

مكثف وملخص

مادة الدوائر الامامية

الفصل الاول / المستوى الثالث

نظاميين + معيدين / 2019

اعداد الاستاذ : محمد الحجاوي

ورقة عمل لماده الدوائر الامامية م 3 الوحدة الاولى

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

ب) تتمثل اهميه قسم الاستعلامات بثلاث امور اذكرها ؟ ص 9 وزاري سابق ؟؟؟؟؟ ص ميز عن السؤال التالي

ج) بين اهميه قسم الاستعلامات من حيث : 1- الموقع : يقع في مقدمة الفندق وهو الاتصال الاول مع الضيف ؟؟؟؟؟ ص 9

2- الخدمات : تقدم للضيوف المقيمين وغير مقيمين وقبل الوصول وبعد المغادرة

3- العلاقات المتبادله : يكون علاقتهم مع الضيوف وادارات واقسام الفندق ومع المحيط الخارجي

س2: لماذا تقوم الفنادق وتهتم بتوفير موظفي قسم الاستعلامات وتهتم بصفاتهم ؟ عدد سببين لذلك ؟ ص 11

تساعدهم على انجاز اعمالهم بافضل الطرق والاساليب - اعطاء صورة مشرقة عن الفندق

س3: عدد اهم الصفات المعرفيه والشخصيه اموظفي قسم الاستعلامات ؟ ص 11

الصفات الشخصية	الصفات المعرفية
1) بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة . 2) اللباقة في الحديث . 3) سرعة البديهة والذكاء . 4) الصدق والامانة والثقة بالنفس . 5) احترام الآخرين والرغبة في مساعدتهم . 6) الهدوء وضبط الاعصاب . 7) الاهتمام بالصحة الشخصية ونظافة الهمدم . 8) حسن التصرف والسلوك الجيد مع الضيوف والعاملين .	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 والاثرية 7) حل المشكلات التي تواجه الضيوف اثناء اقامتهم 8) المعرفة بعادات الشعوب الاخرى وتقاليدها .

س4: أ) يقوم موظفو قسم الاستعلامات بعدد من الوظائف لهدفين حددهما ؟ ص 13

تسهيل اقامة الضيوف - جعلها اكثر متعة

ب) لماذا يجب على قسم الاستعلامات ان يوفر للضيوف والزوار كل ما يحتاجونه ؟ ما الهدف ؟ ص 13

بهدف الحصول على رضاهم وتعزيز العلاقة بينهم وبين الفندق - ضمان تكرار زيارتهم - ولزيادة الايرادات المتوقعة من الضيوف

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

1) تقديم المعلومات العامة التي يحتاجها الضيوف 2) تقديم النشرات عن الاماكن السياحية والاثرية داخل البلد

3) تقديم الخدمة للنزلاء من ناحية (استأجار السيارات السياحية حجز تذاكر السفر ،الحجز في المطاعم والمسارح

4) تأمين بطاقات الدخول للحفلات والمناسبات كالمهرجانات والمباريات

5) ترتيب الرحلات الداخلية بالتعاون مع الشركات السياحية والنقل

6) المحافظة على الامتعة التي يتركها الضيوف مؤقتا حيث توضع في غرفة امانات الامتعة

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 قد تواجه الضيوف اثناء اقامتهم

س6: أ) عدد اهم مكاتب البريد السريع العاملة في الاردن ؟ ص 14 - 1 Aramex - 2 DHL- 3 TNT - 4 - FedEx

ب) يعتمد تحديد تكاليف ارسال الرسائل والطرود في الفندق على عدد من العوامل (الأسس) اذكرها ؟؟؟؟ ص 14

وزن الرسالة / المدة المستغرقة / الدولة المرسل اليها / طبيعة ومحتوى المادة

ج) يقسم البريد الوارد الى الفندق الى اربع مجموعات عددها وما اليه التعامل معها ؟؟؟ ادارة - موظفين - اشخاص غير معروفين - ضيوف

