

# الدوائر الأمامية

المستوى الثالث / الفرع الفندقي

١,٠٠



المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan Hotel School



المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan Hotel School



## Front circles

إعداد المعلم:

# محمد الحجاوي

٠٧٨٧٧٠٨٢٨٦ / ٠٧٩٥١٢٢٣٦٧

## الوحدة الاولى (المستوى الثالث ) قسم الاستعلامات

### اولا : اهمية قسم الاستعلامات في الفندق : --

يقدم قسم الاستعلامات خدمات متعددة مما يعطيه اهمية بالغة ،حيث تتميز خدماته : بالاستمرارية والشخصية، حيث تتمثل اهمية القسم بـ :

#### 1 ( الموقع (Location)

يقع هذا القسم عند مدخل الفندق – فالاتصال الاولي مع النزلاء يكون عن طريق هذا القسم .

#### 2 ( الخدمات (Services)

يقدم هذا القسم الخدمات المتميزة للضيوف قبل وصولهم الى الفندق واثناء اقامتهم وبعد مغادرتهم والزوار غير المقيمين في الفندق

#### 3 ( العلاقات المتبادلة ( الارتباط ) ( Liaison )

يعد هذا القسم حلقة وصل بين ادارات الفندق والنزلاء في علاقاتهم مع المحيط الخارجي .

يتبع قسم الاستعلامات من الناحية التنظيمية – لادارة الدوائر الامامية – ويرأسه مدير الاستعلامات

( المراسلين ) ويطلق عليهم اسم ( Information Manager ) ويساعده مجموعة من الموظفين الاداريين والمستخدمين موظفي قسم خدمة الضيوف او موظفي قسم الزبي الموحد .

### ثانيا : صفات الموظفين في قسم الاستعلامات :

أ ( الصفات المعرفية : يتم اكتسابها من خلال الخبرة والممارسة العملية من خلال :

1 ( الحصول على شهادة علمية واكاديمية ومهنية .

2 ( اجادة استخدام الاجهزة والادوات .

3 ( المعرفة باستخدام النماذج والسجلات .

4 ( قدرة التكلم بلغة اجنبية غير لغته الام .

5 ( معرفة بمرافق الفندق والمواقع السياحية والمتاحف .

6 ( قراءة الخرائط بانواعها من ناحية المدن الجغرافية، الطرق والمواقع السياحية والاثريّة

7 ( حل المشكلات التي تواجه الضيوف اثناء اقامتهم في الفندق باسلوب لطيف ومهني .

8 ( المعرفة بعادات الشعوب الاخرى وتقاليدها .

9 ( فهم القوانين والانظمة المتعلقة باقامة الضيوف والاجانب

- ب ) الصفات الشخصية : التي تتعلق بالسمات السلوكية والاتجاهات الايجابية للموظف من خلال :-
- 1 ) بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة .
  - 2 ) اللباقة في الحديث .
  - 3 ) سرعة البديهة .
  - 4 ) الصدق والامانة والثقة بالنفس .
  - 5 ) احترام الاخرين والرغبة في مساعدتهم .
  - 6 ) الهدوء وضبط الاعصاب .
  - 7 ) الاهتمام بالصحة الشخصية ونظافة الهنءام .
  - 8 ) حسن التصرف والسلوك الجيد مع الضيوف والعاملين .

### ثالثا : وظائف قسم الاستعلامات :

لتسهيل اقامة الضيوف في الفندق وجعلها اكثر متعة والحصول على رضاهم وتكرار زيارتهم وزيادة الايرادات يتم ذلك من خلال الوظائف التالية :

- 1 ) تقديم المعلومات العامة التي يحتاجها الضيوف ( اثناء اقامة النزيل )
- 2 ) تقديم النشرات عن الاماكن السياحية والاثريّة داخل البلد ( اثناء اقامة النزيل )
- 3 ) تقديم الخدمة للنزلاء من ناحية ( استأجار السيارات السياحية حجز تذاكر السفر ، الحجز في المطاعم والمسارح )
- 4 ) تأمين بطاقات الدخول للحفلات والمناسبات كالمهرجانات والمباريات ( اثناء اقامة النزيل )
- 5 ) ترتيب الرحلات الداخلية بالتعاون مع الشركات السياحية والنقل ( اثناء اقامة النزيل )
- 6 ) المحافظة على الامتعة التي يتركها الضيوف مؤقتا حيث توضع في غرفة امانات الامتعة ( بعدمغادرة النزيل )
- 7 ) ارسال الرسائل والصحف والمجلات الى غرف النزلاء ورسائل الفاكس للضيوف عند عدم توفر مراكز الاعمال في الفندق
- 8 ) الاشراف على مدخل الفندق الرئيسي والمساعد ومواقف السيارات .
- 9 ) حل المشكلات التي يتعرض لها الضيوف في الفندق ( اثناء اقامة النزيل )
- 10 ) استخدام لوحة المناداة على الضيوف في حال تواجدهم في مرافق الفندق ( اثناء اقامة النزيل )
- 11 ) الاشراف على استقبال النزلاء الوافدين في المطارات ومحلات النقل المركزية ومرافقتهم للفندق قبل قدوم النزيل )
- 12 ) ارسال الطرود والرسائل الخاصة بادارة الفندق والضيوف واستلامها وتسليمها لاصحابها وفق السياسة المتبعة بعد ختمها بتاريخ الاستلام ووقته ( لماذا ) . ليتأكد النزيل من وقت وصول الرسائل وعدم حدوث المشاكل مع النزلاء

يصنف البريد الوارد الى الفندق في اربع مجموعات رئيسية كما يلي :-

- أ ) رسائل موجهة الى ادارة الفندق :- يتم تسليم الرسائل الى مكتب السكرتاريه لتوزيعها على المديرين .
  - ب) رسائل خاصة بموظفي الفندق : يتم تسليم الرسائل الى مراقب الدوام او قسم شؤون الموظفين لتوزيعها الى اصحابه
  - ج ) رسائل لأشخاص غير معروفين :- يتم الاحتفاظ بالرسائل لمدة اسبوعين يوم ثم تعاد الى مرسلها من خلال مكتب البريد . ( مع وضع عبارة صاحبها غير معروف )
  - د) رسائل خاصة بنزلاء وضيوف الفندق :- يتم تقسيم الرسائل الى المجموعات التالية :-
- المجموعة الاولى :- رسائل لنزلاء مقيمين في الفندق : حيث ترسل الى غرفهم او توضع في لوحة المفاتيح والبريد .
- المجموعة الثانية :- :- رسائل لضيوف غادره الفندق : حيث يقوم موظف الاستعلامات باستخراج عنوان النزيل من كرت التسجيل ثم يرسل الرسالة الى عنوان العمل وليس عنوان الإقامة ما لم يطلب ارسالها الى عنوان منزله
- المجموعة الثالثة :- : رسائل لضيوف يمتلكون حجرا مسبقا : الرسائل التي ترد الى النزلاء الذين حجروا مسبقا ولم يصلوا الى الفندق ، حيث يسلم قسم الاستعلامات هذه الرسائل الى قسم الحجز ليحفظها في الملفات لحين حضور اصحابها .

## FedEx - 4 TNT - 3 DHL - 2 Aramex- 1

\* تحدد تكاليف ارسال الرسائل والطرود من خلال البريد السريع حسب ما يلي : --

- 1 ( وزن الرسالة .
- 2 ( المدة المستغرقة لوصول الرسالة .
- 3 ( طبيعة المواد المرسله .
- 4 ( الدولة المرسل اليها الرسالة .

من اهم المعلومات العامة التي يحتاجها الضيوف : --

برامج المسارح - مواقع المستشفيات - مواعيد رحلات الطيران - مواقع الصيدليات - عيادات الاطباء - مواعيد قدوم البواخر ومغادرتها - مواقع البنوك - مواقيت الصلاة - مواقع الوزارات والدوائر الحكومية - مواقع السفارات .

رابعا مهمات العاملين في قسم الاستعلامات : --

يعمل قسم الاستعلامات على مدار الساعة من خلال موظفيه الاداريين : لمساعدة ضيوف الفندق - تقديم الخدمات والمعلومات .  
تعتمد طبيعة مهمات الموظفين وعددهم على : نوع الفندق وحجمه ونوع الخدمات فيه .

المهام الرئيسية لموظفي قسم الاستعلامات :

1 ( مدير قسم الاستعلامات ( Information Manager )

يطلق عليه مشرف الاستعلامات او ( Hotel Concierge ) - وهو يشرف على موظفي قسم الاستعلامات جميعهم .

