالة المطلوبة

٥ - الشروط الوظيفية لموظف المكاتب الأمامية تحوي المواصفات الشخصية و المهارات التي يحتاجها موظف المكاتب الأمامية لتأدية المهام الموجودة في التوظيف الوظيفي وتعد بعد إعداد التوظيف الوظيفي وتشمل بيانات عن:

-التعليم الرسمي: الشهادات التعليمية والمسار التعليمي وطبيعة الدراسات المتخصصة والعامة والمرتبطة بالفندقة.

- خبرة العمل السابقة: طبيعة الوظائف والأماكن التي عمل فيها سابقاً مع الإثبات بشهادات الخبرة.
- المعرفة العامة والتدريبات الوظيفية السابقة.
- المواصفات الفيزيائية كأن يكون الموظف سليم بدنياً ومقبول الشكل.
- القدرة على الاتصال حيث يكون لدى الموظف شخصية لبقة متفتحة تتمتع بمهارات الاستماع والتحدث.
- مهارات التعامل مع المعدات مثل القدرة على استخدام الحاسب الآلي و برامج المكاتب الأمامية المرتبطة به ومعدات الاستقبال الأخرى مثل الفاكس والهاتف وماكينات تسجيل النقد وبطاقات الائتمان.

### • إجابة السؤال الثالث:

- ١- من أساسيات عمليات المكاتب الأمامية - عمليات الإقامة
- ٢- يتم إعداد المواصفات والشروط الوظيفية بمعرفة مدير المكاتب الأمامية بالتنسيق مع مدير الموارد البشرية
- ٣- الشروط الوظيفية تستخدم في تحديد مواصفات المتقدمين للعمل وتساعد في تحديد شروط الترقى
- ٤- من مواصفات موظفو المكاتب الأمامية القدرة على مساعدة الآخرين
- ٥- في المغادرة يسوي النزول حسابه ويسلم مفتاح الغرفة لقسم المكاتب الأمامية

## اجابة تمارين الوحدة التدريبية الثانية

### • اجابة السؤال الأول:

١ -	يعتبر الحجز و الإسكان من خدمات العميل الأساسية	( √ )
٢ -	تسجيل القيود المالية على فاتورة العميل هو جزء من الدورة المحاسبية للعميل	( √ )
٣ -	يمكن تحديد طريقة الدفع باختيار إمكانية الدفع نقداً	( √ )
٤ -	دورة خدمة العميل تبدأ بخدمة موظف الاستقبال	( √ )
٥ -	سجل الحجز من النماذج المستخدمة في عمليات المكاتب الامامية	( √ )
٦ -	من النماذج المتعلقة بعملية الإسكان هو بطاقة تسجيل بيانات النزيل	( √ )
٧ -	معظم عمليات المكاتب الامامية تتم في قسم الاستقبال	( √ )
٨ -	الأشكال الحديثة لمكتب الاستقبال هو الشكل الدائري والنصف دائري	( √ )
٩ -	يجب أن يوجد رف المفاتيح في الاستقبال في مكان غير مرئي لغرض أمن النزلاء	( √ )
١٠ -	توجد في المكاتب الامامية ماكينات لتسجيل الدفع ببطاقة الائتمان	( √ )

### • اجابة السؤال الثاني:

١ - الاتجاهات الحديثة التي توجب استعمال الحاسب الآلي في المكاتب الامامية جعلت عملية وصول و مغادرة النزلاء معقدة و تتطلب ضرورة استعمال نظام الحاسب الآلي لتأدية الخدمات على أكمل وجه وعلي قدر عالٍ من الجودة يضمن رضا النزيل وعودته مرة أخرى للفندق في المستقبل و الآتي أمثلة على هذه الاتجاهات:

- استعمال بطاقات الائتمان والحاجة للحصول على موافقة مصرفية فورية لتسوية الحساب
- اتجاهات و متغيرات متزايدة مثل ظهور أسعار خاصة للمجموعات وتخفيضات موسمية
- خدمات مستحدثة مثل قنوات الفيديو المدفوعة وخدمات البيع الإلكتروني
- الحاجة إلى بيانات و معلومات عن العملاء تساعد في عملية التسويق

٢ - مميزات استعمال أنظمة الحاسب الآلي في المكاتب الامامية:

تقدم استخدامات أنظمة الحاسب الآلي في الفندق مميزات عديدة جعلت منها سلعة مطلوبة بدرجة عالية في صناعة الفنادق وأصبحت الفنادق تسعى لامتلاك أنظمة الحاسب الآلي والاعتماد عليها في التشغيل ومن تلك المميزات:

