

الدوائر الأمامية

Front Office

المستوى الرابع / للفرع الفندقي



إعداد المعلم
محمد الحجاوي

0787708286/0795122367



الدوائر الامامية المستوى الرابع (الوحدة الاولى)

اجراءات المغادره وتسويه حسابات الضيوف

س1- اذكر الانظمة المستخدمة في المحاسبة عند مغادرة الضيف الفندق ؟

- النظام يدويا
- الكترونيا

س2- تعتمد تسوية حسابات الضيوف بسرعة ودقه على:

مدى فاعلية نظام المحاسبة المستخدم في قسم الدوائر الامامية

س3- ما مدى فاعلية نظام المحاسبة المستخدم في قسم الدوائر الامامية:

- التحكم في حسابات الضيوف وضمان سلامتها ودقتها باستمرار
- امكانية قبول طرائق عدة لتسوية الحسابات واغلاقها
- متابعة تسجيل العمليات المالية في اثناء اقامة الضيوف
- سهولة مراجعة الحسابات وتعديلها وحل المشاكل المتعلقة بالفروق بين ارصدة الحسابات 0

س4- ماذا يقصد بتسوية الحسابات؟

يقصد بها تسديد الضيف ما ترتب على اقامته في الفندق ليصبح رصيد حسابه صفرا عند مغادرته الفندق 0

س5- ماذا يقصد بالتدريب المتقاطع او المتنقل؟

يقصد به تدريب الموظفين على اداء جميع المهام المتعلقة بدائرة معينة او اكثر من دوائر الفندق 0

س6- اذكر المهام الثلاث الرئيسية لموظف قسم الدوائر الامامية التي تتعلق بعملية المغادرة وتسوية الحساب:

- الانتهاء من اعداد فاتورة الضيف ومراجعة الرصيد النهائي
- تعديل المعلومات المتعلقة بحالات الغرف وتحديثها
- انشاء سجلات تاريخ الضيوف او تحديثها

-ما اكثر المراحل التي تشكل ضغطا نفسيا على الضيف في ما يخص علاقته بالفندق:

1- مرحلة الدخول:

يكون الضيف الذي وصل الفندق بعد رحلة مضية او طويلة بحاجة الى من يستقبله استقبالا لطيفا حيث يبدأ في تشكيل انطباعه الاول عن الفندق

2- مرحلة المغادرة:

يكون الضيف على عجلة من امره او غير راض عن الخدمات التي قدمت له بالفندق اثناء اقامته

3- او يعاني ضغطا نفسيا ناتج عن عملية الانتقال المتكرره 0

س7- اذكر طرق تسوية حساب الضيف الرئيسية عند مغادرته للفندق:

- الدفع نقدا
- بوساطة بطاقات الائتمان
- طريقة الدفع المشتركة
- تحويل حساب الضيف

س8- ما هي الصفات التي يجب ان يتحلى بها موظفوا الدوائر الامامية:

-الخبرة والتدريب الجيدين - الاعداد - التنظيم - السرعة في انجاز المهام

9- أذكر الإجراءات التي يقوم بها الموظف المختص في قسم الدوائر الامامية عند ابلاغ الضيف برغبته الضيف في مغادرة الفندق هاتفيا او شخصيا:

- 1- الاستفسار من الضيف عن اي خدمات جديدة او اضافية تلقاها
- 2- ابلاغ الموظف المسؤول عن محتويات ثلاجة الغرفة لحصر ما استخدمه الضيف منها
- 3- ابلاغ قسم التدبير الفندقي برغبة الضيف في المغادرة
- * ما الاجراءات المتبعة عند ابلاغ قسم التدبير الفندقي برغبة الضيف في المغادرة: ماالسبب ؟
- جرد محتويات الغرفة
- الاستعداد لتنظيفها
- تغيير اللوحة الموضوعه على بابها من مشغولة الى في مرحلة التنظيف
- 4- عند الانتهاء من عملية تنظيف الغرفة يغير موظف التدبير الفندقي مسمى الغرفة الى نظيفة وجاهزة 0
- 5- عرض خدمة حمل الحقائب على الضيف وفي حال موافقة يتم اعلام الموظف المسؤول عن هذ الخدمة برقم الغرفة
- 6- اضافة اي مبالغ وذمم مالية اخرى الى الحساب (الفاتورة) الرئيس للضيف وتدقيق جميع الفواتير الفرعية معه 0
- 7- التحقق من اي معلومات تتعلق بحساب الضيف وطريقة الدفع
- 8- اعطاء الضيف الفاتورة لمراجعتها وتنفيذ اجراءات الدفع 0
- 9- التحقق من عدم وجود رسائل او بريد لم يتسلمه الضيف بعد 0
- 10- تعديل حالة الغرفة واصدار موظف قسم الدوائر الامامية التصريح الخاص باخراج امتعة الضيف
- 11- سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق ومرافقه المختلفة
- 12- الطلب الى الضيف تعبئة استبانته (مدى رضا الضيف) في اثناء الدقائق المعدودات التي يستغرقها الموظف في انهاء عملية اعداد حساب الضيف واغلاقه 0
- 13- سحب بطاقة التسجيل وشريحة الوصول بعد مغادرة الضيف الفندق ثم حفظهما في الملفات الخاصة بهما 0
- 14- تسجيل عملية المغادرة في صفحة المغادرين من دفتر (القادمون والمغادرون)
- 15- اغلاق حساب الضيف في السجل اليومي

طرائق الدفع وتسويه الحساب

س11- علل:

ان سياسة معظم الفنادق تلزم الضيف تحديد طريقة الدفع في اثناء مرحلة التسجيل وذلك: (بهدف اتاحة المجال امام الموظف اتخاذ الاجراءات الاحترازية اللازمه بعد معرفة طريقة الدفع مثل

س12- تساعد تحديد طريقة الدفع على:

- تسريع اجراءات مغادرة الضيف
- زيادة قدرة الموظف على تحصيل المبالغ المستحقة عليه
- الحذر ممن يحاول الاحتيال على الفندق

س13- أذكر طرق الدفع النقدي للضيف:

- العملة المحلية: وذلك بدفع المبلغ بعملة البلد الذي يوجد في الفندق 0
- العملة الاجنبية: يمكن للضيف ان يدفع ما استحق عليه باحدى العملات الاجنبية التي يتعامل بها الفندق
- الشيكات السياحية: وهي شيكات تصدرها شركات مالية او بنوك عالمية معتمدة بفئات و عملات مختلفة 0

كل شيك من هذه الشيكات يتضمن مكانين للتوقيع:

- 1- امام موظف البنك الذي يصدر هذه الشيكات
 - 2- امام موظف قسم الدوائر الامامية عندما يسدد حسابه في الفندق
- علل تقبل الفنادق معظم انواع الشيكات السياحية لكنها تصرفها بسعر اقل من سعر السوق:
- وذلك بهدف تحقيق دخل اضافي للفندق

- اذكر مزايا الشيكات السياحية:

- سهولة التعامل بها - قبولها في معظم دول العالم - الامان اذ يمكن استرجاع قيمتها في حال ضياعها
- عرف الشيكات السياحية:
- يعد الدفع بالشيكات السياحية احدى طرق الدفع النقدي وهي شيكات تصدرها شركات مالية او بنوك عالمية معتمدة بفئات و عملات مختلفة

14- أذكر الخطوات التي يقوم بها أمين الصندوق في قسم الدوائر الامامية عند دفع الضيف حسابه نقدا (العملة المحلية او الاجنبية):؟

الدفع بالعملة المحلية:

- 1- تدقيق فاتورة الضيف ومراجعتها معه اذا رغب في ذلك 0
- 2- استلام المبلغ من الضيف ثم عده امامه بصوت خافت
- 3- اعادة اي مبلغ متبق للضيف
- 4- انتهاء اغلاق فاتورة الضيف وختمها بكلمة مدفوع
- 5- اصدار سند قبض بالمبلغ المستلم من الضيف
- 6- تسليم الضيف النسخة الرئيسية من الفاتورة وسند القبض ونسخ الفواتير الفرعية بعد وضعها في مغلف
- 7- توديع الضيف بطريقة ودية والطلب اليه بتلطف العودة مرة اخرى
- 8- تعيير حالة الغرفة لتصبح في مرحلة التنظيف
- 8- توثيق عملية المغادرة حسب نظام المحاسبة المستخدم

*في حالة دفع الضيف حسابه نقدا بالعملة الاجنبية يتعين على امين الصندوق في قسم الدوائر ان يقوم بالخطوات التالية:

- تبديل العملة الاجنبية واستبدالها بالعملة المحلية واعلام الضيف بسعر الصرف المعطن في الفندق 0
- ملء نموذج تبديل العملات الاجنبية واعطائه نسخة منه بعد ان يوقع هو وامين الصندوق عليه 0
- ان يتأكد امين الصندوق ان العملات المحلية او الاجنبية او الشيكات السياحية غير مزورة (بالاضافة للخطوات السابقة)

الدفع بواسطة البطاقات :

عدد انواع البطاقات التي توفرها العديد من الشركات المالية العالمية لعملائها:

-الفيزا

-امريكان اكسبرس

-ماستر كارد

- داينرز كلب

ما اهمية استخدام هذه البطاقات: تسهيل عمليات الدفع والشراء في اثناء السفر 0

تقسم هذه البطاقات الى قسمين هما: (اذكرهما وما الفرق بينهما) ???

(1) بطاقات الانتماء:

تمنح البنوك او الشركات هذه البطاقات لعملائها بهدف تسهيل معاملاتهم المالية ولا تشترط توفر رصيد مالي لهم وتمنح العملاء فترة سماح معينة لتسديد التزاماتهم وفي حال التاخير عن السداد يلزم العميل بدفع فوائد بنكية 0

علل: تعد بطاقات الانتماء احدى اكثر وسائل الدفع التي تفضلها الفنادق وذلك:

-لضمان الشركة المصدرة للبطاقة دفع المبالغ المالية المستحقة

للفندق 0

-في حال استخدام الضيف مثل هذه البطاقات فان حسابه يتحول

من حساب الضيوف المقيمين الى حساب الذمم المدينة لحين

استلام المبلغ فعليا من البنك 0

عدد انواع البطاقات التي تصدرها شركة امريكان اكسبرس:

1-البطاقة الخضراء 2 -البطاقة الذهبية 3-البطاقة البلاتينية 4- البطاقة الفضية

(2) بطاقات السحب /الخصم:

تصدر البنوك هذه البطاقات للعملاء الذين يحتفظون بارصدة مالية فيها وهي خدمة تقدم مجانا لتسهيل معاملاتهم المالية 0

تحويل حساب الضيف:

يعد تحويل حساب الضيف الى حساب طرف اخر لتسديده احدى طرق الدفع اذ تعتمد احدى الشركات او المكاتب السياحية الى

استضافة احد ضيوفها او موظفيها في الفندق على ان تقوم بتسديد حسابه كاملا او جزء منه 0

-ماهي الطريقة التي تتعهد فيها الشركة بدفع حساب الضيف في الفندق: بارسال رسالة تغطية الى الفندق تتعهد فيها بدفع حساب

الضيف حسب الخدمات المتفق عليها في رسالة التغطية 0

-لماذا يطلب الى الضيف التوقيع على الفاتورة عند تحويلها الى حساب جهة اخرى:
بوصفها اثباتا ودليلا على تلقيه جميع الخدمات المدونة فيها ثم يحول الفاتورة من حساب الضيوف المقيمين الى حساب الذمم المدينة

س15 اذكر الخطوات التي يتبعها امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية للتأكد من الخدمات المقدمة للضيف تماثل ما ورد في رسالة التغطية؟

- 1-يطلب اليه التوقيع على الفاتورة بوصفها اثباتا ودليلا على تلقيه جميع الخدمات المدونة فيها 0
- 2-يحول الفاتورة من حساب الضيوف المقيمين الى حساب الذمم المدينة باسم الشركة المستضيفة لتحصيل المبلغ 0
- اذا كان الضيف مستضافا من احدى الشركات السياحية :
- يجب ان لا يوقع على الفاتورة عند مغادرته الفندق
- ضرورة دفعه قيمة ائمان الخدمات الاضافية المقدمة له التي لم يرد ذكرها في رسالة التغطية 0

- طريقة الدفع المشتركة:

- يقوم الضيف بدفع جزء من فاتورته نقدا ودفع الجزء الاخر بوساطة بطاقة ائتمان او تحويله الى حساب احدى الشركات مع وجود رسالة تغطية تضمن ذلك.
- في مثل هذه الحالة يقوم امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية:
- مراجعة جميع الاوراق المتعلقة بهذه العملية
 - اغلاق الحساب كاملا قبل تحويل الجزء المتبقي من حساب الضيوف المقيمين الى حساب الذمم المدينة

التدقيق الليلي في قسم الدوائر الامامية (The Front Office Night Audit)

-تعرف عملية التدقيق الليلي (Night Auditing) بانها:

بانها مراجعة يومية لحسابات الضيوف والمطابقة بينها وبين الحركات المالية المدونة في سجلات المحاسبة الخاصة بجميع مراكز الايرادات في الفندق 0

س16-الى ماذا تهدف عملية التدقيق الليلي في قسم الدوائر الامامية الى:

- 1-مراجعة حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين بصورة يومية 0
- 2-اكتشاف الاخطاء وتعديلها 0
- 3-مراجعة الحسابات وتدقيقها وتدوينها في سجلات المحاسبة 0
- 4-اعداد التقارير التشغيلية والادارية 0

-عرف نهاية اليوم (End of Day) :