ومن مهماته الرئيسية :

- 1 ( الاشراف على تنظيم العمل وتوزيع المهمات على مشرفي الورديات عند استقبال المجموعات السياحية .
- 2 ( الاشراف على استقبال النزلاء الوافدين في المطارات ومحطات النقل المركزية ومرافقتهم الى الفندق .
- 3 ( التأكد من اجهزة القسم صالحة للاستعمال .
- 4 ( الاشراف على برامج التدريب وتقييم اداء الموظفين .
- 5 ( حل المشكلات التي يتعرض لها الضيوف في الفندق .

انشنت اول جمعية لموظفي قسم الاستعلامات في فرنسا واطلق عليها اسم المفاتيح الذهبية - ويتميز منتسبو هذه الجمعية بوضع مفتاحين ذهبيين متقاطعين توضع على صدر الموظف .



المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan Hotel School

## 2- مشرف وردية قسم الاستعلامات ( Information Shift Leander )

يتم وجوده على مدار الساعة ؟ علل لمساعدة مدير القسم في مهماته والاشراف على سير العمل في القسم . ومن اهم واجباته .  
( أ ) نموذج خدمة الضيوف .

( ب ) تحديد موقع الضيف في الفندق بناء على رغبته في حالة انتظاره لضيف او مكالمه هاتفية .

( ج ) متابعة خدمة الضيوف

## 3- مشرف حاملي ( الامتعة ) الحقائب ( Head porter –Bell Attendants Supervisor )

\*يقوم مشرف حاملي الحقائب بمساعدتهم عند ضغط العمل. ويقوم بالمهام التالية:

1- الاشراف على تنظيم عمل حاملي الحقائب ومساعدتهم عند استقبال المجموعات السياحية.

2- اعداد جدول الدوام وتحديد العطل والاجازات.

3- الاشراف على غرفة امانات الامتعة. (الرجوع الى شكل الرقم (1-9)صفحة 38).

4- الاشراف على تدريبهم لرفع كفائتهم.

5- متابعة الخدمات التي تقدم للضيوف من قبلهم.

6- متابعة سجل القادمين والمغارين واجراء ايصال الحقائب لغرف النزلاء

## 4- حاملو ( الامتعة ) الحقائب (Bell Attendants)

مهام حاملي الامتعة : --

- 1 ( نقل امتعة الضيوف عند القدوم والمغادرة .
- 2 ( نقل امتعة الضيوف الى غرفة امانات الامتعة .
- 3 ( تسليم الرسائل والطرود البريدية .
- 4 ( استلام وتسليم ملابس الضيوف بعد تنظيفها .
- 5 ( المحافظة على نظافة مدخل الفندق .
- 6 ( ترتيب عربة نقل الحقائب اثناء نقلها لغرف الضيوف .
- 7 ( نقل حقائب الضيوف الى غرفهم عند القدوم او نقلها الى سياراتهم عند مغادرتهم الفندق بعد تسوية حساباتهم .
- 8 ( تعريف الضيوف بالتسهيلات والخدمات المتوفرة بالفندق .

## 5 – البواب ( Doorman /Door Attendant )

توجد هذه الوظيفة في الفنادق الكبيرة ومن اهم الاعمال التي يقوم بها البواب : --

- 1 ( المحافظة على نظافة المنطقة الامامية للفندق .
- 2 ( مساعدة الضيوف على تحميل حقائبهم وتنزيلها من السيارات .
- 3 ( يرافق الضيف الى قسم الاستقبال مع التعريف باسمه .
- 4 ( يفتح له الباب الرئيسي للفندق .
- 5 ( مساعدة موظف الاصطفاف على تنظيم حركة السير .

واجبات المنادون : ---

- 1) البحق عن النزلاء في مرافق الفندق
- 2) المحافظة على نظافة منطقة الهاتف .
- 3) توصيل الرسائل الى النزلاء في غرفهم .

7 - موظف الخدمة الخصوصية : ( Hotel Valet )

\* لم تعد هذه الوظيفة موجودة في كثير من الفنادق

واجبات موظف الخدمة الخصوصية :

- 1) مساعدة موظفي التدبير الفندقي على نقل حقائب الضيوف من غرفة الى اخرى .
- 2) يرسل ملابس النزلاء الخاصة للمصبغة واعادتها .
- 3) يساعد حملي الحقائب في فترات ضغط العمل .
- 4) تنظيف احذية الضيوف وتلميعها في المناسبات والحفلات .
- 5) يقدم الخدمات الشخصية للنزلاء مثل احضار حاجيات من خارج الفندق او مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة .

8 -- موظف المصعد - ( Lift Attendants / Lift Man )

مهام موظف المصعد :--

- 1) المحافظة على سلامة الضيوف بعدم تحميل المصعد اوزان تفوق طاقته
- 2) مساعدة الضيوف على ترتيب امتعتهم داخل المصعد .
- 3) عدم ترك المصعد دون علم مسؤوله المباشر ومراقبة الاشخاص الغرباء .
- 4) المحافظة على نظافة المصعد .

9 - موظف الاصطفاف - ( Parking Valet )

علل : تقدم الفنادق الكبيرة اصطفاف سيارات ضيوف الفندق وزواره :  
للبحث عن مكان لاصطفاف سياراتهم عند قدومهم ومغادرتهم الفندق ، تحميمهم من السير لمسافات تحت الظروف الجوية ، عرض مستوى الرفاهية في الخدمة المقدمة لضيوف الفندق .

مهام موظف الاصطفاف :--

- 1) استقبال الضيف عند وصوله بسيارته وفتح باب السيارة والترحيب به واعطانه جزء من البطاقة .
- 2) وضع مفاتيح السيارة والبطاقة معا لحين طلبها .
- 3) تنظيم حركة السير عند مدخل الفندق .
- 4) طلب سيارات التاكسي للضيوف عند الطلب .
- 5) احضار السيارة للضيف عند اخذ الجزء المتبقي للبطاقة .



المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan

## 10 - السائقون - ( Drivers )

بعض الفنادق التي تكون قريبة من المطارات ومحطات النقل المركزية تخصص حافلات لنقل الضيوف ويكون السائقون أولاً من استقبال النزلاء فلذلك يخضعون لتدريبات على كيفية التعامل مع الضيوف علل - لاعطائهم صورة مشرقة عن الفندق قبل وصولهم اليه - ويجب عليه الامام بالفندق وخدماته - وتزود السائقين بوسيلة اتصال لتمكينهم بالاتصال بالاستقبال عند حدوث شيء طارئ وخصوصاً عند قدوم اشخاص مهمين وتقوم بتسيير حافلات للمواقع الترفيهية والمهرجانات ( مهرجان الاردن او جرش )

### مهام السائقين : --

- 1 ) مساعدة الضيوف عند صعودهم الحافلة او النزول منها .
- 2 ) مساعدة الضيوف على تحميل امعتهم واخراجها من الحافلة .
- 3 ) اصطحاب الضيوف في الجولات السياحية لمرافق المدينة .
- 4 ) المحافظة على نظافة حافلات الفندق .

## 11- موظف غرف امانات الملابس ( Cloak Room Attendant )

يتم الاحتفاظ بملابس نزلاء وضيوف الفندق عند دخولهم المطعم أو قاعات الإحتفالات والإجتماعات والمؤتمرات بحيث يعطى للنزيل بطاقة يحتفظ بها والبطاقة الأخرى توضع في جيب المعطف ، ولا يتم تسليم المعطف دون الحصول على البطاقة لماذا ؟

( لتجنب الخطأ في إعطاء ملابس النزلاء والمشاكل التي يمكن أن تحدث مع الضيوف )

## 12- مندوبو الفندق ( Hotel representatives ) :

من الأعمال التي يقومون بها :

\* يتواجدون في المطارات والموانئ ومحطات النقل المركزية ، يسهلون الإجراءات الرسمية للضيوف ، يرافقونهم إلى الفندق .

من الصفات التي يتصفون بها :

بما يتصفون : بحسن التصرف واللباقة في تعاملهم مع الآخرين ويجيدوا أكثر من لغة .

## 13- مراسلون خارجيون ( External Attendants ) :

من الأعمال التي يقومون بها :

ينقلون المعاملات الرسمية بين الفندق والدوائر الرسمية ، إحضار الرسائل من مكتب البريد ، إرسال الرسائل للضيوف وشراء ما يلزمهم من خارج الفندق .

