



إدارة النفاذ والكتب المدرسية

الدوائر الأمامية

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقية والسياحي



الدوائر الأمامية

الفصل الدراسي الثاني

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقية والسياحي

١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م

ISBN:978-9957-84-249-9



9 789957 842499





إدارة المناهج والكتب المدرسية

الدوائر الأمامية

Front Office Management

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني



الصف الحادي عشر

الفرع الفندقي والسياحي

تأليف

محمد عايش حمزة

فؤاد عيسى محمود

عدنان عيسى داود

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملحوظاتكم وآرائكم على هذا الكتاب على العناوين الآتية:

هاتف ٨-٥/٤٦١٧٣٠٤ ، فاكس: ٤٦٣٧٥٦٩ ، ص.ب (١٩٣٠) ، الرمز البريدي: ١١١١٨

أو على البريد الإلكتروني: VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قرّرت وزارة التربية والتعليم وتدرّيس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بموجب قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٦٩/٢٠١٠ تاريخ ٢٦/٩/٢٠١٠ اعتباراً من العام الدراسي ٢٠١٠-٢٠١١ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

الأردن - عمان ص. ب. ١٩٣٠

www.moe.gov.jo

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

فيصل الحاج ذيب / رئيساً	زياد نعيم الكردي / مقررًا
د. خالد مصطفى المقابلة	د. إبراهيم خليل بظاظو
د. سعد أحمد الطويسي	د. أحمد فرحان العميره
محمد عبدالرحيم عورتاني	ريم سلمان العوران

التحرير العلمي : زياد نعيم الكردي

التحرير اللغوي : محمد عريف عبيدات

التحرير الفني : نداء فؤاد أبو شنب

التصميم : م. عبدالحافظ الخطيب

التصوير : أديب أحمد عطوان

الإنتاج : علي محمد العويدات

دقق الطباعة وراجعها: فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٣/١١٩٥)

ISBN: 978-9957-84-249-9

٢٠١٠/هـ١٤٣١ م

٢٠١١ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى

أعيدت طباعته

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٩	الوحدة الأولى حجز الغرف
١١	أولاً أهمية قسم الحجز ووظائفه
١٤	ثانياً صفات العاملين في قسم الحجز
١٦	ثالثاً وسائل الحجز
٢٦	رابعاً أنواع الحجز وأشكاله
٣١	خامساً أنواع الغرف وأسعارها
٣٦	سادساً السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز
٧٩	سابعاً المفاهيم المتعلقة بالحجز
٨٣	ثامناً أنظمة الحجز في الفنادق
٨٨	مثال: إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا)
٩٢	أسئلة الوحدة
٩٤	التقويم الذاتي
٩٥	الوحدة الثانية استقبال الضيوف
٩٧	أولاً أهمية قسم الاستقبال وموقعه في الفندق
١٠٢	ثانياً صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال
١٤٢	ثالثاً علاقة قسم الاستقبال بالأقسام الأخرى في الفندق
١٤٩	رابعاً السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال
١٥٦	خامساً أنواع الضيوف
١٦٦	سادساً حقوق الضيوف والتزاماتهم
١٧١	سابعاً الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية
١٧٤	مثال: إجراءات تسكين ضيف دون حجز مسبق حسب نظام (أوبرا)
١٧٧	أسئلة الوحدة
١٧٩	التقويم الذاتي
١٨٠	قائمة المصطلحات
١٨٤	قائمة المراجع

المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين سيدنا، محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد، فيسرنا وضع كتاب الدوائر الأمامية، الفصل الدراسي الثاني، للصف الحادي عشر، فرع التعليم الفندقية والسياحية بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام، فالمبحث جاء على شكل وحدات دراسية يقدم المعلومات ذات العلاقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية، مرتكزاً على ما تمّ دراسته في المرحلة الأساسية في مبحث التربية المهنية، ومتكاملاً مع مباحث التعليم الفندقية والسياحية المتخصصة لتحقيق التكامل الأفقي والعمودي للمنهاج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام للنتائج العامة والخاصة لفرع التعليم الفندقية والسياحية، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة، والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

وقد روعي في هذا الكتاب التسلسل المنطقي لوحداته؛ فبدأنا بالمعلومات النظرية، ثم تلتها التطبيقات والتمارين العملية، بالإضافة إلى العديد من الأنشطة، وقضايا البحث، والمناقشة، والأسئلة.

تناولت الوحدة الأولى موضوع حجز الغرف، حيث استعرضنا فيها أهمية قسم الحجز ووظائفه، ومهام العاملين فيه وصفاتهم، ثم شرحنا بقليل من التفصيل وسائل الحجز وأنواعه وأشكاله، كما وضحنا في هذه الوحدة أنواع الغرف، والأسعار المعمول بها في معظم الفنادق، وشرحنا أهم السجلات والنماذج الرئيسية المستخدمة في قسم الحجز، والمفاهيم المتعلقة بعملية الحجز، وأخيراً استعرضنا أهم أنظمة الحجز في الفنادق.

أما الوحدة الثانية فتناولت قسم الاستقبال، حيث بيّنا أهمية هذا القسم وموقعه في الفندق، كما ذكرنا صفات العاملين ووظائفهم، ووضحنا بشيء من التفصيل العلاقة بين قسم الاستقبال والأقسام الأخرى في الفندق، واستعرضنا أيضا السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال، ثم تناولنا أنواع الضيوف وحقوقهم وواجباتهم، وفي النهاية، استعرضنا الإجراءات المتبعة في بعض الحالات الاستثنائية وكيفية معالجتها. وقد ألحق الكتاب بقائمة تشتمل على عدد من المراجع التي استعان بها فريق التأليف، وقائمة أخرى تشتمل على المصطلحات المهمّة باللغتين العربية والإنجليزية.

ونحن إذ نقدم هذا الجهد المتواضع آمليين أن يحقق أهدافه، راجين من كل من له علاقة بدراسة أو تدريس هذا الكتاب تزويد إدارة المناهج والكتب المدرسية بالتغذية الراجعة لتطويره وتحسينه بما يرقى إلى المستوى المطلوب خدمة للصالح العام.

والله ولي التوفيق

المؤلفون

إرشادات عامة

للمدرس

- ١ - شرح الدرس النظري أولاً، ثم ربطه بالتمرين العملي .
- ٢ - تطبيق التمرين العملي، ثم إعطاء الطالب فرصة للتطبيق.
- ٣ - توفير المواد اللازمة والكافية لإكساب الطالب المهارة المطلوبة.
- ٤ - الاهتمام بتطبيق النشاطات لإكساب الطالب النتائج المطلوبة.

للطالب

- ١ - الحرص على تطوير نفسك، والسعي للوصول إلى هدفك باهتمام ومثابرة.
- ٢ - احترام المدرسين والمسؤولين واطاعتهم، ومعاملة الزملاء في المدرسة وفي مكان العمل الميداني معاملة حسنة.
- ٣ - الالتزام بأوقات التدريب.
- ٤ - العمل بروح الفريق.
- ٥ - الالتزام بقواعد العمل وتعليماته.
- ٦ - ارتداء لباس العمل المهني، والتأكد من نظافته.
- ٧ - مراعاة أسس النظافة الشخصية باستمرار (الشعر، والأظافر، واليدين)
- ٨ - الاهتمام بنظافة مكان العمل (الأرضيات، الجدران) باستمرار.
- ٩ - التأكد من نظافة المعدات والأدوات المستخدمة وصلاحياتها للعمل.
- ١٠ - المحافظة على التجهيزات.
- ١١ - الاهتمام والتركيز في أثناء التدريب العملي، وتجنب المزاح، والحرص على تدوين المعلومات في الوقت والمكان المناسبين.
- ١٢ - الاستفسار عن أي شيء جديد في الوقت المناسب.
- ١٣ - الالتزام بتعليمات السلامة والصحة المهنية وإجراءاتها.
- ١٤ - المبادرة بتقديم المساعدة لزملائك ومسؤوليك باستمرار.

الوحدة الأولى

حجز الغرف Room Reservation

منهاجي
متعة التعليم الهادف



- كيف تؤثر مسؤوليات قسم الحجوزات في صناعة الضيافة؟
- ما أثر دقة البيانات والمعلومات في تنظيم أعمال قسم حجز الغرف؟

يقوم قسم الحجز بدور رئيس في تسويق خدمات الفندق وعلى وجه الخصوص المنتج الرئيس في الفندق وهو غرف الضيوف، ومن هنا تبرز الحاجة لوجود قسم يعنى بتأجير هذه الغرف للضيوف، وتنظيم الحجوزات في سجلات خاصة وفق نظام دقيق، سواء أكان ذلك النظام يدوياً أم إلكترونياً، وتزويد الأقسام المعنية كلها بالمعلومات المتعلقة بالحجوزات والترتيبات الخاصة بكل حجز تنفيذاً لرغبات الضيف الحاجز وحاجاته، ولهذا فإننا نجد في معظم الفنادق كادراً من الموظفين يقومون بهذه الأعمال ضمن قسم يطلق عليه قسم الحجز.

- توضّح أهمية قسم الحجز ووظائفه.
- توضّح صفات العاملين في قسم الحجز.
- توضّح وسائل الحجز.
- تبيّن أنواع الحجز وأشكاله.
- تميّز أنواع الغرف وأسعارها.
- تتعرّف السّجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز.
- تتعرّف المفاهيم المتعلقة بالحجز.
- تطبّق أنظمة الحجز في الفنادق.
- تطبّق وسائل الحجز المختلفة.
- تكتب ردّاً على وسائل الحجز.
- تملأ نموذج حجز الغرف.
- تملأ شريحة الحجز.
- تسجّل الحجز على مفكرة الحجز (الأجندة).
- تسجّل الحجز على الرسوم البيانية للحجز.
- تعدّ قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يومياً.
- تعدّ قائمة بالحجوزات الفائضة.
- تعدّ قائمةً بالحجوزات المتوقعة أسبوعياً.
- تملأ قائمة الانتظار.
- تحفظ ملفات الحجز حسب النظام المعمول به في الفندق.
- تتعرّف تطبيقات إجراء حجز فردي إلكترونياً حسب نظام أوبرا.

أهمية قسم الحجز ووظائفه Importance and Functions

أولاً

يرى ضيوف الفندق أن أهم مرحلة تتعلق بعملية الحجز هي توفر الغرف التي حجزوها عند وصولهم للفندق، وتزويدها بالاحتياجات كافة التي تم الاتفاق عليها عند إجراء عملية الحجز، أما مديرو الفنادق ومالكوها فيرون بأن عمليات الحجز توفر لهم أعلى نسبة من إشغال غرف الفندق، مما يترتب عليه حجم أعلى من الإيرادات.

١- أهمية قسم الحجز (Importance of Reservation Department)

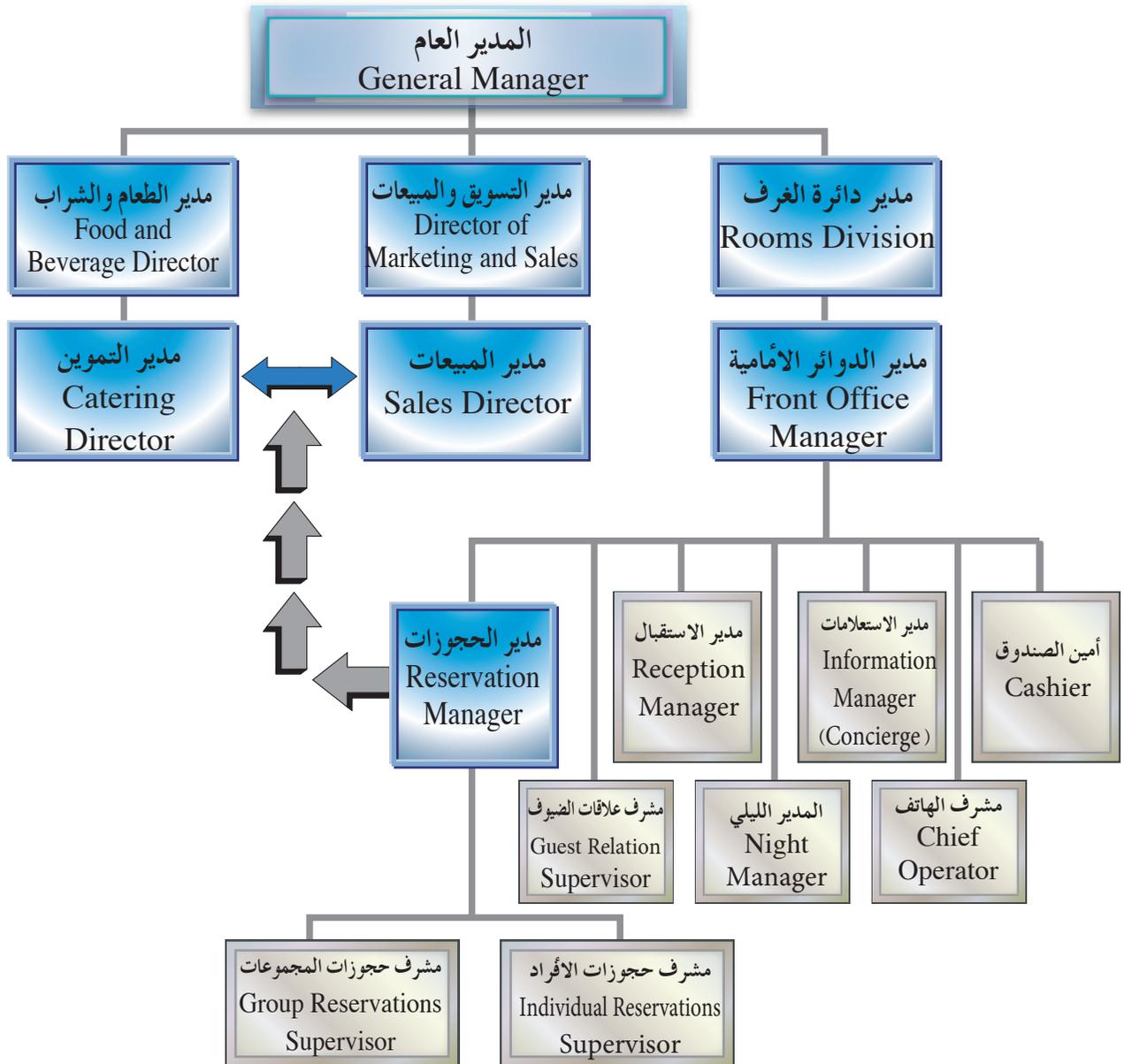
يتبع قسم الحجز تقليدياً إدارة الدوائر الأمامية (Front Office Department)، إلا أن الكثير من إدارات الفنادق العالمية ترى بأن يكون قسم الحجز تابعاً لإدارة التسويق والمبيعات (Marketing and Sales Department)، فقسم التسويق والمبيعات يهتم بجذب حجوزات المجموعات من عدّة مصادر، مثل: الشركات، ووكلاء السياحة، والجمعيات الأهلية والمهنية، والهيئات والمنظمات الدولية والمؤسسات الحكومية، وهذا قد يؤدي إلى تداخل في المهام المنوطة بكلا القسمين، إلا أن التنسيق المتواصل بينهما، والتدقيق اليومي على الحجوزات واستخدام أنظمة حجز متطورة يمكن أن يقلل من أي تضارب أو أخطاء محتملة، يوضح الشكل (١ - ١) تبعية قسم الحجز المباشرة للدوائر الأمامية، إلا أنه لا يغفل العلاقة التنسيقية المهمة مع دائرة التسويق والمبيعات ودائرة الطعام والشراب. تضع إدارة الفندق عدداً من الأهداف تنبع منها أهمية هذا القسم، وتتلخص هذه الأهداف في ما يأتي:

مفهوم الحجز

تخصيص مساحة للزائر أو الضيف من غرف الفندق أو مرافقه لاستخدامها طيلة المدة المتفق عليها، ابتداءً من ساعة معينة يوم الوصول وحتى ساعة معينة في يوم المغادرة، على أن يلتزم الضيف بدفع بدل نقدي مقابل ذلك، وأن يلتزم بسياسات الفندق وقوانينه المعلنة عنها.

تشير الإحصائيات الفندقية إلى أن الغالبية العظمى من ضيوف الفنادق يقومون بالحجز المسبق وعلى وجه الخصوص رجال الأعمال والمجموعات السياحية.

- أ - بيع غرف الفندق وتسويقها (تأجيرها).
- ب- زيادة الإيرادات الناتجة عن عمليات حجز الغرف، من خلال زيادة نسبة معدل الإقامة في الفندق (عدد الليالي المباعة).
- ج- تعزيز الرقابة على الحجوزات؛ للمحافظة على دقتها ومنعًا للازدواجية.
- د - تحسين مستوى الرضا عند الضيوف.
- هـ- رفع معدل سعر الغرفة اليومي (Average Daily Rate) ADR .



الشكل (١-١) : يوضح تبعية قسم الحجز .

٢- وظائف قسم الحجز (Reservation Department Functions)

تذكر

تنتهي عمليات الحجز إلى إحدى الحالات الآتية:
- قبول الحجز.
- الاعتذار عن قبول الحجز.
- وضعه على قائمة الانتظار.

يؤدي قسم الحجز وظائف متعددة، يتصل بعضها بإدارة الفندق، وبعضها الآخر بالضيوف، ومن أهم وظائفه:
أ - الرد على الاستفسارات الواردة من الضيوف في ما يتعلق بالغرف، وأسعارها، والتواريخ المتاحة.
ب- تلقي طلبات حجز الغرف التي ترد إلى الفندق من مصادرها المختلفة، وتثبيتها في سجلات الحجز المختلفة.
ج- الاحتفاظ ببيانات الغرف المحجوزة للفترات المقبلة والرصيد المتاح منها.

د - متابعة تعديل الرصيد اليومي المتاح من الغرف عن الفترات المقبلة تبعاً لما يطرأ عليها من تغييرات.
هـ - إصدار التقارير اليومية والدورية عن حالة الغرف المحجوزة والمتاحة، وتزويد الأقسام المعنية بها.

و - الالتزام بالإجراءات المتعلقة في عمليات قبول الحجوزات وإلغائها .

ز - تطبيق سياسات الفندق في ما يتعلق بأسعار الغرف.

ح - إعداد قائمة بأسماء الضيوف المتوقع وصولهم (Daily Expected Arrival List) ، وتوزيعها على الأقسام المعنية.

ط - متابعة المراسلات الخاصة المتعلقة بالحجز جميعها.

ي - إعداد قائمة يومية بأسماء الأشخاص المهمين الذين يتوقع وصولهم للفندق، وإبلاغ الأقسام المعنية بذلك.

ك - تدقيق سجلات الحجز يومياً؛ للتأكد من عدم ازدواجية الحجوزات.

ل - التنسيق مع الفنادق الأخرى في حالة الحجز الفاضل.

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك أداء موظف قسم الحجز لعمله بنجاح، وكيف ينعكس إيجاباً على كل من الضيف، والفندق، والموظف، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

مبدأ عمليات الحجز :

المواءمة بين طلبات حجز الغرف،
وعدد الغرف المتوفرة وأسعارها.

يقبل قسم الحجز على الأغلب طلبات الحجز قبل مدة زمنية من تاريخ الوصول قد تصل في بعض الأحيان لعدة سنوات مسبقاً، إلا أن معظم الفنادق لا تفضل استقبال طلبات الحجز لمدة تزيد على ستة أشهر، وهذا يتطلب من موظفي قسم الحجز مهارة وكفاءة في إجراء عمليات الحجز؛ فموظف

الحجز ليس متلقياً لطلبات الحجز فقط، بل يجب أن يلم إلماماً كاملاً بتنظيم الفندق، وسياسات الأسعار، وأنواع الغرف ومواصفاتها ومواقعها، وموسمية البيع، وبرامج الترويج... إلخ، إضافة إلى ذلك فإن موظف الحجز يخضع لتدريب عالٍ ومستمر على فنون البيع عبر وسائل الحجز المختلفة، كما عليه أن يمتلك كفاءة عالية في التعامل مع نظام الحجز المستخدم في الفندق، وفي إعداد السجلات والتقارير الخاصة بعمليات الحجز، وفن التعامل مع الآخرين لعرض ما يمتلكه الفندق من خدمات وبيعها بأفضل الأساليب، مما يحقق رضا الضيوف وسعادتهم، وصولاً إلى تحقيق أهداف الفندق وقسم الحجوزات في زيادة الإيرادات، وترسيخ السمعة الحسنة للفندق في المجتمع.

تعدُّ مهارات بيع المنتج الرئيس للفندق إحدى الصفات الرئيسة الواجب توافرها في موظفي الحجز، وهذا يتطلب أن يكون موظفو هذا القسم قد تمَّ اختيارهم بعناية تامة، وأن تتوفر فيهم الصفات المعرفية و الشخصية الآتية:

١- الصفات المعرفية (Cognitive Characteristics)

- أ - الإلمام بالمعلومات المتعلقة بالفندق كافة، مثل: (عدد الغرف، وأنواعها، ومواصفاتها، والخدمات المقدمة فيها، والمسافة بين الفندق والمطار، وبعد الفندق عن مركز المدينة).
- ب- القدرة على التعامل مع أنظمة الحجز المستخدمة في الفندق.
- ج- المعرفة الكاملة بتفاصيل البرامج الترويجية (أوقاتها، وأسعارها).
- د - امتلاك القدرة على إقناع الضيوف وتسويق الفندق بأسلوب راقٍ.

- هـ - سعة الاطلاع بجوانب الثقافة العامة، وتقبل عادات المجتمعات الأخرى وتقاليدها.
و - معرفة لغات أجنبية، بالإضافة إلى اللغة الأم، والمؤهل العلمي.

٢- الصفات الشخصية (Personal Characteristics)

أ - امتلاك الشخصية اللطيفة والابتسامة الدائمة، وهي من الصفات التي يجب أن يتصف بها موظفو الفندق كافة.

ب - التمتع بالذكاء والمرونة والحيوية.

ج - امتلاك المهارات الفنية العالية في مجال التواصل مع الآخرين.

د - حبّ الناس والرغبة في خدمتهم.

هـ - السيطرة على النفس وضبط الأعصاب في المواقف الحرجة وضغط العمل.

يجب أن يستخدم موظف الحجوزات مهاراته في البيع، بأن يعرض الغرف ذات الأسعار الأعلى أولاً، ويقنع الضيف بمزاياها المتعدّدة. وفي حال عدم موافقة الضيف يعرض الموظف خيارين على الأكثر؛ ليختار الضيف من بينهما.

صفات موظف الحجز وأعماله

نشاط (١-١)

زر أنت وزملاؤك فندق خمس نجوم، واكتب تقريراً تبين فيه صفات موظف الحجز وأعماله، وناقشه مع زملائك في غرفة الصف.

الانطباع الأول (First Impression) الانطباع الذي يأخذه الضيف عن الفندق عند أول اتصال له مع الفندق، وفي كثير من الحالات، يكون هذا الاتصال مع قسم الحجز، الذي تقع عليه مسؤولية إعطاء الضيف انطباعاً جيداً عن الفندق.

تتلقى الفنادق حجوزاتها بوسائل مختلفة، سواء أكان مصدر هذه الحجوزات داخلياً أم خارجياً، ومن أكثر هذه الوسائل شيوعاً: الهاتف، والفاكس، والرسالة، والحجز الشخصي، والشركات السياحية، ومكتب الحجز المركزي، والشبكة العنكبوتية (الإنترنت). وفي ما يأتي شرح موجز لهذه الوسائل:

١- الحجز الشخصي

(Personal / Face to Face Reservation)
يتم الحجز بهذه الطريقة من خلال قدوم الضيف إلى الفندق وطلب حجز غرفة له أو لأحد الأشخاص، وفي حال توفر الحجز المطلوب، تتم إجراءات عملية الحجز، ويفضل أن يطلب الموظف في هذا النوع من الحجز مبلغاً مقدماً يغطي مدة الحجز كاملة، أو جزءاً منه؛ لضمان تأكيد الحجز.

٢- الحجز بوساطة الهاتف (Telephone Reservation)

يعدّ الحجز عن طريق الهاتف من الوسائل السريعة المستخدمة في الحجز، إلا أنها وسيلة لا تضمن الحجز، وعلى الضيف ضمان حجزه بوساطة إحدى طرق ضمان الحجز المختلفة، وعندما يتلقى موظف الحجز اتصالاً هاتفياً لحجز غرفة، فعليه التأكد من توفر الغرفة المطلوبة، ثم يسجل بيانات الحجز على نموذج حجز الغرفة، ويجب أن يتصف الموظف باللباقة والاحترام في أثناء كلامه مع الضيف؛ ليعطي الانطباع الجيد عن الفندق، وعند الانتهاء من المحادثة الهاتفية وقبل إغلاق الخط، على موظف الحجز أن يعيد بيانات الحجز كاملة على الضيف؛ للتأكد من صحّة بيانات الحجز، مع مراعاة السماح للضيف بإغلاق الخط أولاً.

٣- الحجز بواسطة الفاكس (Facsimile Reservation) FAX

يتلقى الفندق نسخة من رسالة الحجز بواسطة الفاكس من أي جهة تطلب فيه حجز غرفة، ويتأكد موظف الحجز من توفر الغرفة المطلوبة، ثم يفرغ بيانات الحجز الواردة في الفاكس على نموذج حجز الغرف، وعليه الرد على الضيف بالطريقة نفسها، إما بالموافقة أو الاعتذار بأسرع وقت ممكن، ويوضح الشكل (١ - ٢) جهاز الفاكس.

الفاكس: جهاز مرسل ومستقبل، يستخدم في إرسال الرسائل الورقية المكتوبة أو المصورة بسرعة عالية، ويعمل هذا الجهاز بواسطة النظام الرقمي، فعند إرسال رسالة بواسطة الفاكس، تحوّل وحدة إلكترونية النص إلى النظام الرقمي، ومن ثم تتحوّل الرسالة الرقمية إلى رسالة نصية في جهاز الفاكس المستقبل.



الشكل (١ - ٢): جهاز فاكس.

٤- الحجز بواسطة الرسالة (Letter Reservation)

يرسل الضيف رسالة مكتوبة للفندق يطلب فيها حجز غرف معينة، وموضحًا فيها المعلومات الأساسية للحجز، مثل: الاسم، والعنوان، ورقم الهاتف، وتاريخ القدوم والمغادرة، ونوع الغرفة، ومدة الإقامة ونوعيتها، وفي حال توفر الحجز المطلوب، يفرغ الموظف البيانات الواردة في الرسالة على نموذج الحجز ويتم إجراءات عملية الحجز، والرد على الضيف بالطريقة نفسها أو برسالة عن طريق الفاكس إذا طلب الضيف ذلك، مراعيًا الدقة والوضوح في الرد على الضيف، ولا يُعدّ هذا الحجز مؤكدًا إذا لم يرسل الضيف تأكيدًا لحجزه.

اكتب مع أفراد مجموعتك رسالة موجهة إلى أحد الفنادق تطلب فيها حجز غرفة مفردة، مراعيًا ذكر التفاصيل المتعلقة بذلك كافة، ثم اعرض رسالتك على باقي زملائك في الصف.

٥- الحجز بوساطة شركات السياحة والسفر (Travel Agent Reservation)

يتلقى الفندق الحجوزات من شركات السياحة والسفر، سواء للأفراد أو المجموعات، ويُعدّ هذا الحجز جزءًا مضمونًا بعد إرسال شركات السياحة والسفر قسيمة سياحية (Voucher)، بتفاصيل الإقامة، وبناءً على هذه التفاصيل يجري موظف الحجز عملية الحجز وإرسال رسالة التأكيد لشركة السياحة والسفر، حيث تتحمل هذه الشركات مسؤولية دفع تكلفة الإقامة في حال عدم قدوم الضيف أو عدم الإلغاء وفقًا للسياسة المتبعة في ذلك.

٦- الحجز بوساطة مكتب الحجز المركزي (CRO) (Central Reservation Office)

يتلقى الفندق الحجز عن طريق مكتب الحجز المركزي، سواء أكان مستقلاً أم تابعاً لفنادق السلسلة، ويتلقى هذا المكتب الحجوزات بطرق عدة، مثل: الهاتف المجاني (Toll Free)، والشبكة العنكبوتية، والفاكس.. إلخ، حيث يُتمّ المكتب بدوره عملية الحجز في الفندق المطلوب من خلال أحد أنظمة الحجز المرتبطة بنظام الحجز في الفندق.

٧- الحجز بوساطة الشبكة العنكبوتية (إنترنت) (Internet Reservation)

يستطيع أي شخص من خلال استعمال هذه الوسيلة في الحجز، إجراء الحجز في أي فندق في العالم، وذلك من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني المخصص للفندق، وتعبئة الضيف نفسه البيانات المطلوبة على صفحة الحجز داخل الموقع الإلكتروني، وفي حالة توفر الحجز المطلوب، يؤكد حجزه عن طريق إدخال رقم بطاقة الائتمان الخاصة به، وتعدّ هذه الوسيلة من أكثر وسائل الحجز المستخدمة من قبل رجال الأعمال.

قضية للمناقشة

ترى بعض إدارات الفنادق بأن الانطباع الأول الذي يشكله الضيف عن الفندق هو الانطباع الأهم، وبعض الإدارات الأخرى ترى أن الانطباع الأخير هو الأهم، ناقش مع زملائك هذه الآراء، وهل يمكنك اقتراح آراء أخرى في هذا الموضوع؟

النتاج العملي

– أن يستخدم الهاتف في عملية الحجز.

المعلومات النظرية

يستقبل موظف الحجز طلبات الحجز بعدة طرق، منها: المكتوب، مثل: (الفاكس، والبريد الإلكتروني)، أو الهاتف، أو الحضور الشخصي للفندق، ويأتي دور موظف الحجز باستخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع كل طريقة من هذه الطرق.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الغرفة.
- قرطاسية (أقلام رصاص، وحبير).
- هاتف، والموقف التعليمي (تمثيل أدوار).
- الكتاب المدرسي.

خطوات تنفيذ التمرين

- الترحيب بالمتصل باستخدام أسلوب لطيف ولبق.
- استمع جيداً لطلب المتصل.
- تحديد طلب المتصل، مثل: تاريخي القدوم والمغادرة، وعدد الغرف ونوعها.... إلخ.
- قدّم عرضاً مختصراً لبعض الميزات والخدمات المتوفرة في الفندق؛ لتشجيعه على إتمام الحجز.
- قدم خيارات عن الغرف والأسعار المتوفرة حسب رغبة المتصل.
- اعقد الاتفاق بينك وبين المتصل.
- أعد بيانات الحجز على المتصل؛ لتأكيداتها من قبله.
- سجّل معلومات الحجز على نموذج الحجز.
- اشكر المتصل بأسلوب لطيف.
- لا تغلق الخط قبل تأكدك من إغلاقه من قبل المتصل.

تمرين عملي

أد أنت وزملاؤك دورًا تمثيليًا توضح خلاله الحوار الذي يجري بين موظف الحجوزات وأحد الأشخاص، مستخدمًا الهاتف كوسيلة حجز.

المتصل (Caller)	موظف الحجوزات (Reservation Agent)
صباح الخير، أنا عمار رشيد، أرغب بحجز غرفة ليوم الثلاثاء القادم ١٦ /٩ . Good morning I am Ammar Rasheed, I'd like to reserve a room for next Tuesday 16 /9.	صباح الخير، قسم الحجز، خالد يتكلم، كيف يمكنني مساعدتك؟ Good morning, reservation, Khaled speaking, how may I help you?
ثلاث ليالٍ. Three nights.	كم ليلة ستقيم لدينا سيد عمار؟ How many nights you will stay with us Mr. Ammar ?
غرفة مزدوجة بسريرين لو سمحت. A twin bededroom please.	ثلاث ليالٍ.... وما نوع الغرفة التي تفضلها؟ Three nights..... And what type of rooms do you prefer?
جيد.. سأختار الغرفة المميزة، هل السعر يشمل وجبة الإفطار؟ Oh!!!! Great, I think I'll take the deluxe twin room, Is the breakfast included the rate?	جيد سيد عمار، أستطيع أن أعرض لك غرفة مزدوجة عادية بسعر ٧٥ دينارًا لليلة، أو غرفة مميزة بسعر مميز ٩٥ دينارًا لليلة. Well Mr. Ammar, I can offer you a standard twin bededroom for 75 JDs per night, or a deluxe twin room at special rate of 95 JDs per night.
نعم، هذا مناسب لي. Well, That's fine with me.	نعم سيد عمار، السعر يشمل وجبة الإفطار، إلا أن الأسعار جميعها خاضعة للضريبة الحكومية ١٦٪، وبدل الخدمة ١٠٪. Yes, Mr. Ammar, It is included, But all prices are subjected to 16% government tax and 10% service charge.
نعم، اسمي عمار ياسر رشيد. Well, It is AMMAR Y. RASHEED	سيد عمار، هل تمانع في تهجئة اسمك الكامل لي، لو سمحت. Mr. Ammar, Do you mind to spell your full name for me please?

<p>نعم، هو ٣٣٢٠٠١١٥ في دمشق. Yes it is 33200115 in Damascus.</p>	<p>ممکن تزويدي برقم هاتفك وعنوانك، سيد عمار. May I have your telephone number and your address please، Mr. Ammar.</p>
<p>بوساطة الطائرة. By Air.</p>	<p>كيف ستصل إلى عمان؟ سيد عمار. How you will arrive to Amman?Mr. Ammar</p>
<p>رحلة رقم ٣١١ على الملكية الأردنية، ستصل الساعة ٦:٢٠ مساءً، شكرًا لك، سيستقبلني صديقي. It is 311 R.J will arrive at 6:20 PM, and no thanks, my friend will pick me up.</p>	<p>هل يمكنك تزويدي برقم رحلة الطائرة وساعة الوصول؟ هل ترغب بأي ترتيبات لنقلك من المطار؟ Can I have your flight number and the time of arrival? Do you need me to arrange you a pick up at the airport.</p>
<p>نعم هذا صحيح. Yes, that's correct .</p>	<p>حسنًا سيد عمار، سأحجز لك غرفة مزدوجة مميزة بسريرين وبسعر ٩٥ دينارًا أردنيًا لمدة ثلاث ليال، شاملة وجبة الإفطار، يضاف إليها ١٦٪ ضريبة و ١٠٪ خدمة، ستصل يوم الثلاثاء بتاريخ ٩/١٦، ورقم هاتفك هو ٣٣٢٠٠١١٥ في دمشق. Well, Mr. Ammar, I'll book you a deluxe twin room at 95 JDs, for three nights, including breakfast, All subjected to 16% & 10% taxes, You will arrive on Tuesday 169/, Your telephone number is 3320115 in Damascus.</p>
<p>شكرًا لك، أتوقع أن أقضي وقتًا جيدًا في فندقكم. Thank you, I expect to have a good time at your hotel.</p>	<p>شكرًا سيد عمار، لاختيارك فندقنا للإقامة فيه أثناء زيارتك لعمان. Thank you Mr. Ammar for selecting our hotel to stay with during your visit to Amman.</p>
<p>مع السلامة. Good bye.</p>	<p>أضمن لك ذلك سيد عمار. I assure you that Mr. Ammar .</p>
	<p>مع السلامة، واطمني لك يومًا سعيدًا، سيد عمار. Good bye and have a nice day, Mr. Ammar.</p>

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الشطب أدناه، قيّم أداءك أو أداء زميلك على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء (الممارسات والسلوكيات)	التقدير (توفر السلوك)		ملحوظات
		نعم	لا	
١	يرد على جرس الهاتف بسرعة .			
٢	يمسك سماعة الهاتف بشكل صحيح .			
٣	يُلقي التحية المناسبة .			
٤	يُعرِّف باسمه واسم القسم .			
٥	يستخدم لغة واضحة وسليمة .			
٦	يعرض خيارات للميزات والخدمات المتوفرة في الفندق .			
٧	يصغي للشخص المتصل دائماً .			
٨	يتواصل مع المتصل بلباقة .			
٩	يستعين بوسائل أخرى ضرورية .			
١٠	ينهي الاتصال بطريقة مقبولة .			

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يملأ نموذج الرد على وسائل الحجز.

المعلومات النظرية

بعد تلقي موظف الحجوزات طلبات الحجز المؤكدة من الضيف بعدة وسائل، منها: الهاتف، والفاكس، والبريد الإلكتروني، يجب على الموظف إرسال رسالة تأكيد الحجز للضيف تبين موافقة الفندق على الحجز، حيث يقدم الضيف عند القدوم للفندق، رسالة التأكيد لموظف الاستقبال، مبيناً أنه يملك حجزاً مؤكداً فيه.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الرد على وسائل الحجز.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية (أقلام رصاص ، و حبر).
- جهاز فاكس، أو الشبكة العنكبوتية أو هاتف.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل رقم تأكيد الحجز.
- سجّل اسم الضيف كاملاً.
- سجّل عدد الأشخاص.
- سجّل العنوان والهاتف.
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة.
- سجّل رقم الرحلة وساعة الوصول إن توفرت.

