جمهورية العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

المهارات العملية

السياحة والفندقة

المكتب الأمامي

الثالث

تأليف

أ.م.د. مثنى معان ابراهيم
م.م. طالب هادي طالب
نادية طالب عبود
عبد الأمير صبيح علي
ليث أحمد محمد

الطبعة الأولى
1445هـ / 2023 م

المقدمة

تعدُ صناعة الفندقة جزءاً من قطاع السياحة الذي يقود الصناعات الأخرى في الإيرادات والتوظيف في جميع أنحاء العالم، ثم إن القرار بالانضمام إلى هذه الصناعة هو الأنسب لأنه يوفر فرصاً كبيرة لإكتساب خبرة عالمية، باختيارنا دراسة المكتب الأمامي، نكون قد اخترنا الجزء من عمليات الفندق الذي يساهم بشكل كبير في إيرادات السياحة بشكل تام، ومن أجل أن نصبح محترفين مثاليين في المكتب الأمامي مستقبلاً، فقد اصبح من المهم بالنسبة لنا أن نتبنى الممارسات والمواقف والسلوكيات الدولية الواردة في هذا الكتاب أثناء دراستنا.

ومع تسارع التطورات التكنولوجية وتعاظم حجم المعلومات المتداولة، أصبح الضيوف على دراية بما يمكن توقعه من الفنادق، لأن وسائل النقل الأسرع والمريحة التي جعلت السفر إلى جميع أنحاء العالم ممكناً، فقد أصبح المسافر صاحب خبرة واسعة وهو على دراية بمعايير الخدمة العالمية. ومن ثم، سيتعين على محترفي المكاتب الأمامية تحمل الممارسات والمعايير الدولية لخدمة المسافر العالمي بما يرضيه. وهذا الكتاب سيرشدنا في سعينا لتحقيق هذا الهدف.

لقد تم تقسيم كتابنا هذا "**المهارات العملية** - المكتب الأمامي" للمرحلة الثالثة الى ثلاثة فصول:

تضمن الفصل الأول دائرة الحجز وأهميتها، وتعريفها والهيكل التنظيمي لدائرة الحجز والأجهزة المستخدمة من قبل موظفي دائرة الحجز، واتباع المهارات العملية على كيفية استخدام الأجهزة أثناء اعتماد جانب السرعة والدقة والتركيز في إدخال المعلومات الخاصة بالضيوف الوافدين إلى الفندق، أما الفصل الثاني تناول عن أهمية دائرة الاستقبال، وتعريفها وأهميتها وكذلك الهيكل التنظيمي لدائرة الاستقبال وكذلك الأجهزة المستخدمة، وطرق استعمالها وكيفية استخدام بطاقة التسجيل وبطاقة التشريف وبطاقة تبديل الغرف وبطاقة الإعلام وبطاقة طلب الأسرة، وكيفية التعامل مع طلبات الغرف المحجوزة وكيفية حفظ الاسماء، أما الفصل الثالث فقد تضمن حسابات المكتب الأمامي، وموظفي الحسابات وتعريف دائرة الحسابات، والهيكل التنظيمي لها وصندوق الامانات وكيفية حفظ أمانات الضيوف، كل هذه العوامل تساعد على كيفية اتباع الأنظمة المتطورة والحديثة لتسهيل مهمة تسكين الضيوف الوافدين إلى الفندق بشكل سليم وسلس والحفاظ على الضيوف اثناء اتباع المهارات العملية من قبل موظف قسم المكتب الأمامي باعتماد السرعة والدقة والتركيز، لأجل إنجاز كافة الأعمال الإدارية والفنية والعملية لخدمة الزبائن .

الفهرست

المحتويات	رقم الصفحة
المقدمة	3
الفصل الأول	6
دائرة الحجز وأهميتها	8
موظفي دائرة الحجز	9
الهيكل التنظيمي لدائرة الحجز	10
أجهزة الحجز ومعداته والمهارات العملية لاستعمالها	12
معدات أجهزة الحجز	16
أهم موجودات ومطبوعات القسم	17
أنواع المراسلات	19
استمارة الحجز مع ذكر بعض النماذج	24
أقسام قائمة الحجز	28
تقرير نسبة الاشغال المتوقعة	31
خارطة تصميم غرفة الفندق	34
مشاكل الحجز والحلول المناسبة لها	37
التحضير لوصول الزبائن	41
التنسيق والتعاون مع باقي دوائر الفندق	42
المهارات العملية لاستعمال دليل الهاتف	44
طرق التعامل مع الرسائل الشفوية والمظروفة	45
التحضير لمغادرة الضيف	49
أسئلة الفصل الأول	51
الفصل الثاني	52
دائرة الاستقبال	54
تعريف دائرة الاستقبال واهميتها	54
استعمال الهاتف	55
راك الغرف	58
التعامل مع طلبات الغرف المحجوزة	60
بطاقات الأمن	64
بطاقات التشريف	64
عمليات الأقامة	66

معرفة الحجوزات الألكترونية	67
قطع التذاكر الالكترونية	67
اثار و عيوب الدفع الكتروني على تنمية اقتصاديات السياحة	73
بطاقة تغيير الغرف	74
الغرف المشغولة نهاراً	76
مغادرة الزبائن	77
تدقيق الحسابات المسائية	79
اعداد تقرير ايرادات الغرف اليومي	80
وضع التقارير واجراء الاحصاءات	81
المصطلحات ومختصراتها	86
أسئلة الفصل الثاني	88
الفصل الثالث	90
دائرة الحسابات	91
دائرة حسابات المكتب الأمامي	92
الصفات المميزة لمحاسب المكتب الأمامي	95
الهيكل التنظيمي لدائرة الحسابات	96
أهم أجهزة دائرة الحسابات في المكتب الأمامي	98
المقبوضات النقدية	109
تسجيل الحسم او الخصم	119
أنواع ألاختام المستعملة في دائرة الحسابات	120
الصراف الآلي	122
أسئلة الفصل الثالث	125
المصادر	129

الفصل الأول

دائرة الحجز

RESERVATION DEPARTMENT



محتويات الفصل

- دائرة الحجز وأهميتها
- موظفو دائرة الحجز
- الهيكل التنظيمي لدائرة الحجز
- أجهزة الحجز ومعداته والمهارات العملية لاستعمالها
- معدات أجهزة الحجز
- اهم موجودات ومطبوعات القسم
- أنواع المراسلات
- استمارة الحجز مع ذكر بعض النماذج
- أقسام قائمة الحجز
- تقرير نسبة الأشغال المتوقعة
- خارطة تصميم غرفة الفندق
- مشاكل الحجز والحلول المناسبة لها
- التحضير لوصول الزبائن
- التنسيق والتعاون مع باقي الدوائر للفندق
- المهارات العملية لاستعمال دليل الهاتف
- طرق التعامل مع الرسائل الشفوية والمظروفة
- التحضير لمغادرة الضيف

دائرة الحجز واهميتها

دائرة الحجز هي إحدى الدوائر المهمة والأساسية التابعة لقسم المكتب الأمامي وتكون بأشراف مدير المكاتب الأمامي ويتولى مسؤوليتها وبأشراف مدير قسم الاستقبال وتعتبر من الدوائر الخلفية لقسم الاستقبال، ويكون المسؤول على دائرة الحجز موظف يعرف (بالمشرف) ويساعده في العمل موظف أو أكثر بالإضافة إلى سكرتيرة طابعة التي تهتم بطابعة الرسائل وترتيب وتنظيم جميع الملفات، أما أهمية هذا القسم ترتيب وتنظيم جميع الحجوزات للغرف ومواعيد الاستلام والتسليم في قاعدة بيانات ضخمة تحوي جميع معلومات الضيوف في الفندق والحركات المالية والفواتير التي أصدرتها وتعاملات العملاء المالية داخل الفندق، مع إمكانية الوصول الى هذه المعلومات من جميع الموظفين المسؤولين عن عمليات الحجز وترتيب المواعيد، وبالتالي سيكون لديك إدارة مركزية تمكنك من الوصول الى اي معلومة وبسرعة كبيرة جداً، يتولى موظف الحجز مهمة تلقي الاتصالات من الضيوف ووكلاء السفر وشبكات الإحالة بشأن الحجوزات التي تصل عن طريق البريد الألكتروني أو الهاتف أو من خلال نظام الحجز المركزي، وكذلك التحكم بتسعير الحجوزات بسرعة وديناميكية ومعالجة جميع طلبات النزلاء من الغرف وتحديد اسعار الغرف للنزلاء.

مهام القسم

هي تلقي طلبات الحجز او إعطاء المعلومات عن الغرف والأسعار والعمل على تأمينها بصورة منتظمة ومعالجة جميع المشاكل وإظهارها لقسم الاستقبال بصورة مبسطة ويعمل بموجبها.

وضع الخطط المستقبلية لعمليات البيع والتأجير بطريقة تكفل استغلال غرف الفندق ومرافقه استغلالاً صحيحا .

موظفو دائرة الحجز : Ticketing Agent

يمتاز موظفو دائرة الحجز بصفات عامة أهمها:

1- مهارات تواصل قوية جداً مع جميع النزلاء في الفندق.

2- مهارات تنظيمية، القدرة على العمل في إنجاز الأعمال الإدارية وبدقة عالية.

3- حاسوبية :- القدرة على استخدام الحاسوب وكافة الأجهزة ومعدات الحجز.

4- القدرة على التكيف السريع والحماس الدائم.

5- البراعة في إقناع الزبائن والتأثير في آرائهم.

6- الثقة بالنفس واللباقة الكلامية.

7- الانتباه الدقيق التفاصيل والارقام مواعيد الرحلات والحجوزات.

8- مهارات التعاون مع فريق العمل.

9- القدرة على تحمل ضغط العمل نتيجة العمل المستمر في الفندق.

10- أن يتحلى بروح المسؤولية والتقدير لأهمية العمل.

11- التمتع بحس تجاري كون العمل الذي يقومون به ترويج وبيع

12- اتقان اللغات الجيدة.

13- يتمتع بذاكرة جيدة ويعرف جميع الرموز والمصطلحات المستعملة.



الهيكل التنظيمي لدائرة الحجز

1- الهيكل التنظيمي :

الهيكل التنظيمي في كل فندق لدائرة الحجز يختلف من فندق الى اخر حسب نجومية الفندق من حيث نوع الفندق وتصنيفه وحجمه وطرق العمل ونوعية النزلاء والوافدين إلى الفندق ، فمدير القسم الذي يرتبط مباشرة بمساعد المدير العام له أيضاً مساعد وسكرتير أو أكثر يهتم بالمراسلات والأعمال المكتبية من تصنيف وترتيب الملفات وكيفية حفظ تلك الملفات.

بالإضافة إلى ذلك يحتاج طابع ومصنف ومرتب للقوائم وبطاقات الحجز وكذلك يحتاج إلى مسؤول ينظم عملية الاتصالات الهاتفية الداخلية والخارجية وتنظيم عملية الحجز بشكل منظم كلاً بحسب عمله.

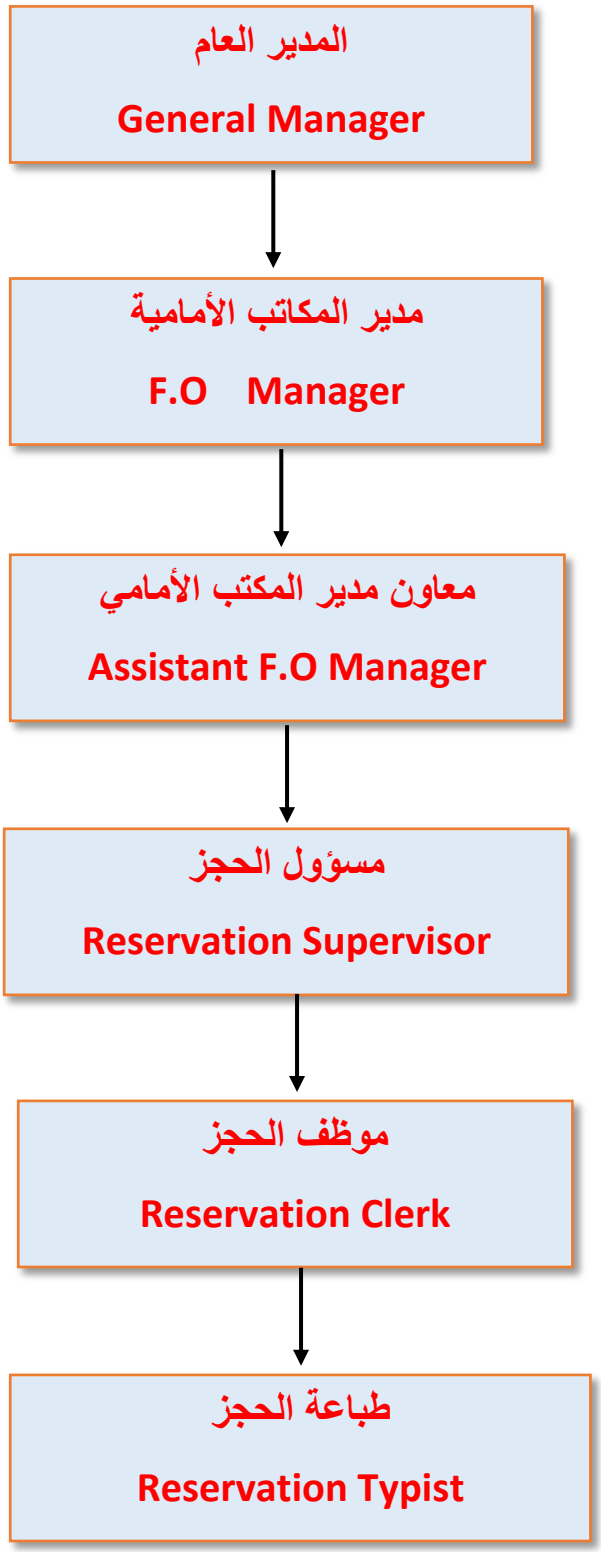
2- تقسيم أوقات العمل وتحديد فرق العمل :

يتم تقسيم العمل على أساس الوجبات بحيث يكون ثلاث وجبات

1- الوجبة الصباحية : من 8:00 AM الى 2:00 PM
2- الوجبة المسائية : من 2:00 PM الى 8:00 PM
3- الوجبة الليلية : من 8:00 PM الى 8:00 AM

ان تقسيم العمل في دائرة الحجز مستمر طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة يومياً دون توقف وضمن ثلاثة فرقاء عمل وحسب الوجبات الثلاثة وتعمل كل وجبة منها (٨) ساعات يومياً وبعدد محدد من الأشخاص يتناسب مع حاجة العمل ، على كل فريق عمل يتم تسليم الوجبة إلى الفريق الآخر حسب التفاصيل فيما بينهما بما يكفل ديمومة العمل وبشكل صحيح وبحيث لا تتأثر باستبدال أو غياب أحدهما . كما عليها أيضاً تقسيم أيام العطل وبشكل دوري بين الفرقاء دون أي تقصير في العمل .

الهيكل التنظيمي لدائرة الحجز



دفتر الحجوزات Reservation

Name	Room Type	Room Pers	Arr Time	Dep Date	Address	Date	Remarks

يحتوي دفتر الحجوزات على جميع المعلومات الواردة في بطاقة الحجز، والتسجيل يتم التسجيل عليه أفقيا فور استلام طلب الحجز وحسب تاريخ وصول الضيف ويكون تاريخ الوصول صفحة خاصة إلا أنه يعمل استعمال هذا الدفتر في كثير من الفنادق وخاصة الكبيرة منها وذلك لبطئ عملية التسجيل عليها وصعوبة إجراء التصحيح وترتيب، أسماء أصحاب الحجز أبجدياً، كما يبطل استعمال هذا الدفتر في حالة استعمال اللوائح أو بطاقات أو نظام الكومبيوتر في فندق ما .

أجهزة الحجز ومعداته والمهارات العملية لاستعمالها

جهاز حاسوب مع طابعة مع كاسك

جهاز الحاسوب أو الكمبيوتر computer : هو أحد الأجهزة الإلكترونية التي تتواجد بأنواع وأحجام مختلفة ، والتي تمتلك القدرة على تخزين البيانات ومعالجتها أو حتى استرجاعها، حيث تجمع بين ما تعرف بالبرمجيات (software)، يقوم جهاز الحاسوب بإجراء الحسابات والعمليات وتنفيذ التطبيقات المختلفة من خلال مجموعة من الأوامر التي تعطى له من قبل هذه البرامجيات أو المعدات

تقسم مكونات الحاسوب إلى مكونات برمجية ومكونات مادية وتوجد هناك أنواع مختلفة من أجهزة الحاسوب منها المكتبي والمحمول واللوحي وغيرها

الطابعة: هي جهاز خارجي يتصل مع جهاز رقمي أخر لطباعة ما يراه المستخدم على الشاشة، وتستخدم الطابعات لنقل صورة من النظام إلى سطح أخر، وهناك أنواع أخرى من الطابعات منها الطابعة الليزرية والطابعة بالحبر والاكثر شيوعا حيث يتم ربطها بجهاز الكمبيوتر الشخصي التي تستخدم لإعادة إنتاج النصوص والرسوم التوضيحية باللونين الأسود والملون على ورقة متينة وإنتاج عدد من النسخ المتطابقة.

وهناك أنواع أخرى من الطابعات منها الحرارية، وطابعة نقطية، وطابعة نافثة، للحبر وطابعة متعددة الوظائف.

واليوم تعد الطابعات الأكثر شيوعا المستخدمة مع الكمبيوتر هي النافثة للحبر وطابعات الليزر .



جهاز (كاسك) Casec :-

هو سماعة رأس (كاسك) سلكية بجهير قوي وتصميم يغطي الأذن ومزودة بميكرفون، يقدم جودة صوتية فائقة الوضوح مع صوت جهير معزز بربطة رأس قابلة للتعديل ومبطنة تضمن مقاسات مثالية مع أحجام الرأس المختلفة، ويحتوي على مفتاح كتم الصوت والتحكم في مستوى الصوت بالكابل التشغيل السريع، ومايكروفون عالي الدقة يلتقط صوتاً واضحاً



جهاز الاستنساخ: هوجهاز يعمل على استنساخ العديد من الاوراق ويكون بطريقتين

1- بواسطة الكحول :- وذلك من خلال استخدام أوراق خاصة مكربنة تتم من خلالها الطباعة أو الكتابة عليها، من فوائدها السرعة في الإعداد وتستطيع تحضير عدة نسخ ملونة بوقت قياسي.

2- بواسطة الحبر :- تستخدم الآلة الكتابة من خلال ماكنات تستطيع استنساخ أعداد كثيرة جداً لا منتهى لها من أعداد النسخ .

جهاز الفاكس أو الناسوخ (FAX): هو جهاز يعمل عن طريقة تقنية الاتصالات، ويقوم بإرسالها نسخ طبق الأصل من الوثائق المراد إرسالها إلى الطرف الآخر، يستخدم لبث واستقبال الصور، ولهذا فإن الناسخ تشبه آلات النسخ (التصوير) الصغيرة وتكون مزودة بهاتف أو متصلة به، لأرسال وثيقة معينة ما على المرسل إلا أن يضعها في الآلة ويدير رقم الناسوخ الخاص بالمرسل إليه، وبمجرد أن يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال فوق الصفحة وتحول الصورة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية، وتنقل هذه الإشارات الكهربائية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الأصلية ثم تطبع نسخة منها.



معدات أجهزة الحجز:-

اهم المعدات المستخدمة في دائرة الحجز هي:

1- ماكنة استنساخ

2- دليل الأرقام داخل وخارج القطر

3- جهاز هاتف

4- جهاز فاكس

5- طابعة (حبر)

6- راك الحجز

7- جهاز استنساخ ملون (استنساخ الوثائق والمستمسكات للضيوف)

8- استمارات الحجز (المكفول ، المعلق)

9- مخزن لحفظ الملفات

10- ساعات لتحديد الاوقات لدول العالم

11- سجل المبيعات

* إنَ جميع الأجهزة والمعدات الموجودة في دائرة الحجز تكون ذات أجهزة حديثة و متطورة ذات برامج وانظمة حديثة ايضاً تختلف تلك الأجهزة من فندق الى اخر حسب نجومية الفندق وحجمه ونوعية الضيوف الموجودين في الفندق، بحيث يكون العاملين في دائرة الحجز لهم القدرة على استخدام الأجهزة بتقنية عالية والاستخدام الصحيح لتلك الأجهزة لتلافي الأخطاء أو التأخير في انجاز الحجز الى النزلاء، يمتاز العاملين بالمهارات العملية في استخدامها والتدريب عليها بشكل جيد.

أهم موجودات ومطبوعات القسم

استمارة حجز الأفراد –استمارة حجز المجموعات والوفود- استمارة تأكيد الحجز – بطاقة حجز الراك- سلب الراك – سجل او دفتر الحجوزات المستقبلية- سجل اللاغيين والذين لم يحضروا – لائحة الوصول المرتقب – نسبة الاشغال المتوقعه – تصميم غرف الفندق – المنشورات والمطبوعات الدعائية – اللوائح والأسعار- إيصال المقبوضات- أوقات الطائرات والقطارات عالميا ومحليا.

استمارة الحجز

أهم المعلومات التي تنظمنها استمارة الحجز والتي يعمل فيها في الفنادق كافة برغم اختلاف طرق ووسائل العمل في قسم الحجز وهي.

1- اسم وشهرة طالب الحجز
2- تاريخ الوصول – الوقت – واسطة الوصول- رقم الرحلة وتحديد البلد القادم منه
3- نوعية وعدد الغرف بالاستناد الى عدد الأشخاص
4- مدة الإقامة وتاريخ المغادرة
5- معلومات تتعلق بطرق الدفع
6- اسم الموظف الذي تلقى الحجز
7- تاريخ تلقي الحجز
8- طريقة تلقي الحجز

وتدون هذه المعلومات على بطاقة تعريف الحجز، وتكون على نسختين النسخة الأولى توضع على لوحة الراك وفقا للتاريخ والترتيب الأبجدي، والثانية توضع في مراسلات النزيل ضمن ملف الحجز.

لوحات رآك الحجز

توضع هذه اللوحات على جدران غرفة الحجز بحيث تظم اكبر عدد ممكن من اللوحات وكل منها يحمل تاريخا معينا يضم بطاقات الحجز العائدة لموعد وصول أصحابها في هذا التاريخ ومن مميزاتها هي سهولة تحريكها ونقلها من أماكنها وسهولة تحريك البطاقات ورفعها للتصحيح او الإلغاء.

محفوظات الحجز

وهي الوسائل والمستندات الناجمة عن المراسلات بين الفندق والضيف وتحفظ هذه المراسلات بعد ترتيبها وبالاستناد الى تاريخ قدوم أصحابها مرفقة بنسخة غير أصلية من بطاقة الحجز والنسخة الأصلية تعلق على الراك.

الأختام الموجودة داخل القسم

الحجـــز (Reservation) خـــتم الزبـــائن المهمـــين (p.i.v) مكفـــول (gurinteed) مؤكـــد (confirmed) ملغي (canceled) لائحة الانتظار (Waiting list) بريد (telx-mail) تلكس مسج (messge) معدل (Amended) غير مؤكد (not confirmed) معلق (in request).

والموظفون العاملون في دائرة الحجز يمتازون بمهارات عملية خاصة هي :

1- الخبرة في استخدام الحاسوب في العمل.
2- السرعة في انجاز المهام المناطة للموظف.
3- الدقة في ملئ المعلومات.
4- القدرة على تحمل عبء العمل.
5- القدرة على معالجة الأخطاء التي تحصل في الأجهزة.
6- القدرة وسرعة في الأجابة على الاتصالات والمرسلات.
7- اتباع جانب الهدوء في العمل والتركيز في نقل المعلومات تحاشياً للأخطاء.

اماكن ملفات حفظ الحجز (المراسلات)

الهدف من هذا الموضوع هو حفظ المراسلات والمستندات خشية ضياعها، وبالتالي يتم ترتيبها بانتظام وبشكل متسلسل بغية عدم مزجها بعضها ببعض، وايجادها بشكل سريع وسهولة جداً وذلك من خلال توفر معدات خاصة من خزائن وجوارير وملفات أبجدية أو عادية تستخدم حسب طرق التصنيف المتبعة في قسم الحجز .

وفي قسم الحجز يوجد نوعان من التصنيف التوقيتي في مرحلة والتصنيف الأبجدي في مرحلة اخرى .

انواع المراسلات

وتشمل جميع الرسائل والبرقيات التي يتسلمها قسم الحجز، والتي قد يرسلها الزبائن الى الفندق بقصد طلب حجز ما، وهذه الرسائل قد تكون على شكل استفسارات او مناقشة عروض او استعلام عن إمكانيات معينة على أن تليها رسائل تتعلق بطلبات حجز وتحديد شروط. ثم طلبات تأكيد حجزه. وهذه الرسائل وبالاضافة الى أجوبتنا عليها تدعى بالمراسلات والتي يجب حفظها وضمها الى بعضها البعض مهما تباعدت فترات الاتصالات وطال أمدها، ومنها ايضا.

1. الاوامر الادارية 2.الكتب العادية 3.التعاميم 4.المذكرات 5.التقارير

اهمية المراسلات

تلعب المراسلات دورا مهماً في أجهزة المؤسسات عامة والفنادق السياحية خاصة لما توءديه من وظائف وهي .

1. تغذية تشكيلات الفنادق بالبيانات والمعلومات الضرورية
2. حفظ البيانات والمعلومات السياح من الضياع
3. توطيد العلاقات بين النزلاء من ابناء البلد أو الاجانب مع ادارة الفندق .

الإجابة عن المراسلات

تقضي بالإجابة على المراسلات المتعلقة بحجوزات الغرف ومعرفة واتقان لاصول المراسلات وطرق تنظيمها وإعدادها بحيث تأتي مختصرة وكاملة الوضوح ، كالأتي:

1.المستوى الثقافي

2.القدرة الذهنية

3.القدرة اللغوية

4.الخبرة (التدريب والممارسة)

5.المعرفة بالجوانب الفنية للكتابة

حفظ وإيجاد هذه المراسلات

يعني هو حفظ المراسلات والمستندات خشية ضياعها، عدم مزجها مع بعضها البعض، وإيجادها بسرعة وسهلة .

*وفي قسم الحجز نرى نوعين من التصنيف هما:

أولا: التصنيف التوقيتي : ويرتبط فيه المراسلات بموعد وتاريخ حضور الضيف الى الفندق .وترتب حسب تاريخا معينا وتوضع بالتتابع.

ثانيا: التصنيف الأبجدي: ويأتي في مرحلة لاحقة وينحصر بمراسلات تاريخ يوم معين ويستند في ذلك على أسماء الأشخاص أصحاب المراسلات الذين هم قدموا الى الفندق اثناء ذلك اليوم

*ويستعمل في الحفظ جوارير خاصة ووضع الملفات بصورة واضحة ويسهل رفعها ويرتب حسب التاريخ والتسلسل الأبجدي وينقل الملف بكامله من قسم الحجز الى قسم الاستقبال للكشف عن المرسلات أصحاب الحجوزات .

*وتأمينا للمصلحة العامة ولبعض المتطلبات القانونية والمالية وجب حفظ جميع المراسلات بعد الانتهاء من دورها ضمن اغلفة مؤرخة ترسل الى قسم المحفوظات لحفظها لمدة معينة يستعان بها عند الضرورة وفي قسم الحجز ترتب حسب السنين وحسب الأشهر وحسب الأيام وفي الأيام حسب التسلسل الأبجدي

1- التصنيف التوقيتي :-

هو الذي ارتبطت فيه المراسلات بموعد وتاريخ حضور الضيف الى الفندق، الترتيب داخل ملفات تحمل تاريخاً معيناً توضع بالتتابع ضمن ملفات تعلق على قضيبين من المعدن ضمن جوارير يسهل معها رفع الملف واعادته اذا دعت الضرورة ويكون مجال الرؤية فيه من الأعلى ، وأما الترتيب المتدلي حيث تعلق هذه الملفات بشكل عمودي على قضيب من معدن داخل خزانات يظهر فيها التاريخ العائد اليه هذا الملف من الجهة الجانبية الأمامية للملف كما يجب اختيار المكان المناسب لوضع الخزائن او الجوارير والذي يجب ان يكون في مكان امين داخل قسم الحجز على مقربة من المسؤولين عنه.

2 - التصنيف الأبجدي:-

هو الذي ينحصر فقط بمراسلات تاريخ يوم معين ويستند في ذلك على أسماء الأشخاص أصحاب المراسلات الذين هم قادمين الى الفندق أثناء ذلك اليوم، يستعمل لهذا النوع من التصنيف المراسلات ملفات خاصة من الكربون المقوى تتألف من عدة صفحات كل صفحة تحمل رقماً أبجدياً توضع بعدها المراسلات وحسب ورود اسم صاحبها ينتقل هذا الملف بكامله من قسم الحجز الى قسم الاستقبال في موعد وصول هؤلاء النزلاء والذي يستعين به موظف الاستقبال للكشف عن المراسلات اصحاب الحجوزات حين الضرورة.

وكذلك وتأمينها للمصلحة العامة ولبعض المتطلبات القانونية والمالية وجب حفظ جميع المراسلات بعد الانتهاء من دورها ضمن اغلفة مؤرخة ترسل الى قسم المحفوظات لتحفظ لمدة معينة يستعان بها عند الضرورة في الحجز وترتب حسب الأتي :

اولاً : التاريخ حسب السنين

ثانياً : التاريخ حسب الشهر

ثالثاً : التاريخ حسب الايام

وفي الأيام (حسب تسلسل ابجدي) .

مطبوعات دائرة الحجز

1- استمارات الحجز / المعلق / والمكفول .
2- استمارة المجاميع السياحية .
3- سجل الحجوزات المؤكدة .
4- سجل الحجوزات المستقبلية .
5- سجل وصول الضيوف .
6- سجل مغادرة الضيوف .
7- مطبوعات خاصة بالاسعار .
8- شاشة الكترونية مواعيد الطيارات والقطارات محلياً و خارجياً .
9- مطبوعات دعائية عن تصميم الفندق .
10- سجل جرد (المسودات) الثابتة والمتغيرة .
11- سليب راك .
12- كارتات مختلفة الألوان .

