



جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (1)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

الصناعات الفندقية

لمحات تاريخية

تعريف وتبرير تسمية " صناعة الفنادق "

الفروع والمكونات لصناعة الفنادق

الفنادق

المطاعم

خصائص الصناعة الفندقية

آثار الصناعة الفندقية

الصناعة الفندقية

الفنادق عبر التاريخ:

قبل محاولة التعريف بصناعة الفنادق وأنواع المؤسسات المكونة لها يظهر أنه من الحكمة التذكير ببعض نقاط من التاريخ. تمكن القارئ من تتبع محاولة إيضاح صناعة الفنادق (وفي ما بعد سوف نحاول تبرير هذه العبارة) وهي صناعة ثابتة ودائمة متطورة بسرعة متزايدة مثل كل ما يحيط بنا في هذه الأيام. لصناعات الفنادق والمطاعم ميزة خاصة بها وهي صعوبة "التعريف" وحصر الأنواع. لأن المستثمرين ظلوا يخترعون بصفة دائمة أنواعا جديدة من المؤسسات السياحية. فمثلا، من كان يتخيل في أوروبا، قبل ١٩٣٩ فتح محل "أخدم نفسك بنفسك" Self Service أو محل أخذ الوجبة في السيارة Drive In وعدة أمثلة أخرى.

لمحات تاريخية :

قبل الغوص في صلب الموضوع، لنراجع بعض مراحل تاريخية لتيسير فهم البقية. ظل المسافر وعلى مدى التاريخ (ماعدا البدو الرحل والجنود الذين كانوا يحملون معهم كل حاجاتهم) يحتاج لـ "غيره" ليوفر له وبصفة خاصة لدابته: الأكل – الشرب – الراحة. بالرجوع إلى تاريخنا العربي الإسلامي والعالمي نجد أن الإنسان منذ أن اضطر إلى التنقل من مكان إلى آخر، لكثير من الأسباب، من أهمها طبعا البحث على لقمة العيش. وفي كثير من الأحيان كان يسافر إلى مسافات كبيرة وبعيدة عن محل سكناه بحيث يصعب عليه الرجوع إلى بيته في اليوم نفسه، لذا كان، ولا يزال، مضطرا إلى البحث عن مكان يوفر له أقصى قدر من الأمان والراحة ليقضي ودابته الليل به. فابتدأ يعد ملجأ دائما، بعد كل مسافة مسيرة يوم، يستعمله ذهابا وإيابا، ومع ازدياد عدد السكان، ازداد عدد القرى وأنشأ ملجأ في كل قرية ثم ازداد عدد المدن وأنشأ ملجأ في كل مدخل إليها. في البداية كانت الملاجئ معدة لنوم المسافرين ودوابهم فقط ثم ابتدأت تقدم خدمات إضافية للمسافرين كالأكل والشرب بمقابل أو حتى بدون مقابل في بعض الأحيان من طرف مجموعات خيرية من أهل البر والإحسان خدمة للحجيج القاصدين إلى بيت الرحمن أو العائدين منها وكانوا يسمون بالـ "ضيوف".

وسميت الملاجئ "خان" بالفارسية ثم "فندق" بالعربية، ومازالت هذه التسمية إلى اليوم تعني كل محل يستقبل الناس للنوم بغض النظر على مدى أنواع الخدمات الإضافية التي تقدمها وشاعت تسميتها بـ "نزل" بالمغرب العربي.

إلى منتصف القرن الماضي ظل جل مستعملي تلك الخدمات من المضطرين للسفر سواء للتجارة أو للعمرة أو للحج.

طلبات المسافرين كانت تتوقف على: الأكل - الراحة - النوم .

كذلك نجد في نفس الفترة من التاريخ الأوروبي نفس المعطيات مع الأخذ في الاعتبار اختلاف العادات والعقائد.

تاريخ الفنادق حسب المؤرخين العرب:

أما عند العرب مدة العصور الوسطى فقد روى ابن حوقل في كتابه "صورة الأرض" الصادر في سنة ٩٨٨م وصف عدة مدن عربية وترابط الحمامات بالفنادق طلباً للراحة والاستحمام والتي تحدث عن أنواعها في شمال أفريقيا ، "أبي عبيد البكري" في سنة ١٠٦٧م.

وسنة ١١٥٤م روى "الشريف الأديسي" ما شاهده من فنادق في تونس والأندلس ومثله "ابن جبير" الذي تحدث في سنة ١١٨٤م عن العراق والشام و"خان السلطان" الفندق الذي أنشأه السلطان صلاح الدين الأيوبي في ذلك الزمان.

ابن بطوطة الرحالة العربي المسلم :

كان الرحالة (أبو عبد الله محمد بن عبد الله بن محمد بن إبراهيم اللواتي الطنجي) المعروف بابن بطوطة المولود عام ٧٠٣ هـ والمتوفى ٧٧٩ هـ رائد الرحالة في العالم قديمة وحديثه . جاب أنحاء العالم المعروف في عهده شرقاً وغرباً وشمالاً وجنوباً براً وبحراً وزار ما يقارب خمسين دولة وذلك مدة ٣٠ سنة .

وأطلق عليه المستشرق (دورني) وصف (الرحالة الأمين) .

ودون ابن بطوطة ملاحظاته فكانت كما يلي عند زيارته للسند والهند في كتابه: تحفة الأنظار في غرائب الأمصار وعجائب الأسفار .

« وصلنا إلى مدينة (صين كلان) وبها صنع الفخار وفي بعض جهاتها بلدة المسلمين ، لهم بها مسجد وزاوية وسوق ولهم قاض وشيخ ولا بد في كل بلد من الصين شيخ الإسلام تكون أمور المسلمين راجعة إليه

للصينيين في كل مدينة فندقاً عليه حاكم فإذا كان بعد المغرب أو العشاء جاء الحاكم إلى الفندق ومع كتابه ، فكتب أسماء جميع من يبيت في الفندق من المسافرين وختم عليها وأقفل باب الفندق عليهم

فإذا كان الصبح جاء ومعه كاتبه فدعي كل إنسان باسمه وبعث معهم من يوصلهم إلى وجهتهم ويأتيه الرسول ببراءة من حاكمه أن الجميع وصلوا إليه سالمين .

إذا قدم التاجر المسلم على بلد من بلاد الصين خير في النزول عند تاجر من المسلمين المستوطنين أو في الفندق وحصر ماله وضمنه من نزل عنده . فإذا أراد السفر بحث عن ماله فإن وجد شيئاً منه ضاع أغرم من ضمنه وإن أراد النزول في الفندق سلم ماله لصاحب الفندق وضمنه وهو يشتري له ما يجب ويحاسبه «

- في العالم الحديث أصبحت الصناعات التحويلية والتجارة تعتمد على التكنولوجيا بينما صناعة الفنادق بقت - بلا مركب - تعتمد على العنصر البشري في نجاحها .

فرغم أنه في عشرات السنين الأخيرة حدثت في العالم تغييرات في الاقتصاد العالمي أزاحت مصادر الثروة التقليدية (زراعة - صناعة) لتحلها صناعة الخدمات مثل الاتصالات والمصارف وتكنولوجيا المعلومات وصناعة السفر والسياحة بما فيها الفنادق .

ومع استمرار سكان العالم في الزيادة وطلباتهم الملحة لأخذ الراحة وإشباع حاجياتهم للبعد عن الضغط النفسي والاجتماعي الموجود خاصة داخل المدن فإن المستقبل كما يؤكد الخبراء يكمن في الصناعات الخدمية وعلى رأسها السياحة والفندقة على شرط توفير إلى جانب الإمكانيات الطبيعية الإمكانيات الفردية والجماعية لتحقيق ذلك .

تعريف وتبرير تسمية "صناعة الفنادق"

العوامل التي أدت إلى انتشار وتطور صناعة الفنادق بالعالم:

تحدينا مجال الفنادق البدائية وصرنا نتكلم اليوم عن مؤسسات بإدارة محترفة التي تركز صناعيتها ومهمتها على التأمين للمسافرين : حسن الاستقبال والراحة.

في الاقتصاد السياسي تشمل كلمة صناعة كل نشاط يهدف إلى إنتاج وترويج الثروات باستعمال الطبيعة والشغل ورأس المال.

هكذا يكون تعريف "صناعة الفنادق" مبرر ويشمل كل استغلال مصمم للحصول على المال وتقديم الخدمات الخاصة بالأشخاص وحياتهم المادية.

حاليا وبعد تلبية احتياجات المسافرين من أمن وراحة، صارت طلباتهم تتعدى حاجات الرجل الاقتصادي ومنذ الآن المطلوب هي حاجات الرجل الاجتماعي المتعطش للميزات الأخلاقية والثقافية المتوفرة في الحضارة.

الإشكاليات المتعلقة بالتطور السريع، في ظروف ونمط حياة المجتمعات والأنماط الجديدة للسياحة الميسرة بالسفر، تقودنا لتوسيع مفهومنا التقليدي للضيافة الفندقية.

صناعتنا الآن تتضمن مجموعة متباينة من الأنشطة، و"الفندقية" هي أحد فروعها.

الاقتصاديون يتوقعون في المستقبل (ونحن فيه) تطور كبير في مقطع الخدمات وصناعة الفنادق بأشكالها المتعددة، وهو النوع الأكثر وضوحا.

ختاما نشير إلى أن المفهوم الضيق لـ "صناعة الفنادق" سوف يتوسع أكثر فأكثر ليتجاوب مع نمط الحياة وتطلعات الإنسانية التي سوف تطالب بها الأجيال القادمة (والجيل الحالي يطالب بها الآن) في العمل والراحة.

الفروع والمكونات لـ "صناعة الفنادق"

بالمصطلح المتعارف عليه في المجموعات المهنية تقسم صناعة الفنادق إلى ثلاثة فروع من الأنشطة :

١ - الفنادق

٢ - المطاعم

٣ - المقاهي

في أغلب الحالات تتداخل كل تلك الفروع مع بعضها البعض وأكثرية المؤسسات تمارس اثنين أو ثلاثة أنشطة في الوقت نفسه.

لتلك الأنشطة الثلاثة من المناسب إضافة نشاط رابع :

٤ - النشاط الشبه فندقى.

سنحاول إيضاح الفوارق بينها كما هي موجودة في الواقع الحالي، ونطرح بطريقة مفصلة الأصناف الأكثر شيوعاً، وبطريقة موجزة الأصناف الجديدة.

لا ندعي أن هذه القائمة شاملة أو نهائية، بل بالعكس، في كل شهر يمضي نسمع بظهور صنف جديد.



شكل رقم ١ - ١ يوضح أحد فنادق المدينة city hotel

١ -الفنادق :

سبق التعريف بالفندق، عبر التاريخ، في المقدمة، ويشرح لسان العرب:
الفُنْدُقُ بلغة أهل الشام خان من هذه الخانات التي ينزلها الناس مما يكون في الطُّرُق والمدائن.
وللمتابعة نوجز معناه بأنه يشمل أي مكان مجهز للإسكان.
تصنيف الفنادق عالميا يتم بإعطاء عدد من النجوم (من نجمة واحدة إلى خمسة نجوم راقية) إلى كل نوع
حسب مواصفات تحدد بدقة حسب معايير خاصة لكل نجمة مع وجود بعض الفنادق غير مصنفة.

تقسيم الفنادق من حيث الموقع وعناصر الجذب (للمثال ولا للحصر) :

- فنادق العبور : "Transit Hotels" توجد خاصة حول المطارات
- فنادق المدينة أو التجارية : "City or commercial Hotels"
- الفنادق السياحية أو المنتجعات : "Resort Hotels"
- فنادق السواحل : Beach hotels
- الفنادق العلاجية : Therapeuthical hotels
- مصحات وفنادق المعالجة بالمياه المعدنية أو البحرية : "Thalassotherapy Clinics"
- الفنادق الرياضية : Athletical hotels
- فنادق الطرق : "Route Hotels"
- فنادق العائلات أو الإقامة الدائمة : "Residential hotels"
- موتلات : "Motels"
- الفنادق المتحركة : Mobile hotels
- الفنادق العائمة : Floating hotels
- شقق مفروشة مع فطور : Bed and breakfast
- بيوت الشباب : Youth hostels
- المستشفيات – المصحات – مآوي الراحة، العجز أو المتقاعدين
(Retirement home - Nursing Homes - Rest homes -Clinics)

كما ظهرت أخيرا فنادق بيئية وقريبا فضائية

٢ - المطاعم :

تصنف المطاعم في بعض البلدان بنظام النجوم حسب دليل "ميشلان".

أنواع المطاعم :

- المطاعم التقليدية (Classic Restaurants).
- مطاعم المشويات (Grill-Rooms).
- خدمات الغرف (Room Services).
- مطاعم الأكلات السريعة (coffee shops).
- مطاعم الأكلات الخفيفة (Snack Bars).
- مطاعم فن طهي الطعام (Gourmet or Gastronomic Restaurants).
- مطاعم البيتزا (Pizza Restaurants).
- مطاعم أخدم نفسك بنفسك (Self Services).
- مطاعم الطرق (Highway Restaurants).
- مطاعم تقديم الوجبات في السيارة (Drive-in or drive-thru Restaurants).
- متعهدي التموين (Caterers).
- الملاهي - (Music Halls).
- مطاعم العمال بالمؤسسات - (Canteens).

٣ - المقاهي :

- المقاهي (Cafes).
- قاعات شاي (Tea Rooms).

٤ - الأنشطة الشبه فندقية

محلات استغلال متحركة (Mobile exploitations)

القطارات - البواخر - الطائرات

الأنواع المختلفة للفنادق ونوعية نشاطها

الفنادق حسب عناصر الجذب أو طبقا لدوافع السفر

١ - فنادق المدينة : City or commercial hotels "

فنادق إقامة ذات المستويات

فنادق من الدرجة الأولى أو الراقية.

توجد في المدن الكبرى التي لها حركة كبيرة في الصناعة والتجارة.

طاقة استيعاب من ٢٠٠ سرير فما أكثر.

من أكبر الفنادق في العالم (روسيا - موسكو) بطاقة استيعاب ٦٠٠٠ سرير و(كونراد هيلتن - شيكاغو - الولايات المتحدة) بطاقة استيعاب ٥٦٠٠ سرير.

في أكثر الأحيان تكون بنايات الفنادق الكبرى من نوع ناطحات السحاب لسبب واضح: ارتفاع سعر الأرض في المدن.

الخدمات :

يحتوي عادة على عدة مطاعم :

◀ مطاعم تقليدية .

◀ مطعم المشويات (Grill-Room).

◀ مطعم الأكلات السريعة (coffee shop).

يحتوي على محلات لبيع المشروبات :

◀ صالة شاي (Tea Room).

◀ محل لبيع المشروبات المشكّلة (Cocktail-Bar).

يقدم خدمات الغرف (Room Service).

يقدم وسائل ترفيه مختلفة باختلاف البلد والمدينة الموجود بها :

◀ مسبح.

◀ حمام بخار (Sauna).

◀ تلفاز بالغرفة.

◀ مذياع بالغرفة.

◀ خدمات انترنت وفاكس.

◀ قاعة عامة للتلفزيون.

◀ قاعة عامة للمطالعة.

◀ قاعة عمل لرجال الأعمال (business Center).

عموما حول قاعة الاستقبال توجد عدة محلات بمدخلين، مدخل داخلي ومدخل من الشارع.

هناك إمكانية تواجد لكل أنواع المحلات التجارية وفي ما يلي نشير إلى الأكثر شيوعا :

◀ صالة حلاقة – بيع عطورات.

◀ المجوهرات.

◀ ملابس وأمتعة جلدية (نساء – رجال).

◀ بنك.

◀ وكالة سياحية.

◀ تأجير سيارات.

◀ سجائر – جرائد – منوعات تذكارية.

خدمات أخرى متوفرة عند الطلب وبمقابل:

◀ انترنت وتلكس.

◀ سكرتير وكاتب المختزل متقن لعدة لغات.

◀ آلة تسجيل.

◀ آلة إملاء.

◀ ناسخة.

➤ مضيفات للاستقبالات.

تصنيف الضيوف:

أكثرية الضيوف هم من رجال الأعمال أو المشاركين في المؤتمرات أو المعارض وكذلك السواح أفراداً أو مجموعات.

زيادة على الإسكان والأكل لكل أصناف الضيوف، هذا الفندق، وهو عبارة عن مدينة وسط مدينة، وجب عليه تقديم خدمات إضافية ومتنوعة تجعل منه مركز استقطاب حضري على المستوى الإقليمي والوطني والدولي.

نذكر في ما يلي بعض الخدمات :

➤ المآدب – وجبات رجال الأعمال.

➤ اجتماعات متفرقة، مؤتمرات، اجتماعات مجالس الإدارات الخ...

➤ عروض ثقافية، صور، نحت، عروض الأزياء الخ...

➤ ندوات صحافية للشركات.

➤ حفلات موسيقية، الباليه وسهرات مسرحية أو سينمائية.

٢ - فنادق العبور : "Transit Hotel"

فنادق موجودة بكل درجات التصنيف وبصفة خاصة الدرجة الأولى ونادراً ما يوجد في الدرجة الراقية.

يوجد في المطارات أو بالقرب منها و بمحطات القطار فيكون أمامها.

فندق العبور بالمطار تكون طاقته استيعابه بين ٢٠٠ و ٨٠٠ سرير أما فندق العبور بمحطات القطار فطاقته استيعابه تكون بين ٢٠ و ٥٠٠ سرير.

قرب المطارات تبني فنادق العبور بعدد طوابق محدود جداً بسبب الطائرات.

الخدمات:

بفنادق المطارات يوجد عادة نوعان من المطاعم :

➤ **المطعم التقليدي**

➤ **مطعم الاكلات الخفيفة (Snack Bar).**

وبفنادق محطات القطار يوجد عادة نوعان من المطاعم :

➤ **المطعم التقليدي**

➤ **مقهى (Pub).**

والمشروبات تقدم بفنادق المطارات في :

➤ **محل لبيع المشروبات المشكّلة (Cocktail-Bar).**

المشروبات تقدم بفنادق محطات القطار في :

➤ **محل لبيع المشروبات المشكّلة (Cocktail-Bar).**

➤ **مقهى بشرفة واسعة.**

للترفيه والرياضة يوجد بفنادق المطارات :

➤ **مسبح.**

➤ **تلفاز بالغرفة.**

➤ **مذياع بالغرفة.**

➤ **خدمات انترنت وفاكس.**

➤ **قاعة عامة للتلفزيون.**

➤ **قاعة عامة للمطالعة.**

➤ **قاعة عمل.**

للترفيه يوجد بفنادق محطات القطار :

◀ تلفاز ومذياع بالغرفة.

بالإمكان إيجار غرف ليوم أو لبضع ساعات بالنهار لانتظار طائرة أو قطار، وتسمى الخدمة "استعمال نهارا" (Day-use) وتعادل ٥٠ % من سعر الليلة وعادة ما يكون التوقيت بين ٧ صباحا إلى ٨ ليلا. يلاحظ أن بعض الدول تمنع إيجار نفس الغرفة أكثر من مرة في اليوم باستثناء فنادق العبور.

بهذا النوع من الفنادق وجب توفير كل الخدمات على مدار ٢٤ ساعة لطبيعة تباين أوقات قدوم ومغادرة الضيوف

٣ - المنتجعات السياحية: " Resort hotels "

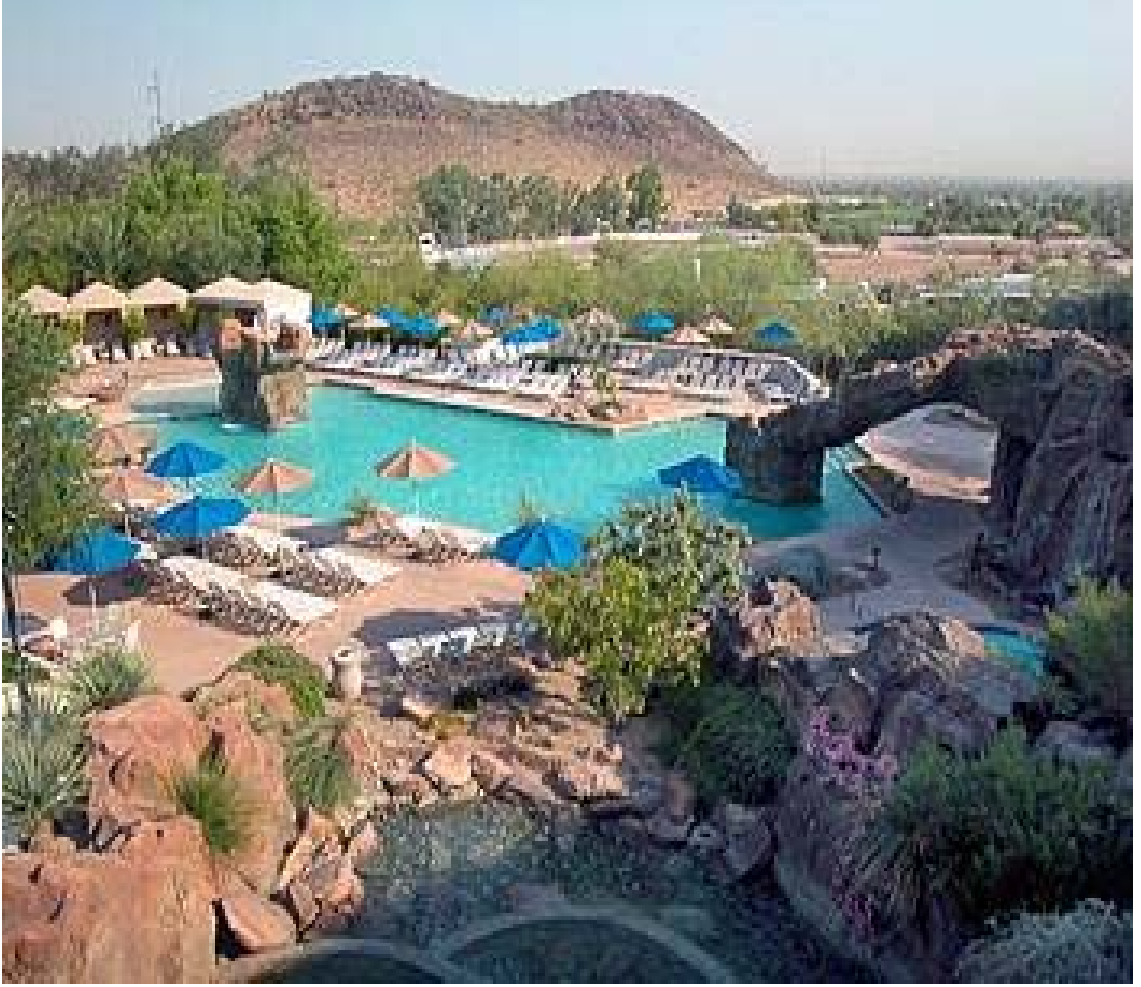
يوجد بكل درجات التصنيف.

يوجد على شاطئ بحر، على شاطئ بحيرة، على شاطئ نهر، بالمناطق الجبلية، بالمناطق الريفية والصحراوية (للمولعين بالصيد أو الفروسية الخ...) والأماكن الدينية.

طاقة الاستيعاب بين ٢٠ و ١٠٠٠ سرير فأكثر.

يتميز عادة بهندسة معمارية متنوعة وملائمة لمحيطة من عمارات وشاليهات الخ...

تختلف نوعية الضيوف من درجة إلى أخرى وعدد أيام الإقامة تتراوح من ٤ أيام إلى ٣ أسابيع وقد تزيد أو تنقص في بعض الأحيان.



شكل رقم ١ - ٢ : يوضح شكل المنتج السياحي

الخدمات:

عادةً يوجد به مطعم تقليدي وصالة أكل لتوفير الوجبات الكاملة (**Full Board**) أو نصف الوجبات (**Half Board**) أو النوم والفطور (**Bed and Breakfast**) للمقيمين لفترات طويلة.

بما أن الطلب الأساسي للضيوف السياح بهذا النوع من الفنادق هو الراحة فتكون لقسم الغرف (**Rooms Division**) الأولوية بدون انتقاص أهمية الأقسام والخدمات الأخرى.

الترفيه والرياضة :

يعدّ الترفيه من الأولويات وتوجد تسهيلات عديدة ومتنوعة حسب الأمكنة الجغرافية وأصناف الفنادق .

تمارس النشاطات الترفيهية بالفنادق نفسها مثل :

➤ مسبح خارجي أو مسبح مغطى داخلي.

➤ كرة المنضدة (الطاولة) (Ping Pong).

➤ البولنج (bowling).

➤ كرة المضرب (Tennis)

➤ سهرات موسيقية .

➤ صالة مطالعة ومكتبة.

وأيضاً خارجها باشتراك فنادق أخرى أو خواص نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر :

➤ التزلج على الماء, التزلج على الثلج.

➤ الغطس والصيد تحت الماء.

➤ ملعب كرة الصولجان (Golf).

➤ الفروسية.

➤ صيد السمك

➤ قوارب للنزهات البحرية.

➤ ملعب الكرة الطائرة

غالباً ما ينفذ منشط أو أكثر من الخدمات الترفيهية وإعداد برنامج يومي للقطاعات المختلفة وتنظيم مسابقات بين الضيوف من نفس الفندق أو الفنادق الأخرى.

حالياً أصبح التنشيط من المقومات الأساسية بالفنادق السياحية كي يتأقلم مع المستوى الاجتماعي

للضيوف وأعمارهم وأذواقهم وجنسياتهم...

المواسم :

بما أن الفنادق السياحية تستقطب السياح أيام عطلهم التي غالبا ما تكون في أشهر حزيران/يونيو – تموز/يوليو – آب/أغسطس، فترة الذروة، موسمية وهذه الوضعية تسبب مشاكل عويصة للمستثمر مثل :

◀ تأمين ربح في فترة وجيزة (بضعة أشهر).

◀ إبقاء المحل في وضع جيد والفنادق السياحية بصفة خاصة لوجودها قرب السواحل البحرية لما تسببه الرطوبة الممزوجة بالأملاح من ضرر للبنائيات والمفروشات عند إغلاق الفنادق .

ومحاولة لإيجاد حل للمعادلة الاقتصادية الصعبة التجأ المستثمرون إلى بعض الحلول لإبقاء الفنادق السياحية مفتوحة قبل وبعد المواسم وعلى مدار السنة وتتمثل في تخفيض في أسعار الإقامة وجلب أنواع مختلفة من الضيوف مثل :

◀ المتقاعدين لمرونة مواعيد سفرهم.

◀ المؤتمرات واجتماعات مجالس الإدارات.

وما يجب الإشارة إليه، لأهميته، وجوب مواكبة القطاعات الشبه فندقية نفس النظام بإبقاء الحركة التجارية متواصلة وأن لا يعطى الانطباع بأنها نصف نائمة وهذه سياسة اقتصادية تعم بفائدتها المنطقة والبلد.

٤ - فنادق المعالجة بمياه البحر : "Thalassotherapy Hotels"

هي الفنادق الموجودة مباشرة جنب البحر وتباشر العناية الصحية من طرف طاقم طبي. توجد بالدرجة الأولى أو الراقية.

طاقة الاستيعاب بين ١٥٠ و ٦٠٠ سرير فأكثر .

في ما يخص خدمات الترفيه والرياضة فهو يقترب من الفندق السياحي وبدون شك يؤخذ في الاعتبار أن بعض الآليات تراعى فيها الإمكانيات الجسدية للخاضعين للعلاج.



شكل رقم ١ - ٣ : صورة توضح أحد الفنادق العلاجية

الخدمات:

يحتوي عادة على مطعمين :

◀ مطعم حمية (Dietetic Restaurant)

◀ مطاعم تقليدية .

◀ مطعم المشويات (Grill-Room).

◀ محل لبيع المشروبات المشكّلة (Cocktail-Bar) لغير الخاضعين للعلاج.

٥ - فنادق الطرق : "Route Hotels"

يوجد بصفة خاصة بأوروبا والولايات المتحدة الأميركية وبكل درجات التصنيف .

نجده على مقربة من الطرق السريعة ذات الحركة الكثيفة أو المواقع السياحية أو الأماكن الريفية ذات الخصوصية الفريدة وبعيدا عن الضجيج.

طاقة الاستيعاب بين ١٠ و ١٠٠ سرير.

