

الخطة الجديدة | 2018

الدوائر الأمامية

Front Office

الفصل الثاني / للفرع الفندقية
للفصل الثاني عشر
المستوى الرابع

مخطط

الفصل الثاني م4



إعداد المعلم
محمد الحجاوي

0787708286/0795122367



الاجراءات التي يقوم بها الموظف المختص في قسم الدوائر الامامية عند ابلاغ الضيف رغبته الضيف في مغادرة الفندق هاتفيا او شخصيا

تسوية حسابات الضيوف بسرعه ودقة تعتمد على مدى فاعلية النظام المحاسبي المستخدم في الدوائر الامامية من حيث عدد من النقاط اذكرها ؟

- 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 .

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

ماذا يقصد بالتدريب المتقاطع او المتنقل؟

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

ماذا يقصد بتسوية الحسابات؟

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

- ١- الاستفسار من الضيف عن اي خدمات جديدة او اضافية تلقاها
 - ٢- ابلاغ الموظف المسؤول عن محتويات ثلاثة الغرفة لحصر ما استخدمه الضيف منها
 - ٣- ابلاغ قسم التدبير الفندقي برغبة الضيف في المغادرة
- * ما الاجراءات المتبعة عند ابلاغ قسم التدبير الفندقي برغبة الضيف في المغادرة:
- جرد محتويات الغرفة
 - الاستعداد لتنظيفها
 - تغيير اللوحة الموضوعه على بابها من مشغولة الى في مرحلة التنظيف
- ٤- عند الانتهاء من عملية تنظيف الغرفة يغير موظف التدبير الفندقي مسمى الغرفة الى نظيفة وجاهزة .
 - ٥- عرض خدمة حمل الحقائب على الضيف
 - ٦- اضافة اي مبالغ وضم مالية اخرى الى الحساب (الفاتورة) الرئيس للضيف .
 - ٧- التحقق من اي معلومات تتعلق بحساب الضيف وطريقة الدفع
 - ٨- اعطاء الضيف الفاتورة لمراجعتها وتنفيذ اجراءات الدفع .
 - ٩- التحقق من عدم وجود رسائل او بريد لم يتسلمه الضيف بعد . واستلام مفتاح الغرفة
 - ١٠- تعديل حالة الغرفة واصدار موظف قسم الدوائر الامامية التصريح الخاص باخراج امته الضيف
 - ١١- سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق ومرافقه المختلفة
 - ١٢- الطلب الى الضيف تعبئة استبانته (مدى رضا الضيف)
 - ١٣- سحب بطاقة التسجيل وشريحة الوصول بعد مغادرة الضيف الفندق
 - ١٤- تسجيل عملية المغادرة في صفحة المغادرين من دفتر (القادمون والمغادرون)
 - ١٥- اغلاق حساب الضيف في السجل اليومي

الطرق الرئيسية للدفع وتسوية الحساب (الدرس الثاني)

الدفع النقدي : طرقه تقسم الى :

عملة
محلية

عملة
اجنبية

الدفع بالعملة المحلية:

- 1- تدقيق فاتورة الضيف ومراجعتها معه اذا رغب في ذلك .
- 2- استلام المبلغ 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
- 6- تسليم الضيف النسخة الرئيسة من الفاتورة وسند القبض ونسخ الفواتير
- 7- توديع الضيف بطريقة ودية والطلب اليه بتلطف العودة مرة اخرى
- 8- تغيير حالة الغرفة لتصبح في مرحلة التنظيف
- 9- توثيق عملية المغادرة حسب نظام المحاسبة المستخدم

- 1-تبديل العملة الاجنبية واستبدالها بالعملة المحلية 2- اعلام الضيف بسعر الصرف المعلن في الفندق .
- 3- ملء نموذج تبديل العملات الاجنبية واعطائه نسخة منه بعد ان يوقع هو وامين الصندوق عليه .
- 4- ان يتأكد امين الصندوق ان العملات المحلية او الاجنبية او الشيكات السياحية غير مزورة

مزايا الشيكات السياحية:

- سهولة التعامل بها
- قبولها في معظم دول العالم
- الامان اذ يمكن استرجاع قيمتها في حال ضياعها

البطاقات وتقسم الى نوعين رئيسيين :

