



إدارة المناهج والكتب المدرسية

# الدوائر الأمامية



النظري والتدريب العملي  
الفصل الدراسي الثاني



الصف الثاني عشر  
الفرع الفندق والسياسي

الدوائر الأمامية

الفصل الدراسي الثاني

الصف الثاني عشر

الفرع الفندق والسياسي

١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م



مطبعة حلاوة  
Halawa  
Printing Press



إدارة المناهج والكتب المدرسية

منهاجي  
منعة التعليم الهادف



# الدوائر الأمامية

## Front Office

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني

الصف الثاني عشر

الفرع الفندق والسياحي

تأليف

عدنان عيسى داود	فؤاد عيسى محمود
محمد عايش حمزة	محمود محمد أبو العباس

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملحوظاتكم وآرائكم على هذا الكتاب عن طريق العناوين الآتية:

هاتف: ٥-٨ / ٤٦١٧٣٠٤، فاكس: ٤٦٤٥٨٨٨، ٤٦٣٧٥٦٩ ص.ب: (١٩٣٠) الرمز البريدي: ١١١١٨

أو على البريد الإلكتروني: VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم تدرّس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٢٠١١/٦١، تاريخ ٢١/٧/٢٠١١م، بدءاً من العام الدراسي ٢٠١١م/٢٠١٢م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

عمّان - الأردن / ص . ب . ١٩٣٠

www.moe.gov.jo

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

زياد نعيم الكردي

فيصل الحاج ذيب

محمود إبراهيم خضر

صالح أمين العمري

التحرير العلمي : زياد نعيم الكردي

التحرير اللغوي : نضال أحمد موسى

التحرير الفني : نداء فؤاد أبو شنب

التصميم : م. عبد الحافظ أحمد الخطيب

التصوير : أديب أحمد عطوان

الإنـتـاج : علي محمد العويدات

دقق الطباعة وراجعها: فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٤/١٤٩٠)

ISBN: 978 - 9957 - 84 - 266 - 6

٢٠١١/هـ١٤٣٢م

٢٠١٢ - ٢٠١٩م

الطبعة الأولى

أعيدت طباعته

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	المقدّمة
٩	الوحدة الأولى
١١	أولاً
١٦	ثانياً
٣٢	ثالثاً
٣٤	رابعاً
٥٨	خامساً
٩١	أسئلة الوحدة
٩٢	التقويم الذاتي
٩٣	الوحدة الثانية
٩٥	أولاً
١٢٠	أسئلة الوحدة
١٢١	التقويم الذاتي
١٢٣	الوحدة الثالثة
١٢٥	أولاً
١٣٤	ثانياً
١٣٦	ثالثاً
١٥٨	رابعاً
١٧٦	أسئلة الوحدة
١٧٨	التقويم الذاتي
١٧٩	قائمة المصطلحات
١٨٥	قائمة المراجع



## المقدمة

الحمد لله ربّ العالمين، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين، سيدنا محمد -صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين- وبعد، فيسرّنا وضع كتاب الدوائر الأمامية، للصف الثاني عشر، الفصل الدراسي الثاني / فرع التعليم الفندقى والسياحى، بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام، وقد تضمّن هذا الكتاب ثلاث وحدات دراسية تناولت المعلومات المتعلقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية، اعتماداً على ما درّس في المرحلة الأساسية من مبحث التربية المهنية، وتكاملاً مع كتب التعليم الفندقى والسياحى المُتخصّصة؛ وذلك لتحقيق تكامل المنهاج: الأفقى، والرأسى.

جاء هذا الكتاب متناغماً مع الإطار العامّ والتّناجات العامّة والخاصّة لفرع التعليم الفندقى والسياحى، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوى نحو الاقتصاد المبنى على المعرفة، والمستجدات العلمية في مجال التخصّص.

وقد روعي في هذا الكتاب التسلسل المنطقي لوحداته؛ فبدئى بالمعلومات النظرية أولاً، ثمّ التطبيقات والتمارين العملية، بالإضافة إلى العديد من الأنشطة وقضايا البحث والمناقشة والأسئلة.

تناولت الوحدة الأولى (المغادرة وتسوية الحسابات) توضيح إجراءات مغادرة الضيوف وتسوية حساباتهم، وطرائق الدفع المختلفة، واستعراض مهام المُدقّق الليلي، وبيان أهمّ أنواع النماذج والسجلات المُستخدمة في قسم الدوائر الأمامية، واستعراض أهمّ النسب المئوية والإحصائيات الفندقية.

أمّا الوحدة الثانية (الأجهزة والمعدّات)، فقد تطرّقت إلى أهمّ أنواع الأجهزة والمعدّات المُستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ومعايير شرائها، وبيان أهمية هذه الأجهزة، ووظائفها، وكيفية استخدامها، فضلاً عن أثر الحاسوب في قطاع الخدمات الفندقية.

في حين حُصِّصت الوحدة الثالثة (التقنيات المُستخدَمة في العمل الفندقى) للحدىث عن مراحل تطوُّر العمل فى قسم الدوائر الأمامية، وبيان أبرز الأنظمة التقنية المُستخدَمة فى الفنادق، واستعراض مجموعة من التطبيقات الحاسوبية التى يضطلع بها قسم محاسبة الدوائر الأمامية.

أُلحِق بالكتاب قائمة تشتمل على عدد من المراجع التى استعان بها فريق التأليف، وقائمة أخرى تشمل المصطلحات المهمة باللغتين: العربية، والإنجليزية.

ونحن إذ نُقدِّم هذا الجهد المتواضع، نأمل أن يُحقِّق أهدافه، راجين من الجميع تزويد إدارة المناهج والكتب المدرسية/مديرية المناهج بالتغذية الراجعة؛ بغية تطويره وتحسينه خدمة للصالح العام.

والله ولى التوفيق

المؤلفون

## إرشادات عامة

### للمدرس:

- ١- شرح الدرس النظري وربطه بالتمارين العملي.
- ٢- تطبيق التمرين العملي، ثم منح الطالب وقتاً مناسباً للتطبيق.
- ٣- توفير المواد اللازمة لإكساب الطالب المهارة المطلوبة، مع ترشيد الاستهلاك.
- ٤- الاهتمام بتطبيق الأنشطة اللازمة لإكساب الطالب النتائج المطلوبة.
- ٥- تضمين الدرس المزيد من التمارين العملية والأنشطة التعزيزية والإثرائية.

### للطالب:

- ١- الحرص على تطوير المهارات والقدرات، والسعي إلى تحقيق الأهداف المنشودة باهتمام ومثابرة.
- ٢- احترام المدرسين والمسؤولين، ومعاملة زملاء في المدرسة معاملة حسنة، والمحافظه على أماكن العمل الميدانية.
- ٣- الالتزام بأوقات التدريب.
- ٤- العمل بروح الفريق.
- ٥- الالتزام بقواعد العمل وتعليماته.
- ٦- ارتداء لباس العمل المهني، والتأكد من نظافته.
- ٧- مراعاة تعليمات النظافة الشخصية باستمرار (الشعر، الأظافر، اليدين).
- ٨- الاهتمام الدائم بمكان العمل.
- ٩- التأكد من نظافة المعدات والأدوات، ومن صلاحيتها للاستخدام.
- ١٠- المحافظة على التجهيزات.
- ١١- إظهار الاهتمام والتركيز في أثناء التدريب العملي، وتجنب المزاح، والحرص على تدوين المعلومات.
- ١٢- الاستفسار عن كل جديد في الوقت المناسب.
- ١٣- الالتزام بتعليمات السلامة والصحة المهنية وإجراءاتها.
- ١٤- المبادرة إلى تقديم المساعدة للزملاء والمسؤولين.



# الوحدة الأولى

## المغادرة وتسوية الحسابات (Check-Outs and Account Settlement)



- كيف تُؤثر إجراءات المغادرة في مشاعر (انطباع) الضيوف ونظرتهم إلى الفندق؟
- ما أهمية عملية تدقيق الحسابات وأثرها في مراكز البيع بالفندق؟

يقوم موظفو قسم الدوائر الأمامية، خاصة أمناء الصناديق، بتسوية حسابات الضيوف، وإنهاء إجراءات عملية مغادرتهم الفندق، ويشمل ذلك الاحتفاظ بالسجلات المالية للضيوف المقيمين وغير المقيمين، فضلاً عن تعامل الضيوف بالنقد المحلي والأجنبي وبطاقات الائتمان والتسليف، واستخدامها في دفع المصاريف، وتسديد حساباتهم في أثناء الإقامة أو مغادرة الفندق.

يتطلب إنجاز مثل هذه العمليات توافر فريق عمل يضم أمناء صناديق قسم الدوائر الأمامية، إضافة إلى فريق عمل مُتخصِّص من قسم المحاسبة الرئيس في الفندق؛ لمتابعة عمليات المحاسبة جميعها، فضلاً عن وجود نظام محاسبة داخلي يشتمل على إجراءات تدقيق صارمة من موظفي الفندق أنفسهم، أو نظام خارجي يتمثل في المكاتب أو شركات تدقيق الحسابات المعتمدة رسمياً للقيام بعمليات التدقيق، ومعرفة مركز الفندق المالي.

يُتوقَّع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- توضِّح إجراءات مغادرة الضيوف وتسوية حساباتهم.
- تتعرَّف طرائق الدفع المختلفة.
- تتعرَّف مهام المُدقِّق الليلي.
- تميِّز عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية.
- تتعرَّف أنواع السجلات والتقارير المُستخدَمة.
- تستخرج النسب المئوية والإحصائيات الفندقية المهمة.
- تطبِّق إجراءات المغادرة حسب طرائق الدفع المختلفة.

## ١- عملية المغادرة وتسوية الحسابات (The Checkout and Settlement Process)

تُعَدُّ عملية المغادرة وتسوية الحسابات المرحلة الأخيرة من مراحل دورة الضيف (Guest Cycle)؛ إذ يقوم موظفو قسم الدوائر الأمامية، خاصة أمناء الصناديق (Cashiers)، بتقديم جميع الخدمات والأنشطة اللازمة عند مغادرة الضيف الفندق، وذلك عن طريق نظام المحاسبة المُستخدَم في الفندق، سواء أكان ذلك النظام يدويًا أم إلكترونيًا. وبوجه عام، فإنَّ تسوية حسابات الضيوف بسرعة ودقة تعتمد على مدى فاعلية نظام المحاسبة المُستخدَم في قسم الدوائر الأمامية، من حيث:

أ - التحكم في حسابات الضيوف، وضمان سلامتها ودقتها باستمرار.

ب- إمكانية قبول طرائق عدّة لتسوية الحسابات وإغلاقها.

ج- متابعة تسجيل العمليات المالية في أثناء إقامة الضيوف.

د - سهولة مراجعة الحسابات وتعديلها، وحلّ المشاكل

المتعلّقة بالفروق بين أرصدة الحسابات إن وُجدت.

تحرص معظم الفنادق الكبيرة والمتوسطة على توزيع

المهام في قسم الدوائر الأمامية على الموظفين المُتخصّصين،

ولا سيّما أمناء الصناديق؛ على أن يتضمّن ذلك مهام: الاستقبال،

والاستعلامات، والهاتف، وصولاً إلى تقديم أفضل الخدمات

للضيوف. إلاّ أنه بعد استخدام الأنظمة التقنية في القطاع الفندقي،

فقد بدأت الفنادق بتدريب موظفي قسم الدوائر الأمامية على

تقديم الخدمات المتعلّقة بعمليات هذا القسم، والإجراءات

المالية الخاصة بإقامة الضيوف وتسوية حساباتهم؛ وهو ما يُطلق

عليه اسم التدريب المتقاطع أو المتنقل (Cross Training).

يقوم الموظف المسؤول في قسم الدوائر الأمامية بثلاث مهام

رئيسية في أثناء إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب، هي:

## تسوية الحساب

## (Account Settlement)

يُقصد بها تسديد الضيف ما ترُتّب على إقامته في الفندق ليصبح رصيد حسابه صفرًا عند مغادرته الفندق.

## التدريب المتقاطع أو المتنقل

## (Cross Training)

يُقصد به تدريب الموظفين على أداء جميع المهام المتعلّقة بدائرة معيّنة أو أكثر من دوائر الفندق.

- أ - الانتهاء من إعداد فاتورة الضيف، ومراجعة الرصيد النهائي.  
ب- تعديل المعلومات المتعلقة بحالات الغرف، وتحديثها.  
ج- إنشاء سجلات تاريخ الضيوف (Guest History Records)، أو تحديثها.

## مراحل دورة الضيف

## نشاط (١-١)

صمّم أنت وأفراد مجموعتك عرضًا تقديميًا يوضّح العمليات المالية للضيف في أثناء إقامته (حسب مراحل دورة الضيف)، ثمّ اعرضه أمام زملائك في الصف.

تُعَدُّ مرحلة التسجيل (الدخول) (Check-In)، ومرحلة المغادرة (Check-Out) من أكثر المراحل التي تُشكّل ضغطًا نفسيًا على الضيف في ما يخصّ علاقته بالفندق. ففي مرحلة الدخول، يكون الضيف الذي وصل الفندق بعد رحلة مضية أو طويلة، بحاجة إلى مَنْ يستقبله استقبالا لطيفًا، حيث يبدأ في تشكيل انطباعه الأول عن الفندق. أمّا في مرحلة المغادرة، فقد يكون الضيف على عجلة من أمره، أو غير راضٍ عن الخدمات التي قُدِّمَتْ له بالفندق في أثناء إقامته، أو يعاني ضغطًا نفسيًا ناتجًا عن عملية الانتقال المتكرّر. لذا، فإنّه يكون بحاجة إلى مَنْ يتولّى إنهاء إجراءات المغادرة بكل دقة ومهارة وسرعة، مع التحلّي بسلوك مهني إيجابي رفيع المستوى في التعامل معه. وتُعَدُّ هذه المرحلة الأخيرة من مراحل إقامة الضيف فرصة سانحة، يمكن لموظفي قسم الدوائر الأمامية الاستفادة منها في إحداث تأثير إيجابي فيه، ولاسيّما في ما يخصّ الرضا عن الخدمات التي قُدِّمَتْ له في الفندق، وقد تكون إجراءات المغادرة غير المريحة أحد أهم أسباب نفور الضيف من الفندق، وتكوين شعور (انطباع) سلبي عنه، على الرغم من كل الجهود والخدمات الجيدة التي قُدِّمَتْها له إدارة الفندق في أثناء إقامته.

تتم تسوية حساب الضيف عادة عند مغادرته الفندق، إلا أنّ هذا لا يمنع من قيام الضيف بمراجعة حسابه، ثمّ دفعه (كليًا، أو جزئيًا) في أثناء إقامته بالفندق. ويمكن للضيف تسوية حسابه بطرائق عدّة؛ كالدفع نقدًا، أو بوساطة بطاقات الائتمان، أو التسليف، أو تحويل الحساب إلى حساب ضيف آخر، أو حساب شركة معيّنة.

وفي واقع الأمر، يمكن إنهاء إجراءات المغادرة وتسوية الحساب على نحو فاعل مميّز في حال تحلّى موظفو قسم الدوائر الأمامية بالخبرة والتدريب الجيدين، من حيث: الإعداد،

والتنظيم، والسرعة في إنجاز المهام. فعند إعلام الضيف أحد موظفي قسم الدوائر الأمامية برغبته في المغادرة، بوساطة الهاتف أو الحضور شخصيًا، فإنّ هذا الموظف يقوم بعمل الآتي:

- أ - الاستفسار من الضيف عن أيّ خدمات جديدة أو إضافية تلقاها.
- ب- إبلاغ الموظف المسؤول عن محتويات ثلاجة الغرفة (Mini Bar)؛ لحصر ما استخدمه الضيف منها.
- ج- إبلاغ قسم التدبير الفندقي برغبة الضيف في المغادرة؛ لجرد محتويات الغرفة، والاستعداد لتنظيفها، وتغيير اللوحة الموضوعة على بابها من "مشغولة" (Occupied) إلى "في مرحلة التنظيف" (On Change) في حال استخدام النظام الإلكتروني.
- وبعد الانتهاء من عملية تنظيف الغرفة وتجهيزها، يُعيّر موظف التدبير الفندقي مُسمّى حالة الغرفة إلى "نظيفة وجاهزة" (Clean and Ready)؛ ليتمكن موظف قسم الدوائر الأمامية من تأجيرها ثانية لضيف آخر.
- د- عرض خدمة "حمل الحقائب" على الضيف. وفي حال موافقته، يتم إعلام الموظف المسؤول عن هذه الخدمة برقم الغرفة؛ ليقوم بإرسال أحد حاملي الحقائب إليها.
- هـ- إضافة أيّ مبالغ ودمم مالية أخرى إلى الحساب (الفاتورة) الرئيس للضيف، وتدقيق جميع الفواتير الفرعية معه إذا رغب في ذلك.
- و - التحقق من أيّ معلومات تتعلق بحساب الضيف، وطريقة الدفع.
- ز - إعطاء الضيف الفاتورة لمراجعتها، وتنفيذ إجراءات الدفع.
- ح- التحقق من عدم وجود رسائل أو بريد لم يتسلمه الضيف بعد.
- ط- التأكد من استلام مفتاح الغرفة ومفتاح صندوق الأمانات إن وُجد، أو من صلاحية هذا الصندوق في الغرفة.
- ي- تعديل حالة الغرفة، وإصدار موظف قسم الدوائر الأمامية التصريح الخاص بإخراج أمتعة الضيف.
- ك - سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق ومرافقه المختلفة.
- ل - الطلب إلى الضيف تعبئة استبانة "مدى رضا الضيف" (Guest Satisfaction Survey)، في أثناء الدقائق المعدودات التي يستغرقها الموظف في إنهاء عملية إعداد حساب الضيف وإغلاقه، ويوضّح الشكل (١-١) استبانة "مدى رضا الضيف".

- م - سحب بطاقة التسجيل (Registration Card)، وشريحة الوصول (Arrival Slip) بعد مغادرة الضيف الفندق، ثم حفظهما في الملفات الخاصة بهما.
- ن - تسجيل عملية المغادرة في صفحة المغادرين من دفتر (القادمون والمغادرون).
- س - إغلاق حساب الضيف في السجل اليومي (الجورنال).
- أما في حال استخدام النظام الإلكتروني، فيقوم موظفو قسم الدوائر الأمامية بإجراءات المغادرة حسب برمجة النظام المُستخدَم في الفندق.

## قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في أهمية استبانة "مدى رضا الضيف" التي تعكس درجة رضا الضيف عن خدمات الفندق، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

## OVERALL OPINION

الرأي العام

Excellent

Good

Poor

Did you enjoy your stay at the Hotel?

هل استمتعت بإقامتك في الفندق؟

Excellent

Good

Poor

How would you rate the hotel in terms of value for money?

كيف تقيم الفندق من ناحية القيمة للباية؟

Excellent

Good

Poor

During your stay, did you experience any problems?

هل واجهت أية مشكلة في أثناء إقامتك؟

Yes

No

Did you report the problem?

هل كتبت تقريرا بالمشكلة؟

Excellent

Good

Poor

If yes, were all your problems resolved to your satisfaction?

إذا كان الجواب بالإيجاب، فهل تم حل مشكلاتك؟

Excellent

Good

Poor

If you return to this area, would you choose our hotel to stay in?

إن عدت إلى المنطقة، فهل ستختار الإقامة في فندقنا؟

Excellent

Good

Poor

If no, the reason would be

إذا كان الجواب بالنفي، فالسبب هو:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## GUEST ROOMS

غرف الضيوف

Excellent

Good

Poor

Cleanliness

النظافة

Maintenance

الصيانة

In-room facilities

مرافق الغرفة

Bathroom amenities

مبيلات دورة المياه

Laundry facilities

مبيلات الكي والغسيل

## RECEPTION

الدوائر الأمامية

Excellent

Good

Poor

Check-in efficiency

كفاءة إجراءات الدخول

Check-out efficiency

كفاءة إجراءات الخروج

Attentiveness of telephone operators

تفاعل موظفي القسم (البنائات)

Attentiveness of hotel team members

تفاعل موظفي خدمة الضيوف

Condition of the lobby

أجواء بهو الفندق

## SPA AND HEALTH CLUB

مركز اللياقة البدنية و النادي الصحي

Excellent

Good

Poor

Quality of service

نوعية الخدمة

Facilities

المرافق

Treatments

العلاجات

Cleanliness

النظافة

Maintenance

الصيانة

## RESTAURANTS

المطاعم

Name of restaurant

اسم المطعم

Excellent

Good

Poor

Breakfast

Lunch

Dinner

Ambiance

الجو العام

Friendliness of service

تفاعل (مودة) الموظفين

Quality of service

نوعية الخدمة

Quality of food

نوعية الطعام

Value for money

القيمة مقابل المبلغ

Excellent

Good

Poor

Breakfast

Lunch

Dinner

Name of restaurant

اسم المطعم

Excellent

Good

Poor

Breakfast

Lunch

Dinner

Ambiance

الجو العام

Friendliness of service

تفاعل (مودة) الموظفين

Quality of service

نوعية الخدمة

Quality of food

نوعية الطعام

Value for money

القيمة مقابل المبلغ

Excellent

Good

Poor

Breakfast

Lunch

Dinner

Name of restaurant

اسم المطعم

Excellent

Good

Poor

Breakfast

Lunch

Dinner

Ambiance

الجو العام

Friendliness of service

تفاعل (مودة) الموظفين

Quality of service

نوعية الخدمة

Quality of food

نوعية الطعام

Value for money

القيمة مقابل المبلغ

## YOUR COMMENTS

آراؤك

Are there any more comments you would like to add about your stay?

هل توجد آراء أخرى تود إضافتها؟

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Name

الاسم

Company name

اسم الشركة

Reason for stay

سبب الإقامة

Business

عمل

Conference

مؤتمر

Leisure

سياحة

Other

أخرى

Room number

رقم الغرفة

Home address

عنوان الإقامة

Telephone number

رقم الهاتف

Email address

البريد الإلكتروني

الشكل (١-١): استبانة "مدى رضا الضيف".

إن أفضل الأساليب وأكثرها فاعلية لتسوية حسابات الضيوف، هي تلك التي تتم في أثناء إقامة الضيوف بالفندق.

تُفضّل الكثير من الفنادق أن يُحدّد الضيف طريقة الدفع التي تناسبه عند قيامه بالحجز. إلا أنّ سياسة معظم الفنادق تلزم الضيف تحديد طريقة الدفع في أثناء مرحلة التسجيل (Check-In)؛ وذلك بهدف إتاحة المجال أمام موظف قسم الدوائر الأمامية لاتخاذ الإجراءات الاحترازية اللازمة بعد معرفة طريقة الدفع، بما في ذلك: التأكد من صلاحية

بطاقة الائتمان، والتحقّق من هويّة الجهة التي ستُسدّد الحساب قبل موعد المغادرة؛ تجنّباً لوقوع مشاكل محتملة إذا لم يرغب الضيف في تسديد حسابه نقداً. أضف إلى ذلك، فإنّ تحديد طريقة الدفع تساعد على تسريع إجراءات مغادرة الضيف، وزيادة قدرة الموظف على تحصيل المبالغ المستحقة عليه، والحذر ممّن يحاول الاحتيال على الفندق. وبغض النظر عن حقيقة احتمال تغيير الضيف طريقة دفعه الحساب، فإنّ عملية التأكد المسبق من طريقة الدفع تضمن للفندق تحصيل ما استحق على الضيف من مبالغ عن الخدمات التي تلقّاها في أثناء إقامته بالفندق. وبوجه عام، يمكن للضيف تسديد حسابه بإحدى الطرائق الآتية:

### ١- الدفع النقدي (Cash Payment)

يستطيع الضيف أن يدفع المبلغ المستحق عليه نقداً بإحدى الطرائق الآتية:

أ - العملة المحلية (Local Currency): وذلك بدفع المبلغ بعملة البلد الذي يوجد فيه الفندق.

ب- العملة الأجنبية (Foreign Currency): يمكن للضيف

أن يدفع ما استحق عليه بإحدى العملات الأجنبية التي يتعامل بها الفندق.

ج- الشيكات السياحية (Traveler Cheques): يُعدّ

الدفع بالشيكات السياحية إحدى طرائق الدفع

لا يتعامل الفندق بالشيكات الشخصية، ولا يقبلها إلا في حالات خاصة جداً، وفقاً للسياسة التي يتبعها بهذا الشأن.

تقبل الفنادق معظم أنواع الشيكات السياحية، لكنّها تصرفها بسعر أقل من سعر السوق؛ وذلك بهدف تحقيق دخل إضافي للفندق.

النقدي، وهي شيكات تُصدِرُها شركات مالية أو بنوك عالمية معتمدة، بفئات وعملات مختلفة، حيث يقوم الضيف عند شرائه هذه الشيكات بتحديد نوع العملة وفئاتها، ثمّ يستخرج موظف البنك كشفًا بأرقام هذه الشيكات وأنواعها وفئاتها، ثمّ يُسلّمها للضيف بعد ذلك. ومن الجدير ذكره أنّ كلّ شيك من هذه

الشيكات يتضمّن مكانين للتوقيع؛ إذ يقوم الضيف بالتوقيع أولاً أمام موظف البنك الذي يُصدِرُ هذه الشيكات، ثمّ يُوقّع مرّةً أخرى أمام موظف قسم الدوائر الأمامية عندما يُسدّد حسابه في الفندق. وفي هذه الحالة، يتعيّن على موظف قسم الدوائر الأمامية أن يتأكّد من مطابقة التوقيعين، ومن شخصية حامل الشيك السياحي قبل قبوله، ويُمثّل الشكل (١-٢) صورة شيك سياحي بالعملة الأوروبية.

وفي ما يأتي أهم مزايا هذه الشيكات:

١. سهولة التعامل بها.
٢. قبولها في معظم دول العالم.
٣. الأمان؛ إذ يمكن استرجاع قيمتها في حال ضياعها مقابل رسوم بسيطة.



الشكل (١-٢): شيك سياحي بالعملة الأوروبية.

عند دفع الضيف حسابه نقدًا (بالعملة المحلية، أو الأجنبية)، أو بالشيكات السياحية، يقوم أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية بالخطوات الآتية:

أ - تدقيق فاتورة الضيف ومراجعتها معه إذا رغب في ذلك.

- ب- استلام المبلغ من الضيف، ثم عدّه أمامه بصوت خافت يمكنه سماعه.  
ج- إعادة أيّ مبلغ متبقّ للضيف.  
د - إنهاء (إغلاق) فاتورة الضيف وختمها بكلمة "مدفوع" (Paid)، انظر الشكل (١-٣).  
هـ - إصدار سند قبض بالمبلغ المُستلم من الضيف، انظر الشكل (١-٤).  
و - تسليم الضيف النسخة الرئيسة من الفاتورة، وسند القبض، ونسخ الفواتير الفرعية بعد وضعها في مغلف.  
ز - توديع الضيف بطريقة ودّية، والطلب إليه - بتلطف - العودة مرّة أخرى.  
ح - تغيير حالة الغرفة لتصبح " في مرحلة التنظيف".  
ط - توثيق عملية المغادرة حسب نظام المحاسبة المُستخدم.

وفي حال دفع الضيف حسابه نقدًا. ولكن، بالعملة الأجنبية، أو الشيكات السياحية، فيتعيّن على أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية أن يقوم بالخطوات السابقة نفسها، إضافة إلى تبديل العملة الأجنبية واستبدال العملة المحلية بها، بعد إعلام الضيف بسعر الصرف المُعلن في الفندق، وملء نموذج تبديل العملات الأجنبية، وإعطائه نسخة منه بعد أن يُوقّع هو وأمين الصندوق عليه؛ على أن يتأكد أمين الصندوق من أنّ العملات المحلية، أو الأجنبية، أو الشيكات السياحية غير مزوّرة، والشكل (١-٥) يُوضّح نموذج تبديل العملات.

## قضية للبحث

مُستعينًا بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث مع أفراد مجموعتك عن أسباب عدم قبول الشيكات الشخصية في الفنادق، ثم اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

فندق الكرامة  
AL-Karama Hotel  
No. 51484

Guest Name: Mr. Qusai Younis

اسم الضيف:

Room No. 211

رقم الغرفة:

Arrival Date: 14/11/2012

تاريخ القدوم:

Departure Date: 16/11/2012

تاريخ المغادرة:

التاريخ Date	الوصف Description	المجموع Total
14/11/2012	Room Service	9.750
14/11/2012	Room Service	6.500
14/11/2012	Room Charge	60.000
15/11/2012	Local Call	0.750
15/11/2012	Laundry	11.750
15/11/2012	International Call	7.500
15/11/2012	Room charge	60.000
16/11/2012	Service Charge 10%	15.625
16/11/2012	Government Tax 16%	27.500
16/11/2012	Total	199.375
16/11/2012	Cash Payment	199.375
16/11/2012	Balance	0.000

الشكل (٣-١): نموذج فاتورة مدفوعة.

فندق الكرامة  
AL-Karama Hotel

No.5109

سند قبض

دينار	فلس
٢٢٠	٧٥٠

Receipt Voucher

Received From  
The Sum of  
On Account of

وصلني من السيد/ عماد سليم المحترم  
مبلغ وقدره مئتان وعشرون ديناراً وفلداً ٧٥٠ ساً،  
وذلك تسديداً لفاتورة الغرفة رقم (٦٠٤)

Date:

التاريخ: ٢٠١١/١٢/١٢ م

Signature:

التوقيع: محمد داود

الشكل (١-٤): سند قبض.

فندق الكرامة  
AL-Karama Hotel

Currency Exchange Voucher

No. 03045

Date:

التاريخ: ٢٠١١ / ٣ / ١٧ م

Guest Name:

اسم الضيف: أحمد الغاوي

Room No.

رقم الغرفة: ٢٣١١

نوع العملة Currency Type	المبلغ Amount	سعر الصرف Exchange Rate	دينار Jordanian Dinar	فلس Fils	ملاحظات Remarks
دولار أمريكي	2700	0.700	1890	000	Cash

توقيع الضيف

Guest Sig.

أحمد الغاوي

توقيع أمين الصندوق

Cashier Sig.

خلدون العلي

الشكل (١-٥): نموذج تبادل العملات.

## ٢- الدفع بواسطة البطاقات (Cards Payment)

تُوفّر العديد من الشركات المالية العالمية خدمات متنوّعة لعملائها، ولاسيّما بطاقات الدفع، مثل: فيزا (Visa)، وأمريكان إكسبريس (American Express)، وماستر كاردي (Master card)، وداينرز كلب (Diners Club)؛ سعيًا منها إلى تسهيل عمليات الدفع والشراء في أثناء السفر. تُقسّم هذه البطاقات قسمين، هما:

أ - بطاقات الائتمان (Credit Card): تمنح البنوك أو الشركات المالية العالمية هذه البطاقات لعملائها بغية تسهيل معاملاتهم المالية، وهي لا تشترط توافر رصيد مالي لهم لديها، إلاّ أنّها تمنح هؤلاء العملاء فترة سماح معيّنة لتسديد التزاماتهم. وفي حال تأخّر أحد العملاء عن الدفع، فإنّه يُلزم بدفع فوائد بنكية تُحدّد قيمتها تبعًا للمبلغ المتبقي. تُعدّ بطاقات الائتمان إحدى أكثر وسائل الدفع التي تُفضّلها الفنادق؛ وذلك لضمان الشركة المُصدّرة للبطاقة دفع المبالغ المالية المستحقة للفندق إذا استُخدمت حسب الأصول. وفي حال استخدم الضيف مثل هذه البطاقات، فإنّ حسابه في الفندق يتحوّل من حساب "الضيوف المقيمين" (Guest Ledger) إلى حساب "الذمم المدينة" (City Ledger) لحين استلام المبلغ فعليًا من البنك، والشكل (١-٦) يوضّح بعض أنواع هذه البطاقات.

جدير بالذكر أنّ هذه البطاقات تصدر بفئات مختلفة غالبًا، ولكلّ منها حدّ أعلى من السحب. فعلى سبيل المثال، تُصدّر شركة أمريكان إكسبريس البطاقات الآتية:

١. البطاقة الخضراء/ العادية (Green Card).

٢. البطاقة الفضية (Silver Card).

٣. البطاقة الذهبية (Golden Card).

٤. البطاقة البلاتينية (Platinum card).

ب- بطاقات السحب / الخصم (Debit Cards):

تُصدّر البنوك هذه البطاقات للعملاء الذين يحتفظون بأرصدة مالية فيها، وهي خدمة تُقدّمها لهم مجانًا لتسهيل معاملاتهم المالية. أمّا بالنسبة إلى الفندق، فإنّه يتعامل



الشكل (١-٦): بعض بطاقات الائتمان.

مع هذه البطاقات بوصفها وسيلة دفع نقدية، حيث يُحجَز المبلغ مباشرة من حساب الضيف، الذي لا يمكنه استخدام هذا النوع من البطاقات ما لم يكن لديه رصيد في البنك يغطّي قيمة ما يرغب في شرائه لحظة استخدام البطاقة. لذا، تُعدُّ هذه البطاقات وسيلة دفع مضمونة للفندق. وفي حال استخدم الضيف إحدى بطاقات السحب لتسديد ما عليه، فإنّ حسابه في الفندق يتحوّل من حساب "الضيوف المقيمين" إلى حساب "الذمم المدينة" لحين استلام المبلغ فعلياً من البنك، كما هو الحال عند استخدام بطاقات الائتمان.

### ٣- تحويل حساب الضيف (Direct Billing Transfer)

يُعدُّ تحويل حساب الضيف إلى حساب طرف آخر لتسديده إحدى طرائق الدفع؛ إذ قد تعتمد إحدى الشركات، أو المكاتب السياحية، أو أيّ جهة أخرى إلى استضافة أحد ضيوفها أو موظفيها في الفندق؛ على أن تقوم هي بتسديد حسابه كاملاً، أو تسديد جزء من تكاليف إقامته. وفي هذه الحالة، تُوجّه الشركة رسالة تغطية (Covering Letter) إلى الفندق تتعهد فيها بدفع حساب الضيف حسب الخدمات المتفق عليها في رسالة التغطية. وفي المقابل، يتأكد أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية من أنّ نوعية الخدمات المُقدّمة للضيف تُماثل ما ورد في رسالة التغطية عند مغادرته الفندق، ثمّ يُطلب إليه التوقيع على الفاتورة بوصفها إثباتاً ودليلاً على تلقيه جميع الخدمات المُدوّنة فيها، ثمّ يُحوّل الفاتورة من حساب "الضيوف المقيمين" إلى حساب "الذمم المدينة"، وباسم الشركة المستضيفة؛ لتحصيل المبلغ لاحقاً. أمّا إذا كان الضيف مُستضافاً من إحدى الشركات السياحية، فيجب ألاّ يُوقَّع على الفاتورة عند مغادرته الفندق، مع ضرورة دفعه قيمة (أثمان) الخدمات الإضافية المُقدّمة له، التي لم يرد ذكرها في رسالة التغطية، والشكل (١-٧) يوضّح نموذجاً لرسالة التغطية.



شركة التطوير العقاري  
Real Estate Development Company

التاريخ ٢٠١١/١١/٢ م

السادة فندق أبراج عمّان المحترمين  
قسم الحجوزات

تحية وبعد،

يرجى التكرم بحجز غرفة مفردة باسم المهندس محمد خالد مرعي من تاريخ ١٥/١١/٢٠١١ م حتى تاريخ ٢٢/١١/٢٠١١ م، وبالسعر المتفق عليه (٩٥,٠٠٠) ديناراً، شاملاً الضريبة والخدمة والإفطار، علماً بأنّ الشركة تلتزم بدفع ما يترتب على الضيف، عدا المكالمات الدولية، والغسيل، والكوي. راجين التكرم بتزويدنا بالفواتير جميعها بعد مغادرة الضيف الفندق ليصار إلى تسديدها خلال أسبوع من استلامها.

راجين قبول الاحترام

مدير العلاقات العامة

محمد الخواجا

شركة التطوير العقاري

هاتف ٨٥٤٥٧١١ ، فاكس ٨٥٤٥٧١٣

٣١٥ شارع العوالي، عمّان - الأردن

الشكل (١-٧): نموذج رسالة تغطية.

#### ٤- طريقة الدفع المشتركة (Combined Settlement Method)

يقوم الضيف وفق هذه الطريقة بدفع جزء من فاتورته نقدًا، ودفع الجزء الآخر بواسطة بطاقة ائتمان مثلاً، أو تحويله إلى حساب إحدى الشركات، مع مراعاة وجود رسالة تغطية تضمن ذلك. وفي مثل هذه الحالة، يقوم أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية بمراجعة جميع الأوراق المتعلقة بهذه العملية، وإغلاق الحساب كاملاً قبل تحويل الجزء المتبقي من حساب "الضيوف المقيمين" إلى حساب "الذمم المدينة".

### قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في مغزى عدم توقيع الضيف على فاتورته إذا كان مُستضافاً من إحدى الشركات السياحية.

#### التحكّم في الذمم المدينة المعلّقة (غير المدفوعة)

#### نشاط (٢-١)

مُستعيناً بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث عن الإجراءات الكفيلة بالتحكّم في الذمم المدينة المعلّقة (غير المدفوعة)، التي لم يُسدّها الضيف عند مغادرته الفندق، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

## النتاج العملي

– أن يُعبئ سند القبض.