د) يصنف البريد الوارد الى ضيوف الفندق الى ثلاث مجموعات عددها ؟؟؟ مقيمين - غادروا - حجز مسبق (لم يصلوا)

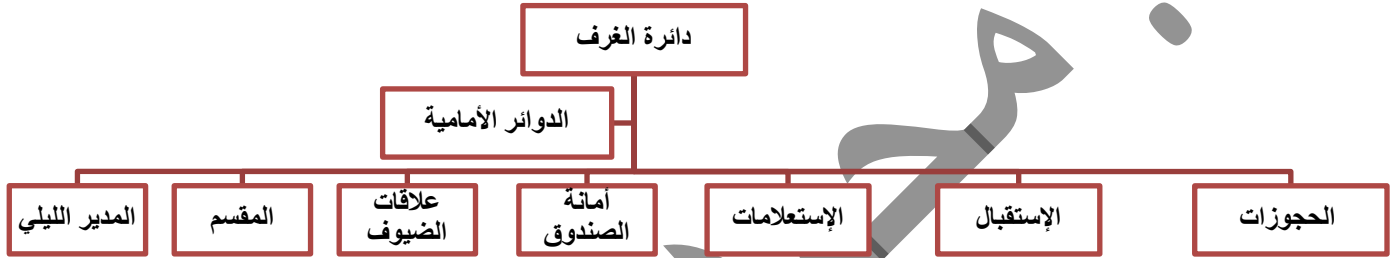
س7: تعتمد طبيعته مهمات العاملين في قسم الاستعلامات وعددهم على عدد من العوامل اذكرها ؟؟؟؟ ص 35

نوع الفندق - حجمه - تنوع الخدمات فيه

ه) 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 .

س8: قم برسم هيكل تنظيمي يبين موقع قسم الاستعلامات في الدوائر الامامية ؟ ا



س9: عدد المهام الموكلة لكل من : يأتي سؤال ؟ عدد اهم العاملين في قسم الاستعلامات ؟ (اذكرهم فقط عدد مسمياتهم) او (اذكر مهام)

<p>- مشرف الوردية 1 (متابعة خدمة الضيوف . 2 تحديد موقع الضيف 3 مساعدة المدير في مهماته</p>	<p>- مدير قسم الاستعلامات : 1 الاشراف على تنظيم العمل وتوزيع المهمات على مشرفي الورديات 2 الاشراف على استقبال النزلاء الوافدين في المطارات ومحطات النقل. 3 التأكد من اجهزة القسم صالحة للاستعمال . 4 الاشراف على برامج التدريب وتقييم اداء الموظفين . 5 حل المشكلات التي يتعرض لها الضيوف في الفندق</p>
<p>- 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</p>	<p>- مشرف حاملي الحقائب 1- الاشراف على تنظيم عمل حاملي الحقائب ومساعدتهم عند استقبال المجموعات. 2- اعداد جدول الدوام وتحديد العطل والاجازات. 3- الاشراف على غرفة امانات الامتعه. 4- الاشراف على تدريبهم لرفع كفاءتهم. 5- متابعة الخدمات التي تقدم للضيوف من قبلهم</p>
<p>- السائقون 1)مساعدة الضيوف عند صعودهم الحافلة او النزول منها . 2) مساعدة الضيوف على تحميل امتعتهم واخراجها من الحافلة . 3) اصطحاب الضيوف في الجولات السياحية لمرافق المدينة . 4) المحافظة على نظافة حافلات الفندق</p>	<p>- المنادون 1 (البحث عن النزلاء في مرافق الفندق 2 (المحافظة على نظافة منطقة الهاتف . 3 (توصيل الرسائل الى النزلاء في غرفهم</p>
<p>- 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 مسؤولة المباشر ومراقبة الاشخاص الغريباء 4 (المحافظة على نظافة المصعد</p>	<p>- موظف الخدمة الخصوصية 1) مساعدة موظفي التدبير الفندقي على نقل حقائب الضيوف الى غرفة 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</p>

• عدد خمسا من مهام **حاملي الحقائب** ؟

- 1 (نقل امتعة الضيوف عند القوم 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 القوم او نقلها الى سياراتهم عند مغادرتهم الفندق بعد تسوية حساباتهم .
- 8 (تعريف الضيوف بالتسهيلات والخدمات المتوفرة بالفندق .

