



وزارة السياحة
MINISTRY OF TOURISM



وزارة السياحة
MINISTRY OF TOURISM

المعهد التقاني للعلوم السيادية والفندقية في ريف دمشق



تقنيات استقبال في الفنادق

" الفصل الأول من مقرر السنة الثانية للفصل الثاني لقسم عمليات مكاتب أمامية "

تأليف وإعداد: أ.محمد زاهر جمعه

2023\2022

لجنة التدقيق والاشراف

د.أديب صقر عضو هيئة تدريسية ، عميد كلية الاقتصاد بدرعا فرع جامعة دمشق

د.شعبان شوباصي.....عضو هيئة تدريسية في كلية السياحة قسم الإدارة الفندقية

أ.أحمد عفيفه.....قائم بالاعمال ومدرس في كلية السياحة

دقق بتاريخ 20-1-2023



مقدمة حول المكاتب الأمامية في للفندق:

Introductions to the Hotel Front Office:

يعتبر قسم المكاتب الأمامية من أهم الأقسام في الفندق ، حيث يقوم بالاتصال المباشر بالزلاء. الوظيفة الرئيسية لهذا القسم هي الحجز ، وخدمة النزلاء ، وتسجيل الوصول ، والمغادرة، والهاتف ، والتمويل والصرف ، والعملات الأجنبية ، وتخصيص الغرفة ، والاستعلام ، إلخ



يُطلق على المكتب الأمامي أيضًا اسم المركز العصبي للفندق. يمكن تعريفه على أنه واجهة لقسم الإسكان يقع حول الردهة ومنطقة اللوبي لممتلكات الضيافة. نظراً لأن هذا القسم يقع حول منطقة بهو الفندق ويمكن رؤيته للضيوف والرواد والنزلاء ، فإنهم يُطلق عليهم بشكل جماعي "المكاتب الأمامية".

وعند مواجه الضيوف أي مشاكل أو طلبوا التقدير أو التعليق ، فعادة ما يتوجهون مباشرة إلى المكاتب الأمامية ، لأنه من الملائم الاتصال والتحدث مع الأقسام الأخرى. لذلك ، فإن هذا القسم هو المفوض المباشر لربط العمل والإبلاغ عن النتيجة إلى الإدارات الأخرى.

هذا القسم هو أحد الأقسام التشغيلية الرئيسية والمدرة للإيرادات في الفندق والذي يدر ثلثي الإيرادات التي يجنيها الفندق من بيع غرف النزلاء. يتضمن تقديم خدمات قيمة للضيوف خلال دورة الضيف بأكملها التي تتكون من قبل الوصول والوصول والإشغال والمغادرة.

سنتعرف في هذا المقرر على أهم العناصر التي تخدم الجانب المهني، مع توضيح مفاهيم عديدة ليتمكن الطالب من دخول سوق العمل، وبحوزته العديد من المعلومات الهامة المبنية على تراكم الخبرة والمعرفة الأكاديمية ضمن قسم المكاتب الأمامية.

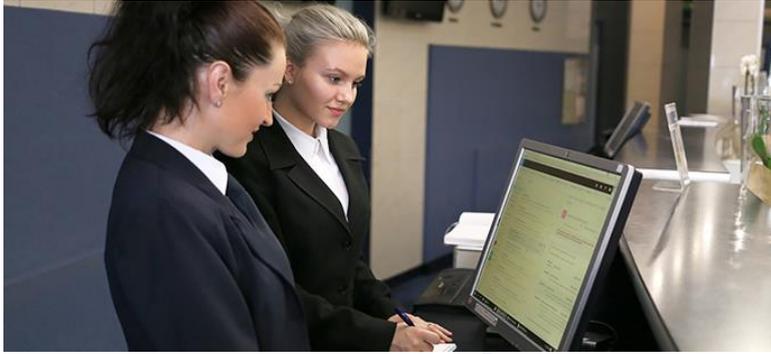




الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

أولاً- إدارة المكاتب الأمامية FOM :

تعتبر إدارة المكاتب الأمامية من أكثر الإدارات التي تأثرت إيجابياً عندما دخل الحاسب الآلي حيز التنفيذ ، فقد سهل على العاملين تنظيم وترتيب أعمالهم ، وكذلك ساعد على سهولة التعامل، وتقليل المجهود الذي كان يتحمله الضيف / النزيل للحجز أو الاستعلام عن الغرف وحجمها وموقعها ومدخلها وأثاثها ومحتويات الغرفة إذ أصبح بإمكانه الحصول على هذه المعلومات عن طريق الانترنت



لذا أصبحت هناك

مميزات لاستخدام

الحاسب الآلي لكل

من العاملين

والضيوف يمكن

اجمالها بما يلي :

1. الغاء معظم النماذج المستخدمة في المكتب الامامي ، وهي كثيرة ومتعددة ومكلفة وتستهلك معظم وقت العاملين .
2. سرعة الانجاز وسرعة تجهيز وتعديل البيانات ، فضلاً عن دقة البيانات التي نحصل عليها ، وسرعة الحصول على التقارير المتنوعة ، و استخراج التقارير الشخصية بهدف تسويق الغرف الشاغرة .
3. يسمح بحجز الغرف المتاحة بشكل كامل عن طريق توفير المعلومات في كل ثانية من الوقت لمعرفة عدد الغرف المحجوزة (حجز مؤقت ، حجز مؤكد أو الغاء الحجوزات ، عدد الغرف الشاغرة وأنواعها وأرقامها) .
4. يحتفظ بقائمة كاملة من مراسلات الضيوف / النزلاء المرتقبين وطلباتهم الشخصية عند تأكيد حجوزاتهم .
5. الاستغناء عن الطرق القديمة التي يستخدمها الضيوف / النزلاء في اغلاق الغرف عن طريق المفاتيح ، بعد ابتكار كروت آلية يمكن استخدامها لفتح كل غرفة من غرف الفندق ، ولهذه الكروت المطبوعة زمن محدد لفاعليتها حسب ايام حجز الضيف لغرفته .



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

6. تستخرج منه المعلومات الكاملة في أي وقت عن أنواع الغرف المشغولة وعددها ،
ويوم بإعداد كافة العمليات المطلوبة لتسجيل الاشخاص في الفندق سواء كانوا عاديين
أم ضمن مجموعة سياحية .
7. تحميل الايرادات الخاصة بالغرف والاطعمة والمشروبات وأي مركز بيع أخر داخل الفندق
وعمل كشف حساب لكل ضيف على انفراد بمجرد تحميل المبالغ المسحوبة .
8. إعداد فواتير الضيوف / النزلاء بشكل كامل بحيث تكون جاهزة في أي وقت يغادر فيه
الضيف وتحميل كلف جميع أنواع المكالمات ، و تحويل حسابات الضيوف / النزلاء الى
سجل الاستاذ كي تقوم إدارة الفندق .
9. تسجيل جميع المدخلات لمنع الانتظار الى أخر دقيقة لتسجيل مسحوبات الضيوف .
10. يقوم بإعداد قوائم الضيوف / النزلاء قبل وصولهم الى الفندق بأربعة وعشرين ساعة
، وإعداد قوائم بالضيوف الموجودين حالياً ، كذلك المغادرين خلال الثماني وأربعين ساعة
القادمة ، ويوضح 'ذا ما كان الضيف لديه خطابات أو رسائل داخلية .
11. مكننة عمل المراجع الليلي والتحليل اليومي للتشغيل ، وكذلك التعامل مع الحسابات
الأخرى (حسابات المقبوضات ، والتحويلات ، والاحصائيات اليومية ، وحسابات الايرادات) .
12. تسهيل عملية حجز الضيوف ، فقد حل الانترنت محل الاتصال الشخصي للاتصال
بالفنادق لحجز الغرف أو عن طريق الحجز المركزي ، وأصبح بإمكان الضيف عن طريق
الانترنت معرفة تفاصيل دقيقة عن الفندق وما حوله ، شكل الغرف ، مكوناتها ، اللوان
فرشها ، المنظر الذي تطل عليه ... الخ وبالتالي يتعرف على التفاصيل التي يحتاجها عند
اقامته بالفندق حتى لو كان الفندق في بلد أخر.

