



إدارة المناهج والكتب المدرسية

الدوائر الأمامية



(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الأول

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقي والسياحي



الدوائر الأمامية

الفصل الدراسي الأول

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقي والسياحي

١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م

ISBN 978-9957-84-265-9



9 789957 842659

مطبعة حلاوة
Halawa
Printing Press



إدارة المناهج والكتب المدرسية

الدوائر الأمامية

Front Office

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الأول

الصف الثاني عشر

الفرع الفندق والسياسي

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 ملاحظاتكم وآرائكم على هذا الكتاب على العناوين الآتية:

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

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

قررت وزارة التربية والتعليم تدرّس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها بموجب قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٢٠١١/٢٢ تاريخ ٢٠١١/٤/١٣ بدءاً من العام الدراسي ٢٠١١/٢٠١٢ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

www.moe.gov.jo

عمان - الأردن / ص.ب (١٩٣٠)

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

فيصل الحاج ذيب زياد نعيم الكردي
همّام طلال الصالح صالح «محمد أمين» العمري
محمود إبراهيم خضر

التحرير العلمي : زياد نعيم الكردي
التحرير اللغوي : محمد عريف عبيدات
التحرير الفني : نداء فؤاد أبو شنب
التصميم : م. عبد الحافظ الخطيب
التصوير : أديب عطوان
الإننتاج : علي محمد العويدات
دقق الطباعة وراجعها : فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٤/١٤٨٩)

ISBN: 978-9957-84-265-9

١٤٣٢ هـ / ٢٠١٢ م
٢٠١٢ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى
أعيدت طباعته

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	المقدمة
٧	الوحدة الأولى الاستعلامات
٩	أولاً أهمية قسم الاستعلامات في الفندق
١١	ثانياً صفات العاملين في قسم الاستعلامات
١٣	ثالثاً وظائف قسم الاستعلامات
٣٥	رابعاً مهمات العاملين في قسم الاستعلامات
٥٨	خامساً اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات
٦٦	سادساً المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات
٧٣	أسئلة الوحدة
٧٦	التقويم الذاتي
٧٧	الوحدة الثانية محاسبة الدوائر الأمامية
٧٩	أولاً مفهوم المحاسبة وأهميتها في أعمال الدوائر الأمامية
٨٢	ثانياً علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة
٨٥	ثالثاً واجبات أمين صندوق الدوائر الأمامية ومسؤولياته
٨٦	رابعاً صفات أمناء الصناديق
٨٨	خامساً أنواع الحسابات
٩١	سادساً أنواع الفواتير
١٠٥	سابعاً القسائم والنماذج المستعملة في القسم
١٣٠	ثامناً أنواع الإقامة في الفنادق

الصفحة	الموضوع
١٣٢	تاسعًا اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر
١٣٧	عاشرًا أنواع العملات
١٤٢	حادي عشر الأجهزة المحاسبية
١٤٥	ثاني عشر طرق الرقابة الداخلية
١٥٦	أسئلة الوحدة
١٥٩	التقويم الذاتي
١٦١	قائمة المصطلحات
١٦٥	قائمة المراجع

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين سيّدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد، فيسرنا وضع كتاب الدوائر الأمامية الفصل الأول للصف الثاني عشر/ فرع التعليم الفندقّي والسياحي بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام، فقد جاء المبحث على شكل وحدات دراسية يُقدّم المعلومات ذات العلاقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية، مرتكزاً على ما تمّت دراسته في المرحلة الأساسية في مادّة التربية المهنية، ومتكاملاً مع مباحث التعليم الفندقّي والسياحي المتخصّصة، لتحقيق التكامل الأفقي والعمودي للمنهاج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام للتناجات العامة والخاصة لفرع التعليم الفندقّي والسياحي، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة، والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

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

تناولت الوحدة الأولى قسم الاستعلامات، حيث استعرضنا فيها أهمّية قسم الاستعلامات ووظائفه، ومهام العاملين فيه وصفاتهم، وشرحنا مجموعة من النماذج والسجلات والأوراق المستخدمة في قسم الاستعلامات، ثم استعرضنا عدداً من اللوحات والمراجع والأدلة المستخدمة في إنجاز مهام العاملين في هذا القسم بكل سهولة ويسر.

أما الوحدة الثانية فتناولت قسم محاسبة الدوائر الأمامية، حيث استعرضنا مفهوم المحاسبة وأهميتها في أعمال الدوائر الأمامية، كما وضحنا أهمّية هذا القسم وموقعه في الفندق، وتناولنا صفات أمناء الصناديق ومسؤولياتهم وواجباتهم، وفضّلنا أنواع الحسابات، والفواتير، والقوائم، وأنواع الإقامة والعملات وكيفية التعامل معها، واستعرضنا أيضاً اتفاقيات الأسعار مع الشركات السياحية، والسجلات والنماذج المستخدمة في إنجاز أعمال أمناء الصناديق، ثم تناولنا طرق

مراقبة الحسابات المستخدمة في الفنادق.

وقد ألحق الكتاب بقائمة تشتمل على عدد من المراجع التي استعان بها فريق التأليف، وقائمة أخرى تشتمل على المصطلحات المهمّة باللغتين العربية والإنجليزية.

ونحن إذ نقدم هذا الجهد المتواضع آمليين أن يحقق أهدافه، راجين من كل من له علاقة بدراسة هذا الكتاب أو تدريسه تزويدنا بالتغذية الراجعة لتطويره وتحسينه.

والله ولي التوفيق

المؤلفون

الوحدة الأولى

منهاجي
متعة التعليم الهادف

الاستعلامات Information



- ما أهمية الاستعلامات بالنسبة إلى ضيوف الفندق؟
- كيف يؤثر قسم الاستعلامات في تسويق الفندق؟

لا تقتصر حاجات ورغبات ضيوف الفنادق وزوارها على توفير غرف مريحة وذات مستوى عالٍ من النظافة، وتوفير أماكن لتقديم خدمات الطعام والشراب وغيرها من الخدمات الترفيهية فقط، فالكثير من هؤلاء الضيوف والزوار يحتاجون إلى المساعدة في كثير من الأمور في أثناء إقامتهم أو زيارتهم للفندق، ومن أهم هذه الأمور: الحصول على معلومات تتعلق بالفندق وخدماته، وتوافر معلومات خارجية تتعلق بالمواقع الأثرية والسياحية، والمواقع الحيوية المتعلقة بمراكز الأعمال في الدولة، وتقديم بعض الخدمات الشخصية وغيرها من الخدمات، وهنا يأتي دور قسم الاستعلامات في توفير هذه الخدمات كلها على مدار الساعة، بهدف إرضاء الضيوف وجعل إقامتهم أكثر سهولة ومتعة، وقد أطلقت الكثير من الفنادق على هذا القسم مصطلح (Concierge).

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- توضّح أهمّية قسم الاستعلامات في الفندق.
- تتعرّف صفات العاملين في قسم الاستعلامات.
- توضّح وظائف قسم الاستعلامات.
- تصف مهمات العاملين في قسم الاستعلامات.
- تتعرّف اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات.
- تميّز أنواع المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات.
- تقدّم خدمة إرسال الرسائل والطرود.
- تعبّئ نموذج الرسالة والفاكس.
- تعبّئ كشف توزيع الصحف والمجلات.
- تقدّم خدمات حجز المطاعم واستئجار السيارات السياحية.
- تقدّم خدمات تأكيد حجوزات السفر الجوي.
- تسجّل الضيوف في سجل القادمين والمغادرين.
- تعبّئ نموذج تحديد موقع الضيف في مرافق الفندق.
- تعبّئ الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات.
- تعبّئ بطاقة حفظ أمانات الأمتعة.
- تصدر تصريح خروج الأمتعة.
- تستخدم لوحة الاستعلامات.
- تستخدم لوحات الإعلانات والمناسبات.
- تستخدم الأدلة والخرائط.

أهمية قسم الاستعلامات (The Importance of Information Department)

أولاً

يقدم قسم الاستعلامات خدمات متعددة لضيوف الفندق وزوّاره، وهو ما يعطي هذا القسم أهمية بالغة، حيث تتميز خدماته بالاستمرارية والشخصية في بعض الأحيان، حيث تمثل أهمية هذا القسم بالآتي:

١- الموقع (Location)

غالبًا ما يقع هذا القسم على مقربة من مدخل الفندق، وعليه فإنّ أول اتصال يحدث مع الضيف عند وصوله للفندق يكون من خلال هذا القسم أو أحد الموظفين التابعين له.

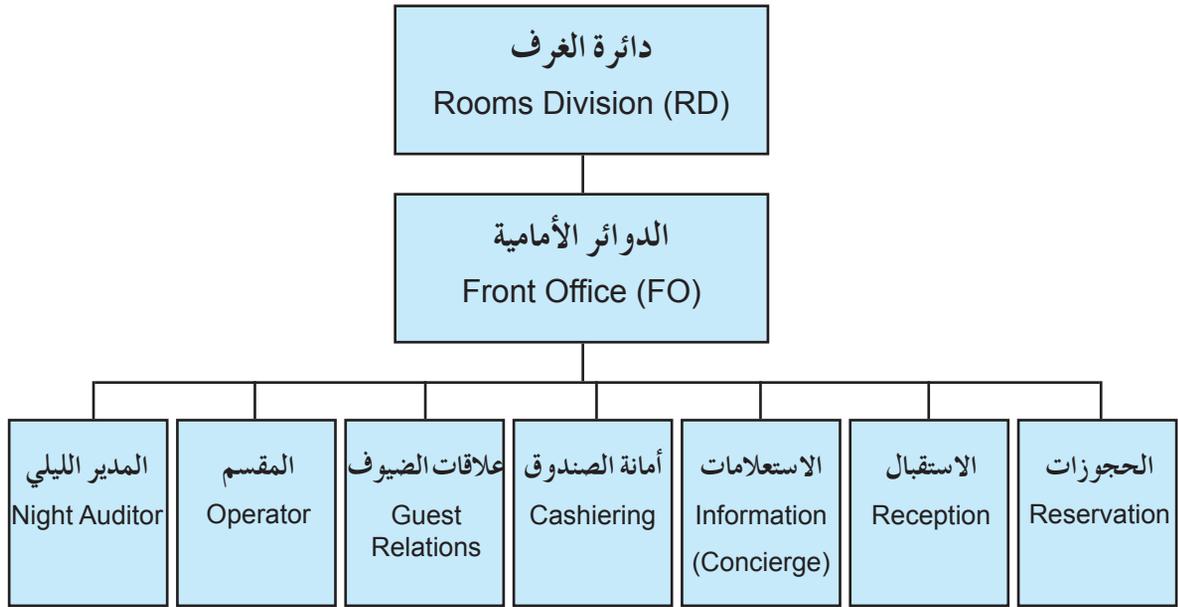
٢- الخدمات (Services)

تتنوّع الخدمات المقدّمة من خلال هذا القسم، (ولا ينحصر تقديمها) أثناء إقامة الضيوف، بل تتميز باستمراريتها في مراحل العلاقة مع الضيف، حيث يمكن لهذا القسم أن يقدم خدماته المميزة للضيوف قبل وصولهم إلى الفندق وأثناء إقامتهم وبعد خروجهم، إضافة إلى تقديم بعض الخدمات للزوّار غير المقيمين في الفندق.

٣- العلاقات المتبادلة (الارتباط) (Liaison)

يعدّ هذا القسم حلقة الوصل بين إدارات الفندق المختلفة من جهة، وبين الضيوف والزوّار في علاقاتهم مع المحيط الخارجي من جهة أخرى.

يتبع قسم الاستعلامات من الناحية التنظيمية، لإدارة الدوائر الأمامية، ويرأس هذا القسم مدير الاستعلامات (Information Manager) ويساعده على إنجاز مهماته مجموعة من الموظفين الإداريين والمستخدمين (المراسلين)، والذي يطلق عليهم غالبًا اسم موظفي قسم خدمة الضيوف، أو موظفي قسم الزبي الموحد (Uniformed Service Attendants)، ويوضح الشكل (١-١) موقع قسم الاستعلامات وتبعيته للدوائر الأمامية في الفندق.



الشكل (١-١): هيكل تنظيمي يوضح موقع قسم الاستعلامات وتبعيته للدوائر الأمامية.

الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات

نشاط (١-١)

زر مجموعة من الفنادق، وتعرّف الهياكل التنظيمية لقسم الاستعلامات، واكتب تقريرًا بذلك موضحةً فيه أوجه الاختلاف والتشابه في كل فندق، واعرضه على زملائك في الصف.

يعدّ موظفو قسم الاستعلامات من فريق عمل إدارة الدوائر الأمامية، ولهذا يجب أن يتصفوا بالصفات والخصائص نفسها التي يجب أن تتوافر في موظفي هذه الدائرة، وتهتم إدارة الفندق باختيار موظفي قسم الاستعلامات ممن تتوفر فيهم مجموعة من الصفات التي تساعدهم على إنجاز أعمالهم بأفضل الطرق والأساليب، وإعطاء صورة مشرقة وحقيقية عن مدى اهتمام الفندق بضيوفه ومستوى الخدمات المقدّمة لهم، كما تقوم إدارة الفندق بتنمية الخصائص السلوكية وتعزيزها لدى موظفيها جميعهم، ومنهم موظفو قسم الاستعلامات، من خلال التدريب المتواصل على المهارات السلوكية الإيجابية، وبشكل عام يمكن تصنيف صفات العاملين في قسم الاستعلامات إلى صفات معرفية وأخرى شخصية، وإليك بيانها.

١- الصفات المعرفية (Cognitive Characteristics)

الصفات التي يكتسبها الموظف خلال دراسته الأكاديمية، وبعضها الآخر يمكن اكتسابه خلال الخبرة والممارسة العملية، ومنها:

- أ - حيازة مؤهل علمي وأكاديمي ومهني يؤهله للعمل في قسم الاستعلامات.
- ب - القدرة على استخدام الأنظمة التكنولوجية المختلفة التي تستخدم في القسم.
- ج - المعرفة التامة باستخدام النماذج والسجلات المستخدمة في القسم.
- د - إجادة لغة أجنبية واحدة على الأقل، وخاصة اللغة الإنجليزية، ويفضّل الإلمام بلغات أجنبية أخرى.
- هـ - المعرفة التامة بمرافق الفندق والمناطق المحيطة فيه، بالإضافة إلى المواقع السياحية والمتاحف وأماكن الترويح المختلفة، مع القدرة على استعمال النشرات الإرشادية المتوفرة.
- و - القدرة على قراءة الخرائط بأنواعها سواء خرائط المدن الجغرافية أو خرائط الطرق والمواقع السياحية والأثرية.
- ز - القدرة على حلّ المشكلات التي تواجه الضيوف أثناء إقامتهم في الفندق بسرعة وبأسلوب لطيف ومهني.

- ح - المعرفة بعادات الشعوب الأخرى وتقاليدها.
ط - المعرفة بالقوانين والأنظمة والتشريعات التي تتعلق بإقامة الضيوف، والأجانب منهم على وجه الخصوص.

التخصصات الدراسية في الجامعات الأردنية التي تساعد على العمل في مجال الفنادق

نشاط (٢-١)

زر مع مجموعتك وزارة التعليم العالي، وتعرّف أسماء الجامعات التي تُدرّس تخصص إدارة الفنادق أو التخصصات الأخرى، التي تساعد على العمل في مجال الفنادق، كتخصصات السياحة والآثار، واللغات الأجنبية، والتسويق.... إلخ، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

٢- الصفات الشخصية (Personal Characteristics)

الصفات التي تتعلّق بالسمات السلوكية والاتجاهات الإيجابية للموظف، ومنها:

- أ - بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة.
ب - اللباقة في الحديث.
ج - سرعة البديهة والذكاء.
د - الصدق والأمانة والثقة بالنفس.
هـ - الهدوء وضبط الأعصاب خصوصاً في ظروف ضغط العمل.
و - الرغبة في مساعدة الضيوف وخدمتهم.
ز - حسن التصرف والسلوك الجيّد مع الضيوف ومع العاملين في الأقسام الأخرى.
ح - الاهتمام بالصّحة الشخصية ونظافة الهندام.

قضية للمناقشة

ناقش مع مجموعتك صفات موظف قسم الاستعلامات، ثم اقترح مجموعة من الصفات الأخرى التي ترى أنّ توافرها ضروري في موظفي قسم الاستعلامات، واكتب تقريراً بذلك، ثم اعرضه على زملائك في الغرفة الصفية.

يقوم موظفو قسم الاستعلامات بعدد من الوظائف، تهدف إلى تسهيل إقامة الضيوف في الفندق وجعلها أكثر متعة، حيث يلجأ ضيوف الفندق وزوّاره إلى قسم الاستعلامات بهدف الحصول على معلومات معيّنة أو الاستفسار عن أنشطة محدّدة سواء داخل الفندق أو خارجه، أو لطلب بعض الخدمات الشخصية، ولا بدّ لقسم الاستعلامات أن يوفر كل ما يحتاجه الضيوف والزوار وينفذه بهدف الحصول على رضاهم وتعزيز العلاقة بينهم وبين الفندق، لضمان تكرار زيارتهم للفندق، وعليه، زيادة الإيرادات المتوقعة من الضيوف، ومن أهم الوظائف التي يقوم بها قسم الاستعلامات ما يأتي:

١- تقديم المعلومات العامة التي يحتاج إليها الضيوف.

٢- تقديم النشرات الخاصه عن الأماكن السياحية والأثرية داخل البلد، وإرشاد الضيوف لكيفية الوصول إليها عند الحاجة.

٣- مساعدة الضيوف على إتمام إجراءات تأكيد حجوزات تذاكر السفر، وحجوزات المطاعم والمسارح والسيارات السياحية... الخ.

٤- مساعدة الضيوف على تأمين بطاقات الدخول لبعض الحفلات والمناسبات العامة، كالمهرجانات والمباريات الرياضية وغيرها وخصوصاً في اللحظات الأخيرة.

٥- مساعدة الضيوف على ترتيب الرحلات والجولات الداخلية بالتعاون مع الشركات السياحية وشركات النقل السياحي.

٦- المحافظه على الأمتعة التي يتركها الضيوف بصفة مؤقتة، حيث توضع في غرفة أمانات خاصّة بالأمتعة.

٧- إيصال الرسائل والصحف والمجلات للضيوف في غرفهم، وإرسال رسائل الفاكس الخاصّة بالضيوف، خصوصاً عند عدم توافر مراكز الأعمال في الفندق أو في ساعات إقفالها، انظر الأشكال (٢-١)، (٣-١)، (٤-١)، (٥-١).

تذكّر

من أهمّ المعلومات العامّة التي يحتاجها الضيوف ما يأتي:

برامج المسارح، ومواقع المستشفيات وأوقات الزيارة فيها، ومواعيد رحلات الطيران، ومواقع الصيدليات القريبة من الفندق، وعيادات الأطباء بمختلف تخصصاتهم، وموعد قدوم البواخر ومغادرتها، ومواقع البنوك وأوقات عملها، ومواقيت الصلاة، وعناوين الوزارات والدوائر الحكومية، ومواقع السفارات وأرقام هواتفها.... الخ.

- ٨ - الإشراف على مدخل الفندق الرئيس والمساعد ومواقف السيارات، والتبليغ فوراً عن أيّ أمور مشبوهة أو تستدعي ذلك كالإبلاغ عن الأعطال وغيرها.
- ٩ - حلّ المشكلات التي يتعرّض لها الضيوف في الفندق بالتعاون والتنسيق مع الأقسام الأخرى.
- ١٠ - استخدام لوحة المناداة على الضيوف في حالة تواجدهم في مرافق الفندق خارج غرفهم.
- ١١ - الإشراف على استقبال ضيوف الفندق الوافدين إلى المطارات ومحطات النقل المركزيه، وتسهيل عملية الانتهاء من إجراءات دخولهم، ومرافقتهم الى الفندق.
- ١٢ - إرسال الطرود والرسائل الخاصة بإدارة الفندق والضيوف واستلامها، ثم تسليمها لأصحابها وفق سياسة الفندق المتبعة، بعد ختمها بتاريخ الاستلام ووقته، والشكل (١-٦) يوضّح كيفية التعامل مع الرسائل الواردة للفندق، إذ يصنّف البريد الوارد إلى الفندق في أربع مجموعات رئيسية، كما يأتي:

تذكّر

أهمّ مكاتب البريد السريع العاملة في الأردن ما يأتي:

- أرامكس Aramex
- دي اتش إل DHL
- تي أن تي TNT
- فيدكس FedEx

أ - رسائل موجهة إلى إدارة الفندق: يُرسل قسم الاستعلامات هذه الرسائل إلى مكتب السكرتارية في إدارة الفندق لتوزيعها على المديرين المعنيين في أقسام الفندق.

ب - رسائل خاصة بموظفي الفندق: تُسلم هذه الرسائل إلى قسم شؤون الموظفين أو مراقب الدوام، لتسليمها لأصحابها عند دخولهم الفندق أو مغادرته.

ج - رسائل لأشخاص غير معروفين: تصل إلى الفندق في مناسبات عدّة رسائل لأشخاص غير معروفين لدى الفندق، ويتم التعامل مع هذه الرسائل، بالاحتفاظ بها لمدة أسبوعين تقريباً، ثم تعاد إلى مرسلها في حال عدم معرفة أصحابها، مع مراعاة ختم الرسالة بعبارة (تعاد للمصدر Back To Sender).

د - رسائل خاصة بضيوف الفندق: تُفرز هذه الرسائل إلى ثلاث مجموعات كما يأتي:

تحدد تكاليف إرسال الرسائل والطرود من خلال مكاتب البريد السريع حسب ما يأتي:

- وزن الرسالة والطرود.
- المدة المستغرقة لوصول الرسالة أو الطرد.
- طبيعة المواد المرسلة.
- الدولة المرسل إليها الرسالة أو الطرد.

١. رسائل لضيوف مقيمين في الفندق: تُرسل هذه الرسائل إلى الضيوف في غرفهم بأسرع وقت ممكن، أو توضع في لوحة المفاتيح والبريد بجانب مفتاح الغرفة.
٢. رسائل لضيوف غادروا الفندق: قد تصل بعض الرسائل إلى الضيوف بعد انتهاء مدّة إقامتهم ومغادرتهم للفندق، وفي هذه الحالة يقوم موظف الاستعلامات بالعودة إلى سجلّات الضيف واستخراج عنوانه، ثم الاتصال به أو إرسال الرسالة إليه، مع مراعاة إرسال الرسالة إلى عنوان العمل وليس عنوان الإقامة، ما لم يكن الضيف قد طلب إرسالها إلى عنوان منزله.
٣. رسائل لضيوف يمتلكون حجزًا مسبقًا: في حال ورود رسائل لضيوف لم يصلوا بعد إلى الفندق، مع أنهم يمتلكون حجزًا مسبقًا، فإنّ موظف الاستعلامات يقوم بإرسال الرسائل إلى قسم الحجز، لإرفاقها مع ملفات الحجز، وتسليمها للضيوف عند وصولهم للفندق.

مهام موظف الاستعلامات وأعماله

نشاط (١-٣)

زرّ مع زملائك فندق خمس نجوم، واكتب تقريرًا تبين فيه مهمّات موظف الاستعلامات وأعماله، وناقشه مع زملائك في غرفة الصف.

قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك بقضية استلام بلاغ خطي من شخص موثوق لدى الفندق، يفيد بروئيته موظف قسم الاستعلامات يرافق بعض ضيوف الفندق في رحلة سياحية بسيارته الخاصة، ثم اعرض الاقتراحات والنتائج التي تتوصلون إليها على زملائك في الصف.

رسالة هاتفية Telephone Message			
Guest Name	محمود علي	اسم الضيف	
Room Number	٦١٥	رقم الغرفة	
Date	٢٠١١/٠٨/١٤	التاريخ	
Time	٠٢:١٥:٠٠ مساءً	الساعة	
في أثناء غيابك While You Were Out			
Mr	باسم تميم	السيد	
Phone	٥٥٠١٩٧٣٣	رقم الهاتف	
اتصل هاتفياً Telephoned	✓	الرجاء الاتصال به Please Call	✓
اتصل ليراك Called to See You		سيتصل لاحقاً Will Call Again	
يريد أن يراك Wants to See You		مستعجل Urgent	
Message	اتصل السيد باسم تميم، ويطلب التكرم بالاتصال به على الرقم المذكور أعلاه		الرسالة
Clerk	الموظف: شادي تيسير		

الشكل (١-٢): نموذج رسالة هاتفية.

To	السيد عماد حمدان	إلى
Company Name	الاتحاد للاستيراد والتصدير	اسم الشركة
Fax No.	٠٠٢١٦٥٩٥٤١٥٤١١	رقم الفاكس
From	محمد عليان	من
Fax No.	٠٠٩٦٢٦٤١٧٩٥١٢٣٤	الفاكس
Tel No.	٠٠٩٦٢٦٤١٧٩٥١٢٣٥	الهاتف
Date	٢٠١١/١٢/١٤	التاريخ
Number of Pages Including this Sheet	١	عدد الصفحات متضمناً هذه الصفحة
Message	الرسالة أرجو التكرم بإرسال الطلبية رقم (٤١٢٥) في أسرع وقت ممكن.	

الشكل (١-٣): رسالة الفاكس.

Fax Confirmation Voucher

Date: 14/12/

التاريخ: ١٤/١٢/

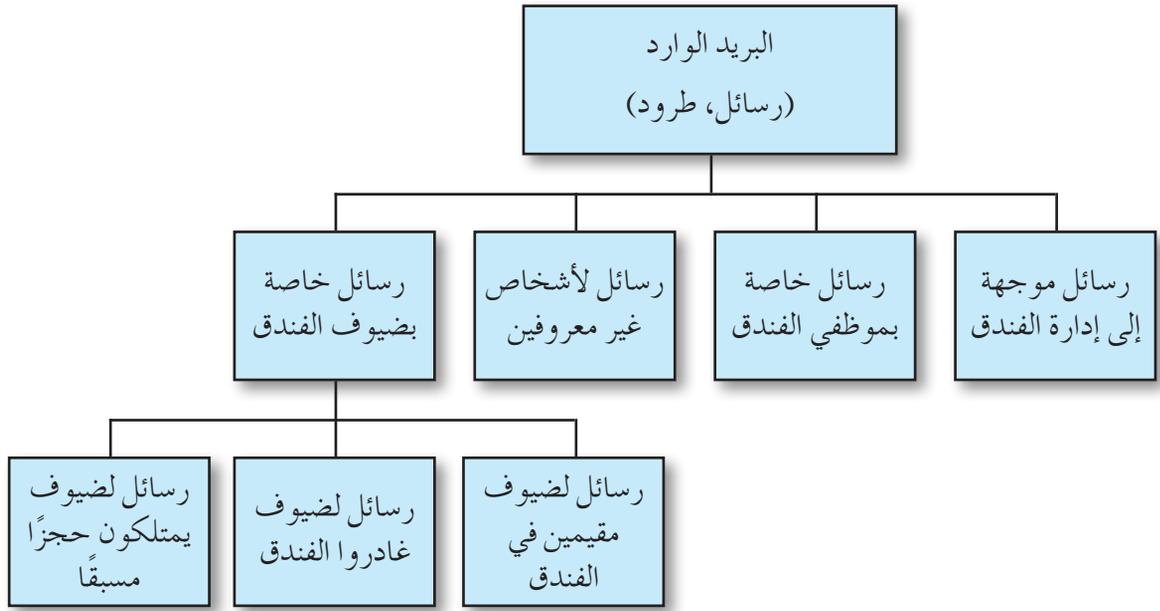
الوقت Time	الحالة Status	التفاصيل Details	مدّة الإرسال Duration	عدد الصفحات # Pages	النتيجة Result
14.30 pm	Sent	00216595415411	0.45 Min	1	OK
Remarks					ملاحظات:
Sent Successfully					تم الإرسال بنجاح.

الشكل (١-٤): قسيمة تأكيد إرسال فاكس.

كشف توزيع الصحف					
Day Date	الأربعاء ١٥ حزيران				اليوم التاريخ
J	301	G	201	R	101
J	302	G	202	R	102
J	303	G	203	J	103
R	304	R	204	J	104
G	305	J	205	J	105
J	306	J	206	R	106
/	307	J	207	R	107
/	308	/	208	G	108
Jordan Times		J	R الرأي G الغد		
Magazines					
Newsweek	104	105			
Time	302				

الشكل (١-٥): كشف توزيع الصحف والمجلات.





الشكل (١-٦): تصنيف الرسائل الواردة للفندق.

قضية للبحث

ابحث ومجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، إنترنت، زيارات ميدانية، وغيرها) عن وظائف وواجبات أخرى لقسم الاستعلامات في الفنادق، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

قضية للمناقشة

ناقش مجموعتك بالمعلومات التي تكتب على لوحة المناداة للبحث عن الضيوف داخل مرافق الفندق، واعرض ما تتوصل إليه على شكل لوحة أمام زملائك، وناقشهم فيها.

النتاج العملي

– أن يقدم خدمة إرسال الرسائل والطرود.

المعلومات النظرية

عند رغبة الضيف بإرسال رسالة أو طرد بريدي، فإنه يستعين بموظف الاستعلامات، الذي يخدم الضيف على أكمل وجه، وعادة ما يوجد في الفندق صندوق للبريد بالقرب من مكتب الاستعلامات لخدمة الضيوف والموظفين، ويشرف عليه شخص معين يتابع إرسال ما فيه من رسائل لأقرب مكتب بريدي.

أما في حال رغبة الضيف بإرسال رسالة أو طرد من خلال مكاتب البريد السريع، فيقوم موظف الاستعلامات بتخيير الضيف بين إعطائه عنوان مكتب البريد للذهاب إليه بنفسه، أو الطلب من مكتب البريد السريع إرسال مندوب لاستلام الرسالة أو الطرد، وعادة ما تزود مكاتب البريد السريع قسم الاستعلامات بقوائم أسعار لتبليغ الضيف بها عند حاجته لخدمات هذه المكاتب، وفي حال طلب الضيف من موظف الاستعلامات القيام بدفع تكلفة الإرسال، فعلى الموظف التأكد من إضافة تكلفة إرسال الرسالة أو الطرد على حساب الضيف الرئيس.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- هاتف أحد مكاتب البريد السريع.
- رسالة أو طرد بريدي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- تأكد من اسم الضيف ورقم غرفته.
- خيّر الضيف بين استخدام البريد العادي أو السريع.

