

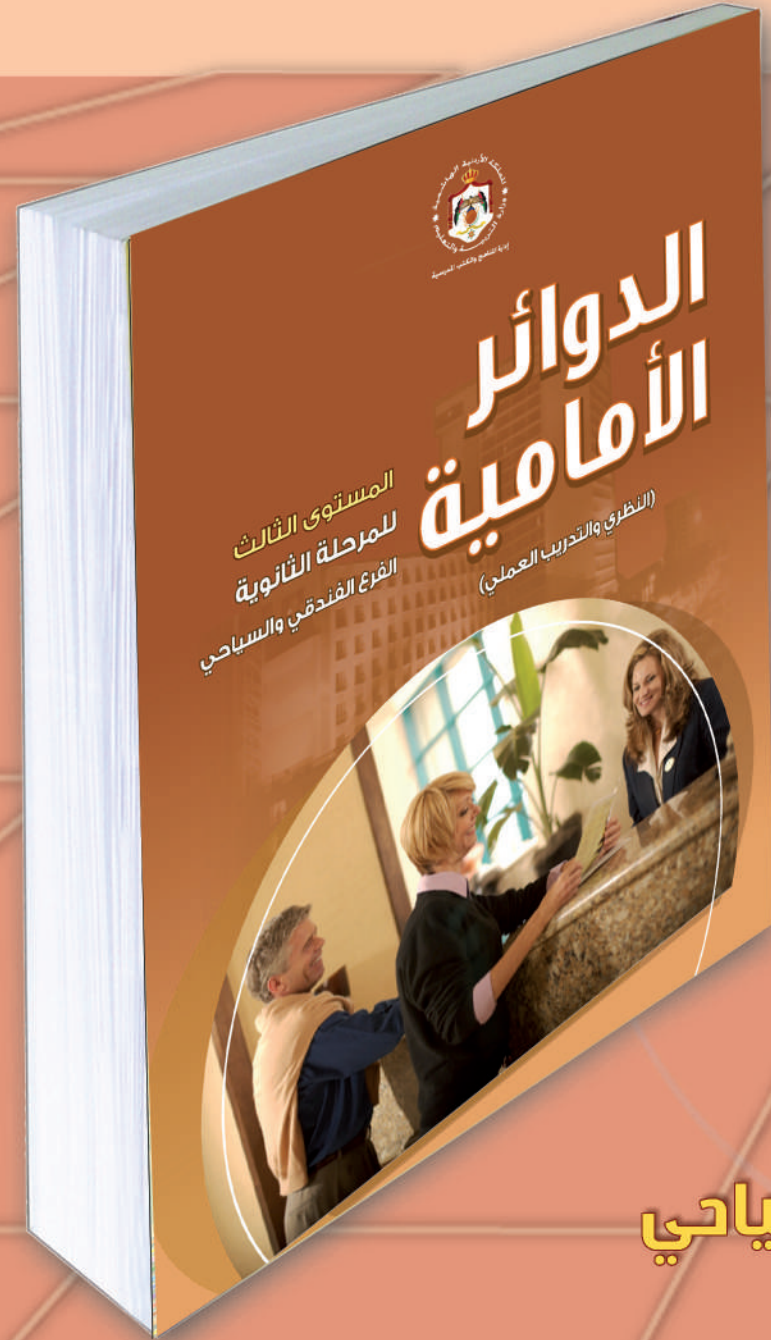


إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم

الدوائر الأمامية

(النظري والتدريب العملي)



المستويان الثالث والرابع

للمرحلة الثانوية

الفرع الفندقي والسياحي

دليل المعلم / الدوائر الأمامية

المستويان الثالث والرابع

للمرحلة الثانوية

الفندقي والسياحي

الطبعة الأولى ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م



مطبعة مكة



إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم

الدوائر الأمامية

(النظري والتدريب العملي)

المستويان الثالث والرابع

للمرحلة الثانوية

الفرع الفندقية والسياحي

تأليف

عدنان عيسى داود

محمود محمد أبو العدس

محمد عايش حمزة

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

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

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

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

قرّرت وزارة التربية والتعليم استخدام هذا الدليل في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٠١٣/٧٦)، في جلسته رقم (٢٠١٣/٥)، تاريخ ١٩/٨/٢٠١٣م، بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم
عمّان - الأردن / ص . ب . ١٩٣٠

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

م. غسان فوزان الحايك
د. عمر مقداد مقدادي
م. عبدالله محمود الهور
م. عادل أحمد ممتاز
م. بادرة حميد اليماني

التحرير العلمي: غسان فوزان الحايك
التحرير اللغوي: محمد عريف عبيدات
التحرير الفني: أحمد محمد صلاح
التصميم: فخري موسى الشبول
الإنجاز: سليمان أحمد الخلايلة

دقق الطباعة: عدنان داود عيسى
وراجعها: غسان فوزان الحايك

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(٢٠١٣/١٠/٣٦٧٦)
ISBN: 978-9957-84-514-8

قائمة المحتويات

الصفحة

الموضوع

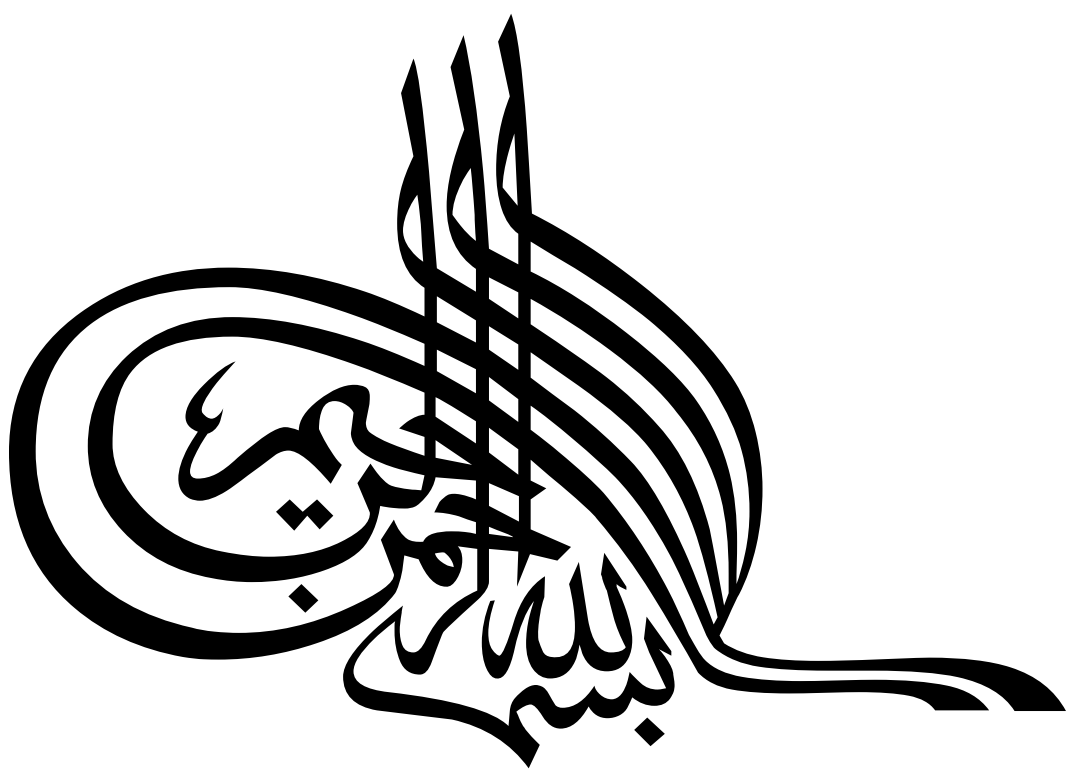
٧	المقدمة
٨	إرشادات التعامل مع الدليل
١٠	الطالب الذي نريد
١١	نموذج مقترح لتحضير حصّة
١٢	النتائج العامّة
١٣	توزيع الوحدات والدروس وفق الحصص المقرّرة

المستوى الثالث

١٧	الوحدة الأولى: الاستعلامات
١٨	أولاً: أهمية قسم الاستعلامات في الفندق
٢٠	ثانياً: صفات العاملين في قسم الاستعلامات
٢٢	ثالثاً: وظائف قسم الاستعلامات
٤٠	رابعاً: مهمات العاملين في قسم الاستعلامات
٥٦	خامساً: اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات
٦٢	سادساً: المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات
٦٧	الوحدة الثانية: محاسبة الدوائر الأماميّة
٦٨	أولاً: مفهوم المحاسبة وأهميّتها في أعمال الدوائر الأماميّة
٧١	ثانياً: علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأماميّة وقسم المحاسبة
٧٤	ثالثاً: واجبات أمين صندوق الدوائر الأماميّة ومسؤولياته
٧٥	رابعاً: صفات أمناء الصناديق
٧٦	خامساً: أنواع الحسابات
٧٨	سادساً: أنواع الفواتير
٨٥	سابعاً: القسائم والنماذج المستعملة في القسم
٩٩	ثامناً: أنواع الإقامة في الفنادق
١٠١	تاسعاً: اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر
١٠٦	عاشراً: أنواع العملات
١١٠	حادي عشر: الأجهزة المحاسبية
١١٢	ثاني عشر: طرق الرقابة الداخليّة

المستوى الرابع

١٢١ الوحدة الأولى: المغادرة وتسوية الحسابات
١٢٢ أولاً: إجراءات المغادرة وتسوية حسابات الضيوف
١٢٤ ثانياً: طرائق الدفع وتسديد الحساب
١٣٤ ثالثاً: التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية
١٣٦ رابعاً: مهمّات المدقق الليلي
١٤٨ خامساً: تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف
١٦٩ الوحدة الثانية: الأجهزة والمعدات
١٧٠ أولاً: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها
١٩١ الوحدة الثالثة: التقنيات المستخدمة في العمل الفندقية
١٩٢ أولاً: مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية
١٩٨ ثانياً: وثائق قسم الدوائر الأمامية
٢٠٠ ثالثاً: الأنظمة التقنية المستخدمة
٢١٢ رابعاً: قسم الدوائر الأمامية
٢٢٤ الملاحق
٢٢٥ ملحق (١) : إجابات الأسئلة
٢٤٣ ملحق (٢) : أدوات التقييم
٣٣١ ملحق (٣) : أوراق العمل



الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على الرسول الأمين وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد :
أخي المعلم، أختي المعلمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،
نضع بين يديك (دليل المعلم) لكتاب (الدوائر الأمامية)، للمرحلة الثانوية، المستويين الثالث والرابع بطبعته الأولى، آملين الاستفادة منه في إعداد الدروس وتنفيذها كأحد المصادر التي تساعد على تحقيق النتائج التعليمية المرجوة.
ولعل من الأسس المهمة التي بُني عليها هذا الدليل أنه أحد الركائز لتحقيق المنهاج وخطة التطوير التربوي المنبثقة من فلسفة التربية والتعليم نحو اقتصاد المعرفة.
ونحن إذ نقدّم إليك هذا الدليل نأمل أن يكون مرشداً وهداياً في تخطيط الدروس بما يتلاءم مع مستويات الطلبة والبيئة المادية الصفية وأهداف البحث ، ونأمل تحقيق التكامل بين النظرية والتطبيق؛ إذ ارتبط هذا الدليل بكتاب الطالب على نحو مباشر، كما ارتبط بالنتائج التعليمية واستراتيجيات التدريس والتقويم، فضلاً عن اهتمامه بتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، كأداة لتفعيل التعلم الإيجابي تخطيطاً وتنفيذاً وتقويماً.
إنّ هذا الدليل الذي نقدّمه لكم هو أمثلة واجتهادات لا نتوقع منكم الوقوف عندها فحسب ، بل نرجو أن تكون منطلقاً لتنمية خبراتكم وإبراز قدراتكم الإبداعية في وضع البدائل، أو الأنشطة المتنوعة، أو إضافة الجديد إلى المحتوى ، أو بناء أدوات تقويم بمعايير أخرى.

والله ولي التوفيق

المؤلفون

إرشادات التعامل مع الدليل

تضمّنت صفحات الدليل مجموعة من العناصر التي يعتقد أنّها تمثّل أبرز جوانب الموقف التعليمي التعلّمي، وفي ما يأتي توضيح لكلّ من هذه العناصر :

- **نتائج التعلّم**
نتائج خاصّة يتوقّع تحقيقها من قبل الطلبة، وتتميّز بشموليّتها وتنوّعها (معارف، ومهارات، واتجاهات)، وتعدّ مرجعاً للمعلّم؛ إذ يُبنى عليها المحتوى، وتعدّ الركيزة الأساسيّة للمنهاج، وتُسهم في تصميم نماذج المواقف التعليميّة المناسبة، وفي اختيار استراتيجيات التدريس وبناء أدوات التقويم المناسبة لها.
- **البنية المعرفيّة**
تكوّن البنية المعرفيّة لأيّ مبحث من مجموعة من العناصر (مفاهيم، ومصطلحات، ومهارات، وخوارزميّات، ونظريات وقوانين ومبادئ)، وتشكّل المفاهيم عناصر مفتاحيّة لبقية عناصر البنية المعرفيّة، ولذلك تمّ تحديد المفاهيم والمصطلحات الأساسيّة التي وردت في الكتاب المدرسي؛ بهدف التركيز عليها في تصميم الموقف التعليمي.
- **السلامة المهنيّة**
إرشادات واحتياطات الأمن والسلامة التي يجب مراعاتها عند تنفيذ الموقف التعليمي.
- **استراتيجيات التدريس**
الإجراءات والخطوات المنظّمة التي يقوم بها المعلّم وطلبته لتنفيذ الموقف التعليمي، وهي أيضًا خطوات مفتوحة يمكن للمعلّم تطويرها أو تغييرها بما يتلاءم وظروف الطلبة وإمكانات المدرسة، مع مراعاة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) عند الحاجة .
- **إدارة الصف**
إجراءات تهدف إلى تنظيم الموقف التعليمي وضبطه؛ لتسهيل تنفيذ الدرس بكفاءة، ومن أمثلتها ما يأتي:
 - ١ - تنظيم زمنيّ متوقّع لكلّ خطوة من خطوات الدرس الإجرائيّة.
 - ٢ - تنظيم جلوس الطلبة (مجموعات، أو حلقة دائريّة، أو حرف U، ...).
 - ٣ - تهيئة البيئة الصفّيّة (إنارة كافية وتهوية ونظافة و...).
 - ٤ - تهيئة الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ الدرس.
 - ٥ - إثارة دافعيّة الطلبة للتعلّم.
 - ٦ - استخدام أوراق العمل وأدوات التقويم المناسبة والأنشطة المتضمّنة.
- **معلومات إضافيّة**
معلومات إثرائيّة وضروريّة وموجزة ذوات علاقة بالمحتوى موجّهة للمعلّم والطالب، تهدف إلى إثارة دافعيّة الطالب ومساعدته على التعلّم، وإلى إثراء معارف المعلّم بالمحتوى، بقصد إرشاده من خلال استخدام مصادر تعليميّة أخرى متنوّعة.
- **الزمن المتوقّع**
المدة الزمنيّة المتوقّعة لتحقيق النتائج الخاصّة.

- **الفروق الفردية**
مجموعة أنشطة وأسئلة وإضافات في المحتوى التي تم إعدادها لتقابل احتياجات الطلبة وفق قدراتهم المتنوعة من حيث (النوع الاجتماعي، والاحتياجات الخاصة، والبيئات الاجتماعية).
- **استراتيجيات التقويم وأدواته**
الخطوات والإجراءات المنظمة التي يقوم بها المعلم أو الطلبة لتقويم الموقف التعليمي وقياس مدى تحقق النتائج، وهي عملية مستمرة في أثناء تنفيذ الموقف التعليمي يمكن تطويرها أو بناء نماذج أخرى مشابهة يتم تطبيقها بالتكامل مع إجراءات إدارة الصف.
- **التكامل الرأسي والأفقي**
الرأسي: ربط المفهوم بمفاهيم أخرى ضمن المبحث نفسه على مدى الصفوف المتتالية.
الأفقي: ربط المفهوم مع المباحث الأخرى ضمن الصف نفسه.
- **مصادر التعلم**
مصادر تعليمية يمكن للطلاب والمعلم الرجوع إليها؛ بهدف زيادة معلوماتهم وخبراتهم وتدعيم تحقيق النتائج، وتشمل (كتباً، وموسوعات، ومواقع إنترنت، وأقراصاً مدمجة، وزيارات ميدانية، ومقابلات أشخاص، ...).
- **المادة المحوسبة**
المادة التعليمية الإلكترونية التي أعدتها وزارة التربية والتعليم في عدد من المباحث الدراسية (الرياضيات، والعلوم، والحاسوب، واللغة العربية، والتربية الوطنية، والإدارة المعلوماتية)؛ لتكون رديفة وداعمة لتحقيق نتائج التعلم، بالإضافة إلى التسجيلات، والأقراص المدمجة، وأرشيف التلفزيون التربوي.
- **أخطاء شائعة**
توقعات لأخطاء محتملة وشائعة بين الطلبة والمجتمع، تتعلق بالمهارات والمفاهيم والقيم الواردة، مما يستدعي تقديم معالجة لهذه الأخطاء.
- **الملاحق**
تضمن الدليل ملاحق منفصلة يتناول كل منها أحد الجوانب الآتية :
إجابات أسئلة الكتاب، وأوراق عمل، وأدوات تقويم، وجداول، ورسوم توضيحية وبيانية، وخرائط، وصور.

تهدف خطة التطوير التربوي المبني على اقتصاد المعرفة إلى إعداد جيل من الطلبة يتمتع بمهارات حياتية تركز على عقيدة الأمة، ومبادئها، وقيمها الأصيلة، ويمثل استثماراً حقيقياً للمعرفة والخبرات. وحيث إن طلبه اليوم هم بناء المجتمع في المستقبل الذين يتحملون مسؤولية الارتقاء به إلى أعلى المستويات في مختلف جوانب الحياة، فإن المناهج الجديدة تسعى إلى تنمية الطالب الذي يتميز بأنه:

- ١ - يتحلّى بأخلاقيات المهنة وفق القيم العربية والمعتقدات الإسلامية.
- ٢ - يبحث عن المعرفة وينظمها ويحللها ويوظفها، ومن ثم يولد معرفة جديدة لرفع المستوى المهني.
- ٣ - يطبّق مهارات الاتصال والتواصل في تعامله مع الآخرين، وحسن الاستماع، والموضوعية في الحوار.
- ٤ - يمارس التفكير الناقد والإبداعي، والاستقصاء وحل المشكلات بصورة عملية على نحو مستمر، ويستخدم ذلك في اتخاذ القرارات.
- ٥ - يوظف عناصر العمل الفني للإبداع وأسسها في المجال الفندقي والسياحي.
- ٦ - يحافظ على البيئة وتطبيق إجراءات الصحة والسلامة في العمل والمنزل.
- ٧ - يُرشّد الاستهلاك بالاستخدام الأمثل للموارد في المجال الفندقي والسياحي.
- ٨ - يستخدم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، بمستويات متقدمة بإتقان وأمان وأخلاق في البحث، والتحليل، ومعالجة البيانات، والعروض التقديمية... إلخ.
- ٩ - يتخذ القرار المناسب في التوجّه المستقبلي نحو سوق العمل أو التعليم العالي.
- ١٠ - يطور نفسه في مجالات البحث والاستقصاء والتعليم المستمر.
- ١١ - يستعمل الأجهزة الحديثة لتطوير مستوى العمل.
- ١٢ - يمتلك الكفايات المهنية اللازمة لسوق العمل.
- ١٣ - يتحمّل المسؤولية ويحترم العمل.
- ١٤ - يشارك مشاركة فاعلة في سوق العمل والإنتاج ويندمج به.
- ١٥ - يقدر ذاته بمستويات عالية، ويمارس عمليات التقويم الذاتي على نحو مستمر.
- ١٦ - يتكرر الجديد ولديه القدرة على إنشاء مشاريع صغيرة بما يلبي حاجات المجتمع بمستوياته جميعها وبالتالي يرفع من مستويات المعيشة، وتحسين دخل الأسرة للنهوض بالاقتصاد الوطني.

نموذج خطة مقترح لتحضير الدروس

المبحث:		الصف / المستوى:		عنوان الدرس:		
عنوان الوحدة:		عدد الحصص:		التاريخ: من: / / إلى:		
الرقم	النتائج الخاصة		استراتيجيات التدريس		التقويم	
التنفيذ						
الإجراءات						
الزمن						

مصادر التعلم (المواد والأدوات):

جدول المتابعة اليومي

اليوم والتاريخ	الشعبة	الصف	النتائج المحققة	الواجب البيتي

المستوى الثالث

- يتعرّف مهمّات قسم الاستعلامات في الدوائر الأمامية.
- يتعرّف مهمّات قسم المحاسبة في الدوائر الأمامية.
- يستخدم المفاهيم والمصطلحات والرموز المستخدمة في المجال الفندقي والسياحي.
- تنمية الاتجاهات الإيجابية في اتباع المنهج العلمي في التفكير وحل المشكلات واتخاذ القرارات في المواقف المختلفة.
- يدرك أهمية القيم في الحياة اليومية.
- يستخدم مصادر المعلومات ويحسن اتخاذ القرارات.

المستوى الرابع

- يفهم إجراءات تسوية الحسابات وطرقها.
- يتعرّف الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في الدوائر الأمامية.
- يدرك أهمية استخدام التكنولوجيا في الدوائر الأمامية.
- يستخدم المفاهيم والمصطلحات والرموز المستخدمة في المجال الفندقي والسياحي.
- يستخدم التكنولوجيا في الفهم والاتصال وحل المشكلات.
- يكتسب الاتجاهات الإيجابية المتمثلة بالمحافظة على سرية المعلومات.
- يبدي صدقه وأمانته في الحياة اليومية.
- تنمية الاتجاهات الإيجابية في المحافظة على الموارد واستغلالها الاستغلال الأمثل.
- يمتلك الدافع الذاتي للتعلم المستمر وتقييم ذاته.

توزيع الوحدات الدراسية وفق عدد الساعات المقررة لها

المستوى: الثالث

عدد الساعات		موضوع الدرس	الوحدات
عملي	نظري		
١	١	أولاً: أهمية قسم الاستعلامات في الفندق	الوحدة الأولى : الاستعلامات
	١	ثانياً: صفات العاملين في قسم الاستعلامات	
٨	٢	ثالثاً: وظائف قسم الاستعلامات	
٥	٣	رابعاً: مهمّات العاملين في قسم الاستعلامات	
٢	٢	خامساً: المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات	
١	١	سادساً: مستويات الخدمة الفندقية	
	١	أولاً: مفهوم المحاسبة وأهميتها في أعمال الدوائر الأمامية	الوحدة الثانية : محاسبة الدوائر الأمامية
٢	١	ثانياً: علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة	
	٢	ثالثاً: واجبات أمين صندوق الدوائر الأمامية ومسؤولياته	
	١	رابعاً: صفات أمناء الصناديق	
	١	خامساً: أنواع الحسابات	
٥	٢	سادساً: أنواع الفواتير	
٧	١	سابعاً: القسائم والنماذج المستعملة في القسم	
	١	ثامناً: أنواع الإقامة في الفنادق	
٢	٢	تاسعاً: اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر	
١	١	عاشراً: أنواع العملات	
	٢	حادي عشر: الأجهزة المحاسبية	
٣		ثاني عشر: طرق الرقابة الداخلية	
٤٠	٢٥		

توزيع الوحدات الدراسية وفق عدد الساعات المقررة لها

المستوى : الرابع

عدد الساعات		موضوع الدرس	الوحدات
عملي	نظري		
	٢	أولاً: إجراءات المغادرة وتسوية حسابات الضيوف	الوحدة الأولى : المغادرة وتسوية الحسابات
٤	٢	ثانياً: طرائق الدفع وتسديد الحساب	
	٢	ثالثاً: التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية	
٦	٤	رابعاً: مهمّات المدقق الليلي	
٨	٤	خامساً: تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف	
٨	٣	أولاً: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها	الوحدة الثانية : الأجهزة والمعدات
	٢	أولاً: مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية	الوحدة الثالثة : محاسبة الدوائر الأمامية
	٣	ثانياً: وثائق قسم الدوائر الأمامية	
٥	١	ثالثاً: الأنظمة التقنية المستخدمة	
١٠	٣	رابعاً: برمجيات قسم الدوائر الأمامية	
٤٢	٢٦		المجموع

المستوى الثالث

٣

الوحدة الأولى

الاستعلامات

النتائج الخاصة

- يتعرّف أهمية قسم الاستعلامات في الفندق
- يبيّن موقع قسم الاستعلامات في الفندق.
- يحدّد تبعيّة قسم الاستعلامات.

المفاهيم والمصطلحات

العلاقات المتبادلة، الزري الموحد.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية: من زار منكم فندقاً؟ هل لاحظت أية لوحات إرشادية في مدخل الفندق تدل على أقسام معينة؟ ما المعلومات التي حاولت الحصول عليها عند زيارتك للفندق؟ من أي قسم حصلت على هذه المعلومات؟ ما أهمية تحديد موقع قسم الاستعلامات في مدخل الفندق؟ هل تنحصر خدمات قسم الاستعلامات في أثناء وجود الضيف في الفندق؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى تعرّف أهمية قسم الاستعلامات، وتوضيح موقع قسم الاستعلامات وخدماته المتنوعة في أثناء دورة الضيف.
- يناقش المعلم أهمية قسم الاستعلامات من خلال موقعه وخدماته وعلاقاته المتبادلة مع الأقسام الأخرى في الفندق.
- الطلب من الطلبة فتح الكتاب المدرسي على الشكل (١-١)، ويعرض المعلم وسيلة تبيّن موقع قسم الاستعلامات وتبعيته للدوائر الأمامية.
- التعلّم عن طريق النشاط/ الزيارة الميدانية
- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (١-١) الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات كما يأتي:
- تنظيم زيارة ميدانية للطلبة لأحد الفنادق لتعرّف الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات فيه، وملاحظة تبعيّة القسم في هذا الفندق.
- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة، وعرضه على زملائهم في الصف.

أولاً أهمية قسم الاستعلامات (The Importance of Information Department)

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

١- الموقع (Location)

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

٢- الخدمات (Services)

تنوّع الخدمات المقدّمة من خلال هذا القسم، (ولا ينحصر تقديمها) أثناء إقامة الضيوف، بل تتميّز باستمراريّتها في مراحل العلاقة مع الضيف، حيث يمكن لهذا القسم أن يقدم خدماته المميّزة 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 مهامه مجموعة من الموظفين الإداريين والمستخدمين (المراسلين)، والذي يطلق عليهم غالبًا اسم موظفي قسم خدمة الضيوف، أو موظفي قسم الزري الموحد (Uniformed Service Attendants)، ويوضّح الشكل (١-١) موقع قسم الاستعلامات وتبعيته للدوائر الأمامية في الفندق.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة عمل مجلة حائط توضّح موقع قسم الاستعلامات وتبعيته للدوائر الأمامية، وتعليقها داخل الغرفة الصفية.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.
- أداة التقييم: قائمة رصد (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

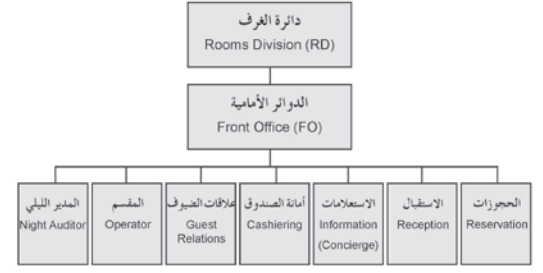
مصادر التعلم

للمعلم

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

للطالب

– البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢ م.



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

الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات

نشاط (١-١)

زرّ مجموعة من الفنادق، وتعرّف الهياكل التنظيمية لقسم الاستعلامات، واكتب تقريراً بذلك موضحاً فيه أوجه الاختلاف والتشابه في كلّ فندق، واعرضه على زملائك في الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرّف صفات العاملين في قسم الاستعلامات.
- يحدّد الصفات المعرفيّة لموظفي قسم الاستعلامات.
- يحدّد الصفات الشخصية لموظفي قسم الاستعلامات.

المفاهيم والمصطلحات

المهارات السلوكيّة، النشرات الإرشاديّة، القوانين، والأنظمة، والتشريعات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية :

- برأيك، ما الصفات التي يجب أن تتوفر في موظف قسم الاستعلامات؟
- كيف يكتسب الموظف الصفات المعرفيّة؟ ما المقصود بالصفات الشخصية؟ اذكر بعض الصفات المعرفيّة والشخصيّة لموظف قسم الاستعلامات.

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى الصفات المعرفيّة والشخصيّة لموظفي قسم الاستعلامات.

التدريس المباشر / المحاضرة

- توضيح المفاهيم والمصطلحات، وشرح الدرس كما يأتي:
- شرح الصفات المعرفيّة التي يجب أن تتوفر في موظفي قسم الاستعلامات.
- شرح الصفات الشخصية التي يجب أن تتوفر في موظفي قسم الاستعلامات.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصل إلى الصفات المعرفيّة والشخصية لموظفي قسم الاستعلامات.

التدريس المباشر / أوراق عمل

- الاستعانة بورقة العمل (١ - ١) الواردة في ملحق أوراق العمل.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتكليفها القيام بالآتي بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ:

- تلخيص الصفات المعرفيّة لموظفي قسم الاستعلامات.
- تلخيص الصفات الشخصية لموظفي قسم الاستعلامات.
- عرض أوراق العمل على المعلم لتصحيح الأخطاء وتقييمها.

ثانيًا

صفات العاملين في قسم الاستعلامات
(Information Agents Characteristics)

يعدّ موظفو قسم الاستعلامات من فريق عمل إدارة الدوائر الأمامية، ولهذا يجب أن يتصفوا بالصفات والخصائص نفسها التي يجب أن تتوفر في موظفي هذه الدائرة، وتهتم إدارة الفندق باختيار موظفي قسم الاستعلامات ممن تتوفر فيهم مجموعة من الصفات التي تساعد 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 دراسة 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.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة اقتراح مجموعة من الصفات الأخرى التي يجب أن تتوفر في موظفي قسم الاستعلامات، ثم عرضها ومناقشتها مع باقي زملاء في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– سرحان، نائل موسى، مبادئ إدارة الفنادق، الطبعة الثانية، دار المستقبل للنشر، عمان، ٢٠٠٢م.

للطالب

– البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

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، وتعرف 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 – اللياقة 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 الجيد مع الضيوف ومع العاملين في الأقسام الأخرى.
- ح – الاهتمام بالصحة الشخصية ونظافة الهنّام.

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.

النتائج الخاصة

- يتعرّف وظائف قسم الاستعلامات.
- يتعرّف النماذج المستخدمة في قسم الاستعلامات.
- يصنّف البريد الوارد إلى الفندق.
- يقدر أهميّة وظائف قسم الاستعلامات.

المفاهيم والمصطلحات

البريد السريع، الطرود البريدية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- هل تقتصر خدمات قسم الاستعلامات على الضيوف المقيمين؟ ما المعلومات التي يمكن أن يحتاجها ضيوف الفندق وزوّاره؟ هل تعتقد أنّ هناك علاقة بين وظائف قسم الاستعلامات وزيادة إيرادات الفندق؟ كيف يمكن أن تؤدي الخدمات المقدّمة من قسم الاستعلامات إلى زيادة رضا الضيوف وتعزيز علاقاتهم بالفندق؟ اذكر أهمّ وظائف قسم الاستعلامات.

- تسجيل إجابات الطلبة على السبورة والتوصّل إلى وظائف قسم الاستعلامات.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتحديد مقرر لها، وتكليفها بالمهام الآتية بعد تحديد الزمن اللازم:

- تحديد وظائف قسم الاستعلامات.
- بيان أماكن مكاتب البريد السريع في الأردن، وأسس تحديد تكاليف الرسائل والطرود من خلال هذه المكاتب.
- الطلب إلى مقرّري المجموعات إجراء مناقشة عامة، و عرض ما يتوصلون إليه على باقي الزملاء في الصف باستخدام إحدى وسائل العرض المتوافرة في المشغل (السبورة، ووسيلة ورقية، وجهاز العرض).
- الطلب من المجموعات تنفيذ قضية المناقشة الواردة في الدرس، و عرض نتائج المناقشة على المعلم.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء العمل في المجموعات.

وظائف قسم الاستعلامات
(Information Functions)

ثالثاً

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 يوفّر 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 أهمّ الوظائف التي يقوم بها قسم الاستعلامات ما يأتي:

تذكّر

من أهمّ المعلومات العائدة التي يحتاجها الضيوف ما يأتي:

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

- 1- تقديم المعلومات العامة التي يحتاج إليها الضيوف.
- 2- تقديم النشرات الخاصة عن الأماكن السياحية والأثرية داخل البلد، وإرشاد الضيوف لكيفية الوصول إليها عند الحاجة.
- 3- مساعدة الضيوف على إتمام إجراءات تأكيد حجوزات تذاكر السفر، وحجوزات المطاعم والمسارح والسيارات السياحية... الخ.
- 4- مساعدة الضيوف على تأمين بطاقات الدخول لبعض الحفلات والمناسبات العامة، كالمهرجانات والمباريات الرياضية وغيرها وخصوصاً في اللحظات الأخيرة.
- 5- مساعدة الضيوف على ترتيب الرحلات والجولات الداخلية بالتعاون مع الشركات السياحية وشركات النقل السياحي.
- 6- المحافظة على الأمتعة التي يتركها الضيوف بصفة مؤقتة، حيث توضع في غرفة أمانات خاصة بالأمتعة.
- 7- إيصال الرسائل والصحف والمجلات للضيوف في غرفهم، وإرسال رسائل الفاكس الخاصة بالضيوف، خصوصاً عند عدم توافر مراكز الأعمال في الفندق أو في ساعات إقفالها، انظر الأشكال (٢-١)، (٣-١)، (٤-١)، (٥-١).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إحضار مجموعة من النشرات والكتيبات الخاصة بالأماكن السياحية والأثرية في الأردن، وعرضها على المعلم أمام الطلبة في الغرفة الصفية.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق الكبيرة، وإحضار الوصف الوظيفي للعاملين في قسم الاستعلامات، وعرضها على المعلم أمام الطلبة في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٣-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Bardi James، Hotel Front Office Management، Third Edition، John Wiley & Sons، Inc.، Hoboken، New Jersey، 2003

للطالب

– البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

٨ – الإشراف على مدخل الفندق الرئيس والمساعد ومواقف السيارات، والتبليغ فوراً عن أي أمور مشبوهة أو تستدعي ذلك كالأبلاغ عن الأعطال وغيرها.
٩ – حلّ المشكلات التي يتعرض 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 المركزي، وتسهيل عملية الانتهاء من إجراءات دخولهم، ومرافقتهم إلى 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) يوضح كيفية التعامل مع الرسائل الواردة للفندق، إذ يصتف البريد الوارد إلى الفندق في أربع مجموعات رئيسية، كما يأتي:

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: تُصل 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:

تذكّر

أهم مكاتب البريد السريع العاملة في الأردن ما يأتي:
– أرامكس Aramex
– دي اتش إل DHL
– تي أن تي TNT
– فيدكس FedEx

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.

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع الرسائل الخاصة بضيوف الفندق.
- يصنّف الرسائل الخاصة بضيوف الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه السؤالين الآتيين:
 - كيف يتم تصنيف الرسائل الخاصة بضيوف الفندق؟ ما الإجراءات التي يقوم بها موظف الاستعلامات بعد تصنيف هذا النوع من الرسائل؟
- تسجيل إجابات الطلبة على السبورة، والتوصل إلى تصنيف الرسائل الخاصة بضيوف الفندق، والاستعانة بالأشكال (١-٢)، (١-٣)، (١-٤)، (١-٥)؛ لتعرّف محتويات هذه الأشكال، وتنظيم المعلومات عليها.
- بيان تصنيف البريد الوارد إلى الفندق بالاستعانة بالشكل (١-٦)؛ لتعرّف كيفية التعامل مع البريد الوارد للفندق.
- مناقشة الطلبة في قضية المناقشة الواردة في الدرس، وكتابة الاقتراحات والنتائج التي يتوصلون إليها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية
 - ترتيب زيارة إلى أحد الفنادق لتنفيذ النشاط (١-٣)، وللإطلاع على مهام موظف الاستعلامات وأعماله، وتكليف الطلبة كتابة تقرير حول الزيارة والأمور التي أثار انتباههم خلال زيارتهم للفندق.
 - متابعة تنفيذ الطلبة للنشاط، وتقديم النصح والإرشاد لهم.

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 مدة إقامتهم ومغادرتهم للفندق، وفي هذه الحالة يقوم موظف الاستعلامات بالعودة إلى سجلات 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 حجراً مسبقاً: في حال ورود رسائل لضيوف لم يصلوا بعد إلى الفندق، مع أنهم يمتلكون حجراً مسبقاً، فإن موظف الاستعلامات يقوم بإرسال الرسائل إلى قسم الحجز، لإرفاقها مع ملفات الحجز، وتسليمها للضيوف عند وصولهم للفندق.

مهام موظف الاستعلامات وأعماله

نشاط (٣-١)

زر مع زملائك فندق خمس نجوم، واكتب تقريراً تبين فيه مهام موظف الاستعلامات وأعماله، وناقشه مع زملائك في غرفة الصف.

قضية للمناقشة

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

Fax Confirmation Voucher					
Date: 14/12/	التاريخ: ١٢/١٤				
الوقت Time	الحالة Status	التفاصيل Details	مدة 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 الرأي R الغد G					
Magazines					
Newsweek	104	105			
Time	302				

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة البحث في مصادر المعرفة المتوفرة عن وظائف وواجبات أخرى لموظفي قسم الاستعلامات في الفنادق، وعرضها على المعلم أمام الطلبة في الغرفة الصفية.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج للوحة المناداة للبحث عن الضيوف في مواقع الفندق المختلفة، وعرضها على المعلم أمام الطلبة في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Bardi James، Hotel Front Office Management، Third Edition، John Wiley & Sons، Inc.، Hoboken، New Jersey، 2003

للطالب

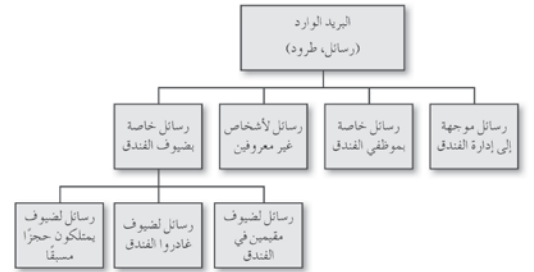
– البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

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

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	أرجو التكرم بإرسال الطلبة رقم (٤١٢٥) في أسرع وقت ممكن.	

الشكل (١-٣): رسالة الفاكس.



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

قضية للبحث

ابحث ومجموعتك في مصادر المعرفة المتوفرة 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.

النتائج الخاصة

- يتعرّف خطوات تقديم خدمة إرسال الرسائل والطرود.
- يطبّق إجراءات خدمة إرسال الرسائل والطرود.

المفاهيم والمصطلحات

الطرود البريدي.

السلامة المهنية

- التقيّد بالشروط والاحتياجات اللازمة عند التعامل مع الرسائل والطرود البريدية.

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما القسم المعني بتقديم خدمة الرسائل والطرود؟ ما المعلومات الضرورية التي على موظف الاستعلامات الحصول عليها من الضيف الذي يرغب بإرسال رسالة من خلال مكاتب البريد السريع؟ هل يمكنك تحديد مكاتب البريد السريع في الأردن؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد إجراءات تقديم خدمة إرسال الرسائل والطرود من خلال أحد مكاتب البريد السريع.
- التعلّم عن طريق النشاط / التدريب
 - تنفيذ التمرين (١ - ١) خدمة الرسائل والطرود البريدية، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ تمرين خدمة الرسائل والطرود البريدية.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين؛ لتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
 - عرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى باستخدام وسائل العرض المتوافرة في المشغل.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

النتائج العملي

- أن يقدم خدمة إرسال الرسائل والطرود.

المعلومات النظرية

عند رغبة الضيف بإرسال رسالة أو طرد بريدي، فإنة 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.
- رسالة أو طرد بريدي.
- هاتف أحد مكاتب البريد السريع.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إحضار مجموعة من النشرات والكتيبات الخاصة بالأماكن السياحية والأثرية في الأردن، وعرضها على المعلم أمام الطلبة في الغرفة الصفية.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق الكبيرة وإحضار الوصف الوظيفي للعاملين في قسم الاستعلامات، وعرضها على المعلم أمام الطلبة في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- http://www.aramex.com/express/rate_and_time.aspx

للطالب

- http://www.aramex.com/express/rate_and_time.aspx

– تختَر 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، قيم أدائك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	حددت اسم الضيف ورقم غرفته.		
٣	حصلت على عنوان المرسل وعنوان المرسل إليه من الضيف.		
٤	تأكدت من إضافة تكلفة الإرسال على حساب الضيف.		
٥	اتصلت بمكتب البريد المطلوب، وسلمت مندوبه الرسالة أو الطرد.		
٦	سلمت الضيف قسيمة الإرسال مبيّنًا عليها تفاصيل الإرسال جميعها.		
٧	راعت الدقة والوقت في تنفيذ الخدمة.		

ملاحظة

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

النتائج العملي

- أن يعي، نموذج الرسالة.

المعلومات النظرية

تُستقبل رسائل الضيوف عادة من قبل موظفي قسم الاستعلامات أو قسم الهاتف باستخدام نموذج الرسالة اليدوية (المكتوبة)، حيث تسلم 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.
- نموذج رسالة فارغ.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات نموذج الرسالة.
- يعي نموذج الرسالة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية :
 - ما أهمية استخدام نموذج الرسالة لكل من الفندق والضيف؟ كيف يتم تسليم الرسائل للضيوف؟ ما الأمور الواجب مراعاتها عند تسليم الرسائل للضيوف؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى تحديد أهمية نموذج الرسالة لكل من الفندق والضيف، وكيفية تسليم الرسائل للضيوف .
- التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب
 - تنفيذ التمرين (١ - ٢) تعبئة نموذج الرسالة كما يأتي :
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم، حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتسمية مقرر لها، وتكليفها بالمهام المطلوبة بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ تمرين تعبئة نموذج الرسالة.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين؛ للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى باستخدام وسائل العرض المتوفرة في المشغل.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

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، عتني 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 ليرآك Called to See You	سيتم الاتصال لاحقاً Will Call Again
يريد أن يراك Wants to See You	مستعجل Urgent
Message	الرسالة
Clerk	الموظف

مراعاة الضروك الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة تصميم نماذج مقترحة لنموذج الرسائل المستخدمة في قسم الاستعلامات في الفنادق، وعرضها على المعلم أمام الطلبة في الغرف الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (١-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل، الدرس الثالث، النماذج والسجلات.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition. The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

- البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

معايير التقويم

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 يوم وتاريخ وساعة استلام الرسالة.		
٣	كثبت اسم المتصل ورقم هاتفه.		
٤	سجلت الرسالة بدقة.		
٥	سجلت اسم متلقي الرسالة.		
٦	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٧	راعت الدقة والوقت في تنفيذ الخدمة.		

ملاحظة

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

النتائج العملية

- أن يعيّن نموذج إرسال فاكس.

المعلومات النظرية

عند رغبة أحد الضيوف بإرسال فاكس إلى جهة ما، يقدم موظف الاستعلامات نموذجاً خاصاً للضيف لتعبئة تفاصيل رسالة الفاكس ونصها، 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 مرفقاً معها قسيمة تأكيد الإرسال.
- حرّر فاتورة فرعية بقيمة خدمة إرسال الفاكس.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات نموذج رسالة الفاكس.
- يعيّن نموذج رسالة الفاكس.

المفاهيم والمصطلحات

قسيمة تأكيد الإرسال

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية :
 - ما الفاكس؟ هل هناك قسم معني بإرسال رسائل الفاكس في الفندق؟ اذكر ذلك. ما المعلومات التي تحتوي عليها رسالة الفاكس؟ هل خدمة إرسال الفاكس في الفنادق مجانية أم مدفوعة الأجر؟ وضح ذلك. ما الأمور الواجب مراعاتها عند إرسال رسالة فاكس للضيف؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى تحديد ماهية الفاكس، ومحتويات رسالة الفاكس، والأمور المتعلقة بها.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١ - ٣) تعبئة نموذج إرسال رسالة فاكس، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتسمية مقررّ لها، وتكليفها بالمهام المطلوبة بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - تكليف الطلبة تنفيذ تمرين تعبئة نموذج إرسال رسالة فاكس.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين، للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى باستخدام وسائل العرض المتوافرة في المشغل.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

عبي، 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

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تدريب أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على استخدام جهاز الفاكس.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد مكاتب الاتصالات؛ لتعرف كيفية إرسال الرسائل بواسطة الفاكس، وإعداد تقرير بذلك، وعرضه على المعلم أمام الطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير (١-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل، الدرس الثالث، النماذج والسجلات.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

معايير التقويم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قم أدامك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	مستويات التقدير					ملاحظات
		٥	٤	٣	٢	١	

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيد (٤) جيد جداً (٥) ممتاز

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات كشف توزيع الصحف والمجلات.
- يعيّن كشف توزيع الصحف والمجلات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من تقديم خدمة الصحف والمجلات لضيوف الفندق؟ كيف يتم حصر أنواع الصحف والمجلات التي سيتم توزيعها على الضيوف المقيمين في الفندق؟ متى يتم توزيع الصحف والمجلات على الضيوف؟ هل خدمة الصحف والمجلات في الفنادق مجانية أم مدفوعة الأجر؟ وضح ذلك.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد أهمية تقديم خدمة الصحف والمجلات لضيوف الفندق المقيمين.
- التعلم عن طريق النشاط / التدريب
- تنفيذ التمرين (١ - ٤) كشف توزيع الصحف والمجلات، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ منها .
- تكليف الطلبة تنفيذ تمرين تعبئة كشف توزيع الصحف والمجلات بعد تحديد الزمن اللازم.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين؛ للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- عرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى باستخدام وسائل العرض المتوافرة في المشغل.
- تقييم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

كشف توزيع الصحف والمجلات

تمرين (١-٤)

النتائج العملي

- أن يعيّن كشف توزيع الصحف والمجلات.

المعلومات النظرية

تقدّم معظم الفنادق صحيفة يومية مجانية للضيوف، حيث يتم اختيار الصحيفة بناءً على لغة الضيف واهتماماته، إذ يعيّن 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.
- جهاز حاسوب وطابعة.
- كشف توزيع الصحف.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل اليوم والتاريخ.
- حدد الغرف المشغولة.
- صنّف الغرف المشغولة وحدد الصحيفة المناسبة لكل ضيف.
- دقّق 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، عيّن نموذج توزيع الصحف والمجلات مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابق.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق والاطلاع على كيفية توزيع الصحف والمجلات فيه ، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم أمام الطلبة في الغرف الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل، الدرس الخامس، قسم علاقات الضيوف.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ .

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

معايير التقويم

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

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

ملاحظة

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف إجراءات تقديم خدمة حجز المطاعم للضيف.
- يقدم خدمة حجز المطاعم للضيف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- شرح إجراءات حجز المطاعم للضيوف المقيمين في الفندق.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٥) خدمات حجز المطاعم، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتكليفهم تنفيذ التمرين العملي بالشكل الآتي بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ:
- تحديد التفاصيل المتعلقة بعملية الحجز وتدوينها.
- الاتصال في المطعم المحدد وحجز طاولة للضيوف حسب عدد الأشخاص، ووقت الوجبة المحددة من قبل الضيف.
- الاستفسار عن أية خدمات يقدمها المطعم في أثناء تقديم الوجبة.
- اختيار عدد من الطلبة لينفذوا التمرين أمام الطلبة باستخدام الهاتف.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- تقييم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

النتائج 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، وتأكد 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، قدّم اقتراحاً مناسباً للضيف مبتدئاً بمطعم الفندق أو كتر المحاولة مع مطعم آخر.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف بعض الطلبة تنفيذ التمرين باستخدام جهاز الفاكس.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل،
الدرس الخامس، قسم علاقات الضيوف.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر
والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

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 التقييم أدناه، قيم أدائك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

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

ملاحظة

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف إجراءات تقديم خدمة استئجار السيارات السياحية.
- يقدم خدمة استئجار السيارات السياحية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- شرح إجراءات تقديم خدمة استئجار السيارات السياحية للضيوف المقيمين في الفندق.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١ - ٦) خدمات استئجار السيارات السياحية، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء المحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتحديد مقرّر لكل واحدة، وتكليفهم تنفيذ التمرين العملي بعد تحديد الزمن اللازم وعلى الشكل الآتي:
 - تحديد التفاصيل المتعلقة بعملية استئجار السيارات السياحية وتدوينها.
 - الاتصال بأحد مكاتب تأجير السيارات السياحية في حال عدم توافر مكتب لتأجير السيارات في الفندق.
 - التنسيق بين مندوب مكتب تأجير السيارات السياحية والضيف، والتأكد من حصول الضيف على الخدمة المناسبة.
 - يختار المعلم عددًا من الطلبة لينفذوا التمرين أمام زملائهم باستخدام الهاتف.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

تمرين (١-٦) خدمات استئجار السيارات السياحية

النتائج العملية

- أن يقدم خدمة استئجار السيارات السياحية.

المعلومات النظرية

من مهمات 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 محدد من المال أو نسبة مئوية من أجرة السيارة المؤجرة حسب عدد الأيام للفندق كإجراءات إضافية وليست لموظف قسم الاستعلامات الذي نفذ 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.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد مكاتب تأجير السيارات السياحية، وإحضار نماذج عن الاتفاقيات الخاصة بتأجير السيارات السياحية، وعرضها على المعلم أمام الطلبة في الغرف الصفية.

إثراء

– تكليف الطلبة الرجوع إلى دليل الصفحات الصفراء وعمل قائمة بأسماء مكاتب تأجير السيارات السياحية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل،
الدرس الخامس، قسم علاقات الضيوف.

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

تمرين عملي

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

معايير التقويم

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	راعيت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٧	راعيت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف خطوات تأكيد حجز تذكرة سفر في الطائرة.
- يؤكّد حجز تذكرة سفر في الطائرة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- شرح خطوات تأكيد حجز تذكرة سفر في الطائرة للضيوف المقيمين في الفندق.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٧ - ١) تأكيد حجوزات السفر بالطائرة، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتحديد مقرّر لكل واحدة، وتكليفهم تنفيذ التمرين العملي بعد تحديد الزمن اللازم وعلى الشكل الآتي:
 - تحديد التفاصيل المتعلقة بعملية تأكيد حجوزات السفر في الطائرة وتدوينها.
 - الاتصال بوكيل السفر أو شركة الطيران.
 - تقديم تفاصيل تذكرة السفر لوكيل السفر والحصول منه على رقم تأكيد الحجز.
 - تقديم تذكرة السفر ورقم تأكيد الحجز للضيف.
 - اختيار عدد من الطلبة لينفذوا التمرين أمام الطلبة باستخدام الهاتف.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

تمرين (٧-١) تأكيد حجوزات السفر

النتائج 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 تذكرة، 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.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة الرجوع إلى دليل الصفحات الصفراء وعمل قائمة بأسماء مكاتب الطيران في عمان.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة إحدى شركات الطيران، والاطلاع على كميّة تأكيد الحجوزات على متن الطائرات، وعمل تقرير بذلك، وعرضه على المعلم أمام الطلبة في الغرف الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل،
الدرس الخامس، قسم علاقات الضيوف.

مصادر التعلم

للمعلم

- <http://www.rj.com/en>

للطالب

- <http://www.rj.com/en>

– سجل 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 والمنويته إلى القاهرة في الساعة السادسة والنصف صباحاً، علماً بأن رقم هاتف قسم الحجوزات في شركة الخطوط الملكية الأردنية هو (٥١٠٠٠٠)، وقد أعطاك الضيف تذكرة السفر للاستعانة بها، نفذ الإجراءات المناسبة لتأكيد حجز سفره.

معايير التقويم

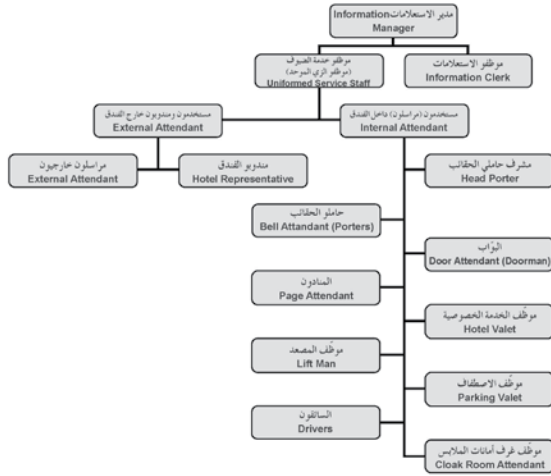
بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أدائك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

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	أكدت الحجز المطلوب.		
٦	سجّلت رقم تأكيد.		
٧	أعدت تذكرة السفر للضيف مرفقاً معها رقم تأكيد الحجز.		
٨	راعيت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٩	راعيت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

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

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 الزي الموحد (Uniformed Service Staff)، وتعتمد طبيعة مهام 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.

النتائج الخاصة

- يتعرف الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات في الفنادق الكبيرة.
- يوضح مهام مدير قسم الاستعلامات.
- يوضح واجبات مشرف وردية قسم الاستعلامات.
- يوضح مهام مشرف حاملي (الأمتعة) الحقائق.

المفاهيم والمصطلحات

وردية

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط / المناقشة ضمن فريق

- الطلب من الطلبة الإمعان في الشكل (١-٧) الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات، والتوصل إلى معرفة مسميات الوظائف التابعة لقسم الاستعلامات، والتسلسل الهرمي للوظائف.

- الاستماع إلى الطلبة ومناقشتهم والتوصل إلى معرفة مسميات الوظائف التابعة لقسم الاستعلامات، والتسلسل الهرمي للوظائف، وخطوط الاتصال الأفقي والرأسي في الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات في الفنادق الكبيرة.

التعلم التعاوني / التعلم الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات، وتحديد مقرر لكل واحدة، وتكليفها القيام بالآتي بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ:

● المجموعة الأولى: مناقشة مهام مدير قسم الاستعلامات.

● المجموعة الثانية: مناقشة واجبات مشرف وردية قسم الاستعلامات.

● المجموعة الثالثة: مناقشة مهام مشرف حاملي (الأمتعة) الحقائق.

- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.

- إدارة نقاش تعرض كل مجموعة من خلاله ما يتم التوصل إليه من قبل مقرري المجموعات.

- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى مهام مدير قسم الاستعلامات، وواجبات مشرف وردية قسم الاستعلامات، وتوضيح مهام مشرف حاملي (الأمتعة) الحقائق.

التدريس المباشر / أوراق عمل

- الاستعانة بورقة العمل (١-٢) الواردة في ملحق أوراق العمل.

- توزيع ورقة العمل على مجموعات الطلبة، وتكليفهم التمعّن فيها بشكل جيد.

الملاحق

ملحق (١-١١) من أدوات التقويم، وأوراق العمل (١-٢).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

- تحديد الزمن اللازم للتنفيذ وتكليفهم تنفيذ المطلوب، وهو إجراء توصيل بين المسمى الوظيفي لمهام العاملين في قسم الاستعلامات وما يناسبها من مصطلح باللغة الإنجليزية.
- يعرض الطلبة أوراق العمل على المعلم لتصحيح الأخطاء وتقييمها.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إحضار تقرير يوضح الوصف الوظيفي لمدير قسم الاستعلامات في الفنادق الكبيرة.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم هيكل تنظيمي لقسم الاستعلامات في الفنادق الكبيرة.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: الملاحظة.

– أداة التقييم: قائمة رصد (١-١١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية ، المستوى الثاني ، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الثالث، علاقة قسم الاستقبال بالأقسام الأخرى في الفندق.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition. The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

٣- 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:

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

تعلم

تم إنشاء جمعيات مهنية لموظفي الاستعلامات (Concierge) في كثير من دول العالم، وقد أنشئت أول جمعية في فرنسا، حيث يطلق على هذه الجمعيات المهنية اسم المفاتيح الذهبية (Les Clefs D'or/Golden Keys)، ويتميز منسوبو هذه الجمعيات بشارة خاصة تمثل مفتاحين ذهبيين متقاطعين، توضع على صدر الموظف لتدل 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: عمام نعم	رقم الغرفة: ٩١٥	
التاريخ: ٢٠١٢/٨/٢١	الساعة	
القسم	من	إلى
اللوبي	٨:١٥ م	١٠:٣٠ م
مطعم الرواي		
مطعم قزطاج		
القائوس كافيه		
التراس		
النادي الصحي		
ملاحظات: ينظر ضيفاً مهتماً.		

الشكل (١-٨): نموذج تحديد موقع الضيف.

٣- مشرف حاملي (الأمثلة) الحقائب

(Head Porter / Bell Attendants Supervisor)

ويقوم بالمهام الآتية:

- تنظيم عمل حاملي الحقائب، والإشراف عليهم ومساعدتهم عند استقبال المجموعات السياحية الكبيرة.
- إعداد جدول الدوام الأسبوعي لحاملي الحقائب، وتحديد أيام عطلتهم وإجازاتهم.
- الإشراف على غرفة أمانات الأمثلة، والشكل (١-٩) 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 (١-١٠) يوضح سجل القادمين والمغادرين.

