

فندقة

استخدام الحاسب الآلي في الفندقة (٢)

٢٧٧ فند



مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " استخدام الحاسب الآلي في الفندقة ٢ " لمتدربي قسم " فندقة " للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تمهيد

أثبت برنامج فيديليو المكاتب الأمامية أنه من أقوى البرامج الفندقية في العالم بعد اندماج شركة ميكروس الأمريكية لأنظمة المطاعم مع شركة فيديليو الألمانية عام ١٩٩٥ م تحت مسمى ميكروس - فيديليو لتصبح أكبر شركة برامج فندقية على الحاسب الآلي في العالم لديها شبكة من المكاتب وقنوات التوزيع في معظم أنحاء العالم ، فيتعامل معها أكثر من ثلاثة عشر ألف فندق وثمانين ألف مطعم من مختلف الأنواع في أكثر من مئة وسبع و أربعين دولة حول العالم.

يغطي برنامج فيديليو المكاتب الأمامية تطبيقات مختلفة مثل عمليات الحجز و الاستقبال وصراف المكاتب الأمامية و قسم الإشراف الداخلي وعمليات إعداد التقارير و المراجعة الليلية. يوجد برنامج فيديليو للمكاتب الخلفية وبرنامج فيديليو للحفلات و المؤتمرات كما يوجد برنامج فيديليو المؤهل لربط شبكة برامج الفندق مع تطبيقات الحجز الإلكتروني على الإنترنت، حيث يمكن لأي عميل في العالم الدخول على موقع الفندق الإلكتروني و التعرف على خدماته و أسعاره وتوافر الغرف فيه مما يساعد على تنشيط عمليات التسويق و المبيعات.

العديد من فنادق مدن المملكة العربية السعودية وخاصة الفنادق الراقية تطبق برنامج فيديليو المكاتب الأمامية نظراً لكفاءته التشغيلية وسهولة استعماله و اشتماله على قدر عالٍ من التطبيقات التي تغطي معظم عمليات المكاتب الأمامية. جاءت دراستنا لهذا البرنامج الهام منبثقة من هذا المنظور نظراً لحاجة سوق العمل الفندقي السعودي إلى كوادر مؤهلة لديها خبرة عالية بكل التقنيات الحديثة في العمل الفندقي ومنها تطبيقات الحاسب الآلي في الفنادق.

تعتبر الخدمات الفندقية التي يقدمها قسم المكاتب الأمامية في الفندق للنزلاء هي النواة الأساسية للخدمات التي يتمتع بها النزيل في الفندق ويبني على جودتها تصوره عن باقي الخدمات في الفندق حيث إن قسم المكاتب الأمامية هو أول من يستقبل النزيل و آخر من يودعه ويعتبر المحرك و المنظم الرئيسي للخدمات في باقي أقسام الفندق ، و لذلك اكتسبت عمليات المكاتب الأمامية النصيب الأكبر من الأهمية في الفندق.والجزء التالي يقدم فكرة عن تطور التقنية والمعدات المستخدمة في عمليات المكاتب الأمامية حيث تطورت عبر ثلاث مراحل زمنية كالتالي:

- ١ - عمليات غير الآلية NON-AUTOMATED (يدوية)
- ٢ - عمليات نصف الآلية SEMI-AUTOMATED (إلكترونية ميكانيكية)
- ٣ - عمليات الآلية بالكامل FULLY AUTOMATED (معتمدة على الحاسب الآلي)

قبل العشرينيات من القرن الماضي تسيدت العمليات غير الآلية عمليات الإسكان الفندقي أما في السبعينيات فقد ظهرت العمليات النصف الآلية مما أدى إلى تطور دورة خدمة النزيل عبر المكاتب الأمامية وفي الجزء التالي نناقش بصورة مختصرة تطور التقنية والمعدات المستخدمة في عمليات المكاتب الأمامية :

١- العمليات الغير الآلية NON-AUTOMATED OPERATIONS :

تمثلت في نماذج مكتوبة بخط اليد والملاحظ حالياً أن بعض الفنادق مازالت تستعملها و تعتبرها كافية وما زال يعتمد على بعض عناصرها في الأنظمة الآلية المتقدمة ، في المغادرة يسوى النزيل حسابه ويغادر الغرفة و يسلم مفتاح الغرفة لقسم الاستقبال . يبلغ صراف المكاتب الأمامية قسم الإشراف الداخلي بالغرف المغادرة ويتم رفع بطاقات التسجيل من خانات الغرف و يوضع عليها علامة توضح أنها غرف غادرت بالفعل ويتم وضعهم في ملف حفظ كسجل مؤرخ عن الغرف المغادرة و يوضع عليه تاريخ المغادرة كما وضع عليه تاريخ الوصول قبل ذلك.

٢ - العمليات النصف الآلية SEMI-AUTOMATED OPERATIONS (إلكترونية)

ميكانيكية):

تعتمد العمليات النصف الآلية في الفنادق على النماذج اليدوية والميكانيكية (المطبوعة بواسطة الماكينات). أصبحت هذه العمليات قليلة الشيوع في الفنادق الصغيرة والفنادق المتوسطة وتمتاز عن

الأنظمة غير الآلية بالسرعة في تجهيز فواتير النزلاء و معرفة أرصدتهم وتقليل الأخطاء و الدقة في الحسابات و تقدم نماذج مطبوعة الآلية وسهلة القراءة و مفصلة الخطوات، و عيوب هذا النظام أن معداته معقدة التشغيل و الصيانة.، تعتمد تلك التقنية على الماكينات الآلية ELECTRO MECHANICAL التي تشغل كهربياً مثل ماكينات التسجيل الآلي الشهيرة NCR التي شاع استعمالها في الخمسينيات

والسبينييات وأوائل السبعينيات من القرن الماضي والتي كانت تنتجها مؤسسة NCR ومقرها ولاية أوهايو الأمريكية وكذلك ماكينات SWEDAA 1000 . يمكن من خلال هذه الماكينات إدخال الإضافات على قوائم النزيل (الفواتير) مثل أجور الخدمة و الضريبة ذاتياً و تلقائياً. ساعدت هذه الماكينات المراجع الليلي من استخراج قائمة الترحيلات للقيود الحسابية من الماكينة والتأكد من صحة المطابقة للعمليات التي تمت خلال اليوم مع دفتر أستاذ النزلاء العام و قوائم النزلاء.

ساعد نظام العمليات النصف الآلية على تنفيذ إجراءات مغادرة النزيل بشكل سريع و سهل وقلل الأخطاء في حسابات النزيل ومكن موظفي المكاتب الأمامية من سرعة إخطار قسم الإشراف الداخلي عن حالات المغادرة. ساهمت الماكينات في ترحيل القيود تلقائياً وفورياً على فواتير النزلاء مما ساعد في تقليل المشاكل الناجمة عن مغادرة النزيل دون دفع بعض الفواتير التي استهلكها في المطعم أو المغسلة قبل مغادرته مباشرة. بعد مغادرة النزيل وتوديعه يتم الاحتفاظ ببطاقات التسجيل في ملفات السجلات المؤرخة للاستعمال المستقبلي.

٣ - العمليات الآلية بالكامل FULLY AUTOMATED OPERATIONS :

نظام التسجيل و الحسابات و قواعد البيانات يعتمد على الحاسب الآلي في الفنادق التي تعتمد على التقنية الآلية بالكامل. ظهرت تلك الأنظمة في أوائل السبعينيات من القرن الماضي و أثبتت جدارتها بالاستعمال في أواخر السبعينيات و الجيل الأول منها كان باهظ التكاليف ولذلك توفر فقط في الفنادق الكبيرة. في الثمانينيات أصبحت معدات الحاسب الآلي أرخص و أدق و أسهل في التعامل معها و ظهرت البرامج التي يمكن التعامل معها بسهولة بدلاً من البرامج القديمة التي كانت تتطلب قدراً عالياً من التدريب للتعامل معها وأصبح بالإمكان تطبيق تلك الأنظمة في كل أنواع الفنادق لمميزاتها.

من تلك الأنظمة الآلية نظام FIDELIO الشهير لمعاملات الفنادق الذي سنتعرض له بالتفصيل في الوحدات التدريبية القادمة من هذا الكتاب وكذلك نظام MICROSOFT و أنظمة من IBM خاصة بأنظمة تشغيل الفنادق، كما يمكن استدعاء فواتير النزيل الإلكترونية من الحاسب الآلي بصورة فورية .

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

اختراع جديد هو وحدات إجراء المغادرة آلياً SELF CHECK-IN/CHECK- OUT TERMINALS التي تتم بواسطة النزيل نفسه التي انتشرت لأنها مطلوبة من النزلاء و أصبحت تكلفتها قليلة ، فعند الوصول يدخل النزيل فيها بطاقة الائتمان الخاصة به في تلك الماكينة حيث تقرأ الشريط المغناطيسي على البطاقة . تتصل الماكينة مباشرة بنظام الحاسب الآلي الخاص بالفندق.

في مراكز الإيراد كالمطعم يتم ترحيل قوائم الوجبات الخاصة بالطعام و الشراب و كلفة ما يستهلكه الضيف إلى الحاسب الآلي في الاستقبال إلكترونياً من ماكينات الحسابات الإلكترونية ELECTRONIC CASH REGISTERS وترسل على فاتورة النزيل مباشرة عبر الحاسب الآلي ، مما يعطي مزيداً من الدقة لعملية المراجعة و المطابقة الحسابية للمراجع الليلي و يوفر وقته و يساعده بصورة كبيرة في إنجاز أعماله بدون أخطاء .

في حالة حدوث أخطاء في إدخال الأرقام في نظام التشغيل في جهاز الحاسب الآلي سيرفض إدخال هذه البيانات. ساعدت تلك الأنظمة على إدخال سعر الغرف و إضافة النسب الخاصة بالضرائب و أجور الخدمة على السعر المثبت للغرف مباشرة و تلقائياً إلى فاتورة النزيل ، كما ساعدت في إعطاء رموز موحدة لمركز الإيراد مثل المطعم و المغسلة يستفاد منها في إعداد القوائم و تحليل المبيعات. هذا النظام يساعد في إمداد النزيل بفواتير دقيقة سليمة متناسقة تعطي النزيل الثقة بأن القيود في فاتورته صحيحة و يقبل

الحاسب الآلي نظام تسوية الفاتورة حسب نوع التسوية و تقفل الفاتورة و تحفظ في ذاكرة الحاسب الآلي كجزء من قاعدة البيانات يمكن الرجوع لها مستقبلاً. نظام الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية يمثل جزء من شبكة نظام الحاسب الآلي في الفندق ككل ، فوحدات الحاسب الآلي الخاصة بالشبكة

- الموجودة في أقسام الفندق تقدم مهام عديدة تساعد في رفع كفاءة العمليات الفندقية وتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات بدرجة تضمن رضا النزيل و تساهم في زيادة المبيعات والآتي أمثلة لتلك المهام:
- ١- الحجز للمؤتمرات والأشخاص: يعطي بيانات عن طلبات الحجز المؤكدة والمحتملة و المبلغاة و الطاقة الإجمالية للغرف و إمكانية توافر الغرف ويعطي بيانات عن العملاء لتأكيد الحجز لهم ويعد بيانات إحصائية لغرض التسويق والتوقعات الخاصة بحجم المبيعات بناء على طلبات الحجز و قوائم الانتظار.
 - ٢- تسجيل العملاء وتسكينهم في الغرف: يعطي بيانات عن الغرف للمساعدة في إسكان الأفراد و المجموعات.
 - ٣- تسجيل القيود على فاتورة العميل: يتم ذلك بطريقة فورية وإعطاء نسخة من الفاتورة للعميل.
 - ٤- إعداد تسوية لفاتورة العميل: يغطي العمليات على فاتورة العميل قبل المغادرة والتعامل مع جميع أشكال تسوية الفاتورة.
 - ٥- مهام الإشراف الداخلي وحالة الغرف: يعطي بيانات عن حالة الغرف وإعطاء توقعات التشغيل في الفترة المستقبلية لتنظيم العمالة.
 - ٦- مهام قسم الهاتف: يسجل كل المكالمات ويعطي بيانات عن الرسائل والبريد الذي استلمه العميل.
 - ٧- مهام المراجعة الليلية وتحليل العمل اليومي: يسهل عمل المراجع الليلي في تسجيل القيود على فاتورة النزيل و يعد تقارير المراجعة الليلية ويتم ربطه مع نظام الحسابات.
 - ٨- مهام قسم المبيعات و التسويق: يعتمد قسم المبيعات و التسويق على برامج الحاسب الآلي في إنشاء سجلات لمتابعة عمليات البيع والتسويق للعملاء وإنشاء ملفات لحركة المبيعات للمؤتمرات و الحفلات الخارجية التي ينظمها الفندق فالبرنامج يملك قاعدة بيانات لإعطاء

معلومات عن قوائم الطعام و صالة الحفلات و توقعات الإيرادات. يستطيع موظف المبيعات الحصول على تقارير فورية تساعده في أعماله اليومية وتسويقه لخدمات الفندق مثل تقارير عن النزلاء و المجموعات وتوقعات الإشغال و شرائح السوق التي يتعامل معها ، كذلك أنواع الغرف وأسعارها وسياسة التخفيضات التي يسير عليها الفندق.