• عدد 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 .

• وضع الية عمل **موظف غرفة امانات الملابس** ؟

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

س10 : علل : تقدم معظم الفنادق خدمه الاصطفاف ؟ ص43

لاصطفاف سياراتهم - حمايتهم من السير لمسافات طويلة - عرض مستوى الرفاهية

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

مواقع التسوق - المطاعم الشهيرة - مواقع الترفيه والمناسبات والمهرجانات (مهم)

ب) علل : يخضع السايقون في الفنادق الى دورات تدريبيه ؟؟؟؟؟ ص44 للتعامل الجيد مع الضيوف - اعطاء صورة مشرقة عن الفندق

س12 : أ) ما هي الصفات التي يجب ان يتحلى بها مندوبوا الفندق ؟؟؟؟؟ ص ومهامهم (مهم جدا) 45

حسن التصرف - اللباقة في التعامل - اجادة اكثر من لغة اجنبية (مهام المندوب) انهاء الاجراءات الرسمية لهم / اصطحابهم للفندق

ب) عدد عدد ثلاث مهام **للمراسلين الخارجيين** في الفنادق ؟ ص45 (ارسال المعاملات الرسمية / ارسال الرسائل والطرود / احضار ما يلزم الضيف من خارج الفندق)

*اين انشئت الجمعية المهنية لموظفي الاستعلامات ولماذا ؟ انشئت في فرنسا ، وشعارها مفتاحيين ذهبين متقاطعين ، توضع على صدر الموظف لتدل على رتبته وجوده الخدمات التي يقدمها

الوحده الثانيه

س1 : عدد/ تتلخص مهام وواجبات امين الصندوق بالدوائر الاماميه بعدد من النقاط اذكر عشرها منها؟؟؟؟؟؟ ص 85

- 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 الانتمان 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 .

س2 : عدد خمسا من الصفات المعرفيه والشخصيه لامين الصندوق ؟؟ يكرر وزارى ؟؟؟؟؟؟؟

الصفات المعرفيه	الصفات الشخصيه
<ol style="list-style-type: none"> 1- إتقان قواعد المحاسبة الفندقية . 2- القدرة على استخدام 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1- الأمانة والضمير الحي . 2- امتلاك المهارات الإجتماعية (اللباقة ، اللطف ، الادب) 3- الدقة في العمل وحسن التنظيم والترتيب 4- الرغبة في مساعدة الآخرين وخدمتهم . 5- الشخصية القوية والهادئة . 6- المحافظة على الصحة الشخصية ونظافة الهندام .

س3 : هناك انواع رئيسيه اربعة للفواتير يتعامل معها امين الصندوق اذكرها ؟

- 1- فواتير الضيوف المقيمين
- 2- الفواتير الرئيسية
- 3- فواتير الضيوف الغير مقيمين
- 4- فواتير الموظفين

الفاتورة : هي سجل يبين جميع قيم الخدمات الذي حصل عليها الضيف اثناء فترة اقامته في الفندق وتشمل الحركات الماليه كلها

وتقسم الفاتورة الى جزئين :

- ا. العلوي . ويشمل على اسم الفندق / اسم الضيف / تاريخ القدوم / تاريخ المغادرة / رقم الغرفة / الرقم المتسلسل
- ب. السفلي . ويشمل المجموع / الوصف / التاريخ / الضريبة / بدل الخدمة / المجموع الكلي والجزئي / الخدمات المقدمة

س4 : أ) يتعامل امين الصندوق في الدوائر الاماميه مع عدد كبير من النماذج والقسائم لسببين حددهما ؟؟؟؟ ص 105 مهم ؟
لأثبات العمليات المالية -- لتسهيل المراجعة والتدقيق