## المعلومات النظرية

يُنظَّم أمين صندوق قسم الدوائر الأمامية ثلاث نسخ من سند القبض، ثم يُسَلَّم الضيف النسخة الأولى (الأصل)، مُبيِّنًا عليها تاريخ كتابة السند، واسم الضيف، ورقم غرفته، والمبلغ المدفوع بالأرقام والأحرف، والغرض من الدفعة، بالإضافة إلى اسم أمين الصندوق وتوقيعه. أما النسخة الثانية من سند القبض، فترَفَقَ بنسخة الفاتورة المدفوعة لِيُدَقَّقَها المُدَقِّقُ الليلي، ثم تُرَسَلُ إلى قسم المحاسبة للتدقيق والحفظ، في حين تبقى النسخة الثالثة في دفتر سندات القبض للرجوع إليها عند الحاجة. جدير بالذكر أن سندات القبض تحتوي على أرقام متسلسلة تُسهِّلُ عملية الرجوع إليها، وتحول دون أيِّ خداع أو غش في عملية إصدار السندات.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- سند قبض.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- تأكّد من المبلغ المُستَلَم من الضيف، مع عدّه أمامه.
- دَوِّن تاريخ اليوم.
- اكتب اسم الضيف، ورقم غرفته.
- سجّل المبلغ المقبوض بالأرقام والأحرف.
- سجّل تفاصيل الدفعة.
- اكتب اسم أمين الصندوق وتوقيعه.
- سلّم سند القبض للضيف بعد التأكد من المعلومات الواردة فيه.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

في صباح يوم الخميس ١٨/٨/٢٠١١م، حضر إليك الضيف المقيم في الجناح رقم (٢١١) السيد أحمد نعيم، راغبًا في دفع مبلغ (٥٠٠) دينار من أصل المبلغ المستحق عليه. عبّئ سند القبض الآتي المرفق بالتمرين.

### فندق الكرامة AL-Karama Hotel

No.

دينار	فلس

سند قبض

### Receipt Voucher

Received From..... وصلني من  
 The Sum of..... مبلغ وقدره  
 On Account of ..... وذلك تسديدًا لـ  
 Date: / / التاريخ  
 Signature: التوقيع

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	دَوَّنْتُ التاريخ.		
٢	سَجَّلْتُ اسم الضيف.		
٣	كَتَبْتُ رقم غرفة الضيف.		
٤	سَجَّلْتُ المبلغ المقبوض بالأرقام والأحرف.		
٥	سَجَّلْتُ اسم أمين الصندوق وتوقيعه.		
٦	أَدَّيْتُ العمل على النحو المطلوب.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

## النتائج العملية

– أن يُعبئ نموذج تبديل العملة.

## المعلومات النظرية

تُقدّم الفنادق غالبًا خدمة تبديل العملات الأجنبية للضيوف المقيمين فيها، حيث يحرص ضيوف الفندق على تبديل العملات لدى أمين صندوق قسم الدوائر الأمامية، على الرغم من وجود فرق في سعر الصرف بين الفندق ومكاتب الصرافة؛ وذلك لشعورهم بالطمأنينة، ومنعًا لتعرّضهم للخديعة والغش خارج الفندق، وهذا يتطلّب من أمين الصندوق توخي الدقّة في أثناء أداء عمله؛ خشية وجود عملة مزوّرة أو ملغاة. لذا، تحرص إدارات الفنادق على إخضاع أمناء الصناديق العاملين لديها لدورات تدريبية تتيح لهم تعرّف العملة المزوّرة وتمييزها، فضلًا عن تزويدهم ببعض الأجهزة التي تُسهّل أداء العمل في هذا المجال.

وفي حال رغب الضيف تبديل عملة ما، فإنّ على أمين الصندوق تحرير النموذج الخاص بتبديل العملة، بوصفه وثيقة إثبات، ودليلاً على حدوث عملية التبديل، وحفظًا لحقوق الطرفين (الفندق، والضيف)، وهذا يتطلّب توقيع كلٍّ من أمين الصندوق، والضيف على هذا النموذج، الذي يُكتَب على ثلاث نسخ؛ على أن يحتفظ الضيف بالنسخة الأولى (الأصلية)، وتُرسل النسخة الثانية مع المبلغ إلى قسم المحاسبة. أمّا النسخة الثالثة، فتبقى في دفتر تبديل العملات. جدير بالذكر أنّ نماذج تبديل العملات تحتوي على أرقام متسلسلة تُسهّل عملية الرجوع إليها عند الحاجة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج تبديل العملة.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- أخبر الضيف بسعر الصرف المُعلن في الفندق.
- استلم المبلغ المطلوب تصريفه، وتأكد من قيمته.
- احسب قيمة المبلغ المراد تصريفه بالعملة المحلية.
- دوّن تاريخ اليوم في نموذج تبديل العملة.
- اكتب اسم الضيف، ورقم غرفته.
- سجّل اسم العملة المراد تصريفها، وقيمتها بالعملة المحلية.
- اكتب اسم أمين الصندوق وتوقيعه.
- اكتب اسم الضيف وتوقيعه.
- سلّم المبلغ للضيف بعد التأكد من قيمته.
- سلّم النموذج للضيف بعد مراجعة المعلومات الواردة فيه.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

في صباح يوم الثلاثاء ٢٢/١١/٢٠١١م، حضر إليك الضيف المقيم في الجناح رقم (٧١٥) السيد أحمد الصالح، راغبًا في تحويل مبلغ (٥٠٠) درهم إماراتي إلى دينار أردني، علمًا بأن سعر الصرف المُعلن في الفندق هو (١٧٠) فلس/ درهم. عبّئ نموذج تبديل العملة، ثم سلّمه للضيف بعد حساب المبلغ بالدينار الأردني.

## فندق الكرامة AL-Karama Hotel

نموذج تبادل عملة

No.

Date:

التاريخ:

Guest Name:

اسم الضيف:

Room No.

رقم الغرفة:

نوع العملة Currency Type	المبلغ Amount	سعر الصرف Exchange Rate	دينار Jordanian Dinar	فلس Fils	ملاحظات Remarks

توقيع الضيف

Guest Sig.

توقيع أمين الصندوق

Cashier Sig.

### معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

التقدير	المعيار	الرقم
	أخبرتُ الضيف بسعر الصرف المُعلن.	١
	تأكّدتُ من المبلغ المراد تحويله (تبديله).	٢
	استلمتُ المبلغ المراد تحويله، ثمّ حسبت قيمته بالدينار الأردني.	٣
	سلّمتُ المبلغ للضيف بالعملة المحلية.	٤
	دوّنتُ تاريخ اليوم.	٥
	سجّلتُ اسم الضيف، ورقم غرفته.	٦
	سجّلتُ اسم العملة المراد تحويلها، وقيمتها بالعملة المحلية.	٧
	سجّلتُ اسم أمين الصندوق وتوقيعه.	٨
	كتبتُ اسم الضيف وتوقيعه.	٩
	سلّمتُ نموذج تبادل العملة للضيف بعد مراجعة المعلومات الواردة فيه.	١٠

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

## النتاج العملي

– أن يُعدّ كتاب تغطية.

## المعلومات النظرية

يُعدّ كتاب التغطية تعهدًا من الشركة المستضيفة بدفع مصاريف الضيف المُحدّدة في كتاب التغطية، وبه يمكن حفظ حقوق كلٍّ من: الفندق، والشركة المستضيفة؛ فالفندق يضمن حقّه المادي، والشركة المستضيفة تضمن توافر الغرفة المطلوب حجزها في التاريخ المُحدّد، كما تضمن تقديم الخدمة المميّزة لضيفها، وعدم تحمّل أيّ مصاريف أخرى غير متفق عليها. جدير بالذكر أنّ كتاب التغطية يُرسل إلى الفندق بواسطة البريد الإلكتروني، أو جهاز الناسوخ، لكنّ تسليمه باليد هو الأضمن للطرفين، مع وجود الختم والتوقيع الأصليين عليه.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- الكتاب المدرسي.
- كتاب تغطية.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- دَوّن تاريخ اليوم.
- اكتب اسم الجهة المعنية بكتاب التغطية.
- اكتب اسم الضيف.
- دَوّن تاريخ القدوم، وتاريخ المغادرة.
- اكتب نوع الغرفة المطلوبة.
- سجّل السعر المتفق عليه.
- وضح نوع الاستضافة.
- اكتب اسمك وتوقيعك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

بوصفك مديرًا للعلاقات العامة في شركة مروج الجبل الأخضر للمنتوجات الزراعية، اكتب رسالة تغطية لفندق بانوراما العقبة بتاريخ ٢٠١١/٦/٢م، تطلب فيها حجز غرفة مفردة باسم المهندس صهيب محمد من تاريخ ٢٠١١/٦/١٤م إلى تاريخ ٢٠١١/٦/١٧م بكلفة (٨٠,٠٠٠) دينارًا، شاملًا الضريبة والإفطار، مع إيضاح أن الشركة مستعدة لتحمل جميع مصاريف الضيف الأخرى، عدا الاتصالات الدولية.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	حَضَرْتُ التجهيزات المناسبة، واستخدمتها استخدامًا صحيحًا.		
٢	دَوَّنتُ تاريخ اليوم.		
٣	كَتَبْتُ اسم الجهة التي سِيرَسَلُ إليها كتاب التغطية.		
٤	كَتَبْتُ اسم الضيف.		
٥	سَجَّلْتُ تاريخ القدوم، وتاريخ المغادرة.		
٦	كَتَبْتُ نوع الغرفة.		
٧	سَجَّلْتُ السعر المتفق عليه.		
٨	وَضَّحْتُ نوع الاستضافة.		
٩	كَتَبْتُ اسمي وتوقيعي.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

نهاية اليوم (End of Day) هي تلك اللحظة التي تتوقف فيها العمليات الحسابية؛ للبدء بتنفيذ عملية التدقيق الليلي.

تُعرف عملية التدقيق الليلي (Night Auditing) بأنها مراجعة يومية لحسابات الضيوف والمطابقة بينها وبين الحركات المالية المُدوَّنة في سجلات المحاسبة الخاصة بجميع مراكز الإيرادات في الفندق. أمّا عملية التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية، فإنّها تهدف إلى مراجعة حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين بصورة يومية، واكتشاف الأخطاء وتعديلها، ومراجعة الحسابات، وتدقيقها، وتدوينها في سجلات المحاسبة، وإعداد التقارير التشغيلية والإدارية.

تُنَفَّذ هذه العملية عادة في وقت متأخر من الليل، وقبل انتهاء يوم العمل المحاسبي الرسمي، وهو ما يُطلق عليه اسم نهاية اليوم (End of Day)، الذي تُحدِّده إدارة الفندق حسب سياسته المتَّبعة. فعلى سبيل المثال، إذا حُدِّدت الساعة الواحدة والنصف بعد منتصف الليل موعداً لبداية عملية التدقيق الليلي، فإنّ هذه الساعة تُعدُّ نهاية العمل اليومي المحاسبي، ويُطلَق على المُدَّة التي تستغرقها عملية التدقيق الليلي اسم وقت عملية التدقيق (Audit Work Time)، ويتعيَّن على أمناء الصناديق إدخال أيِّ عمليات تحدث في أثناء فترة التدقيق وتدوينها في سجلات المحاسبة لليوم التالي بعد الانتهاء من عملية التدقيق الليلي.

تم عملية التدقيق الليلي يدوياً في بعض الفنادق، خاصة الصغيرة منها. أمّا في الفنادق الكبيرة، فتم بواسطة أجهزة الحاسوب والأنظمة الخاصة بإدارة الفنادق، وعادة ما يُطلَق عليها اسم أنظمة إدارة الفنادق (Property Management Systems). جدير بالذكر أنّ عملية التدقيق الليلي تُدعى تحديث النظام (System Update)، أو التدقيق الليلي (Night Auditing). وفي ما يأتي بيان للعمليات التي يتضمَّنها التدقيق الليلي، ونتائجها.

## ١- عمليات التدقيق الليلي (Functions of Night Audit Process)

- تنحصر عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية بما يأتي:
- أ - التحقق من كلّ المدخلات المالية في حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين.
  - ب- إعداد جميع حسابات قسم الدوائر الأمامية ومراكز البيع المختلفة في الفندق، والموازنة بينها.
  - ج- تعديل حالات الغرف، وبيان الفروق بين أسعارها.
  - د - مراجعة حركات البطاقات الائتمانية التي استخدمها الضيوف في دفع المبالغ المستحقة عليهم للفندق.
  - هـ - إعداد التقارير التشغيلية والإدارية.

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

- تنتهي عملية التدقيق الليلي إلى حالتين، هما:
- أ - التوازن (**In Balance**): وفيها تكون حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين، وحسابات الأقسام الأخرى متطابقة وخالية من الأخطاء، ثم تُستكمل عملية التدقيق باستخراج جميع التقارير المالية اليومية وتوزيعها على المعنيين؛ من: المالكين، والمديرين، ورؤساء الأقسام في الفندق.
  - ب- عدم التوازن (**Out of Balance**): وفيها تكون الحسابات غير متطابقة نتيجة لخطأ معين، وحينئذٍ يقوم المُدقّق الليلي بمراجعة كلّ من: الحركات المالية جميعها، والكشوف المالية الواردة من الأقسام المختلفة، وقسائم المصاريف النقدية وغيرها من الحسابات، ثم تُصحّح الأخطاء. وفي حال تعذّر عليه اكتشاف الأخطاء، فيمكن إغلاق الحسابات مع بيان أوجه الاختلاف في تقرير خاص، ليصار إلى تدقيق الحركات المالية كلّها في قسم المحاسبة الرئيس بالفندق في صباح اليوم التالي، ثم تُصحّح الأخطاء، وتُعدّل الحسابات وفقاً لذلك.

### مراكز الإيرادات

### نشاط (٣-١)

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق؛ لتتعرّف مراكز الإيرادات فيه، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

يتطلّب إنجاز عملية التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية الاهتمام بجميع تفاصيل عمليات المحاسبة، وإجراءات الرقابة على العمليات المالية. لذا، يتعيّن على المُدقق الليلي الإحاطة بطبيعة عمليات المحاسبة، وتأثير هذه العمليات في نظام المحاسبة المُستخدم في الفندق؛ إذ إنّهُ يتولّى متابعة إيرادات الغرف، والتأكد من قيمها، واستخراج نسب الإشغال والإحصائيات التشغيلية المختلفة، إضافة إلى إعداد التقارير اليومية، مثل: تقرير ملخّص النقد اليومي، وتقرير حركات الشيكات المُستلمة، وتقرير حركات بطاقات الائتمان وبطاقات السحب. كما يُراجع كشوف المبيعات اليومية كلّها لأقسام الفندق المختلفة، مثل: كشوف مبيعات المطعم، ومبيعات الغرف، وغيرها من سجلات المحاسبة.

وسواء استخدم الفندق الطريقة اليدوية أو الإلكترونيّة في إنجاز عملية التدقيق الليلي، فإنّ مدى صعوبتها والوقت الذي تستغرقه يعتمدان على نوعية البيانات، وصحّة الحركات والعمليات المالية التي أدخلها موظفو قسم الدوائر الأمامية وأمناء الصناديق في مراكز الإيرادات المختلفة بالفندق، إضافة إلى حجم هذه العمليات التي يحكمها تنوّع الخدمات التي يُقدّمها الفندق. وبوجه عامّ، فإنّ عملية التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية تتضمّن الخطوات الآتية:

#### ١- إكمال إدخال الحركات المالية غير المُدخلة (Complete Outstanding Postings)

إنّ من أهمّ الإجراءات المتّبعة في أثناء عملية التدقيق الليلي، التأكيد من أنّ جميع الحركات المالية الخاصة بالخدمات المُقدّمة للضيوف المقيمين أو غير المقيمين، قد أُدخلت في حسابات الضيوف الرئيسة من غير أخطاء، وقبل البدء بعملية التدقيق الليلي. فوجود أخطاء، أو عدم إدخال حركات (مبالغ) معيّنة سيفضي إلى فروق بين الكشوف وسجلات المحاسبة، ومن ثمّ عدم دقّة التقارير النهائية لعملية التدقيق الليلي.

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

يتعيّن على المُدقق الليلي أن يتأكد من عدم وجود اختلاف في حالات الغرف؛ إذ قد يؤدي

ذلك إلى إرباك العمل في قسم الدوائر الأمامية، وفقدان بعض الإيرادات، أو عدم تحصيلها. لذا، يتعين على موظفي قسم الدوائر الأمامية تحرّي الدقة في تحديد عدد الغرف المشغولة والفارغة وأنواعها وفئاتها، وذلك بالتعاون مع موظفي قسم التدبير الفندقي، خاصة في ظلّ وجود اختلاف (لبعض حالات الغرف) بين لوحة الغرف في قسم الدوائر الأمامية، وتقرير حالة الغرف الذي يُعدّه قسم التدبير الفندقي. فعلى سبيل المثال، إذا أشار تقرير حالة الغرف إلى أنّ الغرفة رقم (٦١٢) فارغة، خلافًا للوحة الغرف في قسم الدوائر الأمامية التي تشير إلى أنّ الغرفة ما زالت مشغولة، فيجب أن يتحقّق المُدقّق الليلي من الحالة الصحيحة للغرفة قبل بدء عملية التدقيق الليلي؛ وذلك بمراجعة فاتورة الضيف الرئيسة، وبطاقة التسجيل الخاصة به. ففي حال وجودهما، وعدم إغلاق فاتورة الضيف الرئيسة، فإنّ ذلك سيفضي إلى أحد الاحتمالات الآتية:

أ - مغادرة الضيف الفندق في وقت متأخر بعد دفعه الحساب، وعدم إعلام موظف قسم الدوائر الأمامية بأنه ترك الغرفة.

ب - مغادرة الضيف الفندق من غير أن يدفع شيئًا من حسابه.

ج - إغفال موظف قسم الدوائر الأمامية (أمين الصندوق) إغلاق فاتورة الضيف بعد مغادرته الغرفة.

وفي هذه الحالة، يتعين على المُدقّق الليلي أن يتأكد من الحالة الحقيقية للغرفة، ويُعدّلها، ويُغلق فاتورة الضيف، ويضعها جانبًا لكي تُدقّقها الإدارة فيما بعد، والشكل (١-٨) يوضّح تقرير حالة الغرف. أمّا الشكل (١-٩)، فيوضّح تقرير الاختلاف في حالة الغرف.

## قضية للبحث

مُستعينًا بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث مع أفراد مجموعتك عمّا إذا كان تغيير الضيف لغرفته، أو زيادة عدد الأفراد في الغرفة أو نقصانهم؛ يمكن أن يؤدي إلى حدوث اختلاف في حالة الغرف، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

## قضية للمناقشة

ابحث مع أفراد مجموعتك عن أهمّية وجود مُدقّق ليلي في الفندق بالنسبة إلى كلّ من: الفندق، والضيوف، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

## Room Status Report

### تقرير حالة الغرف

صباحاً AM

مساءً PM

Date :

التاريخ:

