

# مهام الحجوزات في الفنادق

## مقدمة :

مع ازدياد حركة السياحة العالمية وزيادة الرغبة لدى الأفراد في الانتقال من مكان للآخر أو الانتقال من أجواء المدينة أو أجواء العمل إلى السواحل أو الجبال... الخ , فإن أي سائح ينتقل من مكان لآخر لفترة تزيد عن 24 ساعة فإنه بالتأكيد يحتاج إلى مأوى بعيد عن بيته , والمكان الذي يوفر له هذه الخدمة بالطبع هو الفندق .

لقد أصبحت الفنادق في يومنا الحالي مراكز اجتماعية وثقافية تلبى حاجات المجتمع ورغباته وأصبح وجود الفنادق ضرورة من ضرورات الحياة المتحضرة في كافة المجالات الخدمية , التجارية , الصناعية , الزراعية .

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا واهتمام واسع بصناعة الفنادق فقد بدأت صناعة الفنادق تلعب دورا فعالا في التنمية السياحية للبلد المعني وأصبحت صناعة الفنادق تشكل ركنا أساسيا في صناعة السياحة والتي تشمل :

أولا : النقل .

ثانيا : الإيواء .

ثالثا : البرنامج .

صناعة الفنادق إلى جانب أهميتها من الناحية السياحية وما تقدمه للدولة من خدمات باعتبارها مورد هام للنقد الأجنبي وصناعة مهمة في القضاء على البطالة في نفس الوقت فهي من الصناعات ذات الأرباح المرتفعة وخصوصا أن الدولة تشجع تلك الصناعات بالإعفاءات الضريبية والجمركية على معظم مستلزمات التشغيل واحتياجات الفندق . وتتميز صناعة الفنادق بأهمية عنصر القوى البشرية لذلك فإن نجاح إدارة الفندق يعتمد على الرقابة الدقيقة الفعالة على نواحي النشاط السائد عن طريق النظام المحاسبي وكذلك على نجاح الإدارة في اختيار العاملين بها .

الاتجاه الحديث لصناعة الفنادق تتمثل بصناعة السياحة بحد ذاتها . إذا أخذت بعض الفنادق تنظم الرحلات السياحية من مدينة إلى أخرى ومن دولة إلى أخرى وبالاتفاق مع شركات خطوط الجوية العالمية أو بامتلاك أحدهما الأخرى وعلى ان يتم الإيواء في نفس الفندق أو في نفس فنادق السلسلة .

من هنا تأتي أهمية دور الفنادق في الاقتصاد القومي إذ اعتبرتها المنظمات السياحية المعنية صناعة مستقلة بحد ذاتها .

لذا فإن صناعة الفنادق تتطلب في يومنا هذا عناية ورعاية ودعم كبير بالعلم والتكنولوجيا حتى تستطيع أداء دورها الفعال في خدمة الاقتصاد والتنمية القومية وأخذت بعض المنظمات العالمية تطور بلد ما من خلال عدد الفنادق الموجودة في ذاك البلد , فعدد الفنادق ذات المستوى الممتاز يدل على مدى تقدم وتطور البلد المعني . إذ يوجد الآن في بعض الدول فنادق تضم أكثر من ( 5000 ) غرفة . وتعتبر اليوم مهنة إدارة الفنادق واحدة من أصعب المهن التي تحتاج إلى تحدي دائم .

أخذت الإدارات الفندقية تنمو وتتوسع وتتطور وتتعدد تبعاً للخدمات التي يقدمها الفندق . إذ نشاهد اليوم وجود أكثر من ثمانية إدارات وأقسام فندقية داخل الفندق الحديث الواحد مختلفة ومتخصصة تخصصاً دقيقاً وتعمل من أجل هدف واحد وهو تلبية رغبات الضيوف , وبدأت الحاجة ملحة إلى إدخال أنظمة الحجز السريع إلى الفندق لسد الطلب المتزايد على هذه الصناعة . وأصبح الآن من الصعب على السائح الدخول إلى فندق في بعض الدول دون أن يكون لديه حجز مسبق . وأصبح من السهل لصناعة الفنادق تجهيزها بأنظمة حجز أوتوماتيكية وسريعة .

وفي هذا البحث سوف نتطرق للحديث عن جزء هام في الفنادق ألا وهو المكتب الأمامي في الفندق , وما يتضمنه من أقسام مختلفة , ووظيفة كل قسم , والشروط الواجب توافرها في شاغلها وما إلى ذلك من معلومات أخرى . حيث يكون المكتب الأمامي في الفندق بمثابة المرآة العاكسة للفندق لكونه يعتبر مركز الاتصالات لعمليات ونشاطات الفندق . وكونه يعتبر القسم الأكثر أهمية من حيث الإيراد والربحية ويتفرع عنه الدوائر والمكاتب المختلفة التي سنأتي على ذكرها لاحقاً .

## المكتب الأمامي في الفندق

يعتبر المكتب الأمامي واجهة الفندق ويعتبر أول وآخر اتصال للضيف بـ الفندق لذلك نرى أن أغلب الفنادق تصرف أموال كثيرة على ديكورات وأثاث المكتب الأمامي وكذلك على عملية اختيار وتدريب العاملين فيه لأن أغلب العاملين في المكتب الأمامي يكونون على اتصال مباشر مع الضيوف , فـ المكتب الأمامي هو أول ما يواجهه النزيل عند دخوله الفندق وكذلك آخر ما يراه عند مغادرته له .

والمكتب الأمامي عبارة عن مجموع المكاتب الأمامية والخلفية لمقدمة الفندق وموقع المكتب في الصالة الرئيسية للفندق لغرض الإشراف وتقديم المساعدة إلى الضيوف .