أفضل 10 نصائح للاستذكار

مكة
Makkah
مكة المكرمة
الاستذكار ليس فقط في ليلة الامتحان، بل ينبغي أن تجعل الاستذكار عادة لديك لكي تتحسن درجاتك.
وفيما يلي أفضل 10 نصائح بحسب موقع Youthcentral لتحقيق الاستفادة القصوى من الاستذكار

- 01 اختيار الوقت والمكان
- 02 الدراسة يوميا
- 03 خلط وقتك
- 04 اكتشف أسلوبك في المذاكرة. هل أنت سمعي أو بصري أو حسي
- 05 استعراض ما درسته والمراجعة
- 06 خذ قسطا من الراحة
- 07 اطلب المساعدة عندما يستصعب عليك شيء
- 08 حافظ على حماسك
- 09 استخدم التطبيقات التعليمية بالجهاز اللوحي
- 10 اعتن بنفسك وصحتك

Infographics مكة Samah Faris

نصيحة مهنية رقم (1)



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

ثانياً- أعمال المكاتب الأمامية :

- تُعتبر المكاتب الأمامية العصب الأساسي والمركزي لجميع أنشطة الفندق ، حيث ان الهدف من بناء الفندق هو إقامة الضيوف / النزلاء وخدمتهم ، بالإضافة الى خدمة الضيوف الذين يترددون عليه ، ويطلق على الضيف / النزيل (Guest) (كل شخص / أنسة / سيدة) يستخدم خدمة الإقامة أي يقوم بتأجير غرفة أياً كان حجمها أو نوعيتها ، كما انه يطلق على العميل (Client) على كل من يستخدم كافة أنواع الخدمات التي يقدمها الفندق دون استخدامه خدمة الإقامة ، ويقوم العاملين في المكاتب الامامية بما يأتي :
- 1 . الترحيب بالضيوف / النزلاء والعملاء عند مدخل الفندق .
 - 2 . حمل حقائب الضيوف / النزلاء وأغراض العملاء (في الحفلات) .
 - 3 . مساعدة الضيوف / النزلاء المرتقبين في تسجيل أنفسهم .
 - 4 . تسليم الضيوف / النزلاء مفاتيح الغرف أو الاجنحة المخصصة لهم بعد تسجيلهم في الفندق .
 - 5 . تعريف الضيف / النزيل بكيفية التعامل مع الأجهزة الموجودة في الفندق وطرق استخدام الخدمات المتاحة فيه .
 - 6 . الاجابة على الاستفسارات عن الفندق والانشطة المحيطة به .
 - 7 . متابعة تسجيل قيمة الخدمات التي يتم استهلاكها من الضيوف / النزلاء ورصدها في الحسابات الخاصة بكل واحد منهم .
 - 8 . المحافظة على نظافة الغرفة ومستوى الخدمات المتاحة داخلها .
 - 9 . تنظيف وكي الملابس الخاصة بالضيوف / النزلاء والعملاء .
 - 10 . توصيل الضيوف / النزلاء والعملاء بالعالم الخارجي بطريقة سريعة مع استخدام أفضل الطرق للاتصال الانساني .



ثالثاً- مجموعات المكاتب الأمامية

المجموعة الاولى : تحتك احتكاً مباشراً بالضيوف / النزلاء وهم يقدمون خدمات متنوعة لإرضاء الضيوف / النزلاء ، ويتعاملون معهم المعاملة الصحيحة متمثلة بالاحترام ، والاهتمام ، والسرعة في الانجاز وتلبية الطلبات ... الخ وتتكون هذه المجموعة من المكاتب الامامية – قسم الاستعلامات – الحمالين – صرافو المكاتب الامامية.

المجموعة الثانية : تدعم خدمات المجموعة الاولى وتخدم الضيوف / النزلاء ولكن دون الاحتكاك بهم وتمثل المكاتب الخلفية مثل التدبير الفندقي – الهاتف – المغسلة – الحجز – مراجعة الإيرادات المالية .



رابعاً- ماهي قواعد موظفي المكتب الأمامية ؟

Front Office Staff Rule?

- الوصول في الوقت المناسب ، ملهقاً ومتحفزاً.
- ارتد ملابسك بشكل صحيح وحافظ على معايير العناية العالية.
- ابتسم بشكل طبيعي على المكتب وخلف المكتب .
- كن استباقياً وحفز بعضكما البعض.
- لا يوجد لي ، كل شيء لنا.
- بعد التدخين ، يرجى مراعاة ضيوفنا وزملائنا، فلا يُسمح لك بالتدخين إلا في منطقة المخصصة ، ويجب غسل يديك وغسول الفم أو تناول النعناع.
- الاستراحات مهمة لكنها لا تأخذ فترات طويلة.
- لا تترك مكتبك أبداً دون رقابة.
- ابق عينيك مفتوحتين ، راقب وفحص الفندق بشكل دائم.
- الإبلاغ عن أي مخالفة.
- تقع على عاتقك مسؤولية الحفاظ على الفندق نظيفاً.



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

- كل ضيف هو VIP .
- لا تقل أبداً أنني لا أعرف و / وليست وظيفتي ، اعرض دائماً بديلاً..
- لا تتكىء على الحائط ، فالجدار يمكن أن يقف بمفرده.
- حافظ على هاتفك المحمول في الوضع الصامت ولا تتحدث على الهاتف لمحمول في مناطق الضيوف.
- لا تخفي خطأك ، بل تعلم منه.
- لا تفصح عن تفاصيل النزيل: مثل الملفات الشخصية ورقم الحساب ورصيد النزيل الحالي خارج الفندق.
- تخلص (عن طريق تمزيق) أي مستندات داخلية أو ضيف قديمة بعد فترة زمنية محددة.
- لا تقل رقم غرفة الضيوف أبداً ، وبدلاً من ذلك أشر إلى رقم الغرفة المعروض على بطاقة المفاتيح أو حدد الطابق الذي سيتم تخصيصهم فيه.
- تأكد دائماً من تفاصيل الضيف بحذر قبل تجديد فقدان مفاتيح الضيف.
- كن حذراً مع المال واميناً.

نصيحة مهنية رقم (2)

	فكر ملياً قبل أن تتحدث	ركز على لغة جسدك	كن ودوداً مع الآخرين	
لا تثرت بأى شيء		كن واضحاً في كلامك		أحسن الإحصات
طرق لتعزيز مهارات التواصل				
<p>مكة المكرمة مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين هي التي ستصنع منك فرداً ناجحاً ومتميزاً بينهم، فكلما كانت مهارات التواصل لديك أفضل ازدادت فرصك في النجاح بشكل أكبر. موقع Little Things Master يقدم لك سلماً من الخطوات التي يستحسن أن تتبناها حتى تقوي من مهارات التواصل لديك</p>				
	تحدث بثوقية عالية ودون تكلف		أظهر تواضعك	



خامساً: الآداب والأخلاق لموظفي المكاتب الأمامية في الفندق؟

Etiquettes and Manners for Front Office Staff?

- 1- رحب دائماً بالضيف والزلاء بابتسامة وحافظ على تعبير ودود وممتع.
- 2 - قف منتصباً ولا تطوي ذراعيك أمام الضيف.
- 3 - ابق يديك بعيداً عن جيوبك.
- 4 - لا تتكئ على المنضدة في أي وقت وخاصة عند التعامل مع الضيف.
- 5 - لا تعبت بشعرك ومجوهراتك وأنت أمام الضيف .



- 6 - تأكد من وجود لغة جسد إيجابية في جميع الأوقات.
- 7 - كن دائماً لبقاً ومهذباً ، ولا تجادل الضيوف أبداً.
- 8 - كن مرعاً ومتواظباً ، ولا تصبح ودوداً مع الضيوف.

- 9 - كن منتبهاً دائماً عند التحدث إلى الضيف وانظر إلى الضيف عند مخاطبته.
- 10 - انظر دائماً وتصرف بشكل احترافي ، افهم أن هناك ضيوفاً آخرين يراقبون سلوكك.
- 11 - كن واثقاً دائماً وكن إيجابياً.
- 12 - استمع دائماً باهتمام إلى النزيل عند التحدث إليه.
- 13 - حاول طرح الأسئلة الصحيحة لتحديد احتياجات الضيوف.
- 14 - تحدث بوضوح وحافظ على نبرة صوت جيدة في جميع الأوقات.
- 15 - لا تنتقد ضيفاً لآخر.
- 16 - لا تشير إلى النزيل ب "هو / هي" في حضورهم.
- 17 - لا تتعب النزيل بمشاكلك.
- 18 - لا تناقش الدين أو السياسة مع الضيوف.
- 19 - كن محددًا في تفسيراتك ، في حالة وجود أي شك ، استشر زملائك وارجع إلى النزيل على الفور.



الفصل الأول: المكاتب الامامية في الفندق

- 20 - رحب دائماً بالزبل ترحيباً حاراً ودوداً ، "صباح الخير سيدة رزان ، كيف يمكنني مساعدتك اليوم".
- 21 - اجعل النزبل يشعر بالراحة والأمان.
- 22 - حدد احتياجات الضيف وحاول تقديم خدمة استباقية.
- 23 - راقب دائماً ما يحدث حولك وكن مستعداً لمساعدة الضيف عند الحاجة.
- 24 - أظهر للضيوف اهتماماً متعاطفاً.
- 25 - خذ وقتك مع الضيف ولا تتعجل معه.
- 26 - أوصي دائماً بخدمات الفنادق الداخلية للضيف وتزويده بكتيب أو تفاصيل إضافية إذا لزم الأمر.
- 27 - اظهر أنيقاً ومرتباً ولكن ليس قاسياً أو صارقاً على الضيوف أبداً.
- 28 - حاول دائماً الحفاظ على التواصل البصري مع الضيوف.
- 29 - يجب أن يكون لديك معرفة جيدة بالمنتج وأن تستمر في التحديث حول المنتجات والخدمات الجديدة المقدمة.
- 30 - تعرف على المرافق والخدمات المختلفة المتوفرة في الفندق وكن مستعداً لوصف التفاصيل للضيف عندما يُطلب منك ذلك.
- 31 - تعرف من هو في منظمة الفندق.
- 32 - تعرف على VIP و VVIP وتكرار الضيوف.
- 33 - احصل على فهم واضح لتخطيط الفندق.
- 34 - يجب أن تعرف الموقع والتوقيت والعروض الترويجية والليالي الخاصة بالمنافذ.
- 35 - تعرف على الوظيفة التي تحدث وأين.
- 36- لديك معرفة جيدة بالمكان والمناطق المحيطة به حيث يقع الفندق ، على سبيل المثال: الأماكن القريبة ذات الأهمية والمسافة إلى المطار وما إلى ذلك.
- 37 - كن على علم بأي عروض ترويجية خاصة أو مهرجانات طعام تقام في الفندق.
- 38 - يجب أن يمتلك فريق المكاتب الامامية معرفة شاملة بجميع أنواع الغرف المختلفة وأسعار الرف.



