

## إجابات أسئلة الوحدة

### التقنيات المستخدمة في العمل الفندقي

#### السؤال الأول:

عرف ما يأتي:

Electric Room rack- لوحة الغرف الكهربائية (.)

لوحة الغرف الكهربائية: لوحة مرتبة حسب أرقام الغرف، وتحتوي على إضاءة ملونة صغيرة لتشير إلى حالة كل غرفة حيث يشير اللون الأحمر إلى أنّ الغرفة مشغولة أو محجوزة، ويشير اللون الأبيض إلى أنّ الغرفة فارغة وجاهزة للتأجير، أما اللون الأصفر المتقطع، فيشير إلى أنّ الغرفة تحت التنظيف، واللون الأحمر المتقطع يشير إلى وجود رسالة للضيف في لوحة البريد والمفاتيح.

Transaction Code ب- رمز الترحيل (.)

رمز الترحيل: رمز يستخدم للدلالة على نوع محدّد من الفواتير، أو الأقسام، أو الخدمات.

Interfaces ج- واجهات التواصل التفاعلية (.)

واجهات التواصل التفاعلية: أجهزة إلكترونية منفصلة تعمل بأنظمة مستقلة تمكنها من التواصل والتفاعل مع مكونات نظام إلكتروني آخر، كنظام إدارة الفندق.

#### السؤال الثاني:

أ- اذكر الخطوات التي يقوم بها موظف الاستقبال، في النظام شبه الآلي، عند وصول ضيف من ذوي الحجز المسبق.

يقوم موظف الاستقبال عند وصول ضيف من ذوي الحجز المسبق بما يأتي:

1. التحقق من معلومات الحجز ومراجعتها مع الضيف.
2. استلام الدفعات النقدية من الضيف، والتحقق من بطاقة الائتمان التي يرغب الضيف تسديد حسابه بوساطتها.
3. طباعة بطاقة التسجيل وتقديمها للضيف ليوقعها.

ب- اشرح أنشطة قسم الدوائر الأمامية الخاصة بمرحلة الوصول في النظام الآلي.

يمكن أن تتلخص أنشطة الدوائر الأمامية في النظام الآلي خلال مرحلة الوصول بما يأتي:

1. نقل المعلومات كافة التي تم إدخالها بوساطة نظام الحجز إلى ملف الحجز للضيف أتوماتيكياً إلى نظام إدارة الفندق، الدوائر الأمامية، ليراجعها موظف الاستقبال وإجراء التعديلات عليها وفقاً لطلبات الضيف عند وصوله للفندق، كتعديل طريقة الدفع، أو تاريخ المغادرة، أو تغيير عنوان الضيف .... إلخ.
2. يدخل موظف الاستقبال عند وصول ضيوف للفندق من غير حجز مسبق معلوماتهم إلى نظام الدوائر الأمامية، واستخراج بطاقة التسجيل، ليوقعها الضيف.
3. إمكانية الحصول على رقم التفويض أو رقم الاعتماد على المبالغ المدفوعة بوساطة بطاقات الائتمان بشكل فوري حيث يرتبط نظام المحاسبة الإلكتروني بنظام الحاسوب في البنك سلكياً عن طريق خطوط الهاتف، أو بوساطة الأجهزة المحمولة (لاسلكية).
4. إمكانية حفظ المعلومات المتعلقة بالضيف جميعها أتوماتيكياً؛ ليتم الرجوع إليها عند الحاجة، ولهذا فلم تعد هناك ضرورة لاستخدام لوحة الغرف اليدوية أو الكهربائية.
5. إمكانية حفظ فواتير الضيوف الإلكترونية الرئيسية واسترجاعها في أي وقت؛ لإجراء الإدخالات عليها وتعديلها بسرعة وسهولة.
6. Self-check in /check إمكانية استخدام أجهزة التسكين والمغادرة الذاتية (out Terminal)؛ ليسجل الضيف بنفسه عملية دخوله أو مغادرته للفندق.
7. إمكانية توفير خدمة التسكين من خلال ربط نظام إدارة الفندق الدوائر الأمامية بشبكة الإنترنت، حيث يمكن للضيف الدخول إلى موقع الفندق وإجراء عملية التسجيل، التسكين بنفسه، وحصوله على رقم لتأكيد عملية التسكين.
8. بعض أنظمة الفنادق التي تسمح بإجراء عمليات التسكين والمغادرة لاسلكياً من Portable Computer خلال أجهزة الحاسوب المحمول (،) أو من خلال أجهزة الهاتف المحمول (Cell Phone).

### السؤال الثالث:

وضّح أهمية الوثائق المستخدمة في إنجاز مهام قسم الدوائر الأمامية.