إنه من الصعوبة جدا توضيح أهمية ودور المكتب الأمامي في الفندق . حيث يعتبر المكتب الأمامي مركز أعصاب الفندق وهو حلقة الوصل بين الضيوف والفندق , ويعتبر المكتب الأمامي مركز المعلومات للضيوف خلال إقامتهم بـ الفندق حيث يقدم لهم معلومات عن الفندق ومعلومات عن خارج الفندق ودائماً يقال بأن المكتب الأمامي للفندق يمثل الفندق نفسه .

إذا بدأت إقامة الضيف في الفندق بإطار لطيف مهذب وسعيد بسبب المعاملة اللطيفة والخدمة الجيدة المقدمة للضيف من قبل المكتب الأمامي فهناك احتمال كبير بأن الضيف سوف يكون راضيا ومرتاح على الخدمات الأخرى التي ستقدم له أثناء إقامته بالفندق والعكس صحيح .

### • دورة الضيف في الفندق :

إن الوظيفة الأساسية للمكتب الأمامي في الفندق هي تسهيل ودعم المعاملا

ات الخاصة بالضيف لحصوله على خدمات الفندق خلال فترة إقامته .  
وعليه يمكننا تقسيم مراحل الإقامة النموذجية للضيف بالفندق بأربعة  
مراحل :

1. ما قبل الوصول .

2. الوصول .

3. الإشغال .

4. المغادرة .

علماً بأن هذه المراحل الأربعة تسمى دورة الضيف .  
ويتكون المكتب الأمامي في الفندق من الأقسام التالية :

1. الحجوزات .

2. الاستعلامات .

3. الاستقبال .

4. طاقم الخدمة وحاملين الحقائب .

5. الرسائل والنداءات الهاتفية , التلكس والفاكس .

6. أمناء صندوق المكتب الأمامي ( مسك حسابات الضيف ) .

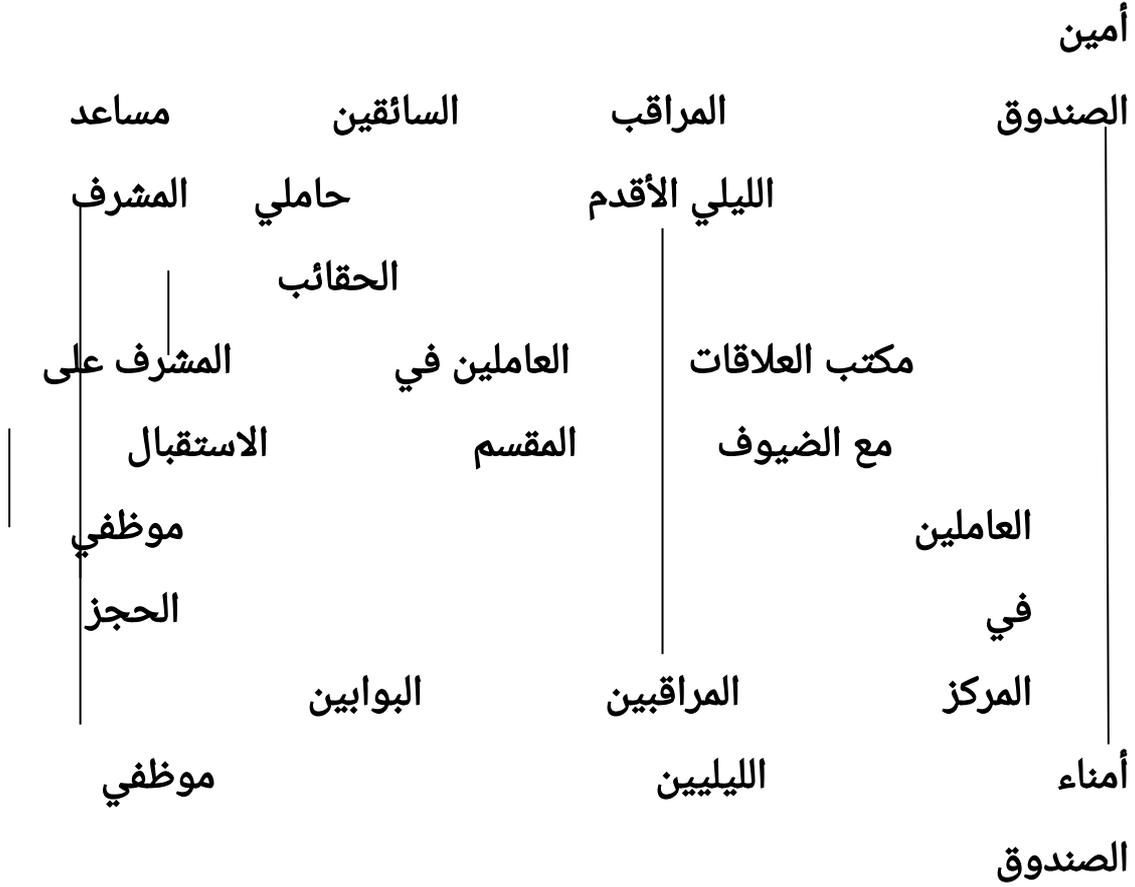
7. المغادرة وتسوية الحساب<sup>1</sup> .

### • تنظيم المكتب الأمامي :

إن هناك تشابه في طبيعة الأعمال والوظائف في الفنادق الصغيرة و  
الكبيرة ولكن يوجد اختلاف في نوعية وطبيعة الخدمات حيث تقدم  
الفنادق الصغيرة خدمات محدودة فإن الكبيرة تقدم خدمات كاملة . لذا  
فإن عملية تنظيم المكتب الأمامي تأخذ أهمية كبيرة وخاصة في النشاط  
الفندقي .