- تحسين الأداء التشغيلي عن طريق عدم تكرار المهام و الحصول على معلومات حديثة و سهلة المنال
- رفع مستوى الخدمة عن طريق الحصول على بيانات دقيقة عن العملاء وبالتالي تحسين خدمات النزيل وتزايد إقبال العملاء على الفندق وبالتالي تحسين حجم المبيعات
- تحسين الرقابة على التشغيل عن طريق العمل ضمن معايير ثابتة
- توفير الوقت والجهد والتكاليف

٣ - من مهام استعمال الحاسب الآلي في قسم الهاتف: يسجل كل المكالمات ويعطي بيانات عن الرسائل والبريد الذي استلمه العميل

٤ - من أمثلة برامج الحاسب الآلي المستخدمة في المكاتب الأمامية :

نظام الحاسب الآلي في الفندق يضم مجموعة من البرامج قادرة على تدعيم العمليات المتصلة بالمكاتب الأمامية والمكاتب الخلفية تساهم في تسهيل المهام الوظيفية الفندقية في الأقسام المتصلة بقسم المكاتب الأمامية مما يساهم في إتقان الإجراءات التي تتعلق بالدورة الخدمية للنزيل عبر أقسام الفندق بداية من عملية الحجز والإقامة إلى المغادرة بدرجة تضمن رضا النزيل وتشمل :

• برامج إدارة الحجز RESERVATIONS MANAGEMENT

• برامج إدارة الغرف ROOMS MANAGEMENT

• برامج إدارة حسابات النزيل GUEST ACCOUNTS MANAGEMENT

• برامج الإدارة العامة GENERAL MANAGEMENT

٥ - من أمثلة برامج الحاسب الآلي المرتبطة ببرامج المكاتب الأمامية ، البرامج التي يتم تشغيلها بواسطة الموظفين والتي لا يستعملها النزيل :

- برنامج إدارة حسابات النزيل إلكترونياً GUEST ACCOUNTS PROGRAM : يتم ترحيل مصاريف النزلاء وكلفة الخدمات إلكترونياً من مراكز الإيراد عن طريق ماكينات الحسابات الإلكترونية لفواتير النزيل الإلكترونية على الحاسب الآلي للمكاتب الأمامية.
- نظام الحاسب الآلي للهاتف CALL ACCOUNTING SYSTEM : يوجه ويسعر و يصنف و يرسل مكالمات النزيل إلى فواتيره الإلكترونية.
- نظام إصدار المفاتيح الإلكترونية عبر الحاسب الآلي ELECTRONIC LOCKING SYSTEM : نظام إصدار المفاتيح الإلكترونية للغرف يتم ربطه بالحاسب الآلي للمكاتب الأمامية للأمان و الكفاءة.
- نظام التحكم في الطاقة عبر الحاسب الآلي ENERGY MANAGEMENT SYSTEM : يحكم درجة الحرارة والرطوبة في الغرف عن طريق ربطه مع برنامج إدارة الغرف ليتحكم في تشغيل المعدات في غرفة النزيل للتحكم في الطاقة والمساعدة في توزيع الغرف على النزلاء في مجموعة واحدة من غرف الفندق في أيام الإشغال الضعيف و إغلاق باقي مجموعات الغرف الأخرى لتوفير تكاليف استهلاك الطاقة.

#### ■ إجابة السؤال الثالث:

- ١- برامج إدارة حسابات النزيل إلكترونياً تشغل بواسطة الموظفون المختصين
- ٢- خدمة قنوات الفيديو المدفوعة بالغرفة من الخدمات المقدمة لنزيل الغرفة
- ٣- نظام ثلاثة المشروبات بالغرفة في معظم الفنادق تكون خدمة غير مجانية
- ٤- من طرق الدفع مقدماً الدفع نقداً والدفع بالائتمان
- ٥- حفظ بيانات عن العملاء السابقين خدمة مهمة