Room No.	Status	No. of persons	Room No.	Status	No. of persons	Room No.	Status	No. of persons
رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص	رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص	رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص
101	Occ	2	201	C/O		301	On Change	
102	VR		202	C/O		302		
103	VR		203	Occ	1	303		
104	Occ	2	204	Occ	2	304	Occ	2
105	Occ	1	205	On Change		305	Occ	1
106	DND	2	206	On Change		306		
107	On Change		207			307		
108			208			308		
~~~~~								
120			220			320		
121			221			321		
122			222			322		
123			223			323		
124			224			324		
Remarks ملاحظات ..... ..... ..... ..... ..... .....			Code الرموز			Occ Occupied VR Vacant Ready On change On change Comp Complimentary DND Do Not Disturb OOO Out -of-Order OS Out -of-Service SO stay Over C/O Check -out Sleep-out Sleep-out Skipper Skipper Sleeper Sleeper Due Out Due Out LC/O Late Check-out		
Housekeeper,s Sinature توقيع مدبرة الفندق								

الشكل (١-٨): تقرير حالة الغرف.

### تقرير الاختلاف في حالة الغرف

#### Room Status Discrepancies

Day: Date: التاريخ: اليوم:

رقم الغرفة Room No.	نوع الغرفة Room Type	حالة الغرف الحقيقية Actual Room Status	خلاصة تقرير مدبرة الفندق Per H.K Report Status	بيانات لوحة الغرف Per Room Rack Status	موظف الاستقبال Reception Employee	موظف التدبير الفندقي H.K Employee	السبب Reason

توقيع مدبرة الفندق

Ex.H.K Signature

توقيع المدير العام

G.M Signature

توقيع مدير قسم الدوائر الأمامية

F. O. Signature

توقيع المدير المالي

Controller Signature

الشكل (١-٩): تقرير الاختلاف في حالة الغرف.

### ٣-التحقق من أسعار الغرف (Verify Room Rates)

- يتعين على المُدقق الليلي التأكد من أنّ أسعار الغرف المشغولة صحيحة ودقيقة، وأنها حُدِّدَت تبعًا لفئات الغرف، وعدد الأشخاص، والسعر الرسمي المُعلن (Rack Rate). وفي حال عدم مطابقة السعر المعروف للسعر الرسمي المُعلن، ينبغي للمُدقق التأكد ممّا يأتي:
- أ - إشغال الغرفة من أحد أفراد المجموعات السياحية، أو الشركات الممنوحة سعرًا خاصًا.
  - ب- منح الضيف خصمًا خاصًا بسبب حصوله على سعر ترويجي لأحد برامج الإقامة في الفندق (Promotional /package Rate)، أو من خلال إحدى قنوات الحجز الإلكترونية.
  - ج- عدد الأفراد في الغرفة، خاصة إذا كانت سياسة الفندق تعتمد مبدأ "عدد الأشخاص" في وضع لائحة أسعار الغرف.
  - د - صلاحية نموذج الضيافة ودقته، إذا كان الضيف يقيم في الغرفة مجانًا (Complimentary Room).

### ٤- الموازنة بين كشوف حسابات الأقسام جميعها (Balance All Departmental)

#### (Statement Accounts)

تتسبب كشوف مبيعات الأقسام الإنتاجية في إرباك عملية التدقيق الليلي وتأخرها في حال كانت غير متوازنة وغير دقيقة. لذا، يتعين على المُدقق الليلي التأكد من صحّة هذه الكشوف قبل البدء بعملية التدقيق الليلي. فعلى سبيل المثال، فإنّ عدم دقّة ملخص مبيعات المطعم أو كشف حساب المكالمات الهاتفية، سيؤدي إلى إعادة تدقيق الفواتير الفرعية؛ كلّ على حدة، والتأكد من إدخال الحساب المطلوب فيها إدخالًا صحيحًا، وهذا يتطلب جهدًا ووقتًا طويلاً من المُدقق الليلي، والشكل (١٠-١) يوضّح كشف حساب المكالمات الهاتفية. أمّا الشكل (١١-١)، فيوضّح ملخص مبيعات أحد مطاعم الفندق.

كشف حساب المكالمات الهاتفية  
TELEPHONE STATEMENT

التاريخ:

Date:

الرقم التسلسلي Serial No.	الرقم الغرفة Room No.	الاسم Name	مكان الاتصال Place	رقم الهاتف Telephone No.	عدد الدقائق Minutes	سعر المكالمة PostOffice Charge	الخدمة Service Charge 10%	الضريبة ١٦٪ Tax 16%	المجموع Total	نقد Cash	دين Credit	ملاحظات Remarks
١٨٨١		-----	السعودية	+٩٦٦٥٤٨٧٥٤٢	٣	٢٥٠	٢٢٥	٣٩٦	٨٧١	٢	-	Cash
١٨٨٢	٤١٢	عماد دحجور	سوريا	+٩٦٣٤٥٧٨٩٥٦	٥	٧٥٠	٣٧٥	٦٦٠	٧٨٥	-	٤	٧٨٥
١٨٨٣		-----	مصر	+٢٠١٤٥٧٨٥٤٤	٤	٠٠٠	٤٠٠	٧٠٤	١٠٤	٥	-	Cash
١٨٨٤	٦١٠	فايز السعود	فرنسا	+٣٣١٧٨٤٥٤٤	٦	٠٠٠	٦٠٠	٥٦	٦٥٦	-	٧	٦٥٦
١٨٨٥	٤١٨	John D.	أستراليا	+٦١٥٨٧٨٦٥٢٢	١٠	٠٠٠	٥٠٠	٢	١٤٠	-	١٩	١٤٠
Totals :				المجموع:	٢٨	٣١ ٠٠٠	٣ ١٠٠	٥ ٤٥٦	٣٩ ٥٥٦	٧ ٩٧٥	٣١ ٥٨١	

اسم الموظف:

Clerk Name:

التوقيع:

Sign .

الوقت:

Time :

الشكل (١-١٠): كشف حساب المكالمات الهاتفية.

ملخص مبيعات المطعم

Resturent Summary of Sales

أمين الصندوق: Cashier Name :

Meal: Lunch + Dinner  
عشاء + عشاء  
Tulip Resturent  
مطعم الزينة

القسم: Department:

To: من  
From: من  
صباحاً A.M  
الساعة  
مساءً P.M  
Time  
١١  
٣

السنة Year  
٢٠١١  
الشهر Month  
٩  
اليوم Day  
١٢

النادل (السريري) Waiter No.	رقم الفاتورة Folio No.	رقم الطاولة Table No.	عدد الأشخاص No. of persons	الطعام Food	الشراب Beverage	الخدمة Service Charge 10%	الضريبة 16% Tax 16%	المجموع Total	نقد Cash	دين Credit	رقم الغرفة Room No.	اسم الضيف Guest Name
١٢	٧٥٠	٦	٤	١٠٠٠٠	٨٠٠٠	١	٣	٩٦٨	٢٢	-	-	
١٢	٧٥١	٧	٦	١٥٠٠٠	٧٥٠٠	٢	٤	٩٠	-	٣٥	٦١٢	أحمد خالد
١٦	٧٥٢	١٤	٦	٢٥٠٠٠	٢٠٠٠	٣	٥	٨٣٢	٤٠	-	-	
١٦	٧٥٣	١٥	٨	٤٥٠٠٠	١٥٠٠٠	٦	١٠	٥٦٠	٧٦	-	٦٥٦	
١٨	٧٥٤	٢١	٢	١٥٠٠٠	٩٥٠٠	١	٣	٨٨٢	-	٢٤	٤٠٥	إبراهيم سالم
٢٠	٧٥٥	٢٨	١٢	٩٠٠٠٠	٢٢٠٠٠	١١	١٩	٥٥٠	-	١٤٣	٧٠٦	راكان داود
Totals :									٣٤٣	٨٨٢	٥٢٢	

توقيع أمين الصندوق: Cashier Sign .

الشكل (١-١): ملخص مبيعات أحد مطاعم الفندق.

## ٥- التحقق من الحجوزات المؤكدة التي لم يصل طالبوها (Verify No-Show Reservations)

من الأمور المهمة التي ينبغي للمُدقق الليلي التأكد منها، الحجوزات المؤكدة التي لم يحضر أصحابها حتى وقت بدء عملية التدقيق الليلي، ولم يقوموا بإلغاء حجزهم، ويُطلق على هذه الحالة اسم (No-Show Reservation). لذا، يجب التأكد من أنّ الضيف لم يصل فعلاً إلى الفندق قبل إضافة سعر الغرفة إلى حساب هذا الحجز، وذلك بالتأكد من عدم وجود حجز مزدوج للضيف نفسه بسبب خطأ في تهجئة الاسم؛ إذ سيؤدي ذلك إلى وجود حجزين لشخص واحد وبالتفصيل نفسها. ولكن، مع اختلاف الاسم، وقد يُعزى ذلك إلى قيام الضيف بإلغاء حجزه فعلاً، وعدم قيام الموظف بإلغاء الحجز من السجلات. وفي واقع الأمر، تضع إدارة الفندق سياسة مُحددة حيال التعامل مع الحجوزات التي لم يصل طالبوها في الموعد المُحدد؛ إذ إنَّ مطالبة هؤلاء الأشخاص بدفع تكاليف الإقامة قد يؤدي إلى خسارة الفندق لهم مستقبلاً. كما أنّ مطالبة شركة سياحية مهمة أو إحدى الشركات الكبرى التي تتعامل مع الفندق باستمرار، بدفع مبالغ تعويضية عن حجز ضيوفها؛ قد يؤدي إلى عدم تعامل هذه الشركات مع الفندق مرّة أخرى.

### قضية للبحث

مُستعيناً بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن سياسة الفندق تجاه الحجوزات التي لم يصل طالبوها، ثمّ اكتب تقريراً عن ذلك لعرضه على زملائك في الصف.

## ٦- إدراج أسعار الغرف والضرائب (Post Room Rates and Taxes)

يقوم المُدقق الليلي في هذه المرحلة بإضافة سعر الغرفة والضريبة إلى حساب الضيف الرئيس في حال استخدم النظام اليدوي. أمّا في حال استخدام نظام إدارة الغرف، فيقوم النظام آلياً بإضافة أسعار الغرف والضرائب إلى حساب الغرف المشغولة جميعها، بعد إعطاء المُدقق أمراً خاصاً بذلك لجهاز الحاسوب. كما يمكن إضافة مبالغ أخرى إلى أسعار الغرف؛ كسعر الإشغال اليومي (Day Use)، أو الإكراميات (Gratuities)، أو أجور خدمة العناية بسيارات الضيوف (Valet Parking) (آلياً، أو يدوياً)، وذلك حسب النظام المالي المُستخدم في الفندق.

## ٧- التحقق من كشوف الإيداعات النقدية (Verify Cash Receipts for Deposit)

من المهام الرئيسة للمُدقّق الليلي التأكّد من أنّ أمناء الصناديق كافة قد أعدّوا تقاريرهم النقدية بصورة صحيحة، وأنّ المبالغ جميعها قد أُودعت في قسم المحاسبة، أو في الخزانة الخاصة بذلك. كما يتعيّن عليه التأكّد من أنّ سندات الدفع (paid-outs) جميعها صحيحة، ثمّ إعداد تقرير النقد المودع للورديات جميعها، الذي يُظهر صافي النقد المُستلم بعد طرح مجموع سندات الدفع.

## ٨- إعداد التقارير (Prepare Reports)

تتضمّن هذه المرحلة تحديد التقارير المراد طباعتها في حال استخدام النظام الإلكتروني، والتأكّد منها قبل إعطاء أمر الطباعة، علماً بأنّه يغلب وجود مجموعة من التقارير المُتفقّ على استخراجها بعد كلّ عملية تدقيق ليلي. أمّا بالنسبة إلى الفنادق التي تستخدم النظام اليدوي، فإنّ المُدقّق الليلي فيها يُعدّ هذه التقارير والسجلات يدويّاً، فضلاً عن قيامه بإغلاق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال اليومي) (Main courante-Tabular Ledger)، ونقل الأرصدة المدينة إلى سجل اليوم اللاحق. والشكل (١-١٢) يُظهر "الجورنال اليومي" بعد إغلاقه، في حين يُظهر الشكل (١-١٣) "الجورنال اليومي" الجديد لليوم التالي بعد نقل الأرصدة المدينة إليه.

## ٩- حفظ المعلومات (Back-up the System)

تحتفظ الفنادق التي تستخدم الأنظمة الإلكترونية دائماً بنسخة أو أكثر من نتائج عملية التدقيق الليلي، وذلك في وسائط خاصة، مثل: القرص الصلب لجهاز الخادم (Server)، أو الأشرطة الممغنطة، أو الأقراص المدمجة. وتتمّ هذه العملية بعد أن يعطي المُدقّق الليلي جهاز الحاسوب أمر الحفظ، ويبدأ بطباعة التقارير، ويُعيّر تاريخ اليوم. وبمجرد تغيير تاريخ اليوم في جهاز الحاسوب، يمكن للأقسام جميعها البدء بتسجيل إدخالاتها لليوم الجديد. أمّا بالنسبة إلى الفنادق التي تستخدم النظام اليدوي، فإنّها تحتفظ التقارير في سجلات وملفات خاصة.

## ١٠- توزيع التقارير (Distribute Reports)

تُعَدُّ معظم التقارير المالية والتشغيلية في الفنادق من الوثائق السرية جدًا. لذا، يجب عدم إطلاع الموظفين غير المعنيين عليها.

يقوم المُدقِّق الليلي في آخر مرحلة من مراحل عملية التدقيق الليلي بتوزيع التقارير على المديرين المعنيين، والمالكين، ورؤساء الأقسام المختلفة في الفندق؛ وذلك لمراجعتها، واتخاذ القرارات الإدارية والتشغيلية وفقًا للبيانات التي تُزوِّدهم بها هذه التقارير.

### قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في تأثير اختلاف حالة الغرف في مبيعات الفندق، ثم اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

### أنواع التقارير

### نشاط (١-٤)

نظّم أنت وأفراد مجموعتك زيارة إلى أحد الفنادق؛ لتتعرف أنواع التقارير المالية والتشغيلية التي يُعدها المُدقِّق الليلي في نهاية عملية التدقيق الليلي، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك لعرضه على زملائك في الصف.





### النتاج العملي

– أن يُعبئ كشف حساب المكالمات الهاتفية.

### المعلومات النظرية

يُعدُّ موظف الهاتف فواتير منفصلة تتضمّن تفاصيل المكالمات الهاتفية التي أجراها الضيوف، وإضافة قيم (أثمان) هذه المكالمات إلى حسابات الضيوف الرئيسة، ثمَّ إعداد كشف تفصيلي بهذه المكالمات، وتجميع المبالغ المترتبة عليها؛ على أن يتضمّن ذلك المكالمات التي دُفعت قيمتها نقدًا، والمكالمات المدينة حسب أرقام الفواتير المتسلسلة، إضافة إلى رقم الغرفة، واسم الضيف، ومكان الاتصال، ورقم الهاتف، وعدد الدقائق، والقيمة التفصيلية لكلِّ مكالمة.

### التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- كشف حساب المكالمات الهاتفية.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

### خطوات تنفيذ التمرين

- دَوّن تاريخ اليوم.
- سجّل رقم غرفة الضيف.
- اكتب اسم الضيف.
- اكتب مكان الاتصال، ورقم الهاتف.
- سجّل عدد الدقائق.
- احسب قيمة المكالمة.
- احسب قيمة الخدمة والضريبة.
- احسب قيمة المكالمة، شاملةً الضريبة والخدمة.
- سجّل كيفية دفع قيمة المكالمة.
- دَوّن اسمك وتوقيعك في نهاية كشف حساب المكالمات الهاتفية.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

احسب قيمة المكالمات التي أُجريت يوم الإثنين ١٤/١١/٢٠١١م، ثم دَوِّنها في سجل كشف حساب المكالمات الهاتفية، علماً بأنَّ سعر الدقيقة للدول العربية هو دينار واحد، وللدول الأوروبية ديناران، غير شامل الخدمة والضريبة، ثم اجمعها في الكشف ليراجعه المُدقِّق الليلي.

ملاحظات	عدد الدقائق	رقم الهاتف	مكان الاتصال	اسم الضيف	رقم الغرفة	الرقم المتسلسل
نقد	١٠	+٩٦٦٤٨٣٨٣٠٢٩	السعودية	محمد سعد	-	٠٧٥١١
نقد	٦	+٢٠١٥٤٨٧٢٤٥٦	مصر	يزن جاد الله	-	٠٧٥١٣
دين	٥	+٩٦٤١٢٤٥٧٨١٤	العراق	مؤيد سليم	٢١٧	٠٧٥١٠
دين	٧	+٣٩٠٢٨٧٤١٩٥٤	إيطاليا	Mario Belli	١٤١٥	٠٧٥١٢



## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	دَوَّنتُ التاريخ.		
٢	سَجَّلتُ رقم غرفة الضيف.		
٣	كَتَبْتُ اسم الضيف.		
٤	كَتَبْتُ مكان الاتصال، ورقم الهاتف.		
٥	سَجَّلتُ عدد الدقائق.		
٦	حَسَبْتُ قيمة المكالمة.		
٧	حَسَبْتُ قيمة الخدمة والضريبة.		
٨	حَسَبْتُ قيمة المكالمة، شاملة الضريبة والخدمة.		
٩	سَجَّلتُ طريقة الدفع.		
١٠	دَوَّنتُ اسمي، ووقَّعتُ في نهاية كشف حساب المكالمات الهاتفية.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

## النتاج العملي

– أن يُعبئ ملخص مبيعات المطعم.

## المعلومات النظرية

يُعدُّ أمناء صناديق المطعم ملخص مبيعات المطعم؛ كلَّ حسب وريدته، وبه نستطيع معرفة المبيعات جميعها في أثناء الوردية. يحتوي ملخص مبيعات المطعم على رقم موظف طاولة الطعام (السفرة)، ورقم الطاولة، وعدد الأشخاص، وقيمة المبيعات؛ سواء أكانت طعاماً أم شراباً، وقيمة الخدمة والضريبة الحكومية، وقيمة كلِّ فاتورة، مع بيان طريقة دفعها (نقدًا، أو التحويل إلى حساب الضيف)، فضلاً عن اسم أمين الصندوق وتوقيعه.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- ملخص مبيعات المطعم.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- دَوِّن تاريخ اليوم.
- احسب قيمة الفاتورة، شاملةً الضريبة والخدمة.
- سجِّل وقت الوردية.
- سجِّل طريقة دفع قيمة الفاتورة.
- اكتب اسم أمين الصندوق.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.
- سجِّل رقم موظف طاولة الطعام (السفرة).
- سجِّل رقم الفاتورة، ورقم الطاولة.
- حدِّد عدد الأشخاص.
- احسب قيمة الطعام، ثم دَوِّنها.
- احسب قيمة الشراب، ثم دَوِّنها.
- احسب قيمة الخدمة والضريبة.

## تمرين عملي

بوصفك أمين صندوق في مطعم البوادي، احسب قيمة فواتير مبيعات المطعم لوجبة العشاء في الوردية المسائية ( الساعة ٣ بعد الظهر حتى ١١ ليلاً) بتاريخ ١٤/٢/٢٠١١م، كما هو مبين في الجدول الآتي، ثم دَوِّنْها في نموذج "ملخص مبيعات المطعم"، ثم استخرج المجموع؛ وتأكد من مطابقته لما في الفواتير؛ ليقوم المُدقِّق الليلي بتدقيقه ومراجعته فيما بعد.

رقم النادل (السفري)	رقم الفاتورة	رقم الطاولة	عدد الأشخاص	الطعام	الشراب	رقم الغرفة	ملاحظات
١٥	٦١٣	٢٣	٢	٢٥	١١	١٢٤	عبد الله يوسف
١٥	٦١٤	١٥	٥	٠	١٥	—	نقد
١٤	٦١٥	١٨	٢	١٦	٤	—	نقد
١٥	٦١٦	١٩	٣	١٨	٦	—	نقد



## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	دَوَّنْتُ تاريخ اليوم.		
٢	سَجَّلْتُ وقت الوردية.		
٣	كَتَبْتُ اسم أمين الصندوق.		
٤	سَجَّلْتُ رقم موظف طاولة الطعام (السفرة).		
٥	سَجَّلْتُ رقم الفاتورة، ورقم الطاولة.		
٦	حَدَّدْتُ عدد الأشخاص.		
٧	حَسَبْتُ قيمة الطعام، ثم دَوَّنْتُها.		
٨	حَسَبْتُ قيمة الشراب، ثم دَوَّنْتُها.		
٩	حَسَبْتُ قيمة الخدمة والضريبة.		
١٠	حَسَبْتُ قيمة الفاتورة شاملة الخدمة والضريبة، ثم سَجَّلْتُها.		
١١	سَجَّلْتُ الطريقة التي دَفَعْتُ بها قيمة الفاتورة.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

## النتاج العملي

– أن يُغلق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

## المعلومات النظرية

يتولَّى المُدقّق الليلي عملية تدقيق قيم (أثمان) الخدمات المُقدّمة لضيوف الفندق، ويتحقّق من إدخالها حساباتهم على نحو صحيح، ويُدوّن القيم غير المضافة إلى هذه الحسابات، ثم يُغلق السجل اليومي للحسابات، ويتأكّد من مطابقتها ودقّتها. وفي حال اكتشاف أخطاء، فإنّه يُصحّحها، ويُعدّل حسابات الضيوف وفقاً لذلك.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- السجل اليومي لحسابات الضيوف.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- دوّن اسم اليوم والتاريخ.
- سجّل أرقام الغرف تصاعدياً.
- اكتب أسماء الضيوف في الخانات المُخصّصة.
- سجّل سعر الغرفة.
- سجّل قيم (أثمان) خدمات المطاعم حسب مواعيد الوجبات.
- سجّل باقي قيم الخدمات الأخرى في الخانات المُخصّصة.
- اجمع سعر الغرفة مع مجموع قيم الخدمات، ثم سجّل الناتج في خانة المجموع اليومي الجزئي.
- احسب قيمة الخدمة (١٠٪) من المجموع اليومي الجزئي، ثم سجّلها في الخانة المُخصّصة.
- احسب قيمة الضريبة الحكومية (١٦٪) حسب مجموع خانتَي المجموع اليومي الجزئي، وقيمة الخدمة، ثم سجّلها في الخانة المُخصّصة.

- احسب المجموع اليومي بجمع ناتج المجموع اليومي الجزئي، وقيمة الخدمة، والضريبة الحكومية، ثم سجّله في الخانة المُخصّصة.
- سجّل الرصيد السابق لحسابات الضيوف، ثم استخرج المجموع العامّ بجمعه مع خانة المجموع اليومي.
- سجّل ناتج الحسابات في خانة الرصيد.
- اجمع قيم الخانات جميعها عمودياً، وتأكد من مطابقتها حسب الأصول.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

بوصفك المُدقّق الليلي لهذا اليوم، سجّل القيم الواردة في الجدول الآتي في نموذج سجل الحسابات اليومي لضيوف الفندق، مُستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

رقم الغرفة	اسم الضيف	سعر الغرفة	خدمة الغرف	الفطور	الغداء	العشاء	الهاتف	المصبغة	الرصيد السابق
٥٠١	علي أحمد	٦٠	٢٠	١٠		٢٠		٢٠	٣٢٠
٣١٢	سعيد رجب	٧٠	١٥		٣٠		١٠		٣٧٠
٥٠٦	سميرة يوسف	٩٠		٢٠		٣٠	١٠		٢١٠
٢٠٤	إبراهيم عماد	٨٠	١٠	١٠	٢٠			٢٠	٢٠٠



## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	سَجَلْتُ المعلومات والبيانات على نحوٍ صحيح.		
٢	جَمَعْتُ قيم (أثمان) الخدمات، ثمَّ سَجَلْتُها في الخانات المُخصَّصة.		
٣	حَسَبْتُ قيمة كلِّ من: الخدمة، والضريبة الحكومية، ثمَّ سَجَلْتُهما على نحوٍ صحيح.		
٤	استخرَجْتُ المجموع، ثمَّ سَجَلْتُه على نحوٍ صحيح.		
٥	تَأَكَّدْتُ من مطابِقة مجاميع الأعمدة بدقَّة.		
٦	استخرَجْتُ الرصيد النهائي لكلِّ ضيف.		
٧	راعَيْتُ التسلسل والدقَّة في أثناء تنفيذ خطوات العمل.		
٨	نَفَّذْتُ المهمة في الوقت المُحدَّد.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقَّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقَّق المعيار.

### ١- تقارير قسم الدوائر الأمامية (Front Office Reports)

يُعدُّ موظفو قسم الدوائر الأمامية مجموعة من التقارير اليومية التي تُظهر حجم العمل في أثناء اليوم، ثم يُرسلون هذه التقارير إلى الإدارة لرسم السياسات المستقبلية، واتخاذ القرارات التشغيلية اليومية، بناءً على التقارير التي يُعدُّها المُدقّق الليلي، استنادًا إلى البيانات التي تُمثّل حجم مبيعات أقسام الفندق جميعها، وما يتعلّق بالحجوزات الحالية والمستقبلية، والتقارير المالية التي تُمثّل الحركات النقدية والذمم المدينة، إضافة إلى الإحصائيات الفندقية التي تعطي الإدارة تصوّرًا كاملًا عن سير العمل الحالي والمستقبلي للفندق، علمًا بأنّ هذه التقارير تختلف في عددها وأنواعها من فندق إلى آخر تبعًا لحاجة كلّ فندق، وحجمه، وطبيعة إدارته. وفي ما يأتي أهمّ التقارير التي يستخرجها المُدقّق الليلي بصورة يومية:

أ - تقرير المدير / الإدارة (Manager/ Management Report): يُعدُّ المُدقّق الليلي هذا التقرير يوميًا، ثم يُوزّع على مديري الدوائر جميعًا، وهو يُظهر عدد الغرف المتاحة، وعدد الغرف المشغولة، بما فيها غرف الضيافة، وغرف الاستخدام الداخلي، وعدد الأشخاص المقيمين في الفندق، ونسبة الإشغال، ومعدّل سعر الغرفة، إضافة إلى رصيد مجموع الإيرادات من الغرف المشغولة، ومبيعات أقسام الطعام والشراب.

يُوضّح الشكل (١-١٤) تقرير المدير / الإدارة، ومنه يمكن إيجاد نسبة الإشغال بقسمة عدد الغرف المشغولة على عدد الغرف المتاحة:

$$\frac{210}{300} * 100 = 70\%$$

أما معدّل سعر الغرفة، فيمكن إيجاده بقسمة مجموع إيرادات الغرف على عدد

الغرف المشغولة:

$$115,250 = \frac{24202,500}{210} \text{ دينارًا.}$$

تقرير المدير / الإدارة Manager / Management Report							
التاريخ: 30 /4/2011 Date:		الشهر: April Month:			اليوم: Saturday Day:		
عدد الغرف المتاحة No. of Rooms Available	الغرف المشغولة Rooms Occupied Comp/house use	عدد الأشخاص No. of Persons	نسبة الإشغال %Occ Rooms Comp / House use	معدل سعر الغرفة Average Daily Rate (ADR)	إيرادات الغرف Rooms Revenue	إيرادات الطعام والشراب F&B Revenue	إيرادات الفندق Hotel Revenue
٣٠٠	٢١٠	٢٥٤	%٧٠	١١٥,٢٥٠	٢٤٢٠٢,٥٠٠	٨٤٧٠,٧٠٠	٣٢٦٧٣,٢٠٠

الشكل (١-١٤): تقرير المدير / الإدارة.

### ب- تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق (Fair & Market Share Report):

يُعدُّ هذا التقرير أحد أهم تقارير إدارة الفندق؛ إذ إنه يُظهر نسبة إسهام الفندق الفعلية في السوق (Potential/Fair Share)، ونسبته من الحصة التسويقية في السوق (Actual/ Market Share)، إضافة إلى عدد الغرف المشغولة في جميع الفنادق المتنافسة ومجموعها، وعدد الغرف المشغولة فعليًا في هذه الفنادق ومجموعها، ونسبة الإشغال فيها. ويمكن إيجاد نسبة حصة الفندق الفعلية التي يُمثّلها في السوق بقسمة عدد الغرف المتاحة في كلّ فندق على مجموع عدد الغرف المتاحة في الفنادق المتنافسة جميعها:

$$\frac{300}{1154} * 100 = 26\%$$

أمّا نسبة حصته التسويقية في السوق، فيمكن استخراجها بقسمة عدد الليالي المشغولة في كلّ فندق على مجموع عدد الليالي المشغولة في الفنادق المتنافسة جميعها:

$$\frac{224}{843} * 100 = 27\%$$

والشكل (١-١٥) يُوضِّح تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية لبعض الفنادق في السوق.

تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق					
Fair & Market Share Report					
التاريخ: 22/5/2011		الشهر: May		اليوم: Sunday	
اسم الفندق Hotel Name	عدد الغرف المتاحة No. of Available Rooms	عدد الغرف (الليالي) المشغولة Room Nights Sold	نسبة الإشغال Occupancy %	الحصة الفعلية Fair Share	الحصة التسويقية Market Share
Hotel A	٣٠٠	٢٢٤	٪٧٤,٦٦	٪٢٦,٠٠	٪٢٧,٠٠
Hotel B	٤٥٤	٣١٢	٪٦٨,٧٢	٪٣٩,٠٠	٪٣٧,٠٠
Hotel C	٤٠٠	٣٠٧	٪٧٦,٧٥	٪٣٥,٠٠	٪٣٦,٠٠
Total:	المجموع: ١١٥٤	٨٤٣	٪٧٣,٠٥	٪١٠٠	٪١٠٠

الشكل (١-٥): تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية لبعض الفنادق في السوق.

### نشاط (١-٥) تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق؛ لتتعرف تقارير نسب حصصه الفعلية والتسويقية، ثم اكتب تقريراً عن ذلك لعرضه على زملائك في الصف.

### قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في تقارير نسب الحصص الفعلية والتسويقية لبعض الفنادق في السوق، من حيث أهميتها (الفعلية، أو التسويقية)، مُبيِّناً أسباب ذلك.

ج- تقرير أسعار الغرف (**Room Rates Report**): يُظهر هذا التقرير أرقام الغرف المشغولة، وأعداد الأشخاص في كلٍّ منها، وأسعار الغرف، إضافة إلى الغرف المُستخدمة داخلياً (House Use)، والغرف المجانية (Complimentary). كما يتضمّن ملخصاً لأعداد الغرف المشغولة، وأعداد الأشخاص، ومجموع إيرادات الغرف اليومي. يستفيد العديد من الأقسام من هذا التقرير في تحديد أسعار أكثر الغرف تداولاً، خاصة قسم الدوائر الأمامية، وقسم التسويق والمبيعات عند إعادة هيكلة الأسعار حسب المواسم؛ لاختيار أكثر الأسعار جاذبية للضيوف. والشكل (١-٦) يوضح تقرير أسعار الغرف في أحد الفنادق.

تقرير أسعار الغرف  
Room Rates Report

Day: Mnday.  
Date: 11/4/2011.

اليوم: الإثنين.  
التاريخ: ٢٠١١/٤/١١ م.

رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate		ملاحظات Remarks	رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate		ملاحظات Remarks
١٠١	١	٩٠	٠٠٠		٢٠١	٢	١٢٠	٠٠٠	
١٠٢	٢	١٢٠	٠٠٠		٢٠٢	٢	١٢٠	٠٠٠	
١٠٣	١	١٠٠	٠٠٠		٢٠٣	١	١٠٠	٠٠٠	
١٢٠	٣	١٥٠	٠٠٠	Ex. Bed	٢٢٠	٢	١٢٠	٠٠٠	

الضيافة Complimentary

رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate		ملاحظات Remarks
٤١٢	١	٠٠٠	٠٠٠	Mr. Daoud (T.A)
٦٢٠	١	٠٠٠	٠٠٠	Mr. Rami (per G.M)
٧١٠	١	٠٠٠	٠٠٠	Mrs. Wanda (per Owner)

الاستخدام الداخلي House Use

رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate		ملاحظات Remarks
١١٦	١	٠٠٠	٠٠٠	GM
٢١٨	١	٠٠٠	٠٠٠	Controller

ملخص Summary

مجموع الغرف المشغولة Total Occupied Rooms	مجموع عدد الأشخاص Total No. of Persons	مجموع إيرادات الغرف Total Room Revenue		ملاحظات Remarks
١٣	١٩	٩٢٠	٠٠٠	

الشكل (١-١٦): تقرير أسعار الغرف في أحد الفنادق.

د - تقرير الأرصدة المرتفعة (High Balance Report): يُعدُّ المُدقّق الليلي تقريرًا عن ضيوف الفندق الذين تجاوزت المبالغ المستحقة عليهم الحدّ الأعلى المسموح به من الصرف، ثمّ يتم الاتصال بهم كي يراجعوا أمين الصندوق لتسديد ما عليهم، أو دفع جزء منه ليصبح المبلغ المتبقي أقل من الحدّ الأعلى الذي أقرّته إدارة الفندق. جدير بالذكر أنّ الحدّ الأعلى للمبلغ المُحدّد للصرف يتفاوت من فندق إلى آخر، ومن ضيف إلى آخر. والشكل (١-١٧) يوضح تقرير الأرصدة المرتفعة في أحد الفنادق.

تقرير الأرصدة المرتفعة				
High Balance Report				
التاريخ: ٢٠١١/١١/١٩ م. اليوم: السبت.				
رقم الغرفة Room No.	اسم الضيف Guest Name	الجنسية Nationality	الرصيد Balance	ملاحظات Remarks
٢١١	أحمد إبراهيم	تونسي	٨١٥,٥٠٠	
٢١٢	خالد عايش	فلسطيني	٨٣٨,٧٥٠	
٣٠٥	محمود سعد	أردني	٧٩٢,٨٠٠	
٣٠٩	مؤيد ماجد	أردني	٨٧٠,٣٠٠	حساب البنك العربي

الشكل (١-١٧): تقرير الأرصدة المرتفعة في أحد الفنادق.

هـ - تقرير الجنسيات (Nationalities Report): هو تقرير يُعدُّهُ المُدقّق الليلي، وتظهر فيه أسماء الضيوف المقيمين في الفندق وجنسياتهم. يستفاد من هذا التقرير في تعرّف جنسيات أكثر الضيوف زيارة للفندق؛ ممّا يستدعي من إدارة الفندق تعزيز العلاقات بهم، وتقديم أفضل الخدمات لهم ليكونوا ضيوفاً دائمين. كما يفيد في تعرّف جنسيات الضيوف ممّن هم أقل زيارة للفندق؛ الأمر الذي يوجب على إدارة التسويق والمبيعات إعداد دراسة عن بلدان هؤلاء الضيوف، وتعرّف خصائص أسواقها، ومحاولة فتح أسواق جديدة، وجذب أكبر عدد من الضيوف منها.

زُرُّ أنت وأفراد مجموعتك موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية: (<http://www.tourism.jo/ar>)، ثم نَظِّم قائمة بعدد الضيوف حسب جنسياتهم، وعدد الغرف (الليالي) المشغولة في الفنادق المُصنَّفة، ثم اعرض ما تتوصَّل إليه على زملائك في الصف.

و - تقرير مبيعات الطعام والشراب (Food and Beverage Sales Report): يُطلَق على هذا التقرير غالبًا اسم (Food Cover)، وهو تقرير يُعدُّه المُدقِّق الليلي، ويتضمَّن إيرادات جميع أقسام الطعام والشراب حسب الوجبات الثلاث (إفطار، غداء، عشاء)، وإيرادات الخدمات الإضافية الأخرى، مثل: خدمات الغرف، ومبيعات التلاجات في الغرف (Mini Bar)، والحفلات، وأعداد الضيوف في كلِّ قسم. كما يتضمَّن حساب إنفاق الضيف (Average Guest Spending) في كلِّ قسم من أقسام الطعام والشراب؛ وذلك بقسمة إيرادات القسم على عدد الضيوف. جدير بالذكر أن هذا التقرير يُعدُّ بصورة يومية تراكمية بحيث تظهر فيه الأرقام على مدار الشهر والسنة. والشكل (١-١٨) يُوضِّح تقرير مبيعات الطعام والشراب في أحد الفنادق.

مثال:

$$\text{معدّل إنفاق الضيف} = \frac{\text{مجموع إيرادات الطعام}}{\text{عدد الضيوف}} = \frac{٤٥٠٠}{١٨٠} = ٢٥ \text{ دينارًا.}$$

### تقرير مبيعات الطعام والشراب

### نشاط (٦-١)

زُرُّ أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق المُصنَّفة؛ لتعرِّف تقرير مبيعات الطعام والشراب فيه، ثم اعرض ما تتوصَّل إليه على زملائك في الصف.



ز - تقرير المبيعات اليومية (Daily Sales Report): يُعدُّ هذا التقرير أهمَّ تقرير من تقارير عملية التدقيق الليلي؛ إذ إنه يُلخِّص إيرادات أقسام الفندق جميعها، ويُظهر إيرادات أنواع الغرف كلّها على نحوٍ يومي، وشهري، وسنوي تراكمي، فضلاً عن أعداد الغرف المتاحة، وتلك المشغولة، وغرف الضيافة، وغرف الاستخدام الداخلي، ومعدّل أسعار جميع أنواع الغرف المتوافرة في الفندق، ويُطلَق على هذا التقرير أيضاً اسم (Daily Operations Report). والشكل (١-٩) يوضِّح تقرير المبيعات اليومية في أحد الفنادق.

### تقرير المبيعات اليومية

### نشاط (٧-١)

زُرُّ أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق المُصنِّفة؛ لتعرِّف تقرير المبيعات اليومية فيه، ثمَّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

DAILY SALES REPORT & ROOM STATISTICS

Currency: Jordanian Dinars

Hotel Revenue Summary	Today		MTD		YTD	
	Actual	Budget	Actual	Budget	Actual	Budget
Rooms Revenue	12,312	22,422	389,119	493,290	2,356,583	2,597,414
F&B Revenue	4,977	16,909	276,935	372,000	1,479,364	2,157,938
Fitness & Spa	628	1,005	16,447	22,102	120,185	135,980
Minor Operated	1,325	2,378	35,883	52,319	181,522	299,879
<b>Total Hotel Revenue</b>	<b>19,242</b>	<b>42,714</b>	<b>718,383</b>	<b>939,711</b>	<b>4,137,654</b>	<b>5,191,211</b>
<b>Total Hotel Available Rooms</b>						
Net Available Rooms	281	281	6,182	6,182	39,902	39,902
Occupied Rooms	117	192	3,707	4,223	22,508	23,583
Rooms Revenue	12,312	22,422	389,119	493,290	2,356,583	2,597,414
Complimentary Rooms	2	-	96	-	609	-
House Use Rooms	1	-	28	-	189	-
Average room rate	105	117	105	117	105	110
<b>Royal Suites</b>						
Net Available Suites	2	-	44	-	284	-
Occupied Rooms	-	-	4	-	19	-
Rooms Revenue	-	-	8,100	-	37,100	-
Complimentary Rooms	-	-	-	-	-	-
Average room rate	#DIV/0!	#DIV/0!	2025.00	#DIV/0!	1,952.63	#DIV/0!
<b>Executive Suites</b>						
Net Available Suites	5	-	110	-	710	-
Occupied Rooms	2	-	43	-	265	-
Rooms Revenue	650	-	14,730	-	107,807	-
Complimentary Rooms	1	-	10	-	44	-
Average room rate	325.00	#DIV/0!	342.56	#DIV/0!	406.82	#DIV/0!
<b>Business Suites</b>						
Net Available Suites	20	-	440	-	2,840	-
Occupied Rooms	4	-	134	-	660	-
Rooms Revenue	714	-	26,457	-	133,453	-
Complimentary Rooms	-	-	17	-	120	-
Average room rate	178.56	#DIV/0!	197.44	#DIV/0!	202.20	#DIV/0!
<b>Club Suites</b>						
Net Available Suites	7	-	154	-	994	-
Occupied Rooms	1	-	42	-	210	-
Rooms Revenue	220	-	9,224	-	42,738	-
Complimentary Rooms	-	-	5	-	25	-
Average room rate	220.00	#DIV/0!	219.63	#DIV/0!	203.51	#DIV/0!
<b>Club Floor Rooms</b>						
Net Available Rooms	43	-	946	-	6,106	-
Occupied Rooms	8	-	276	-	2,092	-
Rooms Revenue	1,166	-	37,355	-	272,781	-
Complimentary Rooms	-	-	5	-	30	-
Average room rate	145.80	#DIV/0!	135.34	#DIV/0!	130.39	#DIV/0!
<b>Superior Rooms</b>						
Net Available Rooms	123	-	2,706	-	17,466	-
Occupied Rooms	70	-	2,060	-	13,338	-
Rooms Revenue	6,761	-	192,488	-	1,237,727	-
Complimentary Rooms	1	-	30	-	253	-
Average room rate	96.58	#DIV/0!	93.44	#DIV/0!	92.80	#DIV/0!
<b>Deluxe Rooms</b>						
Net Available Rooms	81	-	1,782	-	11,502	-
Occupied Rooms	32	-	1,148	-	5,924	-
Rooms Revenue	2,801	-	100,765	-	524,977	-
Complimentary Rooms	-	-	29	-	137	-
Average room rate	87.52	#DIV/0!	87.77	#DIV/0!	88.62	#DIV/0!

	Today		MTD		YTD	