<sup>1</sup> مبادئ إدارة الفنادق د . عمر عبد العزيز توفيق دار زهران عمان عام 1997





#### • واجبات ومسؤوليات موظفي المكتب الأمامي: 4

يقسم موظفي مكتب الحجوزات إلى :

1) مدير الحجز وأهم واجباته :

1- تنظيم واجبات الموظفين .

2- تأسيس والحفاظ على أعلى معايير العمل .

3- إعطاء القرار بخصوص قبول الحجز أو رفضه .

2) موظفي مكتب الحجوزات وأهم مسؤولياتهم هي:

1- القيام بعملية الحجز من خلال التلفون أو الفاكس أو الكمبيوتر .

2- تسجيل كل التفاصيل عن كل حجز .

3- تسجيل أرقام كل الحجوزات التي سجلت كل ليلة .

4- الطلب من الضيف تأكيد ضمان الحجز .

### أما موظفي مكتب الاستقبال :

(1) مدير مكتب الاستقبال : وأهم واجباته ما يلي :

1- ملاحظة أن الفندق وصل إلى أعلى حد ممكن من الإيرادات وأعلى مستوى محتمل من الإشغال .

2- يراقب وينظم موظفي المكتب .

3- المحافظة على أعلى ربحية ممكنة .

(2) مشرف مكتب الاستقبال وأهم واجباته هي :

1- المحافظة على أساسية الأعمال .

2- تنظيم المهام والواجبات .

3- التعامل مع الشكاوى أو مصاعب الضيف .

4- الترحيب بالضيوف المهمين .

(3) مسؤول قسم الاستقبال وأهم مسؤوليات :

1- تأكيد الغرفة للضيف .

2- التعامل مع المجموعات التي تصل الفندق .

3- معالجة مشاكل الضيوف .

(4) موظفي الاستقبال وأهم واجباتهم :

1- التحضير لوصول الضيوف .

2- عمل إجراءات الدخول للضيف .

3- تحديد الغرف المناسبة .

4- تدقيق طرق الدفع .

5- تسجيل حالة كل غرفة إن كانت مشغولة أو نظيفة أو خارج العمل أو غير جاهزة .

(5) حاملي الحقائب :ويقسمون كما يلي :

1- مدير خدمات الصالة : ويقومون بالترحيب بالقادمين الجدد , وإعطاء التوجيهات للعاملين ,الاتصال بشركات سيارات الأجرة .

2- البواب : يقوم بالتعامل مع حقائب الضيوف القادمين و المغادرين وتنظيمها , فتح أبواب السيارات للضيوف .

3- حاملي الحقائب أو الأمتعة : ومن واجباتهم أخذ الرسائل إلى كل من موظفي الفندق والضيوف , حمل الحقائب من وإلى الغرف , الحفاظ على منطقة الصالة .

4- السائقين وأهم واجباتهم :إيصال الضيوف من وإلى محطات السكك , صف سيارات الضيوف .

(6) قسم التلفون : ويقسم موظفو التلفون إلى :

1. المشرف على التلفون .

2. العاملين على التلفون أو البدالة .

وأهم واجباتهم :

- إجراء المكالمات الداخلة والخارجة .

- إعطاء المكالمات المطلوبة للضيف للاستيقاظ .

ملاحظة : موظفي قسم البدالة يحتاجون إلى لغة جيدة ومهارات الاتصال .

(7) قسم العلاقات العامة : وأهم واجباته :

- الترحيب بالضيف وإشعاره بذلك .

- تقديم خدمات إضافية .
- التعامل مع مشاكل وشكاوى الضيوف .
- الاعتناء بالضيوف المهمين والضيوف المنتظمين .
- 8) قسم الكاشير أو المحاسبة : وأهم واجباته ومسؤولياته هي :
- مسؤول عن طرق الدفع .
- فتح وتسوية حسابات الضيف .
- التأكد من أن كل الفواتير قد أضيفت إلى حساب الضيف .
- مسؤولين عن صندوق الأمانات في الفندق .
- تقديم خدمات تحويل وصرف العملات .

### • وجبات عمل المكتب الأمامي :<sup>5</sup>

إن المكتب الأمامي هو دائم في الفندق لذلك يمكن تقسيم وجبات المكتب الأمامي إلى :

1. وجبة الصباح من الساعة 7 حتى الساعة 3 بعد الظهر .
  2. وجبة المساء من الساعة 3 وحتى الساعة 11 ليلا .
  3. وجبة الليل من الساعة 11 ليلا وحتى الساعة 7 صباحا .
- إن على الضيف أن يترك غرفته قبل الساعة 12 ظهرا أو أن يحجز ليوم جديد , أما إذا أراد أن يمدد إقامته فيحجز له حتى الساعة 6 مساء بحيث يدفع نصف أجرة يوم كامل .

<sup>5</sup> إدارة المكتب الأمامي د . حميد عبد النبي الطائي دار زهران عمان عام 2000

## قسم الحجز

نظرا لأهمية عملية الحجز بالفنادق الكبيرة فقد ارتأت هذه الفنادق أن تخصص لها أقساما يتولى الإشراف عليها من قبل مدير المكتب الأمامي أو مدير الفندق شخصيا في حالة كون الفندق صغيرا .

يقع على مكتب الحجز مسؤولية كبيرة في إنجاح مسيرة أي فندق لأنه يشكل الحلقة الأولى ضمن حلقات الاتصال مع الضيوف وفق أحسن السبل وأسلمها في كسب الضيوف وجعلهم يتخذون قرارهم في الحجز والإقامة في الفندق .