#### إجابة التمارين

### اجابة تمارين الوحدة التدريبية الثالثة

#### • اجابة السؤال الأول:

١ -	يقوم قسم الحجز بحجز الغرفة للعميل لتكون في انتظاره عند وصوله	( √ )
٢ -	يجب ممارسة الأساليب البيعية عند تلقي طلبات الحجز	( √ )
٣ -	من طرق ضمان الحجز هو أسلوب الدفع مقدماً بالنقد	( √ )
٤ -	لا يطالب العميل بتعويض في حالة الحجز غير مضمون	( √ )
٥ -	لا يدفع العميل غرامة إلغاء الحجز إذا ألغى حسب القواعد المتفق عليها	( √ )
٦ -	من أساليب التسويق الفندقي هو التسويق على شبكة الإنترنت	( √ )
٧ -	في حالة عدم توافر طلب العميل عند الحجز تقترح عليه بدائل أخرى	( √ )
٨ -	من أنواع الحجز ، الحجز المضمون والحجز غير مضمون	( √ )
٩ -	خطاب تأكيد الحجز للعميل يحوي نوع الغرفة	( √ )
١٠ -	هناك رقم لتأكيد الحجز كما أن هناك رقم لإلغاء الحجز	( √ )

#### • اجابة السؤال الثاني:

#### ١ - من عمليات قسم الحجز:

- أ - ملائمة طلبات الحجز مع حالة توافر الغرف.
- ب - تأكيد طلبات الحجز.
- ت - حفظ الحجز على الحاسب الآلي.
- ث - إعداد تقارير إدارية.
- ج - التواصل مع قسم الاستقبال من أجل تخصيص الغرف المطلوبة للنزلاء.
- ح - يعتبر الحجز هو بداية خدمة النزيل من تحديده لطريق الدفع وتحديد بيانات النزيل بدقة من أجل حفظها في ملف بيانات تاريخ العملاء السابقين بعد مغادرته.

## ٢ - من مهام موظف الحجز:

- أ - الرد على استفسارات العملاء بخصوص الحجوزات وتلبية طلبات الحجز
- ب - تحديد نوع الغرف والأسعار المتوافرة للعملاء
- ت - إنشاء سجل الحجز للعميل الجديد
- ث - تأكيد طلبات الحجز
- ج - حفظ طلبات الحجز لحين وصول العميل
- ح - إعداد تقارير عن عمليات الحجز

٣ - يضمن الحجز بضمان الدفع مقدماً عن طريق الحجز المضمون: حيث يضمن الفندق حفظ الغرفة في انتظار العميل لحين وصوله بحد أقصى الساعة السادسة مساءً حيث يتم تحديد ساعة لإلغاء الحجز يتم الاتفاق عليها مع العميل عند تلقي طلبات الحجز وتوجد طرق لضمان الحجز فهناك ضمان الحجز بضمان الدفع مقدماً عن طريق:

- ضمان الحجز ببطاقة الائتمان
- ضمان الحجز بمقدم الدفع
- ضمان الحجز بشركة السياحة
- ضمان الحجز باسم الشركة التجارية

## ٤ - من أمثلة مصادر الحجز:

## - CENTRAL RESERVATION CENTER (CRS)

- مكاتب الحجز المركزية تستخدم في القيام بعمليات الحجز المركزية لمجموعة من الفنادق فمنها ما هو تابع لسلسلة فندق ومنها ما يضم مجموعة من الفنادق المستقلة ويقوم بالتسويق والقيام بالحجز لها مقابل عمولة.

## - GDS : GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM

مكتب توزيع وحجز عالمي لعدد من الفنادق ومكاتب الحجز والطيران وشركات تأجير السيارات مقابل عمولات ويتم التسويق الحديث على الإنترنت متصل بشبكة الاتصالات العالمية ومع الفنادق لضمان تبليغ عمليات الحجز مع الحصول على أحدث بيانات الفندق من حيث الأسعار المتوافرة وحالة وتوافر الغرف.

## - INTERSELL AGENCIES:

عبارة عن شركة نظام حجز لتسويق الفنادق وشركات تأجير السيارات وشركات الطيران لبيع كل الخدمات كمجموعة واحدة في برنامج سياحي كامل للعميل.

## - PROPERTY DIRECT:

ويتم تلقي طلبات الحجز القادمة مباشرة للفندق بالهاتف والمراسلات البريدية والفاكس.

### ٥ - يشمل سجل الحجز بيانات العميل مثل يشمل سجل الحجز بيانات العميل مثل:

- عدد الليالي
- العنوان ورقم الهاتف و البريد الإلكتروني والفاكس
- عدد الأشخاص ص المرافقين للعميل
- نوع الحجز وهل هو مضمون أو غير مضمون
- طلبات خاصة مثل سرير إضافي أو غرفة لغير المدخنين
- بيانات أخرى عن النزول مثل طريقة المواصلات التي سيصل بها العميل وإذا كان وقت الوصول متأخر ورقم رحلة الطيران التي سيصل بها العميل ومن أجل استقباله في المطار و أي طلبات خاصة أخرى في الغرفة.