ب) عدد ستا من القسائم والنماذج التي يتعامل معها امين الصندوق في الدوائر الامامية ؟

سند القبض / سند الدفع / قسيمة المصروفات النثرية / قسيمة الخصم والمسموحات / قسيمة تعديل الحساب / قسيمة تحويل الحساب

س5 : يتكون سند القبض من ثلاث نسخ عددها ولمن تخصص كل منها ؟؟؟؟؟ ص 105 مهم جدا ؟؟؟

البيضاء (للنزيل) - الصفراء مع المبلغ (لقسم المحاسبية) - الزهرية (في دفتر سندات القبض)

س6 : من الاشخاص الذين يعتمد منهم سند الدفع ؟؟؟؟ مع ذكر امثله على حالات اعداد سند الدفع ؟؟؟؟ ص 106 (مهم) ؟؟؟؟؟؟

مدير الدوائر الامامية - المدير العام --- المدير المالي ---- الحالات : دفع اجرة تاكسي / باقه زهور / شراء ادوية / بطاقات تذكارية(مهم)

- عدد اهم المعلومات التي يحتوي عليها سند الدفع ؟ ا) سم 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

س 7 : ا) عدد الحالات التي يتم فيها اجراء خصم محدد على فاتوره الضيف مع ذكر مثال ؟؟؟؟؟؟؟ ص 111 (مهم جدا) ؟؟؟

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 يتلق تلك الخدمة - 3) قيمة الخدمة قد تمت اضافتها الى فاتورته نتيجة الخطأ .

ب - اضافة قيمة فاتورة ما الى حساب الضيف بشكل خاطيء

ب) تستخدم قسيمة تحويل الحساب في حالات عدده اذكرها ؟؟؟؟؟؟؟؟؟ ص 112 وزارى

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

ب - تحويل جزء من قيمة خدمة معينة او فاتورة فرعية الى حساب ضيف اخر

ج - تحويل مجموعة من قيم خدمة ما من حساب ضيف الى حساب ضيف اخر

س 8 ا): يعتمد تحديد نوع اقامه الضيف على ثلاث عوامل اذكرها ؟ رغبة الضيف / مدة الإقامة / قدرته المادية

ب) قارن بين انواع الاقامة الرئيسييه من حيث : وزارى اذكر/ عدد ؟؟؟؟؟؟ يمكن ان يأتى بنفس الشكل املا الجدول التالي :

نوع الاقامة	المصطلح والاختصار	سعر الغرفة يشتمل على	يطلق عليها عالميا
المنامة فقط	Room Only / RO	المنامة فقط	الخطة الاوروبيه
منامة مع افطار	Bed and breakfast / B.B	المنامة مع افطار فقط	Continental plan
شبه كاملة	Half board / H.B	المنامة مع وجبتين	الخطة الامريكية المعدلة
كاملة	Full board / F.B	المنامة مع ثلاث وجبات	الخطة الامريكية

س 9 : قارن بين انواع الاقامة الاضافيه من حيث : ؟؟؟؟؟؟

نوع الاقامة	المصطلح والاختصار	تشتمل على
المجانية	Complimentary / comp	سعر الغرفة فقط مجاني
اليومية	Day use	يحاسب الضيف على 50% من سعر الغرفة تكثر في فنادق العبور والمطارات
الشاملة	/ F.C/ Full credit	سعر الغرفة يشمل المبيت وكل الخدمات الاخرى

علل : يتم تقديم الاقامة المجانية لضيوف الفندق المهمين؟؟؟مهم؟؟؟ المحافظة عليهم / كسب ولائهم المستمر للفندق / لتسويق الفندق وخدماته

س10 : يتم تحديد الاسعار مع وكالات السياحة والسفر حسب امرين حددهما حسب عدد الاشخاص بالغرفة المزدوجة / حسب نوع الاقامة

س 11: ما المقصود بالقسيمة السياحية ؟ عدد خمسا من المعلومات التي تحتوي عليها ؟؟؟؟؟؟؟ ص 132