نظام الحاسب الآلي في الفندق يضم مجموعة من البرامج قادرة على تدعيم العمليات المتصلة بالمكاتب الأمامية والمكاتب الخلفية تساهم في تسهيل المهام الوظيفية الفندقية في الأقسام المتصلة بقسم المكاتب الأمامية مما يساهم في إتقان الإجراءات التي تتعلق بالدورة الخدمية للنزيل عبر أقسام الفندق بداية من عملية الحجز و الإقامة إلى المغادرة بدرجة تضمن رضا النزلاء وتشمل :

- برامج إدارة الحجز RESERVATIONS MANAGEMENT
- برامج إدارة الغرف ROOMS MANAGEMENT
- برامج إدارة حسابات النزلاء GUEST ACCOUNTS MANAGEMENT
- برامج الإدارة العامة GENERAL MANAGEMENT

برامج إدارة حسابات النزلاء تساعد في التحكم في حسابات النزلاء و عملية المراجعة الليلية وأصبحت هناك فواتير محفوظة إلكترونياً على الحاسب الآلي ويمكن ربطها بملف الحسابات المطلوب تحصيلها لاحقاً وأرصدة الحسابات المدينة، في مراكز الإيراد، ماكينات الحسابات الإلكترونية ELECTRONIC CASH REGISTERS تربط بالحاسب الآلي في المكاتب الأمامية لإرسال مستهلكات النزلاء على الفاتورة مباشرة وبالتالي تتحقق السرعة و الدقة.

برنامج الإدارة العامة هو برنامج يطبع تقارير بها كل البيانات المطلوبة بالاعتماد على البرامج السابق ذكرها فعلي سبيل المثال يمكن طبع قوائم بتاريخ وصول النزلاء وعدد الغرف المتوفرة كما يعمل كحلقة وصل بين تلك البرامج.

توجد برامج حاسب إلى أخرى مرتبطة ببرنامج المكاتب الأمامية INTERFACES حيث تسجل هذه البرامج القيود الخاصة مما يستهلكه النزيل و ترسله على الفاتورة الإلكترونية الخاصة به على برنامج فيديليو وأمثلة لتلك البرامج:

- أ - برنامج إدارة حسابات النزيل إلكترونياً GUEST ACCOUNTS PROGRAM : يتم ترحيل مصاريف النزلاء وكلفة الخدمات إلكترونياً من مراكز الإيراد عن طريق ماكينات الحسابات الإلكترونية لفواتير النزيل الإلكترونية على الحاسب الآلي للمكاتب الأمامية.
- ب - نظام الحاسب الآلي للهاتف CALL ACCOUNTING SYSTEM : يوجه ويسعر و يصنف و يرسل مكالمات النزيل إلى فواتيره الإلكترونية.
- ت - نظام قناة الفيديو المدفوعة بالغرفة IN-ROOM MOVIE SYSTEM : يتصل ببرنامج حسابات المكاتب الأمامية فعندما يختار النزيل قناة الفيديو المدفوعة يتم ترحيل كلفتها إلى فاتورة النزيل الإلكترونية مباشرة.
- ث - نظام ثلاجة المشروبات بالغرفة FULLY AUTOMATED GUEST ROOM VENDING MACHINES : تحتوي ثلاجات المشروبات في الغرفة في قاعدتها على خلايا ذات ألياف ضوئية تسجل تحريك المشروبات المخزنة من ثلاجات الغرف و ترسل إشارة لشريحة إلكترونية متصلة بالتالي بالحاسب الآلي للمكاتب الأمامية حتى يتم ترحيل كلفتها إلى فاتورة العميل إلكترونياً.
- ج - نظام جهاز الفاكس بالغرفة ELECTRONIC IN-ROOM FAX MACHINE SYSTEM : في فنادق رجال الأعمال و المؤتمرات يتم تزويد الغرفة بفاكس حيث يستطيع النزيل الاستقبال و الإرسال من خلاله مع
- ترحيل الكلفة للنظام الآلي الهاتف ومنها إلى فاتورة النزيل إلكترونياً على الحاسب الآلي للمكاتب الأمامية ، كما يمكن للنزيل طبع فاتورته من خلال جهاز الفاكس.

تعرضنا في الجزء الأول وهو الحقيبة التدريبية الأولى لاستخدامات الحاسب الآلي في الفندقة (١) لأهم تطبيقات برنامج فيديليو المكاتب الأمامية في عمليات الحجز الفندقي وعمليات الاستقبال وفي هذا الجزء سنتعرض لتطبيقات فيديليو المكاتب الأمامية في قسم صراف المكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي وكيفية طبع التقارير التشغيلية مع التعاون والتنسيق مع المراجع الليلي. نأمل أن يستفيد المتدرب من المادة العلمية الموجودة في هذا الكتاب، حيث إن الهدف العام من دراسة هذه الحقيبة التدريبية هو أن يكتسب المتدرب مهارات إجراء المغادرة وطبع التقارير باستخدام برنامج فيديليو المكاتب الأمامية بكفاءة عالية خلال أربع وثلاثين ساعة دراسية.



استخدام الحاسب الآلي في الفندقة (٢)

استخدام البرنامج في عمليات الصراف

الجدارة:

الواجب: ينفذ إجراءات التسكين ينفذ إجراءات المغادرة

المهمة: يتأكد من وجود حجز ويحدد نوع وسعر السكن وطريقة الدفع مع تنمية المبيعات . يجهز فواتير الضيف المغادر وتسوية حسابه وتسليم متعلقاته واستلام مفتاح الغرف مع الاستفسار عن رأي النزيل عن إقامته.

الهدف الإجرائي للمهمة: يتأكد من وجود حجز مسبق ويحدد نوع السكن ويدخل البيانات بالحاسب لتنفيذ إجراءات الإسكان بكفاءة يجهز فواتير الضيف المغادر وتسوية حسابه وتسليم متعلقاته واستلام مفتاح الغرف مع الاستفسار عن رأي النزيل عن إقامته كتحقيق للفندق لضمان عودته مرة أخرى.

المهنة: موظف استقبال فندق

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك:

- ١- أن تحدد الغرف المتوقع مغادرتها و تتابع الضيف لأجراء المغادرة في خلال دقيقة.
- ٢- أن تجهز فاتورة الضيف المتوقع مغادرته باستخدام الحاسب الآلي في ثلاث دقائق.
- ٣- أن تسوى حسابات الضيف باستخدام الحاسب الآلي في خلال ثلاث دقائق.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٩٠٪.

الوقت المتوقع للتدريب: أربع عشر ساعة

الوسائل المساعدة:

- ١ - استخدام التعليمات في هذه الوحدة
- ٢ - وحدة حاسب إلى حديثة المواصفات لكل متدرب
- ٣ - برنامج فيديليو للمكاتب الأمامية
- ٤ - استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب

متطلبات الجدارة:

- تحتاج للتدرب على جميع المهارات في الحقيبة التدريبية استخدام الحاسب الآلي في الفندقة (١) قبل دراسة هذه الوحدة التدريبية.

صراف المكاتب الأمامية

FRONT OFFICE CASHIER

نشاط صراف المكاتب الأمامية مخصص أساساً ليكمل مجموعة وظائف المكاتب الأمامية في الفندق. نشاط هذا القسم الرئيسي يتركز في تدوين وتحصيل إيرادات الغرف والخدمات التكميلية الـ أخرى في الفندق. سياسات الفنادق تشجع الزبائن على استهلاك أكبر كمية ممكنة من الخدمات الإضافية المرافقة للمنتج الرئيسي للفنادق، لذلك يتناسب عمل وظيفة صراف المكاتب الأمامية طردياً مع زيادة المبيعات في الفنادق. موقع عمل صراف المكاتب الأمامية مجاور لعمل قسم الاستقبال في جميع الفنادق الكبيرة ويوجد في الواجهة ضمن موقع أقسام المكاتب الأمامية (كاونتر الاستقبال).

🎯 مهام الصراف التي تتم بمساعدة برنامج الحاسب الآلي:

- حفظ ملف محاسبي لكل عميل وترحيل قوائم النزلاء وتدقيقها لتكون جاهزة للتسديد .
- معرفة الرصيد الإجمالي لحركة إيرادات النزلاء (حسابات النزلاء المقيمين).
- توفير إمكانية مراقبة الترحيلات لمنع التلاعب في حساب النزلاء.
- تسوية حسابات النزلاء عند مغادرتهم للفندق.
- إدارة قوائم النزلاء وترحيل المصاريف المختلفة على قوائم النزلاء وتسجيلها.
- إدارة العهد النقدية لتسيير العمل والتعامل مع النقد وإدارة النقد المدفوع نيابة عن الزبائن.
- تدقيق الإيرادات المختلفة بالفندق وإعداد تقارير الإيرادات المختلفة للوردية.
- التعامل مع المستندات المختلفة والتعامل مع النقد (Petty Cash) لتسديد النفقات الثانوية.
- التدقيق في بطاقات الائتمان قبل الموافقة عليها والتأكد منها.

إجراءات المغادرة وتسوية حسابات النزلاء التي تتم بمساعدة برنامج الحاسب الآلي :

يتم في إجراءات المغادرة وتسوية حسابات النزلاء العمليات الأساسية التالية:


- ترحيل القيود المنتظرة على حساب النزيل.
- مراجعة بيانات الحساب وقيوده.
- سؤال النزيل إذا كان استهلك شيئاً من أحد المطاعم أو مركز الإيراد للتو لترحيل القيد الخاص بذلك على فاتورة النزيل.
- تقديم نسخة من الفاتورة النهائية للعميل.
- مراجعة طريقة الدفع مع النزيل.
- تنفيذ طريقة الدفع ويمكن دمج طريقتين مع بعضهما كأن يدفع العميل جزءاً من الفاتورة بالنقد والجزء الآخر يتم تسويته ببطاقة الائتمان وتسوية الحساب نهائياً.
- تسوية حسابات النزلاء حسب طريقة الدفع التي يحددها العميل.
- تحديث بيانات الغرف وإرجاع حالتها بعدما كانت مشغولة إلى شاغرة على بيانات الحاسب الآلي.
- حفظ ملف تاريخ النزيل في ملف تاريخ العملاء السابقين.

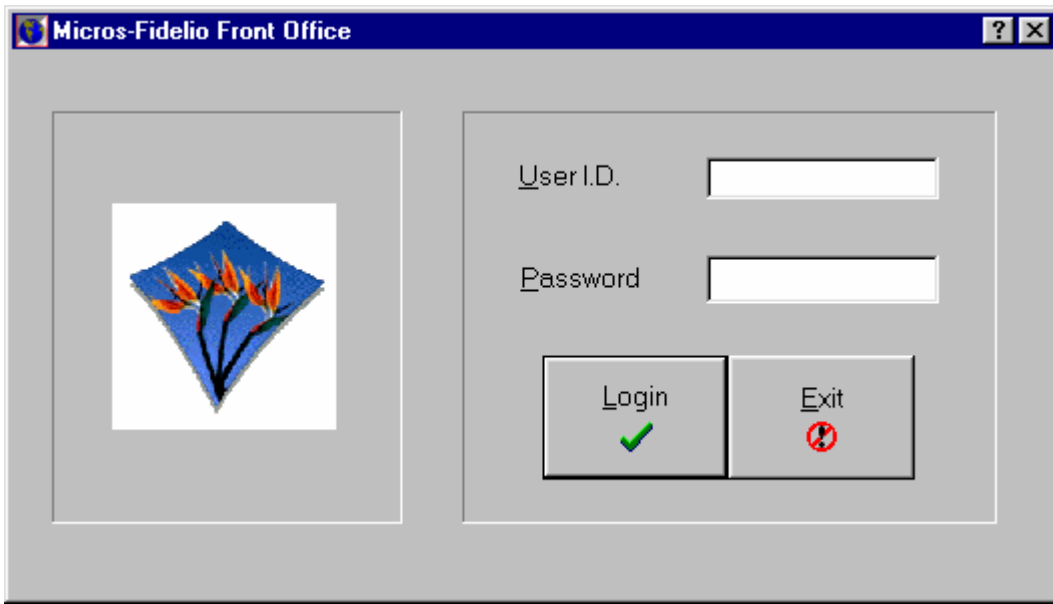
العمليات التي تمت دراستها في الجزء الأول وهي الحقيبة التدريبية الأولى لاستخدامات الحاسب الآلي في الفندقة تعد كأهم تطبيقات برنامج فيديليو المكاتب الأمامية في عمليات الحجز الفندقي وعمليات الاستقبال مما يساعدك على اكتساب المهارة اللازمة للعمل على تطبيقات الجزء الثاني. في الجزء الثاني سنتعرض لتطبيقات فيديليو المكاتب الأمامية في قسم صراف المكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي وكيفية طبع التقارير التشغيلية مع التعاون والتنسيق مع المراجع الليلي. باستخدام نموذج الصراف تستطيع أن تصل للعمليات المحاسبية التي تجري على فاتورة العميل حيث تتمكن من ترحيل وتعديل ونقل القيود إلى حساب آخر أو طبع نسخة من فاتورة العميل، كذلك من الوظائف المهمة لهذا العنصر هي إجراء عملية المغادرة C/O. والتالي هو ملخص لأهم الوظائف:

🌐 الوصول إلى البرنامج :

لكل مستخدم للبرنامج اسم مستخدم خاص به مختلف عن أسماء باقي المستخدمين وكلمة مرور سرية يستعملها في الوصول للبرنامج كما يوضح الجزء التالي:

١- من سطح المكتب لجهاز الكمبيوتر الذي يعمل تحت نظام تشغيل مايكروسوفت ويندوز

اضغط أيقونة  : عندها سوف تظهر شاشة وصول المستخدم للبرنامج كالتالي:



٢- اكتب اسم المستخدم وكلمة السر ثم اضغط Login

٣- بعدها سوف تظهر شاشة القائمة الرئيسية وبذلك تكون لديك إمكانية استخدام البرنامج كالتالي:



شريط السرعة الخاص بالصراف Cashiering Speedbar











Cashiering Icon



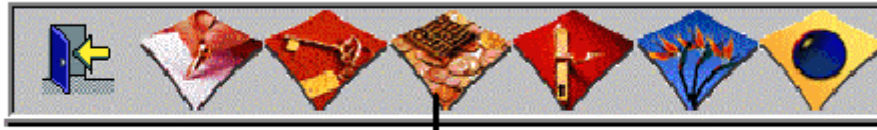
Billina icon

- علي شاشة القائمة الرئيسية سوف تظهر ست أيقونات سرعة تقع أعلى اليسار من الشاشة وكل أيقونة ترمز لقائمة استخدام رئيسية.
- لفتح شريط أدوات الصراف اضغط أيقونة CASHIERING، عندها سوف يظهر شريط أدوات الصراف على يمين الأيقونات وهو شريط البداية لكل عمليات الصراف.
- للوصول لأزرار إضافية اضغط على السهم الأيمن على الناحية اليمنى لشريط الأدوات وعندها تتحرك الأزرار الإضافية من اليمين لليسر وللرجوع للأزرار الأولى اضغط على السهم الأيسر من شريط الأدوات.

وظائف أيقونات صراف المكاتب الأمامية:

	Billing
	Postings
	Cashier Functions
	Close Cashier
	Passer-by
	Quick Check-Out
	Receivables
	Travel Agency Processing

BILLING	تعطي هذه الأيقونة إمكانية إدارة حساب النزيل
POSTINGS	إمكانية ترحيل القيود
CASHIER FUNCTIONS	وظائف الصراف
CLOSE CASHIER	تعطي هذه الأيقونة إمكانية إغلاق الصراف
PASSER-BY	لإنشاء فاتورة لحظية للعميل مباشرة بعد ترحيل القيود وتسويتها بصورة فورية
QUICK CHECK-OUT	لإجراء المغادرة السريعة
RECEIVABLES	حسابات تحت التحصيل
TRAVEL AGNECY PROCESSING	معاملات شركات السياحة

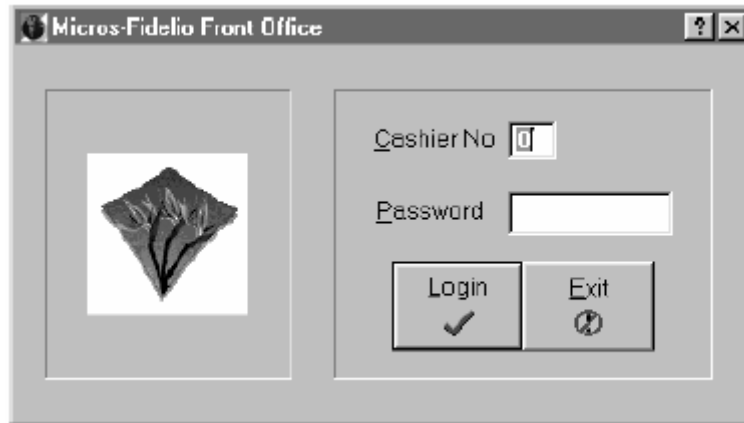


Cashiering icon



Billina icon

عند الضغط على أيقونة حساب النزلاء BILLING من شريط أدوات صراف المكاتب الأمامية سوف يظهر مربع الحوار للوصول لعمليات الصراف كالتالي:



اكتب رقم مستخدم الصراف وكلمة السر ثم اضغط Login ، بعدها سوف يظهر مربع حوار البحث عن حسابات الضيوف وبه كل الضيوف المقيمين في الفندق والضيوف المغادرون لذلك اليوم:

Room	Guest Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group
221	Brewster, Maureen	23/08/99	14/09/99	3,132.21	Checked In	Digital Equipment	Bumble Travel
125	Copperfield, David	26/08/99	09/09/99	2,530.00	Due Out		Bumble Travel
127	Haversham, Estella	08/09/99	13/09/99	99.00	Checked In		Bumble Travel
301	Reeve, Benny	08/09/99	09/09/99	230.00	Due Out	American Airlines	Bumble Travel
9005	Gould, Tony	09/09/99	09/09/99	3.00	Walk In		Bumble Travel
212	Green, Samantha	09/09/99	30/12/99	36.00	Checked In		Bumble Travel

Room: Name: Group: **Bumble** Party:

Expected Departures
 In-house and Checked Out
 Checked Out Only

Last Bill Zero Balance Check-out Select All Select Close

عند اختر حساب أحد الضيوف وضغط إمكانية SELECT من أسفل مربع الحوار سوف يعرض البرنامج حساب الضيف كالتالي:

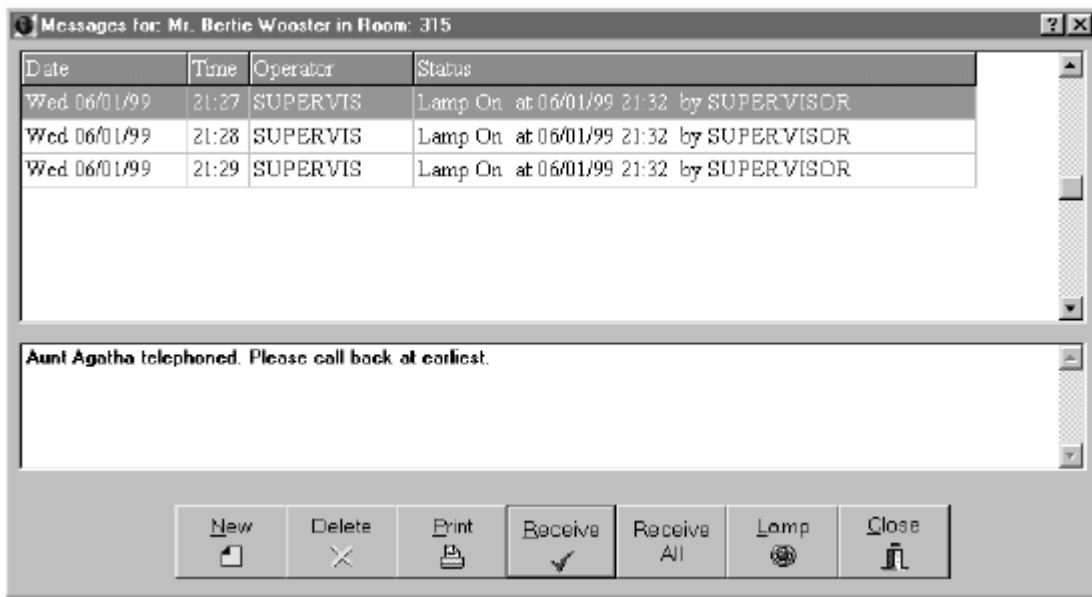
Att.	Department	Date	Amount	Price	Quantity	Supplement	Reference
100	*Room Charge	20/08/99	144.00	144.00	1		
101	*Tax	20/08/99	14.40	14.40	1		
200	*Breakfast	20/08/99	20.00	20.00	1		
100	*Room Charge	21/08/99	144.00	144.00	1		
101	*Tax	21/08/99	14.40	14.40	1		
200	*Breakfast	21/08/99	20.00	20.00	1		
100	*Room Charge	22/08/99	144.00	144.00	1		
101	*Tax	22/08/99	14.40	14.40	1		
200	*Breakfast	22/08/99	20.00	20.00	1		
100	*Room Charge	23/08/99	144.00	144.00	1		
101	*Tax	23/08/99	14.40	14.40	1		
200	*Breakfast	23/08/99	20.00	20.00	1		
220	Caf, Jardin	23/08/99	12.00	12.00	1		
500	Telephone	23/08/99	5.00	5.00	1		

Postings Split Adjust Transfers Reservation Options Info Copy Settlement Close

● في أسفل مربع حوار الضيوف سوف يعطي البرنامج إمكانية اختيارات عرض كالتالي:

EXPECTED DEPARTURES	الضيوف المغادرون لإمكانية إجراء المغادرة لهم من مربع الحوار
IN-HOUSE AND CHECKED OUT	يعطي سجل للنزلاء المقيمين والنزلاء المغادرين
CHECKED OUT ONLY	لإظهار الضيوف الذين غادروا بالفعل لذلك اليوم

قبل فتح حساب النزيل سوف يعطي البرنامج مربع حوار لعرض الرسائل التي تكون في انتظار النزيل وينقسم مربع الحوار الخاص بعرض الرسائل لنصفين فالنصف الأعلى يعطي بيانات عن الرسائل كتاريخها ووقتها واسم المستخدم الذي أدخلها وحالة إعلام النزيل بها من إضاءة لمؤشر على هاتف الغرفة ويعرض النصف الأسفل للمربع نص الرسالة التي يتم اختيارها:



يعطي مربع حوار الرسائل الخاصة بالنزلاء إمكانية لتحرير رسالة جديدة وطبعتها أو إلغاء رسالة أو تمييز الرسالة على أنها سلمت أو لم تسلم للنزيل. يعطي البرنامج إمكانية لفتح أكثر من فاتورة في نفس الوقت، يتم ذلك باختر الفواتير المراد فتحها بإمكانية النقر في المربع الرمادي المجاور للفاتورة من مربع حوار البحث عن حساب النزلاء لاختر أكثر من فاتورة ثم الضغط على إمكانية SELECT لفتح تلك الفواتير.

Room	Guest Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group
205	Andrews, William	23/08/99	10/09/99	3,131.00	Checked In		
✓ 109	Baker, U.	27/08/99	13/09/99	58.00	Checked In	American Airlines	AA1777
111	Barnes, Laura	20/08/99	14/09/99	3,827.61	Checked In		
112	Berson, J.	27/08/99	10/09/99	58.00	Checked In	American Airlines	AA1777
✓ 221	Browster, Maureen	23/08/99	14/09/99	2,944.00	Checked In	Digital Equipment	
115	Broadhurst, Chris	20/08/99	15/09/99	3,666.00	Checked In	New York Stock Excha	
✓ 119	Bush, Mike	27/08/99	16/09/99	1,990.50	Checked In	Saks 5th Avenue	
134	Bush, P.	28/08/99	14/09/99	35.00	Checked In	Fidelio Software GmbH	FID2205
116	Cameron, Joana	23/08/99	15/09/99	3,892.00	Checked In	Fidelio Australia	

Room:
 Name:
 Group:
 Party:

Expected Departures
 In-house and Checked Out
 Checked Out Only

Last Bill Select Close

بعد ذلك ستظهر الفواتير في مربع حوار فاتورة النزيل مع وجود باقي الفواتير متراسة أسفل المربع ويتم الضغط على أي منها لعرض الفواتير المطلوبة.