أمانة صندوق قسم المكتب الأمامي هدفها:

أ. تحويل جميع المدفوعات او التأمينات التي يتسلمها قسم الحجز مسبقا من أصحاب الحجوزات الى امين الصندوق لقاء استلام إيصال بذلك.

ب. الاستفسار والتأكد من أسعار تبديل العملات الأجنبية.

ج. أعلام أمانة الصندوق عن طلبات الإلغاء التي يطلبها أشخاص كانوا قد حجزوا او دفعوا مسبقا لاسترجاع المبالغ اليهم.

قبض التأمينات المسبقة DEPOSIT-PREPAID

وهي تكون عادة تغطي تكاليف الإقامة لليلة واحدة او انها تغطي كافة تكاليف الإقامة وتكاليف كامل المدة التي سيمكث الضيف في الفندق وإنها قد لاشتمل سوى سعر الغرفة في الحالات العادية او قد تتعدى، ذلك لتشمل سعر الغرفة والطعام وغيرها من المصاريف التي يتفق عليها مع الفندق مسبقا، وهذا ما يرافق عادة جماعات السياح والوفود وغيرهم.

اما طرق دفع هذه التأمينات فتكون كالأتي:

أ- نقدا: وتكون على شكل أوراق نقدية متداولة أو مقبولة في البلد او بواسطة شيكات مصرفية او حوالات بريدية او شيكات سياحية حيث تتماشى مع طرق طلب الحجز.

ب- الدفع بواسطة كوبونات السفر او شركات الطيران: والتي تتعهد به هذه الشركات في دفع مصاريف أقامة الضيف وحسب الشروط الواردة على هذه الكوبونات ويتم عادة قبض قيمتها بعد مغادرة الضيف وبالاستناد الى النسخة الأصلية التي يعملها والتي تؤخذ منه عند المغادرة.

تحرير الإيصالات (CASH RECEIPT) :

يحرر المسؤول عن الحجز إيصالا بالمبالغ التي يتسلمها من الضيف خاصة في حالات الدفع النقدي ويكون الإيصال في نسختين الأولى تعطى او ترسل للضيف أما النسخة الثانية فيحدد رقمها على بطاقة الحجز بعدها ترفق بالمبالغ او بمستند الدفع. والحاجة من تحرير إيصال بالكوبونات، لأنها تأتي إلينا غير الأصلية وتؤخذ الأصلية من الزبون عند المغادرة للمطالبة بها من الشركة.

مصير هذه المبالغ :

في الفنادق الصغيرة ينظم جرد يومي بهذه المبالغ وتوضع في صندوق الامانات الخاص بقسم الحجز وانتظار وصول أصحابها حيث تحول الى حسابهم كمدفوعات مسبقة.

اما في الفنادق الكبيرة فتكثر قيمة هذه المبالغ ويصبح من غير المنطقي الاحتفاظ بها في قسم الحجوزات من دون الاستفادة منها، فتحول الى امين الصندوق العام، بدوره يحولها مع باقي الايرادات اليومية لتودع في احدى المصارف حيث يمسك سجلا بقيمة هذه المبالغ ويمكننا مراجعته عند الضرورة ومن الممكن ان لا يحضر أصحاب هذه التأمينات الى الفندق كما كان مرتقبا ففي مثل هذه الحالة تنظم قائمة تحت رقم غرفة يتناسب نوعها مع ما حدده الضيف ويذكر عليها سعر الغرفة فقط ليوم واحد ودون اضافة اي خدمات اخرى وهذه المبالغ تستقطع من اصل المبلغ الذي كان قد دفعه الضيف على ان يعاد المبلغ المتبقي اليه ولو بعد حين.

استمارة الحجز مع ذكر بعض النماذج

لا توجد استمارة حجز واحدة فقط ،بل يوجد أكثر من استمارة وانواع وألوان مختلفة منها استمارة الحجز المكفول واستمارة الحجز المعلق تختلف من حيث الحجم واللون والمعلومات المتوفرة في كل استمارة، لكي يتم التمييز بين الاستمارتين من قبل العاملين في دائرة الحجز، ومن أهم المعلومات الموجودة في أستمارة الحجز ولكن تختلف قوائم الحجز من فندق الى آخر حسب حجم الفندق و الضيوف الوافدين إلى الفندق.

1- اسم الضيف ..... Guest name
2- تاريخ الوصول ..... Arrival date
3- تاريخ المغادرة ..... Departure date
4- رقم الغرفة ..... No of room
5- نوع الغرفة ..... Room type
6- طريقة الدفع ..... Advance bay ment
7- توقيع الضيف ..... Guest sicnture
8- توقيع موضف الحجز.....Signature
9- نوع الضيافة ..... Advance bay ment
10- الملاحظات ..... Remarks
11- وسيلة الاتصال ..... Contact
12- جنسية الضيف.....Nationality
13- طريقة الحجز ..... Booked by
14- العنوان ..... Address

ROOM RESERVATION FORM

استمارة حجز الغرف

RES NO .

NAME

GUEST/GROUP

1- _____

2- _____

3- _____

ARRIVAL DATE | DEPARYURE DATA

ARRIVAL TIME | DEPARYURE TIME

FLICHT NO.OTHER ARR.INFORMATION

REQUESTED BY:

- [T] TELEPHONE
- [x] TELEX
- [T] CABLE
- [L] LETTER
- [V] VERBAL
- [ ]

MARKET SEGMENTS

- [AC] - AIR CREW
- [CO] COMMERCIAL
- [CO] - CONEERENCE CROUPS
- [GT] - CROUPS/TOURS
- [ID] - INDIV.DISCOUNT
- [IFR] - INDIV.FULLRATE
- [IT] INCLUSIVE TOUR
- [AT] TRAVEL ACENT
- [GD] GOVERNEMENT DELEGATION
- [ED] EMBASSIES/DIPLOMAT
- [NO] NATIONAL OFFICES
- [ ]

NO.OF ROOMS | ROOM TYPE | NO.OF PERSONS | ROOM RATE | SPECIAL REQUESTS

[ ]	SUITE (4ROOM)	[ ]	[ ]	_____
[ ]	SUITE (2ROOM)	[ ]	[ ]	_____
[ ]	TWIN	[ ]	[ ]	_____
[ ]	DOUBLE	[ ]	[ ]	_____

MEAL DETAILS

MEAL TYPE	DATES						MEAL RATES
BREAKFAST							
LUNCH							
DINNER							

REMARKS:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

PAYMENT DETALLS

- [CA] CASH
- [AC] PART TO COMPANY
- [FC] FULL TO COMPANY
- [CC] CREDIT CARD
- [CH] CHEQUE
- [CV] CASH VOUCHER
- [ ]

ADVANCE PAYMENT

_____

_____

_____

_____

_____

BOOKED BY _____ CONTACT _____

ADDRESS _____ TELEPHONE _____ TELEX _____

DATE _____ SICNATURE _____ CHART _____ COMPUTER ENTRY _____

ROOM RESERVATION FORM

RES NO .

NAME	ARRIVAL DATE	DEPARYURE DATA	:REQUESTED BY	MARKET SEGMENTS
GUEST/GROUP 1- _____ 2- _____ 3 _____	ARRIVAL TIME	DEPARYURE TIME	T TELEPHONE X TELEX C CABLE L LETTER V VERBAL	AC AIR CREW CO COMMERCIAL CO CONEERENCE CROUPS GT CROUPS/TOURS ID INDIV.DISCOUN
	FLICHT NO.OTHER ARR.INFORMATION			IFR INDIV.FULLRATE IT INCLUSIVE TOUR TA TRAVEL ACENT GD RNEMENT DELEGATION ED EMBASSIES/DIPLOMAT NO NATIONAL OFFICES

NO.OF ROOMS	ROOM TYPE	NO.OF PERSONS	ROOM RATE	SPECIAL REQUESTS
	SUITE (4ROOM)			
	SUITE (2ROOM)			
	TWIN			
	DOUBLE			

MEAL DETAILS

MEAL TYPE	DATES						MEAL RATES
BREAKFAST							
LUNCH							
DINNER							

REMARKS

_____
_____
_____
_____
_____

PAYMENT DETALLS

CA CASH
AC PART TO COMPANY
FC FULL TO COMPANY
CC CREDIT CARD
CH CHEQUE
CV CASH VOUCHER

BOOKED BY CONTACT

ADDRESS _____ TELEPHONE _____ TELEX _____

DATE _____ SICNATURE _____ CHART _____ COMPUTER ENTRY _____

ADVANCE PAYMENT

_____
_____
_____
_____
_____

بالإضافة إلى قوائم الحجز المعلق والحجز المكفول توجد أنواع أخرى من الحجز منها :

1- قائمة حجز ضيوف الدولة.

2- قائمة حجز المجاميع السياحية أو الكروبات السياحية.

3- قوائم حجز الدبلوماسيين.

4- قوائم حجز المؤتمرات والمهرجانات.

5- قوائم الحجز المباشر (حضور الضيف مباشرة إلى الفندق).

وعلى جميع العاملين في دائرة الحجز أن يميزوا بين هذه القوائم وطريقة ملئ الاستمارات بشكل صحيح من خلال المهارات العملية التي يمتاز بها موظفو الحجز باعتماد جانب الدقة ، والسرعة ، والتركيز العالي ، والكتابة الواضحة ولتلافي عملية الشطب او المسح في الاستمارة مهما كان نوع الاستمارة، وذلك منعاً للمشاكل الإدارية التي قد تحصل بسبب الأخطاء ، وان جميع هذه القوائم تكون ذات تسلسل بالأرقام الموجودة فوق كل استمارة من الاستمارات ، لوجود لجنة لمتابعة عدد القوائم المستخدمة على أساس التسلسل، وذلك لمنع حصول المشاكل الإدارية، ومن مميزات هذه القوائم تكون ذات وضوح وتطبع باللغتين العربية والإنجليزية، والاحجام متساوية، وسهلة الحفظ .

أقسام قائمة الحجز

تقسم قوائم الحجز الى قسمين:

1- القسم العلوي للقائمة

2- القسم السفلي للقائمة

القسم العلوي للقائمة: يهتم بالمعلومات الخاصة بالضيف وتحتوي على المعلومات الأتية

1- اسم الضيف.

2- تاريخ وصول الضيف.

3- تاريخ مغادرة الضيف.

4- عنوان الضيف.

5- جنسية الضيف.

القسم السفلي للقائمة: المعلومات الخاصة التي يملأها الموظف :

1. رقم غرفة الضيف.
2. سعر الغرفة.
3. طريقة دفع المبلغ.
4. توقيع الموظف الذي نظم استمارة الحجز.

جدول ضبط الحجوزات المستقبلية Reservation chart

هو عبارة عن خانات وسطور عمودية وافقية تمثل عدد الطوابق والغرف الممكن تأجيرها في الفندق ، والهدف من ذلك لمعرفة عدد الغرف الشاغرة والغرف غير شاغرة وبشكل يوازن ويعادل بين العرض والطلب ولتفادي تأجير عدد من الغرف يفوق العدد الحقيقي من الغرف الشاغرة المتوفرة أو العكس وما ينجم عنها في كلتا الحالتين من مشاكل ادارية ومالية تتأثر بها مصلحة الفندق العامة لذلك يتم اللجوء . الى اعتماد جدول أو جداول عديدة تعرف بجداول ضبط الحجوزات ، بحيث تكون كل خانة تمثل واحدة من الغرف وكما يمكن اعطاء الأجنحة عدة خانات تعادل عدد الغرف التي تتألف منها ، ومن الافضل فصل الاجنحة والغرف حسب نوعيتها على الجدول ، واعطاء ترقيم تسلسلي وتتابعي لهذه الخانات وحسب نوعيتها والهدف من ذلك يعطينا السرعة في معرفة نوع الغرف والنسبة المئوية للتأجير ، ويتم تسجيل هذا الجدول بشكل يومي اعتماداً على بطاقات الحجز اثناء طباعه هذا الجدول واعتماد برنامج الكتروني تعتمد عليه ادارة الفندق يوضح لنا عدد الغلاف الكلي ويعطينا القراءة الواضحة للغرف المشغولة غير المشغولة وتكون على شكل رموز.

مثلاً:

الغرف الجاهزة يرمز لها : R

الغرف غير الجاهزة ويرمز لها : V

الغرف العاطلة : Of

الغرف المقفولة من قبل الضيف ويكون الضيف خارج الفندق: S.O

والغرف المقفولة ويكون الضيف مسافر: DL

يعمل هذا الجدول في كل وجبة

اي الوجبة الصباحية والوجبة المسائية والوجبة الليلية

وذلك لمعرفة نسبه الاشغال الحقيقية للغرف ويطلق عليه بعض الاحيان التقرير اليومي.

يختلف عمل هذه الجداول من فندق الى آخر وذلك بحسب حجم الفندق، ففي الفنادق الكبيرة يخصص كل يوم جدول تظهر فيه جميع الغرف بشكل خانات لكل غرفة خاصة ، اما في الفنادق الصغيرة فيكون عدد الغرف محدود يمكن حصره على جدول واحد فأننا نستعمل جدولاً لمدة شهر كامل لأن أعداد الغرف أصغر مما هو عليه في الفنادق الكبيرة ، ويتم مطابقة هذا الجدول الموجود في قسم الحجز مع مديرة الغرف المسؤولة عن الطوابق وذلك لمعرفة الغرف المشغولة وغير المشغولة، وفي حالة حصول اي تغيير أو تعديل في عدد الغرف يتم شطب على الجدول وجب تصحيحه على الحال مع الالغاء يجب ان تكون هذه المعلومات على الجدول مطابقة الواقع .

Reservation chart

Month NO

Room	Type									
101	T									
102	D									
103	S.S									
104	D									
105	T									
106	D									
107	T									
108	S.S									

تقرير نسبة الأشغال المتوقعة

يقوم مشرف الحجز بوضع دراسة يومية من خلال الاعتماد على المعطيات الثابتة لديه، وبالإضافة الى تكهناته الخاصة المرتكزة على خبراته السابقة بطبيعة عمل الفندق ونوعية زبائنه وظروف البلد والسوق وموسم العمل.

OCCUPANCY FORECAST

DATE ..... DAY	DATE ..... DAY	DATE ..... DAY .....
ROOMS PERS	ROOMS PERSONS	ROOMS PERSONS
OCCUP	OCCUP	OCCUP ....
ARRIVAL	ARRIVAL	ARRIVAL ....
DEPART	DEPART	DEPART ....
TOTAL	TOTAL	TOTAL ....

DATE ..... SIGNTURE .....

ومن الضروري أن ينظم هذا الجدول ولفترة زمنية مستقبلية لستة أيام يدون فيها (عدد الزبائن الفعلي للمقيمين) يضاف اليه (عدد الوصول المرتقب + العدد التكهني لوصوب غير المرتقب) ناقص (عدد المغادرة المرتقبة + العدد التكهني لمغادرة غير مرتقبة) يبقى عدد المقيمين المرتقب لذلك اليوم وعلى تقارب العدد التكهني مع الحقيقة على كانت النتيجى أفضل وهذا لا يتحقق عادة الا بالخبرة والممارسة .

وضع التقارير وإجراء الإحصاءات

وهي من الأعمال المهمة التي يقوم بها قسم الحجوزات، وذلك بوضع التقارير وإجراء الإحصاءات المتعلقة بالحجوزات والتي ترتكز عليها الادارة في رسم السياسة للمبيعات المستقبلية للفندق وهذه الإحصاءات تقل او تكثر باختلاف حجم عمليات ودرجة ونوع الفندق الا انها جميعا تكشف عدة مراحل عمل وهي :

1- الإحصاءات بالنسبة لمصدر تسوق الحجوزات :وهي تلك التي تظهر ولفترات زمنية محددة مصدر هذه الحجوزات سواء كانت من قبل شركات السفر او شركات الطيران او بواسطة فنادق أخرى تابعه لنفس الشركة ومقارنتها بين بعضها البعض واستخراج النسب المئوية لها

2- الاحصاءات بالنسبة لجنسيات أصحاب الحجوزات: وتحددا لبلد او الجنسية التي يعود اليها أصحاب الحجز وغالبا ما تحول هذه المعلومات الى وزارة السياحة وعلى أساسها تنظم التقارير وتضع الاحصاءات.

3- الدراسات والاحصاءات عن النشاطات المهمة في البلد:

وهي دراسة مسبقة يستعين بها قسم الحجوزات على تحديد مواسم أو مدة الازدحام والتي تفرض عليه اتخاذ اجراءات خاصة احترازية كأقفال تواريخ معينة وحصر تقبل طلبات الحجز بزبائن الفندق ومتكرري الزيارة.

4- الإحصاءات بالإمكانيات المتوافرة مستقبليا

*وهي الدراسات التي تظهر وضع الغرف المستقبلية والتي على أساسها ينظم موظف الحجز عمله فيقبل ما يقبل أو يرفض ما يرفض، ويضع لائحة الاحتياط وتأمين مثل هذا العمل يستعان بجدول ضبط الحجوزات المستقبلية وما يتفرع عنه من جداول اخرى وجميعها تساعد على ضبط عمليات الأجير وكذلك وضع التنبؤات المستقبلية.

5- إحصاءات ونسب مئوية مختلفة.

أ- إحصاءات بالحجوزات الملغاة ونسبتها.

ب- إحصاءات بالحجوزات التي لا يحظر أصحابها ونسبتها.

ج- إحصاءات بالحجوزات بطريقة الحجوزات ونسبتها(هاتف تلكس وغيرها).

TELEX \ TELEGRM FORM

Telgram	Class……	Telex
TO;	City;	Country;
Telex No.	Answer back	

MESSAGE

Please Print

_____

_____

_____

_____

Sender ---------- Room No----------

Signatture----------

Date---------- Time ---------- Clerk----------

خريطة تصميم غرفة الفندق

وهي مطبوعة تمثل احد طوابق الفندق وتبين موقع كل غرفة وتحدد نوعها و مميزاتها، وبالتالي تبين الغرف التي هي متصلة بعضها ببعض وذلك للمساعدة على التقاء الغرف التي تتلائم وطلبات الزبائن وكذلك يستعمل في قسم الحجز نماذج تظهر عليها صوراً لداخل أقسام الغرف وبقية اقسام الفندق بالإضافة الى لائحة بأسعار هذه النماذج، وعادة ترفق بالمراسلات وترسل للزبائن الذين يطلبون معلومات استفسارية عن الفندق والغرف بصورة خاصة.

طرائق الحجز : هناك انواع عديدة من الحجز تقسم تبعاً لمصادر تسوقها وومميزات عرضها اهمها :

1- الحجز المستقل .
2- حجز المكاتب السياحية الوطنية .
3- حجز وكالات السفر والسياحة .
4- حجز شركات الطيران .
5- حجز جماعات السياح .

- **الحجز المستقل :** هو الحجز الذي يتم بين الفندق والضيف مباشرة أو من ينوب عنه ، ويعتبر هذا الحجز هو الأكثر ربحاً للفندق أذ لا يلزمها بأية حسومات أو مدفوعات غير مباشرة .



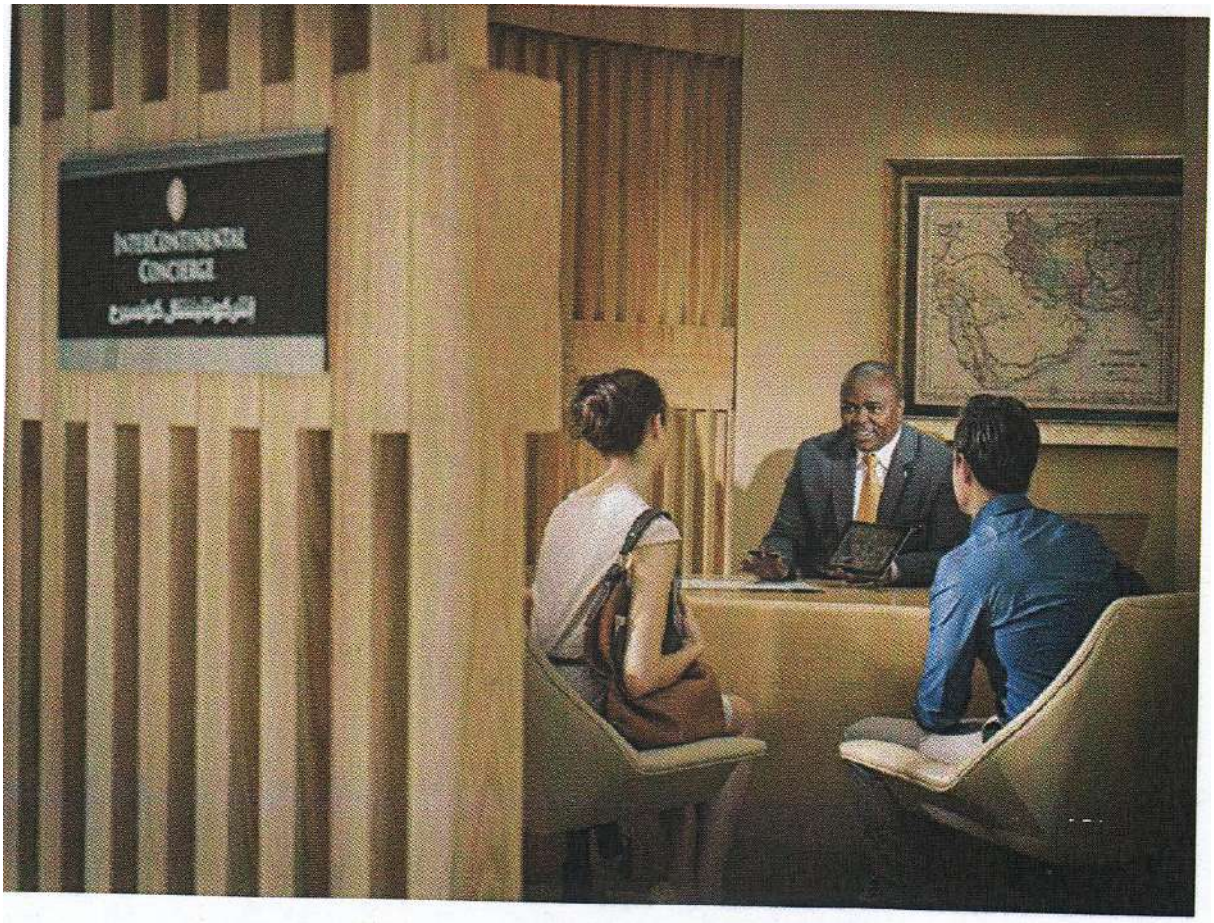
- حجز مكاتب السياحة الوطنية :- وهي المكاتب التي أنشأتها الدولة في كافة أنحاء القطر وتشرف على ادارتها وتشغيلها هيأة السياحة الغرض منها تشجيع السياحة وتأمين طلبات الحجوزات في فنادق القطاع العام كافة وتعتمد على العراقيين والأجانب المقيمين داخل العراق .



- حجز وكالات السفر والسياحة :- وهو الحجز الذي تعتمد عليه الكثير من الفنادق والذي أصبح يعم العالم اجمع فالوكالة هنا تكون الوساطة بين الفندق والضيف وتتحمل اعباء ومصاريف المراسلات دون اي مقابل من الضيف مباشره ولكنها تتقاضى من الفندق عمولة مؤخرة وتحدد قيمتها وفق اتفاق مسبق يعرف بالعقد ويكون سنوياً او موسمياً قابل للتجديد بين الفريقين وهذا النوع من الحجز يشجع الكثير من الزبائن لما تتحمله الشركة من مسؤوليات ومصاريف ومراسلات وغيرها .

- حجز شركات الطيران :- تلعب شركات الطيران دوراً مهماً وأساسياً في القطاع السياحي والقطاع الفندقي خاصة وذلك لنسبة المسافرين والزبائن التي تؤمنها للفنادق وعلى اختلاف درجاتها مما أدى ذلك إلى إنشاء العديد من الفنادق في العالم ، ومن فوائد هذه الحجوزات أنها لا تكبد الفندق اي عمولة مقابل الزبائن بحيث تعد شركات الطيران باعطائها سعراً مخفضاً للزبائن تكون اقامتهم على نفقتها ، وعاده تقوم وكالات السفر والسياحة وشركات الطيران بتزويد المسافرين على متنها بطاقات تأكيد الحجز يذكر فيها الشروط التي تم الاتفاق عليها مع الفندق.

- **حجز جماعات السياح :** هو نوع من أنواع الحجوزات يطلق على مجموعة من الزبائن التي تأتي إلى الفندق، ومن فوائد هذا الحجز هو رفع نسبة التشغيل بصورة سريعة وتأمين ارتفاع المبيعات والمأكولات والمشروبات داخل الفندق عند إقامة هذه الجماعات أتفاق تسويات كاملة، ويكون تخفيض أسعار المصاريف داخل الفندق من خلال الاتفاقية بين المجاميع السياحية مع ادارة الفندق وذلك أثناء تسجيل طلبات حجز الجماعات على بطاقات خاصة، نظراً للمعلومات الإضافية الواجب الاستعلام عنها وتدوينها في طلبات الحجز وتكون موقعة بين الطرفين، أدارة الفندق وممثل جماعات السياح .



طرائق الدفع المالي : هناك أكثر من وسيلة للدفع المالي بحيث يعطى الضيف كافه تكاليف الاقامة عن الليلة الواحدة التي سيمكث الضيف فيها، وتشمل سعر الغرفة، والطعام وغيرها من المصاريف التي يتفق عليها مع الفندق منها:

1- نقداً : أي بوساطه اوراق نقدية متداولة أو مقبولة في البلد او بوساطة شيكات مصرفية أو حوالات بريدية او شيكات سياحية .
2- الدفع بوساطة كابونات السفر أو شركات الطيران وهو الدفع الذي يرافق عادة الحجوزات عن طريق شركات الطيران والتي تتعهد به هذه الشركات دفع مصاريف اقامة الضيف .

وبحسب الشروط الواردة في هذه الكوبونات يتم عادة قبض قيمتها بعد مغادرة الضيف بالاعتماد على النسخة الأصلية التي عملها الضيف والتي تأخذ منه قبل مغادرته ، ويكون الإيصال في نسختين الأولى تعطى للضيف والثانية فيحدد رقمها على بطاقة الحجز بعدها ترفق المبلغ او بمستند الدفع عن هذه المبالغ تودع في صندوق الامانات خاص بقسيم الحجز بانتظار وصول اصحابها حيث تحول الى حسابهم كمدفوعات مسبقة .

مشاكل الحجز والحلول المناسبة لها :

يعد كل طلب حجز معلقاً مهما كان نوعه حتى يتم تأكيده من قبل طالب الحجز ، ان عملية كل طلب قبل يوم او ايام لا يتم تأكيدها تبقى غير مؤكدة يشار اليها بكلمة غير مؤكد (NOT CONERMED) وعلى مسؤول الحجز الاتصال بأصحابها أو من قاموا بالحجز تأكيد حجوزاتهم لأن ما زال هناك متسع من الوقت ، وهذه العملية لها دور كبير في عملية بيع الغرف ، بالتالي ممكن على المسؤول على اتخاذ قرار باستبدال الحجز بالطلبات حجز أخرى ، أما في حالة تأكيد الحجز من قبل الطرفين الفندق والضيف فينظم الفندق استمارة حجز مع تحديد جهة الاتصال والاسم مع تحديد نوع ورقم الغرفة والشروط التي يتم الاتفاق عليها .

الحلول المناسبة : وهي التي تتم أثناء تعديل الاتفاق الذي يحصل بين الطرفين الفندق والضيف ويتم معالجتها اثناء الامور التالية:

1- تعديل في تاريخ الوصول من ناحيه التأخير أو التقديم .
2- تعديل في عدد الاشخاص من حيث الزيادة أو النقصان .
3- تعديل في شروط المنامة الى شروط منامة مع فطور أو تسوية كاملة او العكس .
4- تعديل في مدة الاقامة سواء كانت تمديداً أو تقليصاً .

ان جميع هذه الاجراءات تتم من خلال حصول موافقة ادارة الفندق مع التأكد من الشخص المتكلم و رقم هاتفه واجراء عملية التصحيح في السجلات من لوحة الحجز الى لوحة ضبط الحجز .

الغاء الحجز CANCELLATION :

غالباً ما يطلب الالغاء من قبل الشخص الحاجز نفسه ، ويعد هذا الالغاء قانونياً اذا ما سبق تاريخ الوصول المحدد ، بحيث ان لا يقل عن الاربع والعشرين ساعة في هذه الحالة يعد الحاجز معفياً من كل ارتباط أو الشروط .

والإلغاء بحد ذاته يعد خسارة لا تعوض للفندق ، علينا ان نأخذ بالنظر إلى الظروف التي احاطت بهذا الإلغاء مما دفعت الحاجز الى إلغاء حجزه ، وعلينا ان نفهم الظروف التي أحاطت بالحجز وشكر الضيف إذن علينا إبداء أسفنا لعدم تمكنه من الحضور والأمل به بالعودة مرة اخرى والترحيب به.

فالإدارة تتحمل نتائج هذه الحالات باعتباره لم يقصد الضرر، إنما هناك حالات خاصة تعطي الفندق حق اقتطاع سعر الغرفة التي حجزت و لم يحضر او يبلغ صاحبها عن عدم رغبته في الحضور وكان قد دفع قسماً أو كامل المبلغ مقدماً كما يحق للفندق فسخ العقد او الغائه بعد مرور اربع وعشرين ساعة عن موعد وصول الضيف أما في حالة الالغاء فيجب التأكد من الأتي:

1- التأكد من شخصية المتكلم اذا لم يكن هو الحاجز نفسه.
2- تسجيل اسم الشخص.
3- وضع ختم ملغى على بطاقة الحجز والاحتفاظ بالبطاقة في لوحة الحجز.
4- اجراء التصحيح على جدول ضبط الحجوزات وملف المراسلات.