- خيّر الضيف بين إرشاده على عنوان مكتب البريد السريع أو حضور مندوب مكتب البريد السريع لاستلام الرسالة أو الطرد.
- تأكد من إضافة تكلفة الإرسال على حساب الضيف الرئيس، إذا طلب الضيف المقيم أن يقوم الفندق بدفع التكاليف.

تمرين عملي

بوصفك موظفًا في قسم الاستعلامات طلب منك السيد نعيم الكردي، المقيم في غرفة رقم (٣١٥)، إرسال طرد بريدي إلى تونس من خلال شركة أرامكس، على أن تُضاف تكاليف الإرسال على حسابه الرئيس في الفندق، ساعده على إرسال الطرد البريدي مستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابق.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء		التقدير	
	لا	نعم	لا	نعم
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
٦				
٧				

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يعبئ نموذج الرسالة.

المعلومات النظرية

تُستقبل رسائل الضيوف عادة من قبل موظفي قسم الاستعلامات أو قسم الهاتف باستخدام نموذج الرسالة اليدوية (المكتوبة)، حيث تسلّم للضيف من قبل موظفي الاستعلامات بأسرع وقت ممكن، ونجد حاليًا تطوّرًا كبيرًا في مجال الرسائل، حيث ظهرت الرسائل الصوتية التي يمكن للمتصل من خلالها ترك رسالة صوتية للضيف على هاتف غرفته، بمساعدة تقنية الرسائل الصوتية المتوفرة في نظام الاتصالات المستخدم في الفندق، ويمكن للضيف سماع هذه الرسالة عند دخوله لغرفته، حيث يستطيع معرفة إن كان له رسالة من خلال ضوء أحمر متقطع موجود على جهاز الهاتف، كما تقدم بعض الفنادق خدمة الرسائل النصية من خلال شاشة التلفاز، فعند إرسال رسالة نصية للضيف تظهر إشارة على شاشة التلفاز تشير بوجود رسالة، حيث يمكن للضيف عرضها وقراءتها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسية.
- نموذج رسالة فارغ.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل يوم وتاريخ وساعة استلام الرسالة.
- سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.
- اكتب اسم المتصل ورقم هاتفه.
- اكتب نصّ الرسالة.
- سجّل اسم متلقي الرسالة.

تمرين عملي

في أثناء تواجد السيد خالد العلي، المقيم في جناح رقم (٢٠٧) خارج الفندق، اتصل به السيد محمود سعد الساعة الثامنة والنصف مساءً ورقم هاتفه (٠٧٢٢٥٤٢٣٥)، وترك رسالة له بضرورة الاتصال به فور عودته إلى الفندق، عبئ نموذج الرسالة حسب المعطيات المتوافرة وفقاً لخطوات تنفيذ التمرين.

الرسالة Message	
Guest Name	اسم الضيف
Room Number	رقم الغرفة
Date	التاريخ
Time	الساعة
في أثناء غيابك While You Were Out	
Mr	السيد
Phone	رقم الهاتف
اتصل هاتفياً Telephoned	الرجاء الاتصال به Please Call
اتصل ليراك Called to See You	سيتم الاتصال لاحقاً Will Call Again
يريد أن يراك Wants to See You	مستعجل Urgent
Message	الرسالة
Clerk	الموظف

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	حددت يوم وتاريخ وساعة استلام الرسالة.		
٣	كتبت اسم المتصل ورقم هاتفه.		
٤	سجّلت الرسالة بدقة.		
٥	سجّلت اسم متلقي الرسالة.		
٦	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٧	راعت الدقة والوقت في تنفيذ الخدمة.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يعيى نموذج إرسال فاكس.

المعلومات النظرية

عند رغبة أحد الضيوف بإرسال فاكس إلى جهة ما، يقدم موظف الاستعلامات نموذجًا خاصًا للضيف لتعبئة تفاصيل رسالة الفاكس ونصّها، ورقم الفاكس المرسل إليه، وبعد أن تتم عملية الإرسال بنجاح يصدر جهاز الفاكس قسيمة تأكيد الإرسال (Fax Confirmation Voucher)، ثم يُحرر موظف الاستعلامات فاتورة فرعية بقيمة الخدمة المقدّمة حسب الأسعار المعتمدة في الفندق، ويرسل نسخة منها إلى أمين الصندوق ليضيف قيمتها إلى الحساب الرئيس للضيف.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج إرسال فاكس
- جهاز فاكس.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب اسم (شخص، شركة، ... إلخ) المرسل إليه الفاكس.
- سجّل اسم المرسل ورقم هاتفه.
- حدّد التاريخ وعدد الصفحات.
- اكتب نصّ الرسالة بخط واضح.
- أرسل الرسالة بالفاكس إلى المرسل إليه.
- أعد الرسالة إلى الضيف بعد إرسالها بالفاكس مرفقًا معها قسيمة تأكيد الإرسال.
- حرّر فاتورة فرعية بقيمة خدمة إرسال الفاكس.

تمرين عملي

عبيء نموذج رسالة فاكس إلى عناية السيد عبدالله كنعان في فندق برج عمان على رقم فاكس (٨٥٤١٥٧١١)، تطلب منه التكرم بالموافقة على تدريبك في الأقسام المختلفة في الفندق، خلال العطلة الصيفية، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابق.

To	إلى
Company Name	اسم الشركة
Fax No.	رقم الفاكس
From	من
Fax No.	الفاكس
Tel No.	الهاتف
Date	التاريخ
Number of Pages Including this Sheet	عدد الصفحات متضمناً هذه الصفحة
Message	الرسالة

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقدير					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًا (٥) ممتاز

النتاج العملي

– أن يعبئ كشف توزيع الصحف والمجلات.

المعلومات النظرية

تقدّم معظم الفنادق صحيفة يومية مجانية للضيوف، حيث يتم اختيار الصحيفة بناءً على لغة الضيف واهتماماته، إذ يعبأ كشف توزيع الصحف في الليلة السابقة لتوزيع الصحف، كما تقدّم بعض الفنادق مجلات يومية أو أسبوعية لبعض الضيوف، وعادة ما توزع الصحف والمجلات على الضيوف في الصباح الباكر من كل يوم، حيث توضع أمام باب الغرفة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- كشف توزيع الصحف.
- جهاز حاسوب وطابعة.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ.
- حدد الغرف المشغولة.
- صنف الغرف المشغولة وحدد الصحيفة المناسبة لكل ضيف.
- دقق المعلومات المسجلة.
- اطبع نموذج كشف توزيع الصحف وسلمه لموظف التوزيع.

تمرين عملي

على اعتبار أن كلّ واحد من زملائك في الصف يمثل ضيفاً مقيماً في إحدى الغرف، عبئ نموذج توزيع الصحف والمجلات مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابق.

كشف توزيع الصحف					
Day Date					اليوم التاريخ
	301		201		101
	302		202		102
	303		203		103
	304		204		104
	305		205		105
	306		206		106
	307		207		107
	308		208		108
Jordan Times		J	R الرأي		G الغد
Magazines					
Newsweek					
Time					

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		لا	نعم
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت اليوم والتاريخ.		
٣	حدّدت الصحيفة المناسبة لكلّ ضيف.		
٤	دققت المعلومات التي أدخلتها.		
٥	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٦	راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يقدم خدمة حجز المطاعم للضيف.

المعلومات النظرية

من مهمات موظفي قسم الاستعلامات تقديم خدمة حجز المطاعم للضيوف بناءً على طلبهم سواء داخل الفندق أو خارجه، ويكون ذلك من خلال الاتصال الهاتفي بالمطعم، للتأكد من وجود طاولة شاغرة من حيث المكان وعدد الأفراد، والاستفسار عن توافر أيّ خدمات يطلبها الضيف في المطعم المطلوب، وهنا يأتي دور موظف الاستعلامات بممارسة مهاراته في عرض خدمات مطاعم الفندق ومرافقه وتسويقها كأحد البدائل للضيف.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، الموقف التعليمي: تمثيل أدوار.
- دليل المطاعم المصنفة.
- هاتف.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- حدّد طلب الضيف، من حيث نوع المطعم وموقعه ونوع الخدمة المقدّمة فيه.
- استعن بدليل المطاعم المصنّفة الموجود لديك.
- قدّم أكثر من خيار للضيف في حال لم يكن له خيار محدّد.
- اتصل بالمطعم المطلوب، وتأكّد من وجود طاولة مناسبة و شاغرة للضيف.
- احجز طاولة للضيف مع تحديد اسمه والوقت وعدد الأشخاص.
- في حال عدم توافر طاولة شاغرة مناسبة للضيف في المطعم المطلوب، فقدّم اقتراحًا مناسبًا للضيف مبتدئًا بمطعم الفندق أو كرّر المحاولة مع مطعم آخر.

تمرين عملي

حضر إليك السيد نضال قطان المقيم في غرفة رقم (٩١١) ، وطلب منك حجز طاولة لشخصين على وجبة العشاء في أحد المطاعم الإيطالية القريبة من الفندق، علمًا بأنه سيصل إلى المطعم في تمام الساعة الثامنة والنصف مساءً، نفذ عملية الحجز اللازم مستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين.

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقدير					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
						حددت طلب الضيف، وقدمت له أكثر من خيار.	٢
						أجريت الحجز للضيف في المطعم المطلوب.	٣
						راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٤
						راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.	٥
						قدمت الخدمة بطريقة لائقة وراقية.	٦

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًا (٥) ممتاز

النتاج العملي

– أن يقدم خدمة استئجار السيارات السياحية.

المعلومات النظرية

من مهمّات موظفي قسم الاستعلامات تقديم خدمة مساعدة الضيوف في استئجار السيارات السياحية بناءً على طلبهم، في حال عدم توافر مكتب تأجير للسيارات السياحية داخل الفندق، ويكون دور موظف الاستعلامات في هذا المجال هو التنسيق بين الضيف ومكتب تأجير السيارات السياحية، والتأكد من حصول الضيف على الخدمة على أكمل وجه، في بعض الأحيان يكون هناك اتفاق مسبق بين إدارة الفندق ومكاتب تأجير السيارات السياحية، يتم بموجبه دفع مبلغ محدّد من المال أو نسبة مئوية من أجرة السيارة المؤجّرة حسب عدد الأيام للفندق كإيرادات إضافية وليست لموظف قسم الاستعلامات الذي نفّذ الخدمة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، الموقف التعليمي: تمثيل أدوار.
- دليل الصفحات الصفراء أو دليل عمان السياحي.
- هاتف.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- حدّد طلب الضيف من حيث نوع السيارة وحجمها ولونها وسنة الصنع.
- اتصل بمكاتب تأجير السيارات السياحية المعروفة للفندق.
- قدّم للضيف أكثر من خيار في حال عدم توافر السيارة المطلوبة.
- حدّد مكان ووقت توقيع العقد بين الضيف ومكتب التأجير.

تمرين عملي

حضر إليك السيد محمد محسن، المقيم في غرفة (٤٠٧)، وطلب منك المساعدة في استئجار سيارة سياحية، نوع تويوتا كامري، موديل حديث شريطة توافر مبدل سرعات أوتوماتيكي، ساعده على ذلك مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	حددت نوع السيارة ومواصفاتها.		
٣	اتصلت بمكتب تأجير السيارات السياحية المناسب.		
٤	قدمت للضيف أكثر من خيار.		
٥	حددت مكان ووقت توقيع الاتفاق بين الطرفين.		
٦	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٧	راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يؤكّد حجز تذكرة سفر بالطائرة.

المعلومات النظرية

يقوم المسافر بتأكيد حجزه قبل سفره بالطائرة بفترة كافية، ويتم ذلك إما بالذهاب شخصيًا إلى شركة الطيران أو الاتصال بها لتأكيد الحجز، والحصول على رقم تأكيد الحجز، وقد يطلب أحد الضيوف من موظف قسم الاستعلامات القيام بتأكيد حجز تذكرته، فيتصل بشركة الطيران أو أحد المكاتب السياحية المختصة، ويؤكد الحجز للضيف، بعد إعطاء تفاصيل تذكرة السفر جميعها لموظف الحجز في شركة الطيران أو المكتب السياحي، فيعطي موظف مكتب الطيران أو المكتب السياحي موظف الاستعلامات رقم تأكيد الحجز، والذي يعني أنّ حجز سفر الضيف أصبح مؤكدًا، وبعد الحصول على رقم تأكيد الحجز، يُعيد موظف الاستعلامات تذكرة السفر للضيف مرفقًا معها رقم تأكيد الحجز.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، الموقف التعليمي: تمثيل أدوار.
- هاتف مع دليل مكاتب السياحة والسفر.
- تذكرة سفر.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- تأكد من اسم المسافر (الضيف) على التذكرة.
- تأكد من تاريخ ووقت الرحلة على التذكرة.
- اتصل بوكيل السفر أو شركة الطيران.
- أجب عن أسئلته بدقة من خلال بيانات التذكرة.
- اكتب رقم تأكيد الحجز على ورقة خارجية.

- سجّل اسم موظف شركة الطيران أو مكتب السياحة والسفر.
- سلّم تذكرة السفر للضيف مرفقاً معها رقم تأكيد الحجز.

تمرين عملي

طلب منك السيد نبيل عبد الله المقيم في جناح رقم (١٠٥) تأكيد حجز سفره على متن الخطوط الملكية الأردنية، الرحلة رقم (٥٠٥) بتاريخ ٢١/٠٦/٢٠٢٠ والمتوجهة إلى القاهرة في الساعة السادسة والنصف صباحاً، علماً بأن رقم هاتف قسم الحجوزات في شركة الخطوط الملكية الأردنية هو (٥١٠٠٠٠٠٠)، وقد أعطاك الضيف تذكرة السفر للاستعانة بها، نفذ الإجراءات المناسبة لتأكيد حجز سفره.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	حدّدت اسم المسافر (الضيف) كما هو مدوّن في التذكرة.		
٣	حدّدت تاريخ السفر وساعته.		
٤	اتصلت بقسم الحجوزات التابع للخطوط الملكية الأردنية.		
٥	أكّدت الحجز المطلوب.		
٦	سجّلت رقم تأكيد.		
٧	أعدت تذكرة السفر للضيف مرفقاً معها رقم تأكيد الحجز.		
٨	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٩	راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.		

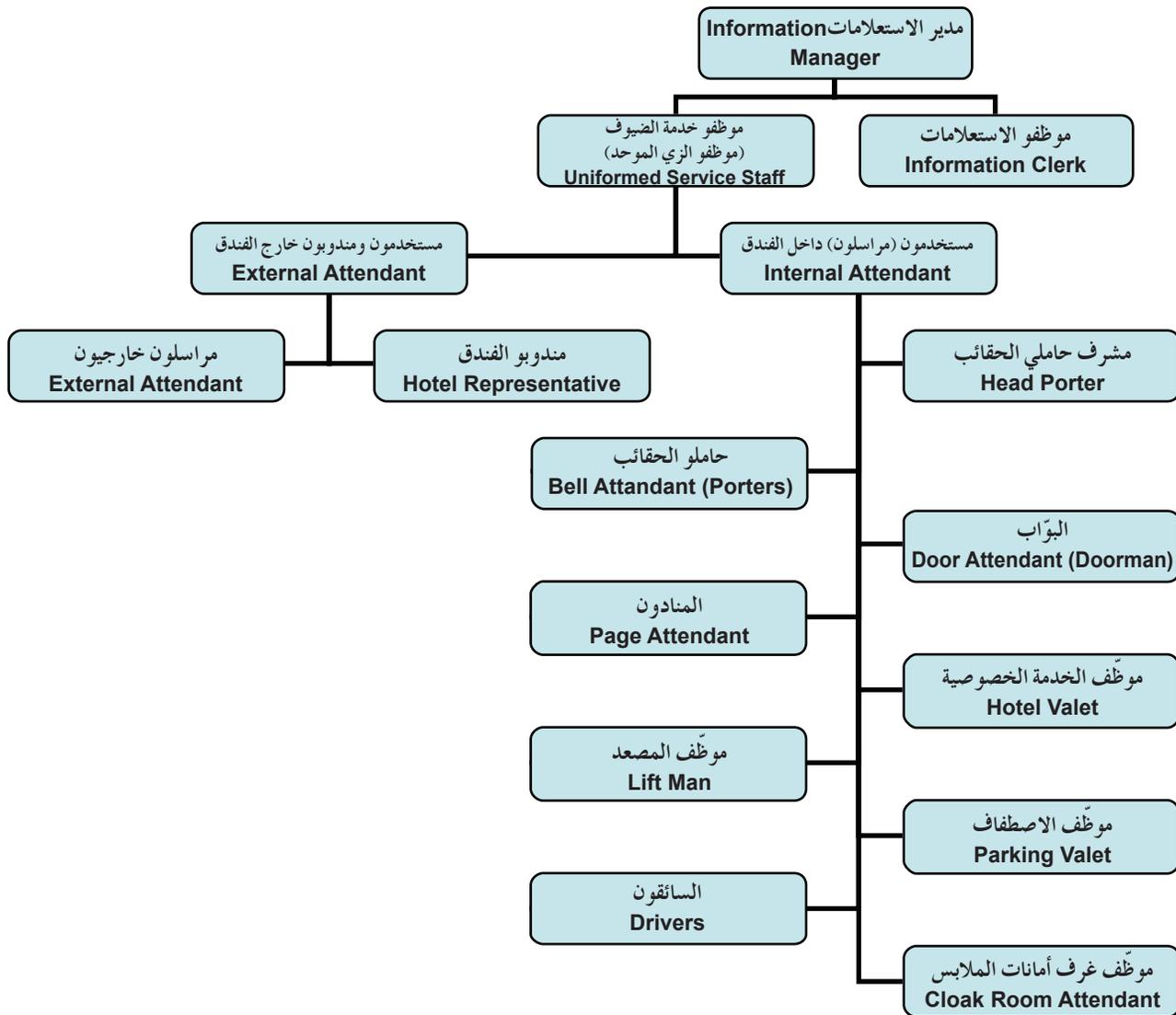
ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

مهام العاملين في قسم الاستعلامات (Duties of Information Clerks)

رابعًا

يعمل قسم الاستعلامات على مدار الساعة من خلال موظفيه الإداريين، لمساعدة ضيوف الفندق وتقديم ما يحتاجون إليه من معلومات وخدمات، ويتبع لهذا القسم أيضًا مجموعة من موظفي خدمة الضيوف أو ما يطلق عليهم اسم موظفي الزبي الموحد (Uniformed Service Staff)، وتعتمد طبيعة مهمات هؤلاء الموظفين وعددهم على نوع الفندق وحجمه وتنوع الخدمات فيه، والشكل (٧-١) يوضح الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات في الفنادق الكبيرة، ويليه استعراض للمهام الرئيسة لموظفي هذا القسم.



الشكل (٧-١): الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات.

١- مدير قسم الاستعلامات (Information Manager)

يطلق عليه في كثير من الفنادق مشرف قسم الاستعلامات (Information Supervisor)، أو (Hotel Concierge)، وهو يشرف على موظفي قسم الاستعلامات جميعهم، ويساعده مشرفو الورديات (Shift Leaders)، ومن مهماته الرئيسة ما يأتي:

- أ - الإشراف على تنظيم العمل في القسم، وتوزيع المهمات على مشرفي الورديات، وخصوصاً عند استقبال المجموعات السياحية.
- ب - الإشراف على استقبال الضيوف في المطارات ومحطات النقل الرئيسة، وتسهيل إجراءات وصولهم للفندق.
- ج - التأكد من أن أجهزة القسم جميعها تعمل بشكل فعّال، والاحتفاظ بسجلات الصيانة لهذه الأجهزة.
- د - وضع برامج التدريب لموظفي القسم والإشراف عليها، وتقييم أداء الموظفين.
- هـ - التنسيق مع مديري الأقسام الأخرى لحلّ أيّ مشكلات قد تواجه الضيوف في أثناء إقامتهم في الفندق.

تعلم



شعار الاتحاد العالمي
لموظفي (Concierge).

تم إنشاء جمعيات مهنية لموظفي الاستعلامات (Concierge) في كثير من دول العالم، وقد أنشئت أول جمعية في فرنسا، حيث يطلق على هذه الجمعيات المهنة اسم المفاتيح الذهبية (Les Clefs D'or/Golden Keys)، ويتميز منتسبو هذه الجمعيات بشارة خاصة تمثل مفتاحين ذهبيين متقاطعين، توضع على صدر الموظف لتدلّ عليه وعلى رتبته ونوعية الخدمات التي يقدمها وجودتها، وقد أصبح لهذه الجمعيات اتحاد عالمي.

ما المؤهلات العلمية والخبرات العملية التي يفضل توافرها في مدير قسم الاستعلامات؟



٢- مشرف وردية قسم الاستعلامات (Information Shift Leader)

نموذج تحديد موقع الضيف		
اسم الضيف: عصام نعيم		التاريخ: ٢٠١٢/٨/٢١
رقم الغرفة: ٩١٥		
<u>الساعة</u>		
القسم	من	إلى
اللوبي	٨:١٥ م	١٠:٣٠ م
مطعم الروابي		
مطعم قرطاج		
الفانوس كافيه		
التراس		
النادي الصحي		
ملاحظات: ينتظر ضيفاً مهمّاً.		

تتطلب وظيفة قسم الاستعلامات ضرورة وجود مشرف وردية على مدار ساعات العمل اليومية، لمساعدة مدير القسم في مهامه والإشراف على سير عمل القسم في ورديته. ومن أهم واجباته متابعة خدمة الضيوف، وتحديد موقع الضيف في الفندق بناءً على رغبته في حالة انتظاره لضيف أو مكالمة هاتفية، والشكل (٨-١) يوضح نموذج تحديد موقع الضيف.

الشكل (٨-١): نموذج تحديد موقع الضيف.

٣- مشرف حاملي (الأمثلة) الحقائب

(Head Porter / Bell Attendants Supervisor)

ويقوم بالمهام الآتية:

- يقوم مشرف حاملي الحقائب بمساعدتهم عند ضغط العمل.
- تنظيم عمل حاملي الحقائب، والإشراف عليهم ومساعدتهم عند استقبال المجموعات السياحية الكبيرة.
 - إعداد جدول الدوام الأسبوعي لحاملي الحقائب، وتحديد أيام عطلة وإجازاتهم.
 - الإشراف على غرفة أمانات الأمثلة، والشكل (٩-١) يوضح بطاقة حفظ أمانات الأمثلة.
 - متابعة التدريب والتوجيه لحاملي الأمثلة لرفع كفاءتهم.
 - متابعة الخدمات الخاصة التي تقدم إلى الضيوف من قبل موظفي قسمه.
 - متابعة وتدقيق سجل القادمين والمغادرين وإجراءات إيصال الحقائب إلى غرف الضيوف، والشكل (١٠-١) يوضح سجل القادمين والمغادرين.

يرجى الاحتفاظ بها لحين العودة إلى الفندق Please keep Until Come Back To Hotel	Guest Name : إسلام نعيم Room Number : ٤١٥ Arrival Date : ٢٠١٢/١١/٢٤ Departure Date : ٢٠١٢/١١/١٨	اسم الضيف : رقم الغرفة : تاريخ القدوم : تاريخ المغادرة :
No. 72438	No. 72438	

الشكل (١-٩): بطاقة حفظ أمانات الأمتعة.

Arrival & Departure Log						سجل القادمين والمغادرين					
Friday			Date 26/08/			التاريخ ٢٦/٠٨/			اليوم الجمعة		
Departure			المغادرون			Arrival			القادمون		
ملاحظات	عدد الحقائب	ساعة المغادرة	رقم الغرفة	اسم الضيف	اسم الموظف	ملاحظات	عدد الحقائب	ساعة القدوم	رقم الغرفة	اسم الضيف	اسم الموظف
Notes	No. of Bags	Dep. Time	Room No.	Guest Name	Porter Name	Notes	No. of Bags	Arr. Time	Room No.	Guest Name	Porter Name
	٢	٠٩:٣٠	٣٠٢	John Franco	محمد يوسف		٢	١٨:٣٠	٣٠١	محمود محمد	حسن عودة
	٢	٠٩:٣٠	٣١٥	موسى محمد	محمد يوسف		١	١٩:١٥	٣٠٢	علي عوض	حسن عودة
	١	١٠:٠٠	٤٠٦	علي عبدالله	سليم يوسف		٢	١٩:٣٠	٤١٥	خالد فتحي	حسن عودة
	١	١٠:٤٥	٦٠٦	رائد لسيمان	محمد يوسف		١	٢٠:٢٠	٦٠٥	سعيد حسن	خالد عوض
	٣	١١:٠٠	١٠٢	سعود عواد	سليم يوسف						

الشكل (١-١٠): سجل القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب.

٤ - حاملو (الأمتعة) الحقائب (Bell Attendants)

يطلق على حاملي الأمتعة مسميات عدّة، وذلك حسب نظام الفندق الذي يعملون فيه، ومن هذه

المسميات (Bellmen/Porters)، وتتفق غالبية الفنادق

على أن هذه المجموعة من الموظفين تلعب دورًا مهمًا

في تسويق خدمات الفندق خاصّة عند مرافقة الضيوف

إلى غرفهم، كما أنهم ينظرون إلى موظفي قسم الزبي

الموحد على أنهم مشاركون أساسيون في تكوين

تذكّر

يفضل أن يتّصف حاملو

الحقائب بالقدرة على التواصل

مع الضيوف بأكثر من لغة أجنبية.

الانطباع الأخير (Last Impression) لدى الضيف عن الفندق؛ لأنهم آخر من يتعامل مع الضيف عند مغادرته للفندق، وهذا يستدعي امتلاك مهارات تواصل جيّدة لتقديم الخدمات الفندقية بأسلوب جذاب ومحترف، ممّا يؤدي ذلك بالضرورة إلى تعزيز ثقة الضيوف بالفندق وخدماته، وعليه، زيادة المبيعات وتحقيق هامش أعلى من الربح، والشكل (١١-١) يوضّح صورة حامل الحقائب، أما مهمات حاملي الأمتعة فتتلخص بما يأتي:



الشكل (١١-١): حامل الحقائب.

- أ - نقل الأمتعة من غرف الضيوف وإليها عند القدوم والمغادرة.
- ب - تعريف الضيوف بالتسهيلات والخدمات المتوافرة في الفندق، إضافة لتعريفهم بإجراءات السلامة المتوافرة في الفندق، وإرشادهم لكيفية استخدام التجهيزات المتوافرة في الغرفة (الهاتف، التلفاز، مكيف الهواء، الإنارة، الستائر.. الخ).
- ج - نقل أمتعة الضيوف إلى غرفة أمانات الأمتعة عند رغبة الضيوف بذلك.
- د - تسليم الرسائل والطرود البريدية أو أي احتياجات خاصة للضيوف في غرفهم.
- هـ - استلام ملابس الضيوف وتسليمها بعد عملية التنظيف الجاف أو كيّها وخصوصاً في الفترة المسائية.



الشكل (١٢-١): عربة نقل الأمتعة.

- و - القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في منطقة مدخل الفندق والردهة الأمامية.
- ز - ترتيب عربة نقل الحقائب بشكل منظم في أثناء نقلها من غرف الضيوف أو إليها، والشكل (١٢-١) يوضّح ترتيب عربة نقل الأمتعة.
- ح - نقل حقائب الضيوف إلى غرفهم عند القدوم، أو نقلها إلى سياراتهم عند مغادرتهم الفندق بعد تسوية حساباتهم، والشكل (١٣-١) يوضّح نموذج تصريح خروج الأمتعة الذي يصدر عن أمين الصندوق، ويتم بموجبه السماح بإخراج أمتعة الضيف من الفندق بعد دفع الحساب.

نموذج تصريح خروج الأمتعة		
Guest Name	عادل عبد الرحمن	اسم الضيف
Room No.	٤٠٤	رقم الغرفة
Dep. Time	١١:٣٠ صباحاً	ساعة المغادرة
No. of Bags	١	عدد الحقائب
هل هناك أمتعة تستدعي الانتباه؟		
Are there bags need special care?		
Yes	نعم	
<input checked="" type="radio"/> No	لا	

الشكل (١-١٣): نموذج تصريح خروج الأمتعة.

مهام موظفي الاستعلامات

نشاط (٤-١)

اسأل موظفي قسم الاستعلامات في الفندق الذي تتدرّب فيه عن مهمّاتهم وعن النتائج التي تترتّب في حالة الإهمال بها وأثرها في مستوى خدمة ضيوف الفندق، وناقش ذلك مع زملائك في الصف.

حاملو الأمتعة

نشاط (٥-١)

زر مع مجموعتك أحد فنادق خمس النجوم، وتعرّف من خلالها أعمال حاملي الأمتعة، ثم اكتب تقريراً بذلك، واعرضه على زملائك في الغرفة الصفية.

قضية للبحث

ابحث ومجموعتك في الشبكة العنكبوتية عن تصاميم ملابس موظفي قسم الاستعلامات ومستخدميه، واعرض الصور على لوحة خاصة واصفًا ذلك لزملائك في الصف.

٥- البواب (Doorman/Door Attendant)



الشكل (١-١٤): البواب.

توجد هذه الوظيفة غالبًا في الفنادق الكبيرة، حيث يقوم البواب بمهام شبيهة بمهام حامل الأمتعة، إضافة إلى الترحيب بالضيوف والزوار عند قدومهم للفندق، ويوضح الشكل (١-١٤) صورة البواب، ومن أهم الأعمال التي يقوم بها البواب ما يأتي:

أ - فتح باب الفندق للضيف والترحيب به، ومساعدته عند الوصول.

ب - مساعدة الضيوف على تحميل حقائبهم وتنزيلها من السيارات.

ج - مرافقة الضيوف إلى منطقة الاستقبال، وتعريف موظف قسم الاستقبال باسم الضيف.

د - مساعدة موظف الاصطفاف على تنظيم حركة السير واصطفاف السيارات عند الحاجة.

هـ - القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في منطقة مدخل الفندق.

يرتدي البواب في الفنادق الكبيرة لباساً مميزاً، وفي فصل الشتاء يرتدي معطفاً من النوع الثقيل أو الدافئ فوق زيّه.

٦- المنادون (Page Attendants/Page Boys)



الشكل (١-١٥): منطقة الهواتف العامة.