عادة ما يكون طابع الهندسة المعمارية والمفروشات متناسقة مع الطابع السائد بالطبيعة والبيوت الريفية المجاورة.

ويكون مرحلة للمسافرين والسياح أو يرتاده سكان المدن للتمتع بالبيئة الريفية والهدوء النسبي في ظل جو هادئ ومريح.

أحد الخصائص لهذا النوع من الفنادق هي المودة النسبية في العلاقات الشخصية سواء بين المقيمين مع بعضهم البعض أو العلاقة بين المقيم وصاحب الفندق .

الخدمات:

◀ مطعم يقدم وجبات من اختصاص المنطقة .

◀ صالون لشرب الشاي والندردشة والمطالعة.

كشك متواضع لبيع البطاقات البريدية السجائر وبعض المنتجات الخاصة بالمنطقة



شكل رقم ١ - ٤: توضح غرفة في أحد فنادق الطرق

٦ - الشقق المفروشة : "chambre meublee"

يوجد هذا النوع من الفنادق بالمدن.
يصنّف قي أكثر الأحيان بالد رجة الثانية (٢ نجمة).
فندق متواضع لكن نظيف.
طاقة استيعاب من ١٠ إلى ٣٠ سرير.
عادة ما توجد غرفة حمام واحدة بكل طابق.
مدة الإقامة تكون من شهر إلى أكثر.
أنواع الضيوف : عزاب - متقاعدين - طلبة - موظفين وقتيين الخ...
الخدمات:

- ◀ صالة أكل تقدّم فيها ٣ وجبات (فطور - غداء - عشاء).
- ◀ صالة متواضعة للمطالعة واستقبال ضيوف المقيمين وحتما مشاهدة برامج التلفزة!.

٧ - الموتلات : "Motel Inn"

يصنّف قي أكثر الأحيان بدرجة ٥ نجوم راقية أو ٥ نجوم أو ٤ نجوم ولا يوجد بالدرجات الأدنى.
ابتدأت فكرة إنشاء هذا النوع من الفنادق بالولايات المتحدة لخدمة المسافرين بسياراتهم ويحتاجون لقضاء ليلة واحدة بالفندق.
ولذا تكون الأولوية للتجهيزات المماشية مع تلك النوعية من الضيوف التي توفر لهم الخدمات الأساسية التالية :

إمكانية إيقاف سياراتهم قرب السكن، حتى أن فنادق مثل "موتيل يونيكورن ببريستول بالملكة المتحدة (Motel Unicorn-Bristol-U.K)" أو "هيلتون إين بدايتون بالولايات المتحدة (Hilton Inn - Dayton-USA)" توفر ملجأ للسيارات بكل طابق. إمكانية تسجيل الضيف عند القدوم، وخلص الفاتورة عند المغادرة، بدون مغادرته السيارة (Drive In Reception).

توفير محطة للتزود بالوقود وغيار زيوت السيارات الخ...

غرف مريحة مزودة ب :

➤ بيت حمام.

➤ راديو.

➤ تلفاز.

➤ مطبخ صغير.

➤ مكيف هواء.

➤ براد.

أن يكون ضيوف "الموتلات" من رجال أعمال أو سواح أو أي نوع من المسافرين فلهم كلهم نفس الخاصة ونختصرها كالآتي :

النتقل في سيارة.

البحث عن الراحة.

حرية وسرعة الحركة, مثل تبسيط تسجيل القدوم والمغادرة.

تكلفة إقامة أقل من الفنادق التجارية بالمدن.

يحبذ الاتصال بأقل عدد ممكن من عمال الفندق مثل عمال خدمات الغرف...

الخدمات الأخرى والنشاطات تختلف من فندق إلى آخر حسب درجته.

٨ - النشاطات الشبه فندقية.

Hospitals

– المستشفيات

Clinics

– المصحات

Rest homes

– مأوي الراحة

Nursing Homes

– مأوي العجز

Retirement homes

– مأوي المتقاعدين

تسميتها بشبه فندقية تأتي من كون تلك المحلات لها قاسم مشترك - ما عدا القاسم الطبي - وهو توفير خدمات فندقية مثل السكن والأكل ولذلك نجد أن المدير المسؤول عن الإدارة والتمويل يكون متخرجاً من معاهد السياحة والفنادق وفي كثير من الأحيان يكون قد باشر إدارة أحد الفنادق قبل استلامه المهمات الجديدة.

الخدمات الفندقية المتوفرة :

استقبال (قدوم - مغادرة) (Reception).

الإشراف الداخلي (Housekeeping).

الغسيل (Laundry).

الصيانة (Maintenance).

الأكل والشرب (Food & Beverage).

محلات استغلال متحركة (Mobile exploitations)



شكل رقم ١ - ٥: يوضح أشكال الكرافانات كأحد وسائل الإقامة

٩ - الخدمات الفندقية بالقطارات :

توجد ببعض القطارات العابرة للبلدان أو العابرة للقارات عربات خاصة للنوم وأخرى للأكل. أشهر المؤسسات التي ابتدأت بتوفير تلك الخدمات على القطارات هي "الشركة العالمية لعربات النوم والسياحة" ("Wagons-Lits & Tourism International Co") التي أسست سنة ١٨٧٦م.

تقسم الخدمات الفندقية بالقطارات إلى قسمين قسم النوم وقسم المطاعم.

عربات النوم :

◀ مقصورة خاصة لشخص أو شخصين (درجة أولى).

◀ مقصورة سياحية لـ ٤ أشخاص (درجة ثانية).

عربات المطاعم :

◀ عربة المطعم التقليدي

◀ عربة مطعم الأكلات السريعة (coffee shops).

◀ عربة اخدم نفسك بنفسك (Self Services).

◀ عربة صالون الشاي (Tea Room).

١٠ - الخدمات الفندقية بالطائرات :

بما أنه أصبح بالإمكان الأكل والشرب والتسلية وحتى النوم لمسافة الرحلة، يمكننا اعتبار الطائرة الحديثة كفندق طائر.

كل شركات الطيران العالمية بها قسم خاص بالخدمات الفندقية "Catering" يعنى بتموين الطائرات لرحلاتها ذهابا وإيابا ويتعاقد مع متعهدين للتموين بجل البلدان التي تحط بها.

زيادة على حسن نوعية الأكل لكل المسافرين تقدم على متن الطائرات وجبات خاصة للدرجة الأولى حسب الديانات أو حمية يتبعها المسافر أو وجبات خاصة للأطفال الرضع، كذلك ومن الخدمات الفندقية الأخرى تقديم بطانيات للنوم، وخدمات تجارية مثل بيع العطور والسجائر، هذا يفسر تسمية تلك الخدمات بشبه فندقية.

١١ - البواخر العابرة للمحيطات وبواخر الرحلات البحرية

الخدمات الفندقية بالباخر :

كل البواخر العابرة للمحيطات وبواخر الجولات البحرية، باستثناء البواخر المخصصة لنقل السلع، توفر الخدمات الفندقية ومن خاصيتها شمل ٣ من تصنيفات الفنادق (٤ نجوم - ٥ نجوم - ٥ نجوم راقية).



شكل رقم ١ - ٦: يوضح أحد الفنادق العائمة

فروع أخرى مكونة لـ "صناعة الفنادق"

١٢ - قرى العطل أو المعسكرات : (Holiday villages)

بالفرنسية (Colonies de vacances)

منذ ٢٠ سنة أنشئت أول قرية سياحية وكانت عبارة عن غرف بنيت أفقيا من خشب أو أجر أو حتى خيام في بعض الأحيان.

الفكرة فرنسية وكانت لتمكين العائلات ذات الدخل المحدود من الاستمتاع بقضاء إجازتهم على شواطئ البحر أو بالجبال أو بالريف، بأقل أسعار ممكنة وخاصة أن السعر كان شاملا لكل الخدمات (السفر ذهابا وإيابا - الإقامة الكاملة بما في ذلك الثلاثة الوجبات اليومية).

ريادة هذا النوع من خدمات السياحة والفنادق هو تنوع النشاطات باختلاف الأيام وتشمل عدة نواح : رياضية، ثقافية، ترفيهية الخ...

الخدمات :

للضغط على المصاريف العامة لإدارة مثل هذه المشاريع، تم تقليص عدد كبير من العمال والموظفين بتبسيط الخدمات إلى أقصى درجة.

تقدم كل الوجبات بطريقة "اخدم نفسك بنفسك".

يغير الفرش مرتين في الأسبوع.

لكن رغم كل ذلك، اكتسب هذا النوع من خدمات السياحة والفنادق شهرة عالية وتدفقت عليه أعداد كبيرة من الضيوف وخاصة الشباب منهم.

١٣ - فنادق الإقامة : "resident hotels"

يوجد هذا النوع من الفنادق بالمدن وحديثا بدأ يوجد في المناطق السياحية.

يصنّف قي أكثر الأحيان بالدرجة الثانية (٢ نجمة) في المدن وبدرجات ممتازة في المناطق السياحية.

طاقة استيعاب من ١٠ إلى ٣٠ سرير.

مدة الإقامة تكون طويلة.

الخدمات:

- ◀ صالة أكل تقدّم فيها ٣ وجبات (فطور - غداء - عشاء).
- ◀ صالة للمطالعة واستقبال الضيوف المقيمين وحتما مشاهدة برامج التلفزة!.

الأنواع المختلفة للفنادق ونوعية نشاطها:

نذكر بعض الجديد الذي نجده اليوم طريفاً، ولكن من يدري، فغدا قد يصير الأمر عادياً جداً. ومثلاً على ذلك، وفي الولايات المتحدة وأوروبا بدأ انتشار فنادق الحيوانات بكل أنواعها والتي يتركها أصحابها لبعض الأيام يكونوا غائبين فيها لسفر أو أي سبب آخر. والآن نسمع عن فنادق للأطفال الرضع... وفي القريب بشّرنا ببداية السياحة الكونية ألم يذهب أحد البليونيرات الأستراليين إلى جولة حول الأرض بسعر ٢٠ مليون دولار أمريكي، شاملاً كل الخدمات من تذكرة ذهاب وإياب للفضاء إلى الإقامة الكاملة (Space Ticket + Full Board).

بتقدم الإنسانية يزداد الطلب للراحة والترفيه وبالتوازي يستمر نمو "صناعة الفنادق".

خصائص الصناعة الفندقية:

- ◀ تساهم الفنادق في دعم اقتصاد الدولة من خلال زيادة الإيرادات وذلك عن طريق الرسوم والضرائب على الخدمات والجمارك. فهي بذلك تساعد على تحسين ميزان المدفوعات.
- ◀ إن المنتج الفندقي المباع يقوم أساساً على خدمات وثروات غير مادية مثل الإقامة والترفيه والاستشفاء والراحة، فضلاً على أنه نشاط تصديري.
- ◀ الخدمة الفندقية يحضر مستهلكوها إليها ولا تذهب إليهم مثل بعض المنتجات الصناعية التصديرية الأخرى.
- ◀ صعوبة الحكم على جودتها نظراً لأن الخدمة غالباً ما تكون غير ملموسة.
- ◀ لا يمكن تخزين الصناعة الفندقية لاستخدامها عند الطلب في فصول الذروة.
- ◀ إلا أنه رغم تقدم التكنولوجيا فما زالت الصناعة الفندقية تعتمد على العامل البشري

آثار الصناعة الفندقية :

- 0 تدعيم تعارف وتقريب الصلة بين الشعوب حيث ينتج تبادل حضاري وسلوكي عن اختلاط السائحين بالمواطنين .
- 0 إعطاء بعدا للبلد المضيف كالأمان وحسن الضيافة ورفع مستوى الخدمات والنظافة زيادة عن محاولة إزالة بعض السلبيات من الفوضى في الشارع العام .
- 0 الصناعة الفندقية تؤثر في قيام وتنمية صناعة وإنتاج موازية مما يؤدي إلى تخفيض البطالة وإيجاد مجالات جديدة لفرص العمل .
- 0 تحول الفنادق مناطق نائية طاردة لليد العاملة إلى جاذبة لها مما يساهم في التوزيع العادل للثروة بالمجتمع .
- 0 الصناعة الفندقية أداة فعالة ومؤثرة في قيام وتنمية صناعات أخرى بزيادة فرص العمل وتحسين المعيشة وارتفاعها (شكل ١ - ٧)

• - تعتمد الصناعة الفندقية على العامل الإنساني :

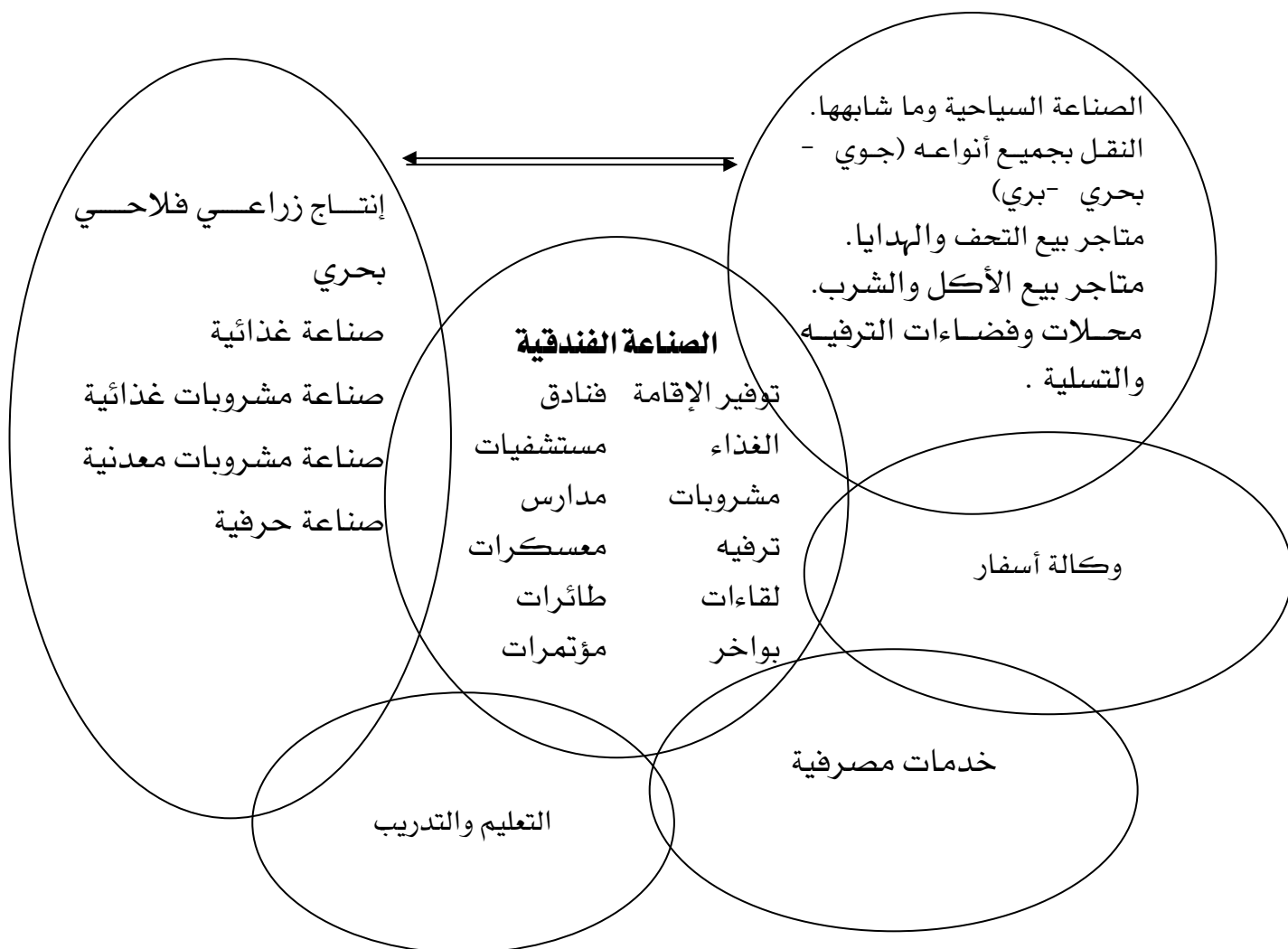
▪ المباشر :

- 0 الفنادق - وكالات أسفار - المطاعم - النقل .

▪ غير المباشر :

- 0 الزراعة - الصناعة الغذائية والحرفية والأثاث والمصارف والتأمين والبناء والتشييد والتدريب والتعليم

- كما أن علاقة الصناعة الفندقية بالعلوم الأخرى علاقة مباشرة كالاقتصاد والإحصاء والتسويق للخدمات والعلوم السياسية والقانون وعلم الاجتماع وعلم النفس (شكل ١ - ٧) .



شكل رقم (١ - ٧) يبين تداخل صناعة الفنادق وما شابه الفنادق مع صناعة السياحة وبقية الأنشطة الإنسانية



جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (2)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

أهمية تصنيف الفنادق

أقسام الفندق

الهيكل التنظيمي للفنادق

قطاع الغرف

إدارة المكاتب الأمامية

Concierge

أهمية تصنيف الفنادق The Importance of Hotel's Classification

هناك تصنيفات مختلفة للفنادق فكل دولة لها تصنيفات معينة وأسس ومعايير على أساسها يتم التصنيف وبناءً على التصنيف لكل

فندق يتم تحديد أسعار الخدمات بكل تصنيف من قبل الدولة. وتقوم الدولة بالتفتيش على الفنادق كل سنتين للتأكد من التزام الفندق بمعايير التصنيف للدرجة التي تم تصنيفه بها فإذا كأنهناك اختلاف أو تراجع يتم أن زال الفندق للدرجة الأقل وبالتالي تنخفض أسعار الخدمات به. لذا فنرى أن عملية التصنيف مهمة جداً تدخل بها العديد من العوامل والنقاط التي يجب أن تراعى، ومنها:

١. عدد الغرف والأجنحة الموجودة بالفندق.

٢. مساحة الغرف ودورات المياه بها.

٣. الخدمات الموجودة بالغرفة.

٤. الأثاث والتجهيزات وجودتها.

٥. مستوى الخدمة المقدمة بالفندق.

٦. الخدمات التي يقدمها الفندق للنزلاء.

٧. حجم ومستوى التجهيز التقني بالفندق.

٨. مؤهلات ومستوى الخبرة لدى العاملين.

عملية تحديد المعايير التي على أساسها يتم التصنيف تعتبر مهمة جداً عند بناء الفندق، حيث أن صاحب رأس المال يكون على يقين بدرجة الفندق التي يرغب في بنائه لمقابلة المعايير المطلوبة ومعرفة أسعار الخدمات التي سوف يقدمها مما يفيد في دراسة الجدوى للمشروع قبل البدء فيه، وانفاق ملايين الريالات على مشروع قد لا يغطي تكلفته.

كما أوضحنا هناك تصنيفات مختلفة للفنادق من دولة إلى أخرى، ولكن هنا سوف نورد بعض التصنيفات الشائعة الاستخدام التي وردة في العديد من مراجع كتب الفنادق، وهي:

التصنيف وفقاً لمستويات الفنادق أو الدرجة:

تنقسم الفنادق إلى مجموعات تمثل مستويات الجودة والخدمة والأسعار التي تقدمها. ويعطى لكل مجموعة درجة أو عدد من النجوم وفقاً لمستوى الخدمة المقدمة والأسعار والمعايير المطلوب توافرها في الفندق.

١. فنادق الدرجة الممتازة (خمسة نجوم) Deluxe Hotel

تدخل ضمن هذا التصنيف الفنادق الفاخرة التي تقدم أعلى مستويات الخدمة في جميع خدماتها بأسعار مرتفعة نظير مستوى الجودة المتميزة بها. وتمتاز هذه الفنادق بالإسراف في عمليات الديكورات والتصميم الداخلي، بالإضافة إلى اتساع غرف الضيوف وفخامة الأجنحة الفندقية بها. وراقي ورحابة المطاعم بها والتي تقدم شتى أصناف الأغذية والمشروبات عالية الجودة والمتميزة. كما يتوفر بها العديد من المرافق العامة الفاخرة مثل مركز رجال الأعمال، وقاعات الاجتماعات، وقاعات الاحتفالات، والنادي الصحي والمسبح. ويهتم زبائن هذه الفنادق بالتميز في جودة الخدمات المقدمة. لذلك تهتم هذه الفنادق بتوظيف العمالة الماهرة لضمان حصول العملاء على أعلى مستوى من الخدمة الفندقية الراقية المتميزة.

٢. فنادق الدرجة الاولى (أربعة نجوم) First Class Hotel

تمتاز فنادق هذه المجموعة بتقديم الخدمة الفندقية ذات الجودة العالية والمتميزة. غير أن مستوى هذه الفنادق يقل عن مستوى الفنادق الممتازة فمثلاً صايف مساحة غرفة الفندق في فنادق الدرجة الاولى ٣٠ متراً مربعاً على الأقل بينما تبلغ المساحة للغرف المزدوجة في الفنادق الممتازة حوالي ٣٦ متراً مربعاً. وتمتاز هذه الفنادق بجودة الخدمات المقدمة بأسعار تقل عن أسعار الدرجة الممتازة. كما يتوافر بها العديد من الخدمات والمرافق العامة والمطاعم وصالات الحفلات ومركز رجال الأعمال والنادي الصحي والمسبح والمحلات والملاعب الرياضية وغيرها من الخدمات.

٣. فنادق الدرجة الثانية (ثلاثة نجوم) Second Class Hotel

تقل في هذا النوع من الفنادق الخدمات الفندقية وكذلك الأسعار عن فنادق الدرجة الاولى. فنجد أن مساحة الغرف المزدوجة تبلغ ٢٥ متراً مربعاً، كما يقل بها عدد المطاعم وصالات الحفلات، وتقل مساحة المرافق العامة كالبهو الرئيس للفندق ومركز رجال الأعمال.

٤. فنادق الدرجة الثالثة (نجمتان) Third Class Hotel

هي الفنادق الأقل من حيث الخدمات الفندقية والأسعار. فمساحة غرفة الضيف تبلغ حوالي ٢١ متراً مع حمام خاص بكل غرفة. كما لا يتوافر بها مرافق عامة مثل مركز رجال أعمال، نادي صحي، صالة حفلات.

أقسام الفندق

Hotel's Departments

ان نجاح أي منشأة يعتمد على مدى ارتباط جميع الإدارات والأقسام ببعضها أي العمل في ظل ما يسمى بفريق العمل، لذا فلا بد أن تعمل جميع الإدارات وكذا العاملين بها بأعلى مستويات الكفاءة للوصول إلى الهدف المنشود ألا وهو استبعاد زبائن الفندق وزيادة المبيعات وتحقيق هامش ربح مرتفع مع تقليل تكاليف التشغيل. فالتعاون بين الأقسام المختلفة بالفندق ضرورية جداً إذا علمنا بأن أي خدمة تقدم إلى الضيف يساهم بها قسمين أو أكثر من أقسام الفندق.

والفندق وهو مؤسسة نشاطها إمداد العامة بتسهيلات إقامة مع تقديم خدمة أو أكثر من الخدمات التالية، خدمة الأغذية والمشروبات، خدمة الغرف، خدمة حاملي الحقائب، خدمة الغسيل، وخدمات استعمال المعدات والتجهيزات الخاصة بالعميل. وقد تم تصنيف أقسام الفندق إلى مجموعتين رئيسيتين وهما:

١. المراكز المحققة للإيراد : وهي الأقسام التي تباع خدمات ومنتجات للعملاء وبهذا تولد

إيراد، وهي:

- قسم المكاتب الأمامية.
- الأغذية والمشروبات.
- خدمة الغرف.
- التليفونات.
- المغسلة.
- النادي الصحي.
- مركز رجال الأعمال.

٢. المراكز المدعمة: وتسمى مراكز التكلفة فهي لا تحقق إيراد ولكنها تقدم دعم للمراكز

المحققة للإيراد، وهي:

- إدارة الموارد البشرية.
- التسويق.
- المشتريات.
- المحاسبة.

▪ الصيانة.

▪ والأمن.

ولكن قبل استعراض هذه الأقسام يجب التطرق إلى وظائف المدير العام للفندق ونائب المدير.

المدير العام General Manager

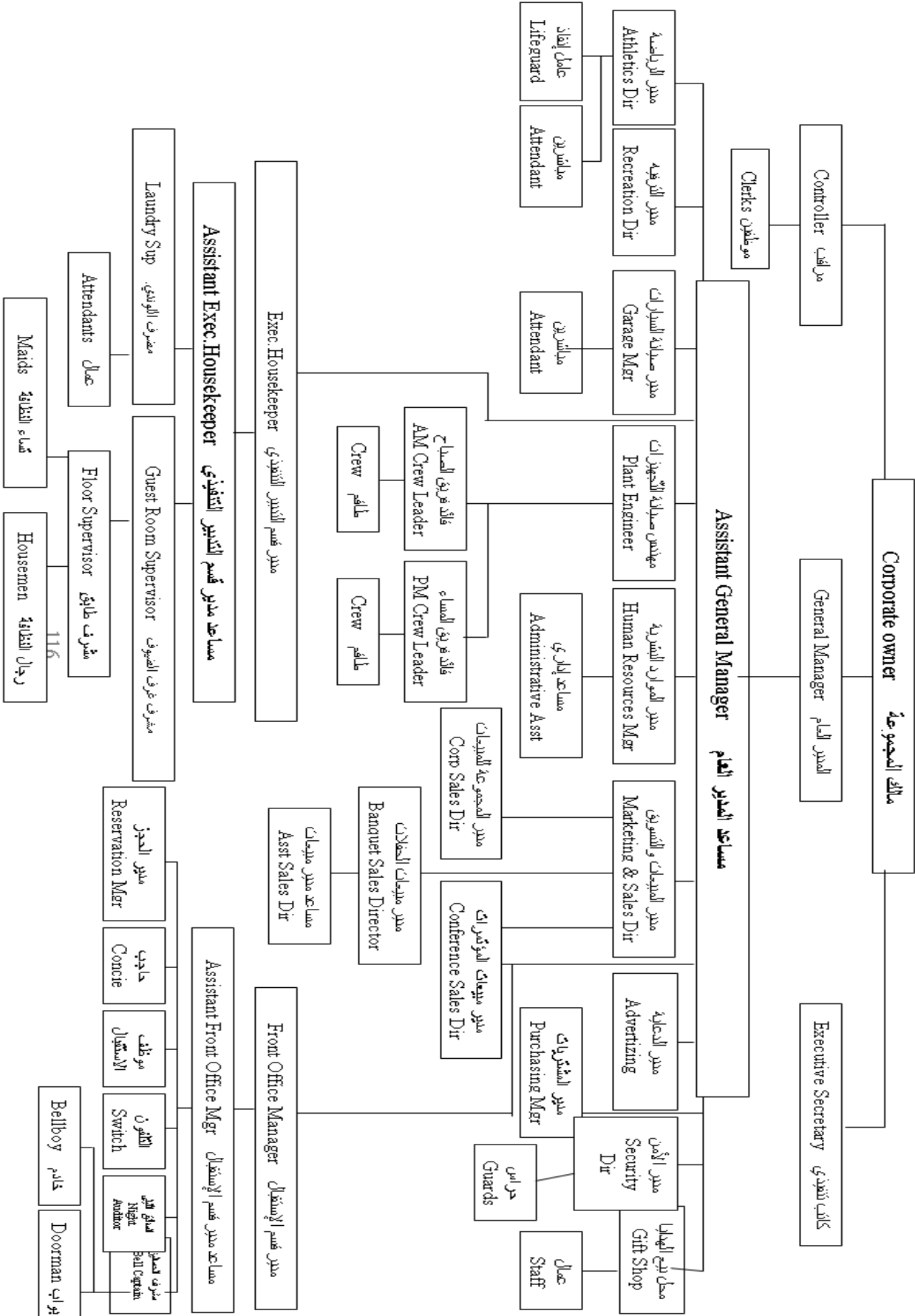
المدير العام هو العضو التنظيمي المسئول عن تكامل وتنسيق عمل الآخرين، ويعني ذلك أن المدير هو الشخص المسئول عن الأداء المتعلق بعمل فرد أو أكثر من العاملين بالفندق والذين يطلق عليهم المرؤوسين، كما هو المسئول عن تطوير وتحقيق خطط الفندق و يجب أن يتميز المدير بالصفات القيادية لغرض تنسيق جهود وأعمال كل الأقسام ووضعها في إطار تقديم أفضل خدمة مميزة للضيوف. ومن أهم واجباته:

- ١- تحقيق الأهداف المالية للفندق من خلال تنظيم وتنسيق عمل الأفراد معه.
- ٢- تطوير الخطط الموضوعة للوصول لأهداف الفندق.
- ٣- اختيار المرشحين الجدد لرئاسة الأقسام على ضوء احتياجات الأقسام.
- ٤- دراسة ومناقشة تقارير التشغيل بعناية.
- ٥- وضع نظام جيد للاتصالات ويكون هدفه توصيل التعليمات إلى العاملين.
- ٦- ضمان رضا العاملين.