الحجز المعلق LAREQUSET :- هو الحجز القابل للمراجعة وقيد الدراسة لعدم أكتمال المعلومات أو الشروط التي ينتظر حلها ويجب أن يبت بأمر هذه الحجوزات قبل موعد الوصول أما أن تصبح حجزاً مؤكداً فتطبق عليه نفس شروط الحجوزات المؤكدة أو تصبح لاغية تطبق شروط الحجوزات اللاغية ويمكن اعطاؤها لوناً مميزاً في لوحة الحجز لحين حضور الضيف ويترك الأمر لموظف الحجز برفضها أو قبولها واثناء ذلك يعدُّ هذا النوع من الحجز أقل ربحية بأعتبار أن الضيف غير مؤكد الحضور كونه معلقاً .

الحجز المكفول GUARANTEED :- يعتبر هذا النوع من الحجز هو أفضل انواع الحجوزات كونه صاحبه مؤكد الحضور بأعتبار أن الضيف قام بدفع مبلغ من أصل حسابه أو سدد المبلغ بالكامل الى الفندق مع اعطائه لوناً مميزاً واعطائه ايضاً الأفضلية بأعتبار ان قدوم الضيف مؤكد ومكفول وهو يعد أيضاً أكثر ربحية من الحجز المعلق .

لائحة الانتظار WAITLNGLIST

عادة الضيوف يلجأون الى لائحة الانتظار بعد نفاد جميع غرف لتاريخ معين نتيجة الطلبات المتعددة ولاستعمال لائحة تدعى لائحة الانتظار تدون عليها الحجوزات التي ترد بعد أكتمال عدد الغرف والاحتياط والتي يعتذر أصحابها عن عدم امكانية تأكيد طلباتهم ، واعتمدت هذه اللائحة لخدمة الزبائن وليس من صالح الفندق رفضهم أو عدم اعطائهم الأمل على العكس يجب ابقاؤهم واعطاؤهم أملاً هذا ما يرحبون به الضيوف وكذلك من حق الفندق تقديم شخص على أخر تماشياً مع مصلحته بأعتماد جانب الأسبقية لبعض منهم على هذه اللائحة ووضع ختم لائحة الانتظار على بطاقة الحجز واعطاء هذه البطاقات لوناً مميزاً عن غيرها والابقاء عليها على لوحة الحجز .

حجز كبار الضيوف (V.I.P) :

ويعني به هو الحجز الذي يمثل الاشخاص المهمين كرجال السياسة، رجال الدين ، دبلوماسيين ، سفراء ، فنانين، أو ضيوف الدولة بأعتبارهم شخصيات مهمة، يخصص لهم الاجنحة الفخمة والصالات الخاصة والتعامل المميز وحتى منهم، يخصص له الاقامة المجانية ، وقسم الحجز هو الذي تنطلق منه تسمية هؤلاء الضيوف بعد موافقة الادارة ويتم ختم بطاقة الحجز بختم V.I.P واعطاؤهم لوناً مميزاً يسمى اللون الأحمر مثلاً ليتم تميزهم عن باقي الضيوف الموجودين في الفندق، وتحديد هذه التسميه على لائحة الوصول المرتقب ليأخذ جميع من يهمه الأمر .

التحضير لوصول الزبائن :

هي سلسلة من الأعمال التي يقوم بها موظف مختص في قسم الحجز ومن أهم هذه الأعمال :

1- يقوم موظف الحجز بأخذ جميع الحجوزات التي من المقرر أن يصل أصحابها في اليوم الثاني والواردة على لوائح الحجز أو الحجز بالأعتماد على ملف مراسلات الحجز التابع للتاريخ نفسه والتأكد من صحة المراسلات على بطاقات لوائح الحجز اوراك .

2- اكمال جميع المعلومات الخاصة بالحجز العائد الى الصف نفسه أثناء مراجعة بطاقات الحجز بعد التأكد من صاحب الحجز أو المخول عنه أو الشركة المسؤولة عن الحجز .

3- اعطاء لون خاص حسب نوع الحجز وعلى اساس نوع الضيافة العائدة الى الضيف .

4- الغاء الحجوزات المكررة التي يكون اصحابها قد وصلوا الى الفندق .

5- تأكيد الاتصال مع مسؤول الشركة لتأكيد الحجز .

6- طبع لائحة الوصول المرتقبة بالاعتماد على لوحة الحجز .

7- تحديد وفرز الحجوزات العائدة الى ضيوف كبار (V.I.P) .

8- بعد مرحلة تأكيد الحجز يتم التصحيح في جميع السجلات مع لوحة الراك ولائحة ضبط الحجوزات لتهيئة الحجز .

استعمال الالوان

غالباً ما تستخدم الالوان في قسم الحجوزات بإشراف موظف قسم الأستقبال لتسهيل عمل الموظف وأهمية هذه الالوان لتسهيل مهمة عمل الموظف لتتعرف وبشكل سريع على انواع الحجوزات ومميزاتها ونوع كل حجز مما يساعد على تنظيم عمله ، يقوم موظف الحجز بتدقيق جميع حجوزات قبل يوم من وصول الضيف وبإعداد لوحة الحجز وتدقيق كل بطاقة حجز لغرض انجاز وأكتمال جميع المعلومات الضرورية عليها وحسب مميزات كل منها ويعطيها لون مميز ولكن هذه الالوان تختلف من فندق الى آخر حسب نظام عمل الفندق وحسب الألوان المستخدمة .

- اللون الأصفر يعطى للملاحين (CREW).

- اللون الأخضر يعطى للحجز المكفول.

- اللون الأحمر يعطى لكبار الضيوف (V.I.P).

- اللون الأبيض يعطى للحجز العادي (NORMAL) .

- اللون الأزرق يعطى لجماعات السياح (TOUR / GROUP) .

- اللون البرتقالي يعطى إلى لائحة الانتظار.

التنسيق والتعاون مع باقي الدوائر للفندق :

يلعب قسم الحجز دور المنسق وحلقة الوصل بين جميع الأقسام الأمامية من جانب ومن جانب آخر بين الاقسام في الفندق وكذلك حلقة وصل بين الفندق والخارج عن طريق المراسلات والمكالمات الخارجية ، وبطبيعة العمل يحتاج الى تنسيق عمل مشترك مع الأقسام الأخرى وهي كالأتي:

أ - مع الادارة: ويكون العمل كالأتي :

- استلام البريد المرسل الى الفندق و المتعلق بطالبات الحجز الغرف.

- ارسال جميع حجوزات المؤكدة يومياً وتحديد كبار الاشخاص المهمين.

- رفع تقرير يومي عن نسبة الأشغال المرتقبة ولفترة زمنية محددة.

ب - مع قسم المبيعات والعلاقات العامة: ويكون العمل فيها:

- الاتفاق على الشروط والاسعار الواجب تطبيقها (،الكروبات، وفود ، وغيرها).

- رفع لوائح تفصيلية بأسماء الجماعات وكيفية تقاسم الغرف.

- استلام جميع عقود مبيعات الغرف الثابتة المستقبلية (موسمية كانت أو سنوية).

جـ - مع باقي أقسام المبيعات في الفندق : أيضاً يكون العمل فيها:

- إعلام جميع الأقسام التي لها علاقة بالموضوع عن لائحة الوصول .

- مشاركة جميع رؤساء الاقسام في حالة الاتفاق مع الجماعات والكروبات والوفود وعلى أوقات وانواع و أسعار ووجبات الطعام وغيرها من الخدمات.

- اعلام جميع الاقسام في حالة حصول اي تغيير او تعديل في الاتفاق الذي قد يحصل.

د - مع أقسام المكتب الأمامي : ويكون العمل فيها كالأتي:

- استلام لوائح وملفات ومراسلات الحجوزات العائد للضيوف القادمين مساء كل يوم .

- استلام لوائح ومراسلات الحجوزات الذين لم يحضروا لغرض إلغائها.

- مراجعة قسم الاستقبال عن كل حجز لغرض التشاور يعود لليوم نفسه إذا تقرر الرفض أو القبول.

- رفع تقرير يومي عن نسبة الأشغال المرتقب.

- تحويل طلبات الحجز المباشرة التي يأتي اصحابها الى قسم الاستقبال لتسجيلها وتحويلها الى قسم الحجوزات .

المهارات العملية لاستعمال دليل الهاتف

من الواجبات المهمة على كل الموظفين العاملين في قسم المكاتب الأمامية ودائرة الحجز معرفة واتقان استعمال دليل الهاتف الرسمي والدولي، مع الاحتفاظ بدليل خاص بالدائرة وبالأرقام المهمة المرتبطة بالعمل وخاصة الارقام الشركات النقل والطيران وسيارات التكسي، والهدف من ذلك السرعة في الاجابة عن المكالمات الداخلية والخارجية وخاصة الاتصالات المهمة ويجب أن تكون الارقام واضحة في دليل الهاتف وموزعة على جميع اقسام ودوائر الفندق ، ويكون موظف الاستقبال له القدر العالية والمهارة الفنية في استخدام دليل الهاتف من خلال اعتماد الدقة والتركيز في استخدام الأرقام تلافيا للأحراج وتأمين الاتصالات الدولية والداخلية والدوائر الحكومية

المهارات العملية لتحويل المكالمات الهاتفية

قد نضطر وبناءً على طلب النزلاء أو مسؤولي الدوائر أحياناً الى الاستفسار عن اسم الشخص المتصل واعلامهم به وذلك بتحويله اليهم ومن الضروري الاستفسار عن اسم المتصل وتعلمه الى الشخص المطلوب دون ان يسمعك الاول أذ قد يرفض هذا ولأسباب خاصة الإجابة عليه ويطلب منك ابلاغه عن عدم وجوده في الفندق وعليك أن تفهم الوضع وتتصرف بصوره طبيعية وكأن النزيل فعلاً خارج الفندق وتعرض على الطالب ترك رسالة.

ومن الخطوات العملية المهمة لتحويل المكالمة :

1- اخذ اسم الطالب المتصل.
2- الانتباه الجيد لمعرفة ما يريده المتصل.
3- عدم تحويل المكالمة الى الضيف الا بعد حصول موافقته ، قد يرفض الطلب.
4- التأكد من الضيف أنه موجود في الغرفة.
5- تدوين جميع ما يريده المتصل على شكل رسالة تحريرية لغرض ارسالها الى الضيف.
6- عدم غلق الهاتف الا بعد إنتهاء كل ما يحتاجه الطالب (الشخص المتصل).
7- التكلم بصوت هادئ مع الطالب.
8- الاصغاء الى الطالب وبشكل جيد وتحقيق كل ما يحتاجه الطالب.

طرائق التعامل مع الرسائل الشفوية والمظروفة

يستلم الساعي الرسائل من دائرة الهاتف ودائرة الاستعلامات لغرض ارسالها الى الضيف المحدد، والتي تكون داخل ظرف خاص مقفل على سرية هذه الرسائل ونظافتها وعدم فتح تلك الرسائل أو التلاعب بها إذ قد تكون تقارير سرية او بريد مهم لغرض إعطائه الى الضيف وفي حالة التلاعب بها سوف يتعرض الساعي الى مساءلة قانونيه وتتم محاسبته.

أما اذا لم يجد احدا في غرفة النزيل فيقوم بتمرير هذه الرسائل من تحت الباب.

ويجب أن يثبت رسالة الخاصة بالفندق على الظرف الذي يحتوي المعلومات المهمة بإسم الشخص الذي طلب الضيف ، ويجب أن يترك وسيلة اتصال (رقم هاتف)، وقت حضور الشخص المتصل.

والرسائل تكون نوعين

أ- الرسائل الشفهية: يقوم الساعي أو المكلف بإرسال الرسالة إلى النزيل المعني ، وأن يفتهم وبوضوح فحوى أو مضمون هذه الرسالة، ولمن هذه الرسالة موجهة بالذات ، ثم بعد ذلك إبلاغ أصحاب العلاقة قد يوافق بتبليغه أو لا وفي الحالتين على الساعي أن يعود الى من كلفه بتأدية المهمة ثم يبلغه بالنتائج

ب - الرسائل المظروفة: على الساعي عند ارسال الرسائل الى الشخص المعني صاحب العلاقة، بوصف ان هذه الرسائل ذات أهمية أو قد تكون معلومات سرية او تقارير مهمة ، وهنا قد تحصل بعض المشاكل عند اعطاء الرسالة الى الضيف لأنه لا يريد ان يعرف أحد من معه في الغرفة لأهمية الموضوع وقد يعترض صاحب الموضوع أو العلاقة على مثل هذا التصرف ، فيجب الانتباه والامتناع عن تسليم الرسائل الموجهة مع تأكيد شخصي الى الشخص نفسه، وعلى موظف الاستقبال أو في دائرة الحجز يجب أن يتعامل مع الحالتين سواء كانت الرسائل مظروفه أو شفوية باعتماد جانب الاحتفاظ بالمعلومات وعدم تسريب أي معلومات عن هذه الرسائل، قد يتعرض الموظف في الاستقبال الى المسألة الادارية أو القانونية .

وتوجد هناك نماذج من الرسائل الموجودة في قسم الاستقبال مكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية ، تدون فيها جميع المعلومات الخاصة بالشخص الطالب للضيف ويجب أن ترفق مع الرسالة المقصودة الى النزيل، وتثبت هذه المعلومات في سجل خاص موجود في قسم الاستقبال، حتى لا ينسى تلك الرسالة وإبلاغ العاملين في القسم.

رسالة

MESSAGE

الى_____ رقم دار _____

TO HOUSE NO

من _____ رقم هاتف _____

FROM TEL NO

التاريخ _____ الوقت _____

DATE TIME

☐ اتصل بكم ☐ الرجاء الاتصال به

CALL ED YOU PLEASE CALL HIM

☐ حظر لزيارتكم ☐ سيعود

CAME TO SEE YOU WILL RETURN

مختلف_____

_____

_____

_____

FO\TEL 003 التوقيع SIGNA TURE

رسالة

MESSAGE

الى **الغرفة**

TO_____**ROM**_____

التاريخ **الوقت**

DATE_____**TIME**_____

من **هاتف**

FROM_____**TEL**_____

الرجاء الاتصال به ☐ PLEASE CALL سوف يعود ☐ WILL RETURN على عجل ☐ URGENT	اتصل بكم هاتفياً ☐ CALLED YOU BY TELEPHONE جاء لزيارتكم ☐ CAME TO SEE YOU يريد مقابلتكم ☐ WAANTS TO SEE YOU

المضمون

NESSAGE_____

_____

_____

RECEIVED_____

توقيع المستلم

التحضير لمغادرة الضيف :

المغادرة: هي العملية العكسية للوصول ، فكما كان علينا اعلام أقسام ودوائر الفندق بالوصول ، فيجب علينا أيضاً أعلامهم عند المغادرة فالأعلام عن المغادرة طرق عديدة .

أما ان تشارك فيها دائرة البدلات الموحدة يكلف الساعي بالاعتماد على بطاقة تسجيل المغادرة التي يعدها موظف الاستقبال بالدوران على أقسام دوائر الفنادق والتي لها علاقة بالموضوع وإبلاغ المسؤولين عنها بمضمون هذه البطاقة أي بطاقة المغادرة والتي يطلب منها توقيعها وتسليمه كل ما لديهم من قوائم تعود الى الضيف المغادر، وكان قد وقعها ولم يسددها بعد، يقوم الساعي بحمل هذه القوائم ويعود بها بشكل سريع الى دائرة صندوق المكتب الأمامي حيث يسلمها الى الضيف المغادر ويتم محاسبته على القوائم التي لم يسددها .

كذلك وفي نفس الوقت يكلف أحد وفقاً لجدول توزيع المهام يمسكه المسؤول عن الدائرة بالاهتمام بنقل حقائب التنزيل عند المغادرة بالاستناد على بطاقة حمل الأمتعة والتي استعملها عن وصول الضيف نفسه ، وهذه البطاقة يمر بها على مديرة الغرف لاعلامها بالأمر، ومن الافضل أن ترافقه إلى الغرفة للتأكد من سلامة جميع الأجهزة وأي نقصان من محتوياتها بعدها يتم التوقيع على البطاقة ثم نقل جميع أمتعة الضيف وأستلام مفاتيح الغرفة منه أو ان تأخذ منه عند الباب ويضعها بجانب دائرة الصندوق .

ثم يوقع الضيف على هذه البطاقة ويختمها بعد تسديده للحساب ويكون قد حرر له الامتعة واذن له بنقلها الى خارج الفندق ، بعد ان يطلب الضيف مرافقته الى خارج الفندق حيث يهتم موظف الاستقبال الموكل بفتح الباب لهم.

والإفساح لهم بالمرور وتأمين وسائل النقل للضيف وفي حاله عدم توفرها يتم استدعاء احد الموظفين وفتح ابواب السيارة ومساعدة النزيل في الصعود اليها . مع ترتيب جميع حاجيات وحقائب النزيل وبشكل صحيح في صندوق السيارة ثم يتم توديع الضيف مع أمنيات له بإقامة سعيدة آملين العودة.

BELLMAN CARD

☐ ARRIVA ☐ DEPAR TORE ☐ SHIF TING

GUEST NAME _____

ROOM NO._____NO.OF PERSONS_____

PIECES OF LUGGAGE ☐ TIME_____

DATE_____

BELL BOY'S SIGNA TURE

CASHIER	HOUSE KEEPER	CONCIERGE

REMARKS_____

اسئلة الفصل الاول

س 1 : عرف دائرة الحجز وما الهيكل التنظيمي لدائرة الحجز ؟

س 2 : عدد باختصار أجهزة الحجز ومعداته ؟

س 3 : بماذا يمتاز موظفو دائرة الحجز، وضح ذلك على شكل نقاط ؟

س 4 : عرف جهاز الفاكس وما الفائدة من استخدامه ؟

س 5 : كيف يتم حفظ ملفات الحجز، اشرح ذلك بشكل مفصل ؟

س 6 : عدد أهم المستندات والمطبوعات الموجودة في دائرة الحجز ؟

س 7 : أهمية استخدام جدول ضبط الحجوزات المستقبلية ؟تحدث عم أهمية استخدام الجداول؟

س 8 : عدد أهم المعلومات الموجودة في قائمة الحجز باللغتين العربية والإنكليزية ؟

س 9 : عدد أنواع قوائم الحجز مع شرح كل واحدة منها ؟

س10 : ما اقسام قائمة الحجز عددها، مع ذكر تفاصيل كل واحدة منها ؟

س 11 : ما الخطوات العملية لملىء استمارة الحجز، عددها فقط ؟

س 12 : عدد طرائق الحجز مع شرح واحدة فقط ؟

س 13 : عدد طرائق الدفع المالي، مع شرح كل واحدة باختصار؟

س14 : ما هي الخطوات المتبعة لوصول الضيف، اشرح ذلك بشكل مفصل؟

س 15 : قارن بين الحجز المعلق والحجز المكفول، وأيهما أفضل ؟

س 16 : وضح أهمية استخدام الالوان في قسم الحجز ؟

س17 : عرف الأتي:

1- الحجز المكفول 2- الحجز المعلق 3- حجز ضيوف الدولة 4- لائحة الانتظار

س18 : كيف يتم معالجة المشاكل التي تحصل في الحجز، وضح ذلك باختصار؟

س19 : ما الخطوات العملية التي يتبعها موظف الحجز لإلغاء الحجز؟

س20 : ما الحلول المناسبة لمعالجة مشاكل الحجز؟

س21 : كيف يتم التنسيق بين دائرة الحجز والدوائر الأخرى؟

س22 : ما الخطوات العملية لإنجاز حجز كبار الضيوف، وضح ذلك بشرح مفصل؟

الفصل الثاني

دائرة الاستقبال

RECEPTION DEPARTMENT



محتويات الفصل :

- دائرة الاستقبال
- تعريف دائرة الاستقبال وأهميتها
- استعمال الهاتف
- راك الغرف
- التعامل مع طلبات الغرف المحجوزة
- بطاقة الأمن
- بطاقة التشريف
- عمليات الاقامة
- معرفة الحجوزات الالكترونية
- قطع التذاكر الالكترونية
- اثار وعيوب الدفع الكتروني على تنمية اقتصاديات السياحة
- بطاقة تغيير الغرف
- الغرف المشغولة نهارا DAY USE
- مغادرة الزبائن
- تدقيق الحسابات المسائية
- اعداد تقرير ايرادات الغرف اليومي
- وضع التقارير واجراء الاحصاءات
- المصطلحات ومختصراتها
- اسئلة الفصل

دائرة الاستقبال

تعريف دائرة الاستقبال وأهميتها

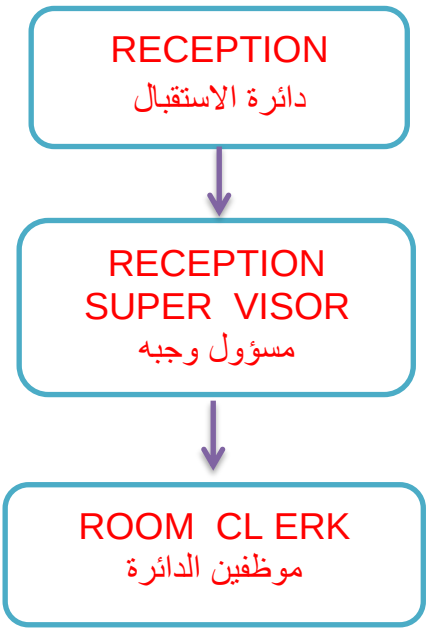
هي دائرة من دوائر المكتب الامامي لها اهمية وموقع مهم من باقي الدوائر وهو من دوائر الامامية للفندق من حيث الاهمية فأنها تقوم بأعمال الرئيسية لتي يقوم بها قسم الاستقبال من بيع الغرف وما يفرض ذلك من تنظيم اوضاع الغرف وصحة المعلومات لتمام هذا العمل بالإضافة الى استقبال الزبائن واتمام عمليات التسجيل واكمال جميع الاعمال الادارية من الوصول الى المغادرة سواء كانوا افراد او جماعة. اما الموقع يكون وسط الصالة الرئيسية المواجهة لباب الرئسي لفندق ومصاعد النزلاء ليكون مراقب على عملية الدخول والخروج من الفندق .

موظفون دائرة الاستقبال

يكون العمل على ثلاثة وجبات (صباحي، مسائي، ليلي) لمدة 24 ساعة ويكو ن الارتباط بمدير قسم المكتب الامامي حيث يكون الدوام وجبات (shft) يتألف من مسؤول وجبة

(SUPER VISOR) ثلاثة موظفين(ROOM CL ERK) .

الهيكل التنظمي لدائرة الاستقبال



اهم الاجهزة

1. جهاز حاسوب COMPUTER
2. جهاز الاتصال الاسلكي WALKIE-TALKIE
3. جهاز طابعة ليزرية حديثة TYPE WRITER









جهاز هاتف يتعرف الطالب على مهارات الاتية :

استعمال الهاتف

أ- استعمال الطرق الفنية والصحيحة للهاتف.

يأتي شرح هذا الموضوع مطولا في دروس الهاتف والتلكس وهنالك قواعد اساسية وأصول عامة يجب ان يعرفها كل موظفي الفندق .

لذا وجب عليهم معرفة كيفية استعمال هذه الاجهزة والمعقدة منها والتي تشغل بواسطة قطع نقدية وتوضع بتصرف الزبائن وفي ركن من المكتب الامامي .

ب- الاجابة على المكالمات الداخلية والخارجية .

ت- عليه الاسراع في الاجابة على اي مكالمة تره وتحديد الافضلية في الاجابة والياقة في الحديث وعدم الصراخ والتكلم بصوت منخفض لذا يجب اتباع مايلي بل تابع.

1. تعريف الدائرة والقاء التحية
2. التعرف الى الشخص المتكلم واخذ رقم غرفته
3. تفهم حاجاته والغرض من اتصاله وتدوينها وتنفيذ رغبات النزلاء.
4. تحويل المكالمة او اعادة وصلها مع البدالة اذ كان ضروريا
5. انها المكالمة بلطف وشكر الضيف وعدم اقفال الخط قبل ان يفعل الضيف.

ث.التعامل مع مكالمات الإدارة والموظفين.

لا تختلف طرق التعامل والإجابة مع مكالمات الإدارة عن تلك التي ذكرت سابقا بل انه يجب التنبه عدم الإطالة في الحديث وتذكر الى مخاطبة المكالمة باسم الوظيفة

اما بخصوص المكالمة بين الموظفين فمن الضروري عدم القيام بها الى في الضرورة القصوى

ج.تامين النداءات الداخلية.

يضطر موظفو البدلات الموحدة بحكم موقعهم وبناءا على طلب النزلاء الى اجراء ندار هاتفي داخلي وإرشاد النزلاء الى كيفية اجراء هذه النداءات وتفهم غايات النزيل وتحديد ارقام الدوائر وإمكانية الاتصال بها مباشر بواسطة البدالة وإرشاد النزلاء الى استعمال اكشاك وتعريفهم طريقة الاستعمال وتامين القطع النقدية لتامين الاتصال.

ح:استعمال دليل الهاتف.

من واجبات فريق البدلات الموحدة معرفة واتقان استعمال دليل الهاتف الرسمي والدولي والاحتفاظ بالأرقام بدليل خاص بدائرة الارقام المهمة والمرتبطة بعملهم مثل شركة النقل والطيران والتكسيات.



مواصفات العاملين بقسم الهاتف

- اجاد اللغات الاجنبية
- القدرة على التعامل مع تجهيزات القسم
- الامانة في العمل وعدم التنصت على الاتصالات
- المرونة والتعامل المهذب مع المتصلين
- الصبر والقدرة على التحمل

ونظرا لدور قسم الهاتف بالفندق فأنه يتطلب العمل على مدار الساعة مما يعني توفر وجبات عمل وهي كالتالي :

1. الوجبة صباحية
2. الوجبة مسائية
3. الوجبة لليلة

الوظائف بقسم الهاتف

كتنظيم داخلي لقسم الهاتف فأن هذا القسم يتطلب توفير عدد من الوظائف لضمان وتنفيذ المهام بشكل جيد والوظائف الموجود بقسم الهاتف كالتالي :

1.مشرف قسم الهاتف 2.عامل الفاكس والتلكس 3.مأمور الهاتف

المستندات المستعملة في دائرة الاستقبال

1. المطبوعات (بطاقة التسجيل- سلب الراك- بطاقة طلبات الخدمة الخاصة-بطاقة تغير الغرفة – بطاقة لاعلام بالوصول المغادرة – بطاقة طلب الاسرة الاضافية – بطاقة التشريفات – سجل الوصول المغادرة- بطاقة وسجل الامن – ايصالات مقبوضات – لائحة الوصول المرتقب – لائحة الوصول اليومي والمغادرة- سجل الاشخاص المهمين – تقرير مدبرة الغرفة – وخلاصات تقارير الغرف والايرادات).

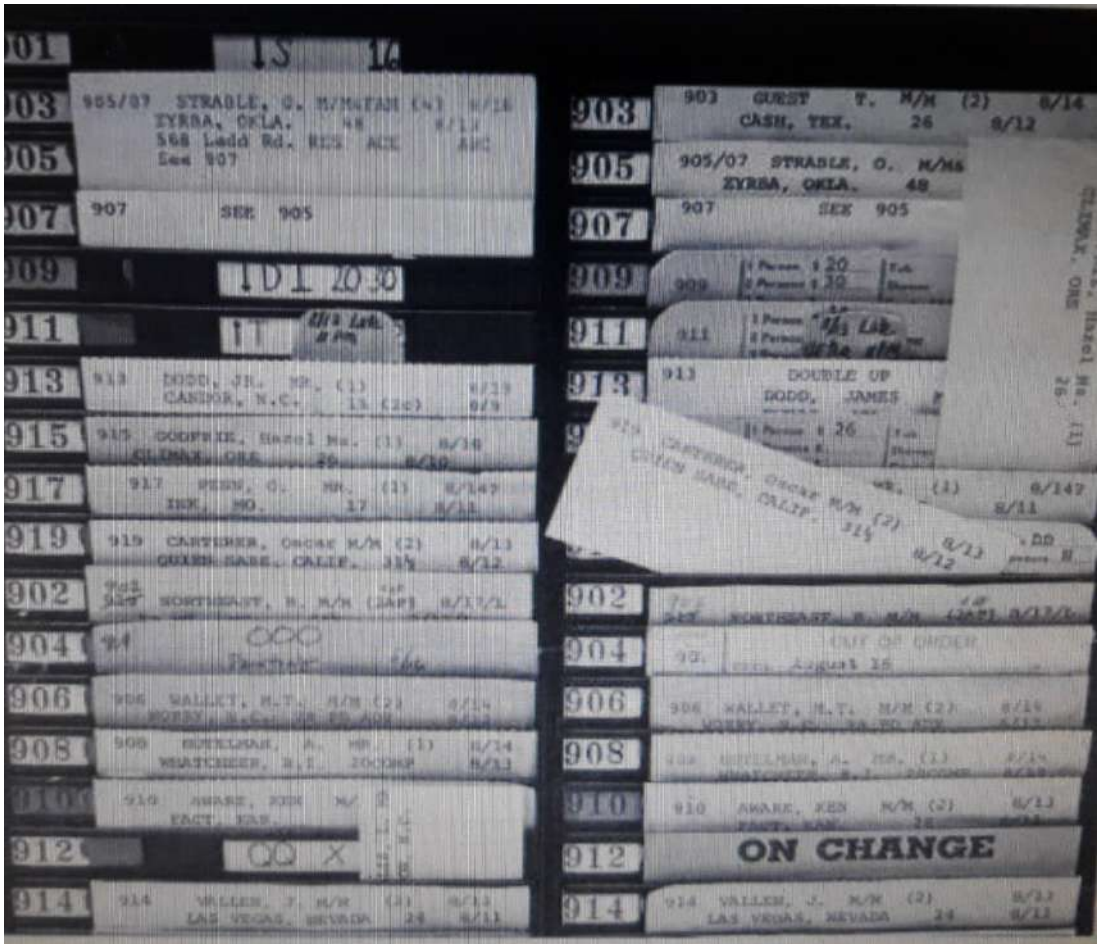
الاختام المستخدمة في دائرة الاستقبال

1 - الاستقبال RECEPTION 2- لم يحضر NO SHOW 3- ملغي CANCELLED

4 - استعمال يومي - DAY USD 5- ضيافة COMPLIMENTARY 6- مهم V.I.P

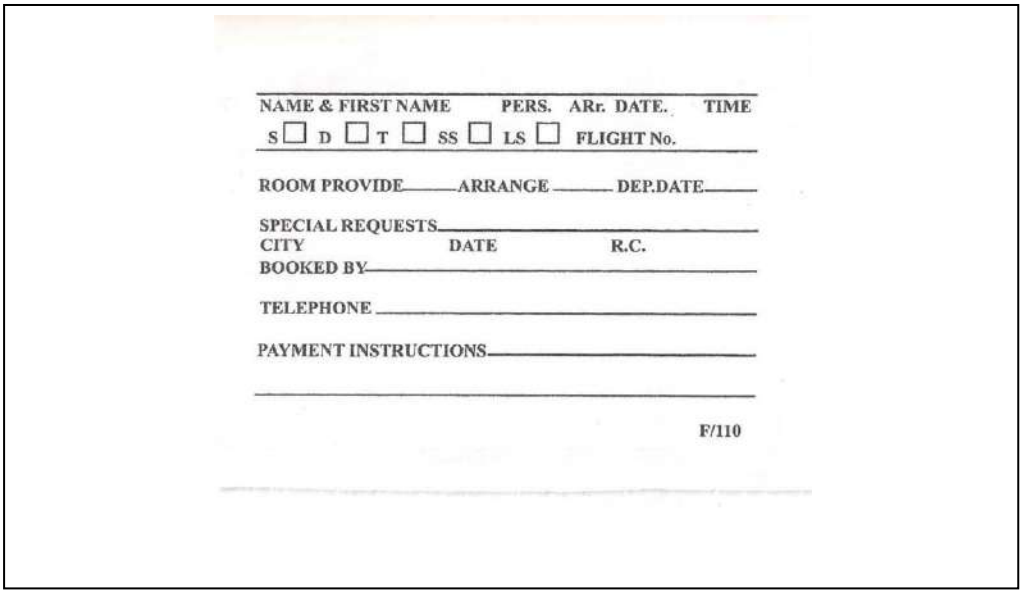
راك الغرف(ROOM RACK)RESERVATION RACK

من أهم المعدات قسم الاستقبال ويعرف بنظام كشف أوضاع الغرف والذي يتكون من مجموعة ألواح معدنية مثبتة في وسط كاونتر الاستقبال في مكان سهل الروية والمنال وغير ظاهر للضيوف يختلف الشكل والتصميم بين فندق وأخر ولكن المضمون واحد ويحتوي على خانات عمودية وكل خانة تحتوي على رقم كل طابق الفندق وأرقام الغرف لكل طابق معين حسب حجم الفندق.اما بجانب هذه الأرقام تكون خانات كبرى يتوسط نافذة يظهر خلالها المعلومات العائدة لمواصفات ونوع وسعر الغرفة ويسهل على موظف الاستقبال معرفتها ويتم العمل عليها .