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

سادساً: أهم مناصب الموظفين في المكاتب الأمامية (حسب سياسة شركة Starwood)

1- مدير المكتب الأمامي Director Front Office Manager :

يشرف بشكل مباشر على جميع موظفي المكتب الأمامي ويضمن الإكمال الصحيح لجميع واجبات المكتب الأمامي.

2- مساعد مديري المكتب الأمامي Assistant Front Office Managers :



مسؤول عن مساعدة مدير المكتب الأمامي في يومه للعمليات وأيضاً تولى المسؤولية عند عدم توفر FOM

3- المدير المناوب Duty Manager :

يشرف مباشرة على مكتب الاستقبال والبواب والهاتف ومكتب السفر والمكاتب الأمامية.

5- مدير العلاقات العامة Public relation manager

مسؤول عن جميع الأنشطة المتعلقة بعلاقات النزلاء داخل الفندق وعلاقة المؤسسات والشركات خارج الفندق.

6- مدير الحجز Reservation manager :

مسؤول عن جميع المهام المتعلقة بالحجوزات.

7- مدير الإيرادات Revenue Manage :

مسؤول عن إدارة مخزون الفنادق عبر الإنترنت ، والموقع الإلكتروني ، ووكلاء السفر عبر الإنترنت ، إلخ



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

8- أمين الصندوق Cashier :

يحافظ على أوراق الضيف ويسويها ويخرج الضيوف بشكل صحيح.

9- المدقق الليلي Night Auditor:

يتحكم في وظيفة كاتب حسابات القبض ، ويعد تقارير يومية للإدارة (على سبيل المثال:

تقرير الإشغال وتقرير الإيرادات

10- الكونسيرج Concierge :

مسؤول عن مساعدة الضيوف عن طريق حجز الجولات ، وإجراء حجوزات المسرح والمطاعم ، وما إلى ذلك.

11- عامل الهاتف Telephone Operator:

يدير لوحة التبديل ولوحة الطوارئ وينسق مكالمات الاستيقاظ

نصيحة مهنية رقم (3)

20 مهارة تحتاجها لتطوير مهنتك

مكة
مكة المكرمة
ما الذي يميز مرشحاً عن آخر في التقديم لوظيفة، إذا أردت الوصول لوظيفة أحلامك أو أردت التميز في عملك فلا بد من توفر بعض المهارات لمساعدتك في ذلك، والتي يقدمها موقع MyStarJob للباحثين عن العمل

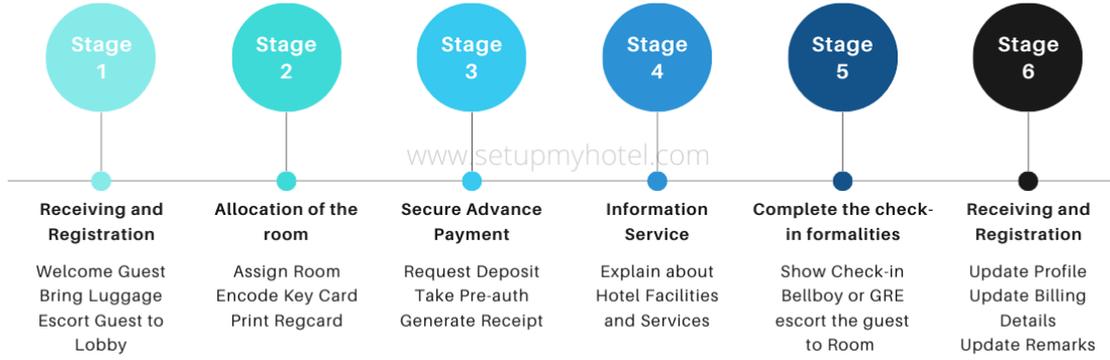
- مهارات التواصل (الاستماع، الكلام، الكتابة)
- مهارات التحليل والبحث
- المرونة والتكيف
- القدرات الشخصية
- القدرة على صنع القرار وحل المشاكل
- القدرة على التخطيط والتنظيم وإدارة العمل
- القدرة على ارتداء القبعات المتعددة، التعامل مع مختلف المشاريع
- مهارات القيادة والإدارة
- الانتباه للتفاصيل
- البرمجة
- الحساب
- مهارات الحاسب والالكترونيات
- المبيعات والتسويق
- القدرة على القبول والتعلم من النقد
- الثقة بالنفس
- الخطابة العامة
- اللباقة
- الإبداع
- الأخلاق والنزاهة
- أخلاقيات العمل



سابعاً: المراحل الخدمية من إجراءات تسجيل وصول الضيف في الفنادق

Service Stages of The Guest Check-In Procedure

Six Stages of Check-in Procedure



تتضمن إجراءات تسجيل وصول نزيل الفندق جميع المراحل من وصول النزيل إلى

إصدار مفتاح الغرفة للضيف

- الاستلام والتسجيل
- تخصيص الغرفة
- الدفع المسبق الآمن
- خدمة المعلومات
- إكمال إجراءات تسجيل الوصول
- فتح سجل الضيف.

في حالة أنظمة التشغيل اليدوية أو شبه الآلية ، تبدأ العملية بمجرد وصول الضيوف إلى الفندق ويتم الترحيب بهم من قبل موظفي المكتب الأمامي ، وبعد ذلك يكملون إجراءات التسجيل ، وفي النهاية يتم تخصيص غرف للضيوف وإصدار الغرفة مفتاح من قبل موظفي المكتب الأمامي. في نظام مؤتمت بالكامل ، يتم تنفيذ نفس النشاط تلقائياً بواسطة محطات الخدمة الذاتية الموجودة في بهو الفندق. يمكن تلخيص إجراءات تسجيل الوصول العادي في المراحل الست التالية:



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

المرحلة الأولى: الاستلام والتسجيل Receiving and Registration :

استقبال الضيف أمام الفندق

- افتح الباب واستقبل الضيف.
- يقوم البواب بإبلاغ مكتب الجرس لاستلام أمتعة الضيف.
- قم بإحضار الأمتعة والأمتعة إلى الردهة (إذا لم يكن فريق مكتب الجرس متاحًا ، فيجب على البواب المساعدة في الأمتعة).
- اصطحب الضيف حتى مكتب الاستقبال (عادة ما يقوم به عامل الجرس / الحمال)
- تقديم مشروب ترحيبي وهدية ترحيبية إن وجدت (مثل Juice, Spice Garland, ...)

استقبال الضيوف في الاستقبال

- استقبل الضيف على الفور بابتسامة مبهجة وممتعة.
- التحية باللقب المناسب ، إذا كان معروفًا.
- طلب تفاصيل الحجز مثل الاسم الأخير للضيف ، رقم التأكد ، مصدر الحجز ، إلخ.
- طلب بطاقة هوية الضيف أو جواز السفر.
- طلب بطاقة عمل الضيف.

تسجيل الضيف - أكمل بطاقة التسجيل أو سجل الضيف:

- تحقق من المعلومات الخاصة بالتسجيل مقابل الحجز مع التأكد من دقة الاسم والتاريخ وألية الدفع.
- وقت تسجيل الدخول بالطوابع على بطاقة التسجيل.
- إظهار تسجيل الوصول في برنامج الفندق / PMS .
- إجراء الفحص النهائي لبطاقة التسجيل لتوقيع الضيف.
- ناقش تفضيلات الغرفة مع الضيف حسب التوافر ، أو حدد الغرفة المتاحة التي تكون "جاهزة للتأجير" وقم بتخصيص الغرفة.
- قم بتدوين تفاصيل المغادرة المتوقعة.
- لاحظ هبوط الطائرة في المطار وأي طلب خاص وما إلى ذلك



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

المرحلة الثانية: تخصيص الغرفة: Allocation of the room

- يعني ذلك تخصيص الغرفة تخصيص غرفة شاغرة وجاهزة (VR) للضيف للإقامة إذا لم يتم ذلك بالفعل.
- لتكرار الضيف تخصيص غرفة حسب التفضيل.
- من أجل تخصيص غرفة ضيوف ، يلزم توفير معلومات دقيقة عن حالة الغرفة. لهذا الغرض ، يتم الاحتفاظ بلوحة حالة الغرفة أو رف الغرفة في مكتب الاستقبال.
- قم بإعداد بطاقة رئيسية لرقم الغرفة ذات الصلة عن طريق إدخال تاريخ الوصول والمغادرة والسعر وعرضها على الضيف للتوقيع.
- أعط مفتاح الغرفة للضيف أو عامل الجرس.
- سجل وصول الضيف في قائمة الوصول اليومية.

المرحلة الثالثة : الدفع المسبق الآمن Secure Advance Payment :

- يجب أن يتم الدفع مقدماً لأغراض أمنية. يتم ذلك عادة بقبول إيداع نقدي أو أخذ بطاقة ائتمان.
- أثناء التعامل مع الإيداع المسبق ، سواء كان نقدًا / بشيك ، دائمًا: قم بإصدار إيصال نقدًا / بشيك و قم بتسجيل الدفعة في دفتر الأستاذ للضيف.
- قبول بطاقة الائتمان وتقييم حد الائتمان وتوافرها.
- الحصول على رقم وتاريخ البطاقة والحصول على توقيع الضيف.
- احصل على تفويض مسبق (مصادقة مسبقة) من شركة بطاقة الائتمان أو جهاز EDC للمبلغ المطلوب و قم بتسجيله في الحجز.