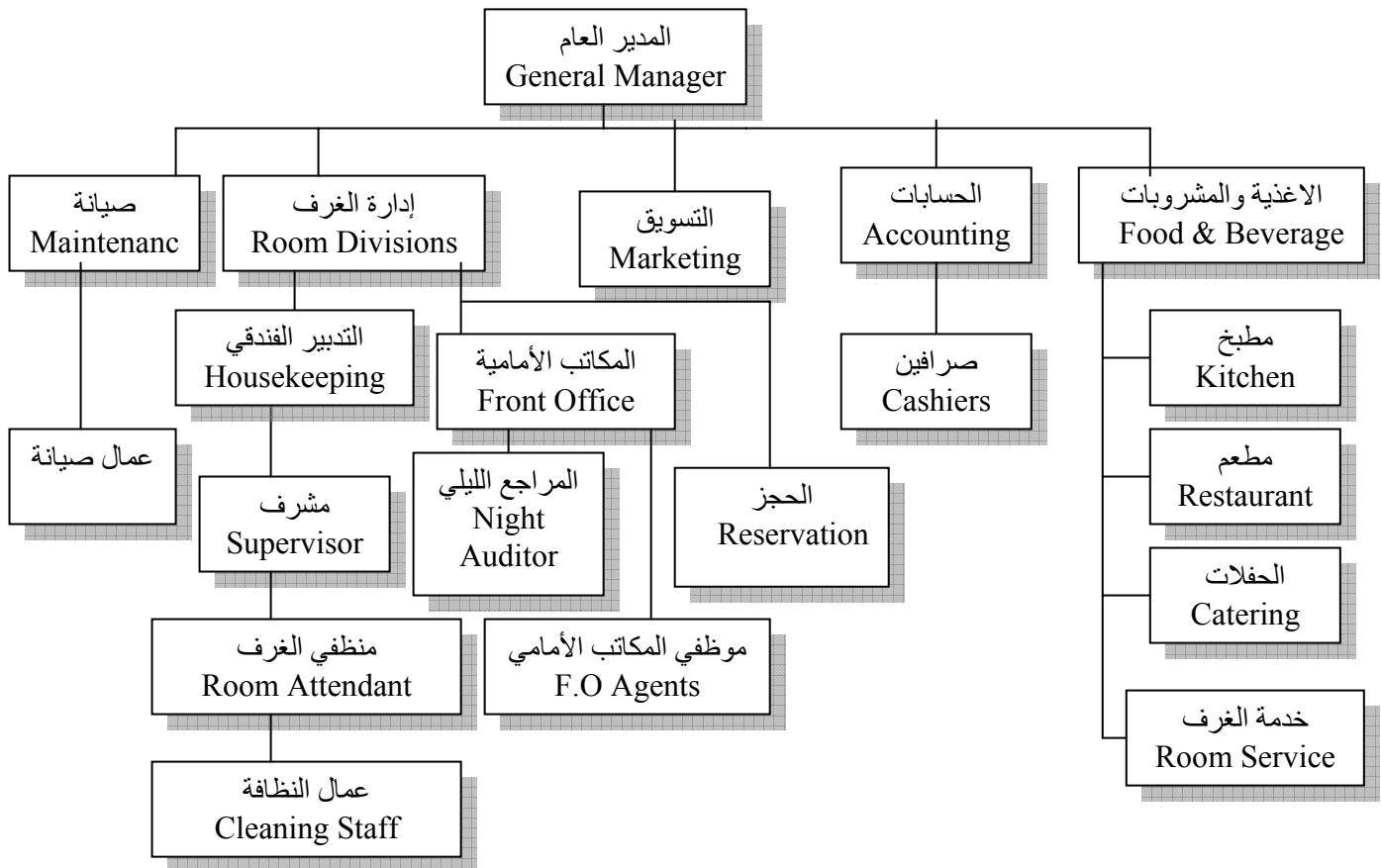
مساعد المدير العام Assistant General Manager

ينوب عن المدير العام في حالة غيابه ويعمل على التنسيق بين مدراء الأقسام لغرض أن جاز الأهداف المحددة من خلال التشغيل الجيد والفعال من كافة أقسام الفندق، وهو همزة وصل بين المدير العام وبينهم. وتقع على عاتقه مسؤولية كبيرة وهي تطوير وتنفيذ الخطط الموضوعة، وكلما كانت الخطط واضحة كلما كان عمله أسهل وكانت عملية الإشراف على الأقسام أسهل كما يجب على مساعد المدير العام أن يتواجد في كل مكان في الفندق لغرض الإشراف على التشغيل والحصول على التغذية العكسية وتوفير المساعدة إلى مدراء الأقسام.

هيكل تنظيمي لفندق كبير يحتوي على أكثر من 500 (خمسة) غرفة

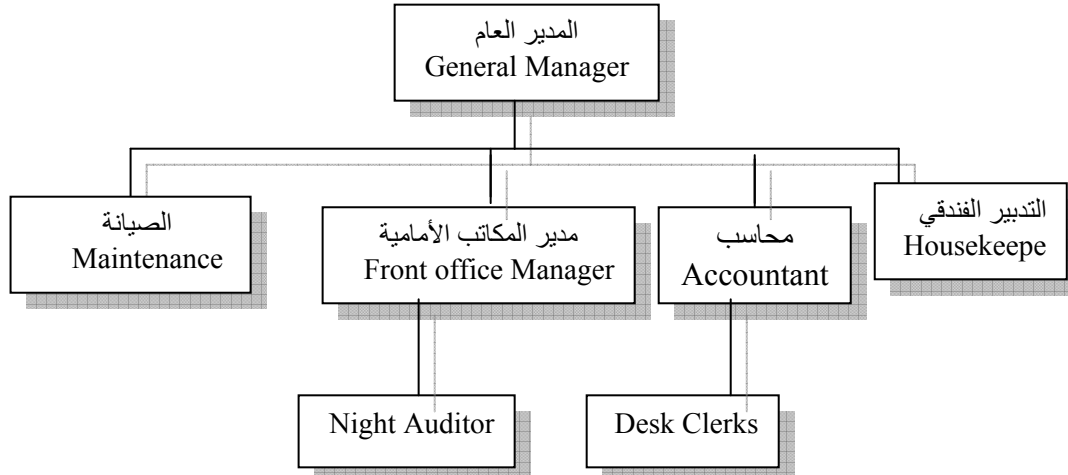


هيكل تنظيمي لفندق متوسط الحجم



هيكل تنظيمي لفندق متوسط الحجم

هيكل تنظيمي لفندق صغير



هيكل تنظيمي لفندق صغير

قطاع الغرف Room Division

قطاع الغرف يعتبر من أهم الأقسام الفندقية والتي توليه إدارة الفندق العناية الكبرى كون أكثر من ٦٠٪ من دخل الفندق يحقق من خلال قطاع الغرف وهو أول ركيزة مادية إستراتيجية للفندق فمن الطبيعي أن يحظى بالعناية الخاصة من قبل إدارة الفندق.

ويشمل هذا القطاع عدد من الأقسام كما هو موضح بالهيكل التنظيمي، وهي:

- قسم المكاتب الأمامية.
- قسم التدبير الفندقي.
- قسم الهاتف.
- قسم المغسلة.



أ- مدير إدارة الغرف Room Division Manager

مسئول بشكل عام على أن تاجية كل الأقسام التابعة له ، وتنسيق التّشاطات بينهم.

المهام والواجبات :

(١) ضمان مستوى مثالي لتشغيل الغرف كي يتماشى أو يفوق التوقعات.

(٢) يضمن مستوى نموذجي للخدمات ويضع البرامج الخاصة لتدريب رؤساء الأقسام والموظفين والعمال

بصفة مستمرة.

(٣) يحلل الأداء المالي لأقسامه.

- (٤) يجهز الميزانية و خطة العمل السنوية.
- (٥) يتابع اهتمامات الضيوف واقتراحاتهم.
- (٦) يحضر اجتماعات الإدارة العامة.
- (٧) يجتمع برؤساء أقسامه بصفة دورية.
- (٨) يحضر اجتماعات أقسامه.

المميزات الشخصية:

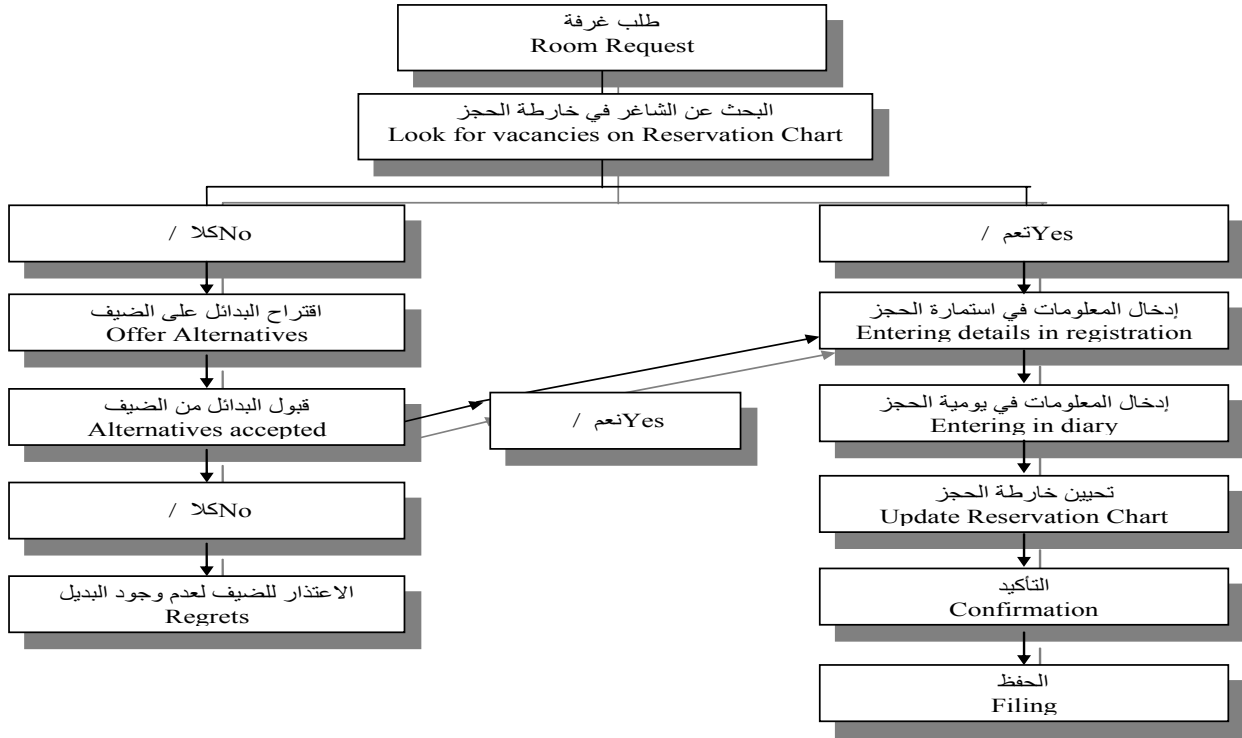
- (١) القدرة على التخطيط وحل المشاكل.
- (٢) توفر مهارات الاتصال الجيد والمعرفة بالأمور المحاسبية.
- (٣) الشخصية القيادية.
- (٤) القدرة على التحمل والعمل تحت ضغوط العمل خصوصاً في اوقات نسب الإشغال العالية.

ب- قسم الحجز Reservation

الحجز هو أحد الأقسام التابعة لقطاع الغرف والتي تلعب دوراً مهماً، فمن خلال هذا القسم يستطيع العملاء الاستفسار عن أن واع وأسعار الغرف المتاحة بالفندق، وكذلك الاستفسار عما يقدمه الفندق من عروض تسويقية كعروض الإقامة أو العروض الترويجية للمطاعم والبوفيهات. ويتطلب من العاملين بهذا القسم المعرفة التامة بكافة الخدمات ومرافق الفندق بالإضافة إلى المهارة والاحتراف في البيع.

مخطط يوضح إجراءات الحجز

Reservation Procedures Chart



إجراءات الحجز

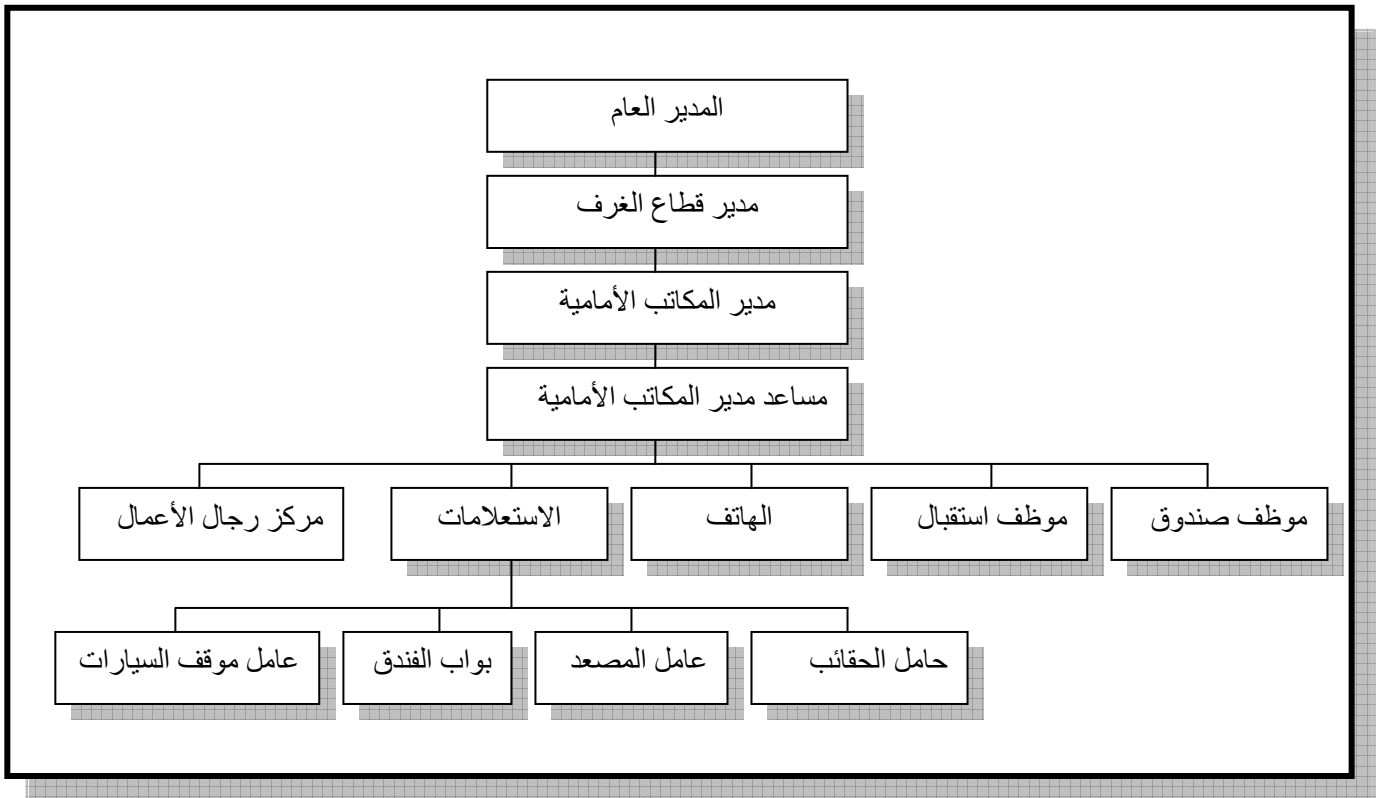
بعض وظائف الحجز:

- استلام طلبات الحجز.
- مقابلة طلبات الحجز بالمتوفر.
- اقتراح البدائل على الضيف في حالة عدم توفر طلبه.
- تسجيل بيانات الحجز.
- تأكيد الحجوزات.
- التنسيق مع قسم المبيعات والتسويق.
- العمل على تحقيق خطط الفندق بزيادة المبيعات.
- عمل التقارير بالحجوزات ورفعها إلى مدير المكاتب الأمامية.

تجهيز الحجوزات اليومية وإرسالها إلى قسم الاستقبال للاستعداد لاستقبال الضيوف.

ج - قسم المكاتب الأمامية Front Office

قسم المكاتب الأمامية يعد مركز العصب بالنسبة للعملية التشغيلية ويتوقف عليه إلى حد كبير نجاح أو فشل الفندق، فهو حلقة الاتصال بين نزلاء الفندق والإدارة وهو أول مكان يتصل به النزيل عند دخوله إلى الفندق لحجز غرفته وتسكينه كما أنه آخر مكان يقف عنده النزيل لسداد تكاليف إقامته. الانطباع الأول والجيد للضيف بالنسبة للفندق مهم جداً وهذا السبب نشاهد اليوم أن أغلب الفنادق تركز على الأثاث والديكور ونوعية العاملين في المكاتب الأمامية، وطريقة تعاملهم مع الضيوف.



قسم المكاتب الأمامية

الأقسام الفرعية التي تقع تحت مسؤولية المكاتب الأمامية:

الاستقبال:

يعد قسم الاستقبال المركز العصبي لكل عمليات الفندق. (شكل ١ - ١١)

➤ فهو أول نقطة اتصال لكل زوار الفندق.

➤ وفي بعض الأحيان يكون أيضا أول نقطة اتصال بالبلد بالنسبة للزلاء القادمين مباشرة من المطار ولأول مرة في زيارة للبلد.

➤ من خلال قسم الاستقبال تكوّن لدى الضيف أول فكرة عامة على نوعية خدمات الفندق ونظام الإدارة والموظفين فهو إذا مقياس هام جدا للفندق.

➤ علاوة على الاستقبال فهو أيضا بائع لخدمات الفندق فهو إذا موظف مهم. (صورة ١ - ١٠)



صورة توضح موظف الاستقبال في أحد الفنادق

تنظيم قاعة قسم الاستقبال :

الموقع :

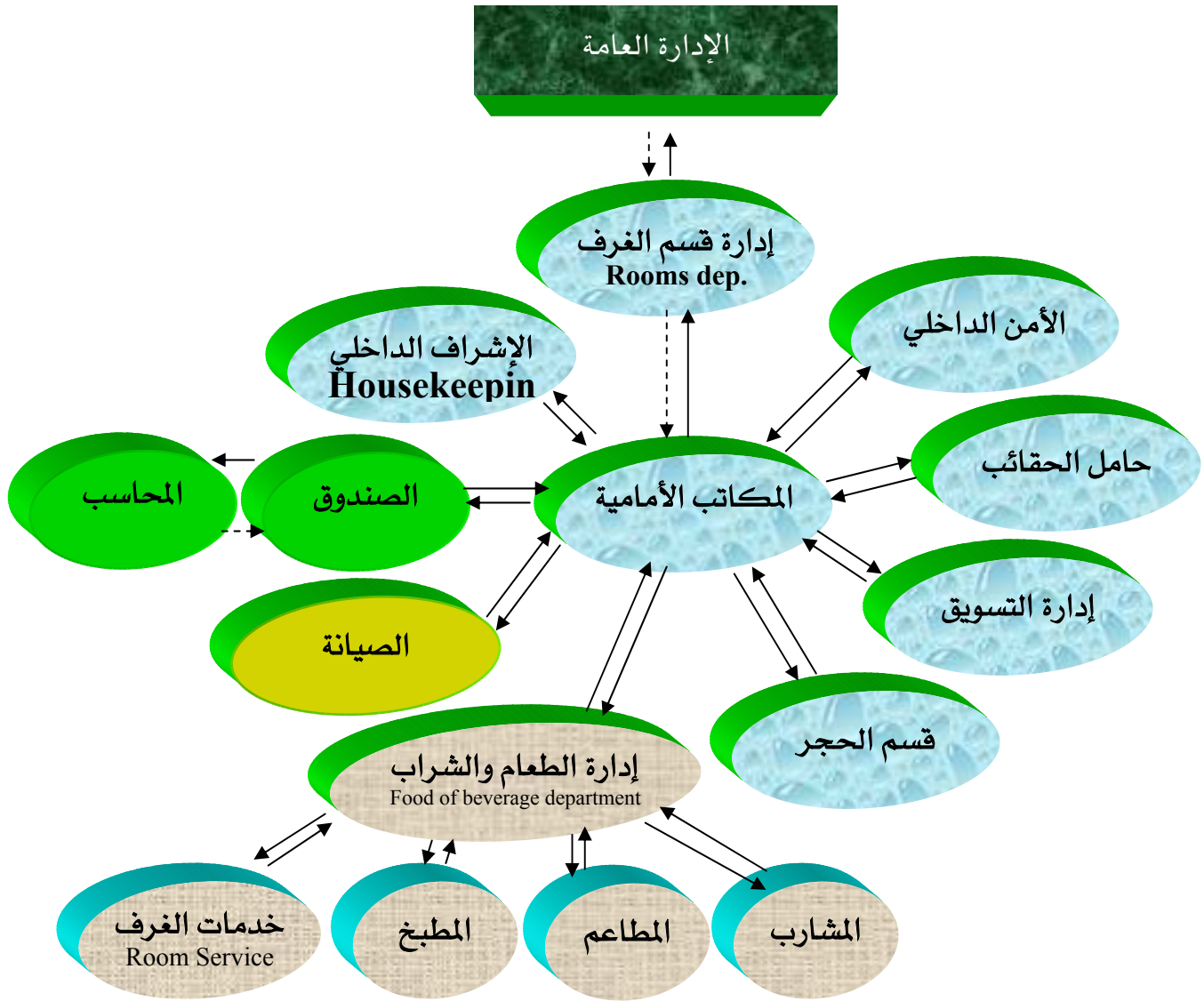
- يجب أن تكون سهلة الوصول.
- موضعها واضح جدا.
- تشرف مباشرة على المدخل.
- أقرب ما يمكن من الاستعلامات والصندوق.

مميزات تجاور أقسام الاستقبال والاستعلامات :

- يتم تبادل المعلومات بأكثر سرعة.
 - لا يحتاج الضيف إلى التنقل بعيدا لقضاء شؤونه في أحد القسمين.
 - يرى موظفو الاستقبال الضيوف أكثر وهكذا يتسنى لهم التعرف عليهم.
 - عند أوقات الذروة يمكن لأي قسم مساعدة الآخر.
 - تيسير إجراءات المغادرة.
- ملحوظة : لا يجب أن تشكل هذه المساعدة أي انتقاص للمسؤوليات الخاصة بكل قسم.

أوقات العمل :

كل موظفي قسم الاستقبال مطالبون بتقديم أفضل الخدمات على مدى ٢٤ ساعة كامل الأسبوع.



علاقة قسم المكاتب الأمامية بباقي أقسام الفندق

مع مهام إشرافية (أوامر)

التغذية العكسية

----->

Orders

----->

-----<

Feed back

يتركز دور قسم الاستقبال على عملية الاتصال مع الأقسام الأخرى في الفندق .

فجميع المعلومات التي تصل إلى الفندق تمر عبر الاستقبال فيعمل هذا الأخير إلى تنقيتها وإرسالها إلى الأقسام الأخرى ونجاح الخدمة في الفندق يعتمد في الأول على سرعة هذا النوع من الاتصال ودقته الذي يتلخص في إمداد الأقسام الأخرى بالمعلومات اللازمة لخدمة الضيوف كما يريدون .

قسم الاستعلامات (Concierge)

لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف قسم الاستعلامات لا نجد هذه الوظيفة إلا في فنادق المدن

المرجع الإداري المباشر: مدير قسم المبيعات (Front Office Manager)

الإشراف المباشر على : حاملي الحقائب (Bell Boys) – البوابة (Doormen) – سواق سيارات الضيوف المقيمين (Drivers).

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception), قسم الحجز (Reservation), قسم الهاتف (Telephone operator), قسم الغسيل والكي (Laundry), المطاعم (Restaurants), قسم الأمن (Security Department) وبقية الأقسام.

أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحا إلى ٣ مساءً :الحاجب الأول

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلا :الحاجب الثاني

عموميات :

- ◀ عادة ما تكون نوعية الخدمات المطلوبة من طرف الضيوف، مهمة وأحيانا تكون حساسة جدا ولذا يجب أن يكون الحاجب على درجة عالية من المسؤولية والدقة وحفظ الأسرار.
- ◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

المهام الأساسية :

- ◀ إضافة إلى إلمامه التام بكل الخدمات والتسهيلات المقدمة بالفندق يجب عليه جمع كل المعلومات الخاصة بالمدينة الموجود بها الفندق:
- ◀ عناوين الإدارات الحكومية - السفارات - الشركات - المطاعم - أماكن الترفيه الخ...
- ◀ جداول المهرجانات الثقافية والسياحية وأوقات فتح المتاحف الخ...

◀ جداول الطائرات – البواخر – الحافلات الخ...

◀ أوقات الصلاة – الإمساك – الإفطار الخ...

◀ يسلم ويستلم المفاتيح

◀ هو المسؤول عن بريد الفندق (الإدارة والضيوف) جلبا وتوزيعا.

◀ هو المسؤول عن تسجيل المعلومات الخاصة بالضيوف بالدفتري الخاص وإرسالها يوميا إلى الشرطة.

◀ يسجل في دفتر خاص بالبريد كل الرسائل التي لم يستلمها أصحابها في انتظار تسليمها أو إرجاعها إلى إدارة البريد لتعيدها إلى مرسلها.

◀ هو المسؤول عن إرسال وتوزيع الفاكسات (Faxes) على الضيوف.

◀ عند قدوم الضيف وإتمام إجراءات الاستقبال يعطي تعليماته لحاملي الأمتعة بإرسال الحقائب إلى الغرف، ويتم ذلك تحت جناح السرعة

◀ عند مغادرة الضيف وبعد موافقة مسؤول الخزانة (OK)، يتأكد من أن الضيف سلم مفتاح الغرفة ويعطي تعليماته لحاملي الأمتعة بإخراج الحقائب، ويتم ذلك تحت جناح السرعة.

◀ يجهز جداول النوبات لكل من هم تحت إشرافه.

◀ من مشمولات عمله السهر على نظافة مدخل وبهو الفندق (Reception Hall) بما في ذلك غرفة الملابس والحمامات.

◀ مسئول عن الأمتعة والحقائب، التي يتركها الضيوف، بصفة مؤقتة، والموضوعة بمحل إيداع الحقائب بانتظار مطالبتها من طرف أصحابها ويدخل معلومات التعريف بهم بسجل خاص للمتابعة.

◀ يطور برامج تدريب مستمر للعمال تحت إشرافه ويدرب العمال الجدد.

البواب (Doorman)

المرجع الإداري المباشر: موظف قسم الاستعلامات والاستعلامات (Concierge)

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception)، قسم الأمن (Security Department).

أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحا إلى ٣ مساءً

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلا

من ١١ ليلا إلى ٧ صباحا

عموميات :

➤ دائما مبتسم، مهذب، ولطيف.

➤ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

المهام الأساسية :

➤ بما أنه أول من يستقبل الزوار يجب أن يكون دائما مبتسما، مهذبا، ولطيفا.

➤ يخرج الحقائب من السيارة.

➤ يوجه الزائر إلى قسم الاستقبال.

➤ يدل الزائر على موقف السيارات.

➤ عند مغادرة الزائر يطلب له سيارة أجرة أو يدعو سائقه (إن وجد) ثم يحمل الحقائب بالسيارة.

➤ يحرص على مستوى النظافة بمدخل الفندق.

➤ يحيطه الحاجب علما بحركة المؤتمرات والحفلات المقامة بالفندق والغرف الشاغرة ليتسنى له إعطاء المعلومة سريعا للزوار.

حامل الأمتعة (Bell Boy):

المرجع الإداري المباشر: موظف قسم الاستعلامات والاستعلامات (Concierge)

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception), قسم الأمن (Security Department).