المنادي هو الموظف المكلف بالبحث عن الضيف في مرافق الفندق المختلفة، وخصوصاً قاعات الطعام والشراب، لإبلاغه برسالة ما أو الإجابة على الهاتف، وهو أيضاً مكلف بالمحافظة على نظافة منطقة التلغونات العامة في الفندق (House Phones) التي يستخدمها الضيوف أو زوار الفندق لإجراء الاتصالات الهاتفية، في أثناء تواجدهم في

الفندق، والشكل (١-١٥) يوضح منطقة الهواتف العامة (الداخلية) في الفندق، ومن مهامه أيضاً إيصال الرسائل للضيوف في مواقع تواجدهم أو في غرفهم. وقد استعاضت الفنادق عن مثل هذه الوظيفة بتوفير أنظمة الاتصال الداخلي الحديثة (Paging System)، إلا أن بعض الفنادق

والمطاعم التقليدية ما زالت تحتفظ بهذه الوظيفة حتى الآن، وعادة ما يحمل المنادي لوحة إلكترونية صغيرة يكتب عليها اسم الضيف، وتطلق هذه اللوحة نغمة موسيقية خفيفة، لتلفت انتباه الضيوف في أثناء عملية البحث.



الشكل (١٦-١): جهاز تلميع الأحذية.

٧- موظف الخدمة الخصوصية (Hotel Valet)

اختلفت مهام هذا الموظف مع الوقت والتطور الذي حدث في صناعة الفنادق، إلا أنها اختلفت أو قلّ وجودها في كثير من الفنادق، ومن المهام التي يقوم بها هذا الموظف ما يأتي:

أ - إرسال ملابس الضيوف الخاصة إلى المصبغة وإعادتها.

ب - تنظيف أحذية الضيوف وتلميعها وخصوصاً في المناسبات والحفلات التي تقام في الفندق، والشكل (١٦-١) يوضح جهاز تلميع الأحذية.

ج - القيام ببعض الخدمات الشخصية للضيوف مثل: (إرسال أو إحضار حاجيات من خارج الفندق، ومساعدة الضيوف من ذوي الاحتياجات الخاصة).

د - مساعدة حاملي الحقائب في فترات ضغط العمل.

هـ - مساعدة موظفي قسم التدبير الفندقي على نقل حقائب الضيوف من غرفة إلى أخرى.

لم تعد خدمة تلميع الأحذية موجودة في كثير من الفنادق، بسبب وجود أجهزة أو قطع إسفنجية مزوّدة بكريم خاص لتلميع الأحذية، توضع داخل غرفة الضيف.

٨- موظف المصعد (Lift Man/Lift Attendant)

لم تعد هذه الوظيفة موجودة في كثير من الفنادق؛ بسبب التطور التكنولوجي في أنظمة المصاعد، وأنظمة بطاقات المفاتيح التي يمكن برمجتها، بحيث لا تسمح لأي شخص غير مقيم في الفندق أن يصل إلى الطوابق المخصصة لغرف الضيوف إلا برفقة أحدهم أو برفقة شخص من الإدارة، أمّا مهامّ هذا الموظف فهي كما يأتي:

أ - المحافظة على أمن الضيوف وسلامتهم بعدم تحميل المصعد أوزاناً تفوق طاقة المصعد المحددة، والتي يمكن أن تتسبب في أخطار محتملة.

ب - مساعدة الضيوف على ترتيب أمتعتهم في المصعد.

- ج - عدم ترك المصعد نهائيًا دون علم مسؤوله المباشر، والتدقيق بهوية الأشخاص الغرباء الذين يستخدمون المصعد عند الضرورة.
- د - القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في المصعد مثل: تنظيف أرضية المصعد، وتنظيف منفذة السجائر، وتلميع المرايا داخل المصعد إن وجدت.

٩- موظف الاصطفاف (Parking Valet)



الشكل (١-١٧): موظف الاصطفاف.

تقدّم معظم الفنادق الكبيرة خدمة اصطفاف سيارات ضيوف الفندق وزوّاره، وذلك لكي تسهّل على الضيوف والزوّار البحث عن مكان لاصطفاف سياراتهم عند قدومهم إلى الفندق أو مغادرتهم له، كما تحميهم من السير لمسافات معينة تحت الظروف الجوية السيئة، إضافة إلى عرض مستوى الرفاهية في الخدمة المقدّمة لضيوف الفندق وزوّاره، وقد تكون هذه الخدمة مدفوعة الأجر أو مجانية، وذلك حسب سياسة الفندق المتّبعة، ويستخدم موظّف الاصطفاف بطاقة تتكوّن من ثلاثة أجزاء تحمل الرقم المتسلسل نفسه حيث يعطى الجزء الأول منها للضيف، ويوضع الجزء الثاني في السيارة، أمّا الجزء الثالث فيرفق مع مفتاح السيارة لحين طلبها من قبل الضيف، والشكل (١-١٧) يوضّح صورة موظف الاصطفاف.

يقوم الموظف المكلف بهذه الوظيفة بالمهام الآتية:

- أ - استقبال الضيف عند وصوله بسيارته إلى مدخل الفندق، وفتح باب السيارة له والترحيب به، ثم إعطاؤه جزءًا من البطاقة الخاصة باصطفاف السيارة، وقيادة السيارة إلى مواقف السيارات التي يحمل كل منها رقمًا متسلسلاً، وعلى الموظف أن يسجّل رقم الموقف على أجزاء البطاقة الأخرى، لتحديد الموقف الذي وضعت فيه السيارة عند جلبها للضيف، مع ضرورة ملاحظة أيّ ضرر أو عطل في السيارة، وذكره على البطاقة، حتى لا يتحمل الفندق أيّ تبعات مالية نتيجة ذلك.
- ب - وضع مفاتيح السيارة والبطاقة في مكان آمن لحين طلبها.
- ج - تنظيم حركة السير عند مدخل الفندق.

- د - طلب سيارات التاكسي للضيوف عند الطلب.
هـ - إحضار السيارة للضيف بعد الحصول على الجزء الذي بحوزته من البطاقة.

تنحصر مسؤولية الفندق الذي يقدم خدمة اصطاف السيارات في سلامة السيارة نفسها، وليس محتوياتها من الوثائق أو النقود أو أي مقتنيات ثمينة.

١٠ - السائقون (Drivers)

بعض الفنادق وخاصة الفنادق القريبة من المطارات ومحطات النقل الرئيسية تخصص حافلات (باصات أو سيارات) لنقل الضيوف من هذه المواقع وإليها ضمن جدول محدد، وعادة ما يكون سائقو هذه الحافلات من أول الموظفين الذين يقابلهم الضيف، ولهذا فهم يخضعون لدورات تدريبية تمكنهم من التعامل الجيد مع ضيوف الفندق، لإعطائهم صورة مشرقة عن الفندق قبل وصولهم إليه، ويجب عليهم الإلمام بالفندق وخدماته لتزويد الضيوف بالمعلومات إذا طلبوا ذلك وهم في الطريق إلى الفندق، ولأسباب الأمن والسلامة فقد أصبحت معظم الفنادق تزود السائقين بوسيلة اتصال تمكنهم من التواصل مع إدارة الفندق عند حدوث أي شيء غير متوقع، وحتى يتمكن السائق من إبلاغ قسم الاستقبال باسم الضيف، وذلك لإجراء ترتيبات استقباله خصوصاً إذا كان الضيف من الأشخاص المهمين، كما أصبحت معظم الفنادق الكبرى تقوم بتسيير حافلات لبعض المواقع الرئيسية التي تهتم الضيوف، مثل: مواقع التسوق والمطاعم الشهيرة، ومواقع الترفيه في أثناء المناسبات والاحتفالات والمهرجانات (كمهرجان الأردن)، وإلى بعض المواقع الرياضية وغيرها، ومن مهمات السائقين ما يأتي:

- أ - مساعدة الضيوف عند صعودهم الحافلة ونزولهم منها.
ب - مساعدة الضيوف على تحميل أمتعتهم وإخراجها من الحافلة بكل هدوء ولطف.
ج - اصطحاب الضيوف في الجولات السياحية الداخلية لمرافق المدينة ومواقعها عند الطلب.
د - المحافظة على حافلات الفندق وسياراته نظيفة على الدوام.

ماذا يترتب على إدارة الفندق في حال نسي موظف الاصطاف مفتاح سيارة أحد الضيوف في جيبه الخاص بعد مغادرته العمل؟



١١- موظف غرف أمانات الملابس (Cloak Room Attendant)

يتواجد هؤلاء الموظفون في غرف خاصة لحفظ ملابس الضيوف وزوار الفندق عند مداخل قاعات الطعام الرئيسية، وقاعات الاحتفالات، والاجتماعات، والمؤتمرات وغيرها من المناسبات، بحيث يحتفظون بالمعاطف والجاكيتات والقبعات وبعض مكملات ملابس السيدات، كالفرو والقبّعات في خزائن أو على رفوف خاصة، إذ يقوم الموظف بإعطاء الضيف جزءاً من بطاقة مطبوع عليها رقم معين، ويوضع الجزء الآخر من هذه البطاقة مع قطعة الملابس، لحين خروج الضيف من القاعة وطلب حاجياته من الموظف الموجود في غرفة حفظ أمانات الملابس، مع مراعاة عدم تسليم الملابس دون الحصول على جزء البطاقة من الضيف.

١٢- مندوبو الفندق (Hotel Representatives)

يتواجد هؤلاء الموظفون في المطارات والموانئ ومحطات النقل الرئيسية كمندوبين عن الفندق، حيث يسهّلون الإجراءات الرسمية للضيوف ويرافقونهم إلى الفندق، وعلى هؤلاء الموظفين أن يتّصفوا بحسن التصرف واللباقة في تعاملهم مع الآخرين، ويفضل أن يجيدوا أكثر من لغة أجنبية واحدة.

١٣- مراسلون خارجيون (External Attendants)

يقوم هؤلاء الموظفون ببعض الأعمال الإدارية كنقل المعاملات الرسمية بين الفندق والجهات الرسمية المختلفة، وإحضار الرسائل والطرود الواردة للفندق من مكتب البريد، كما يمكن أن يقوموا بإرسال بعض الرسائل والطرود للضيوف وشراء ما يلزمهم من خارج الفندق.

قضية للمناقشة

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ناقش قضية بيع موظف الاستعلامات سلعة معينة لضيوف الفندق مباشرة، ثم اعرض الاقتراحات والنتائج التي تتوصل إليها على زملائك في الصف.

النتاج العملي

المعلومات النظرية

يُسجل مشرف حاملي الحقائب اسم الضيف القادم ورقم غرفته وعدد الحقائب وساعة الوصول واسم حامل الحقائب وأي ملاحظات تتعلق بذلك، بعد نقل حقائب الضيف إلى غرفته على صفحة القادمين في السجل الخاص بذلك، كما يُسجل المعلومات نفسها بعد مغادرة الضيف للفندق في صفحة المغادرين من السجل، والذي يهدف إلى معرفة اسم الموظف الذي نقل حقائب الضيوف عند القدوم أو المغادرة، وما يتعلق بحقائبهم من ملاحظات.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- سجلّ القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب.
- عدد من الحقائب، إن توفر ذلك.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل اسم حامل الحقائب.
- اكتب اسم الضيف ورقم غرفته.
- سجّل ساعة القدوم أو ساعة المغادرة لكلّ ضيف.
- حدّد عدد حقائب الضيف.
- سجّل أي ملاحظات تستدعي الاهتمام.

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقييم أدناه، قيم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقييم					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضرت التجهيزات المناسبة واستخدمتها بشكل سليم	١
						سجلت اسم حامل الحقائب	٢
						كتبت اسم الضيف ورقم غرفته	٣
						سجلت ساعة القدوم وساعة المغادرة	٤
						حددت عدد حقائب الضيف	٥
						سجلت أي ملاحظات تستدعي الاهتمام	٦

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًا (٥) ممتاز

النتاج العملي

– أن يعبئ نموذج تحديد موقع الضيف في مرافق الفندق.

المعلومات النظرية

عند خروج الضيف من غرفته وذهابه إلى أحد مرافق الفندق، يقوم الضيف بإعلام قسم الاستعلامات عن مكانه وساعة وجوده وفي أي مرفق من مرافق الفندق سيكون، ويقوم موظف الاستعلامات بتسجيل ذلك على نموذج خاص، لتسهيل عملية تحديد مكان وجود الضيف في حال ورود اتصال أو قدوم شخص ما للسؤال عنه، وعادة ما يذكر في هذا النموذج مرافق الفندق المخصصة للضيوف جميعها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج تحديد موقع الضيف.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- رَحِّب بالضيف.
- سجِّل اسم الضيف ورقم غرفته.
- حدِّد مكان وجود الضيف.
- سجِّل الساعة والتاريخ.
- احفظ النموذج في مكان قريب يسهل الوصول إليه.

تمرين عملي

نموذج تحديد موقع الضيف		
اسم الضيف:	التاريخ: / /	
رقم الغرفة:		
القسم	من	إلى
اللوبي		
مطعم الروابي		
مطعم قرطاج		
الفانوس كافيه		
التراس		
النادي الصحي		
ملاحظات:		

أخبرك السيد مصطفى إبراهيم المقيم في الجناح رقم (١١١٦)، بأنه سيكون متواجداً في مطعم قرطاج لتناول العشاء من الساعة الثامنة مساءً وحتى العاشرة ليلاً، وأنه ينتظر مكالمة مهمّة، سجّل ذلك على نموذج تحديد موقع الضيف.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت اسم الضيف ورقم غرفته.		
٣	سجّلت التاريخ والساعة.		
٤	حدّدت مكان وجود الضيف.		
٥	حفظت النموذج في المكان المناسب.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يكمل الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات.

المعلومات النظرية

يعمل في قسم الاستعلامات عدد كبير من الموظفين والمراسلين لخدمة الضيوف، سواء داخل الفندق أو خارجه، حيث نجد أنّ موظفي قسم الاستعلامات يخدمون الضيوف من خلال تقديم النصيحة والمشورة لهم حول الخدمات التي يحتاجونها خلال إقامتهم في الفندق، ويسهلون زيارتهم للمناطق العامة في المدينة، أمّا المراسلون فيقدمون خدمات للضيوف، مثل نقل حقائبهم وخدمة اصطفااف سياراتهم، ونقل أمتعتهم من غرفة الى أخرى..... الخ.

التجهيزات اللازمة

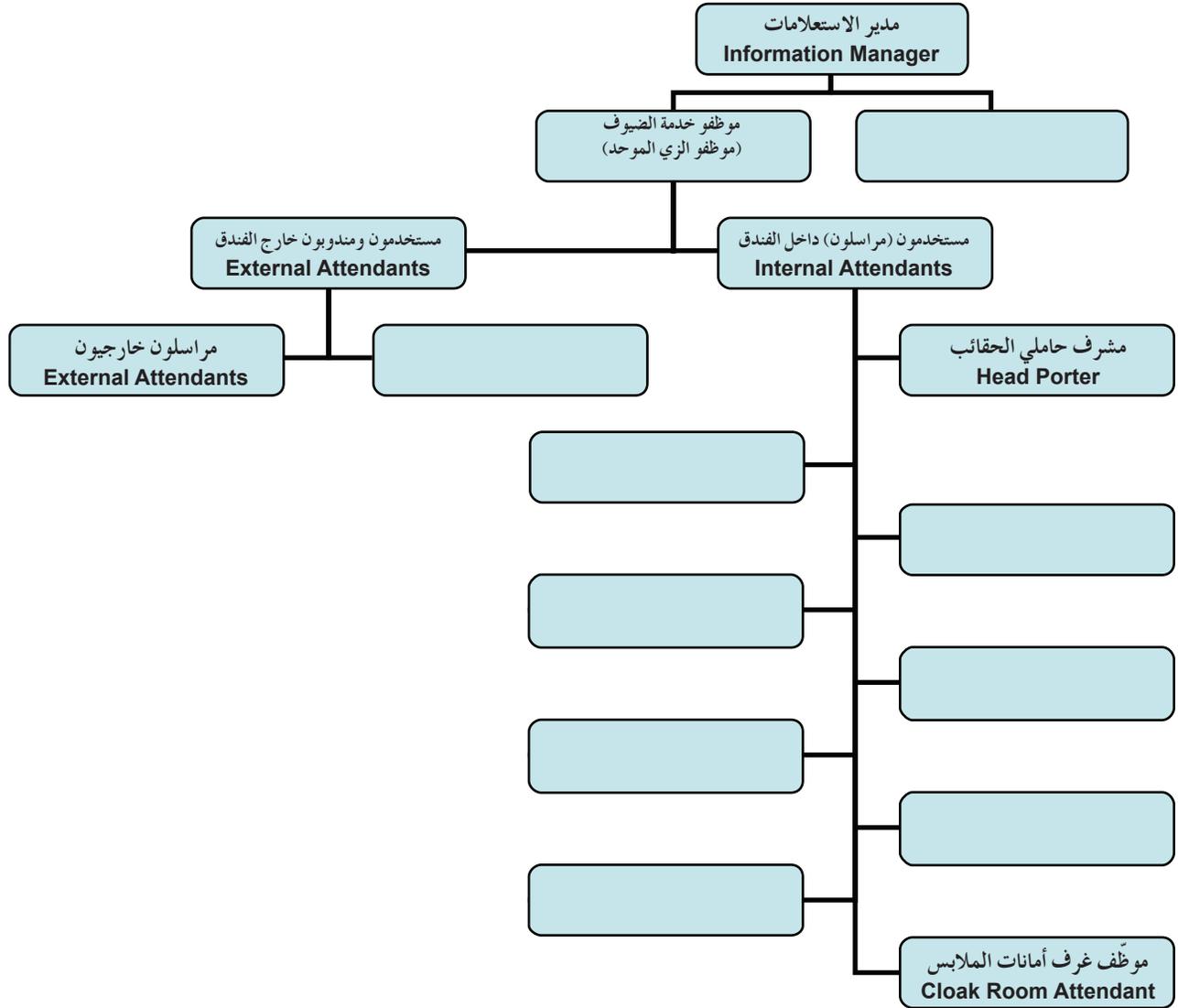
- مختبر التدريب العملي.
- هيكل تنظيمي لوظائف قسم الاستعلامات.
- قرطاسية.
- حاسوب وطابعة.

خطوات تنفيذ التمرين

- حدّد الوظائف الناقصة في الهيكل التنظيمي.
- سجّل الوظائف في المكان المحدّد.
- تأكد من وجود كلّ وظيفة في مكانها الصحيح.
- صمّم الهيكل التنظيمي باستخدام الحاسوب.
- اطبع التصميم واعرضه على زملائك.

تمرين عملي

عبء وظائف قسم الاستعلامات الناقصة في الفراغات المناسبة في الهيكل التنظيمي أدناه، مستعينًا بالشكل (٧-١) الوارد في الكتاب.



معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقدير					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
						سجّلت الوظائف باللغتين في مكانها الصحيح.	٢
						راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٣
						راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.	٤

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًا (٥) ممتاز

النتاج العملي

– أن يعبئ بطاقة حفظ أمانات الأمتعة.

المعلومات النظرية

في حال رغبة الضيف ترك مجموعة من حقائبه في الفندق عند مغادرته، وذلك بسبب تخطيطه للعودة مرة أخرى للفندق في وقت قريب، يقوم بتسليمها أو الطلب من حامل الحقائب بأن يُحتفظ بها لحين عودته، فيضع حامل الحقائب بطاقة (Label) على كل حقيبة تحتوي على اسم الضيف ورقم غرفته، وتاريخ ترك الحقيبة وموعد عودة الضيف المتوقع، والرقم المتسلسل للبطاقة، وتحتوي هذه البطاقة على جزء قابل للقطع يحتفظ به الضيف لحين عودته إلى الفندق، ويبرزه ليتسلم الحقائب الخاصة به، وعادة ما تُسجل هذه المعلومات على سجل خاص لهذا الغرض.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- حقائب.
- نموذج حفظ أمانات الأمتعة.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب اسم الضيف ورقم غرفته.
- سجّل التاريخ.
- سجّل تاريخ القدوم المتوقع.
- اسأل الضيف عن وجود حقائب بحاجة لمعاملة خاصّة كأن تحتوي على موادّ قابلة للكسر.
- سجّل المعلومات على السجل الخاص بحفظ الأمتعة.
- احفظ الحقائب في المكان المخصص لذلك.

تمرين عملي

طلب منك السيد سراج عمر بتاريخ ١٥ / ٤ / ، المقيم في جناح (١٢١٢)، حفظ حقييته في غرفة حفظ الأمتعة لحين عودته من العقبة بتاريخ ١٩ / ٤ / ، عبئ بطاقة حفظ أمتعة الضيف مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين.

يرجى الاحتفاظ بها لحين العودة إلى الفندق Please keep Until Come Back To Hotel	Guest Name Room Number Arrival Date Departure Date	: اسم الضيف : رقم الغرفة : تاريخ القدوم : تاريخ المغادرة
No. 72438	No. 72438	

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

التقدير	الرقم	معايير الأداء
	١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.
	٢	سجلت اسم الضيف ورقم غرفته.
	٣	سجلت تاريخ اليوم وتاريخ عودة الضيف المتوقع.
	٤	سلمت الضيف الجزء الخاص به من البطاقة.
	٥	سجلت المعلومات على السجل الخاص بحفظ الأمتعة.
	٦	راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاء العملي

– أن يعبىء نموذج تصريح خروج الأمتعة.

المعلومات النظرية

بعد انتهاء الضيف من تسوية حسابه عند مغادرته للفندق، يُصدر محاسب الدوائر الأمامية نموذج تصريح خروج الأمتعة، حيث يُسلم لمسؤول حاملي الحقائق، ليتابع إخراج حقائق الضيف من الفندق، وعلى حامل الحقائق أن يتأكد من الضيف عن وجود أي أغراض بحاجة إلى عناية خاصة عند نقل الحقائق، كأن تكون هناك أغراض قابلة للكسر أو الانسكاب داخل حقائق الضيف وأمتعته.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج تصريح خروج الأمتعة.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- رَحّب بالضيف.
- سجّل اسم الضيف ورقم غرفة.
- حدّد ساعة مغادرة الضيف.
- سجّل عدد الحقائق، وضع إشارة على مدى حاجة الحقائق إلى رعاية خاصة.

تمرين عملي

نموذج تصريح خروج الأمتعة	
Guest Name	اسم الضيف
Room No.	رقم الغرفة
Dep. Time	ساعة المغادرة
No. of Bags	عدد الحقائب
هل هناك أمتعة تستدعي الانتباه؟	
Are there bags need special care?	
Yes	نعم
No	لا

سدّد السيد ياسر عيسى المقيم في غرفه (٣٣٩) فاتورة إقامته لمحاسب الدوائر الأمامية، عند الساعة ١٢:٣٠ ظهرًا، واستفسر منه عن رغبته في إخراج حقائبه من الفندق ووضعها في السيارة التي ستقله إلى المطار من قبل حامل الحقائب، وقد أبدى الضيف رغبته في ذلك، وأشار إلى أنّ

إحدى حقائبه الثلاث تحتوي على موادّ قابلة للكسر، عبّئ نموذج تصريح خروج الأمتعة.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

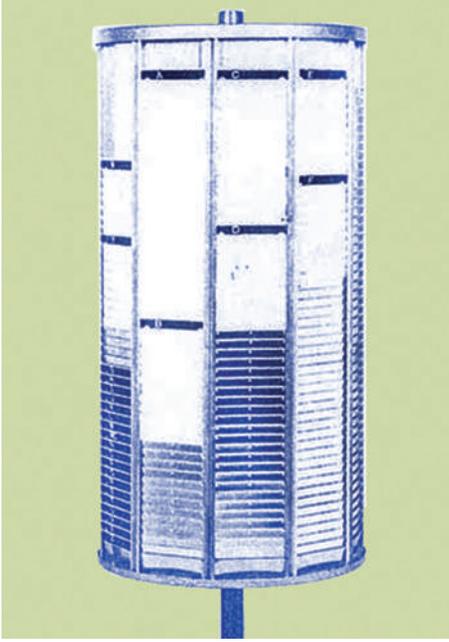
الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضّرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت اسم الضيف ورقم غرفته.		
٣	سجّلت ساعة المغادرة.		
٤	سجّلت عدد الحقائب.		
٥	راعت وجود حقائب بحاجة إلى عناية خاصة.		
٦	راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

تستخدم في قسم الاستعلامات مجموعة من الأدوات واللوحات التي تساعد موظفي الاستعلامات على القيام بأعمالهم بالسرعة والدقة المطلوبة، ومن أهم هذه اللوحات والأدوات ما يأتي:

١- لوحة الاستعلامات (Information Rack)



الشكل (١-١٨): لوحة الاستعلامات الدوارة.

توجد بأشكال عدّة، فإمّا أن تتكوّن من شرائح معدنية عدّة على محور دوار وذات جيوب مرتّبة حسب الترتيب الهجائي، حيث توضع شريحة الوصول في إحدى هذه الجيوب حسب الحرف الأول من اسم عائلة الضيف، أو أن تكون ورقية، حيث يُسجل اسم الضيف عليها كاملاً، والشكل (١-١٨) يوضّح لوحة الاستعلامات الدوارة (Rotary Information Rack)، وقد تمت الاستعاضة عنها في الفنادق الكبيرة بمرمجيات الحاسوب الحديثة، حيث يمكن إظهار أسماء الضيوف باستخدام معايير مختلفة، فيمكن إظهار أسماء الضيوف حسب الاسم الأول أو اسم العائلة، أو حسب تاريخ القدوم أو نوع الغرفة أو رقم تأكيد الحجز وغيرها من المعايير.

نشاط (١-٦)

زر مع زملائك أحد الفنادق، وتعرّف اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات، واكتب تقريرًا بذلك، وناقشه مع زملائك في الغرفة الصفية.

٢- لوحات الإعلانات والمناسبات (Announcement and Events Boards)

هناك أشكال متنوّعة من لوحات الإعلانات والمناسبات التي يمكن استخدامها في الفنادق، ويتم اختيار نوع اللوحة وشكلها بحيث يكون متناسبًا مع الموقع الذي ستوضع فيه، فهناك لوحات توضع في مدخل الفندق الرئيس ولوحات أخرى توضع على مداخل أقسام خدمة الطعام والشراب وقاعات الحفلات والمؤتمرات، حيث إنّ الهدف من وجود هذه اللوحات



الشكل (١-١٩): نماذج من لوحات الإعلانات والمناسبات.

الإعلان عن الأنشطة والمناسبات التي ستجري في الفندق، أو عرض معلومات معيّنة كأوقات عمل أحد المرافق، أو عرض قائمة الطعام على مدخل أحد المطاعم في الفندق أو وجبة اليوم الرئيسة في المطعم، والشكل (١-١٩) يوضّح نماذج من هذه اللوحات.

٣- لوحة البريد والمفاتيح (Mail and Keys Rack)

وهي لوحة للاحتفاظ بمفاتيح الغرف ورسائل البريد، التي قد تصل إلى الضيف المقيم في الفندق، وعادة ما تصمّم هذه اللوحة حسب ترتيب طوابق الفندق وترتيب الغرف في كلّ طابق، علمًا بأنّ



الشكل (١-٢٠): لوحة البريد والمفاتيح.

معظم إدارات الفنادق تفضّل أن تكون لوحة البريد والمفاتيح في مكان غير مرئي لضيوف الفندق وزوّاره، وقد ضعفت الحاجة إلى مثل هذه اللوحات نتيجة استخدام أنظمة البطاقات الممغنطة كمفاتيح للغرف، إلا أنه ما زال هناك الكثير من الفنادق تستخدم هذا النوع من اللوحات، والشكل (١-٢٠) يوضّح نموذجًا للوحة البريد والمفاتيح.

قضية للمناقشة

ناقش زملاءك في الصف باستخدام اللوحات في الفندق، ودورها في تسهيل أداء مهمات العاملين في خدمة الضيوف، وتواصلهم مع الأقسام الأخرى في الفندق.

النتاج العملي

– أن يستخدم لوحة الاستعلامات.

المعلومات النظرية

تعدّ لوحة الاستعلامات فهرسًا مرئيًا بأسماء الضيوف المقيمين في الفندق، حيث تحتوي على شرائح معدنية ذات جيوب مرتبة أبجديًا لوضع شريحة الوصول فيها حسب اسم عائلة الضيف، والغاية من وجود هذه اللوحة هي الإجابة عن الاستفسارات الخاصة بالضيوف المقيمين، والسرعة في توزيع الرسائل، وتوصيل المكالمات الهاتفية لهم في غرفهم، وتكون هذه اللوحة إما ثابتة على جدار أو متحركة على محور دوّار، كما يمكن أن تكون ورقية على شكل سجل بأسماء الضيوف المقيمين، وأرقام غرفهم، حيث تتضمن شريحة الوصول المعلومات الآتية: رقم الغرفة، واسم الضيف، وعدد الأشخاص، وسعر الغرفة، وتاريخ المغادرة، وتاريخ القدوم، والجنسية وطريقة الدفع.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- لوحة استعلامات، إن توفّرت.
- نموذج شريحة الوصول.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل عدد الأشخاص.
- سجّل سعر الغرفة.
- اكتب تاريخ المغادرة وتاريخ القدوم.
- سجّل جنسية الضيف.
- حدّد طريقة الدفع.
- ضع شريحة الوصول بعد تعبئتها على لوحة الاستعلامات حسب الترتيب الهجائي لاسم عائلة الضيف.

تمرين عملي

اسم العائلة: داود عدد الأشخاص: ٢ تاريخ المغادرة: ١٤ / ٩ /
الاسم الأول: راكان سعر الغرفة: ١٢٠ دينارًا أردنيًا تاريخ القدوم: ١١ / ٩ /
رقم الغرفة: ٦٠٧ الجنسية: أردنية طريقة الدفع: نقدًا

عبئ شريحة الوصول بالمعلومات المتوافرة لديك.

Arrival Slip		شريحة الوصول		
رقم الغرفة Room No.	اسم الضيف Guest Name	عدد الأشخاص No. of persons	سعر الغرفة Room Rate	تاريخ المغادرة Departure Date
	الجنسية Nationality			تاريخ القدوم Arrival Date
	طريقة الدفع Method of Payment			

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت اسم العائلة أولاً ثم الاسم الأول.		
٣	سجّلت عدد الأشخاص وسعر الغرفة.		
٤	حدّدت تاريخي القدوم والمغادرة.		
٥	كتبت جنسية الضيف.		
٦	حدّدت طريقة الدفع.		
٧	وضعت شريحة الوصول في لوحة الاستعلامات حسب الترتيب الهجائي لاسم عائلة الضيف.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يجهز ورقة الإعلان عن فعالية.