## خامساً : اللوحات المستخدمة في قسم الإستعلامات : -

تستخدم في قسم الإستعلامات مجموعة من الأدوات واللوحات : علل :

لكي تساعد موظفي الإستعلامات على القيام بأعمالهم بالسرعة والدقة المطلوبة .

ومن أهم هذه اللوحات :

### 1- لوحة الإستعلامات ( Information Rack ):

تتكون من شرائح معدنية عدة على محور دوار وذات جيوب مرتبة هجانياً حيث توضع شريحة الوصول في الجيوب حسب الحرف الأول من العائلة ، أو أن تكون ورقية حيث يسجل اسم الضيف كاملاً .

وقد تم الإستعاضة عنها في الفنادق الكبيرة ببرمجيات الحاسوب حيث يمكن إظهار اسم الضيف بإستخدام معايير مختلفة منها : الإسم الأول أو اسم العائلة ، تاريخ القدوم ، نوع الغرفة ، رقم تأكيد الحجز .

### 2- لوحة الإعلانات والمناسبات ( Announcement and Events Board )

هناك أشكال متعددة يمكن استخدامها في الفنادق حسب الموقع الذي سوف توضع فيه . فهناك لوحات توضع عند مدخل الفندق وكذلك خدمة الطعام والشراب وقاعات الحفلات والمؤتمرات استنتج الهدف من استخدامها : لتعريف نزلاء وضيوف الفندق بالأحداث التي تجري في الفندق أو عرض قائمة الطعام على مدخل أحد المطاعم أو وجبة اليوم الرئيسية في المطعم أو عرض اوقات عمل احد الأقسام .

### 3- لوحة المفاتيح والبريد ( Mail and Key Rack ) :

هي لوحة للإحتفاظ بمفاتيح الغرف ورسائل البريد ، تتكون من جزأين ، الجزء العلوي للمفاتيح أما السفلي للرسائل . ترتب حسب ترتيب الطوابق وترتيب الغرف في الفندق . علل : لتسهيل عمليات استلام المفاتيح وتسليمها من النزلاء . يجب على موظف الإستعلامات أن يكون حريصاً ودقيقاً عند وضعه المفاتيح أو رسائل النزلاء على هذه اللوحة . لماذا ؟ لعدم حصول خطأ في تسليم الرسائل أو المفاتيح للنزلاء .





المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan Hotel School

## سادساً : المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الإستعلامات :-

توفر المراجع والأدلة إن كانت يدوية أو إلكترونية في قسم الإستعلامات . علل: لتقديم خدمات سريعة ومميزة للضيوف .

ومن هذه المراجع والأدلة :

### 1- ( Directories ) :

الأدلة ويمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع :

#### أ- الأدلة العامة ( General Directories ) وتشمل :

دليل الهاتف العام ، دليل الصفحات الصفراء ، دليل الخدمات العامة ، حيث نجد أرقام هواتف الدوائر الرسمية والشركات والمؤسسات والأطباء والمحامين .

#### ب- أدلة الفنادق ( Hotel Directories ) :

أدلة خاصة بأسماء الفنادق وعناوينها والخدمات المقدمة فيها وهو مفيد لشركات السياحة لتعرف بخدمات الفندق بالتفصيل . والآن أصبحت أغلبية الفنادق تعرض خدماتها عن طريق الإنترنت ( الشبكة العنكبوتية ) علل : للوصول إلى أكبر شريحة من الناس .

#### ج- الأدلة التجارية ( Trade Directories ) وتشمل :

الأدلة التي ينشرها أصحاب المهنة الواحدة أو القطاع الواحد هي :

دليل الصناعات ، دليل الأطباء ، دليل المحامين . وهذه الأدلة ينشرها أصحاب المهنة الواحدة أو القطاع الواحد .

### 2- الخرائط ( Maps ) :

يحتاج موظفو الإستعلامات إلى الخرائط السياحية علل : لإرشاد الضيوف إلى المعالم والمواقع الأثرية والسياحية والتجارية .

### 3- المنشورات والكتيبات السياحية ( Brochures ) :

عبارة مواد إعلانية تصدرها الجهات المختصة بشؤون السياحة مثل الفنادق أو المطاعم وتحتوي على معلومات مختصرة عن الموقع وصور جذابة وعبارات هادفة ومشوقة .

## الوحدة الثانية ( المستوى الثالث )

### محاسبة الدوائر الامامية

أولاً : مفهوم المحاسبة وأهميتها في أعمال الدوائر الامامية :-

1- مفهوم المحاسبة :

يعرف النظام المحاسبي العام : نظام يجمع أنشطة المؤسسة كلها ويسجلها ويلخصها في سجلات محاسبية وتعتمد على نظام محاسبي دقيق ومتكامل .

أما جمعية المحاسبة الأمريكية فقد عرفت المحاسبة فنياً على أنها : عملية تحديد المعلومات الإقتصادية وقياسها وتوصيلها ليتمكن المستفيدون منها من التصرف في ضل رؤية واضحة .

أما المستفيدون من هذه المعلومات المحاسبية هم :

- 1- أصحاب المؤسسة .
- 2- إدارة المؤسسة .
- 3- الدائنون .
- 4- المستثمرون .
- 5- الحكومة .
- 6- الموظفون .
- 7- عملاء المؤسسة .
- 8- عامة الناس .

يشتمل نظام المحاسبة العامة على مجموعة مبادئ :

1- لتحليل العمليات المالية 2- تسجيلها وتصنيفها 3- تجميع الحقائق على شكل قوائم وتقارير مالية 4- تساعد على تفسير الحقائق على واتخاذ الحقائق واتخاذ القرارات الإدارية .

مبادئ المحاسبة : مجموعة من القواعد والإجراءات والأعراف المحاسبية التي تكون ممارسات المحاسبة .

2- مراحل العمل المحاسبي في قسم الدوائر الامامية:

تعمل على إنجاز الأعمال المحاسبية يدوياً أو إلكترونياً بشكل دقيق وكامل ، وتسجيلها للضيوف خلال مراحل إقامتهم في الفندق كما يلي :

أ- مرحلة ما قبل الوصول (Pre – arrival Stage) :

يتعامل النظام المحاسبي حسب نوع الحجوزات ، ويسجل المبالغ النقدية مسبقاً من النزلاء ويربطها مع الحجوزات .

ب- مرحلة الوصول (Arrival Stage) :

يعرض النظام المحاسبي أنواع الأسعار والضرائب المعتمدة في الفندق حسب أنواع الغرف والمواسم المتعلقة بالحجوزات مثل : أسعار الغرف ، أسعار الوجبات الغذائية ، وإذا كانت مشمولة بسعر الغرفة أم لا .

ج- مرحلة الإشغال / الإقامة (Occupation Stage):

يقوم النظام المحاسبي بتتبع العمليات المالية الناتجة عن استخدام الضيوف لخدمات الفندق وتسهيلاته وتسجيلها على حساباتهم الرئيسية مثل : خدمات الهاتف واستخدام الإنترنت ، وخدمات الغرف والطعام والشراب ، واستئجار الأجهزة المرئية والأفلام ، وخدمات مركز رجال الأعمال وخدمات المراكز الصحية في الفندق .

د- مرحلة المغادرة (Departure Stage):

يقبل النظام المحاسبي عمليات تسديد الحسابات بطرق الدفع المختلفة ( النقدية ، بطاقات الإنتمان ، تحويل العملات ، الشيكات السياحية ) ثم يغلق الحسابات الخاصة بالضيوف ويستخرج التقارير .

### 3- أهمية المحاسبة في أعمال الدوائر الأمامية : وضح

يمكن تلخيص أهمية نظام المحاسبة في الدوائر الأمامية كما يلي :

أ- تسجيل القيود المحاسبية في سجلات وفواتير محاسبية ضمن تصنيفين رئيسيين من الحسابات هما :

1- ذم الضيوف المقيمين ( Guest Ledger ):

هي تلك الديون التي تترتب على الضيوف المقيمين في الفندق نتيجة استخدامهم خدمات الفندق .

2- ذم الضيوف غير المقيمين ( City Ledger ) :

هي تلك الديون التي تترتب على الضيوف الذين يتعاملون مع الفندق ، إلا أنهم غير مقيمين فيه ( كالشركات ، مكاتب السياحة ، الهيئات الدبلوماسية ، والجمعيات والنوادي الإجتماعية )

ب- متابعة رصد حسابات الضيوف المقيمين في الفندق .