هي تلك اللحظة التي تتوقف فيها العمليات الحسابية للبدء بتنفيذ عملية التدقيق الليلي تنفذ هذه العملية في وقت متاخر من الليل الذي تحدده ادارة ادارة الفندق حسب سياسته المتبعة 0

-ماذا يطلق على المدة التي تستغرقها عملية التدقيق الليلي:

يطلق عليها اسم وقت عملية التدقيق (Audit Work Time)
-كيف تتم عملية التدقيق الليلي في الفنادق الكبيرة
تتم بواسطة اجهزة الحاسوب والانظمة الخاصة بادارة الفندق

-يطلق على الانظمة الخاصة بادارة الفنادق اسم:

ادارة الفنادق (Property Management Systems)

-تدعى عملية التدقيق الليلي

تحديث النظام (System Update) او التدقيق الليلي (Night Auditing) 0

عمليات التدقيق الليلي (Functions of Night Audit Process)

س17- تنحصر عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الامامية بعدد من النقاط اذكرها؟؟؟

- 1-التحقق من كل المدخلات المالية في حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين
- 2-اعداد جميع حسابات قسم الدوائر الامامية ومراكز البيع المختلفة في الفندق والموازنة بينها
- 3-تعديل حالات الغرف وبيان الفروق بين اسعارها
- 4-مراجعة حركات البطاقات الائتمانية التي استخدمها الضيوف في دفع المبالغ المستحقة عليهم للفندق
- 5-اعداد التقارير التشغيلية والادارية

نتائج عملية التدقيق الليلي (The Results of Night Audit Process)

-تنتهي عملية التدقيق الليلي الى حالتين هما:

- التوازن (In Balance) :

فيها تكون حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين وحسابات الاقسام متطابقة وخالية من الاخطاء:
-الى من توزع التقارير بعد استكمال عملية التدقيق:

1- المالكين

2-المديرين

3-رؤساء الاقسام

- عدم التوازن (Out of Balance) :

فيها تكون الحسابات غير متطابقة نتيجة لخطا معين
-ما الامور التي يقوم المدقق الليلي بمراجعتها عند وجود الخطا:

1-مراجعة الحركات المالية جميعها

2-مراجعة الكشوفات المالية الوارده من الاقسام المختلفة

3-مراجعة قسائم المصاريف النقدية وغيرها من الحسابات

س18- ما الامور التي يقوم فيها المدقق المالي في حال تعذر عليه اكتشاف الاخطاء:

1- اغلاق الحسابات مع بيان اوجه الاختلاف في تقرير خاص

2-تدقيق الحركات المالية كلها في قسم المحاسبة الرئيس بالفندق في صباح اليوم التالي

3-تصحح الاخطاء وتعديل الحسابات وفقا لذلك 0

مهام المدقق الليلي (The Role of the Front Office Auditor)

-عدد مهام المدقق الليلي:

1- متابعة ايرادات الغرف والتأكد من قيمها

2-استخراج نسب الاشغال والاحصائيات التشغيلية المختلفة

3-اعداد التقارير اليومية

4-يراجع كشوف المبيعات اليومية كلها لاقسام الفندق المختلفة

-عدد التقارير اليومية التي يقوم المدقق الليلي باعدادها:

1- تقرير ملخص النقد اليومي 2-تقرير حركات الشيكات المستلمه 3-تقرير حركات بطاقات الائتمان وبطاقات السحب

-ما هي الكشوفات التي يقوم المدقق الليلي بمراجعتها:

1- كشوف مبيعات المطعم 2-كشوف مبيعات الغرف 3-سجلات المحاسبة

-سواء استخدم الفندق الطريقة اليدوية او الالكترونية في عملية التدقيق الليلي فان مدى صعوبتها والوقت الذي تستغرقه يعتمد على:

1- نوعية البيانات

2-صحة الحركات والعمليات المالية التي ادخلها موظفو قسم الدوائر الامامية

3-حجم العمليات التي يحكمها تنوع الخدمات التي يقدمها الفندق

-ما هي الخطوات التي تتضمن عملية التدقيق الليلي في قسم الدوائر الامامية (مهام المدقق الليلي) ???

1- اكمال ادخال الحركات المالية غير المدخلة (Postings Complete outstanding)

2-معالجة الاختلاف في حالات الغرف (Reconcile Room Status Discrepancies)

3-التحقق من اسعار الغرف (Verify Room Rates)

4-الموازنة بين كشوف حسابات الاقسام جميعها

(Statement Accounts Balance All Departmental)

5-التحقق من الحجوزات الموكدة التي لم يصل طالبوها

(Verify No-Show Reservations)

6-ادراج اسعار الغرف والضرائب (Post Room Rates and Taxes)

7-التحقق من كشوف الايداعات النقدية (Verify Cash Receipts for Deposit)

8-اعداد التقارير (Prepare Reports)

9-حفظ المعلومات (Back-up the System)

10-توزيع التقارير (Distribute Reports)

- ما هي اهم الاجراءات المتبعة في اثناء عملية التدقيق الليلي:

- 1- التأكد من ان جميع الحركات المالية الخاصة بالخدمات المقدمة للضيوف المقيمين او غير المقيمين
- 2- ادخال حسابات الضيوف الرئيسية من غير اخطاء

قبل البدء بعملية التدقيق الليلي فوجود اخطاء او عدم ادخال حركات (مبالغ) معينة سيؤدي الى:

- فروق بين الكشوف وسجلات المحاسبة
- عدم دقة التقارير النهائية لعملية التدقيق الليلي 0

الى ماذا يؤدي حدوث اختلاف في حالة الغرف:

- 1- ارباك العمل في قسم الدوائر الامامية
- 2- فقدان بعض الايرادات
- 3- عدم تحصيلها

ما اهمية وجود المدقق الليلي في الفندق:

- 1- ان يتأكد من عدم وجود اختلاف في حالات الغرف
- 2- ان يتحقق من الحالة الصحيحة للغرفة قبل بدء عملية التدقيق الليلي

ماذا يتعين على موظفي قسم الدوائر الامامية عمله لتجنب الاختلاف في غرف الفندق:

- 1- تحري الدقة في تحديد عدد الغرف المشغولة والفارغة وانواعها وفناتها
- 2- التعاون مع موظفي قسم التدبير الفندقي
- 3- تقرير حالة الغرف الذي يعده قسم التدبير الفندقي

علل:

إذا أشار تقرير حالة الغرف الى ان الغرفة فارغة خلافاً للوحة الغرف في قسم الدوائر الامامية التي تشير الى ان الغرفة ما زالت مشغولة

ان يتحقق المدقق الليلي من الحالة الصحيحة للغرفة قبل بدء عملية التدقيق

ما الامور التي يجب على المدقق الليلي ان يتحقق منها من الحالة الصحيحة للغرفة قبل بدء عملية التدقيق الليلي:

- 1- مراجعة فاتورة الضيف الرئيسي
- 2-مراجعة بطاقة التسجيل الخاصة به

-أذكر الاحتمالات المتوقعة عند وجود اختلاف في حاله الغرفه وعدم اغلاق فاتوره الضيف :

- 1- مغادرة الضيف الفندق في وقت متأخر بعد دفعه الحساب وعدم اعلام موظف قسم الدوائر الامامية بانه ترك الغرفة
- 2-مغادرة الضيف الفندق من غير ان يدفع شيئا من حسابه
- 3-اغفال موظف قسم الدوائر امامية (امين الصندوق) اغلاق فاتورة الضيف بعد مغادرته الغرفة

ماذا يتعين على المدقق الليلي في حالة اغفال موظف قسم الدوائر الامامية اغلاق فاتورة الضيف

- 1-ان يتأكد من الحالة الحقيقية للغرفة ويعديلها
- 2-اغلاق فاتورة الضيف ويضعها جانبا لكي تدققها الادارة فيما بعد

-التحقق من اسعار الغرف (Verify Room Rates)

ما الامور التي يتعين على المدقق الليلي عمله للتأكد من اسعار الغرف المشغوله

-وضح الاجراءات التي يقوم بها المدقق الليلي للتأكد من اسعار الغرف المشغوله والمطابقة بينها (نفس الجواب)

- 1- التأكد من ان اسعار الغرف المشغوله صحيحة ودقيقة
- 2- انها حددت تنبعا لفئات الغرف
- 3- عدد الاشخاص
- 4- السعر الرسمي المعلن (Rack Rate)

ماذا ينبغي على المدقق الليلي التأكد منه في حال عدم مطابقه السعر المعروض للسعر الرسمي المعلن :

- 1- اشغال الغرف من احد الشركات السياحيه او الشركات الممنوحه خصما
- 2- منح الضيف خصما خاصا بسبب حصوله على سعر ترويجي
- 3- عدد الافراد في الغرفه
- 4- صلاحية نموذج الضيافه ودقته

يجب على المدقق الليلي عمله في حال كانت كشوف مبيعات الاقسام غير متوازنه وغير دقيقه:
التأكد من صحة هذه الكشوف قبل البدء بعملية التدقيق الليلي

علل: عدم دقة ملخص مبيعات المطعم او كشف حساب المكالمات الهاتفية يؤدي الى:
اعادة تدقيق الفواتير الفرعية كل على حده والتأكد من ادخال الحساب المطلوب فيها ادخالاً صحيحاً وهذا يتطلب جهداً ووقتاً طويلاً من المدقق الليلي

-التحقق من الحجوزات الموكدة التي لم يصل طالبوها:
علل: عدم التأكد من وجود حجز مزدوج للضيف نفسه بسبب خطأ في تهجئة الاسم
سيؤدي ذلك الى وجود حجزين لشخص واحد وبالتفاصيل نفسها0

-الى ماذا يؤدي وجود حجزين لشخص واحد وبالتفاصيل نفسها مع اختلاف الاسم
الى قيام الضيف بالغاء حجزه فعلاً
عدم الغاء الموظف الحجز من السجلات

علل: تضع ادارة الفندق سياسة محددة حيال التعامل مع الحجوزات التي لم يصل طالبوها في الموعد المحدد
ان مطالبة هؤلاء الاشخاص بدفع تكاليف الاقامة يؤدي الى خسارة الفندق لهم مستقبلاً0

علل: لماذا تتجنب الفنادق طلب مبالغ تعويضية من الضيوف ذوي الحجوزات المضمونه (الموكده) على الرغم من عدم قدومهم او
الغائهم الحجز (نفس الجواب)
علل: ان مطالبة شركة سياحية مهمة او احدى الشركات الكبرى التي تتعامل مع الفندق بدفع مبالغ تعويضية عن حجز ضيوفها
يؤدي الى عدم تعامل هذه الشركات مع الفندق مرة اخرى

-ادراج اسعار الغرف والضرائب
-في حال استخدم المدقق الليلي النظام اليدوي في ادراج اسعار الغرف والضرائب يقوم باضافة سعر الغرفة والضريبة الى حساب
الضيف الرئيس

-اما في حال استخدام نظام ادارة الغرف
يقوم النظام آلياً باضافة اسعار الغرف والضرائب الى حساب الغرف المشغولة جميعها0

-ما هي المبالغ التي يمكن اضافتها الى اسعار الغرف
سعر الاشغال اليومي (Day Use)
الكراميات (Gratuities)

اجور خدمة العناية بسيارات الضيوف (Valet Parking)
-التحقق من كشوف الايداعات النقدية:

المهام الرئيسية للمدقق الليلي للتحقق من من كشوف الايداعات النقدية:
-التأكد من ان امانئ الصناديق قد اعدوا تقاريرهم النقدية بصورة صحيحة
-ان المبالغ قد اودعت في قسم المحاسبة او الخزنة الخاصه بذلك
-التأكد من سندات الدفع (Paid-outs) جميعها صحيحة
-اعداد تقرير النقد المودع للورديات جميعها
-اعداد التقارير:

المهام الرئيسية للمدقق الليلي في اعداد التقارير
-تحديد التقارير المراد طباعتها في حال استخدام النظام الالكتروني
-بالنسبة الى الفنادق التي تستخدم النظام اليدوي فان المدقق الليلي يعد هذه التقارير والسجلات يدوياً
-اغلاق السجل اليومي لحساب الضيوف
-نقل الارصدة المدينه الى سجل اليوم اللاحق

-حفظ المعلومات:

كيف يتم حفظ المعلومات في الفنادق التي تستخدم الانظمة الالكترونية
- القرص الصلب لجهاز الخادم - الاشرطة الممغنطة - الاقراص المدمجة

كيف تتم عملية حفظ المعلومات في الانظمة الالكترونية
- يعطي المدقق الليلي جهاز الحاسوب امر الحفظ - يبدأ بطباعة التقارير - يغير تاريخ اليوم
-كيف يمكن للاقسام جميعها البدء بتسجيل ادخالاتها ليوم الجديد
بمجرد تغيير تاريخ اليوم في جهاز الحاسوب

يوزع المدقق الليلي التقارير في اخر مرحلة من مراحل عملية التدقيق الليلي على:
- المديرين المعنيين - رؤساء الأقسام

علل: يقوم المدقق الليلي بتوزيع التقارير في اخر مرحلة من مراسل عملية التدقيق الليلي على المديرين المعنيين والمالكين ورؤساء الأقسام:

لمراجعتها واتخاذ القرارات الادارية والتشغيلية وفقا للبيانات التي تزودهم بها هذه التقارير

علل: يجب عدم اطلاع الموظفين غير المعنيين على معظم التقارير المالية والتشغيلية:

لانها تعد من الوثائق السرية جدا

ما هي انواع التقارير المالية والتشغيلية التي يعدها المدقق الليلي في نهاية عملية التدقيق الليلي:
- السجل اليومي لحسابات الضيوف - كشف حساب المكالمات الهاتفية
- ملخص مبيعات المطعم - قيم اثمان الخدمات المقدمة لضيوف الفندق

تقارير قسم الدوائر الامامية واحصائيات الغرف

1-تقارير قسم الدوائر الامامية

علل: يعد موظفو قسم الدوائر الامامية مجموعة من التقارير اليومية التي تظهر حجم العمل في اليوم ثم يرسلون هذه التقارير الى الادارة : لرسم السياسات المستقبلية - اتخاذ القرارات التشغيلية اليومية

بناء على ماذا يعد موظفو قسم الدوائر الامامية التقارير اليومية التي تظهر حجم العمل في اليوم:

- بناء على التقارير التي يعدها المدقق الليلي
- استنادا الى البيانات التي تمثل حجم مبيعات اقسام الفندق
- التقارير المالية التي تمثل الحركات النقدية والذمم المدينة
- الاحصائيات الفندقية التي تعطي الادارة تصورا عن سير العمل الحالي والمستقبلي

اذكر اهم التقارير التي يستخرجها المدقق الليلي بصورة يومية :

- تقرير المدير /الادارة (Manager/Management Report) -----
- تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق (Fair & Market Share Report)
- تقرير اسعار الغرف (Room Rates Report)-----
- تقرير الارصده المرتفعة (High Balance Report) -----
- تقرير الجنسيات (Nationalities Report) -----
- تقرير مبيعات الطعام والشراب (Food and Beverage Sales Report)
- تقرير المبيعات اليومية (Daily Sales Report)

يعد المدقق الليلي التقرير يوميا ثم يوزع على مديري الدوائر

على ماذا يحتوي التقرير الليلي (المدير (الاداره) الذي يعده المدقق الليلي:

1-يظهر عدد الغرف المتاحة والمشغولة بما فيها غرفة الطعام وغرف الاستخدام الداخلي
2-عدد الاشخاص المقيمين في الفندق
3-نسبة الاشغال
4-معدل سعر الغرفة
5-مجموع الإيرادات من الغرف المشغولة
6-مبيعات اقسام الطعام والشراب

ماذا يظهر تقرير اسعار الغرف (Room Rates Report) :

-ارقام الغرف المشغولة -اعداد الاشخاص في كل منها
-الغرف المستخدمة داخليا -الغرف المجانية
-اعداد الاشخاص -مجموع إيرادات الغرف اليومي
-اسعار الغرف
-يتضمن ملخصا لاعداد الغرف المشغولة

اذكر الاقسام التي التي تستفيد من تقرير اسعار الغرف في تحديد اسعار الغرف:

1-قسم الدوائر الامامية
2-قسم التسويق والمبيعات عند اعادة هيكلة الاسعار حسب المواسم

تقرير الارصد المرتفعه:
هو تقرير يعده المدقق الليلي عن ضيوف الفندق الذي تجاوزت المبالغ المستحقة عليهم الحد الاعلى المسموح به من الصرف للمبلغ المحدد

تقرير الجنسيات:
هو تقرير يعده المدقق الليلي وتظهر فيه اسماء الضيوف المقيمين في الفندق وجنسياتهم

-ماذا يستفاد من اعداد تقرير الجنسيات الذي يعده المدقق الليلي:
(أ) -تعرف جنسيات اكثر الضيوف زيارة للفندق (للمحافظة عليهم يجب على ادارة الفندق :
- تعزيز العلاقات بهم وتقديم افضل الخدمات لهم ليكونوا ضيوفا دائمين

(ب) تعرف الجنسيات الاقل زياره للفندق:
-ما الامور التي يتوجب على ادارة التسويق والمبيعات اعاده في تعرف جنسيات الضيوف ممن هم اقل زيارة للفندق:

- 1- اعداد دراسة عن بلدان هوالء الضيوف
- 2-تعرف خصائص اسواقها
- 3-محاولة فتح اسواق جديدة
- 4-جذب اكبر عدد من الضيوف منها

2-احصائيات الغرف :

يقوم موظفو قسم الدوائر الامامية في اثناء عملية التدقيق الليلي باستخراج مجموعة من التقارير التي تحوي كثيرا من النسب المئوية التي تظهر حجم العمل اليومي والشهري والسنوي للفندق ولكل قسم على حدة مما يساعد ادارة الفندق على اتخاذ القرارات التشغيلية والمستقبلية بناء على هذه الاحصائيات
-ما اشكال هذه الاحصائيات : 1-رسوم بيانية 2-جداول تحوي ارقاما دقيقة

-ما الذي يمكن عمله بواسطة الاحصائيات:

- 1) -عمل مقارنات بين الاشهر والسنوات السابقة لمعرفة مدى التقدم في تحقيق اهداف الفندق
- 2) -مدى التأخر الحاصل في خدماته كلها او في بعض اقسامه
- 3) -تقديم الحلول الكفيلة بتحسين الخدمات المقدمة للضيوف
- 4) -تحقيق اهداف الفندق المتوقعه
- 5) -تكوين صورة واضحة عن حجم العمل او مدى كفاءته مقارنة بالفنادق الاخرى

-عدد الجهات التي تعنى بالاحصائيات الفندقية :

- ادارة الفندق - المالكون - المستثمرون - الفنادق المنافسة - المقرضون كالبنوك
- الجهات الحكومية كوزارة السياحة والاثار

-اذكر اهم النسب المئوية التي تستخرج يوميا بواسطة الاحصائيات:

- 1) نسبة الاشغال (Occupancy Percentage) -----
- 2) نسبة الاشغال المزدوج (Multiple Occupancy Percentage)-----
- 3) - معدل عدد الاشخاص في الغرفة المشغولة (Average Guests Per Room Sold)-----
- 4) معدل سعر الغرفة (Average Daily Rate (ADR) -----
- 5) معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة (Revenue per Available Room (RevPAR) -----
- 6) معدل سعر الغرفة للضيف الواحد (Average RATE Per Guests)

-نسبة الاشغال :

تعد من اكثر النسب استخداما في قسم الدوائر الامامية يمكن ايجادها بقسمة عدد الغرف المشغولة على عدد الغرف المتاحة في اثناء مدة معينة

-يمكن استخراج نسبة الاشغال بشكل

يومي او شهري او سنوي

-اهم النواحي التي يجب مراعاتها عند استخراج النسبة المئوية لاشغال الغرف :

- 1-طرح عدد الغرف المعطلة من عدد الغرف المتاحة
- 2-طرح عدد الغرف المستخدمة (مكتب او مستودعات او سكنا لموظفي الفندق) من عدد الغرف المتاحة

نسبة الإشغال المزدوج : تعتبر من النسب غير الدقيقة في معظم الأحيان

بماذا تفيد نسبة الإشغال المزدوج:

- 1) في تعرف عدد الأشخاص المقيمين (2) توقع حجم إيرادات الطعام والشراب بناء على نوع (درجة) إقامة الضيوف
- 3) تشير إلى عدد البياضات المطلوب توفيرها لخدمة غرف الضيوف
- 4) تحليل معدل سعر الغرفة

معدل سعر الغرفة:

يستخرج بغض النظر عن الاختلاف في أسعار الغرف وأنواعها أو عدد الضيوف في الغرفة الواحدة أو الأسعار الممنوحة للمجموعات أو الأفراد في مواسم الذروة أو الكساد

بعض الفنادق تدرج غرف الضيافة ضمن عدد الغرف المشغولة

معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة:

يعد هذا المعدل أكثر المعدلات أهمية في الفنادق يوضح معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة في جميع الفنادق المتنافسة بالسوق

معدل سعر الغرفة للضيف الواحد:

يستفاد من هذا المعدل في تعرف معدل سعر الغرفة للضيف الواحد خاصة في الفنادق السياحية والمنتجعات التي يكون ضيوفها من المجموعات غالباً ويعامل الأطفال معاملة الضيوف الكبار أنفسهم

الوحدة الثانية

الاجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الامامية ووظائفها

علل: تضم مكاتب قسم الدوائر الامامية مجموعة من الاجهزة والمعدات التي تتيح للموظفين اداء اعمالهم المختلفة بكل يسر وسهولة وهي تتفاوت من فندق الى اخر:

تبعاً لدرجة تصنيف الفندق وحجم وطبيعة ادارته ومدى مواكبته التطورات في هذا المجال 0
لماذا تزود مكاتب قسم الدوائر الامامية بالاجهزة والمعدات حتى تتيح للموظفين اداء اعمالهم المختلفة بكل يسر وسهولة وهي تتفاوت من فندق الى اخر

ما أهمية الاجهزة المستخدمة في العمل الفندقي

ما أهمية الاجهزة والمعدات المستخدمة في انجاز مهام قسم الدوائر الامامية:

- السرعة في انجاز العمليات الادارية والحسابية

- لدقة في الحصول على المعلومات

- النظافة والترتيب

- سهولة تخزين المعلومات واسترجاعها وطباعتها عند الحاجة

- الاقتصاد في النفقات بتقليل عدد كل من العاملين والاوراق المستخدمة وخزانات حفظ السجلات والوثائق

اذكر المعايير التي ينبغي مراعاتها عند شراء الاجهزة والمعدات للفندق:

- 1) تحديد الاحتياجات الخاصة بالفندق
- 2) الشراء من متجر موثوق به مع توافر خدمة الصيانه وقطع الغيار
- 3) سهولة تشغيل الجهاز والتحكم فيه
- 4) قدرة الجهاز على تحمل ضغط العمل
- 5) السعر المناسب للجهاز الذي تسمح الميزانية المخصصة بشرائه
- 6) تعدد الاعمال التي ينجزها الجهاز الواحد

عدد الاجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الامامية:

- 1) جهاز الحاسوب (Computer)
- 2) الطابعات (Printers)
- 3) جهاز الهاتف (Telephone)
- 4) جهاز الفاكس (Facsimile (Fax))
- 5) آلات التصوير (Photocopy machines)
- 6) جهاز الماسح الضوئي (Scanner)
- 7) جهاز قارئ بطاقات الائتمان (Credit Card Reader)
- 8) جهاز الاتصال اللاسلكي (Walkie-Talkie)

علل: تختلف الاجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الامامية من فندق الى آخر:

تبعاً لحجم الفندق وتصنيفه وعدد موظفيه وطبيعة الاعمال المطلوب انجازها ضمن المساحة المخصصة للقسم

لماذا تختلف الاجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الامامية من فندق الى آخر:

1-تبعاً لحجم الفندق 2-تصنيفه 3-عدد موظفيه 4-طبيعة الاعمال المطلوب انجازها ضمن المساحة المخصصة للقسم
عرف جهاز الحاسوب:

هو جهاز قادر على معالجة البيانات وتخزينها على نحو آمن سريع دقيق اضافة الى استرجاعها بسهولة من اجل القراءة والطباعة واستخراج الكثير من التقارير الادارية والتشغيلية والاحصائيات الفندقية.

حدد كيف اصبح الحاسوب من اهم الاجهزة المستخدمة في تنفيذ مختلف المهام المنوطة باقسام الفندق :

(1) - يتيح استخدام البرامج الخاصة بادارة الفندق

(2) - ربط اقسامه جميعا ببعضها

(3) - ربط الفندق بالعالم الخارجي عن طريق شبكة الانترنت

(4) -استقبال الحجوزات والاستفسارات والرد عليها

علل :اصبح الحاسوب من اهم الاجهزة المستخدمة في تنفيذ مختلف المهام المنوطة باقسام الفندق فضلا عن ربط الفندق بالعالم الخارجي عن طريق شبكة الانترنت:

لاستقبال الحجوزات والاستفسارات والرد عليها

ما اهمية الطابعات لموظفي قسم الدوائر الامامية:

طباعة الفواتير والتقارير والنماذج المختلفة باستعمال طابعات متصلة باجهزة الحاسوب سلكيا

- حدد مزايا لطابعات الليزرية المستخدمة في العمل الفندقى

1-سرعتها

2-ودقة طباعتها

3-وانخفاض صوتها

4-واعتدال اسعارها

علل: تعتمد الفنادق الى اجراء عقود صيانه دورية مع شركات متخصصة بحيث

تتولى عمل صيانه دورية لاجهزة الحاسوب والطابعات لديها وتزويدها بالاحبار والقطع اللازمة:

حتى لا تتعطل هذه الاجهزة على نحو مفاجيء فيتاخر سير العمل او يتوقف تماما

-اذكر اهمية جهاز الهاتف:

1-نقل المعلومة عبر الاتصالات الهاتفية

2-ما تحققة خدمة الاتصالات من ايرادات للفندق

3-تتيح للضيف استخدامه بسهولة ويسر وتمكنه من اجراء الاتصالات الخارجية او الاتصال باقسام الفندق المختلفة

-اذكر المزايا المتوافرة في بعض الهواتف الحديثة:

1-تسجيل المكالمات

2-الايقظ المبكر

3-الاحتفاظ بالارقام الواردة والصادرة

4-تسهل هذه الهواتف في تسهيل اداء الموظف لواجباته ومهامه

علل: عمدت ادارات الفنادق الى تزويد غرف الضيوف والمرافق العامه جميعها باجهزة الهاتف:

حتى تتيح للضيف استخدامها بسهولة ويسر وتمكنه من اجراء الاتصالات الخارجية

-اذكر اهمية المقسم الرئيس للفندق:

1-ينظم المكالمات ويوصلها على نحو آلي

2-ربط نظام المقسم بطابعة الكترونية لطباعة كشوف خاصة بجميع المكالمات الواردة والصادرة من المقسم على مدار اليوم

-ما اهمية كشوفات المكالمات الصادرة والواردة :

1-لمعرفة وقت الاتصال

2-جهة الاتصال

3-المدة التي استغرقتها كل مكالمة

4-زيادة الرقابة على المكالمات

5-معرفة اصحابها

علل: تتيح الكشوفات معرفة وقت الاتصال وجهته والمدة التي استغرقتها كل مكالمة:
بغية زيادة الرقابة على المكالمات ومعرفة اصحابها

علل: تتيح الكشوفات زيادة الرقابة على المكالمات ومعرفة اصحابها: للرجوع اليها ان لزم الامر

-ما اهمية ربط هاتف المقسم بجهاز حاسوب :
لاضافة فواتير الهاتف الى حساب الضيف الرئيس في حال اجري مكالمة هاتفية (وطنية او دولية) من غرفته ليصار بعدها الى دفع قيمتها عند المغادرة

-كيف يستخدم جهاز قارئ المكالمات الهاتفية في قسم الهاتف:
يستخدم في تحديد اسعار المكالمات الوطنية والدولية يوصل عادة بجهاز المقسم الرئيس ونظام ادارة الفندق الداخلي وفي حال قيام احد الضيوف بالاتصال من غرفته وبعد انهائه المكالمة فان تفاصيل المكالمة تخزن في شريط جهاز قارئ المكالمات

-ماذا يتضمن شريط جهاز قارئ المكالمات:

1-رقم الغرفة 2 -وقت الاتصال 3-مدة المكالمة 4-رقم هاتف المستقبل
5-وجهة الاتصال 6-تكلفة المكالمة حسب عدد الدقائق

-عرف جهاز الناسوخ (الفاكس (Facsimile):

هو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات الهاتفية ويرسل نسخة طبق الاصل من الوثائق والصور الى الطرف المعني

-تتبع خطوات ارسال وثيقة عبر جهاز الناسوخ:

قيام المرسل بوضع الوثائق في المكان المخصص ثم طلب رقم المستقبل وعند سماع نغمة معينة يصدرها الناسوخ يضغط المرسل على زر الارسال ليبدأ الجهاز ارسال صورة الى جهاز الناسوخ الخاص بالمرسل اليه

ملاحظه:

صور الوثائق المرسله عبر جهاز الناسوخ لا يعتد بها امام القضاء عند حدوث نزاعات قانونية

-آلات التصوير:

علل: يعد وجود آلة تصوير في قسم الدوائر الامامية مهما: نظرا الى كثرة عمليات النسخ المطلوب تنفيذها يوميا

-ما هي انواع آلات التصوير :

1-آلات التصوير باللونين الابيض والاسود

2-آلات التصوير الملون

-عدد مواصفات ومزايا آلات التصوير الحديثة:

1- سرعة عملية النسخ وجودتها 2 -فرز النسخ حسب الرغبة خاصة عند نسخ كميات كبيرة من الاوراق

3-امكانية حفظ ما نسخ واعادة نسخة مرة اخرى من غير حاجة الى وجود الاصل

4-تفرد بعضها بكبس الاوراق المصورة

علل: تصاب آلات التصوير باعطال كثيرة مقارنة بغيرها من الاجهزة:

لكثرة استعمالها من جهة وسوء استخدامها من جهة اخرى

علل: ينبغي الالتزام بصيانة آلات التصوير دوريا:

حتى لا تتوقف عن العمل فجأة في اوقات الذروة او عند الحاجة اليها

-اذكر اسباب تعطل آلات التصوير بكثرة مقارنة بغيرها من الاجهزة:

1-كثرة استعمالها 2- سوء استخدامها

-لتجنب تعطل آلات التصوير يجب العمل على:

اجراء صيانة دورية لها حتى لا تتوقف عن العمل فجأة او عند الحاجة اليها

-عرف جهاز الماسح الضوئي:

يعد احد اجهزة الادخال في الحاسوب وهو يستعمل لادخال الوثائق والصور والرسوم في جهاز الحاسوب

أذكر طريقة عمل جهاز الماسح الضوئي:

يحول الوثائق من طبيعتها النصية الى صورة رقمية يشبه في مبدا عمله آلة التصوير فبعد وضع الورقة التي يراد عمل مسح ضوئي لها في المكان المخصص من الجهاز يتم تشغيل الجهاز الذي يحرك وحدة المسح على طول هذه الورقة ثم يحولها الى صورة رقمية ثم يرسلها بواسطة جهاز الحاسوب

أذكر اسباب استخدام جهاز الماسح الضوئي في الفنادق:

- 1- لتسهيل بعض الاعمال المكتبية في قسم الدوائر الامامية
- 2- ارسال الوثائق والصور والرسوم الى ضيوف الفندق بواسطة البريد الالكتروني

أذكر مزايا استخدام جهاز الماسح الضوئي

- 1- سرعته 2 -انخفاض تكاليفه 3-امكانية ارسال الصورة نفسها الى اكثر من عنوان في الوقت نفسه

علل: يستخدم جهاز الماسح الضوئي في الفنادق:

- 1- لتسهيل بعض الاعمال المكتبية في قسم الدوائر الامامية
- 2- ارسال الوثائق والصور والرسوم الى ضيوف الفندق بواسطة البريد الالكتروني

علل: يفضل العديد من الناس استخدام هذا الجهاز على جهاز الناسوخ عند تصفح البريد الالكتروني واستعماله:
نظرا الى سرعته وانخفاض تكاليفه وامكانية ارسال الصورة نفسها الى اكثر من عنوان في الوقت نفسه

ما الفرق بين جهازي الناسوخ والماسح الضوئي :

جهاز الناسوخ: هو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات الهاتفية ويرسل نسخة طبق الاصل من الوثائق والصور الى الطرف المعني

الماسح الضوئي: هو يستعمل لادخال الوثائق والصور والرسوم في جهاز الحاسوب حيث يحول الوثائق من طبيعتها النصية الى صورة رقمية وه يشبه في مبدا عمله آلة التصوير

عرف بطاقات الائتمان:

تعد بطاقات الائتمان احدى اهم طرائق الدفع التي تفضلها الفنادق اذ انها تقبل غالبا انواعا عدة من هذه البطاقات وسيلة للدفع

لماذا تقوم الشركات او البنوك المصدرة لهذه البطاقات بتزويد الفنادق بجهاز قارئ البطاقات:

- 1- للتواصل معها 2-التأكد من صلاحية البطاقات 3-السماح بقبول الدفعات

علل: تعد بطاقات الائتمان احدى اهم طرائق الدفع التي تفضلها الفنادق :

اذ انها تقبل غالبا انواعا عدة من هذه البطاقات وسيلة للدفع

علل: تقوم الشركات او البنوك المصدرة لهذه البطاقات بتزويد الفنادق بجهاز قارئ البطاقات:

- 1- للتواصل معها 2-التأكد من صلاحية البطاقات 3-السماح بقبول الدفعات

ماذا يتعين على موظف قسم الدوائر في حال رغب الضيف دفع الفاتورة باستخدام احدى بطاقات الائتمان:

1- ان يتأكد من قبول الفندق هذا النوع من البطاقات

2- ان يتأكد من صلاحية البطاقة

3- ان يتأكد من شخصية حاملها

وضح خطوات استخدام جهاز قارئ بطاقات الائتمان:

- 1- تمرر البطاقة على جهاز قارئ البطاقات الذي يكون متصلا (سلكيا او لاسلكيا) بنظام الهاتف في الفندق المرتبط بنظام الهاتف في البنك الذي اصدر البطاقة
- 2- ثم يدخل المبلغ المطلوب باستعمال الازرار الموجوده على واجهة الجهاز
- 3- ثم يضغط على زر الادخال او (OK)
- 4- في حال نجحت العملية يخرج الجهاز شريحة الدفع (Payment Slip) التي تتكون من عدة نسخ مكرينه تظهر تفاصيل العملية كلها

أذكر التفاصيل التي تظهر عن عملية سحب الشريحة من جهاز قارئ بطاقات الائتمان:

- 1- المكان 2- التاريخ 3- المبلغ المطلوب 4- رقم تأكيد العملية الذي يطلق عليها اسم رمز التفويض 5- رقم الاعتماد

-ما الاجراء الذي يتم بعد سحب الشريحة من جهاز قارئ بطاقات الائتمان:

تقدم الشريحة للضيف ليوقع عليها ويأخذ نسخة منها فضلا عن توقيعه على فاتورته الرئيسية ثم ارسال نسخة من الفاتورة ونسخة من شريحة الدفع الى شركة البطاقات او البنك
علل: ارسال نسخة من الفاتورة ونسخة من شريحة الدفع الى شركة البطاقات او البنك:
 ليصرفها للفندق بعد خصم نسبة معينة من المبلغ عمولة عن هذه الخدمة

علل:ليصرفها للفندق بعد خصم نسبة معينة من المبلغ :

عمولة عن هذه الخدمة حسب الاتفاق المبرم مع الفندق

-لماذا يستخدم جهاز الاتصال اللاسلكي داخل الفندق:

- 1) نظرا الى كبر مساحة الفندق (2) كثرة موظفيه وصعوبة الاتصال ببعضهم
- 3) استمرار تحرك موظفي الفندق داخل مرافقه المختلفة (4) للتواصل مع موظفيه

-عرف جهاز الاتصال اللاسلكي:

هي اجهزة تشبه جهاز الهاتف النقال من حيث الشكل وتعمل بموجات تماثل موجات المذياع ضمن مبنى الفندق وغالبا ما يحتفظ بهذه الاجهزة في قسم الهاتف (المقسم)

-علل: غالبا ما يحتفظ بهذه الاجهزة في قسم الهاتف:

ليقوم الموظف المسؤول في القسم بتسليمها للموظفين المعنيين عند بدئهم العمل

-علل: عن طريق هذه الاجهزة يمكن الاتصال بموظف الصيانة مثلا بغض النظر عن مكان وجوده داخل الفندق:

لإبلاغه ضرورة التوجه الى احد الاماكن من اجل عمل صيانته طارئة له

-لماذا يستعين بعض اقسام الفندق باجهزة الاتصال اللاسلكي:

1-لتسهيل الاتصال فيما بينهم

2-تلقي الطلبات من الاقسام الاخرى مثل قسم الاستعلامات

-ما اهمية قسم الاستعلامات:

يعد منسقا ومستقبلا لطلبات الضيوف والصيانة والتدبير الفندقي والامن اضافة الى المدير المناوب بوصفه مشرفا على متابعة تنفيذ المهام

-كيف تشحن اجهزة الاتصال اللاسلكي : تشحن بالكهرباء عن طريق شاحن مرفق بها

-لماذا تخصص ادارة بعض الفنادق موجة مذياع خاصة لكل قسم من الاقسام:

يمكنها الاتصال بالقسم المعني من غير السماح للاقسام الاخرى بمعرفة طبيعة الحديث الدائر بينهم

-اذكر دور الحاسوب في الانشطة الفندقية عند توافر البرمجيات المناسبة لادارة تلك الانشطة:

1-يمكن الادارات الفنادق الاستعانة ببرامج جاهزة خاصة بالتطبيقات الفندقية

2-الاستعانة بشركات البرمجة لانشاء أنظمة خاصة باعمالها

-وضح اثر (دور) استخدام جهاز الحاسوب في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للضيوف ؟

1) تنظيم الحجوزات

2) اعداد فواتير الضيوف

3) حساب ثمن الطعام

4) الاشراف على المخازن

5) تنظيم الرواتب والاجور

6) طباعة التقارير

7) اعداد الميزانية العمومية

-كيف يتم الاستعلام عن تنظيم الحجوزات عن طريق الحاسوب:

1-عن طريق اسم الضيف

2-تاريخ القدوم او المغادرة

3-رقم تاكيد الحجز

4-نوع الغرفة

5-استرجاع الحجز واجراء اي تعديلات عليه ثم اعادة حفظه من جديد

-كيف يمكن الاستفادة من برمجيات انظمة المحاسبة المرتبطة بنظام ادارة الفنادق في اداء العديد من اعمال المحاسبة:

- 1) اعداد الفواتير الخاصة بالضيوف المقيمين وغير المقيمين
- 2) تدوين المبالغ المالية المستحقة في فواتير منفصلة او جماعية
- 3) اجراء التعديلات والخصومات
- 4) تحويل الفواتير الى حساب جهات اخرى
- 5) تسجيل الدفعات النقدية
- 6) اغلاق الفواتير وترصيداها
- 7) استخراج الفواتير وطباعتها في اي وقت

-كيف يمكن الاستفادة من استخدام جهاز الحاسوب في حساب ثمن الطعام:

- 1-حفظ قوائم الطعام المختلفة للرجوع اليها وقت الحاجة
- 2-حساب تكلفة الطبق الواحد من الطعام
- 3-تحديد سعر البيع
- 4-تحديد نسبة تكلفة الطعام من سعر البيع

-كيف يمكن الاستفادة من جهاز الحاسوب في الاشراف على المخازن:

- 1-معرفة الرصيد المتوافر بالمخازن
- 2-معرفة الحد الادنى والاعلى من كل مادة
- 3-معرفة الكمية المطلوب شراؤها
- 4-تاريخ الشراء

-كيف يمكن الاستفادة من جهاز الحاسوب في تنظيم الرواتب والاجور:

- 1-تخزين اسماء الموظفين وبياناتهم
- 2-ترتيب كشوف الرواتب
- 3-ترتيب كشوف الاجازات
- 4-ترتيب ساعات العمل الاضافية والاقتطاعات الشهرية
- 5-ربط ساعة دوام الموظفين بجهاز الحاسوب

علل: تم ربط ساعة دوام الموظفين بجهاز الحاسوب:

ليقوم بحساب اجازات الموظفين وساعات عملهم الاضافية

-كيف يمكن الاستفادة من جهاز الحاسوب في طباعة التقارير:

يمكن لجهاز الحاسوب اصدار كشوف واحصائيات دقيقة جدا عن أنشطة الفندق المختلفة بصورة دورية

- كيف يمكن الاستفادة من جهاز الحاسوب في اعداد الميزانية العمومية:

بعد ادخال مصاريف الفندق وايراداته يمكن لجهاز الحاسوب اصدار الميزانية العمومية للفندق وجميع التقارير المالية المتعلقة بها وترتيبها

الوحدة الثالثة

التقنيات المستخدمة في العمل الفندقى

(مراحل تطور العمل في قسم الدوائر الامامية)

علل: لم يكن استخدام الانظمة التقنية في قسم الدوائر الامامية متوافرا قبل سبعينات القرن الماضى:
اذ كانت المهام كلها تنجز باستخدام انظمة يدوية

-كيف تطورت طرائق تنفيذ الاعمال في قسم الدوائر الامامية مع بداية السبعينات:
باستخدام انظمة عمل شبه آلية شكلت الاساس للتطور الكبير في استخدام الانظمة التقنية بما يعرف بالانظمة الآلية الكاملة التي اعتمد فيها القسم اعتمادا كاملا 0

-كيف اسهمت الانظمة التقنية في تطوير مهام قسم الدوائر الامامية:
1-في تسيير اعماله 2-خدمة ضيوف 3-اسهم ذلك في توفير الوقت والجهد والمال

-على ماذا اعتمدت الانظمة اليدوية المستخدمة في تنفيذ مهام قسم الدوائر الامامية:
1-السجلات 2-النماذج 3-التقارير المكتوبة بخط اليد

-اذكر ابرز أنشطة قسم الدوائر الامامية المعتمدة على الانظمة اليدوية:

- 1) أنشطة قبل الوصول
 - 2) أنشطة الوصول
 - 3) أنشطة الاشغال (الاقامة)
 - 4) أنشطة المغادرة
 - 5) -ماذا تتضمن أنشطة قبل الوصول:
 - تدوين الاستفسارات
 - طلبات الحجز في نماذج حجز الغرف
 - بطاقات (شرائح) الحجز المرتبة ابجديا او حسب تاريخ الوصول
- ماذا استعملت لحفظ سجلات الحجز: الرسوم البيانية لتحديد عدد الغرف المتاحة وتحديد مواسم الذروة

-اذكر الأنشطة التي لم تكن مستخدمة في الانظمة اليدوية

- 1-أنشطة تأكيد الحجز 2-التسجيل المسبق للضيف 3-تقارير التنبؤ بنسب الاشغال

-كيف يتم عمل أنشطة الوصول:

- 1-عند وصول الضيف الى الفندق يرحب به 2- ثم يطلب الية تعبئة بطاقة التسجيل
- 3- ثم تختتم هذه البطاقة في اشارة الى وقت الوصول 4- ثم يحدد موظف الاستقبال غرفة الضيف
- 5- ثم يسلمة مفتاح الغرفة

-ماذا تتضمن أنشطة الاشغال (الاقامة):

- 1-تعبئة موظف الاستقبال نموذج شريحة الوصول
- 2-قيام امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية بعمل (فتح) فاتورة حساب رئيسة للضيف
- 3-قيام امناء الصناديق في اقسام الفندق المختلفة باعداد كشوف تلخص مبيعات كل قسم على حدة

-على ماذا يحتوى نموذج شريحة الوصول الذى يحوى معلومات عن الضيف:

الاسم عدد الاشخاص رقم الغرفة السعر تاريخ القدوم والمغادرة طريقة الدفع الجنسية

-اين توضع نسخة نموذج شريحة الوصول

في لوحة الغرف في اشارة الى ان الضيف قد اقام في الغرفة

-اين توزع نموذج شريحة الوصول الذى يحوى معلومات عن الضيف:

- قسم الاستعلامات -التدبير الفندقى -خدمة الغرف -قسم الاتصالات -المصبغة -امين الصندوق
-على ماذا يعتمد عدد الاقسام التي تتلقى نسخة من هذا النموذج:
1- حجم الفندق 2- نظام الادارة فيه

-اذكر اسباب قيام امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية بعمل فاتورة حساب رئيسة للضيف:
علل: قيام امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية بعمل فاتورة حساب رئيسة للضيف

- ليسجل عليها قيمة ايجار (سعر) غرفة الضيف
- ليسجل عليها ما ترتب على الضيف من مبالغ عن الخدمات التي تلقاها من اقسام الفندق المختلفة كالمطاعم وخدمة الغرف وقسم الاتصالات والمصبغة

-ماذا تتضمن الفاتورة الفرعية التي يصدرها امناء الصناديق في اقسام الفندق المختلفة:
قائمة بالخدمات التي تلقاها الضيف وقيمة كل منها

-اين ترسل النسخة الاولى من الفاتورة الفرعية :
ترسل الى امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية ليضيفها الى حساب الضيف الرئيس بعد توقيع الضيف عليها وتحديد رقم غرفته

علل: ترسل النسخة الاولى من الفاتورة الفرعية الى امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية:
ليضيفها الى حساب الضيف الرئيس بعد توقيع الضيف عليها وتحديد رقم غرفته

-اين ترسل الكشوفات التي قام باعدادها امناء الصناديق التي تلخص مبيعات كل قسم على حده:
يتم ارسال هذه الكشوفات مع النسخة الاخرى من الفواتير الفرعية الى قسم الدوائر الامامية ليدققها المدقق الليلي في اثناء عملية التدقيق الليلي

-عرف لوحة الغرف (Room Rack) :

هي لوحة مرتبة حسب ارقام الغرف تتضمن جيوبا معدنية مماثلة لعدد الغرف المتوفرة في الفندق ويمكن معرفة حالة كل غرفة عن طريق شريحة صغيرة ملونه مثبتة عليها

-ماذا تعنى الالوان التالية المثبتة على لوحة الغرف

- اللون الاحمر : يعني ان الغرفة مشغولة او محجوزة
- اللون الابيض : يعني انها فارغة وجاهزة للاشغال
- اللون الاصفر: يعني انها غير جاهزه او انه يصار الى تجهيزها

-اذكر الاعمال التي يقوم بها امين الصندوق عند ابلاغ الضيف قسم الدوائر الامامية برغبته في مغادرة الفندق في انشطة المغادرة :

- 1) تجهيز فاتورة الضيف الرئيسية واعادة تدقيقها
- 2) تقديم الفاتورة للضيف لمراجعتها ودفع قيمتها بعد ذلك
- 3) استعادة مفاتيح الغرفة من الضيف وتسليمه اي ممتلكات يحتفظ بها (امين الصندوق) كامانات
- 4) توديع الضيف بطريقة لطيفة ووديه
- 5) اعلام قسم التدبير الفندقى بمغادرة الضيف لاعادة تنظيف الغرفة وتجهيزها
- 6) تدوين معلومات الضيف في سجل خاص بالمغادرين
- 7) رفع شريحة الوصول من لوحة الغرف وسحب بطاقة التسجيل ووضع اشارة عليها تفيد بمغادرة الضيف الغرفة ثم ختمها بختم يتضمن وقت المغادرة وتاريخها
- 8) حفظ بطاقة التسجيل لدى قسم الدوائر الامامية في صندوق خاص بعد تدوين المعلومات المتعلقة باقامة الضيف خلف البطاقة او في بطاقة تاريخ الضيف لاستخدامها مرجعا عند الحاجة

علل: اعلام قسم التدبير الفندقى بمغادرة الضيف: لاعادة تنظيف الغرفة وتجهيزها

علل: حفظ بطاقة التسجيل لدى قسم الدوائر الامامية في صندوق خاص بعد تدوين المعلومات المتعلقة باقامة الضيف خلف البطاقة او في بطاقة تاريخ الضيف: لاستخدامها مرجعا عند الحاجة

-بما تتصف عملية متابعة حسابات الضيوف اليومية وتدقيقها:

1-عملية دقيقة 2-شاقة 3-متكررة

-تمتاز الانظمة شبه الآلية بانها اكثر سهولة من النظام اليدوي من حيث:

- 1- ادخال البيانات 2- قراءتها 3- اجراء تعديلات عليها 4- اغلاق الحسابات اليومية للفندق
- 5- الدقه والسرعة في استخراج العديد من تقارير الحسابات مقارنة بالنظام اليدوي

-علل: اخذ قسم الدوائر الامامية في بداية السبعينات من القرن الماضى يستخدم الانظمة شبه الآلية فى ادارة اعماله: وذلك بالمزج

بين النظام اليدوي واستخدام الاجهزة الميكانيكية الكهربائية

-أذكر أبرز عيوب الانظمة شبه الآلية :

- 1) صعوبة استخدام بعض الاجهزة نظرا الى تعقيد كل من خطوات تشغيلها وتسلسل عملياتها
- 2) تعذر ربط هذه الاجهزة باجهزة اخرى نظرا الى عدم ملائمة انظمتها لانظمة الاجهزة الاخرى
- 3) الحاجة الى الصيانه المستمرة نظرا الى تكرار اعطالها
- 4) التكلفة المادية فهي اكثر كلفة من النظام اليدوي نظرا الى ارتفاع اسعارها وتكاليف صيانتها والحاجة الى عقد العديد من الدورات التدريبية للموظفين بغية اتقان استخدامها

-علل: صعوبة استخدام بعض الاجهزة: نظرا الى تعقيد كل من خطوات تشغيلها وتسلسل عملياتها
 -علل: تعذر ربط هذه الاجهزة باجهزة اخرى: نظرا الى عدم ملائمة انظمتها لانظمة الاجهزة الاخرى
 -علل: الحاجة الى الصيانه المستمرة: نظرا الى تكرار اعطالها
 -علل: التكلفة المادية فهي اكثر كلفة من النظام اليدوي: نظرا الى ارتفاع اسعارها وتكاليف صيانتها
 -علل: الحاجة الى عقد العديد من الدورات التدريبية للموظفين: بغية اتقان استخدامها

-المسؤول عن الامتعة: هو حامل الحقائب

-المسؤول عن الامانات: هو امين الصندوق

-علل: اخذ قسم الدوائر الامامية في بداية السبعينات من القرن الماضي يستخدم الانظمة شبه الآلية في ادارة اعماله: وذلك بالمزج بين النظام اليدوي واستخدام الاجهزة الميكانيكية الكهربائية

-بماذا تمتاز الانظمة شبه الآلية: بانها اكثر سهولة من النظام اليدوي

-عدد ميزات الانظمة شبه الآلية:

- 1- اكثر سهولة في ادخال البيانات
- 2- اكثر سهولة في قراءة البيانات
- 3- اكثر سهولة في اجراء تعديلات عليها
- 4- اكثر سهولة في اغلاق الحسابات اليومية للفندق
- 5- فضلا عن الدقة والسرعة في استخراج العديد من تقارير الحسابات مقارنة بالنظام اليدوي

-أذكر أبرز عيوب الانظمة شبه الآلية:

- 1) صعوبة استخدام بعض الاجهزة
- 2) تعذر ربط هذه الاجهزة باجهزة اخرى
- 3) الحاجة الى الصيانه المستمرة
- 4) التكلفة المادية فهي اكثر كلفة من النظام اليدوي
- 5) الحاجة الى عقد العديد من الدورات التدريبية للموظفين بغية اتقان استخدامها

-علل: صعوبة استخدام بعض الاجهزة: نظرا الى تعقيد كل من خطوات تشغيلها وتسلسل عملياتها
 -علل: تعذر ربط هذه الاجهزة باجهزة اخرى: نظرا الى عدم ملائمة انظمتها لانظمة الاجهزة الاخرى
 -علل: الحاجة الى الصيانه المستمرة: نظرا الى تكرار اعطالها
 -علل: التكلفة المادية فهي اكثر كلفة من النظام اليدوي:
 -نظرا الى ارتفاع اسعارها وتكاليف صيانتها والحاجة الى العديد من الدورات التدريبية للموظفين

-علل: والحاجة الى العديد من الدورات التدريبية للموظفي: بغية اتقان استخدامها

-تتمثل أنشطة قبل الوصول في:

- استخدام الشبكات المحلية (National Reservation Network) التي تسهل عملية الاتصال المباشر بالفندق
- التسجيل المسبق للضيف واعداد بطاقة التسجيل ليوقع عليها الضيف عند وصوله الفندق
- عمل (فتح) فاتورة حساب رئيسه للضيف قبل وصوله
- مواصلة بعض الفنادق استخدام الرسوم البيانية اليدوية في عملية الحجز

-علل: استخدام الشبكات المحلية (National Reservation Network) التي تسهل عملية الاتصال المباشر بالفندق: بغية الحجز والاستفسار عن برامجه وعروضه

-علل: مواصلة بعض الفنادق استخدام الرسوم البيانية اليدوية في عملية الحجز:

للرجوع اليها في حال تعطل النظام شبه الآلي

مع ازدياد عمليات الحجز بدأت الفنادق بإنشاء قسم خاص يسمى قسم الحجوزات:

-أذكر الامور التي يقوم بها موظف الاستقبال عند وصول احد الضيوف من نوى الحجز المسبق الخاص بانشطة الوصول:

- 1) التحقق من معلومات الحجز ومراجعتها مع الضيف
- 2) استلام الدفعات النقدية من الضيف والتحقق من بطاقة الائتمان التي يرغب الضيف تسديد حسابه بواسطتها
- 3) طباعة بطاقة التسجيل ثم تقديمها للضيف كي يوقعها

-كيف يتعامل موظف الاستقبال مع الضيوف القادمين من غير حجز مسبق :

- تدوين بيانات الضيف في بطاقة التسجيل ثم توقيع الضيف عليها بعد الاتفاق على نوع الغرفة وسعرها ومدة الإقامة
- تعبئة شريحة الوصول ثم وضعها في لوحة الغرف ثم توزيع نسخ منها على الاقسام المعنية
- عمل (فتح) فاتورة حساب رئيسة للضيف بوساطة النظام شبه الآلي وتدوين سعر الغرفة فيها والاحتفاظ بها لاضلافة اثمان الخدمات التي يتلقاها الضيف في اثناء اقامته بالفندق

-أذكر أنشطة الاشغال (الإقامة):

استعمال الفواتير الفرعية /قسائم الخدمات لاثبات تلقي الضيف الخدمات

-كيف يتم اضافة قيمها الى فاتورة حساب الضيف الرئيسية : باستخدام اجهزة ادخال البيانات وجهاز النقد الكهربائي

-بما تمتاز استخدام اجهزة ادخال البيانات وجهاز النقد الكهربائي: بانها اكثر سهولة ودقة منها في النظام اليدوي

التحقق من صحة البيانات المدخلة والتأكد من ارصدة حسابات الضيوف في اثناء عملية التدقيق الليلي

-كيف يتم التحقق من صحة البيانات المدخلة: باستخدام الاجهزة الكهربائية

-بما تمتاز عملية استخدام الاجهزة الكهربائية في التحقق من صحة البيانات المدخلة:

تمتاز بالدقة - والسرعة - والكفاءة في التنفيذ

-أنشطة المغادرة:-

أذكر أنشطة المغادرة:

- تعديل الحسابات في حال وجود فروق بينها او عند عمل خصم ما
- تغيير حالة الغرف واعلام قسم التدبير الفندقي بذلك عن طريق لوحة الغرف الكهربائية

-الانظمة الالية (الالكترونية):

-أذكر الانظمة الالية التي بدأ استعمالها على نحو فاعل في نهاية السبعينات من القرن الماضي :

- انظمة الحجز
- انظمة المحاسبة
- حفظ السجلات باستخدام جهاز الحاسوب وبرمجياته

-علل: استخدام الانظمة الالية كان مقتصرًا على الفنادق الكبيرة: بسبب ارتفاع تكلفتها

-ما اسباب تناقص تكاليف الانظمة الالية (الالكترونية) في الثمانينيات:

- 1-تسارع التطور التقني
 - 2-تعدد البرمجيات المتوافرة في الاسواق
 - 3-سهولة استخدام هذه الانظمة والبرمجيات
 - 4-سرعتها في انجاز المهام المطلوبة
- لماذا اصبح استخدام انظمة الحجز امرا شائعًا جدا (أنشطة قبل الوصول):

- 1-وذلك بربط هذه الانظمة بنظام مركزي للحجز
- 2-ربط هذه الانظمة عن طريق شبكة الانترنت العالمية

علل: اصبح استخدام انظمة الحجز امرا شائعًا جدا:

- 1-وذلك بربط هذه الانظمة بنظام مركزي للحجز
- 2-او عن طريق شبكة الانترنت العالمية

-أذكر ميزات انظمة الحجز الالكترونية في انشطة قبل الوصول :

- عرض انواع الغرف واسعارها وعدد الغرف المتوافرة في تاريخ محدد
- انشاء رسائل تأكيد الحجز وفقا للمعلومات التي ادخلت في ملف الحجز ثم ارسالها الى الضيف عن طريق جهاز الناسوخ (الفاكس) او البريد الالكتروني
- علل: تحتوي كل رسالة حجز على رقم تأكيد الحجز: لاستخدامه في عملية التواصل بين الفندق والضيف
- قبول الدفعات المسبقة وتسجيلها في ملف الحجز الخاص بالضيف
- تنفيذ اجراءات التسجيل المسبق للضيف واعداد بطاقة التسجيل ليوافقها الضيف عند وصوله الفندق
- قبول تسديد فواتير الحسابات بوساطة بطاقة الائتمان والحصول على رقم التفويض الالكتروني
- انشاء فاتورة الكترونية للضيف قبل وصوله الفندق
- اعداد قائمة باسماء الضيوف المتوقع وصولهم يوميا عن طريق ملفات الحجز

-عدد التقارير التي كان يتعدى اعدادها بوساطة النظام اليدوي او شبه الآلي :

- تقارير نسب الاشغال
- الايرادات المتوقعة خلال مدة زمنية معينة
- تقارير جنسيات الضيوف والحجوزات المملغة
- تقارير الحصص التسويقية والفعلية للفندق

علل: نقل جميع البيانات التي ادخلت في ملف حجز الضيف آليا (اتوماتيكيا) الى نظام ادارة الفندق /قسم الدوائر الامامية: ليراجعها موظف الاستقبال ثم يعدلها وفقا لرغبات الضيف عند وصوله الفندق كتعديل طريقة الدفع او تاريخ المغادرة او تغيير عنوان الضيف

علل: حفظ جميع المعلومات المتعلقة بالضيف تلقائيا (اتوماتيكيا): للرجوع اليها عند الحاجة والاستغناء عن استخدام لوحة الغرف اليدوية او الكهربائية

علل: تحفظ فواتير الضيف الالكترونية الرئيسية واسترجاعها في اي وقت: للاضافة اليها وتعديلها بسرعة وسهولة

علل/فسر: لماذا لا تحبذ الفنادق الكبيرة استخدام اجهزة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية: وذلك لحرصها على التواصل الشخصي مع الضيوف

علل/فسر: لماذا تفضل بعض الفنادق المتوسطة والصغيرة استخدام اجهزة التسجيل (التسكين) : بهدف ضبط النفقات والاستغناء في بعض الحالات عن موظفي الوردية الليلية لقسم الدوائر الامامية

علل: قد قامت بعض الفنادق الكبيرة بتوفير اجهزة التسجيل (التسكين) في المطارات الدولية الرئيسية وربطها بانظمة ادارتها لاسلكيا بوساطة شبكة الانترنت:

ليتمكن الضيف من القيام بعملية التسجيل في الفندق المعني بسرعة وسهولة مستخدما بطاقة الائتمان الخاصة به

كيف تتم خدمة التسجيل (التسكين) عن طريق ربط نظام ادارة الفندق /قسم الدوائر الامامية بشبكة الانترنت:

- 1-يمكن للضيف زيارة موقع الفندق الالكتروني
- 2-اجراء عملية التسجيل بنفسه
- 3-الحصول على رقم لتأكيد هذه العملية
- 4-عند الوصول الى الفندق يقدم الرقم لموظف الاستقبال الذي يصدر مفتاح الغرفة له خلال ثوان معدودة

-انشطة الاشغال (الاقامة)

الى ماذا ادى استخدام انظمة ادارة الفنادق الالكترونية:

- 1-الاستغناء عن اجهزة ادخال البيانات
- 2-الاستغناء عن اجهزة النقد الكهربائية المستخدمة في الانظمة شبه الآليه

اشرح/ فسر: ادى استخدام انظمة ادارة الفنادق الالكترونية الى الاستغناء عن اجهزة ادخال البيانات و اجهزة النقد الكهربائية المستخدمة في الانظمة شبه الآليه الخاصة بانشطة الاشغال (الاقامة):

- 1-حيث اصبح ممكنا تضمين فاتورة حساب الضيف الرئيسي المبالغ المالية باستخدام انظمة البيع المرتبطة بنظام ادارة الفندق
- 2-اعداد العديد من التقارير المتعلقة باشغال الغرف
- 3-اعداد تقارير الايرادات
- 4-اعداد تقارير الحجوزات بما في ذلك تعديلها او الغاؤها
- 5-والحجوزات التي لم يصل طالبوها
- 6-اعداد تقارير التنبؤ بنسب الاشغال
- 7-حالات الغرف وجنسيات الضيوف

-انشطة المغادرة

اشرح أنشطة قسم الدوائر الامامية الخاصة بمرحلة المغادرة في النظام الآلي:

- استخراج فاتورة حساب الضيف الرئيسية ثم تدقيقها وتعديلها عند الحاجة
- امكانية تجزئة فاتورة حساب الضيف الى اكثر من جزء بحيث يوضع في كل منها مجموع المبالغ النقدية التي سيدفعها الضيف عن الخدمات المتشابهة او ما يرغب هو بوضعه
- قبول طرائق عدة للدفع واغلاق فاتورة حساب الضيف المخزنة في النظام
- تحويل حساب الضيف الى حساب ضيف آخر او جهة اخرى كالشركات ومكاتب السياحة والسفر والمنظمات الدولية والوزارات
- حفظ جميع المعلومات المتعلقة باقامة الضيف في ملف خاص بتاريخ اقامة الضيوف للعودة اليه عند الحاجة

فسر كيف يتم تجزئة فاتورة الضيف الى اكثر من جزء بحيث يوضع في كل منها مجموع المبالغ النقدية التي سيدفعها الضيف عن الخدمات المتشابهة:

- 1-يمكن ادراج سعر الغرفة والضرائب في احد الاجزاء
- 2-قيم (اثمان) خدمات الطعام والشراب في جزء ثان
- 3-قيم المكالمات الهاتفية الدولية في جزء ثالث
- 4-قيم الغسيل والكي والمصاريف المتفرقة الاخرى في جزء رابع

علل: حفظ جميع المعلومات المتعلقة باقامة الضيف في ملف خاص بتاريخ اقامة الضيوف:
للمعودة اليه عند الحاجة

وثائق قسم الدوائر الامامية

-اذكر الوثائق المستخدمة في انجاز مهام قسم الدوائر الامامية :

- 1 -وثائق قبل الوصول (Pre-Arrival Documents)
- 2 -وثائق الوصول (Arrival Documents)
- 3 -وثائق الاشغال (الاقامة) (Occupancy Documents)
- 4 -وثائق المغادرة (Departure Documents)

-على ماذا يحتوي ملف حجز الضيف في وثائق قبل الوصول:

- 1-نموذج الحجز الالكتروني (افراد او مجموعات) 2-رسالة تأكيد الحجز
- 3 -عنوان الضيف كاملا لاستخدامه في عملية التواصل مع الفندق

علل: يحتوي ملف حجز الضيف على عنوان الضيف كاملا: لاستخدامه في عملية التواصل مع الفندق

-على ماذا تحتوي وثائق الوصول:

- بطاقة التسجيل الالكترونية التي تحوي بيانات الضيف الشخصية اضافة الى معلومات خاصة باقامته
- ماذا تحتوي بطاقة التسجيل الالكترونية التي تحوي بيانات الضيف الشخصية: 1-رقم الغرفة 2-نوعها 3-سعرها 4-مدة الاقامة
- 5-طريقة الدفع 6-عدد الاشخاص المرافقين 7-الجنسية
- بطاقة حفظ الامانات التي تتيح للضيف الاحتفاظ بملكاته الثمينه لدى ادارة الفندق /قسم الدوائر الامامية
- شرائح بطاقات الانتمان (شرايح الدفع) اليدوية والالكترونية

-ماذا تتضمن وثائق الاشغال (الاقامة):

- فاتورة حساب الضيف الالكترونية الرئيسية: اذ تصدر نسخة واحده للضيف عند تسوية حسابه وهي تتضمن رقما متسلسلا لاغراض التدقيق والمراجعة ويمكن استخراج نسخ عدة من هذه الفاتورة في حال رغب الضيف الاستعلام عن حسابه او مراجعته قبل الدفع
- الفواتير الفرعية/قسائم الخدمات: يصدرها امناء الصناديق في الاقسام المختلفة بوصفها وثائق تثبت تلقي الضيف هذه الخدمات

-اذكر ابرز هذه الفواتير والقسائم:

- 1-الفواتير الفرعية/قسائم الخدمات (Charge Vouchers)
- 2-قسائم الخصم/المسموحات (Allowance Vouchers)
- 3-قسائم تحويل الحساب (Transfer Vouchers)
- 4-قسائم (سندات) الدفع (Paid-Out Vouchers)

-ماذا تتضمن وثائق المغادرة:

- 1-فاتورة حساب الضيف الالكترونية الرئيسية 2- شرائح بطاقات الانتمان (شرايح الدفع) اليدوية والالكترونية
- 3-ملف تاريخ اقامة الضيف

الانظمة التقنية المستخدمة

-على ماذا تعتمد ادارات الفنادق في استخدامها الانظمة التقنية

- 1-تعتمد على موظفين مدربين ومُهلين للقيام بواجباتهم المطلوبة منهم
- 2-تحسين الخدمات المقدمة للضيوف
- 3-انجاز المهام جميعها بكفاءة وفاعلية

-اذكر ابرز الانظمة التقنية المستخدمة في ادارات الفنادق

- 1-نظام ادارة الفندق/قسم الدوائر الامامية
- 2-اجهزة نظام ادارة الفندق الطرفية (واجهات التواصل التفاعلية)

-عرف نظام ادارة الفندق/قسم الدوائر الامامية

هو نظام الكتروني يتعمل لادارة المؤسسات الفندقية ويضم مجموعة من التطبيقات الوظيفية المرتبطة بالانشطة والمهام المنوطة بقسم الدوائر الامامية واقسام الفندق الاخرى