- سجّل نوع الإقامة والسعر.
- سجّل أية ملحوظات أخرى.
- سجّل تاريخ إرسال الرسالة.
- سجّل اسم الموظف الذي كتب الرسالة.

تمرين عملي

حجرت السيدة رولا عبدالرزاق وعنوانها أبوظبي، شارع الشيخ زايد، ورقم هاتفها (٠٠٩٧١٥٥٢١٤٥٧٩١) غرفة مفردة في الفندق من تاريخ ٥/١٧ لمدة ليلتين، علمًا بأنها ستصل على رحلة رقم ٥٥٢ الخطوط الإماراتية عند الساعة ١٦:٣٠، وتم الاتفاق على أن يكون سعر الغرفة لليلة الواحدة (٧٥ دينارًا أردنيًا) شاملًا الضريبة ووجبة الإفطار، وأكدت الحجز لموظف الحجز عمران خالد من خلال بطاقة الائتمان (Visa).

ردّ على السيدة رولا باستخدام نموذج الرد على وسيلة الحجز لتأكيد حجزها، علمًا بأن رقم تأكيد الحجز هو (٢٩٦١).

نموذج الرد على رسائل الحجز

شكرًا جزيلاً لحجزكم لدى فندقنا، ونتمنى أن نوفق في تقديم أفضل الخدمات لكم، ويسعدنا أن نؤكد لكم حجزكم على النحو الآتي:

رقم تأكيد الحجز:

اسم الضيف: عدد الأشخاص:

العنوان:

رقم الهاتف:

تاريخ القدوم: / / تاريخ المغادرة: / /

رقم رحلة الطيران:

نوع الإقامة:

السعر:

ملحوظات:

التاريخ: / / موظف الحجز:

ملحوظة: نرجو التكرم بتسليم هذه الرسالة لموظف الإستقبال عند حضوركم للفندق.

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات التقدير					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.	١
						سجلت المعلومات بشكل كامل.	٢
						راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٣
						رتبت المعلومات ونظمتها.	٤
						قدّمت الخدمة بطريقة لائقة وراقية.	٥
						راعت الوقت في تنفيذ المهارة.	٦

ملحوظات:

- (١) بحاجة إلى تحسين .
- (٢) مقبول .
- (٣) جيد .
- (٤) جيد جداً .
- (٥) ممتاز .

تحقق الحجوزات المضمونة بعض الحماية لإيرادات الفندق في حالة عدم حضور الضيوف الذين حجزوا مسبقاً.

يمكن تصنيف الحجوزات التي ترد إلى الفنادق حسب أنواعها وأشكالها كما يأتي:

١- أنواع الحجوزات (Types of Reservations)

يحجز معظم ضيوف الفنادق مسبقاً بهدف ترتيب إقاماتهم في الفنادق خلال رحلاتهم، وعليه يمكن تقسيم أنواع الحجوزات إلى قسمين رئيسيين، هما: الحجوزات المضمونة، والحجوزات غير المضمونة.

أ - الحجوزات المضمونة (Guaranteed Reservations): في مثل هذا النوع من الحجوزات، يضمن الفندق حجز الغرفة للضيف حتى ساعة المغادرة في اليوم التالي ليوم الوصول، في الوقت الذي يتعهد فيه الضيف بدفع مبلغ يغطي سعر الغرفة وإن لم يستخدمها، أما إذا ألغى الحجز طبقاً لإجراءات الفندق الخاصة بذلك، فلا يترتب عليه دفع أي مبلغ، ومن طرق ضمان حجز الغرف ما يأتي:

١. الحجز المدفوع مسبقاً (Prepayment Reservation): يدفع الضيف في مثل هذا النوع من الحجوزات أجره الغرفة كاملة نقداً طيلة مدة الإقامة المتفق عليها عند الحجز، ويجب أن يستلم الفندق المبلغ كاملاً قبل تاريخ الوصول المحدد بوقت كافٍ وحسب سياسة الفندق المتبعة في هذا الخصوص، حيث تفضل معظم الفنادق وخاصة المنتجعات هذا النوع من الحجوزات.

٢. الحجوزات المضمونة ببطاقات الائتمان (Credit Card Guaranteed Reservations):

يضمن الضيف حجزه في الفندق من خلال استخدام بطاقته الائتمانية بإرسال رقمها إلى الفندق أو تسجيله على نموذج الحجز عند الاتفاق على تفاصيل الإقامة، وتضمن الشركات المصدرة لهذه البطاقات دفع مبلغ يغطي أجرة الليلة الأولى للفندق، في حال لم يحضر الضيف أو لم يبلغ حجزه في الوقت المحدد، أما المنتجعات فعادة ما تحصل على أجرة تزيد عن ليلة واحدة وذلك حسب مدة الإقامة التي تم الاتفاق عليها عند

No-Show: مصطلح يطلق على الضيف الذي حجز مسبقاً، إلا أنه لم يحضر في اليوم المحدد، ولم يبلغ حجزه حسب الإجراءات المتبعة في الفندق.

الحجز، وهذا النوع من الحجوزات من أكثر الأنواع شيوعاً وتفضيلاً، ويمكن أيضاً استخدام بطاقات التسليف (السحب) وهي ما يطلق عليها (Debit Cards)؛ لضمان الحجز.

٣. الحجوزات المضمونة بالدفع الجزئي (العربون)

(Advance Deposit Guaranteed Reservations): وهذا النوع من الحجوزات يتطلب من الضيف أن يدفع مبلغاً جزئياً (كعربون) قبل تاريخ الوصول المحدد، وهذا المبلغ عادة ما يكون كافياً لتغطية أجرة الغرفة لليلة واحدة، شاملاً الضرائب المضافة على سعر الغرفة، وفي حال عدم حضور الضيف ولم يبلغ حجزه في الوقت المحدد حسب سياسة الفندق المتبعة، فيصبح من حق الفندق الاحتفاظ بكامل مبلغ العربون وإلغاء حجز الضيف كاملاً.

بطاقات الائتمان والتسليف

نشاط (٣-١)

ابحث بالتعاون مع أفراد مجموعتك عبر الإنترنت، مستخدماً العنوان الآتي: <http://ar.wikipedia.com>، واكتب تقريراً توضح فيه أنواع البطاقات المستخدمة في عمليات الدفع، والفرق بين بطاقات الائتمان و بطاقات التسليف (السحب)، وكيفية استخدام كل منهما، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الغرفة الصفية.

٤. حجوزات وكلاء السياحة (القسائم السياحية)

(Travel Agent Reservations Voucher) : ويتم

تفضل الفنادق جميعها ضمان
الضيوف حجوزاتهم بأي طريقة
من طرق ضمان الحجز.

ضمان هذا الحجز من قبل وكلاء السياحة، وبمقتضى هذا النوع من الحجوزات، يدفع الضيف لوكيل السياحة والذي يصدر بدوره قسيمة سياحية موجهة إلى الفندق، وموضحًا فيها المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف في الفندق كافة، ويتعهد بموجبها

بدفع تكاليف إقامة الضيف كما وردت في القسيمة وحسب الأسعار المتفق عليها مع الفندق، وعند موعد مغادرة الضيف للفندق، يدقق أمين الصندوق فاتورته ويطبّقها مع القسيمة السياحية، ثم يسوّي حسابه، ويغلق الفاتورة، ويطلب إلى الضيف التوقيع عليها، ويرفق القسيمة السياحية بها، ثم تحويلها إلى قسم المحاسبة لإرسالها إلى وكيل السياحة والسفر ليسددها حسب الإجراءات المتفق عليها مع الفندق.

٥. حجوزات الشركات (Corporate Reservations) : عادة ما تتعاقد الشركات مع

الفنادق على استضافة موظفيها أو ضيوفها، وتحصل في المقابل على أسعار وخدمات مميزة، وتتعهد هذه الشركات الالتزام بدفع تكاليف الإقامة حسب الأسعار المتفق عليها مع الفندق مسبقًا، كما تتحمل دفع تعويض في حال أن ضيوفها لم يحضروا إلى الفندق في التاريخ المحدد.

ب- الحجوزات غير المضمونة (Non-Guaranteed Reservations) : الحجوزات

التي وردت إلى الفندق ولم يقدم ضمانًا لها، وفي هذه الحالة، يحتفظ الفندق بهذا الحجز حتى ساعة معينة من تاريخ يوم الوصول (غالبًا ما تكون الساعة السادسة مساءً)، وفي حال لم يصل الضيف حتى هذه الساعة، فمن حق الفندق أن يوجرها لضيف آخر، أما إذا وصل الضيف بعد الساعة السادسة وكان هناك غرف متوفرة لإقامته فعلى الفندق استقباله وتسكينه في إحدى الغرف، وفي هذا النوع من الحجوزات لا يحق للفندق المطالبة بأي تعويض في حال لم يحضر الضيف للإقامة في الفندق.

٢- أشكال الحجوزات (Forms of Reservations)

تأتي الحجوزات على عدة أشكال، هي:

أ- الحجوزات الفردية (**Individual Reservations**): الحجوزات التي يجريها الأفراد، ويطلق على كل شخص يحجز بشكل فردي ولا يكون جزءاً من مجموعة مصطلح (**Individual Traveler**)، وتصنف بعض الفنادق الحجوزات العائلية (**Family Reservations**) تحت هذا الشكل من الحجوزات، وخصوصاً ما لم يتجاوز عدد الغرف المحجوزة أربع غرف.

ب- الحجوزات الجماعية (**Group Reservations**):

الحجوزات التي تتطلب حجز عدد معين من الغرف لإقامة عدد معين من الأفراد، ضمن إتفاقية خاصة مع وسيط معين يحصل من خلالها للمجموعة على أسعار خاصة، وخدمات مميزة تشمل وجبات الطعام، وخدمات أخرى، مثل: استخدام قاعات الاجتماعات،

المجموعة السياحية

المجموعة التي لا يقل عدد أفرادها عن ١٥ شخصاً، كي تمنح الأسعار الخاصة بالمجموعات .

وترتيبات المواصلات من وإلى المطار، كما يحصل الفندق من خلال استقبال هذه المجموعات على نسبة إشغال مرتفعة خصوصاً في مواسم الركود (الضعيفة)، ويمكن تصنيف هذه المجموعات حسب الهدف من الزيارة كما يأتي:

١. المجموعات السياحية/الجولات (**Tourists/Tour Groups**): يحجز وكلاء السياحة (**Travel Agents**) أو منظمو الرحلات (**Tour Operators**) لهذه المجموعات، ويتم ترتيب إقاماتهم في الفنادق، وتوفير وسائل المواصلات، وتنظيم الجولات والزيارات لهم خلال مدة الرحلة بأسعار شاملة لهذه الخدمات جميعها، على الأقل مدة الإقامة عن ليلتين متتاليتين.

٢. مجموعات الاجتماعات والمؤتمرات (**Conventions and Conferences Groups**): يحجز منظمو الاجتماعات والمؤتمرات عدداً من الغرف في فندق أو أكثر للإعداد لمناسبة ما، قد تكون علمية، أو سياسية، أو تجارية، ومن أهم الجهات التي تقوم

بهذا الشكل من الحجوزات: الجهات الحكومية، والهيئات الدبلوماسية، والشركات الخاصة، والجمعيات الأهلية أو التجارية، والنقابات المهنية.... إلخ.

٣. حجز مجموعة من الغرف لمدة زمنية محددة (Allotment Groups):

تعقد بعض شركات الطيران اتفاقية مع الفندق تتضمن تخصيص هذه الغرف، على أن يدفع أفراد الطاقم نقدًا مباشرة إلى الفندق حسب أسعار محددة مسبقًا.

في هذا الشكل من الحجوزات، يخصص الفندق عددًا من الغرف في أيام معينة ولمدة محددة، لاستضافة مجموعات تصل إلى الفندق بشكل منتظم طيلة المدة المتفق عليها، وأكثر من يقوم بمثل هذا الشكل من الحجوزات هي شركات الطيران، حيث تعقد اتفاقية مع أحد الفنادق وفقًا لجدول وصول طائراتها؛ بتخصيص مجموعة من الغرف لإيواء طواقم طائراتها لمدة ليلة أو ليلتين أسبوعيًا طيلة المدة المتفق عليها، وفي هذه الحالة تدفع شركة الطيران أجرة الغرف المحجوزة، سواء استخدمت هذه الغرف أو لم تستخدم من قبل طواقمها.

قضية للمناقشة

هل يمكنك إعطاء أمثلة أخرى عن حجز مجموعة من الغرف لمدة زمنية محددة؟ ناقش ذلك مع زملائك في الصف.

القوائم السياحية

نشاط (٤-١)

زر مع أفراد مجموعتك أحد مكاتب السياحة والسفر، وتعرف أنواع القوائم السياحية المستخدمة لديها، وقارن بينها من حيث عدد النسخ، والبيانات وطريقة استخدامها، ثم اعرض ما تتوصل إليه على باقي زملائك في الصف.

١- أنواع الغرف (Room Types)

يمكن تصنيف أنواع الغرف في الفنادق حسب عدد الأشخاص المقيمين في الغرفة، أو مواصفاتها، أو حسب أنواع الأسرة فيها، وفي ما يأتي استعراض موجز لأنواع الغرف:

أ - حسب عدد الأشخاص في الغرفة، ويتم تصنيفها إلى:

١. الغرفة المفردة (Single Room): يرمز لها باختصار (SGL)، وهي الغرفة التي تخصص لإقامة شخص واحد.

٢. الغرفة المزدوجة (Double Room): يرمز لها باختصار (DBL)، وهي الغرفة التي تخصص لإقامة شخصين.

٣. الغرفة الثلاثية (Triple Room):

ويرمز لها باختصار (TRPL)، وهي الغرفة التي تخصص لإقامة ثلاثة أشخاص.

٤. الغرفة الرباعية (Quad Room):

الغرفة التي تتسع لأربعة أشخاص، علمًا بأن هذا النوع من الغرف نادر الوجود

في الفنادق، والشكلان (٣-١) و (٤-١)، يوضحان أنواع الغرف الرباعية.

٥. الغرفة الخماسية (Quint Room):

الغرفة التي تتسع لخمس أشخاص، وعادة ما نجدها في الفنادق المجاورة

للجامعات، وبيوت الشباب، أو الفنادق المخصصة للرحلات والمخيمات

الكشفية والرياضية.



الشكل (٣-١): غرف لأربعة أشخاص مفردة الأسرة.



الشكل (٤-١): غرف لأربعة أشخاص مزدوجة الأسرة.



الشكل (١ - ٥): غرفة عادية.

ب- حسب مواصفات الغرفة ، ويتم تصنيفها إلى ما يأتي :

١ . غرفة عادية (Standard Room) : وعادة ما

تكون الغرف العادية في الفندق ذات عدد أكبر مقارنة بباقي أنواع الغرف، وتحتوي على حمام داخلي، ومفروشة بفرش أنيق يعكس صورة الفندق، ويمثل الشكل (١ - ٥) غرفة عادية.



الشكل (١ - ٦): غرفة مميزة.

٢ . غرفة مميزة (Deluxe Room) : وتتميز

عن الغرف العادية بمساحتها، وموقعها، وإطلالتها، ونوعية الفرش والخدمات الإضافية (Amenities)، مثل: محضرة القهوة (Coffee Maker)، وروب الحمام، ويمثل الشكل (١ - ٦) غرفة مميزة.



الشكل (١ - ٧): جناح صغير.

٣ . جناح صغير (Junior Suite) : جناح مكون

من غرفة كبيرة، بالإضافة لوجود منطقة للجلوس ومكتب مجهز لتقديم خدمة الإنترنت مع حمام داخلي، ومفروش بفرش فاخر، وبعض الفنادق تطلق على هذا النوع من الغرف (Executive Suite)، إضافة إلى توفير العديد من الخدمات الإضافية (Amenities)، ويمثل الشكل (١-٧) جناحًا صغيرًا.



الشكل (١ - ٨): جناح كبير.

٤. جناح كبير (Large Suite) : يتكون من أكثر من غرفة للنوم، وغرفة للجلوس، وأكثر من حمام، وغرفة اجتماعات، وغرفة للسكرتاريا، ومطبخ صغير. وتتوفر في هذا النوع من الأجنحة إضافة إلى الأثاث الفاخر جداً؛ وسائل الرفاهية والخدمات الإضافية المتعارف عليها في الفنادق جميعها، ويطلق على هذا النوع من الأجنحة في بعض الفنادق،

(Royal Suite / Presidential Suite)

ويمثل الشكل (١ - ٨)، جناحاً كبيراً.



الشكل (١ - ٩): استوديو.

٥. الاستوديو (Studio) : ويكون شبيه بالجناح الصغير لكنه مزود بمطبخ صغير، وأدوات طهو، ويمثل الشكل (١ - ٩) الاستوديو.



الشكل (١ - ١٠): سرير ملكي.

ج- حسب أنواع الأسرة في الفنادق، ويتم تصنيفها إلى :

١. سرير ملكي (King-sized Bed): ويرمز له بحرف (K)، وتكون قياسات هذا السرير على الأغلب (٢٠٠ سم الطول X ٢٠٠ سم العرض)، ويمثل الشكل (١ - ١٠) سريراً ملكياً.



الشكل (١ - ١١): سرير ملكي صغير.

٢. سرير ملكي صغير (Queen Bed): ويرمز له بحرف (Q)، وتكون قياسات هذا السرير على الأغلب (٢٠٠ سم X ١٦٠ سم)، ويمثل الشكل (١ - ١١) سريراً ملكياً صغيراً.



٣. سرير مزدوج (**Double Bed**): ويرمز له بحرف (D)، وتكون قياسات هذا السرير على الأغلب (٢٠٠ سم X ١٤٠ سم)، ويمثل الشكل (١ - ١٢) سريرًا مزدوجًا.

الشكل (١ - ١٢): سرير مزدوج.

٤. سرير مفرد (**Single Bed**): ويرمز له بحرف (S)، وتكون قياسات هذا السرير على الأغلب (٢٠٠ سم X ١٠٠ سم)، ويمثل الشكل (١ - ١٣) سريرًا مفردًا، ويمكن وضع سريرين من هذا النوع في غرفة واحدة؛ أي غرفة بسريرين منفصلين حيث يطلق عليها (Twin Bedded Room)، ويرمز لها بحرف (T)، ويمثل الشكل (١ - ١٤) سريرين منفصلين.



الشكل (١ - ١٤): سريران منفصلان.



الشكل (١ - ١٣): سرير مفرد.

٢- أسعار الغرف (Rooms Rates)

تتنوع أسعار الغرف تبعًا لتنوع الغرف والخدمات المتوفرة فيها، وعادة ما تعلن الفنادق عن السعر الرسمي للغرف في مكان ظاهر للضيوف، وأهم أنواع أسعار الغرف المستخدمة في الفنادق ما يأتي:

أ - الأسعار المعلنة (**Rack Rates**): الأسعار المعلنة عنها والمدونة بلوحة أسعار الفندق، وهي الأسعار الأعلى للغرف التي يجب الالتزام بها في مواسم الذروة (العالية).

- ب- أسعار المجموعات السياحية (**Group Rates**): الأسعار التي يتفق الفندق مع الشركات السياحية بشأنها، كأسعار أفراد المجموعات السياحية القادمين عن طريق هذه الشركات، وغالبًا ما تتضمن هذه الأسعار نوعية الإقامة لهذه المجموعات، على سبيل المثال (BB، HB، FB)، وتمنح هذه الأسعار للمجموعات التي يكون عدد أفرادها ١٥ شخصًا فأكثر، وغالبًا ما تخضع هذه الأسعار لاتفاق سنوي بين الفنادق والشركات السياحية.
- ج- سعر الشركات (**Corporate Rate**): سعر يعطى للشركات التجارية، والجمعيات الأهلية، ومؤسسات القطاع الخاص ضمن اتفاقية خاصة.
- د - سعر الدبلوماسيين (**Diplomatic Rate**): سعر يعطى للهيئات الدبلوماسية، والمؤسسات والمنظمات الدولية، وعادة ما تخضع هذه الأسعار لاتفاق بين الفندق وهذه الجهات.
- هـ- الأسعار الحكومية (**Government Rate**): الأسعار التي تعطى لموظفي الدولة، وتخضع هذه الأسعار لنظام حكومي يحدّد المناصب الوظيفية ودرجات الموظفين المستحقين لهذه الأسعار.
- و- الأسعار الموحدة / الثابتة (**FIT**) (**Free Independent Traveler Rates**): الأسعار التي تعطى للأفراد القادمين عن طريق وكلاء السياحة إلا أنهم ليسوا من أفراد المجموعات، وتبقى هذه الأسعار ثابتة بغض النظر عن الموسم، بناءً على اتفاق مسبق بين الفندق ووكيل السياحة والسفر.
- ز- سعر طواقم الطيران (**Crews Rate**): سعر يعطى للعاملين بخطوط الطيران، ويتم الاتفاق عليه بين الفندق وشركات الطيران المختلفة لإقامة طواقمها في الفندق.
- ح- الأسعار العائلية (**Family Rates**): أسعار خاصة توضع من قبل إدارة الفندق لترويج بعض البرامج في مواسم معينة لجذب العائلات، وغالبًا ما تتضمن هذه البرامج الإقامة وبعض وجبات الطعام، إضافة إلى بعض الأنشطة الترفيهية والرياضية للعائلة والأطفال.

أسعار الغرف

نشاط (٥-١)

زر مع أفراد مجموعتك فنادق من درجات تصنيف مختلفة، وتعرف أنواع الأسعار فيها، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الغرفة الصفية.

خطوات إجراء الحجز اليدوي

- تعبئة نموذج الحجز.
- تعبئة شريحة الحجز.
- تسجيل الحجز على مفكرة الحجز.
- تسجيل الحجز على الرسوم البيانية.
- حفظ الحجز في الملفات.

تستعمل السجلات والنماذج المختلفة في قسم الحجز لتنظيم العمل وتقديم أفضل الخدمات للضيوف، كما تساعد على السرعة في الحصول على البيانات والمعلومات بشكل دقيق، ويؤدي استخدام هذه النماذج والسجلات إلى سهولة التواصل والتنسيق بين أقسام الفندق المختلفة، وقد تختلف هذه السجلات والنماذج من حيث ترتيب المعلومات وشكلها من فندق إلى آخر حسب النظام المستخدم يدوياً أو إلكترونياً، إلا أنها تتشابه من حيث المحتوى إلى درجة كبيرة، ومن أهم النماذج والسجلات المستخدمة في قسم الحجز ما يأتي:

١- نموذج حجز الغرفة الفردي (Individual Room Reservation Form)

يُعدّ نموذج الحجز المرجع الأساس لعملية الحجز؛ إذ، يتم تسجيل المعلومات المطلوبة للحجز كاملة على هذا النموذج بغض النظر عن وسيلة الحجز ومصدرها، ويتضح من الشكل (١- ١٥) أن أهم المعلومات التي تسجل على هذا النموذج، هي: اسم الضيف، وتاريخا القدوم والمغادرة، ونوع الغرفة المطلوبة، وسعرها، ووسيلة الحجز، وعدد الغرف، وعدد الأشخاص، وعنوان الضيف، ورقم هاتفه، وطريقة الدفع، وأي طلبات خاصة أخرى.

Room Reservation Form		نموذج حجز الغرف				
Name:	محمد داود				الاسم	
Arrival Date:	٢٠١٢/٥/١٢				تاريخ القدوم	
Departure Date:	٢٠١٢/٥/١٥				تاريخ المغادرة	
No. of persons	١				عدد الأشخاص	
No. & Type of Rooms	SGL	TWN	DBL	TRL	SUT	عدد الغرف ونوعها
	١					
Resarvation By	Personal		Tel	Fax	Net	طريقة الحجز
			✓			
Room Rate.	٧٥,٠٠٠ دينار أردني				سعر الغرفة	
Accommodation Type	Bed & Breakfast				نوع الإقامة	
VIP's	A	B	C	D	أشخاص مهمون	
Arrival Time:	٤:٣٠ مساء				ساعة الوصول	
Flight No.	٥١٢ الفرنسية				رقم الرحلة	
Address	٢٥ شارع باريس / تونس				العنوان	
Tel.	٠٠٢١٦٥٢٩٧١٥٤				الهاتف	
Method of Payment	Cash	Credit Card		Other		طريقة الدفع
	✓	No.				
Remarks	غرفة مطلة على بركة السباحة				ملحوظات	
Res. Taken by	خالد عليان				موظف الحجز	
Date	٢٠١٢/٥/٨				التاريخ	

الشكل (١ - ١٥): نموذج حجز الغرف.

النتاج العملي

المعلومات النظرية

يملاً موظف الحجز نموذج الحجز لحظة تلقيه طلب الحجز، بغض النظر عن وسيلة الحجز ومصدرها، ومن أهم المعلومات التي تسجل على هذا النموذج، اسم الضيف، تاريخا القدوم والمغادرة، نوع الغرفة المطلوبة وسعرها، ووسيلة الحجز، وعدد الغرف، وعدد الأشخاص، وعنوان الضيف ورقم هاتفه، وطريقة الدفع، وأي طلبات خاصة أخرى.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الغرف الفردي.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم الضيف الكامل.
- سجّل تاريخي القدوم والمغادرة.
- سجّل عدد الأشخاص.
- سجّل عدد الغرف المحجوزة وأنواعها.
- سجّل سعر الغرفة المتفق عليه، وطريقة الدفع.
- سجّل وقت الوصول المتوقع، ورقم الرحلة إن وجدت.
- دوّن عنوان المتصل وهاتفه.
- سجّل الملحوظات إن وجدت.
- دوّن اسم الموظف، وتاريخ أخذ الحجز.

تمرين عملي

اتصل السيد عبدالله محسن مع قسم الحجز صباح يوم ١٠/٥/٢٠، وطلب إلى موظف الحجز رشاد الطوباسي حجز غرفة مزدوجة له ولزوجته، من تاريخ ١٨/٥/٢٠ ولمدة ٥ ليالٍ، علمًا بأنه سيصل إلى الفندق من العقبة حوالي الساعة ٤٥:٢٣، وسيدفع بوساطة بطاقة فيزا رقم ٥٤٧٨٥٤٧٢٢٨٣٩٦١٤، وتم الاتفاق على سعر الغرفة ١١٠ دنانير شاملة الضريبة والإفطار، وطلب الضيف غرفة في الطوابق العليا بعيدة عن المصعد، وترك رقم هاتفه في مدينة العقبة (٠٣٢٠١٦٧٥٧).

سجّل بيانات الحجز في نموذج حجز الغرف المرفق.

Room Reservation Form		نموذج حجز الغرف				
Name:		الاسم				
Arrival Date:		تاريخ القدوم				
Departure Date:		تاريخ المغادرة				
No. of persons		عدد الأشخاص				
No. & Type of Rooms	SGL	TWN	DBL	TRL	SUT	عدد الغرف ونوعها
Resarvation By	Personal		Tel	Fax	Net	طريقة الحجز
Room Rate					سعر الغرفة	
Accommodation Type	Bed & Breakfast				نوع الإقامة	
VIP's	A	B	C	D	أشخاص مهمون	
Arrival Time:					ساعة الوصول	
Flight No.					رقم الرحلة	
Address					العنوان	
Tel.					الهاتف	
Method of Payment	Cash	Credit Card		Other	طريقة الدفع	
		No.				
Remarks					ملحوظات	
Res. Taken by					موظف الحجز	
Date					التاريخ	

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات الأداء			معايير الأداء	الرقم
	٣	٢	١		
				حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم .	١
				سجّلت المعلومات بشكل كامل .	٢
				اتبعت التعليمات المحدّدة .	٣
				تواصلت مع الضيف بلباقة .	٤
				راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل .	٥
				نقّدت العمل المطلوب بمستوى راق .	٦
				أنجزت العمل في الوقت المحدّد .	٧
				استفشرت لفهم المهارة المطلوبة .	٨

ملحوظات :

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) مقبول.

(٣) جيد.



٢- نموذج حجز المجموعات (Group Reservation Form)

تختلف إجراءات حجز الغرف للمجموعات عن حجز الغرف للأفراد، وعادة ما تكون المجموعات السياحية منظمة من قبل إحدى شركات السياحة والسفر، ويتم الحجز للمجموعات السياحية قبل فترة من تاريخ القدوم قد تمتد إلى عدة شهور، ونتيجة لأن عدد الغرف المحجوزة غالبًا ما يكون كبيرًا، تهتم الفنادق بتحديد موعد نهائي يطلق عليه مصطلح (Cut-off Date)، ويطلب إلى الشركات السياحية تأكيد الحجز أو إرسال قائمة بأسماء الضيوف (Rooming List) قبل الموعد المحدد باعتبارها تأكيدًا للحجز، ويبين الشكل (١ - ١٦) نموذج حجز المجموعات.

نموذج حجز للمجموعات GROUP RESERVATION FORM					
Group Name	روما 21		اسم المجموعة		
Travel Agent	عمون للسياحة		وكيل السياحة		
Reserved By	رانية عياد		تم الحجز بواسطة		
Nationality	الإيطالية		الجنسية		
No. of Persons	٣٢		العدد		
Accommodation Type	Half Board		نوع الإقامة		
Arrival Date تاريخ القدوم	٢٠١٢/١١/١٨		Arrival Time وقت الوصول	8:00	
Departure Date تاريخ المغادرة	٢٠١٢/١١/٢٢		Flight No. رقم الرحلة	RJ 307	
SGL	DBL	TWN	TRL	SUT	Total
٤	٨	٣	٢	٠	١٧
Cut-off Date آخر موعد للحجز	٢٠١٢/١٠/١٨	Tour Leader Name: اسم قائد المجموعة		Mrs. Lora Antonio	
VIP's أشخاص مهمون	A	B	C	D	
Rooming List	Yes No				
Remarks	Special Welcome Drink				
Res. Taken by	نبيل نصار		موظف الحجز		
Date:	٢٠١٢/٩/٣		التاريخ		

الشكل (١ - ١٦): نموذج حجز المجموعات.

النتاج العملي

– أن يملأ نموذج حجز الغرف للمجموعات.

المعلومات النظرية

يملأ موظف الحجز نموذج الحجز لحظة تلقيه طلب الحجز، وبعد أن يتأكد من وجود غرف شاغرة، يدوّن معلومات أساسية عن الحجز، مثل: اسم المجموعة، ومكتب السياحة، وتاريخي القدوم والمغادرة، ونوع الإقامة، وعدد الغرف، وعدد الأشخاص... إلخ، مع ضرورة متابعة تأكيد الحجز من خلال إرسال مكتب السياحة لقائمة بأسماء الضيوف القادمين (Rooming List)، وتحديد موعد نهائي من قبل الفندق؛ لتأكيد الحجز قبله وهو ما يطلق عليه مصطلح (Cut-off Date).

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الغرف للمجموعات.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية (أقلام رصاص ، و حبر).

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم المجموعة، واسم الشركة السياحية.
- سجّل تاريخي القدوم والمغادرة، ونوع الإقامة.
- سجّل عدد الأشخاص، وعدد الغرف وأنواعها.
- سجّل وقت الوصول المتوقع، ورقم الرحلة إن وجدت.
- سجّل أسعار الغرف المتفق عليها مع الشركة السياحية.
- حدّد التاريخ النهائي؛ لتأكيد الحجز Cut-off Date.
- سجّل الملحوظات إن وجدت.
- دوّن اسم الموظف، وتاريخ أخذ الحجز.

تمرين عملي

وصلك بتاريخ ١٥ / ٨ / ٢٠١٢ حجز من السيد عمر الكيكي مدير المجموعات السياحية في شركة الجبل للسياحة والسفر للمجموعة (بترا) الإسبانية وعدد أفرادها ٢٠ شخصاً، القادمة من برشلونة على رحلة الملكية الأردنية رقم ٥٢٠، بتاريخ ٢٢ / ١٠ / ٢٠١٢، وستقيم لمدة ليلتين حسب نوع الإقامة المتفق عليه منامة وإفطار، علماً بأن عدد الغرف المطلوبة ٩ غرف مزدوجة، وغرفتان مفردتان، وقد تمّ الاتفاق على أن يكون سعر الغرفة المزدوجة ٩٠ ديناراً، وسعر الغرفة المفردة ٦٠ ديناراً، والموعد النهائي لتأكيد الحجز هو ٢٢ / ٩ / ٢٠١٢.

عبئ نموذج حجز المجموعات حسب البيانات أعلاه.

نموذج حجز للمجموعات GROUP RESERVATION FORM					
Group Name				اسم المجموعة	
Travel Agent				وكيل السياحة	
Reserved By				تم الحجز بواسطة	
Nationality				الجنسية	
No. of Persons				العدد	
Accommodation Type				نوع الإقامة	
Arrival Date تاريخ القدوم				Arrival Time وقت الوصول	
Departure Date تاريخ المغادرة				Flight No. رقم الرحلة	
SGL	DBL	TWN	TRL	SUT	Total
Cut-off Date آخر موعد للحجز				Tour Leader Name: اسم قائد المجموعة	
VIP's أشخاص مهمون	A	B	C	D	
Rooming List		Yes No			
Remarks	Special Welcome Drink				
Res. Taken by					موظف الحجز
Date:					التاريخ

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقييم أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات التقييم			معايير الأداء	الرقم
	٣	٢	١		
				حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم .	١
				سجّلت المعلومات بشكل كامل .	٢
				اتبعت التعليمات المحدّدة .	٣
				تواصلت مع الضيف بلباقة .	٤
				راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل .	٥
				نفّذت العمل المطلوب بمستوى راق .	٦
				أنجزت العمل في الوقت المحدّد .	٧
				استفسرت لفهم المهارة المطلوبة .	٨

ملحوظات :

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

النتاج العملي

– أن يحسب تكلفة إقامة مجموعة سياحية.

المعلومات النظرية

تمنح الفنادق خصماً للمجموعات السياحية التي يتجاوز عدد أفرادها (١٥) شخصاً، بحيث تكون تكاليف إقامة الشخص السادس عشر مجانية، علماً بأن هذا الخصم يمنح للشركة السياحية وليس لأفراد المجموعة، مع العلم بأن أسعار المجموعات السياحية تعطى على أساس الشخص الواحد في الغرفة المزدوجة، يضاف إليه مبلغ إضافي (Single Supplement) للذين يرغبون في الإقامة بمفردهم، أما الغرف الثلاثية فيتم احتساب سعر الغرفة على أساس سعر الشخص في الغرفة المزدوجة X عدد الأشخاص.

قاعدة احتساب فاتورة مجموعة سياحية

[(عدد أفراد المجموعة - العدد المجاني) X سعر الشخص + السعر الإضافي X عدد الغرف المفردة] X عدد الليالي.

مثال

تم حجز ١٥ غرفة مزدوجة و ٣ غرف ثلاثية و ٥ غرف مفردة لإحدى المجموعات السياحية ولمدة ٤ ليالٍ، وقد تم احتساب سعر الإقامة للشخص الواحد في الغرفة المزدوجة ٤٥ ديناراً، والسعر الإضافي للغرفة المفردة هو ٢٠ ديناراً، مع مراعاة أن يتم احتساب تكلفة شخص واحد مجاني لكل ١٦ فرداً في المجموعة.

الحل

يتم احتساب تكاليف هذه المجموعة كما يأتي:

عدد أفراد المجموعة (٤٤ شخصاً).

عدد الأفراد المقيمين مجاناً (شخصان).

$$(44 - 2) \times 45 \text{ ديناراً} + (20 \text{ ديناراً} \times 5) \times 4 \text{ ليالٍ} \\ = 1890 + 400 = 7960 \text{ ديناراً}.$$

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الغرف للمجموعات.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية (أقلام رصاص ، و حبر).
- آلة حاسبة.

خطوات تنفيذ التمرين

- احسب عدد أفراد المجموعة.
- اطرح عدد الأفراد المجانيين من العدد الكلي للمجموعة.
- اضرب الناتج بسعر الشخص الواحد في الغرفة المزدوجة.
- احسب السعر الإضافي لمجموع الغرف المفردة.
- اجمع ناتج عملية الضرب مع مجموع السعر الإضافي.
- اضرب الناتج النهائي بعدد الليالي.

تمرين عملي

تم الحجز لمجموعة مكوّنة من ١٩ شخصاً، للإقامة في ٧ غرف مزدوجة و ٥ غرف مفردة، لمدة ثلاث ليالٍ، وسعر الإقامة للشخص الواحد في الغرفة المزدوجة ٥٠ ديناراً، والسعر الإضافي للغرفة المفردة ٢٠ ديناراً، مع مراعاة احتساب شخص واحد مجاني لكل ١٦ شخصاً في المجموعة.