بطاقة او سلب لوحة الراك

هي عبارة عن قصاصات صغيرة الحجم تكون من ثلاثة نسخ او أكثر ويكتب عليها اسم النزيل وتاريخ الوصول والمغادرة وقم الغرفة وعدد الأشخاص .وتوضع في راك الاستقبال نسخة واحدة وباقي لنسخ توزع على باقي أقسام المكتب الأمامي ويكون الكتابة عليها نقلا عن معلومات بطاقة التسجيل


NAME & FIRST NAME PERS. ARr. DATE. TIME
S ☐ D ☐ T ☐ SS ☐ LS ☐ FLIGHT No.
ROOM PROVIDE ARRANGE DEP.DATE
SPECIAL REQUESTS
CITY DATE R.C.
BOOKED BY
TELEPHONE
PAYMENT INSTRUCTIONS
F/110

مسك سجلات النزلاء

من الإعمال الرئيسية التي يقوم بها قسم الاستقبال (بيع الغرف-وما يفترض من أعمال أدارية وكشف على أوضاع الغرف من صحة المعلومات المثبتة على رآك الغرف - بالإضافة الى استقبال الزبائن وتمام التسجيلات وانجاز جميع الإعمال الإدارية والحسابية التي ترفق في عملية وصولهم ومغادرتهم سوى ان كانوا أفراد او جماعة وحفظ السجلات والمستندات التالية .

الأنظمة المتبعة لتأجير الغرف في كل ادارات الفنادق تستند على الخبرة العملية التي اكتسبتها وتأخذ على عاتقها باستلام وتأكيد الحجوزات يفوق ما باستطاعتها فعلا تأمينية وذلك من باب الحيطة وخشية الحضور او إلغاء الحجوزات لايستطيع تعويضها وهــذا مايعرف بنظام (OVER BOOKING) الذي هو بحد ذاته مخاطرة قد تأتي بنتائج عكسية ما نتصوره ونخطط مما يضعنا في وضع حرج ويفرض علينا العناء الكثير من اجل الخروج من المأزق.

1.نسبة الإشغال المتوقعة

شرح طريقة عملية نسبة الإشغال المتوقعة هي صورة حققيه للموضوع وضع حلول الى الفندق مسبق كي لايضعنا في مأ زق في المستقبل ونشرح في المثال التالي كي نوضح الموضوع جيدا فندق يتكون من مائتان غرفة استلم موظف الاستقبال صباحا من موظف الحجز لائحة نسبة أشغال متوقعة لهذا اليوم والتي تظهر المعلومات التالية :

	نزلاء	غرف
المقيمون من يوم امس	245	192
المغادرون المتوقعون	110	80
المغادرون الغير متوقعون 20%	25	16
النزلاء الباقين في الفندق	110	96
حجوزات اليوم	160	120
المتغيرات او الذين لن يحضروا نسبة 10%	16	12
العدد المرتقب الوصول ليوم	254	204
عدد الحجوزات التي تزيد عما هو متوفر من غرف		4

يدقق موظف الحجز ويقارن بين ما هو وارد الى الفندق على هذا الجدول من معلومات وأرقام وبين ما هو ظاهر على المثال من لوحات غرف ولوحات حجوزات بما انه ان هنالك مشكلة في أيجاد أربع غرف شاغرة كي يتمكن من المعالجة الموقف ومازال الوقت مبكر والحلول هي :-

1. أخلاء غرف الإدارة من قبل (المدير المقيم ومدبرة الغرف).
2. الاتصال بالزبائن المقيمين في الفندق وباستعارة غرفهم حجز غرف جديد في فندق أخر يدخل له من مجال تغير جو له .
3. البحث بين الزبائن المقمين من منهم انتهت مدة الإقامة في الفندق

وهذه الحلول قد تحل بعض المشكلة وقد لا يرضى النزلاء المقيمين من تغير غرفهم لذلك نرى حل أفضل من هذا .

2.التحضير لوصول الضيوف

أولى أعمال موظف الاستقبال المتابعة للفريق الليلي من جداول وإحصائيات ودراسات والإحصائيات وتوقعات اليوم الحالي .ذلك استلام الحجوزات من قسم الحجز وملفات المراسلات والحجوزات اليوم والأشخاص القادمين على لائحة الوصول المرتقب ومعرفة الأشخاص المغادرين ثم الانتقال لتنفيذ العمليات التالية :

1. الكشف على سليبات لوحات رآك الغرف والتعرف على الأسماء النزلاء المغادرين وضعهم في لائحة المغادرة ومعرفة كم غرفة شاغرة لهذا اليوم وعمل جرد بهذه الغرف .
2. الكشف على الحجوزات وفصل كل حجز على بمفرده مع وضع كافة المراسلات المتعلقة بالحجز .
3. فصل الحجوزات الى فئات مختلفة وحسب مايلي:-

أ- الأشخاص المهمين اولا ويجد أفضل وأحسن الغرف الموجودة في الفندق ثم يعطيهم بطاقة كبار الضيوف ويذكر عليا رقم الغرفة واسم النزيل وتحضير غرفهم وضع كافة المستلزمات الضيافة من سله ورد وسله فواكه ومشروبات باردة وحار في الغرفة .وغيرها من الخدمات الأخرى .

ب- الحجوزات المؤكدة ثانيا وعليه أيضا وضع غرف مناسبة اذ من المؤكد وصولهم وقادمون الى الفندق.

4. تسوية أوضاع الحجوزات الغير مؤكدة والاتصال بهم ومعرفة بقاء الحجز او إلغائه.
5. تسوية أوضاع حجوزات لائحة الانتظار وحتى لو كان هنالك وقت ومعرفة حجوزاتهم بالقبول او الرفض.
6. البحث عن الحجوزات الوصول المبكر الذي عليه أيجاد غرف مناسبة لأصحابها ومعرفة من سيغادر النزلاء في وقت مبكر وعطاء علامات على غرفهم .
7. أعدا بطاقات التسجيل مسبقا خاصة للزبائن المهمين اومن سبق اتو الى الفندق والحصول على كافة المعلومات الخاصة به من المراسلات المحفوظة في ارشيف الفندق.
8. أعلام باقي الدوائر .أعلام بالوصول المرتقب لشخص مع تحديد ساعة وواسطة وصول الى الفندق وتبليغ الأقسام صاحبة العلاقة من سكن وطعام طول فترة اقامة النزيل في الفندق وتوفير كافة الخدمات لضيوف

3- استقبال الضيوف

1. الترحيب بالضيف

على موظف الاستقبال الاهتمام الكلي بكل قادم والترحيب به وإعطائه الأفضلية على أعمال المكتبية وعدم تركه ينتظر وخصوصا اذ تبين انه يقصد الإقامة في الفندق وكان لديه حجز مسبق فبعد التعرف على الاسم ويجاد بطاقة الحجز ومراجعة ماوردة عليها واعتمادها لدى موظف الاستقبال وموظف الحجز لذا يجب تعيين الغرفة التي تتناسب مع الشروط خلال الفترة الصباحية ومن المفضل عدم استبدالها طالما الضيف لم يرغب في ذالك وذا كان خلاف ذلك فعلى موظف الحجز ايجاد غرفة مناسبة لشخص وعدد الأفراد القادمين حسب المتوفر له. وهذا يتطلب أيجاد طريقة جذابة مشددين على ميزات وأخصاص هذه الغرف دون تحديد كلفتها عند مناقشة الاسعار على أساس أسعار مرتفعة او معتدلة او منخفضة على ان لا نترك مجال لضيوف الآخرين مشاركتنا السمع والحديث اذ بهذا إحراج الضيف نفسه ولا يمكن الضغط على الضيف مما يودي الى إحراجه وفشل الصفقة. حتى لو تمت اليوم فنأ سوفه نخسر الضيف غدا.

2.تسجيل الضيف

هي العملية التي تلي مرحلة الاتفاق بين الضيف والفندق من حيث أملاء كل من بطاقة التسجيل وبطاقة الأمن وبالاستناد الى بطاقة الهوية او جواز سفر الضيف ويوجد في بعض الفنادق دمج البطاقات المذكور أعلاه في الوراق (NCR) ويعتبر التسجيل بمثابة عقد بين الفندق والضيف لذا نرى الفندق قد اعتمد طرق مختلفة في التسجيل باختلاف نوعية الزبائن وعددهم وتسديد حساباتهم .

4.بطاقة التسجيل :

وهي بطاقة تختلف أحجامها وتقسيمها بين فندق وأخر وتكون من الورق المقوى وذلك لتسهيل تداولها وحفظها وتحمل أرقاما تسلسلية وتعتمد هي نفسها كأرقام لحسابات الضيوف. وتقسم بطاقة التسجيل الى قسمين وتملئ من قبل الضيف. اسم الفندق ورقم البطاقة – اسم الضيف واللقب –الجنسية- تاريخ الولادة – المهنة – رقم جواز السفر ومكان وتاريخ إصداره – الغرض من الزيارة – رقم سمة الدخول وتاريخ مكان منحها- العنوان ومحل الإقامة – قادم من – ذاهب الى – تاريخ الوصول تاريخ المغادرة – التوقيع، اما القسم الأسفل من البطاقة والذي تملئ من قبل موظف الاستقبال اما في حالة حصول اي تغير او تبديل او شروط الضيف أثناء إقامته فيجب تصحيح على هذه البطاقة، تنقل المعلومات عن بطاقة الحجز.

HOTEL REGISTRATION CARD بطاقة التسجيل

No.: ..... الرقم Family Name الأول	اسم العائلة	FIRST NAME الاسم	PER.NO عدد الاشخاص
العنوان Home Address:			
المدينة City	الدولة Country		الجنسية Nationality
رقم السمة / رقم الجواز Passport/ Visa No.	الاصدار Issued at		التاريخ Date
تاريخ ومكان الولادة Date and Place of Birth	المهنة PROFESSION		
PURPOSE OF VISIT الغرض من الزيارة			
CONTACT IN IRAQ الاتصال في العراق			
الوصول Arrival Time	التاريخ Date	ARRIVING FROM قادما من	
المغادرة Departure Time	التاريخ Date	GOING TO ذاهبا الى	
GUESTS SIGNATURE توقيع النزيل			
رقم الغرفة ROOM. No.	رقم البطاقة Folio No.	السعر Rate	موظف الاستقبال Rec. clerk
ACCOUNTING PAYMENT كيفية التسديد			
RECEPTION CLERK ..... DATE: ..... REMARKS:			

بطاقة الأمن

وهي بطاقة لا يختلف مضمونها عما وردة في بطاقة التسجيل كما ان الفندق لاحتاج هذه البطاقة لأمور عملية ولكن يكون مسؤولا عن إرسالها الى دائرة امن المنطقة .

بطاقة التشريف

هي بطاقة او كتيب او فلم وبريد الالكتروني صمم بشكل أنيق وجذاب وزود بجميع الإرشادات والمعلومات المتعلقة بالبلد والفندق وأقسامه الداخلية خاصة أقسام الخدمات ويعتبر بدرجة الاولى مروج دعائي للفندق.

فبعد أتمام عملية التسجيل يقوم موظف الاستقبال وعلى الصفحة الاولى وبخط واضح اسم الضيف مع إضافة الألقاب اليه ورقم الغرفة وعدد الأشخاص والسعر لكي لأيتم الاعتراض من قبل الضيف او امتناعه عند تسديد حساباتهم بحجة ارتفاع السعر .



5.سجل الوصول والمغادرة

يعتبر سجل الوصول والمغادرة من السجلات الرئيسة والهامة في قسم الاستقبال فهو المرجع الأول والأخير لجميع عمليات بيع الغرف في الفندق لانه يظهر حركة الوصول والمغادرة ويحدد الإعداد والمبالغ والأرقام والأسماء لكل منها

يتألف هذا السجل من صفحتين متقابلتين تحمل كلتاهما نفس التاريخ الاول منها لتسجيل الوصول والأخرى لتسجيل الذهاب.

عليه يتم تسجيل فورا بعد عملية الوصول ونقلا عن بطاقة الوصول وحسب التدرج وحسب الرسم الموضح أدناه:

سجل الوصول والمغادرة

ARRIVAL AND DEPARTURE RECORD

DAY ..... DATE .....

ARRIVAL								DEPARTURE									
REG.CARD رقم بطاقة التسجيل	ROOM رقم الغرفة	NAME الاسم	NAT الجنسية	PER.S. عدد الاشخاص	RATE السعر	ARR.T وقت الوصول	OBSERVATION ملاحظات	ROOM رقم الغرفة	REG.CARD رقم البطاقة	NAME الاسم	NAT الجنسية	PER.S. عدد الاشخاص	RATE السعر	DFP. TIME ساعة المغادرة	ARR. DATE تاريخ الوصول	NO.OF NIGHTS عدد	OBSERVATION ملاحظات

الإعلام بالوصول

ليس المعنى بوصول ضيف ما هو أمر محصور بقسم الاستقبال فقط فهنالك أقسام أخرى يجب أعلامها بالوصول بعد الانتهاء من تسجيل الضيف لتتخذ لنفسها التدابير الضرورية فان الفنادق التي تقدم الطعام والمنام يجب أعلام جميع أقسام المبيعات دون استثناء اما الفنادق التي تقدم المنام فقط فأن الأعلام ينحصر بالأقسام التالية (قسم الغرف-الهاتف- الاستعلامات-قسم الأمانات والصندوق) ويتم هذا الأعلام بالوصول بواسطة بطاقة الوصول. اما الفنادق المجهزة بنظام الكومبيوتر فترتبط جميع أقسام الفندق بعضها بعض عن طريق ذاكرة رئيسة منظمة حيث تظهر على شاشات ووحدات TERMINAL في كافة الأقسام عند الضرورة والحاجة.

عمليات الاقامة

خلال فترة اقامة النزيل وتواجده بالفندق يتم القيام بالعديد من العمليات ومن أمثلة هذه العمليات :

- الاهتمام بالبريد ومراسلات النزيل .
- تنسيق تنقلات العميل وتوفير وسائل النقل له .
- عمليات قسم الهاتف من استلام وتحويل مكالمات النزيل وخدمة الايقاظ الصباحي .
- تغير غرف النزلاء بناء على طلبهم وما يتبعها من إجراءات
- تلقي طلبات النزلاء الاضافية والعمل على تلبيتها.
- توفير معلومات والاجابة على الاستفسارات
- توفير خدمات مركز رجال الاعمال
- ادارة حسابات العميل من تحويلات مصرفية وتسجيل القيود



معرفة الحجوزات الالكترونية

مفهوم السياحة الكترونية :

السياحة الالكترونية هي الخدمات التي توفرها تقنية المعلومات والاتصال بغرض انـــجاز وترويج الخدمات السياحية والفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة والمغلقة بالاعتماد على مبادئ وأسس التجارة الالكترونية. وتطبيق التجارة الالكترونية في مجال السياحة .فهي تعتمد على اجهزة الجوال والاجهزة الكمبيوتر المحمولة في جانب السياحة المتنقلة وعليه ان مفهوم السياحة يدخل في مجال تقنيات الحديثة ومنها قطع التذاكر الالكترونية .

قطع التذاكر الالكترونية

أ.التذكرة الالكترونية:

هي امتيازات رقمي للتذكرة الورقية، هذا المصطلح مرتبط عادة بتذاكر الطيران الصادرة عادة ما يشار الى التذكر الالكترونية للنقل العام في المدن او السكك الحديدية على انها بطاقة سفر او تذكرة مرور. كما انه يستخدم التذاكر في صناعة الترفيه.

يعد نظام التذاكر الالكترونية طريقة اكثر فاعلية لادخال وتجهيز وتسويق التذاكر للشركات في شركات الطيران والسكك الحديدية وغيرها من صناعات النقل والترفيه.

ب .تذكرة طيران:

تم وضع التذاكر الالكترونية في الطيران عام 1994 وحلت الان الى حد كبير محل انظمة التذاكر الورقية متعددة ذات الطبقات القديمة .واستخدام حاليا التذاكر **ATA** الاعضاء الالكترونية، وحيثما لاتزال التذاكر الورقية متاحة، تفرض بعض شركات الطيران رسوما على اصدار التذاكر الورقية .

ج. عمل تذكرة الطيران :

يقوم المسافر حجز التذكرة عن طريق موظف الاستقبال الموجود في الفندق

1.يأخذ اسم الضيف والكنية / رقم الهاتف.

2.تاريخ وقت الرحلة من و الى .

3.بيانات عن الضيف (رقم الجواز / مدة الاقامة / العنوان ومحل السكن وغيرها .

4.اختيار الضيف شركات الطيران التي يرغب الذهاب بها .

5.فتح موقع شركة الطيران وملئ الاستمارة الكترونية بمعلومات الضيف .

6.عند تأكيد الحجز تحتفظ شركة الطيران بسجل للحجز في نظام حجز الكمبيوتر الخاص بها .يمكن للعملاء طباعة او تزويدها بنسخة من ايصال استلام التذكرة الالكترونية الذي تحتوي على محدد الموقع او رقم الممكن طباعة نسخ متعددة من ايصال رحلتي التذاكر الالكترونية

7.الى جانب تقديم تفاصيل خط سير الرحلة تحتوي ايصال استلام التذاكر الكترونية.

8.رقم تذكرة رسمي / بما في ذلك الرمز حجز تذاكر الطيران المكون من (3) ارقام او (4) ارقام واحيانا رقم شيك .





نموذج تذكرة طيران



PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk./NPWP 01.001.634.3-093.000
JL. KEBON SIRIH NO.44 GAMBIR JAKARTA PUSAT-10110
WWW.GARUDA-INDONESIA.COM

Electronic Ticket Receipt

Booking Reference: 6H2NTR
At check-in, you must show a photo ID.

Office
GA-WEB-ERETAIL-JKT
E-RETAIL JAKARTA
JKTEC
JAKARTA
Telephone: TBA

Passenger	Ticket number
Drestantiarto Suwega Mr (ADT)	126 2459580092

Itinerary

From	To	Flight	Class	Date	Departure	Arrival	Resa (1)	NVB(2)	NVA(3)	Last check-in	Baggage (4)
BALIKPAPAN SEPINGGAN	**JAKARTA SOEKARNO HATTA INTL** Terminal 2	GA0567	Q	27May	**13:05**	**14:10**	Ok		31Dec	12:35	20K
						Fare Basis				QOXW	
Operated by		GARUDA INDONESIA				**Marketed by**				GARUDA INDONESIA	

(1) Ok = **confirmed** (2) NVB = **Not valid before** (3) NVA = **Not valid after** (4)**Each passenger can check in a specific amount of baggage at no extra cost as indicate above in the column baggage.**

Receipt

Name	**: Drestantiarto Suwega Mr (ADT)**
Ticket number	: 126 2459580092
Form of payment	: EXT : 1847700 : IDR0
Fare	: IDR 1607000
Taxes	: IDR 75000 YR IDR 5000 YR IDR 160700 ID
Total Amount	: IDR 1847700
Issuing Airline and date	: GARUDA INDONESIA 26May14 **IATA** : 1539464
Restriction(s)/Endorsements	: Condition Applies
Fare Calculation	: BPN GA JKT Q113000.00 1494000.00IDR1607000.00END

The fare that applies on the date of purchase is only valid for the entire itinerary and the specific travel dates mentioned on the ticket.

Garuda Indonesia wishes you a very pleasant trip.
This document establishes the creation of your electronic ticket(s) in our computer systems.

Please bring this receipt, credit card and your identity card on your travel in case required by airport/check-in counter/customs and immigration officials as pro purchase.

NOTICE :
Carriage and other services provided by the carrier are subject to the conditions of carriage which are hereby incorporated by reference. These conditions may b obtained from the issuing carrier.

DANGEROUS GOODS :
For safety reason. Dangerous articles such as compressed gases/ flammable /non flammable /poisonous /corrosives /acids /alkalis and wet cell batteries/etiolo agents /bacteria /viruses etc/ explosives munitions/fireworks /flares /radio active /oxidizing materials or other dangerous goods article must not be carried in passengers baggage

Copies of the Conditions of Contract can be obtained online here

د. شروط وأحكام النقل .

1.تفاصيل الاجرة والضرائب .بما في ذلك تفاصيل حساب الاجرة وبعض البيانات الاضافية مثل رموز الجولات وقد لا يتم تحديد الكلفة الدقيقة .ولكن رمز الاساس هو السعر ويحدد دائما اساس سعر .

2.ملخص قصير لقيود الاسعار وعادا ما يحدد فقط ما اذا كان التغير او الاسترداد المبالغ مسموح به.

3. ليس العقوبات التي يخضعون لها طريقة الدفع .مكتب الاصدار التذكرة .والحد من الامتعة المسموح بها.

و. تسجيل دخول الضيف مع تذكرة الكترونية

1. يطلب من المسافرين الذين لديهم تذاكر الكترونية تسجيل الوصول في المطار لرحلة بالطريقة المعتادة

2.بأستثناء انه قد يطلب منهم تقديم ايصال استلام تذكرة الكترونية او اثبات هوية شخص. مثل جواز سفر او بطاقة ائتمان. قد يطلب الامر اصدار نسخة مطبوعة من ايصال رحلة التذكرة للدخول الى محطة بعض المطارات او لإرضاء انظمة الهجرة في بعض البلدان .

3.يسمح ادخال التذكرة الالكترونية بتحسينات متنوعة لعملية التحقق من الشخص.

4.خدمة ذاتية وتسجيل وصول عند عبر الانترنيت / الهاتف / الخدمة الذاتية / حجز مبكر / وبطاقات الصعود الى الطائرة في اكشاك المطار وتسليم رموز شريط تمرير الصعود عبر الرسائل القصيرة او البريد الالكتروني الى جهاز المحمول .

5.تساعد العديد من المواقع الكترونية الاشخاص الذين يحملون تذاكر الكترونية في تسجيل الوصول عبر الانترنيت

6.قبل تقيد شركة الطيران يمكن الى الضيف التراجع او التعديل على التذكرة لمدة اربعة وعشرين ساعة .تقوم هذه المواقع بتخزين معلومات الركب .

7.ثم عندما تفتح شركة الطيران لتسجيل الوصول عبر الانترنيت .يتم نقل البيانات الى شركة الخطوط الجوية، ويتم ارسالها الى بطاقة الصعود، الى المسافر عبر البريد الالكتروني باستخدام تكنولوجيا التذكرة الالكترونية هذه .

8.اذا حصل مسافر على بطاقة صعود الطائرة عن بعد، وكان يسافر بدون أمتعة تسجيل الدخول ويمكن تجاوز إجراءات تسجيل الدخول التقليدية .

ل. قيود التذكرة الكترونية .

1.لاتسطيع أنظمة أصدار التذكرة في معظم شركات الطيران سوى أصدار تذاكر الكترونية لمسارات لاتزيد عن 16 تذكرة بما في ذلك قطاعات السطح .هذا هو نفس الحد الذي ينطبق على التذكرة الورقية.

2.في الوقت الذي صممت فيه التذاكر الالكترونية في البداية، كانت معظم الشركات الطيران لاتزال تمارس تجمع المنتجات، وبحلول الوقت الذي بدأت فيه الصناعات في تنفيذ التذاكر الكترونية بنسبة100% بدأت الكثير من شركات الطيران تفكيك الخدمات المشمولة مسبقا (مثل الامتعة المسجلة) واضافتها على المسافر كرسوم اختيارية (ايرادات اضافية)

3.تنفيذ الرابطة الدولية للنقل الجوي اخذ المستندات الاصولية لمثل هذه (**EMD**) الكترونية المعلومات .بهذه الطريقة يمكن لشركات الطيران الكشف عن الرسوم والاحتفاظ بها باستمرار في وفت الحجز من خلال أنظمة حجز السفر بدلا من الاضطرار الى مفاجأة الركاب.

ي.تذاكر القطار الكترونية

بدأت شركة امتراك بتقديم تذاكر الكترونية على جميع خطوط القطارات في 2012 ويمكن طلب هذه الخدمة التذاكر عبر الانترنيت وطبعها في اكشاك المحطات او في مكتب بيع التذاكر، وأيضا يمكن حجز التذكرة الكترونية في الهاتف ذكي وعرضها الى للموصل باستخدام احد التطبيقات تعد هذه تذاكر الجوال شائعة لدى مشغلي شبكات القطارات .

و. عمل تذكرة قطار الكترونية

حيث تطلب صفحة الدفع الخاصة بالتطبيق المستخدمين لإكمال عملية الشراء من حيث الاسم والرقم الهاتف والبريد الالكتروني تحفظ هذه المعلومات في التطبيق الخاص لشراء التذكرة الالكتروني، وبعدها يتم ارسال رسالة تتم بعملية الشراء وترسل الى الضيف رمزا سريا ارقام من (4) الى (7) ارقام عبر رسالة قصيره على رقم جواله.

تعتبر الرسائل المرسلة من قبل السكك الحديدية اثبات بطاقة صالحة لمدة معينة .

اثار و عيوب الدفع الالكتروني على تنمية اقتصاديات السياحة

تعتبر تكنولوجيات الاعلام والاتصال من الادوات الاكثر استخداما في العمل السياحي أذ تساهم بشكل كبير في اندماج وزيادة فرص واجهة السياحة في العراق داخل الاسواق السياحية العالمية. ومكانتها من خلق علاقة مباشرة السياح، الا ان غياب المقاربة ما بين قطاع السياحة والبنوك في مجال الدفع الكتروني اثر على قدرتها في التحكم في سوق السائح المتغير باستمرار وهذا في ظل المنافسة الشديدة مابين الدول في جذب استقطاب وكسب ولا ء السياح وهذا ما يدفع بالعديد من المؤسسات السياحية الى اللجوء الى أنظمة الدفع الاجنبي من اجل تعويض هذا الغياب على المستوى الوطني .لهذا جاءت الدراسات من خلال اتباع المنهجية وتحاليل والمزايا / التكاليف / في ضل ارتفاع معدل الغاء الحجز من قبل السائح وهذا السبب الحرية التي يملكها في تغير سلوكا وغياب وسيلة التأكد وهي الدفع الالكتروني عبر الانترنيت .

التعامل مع وصول جماعات السياح وطواقم وساط النقل

نظر إلى العدد الكبير الذي يتألف منه جماعات السياح فيجب أتباع ما يلي:

1. التسجيل المختصر والمحضر سابقا في الاتفاقيات الموقعة بين الفندق والجماعة.
2. التوزيع على الغرف المعينة والمحدد سابقا.
3. تسليم مفاتيح هذه الغرف.
4. الاهتمام بحوائج هذه الجماعة .
5. أعداد قوائم الحساب.

تحضير قوائم الزبائن

يهتم بأعداد هذه القوائم موظف الاستقبال وحسب المعلومات التالية (رقم الغرفة – الاسم –عدد الأشخاص – السعر – الخدمة – تاريخ المغادرة – الجنسية – العنوان الكامل – تاريخ الوصول- اسم مستلم الحجز-اسم مستقبل الضيف – المعلومات التي تعلق بدفع). ثم تصل هذه البطاقة الى حسابات الصندوق المكتب الأمامي ومن ثم يتم فتح قائمة سجل المانكورنت ثم يقوم بمتابعة أقسام الفندق من تجهيز قوائم النزيل مثل المطعم والو ندري والى أخره.