والإشراف الداخلي (Housekeeping).

أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحا إلى ٣ مساء

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلا

من ١١ ليلا إلى ٧ صباحا

عموميات :

◀ دائما مبتسم، مهذب، ولطيف.

◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

المهام الأساسية :

◀ يحمل الحقائب عند قدوم الضيوف والى الغرف وعند اعتذار موظف الاستقبال، لسبب أو لآخر،
يشرح له كيفية استعمال بعض الأجهزة (المكيف - التلفاز - الهاتف الخ...) وفي نفس اللحظة
يتأكد من أن كل شئ على ما يرام.

◀ وعند مغادرة الضيف، يتأكد من أنه ما نسي أي شئ بالغرفة ثم يحمل الحقائب إلى المكان
المخصص قرب قسم الاستقبال وينتظر موافقة مسؤول الخزينة (OK) ثم يخرجها.

مشغل المصعد (Lift Attendant)

المرجع الإداري المباشر: موظف قسم الاستعلامات والاستعلامات (Concierge)

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception).

أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحا إلى ٣ مساءً

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلا

عموميات :

- دائماً مبتسم، مهذب، ولطيف.
- يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

المهام الأساسية :

- يشغل المصعد برفقة الزائر إلى الطوابق ويساعدهم في رفع الأمتعة عند الحاجة.
- ينظف أرضية ومرأيا ومنفضة السجائر بالمصعد بصفة دائمة.
- ينتبه بشكل حدسي لغير المقيمين ويوجههم إلى الحاجب لأي استعلام قد يفيدهم.

أمين الصندوق (Front Office Cashier):

موقع الصندوق :

يوجد الصندوق دائماً جنب الاستقبال.
يجب التفريق بين صندوق الاستقبال الخاص بالضيوف وبين الصندوق الرئيس الخاص بالإدارة.

أمين الصندوق :

المرجع الإداري المباشر: أمين عام الصندوق (General Cashier)

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception).

أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحاً إلى ٣ مساءً

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلاً

من ١١ ليلاً إلى ٧ صباحاً

صفات مميزة :

- ◀ ثقة، دقة، نزاهة، ضمير مهني عالٍ، رصين، نظامي، دائماً مبتسم، مهذب، ولطيف.
- ◀ دراية عامة بالمحاسبة.
- ◀ خبرة في التعامل مع الناس.
- ◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

المهام الأساسية :

◀ هام جداً :

0 عليه تأمين النقود بصندوق أمانات خاص به بالفندق.

0 يستلم من الإدارة المالية مبلغاً معيناً كسيولة نقدية وتكون تحت مسؤوليته طوال فترة عمله.

◀ يستلم جملة مبالغ الفواتير من الضيوف المغادرين بعد التأكد من إضافة كل استهلاكهم طوال فترة إقامتهم ويسلمهم وصلاً ذلك.

◀ يقوم بصرف العملات الأجنبية و الصكّ السياحي (traveler's cheque) مع الملاحظة أن بعض البلدان لا تسمح للفنادق بصرف العملات الأجنبية.

◀ يجب أن يكون لديه وبصفة دائمة أوراق نقدية من كل الفئات لتأمين إرجاع الباقي للضيوف وكذلك لتزويد صناديق الفندق الأخرى (المطاعم – المقاهي الخ...).

◀ مسئول عن صندوق الأمانات.

◀ عند طلب الضيف يخصص له أحد صناديق الأمانات ويمكنه من المفتاح بعد أخذ تعهد كتابي من الضيف بإرجاعه عند المغادرة.

◀ يتحمل باسم الفندق مسؤولية الأمانات التي قد يستلمها من الضيوف مقابل وصل كتابي تفصيلي ويضعها بصندوق الأمانات ويسجل ذلك بسجل التعليمات (Log Book) الخاص بالصندوق.

◀ قبل انتهاء الدوام يسلم المسؤول الأول عن أمناء الصناديق كل إيرادات اليوم ولا يسمح بأي حال من الأحوال، لأمين الصندوق بالاحتفاظ بأي إيرادات، خارج دوامه.

❖ لا يمكن التفاوضي عن أي مخالفة مالية يتسبب فيها أمين صندوق وكل من لا يتماشى مع تلك المتطلبات يكون عرضة لإجراءات صارمة ضده قد تصل إلى الطرد.

❖ بعد تسديد الضيف لفاتورته يختم أمين الصندوق على بطاقة المغادرة ويسلمها للحاجب لمتابعة إجراءات المغادرة.

❖ لا يعير الضيوف أي مبلغ إلا بإذن كتابي من الإدارة.

❖ ينفذ تعليمات الإدارة حرفيا في ما يخص قبول صكوك بنكية.



جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (3)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

مسؤوليات قسم المكاتب الأمامية

دورة الضيف وعلاقتها بأقسام المكاتب الأمامية

المهارات اللازمة للعاملين بقسم المكاتب الأمامية

مفهوم الجودة Quality

مسؤوليات قسم المكاتب الأمامية

قسم المكاتب الأمامية هو مركز العصب لعملية التشغيل كما يعتبر حلقة الاتصال بين ضيوف الفندق والإدارة إذا هو أول وآخر مكان يتصل به الضيف لحجز غرفته وتسكينه وسداد تكاليف إقامته عند المغادرة .

وتتقسم مسؤوليات قسم المكاتب الأمامية إلى :

١ - عمليات مباشرة مع الضيوف :

- أ - استقبال الضيوف .
- ب - الحجز وإشغال الغرف .
- ج - توزيع الغرف للضيوف القادمين حسب طلباتهم .
- د - إرسال الرسائل إلى أصحابها سواء كان شفاهي أو كتابي .
- هـ - الإدلاء بالمعلومات الخاصة بالفندق والبلاد الموجودة فيها الفندق .
- و - بيع وتوجيه الضيف لاستعمال التسهيلات الموجودة في الفندق : مطاعم ، مشارب وغيرها .
- ز - استقبال شكاوى الضيوف ومحاولة حلها .
- ح - حجز مطعم خارجي أو سيارة أجرة أو مكان في طائرة أو قطار وتأجير السيارات.
- ط - تسليم صندوق خزانة لإيداع أمانة الضيف .
- ي - أعمال مصرفية .
- ك - مرافقة الضيوف إلى غرفهم وشرح مرافق الغرفة وتسهيلات الفندق .
- ل - تسليم واستلام مفاتيح الغرف .
- م - إجراءات المغادرة .

٢ - عمليات غير مباشرة مع الضيوف :

- أ - إخطار قسم الإشراف الداخلي بكل عمليات الإسكان والمغادرة .
- ب - إخطار كل الأقسام الأخرى بقائمة الضيوف وأرقام غرفهم ونوعية إقامتهم .
- ج - إخطار كل الأقسام بأي شيء يطرأ على إقامة الضيف :
- مثل تغيير الغرفة ، السعر ، تاريخ المغادرة ، عدد الضيوف أو نوع الإقامة(نصف أو كاملة) .
- د - التعاون مع الأقسام كلها للوصول إلى مستوى الخدمات التي يرضى عنها الضيف.
- هـ - التعاون مع قسم الصيانة لإصلاح أي خلل يطرأ في غرفة الضيف مدة إقامته .

- و - إخطار الإدارة العامة وإدارة التسويق عن حالة تسويق الفندق يومياً : عدد الضيوف ، عدد الغرف المشغولة ، متوسط نسب الإشغال ، متوسط سعر الغرفة
رغم قيام الحاسب الآلي حديثاً بإصدار هذه البيانات .
ز - التعامل مع حالات الطوارئ والقيام بالإسعافات الأولية .
ح - تتبع الحوادث الأمنية وسلامة الضيوف عن طريق سويتش إلكتروني أو كاميرات في مكتب الهاتف



شكل رقم ٢ - ١ : يوضح غرفة بفندق

دورة الضيف Guest Cycle :

أ - مرحلة ما قبل الوصول Pre-arrival :

خلال تلك المرحلة يختار الضيف الفندق الذي يرغب في الإقامة فيه .

وبناء على المعلومات التي يأخذها موظف الحجوزات من الضيف يتم تجهيز ما يعرف بال- Pre-registration والذي يتضمن الآتي :

اختيار غرفة للضيف Assign a room

تحديد سعر مناسب للغرفة Specify rate

ب - مرحلة الوصول Arrival :

تضم مرحلة الوصول التسجيل Registration وإجراءات التسيكين Rooming وعندما يصل الضيف إلى الفندق فإنه يتعامل مباشرة مع قسم الاستقبال .

ويستخدم موظف الاستقبال البيانات المدونة بكارث التسجيل أو المحفوظة بالكمبيوتر في تحديد سعر الغرفة وتحديد موقع غرفة الضيف ويجب أن يغذى قسم الإشراف الداخلي قسم الاستقبال بحالة الغرف أولاً بأول.

ج - التسيكين Occupancy :

ويتم في هذه المرحلة تسيكين النزيل وتلبية كل متطلباته .

د - المغادرة Departure :

ويتم في هذه المرحلة دفع فاتورة حساب النزيل وتسليم المفتاح ومغادرة الفندق .

ويعد الهدف الرئيس لقسم المكاتب الأمامية جعل الضيف يزور الفندق أكثر من مرة Repeat guest وتعد خدمة الحفاظ على أموال ومتعلقات الضيف من أهم مسئوليات المكاتب الأمامية.

المهارات اللازمة للموظفين بقسم المكاتب الأمامية :

يعتبر قسم الاستقبال أكثر الأقسام الأمامية اتصالاً بالضيوف فغالباً ما يكون جميع موظفيه في جميع الأوقات على مرأى من الضيوف لذا يجب أن يكون لهم دوماً رونق وبهاء وأخلاق عالية. ونظراً لأن العمل في مكتب الاستقبال يدور على مدار ٢٤ ساعة وكامل أيام الأسبوع فإن الفنادق غالباً ما تستخدم عدداً من موظفي الاستقبال لتغطية العمل الدائم بنظام ٣ ورديات (shifts) .

- وردية صباحية (AM) morning shift

وتبدأ من الساعة السابعة صباحاً إلى الساعة الثالثة مساءً .

- وردية مساءية (PM) Afternoon shift

وتبدأ من الساعة الثالثة مساءً وتنتهي الساعة الحادية عشر مساءً .

- وردية ليلية Night shift

وتبدأ من الساعة الحادية عشر مساءً وتنتهي الساعة السابعة صباحاً .

فترة الصباح :

- ١ - الإطلاع على سجل ملحوظات الليل logbook للمتابعة وطلب الاستفسار عند وجوب ذلك .
 - ٢ - توفير مبالغ نقدية للقيام بعملية الصرافة للضيوف حاملي العملات الأخرى.
 - ٣ - توفير مبالغ نقدية ذات الفئات الصغيرة لاحتياجات مختلفي صناديق الفندق من مطعم ومشرب وغيره .
 - ٤ - مراجعة قائمة المغادرين والمقيمين .
 - ٥ - مراجعة الفواتير الخاصة بالضيوف المغادرين .
 - ٦ - مراجعة قائمة الغرف الشاغرة والصالحة للسكن .
 - ٧ - توزيع البريد الوارد وتصدير الخارج .
 - ٨ - إحضار قائمة الحجز اليومي بعد مراجعة مراسلاتها .
 - ٩ - مراجعة قسم الإشراف الداخلي للتعرف على الغرف الشاغرة أو التي ستصبح شاغرة وصالحة للتسكين .
 - ١٠ - عدد الغرف المباعة في اليوم والشاغرة .
 - ١١ - إحضار قائمة الضيوف الهامين VIP وطلبات الزهور والفواكه .
 - ١٢ - الإطلاع على حدث اليوم .
 - ١٣ - التعرف على القادمين وأوقات وصولهم .
 - ١٤ - التعرف على القادمين مستمرى التردد على الفندق حتى يحضر لهم بطاقات تسجيل .
 - ١٥ - كتابة رقم الغرفة على كل الحجز وإعلام الإشراف الداخلي بذلك .
 - ١٦ - التعرف على أوقات المغادرة للضيوف المغادرين .
 - ١٧ - يجب على المشرف الداخلي إعلام الاستقبال بساعة إحضار الغرف للتسكين .
 - ١٨ - عندما يكون هناك تغيير غرفة أو ساعة أو زيادة في أيام الإقامة يجب إعلام الأقسام الأخرى .
 - ١٩ - مراجعة السيولة لإيداعها في البنك أو عند المحاسب .
 - ٢٠ - مراجعة قائمة المغادرين وتطابقها مع قائمة الحسابات وحاملي الحقائق والإشراف الداخلي .
 - ٢١ - قبل تغيير النوبة يجب مراجعة كافة الخطوات السابقة وترك توصيات في السجل المناسب
- Logbook** للوردية المسائية لمتابعتها .

فترة المساء :

- ١ - قراءة سجل الملاحظات **logbook** عسى أن يجد ما يجب المراجعة للمتابعة
- ٢ - مراقبة حضور الموظفين لوردية المساء .
- ٣ - مراجعة الصرف في الصندوق .
- ٤ - مراجعة المراسلات الخاصة بالوافدين .
- ٥ - الرد على المراسلات اليومية الخاصة بأي حجز .
- ٦ - توزيع قائمة الوافدين والمغادرين على الأقسام الأخرى .
- ٧ - تقديم التقرير اليومي لإدارة الفندق عن نتيجة اليوم من نسب تشغيل وضبط أسعار .
- ٨ - مراجعة الإيرادات الآتية من نقاط البيع كالمطعم والمشرب وإيداعها في الخزنة .
- ٩ - إعلام المسؤول الليلي بالضيوف المتوقع قدومهم بالليل وتسليمه قائمة للغرف الصالحة للتسكين .
- ١٠ - تسجيل النقاط الهامة التي يجب أن يعلمها موظفي الليل في السجل المعد لذلك **logbook**

فترة الليل :

- ١ - مراجعة سجل الملاحظات **logbook** وطلب الاستفسارات لمتابعتها .
- ٢ - تفقد الموظفين الذين يجب حضورهم في دورية الليل في الاستقبال والأقسام الأخرى .
- ٣ - يتم استقبال الضيوف الحاجزين والقادمين ليلاً أو غير الحاجزين عندما يكون هناك غرف شاغرة .
- ٤ - مراجعة إيرادات نقاط البيع المتأخرة وإيداعها في الخزنة .
- ٥ - مراجعة حسابات الضيوف وإعداد ملخص لذلك **Night auditor report** ومتابعة الأخطاء إذا وجدت .
- ٦ - أما تحميل حساب الضيوف بأجور غرفهم وفواتيرهم في المطاعم فتكون آلياً عن طريق الحاسب الآلي.
- ٧ - يجب أن يكون ملماً بطرق الوقاية من الحوادث والحريق ومعالجتها .
- ٨ - تكون له قائمة بأسماء المسؤولين الذين يجب الاتصال بهم فوراً عند وقوع حادث أو طارئ .
- ٩ - مراقبة قائمة فطور الصباح وقائمة طالبي التتبه (اليقظة) عن طريق الهاتف.
- ١٠ - طبع قائمة الإيراد والنسب اليومية وكل الإحصائيات .
- ١١ - إحضار قائمة المغادرين .
- ١٢ - تسجيل النقاط الهامة بسجل الملاحظات **logbook** .

كما أن طبيعة فنادق المطار الكبيرة وصول أو رحيل دفعات من المسافرين طوال ساعات الليل مما يستدعي توظيف مجموعات عمل ليلية مهمة كما هو الحال أثناء النهار .

- إن عدد أخصائي الاستقبال الذين يعملون في كل دورية (shift) تتوقف على حجم الفندق ونوعية الخدمة المقدمة للضيوف .

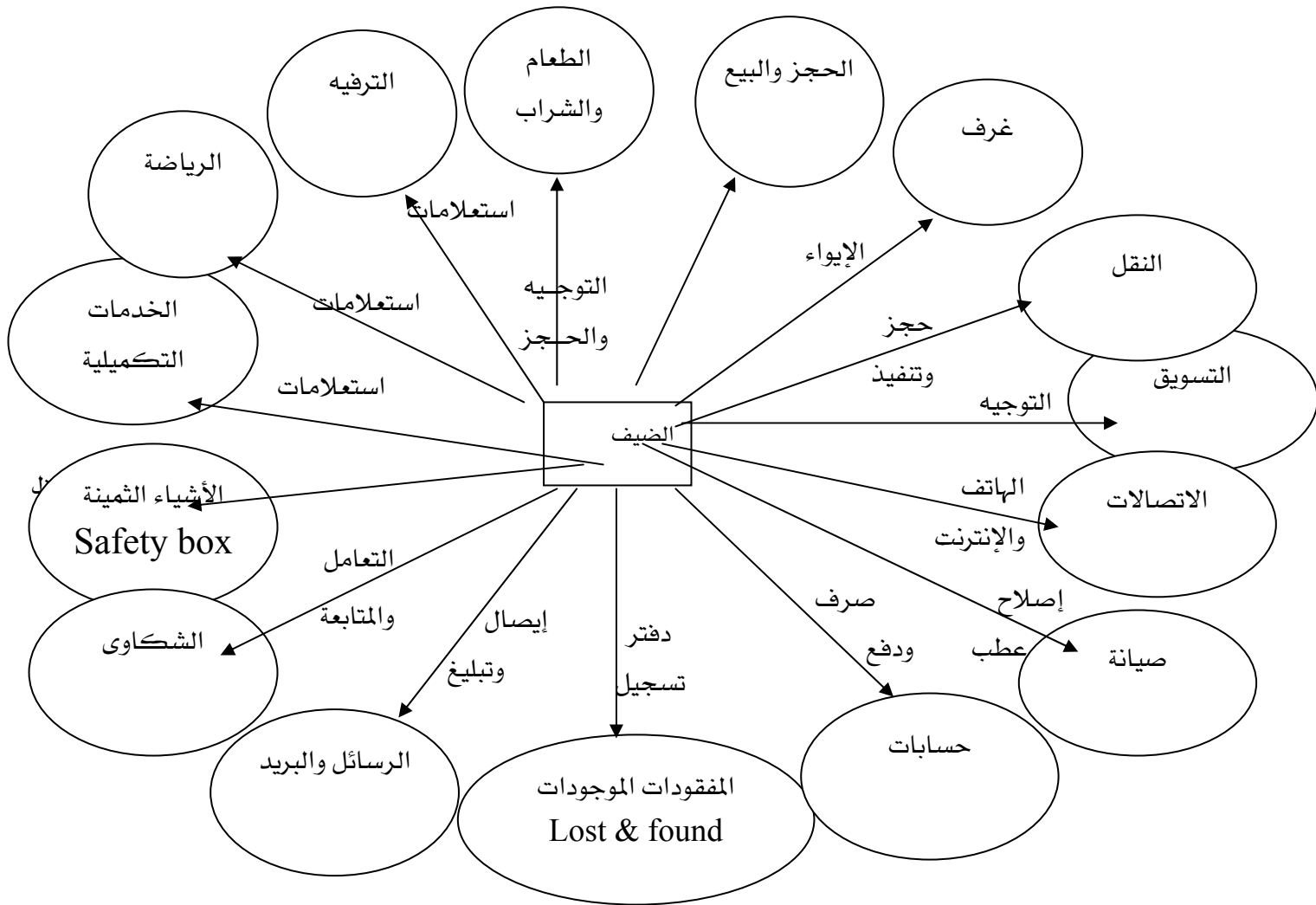
- من المهم أن يوجد أكفأ العاملين بالاستقبال في ساعات الذروة .

إلا أن طبيعة العمل الفندقية يستوجب الحضور لمدة ساعات غير محددة فالمكاتب الأمامية ليست مكاناً لمقابلة الناس فقط إذ إن هناك عدة سجلات يتم الاحتفاظ بها يدوياً أو بمعرفة الحاسب الآلي .

ومن مجموع هذا كله يتكون أخصائي الاستقبال .

إلا أن هذا العمل لا يخلو من مقابلة ظريفة من ضيوف في غاية الطرافة الأمر الذي يجذب الكثيرين إلى ممارسة هذا العمل من خلال التنوع الفريد من الضيوف والتواجبات التي تبعد كل البعد عن الروتينية .

الضيف وعلاقته بالأقسام المختلفة في الفندق وخارج الفندق :



شكل رقم ٢ - ٢ : يوضح أن أعمال المكاتب الأمامية هي الأساس في توجيه وإشباع رغبات وحاجيات الضيف

دور وسمات موظف الاستقبال :

الترحيب واستقبال الضيوف بابتسامة تريح الضيف من تعب السفر وتجعله يحس أنه في منزله وبين أناس يعرفهم ويعرفونه .

فالأخلاق العالية والذوق السليم والإخلاص والدبلوماسية ومعرفة اللغات والمظهر الأنيق وسعة الصدر واللباقة لتقبل النقد والشكاوى فهذه بعض ما يجب أن يلتزم به موظف الاستقبال حتى تسري عدوى الصفا والبهجة من نفس إلى أخرى وخاصة حب الآخرين والتفاني في خدمتهم

فهي محبة تعتمد على روح الإيثار والعمل بلا حدود لتلبية حاجياتهم ورعاتهم .
ومن الصفات الأخرى التي يجب أن يتحلى بها موظف الاستقبال القدرة على العمل بنظام وبعيداً عن الضغط والتوتر خاصة في وقت الذروة مع الدقة في العمل الجماعي وحسن المنظر واللباس مما يعطي صورة متناسقة مع الخدمات الممتازة .

مواصفات موظف الاستقبال :

- دائماً مبتسم، مهذب، لطيف و"حبوب".
- القدرة والمسؤولية ورحابة الصدر
- يستقبل الضيوف ويحاول تلبية طلباتهم ويسهر على راحتهم طوال أقامتهم بالفندق.
- مظهر شخصي لائق، الزي الموحد نظيف، الحذاء ملمع، الوسام بارز، النظافة الجسدية بدون استعمال العطور، الشعر قصير وممشط.
- يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.
- يحرس على عدم إظهار محتويات الجيوب.
- فخور بنفسه، بعمله وبالفندق.
- يقدم خدمة سريعة بكفاءة.
- يستقبل بحرارة ودائماً يرحب بالضيوف في حدود اللياقة والاحترام.
- أن يكون ملماً إماماً كاملاً وحديثاً بكل الخدمات والتسهيلات المقدمة بالفندق وأسعار الغرف والأجنحة.

- أن يكون حدسي ليستشعر أفضليات الزوّار قبل أن يبوحوا بها.
- له ثقافة عامة عالية ولديه إلمام جيد بالثقافات والأساليب الاجتماعية لمختلف البلدان (فمثلاً على ذلك، يعتبر الياباني أن استقباله بانحناء الجسد قليلاً إلى الأمام أفضل بكثير من المصافحة باليد).
- تكون له طريقة تصرف وتعبير حضريّة - صادقة - دقيقة ورقيقة.
- أن يكون صبوراً وهادئاً ويتأقلم مع الظروف المفاجئة.
- من أخطر واجباته: حفظ أسرار الضيوف.

الجودة في المكاتب الأمامية: Quality

تعريف الجودة حسب المعجم هي : « معيار تميز شيء ما » ولعل أقرب تعريف يناسب الصناعة الفندقية هو « المميزات المتكاملة للخدمة القادرة على إرضاء رغبات وحاجات الضيوف ».

فليس من الغريب أن يدعم مستوى الجودة في الفندق علاماته التجارية وشعاراته بمعيار الجودة المميز له ... ISO إذ يرغب كل فندق أن يرتبط اسمه بدرجة من الجودة حيث تستخدم في الحملات الترويجية الموجهة إلى الضيوف وعليه فإن برنامج الجودة يتبوأ المركز الرئيس للمخططات الفندقية .

فماهي الجودة حسب المعايير الفندقية ؟

معايير الجودة

أ - الجودة برنامج متكامل وشامل لكل أقسام الفندق :

TQM : Total Quality Management

الجودة في الفندق لا تخص قسماً دون آخر ولكن هي برنامج متكامل وجب على الفندق الذي من أهدافه الجودة إرساءه.

ولا يكون ذلك إلا برقابة متواصلة **Hotel quality control** وفق نظام عمل متكامل للجودة تشمل كل أقسام الفندق .

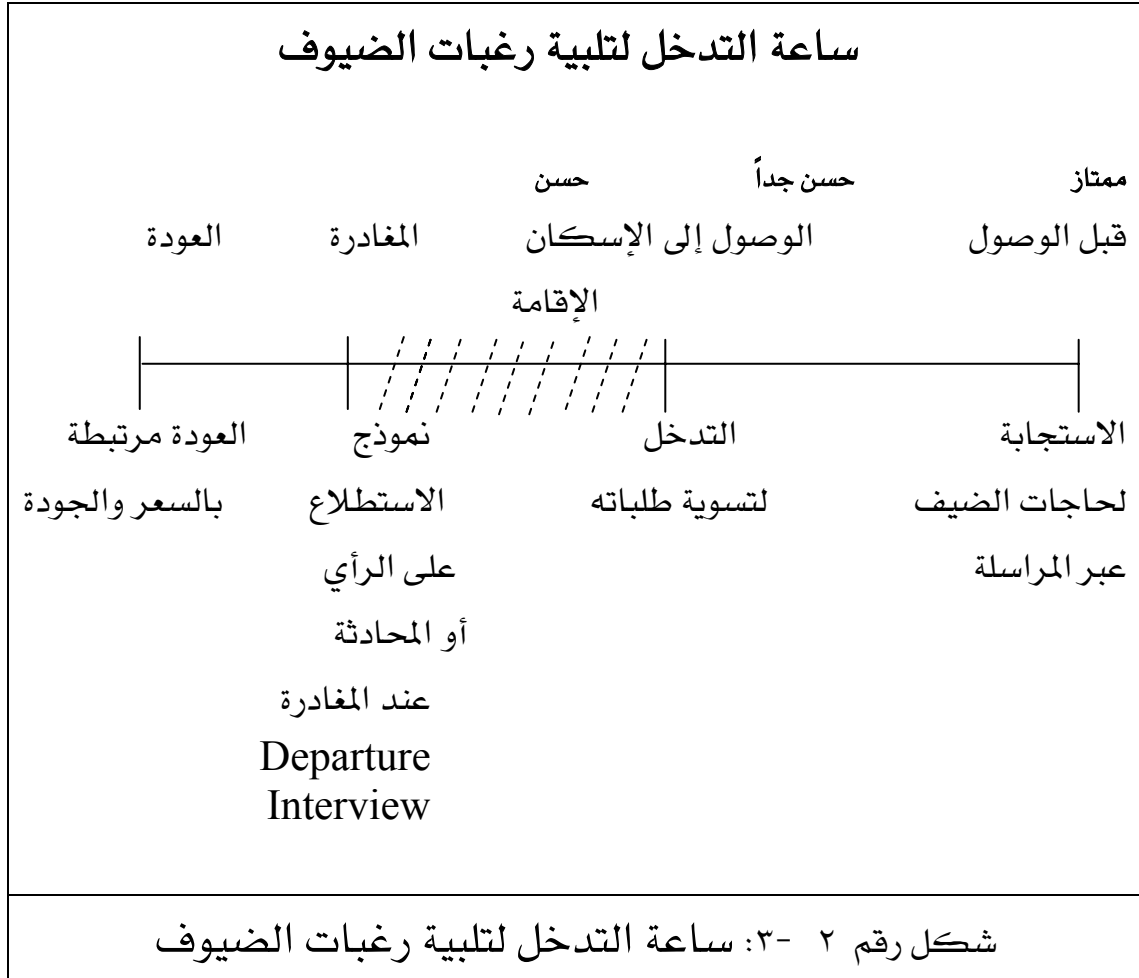
فلو رمزنا للجودة بـ (ج) وافترضناها لفندق (س) تكون نتيجة المعادلة ضرب عواملها في مختلف أقسامه كما يلي :

$$\text{ج (الفندق)} = \text{ج (الاستقبال)} \times \text{ج (الغرفة)} \times \text{ج (المطعم)} \times \text{ج (المرافق المختلفة)}$$

ولو قيمنا كل قسم بإسناده درجة من عشرين (أعلى درجة للجودة) مثلاً لكان الصفر من أسوأ القيم وتكون نتيجة المعادلة = الجودة في الفندق صفراً مما يعني عدم رضا الضيف على الفندق جملة. مما يؤكد على تكامل الخدمات في جميع أقسام الفندق وتداخلها وترابطها ببعضها مما يزيد في شعور الموظفين بالانتماء إلى وحدة متكاملة إذ نجاح هذا التوجه مرتبط بلحمة فريق العمل **solidarity** . **Teamwork**

ب - الرقابة والمتابعة:

الإدارة كهيئة إشراف مسئولة عن تنظيم مدى تطبيق الموظفين لتوجيهاتها .
المراقبة المستمرة هي الطريقة التي يتم بها تقويم الفهم الخاطئ للموظفين لهذه التوجيهات وتقييم النتائج باستعمال أدوات التغذية العكسية **Feed back**
إلا أن هذه المعلومات تأتي متأخرة أي بعد مغادرة الضيف للفندق مما يستحيل معه القيام بالمبادرة فالأهم هو توقع احتياجات الضيوف المبكرة بالاستجابة لها ومساعدتهم على حل مشاكلهم والتدخل مدة إقامتهم وحتى قبل وصولهم بتلبية طلباتهم. (شكل رقم ٢ - ٣)



ولعل أبرز مثال على ذلك قول بعض الخبراء في محاضرة عالمية عن الجودة حول ضرورة التنفيذ المبكر لرغبة الضيف وأعطى مثال الوسادة الإضافية الموجودة في الدولاب بالغرفة . أفضل من أن لا تكون موجودة وطلبها الضيف من الاستقبال الذي قد يتأخر في الاستجابة بسرعة له .