المعلومات النظرية

عند وجود فعاليات مختلفة في الفندق كحفلات الزفاف والمؤتمرات والمعارض والندوات، يقوم قسم الاستعلامات بالتعاون مع الأقسام الأخرى بتجهيز لوحات تُعرض في الأماكن العامة، مثل مدخل الفندق وبالقرب من المصاعد وعند مدخل القاعة التي تقام فيها الفعالية، توضح عنوان هذه الفعاليات وطبيعتها وتاريخها وساعتها ومكان انعقادها، بالإضافة إلى أي معلومات أخرى مهمة للضيف، والشكل المجاور يوضح لوحة إعلان عن إحدى الندوات التي تقام في الفندق.



التجهيزات اللازمة

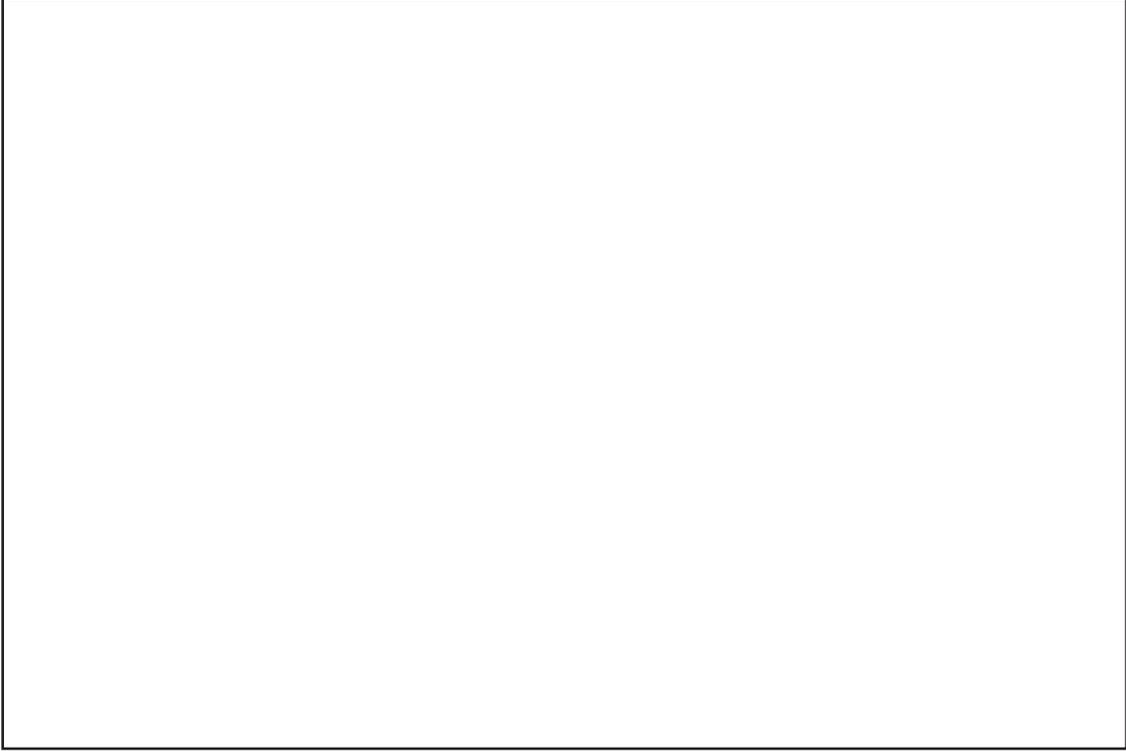
- مختبر التدريب العملي.
- لوحة إعلانات.
- جهاز حاسوب وطابعة.
- قرطاسية وأقلام تخطيط.

خطوات تنفيذ التمرين

- حدّد مكان انعقاد الفعالية.
- اكتب عنوان الفعالية.
- سجّل تاريخ الفعالية وساعتها.
- سجّل أي معلومات إضافية مهمّة للضيف.
- اعرض اللوحة في أكثر من مكان، وعلى وجه الخصوص عند مدخل القاعة التي تقام فيها الفعالية.

تمرين عملي

يقام في الساعة الثامنة من مساء يوم الخميس ١٦/٨ / ولمدة ثلاثة أيام، معرض للصور بعنوان الحياة الريفية، للفنان التشكيلي منذر أحمد في قاعة القيروان/الطابق الخامس، أعلن هذه الفعالية مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين.



معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.
٢					حددت موقع انعقاد الفعالية.
٣					سجلت اسم الفعالية.
٤					سجلت تاريخ الفعالية ووقتها.
٥					سجلت أية معلومات مهمة للضيف والزائر.
٦					راعت الوضوح والدقة والجاذبية في الإعلان.
٧					وضعت الإعلان في الأماكن المناسبة في الفندق.

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

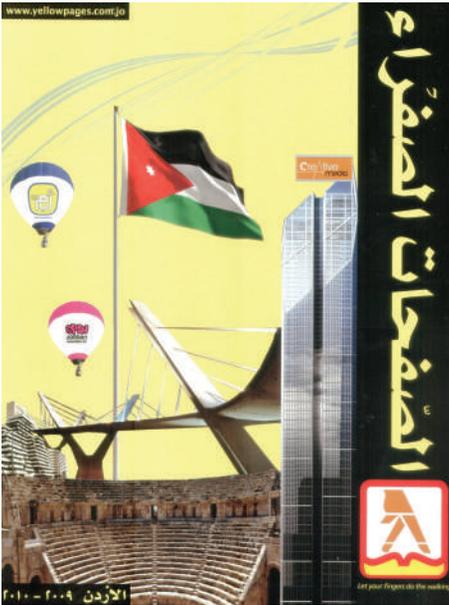
لتقديم خدمات سريعة ومميّزة للضيوف لا بدّ من توافر مراجع وأدلة؛ يدوية وإلكترونية، في قسم الاستعلامات، ويجب عدم الاعتماد على الذاكرة فحسب، بل يجب التأكد من إعطاء الضيف المعلومة الصحيحة، إضافة إلى أنّ هذه المراجع والأدلة تساعد موظفي الاستعلامات وتسهل عليهم إنجاز أعمالهم بكل سهولة ويسر وتمييز، ومن هذه المراجع والأدلة ما يأتي:

١- الأدلة (Directories)

يمكن تصنيف الأدلة إلى ثلاثة أنواع، هي:

أ - الأدلة العامّة (General Directories): تشمل أدلة عدّة منها: دليل الهاتف العام، دليل الصفحات الصفراء، ودليل الخدمات العامة. والشكل (١-٢١) يوضح دليل الصفحات الصفراء الأردني، حيث يمكن أن نجد فيه أرقام هواتف وعناوين الكثير من الدوائر الرسمية والشركات والمؤسسات والأطباء والمحامين ومكاتب الخدمات.... الخ.

ب - أدلة الفنادق (Hotel Directories): أدلة مختصة



الشكل (١-٢١): دليل الصفحات الصفراء.

بعرض أسماء الفنادق وعناوينها والخدمات المقدّمة فيها، وهذا النوع من الأدلة مفيد جدًا خصوصًا لشركات السياحة، حيث يمكن تعرّف خدمات الفندق بالتفصيل، وقد أصبحت معظم الفنادق تعرض دليل خدماتها على مواقعها في الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، للوصول إلى أكبر شريحة من الناس، والشكل (١-٢٢) يوضح أحد أدلة الفنادق الإلكترونية.

Location	Hotel 1 - 10 of 10	Sort by	Star rating [5..1]	Distance from centre of Châtelguyon
	☆☆☆ Splendid Hotel - Châtel-Guyon <i>5-7 Rue d'Angleterre, Châtel-Guyon</i>			510 m
	Splendid Hotel - Châtel-Guyon, with online availability, best room prices and direct booking. This 19th-century property is within walking distance to the city centre of Châtel-Guyon. Its rooms offer a view of the thermal park or the city. All of the Sp ... more			
	☆☆ Hostellerie La Reposeaie - Châtel Guyon, 63140 <i>20, avenue Baraduc, Châtel Guyon, 63140</i>			212 m
	Hostellerie La Reposeaie is located right in the centre of Châtel Guyon, near the spa gardens and the casino. Close to all the shops, 'La Reposeaie' welcomes you to stay, whether for tourism, spa treatments, a business trip or a company seminar. ... more			
	☆☆ Hotel Des Bains - Châtel-Guyon <i>12/14, avenue Baraduc, Châtel-Guyon</i>			280 m
	Hotel Des Bains - Châtel-Guyon, with online availability, best room prices and direct booking. The Hotel Des Bains offers a comfortable and relaxing setting for a business trip or a family holiday in picturesque Châtel-Guyon, in the charming Auvergne regio ... more			
	☆☆ Arcantis Hôtel Métropole - Châtel-Guyon, 63140 <i>19, Rue des Etats-Unis, Châtel-Guyon, 63140</i>			294 m
	Our hotel combines the charm of the 1900s and of today's comfort. You will be able to relax in the heart of a town adorned with flowers. ... more			
	☆☆ METROPOLE <i>19 Av. Des Eats Unis, Chatel Guyon</i>			299 m
	In the Spa city of Chatel Guyon, at the base of Natural Park of Volcanoes d'Auvergne, the hotel is open all year, comfortable rooms, terrace, garden, with typical gastronomic restaurant and parking. ... more			
	☆☆ Logis Le Manoir Fleuri - Chatelguyon <i>Route Du Chateau De Chazeron, Chatelguyon</i>			1.27 km
	Logis Le Manoir Fleuri - Chatelguyon , with online availability, best room prices and direct booking. Set in the beautifully lush Puy-de-Dôme region, the hotel welcomes you in the heart of large park at the edge of the Châtel Guyon forest. Logis De Fra ... more			
	☆☆ Hôtel de Paris - Châtel-Guyon <i>1 Rue Docteur Levadoux, Châtel-Guyon</i>			3.00 km
	Hôtel de Paris - Châtel-Guyon, with online availability, best room prices and direct booking. On holiday or on business in our region, our team is looking forward to welcoming you. L'Hôtel de Paris in Chatel-Guyon boasts a gastronomic restaurant as well as ... more			
	☆☆ Le Moulin des Gardelles - Riom <i>Route de Volvic - Espace Mozac, Riom</i>			3.85 km
	Le Moulin des Gardelles - Riom , with online availability, best room prices and direct booking. Situated between Volvic and Riom, 15 minutes from Clermont-Ferrand, Le Moulin des Gardelles is a family-run hotel with a welcoming atmosphere. Guestrooms are ... more			
	☆☆ Logis Anemotel - Riom <i>Rue Gershwin, Riom</i>			6.20 km
	Logis Anemotel - Riom , with online availability, best room prices and direct booking. Ideally situated between the A71 motorway and the town of Riom, in the heart of a business area, the Anemotel is the ideal place for business travelers and families alike ... more			

الشكل (١ - ٢٢): دليل فنادق إلكتروني.

دليل إيمكس
 الإصدار السادس
 عربي - إنجليزي
 CD و دليل مطبوع

أكثر من ٥٠ ألف منشأة داخل مصر
 أكثر من ٣٢٠ تصنيف

- إلكترونية الطباعة (تقارير - ملصقات - فاكسات)
- باسم (الشركة - المسئول - الوظيفة)
- تصفح الموقع الإلكتروني وأرسل بريد إلكتروني
 من داخل الدليل

سعر CD ٥٠ جنيهاً
والجديد هذا العام
 دليل إيمكس للبناء أو دليل إيمكس للذبيكور (مطبوع)

عرض خاص
 دليل إيمكس المطبوع
 CD
٦٠ جنيهاً

الشارع محمد السادس من ميدان التحرير - القاهرة
 الهاتف : ٠١٠ ٦٦٢ ٢٠ ٦٦٢ (٠٢٠٢) ٢٩٩ ٨٨ ٨٨٤ - (٠٢٠٢)
 بريد إلكتروني : ٠١٠ ٦٦٢ ٦٦ ٦٦ - ٠١٠ ٦٦٢ ٦٦ ٦٦
 info@imexit.net
 www.imexit.net

ج - الأدلة التجارية (Trade Directories): هي الأدلة التي ينشرها أصحاب المهنة الواحدة أو القطاع الواحد، مثل: دليل الصناعات، ودليل الأطباء، ودليل المحامين وغيرها من القطاعات والمهن، والشكل (١-٢٣) يمثل أحد الأدلة التجارية.

الشكل (١-٢٣): دليل الصناعات.

الأدلة والخرائط والكتيبات

نشاط (٧-١)

زر مع أفراد مجموعتك هيئة تنشيط السياحة الأردنية، وتعرّف الأدلة والخرائط والكتيبات التي تقدّمها للسياح، وأثرها في تنشيط السياحة في الأردن، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

٢- الخرائط (Maps)

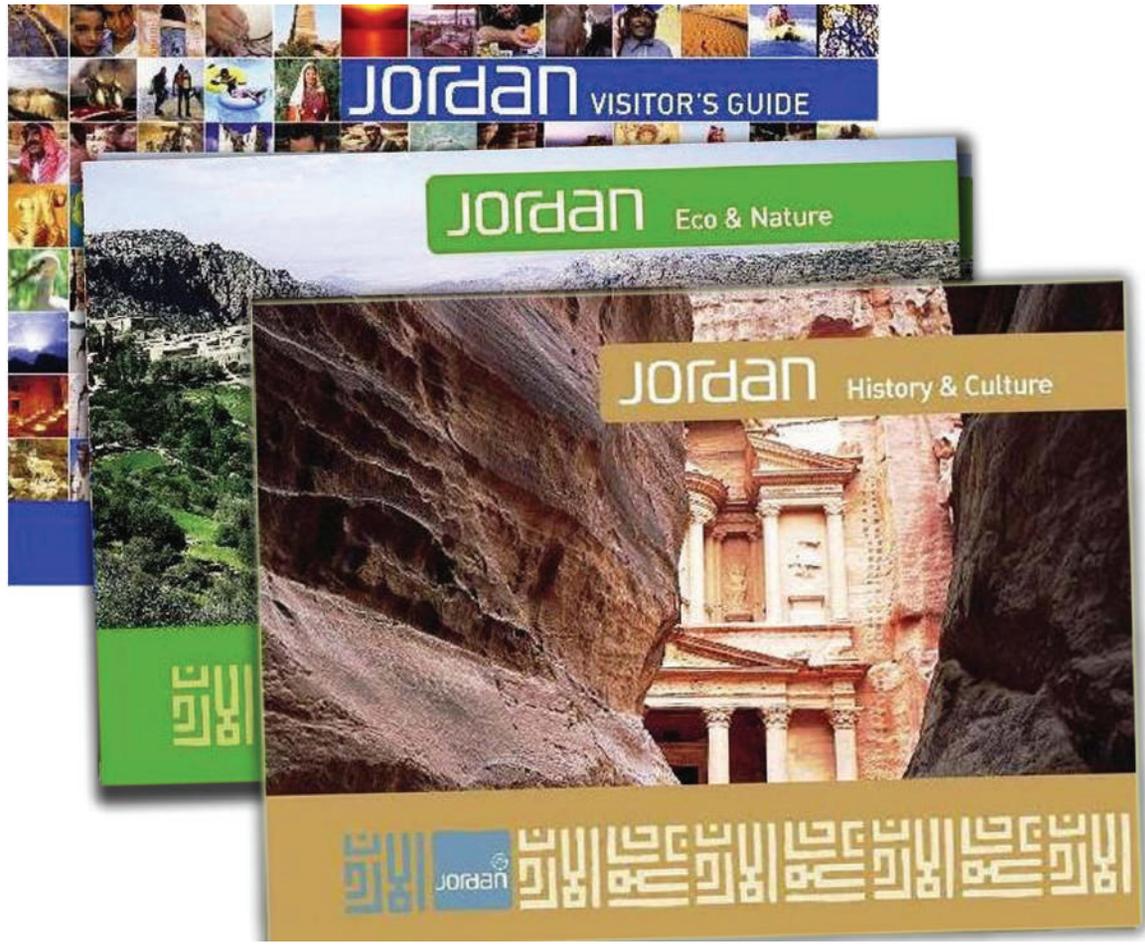
يحتاج موظفو الاستعلامات إلى الخرائط وخصوصًا السياحية منها، لإرشاد الضيوف إلى المعالم والمواقع الأثرية والسياحية والتجارية وغيرها من المواقع. يوضّح الشكل (١-٢٤) إحدى الخرائط السياحية الأردنية.



الشكل (١-٢٤): خارطة الأردن السياحية.

٣- المنشورات والكتيبات السياحية (Brochures)

موادّ إعلانية تصدرها الفنادق أو المطاعم أو أيّ جهة أخرى بهدف التعريف بخدماتها وتسويقها، وعادة ما تحتوي هذه المنشورات والكتيبات السياحية على معلومات مختصرة عن الموقع أو الحدث وصور جذّابة وعبارات مشوّقة وهادفة. يوضّح الشكل (١-٢٥) بعض المنشورات السياحية الأردنية.



الشكل (١-٢٥): منشورات سياحية أردنية.

قضية للمناقشة

بالتعاون مع أفراد مجموعتك ابحث في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، إنترنت، ... الخ) عن أنواع الأدلة والكتيبات والمنشورات التي تستخدم في قسم الاستعلامات للقيام بخدمة ضيوف الفندق، ثم اعرض النتائج التي توصلت إليها أمام زملائك في الصف.

النتاج العملي

– أن يستخدم الأدلة والخرائط.

المعلومات النظرية

عند حاجة الضيف إلى معلومات عن مكان ما أو طريقة الوصول إليه، فإنه يستعين بموظف الاستعلامات الذي يملك مجموعة من الأدلة والخرائط التي تساعد على أداء عمله بيسر وسهولة، ومن هذه الأدلة دليل المواقع السياحية، ودليل الصفحات الصفراء، ومجموعة من الخرائط المختلفة، وغالبًا ما يتوافر لدى قسم الاستعلامات مجموعة من الخرائط المجانية للمدن الرئيسة والمواقع السياحية والأثرية والتاريخية، التي يمكن تزويد الضيف بها من أجل مساعدته على الوصول إلى هذه المواقع وتجوّله فيها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مجموعة من الأدلة والخرائط.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- تعرّف حاجة الضيف.
- استخدم الدليل أو الخريطة المناسبة.
- اشرح للضيف عن المكان وكيفية الوصول إليه.
- أعطِ الضيف نسخة من الخريطة للاستعانة بها إن أمكن.
- تأكد من وصول المعلومة للضيف بشكل صحيح قبل مغادرته.

تمرين عملي ١

أثناء عملك في أحد الفنادق في مدينة عمان بالقرب من الجامعة الأردنية، سألك أحد الضيوف عن الطريق المناسب للوصول إلى مدينة جرش السياحية، استعن بالخرائط المتوافرة لديك لإرشاد الضيف عن كيفية الوصول إليها.

تمرين عملي ٢

طلب منك أحد الضيوف إعطاءه معلومات عن متحف السيارات الملكي من حيث مواعيد الزيارة، ورسوم الدخول ومكان المتحف، استعن بالأدلة والخرائط المتوافرة لديك لتقديم المعلومات المطلوبة كاملة للضيف، (صمّم ومجموعتك قائمة معايير للتأكد من تحقيق عناصر التمرين المطلوبة).

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.
٢					حدّدت العنوان المطلوب وكيفية الوصول إليه.
٣					استعنت بالخرائط المناسبة.
٤					أرشدت الضيف للطريق الصحيح.
٥					تأكّدت من أنّ الضيف قد فهم المعلومات بشكل صحيح.
٦					أعطيت الضيف نسخة من الخريطة للاستعانة بها.
٧					راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

أسئلة الوحدة

- ١- ما الصفات الشخصية لموظف الاستعلامات؟
- ٢- ما المقصود بما يأتي:
 - أ - تصريح خروج الأمتعة.
 - ب - كشف مغادرة الضيوف.
 - ج - لوحة البريد والمفاتيح.
 - د - لوحة الاستعلامات.
- ٣- عدد خمسًا من الوظائف التي يقوم بها قسم الاستعلامات.
- ٤- ما الصفات المعرفية التي يجب أن يتّصف بها موظف الاستعلامات؟
- ٥- بين أهمّية قسم الاستعلامات من حيث:
 - أ - الموقع.
 - ب - الخدمات.
 - ج - العلاقات المتبادلة (الارتباط).
- ٦- يصنّف البريد الوارد إلى أربع مجموعات رئيسة، وضح كيفية التعامل مع كلّ منها.
- ٧- بين المهمات التي يقوم بها كلّ ممّا يأتي :
 - أ - حاملو الحقائب.
 - ب - موظّف المصعد.
 - ج - موظّف الخدمة الخصوصية.
 - د - البواب.
- ٨- كيف يقوم المنادون بالبحث عن الضيوف داخل مرافق الفندق؟

٩- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي:

(١) يتبع قسم الاستعلامات:

أ - دائرة الطعام والشراب.

ب - دائرة المبيعات والتسويق

ج - الدوائر الأمامية .

د - شؤون الموظفين

(٢) يرأس قسم الاستعلامات:

أ - موظف الخدمة الخصوصية.

ب - مدير الاستعلامات.

ج - مشرف الوردية.

د - مشرف حاملي الحقائب

(٣) من مهمّات مدير قسم الاستعلامات:

أ - الإشراف على تنظيم العمل في القسم.

ب - إعداد جدول الدوام الأسبوعي لحاملي الحقائب.

ج - تسليم ملابس الضيوف بعد عملية التنظيف الجاف.

د - مرافقة الضيوف إلى منطقة قسم الاستقبال، وتعريف موظف قسم الاستقبال بأسمائهم.

(٤) تصنّف الأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات إلى:

أ - الأدلة العامّة.

ب - أدلة الفنادق.

ج - الأدلة التجارية.

د - كلّ ما ذكر.

(٥) تعدّ شركة أرامكس (Aramex) من الشركات المتخصصة في:

أ - حجوزات الضيوف المهمّين.

ب - حجوزات تذاكر السفر على متن الطائرات.

ج - النقل السريع للرسائل والطرود البريدية والبضائع.

د - تقديم خدمات الطعام والشراب على متن الطائرات.

مهارات البحث والاتصال

- ١- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال الدخول إلى موقع <http://www.uichlesclefsdor.org> عن دور جمعيات موظفي (Concierge) في العالم، واكتب تقريرًا واعرضه على زملائك في الصف.
- ٢- ابحث مع مجموعتك من خلال الدخول إلى موقع <http://www.syria-money.com/?p=338> عن أسباب نجاح شركة أرامكس كشركة أردنية متفوقة في خدمات النقل السريع للرسائل والطرود، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٣- ابحث مع مجموعتك من خلال مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، إنترنت ، ... الخ) عن مسميات الأدلة والكتيبات الإرشادية المهمة للسياح والمواطنين في حياتهم اليومية (مستشفيات، أطباء، وزارات، دوائر رسمية، مسارح، مواقع سياحية ... الخ)، واعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك، أثر مهارة الإتصال والتواصل كصفة من صفات موظف الاستعلامات الناجح في أداء عمله مع ضيوف الفندق، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك، تنوع خدمات موظف الدوائر الأمامية وقيامه الأعمال المطلوبة منه جميعها (الاستقبال، الاستعلامات، الحجز ... الخ)، وأثرها في تحقيق أهداف الفندق الرئيسة بصورة أفضل.
- ٣- ناقش مع أفراد مجموعتك سياسة الفنادق في إعادة إرسال الرسائل والطرود للضيوف الذين غادروا الفندق، من ناحية التكاليف المالية المترتبة على ذلك، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٤- ناقش مع أفراد مجموعتك سياسة الفندق في تصميم لوحة البريد والمفاتيح بشكل مخفي عن أنظار ضيوف الفندق وزواره، ثم اعرض النتائج أمام زملائك في الصف.

تقويم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن
		أناقش أهمية قسم الاستعلامات وموقعه في الفندق.
		أوضح الصفات المعرفية والشخصية للعاملين في قسم الاستعلامات.
		أحدّد تبعية قسم الاستعلامات.
		أحدّد وظائف العاملين في قسم الاستعلامات ومهمّاتهم.
		أرسم هيكلًا تنظيميًا لقسم الاستعلامات.
		أستخدم النماذج والسجلات المستخدمة في قسم الاستعلامات.
		أستخدم لوحات الإعلانات والمناسبات.
		أستخدم المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات.
		ما المقصود بكل مما يأتي:
		مدير الاستعلامات
		الصفات المعرفية
		الصفات الشخصية
		تعاد للمصدر
		موظفو الزي الموحد
		مشرف حاملي الحقائب
		حاملو الحقائب
		المنادون
		موظف الخدمة الخصوصية
		موظف ركن السيارات
		مشرفو الورديات
		الانطباع الأخير
		الأدلة العامة
		أدلة الفنادق
		الأدلة التجارية



الوحدة الثانية

محاسبة الدوائر الأمامية Front Office Accounting



•• كيف تساعد الأجهزة المحاسبية على إعداد التقارير المالية؟

تخصص الفنادق الكبيرة مجموعة من موظفي الدوائر الأمامية للقيام بأعمال المحاسبة، وتسجيل قيم العمليات المالية على حسابات ضيوف الفندق وفواتيرهم، إضافة إلى قيامهم بعمليات محاسبة الضيوف، وإغلاق حساباتهم عن طريق الدفع النقدي، أو تحويل حساباتهم إلى حساب الذمم لفنادق، وعمل الخصومات النقدية والتعديلات على فواتير الضيوف، بالإضافة إلى إعداد بعض التقارير المالية والإحصائيات التي تساعد إدارة الفندق على اتخاذ القرارات المناسبة وفقاً لهذه الأرقام والنسب المئوية، ويطلق على هؤلاء الموظفين اسم أمناء صناديق الدوائر الأمامية (Front Office Cashiers).

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- توضّح مفهوم المحاسبة، وأهميتها في الدوائر الأمامية.
- تفهم علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة.
- تتعرّف واجبات أمناء صناديق الدوائر الأمامية ومسؤولياتهم.
- تتعرّف صفات أمناء الصناديق.
- تصنّف أنواع الحسابات.
- تتعرّف أنواع الفواتير المستخدمة في الدوائر الأمامية.
- تميّز أنواع القسائم المستخدمة في القسم.
- تفهم أنواع الإقامة في الفنادق.
- تتعرّف أنواع العملات، وكيفية التعامل معها.
- تفهم اتفاقيات الأسعار المبرمة مع الشركات والمؤسّسات والمكاتب السياحية.
- تتعرّف أهمّ الأجهزة المحاسبية المستخدمة في الفندق.
- تميّز أهداف الحسابات الداخلية وطرق مراقبتها.
- تعبئ فاتورة الضيف الرئيسة.
- تسجل مسحوبات الضيوف على كشف الحساب اليومي.
- تعبئ النماذج والقسائم المالية في القسم.
- تستخدم القسائم السياحية ونموذج تبديل العملة.
- تعبئ نموذج كشف الملخص اليومي للصندوق.
- تعبئ كشف المصروفات النثرية النقدية.
- تعدّ كشفًا بأسماء الضيوف الذين تجاوزت حساباتهم الحدّ الأعلى.
- تغلق حساب الصندوق اليومي.

١ - مفهوم المحاسبة

تتطلب محاسبة الدوائر الأمامية مهارات رياضية أساسية، تستند إلى المنطق العلمي البسيط في جمع العمليات المالية اليومية والتي يقوم فيها ضيوف الفندق المقيمون أو غير المقيمين. ويمكن أن يعرف النظام المحاسبي العام على أنه: نظام يجمع أنشطة المؤسسة كلها ويسجلها ويوبها ويلخصها في سجلات محاسبية، بطريقة منظمة تعتمد على نظام محاسبي دقيق ومتكامل. أما جمعية المحاسبة الأمريكية فقد عرفت المحاسبة فنياً على أنها: عملية تحديد المعلومات الاقتصادية وقياسها وتوصيلها ليتمكن المستفيدون منها من التصرف في ظل رؤية واضحة. ويمكن تصنيف المستفيدين من هذه المعلومات المحاسبية كما يأتي:

أ - أصحاب المؤسسة.

ب - إدارة المؤسسة.

ج - الدائنون.

د - المستثمرون.

هـ - الحكومة.

و - الموظفون.

ز - عملاء (زبائن) المؤسسة.

ح - عامة الناس.

مبادئ المحاسبة

يمكن تعريف مبادئ المحاسبة على أنها مجموعة من القواعد والإجراءات والأعراف المحاسبية التي تكون ممارسات المحاسبة.

يشتمل نظام المحاسبة العامة على مجموعة من المبادئ التي تعمل على تحليل العمليات المالية، وتسجيلها بطريقة منتظمة، ثم تجميع الحقائق وتصنيفها في شكل قوائم و تقارير مالية، تساعد على تفسير هذه الحقائق، كما تساعد على إتخاذ القرارات الإدارية المناسبة وفقاً لهذه الحقائق.

ارجع إلى كتاب مبادئ المحاسبة (الأصول العلمية والعملية) الطبعة الثالثة، عمان ٢٠١٠م، واكتب ملخصاً توضّح فيه مبادئ المحاسبة الأساسية، ثم اعرض ملخصك على زملائك في الصف.

٢- مراحل العمل المحاسبي في قسم الدوائر الأمامية

تظهر أهميّة المحاسبة في الدوائر الأمامية من خلال قدرة محاسبي هذه الدوائر على إنجاز الأعمال المحاسبية يدويًا أو الكترونياً بشكل دقيق وكامل، من حيث جمع بيانات العمليات المالية كلّها وتصنيفها وتسجيلها للضيوف خلال مراحل إقامتهم في الفندق كما يأتي:

أ - مرحلة ما قبل الوصول (**Pre-arrival Stage**): يتعامل النظام المحاسبي مع البيانات الخاصة بالضيوف حسب نوع الحجوزات المطلوبة، ويسجّل هذا النظام المبالغ النقدية المدفوعة مسبقاً من الضيوف ويربطها مع الحجوزات المعنية.