ج- تسجيل القيم المالية لعمليات بيع المنتجات كلها ، او تقديم الخدمات التي تحدث في الفندق يوماً بيوم .

د- عمل الرقابة الداخلية على العمليات النقدية وعمليات الذم المدينة .

### ثانياً : علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة : وضح او فسر العلاقة :

1 ( الاشراف والرقابة بشكل دوري من قبل قسم المحاسبة على محتويات الصندوق من نقد و عملات اجنبية .

2 ( تحويل الدفعات النقدية الكبيرة مباشرة الى قسم المحاسبة .

3 ( تزويد امين الصندوق بالمبالغ النقدية لتسهيل اعماله .

4(تسليم النقد لقسم المحاسبة في نهاية ودية امين الصندوق .

### ثالثاً : واجبات امين صندوق الدوائر الامامية ومسؤولياته :

تتلخص واجبات امين الصندوق ومسؤولياتهم بما يلي :

1 ( تقديم صورة ايجابية عن الفندق للضيوف في اثناء التعامل معهم .

2 (المحافظة على العهدة النقدية .

3 ( اكمال اجراءات دخول الضيف وتسكينه في الفندق بفتح حساب له .

4 ( تسجيل المدفوعات وحفظها حسب الاصول .

5 ( تسجيل قيم مصروفات الضيوف وتسجيلها على حساباتهم .

6 ( اكمال اجراءات تسوية حسابات الضيوف عند المغادرة .

7 ( تقديم خدمة تبديل العملات لضيوف الفندق .

8 ( تقديم خدمة قبول بطاقات الائتمان المعتمدة في الفندق .

9 ( تقديم حسابات الضيوف واجراء التعديلات عليها عند الحاجة .

10 ( تقديم خدمة صناديق الامانات للضيوف .

11 ( مراقبة غرف صناديق الامانات وعدم السماح بدخول غير المعنيين اليها .

12 ( ترحيل حسابات احد الضيوف وتسويته الى حساب ضيف اخر بعد موافقتهم على ذلك .

13 ( تسليم الدفعات النقدية بعد تسجيلها على الكشوفات الخاصة بذلك الى قسم المحاسبة .

14 ( اعداد التقارير المالية المتعلقة بالوردية وتدقيقها والتأكد من صحتها بعد رفعها الى الادارة .

15 ( المحافظة على سرية المعلومات الشخصية والمحاسبية للضيوف



تقوم إدارة الفندق بتزويد أمناء الصناديق بمبلغ من المال يكون في عهدهم ، بغرض تسيير أعمالهم ( محاسبة النزلاء - تجميل العملات ) ويجب أن تبقى العهدة النقدية دون زيادة أو نقصان طيلة الوقت

#### رابعاً : صفات أمناء الصناديق :

يكون الضيف الإنطباع الأخير عن الفندق (Last Impression) من خلال تعامله مع أمين الصندوق ؟  
لما له من أثر كبير في إعطاء صورة مشرقة ومميزه لضيوف الفندق في أثناء المغادرة .

من أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها أمين الصندوق ما يلي :

الصفات المعرفية : التي يكتسبها بالدراسة والخبرة المتواصلة ومنها :

- 1- إتقان قواعد المحاسبة الفندقية .
- 2- القدرة على إستخدام الآلات والاجهزة والمعدات اللازمة في العمل .
- 3- القدرة على التواصل بلغة أجنبية رئيسية على الأقل .
- 4- القدرة على إعداد المراسلات الفندقية وتنظيمها والتعامل مع حسابات الضيوف .
- 5- الإلمام الجيد بتنظيم الفندق وأقسامه ، ومواقع مرافقه .
- 6- القدرة على إقناع الضيوف ، وتسويق خدمات الفندق بأسلوب راق .

ب- الصفات الشخصية : تتعلق بالسمات السلوكية والإتجاهات الإيجابية والخلقية ومنها :

- 1- الأمانة والضمير الحي .
- 2- امتلاك المهارات الإجتماعية في التواصل مع الآخرين ( اللباقة ، اللطف ، الادب )
- 3- الدقة في العمل وحسن التنظيم والترتيب
- 4- الرغبة في مساعدة الآخرين وخدمتهم .
- 5- الشخصية القوية والهادنة .
- 6- المحافظة على الصحة الشخصية ونظافة الهندام .

## خامساً: أنواع الحسابات



الحساب هو العنصر الأساسي الذي يستخدم في النظام المحاسبي ، إذ إن لكل حساب طرفين ، طرف مدين ودائن ، ونتيجة الزيادة أو النقص في أي من الطرفين ، فإن ذلك يؤدي إلى وجود رصيد بالفرق . وذلك حسب نظرية القيد المزدوج .

وتقسم الحسابات إلى ما يأتي :

### 1- الحسابات الشخصية (Personal Accounts) :

الحسابات التي تتعلق بالأشخاص ، حيث نعني بالأشخاص نوعين هما :

أ- شخص طبيعي مثل ( محمد ، زيد ) ، ب- شخص معنوي مثل ( شركة ، مشروع ، مؤسسة )

### 2- الحسابات الحقيقية (Real Accounts) :

الحسابات التي تعبر عن شيء حقيقي يمكن جرده والتصرف فيه ، أي أنها الأصول عامة ومن أمثلتها :

( حساب مخزون البضائع ، حساب الأوراق التجارية والمالية ، حساب الأثاث ، حساب الأجهزة والمعدات ، حساب الإستثمارات ، حساب النقدية في الصندوق والبنك ، وحساب المصروفات المدفوعة مقدماً )

### 3- الحسابات الوهمية أو الإسمية (Nominal Accounts) :

تعد من الحسابات الغير ملموسة ، أي الحسابات التي لا يمكن جردها والتصرف فيها لا بالبيع ولا بالشراء ، ومن أمثلتها : ( حسابات المصروفات كالرواتب والأجور أو حساب الإيجار ، حساب الإيرادات ، الأرباح والخسائر ، حساب المشتريات والمبيعات .

## سادساً : أنواع الفواتير :

يوجد أربع أنواع رئيسية من الفواتير التي يتعامل معها أمين الصندوق في الدوائر الامامية وهي :

### 1- فواتير الضيوف المقيمين ( Guest Folios ) :

هي الفواتير التي يقوم بفتحها أمين الصندوق في الدوائر الامامية باسماء الضيوف عند بدء إقامتهم في الفندق ، وتغلق الفواتير عندما يقوم الضيوف بتسديد حساباتهم أو تحول لجهة أخرى

### 2 – الفواتير الرئيسية ( Master Folios )

هي الفواتير التي يقوم بفتحها أمين الصندوق في الدوائر الامامية لمجموعة من الضيوف او مجموعة من الغرف وعادة ما تستخدم للمجموعات السياحية وكما يطلق عليها ( PM ) Pay Master وتسجل قيم الخدمات المقدمة للمجموعة السياحية على هذه الفاتورة ثم تجمع وترصد على حساب المكتب السياحي ليقوم بتسديدها حسب الاتفاق مع ادارة الفندق .

### 3 – فواتير الضيوف الغير مقيمين ( Non – guest Folios )

تفتح هذه الفواتير للأشخاص او الشركات او الجهات التي تتعامل مع الفندق وتستخدم مرافقه وخدماته وتدفع الى الفندق حسب

الاتفاق المسبق إذ يطلق عليها مصطلح الفواتير المعلقة غير المسددة ( Out – standing Folios )

### 4 – فواتير الموظفين ( Employees Folios )

الفواتير التي تفتح باسماء الموظفين نتيجة استخدامهم الشخصي لخدمات الفندق او من قبل ضيوفهم وعادة ما تكون هذه الخدمات بأسعار منخفضة كنوع من الامتيازات التي تمنح للموظفين/ حيث تسدد الفواتير من راتب الموظف نهاية الشهر او يدفعها نقدا



## سابعا : القسائم والنماذج المستعملة في القسم ( Vouchers & Forms )

يتعامل امين الصندوق مع عدد كبير من النماذج والقسائم لاثبات العمليات المالية التي يقوم بها في اثناء عمله وذلك / لتسهيل عمليات التدقيق والمراجعة. كما تقوم الاقسام بارسال الفواتير الفرعية التي وقع عليها النزلاء بعد تلقيهم الخدمات الى امين الصندوق في الدوائر الامامية ليقوم باضافتها على الفاتورة الرئيسية ومن الفواتير الفرعية / فواتير المطاعم والهاتف والمصبة وخدمة الغرف

اما في الفنادق التي تستخدم انظمة المحاسبة الالكترونية فيمكن ادخال قيم هذه الفواتير على حسابات الضيوف مباشرة من قبل الاقسام التي تلقى فيها المضيف الخدمة .

