

* **الحجز الزائد:**

هناك تساوي في عدد الحجوزات المقبولة مع عدد اماكن الاقامة ( غرف/ اجنحة) بمنظمة الضيافة, لكن هذا يصعب تطبيقه لأنه هناك احتمال الغاء بعض الحجوزات انو عدم حضور بعض الضيوف في تواريخ الحجز سابق الانفاق عليها او دعم دعم مغادرة بعضهم في تاريخ المغادرة لأسباب قهرية او مغادرة البعض الآخر قبل التاريخ المحدد.

* **تأكيد الحجز:**

هناك قاعدة لكل منظمة من منظمات الضيافة لتأكيد الحجز, مثلاً قبل ميعاد الحجز بيومين او ثلاثة, تقوم بالاتصال بالضيف او المنظمة الوسيطة التي قامت بعملية الحجز, حتماً للجدية من ناحية ولتحقيق نسب الاشغال العالية من ناحية اخرى.

والنظام المتعارف عليه في الفندق انه في حالة عدم إيضاح الأيام المطلوبة في الحجز يكون لمدة يوم واحد, ويظل الحجز سارياً حتى الساعة الثامنة مساءٍ, اذا لم يحدد الضيف ميعاد وصوله الى المنظمة الفندقية.

\***المراسلين ( حاملي الحقائب):**

هذه المهمة من مهام موظفي حاملي الحقائب الذين يقومون بحمل حقائب الضيوف عند دخولهم للفندق ولحين اكمال اجراءات الحجز ويرافقون الضيوف الى غرفهم ويتحمل موظفي هذا القسم اعباء كبيره حيث ان مهمتهم تتطلب جهد كبير ويكونوا على احتكاك دائم مع الضيوف.

* **واجبات ومسؤوليات المراسلين:**

1. حمل الحقائب للضيوف من باب الفندق الى قسم الاستقبال ومن ثم الى غرفة الضيوف. وحمل حقائب الضيوف في حالة تغيير غرفهم ثم حمل حقائب الضيوف من غرفهم الى قسم الاستقبال ثم الى باب الفندق في حالة مغادرتهم للفندق.
2. فتح الباب الرئيسي للفندق في حالة دخول الضيوف.
3. إيقاف سيارات الاجرة للضيوف.
4. تشغيل المصاعد.

**عنوان المحاضرة (الحجز الفندقي وانواعة) لطلبة المرحلة الثانية قسم السياحة الدينية**

1. خدمات شخصية اضافية.

* **مواصفات موظفي قسم المراسلين ( حاملي الحقائب):**
* ان يكونوا على معرفة بإحدى اللغات الأجنبية.
* ان يكونا على تروي وصبر ودقة في المواعيد والقيافة ولياقة بدنية معينة.
* ان يكونوا قليلي الثرثرة وعدم التكلم في حالة عدم طلب الضيوف ذلك ويكتفي موظفي هذا القسم بتأدية مهمتهم وهم منشرحي الحال ومبتسمين وقنوعين بعملهم.
* **أمناء الصناديق (الخزينة):**

هي القسم التي تقوم بتحصيل مستحقات منظم الضيافة, من ضيوفها بعد تقديم الفاتورة كمستندات عن خدمات قدمت لهم من اطعمة ومشروبات وأجرة الغرف وتنظيف الملابس او اي خدمات اخرى قدمت لهم خلال فترة اقامتهم في الفندق.

* **نشاطات وحدة الخزينة:**

1. تحصيل مستحقات الضيوف: من خلال تحقيق اشباع الضيوف للخدمات التي قدمت لهم من اقامة , طعام وشراب , خدمات اخرى , وهذه المستحقات يتم تحصيلها عن طريق هذا القسم قبل مغادرتهم للفندق ويمكن ايضاحها كما يلي:
2. الحساب الجاري: حيث يقوم قسم العاملين بالحسابات الجارية بإعداد فواتير خاصة بضيوف الفندق من خلال تفريغ البونات والشيكات التي يتم التعامل بها اثناء فترة الاقامة مع الغرف , الاجنحة والمطعم والبار والكافيتريا والمسغلة الخ.
3. صراف المكتب الامامي: حيث ترسل الحسابات الجارية للفواتير الى صراف المكتب الامامي الذي يقوم بإجراء مراجعة سريعة على هذه الفواتير ثم يتفاعل مع ضيوف المنظمة بأسلوب وراق ومهذب لتحصيل قيم هذه الفواتير.

‌ب. ودائع الضيوف: عندما يأتي الضيوف للفندق فأنهم يحملون امتعة لهم تخصهم حيث المجوهرات والمستندات وغيرها مما يعتبر من الاشياء الثمينة. يجب على الضيوف في هذه الحالة تسليم ممتلكاتهم التي يخشون عليها الى وحدة الخزينة للاحتفاظ بها في خزائن خاصة.

**م.د راضي حمود جاسم**