بطاقات السحب او الخصم

بطاقات الائتمان

شيكات
سياحية

فيزا
كارد

ماسטר
كارد

داينرز كلب
كارد

اميريكان
اكسبرس

ذهبية

بلاتينية

فضية

خضراء

تحويل الحساب

اجراءات امين الصندوق :
التأكد من نوعية الخدمة المقدمة
التوقيع على الفاتورة
تحويل الفاتورة من حساب ضيوف مقيمين الى حساب ذمم مدينة

الدفع المشترك

اجراءات يقوم بها امين الصندوق :
1- مراجعة الاوراق المتعلقة بالعملية
2- اغلاق حساب الضيف
3- تحويل الفاتورة من حساب ضيوف مقيمين الى حساب ذمم مدينة

الشيكات السياحية : هي شيكات تصدرها الشركات المالية العالمية والبنوك وتكون بفئات وعملات محددة وتأخذ ارقاما متسلسلة وعادة مايضمن الشيك مكانين للتوقيع : 1- عند موظف البنك عند استلام الشيك
2- عند امين الصندوق عند الدفع (ولكن على امين الصندوق المطابقة بين التوقيعين)

الوحدة الاولى / الدرس الثالث / التدقيق الليلي

أ. محمد الحجاوي

تهدف عملية التدقيق الليلي الى :

- مراجعة حسابات الضيوف المقيمين وغير مقيمين بصورة يومية
- اكتشاف الاخطاء وتعديلها
- مراجعة الحسابات وتدقيقها
- اعداد التقارير التشغيلية والادارية

ليلي

عدد اهم الخطوات التي يقوم بها امين الصندوق عند رغبة الضيف دفع حسابه نقدا بالعملة المحلية والاجنبية ؟
مركات المالية المدونة في
في الفندق .

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

-تنتهي عملية التدقيق الليلي الى حالتين هما:

عدم التوازن (Out of Balance):

- فيها تكون الحسابات غير متطابقة نتيجة لخطا معين .
- ما الامور التي يقوم المدقق الليلي بمراجعتها عند وجود الخطا:
- ١- مراجعة الحركات المالية جميعها
- ٢-مراجعة الكشوفات المالية الوارده من الاقسام المختلفة
- ٣-مراجعة قسائم المصاريف النقدية وغيرها من الحسابات وتصحيح الاخطاء

التوازن (In Balance):

- فيها تكون حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين وحسابات الاقسام متطابقة وخالية من الاخطاء:
- الى من توزع التقارير بعد استكمال عملية التدقيق:
- ١- المالكين
- ٢-المديرين
- ٣-رؤساء الاقسام