يعتمد قسم الدوائر الأمامية على مجموعة من الوثائق والنماذج والسجلات التي قد تختلف في أشكالها من فندق لآخر، إلا أنها في الغالب تؤدي الهدف نفسه في عملية رصد أنشطة الضيف ومتابعتها وتدقيقها في الفندق في أثناء مراحل دورة الضيف، ويمكن تلخيصها كما يأتي:

**Pre-Arrival Documents** - وثائق قبل الوصول ( ): وتتمثل هذه الوثائق في ملف حجوزات الضيف، حيث يحتوي هذا الملف على:

١. نموذج الحجز الإلكتروني ( أفراد، مجموعات ).

٢. رسالة تأكيد الحجز

٣. عنوان الضيف كاملاً، لاستخدامه في عملية التواصل بين الفندق والضيف.

**Arrival Documents** - وثائق الوصول ( ): وتتمثل وثائق الوصول في ما يأتي:

١. بطاقة التسجيل الإلكترونية، حيث تحتوي على المعلومات الشخصية الخاصة بالضيف، إضافة إلى معلومات خاصة بإقامة الضيف، كرقم الغرفة ونوعها وسعرها، ومدة الإقامة، وطريقة الدفع، وعدد الأشخاص، والجنسية...إلخ.

٢. بطاقة حفظ الأمانات في حال رغب الضيف في الاحتفاظ بممتلكاته الثمينة لدى إدارة الفندق، الدوائر الأمامية.

3. شرائح بطاقات الائتمان (شرائح الدفع) اليدوية والإلكترونية.

**Occupancy Documents** - وثائق الإشغال ( الإقامة ) ( ): وتتمثل هذه الوثائق في ما يأتي:

١. فاتورة الضيف الإلكترونية الرئيسة، حيث يتم إصدار نسخة واحدة من هذه الفاتورة للضيف عند تسوية حسابه بحيث يحتوي على رقم متسلسل لأغراض التدقيق والمراجعة، إلا أنه يمكن استخراج عدّة نسخ من هذه الفاتورة عند رغبة الضيف الاستعلام أو مراجعة حسابه قبل تسديده.

٢. الفواتير الفرعية، قسائم الخدمات، حيث يتم إصدار هذه الفواتير والقسائم من قبل أمناء الصناديق في الأقسام المختلفة، كوثائق لإثبات تلقي الضيف لهذه الخدمات، وتتنوع هذه الفواتير والقسائم من فندق لآخر، إلا أنها تتشابه في معظم ما تحتويه من معلومات، ومن أهم هذه القسائم ما يأتي:

- أ- Charge Vouchers- الفواتير الفرعية، قسائم الخدمات (.)  
 ب- Allowance Vouchers- قسائم الخصم المسموحات (.)  
 ج- Transfer Vouchers- قسائم تحويل الحساب (.)  
 د- Paid-Out Vouchers- قسائم، سندات الدفع (.)  
 Departure Documents- وثائق المغادرة (.)، وتتلخص في ما يأتي:  
 فاتورة الضيف الإلكترونية الرئيسة.  
 شرائح بطاقات الائتمان ( شرائح الدفع) اليدوية والإلكترونية.  
 ملف تاريخ إقامة الضيف.

### السؤال الرابع:

أ- ما أبرز وظائف نظام إدارة الفندق المتعلقة بتنفيذ الأعمال المطلوبة؟

1. السماح بإنشاء مجموعة واسعة النطاق من أسعار الغرف التي تغطي أنواع الغرف المتوافرة جميعها، والتواريخ التي يمكن قبول الحجوزات فيها، والخصومات التي تمنح للشركات أو الجهات الأخرى.
2. إمكانية عرض ومتابعة الغرف المتوافرة وأسعارها مدة عام، على أقل تقدير.
3. تتبع تفاصيل حجوزات الضيوف الفردية والجماعية كلها.
4. المساعدة على اختيار الغرفة المناسبة للضيف عند وصوله أو قبل وصوله للفندق.
5. تسهيل عملية التسجيل (التسكين).
6. المحافظة على سجلات الضيوف المحاسبية وتحديثها باستمرار لتشمل مسحوبات الضيوف حتى آخر لحظة.
7. قبول الدفعات النقدية الكاملة أو الجزئية عند مغادرة الضيوف.
8. إمكانية متابعة حسابات الضيوف التي تم تحويلها كلياً أو جزئياً إلى حساب إحدى الشركات أو الجهات الأخرى.

ب- قارن بين أنظمة الحجز المركزية، من حيث طبيعة مهام كل منها.