تدقيق ومقارنه القوائم بطاقات التسجيل

يقوم قسم الاستقبال بتدقيق هذه القوائم وما قد طبعه على قائمة الضيف من معلومات ومن هنا يطلب من موظف الاستقبال ذكر اسمه وتوقعية على بطاقة التسجيل ويذكر بجانبه اسم الشخص الذي قام باعداد وطبع القائمة فبعد ان ينهي المسؤول عن الاستقبال تدقيق قوائم الحسابات يحولها الى امين الصندوق مرفقة ببطاقات التسجيل.

بطاقة تغيير الغرف

من ضمن المشاكل التي تحتاج الى المعالجة بطاقة تغيير غرفة حيث يلجأ اليها الموظف الاستقبال في حالات معينة لرضاء النزيل وهي ايضا ضمن الحقوق التي يتمع الضيف بها وما كان قد اتفق عليها سابقا وهنا وجب على الفندق تنفيذ كافة رغباته ومن شروط تغيير الغرف هي:-

1. تغير في عدد الأشخاص نتيجة زيادة ونقصان الأشخاص.
2. الانتقال من غرفة الى اخرى لتبديل الموقع لتبديل خصائص الغرفة المزدوجة او مفردة.
3. تغيير في أسعار من سعر مرتفع الى سعر منخفض وبالعكس.
4. تغيير في الشروط الاتفاق.
5. استبدال في طريقة الدفع نقدا او على الحساب.

ويكون شكل البطاقة مهما كان شكلها لاكن مضمونها واحد من حيث المعلومات التي يطراء عليها ومن المعلومات رقم الغرفة القديم والجديد –وعدد الاشخاص من والى –اسم النزيل - والتاريخ البطاقة ورقم البطاقة، تحضر من قبل موظف الاستقبال يتم ابلاغ واخذ تواقيع الاقسام ذات العلاقة المباشرة بالنزيل.

نموذج بطاقة تغيير غرفة وسعر

No.: ...

ROOM & RATE CHANGE

DATE .....

G.NAME .....

ROOM	
FROM	TO

PERSON	
FROM	TO

RATE	
FROM	TO

F.O. CASH.	INFORMATION	HOUSE KEEPER	F&B

RECEPTION INI.

اسم موظف الاستقبال

REC. SIG. .....

No.: ...

EXTRA BED REQUISITION

DATE .....

TIME .....

ROOM No.:	NAME

BED	COT	CHARGE

RECEPTION CLERK..... HOUSEKEEPER.....

REMARKS: .....

بطاقة طلب الاسرة الاضافية

يختلف من فندق الى اخر هذه البطاقة ولكن تعتبر ضمن الايرادات الاضافية للفندق ويكون اتفاق بين الفندق والنزيل لحل مشكلة من مشاكل الاستقبال وهنالك نوعين من الاسرة هي سرير طفل وسرير كبير وتحفظ في مكان خاص عند مشرفة الطابق ومن حسنات هذه الاسرة ترفع من نسبة الاسكان وبتالي ترفع من ايرادات الفندق وعلى موظف الاستقبال معرفة كيف تم استعمال هذه نوعية من الاسرة.

الغرف المشغولة نهارا DAY USE

اتفاقية بين النزيل وقسم الاستقبال ان الاتفاقية الغرف المشغولين نهار DAY USE تنطبق على الأشخاص الذين يقيمون في الفندق وبنينهم الإقامة لمدة لا تعدى الساعات خلال النهار .وهذا ينطبق على كثير من رجال الأعمال الراغبين في اخذ قسط من الراحة خلال فترة عملهم اليومي خاصة بعد وجبة الطعام او على جماعات او أشخاص العابرين والتي ترسلهم شركات الطيران للراحة او انتظار موعد أقلاع لطائرتهم لا تعدى مدة بعض الساعات .ويحق لأصحاب هذه الاتفاقية بسعر خاص يعادل 50% من سعر الغرفة الأصلي على اعتبار ان الغرف سوفه يعاد تأجيرها مرة ثانية



مغادرة الزبائن

1.تحديد أوقات المغادرة

تحديد أوقات المغادرة تسليم الضيوف لغرفهم يوم المغادرة الفعلي على الإدارة الأخذ بعين الاعتبار أوقات المغادرة الضيوف وقد يكون هناك مواعيد لطائراتهم او باصات للمغادرة. لأكن نرى ان غالبية الفنادق قد اعتمدت ان الساعة الثانية عشر ظهر موعد مغادر الزبائن وبعدها يبدأ يوم جديد لذا نرى بطاقة التسجيل نذكر فيها تاريخ المغادرة وساعة المغادرة واخذ بعين الاعتبار كافة التدابير ومن حق الضيف ان يكون قد يتأخر في الغرفة ودفع أجور إضافية او جزء منها DAY USE وذا تأخر نزيل يحق أكثر من (24) ساعة يطالب الفندق النزيل بدفع أجور الليلة كاملة .

عمليات المغادرة

عند مغادر النزيل هنالك عدد من العمليات والخدمات التي تقدم لتسهيل مغادرة النزيل للفندق .وهذه العمليات يجب ان تدار بنفس الروح والمعاملة الجيدة عند استقباله وتسكينه، هذه العمليات هي :

- استقبال طلب المغادرة من النزيل .
- حمل حقائب النزيل من الغرفة الى المكاتب الاستقبال.
- مراجعة بريد العميل .
- مراجعة صندوق الامانات.
- استلام مفتاح الغرفة من النزيل.
- تجهيز فاتورة النزيل وتسوية الحساب.
- تغير حالة الغرفة .
- التسجيل في الكشوف مغادرة النزيل .
- حمل حقائب النزيل الى خارج الفندق .
- حفظ بيانات النزيل .

وهنالك بعض العمليات التي تتم بعد المغادرة العميل للفندق .وسوف نتحدث عنها لاحقا

2.العمليات التي ترافق المغادرة

هناك عمليات كثيرة ترافق المغادرة ترافق الضيوف من الفندق العمليات التي تخص قسم الاستعلامات والبدلات الموحدة ويبقى ما يتعلق بقسم الاستقبال الذهاب بحد ذاته يقسم الى قسمين ذهاب مرتقب وغير مرتقب.

1.الذهاب المرتقب : وهي الذهاب الذي يكون قد صرح عنه ضيف يوم وصوله الى الفندق .وندونه في مكان ظاهر من البطاقة لوحة (سلب الغرف) وحسب التاريخ أما في الفترة الصباحية او المسائية وبجرد جميع الغرف والأشخاص الذين سيغادرون الفندق .

2.الذهاب الغير مرتقب: لأسباب عددت يضطر بعض الضيوف الى المغادرة الفندق قبل انتهاء مدة الإقامة في الفندق .

لذلك يؤثر على عملية البيع الغرف سلبا حيث تبقى الحجوزات موجودة ولا يتم إعطائها الى نزيل أخر لذلك يسبب أرباك في العمل

3.الأعلام بالذهاب

بطريقة ما من الطرق التي يقوم الضيف بإعلامنا عن عزمه مغادرة الفندق تنقل هذه المعلومة عن قسم الاستقبال الذي تقع عليه المسؤولية بالإعلام باقي أقسام الفندق صاحبة العلاقة، ولأقسام في الفنادق تختلف من فندق إلى أخر يتم الأعلام بنفس الطريقة الوصول واخذ كافة التدابير للمغادرة من قوائم حساب باقية على النزيل أما الأعلام عن طريق بطاقة حمال الأمتعة أو بواسطة الكومبيوتر بالنسبة إلى الفنادق المتطورة والكبيرة توضح ان النزيل سوفه يغادر تمام من الفندق .



تدقيق الحسابات المسائية

قبل ان نتطرق الى العمليات الحسابية التي على موظف قسم الاستقبال القيام بها مسائيا
علينا انت نتكلم عن تقرير مدبرة الغرف والدور الذي تلعبه في تنظيم وضبط وضع لوحة الغرف والتي تعتبر الاساس في اعداد حسابات وتقارير مبيعات الغرف...
تنظم المسؤولة عن كل طابق تقريراً عن وضع الغرف التي تقع تحت اشرافها ولثلاث مرات يومياً صباحا . ظهرا. ومساء
تعد هذا التقرير بالاستناد الى اللوائح التي لديها وبعد كشفها الفعلي على الغرف تذكر فيه ومقابل كل رقم غرفه عدد الاشخاص الذين يقيمون فيها (يحدد عدد الشخاص على الاقل في تقرير يومي واحد ويفضل صباحا) بالإضافة الى وصف هذه الغرف مستعملة لهذا الرموز التالية

-غرفة غير صالحة للاستعمال o.o./out of order

-غرفة مشغولة o/ occupied

-غرفة شاغرة v/ vacant

-غرفة شاغرة مع وجود حقائب B/ BAGGAGe

-غرفة مشغولة انما دون حقائب U/ BED USED

House Keeper Room Report

تقرير مدبرة الغرف

Day ..... Date: ..... Hours .....

FIRST FLOOR			
Room No.	Room Type	Pers No	Code

SECOND FLOOR			
Room No.	Room Type	Pers No	Code

THIRD FLOOR			
Room No.	Room Type	Pers No	Code

الرموز	Codes
V	vacant
O	Occupied
B	Baggage
U	Bed used
OOO	Out of order
R	Ready
D	Departure

Remarks.....

House keeper name & sig. Reception name & sig.

....

بعدها توقع هذا التقرير وتحدد عليه الوقت وترسل نسخه منه الى قسم المحاسبة والاخرى الى قسم الاستقبال وتحفظ لها نسخة لحين المراجعة ، والغرض من ارسال نسخة الى المحاسبة دون انت تمر على الاستقبال هي الكشف والمقارنة بين تقرير المبيعات للغرف وما كان عليه الواقع الفعلي للغرف .

اعداد تقرير ايرادات الغرف اليومي

في نهاية اليوم يقوم موظف الاستقبال بإعداد تقرير الغرف وذلك بالاستناد الى لوائح الغرف وبالاستناد الى تقرير مدبرة الغرف الغرض منه هو استخلاص النتائج بطريقة حسابية مزدوجة تتيح كشف الاخطاء.

يبدأ الموظف بتسجيل عدد الاشخاص والسعر المدون على بطاقة الراك طابقا طابقا بعدها يقوم بجمع عامو عدد الاشخاص وسعر الغرف ويقارن هذه النتائج مع نتائج ماكنة حسابات الغرف ncr .
اما في حالة استعمال المان كورانت فيجب انت يتطابق مجموع النتائج العائدة الى كل الطوابق مع مجموع عامود الغرف وهذا تأكيد على صحة النتائج الحسابية .
كما ان هناك خانه خاصة تحدد فيها غرف الاستعمال اليومي .....وفي مكان اخر من التقرير خانة لجميع التبديلات اتي تمت خلال اليوم وذلك باستناد الى بطاقة تبديل الغرف والسعر وبدلت في نتائج عدد الغرف ولأشخاص والسعر سلبا وايجابيا ....ويتنقل موظف الاستقلال الى عدد الغرف التي تم تأجيرها على ان يستثني من ذلك غرف الاستعمال اليومي ثم يجمعها ويجمع ايضا عدد الاشخاص ومن ثم عامود الاسعار.

اقفال سجل الوصول والمغادرة

جميع المجاميع يجب ان تتطابق مع مجموع تقرير الغرف ومجموع النتائج على المان كورانت او ماكنة تسجيل الحسابات في قسم الصندوق..... ويحضر هذا التقرير من اربعة نسخ ويوقع من قبل موظف الاستقبال الليلي النسخة الاولى ترسل الى مدير الفندق والثانية الى مدير القسم والثالثة الى المحاسبة مرفقة بباقي التقارير الحسابية اما النسخة الرابعة فتحفظ في قسم الاستقبال.

	عدد الغرف ROOM	الاشخاص PERSONS	السعر RATE
مجموع ماقبله	180	240	700,000
+ وصول اليوم	70	95	280,000
- مغادرة اليوم	90	115	365,000
- او + التصحيح ان وجد	(-)	(-)3	40,000
بطاقة التبديل	160	217	575,000
= مجموع الواجب نقلة ليوم التالي			

وضع التقارير واجراء الاحصاءات

1.خلاصة التقرير اليومي لايرادات الغرف:

يعتبر هذا التقرير اهم الاعمال الحسابية التي يقوم بها موظف الاستقبال جميع العمليات التي تمت خلال اليوم وعلى ضوء هذا التقرير توضع الخطط المستقبلية .

2. جدول عدد الغرف والاسعار وعدد الاشخاص.

أ- القسم العلى يوضح عدد الغرف ان كانت مشغولة او فارغة ويجب ان تتطابق جميع الغرف الفارغة والمشغولة على التقرير.

ب- ويظهر عامود اخر في التقرير عامود المبيعات الغرف ويضاف الى هذه مبالغ مجمل الايرادات غرف الاستعمال اليومي فنحصل على مجمل الايرادات الغرف لهذا اليوم .

3. جدول الوصول: يجرى فيه عدد الغرف وتحديد الغرف المشغولة ويبين حركة الغرف المحجوزة لهذا اليوم

4. جدول غرف الضيافة الغرف التي تقيم فيها الادارة وكبار الضيوف فيها مجانا كون ان الامر يعتبر غير طبيعي ويفترض نوضح اسماؤهم وذكر ارقام الغرف التي يقيمون فيها .

5. جدول الجماعات المقيمة في الفندق: يجرى جرد الجماعات المقيمة في الفندق في تحديد عدد غرف واشخاص كل مجموعة واعطاء

6. صورة كاملة خاصة الادارة وتعتبر العنصر الرئيسي في رفع نسبة اشغال غرف الفندق

7. جدول لخلاصات. تظهر مجاميع عدد عمليات حسابية تجمع هذه المجاميع من كافة السجلات والمستندات .

8. جدول الاحصائيات الغرف هذا التقرير من اهم التقارير الذي يوضح ويلخص وبنسب مئوية وضع الفندق وغرفه ومن جهات متعددة بغرض توضيح وتعريف الوضع المالي وحجم العمليات اليومية والشهرية للفندق.



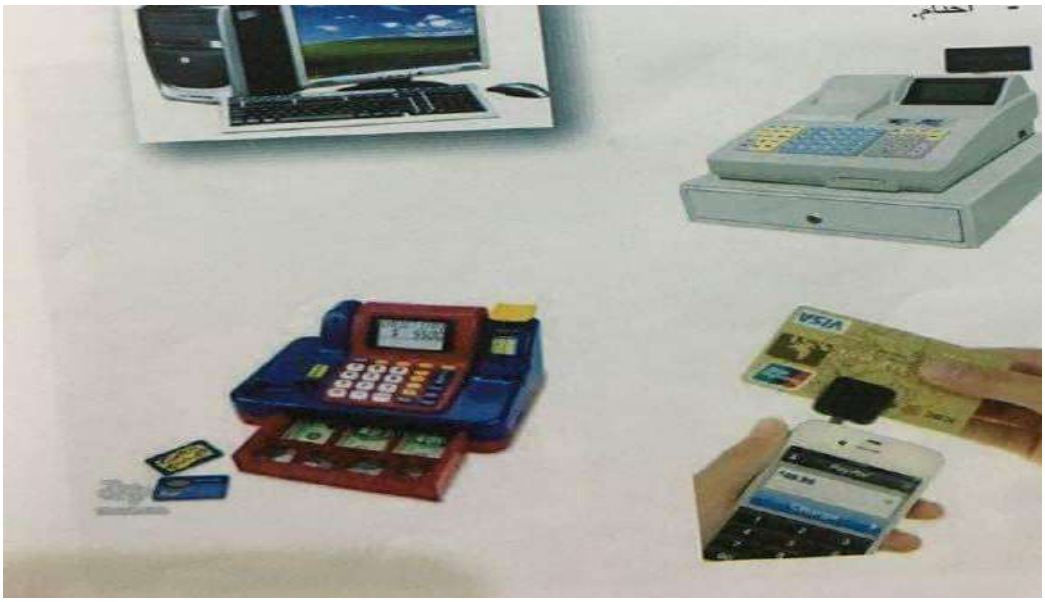
احدث التطورات التقنية في عمل دائرة الاستقبال

رغم تميز صناعة الفنادق بأعتماد ها على العنصر البشري لتقديم خدماتها الا ان التكنولوجيا اصبحت عنصر مهما في صناعة الفنادق في تقدم الخدمات جيدة وتقديم مستوى من الرفاهية للنزلاء لقد ساعدت التكنولوجيا واستخدام الحاسوب في الفنادق على :

أ- تحسين مستوى ورفع الخدمة في الفنادق .
ب- تحسين مستوى الاداء العمل .
ت- اسراع وانجاز المهام والاعمال بأقل جهد واقل تكلفه .

يسخدم الحاسوب الالي والتكلنولوجيا في معظم عمليات ومهام دائرة الاستقبال وهي كأتي :-

1. عمليات حجز الغرف وحجز القاعات الاجتماعات والمناسبات بالفندق
2. عمليات التسكين واختيار الغرف للنزلاء
3. ادارة حسابات العملاء وتسجيل القيود على فاتورة العميل من مختلف نقاط البيع بالفندق .
4. عمليات قسم الهاتف وتسجيل المكالمات وترحيل على حساب العميل .
5. طباعة التقارير لاحصائيات وعمليات المراجعة الليلية
6. اصدارات المفاتيح الالكترونية .
7. التحكم في قنوات الفيديو بالغرف
8. خدمت الايقاظ الصباحي .
9. ادارة حالات الغرف ونظافتها .
10. المراسلة الداخلية بين الموظفين الفندق



قواعد واداب السلوك

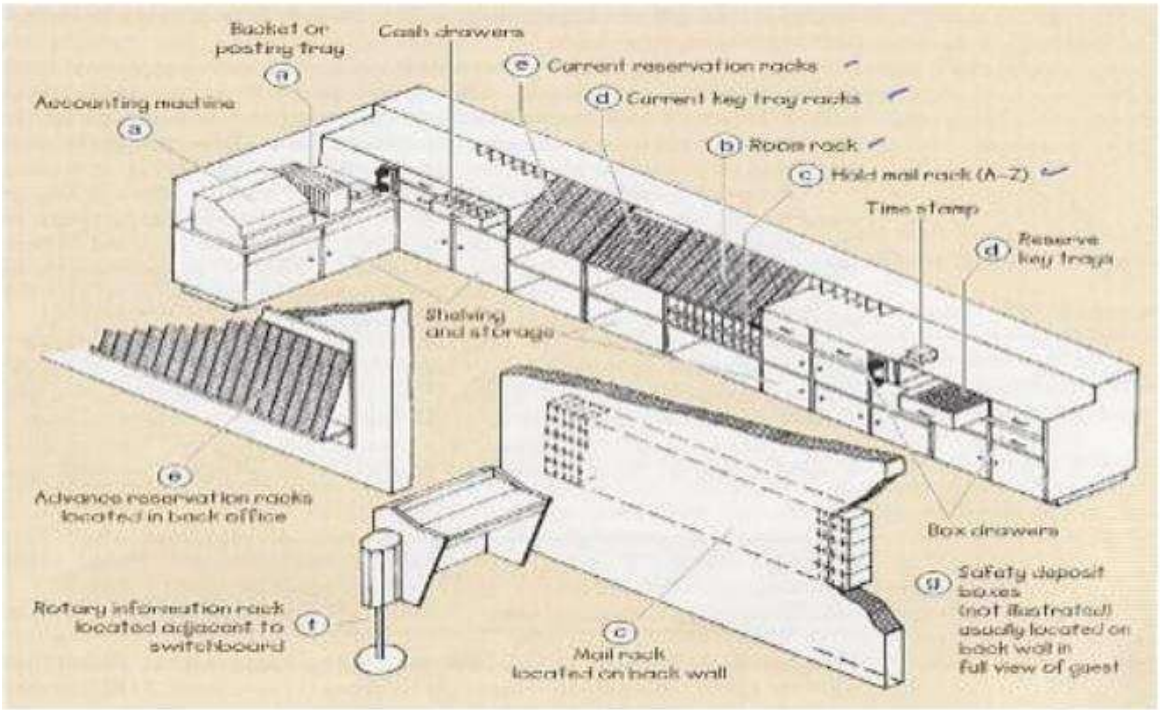
- ان يتصف بالياقة والمجاملة ورحابة الصدر
- يكون بشوشا عند استقبال الضيف والحديث معه وهذا لايعني الابتسامة الزائدة
- يحترم الكبير ويراعي الصغير
- يبدأ بالحديث مع من هم اكبر سنا او مقاما اذا كانو واقفين خلف الكاونتر .
- العمل بمبدأ من حضر اولا يختم اولا .
- تجنب الالفاظ الغير لائقة مع الضيوف او بين زملاء امامهم .
- لاتصحح الاغلاط في حديث غيرك خاصة اللغوية .
- لاتحلف بالله او الانبياء او الائمة لتأكيد صدق حديثك .
- تجنب الالفاظ والعبارات الغير واضحة التي لها تفسيرات كثيرة .
- ابتعد عن الضيوف اثناء محادثاتهم الشخصية ولا تسترق السمع
- لاتطرح استفساراتك على الضيف خاصة اوقات غير ملائمة .
- لاتطرح استفساراتك على الضيف خاصة في اوقات غير ملائمة .
- يمنع التدخين في اوقات العمل او الاماكن المغلقة والمصاعد.
- الوقوف دائما مستقيما دون انحناء او وضع يديك داخل جيوبك او متكئ على الكاونتر او ترك السترة مفتوحة .
- تجنب القراءة اثناء السير .

- اعطاء الافضلية للضيف للمرور حتى لو كنت في عجلة من امرك .
- استعمال المداخل والمصاعد وغيرها الخاصة بالعمل .
- ينتظر الضيف دائما الافضل في الخدمة والخدمات وما يترك من انطباع جيد في نفوس سرعان ما يزول عند اي تقصير او اهمال لذا علينا محاولة التعرف الى ذوق ورغباته مثل (الالوان .الاطعمة .اطلالة الغرفة .المفروشات ...)وهذا بالنسبة للضيوف المتكرري الزيارة.
- على الموظف ان لا ينتظر الشكر او المديح من الزبون لقاء اي خدمة .
- من المهم جدا وضع الشارات على ملابس الموظفين يظهر فيها اسم القسم واسمه. لسهولة التعامل والتعرف على الموظفين فيما بينهم ومن قبل الضيوف ايضا.
- قد تنشى علاقة طيبة بين الضيف والموظفين لكثرة زياراته وهذا يجب الانتباه الى التعامل بكل حذر ومنتهي الادب لكي لاينزعج الضيف بسوء تصرف او كلام من الموظف .
- عند التحدث الى الضيف وجب الاصغاء بأنتباه وتفهم حاجاتهم وتدوين الملاحظات واشعاره بأهميته وتكرار المعلومات التي يقولها للتأكيد .
- عند التحية عدم التقبيل بين الموظفين خاصة في الاماكن العامة (الصالة .مكان العمل).
- عند المصافحة يفوم الاكبر سنا بمد يده للأصغر سنا .
- لاتلقي السلام على الشخص الغافل .
- لاتتحدث بالسياسة او الدين ولاتفرض ارائك ولا تناقش أبدا في وقت العمل .
- لاتسلم على الضيف الا اذا بادر هو خاصة باليد .
- اذا كنت تسير مع الضيف لاتسرع ولا تبطئ ولا تعطي ظرك للضيف .
- تقدم بخطوة على الضيف خاصة اذا كان بحاجة لارشاده .
- اذا فتحت بابا دع الضيف يدخل اولا واعطي الافضلية للسيدات .
- اذا اردت دخول غرفة الضيف وهو بداخلها عليك قرع الباب وانتظار الموافقة للدخول
- لاتظهر التعجب والا ستهان ازاء تصرف الضيف .
- التخلص من اسئلة الضيف المحرجة بالباقة واداب .
- البقاء بمظهر لائق ومرتب اهميتك وتصرف على هذا الاساس مع الضيوف .
- دائما مراعاة الالتزام بأنظمة والقوانين الفندق وتوجيهات الادارة .
- لاتنسى المقولة ((الزبون دائما على حق)) فلا تجادل وتناقش ولا تفقد زبونك فهو في كل الاحوال ضيف وسيغادر ومصدر عملك وربحك .

مبادى الخدمة الجيدة

الخدمة الجيدة :هي المعيار ي الرئيس لنجاح اي فندق .لتحقيق مستوى عالى هنالك بعض المبادئ التي يجب ان يدركها العاملين ويتحلون بها .وهي :

1. إسراعه في ملاقاه النزيل وعدم تركه ينتظر وان كنت مشغولا.
2. ترك المشاكل الخاصة والحالات النفسية السيئة جانبا عند ملاقاه لنزيل
3. العمل على خدمة النزيل وان كانت خدمته تتطلب أداء عمل ليس من اختصاصك اومسؤوليتك .
4. العمل على خدمة النزيل وتلبية احتياجاته بأسرع وقت ممكن وان كانت هنالك بعض المشاكل او اخطاء داخل دائرة الاستقبال مثل عدم وجود بيانات حجز النزيل او حدوث عطل في جهاز الكمبيوتر .
5. عدم ترك النزيل ومغادرته بعد تقديم الخدمة له الا بعد سؤاله اذا كان هنالك خدمة يمكن تقديمها له .



نموج من دائر ة الاستقبال

المصطلحات ومختصراتها:

RESERVATION	الحجز	RES.
DEPARTMENT	دائرة / قسم	DEPT.
RESERVATION(CARD/ FORM)	استمارة الحجز	RES.C.
ROOM RESERVATION. CARD	بطاقة حجز الغرف	R.RES.C.
RESERVATION, RACK	راك الحجز	RES.RACK
RESERVATION.SLIP	سلب الحجز	RES.SLIP
RESERVATION. CHART	جدول ضبط الحجوزات	RES.CHART
NO SHOW& CANCELLED RECORD	سجل اللاغين والذين لم يحضروا	
EXPECTING ARRIVAL LIST	لائحة الوصول المرتقب	EXP.ARR.
OCCUPANCY FORECAST	نسبة الاشغال المتوقع	OCC.FOR
GUEST HISTORY FORM	سجل النزلاء المتكرري الزيارة	
COMPANY RES.	حجز الشركات	CO.RES.
GOVERNMENT RES.	حجز الوفود الرسمية	GOV.RES.
DEPLOMATIC RES.	حجز الدبلوماسيين	DIPL. RES.
INDIVIDUAL RES	الحجز الوجاهي	IND.RES.
NATIONALITY	الجنسية	NAT.
NATIONAL TOURISM RES.	حجوزات المكاتب الوطنية	NAT. RES.
TRAVEL AGENCY RES.	حجز مكاتب ووكلاء السياحة	T/A. RES.
AIRLINES RES.	حجز شركات الطيران	AIR. RES.
GROUP RES.	حجز الجماعات	G.RES.
CREW RES	حجز ملاحو وموظفو وسائط النقل	
CONFIRMATION RES.	تأكيد الحجز	CONF.RES.
AMENDMENT RES	تعديل الحجز	AMEN. RES.
CANCELLED RES	الغاء الحجز	CAN. RES.
WAITING LIST	لائحة الانتظار	W/L
IN REQUEST	الحجز المعلق	IN.REQ.
GUARANTEED RES	الحجز المؤكد المكفول	
VERY IMPORTANT PERSON	حجز الاشخاص المهمين	V.I.P.RES.
DEPOSIT	التأمينات	
PREPAID	مدفوعات مسبقة	
RECEIPT	ايصال	
REPORT	تقرير	

المصطلحات ومختصراتها:

RECEPTION DEPT	دائرة الاستقبال	REC.DEPT
RECEPTIONIST	موظف الاستقبال	
ROOM RACK	راك الغرف	R.RACK
RECEPTION. SLIP	سلب الغرف	REC.SLIP
NATIONALITY	الجنسية	NAT.
ADDRESS	العنوان	ADD
DEPARTURE DATE	تاريخ المغادرة	DEP. D.
ARRIVAL DATE	تاريخ الوصول	ARR. D.
PAYMENT	طريقة التسديد	PAY.
INSTRUCTIONS	تعليمات	INS.
OVER BOOKING	حجز أكثر من المتوفر	O.B.
VERY IMPORTANT PERSONS	شخصيات مهمة	V.I.P.
BILL/ FOLIO	قائمة حساب	
REGISTRATION CARD	بطاقة التسجيل	REG.C.
SECURITY CARD	بطاقة الامن	
KEY CARD	بطاقة المفتاح	
ARRIVAL & DEPARTURE	سجل الوصول والمغادرة	ARR&DEP. RECORD
OBSERVATIONS	ملاحظات	OBS.
TOUR LEADER	مسؤول المجموعة	
ROOM & RATE CHANGE	بطاقة تغيير غرفة وسعر	R&R.CH
EXTRA BED REQUESTED	طلب سرير اضافي	E/B.
COT	سرير طفل	
DAY USE	اشغال الغرف نهاراً	D.U.
WELCOME CARD	بطاقة التشريف	
OUT OF ORDER	الغرف العاطلة	O.O.O
OCCUPIED	الغرف المشغولة	OCC./O.

VACANT	غرف شاغرة	V.
BAGGAGE	غرفة شاغرة مع وجود حقائب	B.
BED USED	غرفة مشغولة بدون حقائب	B.U.
DEPOSIT	تأمينات	
CHECK IN	تسكين	C.I
CHECK OUT	تغدير	C.O
WALK IN	وصول بدون حجز	W.I
EXPECTED ARRIVAL	وصول مرتقب	EXP. ARR.
EXPECTED DEPARTURE	مغادرة مرتقبة	EXP. DEP.

اسئلة الفصل الثانى

س1: عرف الاستقبال .وعدد المستندات والمطبوعات ؟

س2: ما الفائدة من استعمال بطاقة الامن ، وماهي حدود مسؤولية الفندق من استعمالها ؟

س3: مايقصد من استعمال سجل الوصول والمغادرة ، عدد المعلومات لكلنا الصفحتين.

س4: ما المقصود وتعرف عن حالة المعروفة (over booking) وكيف تجري التعامل معها ومعالجتها ؟

س5: عدد التحضيرات والعمليات بالتتابع التي على موظف الاستقبال القيام بها يوميا لتحديد وضع الغرف والحجوزات .

