

## إجابات أسئلة الوحدة

### الاستعلامات

#### السؤال الأول:

ما الصفات الشخصية لموظف الاستعلامات؟

1. بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة.
2. اللباقة في الحديث.
3. سرعة البديهة والذكاء.
4. الصدق والأمانة والثقة بالنفس.
5. الهدوء وضبط الأعصاب خصوصًا في ظروف ضغط العمل.
6. الرغبة في مساعدة الضيوف وخدمتهم.
7. حسن التصرف والسلوك الجيد مع الضيوف ومع العاملين في الأقسام الأخرى.
8. الاهتمام بالصحة الشخصية ونظافة الهنّام.

#### السؤال الثاني:

ما المقصود بما يأتي:

أ- تصريح خروج الأمتعة.

تصريح خروج الأمتعة: نموذج يصدر عن أمين الصندوق، ويتم بموجبه السماح بإخراج أمتعة الضيف من الفندق، ويطلق عليه.

ب- كشف مغادرة الضيوف.

كشف مغادرة الضيوف: كشف أو (سجل) يشرف عليه مشرف حاملي الحقائق؛ إذ يسجل اسم الضيف القادم، ورقم غرفته، وعدد الحقائق، وساعة الوصول، واسم حامل الحقائق، وأية ملحوظات تتعلق بذلك بعد نقل حقائق الضيف إلى غرفته على صفحة القادمين في السجل الخاص بذلك، كما يتم تسجيل المعلومات نفسها بعد مغادرة الضيف للفندق في صفحة المغادرين من السجل، ويهدف هذا السجل إلى معرفة الموظف الذي نقل حقائق الضيوف عند القدوم أو المغادرة، وما يتعلق بحقائقهم من ملحوظات.

### ج- لوحة البريد والمفاتيح.

لوحة البريد والمفاتيح: لوحة للاحتفاظ بمفاتيح الغرف ورسائل البريد التي قد تصل إلى الضيف المقيم في الفندق، وعادة ما تصمّم هذه اللوحة حسب ترتيب طوابق الفندق وترتيب الغرف في كل طابق، وقد ضعفت الحاجة لمثل هذه اللوحات نتيجة استخدام أنظمة البطاقات الممغنطة كمفاتيح للغرف، إلا أنه ما زال هناك الكثير من الفنادق التي تستخدم هذا النوع من اللوحات.

### د- لوحة الاستعلامات.

لوحة الاستعلامات: تعد لوحة الاستعلامات فهرسًا مرئيًا بأسماء للضيوف المقيمين في الفندق، إذ تحتوي على شرائح معدنية ذوات جيوب مرتبة أبجدياً لوضع شريحة الوصول فيها حسب اسم عائلة الضيف، والغاية من وجود هذه اللوحة هو الإجابة عن الاستفسارات الخاصة بالضيوف المقيمين، والسرعة في توزيع الرسائل وتوصيل المكالمات الهاتفية لهم في غرفهم، وتكون هذه اللوحة إما ثابتة على جدار أو متحركة على محور دوّار، كما يمكن أن تكون ورقية على شكل سجل بأسماء الضيوف المقيمين وأرقام غرفهم.

### السؤال الثالث:

عدد خمساً من الوظائف التي يقوم بها قسم الاستعلامات.

1. تقديم المعلومات العامة التي يحتاج إليها الضيوف.
2. تقديم النشرات الخاصة عن الأماكن السياحية والأثرية داخل البلد، وإرشاد الضيوف إلى كيفية الوصول إليها عند الحاجة.
3. حل المشكلات التي يتعرّض لها الضيوف في الفندق بالتعاون والتنسيق مع الأقسام الأخرى.
4. الإشراف على استقبال ضيوف الفندق الوافدين إلى المطارات ومحطات النقل المركزية، وتسهيل عملية الانتهاء من إجراءاتهم، ومرافقتهم إلى الفندق.
5. إرسال الطرود والرسائل الخاصة بإدارة الفندق والضيوف واستلامها، وتسليمها لأصحابها وفق سياسة الفندق المتبعة.