ومن اهم القسائم والنماذج التي يصدرها امين الصندوق ويتعامل معها: سند القبض - سند الدفع - قسيمة المصروفات النقدية والنثرية - قسيمة تعديل الحساب - قسيمة الخصم والمسموحات - قسيمة تحويل الحساب .

### 1 ( Receipt Voucher ) سند القبض

يصدر امين الصندوق سند القبض عند استلامه اي مبلغ نقدا من النزلاء او مندوبي شركات السياحة والسفر ويعد سند القبض وثيقة تثبت عملية استلام النقد من قبل امين الصندوق - حيث يتكون من ثلاث نسخ تحمل الرقم المتسلسل نفسه وتعطى النسخة لاولى (البيضاء) للضيف وترسل النسخة الثانية (الصفراء) مع المبلغ الى قسم المحاسبة والنسخة الثالثة (الزهرية) يحتفظ بها في دفتر سندات القبض لاجراض التدقيق والمراجعة /

### 2 ( Paid Out Voucher ) سند الدفع

يقوم امين الصندوق بدفع مبالغ نقدية من صندوق الفندق لمشتريات او خدمات يقوم بها الضيف من خارج الفندق مثل / دفع اجرة التاكسي / دفع باقة من الزهور / ثمن بطاقات تذكارية / شراء ادوية للضيف - شريطة ان يكون ذلك على مسؤوليته او مسؤولية طبيبه المباشر او طبيب الفندق - وفي هذه الحالات يطلب الضيف من امين الصندوق ان يدفع تكلفة هذه الخدمات من العهدة النقدية وان يضيفها الى حسابه الرئيسي ( الفاتورة ) عندها يحرر امين الصندوق سند الدفع ويوقعه من الضيف بعد تسجيل المعلومات وبعدها يضيفه على حسابه الرئيسي ويعتمد من مدير الدوائر الامامية والمدير العام او المدير المالي حيث يحتوي سند الدفع على المعلومات الاتية / اسم الفندق - الرقم المتسلسل - التاريخ - اسم الضيف ورقم غرفته - قيمة المبلغ بالارقام والحروف - تفاصيل عملية الدفع توقيع امين الصندوق والضيف - توقيع مدير الدوائر الامامية والمدير العام

### 3 ( Petty Cash Voucher ) قسيمة المصروفات النثرية ( النقدية )

تقوم ادارات الفنادق بتخصيص مبلغ صغير بهدف شراء بعض المستلزمات نقدا للاقسام المختلفة في حال عدم إمكانية فتح المستودعات في اوقات متأخرة من الليل او الحالات المستعجلة او دفع المصروفات النقدية البسيطة ويسلم المبلغ الى امين الصندوق ويقوم امين الصندوق بتحرير قسيمة المصروفات النثرية عندما يدفع مبلغ من المال لشراء المستلزمات او دفع بعض المصروفات النثرية كما يسجل امين الصندوق تفاصيل هذه القسائم على سجل خاص يسمى سجل المصروفات النثرية وعند صرف هذا المبلغ خلال مدة زمنية معينة يرسل امين الصندوق السجل مرفقا مع القسائم جميعها الى قسم المحاسبة والذي يقوم بدوره باعادة تزويد امين الصندوق بقيمة القسائم التي صرفت .



#### ( 4 ) قسيمة تعديل الحساب ( Account Correction Voucher )

يستخدم امين الصندوق قسائم متنوعة عند قيامه باي عملية مالية وتعد القسائم مهمة في رصد العمليات التي تحدث على حساب الضيوف وتوثيقها وتستخدم القسيمة عند وجود خطأ في الحساب ويفضل تعديل الخطأ في نفس اليوم وقبل البدء بعملية التدقيق الليلي - ويتم من خلالها توثيق عمليات تعديل الخطأ وعادة ما توقع من قبل احد الاشخاص المفوضين مثل مدير الدوائر الامامية او احد مشرفي القسم

#### ( 5 ) قسيمة الخصم والمسموحات ( Account Allowamces Voucher )

يستخدم امين الصندوق قسيمة الخصم والمسموحات لاجراء خصم محدد على فاتورة الضيق كما يلي :-

أ -- خصم خاص على فاتورة الضيف لسبب ما مثل :- ( 1 ) عدم رضاه عن خدمة معينه - ( 2 ) رفضه دفع الفاتورة او جزء منها بحجة انه لم يتلف تلك الخدمة - ( 3 ) قيمة الخدمة قد تمت اضافتها الى فاتورته نتيجة الخطأ .

ب - اضافة قيمة فاتورة ما الى حساب الضيف بشكل خاطيء مثل - يقوم المحاسب بادخال قيمة فاتورة الضيف بمبلغ 93 دينار علما بان القيمة الحقيقية 39 دينار وفي حال لم يكشف المدقق الليلي ذلك الخطأ يصبح من الصعوبة تعديل الفاتورة / لذلك يقوم امين الصندوق بعمل قسيمة الخصم والمسموحات بحيث يحسب الفرق بين القيمتين وتخصم من فاتورة الضيف

#### ( 6 ) قسيمة تحويل الحساب ( Account Transfer Voucher )

تستخدم هذه القسيمة في حالات عدة كما يلي :-

أ -- تحويل كامل الحساب لاحد الضيوف الى حساب ضيف اخر .

ب - تحويل جزء من قيمة خدمة معينة او فاتورة فرعية الى حساب ضيف اخر مثل تحويل جزء من فاتورة مطعم ثم ادراجها على حساب ضيف معين الى حساب ضيف اخر .

ج - تحويل مجموعة من قيم خدمة ما من حساب ضيف الى حساب ضيف اخر مثل تحويل قيم خدمة المصبغة كلها من حساب الى حساب اخر .

## ثامنا – انواع الإقامة في الفنادق ( Types OF Accommodation )

تنقسم انواع الإقامة الرئيسية في الفنادق الى اربعة اقسام : --

### أ ( المنامة فقط ) ( Room Only )

يرمز لها بالرمز ( RO ) وتشمل على سعر الغرفة فقط اما ضريبة الخدمة والضريبة الحكومية اما ان تكون ضمن هذا السعر او تضاف عليه يوميا وذلك حسب النظام المتبع في الفندق ويطلق على هذا النوع من الإقامة عالميا مصطلح الخطة الأوروبية

### ( EP ) ( European Plan )

### ب ( المنامة مع وجبة الإفطار ) ( Bed & Breakfast )

يرمز لها بالرمز ( BB ) يطلق على هذا النوع من الإقامة مصطلح ( Continental Plan ) ويشتمل سعر الغرفة في هذا النوع من الإقامة على وجبة الإفطار ، أما الضرائب فتضاف حسب نظام الفندق المعتمد ، وتعد فنادق المدن أكثر الفنادق استخداماً لهذا النوع من الإقامة .

### ج- الإقامة شبه الكاملة ( Half Board ) :

يرمز لها بالرمز ( HB ) يشتمل سعر الغرفة على وجبتي الإفطار والعشاء ، أو الإفطار والغذاء ، وذلك حسب رغبة الضيف ، ويطلق على هذا النوع من الإقامة عالمياً ، إقامة شبه كاملة ( SEMI – PENSION ) أو الخطة الأمريكية المعدلة ( Modified ) ( MAP ) ( American plan )

### د- الإقامة الكاملة ( Full Board ) :

ويرمز لها بالرمز ( FB ) يشتمل سعر الغرفة في هذا النوع من الإقامة على الوجبات الثلاث ( الإفطار والغذاء والعشاء ) ، وتنتشر هذه الإقامة في معظم الفنادق السياحية أو الموسمية ذات الإقامة الطويلة مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة تسجيل أول وجبة تناولها الضيف لمعرفة الوجبات التي يحق له أخذها في يوم المغادرة ، ويطلق على هذا النوع من الإقامة عالمياً ، إقامة كاملة ( Full-PENSION ) أو الخطة الأمريكية ( AP ) ( American plan ) .