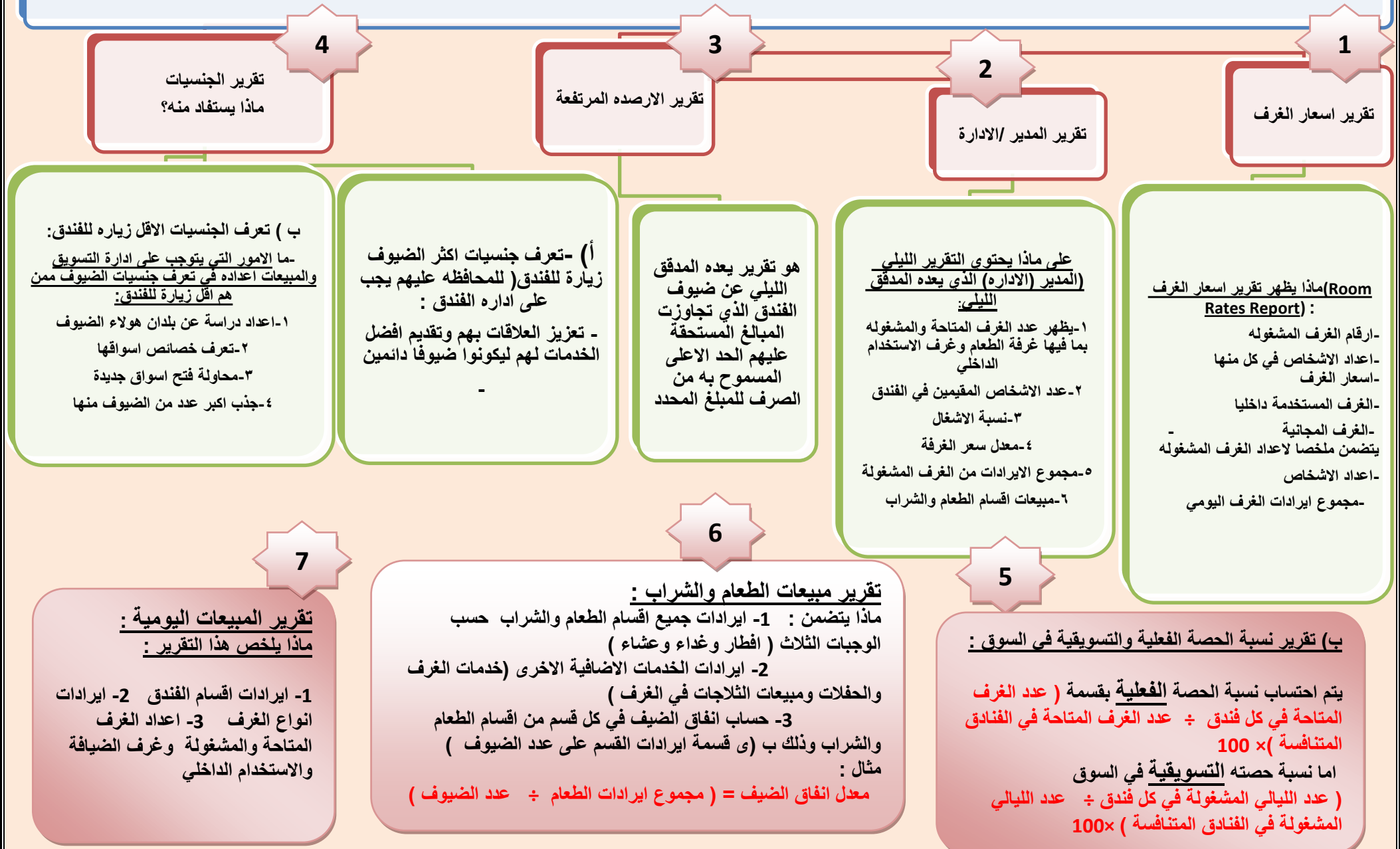
تتخصر عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الامامية بعدد من النقاط اذكرها ؟؟؟

- ١- التحقق من كل المدخلات المالية في حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين .
- ٢- اعداد جميع حسابات قسم الدوائر الامامية ومراكز البيع المختلفة في الفندق والموازنة بينها .
- ٣- تعديل حالات الغرف وبيان الفروق بين اسعارها .
- ٤-مراجعة حركات البطاقات الانتمائية التي استخدمها الضيوف في دفع المبالغ المستحقة عليهم للفندق .
- ٥- اعداد التقارير التشغيلية والادارية .

ملاحظة :

في حال تعذر اكتشاف الاخطاء تغلق الحسابات ويبين وجه الاختلاف في تقرير خاص وتدقق في قسم المحاسبة الرئيسي صباح اليوم التالي.

الدرس الخامس / تقارير قسم الدوائر الامامية واحصائيات الغرف / اذكر اهم التقارير التي يستخرجها المدقق الليلي بصورة يومية



اهم النسب المئوية التي تستخرج يوميا بواسطة الاحصائيات:

نسبة الاشغال (Occupancy Percentage):- ١- طرح عدد الغرف المعطلة من عدد الغرف المتاحة (عدد الغرف المشغولة ÷ عدد الغرف المتاحة × ١٠٠ %)

او ٢- طرح عدد الغرف المستخدمة (مكتب او مستودعات او سكنا لموظفي الفندق) من عدد الغرف المتاحة

نسبة الاشغال المزدوج (Multiple Occupancy Percentage)- ويتم استخراجها (عدد الضيوف _ عدد الغرف المشغولة) ÷ (عدد الغرف المشغولة) × ١٠٠ %

- معدل عدد الاشخاص في الغرفة المشغولة (Average Guests Per Room Sold) - يمكن استخراجها ب (عدد الضيوف ÷ عدد الغرف المشغولة)

- معدل سعر الغرفة (Average Daily Rate (ADR). (مجموع ايرادات الغرف ÷ عدد الغرف المشغولة)

- معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة (Revenue per Available Room (RevPA) (مجموع ايرادات الغرف ÷ عدد الغرف المتاحة)