### السؤال الرابع:

ما الصفات المعرفية التي يجب أن يتصف بها موظف الاستعلامات؟

1. الحصول على مؤهل علمي وأكاديمي ومهني يؤهله للعمل في قسم الاستعلامات.
2. القدرة على استخدام الأنظمة التكنولوجية المختلفة التي تستخدم في القسم.
3. المعرفة التامة باستخدام النماذج والسجلات المستخدمة في القسم.
4. إجادة لغة أجنبية واحدة على الأقل وخاصة اللغة الإنجليزية، ويفضّل الإلمام بلغات أجنبية أخرى.
5. المعرفة التامة بمرافق الفندق والمناطق المحيطة به، بالإضافة إلى المواقع السياحية والمتاحف وأماكن الترويج المختلفة، مع القدرة على استعمال النشرات الإرشادية المتوافرة.
6. القدرة على قراءة الخرائط بأنواعها، سواء خرائط المدن الجغرافية أو خرائط الطرق والمواقع السياحية والأثرية.
7. القدرة على حل المشكلات التي تواجه الضيوف في أثناء إقامتهم في الفندق بسرعة وبأسلوب لطيف ومهني.
8. المعرفة بعبادات وتقاليد الشعوب الأخرى.
9. المعرفة بالقوانين والأنظمة والتشريعات التي تتعلق بإقامة الضيوف والأجانب منهم على وجه الخصوص.

### السؤال الخامس:

بين أهمية قسم الاستعلامات من حيث:

أ- الموقع.

غالبًا ما يقع هذا القسم على مقربة من مدخل الفندق، وبالتالي فإنّ أول اتصال يحدث مع الضيف عند وصوله للفندق يكون من خلال هذا القسم أو أحد الموظفين التابعين له.

ب- الخدمات.

تتنوع الخدمات المقدمة من خلال هذا القسم ولا تنحصر في تقديمها في أثناء إقامة الضيوف، بل تتميز باستمراريتها في مراحل العلاقة مع الضيف، حيث يمكن لهذا القسم أن يقدّم خدماته المميزة للضيوف، قبل، وفي أثناء وبعد إقامتهم في الفندق، إضافة إلى تقديم بعض الخدمات للزوّار غير المقيمين في الفندق.

### ج- العلاقات المتبادلة (الارتباط).

يعد هذا القسم حلقة الوصل بين إدارات الفندق المختلفة من جهة، وبين الضيوف والزوّار في علاقاتهم مع المحيط الخارجي من جهة أخرى.

### السؤال السادس:

يصنّف البريد الوارد إلى أربع مجموعات رئيسة، وضح كيفية التعامل مع كلّ منها.

1. رسائل موجهة إلى إدارة الفندق يرسل قسم الاستعلامات هذه الرسائل إلى مكتب السكرتارية في إدارة الفندق لتوزيعها على المديرين المعنيين.
2. رسائل خاصة بموظفي الفندق يتم تسليم هذه الرسائل إلى قسم شؤون الموظفين أو مراقب الدوام لتسليمها لأصحابها عند دخولهم أو مغادرتهم الفندق.
3. رسائل لأشخاص غير معروفين لدى الفندق، ويتم التعامل مع هذه الرسائل بأن يتم الاحتفاظ بها مدة أسبوعين تقريبًا، ثم تعاد إلى مرسلها في حال عدم قدوم أحد Back To Sender ليسأل عنها، مع مراعاة ختم الرسالة بعبارة تعاد للمصدر ().
4. رسائل خاصة بضيوف الفندق، ويتم فرز هذه الرسائل إلى ثلاث مجموعات كما يأتي:

- رسائل لضيوف مقيمين في الفندق، ويتم إرسال هذه الرسائل إلى الضيوف في غرفهم بأسرع وقت ممكن.
- رسائل لضيوف غادروا الفندق، قد تصل بعض الرسائل إلى الضيوف بعد انتهاء مدة إقامتهم ومغادرتهم للفندق، وفي هذه الحالة، يعود موظف الاستعلامات إلى سجلات الضيف واستخراج عنوانه، ثمّ الاتصال به أو إرسال الرسالة إليه، مع مراعاة إرسال الرسالة إلى عنوان العمل وليس عنوان الإقامة ما لم يكن الضيف قد طلب إرسالها إلى عنوان منزله.
- رسائل لضيوف يمتلكون حجزًا مسبقًا في حال ورود رسائل لضيوف لم يصلوا بعد إلى الفندق، مع أنهم يمتلكون حجزًا مسبقًا، فإن موظف الاستعلامات يرسل الرسائل إلى قسم الحجز؛ ليتم إرفاقها مع ملفات الحجز، ولتسليمها للضيوف عند وصولهم للفندق.