❖ من مهام قسم الحجز : حجز الغرف والاحتفاظ بالمفاتيح أثناء غيابهم , تسجيل أسماء المغادرين وإخطار مكتب الاستقبال بإخلاء الغرف ... كذلك من مهام قسم الحجز ما يلي :

1. إجراء كافة أنواع الحجوزات في الفندق .
2. تقديم الخصومات المعينة للشركات أو الدوائر الرسمية أو بعض الأفراد .

3. الاتصال مع الفنادق الأخرى في حالة الحجز الزائد .
  4. عمل إحصائيات بنسب الإشغال ومقارنتها مع السنين السابقة .
  5. الرقابة الكاملة على كافة أنواع الحجوزات المعمولة مقدما بأقل أخطاء ممكنة .
  6. إلغاء الحجوزات .
  7. التنسيق والتنظيم مع قسم المبيعات .
  8. قبول أو رفض بعض الحجوزات بواسطة المسؤولين أو مدير المكتب الأمامي .
  9. وجوب إبلاغ النزيل الموافقة أو الاعتذار لعدم تنفيذ الحجز .
  10. حفظ المستندات الخاصة بالحجز بطريقة سليمة أو منظمة حتى تمكن إدارة الفندق من :
- 1- تحقيق الرقابة الكاملة على كافة الحجوزات المعمولة مقدما بأقل أخطاء ممكنة .
  - 2- حجز الغرف المطلوبة طبقاً لطلب الحجز من حيث نوعها أو سعرها

❖ في بعض الفنادق أو فنادق السلاسل لا يوجد قسم خاص للحجز وإنما عدة فنادق مشتركة في مكتب حجز مركزي . ومعناه أن عدة فنادق في مدينة واحدة أو منطقة واحدة أو مجموعة فنادق تابعة لسلسلة واحدة تشترك في مكتب حجز مركزي يقوم بإجراء الحجوزات لكافة الفنادق المشتركة لهذا المكتب من خلال إعطاء أرقام هواتف مجانية للاتصال .

❖ وفي بعض الفنادق يكون قسم الحجز غير مرتبط بالمكتب الأمامي وإنما يرتبط بمدير قسم الغرف مباشرة وتتم أغلب الحجوزات في الفنادق عن طريق :

1. الاتصال الشخصي المباشر .
2. التلفون .
3. التلكس والفاكس ميل والإنترنت .
4. الحاسبات الإلكترونية .
5. وكلاء السفر والشركات السياحية والذين يستعملون نفس طرق الحجز .

## • الحجز الزائد<sup>6</sup>:

مشكلة الحجز الزائد مشكلة تواجهها أغلب الفنادق العالمية لأن الفندق غالباً ما يتلقى طلبات حجز بحيث تغطي أشغال جميع الغرف , وكل فندق يأخذ طلب حجز زيادة بنسبة معينة تتراوح ما بين ( 1 % \_ 10% ) فوق عدد الغرف التي تملكها , ومثلاً ً فندق يحوي على ( 500 ) غرفة وإذا كانت نسبة الحجز الزائد 10 % فإن الفندق يقبل ( 550 ) غرفة وتأخذ الفنادق هذه الطلبات لأنها تتوقع عدد من الأشخاص سوف يلغون حجزهم أي بنسبة ( 1% \_ 10% ) وذلك لضمان إشغال كل الغرف الموجودة في الفندق , فتؤخذ طلبات زائدة وتحدد هذه النسب تبعاً لسجلات إلغاء الحجوزات الخاصة بالفندق . لكن في بعض الحالات نجد أن الفندق يفاجأ بعدم إلغاء الحجوزات وكذلك المقيمون يمددون حجزهم ويحدث ذلك في حالات المطر , هبوط ثلوج وعواصف , .... الخ . في هذه الحالة يجد مدير قسم الحجز نفسه أمام عدد من الضيوف لديهم حجز مؤكد ولكن لا يوجد غرف شاغرة في الفندق , فيضطر أن يبحث لهم عن فندق آخر مماثل لفندقه وبنفس الأسعار ويقوم بتوصيلهم إلى الفندق الآخر مجاناً , ودفع أجور إفادتهم وإعادةهم إلى فندقه عند حصول إي شاغر أو إزالة الظرف الطارئ .

## قسم الاستقبال

<sup>6</sup> د . عمر عبد العزيز توفيق مبادئ إدارة الفنادق دار زهران عام 1997

يعتبر الاستقبال قلب المكتب الأمامي حيث يتم في هذا القسم تسجيل الضيوف ويتم بيع وتوزيع الغرف على الضيوف ويعتبر الاستقبال هو المرآة العاكسة للفندق . لأهمية هذا الفندق وحيويته فإن أغلب الفنادق الكبيرة أدخلت الحاسبات الإلكترونية إلى هذا المكتب لتسجيل الضيوف بواسطة الحاسبات الإلكترونية .

المسؤولية الأولى لمكتب الاستقبال والتي يتحملها موظف الاستقبال هي الترحيب بالضيوف فكلما كان الترحيب والاستقبال جيدا كان شعور الضيف بالراحة أكثر . وباستطاعة موظف الاستقبال أن يكسب رضا الضيف عن الفندق والعكس صحيح فإن مهمة مكتب الاستقبال وعمله تحتاج إلى مهارة كبيرة .

إن مكتب الاستقبال هو مكان مزدحم وعلى الموظف أن لا يتغير طبعه أو طريقة معاملته مهما كان عدد الضيوف القادم . لان كل ضيف شخص مستقل وعلى موظفة الاستقبال دائما أن تعطي الانطباع للضيف الذي تتعامل معه بأنه الوحيد الذي تهتم بشؤونه في الفندق .

الاهتمام السريع بالضيف ضروري جدا , فعلى الموظفة /الموظف الاستقبال أن تبين للضيف أنها لاحظت وجوده بالرغم من انشغالها بالرد على الهاتف . إذا فإن المهمة الرئيسية لقسم الاستقبال هو استقبال الضيوف استقبالا لا ثقا والترحيب بهم وتمكن الضيف من الحصول على الغرفة التي تتفق مع رغباته .