ما الذي يمكن عمله بواسطة الاحصائيات:

- عمل مقارنات بين الاشهر والسنوات السابقة
- مدى التأخر الحاصل في خدماته كلها او في بعض اقسامه
- تقديم الحلول الكفيلة بتحسين الخدمات المقدمة للضيوف
- تحقيق اهداف الفندق المتوقعة
- تكوين صورة واضحة عن حجم العمل او مدى كفاءته مقارنة بالفنادق الاخرى

انتهى مخطط الوحدة
الاولى لمادة الدوائر
الامامية الفصل الثاني
2018 خطة جديدة

أ. محمد الحجاوي

عدد الجهات التي تعنى بالاحصائيات الفندقية :

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

الوحدة الثانية ف٢ / الاجهزة والمعدات

اهمية الاجهزة

- السرعة في انجاز العمليات الادارية والحسابية
- لدقة في الحصول على المعلومات
- النظافة والترتيب
- سهولة تخزين المعلومات واسترجاعها وطباعتها عند الحاجة
- الاقتصاد في النفقات

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

- يتيح استخدام البرامج الخاصة بإدارة الفندق
- ربط اقسامه جميعا ببعضها
- ربط الفندق بالعالم الخارجي عن طريق شبكة الانترنت
- استقبال الحجزات والاستفسارات والرد عليها

مزايا لطابعات الليزرية المستخدمة في العمل الفندقي :

- ١- سرعتها
- ٢- دقة طباعتها
- ٣- وانخفاض صوتها
- ٤- واعتدال اسعارها

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

- ١- تبعاً لحجم الفندق
- ٢- تصنيفه
- ٣- مواكبة التطور
- ٤- طبيعة الاعمال المطلوب انجازها

الناسوخ (الفاكس)

- ارسال الوثائق لأكثر من عنوان بنفس الوقت
- لكن لايعترف بها امام القضاء

لماذا يستخدم جهاز الاتصال اللاسلكي داخل الفندق :

- ١) نظراً الى كبر مساحة الفندق
- ٢) كثرة موظفيه وصعوبة الاتصال ببعضهم
- ٣) استمرار تحرك موظفي الفندق داخل مرافقه المختلفة
- ٤) للتواصل مع موظفيه

معايير الشراء

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

أذكر مزايا استخدام جهاز الماسح الضوئي

- ١- سرعته
- ٢- انخفاض تكاليفه
- ٣- إمكانية ارسال الصورة نفسها الى أكثر من عنوان في الوقت نفسه

المزايا المتوفرة في بعض الهواتف الحديثة :

- ١- تسجيل المكالمات
- ٢- الايقاظ المبكر
- ٣- الاحتفاظ بالارقام الواردة والصادرة
- ٤- تسهم هذه الهواتف في تسهيل اداء الموظف لواجباته ومهامه

مواصفات ومزايا آلات التصوير الحديثة :

- ١- سرعة عملية النسخ وجودتها
- ٢ - فرز النسخ حسب الرغبة
- ٣- إمكانية حفظ ما نسخ وإعادة نسخة مرة أخرى من غير حاجة الى وجود الاصل
- ٤- تفرد بعضها بكبس الاوراق المصورة

ماذا يتضمن شريط جهاز قارئ المكالمات :

- ١- رقم الغرفة
- ٢ - وقت الاتصال
- ٣- مدة المكالمة
- ٤- رقم هاتف المستقبل
- ٥- وجهة الاتصال
- ٦- تكلفة المكالمة حسب عدد الدقائق

ما هي انواع آلات التصوير :

- ١- آلات التصوير باللونين الابيض والاسود
- ٢- آلات التصوير الملون

يتألف نظام الحاسوب من المكونات التالية :

أ) **المكونات المادية** : وتتكون من ثلاث وحدات :

- 1- وحدة الادخال (لوحة المفاتيح / الفأرة / شاشة اللمس / القلم الضوئي / مكبر الصوت / الماسح الضوئي)
 - 2- وحدة المعالجة المركزية (وحدة السيطرة / وحدة الحساب والمنطق / نظام التشغيل / **الذاكرة الداخلية**)
- (تقسم الى : دائمة : القراءة ROM مؤقتة : الوصول العشوائي RAM