ج - إرضاء الضيوف :

إرضاء الضيوف هو الهدف من خدمته لكن الهدف المثالي هو إرضاء جميع الأطراف المتدخلين والمتفاعلين وهم ثلاثة :

١ - الضيوف .

٢ - المشرفون .

٣ - الموظفون .

ونتائج ذلك أن الضيوف يعودون إلى الفندق وبالتالي دخلاً أعلى للفندق مما يعين على استقرار الموظفين وإيجاد فرص لترقيتهم كل ذلك في نطاق ما يستطيع الضيف أن يشتريه بنقوده **Value for money** .

د - قواعد إرضاء الضيف :

١ - الابتسامه .

٢ - الاهتمام به شخصياً من ذلك مناداته باسمه .

٣ - الإنصات له والاستعداد لحل مشكلته من غير نقد زملائك ولا الأقسام الأخرى.

٤ - متابعة الحل بنفسك.

هـ - الخاتمة :

طرح موضوع رقابة الجودة في العمليات الفندقية هو برنامج معقد ومكلف يكفي التنويه ببعض مراحله مثل :

- التدريب المستمر .

- الحوافز والاعتراف .

- حسن الإصغاء والإرشاد بأمثلة تطبيقية مع الاستفادة من التغذية العكسية .

ويشمل هذا البرنامج كل الأطراف الأمامية والخلفية لضمان مستويات عالية من الخدمة استجابة لحاجات وتوقعات الضيوف في سوق تنافسية عالمية .

لا سيما أن تطور التكنولوجيا وخاصة الحاسب الآلي ساعد على السرعة والدقة في الحجوزات والإسكان وإعداد الفواتير .

كما يستدعي برنامج الجودة معرفة ومهارة من طرف الموظفين وقدرة على الاستيعاب وكفاءة في التعامل مع كل المسائل خاصة الطارئة بهدف السيطرة على الجانب غير الملموس الذي تتميز به الصناعة الفندقية ، ألا وهي اللمسة الإنسانية الذي يوجب الافتخار لكثير من المديرين إذ إن نجاح هذه التجربة مرتبط بمناخ ملائم من الإخلاص لتزدهر فيه مثل هذه المبادئ .

التعامل مع شكاوى الضيوف :

الشكاوى هي تعبير في أكثر الأحيان حاد عن عدم رضا الضيف بغض النظر عن صدقه أو كذبه نتيجة حاجياته ورغباته التي لم يستجب لها قطعياً أو بالطريقة والسرعة التي يترقبها .

من الضيوف من يفضلون في صمت أن يعانون أثناء تواجدهم بالفندق ثم يستعيدون بعد عودتهم مشاعر غير طيبة أو غالباً غاضبة حول تجربتهم التي يحكونها بكثير من المبالغة لأصدقائهم مما يؤثر بطبيعة الحال على سمعة الفندق .

فمن المفضل دوماً أن يبوح الضيف بشكواه في وقتها حيث يمكن معالجتها حتى يتحول بالتالي من ضيف غير راضٍ إلى ضيف مطمئن البال .

لذلك يشجع الفندق معالجة الشكاوى في وقتها مباشرة قبل أن تصل إلى سمع بقية الضيوف وذلك بتدريب الموظفين وأحياناً بوضع مسؤول **Public relation** على مكتب في البهو لتلقي احتجاجات ورغبات الضيوف ودفع خاصة الخجولين منهم إلى التقدم للشكاوى .

معالجة الشكاوى يؤدي إلى اكتشاف وتصحيح بعض الثغرات وإلى احتمال إعادة التنظيم الذي يسفر بدوره عن مستوى أفضل من الخدمة لذلك وضع هذا الباب تحت عنوان الجودة .

هل الضيف محق دائماً في دعواه ؟

ليس دائماً طبعاً ولكن ليس هذا هو السؤال .

الأهم هل من المستحب أن أجامله ؟

نعم !

بصبر ورحابة صدر أتعلم النقد وإنما بسرور إذ لو نتخيل أن الضيف اشتكى إلى ضيف آخر أو إلى صديق أو إلى وكالة أسفار فزيادة عن السلبيات الناتجة عن ذلك فإنك لم تقدر على مراجعة وإصلاح الثغرة .

أبقى هادئاً :

- ☐ من غير المؤلف أن يقوم الضيف بشكواه في هدوء فالعدوى سهلة.
- ☐ ابتسم وابقى واثقاً من نفسك هي الطريقة الوحيدة لتهدة الضيف .
- ☐ أطلب من الضيف أن يجلس إذ الوقوف يساعد على زيادة النرفزة .
- ☐ تحدث بنفس مستوى الصوت والسرعة بغير اضطراب اليدين .
- ☐ نادِ الضيف باسمه .

أنصت :

- ☐ خاصة لا تقاطع كلام الضيف .
- ☐ تعاطف مع الضيف واتركه يفرغ حمله .
- ☐ ضع نفسك مكانه .
- ☐ عند نهاية كلامه تعلمه استحسانك لمسه : أفضل أنك أعلمتني بهذا الموضوع .

أسأل :

- ☐ لمساعدته على الإباحة بالموضوع كله .
- « أي شيء أغضبك » ؟
- « ما هو المشكل » ؟
- « أعطني فرصة لأساعدك » ؟
- ☐ تحديد المسؤولية .

إعادة الصياغة :

- ☐ لكي يشعر الضيف بأخذ شكواه بجدية .
- ☐ أعد صياغة السؤال لأتقن الفهم : إذا كان فطور الصباح متأخراً .

توضيح :

- ☐ بسرعة والاعتراف بالخطأ .
- ☐ تأسف .
- ☐ لا تبحث عن الأعذار .

□ ولا تتهم زملائك بل أظهر احترامك لهم وللمنظمة التي تعمل لديها .

تقديم الحل :

□ في نطاق الإمكان طالب الضيف برأيه في الحل والتفاوض معه على حل بالتراضي.

□ لا تعد إلا ما تقدر على إنجازه .

□ إعادة صياغة الحل الذي وصلت إليه .

النهاية بلطف :

□ اشكر الضيف الذي أحاطك علماً بالمشكل .

□ تأكد بعد ذلك أن الضيف مستريحاً للحل .

□ تابع الأمر .

استعمال الهاتف :

من واجبات موظف الاستقبال أن يحسن التعامل مع أجهزة الهاتف الكثيرة التي توجد حوله ويتعلم فن استخدامها الذي يقوم أساساً على الذوق واللباقة .

فالاتصال يدور بينك وبين إنسان آخر وذلك ما ينطبق على الحوار وجهاً لوجه فينطبق بذلك على الحوار التلفوني .

فمن الكياسة أن تسلم وتذكر المكتب الذي تعمل به : هل يمكنني مساعدتك.

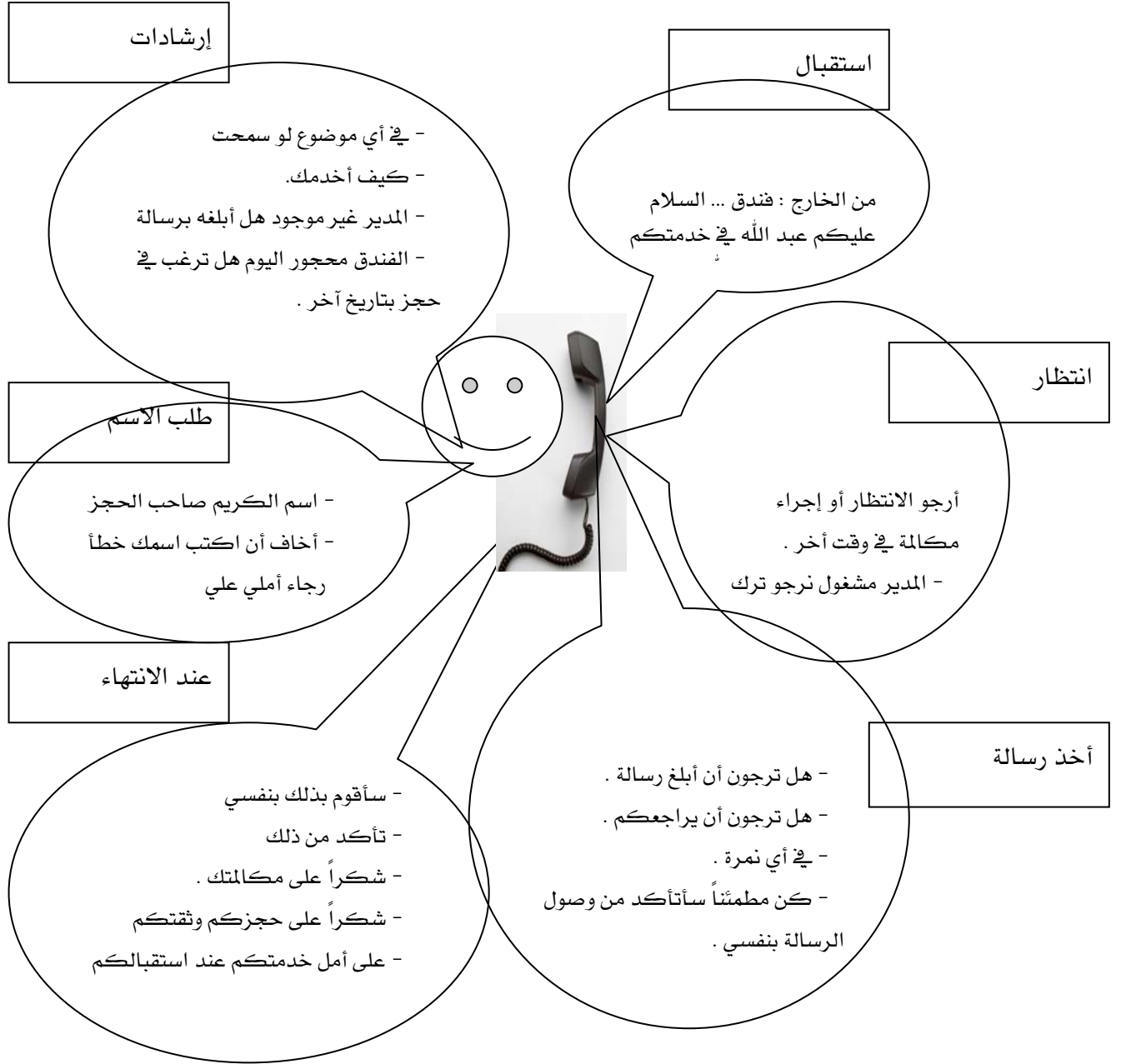
- نتحدث متمهلين وبوضوح خاصة عندما نملي رقماً أو اسماً صعباً .

- لا تكلف المتصل نفقات هو في غنى عنها بوضعه في حالة انتظار أو التحدث مع شخص آخر إذا

اضطرت إلى ذلك فاستعمل عبارة : عفواً ، معذرة .

وضع يدك على فم السماعه حتى يتجنب الاستماع إلى حديث غير موجه إليه .

وهذه بعض الجمل التي تستعمل في الهاتف .(شكل رقم ٢ - ٥)



شكل رقم ٢ - ٤

بعض الجمل المستخدمة في الرد على الهاتف



جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (4)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

علاقة قسم المكاتب الأمامية بأقسام قطاع الغرف

علاقة قسم المكاتب الأمامية مع باقي أقسام الفندق

أنواع أسعار الغرف

نجاح عمل قسم المكاتب الأمامية يعتمد على مدى التعاون والتنسيق بين قسم المكاتب الأمامية وإدارات وأقسام الفندق المختلفة لتحقيق متطلبات النزلاء وتحقيق رضا الضيف التام عن خدمات المكاتب الأمامية. يجب على مدير المكاتب الأمامية التعاون التام مع الإدارة العليا للفندق لتنفيذ الخطط الموضوعة من أجل الارتقاء بجودة المنتجات والخدمات بالفندق ولتحقيق ربحية عالية.

أولا :علاقة قسم المكاتب الأمامية بأقسام قطاع الغرف:

يتعاون العاملون بقسم المكاتب الأمامية مع كل قطاعات الفندق المختلفة مثل قطاعات :

- الأغذية والمشروبات .

- الهندسة والصيانة .

- التسويق والمبيعات .

- الحسابات.

- إدارة الموارد البشرية .

- الأمن.

ولكن هناك تعاون شبه مستمر مع أقسام في نفس القطاع التابع له قسم المكاتب الأمامية وهو قطاع الغرف Rooms Division ويعتبر قطاع الغرف من أهم قطاعات الفندق لما يدره من إيرادات أعلى من القطاعات الأخرى وتصل إلى نسبة ٦١٪ من إجمالي الإيرادات ويتضمن قطاع الغرف في معظم الفنادق الأقسام التالية :

- المكاتب الأمامية Front office .

- الإشراف الداخلي Housekeeping .

- المغسلة Laundry .

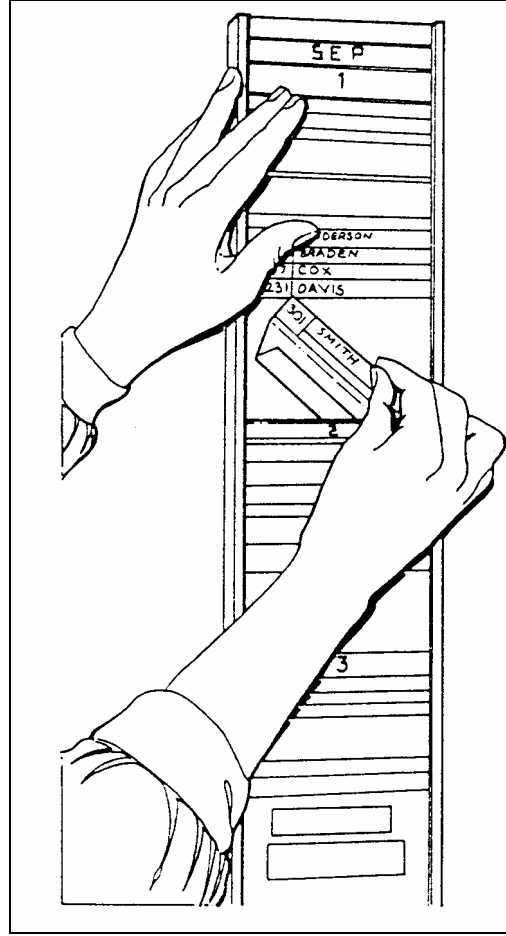
علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الإشراف الداخلي:

يقوم كل من قسم المكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي بالتنسيق والتعاون الدائم بينهما وذلك من خلال إعلام بعضهم البعض بحالات الغرف المختلفة وحصر الاختلافات ومراجعتها من كلا القسمين لتصحيح الأخطاء لتوفير الراحة والخدمة الممتازة للضيوف . ويتطلب ذلك أن يستلم مدير قسم الإشراف الداخلي من قسم المكاتب الأمامية بيان بنسبة الأشغال اليومية وأرقام الغرف المطلوب

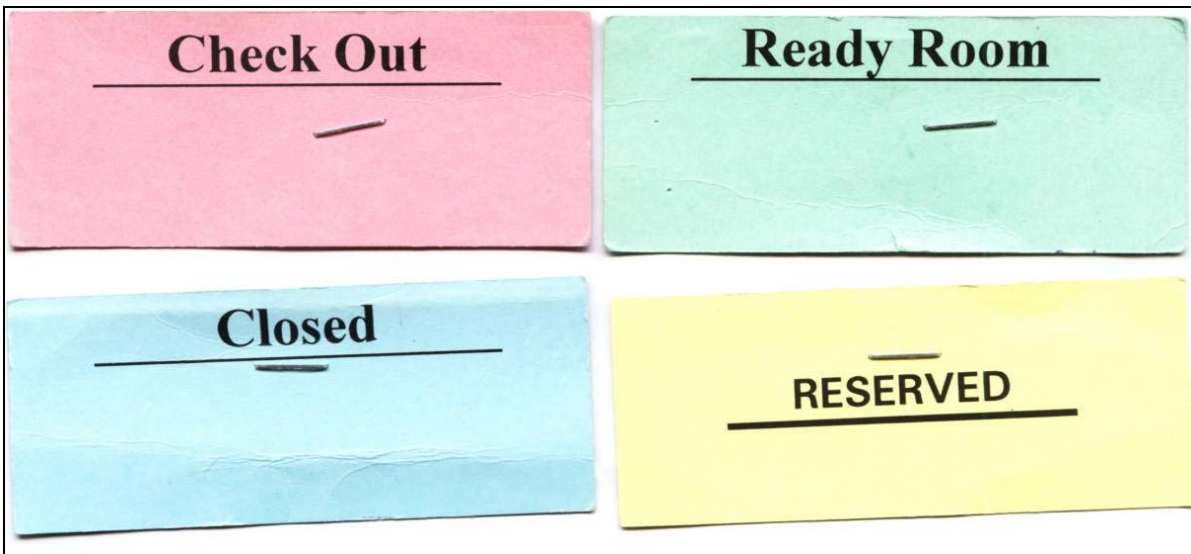
تنظيفها وتعتبر البيانات المرسله من قسم المكاتب الأمامية بمثابة أساس العمل اليومي للعاملين بالقسم. ويتلقى قسم الإشراف الداخلي من قسم المكاتب الأمامية بيان بالمجموعات المؤكد حجزها لأسبوع قادم حسب تواريخ الوصول و نسب الإشغال المتوقعة ، ويعتبر ذلك بمثابة خطة العمل لقسم الإشراف الداخلي وذلك لترتيب الإجازات السنوية والصيانة الدورية للغرف واتخاذ الإجراءات اللازمة نحو تنظيف الغرف وترتيب ورديات العاملين وبما يتفق مع حجم العمل المتوقع.

يقوم موظفو المكاتب الأمامية في النظام اليدوي باستخدام ال Rack الخاص بالغرف في التعرف على الغرف التي يتطلب تنظيفها من قسم الإشراف الداخلي وذلك من خلال مراجعة ال Room Rack Slip وهي عبارة عن حافظات مستطيلة صغيرة يتم وضعها على الراك المقسم تبعا لعدد غرف الفندق وتظهر الحافظة معلومات أساسية مهمة مثل رقم الغرفة واسم الضيف وسعر الغرفة وتاريخ الوصول والمغادرة ويتم ذلك خلال مرحلة تسجيل وتسكين الضيف (شكل ٣ - ١).

في حالة المغادرة يقوم موظف المكاتب الأمامية بنزع السلب من مكانه ليوضح أن الغرفة خالية وبالتالي يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بإعداد قوائم للغرف المطلوب تنظيفها مما يمكن قسم الإشراف الداخلي من معرفة حجم الغرف المطلوب تنظيفها ليتمكن من إعداد ورديات العمل تبعا لظروف وضغط العمل (شكل ٣ - ٢ و ٣ - ٣).



شكل (٣ - ١): الراك المستخدم بقسم الاستقبال



شكل (٣ - ٢): حافظات خاصة براك الغرف

R.NO	MR	MS	RATE	DEP
ARR			S	D T
BILL NO.	CLERK:	RMS	PRS	

R.NO	MR	MS	RATE	DEP
ARR			S	D T
BILL NO.	CLERK:	RMS	PRS	

R.NO	MR	MS	RATE	DEP
ARR			S	D T
BILL NO.	CLERK:	RMS	PRS	

R.NO	MR	MS	RATE	DEP
ARR			S	D T
BILL NO.	CLERK:	RMS	PRS	

شكل (٣ - ٣) : سليات توضع على راك الغرف

ويساعد في ذلك تقرير هام جدا لكل من العاملين بالمكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي وهو تقرير الإشراف الداخلي بحالات الغرف اليومية ويتم تحرير هذا التقرير مرتين في اليوم الأول في الثامنة صباحا والثاني في السادسة مساء. ويعتمد عمل قسم الإشراف الداخلي في إعداد تقرير بحالة الغرف على المراجعة الميدانية الفعلية لحالات الغرف . عند وصول النزيل يبلغ قسم المكاتب الأمامية قسم الإشراف الداخلي بوصوله إما عن طريق إخطار كتابي وذلك بأن يأخذ البلمان توقيع مشرف الدور بأن الغرفة ساكنة وعند مغادرة النزيل للغرفة يتم إبلاغ قسم الإشراف الداخلي لتنظيف الغرفة. يرفع منظفو الغرف تقريراً يومياً إلى رئيس الإشراف الداخلي موضحاً به الحالات المختلفة للغرف ويعرف هذا التقرير باسم آل Housekeeping Report ويتم إعداده مرتين في اليوم شكل رقم (٣ - ٤)، ويقوم مساعد رئيس قسم الإشراف الداخلي بتسليمه إلى قسم المكاتب الأمامية لمراجعة حالات الغرف وتصحيح الاختلافات لضمان حسن سير العمل.

Housekeeper's Report							
Date _____, 19 _____				A.M. P.M.			
ROOM NUMBER	STATUS	ROOM NUMBER	STATUS	ROOM NUMBER	STATUS	ROOM NUMBER	STATUS
101		126		151		176	
102		127		152		177	
103		128		153		178	
104		129		154		179	
105		130		155		180	
106		131		156		181	
107		132		157		182	
108		133		158		183	
120						195	
121		146		171		196	
122		147		172		197	
123		148		173		198	
124		149		174		199	
125		150		175		200	

Remarks:

Housekeeper's Signature

Legend:

- ✓ - Occupied
- 000 - Out-of-Order
- - Vacant
- B - Slept Out
(Baggage Still in Room)
- X - Occupied
No Baggage
- C.O. - Slept In but Checked Out
Early A.M.
- E.A. - Early Arrival

شكل رقم (٣ - ٤) : نموذج تقرير الإشراف الداخلي

وقد يطلب بعض الضيوف أثناء إجراء الحجز أو أثناء التسكين أشياء خاصة يتوافر غالبيتها بقسم الإشراف الداخلي مثل:

- سرير إضافي
- سرير طفل
- بياضات ومخدات إضافية
- مكواة
- علاقات ملابس أطفال
- جليسة أطفال



شكل رقم (٣ - ٥) سرير الغرفة وعليه البياضات والمفروشات كاملة

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم المغسلة :

يختص قسم المغسلة بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لبياضات غرف الفندق وعادة تكون هذه الخدمة متوفرة يوميا ويستخدم في إتمام ذلك كثير من الأجهزة ويوضح الشكل رقم (٣ - ٦) إحدى هذه الأجهزة، ويعد هذا القسم مسئولاً عن تنظيف وغسل وكي وترتيب بياضات غرف الفندق وتشمل بياضات الغرفة :

- الملائات مثل ملاية لفرش السرير ، وكيس المخدة .
- غطاء السرير Cover .
- بشكير الوجه واليد .
- منشفة حمام مستطيلة الشكل .
- فوطة استحمام مربعة الشكل .
- روب حمام .



شكل رقم (٣ - ٦) : ماكينة الجندرة المستخدمة في كي ملءات الغرف بقسم المغسلة

ثانيا : علاقة قسم المكاتب الأمامية بباقي أقسام الفندق :

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الأغذية والمشروبات :

يؤدي قسم الأغذية والمشروبات دورا هاما في نجاح قسم المكاتب الأمامية من خلال :

- نظافة المطاعم.
- إعداد الوجبات للمجموعات والأفراد و إمداد النزلاء بالمأكولات والمشروبات داخل الغرف من خلال خدمة الغرف Room Service.
- تنظيم أماكن تناول الوجبات للمجموعات طبقا لما هو مدرج بنموذج قائمة تسكين المجموعات شكل رقم (٣ - ٧) والتي تتضمن اسم المجموعة ووقت الإيقاظ ووقت وأماكن تناول الوجبات وأيضا يتعاون قسم الأغذية والمشروبات مع قسم المكاتب الأمامية في إرسال الفواكه والزهور لغرف النزلاء شكل رقم (٣ - ٨) كما يقوم العاملون بالمكاتب الأمامية بالترويج لمنتجات وخدمات قسم الأغذية والمشروبات لزيادة المبيعات وفي المقابل يعمل العاملون بقسم الأغذية والمشروبات في الترويج للغرف لزيادة مبيعاتها مما يعود بالنفع والريح على سائر الفندق.

<u>GROUP ROOMING LIST</u>			
GROUP NAME _____	C/O _____		
ARR. DATE _____	DEP. DATE _____		
NO. PERSON _____	NO. ROOMS _____		
SGL _____	DBL _____		
TRPL _____			

ARR. DATE _____ DEP. DATE _____ NO. PERSON _____ NO. ROOMS _____

SGL _____ DBL _____ TRPL _____

[illegible][illegible]

شكل رقم (٣ - ٧) : قائمة المعلومات للمجموعات

No.: 5152
<u>AMENITY REQUEST VOUCHER</u>
Date : _____
Name of guest : _____
Arrival Date : _____ Exp. departure : _____
Room number : _____
<u>Please provide the following amenities :</u> _____ _____ _____
Delivery time : _____ Replenish daily : ☐ Yes ☐ No Please enclosed the welcome / business card of : _____
This order is : ☐ Complimentary
<u>Billing instructions :</u> Charge order to : _____ _____ _____
Requested by _____ Authorized by _____

شكل (٣ - ٨): نموذج طلب تحية للضيوف بالغرف

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الهندسة الصيانة:

يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بتلقي شكاوى النزلاء ويتضمن الكثير من هذه الشكاوى وجود أعطال بالغرفة ووجود عطل بالغرفة ولو بسيط سوف يؤدي حتماً إلى عدم صلاحية الغرفة وتكون غير صالحة للتسكين أي (OOO) وهذا يسبب خسارة كبيرة للفندق، ويقوم موظف المكاتب الأمامية بإبلاغ قسم الصيانة عن أي أعطال في نموذج مخصص لذلك يعرف بـ Maintenance request، شكل رقم (٣ - ٩). وفي حالة ان تتطلب الغرفة وقتاً طويلاً لصيانتها يجب على موظف المكاتب الأمامية تغيير الغرفة للنزير. يمد قسم الهندسة والصيانة كافة غرف الفندق بما تحتاجه من الإضاءة، والطاقة والمياه الساخنة ويقدم خدمات تصليح وصيانة أجهزة الغرف. ويضم قسم الهندسة الكثير من الوظائف

ومعظم بلاغات الصيانة ترسل إلى قسم الهندسة من خلال موظفي قسم المكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي باستخدام نموذج الـ Maintenance form .