س6: عدد المعدات المتوفرة في قسم الاستقبال ؟

س7: عرف الراك الغرف ؟وما الغاية منه .وكيفية مسكه وتنظيمه ؟

س8: ماهي الاعمال الرئيسة المنوطة في قسم الاستقبال مع من يرتبط مهنيا؟

س9: ما الفائدة من الاعلام المسبق عن وصول ضيوف ما الفائدة ضيوف ما ؟ وما الغرض من ذلك .

س10: عرف عملية تسجيل النزيل وكيف ينم الاستناد عليها ؟

س11: عرف بطاقة التسجيل التي تستعمل في الفنادق وما هي المعلومات الضرورية الواجب اتباعها ؟

س12: ارسم نموذج لبطاقة التسجيل .واذكر عليها المعلومات الضرورية المتعلقة بالنزيل والفندق ومن كلا الجانبين مستعملا التصميم الذي تراه مناسب؟

س13: عرف بطاقة التشريف ؟وماهي الفائدة وما المعلومات التي يجب توفرها اذا كان بطاقة او فلم عن الفندق ؟

س14: عدد اعلام بالوصول ؟ وماهي التحضيرات الواجب اتباعها ؟

س15: كيف يجري التعامل مع جماعات شركات السفر والسياحة والوفود الحكومية بما يخص باستقبال وتسجيل عددها ؟

س16: متى يضطر ويفرض الفندق على النزلاء دفع تأمينات مسبقة وما الغرض منها ؟

س17: عرف بطاقة تغير الغرف ؟ وماهي المشاكل وكيف يتم معالجتها ؟ مع رسم نموذج لبطاقة تغير الغرف ؟

س18: ما المقصود بالذهاب المرتقب والغير المرتقب وما تأثيرها على عملية بيع الغرف ؟

س19: ماهي الخطوات التي على موظف الاستقبال اتباعها عند عملية تدقيق ومراقبة تقرير الغرف .

س20: كيف يتم اقفال سجل الوصول والمغادرة حسابيا بعد اكمال عمليات الوصول والمغادرة ؟ اعطا مثلا على ذلك .

س21: ماهي التقارير والاحصاءات الواجب على عملها موظف الاستقبال ؟عددها واشرح واحدة منها .

س22: اشرح عملية اعداد تقارير ايرادات الغرف .

س23: عرف السياحة الالكترونية ؟

س24: ماهي التذكرة الالكترونية عرفها واشرح اهم ميزاتها ؟

س25: قارن بين تذكرة الطيران وتذكر القطار ؟

س26: عدد اهم اعمال التذكرة الطيران ؟

س27: ماهي شروط احكام النقل عددها بالتفصيل ؟

س28: اشرح طريقة الدخول المسافر مع التذكرة الكترونية؟

س29: ماهي قيود التذكرة الكترونية عددها مع شرح واحدة منها ؟

س30: عرف تذاكر القطار الالكترونية ؟

س31: كيف يتم عمل تذكرة قطار الكترونية ؟

س32: تكلم على اثر وعيوب الدفع الكتروني على تنمية اقتصاديات السياحة .

الفصل الثالث

دائرة حسابات المكتب الامامي

محتويات الفصل :

- تعريف دائرة الحسابات .
- موظفي دائرة الحسابات .
- الهيكل التنظيمي لدائرة الحسابات .
- أهم الاجهزة :
- جهاز N. C. R
- جهاز قارئ بطاقة الأئتمان .
- جهاز عداد النقد .
- ماكنة ناسخة للبطاقات الدائنة .
- صندوق امانات الزبائن والمهارات العملية لإستعماله .
- المقبوضات النقدية :
- طرائق تسديد الحساب من قبل الضيف .
- قبض التأمينات المسبقة .
- قائمة حساب النزيل .
- تسجيل الحسم .
- تسجيل الخدمة .
- إعداد القوائم الاضافية
- انواع الاختام المستعملة في دائرة الحسابات .
- الصراف الآلي .
- أسئلة الفصل .

دائرة الحسابات
Accounting Department

المدخل الى دائرة الحسابات :

تعتبر دائرة الحسابات من إحدى الأنظمة التي تتبعها الشركات والمنشآت في إدارة التعاملات المرتبطة بالنقد والأموال، فهي عبارة عن تقنية تستخدم مبادئ المحاسبة المالية و تقوم بعمل حصر شامل لكافة التعاملات النقدية والمالية الخاصة بالمكان. وتتخصص المحاسبة المالية في هذا الأمر وفي المجال المالي إذ يقوم المتخصص بهذا الشأن في الشركة أو المنشأة بعمل دراسة كاملة يعرف من خلالها مقدار دخل الشركة، وكافة التعاملات النقدية، ومعرفة تقديرات الارباح والخسائر. ويصمم على اساس محاسبة المنشآت ذات الاقسام والتي يقصد بها تقسيم المنشاة إلى عدة أقسام بحيث يخصص قسم مستقل لكل ناحية من نواحـــي النشاط والنظر إلـــى كـــل قسم على ان له شخصية معنوية مستقلة فيتم اعداد حســـاب نتيجة (قائمة ايرادات ومصروفات) لكل قسم في المنشأة وعلى هذا الأساس إعتمد المتخصصين في أدارات الفنادق على تقدير أرباح وخسائر كل قسم من أقسام الفندق كل منها على حدة .

تطرق المؤلف الى دائرة الحسابات في الفندق وهيكلها التنظيمي بصورة عامة في الفندق لسببين وهما كالآتي :-

- توعية طلبة المرحلة الثالثة بدائرة الحسابات في عموم الفندق .
- أهمية عمل موظفي دائرة الحسابات في جميع الاقسام كفريق عمل واحد لتحقيق الجدوى المنشودة لإدارة الفندق .

أولا : دائرة الحسابات في الفندق :

وهي من الدوائر المهمة في الفندق التي تساعد على معرفة الوضع المالي للفندق من ناحية الربح والخسارة وتتنوع الانشطة المالية في الفندق الى مراكز ايرادية فمثلا (قسم النزلاء، قسم الطعام والشراب ،قسم الهاتف...) ومراكز مساندة (الموارد البشرية، التسويق، الصيانة)، وبالتالي فأنها النظام المحاسبي الملائم لطبيعة النشاط الفندقي ، ووفقاً للنظام المحاسبي الفندقي يمثل كل قسم من الاقسام الايرادية مركزاً ربحياً بالنسبة للفندق ثم في نهاية العام يتم إعداد دخل عامة الفندق تتضمن إيرادات ومصروفات كل الاقسام الانتاجية في الفندق.

صورة (1) موظف الحسابات في الفندق



دائرة حسابات المكتب الامامي :

هي دائرة مختصة بحسابات المكتب الامامي من استلام مبالغ الحجوزات الغرف وبقية مرافق الفندق واسترجاع المبالغ الحجوزات لاي سبب كان مع اقامة حجز لصندوق الامانات والسيطرة المركزية على مفاتيح الغرف وإضافة مصاريف المطعم والمسبح واللوندري على قائمة حساب الزبون حسب رقم الغرفة .

صورة (2) موظف الحسابات في المكتب الامامي



موظفي دائرة الحسابات :

أ- مدير الحسابات :

وهو المسؤول على تسليم النقد والتنسيق مع المصارف المحلية والاجنبية وتدقيق جداول الرواتب والاجور والاشراف على ترتيب وتنظيم البيانات التشغيلية وتدقيق كشوفات الحسابات والماليةوالاشراف على عمليات الشراء والخزن .

ب- مساعد مدير الحسابات :

وهو الموظف المسؤول على ادارة قسم الحسابات بالتنسيق مع مدير الحسابات وبما يتلائم مع سياسة الشركات المالية بالاضافة الى المراقبة على ايرادات اقسام الفندق وضبطها والتنسيق مع فريق عمل أمناء الصندوق وتأمين النقد الكافي في الصندوق .

ت- مدير الاعتماد :

وهو الموظف المسؤول عن جمع ودفع الاموال المستحقة على الفندق .

ث- موظف الاستلام (المخازن) :

وهو الموظف المسؤول عن كل المواد المستلمة بعد مطابقتها مع طلب الشراء وقائمة التسويق أو اي امر شراء صادر من الفندق .

ج- مراقب التكاليف :

وهوالموظف المسؤول على إعداد قوائم التكاليف بعد دراستها وتحليلها ومقارنتها باسعار المنافسين في سوق الفنادق وبشكل يومي .

ح- مدقق الدخل :

وهو الموظف المسؤول عن التدقيق اليومي لكل الفواتير والايرادات وما يدخل اليه من عمليات من الاقسام .

خ- محاسب المدفوعات :

وهو الموظف المسؤول عن مراقبة كشف البنك والفواتير وتسوية بيانات الموردين وترصيدها في سجل الاستاذ .

د- أمين الصندوق :

وهو الموظف المسؤول عن تزويد المال اللازم والكافي في الفندق وتجميع كل الفواتير اليومية وعمل ايداع البنك يوميا .

ذ- المدقق الليلي :

وهو الموظف المسؤول عن تدقيق جميع الفواتير والايرادات، والحفاظ على العمليات (إغلاق الكاش) في المكاتب الامامية والمطاعم .

ر- محاسب المكتب الامامي :

وهو الموظف المسؤول على إستلام مقدم الدفع عند تأكيد الحجز الخاص به وتسجيله بأسم النزيل على رقم الحجز الذي أعطي للنزيل .

يعتبر حجم عمليات التشغيل من العناصر التي تحدد ما اذا كانت هذه العمليات تتطلب محاسب المكتب الامامي يكرس وقته بالكامل لهذه الوظيفة ، أو ان يجمع بين وظيفتي كاتب الغرف ومحاسب المكتب الامامي .

ففي الفنادق الكبيرة يعتبر محاسب المكتب الامامي مسؤولاً مسؤولية مباشرة أمام مدقق الدخل الذي يتبع مدير الحسابات ، اما في الفنادق الصغيرة إذ يمكن اسناد هذه الوظيفة الى كاتب الغرف فانه يعتبر مسؤولا عن بيع الغرف وتسجيل النزلاء بالاضافة الى مسك حسابات النزلاء ومحاسبتهم عند مغادرتهم الفندق . إذ وجدت إدارات هذه الفنادق ان عملية الجمع بين الوظيفتين تعتبر وسيلة من وسائل تخفيض تكاليف الاجور ، وفي حالة تخصيص موظف لكل عملية فإن ذلك يكلف الفندق 3 محاسبين في المكتب الامامي لمدة 24 ساعة .

ولأهمية عمل محاسب المكتب الامامي في الفندق تتطرق المؤلف الى مسؤولياته.

موقع محاسب المكتب الامامي :

يكون موقع محاسب المكتب الامامي بجانب موظف الاستقبال .

محاسب المكتب الامامي مسؤول عن صندوق الاستقبال الخاص بالنزلاء أما الصندوق الرئيسي فيكون خاص بدائرة الحسابات في الفندق والمسؤول عنه هو أمين الصندوق العام.

أوقات عمل محاسب المكتب الامامي :

يعمل محاسب المكتب الامامي على طوال فترة اليوم (24) ساعة ، وبالتناوب مع من ينوب عنه في اليوم الواحد والاوقات هي كالآتي :-

- **الوقت الاول (الشفت الصباحي) :** من الساعة (7 – 3) السابعة صباحا ولغاية الثالثة مساءا .
- **الوقت الثاني (الشفت المسائي) :** من الساعة (3 – 11) الثالثة مساءا ولغاية الساعة الحادية عشر ليلاً .
- **الوقت الثالث (الشفت الليلي) :** من الساعة (11 – 7) الحادية عشر ليلا ولغاية الساعة السابعة صباحا .

الصفات المميزة لمحاسب المكتب الامامي :

1- الدقة والنزاهة في العمل .
2- معرفة عامة بالمحاسبة .
3- خبرة في التعامل مع الناس .
4- مبتسم ومهذب ولطيف .
5- ملم بأكثر من لغة أجنبية وخاصة الانكليزية .

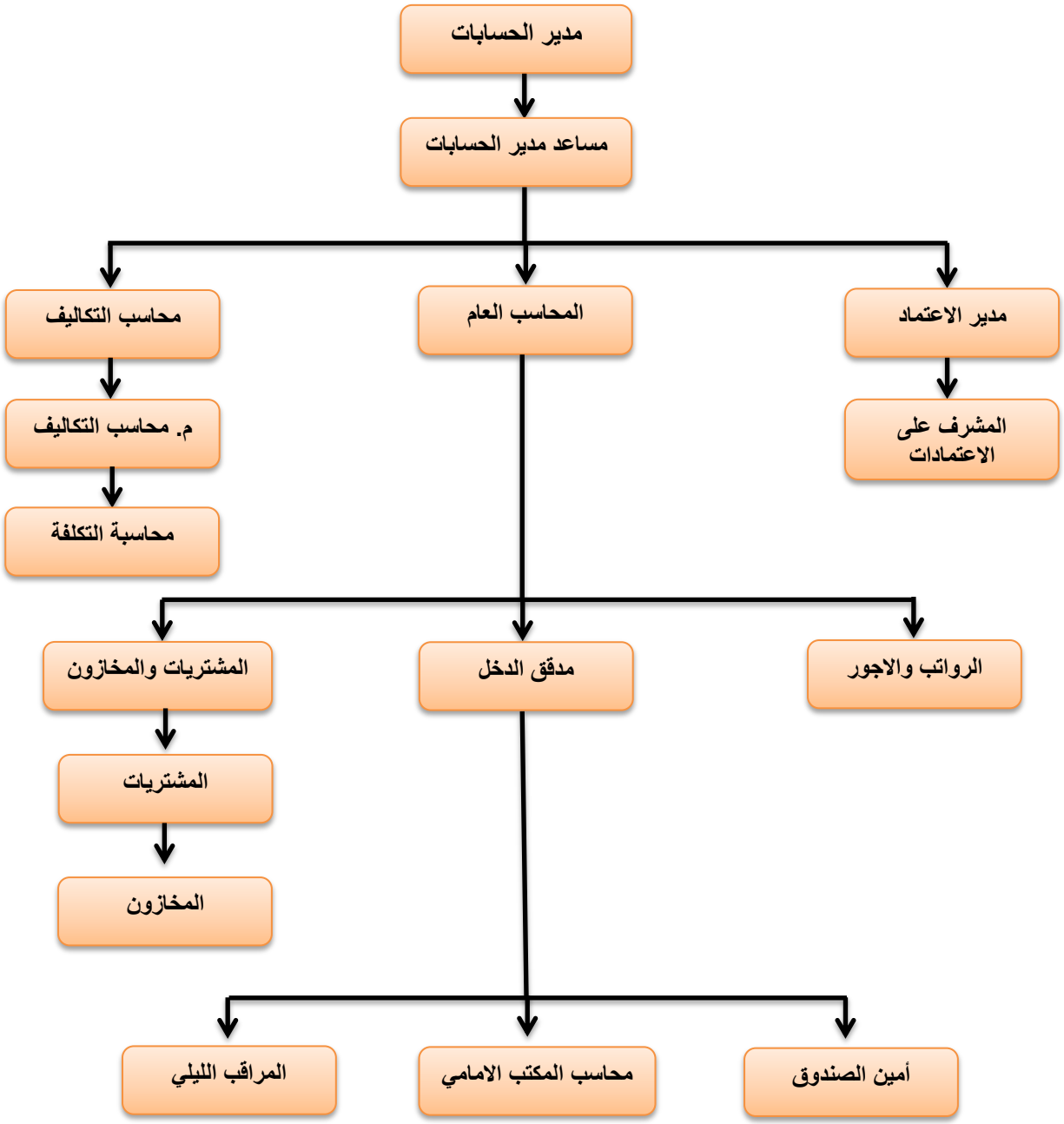
مسؤوليات محاسب المكتب الامامي :

1. تأمين النقود بصندوق الامانات الخاص في المكتب الامامي .
2. استلام مبلغ السيولة النقدية المخصصة من دائرة الحسابات في الفندق وتكون تحت مسؤوليته طوال فترة عمله .
3. حفظ حسابات النزلاء وإستخراج الفواتير الخاصة بكل نزيل وفي بعض الفنادق الكبيرة تسند الى موظف مختص بالفواتير .
4. إستلام النقدية والمدفوعات من النزلاء وإعطاء الوصولات اللازمة .
5. يقوم بتصريف العملات الاجنبية والشيكات المصرفية والسياحية ، وقسيمة الفاوجر ، وكوبونات السفر .
6. إتمام عمليات صرف النقدية سواء لحساب النزلاء المقيمين والبريد والطرود والسلف النقدية ، أو لحساب الفندق كمصاريف التشغيل النثرية مثل تكاليف الإصلاحات العاجلة ومصاريف الإنتقالات وغيرها من المصروفات العاجلة وخاصة في حالة عدم وجود المحاسب العام للفندق .
7. مسؤول على صندوق الأمانات وحفظ حاجيات النزلاء الثمينة سواء في خزانات خاصة او مظاريف مُعدة لهذا الغرض وتسليمها إليهم عند طلبها كما سيرد ذكره في المهارات العملية لإستعمال صندوق امانات النزلاء .
8. تحضير الفواتير الاسبوعية الخاصة بالنزلاء وتسليمها إليهم وذلك بوضعها في خانات الغرف وتذكيرهم بدفع ما عليهم .
9. إخطار كاتب الغرف بأرقام الغرف التي غادرها ساكنوها بعد دفع تكاليف إقامتهم أو التوقيع على الفواتير الخاصة بهم ، وذلك عن طريق إخراج بطاقات التسجيل وإرسالها بعد التأشير عليها بما يفيد مغادرة النزيل للغرفة وإخطار قسم التدبير الفندقي لإعداد الغرفة للنزيل التالي .

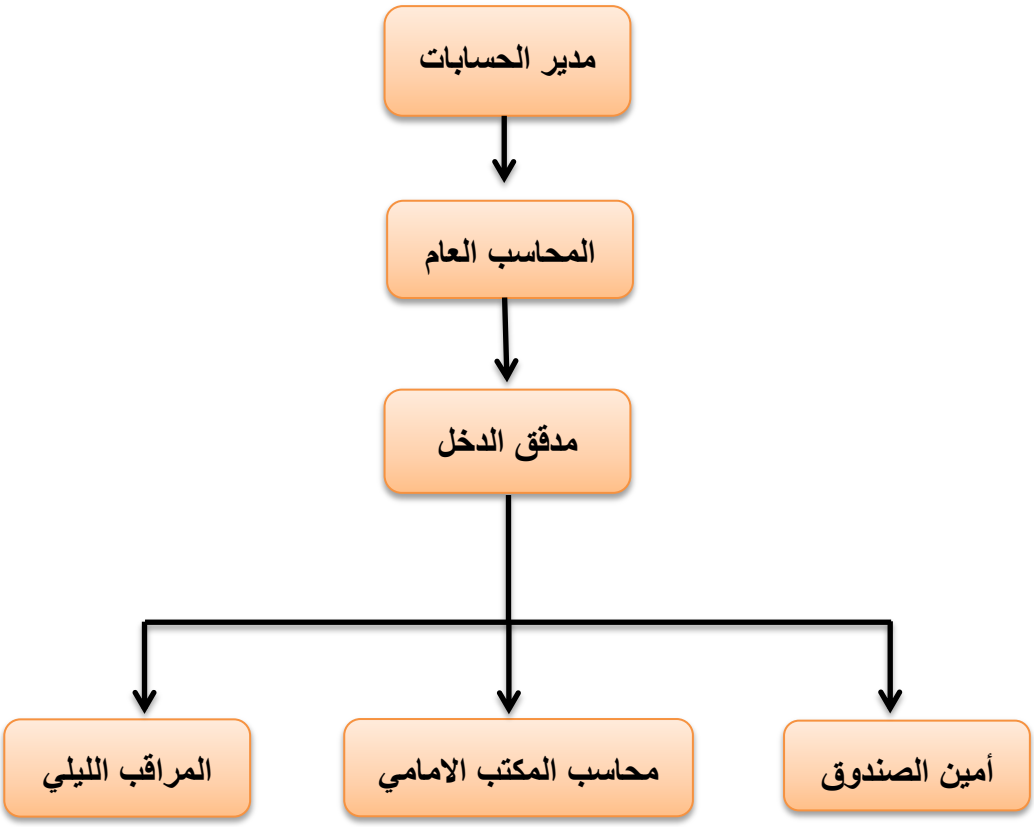
ملاحظة : عدم تغاضي الإدارة المالية في الفندق عن أي مخالفة مالية يتسبب بها محاسب المكتب الأمامي أو عدم الإلتزام بتعليماتها إذ يكون عرضة لإجراءات صارمة ضده تصل الى الطرد ، ومن هذه المخالفات :
-إعارة مبلغ مالي للضيوف بدون إذن كتابي من الإدارة .
-عدم تنفيذ تعليمات الإدارة الخاصة بقبول صكوك مصرفية لا توجد موافقة بالتعامل معها .

الهيكل التنظيمي لدائرة الحسابات :

هو هيكل هرمي لدائرة الحسابات في الفندق يبدأ من مدير الحسابات ومعاون مدير الحسابات ثم يوزع الى ثلاثة اقسام رئيسية وهي المحاسب العام ومدير الاعتماد ومحاسب التكاليف وتليها بقية المهام الواضحة في الشكل (1) .



الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لدائرة الحسابات في الفندق (للإطلاع فقط)



الشكل رقم (2) الهيكل التنظيمي لدائرة الحسابات في المكتب الامامي

نلاحظ من الشكل (2) الهيكل التنظيمي لدائرة الحسابات في المكتب الامامي الذي يبدأ من مدير الحسابات والمحاسب العام ومدقق الدخل من ثم يتوزع الى ثلاثة مهام وهي امين الصندوق ومحاسب المكتب الامامي والمراقب الليلي .

اهم اجهزة دائرة الحسابات في المكتب الامامي :

التطور التاريخي لأجهزة دائرة الحسابات في الفنادق :

كانت عمل دائرة الحسابات في الفنادق حتى سبعينيات القرن العشرين تتم **بشكل يدوي** إعتمادا على نماذج مكتوبة بخط اليد وخاصة في الفنادق الصغيرة فعند المغادرة يسلم النزيل المفتاح لقسم الاستقبال ويسوي حسابه ومن ثم يقوم محاسب المكتب الامامي بإبلاغ قسم التدبير الفندقي بالغرف المغادرة ويتم رفع بطاقات التسجيل في خانات الغرف مع وضع علامة صح توضح ان هذه الغرف قد تم مغادرتها ويتم وضعها في ملف مؤرخ عن الغرف المغادرة ويسجل فترة الاشغال من تاريخ الوصول الى تاريخ المغادرة .

واعتمدت عمل دائرة الحسابات في الفنادق الكبيرة على **النماذج المطبوعة بواسطة الماكينات** ومن مزايا هذه الطريقة عن اليدوية انها سريعة في تجهيز فواتير النزلاء وتقليل الاخطاء والدقة في الحسابات فضلا عن سرعة ابلاغ قسم التدبير الفندقي بالحالات المغادرة وقد شاع استخدام هذه الطريقة منذ خمسييات القرن العشرين حتى سبعينيات القرن إذ انتشرت بشكل كبير وذلك إعتمادا على ماكينات الطباعة ، وتساعد في إدخال الاضافات على قوائم النزيل مثل اجور الخدمة والضريبة بشكل تلقائي فضلا عن دفع كل ما استهلكه النزيل في المطعم او اللوندري قبل المغادرة وقد ساعدت الماكينات المراجع الليلي من استخدام قائمة الترحيلات للقيود الحسابية من الماكينة والتأكد من صحة المطابقة للعمليات التي تمت خلال اليوم مع دفع دفتر استاذ النزلاء العام وقوائم النزلاء .

تطور عمل دائرة الحسابات في الفنادق مع إدخال أجهزة الكمبيوتر ، تعمل معظم الفنادق من فئة الخمس نجوم بنظام مؤتمت بالكامل. الأنظمة المؤتمتة بالكامل تعتمد على الكمبيوتر. هذا هو أفضل نظام تم استخدامه على الإطلاق في صناعة الفنادق ويتميز بالاستخدام المفرط لبرامج حزم البرامج الإدارية والمحاسبية المتكاملة والمتصلة بإطار رئيسي أو خادم طرفي موجود في قسم المكتب الأمامي.

أ. جهاز NCR 250

وعبارة عن جهاز يعمل بنظام الكومبيوتر في الفنادق الكبيرة الذي يؤمن وينجز كثير من الخدمات الادارية التنظيمية والحسابية في كافة اقسام العمل لتشمل تلك التي تسبق وصول النزلاء واقامتهم بل حتى بعد مغادرتهم .

حيث كانت الماكنات الحاسبة الالية كمرحلة متقدمة ادخلت الى الصناعة الفندقية منذ مطلع الستينات حيث تطورت ماكنات ميكانيكية الى ماكنات الكترونية مع صغر حجمها وعدم وجود الضوضاء فيها وتطورت حيث اصبحت تحول التسجيلات والنتائج الحسابية من مختلف الماكنات الموزعة في اقسام البيع في الفندق الى الماكنه الاساسية في المكتب الامامي على حساب كل نزيل حيث تطبع على قوائم النزلاء مباشرة حين طلبها .

صورة (3) لجهاز NCR 250



تمثل الصورة رقم (3) جهاز NCR 250 ويعمل بنظام إلكتروني وقد استخدم في دائرة الحسابات في الفنادق منذ سبعينيات القرن الماضي ولغاية التسعينيات .

ومع ظهور الحاسب الشخصي وتطور تقنيات الاتصالات والشبكات وانخفاض اسعارها فضلا عن ظهور البرمجيات الاكثر سهولة في التعامل معها استطاعت الفنادق من الاعتماد عليها بشكل كامل والتي سيرد ذكرها في موضوع لاحق في نفس الفصل .

أ- جهاز قارئ بطاقة الائتمان :

هو جهاز الكتروني مصمم لغرض أستحصال المبالغ النقدية للفنادق والشركات لغرض التبضع حسب بطاقات الإئتمان والتي تحول بها مبالغ من حساب النزيل بالنسبة الى الفنادق الى حساب المدينين لحين استلام المبالغ نقدا من البنك حيث تصدر هذه البنوك للعملاء الذين لديهم ارصده مالية فيها حيث يحجز المبلغ من حساب النزيل لشراء او دفع مبلغ ما لحظة استخدام البطاقة لذا تعتبر وسيلة دفع مضمونه للفندق .

صورة (4 - أ، ب) لجهاز قارئ بطاقة الإئتمان

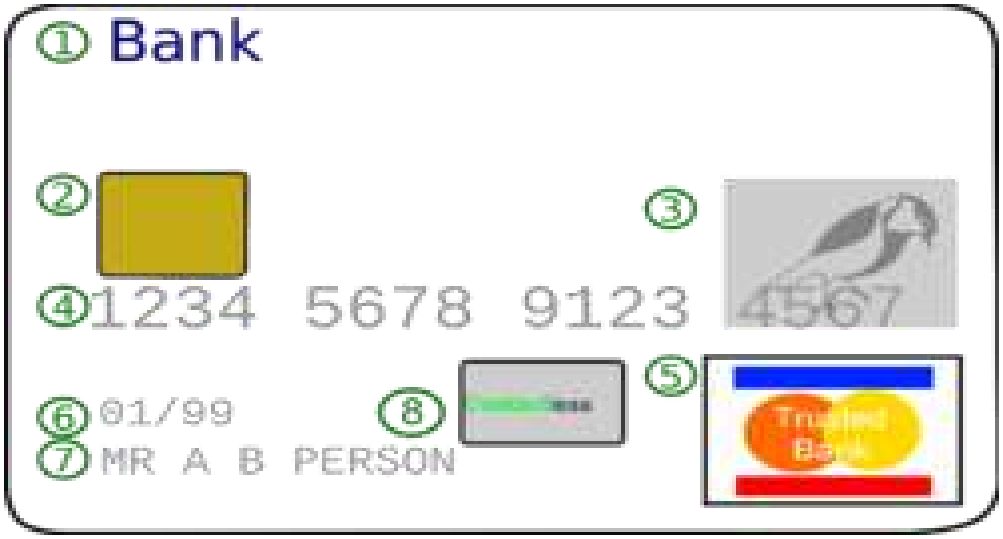




ب – بطاقة الائتمان :

وهي بطاقة بلاستيكية صغيرة تستعمل في عمليات الدفع والشراء ويمكن للمستخدمها أن يدفع كمية النقود المدينة كاملة أو على أجزاء ، وهي اكثر وسيلة قبض تفضلها الفنادق وذلك لضمان الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان المبالغ المالية المستحقة للفندق ضمن مبلغ معين ومحدد ومدة زمينة محدد مقابل عمولة هنا يتحول حساب الضيف الى حساب المدينين لحين استلام المبلغ نقدا من البنك .

صورة (5) توضح الوجه الأمامي لبطاقة الائتمان

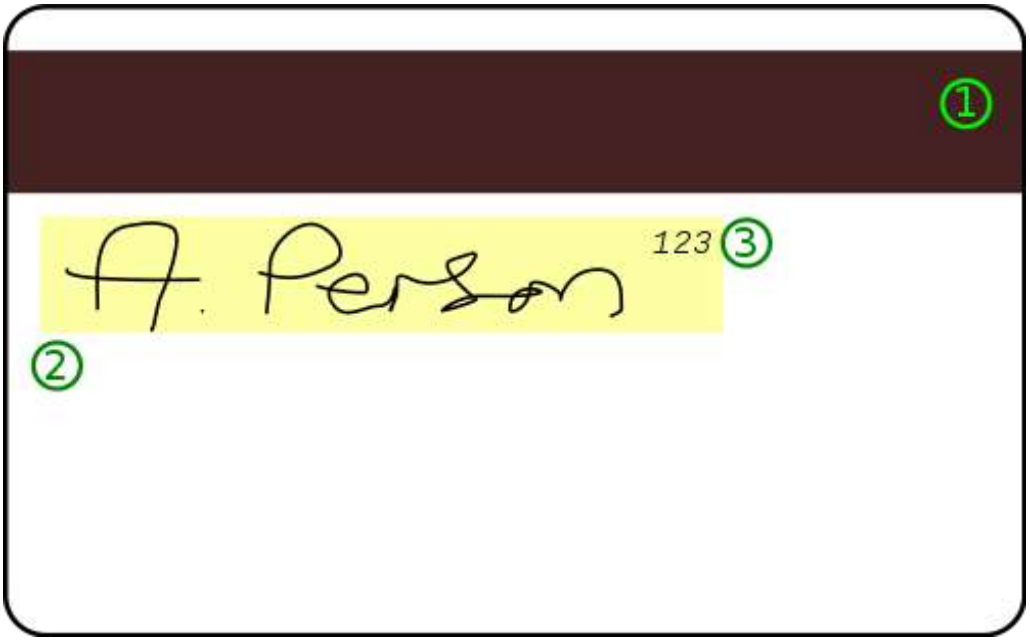


يوضح الوجه الأمامي لبطاقة الائتمان:

1. شعار البنك الصادرة عنه البطاقة
2. شريحة EMV (فقط على "البطاقات الذكية")*
3. الهولوغرام*
4. رقم البطاقة
5. شعار الشبكة المشغلة للبطاقة
6. تاريخ إنتهاء الصلاحية
7. اسم صاحب البطاقة
8. رقاقة التماس .