ب - مرحلة الوصول (**Arrival Stage**): يعرض النظام المحاسبي أنواع الأسعار والضرائب المعتمدة في الفندق جميعها حسب أنواع الغرف والمواسم السياحية المتعلقة بالحجوزات مثل: أسعار الغرف، وأسعار الوجبات الغذائية والخدمات الأخرى، وما إذا كانت هذه الوجبات والخدمات مشمولة بسعر الغرفة أم لا.

ج - مرحلة الإشغال / الإقامة (**Occupation Stage**): يقوم النظام المحاسبي في هذه المرحلة بتتبع العمليات المالية الناتجة عن استخدام الضيوف لخدمات الفندق وتسهيلات، وتسجيلها على حساباتهم الرئيسة مثل: خدمات الهاتف واستخدام الإنترنت، وخدمات الغرف والطعام والشراب، واستئجار الأجهزة المرئية والأفلام، وخدمات مركز رجال الأعمال وخدمات المراكز الصحية في الفندق... الخ.

د - مرحلة المغادرة (**Departure Stage**): يقبل النظام المحاسبي عمليات تسديد الحسابات بطرق الدفع المختلفة (النقدية، بطاقات الإئتمان... الخ)، ثم يغلق الحسابات الخاصة بالضيوف، ويستخرج التقارير اللازمة بذلك.

٣- أهمية المحاسبة في أعمال الدوائر الأمامية

تقع مسؤولية تحصيل الديون المترتبة على الضيوف غير المقيمين في الفندق كالشركات والمكاتب السياحية والهيئات الدبلوماسية وغيرها على عاتق قسم تحصيل الديون في دائرة المحاسبة الرئيسة في الفندق، وليس على عاتق محاسبي الدوائر الأمامية.

يمكن تلخيص أهميّة نظام المحاسبة في الدوائر الأمامية في ما يأتي:

أ - تسجيل القيود المحاسبية في سجلات وفواتير محاسبية ضمن تصنيفين رئيسيين من الحسابات، هما:
١. ذمم الضيوف المقيمين (Guest Ledger)، وهي تلك الديون التي تترتب على الضيوف المقيمين في الفندق نتيجة استخدامهم لخدمات الفندق وتسهيلاته.

٢. ذمم الضيوف غير المقيمين (City Ledger)، وهي الديون التي تترتب على الضيوف الذين يتعاملون مع الفندق، إلا أنهم غير مقيمين فيه (كالشركات، ومكاتب السياحة، والهيئات الدبلوماسية، والجمعيات والنوادي الاجتماعية وغيرها)، وذمم الضيوف الذين غادروا الفندق دون تسديد حساباتهم لدفعها في وقت آخر أو تحويلها لجهة أخرى لتسديدها لاحقًا.

ب - رصد حسابات الضيوف المقيمين ومتابعتها باستمرار في أثناء مراحل إقامتهم في الفندق.
ج - تسجيل القيم المالية في الحسابات المعنية لعمليات بيع المنتجات كلها، أو تقديم الخدمات التي تحدث في الفندق يوميًا بيوم.
د - ضمان الرقابة الداخلية على العمليات النقدية وعمليات الذمم المدينة.

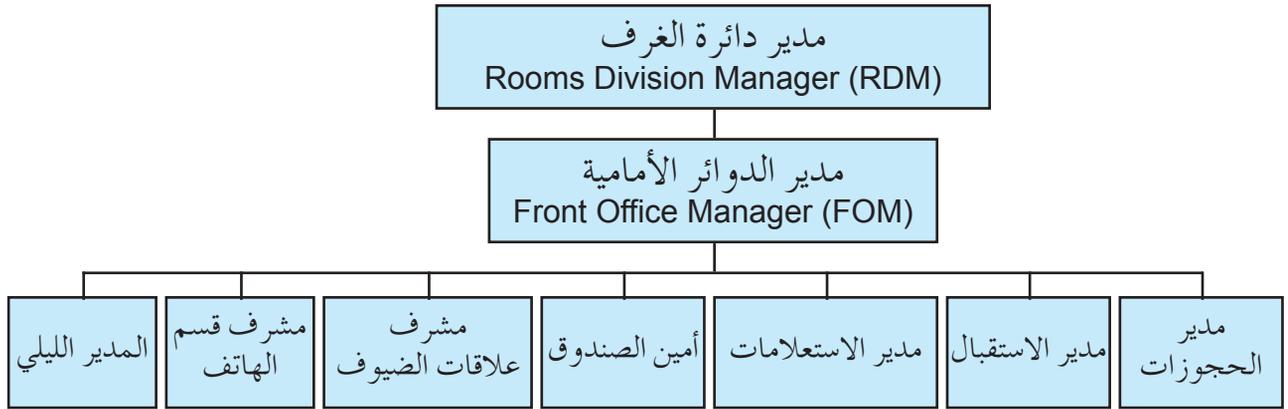
وظائف النظام المحاسبي في الفنادق

نشاط (٢-٢)

زر مع مجموعتك أحد فنادق الدرجة الأولى، واكتب تقريرًا عن وظائف النظام المحاسبي في الفندق حسب مراحل إقامة الضيف، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

قديمًا، كان أمين الصندوق في الدوائر الأمامية يتبع قسم المحاسبة فنيًا وإداريًا، وكانت علاقته بقسم الدوائر الأمامية علاقة أدبية وتنظيمية فقط، أما معظم إدارات الفنادق الحالية فقد أصبحت تعدّ أمين الصندوق أحد موظفي الدوائر الأمامية، ويتبع إليها مباشرة إداريًا وتنظيميًا، وعلى وجه الخصوص في تلك الفنادق التي يقوم فيها موظفو الدوائر الأمامية بمعظم العمليات المتعلقة بالضيوف، مثل: استقبال الضيوف وتسجيلهم، وتزويدهم بالمعلومات التي يطلبونها، وترصيد حساباتهم ومحاسبتهم عند المغادرة، يوضّح الشكل (٢-١) تبعية أمين الصندوق للدوائر الأمامية، كما يمكن تلخيص علاقة أمين الصندوق بقسم المحاسبة على النحو الآتي:

- ١- الإشراف والرقابة بشكل دوري وغير منتظم من قبل قسم المحاسبة على محتويات الصندوق، من نقد وعمليات أجنبية وقسائم مصروفات نقدية مباشرة.
- ٢- تحويل الدفعات النقدية الكبيرة مباشرة إلى قسم المحاسبة.
- ٣- تزويد أمين الصندوق بالمبالغ المالية اللازمة لتسهيل أعماله، خصوصًا في فترات ضغط العمل.
- ٤- تسليم النقد لقسم المحاسبة في نهاية وردية أمين الصندوق.



الشكل (٢-١): هيكل تنظيمي يوضّح تبعية أمين الصندوق لإدارة الدوائر الأمامية.

الهيكل التنظيمي لقسم المحاسبة

نشاط (٣-٢)

زر مع مجموعتك أحد فنادق الدرجة الأولى، وتعرّف أهمّ العوامل التي تؤثر في تصميم الهيكل التنظيمي لقسم المحاسبة، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

النتاج العملي

– أن يصمم هيكلًا تنظيميًا يوضح فيه موقع أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية.

المعلومات النظرية

يعدّ قسم أمانة الصندوق أحد الأقسام الفرعية الذي يتبع الدوائر الأمامية، ويرتبط هذا القسم بعلاقات مباشرة مع الأقسام الأخرى في الدائرة، فعمل أمين الصندوق لا يكاد ينفصل عن عمل باقي موظفي قسم الدوائر الأمامية، وفي بعض الفنادق نجد أنّ من يقوم بوظيفة الاستقبال والاستعلامات وأمانة الصندوق هو الشخص نفسه.

التجهيزات اللازمة

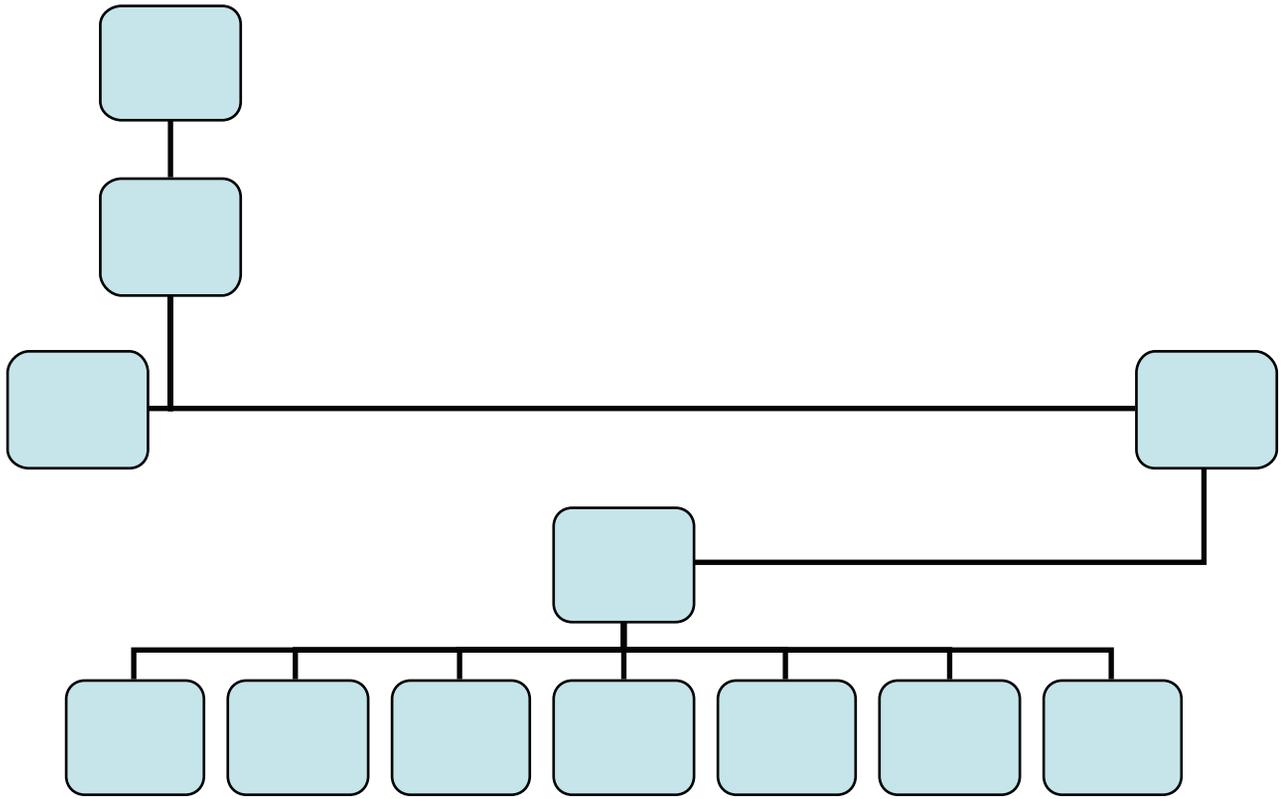
- مختبر التدريب العملي.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- أعد ترتيب الوظائف بشكل صحيح.
- وزّع الوظائف الفندقية من أعلى إلى أسفل حسب المستوى التنظيمي.
- سجّل كلّ وظيفة في المكان المناسب لها.
- تأكد من استخدام المسمّيات الصحيحة لكلّ وظيفة.

تمرين عملي

أعد ترتيب الوظائف الفندقية الآتية، ثم صمّم هيكلًا تنظيميًا مناسبًا لها:
مساعد المدير العام، مدير الحجوزات، مدير الاستقبال، مدير دائرة الغرف، مدير الاستعلامات، المدير العام، أمين الصندوق، مشرف علاقات الضيوف، مشرف قسم الهاتف، مدير الدوائر الأمامية، المدير الليلي، مدير الطعام والشراب.



معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقدير					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضّرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
						رتّبت الوظائف بشكل صحيح.	٢
						تأكّدت من صحّة المسمّيات.	٣
						سجّلت الوظائف في مكانها الصحيح.	٤
						راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٥
						راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.	٦

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًا (٥) ممتاز

العهددة النقدية

House Bank/Float

تقوم إدارة الفندق بتزويد أمناء الصناديق بمبلغ من المال يكون في عهدهم، بغرض تسيير أعمالهم اليومية، ويجب أن تبقى هذه العهددة النقدية دون زيادة أو نقصان في صندوق الفندق طيلة الوقت.

تتلخص واجبات أمناء الصناديق ومسؤولياتهم في الدوائر

الأمامية بما يأتي:

- ١- تقديم صورة إيجابية عن الفندق للضيوف في أثناء التعامل معهم.
- ٢- المحافظة على العهددة النقدية.
- ٣- إكمال إجراءات دخول الضيف وتسكينه في الفندق بفتح حساب رئيس له.
- ٤- تسجيل المدفوعات وحفظها وتسجيلها حسب الأصول.
- ٥- تسجيل قيم مصروفات الضيوف وتسجيلها على حساباتهم الرئيسة.
- ٦- إكمال إجراءات تسوية حسابات الضيوف عند المغادرة.
- ٧- تقديم خدمة تبادل العملات لضيوف الفندق.
- ٨- تقديم خدمة قبول بطاقات الائتمان المعتمدة في الفندق من الضيوف.
- ٩- تدقيق حسابات الضيوف وإجراء التعديلات عليها عند الحاجة.
- ١٠- تقديم خدمة صناديق الأمانات للضيوف، والتأكد من إخلائها واستلامها منهم عند مغادرتهم الفندق.
- ١١- مراقبة غرفة صناديق الأمانات، وعدم السماح بدخول غير المعنيين إليها وفتح صناديقهم.
- ١٢- ترحيل حساب أحد الضيوف وتسويته إلى حساب ضيف آخر بعد موافقتهم على ذلك.
- ١٣- تسليم الدفعات النقدية بعد تسجيلها على الكشوفات الخاصة بذلك إلى قسم المحاسبة.
- ١٤- إعداد التقارير المالية المتعلقة بالوردية وتدقيقها، والتأكد من صحتها قبل رفعها إلى الإدارة.
- ١٥- المحافظة على سرية المعلومات الشخصية والمحاسبية للضيوف.

معظم إدارات الفنادق تتوقع أن الضيف يكون الانطباع الأخير (Last Impression) عن الفندق من خلال تعامله مع أمين الصندوق، ولهذا تقوم إدارة الفندق بمراعاة عدد من الصفات المعرفية والشخصية عند اختيارها لموظفي الدوائر الأمامية، وعلى وجه الخصوص أمناء الصناديق، لما لهم من أثر كبير في إعطاء صورة مشرقة ومميّزة لضيوف الفندق، وخصوصًا في أثناء مرحلة مغادرة الفندق، ممّا يؤثر إيجابًا في قرار الضيف بالعودة مرّة أخرى للإقامة فيه، ومن أهمّ الصفات التي يجب أن يتّصف بها أمين الصندوق ما يأتي:

١- المعرفية (Cognitive Characteristics)

الصفات التي يكتسبها بالدراسة والخبرة المتواصلة، ومنها:

- أ - إتقان قواعد المحاسبة الفندقية.
- ب - القدرة على استخدام الأجهزة والمعدّات اللازمة لإنجاز العمليات المالية.
- ج - القدرة على التواصل مع الآخرين بلغة أجنبية واحدة على الأقل.
- د - القدرة على إقناع الضيوف، وتسويق خدمات الفندق بأسلوب راقٍ.
- هـ - القدرة على التعامل مع حسابات الضيوف، وكيفية إغلاقها وتنظيمها وإعداد المراسلات المتعلقة بها.
- و - الإلمام الجيّد بتنظيم الفندق وأقسامه ومرافقه وتنويع الخدمات فيه.

٢- الشخصية (Personal Characteristics)

تتعلق هذه الصفات في معظمها بالسمات السلوكية والاتجاهات الإيجابية والخلقية، ومنها:

- أ - الأمانة والضمير الحي في التعامل مع الضيوف.
- ب - امتلاك المهارات الاجتماعية في التواصل مع الآخرين (اللباقة، اللطف، الأدب).
- ج - الدقة في العمل وحسن التنظيم والترتيب.
- د - الرغبة في مساعدة الآخرين وخدمتهم.
- هـ - الشخصية القوية والهادئة التي تتمتع بالذكاء والمرونة والحيوية.
- و - المحافظة على الصّحة الشخصية ونظافة الهندام.

اكتب مع زملائك مجموعة من الصفات الشخصية والمعرفية التي ترى أنها ضرورية للعمل كأمين صندوق، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك قضية تبديل موظف أمانة الصندوق العمالات الأجنبية لضيوف الفندق لحسابه الخاص، ثم اعرض الاقتراحات والنتائج التي توصلون إليها على زملائك في الصف.

قضية للبحث

ابحث ومجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، إنترنت، زيارات ميدانية، وغيرها) عن أسباب تقصي إدارة الفندق بالسؤال عن سلوكيات أمناء الصناديق وأخلاقياتهم، والطلب منهم أحياناً إحضار شهادات تثبت حسن السيرة والسلوك من الجهات التي عملوا لديها سابقاً، ثم اعرض النتائج التي توصلت إليها على زملائك في الصف.

الحساب هو العنصر الأساسي الذي يستخدم في النظام المحاسبي لتصنيف العمليات المالية وتلخيصها، وهو أي شكل يمكن من خلاله تجميع البيانات المالية وتلخيصها، إذ إن لكل حساب طرفين، طرف مدين وطرف دائن، ونتيجة الزيادة أو النقص في أي من الطرفين، فإن ذلك يؤدي إلى وجود رصيد بالفرق. علمًا بأن أي عملية مالية تحدث في أحد الحسابات يمكن أن تؤثر في حسابات عدّه أخرى، وقد تؤثر في حسابين على أقل تقدير، وذلك حسب نظرية القيد المزدوج. وتقسم الحسابات إلى ما يأتي:

١- الحسابات الشخصية (Personal Accounts)

الحسابات التي تتعلّق بالأشخاص، حيث نعني بالأشخاص نوعين، هما:
أ - شخص طبيعي مثل (محمد، أحمد، حسين، وهكذا).
ب - شخص معنوي مثل (شركة، مشروع، مؤسسة، وهكذا).

٢- الحسابات الحقيقية (Real Accounts)

الحسابات التي تعبّر عن شيء حقيقي يمكن جرده و التصرف فيه، أي أنّها تمثّل الأصول عامة، ومن أمثلة هذه الحسابات حساب مخزون البضائع، وحساب الأوراق التجارية والمالية، وحساب الأثاث، وحساب الأجهزة والمعدّات، وحساب الاستثمارات، وحساب النقدية في الصندوق والبنك، وحساب المصروفات المدفوعة مقدّمًا وغيرها من الحسابات.

٣- الحسابات الوهمية أو الأسمية (Nominal Accounts)

تعدّ من الحسابات غير الملموسة، أي الحسابات التي لا يمكن جردها ولا يمكن التصرف فيها لا بالبيع ولا بالشراء، ومن أمثلة هذه الحسابات حسابات المصروفات كالرواتب والأجور أو حساب الإيجار، وحساب الإيرادات، والأرباح والخسائر، وأيضًا حساب المشتريات وحساب المبيعات وغيرها من الحسابات، والشكل (٢-٢) يوضّح حساب مصروف الرواتب.

أمّا شكل الحساب فيصوّر على هيئة حرف (T) باللغة الإنجليزية. ويتكوّن من ثلاثة أجزاء كما يأتي:

- ١- اسم الحساب (العنوان) (Title) (Account Name)
٢- الجانب المدين (الأيمن) (Debit) ويرمز له (Dr.)
٣- الجانب الدائن (الأيسر) (Credit) ويرمز له (Cr.)

Dr. مدين	ح/ مصروف الرواتب (من الحسابات الوهمية)	Cr. دائن
١٢٠٠	إلى ح/ الصندوق	
١٣٠٠	إلى ح/ البنك	
١٥٠٠	إلى ح/ الصندوق	٤٠٠٠ رصيد مدين
٤٠٠٠		٤٠٠٠
٤٠٠٠	رصيد مدور	

الشكل (٢-٢): حساب مصروفات الرواتب.

تُسجّل العمليات المالية التي أثرت في أحد هذه الحسابات في واحد من جانبيه (المدين أو الدائن)، وذلك حسب العملية المالية التي تمّت، وعند إغلاق الحساب يتم تجميع طرفيه، ثم يستخرج المتمم الحسابي للطرف الأقل، ويُدْرَج هذا المتمم (الفرق) في الجانب الأصغر ومقابله عبارة رصيد مدين أو رصيد دائن، فإذا كان الجانب المدين أكبر يكون الرصيد مدينًا، ويُدْرَج في الجانب الأيمن (الدائن) من الحساب، أمّا إذا كان الجانب الدائن أكبر، فيكون الرصيد دائنًا، ويُدْرَج في الجانب (المدين) من الحساب.

مثال (١) في حال أنّ الرصيد مدين:

Dr. مدين	ح/ الصندوق (من الحسابات الحقيقية)	Cr. دائن
٥٠٠٠ إلى ح/ المشتريات	٥٠٠ من ح/ البنك	
٢٠٠٠ إلى ح/ مصروفات كهرباء	٣٥٠ من ح/ مبيعات الغرف	
٣٠٠٠ إلى ح/ مصروفات الهاتف	١٥٠ من ح/ مبيعات الطعام	
١٠٠٠٠ المجموع	٩٠٠٠ رصيد مدين (المتمم الحسابي)	
٩٠٠٠ رصيد مدور	١٠٠٠٠ المجموع	

مثال (٢) في حال أن الرصيد دائن:

Cr. دائن	ح/ شركة النور (من الحسابات الشخصية)	Dr. مدين
٥٠٠٠ من ح/ المشتريات		٥٠٠ إلى ح/ الصندوق
٣٥٠٠ من ح/ المشتريات		٢٠٠٠ إلى ح/ إيراد الغرف
		٦٠٠٠ رصيد دائن (المتمم الحسابي)
	المجموع ٨٥٠٠	المجموع ٨٥٠٠
	رصيد مدور ٦٠٠٠	

نظرية القيد المزدوج

نشاط (٢-٥)

ارجع إلى كتاب مبادئ المحاسبة (الأصول العلمية والعملية) الطبعة الثالثة، عمان ٢٠١٠م، واكتب قواعد نظرية القيد المزدوج، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

قضية للمناقشة

- ناقش مع أفراد مجموعتك بإشراف معلمك ما يأتي:
- ١- تحليل العمليات المالية الآتية إلى طرفيها المدين والدائن:
 - شراء أجهزة بمبلغ (٥٠٠٠) دينار دفعت بشيك.
 - سحب مبلغ (٣٠٠٠) دينار من البنك وإيداعها في الصندوق.
 - دفع مصروفات متنوعة بمبلغ (٤٠٠) دينار نقدًا.
 - ٢- سجّل العمليات المالية السابقة ورحّلها إلى الحساب الخاص بها في الدفتر الأستاذ، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف، وناقشهم بذلك.

هناك أربعة أنواع رئيسة من الفواتير التي تتعامل معها أمين الصندوق في الدوائر الأمامية، وهي كما يأتي:

١- فواتير الضيوف المقيمين (Guest Folios)

الفواتير التي يفتحها أمين الصندوق في الدوائر الأمامية للضيوف الأفراد وبأسمائهم الشخصية عند بدء إقامتهم في الفندق، وتغلق هذه الفواتير أو تسدّد عند مغادرة الضيف للفندق أو تحوّل لجهة أخرى لدفعها بعد مغادرة الضيف.

٢- الفواتير الرئيسية (Master Folios)

الفواتير التي يفتحها أمين الصندوق في الدوائر الأمامية لمجموعة من الضيوف أو مجموعة من الغرف، وعادة ما تستخدم هذه الفواتير للمجموعات السياحية، كما يطلق عليها مصطلح Pay Master (PM)، وتسجّل قيم الخدمات المقدّمة للمجموعة السياحية على هذه الفاتورة، ثم تُجمّع وتُرصد على حساب الشركة السياحية التي استقدمت المجموعة، لتسديدها حسب الاتفاق مع إدارة الفندق بعد مغادرة المجموعة السياحية.

٣- فواتير الضيوف غير المقيمين (Non-guest Folios)

تُفتح هذه الفواتير للأشخاص أو الشركات أو الجهات التي تتعامل مع الفندق، وتستخدم مرافقه وخدماته، وتُدفع هذه الفواتير إلى الفندق حسب الاتفاق المسبق بينهما، إذ يطلق عليها مصطلح الفواتير المعلقة غير المسددة (Out-standing Folios).

٤- فواتير الموظفين (Employees Folios)

الفواتير التي تفتح بأسماء الموظفين نتيجة استخدامهم الشخصي لخدمات الفندق أو من قبل ضيوفهم، وعادة ما تكون هذه الخدمات بأسعار مخفضة كنوع من الامتيازات التي تمنح للموظفين، حيث تسدّد هذه الفواتير بخصم قيمتها من راتب الموظف في نهاية كلّ شهر.

الفاتورة (Folio)

تعدّ فاتورة الضيف سجلاً شاملاً يبين قيم الخدمات جميعها التي حصل عليها الضيف خلال مدة إقامته في الفندق، إضافة للحركات المالية كلّها التي تمّت على حسابه.

تذكّر

لكلّ فاتورة من الفواتير المستخدمة في الفنادق رقم متسلسل أو رمز مميز لغايات التدقيق والمراجعة الحسابية.

قد تختلف نماذج الفواتير اليدوية أو الإلكترونية المستخدمة في الفنادق في الشكل أو في ترتيب البيانات أو تفصيلات الفاتورة، إلا أنّ طبيعة العمل عليها وطريقة تجميعها هي نفسها في معظم الحالات، وعادة ما تتكوّن الفاتورة من جزأين: علوي وسفلي، فنجد في الجزء العلوي معلومات مثل: شعار الفندق واسمه وعنوانه، والرقم المتسلسل للفاتورة، واسم الضيف ورقم غرفته وتاريخ قدومه، وعدد الأشخاص ورقم بطاقة تسجيل الضيف، ويمكن أن نجد رقم صندوق الأمانات الخاص بالضيف أيضًا، أمّا الجزء السفلي فيحتوي على التفاصيل الخاصّة بالخدمات التي يوفّرها الفندق لضيوفه، إضافة إلى تفاصيل تجميع قيم الخدمات التي استخدمها الضيف، يومًا بيوم، حيث يقوم أمين الصندوق في الفنادق التي تستخدم النظام المحاسبي اليدوي بفتح فاتورة حساب رئيسة للضيف عند وصوله للفندق بعد إجراء عملية التسكين له، وحفظها في ملف خاص بفواتير الضيوف، بحيث يكون رصيد الحساب

صفرًا عند فتح الحساب، ثم تُسجل قيم الخدمات التي يتلقاها الضيف طيلة إقامته في الفندق، وعند مغادرة الضيف للفندق يقوم بتسديد قيمة الرصيد النهائي لحسابه، ويكون أسلوب تسجيل قيم الخدمات على الفاتورة اليدوية بتسجيل القيم المالية للخدمات المقدّمة للضيف يوميًا، ثم إضافة قيم الخدمة والضريبة إليها، وإضافة المجموع إلى الرصيد السابق، لينتج من ذلك رصيد يوميّ جديد، وعادة ما تتكوّن الفاتورة اليدوية من نسختين أو ثلاث نسخ، يعطى الضيف النسخة الأولى منها، ويحتفظ بالنسختين الباقيتين كمرجع لدى قسم المحاسبة. يوضّح الشكل (٢-٣) نموذجًا للفاتورة اليدوية.

أمّا في الفنادق التي تستخدم الأنظمة المحاسبية الإلكترونية، فيقوم النظام بفتح حساب رئيس (فاتورة) للضيف آليًا بمجرد أن تتمّ عملية تسكين الضيف على النظام، وعادة ما تتكوّن من نسخة رئيسة واحدة تحتوي على رقم متسلسل، ولا يمكن استخراج هذه الفاتورة أو طباعتها إلا بعد دفعها بشكل كامل، بحيث يصبح رصيدها صفرًا، أو تحويلها لجهة أخرى لدفعها في وقت لاحق، إلا أنه يمكن استخراج نسخة عن الفاتورة الإلكترونية وطباعتها، ولكنها تكون دون رقم متسلسل،

تذكّر

تسمّى العملية التي يقوم بها أمين الصندوق في تسجيل القيم المالية على حساب (فاتورة) الضيف الرئيسة (إدخال Posting)، ويجب أن يتم تسجيل هذه القيم بالمبالغ الصحيحة على الحساب الصحيح وحسب الخدمة المقدّمة للضيف في مرافق الفندق المختلفة، فعلى سبيل المثال تسجل أجرة الغرف على حساب الغرف، وقيم فواتير الهاتف على حساب الهاتف، وقيم فواتير المطاعم تسجل على حساب مرافق الطعام والشراب المختلفة... وهكذا.

وعليه، فهي فاتورة غير رسمية، إذ يكمن الهدف من استخراج هذه النسخة من الفاتورة في رغبة الضيف في معرفة قيم الخدمات المقدّمة له وتدقيقها قبل دفعها، والشكل (٢-٤) يوضّح نموذجًا للفاتورة الإلكترونية.

كما يمكن فتح حسابات لضيوف الفندق الذين لم يصلوا بعد في حال دفعهم مبالغ مسبقًا لضمان حجزهم، أو ضيوف الفندق غير المقيمين الذين يستخدمون مرافق الفندق وخدماته ثم يقومون بتسوية حساباتهم إما بعد استخدامهم لهذه المرافق والخدمات أو بشكل شهري منتظم، وذلك حسب الاتفاق مع إدارة الفندق، وعند تسوية الحساب أو إغلاقه يجب أن يعود رصيد الحساب صفرًا من جديد، أو أن يتم ترحيل رصيد الحساب إلى حساب الذمم (المدينة) لتسديده في وقت لاحق من قبل جهة ما، مثل شركات بطاقات الائتمان أو غيرها من الشركات والمكاتب السياحية التي تتعامل مع الفندق.

وفي الفنادق التي تستخدم النظام المحاسبي اليدوي، تُرصد قيم الخدمات يوميًا على السجل اليومي قبل إدراج هذه القيم على فواتير الضيوف الرئيسة، ويطلق عليه الجورنال اليومي أو السجل اليومي لحسابات الضيوف (Main Courante – Tabular Ledger)، ويحتوي هذا السجل على تفاصيل حسابات الضيوف المقيمين في الفندق كلّهم، ومجموع حساب الذمم المدينة، حيث يقوم المدقق الليلي بتجميع القيم المدونة في هذا الكشف ومطابقتها مع الكشوفات الواردة من أمناء الصناديق في مرافق الفندق المختلفة، ثم يُرصد الحسابات كلّها، ويغلقها ويوقع عليها في أسفل الكشف، والشكل (٢-٥) يوضح نموذجًا يدويًا للسجل اليومي لحسابات الضيوف.