احسب تكلفة إقامة المجموعة حسب القاعدة وخطوات تنفيذ التمرين.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أدائك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة للعمل.		
٢	استخدمت اللوازم بشكل سليم.		
٣	احتسبت عدد الأفراد الصحيح.		
٤	احتسبت السعر الإضافي للغرف المفردة.		
٥	استخرجت الناتج الصحيح لتكاليف إقامة المجموعة.		
٦	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٧	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة :

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

٣- شريحة الحجز (Reservation Slip)

تتم تعبئة هذه الشريحة بعد تأكيد الضيف لحجزه، وتسجل المعلومات عليها من واقع نموذج حجز الغرف، وتحتوي شريحة الحجز على معلومات، مثل: اسم الضيف، وتاريخي القدوم والمغادرة، ونوع الغرفة وسعرها، وطريقة الحجز، والعنوان. تستخدم هذه الشريحة في بعض الفنادق بعدة ألوان وذلك لتمييز نوع الحجز؛ فيستخدم اللون الأبيض للضيوف العاديين، واللون الأحمر للضيوف المهمين، واللون الأخضر للمجموعات السياحية، ويتم عمل نسختين من هذه الشريحة، بحيث ترفق الأصلية منها مع نموذج الحجز، والنسخة الثانية توضع على لوحة الحجز (Reservation Rack) حسب تاريخ الوصول، ويوضح الشكل (١ - ١٧) نموذجاً لشريحة الحجز.

Guest Name:	اسم الضيف: عبدالله محمد					
Departure Date:	تاريخ المغادرة: ٢٠١٢/٠٥/١٥					
Arrival Date:	تاريخ القدوم: ٢٠١٢/٠٥/١٢					
Room Type	SGL	TWN	DBL	TRL	SUT	نوع الغرفة
		١				
Rate	السعر : ٨٠ ديناراً اردنياً					
Acc.Type	Bed & Breakfast				نوع الإقامة:	
Resv. By	Personal	Tel	Fax	Net	طريقة الحجز	
		✓				
Address	العنوان: ١٧ قباء / المدينة المنورة / السعودية					
Phone:	الهاتف: ٣٣٢٠١١٥١					
Remarks	ملحوظات: غرفة مطلة على المسجد					
Date	التاريخ: ٢٠١٢/٠٥/١٠					
Res. Taken by	اسم الموظف: سمير سامي					

الشكل (١ - ١٧): شريحة الحجز.

النتاج العملي

– أن يملأ نموذج شريحة الحجز.

المعلومات النظرية

يملأ موظف الحجز شريحة الحجز على نسختين من واقع نموذج الحجز بعد أن يؤكد الضيف حجزه، حيث ترفق إحدى النسخ مع نموذج الحجز، وتوضع النسخة الثانية على لوحة الحجز حسب تاريخ القدوم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز غرف معبأ بالمعلومات.
- نماذج من شريحة الحجز.
- لوحة الحجز.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم الضيف كاملاً.
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة.
- اكتب عدد الغرف المحجوزة، وحدد نوعها.
- سجّل سعر الغرفة.
- اكتب عنوان الجهة الحاجزة كاملاً.
- اكتب أي ملحوظات أخرى.
- اكتب اسم الموظف، والتاريخ.

تمرين عملي

من واقع نموذج حجز الغرف الفردي الوارد في الشكل (١ - ١٥) ،
عبّء شريحة الحجز بالمعلومات المطلوبة.

اسم الضيف:	Guest Name:										
تاريخ المغادرة:	Departure Date:										
تاريخ القدوم:	Arrival Date:										
نوع الغرفة	<table border="1"><tr><td>SGL</td><td>TWN</td><td>DBL</td><td>TRL</td><td>SUT</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	SGL	TWN	DBL	TRL	SUT						Room Type	
SGL	TWN	DBL	TRL	SUT									
السعر :	Rate										
نوع الإقامة:	Acc.Type										
طريقة الحجز	<table border="1"><tr><td>Personal</td><td>Tel</td><td>Fax</td><td>Net</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Personal	Tel	Fax	Net					Resv. By			
Personal	Tel	Fax	Net										
العنوان:	Address										
الهاتف:	Phone:										
ملحوظات:	Remarks										
التاريخ:	Date										
اسم الموظف:	Res. Taken by										

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة للعمل واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت المعلومات بشكل كامل.		
٣	وضعت نسخة من الشريحة على لوحة الحجز.		
٤	أرفقت نسخة من الشريحة مع نموذج الحجز.		
٥	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٦	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

٤- مفكرة الحجز (الأجندة) (Booking Diary)

سجل يمثل أيام السنة كاملة، وكل صفحة في هذا السجل تمثل يوماً واحداً، ويتم تسجيل المعلومات على مفكرة الحجز من واقع ملفات الحجز، بحيث يتكرر تسجيل الحجز حسب عدد ليالي الإقامة، ويتم تسجيل عدد الليالي كاملاً يوم الوصول المتوقع، ثم تسجل عدد الليالي بشكل متناقص في الصفحات اللاحقة للمفكرة يوميًا بحسب مدة الإقامة، علمًا بأنه يمكن إعداد قائمة باسماء الضيوف المتوقع وصولهم من واقع هذه المفكرة صباح يوم الوصول أو في اليوم الذي يسبقه، وفي صباح يوم الوصول، يحدّد موظف الاستقبال رقم الغرفة للنزلاء على مفكرة الحجز، ويمثل الشكل (١ - ١٨) مفكرة الحجز.

BOOKING DIARY (الأجندة) مفكرة الحجز أو							
اليوم: الأربعاء التاريخ: ٢٧ / ١ / ٢٠							
DAY:	DATE: / /						
ملحوظات	نوع الغرفة	السعر	عدد الليالي	تاريخ الحجز	عدد النزلاء	الاسم	رقم الغرفة
REMARKS	Room Type	RATE	NO. OF NIGHTS	DATE OF BOOKING	NO. OF GUESTS	NAME	ROOM NO.
	DBL	٨٥,٠٠٠	١	٢٠ / ٠١ / ٢٠	٢	محمد علي وزوجته	
BOOKING DIARY (الأجندة) مفكرة الحجز أو							
اليوم: الثلاثاء التاريخ: ٢٦ / ١ / ٢٠							
DAY:	DATE: / /						
ملحوظات	نوع الغرفة	السعر	عدد الليالي	تاريخ الحجز	عدد النزلاء	الاسم	رقم الغرفة
REMARKS	Room Type	RATE	NO. OF NIGHTS	DATE OF BOOKING	NO. OF GUESTS	NAME	ROOM NO.
	DBL	٨٥,٠٠٠	٢	٢٠ / ٠١ / ٢٠	٢	محمد علي وزوجته	
BOOKING DIARY (الأجندة) مفكرة الحجز أو							
اليوم: الاثنين التاريخ: ٢٥ / ١ / ٢٠							
DAY:	DATE: / /						
ملحوظات	نوع الغرفة	السعر	عدد الليالي	تاريخ الحجز	عدد النزلاء	الاسم	رقم الغرفة
REMARKS	Room Type	RATE	NO. OF NIGHTS	DATE OF BOOKING	NO. OF GUESTS	NAME	ROOM NO.
	DBL	٨٥,٠٠٠	٣	٢٠ / ٠١ / ٢٠	٢	محمد علي وزوجته	

الشكل (١ - ١٨): مفكرة الحجز .

النتاج العلمي

– أن يملأ نموذج مفكرة الحجز.

المعلومات النظرية

تعدُّ مفكرة الحجز مرجعاً لموظف الحجز؛ إذ، يتمكن من خلالها معرفة أسماء الضيوف، وأعدادهم، وعدد الغرف المحجوزة، وأسعارها وأنواعها، وأي ملحوظات أخرى.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز غرف معبأ.
- نموذج مفكرة الحجز.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ.
- سجّل اسم الضيف كاملاً.
- سجّل عدد الضيوف.
- سجّل تاريخ حصول الحجز.
- سجّل عدد الليالي التي سيقضيها الضيف في الفندق.
- سجّل سعر الغرفة.
- سجّل نوع الغرفة.
- سجّل أي ملحوظات خاصة بالضيف.

٥- الرسم البياني المكثف لحجز الغرف (Density Booking Chart)

يتكون الرسم البياني المكثف من محورين: المحور الأفقي ويمثل التاريخ، والمحور العمودي ويمثل أنواع الغرف مرتبة من حيث أنواعها وأعدادها، ويساعد هذا الرسم موظف الحجوزات على تحديد عدد الغرف المحجوزة وغير المحجوزة من كل نوع طيلة أيام الشهر، إذ يسجل الحجز على هذا الرسم بواسطة قلم الرصاص لتسهيل عملية التعديل، ويكون ذلك بوضع خط مائل عند التقاء نوع الغرفة مع التاريخ المحدد إذا كانت الغرفة مفردة، وخطين متقاطعين في حال كانت الغرفة مزدوجة، كما يمكن إضافة قوس صغير ليدل على نهاية الإقامة لأحد الضيوف، ويوضح الشكل (١ - ١٩) الرسم البياني المكثف لحجز الغرف.

Density Booking Chart		الرسم البياني المكثف لحجز الغرف																														
Month: January 20		الشهر: كانون الثاني 20																														
Type & No. of Rooms	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Single																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Double																																
7																																
6																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Triple																																
6																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Suite																																
4																																
3																																
2																																
1																																

الشكل (١ - ١٩): الرسم البياني المكثف لحجز الغرف.

النتاج العملي

– أن يملأ نموذج الرسم البياني المكثف لحجز الغرف.

المعلومات النظرية

تتم تعبئة نموذج الرسم البياني المكثف عند قبول الحجز؛ إذ، يظهر هذا الرسم الحجوزات خلال عام كامل، ويمثل كل جدول شهرًا واحدًا، ويتم العمل على هذا الرسم بقلم الرصاص حتى يسهل التعديل عليه في أي وقت.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نماذج حجوزات غرف معبأة.
- نموذج الرسم البياني المكثف.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل الشهر والسنة في المكان المخصص.
- حدّد عدد الغرف المحجوزة ونوعها.
- حدّد تاريخ بداية الحجز ونهايته.
- ارسم خطًا مائلًا داخل كل مربع من بداية أول يوم في الحجز حتى آخر يوم فيه مقابل نوع الغرف المحجوزة.
- سجّل بخط واحد مائل للغرفة المحجوزة المفردة وخطين للغرفة المزدوجة.
- ضع قوسًا بلون مختلف ليدل على نهاية حجز غرف أحد الضيوف.

تمرين عملي

عبء نموذج الرسم البياني المكثف لحجز الغرف لشهر نيسان ٢٠ من واقع الحجوزات الآتية:

أربع غرف مفردة من تاريخ ٢٠ / ٤ / ١ ولغاية ٢٠ / ٤ / ١٠

أربع غرف مزدوجة من تاريخ ٢٠ / ٤ / ٣ ولغاية ٢٠ / ٤ / ١٢

غرفتان بثلاثة أسرة من تاريخ ٢٠ / ٤ / ٩ ولغاية ٢٠ / ٤ / ١٣

جناحان من تاريخ ٢٠ / ٤ / ٨ ولغاية ٢٠ / ٤ / ١٦

Density Booking Chart		الرسم البياني المكثف لحجز الغرف																														
Month:		الشهر:																														
No. of Rooms		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Single																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Double																																
7																																
6																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Triple																																
6																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Suite																																
4																																
3																																
2																																
1																																

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					حضرت اللوازم المناسبة للعمل واستخدمتها بشكل سليم.
٢					حددت عدد الغرف المحجوزة ونوعها.
٣					حددت تاريخ بداية كل حجز ونهايته.
٤					راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.
٥					دققت الرسم البياني مع معطيات الحجز.
٦					راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

٦- قائمة مراقبة حجز الغرف (Room Reservation Control)

تتكون قائمة مراقبة حجز الغرف من محورين: المحور الأفقي ويمثل اليوم والتاريخ، أما المحور العمودي فيمثل عدد الغرف، مع معلومات إضافية عن أسماء المجموعات السياحية وأعداد غرفهم المتوقع وصولها خلال الشهر، وتعد هذه القائمة شكلاً آخر من أشكال الرسوم البيانية لحجز الغرف، حيث تغطي مدة شهرٍ كاملٍ، والهدف منها معرفة عدد الغرف المحجوزة في أي وقت، ويتم العمل عليها بأسلوب الرسم البياني المكثف نفسه دون استخدام الألوان في تحديد نهاية الحجز، ويمثل الشكل (١ - ٢٠) قائمة مراقبة حجز الغرف.

Room Reservation Control						
قائمة مراقبة حجز الغرف						
Month August		٢٠١٢				
Day: Sunday Date: ٢٠١٢/٨/٠١ اليوم: الأحد التاريخ: ٢٠١٢/٨/٠١	Day: Monday Date: ٢٠١٢/٨/٠٢ اليوم: الاثنين التاريخ: ٢٠١٢/٨/٠٢	Day: Tuesday Date: ٢٠١٢/٨/٠٣ اليوم: الثلاثاء التاريخ: ٢٠١٢/٨/٠٣	Day: Wednesday Date: ٢٠١٢/٨/٠٤ اليوم: الأربعاء التاريخ: ٢٠١٢/٨/٠٤	Day: Thursday Date: ٢٠١٢/٨/٠٥ اليوم: الخميس التاريخ: ٢٠١٢/٨/٠٥	Day: Friday Date: ٢٠١٢/٨/٠٦ اليوم: الجمعة التاريخ: ٢٠١٢/٨/٠٦	Day: Saturday Date: ٢٠١٢/٨/٠٧ اليوم: السبت التاريخ: ٢٠١٢/٨/٠٧
Suits	Suits	Suits	Suits	Suits	Suits	Suits
NAME No. of Rooms مجموعة بيترا ٢٠	NAME No. of Rooms مجموعة بيترا ٢٠	NAME No. of Rooms مجموعة رومانيا ٣٢	NAME No. of Rooms مجموعة رومانيا ٣٢	NAME No. of Rooms مجموعة رومانيا ٣٢	NAME No. of Rooms مجموعة جرش ٤٠ مجموعة القصر ٢٨	NAME No. of Rooms مجموعة جرش ٤٠ مجموعة القصر ٢٨
Total: ٧٦	Total: ٥٦	Total: ٩٠	Total: ٥٨	Total: ٩٣	Total: ٨٠	Total: ٩٤

الشكل (١ - ٢٠): قائمة مراقبة حجز الغرف .

٧- قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً (Weekly Expected Arrival List)

يملاً موظف الحجز قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً وذلك من خلال ملفات الحجوزات المؤكدة لديه، ويرسل نسخة من هذا الكشف للأقسام المعنية في الفندق مثل: الإدارة، والاستقبال، والاستعلامات، والمطبخ، والمطعم، وقسم التدبير الفندقي وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة قبل وصول الضيوف، وتحتوي هذه القائمة على مجموعة من المعلومات، مثل: تاريخي القدوم والمغادرة، واسم الضيف أو المجموعة، وعدد الأشخاص، ونوع الإقامة، ونوع الغرف وعددها، وأي ملحوظات أخرى مهمة، ويمثل الشكل (١ - ٢١) قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً.

قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً							
التاريخ ٢٠١٢/١٠/١٢							
From:				من : ٢٠١٢/١٠/١٥			
To :				إلى : ٢٠١٢/١٠/٢١			
Arr. Date	Dep. Date	Guest Name	No. of Persons	Accommodation Type	Type of Room	No. of Room	Remarks
تاريخ القدوم	تاريخ المغادرة	اسم الضيف	عدد الأشخاص	نوع الإقامة	نوع الغرفة	عدد الغرف	ملحوظات
٢٠١٢/١٠/١٥	٢٠١٢/١٠/١٦	خالد عياش	1	BB	SGL	1	
٢٠١٢/١٠/١٥	٢٠١٢/١٠/١٨	محمد مصطفى	4	HB	TWN	2	
٢٠١٢/١٠/١٥	٢٠١٢/١٠/١٨	أحمد نايف	4	HB	TWN	2	
٢٠١٢/١٠/١٦	٢٠١٢/١٠/١٧	عصام نعيم	2	BB	TWN	1	
٢٠١٢/١٠/١٨	٢٠١٢/١٠/٢٠	عبير سالم	1	BO	SGL	1	
٢٠١٢/١٠/١٨	٢٠١٢/١٠/٢٢	محمد عبدالرحيم	2	FB	DBL	1	VIP
٢٠١٢/١٠/١٩	٢٠١٢/١٠/٢٠	أنس محمد	3	BB	SUT	1	
٢٠١٢/١٠/٢٠	٢٠١٢/١٠/٢١	مهند حمزة	2	HB	DBL	1	
٢٠١٢/١٠/٢١	٢٠١٢/١٠/٢٢	جورج يوسف	2	BO	SGL	2	
٢٠١٢/١٠/٢١	٢٠١٢/١٠/٢٦	أسامة عيسى	3	BB	TRP	1	VIP
TOTAL			24	المجموع			اسم الموظف: محمود سعيد

الشكل (١ - ٢١) : قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً.

النتاج العملي

– أن يملأ قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.

المعلومات النظرية

يتم إعداد هذه القائمة أسبوعيًا من قبل قسم الحجز، وتوزع على مجموعة من الأقسام المعنية، والهدف منها التحضير لاستقبال الضيوف القادمين، واتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل كل قسم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نماذج حجز غرف.
- قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل تاريخ بداية الأسبوع ونهايته.
- أعدّ الكشف بشكل متسلسل حسب تاريخ القدوم.
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة لكل حجز.
- سجّل اسم الضيف.
- سجّل عدد الأشخاص.
- اكتب نوع الإقامة.
- اكتب نوع الغرفة المحجوزة.
- سجّل عدد الغرف المحجوزة.

- سجّل أي ملحوظات إن وجدت.
- سجّل عدد الأشخاص في خانة المجموع.
- اكتب تاريخ إعداد القائمة، واسم الموظف.

تمرين عملي

عبّء قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا من واقع ملفات الحجز المؤكدة للأسبوع الثاني من شهر تشرين الثاني من عام ٢٠ .

اسم الضيف	تاريخ القدوم	تاريخ المغادرة	عدد الأشخاص	نوع الإقامة	نوع الغرفة	عدد الغرف	ملحوظات
خالد مصطفى	١١/١٤	١١/١٦	١	H B	SGL	١	
أمجد سليم	١١/١٥	١١/١٨	٢	B B	DBL	١	
جميل حسن	١١/١٦	١١/١٩	٤	B O	DBL	٢	VIP
سلطان محمد	١١/١٧	١١/٢٢	٣	H B	TRL	١	
دينا غازي	١١/١٨	١١/٢٤	٢	F B	TWN	١	
فايز سعادة	١١/١٩	١١/٢٢	١	B O	SGL	١	
حمزة خليل	١١/٢٠	١١/٢١	٣	B B	TRL	١	

قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا							التاريخ / /
From:							من :
To:							إلى :
Arr. Date	Dep. Date	Guest Name	No. of Persons	Accommodation Type	Type of Room	No. of Rooms	Remarks
تاريخ القدوم	تاريخ المغادرة	اسم الضيف	عدد الأشخاص	نوع الإقامة	نوع الغرفة	عدد الغرف	ملحوظات
						المجموع	اسم الموظف

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات الأداء			معايير الأداء	الرقم
	٣	٢	١		
				حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم .	١
				حدّدت تاريخي القدوم والمغادرة للحجوزات جميعها.	٢
				رتّبت الحجوزات حسب تاريخ القدوم.	٣
				حدّدت عدد الأشخاص، ونوع الإقامة.	٤
				حدّدت عدد الغرف وأنواعها.	٥
				راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.	٦
				نفّذت العمل المطلوب بمستوى راق.	٧
				أنجزت العمل في الوقت المحدد.	٨

ملحوظات: (١) جيد. (٢) مقبول. (٣) بحاجة لتحسين.

٩- قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا (Daily Expected Arrival List)

يجهّز موظف الحجز هذه القائمة صباح يوم وصول الضيوف، أو مساء اليوم الذي يسبق يوم الوصول، ويتم أخذ المعلومات من ملفات الحجز وتسجيلها على القائمة التي تحتوي على المعلومات الآتية: اسم الضيف، وعدد الأشخاص، ونوع الغرفة وسعرها، وتاريخ المغادرة المتوقع، والجنسية، ونوع الإقامة، وطريقة الدفع، وأي ملحوظات أخرى إن وجدت كأن يكون الضيف مهمًّا أو له طلبات خاصة، ويكون ترتيب أسماء الضيوف على القائمة حسب الحروف الأبجدية أو حسب وقت الوصول المتوقع، ويتم إرسال هذه القائمة إلى الأقسام



فكر

ما الهدف من عدم إظهار أسعار الغرف عند توزيع قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا لأقسام الفندق المختلفة؟

المعنية في الفندق، مثل: الاستقبال، والاستعلامات، والمطعم؛ لتبليغهم عن الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا، لاتخاذ الإجراءات المناسبة لاستقبالهم، مع مراعاة عدم إظهار أسعار الغرف على هذه القائمة عند إرسالها لأقسام الفندق المختلفة باستثناء نسخة قسم الاستقبال، ويمثل الشكل (١- ٢٢) قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا.

قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا Daily Expected Arrival List								
التاريخ: ٢٠١٢/١٢/١٢								اليوم:
اسم الضيف	نوع الغرفة	سعر الغرفة	عدد الأشخاص	تاريخ المغادرة	نوع الإقامة	طريقة الدفع	الجنسية	ملحوظات
Guest Name	Room Type	Room Rate	No. of Persons	Dep. Date	Acc.Type	Payment Method	Nationality	Remarks
إبراهيم نعيم	SGL	60	1	٢٠١٢/١٢/١٨	BB	Cash	سوري	
جهاد حازم وزوجته	DBL	80	2	٢٠١٢/١٢/١٦	BB	النجم للسياحة	لبناني	
علي جاسم وزوجته	DBL	80	2	٢٠١٢/١٢/١٤	HB	Cash	بحريني	
غالب حسين	SGL	60	1	٢٠١٢/١٢/١٨	BO	Credit Card	أردني	Visa
يونس جمال	SUT	110	1	٢٠١٢/١٢/١٥	FB	الملكية الاردنية	أردني	Top Vip

الشكل (١- ٢٢): قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا.

النتاج العملي

– أن يملأ قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا.

المعلومات النظرية

يتم إعداد هذه القائمة من قبل موظفي الحجوزات صباح يوم وصول الضيوف أو مساء اليوم الذي يسبق وصولهم ، و توزع نسخ منها على أقسام الفندق المعنية؛ لاتخاذ الإجراءات المناسبة لاستقبالهم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- ملفات الحجز اليومية .
- قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا .
- الكتاب المدرسي .
- قرطاسية .

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل يوم وصول الضيوف وتاريخه .
- سجّل اسم الضيف .
- سجّل نوع الإقامة .
- سجّل سعر الغرفة .
- سجّل عدد الأشخاص .
- سجّل تاريخ المغادرة .
- سجّل نوع الإقامة، وطريقة الدفع .
- سجّل جنسية الضيف .
- اكتب أي ملحوظات أخرى إن وجدت .

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات الأداء			معايير الأداء	الرقم
	٣	٢	١		
				حضرت اللوازم المناسبة و استخدمتها بشكل سليم .	١
				حدّدت تاريخي القدوم والمغادرة للحجوزات جميعها .	٢
				سجّلت سعر الغرفة في نسخة قسم الاستقبال .	٣
				حدّدت عدد الأشخاص ونوع الإقامة.	٤
				حدّدت عدد الغرف وأنواعها.	٥
				راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.	٦
				نفّذت العمل المطلوب بمستوى راقٍ.	٧
				أنجزت العمل في الوقت المحدد.	٨

ملحوظات :

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) مقبول.

(٣) جيد.

١٠ - قائمة الحجوزات الفائضة (Overbooking List)

تضطر الفنادق في بعض المواسم لأخذ حجوزات زائدة عن حاجتها، بهدف ضمان الوصول إلى أعلى نسبة من إشغال الغرف وتحقيق أعلى نسبة من الإيرادات للفندق، ويتم تحديد نسبة الحجوزات الفائضة من قبل مدير الحجوزات ومدير التسويق والمبيعات بالرجوع إلى إحصائيات السنوات السابقة للفترة نفسها، وحسب قاعدة العمل في ما يتعلق بالحجوزات الملغاة، والحجوزات التي لم يصل أصحابها، والمقيمين الذين غادروا قبل الموعد المحدد، والمقيمين الذين مَدّدوا إقاماتهم في الفندق، ويتم احتساب النسبة المئوية المقبولة للحجوزات الفائضة نسبةً إلى عدد الغرف الكلي في الفندق، وفقاً للمعادلة الآتية:

Percentage	Status	الحالة	
٦٪	Cancellations	الحجوزات الملغاة	+
٤٪	No-show	الحجوزات المؤكدة التي لم يصل أصحابها	+
٤٪	Unexpected Early Departure	المغادرون قبل تاريخ مغادرتهم المتوقع	+
٥٪	Overstay	الضيوف الذين مَدّدوا إقاماتهم	-
٩٪	Acceptable Overbooking	الحجوزات الفائضة المقبولة	=

إذا ازداد عدد حجوزات الغرف المضمونة عن عدد الغرف المتوفرة في الفندق، فنتيجة لهذه الحالة يتم إعداد قائمة بالحجوزات الفائضة يومياً أو أسبوعياً؛ إذ تتضمن هذه القائمة بيانات الحجوزات الفائضة، مثل: اسم الضيف، تاريخي القدوم والمغادرة، ونوع الغرف وسعرها وعددها، ويوم إعداد القائمة وتاريخها، بهدف متابعتها من قبل المدير المعني بذلك واتخاذ الإجراءات التي تضمن راحة الضيوف ورضاهم، كأن يتم ترتيب نقلهم إلى فندق

آخر بالتصنيف نفسه أو تصنيف أعلى إذا لم يتوفر لهم غرف شاغرة في الفندق، ويمثل الشكل (٢٣ - ١) قائمة الحجوزات الفائضة.

Over Booking List قائمة الحجوزات الفائضة						
اليوم : الأربعاء						التاريخ : ٢٠١٢/١٠/١٢
Arr. Date تاريخ القوم	Dep. Date تاريخ المغادرة	Guest Name اسم الضيف	Type of Room نوع الغرفة	Room Rate سعر الغرفة	No. of Rooms عدد الغرف	Remarks ملحوظات
٢٠١٢/١٠/١٥	٢٠١٢/١٠/١٨	محمد عدنان	SGL	١٠٠	١	
٢٠١٢/١٠/١٥	٢٠١٢/١٠/٢٢	محمد راشد	TWN	١٢٠	٢	
٢٠١٢/١٠/١٦	٢٠١٢/١٠/١٧	إبراهيم خليل	TWN	١٢٠	٢	
٢٠١٢/١٠/١٦	٢٠١٢/١٠/١٧	ماجد نبيل	TWN	١٢٠	١	
٢٠١٢/١٠/١٨	٢٠١٢/١٠/٢١	أحمد خضر	SGL	١٠٠	١	
٢٠١٢/١٠/١٩	٢٠١٢/١٠/٢٠	عثمان ياسر	DBL	١١٠	١	
٢٠١٢/١٠/١٩	٢٠١٢/١٠/٢٠	عماد مصطفى	SUT	٢٥٠	١	
٢٠١٢/١٠/٢٠	٢٠١٢/١٠/٢٢	محمد تيسير	DBL	١١٠	١	
٢٠١٢/١٠/٢٢	٢٠١٢/١٠/٢٥	زياد نعيم	SGL	١٠٠	٢	
٢٠١٢/١٠/٢٢	٢٠١٢/١٠/٢٦	هيثم يوسف	TRP	١٤٠	١	
٢٠١٢/١٠/٢٢	٢٠١٢/١٠/٢٦	ابتسام علي	DBL	١١٠	١	

الشكل (٢٣ - ١) : قائمة الحجوزات الفائضة.

قضية للمناقشة

هل تعدُّ الحجوزات غير المضمونة حجوزات فائضة؟ ولماذا؟ ناقش ذلك مع أفراد مجموعتك، ثم اعرض النتائج أمام زملائك في الصف.

النتاج العملي

– أن يملأ قائمة الحجوزات الفائضة .

المعلومات النظرية

يتم إعداد هذه القائمة من أجل حصر الحجوزات الفائضة والتحكّم بها ضمن الحد المسموح به، وحسب سياسة الفندق المتبعة من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة فيها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- نماذج حجز مضمونة فائضة .
- قائمة الحجوزات الفائضة .
- الكتاب المدرسي .
- قرطاسية .

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل يوم إعداد القائمة وتاريخه .
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة .
- سجّل اسم الضيف .
- اكتب نوع الإقامة .
- اكتب نوع الغرفة المحجوزة .
- سجّل عدد الغرف المحجوزة .
- وثّق المعلومات على القائمة بشكل متسلسل حسب تاريخ القدوم .
- سجّل أي ملحوظات إن وجدت .

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم اداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت يوم إعداد القائمة وتاريخه.		
٣	رتّبت القائمة حسب تاريخ الوصول.		
٤	حدّدت نوع الإقامة.		
٥	حدّدت نوع الغرف وأعدادها.		
٦	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٧	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

١١- قائمة الانتظار (Waiting List)

قائمة ينظمها قسم الحجز، وتحتوي على طلبات الحجز التي لم يتمكن الفندق من قبولها؛ بسبب عدم توفر غرف شاغرة، أو لوجود عدد من الحجوزات المعلقة التي لم يتم البت فيها بعد، وفي حال تم إلغاء أحد الحجوزات المعلقة، فيمكن عندها الرجوع إلى قائمة الانتظار وتأكيد أحد الحجوزات الموجودة فيها بعد إبلاغ الضيف بذلك، ويمثل الشكل (١- ٢٤) قائمة الانتظار.

قائمة الانتظار Waiting List						
التاريخ: ٢٠١٢/٠٢/٢٠						اليوم: الأحد
Arr. Date تاريخ القدوم	Dep. Date تاريخ المغادرة	Guest Name اسم الضيف	Room Rate سعر الغرفة	Type of Room نوع الغرفة	No. of Rooms عدد الغرف	Remarks ملحوظات
٢٠١٢/٠٢/٠٢	٢٠١٢/٠٢/٠٧	طارق عودة وزوجته	٧٦,٠٠٠	DBL	١	BB
٢٠١٢/٠٢/٠٨	٢٠١٢/٠٢/١١	أشرف مصلح	٦٠,٠٠٠	SGL	١	HB

الشكل (١ - ٢٤): قائمة الانتظار.

الحجوزات الفائضة

قضية للمناقشة

لو كنت موظفًا للحجوزات في أحد الفنادق، وكانت لديك حجوزات فائضة لليومين المقبلين، ناقش مع زملائك الإجراءات التي يمكن اتخاذها لحل هذه المشكلة لكي تضمن إرضاء الضيوف، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .

النتاج العملي

– أن يملأ قائمة الانتظار.

المعلومات النظرية

يتم إعداد هذه القائمة في حال عدم القدرة على قبول الحجز؛ بسبب عدم توفر غرف شاغرة في التواريخ المطلوبة، ويحتفظ بهذه القائمة لحين البت في الحجوزات المعلقة، وفي حال إلغاء أحد الحجوزات المعلقة، فيمكن الرجوع لهذه القائمة لتأكيد أحد الحجوزات منها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز معبأ.
- قائمة الحجوزات المعلقة.
- قائمة الانتظار.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل يوم كتابة القائمة وتاريخها.
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة.
- سجّل اسم الضيف.
- اكتب سعر الغرفة ونوعها.
- اكتب نوع الإقامة.
- سجّل عدد الغرف المحجوزة.
- وثّق المعلومات على القائمة بشكل متسلسل حسب تاريخ القدوم.
- سجّل أي ملحوظات إن وجدت.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم اداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	حددت يوم إعداد القائمة وتاريخه.		
٣	رتبت القائمة حسب تاريخ الوصول.		
٤	حددت نوع الإقامة.		
٥	حددت نوع الغرف وأعدادها.		
٦	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٧	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

١٢- تعديل الحجز أو إلغاؤه (Reservation Amendment or Cancellation)

قد تطرأ ظروف من جانب الضيف تستدعي تعديل حجزه أو إلغاؤه، ولا يترتب عليه دفع تعويض للفندق في حال تمّ التعديل أو الإلغاء ضمن الفترات المسموح بها بذلك حسب سياسة الفندق المتبعة.

وعند إلغاء الحجز، يسمح موظف الحجوزات أي أثر للحجز عن السجلات المختلفة للحجز، مثل: نموذج الحجز، والرسوم البيانية وغيرها، وعادة ما يرجع موظف الحجوزات بعد عملية إلغاء الحجز إلى قائمة الانتظار للحجوزات سعيًا لتعويض الحجز الملغي بحجز آخر. أما عند حصول تعديل للحجز فيتمّ التعديل على السجلات المختلفة للحجز كافة، مثل: نموذج الحجز، وشريحة الحجز، و الرسوم البيانية المختلفة، ومفكرة الحجز، وملفات الحجز في حال كان التعديل على تاريخ القدوم، ولا تتم الموافقة من قبل الفندق على تعديل الحجز إلا بعد التأكد من وجود غرف شاغرة وخاصة عندما يكون التعديل بزيادة عدد الغرف أو تعديل تاريخ الإقامة.

القواعد المتبعة في حالة تعديل أو إلغاء الحجوزات

نشاط (١-٦)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرّف من مسؤول قسم الحجز، القواعد المتبعة في التعامل مع حالات إلغاء الحجز أو تعديله، وشروط التعويض المتبعة في الفندق، ثم اكتب تقريرًا في ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

١٣- أنظمة حفظ ملفات الحجز (Filing Systems)

تعدّ عملية ترتيب ملفات الحجز ووثائقه وحفظها وفق نظام معين عملية مهمة جدًا تهدف إلى تنظيم العمل وسهولة الوصول إلى المعلومات الخاصة بالحجوزات، وضمان عدم تكرار الحجوزات أو فقدانها.

ويختلف نظام حفظ الملفات من فندق إلى آخر؛ فبعض الفنادق تستخدم نظام الملفات اليدوي، وفي هذا النظام، يتمّ اعتماد طريقتين لحفظ الملفات، هما:

أ - النظام الأبجدي (Alphabetical System): وفيه يتم تصنيف ملفات الحجز وحفظها على أساس الحرف الأول من اسم العائلة، إلا أن هذا النظام يمكن أن يكون مفيداً في الفنادق الصغيرة، أما الفنادق الكبيرة فمن الصعب تطبيق هذا النظام فيها.

ب - التصنيف حسب تاريخ الوصول (By Arrival Date) : وفيه يتم تصنيف ملفات الحجز وحفظها حسب تاريخ الوصول، وهذا النوع من التصنيف يساعد في الوصول إلى الملفات المطلوبة بسرعة ودقة، كما يفيد في معظم الفنادق الصغيرة والكبيرة.

أما الفنادق التي تستخدم أنظمة الحجز الإلكترونية فمن السهل الوصول إلى الحجز المطلوب من خلال استخدام اسم الضيف أو رقم تأكيد الحجز، كما أن هناك إمكانية للوصول إلى هذه الحجوزات باستخدام بيانات أخرى، مثل: تاريخ القدوم، أو نوع الغرفة، أو مصدر الحجز.... إلخ، ويتميز هذا النظام بسهولة حفظ المعلومات والرجوع إليها عند الحاجة، مما يساعد في توفير الوقت، والتخفيف من حجم العمل، والأدوات اللازمة في الأنظمة اليدوية.

طرق تصنيف ملفات الحجوزات

نشاط (٧-١)

تعرف من مسؤول قسم الحجز في الفندق الذي تتدرّب فيه الطريقة المتبعة في حفظ ملفات الحجوزات، وميزات هذه الطريقة وعيوبها، ثم اكتب تقريراً بذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

١- قبول الحجز (Booking Acceptance)

يعني موافقة الفندق على الحجز في حال توفر طلب الضيف؛ إذ تنشأ علاقة تعاقدية بين الضيف (الإيجاب) والفندق (القبول)، ويترتب على هذه العلاقة حقوق وواجبات تجاه بعضهما البعض.

٢- الحجز المؤكد (Confirmed Reservation)

الحجز الذي يصل للفندق بإحدى وسائل الحجز، ويمكن أن يكون الحجز المؤكد حجزاً مضموناً أو غير مضمون، وفي حال كونه غير مضمون فإن نظام الحجز سيلغي الحجز عند ساعة معينة من اليوم، (وعادة تكون الساعة السادسة من مساء يوم الوصول).

٣- رسالة تأكيد الحجز (Confirmation Letter)

رسالة تتم كتابتها من قبل قسم الحجز أو يصدر نظام الحجز الإلكتروني هذه الرسالة يوم وصول طلب الحجز إلى الفندق، وتتضمن هذه الرسالة -رغم الاختلاف في ترتيبها أو تنظيم تفاصيل الحجز عليها بين فندق وآخر، أو بين نظام وآخر- المعلومات الأساسية الآتية: (اسم الضيف، وعنوانه، وتاريخ الوصول ووقته، ونوع الغرفة وسعرها، ومدة الإقامة، وعدد الأشخاص، ونوع الحجز مضموناً أو غير مضمون، ورقم تأكيد الحجز، وأي طلبات خاصة إن وجدت).

٤- رقم تأكيد الحجز (Confirmation Number)

رقم أو رمز يعطى لكل عملية حجز مؤكدة أو مضمونة، ويبلغ به الضيف في رسالة تأكيد الحجز؛ ليستخدمه كمرجع له عند مراسلته للفندق أو إظهاره لموظف الاستقبال عند وصوله للفندق.