### السؤال السابع:

بين المهمات التي يقوم بها كلّ ممّا يأتي:

## أ- حاملو الحقائب.

1. نقل الأمتعة من وإلى غرف الضيوف عند القدوم أو المغادرة.
2. تعريف الضيوف بالتسهيلات والخدمات المتوافرة في الفندق، إضافة لتعريفهم بإجراءات السلامة المتوافرة في الفندق، وإرشادهم لكيفية استخدام التجهيزات المتوافرة في الغرفة (الهاتف والتلفاز، ومكيف الهواء، والإنارة، والستائر) .. الخ.
3. نقل أمتعة الضيوف إلى غرفة أمانات الأمتعة عند رغبة الضيوف بذلك.
4. تسليم الرسائل والطرود البريدية أو أية احتياجات خاصة للضيوف في غرفهم.
5. استلام وتسليم ملابس الضيوف بعد عملية التنظيف الجاف أو كيها وخصوصاً في الفترة المسائية.
6. القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في منطقة مدخل الفندق والردهة الأمامية.
7. ترتيب عربة نقل الحقائب بشكل منظم في أثناء نقلها من أو إلى غرف الضيوف.
8. نقل حقائب الضيوف إلى غرفهم عند القدوم أو نقلها إلى سياراتهم عند مغادرتهم الفندق بعد تسوية حساباتهم.

## ب- موظف المصعد.

1. المحافظة على أمن الضيوف وسلامتهم بعدم تحميل المصعد أوزاناً تفوق طاقة المصعد المحددة والتي يمكن أن تتسبب في أخطار محتملة.
2. مساعدة الضيوف على ترتيب أمتعتهم في المصعد.
3. عدم ترك المصعد نهائياً من غير علم مسؤوله المباشر، والتدقيق بهوية الأشخاص الغرباء الذين يستخدمون المصعد عند الضرورة.
4. القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في المصعد مثل: تنظيف أرضية المصعد، وتنظيف منفضة السجائر، وتلميع المرايا داخل المصعد إن وجدت.

## ج- موظف الخدمة الخصوصية.

1. إرسال ملابس الضيوف الخاصة إلى المصبغة وإعادتها.
2. تنظيف أحذية الضيوف وتلميعها وخصوصاً في المناسبات والحفلات التي تقام في الفندق.
3. القيام ببعض الخدمات الشخصية للضيوف مثل: إرسال حاجيات من خارج الفندق أو إحضارها، ومساعدة الضيوف من ذوي الاحتياجات الخاصة.

4. مساعدة حاملي الحقائب في فترات ضغط العمل.
5. مساعدة موظفي قسم التدبير الفندقي في نقل حقائب الضيوف من غرفة إلى أخرى.

#### د- البواب.

1. فتح باب الفندق للضيف والترحيب به، ومساعدته عند الوصول.
2. مساعدة الضيوف على تحميل حقائبهم من السيارات وتنزيلها.
3. مرافقة الضيوف إلى منطقة الاستقبال، وتعريف موظف قسم الاستقبال باسم الضيف.
4. مساعدة موظف ركن السيارات على تنظيم حركة السير واصطفاف السيارات عند الحاجة.
5. القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في منطقة مدخل الفندق.

#### السؤال الثامن:

كيف يقوم المنادون بالبحث عن الضيوف داخل مرافق الفندق؟

يحمل المنادي لوحة إلكترونية صغيرة يكتب عليها اسم الضيف، حيث تصدر هذه اللوحة نغمة موسيقية خفيفة، لتلفت انتباه الضيوف في مرافق الفندق العامة.

#### السؤال التاسع:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي:

(1) يتبع قسم الاستعلامات:

أ- دائرة الطعام والشراب.

ب - دائرة المبيعات والتسويق.

ج - الدوائر الأمامية.

د- شؤون الموظفين.

(□) يرأس قسم الاستعلامات:

أ- موظف الخدمة الخصوصية.

ب- مدير الاستعلامات.

ج- مشرف الوردية.

د- مشرف حاملي الحقائب.

3) من مهمات مدير قسم الاستعلامات:

أ- الإشراف على تنظيم العمل في القسم.

ب- إعداد جدول الدوام الأسبوعي لحاملي الحقائب.

ج- تسليم ملابس الضيوف بعد عملية التنظيف الجاف.

د- مرافقة الضيوف إلى منطقة قسم الاستقبال، وتعريف موظف قسم الاستقبال بأسمائهم.

4) تصنّف الأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات إلى:

أ- الأدلة العامة.

ب- أدلة الفنادق.

ج- الأدلة التجارية.

د- كل ما ذكر.

5) تعد شركة أرامكس (Aramex) من الشركات المتخصصة في:

أ- حجوزات الضيوف المهمين.

ب- حجوزات تذاكر السفر على متن الطائرات.

ج- النقل السريع للرسائل والطرود البريدية والبضائع.

د- تقديم خدمات الطعام والشراب على متن الطائرات.