شكل رقم (٣ - ٩) : نموذج طلب صيانة للغرف

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الموارد البشرية:

يقوم قسم الموارد البشرية بإمداد قسم المكاتب الأمامية بالموظفين الذين تتوافر فيهم الصفات والمهارات اللازمة للعمل بالمكاتب الأمامية وذلك من خلال استقطاب وتدريب وتعين الكوادر الماهرة من خريجي تخصص الفندقية وأيضاً تدريب العاملين على طبيعة العمل بالمكاتب الأمامية وأهمية رضا الضيف عن الخدمات المقدمة لتحقيق الربح. يمد رئيس قسم المكاتب الأمامية قسم الموارد البشرية بمواعيد إجازات العاملين بالقسم والتعاون في إعداد كشوف الترقيات والعلاوات للعاملين. يضطلع قسم إدارة الموارد البشرية بمهام استقطاب واختيار أفضل العناصر للوظائف الشاغرة بالمكاتب الأمامية ويقوم بتدريبهم، كما تقوم وحدة العلاقات الإنسانية التابعة لهذا القسم ببحث شامل لمشاكل العاملين بالمكاتب الأمامية والعمل على حلها لتحقيق رضا العامل وتحسين إنتاجيته (شكل ٣ - ١٠).

Exhibit 7 Sample Interview Evaluation Form					
Applicant Name _____	Position Evaluated _____			Date _____	
	Poor Match		Acceptable	Strong Match	
	-3	-1	0	+1	+3
RELEVANT JOB BACKGROUND					
General background					
Work experience					
Similar companies					
Interest in job					
Salary requirements					
Attendance					
Leadership experience					
EDUCATION/INTELLIGENCE					
Formal schooling					
Intellectual ability					
Additional training					
Social skills					
Verbal and listening skills					
Writing skills					
PHYSICAL FACTORS					
General health					
Physical ability					
Cleanliness, dress, and posture					
Energy level					
PERSONAL TRAITS					
First impression					
Interpersonal skills					
Personality					
Teamwork					
Motivation					
Outlook, humor, and optimism					
Values					
Creativity					
Stress tolerance					
Performing skills					
Service attitude					
Independence					
Planning and organizing					
Problem solving					
Maturity					
Decisiveness					
Self-knowledge					
Flexibility					
Work standards					
Subtotals					

شكل رقم (٣ - ١٠) : نموذج لتقييم المتقدمين للعمل بالمكاتب الأمامية

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم المشتريات:

يقوم قسم المشتريات بشراء كافة مستلزمات قسم المكاتب الأمامية من مطبوعات ومستلزمات مكتبية وفاكهة وورد للغرف وأيضا مستلزمات الغرف من مواد منظفة وأدوات ومعدات. ويستخدم لهذا نموذج الشراء.

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم التسويق والمبيعات والعلاقات العامة :

يقوم مدير المكاتب الأمامية بإمداد مدير العلاقات العامة بقائمة بأسماء الشخصيات الهامة المتوقع وصولها ومراجعة حالة الغرف قبل وصول الشخصيات الهامة للفندق لتلافي حدوث أي مشاكل عند وصول النزلاء ويقوم أيضاً مدير المكاتب الأمامية بتبليغ هذه الأقسام بحالات الغرف وخاصة التي لا يمكن تأجيرها لكي يضعها مسؤول قسم المبيعات والتسويق في الاعتبار عند إجراء تعاقداته ولكي لا يقبل عدداً من الحجوزات أكبر من طاقة الفندق. ومع استخدام برامج الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية أصبح باستطاعة كل من قسم التسويق والمبيعات وقسم الحجز معرفة عدد الغرف المتاحة ولذلك فإنه في كثير من الفنادق يتبع قسم الحجز إدارة المبيعات والتسويق ومن أهم الأهداف البيعية لقسم الحجز هو تحقيق متوسط سعر غرفة لتغطية التكاليف وتحقيق ربح. يمارس العاملون بقسم المكاتب الأمامية مهارات البيع لتعظيم إيرادات الغرف وذلك من خلال اقتراح أسعار تناسب احتياجات الضيف فعلى سبيل المثال لو أراد الضيف أخذ غرفة مزدوجة له ولعائلته وسعرها ٣٠٠ دولار فيمكن لموظف الاستقبال أن يقترح عليه غرفتين بينهما باب وإعطاؤه سعر عائلي خاص ٥٠٠ دولار وعندما يقارن الضيف السعر سيجد أن هناك فرق توفير له ١٠٠ دولار وراحة أكبر له ولأولاده وبالنسبة لقسم الاستقبال فهناك زيادة في الإيرادات ٢٠٠ دولار ويعرف ذلك بتمية المبيعات وذلك من خلال اقتراح أسعار أعلى ولكن على شرط عدم التحميل على ميزانية الضيف وأن يتحقق في النهاية هدف المكتب الأمامي وهو زيادة الإيراد دون المساس بدرجة رضاء الضيف.

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الحسابات :

يقوم قسم الحسابات بإعداد تقارير مالية عن أداء المكاتب الأمامية من خلال قائمة الدخل لقسم المكاتب الأمامية (شكل رقم ٣ - ١١) وأيضاً الموازنة التقديرية. ويتعاون قسم الحسابات مع المكاتب الأمامية في تحصيل الفواتير وحل مشاكل الائتمان واعتماد طلبات الشراء ومراجعتها ومطابقتها في حدود ميزانية قسم المكاتب الأمامية وأيضاً تحديد الأجور والمزايا للعاملين بالقسم.

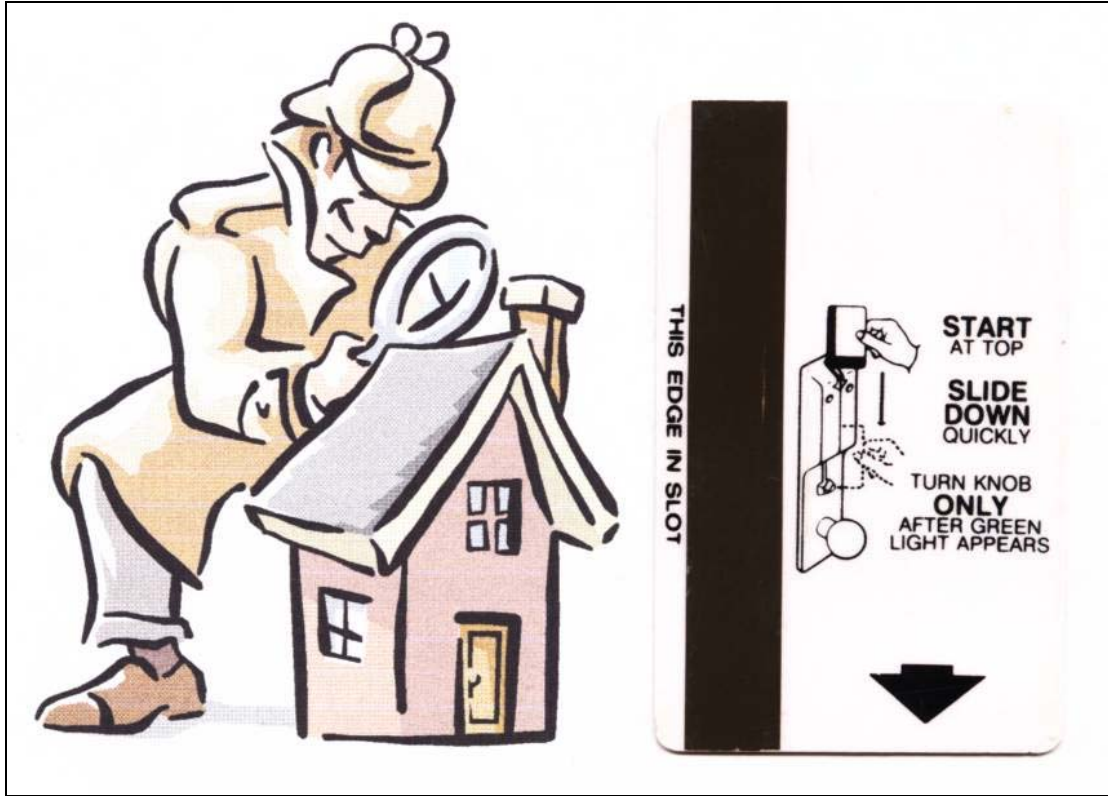
Holly Hotel			Schedule A1
Rooms Division Income Statement			
For the year ended December 31, 19XX			
Revenue			
Room Sales		\$1,839,600	
Allowances		<u>5,150</u>	
Net Revenue			\$1,834,450
Expenses			
Salaries and Wages	\$245,218		
Employee Benefits	<u>47,277</u>		
Total Payroll and Related Expenses		292,495	
Other Expenses			
Commissions	5,100		
Contract Cleaning	10,853		
Guest Transportation	20,653		
Laundry and Dry Cleaning	14,348		
Linen	22,443		
Operating Supplies	27,226		
Reservation Expenses	20,419		
Other Operating Expenses	<u>6,070</u>		
Total Other Expenses		<u>127,112</u>	
Total Expenses			<u>419,607</u>
Departmental Income (Loss)			<u>\$1,414,843</u>

شكل رقم (٣ - ١١) : قائمة الدخل لقطاع الغرف

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الأمن:

يؤدي العاملون بالمكاتب الأمامية دوراً هاماً في الحفاظ على أمن الفندق وذلك من خلال ملاحظة الوافدين إلى الفندق والمغادرين منه وتبليغ قسم الأمن بالمشتبه بهم أو بمجرد مشاهدتهم أنشطة مشبوهة قد تؤذي النزلاء أو العاملين بالفندق. يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بتبليغ قسم الأمن في الحالات التالية: ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء، وجود أي أسلحة في غرفة النزلاء، اكتشاف جريمة في غرفة النزلاء مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة ويجب على موظفي المكاتب الأمامية عدم إعطاء رسائل ومفاتيح الغرف لمن يطلبها قبل التأكد من شخصية النزلاء والحفاظ على سرية رقم الغرفة الخاصة بالضيف. ويمكن تحويل المكالمات إلى النزلاء دون إخبار المتصل برقم غرفة النزلاء ويقوم موظفو المكاتب الأمامية بإسداء النصائح للنزلاء على كيفية الحفاظ على متعلقاتهم الثمينة وذلك من خلال حفظها في خزائن الأمانات. يقوم قسم الأمن بحماية ضيوف الفندق وأيضاً ممتلكات النزلاء والفندق و القيام بجولات تفتيشية للتأكد من حسن سير إجراءات الأمن ومراقبة مداخل ومخارج الفندق طوال اليوم

ومراقبة العاملين أثناء دخولهم وخروجهم والتأكد من تطبيق تعليمات الأمن الصناعي والحريق واستخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة لتفقد مرافق الفندق باستمرار. ويوضح الشكل رقم ٣ - ١٢ اتجاه معظم الفنادق لاستخدام كروت المفاتيح الإلكترونية لضمان أمن وسلامة النزلاء.



شكل رقم (٣ - ١٢) : البطاقة الإلكترونية لفتح الغرفة

ثالثاً: أنواع أسعار الغرف:

يقوم كل فندق بوضع أسعار الغرف ملتزماً بالأسعار المحددة له من قبل الجهة المشرفة عليه وقد تختلف هذه الأسعار تبعاً لنوع الغرف ولكن يكون هناك حد أعلى للسعر وحد أدنى تلزمه به الجهة الرقابية على الفندق. وتسعير الغرف له عدة طرق ويتم على أساسها حساب سعر الغرفة الذي يمكن معه تغطية تكاليف الغرفة وتحقيق عائد. ولا بد أن يعرف موظف المكاتب الأمامية المصطلحات التالية نظراً لأهميتها وعلاقتها المباشرة بسعر الغرفة:

إيرادات الغرف المتوقعة Forecasting Room Revenues:

إيرادات الغرف المتوقعة = عدد الغرف المتاحة × نسب الأشغال × متوسط سعر الغرفة.

متوسط سعر الغرفة Average Room Rate :

$$\text{متوسط سعر الغرفة} = \frac{\text{إيرادات الغرف}}{\text{عدد الغرف المباعة}}$$

سعر الإقامة الكاملة Full Board :

وهو أن يشمل سعر الغرفة قيمة الإفطار والغداء والعشاء.

سعر نصف إقامة Half Board :

وهو أن يشمل سعر الغرفة قيمة الإفطار والغداء أو الإفطار والعشاء (أي وجبتين فقط بشرط أن يتضمنهم الإفطار) .

سعر الغرفة مع الإفطار Bed & Breakfast :

يشمل سعر الغرفة الإفطار فقط.

الأسعار المعلنة Rack Rates :

وهي الأسعار المعلن عنها والمدونة بقائمة الأسعار للفندق وتتوافر تلك القائمة بمكتب الاستقبال ويتم تعليقها على جدار باب الغرفة من الداخل. ولا يمكن للفندق أن يزيد عن السعر المعلن ولكن يمكن أن يقل عنه

الأسعار المضمونة Confirmed Rates :

وهي الأسعار التي يتفق الفندق مع شركة السياحة بشأنها ويمكن أن تظهر على فواتير النزلاء وتكون هذه الأسعار بطبيعتها أقل من الأسعار العادية أو ما يعرف بال Rack Rate.

الأسعار الموحدة Flat Rates :

وهي الأسعار الموحدة بغض النظر عن نوع الغرفة وتستخدم في حالة المجموعات .

الأسعار الصافية Net Rates :

وهي أسعار في طبيعتها قليلة وتكون أقل من الأسعار المضمونة وبدون عمولة.

أسعار عائلية Family Rate :

وهو إعطاء سعر عائلي فيمكن إعطاء العائلة غرفتين مزدوجتين بسعر غرفتين مفردة ويعتبر هذا سعراً عائلياً Family Plan.

سعر دبلوماسيين Diplomatic Rate :

وهو سعر يعطى لحاملي الجوازات الدبلوماسية وعادة يكون ٢٥ ٪ خصم من السعر الأساسي.

سعر خطوط الطيران Airlines rate :

وهو سعر تشجيعي يعطى للعاملين بخطوط الطيران ويكون الخصم في حدود ٥٠ ٪ وأيضا يعطى نفس السعر للعاملين بشركات السياحة Travel Agents.

سعر مجموعات Group Rate :

وهو سعر محدد يعطى للمجموعات السياحية التي يكون عدد أفراد المجموعة بها لا ينقص عن ١٥ فرد.

سعر شركات تجارية Corporate Rate :

وهو سعر يعطى للشركات التجارية نظير حجز عدد معين من الغرف طوال العام.

سعر حكومي Government Rate :

وهو سعر تشجيعي يعطى للحاجزين تبعا لجهات حكومية.



جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (5)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

قسم الحجز في المكاتب الأمامية

مفهوم الحجز الفندقي وكيفية القيام به

أنواع الحجز واشكاله

مصادر الحجز

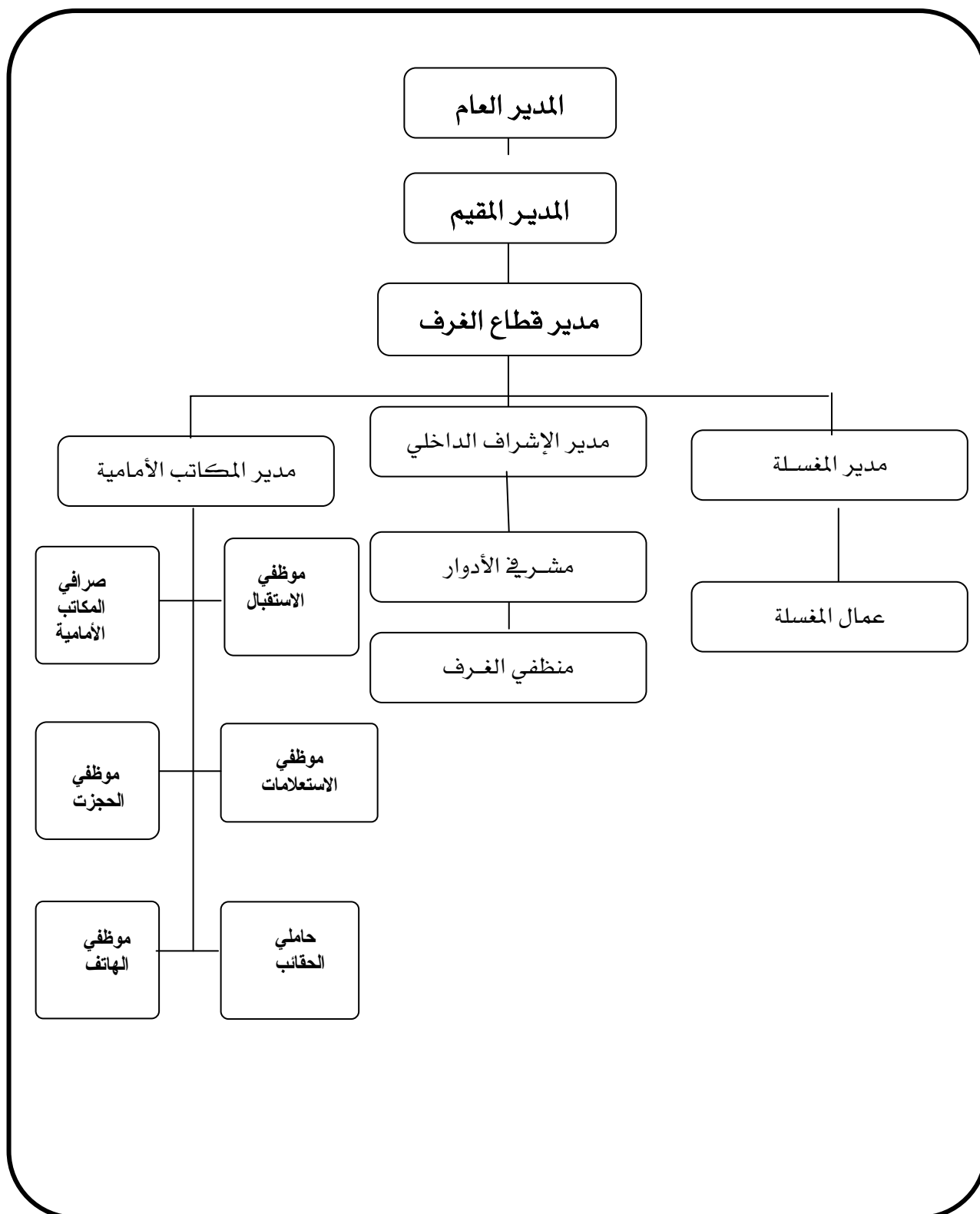
أنواع وحالات الغرف

يعتبر قسم الحجز Reservation من الأقسام التابعة لقسم المكاتب الأمامية وكبير من الضيوف يأتون بحجز مسبق أو من غير حجز مسبق Walk In . والقسم مسؤول عن أخذ الحجز من مصادره المتعددة وتنظيم الحجز تمهيدا لتسكين الضيوف القادمين شكل (٤ - ١) . ويسهم قسم الحجز في تكوين الانطباع الأول لدى الضيف . ويساعد قسم الحجز قسم الاستقبال في التنبؤ بنسبة الأشغال المتوقعة ويتعاون قسم الحجز مع أقسام المكاتب الأمامية وأقسام الفندق الأخرى من أجل سلاسة إجراءات تسكين النزلاء ، وتعد مهام موظف قسم الحجز هامة جداً لنجاح عمل المكاتب الأمامية وضمن رضا النزلاء.

أولاً: الحجز الفندقي وكيفية إجراء الحجز:

واجبات موظف قسم الحجز:

- استلام الحجز من مصادره المختلفة.
- الإجابة عن الاستفسارات بشأن الحجز
- الرد على مكالمات الحجز وتنفيذها.
- معرفة أنواع الغرف وأسعارها .
- معرفة حالة الغرف قبل التسكين .
- تكوين سجل للنزلاء منظماً هجائياً أو بتاريخ الوصول .
- تحديد نوع الغرفة وسعرها للنزلاء .
- تجهيز وإرسال خطابات تأكيد الحجز .
- إجراء تعديلات أو إلغاء الحجز .
- تسجيل الدفع المقدم على قسيمة الحجز .
- معرفة عدد الغرف المتاحة اليوم والأيام المستقبلية .
- تجهيز قائمة المرتقب وصولهم وإعطائها لقسم الاستقبال .
- الحفاظ على مظهره وأن يكون ودوداً ولطيفاً مع النزلاء ، والزملاء بالعمل .



شكل رقم (٤ - ١) موقع موظفي قسم الحجز في الهيكل التنظيمي لقطاع الغرف

• **كيفية أخذ المعلومات الخاصة بحجز النزيل Reservation Inquiry :**

يمكن لموظف قسم الحجز أن يتلقى الحجز من خلال عدة مصادر :

- الانترنت .
- الضيف مباشرة.
- خطاب موجه لقسم الحجز.
- الهاتف .
- البريد .
- الفاكس .
- أو عن طريق مكتب حجز مركزي Central Reservations System.
- أو من خلال شركة حجز Intersell Agency.
- من خلال شركة سياحية

الخطوات الأساسية لإجراء الحجز:

- البحث عن غرفة خالية على خريطة الحجز
- إدخال المعلومات في نموذج الحجز
- تأكيد الحجز
- إعطاء رقم الحجز للضيف
- حفظ الحجز

معلومات الضيف الأساسية لإجراء الحجز:

- تاريخ الوصول
- الاسم
- رقم الهاتف .
- العنوان .

- جهة الحجز .
- تاريخ المغادرة .
- نوع الغرف المطلوبة .
- طريقة الدفع .
- عدد الأفراد بالغرفة .
- خدمات إضافية يطلبها الضيف .

تدرج المعلومات السابقة في نموذج خاص معد لذلك يعرف بـ الـ Reservation Form شكل رقم (٤ - ٢) ، أما في الفنادق التي تستخدم برنامج الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية فيوضح الشكل رقم (٤ - ٣) معلومات نموذج الحجز الإلكتروني. وبناء على المعلومات السابقة يقوم موظف الحجز بإعلام الضيف بسعر الغرفة ، وتستخدم المعلومات السابقة لتكوين ما يعرف بسجل الحجز Reservation Record .

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند حجز الغرف:

- تنظيم الحجز وذلك بحجز الطابق الأول ثم الثاني ويساعد ذلك كثيرا قسم الاستقبال والإشراف الداخلي وأيضا الأمن في التحكم في الغرف.
- عرض الغرف التي تناسب ميزانية الضيف.
- حجز للعائلات في طابق واحد ويفضل غرف متجاورة.
- حجز الغرف بجانب المصعد لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تلبية رغبة الضيف في الموقع الذي يريده وعرض جميع المواقع ليختار منها.

ملخص لآلية الحجز التي يتبعها موظف الحجز في الفنادق التي تتبع النظام اليدوي:

- ١ - تسجيل بيانات الحجز في نموذج الحجز
- ٢ - تراجع خريطة الحجز ويتأكد من إمكانية قبول الحجز
- ٣ - إعداد شريحة الحجز (أصل + صورتين) من واقع نموذج الحجز
- ٤ - توضع أصل الشريحة في حافظة على راك الحجز ويسلم الراك لقسم الاستقبال.
- ٥ - يرفق مع أصل الحجز جميع المستندات المتعلقة بالحجز

THE EDUCATIONAL INN GUEST RESERVATION FORM

Date of Res _____
Res. Clerk _____

Please Print or Type

ARRIVAL DATE	DEPARTURE DATE	NO. NIGHTS	NO. PERSONS	RATE CONFIRMED
_____	_____	_____	_____	Adults \$ _____
_____ a.m.	_____ a.m.			Children _____
_____ p.m.	_____ p.m.			

NO. ROOMS	ROOM TYPE:	QUEEN BED (1 Qn. bed)	2 DOUBLE BEDS (2 Dbl. beds)	SUITE (2 bdms.)

OTHER REQUESTS: Crib Rollaway Connecting Adjacent Balcony Pool overlook Other (Specify) _____

NAME RESERVATION WILL BE UNDER TEL: () _____

Last _____ First _____ Mid. Init. _____ (Title, if one is offered) _____

STREET ADDRESS CITY STATE ZIP

REPRESENTING (where applicable) TEL: () _____

STREET ADDRESS CITY STATE ZIP

IS RESERVATION GUARANTEED?* YES _____ NO _____

RESERVATION GUARANTEED BY _____

Credit Card No. (Specify)	No.	Exp. Date	Deposit	Other
RESERVATION MADE BY (if other than above)				

REMARKS _____

CHANGE OF RESERVATION

Original Reservation No. _____ Original Date of Arrival _____ Original Rate _____

Remarks _____

*Reservations may or may not be guaranteed.

شكل رقم (٤ - ٢) : نموذج لقسيمة حجز غير إلكترونية

Micros-Fidelio Front Office 7.13 (0-100) 09/09/02

Reservations Front Desk Cashiering Rooms Management Quick Keys Miscellaneous Set Up System Info

Al Mohamadi Reservation No: 3255

Main More Fields

Profile

Guest Name: Al Mohamadi Phone: Agent:
 First Name: waleed Country: Great Britain Company:
 Language: English VIP: VIP - Group Mar Group:
 Title: Mr. Pref/Last: Source:
 Profile

Reservation

Arrival: 18/01/03 Saturday
 Nights: 2 2 Nights
 Departure: 20/01/03 Monday
 Adults: 1 Child: 0
 # Rooms: 1
 Rate Code: RACK Fixed Rate:
 Rate: 90.00 90.00
 Rm Type: STW
 Block:
 Room: 144 C/I Time:
 Resrv Type: Gtd. Credit Card
 Market: Rack
 Source: Reservation syste
 Booked By:
 By:
 Payment: VISA
 CC No.
 Exp Date: /
 Packages: BRF
 Special: FBA
 Discount: 0.00 % 0.0
 Reason:
 No Post Print Rate
 House Use Comp
 Appr Code:
 Amount: 0.00
 C/O Time: Flight #
 Made By: 0-100 09/09/02
 Conf: FAX
 Comments:
 Message
 Options OK Abort

Microsoft Word - fidelio ...Fidelio Front Office V

شكل رقم (٤ - ٣): نموذج لقسيمة الحجز الإلكترونية بالمكاتب الأمامية

(FIT): وهو الضيف الذي أتى إلى الفندق بمفرده وليس ضمن مجموعة سياحية .

Free Independent Traveler . (FIT)

ثانيا : أنواع الحجز Types of Reservations :

* الحجز غير المؤكد :

في حالة طلب الضيف حجز غرفة يقوم الفندق بحجزها له حتى الموعد المحدد لإلغاء الحجز وغالبا يكون في جميع الفنادق الساعة السادسة مساء في نفس يوم وصول الضيف. وفي حالة عدم حضور الضيف قبل الساعة السادسة يحق لقسم المكاتب الأمامية بيع الغرفة. وفي حالة توافر غرف بالفندق ووصول الضيف متأخرا يمكن تسكينه بدون دفع أي غرامات مالية.

* الحجز المؤكد :

هو حجز غرفة للضيف حتى تاريخ اليوم التالي وينتهي الحجز عندما يحين موعد المغادرة المحدد من قبل المكاتب الأمامية. ومن مزايا الحجز المؤكد اطمئنان الضيف أن له حجراً لا يستطيع إلغاؤه أو التعديل فيه

وبالنسبة للفندق فإنه يحفظ حق الفندق في استقطاع قيمة الليلة الأولى في حالة عدم حضور الضيف.
ويمكن للضيف تأكيد الحجز بإحدى الوسائل التالية:

١ - كارت الائتمان: Credit Card

في حالة عدم وصول الضيف للفندق ووجود رقم كارت الائتمان مدرج بالحجز تقوم إدارة الائتمان بالفندق بمطالبة شركة بطاقة الائتمان بخصم قيمة الليلة الأولى من حساب بطاقة الضيف.

٢ - دفع حساب مدة الإقامة مسبقاً Prepayment:

وهو أن يقوم الضيف بتسديد قيمة الإقامة كاملة قبل التسكين وتستخدم هذه الطريقة الشركات التي لا تريد أن يدفع عملاؤها تكاليف الإقامة.

٣ - دفع مبلغ تأمين (دفعة مقدمة تحت الحساب) Deposit:

يقوم الفندق بطلب قيمة الليلة الأولى ويعطي الضيف إيصالاً بذلك ويمكن استرداد هذه القيمة وذلك في حالة إلغاء الحجز في المواعيد التي يحددها قسم المكاتب الأمامية.

٤ - قسيمة الدفع Voucher:

يستخدم هذا النوع من تأكيد الحجز الشركات السياحية حيث تقوم بإرفاق صورة من القسيمة السياحية بملف الحجز ويستخدم النموذج كسند قبض لقيمة الإقامة من الشركة السياحية المصدرة له.

٥ - خطاب من جهة الحجز Covering letter:

ويغطي هذا الخطاب تكاليف الإقامة للضيف وأيضا قيمة الليلة الأولى في حالة عدم وصول الضيف .