Arr.	Department	Date	Amount
100	*Room Charge	27/08/99	95.00
101	*Tax	27/08/99	9.50
100	*Room Charge	28/08/99	95.00
101	*Tax	28/08/99	9.50
230	Jazz Club	28/08/99	10.00
420	Massage	28/08/99	5.00
640	Flowers	28/08/99	8.00
100	*Room Charge	29/08/99	135.00
101	*Tax	29/08/99	13.50
300	Minibar	29/08/99	10.00
640	Flowers	29/08/99	25.00
100	*Room Charge	30/08/99	135.00
101	*Tax	30/08/99	13.50
100	*Room Charge	31/08/99	135.00

Arrival: 27/08/99 Departing: 16/09/99 Persons: 1 Rate Code: RACK VIP - Meeting Planner Balance: 2,016.05
 Company: Saks 5th Avenue Checked In

(1) Bush 1,926.05 (2) Bush 90.00

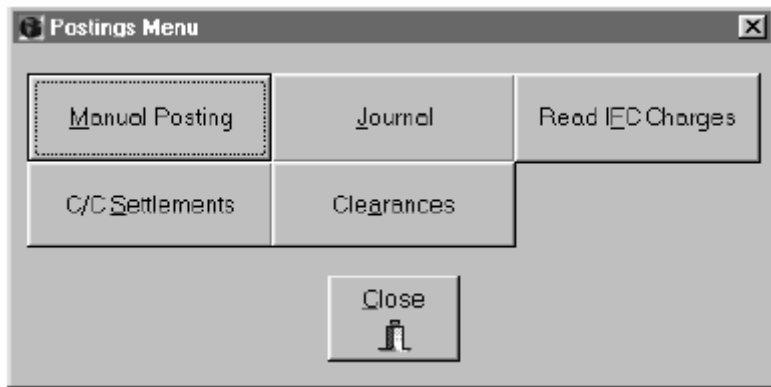
220 Caf. Jardin 09/09/99 90.00

Browster (221) Baker (109) Bush (119)

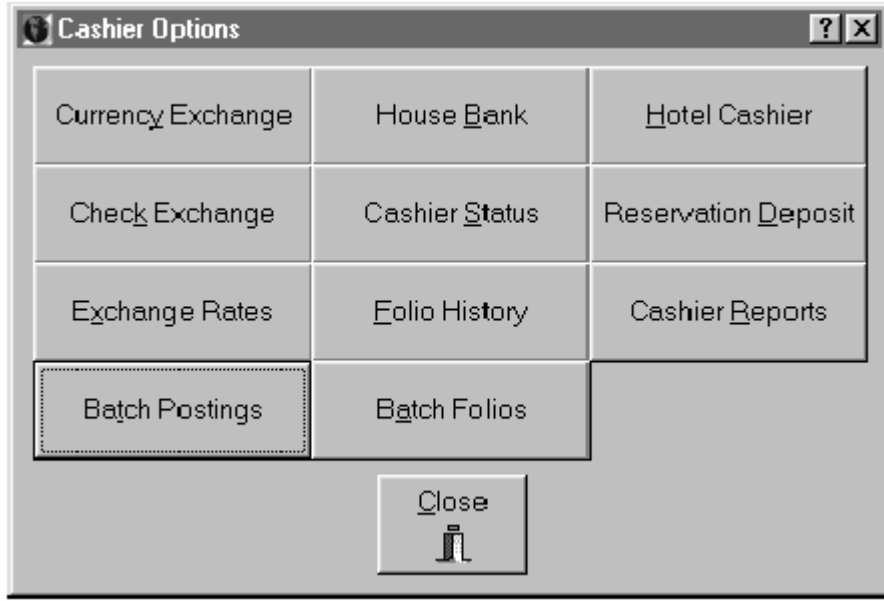
Postings Split Adjust Transfers Reservation Options Info Copy Settlement Close

● ترحيل القيود على فاتورة النزيل :

من مربع حوار فاتورة النزيل يتم الضغط على إمكانية POSTINGS سيظهر بعدها مربع حوار ترحيل القيود يدوياً ، كما يمكن إظهاره من شريط أدوات الصراف ويتم ذلك بطريقة أخرى ، فعند الضغط على أيقونة ترحيل القيود POSTINGS من شريط أدوات صراف المكاتب الأمامية سوف يظهر مربع الحوار للوصول لعمليات الصراف ، اكتب رقم مستخدم الصراف وكلمة السر ثم اضغط Login بعدها سوف يظهر مربع حوار قائمة ترحيل القيود كالتالي:

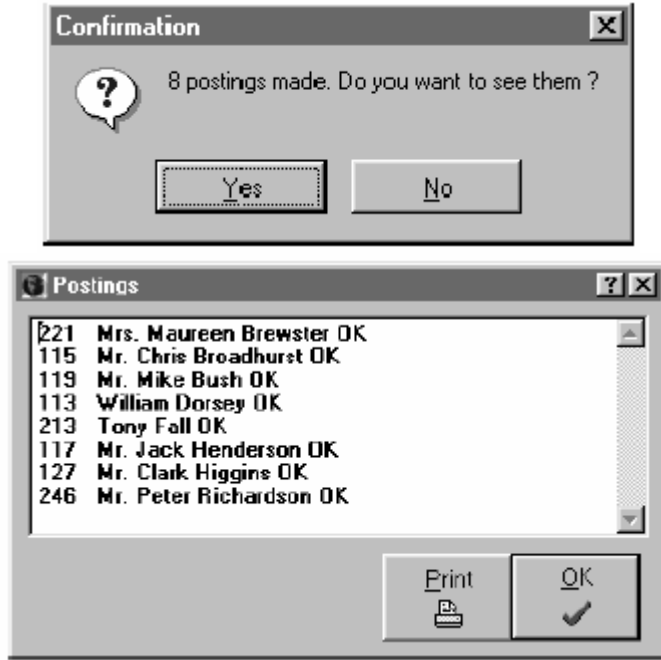


من هذه القائمة اختر إمكانية ترحيل القيود يدوياً ، بعدها سيظهر مربع حوار ترحيل القيود يدوياً على حساب النزلاء كالتالي وبه حقول يتم تعبئتها عن رقم الغرفة والقسم المراد ترحيل القيد الخاص به والقيمة المادية للقيد وعدد القيود ورقم شبك الفاتورة المراد ترحيل القيد عليه ، يمكن من المربع تعديل القيود التي تم ترحيلها بإدخال نفس بيانات القيد مرة أخرى والمبلغ المراد حذفه في خانة القيد وإدخال عدد مرات الخصم بالسالب في حقل عدد القيود :

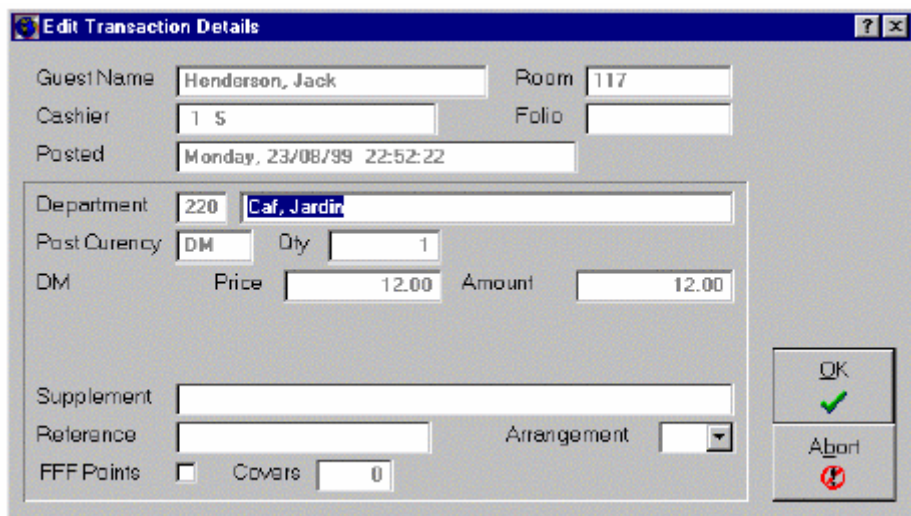


من هذا المربع اضغط إمكانية BATCH POSTINGS ، سيظهر مربع حوار ترحيل القيود جماعياً وبه حقول لتعبئتها بكود القسم المراد ترحيل القيد الخاص به على حساب النزيل ومقدار القيد وأرقام الغرف المراد ترحيل القيد على حساباتها واسم المجموعة واسم شركة السياحة التابعة لها تلك الغرف وشرح مختصر لذلك القيد وإمكانية مضاعفة القيد بضرب مقداره في عدد البالغين في الغرفة أو عدد كل الأشخاص في الغرفة وهل يشمل الضيوف المغادرون لذلك اليوم كالتالي:

بعد اختر OK سيعطي البرنامج بياناً بعدد القيود التي تم ترحيلها وإمكانية عرضها مع أسماء الضيوف وأرقام الغرف كالتالي:



يعطي البرنامج إمكانية لتعديل القيود والتحرير فيها وذلك بالنقر المزدوج على القيد من فاتورة العميل بعدها سوف يظهر مربع حوار تحرير تفاصيل القيد كالتالي ويمكن منه تعديل اسم القسم المرسل منه القيد وإضافة شرح مختصر للقيد:

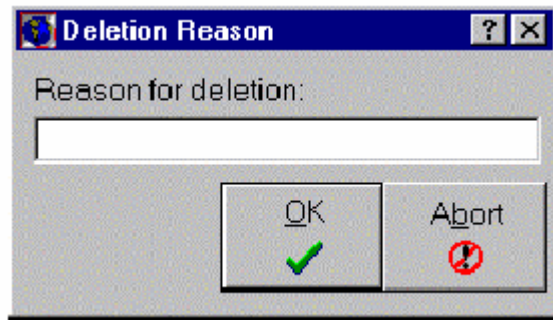
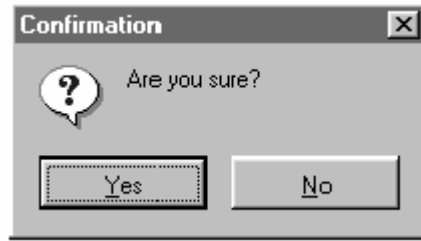


تعديل القيود:

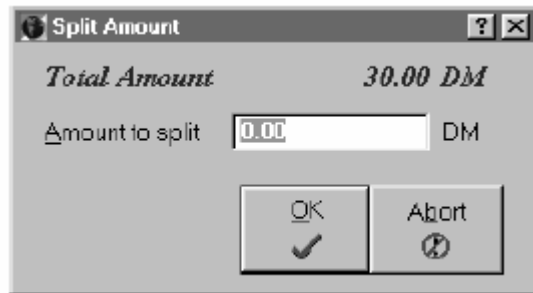
من فاتورة العميل انقر خيار ADJUST على شباك الفاتورة المراد التعديل فيه ، بعد ذلك سيظهر مربع حوار التعديلات وبه التاريخ ورقم القسم المراد تعديل القيد الخاص به ورقم شباك الفاتورة المراد إرسال القيد المعدل عليه مع النسبة المئوية للخصم الخاص على القيد المراد تعديله وإجمالي مبلغ هذا القيد ووصفاً أو شرحاً مختصراً لسبب تعديل القيد كالتالي:

مربع حوار التعديلات يعطي إمكانية تعديل قيد سعر الغرفة باختر خاصية MANUAL POSTING سيظهر بعدها مربع حوار ترحيل قيد سعر الغرفة يدوياً ويدخل مقدار القيد مع وصف أو شرح مختصر للسبب كالتالي:

عند اختراي قيد من فاتورة النزيل لحذفه اضغط DEL سيظهر البرنامج رسالة لتأكيد عملية الإلغاء وإدخال سبب الإلغاء:



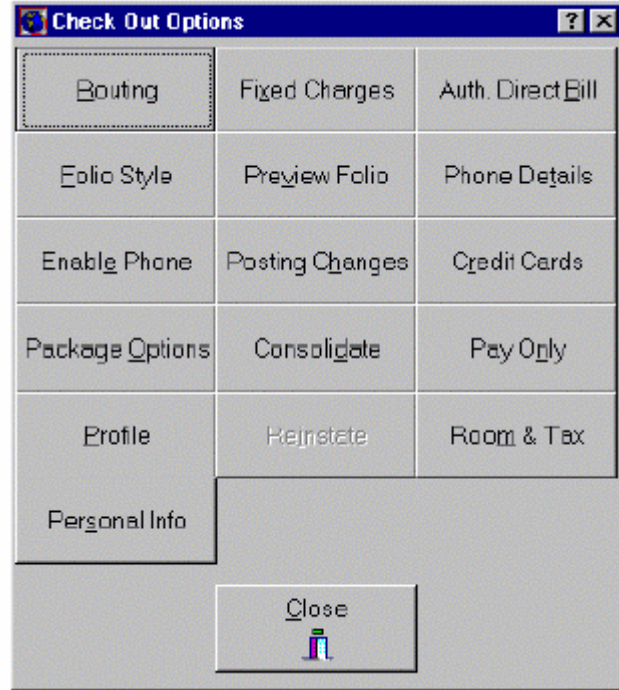
لتقسيم قيد لقيدين ، انقر القيد المراد تقسيمه واختار إمكانية SPLIT من مربع حوار فاتورة النزيل ، سيظهر البرنامج الرسالة التالية لإدخال المقدار المراد فصله من القيد وبعد الضغط على OK سيظهر البرنامج القيدين اللذين تم فصلهما على الفاتورة.