3- وحدة الاخراج (الشاشة / الطابعة / السماعات

ب) **المكونات اللينة** : مثل :

- (ويندوز / اوفيس / اوتوكاد / ماكس / فيديليو / اوبرا / هورايزون / جاليليو /)

خطوات استخدام جهاز قارئ بطاقات الائتمان :

- ١- تمرير البطاقة على جهاز قارئ البطاقات
- ٢- ثم يدخل المبلغ المطلوب
- ٣- ثم يضغط على زر الادخال او (Ok)
- ٤- في حال نجحت العملية يخرج الجهاز شريحة الدفع

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

- ١- ان يتأكد من قبول الفندق هذا النوع من البطاقات
- ٢- ان يتأكد من صلاحية البطاقة
- ٣- ان يتأكد من شخصية حاملها

دور جهاز الحاسوب في تقديم وتحسين الخدمات الفندقية

تنظيم الرواتب والاجور :

- ١- تخزين اسماء الموظفين وبياناتهم
- ٢- ترتيب كشوف الرواتب
- ٣- ترتيب كشوف الاجازات
- ٤- ترتيب ساعات العمل الاضافية والانتقاعات الشهرية
- ٥- ربط ساعة دوام الموظفين بجهاز الحاسوب

الاشراف على المخازن :

- ١- معرفة الرصيد المتوافر بالمخازن
- ٢- معرفة الحد الادنى والاعلى من كل مادة
- ٣- معرفة الكمية المطلوب شراؤها
- ٤- تاريخ الشراء

حساب ثمن الطعام :

- ١- حفظ قوائم الطعام المختلفة للرجوع اليها وقت الحاجة
- ٢- حساب تكلفة الطبق الواحد من الطعام
- ٣- تحديد سعر البيع
- ٤- تحديد نسبة تكلفة الطعام من سعر البيع

اعداد الفواتير الخاصة بالضيوف

- تدوين المبالغ المالية المستحقة في فواتير منفصلة او جماعية
- اجراء التعديلات والخصومات
- تحويل الفواتير الى حساب جهات اخرى
- تسجيل الدفعات النقدية
- اغلاق الفواتير

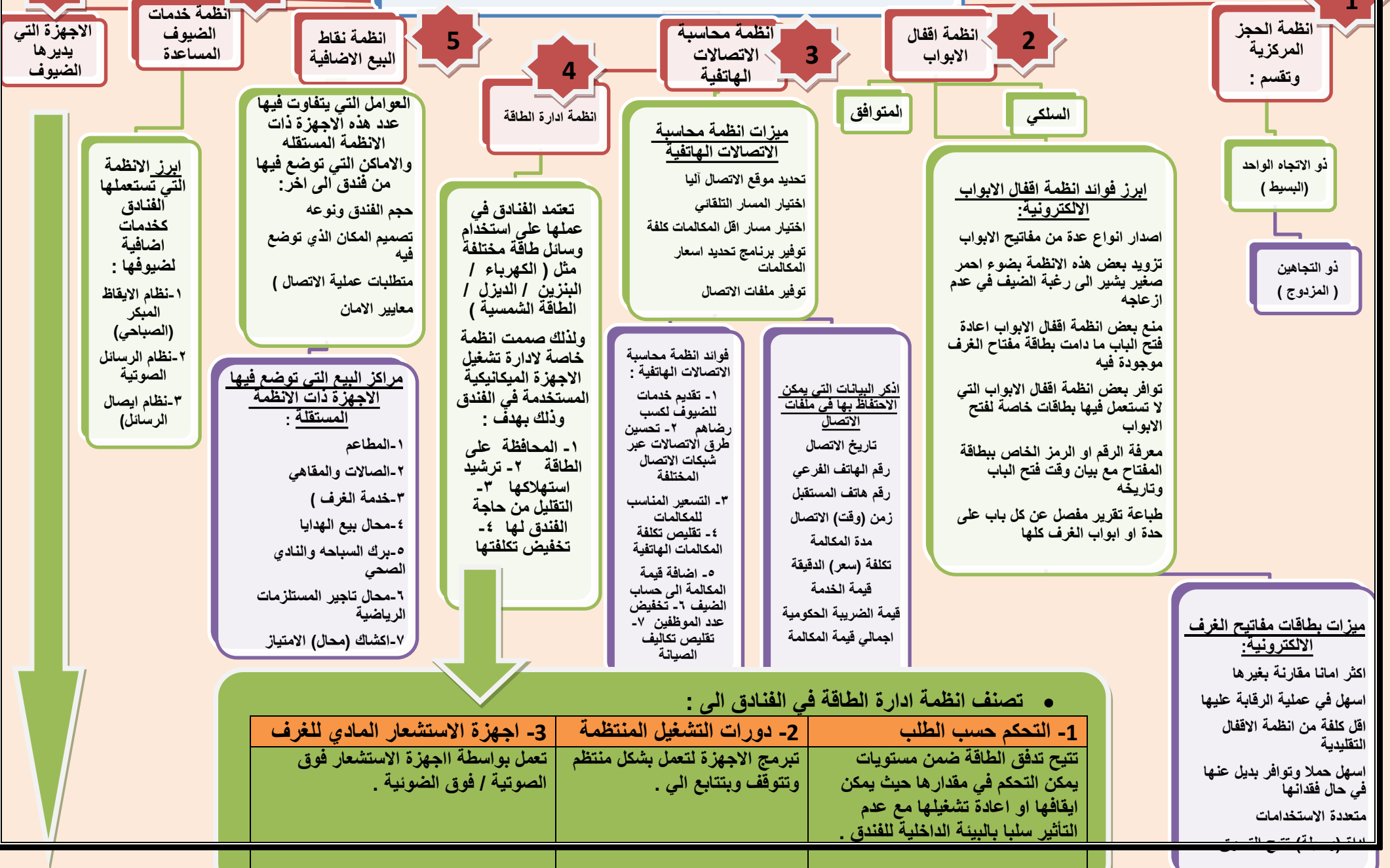
تنظيم الحجزات والاستعلام عنها عن طريق الحاسوب :