أشكال الحجز:

١ - حجز فردي Individual:

ويعني أن يكون طلب الحجز على أساس فردي.

٢ - حجز جماعي Group :

ويعني أن يكون طلب الحجز على أساس جماعي. ولكي يكون الحجز جماعيا يجب أن يكون عدد المجموعة لا يقل عن ١٥ فرد .

٣ - حجز لمدة زمنية محددة بعقد:

ومثال ذلك أن يقوم أحد الدارسين بالجامعة بحجز غرفة لمدة تسعة أشهر ويعطى سعراً خاصاً Permanent.

ثالثاً : مصادر الحجز للفندق Sources of Reservations :

يمكن لقسم الحجز بالمكاتب الأمامية تلقي الحجز من عدة مصادر مثل :

١. نظام الحجز المركزي Central Reservations System :

ويوجد نوعان من نظم الحجز المركزي Affiliate Network & Non Affiliate Network النوع الأول Affiliated Network وهو نظام شبكة الحجز المركزي لفنادق السلاسل العالمية وفي هذا النظام تكون أجهزة كمبيوتر قسم الحجز في الفنادق التابعة لنفس السلسلة متصلة ببعضها البعض من خلال شبكة كومبيوتر Reservation Network ويمكنها تبادل الحجز وتلقيها من خلال نظام الحجز المركزي . وتهدف إدارة هذه السلاسل إلى توحيد معايير الحجز وسرعة إجراءات الحجز . وفي حالة عدم وجود حجز لدى فندق معين يمكن لنظام الحجز المركزي اقتراح فندق آخر بالمدينة يتبع نفس السلسلة . ويمكن لنظم الحجز المركزية للفنادق أن تضم إلى هذا النظام فنادق أخرى غير تابعة للسلسلة وتعرف بـ Overflow facilities وتتلقى هذه الفنادق المشتركة في النظام الحجز بعد أن يكون كل الغرف بفنادق السلسلة قد تم حجزها في منطقة جغرافية معينة يتبع لها الفندق المشترك .

٢ - نظام الحجز المركزي للفنادق المستقلة :

Non – Affiliate Reservation Network

وهو عبارة عن اشتراك الفنادق المستقلة ببعضها البعض من خلال شبكة للحجز بين الفنادق المستقلة وذلك لتنشيط نظام الحجز بها . ويتعامل مكتب الحجز المركزي دائماً مع العملاء من خلال ما يعرف بالخط المفتوح. Toll free (800) telephone number

مزايا الحجز المركزي :

- يعمل على مدار اليوم ٢٤ ساعة .
- يمكن استخدام الخط الدولي مجاناً للحجز ويبدأ برقم (800) ويعرف بالـ Toll – free Number
- تبادل المعلومات حول مدى توافر الغرف بالفنادق المختلفة .
- إعداد الفندق بالأجهزة المصممة للاتصال بالحجز المركزي .
- يعتبر مركز معلومات يمكن من خلاله إرسال معلومات إلى فنادق أخرى من خلال نظام الحجز المركزي A destination Information Center .

٣ - الحجز عن طريق شركات خاصة للبيع والتسويق: Intersell Agencies

وهو عبارة عن شركات تقوم بحجز تذاكر الطيران وإيجار السيارات وأيضا تقوم بالحجز لدى الفنادق نظير تعاقد سنوي معها ويمكنها أيضا إرسال الحجز مباشرة إلى نظام الحجز المركزي Central reservation system .

٤ - الحجز مباشرة Property Direct Reservation

وهو أن يقوم الضيف بنفسه بإجراء الحجز مع الفندق مستخدما الوسائل المتاحة مثل الانترنت ، التليفون ، البريد و الفاكس ومن المتعارف عليه أن نسبة ٤٠٪ من حجم الحجز لدى الفندق يتم مباشرة من خلال الضيف .

رابعا : تعريفات خاصة بأنواع الغرف Room Types :

غرفتان قريبتان من بعضهما في نفس الطابق	Adjacent Rooms
غرفتان بمدخلين مستقلين متلاصقتين	Adjoining Rooms
غرفتين بمدخلين مستقلين ولكن بينهما باب	Connecting Rooms
غرفة لشخصين بها سرير واحد أو أكثر	Double
غرفة بسريرين كبيرين	Double – double
غرفة بسرير ملكي كبير	King
غرفة مفردة ملحقة بها صالون	Mini suite or Junior suite
غرفة لأربعة أشخاص	Quad
غرفة بسرير ملكي كبير	Queen
غرفة لشخص بها سرير واحد أو أكثر	Single
غرفة بكنبة يمكن تحويلها إلى سرير	Studio
غرفتان متصلتان ببعضهما إحداهما جلوس	Suite
والأخرى للإقامة	
غرفة لثلاث أشخاص بها سريران أو أكثر	Triple
غرفة بسريرين منفصلين(شكل ٤ - ٤)	Twin



شكل (٤ - ٤) : الفرق بين غرفة Twin وغرفة Double

تعريفات خاصة بحالة الغرف :

أنهى الضيف إجراءات المغادرة ولكنه غادر الغرفة دون تبليغ قسم الاستقبال	(DNCO) Did not check out
دفع الضيف فاتورة الإقامة ، وسلم مفاتيح الغرفة وغادر الفندق .	Check out
حساب الغرفة يحمل على إدارة الفندق	Complimentary
الرجاء عدم الإزعاج	Do not dirturb
توقع مغادرة الضيف للغرفة اليوم	Due out
سيغادر الضيف الفندق بعد الوقت المحدد للمغادرة بعدة ساعات .	Late cheek out
الغرفة مقفولة ولا يستطيع الضيف فتحها قبل مراجعة إدارة الفندق .	Lock out
الغرفة يسكنها الضيف	Occupied
لقد غادر الضيف ولكن الغرفة لم تتظف للبيع	On change
الغرفة غير صالحة للسكن لعدة أسباب مثل الحاجة إلى الإصلاح أو التجهيز .	Out of order

Skipper غادر الضيف الفندق دون دفع الفاتورة.

Sleep out الضيف ساكن في الغرفة ولكن لم ينم فيها تلك الليلة .

Sleeper دفع الضيف فاتورة الحساب وغادر الفندق ولكن لم تعدل حالة الغرفة .

Stayover لن يغادر الضيف اليوم ولكنه سيمكث يوما آخر

Vacant & ready الغرفة خالية ونظيفة للتسكين

خامسا : مفاهيم الحجز :

قائمة الحجز Reservation List :

وهي قائمة تضم أسماء المتوقع وصولهم وعدد الغرف والشركة التابع لها الحجز كما هو موضح بالشكل رقم (٤ - ٥) .

RESERVATION LIST								TOTAL	174
GUEST NAME	NO. OF ROOMS	TOTAL ROOMS	NO. OF NIGHTS	FLIGHT		EGMEN	PAYMENT	VIP	REMARKS
				FLT. NO	ARR.TIME				
AHMED SALEH MR	1XX	1	1			PACK	CASH		RF PACKAGE
BAKER / PATERSON	1XX1XXX	2	2			TVL	VOUCHER		FAX ABANOUB TVL
BENTLEY TAYLOR	1XX	1	1	MS 34 LXR/CAIRO	23H59	IND	CASH		FAX RESINTER
BERTON / GARCIA	1XX1X	2	1			TVL	VOUCHER		FAX WISDOM TOURS
BRETON MR / MRS	1XX	1	29			TVL	VOUCHER		FAX WISDOM TOURS
CECI GRP	2XX1X	3	1			TVL	VOUCHER		FAX CROCODILE
CHRISTOPHER/CATHY/MARTY	3X	3	1			CORP	LETTER		FAX DAKHLEH OASIS
DAM LARSEN MS.	1X	1	1			TVL	VOUCHER		FAX AMCON GROUP
DARY / ZABETH	1XX	1	1			TVL	CASH		FAX RED SEA TOURS
DAVID MORAS	X	1	6	AZ898		IND	CASH		RF CASH
DELCLAUX FRANCOIS	2XX	2	1			TVL	VOUCHER		FAX BELLE EPOQUE
DINH MR / MRS	1XXX	1	1			TVL	VOUCHER		FAX EASTMAR TVL
FAROUK / HESHAM ABDE	2X	2	1			A / L	STPC		RF ALITALIA
FAULKNER MR.	1X	1	1			TVL	VOUCHER		FAX SETI FIRST TVL
FRANZ / VAN DOORN	1XXX	1	1			TVL	VOUCHER		FAX 5 CONTINENTS
G.P.T ROELFS MR.	1X	1	4			CORP	LETTER		FAX EL SWEEDY
GILLOT JACQUES	2XX	2	1			TVL	VOUCHER		FAX BELLE EPOQUE
GRANDJEAN B. MRS	1X	1	1			TVL	VOUCHER		FAX CLEOPATRA TVL
GRANDJEAN/SIEBENTHA	1X1XX	2	1	MS234	18H00	TVL	VOUCHER		FAX CLEOPATRA TVL

شكل (٤ - ٥) : قائمة الحجز

الحجز الزائد: Over Booking

هو قبول عدد من الحجز يكون زائداً عن عدد الغرف المتاحة. وقد يسمح مدير المكاتب الأمامية بقبول حجز زائد بنسبة يحددها وذلك لمجابهة نسبة الإلغاء وعدم الوصول No Show شكل رقم (٤ -٦).

[illegible]

شكل (٤ - ٦) : قائمة أسماء الذين لم يصلوا برغم وجود حجز

مفهوم الـ Turn away:

هو اضطرار الفندق لتسكين الضيف في فندق آخر الليلة الأولى فقط ويكون ذلك نتيجة عدم توخي الحرص في قبول حجز زائد عن الحد أو ظروف القاهرة دفعت الفندق لتسكين الضيف في فندق آخر وقد يسبب هذا استياء شديداً لدى معظم الضيوف (شكل رقم ٤ - ٧).

Reservation Turnaway

Hotel/Inn: _____ Date: _____ Time: _____

Guest Information:

Name: _____

Company: _____

Address: _____

_____ Claimed reservation _____ Guaranteed reservation
_____ Late turnaway _____ Sheraton Executive Traveler
_____ Deposit _____ Distinguished Customer Service
_____ _____ Sheraton Club International

Accommodating hotel/inn: _____

Rate quoted: _____ Transportation paid to: _____
Transportation to be paid by: _____

Name placed on the information operator's board: _____

Guest returning tomorrow? _____

Has a VIP reservation been made for the returning guest? _____

Suggested steps:

1. Guest should be blocked to an upgraded room or suite.
2. Guest should receive a V.I.P. fruit basket.
3. In the guest message field, the following message will need to be entered: "Contact front office manager upon guest arrival."

Assistant manager on duty: _____

Remarks: _____

شكل (٤ - ٧) : نموذج لتحويل الضيف لفندق آخر

الرقابة على الحجز:

لكي يتم التحكم في الحجز الزائد تستخدم الفنادق خاصية ال Blocking أي تخصيص غرف للمتوقع وصولهم واستخدام خريطة للحجز Density Reservation Chart يمثل كل ورقة فيه تاريخ اليوم وعدد الغرف المتاحة في كل شريحة من أنواع الغرف كما هو موضح بالشكل رقم (٤ - ٨) وتستخدم أيضا Tally Sheets لبيان الغرف المتاحة في كل شريحة كما هو موضح بالشكل رقم (٤ - ٩) خريطة الحجز الحائطي Wall Chart ويتم فيها يتم استخدام ألوان مختلفة لتمييز أنواع الغرف المتاحة طبقا لليوم والشهر، وتوضح خريطة الحجز الحائطي الغرف المتوفرة للبيع بعد وضع جميع الحجز عليها.

Twin rooms with bath (=B)		August 19_____																					
Number of rooms		Dates																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
22		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
21		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
20		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
19		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
18		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
17		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
16		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
15		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
14		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
13		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
12		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
11		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
10		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
9		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
7		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
6		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
3		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
1		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Overbooking																							
1		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
3		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Density reservations chart																							

شكل (٤ - ٨) : خريطة الحجز

RESERVATION TALLY

Date _____

Total Rooms Available: 220

60 Rooms with Double Beds												120 Double/Double Rooms												20 Rooms with King-sized Beds				20 Suites																															
60	59	58	57	56	55	54	53	52	51	50	49	120	119	118	117	116	115	114	113	112	111	110	109	10	9	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1																
40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	30	29	100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	89	40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	30	29	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	20	19	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9
20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	80	79	78	77	76	75	74	73	72	71	80	79	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	20	19	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9												
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	70	69	68	67	66	65	64	63	62	61	70	69	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9												
60	59	58	57	56	55	54	53	52	51	60	59	60	59	58	57	56	55	54	53	52	51	60	59	40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	40	39	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	20	19	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9
50	49	48	47	46	45	44	43	42	41	50	49	50	49	48	47	46	45	44	43	42	41	50	49	30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	30	29	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9												
40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	40	39	40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	40	39	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	20	19	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9												
30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	30	29	30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	30	29	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9												
20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	20	19	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	20	19	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9												
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9												

X = Room reserved
O = Stayover
Bold line = Block saved for group

شكل (٤ - ٩) : Tally Sheet لبيان عدد الغرف المتاحة

إلغاء الحجز Cancellation:

في حالة طلب الضيف إلغاء حجز يجب سؤال الضيف عن السبب ثم بعد ذلك يعطى الضيف رقم الإلغاء

Cancellation Number شكل رقم ٤ - ١٠.

Cancellation Number Log				
Date Cancellation Received	Source of Cancellation	Scheduled Date of Arrival	Guest Name	Cancellation Number Issued

شكل (٤ - ١٠) : سجل إلغاء الحجز

تعديل الحجز Amendment :

في حالة طلب الضيف تعديل تاريخ الوصول أو رقم الغرفة فإنه يتم تعديل ذلك في نموذج خاص بذلك ويرفق هذا النموذج مع نموذج الحجز الأصلي شكل (٤ - ١١).

Room Reservation	
Date :	
CANCELLATION ☐	AMENDMENT ☐
ARRIVAL DATE :	NIGHTS :
Guest's Name :	SB ☐
Address :	
Arrival Time :	DB ☐
Flight Number :	
Made By :	TB ☐
Address :	
Tel.:	
Billing Instructions :	
Signature :	

شكل (٤ - ١١) : نموذج يستخدم لتعديل أو إلغاء الحجز

ملخص الحجز بالتقرير الليلي :

يضم التقرير الليلي ملخصاً لحجز اليوم موضحاً عدد الحجز المؤكد والملغى شكل رقم (٤ - ١٢).

قبول الحجز Booking :

يعني تنفيذ الحجز لطالب الحجز . ويمكن إلغاء أو تعديل الحجز من قبل صاحب الحجز.

الحجز الفائض Overbooking :

وهو مصطلح يوضح أن عدد الحجز يفوق عدد الغرف المتاحة وقد يصبح المكتب الأمامي عاجزاً عن تنفيذ كل الحجز.

قائمة الانتظار Waiting list :

عندما لا يتوافر غرف متاحة في اليوم المحدد للحجز يمكن إدراج الحجز في قائمة الانتظار ويكون لها الأولوية في حالة إلغاء الحجز أو تعديله.

التواريخ المغلقة Closed Dates :

هي التواريخ التي لا يكون فيها غرف متاحة لإجراء حجز جديد ولا يستطيع معها موظف الاستقبال تمديد مدة الإقامة للضيوف الراغبين في ذلك.

ROOMS / REVENUE SUMMARY						
	Rooms	Units	% of Total	Guests	Revenue	Avg Rate
Trans Reg	182	-	39.14	228	60888.77	334.55
Group	19	-	4.09	32	2306.46	121.39
Permanent	-	-	-	-	-	-
Airline	68	-	14.62	130	9231.96	135.76
Comp	48	-	10.32	79	-	-
Extra Earnings	-	-	-	-	-	-
TOTAL OCC	317	-	68.17	469	72427.19	228.48
Vacant	108	-	23.23			
000	40	-	8.60			
Total Avail	465	-	100 %			
House Use	11	-	-			
Commercial	1	-	-			

OUT LOOK OCC: 70.00%
AVG 215.67

MONTH TO DATE SUMMARY

OV. REV: 924632.78	REG. REV: 792818.11
OV. OCC: 3654	REG. OCC.: 2216
OV. AVAIL: 4662	REG. AV. RATE: 357.77
OV. AV. RATE: 253.05	DOUBLE OCC % 54.89
OV. OCC. %: 78.38	174

RESERVATION SUMMARY

	RMS	% Of
Gtd No Show	2	GTD RESV. 66.67
6PM No Show	16	6PM RESV. 41.03
Tot Group No Show	-	GROUP RESV. -
Same Day Cxl	4	TOTAL RESV. 6.45
Extra Departures	11	EXP. DEP. 23.40
Extensions	9	EXP. DEP. 19.15
Walk ins/Same Day Resv	4	TOTAL ARR. 7.84
Same Day Resv Denial	-	-
Total Arrivals	51	-
Total Departures	48	-
Gtd Resv Turnaways	-	TOTAL ARR. -
6PM Late Resv Turnaways	-	TOTAL ARR. -
Turnaways Exp-In	-	-

	Vac	Due Out	Gtd Resv	Arr	± / -
7AM	111	47	3	62	+96
C/O Time				GRP=	20RMS
6PM	196	-	-	62	+134

THREE DAY COUNT

Date	2/6	3/6	4/6
Arrivals	54	37	70
Departures	57	25	54
Rms Occ.	314	326	342
Status	+111	+99	+83

Condition & Notes : CAT (A) 40 CAT (F) 03

N.B. THREE DAYS COUNT ON 425 RMS TO SELL (40RMS 000)

CREWS & GROUPS IN HOUSE

Group	Rooms	Units	Guests	Revenue	Avg Rate	POT RT	DIFF	T/A
isis misr oft	8 (1)	1S 7D	13 (4)	1131.76	141.47	1912.32	780.56	MISR TVL
LUJO SHORT	4	2S 2D	6	551.12	137.78	876.48	325.36	CLEOPATRA
FARAONES	7	1S 6D	13	623.58	89.08	1666.64	1043.06	NEFERTITI
TOTAL	19 (1)	--	32 (4)	2306.46	121.39	4455.44	2148.98	--

شكل (٤ - ١٢) : ملخص الحجز بالتقرير الليلي للمكاتب الأمامية

نموذج حجز المجموعات:

ويستخدم لذلك البطاقة الموضحة بالشكل رقم (٤ - ١٣) ويوضح كارت الحجز اسم المجموعة وتاريخ الوصول وتاريخ المغادرة وأي إضافات خاصة لأفراد المجموعة.

Exhibit 4.5 Group Reservation Card

Welcome to the Opryland Hotel

Name of Group
Dates of Function
(Please print or type)

Name _____
Address _____
City _____ State _____ Zip _____
Phone () _____
Sharing room with _____
Arrival Date _____ Departure Date _____

ROOM TYPE	Room Selection:	
	SINGLE	DOUBLE
Standard	\$ 82 ☐	\$ 82 ☐
King*	\$ 92 ☐	\$ 92 ☐
Conservatory*	\$102 ☐	\$102 ☐
Jr. Suite	\$150 ☐	\$150 ☐
SUITE TYPE	1 BEDROOM	2 BEDROOM
Standard Parlor*	\$232 ☐	N/A ☐
Colonnade*	\$400 ☐	\$482 ☐
Parthenon*	\$452 ☐	\$554 ☐
Centennial*	\$282 ☐	N/A ☐
Concierge*	\$552 ☐	\$654 ☐

*Subject to availability. If room selected is not available, the next available room will be assigned.

Reservations must be accompanied by one night's room deposit (refunds will be made only when cancellations are received at least 72 hours prior to scheduled arrival date) or by using your American Express. any major credit card.
AMEX ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Expiration Date ☐ ☐ / ☐ ☐

Reservations received after October 11 will be confirmed
on a space available basis at regular rates.

Check-in
3 p.m.
Check-out
11 a.m.

Approximate Arrival Time _____

Arrival by Auto _____ Air _____ Flight # _____

If you need additional information, call our Reservations Department at 615/889-1000.

Rates are quoted for single or double occupancy. Children age 12 and under and sharing room with adult are free. The rate for additional persons over age 12 is \$ 12.00 per person.

Special Requests:

Rollaway Bed* _____

Crib* _____

Connecting Room* _____

Handicapped Room* _____

Other _____

*Subject to availability

شكل (٤ - ١٣) : كارت حجز المجموعات

شرائح الحجز في الفنادق التي تتبع النظام اليدوي:

يوضح الشكل (٤ - ١٤) شريحة للحجز توضح المعلومات الأساسية للضيف وتوضع في حافظة مخصصة لها

ويستخدمها موظف الاستقبال في الاستدلال على حجز الضيف وتنفيذ التسكين.

RESERVATION BY :								DATE RECEIVED :			
								Tlx./Cable	Phone	Mail	Verb
SPECIAL INSTRUCTIONS								NO. PERSONS		CLERK	
Type	Single	Twin	K	JS	SS	PS	Arr. Date	Dep. Date	No. Nts	Arr. Time	
No	20										
Rate	75.										
Guest Name : MCCALL, RICK+RICHTER, G MR							21/4	25/4	4	4 PM	

شكل (٤ - ١٤) : شريحة الحجز

خطاب تأكيد الحجز : Confirmation

يرسل موظف الحجز خطاب تأكيد الحجز للضيف كما هو موضح بالشكل رقم (٤ - ١٥). ويلجأ الضيف إلى تعزيز الحجز من خلال تأكيده.

Miss Elisabeth Greenberg CANADA		December 20, 2003
We are pleased to confirm your reservation at the Fidelio Demo Hotel Munich. We look forward to your visit and have arranged your reservations accordingly:		
GUEST NAME:	Greenberg	
ARRIVAL DATE:	01/01/03	
DEPARTURE DATE:	04/01/03	
RATE PER NIGHT:	\$160 + 10% tax	
ADDITIONAL INFO:		
CONFIRMATION NUMBER:	4615	
Greenberg If you find that you must cancel your reservation, please cancel prior to 6pm on your day of arrival date to avoid a penalty fee. Please note that the rate is not inclusive of tax charges. The hotel's check in time is 3:00 p.m. and check out time is 12:00 p.m. Please contact the reservations department with any changes in your plans. Thank you for selecting the Fidelio Demo Hotel Munich. We look forward to your visit.		

شكل (٤ - ١٥) : خطاب تأكيد الحجز



جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (6)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

واجبات قسم الاستقبال في المكاتب الامامية

أساسيات تسجيل وتسكين الضيوف

مخطط التسجيل والاسكان

واجبات قسم مكاتب الاستقبال :

تتلخص أهم واجبات قسم الاستقبال في المكاتب الأمامية بمعرفة أهم واجبات ومسؤوليات رئيس قسم الاستقبال وبقية موظفيه

وصف مهمات رئيس قسم الاستقبال (Front Office Manager)

المرجع الإداري المباشر: مدير قسم الغرف (Rooms Division Manager)

الإشراف المباشر: رؤساء أقسام الاستقبال و الاستعلامات والحجز

نطاق التعاون :

قسم المبيعات (Sales Department), قسم الإشراف الداخلي (Housekeeping), قسم الهاتف (Telephone- operator), قسم الغسيل والكي (Laundry), وبقية الأقسام. (الشكل رقم ٤)

عموميات :

- يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.
- ينفذ ويتأكد من تنفيذ موظفي قسم الاستقبال الإجراءات الخاصة بقسم الغرف.
- يدير ويشرف على عمل كل الموظفين بالقسم لإبقاء الحيوية والإنتاجية عالية بالقسم.

مهام رئيس قسم الاستقبال :

- هو مرآة المؤسسة ويمثل الإدارة أمام الضيوف.
- يجهز جداول ورديات القسم.
- يراقب حجز الغرف ويقارنه مع قائمة الاستقبال.
- يتأكد من المراسلات الخاصة بالضيوف الحاجزين قبل يوم من وصولهم ومراسلات الحاجزين القادمين في نفس اليوم.

- يتابع ميزانية القسم ويحاول تحقيق أحسن معدل إسكان واقتراح أي إجراءات قد تساعد على زيادة الأرباح.
- وهو مسؤول عن الضيوف الذين لم يدفعوا فواتيرهم.
- يطلع على نسبة إشغال الغرف اليومية والتوقعات المرتقبة للفترة القادمة.
- يراقب شخصيا الغرف المحجوزة للشخصيات الهامة (VIP) (زهور، فواكه...).
- يراقب ويتابع الطلبات الخاصة (الأسرة الإضافية...).
- يجهز التقارير الدورية المختلفة الموجهة للإدارة.
- يحضر اجتماعات قسم إدارة الغرف.
- يشرف على الاستقبال وتسجيل الضيوف مع التأكد من صحة المعلومات المتوفرة لديه و يساعد موظفيه عند الحاجة (وصول مجموعات – أوقات الذروة).
- يراقب تقرير قسم الغرف ويصلح أي تناقض.
- يكون على دراية دائمة بكل التظاهرات بالفندق والمدينة ويعلم بها موظفي الاستقبال.
- يشارك في استقبال الشخصيات الهامة (VIP).
- يتأكد من تطبيق التعليمات الصادرة من الأقسام المختلفة.
- يعد ميزانية قسم الاستقبال بالتعاون مع مدير قسم الغرف.
- يحاول تكوين علاقة مودة مع أكبر عدد ممكن من الضيوف.
- يطور برامج تدريب مستمر لموظفي الاستقبال ويشرف على تدريب الموظفين الجدد.
- يقيم عمل الموظفين ويقدم إلى مدير قسم الغرف اقتراحات حوافز ومكافآت أو عقوبات .
- يراقب دقة المعلومات المسجلة بملفات الضيوف المقيمين وسجل الشرطة.

وصف مهمات موظفي الاستقبال (Reception clerk)

أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحا إلى ٣ مساء

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلا

من ١١ ليلا إلى ٧ صباحا

والمعمول به القدوم قبل والذهاب بعد ربع ساعة من الدوام حتى يتسنى نقل المعلومات من الوردية السابقة إلى التي تليها

عموميات :

➤ دائما مبتسم، مهذب، ولطيف.

➤ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

المهام الأساسية :

➤ يستقبل كل الضيوف ويحاول، بدون أي تقصير، تلبية طلباتهم طوال مدة إقامتهم.

➤ يعطي عناية خاصة للضيوف المنتظمين والشخصيات المهمة (VIP).

➤ يدخل كل المعلومات الخاصة بالمقيمين بالدفاتر المختلفة أو بالحاسوب.

➤ يزود الضيوف بكل المعلومات الخاصة بالأسعار والخدمات المتوفرة بالفندق لجعل إقامتهم مريحة.

➤ يعطي التعليمات الخاصة إلى قسم الإشراف الداخلي (Housekeeping)، (إضافة سرير - أولوية تنظيف غرف الضيوف القادمين في وقت مبكر...).

➤ يعلم قسم الإشراف الداخلي، يوميا، بإرسال قائمة الغرف المحجوزة

➤ يعلم قسم الإشراف الداخلي بأرقام الغرف المتوقع إخلائها في نفس اليوم والتي أخليت، وفي المقابل يرسل له قسم الإشراف الداخلي قائمة في الاستقبال الجاهزة (Ready) والقابلة للإيجار .

- يحجز غرف المجموعات القادمة ثم يجهز ظروفًا تحتوي على - مفتاح الغرفة - بطاقة ترحيب - بطاقة التسجيل.
- يجهز الفواتير وملفات التعريف (Cardex) المتفرقة.
- يعلم رئيس قسم الاستقبال بكل قدوم للشخصيات المهمة.
- يتابع بصفة دقيقة سجل التعليمات (Log Book) وينفذها في الوقت المناسب مثل نقل ضيف من غرفة إلى أخرى guest movement...
- يرافق الضيف عند قدومه إلى غرفته ويشرح له كيفية استعمال بعض الأجهزة (المكيف - التلفاز - الهاتف الخ...) وفي نفس اللحظة يتأكد من أن كل شيء على ما يرام.
- يجد بصفة دائمة العبارة اللطيفة لتحية الضيف عند القدوم وعند المغادرة.

تطالب الإدارة من موظف الاستقبال :

١ - التعرف على كل أنواع الغرف :

- الموقع.
- الجهة view.
- الدور floor.
- الخاصة.
- الراحة - السعة - الفرش.
- الأسعار.