المرحلة الرابعة : خدمة المعلومات Information Service:

- موظف الاستقبال مسؤول عن إبلاغ الضيف بالمرافق والخدمات التي يقدمها الفندق، يساعد التعرف على مرافق الفندق زيادة المبيعات.
- يجب على موظف الاستقبال التعرف على الضيف حول أنشطة ومرافق وخدمات الفندق مع التوجيه والموقع.
- استفسر عما إذا كان الضيف يحتاج إلى مكالمة إيقاظ. إذا كان الأمر كذلك فقم بتسجيله بشكل صحيح.



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

المرحلة الخامسة: أكمل إجراءات الوصول Complete the check-in formalities :

- يجب أن يرافق البواب أو GRE الضيف حتى الغرفة المخصصة.
- أبلغ الإدارات والأقسام الأخرى بوصول الضيف عن طريق قسيمة إشعار الوصول.

المرحلة السادسة : افتح سجل الضيف Open the guest folio

- افتح فاتورة الضيف / السجل / المجلد وامسح أي نسخ فاتورة قديمة.
 - سجل المعلومات الأساسية لغرض الفوترة (سعر الغرفة ، عدد الليالي ، تاريخالمغادرة وطريقة الدفع).
 - ضع الفاتورة في صندوق أوراق الضيوف مع بطاقة التسجيل المكتملة.
- وبالتعرف على كيفية مراحل التسجيل ضمن قسم الاستقبال يجب تناسق جميع الوظائف والأقسام لتقديم الخدمة الأفضل للضيف، مع تقديم خدمة بيع الغرف بشكل فعال وجيد.

اذن كيف نبيع الغرف في المكاتب الامامية بشكل فعال؟

1. غالبًا ما يكون البيع لزلء الفندق أثناء وصولهم إلى الفندق لتسجيل الوصول هو أفضل فرصة لتحقيق المزيد من الإيرادات للفندق.
2. يساعد برنامج الحوافز الجيد للحجوزات وفريق المكتب الأمامي الذي تقدمه إدارة الفندق على تحفيز الموظفين بنجاح في بيع غرف الضيوف.
3. قم دائمًا بتحية كل ضيف بابتسامة في صوتك وكذلك في وجهك.
4. قم دائمًا بإنشاء اتصال بالعين مع الضيف وحافظ عليه.
5. اطرح أسئلة مفتوحة لفهم احتياجات ومتطلبات الضيف ، وتقديم اقتراحات في الوقت المناسب وتقديم بدائل مع زيادة البيع.
6. افهم ملف تعريف الضيف من تفاصيل الحجز وحدد الضيوف الذين من المرجح أن يأخذوا غرفة فئة أعلى.
7. من غير المحتمل أن تأخذ الحجوزات التي يتم إنشاؤها عن طريق الشركات أو الأسعار المتفاوض عليها أو من قبل فريق المبيعات الداخلي غرفًا من فئة أعلى، حيث يتم دفع فواتيرهم عادةً من قبل شركتهم.





- 8 . من المرجح أن يختار الضيوف الذين يقضون شهر العسل ، ورحلة ترفيه عائلية، وإقامة طويلة ، ووكلاء سفر عبر الإنترنت (OTA's) ، والحجوزات المباشرة، والمشى ، وما إلى ذلك ، عرض زيادة البيع. هذا لأنه في معظم الحالات ، لا يكون الضيف الذي يأتي للإقامة في الفندق على دراية بالغرفة المختلفة التي يقدمها الفندق.
- 9 . كن لطيفًا وشبيهاً بالعمل ، فأنت تبيع نفسك بقدر ما تبيع مرافق الفندق وخدماته.
- 10 . تعرف على اسم الضيوف على الفور واستخدمه ثلاث مرات على الأقل أثناء المحادثة.
- 11 . استخدم دائمًا ألقابًا مناسبة مثل Mr, Miss عند مخاطبة الضيف ولا تنادي الضيف باسمه الأول ، استخدم دائمًا اللقب مع اللقب المناسب.
- 12 . حاول تحديد حاجة الضيف لأن هذه الاحتياجات ربما لم يتم تحديدها أثناء عملية الحجز.
- 13 . قم بمطابقة احتياجات الضيوف مع أثاث الغرف أو وسائل الراحة أو المنظر (إطلالة على البحر ، إطلالة على المسبح ، إطلالة على الجبل) إلخ.
- 14 . إذا أقام الضيف عدة ليالٍ ، فسيكون مهتمًا بغرفة أكبر أو فسيحة.
- 15 . إذا كان الضيف في شهر العسل ، فقدم له غرفة مطلّة على البحر ، أو المسبح ، أو غرفة مواجهة للجبل ، إلخ.
- 16 . إذا كان لدى الضيف حجز في فئة أقل ، فاذكر الاختلاف الرئيسي والميزات الإضافية التي يحصل عليها عند مقارنته بغرف الفئات الأعلى.
- 17 . أبلغ عن الرسوم الإضافية أو الاختلاف في التعريفية ببيانات مشجعة مثل مع اختلاف مبلغ X يمكنك الحصول على غرفة مطلّة على البحر.
- 18 . قم ببيع الغرف من خلال الإشارة إلى ميزاتها وفوائدها أولاً ، ثم اذكر الفرق في السعر.
- 19 . في حالة توفر نوعين مختلفين من الغرف ، اذكر مزايا كلتا الغرفتين حتى يتمكن الضيف من اختيار الأفضل الذي يناسب متطلباته
- 20 . قدم دائمًا تفاصيل عن فئة أقل وفئة أعلى لتجنب خطر فقدان الإيرادات أثناء محاولة البيع للضيف.
- 21 . اشكر الضيف دائمًا بعد البيع الناجح.



Who is a VIP ?

ثامناً: من هو ضيف VIP :

GUEST?

قد تختلف معايير تصنيف الضيوف كشخصية مهمة من فندق لآخر ، وفيما يلي بعض الأمثلة على ذلك:

VIP: صانعو القرار في الشركات ، وكلاء السفر ، أزواج شهر العسل ، ضيف لديه تجربة سيئة في زيارته الأخيرة ، الصحفيون ، مخطو الأحداث ، المدير العام أو رئيس وحدة الشركات ، إلخ.

VVIP: مجلس الإدارة ، الملك ، الشركاء ، المشاهير ، رؤساء الدول أو البلدان ، كبار المسؤولين الحكوميين ، إلخ.

اذن كيف نتعامل مع وصول VIP و VVIP إلى الفندق

How to Handle VIP and VVIP arrivals in hotel

- يبدأ التحضير لوصول VIP و VVIP مباشرة من مرحلة الحجز ، يجب على جميع الأقسام التنسيق بشكل فعال وم ا رقب بعناية للحصول على إجراء فعال لكبار الشخصيات.
- غالبًا ما تتم الموافقة على حالة VIP من قبل المدير العام أو مدير الغرف / مدير العمليات أو مدير المبيعات. نظراً لأن جميع ضيوف VIP مسجلين مسبقاً ، فإن الشخص الذي يوافق على حالة VIP يتحمل أيضاً مسؤولية حالة ائتمان الضيف.
- يجب على فريق المبيعات دائماً إبلاغ قسم الحجز فيما يتعلق بحجز VIP مقدماً بوقت طويل ، حيث تسمح هذه المهلة لوكيل الحجز بحجز الغرفة المناسبة وإخبار الإدارات الأخرى بنفس الشيء.
- أثناء الحجز ، يتم إرفاق رمز VIP مناسب بحجز VIP في نظام إدارة الممتلكات
- يساعد وضع علامة على رمز VIP للحجز إدارة أخرى على التعرف بسهولة على حالة VIP للزبل والقيام بالاستعدادات المطلوبة.





- عادةً ما تتم طباعة حالة VIP على تقارير مثل قائمة الوصول وقائمة الغرف وقائمة المغادرة وما إلى ذلك، بالإضافة إلى برنامج إدارة الفنادق الجديد هذا، يوفر أيضًا نافذة منبثقة للمستخدمين كلما حاولوا الوصول إلى حجز الضيف، على سبيل المثال: "اجتماع المدير العام / الجمعية العامة العادية عند الوصول"
- بعد حظر الغرفة لضيف VIP، يجب على إدارة المكتب الأمامي إرسال نموذج طلب VIP إلى خدمة الغرف وخدمة الغرف مقدماً بوقت كافٍ حتى يتمكنوا من القيام بالترتيبات المطلوبة.
- إذا كان هناك أي تغيير آخر في رقم الغرفة في مرحلة لاحقة، فيجب إبلاغ خدمة الغرف وخدمة الغرف على الفور.
- يضع قسم التدبير المنزلي الأولوية على وصول كبار الشخصيات ويعيد تلك الغرف إلى المكتب الأمامي في أقرب وقت ممكن.
- يجب أن تعكس وسائل الراحة الترحيبية المكانة والخلفية الثقافية للضيف.
- في يوم الوصول، تأكد من تلبية جميع الطلبات الخاصة وتنفيذها.
- عند الوصول، يجب على فريق مكتب الاستقبال إبلاغ GM / DM / FOM للترتيب بضيف VIP والالتقاء به.
- رافق دائماً ضيف VIP إلى الغرفة وتابع إجراءات تسجيل الوصول في الغرفة.
- املأ أكبر قدر ممكن من المعلومات في نموذج التسجيل قبل تقديمه إلى الضيف.
- يتم تدوين قائمة الضيوف VIP وVVIP على اللوحة البيضاء في المكتب الخلفي وكابينة المشغلين ومكتب التحكم في التدبير المنزلي.

