

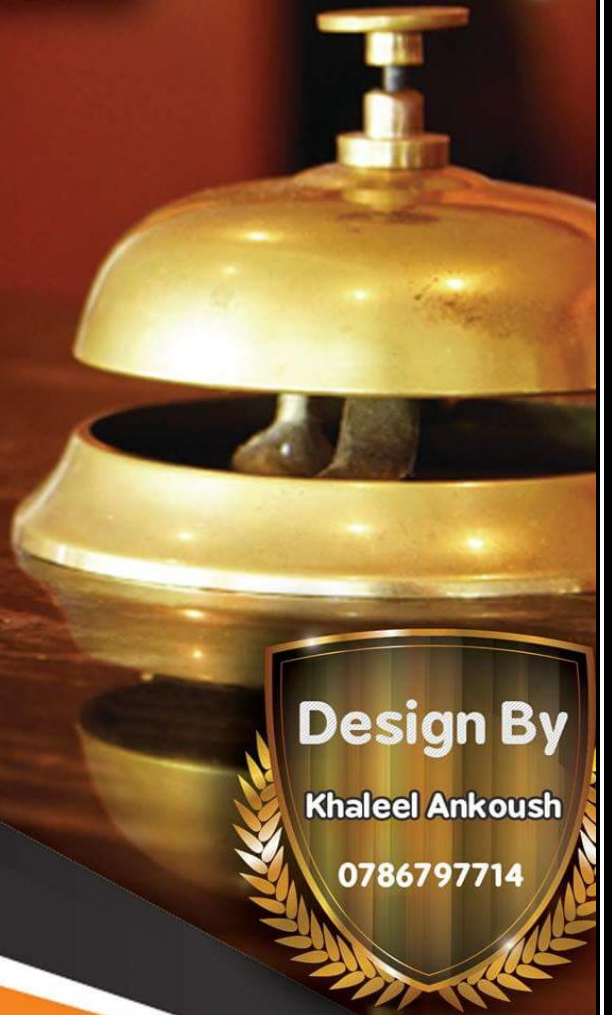
الداوائر الأمامية

المستوى الثالث

الصف الثاني عشر

الفصل الأول

الفرع الفندقى والسىاحى
2017 / 2018



Design By

Khaleel Ankoush

0786797714

إعداد المعلم

محمد الحجاوى

0787708286 / 0795122367

الوحدة الاولى

قسم الاستعلامات

المطلوب من الوحدة الاولى (من ص ٩ / ولغاية ص ٥٧) فقط

اولا : اهمية قسم الاستعلامات في الفندق : --

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

١ (الموقع (Location)

يقع هذا القسم عند مدخل الفندق - فالاتصال الاول مع النزلاء يكون عن طريق هذا القسم .

٢ (الخدمات (Services)

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

٣ (العلاقات المتبادلة (الارتباط) (Liaison)

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

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

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

ثانيا : صفات الموظفين في قسم الاستعلامات : -

يتم تصنيف صفات العاملين في قسم الاستعلامات الى صفات معرفية وشخصية .
أ) الصفات المعرفية : يتم اكتسابها من خلال الخبرة والممارسة العملية من خلال :

١ (الحصول على شهادة علمية واكاديمية ومهنية .

٢ (اجادة استخدام الاجهزة والادوات .

٣ (المعرفة باستخدام النماذج والسجلات .

٤ (قدرة التكلم بلغة اجنبية غير لغته الام .

٥ (معرفة بمرافق الفندق والمواقع السياحية والمتاحف .

٦ (قراءة الخرائط بانواعها من ناحية المدن الجغرافية، الطرق والمواقع السياحية والاثريه

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

٨ (المعرفة بعادات الشعوب الاخرى وتقاليدها .

٩ (فهم القوانين والانظمة المتعلقة باقامة الضيوف والاجانب

- ب (الصفات الشخصية : التي تتعلق بالسمات السلوكية والاتجاهات الايجابية للموظف من خلال :--
- ١ (بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة .
 - ٢ (اللباقة في الحديث .
 - ٣ (سرعة البديهة .
 - ٤ (الصدق والامانة والثقة بالنفس .
 - ٥ (احترام الاخرين والرغبة في مساعدتهم .
 - ٦ (الهدوء وضبط الاعصاب .
 - ٧ (الاهتمام بالصحة الشخصية ونظافة الهندام .
 - ٨ (حسن التصرف والسلوك الجيد مع الضيوف والعاملين .