### • إجابة السؤال الثالث:

- ١- من أمثلة تقارير الحجز : تقرير عمولات شركات السياحة
- ٢- من أكثر الأقسام التي يتعامل معها قسم الحجز: قسم الاستقبال
- ٣- تقرير معاملات الحجز يضم كل العمليات والإلغاءات والتعديلات
- ٤- يجب أن يحتوي خطاب تأكيد الحجز على طول فترة الإقامة للنزول
- ٥- يخضع حساب السعر لضريبة سعر الغرفة ومصاريف الخدمة ولتلتزمات الحد الأدنى للإقامة من سعر الغرفة وحالة الوجبات.

## إجابة التمارين

### إجابة تمارين الوحدة التدريبية الرابعة

#### • إجابة السؤال الأول:

١ -	عملية الإسكان تأتي بعد مرحلة الحجز في دورة خدمة النزول	( √ )
٢ -	يضم سجل الإسكان بيانات مثل نوع الغرفة المطلوبة وعنوان العميل	( √ )
٣ -	يوفر برنامج الحاسب الآلي بيانات عن حالات وأسعار الغرف	( √ )
٤ -	يجب تحليل المنتج والمنافسة وتكاليف التشغيل قبل وضع الأسعار	( √ )
٥ -	من طرق التسعير العادية وضع أعلى و أدنى حد للأسعار	( √ )
٦ -	تعتبر طريقة هوبرت من طرق تسعير الغرف	( √ )
٧ -	يجب منح أسعار مخفضة في فترات الطلب المنخفض	( √ )
٨ -	الخطة الأوروبية لأسعار الغرف لا تشمل أي وجبة بجانب السعر	( √ )
٩ -	توجد عدة أنواع تجارية من بطاقات الائتمان	( √ )
١٠ -	يجب استعمال الحيلة والحذر في تسليم المفاتيح للعملاء	( √ )

#### • إجابة السؤال الثاني:

#### ١ - من طرق التسعير العادية.:

- أ - وضع أعلى حد للأسعار
- ب - وضع أسعار مثل المنافسة
- ت - وضع أسعار معقولة
- ث - وضع أدنى حد للأسعار
- ج - وضع أسعار اعتباطية

- ٢ - من أهم خطط الوجبات في تسعير الإقامة الفندقية : هناك سياسة سعرية لسعر الغرفة شاملة الوجبات فيما يسمى بخطط الوجبات في الإقامة الفندقية كالتالي:
- الخطة الأمريكية للوجبات: تشمل ثلاثة وجبات بجانب سعر الغرفة
  - الخطة الأمريكية المعدلة للوجبات: تشمل وجبتين (الإفطار + العشاء) بجانب سعر الغرفة
  - الخطة الأوروبية: لا تشمل أي وجبة بجانب سعر الغرفة

### ٣ - يتم تسوية الحساب بطرق مختلفة مثل:

- مقدم الدفع
- الدفع النقدي
- الشيكات الشخصية
- شيكات مقبولة الدفع
- بطاقات الائتمان
- تحويل الحساب على الشركة صاحبة حجز العميل

### ٤ - من مسؤوليات المكاتب الأمامية

- تسجيل النزلاء في سجل المكاتب الأمامية.
- دليل الاستعلامات ولوحات المعلومات: توفير معلومات دقيقة وحديثة عن الخدمات التي يستعلم عنها النزلاء

- التعامل مع المراسلات البريدية الخاصة بالعملاء: تسليم النزلاء البريد الخاص بهم مع التوقيع في سجل المراسلات البريدية عند التسليم أو التسلم.

- خدمات قسم الهاتف من تحويل مكالمات أو مساعدة العميل على الاتصال خارجيا بالهاتف أو الفاكس. أو الإنترنت مع تحصيل سعر الخدمة. من الخدمات الأخرى خدمة إيقاظ العميل بمكالمات الإيقاظ وخدمة أخذ الرسائل الهاتفية في حالة عد تواجد العميل وتبليغه بها وخدمة الرد الآلي على المكالمات من خلال صندوق الرسائل الصوتية المثبت على نظام الهاتف لتسجيل الرسائل الصوتية للمتصلين.