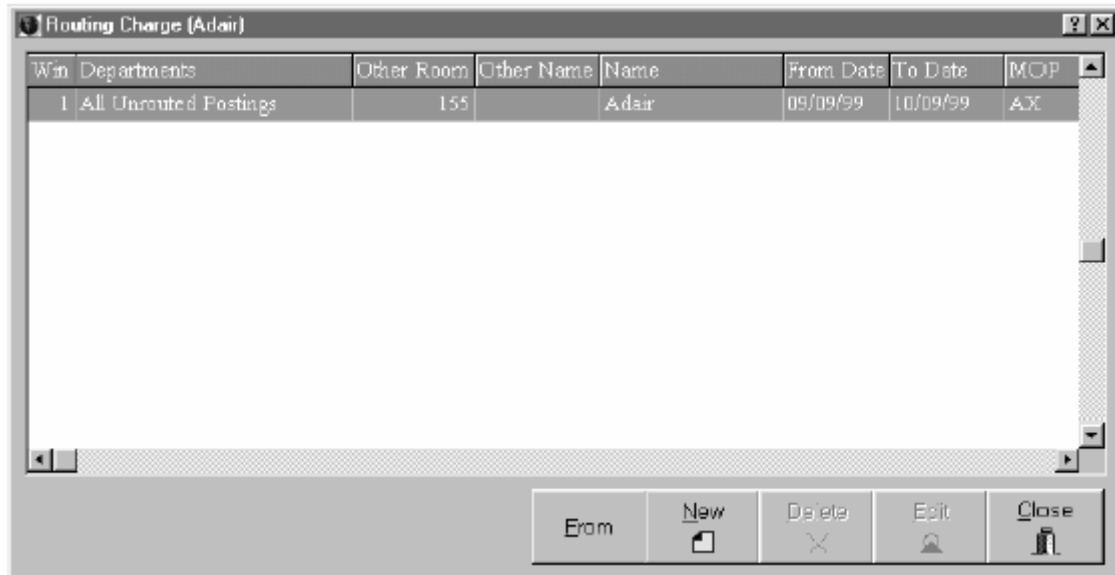
● ترحيل القيود على فواتير أخرى ROUTING:

باختار خاصية ترحيل القيود على حساب آخر يمكنك البرنامج طبقاً لعملية برمجة مصغرة من ترحيل القيود الخاصة تلقائياً بنزيل على حساب نزيل آخر أو حساب شركة أخرى تتولى دفع مجموعة من القيود أو كلها بالنيابة عنه كما يمكن تقسيم القيود على فاتورة النزيل وجعل كل شبك من فاتورة النزيل يختص بتسجيل مجموعة معينة من القيود على سبيل المثال القسم الأول من الفاتورة سيدفعه النزيل والقسم الثاني سوف يدفعه نزيل آخر أو شركة أخرى . يمكن من تلك الخاصية أيضاً تحديد الفترة

الزمنية التي سيتم فيها ترحيل القيود طبقاً لتواريخ معينة. من مربع حوار حساب النزيل اختر خاصية **OPTIONS**، بعدها سيظهر مربع حوار خيارات إجراءات المغادرة كالتالي:



عند اختر إمكانية **ROUTING** سيظهر مربع حوار ترحيل القيود التالي وبه شبك فاتورة النزيل الذي يحوي القيود غير المرحلة على حساب آخر :



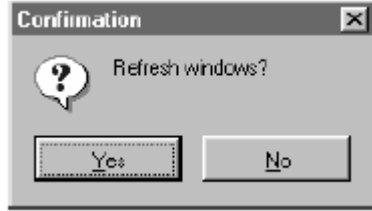
عند اختر **NEW** لعمل إجراء جديد لترحيل القيود يظهر مربع الحوار التالي كمربع حوار ترحيل قيد جديد وبه حقول لتعبئتها لشبك الفاتورة المراد ترحيل القيود إليه والتاريخ الذي يستمر فيه ترحيل القيود

والأقسام المراد ترحيل قيودها والغرفة ال أخرى المراد ترحيل القيود على حسابها واسم النزيل بها وعنوانه وطريقة دفع القيود المرحلة أو يتم الترحيل على نفس فاتورة النزيل على شبك آخر من الفاتورة كالتالي:

وعند اختر OK سيظهر مربع حوار ترحيل القيود التالي:

Win	Departments	Other Room	Other Name	Name	From Date	To Date	MOP
1	All Unrouted Postings	155		Adair	09/09/99	10/09/99	AX
2	210,220,230			Adair	09/09/99	10/09/99	AX

سيعطي البرنامج رسالة تأكيد لتحديث التعديلات التي تمت وبالضغط على نعم ستظهر فاتورة النزيل وبها شباك للقيود التي تم ترحيلها على الفاتورة.



Billing Mr. and Mrs. Scott Adair Room: 155					Balance: 382.40				
Arrival: 09/09/99 Departing: 10/09/99 Persons: 1 Rate Code RACK					Checked In				
Company: The Boot Factory									
(1) Adair 292.40					(2) Adair 90.00				
Arr	Department	Date	Amount		Arr	Department	Date	Amount	
	100 Room Charge	09/09/99	142.00			210 Golden Nugget	09/09/99	56.00	1
	200 Breakfast	09/09/99	53.00			220 Caf, Jardin	09/09/99	34.00	2
	240 Havana Bar	09/09/99	43.00						
	250 Room Service	09/09/99	4.20						
	300 Minibar	09/09/99	12.60						
	640 Flowers	09/09/99	27.00						
	660 Video	09/09/99	10.00						

يوجد في مربع حوار ترحيل القيود خاصية FROM التي تعرض القيود المرحلة من حسابات أخرى إلى حساب هذا النزيل، لتحريك القيود من شباك لآخر على الفاتورة بجوار القيد اضغط الزر الأيسر (للماوس) ستظهر بعدها علامة حمراء في المربع الرمادي الذي يتم النقر فيه ، بعد ذلك يتم تنشيط الشباك الآخر المراد نقل القيود إليه بالنقر فيه و اضغط الزر الأيمن للماوس واختر عنصر تحويل القيد من القائمة التي تظهر TRANSFER TO WINDOW لإدراج القيود على الشباك:

Billing Mr. and Mrs. Scott Adair Room: 155					Arrival: 09/09/99 Departing: 10/09/99 Persons: 1 Rate Code RACK Balance: 382.40				
Company: The Boot Factory					Checked In				
(1) Adair 292.40					(2) Adair 90.00				
Arr	Department	Date	Amount		Arr	Department	Date	Amount	
	100 Room Charge	09/09/99	142.00			210 Golden Nugget	09/09/99	56.00	1
	200 Breakfast	09/09/99	53.00			220 Caf. Jardin	09/09/99	34.00	2
✓	240 Havana Bar	09/09/99	43.00						
	250 Room Service	09/09/99	4.20						
✓	300 Minibar	09/09/99	12.60						
✓	640 Flowers	09/09/99	27.00						
	660 Video	09/09/99	10.00						

Add Guest View	Alt+G
Remove Guest View	
Edit Details	Alt+D
Delete Transaction	Del
Split Transaction	/
Next Guest	Alt+,
Prev. Guest	Alt-,
Rotate Windows	Alt+Right
Maximize Window	Alt+Up
Restore Window Size	Alt+Down
Transfer to Window	Ins
Transfer Balance	Alt+B
Add New Window	Alt+A
Reorganize Windows	Alt+W
Hide Window	Alt+H

تحويل القيود من فاتورة لآخرى:

اختر القيود من فاتورة النزيل المراد تحويل القيود منها بالنقر في المربع الرمادي بجوار القيد لتظهر علامة حمراء بجواره ويتم بعدها تظليل القيود باللون الأزرق ثم اختر خاصية TRANSFERS سيظهر بعدها مربع حوار البحث عن الضيوف المقيمين كالتالي:

Room	Guest Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group
121	Drake, L.	09/09/99	13/09/99	0.00	Checked In		ROS03064
213	Fall, Tony	09/09/99	14/09/99	0.00	Checked In	Sabrena Airways	
9006	FID2205	28/08/99	14/09/99	6,960.00	Checked In	Fidelio Software GmbH	FID2205
147	Frame, I.	28/08/99	14/09/99	35.00	Checked In	Fidelio Software GmbH	FID2205
212	Green, Samantha	09/09/99	09/09/99	265.00	Due Out		Brown, Hea
129	Hammer, Mike	09/09/99	11/09/99	0.00	Walk In		
160	Harddisk, Ron	28/08/99	14/09/99	35.00	Checked In	Fidelio Software GmbH	FID2205
131	Harris, L.	09/09/99	09/09/99	80.00	Due Out		
127	Higgins, Clark	08/09/99	13/09/99	99.00	Checked In		

Room:
 Name:
 Group:
 Party:

Expected Departures
 In-house and Checked Out
 Checked Out Only

Select Close

بعد اختر الضيف المراد تحويل القيود لفاتورته واختر خاصية SELECT سوف يتم تحويل القيود لفاتورته تلقائياً.

تحويل الفاتورة بأكملها من حساب نزيل لحساب نزيل آخر:

افتح فاتورة النزيل المراد تحويلها ثم اختر خاصية TRANSFERS سيظهر بعدها مربع حوار نوع

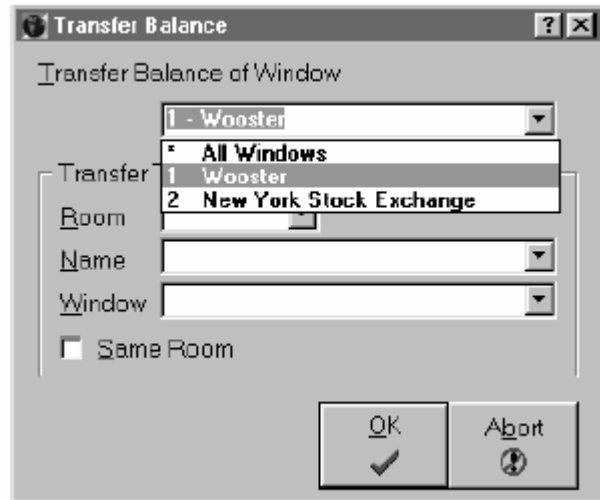
التحويل كالتالي:

Transfer Type	
Transfer to room	
Room	112
Name	Barson
Transfer from room	
Room	
Name	
Balance Transfer	
Transfer	
Abort	

بعد اختر النزيل المراد تحويل الفاتورة إليه بتحديد اسمه ورقم غرفته في الحقول بمساعدة القائمة المنسدلة ومربع حوار البحث عن الضيوف المقيمين الذي يظهر في القائمة المنسدلة وكذلك تحديد النزيل المراد نقل الفاتورة من حسابه ، سيظهر مربع حوار التحويل للاختار كالتالي وبه حقول يتم تعبئتها بالقيود المراد تحويلها ويمكن إدراج علامة ❖ لتعبر عن الرغبة في نقل كل القيود والفترة الزمنية المراد تحويل القيود خلالها:

عند اختر خاصية BALANCE TRANSFER من مربع حوار نوع التحويل:

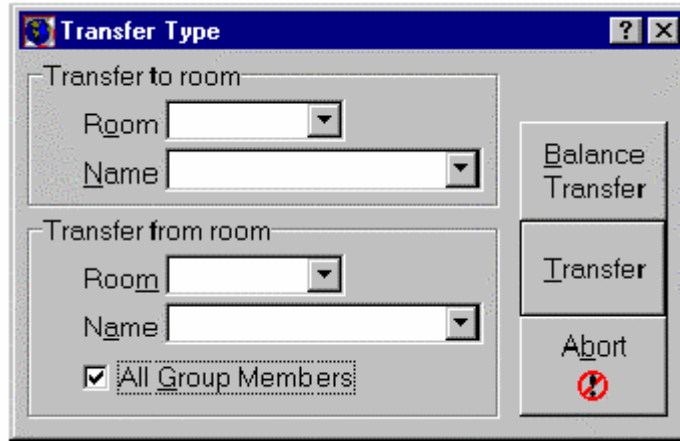
سيظهر مربع حوار تحويل رصيد الفاتورة من فاتورة نزيل أو شباك معين منها إلى شباك معين في فاتورة نزيل آخر أو حتى لشباك آخر في نفس الفاتورة الخاصة بالنزيل:



تحويل فواتير الضيوف التابعين لمجموعة لفاتورة غرفة أخرى:

افتح الفاتورة الرئيسية للمجموعة ثم اختر خاصية TRANSFERS سيظهر بعدها مربع حوار نوع

التحويل كالتالي:



عند اختر إمكانية ALL GROUP MEMBERS واختر SELECT سيظهر مربع حوار

اختر التحويل من أعضاء المجموعة كالتالي:

The screenshot shows a dialog box titled "Transfer From Members Selection". It has a title bar with a question mark and a close button. The dialog contains the following elements:

- A dropdown menu for "Department Code(s)" with a small asterisk next to it.
- A checked checkbox for "Inclusive".
- A text input field for "Arrangement Code(s)".
- Two date dropdown menus for "Period", showing "20/08/99" and "14/09/99" with "To" between them.
- A "Transfer Details" button in a dashed box.
- An "OK" button with a green checkmark.
- An "Abort" button with a red stop sign.