أمّا في الفنادق التي تستخدم الأنظمة المحاسبية الإلكترونية فيتم في البداية إدراج قيم الخدمات على الفواتير، إذ يقوم النظام المحاسبي بإدراج هذه القيم على الجورنال اليومي الإلكتروني آليًا، ويقوم المدقق الليلي بتدقيق هذا الجورنال والفواتير ومطابقتها مع الكشوفات الواردة من أمناء الصناديق في مرافق الفندق المختلفة، وإجراء التعديلات اللازمة إن وجدت، ثم يُغلق الكشف اليومي آليًا من خلال إعطاء النظام المحاسبي أمر الإغلاق.

زر مع مجموعتك فندقاً من الدرجة الأولى، واكتب تقريراً عن أنواع الفواتير المستخدمة فيه، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

عنوان الفندق		فندق الكرامة AL-Karama Hotel No 01552									
Safety Box No:	21	رقم صندوق الأمانات					Room No.:	307	رقم الغرفة:		
Guest Name:	السيد مراد عيسى	اسم الضيف:					No of Pax:	2	عدد الأشخاص:		
Month of	2012	نيسان	14/4	15/4	16/4	17/4	18/4				
Room Charge	الإقامة	80	000	80	000	80	000				
Restaurants	المطاعم	15	000	20	000	10	000				
Lobby / Halls	الصالة والقاعات			7	000	15	000				
Room Service	خدمة الغرف			20	000	15	000				
Laundry	المصبغة	9	000			12	000				
Tel / Fax	الهاتف / الفاكس	10	000								
Misc.	المتفرقات										
Sub-Total	المجموع الجزئي اليومي	114	000	127	000	132	000				
Service Charge 10%	الخدمة ١٠ %	11	400	12	700	13	200				
G. Tax 16%	ضريبة حكومية ١٦ %	20	064	22	352	23	232				
Paid Out	مستحقات نقدية										
Daily Total	المجموع اليومي	145	464	162	052	168	432				
Brought Forward	الرصيد السابق	000	000	45	464	207	516	375	948		
Grand Total	المجموع العام	145	464	207	516	375	948				
Corrections & Discounts	التعديل والخصومات										
Payments	المدفوعات	100	000					375	948		
Carried Forward Balance	الرصيد	45	464	207	516	375	948	0	000		
C.L.No.:	Guest Signature					توقيع الضيف					
Date Posted:											
Charge To:											

الرجاء تسليم المفتاح عند المغادرة Please Don't Forget to Hand-in Your Key

الشكل (٢-٣): الفاتورة اليدوية.

فندق الكرامة

AL-Karama Hotel

No. 51484

Guest Name: Mr. Qusai Younis : اسم الضيف
Room No: 211 : رقم الغرفة
Arrival Date: 14/11/2011 : تاريخ القوم
Departure Date: 16/11/2011 : تاريخ المغادرة

التاريخ Date	الوصف Description	المجموع Total
14/11/2011	Room Service	9.750
14/11/2011	Room Service	6.500
14/11/2011	Room Charge	60.000
15/11/2011	Local Call	0.750
15/11/2011	Laundry	11.750
15/11/2011	International Call	7.500
15/11/2011	Room charge	60.000
16/11/2011	Service Charge 10%	15.625
16/11/2011	Government Tax 16%	27.500
16/11/2011	Total	199.375
16/11/2011	Cash Payment	199.375
	Balance	0.000





منهجي
متعة التعليم الهادف

الشكل (٢ - ٤): الفاتورة الإلكترونية.

النتاج العملي

– أن يعبئ فاتورة الضيف.

المعلومات النظرية

يختلف تصميم فاتورة الضيف من فندق إلى آخر، إلا أنها في غالبها تحتوي على المعلومات نفسها، فنجد شعار الفندق وعنوانه والرقم المتسلسل للفاتورة في الجزء الأعلى منها، بالإضافة إلى اسم الضيف ورقم غرفته وعدد الأشخاص ورقم صندوق الأمانات الخاص بالضيف، أما الجزء السفلي من الفاتورة، فيحتوي على معلومات تبين الخدمات التي يوفّرها الفندق للضيف، ويقوم أمين الصندوق في الدوائر الأمامية بفتح فاتورة للضيف بمجرد استكمال إجراءات التسكين، ثم تُدرج قيم الخدمات التي تلقاها الضيف طيلة مدة إقامته في الفندق، وعند مغادرة الضيف، يدقق أمين الصندوق الفاتورة ويغلقها ويقدمها للضيف، لتسديدها أو التوقيع عليها لتحويلها إلى جهة أخرى تسدها لاحقاً، وعادة ما تتكوّن فاتورة الضيف من نسختين أو ثلاث نسخ، بحيث يعطى الضيف النسخة الأولى عند مغادرته وتسديد حسابه، ويحتفظ بالنسخ الأخرى في قسم المحاسبة لغايات التدقيق والمراجعة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- فاتورة ضيف.
- كشوفات وقسائم وفواتير الخدمات المقدمة للضيوف.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.
- اكتب عدد الأشخاص ورقم صندوق الأمانات إن وجد.
- اكتب تاريخ اليوم الموافق لتقديم الخدمة.
- سجّل سعر الغرفة.
- سجّل مصروفات الضيف جميعها على الفاتورة بعد حصوله عليها.
- احسب بدل الخدمة والضريبة الحكومية بشكل صحيح.
- سجّل أي مدفوعات قام بها الضيف.
- سجّل الرصيد، وانقله إلى خزانة الرصيد السابق لليوم التالي.

تمرين عملي

سجّل مسحوبات السيد عبد المجيد حمزة المقيم في غرفة رقم (٥١٥) على الفاتورة الرئيسة للضيف من واقع البيانات في الجدول أدناه، مع العلم أنّ تاريخ قدومه ١٧ / ٥ / وتاريخ المغادرة ٢٠ / ٥ / مع إضافة بدل الخدمة بواقع (١٠)٪ والضريبة الحكومية المقدرة (١٦)٪ من قيمة المسحوبات والإقامة اليومية للضيف، علماً بأنّ الضيف قد سدّد فاتورته نقدًا عند المغادرة.

التاريخ	الخدمات	القيمة
/٥/١٧	مطاعم	٩,٥٠٠
/٥/١٧	أجرة الغرفة	٦٠,٠٠٠
/٥/١٨	أجرة الغرفة	٦٠,٠٠٠
/٥/١٩	تلفون	٣,٥٠٠
/٥/١٩	أجرة الغرفة	٦٠,٠٠٠
/٥/٢٠	مدفوعات	٢٤٦,٢٦٨

عنوان الفندق

فندق الكرامة
AL-Karama Hotel
No 01552

Safety Box No:

رقم صندوق الأمانات

Guest Name:

اسم الضيف:

Room No.:

رقم الغرفة:

No of Pax:

عدد الأشخاص:

Month of									
Room Charge	الإقامة								
Restaurants	المطاعم								
Lobby / Halls	الصالة والقاعات								
Room Service	خدمة الغرف								
Laundry	المصبغة								
Tel / Fax	الهاتف / الفاكس								
Misc.	المتفرقات								
Sub-Total	المجموع الجزئي اليومي								
Service Charge 10%	الخدمة ١٠ %								
G. Tax 16%	ضريبة حكومية ١٦ %								
Paid Out	مسحوبات نقدية								
Daily Total	المجموع اليومي								
Brought Forward	الرصيد السابق								
Grand Total	المجموع العام								
Corrections & Discounts	التعديل والخصومات								
Payments	المدفوعات								
Carried Forward Balance	الرصيد								

الرجاء تسليم المفتاح عند المغادرة

C.L.No.:

Guest Signature

توقيع الضيف

Date Posted:

Charge To:

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت اسم الضيف ورقم غرفته وعدد الأشخاص.		
٣	سجّلت اسم الشهر وتاريخ القدوم والمغادرة في المكان الصحيح.		
٤	سجّلت سعر الغرفة ومسحوبات الضيف كلّها طيلة مدّة إقامته.		
٥	حسبت بدل الخدمة بالشكل الصحيح وسجّلته.		
٦	حسبت قيمة الضريبة الحكومية بالشكل الصحيح وسجّلتها.		
٧	جمعت الفاتورة وأغلقتها بالشكل الصحيح.		
٨	قدّمت نسخة من الفاتورة للضيف بعد ختمها بكلمة دفعت.		
٩	شكرت الضيف وودّعته وتمنيت عليه العودة مرّة أخرى.		
١٠	راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

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

النتاج العملي

– أن يعبئ السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

المعلومات النظرية

يُسجّل أمين الصندوق قيم كل الخدمات المقدّمة لضيوف الفندق المقيمين وغير المقيمين، الواردة من مرافق الفندق المختلفة على السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال)، وعند مغادرة أحد الضيوف قبل عملية التدقيق الليلي وإغلاق حسابات الفندق، يقوم أمين الصندوق بتجميع حسابه وإغلاقه على الجورنال أفقيًا، ثم إغلاق الفاتورة الرئيسة للضيف ومطابقتها مع الجورنال ومحاسبة الضيف عليها، أو تحويلها لحساب الذمم بعد توقيع الضيف عليها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- كشوفات وقوائم وفواتير الخدمات المقدمة للضيف.
- قرطاسية.
- كشف حسابات الضيوف (الجورنال).

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل مجموع الذمم المدينة (CL) City Ledger في خانة الرصيد السابق (ما قبله)، حيث يؤخذ من مجموع خانة الدائنين والمدينين من اليوم السابق.
- سجّل أرقام الغرف تصاعديًا.
- سجّل أسماء الضيوف وأعدادهم في الخانات المخصصة لذلك.
- سجّل الرصيد السابق (ما قبله) للمقيمين في الفندق جميعهم في الخانة المخصصة له، وهو أرصدة الضيوف من اليوم السابق.
- سجّل سعر الغرفة.
- سجّل قيم خدمات المطاعم (إفطار، غداء، عشاء)، ثم اجمعها وسجلها في خانة مجموع مبيعات المطاعم.

- سجّل قيم باقي الخدمات في الخانات المخصّصة لها.
- اجمع سعر الغرفة مع مجموع مبيعات المطاعم مع باقي الخدمات، وسجّلها في خانة المجموع الجزئي اليومي.
- احسب قيمة بدل الخدمة ومقدارها (١٠٪) من المجموع اليومي الجزئي، وسجّلها في الخانة المخصصة لذلك.
- احسب قيمة الضريبة الحكومية ومقدارها (١٦٪)، من مجموع خانتي المجموع الجزئي اليومي وبدل الخدمة، وسجّلها في الخانة المخصصة لذلك.
- احسب المجموع اليومي من خلال ناتج جمع الخانات الآتية: (المجموع الجزئي اليومي + بدل الخدمة + الضريبة الحكومي + المسحوبات النقدية).
- احسب المجموع العام من خلال ناتج جمع خانتي المجموع اليومي والرصيد السابق.
- سجّل الخصومات أو التعديلات إن وجدت في خانة الخصومات والتصحيح.
- سجّل المبالغ المدفوعة من قبل الضيف في خانة المدفوعات إن وجدت.
- اطرح ناتج خانتي الخصومات والتصحيح والمدفوعات من المجموع العام، وسجّل ناتج العملية في خانة الرصيد في حال استمرار إقامة الضيف في الفندق، أو في خانة الدائنين والمدينين في حال مغادرة الضيف دون تسديد حسابه أو تحويله إلى جهة أخرى لدفعه لاحقاً.
- اكتب أي ملاحظات تتعلق بحساب الضيف في خانة الملاحظات.

تمرين عملي

أظهرت كشوفات الضيوف وقسائمهم وفواتيرهم أنهم تلقوا الخدمات الآتية:

رقم غرفة الضيف	اسم الضيف	عدد الأشخاص	أجرة الغرفة	الرصيد السابق	إفطار	غداء	عشاء	خدمات الغرف	هاتف	مصبغة	المدفوعات
١٠٧	عماد ابراهيم	٢	٨٠	١٢٠	١٠	---	٢٠	٢٠	١٠	٢٠	١٥٠
٢٠٥	سليم جابر	١	٦٠	---	---	---	٣٠	١٠	٢٠	---	١٠٠
١٠١	أحمد رامي	٢	٨٠	٩٠	١٠	٢٠	---	٢٠	---	٢٠	---

بصفتك أمين الصندوق في الدوائر الأمامية، سجّل قيم الخدمات المبينة في الجدول على كشف حسابات الضيوف (الجورنال)، ثم اجمعه أفقيًا ورصد حساباتهم، علمًا بأن نسبة بدل الخدمة هي (١٠)٪ والضريبة الحكومية (١٦)٪.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقدير					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
						سجّلت البيانات بشكل صحيح.	٢
						جمعت قيم الخدمات، وسجّلتها بشكل صحيح.	٣
						حسبت بدل الخدمة بدقة، وسجّلتها بشكل صحيح.	٤
						حسبت قيمة الضريبة الحكومية، وسجّلتها بشكل صحيح.	٥
						استخرجت المجموع العام والرصيد، وسجّلتهما بشكل صحيح.	٦
						راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٧
						راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.	٨

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًّا (٥) ممتاز

يتعامل أمين الصندوق مع عدد كبير من النماذج والقسائم لإثبات العمليات المالية، التي يقوم بها في أثناء عمله، وذلك لتسهيل عمليات التدقيق والمراجعة فيما بعد، كما تقوم كثير من أقسام تقديم الخدمات للضيوف في الفندق، بإرسال القسائم والفواتير الفرعية التي وقّع الضيوف عليها بعد تلقيهم الخدمات في مرافق الفندق إلى أمين الصندوق في الدوائر الأمامية، ليقوم بدوره بإضافتها إلى حساباتهم (فواتيرهم) الرئيسة، ومن هذه الفواتير الفرعية: فواتير المطاعم، والهاتف، والمصبغة، وخدمة الغرف وغيرها.

أما في الفنادق التي تستخدم أنظمة المحاسبة الإلكترونية، فيمكن إدخال قيم هذه الفواتير على حسابات الضيوف مباشرة من قبل الأقسام التي تلقى فيها الضيف الخدمة. ومن أهم القسائم والنماذج التي يصدرها أمين الصندوق ويتعامل معها: سند القبض، وسند الدفع، وقسيمة المصروفات النقدية (النثرية)، وقسيمة تعديل الحساب، وقسيمة الخصم والمسموحات، وقسيمة تحويل الحساب، ويمكن إيجازها كما يأتي:

١ - سند القبض (Receipt Voucher)

يصدر أمين الصندوق سند القبض عند استلامه أيّ مبلغ نقدًا من قبل أحد الضيوف أو أحد مندوبي شركات السياحة والسفر أو أيّ جهة أخرى، ويعدّ سند القبض وثيقة تثبت عملية استلام النقد من قبل أمين الصندوق، حيث يتكوّن غالبًا من ثلاث نسخ تحمل الرقم المتسلسل نفسه، تعطى النسخة الأولى (البيضاء) للضيف، وترسل النسخة الثانية (الصفراء) مع المبلغ المستلم إلى قسم المحاسبة، أما النسخة الثالثة (الزهرية) فيُحتفظ بها في دفتر سندات القبض لأغراض التدقيق والمراجعة، والشكل (٢-٦) يمثل سند القبض.

فندق الكرامة
AL-Karama Hotel

No. 5107

دينار	فلس
150	750

سند قبض
Receipt Voucher

Received From السيد محمود عبدالقادر وصلني من
The Sum of مئة وخمسون دينارًا وفلس 750 مبلغ وقدره
On Account of تسديد فاتورة غرفة رقم 510 وذلك عن
Date 2011/05/10 التاريخ
Signature محمد داود التوقيع

الشكل (٢-٦): سند القبض.

٢- سند الدفع (Paid Out Voucher)

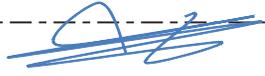
تذكر

لم تعد معظم إدارات الفنادق تسمح بإعطاء الضيف مبالغ نقدية من صندوق الفندق وتحرير سند دفع بذلك لإضافته على حسابه، بل تفضل دفع تكلفة بعض الخدمات الخارجية، أو قيمة المشتريات الخاصة بالضيف.

يقوم محاسب الدوائر الأمامية (أمين الصندوق) في كثير من الحالات بدفع مبالغ نقدية من صندوق الفندق لخدمات أو مشتريات يقوم بها الضيف من خارج الفندق مثل: دفع أجرة التاكسي عن الضيف الذي لا يحمل عملة محلية، أو دفع ثمن باقة من الزهور يطلبها الضيف من خارج الفندق، أو ثمن بطاقات تذكارية أو شراء أدوية للضيف، شريطة أن يكون ذلك على مسؤوليته أو مسؤولية طبيبه المباشر أو طبيب الفندق، وفي هذه الحالة يمكن أن يطلب الضيف من المحاسب أن يدفع تكلفة هذه الخدمات من العهدة

النقدية التي بحوزته، وأن يضيف هذه التكلفة إلى حسابه الرئيس، عندها يُحرر المحاسب سند الدفع (Paid Out)، ويوقعه ثم يطلب من الضيف توقيعه بعد تسجيل المعلومات جميعها المتعلقة بهذه العملية، بعدها يضيف المحاسب المبلغ إلى حساب الضيف الرئيس، ويُعتمد هذا السند من مدير الدوائر الأمامية والمدير العام أو المدير المالي، حيث يحتوي سند الدفع على

المعلومات الآتية: اسم الفندق، الرقم المتسلسل، التاريخ، اسم الضيف ورقم غرفته، قيمة المبلغ بالأرقام والحروف، تفاصيل عملية الدفع، توقيع أمين الصندوق والضيف، وتوقيع مدير الدوائر الأمامية وتوقيع المدير العام، والشكل (٢-٧) يوضح نموذجًا من سند الدفع.

فندق الكرامة AL-Karama Hotel سند دفع Paid Out Voucher No 0091						
Date	22/10/2012	التاريخ				
	<table border="1"> <tr> <td>دينار</td> <td>فلس</td> </tr> <tr> <td>35</td> <td>0</td> </tr> </table>	دينار	فلس	35	0	
دينار	فلس					
35	0					
Guest Name	السيد راكان داود	إسم الضيف				
Room No.	324	رقم الغرفة				
The Sum of	خمسة وثلاثون دينارًا	مبلغ وقدره				
Reason	شراء أزهار وإرسالها إلى مستشفى الأردن غرفة رقم (152)	السبب				
Guest Signature		توقيع الضيف				
Cashier Sing		توقيع أمين الصندوق				
R.D.M Sing		توقيع مدير الغرف				
G.M Sing		توقيع المدير العام				

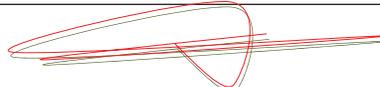
الشكل (٢-٧): سند الدفع.

٣- قسيمة المصروفات النقدية (Petty Cash Voucher)

غالبًا ما تقوم إدارات الفنادق بتخصيص مبلغ صغير من النقود، بهدف شراء بعض المستلزمات نقدًا للأقسام المختلفة في حال عدم إمكانية فتح المستودعات في أوقات متأخرة من الليل، أو بسبب الحالات المستعجلة لشراء بعض الحاجيات، أو دفع بعض المصروفات النقدية البسيطة لسبب أو آخر، ويُسلم هذا المبلغ النقدي إلى أمين الصندوق.

وعلى أمين الصندوق أن يُحرر قسيمة خاصة تسمى قسيمة المصروفات النقدية (Petty Cash Voucher)، عندما يدفع أي مبلغ من المال لشراء بعض المستلزمات أو دفع بعض المصروفات النقدية، والشكل (٢-٨) يوضح قسيمة المصروفات النقدية، كما يُسجل أمين لصندوق تفاصيل هذه القسائم على سجل خاص يسمى سجل المصروفات النقدية

(PETTY CASH LOG)، والشكل (٢-٩) يوضح سجلّ المصروفات النثرية، وعند صرف هذا المبلغ خلال مدّة زمنية معينة يرسل أمين الصندوق السجلّ مرفقاً معه القسائم جميعها إلى قسم المحاسبة، الذي يقوم بدوره بإعادة تزويد أمين الصندوق بقيمة القسائم التي صُرفت.

AL-Karama Hotel فندق الكرامة			
PETTY CASH VOUCHER		17542	
قسيمة المصروفات النثرية			
Requested By طلبت من عماد السعيد	Approved By اعتمدت من عمار العلي	Amount المبلغ 5.000	
Date التاريخ	Description الوصف	D دينار	F فلس
3/1/20	شراء طوابع	5	000
Received By استلمت من	 حسن عودة		
Cashier Signature توقيع أمين الصندوق	 خالد عوض		
	TOTAL المجموع	5	000

الشكل (٢-٨): قسيمة المصروفات النثرية.

فندق الكرامة
AL- Karama Hotel
سجل المصروفات الثرية
PETTY CASH LOG

الفترة من : 2011/1/1 ولغاية 2011/1/31

To: 31/1/20

From: 1/1/2011

الرقم No.	التاريخ Date	رقم القسيمة Voucher No.	الوصف Description	الدفعات Deposits	المسحوبات Withdrawals	الرصيد Balance	طلبت من Requested By	اعتمدت من Approved By
1	01/01/2011		Deposit to Petty Cash	100		100	أيمن عوض	سعيد العبد
2	03/01/2011	17542	Postage Stamps		5	95	عماد علي	سعيد العبد
3	05/01/2011	17543	Nuts		12	83	سامي عقل	سعيد العبد
4	06/01/2011	17544	Flowers suite 512 (512) شراء أزهار جناح		40	43	عادل السيد	سعيد العبد
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
			Total المجموع	100	57	43		

الشكل (٢-٩): سجل المصروفات الثرية.

٤- قسيمة تعديل الحساب (Account Correction Voucher)

يستخدم أمين الصندوق قسائم متنوعة عند قيامه بأي عملية مالية ، وتعدّ هذه القسائم مهمّة في رصد العمليات التي تحدث على حسابات الضيوف وتوثيقها، وتستخدم قسيمة تعديل الحساب، عند وجود خطأ ما في الحساب، ومن الأفضل تعديل الخطأ في اليوم نفسه الذي حدث فيه وقبل البدء بعملية التدقيق الليلي (Night Auditing)، ويتم من خلال هذه القسيمة توثيق عمليات تعديل الخطأ، وعادة ما تُوقع من قبل أحد الأشخاص المفوضين مثل مدير الدوائر الأمامية أو أحد مشرفي القسم، والشكل (٢-١٠) يوضّح قسيمة تعديل الحساب.

فندق الكرامة AL-Karama Hotel No 0025 Account Correction Voucher قسيمة تعديل الحساب		
Date:	14/11/2011	التاريخ:
Guest Name:	Mr. Hasting Scott	اسم الضيف:
Room No.:	317	رقم الغرفة:
From:	175.000	من:
To:	17.500	إلى:
Explanation:	Wrong Posting Invoice No. 32547 ALRAWABI RESTAURANT	الشرح:
Cashier:	AMEEN	المحاسب:
Approved By:	KHALED AWAD	بتفويض من:

الشكل (٢-١٠): قسيمة تعديل الحساب.

٥- قسيمة الخصم والمسموحات (Account Allowances Voucher)

يستخدم أمين الصندوق قسيمة الخصم والمسموحات لإجراء خصم محدد على فاتورة الضيف، ويكون ذلك في حالتين كما يأتي:

أ - خصم خاص على فاتورة الضيف لسبب ما: مثل عدم رضاه عن خدمة معينة نتيجة تأخرها عليه أو سوء تقديمها، أو رفضه دفع الفاتورة أو جزء منها بحجة أنه لم يتلق تلك الخدمة، أو أن قيمة هذه الخدمة قد تمت إضافتها إلى فاتورته نتيجة الخطأ.

ب - إضافة قيمة فاتورة ما إلى حساب الضيف بشكل خاطئ: كأن يقوم المحاسب بإدخال قيمة فاتورة مطعم على حساب الضيف بمبلغ (٩٣) ديناراً، علماً بأن قيمة الفاتورة الحقيقية هي (٣٩) ديناراً، وفي حال أنهيت عملية التدقيق الليلي دون اكتشاف هذا الخطأ، يصبح من الصعوبة تعديل الفاتورة، ولذلك يقوم أمين الصندوق بعمل قسيمة الخصم والمسموحات، بحيث يحسب الفرق بين القيمتين، وهي في هذا المثال (٩٣ - ٣٩ = ٥٤) ديناراً تُخصم من مجموع فاتورة الضيف، والشكل (٢-١١) يوضح قسيمة الخصم والمسموحات على إحدى فواتير الهاتف.

فندق الكرامة AL-Karama Hotel No 0135 Account Discount / Allowance Voucher قسيمة الخصم والمسموحات		
Date:	11/12/2011	التاريخ:
Guest Name:	Mr. Okada Fahito	اسم الضيف:
Room No.:	121	رقم الغرفة:
Amount:	6.750	المبلغ:
Explanation:	Telephont Invoice No. 1244	الشرح:
Cashier:	AMEEN	المحاسب:
Approved By:	KHALED AWAD	بتقويض من:

الشكل (٢-١١): قسيمة الخصم والمسموحات.

٦- قسيمة تحويل الحساب (Account Transfer Voucher)

تستخدم هذه القسيمة في حالات عدّه كما يأتي:

- أ - تحويل كامل الحساب لأحد الضيوف إلى حساب ضيف آخر.
- ب - تحويل جزء من قيمة خدمة معيّنة أو فاتورة فرعية إلى حساب ضيف آخر، مثل تحويل جزء من فاتورة مطعم تمّ إدراجها على حساب ضيف معيّن إلى حساب ضيف آخر.
- ج - تحويل مجموعة من قيم خدمة ما من حساب ضيف إلى حساب ضيف آخر: مثل تحويل قيم خدمة المصبغة كلّها من حساب إلى آخر.

وفي الحالات كلّها على أمين الصندوق أن يتأكد من موافقة الضيف، الذي سيتمّ تحويل الحساب إلى فاتورته قبل إجراء عملية التحويل، وإخطار الضيف الذي تمّ التحويل من حسابه بهذه العملية، ثم يقوم أمين الصندوق بتوثيق عملية تحويل الحساب باستخدام قسيمة تحويل الحساب، حيث تحتوي هذه القسيمة على المعلومات الآتية: اليوم والتاريخ، واسم الضيف الذي طلب تحويل المبلغ على حسابه ورقم غرفته، واسم الضيف الذي تمّ تحويل المبلغ من حسابه، وقيمة المبلغ المحوّل، وبيان سبب التحويل، وتوقيع الضيف الذي طلب تحويل المبلغ على حسابه، وتوقيع أمين الصندوق وتوقيع مدير الدوائر الأمامية، الذي اعتمد عملية تحويل الحساب، والشكل (٢-١٢) يوضح قسيمة تحويل الحساب.

قضية للمناقشة

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ناقش قضية استلاف موظّف أمانة الصندوق مبلغاً مالياً من العهدة النقدية التي بحوزته دون علم الإدارة، ثم اعرض الاقتراحات والنتائج التي تتوصلون إليها على زملائك في الصف.

AL-Karama Hotel
فندق الكرامة

**Account Transfer
Voucher**
19401

قسمة تحويل الحساب

Day: Monday

اليوم : الاثنين

Date: 14 / 11 / 2011

التاريخ: 2011 / 11 / 14

From Account من حساب		To Account إلى حساب		Amount المبلغ	
				JD د	F ف
Room No.	612	Room No.	410	452	720
Guest Name	السيد عماد إبراهيم	Guest Name	السيد فايز حمد		

Explanation

الإيضاح:

تمّ تحويل كامل حساب السيد عماد إبراهيم إلى حساب السيد فايز حمد، وذلك حسب طلب السيد فايز حمد، وقد تمّ إخطار السيد عماد إبراهيم بعملية التحويل.

Guest Signature:

توقيع الضيف: فايز حمد

Cashier Signature:

توقيع أمين الصندوق: عبد الرحمن هليل

Approved By:

اعتمدت من: مدير الدوائر الأمامية خلف يوسف

الشكل (٢-١٢): قسمة تحويل الحساب.



النتاج العملي

– أن يعبئ سند القبض.

المعلومات النظرية

عند قيام الضيف بدفع أي مبلغ من المال لأمين صندوق الدوائر الأمامية، يجب على أمين الصندوق إصدار سند قبض يثبت فيه المبلغ المستلم رقمًا وكتابةً، واسم الضيف، والتاريخ، ورقم الغرفة إذا كان الضيف مقيمًا، ثم شرح بسيط لإيضاح سبب الدفع، ثم يوقع أمين الصندوق على سند القبض ويعطي الضيف النسخة الأولى منه، أما النسخة الثانية فيرفقها مع المبلغ المستلم، والنسخة الثالثة تبقى في دفتر سندات القبض لأغراض التدقيق والمراجعة.

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم الضيف.
- سجّل المبلغ بالأرقام والأحرف.
- اكتب تفاصيل هذه الدفعة.
- سجّل التاريخ واسم أمين الصندوق وتوقيعه.
- أعط الضيف نسخة من سند القبض.
- ارفق النسخة الثانية من سند القبض مع المبلغ المدفوع.

تمرين عملي

دفع السيد مازن مرعي مبلغ (١٠٠) دينار أردني مقدّمًا، بتاريخ ١٠ / ٣ / ٢٠١٢ إلى أمين الصندوق أحمد يوسف ليضمن حجز غرفة مفردة في الفندق بتاريخ ٢١ / ٣ / ٢٠١٢ وحتى ٢٣ / ٣ / ٢٠١٢ اكتب سند القبض وفقاً للمعلومات المذكورة.

فندق الكرامة
AL-Karama Hotel

No. 5107

دينار	فلس

سند قبض
Receipt Voucher

Received From وصلني من

The Sum of مبلغ وقدره

On Account of وذلك عن

Date التاريخ

Signature التوقيع

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت اسم الضيف.		
٣	كتبت المبلغ المُستلم بالأرقام والحروف.		
٤	كتبت تفاصيل الدفعة.		
٥	سجّلت التاريخ واسم أمين الصندوق وتوقيعه.		
٦	أعطيت الضيف النسخة الأولى من سند القبض.		
٧	أرفقت النسخة الثانية من سند القبض مع المبلغ المدفوع.		
٨	راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يعبئ سند الدفع.