ثالثا : وظائف قسم الاستعلامات : -

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

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

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

- أ (رسائل موجهه الى ادارة الفندق .
- ب (رسائل خاصة بموظفي الفندق .
- ج (رسائل خاصة بنزلاء الفندق وضيوف الفندق .
- د (رسائل لاشخاص غير معروفين .

طريقة التعامل مع كل نوع من البريد :

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

١ - Aramex - ٢ DHL - ٣ TNT - ٤ FedEx

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

١ (وزن الرسالة .

٢ (المدة المستغرقة لوصول الرسالة .

٣ (طبيعة المواد المرسلة .

٤ (الدولة المرسل اليها الرسالة .

* من اهم المعلومات العامة التي يحتاجها الضيوف : --

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

رابعاً مهمات العاملين في قسم الاستعلامات : --

* يعمل قسم الاستعلامات على مدار الساعة من خلال موظفيه الاداريين : لمساعدة ضيوف الفندق – تقديم الخدمات والمعلومات .

* يتبع لقسم الاستعلامات : موظفي الزي الموحد (Uniformed Service Saff)

* تعتمد طبيعة مهمات الموظفين وعددهم على : نوع الفندق وحجمه ونوع الخدمات فيه .

المهام الرئيسية لموظفي قسم الاستعلامات :

١ (مدير قسم الاستعلامات (Information Manager)

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

ومن مهماته الرئيسية :

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

* انشئت اول جمعية لموظفي قسم الاستعلامات في فرنسا واطلق عليها اسم المفاتيح الذهبية – ويتميز منتسبو هذه الجمعية بوضع مفاتيح ذهبين متقاطعين توضع على صدر الموظف .

٢ - مشرف وردية قسم الاستعلامات (Information Shift Leander)

يتم وجوده على مدار الساعة ؟ علل لمساعدة مدير القسم في مهماته والاشراف على سير العمل في القسم . ومن اهم واجباته :

أ (نموذج خدمة الضيوف .

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

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

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

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

٢- اعداد جدول الدوام وتحديد العطل والاجازات.

٣- الاشراف على غرفة امانات الامتعة. (الرجوع الى شكل الرقم (١-٩)صفحة ٣٨).

٤- الاشراف على تدريبهم لرفع كفائتهم.

٥- متابعة الخدمات التي تقدم للضيوف من قبلهم.

٦- متابعة سجل القادمين والمغارين واجراء ايصال الحقائب لغرف النزلاء

٤ - حاملو (الامتعة) الحقائب (Bell Attendants)

*يطلق عليهم اكثر من مسمى (Bell men/ Porters) ويسوقون خدمات الفندق عند اىصال النزلاء الى غرفهم ومشاركون في تكوين الانطباع الاخير لدى الضيف عن الفندق ويؤدي ذلك لتقديم خدمات فندقية ممتازة ويعزز ثقة الضيوف بالفندق ومن ثم زيادة المبيعات وتحقيق الارباح.

* ينظرون الى موظفي قسم الزبي الموحد على انهم مشاركون اساسيون في تكوين الانطباع الاخير لدى الضيف؟ لانهم آخر من يتعامل مع الضيوف عند مغادرته للفندق

* مهمات حاملى الامتعة : --

- ١ (نقل امتعة الضيوف عند القدوم والمغادرة .
- ٢ (نقل امتعة الضيوف الى غرفة امانات الامتعة .
- ٣ (تسليم الرسائل والطرود البريدية .
- ٤ (استلام وتسليم ملابس الضيوف بعد تنظيفها .
- ٥ (المحافظة على نظافة مدخل الفندق .
- ٦ (ترتيب عربة نقل الحقائب اثناء نقلها لغرف الضيوف .
- ٧ (نقل حقائب الضيوف الى غرفهم عند القدوم او نقلها الى سياراتهم عند مغادرتهم الفندق بعد تسوية حساباتهم .
- ٨ (تعريف الضيوف بالتسهيلات والخدمات المتوفرة بالفندق .

٥ - البواب (Doorman /Door Attendant)

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

- ١ (المحافظة على نظافة المنطقة الامامية للفندق .
 - ٢ (مساعدة الضيوف على تحميل حقائبهم وتنزيلها من السيارات .
 - ٣ (يرافق الضيف الى قسم الاستقبال مع التعريف باسمه .
 - ٤ (يفتح له الباب الرئيسي للفندق .
 - ٥ (مساعدة موظف الاصطفاف على تنظيم حركة السير .
- * يرتدي البواب معطفا في فصل الشتاء من النوع الثقيل اما في الصيف فيكون معطفا ربيعيا ، لماذا ؟

٦ - المنادون (Page BOYS / Page Attendants)

* المنادي هو الموظف المكلف بالبحث عن الضيف في مرافق الفندق .