يعمل قسم الاستقبال لمدة 24 ساعة بدون توقف وتحتاج إدارته إلى دراسة خاصة لكافة شؤونه التفصيلية . وواجبات مكتب الاستقبال لا تتوقف عند امتلاء الغرف بل على العكس إذا لم يجد غرفة شاغرة للمبيت , فإن الموظف يقوم بحجز غرفة للضيف في فندق آخر , لأن ذلك يعتبر تقديم خدمة للضيف وبالتالي رعاية غير مباشرة للفندق . ويختلف عمل مكتب الاستقبال من فندق إلى آخر ويعتمد على :

1. حجم الفندق وعدد الغرف .

2. موقع الفندق .

3. الخدمات التي يقدمها الفندق .

- في الفندق الكبير المزدحم : يكون عمل موظفة / موظف الاستقبال ا لاستقبال والترحيب بالضيف وكذلك ما يتطلبه القادمين وطلباتهم العامة بشأن الإقامة والإيواء . والحجز المسبق في هذا النوع من الفنادق قد يكون من مهامها أيضا .
- في الفنادق المتوسطة : تكون الموظفة / الموظف مسؤول ليس فقط عن الاستقبال والترحيب وإنما تكون مسؤولة عن الحجز المسبق وحسابات الضيوف وربما تستلم أيضا أجور الإقامة عند مغادرة الضيوف .
- في الفنادق الصغيرة : حيث يكون عدد المغادرين والقادمين يوميا أقل وعليه فموظف الاستقبال يقوم بالإضافة إلى ما سبق بمسؤولية المراسلات والحسابات وأحيانا يعمل كمساعد للمدير .

## • الصفات الشخصية لرئيس الاستقبال<sup>7</sup>:

1. حسن المظهر والتصرف ويتميز بالكياسة واللباقة , والقدرة على الإقناع .
2. تعليم عال ومتخصص , مع معرفة ودراية بالأخلاق والعادات والأ نواق ونظم الحياة وقواعد السلوك في أهم دول العالم .
3. معرفة ودراية بقواعد تحويل العملات والنشاط التجاري بصفة عامة .
4. إن يكون حسن الذاكرة ومعرفة جيدة بأعمال الفندق وأقسامه , وبالمناطق السياحية وطرق المواصلات إليها .
5. أن يتقن ثلاث لغات أجنبية عالمية على الأقل .

## • واجبات مكتب الاستقبال:<sup>8</sup>

- (1) استقبال الضيوف والترحيب بهم .
- (2) تدبير إجراءات الإقامة في الفندق .
- (3) مسك السجلات المحاسبية اللازمة.
- (4) إعداد الإحصائيات والتقارير الضرورية التي يحتاجها الفندق و الخاصة بهذا المكتب .
- (5) التنسيق بين مختلف الأنشطة المتعلقة بخدمة الضيوف وراحتهم .
- (6) الربط بين الأقسام الفندقية الأخرى مثل قسم التدبير الفندقي أو قسم الصيانة .

يتم التعاون بين مكتب الاستقبال ومكتب الحجز حيث إن العلاقة فيما بينهما متبادلة حيث يقوم مكتب الاستقبال بتحضير تقرير يومي عن الحجوزات المتحققة فعلا<sup>٨</sup> والحجوزات التي لم تتحقق .

❖ من الأمور التي يجب مراعاتها في التعامل مع الضيف ما يلي :

1. عندما يتقدم الضيف للتسجيل لابد من وجود قلم لملء بطاقة التسجيل بدلا<sup>٨</sup> من أن يفتش في جيوبه لإخراج قلم وبالتالي قد ينزعج الضيف من ذلك .
2. قد يكون التعامل مع شخص أجنبي وبالتالي هو يحتاج للترجمة ولا بد للموظفة أو الموظف من أن يكون جاهز للمساعدة .
3. يجد تحية الضيف باسمه كلما كان ذلك ممكنا لأن ذلك يحمل لمسة خاصة تجعله يشعر وكأنه في بيته. لكن يجب أن لا يكون ذلك في

<sup>8</sup> د : عمر عبد العزيز توفيق مبادئ إدارة الفنادق دار : زهران عام 1997

أول مرة يدخل الضيف للفندق , لكن حالما نعرف أسمائهم فإن الموظف يبدأ يناديه باسمه بدلاً من كلمة السيد أو السيدة .

4. لابد من تدقيق الحجوزات وعدد الليالي التي يقضيها الضيف وخاصة إذا تم الحجز من قبل وكالات السفر أو من قبل شركة معينة .

5. يجب أن نضع على بطاقة المفاتيح اسم الفندق وعنوانه ورقم الهاتف ضرورية جداً وخاصة بالنسبة للضيوف الغرباء عن المنطقة .

6. عند أخذ الضيف إلى غرفته من الضروري جداً أن لا ننسى مفتاح الغرفة لأن ذلك سينعكس سلباً على الضيف ولا بد من محادثة الضيف في الطريق إلى غرفته لأن ذلك يعتبر نوع من المجاملة وعلينا أن نتجنب الحديث في السياسة والدين .

7. عند الوصول إلى غرفة الضيف يجب على موظفة الاستقبال أن تسبقه في الدخول , لأن ذلك يعتبر نوعاً من الحيطة لتجنب أي خطأ في تحديد موقع الغرفة .

8. إن لملابس موظفي الاستقبال وهم يؤدون عملهم أهمية كبيرة وقد بينا سابقاً أن الأناقة والمظهر الجميل ترمز إلى الثقة بالنفس والفخر بالعمل . كذلك الأمر بالنسبة للأحذية وللشعر ( المظهر العام للموظفة ) .