المعلومات النظرية

عند قيام أمين الصندوق بدفع أي مبلغ من المال من صندوق الفندق لتغطية مصروفات الضيف، فإنه يحرر سند الدفع الخاص بذلك، ويُسجل كامل التفاصيل المتعلقة به، ثم يوقع عليه ويحصل على توقيع الضيف ويُعتمد من قبل مدير الغرف والمدير العام، ثم يضيف المبلغ إلى حساب الضيف، حيث يُحتفظ بسند الدفع في الصندوق ويرسل مع المبالغ النقدية في نهاية وريدته إلى قسم المحاسبة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- سند دفع.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل المبلغ بالأرقام والأحرف.
- سجّل تاريخ عملية الدفع.
- سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.
- احصل على توقيع الضيف على سند الدفع.
- اكتب اسم أمين الصندوق، واحصل على توقيع.
- احصل على توقيع المديرين المعنيين على سند الدفع.

تمرين عملي

بوصفك أمين الصندوق في فندق الكرامة، دفعت مبلغ (٣٠) دينارًا لشراء أدوية من خارج الفندق للسيد أيمن السعودي نزيل غرفة (٤١٢) بناءً على طلبه، وذلك يوم الأربعاء ٨/ ٨/ ٢٠١٢ حرّر سند الدفع حسب الأصول.

فندق الكرامة AL-Karama Hotel سند دفع Paid Out Voucher No 0091					
Date	التاريخ				
	<table border="1"><thead><tr><th>دينار</th><th>فلس</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td></tr></tbody></table>	دينار	فلس		
دينار	فلس				
Guest Name	اسم الضيف				
Room No.	رقم الغرفة				
The Sum of	مبلغ وقدره				
Reason	السبب				
Guest Signature	توقيع الضيف				
Cashier Sing	توقيع أمين الصندوق				
R.D.M Sing	توقيع مدير الغرف				
G.M Sing	توقيع المدير العام				

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجلت تاريخ عملية الدفع.		
٣	كتبت المبلغ المدفوع بالأرقام والحروف.		
٤	كتبت سبب عملية الدفع.		
٥	سجلت اسم الضيف، وحصلت على توقيعه على سند الدفع.		
٦	كتبت اسم أمين الصندوق وحصلت على توقيعه.		
٧	حصلت على توقيع المديرين المعنيين.		
٨	راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يعبئ قسيمة المصروفات النثرية.

المعلومات النظرية

يدفع أمين الصندوق في بعض الأحيان مبالغ نقدية بسيطة من المبلغ المخصّص لذلك، عند شراء بعض المستلزمات والحاجيات الضرورية في بعض الحالات المستعجلة، ويحرّر أمين الصندوق قسيمة المصروفات النثرية، التي تحتوي على المعلومات الآتية: الرقم المتسلسل، قيمة المبلغ وتفصيله والتاريخ، واسم الشخص الذي طلب هذا المبلغ، واسم الشخص الذي استلمه، واسم المدير الذي اعتمده، وتوقيع أمين الصندوق.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قسيمة المصروفات النثرية
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل المبلغ المدفوع.
- اكتب اسم الشخص الذي طلب صرف المبلغ، واسم الشخص الذي اعتمد عملية الصرف.
- سجّل التاريخ وتفصيل عملية الدفع.
- سجّل اسم الشخص الذي استلم المبلغ، وقام بعملية الشراء.
- سجّل اسم أمين الصندوق وتوقيعه.

تمرين عملي

طلب مدير قسم خدمة الغرف حسان جمال في ليلة الخميس ٩ / ٨ / ٢٠١٢، من أمين الصندوق جهاد إبراهيم، شراء كمية من الفواكه للضيف المقيم في الجناح رقم (١٤١٢)، وقد تم تسليم المبلغ للموظف أحمد يوسف لشرائها، حرر قسيمة المصروفات النثرية، والتي سَتُعتمد من المدير الليلي السيد عمار سعيد علمًا بأن ثمن الفواكه هو ١١,٧٥٠ دينار.

AL-Karama Hotel فندق الكرامة			
PETTY CASH VOUCHER		17542	
قسيمة المصروفات النثرية			
Requested By طلبت من	Approved By اعتمدت من	Amount المبلغ	
Date التاريخ	Description الوصف	JD دينار	F فلس
Received By استلمت من			
Cashier Signature توقيع أمين الصندوق			
		TOTAL المجموع	

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

التقدير		معايير الأداء	الرقم
لا	نعم		
		حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
		كتبت المبلغ المدفوع والمجموع.	٢
		كتبت تفاصيل عملية الدفع وتاريخها.	٣
		سجّلت اسم الموظف الذي استلم المبلغ.	٤
		سجّلت اسم أمين الصندوق وتوقيعه.	٥
		راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٦
		راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.	٧

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يعبئ سجل المصروفات الثرية.

المعلومات النظرية

يُحرر أمين الصندوق قسائم المصروفات الثرية بعد شراء بعض الحاجيات والمستلزمات، أو دفع مصروفات نقدية بسيطة في أثناء عمله، ثم يُسجّل تفاصيل هذه القسائم على سجل المصروفات الثرية.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قسائم المصروفات الثرية.
- سجل المصروفات الثرية.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل تاريخ السجل (الفترة من : إلى :) .
- سجّل رقم العملية وتاريخها.
- سجّل رقم قسيمة المصروفات الثرية وتفاصيلها.
- سجّل الدفعات التي استلمتها من قسم المحاسبة.
- سجّل قيمة كلّ قسيمة في خانة المسحوبات.
- عدّل الرصيد بعد تسجيل كلّ قسيمة.
- سجّل اسم الشخص الذي طلب عملية الشراء واسم المدير الذي اعتمدها.
- سجّل المجاميع في أسفل السجل.

تمرين عملي

سجل قسائم المصروفات النثرية في سجل المصروفات النثرية في الفترة الواقعة بين ١/١/٢٠ وحتى ١٥/١/٢٠، مع مراعاة تعديل الرصيد بعد كل عملية، حسب البيانات في الجدول الآتي:

الرقم	التاريخ	رقم القسيمة	الوصف	الدفعات	المسحوبات	طلبت من	اعتمدت
١	٢٠ / ١ / ١	-----	دفعة نقدية	١٠٠	-----	أيمن عوض	محمود علي
٢	٢٠ / ١ / ٥	١٧٥٥١	شراء مكسرات		٢٠	سالم عواد	محمود علي
٣	٢٠ / ١ / ٨	١٧٥٥٢	مستلزمات مكتبية		١٢	إبراهيم يوسف	محمود علي

فندق الكرامة
AL-Karama Hotel
سجل المصروفات النقدية
PETTY CASH LOG

الفترة من :
ولغاية

To:

Period From:

الرقم No.	التاريخ Date	رقم القسيمة Voucher No.	الوصف Description	الدفعات Deposits	المسحوبات Withdrawals	الرصيد Balance	طلبت من Requested By	اعتمدت من Approved By
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
				المجموع Total				

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت التاريخ على السجل (الفترة من: إلى:) .		
٣	سجّلت الدفعات النقدية التي استلمتها من قسم المحاسبة.		
٤	كتبت تاريخ كلّ عملية ورقمها.		
٥	سجّلت أرقام قسائم المصروفات الثرية.		
٦	سجّلت قيمة كلّ قسيمة في خانة المسحوبات.		
٧	عدّلت الرصيد بعد كلّ عملية.		
٨	كتبت اسم الشخص الذي طلب عملية الشراء، واسم المدير الذي اعتمدها.		
٩	سجّلت المجاميع في أسفل السجل.		
١٠	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
١١	راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتاج العملي

– أن يعبئ قسيمة تحويل الحساب.

المعلومات النظرية

يحوّل أمين الصندوق حساب أحد الضيوف أو جزءاً منه إلى حساب ضيف آخر أو حساب معين، بعد التأكد من موافقة الضيوف على عملية التحويل، وبعد ذلك يُحرّر قسيمة تحويل الحساب، ويحصل على التوقيعات اللازمة، وعلى وجه الخصوص توقيع الضيف الذي طلب تحويل الحساب إلى فاتورته قبل إجراء عملية التحويل.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قسيمة تحويل الحساب.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ.
- سجّل اسم ورقم غرفة الضيف الذي طلب تحويل الحساب إلى فاتورته.
- سجّل اسم ورقم غرفة الضيف الذي تمّ تحويل المبلغ من فاتورته.
- سجّل المبلغ المحوّل.
- اكتب سبب تحويل الحساب.
- سجّل اسم الضيف الذي طلب تحويل الحساب إلى فاتورته، واحصل على توقيعه على القسيمة.
- سجّل اسم أمين الصندوق، واحصل على توقيعه على القسيمة.
- سجّل اسم الشخص الذي اعتمد عملية التوقيع، واحصل على توقيعه على القسيمة.

تمرين عملي

حضر إليك السيد نضال أسعد المقيم في الجناح رقم (٥٢٤) ، صباح يوم الاثنين بتاريخ ٢٣ / ١١ / ٢٠٢٠ ، وطلب منك تحويل كامل حساب صديقه السيد أيمن عقيل المقيم في غرفة رقم (٣٠٧) ، علمًا بأن حساب السيد أيمن عقيل يبلغ (٢٢٠) دينارًا، حرّر قسيمة تحويل الحساب ووقعها حسب الأصول.

AL-Karama Hotel فندق الكرامة					
Account Transfer Voucher قسيمة تحويل الحساب					
Day:			اليوم :		
Date:			التاريخ:		
From Account من حساب		To Account إلى حساب		Amount المبلغ	
				JD د	F ف
Room No.		Room No.			
Guest Name		Guest Name			
Explanation			الإيضاح:		
Guest Signature:			توقيع الضيف:		
Cashier Signature:			توقيع أمين الصندوق :		
Approved By:			اعتمدت من :		

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت اليوم والتاريخ.		
٣	كتبت اسم ورقم غرفة الشخص الذي طلب تحويل الحساب إلى فاتورته.		
٤	كتبت اسم ورقم غرفة الشخص الذي طلب تحويل الحساب من فاتورته.		
٥	سجّلت المبلغ المحوّل.		
٦	كتبت سبب التحويل.		
٧	حصلت على التواقيع اللازمة قبل إجراء عملية التحويل.		
٨	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٩	راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

توفر الفنادق خيارات عدة للضيوف ليختاروا منها نوع الإقامة التي يرغبون فيها، وهذا يعتمد على نوع الفندق وتنوع الخدمات فيه حسب المواسم السياحية، كما يعتمد نوع الإقامة على رغبة الضيف ومدّة الإقامة في الفندق، وعلى قدرته المادية أيضاً، وعلى أمين الصندوق أن يكون ملماً بشكل كامل بأنواع الإقامة جميعها وكيفية احتسابها وتسجيلها على الفواتير الرسمية، ويمكن أن تقسم أنواع الإقامة في الفنادق كما يأتي:

١- أنواع الإقامة الرئيسية (Main Accommodation Types)

تقسم أنواع الإقامة الرئيسية إلى أربعة أنواع كما يأتي:

- أ - المنامة فقط (Room Only): ويرمز لها (RO)، يشتمل هذا النوع من الإقامة على سعر الغرفة فقط، أما ضريبة الخدمة والضريبة الحكومية، فيمكن أن تكون ضمن هذا السعر، أو أن تضاف عليه يوماً بيوم، وذلك حسب النظام المعتمد في الفندق، ويطلق على هذا النوع من الإقامة عالمياً مصطلح الخطة الأوروبية ((EP) European Plan).
- ب - المنامة مع وجبة الإفطار (Bed and Breakfast): ويرمز لها (BB)، يطلق على هذا النوع من الإقامة مصطلح (Continental plan)، ويشتمل سعر الغرفة في هذا النوع من الإقامة على وجبة الإفطار، أما الضرائب فتضاف حسب نظام الفندق المعتمد، وتعدّ فنادق المدن أكثر الفنادق استخداماً لهذا النوع من الإقامة.
- ج - الإقامة شبه الكاملة (Half Board): ويرمز لها (HB)، يشتمل سعر الغرفة في هذا النوع من الإقامة غالباً على وجبتي الإفطار والعشاء، أو الإفطار والغداء، وذلك حسب رغبة الضيف، ويطلق على هذا النوع من الإقامة عالمياً، إقامة شبه كاملة (Semi-pension) أو الخطة الأمريكية المعدلة ((MAP) Modified American Plan).
- د - الإقامة الكاملة (Full Board): ويرمز لها (FB)، يشتمل سعر الغرفة في هذا النوع من الإقامة على الوجبات الثلاث (الإفطار والغداء والعشاء)، وتنتشر هذه الإقامة في معظم الفنادق السياحية أو الموسمية ذات الإقامة الطويلة، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة تسجيل ملاحظة بأول وجبة تناولها الضيف لمعرفة الوجبات التي يحق له أخذها في يوم

المغادرة، ويطلق على هذا النوع من الإقامة عالميًا، إقامة كاملة (Full pension) أو الخطة الأمريكية ((AP) American Plan).

٢- أنواع الإقامة الإضافية (Additional Accommodation Types)

تقسم أنواع الإقامة الإضافية إلى ثلاثة أنواع كما يأتي:

أ - الإقامة الشاملة (Full Credit): ويرمز لها (FC)، تشتمل على سعر الغرفة ووجبات الطعام والشراب وباقي الخدمات الأخرى، التي يستخدمها الضيف في أثناء إقامته في الفندق، وغالبًا ما تقدّم هذه الإقامة لضيوف الشركات الكبيرة أو الجهات الرسمية والهيئات الدبلوماسية وغيرها، كما يطلق على هذا النوع من الإقامة مصطلح الإقامة الشاملة (All Inclusive).

ب - الإقامة المجانية (Complimentary): ويرمز لها (Comp)، عادة ما يتم تقديم مثل هذا النوع من الإقامة للضيوف المهمّين الذين يتعاملون مع الفندق بشكل مستمر كنوع من الامتيازات، بهدف المحافظة عليهم وكسب ولائهم المستمرّ للفندق، أو بغرض تسويق الفندق وخدماته لمندوبي الشركات أو ممثلي الهيئات الدبلوماسية والجهات الدولية وغيرهم، ومن المهمّ معرفته أنّ كلمة المجانية هنا تعني عدم إضافة سعر الغرفة على الضيف، أمّا باقي الخدمات كالطعام والشراب وغيرها فتضاف على فاتورة الضيف حسب الأصول، إلا أنه من الممكن أن تكون الإقامة كلها مجانية في بعض الحالات (Full Complimentary).

ج - الإقامة اليومية (Day Use): وهي تلك الإقامة التي تكون لعدد من الساعات فقط (أي أقلّ من ليلة واحدة)، وعادة ما يتم خصم سعر الغرفة بنسبة (٥٠٪) للضيوف الذين يستخدمون هذا النوع من الإقامة، وينتشر هذا النوع من الإقامة غالبًا في فنادق المطارات (الترانزيت) وفنادق المدن.

أنواع الإقامة

نشاط (٧-٢)

زر مع مجموعتك أحد الفنادق، وتعرّف الأنواع الأخرى من الإقامة، التي يمكن أن يقدمها لضيوفه، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

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

وتخصّص الفنادق أسعارًا خاصة بالشركات (Corporate Rate) لاستضافة ضيوف هذه الشركات أو اجتماعاتهم أو مؤتمراتهم، أما وكالات السياحة والسفر فتقدم عروض الأسعار لهم وفقًا للموسم السياحي العالي، والمتوسط، والضعيف (Group Rates)، بهدف استضافة المجموعات السياحية القادمة عن طريق هذه الوكالات، على أن لا يقل عدد أفراد المجموعة السياحية عن (١٥) فردًا، وتُحدّد الأسعار مع وكالات السياحة والسفر حسب عدد الأشخاص في الغرفة المزدوجة، ووفقًا لنوع الإقامة المحدد من قبل وكالات السياحة والسفر (FB, HB, BB)، أما الغرف المفردة التي يرغب بعض أفراد المجموعة السياحية الإقامة فيها، فيضاف مبلغ إضافي على سعر الغرفة ويطلق عليه (Single Supplement)، وعادة ما تكون أسعار المجموعات السياحية مخفضة لتسمح لوكالات السياحة والسفر بالحصول على نسبة من الربح خلال تسويق برامجها السياحية.

كثيرًا ما تمنح الفنادق بعض وكالات السياحة والسفر امتيازات أخرى وأسعارًا تشجيعية أفضل، كأن تمنحها سعرًا خاصًا يطلق عليه ((Free Independent Traveler Rate (FIT Rate))، أي منح وكالة السياحة والسفر سعرًا ثابتًا للضيوف القادمين جميعهم من خلالها بغض النظر عن عدد أفراد المجموعة أو الموسم السياحي، وعادة ما ترسل وكالات السياحة والسفر عند الحجز لأحد الضيوف أو لمجموعة سياحية، قسيمة سياحية تؤكد فيها الحجز، وتتعهد من خلالها بتسديد حساب ضيوفها للفندق، وتحتوي القسيمة السياحية على اسم مكتب السياحة ونوع الحجز وطبيعته بكل تفاصيله، مثل أسماء الضيوف وتاريخ القدوم والمغادرة، وعدد الغرف والأشخاص ونوع الإقامة، وتكون القسيمة السياحية موجهة باسم الفندق، يوضح الشكل (٢-١٣) القسيمة السياحية.

زر مع مجموعتك أحد الفنادق، وتعرّف أنواع الأسعار التي يقدمها لضيوفه، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

الأردن للسياحة والسفر	
Jordan Travel and Tourism	
Tourist Voucher	قسمة سياحية
Voucher No. 709	
Date:	التاريخ: 2011 / 7 / 6
To:	إلى: السادة فندق الكرامة المحترمين
Guest Name:	اسم الضيف / المجموعة: السيد أمجد يوسف عز الدين
Arrival Date:	تاريخ القوم: 2011 / 7 / 14
Departure Date:	تاريخ المغادرة: 2011 / 7 / 17
Number of Rooms:	عدد الغرف: غرفة واحدة مزدوجة
Meal Plan:	نوع الإقامة: منامة + إفطار BB
تلتزم الأردن للسياحة والسفر بدفع قيمة فاتورة الضيف / الضيوف، حسب التفاصيل المذكورة أعلاه خلال أسبوعين من تاريخ استلامها لكشف الحساب حسب الأصول.	
We, Jordan Travel & Tourism committed to pay the guest / guests invoice as details above, Within two weeks from the date we receive the account statement.	
Signature	التوقيع: رانيا سليم
Stamp	الختم:

الشكل (٢-١٣): قسمة سياحية.

زر مع مجموعتك أحد الفنادق أو وكالات السياحة والسفر، واطلع على عروض الأسعار، ثم اكتب تقريرًا بذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

النتاج العملي

– أن يعبئ القسيمة السياحية.

المعلومات النظرية

عند إتمام عملية الحجز في أحد الفنادق عن طريق وكيل السياحة والسفر، يصدر موظف الحجوزات في وكالة السياحة والسفر قسيمة سياحية ويسلمها للضيف أو يرسلها للفندق، وتبين هذه القسيمة تفاصيل الحجز، من حيث أسماء الضيوف وأنواع الغرف وعددها، وتاريخ القدوم والمغادرة، وعدد الأشخاص، ونوع الإقامة التي يغطيها مكتب السياحة، وأي إضافات أخرى، وبناءً على ذلك يجهز محاسب الدوائر الأمامية فاتورة الإقامة للضيف، بما يتوافق وقسيمة الحجز ثم يحولها إلى قسم المحاسبة، ليتم بعد ذلك إرسالها لوكيل السياحة والسفر لتسديدها حسب الاتفاق المسبق مع الفندق.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قسيمة سياحية.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل تاريخ إعداد القسيمة.
- اكتب اسم الفندق الموجهة إليه القسيمة.
- سجل تفاصيل الحجز (أسماء الضيوف وأنواع الغرف وعددها، وتاريخ القدوم والمغادرة، وعدد الأشخاص، ونوع الإقامة، أي إضافات أخرى).
- وقع القسيمة واختتمها بالخاتم الرسمي.

تمرين عملي

بصفتك موظف حجوزات بمكتب الأردن للسياحة والسفر، أصدر قسيمة سياحية موجهة إلى فندق

العقبة الدولي مبيناً فيها المعلومات الآتية:

اسم الضيف : خلدون العلي

تاريخ القدوم : ٢٠١٢/٢/١٤

تاريخ المغادرة : ٢٠١٢/٢ /١٦

عدد الغرف ونوعها : غرفة واحدة مفردة.

نوع الإقامة : FB

الأردن للسياحة والسفر Jordan Travel and Tourism Tourist Voucher قسيمة سياحية	
Voucher No.	
Date:	التاريخ:
To:	إلى:
Guest Name:	اسم الضيف / المجموعة:
Arrival Date:	تاريخ القدوم:
Departure Date:	تاريخ المغادرة:
Number of Rooms:	عدد الغرف:
Meal Plan:	نوع الإقامة:
تلتزم الأردن للسياحة والسفر بدفع قيمة فاتورة الضيف / الضيوف، حسب التفاصيل المذكورة أعلاه خلال أسبوعين من تاريخ استلامها لكشف الحساب حسب الأصول.	
We, Jordan Travel & Tourism committed to pay the guest / guests invoice as details above, Within two weeks from the date we receive the account statement.	
Signature	التوقيع:
Stamp	الختم:

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

التقدير		معايير الأداء	الرقم
لا	نعم		
		حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
		سجّلت تاريخ اليوم.	٢
		كتبت اسم الفندق الموجهة إليه القسيمة.	٣
		سجّلت اسم الضيف/المجموعة.	٤
		سجّلت تفاصيل الحجز.	٥
		راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٦
		راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.	٧

ملاحظة

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

أنواع العملات (Types of Currencies)

عاشراً

نظراً لزيادة أعداد السياح القادمين من خارج البلاد، أصبح من الضروري توفير خدمة تبادل العملات

الأجنبية لضيوف الفندق، لتسهيل إقامتهم، وتحقيق إيرادات إضافية للفندق، حيث إن أسعار تبادل العملات في الفنادق تكون أقلّ منها في البنوك المحلية، ممّا يسمح بزيادة أرباحها من عمليات تبادل العملات الأجنبية، فمثلاً عندما يكون سعر صرف الدولار الأمريكي في البنوك وشركات الصرافة (٧٠٠) فلس، يكون سعر الصرف في الفنادق (٦٧٠) فلساً، علماً بأنه لا يسمح للفندق بتبادل العملة المحلية بعملة أجنبية (أي لا يسمح لمحاسب الدوائر

تعلم

كثير من البلدان لا تسمح للفنادق بشراء العملات الأجنبية، وعلى ضيوف الفندق تبادل العملات التي بحوزتهم عن طريق البنوك والمصارف الرسمية في البلاد.

الأممية بأخذ عملة أردنية وإعطاء الضيف عملة أجنبية بدلاً عنها)، وذلك لأنّ الفندق لا يقدم خدمات مصرفية كالبنوك وشركات الصرافة، بل يقدم خدمة تبادل العملات الأجنبية إلى محلية.

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

وعلى الفندق الذي يقدم هذه الخدمة لضيوفه أن يعرض لوحة أسعار العملات التي يتعامل بها عند مكتب أمين الصندوق، حتى يتسنى للضيوف رؤية الأسعار قبل تبادل العملات، والشكل (٢-١٤) يوضح قائمة بأهم العملات العربية والأجنبية.

فعلى أمين الصندوق عند رغبة أحد الضيوف بتبادل العملة، أن يُحرّر نموذج تبادل العملة بعد إعلام الضيف بسعر الصرف، ثم يتأكد من أنّ العملة سليمة وغير

الشكل (٢-١٤): قائمة أسعار العملات العربية والأجنبية.

مزورة، ويحتوي نموذج تبديل العملة على معلومات مثل: اسم الضيف، ورقم الغرفة، ونوع العملة المراد تحويلها، وسعر الصرف، والمجموع، وتوقيع أمين الصندوق، وتوقيع الضيف، حيث يحرر هذا النموذج على ثلاث نسخ، تعطى الأولى للضيف، وتوضع الثانية مع العملة الأجنبية لحين إرسالها لقسم المحاسبة، وتبقى الثالثة في دفتر نماذج تبديل العملات لأغراض التدقيق والمراجعة، والشكل (١٥-٢) يوضح نموذج تبديل العملة.

فندق الكرامة AL-Karama Hotel					
نموذج تبديل عملة Currency Exchange Form No 308					
Date:	17/ 3 / 2011	التاريخ:			
Guest Name:	سعود عواد	اسم الضيف:			
Room No.:	411	رقم الغرفة:			
نوع العملة Currency Type	المبلغ Amount	سعر التبدل Exchange Rate	دينار Jordanian Dinar	فلس Fils	ملاحظات Remarks
درهم إماراتي	500	0.18	90	000	Cash
توقيع الضيف Guest Sig سعود بن عواد			توقيع أمين الصندوق Cashier Sig خلدون العلي		

الشكل (١٥-٢): نموذج تبديل العملة.

النتاج العملي

– أن يعبىء نموذج تبديل العملة.

المعلومات النظرية

يقوم أمين الصندوق بتبديل العملات الأجنبية بالعملة المحلية لضيوف الفندق، بعد التأكد من سلامة العملة الأجنبية وإعلامهم بسعر الصرف، ثم يحرّر نموذج تبديل العملة ويذكر تفاصيل عملية التبديل، ويأخذ توقيع الضيف على النموذج ثم توقيع أمين الصندوق، وتتم عملية تبديل المبلغ المراد استبداله (العملة الأجنبية) بسعر صرف العملة المحلية.

مثال

٥٠٠ دولار أمريكي * ٧٠٠ فلس = ٣٥٠ دينارًا أردنيًا

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- آلة حاسبة.
- نموذج تبديل عملة.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل التاريخ.
- سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.
- سجّل نوع العملة وسعر الصرف.
- سجّل المبلغ المطلوب تبديله.
- احسب المبلغ بالعملة المحلية وسجّلها.
- اكتب اسم أمين الصندوق مع التوقيع.
- اكتب اسم الضيف مع التوقيع.

تمرين عملي

بوصفك محاسب الدوائر الأمامية (أمين الصندوق) في فندق الكرامة، حضر إليك صباح اليوم الضيف المقيم في الجناح رقم (٢٠٢) (Mr. Hasting Scott)، وطلب منك استبدال مبلغ (١٥٠) دولارًا أمريكيًا بالدينار الأردني، علمًا بأن سعر الصرف هو (٦٧٠ فلسًا / دولار)، احسب المبلغ بالدينار الأردني، وعبئ نموذج تبادل العملة حسب الأصول.

فندق الكرامة AL-Karama Hotel					
نموذج تبادل عملة Currency Exchange Form No.					
Date:	التاريخ:				
Guest Name:	اسم الضيف:				
Room No.:	رقم الغرفة:				
نوع العملة Currency Type	المبلغ Amount	سعر التبدل Exchange Rate	دينار Jordanian Dinar	فلس Fils	ملاحظات Remarks
توقيع الضيف Guest Sig			توقيع أمين الصندوق Cashier Sig		

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقدير					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
						سجّلت التاريخ واسم الضيف ورقم غرفته.	٢
						سجّلت المبلغ المطلوب تبديله وسعر الصرف.	٣
						قمت بعملية الحساب وتسجيل القيمة بالمبلغ الأردني في الخانة الصحيحة.	٤
						سجّلت أية ملاحظات إن وجدت.	٥
						كتبت اسم الضيف وطلبت توقيعه.	٦
						كتبت اسم أمين الصندوق وطلبت توقيعه.	٧
						راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٨
						راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.	٩

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًا (٥) ممتاز

يستخدم محاسب الدوائر الأمامية مجموعة من الأجهزة والمعدّات والبرامج، بهدف تسهيل الأعمال التي يقوم بها، وسرعة إنجازها ودقتها، ومن أهمّها:

١- جهاز الحاسوب (Computer)

تستخدم الحواسيب في الفنادق في العمليات المحاسبية بعد تزويدها ببرامج محاسبية خاصة، تمكّن مستخدميها من القيام بالعمليات المحاسبية كلّها من إدخال البيانات، واستخراج التقارير المحاسبية وإجراء العمليات الإحصائية وغيرها من تسجيل المصروفات والمدفوعات وإغلاق حسابات الضيوف، وإعداد المراسلات الخاصة، والتعامل مع بطاقات الائتمان وغيرها من العمليات، وتُحفظ هذه العمليات جميعها في وحدات التخزين المتوفرة في جهاز الحاسوب نفسه أو على وسائل حفظ المعلومات الخارجية، يوضّح الشكل (١٦-٢) جهاز الحاسوب.



الشكل (١٦-٢): جهاز حاسوب.

٢- الآلة الحاسبة (Calculator)

وهي شائعة الاستخدام من قبل أمين الصندوق في إجراء بعض العمليات الحسابية البسيطة، مثل الجمع والطرح والضرب والقسمة، ويتمّ من خلالها حساب المبلغ المتبقي للضيف، واحتساب قيم العملات عند استبدالها في الفنادق التي تستخدم النظام المحاسبي اليدوي، يوضّح الشكل (١٧-٢) أحد أنواع الآلات الحاسبة.