نظام الحجز ذو الاتجاهين ( المزدوج ) ( Tow-way (CRS) (Duplex)	نظام الحجز ذو الاتجاه الواحد ( البسيط ) ( One-way CRS ( Simplex)
<p>إضافة إلى استقبال معلومات الحجز من مصادرها المختلفة، فإنّ هذا النظام يمكنه تحديث أعداد الغرف المتوافرة وأسعارها آلياً بعد كلّ عملية حجز، وتحديث مدّة إقامة الضيوف المقيمين في نظام الحجز المركزي وتعديلها، وتحويل معلومات إقامة الضيف إلى ملف (تاريخ الضيف) بعد مغادرته الفندق، فضلاً عن إنشاء رسائل تأكيد الحجز وإرسالها عبر البريد الإلكتروني أو جهاز الناسوخ ( الفاكس ) . كما يمكن لنظام الحجز هذا إرسال عدد الحجوزات ونوعها إلى أنظمة إدارة الإيرادات، التي تحلّل تدفق هذه الحجوزات وفقاً لقواعد وأهداف واتجاهات محدّدة مسبقاً؛ بغية مراقبة شروط الإقامة وتحديدّها، وطرح بعض فئات أسعار الغرف أو تجميدها؛ تبعاً للمناسبات، أو المواسم.</p>	<p>يستقبل هذا النظام الحجوزات من مصادرها المختلفة؛ مكتب الحجز المركزي (CRO)، أو شبكة الإنترنت GDS or IDS، حيث يحوّل نظام إدارة الفندق البيانات إلى وحدة الحجز في هذا النظام، ليصار إلى إنشاء ملف للحجز بصورة آلية وفقاً للمعلومات المستلمة.</p>

### السؤال الخامس:

ما مزايا استخدام أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف؟

Guest Information Systems مزايا أنظمة استعلامات الضيوف ():

1. ربط هذه الأنظمة بأنظمة التلفاز والراديو ( المذياع ) في غرف الضيوف، وبأجهزة الحاسوب المتوافرة في مرافق الفندق المختلفة، بحيث تمكن الضيوف من استخدامها للحصول على معلومات معينة من غير اللجوء لموظفي الفندق.
2. تسمح هذه الأنظمة لأي شخص باستخدامها للحصول على معلومات عن أقسام الفندق الداخلية والأنشطة الترفيهية فيها، وأوقات الخدمة وقوائم الطعام في المطاعم، وخدمة الغرف في الفندق والمطاعم المحلية.
3. سماع الأخبار أو الموسيقى، وممارسة ألعاب الفيديو.
4. حجز تذاكر المواقع السياحية والترفيهية.

وقد تكون هذه الأجهزة مرتبطة بشبكات الإنترنت بحيث يتمكن الضيوف من الحصول على الكثير من المعلومات منها ما يأتي:

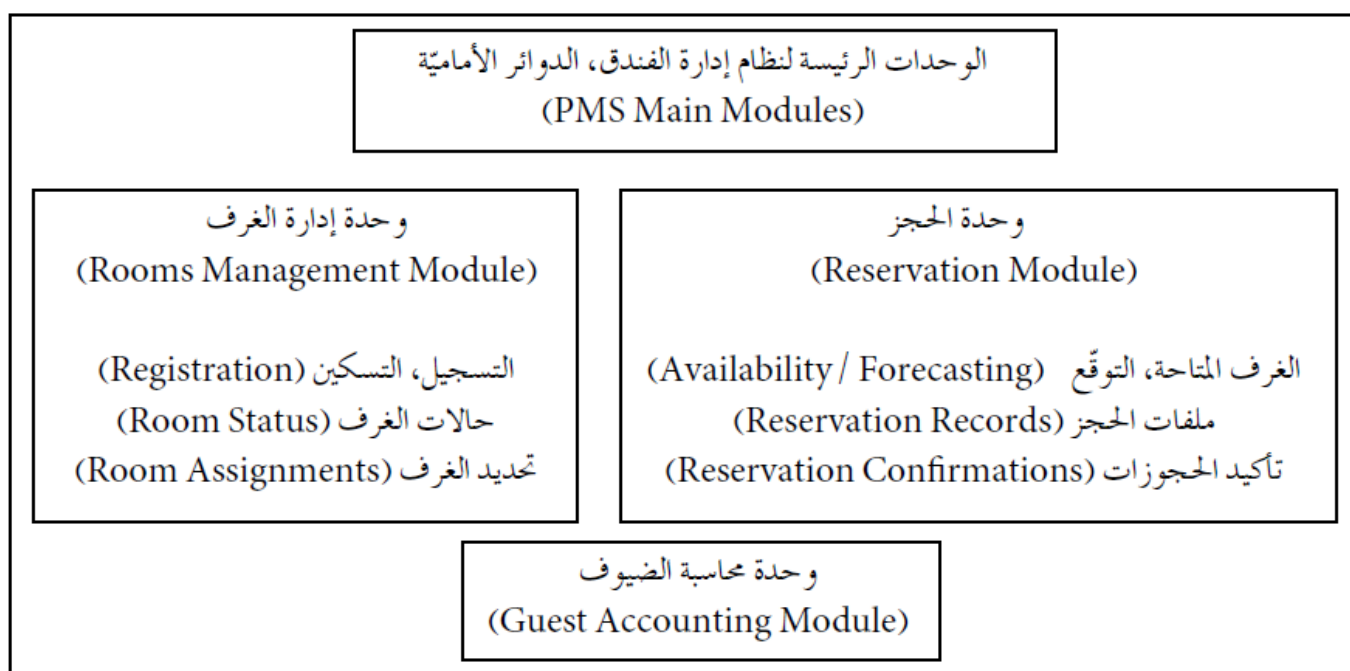
1. برامج (جداول) وسائل المواصلات ( الطائرات، والقطارات والباصات، والسفن السياحية).