## 2- أنواع الإقامة الإضافية (Additional Accommodation):

تقسم أنواع الإقامة الإضافية إلى ثلاثة أنواع كما يأتي :

### أ- الإقامة الشاملة (Full Credit):

ويرمز لها (FC)، وتشتمل على سعر الغرفة ووجبات الطعام والشراب وباقي الخدمات الأخرى ، التي يستخدمها الضيف أثناء إقامته في الفندق ، وتقدم هذه الإقامة لضيوف الشركات الكبيرة أو الجهات الرسمية والهيئات الدبلوماسية ، ويطلق عليها مصطلح الإقامة الشاملة ( All Inclusive ) .

### ب- الإقامة المجانية (Complimentary):

ويرمز لها (Comp) ، وتقدم هذه الإقامة للأشخاص المهمين الذين يتعاملون مع الفندق باستمرار كنوع من الإمتيازات

بهدف المحافظة عليهم وكسب ولانهم المستمر للفندق ، أو تسويق الفندق وخدماته لمندوبي الشركات أو ممثلي الهيئات الدبلوماسية والجهات الدولية وغيرهم ، ومن المهم معرفة أن كلمة المجانية تعني عدم إضافة سعر الغرفة على الضيف ، أما باقي الخدمات كالطعام والشراب وغيرها تضاف على فاتورة الضيف حسب الاصول ، إلا أنه من الممكن أن تكون الإقامة كلها مجانية في بعض الحالات (Full Complimentary).

### ج- الإقامة اليومية (Day Use) :

وهي تلك الإقامة التي تكون لعدة ساعات ( أقل من ليلة واحدة ) وعادة ما يتم خصم سعر الغرفة بنسبة (50% ) للضيوف الذين يستخدمون هذا النوع من الإقامة ، وتنتشر في فنادق المطارات ( الترانزيت ) وفنادق المدن .

## تاسعاً : اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر :

تعقد الفنادق اتفاقيات مع الشركات ووكالات السياحة والسفر ، وتقدم عروضاً سنوية لكل الجهات التي تتعامل معها ، حيث تشمل هذه العروض امتيازات وخصومات تشجع الشركات ووكالات السياحة والسفر على الإستمرار في الحجز لضيوفهم ومجموعاتهم السياحية في الفندق .

وتخصص الفنادق أسعاراً بالشركات ( Corporate Rate ) لإستصافتهم أو إجتماعاتهم أو مؤتمراتهم ، أما وكالات السياحة

والسفر فتقدم عروض الأسعار لهم وفقاً للموسم السياحي العالي ، والمتوسط ، والضعيف ( Group Rates ) بهدف

استضافة المجموعات السياحية القادمة عن طريق هذه الوكالات ، على أن لا يقل عدد أفراد المجموعة السياحية عن ( 15 ) فرداً

وتحدد الأسعار حسب عدد الأشخاص في الغرفة المزدوجة ، ووفقاً لنوع الإقامة المحدد من قبل وكالات السياحة والسفر

( BB , HB ,FB ) ، أما أسعار الغرف المفردة للمجموعات السياحية ، فيضاف مبلغ إضافي على سعر الغرفة ويطلق عليه

### (Single Supplement).

( ، وعادة ماتكون أسعار المجموعات السياحية مخفضة وذلك لحصول مكاتب السياحة والسفر على نسبة من الربح خلال تسويق برامجها السياحية .

كذلك تمنح الفنادق بعض وكالات السياحة والسفر امتيازات أخرى وأسعار تشجيعية أفضل ، كأن تمنحها سعراً خاصاً يطلق عليه ( Free Independent Traveler Rate ) ( FIT Rate ) ، أي منحهم سعراً ثابتاً للضيوف القادمين جميعهم بغض النظر

عن عدد أفراد المجموعة أو الموسم السياحي ، ويقوموا بإرسال قسيمة سياحية عند الحجز لأشخاص أو مجموعة سياحية لتأكيد الحجز ، وتتعهد المكاتب السياحية بتسديد حساب الضيوف ، وتحتوي القسيمة السياحية على : اسم مكتب السياحة ، نوع الحجز بكل تفاصيله مثل : أسماء الضيوف ، تاريخ القدوم والمغادرة ، عدد الغرف ، عدد الاضخاص ، نوع الإقامة ، وتكون القسيمة السياحية موجهة بإسم الفندق .



## عاشراً : أنواع العملات (Types of Currencies) :

المدرسة الفندقية الأردنية

نظراً لزيادة اعداد السياح القادمين من خارج البلاد ، أصبح من الضرورة توفير خدمة تبادل العملات الأجنبية لضيوف الفندق ، وذلك لتسهيل إقامتهم ، تحقيق إيرادات إضافية للفندق ، حيث أن أسعار تبادل العملات في الفنادق تكون أقل من سعر البنوك المحلية ، مما يحقق أرباحاً للفندق ، فمثلاً سعر صرف الدولار في البنوك ( 700 ) فلس ، أما في الفنادق ( 670 ) فلس ، علماً بأنه لا يسمح للفندق بتبادل العملة المحلية لعملة أجنبية ، وذلك : لأن الفندق لا يقدم خدمات مصرفية كالبنوك وشركات الصرافة ، بل يقدم خدمة تبادل العملات الأجنبية إلى محلية .

يجب على الفندق أن يعرض لوحة أسعار تبادل العملات عند مكتب أمين الصندوق ، حتى يعرف الضيوف الاسعار قبل تبادل العملات ، والشكل ( 2- 14 ) صفحة 137 يوضح أهم العملات العربية والأجنبية .

Currency Name	الرمز / Symbols	اسم العملة
US Dollar	\$	الدولار الأمريكي
GB Pound	£	الجنية الإسترليني
Euro	€	يورو الإتحاد
Swiss Franc	CHF	الفرنك السويسري
Japan Yen	Y	الين الياباني
Jordanian Dinar	JOD	الدينار الأردني
Kuwait Dinar	KWD	الدينار الكويتي
Saudi Riyal	SAR	الريال السعودي
Bahrain Dinar	BHD	الدينار البحريني
UAE Dirham	AED	الدرهم الإماراتي

فعلى أمين الصندوق عند رغبة أحد الضيوف بتبادل العملة أن يحرر نموذج تبادل العملة بعد إعلام الضيف بسعر الصرف ، ثم يتأكد أن العملة سليمة وغير مزورة ، ويحتوي نموذج تبادل العملات على معلومات مثل اسم الضيف ، نوع العملة المراد تحويلها ، سعر الصرف ، المجموع ، توقيع أمين الصندوق ، توقيع الضيف ، حيث يتم عمل ثلاث نسخ ، الأولى للنزول ، الثانية توضع مع العملة الأجنبية لإرسالها لقسم المحاسبة ، الثالثة تبقى في دفتر نماذج تبادل العملات ( لأغراض التدقيق والمراجعة ) ، والشكل ( 2-15 ) صفحة 138 يوضح نموذج تبادل العملات .



المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan Hotel School

## حادي عشر : الاجهزة المحاسبية : (Accounting Devices) :

يستخدم محاسب الدوائر الامامية مجموعة من الاجهزة والمعدات والبرامج ، وذلك : بهدف تسهيل الأعمال التي يقوم بها ، وسرعة إنجازها ودقتها ، ومن أهمها :

### 1- جهاز الحاسوب (Computer) :

تستخدم الحواسيب في الفنادق في العمليات المحاسبية بعد تزويدها ببرامج محاسبية خاصة ، تمكن مستخدميها من القيام بالعمليات المحاسبية كلها من إدخال البيانات ، واستخراج التقارير المحاسبية وإجراء العمليات الإحصائية وغيرها من تسجيل المصروفات والمدفوعات وإغلاق حسابات الضيوف ، وإعداد المراسلات الخاصة ، والتعامل مع بطاقات الائتمان ، وتحفظ العمليات جميعها في : وحدات التخزين المتوافرة في جهاز الحاسوب نفسه أو على وسائل حفظ المعلومات الخارجية ،

### 2- الآلة الحاسبة (Calculator) :

وهي شائعة الاستخدام من قبل أمين الصندوق في إجراء بعض العمليات الحسابية البسيطة ، مثل : الجمع والضرب والطرح والقسمة ، ويتم من خلالها حساب المبلغ المتبقي للضيف ، وإحتساب قيم العملات عند استبدالها في الفنادق التي تستخدم النظام المحاسبي اليدوي .