الشكل (١٧-٢): آلة حاسبة

٣- أداة بطاقات الائتمان اليدوية (Manual Credit Card Tool)

تستخدم أداة بطاقات الائتمان اليدوية في كثير من الفنادق الصغيرة والمتوسطة، عندما يرغب الضيف في سداد فاتورته بوساطة إحدى أنواع بطاقات الائتمان، ويتم تزويد الفنادق بهذه الأداة من قبل البنك أو الشركة المالية التي تصدر بطاقات الائتمان، بعد تسجيل اسم الفندق وعنوانه والرقم المتسلسل للفندق لدى البنك على هذه الأداة، كما يزود الفندق بقسائم خاصة تتكوّن من ثلاث نسخ مكرّبة، حيث توضع بطاقة الائتمان الخاصة بالضيف في مكان محدد على الأداة، ثم توضع فوقها قسيمة بطاقات الائتمان، ثم يُمرر الجزء المتحرّك من الأداة فوق القسيمة، فينسخ المعلومات الموجودة على بطاقة الضيف كلّها إضافة إلى معلومات الفندق الموجودة على الأداة نفسها، ويتم تسجيل المبلغ على القسيمة ورقم الاعتماد أو التفويض (Approval/Authorization Number)، الذي يحصل عليه أمين الصندوق من خلال الاتصال بالبنك أو الشركة المصدرة للبطاقة ليتم اعتماد هذه العملية، وحجز المبلغ المذكور من حساب الضيف لحين تسديده للفندق، ثم يتم الحصول على توقيع الضيف على القسيمة وإعطاؤه نسخة منها والاحتفاظ بباقي النسخ لتحويلها من قبل الفندق في وقت لاحق، يوضّح الشكل (٢-١٨) الأداة اليدوية لبطاقات الائتمان، أمّا الشكل (٢-١٩) فيوضّح قسائم بطاقات الائتمان.



الشكل (٢-١٩): قسائم بطاقات الائتمان.

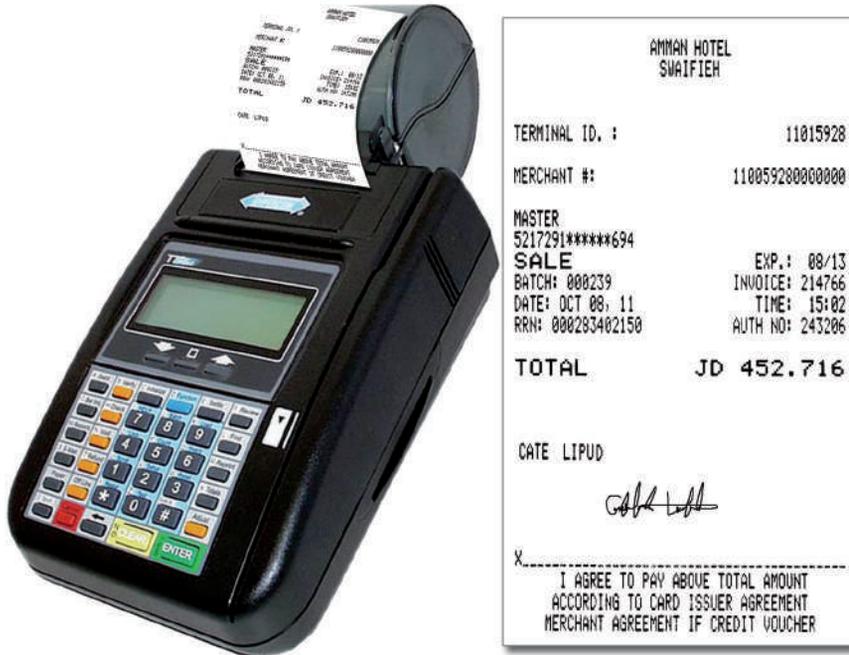


الشكل (٢-١٨): الأداة اليدوية لبطاقات الائتمان.

٤ - جهاز بطاقات الائتمان الإلكتروني (Credit Card Reader/Machine)

يعدّ البديل للأداة اليدوية، حيث يكون مرتبطاً مع البنك أو الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان بواسطة خط هاتفي أو بشكل لاسلكي، وبمجرد تمرير البطاقة في المكان المخصص في الجهاز، يحدث اتصال مع البنك أو الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان، ويتم تبادل المعلومات إلكترونياً، ويقتصر دور محاسب الدوائر الأمامية على إدخال قيمة المبلغ المطلوب حجزه من حساب البطاقة، فيصدر الجهاز قصاصة ورقية من نسختين تحتوي على المعلومات المتعلقة بعملية تسديد الحساب كلّها، وبعد توقيع الضيف على هذه القصاصات يأخذ نسخة منها، وتبقى الثانية لدى الفندق، وفي بعض الأنظمة المحاسبية المتقدمة يتم من خلال هذا الجهاز نقل المبلغ المطلوب من حساب الضيف إلى حساب الفندق فور إتمام العملية بعد إدخال الرقم السري للبطاقة، وفي هذه الحالة لا يكون هناك داع لتوقيع الضيف على القصاصات التي يصدرها الجهاز، وإنما يحتفظ بها لأغراض المراجعة والتدقيق.

كانت هذه الأجهزة متوافرة بأنواع عدّة حيث يتبع كلّ نوع منها إلى أحد البنوك أو الشركات، مثل (شركة فيزا أو ماستر كارد، أو أمريكان إكسبرس وغيرها)، أمّا الآن فهناك جهاز واحد يمكنه التعامل وقبول معظم أنواع بطاقات الائتمان، وله القدرة على الاتصال بكلّ شركة من هذه الشركات، من خلال رقم أو رمز خاص، يوضّح الشكل (٢-٢٠) جهاز بطاقات الائتمان الإلكتروني والقصاصات الورقية التي تخرج منه بتفاصيل العملية التي تمت من خلاله.



الشكل (٢-٢٠): جهاز بطاقات الائتمان الإلكتروني.

تحرص إدارة الفندق على مراقبة العمليات المالية والإدارية والفنية (الخدمية) التي تتم داخل الفندق، وهذا لا يتحقق إلا من خلال وضع نظام محاسبي سليم، وتهدف مراقبة الحسابات الداخلية في الفنادق إلى ما يأتي:

- توثيق العمليات المحاسبية المختلفة.
 - التحقق من دقة العمليات الحسابية.
 - تحديد نقاط الضعف أو الأخطار المحاسبية التي يمكن أن يتعرض لها الفندق.
 - مراقبة الحركات النقدية التي تحدث في الفندق يومًا بيوم.
- ولتحقيق هذه الأهداف تقوم الرقابة الداخلية بما يأتي:
- ١- توثيق العمليات المالية كلها التي يقوم بها ضيوف الفندق، باستخدام الفواتير الفرعية والقسائم المختلفة وكشوفات الحسابات لكل مرفق من مرافق الفندق.
 - ٢- التحقق من صحة تفاصيل هذه الفواتير ودقة قيمها قبل قيام أمين الصندوق بتسجيلها على حسابات الضيوف، ثم يأتي دور مدقق الحسابات الليلي، الذي يتأكد من صحة تسجيل هذه الفواتير ويصحح الأخطاء إن وجدت، ويقارن الكشوفات الواردة من الأقسام المختلفة مع كشف حسابات الضيوف وفواتير الضيوف، ويتأكد من صحة الإدخالات والمجاميع والأرصدة.
 - ٣- مراقبة حسابات الضيوف المرتفعة باستمرار، ومطالبتهم بتسديدها بين فترة وأخرى حتى لا يترتب على ذلك وجود مبالغ ضخمة غير مدفوعة مجمدة في حسابات الضيوف، وعدم المخاطرة أيضًا في إمكانية مغادرة الضيوف دون تسديد هذه الحسابات المرتفعة، ويعدّ مدقق الحسابات الليلي تقريرًا يوميًا بأسماء الضيوف الذين تجاوزت حساباتهم الحد الأعلى المسموح به في الفندق (High Balance Report/House Limits Report)، يوضح الشكل (٢-٢١) تقرير أصحاب الأرصدة المرتفعة، كما يرسل مدير الدوائر الأمامية أو مدير المحاسبة إخطارًا لكل ضيف تجاوز حسابه الحد الأعلى المسموح به في الفندق، يوضح الشكل (٢-٢٢) إخطارًا للضيف بتجاوز حسابه الحد الأعلى المسموح به.

٤- مراقبة النقد المتوافر في صندوق الفندق، وعمليات تبديل العملات الأجنبية، والتدقيق على العهدة النقدية التي بحوزة أمين الصندوق، من خلال عمليات التفتيش المستمر من قبل إدارة قسم المحاسبة في الفندق، ويقوم أمين الصندوق بهدف مراقبة النقد في صندوقه بكتابة تقرير النقد اليومي (Daily Cash Report)، وإغلاق صندوقه في نهاية دوامه، يوضح فيه عمليات النقد المستلم والمصروفات النقدية المسحوبة كلّها، وإيضاح الرصيد النقدي المحوّل لقسم المحاسبة، ثم يرسل النسخة الرئيسة من هذا التقرير في مغلف خاص مرفقاً المبالغ النقدية المستلمة كلّها، وسندات الدفع (Paid Out)، وقسائم بطاقات الائتمان. يوضّح الشكل (٢-٢٣) تقرير النقد اليومي.

تذكّر

تقوم إدارة الفندق بتحديد الحد الأعلى لحسابات الضيوف والذي يطلق عليه عادة House Limit، وعند وصول حساب الضيف لهذا الحد أو تجاوزه، يتم الطلب من الضيف بدفع دفعة على الحساب أو تسديده كاملاً.

قائمة الضيوف أصحاب الأرصدة المرتفعة				
High Balance Report				
اليوم: الإثنين		التاريخ: 2012 /11 /19		
ملاحظات	الرصيد	الجنسية	اسم الضيف	رقم الغرفة
Remarks	Balance	Nationality	Guest Name	Room No.
	815,500	تونسي	أحمد إبراهيم	211
	838,750	فلسطيني	خالد عايش	212
	792,800	سعودي	محمود سعد	305
حساب البنك العربي	870,300	أردني	مؤيد ماجد	309

الشكل (٢-٢١): تقرير الضيوف أصحاب الأرصدة المرتفعة.

ALKARAMA HOTEL	فندق الكرامة
<p>Notification of Exceeding House Limits</p> <p>Room no: Date:.....</p> <p>Dear:.....</p> <p>We would like to notify you that your expenses up until are</p> <p>This amount is excess of the level of credit the hotel normally extends to its guests. We would, therefore, be most grateful if you would contact our duty manager onor the front desk cashier to establish how you wish to settle your account.</p> <p>Thank You For Your Cooperation</p> <p>Front Office Manager Ramzy Saeed</p>	<p>إخطار بتجاوز الحد الأعلى</p> <p>رقم الغرف: ٦٢٥ التاريخ: ٢٠١١/١٠/٢٢</p> <p>عزيزي السيد: عبدالفتاح عمر</p> <p>نود إعلامكم بأنّ رصيدكم قد تجاوز الحد الأعلى المسموح به في الفندق والذي بلغ (١١٢٠) ديناراً بتاريخ ٢٠١١/١٠/٢٢ .</p> <p>نرجوا التكرم بالاتصال بالمدير المناوب على الرقم (١٢٧) أو مراجعة محاسب الدوائر الأمامية، لتسوية حسابكم.</p> <p>شكراً لتعاونكم</p> <p>مدير الدوائر الأمامية رمزي سعيد</p>

الشكل (٢-٢٢): إخطار بتجاوز حساب الضيف الحد المسموح به.

قضية للبحث

ابحث ومجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك عن نظام الرقابة الخارجية الذي تعتمد عليه الفنادق لمعرفة نتيجة عملها ومركزها المالي، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

تقرير النقد اليومي
Daily Cash Report

Day: Thursday

Date: 24 / 9 / 2012

Department: Front Office

Shift: From 7 am To 3 pm

اليوم: الخميس

التاريخ: ٢٠١٢ / ٩ / ٢٤

القسم: الدوائر الأمامية

إلى: ٣ ظهرًا

الوردية: من: ٧ صباحًا

رقم No.	رقم الغرفة Room No.	النقد المستلم Cash Received From	المبلغ Amount		ملاحظات Remarks	الدفعات النقدية Cash Paid Out To	المبلغ Amount		رقم قسيمة الدفع P.O.V No.	رقم الغرفة Room No.
			JD	F			JD	F		
1	401	وليد عبد الرحمن	780	500	C / O	قاسم أحمد الحمدان	25	000	17545	422
2	612	خالد يوسف سليمان	452	675	C / O	راجي السيد أحمد	50	000	17546	211
3	318	إبراهيم عبد الله	200	000	Payment					
4	510	زياد عيسى داود	310	450	C / O					
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
مجموع النقد المستلم Total Cash Received			1743	625		مجموع الدفعات النقدية Total Cash Paid Out	75	000		

Total Receipts	مجموع النقد المستلم	1743	625
(Less) Cash Out	(يطرح) مجموع الدفعات النقدية	75	000
Balance	الرصيد	1668	625

الشكل (٢-٢٣): تقرير النقد اليومي.

النتاج العملي

– أن يعبئ تقرير الأرصدة المرتفعة.

المعلومات النظرية

يعدّ مدقق الحسابات الليلي تقريراً بأسماء الضيوف أصحاب الأرصدة المرتفعة، لمطالبتهم بدفع مبلغ من المال على الحساب أو بتسديد حسابهم بالكامل، وعادة ما تُحدّد إدارة الفندق سقفاً أعلى للرصيد، يُعدّ بعدها الضيف من أصحاب الأرصدة المرتفعة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قائمة بأسماء الضيوف أصحاب الأرصدة المرتفعة.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب التاريخ.
- سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.
- سجّل جنسية الضيف .
- سجّل الرصيد أمام كلّ ضيف.
- اكتب أي ملاحظات تتعلق بحساب الضيف.

تمرين عملي

بوصفك مدققاً ليليّاً، أعدّ تقريراً بالأرصدة المرتفعة للضيوف في يوم الخميس، بتاريخ ١١/٢٢ / حسب البيانات المدوّنة في الجدول الآتي، علماً بأنّ الحدّ الأعلى للرصيد في الفندق هو (٥٠٠) دينار.

رقم الغرفة	اسم الضيف	الجنسية	الرصيد	ملاحظات
١٢٤	أحمد يوسف	أردني	٣٥٥,٧٥٠	
٢٠٧	رامي كرامي	لبناني	٥٩٨,٠٠٠	
٣٢٤	راكان داود	تونسي	٥٧٨,٥٠٠	حساب منظمة اليونسكو
٤١٦	محمد المصري	مصري	٦٢٢,٣٥٠	

قائمة الضيوف أصحاب الأرصدة المرتفعة

High Balance Report

اليوم

التاريخ

رقم الغرفة	اسم الضيف	الجنسية	الرصيد	ملاحظات
Room No.	Guest Name	Nationality	Balance	Remarks

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقدير					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
						سجّلت اليوم والتاريخ.	٢
						كتبت أسماء الضيوف وأرقام غرفهم وجنسياتهم.	٣
						سجّلت أرصدة الضيوف المرتفعة.	٤
						كتبت أي ملاحظات تتعلق بحسابات الضيوف.	٥
						راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.	٦
						راعت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.	٧

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًّا (٥) ممتاز

النتاج العملي

– أن يعبىء تقرير النقد اليومي .

المعلومات النظرية

يعبىء أمين الصندوق تقرير النقد اليومي في نهاية دوامه موضِّحاً فيه الحركات المالية كلّها التي حصلت خلال وريدته من مقبوضات ومدفوعات نقدية، ثم يجمع المقبوضات والمدفوعات النقدية، ويستخرج الرصيد النقدي الذي يرسله في مغلف خاص مرفقاً به النسخة الرئيسة من التقرير وقسائم المدفوعات النقدية وسندات القبض جميعها إلى قسم المحاسبة، ليتم تدقيقه واعتماده من قبل مدير قسم المحاسبة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- نموذج تقرير النقد اليومي .
- مجموعة من فواتير الضيوف المدفوعة .
- قرطاسية .

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب اليوم والتاريخ .
- سجّل اسم القسم وبداية الوردية ونهايتها .
- سجّل تفاصيل المقبوضات النقدية .
- سجّل تفاصيل المدفوعات النقدية .
- اجمع المقبوضات والمدفوعات النقدية عمودياً .
- اطرّح مجموع المدفوعات النقدية من مجموع المقبوضات، وسجّل الناتج في خانة الرصيد .

تمرين عملي

بوصفك محاسب الدوائر الأمامية سجّل الحركات المالية في الجدول أدناه على تقرير النقد اليومي، أثناء عملك لهذا اليوم في الفترة المسائية من الساعة ٣ بعد الظهر ولغاية ١١ ليلاً، مع مراعاة تجميع القيم المالية واستخراج الرصيد، ووقع التقرير حسب الأصول.

رقم الغرفة	اسم الضيف	الرصيد	سبب الدفع	رقم قسيمة الدفع	ملاحظات
٢١٠	أحمد إبراهيم سالم	٦٢٥,٥٠٠	مغادرة		C/O
٣٠١	جمال عثمان جابر	٤٨٢,٣٢٠	مغادرة		C/O
٦٠٤	وائل طه علي	١٨٥,٦٨٠	مغادرة		C/O
٢١٢	عبد القادر يونس	٤٨,٠٠٠	-----	١٥٧٤٧	سند دفع نقدي
٣٠٦	عماد محمد	١٥,٠٠٠		١٧٥٤٨	سند دفع نقدي
٤٠٣	عبد المنعم محمد	٣٠٠,٠٠٠	دفعة على الحساب		Payment

تقرير النقد اليومي
Daily Cash Report

Day:

Date: / /

Department: Front Office

Shift: From To

اليوم:

التاريخ: / /

القسم: الدوائر الأمامية

الوردية: من: إلى:

رقم No.	رقم الغرفة Room No.	النقد المستلم Cash Received From	المبلغ Amount		ملاحظات Remarks	الدفعات النقدية Cash Paid Out To	المبلغ Amount		رقم قسيمة الدفع P.O.V No.	رقم الغرفة Room No.
			JD	F			JD	F		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
		مجموع النقد المستلم Total Cash Received				مجموع الدفعات النقدية Total Cash Paid Out				

Total Receipts	مجموع النقد المستلم		
(Less) Cash Out	(يطرح) مجموع الدفعات النقدية		
Balance	الرصيد		

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقييم أدناه، قيّم أداءك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

ملاحظات	مستويات التقييم					معايير الأداء	الرقم
	٥	٤	٣	٢	١		
						حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.	١
						سجلت اليوم والتاريخ.	٢
						سجلت اسم القسم وتوقيت الوردية.	٣
						سجلت تفاصيل المقبوضات النقدية كلها.	٤
						سجلت تفاصيل الدفعات النقدية كلها.	٥
						جمعت أعمدة التقرير بشكل صحيح.	٦
						استخرجت الرصيد وسجلته في الخانة الصحيحة.	٧
						راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.	٨

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيّد (٤) جيّد جدًا (٥) ممتاز

أسئلة الوحدة

١- أجب بنعم أو لا عن الأسئلة الآتية:

- أ - يتحمّل أمين صندوق الدوائر الأمامية مسؤولية تحصيل الديون المترتبة على الضيوف غير المقيمين في الفندق. ()
- ب - يتحمّل أمين الصندوق في الدوائر الأمامية مسؤولية كبيرة في رسم الانطباع الأخير للضيف عن الفندق. ()
- ج - يحرر أمين الصندوق سند قبض عند استلامه أيّ مبلغ نقدًا من قبل أيّ شخص. ()
- د - تفضّل معظم الفنادق إعطاء الضيوف مبالغ نقدية وإضافتها إلى حساباتهم باستخدام سند الدفع (Paid Out). ()
- هـ - تُمنح المجموعات السياحية أسعارًا خاصّة فقط عندما يزيد عدد أفراد المجموعة عن (١٥) شخصًا. ()
- و - يسمح لأمين الصندوق عند تبديل العملات للضيوف بتبديل العملات الأجنبية بالعملة المحلية فقط. ()
- ز - أحد أهداف الرقابة الداخلية في الفنادق، مراقبة الحركات النقدية التي تحدث في الفندق يوميًا بيوم. ()
- ح - حسب نظرية القيد المزدوج، فإنّ أي عملية مالية تحدث في الفندق تؤثر في حسابين أو أكثر. ()
- ط - يطلق مفهوم المصروفات الثرية على المبالغ التي يستلمها أمين الصندوق يوميًا من قسم المحاسبة. ()

- ٢- اكتب اسم العملة المستعملة في البلدان الآتية:
- أ - المملكة العربية السعودية.
- ب - مملكة البحرين.
- ج - المملكة الأردنية الهاشمية.
- د - الاتحاد الأوروبي.
- ٣- اذكر خمسًا من الصفات المعرفية والصفات الشخصية التي يجب أن يتصف بها أمين الصندوق.
- ٤- اذكر أنواع الفواتير الرئيسة.
- ٥- قارن بين الأعمال المحاسبية التي تتم في كل من مرحلة الإقامة ومرحلة المغادرة.
- ٦- اشرح أنواع الإقامة الرئيسة والإضافية.
- ٧- أعد جدولاً تبيّن فيه عشرًا من العملات الأجنبية ورموزها.
- ٨- صمّم قسيمة سياحية تتضمّن المعلومات الأساسية جميعها.
- ٩- حدّد ميزّات استخدام أجهزة الحاسوب في الفنادق.
- ١٠- وضح طرق مراقبة الحسابات الداخلية في الفنادق.
- ١١- أعط أمثلة واقعية على أنواع الحسابات في الفنادق.
- ١٢- قارن بين سند القبض وسند الدفع من حيث العناصر الأساسية في كل منهما.

مهارات البحث والاتصال

- ١- من خلال زيارتك للموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني / www.cbj.gov.jo أو الصحف المحلية، تعرّف سعر صرف العملات الرئيسية مقابل الدينار الأردني، ثم اعرض النتائج على زملائك في الصف.
- ٢- من خلال زيارتك لموقع المستثمرين العرب - <http://www.mostathmr.com/vb/t1843-3.html>. اكتب تقريراً عن أهمّ المبادئ المحاسبية، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٣- بالتعاون مع أفراد مجموعتك ابحث من خلال مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، نشرات، إنترنت.... الخ) عن أهمّية برمجيات العمل الإلكترونية الخاصّة بالعمل المحاسبي الفندقي، وأثرها في دقّة إنجاز العمليات المالية وسرعتها، ثم اعرض النتائج على زملائك في الصف.

الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك أهمّية التقارير المحاسبية في عمل الفندق، ثم اعرض النتائج على زملائك في الصف.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك دور قسم محاسبة الدوائر الأمامية في زيادة إيرادات الفندق، ثم اعرض النتائج على زملائك في الصف.
- ٣- ناقش مع أفراد مجموعتك أهمّية توفير العملات الأجنبية على الدخل القومي في الأردن، ثم اعرض النتائج على زملائك في الصف.
- ٤- صمّم فاتورة مقترحة للضيف مستعيناً ببرنامج (إكسل excel) على جهاز الحاسوب الخاصّ بك، ثم اعرضها على زملائك في الصف.

تقويم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن	
		أوضح مفهوم المحاسبة وأهميتها في الدوائر الأمامية.	أولاً
		أنفهم علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة.	ثانياً
		أتعرف صفات أمناء الصناديق.	ثالثاً
		أميز أنواع الحسابات.	رابعاً
		أقارن بين أنواع الفواتير المستخدمة في الدوائر الأمامية.	خامساً
		أقارن بين أنواع القسائم المستخدمة في القسم.	سادساً
		أميز أنواع الإقامة في الفندق.	سابعاً
		أحدد أنواع العملات وكيفية التعامل معها.	ثامناً
		أنفهم اتفاقيات الأسعار المبرمة مع الشركات والمكاتب السياحية.	تاسعاً
		أستخدم النماذج والتقارير والقسائم المستخدمة في القسم.	عاشراً
		أميز أهداف الحسابات الداخلية وطرق مراقبتها.	حادي عشر
		ما المقصود بكل مما يأتي:	ثاني عشر
		مرحلة ما قبل الوصول	
		مرحلة الوصول	
		مرحلة الإشغال/الإقامة	
		مرحلة المغادرة	
		سجل ذمم الضيوف المقيمين	
		سجل ذمم الضيوف غير المقيمين	
		العهددة النقدية	
		الانطباع الأخير	
		الحسابات الشخصية	
		الحسابات الحقيقية	

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن	
		الحسابات الوهمية أو الأسمية	
		فواتير الضيوف المقيمين	
		الفواتير الرئيسة	
		فواتير الضيوف غير المقيمين	
		فواتير الموظفين	
		السجل اليومي لحسابات الضيوف	
		سجل المصروفات الثرية	
		منامة فقط	
		منامة مع وجبة الإفطار	
		إقامة شبه كاملة	
		إقامة كاملة	
		إقامة شاملة	
		إقامة مجانية	
		إقامة يومية	
		أسعار المجموعات	
		أسعار خاصّة بالشركات	
		المبلغ الإضافي	
		رقم الاعتماد أو التفويض	
		الحد الأعلى لحسابات الضيوف	
		تقرير الأرصدّة المرتفعة	

قائمة المصطلحات (Glossary)

المعنى باللغة الإنجليزية	الكلمة باللغة العربية
Manual Credit Card Tool	أداة بطاقات الائتمان اليدوية
Directories	أدلة
General Directories	الأدلة العامة
Hotel Directories	أدلة الفنادق
Trade Directories	أدلة تجارية
Tools	أدوات
Information	استعلامات
Reception	استقبال
Group Rates	أسعار المجموعات
Corporate Rates	أسعار خاصة بالشركات
Occupation	إشغال / إقامة
Half Board	إقامة شبه كاملة
Full Board	إقامة كاملة
Complimentary	إقامة مجانية / ضيافة
Day Use	إقامة يومية
Full Credit	إقامه شامله
Calculator	آلة حاسبة
Cashiering	أمانة الصندوق
Last Impression	الانطباع الأخير
Label	بطاقة
Door Attendants / Doorman	البواب
Back To Sender	تعاد للمصدر
High Balance Report	تقرير الأرصدة المرتفعة
Daily Cash Report	تقرير النقد اليومي
Computer	جهاز الحاسوب
Credit Card Reader / Machine	جهاز بطاقات الائتمان الإلكتروني
Bell Attendants / Porters	حاملو الحقائب

المعنى باللغة الإنجليزية	الكلمة باللغة العربية
Reservation	حجز
House Limit	الحد الأعلى لحسابات الضيوف
Real Accounts	الحسابات الحقيقية
Personal Accounts	الحسابات الشخصية
Nominal Accounts	الحسابات الوهمية أو الأسمية
Services	خدمات
Maps	الخرائط
Rooms Division	دائرة الغرف
Credit	دائن
Front Office	الدوائر الأمامية
Message	رسالة
Approval / Authorization Number	رقم الاعتماد أو التفويض
Drivers	سائقون
Petty Cash Log	سجل المصروفات النثرية
Main Courante – Tabular Ledger	السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال)
Guest Ledger	سجل ذمم الضيوف المقيمين
City Ledger	سجل ذمم الضيوف غير المقيمين
Paid Out Voucher	سند الدفع
Receipt Voucher	سند القبض
Characteristics	صفات
Personal Characteristics	الصفات الشخصية
Cognitive Characteristics	الصفات المعرفية
Internal Control Methods	طرق الرقابة الداخلية
Guest Relation	علاقات الضيوف
House Bank / Float	العهد النقدي
Master Folios	الفواتير الرئيسة
Guest Folios	فواتير الضيوف المقيمين
Non- guest Folios	فواتير الضيوف غير المقيمين
Employees Folios	فواتير الموظفين

المعنى باللغة الإنجليزية	الكلمة باللغة العربية
Vouchers	قسائم
Account Allowances Voucher	قسيمة الخصم والمسموحات
Petty Cash Voucher	قسيمة المصروفات الشرية (النقدية)
Account Transfer Voucher	قسيمة تحويل الحساب
Account Correction Voucher	قسيمة تعديل الحساب
Racks	لوحات
Announcement and Events Racks	لوحات الإعلانات والمناسبات
Information Rack	لوحة الاستعلامات
Mail and Keys Rack	لوحة البريد والمفاتيح
Pre-arrival	ما قبل الوصول
Single Supplement	المبلغ الإضافي
Cashier	محاسب الدوائر الأمامية (أمين الصندوق)
Accounting	محاسبة
Front Office Accounting	محاسبة الدوائر الأمامية
Information Manager	مدير الاستعلامات
Reception Manager	مدير الاستقبال
Front Office Manager	مدير الدوائر الأمامية
Rooms Division Manager	مدير دائرة الغرف
Reservation Manager	مدير الحجوزات
Night Manager	المدير الليلي
Debit	مدين
References	مراجع
Stage	مرحلة
Responsibilities	مسؤوليات
Head Porter	مشرف حاملي الحقائب
Guest Relation Supervisor	مشرف علاقات الضيوف
Chief Operator/Operator Supervisor	مشرف قسم الهاتف
Shift Leaders	مشرفو الورديات
Departure	مغادرة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الإنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢ م.
- ٢- الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٢ م.
- ٣- دهمش، نعيم وآخرون، مبادئ المحاسبة (الأصول العلمية والعملية)، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمّان، ٢٠٠٨ م.
- ٤- نور، عبد الناصر إبراهيم وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمّان، ٢٠١٠ م.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Bardi James, **Hotel Front Office Management**: Third Edition, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2003.
- 2- Kasavana Michael & Brooks Richard, **Managing Front Office Operations**: Seventh Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005.
- 3- Kasavana Michael & Cahill John, **Managing Technology in the Hospitality Industry**: Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.
- 4- Raymond Cote, **Accounting for Hospitality Manager**: Fourth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2001.
- 5- Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio, **Hospitality Industry Financial Accounting**: Third Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2006.

- http://www.grandhotelexcelsior.com.mt/filebank/imagebank/hotelgallery/Particular_Concierge_300dpi_low.jpg
- <http://www.hotspringspool.com/images/User/Images/slideshow/Highrez/spa%20concierge.JPG>
- <http://www.daytonahilton.com/images/highres/Concierge%20Desk.jpg>
- <http://www.hospitality-school.com/wp-content/uploads/2009/12/parking-valet2.jpg>
- www.msnbc.msn.com/id/27845047/
- www.photographersdirect.com/buyers/stockphoto...
- www.spplusnw.com/Valet-Parking.aspx
- www.visitjordan.com
- <http://www.redcarpet.com.jo/pic/tours/Jordan%20Map/jordan2.jpg>
- http://www.ibtesama.com/vb/showthread-t_29494.html
- <http://pathways-news.com/news/nDetails.aspx?nid=135725>
- <http://www.futureaccountant.com/accounting-process/study-notes/financial-accounting-account-types.php>
- www.diytrade.com/.../Shoe_Shine_Machine.html
- http://jandlconcessionaires.com/files/services_12.jp
- http://www.istockphoto.com/file_thumbview_approve/9891154/2/istockphoto_9891154-bellhop-with-luggage-cart.jpg

تَمَّ بِحَمْدِ اللَّهِ