نصيحة هونية رقم (4)

10 نصائح لنجاح العمل الجماعي

مكة المكرمة
هل تجد صعوبة في العمل مع فريق أو مجموعة؟ هل تريد أن تكون عضواً أكثر فعالية؟ إليك بعض النصائح التي ستساعدك على العمل بشكل ناجح مع فريقك قدمها موقع Bright Work



- 1 تواصل مع فريقك بشكل منفتح وباحترام
- 2 انضم للفريق ذي القائد الفعال
- 3 تعامل مع صراعات الفريق بشكل حكيم ومنصف
- 4 استفد من الفروق الفردية في فريقك
- 5 اصنع أهدافاً مشتركة لكل الفريق
- 6 وزع المهام على كل أعضاء الفريق
- 7 طور حس الانتماء داخل فريقك
- 8 اعقد اجتماعات منتظمة مع فريقك وراجع أداءك باستمرار
- 9 شارك صنع القرارات مع الأعضاء
- 10 استمتع بعملك مع كل الأعضاء



تاسعاً: قسم الحجز الفندقي Hotel Reservations Department :

اولاً: أنواع حجز الغرف في الفنادق :

يمكن للضيوف الذين يرغبون الإقامة في الفنادق الحجز فيها أما عن طريق الحضور بأنفسهم للحجز ثم الإقامة ، أو القيام بحجز الغرفة الفندقية .
وقد جرى عرف الفندق التفرقة بين ثلاثة أنواع من الحجوزات هي : الحجز المسبق ، الحجز المؤكد ، والحجز المضمنون .

الحجز المسبق : يقوم الضيف بالاتصال بالفندق وطلب حجز غرفة أو جناح للإقامة في الفندق ، وتحديد اليوم الذي سيصل به . وقد يتم هذا الحجز في وقت قريب جداً من وقت الوصول بحيث لا يتمكن الفندق من ارسال خطاب تأكيد لهذا الحجز والطلب من الضيف ارسال مبلغ تحت حساب حجز الغرفة ، والحجز المسبق في نفس يوم الوصول يتم عن طريق المكاتب الامامية وليس مكاتب الحجز ، حيث ان المكاتب الامامية لديها المعلومات عن موقف الغرف ، وهذا الحجز يتم الغاؤه فوراً بحلول الساعة السادسة مساءً في حالة عدم حضور الضيف .

الحجز المؤكد : وهو الحجز الذي يسمح للفندق بأن يرسل للضيف / النزيل المرتقب تأكيداً للحجز المطلوب ، أي هناك وقت بين طلب الحجز وتنفيذه يسمح بإرسال الخطابات وطلب أية تعليمات أخرى ، وفي هذه الحالة تتحقق ميزتين : استخدام إخطار الحجز للتأكيد للضيف ان الفندق قد وافق على الحجز ، والميزة الثانية يتم في الاخطار تدوين سعر الغرفة المحجوزة والخدمات المتوفرة في الفندق ، ونظام وأسس الغاء الحجز ، والطرق المقبولة لسداد حسابات الضيف . وبذلك يكون الفندق قد وضع إطاراً قانونياً في التعامل مع كل ضيف / نزيل مرتقب ، ومنع التفسيرات الكثيرة التي قد تحدث بسببها المنازعات .

الحجز المضمنون : وهو أفضل طريقة بالنسبة للفندق ، إذ يضمن الفندق الحصول على قيمة اليوم الأول من الحجز ، ويبي علاقة أمانة بين الضيف / النزيل المرتقب والفندق ، فيقوم الضيف / النزيل بدفع قيمة ليلة واحدة أو أكثر ، ومقابل ذلك يقوم الفندق بتخصيص غرفة للضيف / النزيل المرتقب .



عاشراً: لماذا يعتبر قسم الحجز الفندقي هو من أهم أقسام المكاتب الأمامية؟

1- التنبؤ Forecasting :

يعطي الحجز المسبق للفندق مؤشراً على مستوى الأعمال المحتمل مواجهتها خلال أي فترة معينة. يعرف مدير الحجوزات حجم الأعمال المضمونة خلال تلك الفترة من الحجوزات المؤكدة. يمكنه من التنبؤ بتوليد الإيرادات في المستقبل واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين مقدار الإيرادات المتوقعة.

2 . تعويم الأسعار Rate Floating :

يتأكد قسم الحجز من أن أسعار الفندق متاحة على القنوات المتصلة بالإنترنت وغير المتصلة بالإنترنت دون أي تكافؤ في الأسعار.

3 . التوافر Availability :

قسم الحجز مسؤول أيضاً عن الحفاظ على الفنادق المتاحة على جميع القنوات عبر الإنترنت وغير المتصلة.

4 . رضا النزيل Guest satisfaction :

الفندق قادر على التخطيط لأنشطته والاستعداد لاستقبال الضيف المتوقع. إنهم قادرون على تقديم الخدمات والتسهيلات الضرورية مثل الأمن ، والنقل ، وتفضيل الغرف للضيوف المعروفين ، وتقديم خدمة مجانية وأي خدمة خاصة يطلبها الضيف في وقت إجراء الحجز.

5 . التخطيط Planning :

مدير المكتب الأمامي قادر على اتخاذ القرار اللازم فيما يتعلق بعدد الرحلات التي يمكن استيعابها في يوم معين. يمكن حظر الغرف التي تتطلب الإصلاح أو الإقلاع للتجديد خلال فترة الركود كما هو موضح في الحجوزات . سيتم أيضاً تحديد عدد الغرف التي سيتم حظرها لهذه الأغراض وفقاً لعدد الضيوف المتوقع وصولهم.

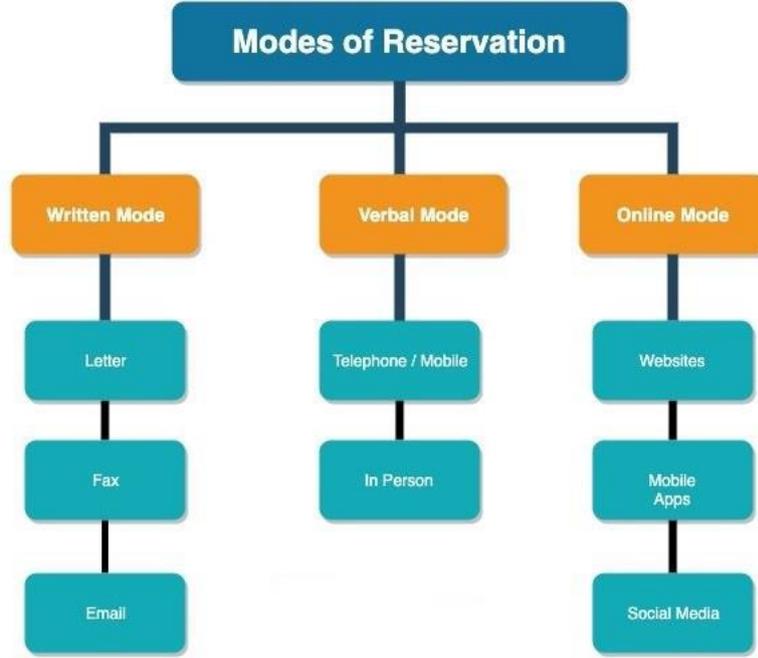
6 . جدولة الموظفين Scheduling of staff :

يمكن جدولة موظفي الفندق بشكل أكثر دقة لتجنب مشاكل نقص الموظفين أو زيادة عددهم.



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

احدا عشر: طرق الحجز في الفندق Modes of Reservation in Hotel



وبالحديث عن طرق الحجز في الفندق فأن وضع الحجوزات يخبر إدارة الفندق كيف وصل الحجز إلى الفندق، على سبيل المثال ، قد يصل طلب الحجز إلى الفندق من خلال الطرق التقليدية مثل الوضع المكتوب مثل الخطاب أو الفاكس أو التلكس أو البريد الإلكتروني أو من خلال الوضع اللفظي مثل الهاتف أو شخصيًا وما إلى ذلك في هذا العصر الحديث ، يتم الحجز عبر أوضاع عبر الإنترنت مثل موقع الويب ، و OTA ، وتطبيقات الهاتف المحمول ، ووسائل التواصل الاجتماعي ، إلخ.

1 . الوضع الكتابي Written Mode:

رسالة - يُستخدم هذا الوضع بشكل شائع من قبل وكلاء السفر ومنظمي الرحلات السياحية والشركات ومنازل الشركات الذين يرسلون طلب الحجز الخاص بهم إلى الفندق على ترؤيسة الشركة. سيقوم الفندق بالحجز وفقًا للتفاصيل الواردة في الرسالة. الفاكس - يستخدم إرسال الفاكس أو الفاكس تقنية المسح الإلكتروني لإرسال نسخ من مستند عبر خط هاتف عادي عبر جهاز خاص يطبع نسخًا متطابقة من المستند. هذا يجعل من



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

الممكن إرسال طلب الحجز على الفور. تقوم الفنادق بمعالجة الطلب حسب التفاصيل وإرسال خطاب التأكيد إلى الضيف. Tele - أو Tele Printer Exchange - ينطوي على استخدام خطوط الهاتف المتخصصة، حيث يتم توصيل الرسالة في شكل مكتوب. البريد الإلكتروني - الطريقة الأكثر شيوعًا للاتصال بالبريد الإلكتروني هو البريد الإلكتروني الذي يجعل من الممكن الاتصال بالفندق على الفور. سيقوم الفندق بمعالجة طلب الحجز على أساس التفاصيل المقدمة. هذا النمط من الحجز سريع ومريح للغاية.