وبه حقول يتم تعبئتها بالقيود المراد تحويلها ويمكن إدراج علامة ❖ لتعبر عن الرغبة في نقل كل القيود والفترة الزمنية المراد تحويل القيود خلالها والنقر على OK لتأكيد عملية التحويل.

● تحويل فواتير الضيوف التابعين لمجموعة من فاتورة غرفة أخرى لغرفهم مرة أخرى:

افتح الفاتورة الرئيسية للمجموعة التي تم تحويل فواتير باقي أعضاء المجموعة إليها ثم اختر خاصية

TRANSFERS سيظهر بعدها مربع حوار نوع التحويل كالتالي:

The screenshot shows a dialog box titled "Transfer Type". It has a title bar with a question mark and a close button. The dialog contains the following elements:

- A section titled "Transfer to room" with two dropdown menus for "Room" and "Name".
- A section titled "Transfer from room" with two dropdown menus for "Room" and "Name".
- A "Balance Transfer" button in a dashed box.
- A "Returns" button.
- An "Abort" button with a red stop sign.

بعد اختر خاصية RETURNS سيظهر مربع حوار إرجاع القيود كالتالي وبه حقول يتم

تعبئتها بالقيود المراد إرجاعها لفواتيرها الأصلية مرة أخرى ويمكن إدراج علامة ❖ لتعبر عن الرغبة في نقل كل القيود والفترة الزمنية المراد تحويل القيود خلالها والنقر على OK لتأكيد عملية التحويل.

RETURNS Selection

Return Room Numbers:

Department Code(s):

Inclusive:

Arrangement Code(s):

Period: To

Buttons: Transfer Details, OK, Abort

طبع الفاتورة بأنماط مختلفة:

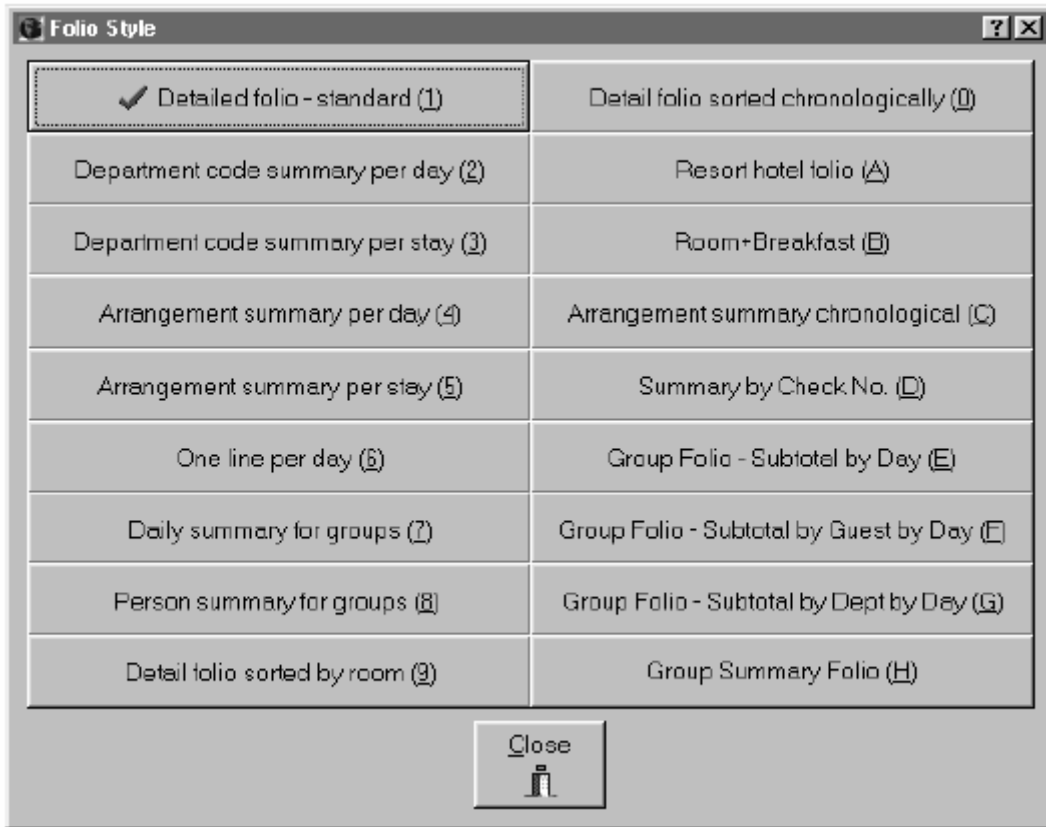
من مربع حوار خيارات المغادرة انقر خيار FOLIO STYLE

Check Out Options

Routing	Fixed Charges	Auth. Direct Bill
Folio Style	Preview Folio	Phone Details
Enable Phone	Posting Charges	Credit Cards
Package Options	Consolidate	Pay Only
Profile	Rejstate	Room & Tax
Personal Info		

Close

سيظهر بعدها مربع حوار نمط الفاتورة كالتالي ليتم منه اختر نمط الفاتورة المراد طبعه:



- يعطيك البرنامج الشكل الذي تريد أن تخرج به الفاتورة طول الإقامة. ويتوافر عدة أشكال مثل :

1- DETAILED FOLIO STANDARD

لطب فاتورة مفصلة لكل القيود.

2- DEPARTMENT CODE SUMMERY PER DAY

طب فاتورة تشمل إجمالي المبلغ لكل القيود تحت نوع قيد واحد من نفس الفئة فمثلاً لو كان هنالك عشر مكالمات هاتف يضعهم تحت بند واحد باسم مكالمات الهاتف لنفس اليوم.

3- DEPARTMENT CODE SUMMARY PER STAY

طب فاتورة تشمل إجمالي مبلغ القيود وإدراجها تحت قيد واحد من نفس الفئة طول فترة الإقامة.

4- ARRANGEMENT SUMMARY PER DAY

لضم قيود مختلفة من فئات مختلفة تحت قيد واحد لنفس اليوم .

5- ARRANGEMENT SUMMARY PER STAY

لضم قيود من فئات مختلفة تحت قيد واحد طول مدة الإقامة.

6- ONE LINE PER DAY

ضم القيود حسب الأيام لكل يوم بعد ضم قيوده تحت بند واحد وإجمالي سعر واحد.

7- DAILY SUMMARY FOR GROUPS

يستخدم للمجموعات لعرض تصنيف مختصر للقيود ولكل يوم.

8-PERSON SUMMARY FOR GROUPS

يستخدم للمجموعات لعرض المبلغ الإجمالي لقيود كل فرد.

9-DETAILED FOLIO SORTED BY ROOM

لعرض المبلغ الإجمالي لقيود فاتورة كل غرفة من غرف المجموعة.

10 - DETAILED FOLIO SORTED CHRONOLOGICALLY

ترتيب متسلسل للقيود حسب تاريخها.

11- RESORT HOTEL FOLIO

ترتيب لأسعار الليالي في فنادق المنتجعات للإقامات الطويلة حيث تتغير أسعار الإقامة كل فترة.

12- ROOM + BREAKFAST

يجمع قيود الإفطار مع سعر الغرفة لكل يوم.

13- ARRANGEMENT SUMMARY CHRONOLOGICAL

فاتورة مختصرة حسب نوع القيود.

14- SUMMARY BY CHECK NO.

ترتيب متسلسل للقيود حسب رقم الشيك المرسل لترحيل تلك القيود.

15- GROUP FOLIO - SUBTOTAL BY DATE

ترتيب متسلسل للقيود لغرف المجموعة لكل يوم.

16- GROUP FOLIO - SUBTOTAL BY GUEST BY DAY

ترتيب متسلسل للقيود لغرف المجموعة لكل نزيل لكل يوم.

17- GROUP FOLIO - SUBTOTAL BY DEPT. BY DAY

ترتيب متسلسل للقيود لغرف المجموعة طبقاً لكود القسم الذي تنتمي له القيود لكل يوم.

18- GROUP SUMMARY FOLIO

فاتورة مختصرة لغرف المجموعة.

 خيارات مربع حوار حساب النزلاء:

الخيار	مفتاح السرعة	المهمة
POSTINGS	ALT+P	لفتح مربع حوار ترحيل القيود يدوياً
SPLIT	ALT+S	لتقسيم القيد لقيدين مختلفين
ADJUST	ALT+J	لتصحيح القيد الذي تم ترحيله
TRANSFERS	ALT+T	لترحيل القيود لفاتورة أخرى
RESERVATION	ALT+R	لفتح صفحة الحجز الخاصة بالنزيل
OPTIONS	ALT+N	لعرض قائمة خيارات إجراءات المغادرة

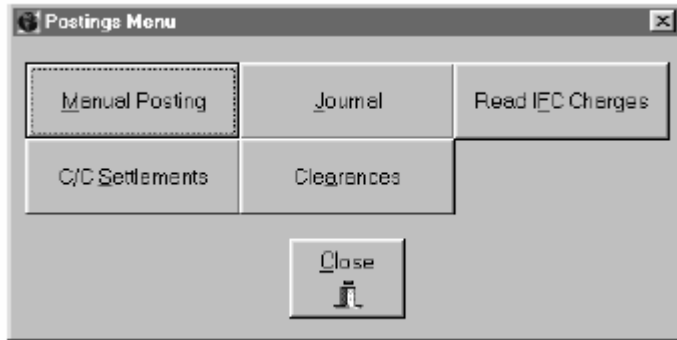
INFO COPY	ALT+I	لطبوع نسخة من الفاتورة للمعلومات فقط
SETTLEMENT OR CHECK OUT	ALT+E	لتسوية الحساب ولإصدار فاتورة في المغادرة
CLOSE	ALT+C	للإغلاق

عند العمل على فاتورة نزيل وضغط الزر الأيمن للماوس على الفاتورة سوف تظهر هذه القائمة وبها خيارات كالتالي:

Add Guest View	Alt+G
Remove Guest View	
Edit Details	Alt+D
Delete Transaction	Del
Split Transaction	/
Next Guest	Alt+.
Prev. Guest	Alt+,
Rotate Windows	Alt+Right
Maximize Window	Alt+Up
Restore Window Size	Alt+Down
Transfer to Window	Ins
Transfer Balance	Alt+B
Add New Window	Alt+A
Reorganize Windows	Alt+W
Hide Window	Alt+H

خيارات القائمة:

الخيار	مفتاح السرعة	المهمة
ADD GUEST VIEW	ALT+G	لفتح فاتورة أخرى دون مغادرة الفاتورة الحالية
REMOVE GUEST VIEW		إغلاق الفاتورة الحالية دون إغلاق الفواتير الأخرى
EDIT DETAILS	ALT+D	للتحرير في تفاصيل القيد
DELETE TRANSACTION	DEL	لإلغاء القيد
SPLIT TRANSACTION	/	لتقسيم القيد لقيدتين مختلفتين
NEXT GUEST	ALT+.	لعرض فاتورة النزيل القادم في الأعلى
PREVIOUS GUEST	ALT+,	لعرض فاتورة النزيل السابق في الأعلى
ROTATE WINDOWS	ALT+→	لتمرير عرض الفواتير المندرجة تحت حساب النزيل
MAXIMIZE WINDOW	ALT+↑	لتكبير حجم الشباك
RESTORE WINDOW SIZE	ALT+↓	لإعادة فتح الشباك الذي تم إغلاقه
TRANSFER TO WINDOW	INS	لتحويل القيود من شباك فاتورة لشباك حالي تم تنشيطه
TRANSFER BALANCE	ALT+B	لتحويل حساب فاتورة حالية لفاتورة أخرى
ADD NEW WINDOW	ALT+A	لإضافة شباك جديد لفاتورة تحت فاتورة حساب النزيل
REORGANIZE WINDOWS	ALT+W	لترتيب عرض الفواتير المندرجة تحت حساب النزيل
HIDE WINDOW	ALT+H	لإخفاء الشباك الحالي للفاتورة ووقف عرضه مؤقتاً



