

الخطة الجديدة | 2018

# الدوائر الأمامية

## Front Office

الفصل الثاني / للفرع الفندقية  
للفيف الثاني عشر

المستوى الرابع



إعداد المعلم  
محمد الحجاوي

0787708286/0795122367



## الدوائر الامامية ف2 / المستوى الرابع ( الوحدة الاولى )

اجراءات المغادره وتسويه حسابات الضيوف (ص11 ل ص 33 ) ومن (ص58 ل ص 77)

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 المدونه 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 الإيرادات 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 الليل 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 الواردة 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

**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 &amp; 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

أ) -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 الايرادات من الغرف المشغولة

6-مبيعات اقسام الطعام والشراب6

ب) تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق :

يتم احتسابه بقسمة ( عدد الغرف المتاحة في كل فندق ÷ عدد الغرف المتاحة في الفنادق المتنافسة ) x 100  
 اما نسبة حصته التسويقية في السوق ( عدد الليالي المشغولة في كل فندق ÷ عدد الليالي المشغولة في الفنادق المتنافسة ) x 100

ج) ماذا يظهر تقرير اسعار الغرف ( Room Rates Report ) :

-ارقام الغرف المشغولة -اعداد الاشخاص في كل منها  
 -الغرف المستخدمة داخليا -الغرف المجانية  
 -اعداد الاشخاص -مجموع ايرادات 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

د) تقرير الارصده المرتفعه:

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

ه) 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 اعداده في تعرف جنسيات الضيوف ممن هم اقل زيارة للفندق:

1-اعداد دراسة عن بلدان هولاء الضيوف

2-تعرف خصائص اسواقها

3-محاولة فتح اسواق جديدة

4-جذب اكبر عدد من الضيوف منها

و) تقرير مبيعات الطعام والشراب :

ماذا يتضمن : 1- ايرادات جميع اقسام الطعام والشراب حسب الوجبات الثلاث ( افطار وغداء وعشاء )

2- ايرادات الخدمات الاضافية الاخرى (خدمات الغرف والحفلات ومبيعات التلاجات في الغرف )

3- حساب انفاق الضيف في كل قسم من اقسام الطعام والشراب وذلك ب (ى قسمة ايرادات القسم على عدد الضيوف )

مثال : **معدل انفاق الضيف = ( مجموع ايرادات الطعام ÷ عدد الضيوف )**

ز) تقرير المبيعات اليومية : ماذا يلخص هذا التقرير :

1- ايرادات اقسام الفندق 2- ايرادات انواع الغرف 3- اعداد الغرف المتاحة والمشغولة وغرف الضيافة والاستخدام الداخلي

**2- احصائيات الغرف :**

يقوم موظفو قسم الدوائر الامامية في اثناء عملية التدقيق الليلي باستخراج مجموعة من التقارير التي تحوي كثيرا من النسب المنوية 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 المتوقعة
- 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 المنوية 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 )

**(أ) -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 المنوية 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
- (ب) -نسبة الاشغال المزدوج :** تعتبر من النسب غير الدقيقة في معظم الاحيان

**( ب ) -بماذا تفيد نسبة الاشغال المزدوج:**

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

ويتم استخراجها ( عدد الضيوف \_ عدد الغرف المشغولة ) ÷ ( عدد الغرف المشغولة ) × 100

**(ج) معدل عدد الاشخاص في الغرف المشغولة :** يمكن استخراجها ب ( عدد الضيوف ÷ عدد الغرف المشغولة )

**(د) -معدل سعر الغرفة:**

يستخرج بغض النظر عن الاختلاف في اسعار الغرف وانواعها او عدد الضيوف في الغرفة الواحدة او الاسعار الممنوحة للمجموعات او الافراد في مواسم الذروة او الكساد . ( مجموع إيرادات الغرف ÷ عدد الغرف المشغولة )

**ه) -معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة:**

يعد هذا المعدل اكثر المعدلات اهمية في الفنادق يوضح معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة في جميع الفنادق المتنافسة بالسوق ( مجموع إيرادات الغرف ÷ عدد الغرف المتاحة )

## الوحدة الثانية ( من ص 95 ل ص 120 )

### 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 وحجمه 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 اهمية الاجهزة المستخدمة في العمل الفندقية

ما اهمية 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 اخر:

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 والاحصائية 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

\* 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 الي : 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 / )

-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 مفاجىء 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 فى بعض الهواتف الحديثة:

1-تسجيل المكالمات

2-الايقاظ المبكر

3-الاحتفاظ بالارقام الواردة والصادرة

4-تسهل هذه الهواتف فى 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 الفاكس (Facsimile (Fax):

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

-تتبع خطوات ارسال وثيقة عبر جهاز الفاكس:

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

ملاحظة:

صور الوثائق المرسله عبر جهاز الفاكس 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

اذكر 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

اذكر 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

اذكر 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

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

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

ما الاجراء الذي يتم بعد سحب الشريحة من جهاز قارئ بطاقات الانتماء:  
تقدم الشريحة للضيف ليوقع عليها وياخذ 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:  
لابلاغه ضرورة التوجه الى احد الاماكن من اجل عمل صيانه طارنه 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 والصيانه 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 جاهرة 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 أنظمة 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 ( من ص 136 ل ص 157 )