- ٥- من خدمات قسم الهاتف خدمات قسم الهاتف من تحويل مكالمات أو مساعدة العميل على الاتصال خارجيا بالهاتف أو الفاكس أو الإنترنت مع تحصيل سعر الخدمة. من الخدمات الأخرى خدمة إيقاظ العميل بمكالمات الإيقاظ وخدمة أخذ الرسائل الهاتفية في حالة عد تواجد العميل وتبليغه بها وخدمة

الرد الآلي على المكالمات من خلال صندوق الرسائل الصوتية المثبت على نظام الهاتف لتسجيل الرسائل الصوتية للمتصلين.

■ إجابة السؤال الثالث:

- ١ - شكوي النزيل هي تعبيره عن عدم رضاه عن مستوى الخدمة
- ٢ - من أنواع الشكوى، الشكاوي المتعلقة بسلوكيات الموظفين وقصور المعدات
- ٣ - من مهام الأمن في المكاتب الامامية حماية النقد وصناديق النقد ونظام تسليم وتسليم المفاتيح
- ٤ - من أساسيات المحاسبة في قسم المكاتب الامامية حفظ ملف محاسبي لكل عميل
- ٥ - من أساسيات إجراءات المغادرة في المكاتب الامامية مراجعة حساب العميل.

## إجابة التمارين

### إجابة تمارين الوحدة التدريبية الخامسة

#### • إجابة السؤال الأول:

١ - تستخدم المراجعة الليلية لإنهاء العمليات المحاسبية الخاصة باليوم وإغلاق القيود	( √ )
٢ - إقفال اليوم محاسبياً يبدأ عادة الساعة الواحدة والنصف صباحاً حتي انتهاء المراجعة	( √ )
٣ - تقرير توقعات الغرف يقدم بيانات الإشغال وحالة الغرف وبيانات الحجز	( √ )
٤ - فوائد استعمال برامج الحاسب اللي الخاصة بإدارة الناتج هي الكفاءة وسرعة توفير البيانات	( √ )
٥ - يتم تقييم عمليات المكاتب الامامية من خلال حساب أرباح وخسائر الغرف	( √ )
٦ - يتم تطبيق أسعار أعلى على العملاء الواصلين للفندق بدون حجز مسبق	( √ )
٧ - يتم رفع الأسعار في حالات الطلب العالي	( √ )
٨ - يجب استهداف أسواق جديدة لزيادة المبيعات	( √ )
٩ - تستخدم برامج إدارة الناتج لزيادة مبيعات الغرف	( √ )
١٠ - ينتظر المراجع الليلي الغرف المتوقع وصولها ويلغي حجزها في حالة عدم الوصول	( √ )

#### • إجابة السؤال الثاني:

١ - من التقارير التي يعدها قسم المكاتب الامامية:

- GUESTS IN HOUSE
- RESERVATIONS
- GUEST HISTORY & GUEST PROFILE
- FINANCIAL
- NIGHT AUDIT
- STATISTICS
- SHIFT REPORTS
- CONFIGURATION

## ٢ - من مهام المراجع الليلي من مهام المراجع الليلي:

- دقة وإكمال الحسابات مع تقارير قيود الإيرادات
- مراجعة القيود المرحلة لحسابات العملاء وحسابات غير العملاء
- موازنة كل حسابات المكاتب الأمامية وحسابات الأقسام الأخرى
- حل المشاكل المتعلقة بحالات الغرف
- إدارة حسابات الائتمان الخاصة بالنزلاء
- إصدار التقارير التشغيلية والإدارية وتوزيعها
- إعداد تقرير مختصر عن عمليات النقد والشيكات والحسابات المحولة للتحصيل من الشركات
- ويعد بيانات لغرض الإحصاء والتحليل
- مراجعة أسعار الغرف والضرائب المتفق عليها
- ترحيل القيود التي لم ترحل بعد على حسابات النزلاء
- إجراء إنهاء اليوم محاسبياً

## ٣ - تهدف إدارة الناتج لمضاعفة الإيراد بثلاث طرق هي:

- التحكم في العرض CAPACITY MANAGEMENT بالتحكم في عرض الغرف عن طريق ممارسة أساليب مثل رفض أو قبول العملاء القادمين للفندق بدون حجز نظراً لاحتمال قدوم مجموعة سياحية طالبة مزيد من الغرف.
- سياسة التخفيضات DISCOUNT ALLOCATION بوضع قواعد وضوابط للتخفيضات.
- وضع ضوابط لطول فترة الإقامة DURATION CONTROL برفض حجز الغرف لليلة واحدة فقط و الإصرار على قبول الحجز للغرف لعدة ليالي فمثلاً يوم الأربعاء ليلاً يأتي العملاء لقضاء عطلة نهاية الأسبوع لمدة ثلاث ليال مع المغادرة السبت صباحاً أو مبكراً الجمعة مساءً عندها يمكن رفض حجز ليلة واحدة لمدة ليلة الأربعاء فقط لأنك ستخسر الغرفة يومي الخميس والجمعة وبدلاً من ذلك تضع الحد الأدنى للحجوزات التي تبدأ يوم الأربعاء هو ثلاث ليال.