-اذكر ابرز الوظائف التي يمكن تنفيذها باستعمال نظام ادارة الفندق:

- 1) تنظيم لائحة كبيرة باسعار الغرف
- 2) عرض الغرف المتوافرة واسعارها مدة عام على اقل تقدير ومتابعتها
- 3) تتبع تفاصيل حجوزات الضيوف (الفردية والجماعية) كلها
- 4) المساعدة على اختيار الغرفة المناسبة للضيف عند وصوله (او قبل وصوله) الفندق
- 5) تسهيل عملية التسجيل (التسكين)
- 6) المحافظة على سجلات حسابات الضيوف وتحديثها باستمرار بحيث تشمل الخدمات التي يتلقاها الضيوف حتى لحظة مغادرتهم الفندق
- 7) قبول المبالغ النقدية (كاملة او جزئية) عند مغادرة الضيوف الفندق
- 8) متابعة حسابات الضيوف المحولة (كليا او جزئيا) الى حساب احدى الشركات او الجهات الاخرى

-ماذا تشمل لائحة اسعار الغرف الخاصة بنظام ادارة الفندق:

- 1-انواع الغرف المتوافرة جميعها
- 2-التواريخ التي يمكن الحجز فيها
- 3-الخصومات التي تمنح للشركات او الجهات الاخرى

-اذكر الوحدات الرئيسية لنظام ادارة الفندق/قسم الدوائر الامامية:

- 1-وحدة الحجز
 - 2-وحدة ادارة الغرف
 - 3-وحدة محاسبة الضيوف
- على ماذا تشتمل وحدة الحجز:
- 1-الغرف المتاحة/التوقع 2-ملفات الحجز 3-تاكيد الحجوزات

-على ماذا تشتمل وحدة ادارة الغرف:

- 1-التسجيل 2-حالات الغرف 3-تحديد (تعيين) الغرف

--على ماذا تشتمل وحدة محاسبة الضيوف:

- 1-ادارة الفواتير 2-مراقبة (رصد)الحسابات 3-تتبع العمليات

-اجهزة نظام ادارة الفنادق الطرفية (واجهات التواصل التفاعلية)

(PMS Interfaces)

-أذكر أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق:

- أنظمة الحجز المركزية (Central Reservation Systems)
- أنظمة نقاط البيع الإضافية (Point of Sale Systems)
- أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية (Call Accounting Systems)
- أنظمة أقفال ابواب الغرف الالكترونية (Electronic Locking Systems)
- أنظمة ادارة الطاقة (Energy Management Systems)
- أنظمة خدمات الضيوف المساعدة (Auxiliary Guest Service Devices Systems)
- الاجهزة التي يديرها الضيف (Guest Operated Devices)

-عرف واجهات التواصل التفاعلية (Interfaces):

هي اجهزة الكترونية منفصلة تعمل بانظمة مستقلة تمكنها من التواصل والتفاعل مع مكونات نظام الكتروني اخر مثل نظام ادارة الفندق

-انظمة الحجز المركزية: يمكن ربط انظمة الحجز المركزية بنظام ادارة الفندق عن طريق : التواصل عبر شبكة الانترنت
-تنقسم انظمة الحجز المركزية من حيث طبيعة ارتباطها بنظام الفندق الى قسمين هما:

- 1-نظام الحجز ذو الاتجاه الواحد (البسيط) (One-way CRS (Simplex)
- 2-نظام الحجز ذو الاتجاهين (المزدوج) (Two-way CRS (Duplex)

-أذكر مصادر استقبال نظام الحجز ذو الاتجاه الواحد:

- 1-مكتب الحجز المركزي (CRO)
- 2-شبكة الانترنت (GDS or IDS)

-كيف يتم عمل نظام الحجز ذو الاتجاه الواحد:

يقوم نظام ادارة الفندق بتحويل البيانات الى وحدة الحجز في هذا النظام ليصار الى انشاء ملف للحجز بصورة آلية وفقا للمعلومات المستلمة

-كيف يتم عمل نظام الحجز ذو الاتجاهين:

ارسال عد الحجوزات ونوعها الى انظمة ادارة الايرادات التي تقوم بتحليل تدفق هذه الحجوزات وفقا لقواعد واهداف واتجاهات محدده مسبقا بغية مراقبة شروط الاقامة وتحديداتها وطرح بعض فئات اسعار الغرف او تجميدها تبعا للمناسبات او المواسم

-ماذا يتضمن نظام الحجز ذو الاتجاهين:

- 1-استقبال معلومات الحجز من مصادرها المختلفة
- 2-تحديث اعداد الغرف المتوافرة واسعارها آليا بعد كل عملية حجز
- 3-تحديث مدة اقامة الضيوف المقيمين في نظام الحجز المركزي وتعديلها
- 4-تحويل معلومات اقامة الضيوف الى ملف (تاريخ الضيف) بعد مغادرته الفندق
- 5-انشاء رسائل تأكيد الحجز وارسالها الى الضيف عبر البريد الالكتروني او جهاز الفاكس

-انظمة نقاط البيع الإضافية

مما تتكون انظمة نقاط البيع الإضافية:

من عدة اجهزة ذات انظمة مستقلة

-على ماذا تحتوي الاجهزة ذات الانظمة المستقلة:

- 1-وحدة معالجة مركزية
- 2-وحدتي ادخال واخراج
- 3-وحدة تخزين تختلف سعتها من جهاز الى اخر

-كيف يمكن نقل البيانات من الاجهزة ذات الانظمة المستقلة الى وحدات نظام ادارة الفندق المختلفة:

عن طريق ربطها بنظام ادارة الفندق حاسوبيا

-أذكر العوامل التي يتفاوت فيها عدد هذه الاجهزة ذات الانظمة المستقلة والاماكن التي توضع فيها من فندق الى اخر:

- 1 حجم الفندق ونوعه (Hotel Size and Type)
- 2 تصميم المكان الذي توضع فيه (Physical Design Dimensions)
- 3 متطلبات عملية الاتصال (Communication Requirements)
- 4 معايير الامان (Security Considerations)

-أذكر مراكز البيع التي توضع فيها الاجهزة ذات الانظمة المستقلة :

- 1-المطاعم (Restaurants)
- 2-الصالات والمقاهي (Coffee Shops and Lounges)
- 3-خدمة الغرف (Room Service)
- 4-محال بيع الهدايا (Gift Shops)
- 5-برك السباحه والنادي الصحي (Pool and Spa Areas)
- 6-محال تاجير المستلزمات الرياضية (Pro Shops) التي تتضمن: التزلج والسباحة والغطس والجولف
- 7-اكشاك (محال) الامتياز (Concession Stands) التي تتضمن : حالات الكتب والصحف والمجلات والسجانر واجهزة المشروبات الباردة والساخنة والسندويشات والحلويات

انظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية

متى بدأت خدمة أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية: بداية الثمانينيات من القرن الماضي

لقد سمح للفنادق بتقديم خدمة الاتصالات الهاتفية وفق اسعار خاصة تتضمن:

- 1-تسديد رسوم المكالمات للجهات المزودة للخدمة
- 2-تحقيق ربح محدد منها
- 3-ضبط التكاليف المتعلقة بالاتصالات ومراقبتها
- 4-كسب رضا الضيوف في اثناء اقامتهم فيها

اذكر ميزات وفوائد أنظمة محاسبة الاتصالات وفوائدها:

ميزات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية (Features of CAS) :

- تحديد موقع الاتصال آليا
- اختيار المسار التلقائي
- اختيار مسار اقل المكالمات كلفة
- توفير برنامج تحديد اسعار المكالمات
- توفير ملفات الاتصال

علل: تراجع الاهتمام بتوفير خدمة الاتصالات للضيوف في الفنادق هذه الايام:

- 1-بسبب التطور الهائل في وسائل الاتصال
- 2-واستخدام الضيوف الهواتف النقالة واجهزة الحاسوب في تواصلهم مع الاخرين

اشرح كيفية تحديد موقع الاتصال آليا

يتيح استخدام هذه الانظمة تحديد موقع اجراء المكالمات الصادرة من الفندق (غرف الضيوف ، مرافق الفندق المختلفة ، مكاتب الادارة

اشرح كيفية اختيار المسار التلقائي

ربط أنظمة الاتصالات بعدد من مزودي الخدمات الهاتفية ثم اختيار هذه الانظمة مزود الخدمة الهاتفية الافضل من حيث تمرير المكالمات ونقاء الصوت

اشرح كيفية اختيار مسار اقل المكالمات كلفة

ان هذه الانظمة يمكنها اختيار مسار المكالمات ذات الكلفة القليلة وفي حال كان مسار هذه المكالمات مشغولا يتم القفز آليا الى المزود الذي يليه

اشرح كيفية توفير برنامج تحديد اسعار المكالمات

يمكن برمجة أنظمة الاتصالات الهاتفية على نحو يتيح حساب تكلفة المكالمات قد تبدأ بحساب تكلفة المكالمات من لحظة طلب الرقم وبدء الرنين في الجانب الاخر في حين يحسب بعضها الاخر تكلفة المكالمات التي يتم الرد عليها فقط

اشرح كيفية توفير ملفات الاتصال:

1-انشاء سجلات لكل المكالمات الصادرة من الفندق

2-الاحتفاظ بها في ملف خاص

3-استخراج فاتورة فرعية تتضمن قيمة المكالمات

4-اضافتها الى حساب الضيف بصورة آلية في حال كان النظام المستخدم مرتبطا بنظام ادارة الفندق

-أذكر البيانات التي يمكن الاحتفاظ بها في ملفات الاتصال

- تاريخ الاتصال
- رقم الهاتف الفرعي الذي اجريت منه المكالمة
- رقم هاتف المستقبل
- زمن (وقت) الاتصال
- مدة المكالمة
- تكلفة (سعر) الدقيقة (حسب المزود)
- قيمة الخدمة
- قيمة الضريبة الحكومية
- إجمالي قيمة المكالمة

-انظمة اقفال ابواب الغرف الالكترونية (ELS):(Electronic Locking Systems)

أذكر صفات ابواب الغرف الالكترونية:

- 1-هي بطاقات بلاستيكية خاصة مفاتيح للابواب اليدوية التقليدية
- 2-مزودة بشرائط ممغنطة تسمح ببرمجتها (البطاقات)
- 3-تخزين المعلومات اللازمة لفتح ابواب الغف

-تنقسم انظمة اقفال ابواب الغرف الالكترونية الى قسمين هما:

1-نظام اقفال الابواب السلكي (Hard-Wired Locks) 2-نظام اقفال الابواب المتوافق (Micro-Fitted Locks)

-اشرح كيفية عمل نظام اقفال الابواب السلكي:

يعمل هذا النظام عن طريق ربط جميع اقفال ابواب غرف الضيوف سلكيا بلوحة تحكم مركزية موجودة في قسم الاستقبال

-كيف يتم برمجة بطاقات مفاتيح الغرف الخاص بنظام اقفال الابواب السلكي :

1-ادخال البطاقة البلاستيكية الفارغة في مكان خاص من جهاز برمجة (شحن)

البطاريات

2-تمرير البطاقة البلاستيكية في شق موجود على الجهاز

3-يقوم الشريط الممغنط على ظهر البطاقة البلاستيكية بتخزين رقم او رمز

خاص بعد تحديد رقم الغرفة وتاريخ المغادرة وعدد المفاتيح المطلوبة للغرفة

نفسها

4-تصبح البطاقة جاهزة لاستخدامها مفتاحا للغرفة

5- يقوم النظام بارسال اشارة الى قفل الباب تتضمن الرقم او الرمز الجديد ويلغي اي رقم او رمز سابق

علل: يعمل نظام اقفال الابواب السلكي عن طريق ربط جميع اقفال ابواب غرف الضيوف سلكيا بلوحة تحكم مركزية موجودة في قسم

الاستقبال: لبرمجة بطاقات مفاتيح الغرف

-كيف يعمل نظام اقفال الابواب المتوافق:

يعمل هذا النظام على نحو مستقل يحتوي كل قفل على وحدة معالجة وتخزين للبيانات تتضمن سلسلة من الارقام او الرموز الخاصة

المحددة وفق ترتيب مسبق لكل قفل على حدة يحتوي كل منها على بطاريات خاصة تعمل بصورة منفصلة

علل: يعمل نظام اقفال الابواب المتوافق على نحو مستقل: إذ يحتوي كل قفل على وحدة معالجة وتخزين

للبيانات

علل: عادة ما يربط جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف الذي يحتفظ بنفس تتابع ارقام اقفال الابواب ورموزها بنظام ادارة

الفندق:

وذلك لبرمجة بطاقات مفاتيح الغرف بادخال رقم او رمز يوافق الرقم او الرمز المفعل في قفل الباب

-أذكر ابرز فوائد انظمة اقفال الابواب الالكترونية:

- اصدار انواع عدة من مفاتيح الابواب مثل مفاتيح الضيوف وموظفي قسم التدبير الفندقي وموظفي قسم الامن والمفاتيح الخاصة بإدارة الفندق
- تزويد بعض هذه الانظمة بضوء احمر صغير يشير الى رغبة الضيف في عدم ازعاجه
- منع بعض انظمة اقفال الابواب اعادة فتح الباب ما دامت بطاقة مفتاح الغرف موجودة في قفل الباب
- توافر بعض انظمة اقفال الابواب التي لا تستعمل فيها بطاقات خاصة لفتح الابواب
- معرفة الرقم او الرمز الخاص ببطاقة المفتاح مع بيان وقت فتح الباب وتاريخه
- طباعة تقرير مفصل عن كل باب على حدة او ابواب الغرف كلها
- سماح بعض انظمة الاقفال باستخدام بطاقة الانتماء الخاصة بالضيف مفتاحا للغرفة