2. الوضع اللفظي: Verbal Mode

قد تصل طلبات الحجز أيضًا إلى الفندق من خلال الوضع اللفظي أو الاتصال الشفوي، أي شخصيًا أو عبر الهاتف. تتمثل ميزة الاتصال الشفوي في أنه يولد استجابة فورية، وردود الفعل وهو سريع جدًا ومريح. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للضيف الحصول على معلومات كاملة وإزالة أي شكوك من خلال الاتصال الشفوي، ولكن عيب الوضع اللفظي هو أنه لا يوفر سجلًا دائمًا أو مراسلات لشروط وأحكام الحجز المتفق عليها. شخصيًا - إذا ذهب فرد أو ممثل إلى الفندق لحجز غرفة في المستقبل، فيُطلق عليه حجز شخصي. عندما يأتي فرد إلى الفندق ويطلب غرفة لهذا اليوم، يُطلق عليه اسم حجز مباشر. يعالج الفندق الغرف وفقًا للتفاصيل التي قدمها الضيف ويصدر رقم تأكيد ورسالة إذا تم إجراء الحجز للمستقبل ويعين غرفة إذا طلب الضيف غرفة في نفس اليوم. الهاتف - الطريقة الأكثر شيوعًا للاتصالات الحجز المباشر، يجوز للضيف المحتمل الاتصال بالفندق مباشرة. يأخذ مساعد الحجز المعلومات بالتسلسل حسب البرنامج النصي. تحتوي معظم الفنادق هذه الأيام على أنظمة متطورة تسجل مكالمات يمكن استخدامها لاحقًا لغرض التدريب.

الوضع عبر الإنترنت Online Mode :

يعد الوضع عبر الإنترنت هو الوضع المفضل للحجز في عصر الإنترنت والويب والجوال. الميزة الرئيسية للوضع عبر الإنترنت هي أن الفنادق متاحة دائمًا للحجز وتقوم بإنشاء قسيمة تأكيد فورية وفقًا للتوافر في الوقت الفعلي، تتمثل المزايا الأخرى للوضع عبر الإنترنت في أنه يمكن للفندق أيضًا مطالبة الضيوف بالدفع المسبق للحجوزات مقدمًا بوقت طويل وتقليل فرصة عدم الحضور.



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

الويب - الضيف يقوم بالحجز عبر مستعرض ويب مثل موقع الفنادق أو محرك الحجز ، ووكيل سفر مختلف عبر الإنترنت - OTA ، ومواقع مراجعة مثل Trivago – TripAdvisor وما إلى ذلك. تطبيق الهاتف المحمول- الحجز التي يتم تسليمها عبر تطبيقات الهاتف المحمول الخاصة بالفنادق أو من جهات خارجية. وسائل التواصل الاجتماعي- الحجز التي تتم عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة مثل Facebook و twitter و Instagram وما إلى ذلك.

اثنا عشر: كيفية يتم التعامل مع إلغاء الحجوزات في الفنادق؟

How to Handle Reservation Cancellations in hotels?

يجب أن تجعل الفنادق معالجة الإلغاء سهلة وفعالة. يتطلب إلغاء الحجز ، مثل أي خدمة للزلاء ، أن يكون موظفو الفندق مهذبين ومهذبين وفعالين قدر الإمكان

النقاط التالية التي يجب مراعاتها عند إلغاء حجز غير مضمون:

- الحصول على اسم الضيف وعنوانه
- عدد الغرف المحجوزة
- تاريخ الوصول والمغادرة
- ورقم تأكيد الحجز إن وجد
- اسم ورقم اتصال الشخص المتصل لإلغاء الحجز
- سبب الإلغاء

ستضمن هذه المعلومات وصول وكيل الحجز إلى سجل الحجز الصحيح ثم إلغاؤه. بعد تسجيل الإلغاء ، يمكن للوكيل ، إذا كان متاحًا ، إعطاء رقم الإلغاء للضيف / المتصل الذي ألغى الحجز.

يجب أن يتأكد وكيل الحجز من إلغاء الحجز الصحيح ويمكنه أيضًا أن يسأل الضيف عما إذا كان يري رغب في إجراء حجز بديل لأي تواريخ أخرى.



إلغاء الحجوزات المضمونة أو المضمونة على بطاقة الائتمان:

Reservations Guaranteed Cancelling a Guaranteed or Credit Card

أثناء إلغاء حجز مضمون ، إلى جانب النقاط المذكورة أعلاه ، يجب على وكيل الحجز أيضًا الاهتمام بالنقاط التالية:

- أبلغ المتصل أنه وفقًا لسياسة الإلغاء بالفندق ، سيتم خصم المبلغ من بطاقة الائتمان الخاصة به بالإضافة إلى المبلغ الإجمالي الذي سيتم تحصيله.
- بعد معالجة الإلغاء ، يجب على وكيل الحجز إعطاء رقم الإلغاء للضيف ، وسيحتفظ به الضيف كدليل على الإلغاء في حالة الفواتير الخاطئة ببطاقة الائتمان.
- اجعل سجل الحجز فُلعياً وثنائياً وموثقة بشكل صحيح وإضافة رقم الإلغاء إلى سجل الحجز.
- تدعم معظم شركات بطاقات الائتمان فوترة عدم الحضور فقط إذا أصدر الفندق رقم إلغاء.
- إذا كان الحجز غير مؤتمت ، فقم بتحديث توافر الغرفة ، وإعادة الغرفة المحجوزة مرة أخرى إلى حالة التوفر.
- وثائق الحجز الملغاة للمراجع المستقبلية وفقًا لسياسة الفندق. في فندق غير مؤتمت ، حيث يتم الاحتفاظ بسجل الحجز حتى تاريخ الوصول المتوقع فقط في حالة إلغاء الحجز عن طريق الخطأ.

سياسة الإيداع المسبق : Advance Deposit Policy

قد تكون السياسات المتعلقة بإلغاء الحجوزات ذات الودائع المسبقة دائمًا بين الفنادق. يجب أن يتعامل وكيل الحجز مع إلغاء الحجوزات بإيداع مقدم بعناية فائقة كما هو الحال مع الأنواع الأخرى من عمليات إلغاء الحجز. وفقًا لسياسة الفندق في بعض الفنادق ، يتم إعادة رسوم الإيداع مقدمًا إلى الضيف بعد خصم رسوم الإلغاء المطبقة.



ثلاث عشر: قسم الاستعلامات Concierge :

لكي يتمكن قسم الاستعلامات من أداء وظيفته يتطلب تزويده بمجموعة من الادلة متمثلة في :

- دليل الفنادق العالمية : يحتوي على كل الفنادق في العالم ، وطرق الاتصال بكل منها ، ومحتوياتها ، وتكون مبوبة حسب أسماء البلاد والمدن .
- دليل وسائل التسلية : وهو عبارة عن نشرة تصدر في معظم المدن الرئيسية في العالم وتحتوي على جميع أماكن التسلية ، المسارح ، دور السينما .
- دليل الهاتف : والدليل مبوب يحتوي على أسماء المشتركين في الهاتف مرتبة ترتيباً أبجدياً حسب أسمائهم ، أو حسب الترتيب الابجدي لوظائفهم .
- دليل المطاعم والكافتریات : ويضم الانواع المتعددة من المطاعم والكافتریات ، وقوائم الطعام الخاصة بكل منهم ، كذلك نوع الخدمة وأنواع المطابخ المستخدمة .
- خرائط المدينة والبلد .
- دليل العناوين المحلية : وهو يشتمل على عناوين الهيئات والشركات والأفراد .
- الاحتفاظ بمواعيد الطيران وأماكن حجز التذاكر وأماكن المطارات .
- وعلى المسؤولين في الاستعلامات تحديث جميع هذه الادلة .

اربع عشر: وظائف العاملين في مكتب الاستعلامات في الفندق :

- 1 . يقوم العاملين بوظيفة مركز الاستعلام في الفندق .
- 2 . تقديم الخدمات البريدية لكل من الضيوف / النزلاء والادارة والعاملين وتوصيل الرسائل الداخلية للضيوف النزلاء .
- 3 . اجراء المشتريات العرضية للضيوف / النزلاء .
- 4 . اصلاح مقتنيات الضيوف / النزلاء .
- 5 . شراء بعض التذاكر للماكن الترفيهية .
- 6 . تأكيد حجز الطيران .



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

- 7 .مراجعة لوحة اعلانات المناسبات الهامة في الفندق .
 - 8 . تسجيل جوازات سفر الضيوف / النزلاء .
 - 9 . الرقابة على نظافة مخزن الحقائب .
 - 10 . عمل كشف بأسماء الضيوف / النزلاء لتوزيع الجرائد عليهم .
 - 11 . الاشراف على زيارة الضيوف / النزلاء لمعالم المدينة .
 - 12 . الرقابة على دفتر تسليم وتسلم مفاتيح البيع المختلفة الموجودة بالفندق .
 - 13 . الاشراف على تعاملات الضيوف / النزلاء مع مكاتب تأجير السيارات .
- بالإضافة الى الاعباء الادارية الأخرى ، وفي الفنادق خمس نجوم (الدرجة الممتازة) يقوم العاملون في مكاتب الاستعلامات بأعمال أخرى مثل مسؤوليتهم عن رئيس الحمالين ، البواب ، المراسل ، عامل المصعد .