	Actual	Budget	Actual	Budget	Actual	Budget
<b>Rooms Revenue</b>						
Royal Suites Revenue	-	-	8,100	-	37,100	-
Suites Revenue	1,584	-	50,411	-	283,998	-
Club Floor Revenue	1,166	-	37,355	-	272,781	-
Standard Rooms Revenue	9,561	-	293,252	-	1,762,703	-
<b>Total Rooms Revenue</b>	<b>12,312</b>	<b>22,422</b>	<b>389,119</b>	<b>493,290</b>	<b>2,356,583</b>	<b>2,597,414</b>
<b>Rooms Statistics</b>						
Total Available Rooms	281	281	6,182	6,182	39,902	39,902
Occupied Rooms	117	192	3,707	4,223	22,508	23,583
Average room rate	105	117	105	117	105	110
Total Occ %	42	68	60	68	56	59

<b>FOOD &amp; BEVERAGE</b>		Budget		Budget		Budget	
Outlets	Covers today						
Banquets Wedding	-	-	-	61,563	-	217,774	-
Conference Coffee Break	142	585	-	12,191	-	70,300	-
Conference Lunch Or Dinner	70	1,400	-	30,974	-	186,759	-
<b>Total Banquets</b>	<b>212</b>	<b>1,985</b>	<b>3,683</b>	<b>104,728</b>	<b>81,035</b>	<b>474,833</b>	<b>519,725</b>
Patio Breakfast	110	538	1,017	17,668	22,370	112,701	125,956
Patio Lunch	-	-	341	7,297	7,508	19,051	48,784
Patio Dinner	-	-	206	-	4,527	7,425	25,250
<b>Total Patio</b>	<b>110</b>	<b>538</b>	<b>1,564</b>	<b>24,965</b>	<b>34,405</b>	<b>139,176</b>	<b>199,989</b>
La Vista	-	-	1,017	8,364	22,369	58,594	121,451
Shahrayar	18	378	2,734	21,399	60,137	133,434	337,463
Room Service	25	507	924	14,780	20,320	88,257	113,483
Ivy Café	17	383	906	14,591	19,923	84,557	114,090
Bodega	-	201	-	1,049	-	7,158	-
Buddah Bar	7	252	641	8,445	14,097	59,704	90,120
Chester	9	383	1,317	7,604	28,975	45,076	110,029
BeerKeller	2	51	671	4,341	14,761	32,941	70,776
Le Tycoon	-	-	2,268	30,549	49,906	209,994	319,308
Cascade - Pool Bar	-	-	-	-	-	-	-
Royal Club	-	-	56	574	1,223	2,790	6,828
Outside Catering	-	-	117	20,190	2,577	25,380	15,464
Mini Bar	-	299	328	5,183	7,217	32,466	40,305
F&B Other Income	-	-	684	10,173	15,056	85,005	98,907
<b>Total F&amp;B Revenue</b>	<b>4,977</b>	<b>16,909</b>	<b>276,935</b>	<b>372,000</b>	<b>1,479,364</b>	<b>2,157,938</b>	
Average Check Wedding	-	-	-	28	-	29	-
Conference Coffee Break	4	-	-	6	-	7	-
Conference Lunch Or Dinner	20	-	-	25	-	21	-
<b>Average Check Banquets</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Average Patio Breakfast	5	11	5	11	6	11	11
Average Patio Lunch	-	23	18	23	17	23	23
Average Patio Dinner	-	23	-	23	17	23	23
<b>Average Check Patio</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

<b>Minor Department</b>							
Laundry	233	347	7,257	7,641	37,773	42,676	
Telephones	102	113	1,324	2,483	8,845	13,870	
Internet/ Business Center	68	222	3,880	4,884	19,174	27,354	
Fitness & Spa	628	1,005	16,447	22,102	120,185	135,980	
Valet Service	-	-	-	-	-	-	
Car Park	-	-	-	-	-	-	
Shops Rental	-	-	-	-	-	-	
Cinema Share	-	430	-	9,462	-	62,796	
Tobacco	50	122	1,132	2,693	5,865	15,868	
Miscellaneous	872	1,143	22,289	25,155	109,866	137,314	
<b>Total</b>	<b>1,953</b>	<b>3,383</b>	<b>52,330</b>	<b>74,422</b>	<b>301,708</b>	<b>435,859</b>	
<b>Total Hotel Revenue</b>	<b>19,242</b>	<b>42,714</b>	<b>718,383</b>	<b>939,711</b>	<b>4,137,654</b>	<b>5,191,211</b>	

#### DAILY SALES REPORT & ROOM STATISTICS

##### Standard Rooms Revenue

##### COMPLIMENTARY INFORMATION

Mr. Mansour Masoud Barazni	2432	GMJ	GMJ
Mr. Ahmad Ghazi Rubaye	1514	Sales	Seraj General Distribution

##### HOUSE USE PERMANENT (P)/ TEMPORARY (T)

Intelligent Department	2020	P	
------------------------	------	---	--

الشكل (١-١٩): تقرير المبيعات اليومية في أحد الفنادق.

## النتاج العملي

– أن يُعبئ تقرير أسعار الغرف.

## المعلومات النظرية

يُعدُّ المُدقّق الليلي تقرير أسعار الغرف في نهاية عملية التدقيق الليلي؛ لتحديد مجموع إيرادات الغرف في كل ليلة، وعدد الغرف المشغولة، وعدد الأشخاص المقيمين في الفندق، إضافة إلى تحديد غرف الاستخدام الداخلي، وغرف الضيافة. وعادة ما تُكتب ملاحظات مقابل خانات غرف الضيافة، وغرف الاستخدام الداخلي، تُبين أسماء الضيوف المقيمين فيها، وسبب الإقامة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- تقرير أسعار الغرف.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- دَوّن اسم اليوم والتاريخ.
- اكتب عدد الأشخاص إزاء خانة كل غرفة مشغولة.
- اكتب سعر الغرفة.
- دَوّن ملاحظات إزاء خانة كل غرفة من غرف الضيافة، وغرف الاستخدام الداخلي.
- احسب مجموع الغرف المشغولة.
- احسب مجموع عدد الأشخاص المقيمين.
- احسب مجموع إيرادات الغرف.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

بوصفك المُدقّق الليلي في فندق الرمال، املاً تقرير أسعار الغرف ليوم الأربعاء ٢٦/١٠/٢٠١١م،  
حسب البيانات الواردة في الجدول الآتي:

رقم الغرفة	عدد الأشخاص	السعر	نوع الإقامة	ملاحظات
١٠١	٢	٩٠,٠٠٠	Guest	DBL
١٠٢	١	٧٠,٠٠٠	Guest	SGL
٢٠١	٢	٩٠,٠٠٠	Guest	DBL
٢٠٢	٢	٨٠,٠٠٠	Guest	DBL/Repeated Guest
٣٢٠	١	٠٠٠	Comp	(Mr. Aqqad) (Per G.M)
٤٢٠	١	٠٠٠	House Use	G.M
٤٢١	١	٠٠٠	House Use	Financial Manager

تقرير أسعار الغرف  
Room Rates Report

Day: Wednesday.  
Date: 26/10/2011.

اليوم: الأربعاء.  
التاريخ: ٢٦/١٠/٢٠١١م.

رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	ملاحظات Remarks	رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	ملاحظات Remarks

الضيافة Complimentary

رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	ملاحظات Remarks

الاستخدام الداخلي House Use

رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص (No. of Persons)	سعر الغرفة Room Rate	ملاحظات Remarks

ملخص Summary

مجموع الغرف المشغولة Total Occupied Rooms	مجموع عدد الأشخاص Total No. of Persons	مجموع إيرادات الغرف Total Room Revenue	ملاحظات Remarks

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق سلّم التقدير الآتي:

ملاحظات	مستويات التقدير			المعيار	الرقم
	٣	٢	١		
				دَوَّنْتُ اسم اليوم والتاريخ.	١
				كَتَبْتُ عدد الأشخاص إزاء خانة كلّ غرفة مشغولة.	٢
				كَتَبْتُ سعر الغرفة.	٣
				دَوَّنْتُ الملاحظات إزاء خانة كلّ غرفة من غرف الضيافة، وغرف الاستخدام الداخلي.	٤
				حَسَبْتُ مجموع الغرف المشغولة.	٥
				حَسَبْتُ مجموع إيرادات الغرف.	٦
				حَفَظْتُ التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.	٧

ملحوظة:

- (١) جيد.
- (٢) مقبول.
- (٣) بحاجة إلى تحسين.

## النتاج العملي

– أن يُعبئ تقرير الأرصدة المرتفعة.

## المعلومات النظرية

يُعدُّ مُدقّق الحسابات الليلي تقريرًا بأسماء الضيوف ذوي الأرصدة المرتفعة؛ وذلك لمطالبتهم بتسديد ما عليهم، أو دفع جزء منه. وتقوم إدارة الفندق عادة بتحديد سقف أعلى للرصيد، ليصار بعد ذلك إلى تصنيف الضيف في القائمة الخاصة بذوي الأرصدة المرتفعة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- تقرير أسعار الغرف.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- دَوِّن اسم اليوم والتاريخ.
- سَجِّل اسم الضيف، ورقم غرفته.
- اكتب جنسية الضيف.
- سَجِّل الرصيد إزاء خانة كلِّ ضيف.
- دَوِّن الملاحظات (إن وُجدت).
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

بوصفك مُدققًا ليليًا، نَظِّم تقريرًا بالأرصدة المرتفعة للضيوف في يوم الثلاثاء ٢٠١١/٢/١٥ م، حسب البيانات المُدوَّنة في الجدول الآتي، علمًا بأنَّ الحدَّ الأعلى للرصيد في الفندق هو (٦٠٠) دينار.

ملاحظات	الرصيد	الجنسية	اسم الضيف	رقم الغرفة
السفارة السعودية	٦٧٤,٦٥٠	سعودي	حسن الفالح	٣١١
	٨١٥,٨٥٠	سوداني	محمود آدم	٣١٥
	٦١٥,٩٠٠	لبناني	أيوب أيوب	٤٠٧
United Nation	٧١١,٣١٥	بريطاني	Tom Adam	٦٢١

تقرير الأرصدة المرتفعة High Balance Report				
التاريخ: ٢٠١١/٢/١٥ م. اليوم: الثلاثاء.				
ملاحظات Remarks	الرصيد Balance	الجنسية Nationality	اسم الضيف Guest Name	رقم الغرفة Room No

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق سلّم التقدير الآتي:

ملاحظات	مستويات التقدير			المعيار	الرقم
	٣	٢	١		
				دَوَّنتُ اسم اليوم والتاريخ.	١
				سَجَّلتُ اسم الضيف، ورقم غرفته.	٢
				كَتَبْتُ جنسية الضيف.	٣
				سَجَّلتُ الرصيد إزاء خانة كلِّ ضيف.	٤
				دَوَّنتُ الملاحظات (إن وُجدت).	٥
				حَفَظْتُ التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.	٦

ملحوظة:

- (١) جيد.
- (٢) مقبول.
- (٣) بحاجة إلى تحسين.

## ٢- إحصائيات الغرف (Room Statistics)

يقوم موظفو قسم الدوائر الأمامية، خاصة المُدقق الليلي - في أثناء عملية التدقيق الليلي - باستخراج مجموعة من التقارير التي تحوي كثيرًا من النسب المئوية التي تُظهر - على نحوٍ دقيق ومختصر - حجم العمل اليومي والشهري والسنوي للفندق كاملاً، ولكل قسم على حدة؛ ممّا يساعد إدارة الفندق على اتخاذ القرارات التشغيلية والمستقبلية بناءً على هذه الإحصائيات.

يمكن تقديم هذه الإحصائيات على شكل رسوم بيانية أو جداول تحوي أرقامًا دقيقة، وفق

معادلات إحصائية متعارف عليها؛ إذ يمكن بواسطتها (الإحصائيات) عمل مقارنات بين الأشهر والسنوات السابقة لمعرفة مدى التقدم في تحقيق أهداف الفندق، ومدى التأخر الحاصل في خدماته كلّها، أو في بعض أقسامه، والبحث عن أسباب ذلك، ودراستها، وتقديم الحلول الكفيلة بتحسين الخدمات المُقدّمة للضيوف، وتحقيق أهداف الفندق المتوقعة. كما تتيح هذه الإحصائيات لإدارة الفندق تكوين صورة واضحة عن حجم العمل ومدى كفاءته مقارنة بالفنادق الأخرى

الجهات التي تُعنى بالإحصائيات الفندقية، هي:

- إدارة الفندق.
- المالكون.
- المستثمرون.
- الفنادق المنافسة.
- المقرضون؛ كالبنوك.
- الجهات الحكومية؛ كوزارة السياحة والآثار.

المنافسة. وفي ما يأتي أهم النسب المئوية التي تُستخرج يوميًا:

أ - نسبة الإشغال (Occupancy Percentage): تُعدُّ هذه النسبة من أكثر النسب استخدامًا في قسم الدوائر الأمامية، ويمكن إيجادها بقسمة عدد الغرف المشغولة على عدد الغرف المتاحة في أثناء مُدّة معيّنة. ويشير ارتفاع هذه النسبة إلى نجاح هذا القسم وقسم التسويق والمبيعات في تسويق غرف الفندق وخدماته، ويمكن استخراج هذه النسبة على نحوٍ يومي، أو شهري، أو سنوي، ومن ثم عمل مقارنات بين مُدّد العمل المختلفة بناءً على هذه النسبة. وفي ما يأتي أبرز المناحي التي يجب مراعاتها عند استخراج النسبة المئوية لإشغال الغرف:

١. طرح عدد الغرف المعطلة (Out of Order) من عدد الغرف المتاحة.
٢. طرح عدد الغرف المُستخدمة مكاتب، أو مستودعات، أو سكنًا لموظفي الفندق من عدد الغرف المتاحة.

قاعدة استخراج نسبة الإشغال:

$$\text{نسبة الإشغال} = \frac{\text{عدد الغرف المشغولة}}{\text{عدد الغرف المتاحة}} * 100 = \frac{\text{Number of Rooms Occupied}}{\text{Number of Rooms Available}} * 100$$

$$\% 70,8 = 100 * \frac{85}{120}$$

ب - نسبة الإشغال المزدوج (Multiple Occupancy Percentage): يُطلق على هذه النسبة أيضًا اسم (Double Occupancy Ratio)، وهي من النسب غير الدقيقة في معظم الأحيان، إلا أنها تفيد في تعرّف عدد الأشخاص المقيمين، وتوقع حجم إيرادات الطعام والشراب بناءً على نوع (درجة) إقامة الضيوف. كما تشير إلى عدد البياضات المطلوب توفيرها لخدمة غرف الضيوف، فضلًا عن تحليل معدّل سعر الغرفة. يمكن استخراج هذه النسبة بطريقتين كما يأتي:

$$1. \text{نسبة الإشغال المزدوج} = \frac{\text{عدد الغرف التي يقيم فيها أكثر من ضيف واحد}}{\text{عدد الغرف المشغولة}} * 100$$

$$\frac{\text{Number of Rooms Occupied by More than One Guest}}{\text{Number of Rooms Occupied}} \times 100$$

$$\% 11,8 = 100 * \frac{10}{85}$$

$$2. \text{نسبة الإشغال المزدوج} = \frac{\text{عدد الضيوف} - \text{عدد الغرف المشغولة}}{\text{عدد الغرف المشغولة}} * 100$$

$$\frac{\text{Number of Guests} - \text{Number of Rooms Occupied}}{\text{Number of Rooms Occupied}} \times 100$$

$$\% 22 = 100 * \frac{40 = 180 - 220}{180}$$

ج- معدّل عدد الأشخاص في الغرفة المشغولة (Average Guests per Room Sold): يمكن استخراج معدّل عدد الأشخاص في الغرفة الواحدة باستخدام القاعدة الآتية:

$$\frac{\text{Number of Guests}}{\text{Number of Rooms Sold}} = \frac{\text{عدد الضيوف}}{\text{عدد الغرف المشغولة}} = \text{معدّل عدد الأشخاص في الغرفة المشغولة}$$

$$1,14 = \frac{95}{83}$$

د- معدّل سعر الغرفة (Average Daily Rate (ADR): يُطلق على هذا المعدّل أيضًا اسم (Average Room Rate)، وهو يُستخرج بغض النظر عن الاختلاف في أسعار الغرف وأنواعها، أو عدد الضيوف في الغرفة الواحدة، أو الأسعار الممنوحة للمجموعات أو الأفراد في مواسم الذروة أو الكساد. جدير بالذكر أنّ بعض الفنادق تُدرج غرف الضيافة ضمن عدد الغرف المشغولة؛ لتُظهر تأثير غرف الضيافة في معدّل سعر الغرفة. يُستخرج معدّل سعر الغرفة باستخدام القاعدة الآتية:

$$\frac{\text{Total Room Revenue}}{\text{Number of Rooms Sold}} = \frac{\text{مجموع إيرادات الغرف}}{\text{عدد الغرف المشغولة}} = \text{معدّل سعر الغرفة}$$

$$83,86 \text{ دينارًا} = \frac{6960}{83}$$

هـ- معدّل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة (Revenue per Available Room (RevPAR): يُعدّ هذا المعدّل أكثر المعدّلات أهمية في الفنادق؛ إذ إنه يُوضّح معدّل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة في جميع الفنادق المتنافسة بالسوق. يمكن استخراج هذا المعدّل بطريقتين كما يأتي:

$$\frac{\text{Total Room Revenue}}{\text{Number of Available Rooms}} = \frac{\text{مجموع إيرادات الغرف}}{\text{عدد الغرف المتاحة}} = \text{معدّل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة}$$

$$38,40 \text{ دينارًا} = \frac{11520}{300}$$

٢. معدّل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة = نسبة الإشغال × معدّل سعر الغرفة

Occupancy Percentage \* ADR

$$٦٠\% \times ٦٤ \text{ ديناراً} = ٣٨,٤٠ \text{ ديناراً.}$$

و - معدّل سعر الغرفة للضيف الواحد (Average Rate per Guest): يستفاد من حساب هذا المعدّل في تعرّف معدّل سعر الغرفة للضيف الواحد، خاصة في الفنادق السياحية والمنتجعات التي يكون ضيوفها من المجموعات غالبًا، ويُعامل الأطفال معاملة الضيوف الكبار أنفسهم أيضًا.

يمكن استخراج هذا المعدّل كما يأتي:

$$\frac{\text{Total Room Revenue}}{\text{Number of Guests}} = \frac{\text{مجموع إيرادات الغرف}}{\text{عدد الضيوف}} = \text{معدّل سعر الغرفة للضيف الواحد}$$
$$\frac{٦٩٦٠}{٩٥} = ٧٣,٢٦ \text{ ديناراً.}$$

ز - نسبة عدد الحجوزات التي لم يصل طالبوها (Percentage of No-Shows): تشير هذه النسبة إلى تلك الحجوزات المضمونة (المؤكّدة) التي لم يصل طالبوها إلى الفندق في التاريخ المُحدّد، ولم يقوموا بإلغائها. تساعد هذه النسبة مدير قسم الدوائر الأمامية على اتخاذ القرار السليم، وتحديد الوقت المناسب لتأجير هذه الغرف للضيوف القادمين من غير حجز مسبق. وبوجه عامّ، فإنّ مثل هذا القرار لا يمكن تعميمه على الحالات جميعها، بل يجب مراعاة خصوصية كلّ حالة على حدة. يمكن استخراج هذه النسبة بقسمة عدد حجوزات الغرف التي لم يصل طالبوها على مجموع حجوزات الغرف لمُدّة معيّنة، وذلك على نحو يومي، أو أسبوعي، أو شهري. ويستفاد من ذلك في معرفة نسبة الحجوزات التي تخلف أصحابها عن المجيء؛ لخصر عدد الحجوزات الفائضة التي قد يقبلها الفندق في مُدّة زمنية معيّنة، وعدد الغرف التي يمكن تأجيرها للضيوف القادمين من غير حجز مسبق. وفي هذه الحالة، فإنّ بعض الفنادق تعتمد إلى وضع سياسات وإجراءات خاصة للتقليل من هذه النسبة، مثل: طلب دفع مبلغ نقدي مُقدّمًا لضمان الحجز، والاتصال بالضيف قبل موعد الوصول للتأكد من قدومه في الموعد المُحدّد. وفي ما يأتي قاعدة استخراج نسبة عدد الحجوزات التي لم يصل طالبوها:

نسبة عدد الحجوزات التي لم يصل طالبوها =  $\frac{\text{عدد الغرف (الحجوزات) التي تخلف أصحابها عن المجيء}}{\text{عدد الحجوزات}} \times 100$

$$\frac{\text{Number of Room No- Shows}}{\text{Number of Room Reservations}} \times 100 = \frac{52}{288} * 100 = 18,06\% \text{ من عدد الغرف المحجوزة.}$$

ح- نسبة القادمين من غير حجز مسبق (Percentage of Walk-Ins): تُفضّل معظم الفنادق استقطاب أعداد متزايدة من الضيوف الذين ليس لديهم حجز مسبق؛ نظرًا إلى تأثيرهم الإيجابي في رفع نسبة الإشغال وإيرادات الغرف؛ إذ تُوجّر هذه الغرف غالبًا بأعلى سعر ممكن، خاصة في مواسم الذروة. كما يمتاز هؤلاء الضيوف بتسديدهم المبالغ المستحقة عليهم؛ إمّا نقدًا، وإمّا بوساطة بطاقات الائتمان. ومن سياسات الفنادق الصارمة في هذا الخصوص، عدم تأجير الغرف للضيوف القادمين من غير حجز مسبق - خاصة الذين ليس بحوزتهم أمتعة، أو لديهم قليل منها - ما لم يدفعوا مبلغًا مقدّمًا يغطّي جزءًا من تكاليف إقامتهم، أو كامل المُدّة أحيانًا، فضلًا عن دفع مبلغ إضافي لقاء الخدمات الأخرى طوال مُدّة الإقامة. يمكن استخراج هذه النسبة بقسمة عدد الغرف المشغولة بالضيوف القادمين من غير حجز مسبق على عدد الغرف المتاحة في مُدّة معيّنة.

$$\text{نسبة القادمين من غير حجز مسبق} = \frac{\text{عدد غرف القادمين من غير حجز مسبق}}{\text{مجموع الغرف المتاحة}} \times 100$$

$$\frac{\text{Number of Room Walk-Ins}}{\text{Total Number of Room Arrivals}} \times 100$$

$$\frac{90}{326} * 100 = 27,60\% \text{ من عدد الغرف المتاحة.}$$

ط- نسبة الغرف التي مُدّدت مُدّة الإقامة فيها (Percentage of Overstays): تُمثّل هذه النسبة عدد الغرف التي طلب "ساكنوها" تمديد الإقامة فيها لما بعد تاريخ المغادرة المُحدّد مسبقًا، ويمكن استخراج هذه النسبة بقسمة عدد الغرف التي مُدّدت مُدّة الإقامة فيها على

مجموع عدد الغرف المُتَوَقَّع مغادرتها في مُدَّة زمنية معيَّنة. ولتحديد هذه النسبة، يجب أولاً تحديد عدد الغرف المُتَوَقَّع مغادرتها وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\begin{aligned} & 346 \text{ (Number of Actual Check-Outs)} && \text{( عدد الغرف المغادرة فعلياً )} \\ -33 & \text{ (Number of Understays)} && \text{( عدد الغرف التي غادرها الضيوف مُبكرًا )} \\ +47 & \text{ (Number of Overstays)} && \text{( عدد الغرف التي مُدِّدت مُدَّة الإقامة فيها )} \\ =360 & \text{ (Number of Expected Check-Outs)} && \text{( عدد الغرف المُتَوَقَّع مغادرتها )} \end{aligned}$$

= نسبة تمديد الإقامة

$$\frac{\text{Number of Overstay Rooms}}{\text{Number of Expected Check-Outs}} \times 100 = 100 \times \frac{\text{عدد الغرف التي مُدِّدت مُدَّة الإقامة فيها}}{\text{مجموع عدد الغرف المُتَوَقَّع مغادرتها}}$$

$$= \frac{47}{360} \times 100 = 13.06\% \text{ من عدد الغرف المُتَوَقَّع مغادرتها.}$$

ي- نسبة الغرف التي غادرها الضيوف مُبكرًا (Percentage of Understays): يمكن استخراج نسبة الغرف التي غادرها الضيوف قبل الموعد المُحدَّد؛ بقسمة عدد الغرف التي فرغت مُبكرًا على مجموع عدد الغرف المُتَوَقَّع أن يغادرها الضيوف. وفي ما يأتي قاعدة استخراج هذه النسبة:

$$\frac{\text{Number of Understudy Rooms}}{\text{Number of Expected Check-Outs}} \times 100 = 100 \times \frac{\text{عدد الغرف التي فرغت مُبكرًا}}{\text{مجموع عدد الغرف المُتَوَقَّع مغادرتها}}$$

$$= \frac{33}{360} \times 100 = 9.17\% \text{ من عدد الغرف المُتَوَقَّع مغادرتها.}$$

ك- عدد الغرف المتاحة (Number of Rooms Available for Sale): يجب جمع المعلومات المتعلقة بإشغال الفندق؛ لتحديد عدد الغرف المتاحة في تاريخ معيَّن. فعلى سبيل المثال، جُمِعت المعلومات الآتية في تاريخ ١/١١/٢٠١٢م، عن إشغال فندق يحوي (١٢٠) غرفة، منها (٣) معطلة، و(٥٥) غرفة لضيوف قَدِموا مُبكرًا، و(٤٢) غرفة محجوزة. فإذا افترضنا أن عدد حجوزات الغرف التي لم يصل طالبوها هو (٨) غرف، فإنَّ حسابها يكون كما يأتي: عدد الغرف المحجوزة × نسبة حجوزات الغرف التي لم يصل طالبوها

١٨,٠٦٪ = ٧,٥٩ غرف، و (٦) غرف غادرها الضيوف مُبكرًا، و (١٥) غرفة مُدد زمن الإقامة فيها. وباستخدام المعادلة الآتية، يمكن تحديد عدد الغرف المتاحة في تاريخ مُحدد:

120 (Total Number of Guestrooms)	١٢٠ (مجموع عدد الغرف في الفندق)
- 3 (Number of Out-of-Order Rooms)	- ٣ (عدد الغرف المعطلة)
- 55 (Number of Room Stayovers)	- ٥٥ (عدد الغرف التي قَدِمَ طالبوها مُبكرًا)
- 42 (Number of Room Reservations)	- ٤٢ (عدد الغرف المحجوزة)
+ 8 (Number of No-Shows (Number of Reservations × No-Shows%))	+ ٨ (عدد حجوزات الغرف التي لم يصل طالبوها)
-15 (Number of Room Overstays)	- ١٥ (عدد الغرف التي مُدّدت مُدّة الإقامة فيها)
+ 6 (Number of Room Understays)	+ ٦ (عدد الغرف التي غادرها الضيوف مُبكرًا)
<hr/>	<hr/>
= 19 (Number of Rooms Available for Sale)	= ١٩ (عدد الغرف المتاحة)

### النتاج العملي

– أن يُعدَّ تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق.

### المعلومات النظرية

يُعدَّ تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية أحد أهم تقارير إدارة الفندق؛ إذ إنه يُقدِّم صورة واضحة عن حجم مبيعات الغرف، ومدى تحقيق موظفي أقسام الفندق أهدافهم التسويقية مقارنة بالفنادق المنافسة.

### التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق (ورقي، أو إلكتروني).
- جهاز حاسوب.
- الكتاب المدرسي.
- آلة حاسبة.
- قرطاسية.

### خطوات تنفيذ التمرين

- دَوِّن اسم اليوم، والتاريخ، والشهر.
- اكتب أسماء الفنادق المتنافسة.
- حدِّد عدد الغرف المتاحة في كلِّ فندق.
- حدِّد عدد الغرف (الليالي) المشغولة في كلِّ فندق.
- استخرج النسبة المئوية للإشغال في كلِّ فندق.
- اجمع عدد الغرف المتوافرة في السوق، ثمَّ دَوِّنه في الخانة المُخصَّصة.
- اجمع عدد الغرف (الليالي) المشغولة في السوق، ثمَّ دَوِّنه في الخانة المُخصَّصة.
- استخرج نسبة الحصة الفعلية والتسويقية لكلِّ فندق.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

نظّم تقريراً بنسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق، ليوم الأربعاء ٢٨/٩/٢٠١١م حسب البيانات الآتية، ووفقاً للقواعد الإحصائية الفندقية، مُستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

عدد الغرف (الليالي) المشغولة	عدد الغرف المتاحة	الفندق
٢٧٨	٣٦٠	A
٢٠١	٢٨٠	B
٣٠٥	٣٨٠	C
٤٠٨	٥٨٠	D

### تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق Fair & Market Share Report

Date : التاريخ: ٢٨ / ٩ / ٢٠١١ م		Month: الشهر: أيلول.		Day : اليوم: الأربعاء.	
اسم الفندق Hotel Name	عدد الغرف المتاحة No. of Available Rooms	عدد الغرف (الليالي) المشغولة Room Nights Sold	نسبة الإشغال Occupancy%	الحصة الفعلية Fair Share	الحصة التسويقية Market Share
Total: المجموع:				%١٠٠	%١٠٠

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق سلّم التقدير الآتي :

الرقم	المعيار	مستويات التقدير			ملاحظات
		٣	٢	١	
١	دَوَّنْتُ اسم اليوم والتاريخ.				
٢	كَتَبْتُ أسماء الفنادق المتنافسة.				
٣	حَدَّدْتُ عدد الغرف المتاحة في كلِّ فندق.				
٤	حَدَّدْتُ عدد الغرف (الليالي) المشغولة في كلِّ فندق.				
٥	استخرَجْتُ النسبة المئوية للإشغال في كلِّ فندق.				
٦	جَمَعْتُ عدد الغرف المتوافرة في السوق، ثمَّ دَوَّنْتُهُ في الخانة المُخصَّصة.				
٧	جَمَعْتُ عدد الغرف ( الليالي ) المشغولة في السوق، ثمَّ دَوَّنْتُهُ في الخانة المُخصَّصة.				
٨	حَفَظْتُ التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.				

ملحوظة:

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

## النتاج العملي

– أن يستخرج نسبة الإشغال اليومي للغرف.

## المعلومات النظرية

تُعَدُّ هذه النسبة أكثر النسب استخدامًا في قسم الدوائر الأمامية؛ إذ يشير ارتفاعها إلى نجاح الفندق في استقطاب الضيوف نتيجة الخدمات المتميّزة والمنافسة. كما يساعد استخراج هذه النسبة على عمل مقارنات عدّة بين مُدد زمنية معيّنة. ويمكن استخراج نسبة الإشغال بطرح عدد الغرف المعطلة وتلك التي تستخدمها الإدارة من العدد الكلي لغرف الفندق حسب قاعدة نسبة الإشغال.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- الكتاب المدرسي.
- آلة حاسبة.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب قاعدة نسبة الإشغال.
- اطرّح عدد الغرف المعطلة وتلك التي تستخدمها الإدارة من مجموع غرف الفندق.
- استخراج عدد الغرف المتاحة.
- طبّق قاعدة نسبة الإشغال؛ لإيجاد النسبة المئوية لإشغال الغرف.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

يحتوي أحد الفنادق على (٢٠٠) غرفة، منها (١٠) معطلة، و(٣) أخرى تُستعمل لأغراض الإدارة. أمّا عدد المشغول منها، فيبلغ (١١٧) غرفة. استخرج نسبة الإشغال اليومي لغرف هذا الفندق، مُستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق سلّم التقدير الآتي:

الرقم	المعيار	مستويات التقدير			ملاحظات
		١	٢	٣	
١	كُتِبَتْ قاعدة نسبة الإشغال.				
٢	طُرِحَتْ عدد الغرف المعطلة وتلك التي تستخدمها الإدارة من مجموع غرف الفندق.				
٣	استخرجت عدد الغرف المتاحة.				
٤	طَبِّقَتْ قاعدة نسبة الإشغال؛ لإيجاد النسبة المئوية لإشغال الغرف.				
٥	حَفِظْتُ التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.				

ملحوظة:

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

## النتاج العملي

– أن يستخرج معدّل سعر الغرفة.

## المعلومات النظرية

يُستخرج معدّل سعر الغرفة بقسمة مجموع إيرادات الغرف في اليوم المُحدّد على عدد الغرف المُؤجّرة بجميع أنواعها، ويشير ارتفاع هذا المعدّل إلى نجاح الفندق في تأجير الغرف بأسعار مميّزة؛ شريطة توافر نسبة إشغال مرتفعة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- الكتاب المدرسي.
- آلة حاسبة.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب قاعدة معدّل سعر الغرفة.
- احسب مجموع إيرادات الغرف المُؤجّرة.
- اقسّم مجموع إيرادات الغرف على عدد المُؤجّر منها.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

فندق يحتوي على (١٦٠) غرفة، مُؤجَّر منها (٩٥) غرفة مزدوجة، و(١٥) غرفة مفردة، دخلها اليومي (٩٥٧٠) دينارًا. احسب معدّل سعر الغرفة، مُستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أدائك عن طريق سلّم التقدير الآتي:

الرقم	المعيار	مستويات التقدير			ملاحظات
		١	٢	٣	
١	كُتِبَتْ قاعدة معدّل سعر الغرفة.				
٢	حَسِبْتُ مجموع إيرادات الغرف المُؤجَّرة.				
٣	قَسَمْتُ مجموع إيرادات الغرف على عدد المُؤجَّر منها.				
٤	حَفَظْتُ التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.				

ملحوظة:

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

## النتاج العملي

– أن يستخرج نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها.

## المعلومات النظرية

تُحسبُ نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها (No-Show) بقسمة عدد هذه الحجوزات (الغرف) على مجموع الغرف المحجوزة في أثناء مُدَّة زمنية معيَّنة (يوم، أسبوع، شهر، سنة)، علمًا بأنّه يستفاد من هذه النسبة مستقبلاً في تحديد عدد الحجوزات الفائضة التي يمكن إشغالها في مُدَّة زمنية لاحقة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- الكتاب المدرسي.
- آلة حاسبة.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب قاعدة نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها.
- احسب عدد الغرف التي لم يصل طالبوها.
- احسب عدد الحجوزات في اليوم المُحدّد.
- طبّق قاعدة نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها؛ لإيجاد نسبتها المئوية.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

وصل ضيوف (٤١) غرفة فقط من أصل (٤٥) غرفة محجوزة، في تاريخ ٢٥/٥/٢٠١١م. احسب نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها، مُستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق سلّم التقدير الآتي:

الرقم	المعيار	مستويات التقدير			ملاحظات
		٣	٢	١	
١	كُتِبَتْ قاعدة نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها.				
٢	حَسِبْتُ عدد الغرف التي لم يصل طالبوها.				
٣	حَسِبْتُ عدد الحجوزات في ذلك اليوم.				
٤	طَبَّقْتُ قاعدة نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها؛ لإيجاد نسبتها المئوية.				
٥	حَفَظْتُ التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.				

ملحوظة:

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

## أسئلة الوحدة ( Unit Questions )

- ١- وَضِّح المقصود بكلِّ ممَّا يأتي:
  - أ - تسوية الحساب. ب- التدريب المتقاطع. ج- الشيكات السياحية.
  - د - التدقيق الليلي.
- ٢- اذكر المهام الثلاث الرئيسة لموظف قسم الدوائر الأمامية، التي تتعلّق بعملية المغادرة وتسوية الحسابات.
- ٣- لماذا يستفسر موظف قسم الدوائر الأمامية من الضيف عن الخدمات الإضافية التي تلقاها قبل مغادرته؟
- ٤- وَضِّح خطوات إعداد (تسوية) حساب الضيف نقدًا عند مغادرته الفندق.
- ٥- لماذا يُطلَب إلى الضيف التوقيع على الفاتورة عند تحويلها إلى حساب جهة أخرى؟
- ٦- تنحصر عملية التدقيق الليلي في مهام مُحدّدة، اذكرها.
- ٧- وَضِّح الإجراءات التي يقوم بها المُدقّق الليلي للتأكد من أسعار الغرف المشغولة، والمطابقة بينها.
- ٨- لماذا تتجنّب الفنادق طلب مبالغ تعويضية من الضيوف ذوي الحجوزات المضمونة (المؤكّدة)، على الرغم من عدم قدومهم، أو إلغائهم الحجز؟
- ٩- فندق يتكوّن من (٢٥٠) غرفة. إذا كان عدد غرفه المشغولة (١٠٠) غرفة، فإنّ نسبة إشغاله اليومية تبلغ:
  - أ - ٢٠٪
  - ب - ٢٥٪
  - ج - ٤٠٪
  - د - ٤٥٪

- ١- مُستعينًا بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن فوائد استبانة "مدى رضا الضيف" التي تعكس درجة رضا الضيف عن خدمات الفندق، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.
- ٢- مُستعينًا بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن إجراءات منح البنوك والشركات عملاءها بطاقات الائتمان، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

### الأنشطة الإثرائية

- ١- تعرّف أنت وأفراد مجموعتك أنواع بطاقات الائتمان وأكثر فئاتها شيوعًا وقبولًا في الفنادق الأردنية، ثمّ ناقش زملاءك في ما تتوصّل إليه بإشراف معلمك.
- ٢- نَظّم أنت وأفراد مجموعتك مجموعة من التقارير والإحصائيات اليومية التي يُصدرها قسم الدوائر الأمامية، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

### التقويم الذاتي ( Self Assessment )

الرقم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أناقش فاعلية نظام المحاسبة في الفنادق.		
٢	أحدّد مهام موظف قسم الدوائر الأمامية في أثناء عملية تسوية الحسابات.		
٣	أوضّح إجراءات المغادرة التي يُعدّها موظف قسم الدوائر الأمامية.		
٤	أقارن بين طرائق الدفع المختلفة.		
٥	أعي نتائج عملية التدقيق الليلي.		
٦	أحدّد مهام المُدقّق الليلي.		
٧	أناقش أهمّ التقارير التي يُعدّها موظف قسم الدوائر الأمامية.		