النتائج الخاصة

- يتعرّف مهمات حاملي (الأمّعة) الحقائب.
- يوضّح أعمال البواب في الفنادق الكبيرة.
- يوضّح مهمة المنادي في الفنادق الكبيرة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ المحاضرة

- ربط الحصة السابقة بالحصة الحاليّة من خلال ذكر عنوان الموضوع والنقاط الرئيسة من الحصة السابقة، وتسجيل ذلك على السبورة.
- يقدّم المعلم شرحاً وافيّاً عن:
- مهمة حامل الحقائب في الفنادق الكبيرة.
- أعمال البواب في الفنادق الكبيرة.
- مهمة المنادي في الفنادق الكبيرة.

التعلّم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة عدّة مجموعات مع تعيين قائد ومقرّر لكلّ منها، حيث تقوم المجموعات بما يأتي:
- المجموعة الأولى: مناقشة مهمة حامل الحقائب.
- المجموعة الثانية: مناقشة أعمال البواب في الفنادق الكبيرة.
- المجموعة الثالثة: مناقشة مهمة المنادي في الفنادق الكبيرة.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد مهمّات حامل الحقائب، وأعمال البواب، ومهمة المنادي في الفنادق الكبيرة.
- تعرّض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- تسلّم كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

الملاحق

انظر ملحق أدوات التقويم (١-١٢).

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

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

Arrival & Departure Log						سجل القادمين والمغادرين					
Friday			Date 26/08/			الجمعة			التاريخ ٢٦/٠٨/		
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	حسن محمود	حسن عروة
	٢	٠٩:٣٠	٣١٥	موسى محمد	محمد يوسف		١	١٩:١٥	٣٠٢	علي عويش	حسن عروة
	١	١٠:٠٠	٤٠٦	علي يوسف	سليم يوسف		٢	١٩:٣٠	٤١٥	علاء يحيى	حسن عروة
	١	١٠:٤٥	٦٠٦	محمد رازق	يوسف ليمان		١	٢٠:٢٠	٦٠٥	علاء يحيى	حسن عروة
	٣	١١:٠٠	١٠٢	سعود عواد	سليم يوسف						

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

٤ - حاملو (الأمّعة) الحقائب (Bell Attendants)

يطلق على حاملي الأمّعة مستبيات عدّة، وذلك حسب نظام الفندق الذي يعملون فيه، ومن هذه المستبيات (Bellmen/Porters)، وتتفق غالبية الفنادق على أن هذه المجموعة من الموظفين تلعب دوراً مهماً في تسويق خدمات الفندق خاصّة عند مرافقة الضيوف إلى غرفهم، كما أنهم ينظرون إلى موظفي قسم الري المُوخّد على أنهم مشاركون أساسيون في تكوين

تذكّر

يفضّل أن يتّصف حاملو الحقائب بالقدرة على التواصل مع الضيوف بأكثر من لغة أجنبية.

٣٨

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

الشكل (١٣-١): 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.

٤٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد فنادق الخمس نجوم، وكتابة تقرير عن أعمال حاملي الأمتعة، وعرضه على المعلم أمام الطلبة في الغرف الصفية.

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن النتائج التي تترتب في حالة الإهمال في مهمات موظفي قسم الاستعلامات وأثرها في مستوى خدمة ضيوف الفندق، وعرضه على المعلم أمام الطلبة في الغرف الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة

– أداة التقويم: سلم تقدير (١-١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الدخول إلى موقع www.jordansun.com/.../-Nemer+Uniform للتعرف إلى تصاميم ملابس موظفي قسم الاستعلامات ومستخدميه.

للطالب

– الدخول إلى موقع www.jordansun.com/.../-Nemer+Uniform للتعرف إلى تصاميم ملابس موظفي قسم الاستعلامات ومستخدميه.

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



الشكل (١١-١): حامل الحقائب.

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



الشكل (١٢-١): عربة نقل الأمتعة.

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

٣٩

٥- البواب (Doorman/Door Attendant)



الشكل (١٤-١): البواب.

- توجد هذه الوظيفة غالباً في الفنادق الكبيرة، حيث يقوم البواب بمهام شبيهة بمهام حامل الأمتعة، إضافة إلى الترحيب بالضيوف والرؤار عند قدومهم للفندق، ويوضح الشكل (١٤-١) صورة البواب، ومن أهم الأعمال التي يقوم بها البواب ما يأتي:
- فتح باب الفندق للضيف والترحيب به، ومساعدته عند الوصول.
 - مساعدة الضيوف على تحميل حقائبهم وتنزيلها من السيارات.
 - مرافقة الضيوف إلى منطقة الاستقبال، وتعريف موظف قسم الاستقبال باسم الضيف.
 - مساعدة موظف الاضطغاف على تنظيم حركة السير واصطفاف السيارات عند الحاجة.
 - القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في منطقة مدخل الفندق.

٦- المنادون (Page Attendants/Page Boys)



الشكل (١٥-١): منطقة الهاتف 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 التلغرافات العامة في الفندق (House Phones) التي يستخدمها الضيوف أو رؤار الفندق لإجراء الاتصالات الهاتفية، في أثناء تواجدهم في الفندق، والشكل (١٥-١) يوضح منطقة الهاتف العامة (الداخلية) في الفندق، ومن مهماته 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 أنّ بعض الفنادق

٤١

النتائج الخاصة

- يتعرّف مهمات كلّ من: موظّف الخدمة الخصوصيّة، وموظّف المصعد، وموظّف الاصطفاف، ومهمات السائقين، وموظف غرف أمانات الملابس.
- يقارن بين مهمات مندوبي الفندق والمراسلين الخارجيين.

المفاهيم والمصطلحات

موظّف الخدمة الخصوصيّة، موظّف الاصطفاف، مندوبو الفندق.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- تقديم عرض توضيحي أو عرض شفوي من قبل المعلم، يربط فيه الحصة السابقة بالحصة الحاليّة من خلال كتابة عنوان الموضوع على السبورة، وشرح مختصر لما تمّ مناقشته في الحصة السابقة، وتسجيل النقاط الرئيسيّة على السبورة.

التعلم التعاوني / المناقشة

- تقسيم الطلبة عدّة مجموعات مع تعيين مقررّ لكلّ منها، حيث تقوم المجموعات بما يأتي:
 - المجموعة الأولى: مناقشة مهمات موظّف الخدمة الخصوصيّة، ومهمات موظّف المصعد.
 - المجموعة الثانية: مناقشة مهمات موظّف الاصطفاف، ومهمات السائقين، وموظف غرف أمانات الملابس.
 - المجموعة الثالثة: مناقشة مهمات مندوبي الفندق، والمراسلين الخارجيين.

- متابعة الطلبة في أثناء عمل المجموعات وتوجيههم.

- التوصل إلى رأي موحد عن مهمات كلّ عامل (وظيفة).

- عرض ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقررّ كلّ مجموعة، ومناقشته من قبل المعلم، وتلخيص الإجابات للطلبة.

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- موظّف الخدمة الخصوصيّة (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 المصبة وإعادةها.

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

- ج- القيام ببعض الخدمات الشخصية للضيف 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- موظّف 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 لأيّ شخص غير مقيم في الفندق أن يصل إلى الطوابق المخصصة لغرف الضيوف إلا برقعة أحدهم أو برقعة شخص من الإدارة، أما مهامّ هذا الموظف فهي كما يأتي:

- أ - المحافظة على أمن الضيوف وسلامتهم بعدم تحميل المصعد أوزاناً تفوق طاقة المصعد المحمّدة، والتي يمكن أن تتسبب في أخطار محتملة.
- ب - مساعدة الضيوف على ترتيب أمتعتهم في المصعد.

٤٢

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

تحرص مسؤوليّة الفندق الذي يقدم خدمة اصطفاف السيارات في سلامة السيارة نفسها، وليس محتوياتها من الوثائق أو النقود أو أيّ مقتنيات ثمينة.

١٠- السائقون (Drivers)

بعض الفنادق وخاصّة الفنادق القريبة من المطارات ومحطات النقل الرئيسيّة تخصص حافلات (باصات أو سيارات) لنقل الضيوف من هذه المواقع وإليها ضمن جدول محمّد، وعادة ما يكون سائقو هذه الحافلات من أوّل الموظفين الذين يقابلهم الضيف، ولهذا فهم يخضعون لدورات تدريبية تمكنهم من التعامل الجيّد 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 تزوّد السائقين بوسيلة اتصال تمكنهم من التواصل مع إدارة الفندق عند حدوث أي شيء غير متوقّع، وحتى يتسكّن السائق من إبلاغ قسم الاستقبال باسم الضيف، وذلك لإجراء ترتيبات استقباله خصوصاً إذا كان الضيف من الأشخاص المهمّين، كما أصبحت معظم الفنادق الكبرى تقوم بتسيير حافلات لبعض المواقع الرئيسيّة التي تهتم الضيوف، مثل: مواقع التسوّق والمطاعم الشهيرة، ومواقع الترفيه في أثناء المناسبات والاحتفالات والمهرجانات (ك مهرجان 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 الاصطفاف مفتاح سيارة أحد الضيوف في جيبه الخاص بعد مغادرته العمل؟

٤٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة البحث من خلال الأدلة والمراجع المتوافرة عن مواقع التسوق، والمطاعم الشهيرة، ومواقع الترفيه، والمنشآت الرياضية، وعمل قائمة بذلك، وعرضها في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة

– أداة التقويم: سلم تقدير (١-١٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الثالث، علاقة قسم الاستقبال بالأقسام الأخرى في الفندق.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition. The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

ج- عدم ترك المصعد نهائياً 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 منفضة السجائر، وتلميع المرايا داخل المصعد إن وجدت.



الشكل (١-١٧): موظف الاصطفاف.

٩- موظف الاصطفاف (Parking Valet)

تقدّم معظم الفنادق الكبيرة خدمة اصطفاف سيارات ضيوف الفندق وزوّاره، وذلك لكي تسهّل على الضيوف والزوّار البحث عن مكان لاصطفاف سيارتهم 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، أما الجزء الثالث فيرفق مع مفاتيح 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 جزءاً من البطاقة الخاصة باصطفاف السيارة، وقيادة السيارة إلى مواقف السيارات التي يحمل كل منها رقماً متسلسلاً، وعلى الموظف أن يسجل 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.

٤٣

١١- موظف غرف أمانات الملابس (Cloak Room Attendant)

يتواجد هؤلاء الموظفون في غرف خاصة لحفظ ملابس الضيوف وزوار الفندق عند مداخيل قاعات الطعام الرئيسية، وقاعات الاحتفالات، والاجتماعات، والمؤتمرات وغيرها من المناسبات، بحيث يحتفظون بالمعاطف والجاكيتات والقبعات وبعض كمالات ملابس السيدات، كالفرو والقبعات 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 كمتدوين عن الفندق، حيث يسهّلون الإجراءات الرسمية للضيوف ويرافقونهم إلى الفندق، وعلى هؤلاء الموظفون أن يتصفّوا 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 كتنقل 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 سلماً معينة لضيوف الفندق مباشرة، ثم اعرض الاقتراحات والنتائج التي تتوصل إليها على زملائك في الصف.

٤٥

النتائج الخاصة

- يتعرّف سجل (كشف) القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب .
- يعبىء سجل (كشف) القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- ما الغاية من وجود سجل (كشف) للقادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب؟
 - ما المعلومات الضرورية الواجب تسجيلها في هذا السجل؟ من المسؤول عن هذا السجل من موظفي قسم الاستعلامات؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من وجود سجل للقادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب ، وتحديد المعلومات الضرورية الواجب تسجيلها على السجل، ومعرفة المسؤول عن هذا السجل.
- التعلم عن طريق النشاط / التدريب
- تنفيذ التمرين (١ - ٨) سجل القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، تعبئة سجل القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب مع تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

تمرين (١-٨)

سجل القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب

النتائج 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.
- سجل ساعة القدوم أو ساعة المغادرة لكلّ ضيف.
- حدّد عدد حقائب الضيف.
- سجل أي ملاحظات تستدعي الاهتمام.

٤٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف نموذج تحديد موقع الضيف.
- يعيّن نموذج تحديد موقع الضيف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما المرافق العامة التي يمكن أن يتواجد فيها الضيف داخل الفندق؟ كيف يمكن تحديد مكان وجود الضيف داخل أحد مرافق الفندق العامة؟ ما الهدف من تعبئة نموذج تحديد موقع الضيف؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من تحديد موقع الضيف داخل أحد مرافق الفندق العامة في حال ورود اتصال أو قدوم شخص ما للسؤال عنه.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١ - ٩) نموذج تحديد موقع الضيف ، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، تعبئة سجل القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائب.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

تمرين (١-٩) نموذج تحديد موقع الضيف

النتائج العملي

- أن يعيّن 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

- ورحب بالضيف.
- سجل اسم الضيف ورقم غرفته.
- حدّد مكان وجود الضيف.
- سجل الساعة والتاريخ.
- احفظ النموذج في مكان قريب يسهل الوصول إليه.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج مقترح لتحديد موقع الضيف في أحد مرافق الفندق العامة، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-١٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

تمرين عملي

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

أخبرك السيد مصطفى إبراهيم المقيم في الجناح رقم (١١٦)، بأنه سيكون متواجداً في مطعم قرطاج لتناول العشاء من الساعة الثامنة مساءً وحتى العاشرة ليلاً، وأنه ينتظر مكالمته مهتة، سجل ذلك على نموذج تحديد موقع الضيف.

معايير التقييم

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

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

ملاحظة

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

٥٠

النتائج العملية

- 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 أن 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، أما المراسلون فيقدمون خدمات للضيوف، مثل نقل حقائبهم وخدمة اصطاف سياراتهم، ونقل أمتعتهم من غرفة إلى أخرى.... الخ.

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات.
- يكمل الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه السؤالين الآتيين:

- هل تتساوى الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي؟ اذكر الوظائف التي تتبع قسم الاستعلامات.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات، وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التابعة لقسم الاستعلامات.

التعلّم عن طريق النشاط / التدريب

تنفيذ التمرين (١ - ١٠) يكمل هيكلًا تنظيميًا لقسم الاستعلامات، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة، وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين، يكمل هيكلًا تنظيميًا لقسم الاستعلامات، مستعينًا بالشكل (١ - ٧) الوارد في الكتاب.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- عرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة الاطلاع على بعض نماذج الهياكل التنظيمية لقسم الاستعلامات في الفنادق المختلفة .

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق الكبيرة لإحضار الوصف الوظيفي للعاملين في قسم الاستعلامات في ذلك الفندق، وعرضه على المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (١ – ١٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الثاني، صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

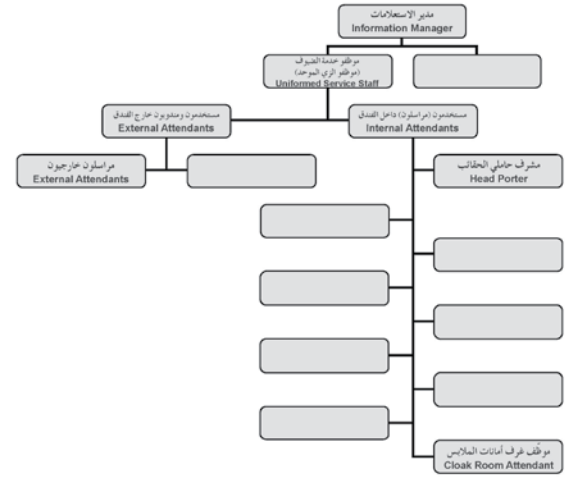
-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

عين 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.

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

ملاحظة

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف بطاقة حفظ أمانات الأمتعة.
- يعيّن بطاقة حفظ أمانات الأمتعة.

المفاهيم والمصطلحات

بطاقة حفظ أمانات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - متى يتم استخدام بطاقة حفظ الأمتعة؟ ما المعلومات التي يجب تسجيلها على بطاقة حفظ أمانات الأمتعة؟ أين يتم حفظ أمتعة الضيوف في الفندق؟
 - ما أهمية وجود رقم متسلسل على جزأي البطاقة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام بطاقة حفظ أمانات الأمتعة، وكيفية التعامل فيها، وتحديد مكان الاحتفاظ بأمتعة الضيوف، وأهمية الرقم المتسلسل على جزأي البطاقة.
- التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب
- تنفيذ التمرين (١ - ١١) بطاقة حفظ أمانات الأمتعة، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، تعبئة بطاقة حفظ أمانات الأمتعة، وتحديد الزمن اللازم.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

تمرين (١-١١) بطاقة حفظ أمانات الأمتعة

النتائج العملي

- أن يعيّن 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 يُحفظ 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 لتسليم الحقائب الخاصة به، وعادة ما تُسجل هذه المعلومات على سجل خاص لهذا الغرض.

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

٥٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة التدرّب مع أقرانهم من الطلبة على تنفيذ خطوات تعبئة بطاقة حفظ أمانات الأمتعة.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-١٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب الدوائر الأمامية، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الثاني، صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition. The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

- الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

طلب منك السيد سراج عمر بتاريخ ١٥/٤ / ، المقيم في جناح (١٢١٢)، حفظ حقيبته في غرفة حفظ الأمتعة لحين عودته من العقبه بتاريخ ١٩/٤ / ، عيّن بطاقة حفظ أمتعة الضيف مستعينًا 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 أدائك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		لا	نعم
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.

النتائج الخاصة

- يتعرّف نموذج تصريح خروج الأمتعة.
- يعيّن نموذج تصريح خروج الأمتعة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - متى يتم استخدام نموذج تصريح خروج الأمتعة؟ ما المعلومات التي يجب تسجيلها في نموذج تصريح خروج الأمتعة؟ من الموظف المعني بإصدار نموذج تصريح خروج الأمتعة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام نموذج تصريح خروج الأمتعة، وتحديد المعلومات الواجب تسجيلها في هذا النموذج، ومعرفة الموظف المعني بإصدار هذا النموذج.
- التعلّم عن طريق النشاط / التدريب
 - تنفيذ التمرين (١ - ١٢) نموذج تصريح خروج الأمتعة، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين، تعبئة نموذج تصريح خروج الأمتعة، وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
 - عرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم أثناء تطبيق التمرين.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

تمرين (١-١٢) نموذج تصريح خروج الأمتعة

النتائج العملي

- أن يعيّن 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 الحقائب، ليتابع إخراج حقائب الضيف من الفندق، وعلى حامل الحقائب أن يتأكد من الضيف عن وجود أي أغراض بحاجة إلى عناية خاصة عند نقل الحقائب، كأن تكون هناك أغراض قابلة للكسر أو الانسكاب داخل حقائب الضيف وأمتعته.

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- رتّب بالضيف.
- سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.
- حدّد ساعة مغادرة الضيف.
- سجّل عدد الحقائب، وضع إشارة على مدى حاجة الحقائب إلى رعاية خاصة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط لتصريح خروج الأمتعة، وعرضها أمام الطلبة داخل الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج مقترح لتصريح خروج الأمتعة باستخدام الحاسوب، وعرضه أمام الطلبة وبإشراف المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-١٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الثاني، صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

تمرين عملي

نموذج تصريح خروج الأمتعة		سدّد السيد ياسر عيسى المقيم
Guest Name	اسم الضيف	في غرفه (٣٣٩) فاتورة إقامته
Room No.	رقم الغرفة	لمحاسب الدوائر الأمامية، عند
Dep. Time	ساعة المغادرة	الساعة ١٢:٣٠ ظهرًا، واستفسر
No. of Bags	عدد الحقائب	منه عن رغبته في إخراج حقائبه
هل هناك أمتعة تستدعي الانتباه؟		من الفندق ووضعها في السيارة
Are there bags need special care?		التي ستفله إلى المطار من قبل
Yes نعم		حامل الحقائب، وقد أبدى الضيف
No لا		رغبته في ذلك، وأشار إلى أنّ

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

معايير التقويم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم 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 تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

النتائج الخاصة

- يتعرّف اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات.
- يصف أشكال اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات.
- يقارن بين لوحة الاستعلامات، ولوحات الإعلانات والمناسبات، ولوحة البريد والمفاتيح.

المفاهيم والمصطلحات

- لوحة الاستعلامات، لوحة الاعلانات والمناسبات، لوحة البريد والمفاتيح.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الحاجة إلى استخدام لوحات في قسم الاستعلامات؟ كيف يتم ترتيب لوحة الاستعلامات؟ ما أشكال لوحة الاستعلامات المعروفة؟ ما الغاية من استخدام لوحات الإعلانات والمناسبات؟ أين يتم وضع هذه اللوحات؟ ما الهدف من استخدام لوحة البريد والمفاتيح؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى معرفة اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات، ووصف أشكالها، والغاية من استخدام كل واحدة منها، وموقع كل واحدة من هذه اللوحات.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة مجموعات، وتكليفها بالمهام الآتية مع تحديد الزمن اللازم للتنفيذ:
 - مناقشة لوحة الاستعلامات من حيث شكلها، وترتيبها، والغاية منها.
 - مناقشة لوحات الإعلانات والمناسبات من حيث شكلها، وموقعها، والغاية منها.
 - مناقشة لوحة البريد والمفاتيح من حيث شكلها، وترتيبها، والغاية منها.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- إدارة النقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات، والمقارنة بينها، وفهم الغاية من استخدامها.

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (١ - ١٩).

خامتنا

اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات
(Tools and Racks)

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، فليماً 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 ببرمجيات 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 (١-١)

زر مع زملائك أحد الفنادق، وتعرّف اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات، وكتب تقريراً بذلك، وناقشه مع زملائك في الغرفة الصغرى.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق، والتعرّف إلى اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات، ومناقشتها مع الزملاء في الغرفة الصفية.

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة تقرير يبيّن أهميّة استخدام اللوحات في الفندق، ودورها في تسهيل أداء مهمات العاملين في خدمة الضيوف وتواصلهم مع الأقسام الأخرى في الفندق، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-١٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الثاني، صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Managing Technology in the Hospitality Industry:
Kasavana Michael & Cahill John, Fifth Edition, The
American Hotel & Lodging Institute, USA 2007.

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع،
٢٠٠٧م.

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 متناسباً 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 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 (١٩-١) يوضّح نماذج من هذه اللوحات.



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

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، علماً بأنّ 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 (٢٠-١) يوضّح نموذجاً للوحة البريد والمفاتيح.



الشكل (٢٠-١): لوحة البريد والمفاتيح.

قضية للمناقشة

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

النتائج العملي

- أن يستخدم لوحة الاستعلامات.

المعلومات النظرية

تعدّ لوحة الاستعلامات فهرسًا مرتبًا 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 دوار، 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.

٦٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف لوحة الاستعلامات.
- يستخدم لوحة الاستعلامات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- كيف يتم ترتيب لوحة الاستعلامات؟ ما أشكال لوحة الاستعلامات المعروفة؟
- أين يتم وضع لوحة الاستعلامات؟ ما اسم الشريحة التي يتم وضعها على لوحة الاستعلامات؟ ما المعلومات التي تتضمنها؟

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١ - ١٣) لوحة الاستعلامات ، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ تمرين ، استخدام لوحة الاستعلامات ، وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- تقييم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

النتائج الخاصة

- يتعرّف لوحة الإعلانات والمناسبات.
- يجّهز ورقة الإعلان عن فعالية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام لوحة الإعلانات والمناسبات؟ أين يتم وضع هذه اللوحة؟
 - ما المعلومات التي تتضمنها لوحة الإعلانات.
- التعلّم عن طريق النشاط / التدريب
- تنفيذ التمرين (١ - ١٤) لوحة الإعلانات والمناسبات ، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين، تجهيز ورقة الإعلان عن فعالية، وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

النتائج العملي

- أن يجّهز 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 بالقرب 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

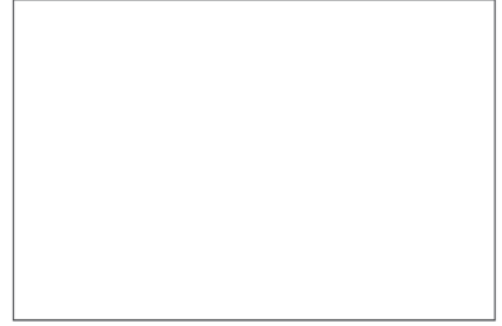
- مختبر التدريب العملي.
- جهاز حاسوب وطابعة.
- لوحة إعلانات.
- قرطاسية وأقلام تخطيط.

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

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



مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة إعلان عن انعقاد اجتماع أولياء الأمور في المدرسة، ووضعه في المكان المناسب.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق، وكتابة المعلومات الموجودة على لوحات الإعلانات في الفندق، وعرض هذه المعلومات على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (١ – ٢١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

معايير التقويم

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 موقع انعقاد الفعالية.		
٣	سجلت اسم الفعالية.		
٤	سجلت تاريخ الفعالية ووقتها.		
٥	سجلت أية معلومات مهمة للضيوف والزائر.		
٦	راعت الوضوح والدقة والجاذبية في الإعلان.		
٧	وضعت الإعلان في الأماكن المناسبة في الفندق.		

ملاحظة

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات.
- يقارن بين الأدلة المستخدمة من حيث طبيعة المعلومات التي تتضمنها هذه الأدلة.
- يوضّح أهميّة الخرائط السياحية في العمل الفندقية.
- يوضّح أهميّة المنشورات والكتيبات السياحية في العمل الفندقية.

المفاهيم والمصطلحات

دليل، خرائط، منشورات وكتيبات سياحية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / عرض توضيحي / العمل في الكتاب المدرسي

- تقديم عرض توضيحي أو عرض شفوي من قبل المعلم، يوضّح فيه أنواع الأدلة، وتصنيفاتها، وطبيعة المعلومات التي تتضمنها. كما يشير إلى أهميّة الخرائط السياحية المستخدمة في الفنادق، مستعيناً بالأشكال الآتية في الكتاب المدرسي: (١٢-١)، (٢٢-١)، (٣٢-١).

التعلم في مجموعات / المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتكليفها بالمهام الآتية:
 - مناقشة أنواع الأدلة وتصنيفاتها.
 - مناقشة أهميّة الخرائط السياحية في العمل الفندقية.
- متابعة وتوجيه من قبل المعلم في أثناء عمل المجموعات.
- عرض ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقررّ كلّ مجموعة، ومناقشتها من قبل المعلم، وتلخيص الإجابات للطلبة على السبورة.
- تكليف الطلبة البحث في مصادر البحث المتوفرة لديهم عن أنواع الأدلة والخرائط التي تستخدم في قسم الاستعلامات لخدمة ضيوف الفندق، وكتابة تقرير عن نتيجة البحث، وعرضه على طلبة الصف.
- الاستعانة بورقة العمل (١-٣) الواردة في ملحق أوراق العمل، وتوزيعها على الطلبة لتنفيذ المطلوب فيها.

التدريس المباشر / عرض توضيحي / العمل في الكتاب المدرسي

- تقديم عرض توضيحي أو عرض شفوي من قبل المعلم، يوضّح فيه أهميّة المنشورات والكتيبات السياحية المستخدمة في الفنادق، مستعيناً بالأشكال الآتية في الكتاب المدرسي: (٤٢-١) و (٥٢-١).

التعلم في مجموعات / المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتكليفها بالمهام الآتية:
 - مناقشة أهميّة المنشورات والكتيبات السياحية في العمل الفندقية.
- متابعة وتوجيه من قبل المعلم في أثناء عمل المجموعات.

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (١-٢٢)، وأوراق العمل (١-٣).

سادساً

المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات (References and Directories)

لتقديم خدمات سريعة ومتميزة 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 العامة (General Directories): تشمل أدلة عدّة منها: دليل الهاتف العام، دليل الصفحات الصفراء، ودليل الخدمات العامة. والشكل (١-٢١) يوضّح 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 جداً خصوصاً 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) يوضّح أحد أدلة الفنادق الإلكترونية.

٦٦

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.

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

٦٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة هيئة تنشيط السياحة الأردنية، والاطلاع على الأدلة والخرائط والكتيبات السياحية التي تقدّمها للسياح في الأردن ، وأثرها في تنشيط السياحة، ثم عرض ما يتمّ التوصل إليه على الزملاء في الصف.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة
- أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-٢٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-www.visitjordan.com

للطالب

-www.visitjordan.com

Location	Hotel 1 - 10 of 10	Sort by	Star rating (5.1)	Distance from centre of Châtelguyon
		Splendid Hotel - Châtel-Guyon	510 m	57 Rue d'Angletiers, Châtel-Guyon 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 Reposerie - Châtel Guyon, 63140	212 m	20, avenue Baraduc, Châtel Guyon, 63140 Hostellerie La Reposerie is located right in the centre of Châtel Guyon, near the spa gardens and the casino. Close to all the shops, 'La Reposerie' welcomes you to stay, whether for tourism, spa treatments, a business trip or a company seminar. ... more
		Hotel Des Bains - Châtel-Guyon	280 m	12/14, avenue Baraduc, Châtel-Guyon 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	294 m	73, Rue des États-Unis, Châtel-Guyon, 63140 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	299 m	79 Av. Des Eats Uns, Châtel Guyon In the Spa city of Châtel Guyon, at the base of Natural Park of Volcanos d'Auvergne, the hotel is open all year, comfortable rooms, terrace, garden, with typical gastronomic restaurant and parking. ... more
		Logis Le Manoir Fleuri - Châtelguyon	1.27 km	Route Du Chateau De Chazeron, Châtelguyon Logis Le Manoir Fleuri - Châtelguyon , with online availability, best room prices and direct booking. Set in the beautiful lush Pay-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	3.00 km	1 Rue Docteur Levadaux, Châtel-Guyon 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 Châtel-Guyon boasts a gastronomic restaurant as well as ... more
		Le Moulin des Gardelles - Riom	3.85 km	Route de Volvic - Espace Mozac, Riom 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	6.20 km	Rue Gerstwin, Riom 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 الكتروني.

٦٧



الشكل (١-٢٤): خارطة الأردن السياحية.

٣- المنشورات والكتيبات السياحية (Brochures)

مواد إعلانية تصدرها الفنادق أو المطاعم أو أي جهة أخرى بهدف التعريف بخدماتها وتسويقها، وعادة ما تحتوي هذه المنشورات والكتيبات السياحية على معلومات مختصرة عن الموقع أو الحدث وصور جذابة وعبارة مشوّقة وهادئة. يوضّح الشكل (١-٢٥) بعض المنشورات السياحية الأردنية.

٦٩

– عرض ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقررّ كل مجموعة، ومناقشتها من قبل المعلم، وتلخيص الإجابات للطلبة على السبورة.
– تكليف الطلبة البحث في مصادر البحث المتوفرة لديهم عن الكتيبات والمنشورات التي تستخدم في قسم الاستعلامات لخدمة ضيوف الفندق، وكتابة تقرير عن نتيجة البحث، وعرضه على طلبة الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرّف الأدلة والخرائط المستخدمة في قسم الاستعلامات.
- يستخدم الأدلة والخرائط.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط وتوجيه الأسئلة الآتية:
- اذكر عددًا من الأدلة التي يمكن استخدامها في الفنادق. ما أهميّة الأدلة والخرائط والكتيّبات السياحية لكلّ من الضيف والموظف؟ ما المعلومات التي تتضمنها الأدلة بتصنيفاتها العامة والتجارية، وأدلة الفنادق؟

التعلّم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١ - ١٥) استخدام الأدلة والخرائط ، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، استخدام الأدلة والخرائط ، وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- عرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

تمرين (١٥-١) استخدام الأدلة والخرائط

النتائج 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 الرئيسية 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.
- أعط الضيف نسخة من الخريطة للاستعانة بها إن أمكن.
- تأكد من وصول المعلومة للضيف بشكل صحيح قبل مغادرته.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إحضار مجموعة من المنشورات والكتيبات السياحية من وزارة السياحة الأردنية، وعرضها على زملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم مطوية (منشور) عن المدرسة التي يدرس فيها من خلال استخدام برنامج (بيليشر)، وعرضه على المعلم وزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-٢٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- www.visitjordan.com

للطالب

- www.visitjordan.com

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 المتوفرة لديك لإرشاد الضيف عن كيفية الوصول إليها.

تمرين عملي ٢

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

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	حدّدت العنوان المطلوب وكيفية الوصول إليه.		
٣	استعنت بالخرائط المناسبة.		
٤	أرشدت الضيف للطريق الصحيح.		
٥	تأكدت 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 تحققت المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

الوحدة الثانية

محاسبة الدوائر الأمامية

النتائج الخاصة

- يتعرّف مفهوم المحاسبة.
- يحدّد مراحل العمل المحاسبي في قسم الدوائر الأمامية.
- يوضّح أهمية المحاسبة في أعمال الدوائر الأمامية.

المفاهيم والمصطلحات

مبادئ المحاسبة، الضرائب، الذمم، الهيئات الدبلوماسية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ المحاضرة

- تقديم المعلم شرحاً وافياً يوضّح من خلاله:
 - مفهوم النظام المحاسبي ومبادئ المحاسبة.
 - يصنّف المستفيدين من المعلومات المحاسبية.
 - مراحل العمل المحاسبي في قسم الدوائر الأمامية (مرحلة ما قبل الوصول، ومرحلة الوصول، ومرحلة الإشغال، ومرحلة المغادرة).
 - أهمية المحاسبة في أعمال الدوائر الأمامية.

التعلم التعاوني / المناقشة

- تقسيم الطلبة عدّة مجموعات، مع تعيين مقرّر لكلّ منها، وتحديد الزمن اللازم للقيام بالآتي:
 - مناقشة مبادئ المحاسبة، والأشخاص المستفيدين من المعلومات المحاسبية.
 - مناقشة مراحل العمل المحاسبي في قسم الدوائر الأمامية (مرحلة ما قبل الوصول، ومرحلة الوصول، ومرحلة الإشغال، ومرحلة المغادرة).
 - مناقشة أهمية المحاسبة في أعمال الدوائر الأمامية.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد مفهوم المحاسبة ومبادئها، ومراحل العمل المحاسبي، وأهمية المحاسبة في أعمال الدوائر الأمامية.
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

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 ويوبنها ويلخصها في سجلات محاسبية، بطريقة منظّمة تعتمد على نظام محاسبي دقيق ومتكامل. أمّا جمعية المحاسبة الأمريكية فقد عرّفت 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 - الدائون.
- د - المستثمرون.
- هـ - الحكومة.
- و - الموظفون.
- ز - عملاء (زبائن) المؤسسة.
- ح - عامة الناس.

مبادئ المحاسبة

يمكن تعريف مبادئ المحاسبة على أنّها مجموعة من القواعد والإجراءات والأعراف المحاسبية التي تُكوّن ممارسات المحاسبة.

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

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 أهمية 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، ويسجل هذا النظام المبالغ التقديرية 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 وتسهيلاته، وتسجيلها على حساباتهم الرئيسية 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 (التقديمية، بطاقات الائتمان... الخ)، ثم يغلق الحسابات الخاصة بالضيوف، ويستخرج التقارير اللازمة بذلك.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة زيارة أحد فنادق الدرجة الأولى، وكتابة تقرير يوضح وظائف النظام المحاسبي فيه حسب مراحل إقامة الضيف، ثم عرض التقرير على الطلبة في الغرفة الصفية.

إثراء

- تكليف الطلبة من خلال مراجعة مكتبة المدرسة الحصول على عدّة تعريفات لمفهوم المحاسبة من خلال المراجع المتوفرة فيها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٢).

٣- أهمية المحاسبة في أعمال الدوائر الأمامية

يمكن تلخيص أهمية 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 ترتب على الضيوف المقيمين في الفندق نتيجة استخدامهم لخدمات الفندق وتسهيلاته.
 ٢. ذمم الضيوف غير المقيمين (City Ledger)، وهي الديون التي ترتب 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 لاحقاً.
- 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 يوماً بيوماً.
- د - ضمان الرقابة الداخلية على العمليات التقديرية وعمليات الذمم المدينة.

وظائف النظام المحاسبي في الفنادق

نشاط (2-2)

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

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب الدوائر الأمامية، الوحدة الثانية، محاسبة الدوائر الأمامية، الدرس الخامس، أنواع الحسابات.

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hospitality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

- دهمش، نعيم، وآخرون، مبادئ المحاسبة (الأصول العلمية والعملية)، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٨ م.

النتائج الخاصة

- يتعرّف علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة.
- يوضّح تبعية أمين الصندوق لإدارة الدوائر الأمامية، حسب الهيكل التنظيمي لقسم الدوائر الأمامية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية :
 - هل يمكنك ذكر بعض أعمال أمين الصندوق في الفنادق؟ هل تعرف لمن يتبع أمين الصندوق إدارياً وتنظيمياً؟ ما علاقة أمين الصندوق بقسم المحاسبة في الفنادق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة.

التدريس المباشر / المحاضرة

- تقديم محاضرة من خلال الاستعانة بالشكل (٢ - ١)، وعرضه من خلال وسيلة مرئية مكتوبة أو باستخدام جهاز العرض؛ لتوضيح ما يأتي:
 - الأقسام التي تتبع إدارة الدوائر الأمامية.
 - تبعية أمين الصندوق لإدارة الدوائر الأمامية، حسب الهيكل التنظيمي.
 - إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصّل إلى تبعية أمين الصندوق لإدارة الدوائر الأمامية.
- ترتيب زيارة ميدانية للطلبة لعدة فنادق لتنفيذ النشاط (٢ - ٣) الوارد في الدرس.

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 أهمية نظام المحاسبة في الدوائر الأمامية في ما يأتي:

١ - 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 لاحقاً.

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 يوماً 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 تقريراً عن وظائف النظام المحاسبي في الفندق حسب مراحل إقامة الضيف، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة رسم الهيكل التنظيمي لإدارة الدوائر الأمامية على لوحة حائط، ووضعها في الغرفة الصفية .

إثراء

– تكليف الطلبة اقتراح عوامل تؤثر في بناء الهيكل التنظيمي لقسم المحاسبة، ثم عرضه على زملاء في الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية ، الوحدة الثانية، محاسبة الدوائر الأمامية، الدرس الخامس، أنواع الحسابات.

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– الدباس ، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م .

علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية
وقسم المحاسبة

ثانياً

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 ورسائم 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 ورديّة 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 أهم العوامل التي تؤثر في تصميم الهيكل التنظيمي لقسم المحاسبة، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرف مستوى الصلاحيات والمسؤوليات في الهيكل التنظيمي لقسم الدوائر الأمامية.
- يصمم هيكلًا تنظيميًا يوضح فيه موقع أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق العصف الذهني، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - هل تتساوى الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي؟ وضح ذلك. اذكر الأقسام التابعة لإدارة الدوائر الأمامية. ما العلاقة التي يربط بها أمين الصندوق مع باقي أقسام إدارة الدوائر الأمامية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد موقع أمين الصندوق في الهيكل التنظيمي لإدارة الدوائر الأمامية، وعلاقته مع باقي الأقسام في الدائرة.
- التعلم عن طريق النشاط / التدريب
 - تنفيذ التمرين (٢ - ١) تخطيط هيكل تنظيمي، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ تمرين، تصميم هيكل تنظيمي يوضح فيه موقع أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية وتبعيته لإدارة الدوائر الأمامية، وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

تخطيط هيكل تنظيمي

تمرين (٢-١)

النتائج العملي

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

المعلومات النظرية

يعد 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 أن 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.
- وزع الوظائف الفندقية من أعلى إلى أسفل حسب المستوى التنظيمي.
- سجل كل وظيفة في المكان المناسب لها.
- تأكد من استخدام المسميات الصحيحة لكل 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 البلي، مدير الطعام والشراب.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم عدّة هياكل تنظيمية لفنادق صغيرة ومتوسطة وكبيرة تبيّن موقع أمين الصندوق في كلّ منها، وعرضه على زملاء في الصف.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: سلم تقدير (٢-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الأولى، حجز الغرف، الدرس الأول، أهمية قسم الحجز ووظائفه.

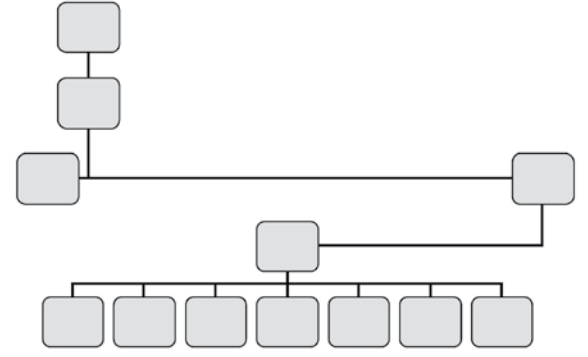
مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.



معايير التقييم

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

الرقم	معايير الأداء	مستويات التقدير					ملاحظات
		٥	٤	٣	٢	١	
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.						
٢	رتبت الوظائف بشكل صحيح.						
٣	تأكدت من صحة المسمّيات.						
٤	سجلت الوظائف في مكانها الصحيح.						
٥	راعيت التسلسل في تنفيذ المهارة.						
٦	راعيت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.						

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيد (٤) جيد جداً (٥) ممتاز

النتائج الخاصة

- يتعرّف صفات أمناء الصناديق.
- يحدّد الصفات المعرفيّة لأمناء الصناديق.
- يحدّد الصفات الشخصية لأمناء الصناديق.
- يتعرّف واجبات أمين صندوق الدوائر الأمامية ومسؤولياته.
- يوضّح أهمية العهدة النقدية التي بحوزة أمين الصندوق.

المفاهيم والمصطلحات

العهدة النقدية، ترحيل الحساب، الانطباع الأخير.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- هل يمكنك ذكر أهم واجبات أمين الصندوق؟ ما المقصود بالعهدة النقدية؟ لماذا تزوّد إدارة الفندق أمين الصندوق بمبلغ من المال ليكون في عهده في أثناء ورديته؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة وكتابة النقاط الرئيسة على السبورة.

التدريس المباشر / المحاضرة

- تقديم محاضرة تشتمل على الآتي:

- شرح واجبات أمين صندوق الدوائر الأمامية ومسؤولياته.
- توضيح مفهوم العهدة النقدية والغاية منها.
- إدارة نقاش بين الطلبة.
- تلخيص الإجابات على السبورة لتعرّف واجبات أمين صندوق الدوائر الأمامية ومسؤولياته.
- توضيح مفهوم العهدة النقدية والغاية منها .

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية :

- برأيك، ما الصفات التي يجب أن تتوفر في أمين الصندوق؟ كيف يكتسب أمين الصندوق الصفات المعرفيّة؟ ما المقصود بالصفات الشخصية؟ اذكر بعض الصفات المعرفيّة والشخصية لأمين الصندوق.

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى الصفات المعرفيّة والشخصية لأمناء الصناديق.

التدريس المباشر / المحاضرة

- توضيح المفاهيم والمصطلحات.

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (٢-٤)، (٢-٥)، وملحق أوراق العمل (٢-١).

تتلخص واجبات أمناء الصناديق ومسؤولياتهم في الدوائر الأمامية بما يأتي:

العهدة النقدية

House Bank/Float

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

- ١- تقديم صورة إيجابية عن الفندق للضيوف في أثناء التعامل معهم.
- ٢- المحافظة على العهدة النقدية.
- ٣- إكمال إجراءات دخول الضيف وتسكينه في الفندق بفتح حساب رئيس له.
- ٤- تسجيل المدفوعات وحفظها وتسجيلها حسب الأصول.
- ٥- تسجيل قسم 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 إخلاتها واستلامها منهم عند مغادرتهم الفندق.
- ١١- مراقبة غرفة صناديق الأمانات، وعدم السماح بدخول غير المعيّنين 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.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

- الصفات المعرفيّة التي يجب أن تتوفر في أمناء الصناديق.
- الصفات الشخصية التي يجب أن تتوفر في أمناء الصناديق.
- تكليف الطلبة الاطلاع على ورقة العمل (٢-١) الواردة في ملحق أوراق العمل وتنفيذ ما ورد فيها.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة اقتراح مجموعة من الصفات الأخرى التي يجب أن تتوفر في أمين الصندوق، ثم عرضها ومناقشتها مع باقي زملاء في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٤)، (٢-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– نائل، موسى سرحان، مبادئ إدارة الفنادق، دار المستقبل للنشر، عمان، ط٢، ٢٠٠٢م.

للطالب

– الديباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢م.

صفات أمناء الصناديق (Cashiers Characteristics)

رابعًا

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 مشرفة ومميّزة لضيوف الفندق، وخصوصاً في أثناء مرحلة مغادرة الفندق، مما يؤثر إيجاباً في قرار الضيف بالعودة مرة أخرى للإقامة فيه، ومن أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها أمين الصندوق ما يأتي:

١- المعرفية (Cognitive Characteristics)

الصفات التي يكتسبها بالدراسة والخبرة المتواصلة، ومنها:

- إتقان قواعد المحاسبة الفندقية.
- القدرة على استخدام الأجهزة والمعدات اللازمة لإنجاز العمليات المالية.
- القدرة على التواصل مع الآخرين بلغة أجنبية واحدة على الأقل.
- القدرة على إتقان الضيوف، وتسويق خدمات الفندق بأسلوب راقٍ.
- القدرة على التعامل مع حسابات الضيوف، وكيفية إغلاقها وتنظيمها وإعداد المراسلات المتعلقة بها.
- الإلمام الجيد بتنظيم الفندق وأقسامه ومرافقه وتوزيع الخدمات فيه.

٢- الشخصية (Personal Characteristics)

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

- الأمانة والضمير الحي في التعامل مع الضيوف.
- امتلاك المهارات الاجتماعية في التواصل مع الآخرين (البلاغة، اللطف، الأدب).
- الدقة في العمل وحسن التنظيم والترتيب.
- الرغبة في مساعدة الآخرين وخدمتهم.
- الشخصية القوية والهادئة التي تتمتع بالذكاء والمرونة والحيوية.
- المحافظة على الصحة الشخصية ونظافة الهنءام.

صفات أمناء الصناديق

نشاط (٤-٢)

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 العملات الأجنبية لضيوف الفندق لحسابه الخاص، ثم اعرض الاقتراحات والنتائج التي توصلون إليها على زملائك في الصف.

قضية للبحث

ابحث ومجموعتك في مصادر المعرفة المتوفرة 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 بالفارق. علمًا بأن أي عملية مالية تحدث في أحد الحسابات يمكن أن تؤثر في حسابات عدّة أخرى، وقد تؤثر في حسابين على أقل تقدير، وذلك حسب نظرية القيد المزدوج. وتقسّم الحسابات إلى ما يأتي:

١- الحسابات الشخصية (Personal Accounts)

الحسابات التي تتعلّق بالأشخاص، حيث نعتي 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 الآثاث، 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:

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع الحسابات الرئيسية.
- يصنّف الحسابات تبعًا لأنواعها الرئيسية.
- يقارن بين أنواع الحسابات الرئيسية بحسب تصنيفاتها.

المفاهيم والمصطلحات

نظرية القيد المزدوج، طرف مدين، طرف دائن.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من قبل المعلم عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:
● هل يمكنك إعطاء تعريف لكلمة الحسابات؟ ما معنى الطرف المدين والطرف الدائن؟ هل تعرف تصنيفات الحسابات؟ هل تعرف أشكال صفحة الحساب وأجزائها؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، وتسجيلها على السبورة للوصول إلى تعريف أنواع الحسابات، وتصنيفاتها، وأشكالها، وأجزائها.

التدريس المباشر / المحاضرة .

- تقديم محاضرة يوضّح المعلم من خلالها أنواع الحسابات الرئيسية، وتصنيفاتها، والمقارنة بينها.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ منها، وتكليفها بالمهام الآتية:

● مناقشة الحسابات الشخصية

● مناقشة الحسابات الحقيقية.

● مناقشة الحسابات الوهمية أو الأسمية.

- تحديد مدة زمنية لتنفيذ المهمات المطلوبة من المجموعات.

- يعرض مقرّر كلّ مجموعة شفويًا المهمة التي أوكلت إلى مجموعته.

- مناقشة الإجابات مع الطلبة وإدارة الحوار، وتسجيل النقاط الرئيسية على السبورة.

- بالاستعانة بورقة العمل (٢-٢) الواردة في ملحق أوراق العمل، يكلف

الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-٥) نظرية القيد المزدوج، وتدوين نتائج البحث

في دفاترهم، ومناقشة طلبة الصف بها.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج مقترح لشكل صفحة الحسابات، وعرضه على زملاء في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– دهمش، نعيم، وآخرون، مبادئ المحاسبة (الأصول العلمية والعملية)، الطبعة
الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٨ م.

- 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
إلى ح/الصندوق		
إلى ح/البنك		
إلى ح/الصندوق		٤٠٠٠
		٤٠٠٠
رصيد مدور		٤٠٠٠

الشكل (٢-٢): حساب مصروفات الرواتب.

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

مثال (١) في حال أن الرصيد مدين:

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

٨٩

مثال (٢) في حال أن الرصيد دائن:

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

نظرية القيد المزدوج

نشاط (٥-٢)

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- سَجَل العمليات المالية السابقة ورَحلها إلى الحساب الخاص بها في دفتر الأستاذ، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف، وناقشهم بذلك.

٩٠

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع الفواتير .
- يقارن بين أنواع الفواتير .
- يوضّح كَيْفِيَّة التعامل مع كلِّ نوع من أنواع الفواتير .

المفاهيم والمصطلحات

الفاتورة (MP) retsaM yaP (MP)، الفواتير المعلّقة غير المسدّدة (tuO -soiloF gnidnats) (إدخال) .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العرض

- التمهيد للدرس عن طريق تنفيذ الإجراءات الآتية:

- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (أنواع الفواتير) على السبورة، وعرض أنواع الفواتير الرئيسة باستخدام لوحة عرض أو جهاز العرض إذا كان متوفرًا.
- توضيح العناوين الفرعية للدرس (١ - فواتير الضيوف المقيمين ٢ - الفواتير الرئيسة ٣ - فواتير الضيوف غير المقيمين ٤ - فواتير الموظفين)، مع الشرح البسيط لكلِّ عنوان فرعي .

- الاستعانة بالشكلين الآتيين: (٢ - ٣)، (٢ - ٤)، للمقارنة بين الفواتير اليدوية والفواتير الإلكترونية.

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- توجيه الأسئلة الآتية إلى الطلبة: عرّف الفاتورة. اذكر أنواع الفواتير. ماذا يطلق على فواتير المجموعات السياحية؟ ما المقصود بالفواتير المعلّقة غير المسدّدة؟ ما الغاية من فتح فواتير بأسماء الموظفين؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى أنواع الفواتير، والغاية من استخدامها، والمقارنة بينها.
- تسجيل النقاط الرئيسة على السبورة.

هناك أربعة أنواع رئيسة من الفواتير التي يتعامل 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 الرئيسة (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، وتسجل 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 المعلّقة غير المسدّدة (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 كلِّ شهر.

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 بمبالغ 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 ماء، 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 تُرصد الحسابات كلّها، ويعلقها ويوقع عليها في أسفل الكشف، والشكل (٢-٥) يوضّح نموذجًا يدويًا للسجل اليومي لحسابات الضيوف.

أما في الفنادق التي تستخدم الأنظمة المحاسبية الإلكترونية فتم 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.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة عمل لوحة حائط بأسماء الفواتير ومصطلحاتها الإنجليزية، ووضعها على حائط الغرفة الصفية.

إثراء

- تكليف الطلبة زيارة أحد فنادق الدرجة الأولى، وكتابة تقرير عن أنواع الفواتير المستخدمة فيه، ثم عرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

- رجوع المعلم إلى أحد البرامج الإلكترونية مثل (فيديليو أو أوبرا) للاطلاع على نموذج الفاتورة الإلكترونية.

للطالب

قد تختلف نماذج الفواتير البدوية أو الإلكترونية المستخدمة في الفنادق في الشكل أو في ترتيب البيانات أو تفصيلات الفاتورة، إلا أن طبيعة العمل عليها وطريقة تجميعها هي نفسها في معظم الحالات، وعادة ما تتكون 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، أما الجزء السفلي فيحتوي على التفاصيل الخاصة بالخدمات التي يقرها الفندق لضيفه، إضافة إلى تفاصيل تجميع قيم الخدمات التي استخدمها الضيف، يومًا بيوم، حيث يقوم أمين الصندوق في الفنادق التي تستخدم النظام المحاسبي البدوي بفتح فاتورة حساب رئيسة للضيف عند وصوله للفندق بعد إجراء عملية التسكين له، وحفظها في ملف خاص بفواتير الضيوف، بحيث يكون رصيد الحساب صفراً 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 البدوية بتسجيل القيم المالية للخدمات المقدمة للضيف يوميًا، ثم إضافة قيم الخدمة والضريبة إليها، وإضافة المجموع إلى الرصيد السابق، لينتج من ذلك رصيد يومي جديد، وعادة ما تتكون الفاتورة البدوية من نسختين أو ثلاث نسخ، يعطى الضيف النسخة الأولى منها، ويحتفظ بالنسختين الباقيتين كمرجع لدى قسم المحاسبة. يوضح الشكل (٢-٣) نموذجًا للفاتورة البدوية.

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

أنواع الفواتير

نشاط (٦-٢)

زرع مجموعتك فندقًا من الدرجة الأولى، واكتب تقريرًا عن أنواع الفواتير المستخدمة فيه، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

عنوان الفندق		فندق الكرامة AL-Karama Hotel No 01552		رقم صندوق الأمانات					
Safety Box No:	21	Room No.:	307 <th colspan="6">رقم الغرفة</th>	رقم الغرفة					
Guest Name:	السيد مراد عيسى <th>No of Pax:</th> <td>2 <th colspan="6">عدد الأشخاص</th> </td>	No of Pax:	2 <th colspan="6">عدد الأشخاص</th>	عدد الأشخاص					
Month of	نيسان 2012 <th>14/4</th> <th>15/4</th> <th>16/4</th> <th>17/4</th> <th>18/4</th> <th colspan="3"></th>	14/4	15/4	16/4	17/4	18/4			
Room Charge	الإقامة	80 000	80 000	80 000					
Restaurants	الطعام	15 000	20 000	10 000					
Lobby / Halls	المصالة والتعامات		7 000	15 000					
Room Service	خدمة الغرف		20 000	15 000					
Laundry	الغسالة	9 000			12 000				
Tel / Fax	الهاتف / الفاكس	10 000							
Misc.	التفريقات								
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	مصرفات 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	الدفعات	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:									

الشكل (٢-٣): الفاتورة البدوية.

النتائج الخاصة

- يتعرّف السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).
- يوضّح كيفية التعامل مع السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

المفاهيم والمصطلحات

حساب الذمم المدينة

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العرض

- التمهيد للدرس عن طريق تنفيذ الإجراءات الآتية:
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (أنواع الفواتير)، والسجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال) على السبورة، وعرض السجل باستخدام نموذج ورقي أو جهاز العرض إذا كان متوافراً.
- الاستعانة بالشكل (٢ - ٥) لتوضيح كيفية تسجيل الفواتير على السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- توجيه الأسئلة الآتية إلى الطلبة :
- ما المعلومات التي يحتوي عليها السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال)؟ هل يكون العمل على السجل بشكل يومي أو أسبوعي؟
- ما المقصود بالذمم المدينة؟ ماذا تسمى عملية تسجيل القيم المالية على حساب الضيف؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى تعرّف السجل اليومي لحسابات الضيوف، وآلية تسجيل (إدخال) قيم الخدمات عليه.
- تسجيل النقاط الرئيسة على السبورة.

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

الشكل (٢ - ٤): الفاتورة الإلكترونية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف،
الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– دهمش، نعيم، وآخرون، مبادئ المحاسبة (الأصول العلمية والعملية)، الطبعة
الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٨ م.

النتائج العملية

– أن يعنى فاتورة الضيف.

المعلومات النظرية

يختلف تصميم فاتورة الضيف من فندق إلى آخر، إلا أنها في غالبيتها 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 يوقرها 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، يدق 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 للضيف.
- قرطاسية.

النتائج الخاصة

- يتعرّف مكوّنات فاتورة الضيف اليدويّة.
- يعبئ فاتورة الضيف اليدويّة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة:

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية :

- هل يختلف تصميم الفاتورة من فندق لآخر؟ كيف؟ ما المعلومات التي يحتوي عليها الجزء العلوي من الفاتورة؟ في أي جزء من الفاتورة يتم تسجيل قيم الخدمات التي تلقاها الضيف على الفاتورة؟ من كم نسخة تتكون فاتورة الضيف اليدويّة؟ ولماذا؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى معرفة تفاصيل فاتورة الضيف وكيفية تعبئتها.

التعلّم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-٢) فاتورة الضيف اليدويّة وذلك كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة (فاتورة ضيف يدويّة ، والقرطاسيّة (أقلام، وأوراق، ومسطرة)، وكشوفات، وقسائم فواتير الخدمات المقدّمة للضيف).
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها.

- تكليف الطلبة بتنفيذ تمرين، تعبئة فاتورة الضيف اليدويّة حسب خطوات تنفيذ التمرين بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء - إن وجدت.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

معلومات إضافية

- C.L.No = رقم حساب الضيف (غير المقيم)، أو رقم حساب الشركة لدى الفندق.
- Date Posted = تاريخ تحويل حساب الضيف (تاريخ مغادرة الضيف).
- Charge To = رحلت إلى حساب (بطاقات الائتمان، وحساب شركة أو شخص آخر).

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (٢ - ٨).

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 خانة 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 نقداً عند المغادرة.