### 3- أداة بطاقات الائتمان اليدوية ( Manual Credit Card Tool ) :

تستخدم أداة الائتمان اليدوية في كثير من الفنادق الصغيرة والمتوسطة عندما يسدد النزيل حسابه بواسطة احدى انواع بطاقات الائتمان ويم تزويد الفنادق بهذه الآلة من قبل البنك او الشركة المالية التي تصدر بطاقات الائتمان بعد تسجيل اسم الفندق وعنوانه والرقم المتسلسل للفندق لدى البنك على هذه الاداة كما يزود الفندق بقسامم خاصة تتكون من ثلاث نسخ مكرنة حيث توضع بطاقة الائتمان الخاصة بالضيف في مكان محدد على الاداه ثم توضع فوقها قسيمة بطاقات الائتمان ثم يمرر الجزء المتحرك من الاداة فوق القسيمة فينسخ المعلومات الموجودة على بطاقة الضيف كلها اضافة الى معلومات الفندق الموجودة على الاداة نفسها ويتم تسجيل ا ويتم تسجيل المبلغ على القسيمة ورقم الاعتماد او التفويض ( Approval / Authorization Number ) الذي يحصل

عليه امين الصندوق بعد الاتصال مع البنك او الشركة المصدرة للبطاقة ليم اعتماد العملية وحجز المبلغ من حساب الضيف لحين تسديده للفندق ثم يتم الحصول على توقيع الضيف على القسيمة واعطاؤه نسخه منها والاحتفاظ بباقي النسخ لتحصيلها من قبل الفندق في وقت لاحق

### 4 - جهاز بطاقات الائتمان الالكتروني ( Credit Card Reader Machine )

يعد البديل للاداة اليدوية حيث يكون مرتبطا مع البنك او الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان بواسطة خط هاتفي او بشكل لاسلكي وبمجرد تمرير البطاقة بالمكان المخصص في الجهاز يحدث اتصال مع البنك او الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان ويتم تبادل المعلومات الكترونيا ويقتصر دور محاسب الدوائر الامامية على ادخال قيمة المبلغ المطلوب حجزه من حساب البطاقة فيصدر الجهاز قصاصة ورقية من نسختين تحتوي على المعلومات المتعلقة بعملية تسديد الحساب كلها وبعد توقيع الضيف على نسخة تبقى بالفندق والثانية تعطى للضيف ويتم من خلال هذا الجهاز نقل المبلغ المطلوب من حساب الضيف الى حساب الفندق فور اتمام العملية بعد ادخال الرقم السري للبطاقة وفي هذه الحالة لا يكون هناك داع لتوقيع الضيف على الورقة ( القصاصه ) التي يصدرها الجهاز وانما يحتفظ بها لاغراض المراجعة والتدقيق .

كانت هذه الاجهزة متوافرة بانواع عدة حيث يتبع كل نوع منها الى احد البنوك او الشركات مثل / شركة الفيزا / الماستر كارد /

اميريكان اكسبرس

## ثاني عشر : طرق الرقابة الداخلية ( Internal Control Methods )

تحرص ادارة الفندق على مراقبة العمليات المالية والادارية والفنية التي تتم داخل الفندق وهذا لا يتحقق الا من خلال وضع نظام محاسبي سليم وتهدف مراقبة الحسابات الداخلية في الفنادق الى ما يلي : --- ( اهداف او طرق الرقابة الداخلية )

- 1 ( توثيق العمليات الحسابية المختلفة .
- 2 ( التحقق من دقة العمليات الحسابية .
- 3 ( تحديد نقاط الضعف او الاخطار المحاسبية التي يمكن ان يتعرض لها الفندق .
- 4 ( مراقبة الحركات النقدية التي تحدث في الفنادق يوما بيوم .

ولتحقيق هذه الاهداف تقوم الرقابة الداخلية بما يلي : --

1 ( توثيق العمليات المالية كلها التي يقوم بها ضيوف الفندق باستخدام الفواتير الفرعية والقسائم المختلفة وكشوفات الحسابات لكل من مرافق الفندق

2 ( التحقق من صحة تفاصيل هذه الفواتير ودقة قيمها قبل قيام امين الصندوق بتسجيلها على حساب الضيوف ثم يأتي دور مدقق الحسابات الليلي الذي يتأكد من صحة التسجيل ويصحح الاخطاء ان وجدت ويقارن الكشوفات الواردة من الاقسام المختلفة مع كشف حسابات الضيوف وفواتيرهم ويتأكد من صحة الادخالات والمجاميع والارصدة .

3 ( مراقبة حسابات الضيوف المرتفعة باستمرار ومطالبتهم بتسديدها حتى لا يترتب على ذلك وجود مبالغ مالية ضخمة غير مدفوعة من قبل الضيوف وعدم المخاطرة في امكانية مغادرة الضيوف دون تسديد هذه الحسابات المرتفعة ويعد مدقق الحسابات الليلي تقريرا باسماء الضيوف الذين تجاوزت حساباتهم الحد الاعلى المسموح بالفندق ( High Balance Report / House Limits )

4 ( مراقبة النقد المتوافر في صندوق الفندق وعمليات تبديل العملات الاجنبية والتدقيق على العهدة النقدية التي بحوزة امين الصندوق من خلال عمليات التفتيش المستمر من قبل ادارة قسم المحاسبة في الفندق ويقوم امين الصندوق بهدف مراقبة النقد في

صندوقه بكتابة تقرير النقد الدولي ( Daiy Cash Report ) واغلاق صندوقه في نهاية دوامه ويوضح فيه عمليات النقد

المستلم والمصروفات النقدية المسحوبة كلها وايضاح الرصيد النقد المحمول لقسم المحاسبة ثم يرسل النسخة الرئيسية من هذا التقرير في مغلف خاص مرفقا بالمبالغ النقدية المستلمة كلها وسندات الدفع ( Paid Out ) وقسائم بطاقات الائتمان

## اسئله شامله لماده الدوائر الامامية والتدبير الفندقى / م 3

### الوحدة الاولى

س1 : أ ) تتميز خدمات قسم الاستعلامات بميزتين اذكرهما ؟ ص 9

ب) تتمثل اهميه قسم الاستعلامات بثلاث امور اذكرها ؟ ص 9 وزاري سابق ؟؟؟؟ ص 9

ج ) بين اهميه قسم الاستعلامات من حيث : 1- الموقع 2- الخدمات 3- العلاقات المتبادلته ؟؟؟؟؟ ص 9

س2 : لماذا تقوم الفنادق وتهتم بتوفير موظفي قسم الاستعلامات وتهتم بصفاتهم ؟ عدد سببين لذلك ؟ ص11

س3: عدد اهم الصفات المعرفيه والشخصيه اموظفي قسم الاستعلامات ؟ ص

الصفات المعرفيه	الصفات الشخصيه

س4: أ ) يقوم موظفو قسم الاستعلامات بعدد من الوظائف لهدفين حددهما ؟ ص13

ب ) لماذا يجب على قسم الاستعلامات ان يوفر للضيوف والزوار كل ما يحتاجونه ؟ ما الهدف ؟ ص13

س5 : عدد سبعا من الوظائف الرئيسيه لقسم الاستعلامات ؟ ص ؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟ 13

س6 : أ ) عدد اهم مكاتب البريد السريع العامله في الاردن ؟ ص14

ب) يعتمد تحديد تكاليف ارسال الرسائل والطرود فى الفندق على عدد من العوامل ( الأسس ) اذكرها ؟؟؟؟؟؟؟متوقع

؟؟؟؟ ص 14

ج) يقسم البريد الوارد الى الفندق الى اربع مجموعات عددها وما اليه التعامل معها ؟؟؟



د) يصنف البريد الوارد الى ضيوف الفندق الى ثلاث مجموعات عددها ؟؟؟

س7: تعتمد طبيعته مهمات العاملين في قسم الاستعلامات وعددهم على عدد من العوامل اذكرها ؟؟؟؟ ص35

س8: قم برسم هيكل تنظيمي للعاملين بقسم الاستعلامات أو هيكل تنظيمي يبين موقع قسم

الاستعلامات في الدوائر الامامية ؟ ( ملاحظه : كل هيكل يختلف عن الاخر ) ؟؟؟؟؟

س9: عدد المهام الموكلة لكل من :

1- مدير قسم الاستعلامات

2- مشرف الوردية

3- مشرف حاملي الحقائب

4- البواب

5- المنادون

6- السائقون

7- موظف الخدمة الخصوصيه

8- موظف المصعد

س10: علل : تقدم معظم الفنادق خدمه الاصطفا ف ؟ ص43

محمد الحجري



س11 : أ ) اصبحت الفنادق تقوم بتسيير حافلات خاصة لبعض المواقع السياحية التي تهم الضيوف عدد اهم تلك المواقع ص44