واجبات المنادون : ---

- ١ (البحث عن النزلاء في مرافق الفندق
- ٢ (المحافظة على نظافة منطقة الهاتف .
- ٣ (توصيل الرسائل الى النزلاء في غرفهم .

* لقد استعاضت الفنادق عن هذه الوظيفة بتوفير أنظمة الاتصال الداخلي (Paging System)

* عادة ما يحمل المنادي لوحة الكترونية يكتب عليها اسم الضيف وتطلق نغمة موسيقى خفيفة لتلفت انتباه الضيوف .

٧ - موظف الخدمة الخصوصية : (Hotel Valet)

* لم تعد هذه الوظيفة موجودة في كثير من الفنادق

واجبات موظف الخدمة الخصوصية :

- ١ (مساعدة موظفي التدبير الفندقية على نقل حقائب الضيوف من غرفة الى اخرى .
- ٢ (يرسل ملابس النزلاء الخاصة للمصبة واعدتها .
- ٣ (يساعد حملي الحقائب في فترات ضغط العمل .
- ٤ (تنظيف احذية الضيوف وتلميعها في المناسبات والحفلات .
- ٥ (يقدم الخدمات الشخصية للنزلاء مثل احضار حاجيات من خارج الفندق او مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة

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

لم تعد هذه الوظيفة موجودة في كثير من الفنادق بسبب التطور في انظمة المصاعد وبطاقات المفاتيح بحيث لا يمكن الصعود الى الغرف الا باستخدام البطاقة او برفقة الادارة .

مهام موظف المصعد :-

- ١ (المحافظة على سلامة الضيوف بعدم تحميل المصعد اوزان تفوق طاقته
- ٢ (مساعدة الضيوف على ترتيب امتعتهم داخل المصعد .
- ٣ (عدم ترك المصعد دون علم مسؤولة المباشر ومراقبة الاشخاص الغرباء .
- ٤ (المحافظة على نظافة المصعد .

٩ - موظف الاصطفاف - (Parking Valet)

تقدم معظم الفنادق الكبيرة خدمة الاصطفاف ؟ لكي تقدم الخدمة والراحة للنزلاء عند القدوم والمغادرة وفي جميع الظروف الجوية -
واما ان تكون مدفوعة الاجر او مجانية ؟ علل حسب سياسة الفندق ويستخدم الموظف بطاقة مكونة من ثلاثة اجزاء تحمل الرقم المتسلسل نفسه بحيث يعطي الجزء الاول للضيف والجزء الثاني يبقى في السيارة اما الجزء الثالث فيرفق مع مفتاح السيارة لحين طلبها من الضيف

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

مهام موظف الاصطفاف :-

- ١ (استقبال الضيف عند وصوله بسيارته وفتح باب السيارة والترحيب به واعطائه جزء من البطاقة .
- ٢ (وضع مفاتيح السيارة والبطاقة معا لحين طلبها .
- ٣ (تنظيم حركة السير عند مدخل الفندق .
- ٤ (طلب سيارات التاكسي للضيوف عند الطلب .
- ٥ (احضار السيارة للضيف عند اخذ الجزء المتبقي للبطاقة .

* يقوم موظف الاصطفاف بتسجيل رقم الموظف على اجزاء البطاقة الاخرى لتحديد الموقف الذي وضعت فيه السيارة عند احضارها للضيف .

١٠ - السائقون - (Drivers)

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

مهام السائقين : --

- ١ (مساعدة الضيوف عند صعودهم الحافلة او النزول منها .
- ٢ (مساعدة الضيوف على تحميل امتعتهم واخراجها من الحافلة .
- ٣ (اصطحاب الضيوف في الجولات السياحية لمرافق المدينة .
- ٤ (المحافظة على نظافة حافلات الفندق .