وتنقسم عمليات الاستعلام الى نوعين هما :

- أ . الاستفسار عن ضيوف الفندق شخصياً : يتم الاستفسار عن الضيوف / النزلاء في الفندق اما هاتفياً أو عن طريق الاتصال الشخصي ، ويستخدم موظف الاستعلامات الحاسب الآلي للرد على هذه الاستفسارات وذلك بالبحث عن القائمة الخاصة بالضيوف النزلاء المقيمين والتي يظهر فيها اسم الضيف النزيل الأول والثاني ورقم الغرفة .
 - ب . الاستفسار عن طريق الهاتف : إذا تلقى موظف المقسم استفساراً عن طريق الهاتف عن أحد الضيوف النزلاء فيقوم بتحويل المكالمة الى قسم الاستعلامات الذي يقوم بدوره بالبحث عن الاسم ورقم الغرفة ، وفي حالة عدم وجود الاسم ضمن الضيوف النزلاء المقيمين ، يقوم بالبحث في قائمة الضيوف المنتظر قدومهم ، ويقوم الموظف بإبلاغ القائم بالاستفسار ان الشخص المطلوب غير موجود في الفندق .
- وفي حالة العثور على اسمه ورقم تلفونه يقوم الموظف بإعادة المكالمة الى موظفي المقسم بعد ان يبلغهم برقم الغرفة ليقوموا بتحويل المكالمة الى الضيف النزيل بدون ان يبلغ المستفسر عن رقم غرفة الضيف النزيل لدواعي أمنية .



المراجع الليلي Night Auditor :

ان الهدف الرئيسي لمهام المراجع الليلي هو التأكد من دقة وشمول الحسابات الخاصة بكل الضيوف النزلاء والعملاء إذا ما قورنت بكشوفات وتقارير أنشطة الإدارات المختلفة في الفندق .

ويهتم المراجع خصوصاً بما يلي :

التأكد من أن جميع السجلات المحاسبية صحيحة .، التأكد من موازنة كافة الحسابات، حل مشكلة اختلاف أوضاع الغرف (شاغرة - مشغولة ، وبأي سعر)، معرفة حد الائتمان الممنوح للضيوف ، كتابة تقارير التشغيل .

ولإتمام عمل المراجع الليلي بشكل صحيح ينبغي ان يكون العاملين :

-لديهم معرفة والمام بالتفاصيل المحاسبية الدقيقة .

-معرفة بالإجراءات الرقابية .

-معرفة بطبيعة التعاملات النقدية التي تؤثر على النظام المحاسبي للمكاتب الأمامية ، وتسديد الفواتير خلال فترة معينة يتم تحديدها من قبل الادارة .

-مراجعة وتتبع إيرادات الغرف ، ونسبة الاشغال ، والعديد من المؤشرات والبيانات الاحصائية ، وعمل ملخص بالنقدية والفواتير ونشاط كروت الائتمان .

وهذه المعلومات تساعد على بيان وتوضيح الأداء المالي للفندق خلال اليوم ، ويقوم المراجع بتلخيص هذه النتائج الخاصة بالتشغيل لتقديمها الى الادارة على شكل تقارير بعد التأكد من قسائم الدفع أو الشيكات الموقعة من الضيوف النزلاء ، وقد تقوم الادارة المالية باستخدام هذه البيانات لإعداد التوقعات المستقبلية لأداء المكاتب الأمامية لتقديمها الى الإدارة ، عادة يبدأ العمل الخاص بالمراجع الليلي من الساعة (11) مساءً وينتهي الساعة (7) صباحاً ، ولا يقوم الموظف المسؤول بتثبيت التعاملات المالية التي تؤثر على حسابات المكاتب الأمامية وتتم في وقت المراجعة ، بل تصبح هذه التعاملات جزءاً من معاملات اليوم التالي.



المقسم Operator:

يقوم العاملون في كل من الاستعلامات والمكاتب الأمامية بمساعدة الضيوف / النزلاء للاتصال الخارجي عن طريق هاتف الفندق ، وعلى الرغم من انتشار استخدام الهاتف المحمول (الموبايل) أو الاتصال عن طريق الانترنت بالنسبة لرجال الأعمال ، إلا ان المجموعات السياحية تعتمد في كثير من الاحيان على هاتف الفندق ، وهناك مصطلحات يجب أن تكون معروفة لدى العاملين والضيوف النزلاء منها :

- الاتصال بين محطة وأخرى : عند الاتصال يقوم الطالب بالتحدث مع أي شخص يرد على الهاتف .
- الاتصال بين شخص وآخر : وفيه يريد المتحدث أن يتحدث الى شخص معين ولا يتم احتساب المكالمة إلا بعد أن يقوم هذا الشخص المطلوب ببدء الكلام مع الشخص الطالب .
- الاتصال على حساب المطلوب : الشخص المطلوب التحدث معه يقبل تحمل كلفة المكالمة .
- خدمة بطاقات الاتصال : يقوم المتحدث باستخدام بطاقات مدفوعة مقدماً من شركة الاتصالات يمكن بها إجراء اتصالات بعد إدارة قرص الهاتف على رقم البطاقة المشتراة .
- خدمة تحقيق المكالمات البعيدة مجاناً : تتيح بعض المؤسسات البيعية لعملائها الاتصال بها من أي مكان في العالم مجاناً عن طريق توفير الخط لهم في أي مكان ومنها الفندق.
- خاصية التدخل الاستثنائي : خاصية تسمح بالتدخل الاستثنائي بين اثنين من المتحدثين في الحالات الاستثنائية كوجود حريق في الفندق أو تهديد يتعرض له الفندق ... الخ .

وقد وفر التطور التكنولوجي خدمات شخصية بواسطة الاتصالات منها :

- 1 . مكالمات الاستيقاظ : يمكن أن يقوم الضيف النزيل بمرجة الوقت المطلوب لاستيقاظه عن طريق الهاتف (مع التطور التكنولوجي تم الاستغناء عن هذه الخاصية) .
- 2 . أولوية الاتصال : يمكن أن يمنح خاصية أولوية الاتصال للنزلاء المهمين في الفندق .





- 3 . الاتصال المباشر بخدمة الغرف : خاصة الاتصال المباشر بخدمة الغرف دون الحاجة الى المرور عن طريق مركز التليفونات الداخلي .
- 4 . خاصة عدم الازعاج : هي خاصة تمنع جميع المكالمات عن الرنين في غرفة الضيف / النزيل .
- 5 . انتظار رسالة : هي خاصة مبرمجة على اعطاء اشارات متلاحقة في الهاتف للإشارة بوجود رسالة منتظرة في مكتب الاستقبال .
- 6 . مراقبة الغرف : هي خاصة تسمح للمكاتب الأمامية بمراقبة غرفة يوجد بها طفل بمفرده في الغرفة .



وظائف ومسؤوليات قسم الهاتف (المقسم) :

عندما يتم الاتصال بالفندق فان موظف الهاتف يرد على المتصل ، وهذا يمثل أول احتكاك بين طالب المكالمة وموظف التليفونات

(المقسم) ، في هذه الحالة الموظف لا يمثل نفسه بل يمثل الفندق الذي يعمل فيه ، لذا تهتم إدارة الفندق بتدريب العاملين في هذا القسم لإعطاء صورة وانطباع جيد عن الفندق بدون أن يرى الشخص المتحدث ، ويحكم المتصل على موظف التليفونات (المقسم) من خلال صوته ، وأسلوبه في الحديث ، لذا فإن نبرات الصوت يجب أن تتسم بالهدوء والصدقة مع اعطاء كل الأهمية لسماع المتحدث والرد عليه بلباقة وأدب .



سادس عشر: ماهي المسؤوليات التي يقوم بها العاملين في قسم الهاتف ؟

1 . الرد على المكالمات الخارجية والمكالمات الداخلية : وقد اتفقت معظم الفنادق على أساس اعطاء مهلة (3) رنات للرد على المكالمات ، كما أجمعت على أن يقوم الموظف بالتحية مع ذكر اسم الفندق بصوت يتسم بالهدوء والاحترام . وعند توصيل المتصل بالمطعم مثلاً لا يترك زرين التلفون بدون رقابة ، بل يجب أن يعود الى المتصل لإبلاغه أنه لا يوجد من يرد على التلفون .

2 . تلقي الرسائل وتدوينها : عندما لا يجد المتصل أحد الضيوف / النزلاء في غرفته يقوم بإملاء رسالة خطيه لموظف الهاتف الذي يقوم بدوره بإنارة الاشارة الحمراء التي تدل على ان هناك رسالة موجودة في قسم الاستعلامات .

3 . الرد على مكالمات الاتصال على حساب المطلوب (مُتلقّي الاتصال) : يقوم الموظف الذي يتلقى مكالمات يتطلب تحميلها (تحميل تكاليفها) على حساب الضيف / النزيل أن يتصل به ليأخذ موافقته بعد معرفة شخصية المتصل والغرض الذي من أجله تتم هذه المكالمات ، بعد هذه المكالمات يقوم موظف التليفونات (المقسم) بالاتصال بالسنترال (المقسم المركزي) لمعرفة تكلفة المكالمات وتحميلها على حساب الضيف / النزيل .