٨	أطبّق قواعد النسب المئوية التي يستخرجها المُدقّق الليلي من التقارير التشغيلية اليومية للفندق.		

# الوحدة الثانية

## الأجهزة والمعدات (Devices and Equipments)



- ما أهمية الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز مهام قسم الدوائر الأمامية؟
- كيف تُسهم حداثة الأجهزة والمعدات في جودة الخدمات الفندقية المُقدَّمة؟

أسهمت الاختراعات الحديثة في توفير الكثير من الأجهزة والمعدات التي شاع استعمالها في الفنادق حالياً، وقد أصبح لزاماً اختيار الأجهزة والمعدات المناسبة التي تُسهّم في مساعدة موظفي قسم الدوائر الأمامية على إنجاز مهامهم بالسرعة والدقة اللازمتين، فضلاً عن توفير الوقت والجهد، وضمان جودة الخدمات المُقدّمة للضيوف؛ بغية تحقيق الراحة لهم، ونيل رضاهم.

يُتوقّع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تتعرّف الأجهزة والمعدات المُستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
- تُوضّح أهمية الأجهزة والمعدات المُستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
- تستخدم الأجهزة والمعدات المتوفرة في قسم الدوائر الأمامية استخداماً صحيحاً.

## الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها (Devices and Equipments)

## أولاً



تضم مكاتب قسم الدوائر الأمامية مجموعة من الأجهزة والمعدات التي تتيح للموظفين أداء أعمالهم المختلفة بكلّ يسر وسهولة، وهي تتفاوت من فندق إلى آخر؛ تبعاً لدرجة تصنيف الفندق، وحجمه، وطبيعة إدارته، ومدى مواكبته التطوّرات في هذا المجال. والشكل (١-٢) يُبين بعض الأجهزة المتوفرة في أحد مكاتب قسم الدوائر الأمامية (الاستقبال).

الشكل (١-٢): بعض الأجهزة المستخدمة في أحد مكاتب قسم الدوائر الأمامية (الاستقبال).

### ١- أهمية الأجهزة المستخدمة في العمل الفندقي (The Importance of Equipments)

يمكن إنجاز أهمية الأجهزة المستخدمة في إنجاز الأعمال الفندقية بما يأتي:

- أ - السرعة في إنجاز العمليات الإدارية والحسابية.
- ب- الدقة في الحصول على المعلومات.
- ج- النظافة والترتيب.
- د - سهولة تخزين المعلومات، واسترجاعها، وطباعتها عند الحاجة.
- هـ - الاقتصاد في النفقات؛ بتقليل عدد كلّ من: العاملين، والأوراق المستخدمة، وخزانات حفظ السجلات والوثائق.

### ٢- معايير شراء الأجهزة (Equipment Purchase Standards)

عند تخطيط إدارة الفندق لشراء الأجهزة والمعدات، يُنصح بمراعاة مجموعة من المعايير قبل الشراء، أهمّها ما يأتي:

- أ - تحديد الاحتياجات الخاصة بالفندق.
- ب- الشراء من متجر موثوق به، مع توافر خدمة الصيانة وقطع الغيار.
- ج- سهولة تشغيل الجهاز والتحكم فيه.
- د - قدرة الجهاز على تحمّل ضغط العمل.
- هـ - السعر المناسب للجهاز، الذي تسمح الميزانية المُخصّصة بشرائه.
- و - تعدّد الأعمال التي يُنجزها الجهاز الواحد.

### ٣- الأجهزة المُستخدمة في قسم الدوائر الأمامية (Front Office Equipments)

تختلف الأجهزة المُستخدمة في قسم الدوائر الأمامية من فندق إلى آخر؛ تبعاً لحجم الفندق، وتصنيفه، وعدد موظفيه، وطبيعة الأعمال المطلوب إنجازها ضمن المساحة المُخصّصة للقسم. وفي ما يأتي بيان لأكثر الأجهزة المُستخدمة في هذا القسم:

أ - جهاز الحاسوب (Computer): هو جهاز قادر على معالجة البيانات وتخزينها على نحو آمن سريع دقيق، إضافة إلى استرجاعها بسهولة من أجل القراءة، والطباعة، واستخراج الكثير من التقارير الإدارية والتشغيلية والإحصائيات الفندقية، التي يستفاد منها في تحديد أنشطة الفندق جميعها، ومعرفة مدى كفاءتها. وفي واقع الأمر، فقد أصبح الحاسوب من أهمّ الأجهزة المُستخدمة في تنفيذ مختلف المهام المنوطة بأقسام الفندق جميعها؛ إذ إنه يتيح استخدام البرامج الخاصة بإدارة الفندق، وربط أقسامه جميعاً ببعضها بعضاً، فضلاً عن ربط الفندق بالعالم الخارجي عن طريق شبكة الإنترنت؛ لاستقبال الحجوزات والاستفسارات، والردّ عليها. والشكل (٢-٢)



الشكل (٢-٢): جهاز حاسوب.

يُمثّل أحد أجهزة الحاسوب. يتألف نظام الحاسوب من المكونات الآتية:

١. المكونات المادية (Hardware): هي مجموعة أجهزة مرتبطة ببعضها بعضاً، تحتوي على لوحات كهربائية تستقبل الأوامر المختلفة (الإشارات) بوساطة وحدات الإدخال المختلفة، ثم تنقل البيانات

عن طريق نظام نقل البيانات (Bus System)، ليصار إلى معالجتها وإخراجها على صورة معلومات.

تتألف المكونات المادية من وحدات ثلاث، هي:

أ. وحدات الإدخال (Input Units): تسمح هذه الوحدات للحاسوب بمعالجة عملية مُحدّدة وتنفيذها. ومن أمثلتها: لوحة المفاتيح، والفأرة، وشاشة اللمس، والقلم الضوئي، ومُكَبِّر الصوت (المايكروفون)، والماسح الضوئي (Scanner).

ب. وحدة المعالجة المركزية ((Central Processing Unit (CPU): تُمثّل هذه الوحدة قلب الحاسوب، وفيها يتم إجراء العمليات المطلوبة جميعها، وهي تحتوي على وحدة الحساب والمنطق، ووحدة السيطرة، ونظام التشغيل، والذاكرة الداخلية التي تنقسم إلى ذاكرة دائمة يُطلق عليها اسم ذاكرة القراءة فقط ((Read Only Memory (ROM)، وذاكرة مؤقتة تُدعى ذاكرة الوصول العشوائي (Random Access Memory (RAM).

ج. وحدات الإخراج (Output Units): هي أجهزة ومعدّات تُعرض بوساطتها نتائج العمليات المطلوبة. ومن أمثلتها: الشاشة، والطابعة، والسّماعات.

٢. المكونات اللينة (Software): هي برامج تشغيل وتطبيق متنوّعة صُمّمت لأغراض مختلفة وبلغات يفهمها جهاز الحاسوب. ومن أمثلتها: برنامج ويندوز (Windows) بإصداراته المختلفة، وبرمجيات أوفيس (Office)، فضلاً عن بعض البرامج المُتخصّصة في مجالات معيّنة، مثل: أوتوكاد (AutoCAD)، وماكس (MAX) للرسم الهندسي، والبرامج الفندقية المُتخصّصة، مثل: فيديليو (Fidelio)، وأوبرا (Opera)، وهورايزن (Horizon) لإدارة الفنادق، وبرنامج جاليليو (Galileo) لمكاتب السياحة والسفر.

ب- الطابعات (Printers): يستطيع موظفو قسم الدوائر الأمامية طباعة الفواتير والتقارير والنماذج المختلفة اللازمة لإنجاز أعمالهم اليومية، باستعمال طابعات متصلة بأجهزة الحاسوب سلكياً، وقد يوصل أكثر من جهاز بطابعة واحدة إن لزم الأمر. وعلى الرغم من توافر العديد من أنواع الطابعات في الأسواق، إلا أنّ الفنادق تعتمد غالباً على الطابعات الليزرية الحديثة؛ نظراً إلى سرعتها، ودقّة طباعتها، وانخفاض صوتها مقارنة بغيرها من الطابعات، فضلاً عن اعتدال أسعارها في معظم الأحيان.

تعتمد الفنادق إلى إجراء عقود صيانة دورية مع شركات مُتخصّصة، بحيث تتولّى عمل صيانة دورية لأجهزة الحاسوب والطابعات لديها، وتزويدها بالأحبار والقطع اللازمة؛ حتى لا تتعطل هذه الأجهزة على نحوٍ مفاجئ، فيتأخّر سير العمل، أو يتوقف تمامًا. وفي المقابل، يتعيّن على الموظفين المعيّنين استخدام هذه الأجهزة استخدامًا صحيحًا، وإيلائها العناية اللازمة. والشكل (٢-٣) يُمثّل طابعة ليزرية.



الشكل (٢-٣): طابعة ليزر.

ج- جهاز الهاتف (Telephone): نظرًا إلى ما تميّز به

الاتصالات الهاتفية من أهمية في نقل المعلومة، وما تُحقّقه خدمة الاتصالات من إيرادات للفندق؛ فقد عمدت إدارات الفنادق إلى تزويد غرف الضيوف والمرافق العامة جميعها بأجهزة الهاتف؛ حتى تتيح للضيف استخدامها بسهولة ويسر، وتُمكنه من إجراء الاتصالات الخارجية (الوطنية، والدولية)، أو الاتصال بأقسام الفندق المختلفة، أو الاستفادة من المزايا المتوافرة في بعض الهواتف الحديثة، مثل: تسجيل المكالمات، والإيقاظ المُبكر، والاحتفاظ بالأرقام الواردة والصادرة، وغير ذلك. كما تُسهّم هذه الهواتف في تسهيل أداء الموظف لواجباته ومهامه.

جدير بالذكر أنّ الهواتف جميعها تكون موصولة بالمقسم الرئيس للفندق، الذي يُنظّم المكالمات، ويوصلها على نحوٍ آلي، فضلًا عن ربط نظام المقسم بطابعة إلكترونية لطباعة كشوف خاصة بجميع المكالمات الواردة والصادرة من المقسم على مدار اليوم؛ سواء

#### قارئ المكالمات الهاتفية (Calls Reader)

يُستخدم هذا الجهاز في قسم الهاتف، بعد برمجته وفقًا للسياسة التي يتبناها الفندق في تحديد أسعار المكالمات الوطنية والدولية، وهو يوصل عادةً بجهاز المقسم الرئيس ونظام إدارة الفندق الداخلي. وفي حال قيام أحد الضيوف بالاتصال من غرفته، وبعد إنهائه المكالمات، فإنّ تفاصيل المكالمات تُخزّن في شريط جهاز قارئ المكالمات، وهي تتضمّن: رقم الغرفة، ووقت الاتصال، ومُدّة المكالمات، ورقم هاتف المُستقبل، وجهة الاتصال، وتكلفة المكالمات حسب عدد الدقائق.

أكانت داخلية (داخل الفندق)، أم خارجية (خارج الفندق)، حيث تتيح هذه الكشف معرفة وقت الاتصال، وجهته، والمدة التي استغرقتها كل مكالمة؛ بغية زيادة الرقابة على المكالمات، ومعرفة أصحابها؛ للرجوع إليها إن لزم الأمر. أضف إلى ذلك، فإنّ الفنادق تعتمد إلى ربط المقسم بجهاز حاسوب يقوم - على نحو آلي - بإضافة



الشكل (٢-٤): جهاز هاتف.

فواتير الهاتف إلى حساب الضيف الرئيس، في حال أجرى مكالمة هاتفية (وطنية، أو دولية) من غرفته، ليصار بعدها إلى دفع قيمتها عند المغادرة. والشكل (٢-٤) يُمثّل هاتفًا مُستخدمًا في أحد الفنادق.

## قضية للمناقشة

أسهم استخدام الهاتف النقال في حياتنا اليومية في تخفيف العبء عن موظف المقسم وأجهزة الاتصال بالفندق. ناقش هذه المقولة مع أفراد مجموعتك وزملائك في الصف.

د - جهاز الناسوخ ((Facsimile Fax)): هو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات الهاتفية، ويُرسِل نسخة طبق الأصل من الوثائق والصور إلى الطرف المعني. تتمثل طريقة عمل هذا الجهاز في قيام المرسل بوضع الوثائق في المكان المُخصَّص، ثم طلب رقم المُستقبل. وعند سماع نغمة معيّنة يُصدرها الناسوخ، يضغط المرسل على زرّ (إرسال)، لبدأ الجهاز إرسال صورة إلى جهاز الناسوخ الخاص بالمرسل إليه.



الشكل (٢-٥): جهاز ناسوخ (Fax).

وقد أصبح ممكنًا، الآن، إرسال الوثيقة أو الصورة نفسها إلى أكثر من مُستقبل بواسطة أجهزة الناسوخ الحديثة، علمًا بأنّ صور الوثائق المُرسلة عبر جهاز الناسوخ لا يُعتدُّ بها أمام القضاء عند حدوث نزاعات قانونية. والشكل (٢-٥) يُمثّل جهاز ناسوخ حديث.

## قضية للمناقشة

ناقش زملاءك في مدى إسهام الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) والبريد الإلكتروني في التخفيف من الاعتماد على جهاز الناسوخ في حياتنا اليومية.

هـ- آلات التصوير (Photocopy machines): يُعدُّ وجود آلة تصوير في قسم الدوائر الأمامية مهمًّا؛ نظرًا إلى كثرة عمليات النسخ المطلوب تنفيذها يوميًّا. وقد يتوافر في الفندق أكثر من آلة تصوير، علمًا بأنه توجد أنواع عدَّة من آلات التصوير، مثل: آلات التصوير باللونين؛ الأبيض، والأسود، وآلات التصوير الملون.

تمتاز آلات التصوير الحديثة بمواصفات ومزايا عدَّة، أبرزها: سرعة عملية النسخ وجودتها، وفرز النسخ حسب الرغبة، خاصة عند نسخ كميات كبيرة من الأوراق، إضافة إلى إمكانية حفظ ما نُسخ، وإعادة نسخه مرَّة أخرى من غير حاجة إلى وجود الأصل، وتفرد بعضها بكبس الأوراق المصوَّرة.



وفي المقابل، تصاب آلات التصوير بأعطال كثيرة مقارنة بغيرها من الأجهزة؛ وذلك لكثرة استعمالها من جهة، وسوء استخدامها من جهة أخرى. لذا، ينبغي الالتزام بصيانتها دوريًّا؛ حتى لا تتوقَّف عن العمل فجأة في أوقات الذروة، أو عند الحاجة إليها. والشكل (٦-٢) يُمثِّل آلة تصوير حديثة.

الشكل (٦-٢): آلة تصوير حديثة.

## قضية للمناقشة

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ناقش طرائق الحفاظ على البيئة، مُبيِّنًا تأثير استخدامك الطابعة وآلة التصوير بالفندق في البيئة على المدى البعيد.

و - جهاز الماسح الضوئي (Scanner): يُعدُّ الماسح الضوئي أحد أجهزة الإدخال في الحاسوب، وهو يُستعمل لإدخال الوثائق والصور والرسوم في جهاز الحاسوب، حيث يُحوّل الوثائق من طبيعتها النصية إلى صورة رقمية (Digital). جدير بالذكر أنّ هذا الجهاز يشبه في مبدأ عمله آلة التصوير (Photocopier)؛ فبعد وضع الورقة التي يُراد عمل مسح ضوئي لها في المكان المُخصَّص من الجهاز، يتم تشغيل الجهاز الذي يُحرِّك وحدة المسح على طول هذه الورقة، ثمَّ يُحوّلها إلى صورة رقمية يسهل التعامل معها، ثمَّ يُرسلها بواسطة جهاز الحاسوب.

يُستخدم جهاز الماسح الضوئي في الفنادق لتسهيل بعض الأعمال المكتبية في قسم الدوائر الأمامية، فضلاً عن إرسال الوثائق والصور والرسوم إلى ضيوف الفندق بواسطة البريد الإلكتروني بكلّ يسر وسهولة.



الشكل ( ٧-٢ ): جهاز ماسح ضوئي.

لذا، يُفضّل العديد من الناس استخدام هذا الجهاز على جهاز الناسوخ (Fax) عند تصفّح البريد الإلكتروني واستعماله؛ نظراً إلى سرعته، وانخفاض تكاليفه، وإمكانية إرسال الصورة نفسها إلى أكثر من عنوان في الوقت نفسه. والشكل (٧-٢) يُمثّل جهاز ماسح ضوئي.

ز- جهاز قارئ بطاقات الائتمان (Credit Card Reader): تُعدُّ بطاقات الائتمان إحدى أهمّ طرائق الدفع التي تُفضّلها الفنادق؛ إذ إنّها تُقبَلُ غالباً أنواعاً عدّة من هذه البطاقات وسيلة للدفع. لذا، تقوم الشركات أو البنوك المُصدِّرة لهذه البطاقات بتزويد الفنادق بجهاز قارئ البطاقات؛ للتواصل معها، والتأكّد من صلاحية البطاقات، والسماح بقبول الدفعات. وفي حال رغب الضيف دفع الفاتورة باستخدام إحدى بطاقات الائتمان، يتعيّن على موظف قسم الدوائر الأمامية أن يتأكّد من قبول الفندق هذا النوع من البطاقات، ومن صلاحية

البطاقة، وشخصية حاملها، ثم تُمرَّرُ البطاقة على جهاز قارئ البطاقات، الذي يكون مُتصلاً (سلكياً، أو لاسلكياً) بنظام الهاتف في الفندق، المُرتبط بنظام الهاتف في البنك الذي أصدر البطاقة، ثم يُدخَل المبلغ المطلوب باستعمال الأزرار الموجودة على واجهة الجهاز، ثم يُضغَط على زرّ (إدخال)، أو (Ok). وفي حال نجحت العملية، يُخرج الجهاز شريحة الدفع (Payment Slip) التي تتكوّن من عدّة نسخ مكرّبة تُظهر تفاصيل العملية كلّها، بما في ذلك: المكان، والتاريخ، والمبلغ المطلوب، ورقم تأكيد العملية الذي يُطلق عليه اسم رمز التفويض، أو رقم الاعتماد (Authorization Code / Approval Number). بعد ذلك، تُقدّم هذه الشريحة للضيف ليُوقّع عليها، ويأخذ نسخة منها، فضلاً عن توقيعه على فاتورته الرئيسية، ليصار لاحقاً إلى إرسال نسخة من الفاتورة، ونسخة من شريحة الدفع إلى شركة



البطاقات أو البنك؛ ليصرفها للفندق بعد خصم نسبة معيّنة من المبلغ؛ عمولة عن هذه الخدمة حسب الاتفاق المُبرّم مع الفندق. والشكل (٨-٢) يُمثّل جهاز قارئ بطاقات الائتمان، وشريحة الدفع.

الشكل (٨-٢): جهاز قارئ بطاقات الائتمان، وشريحة الدفع.

## مهارات البحث والاتصال

مُستعيناً بالموقع الإلكتروني ([www.ar.wikipedia.org](http://www.ar.wikipedia.org))، اكتب بحثاً عن أنواع بطاقات الائتمان، ثم ناقشه مع زملائك في الصف، ثم سلّمه لمعلمك.

ح- جهاز الاتصال اللاسلكي (Walkie-Talkie): نظراً إلى كبر مساحة الفندق، وكثرة موظفيه، وصعوبة الاتصال ببعضهم، ممّن تتواصل الحاجة إليهم بسبب تجوالهم، أو استمرار تحرّكهم داخل مرافقه المختلفة؛ يلجأ الفندق إلى استعمال أجهزة اتصال لاسلكية للتواصل

مع هؤلاء الموظفين، وهي أجهزة تُشبه جهاز الهاتف النقال من حيث الشكل، وتعمل بموجات تُماثل موجات المذياع ضمن مبنى الفندق والمنطقة المحيطة به. وغالبًا ما يُحتفظ بهذه الأجهزة في قسم الهاتف؛ ليقوم الموظف المسؤول في القسم بتسليمها للموظفين المعنيين عند بدئهم العمل، ضمن إجراءات استلام وتسليم خاصة بذلك. فعن طريق هذه الأجهزة، يمكن الاتصال بموظف الصيانة على سبيل المثال، بغض النظر عن مكان وجوده داخل الفندق؛ لإبلاغه ضرورة التوجه إلى أحد الأماكن من أجل عمل صيانة طارئة له، أو ما شابه ذلك، فضلًا عن استعانة بعض أقسام الفندق بهذه الأجهزة لتسهيل الاتصال فيما بينها، وتلقي الطلبات من الأقسام الأخرى، مثل: قسم الاستعلامات الذي يُعدُّ مُنَسَّقًا ومُستقبلاً لطلبات الضيوف، والصيانة، والتدبير الفندقي، والأمن، إضافة إلى المدير المناوب، بوصفه مُشرفًا على متابعة تنفيذ المهام.



تُشحن هذه الأجهزة بالكهرباء عن طريق شاحن مُرفق بها، وقد تُخصَّص إدارة بعض الفنادق موجة مذياع خاصة لكل قسم من الأقسام، بحيث يمكنها الاتصال بالقسم المعني من غير السماح للأقسام الأخرى بمعرفة طبيعة الحديث الدائر بينهما. والشكل (٢-٩) يُمثِّل جهاز اتصال لاسلكي في أحد الفنادق.

الشكل (٢-٩): جهاز اتصال لاسلكي.

#### ٤- دور جهاز الحاسوب في تقديم الخدمات الفندقية (The Role of Computer In Hotel Services)

يمكن لجهاز الحاسوب الاضطلاع بدور رئيس في الأنشطة الفندقية كلها عند توافر البرمجيات المناسبة لإدارة تلك الأنشطة. كما يمكن لإدارات الفنادق الاستعانة ببرامج جاهزة خاصة بالتطبيقات الفندقية، مثل: فيديليو (Fidelio)، وأوبرا (Opera)، أو الاستعانة بشركات البرمجة لإنشاء أنظمة خاصة بأعمالها. وفي كلتا الحالتين، فإنَّ جهاز الحاسوب يُسهم في أداء العديد من الأعمال الفندقية، مثل:

أ - تنظيم الحجوزات: يستطيع جهاز الحاسوب ترتيب الحجوزات وفهرستها على نحو بسيط دقيق، بحيث يمكن الاستعلام عنها عن طريق اسم الضيف، وتاريخ القدوم أو المغادرة، ورقم تأكيد الحجز، ونوع الغرفة، وغير ذلك. كما يمكن استرجاع الحجز، وإجراء أيّ تعديلات عليه، ثم إعادة حفظه من جديد.

ب- إعداد فواتير الضيوف: يمكن الاستفادة من برمجيات أنظمة المحاسبة المرتبطة بنظام إدارة الفنادق في أداء العديد من أعمال المحاسبة؛ كأعداد الفواتير الخاصة بالضيوف المقيمين وغير المقيمين، وتدوين المبالغ المالية المستحقة في فواتير منفصلة أو جماعية، وإجراء التعديلات والخصومات، وتحويل الفواتير إلى حساب جهات أخرى، وتسجيل الدفعات النقدية، وإغلاق الفواتير وترصيدها، واستخراج الفواتير وطباعتها في أيّ وقت.

ج- حساب ثمن الطعام: يمكن استخدام جهاز الحاسوب في حفظ قوائم الطعام المختلفة للرجوع إليها وقت الحاجة، فضلاً عن حساب تكلفة الطبق الواحد من الطعام، وتحديد سعر البيع، ونسبة تكلفة الطعام من سعر البيع.

د - الإشراف على المخازن: يمكن الاستفادة من جهاز الحاسوب في معرفة الرصيد المتوافر بالمخازن، والحد الأدنى والأعلى من كلّ مادة، والكمية المطلوب شراؤها، وتاريخ الشراء؛ شريطة إدخال البيانات إدخالاً صحيحاً في جهاز الحاسوب.

هـ - تنظيم الرواتب والأجور: يمكن بناء قاعدة بيانات ومعلومات، تتيح لجهاز الحاسوب تخزين أسماء الموظفين وبياناتهم، وترتيب كشوف الرواتب، وكشوف الإجازات، وساعات العمل الإضافية، والاقطاعات الشهرية،... إلخ. وحديثاً، تم ربط ساعة دوام الموظفين (Time-Clock) بجهاز الحاسوب ليقوم بحساب إجازات الموظفين، وساعات عملهم الإضافية، وغير ذلك من الأمور المتعلقة برواتبهم ومكافآتهم الشهرية.

و- طباعة التقارير: بعد إدخال البيانات جميعها على نحو دقيق صحيح، يمكن لجهاز الحاسوب إصدار كشوف وإحصائيات دقيقة جداً عن أنشطة الفندق المختلفة بصورة دورية.

ز - إعداد الميزانية العمومية: بعد إدخال مصاريف الفندق وإيراداته كلّها على نحو صحيح، يمكن لجهاز الحاسوب إصدار الميزانية العمومية للفندق، وجميع التقارير المالية المتعلقة بها، وترتيبها.

### النتاج العملي

– أن يستخدم جهاز الحاسوب استخدامًا صحيحًا.

### المعلومات النظرية

تحتوي أجهزة الحاسوب في الفنادق على كم هائل من المعلومات والعمليات الحسابية. وللاستفادة من هذه الأجهزة على نحوٍ فاعل؛ لا بُدَّ من توافر برامج خاصة بالعمل الفندقية، تُمكن الموظفين من استعراض المعلومات، وتعديلها، وإدخالها بسرعة ودقة عاليتين.

### التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- جهاز حاسوب.
- برنامج خاص بالعمل الفندقية.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

### خطوات تنفيذ التمرين

- تعرّف المهمة المطلوب أدائها.
- استخدم البرنامج المناسب لأداء المهمة المطلوبة.
- اتّبع التسلسل المنطقي في أداء المهمة.
- تأكّد من أداء المهمة المطلوبة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

استعرض قائمة الضيوف المقيمين في الفندق (قائمة بأسماء طلبة الصف)، ثمّ اطبعها، مُستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	عرَفْتُ المهمة المطلوب أدائها.		
٢	حَضَرْتُ الأدوات المناسبة، ثم استخدمتها استخدامًا صحيحًا.		
٣	استخدمت البرنامج المناسب.		
٤	اتبعت التسلسل المنطقي في أداء المهمة.		
٥	أديت العمل على النحو المطلوب.		
٦	حفظت العملية المطلوبة.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

## النتاج العملي

– أن يستخدم جهاز الهاتف استخدامًا صحيحًا.

## المعلومات النظرية

تستخدم الفنادق حاليًا المقاسم الآلية التي تُقدّم العديد من الخدمات الآلية البسيطة بدقة، ومن غير أخطاء؛ إذ تتولّى المقاسم الحديثة مهمة إيقاظ الضيف صباحًا بعد برمجتها وتزويدها برقم غرفته والساعة التي يرغب أن يستيقظ فيها، فضلًا عن تسهيل عمل موظف المقسم، أو قسم الاستعلامات، وتسجيل الرسائل الصوتية في حال تلقّي الضيف مكالمة هاتفية وهو خارج غرفته. كما يستطيع الضيف إجراء جميع المكالمات (الداخلية، والخارجية) من غرفته بكلّ سهولة من غير مساعدة أحد، وإصدار فاتورة بذلك، وتضمينها حسابه بصورة آلية.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- الكتاب المدرسي.
- جهاز هاتف.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- رَحّب بالشخص المتصل، مع ذكر اسم الفندق واسمك، ثمّ اعرض على الضيف تقديم الخدمة.
- استخدم لغة واضحة بسيطة في أثناء التحدّث إلى المتصل.
- تأكّد من الخدمة المطلوب أدائها.
- حوّل المتصل إلى الغرفة المطلوبة بعد التأكد من اسم الضيف، ورقم غرفته.
- حوّل المتصل إلى القسم المعني في حال طلب الاتصال بأحد الأقسام.
- في حال عدم وجود ردّ، مع عدم توافر خدمة البريد الصوتي، اعرض على المتصل ترك رسالة للضيف.
- دوّن الرسالة في النموذج الخاص، مع تكرار الرسالة للمتصل؛ بغية تأكيد المعلومات.

- أغلق السّاعة بعد تحية الشخص المتصل، والتأكد من إغلاقه السّاعة أولاً.
- اطلب إلى أحد مراسلي الفندق إيصال الرسالة إلى غرفة الضيف، أو أودعها في لوحة المفاتيح والبريد بقسم الاستعلامات، مع ترك ملاحظة لزملائك، ليصار إلى تسليمها للضيف.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

اتصل السيد محمد أمين طالبًا تحدّث إلى الضيف المقيم في الغرفة رقم (٤١٥) السيد ياسر عيسى، الذي كان - حينئذٍ - خارج الفندق. تقمّص الدور مع أحد زملائك، مُتّبِعًا الخطوات التي تقودك إلى التصرّف الصحيح.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق سلّم التقدير الآتي:

ملاحظات	مستويات التقدير					المعيار	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حَيِّتُ الشخص المتصل، مع ذكر اسم الفندق.	١
						استخدمتُ لغة واضحة بسيطة.	٢
						تأكّدتُ من الخدمة المطلوبة.	٣
						حوّلتُ المتصل إلى الجهة التي طلبها.	٤
						عرّضتُ على المتصل ترك رسالة.	٥
						كُتبتُ الرسالة كتابةً صحيحةً.	٦
						أنهيتُ المكالمة على نحوٍ صحيح.	٧

ملحوظة:

- (١) ممتاز.
- (٢) جيد جدًا.
- (٣) جيد.
- (٤) مقبول.
- (٥) بحاجة إلى تحسين.

## النتاج العملي

- أن يستخدم جهاز الناسوخ استخدامًا صحيحًا.

## المعلومات النظرية

ينقل جهاز الناسوخ الرسائل المكتوبة، والوثائق، والصور، والتواقيع إلى الآخرين حول العالم. ومن ميزاته، سرعته العالية مع انخفاض تكاليفه. وقد ظهرت أنواع حديثة عدّة من هذا الجهاز تميّزت بإرسال الرسائل والوثائق بالألوان، وإلى أكثر من عنوان في الوقت نفسه.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- جهاز ناسوخ متصل بخط هاتفي مُرسِل.
- جهاز ناسوخ متصل بخط هاتفي مُستقبِل.
- رسالة أو وثيقة ورقية.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- ضَع الورقة في جهاز الناسوخ، وانتظر ظهور كلمة "جاهز" (Ready).
- اطلب رقم الجهاز المُستقبِل.
- تَأكّد من رقم الجهاز المُستقبِل.
- اضغط على مفتاح بدء الإرسال (Start).
- انتظر وصول الرسالة إلى الجهاز المُستقبِل، وذلك بطباعة الجهاز المُرسِل رسالة تأكيد (Confirmation Message).
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

طَلَب إِلَيْكَ رَئِيسَ قِسمِ الِاسْتِقبَالِ إِرسالَ رِسالَةٍ عِبرَ جِهازِ النَّاسِوخِ، تُمَثِّلُ عِرضَ أَسعارِ العِرفِ في المِوسِمِ الحالِيِّ، لِمِكتَبِ رِوابِي الأُردنِ لِلسِياحَةِ والسِّفَرِ، وَذِلكَ عَلى الرِّقْمِ (٤٠٩٢٧١٣). تَتبَعُ خِطواتِ إِرسالِ رِسالَةِ عِرضِ الأَسعارِ، مُستَعيِنًا بِخِطواتِ تَفيِذِ التَّمِرينِ السَّابِقَةِ.

## معايير التقييم

بِعدِ الِانْتِهاءِ مِنَ أَداءِ التَّمِرينِ، قِمْ أَداءَكَ عَن طَريقِ قائِمَةِ الرِصدِ الآتِيَةِ:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	عَرَفْتُ المِهمَةَ المِطلُوبَ أَداءُها.		
٢	حَضَرْتُ الأَدواتِ المِناسِبَةَ، ثُمَّ اسْتِخْدَمْتُها اسْتِخْدامًا صَحيحًا.		
٣	اسْتِخْدَمْتُ الجِهازَ اسْتِخْدامًا صَحيحًا.		
٤	اتَّبَعْتُ التَّسلسَلَ المِنطِقيَ في أَداءِ المِهمَةِ.		
٥	أَدَّيْتُ العِمالَ عَلى النِّحوِ المِطلُوبِ.		

ملحوظة:

تَوضِعُ إِشارةَ (✓) تَحْتَ كِلمَةِ (نعم) إِذا تَحَقَّقَ المِعيارُ، وَتَحْتَ كِلمَةِ (لا) إِذا لَم يَتَحَقَّقَ المِعيارُ.

## النتاج العملي

– أن يستخدم آلة التصوير استخدامًا صحيحًا.

## المعلومات النظرية

تُعدّ آلة التصوير من أكثر الأجهزة استخدامًا في الحياة العملية؛ إذ تُستعمل لتصوير التقارير، وأجوزة السفر، والوثائق المختلفة. لذا، يجب استخدامها بعناية وحذر، والالتزام التام بتعليمات تشغيلها، وعدم محاولة تشغيلها في حال تعرّضها لأيّ خلل، مع ضرورة وضع برنامج دوري لصيانتها.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- آلة تصوير.
- أوراق تصوير.
- مجموعة من التقارير المطلوب تصويرها.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- شغل آلة التصوير بالضغط على مفتاح / زرّ (Power).
- انتظر ظهور كلمة «جاهز» (Ready) على الشاشة قبل بدء التصوير.
- ضع كمية كافية من ورق التصوير في الدرج الخاص به.
- ضع الورقة المراد تصويرها في المكان المُخصّص من آلة التصوير.
- حدّد عدد النسخ المراد تصويرها.
- حدّد درجة اللون المطلوبة.
- اضغط على مفتاح / زرّ (Start) لتبدأ التصوير.
- أطفئ الآلة بعد الانتهاء من التصوير.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

طلبت إليك الضيفة المقيمة في الجناح رقم (٦١٥) السيدة أروى المصري تصوير ثلاث نسخ من الصفحة الأولى لجواز سفرها. قم بذلك، مُستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أدائك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	عَرَفْتُ المهمة المطلوب أدائها.		
٢	حَضَرْتُ الأدوات المناسبة، ثم استخدمتها استخدامًا صحيحًا.		
٣	استخدمتُ الجهاز استخدامًا صحيحًا.		
٤	اتَّبَعْتُ التسلسل المنطقي في أداء المهمة.		
٥	أَدَيْتُ العمل على النحو المطلوب.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

## النتاج العملي

– أن يستخدم جهاز الطباعة المُرفق بجهاز الحاسوب استخدامًا صحيحًا.

## المعلومات النظرية

يعتمد موظفو قسم الدوائر الأمامية كثيرًا على استخدام الطابعات، في طباعة: الفواتير، والتقارير، والحجوزات والردّ عليها، وعروض الأسعار المختلفة، وغير ذلك. وبوجه عامّ، تحرص الفنادق على شراء الطابعات ذات الجودة العالية؛ نظرًا إلى متانتها، وتحملها العمل مُدَّةً طويلة. كما تقوم إدارات هذه الفنادق بالإيعاز إلى قسم المشتريات بتزويد الأقسام المختلفة بأوعية حبر احتياطية لاستخدامها عند نفاد الحبر.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- جهاز طباعة متصل بجهاز حاسوب.
- مجموعة من ورق الطباعة.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- شغّل جهاز الحاسوب.
- شغّل جهاز الطباعة على نحو صحيح.
- اختر برنامج الطباعة المطلوب؛ سواء أكان برنامج أوفيس، أم أحد البرامج الخاصة بالفنادق.
- حدّد البيانات المطلوب طباعتها.
- حدّد عدد النسخ المطلوبة في حال استخدام برنامج أوفيس.
- انقر أيقونة (طباعة) في جهاز الحاسوب.
- أطفئ جهاز الطباعة بعد الانتهاء من العمل.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

مُستعينًا بالبرنامج الذي تستخدمه إدارة الفندق، اطبع تقريرًا يتضمن أسماء الضيوف المُتوقَّع وصولهم في تاريخ ٢٢/٢/٢٠١٢م، مُستخدمًا جهاز الطباعة المتوافر لديك.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	عَرَفْتُ المهمة المطلوب أدائها.		
٢	حَضَرْتُ الأدوات المناسبة، ثم استخدمتها استخدامًا صحيحًا.		
٣	استخدمتُ الجهاز استخدامًا صحيحًا.		
٤	اتَّبَعْتُ التسلسل المنطقي في أداء المهمة.		
٥	أَدَّيْتُ العمل على النحو المطلوب.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقَّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقَّق المعيار.

## النتاج العملي

– أن يستخدم جهاز المسح الضوئي استخدامًا صحيحًا.

## المعلومات النظرية

يُستعمل جهاز المسح الضوئي لتحويل الوثائق المكتوبة من صورتها (الرسومية) إلى صورتها الرقمية؛ ليسهل التعامل معها باستخدام جهاز الحاسوب، فضلًا عن التحكم في دقة مسح الصورة، وفي حجمها، وألوانها أيضًا. جدير بالذكر أن جهاز المسح الضوئي يتضمّن – عند شرائه – برنامجًا خاصًا للتشغيل، والتحكم فيه إلكترونيًا.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- جهاز حاسوب.
- برنامج خاص لتشغيل جهاز المسح الضوئي.
- الكتاب المدرسي.
- جهاز مسح ضوئي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- تعرّف المهمة المطلوب أدائها.
- شغل جهازي: الحاسوب، والمسح الضوئي.
- ضع الصورة المراد مسحها في المكان المطلوب.
- فعّل برنامج تشغيل جهاز المسح الضوئي.
- تتبّع أوامر هذا البرنامج.
- تأكّد من وضوح الصورة ومطابقتها للمواصفات المطلوبة.
- اتّبِع التسلسل المنطقي في أداء المهمة.
- تأكّد من أداء المهمة المطلوبة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

طَلَب إِلَيْكَ الضيف المقيم في الجناح رقم (٣٦٥) السيد تيسير سعيد القيام بمسح ضوئي لجواز سفره، وتخزين صورة الجواز على وحدة الذاكرة الخارجية (Flash Memory) الخاصة به. قَدِّم هذه الخدمة للضيف، مُستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قِيم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	عَرَفْتُ المهمة المطلوب أدائها.		
٢	حَضَرْتُ الأدوات المناسبة، ثم استخدمتها استخدامًا صحيحًا.		
٣	استخدمت البرنامج المناسب.		
٤	اتَّبَعْتُ التسلسل المنطقي في أداء المهمة.		
٥	أَدَّيْتُ العمل على النحو المطلوب.		
٦	حَفَظْتُ العملية المطلوبة.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقَّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقَّق المعيار.

## النتاج العملي

– أن يستخدم جهاز قارئ بطاقات الائتمان استخدامًا صحيحًا.

## المعلومات النظرية

عند استعمال الضيف بطاقته الائتمانية للدفع، يقوم موظف قسم الدوائر الأمامية بالتأكد من صلاحية البطاقة، ومن شخصية حاملها، ثم يُمرّرها عبر جهاز قارئ بطاقات الائتمان، ثم يُحدّد المبلغ المطلوب بدقّة، ثمّ يضغط على زرّ «إدخال». وبعد إتمام العملية بنجاح، يُخرج الجهاز شريحة الدفع مُبيّنًا عليها رقم التفويض. جدير بالذكر أنّ الفنادق كانت تستخدم – في ما مضى – جهاز السحب اليدوي لبطاقات الائتمان، الذي يتيح للموظف المسؤول تعرّف المعلومات المتعلقة بالبطاقة، ليصار إلى وضعها على شريحة خاصة، ثمّ الاتصال هاتفياً بالشركة (أو البنك)، والتحدّث إلى الموظف المسؤول فيها للسماح بالموافقة على عملية اقتطاع المبلغ المطلوب باسم الفندق أو حجزه.