إذا فإن هذا القسم يعبر عنه بأنه واجهة الفندق أو المكان الذي يتم فيه لقاء العاملين بالفندق مع العملاء والنزلاء وكلما كان المكان المخصص للاستقبال منظماً و به كل التيسيرات والخدمات الملائمة كلما شجع ذلك على حصول الفندق على ثقة وتقدير العملاء , وتجدد رغبتهم في زيارة الفندق , وفي الاستقبال يتوافر فروع عديدة منها تسجيل النزلاء والصالونات , وأركان البيع , والسوق الحرة ومحلات السلع الخاصة ومكاتب البنوك والبريد وحجز السفر , وتأجير السيارات وغير ذلك ....

وكثير من الفنادق الكبيرة تركز في هذا القسم وتعطيه العناية الكافية حتى

## قسم الاستعلامات

إن عمل مكتب الاستعلامات بصفة عامة هو تأدية الخدمات المختلفة المتعلقة بإقامة النزير من وقت وصوله الفندق وأحياناً قبل ذلك إلى وقت مغادرته له , وقد تمتد إلى ما بعد ذلك , فهو بلا شك من الأقسام الحيوية

---

<sup>9</sup> د . أحمد محمد المصرى إدارة الفنادق مؤسسة شباب الجامعة عام 1998

العامة بالنسبة للفندق , إذ تبتعا لدرجة الفندق تزداد أهمية هذا القسم .

ومن مهام قسم الاستعلامات تزويد النزلاء بالمعلومات اللازمة عن ملاهي المدينة والأسعار فيها , والمتاحف والأماكن الأثرية والمعالم الرئيسية للمدينة والتعريف بالمناطق السياحية والمسافات , وكذلك التعريف بالفندق والخدمات التي يمكن أن يقدمها للنزلاء (الضيوف) . ويتولى كذلك تنظيم عملية إيقاظ وإفطار النزلاء المبكرين , وحفظ الرسائل ونسخ الفاكس و التلكس في مكان المفاتيح .<sup>10</sup>

إذا فإن هذا القسم يقوم بتقديم كل الخدمات الممكنة ما عدا التسجيل و المغادرة والإجراءات المالية . وتزداد أهمية هذا المكتب تبتعا لدرجة وحجم ونوع الخدمات التي يقدمها .

يمكن أن نرتب أهم الأعمال التي يقوم بها مكتب الاستعلامات فيما يلي :

1. الإشراف على توزيع واستلام مفاتيح الغرف .
2. الإشراف على البريد وتوزيع واستلام الرسائل .
3. تقديم معلومات إلى الضيوف عن خدمات الفندق أو أماكن الجذب السياحي أو عن السفرات السياحية القصيرة وكذلك عن عادات وتقاليد البلد وأوقات عمل الدوائر الرسمية بالبلد .... الخ .
4. في بعض الحالات يقوم القسم بعملية إيقاظ الضيوف الذي يودون إيقاظهم مبكراً أو في ساعات معينة من اليوم .
5. استلام ومتابعة شكاوى الضيوف .
6. مسك سجلات الضيوف المقيمين لفترات طويلة .
7. يعتبر مكتب الاستعلامات بمثابة ألف باء الفندق حيث له كافة المعلومات عن الأقسام الفندقية وعن الضيوف .
8. يكون المسؤول عن لوحة المناداة للضيوف في حالة تواجدهم في داخل مبنى الفندق وليس في غرفهم .

9. الإشراف على صناديق الأمانات الخاصة بضيوف الفندق إذ توجد في أغلب الفنادق صناديق حديدية خاصة بعدد الغرف في الفندق لغرض إيداع أموال ومجوهرات الضيوف وكذلك الحاجات الثمينة للضيوف وتكون هذه الصناديق مجانية .

وفي كثير من الفنادق يتم دمج مكتب الاستقبال مع مكتب الاستعلامات في مكتب واحد .

### • رئيس مكتب الاستعلامات والبريد: <sup>11</sup>

يتولى إدارة مكتب الاستعلامات وهو من الأشخاص الذين يجب أن تتوفر فيهم صفات واشتراطات خاصة وهذه الاشتراطات هي :

(1) أن يكون حسن المظهر والملبس , سريع الملاحظة , حاضر البديهة , باسم الوجه , واسع الصدر , ملماً بقواعد المجاملة والملاطفة .

(2) أن يكون ذو ثقافة خاصة وأن يجيد اللغات العربية والإنجليزية و الفرنسية , كتابة وقراءة ويفضل حملة المؤهلات العالية .

(3) أن يكون ملماً بقدر كبير من المعلومات العامة الإدارية والفنية و الشخصية وما إلى ذلك فيعرف جميع أسماء المتاحف ومواقعها ومواعيد القطارات والطائرات والبواخر ... الخ .

### • واجبات رئيس قسم الاستعلامات :

• يقوم رئيس الاستعلامات بإدارة القسم من حيث تنظيم المواعيد والعطلات الأسبوعية والسنوية والأعياد لأن عمل المكتب متصل طوال الأربعة والعشرين ساعة .

• وهو علاوة على إدارة القسم فله الإشراف على الأقسام المتصلة به والتابعة له .