### التقنيات المستخدمة في العمل الفندقى

#### الانظمة التقنية المستخدمة

- على ماذا تعتمد ادارات الفنادق في استخدامها الانظمة التقنية
- 1-تعتمد على موظفين مدربين ومؤهلين 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 يعمل 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

**أ) وحدة الحجز : ابرز وظائفها :**

- 1- تنظيم قائمة بالغرف المتوافرة من كل نوع وعرضها .
- 2- تحديد مدة الاقامة وشروطها
- 3- قبول حجز الأفراد والمجموعات
- 4- حجز عدد من الغرف الخاصة للضيوف المهمين
- 5- السماح للضيوف الذين يقيمون بغرف مختلفة الاقامة بغرفة واحدة
- 6- ارسال رسائل تأكيد الحجز باستعمال الفاكس والبريد الالكتروني
- 7- قبول الدفعات المسبقة
- 8- تحديد حزمة من اسعار البرامج / الخدمات الخاصة

**ب) وحدة ادارة الغرف :**

1- مرحلة التسجيل / التسكين	2- مهام قسم التدبير الفندقي	3- مهام قسم الاتصالات
استدعاء حجز الضيف من ملف الحجوزات	تغير حالة الغرفة المشغولة الى تحت التنظيف	اطلاع موظف الاتصالات على قوائم اسماء الضيوف المقيمين والمغادرين
عرض الغرف المتوافرة بما يفضل الضيف	مساعدة مهزيي الغرف على تحديد الغرف التي تحتاج الى تنظيف	استقبال الرسائل القصيرة للضيوف وتسجيلها ومتابعة تسليمها .
تنظيم اقامة المجموعات السياحية	تتبع الاختلاف في حالات الغرف	
	تغيير حالة الغرفة من تحت التنظيف الى جاهزة	
	تغيير حالة الغرف الى معطلة بسبب الصيانة	

**ج) وحدة محاسبة الضيوف : ( ابرز وظائفها )**

1- ادخال البيانات : وتتضمن :	2- متابعة اجراءات المغادرة : وتتضمن :	3- التدقيق الليلي ( نهاية اليوم ) وتتضمن :
ادخال قيم الخدمات في حساب الضيف مباشرة	تسجيل الدفعات المستلمة من الضيوف	تدقيق مدخلات العمليات اليومية وتجميعها واعداد التقارير
ادخال القيم المالية في حساب الضيف الرئيسي مباشرة عن طريق اجهزة النقد الفرعية	تحويل حساب الضيف الي ضيف اخر	تغيير تاريخ اليوم في النظام
تحويل القيم المالية من حساب لآخر	اعداد اجراءات المغادرة للمجموعات السياحية دفعة واحدة بصورة الية	تحويل حالة الغرف المشغولة الى تحت التنظيف
تصحيح حسابات الضيوف وتعديلها		طباعة التقارير التشغيلية وتوزيعها على الادارة
رصد الحد الاعلى لحسابات الضيوف		

**اجهزة نظام ادارة الفنادق الطرفية ( واجهات التواصل التفاعلية ) (PMS Interfaces)****اذكر ابرز أنظمة الاجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق:**

- أنظمة الحجز المركزية (Central Reservation Systems)
- أنظمة نقاط البيع الاضافية (Point of Sale Systems)
- أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية (Call Accounting Systems)
- أنظمة اقفال 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

**(1)- 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)

-اذكر 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 وتحديثها 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 تاكيد الحجز وارسالها الى الضيف عبر البريد الالكتروني او جهاز الفاكس)

## (2)-انظمة نقاط البيع الاضافية

مما تتكون انظمة نقاط البيع الاضافية:

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

-اذكر 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)

-اذكر 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 السباحة والنادي الصحي (Pool and Spa Areas)

6-محال تاجير المستلزمات الرياضية (Pro Shops) التي تتضمن: التزلج والسباحة

والعطس والجوف

7-اكشاك (محال) الامتياز (Concession Stands) التي تتضمن : حالات الكتب والصحف والمجلات والسجانر واجهزة

المشروبات الباردة والساخنه والسندويشات والحلويات

**(3) - انظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية :**

متى بدأت خدمة انظمة 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 انظمة محاسبة الاتصالات وفوائدها:

ميزات انظمة 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 انظمة 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 انظمة 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

اذكر البيانات التي يمكن الاحتفاظ بها في ملفات الاتصال

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

فوائد أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية :

- 1- تقديم خدمات للضيوف لكسب رضاهم
- 2- تحسين طرق الاتصالات عبر شبكات الاتصال المختلفة
- 3- التسعير المناسب للمكالمات
- 4- تقليص تكلفة المكالمات الهاتفية
- 5- اضافة قيمة المكالمات الى حساب الضيف
- 6- تخفيض عدد الموظفين
- 7- تقليص تكاليف الصيانة