أمّا الشركة (أو البنك) المُصدّرة للبطاقة؛ فإنّها تقوم باقتطاع ما نسبته (٣-٥٪) من قيمة المطالبة (الفاتورة)؛ وذلك عمولة لها عن الخدمات التي تُقدّمها للفندق، بما في ذلك: تزويد الفندق بجهاز قارئ البطاقات مجاناً، وتدريب موظفيه على استخدام هذا الجهاز، وعمل صيانة دورية له. وفي واقع الأمر، فإنّ الفنادق تُشجّع خدمة الدفع ببطاقات الائتمان؛ نظراً إلى سهولة التعامل بها، وضمن تسديد الشركة (أو البنك) المطالبات المالية، إضافة إلى التيسير على الضيوف في عملية الدفع.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- جهاز قارئ بطاقات الائتمان، أو جهاز السحب اليدوي.
- بطاقة ائتمان مُخصّصة للتدريب.
- شرائح بطاقات ائتمان.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- رَحِّب بالضيف.
- تَأَكَّد من قيمة الفاتورة.
- اعرض الفاتورة على الضيف لتدقيقها ومراجعتها.
- أُنْعِم النظر في البطاقة لتتأكد من اسم حاملها، ومن تاريخ الانتهاء.
- مَرِّر البطاقة على الجهاز المُخَصَّص لذلك.
- أَدْخِل قيمة الفاتورة بدقَّة.
- تَأَكَّد من قيمة المبلغ المُدخَل، ثمَّ اضغط على زرّ "إدخال" (Enter).
- بعد إصدار شريحة الدفع، تَأَكَّد من المبلغ، والاسم المكتوب على الشريحة، ومطابقتها لاسم الضيف.
- اطلب إلى الضيف التوقيع على نسخة الفندق.
- أعطِ الضيف نسخته الخاصة، مُرفَقًا بها النسخة التي حُوِّلت إلى الشركة (أو البنك) التي ستدفع قيمة الفاتورة لاحقًا.

## تمرين عملي

طَلَب الضيف المقيم في الغرفة رقم (٦١٢) السيد حسام نعيم تسديد حسابه بوساطة بطاقة الفيزا الائتمانية، وقد بلغت قيمة فاتورته (٤٥٠, ٦٢١) دينارًا. نَفَّذ الإجراءات اللازمة لتسديد حسابه بوساطة جهاز قارئ البطاقات الائتمانية، مُستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة. ملحوظة: يُستخدَم جهاز السحب اليدوي لبطاقات الائتمان في حال عدم توافر الجهاز الإلكتروني.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	عَرَفْتُ المهمة المطلوب أدائها.		
٢	حَضَرْتُ الأدوات المناسبة، ثم استخدمتها استخدامًا صحيحًا.		
٣	استخدمتُ الجهاز استخدامًا صحيحًا.		
٤	اتَّبَعْتُ التسلسل المنطقي في أداء المهمة.		
٥	أَدَيْتُ العمل على النحو المطلوب.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

## أسئلة الوحدة ( Unit Questions )

- ١- لماذا تُزوّد مكاتب قسم الدوائر الأمامية بالأجهزة والمعدّات؟
- ٢- ما أهمية الأجهزة المُستخدمة في العمل الفندقّي؟
- ٣- اذكر المعايير التي ينبغي مراعاتها عند شراء الأجهزة والمعدّات للفندق.
- ٤- وَضّح أثر (دور) استخدام جهاز الحاسوب في تحسين نوعية الخدمات المُقدّمة للضيوف.
- ٥- تَبَّع خطوات إرسال وثيقة عبر جهاز الناسوخ.
- ٦- حدّد مزايا الطابعات الليزرية المُستخدمة في العمل الفندقّي.
- ٧- وَضّح خطوات استخدام جهاز قارئ بطاقات الائتمان.
- ٨- لماذا يُستخدم جهاز الاتصال اللاسلكي داخل الفندق؟
- ٩- ما الفرق بين جهازي: الناسوخ، والماسح الضوئي؟

- ١- مُستعيناً بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث وأفراد مجموعتك عن أسباب استخدام جهاز الحاسوب في عمليات الحسابات الفندقية، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.
- ٢- مُستعيناً بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث وأفراد مجموعتك عن فوائد (مزايا) استخدام الأدوات والأجهزة الحديثة في مكاتب قسم الدوائر الأمامية، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

### الأنشطة الإثرائية

- ١- أنشئ أنت وأفراد مجموعتك لوحة حائط تحوي جميع الأجهزة والمعدات المُستخدمة في مكاتب قسم الدوائر الأمامية، ثم ناقش زملاءك في محتوياتها بإشراف معلمك.
- ٢- صمّم أنت وأفراد مجموعتك نموذج "متابعة صيانة الأجهزة والمعدات" الخاص بمكاتب قسم الدوائر الأمامية، ثم ناقش زملاءك في عناصر النموذج بإشراف معلمك.

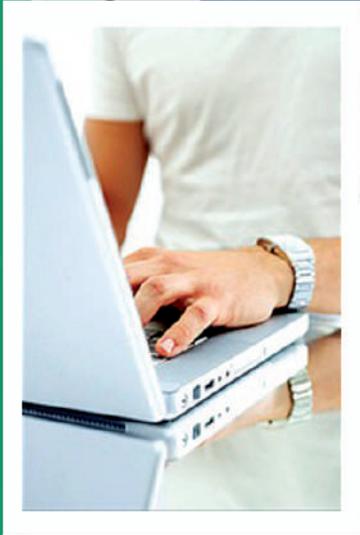
### التقويم الذاتي (Self Assessment)

الرقم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أناقش أهمية استخدام الأجهزة في العمل الفندقية.		
٢	أحدّد أجزاء جهاز الحاسوب.		
٣	أوضح أهمية استخدام جهاز الحاسوب في مكاتب قسم الدوائر الأمامية.		
٤	أقارن بين مبدأ عمل كلّ من: جهاز الناسوخ، وجهاز الماسح الضوئي.		



# الوحدة الثالثة

## التقنيات المُستخدَمة في العمل الفندقّي (Technolglcal Techniques)



- ما علاقة الأنظمة التقنية بتقدّم صناعة الضيافة؟
- كيف أسهمت الأنظمة التقنية في تطوير مهام قسم الدوائر الأمامية؟

يشهد العالم تحولات وتغيرات كثيرة في مختلف المجالات، وقد رافق ذلك تطوّر الأساليب التي تُعنى بتنمية الفرد، وتزويده بكلّ ما هو جديد، ولا سيّما في مجال الخدمات الفندقية؛ إذ أسهمت التقنية إسهامًا فاعلاً في خدمة الإنسان وتميّزه في مجال الاتصال والتواصل مع بيئة العمل (الداخلية، والخارجية)، وبناء البيئة التنافسية الإيجابية الهادفة إلى تقديم أفضل المنتجات المادية والخدمات للأسواق؛ سعياً إلى بلوغ الأهداف الرئيسة لمؤسسات الأعمال.

وبالمثل، فقد استفادت الفنادق من التسارع التقني العالمي في تحسين مستوى المنتجات والخدمات التي تُقدّمها لضيوفها، فانتقلت من مرحلة إلى أخرى في إنجاز مهامها؛ عن طريق استقطاب القوى البشرية المؤهّلة والمُدربّة على الإفادة من الأنظمة التقنية، واستثمارها على نحوٍ إيجابي فاعل.

يُتوقّع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تتعرّف مراحل تطوّر سير العمل في قسم الدوائر الأمامية.
- تعي أهمية الوثائق المُستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ودورها في تسيير مناحي العمل ومتابعته في أثناء مراحل دورة الضيف.
- تتعرّف الأنظمة التقنية المُستخدمة في الفنادق.
- تُطبّق برمجيات العمل في قسم الدوائر الأمامية.
- تملأ النماذج الخاصة بمراحل دورة الضيف.

لم يكن استخدام الأنظمة التقنية في قسم الدوائر الأمامية متوافراً قبل سبعينيات القرن الماضي؛ إذ كانت المهام كلّها تُنجز باستخدام أنظمة يدوية. ومع بداية السبعينيات، تطوّرت طرائق تنفيذ الأعمال في هذا القسم باستخدام أنظمة عمل شبه آلية، شكّلت الأساس للتطوّر الكبير في استخدام الأنظمة التقنية، بما يُعرف بالأنظمة الآلية الكاملة (Fully Automated Systems)، التي اعتمد فيها هذا القسم اعتماداً كاملاً على استخدام الأدوات والأجهزة الحديثة في تسيير أعماله، وخدمة ضيوفه، وقد أسهم ذلك في توفير الوقت، والجهد، والمال. وفي ما يأتي سرد لتطوّر طرائق أداء المهام في قسم الدوائر الأمامية، وفقاً لمراحل دورة الضيف في الفندق.

### ١- الأنظمة اليدوية (Manual Systems / Non-Automated)

اعتمدت الأنظمة اليدوية المُستخدمة في تنفيذ مهام قسم الدوائر الأمامية على السجلات والنماذج والتقارير المكتوبة بخط اليد، وقد ساعدت هذه الأنظمة على تحديد عمليات قسم الدوائر الأمامية المُستخدمة هذه الأيام وفق أحدث الأنظمة التقنية؛ إذ صُممت عناصر الأنظمة التقنية وفقاً لهذه السجلات والنماذج والتقارير. وفي ما يأتي بيان لأبرز أنشطة قسم الدوائر الأمامية المعتمدة على الأنظمة اليدوية:

أ- أنشطة قبل الوصول (Pre-arrival Activities): تتضمن هذه الأنشطة تدوين الاستفسارات، أو طلبات الحجز في نماذج حجز الغرف، أو بطاقات (شرائح) الحجز المُرتبة أبجدياً، أو حسب تاريخ الوصول. ولحفظ سجلات الحجز، فقد استُعملت الرسوم البيانية لتحديد عدد الغرف المتاحة، وتحديد مواسم الذروة، ولم تكن أنشطة تأكيد الحجز، والتسجيل المُسبق للضيف، وتقارير التنبؤ بنسب الإشغال مُستخدمة في الأنظمة اليدوية آنذاك.

ب- أنشطة الوصول (Arrival Activities): عند وصول الضيف إلى الفندق يُرحّب به، ثم يُطلّب إليه تعبئة بطاقة التسجيل والتوقيع عليها، ثم تُختم هذه البطاقة في إشارة إلى

وقت الوصول، ثم يُحدّد موظف الاستقبال غرفة الضيف، ثم يُسلّمه مفتاح الغرفة.

ج - أنشطة الإشغال (الإقامة) (Occupancy Activities): تتضمّن هذه الأنشطة ما يأتي:

#### لوحة الغرف (Room Rack)

هي لوحة مُرتّبة حسب أرقام الغرف، تتضمّن جيوباً معدنية مماثلة لعدد الغرف المتوفرة في الفندق. ويمكن معرفة حالة كلّ غرفة عن طريق شريحة صغيرة ملوّنة مُثبتة عليها؛ فاللون الأحمر يعني أنّ الغرفة مشغولة أو محجوزة، واللون الأبيض يعني أنّها فارغة وجاهزة للإشغال. أمّا اللون الأصفر، فيعني أنّها غير جاهزة، أو أنّه يصار إلى تجهيزها.

١. تعبئة موظف الاستقبال نموذج شريحة الوصول، الذي يحوي معلومات عن الضيف، مثل: الاسم، وعدد الأشخاص، ورقم الغرفة، والسعر، وتاريخ القدوم والمغادرة، وطريقة الدفع، والجنسية، بعد ذلك توضع نسخة من هذا النموذج في لوحة الغرف؛ في إشارة إلى أنّ الضيف قد أقام في الغرفة، ثم تُوزّع نسخ أخرى منه على بعض الأقسام المعنية في الفندق، مثل: قسم الاستعلامات، والتدبير الفندقي، وخدمة الغرف، وقسم الاتصالات، والمصبغة، فضلاً عن أمين الصندوق. ويعتمد عدد الأقسام التي

تتلقى نسخة من هذا النموذج على حجم الفندق، ونظام الإدارة فيه.

٢. قيام أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية بعمل (فتح) فاتورة حساب رئيسة للضيف؛ ليُسجّل عليها - فيما بعد - قيمة إيجار (سعر) غرفة الضيف، وما ترتّب عليه من مبالغ عن الخدمات التي تلقّاها من أقسام الفندق المختلفة؛ كالمطاعم، وخدمة الغرف، وقسم الاتصالات، والمصبغة، وغيرها. جدير بالذكر أنّ كلاً من أمناء الصناديق في أقسام الفندق المختلفة يُصدّر فاتورة فرعية تتضمّن قائمة بالخدمات التي تلقّاها الضيف، وقيمة كلّ منها، ثم تُرسل النسخة الأولى منها إلى أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية؛ ليضيفها إلى حساب الضيف الرئيس بعد توقيع الضيف عليها، وتحديد رقم غرفته.
٣. قيام أمناء الصناديق في أقسام الفندق المختلفة بإعداد كشوف تُلخص مبيعات كلّ قسم على حدة، ثم إرسال هذه الكشوف مع النسخة الأخرى من الفواتير الفرعية إلى قسم الدوائر الأمامية ليُدقّقها المُدقّق الليلي في أثناء عملية التدقيق الليلي لأنشطة الفندق اليومية.

## د - أنشطة المغادرة (Departure Activities): عند

تتصف عملية متابعة حسابات الضيوف اليومية وتدقيقها بأنها عملية دقيقة، شاقّة، متكرّرة.

إبلاغ الضيف قسم الدوائر الأمامية برغبته في مغادرة الفندق، يقوم أمين الصندوق بعمل الآتي:  
١. تجهيز فاتورة الضيف الرئيسة، وإعادة تدقيقها.

٢. تقديم الفاتورة للضيف؛ لمراجعتها، ودفع قيمتها بعد ذلك.

٣. استعادة مفاتيح الغرفة من الضيف، وتسليمه أيّ ممتلكات يحتفظ بها (أمين الصندوق) كأمانات.

٤. توديع الضيف بطريقة لطيفة ودّية.

٥. إعلام قسم التدبير الفندقي بمغادرة الضيف؛ لإعادة تنظيف الغرفة وتجهيزها.

٦. تدوين معلومات الضيف في سجل خاص بالمغادرين.

٧. رفع شريحة الوصول من لوحة الغرف، وسحب بطاقة التسجيل، ووضع إشارة عليها

تفيد بمغادرة الضيف الغرفة، ثمّ ختمها بختم يتضمّن وقت المغادرة وتاريخها.

٨. حفظ بطاقة التسجيل لدى قسم الدوائر الأمامية في صندوق خاص، بعد تدوين

المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف خلف البطاقة، أو في بطاقة تاريخ الضيف؛

لاستخدامها مرجعاً عند الحاجة.

## ٢- الأنظمة شبه الآلية (Semi-Automated Systems)

أخذ قسم الدوائر الأمامية في بداية السبعينيات من القرن الماضي يستخدم الأنظمة شبه الآلية في إدارة أعماله؛ وذلك بالمزج بين النظام اليدوي واستخدام الأجهزة الميكانيكية الكهربائية (Electro-mechanical Devices).

تمتاز الأنظمة شبه الآلية بأنها أكثر سهولة من النظام اليدوي، من حيث: إدخال البيانات، وقراءتها، وإجراء تعديلات عليها، وإغلاق الحسابات اليومية للفندق، فضلاً عن الدقّة والسرعة في استخراج العديد من تقارير الحسابات مقارنة بالنظام اليدوي.

أمّا أبرز عيوب هذه الأنظمة، فتتمثل في ما يأتي:

أ - صعوبة استخدام بعض الأجهزة؛ نظرًا إلى تعقيد كلّ من: خطوات تشغيلها، وتسلسل عملياتها.

- ب - تعُدُّ ربط هذه الأجهزة بأجهزة أخرى؛ نظرًا إلى عدم ملاءمة أنظمتها لأنظمة الأجهزة الأخرى.
- ج - الحاجة إلى الصيانة المستمرة؛ نظرًا إلى تكرار أعطالها.
- د - التكلفة المادية، فهي أكثر كلفة من النظام اليدوي؛ نظرًا إلى ارتفاع أسعارها، وتكاليف صيانتها، والحاجة إلى عقد العديد من الدورات التدريبية للموظفين؛ بغية إتقان استخدامها.

من جانب آخر، يمكن إيجاز أهم أنشطة قسم الدوائر الأمامية التي تعتمد على استخدام الأنظمة شبه الآلية في ما يأتي:

أ - أنشطة قبل الوصول (Pre-arrival Activities): يتمثل هذا النوع من الأنشطة في ما يأتي:

1. استخدام الشبكات المحلية (National Reservation Network) التي تُسهِّل عملية الاتصال المباشر بالفندق؛ بغية الحجز، والاستفسار عن برامجه وعروضه. ومع ازدياد عمليات الحجز، فقد بدأت الفنادق إنشاء قسم خاص بالحجوزات.
2. التسجيل المُسبق للضيف، وإعداد بطاقة التسجيل لِيُوقَّع عليها الضيف عند وصوله الفندق.
3. عمل (فتح) فاتورة حساب رئيسة للضيف قبل وصوله.
4. مواصلة بعض الفنادق استخدام الرسوم البيانية اليدوية في عملية الحجز؛ للرجوع إليها في حال تعطل النظام شبه الآلي.

ب - أنشطة الوصول (Arrival Activities): يقوم موظف الاستقبال بعمل الآتي عند وصول أحد الضيوف من ذوي الحجز المُسبق:

1. التحقق من معلومات الحجز، ومراجعتها مع الضيف.
  2. استلام الدفعات النقدية من الضيف، والتحقُّق من بطاقة الائتمان التي يرغب الضيف تسديد حسابه بواسطتها.
  3. طباعة بطاقة التسجيل، ثم تقديمها للضيف كي يُوقَّعها.
- أما بالنسبة إلى الضيوف القادمين من غير حجز مُسبق (Walk-Ins)، فيمكن لموظف الاستقبال التعامل معهم على النحو الآتي:

1. تدوين بيانات الضيف في بطاقة التسجيل، ثم توقيع الضيف عليها، بعد الاتفاق على نوع الغرفة، وسعرها، ومُدَّة الإقامة.

٢. تعبئة شريحة الوصول، ثم وضعها في لوحة الغرف، ثم توزيع نسخ منها على الأقسام المعنية.

٣. عمل (فتح) فاتورة حساب رئيسة للضيف بوساطة النظام شبه الآلي، وتدوين سعر الغرفة فيها، والاحتفاظ بها؛ لإضافة قيم (أثمان) الخدمات التي يتلقاها الضيف في أثناء إقامته بالفندق.

ج - أنشطة الإشغال (الإقامة) (Occupancy Activities): تتلخص أنشطة إقامة الضيف في ما يأتي:

١. استعمال الفواتير الفرعية/ قسائم الخدمات لإثبات تلقي الضيف الخدمات، وإضافة قيمها إلى فاتورة حساب الضيف الرئيسة باستخدام أجهزة إدخال البيانات (Posting Machines)، وجهاز النقد الكهربائي (Register Cash)، وقد أصبحت هذه العمليات أكثر سهولة ودقة منها في النظام اليدوي.

٢. التحقق من صحة البيانات المُدخلة، والتأكد من أرصدة حسابات الضيوف في أثناء عملية التدقيق الليلي باستخدام الأجهزة الكهربائية، وتمتاز هذه العملية بالدقة والسرعة والكفاءة في التنفيذ.

٣. استخراج بعض التقارير والنسب المئوية لإشغال الغرف، وتقارير إيرادات الأقسام عن طريق هذه الأجهزة.

د - أنشطة المغادرة (Departure Activities):

أدى استخدام بعض الأجهزة الكهربائية إلى جعل عملية المغادرة وإغلاق الحسابات أكثر دقة وسهولة وسرعة، وذلك بعمل الآتي:

١. تعديل الحسابات في حال وجود فروق بينها، أو عند عمل خصم ما.

٢. تغيير حالة الغرف، وإعلام قسم التدبير الفندقية بذلك عن طريق لوحة الغرف الكهربائية.

#### لوحة الغرف الكهربائية

#### (Electric Room Rack)

هي لوحة مُرتبة حسب أرقام الغرف، تحوي ألواناً صغيرة مُضاءة تشير إلى حالة كل غرفة؛ إذ يشير اللون الأحمر إلى أن الغرفة مشغولة أو محجوزة، ويشير اللون الأبيض إلى أنها فارغة وجاهزة للإشغال. أما اللون الأصفر المُتقطع، فيشير إلى أنها في مرحلة التنظيف، في حين يشير اللون الأحمر المُتقطع إلى وجود رسالة للضيف في لوحة البريد والمفاتيح.

### ٣- الأنظمة الآلية (الإلكترونية) (Fully- Automated Systems)

بدأ استعمال أنظمة الحجز، وأنظمة المحاسبة، وحفظ السجلات باستخدام جهاز الحاسوب وبرمجياته على نحوٍ فاعل في نهاية السبعينيات من القرن الماضي، إلا أن استخدام هذه الأنظمة كان مقتصرًا على الفنادق الكبيرة بسبب ارتفاع تكلفتها، ثم أخذت هذه التكاليف تتناقص في الثمانينيات بسبب تسارع التطور التقني، وتعددت البرمجيات المتوافرة في الأسواق. ونظرًا إلى سهولة استخدام هذه الأنظمة والبرمجيات، وسرعتها في إنجاز المهام المطلوبة؛ فقد عمدت معظم الفنادق الكبيرة، والمتوسطة، والصغيرة إلى استخدامها في مختلف المرافق والأقسام. وفي ما يأتي سرد لأبرز أنشطة قسم الدوائر الأمامية التي تعتمد على استخدام جهاز الحاسوب وبرمجياته:

أ - أنشطة قبل الوصول (Pre-arrival Activities): أصبح استخدام أنظمة الحجز أمرًا شائعًا جدًا؛ وذلك بربط هذه الأنظمة بنظام مركزي للحجز، أو عن طريق شبكة الإنترنت العالمية. ومن مميزات أنظمة الحجز الإلكترونية ما يأتي:

١. عرض أنواع الغرف وأسعارها، وعدد الغرف المتوافرة في تاريخ مُحدّد، مع تحديث هذه المعلومات آليًا (أوماتيكياً) بعد كل عملية حجز.
٢. إنشاء رسائل تأكيد الحجز وفقًا للمعلومات التي أُدخلت في ملف الحجز، ثم إرسالها إلى الضيف عن طريق جهاز الناسوخ (الفاكس)، أو البريد الإلكتروني مباشرة، بحيث تحتوي كل رسالة حجز على رقم تأكيد الحجز؛ لاستخدامه في عملية التواصل بين الفندق والضيف.
٣. قبول الدفعات المُسبقة، وتسجيلها في ملف الحجز الخاص بالضيف.
٤. تنفيذ إجراءات التسجيل المُسبق للضيف، وإعداد بطاقة التسجيل ليُوقَّعها الضيف عند وصوله الفندق.
٥. قبول تسديد فواتير الحسابات بوساطة بطاقة الائتمان، والحصول على رقم التفويض الإلكتروني.
٦. إنشاء فاتورة إلكترونية للضيف قبل وصوله الفندق.
٧. إعداد قائمة بأسماء الضيوف المُتوقَّع وصولهم يوميًا عن طريق ملفات الحجز.
٨. إجراء حجز للمجموعات، وتحديد غرفهم قبل وصولهم الفندق.

٩. إعداد الكثير من التقارير التي كان يتعدّر إعدادها بوساطة النظام اليدوي، أو شبه الآلي، مثل: تقارير نسب الإشغال، والإيرادات المُتوقَّعة خلال مُدَّة زمنية معيَّنة، وتقارير جنسيات الضيوف والحجوزات الملغاة، وتقارير الحصص التسويقية والفعلية للفندق، وغيرها.

ب- أنشطة الوصول (Arrival Activities): يمكن تلخيص أنشطة قسم الدوائر الأمامية في هذه المرحلة على النحو الآتي:

١. نقل جميع البيانات التي أُدخِلت في ملف حجز الضيف آليًا (أتوماتيكيًا) إلى نظام إدارة الفندق/ قسم الدوائر الأمامية؛ ليراجعها موظف الاستقبال، ثم يُعدّلها وفقًا لرغبات الضيف عند وصوله الفندق؛ كتعديل طريقة الدفع، أو تاريخ المغادرة، أو تغيير عنوان الضيف،... إلخ.

٢. قيام موظف الاستقبال، عند وصول الضيف إلى الفندق من غير حجز مُسبق، بإدخال بياناته في نظام قسم الدوائر الأمامية، واستخراج بطاقة التسجيل ليوّقعها الضيف.

٣. الحصول فورًا على رقم التفويض، أو رقم الاعتماد الخاص بالمبالغ المدفوعة بوساطة بطاقات الائتمان؛ إذ يرتبط نظام المحاسبة الإلكتروني بنظام جهاز الحاسوب البنكي سلكيًا عن طريق خطوط جهاز الهاتف، أو الأجهزة اللاسلكية المحمولة.

٤. حفظ جميع المعلومات المُتعلّقة بالضيف تلقائيًا (أتوماتيكيًا)؛ للرجوع إليها عند الحاجة، والاستغناء عن استخدام لوحة الغرف اليدوية أو الكهربية.

٥. حفظ فواتير الضيف الإلكترونيّة الرئيسة واسترجاعها في أيّ وقت؛ للإضافة إليها، وتعديلها بسرعة وسهولة.

٦. استخدام أجهزة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية (Self-check in check out Terminal)؛ التي تتيح للضيف أن يُسجّل بنفسه عملية دخوله أو مغادرته الفندق. وقد قامت بعض الفنادق الكبيرة بتوفير هذه الأجهزة في المطارات

لا تُحبذ بعض الفنادق الكبيرة استخدام أجهزة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية؛ وذلك لحرصها على التواصل الشخصي مع الضيوف، في حين تُفضّل بعض الفنادق المتوسطة والصغيرة استخدام مثل هذه الأجهزة بهدف ضبط النفقات، والاستغناء - في بعض الحالات - عن موظفي الوردية الليلية لقسم الدوائر الأمامية.

- الدولية الرئيسة، وربطها بأنظمة إدارتها لاسلكيًا بوساطة شبكة الإنترنت؛ ليتمكن الضيف من القيام بعملية التسجيل في الفندق المعني بسرعة وسهولة، مُستخدِمًا بطاقة الائتمان الخاصة به، حيث يقوم جهاز التسجيل (التسكين) الذاتي بالاتصال الآلي بنظام إدارة الفندق، واستدعاء ملف الحجز الخاص بالضيف.
٧. بعد تأكيد الضيف المعلومات المعروضة على شاشة الجهاز، يُصدر الجهاز بطاقة التسجيل، ومفتاحًا للغرفة بعد تحديد رقمها للضيف.
٨. توفير خدمة التسجيل (التسكين) عن طريق ربط نظام إدارة الفندق / قسم الدوائر الأمامية بشبكة الإنترنت، حيث يمكن للضيف زيارة موقع الفندق الإلكتروني، وإجراء عملية التسجيل بنفسه، والحصول على رقم لتأكيد هذه العملية. وعند الوصول إلى الفندق، يُقدّم الضيف هذا الرقم لموظف الاستقبال الذي يُصدر مفتاح الغرفة له خلال ثوانٍ معدودة فقط.
٩. توافر بعض الأنظمة التي تسمح بإجراء عمليتي التسجيل (التسكين) والمغادرة لاسلكيًا بوساطة جهاز الحاسوب المحمول (Portable Computer)، أو جهاز الهاتف النقال (Cell Phone).

## قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في موضوع تفضيل فنادق المؤتمرات استخدام أجهزة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية.

ج- أنشطة الإشغال (الإقامة) (Occupancy Activities): أدى استخدام أنظمة إدارة الفنادق الإلكترونية إلى الاستغناء عن أجهزة إدخال البيانات، وأجهزة النقد الكهربائية المُستخدمة في الأنظمة شبه الآلية، حيث أصبح مُمكنًا تضمين فاتورة حساب الضيف الرئيسة المبالغ المالية باستخدام أنظمة البيع الفرعية ((Point-of Sale (POS) المرتبطة بنظام إدارة الفندق، وإعداد العديد من التقارير المتعلقة بإشغال الغرف، والإيرادات، والحجوزات، بما في ذلك تعديلها أو إلغاؤها، والحجوزات التي لم يصل طالبوها، إضافة إلى تقارير التنبؤ بنسب الإشغال، وحالات الغرف، وجنسيات الضيوف.

د - أنشطة المغادرة (Departure Activities): تتضمن أنشطة قسم الدوائر الأمامية في هذه المرحلة ما يأتي:

١. استخراج فاتورة حساب الضيف الرئيسة، ثم تدقيقها، وتعديلها عند الحاجة.
٢. إمكانية تجزئة فاتورة حساب الضيف إلى أكثر من جزء، بحيث يوضع في كل منها مجموع المبالغ النقدية التي سيدفعها الضيف عن الخدمات المتشابهة، أو ما يرغب هو بوضعه؛ إذ يُمكن إدراج سعر الغرفة والضرائب في أحد الأجزاء، وقيم (أثمان) خدمات الطعام والشراب في جزء ثانٍ، وقيم المكالمات الهاتفية الدولية في جزء ثالث، وقيم الغسيل والكوي والمصاريف المتفرقة الأخرى في جزء رابع.
٣. قبول طرائق عدّة للدفع، وإغلاق فاتورة حساب الضيف المُخزّنة في النظام. وبوجه عامّ، فقد يكون الدفع نقدًا، أو بوساطة بطاقة الائتمان، أو بالعملات الأجنبية بعد تبديلها عن طريق النظام المحوسب.
٤. تحويل حساب الضيف إلى حساب ضيف آخر، أو جهة أخرى؛ كالشركات، ومكاتب السياحة والسفر، والمنظمات الدولية، والوزارات،... إلخ.
٥. حفظ جميع المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف في ملف خاص بتاريخ إقامة الضيوف؛ للعودة إليه عند الحاجة.

يعتمد قسم الدوائر الأمامية على مجموعة من الوثائق والنماذج والسجلات في عملية رصد أنشطة الضيف ومتابعتها وتدقيقها، في أثناء مراحل دورة الضيف بالفندق، وذلك على النحو الآتي:

قد تختلف أشكال هذه الوثائق من فندق إلى آخر، إلا أنها تؤدي الهدف نفسه غالباً.

### ١- وثائق قبل الوصول (Pre-Arrival Documents)

تتمثل هذه الوثائق في ملف حجز الضيف، الذي يحتوي على الآتي:

- أ - نموذج الحجز الإلكتروني (أفراد، أو مجموعات).
- ب - رسالة تأكيد الحجز.
- ج - عنوان الضيف كاملاً؛ لاستخدامه في عملية التواصل مع الفندق.

### ٢- وثائق الوصول (Arrival Documents)

تتضمن وثائق الوصول ما يأتي:

- أ - بطاقة التسجيل الإلكترونية التي تحوي بيانات الضيف الشخصية، إضافة إلى معلومات خاصة بإقامته؛ كرقم الغرفة، ونوعها، وسعرها، ومدة الإقامة، وطريقة الدفع، وعدد الأشخاص المرافقين، والجنسية، ...، إلخ.
- ب - بطاقة حفظ الأمانات التي تتيح للضيف الاحتفاظ بممتلكاته الثمينة لدى إدارة الفندق/قسم الدوائر الأمامية.
- ج - شرائح بطاقات الائتمان (شرائح الدفع): اليدوية، والإلكترونية.

### ٣- وثائق الإشغال (الإقامة) (Occupancy Documents)

تتضمن هذه الوثائق ما يأتي:

- أ - فاتورة حساب الضيف الإلكترونية الرئيسية؛ إذ تصدر نسخة واحدة من هذه الفاتورة للضيف عند تسوية حسابه، وهي تتضمن رقمًا متسلسلاً لأغراض التدقيق والمراجعة،

إلا أنه يمكن استخراج نسخ عدّة من هذه الفاتورة في حال رغب الضيف الاستعلام عن حسابه، أو مراجعته قبل الدفع.

ب- الفواتير الفرعية/ قسائم الخدمات التي يُصدّرها أمناء الصناديق في الأقسام المختلفة، بوصفها وثائق تُثبت تلقي الضيف هذه الخدمات. وعلى الرغم من تنوّع الفواتير والقسائم واختلافها من فندق إلى آخر، إلا أنّها تتشابه في معظم بياناتها. وفي ما يأتي أبرز هذه الفواتير والقسائم:

١. الفواتير الفرعية/ قسائم الخدمات (Charge Vouchers).
٢. قسائم الخصم/ المسموحات ( Allowance Vouchers ).
٣. قسائم تحويل الحساب ( Transfer Vouchers ).
٤. قسائم (سندات) الدفع (Paid-Out Vouchers).

#### ٤- وثائق المغادرة (Departure Documents)

تتضمّن هذه الوثائق ما يأتي:

- أ - فاتورة حساب الضيف الإلكترونيّة الرئيّسة.
- ب- شرائح بطاقات الائتمان ( شرائح الدفع ): اليدويّة، والإلكترونيّة.
- ج- ملف تاريخ إقامة الضيف.

تعتمد إدارات الفنادق في استخدامها الأنظمة التقنية على موظفين مُدرَّبين ومُؤهَّلين للقيام بواجباتهم المطلوبة منهم، ولا سيَّما تحسين الخدمات المُقدَّمة للضيوف، وإنجاز المهام جميعها بكفاءة وفعالية. لذا، تحرص هذه الإدارات على اقتناء أنظمة تتوافر فيها ميزة الارتباط والتكامل مع مجموعة من الأنظمة التقنية الأخرى، وصولاً إلى تحقيق أفضل النتائج. وفي ما يأتي أبرز هذه الأنظمة التقنية:

- ١- نظام إدارة الفندق/ قسم الدوائر الأمامية (PMS) (Property/ Front Office Management System) هو نظام إلكتروني يُستعمل لإدارة المؤسسات الفندقية، ويضم مجموعة من التطبيقات الوظيفية المرتبطة بالأنشطة والمهام المنوطة بقسم الدوائر الأمامية وأقسام الفندق الأخرى. ومن أبرز الوظائف التي يمكن تنفيذها باستعمال هذا النظام ما يأتي:
  - أ - تنظيم لائحة (قائمة) كبيرة بأسعار الغرف، تشمل أنواع الغرف المتوافرة جميعها، والتواريخ التي يمكن الحجز فيها، والخصومات التي تُمنح للشركات أو الجهات الأخرى.
  - ب- عرض الغرف المتوافرة وأسعارها مُدَّة عام على أقل تقدير، ومتابعتها.
  - ج- تتبَّع تفاصيل حجوزات الضيوف (الفردية، والجماعية) كلّها.
  - د - المساعدة على اختيار الغرفة المناسبة للضيف عند وصوله (أو قبل وصوله) الفندق.
  - هـ- تسهيل عملية التسجيل (التسكين).
  - و - المحافظة على سجلات حسابات الضيوف وتحديثها باستمرار، بحيث تشمل الخدمات التي يتلقاها الضيوف حتى لحظة مغادرتهم الفندق.
  - ز - قبول المبالغ النقدية (كاملة، أو جزئية) عند مغادرة الضيوف الفندق.
  - ح- متابعة حسابات الضيوف المُحوَّلة (كلياً، أو جزئياً) إلى حساب إحدى الشركات، أو الجهات الأخرى.

جدير بالذكر أنّ هذا النظام يتكوّن من ثلاث وحدات رئيسية، تحوي كلّ منها سلسلة من التطبيقات، كما هو موضح في الشكل (٣-١).

الوحدات الرئيسية لنظام إدارة الفندق / قسم الدوائر الأمامية  
PMS Main Modules

وحدة إدارة الغرف Rooms Management Module	وحدة الحجز Reservation Module
Registration التسجيل	Availability/ Forecasting الغرف المتاحة/ التوقع
Room Status حالات الغرف	Reservation Records ملفات الحجز
Room Assignments تحديد (تعيين) الغرف	Reservation Confirmations تأكيد الحجوزات

وحدة محاسبة الضيوف (Guest Accounting Module)	
Folio Management	إدارة الفواتير
Credit Monitoring	مراقبة (رصد) الحسابات
Transactions Tracking	تتبع العمليات

الشكل (٣-١): نظام إدارة الفندق / قسم الدوائر الأمامية.

وفي ما يأتي بيان لأبرز وظائف هذا النظام:

- أ - وحدة الحجز (**Reservation Module**): تتيح تطبيقات وحدة الحجز القيام بخدمة الردّ على الاستفسارات، وتأكيد حجز الغرف، وبيان الإيرادات المتوقعة، والإعداد السريع الدقيق لتقارير التوقع المتعلقة بالمُدّد الزمنية المُقبلة. ومن أبرز وظائف هذه الوحدة ما يأتي:
  ١. تنظيم قائمة بالغرف المتوافرة من كلّ نوع وعرضها، فضلاً عن أسعار هذه الغرف، وأوقات توافرها، وعرض الأسعار الخاصة؛ سواء للأفراد، أو المجموعات.
  ٢. تحديد مُدّة الإقامة وشروطها يدويّاً، خاصة في أوقات الذروة.
  ٣. قبول حجز الأفراد والمجموعات، وتدقيق قوائم أسمائهم آليّاً؛ لمعرفة أماكن إقامتهم السابقة.
  ٤. حجز عدد من الغرف الخاصة للضيوف المهمين، أو لكلّ مَنْ يرغب في توافر مواصفات خاصة للغرفة.
  ٥. السماح لضيوف يقيمون في غرف مختلفة بالإقامة في غرفة واحدة، مع مراعاة تعديل سعر الغرفة وفقاً لرغباتهم، أو تبعاً لسياسة الفندق.
  ٦. عمل حجز للمجموعات يتضمّن أعداداً مختلفة من الغرف، وتسجيل أفراد المجموعة آليّاً عن طريق قائمة أسماء المجموعة (Rooming List) دفعة واحدة، أو كلّ ضيف على حدة.
  ٧. إرسال رسائل تأكيد الحجز باستعمال جهاز الناسوخ (الفاكس) أو البريد الإلكتروني، أو بطباعتها ثمّ إرسالها عن طريق البريد العادي.
  ٨. تحديد عدد فواتير الضيف، خاصة ضيوف الشركات، الذين يدفعون عادة جزءاً من تكاليف إقامتهم، ويعهدون إلى الشركات المستضيفة بدفع ما تبقى من مبالغ مُستحقّة عليهم.
  ٩. تحديد حزمة من أسعار البرامج/ الخدمات الخاصة (Package Plans)، مثل: البرامج الصيفية، ورسوم استخدام النوادي الصحية (Spa)، ومواقف السيارات (Parking)،... إلخ، فضلاً عن إضافة قيم (أثمان) هذه الخدمات إلى فواتير حسابات الضيوف مرّة واحدة في بداية تقديم الخدمة، أو نهايتها، أو إضافتها كلّ ليلة على حدة.

١٠. تسجيل قيم (أثمان) الخدمة والضرائب آلياً في قوائم خاصة بذلك.
١١. تتبّع حسابات الضيوف القادمين عن طريق شركات سياحية، وتحديد عمولة هذه الشركات بعد مغادرة الضيوف الفندق.
١٢. قبول الدفعات المُسبقة من الضيوف، والتأكد من تضمينها الحسابات المتعلقة بحجزهم، وخصم المبالغ التعويضية في حال لم يصل الضيوف الفندق؛ وذلك وفقاً لسياسة الفندق المُتبعة في هذا المجال.
- ب- وحدة إدارة الغرف (Rooms Management Module): تتيح هذه الوحدة الحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بحالات الغرف بعد كل عملية تسجيل (تسكين)، أو مغادرة، أو تعديل، فضلاً عن تحديد غرف للضيوف في أثناء مرحلة التسجيل، وتنسيق جميع الخدمات التي تتعلق بإقامتهم؛ وذلك عن طريق التواصل مع الأقسام المعنية، ولا سيّما قسم التدبير الفندقي، وقسم الاتصالات. وفي ما يأتي بيان لإجراءات تسجيل إقامة الضيف، والمهام المنوطة بقسم التدبير الفندقي، وقسم الاتصالات:
١. مرحلة التسجيل (التسكين) (check-in):
- أ. استدعاء حجز الضيف من ملف الحجوزات؛ عن طريق رقم تأكيد الحجز، أو بطاقة ائتمان الضيف.
- ب. عرض مجموعة من الغرف المتوافرة، تُماثل النوع الذي يُفضّله الضيف؛ ليتمكن موظف الاستقبال من تحديد واحدة منها للضيف، أو السماح للنظام باختيار الغرفة المناسبة له بصورة آلية، وتقديم مفتاح الغرفة له.
- ج. تنظيم إقامة المجموعات السياحية دفعة واحدة بعد التأكد من أسماء الضيوف، وأنواع الغرف، وترتيبات المشاركة في الغرف المزدوجة (Sharing Arrangements).
٢. مهام قسم التدبير الفندقي (House keeping):
- أ. تغيير حالة الغرف المشغولة كل ليلة لتصبح "في مرحلة التنظيف" (On Change).
- ب. مساعدة مُجهّزي الغرف على تحديد الغرف التي تحتاج إلى تنظيف؛ ليقوموا بتجهيزها في أثناء وريدتهم.
- ج. تتبّع الاختلاف في حالة الغرف، بناءً على تقرير كل من: قسم الدوائر الأمامية،

وقسم التدبير الفندقى، ثم تحديد السبب ومعالجته، ثم كتابة تقرير عن ذلك، ثم تقديمه لإدارة الفندق.

د. تغيير حالة الغرف دفعة واحدة من غرف «في مرحلة التنظيف» إلى «غرف جاهزة» (Ready)، أو تغيير حالة كل غرفة على حدة.

هـ. تغيير حالة إحدى الغرف إلى «غرفة معطلة» (Out-of-Order: (ooo) بسبب حاجتها إلى الصيانة، ثم إرسال طلب صيانة إلى قسم الهندسة في الفندق عن طريق النظام، أو تغيير حالة الغرفة لتصبح «خارج الخدمة» (Out-of-Service: (os)، في حال تقرر عدم إشغالها لسبب ما.