- ويقوم رئيس الاستعلامات بكافة الأعمال التي يقوم بها موظفي المكتب وسنذكرها عند الكلام عن واجبات كل منهم .
- كذلك هو مسؤول عن رصد مصاريف المكتب والمصاريف النثرية الخاصة بالفندق

## • واجبات موظف الاستعلامات والبريد:<sup>12</sup>

- يقوم موظف الاستعلامات بتسليم وتصدير البريد اليومي . ورصد حسابات المكتب وعمل الفواتير اليومية الخاصة بالمكتب للنزلاء .
- قيد النزلاء وإخراج أسماء المسافرين من الكشوفات المعدة لذلك
- عمل كشف يومي للنزلاء الراغبين في مطالعة الصحف اليومية والمجلات الأسبوعية .
- يتسلم النزلاء مفاتيح غرفهم عند مغادرتهم الفندق ويردها إليهم عند عودتهم ولا يسلمها لسواهم خلال إقامتهم أبداً .
- يتلقى الأوامر من النزلاء بكل ما يتعلق بإقامتهم وزيارتهم للبلاد وسفرهم وتنفيذها .
- يقوم بكافة الخدمات الشخصية التي يحتاج إليها النزلاء من السوق كإشراء ملابس أو أدوية أو زهور ... الخ ..
- تنظيم عمل للخروج يومياً لتسجيل الجوازات وتسليم كشوفات الشرطة والضرائب ووسائل الإدارة العامة ورسائل النزلاء في المدينة .
- الإشراف على المدخل العمومي والمساعد .

<sup>12</sup> د . حميد عبد النبي الطائي إدارة المكتب الامامي في الفنادق دار : زهران عام 2000



## • البدالة والتلكس والفاكس :13

يعتبر مكتب البدالة والتلكس والفاكس من الأقسام المنتجة في الفندق لأنها تحقق إيراد إلى الفندق ولهذا يجب توفير معدات وأجهزة لتأمين توفير هذه الخدمات والأرباح التي تحققها الفنادق من هذا المكتب هي عن طريق :

- 1) المكالمات الهاتفية الوطنية والعالمية للنزلاء .
- 2) استعمال جهاز التلكس من قبل النزلاء ( الضيوف ) لإرسال رسالة معينة .
- 3) استعمال جهاز الفاكس من قبل الضيوف .

## • المراسلين أو حاملي الحقائب :

يكون موظفي هذا المكتب على أهب الاستعداد وفي حالة تغطية دائمة لتقديم المساعدة والخدمة إلى ضيوف الفندق وتكون واجباتهم كما يلي :

- 1) حمل الحقائب للضيوف عند دخولهم الفندق وتوصيلها إلى الاستقبال ثم من الاستقبال إلى غرف الضيوف .
- 2) فتح الباب الرئيسي للفندق في حالة دخول الضيوف .
- 3) تشغيل المصاعد .
- 4) إيقاف سيارات الأجرة للضيوف .
- 5) أي خدمات شخصية أخرى إلى الضيوف .



## نظام إدارة الفنادق

إن التطور السريع الذي يشهده القطاع السياحي وبخاصة قطاع الفنادق , دفع شركات الحواسيب والبرمجة إلى وضع نظام لإدارة الفنادق إلكترونياً , يمتاز بسهولة من حيث الاستخدام والدقة والرقابة على التقارير وهذه النظم تتلاءم مع الوضع الحالي و تستوعب التطور المستقبلي .

**ونظام إدارة الفنادق يتكون من أربع شاشات رئيسية:**

### إدارة النظام:

تمكنك إدارة النظام من تحديد المستخدمين وصلاحياتهم والرقابه عليهم كما انها تمكنك من عمل نسخ احتياطيه وادخال جميع معلومات الفندق من حيث الغرف والخدمات والموظفون وانواع الشركات والجهات التي يتم التعامل معها.

تستطيع من خلال ادارة النظام ان تحدد معلومات الفندق وهى تعبر عن السياسه الاداريه المستخدمه من قبل ادارة الفندق من حيث الترحيل الالى وتسلسل الفواتير النقدية والاجله وخيارات النظام التي تتماشى مع السياسه الاداريه للفندق والتي يمكن ان تختلف من ادارة فندقيه الي ادارة فندقيه اخرى بحسب احتياجات الادارة الفندقية .  
وتحتوي ادارة النظام علي عمليات متقدمه وهى عمليات تحتاج الي رقابه مباشره وقرار اداري ولذلك تم تحديدها ضمن ادارة النظام والتي ننصح بان تكون من صلاحيات المستخدم الاول (مدير النظام).

## الاستقبال :

تعتبر شاشة الاستقبال هي الشاشة الرئيسية في نظام إدارة الفنادق حيث ان هذه الشاشة تحتوي علي جميع العمليات مثل الحجز والتسكين وهذه العمليتان تعتبران أساس العمل الفندقية وتعتبر باقي العمليات لاحقه لهذه العمليتان مثل إلغاء الحجز والبحث عن نزيل وتسجيل بطاقة النزيل التي يمكن للنظام ان يسجلها آليا .  
وتمكنك هذه الشاشة من تقديم جميع الخدمات للنزيل وربطها ماليا برقم غرفة هذا النزيل وهذه الخدمات قد تكون خدمات المطعم او المغسلة أو الخدمات المدفوعة مقدما وجميع الخدمات التي تم تعريفها في الفندق بحسب السياسة الاداريه للفندق وما تقدمه من خدمات للنزلاء .  
كما ان هذه الشاشة تمكنك من تحويل نزيل من غرفه الي اخرى وتنتقل معه جميع الخدمات التي قيدت علي رقم الغرفه التي تحول منها الي الغرفه التي تحول اليها اليها.  
طباعة الفاتوره النهائيه وتكون هذه الفاتوره مجمعه لجميع الخدمات المقدمه وحتى خدمات المكالمات الهاتفية وتستطيع طباعتها بعدة طرق تفصيليه بحسب الاحتياج وتستطيع طباعتها لغرفه واحده او لغرفه مع الغرف المرتبطه بهذه الغرفه في فاتوره واحده.  
خروج النزيل واغلاق الغرفه واستخراج الفاتوره النهائيه لهذا النزيل كما انه يمكنك ان تقوم باخراج نزيل من غرفه فيها اكثر من نزيل بدون ان تستخرج الفاتوره النهائيه وتحملها علي النزيل المستمر في الغرفه نفسها.