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

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	سجّلت اسم الضيف ورقم غرفته وعدد الأشخاص.		
٣	سجّلت اسم الشهر وتاريخ القدوم والمغادرة في المكان الصحيح.		
٤	سجّلت سعر الغرفة ومسحوبات الضيف كلها طيلة مدة 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 وودّعتهم وتمنيت عليه العودة مرّة أخرى.		
١٠	راعيت الدقّة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

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

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعليم أقرانهم من الطلبة على تنفيذ خطوات تعبئة فاتورة الضيف بإشراف المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

– أداة التقييم: قائمة رصد (٢-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

– Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp – tality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

عنوان الفندق		فندق الكرامة Al-Karama Hotel No 01552	
Safety Box No:	رقم صندوق الأمانات	Room No.:	رقم الغرفة:
Guest Name:	اسم الضيف:	No of Pax:	عدد الأشخاص:
Month of:			
Room Charge	الإقامة		
Restaurants	المطاعم		
Lobby / Halls	الصالون والقاعات		
Room Service	خدمة الغرف		
Laundry	الغسيل		
Tel / Fax	الهاتف / الفاكس		
Misc.	التفريقات		
Sub-Total	الاجموع الجزئي اليومي		
Service Charge 10%	الخدمة ١٠٪		
G. Tax 16%	ضريبة حكومية ١٦٪		
Paid Out	مستحقات نقدية		
Daily Total	الاجموع اليومي		
Brought Forward	الرصيد السابق		
Grand Total	الاجموع العام		
Corrections & Discounts	التعديل والخصومات		
Payments	الدفعات		
Carried Forward Balance	الرصيد		
C.L.No.:		Guest Signature	توقيع الضيف
Date Posted:			
Charge To:			

تمرين (٣-٢) السجل اليومي لحسابات الضيوف

النتائج العملية

– أن يعنى السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

المعلومات النظرية

يُسجل أمين الصندوق قيم كل الخدمات المقدمة 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.
- قوطية.

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف مكوّنات السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).
- يعبئ السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة:

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - أين يتم تسجيل (إدخال) قيم فواتير الخدمات التي يتلقاها الضيف؟ هل يعدّ السجل اليومي خاصًا بضيف واحد؟ ما الغاية من وجود السجل اليومي لحسابات الضيوف؟ ما المقصود بالمجموع الجزئي اليومي، والمجموع اليومي؟ ما المقصود بالرصيد السابق؟ كيف يتم استخراج المجموع العام؟ ما الرصيد؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى التعرف إلى السجل اليومي لحسابات الضيوف وتعبئته.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
- تنفيذ التمرين (٢ - ٣) السجل اليومي لحسابات الضيوف، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة، وتعيين مقرر لكلّ منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، تعبئة السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال)، وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ .
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء - إن وجدت.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

- سجّل قيم باقي الخدمات في الخانات المخصصة لها.
- اجمع سعر الغرفة مع مجموع مبيعات المطاعم مع باقي الخدمات، وسجلها في خانة المجموع الجزئي اليومي.
- احسب قيمة بدل الخدمة ومقدارها (١٠٪) من المجموع الجزئي، وسجلها في الخانة المخصصة لذلك.
- احسب قيمة الضريبة الحكومية ومقدارها (١٦٪)، من مجموع خاتمي المجموع الجزئي اليومي وبدل الخدمة، وسجلها 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 خاتمي 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.
- اطرّح ناتج خاتمي الخصومات والتصحيح والمدفوعات من المجموع العام، وسجّل ناتج العملية في خانة الرصيد في حال استمرار إقامة الضيف في الفندق، أو في خانة الدائنين والمدنيين في حال مغادرة الضيف دون تسديد حسابه أو تحويله إلى جهة أخرى لدفعه لاحقًا.
- 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 السابقة	إفطار	غذاء	عشاء	خدمات الغرف	هاتف	مصيبة	المدفوعات
١٠٧	عناد ابراهيم	٢	٨٠	١٢٠	١٠	—	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 أرقامًا ورصد حساباتهم، علمًا بأن نسبة بدل الخدمة هي (١٠٪) والضريبة الحكومية (١٦٪).

١٠١

معايير التقييم

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

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

ملاحظة

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

١٠٣

النتائج الخاصة

- يتعرّف القسائم والنماذج المستخدمة في القسم.
- يوضّح الغاية من استخدام سند القبض، وسند الدفع، وقسيمة المصروفات النثرية.
- يقارن بين محتويات هذه النماذج والقسائم.

المفاهيم والمصطلحات

سند القبض، سند الدفع، قسيمة المصروفات النثرية (النقدية).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/العرض

- توضيح المفاهيم والمصطلحات وشرح الدرس باستخدام وسائل عرض مختلفة (نماذج ورقية، أو جهاز العرض)، كما يأتي:
- عرض سند القبض، وتوضيح محتوياته، والغاية من استخدامه.
- عرض سند الدفع، وتوضيح محتوياته، والغاية من استخدامه.
- عرض قسيمة المصروفات النثرية (النقدية)، وتوضيح محتوياتها، والغاية من استخدامها.
- الاستعانة في أثناء الشرح بالأشكال (٢ - ٦)، (٢ - ٧)، (٢ - ٨)، (٢ - ٩)؛ لتعرّف إلى النماذج المستخدمة في القسم، وفهم محتوياتها والغاية من استخدامها.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص النقاط الرئيسة على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل منها، وتكليفها بالمهام الآتية بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ:
- مناقشة سند القبض من حيث محتوياته، والغاية منه، وعدد نسخه.
- مناقشة سند الدفع من حيث محتوياته، والغاية منه.
- مناقشة قسيمة المصروفات النثرية (النقدية) من حيث محتوياتها، والغاية منها.
- متابعة المجموعات في أثناء المناقشة.
- إتاحة الفرصة لمقرّري المجموعات عرض ما يتمّ التوصل إليه أمام باقي المجموعات باستخدام وسيلة العرض المتوافرة.

فندق الكرامة AL-Karama Hotel	
No. 5107	دينار 150 قطن 750
سند قبض Receipt Voucher	
Received From The Sum of On Account of	السيد محمود عبدالقادر مبلغ وقدره مئة وخمسون دينارًا ولف 750 تسديد فاتورة غرفة رقم 510
Date	التاريخ 2011/05/10
Signature	التوقيع محمد دارود

الشكل (٢-٦): سند القبض.

٢- سند الدفع (Paid Out Voucher)

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 أجره 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 طبيه المباشر أو طبيب الفندق، وفي هذه الحالة يمكن أن يطلب الضيف من المحاسب أن يدفع تكلفة هذه الخدمات من العمدة النقدية التي بحوزته، وأن يضيف هذه التكلفة إلى حسابه الرئيس، عندها يُحرر المحاسب سند الدفع (Paid Out)، ويوقعه ثم يطلب من الضيف توقيع 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

تذكّر

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.

من المحاسب أن يدفع تكلفة هذه الخدمات من العمدة النقدية التي بحوزته، وأن يضيف هذه التكلفة إلى حسابه الرئيس، عندها يُحرر المحاسب سند الدفع (Paid Out)، ويوقعه ثم يطلب من الضيف توقيع 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

١٠٥

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

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

الشكل (٢-٨): قسيمة المصروفات النثرية.

١٠٧

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة إحضار نماذج مختلفة لسند القبض، وسند الدفع، وقسيمة المصروفات من الفنادق، وتعبئتها، وعرضها على الطلبة في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

- Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hospitality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

- نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

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 نموذجاً من سند الدفع.

فندق الكرامة AL-Karama Hotel سند دفع Paid Out Voucher No 0091		التاريخ
Date	22/10/2012	
	دينار	النس
	35	0
Guest Name	السيد ركان دلود	اسم الضيف
Room No.	324	رقم الغرفة
The Sum of	خمسة وثلاثون ديناراً	مبلغ وقدره
Reason	شراء أزهار ولقائها إلى مسافلي الأردن غرفة رقم (120)	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)

غالباً ما تقوم إدارات الفنادق بتخصيص مبلغ صغير من النقود، بهدف شراء بعض المستلزمات نقداً 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 يُحرز 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 القسام على سجل خاص يسمى سجل المصروفات النقدية

١٠٦

رقم No.	التاريخ Date	رقم القسيمة Voucher No.	الوصف Description	المجموع Total
1	01/01/2011		Deposit to Petty Cash	100
2	03/01/2011	17542	شراء طابع	5
3	05/01/2011	17543	شراء مذكرات	12
4	06/01/2011	17544	شراء أزهار جناح 512	40
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
المجموع				100
				57
				43

الشكل (٢-٨): سجل المصروفات النقدية.

١٠٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف قسيمة تعديل الحساب، وقسيمة الخصم والمسموحات.
- يوضّح الغاية من استخدام هذه النماذج والقوائم.
- يقارن بين محتويات هذه النماذج والقوائم.
- يتعرّف قسيمة تحويل الحساب والغاية من استخدامها.

المفاهيم والمصطلحات

التدقيق الليلي، الخصم والمسموحات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- التمهيد للدرس بربط الحصة السابقة بالحصة الحالية عن طريق كتابة النقاط الرئيسية على السبورة.
- توضيح المفاهيم والمصطلحات، وشرح الدرس كما يأتي:
 - توضيح أهمية قسيمة تعديل الحساب، وكيفية التعامل معها.
 - توضيح أهمية قسيمة الخصم والمسموحات، وحالاتها.
 - توضيح أهمية قسيمة تحويل الحساب وحالاتها.
- الاستعانة بالأشكال (٢ - ١٠)، (٢ - ١١)، (٢ - ١٢)، وعرض نماذج ورقية منها، لمعرفة أهميتها، وكيفية التعامل معها، وفهم حالاتها.
- التعلم عن طريق النشاط / التدريب
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ منها، وتكليفها بالمهام الآتية، بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ:
 - المجموعة الأولى: مناقشة قسيمة تعديل الحساب من حيث محتوياتها، والغاية من استخدامها.
 - المجموعة الثانية: مناقشة قسيمة الخصم والمسموحات من حيث محتوياتها، والغاية من استخدامها.
 - متابعة المجموعات في أثناء المناقشة.
 - المجموعة الثالثة: مناقشة قسيمة تحويل الحساب من حيث محتوياتها، والغاية من استخدامها.
 - متابعة المجموعات في أثناء المناقشة.
 - إتاحة الفرصة لمقرري المجموعات لتقديم عرض باستخدام وسيلة العرض المتوافرة ما تمّ التوصل إليه أمام باقي المجموعات.

٤- قسيمة تعديل الحساب (Account Correction Voucher)

يستخدم أمين الصندوق قوائم متنوعة عند قيامه بأيّ عملية مالية، وتعدّ هذه القوائم مهمة 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 تُؤقّع 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	المحلب:
Approved By: KHALED AWAD	بالعروض من:

الشكل (٢-١٠): قسيمة تعديل الحساب.

٦- قسيمة تحويل الحساب (Account Transfer Voucher)

تستخدم هذه القسيمة في حالات عدّه كما يأتي:

- ١ - تحويل كامل الحساب لأحد الضيوف إلى حساب ضيف آخر.
 - ب - تحويل جزء من قيمة خدمة معينة أو فاتورة فرعية إلى حساب ضيف آخر، مثل تحويل جزء من فاتورة مطعم تمّ إدراجها على حساب ضيف معين إلى حساب ضيف آخر.
 - ج - تحويل مجموعة من قيم خدمة ما من حساب ضيف إلى حساب ضيف آخر: مثل تحويل قيم خدمة المصيفة 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، ثمّ 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) يوضّح قسيمة تحويل الحساب.

قضية للمناقشة

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

مراعاة الضروك الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة مناقشة قضية استلاف موظف أمانة الصندوق مبلغاً مالياً من العهدة النقدية التي بحوزته من غير علم الإدارة، ثم عرض الاقتراحات والنتائج التي يتوصلون إليها على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف،
الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار
المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

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 اليومي 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 (١١-٢) 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	بتوقيع من:

الشكل (١١-٢): قسيمة الخصم والمسموحات.

AL-Karama Hotel فندق الكرامة			
Account Transfer Voucher 19401 قسيمة 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	F
		د	ف
Room No. 612	Room No. 410	452	720
Guest Name السيد عماد إبراهيم	Guest Name السيد فايز حمد		
الإيضاح: تم تحويل كامل حساب السيد عماد إبراهيم إلى حساب السيد فايز حمد، وذلك حسب طلب السيد فايز حمد، وقد تم إخطار السيد عماد إبراهيم بعملية التحويل.			
Guest Signature: السيد فايز حمد		توقيع الضيف: فايز حمد	
Cashier Signature: عبد الرحمن هائل		توقيع أمين الصندوق: عبد الرحمن هائل	
Approved By: خلف يوسف		اعتمدت من: مدير الدوائر الأمامية خلف يوسف	

الشكل (١٢-٢): قسيمة تحويل الحساب.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج العملي

- أن يعنى 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

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف سند القبض ومعلوماته.
- يعنى سند القبض.

المفاهيم والمصطلحات

سند القبض.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام سند القبض؟ كم عدد نسخ سند القبض؟ ما المعلومات التي يحتوي عليها سند القبض؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام سند القبض، وعدد نسخه، والمعلومات التي يحتويها.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ٤) سند القبض، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، تعبئة سند القبض، بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء- إن وجدت.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

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

فندق الكرامة AL-Karama Hotel		دينار	هللي
No. 5107			
سند قبض Receipt Voucher			
Received From	وصلي من		
The Sum of	مبلغ وقدره		
On Account of	وذلك عن		
Date	التاريخ		
Signature	التوقيع		

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة سند القبض بمساعدة الأهل في المنزل.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج مقترح لسند القبض، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-١٢).

معايير التقويم

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

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجلت اسم الضيف.		
٣	كتبت المبلغ المستلم بالأرقام والحروف.		
٤	كتبت تفاصيل الدفعة.		
٥	سجلت 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 الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

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

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hospitality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

النتائج العملي

- أن يعنى سند الدفع.

المعلومات النظرية

عند قيام أمين الصندوق بدفع أي مبلغ من المال من صندوق الفندق لتغطية مصروفات الضيف، فإنه يحزّر 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

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

١١٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف سند الدفع ومكوّناته.
- يعنى سند الدفع.

المفاهيم والمصطلحات

سند الدفع.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام سند الدفع؟ كم عدد نسخ سند الدفع؟ ما المعلومات التي يحتوي عليها سند الدفع؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام سند الدفع، وعدد نسخه، والمعلومات التي يحتويها.
- التعلم عن طريق النشاط / التدريب
 - تنفيذ التمرين (٢ - ٥) سند الدفع، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ تمرين، تعبئة سند الدفع، بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء- إن وجدت.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

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

فندق الكرامة AL-Karama Hotel سند دفع Paid Out Voucher No 0091	
Date	التاريخ
	يومين
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

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة سند الدفع بمساعدة الأهل في المنزل.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

– أداة التقييم: قائمة رصد (٢-١٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار
المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أدائك 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 تحققت المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتائج العملي

- أن يعنى قسيمة المصروفات النثرية.

المعلومات النظرية

يدفع أمين الصندوق في بعض الأحيان مبالغ نقدية بسيطة من المبلغ المخصص لذلك، عند شراء بعض المستلزمات والحاجيات الضرورية في بعض الحالات المستعجلة، ويحزّر أمين الصندوق قسيمة المصروفات النثرية، التي تحتوي على المعلومات الآتية: الرقم المتسلسل، قيمة المبلغ وتفاصيله 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

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف قسيمة المصروفات النثرية ومكوناتها.
- يعنى قسيمة المصروفات النثرية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيدي للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام قسيمة المصروفات النثرية؟ كم عدد نسخ قسيمة المصروفات النثرية؟ ما المعلومات التي تحتوي عليها قسيمة المصروفات النثرية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام قسيمة المصروفات النثرية، وعدد نسخها، والمعلومات التي تحتويها.
- التعلم عن طريق النشاط / التدريب
 - تنفيذ التمرين (٢ - ٦) قسيمة المصروفات النثرية، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، تعبئة قسيمة المصروفات النثرية، بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء - إن وجدت.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

النتائج العملي

- أن يعيّن، سجل المصروفات النثرية.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قسائم المصروفات النثرية.
- سجل المصروفات النثرية.
- قسطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٢٢

فندق الكرامة
Al-Karima Hotel
سجل المصروفات النثرية
PETTY CASH LOG

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

١٢٤

النتائج الخاصة

- يتعرّف سجل المصروفات النثرية ومكوناته.
- يعيّن سجل المصروفات النثرية.

المفاهيم والمصطلحات

المصروفات النثرية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام سجل المصروفات النثرية؟ ما المعلومات التي يحتوي عليها سجل المصروفات النثرية؟ من المسؤول عن الاحتفاظ بهذا السجل؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام سجل المصروفات النثرية، والمعلومات التي يحتويها، والشخص المعني بالاحتفاظ به.

التعلّم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ٧) سجل المصروفات النثرية، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ تمرين، تعبئة سجل المصروفات النثرية، بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء- إن وجدت.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

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

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

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

— تكليف الطلبة تعبئة أكثر من نموذج، مع متابعتهم من قبل المعلم ومساعدتهم على العمل وتحفيزهم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٢-١٥).

١٢٣

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	سجلت التاريخ على السجل (الفترة من: إلى:) .		
٣	سجلت الدفعات النقدية التي استلمتها من قسم المحاسبة.		
٤	كثبت تاريخ كل عملية ورقمها.		
٥	سجلت أرقام قسائم المصروفات الثرية.		
٦	سجلت قيمة كل قسيمة في خانة المسحوبات.		
٧	عدلت الرصيد بعد كل عملية.		
٨	كثبت اسم الشخص الذي طلب عملية الشراء، واسم المدير الذي اعتمدها.		
٩	سجلت المجاميع في أسفل السجل.		
١٠	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
١١	راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

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

١٢٥

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

— كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hospitality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

— نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج العملي

– أن يعنى 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 يُحرز قسيمة تحويل الحساب، ويحصل على التوقيع 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

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف قسيمة تحويل الحساب.
- يعنى قسيمة تحويل الحساب.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام قسيمة تحويل الحساب؟ كم عدد نسخ قسيمة تحويل الحساب؟ ما المعلومات التي تحتوي عليها قسيمة تحويل الحساب؟ ما حالات تحويل الحساب في الفنادق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام قسيمة تحويل الحساب، وعدد نسخها، والمعلومات التي تحتويها، والحالات التي تستدعي تحويل الحساب في الفنادق.
- التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب
 - تنفيذ التمرين (٢ - ٨) قسيمة تحويل الحساب، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ تمرين، تعبئة قسيمة تحويل الحساب، بعد تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
 - عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء- إن وجدت.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

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) ، علماً بأن حساب السيد أيمن عقيل يبلغ (٢٢٠) ديناراً، حُرر 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:				أعدت من :

١٢٧

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة الجلوس بجانب الطلبة المتميزين والتعلم منهم كيفية تعبئة قسيمة تحويل الحساب.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج قسيمة تحويل الحساب باستخدام الحاسوب، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٢-١٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hospitality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

معايير التقويم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قِيم أدائك للتمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجلت 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	سجلت المبلغ المحوّل.		
٦	كتبت سبب التحويل.		
٧	حصلت على التوقيع اللازمة قبل إجراء عملية التحويل.		
٨	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٩	راعت الدقة والوقت في تنفيذ المهارة.		

ملاحظة

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

١٢٨

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع الإقامة في الفنادق.
- يفهم الخدمات المقدّمة في كلّ نوع من أنواع الإقامة.
- يقارن بين أنواع الإقامة.

المفاهيم والمصطلحات

منامة فقط، منامة مع وجبة الإفطار، الإقامة شبه الكاملة، الإقامة الكاملة، الإقامة الشاملة، الإقامة المجانيّة، الإقامة اليوميّة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- الطلب من الطلبة قراءة أنواع الإقامة في الفنادق (أنواع الإقامة الرئيسة، وأنواع الإقامة الإضافيّة) في الصفحات (١٣٠، و١٣١)، قراءة صامتة، ومن ثمّ فتح باب النقاش لتعرّف إلى أنواع الإقامة وما تشمله من خدمات، والمصطلحات والرموز المستخدمة عالمياً للدلالة على أنواع الإقامة في الفنادق.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتكليفها بالمهام الآتية:
 - بيان أنواع الإقامة الرئيسة وما تشمله من خدمات.
 - بيان أنواع الإقامة الإضافيّة وما تشمله من خدمات.
 - بيان الرموز والمصطلحات العالميّة التي تدلّ على أنواع الإقامة.
- الطلب من الطلبة الاستعانة بورقة العمل (٢ - ٣) الواردة في ملحق أوراق العمل.
- تحديد مدة زمنيّة لتنفيذ المهام المطلوبة من المجموعات.
- عرض مقرر كلّ مجموعة شفويّاً المهمة التي أوكلت إلى مجموعته.
- عرض ما تتوصّل إليه المجموعات، ومناقشتها، وتلخيص النقاط الرئيسة على السبورة.

ثامناً

أنواع الإقامة في الفنادق
(Types of Accommodation)

توفر الفنادق خيارات عدّة للضيوف ليختاروا منها نوع الإقامة التي يرغبون فيها، وهذا يعتمد على نوع الفندق وتوّج الخدمات فيه حسب المواسم السياحية، كما يعتمد نوع الإقامة على رغبة الضيف ومدة الإقامة في الفندق، وعلى قدرته الماديّة 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 الرئيسة (Main Accommodation Types)

تقسم أنواع الإقامة الرئيسة 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 الأمريكيّة 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 الموسميّة ذات الإقامة الطويلة، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة تسجيل ملاحظة بأول وجبة تناولها الضيف لمعرفة الوجبات التي يحقّ له أخذها في يوم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق، والتعرّف إلى الأنواع الأخرى من الإقامة التي يمكن أن يقدمها لضيوفه، وعرض ما يتوصّلون إليه على المعلم والزملاء في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.
- أداة التقييم: سلم تقدير (٢-١٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

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)، تشمل 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 المهتمين الذين يتعاملون مع الفندق بشكل مستمر كنوع من الامتيازات، بهدف المحافظة عليهم وكسب ولائهم المستمر للفندق، أو بغرض تسويق الفندق وخدماته لعمدوبي الشركات أو ممثلي الهيئات الدبلوماسية والجهات الدولية وغيرهم، ومن المهم معرفته أنّ كلمة المجانية هنا تعني عدم إضافة سعر الغرفة على الضيف، أما باقي الخدمات كالتعام 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 أقل 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، وأعرض ما توصّلت إليه على زملائك في الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرّف اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر.
- يفهم المصطلحات والرموز المتعلقة بالاتفاقيات مع الشركات ووكالات السفر.

المفاهيم والمصطلحات

قسمة سياحية، وكالات السياحة والسفر.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- هل حجزت في أحد الفنادق من خلال وكالات السياحة والسفر؟ ما الخدمات التي حصلت عليها في أثناء إقامتك في الفندق؟ هل كان سعر الغرفة يشمل الوجبات الغذائية؟ أقمتم بالدفع المباشر للفندق أم تمّ الدفع من قبل وكيل السفر؟ ما المقصود بالقسمة السياحية؟ ما عدد أفراد المجموعة السياحية الذي يخولهم الحصول على أسعار خاصة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى اتفاقيات الأسعار التي تبرم بين الفنادق ووكالات السفر والشركات الخاصة، والتعرّف إلى القسائم السياحية التي ترسل للفنادق لحجز غرف للضيوف ضمن أسعار خاصة.
- الاستعانة بالشكل (٢ - ١٣) لتوضيح القسمة السياحية.

التدريس المباشر / المحاضرة .

- توضيح وشرح النقاط الآتية:

- شرح كيفية عقد اتفاقيات بين الفنادق والشركات ووكالات السفر .
- توضيح مفاهيم خاصة تتعلق بهذه الاتفاقيات مثل (المواسم السياحية، والمصطلحات والرموز الخاصة بالاتفاقيات (BB ، HB ، FB) .
- توضيح مفاهيم تتعلق بالأسعار مثل: (Corporate Rate، Group Rates، Single Supplement، FIT Rate) .
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص النقاط الرئيسة على السبورة .

تاسعاً اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر

(Price Agreements with Companies and Travel Agencies)

تعقد الفنادق اتفاقيات مع الشركات ووكالات السياحة والسفر، وتُقدّم عروضاً سنوية لكلّ الجهات التي تتعامل معها، حيث تشمل هذه العروض امتيازات وخصومات تشجّع الشركات ووكالات السياحة والسفر على الاستمرار في الحجز لضيوفهم ومجموعاتهم السياحية في الفندق.

وتخصّص الفنادق أسعاراً خاصة بالشركات (Corporate Rate) لاستضافة ضيوف هذه الشركات أو اجتماعاتهم أو مؤتمراتهم، أما وكالات السياحة والسفر فتقدّم عروض الأسعار لهم وفقاً للموسم السياحي العالي، والمتوسط، والضعيف (Group Rates)، بهدف استضافة المجموعات السياحية القادمة عن طريق هذه الوكالات، على أن لا يقلّ عدد أفراد المجموعة السياحية عن (١٥) فرداً، وتحدّد الأسعار مع وكالات السياحة والسفر حسب عدد الأشخاص في الغرفة المزدوجة، ووفقاً لنوع الإقامة المحدّد 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.

كثيراً ما تمنح الفنادق بعض وكالات السياحة والسفر امتيازات أخرى وأسعاراً تشجيعية أفضل، كأن تمنحها سعراً خاصاً يطلق عليه (Free Independent Traveler Rate (FIT Rate))، أي منح وكالة السياحة والسفر سعراً ثابتاً 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 بكلّ تفاصيله، مثل أسماء الضيوف وتاريخ القدوم والمغادرة، وعدد الغرف والأشخاص و نوع الإقامة، وتكون القسيمة السياحية موجهة باسم الفندق، يوضح الشكل (٢-١٣) القسيمة السياحية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة قائمة بالأسعار التي تعرض لضيوف الفنادق، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة تنظيم عرض أسعار لمجموعة سياحية، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٢-١٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الديباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

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

الأرمن للسياحة والسفر Jordan Travel and Tourism Tourist Voucher		قسمة سياحية
Voucher No. 709		
Date:	2011 / 7 / 6	التاريخ:
To:	السادة فندق الكرمة المحترمين	إلى:
Guest Name:	السيد أمجد يوسف عزاتين	اسم الضيف / المجموعة:
Arrival Date:	2011 / 7 / 14	تاريخ القوم:
Departure Date:	2011 / 7 / 17	تاريخ المغادرة:
Number of Rooms:	غرفة واحدة مزدوجة	عدد الغرف:
Meal Plan:	BB	نوع الإقامة: مائدة - إفطار
تلتزم الأرمن للسياحة والسفر بنقل قيمة فقرة الضيف / الضيوف، حسب التفاصيل المذكورة أعلاه خلال أسبوعين من تاريخ استلامها لتكف 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	رفيا سلم	التوقيع:
Stamp		الختم:

الشكل (١٣-٢): قسمة سياحية.

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

النتائج العملي

– أن يعنى، 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 القوم 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 القوم والمغادرة، وعدد الأشخاص، ونوع الإقامة، أي إضافات أخرى).
– وقع القسيمة واختتمها بالخاتم الرسمي.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

يتعرف القسيمة السياحية.
يعنى القسيمة السياحية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

– التمهيدي للدرس عن طريق شرح بسيط، وتوجيه الأسئلة الآتية:

- ما الغاية من استخدام القسيمة السياحية؟ ما المعلومات التي تحتوي عليها القسيمة السياحية؟ من الذي يصدر القسيمة السياحية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام القسيمة السياحية، والمعلومات التي تحتوي عليها، والموظف الذي يصدرها.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ٩) القسيمة السياحية، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، تعبئة القسيمة السياحية، وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء - إن وجدت.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تطبيق التمرين العملي بتوجيه مباشر من المعلم ومساعدته وتعزيز الطلبة.

إثراء

– تكليف الطلبة تدريب أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على تنفيذ التمرين العملي.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٢-١٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

بضفتك 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:
نترجم الأردن للسياحة والسفر بنصف قيمة فترة 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:

١٣٤

معايير التقويم

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	سجلت تاريخ اليوم.		
٣	كتبت اسم الفندق الموجهة إليه القسيمة.		
٤	سجلت اسم الضيف/المجموعة.		
٥	سجلت تفاصيل الحجز.		
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.

١٣٥

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 أقل منها في البنوك المحلية، مما 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 الأمامية بأخذ عملة أردنية وإعطاء الضيف عملة أجنبية بدلاً منها)، وذلك لأنَّ الفندق لا يقدم خدمات مصرفية كالبنوك وشركات الصرافة، بل يقدم خدمة تبادل العملات الأجنبية إلى محلية.

تعلمه

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

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	¥	اليين 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

الشكل (٢-١): قائمة أسعار العملات العربية والأجنبية.

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 (٢-١) يوضح قائمة بأهم العملات العربية والأجنبية.

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع العملات.
- يميّز بين رموز العملات العربية والأجنبية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية :
 - ما رمز الدينار الأردني؟ اذكر عدداً من العملات العربية. ما العملة الأجنبية الأكثر تداولاً؟ هل يمكنك كتابة عدّة رموز لعملات أجنبية؟ ما إجراءات تبادل العملات في الفنادق؟
 - الاستعانة بالشكل (٢-١)، لتوضيح أهم رموز العملات العربية والأجنبية، والشكل (٢-١٥) لتوضيح نموذج تبادل العملة.
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى معرفة أنواع العملات، ورموزها، وإجراءات تبادل العملة في الفنادق .

التدريس المباشر/ المحاضرة

- بشرح الدرس كما يأتي:
 - توضيح مسميات العملات العربية والأجنبية ورموزها الأكثر تداولاً.
 - شرح إجراءات تبادل العملة في الفنادق.
 - إدارة نقاش حول أنواع العملات، ورموزها، وكيفية تبادل العملات في الفنادق.

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة قائمة بأهم العملات العالمية ورموزها، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج تبادل عملة مقترح، وعرضه على المعلم والزملاء في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢ – ٢٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف،
الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

– الدخول إلى الموقع الإلكتروني www.xe.com/symbols.php للتعرف إلى العملات العالمية ورموزها.

للطالب

– الدخول إلى الموقع الإلكتروني www.xe.com/symbols.php للتعرف إلى العملات العالمية ورموزها.

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

فندق الكرامة AL-Karama Hotel					
نموذج تبادل عملة Currency Exchange Form No 308					
Date:	17/3/2011	التاريخ:			
Guest Name:	سعود عراد	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			توقيع أمين الصندوق Cashier Sig		
سعود عراد			خلدون العلي		

الشكل (١٥-٢): نموذج تبادل العملة.

النتائج العملي

- أن يعيىء نموذج تبادل العملة.

المعلومات النظرية

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

مثال

٥٠٠ دولار أمريكي * ٧٠٠ فلس = ٣٥٠ ديناراً أردنياً

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٣٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف نموذج تبادل العملة ومكوّناته.
- يعيىء نموذج تبادل العملة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام نموذج تبادل العملة؟ كم عدد نسخ نموذج تبادل العملة؟ ما المعلومات التي يحتوي عليها نموذج تبادل العملة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام نموذج تبادل العملة، وعدد نسخه، والمعلومات التي يحتويها.

التعلّم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ١٠) نموذج تبادل العملة، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها.

- تكليف الطلبة تنفيذ تمرين (تعبئة نموذج تبادل العملة)، وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ.

- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء - إن وجدت.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

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) دولاراً أمريكياً بالدينار الأردني، علماً بأن سعر الصرف هو (٦٧٠ فلساً / دولار)، احسب المبلغ بالدينار الأردني، وعبّئ 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	المبلغ	سعر التبادل	دينار	فلس	ملاحظات
Currency Type	Amount	Exchange Rate	Jordanian Dinar	Fils	Remarks
توقيع الضيف			توقيع أمين الصندوق		
Guest Sig			Cashier Sig		

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين مع زملائهم وبإشراف المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المنخفض على تعليمهم كيفية تنفيذ التمرين العملي.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٢١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

– الديباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

معايير التقويم

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

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

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيد (٤) جيد جداً (٥) ممتاز

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

١- جهاز الحاسوب (Computer)

تستخدم الحواسيب في الفنادق في العمليات الحاسوبية بعد تزويدها ببرامج حاسوبية خاصة، تمكن مستخدميها من القيام بالعمليات الحاسوبية كإدخال البيانات، واستخراج التقارير الحاسوبية وإجراء العمليات الإحصائية وغيرها من تسجيل المدفوعات والمدفوعات وإغلاق حسابات الضيوف، وإعداد المراسلات الخاصة، والتعامل مع بطاقات الائتمان وغيرها من العمليات، وتُحفظ هذه العمليات جميعها في وحدات التخزين المتوافرة في جهاز الحاسوب نفسه أو على وسائل حفظ المعلومات الخارجية، يوضح الشكل (١٦-٢) جهاز حاسوب.



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، ويتم من خلالها حساب المبلغ المتبقي للضيف، واحتساب قيم العملات عند استبدالها في الفنادق التي تستخدم النظام المحاسبي اليدوي، يوضح الشكل (١٧-٢) أحد أنواع الآلات الحاسبة.



الشكل (١٧-٢): آلة حاسبة

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف أهم الأجهزة الحاسوبية المستخدمة في الفندق.
- يوضّح استخدامات الأجهزة الحاسوبية في الفنادق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة .

- التمهيد للدرس عن طريق كتابة النقاط الرئيسة على السبورة ثم بتوضيح الأجهزة والمعدات الحاسوبية التي يستخدمها محاسب الدوائر الأمامية، وشرح الدرس كما يأتي:

- توضيح استخدامات جهاز الحاسوب.
- توضيح استخدامات الآلة الحاسبة.
- توضيح استخدام أداة بطاقات الائتمان اليدوية.
- توضيح عمل جهاز بطاقات الائتمان الإلكتروني، وبيان بطاقات الائتمان المعروفة.

- الاستعانة بالأشكال (٢ - ١٦)، (٢ - ١٧)، (٢ - ١٨)، (٢ - ١٩)، (٢ - ٢٠)، لتعرّف إلى الأجهزة والمعدات الحاسوبية التي يستخدمها محاسب الدوائر الأمامية.

- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتكليفها بالمهام الآتية:
 - المجموعة الأولى: مناقشة استخدامات جهاز الحاسوب .
 - المجموعة الثانية: مناقشة استخدامات الآلة الحاسبة.
 - المجموعة الثالثة: مناقشة استخدامات أداة بطاقات الائتمان اليدوية، وجهاز بطاقات الائتمان الإلكتروني.
- تحديد مدة زمنية لتنفيذ المهام المطلوبة من المجموعات.
- متابعة المجموعات في أثناء المناقشة.
- إتاحة الفرصة لمقرري المجموعات عرض ما يتمّ التوصل إليه أمام باقي المجموعات.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال أجهزة الحاسوب المتوفرة في المدرسة إجراء بعض العمليات الحاسوبية باستخدام برنامج إكسل.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٢ – ٢٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف،
الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA 2005.

للطالب

تستخدم أداة بطاقات الائتمان اليدوية في كثير من الفنادق الصغيرة والمتوسطة، عندما يرغب الضيف في سداد فاتورته بواسطة إحدى أنواع بطاقات الائتمان، ويتم تزويد الفندق 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 مكرّنة، حيث توضع بطاقة الائتمان الخاصة بالضيف في مكان محدد على الأداة، ثم توضع فوقها قسيمة بطاقات الائتمان، ثم يُمرر الجزء المتحرك من الأداة فوق القسيمة، فينسخ المعلومات الموجودة على بطاقة الضيف كُلفتها 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 لتحصيّلها من قبل الفندق في وقت لاحق، يوضّح الشكل (١٨-٢) الأداة اليدوية لبطاقات الائتمان، أما الشكل (١٩-٢) فيوضّح قسائم بطاقات الائتمان.



الشكل (١٩-٢): قسائم بطاقات الائتمان.



الشكل (١٨-٢): 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 قساصة ورقية من نسختين تحتوي على المعلومات المتعلقة بعملية تسديد الحساب كُلفتها، وبعد توقيع الضيف على هذه القساصة 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 داعٍ لتوقيع الضيف على القساصة التي يصدرها الجهاز، وإنما يحتفظ بها لأغراض المراجعة والتدقيق.

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



الشكل (٢٠-٢): 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 الأخطاء المحاسبية التي يمكن أن يتعرض لها الفندق.
 - مراقبة الحركات النقدية التي تحدث في الفندق يومياً.
- ولتحقيق هذه الأهداف تقوم الرقابة الداخلية بما يأتي:
- 1- توثيق العمليات المالية كلها التي يقوم بها ضيوف الفندق، باستخدام الفواتير الفرعية والقسائم المختلفة وكشوفات الحسابات لكل مرفق من مرفق الفندق.
 - 2- 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.
 - 3- مراقبة حسابات الضيوف المرتفعة باستمرار، ومطابقتها بتسديدها بين فترة وأخرى حتى لا يترتب على ذلك وجود مبالغ ضخمة غير مدفوعة مجمدة في حسابات الضيوف، وعدم المخاطرة أيضاً في إمكانية مغادرة الضيوف دون تسديد هذه الحسابات المرتفعة، وبعد مدقق الحسابات الليلي تفرزاً يومياً 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 إخطاراً لكل ضيف تجاوز حسابه الحد الأعلى المسموح به في الفندق، يوضح الشكل (٢-٢٢) إخطاراً للضيف بتجاوز حسابه الحد الأعلى المسموح به.

١٤٤

ALKARAMA HOTEL	فندق الكرامة
Notification of Exceeding House Limits	إخطار بتجاوز الحد الأعلى
Room no. Date:	رقم الغرف: ٦٢٥ التاريخ: ٢٠١٦/١٠/٢٢
Dear.....	عزيزي السيد: عبدالقحاح صبر
We would like to notify you that your expenses up until are	نود إعلامكم بأن رسوبكم قد تجاوز الحد الأعلى المسموح به في الفندق والسدي بلغ (١١٢٠) ديناراً بتاريخ ٢٠١٦/١٠/٢٢.
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 on or the front desk cashier to establish how you wish to settle your account.	نرجوا التكرم بالاتصال بمدير الفندق على الرقم (١١٢٧) أو مراجعة مدسب الصندوق الأمامية، لتسوية حسابكم.
Thank You For Your Cooperation	شكراً لتعاونكم
Front Office Manager Ramzy Saeed	مدير الدوائر الأمامية رمزي سعيد

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 توصل إليه على زملائك في الصف.

١٤٦

النتائج الخاصة

- يتعرف أهداف مراقبة الحسابات الداخلية في الفنادق.
- يوضح مهمات الرقابة الداخلية لتحقيق أهدافها.

المفاهيم والمصطلحات

الرقابة الداخلية للحسابات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- ما المقصود بالرقابة الداخلية؟ هل يمكنك ذكر أهم أهداف الرقابة الداخلية على الحسابات؟ كيف يمكن تحقيق أهداف الرقابة الداخلية في الفنادق؟ كيف تتم معاملة الحسابات (الأرصدة) المرتفعة في الفنادق؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى تعريف للرقابة الداخلية، ومعرفة أهدافها ومهماتها، وكيفية التعامل مع أصحاب الأرصدة المرتفعة.
- الاستعانة بالأشكال: (٢ - ١٢)، (٢ - ٢٢)، (٢ - ٣٢) لتوضيح التقارير والنماذج المستخدمة في الرقابة الداخلية.

التعلم في مجموعات / المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتحديد مقرر لكل واحدة، وتكليفها بالمهام الآتية بعد تحديد الزمن اللازم:
- المجموعة الأولى: مناقشة أهداف مراقبة الحسابات الداخلية في الفنادق.
- المجموعة الثانية: مناقشة مهمات الرقابة الداخلية.
- المجموعة الثالثة: مناقشة إجراءات التعامل مع أصحاب الأرصدة المرتفعة.
- تكليف المجموعات تعيين مقرر لها، وعرض ما يتم التوصل إليه من قبل مقرر كل مجموعة.
- مناقشة الإجابات من قبل المعلم، وتمحيصها، وتلخيصها للطلبة على السبورة.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تكرار مراجعة أهداف الرقابة الداخلية للحسابات مع المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال مصادر المعرفة المتوافرة كتابة تقرير عن نظام الرقابة الخارجية الذي تعتمده الفنادق؛ لمعرفة نتيجة عملها ومركزها المالي، ثم عرض ما يتم التوصل إليه على المعلم والزملاء في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٢٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف،
الدرس الرابع، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار
المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

٤- مراقبة النقد المتوافر في صندوق الفندق، وعمليات تبادل 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 والمصرفات النقدية المسحوبة كلها، وإيضاح الرصيد النقدي المحوّل لقسم المحاسبة، ثم يرسل النسخة الرئيسة من هذا التقرير في مغلف خاص مرفقًا المبالغ النقدية المستلمة كلها، وسندات الدفع (Paid Out)، وقسائم بطاقات الائتمان. يوضح 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				
التاريخ: 2012/11/19				
رقم الغرفة	اسم الضيف	الجنسية	الرصيد	ملاحظات
Room No.	Guest Name	Nationality	Balance	Remarks
211	أحمد إبراهيم	تونس	815-500	
212	خالد عيش	فلسطيني	838-750	
305	محمود سعد	سعودي	792-800	
309	مؤيد ماجد	أردني	870-300	حساب البنك العربي

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

١٤٥

تقرير النقد اليومي

رقم الغرفة		رقم حسيبة		التاريخ: ٢٠١٢ / ٩ / ٢٤		اليوم: الخميس	
Room No.	P.O.V No.	JD	F	JD	F	Amount	Amount
1	401	780	500	C / O	فانص أحمد الحداد	25	000
2	612	452	675	C / O	راجي السيد أحمد	50	000
3	318	200	000	Payment			
4	510	310	450	C / O			
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
مجموع النقد المستلم		1743	625				
Total Cash Received						75	000
مجموع الدفعات النقدية							
Total Cash Paid Out							
مجموع التلقائيات							
Total Receipts							
(بما عدا) مجموع الدفعات النقدية							
(Less) Cash Out							
الرصيد		1668	625				
Balance							

الشكل (٢-٢٣): تقرير النقد اليومي.

١٤٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج العملي

- أن يعنى تقرير الأرصدة المرتفعة.

المعلومات النظرية

يعدّ مدقق الحسابات الليلي تقريراً بأسماء الضيوف أصحاب الأرصدة المرتفعة، لمطالبهم 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.
- فرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٤٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف تقرير الأرصدة المرتفعة.
- يعنى تقرير الأرصدة المرتفعة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيدي للدرس عن طريق شرح بسيط، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام تقرير الأرصدة المرتفعة؟ ما المعلومات التي يحتوي عليها نموذج تبديل تقرير الأرصدة المرتفعة؟ من يعدّ تقرير الأرصدة المرتفعة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام تقرير الأرصدة المرتفعة، ومحتوياته، والمسؤول عن إعداده.
- التعلّم عن طريق النشاط / التدريب
- تنفيذ التمرين (٢ - ١١) تقرير الأرصدة المرتفعة، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها
- تكليف الطلبة تنفيذ تمرين، تعبئة تقرير الأرصدة المرتفعة، مع تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء - إن وجدت.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

بوصفك مدققاً ليلياً، أعدّ تقريراً بالأرصدة المرتفعة للضيوف في يوم الخميس، بتاريخ ١١/٢٢ / حسب البيانات المتّونة 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

١٤٩

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة أكثر من تقرير للأرصدة المرتفعة حتي يتمكنوا من إتقان مهارة إعداد التقرير.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم تقرير الأرصدة المرتفعة بواسطة الحاسوب، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٢ – ٢٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hospitality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

معايير التقويم

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

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

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيد (٤) جيد جداً (٥) ممتاز

١٥٠

النتائج العملي

– أن يعيّن، تقرير النقد اليومي.

المعلومات النظرية

يعيّن أمين الصندوق تقرير النقد اليومي في نهاية دوامه موضحاً فيه الحركات المالية كلها التي حصلت خلال ورجته 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.
- سندات قبض وقسائم مدفوعات نقدية.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٥١

تقرير النقد اليومي
Daily Cash Report

رقم No.	رقم الغرفة Room No.	النقد المستلم Cash Received From	المبلغ Amount		ملاحظات Remarks	المبالغ المدفوعة Cash Paid Out To	المبلغ Amount		رقم حسبة F.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 المدفوعات النقدية Total Cash Paid Out				

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

١٥٣

النتائج الخاصة

- يتعرّف تقرير النقد اليومي ومكوناته.
- يعيّن تقرير النقد اليومي.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق تقديم شرح بسيط، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- ما الغاية من استخدام تقرير النقد اليومي؟ ما المعلومات التي يحتوي عليها تقرير النقد اليومي؟ من يعدّ تقرير النقد اليومي؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام تقرير النقد اليومي، ومعرفة محتوياته، والموظف المسؤول عن إعداده.

التعلّم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ٢١) تقرير النقد اليومي، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكلّ منها.
- تكليف الطلبة، تنفيذ تمرين، تعبئة تقرير النقد اليومي، مع تحديد الزمن اللازم للتنفيذ.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- متابعة الطلبة أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم.
- عرض التمرين على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء – إن وجدت.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي.

بوصفك محاسب الدوائر الأمامية سجل 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

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة أكثر من تقرير للنقد اليومي حتى يتمكنوا من إتقان مهارة إعداد التقرير.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم تقرير النقد اليومي بواسطة الحاسوب، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٢٥).

١٥٢

معايير التقويم

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

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

ملاحظة

(١) بحاجة إلى تحسين (٢) مقبول (٣) جيد (٤) جيد جداً (٥) ممتاز

١٥٤

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp – tality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

المستوى الرابع

٤

الوحدة الأولى

المغادرة وتسوية الحسابات

النتائج الخاصة

- يتعرّف تسوية حسابات الضيوف.
- يبيّن مدى فاعلية نظام المحاسبة المستخدم في الدوائر الأمامية.
- يوضّح إجراءات عملية المغادرة.
- يدرك أهمية استبانة مدى رضا الضيف.

المفاهيم والمصطلحات

تسوية الحساب، التدريب المتقاطع أو المتنقل، سجل تاريخ الضيوف، استبانة مدى رضا الضيف.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية: ما المقصود بحساب الضيف؟ كيف يمكن تسوية حساب الضيف؟ من الموظف المسؤول عن عملية تسوية حساب الضيف؟ ما ضرورة وجود نظام محاسبي في الفنادق؟ ما إجراءات المغادرة للضيف التي يجريها أمين الصندوق؟

- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى تعريف مفهوم تسوية الحساب، وفهم فاعلية النظام المحاسبي، وتحديد إجراءات عملية المغادرة.

- الطلب من الطلبة فتح الكتاب المدرسي على الشكل (1-1) استبانة مدى رضا الضيف التي تعكس درجة رضا الضيف عن خدمات الفندق في أثناء إقامته، حيث يوضّح المعلم عناصر الاستبانة، وأهميتها، وكيفية التعامل معها.

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- تنفيذ عرض تقديمي من خلال برمجية (Power Point) لتوضيح العمليات المالية للضيف في أثناء إقامته (حسب مراحل دورة الضيف).

- توجيه عدّة أسئلة تتعلق بالعرض التوضيحي، ومناقشة الطلبة للتوصل إلى العمليات المالية للضيف في أثناء إقامته.

أولاً إجراءات المغادرة وتسوية حسابات الضيوف (Check-Outs and Guest Accounts Settlement)

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

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

- التحكّم في حسابات الضيوف، وضمان سلامتها ودقتها باستمرار.
- إمكانية قبول طرائق عدّة لتسوية الحسابات وإغلاقها.
- متابعة تسجيل العمليات المالية في أثناء إقامة الضيوف.
- سهولة مراجعة الحسابات وتعديلها، وحلّ المشاكل المتعلقة بالفروق بين أرصدة الحسابات إن وجدت.

تسوية الحساب (Account Settlement) يُقصد بها تسديد الضيف ما تَرْتَبُ على إقامته في الفندق ليصبح رصيد حسابه صفراً عند مغادرته الفندق.

التدريب المتقاطع أو المتنقل (Cross Training) يُقصد به تدريب الموظفين على أداء جميع المهام المتعلقة بدائرة معينة أو أكثر من دوائر الفندق.

11

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

- الاستفسار من الضيف عن أيّ خدمات جديدة أو إضافية تلقّاها.
- إبلاغ الموظف المسؤول عن محتويات ثلاجة الغرفة (Mini Bar)؛ لحصر ما استخدمه الضيف منها.
- إبلاغ قسم التدبير الفندقي برغبة الضيف في المغادرة؛ لجرد محتويات الغرفة، والاستعداد لتنظيفها، وتغيير اللوحة الموضوعة على بابها من "مشغولة" (Occupied) إلى "في مرحلة التنظيف" (On Change) في حال استخدام النظام الإلكتروني.
- وبعد الانتهاء من عملية تنظيف الغرفة وتجهيزها، يُغيّر موظف التدبير الفندقي مُسَمّى حالة الغرفة إلى "نظيفة وجاهزة" (Clean and Ready)؛ ليتمكّن موظف قسم الدوائر الأمامية من تأجيرها ثانية لضيف آخر.
- عرض خدمة "حمل الحقائب" على الضيف. وفي حال موافقته، يتم إعلام الموظف المسؤول عن هذه الخدمة برقم الغرفة؛ ليقوم بإرسال أحد حاملي الحقائب إليها.
- إضافة أيّ مبالغ ودمم مالية أخرى إلى الحساب (الفاتورة) الرئيس للضيف، وتدقيق جميع الفواتير الفرعية معه إذا رغب في ذلك.
- التحقّق من أيّ معلومات تتعلق بحساب الضيف، وطريقة الدفع.
- إعطاء الضيف الفاتورة لمراجعتها، وتنفيذ إجراءات الدفع.
- التحقّق من عدم وجود رسائل أو بريد لم يتسلّمه الضيف بعد.
- التأكد من استلام مفتاح الغرفة ومفتاح صندوق الأمانات إن وُجد، أو من صلاحية هذا الصندوق في الغرفة.
- تعديل حالة الغرفة، وإصدار موظف قسم الدوائر الأمامية التصريح الخاص بإخراج أمتعة الضيف.
- سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق ومرافقه المختلفة.
- الطلب إلى الضيف تعبئة استبانة "مدى رضا الضيف" (Guest Satisfaction Survey)، في أثناء الدقائق المعدودات التي يستغرقها الموظف في إنهاء عملية إعداد حساب الضيف وإغلاقه، ويوضّح الشكل (1-1) استبانة "مدى رضا الضيف".

13

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إحضار عدّة نماذج من استبانة مدى رضا الضيف من عدّة فنادق مختلفة، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج مقترح من استبانة مدى رضا الضيف، مع مراعاة احتوائه على العناصر الأساسية جميعها، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: الملاحظة.

– أداة التقييم: قائمة رصد (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Bardi James، Hotel Front Office Management، Third Edition، John Wiley & Sons، Inc.، New Jersey، 2003

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٢م.

أ – الانتهاء من إعداد فاتورة الضيف، ومراجعة الرصيد النهائي.

ب – تعديل المعلومات المتعلقة بحالات الغرف، وتحديثها.

ج – إنشاء سجلات تاريخ الضيوف (Guest History Records)، أو تحديثها.

مراحل دورة الضيف

نشاط (١-١)

صُمم أنت وأفراد مجموعتك عرضاً تقديمياً يوضّح العمليات المالية للضيف في أثناء إقامته (حسب مراحل دورة الضيف)، ثم عرضه أمام زملائك في الصف.

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

تم تسوية حساب الضيف عادة عند مغادرته الفندق، إلا أنّ هذا لا يمنع من قيام الضيف بمراجعة حسابه، ثم دفعه (كاشاً، أو جزئياً) في أثناء إقامته بالفندق. ويمكن للضيف تسوية حسابه بطرائق عدّة؛ كالدفع نقداً، أو بوساطة بطاقات الائتمان، أو التسليف، أو تحويل الحساب إلى حساب ضيف آخر، أو حساب شركة معينة.

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

١٢

م – سحب بطاقة التسجيل (Registration Card)، وشريحة الوصول (Arrival Slip) بعد

مغادرة الضيف الفندق، ثم حفظهما في الملفات الخاصة بهما.

ن – تسجيل عملية المغادرة في صفحة المغادرين من دفتر (القادمون والمغادرون).

س – إغلاق حساب الضيف في السجل اليومي (الجورنال).

أمّا في حال استخدام النظام الإلكتروني، فيقوم موظفو قسم الدوائر الأمامية بإجراءات المغادرة حسب برمجية النظام المُستخدم في الفندق.

قضية للمناقشة

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

١٤

ثانياً

طرائق الدفع وتسديد الحساب
(Methods of Payment / Settlement)

تُفضّل الكثير من الفنادق أن يُحدّد الضيف طريقة الدفع التي تناسبه عند قيامه بالحجز. إلا أنّ سياسة معظم الفنادق تُلزم الضيف بتحديد طريقة الدفع في أثناء مرحلة التسجيل (Check-In)؛ وذلك بهدف إتاحة المجال أمام موظف قسم الدوائر الأمامية لاتخاذ الإجراءات الاحترازية اللازمة بعد معرفة طريقة الدفع، بما في ذلك: التأكد من صلاحية بطاقة الائتمان، والتحقّق من هُوية الجهة التي سُدّد الحساب قبل موعد المغادرة؛ تجنّباً لوقوع مشاكل محتملة إذا لم يرغب الضيف في تسديد حسابه نقداً. أضف إلى ذلك، فإنّ تحديد طريقة الدفع تساعد على تسريع إجراءات مغادرة الضيف، وزيادة قدرة الموظف على تحصيل المبالغ المستحقة عليه، والحذر ممّن يحاول الاحتيال على الفندق. وبغض النظر عن حقيقة احتمال تغيير الضيف طريقة دفعه الحساب، فإنّ عملية التأكد المسبق من طريقة الدفع تضمن للفندق تحصيل ما استحق على الضيف من مبالغ عن الخدمات التي تلقّاها في أثناء إقامته بالفندق. وبوجه عام، يمكن للضيف تسديد حسابه بإحدى الطرائق الآتية:

١- الدفع النقدي (Cash Payment)

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

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

ب- العملة الأجنبية (Foreign Currency): يمكن للضيف أن يدفع ما استحق عليه بإحدى العملات الأجنبية التي يتعامل بها الفندق.
ج- الشيكات السياحية (Traveler Cheques): يُعدّ الدفع بالشيكات السياحية إحدى طرائق الدفع

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

١٦

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

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

قضية للبحث

مُستعيناً بمصادر المعرفة المتوافرة، ابحث مع أفراد مجموعتك عن أسباب عدم قبول الشيكات الشخصية في الفنادق، ثمّ اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

١٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف طرائق الدفع وتسديد الحساب.
- يبيّن طرائق الدفع النقدي.
- يوضّح مزايا الشيكات السياحية.
- يوضّح إجراءات الدفع النقدي (العملة المحليّة أو الأجنبيةّة، أو الشيكات السياحية).

المفاهيم والمصطلحات

عملة محليّة، عملة أجنبيّة، شيك سياحي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:
 - هل هناك طرائق دفع متنوّعة؟ اذكرها. متى يحدّد الضيف طريقة دفعه الحساب؟ ما أهميّة تحديد طريقة الدفع في أثناء مرحلة التسجيل؟ هل تعرف طرق دفع نقدي غير الدفع بوساطة العملات الورقيّة؟ لماذا يعدّ الشيك السياحي من طرائق الدفع النقدي؟
- تسجيل النقاط الحاكمة على السبورة والتوصّل إلى طرائق الدفع النقدي، ومزايا الشيك السياحي، وتتبع الإجراءات التي يقوم بها أمين الصندوق عند دفع الضيف حسابه نقداً بالاستعانة بالأشكال (١-٢)، (١-٣)، (١-٤)، (١-٥).
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ مجموعة، وتكليفها بالمهامّ الآتية، خلال مدّة زمنيّة لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تحديد إجراءات الدفع النقدي بالعملة المحليّة.
 - تحديد إجراءات الدفع النقدي بالعملة الأجنبيّة.
 - تحديد إجراءات الدفع النقدي باستخدام الشيكات السياحية.
 - الطلب من مقرّري المجموعات إجراء مناقشة عامة، و يعرض مقرّر كلّ مجموعة ما يتوصّلون إليه على باقي زملاء في الصف.
 - الطلب من المجموعات تنفيذ قضية البحث الواردة في الدرس (أسباب عدم قبول الشيكات الشخصية في الفنادق)، وعرض نتائج المناقشة على المعلم.
 - تكليف الطلبة تنفيذ ورقة العمل (١-١)، خلال مدّة زمنيّة لا تتجاوز (٧) دقائق.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء العمل في المجموعات.

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (١-٢)، وأوراق العمل (١-١).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال مصادر البحث المتوافرة إحضار صور لشيكات سياحية
لعملات وفتات مختلفة، وعرضها على الزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١ – ٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Bardi James، Hotel Front Office Management، Third Edition، John Wiley & Sons، Inc.، New Jersey، 2003

للطالب

– البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

الفدي، وهي شيكات تُصيرها شركات مالية أو بنوك

عالمية معتمدة، بفتات و عملات مختلفة، حيث يقوم
الضيف عند شرائه هذه الشيكات بتحديد نوع العملة
وفتاتها، ثم يستخرج موظف البنك كشفاً بأرقام
هذه الشيكات وأنواعها وفتاتها، ثم يُسلمها للضيف
بعد ذلك. ومن الجدير ذكره أن كل شيك من هذه
الشيكات يتضمن مكانين للتوقيع؛ إذ يقوم الضيف بالتوقيع أولاً أمام موظف البنك
الذي يُصدر هذه الشيكات، ثم يُوقع مرة أخرى أمام موظف قسم الدوائر الأمامية
عندما يُسَدّد حسابه في الفندق. وفي هذه الحالة، يتعين على موظف قسم الدوائر
الأمامية أن يتأكد من مطابقة التوقيعين، ومن شخصية حامل الشيك السياحي قبل قبوله،
ويُمثّل الشكل (٢-١) صورة شيك سياحي بالعملة الأوروبية.