٣. مهام قسم الاتصالات (Operator):

أ. إطلاع موظف الاتصالات على قوائم أسماء الضيوف المقيمين والمغادرين يوميًا، وفي أي وقت؛ شرط حصوله على تصريح خاص بذلك من مدير قسم الدوائر الأمامية.

ب. استقبال الرسائل القصيرة للضيوف، وتسجيلها، ومتابعة تسليمها عن طريق النظام.

ج- وحدة محاسبة الضيوف (Guest Accounting Module): تتيح هذه الوحدة زيادة الرقابة على حسابات الضيوف في الفندق، وتعديلها في أثناء مرحلة التدقيق الليلي. ومن أبرز وظائف هذه الوحدة ما يأتي:

١. إدخال البيانات (Charge Posting): تتضمن هذه العملية إضافة قيم (أثمان)

الخدمات التي تلقاها الضيف إلى حسابه الرئيس. وفي ما يأتي بيان لذلك:

أ. إدخال قيم (أثمان) الخدمات في حساب الضيف مباشرة.

ب. إدخال القيم المالية في حساب الضيف الرئيس مباشرة؛ عن طريق أجهزة النقد الفرعية الموجودة في مرافق الفندق المختلفة.

ج. تحويل قيم مالية من حساب إلى آخر.

د. تصحيح حسابات الضيوف اليومية وتصويبها، وتعديل حسابات الأيام السابقة.

هـ. متابعة رصد عمليات الإدخال والتعديل للحسابات كلها، ثم حفظها.

و. رصد الحد الأعلى لحسابات الضيوف، وإعداد تقرير بأسماء وأرصدة من

تجاوزت مصاريفهم الحد الأعلى الذي تسمح به إدارة الفندق.

٢. متابعة إجراءات المغادرة (Check-out): تتضمن هذه العملية ما يأتي:

أ. تسجيل الدفعات المُستلمة من الضيوف، ثم إضافتها إلى فواتيرهم عند المغادرة؛ سواء كان ذلك نقدًا، أو بالشيكات، أو بطاقات الائتمان.

ب. تحويل حساب الضيف إلى حساب ضيف آخر مقيم في الفندق، أو حساب جهة خارجية.

ج. إعداد إجراءات مغادرة المجموعات السياحية دفعة واحدة بصورة آلية، بعد التأكد من أن أفرادها قد سدّدوا قيمة الفواتير الإضافية (Extra Folios).

٣. التدقيق الليلي / نهاية اليوم (Night Auditing/ End-of Day): تتضمن هذه العملية

تدقيق جميع عمليات قسم الدوائر الأمامية؛ للتأكد من صحّة المدخلات، واستخراج التقارير التي تُبيّن خلاصة أعمال الفندق اليومية، بما في ذلك: المدفوعات النقدية المُستلمة من أمناء الصناديق، وحسابات الذمم المدينة، وأسعار الغرف، وحسابات الضيوف التي تخطّت الحد الأعلى،... إلخ، وصولاً إلى نهاية اليوم المحاسبي، وإغلاق الحسابات كلّها. وفي ما يأتي أبرز عمليات التدقيق الليلي:

أ. تدقيق مدخلات العمليات اليومية كلّها وتجميعها، وإعداد التقارير.

ب. تغيير تاريخ اليوم في النظام؛ لبدء عمل يوم جديد.

ج. تحويل حالة الغرف المشغولة كلّها إلى غرف «في مرحلة التنظيف»، وتضمينها تقرير «حالة الغرف» المُعدّ لقسم التدبير الفندقية.

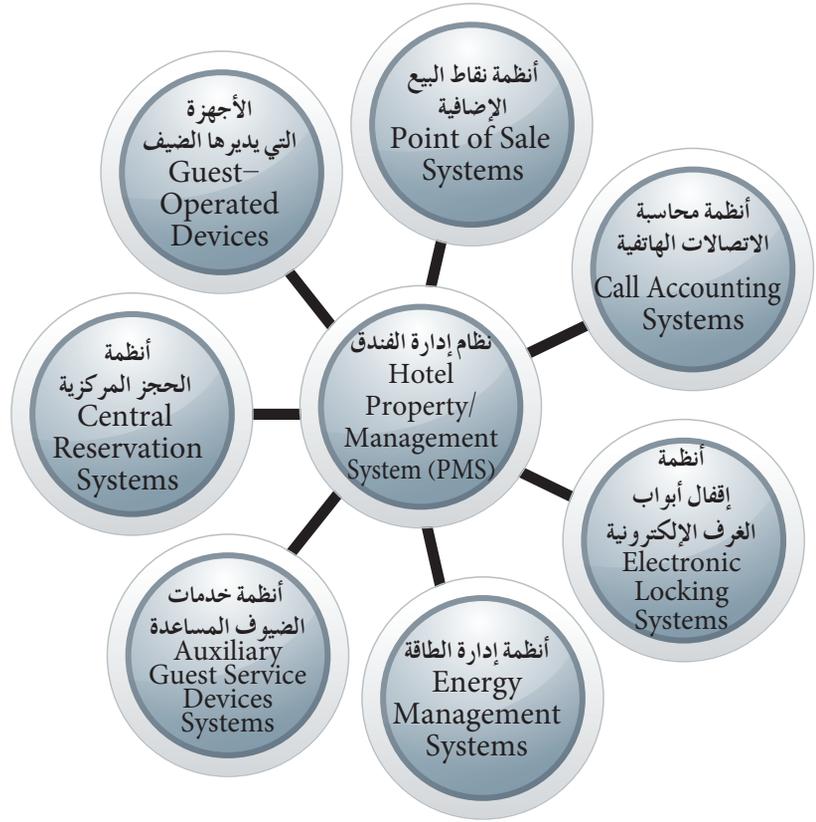
د. طباعة التقارير التشغيلية جميعها؛ لتوزيعها على إدارة الفندق.

## ٢- أجهزة نظام إدارة الفندق الطرفية (واجهات التواصل التفاعلية) (PMS Interfaces)

إنّ تعزيز فاعلية معالجة البيانات، يستدعي تضمين نظام إدارة الفندق المتكامل مجموعة من الأجهزة والأدوات التي تُمكنه من رصد أنشطة قسم الدوائر الأمامية والأقسام المساندة الأخرى ومراقبتها؛ كالحجز، وإدارة المبيعات، والمحاسبة. مثال ذلك، الأجهزة الطرفية ذات الأنظمة المستقلة (Stand-alone Devices) التي ترتبط (سلكيًا، أو لاسلكيًا) بنظام إدارة الفندق؛ إذ تسمح أنظمة هذه الأجهزة بالتفاعل، والتواصل، ونقل المعلومات إلى نظام إدارة الفندق. والشكل (٢-٣) يوضح أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المُستخدمة في الفنادق.

## واجهات التواصل التفاعلية (Interfaces)

هي أجهزة إلكترونية منفصلة، تعمل بأنظمة مستقلة تُمكنها من التواصل والتفاعل مع مكونات نظام إلكتروني آخر، مثل نظام إدارة الفندق.



الشكل (٣-٢): أنظمة الأجهزة الطرفية المُستخدمة في الفنادق.

أ - أنظمة الحجز المركزية (CRS): Central Reservation Systems): يمكن ربط أنظمة

الحجز المركزية بنظام إدارة الفندق عن طريق التواصل عبر شبكة الإنترنت، وتنقسم هذه الأنظمة من حيث طبيعة ارتباطها بنظام إدارة الفندق إلى قسمين، هما:

١. نظام الحجز ذو الاتجاه الواحد (البسيط) (One-way CRS (Simplex): يستقبل هذا النظام الحجوزات من مصادرها المختلفة، مثل مكتب الحجز المركزي (CRO)، أو شبكة الإنترنت (GDS or IDS)، حيث يقوم نظام إدارة الفندق بتحويل البيانات إلى وحدة الحجز في هذا النظام، ليصار إلى إنشاء ملف للحجز بصورة آلية وفقاً للمعلومات المُستلمة.

٢. نظام الحجز ذو الاتجاهين (المزدوج) (Two-way CRS (Duplex): يتيح هذا النظام استقبال معلومات الحجز من مصادرها المختلفة، وتحديث أعداد الغرف المتوافرة وأسعارها آلياً بعد كل عملية حجز، وتحديث مدة إقامة الضيوف المقيمين في نظام الحجز المركزي وتعديلها، وتحويل معلومات إقامة الضيف إلى ملف «تاريخ الضيف» بعد مغادرته الفندق، فضلاً عن إنشاء رسائل تأكيد الحجز وإرسالها إلى الضيف عبر البريد الإلكتروني، أو جهاز الناسوخ (الفاكس).

من جانب آخر، يمكن لنظام الحجز هذا إرسال عدد الحجوزات ونوعها إلى أنظمة إدارة الإيرادات، التي تقوم بتحليل تدفق هذه الحجوزات وفقاً لقواعد وأهداف واتجاهات مُحددة مسبقاً؛ بغية مراقبة شروط الإقامة وتحديدها، وطرح بعض فئات أسعار الغرف أو تجميدها؛ تبعاً للمناسبات، أو المواسم.

ب- أنظمة نقاط البيع الإضافية (Point of Sale Systems: (POS): تتكوّن هذه الأنظمة من عدّة أجهزة ذات أنظمة مستقلة (Stand-alone Devices)، تحتوي على وحدة معالجة مركزية، ووحدة إدخال وإخراج، ووحدة تخزين (Memory) تختلف سعتها من جهاز إلى آخر، علماً بأنه يمكن نقل البيانات من هذه الأجهزة إلى وحدات نظام إدارة الفندق المختلفة (قسم الدوائر الأمامية، والأقسام المساندة الأخرى) عن طريق ربطها بنظام إدارة الفندق حاسوبياً. يتفاوت عدد هذه الأجهزة، والأماكن التي توضع فيها من فندق إلى آخر، تبعاً لعوامل عدّة، أهمها:

١. حجم الفندق، ونوعه (Hotel Size and Type).
  ٢. تصميم المكان الذي توضع فيه (Physical Design Dimensions).
  ٣. متطلبات عملية الاتصال (Communication Requirements).
  ٤. معايير الأمان (Security Considerations).
- فعلى سبيل المثال، قد توضع هذه الأجهزة في مراكز البيع كلّها، التي تتضمّن ما يأتي:
١. المطاعم (Restaurants).
  ٢. الصالات، والمقاهي (Coffee Shops and Lounges).
  ٣. خدمة الغرف (Room Service).
  ٤. محالّ بيع الهدايا (Gift Shops).
  ٥. برك السباحة، والنادي الصحي (Pool and Spa Areas).
  ٦. محالّ تأجير المستلزمات الرياضية (Pro Shops) التي تتضمّن: التزلّج، والسباحة، والغطس، والجولف،...، إلخ.
  ٧. أكشاك (محالّ) الامتياز (Concession Stands) التي تتضمّن: حاملات الكتب والصحف والمجلات؛ والسجائر؛ وأجهزة المشروبات الباردة والساخنة؛ والسندويشات؛ والحلويات،...، إلخ.

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة؛ لتتعرّف ميزات استخدام أنظمة نقاط البيع الموجودة في الفندق، ثم دوّنوها، ثم عرضها على زملائك في الصف.

ج- أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية (Call Accounting Systems: CAS): لم تكن خدمة الاتصالات الهاتفية المباشرة مألوفة في الفنادق حتى بداية الثمانينيات من القرن الماضي، وقد سُمح للفنادق بتقديم هذه الخدمة وفق أسعار خاصة تضمن تسديد رسوم المكالمات للجهات المزوّدة للخدمة، وتحقيق ربح مُحدّد منها، إضافة إلى ضبط التكاليف المتعلقة بالاتصالات ومراقبتها، وكسب رضا الضيوف في أثناء إقامتهم فيها، علمًا بأنّه يمكن برمجة هذه الأنظمة بحيث تعمل على نحو مستقل، فضلًا عن ربطها بنظام إدارة الفندق. وفي ما يأتي بيان لمزايا هذه الأنظمة وفوائدها:

١. ميزات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية (Features of CAS): على الرغم من تراجع الاهتمام بتوفير خدمة الاتصالات للضيوف في الفنادق هذه الأيام؛ بسبب التطوّر الهائل في وسائل الاتصال، واستخدام الضيوف الهواتف النقّالة وأجهزة الحاسوب في تواصلهم مع الآخرين، إلّا أنّ العديد منهم ما زالوا يأملون أن تُوفّر الفنادق هذه الخدمة لهم. لذا، بدأت الفنادق باستخدام أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية التي تمتاز بما يأتي:

أ. تحديد موقع الاتصال آليًا: (Automatic Identification of Outward Dialing: AIOD): يتيح استخدام هذه الأنظمة تحديد موقع إجراء المكالمات الصادرة من الفندق (غرف الضيوف، مرافق الفندق المختلفة، مكاتب الإدارة،... إلخ).

ب. اختيار المسار التلقائي (Automatic Route Selection: ARS): وذلك بربط أنظمة الاتصالات بعدد من مُزوّدي الخدمات الهاتفية، ثم اختيار هذه الأنظمة مُزوّد الخدمة الهاتفية الأفضل، من حيث: تمرير المكالمات، ونقاء الصوت.

ج. اختيار مسار أقل المكالمات كلفة (Least-cost Routing: LCR): فبغض النظر عن مُزوّد خدمة الاتصالات، فإنّ هذه الأنظمة يمكنها اختيار مسار المكالمات ذات الكلفة القليلة. وفي حال كان مسار هذه المكالمات مشغولاً، يتمّ القفز آلياً إلى المُزوّد الذي يليه.

د. توفير برنامج تحديد أسعار المكالمات (CRP): (Call Rating Program): يمكن برمجة أنظمة الاتصالات الهاتفية على نحوٍ يتيح حساب تكلفة المكالمات، علمًا بأنّ بعض الأنظمة قد تبدأ بحساب تكلفة المكالمات من لحظة طلب الرقم وبدء الرنين في الجانب الآخر (المُستقبل)، في حين يحسب بعضها الآخر تكلفة المكالمات التي يتمّ الردّ عليها فقط.

هـ. توفير ملفات الاتصال (Call Record Files): يمكن إنشاء سجلات لكلّ المكالمات الصادرة من الفندق، والاحتفاظ بها في ملف خاص، ثمّ استخراج فاتورة فرعية تتضمّن قيمة المكالمات، ثمّ إضافتها إلى حساب الضيف بصورة آلية، في حال كان النظام المُستخدم مُرتبطاً بنظام إدارة الفندق. ومن البيانات التي يمكن الاحتفاظ بها في هذا الملف ما يأتي:

- تاريخ الاتصال.
- رقم الهاتف الفرعي الذي أُجريت منه المكالمات.
- رقم هاتف المُستقبل.
- زمن (وقت) الاتصال.
- مُدة المكالمات.
- تكلفة (سعر) الدقيقة (حسب المُزوّد).
- قيمة الخدمة.
- قيمة الضريبة الحكومية.
- إجمالي قيمة المكالمات.

٢. فوائد أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية (Advantages of CAS): يمكن تلخيص فوائد استخدام أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية في ما يأتي:

- أ . تقديم خدمات أفضل للضيوف بهدف كسب رضاهم.
- ب. تحسين طرائق الاتصالات عبر شبكات الاتصال المختلفة.
- ج. التسعير المناسب للمكالمات؛ بفتح باب التنافس، وتنويع الأسعار، تبعاً لمُزوّد الخدمة.
- د . تقليص تكلفة المكالمات الهاتفية.
- هـ. إضافة قيمة المكالمة إلى حساب الضيف الرئيس بصورة آلية.
- و . إنشاء سجلات تتضمّن تفاصيل المكالمات الهاتفية الصادرة.
- ز . تعزيز الرقابة الإدارية على المصاريف المتعلقة بالمكالمات الهاتفية: الوطنية، والدولية.
- ح. تقليل المساحة المُخصّصة لقسم الهاتف.
- ط. تخفيض عدد الموظفين.
- ي. تقليص تكاليف الصيانة.
- ك. استخراج تقارير يومية تتعلّق بالاتصالات الهاتفية: الوطنية، والدولية.

#### د - أنظمة إقفال أبواب الغرف الإلكترونية (ELS): (Electronic Locking Systems)

١. أنواع أنظمة الإقفال الإلكترونية: عمدت معظم الفنادق، خاصة الكبيرة منها، إلى استخدام نظام إقفال إلكتروني للأبواب بدلاً من مفاتيح الغرف وأقفال الأبواب اليدوية التقليدية، وقد استُخدمت بطاقات بلاستيكية خاصة مفاتيح لهذه الأبواب، وهي مُزوّدة بشرائط ممغنطة تسمح ببرمجتها (البطاقات)، وتخزين المعلومات اللازمة لفتح أبواب الغرف. وعلى الرغم من وجود العديد من أنظمة إقفال أبواب الغرف الإلكترونية، إلا أنها تنقسم إلى قسمين رئيسيين، هما:

أ . نظام إقفال الأبواب السلّكي (Hard-Wired Locks): يعمل هذا النظام عن طريق ربط جميع أقفال أبواب غرف الضيوف سلّكيًا بلوحة تحكّم مركزية موجودة في قسم الاستقبال؛ لبرمجة بطاقات مفاتيح الغرف، ويتمّ ذلك بإدخال البطاقة البلاستيكية الفارغة في مكان خاص من جهاز برمجة (شحن) البطاقات، أو تمريرها في شقّ موجود على الجهاز، فيقوم الشريط الممغنط على ظهر

البطاقة البلاستيكية بتخزين رقم أو رمز خاص بعد تحديد رقم الغرفة، وتاريخ المغادرة، وعدد المفاتيح المطلوبة للغرفة نفسها. وبدا، تصبح البطاقة جاهزة لاستخدامها مفتاحًا للغرفة، حيث يقوم هذا النظام بإرسال إشارة إلى قفل الباب،



تتضمّن الرقم أو الرمز الجديد، ويُلغى أيّ رقم أو رمز سابق. جدير بالذكر أنّ أقفال أبواب الغرف جميعها مزوّدة ببطاريات خاصة تتيح لها العمل في حال انقطاع التيار الكهربائي، وفتح الأبواب في الحالات الطارئة. والشكل (٣-٣) يوضّح جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.

الشكل (٣-٣): جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.

ب. نظام إقفال الأبواب المتوافق (Micro-Fitted Locks): يعمل هذا النظام على نحو مستقل؛ إذ يحتوي كل قفل على وحدة معالجة وتخزين للبيانات، تتضمّن سلسلة من الأرقام أو الرموز الخاصة المُحدّدة وفق ترتيب مُسبق لكل قفل على حدة، كما يحتوي كل منها على بطاريات خاصة تعمل بصورة منفصلة. لذا، فإنّ أقفال الأبواب هذه ليست بحاجة إلى مصدر طاقة كهربائي آخر. وعادة ما يُربط جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف-الذي يحتفظ بنفس تتابع أرقام أقفال الأبواب ورموزها- بنظام إدارة الفندق؛ وذلك لبرمجة بطاقات مفاتيح الغرف، بإدخال رقم أو رمز يوافق الرقم أو الرمز المُفعّل في قفل الباب، في كلّ مرّة تُصدّر فيها بطاقة مفتاح للغرفة.

٢. فوائد أنظمة إقفال الأبواب الإلكترونية (ELS Features): في ما يأتي أبرز فوائد هذه الأنظمة:

أ. إصدار أنواع عدّة من مفاتيح الأبواب، مثل المفاتيح الخاصة بكلّ من: الضيوف، وموظفي قسم التدبير الفندقي، وموظفي قسم الأمن، فضلًا عن المفاتيح الخاصة

بإدارة الفندق.

ب. تزويد بعض هذه الأنظمة بضوء أحمر صغير يشير إلى رغبة الضيف في عدم إزعاجه.

ج. منع بعض أنظمة إقفال الأبواب إعادة فتح الباب ما دامت بطاقة مفتاح الغرفة موجودة في قفل الباب، علمًا بأن بعض هذه الأنظمة تلغي الرمز أو الرقم المُخزّن على البطاقة بعد مُدة معيّنة؛ وذلك لتوفير أعلى درجات الحماية والأمان للضيوف في حال بقائها في قفل الباب.

د. توافر بعض أنظمة إقفال الأبواب التي لا تُستعمل فيها بطاقات خاصة لفتح الأبواب، ويتمثل مبدأ عملها في برمجة قفل الباب مباشرة بأربعة أرقام سرية لا يعرفها إلا الضيف نفسه، وتوجد أيضًا أنظمة أخرى تعتمد على بيانات الشخص البيولوجية، مثل: بصمة الإصبع، أو راحة اليد، أو صورة الوجه.

هـ. معرفة الرقم أو الرمز الخاص بطاقة المفتاح، مع بيان وقت فتح الباب وتاريخه.

و. طباعة تقرير مُفصّل عن كلّ باب على حدة، أو أبواب الغرف كلّها، بحيث يتضمّن التقرير رصد حركات الأبواب في تاريخ مُحدّد، أو عند الضرورة، وذلك وفقًا لتصريح خاص، أو كلمة سرّ معيّنة.

ز. سماح بعض أنظمة الإقفال باستخدام بطاقة الائتمان الخاصة بالضيف مفتاحًا للغرفة؛ وذلك بتمرير البطاقة في جهاز قارئ بطاقات الائتمان، فيقوم هذا الجهاز بنقل بيانات الضيف إلى نظام إقفال الأبواب، الذي يُخصّص رقمًا أو رمزًا خاصًا لهذه البطاقة، ثمّ يُرسل الرقم أو الرمز إلى قفل الباب، فتعمل بطاقة الائتمان مفتاحًا للغرفة؛ إلا أنّ هذا النظام لم يلقَ استحسانًا ودعمًا كافيًا لاستخدامه في الفنادق.

٣. ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية (Features of Electronic Key Cards):

تمتاز هذه البطاقات بأنها:

أ. أكثر أمانًا مقارنة بغيرها.

ب. أسهل في عملية الرقابة عليها.

ج. أقل كلفة من أنظمة الإقفال التقليدية.

د . أسهل حملًا، وتوافر بديل عنها في حال فقدانها.  
هـ. مُتعدِّدة الاستخدامات؛ إذ يمكن استعمالها لفتح باب المصعد، أو فتح صندوق الأمانات الخاص بالضيف.

و. أداة (وسيلة) تتيح التسوّق في مرافق الفندق المختلفة، والإفادة من خدماته؛ إذ يمكن للضيف طباعة صور أو معلومات تسويقية خلف هذه البطاقات.

تتخذ إدارة الفندق إجراءات مُشدِّدة لضمان مراقبة بطاقات المفاتيح، خاصة الفارغة منها، وتحديد دواعي إصدار هذه المفاتيح أو المفاتيح البديلة، فضلًا عن منع أيّ موظف غير معني الوصول إلى هذه البطاقات، أو إلى الجهاز الخاص ببرمجتها (شحنها).

هـ- أنظمة إدارة الطاقة (Energy Management Systems: (EMS): تُعدُّ أجهزة التدفئة

والتكييف والإضاءة والتهوية من أجهزة الفندق المهمة، وهي تعتمد في عملها على استخدام وسائل الطاقة المتوفرة؛ كالكهرباء، والبنزين، والديزل، والطاقة الشمسية. وبما أنّ تكاليف استخدام الطاقة مرتفعة جدًا -إذا استثنينا الطاقة الشمسية من ذلك-، فإنّ أيّ خلل أو خطأ في استخدام هذه الطاقة سيُحمّل الفندق تكاليف ونفقات باهضة جدًا. وعليه، فقد صُمِّمت أنظمة خاصة لإدارة تشغيل الأجهزة الميكانيكية المُستخدمة في الفندق؛ بهدف المحافظة على الطاقة، وترشيد استهلاكها، خاصة في غرف الضيوف ومرافق الفندق المختلفة، والتقليل من حاجة الفندق إلى هذه الطاقة؛ ممّا يؤدي إلى تخفيض تكلفتها، من غير أن يُؤثّر ذلك سلبيًا في ضيوف الفندق.

جدير بالذكر أنّ أنظمة إدارة الطاقة قد تكون مركزية أو مستقلة، ويمكن برمجتها لتحديد أوقات التشغيل والتوقف عن العمل، كما يمكن ربطها بنظام إدارة الفندق ليصار إلى التحكم في تشغيلها، أو إيقافها، أو تعديل نظام عملها؛ فبمجرد إقامة الضيف في الغرفة، أو مغادرتها، يُرسل النظام رسالة إلكترونية إلى نظام إدارة (مراقبة) الطاقة، ليقوم بتعديل درجة حرارة الغرفة، وتشغيل (أو إيقاف) الأجهزة الكهربائية فيها.

من جانب آخر، تُصنّف أنظمة إدارة الطاقة في الفنادق إلى أنواع ثلاثة، هي:

١. التحكم حسب الطلب (Demand Control): تتيح أجهزة الطاقة التي يتضمّننها هذا النوع من الأنظمة، تدقّق الطاقة ضمن مستويات يمكن التحكم في مقدارها

بتسلسل منتظم؛ إذ يمكن إيقافها عن العمل مُددًا مختلفة، ثم إعادة تشغيلها مُددًا أخرى، مع مراعاة عدم التأثير سلبيًا في بيئة الفندق الداخلية؛ لضمان راحة الضيوف.

٢. دورات التشغيل المنتظمة (Duty Cycling): وفيها تُبرمج الأجهزة لتعمل وتتوقف على نحوٍ منتظم، وتتابع آلي، مُددًا مُحددة مُسبقًا؛ في كلِّ دورة من دورات العمل اليومي.

٣. أجهزة الاستشعار المادي للغرف (Room Occupancy Sensors): تعمل أجهزة الطاقة في هذا النوع من الأنظمة بوساطة أجهزة الاستشعار فوق الصوتية/ فوق الضوئية، أو من خلال الأشعة تحت الحمراء؛ للدلالة على وجود الضيف في الغرفة أو مغادرته إيَّها، ومن ثمَّ العمل أو التوقف تبعًا لذلك.

### أجهزة الاستشعار المادي

نشاط (٢-٣)

مُستعينًا بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن أنواع أجهزة الاستشعار المادي، ثم اكتب تقريرًا عنها، ثم عرضه على زملائك في الصف.

و - أنظمة خدمات الضيوف المساعدة (Auxiliary Guest Service Devices Systems):

تستعمل الفنادق بعض الأنظمة التي تُسهِّم في تقديم خدمات إضافية لضيوفها، مستفيدة من التطوُّر التقني في هذا المجال. وعلى الرغم من أنَّ هذه الأنظمة تعمل عادة على نحوٍ مستقل، إلَّا أنَّه يمكن ربطها بنظام إدارة الفندق؛ بهدف التنسيق، ومتابعة تنفيذ عمليات هذه الأنظمة على نحوٍ كامل بسهولة ويسر. وفي ما يأتي أبرز هذه الخدمات الإضافية:

١. نظام الإيقاظ المُبكر (الصباحي) (Wake-up Calls): يتيح هذا النظام للموظف تحديد رقم غرفة الضيف، وساعة الإيقاظ المطلوبة (حسب رغبة الضيف)، ومن ثمَّ إيقاظ الضيف في الوقت المُحدد بالاتصال به هاتفيًا. وفي حال استجاب الضيف، فإنَّه يسمع رسالة مُسجَّلة تُخبره بموعد الإيقاظ، ثمَّ يُسجَّل النظام ملاحظة مفادها أنَّ الضيف قد استجاب لعملية الإيقاظ. أمَّا في حال عدم استجابة الضيف، فإنَّ النظام يواصل الرنين على هاتف الغرفة مرَّات ثلاث أو أربع على فترات متقاربة، فإذا لم يستجب الضيف بعدها، فإنَّ النظام يُسجَّل ملاحظة بذلك للرجوع إليها عند الحاجة.

٢. نظام الرسائل الصوتية (Voice Messaging): يسمح هذا النظام للمتصل -بعد

تحويل مكالمته إلى هاتف غرفة الضيف آلياً، أو الاستعانة بموظف المقسم-، بتسجيل رسالة صوتية بعد سماع عدد مُحدّد من دقات الرنين إذا لم يُجب الضيف قبل ذلك.

٣. نظام إيصال الرسائل (Delivering Messages):

تعتمد إدارات الفنادق الكبيرة نظام إيصال الرسائل القصيرة الإلكتروني بدلاً من النظام التقليدي الورقي؛ ويتم ذلك بربط هذا النظام بأنظمة الهاتف أو التلفاز المتصلة بنظام إدارة الفندق، حيث يمكن إرسال الرسالة؛ إمّا مكتوبة إلى جهاز التلفاز، وإمّا صوتية إلى جهاز الهاتف في الغرفة، فتظهر إشارة ضوئية صغيرة على جهاز التلفاز تشير إلى وجود رسالة غير مُستلمة بعد، فيُشغّل الضيف هذا الجهاز ليقرأ

الرسالة المكتوبة على الشاشة، أو يتصل برقم خاص ليستمع بعدها إلى الرسالة المُسجّلة بصوت المتصل، علماً بأنّ جهازي التلفاز والهاتف يشيران إلى زمن تسجيل الرسالة.

تُفضّل الكثير من الفنادق استخدام أنظمة الإيقاظ المُبكر (الصباحي) المستقلة، حيث يمكن للضيف برمجة جهاز الهاتف في غرفته مباشرة لإيقاظه في أيّ وقت؛ وذلك لتجنب الإدارة المسؤولية القانونية عن عدم إيقاظه في الوقت المناسب.

تُقدّم بعض الفنادق خدمة رسائل البريد الإلكتروني بدلاً عن البريد الصوتي.

### نظام الإيقاظ المُبكر (الصباحي)

نشاط (٣-٣)

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق؛ لتتعرّف نظام الإيقاظ المُبكر (الصباحي) فيه، ثمّ اكتب تقريراً عن ذلك، ثمّ اعرضه على زملائك في الصف.

ز- الأجهزة التي يديرها الضيف (Guest-Operated Devices): من الملاحظ أنّ استخدام تقنية الخدمات الذاتية (Self-Service Technology)، آخذ بالازدياد في قطاع الصناعة الفندقية، وقد تمثّل ذلك في تزويد الفنادق مرافقها المختلفة (مثل: غرف الضيوف، والصالات، والقاعات العامّة) بالعديد من الأجهزة الإلكترونية التي يمكن أن يديرها الضيوف بأنفسهم؛ إذ صُمّمت مثل هذه الأجهزة على نحوٍ يُسهّل على

الجميع استخدامها.

ومن أبرز هذه الأجهزة ما يأتي:

١. أنظمة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية (Self-check-in / Self-check-out Systems): يُطلق على أجهزة الخدمة الذاتية (التسجيل والمغادرة الذاتية) اسم (Self-service kiosks)، وهي تتوافر بأشكال عدّة، وقد يشبه بعضها جهاز الصراف الآلي، إلا أنها جميعًا تتماثل في الخاصية الصوتية والبصرية، ويمكن نقل بعض أنواعها من مكان إلى آخر بسهولة حسب الحاجة. كما صُمّمت هذه الأجهزة لتعمل؛ إمّا سلكيًا، وإمّا لاسلكيًا. وقد حرصت بعض الفنادق على توفير مثل هذه الأجهزة في أروقتها، فضلًا عن ربطها بنظام الإدارة.

جدير بالذكر أنّ العديد من الفنادق تسمح للضيوف بعمل إجراءات التسجيل باستخدام شبكة الإنترنت، حتى قبل وصولهم إليها. وبغض النظر عن نوعية الأجهزة أو الأنظمة المستخدمة في ذلك،

فإنّ هذه الأنظمة تُوفّر الكثير من الوقت الذي تستغرقه عمليتا التسجيل والمغادرة، إضافة إلى خاصية عرض أفلام (بالصوت والصورة) عن أقسام الفندق ومرافقه وخدماته.

تُعيّن بعض الفنادق موظفًا مسؤولًا عن أجهزة الخدمة الذاتية؛ لیساعد الضيوف على استخدامها عند الحاجة.

وفي حال رغب الضيف استخدام جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية، يُطلَب إليه -عبر شاشة الجهاز، أو خاصية الصوت - أن يُدخِل رقم تأكيد الحجز، أو بطاقة الائتمان؛ ليتمكن الجهاز من تحديد الغرفة، والسعر، وإصدار بطاقة مفتاح لها، علمًا بأنّ بعض الأجهزة تعرض خريطة لموقع الغرفة في الفندق، تُسهّل على الضيف الوصول إليها.

من جانب آخر، تُوفّر بعض الفنادق أنظمة تقنية تسمح للضيوف بالوصول إلى حساباتهم عبر أجهزة التلفاز والهاتف الموجودة في الغرف، والتحقّق من هذه الحسابات، فضلًا عن استخدام بطاقات الائتمان في تسديد الحساب عند المغادرة، عن طريق جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية؛ إذ يُمكن



الشكل ( ٤-٣ ): جهاز المغادرة الذاتية.

لهذا الجهاز تعرّف رقم التفويض المتعلق بحجز المبلغ من حساب الضيف في البنك، وذلك عن طريق ربطه بوحدة المحاسبة في نظام إدارة الفندق، الذي يرتبط هاتفياً بنظام البيانات البنكي، ثم يقوم هذا الجهاز بإصدار فاتورة للضيف، أو إرسالها إلى عنوانه، أو بريده الإلكتروني. ويوضح الشكل (٤-٣) جهاز المغادرة الذاتية.

### جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية

نشاط (٤-٣)

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة؛ لتعرّف مبدأ عمل جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٢. أنظمة الترفيه الداخلية (In-room Entertainment Systems): تُستخدم أنظمة

الترفيه الداخلية في غرف الضيوف بوصفها أنظمة مستقلة، كما يمكن ربطها بنظام إدارة الفندق؛ لتحديد كلٍّ من: قائمة الأفلام السينمائية والمقطوعات الموسيقية المتوافرة، وأسعارها حسب الساعة أو الفيلم، علماً بأنه يمكن عرض هذه الأفلام باستخدام خاصية البرمجة المتزامنة (عرض الأفلام في أوقات مُحدّدة البداية والنهاية)، أو خاصية البرمجة غير المتزامنة (عرض الأفلام حسب الطلب). وبعد دقائق معدودات من اختيار الضيف واحدة من قنوات الأفلام، يُضاف المبلغ تلقائياً إلى فاتورة الضيف الرئيسة.

وبالإضافة إلى الأفلام السينمائية، فإن أنظمة الترفيه الداخلية تشتمل على ما يأتي:

- أ. مكتبة أقراص مدمجة.
- ب. قنوات موسيقية رقمية.
- ج. مكتبة أشرطة فيديو موسيقية.
- د. ألعاب فيديو.

٣. أنظمة آلات البيع الداخلية (In-room Vending Systems): تتميز آلات البيع الداخلية بقدرتها على رصد عمليات البيع، وتحديد كمية المواد المُستهلكة، وإصدار تقرير بالكميات اللازمة لإعادة التعبئة.

تُقسّم هذه الأجهزة قسمين، هما:

أ. آلات البيع اليدوية (Non-automated Honor Bars): ومن أمثلتها ثلاجة الغرف (Mini Bar) التي تحتوي على مواد جافة؛ كالمكسرات، والشوكولاتة، وأكياس رقائق البطاطا، ...، إلخ، فضلاً عن بعض المواد السائلة، مثل: المشروبات الغازية، والعصائر، وغيرها. يُشرف على هذه الثلاجة موظفو قسم التدبير الفندقي، أو موظفو قسم خدمة الغرف، وعادة ما يقوم الموظف المعني بتفحص محتويات هذه الثلاجة، وحصر المواد المُستهلكة منها، ثم يستعين بجهاز حاسوب محمول صغير الحجم، أو بكبسات الهاتف في غرفة الضيف لإدخال أرقام المواد المُستهلكة أو رموزها، ثم تُرسل هذه الرموز إلى نظام الجرد المرتبط بنظام إدارة الفندق؛ لتسجيل قيمة المواد المُستهلكة وتدوينها في فاتورة حساب الضيف الرئيسة، وإصدار تقرير يوصي بإعادة تعبئة الثلاجة بالمواد المُستهلكة.

ب. آلات بيع المشروبات الإلكترونية (Microprocessor-Based Beverage Devices): تحوي هذه الآلات مشروبات غازية، وعصائر، وغير ذلك. وهي تتكوّن من وحدات لحفظ المشروبات، ولها أبواب يمكن الرؤية من خلالها (شفافة)، وأجهزة استشعار من الألياف البصرية، تُسجّل عملية سحب أيّ مادة من المواد الموجودة فيها. تتضمّن كلّ آلة من هذه الآلات أيضاً وحدة معالجة مركزية مرتبطة بنظام الجرد ونظام إدارة الفندق، بحيث تُدوّن قيمة أيّ مادة في فاتورة حساب الضيف الرئيسة عند سحبها (المادة) من موقعها في الآلة. يقوم هذا النظام أيضاً بإرسال تقرير إلى نظام جرد المشروبات لتعديل الكميات، وإعادة تزويد الآلة بالمواد المُستهلكة.

٤. أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف (Guest Information Systems): تحرص بعض الفنادق على تزويد مرافق الفندق المختلفة، ولا سيّما غرف الضيوف، بأجهزة إلكترونية مرتبطة بأجهزة التلفاز والمذياع فيها (الغرف)، وبأجهزة الحاسوب المتوافرة في مرافق

الفندق المختلفة؛ بغية مساعدة الضيوف على استكشاف ما يجول في أذهانهم من غير الاستعانة بموظفي الفندق. يُطلق على هذه الأنظمة أيضًا اسم خدمات الغرف الإلكترونية (In-room Electronic Services)، وقد أصبحت (الأنظمة) من أكثر خدمات الغرف الإضافية (Amenities) التي يُفضّلها الضيوف؛ فهي أنظمة تتيح لأيّ شخص تعرّف أقسام الفندق ومرافقه الداخلية وأنشطته الترفيهية، وأوقات الخدمة، وقوائم الطعام، وخدمة الغرف، وسماع الأخبار أو الموسيقى، وممارسة ألعاب الفيديو، وحجز التذاكر لزيارة المواقع السياحية والترفيهية، وقد تكون هذه الأجهزة مرتبطة بشبكة الإنترنت، بحيث يُمكن للضيوف تعرّف الكثير من المعلومات منها، مثل: أ. البرامج والجداول المتعلقة بوسائل المواصلات ( الطائرات، القطارات، الباصات، السفن السياحية ).

ب. أدلة المطاعم المحلية.

ج. أدلة الخدمات الترفيهية.

د. تقارير الأسواق المالية.

هـ. الأخبار الرياضية والسياسية.

و. تقارير حالات الطقس.

ز. كتيبات ( كتالوجات ) التسوّق.

### أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف

نشاط ( ٣-٥ )

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة؛ لتعرّف أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف التي يستخدمها الفندق، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

## النتاج العملي

– أن يستخدم جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف استخدامًا صحيحًا.

## المعلومات النظرية

يُعَدُّ جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف أحد الأجهزة الحديثة المُستخدَمة في الفنادق. ويمكن برمجة بطاقة الغرفة بوضعها في مكان مُحدَّد من الجهاز، ثم إدخال رقم الغرفة وتاريخ اليوم وساعة المغادرة، ثم الضغط على زرّ "إدخال". كما يمكن ربط هذا الجهاز بحاسوب قسم الدوائر الأمامية، بحيث تُدخَل المعلومات عن طريق جهاز الحاسوب لا جهاز الشحن.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- جهاز حاسوب.
- جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.
- بطاقة مفتاح إحدى الغرف.
- قرطاسية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- شَغَلْ جهاز الحاسوب.
- شَغَلْ جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.
- انتظر قليلاً حتى يصبح الجهاز جاهزاً للعمل.
- أَدْخِلْ اسم المُستخدِم، والرقم السري الخاص بك.
- أَدْخِلْ رقم غرفة الضيف المطلوبة.
- حُدِّدْ تاريخ اليوم، وساعة المغادرة.
- انتظر حتى يُطَلَبَ إليك إدخال البطاقة في المكان المُخصَّص.
- أَدْخِلْ البطاقة، ثم تَأَكَّدْ من إتمام عملية الشحن.

## تمرين عملي

أُجريت عملية تسجيل (تسكين) الغرفة رقم (٤١٥) باسم السيد أحمد السالم، من تاريخ ١٥/١/٢٠١٢ م، وحتى تاريخ ٢٢/١/٢٠١٢ م، وذلك في تمام الساعة ١٢:٠٠ ظهراً. جُهِّز مفتاح الغرفة للضيف باستعمال جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف، مُستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيِّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	عَرَفْتُ المهمة المطلوب أدائها.		
٢	حَضَرْتُ الأدوات المناسبة، ثم استخدمتها استخداماً صحيحاً.		
٣	استخدمتُ الجهاز استخداماً صحيحاً.		
٤	اتَّبَعْتُ التسلسل المنطقي في أداء المهمة.		
٥	أَدَيْتُ العمل على النحو المطلوب.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقَّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقَّق المعيار.

## برمجيات قسم الدوائر الأمامية (Front Office Software)

## رابعًا

يتوافر في قسم الدوائر الأمامية وإدارة الفندق العديد من الأنظمة والبرمجيات، التي تتيح تنفيذ الكثير من العمليات والتطبيقات؛ بغية خدمة الضيوف على نحو سريع ودقيق، فضلاً عن تسهيل مهام الموظفين. وفي ما يأتي بيان لبعض وظائف محاسب قسم الدوائر الأمامية (أمين الصندوق)، وخطوات تنفيذها باستخدام برمجيات الحاسوب الخاصة بهذا القسم:

### ١- الفواتير (Billing)

أ - نقر الأيقونة الخاصة بصندوق النقد (Cashiering) عن طريق الشاشة (الواجهة) الرئيسة، ثم اختيار خانة الفواتير (Billing) من القائمة التي على يسار النافذة، التي تتيح إدخال الفواتير المتعلقة بكل من: المقهى (Coffee Shop)، والشلاجة (Mini Bar)، والمغسلة (Laundry)، والهواتف (Telephone)، وأسعار الغرف (Room Charges)،...، إلخ.



الشاشة (الواجهة) الرئيسة.



نافذة تسجيل الدخول.

ب- فتح نافذة تسجيل الدخول، ثم إعادة إدخال كلمة المرور الخاصة بالمستخدم.