- شريحة EMV : وهي شريحة مضمنة في بطاقات الائتمان التي تخزن وتحمي بيانات حامل البطاقة من الاحتيال . (للاطلاع فقط)
- الهولوغرام : وهو شعار مطبوع بطريقة القوس قزح في الوجه الامامي للبطاقة ويستخدم لأغراض أمنية .

صورة (6) توضح الوجه الأمامي لبطاقة الائتمان



أما الصورة (6) توضح الواجه الخلفية لبطاقة الائتمان إذ تتضمن :

1. الشريط الممغنط .
2. شريط التوقيع .
3. رمز أمان البطاقة .

صورة (7) توضح بطاقة الائتمان (الفيزا كارد) الوجه الأمامي والخلفي



ت- ماكنة ناسخة للبطاقات الدائنة :

والمقصود به هو جهاز الاستنساخ الذي من خلاله يتم من خلاله أخذ اكثر من صورة للبطاقات الدائنة وقوائم النزلاء والاحتفاظ بها ورقيا او إلكترونيا في الحاسوب الشخصي لدى محاسب المكتب الامامي .

صورة (8) ماكنة ناسخة



ت – 1 : منظومة نقاط البيع (POS – Point Of Sell) :

ان تشغيل الفندق هو عملية تتطلب الكثير من الأدوات والعمليات المختلفة ، فالفنادق الكبيرة التي لديها تجارة التجزئة كالمطاعم والكوفي شوب والمحال التجارية ستحتاج إلى نظام أساسي يمكن محاسب المكتب الامامي من الأعمال المالية والإدارية وتتبع اتجاهات المبيعات والتعامل مع المعاملات في الفندق .

يمكن تعريف منظومة نقاط البيع : على أنها نظام يساعد محاسب المكتب الامامي على إتمام عمليات الدفع لمشتريات النزلاء في أماكن بيع المنتجات والخدمات في الفندق . ويتكون من مجموعة من مكونات الأجهزة والبرامج المتصلة التي تعمل معًا لتمكين إعداد فواتير بالمبيعات والمخزون بسرعة في البيانات. فهي عادةً ما تحتوي البرامج في أنظمة نقاط البيع على أزرار أو اختصارات وصول سريع لتمكين العمليات السريعة. ويساعد الأنشطة التجارية على تسجيل المدفوعات ومتابعتها وإدارة مخزون المنتجات، والعمليات الأخرى المؤثرة في سير العمل، مثل الموارد البشرية والموردين وما إلى ذلك.

صورة (9) منظومة نقاط البيع POS



1 – أ : الأجهزة المطلوبة لنظام POS هي كما يلي:

- الحاسوب :
جهاز كمبيوتر مزود بلوحة مفاتيح وماوس وشاشة (شاشة تعمل باللمس لسهولة الاستخدام ، الأجهزة اللوحية فعالة).

- ماسح الباركود :
هو ماسح ضوئي يقرأ الرموز الشريطية ويبين تفاصيل المنتج حتى تتمكن من إجراء عملية البيع. وهي مفيدة أيضًا في التحقق من السعر والمخزون .

- قارئ البطاقة :
قارئ بطاقات لقبول مدفوعات بطاقات الائتمان والخصم وتم توضيحه بشكل مفصل في المواضيع السابقة .

- درج النقود :
حتى إذا كان الفندق يقبل المدفوعات من خلال بطاقات الائتمان والخصم ، فمن الجيد أن يكون لدى محاسب نقطة البيع درج نقدي يمكنه من تخزين الأموال .

- طابعة صغيرة:
طابعة لطبع الفواتير والإيصالات.

ج- جهاز عداد النقود :

هي آلة عد نقدية تعمل بنظام ضغط الهواء وظيفتها تقوم بعد النقود والأموال الطائلة في اسرع وقت فهي تقوم بعد أكثر من 1200 ورقة في الدقيقة الواحدة ويقوم بعد جميع الفئات النقدية ويحتوي على شاشة الكترونية كهربائية يظهر فيها قيمة الاوراق النقدية التي قامت بعدها ويُستخدم في الفنادق لسهولة واختصار عدد الاوراق النقدية وهو افضل آلة لعد النقود وكشف التزوير تعمل بالاشعة فوق البنفسجية وعمل الماكنة ميكانيكي بمكونات إلكترونية ولها القدرة على حساب المبالغ بمختلف الاحجام .

صورة (10) توضح جهاز عداد النقود



ح- صندوق امانات النزلاء :

وهو عبارة عن مجموعة صناديق يكون عددها بعدد غرف الفندق حيث يكون لكل صندوق يحتوي على مفتاح عادي ومفتاح الكتروني وعند حصول النزيل على صندوق الامانات يسجل رقم الصندوق على قائمة النزيل حيث يقوم النزيل بوضع اغراض الخاصة لنزيل منها الاوراق النقدية والمجوهرات وغيرها من اشياء اخرى .

صورة (11) توضح صندوق امانات النزلاء في احد الفنادق



نلاحظ من الصورة (11) ان صندوق أمانات النزلاء (الخزائن) على هيئة ادراج حديدية مثبتة في دولاب . ويعتبر الفندق مسؤولا عن ضياع أو سرقة الأموال والمجوهرات التي تخص النزلاء ما لم تسلم الى الادارة أو يحتفظ بها في خزائن خاصة بالمكتب الامامي وفي هذه الحالة يتعين على ادارة الفندق عمل التغطية اللازمة لدى شركات التأمين عن اي خسائر مادية قد تحدث بالفندق من جراء الخيانة المادية، وكذلك ضد السطو والاعتداء المسلح على اوراق النقد والمجوهرات والاشياء الاخرى الثمينة الموجودة او التي يمكن ان توجد بأي خزينة من الخزائن المختصة لوضع أمانات النزلاء .

ح - 1 : المهارات العملية لإستعمال صندوق امانات النزلاء :

تقسم المهارات العملية لإستعمال صندوق امانات النزلاء على قسمين وهي كالآتي :-

أ. المهارات العملية في حالة إستلام امانات النزيل :

1. يتولى النزيل وضع الأوراق أو الاشياء الثمينة التي يريد الاحتفاظ بها في الظروف الخاصة بحفظ الودائع ، وذلك بحضور محاسب المكتب الامامي بعد كتابة قيمة الاشياء المودعة على الجزء (أ) من غطاء الظروف وتوقيع النزيل أمام الخانة المخصصة لذلك ، وكذلك توقيع محاسب المكتب الامامي وكتابة تاريخ الإيداع .
2. ينزع الجزء (ب) من غطاء الظروف ويسلم الى النزيل **كوصل** موقعا عليه من محاسب المكتب الامامي بإيداع المظروف بإعتباره يمثل طرف الفندق كما في الشكل (1) .
3. يتم حفظ هذه الظروف في خزانة خاصة بالمكتب الامامي كما في الصورة (7) بعد تسجيل ارقامها المتسلسلة وبيان محتويات كل مظروف في سجل خاص يطلق عليه سجل ودائع النزلاء .

ب. المهارات العملية في حالة تسليم امانات النزيل :

1. يقوم النزيل بتقديم الوصل الموجود لديه بإعتباره طرف الفندق بعد توقيعه عليه والتحقق من صحة توقيعه بمطابقته على التوقيع الموجود على المظروف .
2. يسلم المظروف الى النزيل بعد التأكد من مطابقة الرقم التسلسلي للمظروف لرقم الوصل.
3. يطلب من النزيل فتح المظروف وأخذ محتوياته في حضور محاسب المكتب الامامي على ان يحتفظ الاخير بالوصل (ب)وكذلك المظروف الفارغ في مكان (كدولاب صغير) مخصص لذلك بعد التأشير بإتمام عملية التسليم (للنزيل صاحب الأمانة) أمام المظروف المسلسل في سجل ودائع النزلاء .

الشكل (1) بطاقة استلام ودائع النزيل

رقم الخزنة Box No	التاريخ : 2022 /..... /..... Date: **((وصل إستلام ودائع الخزينة))**
رقم الغرفة Room No	الاسم الكامل : The Name : .....
العنوان الدائم Permanent Address	
التوقيعات المعتمدة Authorized Signatures	توقيع الموظف : Clerk Sign : توقيع النزيـــل : Guest Sign :
أتحمل تكلفة عمل المفتاح في حالة فقدانه	

ومن أهم مواصفات هذه الخزائن انه لا يمكن فتحها الا بإستعمال المفتاح الموجود لدى النزيل ، علما انه يوجد مفتاح آخر لدى قسم المكتب الامامي ويطلق عليه (Master Key) وذلك كنوع من انواع الضمان والحيطة .

ملاحظة : لا يسمح لأي نزيل بفتح خزانته في اي وقت إلا بعد الحصول على توقيعه في كل مرة طبقا لما هو موضح في الشكل (2) .

الشكل (2) بطاقة تسليم ودائع النزيل

ت	الموظف Clerk	توقيع النزيل Signature of Guest	الساعة Time	التاريخ Date
.1				
.2				
.3				
.4				
.5				

تاريخ اخلاء الخزينة

Box Released Date

.....

توقيع الموظف : Clerk Sign :

توقيع النزيــل : Guest Sign:

يبين الشكل (2) بطاقة تسليم الودائع الى النزيل والتي تكون في ظهر بطاقة إستلام الودائع إذ يجب ان يوقع النزيل والموظف المختص على هذه البطاقة كلما فتحت الخزينة .

المقبوضات النقدية :

وهي المبالغ المستحقة الدفع للفندق من قبل النزلاء لقاء منتج أو خدمة مقدمة . إذ يستلم أمين الصندوق قوائم رؤوساء الاقسام والتي قد تكون حُصلت نقدا أو وقعت من قبل الزبائن على ان تحُصل منهم لاحقا فبالنسبة الى الاولى عليه ان يتأكد من المبلغ المستلم ومقارنته مع مجموع القائمة قبل إيداعه في الصندوق أما بالنسبة الى قوائم الزبائن المقيمين فعليه ان يتأكد من صحة التوقيع وصحة تحديد أرقام الغرف العائدة لهم أما بقية القوائم المدفوعة يتأكد من صلاحية الموقع ويتسلم المستندات الثبوتية التالية .

وتتعدد طرق المقبوضات التي يتعامل معها محاسب المكتب الامامي وهي كما يأتي :-

أ- تسديد الحساب من قبل النزيل :

يدفع النزيل اجور الاقامة في حالتين الاولى عند تقديم القائمة لهم بعد مرور فترة زمنية على إقامتهم قد تعادل اسبوع ، والثانية عند المغادرة النهائية للنزيل ولا تختلف طريقة العمل في كلا الحالتين فبعد إستلام المبلغ من النزيل يحرر بها محاسب المكتب الامامي إيصالا ويودعه في حساباته ثم يسلمها الى أمين الصندوق ومن طرق تسديد حساب النزيل هي كما يأتي :-

- **تسديد الحساب نقدا (Paid or Cash) :**

وهي استلام قيمة قائمة النزيل نقدا اما بالعملة المحلية او بالعملة الاجنبية ، إذ يتوجب على محاسب المكتب الامامي مراجعتها وإحتساب المبالغ التي قد دفعها النزيل وذلك بحضوره وقبل تحرير الإيصال بها .

- **بواسطة شيكات مصرفية :**

يُحصر الدفع بواسطة شيكات مصرفية صادرة من مصرف الرافدين أو مصرف الرشيد أو اي مصرف من المصارف العراقية، أما الشيكات الصادرة من المصارف أجنبية فيجب على محاسب المكتب الأمامي التأكد من تعليمات إدارة الفندق بخصوص استلامها، وهنا يجب على محاسب المكتب الامامي التأكد مما يأتي :-

أ- ان يكون الشيك سليما غير ممزق ويفضل تحريره وتوقيعه بحضور امين الصندوق.
ب- وضوح الكتابة وعدم الشطب أو الحك أو التصحيح .
ت- المبلغ مكتوب ومنقط بصورة صحيحة .
ث- الارقام صحيحة وواضحة .
ج- التاريخ صحيح ومطابق للواقع .
ح- مطابقة الاسم مع اسم النزيل المسجل لدى الفندق .

- **بواسطة بطاقات إئتمانية :**

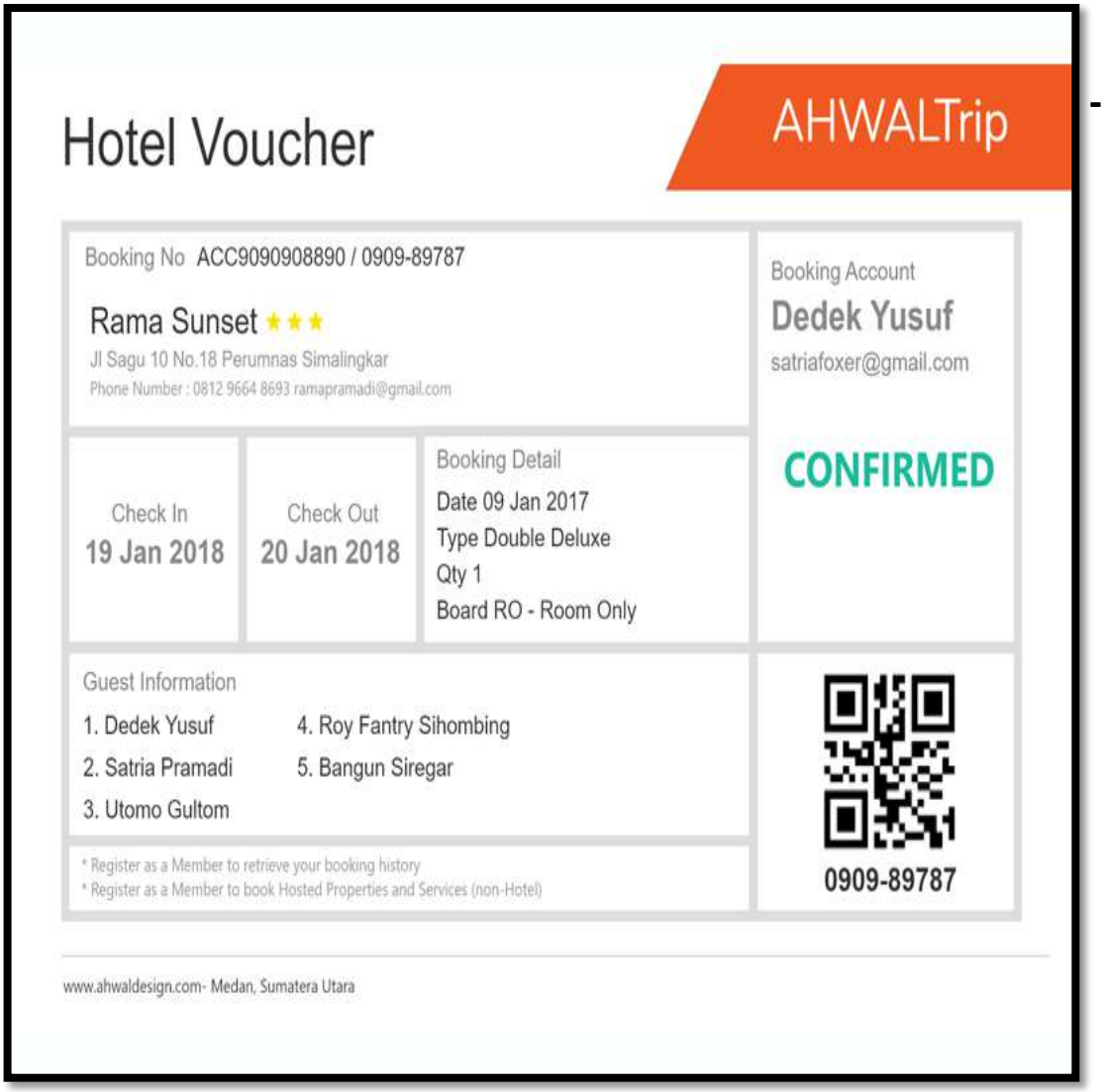
وفي هذه الطريقة يتم أستحصال المبالغ النقدية للفندق حسب بطاقات الإئتمان والتي تحول بها مبالغ من حساب النزيل الى حساب المدينين لحين استلام المبالغ نقدا من المصرف .

- **بواسطة قسيمة الدفع الفاوجر(VOUCHER) :**

ويقصد بقسيمة الدفع الفاوجر هو القسيمة التي تصدرها وتكفلها الشركات السياحة وشركات الطيران، وعادةً تصل قبل قبل وصول النزيل وتحفظ ضمن مراسلاته لحين حضوره لدى محاسب المكتب الامامي لحين مغادرة النزيل ويجب على محاسب المكتب الامامي اخذ توقيع النزيل على القائمة للتأكيد على موافقته على ما جاء فيها من تسجيلات، وان يعيد قراءة مضمون هذه القسائم للتعرف الى الخدمات التي تغطيها إذ عليه ان يستوفي من النزيل مباشرة وقبل مغادرته أسعار الخدمات التي لم تشملها هذه القسيمة فمثلا قد تكون القسيمة تغطي فقط إقامة النزيل أي سعر غرفته وهنا يجب إستيفاء باقي الخدمات مثل وجبات الطعام، أو اللوندري من النزيل مباشرة . أما تحصيل قيمة المنام من الشركة صاحبة العلاقة فيكون بعد إعداد كشف بكافة القسائم وترفق مع النسخ الموقعة من القوائم وترسل الى مصدريها لإستحصال مبلغ الاقامة .

صورة (12) قسيمة الفاوجر

-



- **شيكات المسافر (TRAVELER CHEQUES):**

ويقصد بهذه الطريقة هو ان يدفع النزيل بواسطة الشيكات السياحية وهي مستندات ورقية يمكن إستخدامها مثل الشيكات الورقية القياسية والنقدية، يحمل المسافرون هذه الشيكات للحصول على النقود بالعملة المحلية والدفع للتجار، تقوم الجهات المصدرة بطباعة الشيكات بفئات مختلفة، ويمكن إستبدال الشيكات بسرعة في حالة فقدانها أو سرقتها، مع انتشار خيارات الدفع الرقمية و أجهزة الصراف الآلي، أصبحت الشيكات السياحية أقل شعبية وأكثر صعوبة في الاستخدام. في حال اعتماد هذا الطريقة من قبل النزيل فيجب على محاسب المكتب الامامي التأكد من الشيك كما تم ذكره في الشيكات المصرفية .

صورة (13) شيك سياحي



- **الدفع بواسطة كتب رسمية :**

وهي تلك الكتب التي ترد الى الفندق من قبل دوائر رسمية أو خاصة ، وتكون عند وصول النزلاء أو أثناء إقامتهم أو وقت مغادرتهم للفندق، ويعتمد محاسب المكتب الامامي نفس الطرق التي اعتمدها مع قوائم أو فواجر شركات السفر والسياحة من ناحية التأكد من الخدمات التي تشملها وصحة وجود عنوان الدائرة الصادر منها الكتاب .

- **الدفع بواسطات كوبونات السفر والطيران :**

وهو الدفع الذي يرافق عادة الحجوزات التي تردنا عن طريق شركات الطيران والتي تتعهد به هذه الشركات في دفع مصاريف إقامة الضيف وحسب الشروط الواردة على هذه الكوبونات ويتم عادة قبض قيمتها بعد مغادرة النزيل وبالإستناد الى النسخة الاصلية التي يحملها والتي تؤخذ منه قبل مغادرته .

صورة (14) كوبون خاص بشركة سياحية كورية



صورة (15) كوبون اقامة فندقية مجانية



ب- قبض التأمينات المسبقة :

وهي جميع التأمينات التي قد يدفعها النزيل نفسه أو من ينوب عنه ، أو التأمينات التي قد يطلبها منه الفندق وذلك عند طلبه لحجزها قبل وصوله أو أثناء وصوله الفندق وجميع انواع المقبوضات يجب على محاسب المكتب الأمامي أن يدخلها ويحرر فيها إيصالا ويسلمها الى امين الصندوق مع نهاية دوامه . ومن طرق قبض التأمينات المتبعة في الفنادق هي ما يأتي :-

- حجوزات تزيد عن طلب عدد الغرف المحددة وقيمة التأمين يختلف من فندق واخر وموسم واخر .
- حجوزات المجاميع السياحية والوفود .
- حجوزات في مواسم او ايام عمل مزدحمة .
- حجوزات مشكوك بطبيعتها اوالظروف التي أحاطت بها وبالطريقه التي استلمت بها.

ت- قائمة حساب النزيل :

ان عملية محاسبة النزيل عند مغادرته للفندق لا تقل اهمية عن عملية استقباله إذ ان اي خطأ يحدث تجاه النزيل قد يفسد كافة الإنطباعات الجميلة التي يحملها النزيل خلال مدة إقامته.

- **مظهر قائمة حساب النزيل :**

تظهر قائمة حساب النزيل بأحجام واشكال مختلفة تتأثر بنوعية الفندق وتصميمه للقوائم الخاص به إلا ان المحتوى نفسه .
الغرض من القائمة هو إظهار المبلغ الذي ينفقه النزيل الواحد في الفندق مع تحديد هوية المحاسب والتاريخ العائد له الامر الذي جعلها تعتبر المستند الرئيسي الذي على اساسه يدفع النزيل حسابه .

- **محتوى القائمة :**

جميع انواع القوائم لا تتبدل بتبدل القوائم وطرق التسجيل التي يتبعها الفندق يدوية كانت ام آلية . إنما الذي يتبدل هو القسم المتبقي من القائمة بنفقات النزيل .
تتألف قائمة حساب النزيل من اربع اقسام هما :-

1. **معلومات بيانية متعلقة بالنزيل وتتضمن** :
   - رقم الغرفة ونوعها .
   - اسم الضيف الكامل مع ذكر اللقب .
   - عدد الاشخاص .
   - السعر مع الخدمة .
   - تاريخ الوصول والمغادرة .
   - الجنسية والعنوان الكامل .

2. معلومات خاصة بنفقات النزيل تتمثل في الفقرات الآتية :-

- سعر الغرفة .
- خدمة الغرف .
- الكافتيريا .
- المطعم .
- الغسيل والكي (اللوندري) .
- المتفرقة .

قائمة حساب النزيل تتكون من ثمان أعمدة الاول يتضمن انواع المصاريف ، أما الأعمدة السبعة المتبقية فقسمت الى أعمدة صغيرة توزع بداخلها المبالغ بين الاف والمئة (بالدينار العراقي) وفيها يكون التسجيل والجمع عموديا .

3. معلومات خاصة بجمع نتائج القائمة وهي كالآتي :

تتضمن الصفوف الأفقية السبعة أسفل (نفقات النزيل) خانات النتائج مرتبة بالتتابع كما هي في الشكل (3) الذي يوضح قائمة حساب النزيل لأحد الفنادق وهي كما يأتي :-

- المجموع اليومي : وتمثل المجموع اليومي لنفقات النزيل .
- خدمة : وهي إضافة مبلغ خاص بالخدمة على مجموع النفقات .
- ما قبله : وهو المبلغ المترتب على النزيل في الاسبوع السابق ولم يسدده .
- المجموع النهائي : وهو حاصل جمع المجموع مع الخدمة .
- الخصومات : وهي المبالغ التي توافق الادارة على منحها للنزلاء .
- المدفوعات : وهي المبالغ التي دفعها النزيل مسبقا .
- المبلغ المتوجب دفعه : وهو المبلغ الواجب دفعه من قبل النزيل مع إضافة مبلغ ما قبله وطرح الخصومات والمدفوعات .

4. تعليمات الإدارة :

وهي الخانة الاخيرة من القائمة والتي تتضمن بعض التعليمات التي ترغب الإدارة بتعريفها للضيف ومنها :-

- الرجاء تسديد القائمة يوم تقديمها لكم .
- الرجاء تسليم مفتاح الغرفة للفندق قبل المغادرة .
- الرجاء التأكد من صحة الحساب قبل الدفع .

ملاحظة : يتوجب على محاسب المكتب الامامي عدم إبقاء القائمة لأكثر من اسبوع إذ يجب تقديمها للنزيل لتسديدها .

اسم الفندق شعار الفندق

قائمة حساب النزيل
GUEST HOTEL BILL

رقم الغرفة .....Room No عدد الاشخاص ..... Per's Bill No……..

MR ……

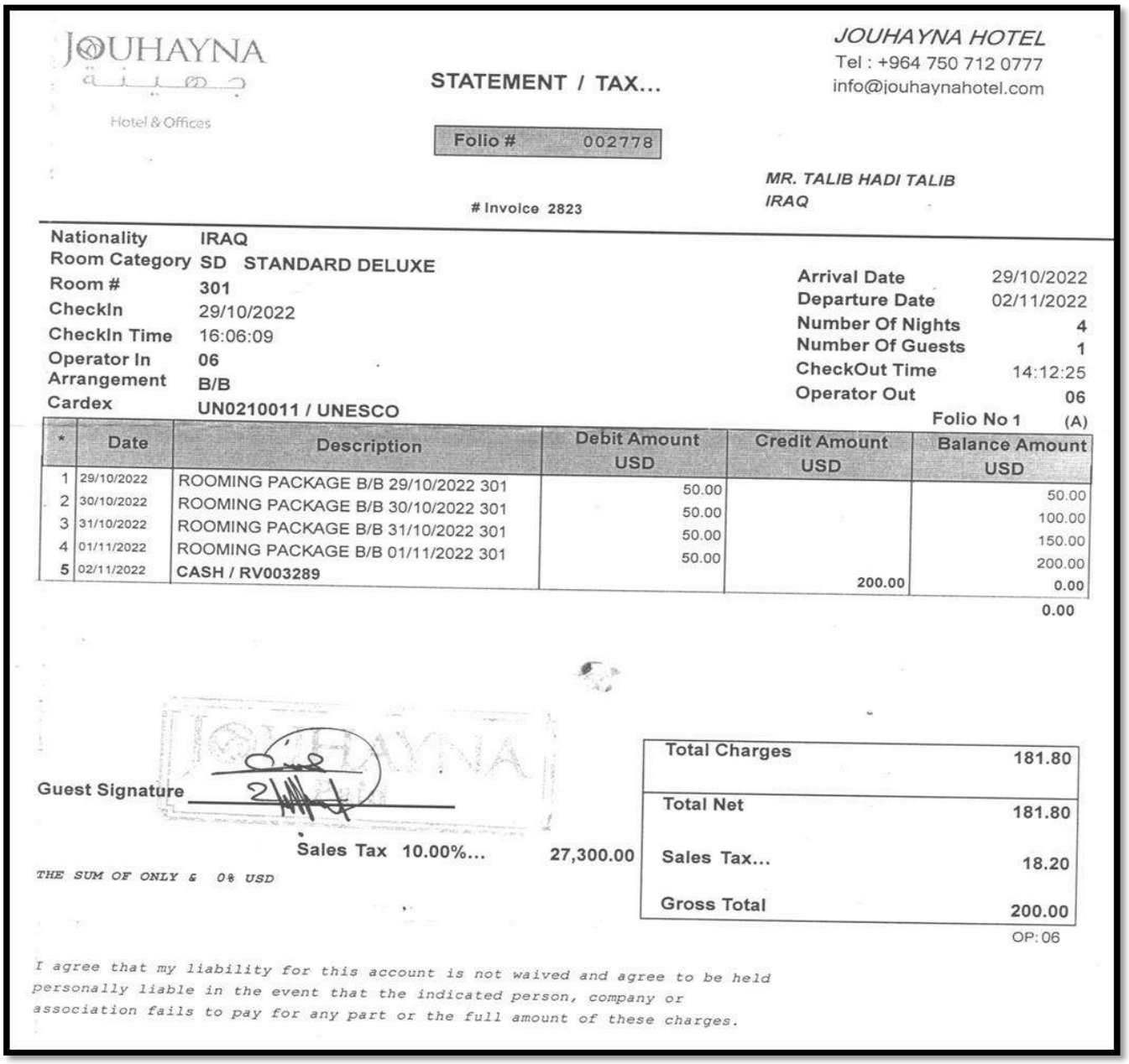
Day		Day		Day		Day		Day		Day		Day		الشهر Month
TH	H	TH	H	TH	H	TH	H	TH	H	TH	H	TH	H	
														سعرالغرفة Room Rat
														خدمة الغرف R. service
														الكافتيريا Cafeteria
														المطعم Restaurant
														الغسيل والكي Laundry
														الهاتف/ فاكس Tel\Fax
														المتفرقة Miscall
														المجموع اليومي Daily Total
														خدمة Service
														ما قبله BIF
														المجموع النهائي Final Tot
														الخصومات Discount
														المدفوعات Payment
														المبلغ المتوجب دفعه

Please Do not Forget Your Key لا تنسى مفتاح غرفتك عند المغادرة رجاءاً

Bill are rendered at presentation الرجاء دفع القائمة اسبوعياً

الشكل (3) يوضح قائمة حساب النزيل في الفندق

صورة (16) توضح قائمة حساب النزيل في أحد الفنادق



JOUHAYNA
جوهينة
Hotel & Offices

STATEMENT / TAX...