#### **4) - أنظمة أقفال 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 أنظمة 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 ويبلغ 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 المفعّل في قفل الباب

-أذكر ابرز فوائد أنظمة اقفال الابواب الالكترونية:

- اصدار انواع عدة من مفاتيح الابواب مثل مفاتيح الضيوف وموظفي قسم التدبير الفندقي وموظفي قسم الامن والمفاتيح الخاصة بادارة الفندق
- تزويد بعض هذه الانظمة بضوء احمر صغير يشير الى رغبة الضيف في عدم ازعاجه
- منع بعض أنظمة اقفال الابواب اعادة فتح الباب ما دامت بطاقة مفتاح الغرف موجودة في قفل الباب
- توافر بعض أنظمة 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 أنظمة الاقفال باستخدام بطاقة الانتماء الخاصة بالضيف مفتاحا للغرفة

علل: بعض أنظمة اقفال الابواب الالكترونية تلغي الرمز او الرقم المخزن على البطاقة بعد مدة معينة:

لتوفير اعلى درجات الحماية والامان للضيوف في حال بقائها في قفل الباب

-ما ميذا عمل الابواب التي لا تستعمل فيها بطاقات خاصة لفتح الابواب:

برمجة قفل الباب مباشرة باربعة ارقام سرية لا يعرفها الا الضيف نفسه

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

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

- أكثر اماناً مقارنة بغيرها
- أسهل في عملية الرقابة عليها
- أقل كلفة من أنظمة الأقفال التقليدية
- أسهل حملها وتوافرها بديل عنها في حال فقدانها
- متعددة الاستخدامات إذ يمكن استعمالها لفتح باب المصعد او 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 او معلومات تسويقية خلف هذه البطاقات

علل: تتخذ ادارة الفندق اجراءات مشددة لضمان مراقبة بطاقات المفاتيح الإلكترونية خاصة الفارغة منها وتحديد دواعي اصدار هذه المفاتيح او المفاتيح البديلة:

لمنع اي موظف غير معني الوصول الى هذه البطاقات او الى الجهاز الخاص ببرمجتها (شحنها)

## (5) انظمة ادارة الطاقة :

تعتمد الفنادق في عملها على استخدام وسائل طاقة مختلفة مثل ( الكهرباء / البنزين / الديزل / الطاقة الشمسية )  
ولذلك صممت أنظمة خاصة لإدارة تشغيل الاجهزة الميكانيكية المستخدمة في الفندق وذلك بهدف :  
1- المحافظة على الطاقة 2- ترشيد استهلاكها 3- التقليل من حاجة الفندق لها 4- تخفيض تكلفتها

- تصنف أنظمة 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 سلباً بالبيئة الداخلية للفندق .	تبرمج الاجهزة لتعمل بشكل منتظم وتتوقف وتتابع الي .	تعمل بواسطة اجهزة الاستشعار فوق الصوتية / فوق الضوئية .

## (6)-انظمة خدمات الضيوف :

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

-أذكر أبرز الأنظمة التي تستعملها الفنادق كخدمات إضافية لضيوفها :

1-نظام الايقاظ المبكر (الصباحي) (Wake-up Calls)

2-نظام الرسائل الصوتية (Voice Messaging)

3-نظام ايصال الرسائل (Delivering Messages)

ماذا يتيح نظام الايقاظ المبكر للموظف:

- 1-تحديد رقم غرفة الضيف
- 2-ساعة الايقاظ المطلوبة حسب رغبة الضيف
- 3-ايقاظ الضيف في الوقت المحدد بالاتصال به هاتفيا

كيف يتم التأكد بان الضيف استجاب لنظام الايقاظ المبكر:

يسمع رسالة مسجلة تخبره بموعد الايقاظ ثم يسجل النظام ملاحظة ان الضيف قد استجاب لعملية الايقاظ

كيف يتم عمل نظام الرسائل الصوتية :

يسمح هذا النظام للمتصل بعد تحويل مكالمته الى هاتف غرفة الضيف او الاستعانة بموظف المقسم بتسجيل رسالة صوتية بعد سماع عدد محدد من دقائق الرنين اذا 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

## (7)- 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 الترفيهية 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 الائتمان

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

ليتمكن الجهاز من تحديد الغرفة والسعر واصدار بطاقة مفتاح لها

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

علل: العديد من الفنادق تسمح للضيوف بعمل إجراءات التسجيل باستخدام شبكة الانترنت حتى قبل وصولهم اليها :  
توفر هذه الانظمة الكثير من الوقت الذي تستغرقه عمليتا التسجيل والمغادرة اضافة الى خاصية عرض أفلام (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 الائتمان 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

-انظمة الترفيه الداخليه  
أذكر مبدا عمل انظمة الترفيه الداخليه:  
1-تستخدم في غرف الضيوف بوصفها انظمة مستقلة 2-يمكن ربطها بنظام ادارة الفندق

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

-تشتمل انظمة الترفيه الداخليه ايضا على:

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

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

-تقسم انظمة آلات البيع الداخليه 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 الرئيسة
- 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 الثلاجة 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 الاستعانه 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