● خيارات قائمة ترحيل القيود:

الخيار	مفتاح السرعة	المهمة
MANUAL POSTING	ALT+M	لترحيل قيد مباشرة على فاتورة دون فتحها
JOURNAL	ALT+J	لعرض تقرير القيود التي تم ترحيلها بمستخدم الصراف لهذا اليوم
READ IFC CHARGES	ALT+F	لقراءة القيود المرحلة إلكترونياً من مراكز الإيراد ال أخرى و ترحيلها
C/C SETTLEMENTS	ALT+S	لتسوية حسابات بطاقات الائتمان

● خيارات المغادرة:

الخيار	المهمة
ROUTING	لتحديد طريقة ترحيل القيود على الفاتورة
FIXED CHARGES	لترحيل قيود ثابتة بصفة يومية على الفاتورة
AUTH. DIRECT BILL	إعطاء موافقة على ترحيل الفاتورة لدفعها بواسطة طرف آخر كشركة
FOLIO STYLE	تحديد نمط طبع الفاتورة
PREVIEW FOLIO	لعرض الفاتورة
PHONE DETAILS	تفاصيل المكالمات المنفذة من الغرفة

ENABLE PHONE	لإظهار أرقام الهواتف على الفاتورة
POSTING CHANGES	لرؤية تفاصيل التعديلات المستحدثة على القيود
CREDIT CARDS	لعرض مربع حوار التسوية الإلكترونية ببطاقة الائتمان
PACKAGE OPTIONS	لعرض وتحديث عناصر الخدمة المعروضة بسعر مخفض
CONSOLIDATE	لدمج مجموعة من القيود المتشابهة من قسم واحد في قيد واحد
PAY ONLY	لتسجيل مبلغ يتم دفعه من النزيل على الفاتورة
PROFILE	لعرض وتعديل صفحة بيانات النزيل
REINSTATE	لفتح غرفة تمت مغادرتها على البرنامج وإعطائها نفس الرقم أو رقماً خاصاً
ROOM & TAX	لتسجيل القيد الخاص بسعر الغرفة
PERSONAL INFO	لتحرير وطبع معلومة إضافية على الفاتورة كعنوان خاص للنزيل أو لشركة ما
CLOSE	للإغلاق



إدراج قيد ثابت جديد:

من قائمة خيارات المغادرة ، اختر إمكانية FIXED CHARGES ، ستظهر شاشة القيود الثابتة مع اسم وتاريخ الحجز كالتالي:

Department	Qty	Price	Currency	Arrangement	Total Amount
200 - Breakfast	1	25.00	DM		25.00
250 - Room Service	1	10.00	DM		10.00

Total fixed charges: **35.00 DM**

Name: **Dyer**
 Arrival: **09/09/99** Departure: **13/09/99** Nights: **4 Night(s)**

New Edit Delete Close

بعد اختر NEW من الشاشة السابقة لإضافة قيد ثابت جديد يظهر مربع حوار تحرير قيد جديد كالتالي به بيانات عن النزيل كاسمه وتاريخ الوصول والمغادرة وعدد الليالي ويتم تعبئة حقول رقم القسم المراد إضافة قيده وعدد القيود وقيمة كل قيد وضغط OK للتأكيد.

Name: Dyer		Arrival: 09/09/99		Departure: 13/09/99		Nights: 4 Nights	
Department	<input type="text"/>	Arrange	<input type="text"/>				
Quantity	<input type="text" value="1"/>	Price	<input type="text" value="0.00"/>				
				OK		Abort	

عرض فاتورة قبل طباعتها:

من قائمة خيارات المغادرة، اختر إمكانية PREVIEW FOLIO، ستظهر شاشة عرض الفاتورة قبل طباعتها كالتالي:

Miami, FL 33160
USA

Fidelio Version 7 for Windows, 13/09/99

Room 134
Arrival 28/08/99
Departure 14/09/99

INFORMATION COPY ONLY

Description	Date	Debit EUR	Debit DM	Credit EUR	Credit DM
Flowers	29/08	13.43	25.00		
Minibar	13/09	17.54	32.66		
Check	13/09			53.70	100.00
Total		30.97	57.66	53.70	100.00

Total of taxable charges 30.97 EUR 57.66 DM
Total of tax free charges 0.00 EUR 0.00 DM
Total invoice net amount 30.97 EUR 57.66 DM

Zoom In Zoom Out Print Close

عرض تفاصيل مكاملة:

من قائمة خيارات المغادرة، اختر إمكانية PHONE DETAILS، ستظهر شاشة بها تفاصيل المكالمات التي تم تنفيذها من الغرفة حسب وقتها وتاريخها ومدتها ورقم الهاتف المطلوب وسعر المكاملة كالتالي:

Date	Time	Duration	Number Dialed	Price
18/11/98	21:28:27	00:00:28	053685940	0.39

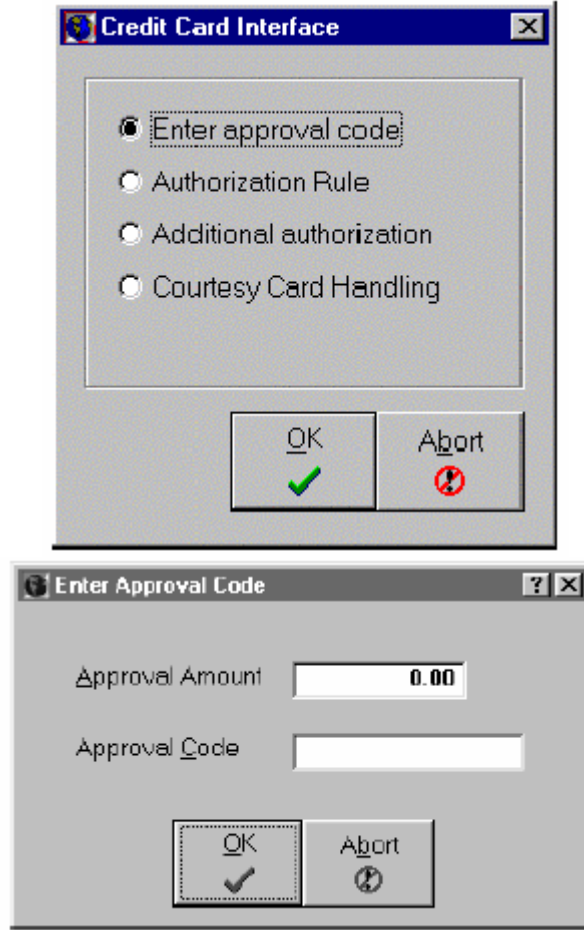
● لرؤية تفاصيل التعديلات المستحقة على القيود:

من قائمة خيارات المغادرة، اختر إمكانية POSTING CHANGES، ستظهر شاشة تفاصيل التعديلات المستحقة على قيود الفاتورة كالتالي مع إظهار اسم المستخدم ووقت وتاريخ التعديل واسم النزيل وطبيعة التعديل:

User	Time	Date	Name	Action	Station ID
ET	14:55	23/03/99	Bush	13/09 Del. 300 -2.13 ipiy	*UNDEFINED*
ET	14:55	23/03/99	Bush	Discount on 42.66 (MI)	*UNDEFINED*
ET	14:54	23/03/99	Bush	13/09/99 Tran 230 to 134 Bush 16.00	*UNDEFINED*
ET	14:54	23/03/99	Bush	13/09/99 Split 230 16.23 + 16.00 DM	*UNDEFINED*
ET	14:53	23/03/99	Bush	09/09/99 Tran 220 to 134 Bush 90.00	*UNDEFINED*

عرض مربع حوار التسوية الإلكترونية ببطاقة الائتمان:

من قائمة خيارات المغادرة، اختر إمكانية CREDIT CARD، سيظهر مربع حوار التسوية الإلكترونية ببطاقة الائتمان كالتالي مع خيارات أخرى مثل إمكانية تسجيل رقم الموافقة الإلكترونية ومقدار المبلغ التي تمت عليه الموافقة والحصول على موافقات إضافية على مبالغ إضافية:



لرؤية تفاصيل التعديلات المستحدثة على القيود:

من قائمة خيارات المغادرة، اختر إمكانية PACKAGE OPTIONS، ستظهر شاشة عرض خدمات الحجز مع بيان نوع الخدمة المقدمة والسعر والتاريخ كما يعطي المربع إمكانية لتعديل عرض الخدمات وإمكانية لترحيل قيد الخدمة على فاتورة أخرى مع عرض بيان عن القيود المرحلة.

Item	Description	Date	Allowance	Posted	Over
HEA	Massage	09/09/99	50.00		

Buttons: Display Routings, Route Packages, Refresh, Close

دمج القيود:

يحتاج صراف المكاتب الأمامية إلى دمج القيود المرحلة من قسم واحد على فاتورة العميل مثل قيود الوجبات أو قيود النادي الصحي ودمجها في قيد واحد طبقاً لمدي تاريخي معين وترحيلها على شبك الفاتورة المراد إدراج القيود المدمجة فيه لاختصار الفاتورة لأن العميل يرغب في فاتورة مختصرة بدون تفاصيل، من قائمة خيارات المغادرة، اختر إمكانية CONSOLIDATE، ستظهر شاشة مربع حوار دمج القيود وبه حقول لتعبئتها بالبيانات اللازمة عن التاريخ المراد دمج القيود فيه والقسم المراد دمج قيوده ورقم شبك الفاتورة المراد دمج القيود تحته:

Consolidation for Mr. William Andrews	
From Date	23/08/99
To Date	08/09/99
Departments	*
Window No	1 - Andrews
<input type="button" value="Ok"/> <input type="button" value="Abort"/>	

● لتسجيل مبلغ يتم دفعه من النزيل على الفاتورة:

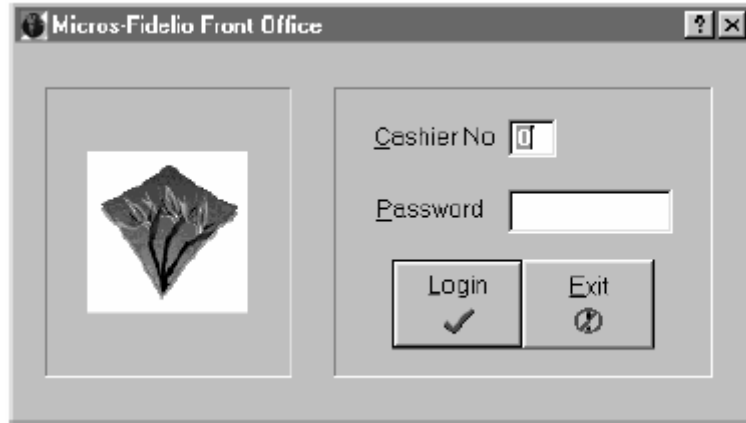
يحتاج صراف المكاتب الأمامية لتسجيل المبلغ المدفوع من قبل العميل وتسجيله على الفاتورة، من قائمة خيارات المغادرة مايلي: اختر إمكانية PAY ONLY، ستظهر شاشة مربع حوار الدفع وبه حقول لتعبئتها بالبيانات اللازمة عن المبلغ المدفوع المراد تسجيله وطريقة الدفع وشرح مختصر وبعد الانتهاء يتم اختيار إمكانية POST لترحيل القيد.