## المكالمات:

شاشة المكالمات عبارة عن شاشة مرتبطة بنظام ثانوي وهو نظام التقاط المكالمات والذي يربط بين التحويله ونظام ادارة الفنادق وتحتوي هذه الشاشة علي تهيئه المكالمات والتي تتضمن شروط

نجاح المكالمات وخطوط الهاتف والوحدات والشفرات وهي تحتوي ايضا علي اسعار المكالمات (الدوليه - المحافظات - المحليه - والاتصال بشبكات التلفون السيار)

عمليات المكالمات : وهي عمليات ترحيل المكالمات ورفضها واغلاق المكالمات .  
التقارير: تحتوي شاشة المكالمات علي مجموعه من التقارير الخاصه بالمكالمات وهي عبارة عن فاتوره مكالمات والمكالمات المحوله ومحفوظات المكالمات .

## التقارير :

يمتاز نظام ادارة الفنادق بوجود تقاريركميه ورقميه عديده وتناسب جميع السياسات الاداريه .

التقارير الاحصائيه هي مجموعه من التقارير التي تساعد الاداره علي اعاده النظر في السياسه الاداريه المتبعه واتخاذ سياسات جديده تزيد من نشاط الفندق وتميزه عن غيره .

تقارير النزلاء توضح النزلاء المقيمين والذين غادرو والمتوقع مغادرتهم والا مانات والودائع الخاصه بهم .

تقارير الخدمات من اهم التقارير في النظام الفندقي وتحتوي علي التقرير الخاص بالايراد لكل يوم او لفته محدد.

وتقرير ملخص النقد والمكالمات الخدميه والخدمات المقدمه و المدفوعه مقدا.

تقارير الفواتير تمكنا من طباعه

الفاتورة النهائيه لغرفه او طباعه فاتورة لنزيل بعد مغادرته الفندق والفواتير





المغلقة وفواتير الشركات .  
تقارير الغرف يوضح الغرف العاملة والغرف الغير  
ممكن استعمالها.  
التقارير الادارية: وهي تقارير تساعد ادارة الفندق  
علي الرقابه علي المستخدمين بحيث توضح هذه  
التقارير نشاط كل مستخدم وماهي العمليات التي  
قام بها المستخدم وتحديد الوقت لكل عملية .  
وكشوفات الفندق (كشوفات الايراد - كشوفات النزلا  
ء - التقرير المحاسبي اليومي )

كما ان التقارير الادارية تحتوي علي تقارير رسومية تحول جميع التقارير  
المتوفرة بكمهه في النظام الي تقارير رسومية وبيانيه تساعد علي دراسته نشاط  
الفندق واتخاذ القرارات المناسبه في الوقت المناسب .  
وتساعد ايضا لبناء السياسات الادارية للفندق في المستقبل بمايضمن تطور  
النشاط وزيادة الايراد.

إذا فنظراً للتوجه العالمي نحو تحويل الأعمال إلى تقنية وتجاوز الحلول  
التقليدية إلى حلول ذكية تعتمد على الحاسب الآلي وتتخذ من الإدارة  
الحديثة منهجاً في سبيل تسيير أعمالها وإدارتها وهو المنهج العصري الذي  
تحولت إليه جميع المؤسسات والمنظمات المتقدمة فمع توسع الأعمال  
وتسارعها كان لزاماً عليهم إيجاد أسلوب وطريقة تتناغم مع سرعة الحياة  
وجموحها .

**فمن خلال نظام الحجز والمكاتب الأمامية يقدم الفندق خدمة**

## راقية لزيائنه تتصف : 14

- بالسرعة
- والدقة

فلا ينتظر النزيل طويلا ً للبحث عن الغرفة التي تناسبه ويستطيع الحصول على أى معلومة تخصه وعلى حسابه فى أى وقت كان وبسرعة فائقة .

### • الخلاصة :

يعتبر المكتب الأمامى فى الفنادق العمود الفقرى , ويسمى بمكتب الاستقبال وله أهمية بالغة وهذه الأهمية تنبع من كونه أول وآخر انطباع يتولد للزبون من خلال علاقته بالمكتب الأمامى , حيث يبدأ تكون انطباع النزيل عن الفندق منذ بداية دخوله إلى ساحة أو بهو الفندق , وذلك من خلال ما يراه من المظهر العام للمدخل وأيضاً الاستقبال ويلى ذلك المصعد والسلالم و الممرات حتى يصل إلى غرفته حيث سيقوم .

لذلك يطلق على المكتب الأمامى بالمرآة العاكسة للفندق , لكونه يعتبر مركزاً لاتصالات لعمليات ونشاطات الفندق .

## المراجع

1. د . حميد عبد النبي الطائي إدارة المكتب الأمامي في الفنادق دار : زهران عام 2000
2. عمر عبد العزيز توفيق مبادئ إدارة الفنادق دار زهران عام 1997
3. د : ليلي محمد صابر الزلاقي أساسيات الإشراف الدخلي في الفنادق المعهد العالي للسياحة والفنادق عام 2004
4. د . سهيل الحمدان الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية و الفندقية دار الرضا 2001
5. ماهر عبد العزيز توفيق علم إدارة الفنادق دار زهران عام 2006
6. د . أحمد محمد المصري إدارة الفنادق مؤسسة شباب الجامعة عام 1998
7. الإنترنت :

- [www.yemensoft.net](http://www.yemensoft.net) .

- [www.homentsof.com](http://www.homentsof.com)