2. أدلة المطاعم المحلية.
3. أدلة الخدمات الترفيهية.
4. تقارير الأسواق المالية.
5. الأخبار الرياضية والسياسية.
6. تقارير حالات الطقس.
7. كتيبات (كتالوجات) التسوق.
8. ممارسة ألعاب الفيديو.

In-room Electronic (Services) ويطلق على هذه الأنظمة أيضًا خدمات الغرف الإلكترونية (Amenities) ، وقد أصبحت هذه الأنظمة من أكثر خدمات الغرف الإضافية (Amenities) التي يفضلها الضيوف.

### السؤال السادس:

وَصِّحْ بالرسم الوحدات الرئيسة لنظام إدارة الفندق / قسم الدوائر الأمامية.



### السؤال السابع:

عدد أنواع الأجهزة (الأنظمة) التي يديرها الضيوف بأنفسهم.

Guest-Operated Devices (الأجهزة (الأنظمة) التي تدار من قبل الضيوف))

Self- check-in / Self-check-out Systems - أنظمة التسكين المغادرة الذاتية ( )  
 ب- أنظمة الترفيه الداخلية (In-room entertainment Systems)، حيث تشمل  
 على ما يأتي:

١. مكتبة أقراص مدمجة.

٢. قنوات موسيقية رقمية.

٣. مكتبة أشرطة فيديو موسيقية.

٤. ألعاب فيديو.

In-room vending Systems ج- أنظمة أجهزة (آلات البيع) الداخلية ( ) وتنقسم هذه  
 الأجهزة إلى نوعين هما:

□ آلات البيع اليدوية Non- automated honor bars ومن أمثلتها ثلاجة الغرفة  
 (Mini Bar).

٢. Microprocessor-based beverage آلات بيع المشروبات الإلكترونية ( )  
 (devices)، وهي أجهزة لبيع المشروبات الغازية والعصائر وغيرها من المشروبات.

### السؤال الثامن:

حَوِّط دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة في ما يأتي:

□ ( ) تُعدُّ تعبئة بطاقة التسجيل وتوقيعها في النظام اليدوي من أنشطة:

أ- قبل الوصول.

ب- الوصول.

ج- الإشغال.

د - المغادرة.

□ ( ) من ميزات أنظمة محاسبة المكالمات الهاتفية:

أ- تحديد موقع الاتصال آلياً.

ب- إنشاء سجلات بالمكالمات الصادرة، والاحتفاظ بها في ملف خاص بذلك.

ج- حساب تكلفة المكالمات الهاتفية.

د- كل ما ذُكِرَ صحيح.

□ ( ) من فوائد أنظمة إقفال الأبواب الإلكترونية:

أ- إصدار أنواع عدة من مفاتيح الغرف.

ب- صعوبة معرفة رقم (أو رمز) المفتاح الذي فُتِحَ باب الغرفة به.

ج- قليلة الكلفة.

د - كل ما ذُكِرَ صحيح.

### السؤال التاسع:

عَلَّل:

أ- استخدام إدارات الفنادق مجموعة من الأنظمة التقنية في مختلف المرافق.

لتحسين الخدمات المقدمة للضيوف، وتحقيق أهداف الإدارة في تسهيل عملية إنجاز هذه الوظائف والمهام بكفاءة وفعالية.

ب- تفضيل الكثير من الفنادق استخدام نظام الإيقاظ المُبَكَّر (الصباحي) المستقل، الذي يرمجه الضيف بنفسه.

تفضّل الكثير من الفنادق استخدام أنظمة الإيقاظ المبكر (الصباحي) المستقلة، حيث يمكن للضيف برمجة جهاز الهاتف في غرفته بنفسه لإيقاظه في أي وقت يريد، وذلك لعدم مخاطرة الإدارة في تحمّل المسؤولية القانونية الناتجة عن عدم إيقاظ الضيف في الوقت المناسب.

ج- تعيين بعض الفنادق موظفًا مسؤولًا عن جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية.

تعين بعض الفنادق موظفًا مسؤولًا عن جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية؛ لمساعدة الضيوف على استخدامها عند الحاجة.