وفي ما يأتي أهم مزايا هذه الشيكات:

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



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

عند دفع الضيف حسابه نقدًا (بالعملة المحلية، أو الأجنبية)، أو بالشيكات السياحية، يقوم
أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية بالخطوات الآتية:
أ – تدقيق فاتورة الضيف ومراجعتها معه إذا رغب في ذلك.

١٧

فندق الكرامة AL-Karama Hotel No. 51484

اسم الضيف: Guest Name: Mr. Qusai Younis
رقم الغرفة: Room No. 211
تاريخ القدوم: Arrival Date: 14/11/2012
تاريخ المغادرة: Departure Date: 16/11/2012

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

الشكل (٣-١): نموذج فاتورة مدفوعة.

١٩

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع بطاقات الدفع المستخدمة في الفنادق (بطاقات الائتمان، وبطاقات السحب/ الخصم).
- يوضّح إجراءات تحويل حساب الضيف.
- يبيّن طريقة الدفع المشتركة.

المفاهيم والمصطلحات

بطاقات الائتمان، بطاقات السحب/ الخصم، رسالة تغطية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- التمهيد للدرس عن طريق ربط موضوع الدرس الحالي بالدرس السابق وكتابة النقاط الرئيسة على السبورة، ثم يبدأ المعلم بمناقشتهم للتوصل إلى طرائق الدفع وتسديد الحساب مثل: الدفع بوساطة البطاقات، وتحديد إجراءات تحويل الحساب، وتحديد الغاية من رسالة التغطية، والاستعانة بالشكل (١ - ٧)، وتوضيح طريقة الدفع المشتركة.

- كتابة نتائج المناقشة على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- مناقشة طريقة الدفع بوساطة البطاقات (بطاقات الائتمان، وبطاقات السحب/ الخصم).

● مناقشة طريقة تحويل حساب الضيف وإجراءاتها.

● مناقشة طريقة الدفع المشتركة.

● مناقشة (قضية المناقشة الواردة في الدرس) مغزى عدم توقيع الضيف على فاتورته إذا كان مستضافاً من إحدى الشركات السياحية.

- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.

- إدارة نقاش يعرض مقرر كل مجموعة من خلاله ما يتم التوصل إليه .

- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى طرائق الدفع، وتسديد الحساب المستخدمة في الفنادق .

٢- الدفع بوساطة البطاقات (Cards Payment)

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

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

جدير بالذكر أنّ هذه البطاقات تصدر بفئات مختلفة غالباً، وكلّ منها حدّ أعلى من السحب. فعلى سبيل المثال، تُصدر شركة أمريكان إكسبريس البطاقات الآتية:

١. البطاقة الخضراء/ العادية (Green Card).

٢. البطاقة الفضية (Silver Card).

٣. البطاقة الذهبية (Golden Card).

٤. البطاقة البلاتينية (Platinum card).

ب- بطاقات السحب/ الخصم (Debit Cards):



تُصدر البنوك هذه البطاقات للعملاء الذين

يحتفظون بأرصدة مالية فيها، وهي خدمة

تُقدّمها لهم مجاناً لتسهيل معاملاتهم

المالية. أمّا بالنسبة إلى الفندق، فإنّه يتعامل

الشكل (٦-١): بعض بطاقات الائتمان.



شركة التطوير العقاري
Real Estate Development Company

التاريخ ٢٠١١/١١/٢م

السادة فندق أبراج عمان المحترمين
قسم الحجوزات

تحية وبعد،

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

راجين قبول الاحترام

مدير العلاقات العامة
محمد الخواجا
شركة التطوير العقاري

٣١٥ شارع العوالي، عمان- الأردن هاتف ٨٥٤٥٧١١، فاكس ٨٥٤٥٧١٣

الشكل (٧-١): نموذج رسالة تغطية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة عمل قائمة بأنواع بطاقات الائتمان والسحب المشهورة عالمياً، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

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

٣- تحويل حساب الضيف (Direct Billing Transfer)

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

٤- طريقة الدفع المشتركة (Combined Settlement Method)

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

قضية للمناقشة

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

نشاط (٢-١)

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات سند القبض واستخداماته.
- يعيّن سند القبض.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام سند القبض؟ كم عدد نسخ سند القبض؟ ما المعلومات التي يحتوي عليها سند القبض؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام سند القبض، وعدد نسخه، والمعلومات التي يحتويها.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١ - ١) سند القبض، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ١)، تعبئة سند القبض.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب.

النتائج العملي

- أن يعيّن سند القبض.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة سند القبض بمساعدة الأهل في المنزل.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج مقترح لسند القبض، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثالث، الوحدة الثانية، محاسبة الدوائر الأمامية، الدرس السابع؛ القسائم والنماذج المستعملة في القسم.

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار
المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

تمرين عملي

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

فندق الكرامة AL-Karama Hotel		دينار	فلس
No.			
سند قبض			
Receipt Voucher			
Received From.....	وصلني من.....		
The Sum of.....	مبلغ وقدره.....		
On Account of.....	وذلك تسديداً ل.....		
Date: / /	التاريخ / /		
Signature:	التوقيع		

معايير التقويم

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

الرقم	المعيار	التقدير
		لا
١	دوّنت التاريخ.	
٢	سجّلت اسم الضيف.	
٣	كُتبت رقم غرفة الضيف.	
٤	سجّلت المبلغ المقبوض بالأرقام والأحرف.	
٥	سجّلت اسم أمين الصندوق وتوقيعه.	
٦	أدّيت العمل على النحو المطلوب.	

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات نموذج تبادل العملة واستخداماته.
- يعبئ نموذج تبادل العملة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما الغاية من استخدام نموذج تبادل العملة؟ كم عدد نسخ نموذج تبادل العملة؟
 - ما المعلومات التي يحتوي عليها نموذج تبادل العملة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخدام نموذج تبادل العملة، وعدد نسخه، والمعلومات التي يحتويها.
- التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب
- تنفيذ التمرين (١ - ٢) نموذج تبادل العملة، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ٢)، تعبئة نموذج تبادل العملة.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب.

النتائج العملي

- أن يُعبئ نموذج تبادل العملة.

المعلومات النظرية

تقدّم الفنادق غالباً خدمة تبادل العملات الأجنبية للضيوف المقيمين فيها، حيث يحرص ضيوف الفندق على تبادل العملات لدى أمين صندوق قسم الدوائر الأمامية، على الرغم من وجود فرق في سعر الصرف بين الفندق ومكاتب الصرافة؛ وذلك لشعورهم بالطمأنينة، ومنعاً لتعرضهم للخديعة والغش خارج الفندق، وهذا يتطلب من أمين الصندوق توخي الدقة في أثناء أداء عمله؛ خشية وجود عملة مزورة أو ملغاة. لذا، تحرص إدارات الفنادق على إخضاع أمناء الصناديق العاملين لديها لدورات تدريبية تتيح لهم تعرّف العملة المزورة وتمييزها، فضلاً عن تزويدهم ببعض الأجهزة التي تُسهّل أداء العمل في هذا المجال.

وفي حال رغب الضيف تبادل عملة ما، فإنّ على أمين الصندوق تحرير النموذج الخاص بتبادل العملة، بوصفه وثيقة إثبات، ودليلاً على حدوث عملية التبادل، وحفظاً لحقوق الطرفين (الفندق، والضيف)، وهذا يتطلب توقيع كل من أمين الصندوق، والضيف على هذا النموذج، الذي يُكتب على ثلاث نسخ؛ على أن يحتفظ الضيف بالنسخة الأولى (الأصلية)، وترسل النسخة الثانية مع المبلغ إلى قسم المحاسبة. أما النسخة الثالثة، فتبقى في دفتر تبادل العملات. جدير بالذكر أنّ نماذج تبادل العملات تحتوي على أرقام متسلسلة تُسهّل عملية الرجوع إليها عند الحاجة.

التجهيزات اللازمة

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين بشكل جماعي ثم تنفيذه بشكل فردي وبإشراف المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثالث، الوحدة الثانية، محاسبة الدوائر الأمامية، الدرس العاشر، أنواع العملات.

مصادر التعلم

للمعلم

– Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hospitality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

خطوات تنفيذ التمرين

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

تمرين عملي

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

فندق الكرامة AL-Karama Hotel

نموذج تبديل عملة

No.						التاريخ:
Date:						اسم الضيف:
Guest Name:						رقم الغرفة:
Room No.						
نوع العملة	المبلغ	سعر الصرف	دينار	فلس	ملاحظات	
Currency Type	Amount	Exchange Rate	Jordanian Dinar	Fils	Remarks	
توقيع الضيف						توقيع أمين الصندوق
Guest Sig.						Cashier Sig.

معايير التقييم

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

الرقم	المعيار	التقدير
١	أخبرت الضيف بسعر الصرف المُعلن.	نعم / لا
٢	تأكدت من المبلغ المراد تحويله (تبديله).	
٣	استلمت المبلغ المراد تحويله، ثم حسبت قيمته بالدينار الأردني.	
٤	سلّمت المبلغ للضيف بالعملة المحلية.	
٥	دوّنت تاريخ اليوم.	
٦	سجّلت اسم الضيف، ورقم غرفته.	
٧	سجّلت اسم العملة المراد تحويلها، وقيمتها بالعملة المحلية.	
٨	سجّلت اسم أمين الصندوق وتوقيعه.	
٩	كثّبت اسم الضيف وتوقيعه.	
١٠	سلّمت نموذج تبديل العملة للضيف بعد مراجعة المعلومات الواردة فيه.	

ملحوظة: (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات كتاب التغطية واستخداماته.
- يعدّ كتاب التغطية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - كيف يضمن الفندق حقوقه المادية في حال استضافة أحد الضيوف على حساب جهة مستضيفة؟ ما المعلومات التي يتضمنها كتاب التغطية؟ كيف يمكن إرسال كتاب التغطية إلى الفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى محتويات كتاب التغطية، والغاية من استخدامه، وأهميته القانونية في حفظ حقوق الفندق، وكيفية إرساله للفندق.
- التعلم عن طريق النشاط / التدريب
 - تنفيذ التمرين (١ - ٣) كتاب التغطية، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ٣)، يعدّ كتاب التغطية.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب.

النتائج العملية

- أن يعدّ كتاب تغطية.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق والحصول على نماذج من كتب التغطية ، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١ - ٦) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثالث، الوحدة الثانية، محاسبة الدوائر الأمامية، الدرس السابع؛ القسائم والنماذج المستعملة في القسم.

مصادر التعلم

للمعلم
للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition. The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

- البطوطي، سعيد، إدارة الفنادق ، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ٢٠٠٢م.

تمرين عملي

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

معايير التقييم

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

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	حُضِرَت التجهيزات المناسبة، واستخدمتها استخدامًا صحيحًا.		
٢	دُوِّنَتْ تاريخ اليوم.		
٣	كُتِبَتْ اسم الجهة التي سُرِّسَل إليها كتاب التغطية.		
٤	كُتِبَتْ اسم الضيف.		
٥	سُجِّلَتْ تاريخ القُدوم، وتاريخ المغادرة.		
٦	كُتِبَتْ نوع الغرفة.		
٧	سُجِّلَتْ السعر المتفق عليه.		
٨	وُضِّحَتْ نوع الاستضافة.		
٩	كُتِبَتْ اسمي وتوقيعي.		

ملحوظة:

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

ثالثاً

التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية
(The Front Office Night Audit)

تُعرف عملية التدقيق الليلي (Night Auditing) بأنها مراجعة يومية لحسابات الضيوف والمطابقة بينها وبين

الحركات المالية المُدوَّنة في سجلات المحاسبة الخاصة بجمع مراكز الإيرادات في الفندق. أما عملية التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية، فأينها تهدف إلى مراجعة حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين بصورة يومية، واكتشاف الأخطاء وتعديلها، ومراجعة الحسابات، وتدقيقها، وتدوينها في سجلات المحاسبة، وإعداد التقارير التشغيلية والإدارية.

تُنقذ هذه العملية عادة في وقت متأخر من الليل، وقبل انتهاء يوم العمل المحاسبي الرسمي، وهو ما يُطلق عليه اسم نهاية اليوم (End of Day)، الذي تُحدده إدارة الفندق حسب سياسته المتبعة. فعلى سبيل المثال، إذا حُدِّت الساعة الواحدة والنصف بعد منتصف الليل موعداً لبدء عملية التدقيق الليلي، فإن هذه الساعة تُعدُّ نهاية العمل اليومي المحاسبي، ويُطلق على المدة التي تستغرقها عملية التدقيق الليلي اسم وقت عملية التدقيق (Audit Work Time)، ويتعين على أثناء الصناديق إدخال أيّ عمليات تحدث في أثناء فترة التدقيق وتدوينها في سجلات المحاسبة لليوم التالي بعد الانتهاء من عملية التدقيق الليلي.

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

٣٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف مفهوم عملية التدقيق الليلي.
- يتعرّف وظائف عملية التدقيق الليلي.
- يحدّد نتائج عملية التدقيق الليلي.

المفاهيم والمصطلحات

التوازن، عدم التوازن.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- التمهيد للدرس عن طريق تقديم المعلم شرحاً وافياً يتم من خلاله :

- شرح مفهوم عملية التدقيق الليلي.
- توضيح وظائف عملية التدقيق الليلي.
- بيان نتائج عملية التدقيق الليلي.

التعلم التعاوني / المناقشة

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:

- مناقشة مفهوم عملية التدقيق الليلي.
- مناقشة وظائف عملية التدقيق الليلي.
- مناقشة نتائج عملية التدقيق الليلي.

- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.

- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد مفهوم عملية التدقيق الليلي، وتحديد وظائف عملية التدقيق الليلي ونتائجها.

- تكليف الطلبة تنفيذ ورقة العمل (١ - ٢) ، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق.

- تعرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة .
- تسلّم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم .

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (١ - ٧)، أوراق العمل (١-٢).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط توضح وظائف عملية التدقيق الليلي، ووضعها في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار
المسيرة للنشر، عمان، ٢٠١٠م.

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

تنحصر عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية بما يأتي:

- التحقق من كل المدخلات المالية في حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين.
- إعداد جميع حسابات قسم الدوائر الأمامية ومراكز البيع المختلفة في الفندق، والموازنة بينها.
- تعديل حالات الغرف، وبيان الفروق بين أسعارها.
- مراجعة حركات البطاقات الائتمانية التي استخدمها الضيوف في دفع المبالغ المستحقة عليهم لفندق.
- إعداد التقارير التشغيلية والإدارية.

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

تنتهي عملية التدقيق الليلي إلى حالتين، هما:

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

مراكز الإيرادات

نشاط (٣-١)

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف مهمات المدقق الليلي.
- يوضّح مكوّنات تقرير حالة الغرف واستخداماته.
- يتعرّف تقرير الاختلاف في حالة الغرف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- متى يبدأ المدقق الليلي عمله اليومي؟ ما الطرق التي تستخدم في إنجاز عملية التدقيق الليلي؟ ما الاحتمالات التي تترتب على عدم وجود فاتورة الضيف أو عدم إغلاقها؟
- كتابة الإجابات على السبورة لتوصّل إلى التعرّف إلى المدقق الليلي، وتوضيح مكوّنات تقرير حالة الغرف واستخداماته، وتقرير الاختلاف في حالة الغرف بالاستعانة بالشكل (١ - ٨)، والشكل (١ - ٩).

التدريس المباشر / المحاضرة

- تقديم شرح وافٍ حيث يقوم من خلاله:

- بشرح مهمات المدقق الليلي.
- توضيح تقرير حالة الغرف، وتقرير الاختلاف في حالة الغرف.
- شرح أهميّة وجود مدقق ليلي في الفندق بالنسبة إلى كل من الفندق والضيف.
- إدارة نقاش وحوار حول مختلف الموضوعات المعروفة للشرح والتوضيح، وتلخيص النتائج وتدوينها على السبورة.

مهام المدقق الليلي
(The Role of the Front Office Auditor)

رابعاً

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

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

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

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

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

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

٣٤

Room Status Report تقرير حالة الغرف									
التاريخ:						حويثا AM مست PM			
Date:	Room No	Status	No. of persons	Room No	Status	No. of persons	Room No	Status	No. of persons
تاريخ الغرفة	رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص	رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص	رقم الغرفة	الحالة	عدد الأشخاص
	101	Occ	2	201	CO		301	On Change	
	102	VR		202	CO		302		
	103	VR		203	Occ	1	303		
	104	Occ	2	204	Occ	2	304	Occ	2
	105	Occ	1	205	On Change		305	Occ	1
	106	DND	2	206	On Change		306		
	107	On Change		207			307		
	108			208			308		
	120			220			320		
	121			221			321		
	122			222			322		
	123			223			323		
	124			224			324		
Remarks ملاحظات	Code الرموز	Occupied VR Vacant Ready On change Comp Complimentary DND Do Not Disturb OOO Out -of-Order OS Out -of-Service SO Stay Over CO Check-out Sleep-out Skipper Skipper Sleeper Due Out LCO Late Check-out							
Housekeeper's Signature توقيع مدير الفندق									

الشكل (١-٨): تقرير حالة الغرف.

٣٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة إحضار نماذج من تقرير حالة الغرف من عدّة فنادق، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hospitality Industry Financial Accounting : Third Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– نور، عبد الناصر إبراهيم، وآخرون، أصول المحاسبة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمّان، ٢٠١٠م.

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

أ – مغادرة الضيف الفندقي في وقت متأخر بعد دفعه الحساب، وعدم إعلام موظف قسم الدوائر الأمامية بأنّه ترك الغرفة.

ب – مغادرة الضيف الفندقي من غير أن يدفع شيئاً من حسابه.

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

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

قضية للبحث

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

قضية للمناقشة

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

التاريخ:		اليوم:		تقرير الاختلاف في حالة الغرف		توقيع مدير قسم الدوائر الأمامية	
السبب	Reason	موظف التدبير الفندقي	H.K Employee	موظف الإقبال	Reception Employee	موظف الدوائر الأمامية	F.O. Signature
بيانات لوحة الغرف <td>Per Room Rack Status <td>خلاصة تقرير <td>Per H.K Report Status <td>حالة الغرف المتبقية <td>Actual Room Status <td>توقيع مدير الفندقي <td>Ex.H.K Signature </td></td></td></td></td></td></td>	Per Room Rack Status <td>خلاصة تقرير <td>Per H.K Report Status <td>حالة الغرف المتبقية <td>Actual Room Status <td>توقيع مدير الفندقي <td>Ex.H.K Signature </td></td></td></td></td></td>	خلاصة تقرير <td>Per H.K Report Status <td>حالة الغرف المتبقية <td>Actual Room Status <td>توقيع مدير الفندقي <td>Ex.H.K Signature </td></td></td></td></td>	Per H.K Report Status <td>حالة الغرف المتبقية <td>Actual Room Status <td>توقيع مدير الفندقي <td>Ex.H.K Signature </td></td></td></td>	حالة الغرف المتبقية <td>Actual Room Status <td>توقيع مدير الفندقي <td>Ex.H.K Signature </td></td></td>	Actual Room Status <td>توقيع مدير الفندقي <td>Ex.H.K Signature </td></td>	توقيع مدير الفندقي <td>Ex.H.K Signature </td>	Ex.H.K Signature
توقيع المدير المالي <td>Controller Signature <td>توقيع المدير العام <td>G.M Signature <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </td></td></td>	Controller Signature <td>توقيع المدير العام <td>G.M Signature <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </td></td>	توقيع المدير العام <td>G.M Signature <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </td>	G.M Signature <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>				

النتائج الخاصة

- يتعرّف كشف حساب المكالمات الهاتفية.
- يتعرّف ملخص مبيعات مطاعم الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- ربط موضوع الدرس الجديد بالدرس السابق وكتابة النقاط الرئيسة على السبورة.
- التمهيد للدرس عن طريق الطلب من الطلبة قراءة الدرس ، ومن ثم توجيه الأسئلة الآتية:

● ما المقصود بالسعر الرسمي المعلن؟ ما الغاية من التأكد من صحة أسعار الغرف المشغولة؟ ماذا يترتب على عدم موازنة الكشوفات المحاسبية ودقتها لأقسام الفندق المختلفة؟ كيف يتعامل المدقق الليلي مع الحجوزات المؤكدة التي لم يصل طالبوها؟ ما نسبة الضريبة الحكومية التي يفرضها الفندق على ضيوفه؟

- كتابة الإجابات على السبورة للتوصل إلى تعرّف مهام المدقق الليلي، والاستعانة بالشكل (١ - ١٠) لتعرّف إلى كشف حساب المكالمات الهاتفية، والشكل (١ - ١١) لتعرّف إلى ملخص مبيعات مطاعم الفندق، وتحديد إجراءات التعامل مع الحجوزات المؤكدة لم يصل طالبوها، وكيفية تحديد نسبة الضريبة المضافة على حساب ضيوف الفندق.
- يكتب المعلم ما يتم التوصل إليه على السبورة.

التدريس المباشر/ المحاضرة

- تقديم شرح واف حيث يقوم من خلاله:

- شرح مهمات المدقق الليلي.
- توضيح كشف حساب المكالمات الهاتفية.
- توضيح ملخص مبيعات مطاعم الفندق.

- إدارة نقاش وحوار حول مختلف الموضوعات المعروفة للشرح والتوضيح، وتلخيص النتائج وتدوينها على السبورة.

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (١ - ٩).

٣-التحقّق من أسعار الغرف (Verify Room Rates)

يتعيّن على المدقق الليلي التأكد من أنّ أسعار الغرف المشغولة صحيحة ودقيقة، وأنها تحدتت تبعاً لفئات الغرف، وعدد الأشخاص، والسعر الرسمي المُعلن (Rack Rate). وفي حال عدم مطابقة السعر المعروف للسعر الرسمي المُعلن، ينبغي للمدقق التأكد مما يأتي:

- إشغال الغرفة من أحد أفراد المجموعات السياحية، أو الشركات الممنوحة سعراً خاصاً.
- منح الضيف خصماً خاصاً بسبب حصوله على سعر ترويجي لأحد برامج الإقامة في الفندق (Promotional /package Rate)، أو من خلال إحدى قنوات الحجز الإلكتروني.
- عدد الأفراد في الغرفة، خاصة إذا كانت سياسة الفندق تعتمد مبدأ "عدد الأشخاص" في وضع لائحة أسعار الغرف.
- صلاحية نموذج الضيافة ودقته، إذا كان الضيف يقيم في الغرفة مجاناً (Complimentary Room).

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

تستبب كشوف مبيعات الأقسام الإنتاجية في إرباك عملية التدقيق الليلي وتأخرها في حال كانت غير متوازنة وغير دقيقة. لذا، يتعيّن على المدقق الليلي التأكد من صحة هذه الكشوف قبل البدء بعملية التدقيق الليلي. فعلى سبيل المثال، فإن عدم دقة ملخص مبيعات المطعم أو كشف حساب المكالمات الهاتفية، سيؤدي إلى إعادة تدقيق الفواتير الفرعية؛ كل على حدة، والتأكد من إدخال الحساب المطلوب فيها إدخالاً صحيحاً، وهذا يتطلب جهداً ووقتاً طويلاً من المدقق الليلي، والشكل (١ - ١٠) يُوضّح كشف حساب المكالمات الهاتفية. أما الشكل (١ - ١١)، فيوضّح ملخص مبيعات أحد مطاعم الفندق.

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

مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم		مجلس مبيعات المطعم	
الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت	الوقت
من	إلى	من	إلى	من	إلى	من	إلى	من	إلى	من	إلى	من	إلى	من	إلى	من	إلى	من	إلى	من	إلى
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	4	5	6																

النتائج الخاصة

- يتعرّف السجل اليومي لحسابات الضيوف.
- يحدّد أنواع التقارير التي يكتبها المدقق الليلي.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- ربط الدرس الحالي بالدرس السابق وكتابة النقاط الرئيسية على السبورة.
- الطلب من الطلبة قراءة الدرس، ومن ثم توجيه الأسئلة الآتية:
 - كيف يتمّ التحقق من إيداع النقد من قبل أمناء الصناديق في أقسام الفندق المختلفة؟ اذكر عددًا من التقارير التي يكتبها المدقق الليلي؟ ما الوسائط التي يتمّ فيها حفظ نتائج عملية التدقيق الليلي؟ ما المرحلة الأخيرة من مراحل عملية التدقيق الليلي؟
- كتابة الإجابات على السبورة للتوصّل إلى تعرّف مهمات المدقق الليلي، والاستعانة بالشكل (١-١٢) والشكل (١-١٣) لتعرّف إلى السجل اليومي لحسابات الضيوف، ومعرفة كيف يتمّ التحقق من إيداع النقد في الفندق، وتحديد أهمّ التقارير التي يكتبها المدقق الليلي، وتحديد وسائط حفظ نتائج عملية التدقيق الليلي، ومعرفة ما يتمّ في المرحلة الأخيرة من عملية التدقيق الليلي.
- يكتب المعلم ما يتمّ التوصّل إليه على السبورة.
- التدريس المباشر/ المحاضرة
 - يقدّم المعلم شرحًا وافيًا، يتم عن طريقه:
 - شرح مهمات المدقق الليلي.
 - شرح السجل اليومي لحسابات الضيوف.
- إدارة نقاش وحوار حول مختلف الموضوعات المعروضة للشرح والتوضيح، وتلخيص النتائج وتدوينها على السبورة.

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (١-١٠).

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

من المهام الرئيسة للمدقق الليلي التأكد من أن أمناء الصناديق كافة قد أعدوا تقاريرهم النقدية بصورة صحيحة، وأن المبالغ جميعها قد أودعت في قسم المحاسبة، أو في الخزنة الخاصة بذلك. كما يتعيّن عليه التأكد من أن سندات الدفع (paid-outs) جميعها صحيحة، ثم إعداد تقرير النقد المودع للورديات جميعها، الذي يُظهر صافي النقد المُستلم بعد طرح مجموع سندات الدفع.

٨- إعداد التقارير (Prepare Reports)

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

٩- حفظ المعلومات (Back-up the System)

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

٤٢

التاريخ / Date	الرقم / No.	ملاحظات / Observations	الرصيد / Balance	المجموع / Total
01/01/2011	001	الرصيد المبدئي	1000.00	1000.00
02/01/2011	002	إيداع النقد	500.00	1500.00
03/01/2011	003	سداد الفاتورة	200.00	1300.00
04/01/2011	004	إيداع النقد	300.00	1600.00
05/01/2011	005	سداد الفاتورة	100.00	1500.00
06/01/2011	006	إيداع النقد	400.00	1900.00
07/01/2011	007	سداد الفاتورة	300.00	1600.00
08/01/2011	008	إيداع النقد	200.00	1400.00
09/01/2011	009	سداد الفاتورة	100.00	1300.00
10/01/2011	010	إيداع النقد	300.00	1600.00
11/01/2011	011	سداد الفاتورة	200.00	1400.00
12/01/2011	012	إيداع النقد	400.00	1800.00
13/01/2011	013	سداد الفاتورة	300.00	1500.00
14/01/2011	014	إيداع النقد	200.00	1300.00
15/01/2011	015	سداد الفاتورة	100.00	1200.00
16/01/2011	016	إيداع النقد	300.00	1500.00
17/01/2011	017	سداد الفاتورة	200.00	1300.00
18/01/2011	018	إيداع النقد	400.00	1700.00
19/01/2011	019	سداد الفاتورة	300.00	1400.00
20/01/2011	020	إيداع النقد	200.00	1200.00
21/01/2011	021	سداد الفاتورة	100.00	1100.00
22/01/2011	022	إيداع النقد	300.00	1400.00
23/01/2011	023	سداد الفاتورة	200.00	1200.00
24/01/2011	024	إيداع النقد	400.00	1600.00
25/01/2011	025	سداد الفاتورة	300.00	1300.00
26/01/2011	026	إيداع النقد	200.00	1100.00
27/01/2011	027	سداد الفاتورة	100.00	1000.00
28/01/2011	028	إيداع النقد	300.00	1300.00
29/01/2011	029	سداد الفاتورة	200.00	1100.00
30/01/2011	030	إيداع النقد	400.00	1500.00
31/01/2011	031	سداد الفاتورة	300.00	1200.00
01/02/2011	032	إيداع النقد	200.00	1000.00
02/02/2011	033	سداد الفاتورة	100.00	900.00
03/02/2011	034	إيداع النقد	300.00	1200.00
04/02/2011	035	سداد الفاتورة	200.00	1000.00
05/02/2011	036	إيداع النقد	400.00	1400.00
06/02/2011	037	سداد الفاتورة	300.00	1100.00
07/02/2011	038	إيداع النقد	200.00	900.00
08/02/2011	039	سداد الفاتورة	100.00	800.00
09/02/2011	040	إيداع النقد	300.00	1100.00
10/02/2011	041	سداد الفاتورة	200.00	900.00
11/02/2011	042	إيداع النقد	400.00	1300.00
12/02/2011	043	سداد الفاتورة	300.00	1000.00
13/02/2011	044	إيداع النقد	200.00	800.00
14/02/2011	045	سداد الفاتورة	100.00	700.00
15/02/2011	046	إيداع النقد	300.00	1000.00
16/02/2011	047	سداد الفاتورة	200.00	800.00
17/02/2011	048	إيداع النقد	400.00	1200.00
18/02/2011	049	سداد الفاتورة	300.00	900.00
19/02/2011	050	إيداع النقد	200.00	700.00
20/02/2011	051	سداد الفاتورة	100.00	600.00
21/02/2011	052	إيداع النقد	300.00	900.00
22/02/2011	053	سداد الفاتورة	200.00	700.00
23/02/2011	054	إيداع النقد	400.00	1100.00
24/02/2011	055	سداد الفاتورة	300.00	800.00
25/02/2011	056	إيداع النقد	200.00	600.00
26/02/2011	057	سداد الفاتورة	100.00	500.00
27/02/2011	058	إيداع النقد	300.00	800.00
28/02/2011	059	سداد الفاتورة	200.00	600.00
29/02/2011	060	إيداع النقد	400.00	1000.00
30/02/2011	061	سداد الفاتورة	300.00	700.00
31/02/2011	062	إيداع النقد	200.00	500.00

الشكل (١-١٣): السجل اليومي لحسابات الضيوف.

٤٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة كشف حساب المكالمات الهاتفية بمساعدة الأهل في المنزل.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم مقترح لكشف حساب المكالمات الهاتفية، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١ – ١١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– Raymond S. Schmidgall & James W. Damitio، Hosp –
tality Industry Financial Accounting : Third Edition،
The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2006

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر
والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

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

ملاحظات	عدد الدقائق	رقم الهاتف	مكان الاتصال	اسم الضيف	رقم الغرفة	الرقم التسلسل
نقد	٦٠	+٩٦٦٤٨٣٨٣٠٢٩	السعودية	محمد سعد	—	٠٧٥١٦
نقد	٦	+٢٠١٥٤٨٧٢٤٥٦	مصر	يزن جاد الله	—	٠٧٥١٣
دين	٥	+٩٦٤١٢٤٥٧٨١٤	العراق	مؤيد سليم	٢١٧	٠٧٥١٠
دين	٧	+٣٩٠٢٨٧٤١٩٥٤	إيطاليا	Mario Belli	١٤١٥	٠٧٥١٢

٤٧

معايير التقويم

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

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	دوّنّت التاريخ.		
٢	سجّلت رقم غرفة الضيف.		
٣	كُتبت اسم الضيف.		
٤	كُتبت مكان الاتصال، ورقم الهاتف.		
٥	سجّلت عدد الدقائق.		
٦	حسبت قيمة المكالمات.		
٧	حسبت قيمة الخدمة والضريبة.		
٨	حسبت قيمة المكالمات، شاملة الضريبة والخدمة.		
٩	سجّلت طريقة الدفع.		
١٠	دوّنّت اسمي، ووَقعت في نهاية كشف حساب المكالمات الهاتفية.		

ملحوظة:

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

٤٩

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة كشف حساب المكالمات الهاتفية بمساعدة الأهل في المنزل.

إثراء

– تكليف الطلبة إحضار عدّة نماذج من ملخص مبيعات المطعم من عدّة فنادق مختلفة، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١ – ١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

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

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

٥١

معايير التقييم

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

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	دوّنت تاريخ اليوم.		
٢	سجّلت وقت الوردية.		
٣	كثّبت اسم أمين الصندوق.		
٤	سجّلت رقم موظف طاولة الطعام (السفرة).		
٥	سجّلت رقم الفاتورة، ورقم الطاولة.		
٦	حدّدت عدد الأشخاص.		
٧	حسّبت قيمة الطعام، ثم دوّنتها.		
٨	حسّبت قيمة الشراب، ثم دوّنتها.		
٩	حسّبت قيمة الخدمة والضريبة.		
١٠	حسّبت قيمة الفاتورة شاملة الخدمة والضريبة، ثم سجّلتها.		
١١	سجّلت الطريقة التي دُفعت بها قيمة الفاتورة.		

ملحوظة:

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

٥٣

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).
- يغلق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / اسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية :

- ما المعلومات الأساسية التي يحتويها السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال) ؟ من الموظف المسؤول عن عملية تدقيق الحسابات المدوّنة على سجل حسابات الضيوف؟ ما الإجراءات التي يقوم بها المدقق الليلي قبل إغلاق السجل اليومي لحسابات الضيوف؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة محتويات السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال)، وكيفية تعبئته، وإجراءات إغلاقه، ومن الموظف المسؤول عن عملية تدقيق السجل.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٦) إغلاق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال)، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٥) دقيقة:
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١-٦)، إغلاق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.

الملاحق

ملحق أدوات التقييم (١-١٣).

التمرين (١-٦) إغلاق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال)

النتائج العملية

- أن يُغلق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

٥٤

ملاحظات	التاريخ	الوقت	الغرفة	الضيف	القيمة	ملاحظات
Observations						
الدين والدينون						
Credits & City Ledger						
المرور						
Carried Forward						
المطويات						
Payments						
التصحيحات والتصويب						
Discounts & Correction						
المجموع العام						
Grand Total						
المرور السابق (إلى هنا)						
Brought Forward						
المجموع اليومي						
Daily Total						
الصوتيات الحكومية						
Gov. Tax 16%						
الخدمة 10%						
Service Charge 10%						
المجموع اليومي						
Daily Sub Total						
ملاحظات						
Miscellaneous						
الطعام والشراب في الصباح						
B.B. Breakfasting Pool						
السباحة						
Swimming Pool						
التاسع						
Fax						
الهاتف						
Telephone						
الغسل والتجفيف						
Laundry						
المطبات						
Requests						
خدمات الغرف						
Room Service						
مجموع مطاعم الطعام						
Total Restaurants						
مطعم الإفطار						
Breakfast Restaurant						
مطعم الغداء						
Lunch Restaurant						
مطعم العشاء						
Dinner Restaurant						
مطعم العشاء						
Room Charge						
عدد الأشخاص						
Nr. of Persons						
اسم الضيف						
Guest Name						
رقم الغرفة						
Room No.						

٥٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط للسجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال)، ووضعها في الصف.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: قائمة رصد (١-١٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

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

تمرين عملي

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

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

٥٥

معايير التقييم

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

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	سجّلتُ المعلومات والبيانات على نحو صحيح.		
٢	جمعتُ قيم (المان) الخدمات، ثم سجّلتُها في الخانات المُخصّصة.		
٣	حسبتُ قيمة كل من: الخدمة، والضريبة الحكومية، ثم سجّلتُهما على نحو صحيح.		
٤	استخرجتُ المجموع، ثم سجّلتُه على نحو صحيح.		
٥	تأكدتُ من مطابقة مجاميع الأعمدة بدقة.		
٦	استخرجتُ الرصيد النهائي لكل ضيف.		
٧	راعيتُ التسلسل والدقة في أثناء تنفيذ خطوات العمل.		
٨	نفذتُ المهمة في الوقت المُحدّد.		

ملحوظة:

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

٥٧

النتائج الخاصة

- يتعرّف تقارير قسم الدوائر الأمامية .
- يفهم أهمية التقارير والنسب المئوية في قسم الدوائر الأمامية.
- يقارن بين أهم التقارير الإحصائية التي يستخرجها المدقق الليلي.

المفاهيم والمصطلحات

نسبة الإشغال، معدّل سعر الغرفة، الإيرادات، الغرف المتاحة، الحصة الفعلية، الحصة التسويقية، الغرف المستخدمة داخليًا، الغرف المجانية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- شرح واف من قبل المعلم يوضّح عن طريقه:
- تقرير المدير / الإدارة وأهميته.
- تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق وأهميته.
- تقرير أسعار الغرف وأهمية المعلومات التي يتضمنها.
- بالاستعانة بالأشكال (١٤ - ١)، و (١٥ - ١)، و (١٦ - ١) لتوضيح المفاهيم الرئيسة للدرس.

التعلم التعاوني / المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٥) دقيقة:
- مناقشة تقرير المدير / الإدارة.
- مناقشة تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق.
- مناقشة تقرير أسعار الغرف.

- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى أهمية المعلومات، والنسب المئوية التي تتضمنها تقارير قسم الدوائر الأمامية التي يستخرجها المدقق الليلي.
- تعرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة .
- تسلّم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم.

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (١ - ١٤).

خامسًا

تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف
Front Office Reports and Room Statistics

١- تقارير قسم الدوائر الأمامية (Front Office Reports)

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

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

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

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

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

الغرف المشغولة:

$$\frac{24202500}{210} = 115250 \text{ دينارًا.}$$

٥٨

تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق

Fair & Market Share Report

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

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

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

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

قضية للمناقشة

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

ج- تقرير أسعار الغرف (Room Rates Report): يُظهر هذا التقرير أرقام الغرف المشغولة، وأعداد الأشخاص في كلّ منها، وأسعار الغرف، إضافة إلى الغرف المُستخدمة داخليًا (House Use)، والغرف المجانية (Complimentary). كما يتضمّن ملحقًا لأعداد الغرف المشغولة، وأعداد الأشخاص، ومجموع إيرادات الغرف اليومي.

يستفيد العديد من الأقسام من هذا التقرير في تحديد أسعار أكثر الغرف تداولًا، خاصة قسم الدوائر الأمامية، وقسم التسويق والمبيعات عند إعادة هيكلة الأسعار حسب المواسم؛ لاختيار أكثر الأسعار جاذبية للضيوف. والشكل (١-٦) يوضّح تقرير أسعار الغرف في أحد الفنادق.

٦٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق الكبيرة، وإحضار تقارير نسب حصصه الفعلية والتسويقية، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١٤-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثانية، الفنادق، الدرس السابع، الأقسام التشغيلية والأقسام المساندة.

مصادر التعلم

للمعلم

– رجوع المعلم إلى أحد البرامج الإلكترونية مثل (فيدليو أو أوبرا) من أحد الخمس نجوم، للاطلاع على تقارير الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف.

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٢ م.

تقرير المدير/ الإدارة Manager / Management Report							
Date: 30/4/2011 التاريخ:		Month: April الشهر:		Day: Saturday اليوم:			
عدد الغرف المتاحة No. of Rooms Available	عدد الغرف المشغولة Rooms Occupied Comp/house use	عدد الأشخاص No. of Persons	نسبة الإشغال Occ Rooms Comp House use	متوسط سعر الغرفة Average Daily Rate (ADR)	إيرادات الغرف Rooms Revenue	إيرادات الطعام والتراب F&B Revenue	إيرادات الفندق Hotel Revenue
300	210	254	70%	115,250	24202,500	8470,700	32673,200

الشكل (١٤-١): تقرير المدير/ الإدارة.

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

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

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

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

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

٥٩

تقرير أسعار الغرف Room Rates Report							
Day: Mnday		Date: 11/4/2011		اليوم: الإثنين التاريخ: ١١/٤/٢٠١١ م			
رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	ملاحظات Remarks	رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	ملاحظات Remarks
١٠١	١	٩٠	...	٢٠١	٢	١٢٠	...
١٠٢	٢	١٢٠	...	٢٠٢	٢	١٢٠	...
١٠٣	١	١٠٠	...	٢٠٣	١	١٠٠	...
١٢٠	٣	١٥٠	Ex. Bed	٢٢٠	٢	١٢٠	...
الضيافة Complimentary				الاستخدام الداخلي House Use			
رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	ملاحظات Remarks	رقم الغرفة Room No.	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	ملاحظات Remarks
٤١٢	١	...	Mr. David (T.A)	١١٦	١	...	GM
٦٢٠	١	...	Mr. Rame (per G.M)	٢١٨	١	...	Controller
٧١٠	١	...	Mrs. Wanda (per Owner)				
ملخص Summary							
مجموع الغرف المشغولة Total Occupied Rooms		مجموع عدد الأشخاص Total No. of Persons		مجموع إيرادات الغرف Total Room Revenue		ملاحظات Remarks	
١٣		١٩		٩٢٠		...	

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

٦١

النتائج الخاصة

- يتعرّف تقارير قسم الدوائر الأمامية .
- يوضّح أهمية التقارير والنسب المئوية في قسم الدوائر الأمامية.
- يقارن بين أهمّ التقارير الإحصائية التي يستخرجها المدقق الليلي.

المفاهيم والمصطلحات

الأرصدة المرتفعة ، معدّل إنفاق الضيف .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- ربط الحصة السابقة بالحصة الحالية بكتابة النقاط الحاكمة على السبورة، وتقديم شرح واف يوضّح من خلاله:
- تقرير الأرصدة المرتفعة وأهميته.
- تقرير الجنسيات وأهميته.
- تقرير مبيعات الطعام والشراب.
- تقرير المبيعات اليومية.
- يستعين المعلم بالأشكال (١٧-١)، و(١٨-١)، و(١٩-١).

التعلم التعاوني / المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدّة زمنية لا تتجاوز (١٥) دقيقة:
- مناقشة تقرير الأرصدة المرتفعة.
- مناقشة تقرير الجنسيات.
- مناقشة تقرير مبيعات الطعام والشراب، واستخراج معدّل إنفاق الضيف.
- مناقشة تقرير المبيعات اليومية.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى أهمية المعلومات، والنسب المئوية التي تتضمنها تقارير قسم الدوائر الأمامية التي يستخرجها المدقق الليلي.

- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم .

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

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

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

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

٦٢

Code	Room No.	Room Type	Room Rate	Room Tax	Room Service	Room Cleaning	Room Linen	Room Phone	Room TV	Room Internet	Room Parking	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor	Room Auditor	Room Checker	Room Printer	Room Scanner	Room Barcode	Room QR Code	Room NFC	Room RFID	Room Biometric	Room Facial	Room Voice	Room Gesture	Room Other	Room Total	Room Status	Room Remarks	Room Date	Room Time	Room User	Room Agent	Room Manager	Room Supervisor
------	----------	-----------	-----------	----------	--------------	---------------	------------	------------	---------	---------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	-------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	--------------	-----------------

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق الكبيرة، وإحضار تقارير مبيعات الطعام والشراب، وتقرير المبيعات اليومية، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد تقرير بعدد الضيوف حسب جنسياتهم، وعدد الغرف (الليالي) المشغولة في الفنادق المصنفة، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-١٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثانية، الفنادق، الدرس السابع، الأقسام التشغيلية والأقسام المساندة.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية www.tourism.jo/ar

قضية للبحث

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

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

مثال:

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

تقرير مبيعات الطعام والشراب

نشاط (٦-١)

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق المصنفة؛ لتتعرف تقرير مبيعات الطعام والشراب فيه، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٦٣

ز – تقرير المبيعات اليومية (Daily Sales Report): يُعدُّ هذا التقرير أهمَّ تقرير من تقارير عملية التدقيق الليلي؛ إذ إنَّه يُلخِّص إيرادات أقسام الفندق جميعها، ويُظهر إيرادات أنواع الغرف كلِّها على نحو يومي، وشهري، وسنوي تراكمي، فضلًا عن أعداد الغرف المتاحة، وتلك المشغولة، وغرف الضيافة، وغرف الاستخدام الداخلي، ومعدَّل أسعار جميع أنواع الغرف المتوافرة في الفندق، ويُطلَق على هذا التقرير أيضًا اسم (Daily Operations Report). والشكل (١٩-١) يوضِّح تقرير المبيعات اليومية في أحد الفنادق.

تقرير المبيعات اليومية

نشاط (٧-١)

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق المصنفة؛ لتتعرف تقرير المبيعات اليومية فيه، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٦٥

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة تقرير أسعار الغرف في المنزل بمساعدة الأهل.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج مقترح لتقرير أسعار الغرف.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

– أداة التقييم: قائمة رصد (١-١٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition,
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

بوصفك المُدَقِّق البلي في فندق الرمال، املا تقرير أسعار الغرف ليوم الأربعاء ٢٦/١٠/٢٠١١ م، حسب البيانات الواردة في الجدول الآتي:

ملاحظات	نوع الإقامة	السعر	عدد الأشخاص	رقم الغرفة
DBL	Guest	٩٠٠,٠٠٠	٢	١٠١
SGL	Guest	٧٠٠,٠٠٠	١	١٠٢
DBL	Guest	٩٠٠,٠٠٠	٢	٢٠١
DBL/Repeated Guest	Guest	٨٠٠,٠٠٠	٢	٢٠٢
(Mr. Aqqad) (Per G.M)	Comp	٠٠٠	١	٣٢٠
G.M	House Use	٠٠٠	١	٤٢٠
Financial Manager	House Use	٠٠٠	١	٤٢١

٦٩

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أداءك عن طريق سلم التقييم الآتي:

الرقم	المعيار	مستويات التقييم			ملاحظات
		١	٢	٣	
١	دُوِّنَتْ اسم اليوم والتاريخ.				
٢	كُنِبَتْ عدد الأشخاص إزاء خانة كل غرفة مشغولة.				
٣	كُنِبَتْ سعر الغرفة.				
٤	دُوِّنَتْ الملاحظات إزاء خانة كل غرفة من غرف الضيافة، وغرف الاستخدام الداخلي.				
٥	حُسِبَتْ مجموع الغرف المشغولة.				
٦	حُسِبَتْ مجموع إيرادات الغرف.				
٧	حَفِظَتْ التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.				

ملحوظة:

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

٧١

النتائج الخاصة

- يتعرّف تقرير الأرصدة المرتفعة.
- يعبئ تقرير الأرصدة المرتفعة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - من الموظف المعني بإعداد تقرير الأرصدة المرتفعة؟ ما الغاية من إعداد تقرير الأرصدة المرتفعة؟ ما المعلومات التي يتضمّنهما تقرير الأرصدة المرتفعة؟ متى يتمّ إعداد تقرير الأرصدة المرتفعة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من إعداد تقرير الأرصدة المرتفعة، والمعلومات التي يتضمّنهما التقرير، ومتى يتمّ إعداده، ومن الموظف الذي يعدّه.

التعلّم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٨ - ١) تقرير الأرصدة المرتفعة، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٨ - ١)، تعبئة تقرير الأرصدة المرتفعة.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.

النتائج العملي

- أن يعبئ تقرير الأرصدة المرتفعة.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة وبالتعاون مع أقرانهم في الصف تعبئة تقرير الأرصدة المرتفعة بإشراف المعلم، وعرضه أمام زملائهم في الصف.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-١٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

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

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

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

٧٣

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك عن طريق سلم التقييم الآتي:

الرقم	المعيار	مستويات التقييم			ملاحظات
		١	٢	٣	
١	دُوِّنت اسم اليوم والتاريخ.				
٢	سُجِّلَتْ اسم الضيف، ورقم غرفته.				
٣	كُتِبَتْ جنسية الضيف.				
٤	سُجِّلَتْ الرصيد إزاء خانة كلِّ ضيف.				
٥	دُوِّنت الملاحظات (إن وُجدت).				
٦	حُفِظَتْ التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.				

ملحوظة:

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

٧٤

النتائج الخاصة

- يتعرّف أهميّة إحصائيات الغرف.
- يحدّد الجهات المعنية بالإحصائيات الفندقية.
- يوضّح المعادلات المئوية لاستخراج النسب الإحصائية الفندقية.

المفاهيم والمصطلحات

الإشغال المزدوج، المستثمرون، المقرضون.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- تقديم شرح واف يوضّح من خلاله:

- أهميّة إحصائيات الغرف التي تظهر حجم العمل اليومي والشهري والسنوي.
- تحديد الجهات التي تعنى بالإحصائيات الفندقية.
- المعادلات المئوية لاستخراج النسب الإحصائية.

التعلم التعاوني / المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:

- مناقشة نسبة الإشغال والقاعدة الخاصة بها .
- مناقشة نسبة الإشغال المزدوج وقاعدتها.
- مناقشة معدل عدد الأشخاص في الغرفة المشغولة والقاعدة الخاصة بذلك.
- مناقشة معدل سعر الغرفة، ومعدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة والقواعد الخاصة بذلك.

- مناقشة الجهات التي تعنى بالإحصائيات الفندقية.

- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.

- إدارة نقاش بين الطلبة وكتابة قواعد استخراج النسب المئوية، مع بيان أمثلة على كل قاعدة على السبورة للوصول إلى أهميّة إحصائيات الغرف والجهات التي تعنى بها، وتحديد النسب المئوية التي تستخرج يوميًا.

- تكليف الطلبة تنفيذ ورقة العمل (١ - ٣) ، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (٧) دقائق.
- عرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- تسلّم كل مجموعة ما تمّ التوصل إليه للمعلم.

٢- إحصائيات الغرف (Room Statistics)

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

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

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

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

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

الجهات التي تُعنى بالإحصائيات الفندقية هي:

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من ذوي التحصيل المتدني على تحديد النسب المئوية المستخدمة في إحصائيات الغرف، وإعداد تقرير بذلك، وعرضه على المعلم وزملائهم في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط بمعادلات استخراج النسب المئوية الخاصة بإحصائيات الغرف، ووضعها في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-٨١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition. The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

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

قاعدة استخراج نسبة الإشغال:

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

$$70.8\% = 100 \times \frac{85}{120}$$

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

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

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

$$11.8\% = 100 \times \frac{10}{85}$$

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

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

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

٧٦

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

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

$$1.14 = \frac{95}{83}$$

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

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

$$83.86 = \frac{6960}{83} \text{ دينارًا.}$$

هـ- معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة (Revenue per Available Room (RevPAR): يُعدُّ هذا المعدل أكثر المعدلات أهمية في الفنادق؛ إذ إنه يوضح معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة في جميع الفنادق المتنافسة بالسوق. يمكن استخراج هذا المعدل بطريقتين كما يأتي:

$$1. \text{معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة} = \frac{\text{مجموع إيرادات الغرف}}{\text{عدد الغرف المتاحة}} = \frac{\text{Total Room Revenue}}{\text{Number of Available Rooms}}$$

$$38.40 = \frac{11520}{300} \text{ دينارًا.}$$

٧٧

النتائج الخاصة

- يتعرّف معدل سعر الغرفة للضيف الواحد، ونسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها.
- يحدّد نسبة القادمين من غير حجز مسبق، ونسبة الغرف التي مدّدت مدة الإقامة فيها.
- يوضّح نسبة الغرف التي غادرها الضيوف مبكراً، وتحديد المعادلة الرئيسة لعدد الغرف المتاحة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- ربط الحصة الحاليّة بالحصة السابقة بكتابة النقاط الحاكمة على السبورة، وتقديم شرح واف يوضّح عن طريقه:
- أهمية إحصائيات الغرف التي تظهر حجم العمل اليومي والشهري والسنوي.
- المعادلات المئويّة لاستخراج النسب الإحصائيّة.
- التعلم التعاوني / المناقشة ضمن فريق
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدّة زمنيّة لا تتجاوز (١٥) دقيقة:
- مناقشة معدل سعر الغرفة للضيف الواحد، وتحديد القاعدة الخاصة بذلك.
- مناقشة نسبة عدد الحجوزات التي لم يصل طالبوها، والقاعدة الخاصة بذلك.
- مناقشة نسبة القادمين من غير حجز مسبق، والقاعدة الخاصة بذلك.
- مناقشة نسبة الغرف التي مدّدت مدة الإقامة فيها، والقاعدة الخاصة بذلك.
- مناقشة نسبة الغرف التي غادرها الضيوف مبكراً، والقاعدة الخاصة بذلك.
- مناقشة المعادلة الرئيسة لتحديد عدد الغرف المتاحة.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وكتابة قواعد استخراج النسب المئويّة، مع بيان أمثلة على كل قاعدة على السبورة للوصول إلى أهمية إحصائيات الغرف، وتحديد النسب المئويّة التي تستخرج يومياً.
- تعرّض كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة.
- تسلّم كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

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

Occupancy Percentage × ADR

$$70\% \times 64 \text{ ديناراً} = 38,40 \text{ ديناراً}$$

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

يمكن استخراج هذا المعدل كما يأتي:

$$\text{معدل سعر الغرفة للضيف الواحد} = \frac{\text{مجموع إيرادات الغرف}}{\text{عدد الضيوف}} = \frac{\text{Total Room Revenue}}{\text{Number of Guests}}$$

$$\frac{7960}{95} = 83,79 \text{ ديناراً}$$

ز- نسبة عدد الحجوزات التي لم يصل طالبوها (Percentage of No-Shows): تشير هذه النسبة إلى تلك الحجوزات المضمونة (المؤكّدة) التي لم يصل طالبوها إلى الفندق في التاريخ المُحدّد، ولم يقوموا بالغاءها. تساعد هذه النسبة مدير قسم الدوائر الأمامية على اتخاذ القرار السليم، وتحديد الوقت المناسب لتأجير هذه الغرف للضيوف القادمين من غير حجز مسبق. وبوجه عام، فإنّ مثل هذا القرار لا يمكن تعميمه على الحالات جميعها، بل يجب مراعاة خصوصية كل حالة على حدة.

يمكن استخراج هذه النسبة بقسمة عدد حجوزات الغرف التي لم يصل طالبوها على مجموع حجوزات الغرف لمُدّة معيّنة، وذلك على نحو يومي، أو أسبوعي، أو شهري. ويستفاد من ذلك في معرفة نسبة الحجوزات التي تخلف أصحابها عن المجيء؛ لحصر عدد الحجوزات الفائضة التي قد يقبلها الفندق في مُدّة زمنية معيّنة، وعدد الغرف التي يمكن تأجيرها للضيوف القادمين من غير حجز مسبق. وفي هذه الحالة، فإنّ بعض الفنادق تعتمد إلى وضع سياسات وإجراءات خاصة لتقليل من هذه النسبة، مثل: طلب دفع مبلغ نقدي مقدّمًا لضمان الحجز، والاتصال بالضيف قبل موعد الوصول للتأكد من قدومه في الموعد المُحدّد. وفي ما يأتي قاعدة استخراج نسبة عدد الحجوزات التي لم يصل طالبوها:

٧٨

مجموع عدد الغرف المُتوقّع مغادرتها في مُدّة زمنية معيّنة. ولتحديد هذه النسبة، يجب أولاً تحديد عدد الغرف المُتوقّع مغادرتها وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\begin{aligned} & 346 \text{ (عدد الغرف المغادرة فعلياً)} \\ & - 33 \text{ (عدد الغرف التي غادرها الضيوف مُبكرًا)} \\ & + 47 \text{ (عدد الغرف التي مُدّدت مُدّة الإقامة فيها)} \\ & = 360 \text{ (عدد الغرف المُتوقّع مغادرتها)} \end{aligned}$$

نسبة لتعديد الإقامة =

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

$$\frac{47}{360} = 100 \times \frac{13,06}{360} = 13,06\% \text{ من عدد الغرف المُتوقّع مغادرتها}$$

ي- نسبة الغرف التي غادرها الضيوف مُبكرًا (Percentage of Understays): يمكن استخراج نسبة الغرف التي غادرها الضيوف قبل الموعد المُحدّد؛ بقسمة عدد الغرف التي فرغت مُبكرًا على مجموع عدد الغرف المُتوقّع أن يغادرها الضيوف.

وفي ما يأتي قاعدة استخراج هذه النسبة:

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

$$\frac{33}{360} = 100 \times \frac{9,17}{360} = 9,17\% \text{ من عدد الغرف المُتوقّع مغادرتها}$$

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

٨٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم على تحديد النسب المئوية المستخدمة في إحصائيات الغرف، وإعداد تقرير بذلك، وعرضه على المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط بمعادلات استخراج النسب المئوية الخاصة بإحصائيات الغرف، ووضعها في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-١٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

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

$$\frac{\text{Number of Room No-Shows}}{\text{Number of Room Reservations}} \times 100 = \frac{52}{288} \times 100 = 18.06\%$$

من عدد الغرف المحجوزة.