١١ - موظف غرف امانات الملابس (Cloak Room Attendant)

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

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

١٢ - مندوبو الفندق (Hotel representatives) :

من الأعمال التي يقومون بها :

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

من الصفات التي يتصفون بها :

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

١٣ - مراسلون خارجيون (External Attendants) :

من الأعمال التي يقومون بها :

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

الوحدة الثانية

محاسبة الدوائر الامامية

الدرس الاول والثاني محذوفان (المطلوب من ص ٨٥ لغاية ٨٧)

ثالثا : واجبات امين صندوق الدوائر الامامية ومسؤولياته :

تتلخص واجبات امين الصندوق ومسؤولياتهم بما يلي :

1

- ١) تقديم صورة ايجابية عن الفندق للضيوف في اثناء التعامل معهم .
- ٢) المحافظة على العهدة النقدية .
- ٣) اكمال اجراءات دخول الضيف وتسكينه في الفندق بفتح حساب له .
- ٤) تسجيل المدفوعات وحفظها حسب الاصول .
- ٥) تسجيل قيم مصروفات الضيوف وتسجيلها على حساباتهم .
- ٦) اكمال اجراءات تسوية حسابات الضيوف عند المغادرة .
- ٧) تقديم خدمة تبديل العملات لضيوف الفندق .
- ٨) تقديم خدمة قبول بطاقات الائتمان المعتمدة في الفندق .
- ٩) تقديم حسابات الضيوف واجراء التعديلات عليها عند الحاجة .
- ١٠) تقديم خدمة صناديق الامانات للضيوف .
- ١١) مراقبة غرف صناديق الامانات وعدم السماح بدخول غير المعنيين اليها .
- ١٢) ترحيل حسابات احد الضيوف وتسويته الى حساب ضيف اخر بعد موافقتهم على ذلك .
- ١٣) تسليم الدفعات النقدية بعد تسجيلها على الكشوفات الخاصة بذلك الى قسم المحاسبة .
- ١٤) اعداد التقارير المالية المتعلقة بالوردية وتدقيقها والتأكد من صحتها بعد رفعها الى الادارة .
- ١٥) المحافظة على سرية المعلومات الشخصية والمحاسبية للضيوف

العهدة النقدية :

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

رابعاً : صفات أمناء الصناديق :

يكون الضيف الإنطباع الأخير عن الفندق (Last Impression) من خلال تعامله مع أمين الصندوق ؟

لما له من أثر كبير في إعطاء صورة مشرقة ومميزه لضيوف الفندق في أثناء المغادرة .

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

الصفات المعرفية : التي يكتسبها بالدراسة والخبرة المتواصلة ومنها :

- ١- إتقان قواعد المحاسبة الفندقية .
- ٢- القدرة على استخدام الآلات والاجهزة والمعدات اللازمة في العمل .
- ٣- القدرة على التواصل بلغة أجنبية رئيسية على الأقل .
- ٤- القدرة على إعداد المراسلات الفندقية وتنظيمها والتعامل مع حسابات الضيوف .
- ٥- الإلمام الجيد بتنظيم الفندق وأقسامه ، ومواقع مرافقه .
- ٦- القدرة على إقناع الضيوف ، وتسويق خدمات الفندق بأسلوب راقٍ .

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

- ١- الأمانة والضمير الحي .
- ٢- امتلاك المهارات الإجتماعية في التواصل مع الآخرين (اللباقة ، اللطف ، الادب)
- ٣- الدقة في العمل وحسن التنظيم والترتيب
- ٤- الرغبة في مساعدة الآخرين وخدمتهم .
- ٥- الشخصية القوية والهادنة .
- ٦- المحافظة على الصحة الشخصية ونظافة الھندام .

(٢) سند الدفع (Paid Out Voucher)

يقوم امين الصندوق بدفع مبالغ نقدية من صندوق الفندق لمشتريات او خدمات يقوم بها الضيف من خارج الفندق مثل / دفع اجرة التاكسي / دفع باقة من الزهور / ثمن بطاقات تذكارية / شراء ادوية للضيف - شريطة ان يكون ذلك على مسؤوليته او مسؤولية طبيبه المباشر او طبيب الفندق - وفي هذه الحالات يطلب الضيف من امين الصندوق ان يدفع تكلفة هذه الخدمات من العهدة النقدية وان يضيفها الى حسابه الرئيسي (الفاتورة) عندها يحرر امين الصندوق سند الدفع ويوقعه من الضيف بعد تسجيل المعلومات وبعدها يضيفه على حسابه الرئيسي ويعتمد من مدير الدوائر الامامية والمدير العام او المدير المالي حيث يحتوي سند الدفع على المعلومات الاتية / اسم الفندق - الرقم المتسلسل - التاريخ - اسم الضيف ورقم غرفته - قيمة المبلغ بالارقام والحروف - تفاصيل عملية الدفع توقيع امين الصندوق والضيف - توقيع مدير الدوائر الامامية والمدير العام شكل (٧ - ٢) صفحة ١٠٧