ب ) علل : يخضع السائقون في الفنادق الى دورات تدريبية ؟؟؟؟ ص44

س12 : أ ) ما هي الصفات التي يجب ان يتحلى بها مندوبوا الفندق ؟؟؟؟؟ ص45

ب ) عدد عدد ثلاث مهام للمراسلين الخارجيين في الفنادق ؟ ص45

س13 : ما المقصود ب( عدد أنواع اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات ) ؟ 1- لوحة الاستعلامات 2- لوحة الاعلانات  
3- لوحة البريد والمفاتيح ص 59/58

س 14 : استنتج / ما الهدف من وجود لوحات الاعلانات والمناسبات في الفنادق ؟؟؟ مهم جدا  
59؟؟؟

س 15 : علل : اصبحت معظم الفنادق تعرض دليل خدماتها على مواقعها في الشبكة العنكبوتية ( الانترنت ) ؟؟؟؟؟ ص66

س 16 : أ) اعط مثالين على كل من الادله التاليه ( تصنف الادله الى ثلاث انواع اذكرها ) : 1- الادله العامه 2- الادله التجاريه 3-  
ادله الفنادق ص 66 / 68

ب) عدد اهم المراجع والادله المستخدمه في قسم الاستعلامات ؟؟؟؟؟؟ الادله - الخرائط - المنشورات والكتيبات السياحيه ( مميز  
السؤال )

س 17 : وضح الطريقه التي يقوم فيها المنادون بالبحث عن ضيوف الفندق ؟؟؟؟؟ ص41



المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan Hotel School

## الوحدة الثانية

س1 : يمكن تصنيف الجهات المستفيدة من المعلومات المحاسبية / عدد تلك الجهات ؟ ص79

س2 : وضح اهم مراحل العمل المحاسبي في الدوائر الامامية مع الشرح ؟ص80

س3 : وضح المقصود بالمفاهيم التالية : 1- مبادئ المحاسبه 2- النظام المحاسبي 3- ذم الضيوف المقيمين

4- ذم الضيوف غير المقيمين 5- العهد النقديه 6- المحاسبه فنيا

ص81/ 79

س 4 : يمكن تلخيص اهمية نظام المحاسبه بعدد من النقاط عددها ؟؟؟؟ يكرر وزارتي ؟؟؟؟ ص81

س5 : ( ا ) وضح علاقه امين الصندوق بالدوائر الامامية بقسم المحاسبه ؟؟؟؟ مهم جدا ؟؟؟؟

ب) قم برسم هيكل تنظيمي يوضح تبعية امين الصندوق للدوائر الامامية ؟؟؟؟ ص 82

س6 : عدد/ تتلخص مهام وواجبات امين الصندوق بالدوائر الامامية بعدد من النقاط اذكر

عشرا منها؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟ ص 85

س7 : عدد خمسا من الصفات المعرفيه والشخصيه لامين الصندوق ؟؟ يكرر وزارتي ؟؟؟؟؟؟؟؟؟

الصفات المعرفيه	الصفات الشخصية

س 8 : ( أ ) عدد الاطراف التي يتكون منها الحساب ؟؟؟؟ ص88





المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan Hotel School

س9 : عدد اهم انواع / اقسام الحسابات مع شرح كل منها ؟؟؟؟؟؟؟ ص مهم جدا متوقع 88؟؟؟؟

س 10 : هناك انواع رئيسيه اربعة للفواتير يتعامل معها امين الصندوق اذكرها ؟ ولمن يتم فتح كل منها ؟؟؟؟ ص91

س11 : يتعامل امين الصندوق في الدوائر الاماميه مع عدد كبير من النماذج والقسانم لسببين حددهما ؟؟؟؟ ص105

س12 : يتكون سند القبض من ثلاث نسخ عددها ولمن تخصص كل منها ؟؟؟؟؟ ص105

س13 : من الاشخاص الذين يعتمد منهم سند الدفع ؟؟؟؟ مع ذكر امثله على حالات اعداد سند الدفع ؟؟؟؟ ص106

س14 : عدد خمسا من المعلومات التي تحتوي عليها قسيمة المصروفات النثرية ؟؟؟؟؟ ص108 يكرر وزاري

س 15 : (أ) ما الحالات التي يتم فيها اجراء خصم محدد على فاتوره الضيف مع ذكر مثال ؟؟؟؟؟؟؟ ص111

(ب) تستخدم قسيمة تحويل الحساب في حالات عده اذكرها ؟؟؟؟؟؟؟؟؟ ص112

س 16 أ): يعتمد تحديد نوع اقامه الضيف على ثلاث عوامل اذكرها ؟ مهم جدا ؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟

(ب) قارن بين انواع الاقامه الرئيسيه من حيث : وزاري اذكر/ عدد ؟؟؟؟؟؟

املا الجدول التالي :

نوع الاقامه	المصطلح والاختصار	تشتمل على	يطلق عليها عالميا
المنامة فقط	Room Only / RO	سعر الغرفه فقط	الخطه الاوروبيه

س 17 : قارن بين انواع الاقامه الاضافيه من حيث : ؟؟؟؟؟؟

نوع الاقامه	المصطلح والاختصار	تشتمل على

علل : يتم تقديم الاقامه المجانيه لضيوف الفندق المهمين ؟؟؟؟؟؟



س18 : يتم تحديد الاسعار مع وكالات السياحة والسفر حسب امرين حددهما ؟؟؟؟؟؟؟؟؟ ص 132

س 19 : ما المقصود بالقسيمة السياحية ؟ عدد خمسا من المعلومات التي تحتوى عليها ؟؟؟؟؟؟؟؟؟ ص132

س20 : ( ا ) اصبح من الضروره توفير خدمه تبديل العملات لضيوف الفندق ؟؟؟ علل /فسر ؟؟؟ ص137

(ب) لا يسمح لمحاسب الدوائر الاماميه بأخذ عمله اردنيه واعطاء الضيف عمله اجنبيه بدلا منها ؟؟؟؟

ج) ما الامور الواجب اتباعها من قبل امين الصندوق عند رغبه الضيف بتبديل العملات

؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟ ما الاجرانات المتبعه من قبل امين الصندوق عند القيام بعملية تبديل العملات ؟؟؟؟؟؟؟؟؟ مهم جدا 137

اعلام الضيف بسعر الصرف / تعباؤه نموذج تبديل العملات / التأكد من أن العملات الاجنبيه غير مزوره

س 21: املا الجدول التالي بالمعلومات اللازمه : ص اما ياتي السؤال اعطنوع العمله المستخدم في كل دوله او الرومز ؟؟؟؟؟؟؟ 137

اسم العمله	المصطلح باللغه الانجليزيه	الرمز

عدد اهم المعلومات التي يحتوي عليها نموذج تبديل العملات ؟

س22 : يستخدم محاسب الدوائر الاماميه مجموعه من الاجهزه والمعدات والبرامج لعدده اهداف اذكر ثلاث منها ؟؟ص142

س23 : تستخدم الحواسيب في الفنادق في العمليات المحاسبية بعد تزويدها ببرامج محاسبية خاصه

تمكن امين الصندوق من القيام بعدد من المهام اذكرها ؟؟؟؟؟؟؟؟؟ مهم جدا ؟؟؟؟؟؟؟ ص 142



المدرسة الفندقية الأردنية  
Jordan Hotel School

س24 : عدد المهام الثلاث التي تساهم الاله الحاسبه القيام بها لدى امين الصندوق ؟؟؟ ص 142

س25 : ما المقصود برقم الاعتماد او التفويض ؟؟؟ 143

س26 : وضع بخطوات اليه عمل أداء بطاقات الأئتمان اليدويه// او الالكترونيه ؟؟؟ 143

س27 : ما اهداف مراقبه الحسابات الداخليه في الفنادق ؟؟؟ ( طرق مراقبه الحسابات ) ميز السؤال التالي  
؟؟؟

: لتحقيق الاهداف التي تقوم بها الرقابه الداخليه لابد من مراعاة عدد من النقاط اذكرها ؟؟؟ 145

س28 : وضع الدورالذي يقوم به مدقق الحسابات الليلي بعد التحقق من صحه تفاصيل الفواتير ؟؟؟ 145

س29 : عدد اهم المعلومات التي يحتوي عليها تقرير الارصده المرتفعه / ومعلومات تقرير النقد اليومي  
ص 146 ؟؟؟

الدوائر الامامية للفرع الفندقية والسياحي

المستوى الثالث

أعداد أ. محمد الحجواوي

0795122367

0787708286