ح- نسبة القادمين من غير حجز مسبق (Percentage of Walk-Ins): تُفضّل معظم الفنادق استقبال أعداد متزايدة من الضيوف الذين ليس لديهم حجز مسبق؛ نظراً إلى تأثيرهم الإيجابي في رفع نسبة الإشغال وإيرادات الغرف؛ إذ تُوجر هذه الغرف غالباً بأعلى سعر ممكن، خاصة في مواسم الذروة. كما يمتاز هؤلاء الضيوف بتسديدهم المبالغ المستحقة عليهم؛ إما نقداً، وإما بواسطة بطاقات الائتمان. ومن سياسات الفنادق الصارمة في هذا الخصوص، عدم تأجير الغرف للضيوف القادمين من غير حجز مسبق خاصة الذين ليس بحجوزتهم أمتعة، أو لديهم قليل منها – ما لم يدفعوا مبلغاً مقدماً يغطي جزءاً من تكاليف إقامتهم، أو كامل المدة أحياناً، فضلاً عن دفع مبلغ إضافي لقاء الخدمات الأخرى طوال مدة الإقامة.

يمكن استخراج هذه النسبة بقسمة عدد الغرف المشغولة بالضيوف القادمين من غير حجز مسبق على عدد الغرف المتاحة في مدة معينة.

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

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

$$= \frac{90}{326} \times 100 = 27.6\%$$

من عدد الغرف المتاحة.

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

٧٩

$18.06\% \times 288 = 5,209$ غرف، و (٦) غرف غادرتها الضيوف مُبكراً، و (١٥) غرفة مُدّت زمن الإقامة فيها. وباستخدام المعادلة الآتية، يمكن تحديد عدد الغرف المتاحة في تاريخ مُحدّد:

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

٨١

النتائج الخاصة

- يتعرّف تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق.
- يعدّ تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق.

المفاهيم والمصطلحات

الحصة الفعلية والتسويقية

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- ما الغاية من إعداد تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق؟ ما المعلومات التي يتضمّنهما التقرير؟ متى يتمّ إعداده؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من إعداد تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق، والمعلومات التي يتضمّنهما التقرير، ومتى يتمّ إعداده.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١ - ٩) تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٥) دقيقة:
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (١ - ٩)، إعداد تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.

النتائج العملية

- أن يُعدّ تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- دَوّن اسم اليوم، والتاريخ، والشهر.
- اكتب أسماء الفنادق المنافسة.
- حدّد عدد الغرف المتاحة في كل فندق.
- حدّد عدد الغرف (الليالي) المشغولة في كل فندق.
- استخراج النسبة المئوية للإشغال في كل فندق.
- اجمع عدد الغرف المتوافرة في السوق، ثمّ دَوّنه في الخانة المُخصّصة.
- اجمع عدد الغرف (الليالي) المشغولة في السوق، ثمّ دَوّنه في الخانة المُخصّصة.
- استخراج نسبة الحصة الفعلية والتسويقية لكل فندق.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم على تحديد النسب المئوية المستخدمة في إحصائيات الغرف، وإعداد تقرير بذلك، وعرضه على المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-٢٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

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

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

تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق

Fair & Market Share Report					
Date:	Month:	الشهر:	Day:	اليوم:	الأربعاء:
اسم الفندق	عدد الغرف المتاحة	عدد الغرف (الليالي) للشغولة	نسبة الإشغال	الحصة الفعلية	الحصة التسويقية
Hotel Name	No. of Available Rooms	Room Nights Sold	Occupancy%	Fair Share	Market Share
Total:	المجموع:			%١٠٠	%١٠٠

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك عن طريق سلم التقييم الآتي:

الرقم	المعيار	مستويات التقييم
		١ ٢ ٣
١	دُوِّنَتْ اسم اليوم والتاريخ.	
٢	كُتِبَتْ أسماء الفنادق المتنافسة.	
٣	حُدِّدَتْ عدد الغرف المتاحة في كل فندق.	
٤	حُدِّدَتْ عدد الغرف (الليالي) المشغولة في كل فندق.	
٥	استخرجت النسبة المئوية للإشغال في كل فندق.	
٦	جمعت عدد الغرف المتوفرة في السوق، ثم دُوِّنَتْ في الخانة المخصصة.	
٧	جمعت عدد الغرف (الليالي) المشغولة في السوق، ثم دُوِّنَتْ في الخانة المخصصة.	
٨	حفظت التمرين في ملف التدريب العملي خاصتي.	

ملحوظة:

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف نسبة الإشغال .
- يستخرج نسبة الإشغال اليومي للغرف .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم، وتوجيه السؤالين الآتيين:
 - ما الغاية من استخراج نسبة الإشغال اليومي للغرف؟ ما القاعدة الخاصة بذلك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخراج نسبة الإشغال اليومي للغرف، والقاعدة الخاصة بها.
- التعلم عن طريق النشاط/ التدريب
 - تنفيذ التمرين (١ - ١٠) نسبة الإشغال ، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٥) دقيقة:
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ١٠)، يستخرج نسبة الإشغال اليومي للغرف.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.

النتائج العملية

- أن يستخرج نسبة الإشغال اليومي للغرف .

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم على تحديد النسب المئوية المستخدمة في إحصائيات الغرف، وإعداد تقرير بذلك، وعرضه على المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٢١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

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

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك عن طريق سلم التقدير الآتي:

الرقم	المعيار	مستويات التقدير	ملاحظات
		١ ٢ ٣	
١	كَيْفِيَّةُ قَاعِدَةِ نِسْبَةِ الْإِشْغَالِ.		
٢	طَرِيقُ حُسْبانِ عَدَدِ الْغُرَفِ الْمَعْطَلَةِ وَتِلْكَ الَّتِي تُسْتَعْمَلُ فِي الْإِدارَةِ مِنْ مَجْمُوعِ غُرَفِ الْفَنْدَقِ.		
٣	اسْتِخْرَاجُ عَدَدِ الْغُرَفِ الْمَتَّاحَةِ.		
٤	طَبَقُ قَاعِدَةِ نِسْبَةِ الْإِشْغَالِ؛ لِإِيجَادِ النِّسْبَةِ الْمِئْوِيَّةِ لِإِشْغَالِ الْغُرَفِ.		
٥	حَفَظَةُ التَّمْرِينِ فِي مَلَفِ التَّدْرِيبِ الْعَمَلِيِّ خَاصَتِي.		

ملحوظة:

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

أخطاء شائعة

النتائج الخاصة

- يتعرّف معدّل سعر الغرفة.
- يستخرج معدّل سعر الغرفة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم، وتوجيه السؤالين الآتيين:
 - ما الغاية من استخراج معدّل سعر الغرفة؟ ما القاعدة الخاصة بذلك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخراج معدّل سعر الغرفة، وتحديد القاعدة الخاصة بذلك.

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (١ - ١١) معدّل سعر الغرفة، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (١ - ١١)، استخراج معدّل سعر الغرفة.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.

النتائج العملي

- أن يستخرج معدّل سعر الغرفة.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم على تحديد النسب المئوية المستخدمة في إحصائيات الغرف، وإعداد تقرير بذلك، وعرضه على المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٢٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

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

معايير التقويم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قِيم أدائك عن طريق سلم التقدير الآتي:

الرقم	المعيار	استويات التقدير	ملاحظات
		١ ٢ ٣	
١	كَيْبَتْ قَاعِدَة مَعْدَل سَعَر الْغَرَفَة.		
٢	حَسَبَتْ مَجْمُوع إِيْرَادَات الْغَرَف الْمُوْجِرَة.		
٣	قَسَمَتْ مَجْمُوع إِيْرَادَات الْغَرَف عَلَي عِدَد الْمُوْجِر مِنْهَا.		
٤	حَفَظَتْ التَّمْرِيْن فِي مَلَف التَّنْدِيْب الْعَمَلِي خَاصَتِي.		

ملحوظة:

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

أخطاء شائعة

النتائج الخاصة

- يتعرّف المقصود بنسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها .
- يستخرج نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم، وتوجيه السؤالين الآتيين:
 - ما الغاية من استخراج نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها؟ ما القاعدة الخاصة بذلك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى الغاية من استخراج نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها، والقاعدة الخاصة بذلك.
- التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب
- تنفيذ التمرين (١ - ١٢) نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها ، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تنفيذ التمرين (١ - ١٢)، يستخرج نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين.

النتائج العملي

- أن يستخرج نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم على تحديد النسب المئوية المستخدمة في إحصائيات الغرف، وإعداد تقرير بذلك، وعرضه على المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٢٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005

للطالب

– الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٢ م.

تمرين عملي

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

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك عن طريق سلم التقدير الآتي:

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

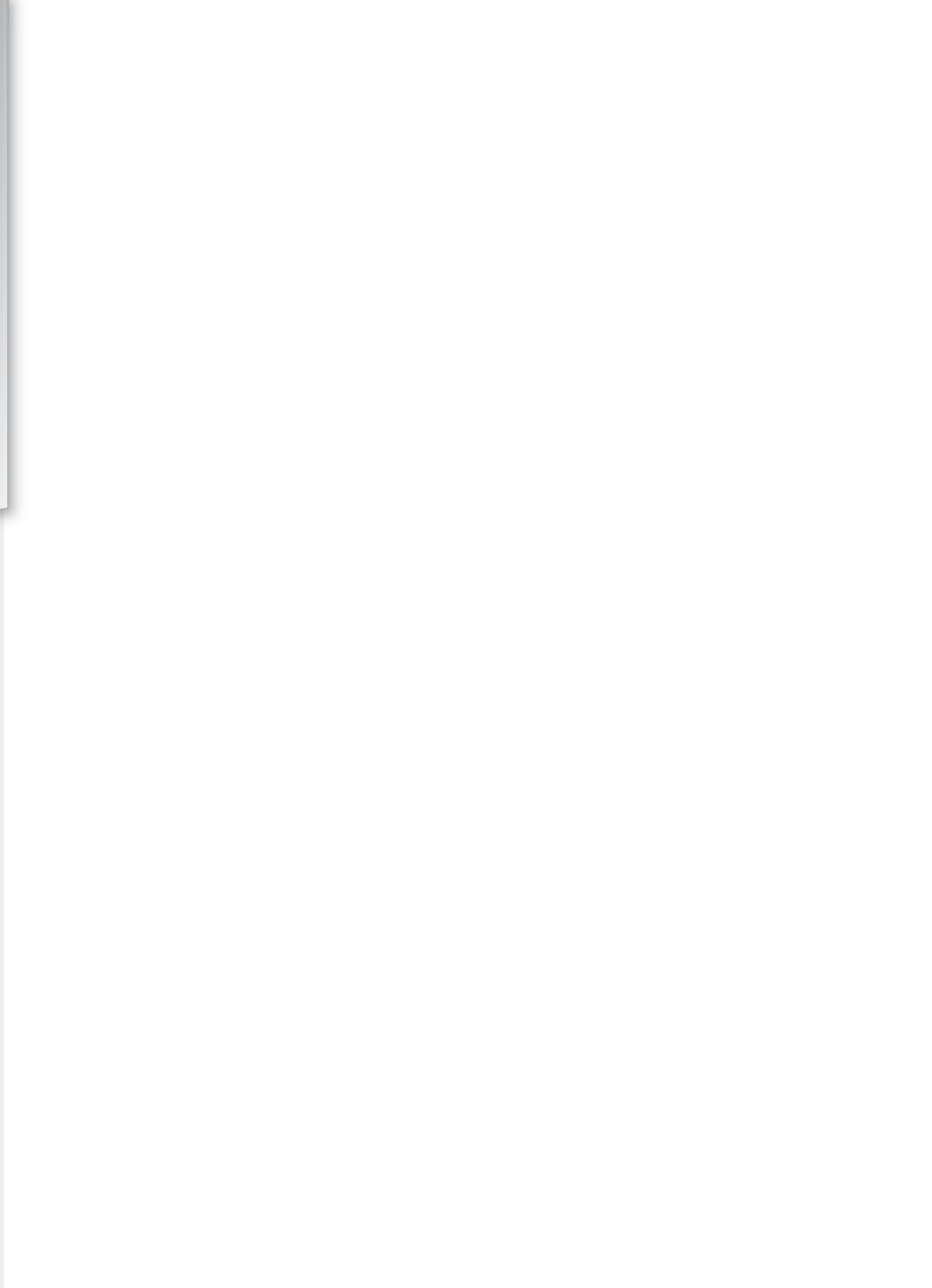
ملحوظة:

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

أخطاء شائعة



الوحدة الثانية

الأجهزة والمعدات

النتائج الخاصة

- يتعرّف الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
- يوضّح أهمية الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل الفندقي.
- يحدّد معايير شراء الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.

المفاهيم والمصطلحات

المكوّنات الماديّة، المكوّنات اللّينة، وحدات الإدخال، وحدات الإخراج، وحدة المعالجة المركزيّة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ المحاضرة

- شرح النقاط المرتبطة بالموضوع وتوضيحها وعلى النحو الآتي:
- الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
- أهمية الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل الفندقي.
- تحديد معايير شراء الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
- الاستعانة بالأشكال (٢ - ١)، و (٢ - ٢)، و (٢ - ٣)، و (٢ - ٤) عند تقديم المعلومات والشرح.

التعلم التعاوني / المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدّة زمنيّة لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- مناقشة أهمية الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل الفندقي.
- مناقشة معايير شراء الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
- مناقشة جهاز الحاسوب من حيث مكوّناته الماديّة واللّينة والطابعة الليزرية.
- مناقشة جهاز الهاتف وقارىء المكالمات الهاتفية.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وكتابة النقاط الحاكمة على السبورة للتوصّل إلى أهمية شراء الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل الفندقي ومعاييرها.
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه للمعلم.

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



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

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

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

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

- السرعة في إنجاز العمليات الإدارية والحسابية.
- الدقّة في الحصول على المعلومات.
- النظافة والترتيب.
- سهولة تخزين المعلومات، واسترجاعها، وطباعتها عند الحاجة.
- الاقتصاد في النفقات؛ بتقليل عدد كلٍّ من: العاملين، والأوراق المستخدمة، وخزانات حفظ السجلات والوثائق.

٢- معايير شراء الأجهزة (Equipment Purchase Standards)

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

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

تتألّف المكوّنات المادية من وحدات ثلاث، هي:

- وحدات الإدخال (Input Units): تسمح هذه الوحدات للحاسوب بمعالجة عملية مُحدّدة وتنفيذها. ومن أمثلتها: لوحة المفاتيح، والفأرة، وشاشة اللمس، والقلم الضوئي، ومكبر الصوت (المايكروفون)، والماسح الضوئي (Scanner).
- وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit (CPU): تُمثّل هذه الوحدة قلب الحاسوب، وفيها يتم إجراء العمليات المطلوبة جميعها، وهي تحتوي على وحدة الحساب والمنطق، ووحدة السيطرة، ونظام التشغيل، والذاكرة الداخلية التي تنقسم إلى ذاكرة دائمة يُطلق عليها اسم ذاكرة القراءة فقط (Read Only Memory (ROM، وذاكرة مؤقتة تُدعى ذاكرة الوصول العشوائي (Random Access Memory (RAM).
- وحدات الإخراج (Output Units): هي أجهزة ومعدات تُعرّض بوساطتها نتائج العمليات المطلوبة. ومن أمثلتها: الشاشة، والطابعة، والسّماعات.

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

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

تكاليف الطلبة زيارة أحد الفنادق والاطلاع على الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية، وإعداد تقرير بذلك، وعرضه أمام زملائهم في الصف وبإشراف المعلم.

إثراء

تكاليف الطلبة كتابة تقرير عن التطور التاريخي لأجهزة قسم الدوائر الأمامية ومعداته.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.
- أداة التقييم: قائمة رصد (٢-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثالث، الوحدة الثانية، محاسبة الدوائر الأمامية، الدرس الحادي عشر، الأجهزة المحاسبية.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition. The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005.

للطالب

- توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان ٢٠٠٧م.

١ - تحديد الاحتياجات الخاصة بالفندق.

ب- الشراء من متجر موثوق به، مع توافر خدمة الصيانة وقطع الغيار.

ج- سهولة تشغيل الجهاز والتحكم فيه.

د - قدرة الجهاز على تحمّل ضغط العمل.

هـ - السعر المناسب للجهاز، الذي تسمح الميزانية المُخصّصة بشرائه.

و - تعدّد الأعمال التي يُجرّها الجهاز الواحد.

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

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

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



الشكل (٢-٢): جهاز حاسوب.

يمثّل أحد أجهزة الحاسوب.

يتألف نظام الحاسوب من المكونات الآتية:

١. المكونات المادية (Hardware): هي

مجموعة أجهزة مرتبطة ببعضها بعضاً،

تحتوي على لوحات كهربائية تستقبل

الأوامر المختلفة (الإشارات) بواسطة

وحدات الإدخال المختلفة، ثمّ تنقل البيانات

تعتمد الفنادق إلى إجراء عقود صيانة دورية مع شركات مُتخصصة، بحيث تتولّى عمل صيانة دورية لأجهزة الحاسوب والطابعات لديها، وتزويدها بالأحبار والقطع اللازمة؛ حتى لا تتعطل هذه الأجهزة على نحو مفاجئ، فيتأخّر سير العمل، أو يتوقّف تماماً. وفي المقابل، يتعيّن على الموظفين المعيّنين استخدام هذه الأجهزة استخداماً صحيحاً، وإبلاغها العناية اللازمة. والشكل (٣-٢) يُمثّل طابعة ليزيرية.



الشكل (٣-٢): طابعة ليزير.

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

الاتصالات الهاتفية من أهمية في نقل المعلومة،

وما تُحقّقه خدمة الاتصالات من إيرادات

للفندق؛ فقد عمدت إدارات الفنادق إلى تزويد

غرف الضيوف والمرافق العامة بأجهزة

الهاتف؛ حتى تتيح للضيف استخدامها بسهولة

ويسر، وتُمكنه من إجراء الاتصالات الخارجية

(الوطنية، والدولية)، أو الاتصال بأقسام الفندق

المختلفة، أو الاستفادة من المزايا المتوافرة

في بعض الهواتف الحديثة، مثل: تسجيل

المكالمات، والإيقاف المُبكر، والاحتفاظ

بالأرقام الواردة والصادرة، وغير ذلك. كما

تُسهم هذه الهواتف في تسهيل أداء الموظف

لواجباته ومهامه.

جددير بالذكر أنّ الهواتف جميعها تكون

موصولة بالمقسم الرئيس للفندق، الذي يُنظّم

المكالمات، ويوصلها على نحو آلي، فضلاً

عن ربط نظام المقسم بطابعة إلكترونية لطباعة

كشوف خاصة بجميع المكالمات الواردة

والصادرة من المقسم على مدار اليوم؛ سواء

لأرى المكالمات الهاتفية (Calls Reader)

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

النتائج الخاصة

- يتعرف الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
- يقارن بين الأجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.

المفاهيم والمصطلحات

الماسح الضوئي، رمز التفويض أو رقم الاعتماد، شريحة الدفع.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- ربط الحصة السابقة بالحصة الحالية بكتابة النقاط الحاكمة على السبورة، وتقديم شرح يوضح عن طريقه:

- الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.

- مزايا الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية واستخداماتها.
- آلية عمل الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.

- يستعين المعلم بالأشكال (٢ - ٥)، و (٢ - ٦)، و (٢ - ٧)، و (٢ - ٨)، و (٢ - ٩) .

التعلم التعاوني / المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:

- المقارنة بين جهاز الناسوخ وآلات التصوير.

- المقارنة بين جهاز الماسح الضوئي وجهاز قارئ بطاقات الائتمان.

- مناقشة مزايا جهاز الاتصال اللاسلكي واستخداماته.

- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.

- إدارة نقاش بين الطلبة، وكتابة النقاط الحاكمة على السبورة للتوصل إلى المقارنة بين الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية من حيث المزايا وآلية العمل، والاستخدامات.

- تعرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة .

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



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

الشكل (٤-٢): جهاز هاتف.

قضية للمناقشة

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

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



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

الشكل (٥-٢): جهاز ناسوخ (Fax).

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

يُستخدم جهاز الماسح الضوئي في الفنادق لتسهيل بعض الأعمال المكتبية في قسم الدوائر الأمامية، فضلًا عن إرسال الوثائق والصور والرسوم إلى ضيوف الفندق بواسطة



الشكل (٧-٢): جهاز ماسح ضوئي.

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

ز- جهاز قارئ بطاقات الائتمان (Credit Card Reader): تُعدُّ بطاقات الائتمان إحدى أهم طرائق الدفع التي تُفضّلها الفنادق؛ إذ إنها تُقبَلُ غالبًا أنواعًا عدّة من هذه البطاقات وسيلة للدفع. لذا، تقوم الشركات أو البنوك المُصدرة لهذه البطاقات بتزويد الفنادق بجهاز قارئ البطاقات؛ لتتواصل معها، والتأكد من صلاحية البطاقات، والسماح بقبول الدفعات. وفي حال وغب الضيف دفع الفاتورة باستخدام إحدى بطاقات الائتمان، يتعيّن على موظف قسم الدوائر الأمامية أن يتأكد من قبول الفندق هذا النوع من البطاقات، ومن صلاحية

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

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

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

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



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

الشكل (٦-٢): آلة تصوير حديثة.

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

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بتصميم نموذج متابعة صيانة الأجهزة والمعدات الخاص بمكاتب قسم الدوائر الأمامية، ومناقشته مع المعلم والطلبة في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط تحوي الأجهزة والمعدات المستخدمة في مكاتب قسم الدوائر الأمامية جميعها، ووضعها في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثالث، الوحدة الثانية، الدرس الحادي عشر، الأجهزة الحاسوبية.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition. The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005.

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٧م.

البطاقة، وشخصية حاملها، ثم تُمرَّرُ البطاقة على جهاز قارئ البطاقات، الذي يكون مُصمَّمًا (سلكيًا، أو لاسلكيًا) بنظام الهاتف في الفندق، المُرتبط بنظام الهاتف في البنك الذي أصدر البطاقة، لست يُدخَل المبلغ المطلوب باستعمال الأزرار الموجودة على واجهة الجهاز، ثم يُضغَط على زرّ (إدخال)، أو (OK). وفي حال نجحت العملية، يُخرج الجهاز شريحة الدفع (Payment Slip) التي تتكوّن من عدَّة نسخ مكرّبة تُظهر تفاصيل العملية كلّها، بما في ذلك: المكان، والتاريخ، والمبلغ المطلوب، ورقم تأكيد العملية الذي يُطلَق عليه اسم رمز التفويض، أو رقم الاعتماد (Authorization Code / Approval Number). بعد ذلك، تُقدِّم هذه الشريحة للضيف ليوقع عليها، ويأخذ نسخته منها، فضلًا عن توقيعها على فاتورته الرئيسية، ليصار لاحقًا إلى إرسال نسخة من الفاتورة، ونسخة من شريحة الدفع إلى شركة



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

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

مهارات البحث والاتصال

مُستعينًا بالموقع الإلكتروني (www.ar.wikipedia.org)، اكتب بحثًا عن أنواع بطاقات الائتمان، ثم ناقشه مع زملائك في الصف، ثم سلّمه لمعلمك.

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

النتائج الخاصة

- يتعرف دور جهاز الحاسوب في تقديم الخدمات الفندقية.
- يوضح أهمية جهاز الحاسوب في العمل الفندقي.
- يتعرف البرمجيات المستخدمة في التطبيقات الفندقية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- ربط الحصة السابقة بالحصة الحالية بكتابة النقاط الحاكمة على السبورة، وتوجيه الأسئلة الآتية:

- ما أهمية جهاز الحاسوب في العمل الفندقي؟ ما البرمجيات التي تستخدمها إدارات الفنادق في التطبيقات الفندقية؟ ما تأثير استخدام الحاسوب على الأيدي العاملة في الفنادق؟ هل يمكنك ذكر المهام التي يمكن للحاسوب إنجازها في الأعمال الفندقية؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى فهم دور جهاز الحاسوب في تقديم الخدمات الفندقية.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بتوضيح النقاط الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:

- دور جهاز الحاسوب في تنظيم الحجوزات، وإعداد فواتير الضيوف.
- دور جهاز الحاسوب في حساب ثمن الطعام، والإشراف على المخازن.
- دور جهاز الحاسوب في تنظيم الرواتب والأجور، وطباعة التقارير، وإعداد الميزانية العمومية.

- يعرض مقرر كل مجموعة شفويًا المهمة التي أوكلت إلى مجموعته.
- مناقشة الإجابات مع الطلبة وإدارة الحوار، وتسجيل النقاط الرئيسة على السبورة.

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



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

الشكل (٢-٩): جهاز اتصال لاسلكي.

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن طرائق الحفاظ على البيئة وتأثير استخدام الطابعة وآلة التصوير في الفندق في البيئة على المدى البعيد، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

- الدباس، نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ م.

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

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

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

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

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

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

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف استخدامات جهاز الحاسوب في العمل الفندقية .
- يستخدم البرمجيات المستخدمة في التطبيقات الفندقية .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:
- كيف يمكن الوصول إلى المعلومات المحفوظة على جهاز الحاسوب؟ ما ميزات برمجيات الحاسوب؟ اذكر وحدات الإدخال والإخراج.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تعريف جهاز الحاسوب واستخدامه بشكل صحيح لتنفيذ التطبيقات الخاصة بالعمل الفندقية.

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ١) استخدام جهاز الحاسوب، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالآتي، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- تنفيذ التمرين (٢ - ١) يستخدم جهاز الحاسوب استخداماً صحيحاً.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي للطالب.

النتائج العملية

- أن يستخدم جهاز الحاسوب استخداماً صحيحاً.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

تمرين عملي

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة أسماء معلمي القسم الفندقي في المدرسة باستخدام برمجية Word، ثم طباعتها، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج غياب طلاب الصف باستخدام برمجية Excel، ثم طباعتها، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana، Michael L. & Cahill John J.
Managing Technology in the Hospitality Industry،
Fifth Edition، The American Hotel & Lodging Institute، USA، 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى،: دار البداية، عمان، ٢٠٠٨م.

معايير التقويم

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

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

ملحوظة:

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف كيفية استخدام جهاز الهاتف.
- يستخدم جهاز الهاتف استخدامًا صحيحًا.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- كيف يتم إجراء المكالمات الهاتفية في الفنادق؟ ما طريقة الرد المناسبة للرد على الهواتف الواردة من داخل أو خارج الفندق؟ ما المدّة التي على موظف الهاتف أن يستجيب خلالها على الاتصال الهاتفي في الفنادق؟ ما ميزات استخدام أجهزة الهاتف المتطورة في خدمة ضيوف الفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تعرّف جهاز الهاتف واستخدامه بشكل صحيح، ومعرفة كيفية إجراء اتصال هاتفي، والرد على المكالمات الواردة لقسم الهاتف، وميزات استخدام أجهزة الهاتف المتطورة.

التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ٢) استخدام جهاز الهاتف، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها القيام بالآتي، خلال مدّة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تنفيذ التمرين (٢ - ٢) يستخدم جهاز الهاتف استخدامًا صحيحًا.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي للطالب.

النتائج العملي

- أن يستخدم جهاز الهاتف استخدامًا صحيحًا.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إجراء اتصال مع أحد الفنادق، والتعرف إلى كيفية الرد على المكالمات الواردة للفندق وبإشراف المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن ميزات أنظمة الاتصالات الحديثة المستخدمة في الفنادق، وعرضها على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل،
الدرس الثاني، وظائف المقسم وأنواع الأجهزة.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J.
Managing Technology in the Hospitality Industry,
Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، ٢٠٠٨م.

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

تمرين عملي

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

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قّم أدائك عن طريق سَلْم التقدير الآتي:

الرقم	المعيار	مستويات التقدير					ملاحظات
		٥	٤	٣	٢	١	
١	كَيْبَتْ الشخص المتصل، مع ذكر اسم الفندق.						
٢	استخدمت لغة واضحة بسيطة.						
٣	تأكّدت من الخدمة المطلوبة.						
٤	حوّلت المتصل إلى الجهة التي طلبها.						
٥	غرّضت على المتصل ترك رسالة.						
٦	كَيْبَتْ الرسالة كتابةً صحيحةً.						
٧	أنهتت المكالمة على نحو صحيح.						

ملحوظة:

(١) ممتاز.

(٢) جيد جدًا.

(٣) جيد.

(٤) مقبول.

(٥) بحاجة إلى تحسين.

النتائج الخاصة

- يتعرّف كيفية استخدام جهاز الناسوخ.
- يستخدم جهاز الناسوخ استخدامًا صحيحًا.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- ما الناسوخ؟ هل سبق وأرسلت رسالة باستخدام الناسوخ؟ كيف يتم إرسال الوثائق المكتوبة من خلال جهاز الناسوخ في الفندق؟ ما ميزات استخدام أجهزة الناسوخ المتطورة في خدمة ضيوف الفندق؟ لماذا لا تعتمد الوثائق المرسله من خلال الناسوخ في المحاكم؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تعرّف جهاز الناسوخ واستخدامه بشكل صحيح، ومعرفة كيفية إرسال الوثائق من خلال جهاز الناسوخ، وتحديد ميزات الناسوخ.

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

تنفيذ التمرين (٢ - ٣) استخدام جهاز الناسوخ، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها القيام بالآتي، خلال مدّة زمنيّة لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٢-٣) يستخدم جهاز الناسوخ استخدامًا صحيحًا.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي للطالب.

النتائج العملي

- أن يستخدم جهاز الناسوخ استخدامًا صحيحًا.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة على إعادة تنفيذ تمرين استخدام جهاز الناسوخ في إرسال الرسائل وبإشراف المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٦-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J.
Managing Technology in the Hospitality Industry,
Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمّان، ٢٠٠٨م.

تمرين عملي

طلب إليك رئيس قسم الاستقبال إرسال رسالة عبر جهاز الناسوخ، تُمَثَّل عرض أسعار الغرف في الموسم الحالي، لمكتب روابي الأردن للسياحة والسفر، وذلك على الرقم (٤٠٩٢٧١٣). تتبع خطوات إرسال رسالة عرض الأسعار، مُستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقويم

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

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

ملحوظة:

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف آلة التصوير
- يستخدم آلة التصوير استخدامًا صحيحًا.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- ما وسيلة الحصول على عدّة نسخ من وثيقة معيّنة؟ هل سبق واستخدام آلة التصوير للحصول على نسخ متعدّدة من رسالة أو وثيقة معيّنة؟ ما ميزات آلات التصوير الحديثة في خدمة ضيوف الفندق؟ ما الأسباب العامة التي تؤدي إلى تعطل آلة التصوير؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تعرّف آلة التصوير واستخدامها بشكل صحيح، ومعرفة كيفية تصوير الوثائق، وتحديد ميزات آلات التصوير الحديثة.

التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ٤) استخدام آلة التصوير، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها القيام بالآتي، خلال مدّة زمنيّة لا تتجاوز (١٠) دقائق:

- تنفيذ التمرين (٢ - ٤) يستخدم آلة التصوير استخدامًا صحيحًا.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.

- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي للطلاب.

النتائج العملي

- أن يستخدم آلة التصوير استخدامًا صحيحًا.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة على إعادة تنفيذ تمرين استخدام آلة التصوير في تصوير الوثائق وبإشراف المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل،
الدرس الثاني، وظائف المقسم وأنواع الأجهزة.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J.
Managing Technology in the Hospitality Industry,
Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Inst –
tute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمّان، ٢٠٠٨ م.

تمرين عملي

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

معايير التقييم

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

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

ملحوظة:

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف جهاز الطابعة المرفق بجهاز الحاسوب.
- يستخدم جهاز الطابعة المرفق بجهاز الحاسوب استخدامًا صحيحًا.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:
 - ما أنواع الطابعات المستخدمة في الفنادق؟ ما المعايير الأساسية لشراء الطابعات؟ لماذا تستخدم الطابعات في الفنادق؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى أنواع الطابعات، ومعايير شرائها، وكيفية استخدامها.
 - التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب
- تنفيذ التمرين (٢ - ٥) استخدام جهاز الطابعة المرفق بجهاز الحاسوب، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها القيام بالآتي، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تنفيذ التمرين (٢ - ٥) يستخدم جهاز الطابعة المرفق بجهاز الحاسوب استخدامًا صحيحًا.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
 - حفظ التمرين في ملف التدريب العملي للطلاب.

استخدام جهاز الطابعة المرفق بجهاز الحاسوب

التمرين (٢-٥)

النتائج العملي

- أن يستخدم جهاز الطابعة المرفق بجهاز الحاسوب استخدامًا صحيحًا.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- جهاز طابعة متصل بجهاز حاسوب.
- مجموعة من ورق الطابعة.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة على إعادة تنفيذ تمرين استخدام الطابعة المرفقة بجهاز الحاسوب الموجود في المدرسة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل، الدرس الثاني، وظائف المقسم وأنواع الأجهزة.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

- قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، ٢٠٠٨ م.

تمرين عملي

مُستعينًا بالبرنامج الذي تستخدمه إدارة الفندق، اطبع تقريرًا يتضمن أسماء الضيوف المُتَوَقَّع وصولهم في تاريخ ٢٢/١٢/٢٠٢٠م، مُستخدِمًا جهاز الطابعة المتوافر لديك.

معايير التقييم

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

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

ملحوظة:

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

النتائج الخاصة

- يتعرّف جهاز المساح الضوئي.
- يستخدم جهاز المساح الضوئي استخدامًا صحيحًا.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- هل سبق واستخدامت جهاز المساح الضوئي؟ هل يحتاج المساح الضوئي إلى برمجية خاصة لتشغيله؟ هل يمكن التعديل على الوثائق المصورة باستخدام المساح الضوئي؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تعرّف مبدأ عمل المساح الضوئي، وميزات استخدامه في الفنادق.

التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢ - ٦) استخدام جهاز المساح الضوئي، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها القيام بالآتي، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:

- تنفيذ التمرين (٢ - ٦) يستخدم جهاز المساح الضوئي استخدامًا صحيحًا.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.

- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي للطلاب.

النتائج العملية

- أن يستخدم جهاز المساح الضوئي استخدامًا صحيحًا.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- تعرّف المهمة المطلوب أداؤها.
- شغّل جهاز ي: الحاسوب، والمساح الضوئي.
- ضَع الصورة المراد مسحها في المكان المطلوب.
- فَعّل برنامج تشغيل جهاز المساح الضوئي.
- تَتَّبِع أوامر هذا البرنامج.
- تَأْكُد من وضوح الصورة ومطابقتها للمواصفات المطلوبة.
- اتَّبِع التسلسل المنطقي في أداء المهمة.
- تَأْكُد من أداء المهمة المطلوبة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المنخفض على تعليمهم كيفية استخدام جهاز المسح الضوئي الموجود في المدرسة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الأول، الوحدة الثالثة، الاتصال والتواصل،
الدرس الثاني، وظائف المقسم وأنواع الأجهزة.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J.
Managing Technology in the Hospitality Industry,
Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، ٢٠٠٨ م.

تمرين عملي

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

معايير التقييم

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

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

ملحوظة:

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

النتائج الخاصة

- يتعرف جهاز قارئ بطاقات الائتمان.
- يستخدم جهاز قارئ بطاقات الائتمان استخدامًا صحيحًا.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- هل تعرف بطاقات الصراف الآلي المستخدمة في البنوك؟ كيف يقرأ الجهاز المعلومات المحفوظة على البطاقة؟ اذكر أنواع بطاقات الائتمان المستخدمة في الفنادق. هل تعرف كيفية الدفع بوساطة بطاقات الائتمان؟ هل شاهدت جهاز قارئ البطاقات في الفنادق؟ ما المعلومات التي تحتويها شريحة الدفع التي يصدرها الجهاز؟ ما عدد نسخ شريحة الدفع التي تخرج من جهاز قارئ البطاقات؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى معرفة جهاز قارئ بطاقات الائتمان، وكيفية استخدامه، والمعلومات التي تحتوي عليها شريحة الدفع التي يصدرها الجهاز، وعدد نسخها.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

تنفيذ التمرين (٧ - ٢) استخدام جهاز قارئ بطاقات الائتمان، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها القيام بالآتي، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- تنفيذ التمرين (٧ - ٢) يستخدم جهاز قارئ بطاقات الائتمان استخدامًا صحيحًا.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي للطالب.

التمرين (٧-٢) استخدام جهاز قارئ بطاقات الائتمان

النتائج العملية

- أن يستخدم جهاز قارئ بطاقات الائتمان استخدامًا صحيحًا.

المعلومات النظرية

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

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

التجهيزات اللازمة

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط تظهر المعلومات التي تحتوي عليها شريحة الدفع التي يصدرها جهاز قارئ بطاقات الائتمان، ووضعها في الصف.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J.
Managing Technology in the Hospitality Industry,
Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، ٢٠٠٨ م.

خطوات تنفيذ التمرين

- رَحِّب بالضيف.
- تأكَّد من قيمة الفاتورة.
- اعرض الفاتورة على الضيف لتدقيقها ومراجعتها.
- أنعم النظر في البطاقة لتتأكد من اسم حاملها، ومن تاريخ الانتهاء.
- مرِّر البطاقة على الجهاز المُخصَّص لذلك.
- أدخل قيمة الفاتورة بدقة.
- تأكَّد من قيمة المبلغ المُدخَّل، ثم اضغط على زرّ "إدخال" (Enter).
- بعد إصدار شريحة الدفع، تأكَّد من المبلغ، والاسم المكتوب على الشريحة، ومطابقتها لاسم الضيف.
- اطلب إلى الضيف التوقيع على نسخة الفندق.
- أعط الضيف نسخته الخاصة، مُرفَّقًا بها النسخة التي حُوِّلت إلى الشركة (أو البنك) التي ستدفع قيمة الفاتورة لاحقًا.

تمرين عملي

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

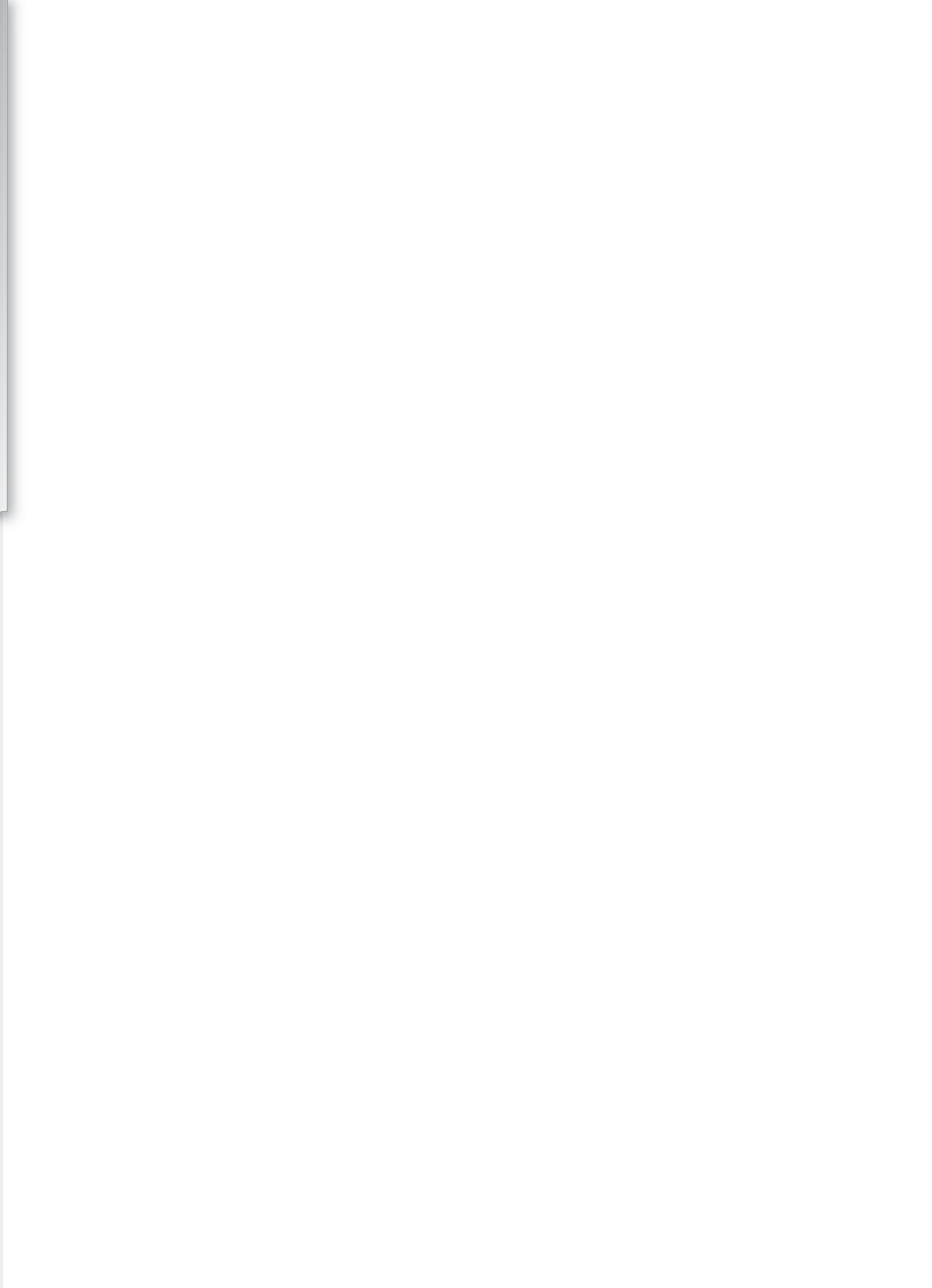
معايير التقييم

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

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

ملحوظة:

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



الوحدة الثالثة

التقنيات المستخدمة في العمل الفندقية

النتائج الخاصة

- يتعرّف مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية.
- يبيّن أنشطة الأنظمة اليدوية خلال مراحل دورة الضيف في الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم التعاوني / المناقشة

- التمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- ما أدوات عمل الأنظمة اليدوية؟ حدّد عيوب الأنظمة اليدوية في إنجاز أعمالها.
- ما الأنشطة التي يمكن أن يقوم بها موظفو قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف، وعند الوصول، وفي مرحلة الإشغال (الإقامة)، وعند المغادرة؟
- وضح آلية عمل لوحة الغرف اليدوية.
- تسجيل النقاط الحاكمة على السبورة والتوصّل إلى أدوات عمل الأنظمة اليدوية، واستنتاج عيوبها، وتحديد الأنشطة وفقاً لمرحلة دورة الضيف في الفندق، وتوضيح آلية عمل لوحة الغرف اليدوية.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها توضيح المهمات الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف.
- تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند وصول الضيف.
- تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية في أثناء مرحلة إشغال (إقامة) الضيف.
- تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند مرحلة مغادرة الضيف.
- الطلب من مقرّري المجموعات إجراء مناقشة عامة ومتابعتهم من قبل المعلم، ثم عرض ما يتوصّلون إليه على باقي زملاء في الصف.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء العمل في المجموعات.

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

وفي ما يأتي سرد لتطوّر طرائق أداء المهام في قسم الدوائر الأمامية، وفقاً لمرحلة دورة الضيف في الفندق.

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

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

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

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط تظهر طبيعة عمل لوحة الغرف اليدوية، ووضعها في الغرفة الصفية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٣-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الأولى، حجز الغرف،
الدرس السادس، السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز.
– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف،
الدرس الثاني، صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition,
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005.

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع،
عمّان، ٢٠٠٧م.

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

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

١. تعبئة موظف الاستقبال نموذج شريحة الوصول، الذي يحتوي على معلومات عن الضيف، مثل: الاسم، وعدد الأشخاص، ورقم الغرفة، والسعر، وتاريخ القيد والمغادرة، وطريقة الدفع، والجنسية، بعد ذلك توضع نسخة من هذا النموذج في لوحة الغرف؛ في إشارة إلى أنّ الضيف قد أقام في الغرفة، ثم تُوزّع نسخ أخرى منه على بعض الأقسام المعنية في الفندق، مثل: قسم الاستعلامات، والتدبير الفندقي، وخدمة الغرف، وقسم الاتصالات، والمصيفة، فضلاً عن أمين الصندوق. ويعتمد عدد الأقسام التي تتلقّى نسخة من هذا النموذج على حجم الفندق، ونظام الإدارة فيه.
٢. قيام أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية بعمل (فتح) فاتورة حساب رئيسة للضيف؛ يُسجّل عليها - فيما بعد - قيمة إيجار (سعر) غرفة الضيف، وما ترتّب عليه من مبالغ عن الخدمات التي تلقّاها من أقسام الفندق المختلفة؛ كالمطعم، وخدمة الغرف، وقسم الاتصالات، والمصيفة، وغيرها. جدير بالذكر أنّ كلاً من أمناء الصناديق في أقسام الفندق المختلفة يُصدر فاتورة فرعية تتضمن قائمة بالخدمات التي تلقّاها الضيف، وقيمة كلّ منها، ثم تُرسل النسخة الأولى منها إلى أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية؛ ليضيفها إلى حساب الضيف الرئيس بعد توقيع الضيف عليها، وتحديد رقم غرفته.
٣. قيام أمناء الصناديق في أقسام الفندق المختلفة بإعداد كشوف تُلخص مبيعات كلّ قسم على حدة، ثم إرسال هذه الكشوف مع النسخة الأخرى من الفواتير الفرعية إلى قسم الدوائر الأمامية ليُدقّقها المُدقّق الليلي في أثناء عملية التدقيق الليلي لأنشطة الفندق اليومية.

١٢٦

د- أنشطة المغادرة (Departure Activities): عند

- إبلاغ الضيف قسم الدوائر الأمامية برغبته في مغادرة الفندق، يقوم أمين الصندوق بعمل الآتي:
١. تجهيز فاتورة الضيف الرئيسية، وإعادة تدقيقها.
 ٢. تقديم الفاتورة للضيف؛ لمراجعتها، ودفع قيمتها بعد ذلك.
 ٣. استعادة مفاتيح الغرفة من الضيف، وتسليمه أيّ ممتلكات يحتفظ بها (أمين الصندوق) كأمانات.
 ٤. توديع الضيف بطريقة لطيفة ودّية.
 ٥. إعلام قسم التدبير الفندقي بمغادرة الضيف؛ لإعادة تنظيف الغرفة وتجهيزها.
 ٦. تدوين معلومات الضيف في سجل خاص بالمغادرين.
 ٧. رفع شريحة الوصول من لوحة الغرف، وسحب بطاقة التسجيل، ووضع إشارة عليها تفيد بمغادرة الضيف الغرفة، ثم ختمها بختم يتضمن وقت المغادرة وتاريخها.
 ٨. حفظ بطاقة التسجيل لدى قسم الدوائر الأمامية في صندوق خاص، بعد تدوين المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف خلف البطاقة، أو في بطاقة تاريخ الضيف؛ لاستخدامها مرجعاً عند الحاجة.

٢- الأنظمة شبه الآلية (Semi-Automated Systems)

أخذ قسم الدوائر الأمامية في بداية السبعينيات من القرن الماضي يستخدم الأنظمة شبه الآلية في إدارة أعماله؛ وذلك بالمزج بين النظام اليدوي واستخدام الأجهزة الميكانيكية الكهربائية (Electro-mechanical Devices).
تمتاز الأنظمة شبه الآلية بأنها أكثر سهولة من النظام اليدوي، من حيث: إدخال البيانات، وقراءتها، وإجراء تعديلات عليها، وإغلاق الحسابات اليومية للفندق، فضلاً عن الدقّة والسرعة في استخراج العديد من تقارير الحسابات مقارنة بالنظام اليدوي.
أما أبرز عيوب هذه الأنظمة، فتتمثل في ما يأتي:
أ - صعوبة استخدام بعض الأجهزة؛ نظراً إلى تعقيد كلّ من: خطوات تشغيلها، وتسلسل عملياتها.

١٢٧

مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية،
الأنظمة شبه الآلية

النتائج الخاصة

- يتعرّف مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية في الأنظمة شبه الآلية.
- يبيّن أنشطة الأنظمة شبه الآلية خلال مراحل دورة الضيف في الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المناقشة

- يربط المعلم الحصّة الحاليّة بالحصّة السابقة بكتابة النقاط الحاكمة على السبورة.
- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة الآتية:
 - حدّد عيوب الأنظمة شبه الآلية ومزاياها في إنجاز أعمالها. متى بدأ استخدام الأنظمة شبه الآلية في الفنادق؟ ما الأنشطة التي يمكن أن يقوم بها موظفو قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف، وعند الوصول، وفي مرحلة الإشغال (الإقامة)، وعند المغادرة؟ وضح آلية عمل لوحة الغرف الكهربائيّة.
- تسجيل النقاط الحاكمة على السبورة والتوصّل إلى عيوب الأنظمة شبه الآلية، وتحديد الأنشطة وفقاً لمرحل دورة الضيف في الفندق، وتوضيح آلية عمل لوحة الغرف الكهربائيّة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها توضيح المهمات الآتية، خلال مدّة زمنيّة لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - تحديد عيوب أدوات العمل وفقاً للأنظمة شبه الآلية.
 - تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف.
 - تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند وصول الضيف.
 - تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية في أثناء مرحلة إشغال (إقامة) الضيف.
 - تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند مرحلة مغادرة الضيف.
- الطلب إلى مقرّر المجموعات إجراء مناقشة عامة ومتابعتهم من قبل المعلم، ثم عرض مايتوصّلون إليه على باقي الزملاء في الصف.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء العمل في المجموعات.

د- أنشطة المغادرة (Departure Activities): عند

إسلاخ الضيف قسم الدوائر الأمامية برغبته في مغادرة الفندق، يقوم أمين الصندوق بعمل الآتي: ١. تجهيز فاتورة الضيف الرئيسة، وإعادة تدقيقها. عملية دقيقة، شاقّة، متكررة.

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

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

٤. توديع الضيف بطريقة لطيفة ودّية.

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

٦. تدوين معلومات الضيف في سجل خاص بالمغادرين.

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

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

٨. حفظ بطاقة التسجيل لدى قسم الدوائر الأمامية في صندوق خاص، بعد تدوين المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف خلف البطاقة، أو في بطاقة تاريخ الضيف؛ لاستخدامها مرجعاً عند الحاجة.

٢- الأنظمة شبه الآلية (Semi-Automated Systems)

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

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

أما أبرز عيوب هذه الأنظمة، فتتمثّل في ما يأتي:

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة عمل عرض تقديمي باستخدام برمجية العرض التقديمي (Power Point) لعرض أنشطة مراحل دورة الضيف حسب الأنظمة شبه الآلية، وعرضها على المعلم والطلبة في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005.

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٧م.

- ب- تعُد ربط هذه الأجهزة بأجهزة أخرى؛ نظراً إلى عدم ملائمة أنظمتها لأنظمة الأجهزة الأخرى.
- ج- الحاجة إلى الصيانة المستمرة؛ نظراً إلى تكرار أعطالها.
- د - التكلفة المادية، فهي أكثر كلفة من النظام اليدوي؛ نظراً إلى ارتفاع أسعارها، وتكاليف صيانتها، والحاجة إلى عقد العديد من الدورات التدريبية للموظفين؛ بغية إتقان استخدامها.
- من جانب آخر، يمكن إيجاز أهم أنشطة قسم الدوائر الأمامية التي تعتمد على استخدام الأنظمة شبه الآلية في ما يأتي:
- أ - أنشطة قبل الوصول (Pre-arrival Activities): يتمثل هذا النوع من الأنشطة في ما يأتي:
1. استخدام الشبكات المحلية (National Reservation Network) التي تُسهّل عملية الاتصال المباشر بالفنادق؛ بغية الحجز، والاستفسار عن برامجه وعروضه. ومع ازدياد عمليات الحجز، فقد بدأت الفنادق إنشاء قسم خاص بالحجوزات.
 2. التسجيل المُسبق للضيف، وإعداد بطاقة التسجيل لِيُوقَّع عليها الضيف عند وصوله الفندق.
 3. عمل (فتح) فاتورة حساب رئيسة للضيف قبل وصوله.
 4. مواصلة بعض الفنادق استخدام الرسوم البيانية اليدوية في عملية الحجز؛ للرجوع إليها في حال تعطل النظام شبه الآلي.
- ب- أنشطة الوصول (Arrival Activities): يقوم موظف الاستقبال بعمل الآتي عند وصول أحد الضيوف من ذوي الحجز المُسبق:
1. التحقق من معلومات الحجز، ومراجعتها مع الضيف.
 2. استلام الدفعات النقدية من الضيف، والتحقّق من بطاقة الائتمان التي يرغب الضيف تسديد حسابها بوساطتها.
 3. طباعة بطاقة التسجيل، ثمّ تقديمها للضيف كي يُوقَّعها.
- أمّا بالنسبة إلى الضيوف القادمين من غير حجز مُسبق (Walk-Ins)، فيمكن لموظف الاستقبال التعامل معهم على النحو الآتي:
1. تدوين بيانات الضيف في بطاقة التسجيل، ثمّ توقيع الضيف عليها، بعد الاتفاق على نوع الغرفة، وسعرها، ومُدّة الإقامة.
 2. تعبئة شريحة الوصول، ثمّ وضعها في لوحة الغرف، ثمّ توزيع نسخ منها على الأقسام المعنية.
 3. عمل (فتح) فاتورة حساب رئيسة للضيف بوساطة النظام شبه الآلي، وتدوين سعر الغرفة فيها، والاحتفاظ بها؛ لإضافة قيم (أثمان) الخدمات التي يتلقاها الضيف في أثناء إقامته بالفندق.
- ج- أنشطة الإشغال (الإقامة) (Occupancy Activities): تتلخّص أنشطة إقامة الضيف في ما يأتي:
1. استعمال الفواتير الفرعية/ قوائم الخدمات لإثبات تلقّي الضيف الخدمات، وإضافة قيمها إلى فاتورة حساب الضيف الرئيسية باستخدام أجهزة إدخال البيانات (Posting Machines)، وجهاز النقد الكهربائي (Register Cash)، وقد أصبحت هذه العمليات أكثر سهولة ودقّة منها في النظام اليدوي.
 2. التحقق من صحة البيانات المُدخّلة، والتأكد من أرصدة حسابات الضيوف في أثناء عملية التدقيق الليلي باستخدام الأجهزة الكهربائية، وتمتاز هذه العملية بالدقّة والسرعة والكفاءة في التنفيذ.
 3. استخراج بعض التقارير والنسب المئوية لإشغال الغرف، وتقارير إيرادات الأقسام عن طريق هذه الأجهزة.
- د- أنشطة المغادرة (Departure Activities):
- أدى استخدام بعض الأجهزة الكهربائية إلى جعل عملية المغادرة وإغلاق الحسابات أكثر دقّة وسهولة وسرعة، وذلك بعمل الآتي:
1. تعديل الحسابات في حال وجود فروق بينها، أو عند عمل خصم ما.
 2. تفسير حالة الغرف، وإعلام قسم التدبير الفندقسي بذلك عن طريق لوحة الغرف الكهربائية.

لوحة الغرف الكهربائية (Electric Room Rack)

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

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

د- أنشطة المغادرة (Departure Activities):

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

1. تعديل الحسابات في حال وجود فروق بينها، أو عند عمل خصم ما.
2. تفسير حالة الغرف، وإعلام قسم التدبير الفندقسي بذلك عن طريق لوحة الغرف الكهربائية.

النتائج الخاصة

- يتعرّف مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية في الأنظمة الآلية.
- يبيّن أنشطة الأنظمة الآلية (الإلكترونية) خلال مراحل دورة الضيف في الفندق.
- يقارن بين أعمال قسم الدوائر الأمامية وفقاً لمرحلة دورة الضيف في الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

أنظمة البيع الفرعية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريب المباشر / المناقشة

- ربط الحصة الحالية بالحصة السابقة للدرس السابق، والتمهيد للدرس عن طريق توجيه الأسئلة الآتية:

- ما أدوات عمل الأنظمة الآلية (الإلكترونية)؟ حدّد عيوب الأنظمة الآلية (الإلكترونية). متى بدأت الفنادق في استخدام الأنظمة الآلية (الإلكترونية)؟
- ما الأنشطة التي يمكن أن يقوم بها موظفو قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف، وعند الوصول، وفي مرحلة الإشغال (الإقامة)، وعند المغادرة؟ لماذا لا تجبّد بعض الفنادق الكبيرة استخدام أجهزة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية؟

- تسجيل النقاط الحاكمة على السبورة والتوصّل إلى أدوات عمل الأنظمة الآلية (الإلكترونية)، واستنتاج مزاياها وعيوبها، وتحديد الأنشطة وفقاً لمرحلة دورة الضيف في الفندق، والمقارنة بين أعمال قسم الدوائر الأمامية باستخدام الأنظمة المختلفة وفقاً لمرحلة دورة الضيف في الفندق.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها توضيح المهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف.
- تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند وصول الضيف.
- تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية في أثناء مرحلة إشغال (إقامة) الضيف.
- تحديد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند مرحلة مغادرة الضيف.
- مقارنة بين الأنظمة المختلفة في أعمال الدوائر الأمامية.
- الطلب من مقرّري المجموعات إجراء مناقشة عامة ومتابعته من قبل المعلم، ثمّ عرض ما يتوصّلون إليه على باقي زملاء في الصف.
- تقييم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء العمل في المجموعات.

الملاحق

ملحق أدوات التقييم (٣ - ٣).