٤ - يمكن أن تطبق برامج إدارة الناتج علي:

- مبيعات الغرف للمجموعات السياحية
- مبيعات الغرف للسياح الأفراد
- نشاطات الأغذية والمشروبات
- المؤتمرات و الحفلات
- مناسبات أخرى

٥ - من الخطط المتبعة في حالات الطلب العالي و المنخفض:

- ١- الاختيار الصحيح لشرائح السوق المستهدفة
- ٢- استهداف أسواق جديدة
- ٣- رفع السعر في حالة الطلب العالي
- ٤- تحديد حد أدنى للإقامة بالنسبة لبعض شرائح السوق
- ٥- استخدام نظام تسعير مرن
- ٦- تطبيق أسعار أقل في فترات الطلب الأقل و الإشغال الأقل
- ٧- تطبيق أسعار أعلى على العملاء الواصلين للفندق بدون حجز مسبق

### • إجابة السؤال الثالث:

- ١- من التقارير التي تقدمها برامج إدارة الناتج تقرير عن شرائح السوق وتقرير عن حالة الحجوزات.
- ٢- يشارك المدير العام بدرجة أساسية في إعداد ميزانية الغرف.
- ٣- من مواصفات نظم التسعير أن تكون مرنة.
- ٤- من مهام المراجع الليلي إصدار التقارير التشغيلية والإدارية.
- ٥- لتنفيذ إجراءات المغادرة بدون استخدام الحاسب الآلي يجب الاعتماد على تقرير بيانات النزلاء المغادرين وأرصدتهم.



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## عمليات المكاتب الأمامية

### نماذج تقييم

نماذج تقييم



## نموذج تقييم مستوى الأداء ( مستوى إجادة الجدارة )

## تعليمات

بعد الانتهاء من التدريب قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.

اسم النشاط التدريبي الذي تم التدريب عليه:

مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)				العناصر
كلياً	جزئياً	لا	غير قابل للتطبيق	
				١ -
				٢ -
				٣ -
				٤ -

يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البندود) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.

## نموذج تقييم مستوى الأداء ( مستوى إجادة الجدارة )

اسم الطالب: ، .....		التاريخ:
رقم الطالب: .....		المحاولة: ١ ٢ ٣ ٤
كل بند أو مفردة يقيم ب ١٠ نقاط.		
العلامة: ..... الحد الأدنى: ما يعادل ٨٠٪ من مجموع النقاط		
الحد الأعلى: ما يعادل ١٠٠٪ من مجموع النقاط		
بنود التقييم	النقاط	
١ -		
٢ -		
٣ -		
٤ -		
هذه المفردات يجب أن تكمل بدقة ١٠٠٪		

ملاحظات: ، ..... ، .....

، .....

.....

توقيع المدرب: ، .....

### المراجع الأجنبية باللغة الإنجليزية

- 1- ABBEY, JAMES R. (1997) HOSPITALITY SALES & MARKETING, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 2- BROOKS, RICHARD M. (1999) FRONT OFFICE PROCEDURES, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 3- GEE, CHUCK Y. (1996) RESORT DEVELOPMENT & MANAGEMENT, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 4- HART, CHRISTOPHER W.L. AND TROY, DAVID A. (1997) STRATEGIC HOTEL/MOTEL MARKETING, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 5- JACK, D. NINEMEIER (1995) PRINCIPLES OF FOOD AND BEVERAGE OPERATIONS, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 6- NITSCHKE, ALETA AND SCHAPPERT, PATRICIA (1996) HOUSEKEEPING MANAGEMENT, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.

## المحتويات

١	الوحدة الأولى
٢١	الوحدة الثانية
٤٢	الوحدة الثالثة
٦٠	الوحدة الرابعة
٨٦	الوحدة الخامسة
١١٢	إجابة التمارين
١٢٧	نماذج التقييم
١٢٩	المراجع

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

**BAE SYSTEMS**