ج- إدخال كلمة المرور، ثم الضغط على زر تسجيل الدخول (Login).

د - ظهور نافذة البحث عن الضيوف المقيمين في الفندق (In House Guest Search).

Room	Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group
309	WAHIB, BANDER ABDO	08/11/09	09/11/09	185.00	DUE OUT		alhosan cash
102	farag, mahoud	08/11/09	09/11/09	385.00	DUE OUT		
505	naeem	09/11/09	09/11/09	385.00	DUE OUT		
	gorg, kerdah	09/11/09	11/11/09	0.00	DUE IN		
	m. s. a. s.	09/11/09	10/11/09	0.00	DUE IN		
	sesgseg, vkhvk	09/11/09	10/11/09	0.00	DUE IN		
	zahar	09/11/09	11/11/09	0.00	DUE IN		
108	shakil, shakil	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT		
323	mohammad shadab	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT		
106	ABDALAZEZ, ABA ALKE	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT	SAUDI ARAMCO	

نافذة البحث عن الضيوف المقيمين في الفندق.

يمكن الاستعلام عن الضيوف المقيمين في الغرف عن طريق النافذة الخاصة بذلك، باستخدام ما يأتي:

١. الكلمات المفتاحية: يمكن البحث عن البيانات الخاصة بالضيوف باستعمال العديد من الكلمات المفتاحية، مثل: رقم الغرفة (Room)، أو اسم الضيف (Name)، أو اسم الشركة (Company)، أو اسم المجموعة التي ينتمي إليها الضيف (Group/Block)، أو باستخدام الحقول جميعها، بحيث تُدخَل الأحرف الأولى في الحقول، ثم يُضغَط على زرّ بحث (Search)، فتظهر قائمة بأسماء جميع الضيوف المقيمين في الفندق حسب الكلمات المفتاحية المُدخَلة.

٢. خيارات البحث: توجد خيارات عدّة للبحث - كما هو مُبيّن في أعلى يمين نافذة البحث - عن الضيوف المقيمين في الفندق، وتتضمّن هذه الخيارات البحث والاستفسار عن:

أ. الضيوف الذين ما زالوا مقيمين في الفندق؛ أي الذين لن يغادروا الفندق اليوم (Stay Overs).

ب. الضيوف الذين هم على وشك المغادرة؛ أي الذين سيغادرون الفندق اليوم، إلا أنّهم لم يُسلّموا الغرف بعد (Due Outs).

جـ . الضيوف القادمين؛ أي الضيوف الذين يُفترض وصولهم اليوم، إلا أنهم لم يصلوا بعد (Arrivals).

د . الضيوف الذين غادروا فعليًا اليوم (Checked Out).

هـ- استعراض نافذة فاتورة غرفة مُحدّدة

١ . البحث عن الغرفة المطلوبة باستخدام الأسمم الموجودة في لوحة المفاتيح، أو باستخدام الفأرة، أو بإدخال رقم الغرفة، أو اسم الضيف.

٢ . تحديد الغرفة المطلوبة -بالضغط على الخانة التي تُمثّلها- ثم الضغط على زرّ اختيار (Select)، فتفتح النافذة الخاصة بفاتورة الضيف (Billing)، أو يمكن الوصول إلى الفاتورة بنقر خانة الغرفة المطلوبة نقرًا مزدوجًا باستخدام الفأرة.

X	Date	Code	Description	Amount	Supplement	Reference
	09/11	5050	Miscellaneous	10.00		
	09/11	6000	Service Charge	1.00		[Add: 10%. (B)]
	09/11	8010	Refund	10.00		
	09/11	9000	Cash	-20.00		
	09/11	9000	Cash	-814.00		
	08/11	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
	08/11	6000	Service Charge	37.00		[Add: 10%. (B)]
	07/11	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
	07/11	6000	Service Charge	37.00		[Add: 10%. (B)]
	07/11	8010	Refund	224.00		
	06/11	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
	06/11	6000	Service Charge	37.00		[Add: 10%. (B)]
	06/11	2020	Coffee Shop Night	22.00		38857
	06/11	6000	Service Charge	2.20		[Add: 10%. (B)]38857
	06/11	2020	Coffee Shop Night	6.00		38855
	06/11	6000	Service Charge	0.60		[Add: 10%. (B)]38855
	05/11	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]

نافذة فاتورة أحد الضيوف.

يمكن الاستفادة من هذه النافذة في إجراء العمليات المالية الخاصة بفاتورة الضيف، مثل: إدخال الفواتير، أو تسديد حساب الضيف، أو إتمام إجراءات مغادرته، أو إجراء تعديلات على الفاتورة، علمًا بأن مفاتيح (أوامر) هذه العمليات تظهر أسفل النافذة. وفي ما يأتي استعراض لأهم هذه الأوامر:

١ . أمر الإدخال/ الترحيل (Post): يتيح هذا الأمر إدخال جميع قيم الفواتير الفرعية في فاتورة الضيف الرئيسة، مثل: فواتير المطاعم، والمكالمات، والمغسلة، ... إلخ.



Code	Description
1005	Room Charge Manual
1105	Room charges net manual
2000	Coffee Shop Morning
2010	Coffee Shop Afternoon
2020	Coffee Shop Night
3000	Minibar
4000	Laundry Normal
4005	Laundry Urgent
5000	Local Calls
5002	National Calls
5003	Mobile Calls
5004	International Calls
5030	Fax
5050	Miscellaneous
6100	Service Charge Manual
6200	Air Port Pick up
8000	Paidout
8010	Refund

قائمة رموز العمليات.

## تَعَلَّم

رمز العملية (Transaction Code): هو رمز يُستعمل للدلالة على نوع مُحدّد من الفواتير، أو الأقسام، أو الخدمات. وهو يتضمّن الآتي:

(Room Charge Manual): يدل هذا الرمز على سعر الغرفة، ولكنه يُدخل يدويًا؛ إذ توجد حالات عدّة تستدعي إدخال السعر يدويًا، مثل: معالجة أخطاء الأسعار، وأسعار الاستخدام اليومي.

(Coffee Shop): يُستعمل هذا الرمز لإدخال فواتير المقهى.

(Laundry Normal): يُستعمل هذا الرمز لإدخال فواتير الضيوف المتعلقة بالمغسلة.

(Mini Bar): يُستعمل هذا الرمز لإدخال فواتير ثلاجة الغرفة.

(Refund): يُستعمل هذا الرمز لإدخال المبالغ المرتجعة للضيوف؛ إذ قد يدفع الضيف في أثناء الإقامة أكثر ممّا عليه. لذا، يجب إعادة المبلغ المتبقي إليه عند المغادرة.

(Paidout): يُستعمل هذا الرمز لإدخال المبالغ المدفوعة عن الضيف، مثل: استئجار سيارة، أو شراء أزهار، ... إلخ. لذا، يجب إدخال هذه المبالغ، أو إضافتها إلى حساب الضيف.

BOUDL - Edit Transaction Details

Room 301 Name VAIDYA, AJIT

Code 1000 Room Charge

Price 350.00 SAR

Quantity 1

Amount 350.00

Cashier 9991 End Day

Folio No. (1)

Posting Date 07/12/09 08:59

Revenue Date 06/12/09

Credit Card No. Exp. Date

Supplement

Reference [NA Room]

Check No. Covers

OK Close

٢. أمر التعديل (**Edit**): يوجد هذا الأمر في نافذة فواتير الضيوف، وهو يُستعمل لتعديل البيانات التي أُدخِلت على نحوٍ خطأ. ويمكن إجراء التعديل في حالتين، هما:

أ. إذا كان التعديل خاصاً ببيانات مُدخلة من ليلة سابقة، فإنّ التعديل يقتصر على حقل: (Supplement)، أو (References)، أو (Check No).

نافذة تعديل بيانات ليلة سابقة.

BOUDL - Edit Transaction Details

Room 201 Name Al Msnad, Abd Al Rhman Mr.

Code 5050 Miscellaneous

Price 10.00 SAR

Quantity 1

Amount 10.00

Cashier 12 baset

Folio No. (1)

Posting Date 03/12/09 10:44

Revenue Date 09/11/09

Credit Card No. Exp. Date

Supplement

Reference

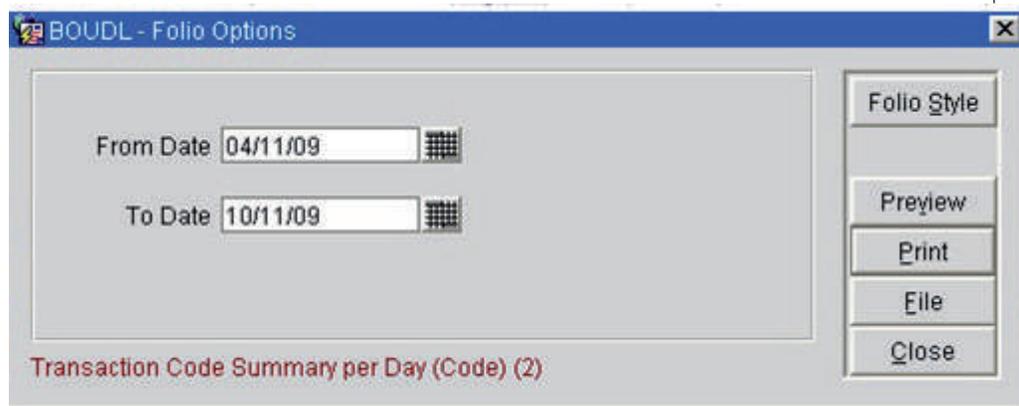
Check No. Covers

OK Close

ب. إذا كان التعديل خاصاً بمدخلات اليوم الحالي فقط، فيمكن إجراء تعديل على الحقول جميعها.

نافذة تعديل بيانات اليوم الحالي.

٣ . أمر استخراج الفواتير (Folio): يتيح هذا الأمر طباعة فاتورة الضيف حسب معايير يُحددها الموظف. فعندما تظهر نافذة خيارات الفاتورة، يُحدّد الموظف التاريخ، ثمّ ينقر زرّ طباعة (Print).



نافذة خيارات طباعة الفواتير.

ولطباعة الفاتورة وفق شكل معيّن، يمكن نقر خيار شكل الفاتورة (Folio Style)، فتظهر نافذتها حسب معايير عدّة، كما في النافذة الآتية. وبعد تحديد شكل الفاتورة، يُضغَط على زرّ إغلاق (Close)؛ للعودة إلى نافذة خيارات طباعة الفواتير، ثمّ يختار أمر طباعة (Print)، أو أمر استعراض (Preview)؛ لمشاهدة الفاتورة من غير طباعتها، أو حفظها بنقر أمر حفظ (File).



نافذة خيار شكل الفاتورة.

Acrobat Reader - [md\_ses\_boudl\_folio\_sa891277.pdf]

File Edit Document View Window Help

AI Msnad, Abd Al Rhman  
SA

Room No. : 201 DB  
Arrival : 04/11/09  
Departure : 10/11/09 12:29 PM  
Page No. : 1 of 2  
Folio No. : 22018  
Bill No. : 205422  
Conf. No. : 212670  
Cashier No. : 12  
User ID : BASET

INFORMATION INVOICE

Membership No. :  
A/R Number :  
Group Code :  
Company Name :

Thank You For Staying With Us 07/12/09

Date	Text	Charges SAR	Credits SAR
04/11/09	Span Card		1,500.00
04/11/09	Coffee Shop Night	13.00	
04/11/09	Laundry Normal	4.00	
04/11/09	Coffee Shop Afternoon	5.00	
04/11/09	Room Charge	370.00	
04/11/09	Service Charge	39.20	
05/11/09	Room Charge	370.00	

شكل الفاتورة بعد الطباعة.

٤. أمر الدفع (Payment): يُستعمل هذا الأمر لتسديد فواتير الضيوف على النحو الآتي:
- البحث عن الغرفة المطلوبة باستخدام الأسهم الموجودة في لوحة المفاتيح، أو باستخدام الفأرة، أو بإدخال رقم الغرفة، أو اسم الضيف.
  - تحديد الغرفة - بالضغط على الخانة التي تُمثّلها-، ثم الضغط على زرّ اختيار (Select)، فتفتح النافذة الخاصة بفاتورة الضيف (Billing)، أو يمكن الوصول إلى الفاتورة بنقر خانة الغرفة المطلوبة نقرًا مزدوجًا باستخدام الفأرة.
  - نقر أمر الدفع (Payment) في نافذة فاتورة الضيف، فتظهر نافذة الدفع.
  - نقر السهم الصغير في حقل رمز الدفع (Payment Code) لاختيار طريقة الدفع.
  - نقر السهم الصغير في حقل العملة (Currency) لاختيار نوع العملة التي يرغب الضيف في استعمالها لتسديد حسابه.
  - كتابة المبلغ في حقل المبلغ (Amount).
  - نقر زرّ إدخال (Post) لإتمام عملية الدفع.

BOU DL - Billing

Balance 1.00 Arrival 04/11/09 Company Rate Code RACK Prs 1  
 Status CHECKED IN Depart 10/11/09 Group Rate 399.00 Rm. Type DB

(1) Al Msnad, Abd Al Rhman Mr. CA 1.00

X	Date	Code	Description	Amount	Supplement	Reference
	09/11	5050	Miscellaneous	10.00		
	09/11	6000	Service Charge	1.00		[Add: 10%.(B)]
	09/11	8010	Refund	10.00		
	09/11	9000	Cash	-20.00		
	09/11	9000	Cash	-814.00		
	08/11	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
	08/11	6000	Service Charge	37.00		[Add: 10%.(B)]
	07/11	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
	07/11	6000	Service Charge	37.00		[Add: 10%.(B)]
	07/11	8010	Refund	224.00		
	06/11	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
	06/11	6000	Service Charge	37.00		[Add: 10%.(B)]
	06/11	2020	Coffee Shop Night	22.00		38857
	06/11	6000	Service Charge	2.20		[Add: 10%.(B)]38857
	06/11	2020	Coffee Shop Night	6.00		38855
	06/11	6000	Service Charge	0.60		[Add: 10%.(B)]38855
	05/11	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]

Al Msnad, Ab

Select All Post Edit Folio Options Payment Settlement Close

فاتورة أحد الضيوف.

BOU DL - Payment

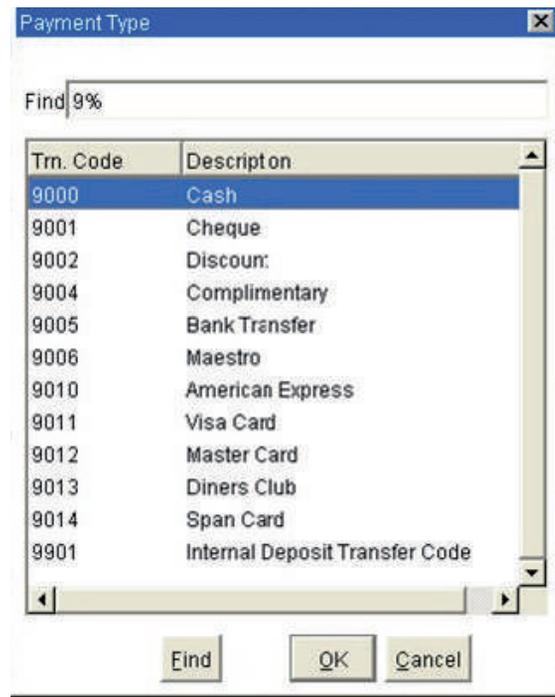
Payment Code 9000 Cash  
 Currency SAR Saudia Arabia Riyal

Amount 51.00 SAR

Reference

Post Close

نافذة أمر الدفع.



نافذة تحديد طريقة الدفع.

## ٢ - قائمة الإدخال/الترحيل السريع (Fast Posting)

يمكن إضافة قيم (أثمان) الخدمات إلى فواتير غرف مختلفة؛ بدخول قائمة الإدخال/الترحيل السريع كما يأتي:

- أ - نقر أيقونة صندوق النقد (Cashiering) عن طريق الشاشة (الواجهة) الرئيسة، ثم اختيار قائمة الإدخال/الترحيل السريع (Fast Posting) من القائمة التي على يسار النافذة، حيث يمكن إدخال فواتير الخدمات من الأقسام المختلفة.
- ب- ظهور نافذة تسجيل الدخول، ثم إعادة إدخال كلمة المرور الخاصة بالمستخدم، ثم نقر زر تسجيل الدخول (Login).



نافذة تسجيل الدخول.



هـ- ظهور تفاصيل العملية في حقل الوصف (Description).

و- إدخال المبلغ في حقل المبلغ (Amount).

ز- تحديد الكمية/العدد في حقل (Qty)، فيقوم النظام بمضاعفة المبلغ في هذا الحقل، حسب العدد.

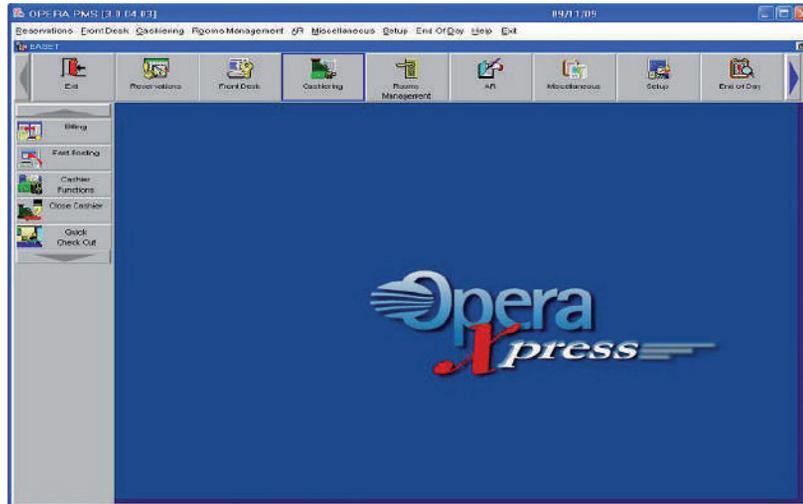
ح- إدخال باقي الحقول، مثل: رقم الفاتورة الفرعية (Check No.)، وأي معلومات إضافية في حقل (Supplement)، ثم إدخال أي رمز، أو أرقام، أو أسماء أخرى تُعدُّ مرجعًا للعملية في حقل (Reference).

ط- نقر زرّ إدخال (Post) بعد الانتهاء من إدخال البيانات جميعها، فيقوم النظام بإدخال جميع القيم التي دُوّنت في فواتير الضيوف دفعة واحدة.

### ٣- قائمة وظائف أمين الصندوق (Cashier Functions)

يمكن دخول القائمة الخاصة بوظائف أمين الصندوق على النحو الآتي:

نقر أيقونة صندوق النقد (Cashiering) الظاهرة على الشاشة (الواجهة) الرئيسة، ثم اختيار أيقونة وظائف أمين الصندوق من القائمة التي على يسار النافذة، فتظهر نافذة وظائف أمين الصندوق، وهي نافذة تتضمن مجموعة من الوظائف التي يقوم بها أمين الصندوق في أثناء ممارسة عمله اليومي، وسوف نستعرض وظيفتين منها:

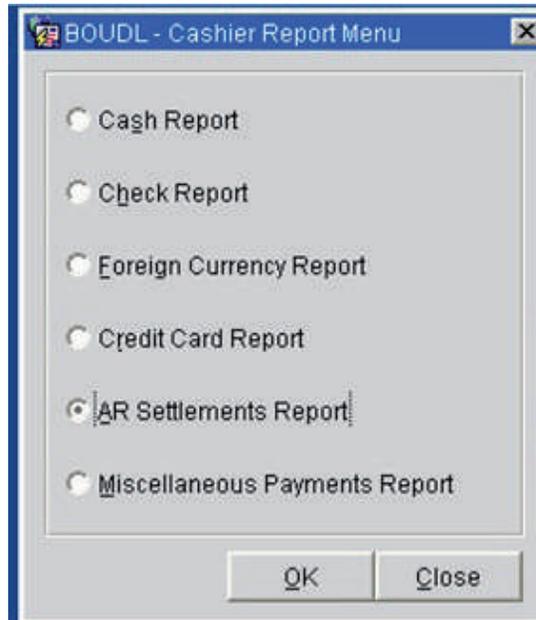


الشاشة (الواجهة) الرئيسة.



نافذة وظائف أمين الصندوق.

أ - تقارير أمين الصندوق (**Cashier Reports**): يتيح هذا الخيار استعراض مجموعة من التقارير الخاصة بأعمال أمين الصندوق وطباعتها، مثل: تقرير المقبوضات النقدية (Cash Report)، وتقرير الدفع بالشيكات (Check Report)، وتقرير صرف العملات الأجنبية (Foreign Currency Report)، وتقرير الدفع ببطاقات الائتمان (Credit Card Report)، وتقرير الحسابات المقبوضة (AR Settlement Report)، وتقرير الإيرادات الأخرى (Miscellaneous Payments Report). عند نقر هذا الخيار، تظهر نافذة تقارير أمين الصندوق، حيث يمكن اختيار أحدها واستعراضه، أو طباعته باستخدام أمر طباعة (Print).



نافذة تقارير أمين الصندوق.

Room	Name	Trn. Code	Description	Text	Debit	Credit	Currency
	shakil	9000	Cash			500.00	SAR
108	shakil	9000	Cash			20.00	SAR
108	shakil	8010	Refund		287.00		SAR
9500	LOST	9000	Cash			1.00	SAR
505	naeem	9000	Cash			3.30	SAR
201	Al Msnad	9000	Cash			814.00	SAR
9010	EYAL MANFOHA	9000	Cash			4.40	SAR
	AL-TBRED AL SHAMEL	9000	Cash			996.20	SAR
	AL-TBRED AL SHAMEL	9000	Cash			996.20	SAR
	AL-TBRED AL SHAMEL	9000	Cash			-996.20	SAR
	AL-TBRED AL SHAMEL	9000	Cash			5,000.00	SAR
201	Al Msnad	9000	Cash			20.00	SAR
106	ABDALAZEZ	9000	Cash			13.20	SAR

### تقرير المقبوضات النقدية.

ب- تبادل العملة (Currency Exchange): يُستخدم هذا الخيار في حال قيام أمين الصندوق بتحويل (تبادل) عملة أجنبية إلى عملة محلية لأحد الضيوف. وتتم هذه العملية على النحو الآتي:

1. نقر خيار تبادل العملة، فتظهر نافذة أسعار تبادل العملة، ثم يُحدّد رقم الغرفة باستخدام السهم الصغير في حقل رقم الغرفة (Room No.)، ثم نقر زرّ موافق (ok).
2. ظهور نافذة البحث عن الضيوف المقيمين للتأكد من أنّ الضيف مقيم في الفندق؛ إذ يُحظر على الفندق -قانوناً- أن يُبدّل العملات لغير المقيمين فيه.
3. نقر زرّ اختيار (Select) بعد التأكد من أنّ الضيف مقيم في الفندق.

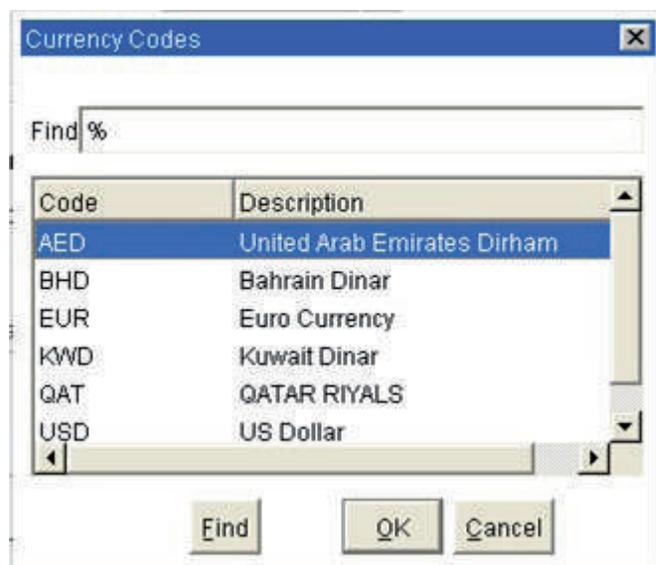


٤. ظهور نافذة أسعار تبادل العملة مرّة أخرى، المُبيّن عليها رقم الغرفة، واسم الضيف بصورة آليّة.



نافذة أسعار تبادل العملة.

٥. الضغط على السهم الصغير في حقل رمز العملة (Currency Code)، فتظهر نافذة تحديد رمز العملة، ثم يُحدّد رمز التبادل (Exchange Code).



نافذة رموز تبادل العملة.

Code	Description
KWT	KUWAIT DINAR

نافذة رموز تبديل العملة.

٦. ظهور نافذة أسعار تبديل العملة مرّة أخرى، فيُدخَل المبلغ بالعملة الأجنبية في حقل المبلغ (Amount)، ثم يُضغَط على خيار موافق (Ok)، فتظهر قيمة المبلغ بالعملة المحلية في حقل المبلغ بالعملة المحلية (Local Amount).

Room No: 204  
Name: Moinul Hage

Currency Code: KWD Kuwait Dinar  
Exchange Code: KWT KUWAIT DINAR  
Amount: 10.00 KWD

Exchange Rate Details  
10.00 KWD / 0.08 = 125.00 SAR  
Buy Rate = 0.08  
Buy Comm. = 0.00%

Local Amount: 125.00 SAR  
Supplement:

Copies of Receipt: 1

نافذة أسعار تبديل العملة.

#### ٤- قائمة المغادرة السريعة (Quick Check Out)

- يمكن عمل مغادرة للضيف من غير أن تُفتح فاتورته، وهو ما يُطلق عليه اسم المغادرة السريعة. وفي ما يأتي الخطوات اللازمة لتنفيذ هذه العملية:
- أ - دخول نافذة البحث عن الضيوف المقيمين في الفندق (In House Guest Search)، فتظهر أسماء الضيوف الذين سيغادرون هذا اليوم حسب تاريخ المغادرة المُدوّن في ملف حجوزاتهم، ويُطلق على هؤلاء اسم (Due Out).
- ب- تحديد اسم الضيف الذي ستُعَدُّ له المغادرة السريعة، ثم نقر زرّ اختيار (Select).
- ج- ظهور نافذة الدفع (Payment)، فيتمّ تحديد طريقة الدفع، ونوع العملة، والمبلغ، ثم نقر زرّ إدخال (Post)، فتتمّ عملية المغادرة السريعة، من غير الاطلاع على فاتورة الضيف التفصيلية.

## أسئلة الوحدة ( Unit Questions )

- ١- عرّف ما يأتي:
- أ - لوحة الغرف الكهربائية (Electric Room rack).
- ب- رمز الترحيل (Transaction Code).
- ج- واجهات التواصل التفاعلية (Interfaces).
- ٢- أ - اذكر الخطوات التي يقوم بها موظف الاستقبال، في النظام شبه الآلي، عند وصول ضيف من ذوي الحجز المُسبق.
- ب- اشرح أنشطة قسم الدوائر الأمامية الخاصة بمرحلة الوصول في النظام الآلي.
- ٣- وضح أهمية الوثائق المُستخدمة في إنجاز مهام قسم الدوائر الأمامية.
- ٤- أ - ما أبرز وظائف نظام إدارة الفندق المتعلقة بتنفيذ الأعمال المطلوبة؟
- ب - قارن بين أنظمة الحجز المركزية، من حيث طبيعة مهام كلٍّ منها.
- ٥- ما مزايا استخدام أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف؟
- ٦- وضح بالرسم الوحدات الرئيسة لنظام إدارة الفندق / قسم الدوائر الأمامية.
- ٧- عدّد أنواع الأجهزة ( الأنظمة ) التي يديرها الضيوف بأنفسهم.
- ٨- حوِّط دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة في ما يأتي:
- (١) تُعدُّ تعبئة بطاقة التسجيل وتوقيعها في النظام اليدوي من أنشطة:
- أ - قبل الوصول.
- ب - الوصول.
- ج - الإشغال.
- د - المغادرة.
- (٢) من ميزات أنظمة محاسبة المكالمات الهاتفية:
- أ - تحديد موقع الاتصال آليًا.
- ب- إنشاء سجلات بالمكالمات الصادرة، والاحتفاظ بها في ملف خاص بذلك.

ج- حساب تكلفة المكالمات الهاتفية.

د - كل ما ذكر صحيح.

(٣) من فوائد أنظمة إقفال الأبواب الإلكترونية:

أ - إصدار أنواع عدّة من مفاتيح الغرف.

ب- صعوبة معرفة رقم (أو رمز) المفتاح الذي فُتِحَ باب الغرفة به.

ج- قليلة الكلفة.

د - كل ما ذكر صحيح.

٩- علّل:

أ - استخدام إدارات الفنادق مجموعة من الأنظمة التقنية في مختلف المرافق.

ب- تفضيل الكثير من الفنادق استخدام نظام الإيقاظ المُبكر ( الصباحي ) المستقل، الذي يُرْمِجه الضيف بنفسه.

ج- تعيين بعض الفنادق موظفًا مسؤولاً عن جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية.

- ١- مُستعينًا بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث مع أفراد مجموعتك عن أهمية استخدام الأنظمة التقنية في الفنادق، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.
- ٢- مُستعينًا بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث مع أفراد مجموعتك عن أنواع الأجهزة الحديثة التي يديرها الضيوف في غرفهم، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

### الأنشطة الإثرائية

- ١- شارك أفراد مجموعتك في إعداد:
  - أ - لوحة حائط تتضمن أهمّ الوثائق المُستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
  - ب- لوحة حائط تُوضّح الوحدات الرئيسة لنظام إدارة الفندق/ قسم الدوائر الأمامية.
- ٢- ناقش أفراد مجموعتك في أهمية استخدام بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية في الفنادق.

### التقويم الذاتي (Self Assessment)

الرقم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أوضّح مراحل التطوّر التقني في قسم الدوائر الأمامية.		
٢	أُميّز أنشطة الأنظمة اليدوية، وشبه الآلية، والآلية بعضها من بعض، وفقاً لمرحلة دورة الضيف.		
٣	أحدّد وظائف نظام إدارة الفندق/ قسم الدوائر الأمامية.		
٤	أُميّز أنظمة الحجز المركزية بعضها من بعض.		
٥	أستخدم أنظمة الأجهزة الطرفية المتوافرة استخدامًا صحيحًا.		
٦	أوضّح أنواع أنظمة إقفال الأبواب.		
٧	أُتقن التعامل مع الأجهزة ( الأنظمة ) التي يديرها الضيوف بأنفسهم.		
٨	أطبّق وظائف أمناء الصناديق باستخدام نظام أوبرا.		

## قائمة المصطلحات

The Checkout Procedures	إجراءات المغادرة
Guest-Operated Devices	أجهزة ( أنظمة ) يديرها الضيف
Posting Machines	أجهزة إدخال البيانات
Room Occupancy Sensors	أجهزة استشعار مادي للغرف
Self-check in /check out Terminal	جهاز تسجيل ( تسكين ) ومغادرة ذاتية
Stand-alone Devices	أجهزة طرفية ذات أنظمة مستقلة
Electro-mechanical Devices	أجهزة ميكانيكية كهربائية
Stand-alone Devices	أجهزة ذات أنظمة مستقلة
PMS Interfaces	أجهزة نظام إدارة الفندق الطرفية ( واجهات التواصل التفاعلية )
Devices and Equipment	أجهزة ومعدات
Room Statistics	إحصائيات الغرف
Automatic Route Selection ( ARS )	اختيار مسار تلقائي
Folio Management	إدارة الفواتير
Charge Posting	إدخال البيانات
Guest Satisfaction Survey	استبانة "مدى رضا الضيف"
Preview	استعراض
Room Rates	أسعار الغرف
Day Use	إشغال يومي
Gratuities	إكراميات
Non- automated honor bars	آلات بيع يدوية
Photocopy Machines	آلات تصوير
Microprocessor-based beverage devices	آلات بيع مشروبات إلكترونية
Post	أمر إدخال / ترحيل
Least-cost Routing ( LCR )	مسار أقل المكالمات كلفة
Cashiers	أمناء صناديق
Cashier	أمين صندوق ( كاشير )
Occupancy Activities	أنشطة إشغال ( إقامة )
Departure Activities	أنشطة مغادرة
Arrival Activities	أنشطة وصول
Pre-arrival Activities	أنشطة قبل الوصول
In-room Vending Systems	أنظمة أجهزة ( آلات بيع ) داخلية
Energy Management Systems ( EMS )	أنظمة إدارة ( مراقبة ) الطاقة

Property Management Systems	أنظمة إدارة الفنادق
Guest Information Systems	أنظمة استعلام خاصة بالضيوف
Auxiliary Guest Service Devices Systems	أنظمة أجهزة إضافية لخدمات الضيوف
Locking Systems	أنظمة إقفال
Fully Automated Systems	أنظمة آلية (مؤتمتة)
Point-of Sale ( POS )	أنظمة بيع فرعية
In-room entertainment Systems	أنظمة ترفيه داخلية
Self- check-in / Self-check-out Systems	أنظمة تسجيل (تسكين) ومغادرة ذاتية
Technological Systems	أنظمة تقنية
Central Reservation Systems ( CRS )	أنظمة حجز مركزية
Semi- Automated Systems	أنظمة شبه آلية
Call Accounting Systems ( CAS )	أنظمة محاسبة المكالمات الهاتفية
Point of Sale Systems ( POS )	أنظمة نقاط بيع إضافية
Manual Systems	أنظمة يدوية
Search	بحث
Service Charge	قيمة (بدل) الخدمة
Front Office Software	برمجيات قسم الدوائر الأمامية
Call Rating Program ( CRP )	برنامج تحديد أسعار المكالمات
Finger print	بصمة إصبع
Palm – print	بصمة راحة اليد
Credit Card	بطاقات ائتمان
Debit Cards	بطاقات سحب / خصم
Registration Card	بطاقة تسجيل
Guest History Card	بطاقة تاريخ الضيف
Biometric Data	بيانات الضيف البيولوجية
Reservation Confirmations	تأكيد الحجوزات
On Change	في مرحلة التنظيف
Room Assignments	تحديد (تعيين) الغرف
Automatic Identification of Outward Dialing (AIOD)	تحديد موقع الاتصال آلياً
Demand Control	التحكم حسب الطلب
Direct Billing Transfer	تحويل حساب الضيف
Cross Training	تدريب متقاطع أو متنقل
Night Auditing	تدقيق ليلي
Night Auditing /End-of Day	تدقيق ليلي / نهاية اليوم

Registration	تسجيل
Login	تسجيل الدخول
Edit	تعديل
Reports	تقارير
Front Office Reports	تقارير قسم الدوائر الأمامية
Room Rates Report	تقرير أسعار الغرف
High Balance Report	تقرير الأرصدة المرتفعة
Nationalities Report	تقرير الجنسيات
Fair & Market Share Report	تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق
Daily Sales Report	تقرير المبيعات اليومية
Manager / Management Report	تقرير المدير/ الإدارة
Food and Beverage Sales Report	تقرير مبيعات الطعام والشراب
Mini Bar	ثلاجة الغرفة
Walkie-Talkie	جهاز اتصال لاسلكي
Automatic Teller Machine (ATM)	جهاز صراف آلي
Cash Register	جهاز نقد كهربائي
Credit Card Reader	جهاز قارئ البطاقات
Main Courante - Tabular Ledger	السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال اليومي)
Computer	جهاز حاسوب
Room Status	حالات الغرف
No-Show Reservations	الحجوزات التي لم يصل طالبوها
City Ledger	حساب الذمم المدينة
Guest Ledger	حساب الضيوف المقيمين
Back- up	حفظ المعلومات
Valet Parking	خدمة العناية بسيارات الضيوف
Check-In	دخول
Cash Payment	دفع نقدي
Duty Cycling	دورات تشغيل منتظمة
Guest Cycle	دورة الضيف
Memory Read Only ( ROM )	ذاكرة القراءة فقط
Random Access Memory ( RAM )	ذاكرة الوصول العشوائي
Covering Letter	رسالة تغطية
Transaction Code	رمز ترحيل
Guest History Records	سجلات تاريخ الضيوف

Rack Rate	السعر الرسمي المعلن
Paid – outs	سندات دفع
Global Distribution Network	شبكة الإنترنت العالمية
National Reservation Network	الشبكات المحلية لتلقي الحجوزات
Payment Slip	شريحة دفع
Arrival Slip	شريحة وصول
Traveler Cheques	شيكات سياحية
Currency Exchange	صرف عملات
Face Geometry	صورة وجه
Digital Images	صورة رقمية
Taxes	ضرائب
Walk-Ins	ضيوف قادمون من غير حجز مُسبق
Printers	طابعات
Print	طباعة
Methods of Payment / Settlement	طرائق الدفع/ تسوية الحساب
Combined Settlement Method	طريقة دفع مشتركة
Number of Room Reservations	عدد الحجوزات
Number of Guests	عدد الضيوف
Number of Overstays	عدد الغرف التي مُدِّدَ زمن الإقامة فيها
Number of Understays	عدد الغرف التي غادرها الضيوف قبل الموعد المُحدَّد
Number of Rooms Sold	عدد الغرف المباعة
Number of Rooms Available of sale	عدد الغرف المُتوافرة (المُتاحة)
Number of Expected Check-Outs	عدد الغرف المُتوقَّع مغادرتها
Number of Rooms Occupied	عدد الغرف المشغولة
Number of Actual Check-Outs	عدد الغرف المغادرة فعلياً
Foreign Currency	عملة أجنبية
Local Currency	عملة محلية
Available Rooms	غرف مُتاحة
House Use	غرف مُستخدمة داخلياً
Out of Order Rooms	غرف مُعطلة
Complimentary Room	غرفة مجّانية
Voucher	فاتورة / قسيمة فرعية
Main Folio	فاتورة حساب رئيسية
Billing	فواتير

Folio	فواتير
Extra Folios	فواتير إضافية
Charge Vouchers	فواتير فرعية / قسائم خدمات
Stayovers	القادمون مُبكرًا
Rooming List	قائمة أسماء المجموعة
Fast Posting	قائمة إدخال/ترحيل سريع
Paid-Out Vouchers	قسائم / سندات دفع
Allowance Vouchers	قسائم خصم/ مسموحات
Transfer Vouchers	قسائم تحويل الحساب
Operator	قسم الاتصالات / الهاتف
Room Rack	لوحة غرف
Scanner	ماسح ضوئي
Number of Expected Check-Outs	مجموع الغرف المُتوقَّع مغادرتها
Total Room Revenue	مجموع إيرادات الغرف
Paid	مدفوع
Payments	مدفوعات
Night Auditor	مُدقّق ليلي
Credit Monitoring	مراقبة (رصد) الحسابات
Check-In	مرحلة التسكين
Occupied	مشغولة
Equipment Purchase standards	معايير شراء الأجهزة
Average Guest Spending	معدّل إنفاق الضيف
Average Daily Rate ( ADR )	معدّل سعر الغرفة
Revenue per Available Room ( RevPAR )	معدّل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المُتوافرة (المُتاحة)
Average Rate per Guest	معدّل سعر الغرفة للضيف الواحد
Average Guests per Room Sold	معدّل عدد الأشخاص في الغرفة المشغولة
Check-Out	مغادرة
Quick Check Out	مغادرة سريعة
Check-Outs and Account Settlement	مغادرة وتسوية حسابات
Software	مكوّنات لينة (برمجيات)
Hardware	مكوّنات مادية
Call Record ( File )	ملفات اتصال
Reservation Records	ملفات حجز
Facsimile ( Fax )	جهاز ناسوخ

Occupancy Percentage	نسبة إشغال
Multiple Occupancy Percentage	نسبة إشغال مزدوج
Actual / Market Share	نسبة الحصة التسويقية في السوق
Percentage of Overstays	نسبة الغرف التي مُدِّدَ زمن الإقامة فيها
Percentage of Understays	نسبة الغرف التي غادرها الضيوف مُبكرًا
Potential / Fair Share	النسبة الفعلية التي يُمثِّلها الفندق في السوق
Percentage of Walk-Ins	نسبة القادمين من غير حجز مُسبق
Property/ Management System ( PMS )	نظام إدارة الفندق
Wake-up Calls	نظام إيقاظ مُبكر (صباحي)
One-way CRS ( Simplex)	نظام حجز ذو اتجاه واحد (بسيط)
Tow-way CRS ( Duplex)	نظام حجز ذو اتجاهين (مزدوج)
Voice Messaging	نظام رسائل صوتية
Accounting System	نظام محاسبة إلكتروني
Central Reservation System	نظام مركزي للحجز
Micro – Fitted Locks	نظام إقفال أبواب متوافق
Hard – Wired Locks	نظام إقفال أبواب سلكي
Bus System	نظام نقل بيانات
Clean and Ready	نظيفة وجاهزة
Room Reservation Form	نماذج حجز الغرف
End of Day	نهاية اليوم
Telephone	جهاز هاتف
Documents	وثائق
Output Units	وحدات إخراج
Input Units	وحدات إدخال
Rooms Management Module	وحدة إدارة الغرف
Reservation Module	وحدة حجز
Central Processing Unit ( CPU )	وحدة معالجة مركزية
Guest Accounting Module	وحدة محاسبة الضيوف
Audit Work Time	وقت عملية التدقيق

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- ١- توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمّان: دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م.
- ٢- الصيرفي، محمد، التخطيط السياحي، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٧م.
- ٣- الطائي، حميد عبد النبي، الأسس العلمية في إدارة المنشآت الفندقية، عمّان: دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م.
- ٤- العلاق، بشير والطائي، حميد، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، عمّان: دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م.
- ٥- قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، عمّان: دار البداية، ٢٠٠٨م.
- ٦- مقابلة، خالد والحاج ذيب فيصل، صناعة السياحة في الأردن، الطبعة الأولى، عمّان: دار وائل للطباعة والنشر، سلسلة السياحة والفندقة (٦)، ٢٠٠٠م.
- ٧- النصور، إياد عبد الفتاح، أسس تسويق الخدمات السياحية العلاجية (مدخل مفاهيمي)، الطبعة الأولى، عمّان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Abbey James R., **Hospitality Sales and Marketing: Fourth Edition**The American Hotel & Lodging Institute, USA , 202.
- 2-Bardi James A. **Hotel Front Office Management** : Third Edition John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey , 20033.
- 3-Kasavana Michael L. &. Brooks Richard M., **Managing Front Office Operations: Seventh Edition** , The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005
- 4-Kasavana Michael L. & Cahill John J. , **Managing Technology in the Hospitality Industry** : Fifth Edition , The American Hotel & LodgingInstitute, USA, 2007
- 5-Kavanaugh Raphael R., & Ninemeier Jack D., **Supervision in theHospitality Industry** : Third Edition , The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2001

### ثالثاً: مواقع الإنترنت

<http://www.instanttransfers.co.uk/woc-images/feautre/traveller-cheques.jpg>

<http://www.alwaleed-center.com>

[www.maken.com.cn](http://www.maken.com.cn)

تَعْرِبُ بِحَمْدِ اللَّهِ