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

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

- ١- أنشطة قبل الوصول (Pre-arrival Activities): أصبح استخدام أنظمة الحجز أمرًا شائعًا جدًا؛ وذلك بربط هذه الأنظمة بنظام مركزي للحجز، أو عن طريق شبكة الإنترنت العالمية. ومن مميّزات أنظمة الحجز الإلكترونية ما يأتي:
١. عرض أنواع الغرف وأسعارها، وعدد الغرف المتوافرة في تاريخ مُحدّد، مع تحديث هذه المعلومات آليًا (أوماتيكيا) بعد كلّ عملية حجز.
٢. إنشاء رسائل تأكيد الحجز وفقًا للمعلومات التي أُدخلت في ملف الحجز، ثمّ إرسالها إلى الضيف عن طريق جهاز الناسوخ (الفاكس)، أو البريد الإلكتروني مباشرة، بحيث تحتوي كلّ رسالة حجز على رقم تأكيد الحجز؛ لاستخدامه في عملية التواصل بين الفندق والضيف.
٣. قبول الدفعات المُسبقة، وتسجيلها في ملف الحجز الخاص بالضيف.
٤. تنفيذ إجراءات التسجيل المُسبق للضيف، وإعداد بطاقة التسجيل لثبوتها الضيف عند وصوله الفندق.
٥. قبول تسديد فواتير الحسابات بواسطة بطاقة الائتمان، والحصول على رقم التفويض إلكترونيًا.
٦. إنشاء فاتورة إلكترونية للضيف قبل وصوله الفندق.
٧. إعداد قائمة بأسماء الضيوف المُتوقَّع وصولهم يوميًا عن طريق ملفات الحجز.
٨. إجراء حجز للمجموعات، وتحديد غرفهم قبل وصولهم الفندق.

١٣٠

الدولية الرئيسة، وربطها بأنظمة إدارتها لاسلكيًا بواسطة شبكة الإنترنت؛ ليتمكّن الضيف من القيام بعملية التسجيل في الفندق المعني بسرعة وسهولة، مُستخدِمًا بطاقة الائتمان الخاصة به، حيث يقوم جهاز التسجيل (التسكين) الذاتي بالاتصال الآلي بنظام إدارة الفندق، واستدعاء ملف الحجز الخاص بالضيف.

٧. بعد تأكيد الضيف المعلومات المعروضة على شاشة الجهاز، يُصدّر الجهاز بطاقة التسجيل، ومفتاحًا للغرفة بعد تحديد رقمها للضيف.

٨. توفير خدمة التسجيل (التسكين) عن طريق ربط نظام إدارة الفندق / قسم الدوائر الأمامية بشبكة الإنترنت، حيث يمكن للضيف زيارة موقع الفندق الإلكتروني، وإجراء عملية التسجيل بنفسه، والحصول على رقم لتأكيد هذه العملية. وعند الوصول إلى الفندق، يُقدّم الضيف هذا الرقم لموظف الاستقبال الذي يُصدّر مفتاح الغرفة له خلال ثوانٍ معدودة فقط.

٩. توافر بعض الأنظمة التي تسمح بإجراء عمليتي التسجيل (التسكين) والمغادرة لاسلكيًا بواسطة جهاز الحاسوب المحمول (Portable Computer)، أو جهاز الهاتف النقال (Cell Phone).

قضية للمناقشة

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

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

١٣٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة الدخول إلى الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، والبحث عن صور حديثة لأجهزة التسجيل (التمسكين) والمغادرة، وعرضها على المعلم والزملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005.

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق،: دار زهران للنشر والتوزيع، عمان،
٢٠٠٧م.

٩- إعداد الكثير من التقارير التي كان يتعدّر إعدادها بواسطة النظام اليدوي، أو شبه الآلي، مثل: تقارير نسب الإشغال، والإيرادات المُتوقّعة خلال مُدّة زمنية معيّنة، وتقارير جنسيات الضيوف والحجوزات الملغاة، وتقارير الحصص التسويقية والفعالية للفندق، وغيرها.

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

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

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

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

٤. حفظ جميع المعلومات المتعلقة بالضيف تلقائياً (أتوماتيكياً)؛ للرجوع إليها عند الحاجة، والاستغناء عن استخدام لوحة الغرف البدوية أو الكهربية.

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

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

١٣١

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

١. استخراج فاتورة حساب الضيف الرئيسة، ثمّ تدقيقها، وتعديلها عند الحاجة.
٢. إمكانية تجزئة فاتورة حساب الضيف إلى أكثر من جزء، بحيث يوضع في كلّ منها مجموع المبالغ النقدية التي سيدفعها الضيف عن الخدمات المتشابهة، أو ما يرغب هو بوضعه؛ إذ يُمكن إدراج سعر الغرفة والضرائب في أحد الأجزاء، وقيم (أثمان) خدمات الطعام والشراب في جزء ثانٍ، وقيم المكالمات الهاتفية الدولية في جزء ثالث، وقيم الغسيل والكي والمصاريف المتفرقة الأخرى في جزء رابع.

٣. قبول طرائق عدّة للدفع، وإغلاق فاتورة حساب الضيف المُخزّنة في النظام. وبوجه عامّ، فقد يكون الدفع نقداً، أو بواسطة بطاقة الائتمان، أو بالعملات الأجنبية بعد تبديلها عن طريق النظام المحوسب.

٤. تحويل حساب الضيف إلى حساب ضيف آخر، أو جهة أخرى؛ كالشركات، ومكاتب السياحة والسفر، والمنظمات الدولية، والوزارات،... إلخ.

٥. حفظ جميع المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف في ملف خاص بتاريخ إقامة الضيف؛ للعودة إليه عند الحاجة.

١٣٣

النتائج الخاصة

- يتعرّف وثائق قسم الدوائر الأمامية في أثناء مراحل دورة الضيف.
- يوضّح أنواع الوثائق المستخدمة وأشكالها في كلّ مرحلة من مراحل دورة الضيف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- توضيح الوثائق المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية في أثناء مراحل دورة الضيف

، وشرح الدرس كما يأتي:

- وثائق مرحلة قبل الوصول.
- وثائق مرحلة الوصول.
- وثائق مرحلة الإشغال (الإقامة).
- وثائق مرحلة المغادرة.

- إدارة نقاش بين الطلبة وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصّل إلى الوثائق المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية في أثناء مراحل دورة الضيف.

التدريس المباشر / أوراق عمل

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكلّ مجموعة، وتكليفها توضيح

المهام الآتية، خلال مدّة زمنيّة لا تتجاوز (١٠) دقائق:

- المجموعة الأولى: تجهيز ورقة عمل بالوثائق المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية لمرحلة قبل الوصول.
- المجموعة الثانية: تجهيز ورقة عمل بالوثائق المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية لمرحلة الوصول.
- المجموعة الثالثة: تجهيز ورقة عمل بالوثائق المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية لمرحلة الإشغال (الإقامة).

- عرض أوراق العمل على المعلم لتصحيح الأخطاء وتقييمها.

وثائق قسم الدوائر الأمامية
(Front Office Documents)

ثانياً

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

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

١- وثائق قبل الوصول (Pre-Arrival Documents)

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

أ - نموذج الحجز الإلكتروني (أفراد، أو مجموعات).

ب- رسالة تأكيد الحجز.

ج- عنوان الضيف كاملاً؛ لاستخدامه في عملية التواصل مع الفندق.

٢- وثائق الوصول (Arrival Documents)

تتضمّن وثائق الوصول ما يأتي:

أ - بطاقة التسجيل الإلكترونية التي تحوي بيانات الضيف الشخصية، إضافة إلى معلومات خاصة بإقامته؛ كرقم الغرفة، ونوعها، وسعرها، ومُدّة الإقامة، وطريقة الدفع، وعدد الأشخاص المرافقين، والجنسية، ... إلخ.

ب- بطاقة حفظ الأمانات التي تتيح للضيف الاحتفاظ بممتلكاته الثمينة لدى إدارة الفندق/قسم الدوائر الأمامية.

ج- شرائح بطاقات الائتمان (شرائح الدفع): اليدوية، والإلكترونية.

٣- وثائق الإشغال (الإقامة) (Occupancy Documents)

تتضمّن هذه الوثائق ما يأتي:

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

١٣٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط تتضمن أهم الوثائق المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية، ووضعها في غرفة الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٣-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005.

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق،: دار زهران للنشر والتوزيع، عمان،
٢٠٠٧م.

إلا أنه يمكن استخراج نسخ عدّة من هذه الفاتورة في حال رغب الضيف الاستعلام عن حسابه، أو مراجعته قبل الدفع.
ب- الفواتير الفرعية/ قسائم الخدمات التي يُصدرها أمناء الصناديق في الأقسام المختلفة، بوصفها وثائق تُثبت تلقّي الضيف هذه الخدمات. وعلى الرغم من تنوع الفواتير والقسائم واختلافها من فندق إلى آخر، إلا أنها تتشابه في معظم بياناتها. وفي ما يأتي أبرز هذه الفواتير والقسائم:
١. الفواتير الفرعية/ قسائم الخدمات (Charge Vouchers).
٢. قسائم الخصم/ المسموحات (Allowance Vouchers).
٣. قسائم تحويل الحساب (Transfer Vouchers).
٤. قسائم (سندات) الدفع (Paid-Out Vouchers).

٤- وثائق المغادرة (Departure Documents)

تتضمّن هذه الوثائق ما يأتي:
أ - فاتورة حساب الضيف الإلكترونية الرئيسة.
ب- شرائح بطاقات الانتماء (شرائح الدفع): اليدوية، والإلكترونية.
ج- ملف تاريخ إقامة الضيف.

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

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

١٣٦

وفي ما يأتي بيان لأبرز وظائف هذا النظام:

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

١٣٨

النتائج الخاصة

- يتعرّف الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.
- يحدّد أبرز وظائف نظام إدارة الفندق، قسم الدوائر الأمامية.
- يبيّن تطبيقات نظام إدارة الفنادق، قسم الدوائر الأمامية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- الطلب من الطلبة قراءة درس، ومن ثم مناقشتهم للتوصّل إلى معرفة الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق، وتحديد أبرز وظائف نظام إدارة الفنادق، قسم الدوائر الأمامية، وفهم تطبيقات وحدة الحجز ووحدة إدارة الغرف، والاستعانة بالشكل (٣ - ١).
- كتابة نتائج المناقشة على السبورة.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مُدّة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - مناقشة أبرز وظائف نظام إدارة الفندق، قسم الدوائر الأمامية.
 - مناقشة تطبيقات وحدة الحجز.
 - مناقشة تطبيقات وحدة الغرف.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش تعرض كل مجموعة من خلاله ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة.
- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق، وفهم أبرز وظائف نظام إدارة الفندق وتطبيقات وحدة الحجز ووحدة إدارة الغرف.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على فهم تطبيقات وحدة الحجز ووحدة إدارة الغرف.

إثراء

– تكليف الطلبة عمل لوحة حائط تظهر الوحدات الرئيسة لنظام إدارة الفندق، قسم الدوائر الأمامية، ووضعها في غرفة الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (3-5).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، حجز الغرف، الدرس الأول، أهمية قسم الحجز ووظائفه.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، 2008م.

جدير بالذكر أن هذا النظام يتكوّن من ثلاث وحدات رئيسة، تحوي كل منها سلسلة من التطبيقات، كما هو موضح في الشكل (3-1).

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

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

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

الشكل (3-1): نظام إدارة الفندق / قسم الدوائر الأمامية.

١٠. تسجيل قيم (أثمان) الخدمة والضرائب آلياً في قوائم خاصة بذلك.

١١. تتّبع حسابات الضيوف القادمين عن طريق شركات سياحية، وتحديد عمولة هذه الشركات بعد مغادرة الضيوف الفندق.

١٢. قبول الدفعات المُسبقة من الضيوف، والتأكد من تضمينها الحسابات المتعلقة بحجزهم، وخصم المبالغ التعويضية في حال لم يصل الضيوف الفندق؛ وذلك وفقاً لسياسة الفندق المُتبعة في هذا المجال.

ب- وحدة إدارة الغرف (Rooms Management Module): تتّبع هذه الوحدة الحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بحالات الغرف بعد كل عملية تسجيل (تسكين)، أو مغادرة، أو تعديل، فضلاً عن تحديد غرف للضيوف في أثناء مرحلة التسجيل، وتنسيق جميع الخدمات التي تتعلّق بإقامتهم؛ وذلك عن طريق التواصل مع الأقسام المعنية، ولا سيّما قسم التدبير الفندقي، وقسم الاتصالات. وفي ما يأتي بيان لإجراءات تسجيل إقامة الضيف، والمهام المنوطة بقسم التدبير الفندقي، وقسم الاتصالات:

١. مرحلة التسجيل (التسكين) (check-in):

أ. استدعاء حجز الضيف من ملف الحجوزات؛ عن طريق رقم تأكيد الحجز، أو بطاقة ائتمان الضيف.

ب. عرض مجموعة من الغرف المتوافرة، تماثل النوع الذي يُفضّله الضيف؛ ليتمكّن موظف الاستقبال من تحديد واحدة منها للضيف، أو السماح للنظام باختيار الغرفة المناسبة له بصورة آليّة، وتقديم مفتاح الغرفة له.

ج. تنظيم إقامة المجموعات السياحية دفعة واحدة بعد التأكد من أسماء الضيوف، وأنواع الغرف، وترتيبات المشاركة في الغرف المزدوجة (Sharing Arrangements).

٢. مهام قسم التدبير الفندقي (House keeping):

أ. تغيير حالة الغرف المشغولة كلّ ليلة لتصبح "في مرحلة التنظيف" (On Change).

ب. مساعدة مُجهّزي الغرف على تحديد الغرف التي تحتاج إلى تنظيف؛ ليقوموا بتجهيزها في أثناء وديتهم.

ج. تتّبع الاختلاف في حالة الغرف، بناءً على تقرير كلّ من: قسم الدوائر الأمامية،

النتائج الخاصة

- يتعرّف الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.
- يحدّد أبرز وظائف نظام إدارة الفندق، قسم الدوائر الأمامية.
- يوضّح تطبيقات نظام إدارة الفنادق، قسم الدوائر الأمامية.
- يحدّد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- ربط الدرس الحالي بالدرس السابق وكتابة النقاط الرئيسة على السبورة.
- الطلب من الطلبة قراءة الدرس، ومن ثم مناقشتهم للتوصّل إلى معرفة الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق، وتحديد أبرز وظائف نظام إدارة الفنادق، قسم الدوائر الأمامية، وفهم تطبيقات وحدة محاسبة الضيوف، وأجهزة نظام إدارة الفندق الطرفية (واجهات التواصل التفاعلية)، والاستعانة بالشكل (٣ - ٢).
- كتابة نتائج المناقشة على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرّر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدّة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - مناقشة تطبيقات وحدة محاسبة الضيوف.
 - مناقشة أنواع أنظمة الحجز المركزية.
 - مناقشة أنظمة نقاط البيع الإضافية.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تكليف الطلبة تنفيذ ورقة العمل (٣-٣)، خلال مدّة زمنية لا تتجاوز (٧) دقائق.
- إدارة نقاش تعرض كلّ مجموعة من خلاله ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّري المجموعات.

- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى فهم تطبيقات وحدة محاسبة الضيوف، وأنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.

وقسم التبدير الفندقية، ثمّ تحديد السبب ومعالجته، ثمّ كتابة تقرير عن ذلك، ثمّ تقديمه لإدارة الفندق.

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

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

٣. مهام قسم الاتصالات (Operator):

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

ب. استقبال الرسائل القصيرة للضيوف، وتسجيلها، ومتابعة تسليمها عن طريق النظام. جـ. وحدة محاسبة الضيوف (Guest Accounting Module): تتيح هذه الوحدة زيادة الرقابة على حسابات الضيوف في الفندق، وتعديلها في أثناء مرحلة التدقيق الليلي. ومن أبرز وظائف هذه الوحدة ما يأتي:

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

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

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

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

ج. تحويل قيم مالية من حساب إلى آخر.

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

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

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

١٤٠



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

أ - أنظمة الحجز المركزية (CRS: Central Reservation Systems): يمكن ربط أنظمة الحجز المركزية بنظام إدارة الفندق عن طريق التواصل عبر شبكة الإنترنت، وتنقسم هذه الأنظمة من حيث طبيعة ارتباطها بنظام إدارة الفندق إلى قسمين، هما:

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

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

١٤٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق الكبيرة للتعرف إلى ميزات استخدام أنظمة نقاط البيع (SOP) الموجودة في الفندق، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: الملاحظة.

– أداة التقييم: سلم تقدير عددي (٣-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، حجز الغرف، الدرس الأول، أهمية قسم الحجز ووظائفه.

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، ٢٠٠٨م.

تجاوزت مصاريفهم الحد الأعلى الذي تسمح به إدارة الفندق.

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

أ. تسجيل الدفعات المستلمة من الضيوف، ثم إضافتها إلى فواتيرهم عند المغادرة؛ سواء كان ذلك نقداً، أو بال شيكات، أو بطاقات الائتمان.

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

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

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

تدقيق جميع عمليات قسم الدوائر الأمامية؛ للتأكد من صحة المدخلات، واستخراج

التقارير التي تبين خلاصة أعمال الفندق اليومية، بما في ذلك: المدفوعات النقدية

المستلمة من أمناء الصناديق، وحسابات الذمم المدينة، وأسعار الغرف، وحسابات

الضيوف التي تحطت الحد الأعلى،... إلخ، وصولاً إلى نهاية اليوم المحاسبي، وإغلاق

الحسابات كلها. وفي ما يأتي أبرز عمليات التدقيق الليلي:

أ. تدقيق مداخلات العمليات اليومية كلها وتجميعها، وإعداد التقارير.

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

ج. تحويل حالة الغرف المشغولة كلها إلى غرف «في مرحلة التنظيف»، وتضمينها

تقرير «حالة الغرف» المُعدّ لقسم التدبير الفندقي.

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

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

إن تعزيز فاعلية معالجة البيانات، يستدعي تضمين نظام إدارة الفندق المتكامل مجموعة من

الأجهزة والأدوات التي تمكنه من رصد أنشطة قسم الدوائر الأمامية والأقسام المساندة الأخرى

ومراقبتها؛ كالحجز، وإدارة المبيعات، والمحاسبة. مثال ذلك، الأجهزة الطرفية ذات الأنظمة

المستقلة (Stand-alone Devices) التي ترتبط (سلكياً، أو لاسلكياً) بنظام إدارة الفندق؛

إذ تسمح أنظمة هذه الأجهزة بالتفاعل، والتواصل، ونقل المعلومات إلى نظام إدارة الفندق.

والشكل (٣-٢) يوضح أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.

١٤١

من جانب آخر، يمكن لنظام الحجز هذا إرسال عدد الحجوزات ونوعها إلى أنظمة إدارة

الإيرادات، التي تقوم بتحليل تدفق هذه الحجوزات وفقاً لقواعد وأهداف واتجاهات

مُحددة مسبقاً؛ بغية مراقبة شروط الإقامة وتحديثها، وطرح بعض فئات أسعار الغرف أو

تجديدها؛ تبعاً للمناسبات، أو المواسم.

ب- أنظمة نقاط البيع الإضافية (POS): تتكوّن هذه الأنظمة من عدّة

أجهزة ذات أنظمة مستقلة (Stand-alone Devices)، تحتوي على وحدة معالجة مركزية،

ووحدة إدخال وإخراج، ووحدة تخزين (Memory) تختلف سعتها من جهاز إلى آخر،

علماً بأنّه يمكن نقل البيانات من هذه الأجهزة إلى وحدات نظام إدارة الفندق المختلفة (قسم

الدوائر الأمامية، والأقسام المساندة الأخرى) عن طريق ربطها بنظام إدارة الفندق حاسوبياً.

يتفاوت عدد هذه الأجهزة، والأماكن التي توضع فيها من فندق إلى آخر، تبعاً لعوامل عدّة،

أهمها:

١. حجم الفندق، ونوعه (Hotel Size and Type).

٢. تصميم المكان الذي توضع فيه (Physical Design Dimensions).

٣. متطلبات عملية الاتصال (Communication Requirements).

٤. معايير الأمان (Security Considerations).

فعلى سبيل المثال، قد توضع هذه الأجهزة في مراكز البيع كلها، التي تتضمن ما يأتي:

١. المطاعم (Restaurants).

٢. الصالات، والمقاهي (Coffee Shops and Lounges).

٣. خدمة الغرف (Room Service).

٤. محال بيع الهدايا (Gift Shops).

٥. برك السباحة، والنادي الصحي (Pool and Spa Areas).

٦. محال تأجير المستلزمات الرياضية (ProShops) التي تتضمن: التنزّج، والسباحة، والغطس،

والجولف،... إلخ.

٧. أكشاك (محال) الامتياز (Concession Stands) التي تتضمن: حاملات الكتب

والصحف والمجلات؛ والسجائر؛ وأجهزة المشروبات الباردة والساخنة؛ والسندويشات؛

والحلويات،... إلخ.

١٤٣

النتائج الخاصة

- يتعرّف الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.
- يحدّد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.
- يوضّح تطبيقات أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- ربط الدرس الحالي بالدرس السابق وكتابة النقاط الرئيسة على السبورة.
- الطلب من الطلبة قراءة الدرس، ومن ثم مناقشتهم للتوصّل إلى فهم تطبيقات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية، وتحديد مزاياها وفوائدها، وتحديد أنواع أنظمة أقفال أبواب الغرف الإلكترونية وفوائدها.
- كتابة نتائج المناقشة على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها القيام بالمهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
 - مناقشة مزايا أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية.
 - مناقشة فوائد أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية.
 - مناقشة أنواع أنظمة أقفال أبواب الغرف الإلكترونية.
 - مناقشة فوائد أنظمة أقفال الأبواب الإلكترونية.
- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش تعرض كل مجموعة من خلاله ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرري المجموعات.

- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى فهم تطبيقات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية، وتحديد مزاياها وفوائدها، وتحديد أنواع أنظمة أقفال أبواب الغرف الإلكترونية وفوائدها.

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

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

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

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

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

أ. تقديم خدمات أفضل للضيوف بهدف كسب رضاهم.

ب. تحسين طرائق الاتصالات عبر شبكات الاتصال المختلفة.

ج. التسعير المناسب للمكالمات؛ بفتح باب التنافس، وتنوع الأسعار، تبعاً لمُزوّد الخدمة.

د. تقليص تكلفة المكالمات الهاتفية.

هـ. إضافة قيمة المكالمات إلى حساب الضيف الرئيس بصورة آلية.

و. إنشاء سجلات تتضمن تفاصيل المكالمات الهاتفية الصادرة.

ز. تعزيز الرقابة الإدارية على المصاريف المتعلقة بالمكالمات الهاتفية: الوطنية، والدولية.

ح. تقليل المساحة المُخصّصة لقسم الهاتف.

ط. تخفيض عدد الموظفين.

ي. تقليص تكاليف الصيانة.

ك. استخراج تقارير يومية تتعلّق بالاتصالات الهاتفية: الوطنية، والدولية.

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

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

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق للتعرف إلى نظام الاتصال الهاتفي فيه، وتحديد مزاياه، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق للتعرف إلى كيفية استخدام جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، ٢٠٠٨م.

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

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

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

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

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

١٤٥

البطاقة البلاستيكية بتخزين رقم أو رمز خاص بعد تحديد رقم الغرفة، وتاريخ المغادرة، وعدد المفاتيح المطلوبة للغرفة نفسها. وبهذا، تصبح البطاقة جاهزة لاستخدامها مفتاحاً للغرفة، حيث يقوم هذا النظام بإرسال إشارة إلى قفل الباب، تتضمن الرقم أو الرمز الجديد، ويُبلغ أيّ رقم أو رمز سابق. جدير بالذكر أنّ أقفال أبواب الغرف جميعها مُزوّدة بطاريات خاصة تتيح لها العمل في حال انقطاع التيار الكهربائي، وفتح الأبواب في الحالات الطارئة. والشكل (٣-٣) يوضّح جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.

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

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

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

أ. إصدار أنواع عدّة من مفاتيح الأبواب، مثل المفاتيح الخاصة بكلّ من: الضيوف، وموظفي قسم التبريد الفندق، وموظفي قسم الأمن، فضلاً عن المفاتيح الخاصة

١٤٧

النتائج الخاصة

- يتعرّف الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.
- يحدّد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.
- يوضّح تطبيقات أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- ربط الدرس الحالي بالدرس السابق وكتابة النقاط الرئيسة على السبورة.
- الطلب من الطلبة قراءة الدرس، ومن ثم مناقشتهم للتوصّل إلى ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية، وتحديد أنواع أنظمة إدارة الطاقة، وفهم وظائف أنظمة خدمات الضيوف المساعدة.
- كتابة نتائج المناقشة على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهمات الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- مناقشة ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية.
- مناقشة أنواع أنظمة إدارة الطاقة.
- مناقشة وظائف أنظمة خدمات الضيوف المساعدة.

- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش تعرض كل مجموعة من خلاله ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرر المجموعة.
- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية، وتحديد أنواع أنظمة إدارة الطاقة، وفهم وظائف أنظمة خدمات الضيوف المساعدة.

بإدارة الفندق.

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

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

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

هـ. معرفة الرقم أو الرمز الخاص بطاقة المفتاح، مع بيان وقت فتح الباب وتاريخه. و. طباعة تقرير مُفضّل عن كلّ باب على حدة، أو أبواب الغرف كلها، بحيث يتضمن التقرير رصد حركات الأبواب في تاريخ مُحدّد، أو عند الضرورة، وذلك وفقًا لتصريح خاص، أو كلمة سرّ معيّنة.

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

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

تمتاز هذه البطاقات بأنها:

أ. أكثر أمانًا مقارنة بغيرها.

ب. أسهل في عملية الرقابة عليها.

ج. أقل كلفة من أنظمة الإقفال التقليدية.

١٤٨

بتسلسل منتظم؛ إذ يمكن إيقافها عن العمل مُدّة مختلفة، ثم إعادة تشغيلها مُدّة أخرى، مع مراعاة عدم التأثير سلبيًا في بيئة الفندق الداخلية؛ لضمان راحة الضيوف. ٢. دورات التشغيل المنتظمة (Duty Cycling): وفيها تُبرمج الأجهزة لتعمل وتتوقّف على نحو منتظم، ويتناوب آلي، مُدّة مُحدّدة مُسبقًا؛ في كلّ دورة من دورات العمل اليومي.

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

أجهزة الاستشعار المادي

نشاط (٣-٢)

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

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

تستعمل الفنادق بعض الأنظمة التي تُسهّم في تقديم خدمات إضافية لضيوفها، مستفيدة من التطوّر التقني في هذا المجال. وعلى الرغم من أنّ هذه الأنظمة تعمل عادة على نحو مستقل، إلا أنّها يمكن ربطها بنظام إدارة الفندق؛ بهدف التنسيق، ومتابعة تنفيذ عمليات هذه الأنظمة على نحو كامل بسهولة ويسر. وفي ما يأتي أبرز هذه الخدمات الإضافية:

١. نظام الإيقاظ المُبكر (الصباحي) (Wake-up Calls): يتيح هذا النظام للموظف تحديد رقم غرفة الضيف، وساعة الإيقاظ المطلوبة (حسب رغبة الضيف)، ومن ثمّ إيقاظ الضيف في الوقت المُحدّد بالاتصال به هاتفياً. وفي حال استجاب الضيف، فإنّه يسمع رسالة مُسجّلة تُخبره بموعد الإيقاظ، ثمّ يُسجّل النظام ملاحظة مفادها أنّ الضيف قد استجاب لعملية الإيقاظ. أمّا في حال عدم استجابة الضيف، فإنّ النظام يواصل الرنين على هاتف الغرفة مرّات ثلاث أو أربع على فترات متقاربة، فإذا لم يستجب الضيف بعدها، فإنّ النظام يُسجّل ملاحظة بذلك للرجوع إليها عند الحاجة. ٢. نظام الرسائل الصوتية (Voice Messaging): يسمح هذا النظام للمتلصّل-بعد

١٥٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق للتعرف إلى نظام الإيقاظ المبكر (الصباحي فيه)، وكتابة تقرير بألية عمل هذا النظام، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال مصادر المعرفة المتوفرة بالتعرف إلى أنواع أجهزة الاستشعار المادي المستخدم في الفنادق والشركات والمؤسسات، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: الملاحظة.

– أداة التقييم: قائمة رصد (٣-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، ٢٠٠٨م.

د. أسهل حملًا، وتوافر بديل عنها في حال فقدانها.
هـ. مُتعددة الاستخدامات؛ إذ يمكن استعمالها لفتح باب المصعد، أو فتح صندوق الأمانات الخاص بالضيف.
و. أداة (وسيلة) تتيح التسوق في مرافق الفندق المختلفة، والإفادة من خدماته؛ إذ يمكن للضيف طباعة صور أو معلومات تسويقية خلف هذه البطاقات.

هـ- أنظمة إدارة الطاقة (Energy Management Systems: EMS): تُعدّ أجهزة التدفئة والتكييف والإضاءة والتبريد من أجهزة الفندق المهمة، وهي تعتمد في عملها على استخدام وسائل الطاقة المتوفرة؛ كالكهرباء، والبنزين، والديزل، والطاقة الشمسية. وبما أنّ تكاليف استخدام الطاقة مرتفعة جدًا -إذا استثنينا الطاقة الشمسية من ذلك-، فإنّ أيّ خلل أو خطأ في استخدام هذه الطاقة سيُحمّل الفندق تكاليف ونفقات باهضة جدًا. وعليه، فقد صُممت أنظمة خاصة لإدارة تشغيل الأجهزة الميكانيكية المستخدمة في الفندق؛ بهدف المحافظة على الطاقة، وترشيد استهلاكها، خاصة في غرف الضيوف ومرافق الفندق المختلفة، والتقليل من حاجة الفندق إلى هذه الطاقة؛ ممّا يؤدي إلى تخفيض تكلفتها، من غير أن يُؤثّر ذلك سلبيًا في ضيوف الفندق. جدير بالذكر أنّ أنظمة إدارة الطاقة قد تكون مركزية أو مستقلة، ويمكن برمجتها لتحديد أوقات التشغيل والتوقف عن العمل، كما يمكن ربطها بنظام إدارة الفندق ليصار إلى التحكم في تشغيلها، أو إيقافها، أو تعديل نظام عملها؛ فيمجرد إقامة الضيف في الغرفة، أو مغادرتها، يُرسل النظام رسالة إلكترونية إلى نظام إدارة (مراقبة) الطاقة، ليقوم بتعديل درجة حرارة الغرفة، وتشغيل (أو إيقاف) الأجهزة الكهربائية فيها. من جانب آخر، تُصنّف أنظمة إدارة الطاقة في الفنادق إلى أنواع ثلاثة، هي:
١. التحكم حسب الطلب (Demand Control): تتيح أجهزة الطاقة التي تتضمنها هذا النوع من الأنظمة، تدفّق الطاقة ضمن مستويات يمكن التحكم في مقدارها

١٤٩

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

٣. نظام إيصال الرسائل (Delivering Messages): تعتمد إدارات الفنادق الكبيرة نظام إيصال الرسائل القصيرة الإلكتروني بدلًا من النظام التقليدي الورقي؛ ويتم ذلك بربط هذا النظام بأنظمة الهاتف أو التلفاز المتصلة بنظام إدارة

الفندق، حيث يمكن إرسال الرسالة؛ إمّا مكتوبة إلى جهاز التلفاز، وإمّا صوتية إلى جهاز الهاتف في الغرفة، فتظهر إشارة صوتية صغيرة على جهاز التلفاز تشير إلى وجود رسالة غير مُستلمة بعد، فيُشغّل الضيف هذا الجهاز ليقرأ

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

نشاط (٣-٣) نظام الإيقاظ المُبكر (الصباحي)

نشاط (٣-٣)

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

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

١٥١

النتائج الخاصة

- يتعرّف الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.
- يحدّد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.
- يوضّح تطبيقات أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- يربط المعلم الدرس الحالي بالدرس السابق وكتابة النقاط الرئيسة على السبورة.
- الطلب من الطلبة قراءة الدرس، ومن ثم مناقشتهم للتوصّل إلى أبرز الأجهزة التي يديرها الضيف بنفسه، والاستعانة بالشكل (٣ - ٤).
- كتابة نتائج المناقشة على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بالمهام الآتية، خلال مدّة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:
- مناقشة أنظمة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية.
- مناقشة أنظمة الترفيه الداخلية.
- مناقشة أنواع أنظمة آلات البيع الداخلية.
- مناقشة أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف.

- إتاحة الفرصة للطلبة في المجموعات المناقشة مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش تعرض كل مجموعة من خلاله ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرري المجموعات.
- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى أبرز الأجهزة التي يديرها الضيف بنفسه.

الجميع استخدامها.

ومن أبرز هذه الأجهزة ما يأتي:

١. أنظمة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية (Self-check-in / Self-check-out Systems): يُطلق على أجهزة الخدمة الذاتية (التسجيل والمغادرة الذاتية) اسم (Self-service kiosks)، وهي تتوافر بأشكال عدّة، وقد يشبه بعضها جهاز الصراف الآلي، إلا أنّها جميعاً تتماثل في الخاصية الصوتية والبصرية، ويمكن نقل بعض أنواعها من مكان إلى آخر بسهولة حسب الحاجة. كما صُمّمت هذه الأجهزة لتعمل؛ إمّا سلكياً، وإمّا لاسلكياً. وقد حرصت بعض الفنادق على توفير مثل هذه الأجهزة في أروقتها، فضلاً عن ربطها بنظام الإدارة. جدير بالذكر أنّ العديد من الفنادق تسمح للضيوف بعمل إجراءات التسجيل باستخدام شبكة الإنترنت، حتى قبل وصولهم إليها. وبغض النظر عن نوعية الأجهزة أو الأنظمة المستخدمة في ذلك، فإنّ هذه الأنظمة تُوفّر الكثير من الوقت الذي تستغرقه عمليتا التسجيل والمغادرة، إضافة إلى خاصية عرض أفلام (بالصوت والصورة) عن أقسام الفندق ومرافقه وخدماته.

تُعنى بعض الفنادق موظفًا مسؤولاً عن أجهزة الخدمة الذاتية؛ ليساعد الضيوف على استخدامها عند الحاجة.

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

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

١٥٢

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

تُقسّم هذه الأجهزة قسمين، هما:

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

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

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

١٥٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق لمعرفة كيفية عمل جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق للتعرف إلى نظام الاستعلام الخاص بالضيوف الذي يستخدمه الفندق، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم والزملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، ٢٠٠٨م.



الشكل (٣-٤): جهاز المغادرة الذاتية.

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

نشاط (٣-٤) جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية
زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة لتتعرف مبدأ عمل جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٢. أنظمة الترفيه الداخلية (In-room Entertainment Systems): تُستخدم أنظمة الترفيه الداخلية في غرف الضيوف بوصفها أنظمة مستقلة، كما يمكن ربطها بنظام إدارة الفندق؛ لتحديد كل من: قائمة الأفلام السينمائية والمقطوعات الموسيقية المتوفرة، وأسعارها حسب الساعة أو الفيلم، علمًا بأنه يمكن عرض هذه الأفلام باستخدام خاصية البرمجة المتزامنة (عرض الأفلام في أوقات مُحددة البداية والنهاية)، أو خاصية البرمجة غير المتزامنة (عرض الأفلام حسب الطلب). وبعد دقائق معدودات من اختيار الضيف واحدة من قنوات الأفلام، يُضاف المبلغ تلقائيًا إلى فاتورة الضيف الرئيسة. وبالإضافة إلى الأفلام السينمائية، فإن أنظمة الترفيه الداخلية تشمل على ما يأتي:

- مكتبة أقراص مدمجة.
- قنوات موسيقية رقمية.
- مكتبة أشرطة فيديو موسيقية.
- ألعاب فيديو.

١٥٣

الفندق المختلفة؛ بغية مساعدة الضيوف على استكشاف ما يحول في أذهانهم من غير الاستعانة بموظفي الفندق. يُطلق على هذه الأنظمة أيضًا اسم خدمات الغرف الإلكترونية (In-room Electronic Services)، وقد أصبحت (الأنظمة) من أكثر خدمات الغرف الإضافية (Amenities) التي يُفضلها الضيوف؛ فهي أنظمة تتيح لأي شخص تعرف أقسام الفندق ومرافقه الداخلية وأنشطته الترفيهية، وأوقات الخدمة، وقوائم الطعام، وخدمة الغرف، وسماع الأخبار أو الموسيقى، وممارسة ألعاب الفيديو، وحجز التذاكر لزيارة المواقع السياحية والترفيهية، وقد تكون هذه الأجهزة مرتبطة بشبكة الإنترنت، بحيث يُمكن للضيف التعرف الكثير من المعلومات منها، مثل:

- البرامج والجدول المتعلقة بوسائل المواصلات (الطائرات، القطارات، الباصات، السفن السياحية).
- أدلة المطاعم المحلية.
- أدلة الخدمات الترفيهية.
- تقارير الأسواق العالمية.
- الأخبار الرياضية والسياسية.
- تقارير حالات الطقس.
- كثييات (كتالوجات) التسوق.

نشاط (٣-٥) أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف
زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة لتتعرف أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف التي يستخدمها الفندق، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

١٥٥

- يتعرّف جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.

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

- التمهيد للدرس عن طريق الشرح من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:

- ما الفرق بين المفاتيح اليدوية والمفاتيح الإلكترونية؟ أين يتم حفظ المعلومات على بطاقة مفاتيح الغرف الإلكترونية؟ ما المعلومات التي يتم برمجتها وحفظها على بطاقة مفاتيح الغرف الإلكترونية؟ كيف يتم برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى كفيّة برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف، وتحديد المعلومات التي يتم برمجتها وحفظها على البطاقة.

التعلّم عن طريق النشاط / التدريب

تنفيذ التمرين (٣ - ١) استخدام جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.

● تقسيم الطلبة لمجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها توضيح المهام الآتية، خلال مدة زمنية لا تتجاوز (١٠) دقائق:

- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٣ - ١)، استخدام جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف استخدامًا صحيحًا.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقويم أداء الطلبة من قبل المعلم في أثناء تطبيق التمرين

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

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

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

- شغّل جهاز الحاسوب.
- شغّل جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.
- انتظر قليلًا حتى يصبح الجهاز جاهزًا للعمل.
- أدخل اسم المُستخدم، والرقم السري الخاص بك.
- أدخل رقم غرفة الضيف المطلوبة.
- حدّد تاريخ اليوم، وساعة المغادرة.
- انتظر حتى يُطلب إليك إدخال البطاقة في المكان المُخصّص.
- أدخل البطاقة، ثم تأكّد من إتمام عملية الشحن.

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على كيفية استخدام جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: قائمة رصد (٣-١٠) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition.
The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2005.

للطالب

تمرين عملي

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

معايير التقييم

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

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

ملحوظة:

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

رابعاً

برمجيات قسم الدوائر الأمامية
(Front Office Software)

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

١- الفواتير (Billing)

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



الشاشة (الواجهة) الرئيسة.

ب- فتح نافذة تسجيل الدخول، ثم إعادة إدخال كلمة المرور الخاصة بالمستخدم.
ج- إدخال كلمة المرور، ثم الضغط على زر تسجيل الدخول (Login).
نافذة تسجيل الدخول.

١٥٨

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

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

هـ- استعراض نافذة فاتورة غرفة مُحدّدة

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

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

Room	Code	Description	Amount	Apartment	Reference
0011	0000	Room Charge	1.00		
0011	0000	Service Charge	1.00		AMJ 10A.000
0011	0010	Breakfast	10.00		
0011	0000	Cash	-20.00		
0011	0000	Cash	-61.40		
0011	1000	Room Charge	370.00		AMJ Room
0011	0000	Service Charge	37.00		AMJ 10A.000
0011	0000	Room Charge	370.00		AMJ Room
0011	0000	Service Charge	37.00		AMJ 10A.000
0011	0010	Breakfast	24.00		
0011	1000	Room Charge	370.00		AMJ Room
0011	0000	Service Charge	37.00		AMJ 10A.000
0011	2020	Coffee Shop Night	22.00		00007
0011	0000	Service Charge	2.00		AMJ 10A.0000007
0011	2020	Coffee Shop Night	6.00		00009
0011	1000	Room Charge	370.00		AMJ Room

نافذة فاتورة أحد الضيوف.

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

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

١٦٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف برمجيات قسم الدوائر الأمامية.
- يطبّق برمجية الفواتير في قسم الدوائر الأمامية.

المفاهيم والمصطلحات

- صندوق النقد، كلمات مفتاحية، الترحيل، رموز العمليات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ المحاضرة

- استخدام منظومة التعلّم الإلكتروني بما يأتي:

- شرح كيفية الدخول إلى نافذة الفواتير من خلال الضغط على أيقونة صندوق النقد عن طريق الشاشة الرئيسة.
- شرح كيفية وضع كلمة المرور للمستخدم والرقم السري.
- توضيح المعلومات التي تظهر على نافذة البحث عن الضيوف.
- توضيح اختيار فاتورة إحدى الغرف والضغط عليها.
- شرح أوامر العمليات التي تظهر في أسفل نافذة فاتورة الضيف.
- توضيح عملية اختيار رمز العملية وإدخال قيمة المبلغ على فاتورة الضيف الرئيسة.

- إدارة نقاش بين الطلبة للتوصّل إلى خطوات الدخول إلى فاتورة أحد الضيوف.

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق التي تستخدم نظام (أوبرا)، للاطلاع على خطوات الدخول إلى فاتورة أحد الضيوف وإضافة القيم المالية عليها.
- توجيه الطلبة لتطبيق خطوات إضافة قيم مالية على فاتورة ضيف وهمية حسب نظام (أوبرا).
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة ميدانية لمؤسسة التدريب المهني والاطلاع على برمجيات نظام أوبرا .

إثراء

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على كيفية تطبيق برمجية نظام أوبرا لإضافة قيم مالية على فاتورة أحد الضيوف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٣-١١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

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

نافذة البحث عن الضيوف المقيمين في الفندق.

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

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

٢ . خيارات البحث: توجد خيارات عدَّة للبحث - كما هو مُبيَّن في أعلى يمين نافذة البحث- عن الضيوف المقيمين في الفندق، وتتضمَّن هذه الخيارات البحث والاستفسار عن:

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

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

١٥٩

ولإدخال فاتورة فرعية في حساب الضيف الرئيس، يتعيَّن اتباع الخطوات الآتية:

أ . الضغَط على زرِّ الترحيل (Post) في نافذة فاتورة الضيف، فتُفَتِّح نافذة الإدخال/الترحيل.

ب . الضغَط على السهم الموجود يسار عمود الرمز (Code) الذي تحويه النافذة، فتظهر قائمة رموز العمليات (Transaction Codes) التي تتيح تحديد نوع الفاتورة الفرعية ورمز العملية (أو الأقسام)، كما هو مُبيَّن في نافذة رموز العمليات.

ج . اختيار أحد الرموز تبعاً لنوع الفاتورة (مقهي، نلاجية، ... إلخ)، ويتم ذلك؛ إما بتحديد الرمز ثم نقر زرِّ موافق (ok)، وإما بنقر الرمز الذي يُمَثِّل الفاتورة نقرًا مزدوجًا.

د . إدخال مبلغ الفاتورة في حقل المبلغ (Amount).

هـ . الضغَط على زرِّ إدخال (Post)، فتتمَّ عملية الإدخال.

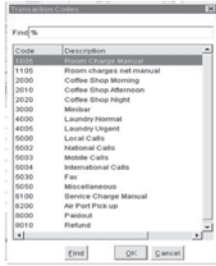
و . الضغَط على زرِّ إغلاق (Close) للخروج من النافذة.

نافذة الإدخال/الترحيل.

١٦١

النتائج الخاصة

- يتعرف قائمة رموز العمليات.
- يطبق إجراءات التعديل واستخراج الفواتير.
- يطبق إجراءات أمر الدفع.



قائمة رموز العمليات.

تعلم

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

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

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

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

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

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

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

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- استخدام منظومة التعلم الإلكتروني بما يأتي:

- شرح قائمة رموز العمليات.
 - شرح كيفية تطبيق أمر التعديل في تعديل قيم مالية معيّنة على فاتورة أحد الضيوف.
 - توضيح كيفية استخراج الفاتورة وطباعتها بعد تحديد شكلها.
 - شرح كيفية تطبيق أمر الدفع وشرح محتويات النافذة.
- إدارة نقاش بين الطلبة للتوصل إلى فهم قائمة رموز العمليات وكيفية تعديل قيم الفاتورة المالية، وكيفية استخراج فاتورة أحد الضيوف، وتطبيق أمر الدفع.
- التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية
- تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق التي تستخدم نظام (أوبرا)، للاطلاع على خطوات الدخول إلى فاتورة أحد الضيوف، وتطبيق أمر التعديل وأمر الدفع واستخراج الفاتورة.
 - توجيه الطلبة لتطبيق خطوات الدخول إلى فاتورة أحد الضيوف، وتطبيق أمر التعديل وأمر الدفع، واستخراج فاتورة ضيف وهمية حسب نظام (أوبرا).
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

١٦٢

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



نافذة خيارات طباعة الفواتير.

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



نافذة خيار شكل الفاتورة.

١٦٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة ميدانية لمؤسسة التدريب المهني والاطلاع على برمجيات نظام أوبرا .

إثراء

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على كيفية تطبيق برمجية نظام أوبرا لتعديل قيم مالية على فاتورة أحد الضيوف، وتطبيق أمر الدفع واستخراج الفاتورة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

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

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

نافذة تعديل بيانات ليلة سابقة.

نافذة تعديل بيانات اليوم الحالي.

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

١٦٣

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

شكل الفاتورة بعد الطباعة.

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

١٦٥

النتائج الخاصة

- يتعرّف قائمة الإدخال، الترحيل السريع.
- يفهم قائمة وظائف أمين الصندوق.
- يطبّق إجراءات الترحيل السريع.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- استخدام منظومة التعلم الإلكتروني بما يأتي:
 - شرح قائمة الإدخال، الترحيل السريع، وكيفية الدخول إليها.
 - توضيح قائمة وظائف أمين الصندوق، واستعراض وظائفه .
 - شرح كيفية تطبيق إجراءات الترحيل السريع.
- إدارة نقاش بين الطلبة للتوصل إلى فهم قائمة الإدخال، الترحيل السريع، وفهم قائمة وظائف أمين الصندوق، وتطبيق إجراءات الترحيل السريع.
- التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية
 - تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق التي تستخدم نظام (أوبرا)؛ للاطلاع على قائمة الإدخال، الترحيل السريع، وفهم قائمة وظائف أمين الصندوق، وتطبيق إجراءات الترحيل السريع .
 - توجيه الطلبة لتطبيق إجراءات الترحيل السريع لفاتورة ضيف وهمية حسب نظام (أوبرا).
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

BOUCL - Billing

Balance: 1.00 Arrival: 04/11/09 Company: Rate Code: RACK Pts: 1
Status: CHECKED IN Depart: 10/11/09 Group: Rate: 299.00 Rm. Type: CD

Al Mansud, Abd Al Fihman Mr. CA 1.00

X	Code	Description	Amount	Supplement	Reference
0911	8050	Miscellaneous	10.00		
0911	8000	Service Charge	1.00		[Add 10% (00)]
0911	8010	Refund	10.00		
0911	8000	Cash	-20.00		
0911	8000	Cash	-814.00		
0911	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
0911	8000	Service Charge	37.00		[Add 10% (00)]
0711	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
0711	8000	Service Charge	37.00		[Add 10% (00)]
0711	8010	Refund	224.00		
0911	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]
0911	8000	Service Charge	37.00		[Add 10% (00)]
0911	2020	Coffee Shop Night	22.00		38957
0911	8000	Service Charge	2.20		[Add 10% (00)]38957
0911	2020	Coffee Shop Night	6.00		38955
0911	1000	Room Charge	370.00		[Add 10% (00)]38955
0911	1000	Room Charge	370.00		[NA Room]

Al Mansud, Ab

Select All Post Edit Exit Options Payment Settlement Close

فاتورة أحد الضيوف.

BOUCL - Payment

Payment Code: 2000 Cash

Currency: SAR Saudia Arabia Riyal

Amount: 51.00 SAR

Reference:

Post Close

نافذة أمر الدفع.

١٦٦

ج- ظهور قائمة الإدخال/ الترحيل السريع، حيث يمكن إدخال أرقام الغرف متتابعة في الحقل الأول على يسار نافذة الغرف (Room).

BOUCL - Transaction Posting

Name: Arrival: Rate: Balance: Departure: Product:

Room Name	Code	Description	Amount	Qty	Unit	Check No.	Supplement	Reference
			0.00	1				

Total Postings: 0.00 Amount: 0.00

Post Close

نافذة الإدخال/ الترحيل السريع.

د- نقر السهم الصغير في حقل الرموز لاختيار رمز القسم أو العملية من قائمة رموز العمليات (Transaction Codes).

BOUCL - Transaction Codes

Code: Transactions Binding

Code	Description
2010	Coffee Shop Afternoon
2020	Coffee Shop Night
3000	Washer
4000	Laundry Normal
4005	Laundry Urgent
5000	Local Calls
5002	International Calls

Available Selected

X	Pin Code	Posting Code	Description
	1005		Room Charge Manual
	1100		Room Charges net
	1105		Room charges net manual
	2000		Coffee Shop Morning
	4000		Laundry Normal
	4005		Laundry Urgent
	5000		Local Calls
	5002		International Calls

OK Close

قائمة رموز العمليات.

١٦٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة ميدانية لمؤسسة التدريب المهني والاطلاع على برمجيات نظام أوبرا .

إثراء

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على كيفية تطبيق برمجية نظام أوبرا، والتعرف إلى قائمة الإدخال السريع، وتطبيق إجراءات الترحيل السريع.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-١٣).

التكامل الأفقي

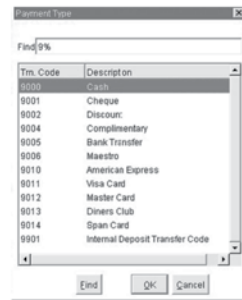
التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J.
Managing Technology in the Hospitality Industry,
Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب



نافذة تحديد طريقة الدفع.

٢ – قائمة الإدخال/الترحيل السريع (Fast Posting)

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

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



نافذة تسجيل الدخول.

١٦٧

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

و – إدخال المبلغ في حقل المبلغ (Amount).

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

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

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

٣- قائمة وظائف أمين الصندوق (Cashier Functions)

يمكن دخول القائمة الخاصة بوظائف أمين الصندوق على النحو الآتي:

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

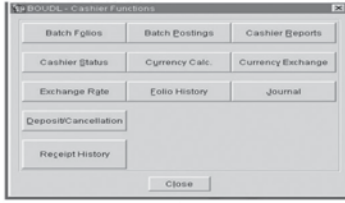


الشاشة (الواجهة) الرئيسة.

١٦٩

النتائج الخاصة

- يطبع التقارير الخاصة بأمين الصندوق.
- يطبق برمجية تبادل العملة.



نافذة وظائف أمين الصندوق.

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



نافذة تقارير أمين الصندوق.

١٧٠

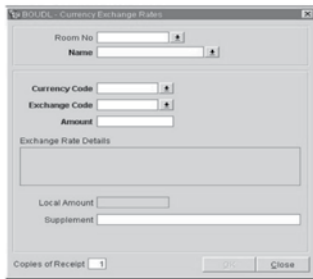
المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

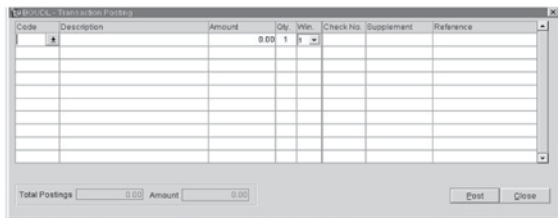
استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / المحاضرة

- استخدام منظومة التعلم الإلكتروني بما يأتي:
 - شرح كيفية الدخول إلى نافذة وظائف أمين الصندوق.
 - شرح كيفية طباعة تقارير أمين الصندوق من خلال نافذة وظائف أمين الصندوق.
 - توضيح إجراءات تطبيق عملية تبادل العملة.
- إدارة نقاش بين الطلبة للتوصل إلى خطوات الدخول إلى قائمة وظائف أمين الصندوق، وطباعة التقارير الخاصة به، وتطبيق إجراءات تبادل العملة.
- التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية
 - تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق التي تستخدم نظام (أوبرا)، للاطلاع على خطوات الدخول إلى قائمة وظائف أمين الصندوق، وطباعة التقارير الخاصة به، وتطبيق إجراءات تبادل العملة.
 - توجيه الطلبة لتطبيق خطوات الدخول إلى قائمة وظائف أمين الصندوق، وطباعة التقارير الخاصة به، وتطبيق إجراءات تبادل العملة، لضيف مقيم حسب نظام (أوبرا).
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.



نافذة أسعار تبادل العملة.



نافذة البحث عن الضيوف المقيمين.

١٧٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق أدوات التقويم (٣ - ١٤).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة ميدانية لمؤسسة التدريب المهني والاطلاع على برمجيات نظام أوبرا .

إثراء

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على كيفية تطبيق برمجية نظام أوبرا لطباعة تقارير أمين الصندوق، وتطبيق إجراءات تبادل العملة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٣-٤١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس السابع، الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J. Managing Technology in the Hospitality Industry, Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

Room	Name	Trn. Code	Description	Text	Debit	Credit	Currency
108	shaki	9000	Cash			20.00	SAR
108	shaki	9010	Refund		287.00		SAR
9500	LOST	9000	Cash			1.00	SAR
505	naeem	9000	Cash			3.30	SAR
201	Al Monad	9000	Cash			814.00	SAR
9010	EVAL MANFOHA	9000	Cash			4.40	SAR
	AL-TBRED AL SHAMEL	9000	Cash			988.20	SAR
	AL-TBRED AL SHAMEL	9000	Cash			988.20	SAR
	AL-TBRED AL SHAMEL	9000	Cash			-988.20	SAR
	AL-TBRED AL SHAMEL	9000	Cash			5,000.00	SAR
201	Al Monad	9000	Cash			20.00	SAR
108	ABDOLAZEEZ	9000	Cash			13.20	SAR

تقرير المقبوضات التقديمية.

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

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

١٧١

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

نافذة أسعار تبادل العملة.

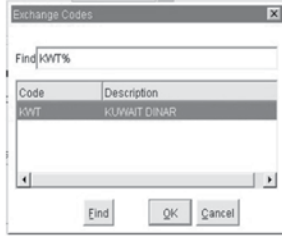
٥. الضغط على السهم الصغير في حقل رمز العملة (Currency Code)، فتظهر نافذة تحديد رمز العملة، ثم يُحدّد رمز التبادل (Exchange Code).

نافذة رموز تبادل العملة.

١٧٣

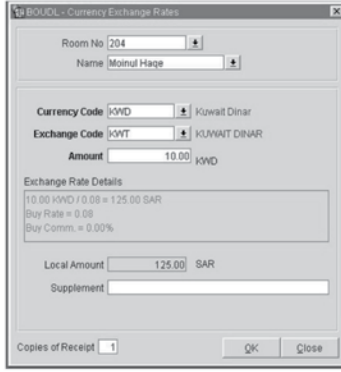
النتائج الخاصة

- يتعرّف قائمة المغادرة السريعة.
- يطبّق إجراءات المغادرة السريعة.



نافذة رموز تبادل العملة.

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



نافذة أسعار تبادل العملة.

١٧٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ المحاضرة

- استخدام منظومة التعلّم الإلكتروني بما يأتي:
 - شرح قائمة المغادرة السريعة.
 - توضيح إجراءات تطبيق عملية المغادرة السريعة من غير فتح فاتورة الضيف.
- إدارة نقاش بين الطلبة للتوصّل إلى خطوات الدخول إلى فاتورة أحد الضيوف.
- التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية
 - تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق التي تستخدم نظام (أوبرا)؛ للاطلاع على خطوات تطبيق عملية المغادرة السريعة من غير فتح فاتورة الضيف.
 - توجيه الطلبة لتطبيق خطوات تطبيق عملية المغادرة السريعة من غير فتح فاتورة الضيف حسب نظام (أوبرا).
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة ميدانية لمؤسسة التدريب المهني والاطلاع على برمجيات نظام أوبرا .

إثراء

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على كيفية تطبيق برمجية نظام أوبرا لتطبيق إجراءات المغادرة السريعة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (٣-١٥) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب الدوائر الأمامية، الوحدة الثانية، استقبال الضيوف، الدرس السابع، الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية.

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Cahill John J.
Managing Technology in the Hospitality Industry,
Fifth Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2007.