٥- رقم تأكيد الإلغاء (Cancellation Number)

رقم يرسل للضيف عند إلغاء حجزه؛ لتأكيد أن عملية الإلغاء قد تمت بالوقت والتاريخ وفقاً لسياسة الفندق، وبهذا لا يحق للفندق المطالبة بتعويض مالي.

٦ - تاريخ الإلغاء (Cut-off Date)

في حالة حجز المجموعات، يتم إعلام الجهة الحازمة بتاريخ معين، وإذا لم تستطع الجهة الحازمة تأكيد الحجز قبل هذا التاريخ، فإن نظام الحجز سيلغي الحجز تلقائيًا، وعادة ما يكون هذا التاريخ قبل مدة محددة من تاريخ وصول المجموعة، ومتفق عليه بين الفندق والجهة الحازمة.

٧ - يوم الإلغاء (Cut-off Day)

معنى تاريخ الإلغاء نفسه، إلا أنه يتم تحديد عدد الأيام قبل تاريخ الوصول، فمثلاً يتم تحديد ١٤ يوماً قبل تاريخ الوصول كتاريخ نهائي لتأكيد الحجز، فإذا لم يتم تأكيد الحجز قبل ١٤ يوماً من تاريخ الوصول، يتم إلغاء الحجز.

٨ - ساعة الإلغاء (Cancellation Hour)

ساعة محددة يشطب فيها الفندق الحجوزات غير المضمونة جميعها، وغالبًا ما تكون الساعة السادسة مساءً يوم الوصول المحدد.

٩ - الحجز الفائض (Overbooking)

الحالة التي يتم فيها قبول الفندق لعدد من الحجوزات المضمونة يفوق عدد الغرف المتاحة للبيع في تاريخ معين.

١٠ - موسم الذروة (العلي) (High Season)

الفترة التي يكون فيها الطلب على غرف الفندق وخدماته عاليًا جدًا، وفي هذه المواسم عادة ما يتم البيع بالأسعار العالية، ومن المهم معرفته أن المواسم العالية تختلف حسب نوع الفندق، أو حسب المنطقة الجغرافية. ويطلق على هذه المواسم أيضًا (Peak Periods / In-season).

١١ - الموسم المعتدل (Shoulder Season)

وتقع بين المواسم العالية والمواسم الضعيفة، وعادة ما يتم تقييم قدرات موظفي قسم الحجز وقسم التسويق والمبيعات ومهاراتهم وفقًا لعدد الحجوزات المضمونة التي يمكنهم استقطابها من المصادر المتنوعة في هذه المواسم، وغالبًا ما ينصب الاهتمام على جذب المجموعات بأنواعها في هذه المواسم. وتكون الأسعار في هذه المواسم معتدلة أو

مرتفعة ، و يطلق على هذه المواسم أيضًا (Moderate Periods) .

١٢- موسم الكساد (الضعيف) (Low Season)

الفترات التي يكون فيها الطلب على غرف الفندق وخدماته في أدنى مستوياته، وفي هذه المواسم عادة ما يتم اللجوء لتخفيض الأسعار، وتصميم برامج ترويجية لجذب ما يمكن من الأسواق. ويطلق على هذه المواسم أيضًا (off-season / Valley Periods).

١٣- الإشغال اليومي (Day-use)

الحالة التي يتم فيها تأجير الغرفة لأحد الضيوف لعدة ساعات، وليس لليلة كاملة، وعادة ما يتم ذلك لبعض المسافرين بين المدن، أو المطارات، أو محطات القطارات أو الحافلات، وفي الغالب، يتم عمل خصم على سعر الغرفة يصل لغاية ٥٠٪.

١٤- قائمة الانتظار (Waiting List)

يتم تسجيل أسماء الضيوف الذين يرغبون في الإقامة في الفندق على قائمة الانتظار، في حال عدم قدرة الفندق على قبول حجوزاتهم؛ بسبب حجز غرف الفندق جميعها في التاريخ المطلوب، كما أن الفندق لا يعتذر عن قبول الحجوزات الجديدة، بسبب عدم تأكيد عدد من الحجوزات (المعلقة)، وفي حال إلغاء أحد الحجوزات المعلقة، يمكن عندها تأكيد أحد الحجوزات الموجودة على قائمة الانتظار.

١٥- حجز لم يصل صاحبه (No-show)

مصطلح يطلق على الضيف الذي حجز في الفندق ، إلا أنه لم يصل حسب التاريخ والوقت المحددين ، ولم يبلغ حجزه وفقًا لسياسة الفندق.

١٦- التواريخ المغلقة (Closed Dates)

الأيام التي لا يستطيع فيها الفندق تلبية طلب الضيف الحالي بتمديد مدة إقامته، وعدم قدرة الفندق على قبول حجوزات جديدة، أو توفير الإقامة لضيوف جدد، وذلك بسبب الارتباطات السابقة مع ضيوف آخرين يتوقع وصولهم في هذه الأيام، ويمكن أن تكون هذه التواريخ مغلقة بالنسبة لنوع معين من الغرف، أو لكل أنواع الغرف في الفندق.

١٧- الدفع المسبق (Deposit / Advance Payment)

مبلغ من المال يرسله الضيف إلى الفندق لضمان حجزه، وتختلف قيمة هذا المبلغ من فندق إلى آخر ، وفي الغالب، يكون هذا المبلغ كافياً لتغطية أجرة الغرفة للييلة واحدة في فنادق المدن، بينما في الفنادق السياحية يكون المبلغ كافياً لتغطية ثلاث ليالٍ إذا كانت مدة الإقامة أسبوعاً واحداً، أما إذا كانت مدة الإقامة أكثر من أسبوع فيجب أن يغطي هذا المبلغ ثلث مدة الإقامة.

قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك ، ابحث في أحد مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، ونشرات ، و إنترنت إلخ) عن مفاهيم أخرى تتعلق بحجوزات الغرف ، ثم اعرض ما تتوصل إليه أمام زملائك في الصف .

تستخدم الفنادق نظامًا خاصًا بها للتعامل مع عمليات الحجز الواردة لها من المصادر المختلفة، حيث تسهّل هذه الأنظمة عمليات الحجز ومراقبتها من خلال تسلسل الإجراءات المتبعة فيها، كما تعدّ هذه الأنظمة مصدرًا لكثير من التقارير والإحصائيات التي تظهر عدد الحجوزات المضمونة وغير المضمونة، كما تظهر نسب الإشغال في المواسم المرتفعة، والمتوسطة، والضعيفة (High، Shoulder، Low Seasons)، وتعدّ هذه الأنظمة أيضًا مصدرًا للمعلومات التي قد تحتاجها إدارة الفندق في اتخاذ الكثير من القرارات والخطط المستقبلية. ويمكن تقسيم أنواع أنظمة الحجز في الفنادق إلى أنظمة حجز يدوية، وأنظمة حجز إلكترونية.

١- أنظمة الحجز اليدوية (Manual Reservation Systems)

الأنظمة التي تعتمد على نماذج وسجلات وتقارير ورقية، إضافة إلى اعتمادها على نظام معين لتخزين الملفات بطريقة منظمة؛ لتسهيل الوصول إلى المعلومات، ووفق هذه الأنظمة يملأ موظفو الحجز هذه النماذج والسجلات ويعدّون التقارير كتابيًا بشكل دقيق حسب تسلسل الإجراءات المتبعة، التي تعكس الوضع الحقيقي لحجوزات الغرف وما يتعلق بها من تفاصيل، ومن أهم أنظمة الحجز اليدوية، ما يعرف بنظام ويتني للحجز (Whitney Reservation System)؛ إذ، يعدّ هذا النظام من الأنظمة اليدوية التي شاع استخدامها في حجز الفنادق قبل ظهور أنظمة الحجز الحديثة، ولا زالت بعض الفنادق وخصوصًا الصغيرة منها تستخدم هذا النظام، أو ما يشابهه من الأنظمة اليدوية، ويمتاز هذا النظام بالدقة والمرونة في تسجيل عمليات الحجز، ولتنفيذ هذا النظام، يجب توفر ما يأتي:

- نماذج حجز الغرف.
- رسوم بيانية للحجز.
- لوحة حجز الغرف.
- شريحة حجز الغرف.
- وسائل حفظ مستندات الحجز.

أما آلية العمل وفق هذا النظام فهي كما يأتي:

- أ - يتم تسجيل بيانات الحجز على نموذج حجز الغرف، مهما كانت وسيلة الحجز المستخدمة.
- ب- يتم التأكد من توفر الغرف المطلوبة من قبل طالب الحجز بمراجعة الرسم البياني المكثف للحجز.
- ج- بعد التأكد من توفر طلب الضيف، يدرج الموظف الحجز في قائمة مراقبة حجز الغرف والرسم البياني المكثف للحجز.
- د - يتم بعدها تعبئة نموذج شريحة الحجز من واقع نموذج حجز الغرف؛ حيث يتم إعداد شريحة الحجز من نسختين، توضع إحدى النسخ على لوحة الحجز حسب تاريخ الوصول وفقاً لترتيب الأبجدي لاسم الضيف، أما النسخة الثانية فترفق مع نموذج الحجز.
- هـ - يرفق بنموذج حجز الغرف المستندات المتعلقة به جميعها، ثم يوضع في خزانة الملفات حسب تاريخ الوصول.
- و - في حالة إلغاء حجز الغرف، يجب إلغاء أثره في السجلات كافة مثل: قائمة مراقبة حجز الغرف، ورفع شريحة الحجز من لوحة الحجز، ويرفع نموذج الحجز ومرفقاته من ملف الحجز ويحفظ في ملف آخر يخصص للحجوزات الملغاة.
- ز - في حالة تعديل الحجز، يتم التعديل على قائمة مراقبة الحجز، ولوحة الحجز، ونموذج حجز الغرف، و شريحة الحجز.

٢- أنظمة الحجز الإلكترونية (Electronic/Automated Reservation Systems)

نتيجة التطور الكبير في مجال التكنولوجيا والاتصالات، لجأت غالبية الفنادق إلى الاستفادة من هذا التطور، حيث استحدثت أنظمة حجز إلكترونية نستعرضها في ما يأتي:

- أ - نظام الحجز المركزي (Central Reservation System): تستخدم غالبية الفنادق نظاماً مركزياً للحجز، حيث يراقب هذا النظام، ويعرض أعداد الغرف المتاحة للبيع، وأنواعها، وأسعارها، ثم يحدث سجلات الحجز وملفاته؛ بعد إجراء كل عملية حجز لهذه الغرف ليظهر من جديد الأعداد والأنواع المتوفرة من الغرف المتاحة للبيع والأسعار، وهناك نوعان رئيسان من أنظمة الحجز المركزية، هما:

١. شبكة الحجوزات التابعة لفنادق السلسلة (Affiliate Reservation Network):
نظام حجز مركزي يربط فنادق إحدى شركات السلسلة جميعها (Chain Hotels)، بحيث يمكن من خلال هذا النظام عرض سجلات وملفات الحجز ومراقبتها وتحديثها لكل فنادق شركة السلسلة، وعند إجراء أي حجز في هذه الفنادق، فإنه يمر عبر هذا النظام إلى الفندق المعني. ومن مميزات هذا النظام، أنه يقلل تكاليف إنشاء أنظمة حجز مستقلة لكل فندق وحده، كما يمتاز هذا النظام بإمكانية السماح لفنادق مستقلة غير تابعة للسلسلة نفسها بالارتباط مع هذا النظام، إلا أنه لا يسمح بحجز أي غرف في هذه الفنادق، إلا بعد التأكد من عدم توفر هذه الغرف لدى أحد الفنادق التابعة للسلسلة ضمن المنطقة الجغرافية الواحدة.

٢. شبكة الحجوزات لمجموعة من الفنادق المستقلة (Non-affiliate Reservation Network):
نظام حجز إلكتروني يصمم ليربط بين فندقين أو أكثر من الفنادق المستقلة، ويجري هذا النظام العمليات نفسها التي يقوم بها نظام الحجز في فنادق السلسلة، إلا أنه لا يسمح بانضمام أي فندق آخر إلى هذا النظام ما لم يكن بدرجة التصنيف نفسها ومستوى الخدمات لباقي الفنادق المشتركة فيه، وذلك للمحافظة على جودة الخدمات المقدمة لضيوف هذه الفنادق.

ب- مكاتب الحجز المركزية (Central Reservation Offices): يمكن أن تكون هذه المكاتب تابعة لأحد فنادق السلسلة أو مكاتب خاصة تستخدم مجموعة من البرامج الإلكترونية الخاصة بالحجز، وترتبط مع أنظمة حجز تابعة لفنادق مختلفة تمكنها من التواصل معها، ومعرفة تفاصيل الغرف المتوفرة وأنواعها وأسعارها، والخدمات الإضافية المتوفرة، وإجراء عمليات الحجز بناء على ذلك، ثم الاطلاع على آخر التعديلات على تفاصيل الغرف المتوفرة بعد تحديثها من قبل نظام الحجز المستخدم في الفندق. تزود هذه المكاتب الفنادق بالأجهزة والمعدات التي تسمح بالتواصل الدائم فيما بينها وبين الفنادق، وفي المقابل، تدفع الفنادق رسوماً محددة لقاء هذه الأدوات والمعدات، كما تدفع الفنادق مبلغاً إضافياً عن كل عملية حجز تتم عن طريق هذه المكاتب. تعمل هذه المكاتب على مدار الساعة طيلة أيام السنة، تحت إشراف مجموعة كبيرة من

موظفي الحجز لمتابعة حجوزات الضيوف وتنظيمها مع الفنادق ؛ إذ، يتم تخصيص رقم هاتف مجاني (Toll-free Number) واحد أو أكثر، أو من خلال عنوان بريدي إلكتروني تفاعلي (On-line web address).

ج- مكتب حجز مجموعة من فنادق السلسلة :

(Cluster Reservation Office)

أهم أنظمة إدارة الفنادق الإلكترونية المستخدمة في الأردن والتي تشمل على أنظمة حجز خاصة بالفنادق:

- نظام الفيديليو Fidelio System
- نظام هورايزن Horizon System
- نظام شارمز Charms System
- نظام أوبرا Opera System

مكتب حجز مركزي تابع لإحدى شركات السلسلة ضمن منطقة جغرافية واحدة، يستخدم مجموعة من البرامج الإلكترونية الخاصة بالحجز، ويرتبط بنظام إدارة الفندق الخاص بهذه المجموعة ضمن منطقة جغرافية واحدة، حيث يتم تحويل الحجوزات جميعها إلى هذا المكتب

والذي بدوره يجري عملية الحجز في الفندق المطلوب. ومن ميزات هذا النوع من مكاتب الحجز المركزية ما يأتي:

١. تقليل الأيدي العاملة، حيث لا يعود هناك حاجة لتوظيف أعداد كبيرة في أقسام الحجز في كل فندق.

٢. إمكانية تسويق فنادق السلسلة المتوفرة في المنطقة الجغرافية نفسها في حال عدم توفر الغرف المطلوبة في الفندق الذي يرغب فيه الضيف، مما يؤدي إلى رفع نسبة الإشغال في معظم فنادق السلسلة الواحدة.

٣. إمكانية التنسيق بين فنادق السلسلة الواحدة في منطقة جغرافية واحدة في ما يتعلق بأعداد الغرف المتوفرة وأنواعها وأسعارها.

د- أنظمة الحجز العالمية (Global Distribution Systems) (GDSs): كانت شركات الطيران هي أول من أنشأ أنظمة الحجز هذه، بهدف القيام بحجز تذاكر السفر والإقامة بالفنادق، وحجز الرحلات البحرية، وحجز السيارات السياحية، وبعض الخدمات

الأخرى، من خلال ربط أنظمة الحجز في هذه الفنادق والشركات مع بعضها البعض بوساطة شبكات الإنترنت أو شبكات إنترنت خاصة. معظم أنظمة الحجز المركزية الآن سواء التابعة لفنادق السلسلة أو المستقلة ترتبط بأحد أنظمة الحجز العالمية الأربعة، وهي:

١. نظام الحجز جاليليو Galileo International Reservation System

٢. نظام الحجز سابري Sabre Reservation System

٣. نظام الحجز أماديوس Amadeus Reservation System

٤. نظام الحجز وورلدسبان WorldSpan Reservation System

إلا أن هذه الأنظمة لا تسمح للناس جميعهم بالدخول إليها وإجراء عمليات الحجز، بل هي مخصصة للشركات ووكلاء السياحة والسفر، حيث يخصص لهم أرقام هاتفية مجانية أو كلمات سرية للدخول إلى هذه الأنظمة وإجراء عمليات الحجز لربائهم.

هـ - أنظمة الحجز بوساطة الإنترنت (IDSs) (Internet Distribution Systems):

تنشئ معظم الفنادق وشركات الطيران وشركات تأجير السيارات السياحية مواقع لها على شبكة الإنترنت لعرض خدماتهم، وترتبط مع أنظمة حجز خاصة من أهمها:

١. نظام الحجز إكس بيديا (Expedia Reservation System)

٢. نظام الحجز هوت وير (Hotwire Reservation System)

٣. نظام الحجز برايس لاين (Priceline Reservation System)

٤. نظام الحجز ترفل أوسيتي (Travelocity Reservation System)

تسمح هذه الأنظمة لأي شخص بالدخول إلى مواقعها بوساطة أجهزة الحاسوب الشخصي، وإجراء الحجوزات التي يرغبون بها، والحصول على أسعار خاصة لكثير من الخدمات في حال عرضها دون اللجوء لوسيط آخر، كشركات السياحة والسفر أو منظمي الرحلات، إضافة إلى ذلك تستغل الفنادق مواقعها على الإنترنت في تسويق خدماتها جميعها باستخدام الصور أو الفيديو، حيث يمكن لزائر هذه المواقع أن يتجول في مرافق الفندق جميعها من غرف، ومطاعم، ومساح، وصلات، وحدائق ويشاهدها جميعها، وأن يطلع على البرامج الترويجية المتوفرة في الفندق، دون أن يغادر مقعده في بيته أو في مكتبه.

أنظمة الحجز

نشاط (٨-١)

زر مع أفراد مجموعتك مجموعة من الفنادق، وقارن بين أنظمة الحجز المستخدمة فيها، واكتب تقريراً تبين فيه آلية عمل كل نظام، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

أنظمة الحجز بواسطة الإنترنت

نشاط (٩-١)

ادخل إلى أحد المواقع الآتية، وتعرف طريقة الحجز، ثم اشرح ما شاهدته على الموقع لزملائك في الصف:

www.expedia.com

www.hotwire.com

www.priceline.com

www.travelocity.com

مثال: إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني (أوبرا)

(Opera` Individual Reservation Procedures): عند استخدامك برنامج

أوبرا لتنفيذ أحد الحجوزات إلكترونياً، عليك اتباع الإجراءات الآتية:

١- الدخول إلى البرنامج، ثم القيام بما يأتي : Login

أ - سجّل اسم المستخدم User

ب- أدخل كلمة السر الخاصة بك Password

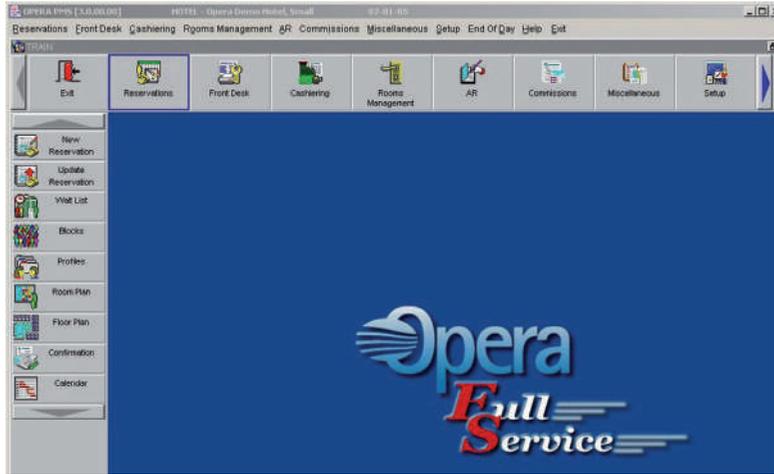
ج- انقر على زر دخول Login



٢- الشاشة الرئيسية (Main Menu)

عند دخولك إلى الشاشة الرئيسية للبرنامج، اتبع الخطوات الآتية:

- أ - انقر على أيقونة الحجوزات (Reservations) من شريط القوائم في أعلى الشاشة.
- ب- انقر على حجز جديد (New Reservation) من قائمة الخيارات على يسار الشاشة للدخول على شاشة ملف بيانات الضيف.



٣- ملف بيانات الضيف (Individual Guest Profile)

- أ - أدخل اسم العائلة، ثم الاسم الأول للضيف.
- ب- أدخل باقي المعلومات الشخصية المتوفرة لديك عن الضيف، مثل: اللغة، ولقب المخاطبة، والعنوان، والجنسية... إلخ.
- ج- انقر موافق (OK)، للدخول إلى شاشة الحجز.

HOTEL - Individual Profile ID - 17463

Individual

More Fields | Stats & Info | Contact

Address Information

Last Name: Alexander
 First/ Middle: James
 Language / Title: E | Dr.
 Address:
 Home Address: 1 Beverly Hills Dr.
 City: Beverly Hills
 Postal Cd. / Ext.: 90210
 Country / State: US | CA

Internal Information

Salutation: Doctor James Ale
 Date of Birth:
 VIP: REG
 Passport:
 Nationality:
 Ref. Curr.: USD
 Mail Action:
 Mailing List:
 Keyword:
 Notes: Please provide 2 Theater tickets upon arrival

Communications

MOBILE: 111-222-3344
 Active: Contact: History:

Search Name:
 Name: Alexander, James
 Alexander, Jenni
 Alexander, Ken

Attributes

Rate Code:
 A/R No.:
 Member No.:
 Last Room:
 Last Rate:
 Last Visit:

History Information

Options
 OK
 Save
 New
 Close

Created By: NCHAMBERS On: 05-22-02 23:10 At: HOTEL Updated By: TRAIN On: 05-12-05 09:15 At: HOTEL

٤- شاشة الحجز (Reservation Profile)

أ- أدخل معلومات الحجز جميعها، مثل: تاريخي القدوم والمغادرة، وعدد الأفراد، ونوع الغرف وعددها، وسعر الغرفة ورمزها، ونوع الحجز، وطريقة الدفع... إلخ.

HOTEL - Reservation

Name: Osman
 First Name: Gumus
 Title: Mr
 Country: US
 Language: E
 VIP: REG
 Phone: 111-222-1122
 Member Type:
 Member No.:
 Member Lvl.:
 Agent:
 Company:
 Group:
 Source:

More Fields

Arrival: 07-01-05 Friday
 Nights: 1
 Departure: 07-02-05 Saturday
 Adults: 1 Child: 0
 No. of Rms: 1
 Rm. Type: KNGN
 Room:
 Rate Code: RACK
 Rate: 300.00
 Packages:
 Block Code:
 Res. Type: NON
 Market: LI
 Source: INT
 Payment: CA
 Credit Card No.:
 Exp. Date:
 CRS No.:
 Approval Code:
 Approval Amt.:
 Suite With:
 Confirmation:

Guest Balance: 0.00
 Disc. Amt.: %
 Reason:
 Specials:
 Comments:
 Promotions:
 Item Inv.:
 Rm. Type Avail.: 38
 Created By: TRAIN On: 07-01-05 Updated By: TRAIN On: 07-01-05

Save OK
 Options Close

ب - عند تحديدك رمز سعر الغرفة (Rate Code) على شاشة الحجز، ستظهر شاشة تفاصيل الأسعار، اختر السعر المتفق عليه، ثم انقر فوق موافق (OK)؛ لتعود إلى شاشة الحجز الرئيسية.

Room Types	KNGN	KNGS	TDBN	TDBS	TWCN	KOTN	TOTN	XSTN	OWCN
Include Overbooking	59	2	64	5	1	5	3	2	4
Physical Inventory	59	2	64	5	1	5	3	2	4
RACK	300.00	300.00	290.00	290.00	290.00	320.00	310.00	390.00	290.00
SELL	179.00	179.00	189.00	189.00	189.00		209.00		189.00
CORPORATE	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00				189.00
GOVT	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00				93.00
TRIPPLE	Pkg. 179.00	179.00	189.00	189.00	189.00		209.00		189.00
GOLFMW	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00		250.00
GOLFWND	Pkg. 400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00		400.00
.COM	SR	SR	SR	SR	SR				SR
INTR	SR	SR	SR	SR	SR				SR
LC9	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00		135.00
WCLAC01	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00		189.00

300.00 << < Deposit Cancellation > >>

Average Rate Total Rates Info Rack Rate , King Leisure Non-Smoking
 Best Available Promotion Rack Rate - Always Available
 Negotiated Closed Promotions:
 Day Use Closed Events

ج- تأكد من إدخالك البيانات كافة على شاشة الحجز، ثم انقر على موافق (OK).

أنظمة الحجز في الفنادق

نشاط (١-١٠)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق، واكتب تقريراً يبين آلية عمل النظام اليدوي في الحجز، موضعاً إيجابياته وسلبياته مقارنة مع النظام الإلكتروني للحجز، وناقش هذا التقرير مع زملائك في الغرفة الصفية.

أسئلة الوحدة Unit Questions

- ١- عرّف ما يأتي: أ - الحجز الفائض ب- قائمة الانتظار
ج- الحجز المضمون د - الأسعار المعلنة
- ٢- اذكر خمسة من أعمال موظف الحجز.
- ٣- كيف تؤثر الصفات الشخصية لموظف الحجز في تسويق خدمات الفندق المختلفة؟
- ٤- صمم نموذجًا لحجز الغرف الفردي، مراعيًا احتواءه على المعلومات الأساسية للحجز كافة.
- ٥- قارن بين المواسم الثلاثة (الذروة، والمتوسطة، والضعيفة) من حيث :
أ - الأسعار (Rates)
ب- البرامج الترويجية (Promotion Programs)
ج- الخدمات المجانية (Amenities)
- ٦- اذكر خطوات إجراء الحجز اليدوي بشكل متسلسل.
- ٧- وضح ثلاثاً من طرق ضمان الحجز.
- ٨- وضح الفرق بين الحجوزات الفائضة والحجوزات المعلقة.
- ٩- استنتج خطوات تعديل الحجز أو إلغائه .
- ١٠- لخص إجراءات الحجز ضمن فنادق السلسلة .

مهارات البحث والاتصال

١- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال موقع، www.expedia.com عن أنواع الغرف وأسعارها، لمجموعة من فنادق السلسلة، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٢- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال موقع، www.travelocity.com عن طرق الدفع المقبولة في أحد فنادق السلسلة الموجودة في الأردن، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك أثر مهارة التواصل كصفة من صفات موظف الحجز في عمليات بيع الغرف والخدمات في الفندق، ثم اعرض ما تتوصل إليه على باقي زملائك في الصف.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك أفضل وسائل الحجز وأسرعها، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

Self Assessment تقويم ذاتي

الرقم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أناقش أهمية قسم الحجز وأهدافه.		
٢	أوضح وظائف قسم الحجز وصفات العاملين فيه.		
٣	أحدد وسائل الحجز.		
٤	أميز أنواع الحجوزات وأشكالها.		
٥	أقارن بين أنواع الغرف ومواصفاتها.		
٦	أتعرف أنواع الغرف وأسعارها.		
٧	أستخدم النماذج والسجلات في قسم الحجز.		
٨	أقارن بين أنظمة الحجز الإلكترونية المختلفة.		
٩	أعرف المفاهيم الآتية:		
	قبول الحجز		
	Booking Acceptance		
	الحجز المؤكد		
	Confirmed Reservation		
	رسالة تأكيد الحجز		
	Confirmation Letter		
	رقم تأكيد الحجز		
	Confirmation Number		
	رقم تأكيد الإلغاء		
	Cancellation Number		
	يوم الإلغاء وتاريخه		
	Cut-off Date / Day		
	ساعة الإلغاء		
	Cancellation Hour		
	الحجز الفائض		
	Overbooking		
	الانطباع الأول		
	First Impression		
	الانطباع الأخير		
	Last Impression		
	السعر الإضافي للغرفة المفردة		
	Single Supplement		
	حجز لم يصل صاحبه		
	No-show		
	التواريخ المغلقة		
	Closed Dates		
	الدفع المسبق		
	Deposit / Advance Payment		

الوحدة الثانية

قسم الاستقبال Reception / Front Desk

منهاجي
متعة التعليم الهادف



- كيف تسهم في نشر الصورة الحسنة لمجتمعك ووطنك؟
- كيف تستقبل المجموعات السياحية داخل الفندق؟

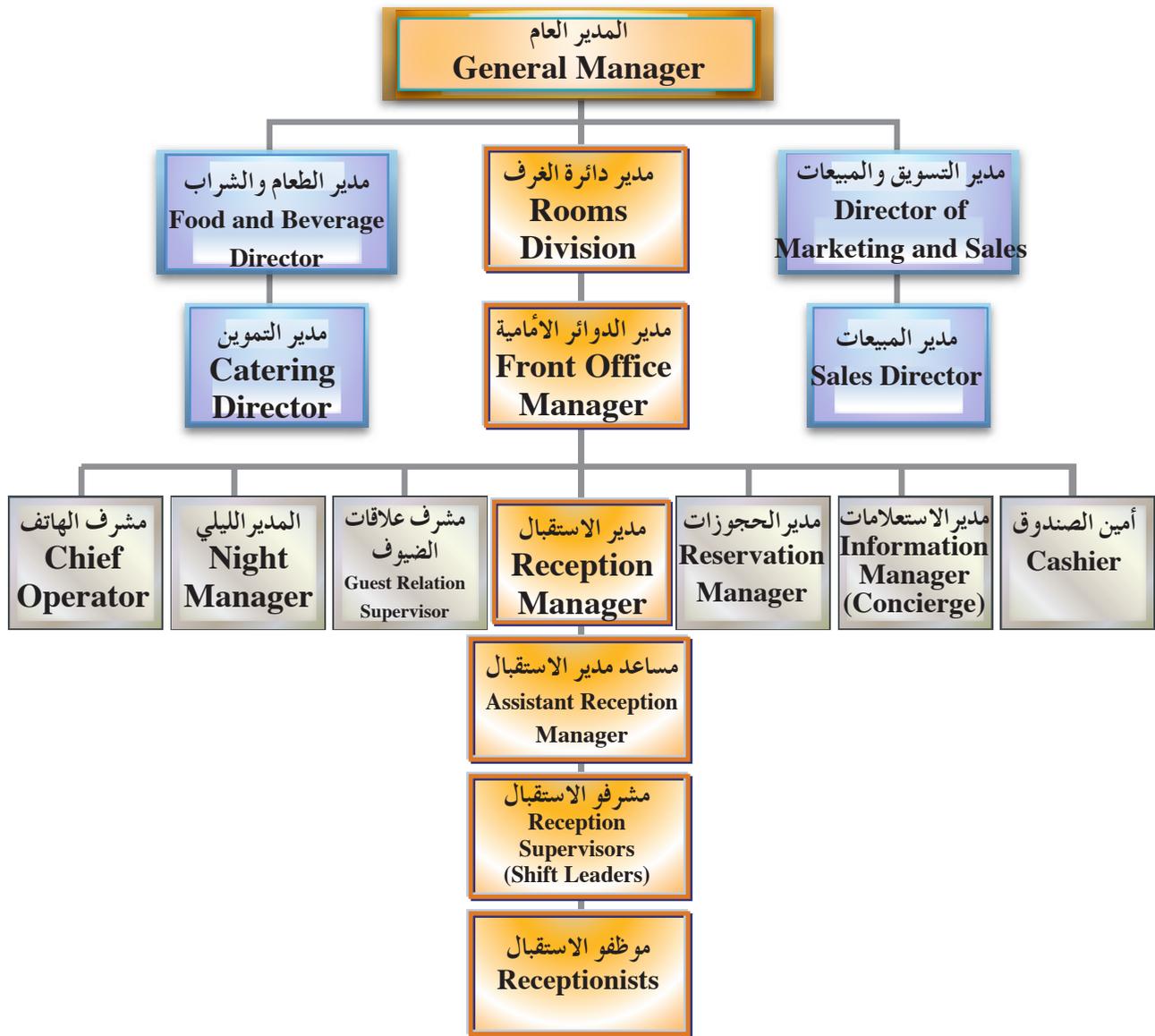
يعتبر الكثير من ضيوف الفنادق أن قسم الاستقبال هو الفندق، فهو نقطة الاتصال الرئيسية لمعظم هؤلاء الضيوف، فهو يمثل إدارة الفندق في كل ما يتعلق بالخدمات المقدمة لهم أثناء إقامتهم في الفندق، كما أن طبيعة عمل هذا القسم تتطلب استمرار العلاقة بين الضيوف وموظفي هذا القسم طيلة مدة إقامتهم، بل وفي أحيان كثيرة تستمر هذه العلاقة حتى بعد مغادرة الضيوف للفندق.

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- توضّح أهمية قسم الاستقبال وموقعه في الفندق.
- تميّز صفات العاملين في قسم الاستقبال.
- تتعرّف الوظائف المنوطة بقسم الاستقبال.
- توضّح علاقة قسم الاستقبال بالأقسام الأخرى في الفندق.
- تتعرّف السّجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.
- تميّز أنواع الضيوف في الفنادق.
- تحدّد حقوق الضيوف وواجباتهم.
- تتعرّف الإجراءات المتبعة في بعض الحالات الاستثنائية.
- تملأ بطاقة (كرت) التسجيل.
- تملأ نموذج شريحة الوصول.
- تملأ دفتر القادمين والمغادرين.
- تعدّ قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.
- تعدّ بطاقة مفتاح الضيف.
- تعدّ قائمة الضيوف المقيمين.
- تملأ بطاقة الضيوف الدائمين.
- تعدّ تقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف.
- تملأ نموذج تغيير الغرف أو أسعارها.
- تستخدم دفتر الملحوظات اليومية.
- تعدّ كشف أسماء الضيوف المقيمين .
- تستخدم لوحة الغرف اليدوية، والكهربائية، والإلكترونية.
- تتعرف خطوات تسكين أحد الضيوف إلكترونياً حسب نظام أوبرا.

١- أهمية قسم الاستقبال (Reception Importance)

يطلق على قسم الاستقبال مصطلح المكتب الأمامي (Front Desk/Reception)، ويتبع إلى دائرة الدوائر الأمامية التي تتبع إدارة الغرف، وقد يختلف حجم هذا القسم وعدد موظفيه حسب طبيعة المهمات المنوطة به وحجمها، وحجم الفندق ونوعه، وتنوع الخدمات المقدمة فيه، ويظهر الشكل (٢ - ١) هيكلًا تنظيميًا يوضح تبعية قسم الاستقبال.



الشكل (٢ - ١): هيكل تنظيمي يوضح تبعية قسم الاستقبال.

تذكر

يقوم الكثير من الضيوف بالحكم على مدى نجاح الفندق ومستوى خدماته من خلال تعاملهم مع قسم الاستقبال، وحسن المعاملة التي يتلقونها من قبل موظفيه، ومدى اهتمام الموظفين وسرعتهم في تلبية رغبات الضيوف واحتياجاتهم.

وتأتي أهمية قسم الاستقبال في كونه نقطة التواصل الرئيسية مع معظم ضيوف الفندق منذ لحظة دخولهم إلى الفندق وحتى نهاية إقامتهم فيه، كما أنّ قسم الاستقبال يعمل على مدار الساعة يوميًا طيلة أيام السنة في غالبية الفنادق المصنّفة، إضافة إلى ذلك فإنّ موظفي قسم الاستقبال يقومون بمهامّ تسويق خدمات الفندق المختلفة وبيعها، ومن أهمّها تأجير غرف الفندق للضيوف الذين لا يملكون حجزاً مسبقاً (Walk-in's)، وهم ما يطلق عليهم أيضاً ضيوف الحظ (Chance Guests)، ولهذا فإنّ كثيراً من إدارات الفنادق تعدّ موظف الاستقبال موظف مبيعات في المقام الأول، ومن أهمية قسم الاستقبال

أنه يقوم بدور تنسيقي بينه وبين أقسام الفندق المختلفة، وبين الضيوف وإدارة الفندق، مما يعزز ثقة الضيوف، ويمنحهم فكرة عن مدى اهتمام إدارة الفندق في تلبية رغباتهم، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم بهدف تعزيز مبدأ ولاء الضيوف للفندق (Loyalty)، وتشجيعهم على البقاء مدة أطول والعودة مرات أخرى؛ ليصبحوا من الضيوف الدائمين للفندق (Repeat Guests).

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك نقاطاً أخرى تعكس مدى أهمية هذا القسم، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٢- موقع قسم الاستقبال (Reception Location)

عادة ما يكون موقع قسم الاستقبال في مواجهة مدخل الفندق، وفي مكان واضح ويسهل الوصول إليه، ويشرف على منطقة ردهة الفندق (Lobby)، ويعكس تصميم قسم الاستقبال مستوى خدمات الفندق ودرجة تصنيفه، ويعطي انطباعاً أولياً للضيوف عن رفاة الفندق ورقية.

