

إجابات أسئلة الوحدة

المغادرة وتسوية الحسابات

السؤال الأول:

وَصِّح المقصود بكلِّ ممَّا يأتي:

أ- تسوية الحساب.

تسوية الحساب: يقصد بتسوية الحساب تسديد الضيف ما ترتب على إقامته في الفندق ليصبح رصيد حسابه صفرًا عند مغادرته الفندق.

ب- التدريب المتقاطع.

التدريب المتقاطع: تدريب الموظفين على أداء المهام المتعلقة بدائرة معينة أو أكثر من دوائر الفندق جميعها.

ج- الشيكات السياحية.

الشيكات السياحية: شيكات تصدرها شركات مالية أو بنوك عالمية معتمدة بفئات وعملات مختلفة، وتعدّ الشيكات السياحية من طرائق الدفع النقدي.

د- التدقيق الليلي.

التدقيق الليلي: مراجعة يومية لحسابات الضيوف والمطابقة بينها وبين الحركات المالية المدوّنة في سجلات المحاسبة الخاصة بمراكز الإيرادات جميعها في الفندق.

السؤال الثاني:

اذكر المهام الثلاث الرئيسة لموظف قسم الدوائر الأمامية، التي تتعلق بعملية المغادرة وتسوية الحسابات.

1. الانتهاء من إعداد فاتورة الضيف، ومراجعة الرصيد النهائي.
2. تعديل المعلومات المتعلقة بحالات الغرف، وتحديثها.
3. Guest History Records إنشاء سجلات تاريخ الضيوف () أو تحديثها.

السؤال الثالث:

لماذا يستفسر موظف قسم الدوائر الأمامية من الضيف عن الخدمات الإضافية التي تلقاها قبل مغادرته؟

حتى يتأكد الموظف من أنه قد تم إضافة قيم هذه الخدمات على فاتورة الضيف قبل إغلاقها.

السؤال الرابع:

وَصِّح خطوات إعداد (تسوية) حساب الضيف نقدًا عند مغادرته الفندق.

1. تدقيق فاتورة الضيف ومراجعتها معه إذا رغب في ذلك.
2. استلام المبلغ من الضيف، ثم عدّه أمامه بصوت خافت يمكنه سماعه.
3. إعادة أي مبلغ متبق للضيف.
4. Paid إنهاء (إغلاق) فاتورة الضيف وختمها بكلمة مدفوع ().
5. إصدار سند قبض بالمبلغ المستلم من الضيف.
6. تسليم الضيف النسخة الرئيسة من الفاتورة، وسند القبض، ونسخ الفواتير الفرعية بعد وضعها في مغلف.
7. توديع الضيف بطريقة ودية، والطلب إليه - بتلطف - العودة مرة أخرى، مع التمني له برحلة مريحة.
8. On Change تغيير حالة الغرفة لتصبح في مرحلة التنظيف ().
9. توثيق عملية المغادرة حسب نظام المحاسبة المستخدم.

السؤال الخامس:

لماذا يُطلب إلى الضيف التوقيع على الفاتورة عند تحويلها إلى حساب جهة أخرى؟

إنّ توقيع الضيف على الفاتورة قبل تحويلها إلى حساب جهة أخرى يعد إثباتًا ودليلاً على تلقيه الخدمات المدوّنة جميعها فيها.

السؤال السادس:

تنحصر عملية التدقيق الليلي في مهام مُحدَّدة، اذكرها.

1. التحقق من المدخلات المالية كلها في حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين.
2. إعداد حسابات قسم الدوائر الأمامية ومراكز البيع المختلفة في الفندق جميعها، والموازنة بينها.
3. تعديل حالات الغرف ، وبيان الفروق في أسعارها.
4. مراجعة حركات البطاقات الائتمانية التي استخدمها الضيوف في دفع المبالغ المستحقة عليهم للفندق.
5. إعداد التقارير التشغيلية والإدارية.
- 6.

السؤال السابع:

وَصِّح الإجراءات التي يقوم بها المُدقِّق الليلي للتأكد من أسعار الغرف المشغولة، والمطابقة بينها.

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 Rack Rate الرسمي المعلن ()، وفي حال عدم صحة بعض أسعار الغرف على المدقق الليلي القيام بتصحيح الأسعار والمطابقة بينها من خلال الإجراءات الآتية:

1. التأكد من أن الغرفة مشغولة من أحد أفراد المجموعات السياحية، أو الشركات الممنوحة خصماً خاصاً.
2. التأكد من أن الضيف قد منح خصماً خاصاً، بسبب حصوله على سعر ترويجي لأحد Promotional/ Package Rate برامج الإقامة في الفندق ()، أو من خلال إحدى قنوات الحجز الإلكترونية.
3. التأكد من عدد الأفراد في الغرفة، خاصة إذا كانت سياسة الفندق تعتمد مبدأ عدد الأشخاص في وضع لائحة أسعار الغرف.
4. التأكد من صلاحية نموذج الضيافة ودقته، إذا كان الضيف يقيم في الغرفة مجاناً Complimentary Room ().

السؤال الثامن:

لماذا تتجّنب الفنادق طلب مبالغ تعويضية من الضيوف ذوي الحجوزات المضمونة (المؤكّدة)، على الرغم من عدم قدومهم، أو إلغائهم الحجز؟

لأنّ مطالبة هؤلاء الضيوف بدفع مبالغ تعويضية، سواء كانوا أفرادًا، أو شركات سياحية أو تجارية كبرى قد يؤدي إلى خسارتهم وعدم التعامل معهم مستقبلاً.

السؤال التاسع:

□□□ فندق يتكوّن من (٢٥٠) غرفة. إذا كان عدد غرفه المشغولة () غرفة، فإنّ نسبة إشغاله اليومية تبلغ:

أ- 20%

ب- 25%

ج- 40%

د- 45%