(٣) قسيمة المصروفات النثرية (النقدية) (Petty Cash Voucher)

تقوم ادارات الفنادق بتخصيص مبلغ صغير بهدف شراء بعض المستلزمات نقدا للاقسام المختلفة في حال عدم امكانية فتح المستودعات في اوقات متأخرة من الليل او الحالات المستعجلة او دفع المصروفات النقدية البسيطة ويسلم المبلغ الى امين الصندوق ويقوم امين الصندوق بتحرير قسيمة المصروفات النثرية عندما يدفع مبلغ من المال لشراء المستلزمات او دفع بعض المصروفات النثرية والشكل (٢ - ٨) صفحة ١٠٨ كما يسجل امين الصندوق تفاصيل هذه القسائم على سجل خاص يسمى سجل المصروفات النثرية والشكل (٢ - ٩) صفحة ١٠٩ وعند صرف هذا المبلغ خلال مدة زمنية معينة يرسل امين الصندوق السجل مرفقا معه القسائم جميعها الى قسم المحاسبة والذي يقوم بدوره باعادة تزويد امين الصندوق بقيمة القسائم التي صرفت .

(٤) قسيمة تعديل الحساب (Account Correction Voucher)

يستخدم امين الصندوق قسائم متنوعة عند قيامه باي عملية مالية وتعد القسائم مهمة في رصد العمليات التي تحدث على حسابات الضيوف وتوثيقها وتستخدم القسيمة عند وجود خطأ في الحساب ويفضل تعديل الخطأ في نفس اليوم وقبل البدء بعملية التدقيق الليلي - ويتم من خلالها توثيق عمليات تعديل الخطأ وعادة ما توقع من قبل احد الاشخاص المفوضين مثل مدير الدوائر الامامية او احد مشرفي القسم والشكل (٢ - ١٠) صفحة ١١٠

(٥) قسيمة الخصم والمسموحات (Account Allowances Voucher)

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

أ -- خصم خاص على فاتورة الضيف لسبب ما مثل :- (١) عدم رضاه عن خدمة معينة - (٢) رفضه دفع الفاتورة او جزء منها بحجة انه لم يتلف تلك الخدمة - (٣) قيمة الخدمة قد تمت اضافتها الى فاتورته نتيجة الخطأ .

ب - اضافة قيمة فاتورة ما الى حساب الضيف بشكل خاطيء مثل - يقوم المحاسب بادخال قيمة فاتورة الضيف بمبلغ ٩٣ دينار علما بان القيمة الحقيقية ٣٩ دينار وفي حال لم يكشف المدقق الليلي ذلك الخطأ يصبح من الصعوبة تعديل الفاتورة / لذلك يقوم امين الصندوق بعمل قسيمة الخصم والمسموحات بحيث يحسب الفرق بين القيمتين وتخصم من فاتورة الضيف شكل (٢ - ١١) صفحة ١١١

٦ (قسيمة تحويل الحساب) (Account Transfer Voucher)

تستخدم هذه القسيمة في حالات عدة كما يلي :-

أ -- تحويل كامل الحساب ل احد الضيوف الى حساب ضيف اخر .

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

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

وفي الحالات كلها على امين الصندوق ان يتأكد من موافقة الضيف الذي سيتم تحويل الحساب الى فاتورته قبل اجراء عملية التحويل واخبار الضيف الذي تم التحويل من حسابه - ثم يقوم امين الصندوق بتوثيق عملية تحويل الحساب باستخدام القسيمة ، حيث تحتوي هذه القسيمة على : : اليوم والتاريخ / اسم الضيف الذي طلب تحويل المبلغ على حسابه ورقم غرفته / اسم الضيف الذي تم تحويل المبلغ من حسابه :: قيمة المبلغ المحول / بيان سبب التحويل / توقيع الضيف الذي طلب تحويل المبلغ على حسابه / توقيع امين الصندوق ومدير الدوائر الامامية الذي اعتمد عملية التحويل

ثامنا – انواع الاقامة في الفنادق (Types OF Accommodation)

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

أ (المنامة فقط (Room Only)

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

ب (المنامة مع وجبة الافطار (Bed & Breakfast)

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

ج- الإقامة شبه الكاملة (Half Board) :

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

د- الإقامة الكاملة (Full Board) :