تعتني إدارات الفنادق بالمظهر العام لقسم الاستقبال من حيث التصميم، واللون، والإضاءة، وتزويده بالأجهزة والأدوات والمستلزمات كلها التي تساعد في تقديم الخدمات لضيوف الفندق بسرعة وسهولة.

أما حجم مكتب (كاونتر) الاستقبال وشكله (Counter/ Desk)، فيعتمدان على حجم الفندق ومرافقه العامة، إضافة إلى حجم المهام المنوطة بقسم الاستقبال، ومن أهم الأشكال المستخدمة في الفنادق ما يأتي:

أ - المكتب المستقيم (التقليدي)

(Traditional Straight Desk): نجد

هذا الشكل في الكثير من الفنادق، حيث يتصف ببساطته وإمكانية استيعاب الكثير من الأجهزة والمعدات، كما يتصف بإمكانية إخفاء هذه الأجهزة والمعدات والأوراق والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال كلها عن نظر الضيوف، ويوضح الشكل (٢ - ٢) صورة المكتب المستقيم التقليدي.



الشكل (٢ - ٢): المكتب المستقيم.



الشكل (٢ - ٣): المكتب الدائري.

ب - المكتب الدائري (Circular Desk): يمتاز

هذا الشكل بأناقته وسهولة وصول الموظف للنماذج والأدوات الضرورية، والاقتراب أكثر من الضيف بسرعة، كما يمتاز بعدم الحاجة لعدد كبير من الموظفين كما هو الحال مع المكتب المستقيم التقليدي، ويوضح الشكل (٢ - ٣) صورة المكتب الدائري.

ج- المكتب شبه (نصف) الدائري (**Semicircular Desk**) : ويطلق على هذا الشكل أيضاً شكل نصف القمر (**Half Moon Shape**)، ويمتاز ببساطة تصميمه وجماله، وإمكانية الاقتراب من الضيف بشكل أكبر ؛ إذ، لا يسمح هذا النوع من المكاتب بإدارة الموظف ظهره للضيف أثناء تقديم الخدمة كما هو الحال مع الشكلين السابقين من المكاتب، ويوضح الشكل (٢ - ٤) صورة المكتب شبه (نصف) الدائري.



الشكل (٢ - ٤) : المكتب شبه (نصف) الدائري.

د - المكاتب الشخصية (طاولات صغيرة) (**Personal Disk (Small Tables)**) :



أصبحت بعض الفنادق تستخدم الطاولات الشخصية (الصغيرة) مع مقعد للضيف يوضع أمام الطاولة، ومقعداً للموظف خلف الطاولة، مع وجود جهاز حاسوب ليستخدمه الموظف في عملية إدخال بيانات الضيف عند إجراء عملية التسكين له الشكل (٢ - ٥) : المكتب الشخصي.

(**Check-in**)، ومن ميزات هذا الشكل من المكاتب أنها تضيي لمسة خدمة شخصية في التعامل مع ضيوف الفندق، وعادة ما يكون هناك عدة طاولات لاستقبال الضيوف وخدمتهم، ويوضح الشكل (٢ - ٥) نموذجاً للمكاتب الشخصية.

هـ - أجهزة التسكين الإلكترونية (**Check-in Terminals with Small Desk**) : هناك

بعض الفنادق التي يطلق عليها الفنادق الإلكترونية (**Full Automated Hotels**) أو فنادق شبه الإلكترونية (**Semi-Automated Hotels**)، حيث تستخدم هذه الفنادق الأنظمة التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها للضيوف، ومن أهم الأنظمة المستخدمة : توفير

أجهزة متطورة (Check-in Terminals) مرتبطة بنظام إدارة الفندق (PMS) (Property Management System)؛ إذ تسمح هذه الأجهزة من خلال أنظمتها التكنولوجية للضيف بإجراء التسكين بنفسه، سواءً أكان يمتلك حجزاً مسبقاً في الفندق أم لا، إضافة إلى خدمات أخرى متعددة، حيث تعتمد هذه الفنادق على تواجد أحد موظفي الاستقبال بالقرب من هذه الأجهزة مع طاولة صغيرة لاستقبال الضيوف ومساعدتهم في استخدام هذه الأجهزة إذا رغب الضيف بذلك، ومن ميزات هذه الأجهزة إمكانية إدخال



البيانات بسهولة، وإصدار مفاتيح للغرف، وقبول بطاقات الائتمان، ومحاسبة الضيف، وعمل إجراءات المغادرة (Check-out)، ويوضح الشكل (٢ - ٦) نموذجاً لأجهزة التسكين الإلكترونية.

الشكل (٢ - ٦): جهاز التسكين الإلكتروني.

أهمية قسم الاستقبال

نشاط (١-٢)

زر أحد فنادق الخمس نجوم، وتعرف من خلالها إلى مدى أهمية قسم الاستقبال كأحد الأقسام الإنتاجية في التأثير على زيادة الإيرادات للفندق، واكتب تقريراً بذلك، وناقشه مع زملائك في الصف .

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك إيجابيات وسلبيات كل شكل من أشكال مكاتب الاستقبال، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .

١- صفات العاملين في قسم الاستقبال (The Front Desk Agents Characteristics)

تهتم إدارة الفندق باختيار موظفي قسم الاستقبال ممن تتوفر فيهم مجموعة من الصفات التي تساعد على إنجاز أعمالهم بأفضل الطرق والأساليب، وإعطاء صورة مشرقة وحقيقية عن مدى اهتمام الفندق بضيوفه ومستوى الخدمات المقدمة لهم، وتعمل إدارة الفندق أيضاً على تنمية الخصائص السلوكية وتعزيزها لدى موظفيها جميعهم، وعلى وجه الخصوص موظفو قسم الاستقبال وفق القاعدة الفندقية الحديثة (توظيف السلوك — تدريب المهارات) (Train The Skills — Hire The Attitude) من خلال استمرارية التدريب على المهارات السلوكية الإيجابية، وبشكل عام يمكن تصنيف صفات العاملين في قسم الاستقبال إلى صفات معرفية وأخرى شخصية.

أ- الصفات المعرفية (Cognitive Characteristics): الصفات التي يكتسبها الموظف

خلال دراسته الأكاديمية، وبعضها الآخر يمكن اكتسابها خلال الممارسة العملية، ومنها:

١. المؤهل العلمي الأكاديمي والمهني الذي يؤهله للعمل في قسم الاستقبال.
٢. القدرة على استخدام الأنظمة التكنولوجية التي تستخدم في الفندق والخاصة بعمليات المكاتب الأمامية، مثل: أجهزة الحاسوب، وأنظمة تسجيل بيانات الضيوف، وأجهزة برمجة بطاقات المفاتيح وإصدارها، وأجهزة الاتصال الحديثة المستخدمة في الفندق للتواصل مع مختلف أقسام الفندق... إلخ.
٣. المعرفة التامة باستخدام النماذج والسجلات في حال اتباع النظام اليدوي.
٤. معرفته التامة بكيفية تخصيص غرف للضيوف عند وصولهم للفندق، وأنواع الغرف ومواقعها ومواصفاتها، ومعرفة تنظيم الغرف في طوابق الفندق، مثل: اتجاهات الغرف، وأنواع الأسرة فيها وأعدادها، والغرف المتصلة ببعضها (Connecting Rooms)، والغرف المتجاورة التي بجانب بعضها البعض (Adjoining Rooms)، والغرف المتقابلة (Adjacent Rooms).

٥. معرفة أسعار الغرف حسب المواسم السياحية، والخصومات المخوّل بمنحها للضيوف.
 ٦. إجادة لغة أجنبية واحدة وخاصة اللغة الإنجليزية، ويفضل الإلمام بلغات أجنبية أخرى.
 ٧. القدرة على حل المشكلات التي تواجه الضيوف أثناء إقامتهم في الفندق بسرعة وأسلوب لطيف ومهني.
 ٨. المعرفة بعادات الشعوب الأخرى وتقاليدها.
 ٩. الدقة في إعداد الإحصائيات والتقارير اليومية، وفي إنجاز الأعمال المطلوبة جميعها.
- ب- الصفات الشخصية (Personal Characteristics): الصفات التي تتعلق بالسمات السلوكية، والاتجاهات الإيجابية والخلقية، ومنها:
١. بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة.
 ٢. اللباقة في الحديث.
 ٣. سرعة البديهة والذكاء.
 ٤. الصدق والأمانة والثقة بالنفس.
 ٥. الشخصية القوية والحيوية والمرنة.
 ٦. الهدوء وضبط الأعصاب خصوصاً تحت ضغط ظروف العمل.
 ٧. الرغبة في مساعدة الضيوف وخدمتهم.
 ٨. حسن التصرف والسلوك الجيد مع الضيوف والعاملين في الأقسام الأخرى.
 ٩. الاهتمام بالنظافة والصحة الشخصية.

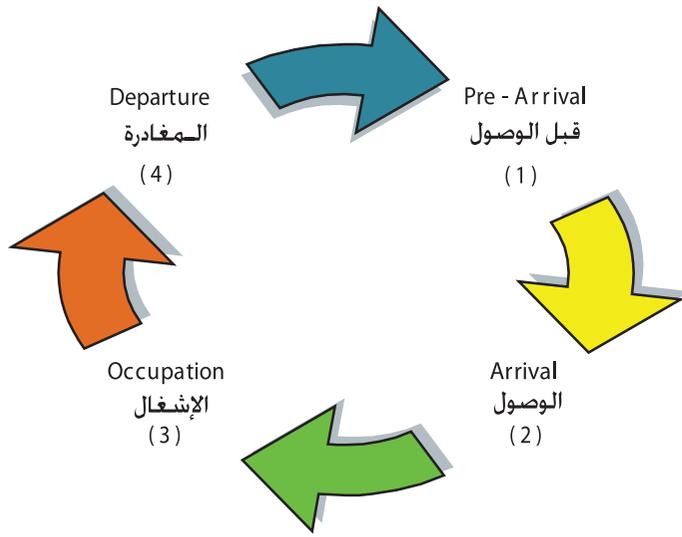
صفات موظفي الاستقبال

نشاط (٢-٢)

اقترح مجموعة من الصفات الأخرى لموظفي قسم الاستقبال، واكتب تقريراً بذلك، ثم اعرضه على زملائك في الغرفة الصفية.

٢- وظائف العاملين في قسم الاستقبال (Front Desk Agents Functions)

يتعامل موظفو قسم الاستقبال مع الضيوف مباشرة منذ لحظة وصولهم إلى الفندق وحتى مغادرتهم له، ضمن نظام عمل يشمل ثلاث ورديات تغطي اليوم كاملاً.



ويؤدي موظفو قسم الاستقبال العديد من الوظائف طيلة الفترة التي يطلق عليها دورة الضيف (The Guest Cycle)، وهي الفترة التي تمتد منذ بداية الحجز وحتى مغادرة الضيف للفندق، وتتكون هذه الدورة من أربع مراحل، كما يوضحها الشكل (٢ - ٧).

الشكل (٢ - ٧): مراحل دورة الضيف.

أ - مرحلة ما قبل الوصول (Pre-Arrival Stage) : يختار الضيف الفندق الذي سيقوم

فيه، متأثرًا بعدة عوامل، من أهمها:

١. نوع الرحلة (العمل / إجازة) (Type of Travel Business / Vacation)
٢. الخبرة (التجربة) السابقة بالفندق (Previous Experience)
٣. الدعاية والإعلان (Advertisement and Promotions)
٤. سياسة السفر في الشركة (ضيوف الشركات) (Company Travel Policy)
٥. موقع الفندق وسمعته (Hotel Location and Reputation)
٦. اسم الفندق أو انتمائه لشركات السلسلة (Hotel Name or Chain Affiliation)
٧. برامج مكافآت المسافرين (Frequent Traveler Rewards programs) .
٨. التوصيات (شركة السياحة، والأصدقاء) (Recommendations) (Travel Agents، Friends)
٩. سهولة الحجز وتوفر التسهيلات (The Easy of Reservation and Hotel Facilities)
١٠. أسعار الغرف، والخدمات الإضافية (Room Rate ، Amenities)

وفي هذه المرحلة، يطلب الضيف الحجز في الفندق الذي اختاره، ويعدّ موظف الحجز قائمة الضيوف المتوقع وصولهم للفندق، ويرسل هذه القائمة لقسم الاستقبال الذي يعدّ بدوره لاستقبال الضيوف؛ فيرتّب موظفو الاستقبال أسماء الضيوف المتوقع وصولهم من واقع ملفات الحجز اليدوية أو الإلكترونية حسب ساعة الوصول

إذا كانت معلومة أو حسب الأحرف الأبجدية، ثم يحدّد أرقام الغرف، ويتأكد من جاهزيتها بالتواصل مع قسم التدبير الفندقي، ويملاً كرت (بطاقة) التسجيل أو نسخه من النظام الإلكتروني للضيوف أصحاب الحجوزات المسبقة، أما في حال وصول ضيوف دون حجز مسبق، فيحدّد موظف الاستقبال الغرف لهم وأسعارها.

بطاقة (كرت) التسجيل (Registration Card): تلزم القوانين في معظم دول العالم الفنادق بأن تسجّل معلومات كاملة عن الضيف قبل استلامه لغرفته، ويملاً الضيف بطاقة التسجيل عند وصوله إلى الفندق، وبعد ذلك، يطلب الموظف من الضيف وثيقة رسمية (جواز السفر أو الهوية) للتأكد من صحّة المعلومات، ثم يصوّر هذه الوثيقة ليرفّقها مع بطاقة التسجيل، تعدّ عملية تعبئة الضيف لبطاقة التسجيل استكمالاً للشكل القانوني للعلاقة التعاقدية بين الفندق والضيف.

تعدّ بطاقة التسجيل وثيقة سرية وخاصة بالضيف يمنع على موظفي الاستقبال عرضها أو إعطاء أي معلومات مقتبسة منها لأي شخص كان إلا حسب النظام الأمني والقانوني في البلاد وبموافقة الإدارة، ولأهمية بطاقة التسجيل، ينبغي على موظفي الاستقبال التأكد من أنها مستوفية المعلومات الخاصة بالضيف جميعها، يوضّح الشكل (٢ - ٨) بطاقة التسجيل.

Registration Card		بطاقة التسجيل				
First Name	الاسم الأول عصام	Address	الرياض - حي الورود			
Family Name	اسم العائلة حمدان	Telephone	+966152415794			
Nationality	الجنسية أردني	E-Mail	Issam-1975@hotmail.com			
Date of Birth	تاريخ الولادة ١٩٧٥/١٢/١٥	Passport No.	450680			
Place of Birth	مكان الولادة السعودية	place of issue	مكان الإصدار عمان			
Occupation	المهنة تاجر	Method of Payment	طريقة الدفع			
Coming From	قادمًا من الرياض	Cash	<input type="checkbox"/> نقداً			
Going To	مغادراً إلى الرياض	Credit Card	<input type="checkbox"/> بطاقة ائتمان			
		Charge	<input type="checkbox"/> على حساب			
		Company Name	اسم الشركة			
إدارة الفندق غير مسؤولة عن المقتنيات الثمينة التي يتركها الضيف في الغرفة، أرجو التكرم بإيداعها ودون مقابل في صندوق الأمانات						
The Hotel Assumes Responsibility for Valuables Left In Guest Safety Deposit Boxes Available are Available at No Extra Chargo.						
التوقيع 						
تاريخ القدوم	تاريخ المغادرة	رقم الغرفة	السعر	نوع الإقامة	ملحوظات	الموظف
Arr. Date	Dep. Date	Room No.	Rate	Acc. Type	Remarks	Clerk
٢٠١٢/٠٥/٢٥	٢٠١٢/٠٦/٠٨	٤٠٤	٧٥,٠٠٠	Bed&Breakfst		Ali Abbas

الشكل (٢ - ٨): بطاقة التسجيل.

النتاج العملي

– أن يملأ نموذج بطاقة التسجيل .

المعلومات النظرية

يختلف شكل بطاقة التسجيل من فندق إلى آخر ، ومهما كان شكلها أو حجمها فيجب أن تحتوي على البيانات الضرورية الآتية: اسم الفندق وشعاره، واسم الضيف كاملاً وجنسيته، ومكان الولادة وتاريخها، ومهنة الضيف، ومكانيي القدوم والمغادرة، والعنوان الكامل، والهاتف، ورقم جواز السفر أو الهوية، ومكان الإصدار، وطريقة الدفع، وتوقيع الضيف، أما المعلومات التي يملأها موظف الاستقبال فهي: تاريخا القدوم والمغادرة، ورقم الغرفة وسعرها، ونوع الإقامة، وتوقيع الموظف، و أي ملحوظات إن وجدت .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- نموذج بطاقة التسجيل .
- الكتاب المدرسي .
- قرطاسية .

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب اسم الضيف كاملاً وجنسيته .
- حدّد مكان الولادة وتاريخها .
- سجّل مهنة الضيف .
- حدّد الجهة التي قدم منها الضيف، والجهة التي سيغادر لها .
- اكتب عنوان الضيف كاملاً (تلفون، وبريد إلكتروني، والمدينة، والشارع) .
- سجّل رقم جواز السفر ومكان إصداره .
- حدّد طريقة الدفع (نقدًا، أو بطاقة ائتمان، أو على حساب جهة ما) .

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات الأداء			معايير الأداء	الرقم
	٣	٢	١		
				حضرت اللوازم المناسبة و استخدمتها بشكل سليم	١
				سجّلت المعلومات بشكل كامل.	٢
				اتبعت التعليمات المحددة.	٣
				راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.	٤
				أنجزت العمل في الوقت المحدد.	٥
				استفشرت لفهم المهارة المطلوبة.	٦

ملحوظات :

- (١) بحاجة إلى تحسين.
- (٢) مقبول.
- (٣) جيد.

ب - مرحلة الوصول (Arrival Stage) : عند وصول

الضيف للفندق، يقوم موظف الاستقبال بما يأتي:

١. الترحيب بالضيف بلطف واحترام، مع مراعاة دعوة الضيف باسمه إذا كان معروفاً.

٢. إذا كان الضيف يملك حجزاً مسبقاً في الفندق يقدم موظف الاستقبال بطاقة التسجيل للضيف ليوقعها، حيث يكون الموظف قد ملاًها مسبقاً،

ويطلق على هذه العملية التسجيل المسبق (Pre-Registration)، أما إذا كان الضيف لا يملك حجزاً مسبقاً فيقدم الموظف بطاقة التسجيل للضيف ليملاًها بنفسه، ويطلق على هذه العملية التسجيل (Registration).

٣. مراجعة معلومات الحجز وشروط الإقامة مع الضيف، أو إعلامه بها إذا لم يكن لديه حجز مسبق.

٤. تحديد رقم الغرفة، وتغيير حالتها على لوحة

الغرف (Room Rack) من فارغة إلى مشغولة، وإصدار مفتاح الغرفة، مع إبلاغ الضيف برقم غرفته بصوت منخفض. لماذا؟

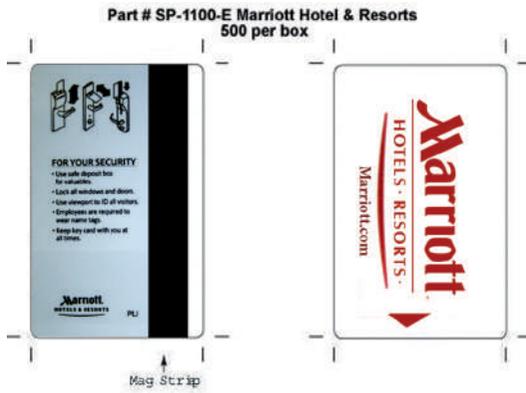
٥. الشرح للضيف وباختصار عن الخدمات المتعلقة بنوعية إقامة والخدمات الأخرى المتوفرة في الفندق.

٦. الشرح للضيف عن كيفية استخدام بطاقات مفاتيح الغرف، إذا كان الفندق يستخدم نظام المفاتيح الإلكترونية، ويوضح الشكل (٢ - ٩) إحدى بطاقات مفاتيح الغرف.

٧. إعلام الضيف عن كيفية إيصال الرسائل له يدوياً أو إلكترونياً، وكيفية استخدام صناديق حفظ الأمانات الموجودة في الغرفة، ويوضح الشكل (٢ - ١٠) صورة صندوق أمانات.

تذكر

الترحيب بالضيف بلطف وحرارة لحظة استقبالهم، تمنحهم شعوراً بالتفرد والتميز.



الشكل (٢ - ٩): بطاقة مفتاح الغرفة.



الشكل (٢ - ١٠): صندوق أمانات.

٨ . إعلام الضيف بأن خدمات قسم الاستقبال متوفرة على مدار الساعة.
٩ . إبلاغ الضيف عن المطاعم الموجودة في الفندق، والعرض عليه الحجز له في أحد المطاعم إذا رغب بذلك.

١٠ . إعلام الضيف بخدمة الإيقاظ الصباحي (Wake-up Call)، أو الشرح له عن كيفية القيام بها إلكترونياً بوساطة جهاز الهاتف في غرفته، إذا كان الفندق يوفر هذه الخدمة.
١١ . بعد توجه الضيف لغرفته، سجّل الضيف على السجلات المستخدمة في الفندق إذا كان النظام المستخدم يدوياً، أو سكّنه على النظام الإلكتروني المستخدم في الفندق، ومن النماذج والسجلات المستخدمة في النظام اليدوي ما يأتي :

أ . شريحة الوصول (Arrival Slip)

ب. سجل القادمين والمغادرين (Arrival and Departure Book)

شريحة الوصول (Arrival Slip)

يملاً موظف الاستقبال شريحة الوصول من واقع كرت التسجيل بعد توجه الضيف لغرفته مباشرة، حيث يتم عمل عدّة نسخ من هذه الشريحة وتوزيعها على أقسام عدّة، وهي: الاستقبال وتوضع على لوحة الغرف (Room Rack)، الاستعلامات وتوضع على لوحة الاستعلامات، التدبير الفندقي وتوضع على لوحة التدبير، المقسم وتوضع على لوحة المقسم؛ إذ تبين هذه الشريحة الغرف المشغولة أولاً بأول. ويمثّل الشكل (٢ - ١١) شريحة الوصول.

خطوات استقبال الأفراد

- استقبال الضيف والترحيب به.
- مراجعة تفاصيل الحجز مع الضيف.
- تعبئة كرت التسجيل.
- إصدار بطاقة الضيف، ومفتاح الغرفة.
- تعبئة شريحة الوصول وإرسال نسخ منها للأقسام المعنية.
- تسجيل الضيف على صفحة القادمين.
- فتح فاتورة حساب رئيس للضيف.

Arrival Slip شريحة الوصول				
رقم الغرفة Room No.	اسم الضيف Guest Name	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	تاريخ المغادرة Departure Date
٢١٥	خالد عبدالحليم	٢	٩٠	٠٠/٠٢/١٥
الجنسية Nationality		أردني		تاريخ القدوم Arrival Date
طريقة الدفع Method of Payment		نقدًا		٠٠/٠٢/٠٩

الشكل (٢ - ١١) : شريحة الوصول.

النتاج العملي

– أن يملأ شريحة الوصول .

المعلومات النظرية

تحتوي شريحة الوصول على معلومات عن الضيف ، مثل: رقم الغرفة، واسم الضيف، وعدد الأشخاص، وسعر الغرفة، وتاريخ المغادرة، وتاريخ القدوم، والجنسية، وطريقة الدفع.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- نموذج بطاقة التسجيل معبأة .
- نموذج شريحة الوصول .
- الكتاب المدرسي .
- قرطاسية .

خطوات تنفيذ التمرين

- دوّن رقم غرفة الضيف على الشريحة .
- اكتب اسم الضيف مبتدئاً باسم العائلة ثم الاسم الأول .
- حدّد عدد الأشخاص .
- سجّل سعر الغرفة .
- اكتب تاريخ المغادرة وتاريخ القدوم .
- سجّل جنسية الضيف .
- حدّد طريقة الدفع .

تمرين عملي

من واقع بطاقة التسجيل في الشكل (٢ - ٨)، عبّئ شريحة الوصول بالمعلومات المطلوبة.

Arrival Slip شريحة الوصول				
رقم الغرفة Room No.	اسم الضيف Guest Name	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	تاريخ المغادرة Departure Date
الجنسية Nationality			تاريخ القدوم Arrival Date	
طريقة الدفع Method of Payment				

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة و استخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت اسم العائلة أولاً ثم الاسم الأول.		
٣	حدّدت عدد الأشخاص.		
٤	حدّدت تاريخي القدوم والمغادرة.		
٥	سجّلت سعر الغرفة.		
٦	دوّنت جنسية الضيف.		
٧	حدّدت طريقة الدفع.		
٨	أنجزت المهارة في الوقت المحدد.		

ملحوظة: توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

سجل القادمين والمغادرين (Arrival & Departure Book) :

سجل كبير يتم تسجيل الضيوف القادمين والمغادرين فيه، وتمثل كل صفحتين متقابلتين فيه تاريخاً محدداً، عادة ما تكون الصفحة اليسرى مخصصة للضيوف القادمين، واليمنى مخصصة للضيوف المغادرين في ذلك اليوم، ويمكن من خلال هذا السجل التعرف بسرعة وسهولة إلى الضيوف جميعهم القادمين والمغادرين في تاريخ معين، ويمثل الشكل (٢ - ١٢) سجل القادمين والمغادرين.

خطوات استقبال المجموعات

- استقبال أفراد المجموعة والترحيب بهم.
- مراجعة تفاصيل الحجز مع قائد المجموعة.
- مراجعة قائمة أسماء أفراد المجموعة، ونوعيات غرفهم.
- تسليم مفاتيح الغرف وملصقات الحقائق المعدة مسبقاً لأفراد المجموعة.
- تعبئة شريحة وصول واحدة للمجموعة، وإرسال نسخ منها للأقسام المعنية.
- تسجيل المجموعة على صفحة القادمين.
- فتح فاتورة حساب رئيس للمجموعة.
- يمكن فتح حساب إضافي لكل غرفة أو فرد في المجموعة بناءً على طلبهم.

النتاج العملي

– أن يملأ سجل القادمين والمغادرين .

المعلومات النظرية

قد يختلف شكل سجل القادمين والمغادرين من فندق إلى آخر، وقد تزيد بعض المعلومات أو تنقص في هذا السجل، وعادة ما يحتوي سجل القادمين والمغادرين على بعض معلومات الضيوف، مثل: رقم الغرفة، واسم الضيف، والجنسية، وعدد الأشخاص، والسعر، ونوع الإقامة، واسم موظف الاستقبال الذي قام بالعملية.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- نموذج بطاقة تسجيل معبأة .
- سجل القادمين والمغادرين .
- الكتاب المدرسي .
- قرطاسية .

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ في المكان المخصص لكلّ منهما .
- حدّد الضيوف القادمين والمغادرين .
- سجّل رقم الغرفة، واسم الضيف .
- سجّل الجنسية، وعدد الأشخاص .
- اكتب السعر، ونوع الإقامة .
- سجّل طريقة الدفع للضيوف المغادرين .
- اكتب اسم موظف الاستقبال الذي قام بالعملية .

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة و استخدمتها بشكل سليم .		
٢	حدّدت الضيوف القادمين والمغادرين.		
٣	سجّلت المعلومات بشكل كامل.		
٤	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٥	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

لوحة الغرف (Room Rack)

هناك ثلاثة أنواع من لوحات الغرف، وهي:

١- لوحة الغرف اليدوية (Manual Room Rack)

عدد من الشرائح المعدنية ذات الجيوب، إذ تمثل الصفوف الأفقية فيها عدد طوابق الفندق، أما الصفوف العمودية فتمثل أرقام الغرف، وتحتوي لوحة الغرف على شرائح بلاستيكية صغيرة ملونة مقابل كل غرفة، و يمكن تحريك هذه الشرائح لتظهر حالة الغرفة، فمثلاً



اللون الأبيض يدل على أن الغرفة فارغة وجاهزة للتأجير، واللون الأصفر يدل على أن الغرفة تحت التنظيف أو معطلة (غير قابلة للتأجير)، أما اللون الأحمر فيدل على أن الغرفة محجوزة أو مشغولة، ويتم وضع شريحة الوصول في الجيب المعدني مقابل الغرفة التي يشغلها ضيف ما، ويبيّن الشكل

الشكل (٢ - ١٣): لوحة الغرف اليدوية.

(٢ - ١٣) لوحة الغرف اليدوية.

٢- لوحة الغرف الكهربائية (Electric Room Rack)

لوحة شبيهة بلوحة الغرف اليدوية إلا أنها مرتبطة بنظام كهربائي يسمح بإظهار حالة الغرف بوساطة إضاءة صغيرة بجانب رقم كل غرفة، إذ يمكن لموظف الاستقبال عند مغادرة الضيف أن يضيء اللون الأصفر ليدل على أن الضيف قد غادر الغرفة، أو يضيء اللون الأحمر ليدل على أن الغرف قد شغلت من أحد الضيوف، أما موظف التدبير الفندقية فيضيء اللون الأصفر المتذبذب عند دخوله الغرفة؛ لتجهيزها من خلال لوحة كهربائية صغيرة موجودة بالقرب من باب الغرفة، وليدلّ على أن الغرفة تحت التنظيف، ويظهر ذلك على لوحة الغرف في الاستقبال، وعند الانتهاء من تنظيف الغرفة والتدقيق عليها، يضيء موظف التدبير اللون الأبيض ليدل على أن الغرفة جاهزة للتأجير، وتتغير لوحة الغرف في الاستقبال وفقاً لذلك.

٣- لوحة الغرف الإلكترونية (برمجيات الحاسوب) (Electronic Room Rack)

تم الاستغناء حاليًا في معظم الفنادق عن لوحات الغرف اليدوية و الكهربية ، إذ أصبحت معظم الفنادق تستخدم أنظمة إدارة الفنادق (PMS) ، وتظهر لوحة الغرف في هذه الأنظمة على شكل نموذج يُظهر حالة الغرف في الفندق جميعها ، فيمكن لموظفي قسم التدبير الفندقي معرفة الغرف الفارغة، أو المشغولة، أو تغيير حالة إحدى الغرف من خلال دخولهم على خيار لوحة الغرف الموجود على جهاز الحاسوب ، كما يمكن لموظف الاستقبال معرفة حالة الغرف من خلال جهاز الحاسوب الموجود في قسم الاستقبال.

أنظمة المفاتيح (Keys Systems)

هناك نظامان من أنظمة المفاتيح المستخدمة في الفنادق، وهما: المفاتيح التقليدية (اليدوية)، والمفاتيح الإلكترونية.

١- المفاتيح التقليدية ، اليدوية (Traditional / Manual Keys)

وهذا النوع من المفاتيح يشبه إلى حد ما مفاتيح الأبواب المستخدمة في المنازل، وعادة ما يرفق مع مفتاح الغرفة علاقة مفاتيح كبيرة الحجم تحمل رقم الغرفة من جهة واسم الفندق من الجهة الأخرى، ومن عيوب هذا النظام: أنه ليس آمنًا بدرجة كافية، و يخشى من استخدامه في حال وقوع المفتاح بيد شخص آخر عند فقدانه من الضيف، كما أن كبر حجم المفتاح وعلاقته يشكّلان مصدر إزعاج للضيف، ويبيّن الشكل (٢ - ١٤) مفتاح غرفة تقليديًا.



الشكل (٢ - ١٤): مفتاح غرفة تقليدي.

٢- المفاتيح الإلكترونية (Electronic Keys)

يتم حديثاً استخدام المفاتيح الإلكترونية لفتح غرف الفندق، والتي تتميز بخفة الوزن، وسهولة الاستخدام، والدرجة العالية من الأمان؛ فالمفتاح الإلكتروني يشبه بطاقة الائتمان من حيث الشكل، والذي يتطلب إدخال المفتاح في مكان مخصص في الباب لفتح الغرفة، ويبين الشكل (٢ - ١٥) مفتاح غرفة إلكترونياً، وهناك نوع آخر من المفاتيح الإلكترونية يمكنه فتح باب الغرفة بمجرد تقريب المفتاح من قفل الباب الإلكتروني، ويبين الشكل (٢ - ١٦) هذا النوع من المفاتيح؛ إذ يشحنه موظف الاستقبال بواسطة جهاز موجود لديه برمز إلكتروني مطابق للرمز الموجود على باب الغرفة والذي يتم إغائه أتماتيكياً في ساعة محددة من تاريخ يوم المغادرة، ويستطيع الضيف الحصول على أكثر من مفتاح أثناء إقامته في الفندق إذا رغب بذلك، كما يمكنه الاحتفاظ بالمفتاح الإلكتروني بعد المغادرة للذكرى، حيث يطبع على بطاقة المفتاح اسم الفندق، وشعاره، وصورته.



الشكل (٢ - ١٥): مفتاح غرفة إلكتروني. الشكل (٢ - ١٦): مفتاح غرفة إلكتروني.

أنواع المفاتيح (Types of Keys)

هناك أنواع عدة من المفاتيح يتم استخدامها في الفنادق، وهي:

١- مفتاح الطوارئ (Emergency Key)

ويمكن فتح أبواب الفندق جميعها باستخدام هذا النوع من المفاتيح، وحتى الأبواب المغلقة من الداخل (Double Locked)، ويتم حفظ هذا المفتاح في مكان آمن جداً، حتى أن بعض الفنادق تفضّل الاحتفاظ به في مكان آمن خارج الفندق كمكاتب

الشركة المالكة، ويستخدم هذا المفتاح في الحالات الطارئة، مثل: الحرائق، أو عند احتجاز ضيف، أو موظف داخل إحدى الغرف، ولا يمكن اخراجه إلا باستخدام هذا المفتاح.

٢- المفتاح الرئيس (العام) (Grand / Master Key)

يمكن فتح غرف الضيوف جميعها، إضافة إلى أبواب المستودعات كلها باستخدام هذا النوع من المفاتيح، ويتم الاحتفاظ به في قسم الاستقبال، ويوضع في مغلف مغلق في خزانة الفندق، وعند الحاجة إلى استخدامه، يجب تسجيل اسم الشخص، والحالة التي استدعت استخدام هذا المفتاح في سجل مراقبة المفاتيح.

٣- مفتاح رئيس (فرعي) (Section Master Key)

يمكن فتح أبواب غرف الضيوف في عدة طوابق محددة باستخدام هذا النوع من المفاتيح، ويستخدم هذا المفتاح من قبل مشرفي الطوابق في قسم التدبير الفندقي .

٤- مفتاح الطابق (Floor Key)

يستخدم هذا المفتاح من قبل مجهزي الغرف؛ إذ، يمكن فتح مجموعة غرف في الطابق نفسه فقط.

٥- مفتاح الضيف (Guest Key)

يتم إصدار مفتاح غرفة الضيف لاستخدامه أثناء إقامته في الفندق، وهذا المفتاح لا يفتح إلا غرفة الضيف فقط، ويمكن إصدار أكثر من نسخة من هذا المفتاح؛ لاستخدامه من قبل الضيوف الذين يقيمون في الغرفة نفسها إذا كانوا أكثر من شخص واحد، ويطلق على هذه النسخ من المفاتيح (Duplicate Keys).

بطاقة الضيف

Guest Key Card

Name الاسم: محمد حسين
Room No. رقم الغرفة: ٣٢١
Arr.Date: تاريخ القـدوم: ٢٠١٢/٠٢/١٥
Dep. Date تاريخ المغادرة: ٢٠١٢/٠٢/٢١

بطاقة الضيف (Guest Key Card)

بطاقة تقدم للضيف بمجرد الانتهاء من إجراءات التسكين، وتحتوي اسم الضيف، ورقم غرفته، وتاريخي القـدوم والمغادرة، وتهدف البطاقة إلى سهولة تقديم الخدمات للضيف من خلال تعريف الموظفين باسم الضيف ورقم غرفته، وبالتالي تحويل الفواتير إلى حساب الضيف إذا لم يرغب بالدفع النقدي، ويمكن الاستفادة من استخدام بعض الخدمات والتسهيلات المتوفرة في الفندق مجاناً، ويمثل الشكل (٢ - ١٧) نموذج بطاقة الضيف.

الشكل (٢ - ١٧): بطاقة الضيف.