اتفاق بين الفندق ومكتب السياحة يلتزم فيها الفندق بتأمين الخدمات المتفق عليها وتتعهد الشركة بدفع التكاليف المترتبة على المجموعه
(اسم الفندق / اسم المجموعة / عدد الاشخاص / اسم شركة السياحة / نوع الإقامة / التاريخ / القوم / المغادرة / مدة الإقامة)

س 12: اصبح من الضروره توفير خدمه تبديل العملات لضيوف الفندق ؟؟؟ علل /فسر/ اذكر الاسباب ؟؟؟ ص 137

1- لزيادة عدد الاجانب القادمين من خارج البلاد 2- لتسهيل اقامتهم 3 - لتحقيق ايرادات اضافية للفندق

ب) ما الامور الواجب اتباعها من قبل امين الصندوق عند رغبه الضيف بتبديل العملات؟؟؟ ما الاجرانات المتبعه من قبل امين الصندوق عند القيام بتبديل العملات اعلام الضيف بسعر الصرف / تعبأه نموذج تبديل العملات / التأكد من أن العملات الاجنبيه غير مزوره

س 13: املا الجدول التالي بالمعلومات اللازمه : * اما ياتي السؤال اعط نوع العمله المستخدم في كل دوله او الرومز ؟؟؟؟؟؟؟ 137 (مهم)

اسم العمله	الرمز	المصطلح باللغه الانجليزيه
الدولار الأمريكي	\$	US Dollar
الجنيه الإسترليني	£	GB Pound
يورو الإتحاد	€	Euro
الفرنك السويسري	CHF	Swiss Franc
الين الياباني	¥	Japan Yen
الدينار الأردني	JOD	Jordanian Dinar
الدينار الكويتي	KWD	Kuwait Dinar
الريال السعودي	SAR	Saudi Riyal
الدينار البحريني	BHD	Bahrain Dinar
الدرهم الامراتي	AED	UAE Dirham

• عدد اهم المعلومات التي يحتوي عليها نموذج تبديل العملات ؟ المبلغ المراد تحويله / سعر الصرف / فلس / دينار / اسم الضيف
اسم امين الصندوق / القيمة بعد التحويل / توقيع الضيف وامين الصندوق / التاريخ / اسم الفندق

س 14: ما اهداف مراقبه الحسابات الداخليه في الفنادق ؟؟ (طرق مراقبه الحسابات) ميز السؤال التالي ؟؟؟؟

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 .

س 15: لتحقيق الاهداف التي تقوم بها الرقابه الداخليه لابد من مراعاة عدد من النقاط اذكرها ؟؟؟ 145

1) توثيق العمليات المالية كلها التي يقوم بها ضيوف الفندق 2) التحقق من صحة تفاصيل هذه الفواتير ودقة قيمها

3) مراقبة حسابات الضيوف المرتفعة باستمرار ومطالبتهم بتسديدها (نقطة 4 سؤال وزاري 2015 صيفية 12 علامة)

4) مراقبة النقد المتوافر في صندوق الفندق وعمليات تبديل العملات الاجنبية ويوضح التقرير (النقد المستلم ، المصرفات النقدية ، الرصيد

المحول لقسم المحاسبة) ويرفق مع التقرير ثلاث مرفقات هي (1- المبالغ النقدية المستلمة 2- سندات الدفع 3- قسائم بطاقات الائتمان)

س 16: وضح الدور الذي يقوم به مدقق الحسابات الليلي بعد التحقق من صحة تفاصيل الفواتير ؟؟؟؟؟؟؟ ركز جيدا في السؤال 145

ثم يأتي دور مدقق الحسابات الليلي الذي (1 يتأكد من صحة التسجيل 2) ويصحح الاخطاء ان وجدت (3) ويقارن الكشوفات الواردة من الاقسام

المختلفة مع كشف حسابات الضيوف وفواتيرهم (4) ويتأكد من صحة الادخالات والمجاميع والارصدة

مع تمنياتي للطلبة بالتوفيق والنجاح

اعداد : أ . محمد الحجاوي 0795122367