للطالب

٤- قائمة المغادرة السريعة (Quick Check Out)

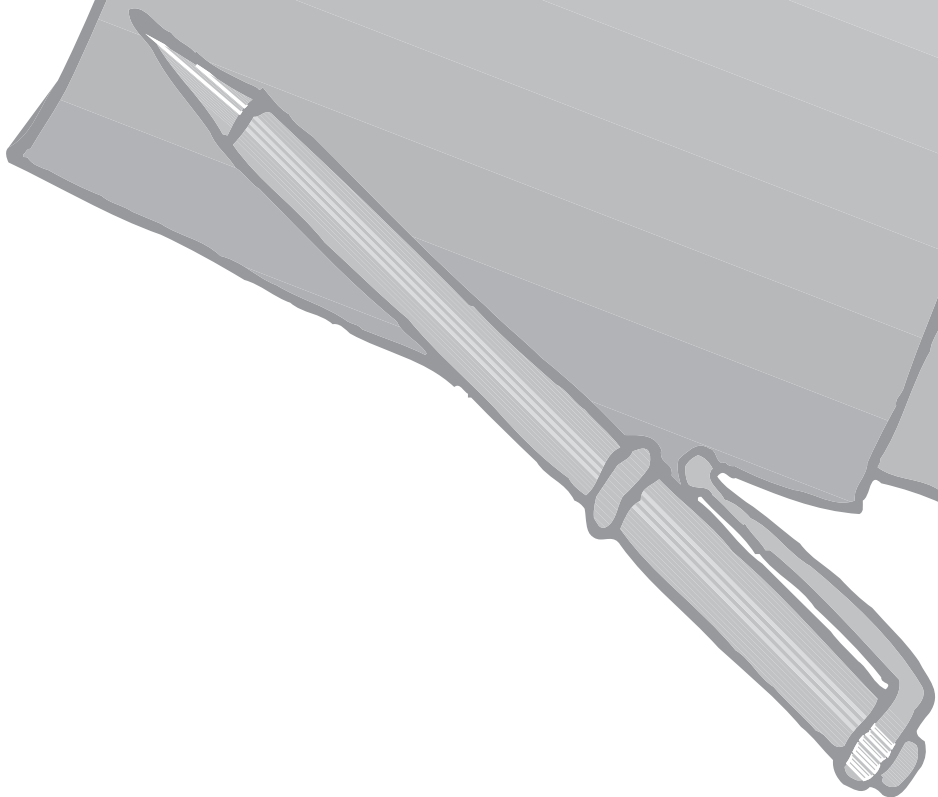
يمكن عمل مغادرة للضيف من غير أن تُفتح فاتورته، وهو ما يُطلق عليه اسم المغادرة السريعة. وفي ما يأتي الخطوات اللازمة لتنفيذ هذه العملية:

أ - دخول نافذة البحث عن الضيوف المقيمين في الفندق (In House Guest Search)، فتظهر أسماء الضيوف الذين سيغادرون هذا اليوم حسب تاريخ المغادرة المُدوّن في ملف حجوزاتهم، ويُطلق على هؤلاء اسم (Due Out).

ب- تحديد اسم الضيف الذي سَتُعدُّ له المغادرة السريعة، ثم نقر زرّ اختيار (Select).

ج- ظهور نافذة الدفع (Payment)، فيتمّ تحديد طريقة الدفع، ونوع العملة، والمبلغ، ثم نقر زرّ إدخال (Post)، فتتمّ عملية المغادرة السريعة، من غير الاطلاع على فاتورة الضيف التفصيلية.

الملاحق



ملحق



إجابات الأسئلة

المستوى الثالث

١ -

- 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 الجيد مع الضيوف ومع العاملين في الأقسام الأخرى.
ح - الاهتمام بالصحة الشخصية ونظافة الهنّام.

٢ -

- أ - نموذج يصدر عن أمين الصندوق، ويتم بموجبه السماح بإخراج أمتعة الضيف من الفندق، ويطلق عليه تصريح خروج الأمتعة.
ب- كشف أو (سجل) يشرف عليه مشرف حاملي الحقائق؛ إذ يسجل اسم الضيف القادم، ورقم غرفته، وعدد الحقائق، وساعة الوصول، واسم حامل الحقائق، وأية ملحوظات تتعلّق بذلك بعد نقل حقائق الضيف إلى غرفته على صفحة القادمين في السجل الخاص بذلك، كما يتم تسجيل المعلومات نفسها بعد مغادرة الضيف للفندق في صفحة المغادرين من السجل، ويهدف هذا السجل إلى معرفة الموظف الذي نقل حقائق الضيوف عند القدوم أو المغادرة، وما يتعلّق بحقائقهم من ملحوظات.
ج- 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 كل طابق، وقد ضعفت الحاجة لمثل هذه اللوحات نتيجة استخدام أنظمة البطاقات الممغنطة كمفاتيح للغرف، إلا أنه ما زال هناك الكثير من الفنادق التي تستخدم هذا النوع من اللوحات.
د - تعدّ لوحة الاستعلامات فهرساً مرئياً بأسماء للضيوف المقيمين في الفندق، إذ تحتوي على شرائح معدنيّة ذوات جيوب مرتبة أبجدياً لوضع شريحة الوصول فيها حسب اسم عائلة الضيف، والغاية من وجود هذه اللوحة هو 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 دوار، كما يمكن أن تكون ورقية على شكل سجل بأسماء الضيوف المقيمين وأرقام غرفهم.

٣ -

- أ - تقديم المعلومات العامة التي يحتاج إليها الضيوف.
ب- تقديم النشرات الخاصة عن الأماكن السياحية والأثرية داخل البلد، وإرشاد الضيوف إلى كيفية الوصول إليها عند الحاجة.
ج- حلّ المشكلات التي يتعرّض لها الضيوف في الفندق بالتعاون والتنسيق مع الأقسام الأخرى.
د - الإشراف على استقبال ضيوف الفندق الوافدين إلى المطارات ومحطات النقل المركزية، وتسهيل عملية الانتهاء من إجراءاتهم، ومرافقتهم إلى الفندق.
هـ- إرسال الطرود والرسائل الخاصة بإدارة الفندق والضيوف واستلامها، وتسليمها لأصحابها وفق سياسة الفندق المتبعة.

٤ -

- أ- الحصول على 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 به، بالإضافة إلى المواقع السياحية والمتاحف وأماكن الترويح المختلفة مع القدرة على استعمال النشرات الإرشادية المتوافرة.
- و - القدرة على قراءة الخرائط بأنواعها، سواء خرائط المدن الجغرافية أو خرائط الطرق والمواقع السياحية والأثرية.
- ز - القدرة على حلّ المشكلات التي تواجه الضيوف في أثناء إقامتهم في الفندق بسرعة وبأسلوب لطيف ومهني.
- ح - المعرفة بعبادات وتقاليد الشعوب الأخرى.
- ط - المعرفة بالقوانين والأنظمة والتشريعات التي تتعلّق بإقامة الضيوف والأجانب منهم على وجه الخصوص.

٥ -

أ- الموقع Location

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

ب- الخدمات Services

تتنوّع الخدمات المقدّمة من خلال هذا القسم ولا تنحصر في تقديمها في أثناء إقامة الضيوف، بل تتميز باستمراريتها في مراحل العلاقة مع الضيف، حيث يمكن لهذا القسم أن يقدّم خدماته المميّزة للضيوف قبل، وفي أثناء، وبعد إقامتهم في الفندق، إضافة إلى تقديم بعض الخدمات للزوّار غير المقيمين في الفندق.

ج- 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.

٦ -

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

ب- رسائل خاصة بموظفي الفندق يتمّ تسليم هذه الرسائل إلى قسم شؤون الموظفين أو مراقب الدوام لتسليمها لأصحابها عند دخولهم أو مغادرتهم الفندق.

ج- رسائل لأشخاص غير معروفين لدى الفندق، ويتمّ التعامل مع هذه الرسائل بأن يتمّ الاحتفاظ بها مدّة أسبوعين تقريبًا، ثمّ تعاد إلى مرسلها في حال عدم قدوم أحد ليسأل عنها، مع مراعاة ختم الرسالة بعبارة تعاد للمصدر (Back To Sender).

د- رسائل خاصة بضيوف الفندق، ويتمّ فرز هذه الرسائل إلى ثلاث مجموعات كما يأتي:

١. رسائل لضيوف مقيمين في الفندق، ويتمّ إرسال هذه الرسائل إلى الضيوف في غرفهم بأسرع وقت ممكن.

٢. رسائل لضيوف غادروا الفندق، قد تصل بعض الرسائل إلى الضيوف بعد انتهاء مدّة إقامتهم ومغادرتهم للفندق، وفي هذه الحالة، يعود موظف الاستعلامات إلى سجلات الضيف واستخراج عنوانه، ثمّ 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 أنّهم يمتلكون حجزًا مسبقًا، فإن موظف الاستعلامات يرسل الرسائل إلى قسم الحجز؛ ليتمّ إرفاقها مع ملفات الحجز، ولتسليمها للضيوف عند وصولهم للفندق.

أ - حاملو الحقائب

- ١ . نقل الأمتعة من وإلى غرف الضيوف عند القدوم أو المغادرة.
- ٢ . تعريف الضيوف بالتسهيلات والخدمات المتوافرة في الفندق، إضافة لتعريفهم بإجراءات السلامة المتوافرة في الفندق، وإرشادهم لكيفية استخدام التجهيزات المتوافرة في الغرفة (الهاتف، والتلفاز، ومكيف الهواء، والإنارة، والستائر) .. الخ.
- ٣ . نقل أمتعة الضيوف إلى غرفة أمانات الأمتعة عند رغبة الضيوف بذلك.
- ٤ . تسليم الرسائل والطرود البريدية أو أية احتياجات خاصة للضيوف في غرفهم.
- ٥ . استلام وتسليم ملابس الضيوف بعد عملية التنظيف الجاف أو كيها وخصوصاً في الفترة المسائية.
- ٦ . القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في منطقة مدخل الفندق والردهة الأمامية.
- ٧ . ترتيب عربة نقل الحقائب بشكل منظم في أثناء نقلها من أو إلى غرف الضيوف.
- ٨ . نقل حقائب الضيوف إلى غرفهم عند القدوم، أو نقلها إلى سياراتهم عند مغادرتهم الفندق بعد تسوية حساباتهم.

ب- موظف المصعد

- ١ . المحافظة على أمن الضيوف وسلامتهم بعدم تحميل المصعد أوزاناً تفوق طاقة المصعد المحددة والتي يمكن أن تتسبب في أضرار محتملة.
- ٢ . مساعدة الضيوف على ترتيب أمتعتهم في المصعد.
- ٣ . عدم ترك المصعد نهائياً من غير علم مسؤوله المباشر، والتدقيق بهوية الأشخاص الغرباء الذين يستخدمون المصعد عند الضرورة.
- ٤ . القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في المصعد مثل: تنظيف أرضية المصعد، وتنظيف منفضة السجائر، وتلميع المرايا داخل المصعد إن وجدت.

ج- موظف الخدمة الخصوصية

- ١ . إرسال ملابس الضيوف الخاصة إلى المصبغة وإعادتها.
- ٢ . تنظيف أحذية الضيوف وتلميعها وخصوصاً في المناسبات والحفلات التي تقام في الفندق.
- ٣ . القيام ببعض الخدمات الشخصية للضيوف مثل: (إرسال حاجيات من خارج الفندق أو إحضارها، ومساعدة الضيوف من ذوي الاحتياجات الخاصة).
- ٤ . مساعدة حاملي الحقائب في فترات ضغط العمل.
- ٥ . مساعدة موظفي قسم التدبير الفندقي في نقل حقائب الضيوف من غرفة إلى أخرى.

د - البواب

- ١ . فتح باب الفندق للضيف والترحيب به، ومساعدته عند الوصول.
- ٢ . مساعدة الضيوف على تحميل حقائبهم من السيارات وتنزيلها.
- ٣ . مرافقة الضيوف إلى منطقة الاستقبال، وتعريف موظف قسم الاستقبال باسم الضيف.
- ٤ . مساعدة موظف ركن السيارات على تنظيم حركة السير واصطفاف السيارات عند الحاجة.
- ٥ . القيام ببعض عمليات التنظيف البسيطة في منطقة مدخل الفندق.

يحمل المنادي لوحة إلكترونية صغيرة يكتب عليها اسم الضيف، حيث تصدر هذه اللوحة نغمة موسيقية خفيفة، لتلفت انتباه الضيوف في مرافق الفندق العامة.

٩ -

- (١) ج الدوائر الأمامية
(٢) ب مدير الاستعلامات
(٣) أ الإشراف على تنظيم العمل في القسم
(٤) د كل ما ذكر
(٥) ج النقل السريع للرسائل والطرود البريدية والبضائع

١ -

- أ - (لا) ب - (نعم) ج - (نعم)
د - (نعم) هـ - (لا) و - (نعم)
ز - (نعم) ح - (نعم) ط - (لا) .

٢ -

- أ - الريال السعودي ب - الدينار البحريني
ج - الدينار الأردني د - اليورو الأوروبي

٣ -

أ - الصفات المعرفية :

- ١ . إتقان قواعد المحاسبة "الفندقية" .
- ٢ . القدرة على استخدام الأجهزة والمعدات اللازمة لإنجاز العمليات المالية .
- ٣ . القدرة على التواصل مع الآخرين بلغة أجنبية واحدة على الأقل .
- ٤ . القدرة على إقناع الضيوف ، وتسويق خدمات الفندق بأسلوب راقٍ .
- ٥ . القدرة على التعامل مع حسابات الضيوف ، وكيفية إغلاقها وتنظيمها وإعداد المراسلات المتعلقة بها .

ب - الصفات الشخصية :

- ١ . الأمانة والضمير الحي في التعامل مع الضيوف .
- ٢ . امتلاك المهارات الاجتماعية في التواصل مع الآخرين (اللباقة ، واللطف ، والأدب) .
- ٣ . الدقة في العمل ، وحسن التنظيم والترتيب .
- ٤ . الرغبة في مساعدة الآخرين وخدمتهم .
- ٥ . الشخصية القوية والهادئة التي تتمتع بالذكاء والمرونة والحيوية .

٤ -

- أ - فواتير الضيوف المقيمين . ب - الفواتير الرئيسية .
ج - فواتير الضيوف غير المقيمين . د - فواتير الموظفين .

٥ -

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

مرحلة المغادرة : يقوم النظام المحاسبي في هذه المرحلة بعمليات تسديد الحسابات بطرق الدفع المختلفة (النقدية ، وبطاقات الائتمان ...إلخ) ، ثم يغلق الحسابات الخاصة بالضيوف ويستخرج التقارير اللازمة بذلك .

٦ -

أ - أنواع الإقامة الرئيسة:

- ١ . المنامة فقط: ويشمل هذا النوع من الإقامة على سعر الغرفة فقط.
- ٢ . المنامة مع وجبة الإفطار: ويشمل هذا النوع على سعر الغرفة مع وجبة الإفطار .
- ٣ . الإقامة شبه الكاملة: يشتمل هذا النوع من الإقامة غالباً على سعر الغرفة، إضافة إلى وجبتي الإفطار والعشاء، أو الإفطار والغداء وذلك حسب رغبة الضيف.
- ٤ . الإقامة الكاملة: يشتمل على سعر الغرفة في هذا النوع من الإقامة على الوجبات الثلاث (الإفطار، والغداء، والعشاء).

ب- أنواع الإقامة الإضافية:

- ١ . الإقامة الشاملة: وتشمل سعر الغرفة، ووجبات الطعام والشراب، وباقي الخدمات الأخرى وغالباً ماتقدّم لضيوف الشركات الكبيرة أو الجهات الرسمية والهيئات الدبلوماسية وغيرها .
- ٢ . الإقامة المجانية: عادة ما يتم تقديم مثل هذا النوع من الإقامة للضيوف المهمين الذين يتعاملون مع الفندق بشكل مستمر كنوع من الامتيازات؛ بهدف المحافظة عليهم، وكسب ولائهم المستمر للفندق، أو بغرض تسويق الفندق وخدماته لمندوبي الشركات، أو ممثلي الهيئات الدبلوماسية والجهات الدولية، وغيرهم.
- ٣ . الإقامة اليومية: وهي تلك الإقامة التي تكون لعدد من الساعات فقط (أي أقل من ليلة واحدة)، وعادة ما يتم خصم سعر الغرفة بنسبة ٥٠ ٪ للضيوف الذين يستخدمون هذا النوع من الإقامة، وينتشر هذا النوع من الإقامة غالباً في فنادق المطارات (الترانزيت) وفنادق المدن.

٧ -

\$	الدولار الأمريكي
£	الجنيه الإسترليني
€	اليورو
SF	الفرنك السويسري
¥	الين الياباني
NLG	جلدر هولندي
ITL	الليرة الإيطالي
INR	روبيه هندي
ATS	شلن نمساوي
GRD	دراخما يوناني

٨ -

يصمّم الطالب قسيمة سياحية وذلك من خلال الاستعانة بالشكل (٢-١٣)، شريطة أن تتضمن المعلومات الأساسية جميعها.

٩ -

- أ - إدخال البيانات
- ب - استخراج التقارير المحاسبية
- ج - إجراء العمليات الإحصائية
- د - تسجيل المصروفات والمدفوعات
- هـ - إغلاق حسابات الضيوف
- و - إعداد المراسلات الخاصة
- ز - التعامل مع بطاقات الائتمان

١٠ -

- أ - توثيق العمليات المالية كلها التي يقوم بها ضيوف الفندق.
- ب - التحقق من صحة تفاصيل هذه الفواتير ودقة قيمتها قبل قيام أمين الصندوق بتسجيلها على حسابات الضيوف.
- ج - مراقبة حسابات الضيوف المرتفعة باستمرار، ومطالبتهم بتسديدها بين فترة وأخرى حتى لا يترتب على ذلك وجود مبالغ ضخمة غير مدفوعة مجمدة في حسابات الضيوف.
- د - مراقبة النقود المتوافرة في صندوق الفندق، وعمليات تبديل العملات الأجنبية، والتدقيق على العهدة الأجنبية التي بحوزة أمين الصندوق، من خلال عمليات التفتيش المستمر من قبل إدارة قسم المحاسبة في الفندق.

١١ -

- أ - الحسابات الشخصية:
 - ١ . شخص طبيعي، وهي الحسابات التي تتعلق بالأشخاص.
 - ٢ . شخص معنوي، مثل (شركة، ومشروع، ومؤسسة)
- ب - الحسابات الحقيقية:

وهي التي تعبر عن شيء حقيقي يمكن جرده والتصرف فيه؛ أي أنها تمثل الأصول عامة، مثل: حساب مخزون البضائع، وحساب الأوراق التجارية والمالية، وحساب الأثاث، وحساب الأجهزة والمعدات، وحساب الاستثمارات، وحساب النقدية في الصندوق والبنك، وحساب المصروفات المدفوعة مقدماً.... إلخ.
- ج - الحسابات الوهمية أو الاسمية:

تعّد من الحسابات غير الملموسة؛ أي الحسابات التي يمكن جردها ولا يمكن التصرف فيها لا بالبيع ولا بالشراء مثل: حسابات المصروفات كالرواتب والأجور، أو حساب الإيجار، وحساب الإيرادات والأرباح والخسائر، وأيضاً حساب المشتريات وحساب المبيعات.... إلخ.

١٢ -

- سند القبض: يتضمّن سند القبض العناصر الأساسية الآتية: اسم الفندق، والرقم المتسلسل، واسم الضيف، وقيمة المبلغ بالأرقام والحروف، وتفاصيل عملية القبض، والتاريخ، وتوقيع الموظف.
- سند الدفع: يتضمّن سند الدفع العناصر الأساسية: اسم الفندق، والرقم المتسلسل، والتاريخ، واسم الضيف، ورقم غرفته، وقيمة المبلغ بالأرقام والحروف، وتفاصيل عملية الدفع، وتوقيع أمين الصندوق والضيف، وتوقيع مدير الدوائر الأمامية، وتوقيع المدير العام.

ملحق



إجابات الأسئلة

المستوى الرابع

١ -

- أ - تسوية الحساب: يقصد بتسوية الحساب تسديد الضيف ما ترتب على إقامته في الفندق ليصبح رصيد حسابه صفراً عند مغادرته الفندق.
- ب- التدريب المتقاطع: تدريب الموظفين على أداء المهمات المتعلقة بدائرة معينة أو أكثر من دوائر الفندق جميعها.
- ج- الشيكات السياحية: شيكات تصدرها شركات مالية أو بنوك عالمية معتمدة، بفئات وعملات مختلفة، وتعدّ الشيكات السياحية من طرائق الدفع النقدي.
- د - التدقيق الليلي: مراجعة يومية لحسابات الضيوف والمطابقة بينها وبين الحركات المالية المدوّنة في سجلات المحاسبة الخاصة بمراكز الإيرادات جميعها في الفندق.

٢ -

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

٣ -

حتى يتأكد الموظف من أنه قد تمّ إضافة قيم هذه الخدمات على فاتورة الضيف قبل إغلاقها.

٤ -

- أ - تدقيق فاتورة الضيف ومراجعتها معه إذا رغب في ذلك.
- ب- استلام المبلغ من الضيف، ثمّ عدّه أمامه بصوت خافت يمكنه سماعه.
- ج- إعادة أي مبلغ متبق للضيف.
- د - إنهاء (إغلاق) فاتورة الضيف وختمها بكلمة مدفوع (Paid).
- هـ - إصدار سند قبض بالمبلغ المستلم من الضيف.
- و - تسليم الضيف النسخة الرئيسة من الفاتورة، وسند القبض، ونسخ الفواتير الفرعية بعد وضعها في مغلف.
- ز - توديع الضيف بطريقة ودية، والطلب إليه - بتلطف - العودة مرة أخرى، مع التمني له برحلة مريحة.
- ح - تغيير حالة الغرفة لتصبح في مرحلة التنظيف (On Change).
- ط - توثيق عملية المغادرة حسب نظام المحاسبة المستخدم.

٥ -

إنّ توقيع الضيف على الفاتورة قبل تحويلها إلى حساب جهة أخرى يعدّ إثباتاً ودليلاً على تلقيه الخدمات المدوّنة جميعها فيها.

٦ -

- أ - التحقق من المدخلات المالية كلّها في حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين.
- ب- إعداد حسابات قسم الدوائر الأمامية ومراكز البيع المختلفة في الفندق جميعها، والموازنة بينها.
- ج- تعديل حالات الغرف، وبيان الفروق في أسعارها.
- د- مراجعة حركات البطاقات الائتمانية التي استخدمها الضيوف في دفع المبالغ المستحقة عليهم للفندق.
- هـ- إعداد التقارير التشغيلية والإدارية.

٧ -

يتعين على المدقق الليلي التأكد من أن أسعار الغرف المشغولة صحيحة وفقاً لبرنامج الأسعار المعتمد من إدارة الفندق، تبعاً لفئات (أنواع) الغرف، وعدد الأشخاص، والسعر الرسمي المعلن (Rack Rate)، وفي حال عدم صحة بعض أسعار الغرف على المدقق الليلي القيام بتصحيح الأسعار والمطابقة بينها من خلال الإجراءات الآتية:

- أ - التأكد من أن الغرفة مشغولة من أحد أفراد المجموعات السياحية، أو الشركات الممنوحة خصماً خاصاً.
- ب- التأكد من أن الضيف قد منح خصماً خاصاً، بسبب حصوله على سعر ترويجي لأحد برامج الإقامة في الفندق (Promotional / Package Rate)، أو من خلال إحدى قنوات الحجز الإلكترونية.
- ج- التأكد من عدد الأفراد في الغرفة، خاصة إذا كانت سياسة الفندق تعتمد مبدأ (عدد الأشخاص) في وضع لائحة أسعار الغرف.
- د - التأكد من صلاحية نموذج الضيافة ودقته، إذا كان الضيف يقيم في الغرفة مجاناً (Complimentary Room).

٨ -

لأنّ مطالبة هؤلاء الضيوف بدفع مبالغ تعويضية، سواء كانوا أفراداً، أو شركات سياحية أو تجارية كبرى قد يؤدي إلى خسارتهم وعدم التعامل معهم مستقبلاً.

٩ -

ج- ٤٠٪

- ١ - يتم تزويد مكاتب الدوائر الأمامية بمجموعة من الأجهزة والمعدات، ليتمكن الموظفون من خلالها أداء أعمالهم المختلفة بكل يسر وسهولة.
- ٢ - يمكن إيجاز أهمية اقتناء الأجهزة في إنجاز الأعمال الفندقية بما يأتي:
أ - السرعة في إنجاز العمليات الإدارية والمحاسبية.
ب - الدقة في الحصول على المعلومات.
ج - النظافة والترتيب.
د - سهولة تخزين المعلومات والرجوع إليها وطباعتها عند الحاجة.
هـ - الاقتصاد في الاستهلاك من خلال تقليل عدد العاملين، والأوراق المستخدمة، وخزانات حفظ السجلات والوثائق.
- ٣ - عند قيام إدارة الفندق بالتخطيط لشراء الأجهزة والمعدات للفندق، ينصح باتخاذ مجموعة من المعايير قبل الشراء، ومن أهمها ما يأتي:
أ - معرفة الاحتياجات الخاصة بالفندق.
ب - الشراء من محل موثوق مع توفير خدمة الصيانة وقطع الغيار.
ج - سهولة تشغيل الجهاز والتحكم فيه.
د - قدرة الجهاز على تحمل ضغط العمل.
هـ - مناسبة سعر الجهاز للميزانية المخصصة لشرائه.
و - تعدد الأعمال التي ينجزها جهاز واحد تعدد ميزة إضافية.
- ٤ - يساعد استخدام جهاز الحاسوب في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للضيوف من خلال تنفيذ العديد من الوظائف التي تسهل عمل الموظفين، ودقة الخدمات التي تقدم للضيوف وإتقانها، ومن أهمها ما يأتي:
أ - تنظيم الحجوزات
ب - محاسبة الضيوف
ج - حساب تكاليف الطعام
د - الإشراف على المخازن
هـ - تنظيم الرواتب والأجور
و - طباعة التقارير
ز - إعداد الميزانية العمومية
- ٥ - أ - إدخال الورقة في المكان المخصص في الناسوخ مع ضرورة ظهور كلمة جاهز (Ready).
ب - اطلب رقم الجهاز المستقبل.
ج - تأكد من رقم الجهاز المستقبل.
د - اضغط على مفتاح بدء الإرسال (Start).
هـ - انتظر وصول الرسالة إلى الجهاز المستقبل، ويتم ذلك من خلال طباعة الجهاز المرسل لرسالة تأكيد استلام الرسالة (Confirmation Message) من قبل الجهاز المستقبل.

٦ -

- أ - سرعة الطباعة
ب- الدقة العالية
ج- انخفاض صوتها مقارنة مع غيرها من الطابعات
د - أسعارها معقولة في معظم الأحيان

٧ -

- أ - التأكد من قيمة الفاتورة.
ب- عرض الفاتورة على الضيف لتدقيقها.
ج- التأكد من اسم حامل البطاقة وتاريخ انتهائها (تاريخ الصلاحية).
د - تمرير البطاقة بشكل صحيح على جهاز قارئ بطاقات الائتمان .
هـ - أدخل قيمة الفاتورة بدقة.
و - تأكد من قيمة المبلغ المدخل ومن ثم اضغط إدخال (Enter).
ز - تأكد من تفاصيل العملية التي تمت من حيث المكان، والتاريخ، والمبلغ، واسم حامل البطاقة، ورقم تأكيد العملية التي يطلق عليه رمز التفويض أو رقم الاعتماد (Approval Number / Code Authorization)، على شريحة الدفع التي تتكوّن من عدّة نسخ مكرّبة، يصدرها الجهاز بعد كلّ عملية دفع تتمّ باستخدام جهاز قارئ بطاقات الائتمان .
ح- اطلب من الضيف التوقيع على شريحة الدفع على نسخة الفندق.
ط - أعط الضيف النسخة الخاصة به من شريحة الدفع، مرفقاً معها نسخة فاتورة الضيف، ونسخ فواتير الخدمات الفرعية.

٨ -

تستخدم هذه الأجهزة لضخامة حجم الفندق، وكثرة موظفيه، ولتسهيل التواصل بين موظفي أقسام الفندق المختلفة، وتقديم الخدمات أو تنفيذ الأعمال بأسرع وقت ممكن.

٩ -

الناسوخ	الماسح الضوئي
جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات الهاتفية.	جهاز يعمل عن طريق برمجية معينة (Software).
يقوم بإرسال واستقبال نسخة طبق الأصل من الوثائق والصور المراد إرسالها إلى الطرف الآخر عن طريق وحدة الإرسال ووحدة الاستقبال في الجهاز .	يعدّ الماسح الضوئي أحد أجهزة الإدخال في الحاسوب.
باستخدام الناسوخ يمكن إرسال الوثيقة نفسها أو الصورة إلى أكثر من مستقبل.	يستخدم في إدخال الوثائق والصور والرسومات إلى الحاسوب، حيث تحوّل وحدة المسح في الجهاز الوثائق من طبيعتها النصية إلى صورة رقمية (Digital).

١ -

عرّف ما يأتي:

- أ - لوحة الغرف الكهربائية (Electric Room rack): لوحة مرتبة حسب أرقام الغرف، وتحتوي على إضاءة ملونة صغيرة لتشير إلى حالة كل غرفة، حيث يشير اللون الأحمر إلى أن الغرفة مشغولة أو محجوزة، ويشير اللون الأبيض إلى أن الغرفة فارغة وجاهزة للتأجير، أما اللون الأصفر المتقطع، فيشير إلى أن الغرفة تحت التنظيف، واللون الأحمر المتقطع يشير إلى وجود رسالة للضيف في لوحة البريد والمفاتيح.
- ب - رمز الترحيل (Transaction Code): رمز يستخدم للدلالة على نوع محدد من الفواتير، أو الأقسام، أو الخدمات.
- ج - واجهات التواصل التفاعلية (Interfaces): أجهزة إلكترونية منفصلة تعمل بأنظمة مستقلة تمكنها من التواصل والتفاعل مع مكونات نظام إلكتروني آخر، كنظام إدارة الفندق.

٢ -

أ - يقوم موظف الاستقبال عند وصول ضيف من ذوي الحجز المسبق بما يأتي:

١. التحقق من معلومات الحجز ومراجعتها مع الضيف.
٢. استلام الدفعات النقدية من الضيف، والتحقق من بطاقة الائتمان التي يرغب الضيف تسديد حسابها بوساطتها.
٣. طباعة بطاقة التسجيل وتقديمها للضيف ليوقعها.

ب - يمكن أن تلخص أنشطة الدوائر الأمامية في النظام الآلي خلال مرحلة الوصول بما يأتي:

١. نقل المعلومات كافة التي تم إدخالها بوساطة نظام الحجز إلى ملف الحجز للضيف أتوماتيكياً إلى نظام إدارة الفندق، الدوائر الأمامية، ليراجعها موظف الاستقبال وإجراء التعديلات عليها وفقاً لرغبات الضيف عند وصوله للفندق، كتعديل طريقة الدفع، أو تاريخ المغادرة، أو تغيير عنوان الضيف.... إلخ.
٢. يدخل موظف الاستقبال عند وصول ضيوف للفندق من غير حجز مسبق، معلوماتهم إلى نظام الدوائر الأمامية، واستخراج بطاقة التسجيل، ليوقعها الضيف.
٣. إمكانية الحصول على رقم التفويض أو رقم الاعتماد على المبالغ المدفوعة بوساطة بطاقات الائتمان بشكل فوري حيث يرتبط نظام المحاسبة الإلكتروني بنظام الحاسوب في البنك سلكياً عن طريق خطوط الهاتف، أو بوساطة الأجهزة المحمولة (لاسلكية).
٤. إمكانية حفظ المعلومات المتعلقة بالضيف جميعها أتوماتيكياً؛ لئتم الرجوع إليها عند الحاجة، ولهذا فلم تعد هناك ضرورة لاستخدام لوحة الغرف اليدوية أو الكهربائية.
٥. إمكانية حفظ فواتير الضيوف الإلكترونية الرئيسة واسترجاعها في أي وقت؛ لإجراء الإدخالات عليها وتعديلها بسرعة وسهولة.
٦. إمكانية استخدام أجهزة التسكين والمغادرة الذاتية (Self-check in / check out Terminal)؛ ليسجل الضيف بنفسه عملية دخوله أو مغادرته للفندق.
٧. إمكانية توفير خدمة التسكين من خلال ربط نظام إدارة الفندق، الدوائر الأمامية بشبكة الإنترنت، حيث يمكن للضيف الدخول إلى موقع الفندق وإجراء عملية التسجيل، التسكين بنفسه، وحصوله على رقم لتأكيد عملية التسكين.
٨. هناك بعض أنظمة الفنادق التي تسمح بإجراء عمليات التسكين والمغادرة لاسلكياً من خلال أجهزة الحاسوب المحمول (Portable Computer)، أو من خلال أجهزة الهاتف المحمول (Cell Phone).

يعتمد قسم الدوائر الأمامية على مجموعة من الوثائق والنماذج والسجلات التي قد تختلف في أشكالها من فندق لآخر، إلا أنها في الغالب تؤدي الهدف نفسه، في عملية رصد أنشطة الضيف ومتابعتها وتدقيقها في الفندق في أثناء مراحل دورة الضيف، ويمكن تلخيصها كما يأتي:

أ - وثائق قبل الوصول (Pre-Arrival Documents): وتمثل هذه الوثائق في ملف حجوزات الضيف، حيث يحتوي هذا الملف على:

١. نموذج الحجز الإلكتروني (أفراد، مجموعات).

٢. رسالة تأكيد الحجز

٣. عنوان الضيف كاملاً، لاستخدامه في عملية التواصل بين الفندق والضيف.

ب- وثائق الوصول (Arrival Documents): وتمثل وثائق الوصول في ما يأتي:

١. بطاقة التسجيل الإلكترونية، حيث تحتوي على المعلومات الشخصية الخاصة بالضيف، إضافة إلى معلومات خاصة بإقامة

الضيف، كرقم الغرفة ونوعها وسعرها، ومدة الإقامة، وطريقة الدفع، وعدد الأشخاص، والجنسية... إلخ.

٢. بطاقة حفظ الأمانات في حال رغب الضيف في الاحتفاظ بممتلكاته الثمينة لدى إدارة الفندق، الدوائر الأمامية.

٣. شرائح بطاقات الائتمان (شرائح الدفع) اليدوية والإلكترونية.

ج- وثائق الإشغال (الإقامة) (Occupancy Documents): وتمثل هذه الوثائق في ما يأتي:

١. فاتورة الضيف الإلكترونية الرئيسة، حيث يتم إصدار نسخة واحدة من هذه الفاتورة للضيف عند تسوية حسابه بحيث يحتوي على رقم متسلسل لأغراض التدقيق والمراجعة، إلا أنه يمكن استخراج عدة نسخ من هذه الفاتورة عند رغبة الضيف الاستعلام أو مراجعة حسابه قبل تسديده.

٢. الفواتير الفرعية، قسائم الخدمات، حيث يتم إصدار هذه الفواتير والقسائم من قبل أمناء الصناديق في الأقسام المختلفة، كوثائق لإثبات تلقي الضيف لهذه الخدمات، وتتنوع هذه الفواتير والقسائم من فندق لآخر، إلا أنها تتشابه في معظم ما تحتويه من معلومات، ومن أهم هذه القسائم ما يأتي:

أ. الفواتير الفرعية، قسائم الخدمات (Charge Vouchers)

ب. قسائم الخصم، المسموحات (Allowance Vouchers)

ج. قسائم تحويل الحساب (Transfer Vouchers)

د. قسائم، سندات الدفع (Paid-Out Vouchers)

٤- وثائق المغادرة (Departure Documents)، وتتلخص في ما يأتي:

١. فاتورة الضيف الإلكترونية الرئيسة.

٢. شرائح بطاقات الائتمان (شرائح الدفع) اليدوية والإلكترونية.

٣. ملف تاريخ إقامة الضيف.

٤ -

أ -

١. السماح بإنشاء مجموعة واسعة النطاق من أسعار الغرف التي تغطي أنواع الغرف المتوفرة جميعها، والتواريخ التي يمكن قبول الحجوزات فيها، والخصومات التي تمنح للشركات أو الجهات الأخرى.
٢. إمكانية عرض ومتابعة الغرف المتوفرة وأسعارها مدّة عام، على أقلّ تقدير.
٣. تتبّع تفاصيل حجوزات الضيوف الفردية والجماعية كلها.
٤. المساعدة على اختيار الغرفة المناسبة للضيف عند وصوله أو قبل وصوله للفندق.
٥. تسهيل عملية التسجيل (التسكين).
٦. المحافظة على سجلات الضيوف المحاسبية وتحديثها باستمرار لتشمل مسحوبات الضيوف حتى آخر لحظة.
٧. قبول الدفعات النقدية الكاملة أو الجزئية عند مغادرة الضيوف.
٨. إمكانية متابعة حسابات الضيوف التي تمّ تحويلها كلياً أو جزئياً إلى حساب إحدى الشركات أو الجهات الأخرى.

ب -

نظام الحجز ذو الاتجاهين (المزدوج) (Two-way (CRS) (Duplex)	نظام الحجز ذو الاتجاه الواحد (البسيط) (One-way CRS (Simplex)
إضافة إلى استقبال معلومات الحجز من مصادرها المختلفة، فإنّ هذا النظام يمكنه تحديث أعداد الغرف المتوفرة وأسعارها آلياً بعد كلّ عملية حجز، وتحديث مدّة إقامة الضيوف المقيمين في نظام الحجز المركزي وتعديلها، وتحويل معلومات إقامة الضيف إلى ملف (تاريخ الضيف) بعد مغادرته الفندق، فضلاً عن إنشاء رسائل تأكيد الحجز وإرسالها عبر البريد الإلكتروني أو جهاز الناسوخ (الفاكس). كما يمكن لنظام الحجز هذا إرسال عدد الحجوزات ونوعها إلى أنظمة إدارة الإيرادات، التي تحلّل تدفق هذه الحجوزات وفقاً لقواعد وأهداف واتجاهات محدّدة مسبقاً؛ بغية مراقبة شروط الإقامة وتحديداتها، وطرح بعض فئات أسعار الغرف أو تجميدها؛ تبعاً للمناسبات، أو المواسم.	يستقبل هذا النظام الحجوزات من مصادرها المختلفة؛ مكتب الحجز المركزي (CRO)، أو شبكة الإنترنت GDS or IDS، حيث يحوّل نظام إدارة الفندق البيانات إلى وحدة الحجز في هذا النظام، ليصار إلى إنشاء ملف للحجز بصورة آلية وفقاً للمعلومات المستلمة.

٥ -

مزايا أنظمة استعلامات الضيوف (Guest Information Systems)

- أ - ربط هذه الأنظمة بأنظمة التلفاز والراديو (المدىاع) في غرف الضيوف، وبأجهزة الحاسوب المتوفرة في مرافق الفندق المختلفة، بحيث تمكن الضيوف من استخدامها للحصول على معلومات معيّنة من غير اللجوء لموظفي الفندق.
- ب - تسمح هذه الأنظمة لأي شخص باستخدامها للحصول على معلومات عن أقسام الفندق الداخلية والأنشطة الترفيهية فيها، وأوقات الخدمة، وقوائم الطعام في المطاعم، وخدمة الغرف في الفندق والمطاعم المحلية.
- ج - سماع الأخبار أو الموسيقى، وممارسة ألعاب الفيديو.
- د - حجز تذاكر المواقع السياحية والترفيهية.

وقد تكون هذه الأجهزة مرتبطة بشبكات الإنترنت بحيث يتمكن الضيوف من الحصول على الكثير من المعلومات منها ما يأتي:

أ - برامج (جداول) وسائل المواصلات (الطائرات، والقطارات، والباصات، والسفن السياحية).

ب- أدلة المطاعم المحليّة.

ج- أدلة الخدمات الترفيهيّة.

د - تقارير الأسواق المالية.

هـ - الأخبار الرياضيّة والسياسيّة.

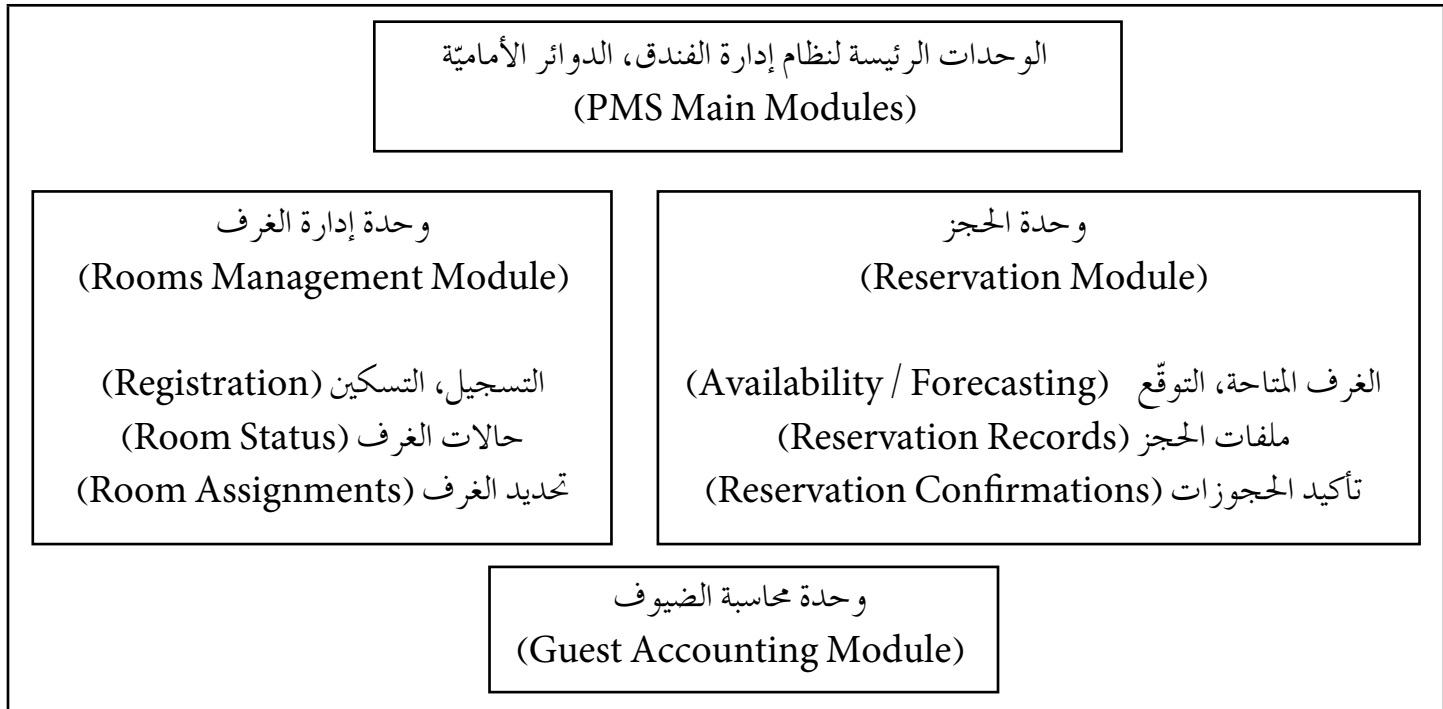
و - تقارير حالات الطقس.

ز - كتيبات (كتالوجات) التسوّق.

ح - ممارسة ألعاب الفيديو.

ويطلق على هذه الأنظمة أيضاً خدمات الغرف الإلكترونيّة (In-room Electronic Services)، وقد أصبحت هذه الأنظمة من أكثر خدمات الغرف الإضافيّة (Amenities) التي يفضّلها الضيوف.

- ٦



- ٧

الأجهزة (الأنظمة) التي تدار من قبل الضيوف (Guest-Operated Devices)

أ - أنظمة التسكين، المغادرة الذاتية (Self-check-in / Self-check-out Systems)

ب- أنظمة الترفيه الداخليّة (In-room entertainment Systems)، حيث تشتمل على ما يأتي:

١. مكتبة أقرص مدججة. ٢. قنوات موسيقى رقمية.

٣. مكتبة أشرطة فيديو موسيقى. ٤. ألعاب فيديو.

جـ - أنظمة أجهزة (آلات البيع) الداخلىة (In-room vending Systems) وتنقسم هذه الأجهزة إلى نوعين هما:
١. آلات البيع اليدوية Non-automated honor bars ومن أمثلتها ثلاجة الغرفة (Mini Bar).
٢. آلات بيع المشروبات الإلكترونية (Microprocessor-based beverage devices)، وهي أجهزة لبيع المشروبات الغازية والعصائر، وغيرها من المشروبات.

- ٨

- (١) الإجابة الصحيحة: ب / (الوصول).
(٢) الإجابة الصحيحة: د / (كل ما ذكر).
(٣) الإجابة الصحيحة: أ / (إصدار عدة أنواع / مستويات من مفاتيح الغرف).

- ٩

أ - لتحسين الخدمات المقدمة للضيوف، وتحقيق أهداف الإدارة في تسهيل عملية إنجاز هذه الوظائف والمهام بكفاءة وفعالية.
ب- تفضل الكثير من الفنادق استخدام أنظمة الإيقاظ المبكر (الصباحي) المستقلة، حيث يمكن للضيف برمجة جهاز الهاتف في غرفته بنفسه لإيقاظه في أي وقت يريد، وذلك لعدم مخاطرة الإدارة في تحمّل المسؤولية القانونية الناتجة عن عدم إيقاظ الضيف في الوقت المناسب.
ج- تعين بعض الفنادق موظفًا مسؤولاً عن جهاز التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية؛ لمساعدة الضيوف على استخدامها عند الحاجة.

ملحق



استراتيجيات التقويم وأدواته

المستوى الثالث

ملحق (١-١)

الموضوع : أهمية قسم الاستعلامات
إستراتيجية التقويم : الملاحظة
أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة أهمية قسم الاستعلامات، وموقعه، وتبعيته للدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح أهمية قسم الاستعلامات.		
٢	بيّن أهمية موقع قسم الاستعلامات في الفندق.		
٣	حدّد خدمات قسم الاستعلامات قبل وأثناء وبعد إقامة الضيوف في الفندق.		
٤	وضّح تبعيّة قسم الاستعلامات للدوائر الأمامية.		
٥	استخدم المعلومات ويوظّفها.		
٦	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٨	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (٢-١)

الموضوع : صفات العاملين في قسم الاستعلامات .
إستراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم الصفات المعرفية والشخصية لموظفي قسم الاستعلامات.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح الصفات المعرفية لموظفي قسم الاستعلامات .		
٢	وضّح الصفات الشخصية لموظفي قسم الاستعلامات .		
٣	ميّز بين الصفات المعرفية والشخصية لموظفي قسم الاستعلامات.		
٤	أعطى أمثلة عن المهارات السلوكية.		
٥	وضّح النشرات الإرشادية.		
٦	تعامل مع القوانين والأنظمة والتشريعات بشكل ايجابي.		
٧	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		
٨	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٩	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (٣-١)

الموضوع : وظائف قسم الاستعلامات

إستراتيجية التقويم : الملاحظة

أداة التقويم : قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء مناقشتهم لوظائف قسم الاستعلامات.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	بيّن وظائف قسم الاستعلامات.		
٢	وضّح أهمّ النماذج المستخدمة في قسم الاستعلامات.		
٣	قدّر أهميّة قسم الاستعلامات.		
٤	صنّف البريد الوارد إلى الفندق.		
٥	تواصل مع أفراد المجموعة عند مناقشة مهمات العاملين في قسم الاستعلامات بطريقة سليمة.		
٦	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٨	احترم آراء زملائه في المجموعة.		

ملحق (١-٤)

الموضوع : خدمة الرسائل والطرود البريدية
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء
أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات التمرين العملي تقديم خدمة إرسال الرسائل والطرود البريدية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات المناسبة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	تأكد من اسم الضيف ورقم غرفته.		
٤	خيّر الضيف بين استخدام البريد العادي أو السريع.		
٥	حصل على عنوان المرسل والمرسل إليه من الضيف.		
٦	اتصل بمكتب البريد المطلوب وسلم مندوبه الرسالة أو الطرد.		
٧	أضاف تكلفة خدمة إرسال الرسالة أو الطرد على حساب الضيف.		
٨	سلم الضيف قسيمة الإرسال مبيّناً عليها تفاصيل عملية الإرسال.		
٩	تواصل مع أفراد المجموعة عند تنفيذ التمرين.		
١٠	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
١١	نقذ التمرين ضمن الوقت المحدد بسرعة ودقة.		

ملحق (١-٥)

الموضوع : نموذج الرسالة
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم تقدير .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج الرسالة .

التقدير				مؤشرات الأداء	الرقم
ضعيف	جيد	جيد جدًا	ممتاز		
				نقذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين.	١
				سجّل تفاصيل الرسالة حسب مصدرها.	٢
				وضع الرسالة بجانب مفتاح غرفة الضيف في حال تواجد الضيف خارج الفندق.	٣
				أرسل الرسالة للضيف بأسرع وقت ممكن في حال تواجد الضيف في غرفته.	٤
				راعى الدقة والوقت في إنجاز التمرين.	٥
				راعى أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.	٦
				أبدى استعدادًا للتعاون مع زملائه.	٧

ملحق (١ - ٦)

الموضوع : نموذج إرسال رسالة فاكس .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم تقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج إرسال رسالة فاكس.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	كتب اسم (شخص، شركة ...) المرسل إليها الفاكس.				
٢	سجّل اسم المرسل ورقم هاتفه.				
٣	حدّد التاريخ وعدد الصفحات.				
٤	كتب نص الرسالة بخط واضح.				
٥	أرسل الرسالة بالفاكس إلى المرسل إليه.				
٦	أعاد الرسالة إلى الضيف بعد إرسالها بالفاكس، مرفقاً معها قسيمة تأكيد الإرسال.				
٧	حرّر فاتورة فرعية بقيمة خدمة إرسال الفاكس وأضافها على الحساب الرئيس للضيف.				
٨	راعى الدقة والوقت في إنجاز التمرين.				
٩	راعى أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.				
١٠	أبدى استعداداً للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٧-١)

الموضوع: كشف توزيع الصحف والمجلات
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: قائمة رصد
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة كشف توزيع الصحف والمجلات .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضّر التجهيزات المناسبة واستخدمها بشكل صحيح.		
٢	سجّل اليوم والتاريخ.		
٣	حدّد الغرف المشغولة.		
٤	صنّف الغرف المشغولة وحدّد الصحيفة المناسبة لكلّ ضيف.		
٥	دقّق المعلومات التي تمّ تسجيلها على الكشف.		
٦	طبع نموذج كشف توزيع الصحف والمجلات.		
٧	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٨	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.		

ملحق (٨-١)

الموضوع: خدمات حجز المطاعم
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: قائمة رصد
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تقديم خدمة حجز المطاعم للضيف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حدّد طلب الضيف من حيث نوع المطعم، وموقعه، ونوع الخدمة المقدّمة فيه.		
٢	استخدم دليل المطاعم المصنّفة.		
٣	عرض أكثر من خيار للضيف ما لم يكن له خيار محدد.		
٤	اتصل بالمطعم المطلوب وحجز طاولة للضيف حسب عدد الأشخاص، والوقت المحدد.		
٥	راعى تسويق المطاعم الموجودة في الفندق أولاً.		
٦	قدّم الخدمة بطريقة لائقة وراقية.		
٧	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٨	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين .		

ملحق (١-٩)

الموضوع : خدمات استئجار السيارات السياحية

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تقديم خدمة استئجار السيارات السياحية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حدّد طلب الضيف من حيث نوع السيارة، وحجمها، ولونها، وسنة الصنع.		
٢	استخدم دليل الصفحات الصفراء أو الوسائل المتاحة الأخرى لاختيار أحد مكاتب تأجير السيارات السياحية.		
٣	قدّم أكثر من خيار للضيف في حال عدم توافر السيارة المطلوبة.		
٤	حدّد مكان توقيع العقد ووقته بين الضيف ومندوب مكتب تأجير السيارات السياحية.		
٥	قدّم الخدمة بطريقة لائقة وراقية.		
٦	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٧	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-١٠)

الموضوع: تأكيد حجوزات السفر
إستراتيجية التقويم: الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تأكيد حجز تذكرة سفر في الطائرة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حدّد اسم المسافر كما هو مدوّن في تذكرة السفر.		
٢	حدّد تاريخ السفر وساعته.		
٣	اتصل بقسم الحجوزات التابع للخطوط الجوية.		
٤	أكّد الحجز المطلوب.		
٥	سجّل رقم التأكيد.		
٦	قدّم تذكرة السفر للضيف مع رقم تأكيد الحجز.		
٧	قدّم الخدمة بطريقة لائقة وراقية.		
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٩	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-١١)

الموضوع: مهمات العاملين في قسم الاستعلامات
إستراتيجية التقويم: الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة مهمّات العاملين في قسم الاستعلامات .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات في الفنادق الكبيرة.		
٢	وصف مهمّات مدير قسم الاستعلامات.		
٣	وصف واجبات مشرف وردية قسم الاستعلامات.		
٤	وصف مهمّات مشرف حاملي (الأمتعة) الحقائب.		
٥	قارن بين مهامات مشرف الوردية ومشرف حاملي الحقائب.		
٦	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٧	احترم آراء زملائه في المجموعة.		

ملحق (١-١٢)

الموضوع : مهمات العاملين في قسم الاستعلامات .

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة مهمّات العاملين وأعمالهم في قسم الاستعلامات .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	وضّح مهمّات حاملي (الأمتعة) الحقائب .				
٢	وصف أعمال البواب في الفنادق الكبيرة .				
٣	وصف مهمة المنادين في الفنادق الكبيرة .				
٤	قارن بين مهمّات العاملين في قسم الاستعلامات .				
٥	تواصل مع أفراد المجموعة عند مناقشة مهمّات العاملين في قسم الاستعلامات بطريقة سليمة .				
٦	أبدى استعداداً للتعاون مع زملائه .				
٧	أحسن الإصغاء للآخرين .				
٨	احترم آراء زملائه في أثناء مناقشة الدرس .				

ملحق (١-١٣)

الموضوع : مهمات العاملين في قسم الاستعلامات .

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة مهمّات العاملين وأعمالهم في قسم الاستعلامات .

الرقم	مؤشّرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	بيّن مهمّات موظف الخدمة الخصوصيّة.				
٢	بيّن مهمّات موظف المصعد.				
٣	حدّد مهمّات موظف الاصطفاف.				
٤	وضّح مهمّات السائقين.				
٥	وضّح مهمّات موظف غرف أمانات الملابس.				
٦	قارن بين مهمّات مندوبي الفندق والمراسلين الخارجيين .				
٧	تواصل مع أفراد المجموعة عند مناقشة مهمّات العاملين في قسم الاستعلامات بطريقة سليمة.				
٨	أبدى استعداداً للتعاون مع زملائه.				
٩	أحسن الإصغاء للآخرين.				
١٠	احترم آراء زملائه في أثناء مناقشة الدرس.				

ملحق (١-١٤)

الموضوع : سجل القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائق
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء
أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات التمرين العملي تعبئة سجل القادمين والمغادرين الخاص بحاملي الحقائق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	سجل اليوم والتاريخ.		
٣	سجل اسم حامل الحقائق.		
٤	سجل اسم الضيف ورقم غرفته.		
٥	سجل ساعة القدوم أو ساعة المغادرة.		
٦	حدّد عدد حقائب الضيف وسجلها على السجل.		
٧	سجل أي ملحوظة تستدعي الاهتمام.		
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-١٥)

الموضوع : نموذج تحديد موقع الضيف
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء
أداة التقويم : قائمة رصد

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات التمرين العملي تعبئة نموذج تحديد موقع الضيف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه .		
٢	سجل اسم الضيف ورقم غرفته .		
٣	سجل اليوم والتاريخ .		
٤	حدّد موقع الضيف وسجله على النموذج .		
٥	حدّد ساعة وجوده في الموقع .		
٦	احتفظ بالنموذج في المكان المناسب .		
٧	سجل أي ملحوظة تستدعي الاهتمام .		
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين .		
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين .		
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين .		

ملحق (١ - ١٦)

الموضوع : الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم تقدير .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين إكمال الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	جهّز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	حضّر نماذج ومخططات تنظيمية تفيد في تنفيذ التمرين.				
٣	حدّد الوظائف الناقصة في الهيكل التنظيمي.				
٤	سجّل الوظائف في المكان المحدّد باللغتين العربية والإنجليزية.				
٥	صمّم الهيكل التنظيمي لقسم الاستعلامات باستخدام الحاسوب.				
٦	راعى الدقة في الإنجاز.				
٧	راعى الوقت في إعداد التمرين.				
٨	راعى أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.				
٩	أبدى استعداداً للتعاون مع زملائه.				
١٠	طبع الهيكل التنظيمي وعرضه على الزملاء في الصف.				

ملحق (١-١٧)

الموضوع : بطاقة حفظ أمانات الأمتعة

إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة بطاقة حفظ أمانات الأمتعة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٢	سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.				
٣	سجّل تاريخ اليوم وتاريخ عودة الضيف المتوقع.				
٤	سلّم الجزء الخاص بالضيف من البطاقة.				
٥	سجّل المعلومات على السجل الخاص بحفظ الأمتعة.				
٦	حفظ الحقائب في المكان المخصّص.				
٧	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.				
٨	أحسن الإصغاء للآخرين.				
٩	احترم آراء زملائه في المجموعة.				

ملحق (١-١٨)

الموضوع : نموذج تصريح خروج الأمتعة
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء
أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات التمرين العملي تعبئة نموذج تصريح خروج الأمتعة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.		
٤	سجّل ساعة المغادرة.		
٥	سجّل عدد الحقائب.		
٦	وضع إشارة على مدى حاجة الحقائب التي تستدعي الانتباه.		
٧	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٨	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
٩	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-١٩)

- الموضوع : اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات .
 استراتيجية التقويم : الملاحظة .
 أداة التقويم : قائمة رصد .
 الموقف التقويمي : تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أهم اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح أنواع اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات.		
٢	وصف أشكال اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات وترتيبها.		
٣	حدّد الغاية من استخدام هذه اللوحات.		
٤	قارن بين أشكال هذه اللوحات وطريقة ترتيبها.		
٥	أحسن الإصغاء في أثناء الشرح والمناقشة.		
٦	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة		
٧	احترم آراء زملائه في المجموعة.		
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		

ملحق (١-٢٠)

الموضوع : لوحة الاستعلامات
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء
أداة التقويم: قائمة رصد
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات التمرين العملي استخدام لوحة الاستعلامات.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	أحضر شريحة الوصول التي تتضمن معلومات إقامة الضيف.		
٤	وضع شريحة الوصول على لوحة الاستعلامات حسب الترتيب الهجائي لعائلة الضيف.		
٥	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٦	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
٧	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-٢١)

الموضوع : لوحة الإعلانات والمناسبات .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء
أداة التقويم : قائمة رصد

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات التمرين العملي تجهيز ورقة الإعلان عن فعالية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	حدّد موقع انعقاد الفعالية.		
٤	سجّل عنوان (اسم) الفعالية.		
٥	سجّل تاريخ الفعالية ووقتها.		
٦	سجّل أية معلومات مهمّة للضيف والزائر.		
٧	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٨	وضع الإعلان في المكان المناسب.		
٩	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٠	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١١	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-٢٢)

الموضوع: المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات
إستراتيجية التقويم: الملاحظة .
أداة التقويم: سلم تقدير عددي
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يّن أنواع المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات.				
٢	وضّح أهمية الخرائط والمنشورات والكتيّبات السياحية في العمل الفندقية .				
٣	قارن بين الأدلة المستخدمة من حيث طبيعة المعلومات التي تتضمنها هذه الأدلة.				
٤	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.				
٥	أحسن الإصغاء للآخرين.				
٦	احترم آراء زملائه في المجموعة.				