JOUHAYNA HOTEL
Tel : +964 750 712 0777
info@jouhaynahotel.com

Folio # 002778

MR. TALIB HADI TALIB
IRAQ

Invoice 2823

Nationality	IRAQ
Room Category	SD STANDARD DELUXE
Room #	301
CheckIn	29/10/2022
CheckIn Time	16:06:09
Operator In	06
Arrangement	B/B
Cardex	UN0210011 / UNESCO

Arrival Date	29/10/2022
Departure Date	02/11/2022
Number Of Nights	4
Number Of Guests	1
CheckOut Time	14:12:25
Operator Out	06

Folio No 1 (A)

*	Date	Description	Debit Amount USD	Credit Amount USD	Balance Amount USD
1	29/10/2022	ROOMING PACKAGE B/B 29/10/2022 301	50.00		50.00
2	30/10/2022	ROOMING PACKAGE B/B 30/10/2022 301	50.00		100.00
3	31/10/2022	ROOMING PACKAGE B/B 31/10/2022 301	50.00		150.00
4	01/11/2022	ROOMING PACKAGE B/B 01/11/2022 301	50.00		200.00
5	02/11/2022	CASH / RV003289		200.00	0.00
					0.00

Guest Signature

Sales Tax 10.00%... 27,300.00

THE SUM OF ONLY & 0% USD

Total Charges	181.80
Total Net	181.80
Sales Tax...	18.20
Gross Total	200.00

OP: 06

I agree that my liability for this account is not waived and agree to be held personally liable in the event that the indicated person, company or association fails to pay for any part or the full amount of these charges.

توضح الصورة (16) إنموذج من قائمة حساب النزيل في احد فنادق محافظة اربيل بالعراق وهي مخرجات البرنامج الالكتروني والمنصبة على جهاز الحاسوب الخاص بالمكتب الامامي تسمى بقائمة الفوليو (Folio) وهي ملف يلخص إقامة النزيل في الفندق من لحظة دخوله ولحين مغادرته وتتضمن كل طلباته من المطعم او اللوندري او طلبات اخرى .

وقد أثبتت الخبرة العملية ان محاسب المكتب الامامي يجب ان تكون لديه المهارة الكافية لتصحيح أي شعور قد حسه النزيل تجاه أي تقصير في خدمته نتيجة إهمال يمكن ان يحدث من اي قسم من اقسام الفندق .

لذلك فانه يتعين على الادارة ان توفر التدريب الكافي لمحاسبي المكتب الامامي ليس من الوجهة المالية فقط، بل من وجهة كرم الضيافة أيضا دون أية مبالغة أو تعطيل للنزيل .

الخطوات المتبعة في محاسبة النزيل عند مغادرته الفندق :

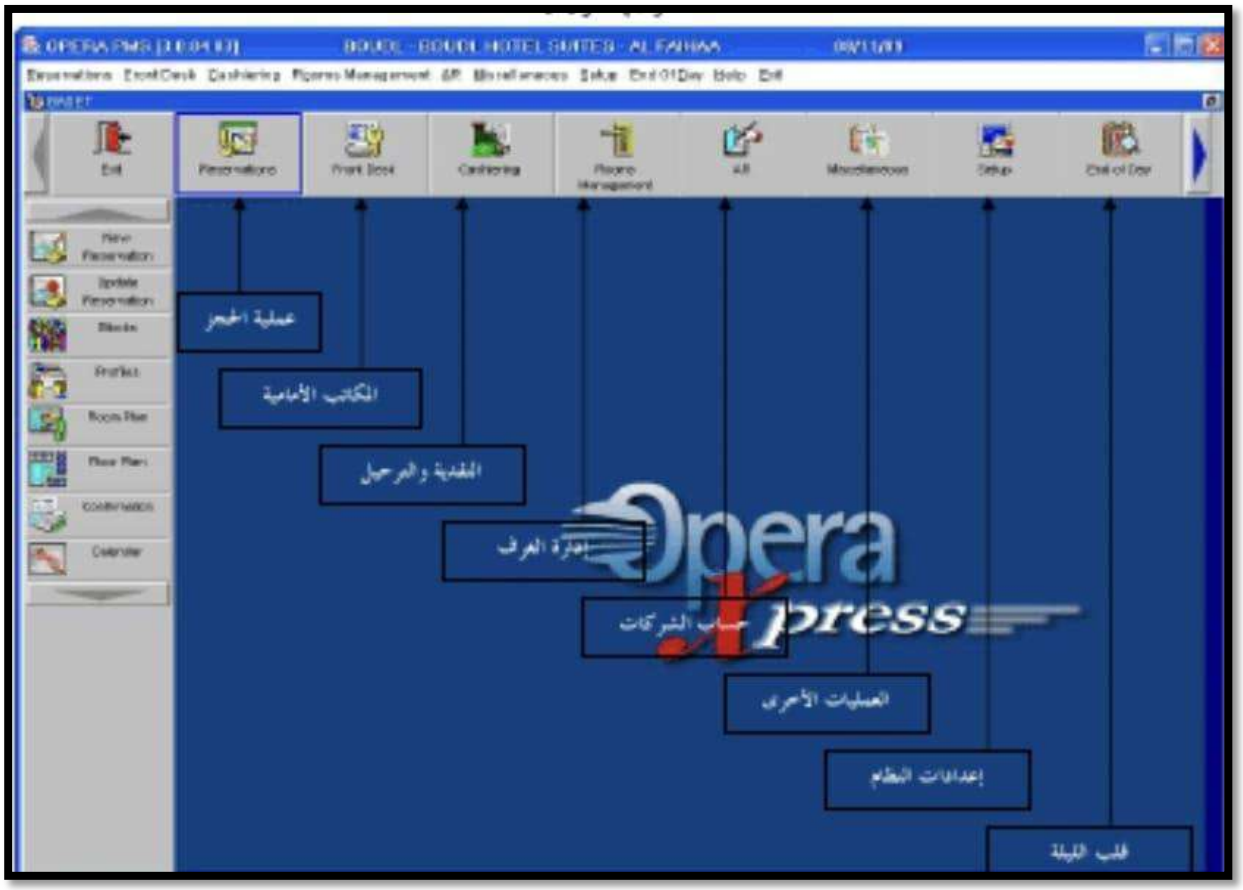
تختلف الخطوات المتبعة عند محاسبة النزيل بإختلاف الفنادق إلا أنها تتفق جميعا في الخطوات الآتية :-

1- كقاعدة عامة يجب ان تكون حسابات النزلاء مقيدة أولا بأول لتكون تحت الطلب في أي وقت من الأوقات .
2- يراجع محاسب المكتب الأمامي كافة المستندات التي ارسلت إليه والتي لم يسبق أن قيدها على حسابات النزلاء بالإضافة الى ما تقدم فقد جرت العادة على سؤال النزيل فيما إذا كان لديه مسحوبات أخرى قبل حضوره محاسب المكتب الامامي مباشرة .
3- تقيد كافة المبالغ التي لم يسبق أن قيدها على حساب النزيل ثم يستخرج المجموع الكلي لمسحوباته .
4- يقفل حساب النزيل اما بتسديد قيمة الفاتورة نقدا او بتحويل رصيد الى الحسابات الجارية بعد أخذ توقيع النزيل اذا كان لديه حساب جاري مع الفندق ، أو بناءاً على قسائم المبيت المقدمة من وكلاء السياحة وتقيد المبلغ على حسابهم .
5- إعطاء التصريح اللازم لقسم الخدمة العامة مكان نقل حقائب النزيل الى باب الخروج .
6- إخطار كاتب الغرف بمغادرة النزيل الفندق حتى يمكن رفع بطاقة إشغال الغرفة من الحامل ووضع البطاقة الدالة على ان الغرفة تحت التنظيف، أو تأشيرها آليا على النظام المعتمد .

تعتمد أغلب الفنادق في تسجيل حساب النزيل بشكل إلكتروني على الحاسب الشخصي من خلال برامج عالمية لإدارة مختلف عمليات حسابات دائرة المكتب الامامي وهي كما يأتي :

1- برنامج اوبيرا (OPERA) .
2- برنامج المايكروسوفت (MICROSOFT) .
3- برنامج فيديليو (FIDELIO) .
4- برنامج (IBM) .
5- برنامج (BMS) .

صورة (17) الواجهة الرئيسية لبرنامج اوبيرا



والروابط التالية تحتوي على مقاطع تعليمية :

1- مقطع تعليمي عن برنامج اوبيرا :
https://www.youtube.com/watch?v=-sPgHwYkdyU
2- مقطع تعليمي عن برنامج فيديليو :
https://youtu.be/rWXHJ7G7YO0

تسجيل الحسم او الخصم DISCOUNT :

يقصد بالحسم أو الخصم المبالغ التي توافق الادارة على منحها للنزلاء وتخفضها من الاسعار التي اتفق عليها مسبقا وسجلت عليها حسابه او المبلغ التي تضطر الى حسمها نتيجة تسجيلات اضافية خاطئة لا تعود للضيف .

عادة نقوم بالحسم بعد ان تكشف الأخطاء وخلال عملية الدفع التي يقوم بها الضيف سواء ان كان اثناء المغادرة او عند تسديد حسابه الاسبوعي، والحسم بحد ذاته خسارة للفندق ومقياس لعدم كفاءة فريق موظفين الاستقبال والذي يجب تحاشيه بوضوح عند الاتفاق يوم وصول الضيف وما يرافقه من نقاش للاسعار ومدة الاقامة وعدد الاشخاص والتنبه الى الشروط والاسعار الخاصة التي يحق الاستفاده منها والتي تتأثر بطبيعة عمله ومهامه ومركزه الاجتماعي .

عند القيام بأي حسم وجب إعداد أمر خاص بذلك وإيضاح السبب الذي من أجله منح الحسم بعدها وأخذ موافقة رئيس القسم وتوقيعه وبعدها تخفيض قيمة هذا الحسم من المجموع الذي على الضيف دفعه وتدوين ذلك في عامود الحسومات على سجل النزلاء وفي اسفل قائمة النزيل ، وإذا تبين ان المبلغ المحسوم يعود الى حساب نزيل آخر ما زال مقيما في الفندق علينا تسجيل نفس المبلغ على حسابه وإضافته الى باقي مصاريفه ، أما اذا كان الضيف قد غادر الفندق فعلى الادارة ان تتحمل الحسم والذي بالنتيجة يخفض من الارباح مع نهاية الشهر او السنة .

يجب الانتباه الى ان الخدمة التي يضيفها الفندق الى حساب الضيف يجب ان لا تشمل المبالغ المحسومة وفي حال الاضطرار الى اجراء حسم ما بعد عملية الاقفال أي بعد اضافة الخدمة يجب عندها تصحيح قيمة الخدمة بحيث تتطابق مع المبلغ المتوجب عليه بعد التصحيح .

تسجيل الخدمة :

تختلف نسبة الخدمة التي تضاف الى الاسعار بين بلد وآخر ومن فندق لآخر نظرا لدرجة السياحية للفندق فمنها ما تكون 10% او 15% او ربما اكثر، وتضاف الى كافة المصاريف التي يصرفها النزيل في الفندق من سعر الغرفة الى سعر المأكولات والمشروبات وباقي الخدمات كقسم الغسيل والكي (اللوندري) والهاتف وغيرها من المتفرقات، وتضاف الى كافة القوائم دون إستثناء (مقيمون، عابرون، مدينون) إذ لا يمكننا الحكم مسبقا على الطريقة التي سيسدد فيها الضيف قائمته هل سيدفعها نقدا أم يوقعها . أما المصاريف التي لا تشملها الخدمة فتحصر بالرسوم أو ضرائب الإقامة التي على الضيوف دفعها كإضافيات على خدمات قدمت في الغرف أو بعد ساعات عمل معينة .

وعلى المحاسب ان ينتبه الى كيفيية إحتساب قيمة الخدمة ولكي يتحاشى الخطأ وللتعرف الى هذه القيمة ينظم أمين الصندوق لائحة تفصيلية بقيمة الخدمة تتراوح من (1000 – 100.000) الف دينار عراقي على سبيل المثال لا الحصر .

ويتوجب على محاسب المكتب الامامي معرفة تدوير أرقام عائدات الخدمة بحيث لا تظهر اي كسور في الارقام ويكون ذلك بإضافة بعض الدنانير وضمها حسب الضرورة.

إعداد القوائم الإضافية :

يقوم امين الصندوق وكلما دعت الحاجة بإعداد قوائم جديدة إضافة الى المستعملة بسبب طول مدة بقاء النزيل اكثر من سبعة ايام وحسب مايلي .

- ينقل وبواسطة الالة الكاتبة المعلومات البيانية المدونه اعلى القائمة الاساسية القديمة على القائمة الجديدة .
- يعطي القائمة نفس رقم القائمة القديمة .
- يورخ اعمدة القائمة الجديدة بلتتابع ابتداء من اخر تاريخ مدون على القائمة القديمة .
- في حقل الغرف يضع سعر الغرف وفي حقل الرصيد ما قبله يدون حساب رصيد الضيف دون اضافة الخدمة اليه .
- يضع القائمة الجديدة مع النسخة الثانية من القائمة القديمة في حاملة القوائم .

في حال عدم اعتماد رقم بطاقة التسجيل كأساس ترقيم القوائم نقوم بأستبدال القوائم المستعملة في قوائم جديدة ونتبع مايلي .

1. يسجل على القائمة الجديدة رقم القائمة السابقة التي تم نقل الرصيد عنها .
2. يسجل على القائمة القديمة رقم القائمة الجديدة التي تم ترحيل الارصدة اليها .
3. يصحح على سجلات الحسابية الرقم القديم الذي يحب ان يستبدل بالرقم الجديد .

انواع الاختام المستعملة في دائرة الحسابات :

يعرف الختم على انه الأداة التي تترك أثرا على الوثيقة الرسمية للفندق أو مؤسسة في القطاع العام او القطاع الخاص ، ويكون على شكل قطعة مستديرة او مستطيلة منقوش عليها كلمة أو رمز يدل على الجهة المستعملة لها .

ويستخدم لغرض توثيق ما يختم به ، ويكون له قوة إثبات ويترتب عليه آثار قانونية .

صورة (18) اشكال الاختام المعتمدة في الفنادق



ومن انواع الاختام المستخدمة في الفندق وفي قسم المكتب الامامي هي كالآتي :-



أ. ختم المدينون Account Suspended :
ويستخدم هذا الختم عندما يبيع الفندق بضاعة أو خدمة للنزيل على الحساب ليتم تحصيل القيمة المستحقة أو جزء منها في فترة زمنية معينة .



ب. ختم الخصم Discount :
ويستخدم ختم الخصم أو الحسم عندما تمنح إدارة الفندق تخفيض في سعر المنتج او الخدمة للنزيل أو مجموعة نزلاء لبغرض تنشيط مبيعاتها .



ت. ختم النقد (Paid or Cash) :
ويستخدم ختم النقد في حالة تسديد النزيل لحسابه نقدا .



ث. ختم امين الصندوق Accounts :
وهو ختم قسم الحسابات الخاص بأمين الصندوق يثبت صحة العمليات الحسابية في مختلف اقسام الفندق ومنها الفواتير اليومية .



ج. ختم ملغي Cancel :
وهو ختم خاص بحالات الألغاء للزبائن الذين ألغوا حجوزاتهم ولم يحضروا حسب تاريخ الوصول المتفق عليه .

تسلسل الصور في الصفحة يبدأ من رقم (19 – 23)

الصراف الآلي (ATM):

وهو جهاز الكتروني كهربائي فيه شاشة يظهر قيمة النقد المالي ويعمل على ادخال الرقم السري لبطاقة الائتمان حيث يسحب المبلغ من حساب البنك الى حساب المدينيون أي يكون الفندق هو الطالب والبنك هو المطلوب فيدخل البنك ضمن صندوق الديون وهذا يضمن حق الفندق في البنك وبالعادة يكون مكان الصراف الالي في صالات الفندق او الاسواق والشركات تتولى آلات الصراف الآلي مهمة القيام بالعديد من المعاملات التي لولاها لشغلت انتباه الموظفين فهي تتميز بقدرتها على تنفيذ العديد من المهام مثل توفير معلومات الحساب وقبول الإيداعات وسحب القروض التي تمت الموافقة عليها من قبل فضلاً عن تحويل الأموال. ويزيح استخدامآلات الصراف الآلي عن كاهل الموظفين المسؤولين عن القروض عناء الاهتمام بالخدمات الشخصية، وفي نفس الوقت بإمكانها تقديم مجموعة أوسع نطاقاً من الخدمات. وتُعتبر آلات الصراف الآلي أكثر فعالية في الفنادق التي تقبل المدخرات وتنشط خدمة العملاء في عدة أماكن وأثناء ساعات خارج دوام العمل. لكن نظراً لتكلفة الآلة الواحدة والتي قد تصل إلى 35 ألف دولار أمريكي فضلاً عن ضرورة وجود شبكات اتصالات وكهرباء يمكن الاعتماد عليها فقد لا تكون تقنية آلات الصراف الآلي هي الخيار الأول بالنسبة للفنادق الصغيرة .

صورة (24) جهاز الصراف الآلي



1 - عمل آلات الصراف الآلي :

تحتـوي آلات الصراف الآلي على وحدتين لإدخـال البيانات (فتحة قارئ البطاقات ولوحة المفاتيح) وعلى أربع وحدات لإخراج البيانات (شاشة العرض وجهاز الصرف التلقائي ووحدة طباعة الإيصال والسماعات). ولا تكـون آلية الاتصالات التـي تربط بين آلة الصراف الآلي مباشـرة بشبكة مضيف آلة الصراف الآلي، مرئية للعميل. وهناك شبه كبير بين عمل آلات الصراف الآلي وجهاز الكمبيوتر، حيث تأتي مزودة بنظام تشـغيل وبرنامج تطبيق معين خاص

باتصالات وواجهة المسـتخدم. وحيث إن معظـم آلات الصراف الآلي تسـتخدم البطاقـات ذات الشـرائح الممغنطـة وأرقـام التعريـف الشـخصي (PIN) لتحديـد هوية أصحاب الحسـابات قد تسـتخدم الأنظمـة الأخـرى البطاقـات الذكية المـزودة بميزة التحقـق ببصمة الأصبع.

تقـوم آلة الصراف الآلي بتوجيه قـراءة المعلومات من بطاقة العميل وطلب العميل إلى المعالج المضيف، والذي بدوره يقوم بتوجيه الطلب إلى المؤسسة المالية الخاصة بالعميل. وإذا كان صاحب الحساب يطلب نقـوداً، فيصدر المعالج المضيف إشـارات من شـأنها تحويـل الأموال

إلكترونيـاً (EFT) من الحسـاب المصرفي للعميل إلى حسـاب المعالج المضيـف. وبمجرد تحويل الأموال، تتلقى آلة الصـراف الآلي رمز اعتماد يمنحها صلاحية صـرف النقود. هذا ويمكن تنفيـذ الاتصال والتحقق والاعتمـاد بعـدة طرق. كما يمكن اسـتخدام الخط المؤجـر أو الاتصال الهاتفي أو روابط البيانات اللاسـلكية في الاتصال بالنظام المضيف، حسـب التكلفة وكفـاءة البنية الأساسـية. ويمكن وضـع الأنظمة المضيفـة في مؤسسـة العميـل أو أن تكون جزءاً من شـبكة تحويل الأموال إلكترونياً. كما يمكن أن تدعم شـبكة تحويل الأموال إلكترونياً

معامـلات بطاقات الخصم باسـتخدام أرقام التعريف الشـخصي أو معامـلات بطاقـات الائتمـان باسـتخدام التوقيـع. وتتوفـر أيضـاً خدمات نقاط البيع التي تستخدم أرقام التعريف الشخصي. وغالباً ما تأخذ شـبكات تحويل الأمـوال إلكترونياً نطاقا إقليمي .

صورة (25) توضح طريقة عمل جهاز الصراف الآلي



جدول رقم (1) يتضمن قائمة بمصطلحات الفصل الثالث

ت	المصطلح باللغة العربية	معناه باللغة الانكليزية
-1	الحسابات	Accounting
-2	محاسب المكتب الامامي	Front Office Cashier
-3	قائمة حساب النزيل	Guest Account List
-4	فاتورة النزيل	Folio
-5	سعر	Rate
-6	خزنة إيداع الامانات	Safe Deposit Box
-7	تسوية حساب	Settlement
-8	قارئ بطاقة الإئتمان	Cart Reader Credit
-9	ماكنة عد النقود	Counter Machine
-10	قسيمة الفاوجر	Voucher
-11	شيكات سياحية	Traveler Cheques
-12	الحسم أو الخصم	Discount
-13	حساب معلق	Account Suspended
-14	النقد	PAID or Cash
-15	الختم	Stamp
-16	تسجيل الخدمة	Service Registration
-17	الصراف الآلي	ATM
-18	اوبيرا فيدليو المايكروسوفت **(برامج خاصة بأعمال المكاتب الامامية)**	Opera Fidelio Microsoft
-19	مُلغى	Cancel
-20	المغادرة	Departure

أسئلة الفصل الثالث

س1 : عرف دائرة حسابات المكتب الامامي واذكر موظفي هذه الدائرة ؟

س2: ارسم الهيكل التنظيمي لموظفي حسابات المكتب الامامي مع توضيح مختصر لوظائفه الثلاث ؟

س3: اذكر أهم جهزة دائرة الحسابات في المكتب الامامي مع شرح مختصر لكل جهاز ؟

س4: ما المقصود بصندوق امانات النزلاء وما هي المهارات العملية التي يحتاجها محاسب المكتب الامي عند تسليم الإيداع ؟

س5: ارسم البطاقات الخاصة بإستلام وتسليم امانات النزلاء ؟

س6: ما هي أهم الأجهزة المستخدمة في دائرة حسابات المكتب الأمامي ووضح استخداماتها؟

س7 : عرف المقبوضات النقدية للفندق وعدد طرق المقبوضات التي يتعامل بها محاسب المكتب الامامي ؟

س8 : اذكر طرائق تسديد الحساب من قبل النزيل ووضح بإختصار ما هية كل طريقة ؟

س9 : كيف يمكن لمحاسب المكتب الأمامي التأكد من صحة الشيكات المصرفية ؟

س10 : ما هي الخطوات التي يتبعها محاسب المكتب الامامي عند مغادرة النزيل للفندق ؟

س11 : ما هي الخطوات المتبعة في محاسبة النزيل عند مغادرته للفندق من قبل محاسب المكتب الامامي ؟

س12: اذكر خمسا من الأنظمة العالمية والمحلية المعتمدة لدى الفنادق في تسجيل حساب النزيل بشكل إلكتروني ؟

س13 : ما هي انواع الاختام المعتمدة في دائرة حسابات المكتب الأمامي عددها مع شرح مختصر لكل ختم ؟

س14 : عرف ما يأتي : -

الصراف الآلي ، الحسم ، قبض التأمينات السابقة ، الشيكات السياحية، إيصال الفاجر، المقبوض النقدي ، بطاقة الائتمان، جهاز عداد النقود ، جهاز قارئ بطاقة الائتمان ، جهاز NCR 250 ، المدقق الليلي ؟

س15 : ما هي مسؤوليات وصفات محاسب المكتب الامامي ؟

س16: اكتب ما تعرفه عن نظام (POS) وما مكوناته ؟

س17 : أكتب اسماء الاجهزة والمستندات الخاصة بالصور الآتية أزاء كل صورة منها ؟



_____



_____



_____



_____



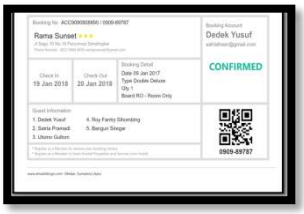
_____



_____



_____



_____



_____


GREAT DEAL
DISCOUNT
BEST OFFER






PAX S90


2567157264






KOREA TOURISM ORGANIZATION
SPECIAL COUPON
Plastic Surgery Clinic/ Skin Clinic/ Dental Clinic/ Spine and Joint Hospital/ Health Check-up

س18 :أكتب معاني المصطلحات الآتية باللغة العربية :يفضل ان تكون عدد المصطلحات من (5– 10)

1. Accounting ……
2. Front Office Cashier ……
3. Guest Account ……
4. Guest Account List ……
5. Folio ……
6. Rate ……
7. Safe Deposit Box ……
8. Settlement ……
9. Cart Reader Credit ……
10. Counter Machine ……
11. Voucher ……
12. Traveler Cheques ……
13. Discount ……
14. Account Suspended ……
15. PAID ……
16. Stamp ……
17. Service Registration ……
18. ATM ……
19. Opera , Fidelio ……
20. Cancel ……
21. Departure ……
22. POS ……

س 19: أكتب معاني الكلمات التالية باللغة الإنكليزية ؟يفضل ان تكون عدد المصطلحات من (5 – 10)

الحسابات ، محاسب المكتب الامامي ، قائمة حساب النزيل ، فاتورة النزيل ، سعر ، خزنة إيداع الامانات ، تسوية حساب ، قارئ بطاقة الإئتمان ، ماكنة عد النقود ، قسيمة الفاوجر ، شيكات سياحية ، الحسم أو الخصم ، حساب معلق ، النقد ، الختم ، تسجيل الخدمة ، الصراف الآلي ، اوبيرا ، فيدليو ، مُلغى ، المغادرة .

س20 : وضح بشكل مختصر محتويات قائمة حساب النزيل ؟

المصادر

المصادر العربية :

1- شمطو، سمير خليل، الادارة الفندقية بين النظرية والتطبيق، مركز كربلاء للدراسات والبحوث، ط1، العراق، 2016.

2- الطائي، حميد عبد النبي، مدخل الى ادارة الفنادق، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان – الاردن، 2020.

3- سرحان، نائل موسى محمود، مبادئ ادارة الفنادق، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2018.

4- مؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، تخصص الفندقة – المكاتب الامامية – 1 ، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، السعودية، طبعة 1429هـ.

5- مؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، تخصص الفندقة – المكاتب الامامية – 2 ، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، السعودية، طبعة 1429هـ.

6- العاني ، رعد مجيد ، إدارة الفنادق – مفاهيم سياحية في الإقامة والإيواء ، دار الحامد للنشر، - عمان – الاردن ، 2005 .

7- طالب ، هادي طالب ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صناعة الفنادق ، بحث مقدم جامعة المنصورة – كلية السياحة والفنادق ، الدراسات العليا ، المنصورة – مصر ، 2022 .

8- لجنة مختصة ، المكتب الامامي ، كتاب منهجي خاص بالمرحلة الثانية لمعاهد السياحة والفندقة في العراق، وزارة التربية، الطبعة الثانية، 1993 .

9- سليم ، د. موسى ، المكتب الامامي ، كتاب منهجي خاص بالمرحلة الأولى لمعاهد السياحة والفندقة في العراق، برنامج الامم المتحدة ووزارة التربية / المديرية العامة للتعليم المهني ، ومنظمة العمل الدولية، الطبعة الاولى ، لا توجد سنة في الكتاب .

10- الشرعبي ، عبد الباسط ، شرح برنامج الأوبرا العالمي لإدارة الفنادق ، القاهرة – مصر ، 2009

11- كامل محمود .السياحة الحديثة علما وتطبيقا. الهيئة المصرية العامة لكتب 2010.

12- الراوي /عادل سعيد . انواع السياحة /محاضرات القيت على طلبة ادارة الفنادف /كلية الادارة والاقتصاد /1991 . صناعة السياحة في العراق ،

13-كتاب قسم المكتب الامامي /طبعت الخبراء سياحة للعام 1960 / منظمة العمل الدولية لليساحة /وبرنامج الامم المتحدة في العمل الفندقي قديما و حديثا .

14- هيئة السياحة .مهنة الدرسات /شعبة التخطيط .

15- اعداد الكتب والمراسلات الرسمية / محاضرات /الاستاذ احمد محمد جاسم/ ديوان الوقف الشيعي

16- الملكة العربية السعودية /المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني /الادارة العامة لتصميم وتطوير المناهج /الفندقة /اساسيات الفندقة /جزء 1

17- الملكة العربية السعودية /المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني /الادارة العامة لتصميم وتطوير المناهج /الفندقة /اساسيات الفندقة /جزء 2

المصادر الإنكليزية :

1- Gidumal , Jacques Bulchand- & Santiago Melián-González, Information Technologies (IT) in hotels: A full catalogue, University Institute of Tourism University of Las (and Sustainable Economic Development TIDES)2015 . Palmas de Gran Canaria.

2- Ansah , Albert Kwansah and others , The Use of Information and Communication Technologies (ICT) in Front Office Operations of Chain Hotels in Ghana, (IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications‹, Vol. 3, No. 3, 2012 .

3- Ahmed, I. Front Office Operations and Management, United States: Thomson / Delmar. 2002.

4- Andrew, S., and Jason, C. The Front Office Manual, Palgrave Macmillan: United Kingdom, 2013.

5-Anutosh, B. Professional Hotel Front Office Management, Tata McGraw Hill Education Ltd; India, 2012.

6-Cipriano, F., and Fabrizio, S. Product Information Management for Mass Customization, Palgrave Macmillan: United Kingdom, 2006.

7-Dolores, M., and Nadja, D. Towards Intellectual Property Rights Management - Back-office and Front-office Perspectives, Palgrave Macmillan: United Kingdom, 2018.

8-James, A. B. Hotel Front Office Management, (3rd Ed), N. J.: John Wiley & Sons, Inc, 2003.

9- Peter, A., and Sue, L. Front Office. Procedures, Social Skills, Yield and Management, Butterworth-Heinemann: United States. 2008.

10- Robert, W., Jack D. N., David K. H., and Michele A. A. Professional Front Office Management, Pearson Education Limited: England, 2014.

11- Sudhir, A. HOTEL FRONT OFFICE - A Training Manual, (3rd Ed), McGraw Hill Education Ltd: India, 2013.

12- Sudhir, A. Textbook of Front Office Management and Operations, Tata McGraw Hill Education Ltd; India, 2008.

13- Tom, C. THE FRONT OFFICE. Amazon Digital Services LLC - KDP Print: United States, 2021.