٢ - الاطلاع على حالة الغرفة :

- شاغرة (Vacant).
- جاهزة للإيجار (Vacant and Clean).
- مشغولة (اسم الضيف - تاريخ القدوم والمغادرة) (Occupied).
- محجوزة (اسم الضيف - تاريخ القدوم والمغادرة) (Reserved).

غير جاهزة : (السبب و الفترة) (Not Ready):

0 غير نظيفة (Dirty).

0 في الإصلاح (السبب و الفترة), (Out Of Order).

0 محولة مؤقتا (مكتب – قاعة استقبال – الفترة).

٣ – معرفة دائمة :

◀ عدد المقيمين بالفندق (Residents).

◀ عدد القادمين المتوقع في المستقبل (Expected Arrivals).

◀ إيرادات الغرف اليومية.

٤ – إعلام الأقسام الأخرى بحركة الضيوف :

◀ الصندوق.

◀ إدارة الغرف

◀ الاستعلامات

◀ الإشراف الداخلي

◀ إدارة الطعام

◀ تحديث المعلومات عن الضيوف أو سجل البيانات (Cardex) or (Profile).

◀ توفير المعلومات العامة لكل موظفي قسم الاستقبال على مدار الساعة بكتابتها في السجل

الخاص (Log Book).

٦ – عمليات متفرقة بالاستقبال :

◀ تسجيل حجز بدقة متناهية حسب :

● طلب الحاجز.

● إمكانيات الحجز.

● الموافقة على الحجز في حالة الإشعار.

٧ - القيام بترتيب قائمة الحاجزين يوم القدوم :

➤ إدراج قائمة القادمين.

➤ تجهيز ملفات القادمين بحجز (profile)

➤ إظهار الغرف المحجوزة على الرّف.

٨ - عند وصول ضيف بحجز مسبق :

➤ يملأ الضيف بطاقة التسجيل أو يوقع فقط في حالة توفر المعلومات في profile

➤ يضع علامة "وصل" بقائمة الحجوزات.

➤ يسجل الدخول (Check in).

➤ يرافق الضيف إلى غرفته.

➤ يسجل القدوم بالدفتريوزع تنبيه الوصول على بقية الأقسام.

➤ يحفظ المراسلات بملف " قدوم "(Arrivals).

٩ - عند مغادرة الضيف:

➤ يضع إشارة "مغادرة" على الرّف و يعلم قسم الإشراف الداخلي والاستعلامات

➤ بعد دفع الضيف لحسابه تسجل المغادرة بالسجلات المختلفة.

➤ ينتظر إشارة من قسم الإشراف الداخلي بأن الغرفة جاهزة قبل إيجارها ثانية.

أساسيات تسجيل وتسكين القادمين:

قبل التسجيل Pre-registration

يوم الوصول وبعد الاطلاع على قائمة الحجز اليومي نتأكد من أسماء الوافدين لأكثر من مرة لنستكمل البيانات الموجودة في الحجز على بطاقة التسجيل عن آخر قدوم حتى لا يبقى للضيف القادم والمنهك من السفر إلا التوقيع بعد مراجعته للبيانات وتأكيد تاريخ المغادرة ونوع الخدمات ، وتتم نفس المراجعة إذا كانت المكاتب الأمامية مزودة بالحاسب الآلي .

بعد استيفاء الضيف لاستمارة التسجيل يقوم موظف الاستقبال باستلام جواز السفر الخاص به وتسجيله لدى الشرطة وفي دفتر الضيوف القادمين والذي يتضمن المعلومات الكاملة عنه : اسمه ، جنسيته ، ورقم جواز سفره ، ورقم الغرفة ، وتاريخ القدوم والمغادرة .

التسجيل Registration and check in:

لإتمام عملية التسجيل يجب التأكد من مدة الإقامة ونوعيتها (إقامة كاملة **FB** نصف إقامة **HB** - سرير مع فطور الصباح **BB**) والاتفاق على السعر ويطلب من ضيف الصدف **Walk in** خاصة الذي ليس معه حقائب سفر ضمان **Deposit** يوضع على حسابه

ثم يرافق إلى غرفته ، حيث يشرح له كيفية استعمال مرافقها (مكيف - تلفاز - .. الخ).

إخطار الأقسام الأخرى (notification of arrival or movement) :

الأقسام التي يصدر لها الإبلاغ الداخلي هي :

- الإشراف الداخلي .
- الاستعلامات
- الهاتف .
- خدمات الغرف .
- مكتب الاستعلامات .

- المطاعم والمشارب .

- الحسابات .

- الإدارة .

ويتم توزيعها بأسرع وقت ممكن من خلال استخدام الحاسب الآلي الذي يتولى القيام بكل هذه المأموريات الآن.

لماذا نخطر الأقسام الأخرى ؟ :

بعد تدوين اسم الضيف على قائمة الواصلين والمقيمين يتم إعلان بقية الأقسام عن طريق نماذج الإبلاغ بأن ضيفاً ...

أ. قد وصل إلى غرفة رقم

ب. قد نقل من غرفته إلى غرفة أخرى

ج. قد غير نوع إقامته من **FB** إلى **BB** أو العكس .

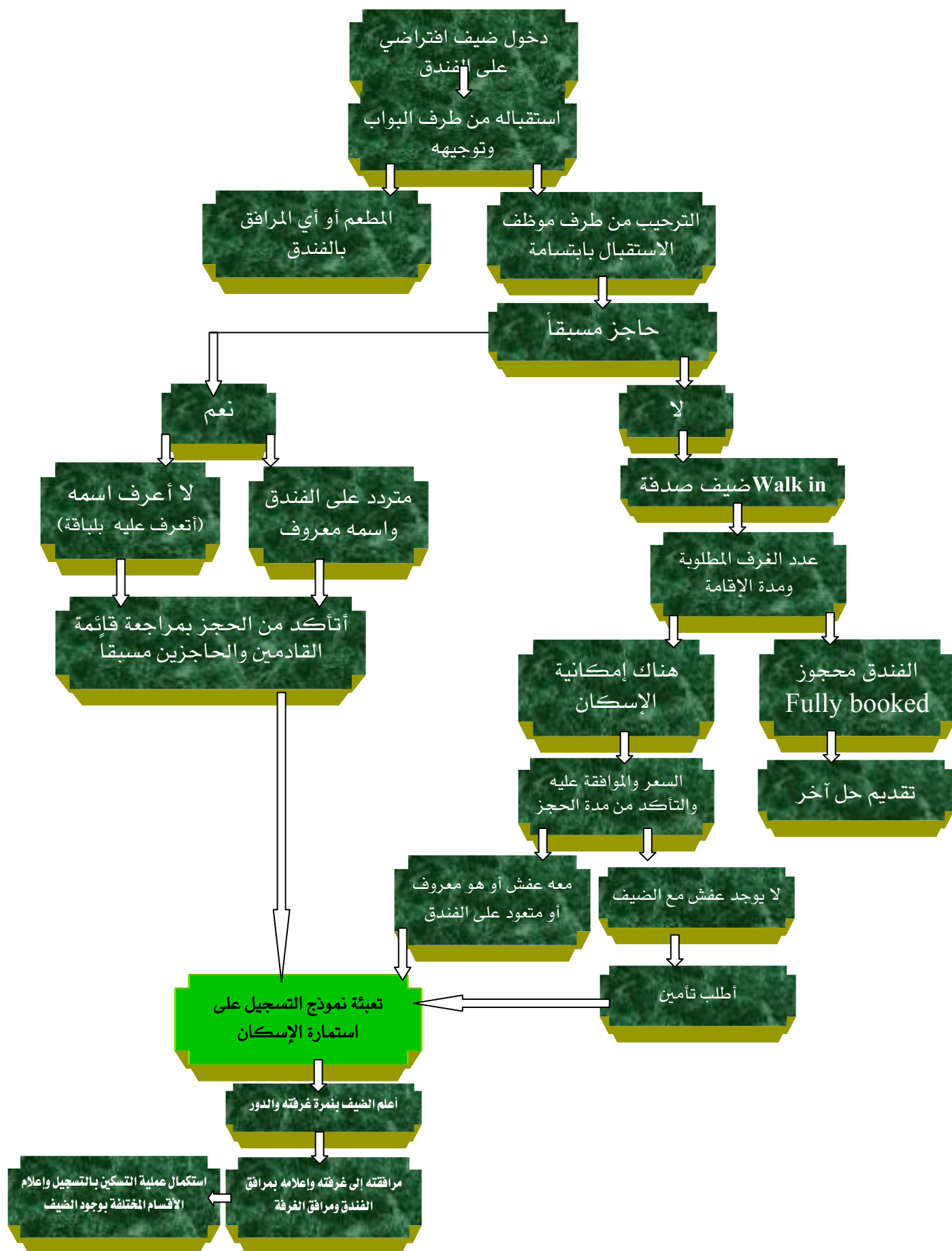
د. قد تغير سعر إقامته .

هـ. إيجار غرفة لجزء من اليوم **Day use** .

و. قد أضيف له رفيق أو زوجته في غرفته .

ز. قد دفع حسابه وغادر .

شكل رقم (٥ - ١) - مخطط لخطوات التسجيل والإسكان





جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (7)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

الاحصائيات الفندقية في المكاتب الأمامية

سجلات المكاتب الأمامية

الإسكان ومغادرة الضيف

إن الإحصاء الذي تعدّه المكاتب الأمامية يهتم خاصة الغرف وإيرادها وهو وسيلة لتدعيم بعض بيانات وتقارير هذا القسم وذلك بهدف مقارنتها يوميا، أسبوعيا، شهريا و سنويا لمعرفة الجهود التسويقية المبذولة في هذا المجال

أنواع الإحصائيات السياحية والفندقية تعد بالمئات سنرى فقط ما يقوم به قسم الاستقبال من إحصائيات ونذكر بعضها على سبيل المثال لا الحصر :

- الليالي المقضاة حسب الجنسيات. **overnight**
- الوصول حسب الجنسيات - حسب نمط الحجز (فردى - او وكالة أسفار). **arrivals**
- حجم التعامل مع كبار العملاء (شركات سياحية أو غيرها). **income**
- نسبة إشغال الأسرة (ليوم - لشهر - لسنة). **Room occupancy percentage**
- نسبة إشغال الغرف (ليوم - لشهر - لسنة). **bed average occupancy percentage**
- معدل دخل الغرفة (ليوم - لشهر - لسنة). **average room rate**
- معدل دخل السرير (ليوم - لشهر - لسنة). **average bed rate**
- معدل دخل الليلة المقضاة (ليوم - لشهر - لسنة). **average overnight rate**

أ - معدل إشغال الغرف : **Room occupancy percentage**

إذا كانت لدينا جميع الغرف مشغولة في فندق (س) طاقة إيوائه الإجمالية ٤٠٠ غرفة فإن نسبة الإشغال تكون ١٠٠٪.

أما لو اعتبرنا أن مجموع الغرف المؤجرة هذا اليوم : ٢٠٠ غرفة فتصبح

نسبة إشغال الغرف **room occupancy percentage**

اليومي **daily**

٢٠٠

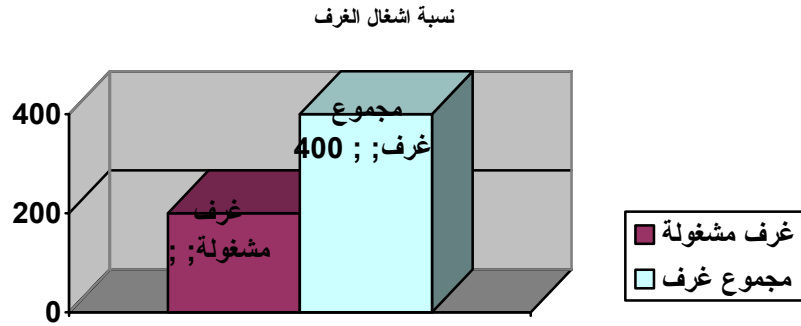
عدد الغرف المشغولة

$$\% ٥٠ = ١٠٠ \times \frac{\quad}{\quad}$$

٤٠٠

مجموع الغرف في الفندق

شكل رقم ٥ - ٢



شكل رقم ٥ - ٢

ب - نسبة إشغال الأسرة اليومي Daily bed average occupancy percentage

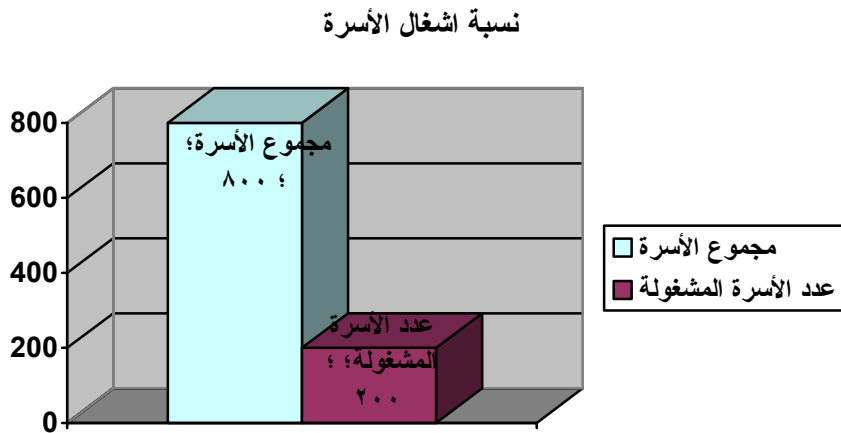
يعتبر معدل إشغال الأسرة أكثر دقة

وفي نفس المثال السابق : لو أن الفندق (س) يستطيع استضافة ٨٠٠ ضيف في الليلة فإن نسبة إشغال الأسرة ١٠٠ ٪ تعني أن هناك ٨٠٠ ضيف.

أما لو كان عدد الضيوف ٢٠٠ فيصبح المعدل كما يلي:

$$\text{نسبة الإشغال} = 100 \times \frac{\text{عدد الضيوف}}{\text{سعة استيعاب الفندق من سرير}} = 100 \times \frac{200}{800} = 25 \%$$

شكل رقم ٥ - ٣



شكل رقم ٥ - ٣

ج - متوسط سعر الغرفة: average room rate

هو من أهم المعايير التي تتحكم في سياسة التسعير والبيع وهو يحسب يومياً وشهرياً وسنوياً وحتى موسمياً.

الدخل (اليومي - الشهري - السنوي) للغرفة

متوسطة سعر الغرفة =

عدد الغرف المستعملة (التي أجرت)

سجلات المكاتب الاستقبال:

١ - الرف (Room Rack) :

- الرف عبارة عن أعمدة من الفولاذ مقسمة إلى عدد الطوابق والغرف وتوضع بطاقة صغيرة من الورق المقوى ويطبّع على أحد الجوانب معلومات عن الضيف (رقم الغرفة - الاسم الكامل للصريف - عدد الأشخاص - سعر الليلة - تاريخ المغادرة) شكل رقم ٥ - ٤
وعلى الجانب الآخر (رقم الغرفة وباللون الأحمر كلمة "مغادرة").

غرفة رقم : ٢٢٣
السعر : ٢٠٠
الاسم :
عدد الأشخاص :
تاريخ القدوم :
تاريخ المغادرة :
مغادرة

شكل رقم ٥ - ٤

نموذج من البطاقات المستعملة في الرف

يعكس الرف وضعية الغرف في أي لحظة وبمنظرة خاطفة هذا في حالة عدم وجود برنامج الة حاسبة في الفندق أو تعطله

➤ الغرف المشغولة.

➤ الغرف الشاغرة.

➤ الغرف المحجوزة.

➤ الغرف غير الجاهزة.

➤ عدد الضيوف بالرفة.

➤ سعر الرفة المتفق عليه.

➤ الرفة التي تحت الصيانة.

تتم مقارنة الرف بتقرير قسم الإشراف الداخلي مرتين في اليوم (١٠ صباحا و ١٥ عصرا) ومتابعة

التناقض إن وجد. **discrepancy report**

٢ - قائمة متابعة حالات الغرف :

هذه القائمة تحصر يوميا الغرف الشاغرة والمؤجرة وتقارن مع الفواتير الموجودة بالصندوق.

تضيف التراكم الشهري والسنوي المفيد للإحصائيات والمقارنة مع الأعوام السابقة كما يفيد المستثمر عندما يخطط لبعض التغييرات أو التوسع.

٣ - سجل الاستقبال أو سجل القادمين والمغادرين:

يتم تسجيل

➤ القادمين.

➤ المغادرين.

➤ التغييرات.

٤ - إعلام بحركة الضيوف في الثلاثة حالات الآتية :

أ - حالما يصل الضيف

ب - وبنفس النظام عند تغيير غرفة الضيف.

ج - وكذلك عند مغادرة الضيف.

٥ - كما يجب إعلام الأقسام الأخرى :

➤ الصندوق

➤ الهاتف

➤ الاستعلامات

➤ المطاعم

➤ الغرف

➤ الحسابات

٦ - بطاقة معلومات الضيف: cardex or profile

Profile

Guest | **More Fields** | **Future** | **History** | **Picture**

Last Name **VIP** **normal guest** **Features**
First Name **Passport** **Rate Code**
Language **Nationality** **Pref. #**
Title **Date of Birth** **Member #**
Address **Salutation** **Mailing**
 Company **Interest**
City **Save in History** ☐ **Folio Curr.**
Postal Code **Comments**
Country **USA** **Remarks**
State
Telephone
Telefax

Search Name

Individual

Rate Link **Guest Info** **Merge** **Select** **Search**

New **Delete** **Save** **Close**

شكل ٥ - ٤

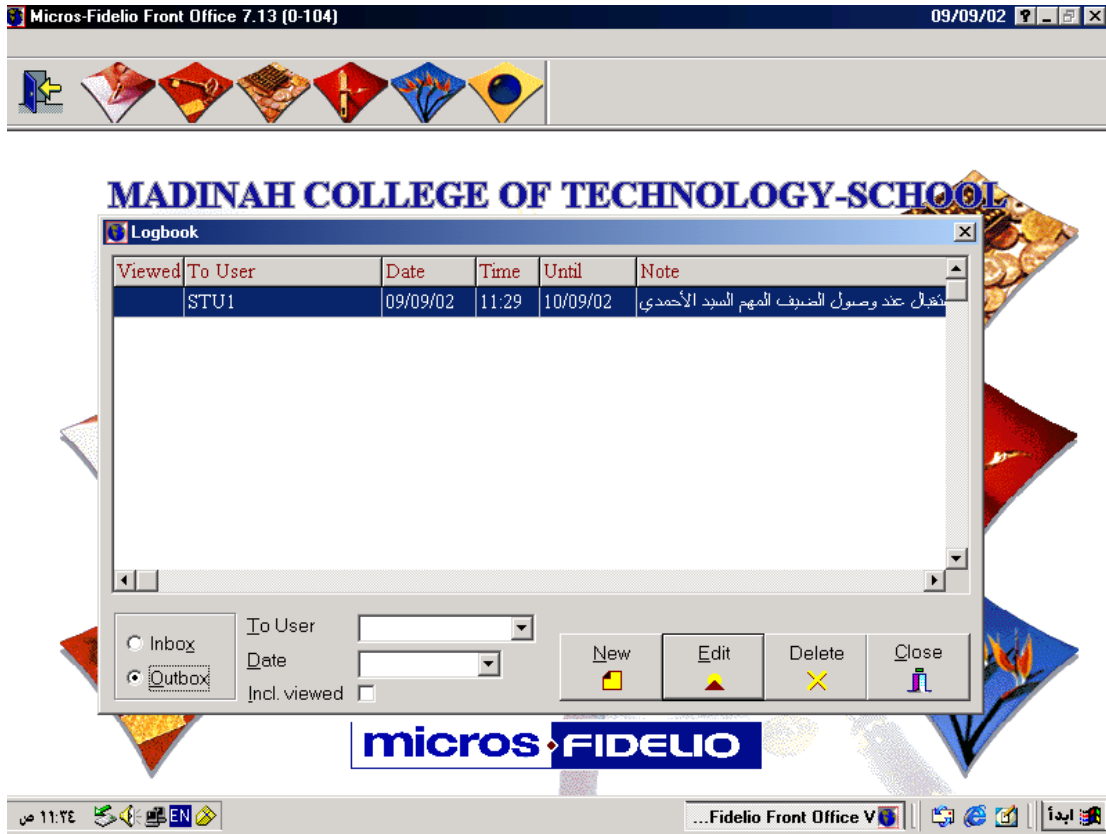
صفحة من بطاقة المعلومات عن الضيف Cardex or profile

٧ - سجل التعليمات (Log Book): (شكل رقم ٥ - ٥)

لزيادة كفاءة وتحسين التنسيق بقسم الاستقبال، من الضروري تدوين التعليمات بسجل مركزي لتمكين متابعتها

توثق بالسجل كل رسائل **messages** يتركها الضيوف أو أي معلومات تستحق عناية خاصة لتفادي النسيان والتسبب في إزعاج الضيوف وتجنب استيائهم.

يساعد هذا السجل في استمرارية نقل المعلومة بطريقة سلسلة. ومن الملاحظ أنه رغم استبدال هذا السجل بتطبيقات عملية على الفيديو فإنه مازال يستعمل في بعض الفنادق لماله من أهمية



شكل ٥ - ٥

صورة من سجل رسائل المتابعة بفديليو

عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء

عملية التسكين:

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

التسكين بستة مراحل كالتالي:

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

١ - مرحلة ما قبل التسجيل:

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

٢ - تخليق سجل التسكين:

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

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

٣ - تخصيص الغرفة والسعر:

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

-سياسة تحديد أسعار الغرف:

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

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

- طرق التسعير:

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

أ - طرق التسعير العادية:

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

ب - طرق التسعير طبقاً لمعادلات موضوعة:

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

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

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

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

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

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

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

٤ - طرق الدفع وتسوية الحساب:

يتم تسوية حساب النزلاء حسب طرق مختلفة كالتالي:

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

٥ - إصدار المفاتيح:

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

٦ - تلبية الطلبات الخاصة:

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

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

جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (8)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

العلاقات العامة مع النزلاء

الأمن في المكاتب الأمامية

العمليات المحاسبية في قسم المكاتب الأمامية

إجراءات المغادرة وتسوية حسابات النزلاء

العلاقات العامة مع النزلاء:

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

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

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

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

- مهام الأمن في المكاتب الأمامية:

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

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

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

العمليات المحاسبية في قسم المكاتب الأمامية

أساسيات المحاسبة في قسم المكاتب الأمامية تتلخص في التالي:

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

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

من أنواع الفواتير التي توجد عند صراف المكاتب الأمامية:

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

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

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

- استعمال الحاسب الآلي في نقاط المبيعات:

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

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

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

المدة الزمنية لتحصيل الحسابات يأخذ أشكال عدة كالتالي:

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

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

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

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

- مدفوعات نقدية

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

المراجعة المحاسبية:

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

إجراءات المغادرة وتسوية حسابات النزلاء

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

- إجراءات المغادرة:

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

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

استعمالات التكنولوجيا في إجراءات المغادرة:

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

- حفظ سجل ملفات تاريخ العملاء السابقين:

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



جامعة دمشق

كلية السياحة



إدارة المكاتب الأمامية

محاضرة (9)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

التقارير والمراجعة الليلية

المراجع الليلي Night Audit

إدارة الناتج

المعادلات التشغيلية لإدارة الناتج

التقارير والمراجعة الليلية

• أهم أنواع التقارير

لتقارير التي يعدها قسم المكاتب الأمامية كالتالي:

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

1. GUESTS IN HOUSE

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

2. RESERVATIONS:

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

3. GUEST HISTORY & GUEST PROFILE

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

• FINANCIAL

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

- NIGHT AUDIT

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

- STATISTICS

لطبوع تقارير إحصائية عن شرائح السوق.

- SHIFT REPORTS

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

- CONFIGURATION

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

- المراجع الليلي NIGHT AUDIT

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

١. دقة وإكمال الحسابات مع تقارير قيود الإيرادات

٢. مراجعة القيود المرحلة لحسابات العملاء وحسابات غير العملاء

٣. موازنة كل حسابات المكاتب الأمامية وحسابات الأقسام الأخرى

٤. حل المشاكل المتعلقة بحالات الغرف

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

- Buket check report

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

أمثلة للتقارير:

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

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

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

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

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

■ تقرير توقعات الغرف :

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

● إدارة الناتج

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

١. تحسين إمكانية التوقع

٢. تحسين نظم وضع الأسعار الموسمية وإدارة المخزون

٣. اكتشاف أسواق جديدة وزيادة الطلب

٤. اكتشاف متطلبات العملاء

٥. التنسيق الجيد بين المكاتب الأمامية والمبيعات

٦. تحديد سياسة جيدة للتخفيضات

٧. تطوير الأهداف والخطط

٨. تحديد نظم أسعار ذات هامش ربح مفيد

٩. تفاعل وتواصل جيد مع العملاء

إدارة الناتج تهدف لمضاعفة الإيراد بثلاث طرق:

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

• عناصر إدارة الناتج:

يمكن أن تطبق إدارة الناتج على:

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

- الخطط المتبعة في حالات الطلب العالي والمنخفض:

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

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

التقارير التي تقدمها برامج إدارة الناتج:

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

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

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

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

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

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

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

-

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

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

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

● إيرادات الغرف المتوقعة = $\text{الغرف المتوافرة} \times \text{النسبة المئوية للإشغال} \times \text{سعر الغرفة اليومي}$

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

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

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

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

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

● متوسط السعر اليومي للغرفة = $\frac{\text{إيرادات الغرف}}{\text{عدد الغرف المباعة}}$

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

● متوسط السعر اليومي للنزيل = $\frac{\text{إيرادات الغرف}}{\text{عدد النزلاء}}$

● المعادلات الإحصائية

* FORMULA 1: POTENTIAL AVERAGE SINGLE RATE

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

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

* FORMULA 2: POTENTIAL AVERAGE DOUBLE RATE

$$\text{POTENTIAL AVERAGE DOUBLE RATE} = \frac{\text{DOUBLE ROOM REVENUES}}{\text{AT RACK RATE/NUMBER OF ROOMS SOLD AS DOUBLES}}$$

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

* FORMULA 3: MULTIPLE OCCUPANCY PERCENTAGE

$$\text{MULTIPLE OCCUPANCY PERCENTAGE} = \frac{\text{ROOMS OCCUPIED BY MORE THAN ONE PERSON}}{\text{TOTAL NUMBER OF ROOMS}}$$

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

* FORMULA 4: RATE SPRED

$$\text{RATE SPRED} = \text{POTENTIAL AVERAGE DOUBLE RATE} - \text{POTENTIAL AVERAGE SINGLE RATE}$$

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

* FORMULA 5: POTENTIAL AVERAGE RATE

$$\text{POTENTIAL AVERAGE RATE} = (\text{MULTIPLE OCCUPANCY PERCENTAGE} \times \text{RATE SPRED}) + \text{POTENTIAL AVERAGE SINGLE RATE}$$

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

* FORMULA 6: ROOM RATE ACHIEVEMENT FACTOR

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

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

* FORMULA 7: YIELD STATISTICS

YIELD STATISTICS = ACTUAL ROOM REVENUE / POTENTIAL AVERAGE RATE

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

* FORMULA 8: IDENTICAL YIELDS

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

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

* FORMULA 9: EQUIVALENT OCCUPANCY

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

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

* FORMULA 10: REQUIRED NON- ROOM REVENUE PER GUEST

CMR_w = TOTAL NON- ROOM REVENUE - TOTAL NON- ROOM REVENUE CENTER VARIABLE COSTS / TOTAL NON- ROOM REVENUE

- المعادلة العاشرة: متوسط إيراد الأقسام الأخرى دون الغرف لكل نزيل

- هامش الربح المقدر = إجمالي إيراد الأقسام الأخرى دون الغرف - التكاليف المتغيرة للأقسام الأخرى دون الغرف / إجمالي إيراد الأقسام الأخرى دون الغرف

$$\text{REQUIRED NON- ROOM REVENUE PER GUEST} = \text{REQUIRED INCREASE IN NET NON- ROOM REVENUE} / \text{NUMBER OF ADDITIONAL GUESTS} / \text{CMR}_w$$

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

■ طرق تقييم عمليات المكاتب الأمامية:

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

يتم تقييم عمليات المكاتب الأمامية من خلال :

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