4 . واجب الايقاظ الصباحي : يطلب الضيف / النزيل من موظف التليفونات (المقسم) إيقاظه في الصباح بعد تحديد الساعة ، وتحديد ما إذا أراد ان يتناول افطاراً معيناً لاتخاذ ما يلزم .

5 . تحديد القوائم (الفواتير) بقيمة المكالمات الخارجية : يسمح النظام الآلي بالتسجيل الفوري لقيمة المكالمات الدولية التي يقوم بها كل ضيف / نزيل في الفندق ، حيث ان النظام الآلي يفرض ربط التليفونات الموجودة في كل غرفة بالحاسب الآلي الذي يكون أمام صراف المكتب الأمامي ، ويقوم الحاسب بإضافة قيمة الحساب فوراً على حساب كل ضيف / نزيل على انفراد دون عناء أو تدخل فردي من قبل العاملين . غير أن هناك مكالمات تصل





من الخارج ويقبل الضيف / النزيل دفع قيمتها عندئذ يقوم موظف التليفونات (المقسم)
بتحرير قائمة (فاتورة) على حساب الضيف / النزيل ويرسلها فوراً الى صراف المكتب الأمامي
لتحميلها على حساب الضيف / النزيل .

سابع عشر: أهم أساليب و طرق للتعامل مع شكاوى النزلاء:



1. استمع بقلق وتعاطف.
2. اعزل الضيف إن أمكن , حتى لا يسمع الضيوف الآخرون.
3. ابق هادئاً. لا تجادل الضيف.
4. انتبه إلى تقدير الضيف لذاته. أظهر اهتمامًا شخصيًا بالمشكلة , وحاول استخدام اسم الضيف بشكل متكرر.
5. امنح الضيف انتباهك الكامل. ركز على المشكلة , لا على إلقاء اللوم. لا تهين الضيف.
6. دون ملاحظات. تدوين الحقائق الرئيسية يوفر الوقت إذا كان يجب على شخص آخر المشاركة. أيضًا , يميل الضيف إلى التباطؤ عندما يرون وكيل مكتب الاستقبال يحاول تدوين المشكلة.
7. أخبر الضيف بما يمكن عمله بشكل أفضل. اعرض الخيارات . لا تعد بالمستحيل ولا تتجاوز سلطتك.
8. حدد وقتًا تقريبيًا لاستكمال الإجراء التصحيحية. كن محددًا , لكن لا تقلل من مقدار الوقت الذي ستستغرقه لحل المشكلة.
9. مراقبة تقدم الإجراء التصحيحي.
10. المتابعة. حتى إذا تم حل الشكوى من قبل شخص آخر , فاتصل بالضيف للتأكد من حل المشكلة بشكل مرضي .



ملحق المصطلحات الأساسية في المكاتب الامامية بالفندق

Key terms or jargon's used in hotel Front Office department

- American Plan (AP) - ترتيب الفواتير الذي بموجبه تشمل رسوم الغرفة غرفة الضيوف وثلاث وجبات ، وتسمى أيضًا إقامة كاملة / معاش تقاعدي كامل.
- European Plan (EP) - ترتيب فواتير يتم بموجبه تسعير الوجبات بشكل منفصل أو خطة الغرفة فقط.
- Modified American Plan (MAP) - ترتيب الفواتير الذي بموجبه يشمل السعر اليومي غرفة ووجبتين ، بشكل عام الإفطار والعشاء.
- Continental Plan (CP) - واحدة من أكثر ترتيبات الفواتير شيوعًا / تفضيلًا والتي تشمل وجبة إفطار كوتيننتال.
- All-Inclusive (AI) - عادةً ما يرمز الذكاء الاصطناعي إلى الأسعار الشاملة كليًا ، أي الأسعار التي تشمل جميع الضرائب ورسوم الخدمة المطبقة. على سبيل المثال: CPAI ، MAPAI ، APAI إلخ.
- Rack Rate - التعريف المنشورة لكل نوع / فئة غرفة في فندق.
- Log Book - الخاص بكل قسم من أقسام الفندق ويحتوي على تعليمات / معلومات / أحداث / تسليم اليوم المطلوب معرفته.
- Registration Card - نموذج مطبوع لسجل التسجيل ، في معظم البلدان ، يكون توقيع الضيف على بطاقة التسجيل مطلوبًا بموجب القانون.
- Room Rate - سعر رسوم الفندق للمبيت.
- Skipper - ضيف يغادر دون نية دفع ثمن الغرفة.
- Walk-in - نزيل يصل إلى فندق بدون حجز.
- Walking - رفض الضيف الذي لديه حجز بسبب عدم توفر الغرفة.
- Due outs - يتوقع الضيوف تسجيل المغادرة في يوم معين والذين لم يفعلوا ذلك بعد.



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

- Credit limit/house limit - حد يعينه الفندق لحسابات الضيف أو الشركة.
- Upselling - أسلوب بيع يتم بموجبه عرض غرفة للزبل أعلى تكلفة مما حجزه أو طلبها في الأصل ، ثم يتم إقناعه باستئجار الغرفة بناءً على مي ازت الغرفة وم ازيها واحتياجاتها.
- Block - عدد الغرف المتفق عليه والمخصص لأعضاء مجموعة يخططون للإقامة في فندق.
- Confirmation Number - رمز يوفر مرجعًا فريدًا لسجل الحجز ويؤكد للضيف وجود سجل الحجز.
- Cut-off date - التاريخ المتفق عليه بين المجموعة والفندق والذي سيتم بعده إعادة جميع الغرف غير المحجوزة في مبنى المجموعة إلى التوافر العام.
- Cancellation date - يشير إلى التاريخ الذي تم فيه إلغاء الحجز يدويًا.
- No-Show - الضيف الذي قام بحجز غرفة ولكنه لم يسجل أو يقوم بتسجيل الوصول.
- Long Stay - ضيف يقيم أكثر من عدد معين من الأيام ، على سبيل المثال: أكثر من 7 أيام وما إلى ذلك.
- Overbooking - قبول حجوازت أكثر من الغرف المتاحة.
- Wash down - حظر عدد غرف أقل من العدد الذي تطلبه المجموعة ، بناءً على سجل المجموعة السابق.
- Guest Cycle - قسم لتدفق الأعمال من خلال فندق يحدد الاتصالات المادية والتبادلات المالية بين النزلاء والفندق.
- Late Charge - معاملة تتطلب الترحيل إلى حساب ضيف لا يصل إلى المكاتب الأمامية للنشر قبل أن يقوم الضيف بتسجيل الخروج أو إجراء التسوية النهائية.
- PMS - نظام إدارة الممتلكات
- POS - أنظمة نقاط البيع المستخدمة في المطاعم أو منافذ البيع للمنتجات والخدمات الفندقية
- Misc. - الرسوم المتنوعة ، مثل المبالغ المدفوعة ، والبريد ، ونسخ الصور ، والأدوية ، والبريد السريع وما إلى ذلك ، تخضع لرسوم متنوعة.
- ARR - متوسط معدل الرف (متوسط سعر الغرفة) ARR (= إجمالي إيرادات الغرفة / إجمالي الغرف المباعة)



الفصل الأول: المكاتب الأمامية في الفندق

ADR - متوسط السعر اليومي (متوسط السعر اليومي) ADR (= إجمالي إيرادات

الغرفة / إجمالي الغرف المبيعة)

AGR - متوسط السعر لكل ضيف (متوسط السعر لكل ضيف = إجمالي إيرادات

الغرفة / إجمالي عدد الضيوف)

APR - متوسط النزلاء لكل غرفة (متوسط النزلاء في الغرفة = إجمالي عدد

الضيوف / عدد الغرف المبيعة)

DBR - تقرير الأعمال اليومي أو DRR - تقرير الإيرادات اليومية

Occ. Percentage - نسبة إشغال الفندق أو حساب نسبة الإشغال

نصيحة موهنية رقم (5)

5 نصائح لتحسين تركيزك في العمل

استرح
مثلما ينبغي أن تتأكد من الحصول على ما يكفي من النوم لا بد أيضا أن تحصل على فترات راحة أثناء العمل

اغلق إشعارات الرسائل الإلكترونية
أفضل شيء هو اطفاء إشعارات ورود رسائل إلكترونية جديدة عندما تحاول التركيز على شيء آخر

اغلق هاتفك
يمكن للهاتف الذي لا يتوقف عن الرنين الميلولة دون تركيزك على العمل

تجنب دردشة العمل
الاستعداد الدائم للاستماع للآخرين لن يجدي نفعاً، وينبغي ألا تشعر بالذنب تجاه المحادثات المؤجلة عندما تكون تعمل.

كل واشرب جيدا
ينبغي ألا تقلل من أهمية تناول ما يكفي من الطعام والشراب. «إذا جفت السوائل من جسمك، فستقل قدرتك على التركيز»





المصادر

1- الكتب العربية

- مدخل إلى إدارة الفنادق، حميد عبد النبي الطائي
مبادئ إدارة الفنادق، نائل موسى محمود سرحان
الإدارة الفندقية، سامي عبد القادر سعيد
إدارة الفنادق - ورفع كفاءتها الإنتاجية، محمد أمين السيد علي
إدارة الفنادق : مفاهيم سيادية في الإقامة والايواء، رعد مجيد العاني

2 - الكتب الأجنبية

The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality, Stuurman, Michael

Hotel Management and Operations, Hotel Management and Operations

Michael J. O'Fallon Paperback

Hotel Operations Management, Hayes, David

Hotel Accommodation Management, Wood, Roy C

مرجع النصائح المهنية : makkahnewspaper.com