- ١- عن طريق اسم الضيف
- ٢- تاريخ القدوم او المغادرة
- ٣- رقم تاكيد الحجز
- ٤- نوع الغرفة
- ٥- استرجاع الحجز واجراء اي تعديلات او تأكيدات والالغاء

الدرس الثالث (الانظمة التقنية) الوحدة الثالثة (من ص ١٣٦ + ١٣٧) اعداد : أ. محمد الحجاوي



اجهزة ادارة الفندق الطرفية (من ص ١٤٢ - الى ص ١٥٧)



مميزات بطاقات مفاتيح الغرف الالكترونية:

- أكثر امانا مقارنة بغيرها
- اسهل في عملية الرقابة عليها
- أقل كلفة من انظمة الاقفال التقليدية
- اسهل حملا وتوافر بديل عنها في حال فقدانها
- متعددة الاستخدامات

• تصنف انظمة ادارة الطاقة في الفنادق الى :

1- التحكم حسب الطلب	2- دورات التشغيل المنتظمة	3- اجهزة الاستشعار المادي للغرف
تتيح تدفق الطاقة ضمن مستويات يمكن التحكم في مقدارها حيث يمكن ايقافها او اعادة تشغيلها مع عدم التأثير سلبا بالبيئة الداخلية للفندق .	تبرمج الاجهزة لتعمل بشكل منتظم وتتوقف وبتتابع الي .	تعمل بواسطة الاجهزة الاستشعار فوق الصوتية / فوق الضونية .

7

الاجهزة التي يديرها الضيوف بأنفسهم

انظمة التسكين الذاتية

- ما ميزات هذه الاجهزة:
- 1-تشبة بعضها جهاز الصراف الآلي
 - 2-يمكن نقل بعض انواعها من مكان الى اخر بسهولة حسب الحاجة
 - 3-صممت لتعمل سلكيا واما لاسلكيا

انظمة الترفيه الداخلية

- وتشمل :
- مكتبة اقراص مدمجة
 - قنوات موسيقية
 - اشرطة فيديو موسيقية
 - العاب فيديو

آلات البيع اليدوية :

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

- 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

آلات البيع الالكترونية (للمشروبات):

مميزات 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

انظمة الاستعلام الخاصه بالضيوف

- انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف :ما مزايا استخدام انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف :
- 1-تتيح لاي شخص تعرف اقسام الفندق ومرافقه الداخلية وأنشطته 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

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

اعداد الاستاذ

محمد الحجاوي