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

٢- أنواع الإقامة الإضافية (Additional Accommodation):

تقسم أنواع الإقامة الإضافية إلى ثلاثة أنواع كما يأتي :

أ- الإقامة الشاملة (Full Credit):

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

ب- الإقامة المجانية (Complimentary)

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

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

ج- الإقامة اليومية (Day Use) :

وهي تلك الإقامة التي تكون لعدة ساعات (أقل من ليلة واحدة) وعادة ما يتم خصم سعر الغرفة بنسبة (٥٠%) للضيوف الذين يستخدمون هذا النوع من الإقامة ، وتنتشر في فنادق المطارات (الترانزيت) وفنادق المدن .

تاسعاً : اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر :

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

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

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

إستضافة المجموعات السياحية القادمة عن طريق هذه الوكالات ، على أن لا يقل عدد أفراد المجموعة السياحية عن (١٥) فرداً

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

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

(Single Supplement).

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

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

عن عدد أفراد المجموعة أو الموسم السياحي ، ويقوموا بإرسال قسيمة سياحية عند الحجز لأشخاص أو مجموعة سياحية لتأكيد الحجز ، وتتعهد المكاتب السياحية بتسديد حساب الضيوف ، وتحتوي القسيمة السياحية على : اسم مكتب السياحة ، نوع الحجز بكل تفاصيله مثل : أسماء الضيوف ، تاريخ القدوم والمغادرة ، عدد الغرف ، عدد الأشخاص ، نوع الإقامة ، وتكون القسيمة السياحية موجهة بإسم الفندق ، والشكل (٢ - ١٣) صفحة ١٣٣ يوضح القسيمة السياحية .

عاشراً : أنواع العملات (Types of Currencies) :

نظراً لزيادة اعداد السياح القادمين من خارج البلاد ، أصبح من الضرورة توفير خدمة تبادل العملات الأجنبية لضيوف الفندق ، وذلك لتسهيل لإقامتهم ، تحقيق إيرادات إضافية للفندق ، حيث أن أسعار تبادل العملات في الفنادق تكون أقل من سعر البنوك المحلية ، مما يحقق أرباحاً للفندق ، فمثلاً سعر صرف الدولار في البنوك (٧٠٠) فلس ، أما في الفنادق (٦٧٠) فلس ، علماً بأنه لا يسمح للفندق بتبادل العملة المحلية لعملة أجنبية ، وذلك : لأن الفندق لا يقدم خدمات مصرفيه كالبنوك وشركات الصرافة ، بل يقدم خدمة تبادل العملات الأجنبية إلى محلية .

يجب على الفندق أن يعرض لوحة أسعار تبادل العملات عند مكتب أمين الصندوق ، حتى يعرف الضيوف الاسعار قبل تبادل العملات ، والشكل (٢ - ١٤) صفحة ١٣٧ يوضح أهم العملات العربية والأجنبية .

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

فعلى أمين الصندوق عند رغبة أحد الضيوف بتبادل العملة أن يحرر نموذج تبادل العملة بعد إعلام الضيف بسعر الصرف ، ثم يتأكد أن العملة سليمة وغير مزورة ، ويحتوي نموذج تبادل العملات على معلومات مثل اسم الضيف ، نوع العملة المراد تحويلها ، سعر الصرف ، المجموع ، توقيع أمين الصندوق ، توقيع الضيف ، حيث يتم عمل ثلاث نسخ ، الأولى للنزيل ، الثانية توضع مع العملة الأجنبية لإرسالها لقسم المحاسبة ، الثالثة تبقى في دفتر نماذج تبادل العملات (لأغراض التدقيق والمراجعة) ، والشكل (٢ - ١٥) صفحة ١٣٨ يوضح نموذج تبادل العملات .

ثاني عشر : طرق الرقابة الداخلية (Internal Control Methods)

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

- ١ (توثيق العمليات الحسابية المختلفة .
- ٢ (التحقق من دقة العمليات الحسابية .
- ٣ (تحديد نقاط الضعف او الاخطار المحاسبية التي يمكن ان يتعرض لها الفندق .
- ٤ (مراقبة الحركات النقدية التي تحدث في الفنادق يوما بيوم .

ولتحقيق هذه الاهداف تقوم الرقابة الداخلية بما يلي : --

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

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

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

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

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

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

والشكل (٢ - ٢٣) يوضح تقرير النقد اليومي .

اعداد أ. محمد الحجاوي

انتهت المادة بحمد الله