- ج-مرحلة الإشغال (الإقامة) (Occupation Stage): يقوم موظفو قسم الاستقبال في هذه المرحلة بعدة أعمال؛ لجعل إقامة الضيوف سهلة ومريحة، وبهدف تعظيم الشعور بالرضا عند الضيف، ومن هذه الأعمال ما يأتي:
١. المحافظة على أسلوب التواصل المهذب مع الضيوف من أجل تشجيعهم على العودة مرة أخرى.
 ٢. الاستجابة لطلبات الضيوف بالسرعة الممكنة.
 ٣. تزويد الضيوف بالمعلومات التي يطلبونها.
 ٤. تلبية بعض الخدمات الخاصة بالتعاون مع الأقسام الأخرى، مثل: شراء حاجيات من خارج الفندق، وحجز تذاكر السفر، أو المسرح، أو تنظيم رحلات يومية للضيوف للمناطق التاريخية، والأثرية، والسياحية.
 ٥. حل الشكاوى التي تواجه الضيوف خلال إقامتهم، وإعلام الإدارة بها لاتخاذ الإجراءات المناسبة.
 ٦. الاهتمام بالأمنية التي تتعلق بالضيوف أثناء إقامتهم في الفندق، (حماية الضيوف، والمحافظة على ممتلكاتهم، والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم).
 ٧. مراجعة حساب الضيف بشكل دوري للتأكد من صحته، وتحديد الضيوف الذين تجاوزت حساباتهم الحد المسموح به، ومتابعة تقرير الحسابات المرتفعة (House Limit Report) الذي يعدّه المدقق الليلي (Night Auditor) كل ليلة.
 ٨. تعديل حالات الغرف باستمرار، من خلال مطابقة تقرير حالات الغرف (Room Status Report)، الذي تعدّه مدبرة الفندق في وقت محدد من اليوم، لمطابقته مع حالات الغرف في لوحة قسم الاستقبال ويوضح الشكل (٢- ١٨) تقرير حالات الغرف، ولاستخدام هذا التقرير بكفاءة، ينبغي على كل من موظفي الاستقبال والتدبير الفندقي أن يكونوا على معرفة دقيقة بالمصطلحات والرموز المستخدمة في هذا التقرير، ويوضح الجدول (٢ - ١) أهم هذه المصطلحات والرموز.
 ٩. تحديد الاختلاف في حالات الغرف بإعداد تقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف (Room Status Discrepancy).

Room Status Report

تقرير حالة الغرف

Date :

التاريخ:

AM صباحًا

PM مساءً

Room No.	Status	No. of persons	Room No.	Status	No. of persons	Room No.	Status	No. of persons
رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص	رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص	رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص
101	Occ	2	201	C/O		301	On Change	
102	VR		202	C/O		302		
103	VR		203	Occ	1	303		
104	Occ	2	204	Occ	2	304	Occ	2
105	Occ	1	205	On Change		305	Occ	1
106	DND	2	206	On Change		306		
107	On Change		207			307		
108			208			308		
~~~~~								
120			220			320		
121			221			321		
122			222			322		
123			223			323		
124			224			324		
Remarks ملحوظات			Code الرموز			Occ Occupied VR Vacant Ready On change On change Comp Complimentary DND Do Not Disturb OOO Out -of-Order OS Out -of-Service SO stay Over C/O Check -out Sleep-out Sleep-out Skipper Skipper Sleeper Sleeper Due Out Due Out LC/O Late Check-out		
Housekeepers' Siginature توقيع مدبرة الفندق								

الشكل (٢ - ١٨): تقرير حالات الغرف.

الجدول (٢ - ١): المصطلحات والرموز والاختصارات.

المصطلح Term	الرمز Code	المعنى Meaning
Occupied	Occ	غرفة مشغولة.
Vacant and Ready	VR	غرفة فارغة وجاهزة للتأجير.
Complimentary	Comp	غرفة مجانية (ضيافة).
Stay Over	SO	لا يتوقع مغادرة الضيف هذا اليوم، وسيبقى على الأقل لليلة أخرى.
On Change	On Change	غادر الضيف، والغرفة تحت التنظيف، وليست جاهزة للتأجير.
Do Not Disturb	DND	الرجاء عدم الإزعاج.
Sleep-out	Sleep-out	الغرفة مشغولة، لكن السرير لم يستخدم ( أي أن الضيف قد نام خارج الفندق).
Skipper	Skipper	غادر الضيف الفندق، دون تسوية حسابه.
Sleeper	Sleeper	غادر الضيف الفندق بعد تسوية حسابه، لكن موظف الاستقبال لم يعدل لوحة الغرف.
Out-of-order	OOO	غرفة معطلة.
Out-of-service	OS	غرفة خارج الخدمة، ( موقوفة مؤقتاً).
Lock-out	LO	تم إغلاق الغرفة، ولا يستطيع الضيف دخولها إلا بعد موافقة الإدارة.
Due out	Due out	يتوقع مغادرة الغرفة عند ساعة المغادرة المحددة هذا اليوم.
Check-out	C/O	غادر الضيف الفندق بعد تسوية حسابه، وإعادة المفاتيح.
Late Check-out	L C/O	مغادرة متأخرة ( بطلب من الضيف، وبموافقة الاستقبال).
Did Not Check Out	DNCO	سوى الضيف حسابه، إلا أنه لم يبلغ الاستقبال بمغادرته.

## قائمة الضيوف المقيمين (Guest In-house List)

تحتوي قائمة الضيوف المقيمين على معلومات عن الضيوف المقيمين بالفندق كافة بغض النظر عن تاريخي القدوم والمغادرة، وعادة ما تكون هذا القائمة مرتبة ترتيباً تسلسلياً حسب رقم الغرفة أو اسم الضيف، ويتم تزويد الأقسام المعنية بها لمساعدتهم على أداء أعمالهم، ويمكن طباعة هذه القائمة عند الحاجة في أي وقت من اليوم، ويتم تسجيل الضيوف القادمين عليها من واقع بطاقات التسجيل، ويتم شطب الضيوف المغادرين عنها عند مغادرتهم للفندق، ويوضح الشكل (٢ - ١٩) قائمة الضيوف المقيمين.

الضيوف المقيمون Guest In House							
اليوم: الجمعة							
التاريخ: ٠٠/٠٥/١١							
الساعة: ١٠:٣٠ ص							
رقم الغرفة Room Number	اسم الضيف Guest Name	الجنسية Nationality	عدد الأشخاص No.of Persons	نوع الإقامة Acc.Type	تاريخ القدوم Arr. Date	تاريخ المغادرة Dep. Date	ملحوظات Remarks
211	أحمد عبدالله وزوجته	أردني	2	HB	٠٠/٠٥/١٠	٠٠/٠٥/١٢	
212	سامي يوسف	أردني	1	HB	٠٠/٠٥/١٠	٠٠/٠٥/١٤	
305	خالد مصطفى	مصري	1	BB	٠٠/٠٥/٠٨	٠٠/٠٥/١٦	
309	هشام موسى	كويتي	1	BO	٠٠/٠٥/٠٩	٠٠/٠٥/١٧	
4	المجموع		5				

الشكل (٢ - ١٩): قائمة الضيوف المقيمين.

## النتاج العملي

– أن يملأ قائمة الضيوف المقيمين .

## المعلومات النظرية

يمكن طباعة قائمة الضيوف المقيمين بأكثر من طريقة في حال استخدام الفندق لأنظمة الحاسوب الحديثة، مثل: الترتيب الأبجدي، أو حسب رقم الغرفة، أو حسب تاريخ القدوم... إلخ، وبشكل عام تحتوي قائمة الضيوف المقيمين بالفندق على المعلومات الآتية: اسم الضيف، ورقم غرفته، والجنسية، وعدد الأشخاص، ونوع الإقامة، وتاريخي القدوم والمغادرة المتوقعين، وأي ملحوظات إن وجدت.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- نموذج بطاقة التسجيل معبأة .
- نموذج قائمة الضيوف المقيمين .
- الكتاب المدرسي .
- قرطاسية .

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ .
- اكتب ساعة إعداد الكشف .
- اكتب رقم الغرفة، واسم الضيف .
- حدد جنسية كل ضيف .
- حدد عدد الأشخاص في كل غرفة .
- حدد نوع الإقامة .
- اكتب تاريخي القدوم والمغادرة المتوقعين لكل ضيف .



## معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات الأداء			معايير الأداء	الرقم
	٣	٢	١		
				حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.	١
				سجّلت المعلومات بشكل كامل.	٢
				احتسبت عدد الغرف المشغولة، وعدد الضيوف.	٣
				راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.	٤
				انجزت العمل في الوقت المحدد بدقة.	٥

ملحوظات :

- (١) جيد.
- (٢) مقبول.
- (٣) بحاجة إلى تحسين.

## قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم (Expected Departure List)

يعدّ موظف الاستقبال قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم من واقع لوحة الغرف، وتحديد وقت مغادرتهم في حال وجود طلبات من الضيوف بتأخير ساعة المغادرة، ويتم توزيع نسخ من هذه القائمة للأقسام المعنية؛ لمساعدتهم على أداء أعمالهم بشكل كامل، ويوضح الشكل (٢ - ٢٠) قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.

قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم Expected Departure List					
اليوم: الاثنين			التاريخ ٢٠١٢/١١/١٩		
رقم الغرفة Room No.	اسم الضيف Guest Name	عدد الأشخاص No. of Persons	الجنسية Nationality	نوع الإقامة Acc. Type	ملحوظات Remarks
٢١١	أحمد ابراهيم	١	تونسي	H B	وقت المغادرة ٣,٠٠ عصرًا
٢١٢	خالد عياش	٢	فلسطيني	B B	
٣٠٥	محمود سعد	١	أردني	B B	
٣٠٩	مؤيد ماجد	١	أردني	B B	

الشكل (٢ - ٢٠) : قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.

## النتاج العملي

– أن يملأ قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم .

## المعلومات النظرية

يتابع موظف الاستقبال في الفترة المسائية الضيوف المتوقع مغادرتهم لليوم التالي، وتسجيلهم على القائمة، وتعديل تاريخ المغادرة للضيوف الراغبين في تمديد إقامتهم إذا لم يتعارض ذلك مع التزامات الفندق بحجوزات أخرى.

وتحتوي قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم على معلومات محددة عن الضيوف، مثل: اسم الضيف، ورقم غرفته، وعدد الأشخاص في الغرفة، والجنسية، ونوع الإقامة، وتاريخ إعداد القائمة، وأي ملحوظات إن وجدت.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- لوحة الغرف.
- كرت التسجيل.
- قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل تاريخ المغادرة المتوقع.
- حدد رقم الغرفة.
- اكتب اسم الضيف.
- اكتب عدد الأشخاص في الغرفة.



## معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات الأداء			معايير الأداء	الرقم
	٣	٢	١		
				حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.	١
				سجّلت المعلومات بشكل كامل.	٢
				راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.	٣
				أنجزت العمل في الوقت المحدد.	٤
				استفشرت لفهم المهارة المطلوبة.	٥

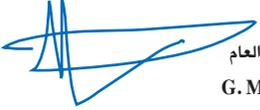
(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) مقبول.

(٣) جيد.

## تقرير الاختلاف ( التناقض) في حالات الغرف (Room Status Discrepancy)

غالبًا ما تتطابق حالات الغرف على لوحة الغرف في قسم الاستقبال مع تقرير مدبرة الفندق في قسم التدبير الفندقية، الذي تعدّه مدبرة الفندق لتحديد حالات الغرف في وقت محدد من اليوم، إلا أنه وفي بعض الحالات يظهر اختلاف بين لوحة الغرف وتقرير مدبرة الفندق بخصوص غرفة محددة أو مجموعة من الغرف، على سبيل المثال قد تظهر الغرفة رقم ( ٣٠١ ) مشغولة (OCC) على لوحة الغرف، بينما تظهر فارغة ( V ) على تقرير مدبرة الفندق، وقد تعني هذه الحالة أن الضيف قد غادر الفندق دون تسوية حسابه لدى أمين الصندوق مما يعتبر خسارة للإيرادات بالنسبة للفندق، وقد تعني أن موظفي قسم الاستقبال قد أغفلوا رفع شريحة القدوم عن لوحة الغرف عند مغادرة الضيف للفندق، وقد تعني أيضًا أن خطأ ارتكب من قبل مجهز الغرف أو مشرف الطابق في تحديد حالة الغرفة على تقرير الطابق نتيجة لعدم وجود أمتعة للضيف في الغرفة مثلاً. عند حصول مثل هذه الحالة، يجب إعداد تقرير الاختلاف ( التناقض) في حالات الغرف، وإبلاغ مدير الدوائر الأمامية بذلك، لينسّق مع مدبرة الفندق من أجل متابعة الأمر ومعرفة السبب الحقيقي للاختلاف وتعديله، ثم توثيق السبب على التقرير وإرسال نسخ منه إلى إدارة الفندق وقسم المحاسبة؛ لإبلاغهم عن سبب الاختلاف والإجراءات التي تم اتخاذها لتصحيح الأمر، يوضح الشكل (٢ - ٢١) تقرير الاختلاف ( التناقض) في حالات الغرف.

Room Status Discrepancies				تقرير الاختلاف ( التناقض) في حالات الغرف			
Day: Sutrday		Date: 15/4/ 2012		اليوم: الأحد التاريخ: ٢٠١٢/٠٤/١٥			
رقم الغرفة Room No	نوع الغرفة Room Type	حالة الغرفة الحقيقية Actual Room Status	حسب تقرير المدبرة Per Hk Room Status	حسب لوحة الغرفة Per Room Rack Status	موظف الاستقبال Receptionist	موظف التدبير الفندقية Hk Employer	السبب Reason
301	DBL	V	V	OCC	مراد	سعود	عدم تحديث لوحة الغرف
 توقيع مدبرة الفندق Ex. HK. Signature				 توقيع مدير الدوائر الأمامية E.O.M Signature			
 توقيع المدير العام G. M. Signature				 توقيع المدير المالي Controler Signature			

الشكل ( ٢ - ٢١): تقرير الاختلاف ( التناقض) في حالات الغرف.

## النتاج العملي

– أن يملأ تقرير الاختلاف ( التناقض ) في حالات الغرف.

## المعلومات النظرية

تهدف عملية تعبئة تقرير الاختلاف في حالات الغرف إلى معرفة السبب الحقيقي له ومن الذي تسبب فيه، كما تهدف إلى زيادة الرقابة على استخدام غرف الفندق من الضيوف والإداريين والموظفين، وبالتالي منع وجود اختلافات مستقبلية قد تؤدي إلى خسارة الفندق لجزء من إيراداته نتيجة لاستخدامات خاطئة من قبل الضيوف أو الإداريين أو الموظفين.

وعادة ما يحتوي هذا التقرير على يوم حصول الاختلاف وتاريخه، ورقم الغرفة ونوعها، وحالة الغرفة الحقيقية، وحالة الغرفة حسب تقرير مدبرة الفندق، وحالة الغرفة حسب لوحة الغرف، واسم موظف الاستقبال، واسم موظف التدبير الفندقي، والسبب في هذا الاختلاف.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- تقرير الاختلاف ( التناقض ) في حالات الغرف .
- لوحة الغرف.
- تقرير مدبرة الفندق.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ.
- سجّل رقم الغرفة ونوعها.
- حدد حالة الغرفة الحقيقية.
- حدد حالة الغرفة، كما في تقرير مدبرة الفندق.
- حدد حالة الغرفة، كما في لوحة الغرف.

- اكتب اسم موظف الاستقبال.
- اكتب اسم موظف التدبير الفندقى.
- حدد سبب الاختلاف.
- أرسل نسخاً من التقرير للجهات المعنية.

## تمرين عملي

عند مطابقة تقرير مدبرة الفندق مع لوحة الغرف من قبل موظف الاستقبال أحمد، تم ملاحظة أن حالة الغرفة المفردة رقم ٥١٢ حسب لوحة الغرف هي مشغولة (Occupied)، بينما تظهر على تقرير مدبرة الفندق أن الغرفة (Sleep-out)؛ أي أن الغرفة مشغولة، لكن السرير لم يستخدم، والسبب وراء هذا الاختلاف هو تحديد حالة الغرفة في تقرير الطابق على أنها (Sleep-out)، من قبل موظف التدبير الفندقى عماد، وبعد مراجعة دفتر الملحوظات في قسم الاستقبال، تبين أن الضيف كان قد أبلغ موظف الاستقبال يوسف في الوردية الليلية بأنه سوف ينام هذه الليلة عند أحد أقربائه في المدينة. وثق هذه الحالة على تقرير الاختلاف في حالات الغرف.

Room Status Discrepancies				تقرير الاختلاف ( التناقض ) في حالات الغرف			
Day:		Date :		التاريخ: اليوم:			
رقم الغرفة Room No	نوع الغرفة Room Type	حالة الغرفة الحقيقية Actual Room Status	حسب تقرير المدبرة Per Hk Room Status	حسب لوحة الغرفة Per Room Rack Status	موظف الاستقبال Receptionist	موظف التدبير الفندقى Hk Employer	السبب Reason
توقيع مدبرة الفندق Ex. HK. Signature				توقيع مدير الدوائر الامامية F.O.M Signature			
توقيع المدير العام G. M. Signature				توقيع المدير المالى Controler Signature			

## معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة للعمل بشكل سليم.		
٢	سجّلت اليوم والتاريخ.		
٣	حدّدت رقم الغرفة ونوعها.		
٤	حدّدت حالة الغرفة الحقيقية.		
٥	حدّدت حالة الغرفة حسب تقرير المدبرة ولوحة الغرف.		
٦	كتبت اسم موظف الاستقبال، وموظف التدبير الفندقي.		
٧	حدّدت سبب الاختلاف في حالة الغرف.		
٨	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة ( ✓ ) تحت كلمة ( نعم ) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة ( لا ) إذا لم يتحقق المعيار.

د- مرحلة المغادرة (Departure Stage): تتبنى إدارات الفنادق حديثاً أسلوب نقطة الخدمة الواحدة (One Point Service)، ويقتضي هذا الأسلوب أن يتلقى الضيف الخدمة المطلوبة في نقطة واحدة في الفندق، دون الحاجة للاتصال أو مراجعة أكثر من شخص، كما يطلق على هذا الأسلوب أيضاً (One Touch service)، حيث يمكن للضيف الحصول على خدمات موظف الهاتف و الاستعلامات، أو خدمات التدبير الفندقي، أو خدمات الطعام و الشراب، أو خدمات الصيانة، بمجرد الضغط على أحد أزرار الهاتف الموجود في غرفته، فيردّ عليه أحد الموظفين المدربين جيداً على تلقي طلباته و تنفيذها على أكمل وجه و في أسرع وقت، و تطبيقاً لهذا الأسلوب يتم تدريب موظفي المكاتب الأمامية للقيام بالأعمال المتعلقة بمهامهم جميعها من قبل شخص واحد، فلم يعد هناك حاجة لأن يكون هناك تخصص في إنجاز المهام كما كان متعارفاً عليه، (موظف استقبال، وموظف آخر أمين للصندوق، وآخر لتزويد الضيوف بالمعلومات)، بل أصبح بإمكان موظف واحد أن يخدم الضيف في ما يتعلق بمهام دائرته في نقطة واحدة، وبناءً على هذا يقوم موظفو الاستقبال بعدة أعمال عند رغبة الضيف بالمغادرة، ومنها:

١. تدقيق حساب الضيف، وإضافة سعر الغرفة في حالة المغادرة المتأخرة (Late Charges).
٢. تسوية حساب الضيف، والقيام بإجراءات مغادرته، (يدويًا أو إلكترونيًا).
٣. معرفة مدى رضا الضيف عن إقامته في الفندق.
٤. توديع الضيف بلطف وحرارة، والتمني عليه بالعودة مرة أخرى.
٥. تسجيل معلومات عن إقامة الضيف على بطاقة الضيف التاريخية أو ما يطلق عليها بطاقة الضيوف الدائمين.

### بطاقة الضيوف الدائمين (The Guests History Card)

سجل تاريخي يتم توثيق بعض معلومات الإقامة الأخيرة للضيف في الفندق عليه، ويتم ذلك بعد مغادرة الضيف للفندق مباشرة، ومن المعلومات التي يمكن تسجيلها في هذا السجل ما يأتي: اسم الضيف، ورقم الغرفة التي أقام فيها، وتاريخا القدوم والمغادرة، وعدد الأشخاص، وسعر الغرفة، وأي طلبات أو رغبات خاصة بالغرفة، وأي ملحوظات أخرى، وتطبع بعض الفنادق جدولاً خلف كرت التسجيل يمثل السجل التاريخي للضيف.

تخصّص بعض الفنادق الأخرى بطاقة خاصة للضيوف الدائمين تشمل معلومات أكثر،

فبالإضافة إلى المعلومات السابقة، يتم تسجيل معلومات أخرى يمكن الرجوع إليها عند الحاجة، ومن هذه المعلومات ما يأتي: عنوان العمل والمنزل، وتاريخ ميلاده، وجنسيته، وأرقام هواتفه، وطبيعة عمله، وبعض الملحوظات الأخرى عن الضيف، مثل: تاريخ زواجه، واسم زوجته، وتاريخ ميلادها إذا أمكن الحصول على هذه المعلومات، واهتمامات الضيف الترفيهية والرياضية، ورقم الغرفة التي يفضلها... إلخ، ويمكن استخدام هذه المعلومات عندما يحجز الضيف مرة أخرى في الفندق، مما يساعد موظف الاستقبال القيام بإجراءات التسجيل المسبق للضيف، وعند قدوم الضيف للفندق مرة أخرى، يتم تحديث المعلومات والتأكد منها بمساعدته، وتوقيع الضيف على كرت التسجيل فقط دون القيام بتعبئة المعلومات بنفسه.

أما الفنادق التي تستخدم نظام إدارة الفنادق الإلكتروني (PMS)، فيحفظ هذا النظام معلومات الضيف كلها في ملف خاص بالضيوف الدائمين، ويمثل الشكل (٢ - ٢٢) بطاقة الضيوف الدائمين.

بطاقة الضيوف الدائمين Guest History Card					
Guest Name :					اسم الضيف: علي عبدالمطلب
Special Requests :					طلبات خاصة: غرفة غير المدخنين
رقم الغرفة Room No.	تاريخ القدوم Arr. Date	تاريخ المغادرة Dep. Date	عدد الأشخاص No. of Persons	السعر Rate	ملحوظات Remarks
٢٠١	٢٠١٢/٠٢/١١	٢٠١٢/٠٢/١٤	٢	٧٥	
٢٠١	٢٠١٢/٠٣/١٧	٢٠١٢/٠٣/٢٠	٢	٧٥	
٢١٥	٢٠١٢/٠٤/٠٨	٢٠١٢/٠٤/١٢	١	٦٠	
٣٠١	٢٠١٢/٠٤/٢٨	٢٠١٢/٠٥/٠٢	٢	٧٥	
٢٠١	٢٠١٢/٠٧/٠٢	٢٠١٢/٠٧/٠٣	٢	٧٥	

الشكل ( ٢ - ٢٢ ) : بطاقة الضيوف الدائمين.

## النتاج العملي

– أن يملأ بطاقة الضيوف الدائمين.

## المعلومات النظرية

ترتّب الفنادق بطاقات الضيوف الدائمين بأكثر من طريقة، مثل: الترتيب الأبجدي، أو الترتيب حسب الرقم المتسلسل للضيف، وقد تختلف بطاقة الضيوف الدائمين من فندق إلى آخر، لكنها تحتوي على معلومات أساسية عن الضيف، بالإضافة إلى تاريخي القدوم والمغادرة، ورقم الغرفة، والسعر في كل مرة يحضر فيها إلى الفندق، إضافة إلى معلومات ضرورية أخرى.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- بطاقة تسجيل معبأة.
- بطاقة الضيوف الدائمين.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم الضيف.
- اكتب أي طلبات خاصة بالضيف.
- حدد رقم الغرفة، وتاريخي القدوم والمغادرة، والسعر في كل مرة يقيم فيها الضيف بالفندق.
- احفظ البطاقة في المكان المخصص حسب الطريقة المتبعة في الفندق.

## تمرين عملي

من واقع نموذج بطاقة التسجيل في الشكل ( ٢ - ٨ )، املأ بطاقة الضيوف الدائمين بالمعلومات المطلوبة، مع ملحوظة أن السيد عصام حمدان يفضل الإقامة في الغرف المطلة على حديقة الفندق.

بطاقة الضيوف الدائمين Guest History Card					
Guest Name :					اسم الضيف:
Special Requests :					طلبات خاصة:
رقم الغرفة Room No.	تاريخ القدوم Arr. Date	تاريخ المغادرة Dep. Date	عدد الأشخاص No. of Persons	السعر Rate	ملحوظات Remarks

## معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملحوظات	مستويات الأداء			معايير الأداء	الرقم
	٣	٢	١		
				حضرت اللوازم المناسبة بشكل سليم.	١
				سجّلت المعلومات بشكل كامل.	٢
				راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.	٣
				أنجزت العمل في الوقت المحدد.	٤

ملحوظات : (١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

## علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الفندق Reception Relationship with Hotel Departments

ثالثاً

يعتمد نجاح عمل قسم الاستقبال على مدى التعاون والتنسيق بينه وبين أقسام الدوائر الأمامية من جهة، وبينه وبين أقسام الفندق المختلفة من جهة أخرى، بهدف تقديم أفضل الخدمات لضيوف الفندق، وتحقيق رضاهم التام، وزيادة الإيرادات المتأتية من عمليات البيع داخل أقسام الفندق، إضافة إلى إنجاز أعمالهم بسهولة وسرعة وإتقان.

### ١- علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الدوائر الأمامية

أ - قسم الحجز (Reservation Department) : يزود قسم الحجز قسم الاستقبال بقائمة أسماء الضيوف المتوقع وصولهم، مرفقاً معها ملفات الحجز، في مساء اليوم السابق للوصول أو في صباح يوم الوصول من واقع ملفات الحجز؛ ليجهز قسم الاستقبال لاستقبالهم، ويعدّ قسم الاستقبال قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم من واقع لوحة الغرف وتزويد قسم الحجز بها؛ للتعرف إلى وضع الغرف الحقيقي أولاً بأول، وبهدف اتخاذ القرارات المناسبة في ما يتعلق بعمليات حجز الغرف. أما في حال استخدام الفندق لأنظمة الحجز الإلكترونية، فيمكن لموظفي قسم الاستقبال أو موظفي قسم الحجز الاطلاع على هذه القوائم مباشرة وطباعتها عند الحاجة.

ب- قسم الاستعلامات (Concierge) (Information Department) : يزود قسم الاستقبال قسم الاستعلامات بقوائم أسماء الضيوف المقيمين (In-house List)، والمتوقع وصولهم (Daily Expected Arrival List)، والضيوف المتوقع مغادرتهم (Expected Departure List)، وأفراد أو مجموعات سياحية، وذلك لكي يؤمّن قسم الاستعلامات عددًا كافيًا من حاملي الأمتعة وخصوصًا عند توقع وصول أو مغادرة أعداد كبيرة من الضيوف في وقت واحد، كما يتم تزويد قسم الاستعلامات بنسخة من شريحة الوصول تبين الضيوف المقيمين وأرقام غرفهم، حيث توضع هذه الشريحة في لوحة الاستعلامات حسب الترتيب الهجائي لأسماء عائلات الضيوف، ويتم أيضًا التنسيق بين القسمين عند طلب الضيف معلومات معينة، أو عند حاجة الضيف

لشراء أو إحضار شيء من خارج الفندق، أو عند حفظ أمتعة الضيوف كأمانات لحين عودتهم مرة أخرى للفندق .

ج - أمين الصندوق (**Front Office Cashier**): يزود قسم الاستقبال أمين الصندوق بنسخة من شريحة الوصول تبين الضيوف الذين وصلوا للفندق، وأرقام غرفهم؛ ليفتح أمين الصندوق حساباً لهم، وتوضع هذه الشريحة على لوحة مرتبة حسب الترتيب الهجائي لأسماء عائلات الضيوف يطلق عليها لوحة أمين الصندوق، كما يزود قسم الاستقبال أمين الصندوق بقائمة أسماء الضيوف المتوقع مغادرتهم؛ لتدقيق حساباتهم وتجهيزها، والتأكد من أنهم قد سددوا حساباتهم وسلّموا مفاتيح غرفهم ومفاتيح صناديق الأمانات قبل مغادرتهم للفندق، ويبلغ أمين الصندوق قسم الاستقبال بأسماء الضيوف الذين سوّوا حساباتهم؛ ليرفع موظف الاستقبال شريحة الوصول عن لوحة الغرف بعد مغادرتهم الفندق .

في حال استخدام الفندق نظام إدارة الفندق الإلكتروني، ينشئ النظام فاتورة إلكترونية للضيف بمجرد تحديد غرفة للضيف وتسكينه فيها ، كما تستطيع باقي الأقسام المعنية معرفة وصول الضيف وإقامته في الغرفة المحددة، وعند مغادرة الضيف للفندق، يسوّي أمين الصندوق حسابه، ويغلق فاتورته، ويحفظ المعلومات المتعلقة بالضيف وإقامته كلها.

د - قسم الهاتف (**Operator (Telephone Exchange)**): يزود قسم الاستقبال قسم الهاتف بنسخة من شريحة الوصول، وقائمة أسماء الضيوف المقيمين، وأرقام غرفهم، لكي يستطيع الموظف الإجابة عن أي استفسارات تتعلق بهم، أو أخذ رسائل أو ملحوظات لهم، خاصة أثناء تواجدهم خارج الفندق، أو عند طلبهم بعدم تحويل أي مكالمات لهم، أو عند مغادرة الضيف للفندق .

## ٢- علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الفندق الأخرى

يظهر الشكل (٢ - ٢٣) علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الفندق الأخرى، حيث يدل ذلك على مدى أهمية التنسيق بين إدارات الفندق وأقسامه كافة لتحقيق الأهداف الرئيسة للفندق، وفي ما يأتي شرح موجز لهذه العلاقات.



الشكل (٢ - ٢٣): علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الفندق الأخرى.

أ- الإدارة (Hotel Management): يزود قسم الاستقبال إدارة الفندق بإحصائيات الإشغال ونسبها عند طلبها من الإدارة، كما يُبلغ قسم الاستقبال الإدارة عند قدوم أو مغادرة إحدى الشخصيات المهمة، وإعلامها أيضاً بالشكاوى والملحوظات التي ترد من الضيوف لمتابعتها.

ب- التدبير الفندقى (Housekeeping): يرتبط قسم الاستقبال وقسم التدبير الفندقى بعلاقة قوية للغاية كونهما يمثلان دائرة الغرف (Rooms Division)، فلا يستطيع موظف الاستقبال تأجير الغرف، ما لم تكن هذه الغرف جاهزة، وهنا يأتي دور قسم التدبير الفندقى فى تنظيف الغرف وتجهيزها، وإعلام قسم الاستقبال بإمكانية تأجيرها، من خلال تقرير حالات الغرف، ويمكن تلخيص العلاقة بينهما كما يأتي:

١. يقوم قسم الاستقبال بـ:

- أ. تزويد قسم التدبير الفندقى بقائمة الضيوف المتوقع وصولهم.
- ب. تزويد قسم التدبير الفندقى بقائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.
- ج. إبلاغ قسم التدبير الفندقى عن أرقام غرف الشخصيات المهمة (VIP's).
- د. إبلاغ قسم التدبير الفندقى عن أرقام غرف المجموعات المتوقع وصولها أو مغادرتها.
- هـ. إبلاغ قسم التدبير الفندقى عن حاجة الغرف للصيانة بناءً على معلومات من الضيف.
- و. الطلب إلى قسم التدبير الفندقى تزويد الغرف بأسرة أطفال (Child's Crib / Baby Cot)، أو أسرة إضافية (Rollaway Bed / Extra Bed)، حسب رغبة الضيف.
- ز. التنسيق مع مدبرة الفندق عند وجود اختلاف فى حالات الغرف، والبحث لمعرفة السبب، وعمل تقرير بذلك.
- ح. الطلب إلى قسم التدبير الفندقى نقل أحد الضيوف إلى غرفة أخرى بناءً على رغبته فى تغيير الغرفة أو لأي سبب آخر يحقق رضا الضيوف.

٢. يقوم قسم التدبير بـ:

- أ. تزويد قسم الاستقبال بتقرير حالات الغرف (Room Status Report) فى بداية كل وردية صباحاً ومساءً.
- ب. إعلام قسم الاستقبال بأرقام الغرف المعطلة (Out-Of-Order) والغرف الموقوفة مؤقتاً، وهى ما يطلق عليها غرف خارج الخدمة (Out-of-Service).
- ج. إعلام قسم الاستقبال عند العثور على أى من ممتلكات الضيوف المغادرين أو المقيمين، أو حتى الزوار غير المقيمين، وأين يتم الاحتفاظ بها.

د. إبلاغ قسم الاستقبال عن وجود أي حالات مشبوهة في الغرف، أو الممرات، أو سماع أصوات مزعجة تصدر من الغرف.

هـ. إبلاغ قسم الاستقبال عند وجود اختلاف في حالة الغرف؛ لمعرفة السبب ومعالجة ذلك.  
و. إبلاغ قسم الاستقبال عن إتمام مهمة انتقال الضيف إلى غرفة أخرى، أو تزويد غرفة الضيف بسرير إضافي، أو سرير أطفال؛ لزيادة سعر الغرفة وفقاً لذلك.

ز. إبلاغ قسم الاستقبال عند الانتهاء من إجراء صيانة لغرفة محددة، وإمكانية تأجيرها.  
ج- الطعام والشراب (Food and Beverage): يقوم قسم الاستقبال بالتعاون مع دائرة الطعام والشراب (المطعم، وخدمة الغرف، والمطبخ)، بما يأتي:

١. تزويد قسم المطعم بـ:

أ. قائمة أسماء الضيوف المتوقع وصولهم.

ب. قائمة أسماء الضيوف المتوقع مغادرتهم.

ج. قائمة أسماء الضيوف المقيمين.

د. قائمة أسماء المجموعات، وأعدادهم، وأرقام غرفهم، ونوعيات إقامتهم، ومواعيد وجباتهم، ومواعيد مغادرتهم.

٢. تزويد قسم خدمة الغرف بـ:

أ. قائمة أسماء الضيوف المقيمين.

ب. قائمة أسماء الضيوف المتوقع وصولهم.

ج. قائمة أسماء الضيوف المتوقع مغادرتهم.

د. قائمة أسماء المجموعات السياحية وأنواع إقاماتهم.

هـ. قائمة أسماء الضيوف المهمين لتقديم الضيافة المجانية واستبدالها لهم في غرفهم يومياً مثل: طاقة أزهار، وسللة فواكه، وأطباق حلويات، ومشروبات....إلخ.

و. الطلب إلى قسم خدمة الغرف تحضير خدمة الترحيب بالضيوف المهمين، أو المجموعات عند وصولهم للفندق ( Welcome Drink ).

٣. تزويد قسم المطبخ بـ:

أ . قائمة أسماء الضيوف المهمين.

ب. قائمة أسماء الضيوف الذين يتبعون نظامًا غذائيًا صحيًا معينًا ( مرضى السكري، ومرضى القلب، والمرضى بارتفاع ضغط الدم، والضيوف النباتيين... إلخ).

#### د - التسويق والمبيعات (Marketing and Sales)

١. تزويد قسم التسويق والمبيعات بقائمة أسماء الضيوف المهمين، لترتيب استقبالهم في المطار، والتأكد من حالة الغرفة قبل وصول الضيف، والإعداد لاستقبالهم، وتقديم خدمات الضيافة لهم عند وصولهم للفندق.

٢. تزويد قسم التسويق والمبيعات بالمعلومات عن الزوار الذين يحضرون للفندق؛ للاتصال بهم ومتابعة عمليات التسويق.

٣. تزويد قسم التسويق والمبيعات بمعلومات وتفاصيل إقامات الضيوف، وخصوصًا الضيوف المهمين، وضيوف الشركات والمجموعات.

٤. إرشاد الضيوف لقاعات الاجتماعات والحفلات والمؤتمرات... إلخ.

٥. إبلاغ قسم التسويق والمبيعات عن شكاوى الضيوف؛ لمتابعتها والعمل على حلها بأفضل الوسائل وأسرعها.

#### هـ - الموارد البشرية (شؤون الموظفين) (Human Resources)

١. التنسيق والتعاون عند اختيار موظفي الدوائر الأمامية.

٢. التنسيق والتعاون عند إجراء الترفيعات، والدورات التدريبية.

٣. تزويد قسم الموارد البشرية بمواعيد إجازات موظفي الدوائر الأمامية والعطل الأسبوعية.

٤. التعاون في توزيع طلبات التوظيف في بعض الحالات، وإرشاد طالبي الوظائف لدائرة الموارد البشرية.

#### و - الأمن (Security)

١. التنسيق والتعاون في المحافظة على أمن الضيوف داخل الفندق، من خلال مراقبة الزائرين، وملاحظة الأنشطة المشبوهة... إلخ.

٢. التنسيق والتعاون في تطبيق معايير السلامة ومراقبتها (أنظمة الحريق، والكهرباء... إلخ).
٣. المحافظة على تواصل فعال في الحالات الطارئة.

### ز- الصيانة (Maintenance)

١. تزويد قسم الصيانة بقائمة الغرف المشغولة.
٢. الإبلاغ عن الأعطال والتنسيق مع قسم التدبير الفندقي لإرسال طلب الصيانة ومتابعتها.
٣. ضرورة إبلاغ موظف الصيانة بحالة الغرفة قبل البدء بالصيانة، مع مراعاة نقل الضيف إلى غرفة أخرى إذا احتاجت عملية الإصلاح وقتاً طويلاً.

### ح- المصبغة (Laundry)

١. تزويد قسم المصبغة بقائمة أسماء الضيوف المقيمين.
٢. يعدّ مسؤول المصبغة فواتير خدمات تنظيف ملابس الضيوف، وكيّها، وإرسالها إلى قسم الاستقبال لإضافتها إلى حساب كلّ ضيف.
٣. التعاون والتنسيق في ما يتعلق بتنظيف ملابس موظفي الاستقبال وكيّها.

### ط- المحاسبة (Accounting)

١. يتطلب من موظفي قسم الاستقبال مراعاة الدقة في إدخال البيانات المالية على حسابات الضيوف؛ لتسهيل عمليات الرقابة من قبل قسم المحاسبة.
٢. إعداد التقارير المالية في نهاية كل وردية، وإرسالها لقسم المحاسبة.
٣. تطبيق تعليمات قسم المحاسبة في ما يتعلق بالنقد وبطاقات الائتمان.
٤. إجراء عملية التدقيق الليلي (Night Auditing)، وإغلاق الحسابات وتسويتها، واستخراج التقارير المالية اليومية، وإرسالها في كل صباح لقسم المحاسبة.

### علاقة قسم الاستقبال بالأقسام الأخرى

### نشاط (٢-٣)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق الحديثة، وتعرّف العلاقة التي تربط قسم الاستقبال مع مدير تكنولوجيا المعلومات (Information Technology Manager ITM)، واكتب تقريراً بذلك، وناقشه مع زملائك في الصف.

إضافة لما تم ذكره من سجلات ونماذج رئيسية، فإن هناك بعض السجلات والنماذج الأخرى التي تستخدم في قسم الاستقبال يمكن أن نجدتها في الكثير من الفنادق، وقد تختلف هذه السجلات والنماذج من حيث ترتيب المعلومات وشكلها من فندق إلى آخر حسب النظام المستخدم يدوياً أو إلكترونياً، إلا أنها تتشابه من حيث المحتوى إلى درجة كبيرة ومنها:

#### ١- نموذج تغيير الغرف وسعرها (Change of Room or Rate Form)

يتم إعداد هذا النموذج في حال تم تغيير رقم الغرفة أو نوعها، أو عدد الأشخاص، أو السعر،

نموذج تغيير الغرف وسعرها Change of Room or Rate Form		
التاريخ: ٢٠١٢/١١/١٤		الساعة: ١٠:٤٥ ص
اسم الضيف: عبدالكريم سليمان		Guest Name
إلى To	من From	
٩٢٥	٤١١	رقم الغرفة Room No.
١١٥	٩٥	السعر Rate
٢	٢	عدد الأشخاص No. of persons
رغبة الضيف بغرفة مميزة في الطوابق العليا		السبب Reason
Receptionist		موظف الاستقبال: محمود شاكر

وبعد تسجيل تفاصيل عملية التغيير، ترسل نسخ منه للأقسام المعنية لتعديل سجلاتها وفقاً لذلك، ومن الأقسام التي يرسل إليها هذا النموذج (التدبير الفندقية، والهاتف، والاستعلامات، والمحاسبة، وأمين الصندوق)، وينقل حامل الأمتعة أو موظف الخدمة الخصوصية (Hotel Valet) بالتعاون مع مجهزة الغرف أمتعة الضيف إلى الغرفة الأخرى، ويوضح الشكل (٢ - ٢٤) نموذج تغيير الغرف وسعرها.

الشكل (٢ - ٢٤): نموذج تغيير الغرف وسعرها.

#### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الأسباب التي قد تؤدي إلى تغيير الغرف أو سعرها، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

## النتاج العملي

– أن يملأ نموذج تغيير الغرف وسعرها.

## المعلومات النظرية

قد يختلف شكل النموذج من فندق إلى آخر، ولكنها في النهاية تؤدي الغرض المطلوب نفسه، وهو السيطرة على العمليات الإدارية كافة داخل الفندق، وبشكل عام، يحتوي نموذج تغيير الغرف وسعرها على تاريخ إجراء التغيير وساعته، واسم الضيف، وتفاصيل التغيير، وسبب هذا التغيير، أما إذا تم تغيير سعر الغرفة دون تغيير رقمها بسبب تحويل الغرفة من مفردة إلى مزدوجة مثلاً، فيتم كتابة رقم الغرفة كما هو دون تغيير، مع الانتباه إلى ضرورة تغيير عدد الأشخاص.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج تغيير الغرف وسعرها.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل ساعة كتابة النموذج وتاريخها.
- اكتب اسم الضيف.
- اكتب التعديل الذي حصل على رقم الغرفة.
- اكتب التعديل الذي حصل على سعر الغرفة.
- اكتب التعديل الذي حصل على عدد الأشخاص.
- حدد سبب التعديل.
- سجّل اسم موظف الاستقبال الذي قام بالتعديل.

## تمرين عملي

نموذج تغيير الغرف وسعرها Room Change & Rates Form		
الساعة		التاريخ:
اسم الضيف:		اسم الضيف:
إلى To	من From	
		رقم الغرفة Room No.
		السعر Rate
		عدد الأشخاص No. of persons
		السبب Reason
Receptionist		موظف الاستقبال:

عدّل موظف الاستقبال عبد الله النوافلة عند الساعة ١١:٣٠ من صباح يوم الجمعة الموافق ٢٥ / ٤ / ٢٠٠٥ سعر غرفة السيد غيث فيصل ورقمها ١٢٠٥؛ لتصبح ١٢٥ ديناراً بدلاً من ٩٥ ديناراً لانضمام زوجته له؛ إذ أصبحت الغرفة مزدوجة بعد أن كانت مفردة املاً نموذج تغيير الغرف وسعرها بالبيانات المشار إليها أعلاه.

## معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أدائك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت الأدوات المناسبة للعمل بشكل سليم.		
٢	حدّدت التغيير الذي حصل.		
٣	سجّلت المعلومات بشكل كامل.		
٤	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٥	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

## ٢- كشف أسماء الضيوف المقيمين ( كشف الشرطة اليومي ) (Daily Police List)

يملاً موظف الاستقبال كشف الشرطة اليومي من واقع بطاقات ( كرت ) التسجيل، وإرساله للجهات الأمنية، لتزويدهم بالمعلومات كافة عن الضيوف المقيمين بالفندق، ويوضح الشكل ( ٢ - ٢٥ ) كشف الشرطة اليومي.

كشف الشرطة اليومي											
فندق الجبل العالي											
التاريخ ٢٠١٢/٠٦/٠٢											
اليوم: الاحد											
رقم الغرفة Room No.	الاسم الكامل Full Name	الجنسية Nationality	رقم الجواز passport No.	مكان الولادة Place of birth	تاريخ الولادة Date of birth	المهنة Profession	تاريخ القدم Arr. Date	مكان الإقامة Residence	قادمًا من Coming from	مغادرًا إلى Going to	ملحوظات Remarks
١٠٥	أحمد عبدالرحمن	سعودي	٥٤١٢٤	جدة	١٩٧٢/٠٥/١٨	موظف	٢٠١٢/٠٦/٢	السعودية	السعودية	السعودية	جواز دبلوماسي
١٠٧	خالد علي الترك	أردني	٦٣٨٥٤	القدس	١٩٧٧/١٠/٢٢	تاجر	٢٠١٢/٠٦/٢	الكويت	الكويت	سوريا	
٢٠٤	أحمد نعيم شيخو	أردني	١٩٨٨٨	عمان	١٩٦٢/٠٤/١٥	طبيب	٢٠١٢/٠٦/٢٨	العقبة	العقبة	العقبة	

الشكل ( ٢ - ٢٥ ) : كشف الشرطة اليومي.

### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الفوائد المرجوة من كشف الشرطة على مستوى الفندق والوطن، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

## النتاج العملي

– أن يملأ كشف الشرطة اليومي.

## المعلومات النظرية

يمكن تعبئة أكثر من نسخة ليتم إرسالها إلى الجهات الأمنية، ويجب على الفندق الاحتفاظ بنسخة احتياطية لديه للرجوع إليها عند الحاجة، ويحتوي كشف الشرطة اليومي على المعلومات كافة عن الضيف، مثل: رقم غرفة الضيف، واسم الضيف كاملاً، والجنسية، ومكان الولادة وتاريخها، ورقم الجواز، ومكاني القدوم والمغادرة، والمهنة، ومكان الإقامة، ويتم الحصول على المعلومات من واقع بطاقات تسجيل الضيوف.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- بطاقات تسجيل معبأة.
- كشف الشرطة اليومي.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل يوم كتابة الكشف وتاريخه.
- اكتب رقم الغرفة.
- اكتب اسم الضيف كاملاً.
- دوّن الجنسية، ورقم الجواز.
- حدد مكان الولادة وتاريخها.
- حدد مهنة الضيف.
- حدد تاريخ القدوم.
- سجّل مكان الإقامة.



### ٣ - دفتر الملحوظات اليومية (Log Book)

عملية تبادل المعلومات في عالم الأعمال لا تتم بالصورة الشفهية، لما قد تحدثه هذه الطريقة من سوء فهم، أو اختلاف، أو إنكار من أحد الطرفين حول معرفته بالموضوع، وإنما تتم بصورة كتابية لما لهذه الطريقة من دقة في نقل المعلومة وتوثيق لها من شخص إلى آخر، وتجنب لأي لبس، أو إغفال، أو تضارب في متابعة تنفيذ الملحوظات، سواء تم ذلك يدوياً أو إلكترونياً. وهكذا هو الحال في كل قسم من أقسام الفندق، ومنها قسم الاستقبال حيث يكون هناك دفتر لتسجيل الملحوظات اليومية ومتابعة تنفيذها من قبل موظفي القسم، وفي العادة فإن أول ما يقوم به موظف الاستقبال الناجح هو قراءة دفتر الملحوظات اليومية فور استلامه لعمله؛ لإتخاذ القرارات المناسبة في الملحوظات المدونة عليه ومتابعة تنفيذها، ويوضح الشكل ( ٢ - ٢٦ ) دفتر الملحوظات اليومية.



الشكل ( ٢ - ٢٦ ) : دفتر الملحوظات اليومية.

- وقد تكون الملحوظات موجهة لأحد موظفي قسم الاستقبال أو موجهة لموظفي القسم جميعهم، ومن الملحوظات التي يمكن كتابتها في دفتر الملحوظات اليومية على سبيل المثال:
- أ - ضيف الغرفة ٢٠٤ السيد خالد صلاح لا يحمل حقائب، يرجى العلم والانتباه.
  - ب- تم الاتفاق مع ضيف الغرفة ٢١٥ السيد مازن عواد على ترك غرفته عند الساعة ٣ عصرًا دون احتساب أية مبالغ إضافية عليه.
  - ج- ضيف الغرفة ٥١٦ السيد محمد عدنان يرغب بالانتقال إلى غرفة أخرى مميزة (Deluxe Room)، أرجو التكرم بنقله في حال توفر غرفة شاغرة وفي أقرب وقت.
  - د - الزميل يحيى خليل، أرجو العلم بأنه تم تعديل إجازتك الأسبوعية لهذا الأسبوع لتصبح يوم الأربعاء ٥/١٤ بدلاً من يوم الخميس ٥/١٥.

يمكن تصنيف الضيوف في الفنادق حسب معايير أساسية، ومن أهمها: تصنيفهم حسب الشريحة المستهدفة منهم، حيث إن هذه المعايير تشمل معظم خصائص الضيوف في التصنيفات حسب المعايير الأخرى، وعلى موظفي قسم الاستقبال أن يمتلكوا المعرفة بخصائص كل شريحة من ضيوف الفندق، وحاجاتهم، ورغباتهم، وسلوكياتهم، وأن يمتازوا بالمهارات والسلوكيات اللازمة للتعامل مع كل أنواع الضيوف، وذلك بهدف الوصول إلى أفضل الطرق والأساليب في التعامل معهم، بل وتعمل إدارات الفنادق على أن تتجاوز توقعات الضيوف من خلال توفير أفضل ما يمكن من وسائل الراحة والخدمات، ومن أهم معايير تصنيف الضيوف ما يأتي:

### ١ - معايير تصنيف الضيوف حسب الشريحة المستهدفة

أ - رجال وسيدات الأعمال ((Business Travelers (Men & Women)) : تشكل إيرادات الغرف المتأتية من هذه الشريحة من الضيوف النسبة الأعلى من بين الشرائح كلها، وذلك بسبب أن هذا النوع من الضيوف يحتل المرتبة الأولى في معدل الإقامة، ومعدل الإنفاق في الفنادق، وتتنافس الفنادق على اجتذاب أكبر عدد من هذه الشريحة من خلال توفير أفضل ما يمكنها من خدمات أساسية، كالموقع، ومستوى النظافة، ودرجة الراحة في الغرف، وتنوع الأسعار، ومستوى الأمن المتوفر في الفندق، كما تعمل الفنادق على توفير الكثير من الخدمات الإضافية لتشجيع هذا النوع من الضيوف على البقاء مدة أطول، ومن هذه الخدمات؛ تخصيص غرف معينة لهم، وفي بعض الفنادق، يتم تخصيص طوابق معينة ذوات مستوى عالٍ جدًا من الرفاهية، وتوفير خدمة الدخول إلى الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، ومركز لخدمات الأعمال في الفندق، وتوفير نادٍ صحي وغرفة ألعاب رياضية، وتوفير الصحف والمجلات مجانًا، وتوفير خدمة المشروبات الساخنة، كالشاي، والقهوة مجانًا في غرفهم والكثير من الخدمات الأخرى.

ب- المجموعات السياحية (Tourist Groups): تشكل المجموعات السياحية مصدرًا مهمًا لرفع نسبة الإشغال في الفنادق وخصوصًا في المواسم المتوسطة ومواسم الكساد، أما في مواسم الذروة فعادة ما تخصص إدارة الفندق نسبة معينة من الغرف لتأجيرها للمجموعات السياحية، حيث توزع هذه النسبة على وكلاء السياحة والسفر وفقًا لمعايير معينة تحددها إدارة الفندق.

تعمل الفنادق على كسب رضا أفراد المجموعات السياحية بتقديم الخدمات الممكنة لهم، بهدف تشجيعهم على العودة كأفراد، أو ضمن مجموعات أخرى، أو جعلهم ينشرون الدعاية الحسنة عن الفندق عن طريق إخبار عائلاتهم وأصدقائهم.

ج- المؤسسات المهنية والتجارية والعلمية (Professional, Trade and Scientific Associations):

تعمل إدارات الفنادق على اجتذاب المؤسسات المهنية والتجارية والعلمية، لما لهذه الشريحة من أهمية في عدد الغرف التي يحتاجونها؛ لتنظيم الاجتماعات، والمؤتمرات، والمعارض، والدورات التدريبية، وخصوصًا في فترات الكساد، وفي معظم الأحيان، يبقى المشاركون في مثل هذه الفعاليات للإقامة في الفندق بعد انتهاء الفعالية، أو يعودون للفندق مرة أخرى مع أصدقائهم أو عائلاتهم.

د- ضيوف الاستجمام والمغامرة (Leisure & Adventure Guests): يشكل هذا النوع

من الضيوف نسبة كبيرة من ضيوف الفنادق وعلى وجه الخصوص في المنتجعات، حيث تنظم هذه المنتجعات برامج ترفيهية وبعض النشاطات الرياضية التي تجذب هذه الشريحة، مثل: رحلات الصيد، وتسلق الجبال، والتزلج على الجليد أو الماء أو الكثبان الرملية، والغطس، وسباق القوارب... الخ، وتتميز هذه الشريحة بمعدل إنفاق عالٍ ومدة إقامة طويلة نسبيًا.

هـ- العائلات (Families): تحاول إدارات الفنادق بجهد كبير جذب هذه الشريحة من

الضيوف، حيث تتميز هذه الشريحة في تكرار إقامتها في الفنادق والمنتجعات حسب المناسبات السنوية، والإجازات الأسبوعية، والعطل الصيفية، والأعياد الدينية... الخ. على الرغم من أن هذه الشريحة من الضيوف تهتم كثيرًا بالحصول على أفضل الأسعار وأقلها، إلا أنها تتميز بمعدل إقامة متوسط إلى طويل نسبيًا قد تمتد من ليلة واحدة إلى أكثر من أسبوع،

ولهذا تعمل الفنادق على تنظيم برامج خاصة للعائلات خصوصاً في الصيف، ومنح أسعار خاصة لأفراد العائلة الذين يقيمون مع والديهم، إضافة إلى منح أسعار مخفضة للتسهيلات الأخرى، مثل برك السباحة، وصالات الألعاب، وتعدّ بعض الفنادق برامج خاصة للأطفال الصغار في عطلات نهاية الأسبوع، وتوفير غرف مخصصة للأطفال مجهزة بأثاث وألعاب تثير بهجة الأطفال.

و- كبار السن (Seniors): تمثل شريحة كبار السن عدداً ضخماً من الضيوف، خصوصاً في دول أوروبا وأمريكا، حيث تدرس إدارات الفنادق هذا النوع من الضيوف، ومحاولة تهيئة الظروف الملائمة لتقديم الخدمات الفندقية لهم، وتعدّ برامج الخصومات على الأسعار من أهم عوامل الجذب لهؤلاء الضيوف، وتقسم هذه الشريحة حسب العمر إلى ما يأتي:

١. من (٦٥ - ٥٠): وهم الأشخاص الذين مازالوا على رأس عملهم ويطلق عليهم مصطلح ( Preretirement Group )، ومن خصائص هذه الشريحة أنهم يسافرون في إجازات طويلة نسبياً، ويرغبون في الحصول على الغرف الفاخرة، وخدمات الطعام والشراب الممتازة، إضافة إلى الكثير من الخدمات الإضافية ( Amenities ).

٢. من ( ٦٥ - ٧٥ ): وهم الأشخاص الذين وصلوا مرحلة التقاعد، إلا أنهم يتمتعون بصحة جيدة، وتمتاز هذه الشريحة برغبتها في الحصول على قيمة عالية من المنتجات والخدمات مقابل ما يدفعونه لقاء ذلك، ويطلق على هذه الشريحة مصطلح ( Young-Old ).