ملحق (١-٢٣)

الموضوع: استخدام الأدلة والخرائط.
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء
أداة التقويم: قائمة رصد
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات التمرين العملي استخدام الأدلة والخرائط.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	فهم حاجة الضيف.		
٤	حدّد العنوان المطلوب وكيفية الوصول إليه .		
٥	وضّح للضيف كيفية الوصول إلى العنوان المطلوب.		
٦	تأكّد أنّ الضيف قد فهم المعلومات بشكل صحيح.		
٧	قدّم للضيف نسخة من الخريطة للاستعانة بها.		
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢-١)

الموضوع : مفهوم المحاسبة وأهميتها في أعمال الدوائر الأمامية.
إستراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم مفهوم المحاسبة، ومراحل العمل المحاسبي، وأهميتها في أعمال الدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح مفهوم المحاسبة.		
٢	وضّح مراحل العمل المحاسبي في قسم الدوائر الأمامية.		
٣	قارن بين الأعمال المحاسبية في مراحل إقامة الضيف.		
٤	وضّح أهمية المحاسبة في أعمال الدوائر الأمامية.		
٥	أحسن الإصغاء في أثناء الشرح والمناقشة.		
٦	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٧	احترم آراء زملائه في المجموعة.		
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		

ملحق (٢-٢)

الموضوع : علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة.
إستراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة، وتبعية أمين الصندوق لإدارة الدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	بيّن علاقة أمين الصندوق بالدوائر الأمامية وقسم المحاسبة.		
٢	وضّح تبعية أمين الصندوق لإدارة الدوائر الأمامية حسب الهيكل التنظيمي لقسم الدوائر الأمامية.		
٣	أدرك أهمية العلاقة بين أمين الصندوق والدوائر الأمامية.		
٤	أدرك أهمية العلاقة بين أمين الصندوق وقسم المحاسبة.		
٥	أحسن الإصغاء في أثناء الشرح والمناقشة.		
٦	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٧	احترم آراء زملائه في المجموعة.		
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		

ملحق (٢ - ٣)

الموضوع : تخطيط هيكل تنظيمي .

إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : سلم تقدير

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تصميم هيكل تنظيمي يوضح فيه موقع أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	جَهَّز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	حضّر نماذج ومخططات تنظيمية تفيد في تنفيذ التمرين.				
٣	استخدم الورقة والقلم أو برنامجاً إلكترونيًا لرسم هيكل تنظيمي يبيّن موقع أمين الصندوق وتبعيته.				
٤	رتّب الوظائف بشكل صحيح.				
٥	تأكّد من صحّة المسميات.				
٦	راعى الدقّة في الإنجاز.				
٧	راعى الوقت في إعداد التمرين.				
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
٩	أبدى استعدادًا للتعاون مع زملائه.				
١٠	طبع الهيكل التنظيمي وعرضه على زملاء في الصف.				

ملحق (٢-٤)

الموضوع : واجبات أمين صندوق الدوائر الأمامية ومسؤولياته.

إستراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم واجبات أمين صندوق الدوائر الأمامية ومسؤولياته، وتوضيح مفهوم العهدة النقدية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح واجبات أمين صندوق الدوائر الأمامية ومسؤولياته.		
٢	وضّح أهمية العهدة النقدية التي بحوزة أمين الصندوق.		
٣	وضّح أهم الأعمال التي يقوم فيها أمين صندوق الدوائر الأمامية.		
٤	أحسن الإصغاء في أثناء الشرح والمناقشة.		
٥	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٦	احترم آراء زملائه في المجموعة.		
٧	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		

ملحق (٢-٥)

الموضوع : صفات أمناء الصناديق

إستراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم الصفات المعرفية والشخصية لأمناء الصناديق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح الصفات المعرفية لأمناء الصناديق .		
٢	وضّح الصفات الشخصية لأمناء الصناديق .		
٣	ميّز بين الصفات المعرفية والشخصية لأمناء الصناديق .		
٤	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		
٥	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٦	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (٢-٦)

الموضوع : أنواع الحسابات
إستراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم : سلم تقدير عددي
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة أنواع الحسابات وتصنيفاتها وأجزائها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح أنواع الحسابات.				
٢	وضّح تصنيفات الحسابات.				
٣	حدّد أشكال الحسابات وأجزائها.				
٤	ميّز بين الطرف المدين والطرف الدائن.				
٥	قارن بين أنواع الحسابات من حيث أنواعها الرئيسة وتصنيفاتها.				
٦	أعطى أمثلة عن كلّ نوع من أنواع الحسابات.				
٧	احسن الإصغاء للآخرين.				
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.				
٩	احترم آراء زملائه في المجموعة.				

ملحق (٢-٧)

الموضوع : أنواع الفواتير
إستراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أنواع الفواتير، ومصطلحاتها، والمقارنة بينها، وكيفية التعامل معها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح أنواع الفواتير .		
٢	وضّح مصطلحات الفواتير .		
٣	بيّن كيفية التعامل مع الفواتير .		
٤	قارن بين أنواع الفواتير من حيث أنواعها الرئيسة.		
٥	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		
٦	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٧	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (٢ - ٨)

الموضوع : فاتورة الضيف اليدوية .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة فاتورة الضيف اليدوية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.		
٤	كتب عدد الأشخاص ورقم صندوق الأمانات (إن وجد).		
٥	سجّل التاريخ (القدوم والمغادرة) في المكان الصحيح.		
٦	دوّن سعر الغرفة ومسحوبات الضيف طيلة مدة إقامته.		
٧	احتسب بدل الخدمة والضريبة الحكومية بشكل صحيح وسجلهما في المكان المناسب.		
٨	سجّل أي مدفوعات قام بها الضيف.		
٩	استخرج المجموع اليومي للفاتورة، وسجّل الرصيد، ونقله إلى خانة الرصيد السابق لليوم التالي.		
١٠	أغلق الفاتورة وقدمها للضيف للمراجعة ودفع قيمتها.		
١١	ختم الفاتورة بكلمة (دفعت)، وسلم الضيف النسخة الرئيسة منها.		
١٢	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
١٣	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٤	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٥	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢ - ٩)

- الموضوع : السجل اليومي لحسابات الضيوف .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل البيانات بشكل صحيح.		
٤	جمع قيم الخدمات وسجلها بشكل صحيح.		
٥	حسب بدل الخدمة والضريبة الحكومية بشكل صحيح وسجلها في المكان المناسب.		
٦	استخرج المجموع العام والرصيد وسجلها بشكل صحيح.		
٧	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢-١٠)

الموضوع : القسائم والنماذج المستعملة في القسم
إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة القسائم والنماذج المستعملة في القسم.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح القسائم والنماذج المستعملة في القسم.				
٢	وضّح الغاية من استخدام سند القبض .				
٣	وضّح الغاية من استخدام سند الدفع .				
٤	وضّح الغاية من استخدام قسيمة المصروفات النثرية (النقدية).				
٥	ميّز محتويات القسائم والنماذج المستعملة في القسم.				
٦	قارن بين القسائم والنماذج من حيث عدد نسخها، والغاية من استخدامها.				
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.				
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.				
٩	احترم آراء زملائه في المجموعة.				

ملحق (٢ - ١١)

الموضوع : القسائم والنماذج المستعملة في القسم
إستراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة القسائم والنماذج المستعملة في القسم .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح القسائم والنماذج المستعملة في القسم .		
٢	وضّح الغاية من استخدام قسيمة تعديل الحساب .		
٣	وضّح الغاية من استخدام قسيمة الخصم والمسموحات .		
٤	وضّح الغاية من استخدام قسيمة تحويل الحساب .		
٥	ميّز محتويات القسائم والنماذج المستعملة في القسم .		
٦	قارن بين القسائم والنماذج من حيث عدد نسخها، والغاية من استخدامها .		
٧	أحسن الإصغاء للآخرين .		
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		
٩	احترم آراء زملائه في المجموعة .		

ملحق (٢ - ١٢)

- الموضوع : سند القبض .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة سند القبض .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل اسم الضيف.		
٤	سجّل المبلغ بالأرقام والحروف.		
٥	دوّن تفاصيل الدفعة .		
٦	سجّل التاريخ واسم أمين الصندوق وتوقيعه.		
٧	أعطى الضيف النسخة الأولى من سند القبض.		
٨	أرفق النسخة الثانية من سند القبض مع المبلغ المدفوع أو الفاتورة في حالة إغلاقها ومغادرة الضيف .		
٩	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
١٠	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١١	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٢	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢ - ١٣)

الموضوع : سند الدفع .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة سند الدفع .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل تاريخ عملية الدفع.		
٤	دوّن المبلغ المدفوع بالأرقام والحروف.		
٥	سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.		
٦	دوّن سبب عملية الدفع.		
٧	حصل على توقيع الضيف على سند الدفع.		
٨	سجّل اسم أمين الصندوق وحصل على توقيع.		
٩	حصل على توقيع المديرين المعنيين.		
١٠	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
١١	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٢	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٣	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢ - ١٤)

الموضوع : قسيمة المصروفات النثرية.
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة قسيمة المصروفات النثرية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل المبلغ المدفوع.		
٤	دوّن اسم الشخص الذي طلب صرف المبلغ.		
٥	دوّن اسم الشخص الذي اعتمد عملية الصرف.		
٦	سجّل التاريخ وتفاصيل عملية دفع المبلغ.		
٧	سجّل اسم الشخص الذي استلم المبلغ وقام بعملية الشراء.		
٨	دوّن اسم أمين الصندوق وتوقيعه.		
٩	دوّن المجموع في المكان المخصّص لذلك.		
١٠	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
١١	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٢	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٣	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢ - ١٥)

الموضوع : سجل المصروفات النثرية .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة سجل المصروفات النثرية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه .		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم .		
٣	سجّل التاريخ على السجل (الفترة من : إلى :) .		
٤	سجّل رقم العملية وتاريخها .		
٥	سجّل رقم قسيمة المصروفات النثرية وتفصيلها .		
٦	سجّل الدفعات التي استلمها من قسم المحاسبة .		
٧	سجّل قيمة كلّ قسيمة في خانة المسحوبات .		
٨	عدّل الرصيد بعد تسجيل كلّ قسيمة .		
٩	سجّل اسم الشخص الذي طلب عملية الشراء واسم المدير الذي اعتمدها .		
١٠	سجّل المجاميع في أسفل السجل .		
١١	راعى الوضوح في تسجيل البيانات .		
١٢	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين .		
١٣	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين .		
١٤	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين .		

ملحق (٢ - ١٦)

الموضوع : قسيمة تحويل الحساب .

إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة قسيمة تحويل الحساب .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل اليوم والتاريخ.		
٤	سجّل اسم غرفة الضيف ورقمها الذي طلب تحويل الحساب إلى فاتورته.		
٥	سجّل اسم غرفة الضيف ورقمها الذي طلب تحويل الحساب من فاتورته.		
٦	سجّل قيمة المبلغ المراد تحويله.		
٧	دوّن سبب تحويل الحساب.		
٨	حصل على التواقيع اللازمة قبل إجراء عملية التحويل .		
٩	سجّل اسم أمين الصندوق.		
١٠	سجّل اسم الشخص الذي اعتمد عملية التحويل.		
١١	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
١٢	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٣	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٤	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢ - ١٧)

الموضوع : أنواع الإقامة في الفنادق .
إستراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم : سلم تقدير .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة أنواع الإقامة في الفنادق وما تشمله من خدمات، والتعرّف إلى الرموز والمصطلحات العالمية التي تدلّ عليها.

الرقم	مؤشّرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد جداً	جيد
١	وضّح أنواع الإقامة الرئيسة.			
٢	وضّح أنواع الإقامة الإضافية.			
٣	ميّز بين أنواع الإقامة في الفنادق.			
٤	فهم المصطلحات والرموز العالمية التي تدلّ على أنواع الإقامة في الفنادق.			
٥	تواصل مع أفراد المجموعة عند مناقشة أنواع الإقامة في الفنادق.			
٦	أبدى استعداداً للتعاون مع زملائه.			
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.			
٨	احترم آراء زملائه في أثناء مناقشة الدرس.			

ملحق (٢ - ١٨)

الموضوع : اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر .
إستراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم : سلم تقدير .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر .

الرقم	مؤشّرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد جداً	جيد
١	بيّن شروط الاتفاقيات التي تعقد بين الفنادق والشركات ووكالات السفر.			
٢	فهم مصطلحات الأسعار ورموزها، وأنواع الإقامة التي تضمّنتها الاتفاقيات.			
٣	وضّح أهمية القسيمة السياحية بالنسبة للفندق ووكالات السفر.			
٤	تواصل مع أفراد المجموعة عند مناقشة اتفاقيات الأسعار مع الشركات ووكالات السفر.			
٥	أبدى استعداداً للتعاون مع زملائه.			
٦	أحسن الإصغاء للآخرين.			
٧	احترم آراء زملائه في أثناء مناقشة الدرس.			

ملحق (٢ - ١٩)

- الموضوع : القسيمة السياحية .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة القسيمة السياحية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل تاريخ إعداد القسيمة.		
٤	دوّن اسم الفندق الموجهة إليه القسيمة.		
٥	سجّل اسم (الضيف / المجموعة).		
٦	سجّل تفاصيل الحجز.		
٧	وقّع القسيمة وختمها بالخاتم الرسمي.		
٨	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٩	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٠	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١١	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢-٢٠)

الموضوع : أنواع العملات
إستراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم : سلم تقدير عددي
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة أنواع العملات ورموزها.

التقدير				مؤشرات الأداء	الرقم
١	٢	٣	٤		
				وضّح أنواع العملات العالمية.	١
				ميّز بين رموز العملات العربية والأجنبية .	٢
				بيّن كيفية التعامل بالعملات العالمية .	٣
				بيّن إجراءات تبادل العملة.	٤
				أحسن الإصغاء للآخرين.	٥
				أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.	٦
				احترم آراء زملائه في المجموعة.	٧

ملحق (٢ - ٢١)

الموضوع : نموذج تبديل العملة .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج تبديل العملة .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه .		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم .		
٣	سجّل التاريخ واسم الضيف ورقم غرفته .		
٤	دوّن المبلغ المطلوب تبديله .		
٥	سجّل نوع العملة وسعر الصرف .		
٦	حسب المبلغ بالعملة المحلية وسجله .		
٧	سجّل أية ملحوظات (إن وجدت) .		
٨	طلب توقيع الضيف على النموذج .		
٩	كتب اسم أمين الصندوق وتوقيعه .		
١٠	راعى الوضوح في تسجيل البيانات .		
١١	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين .		
١٢	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين .		
١٣	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين .		

ملحق (٢- ٢٢)

الموضوع : الأجهزة المحاسبية.

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة استخدامات الأجهزة المحاسبية التي يستخدمها محاسب الدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد جداً	جيد
١	وضّح الأجهزة المحاسبية التي يستخدمها محاسب الدوائر الأمامية.			
٢	وضّح استخدامات جهاز الحاسوب.			
٣	وضّح استخدامات الآلة الحاسبة.			
٤	وضّح آلية عمل أداة بطاقات الائتمان اليدوية.			
٥	وضّح آلية عمل جهاز بطاقات الائتمان الإلكتروني.			
٦	تواصل مع أفراد المجموعة عند مناقشة الأجهزة المحاسبية.			
٧	أبدى استعداداً للتعاون مع زملائه.			
٨	أحسن الإصغاء للآخرين.			
٩	احترم آراء زملائه في أثناء مناقشة الدرس.			

ملحق (٢- ٢٣)

الموضوع : طرق الرقابة الداخلية

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة طرق الرقابة الداخلية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	بيّن أهداف مراقبة الحسابات الداخلية.		
٢	وضّح مهامات تحقيق أهداف الرقابة الداخلية .		
٣	بيّن كيفية التعامل مع أصحاب الحسابات (الأرصد) المرتفعة .		
٤	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٥	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		
٦	احترم آراء زملائه في المجموعة.		

ملحق (٢ - ٢٤)

الموضوع : تقرير الأرصدة المرتفعة .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة تقرير الأرصدة المرتفعة .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل اليوم والتاريخ.		
٤	دوّن أسماء الضيوف وأرقام غرفهم وجنسياتهم.		
٥	سجّل أرصدة الضيوف المرتفعة.		
٦	سجّل أي ملحوظات تتعلّق بحسابات الضيوف.		
٧	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢ - ٢٥)

- الموضوع : تقرير النقد اليومي .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة التقرير اليومي .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه .		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم .		
٣	سجّل اليوم والتاريخ .		
٤	سجّل اسم القسم وبداية الوردية ونهايتها .		
٥	سجّل تفاصيل المقبوضات النقدية كلها .		
٦	سجّل تفاصيل المدفوعات النقدية (Paid Outs) .		
٧	جمع أعمدة المقبوضات والمدفوعات النقدية عمودياً .		
٨	طرح مجموع المدفوعات النقدية من مجموع المقبوضات .		
٩	سجّل الناتج في خانة الرصيد .		
١٠	راعى الوضوح في تسجيل البيانات .		
١١	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين .		
١٢	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين .		
١٣	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين .		

ملحق



إستراتيجيات التقويم وأدواته

المستوى الرابع

ملحق (١-١)

الموضوع: إجراءات المغادرة وتسوية حسابات الضيوف.

إستراتيجية التقويم: الملاحظة

أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة إجراءات المغادرة وتسوية حسابات الضيوف.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	بيّن مفهوم تسوية الحساب.		
٢	بيّن مفهوم التدريب المتقاطع أو المتنقل.		
٣	وضّح مدى فاعلية نظام المحاسبة المستخدم في الدوائر الأمامية.		
٤	وضّح إجراءات عملية المغادرة.		
٥	أدرك أهمية استبانة مدى رضا الضيف.		
٦	استخدم المعلومات ويوظفها.		
٧	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٨	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٩	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (١-٢)

الموضوع : طرائق الدفع وتسديد الحساب .

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء مناقشة طرائق الدفع النقدي، وتحديد مزايا الشيكات السياحية، وتتبع إجراءات تسديد الحساب بطرائق الدفع النقدي.

التقدير				مؤشرات الأداء	الرقم
١	٢	٣	٤		
				وضّح طرائق الدفع وتسديد الحساب .	١
				صنّف طرائق الدفع النقدي .	٢
				وضّح مزايا الشيكات السياحية .	
				حدّد إجراءات الدفع النقدي (العملة المحليّة أو الأجنبيّة، أو الشيكات السياحية) .	٤
				تواصل مع أفراد المجموعة عند مناقشة طرائق الدفع النقدي بطريقة سليمة .	٥
				شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة .	٦
				أحسن الإصغاء للآخرين .	٧
				احترم آراء زملائه في المجموعة .	٨

ملحق (١-٣)

الموضوع : طرائق الدفع وتسديد الحساب .
إستراتيجية التقويم : الملاحظة
أداة التقويم : سلم تقدير عددي
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء مناقشتهم طرائق الدفع، وتسديد الحساب بواسطة البطاقات، وإجراءات تحويل الحساب، وطريقة الدفع المشتركة.

التقدير				مؤشرات الأداء	الرقم
١	٢	٣	٤		
				بيّن طرائق الدفع وتسديد الحساب .	١
				بيّن أنواع بطاقات الدفع المستخدمة في الفنادق .	٢
				ميّز بين بطاقات الائتمان وبطاقات السحب (الخصم) .	٣
				وضّح إجراءات تحويل حساب الضيف .	٤
				وضّح الغاية من رسالة التغطية .	٥
				فهم طريقة الدفع المشتركة .	٦
				استخدم المعلومات ووظّفها .	٧
				أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس .	٨
				أحسن الإصغاء للآخرين .	٩
				احترم آراء زملائه في الصف .	١٠

ملحق (١ - ٤)

- الموضوع : سند القبض .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة سند القبض .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	سجّل اسم الضيف.		
٤	سجّل المبلغ بالأرقام والحروف.		
٥	دوّن تفاصيل الدفعة .		
٦	سجّل التاريخ واسم أمين الصندوق وتوقيعه.		
٧	أعطى الضيف النسخة الأولى من سند القبض.		
٨	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٩	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٠	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١١	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (١ - ٥)

الموضوع : نموذج تبديل العملة .

إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج تبديل العملة .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	أخبر الضيف بسعر الصرف المعلن في الفندق.		
٤	استلم المبلغ المطلوب تصريفه وتأكد من قيمته.		
٥	سجّل التاريخ واسم الضيف ورقم غرفته.		
٦	دوّن المبلغ المطلوب تبديله.		
٧	سجّل نوع العملة وسعر الصرف.		
٨	حسب المبلغ بالعملة المحليّة وسجله.		
٩	سجّل أية ملحوظات (إن وجدت) .		
١٠	طلب توقيع الضيف على النموذج.		
١١	كتب اسم امين الصندوق وتوقيعه.		
١٢	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
١٣	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٤	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٥	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٦-١)

الموضوع: كتاب التغطية.
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين إعداد كتاب التغطية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
	دوّن تاريخ اليوم.				
٤	كتب اسم الجهة المعنية بكتاب التغطية.				
٥	كتب اسم الضيف.				
٦	سجّل تاريخ القدوم والمغادرة.				
٧	دوّن نوع الغرفة المطلوبة.				
٨	سجّل السعر المتفق عليه.				
٩	وضّح نوع الإقامة.				
١٠	كتب اسم معدّ كتاب التغطية وتوقيعه.				
١١	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.				
١٢	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
١٣	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١٤	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (١-٧)

الموضوع : التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة مفهوم عملية التدقيق الليلي، وتحديد وظائفه ونتائجه.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح مفهوم عملية التدقيق الليلي .		
٢	بيّن وظائف عملية التدقيق الليلي .		
٣	وضّح نتائج عملية التدقيق الليلي .		
٤	استخدم المعلومات ووظّفها .		
٥	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس .		
٦	أحسن الإصغاء للآخرين .		
٧	احترم آراء زملائه في الصف .		

ملحق (١-٨)

الموضوع : مهمّات المدقق الليلي .

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء شرح مهمّات المدقق الليلي .

التقدير				مؤشّرات الأداء	الرقم
١	٢	٣	٤		
				وضّح مهمّات المدقق الليلي .	١
				بيّن الإجراءات المتبعة في أثناء عملية التدقيق الليلي .	٢
				تعرّف تقرير حالة الغرف .	٣
				ميّز بين حالات الغرف .	٤
				وضّح تقرير الاختلاف في حالة الغرف .	٥
				وضّح دور المدقق الليلي في حال وجود اختلاف في حالات الغرف .	٦
				بيّن الاحتمالات التي تترتب على عدم وجود أو عدم إغلاق فاتورة الضيف .	٧
				استخدم المعلومات ووظّفها .	٨
				أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس .	٩
				أحسن الإصغاء للآخرين .	١٠
				احترم آراء زملائه في الصف .	١١

ملحق (١-٩)

- الموضوع : مهمّات المدقق الليلي .
إستراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم: سلم تقدير عددي .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء شرح مهمّات المدقق الليلي .

التقدير				مؤشرات الأداء	الرقم
١	٢	٣	٤		
				بيّن مهمّات المدقق الليلي .	١
				وضّح كشف حساب المكالمات الهاتفية .	٢
				وضّح ملخّص مبيعات مطاعم الفندق .	٣
				بيّن كيفية التحقق من أسعار الغرف .	٤
				وضّح أهمية الموازنة بين كشوفات حسابات الأقسام جميعها .	٥
				وضّح إجراءات المدقق الليلي في حال وجود حجوزات مؤكدة لم يصل طالبوها .	٦
				تعرفّ الأسعار الإضافية الأخرى .	٧
				استخدم المعلومات ووظّفها .	٨
				أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس .	٩
				أحسن الإصغاء للآخرين .	١٠
				احترم آراء زملائه في الصف .	١١

ملحق (١-١٠)

الموضوع : مهمّات المدقق الليلي .

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: سلم تقدير عددي .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء شرح مهمّات المدقق الليلي .

الرقم	مؤشّرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	تعرف مهمّات المدقق الليلي .				
٢	تعرف السجل اليومي لحسابات الضيوف .				
٣	تحقق من كشوف الإيداعات النقدية .				
٤	تعرف التقارير اليومية التي يعدّها المدقق الليلي .				
٥	بين طرق حفظ المعلومات .				
٦	وضح كيفية توزيع التقارير اليومية على المديرين المعنيين .				
٧	استخدم المعلومات ووظّفها .				
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس .				
٩	أحسن الإصغاء للآخرين .				
١٠	احترم آراء زملائه في الصف .				

ملحق (١-١١)

الموضوع: كشف حساب المكالمات الهاتفية.
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة رصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة كشف حساب المكالمات الهاتفية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	نقذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي: - حضر التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين. - سجل رقم غرفة الضيف، واسمه، وتاريخ اليوم، واسم الدولة، ورقم الهاتف. - سجل مدة المكالمة بالدقائق. - سجل قيمة المكالمة وبدل الخدمة والضريبة. - سجل قيمة المكالمة في خانة المجموع الكلي. - سجل قيمة المكالمة في خانة النقد إذا تم دفعها نقداً، أو في خانة الدين إذا كانت على الحساب. - جمع الأعمدة في الكشف، وتأكد من مطابقتها.		
٢	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٣	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٤	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
٥	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-١٢)

الموضوع : ملخص مبيعات المطعم.
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة ملخص مبيعات المطعم.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٢	سجّل تاريخ اليوم.				
	سجّل وقت الوردية.				
٤	كتب اسم أمين الصندوق.				
٥	حدّد الوجبة والقسم.				
٦	سجّل رقم النادل (السفرجي).				
٧	سجّل رقم الفاتورة ورقم الطاولة.				
٨	حدّد عدد الأشخاص.				
٩	حسب قيمة الطعام ثمّ سجّلها.				
١٠	حسب قيمة الشراب ثمّ سجّلها.				
١١	حسب قيمة الخدمة والضريبة .				
١٢	حسب قيمة الفاتورة شاملة الخدمة والضريبة، ثمّ سجّلها.				
١٣	سجّل طريقة الدفع.				
١٤	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.				
١٥	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
١٦	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١٧	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (١-١٣)

الموضوع : إغلاق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال) .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين إغلاق السجل اليومي لحسابات الضيوف (الجورنال) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	دوّن اسم اليوم والتاريخ.		
٤	سجّل أرقام الغرف تصاعديًا.		
٥	كتب أسماء الضيوف في الخانات المخصصة.		
٦	سجّل سعر الغرفة.		
٧	جمع قيم (أثمان) الخدمات ثم سجّلها في الخانات المخصصة.		
٨	حسب قيمة كلّ من: الخدمة، والضريبة الحكوميّة، ثم سجّلها على نحو صحيح.		
٩	استخرج المجموع اليومي الجزئي ثم سجّله في الخانة المخصصة.		
١٠	استخرج المجموع اليومي وسجّله على نحو صحيح.		
١١	سجّل الرصيد السابق لحسابات الضيوف ثم استخرج المجموع العام.		
١٢	سجّل ناتج الحسابات في خانة الرصيد.		
١٣	تأكد من مطابقة مجاميع الأعمدة بدقة.		
١٤	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
١٥	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٦	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٧	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-١٤)

الموضوع: تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف .

إستراتيجية التقويم : الملاحظة

أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح تقارير قسم الدوائر الأمامية.		
٢	وضّح أهمية التقارير والنسب المئوية في قسم الدوائر الأمامية: - تقرير المدير / الإدارة. - تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق. - تقرير أسعار الغرف.		
٣	وضّح مدى استفادة الأقسام المختلفة من تقرير أسعار الغرف.		
٤	قارن بين أهم التقارير الإحصائية التي يستخرجها المدقق الليلي.		
٥	استخدم المعلومات ووظّفها.		
٦	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٨	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (١-١٥)

الموضوع: تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف .

إستراتيجية التقويم : الملاحظة

أداة التقويم: سلم تقدير عددي

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح تقارير قسم الدوائر الأمامية.				
٢	وضّح أهمية التقارير والنسب المئوية في قسم الدوائر الأمامية: - تقرير الأرصدة المرتفعة. - تقرير الجنسيات. - تقرير مبيعات الطعام والشراب. - تقرير المبيعات اليومية.				
٣	استخرج معدّل إنفاق الضيف.				
٤	استخدم المعلومات ووظّفها.				
٥	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.				
٦	أحسن الإصغاء للآخرين.				
٧	احترم آراء زملائه في الصف.				

ملحق (١ - ١٦)

- الموضوع : تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف .
إستراتيجية التقويم : المعتمد على الأداء
أداة التقويم: قائمة رصد
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تعبئة تقرير أسعار الغرف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	نفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي: - حضر التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين. - سجل عدد الأشخاص إزاء خانة الغرف المشغولة. - دوّن سعر الغرف. - دوّن ملحوظات إزاء خانة كلّ غرفة من غرف الضيافة وغرف الاستخدام الداخلي. - حسب مجموع الغرف المشغولة. - حسب مجموع إيرادات الغرف. - سجلّ مجموع الغرف المشغولة، ومجموع عدد الأشخاص، ومجموع إيرادات الغرف في ملخص التقرير.		
٣	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٤	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٥	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
٦	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (١-١٧)

الموضوع: تقارير قسم الدوائر الأمامية وإحصائيات الغرف .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم تقدير عددي
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة تقرير الأرصدة المرتفعة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	دوّن اسم اليوم والتاريخ.				
٤	سجّل اسم الضيف ورقم غرفته.				
٥	كتب جنسيّة الضيف.				
٦	سجّل الرصيد إزاء خانة كلّ ضيف.				
٧	دوّن الملاحظات في خانة الملاحظات - إن وجدت.				
٨	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.				
٩	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
١٠	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١١	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (١-١٨)

الموضوع : إحصائيات الغرف .

إستراتيجية التقويم : الملاحظة

أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة إحصائيات الغرف، والجهات التي تعنى بها، والنسب المئوية التي تستخرج يومياً.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح إحصائيات الغرف.		
٢	حدّد الجهات التي تعنى بالإحصائيات الفندقية.		
٣	بيّن النسب المئوية الآتية:		
	- نسبة الإشغال، والقاعدة الخاصة بذلك.		
	- نسبة الإشغال المزدوج بقاعدتها.		
	- معدّل عدد الأشخاص في الغرفة المشغولة، والقاعدة الخاصة بذلك.		
	- معدّل سعر الغرفة، ومعدّل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة، والقاعدة الخاصة بذلك.		
٤	استخدم المعلومات ووظّفها.		
٥	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٦	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٧	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (١-١٩)

الموضوع : إحصائيات الغرف .
إستراتيجية التقويم : الملاحظة
أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة إحصائيات الغرف والنسب المئوية التي تستخرج يومياً.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح إحصائيات الغرف.		
٢	بيّن النسب المئوية الآتية: - معدّل سعر الغرفة للضيف الواحد، والقاعدة الخاصة بذلك. - نسبة عدد الحجوزات التي لم يصل طالبوها، والقاعدة الخاصة بذلك. - نسبة القادمين من غير حجز مسبق، والقاعدة الخاصة بذلك. - نسبة الغرف التي مدّدت مدّة الإقامة فيها، والقاعدة الخاصة بذلك. - نسبة الغرف التي غادرها الضيوف مبكراً، والقاعدة الخاصة بذلك. - عدد الغرف المتاحة، والمعادلة الخاصة بذلك.		
٣	استخدم المعلومات ووظّفها.		
٤	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٥	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٦	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (١-٢٠)

الموضوع : إحصائيات الغرف

إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين إعداد تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقيّة في السوق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	دوّن اسم اليوم والتاريخ.				
٤	كتب أسماء الفنادق المتنافسة.				
٥	حدّد عدد الغرف المتاحة في كلّ فندق.				
٦	حدّد عدد الغرف (الليالي) المشغولة في كلّ فندق.				
٧	استخرج النسبة المئوية للإشغال في كلّ فندق.				
٨	جمع عدد الغرف المتوافرة في السوق ثمّ دوّنه في الخانة المخصّصة.				
٩	جمع عدد الغرف (الليالي) المشغولة في السوق ثمّ دوّنه في الخانة المخصّصة.				
١٠	استخرج نسبة الحصة الفعلية والتسويقيّة لكلّ فندق.				
١١	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.				
١٢	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
١٣	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١٤	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (١-٢١)

الموضوع : إحصائيات الغرف
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم تقدير عددي
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخراج نسبة الإشغال اليومي للغرف.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	كتب قاعدة نسبة الإشغال.				
٤	طرح عدد الغرف المعطلة والغرف المستخدمة من قبل الإدارة من مجموع غرف الفندق.				
٥	استخرج عدد الغرف المتاحة.				
٦	طبّق قاعدة نسبة الإشغال لإيجاد النسبة المئوية لإشغال الغرف.				
٧	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.				
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (١-٢٢)

الموضوع : إحصائيات الغرف .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم تقدير عددي
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخراج معدّل سعر الغرفة.

الرقم	مؤشّرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	كتب قاعدة معدّل سعر الغرفة.				
٤	حسب مجموع إيرادات الغرف المؤجرة.				
٥	قسّم مجموع إيرادات الغرف المؤجرة على عدد المؤجر منها.				
٦	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.				
٧	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
٨	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
٩	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (١-٢٣)

الموضوع: إحصائيات الغرف.
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم تقدير عددي
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخراج نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	كتب قاعدة نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها.				
٤	حسب عدد الغرف التي لم يصل طالبوها.				
٥	حسب عدد الحجوزات في ذلك اليوم.				
٦	طبّق قاعدة نسبة الحجوزات التي لم يصل طالبوها لإيجاد نسبتها المئوية.				
٧	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.				
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (٢-١)

الموضوع: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة رصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء مناقشتهم بأهميَّة الأجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ومعايير شرائها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	بيّن الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.		
٢	وضّح أهميَّة الأجهزة المستخدمة في العمل الفني.		
٣	حدّد معايير شراء الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.		
٤	بيّن مكّونات جهاز الحاسوب الماديّة واللينة.		
٥	بيّن آلية عمل قارئ المكالمات الهاتفية.		
٦	أحسن الإصغاء في أثناء الشرح والمناقشة.		
٧	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة		
٨	احترم آراء زملائه في المجموعة.		
٩	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		

ملحق (٢-٢)

الموضوع: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء مناقشتهم بالأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية، والمقارنة بينها من حيث آلية العمل.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	بيّن الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.		
٢	قارن بين الأجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.		
٣	بيّن آلية عمل الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.		
٤	أحسن الإصغاء في أثناء الشرح والمناقشة.		
٥	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٦	احترم آراء زملائه في المجموعة.		
٧	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		

ملحق (٢-٣)

الموضوع: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء مناقشتهم دور جهاز الحاسوب في تقديم الخدمات الفندقية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح دور جهاز الحاسوب في تقديم الخدمات الفندقية.				
٢	بيّن البرمجيات المستخدمة في التطبيقات الفندقية.				
٣	استخدم المعلومات ووظّفها.				
٤	أحسن الإصغاء في أثناء الشرح والمناقشة.				
٥	شارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.				
٦	احترم آراء زملائه في المجموعة.				
٧	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.				

ملحق (٢-٤)

الموضوع: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام جهاز الحاسوب استخدامًا صحيحًا.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	عرف المهمة المطلوب أداؤها.				
٤	استخدم البرنامج المناسب.				
٥	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
٦	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
٧	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				
٨	حفظ العملية المطلوبة.				

ملحق (٢-٥)

الموضوع : الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام جهاز الهاتف استخدامًا صحيحًا.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	عرف المهمة المطلوب أدائها.		
٤	قام بالرد خلال وقت محدد (حسب معايير الفندق).		
٥	ألقي التحية على الشخص المتصل حسب التوقيت، وذكر اسم الفندق أو القسم.		
٦	استخدم لغة واضحة وبسيطة.		
٧	حوّل المتصل إلى الجهة التي طلبها.		
٨	عرض على المتصل ترك رسالة (في حال عدم وجود الشخص المتصل فيه).		
٩	أنهى المكالمة على نحو صحيح.		
١٠	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١١	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٢	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢-٦)

الموضوع : الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام جهاز الناسوخ استخدامًا صحيحًا.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	عرف المهمة المطلوب أدائها.		
٤	وضع الورقة في جهاز الناسوخ بشكل صحيح.		
٥	طلب رقم الجهاز المستقبل.		
٦	ضغط على مفتاح بدء الإرسال.		
٧	انتظر وصول الرسالة إلى الجهاز المستقبل.		
٨	استخرج (حصل) على رسالة تأكيد الإرسال.		
٩	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٠	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١١	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٢ - ٧)

الموضوع: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام آلة التصوير استخدامًا صحيحًا.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	عرف المهمة المطلوب أدائها.				
٤	شغل آلة التصوير بالضغط على مفتاح (Power).				
٥	وضع كمية كافية من ورق التصوير في الدرج الخاص به.				
٦	وضع الورقة المراد تصويرها في المكان المخصّص .				
٧	حدّد عدد النسخ ودرجة اللون المطلوبة.				
٨	ضغط على مفتاح البدء (Start) لبدء التصوير.				
٩	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
١٠	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١١	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (٢-٨)

الموضوع : الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.

إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام جهاز الطابعة المرفق بجهاز الحاسوب استخدامًا صحيحًا.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	عرف المهمة المطلوب أدائها.				
٤	اختار برنامج الطباعة المطلوب.				
٥	حدّد البيانات (الملف) المطلوب طباعتها.				
٦	حدّد عدد النسخ المطلوب طباعتها.				
٧	نقر (ضغط) أيقونة (طباعة Print) في جهاز الحاسوب.				
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (٢ - ٩)

الموضوع: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام جهاز المسح الضوئي استخدامًا صحيحًا.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	عرف المهمة المطلوب أدائها.		
٤	وضع الورقة المراد مسحها على المسح الضوئي بشكل صحيح.		
٥	فعل برنامج تشغيل جهاز المسح الضوئي.		
٦	ضغط على مفتاح بدء عملية المسح.		
٧	تأكد من وضوح الصورة.		
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		
١١	حفظ عملية مسح الورقة في الملف المحدد.		

ملحق (٢ - ١٠)

الموضوع: الأجهزة والمعدات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية ووظائفها.
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام جهاز قارئ بطاقات الائتمان استخدامًا صحيحًا.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.				
٣	عرف المهمة المطلوب أدائها.				
٤	رحّب بالضيف بشكل مناسب.				
٥	تأكد من قيمة الفاتورة وعرضها على الضيف لتدقيقها ومراجعتها.				
٦	أمعن النظر في البطاقة للتأكد من اسم الضيف وتاريخ انتهائها.				
٧	مرّر البطاقة على جهاز قارئ بطاقات الائتمان.				
٨	أدخل قيمة الفاتورة بدقة ثم ضغط على زر إدخال (Enter).				
٩	تأكد من المبلغ واسم الضيف على الشريحة.				
١٠	طلب من الضيف التوقيع على الشريحة (نسخة الفندق).				
١١	أعطى الضيف النسخة الرئيسة من الشريحة ونسخة الفاتورة .				
١٢	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
١٣	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١٤	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (٣-١)

الموضوع : مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية.

إستراتيجية التقويم : الملاحظة

أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة أنشطة قسم الدوائر الأمامية المعتمدة على الأنظمة اليدوية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية.		
	بيّن أنشطة الأنظمة اليدوية خلال مراحل دورة الضيف في الفندق:		
	- حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف.		
	- حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند وصول الضيف.		
	- حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية في أثناء مرحلة إشغال (إقامة) الضيف.		
	- حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند مرحلة مغادرة الضيف.		
٣	استنتج عيوب أنظمة العمل اليدوية.		
٤	وضّح آلية عمل لوحة الغرف اليدوية.		
٥	استخدم المعلومات ووظّفها.		
٦	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٨	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (٣-٢)

الموضوع: مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية.

إستراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة أنشطة قسم الدوائر الأمامية المعتمدة على الأنظمة شبه الآلية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية.				
٢	بيّن أنشطة الأنظمة شبه الآلية خلال مراحل دورة الضيف في الفندق:				
٣	حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف.				
٤	حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند وصول الضيف.				
٥	حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية في أثناء مرحلة إشغال (إقامة) الضيف.				
٦	حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند مرحلة مغادرة الضيف.				
٧	استنتج عيوب أنظمة العمل شبه الآلية.				
٨	وضّح آلية عمل لوحة الغرف الكهربائية.				
٩	استخدم المعلومات ووظّفها.				
١٠	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.				
١١	أحسن الإصغاء للآخرين.				
١٢	احترم آراء زملائه في الصف.				

ملحق (٣-٣)

الموضوع: مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية.
إستراتيجية التقويم: الملاحظة.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة أنشطة قسم الدوائر الأمامية المعتمدة على الأنظمة الآلية (الإلكترونية).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح مراحل تطوّر العمل في قسم الدوائر الأمامية.				
٢	بيّن أنشطة الأنظمة الآلية (الإلكترونية) خلال مراحل دورة الضيف في الفندق: - حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية قبل وصول الضيف. - حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند وصول الضيف. - حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية في أثناء مرحلة إشغال (إقامة) الضيف. - حدّد أنشطة قسم الدوائر الأمامية عند مرحلة مغادرة الضيف.				
٣	استنتج عيوب أنظمة العمل الآلية (الإلكترونية).				
٤	قارن بين أعمال قسم الدوائر الأمامية وفقاً لمرحل دورة الضيف في الفندق.				
٥	استخدم المعلومات ووظّفها.				
٦	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.				
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.				
٨	احترم آراء زملائه في الصف.				

ملحق (٣ - ٤)

الموضوع: وثائق قسم الدوائر الأمامية.
إستراتيجية التقويم: الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء شرح الوثائق والنماذج والسجلات المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية في أثناء مراحل دورة الضيف.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح وثائق قسم الدوائر الأمامية في أثناء مراحل دورة الضيف.		
٢	حدّد أنواع الوثائق المستخدمة وأشكالها في مرحلة قبل الوصول.		
٣	حدّد أنواع الوثائق المستخدمة وأشكالها في مرحلة الوصول.		
٤	حدّد أنواع الوثائق المستخدمة وأشكالها في مرحلة الإشغال (الإقامة).		
٥	حدّد أنواع الوثائق المستخدمة وأشكالها في مرحلة المغادرة.		
٦	وضّح أنواع الفواتير الفرعية وقسائم الخدمات.		
٧	استخدم المعلومات ووظّفها.		
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٩	أحسن الإصغاء للآخرين.		
١٠	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (٣ - ٥)

الموضوع: الأنظمة التقنية المستخدمة.

إستراتيجية التقويم: الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق، وتحديد أبرز وظائف نظام إدارة الفندق، قسم الدوائر الأمامية، وفهم تطبيقات وحدة الحجز ووحدة الغرف.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.		
٢	حدّد أبرز وظائف نظام إدارة الفندق، قسم الدوائر الأمامية.		
٣	وضّح تطبيقات وحدة الحجز.		
٤	وضّح تطبيقات وحدة الغرف.		
٥	استخدم المعلومات ووظّفها.		
٦	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٨	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (٣-٦)

الموضوع : الأنظمة التقنية المستخدمة.

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق، وتحديد أبرز وظائف نظام إدارة الفندق، قسم الدوائر الأمامية، وفهم تطبيقات وحدة محاسبة الضيوف، وتحديد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.				
٢	حدّد أبرز وظائف نظام إدارة الفندق، قسم الدوائر الأمامية.				
٣	وضّح تطبيقات وحدة محاسبة الضيوف.				
٤	حدّد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.				
٥	عدّد أنواع أنظمة الحجز المركزية.				
٦	ذكر أنظمة نقاط البيع الإضافية.				
٧	استخدم المعلومات ووظّفها.				
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.				
٩	أحسن الإصغاء للآخرين.				
١٠	احترم آراء زملائه في الصف.				

ملحق (٣-٧)

الموضوع : الأنظمة التقنية المستخدمة.

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق، و أنظمة الأجهزة الطرفية، وتحديد ميزات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية وفوائدها، وأنواعها، وفوائد أنظمة أقفال الأبواب الإلكترونية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.				
٢	حدّد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.				
٣	عدّد ميزات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية.				
٤	عدّد أنواع فوائد أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية.				
٥	ذكر أنواع أنظمة أقفال الأبواب الإلكترونية.				
٦	ذكر فوائد أنظمة أقفال الأبواب الإلكترونية.				
٧	استخدم المعلومات ووظّفها.				
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.				
٩	أحسن الإصغاء للآخرين.				
١٠	احترم آراء زملائه في الصف.				

ملحق (٣-٨)

الموضوع: الأنظمة التقنية المستخدمة.

إستراتيجية التقويم: الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة أنظمة الأجهزة الطرفية، وميزات بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية، وأنواع أنظمة إدارة الطاقة، وفهم وظائف أنظمة خدمات الضيوف المساعدة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.		
٢	حدّد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.		
٣	وضّح ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية.		
٤	صنّف أنواع أنظمة إدارة الطاقة.		
٥	بيّن أبرز وظائف أنظمة خدمات الضيوف المساعدة.		
٦	استخدم المعلومات ووظّفها.		
٧	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		
٨	أحسن الإصغاء للآخرين.		
٩	احترم آراء زملائه في الصف.		

ملحق (٣-٩)

الموضوع : الأنظمة التقنية المستخدمة.

إستراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق، وتحديد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق، وفهم تطبيقات الأجهزة التي يديرها الضيف.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح الأنظمة التقنية المستخدمة في الفنادق.				
٢	حدّد أبرز أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق.				
٣	ناقش آلية عمل أنظمة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية.				
٤	بيّن أنظمة الترفيه الداخلية.				
٥	حدّد أنواع أنظمة آلات البيع الداخلية.				
٦	وضّح أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف.				
٧	استخدم المعلومات ووظّفها.				
٨	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.				
٩	أحسن الإصغاء للآخرين.				
١٠	احترم آراء زملائه في الصف.				

ملحق (٣-١٠)

الموضوع: الأنظمة التقنية المستخدمة.

إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام جهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف استخدامًا صحيحًا.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين وفهمه.		
٢	حضّر التجهيزات اللازمة واستخدمها بشكل سليم.		
٣	عرف المهمة المطلوب أدائها.		
٤	شغلّ جهاز الحاسوب وجهاز برمجة (شحن) بطاقات مفاتيح الغرف.		
٥	أدخل المعلومات بشكل صحيح (رقم الغرفة المطلوبة، وتاريخ المغادرة ووقتها).		
٦	وضع البطاقة في المكان المخصّص لها في جهاز الشحن.		
٧	تأكّد من إتمام عملية البرمجة (الشحن).		
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٩	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٣-١١)

الموضوع: برمجيات قسم الدوائر الأمامية.
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة رصد .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	دخل على نافذة الفواتير من خلال الشاشة الرئيسة.		
٢	كتب كلمة المرور والرقم السري للمستخدم.		
٣	بيّن معلومات نافذة البحث عن الضيوف.		
٤	اختار فاتورة إحدى الغرف وضغط عليها.		
٥	وضّح أوامر العمليات التي تظهر أسفل نافذة فاتورة الضيف.		
٦	اختار رمز العملية (القسم ، الخدمة) .		
٧	أدخل قيمة المبلغ على فاتورة الضيف.		
٨	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٩	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
١٠	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.		
١١	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٣-١٢)

الموضوع: برمجيات قسم الدوائر الأمامية.
إستراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح قائمة رموز العمليات.				
٢	طبّق إجراءات عملية أمر التعديل.				
٣	وضّح محتويات نافذة أمر الدفع				
٤	طبّق إجراءات عملية أمر الدفع.				
٥	حدّد شكل الفاتورة.				
٦	طبّق عملية استخراج الفاتورة.				
٧	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.				
٨	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.				
٩	راعى الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.				
١٠	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.				

ملحق (٣-١٣)

الموضوع : برمجيات قسم الدوائر الأمامية .
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم تقدير عددي .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	وضّح قائمة الإدخال (الترحيل السريع)، وكيفية الدخول إليها.				
٢	وضّح قائمة وظائف أمين الصندوق واستعرض وظائفه .				
٣	وضّح نافذة الترحيل السريع.				
٤	طبّق إجراءات الترحيل السريع.				
٥	استخدم المعلومات ووظّفها.				
٦	أبدى تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.				
٧	أحسن الإصغاء للآخرين.				
٨	احترم آراء زملائه في الصف.				

ملحق (٣ - ١٤)

الموضوع : برمجيات قسم الدوائر الأمامية.
إستراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	دخل على نافذة وظائف أمين الصندوق.		
٢	بيّن المعلومات التي تحتوي عليها نافذة وظائف أمين الصندوق.		
٣	طبع أحد تقارير أمين الصندوق.		
٤	وضّح إجراءات تبديل العملة.		
٥	طبّق عملية تبديل العملة.		
٦	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٧	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٨	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.		
٩	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق (٣-١٥)

الموضوع : برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

إستراتيجية التقويم : الملاحظة

أداة التقويم: قائمة رصد

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تطبيق برمجيات قسم الدوائر الأمامية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	وضّح قائمة المغادرة السريعة.		
٢	بيّن محتويات قائمة المغادرة السريعة.		
٣	طبّق إجراءات عملية المغادرة السريعة من غير فتح فاتورة الضيف.		
٤	راعى الوضوح في تسجيل البيانات.		
٥	راعى التسلسل في تنفيذ التمرين.		
٦	راعى الدقّة والوقت في تنفيذ التمرين.		
٧	تواصل بفاعلية مع زملائه عند تنفيذ التمرين.		

ملحق



أوراق العمل

المستوى الثالث

الموضوع: صفات العاملين في قسم الاستعلامات

ورقة عمل (١ - ١)

صل بين الصفات المعرفية والشخصية في العمود الأول مع ما يناسبها من العمود الثاني.

بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة

الرغبة في مساعدة الضيوف وخدمتهم

المعرفة بعادات الشعوب الأخرى وتقاليدها

الاهتمام بالصحة الشخصية ونظافة الهندام

حيازة مؤهل علمي وأكاديمي ومهني

القدرة على استخدام الأنظمة التكنولوجية المختلفة

الصدق والأمانة والثقة بالنفس

المعرفة التامة بمرافق الفندق

الصفات المعرفية

الصفات الشخصية

الموضوع: مهمات العاملين في قسم الاستعلامات

ورقة عمل (١ - ٢)

صل بين المسمى الوظيفي في المجموعة الأولى مع ما يناسبه باللغة الإنجليزية في المجموعة الثانية.

المجموعة الثانية: المعنى باللغة الإنجليزية	المجموعة الأولى: المسمى الوظيفي
Bell Attendant	مدير الاستعلامات
Hotel Valet	مشرف حاملي الحقائب
Head Porter	موظف الاصطفاف
Information Manager	المنادون
Door Attendant	موظف المصعد
Parking Valet	موظف الخدمة الخصوصية
Page Attendant	حاملو الحقائب
Lift Man	البواب

الموضوع: المراجع والأدلة المستخدمة في قسم الاستعلامات

ورقة عمل (١ - ٣)

أمامك مجموعة من الأدلة العامة والأدلة التجارية التي تساعد موظفي الاستعلامات وتسهل عليهم إنجاز أعمالهم بكل سهولة ويسر وتمييز، صنّف كل نوع منها في الجدول المرفق:
دليل الهاتف العام، دليل الصناعات، دليل الصفحات الصفراء، دليل المحامين، دليل الخدمات العامة، دليل الأطباء.

الأدلة التجارية	الأدلة العامة
دليل الصناعات	دليل الهاتف العام
دليل المحامين	دليل الصفحات الصفراء
دليل الأطباء	دليل الخدمات العامة

الموضوع: صفات أمناء الصناديق

ورقة عمل (٢ - ١)

أمامك مجموعة من الصفات المعرفية والشخصية لأمناء الصناديق، صنف كلاً منها في الجدول أدناه:

إتقان قواعد المحاسبة الفندقية، الأمانة والضمير الحي في التعامل المادي مع الضيوف، القدرة على استخدام الأجهزة والمعدات اللازمة لإنجاز العمليات المالية، الدقة في العمل وحسن التنظيم والترتيب، القدرة على التواصل مع الآخرين بلغة أجنبية واحدة على الأقل، الإلمام الجيد بتنظيم الفندق، وأقسامه، ومرافقه، وتنوع الخدمات فيه، الرغبة في مساعدة الآخرين وخدمتهم، المحافظة على الصحة الشخصية ونظافة الهنءام، القدرة على إقناع الضيوف وتسويق خدمات الفندق بأسلوب راقٍ، امتلاك المهارات الاجتماعية في التواصل مع الآخرين (اللباقة، والطف، والأدب)، الشخصية القوية والهادئة التي تتمتع بالذكاء والمرونة والحيوية، القدرة على التعامل مع حسابات الضيوف، وكيفية إغلاقها وتنظيمها، وإعداد المراسلات المتعلقة بها.

الصفات الشخصية	الصفات المعرفية

الموضوع: أنواع الحسابات

ورقة عمل (٢ - ٢)

صل بين نوع الحساب في المجموعة الأولى مع ما يناسبها من الحسابات المتعلقة به في المجموعة الثانية.

الحسابات المتعلقة به	نوع الحساب
شخص طبيعي	الحسابات الشخصية
حساب مخزون البضائع	الحسابات الحقيقية
حسابات المصروفات	الحسابات الوهمية أو الاسمية
حساب الأوراق التجارية والمالية	
حساب الإيرادات	
حساب المشتريات	
شخص معنوي (شركة، مشروع، ومؤسسة)	
حساب الأجهزة والمعدات	

ملحق



أوراق العمل

المستوى الرابع

الموضوع: طرائق الدفع وتسديد الحساب

ورقة عمل (١ - ١)

أمامك مجموعتان من الصناديق، الأولى تحتوي على طرائق الدفع الرئيسة، والثانية تحتوي على طرائق الدفع التابعة لها. المطلوب: توصيل طرائق الدفع الرئيسة في المجموعة الأولى بطرائق الدفع التابعة لها في المجموعة الثانية.

طرائق الدفع التابعة لها	طرائق الدفع الرئيسة
تحويل حساب الضيف لحساب شركة سياحية (ذمم مدينة)	
الدفع بالعملة الأجنبية	الدفع بوساطة البطاقات
بطاقات الائتمان	الدفع النقدي
دفع جزء من الحساب نقداً وتحويل الجزء الآخر لحساب جهة أخرى مثل (شركة بطاقات الفيزا)	تحويل حساب الضيف
الدفع بالعملات السياحية	طريقة الدفع المشتركة
الدفع بالعملة المحلية	
بطاقات السحب / الخصم	

الموضوع: التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية

ورقة عمل (١ - ٢)

أمامك مجموعتان من المصطلحات المستخدمة في عملية التدقيق الليلي باللغة العربية واللغة الإنجليزية، صل كلاً من المصطلحات العربية في المجموعة الأولى بما يناسبها من المعاني الإنجليزية في المجموعة الثانية.

المصطلح	المعنى باللغة الإنجليزية
التدقيق الليلي	System Update
أنظمة إدارة الفنادق	In Balance
عدم التوازن	Audit Work Time
تحديث النظام	Out of Balance
وقت عملية التدقيق	Property Management Systems
التوازن	Night Auditing

الموضوع: إحصائيات الغرف (Room Statistics)

ورقة عمل (١ - ٣)

أمامك مجموعتان من الصناديق، المجموعة الأولى الإحصائية الفندقية (النسبة المئوية)، والمجموعة الثانية القاعدة (المعادلة الرياضية). المطلوب: اكتب في المجموعة الثانية القاعدة (المعادلة الرياضية) التي تناسب الإحصائية الفندقية (النسبة المئوية) في المجموعة الأولى.

القاعدة (المعادلة الرياضية)	الإحصائية الفندقية / النسبة المئوية
	نسبة الإشغال
	معدل سعر الغرفة
	نسبة القادمين من غير حجز مسبق
	نسبة عدد الحجوزات التي لم يصل طالبوها
	نسبة الغرف التي مددت مدة الإقامة فيها
	نسبة الغرف التي غادرها الضيوف مبكرًا
	معدل سعر الغرفة للضيف الواحد
	معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة

اللَّهُ

بِحَمْدِ

تَقَرُّبِ