

السنة الثالثة / قسم : الإدارة الفندقية.

امتحان مقرر : إدارة مكاتب أمامية / الفصل : الأول / العام الدراسي : 2023-2024

تاريخ الامتحان : 13.02.2024 / مدة الامتحان : ساعتان .

عدد الاسئلة : خمسة / عدد الصفحات : واحدة / العلامة القصوى : (100 درجة : 80 نظري + 20 عملي).

اسم الطالب : / الرقم الجامعي :

السؤال الأول. ضع صح أو خطأ أما العبارات التالية مع تصحيح الجزء الأول حصراً من العبارات الخاطئة: (20 درجة / 2 درجة لكل عبارة)

1. Registration أو Rooming
2. Guests in House
3. Statistics
4. Discount allocation
5. فواتير القيود المرحلة على حساب النزيل.
6. متوسط سعر الغرف.
7. Turn away
8. Closed Dates
9. Expected arrivals
10. Covering Letters

السؤال الثاني. اشرح المفاهيم التالية: (20 درجة / 2 درجة لكل عبارة).

٢ - دفع حساب مدة الإقامة مسبقاً Prepayment :

وهو أن يقوم الضيف بتسديد قيمة الإقامة كاملة قبل التسكين وتستخدم هذه الطريقة الشركات التي لا تريد أن يدفع عملاؤها تكاليف الإقامة.

Due out توقع مغادرة الضيف للغرفة اليوم

Flat Rates : الأسعار الموحدة

وهي الأسعار الموحدة بغض النظر عن نوع الغرفة وتستخدم في حالة المجموعات .

تعديل الحجز : Amendment

في حالة طلب الضيف تعديل تاريخ الوصول أو رقم الغرفة فإنه يتم تعديل ذلك في نموذج خاص بذلك

ويرفق هذا النموذج مع نموذج الحجز الأصلي شكل (٤ - ١١).

- Buket check report

إيرادات الغرف المتوقعة Forecasting Room Revenues :

إيرادات الغرف المتوقعة = عدد الغرف المتاحة × نسب الأشغال × متوسط سعر الغرفة.

يمثل رصيد حساب العميل المقيم ، عند زيادة الرصيد عن المستوى المحدد من قبل الفندق -IN HOUSE LIMIT فمثلاً يكون حساب العميل ألفي دولار والحد المطلوب لحسابات العملاء من قبل الفندق هو ألف دولار سوف يرسل الفندق خطاب للنزيل في الغرفة طالباً منه تسوية جزء من حسابه عند صرف المكاتب الأمامية.

٣. وضع ضوابط لطول فترة الإقامة DURATION CONTROL برفض حجز الغرف لليلة واحدة فقط والإصرار على قبول الحجز للغرف لمدة ليالٍ فمثلاً يوم الأربعاء ليلاً يأتي العملاء لقضاء عطلة نهاية الأسبوع لمدة ثلاث ليالٍ مع المغادرة السبت صباحاً أو مبكراً الجمعة مساءً عندها يمكن رفض حجز ليلة واحدة لمدة ليلة الأربعاء فقط لأنك ستخسر الغرفة يومي الخميس والجمعة وبدلاً من ذلك تضع الحد الأدنى للحجوزات التي تبدأ يوم الأربعاء هو ثلاث ليالٍ.

من التقنيات الحديثة كذلك تركيب ماكينات الموافقة الإلكترونية لتسوية الحساب ببطاقة الائتمان ON-LINE AUTHORIZATION الذي يمكن موظف الاستقبال من الحصول على موافقة مصرفية فورية عبر نظام مهاتفة مرتبط إلكترونياً بالحاسب الآلي للمصرف من جهة و مرتبط بالماكينات القارئة للشريط المغناطيسي لبطاقات الائتمان بالفندق من جهة أخرى MAGNETIC STRIP READER لتسوية حساب النزيل ببطاقة الائتمان الخاصة به. اختراع جديد هو وحدات إجراء

قسم الاستعلامات (Concierge)

لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف قسم الاستعلامات لا نجد هذه الوظيفة إلا في فنادق المدن

المرجع الإداري المباشر: مدير قسم المكاتب (Front Office Manager)

الإشراف المباشر على : حاملي الحقائق (Bell Boys) – البوابة (Doormen) - سواق سيارات الضيوف المقيمين (Drivers).

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception). قسم الحجز (Reservation). قسم الهاتف (Telephone operator). قسم الغسيل والكي (Laundry). المطاعم (Restaurants). قسم الأمن (Security Department) وبقية الأقسام.

السؤال الثالث. ما هو المصطلح الانكليزي المعبر عن العبارات التالية: (20 درجة / 2 درجة لكل بند).

1. Due Out
2. Late Check Out
3. Public Relation
4. Lock Out
5. Net Rates
6. Walk-In Guest
7. Log Book
8. Stay Over

Night Audit .9
Adjoining Rooms.10

السؤال الرابع : اكتب المصطلح الكامل للاختصارات التالية: (10 درجات).

1. FB 2. HB 3. FIT 4. OOO 5. DNCO

Full board- half board- free independent traveler- out of order- did not check out.

السؤال الخامس. (10 درجات/ 3 درجات تقريبا لكل بند).

$$\text{نسبة اشغال الغرف الفندقية} = (\text{عدد الغرف المشغولة} / \text{عدد الغرف المتاحة للاشغال}) * 100$$
$$100 * (16/4) = 25\%$$

$$\text{نسبة اشغال الاسرة} = (\text{عدد الاسرة المشغولة} / \text{عدد الاسرة المتاحة للاشغال}) * 100$$
$$100 * (27/7) = 25\% \text{ او } 26\%$$

$$\text{نسبة اشغال الغرف المفردة} = (\text{عدد الغرف المشغولة المفردة} / \text{عدد الغرف المشغولة}) * 100$$
$$100 * (4/1) = 25\%$$

انتهت الأسئلة

تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق

د. باسم عساف