علل: بعض أنظمة أقفال الأبواب الإلكترونية تلغى الرمز أو الرقم المخزن على البطاقة بعد مدة معينة:
لتوفير أعلى درجات الحماية والأمان للضيوف في حال بقائها في قفل الباب

- ما مبدأ عمل الأبواب التي لا تستعمل فيها بطاقات خاصة لفتح الأبواب:
برمجة قفل الباب مباشرة بأربعة أرقام سرية لا يعرفها إلا الضيف نفسه

- اذكر بيانات الشخص البيولوجية التي تعتمد عليها الأنظمة الأخرى:
1- بصمة الاصبع 2- راحة اليد 3- صورة الوجه

- كيف يتم استخدام بطاقة الائتمان الخاصة بالضيف مفتاحاً للغرفة الذي تسمح باستخدامه بعض أنظمة الأقفال الإلكترونية:
بتمرير البطاقة في جهاز قارئ بطاقات الائتمان فيقوم بنقل بيانات الضيف إلى نظام أقفال الأبواب الذي يخصص رقماً أو رمزاً خاصاً لهذه البطاقة ثم يرسل الرقم أو الرمز إلى قفل الباب فتعمل بطاقة الائتمان مفتاحاً للغرفة
- اذكر ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية:

- أكثر أماناً مقارنةً بغيرها
- أسهل في عملية الرقابة عليها
- أقل كلفة من أنظمة الأقفال التقليدية
- أسهل حملًا وتوافراً بديل عنها في حال فقدانها
- متعددة الاستخدامات إذ يمكن استعمالها لفتح باب المصعد أو فتح صندوق الامانات الخاص بالضيف
- أداة (وسيلة) تتيح التسوق في مرافق الفندق المختلفة والإفادة من خدماته

- علل: تتيح بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية التسوق في مرافق الفندق المختلفة والإفادة من خدماته:
يمكن للضيف طباعة صور أو معلومات تسويقية خلف هذه البطاقات

علل: تتخذ إدارة الفندق إجراءات مشددة لضمان مراقبة بطاقات المفاتيح الإلكترونية خاصة الفارغة منها وتحديد دواعي إصدار هذه المفاتيح أو المفاتيح البديلة:

لمنع أي موظف غير معني الوصول إلى هذه البطاقات أو إلى الجهاز الخاص ببرمجتها (شحنها)

- أنظمة خدمات الضيوف :

علل: تستعمل الفنادق بعض الأنظمة التي تساهم في تقديم خدمات إضافية لضيوفها على الرغم من أن هذه الأنظمة تعمل على نحو مستقل إلا أنه يمكن ربطها بنظام إدارة الفندق:
بهدف التنسيق ومتابعة تنفيذ عمليات هذه الأنظمة على نحو كامل بسهولة ويسر

- اذكر أبرز الأنظمة التي تستعملها الفنادق كخدمات إضافية لضيوفها :

- 1- نظام الإيقاظ المبكر (الصباحي) (Wake-up Calls)
- 2- نظام الرسائل الصوتية (Voice Messaging)
- 3- نظام إيصال الرسائل (Delivering Messages)

- ماذا يتيح نظام الإيقاظ المبكر للموظف:

- 1- تحديد رقم غرفة الضيف
- 2- ساعة الإيقاظ المطلوبة حسب رغبة الضيف
- 3- إيقاظ الضيف في الوقت المحدد بالاتصال به هاتفياً

- كيف يتم التأكد بأن الضيف استجاب لنظام الإيقاظ المبكر:

يسمع رسالة مسجلة تخبره بموعد الإيقاظ ثم يسجل النظام ملاحظة أن الضيف قد استجاب لعملية الإيقاظ

- كيف يتم عمل نظام الرسائل الصوتية :

يسمح هذا النظام للمتصل بعد تحويل مكالمته إلى هاتف غرفة الضيف أو الاستعانة بموظف المقسم بتسجيل رسالة صوتية بعد سماع عدد محدد من دقائق الرنين إذا لم يجب الضيف

كيف يتم عمل نظام اوصول الرسائل :

- 1- ارسال الرسالة اما مكتوبه الى جهاز التلفاز او صوتية الى جهاز الهاتف
 - 2- ظهور اشارة ضوئية على جهاز التلفاز تشير الى وجود رسالة غير مستلمة فيشغل الضيف الجهاز ليقرأ الرسالة المكتوبه
 - 3- او يتصل الضيف برقم خاص ليستمع الى الرسالة المسجلة بصوت المتصل
- علل: تعتمد ادارة الفنادق الكبيرة نظام اوصول الرسائل القصيرة الالكتروني بدلا من النظام التقليدي الورقي:
ليتم ربط هذا النظام بانظمة الهاتف او التلفاز المتصلة بنظام ادارة الفندق
تقدم بعض الفنادق خدمة رسائل البريد الالكتروني بديلا عن:
البريد الصوتي

- الاجهزة التي يديرها الضيف:

ان استخدم تقنية الخدمات الذاتية (Self-Service Technology) آخذ بالازدياد في قطاع الصناعة الفندقية وتزويد الفنادق مرافقها الخاصة بالاجهزة الالكترونية التي يمكن ان يديرها الضيف صممت هذه الاجهزة على نحو يسهل على الجميع استخدامها

- عدد انواع الاجهزة (الانظمة) التي يديرها الضيوف بانفسهم:

- 1- انظمة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية (Self-check-in/Self-check-out Systems)
- 2- انظمة الترفيه الداخلية (In-room Entertainment Systems)
- 3- انظمة آلات البيع الداخلية (In-room Vending Systems)
- 4- انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف (Guest Information Systems)

- ماذا يطلق على اجهزة الخدمة الذاتية :

يطلق عليها (التسجيل والمغادرة الذاتية (Self-service Kiosks)

- ما ميزات هذه الاجهزة:

- 1- تشبه بعضها جهاز الصراف الآلي
 - 2- يمكن نقل بعض انواعها من مكان الى اخر بسهولة حسب الحاجه
 - 3- صممت لتعمل سلكيا واما لاسلكيا
- علل: تعين بعض الفنادق موظفا مسؤولا عن جهاز التسجيل والمغادرة الذاتية:
ليساعد الضيوف على استخدامها عند الحاجه

- ماذا يطلب من الضيف في حال رغب استخدام جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية :
يطلب منه عبر شاشة الجهاز او خاصية الصوت ان يدخل رقم تاكيد الحجز او بطاقة الانتماء

علل: في حال رغب الضيف استخدام جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية يطلب منه ان يدخل رقم تاكيد الحجز او بطاقة الانتماء:

ليتمكن الجهاز من تحديد الغرفة والسعر واصدار بطاقة مفتاح لها

علل: بعض اجهزة جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية تعرض خريطة لموقع الغرفة في الفندق تسهل على الضيف الوصول اليها

علل: العديد من الفنادق تسمح للضيوف بعمل اجراءات التسجيل باستخدام شبكة الانترنت حتى قبل وصولهم اليها :
توفر هذه الانظمة الكثير من الوقت الذي تستغرقه عمليتا التسجيل والمغادرة اضافة الى خاصية عرض افلام (بالصوت والصورة) عن اقسام الفندق ومرافقه وخدماته

علل: توفر بعض الفنادق انظمة تقنية تسمح للضيوف الوصول الى حساباتهم عبر اجهزة التلفاز والهاتف الموجوده في الغرف والتحقق من هذه الحسابات واستخدام بطاقات الانتماء في تسديد الحساب عند المغادرة عن طريق جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية :

يمكن لهذا الجهاز تعرف رقم التفويض المتعلق بحجز المبلغ من حساب الضيف في البنك وذلك عن طريق ربطه بوحدة المحاسبة في نظام ادارة الفندق ثم يقوم الجهاز باصدار فاتورة للضيف او ارسالها الى عنوانه او بريده الالكتروني 0

- انظمة الترفيه الداخلية

اذكر مبدا عمل انظمة الترفيه الداخلية:

- 1- تستخدم في غرف الضيوف بوصفها انظمة مستقلة
- 2- يمكن ربطها بنظام ادارة الفندق

علل: يمكن ربط انظمة الترفيه الداخلية بنظام ادارة الفندق:
لتحديد كل من قائمة الافلام السينمائية والمقطوعات الموسيقية المتوافرة واسعارها حسب الساعه او الفيلم
- يتم عرض الافلام باستخدام : 1-خاصية البرمجة المتزامنه 2-او خاصية البرمجه غير المتزامنه

-تشتمل انظمة الترفيه الداخلية ايضا على:

- 1-مكتبة اقراص مدمجة
- 2-قنوات موسيقية رقمية
- 3-مكتبة اشربة فيديو موسيقية
- 4-العاب فيديو

-انظمة آلات البيع الداخلية :بماذا تتميز انظمة آلات البيع الداخلية:
1-قدرتها على رصد عمليات البيع 2-تحديد كمية المواد المستهلكة
3-اصدار تقرير بالكميات اللازمة لاعادة التعبئة

-تقسم انظمة آلات البيع الداخلية الى قسمين :

- 1-آلات البيع اليدوية (Non-automated Honor Bars)
- 2-آلات بيع المشروبات الالكترونية (Microprocessor-Based Beverage Devices)

-من امثلة آلات البيع اليدوية: ثلاجة الغرف

على ماذا تحتوي ثلاجة الغرف:

- 1-على مواد جافه مثل المكسرات والشوكولاته واكياس رقائق البطاطا
- 2-مواد سائلة مثل المشروبات الغازية والعصائر

-يشرف على ثلاجه الغرف :

- 1-موظفو قسم التدبير الفندقي 2-موظفو قسم خدمة الغرف

-وضح كيف يقوم الموظف المعنى بتفحص محتويات ثلاجة الغرف:

- 1-تفحص محتويات الثلاجه
- 2-حصر المواد المستهلكة منها
- 3-يستعين بجهاز حاسوب محمول صغير الحجم او بكبسات الهاتف في غرفة الضيف لادخال ارقام المواد المستهلكة او رموزها
- 4-ترسل هذه الرموز الى نظام الجرد المرتبط بنظام ادارة الفندق
- 5-تسجيل قيمة المواد المستهلكة
- 6-تدوينها في فاتورة حساب الضيف الرئيسية
- 7-اصدار تقرير يوصي باعادة تعبئة الثلاجه بالمواد المستهلكة

علل: يستعين الموظف المعنى بتفحص محتويات ثلاجة الغرف بجهاز حاسوب محمول صغير الحجم او بكبسات الهاتف في غرفة الضيف لادخال ارقام المواد المستهلكة او رموزها ثم ترسل هذه الرموز الى نظام الجرد المرتبط بنظام ادارة الفندق:
لتسجيل قيمة المواد المستهلكة وتدوينها في فاتورة حساب الضيف الرئيسية واصدار تقرير يوصي باعادة تعبئة الثلاجه بالمواد المستهلكة

-آلات بيع المشروبات الالكترونية:

على ماذا تحتوي آلات بيع المشروبات الالكترونية : تحتوي على مشروبات غازية وعصائر

-ما ميزات آلات بيع المشروبات الالكترونية:

- 1-تتكون من وحدات لحفظ المشروبات
- 2-لها ابواب يمكن الرؤية من خلالها (شفافه)
- 3-واجهزة استشعار من الالياف البصرية تسجل عملية سحب اي مادة من المواد الموجودة فيها
- 4-تتضمن ايضا وحدة معالجة مركزية مرتبطة بنظام الجرد ونظام ادارة الفندق تدون قيمة اي مادة في فاتورة حساب الضيف الرئيسية عند سحبها من موقعها في الآله
- 5-يقوم هذا النظام ايضا بارسال تقرير الى نظام جرد المشروبات لتعديل الكميات واعادة تزويد الآله بالمواد المستهلكة

-انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف :ما مزايا استخدام انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف:-

- 1-تتيح لاي شخص تعرف اقسام الفندق ومرافقه الداخلية وانشطته الترفيهية
- 2-تعرف اوقات الخدمة
- 3-التعرف على قوائم الطعام
- 4-التعرف على خدمة الغرف
- 5-سماع الاخبار او الموسيقى
- 6-ممارسة العاب الفيديو
- 7-حجز التذاكر لزيارة المواقع السياحية والترفيهية

-ماذا يطلق على انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف:خدمات الغرف الالكترونية

علل: تحرص بعض الفنادق على تزويد مرافق الفندق المختلفة باجهزة الكترونية مرتبطة باجهزة التلفاز والمذياع واجهزة الحاسوب في مرافق الفندق المختلفة:

بغية مساعدة الضيوف على استكشاف ما يجول في اذهانهم من غير الاستعانة بموظفي الفندق

-اذكر المعلومات التي تمكن الضيوف تعرف الكثير منها كون هذه الاجهزة مرتبطة بشبكة الانترنت

- 1-البرامج والجداول المتعلقة بوسائل المواصلات
- 2-ادلة المطاعم المحلية
- 3-ادلة الخدمات الترفيهية
- 4-تقارير الاسواق المالية
- 5-الاخبار الرياضية والسياسية
- 6-تقارير حالات الطقس
- 7-كتيبات (كتالوجات) التسوق

انتهت المادة (تمنياتي لكم التوفيق والنجاح)