٣. من ( ٧٥ - ٨٥ ): معظم هذه الفئة العمرية من النساء، وتشمل هذه الشريحة من الضيوف نسبة عالية من الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة ( Disabilities )، حيث تتطلب هذه الفئة اهتماماً عالياً من إدارة الفندق في تقديم خدمات الأمن والسلامة لهم أثناء إقاماتهم، ويطلق على هذه الشريحة مصطلح ( Old-Old ).

٤. من ( ٨٥ - فما فوق ) ويطلق على هذه الشريحة مصطلح ( Plus 85 )، وهي الشريحة الأقل عدداً التي تستخدم خدمات الفنادق، إلا أن بعض الفنادق تحاول اجتذاب ما أمكنها من هذه الشريحة.

ز- متوسطو العمر (Mid Age) : يشكل الرجال والنساء متوسطو العمر (الأربعينيات) نسبة جيدة من ضيوف الفنادق، وقد أطلق على هذه الشريحة من الضيوف مصطلح (Baby Boomers).

تعمل إدارات الفنادق على تشجيع هذه الشريحة من الضيوف على استخدام خدمات الفنادق بشكل مستمر، بتوفير معظم الخدمات المتوقعة من قبلهم، لما تشكله هذه الشريحة من أهمية للفنادق، فقد أظهرت الكثير من الدراسات أن هذه الشريحة من الضيوف تقوم بأربع رحلات سنويًا على الأقل، كأفراد، أو كمجموعات، أو باصطحاب عائلاتهم مما يجعلهم مصدرًا مهمًا لإيرادات الفنادق، ومن أهم خصائص هذا النوع من الضيوف : اهتمامهم بالقيمة والتنوعية (Value and Quality)، ولذلك فهم يرغبون دائمًا في تناول الأطعمة الصحية (Healthy Food)، ولهذا تبتكر إدارات الفنادق قوائم طعام (صحية) قليلة السعرات الحرارية (Low Calorie Menus)؛ إذ، تشمل أنواع الأغذية الموسمية والطازجة، حيث يتم استبدال هذه القوائم أسبوعيًا، ومن خصائصهم أيضًا: قضاء إجازاتهم بالقرب من شلالات المياه، والغابات، ومواقع التزلج على الماء أو الجليد، وهم بهذا يقترّبون من نوعية ضيوف الاستجمام والمغامرة.

ح- الشباب (صغار السن) (Teenagers) : تقدّم الفنادق والمنتجعات الخدمات المناسبة لهذه الشريحة من الضيوف والتي أطلق عليها مصطلح (Generation X)، ومن أهم خصائص هذه الشريحة: اهتمامهم بالسياحة البيئية، والطعام الصحي خاصة المأكولات البحرية، إضافة إلى محبتهم للموسيقى، واستخدام الأجهزة التكنولوجية.

ط- الأزواج الجدد (العرسان) (Honeymooners) : تقدّم الفنادق الكثير من التسهيلات والخدمات للأزواج الجدد لإقامة حفلات أعراسهم والإقامة فيها، وذلك بسبب أن هذه الشريحة من الضيوف تشكل مصدرًا مربحًا للفنادق، فهذه الشريحة من الضيوف تتصف بالولاء للفندق الذي أقاموا فيه حفلات أعراسهم، وقضوا فيه شهر العسل، ولهذا تضمن الفنادق عودتهم باستمرار للاحتفال بذكرى زواجهم، ونشر الدعاية للفندق بين أصدقائهم وعائلاتهم.

ي- الفرق الرياضية (Sport Teams): تعقد إدارات الفنادق اتفاقيات مع النوادي الرياضية لإقامة الفرق الرياضية فيها أثناء المواسم والمناسبات الرياضية، وتعد شريحة الفرق الرياضية مصدرًا جيدًا لرفع نسبة الإشغال في الفندق، وزيادة الإيرادات المتأتية من مبيعات الطعام والشراب.

توفر بعض الفنادق وخاصة التي على مقربة من المدن الرياضية الكثير من التسهيلات للفرق الرياضية، مثل: الملاعب الرياضية المختلفة، وصالات التمارين الرياضية، وبرك السباحة، وغرف الساونا، والطعام الصحي.

ك- طواقم الطائرات ومسافرو الترانزيت (Aircraft Crews & Transient Travelers): كثيرًا ما تعقد الفنادق اتفاقيات مع شركات الطيران لتقديم خدمات استضافة طواقم الطائرات ومسافري الترانزيت الذين يقضون عدة ساعات أو ليلة واحدة في الفنادق، ويشكل هذا النوع من الضيوف مصدرًا جيدًا لرفع نسبة الإشغال وخصوصًا في الفنادق القريبة من المطارات.

ل- موظفو الحكومة والعسكريون (Government & Military Personnel): تستقبل الفنادق هذه الشريحة من الضيوف بعد إتمام اتفاقية خاصة مع الجهات الحكومية في ما يتعلق بالأسعار وكيفية تسديدها، وفي الغالب، تُستخدم الفنادق من قبل هذه الشريحة لحضور المؤتمرات، والدورات التدريبية، وورش العمل.... إلخ.

م- سائقو الشاحنات (Truckers): يشكل سائقو الشاحنات مصدرًا مهمًا جدًا (للموتيلات) المقامة على الطرق الخارجية بين الدول، أو في البلدان كبيرة المساحة، وعادة ما تقدم هذه الموتيلات خدمات أخرى إضافة للخدمات الفندقية، مثل: توفير محطة للتزود بالوقود، ومحطة لصيانة السيارات والشاحنات، وأماكن بيع الصحف والمجلات.... إلخ.

ن- الضيوف النباتيون (Vegetarian Guests): نتيجة لتوجه الكثير من ضيوف الفنادق نحو الغذاء الصحي، فقد أصبحت شريحة الضيوف النباتيين تنمو باستمرار، مما جعل الفنادق تهتم باستقبالهم وتقديم الخدمات لهؤلاء الضيوف وفق رغباتهم وحاجاتهم، ومن الطبيعي أن تدرّب إدارات الفنادق موظفيها وبشكل خاص موظفي إدارة الدوائر الأمامية، وإدارة الطعام والشراب على تحديد أنواع الضيوف النباتيين، حيث يتم تصنيفهم حسب

- أنواع الأغذية الحيوانية ومنتجاتها التي يتناولها هؤلاء الضيوف، حيث إن لكل صنف منهم أنواع خاصة من المأكولات، ويتم تصنيف هذا النوع من الضيوف إلى سبعة أنواع كما يأتي:
١. النباتيون الخالصون (Vegans): هذا النوع من الضيوف نباتيون بالكامل، ولا يتناولون اللحوم، ولا الأسماك، ولا الدجاج، ولا البيض، ولا منتجات الألبان، ولا العسل.
  ٢. نباتيو اللاكتوز (الألبان) (Lacto – Vegetarians): هؤلاء الضيوف يتناولون منتجات الألبان، إلا أنهم لا يتناولون اللحوم، ولا الأسماك، ولا الدجاج، ولا البيض.
  ٣. نباتيو البيض (Ovo – Vegetarians): وهذا النوع من الضيوف يتناولون البيض، إلا أنهم لا يتناولون اللحوم، ولا الأسماك، ولا الدجاج، ولا منتجات الألبان.
  ٤. نباتيو الألبان والبيض (Lacto – ovo – Vegetarians): وهذا النوع من الضيوف يتناولون منتجات الألبان والبيض، إلا أنهم لا يتناولون اللحوم، ولا الأسماك، ولا الدجاج.
  ٥. نباتيو الأسماك (Pescetarian Pesco Vegetarians): وهذا النوع من الضيوف لا يتناولون اللحوم، ولا الدجاج، إلا أنهم يتناولون الأسماك.
  ٦. نباتيو الدجاج (Pollo Vegetarians): هذا النوع من الضيوف لا يتناولون اللحوم، ولا الأسماك، إلا أنهم يتناولون الدجاج.
  ٧. شبه النباتيين (Semi – Vegetarians): هذا النوع من الضيوف لا يتناولون اللحوم، إلا أنهم يأكلون الأسماك و الدجاج.

س - الضيوف ذوو الحاجات الخاصة (Guests with Disabilities): أصبحت الفنادق تهتم باستقبال الضيوف من ذوي الحاجات الخاصة، ومحاولة تقديم الخدمات والتسهيلات كلها لهذه الشريحة من الضيوف تعزيزاً لصورة القطاع الفندقية الإنسانية والحضارية، بالإضافة إلى أهميتها الأخلاقية والدينية التي تنسجم مع عادات المجتمع وتقاليدته. والمفهوم العام الذي أصبحت تبناه معظم المجتمعات، هو ضرورة دمج الأشخاص من ذوي الحاجات الخاصة في المجتمع، وتقديم الخدمات لهم في المرافق الممكنة جميعها، ومن بين هذه المرافق: تخصيص عدد من الغرف مجهزة بتجهيزات خاصة للضيوف من ذوي الحاجات الخاصة تلبية لمعايير صناعة الضيافة العالمية، إضافة إلى تصميم، وتجهيز المباني الفندقية وفقاً للمعايير الدولية التي من شأنها تسهيل استخدامها، علماً بأن المطلوب ليس تخصيص أماكن خاصة ومنعزلة لذوي الإعاقة، بل تأمين حرية الحركة وسهولتها

بأمان في أرجاء الفندق وسلام.

وقد نصت تعليمات المنشآت السياحية الأردنية على اعتبار ملاءمة الفندق لاستقبال ذوي الحاجات الخاصة هو أحد معايير تصنيف الفنادق في الأردن، حيث ينبغي على كل فندق وخاصة الفنادق الكبيرة والحديثة التي تحمل تصنيف أربع نجوم فأكثر الالتزام بما يأتي:

١. تجهيز المدخل الرئيس للفندق والمرافق العامة جميعها لمستخدمي الكراسي المتحركة.
٢. تجهيز الحمام العام لمستخدمي الكراسي المتحركة.
٣. تخصيص عدد من الغرف معدة لمستخدمي الكراسي المتحركة، نسبة لعدد الغرف الإجمالية المتوفرة في الفندق.

ومن أهم ما تقوم به الفنادق في هذا المجال : تدريب موظفيها، وخصوصاً موظفي الدوائر الأمامية على كيفية خدمة الضيوف ذوي الحاجات الخاصة ومساعدتهم، ومراعاة الأمور الآتية التي وردت في دليل خدمة ذوي الحاجات الخاصة في الفنادق

#### (Guide to Service Hotel Guests with Disabilities):

١. يجب أن تخلو المنطقة من مواقف السيارات إلى داخل الفندق من أية معيقات.
٢. يجب أن يكون مدخل الفندق معداً لمستخدمي الكراسي المتحركة.
٣. يجب أن تكون الغرف مجهزة في حالة جيدة خصوصاً الأبواب، ومقاعد الحمامات، والماسكات، وأجهزة الإنارة، والأسرة... إلخ.
٤. يجب عرض الخدمات المتوفرة لذوي الحاجات الخاصة على شاشة التلفزيون الداخلية في الغرف والمرافق العامة جميعها وعلى موقع الفندق الخاص على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت).
٥. عرّف عن نفسك، أو أي شخص يرافقك عند تعاملك مع شخص كفيف أو يعاني من ضعف البصر.
٦. حدد إلى أي شخص توجه كلامك خصوصاً عندما تتحدث مع مجموعة من الكفيفين.
٧. تخصيص مكتب معين للأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر؛ لإجراء عملية تسجيل المعلومات عند الوصول للفندق.

- ٨ . اسمح للشخص الذي يعاني من ضعف البصر بأن يمسك ذراعك عندما تساعده في الانتقال من مكان إلى آخر .
- ٩ . إذا كان الفندق يستخدم البطاقات كمفاتيح للغرف، فيجب التأكد بأن هناك إشارة تسمح للشخص الكفيف بأن يحدد الجهة التي يجب إدخالها في قفل الباب .
- ١٠ . يجب أن تكون لوحات أرقام الغرف نافرة أو مثقبة؛ لمساعدة الكفيفين في معرفة أرقام غرفهم .
- ١١ . عند مرافقتك للضيوف من ذوي الحاجات الخاصة إلى غرفهم، قدّم معلومات شفويّة وتفصيلية عن تجهيزات الغرفة وكيفية استخدامها، وإذا كان هناك صعوبات في فهم بعض المعلومات، فاسألهم إذا كانوا يرغبون في أن تساعدهم في ذلك باستخدام أيديهم، وراع أن تترك أيديهم بين الحين والآخر حتى يكتشفوا بأنفسهم كيفية استخدام هذه التجهيزات، ( الريموت كنترول، والهاتف، وأجهزة التحكم بحرارة الغرفة، وخلطات المياه في الحمام) .
- ١٢ . قدم المساعدة للكفيفين إذا طلبوا مساعدتك في اصطحابهم إلى غرفة التمارين الرياضية .
- ١٣ . تذكر بأن هذه الشريحة من الناس تحب الحيوانات الأليفة، ولكن لا تحاول معاملتهم وكأنك تعامل حيوانات أليفة، فهم بشر كالآخرين تمامًا .
- ١٤ . قف في مكان بمستوى نظر الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك أو يستخدم العكازات؛ لتسهيل عملية التواصل بينكم .
- ١٥ . الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك، يعتبر أن الكرسي المتحرك هو جزء من جسمه أو من محيطه الخاص، لذا امتنع عن الاتكاء عليه أو تحريكه دون إذن منه .
- ١٦ . تقدم لمصافحة الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة، وحتى الأشخاص الذين يرتدون أطرافاً صناعية ( المصافحة باليد اليسرى مقبولة لدى هذه الشريحة من الضيوف ) .
- ١٧ . استمع بانتباه عندما تتحدث مع شخص يعاني من صعوبات ( النطق) التكلم، وكن صبوراً، وانتظر حتى ينتهي من الحديث، ووجه أسئلة تتطلب إجابات قصيرة، وأعد ما فهمته من الحديث، ثم اسمح للشخص بأن يجيب .
- ١٨ . تحلى بالصبر، ولا تقاطع الأشخاص الذين يعانون صعوبات النطق، وانتظر حتى يكملوا فكرتهم أو طلبهم .

١٩. تكلم مباشرة إلى الشخص (الأبكم)، ولا توجه كلامك للمتحدث بلغة الإشارة.
٢٠. ضع يدك (اضغط) على كتف الشخص الذي يعاني من ضعف السمع أو حرك يدك أمامه لينتبه أنك تحدثه، وتحدث معه مباشرة دون رفع صوتك عاليًا.
٢١. راع أن تكون في مواجهة مصدر الضوء عندما تتحدث مع الأشخاص الذين يقرؤون الشفاه، مع مراعاة عدم وضع شيء في فمك، مثل: السيجار، والطعام، والعلكة.... إلخ أثناء حديثك معهم.
٢٢. انتظر حتى يتم قبول عرض المساعدة، ثم استمع أو اطلب إرشادات عن كيفية القيام بها إذا لم تكن متأكدًا من معرفتك بكيفية عملها.
٢٣. ادعُ الضيوف بأسمائهم؛ فمناداة الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة بأسمائهم يزيد من الألفة بينكم.
٢٤. تعامل مع الأطفال بلطف، ومع الكبار على أنهم كبار.
٢٥. كن مسترخيًا، ولا تحاول سؤالهم عن كيفية إصابتهم بالإعاقة.

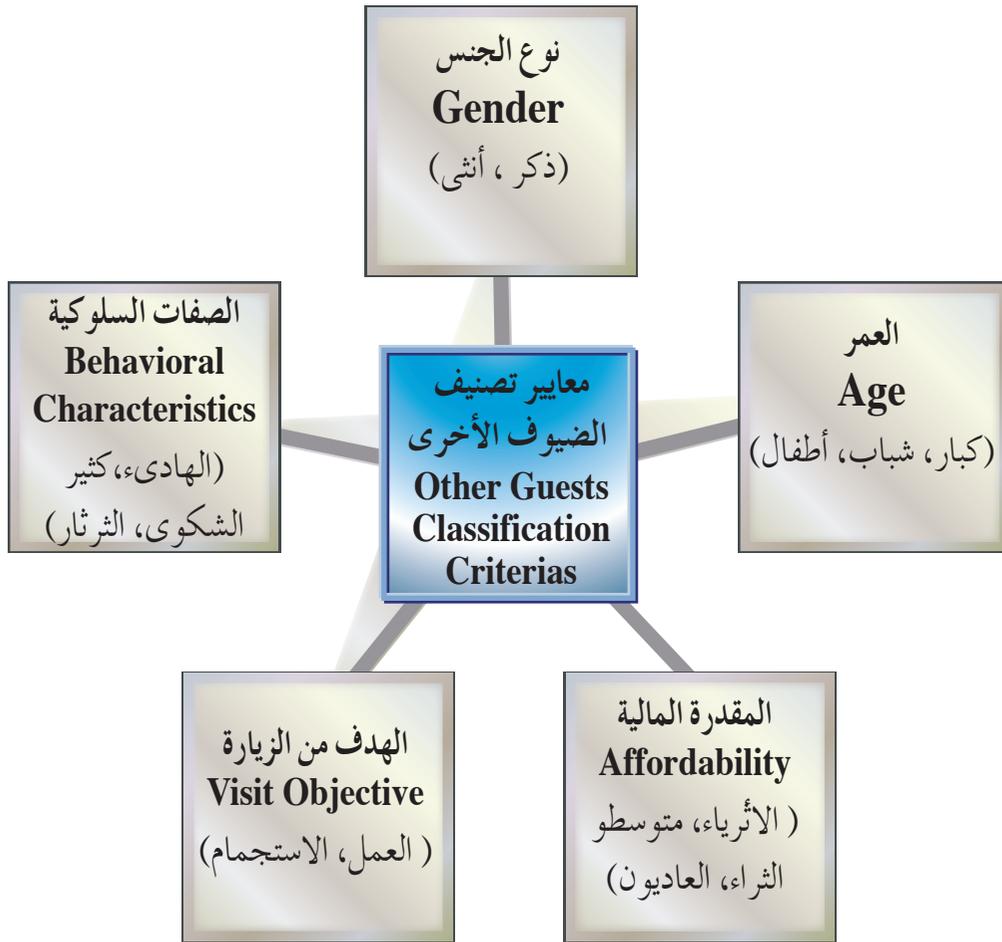
التسهيلات المتوفرة لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

## نشاط (٢-٤)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق الحديثة، وتعرف التسهيلات المتوفرة فيه لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، واكتب تقريرًا بذلك، واعرضه على زملائك في الصف، أو في الإذاعة المدرسية بالتنسيق مع معلمك .

## ٢- معايير تصنيف الضيوف حسب الشرائح الأخرى

تصنّف بعض إدارات الفنادق ضيوفها حسب معايير مختلفة؛ إذ، تتعامل معهم وفق هذه المعايير، وأهم هذه المعايير يوضحها الشكل ( ٢ - ٢٧ ):



الشكل ( ٢ - ٢٧ ) : معايير تصنيف الضيوف الأخرى .

يعد الضيوف أن حقوقهم المدنية القانونية من الميزات الإضافية التي تشجع الضيوف على الإقامة في الفنادق، ولهذا تقوم الفنادق بتقديم ما يمكنها من خدمات وميزات بهدف إرضاء الضيوف وتشجيعهم على البقاء أو العودة مرة أخرى أو نشر الدعاية لهم.

تخضع العلاقة بين الفندق والضيوف إلى مجموعة من القوانين والتشريعات المحلية والسياسات والقواعد الفندقية، وهذا يعني أن هذه القوانين قد تختلف من بلد إلى آخر ومن فندق إلى آخر، إلا أن هناك قواعد فندقية دولية متعارفاً عليها في قطاع الضيافة في ما يتعلق بحقوق والتزامات الضيوف والفندق تجاه بعضهما البعض، ومن أهم هذه الحقوق والالتزامات ما يأتي:

### ١- حقوق الضيوف (Guest Rights)

#### أ - الأمن (Security)

١. يلتزم الفندق قانونياً باتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة جميعها في ما يتعلق بضمان أمن الضيوف

- طالما أنهم متواجدون داخل غرفهم، أو أثناء تجوالهم في مرافق الفندق وملحقاته، ومن أهم الإجراءات التي على الفندق اتخاذها لضمان أمن الضيوف ما يأتي:
- المحافظة على أنظمة أقفال الأبواب والنوافذ سليمة من أي عطل أو عيب.
  - المحافظة على سرية رقم غرفة الضيف وبياناته الشخصية.
  - مراقبة محيط الفندق ومرافقه العامة بواسطة أنظمة مراقبة تلفزيونية.
  - إعلام الضيوف عن أية أخطار محتملة قد يتعرضون لها أثناء إقامتهم في الفندق، مثل: العواصف، والفيضانات، واحتمال حدوث هزات أرضية. أو احتمال تعرض الفندق لعمل تخريبي ... إلخ.
٢. يتحمل الفندق مسؤولية تعرض الضيف للخطر أو الأذى إذا كان المتسبب فيه أحد موظفي الفندق، وتكون المسؤولية بتحمل تكلفة العلاج على قدر الضرر.

٣. لا يتحمل الفندق مسؤولية تعرض الضيف للخطر أو الأذى الناشئ عن الأعمال الإجرامية أو الإرهابية إذا كان المتسبب فيه أحد ضيوف الفندق الآخرين، أو أشخاص غير مقيمين في الفندق، إلا إذا ثبت إهمال أو تقصير إدارة الفندق في حماية الضيف.
٤. يحق لإدارة الفندق رفض استقبال الضيف إذا تأكد لها بأن وجوده سيخلق أخطاراً مؤكدة على ممتلكات الفندق وضيوفه، أو أنه سيستخدم الفندق في أمور غير مشروعة، مثل ( حيازة المخدرات أو تعاطيها، وحمل السلاح..... إلخ).

## قضية للمناقشة

ألقي أحد الضيوف بنفسه من نافذة غرفته في أحد الفنادق بعد أن سمع جرس إنذار الحريق في الطابق الذي يقيم فيه، ناقش مع زملائك المسؤولية القانونية التي يتحملها كل من الفندق والضيف.

- ب- السلامة (Safety) : عادة ما يكون الفندق مطالبًا بالالتزام بالمحافظة على قواعد السلامة العامة داخل الفندق، وهذا يعني منع، أو إزالة، أو عزل أي من مسببات الخطر أو الأذى التي يمكن أن يتعرض لها الضيوف، ويشمل هذا الالتزام ما يأتي:
١. ضمان سلامة الأغذية والمشروبات المقدمة للضيف في غرف الفندق ومرافقه.
  ٢. توفير بيئة صحية ملائمة في الغرف والممرات والحمامات (إضاءة مناسبة، تهوية مناسبة للغرف، ومواد تعقيم للحمامات، وخلو الغرف من الحشرات أو الحيوانات الأليفة).
  ٣. إعلام الضيوف عن الأماكن الخطرة باستخدام لوحات إرشادية، مثل ( الأماكن الزلقة أو الرطوبة، والسلالم المكسورة، وأماكن الطلاء الحديثة، والأدوات أو الأجهزة الكهربائية الخطرة... إلخ).
  ٤. توفير مستوى عالٍ من النظافة يضمن عدم الإصابة بالأمراض الناتجة عن الفيروسات أو البكتيريا... إلخ.
  ٥. إزالة الثلج المتراكم خلال فصل الشتاء عن الممرات أو الساحات التابعة للفندق.

٦. تجهيز الفندق بمتطلبات الحماية من الحريق ووسائلها كلها، مثل: ( أجراس الطوارئ، وسلالم الطوارئ، وأدوات إطفاء الحرائق ومعداته... إلخ).

٧. حماية الضيوف من بعض الأخطار الجاذبة لهم، مثل: ( حماية الأطفال على أحواض السباحة)، وذلك بوضع لافتات إرشادية أو وضع سياج حول حوض السباحة.

### ج- الممتلكات الشخصية (Personal Properties)

١. تتحمل إدارة الفندق مسؤولية فقدان، أو تلف، أو سرقة مقتنيات الضيوف، إذا كانت هذه الممتلكات محفوظة في خزانة الفندق.

٢. تتحمل إدارة الفندق المسؤولية عن أي تلف أو ضرر لممتلكات الضيوف إذا ثبت أن هناك إهمالاً، أو تعمداً من قبل إدارة الفندق أو أحد موظفيها، ولا تتحمل المسؤولية إذا كان الضرر نابغاً من إهمال الضيف نفسه، أو أحد مرافقيه، أو زواره.

٣. عادة ما تضع إدارة الفندق لوحة إعلانية تشير بعدم مسؤوليتها عن فقدان أو سرقة مقتنيات أو أموال الضيوف من غرفهم، أو مرافق الفندق العامة، وبهذا لا يتحمل الفندق أية مسؤولية قانونية، إلا أنها لا تزال مسؤولة مسؤولية أدبية عن ذلك.

٤. تتحمل إدارة الفندق المسؤولية بقدر نسبة الإهمال في المحافظة عليها في حال فقدان بعض الممتلكات الثمينة التي لا يمكن حفظها في خزانة الفندق، أو في الخزانات الصغيرة الموجودة في الغرف، مثل: ( أجهزة الحاسوب المحمولة، ومعاطف الفراء الفاخرة، والكاميرات كبيرة الحجم نسبياً).

٥. هناك بعض القوانين والسياسات المتبعة في الفنادق تسمح للفندق بمصادرة ممتلكات الضيوف الثمينة في حال رفض الضيف دفع تكاليف إقامته.

٦. مسؤولية الفندق عن تلف أو ضرر ممتلكات الضيوف هي مسؤولية محدودة وبنسبة معينة يحددها القانون المدني المعمول به في البلاد.

٧. يحق للضيف أن يطالب بالتعويض عن فقدان أو تلف ممتلكاته بسرعة، وحسب الإجراءات المتبعة في الفندق، وإلا يصبح الفندق غير مسؤول قانونياً.

## ٢- التزامات الضيوف (Guest Obligations)

هناك عدة أمور على الضيف أن يلتزم بها حتى لا يتسبب بانتهاك أي من القوانين، أو التشريعات، أو سياسات الفندق الذي يقيم فيه، وذلك تجنباً لأي خلاف قانوني قد ينشأ بينه وبين إدارة الفندق، مما قد يعرضه لتحمل مسؤوليات قانونية، أو يتسبب في تحمله لنفقات إضافية، أو التسبب بتعكير صفو إقامته، ومن أهم المسؤوليات التي على الضيف مراعاتها ما يأتي:

أ - دفع تكاليف إقامته كافة، خصوصاً عند مغادرته الفندق، ما لم يكن هناك اتفاق مع الفندق بشأن ذلك.

ب- عدم إعطاء مفتاح الغرفة لأي شخص ما لم يكن مقيماً مع الضيف في الغرفة نفسها، إلا بمعرفة إدارة الفندق وموافقتها.

ج- عدم السماح باستضافة آخرين في الغرفة وقضاء الليلة فيها دون موافقة إدارة الفندق المسبقة على ذلك، وإلا يصبح من حق الفندق طلب إخلاء الغرفة.

د - وضع المقتنيات الثمينة في خزانة الغرفة أو في خزانة الأمانات لدى إدارة الفندق.

هـ - عدم تناول أو حيازة المخدرات داخل الفندق، أو الوقوع تحت تأثير الكحول، عندها ستضطر إدارة الفندق للاتصال بالأمن، لإخلاء الغرفة.

و - التأكد من إغلاق باب الغرفة بإحكام عند الخروج منها أو عند النوم، وعدم فتح الباب لشخص غير متوقع.

ز - مغادرة الغرفة عند سماع جرس الإنذار بالحريق من خلال أقرب مخرج للطوارئ.

ح - عدم التسبب بإزعاج الآخرين، وفي حال عدم الالتزام، يمكن لإدارة الفندق طلب إخلاء الغرفة.

ط - عدم التدخين في الغرف المخصصة لغير المدخنين، أو في المرافق العامة المعلن عنها بأنها أماكن خالية من التدخين ( Non Smoking Area ).

ي - يلتزم الضيف بدفع تكاليف ما تم إتلافه من ممتلكات الفندق من قبله شخصياً أو أحد مرافقيه، وعلى وجه الخصوص إذا كانت ممتلكات الفندق ثمينة، أو كان إتلافها متعمداً.

ك - يلتزم الضيف بدفع مبلغ مقدماً على الحساب يصل إلى ٢٥٪ من تكاليف إقامته، وفي بعض الحالات، يحق للفندق المطالبة بدفع تكاليف الإقامة المتوقعة للضيف كاملة.

### ٣- التزامات الفندق الأخرى (Other Hotel Obligations)

- تقع على إدارة الفندق بعض الالتزامات بموجب القانون المدني، أو القواعد والسياسات الفندقية، التي يجب مراعاتها في تعاملها مع الضيوف، ومن أهم هذه الالتزامات ما يأتي:
- أ - الفندق ملزم بتأجير غرف الفندق للضيوف، وتقديم الخدمات المعلن عنها كافة، كخدمات عامة لأي ضيف يطلبها، مع بعض الاستثناءات كأن يكون الضيف تحت تأثير الكحول، ويطلب بالمزيد.
- ب- يلتزم الفندق بالإعلان عن أسعار الغرف، وأسعار تبادل العملات الأجنبية في مكان ظاهر يمكن رؤيته من قبل الضيوف جميعهم.
- ج- يلتزم الفندق بوضع قائمة بأسعار أصناف الطعام والشراب، والخدمات الأخرى المقدمة في مرافق الفندق جميعها، وفي كل غرفة من غرف الفندق.
- د - يلتزم الفندق بتحديد ساعة المغادرة (Check-out Time)، والإعلان عنها في مكان مرئي للضيوف جميعهم.
- هـ- يلتزم الفندق بتحديد سياسة أسعار المغادرة المتأخرة (Late Check-out)، وإعلام الضيف عنها عند الحاجة.
- و - يلتزم الفندق بالمسؤولية عن أي ضرر قد ينتج عن عدم توفير غرفة لمن يملكون حجزاً مضموناً.
- ز - يلتزم الفندق برد المبلغ المدفوع مسبقاً كاملاً في حال حدوث كارثة أدت لإغلاقه بشكل كامل وعدم تمكنه من استقبال أصحاب الحجوزات المضمونة.

#### حقوق الضيوف والتزاماتهم

#### نشاط (٢-٥)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق المصنفة أربع نجوم أو خمساً، مستفسراً من مدير الدوائر الأمامية أو مساعديه عن حقوق الضيوف في الفندق والتزامهم تجاهه، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

يتعرض موظفو قسم الاستقبال أثناء عملهم إلى بعض الحالات الاستثنائية التي تتطلب إجراءات معينة في التعامل معها، ومن هذه الحالات التي يمكن أن يواجهها قسم الاستقبال ما يأتي:

### ١- حالات الوفاة (Death Cases)

عند حدوث حالة وفاة في إحدى غرف الفندق، على موظف الاستقبال اتخاذ الإجراءات الآتية:

- أ - إغلاق الغرفة وعدم السماح لأي شخص بدخولها دون موافقة الجهات الأمنية.
- ب- إبلاغ المدير المناوب الذي يبلغ بدوره الجهات الأمنية.
- ج- الاتصال مع طبيب الفندق للحضور ومعاينة المتوفي.
- د - عدم التحدث عن حالة الوفاة مع أي شخص في الفندق.
- هـ - مراعاة نقل المتوفي من الباب الخلفي للفندق مع ضرورة عدم وجود ضيوف في الممرات.
- و - عدم تأجير الغرفة إلا بعد أخذ الإذن من الجهات الأمنية وتعقيمها.
- ز - كتابة تقرير مفصل عن حالة الوفاة.

### ٢- وصول ضيف بحجز مضمون مع عدم توفر غرفة شاغرة له

#### (Guest Arrival with Guaranteed Reservation But no Available Rooms)

تعد هذه الحالة الاستثنائية قليلة الحدوث ويجب حلها حسب سياسة الفندق المتبعة في مثل هذه الحالات، ويمكن اقتراح الإجراءات الآتية لحل هذه المشكلة:

- أ - يتم تكريم الضيف فور وصوله للفندق من خلال دعوته للغداء أو العشاء وعلى حساب الفندق، وهذا التكريم قد يعطي الوقت الكافي لقسم الاستقبال لتوفير غرفة مناسبة لطلب الضيف.

- ب- في حال توفر غرفة من نوع آخر، يمكن إعطاؤها للضيف حتى ولو كانت ذات مواصفات أفضل من الغرفة التي حجزها الضيف وبالسعر المتفق عليه مع الضيف نفسه.

ج- في حال عدم إمكانية توفير أي نوع من الغرف في الفندق، يتم التنسيق مع الفنادق الصديقة لتوفير غرفة للضيف هناك بعد إبلاغ الضيف وموافقته على ذلك، مع تحمل الفندق أي فرق في سعر الغرفة.

د - يتحمل الفندق تكلفة اتصال هاتفي واحد يمنح للضيف في حال رغب في إعلام أي شخص بتغيير الفندق الذي يقيم فيه، ويتحمل الفندق أيضاً تكلفة نقل الضيف إلى الفندق الآخر.

هـ - في حال رغب الضيف في العودة إلى الفندق في صباح اليوم التالي، يتم تأمين وسيلة نقل من الفندق لإحضاره.

و - في حال عاد الضيف في صباح اليوم التالي للفندق، فمن الضروري أن يتلقى اتصالاً من المدير العام للفندق، أو مدير إدارة التسويق والمبيعات، وتقديم اعتذار رسمي له باسم الفندق.

ز - يمكن تقديم خدمات إضافية للضيف، مثل تخفيض السعر، ومنحه إقامة مجانية... إلخ.

### ٣- الإزعاج (Noise)

يمكن أن يتسبب الضيف بإزعاج الضيوف الآخرين برفع صوت التلفاز، أو الصراخ، أو محاولة التدخل في خصوصيات الضيوف الآخرين، في مثل هذه الحالة، يمكن لموظف الاستقبال اتخاذ الإجراءات الآتية:

أ - الاتصال بالضيف والطلب إليه مراعاة الراحة للضيف الآخرين بالتوقف عن الإزعاج.

ب- في حال لم يلتزم الضيف بذلك، يتم الاتصال بقسم الأمن في الفندق، والذهاب إلى غرفة الضيف، والطلب إليه التوقف عن إزعاج الضيوف الآخرين.

ج- إبلاغ المدير المناوب بالأمر لاتخاذ الإجراء المناسب .

د - يمكن الطلب إلى الضيف إخلاء الفندق في حال لم يلتزم بسياسة الفندق وتعليماته.

#### ٤- حالة ولادة (Parturition / Birth Case)

يمكن أن تحدث حالات ولادة أثناء إقامة الضيوف في الفندق، ويمكن اتخاذ الإجراءات الآتية للتعامل مع هذه الحالة:

- أ - الاتصال بطبيب الفندق والاستعانة به.
- ب - طلب سيارة الإسعاف في حال قرر الطبيب نقل الحالة إلى المستشفى.
- ج - إبلاغ إدارة الفندق بنقل الحالة إلى المستشفى.
- د - كتابة تقرير مفصل بذلك.

#### ٥- حالة مرض معد (Contagious / Infection disease Case)

في حال تم التأكد من وجود مرض معدٍ بين أحد الضيوف المقيمين في الفندق، يتم اتخاذ الإجراءات الآتية:

- أ - الاتصال بطبيب الفندق للحضور فوراً.
- ب - اتصال المدير المناوب مع الضيف، والاستئذان منه بالسماح لطبيب الفندق بمعاينته.
- ج - الاتصال بالجهات الصحية المختصة إذا قرر طبيب الفندق ذلك.
- د - يسمح القانون بفسخ العقد مع الضيف، وطلب إخلاء الغرفة فوراً في مثل هذه الحالات.
- هـ - بعد مغادرة الضيف، يجب تعقيم الغرفة بشكل جيد مع إمكانية الاستعانة بجهات مختصة في مجال التعقيم.
- و - كتابة تقرير مفصل بذلك.

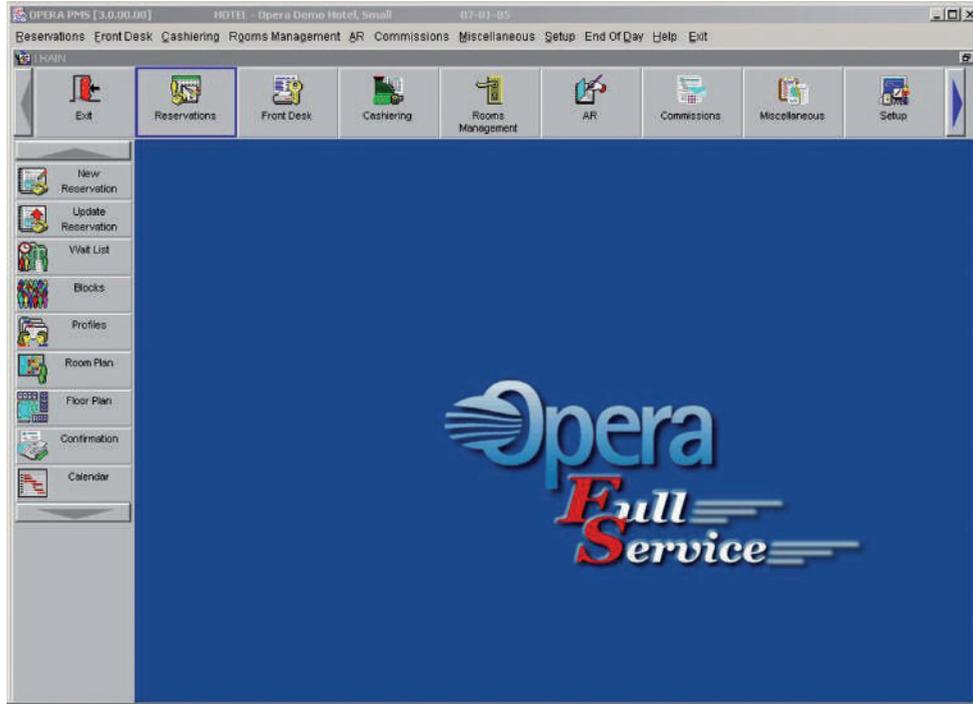
### قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث في أحد مصادر المعرفة المتوافرة لديك عن حالات أخرى يمكن حدوثها للضيوف في الفندق، والإجراءات الكفيلة في معالجتها؛ لنيل رضا الضيوف وللمحافظة على سمعة الفندق، ثم اعرض ما تتوصل إليه أمام زملائك في الصف.

مثال: إجراءات تسكين ضيف دون حجز مسبق حسب نظام (أوبرا)

## : (Opera, Guest Check In without Reservation)

١- من القائمة الرئيسية (Main Menu)، اختر المكاتب الأمامية (Front Desk)، ثم اختر القادمين (Arrival).



٢- اختر قادم دون حجز (Walk in).

٣- أكمل عملية تحديد السعر (Rate Query) ، ثم أكمل ملف بيانات الضيف (Guest Profile) ، ثم اختر موافق (OK).

٤- اختر رمز السعر (Rate Code) ، ثم نوع الغرفة (Room Type) ، ثم اختر موافق (OK).

Room Types	KNGN	KNGS	TDBN	TDBS	TWCN	KOTN	TOTN	XSTN	OWCN
Include Overbooking	59	2	64	5	1	5	3	2	4
Physical Inventory	59	2	64	5	1	5	3	2	4
RACK	300.00	300.00	290.00	290.00	290.00	320.00	310.00	390.00	290.00
SELL	179.00	179.00	189.00	189.00	189.00		209.00		189.00
CORPORATE	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00				189.00
GOVT	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00				93.00
TRIPPLE	Pkg.	179.00	179.00	189.00	189.00		209.00		189.00
GOLFMWV		250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00		250.00
GOLFWND	Pkg.	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00		400.00
.COM		SR	SR	SR	SR	SR			SR
INTR		SR	SR	SR	SR	SR			SR
LC9		135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00		135.00
WCLAC01		189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00

٥- املأ ملف الضيف بالمعلومات اللازمة.

٦- تأكد أن مصدر الحجز (Source) هو (Walkin) ، ثم أدخل طريقة الدفع (Payment).

٧- عندما تنتهي من استكمال المعلومات المتعلقة بالحجز وبملف الضيف جميعها ، اختر موافق (Ok).

٨- أجب نعم (Yes)؛ لاستكمال عملية التسكين.

٩- أجب نعم (Yes)؛ لطباعة كرت التسجيل.

١٠- اختر موافق (Ok)؛ لإنهاء عملية التسكين بنجاح.

١١- أجب موافق (Ok)؛ للموافقة على ملاحظة رقم التأكيد (Confirmation Number).

## أسئلة الوحدة Unit Questions

- ١- ما المقصود بكلّ من المصطلحات الآتية:  
أ- Room Status Discrepancy ب- Stay Over ج- Occupied  
د- Vacant and Ready ه- Guest with Disabilities
- ٢- اذكر خمساً من الصفات المعرفية والصفات الشخصية لموظف الاستقبال.
- ٣- بيّن النماذج والسجلات التي يتم استخدامها أثناء مرحلة وصول الضيف.
- ٤- اذكر العوامل التي يتأثر بها الضيف عند اختياره للفندق.
- ٥- قارن بين مفاتيح الغرف العادية والإلكترونية في الفنادق من حيث:  
أ- الشكل ب- طريقة الاستخدام ج- درجة الأمان
- ٦- بيّن العلاقة التي تربط قسم الاستقبال بالأقسام الآتية:  
أ- الحجز ب- التسويق والمبيعات ج- الأمن  
د- التدبير الفندقي ه- الموارد البشرية ( شؤون الموظفين )
- ٧- ما الخدمات والتسهيلات التي يقدمها الفندق لجذب العائلات؟
- ٨- قارن بين تصنيفات الضيوف النباتيين من حيث نوعية المأكولات التي يتناولونها.
- ٩- حدد قواعد السلامة التي يطبقها الفندق لضمان سلامة الضيوف.
- ١٠- وضح خمسة من التزامات الضيوف أثناء إقاماتهم في الفندق.
- ١١- ناقش الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية الآتية :  
أ - استياء الضيف من وعود قسم الاستقبال في تغيير غرفته .  
ب- استياء الضيف من عبث الموظفين بممتلكاته الخاصة في الغرفة .  
ج- شعور الضيف باستغلاله من قبل بعض الموظفين .

## مهارات البحث والاتصال

- ١- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال موقع وزارة السياحة والآثار، (www.tourism.jo) عن قواعد السلوك الوظيفي في الأردن، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.
- ٢- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال موقع وزارة السياحة والآثار (www.tourism.jo) عن تعليمات المنشآت الفندقية والسياحية في الأردن في ما يتعلق بعدد الغرف المخصصة للضيوف ذوي الحاجات الخاصة في الفنادق، ومواصفات هذه الغرف، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.
- ٣- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال مصادر المعرفة المتوافرة لديك ( كتب ، ونشرات، وزيارات ميدانية، وإترنت... إلخ) عن أنظمة المفاتيح في الفنادق ، والإجراءات المتبعة في تسليمها للمعنيين ، ثم اعرض النتائج التي تتوصل إليها على زملائك في الصف.

## الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك الإجراءات المناسبة للتعامل مع أحد الضيوف الذي تسبب في إزعاج الضيوف الآخرين برفع صوت التلفاز بشكل مزعج، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك دور قسم الإعلان والعلاقات العامة، في زيادة حجم المبيعات (الإيرادات)، والمحافظة على ولاء الضيوف للفندق، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.
- ٣- زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة للتعرف إلى حقوق الضيوف وواجباتهم ، والتزامات الفندق تجاه بعضهما بعضاً، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .

## Self Assessment      تقويم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	الرقم
		أناقش أهمية قسم الاستقبال وموقعه.	١
		أحدد أشكال قسم الاستقبال في الفنادق.	٢
		أوضح وظائف العاملين وصفاتهم في قسم الاستقبال .	٣
		أميز بين مراحل دورة الضيف.	٤
		أميز أنواع الغرف وأشكالها.	٥
		أقارن بين أنواع لوحات الغرف .	٦
		أحدد أنواع مفاتيح الغرف وأنظمتها .	٧
		أستخدم النماذج والسجلات في قسم الاستقبال.	٨
		أوضح علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الدوائر الأمامية، وأقسام الفندق الأخرى .	٩
		أقارن بين أنواع الضيوف.	١٠
		أتعرف كيفية خدمة ذوي الحاجات الخاصة في الفنادق.	١١
		أوضح معايير تصنيف الضيوف الأخرى.	١٢
		أناقش حقوق الضيوف والتزاماتهم.	١٣
		أناقش الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية.	١٤
		أطبق عملية تسكين الضيف باستخدام برنامج أوبرا.	١٥
		أعرّف المفاهيم الآتية:	١٦
		المكتب الأمامي	Front Desk / Reception
		ضيف دون حجز مسبق	Walk-in Guest
		ضيف متكرر	Repeat Guest
		تسكين الضيف	Check-in Guest
		نظام إدارة الفندق	( Property Management System ( PMS )
		دورة الضيف	The Guest Cycle
		التسجيل المسبق	Pre-Registration
		خدمة الإيقاظ الصباحي	Wake-up Call Service
		نقطة الخدمة الواحدة	One Point Service
		أسرة أطفال	Child's Crib / Baby Cot
		أسرة إضافية	Rollaway Bed / Extra Bed
		التدقيق الليلي	Night Auditing
		القيمة والتنوع	Value and Quality
		قوائم طعام (صحية) قليلة السعرات الحرارية	Low Calorie Menus
		أماكن خالية من التدخين	Non Smoking Area

## قائمة المصطلحات (Glossary)

المعنى باللغة الإنجليزية	الكلمة باللغة العربية
Reservation Department	إدارة ( قسم ) الحجز
Marketing and Sales Department	إدارة التسويق والمبيعات
Front Office Department	إدارة الدوائر الأمامية
Government Rate	الأسعار الحكومية
Family Rate	الأسعار العائلية
Room Rates	أسعار الغرف
Group Rates	أسعار المجموعات السياحية
Rack Rates	الأسعار المعلنة
Free Independent Traveler ( FIT) Rates	الأسعار الموحدة / الثابتة
Day-use	الإشغال اليومي
Healthy Food	الأطعمة الصحية
Guest Obligations	التزامات الضيوف
Non Smoking Area	أماكن خالية من التدخين
Security	الأمن
Filing Systems	أنظمة حفظ ملفات الحجز
Room Types	أنواع الغرف
Credit Card	بطاقات الائتمان
Debit Cards	بطاقات التسليف ( السحب )
Registration Card	بطاقة ( كرت ) التسجيل
The Guests History Card	بطاقة الضيوف الدائمين
Lobby	بهو ( ردهة ) الفندق
Cut-off Date	تاريخ الإلغاء
Registration	التسجيل
Pre-Registration	التسجيل المسبق
Amendment	تعديل
Room Status Report	تقرير حالات الغرف
Closed Dates	التواريخ المغلقة
Presidential Suite	جناح رئاسي
Junior Suite	جناح صغير
Large Suite	جناح كبير
Royal Suite	جناح ملكي
Bell Attendant	حاملو الحقائب ( الأمتعة )
Reservation	حجز
Personal / Face to Face Reservation	الحجز الشخصي
Overbooking	الحجز الفائض

Confirmed Reservation	الحجز المؤكد
Prepayment Reservation	الحجز المدفوع مسبقاً
Guaranteed Reservation	الحجز المضمون
Internet Reservation	الحجز بواسطة الشبكة العنكبوتية ( إنترنت )
Group Reservations	الحجوزات الجماعية
Corporate Reservations	حجوزات الشركات
Family Reservations	الحجوزات العائلية
Individual Reservations	الحجوزات الفردية
No-show	الحجوزات المؤكدة التي لم يصل أصحابها
Advance Deposit Guaranteed Reservations	الحجوزات المضمونة بالدفع الجزئي (العربون)
Credit Card Guaranteed Reservations	الحجوزات المضمونة ببطاقات الائتمان
Cancellations	الحجوزات الملغاة
Non-Guaranteed Reservations	الحجوزات غير المضمونة
Travel Agent Reservations ( Voucher )	حجوزات وكلاء السياحة ( القسائم السياحية )
By Arrival Date	حسب تاريخ الوصول
Guest Rights	حقوق الضيوف
Rooms Division	دائرة الغرف
Deposit / Advance Payment	الدفع المسبق
Confirmation Letter	رسالة تأكيد الحجز
Density Booking Chart	الرسم البياني المكثف لحجز الغرف
Cancellation Number	رقم تأكيد الإلغاء
Confirmation Number	رقم تأكيد الحجز
Cancellation Hour	ساعة الإلغاء
Arrival and Departure Book	سجل القادمين والمغادرين
Records	سجلات
Double Bed	سرير مزدوج
Single Bed	سرير مفرد
King-sized Bed	سرير ملكي
Twin Bed	سريران منفصلان
Diplomatic Rate	سعر الدبلوماسيين
Corporate Rate	سعر الشركات
Crews Rate	سعر طواقم الطيران
Safety	السلامة
Reservation Slip	شريحة الحجز
Arrival Slip	شريحة الوصول
Personal Characteristics	الصفات الشخصية
Cognitive Characteristics	الصفات المعرفية
Overstay	الضيوف الذين مّدّدوا إقاماتهم
Vegetarian Guests	الضيوف النباتيون

Repeat Guests	ضيوف دائمون / متكررون
Guests with Disabilities	الضيوف ذوو الاحتياجات الخاصة
Walk-in`s / Chance Guests	ضيوف قادمون لا يملكون حجزاً مسبقاً
Adjoining Rooms	غرف متجاورة
Connecting Rooms	غرف متصلة
Adjacent Rooms	غرف متقابلة
Triple Room	الغرفة الثلاثية
Quint Room	الغرفة الخماسية
Quad Room	الغرفة الرباعية
Double Room	الغرفة المزدوجة
Single Room	الغرفة المفردة
Standard Room	غرفة عادية
Deluxe Room	غرفة مميزة
Waiting List	قائمة الانتظار
Weekly Expected Arrival List	قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً
Expected Departure List	قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم
Daily Expected Arrival List	قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يومياً
Guest In-house List	قائمة الضيوف المقيمين
Rooming List	قائمة بأسماء الضيوف ( المجموعات السياحية )
Daily Expected Arrival List	قائمة أسماء النزلاء المتوقع وصولهم
Booking Acceptance	قبول الحجز
Front Desk / Reception	قسم الاستقبال / المكتب الأمامي
Voucher	قسمة سياحية
Low Calorie Menus	قوائم طعام قليلة السعرات الحرارية
Value	القيمة
Reservation Rack	لوحة الحجز
Room Rack	لوحة الغرف
Conventions and Conferences Groups	مجموعات الاجتماعات والمؤتمرات
Tourists / Tour Groups	المجموعات السياحية / الجولات
Occupation Stage	مرحلة الإشغال (الإقامة)
Departure Stage	مرحلة المغادرة
Arrival Stage	مرحلة الوصول
Average Daily Rate (ADR)	معدل سعر الغرفة اليومي
Unexpected Early Departure	المغادرون قبل تاريخ مغادرتهم المتوقع
Electronic Keys	المفاتيح الإلكترونية
Concepts	المفاهيم
Grand / Master Key	المفتاح الرئيس ( العام )
Guest Key	مفتاح الضيف
Floor Key	مفتاح الطابق

Emergency Key	مفتاح الطوارئ
Section Master Key	مفتاح رئيس ( فرعي )
Booking Diary	مفكرة الحجز ( الأجندة )
Central Reservation Office (CRO)	مكتب الحجز المركزي
Circular Desk	المكتب الدائري
Traditional Straight Desk	المكتب المستقيم التقليدي
Semicircular Desk	المكتب شبه ( نصف ) الدائري
Personal Properties	الممتلكات الشخصية
Tour Operators	منظمو الرحلات
High Season ( Peak Periods / In-season )	موسم الذروة ( العالي )
Low Season ( off-season / Valley Seasons )	موسم الكساد ( الضعيف )
Shoulder Season ( Moderate Periods )	الموسم المعتدل
Reservation Agent	موظف الحجز
Duplicate Key	نسخة إضافية من المفتاح
Alphabetical System	النظام الأبجدي
Central Reservation System (CRS)	نظام الحجوزات المركزي
Forms	النماذج
Individual Room Reservation Form	نموذج حجز الغرف الفردي
Group Reservation Form	نموذج حجز المجموعات
Quality	النوعية
Toll Free Phone	الهاتف المجاني
Travel Agents	وكلاء ( شركات ) السياحة والسفر
Loyalty	الولاء
Cut-off Day	يوم الإلغاء

## قائمة المراجع References List

### أولاً: المراجع العربية

- ١- البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الإنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢ م .
- ٢- الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م .
- ٣- سرحان، نائل موسى محمود، مبادئ إدارة الفنادق، الطبعة الثانية، دار المستقبل للنشر، عمان، ٢٠٠٢ م .
- ٤- سعيد، سامي عبد القادر، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٤ م .
- ٥- العاني، رعد، إدارة الفنادق (مفاهيم سياحية في الإقامة والإيواء)، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٥ م .
- ٦- قمحيه، وليد نافع، الإدارة الفندقية، دار البداية للنشر، عمان، ٢٠٠٨ م .

- 1- Abbey James, **Hospitality Sales and Marketing**: Fourth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA , 2003
- 2- Bardi James, **Hotel Front Office Management** : Third Edition, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey , 2003
- 3- Kasavana Michael & Brooks Richard, **Managing Front Office Operations**: Seventh Edition ,The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005
- 4- Kasavana Michael & Cahill John, **Managing Technology in the Hospitality Industry** : Fifth Edition ,The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007
- 5- Jack D. Ninemeier, **Food and Beverage Management** : Third Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA , 2000
- 6- Margaret Kappa, Aleta Nitschke, Patricia Schappert, **Housekeeping Management**: Second Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 1997

## Internet Sites

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

---

- <http://www.aigret.com/Uploadfiles/2007101219427175.jpg>
- <http://www.sfari.com/forums/sfari89/travel37335/>
- [http://www.parkinternationalhotel.com/Editor/assets/rm317.004resize .jpg](http://www.parkinternationalhotel.com/Editor/assets/rm317.004resize.jpg)
- <http://www.venere.com/hotels/milan/hotel-raffaello/>
- [http://www.venere.com/img/hotel/767/0/0/6//image_room_suite_junior_1.jpg](http://www.venere.com/img/hotel/767/0/0/6//image_room_suite_junior_1.jpg)
- [http://z.about.com/d/hotels/10//I/13//royal_suite .jpg](http://z.about.com/d/hotels/10//I/13//royal_suite.jpg)
- [http://www.fourseasons.com/image_library/CAI/custom_sizes/CAI_067_1280x1024.jpg](http://www.fourseasons.com/image_library/CAI/custom_sizes/CAI_067_1280x1024.jpg)
- [http://www.thermenhofderdak.at/download/900/Rezeption_T22.jpg](http://www.thermenhofderdak.at/download/900/Rezeption_T22.jpg)
- <http://www.hoteliernmiddleeast.com/pictures/gallery/Stock/reception-bell.jpg>
- <http://reeldistraktion.com/images/shiningparty2008/shiningparty-big-23.jpg>
- [http://newbbie.com/wp-content/uploads/200810//CanBlackBerryEraseMagneticCardorElectron_BE2C/RoomKey_200w.jpg](http://newbbie.com/wp-content/uploads/200810//CanBlackBerryEraseMagneticCardorElectron_BE2C/RoomKey_200w.jpg)
- <http://vanillatours.files.wordpress.com/200910//the-bell.jpg>
- <http://blogs.sun.com/theplanetarium/resource/KeyCard256x256.gif>
- [http://capl.washjeff.edu/2/1/4101 .jpg](http://capl.washjeff.edu/2/1/4101.jpg)
- [www.japaninc.com/mgz_july_2008_super_hotel](http://www.japaninc.com/mgz_july_2008_super_hotel)
- [www.itsyourestore.co.uk/?SKSID=840&ItemID=88](http://www.itsyourestore.co.uk/?SKSID=840&ItemID=88)
- <http://www.hrlawyersblog.com/Hotel.jpg>
- [www.nickelinthemachine.com](http://www.nickelinthemachine.com)
- [www.frommers.com/articles/4195.html](http://www.frommers.com/articles/4195.html)

تم بحمد الله تعالى