● إجراءات المغادرة للضيوف المغادرين:



Billina icon

عند الضغط على أيقونة حساب النزلاء BILLING من شريط أدوات صراف المكاتب الأمامية سوف يظهر مربع الحوار للوصول لعمليات الصراف كالتالي:



اكتب رقم مستخدم الصراف وكلمة السر ثم اضغط Login ، بعدها سوف يظهر مربع حوار البحث عن حسابات الضيوف وبه كل الضيوف المقيمين في الفندق والضيوف المغادرون لذلك اليوم:

Room	Guest Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group
125	Copperfield, David	26/08/99	09/09/99	2,480.00	Due Out		
9005	Gould, Tony	09/09/99	09/09/99	3.00	Walk In		
131	Millo, Brian	09/09/99	09/09/99	80.00	Due Out		
133	Pareti, E.	09/09/99	09/09/99	0.00	Due Out		
301	Reeve, Benny	08/09/99	09/09/99	230.00	Due Out	American Airlines	
✓ 117	Williams, Janet	20/08/99	09/09/99	3,365.00	Due Out		
✓ 231	Williams, Janet	28/08/99	09/09/99	1,355.00	Due Out	Rockwell International	
142	Zedd, Joanna	27/08/99	09/09/99	1.00	Due Out		

عند اختيار إمكانية EXPECTED DEPARTURES لعرض حسابات الضيوف المغادرون وعند اختيار حساب أحد الضيوف وضغط إمكانية SELECT من أسفل مربع الحوار سوف يعرض البرنامج حساب الضيف كالتالي:

Billing Professor Janet Williams Room: 231

Arrival: 28/08/99 Departing: 09/09/99 Persons: 1 Rate Code: RACK Balance: 1,355.00

Company: Rockwell International Due Out

(1) Williams 1,320.00				(2) Williams 35.00			
Arr.	Department	Date	Amount	Arr.	Department	Date	Amount
100	*Room Charge	28/08/99	100.00	300	Minibar	29/08/99	10.00
101	*Tax	28/08/99	10.00	640	Flowers	29/08/99	25.00
100	*Room Charge	29/08/99	100.00				
101	*Tax	29/08/99	10.00				
100	*Room Charge	30/08/99	100.00				
101	*Tax	30/08/99	10.00				
100	*Room Charge	31/08/99	100.00				
101	*Tax	31/08/99	10.00				
100	*Room Charge	01/09/99	100.00				
101	*Tax	01/09/99	10.00				
100	*Room Charge	02/09/99	100.00				
101	*Tax	02/09/99	10.00				
100	*Room Charge	03/09/99	100.00				
101	*Tax	03/09/99	10.00				

Buttons: Postings, Split, Adjust, Transfers, Reservation, Options, Info Copy, Check-Out, Close

وعند اخترا إمكانية CHECK-OUT ستظهر شاشة مربع حوار الدفع وبه حقول لتعبئتها بالبيانات اللازمة عن المبلغ المدفوع المراد تسجيله وطريقة الدفع وشرح مختصر يشمل رقم الشيك أو رقم بطاقة الائتمان التي تم الدفع بها وبعد الانتهاء يتم اخترا إمكانية POST لتحويل القيد ويتم إجراء المغادرة لكل فاتورة تحت حساب النزيل بالتوالي.

Payment for (1) Millo

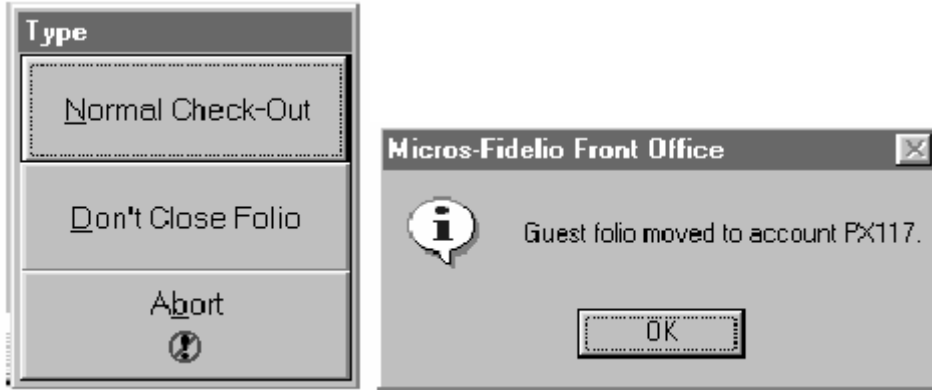
Payment Department: [900] Cash Amount: 192.00

Supplementary Info:

Zipped-Out

Buttons: Post, Close

يمكن البرنامج من عدم إغلاق فاتورة النزيل عند مغادرته وذلك بإعطاء الرسالة التالية بأجراء مغادرة عادية للنزيل أو عدم إغلاق الفاتورة وإعطائها رقم خاص كالتالي:



إجراء المغادرة السريعة : QUICK CHECK OUT

يستعمل إجراء المغادرة السريعة عندما لا يحتاج النزيل لتفاصيل كثيرة على الفاتورة لتوفير وقت إجراء المغادرة ويتم ذلك بنقر أيقونة المغادرة السريعة QUICK CHECK-OUT من شريط أدوات صراف المكاتب الأمامية، سوف يظهر مربع الحوار للوصول لعمليات الصراف، اكتب رقم مستخدم الصراف وكلمة السر ثم اضغط Login وبعدها سوف يظهر مربع حوار البحث عن حسابات الضيوف أصحاب المغادرة السريعة وبه كل الضيوف المغادرون لذلك اليوم.



Quick Check-out icon

Quick Check-out Guest Search

Room	Guest Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group
PX131	Harris	09/09/99	09/09/99	80.00	Due Out		
PX117	Henderson	20/08/99	09/09/99	3,385.00	Due Out		
231	Henderson	28/08/99	09/09/99	1,355.00	Due Out	Rockwell International	
133	Paretti	09/09/99	09/09/99	180.00	Due Out		
125	Rodriguez	26/08/99	09/09/99	2,480.00	Due Out		

Room:
 Name:
 Group:
 Party:

Show Bill Zero Balance Check-out Select Close

من مربع حوار البحث عن حسابات الضيوف أصحاب المغادرة السريعة اضغط إمكانية **ZERO BALANCE CHECK-OUT** سوف يعطي البرنامج كل الضيوف المغادرون ولديهم حساب الفاتورة (صفر) لعمل إجراء مغادرة سريعة لهم ، لو كانت فاتورة النزيل مقسمة لأكثر من فاتورة يمكن إجراء المغادرة لكل شبك على حدة وضغط إمكانية **SETTLEMENT**

Ass	Department	Date	Amount	Price	Quantity	Supplement	Reference
100	*Room Charge	23/08/99	100.00	100.00	1		
101	*Tax	23/08/99	10.00	10.00	1		
200	*Breakfast	23/08/99	20.00	20.00	1		
100	*Room Charge	24/08/99	100.00	100.00	1		
101	*Tax	24/08/99	10.00	10.00	1		

Ass	Department
220	Caf, Jardin
230	Caf, Jardin
230	Jazz Club
210	Golden Nugget

Ass	Department
640	Flowers
300	Minibar
640	Flowers

Ass	Department
610	Laundry
420	Massage

Buttons: Postings, Split, Adjust, Transfers, Reservation, Options, Info Copy, Settlement, Close

عند اختر إمكانية SETTLEMENT سيعطي البرنامج الرسالة التالية وتحوي خيارات لإجراء المغادرة لكل الفاتورة INTERIM BILL أو للفاتورة على أساس أن النزيل غادر مبكراً قبل ميعاد المغادرة المسجل على الحجز EARLY DEPARTURE أو خاصية ADVANCE BILL لإجراء المغادرة مع تسجيل القيد الخاص بسعر الغرفة لليلة القادمة ليتم دفعها بواسطة النزيل مقدماً.

Folio Type

Interim Bill

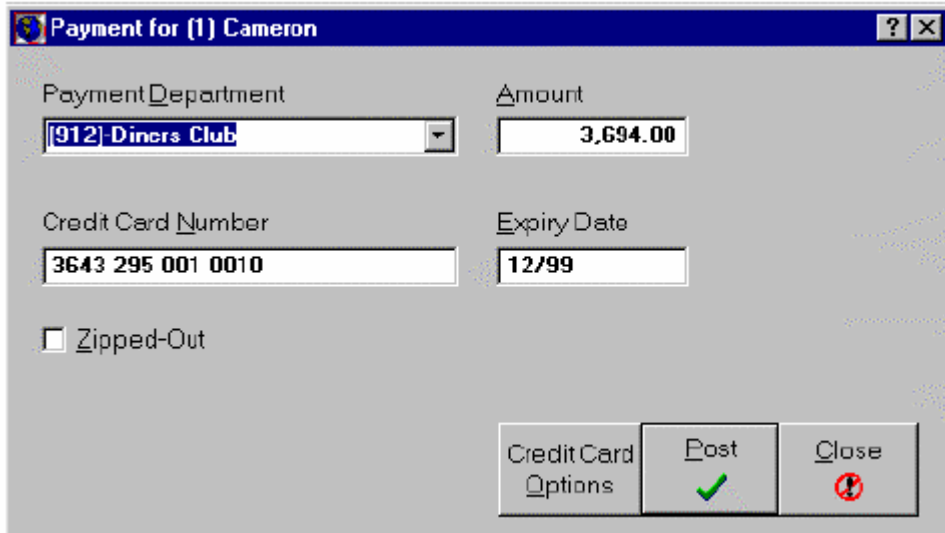
Early Departure

Advance Bill

Abort

❁ خيار إجراء المغادرة لكل الفاتورة INTERIM BILL:

بعد اختر تلك الخاصية سيظهر مربع الحوار للدفع وبه حقول لتعبئة بيانات عن طريقة الدفع والمبلغ ورقم بطاقة الائتمان وتاريخ صلاحيتها، بعد تعبئة الحقول يتم ضغط خيار POST كالتالي:



Payment for (1) Cameron

Payment Department: [912]-Diners Club

Amount: 3,694.00

Credit Card Number: 3643 295 001 0010

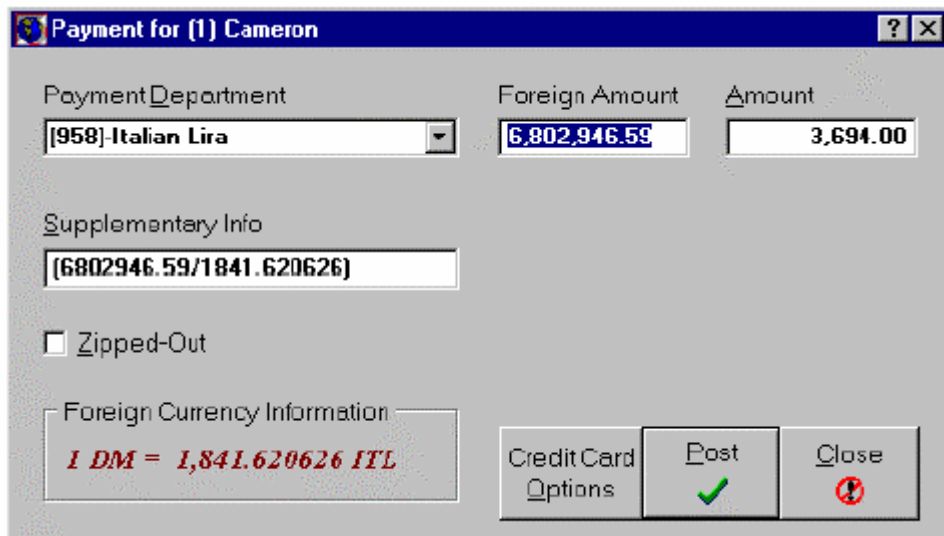
Expiry Date: 12/99

Zipped-Out

Credit Card Options | Post ✓ | Close !

ونفس الطريقة يتم انتهاجها عند اختر خاصية المغادرة المبكرة EARLY DEPARTURE

كما في مربع الحوار التالي:



Payment for (1) Cameron

Payment Department: [958]-Italian Lira

Foreign Amount: 6,802,946.59

Amount: 3,694.00

Supplementary Info: (6802946.59/1841.620626)

Zipped-Out

Foreign Currency Information: 1 DM = 1,841.620626 ITL

Credit Card Options | Post ✓ | Close !

لو اخترت إمكانية ADVANCE BILL لإجراء المغادرة سيظهر البرنامج رسالة تأكيد لترحيل القيود الثابتة لهذه الليلة أيضاً كالتالي :



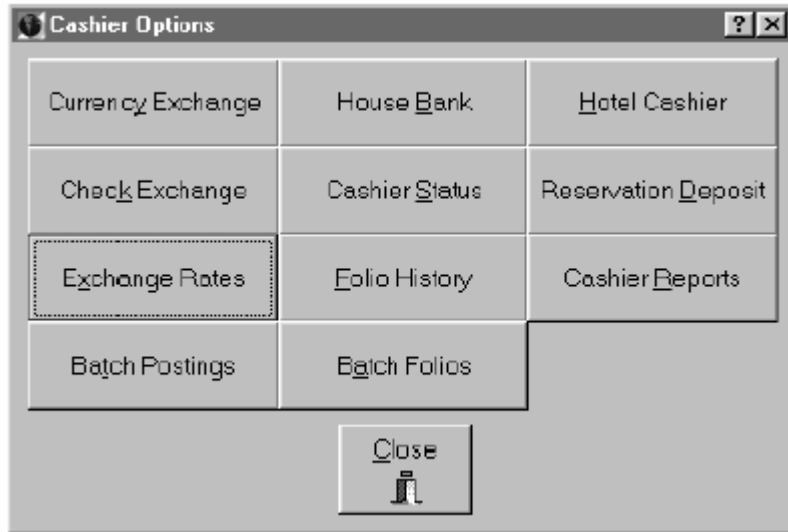
بعد ذلك سيظهر مربع الحوار للدفع وبه حقول لتعبئة بيانات عن طريقة الدفع والمبلغ ورقم بطاقة الائتمان وتاريخ صلاحيتها بعد تعبئة الحقول يتم ضغط خيار POST لترحيل المبلغ المدفوع على الفاتورة لتسويتها وإتمام المغادرة.

عرض أسعار تغيير العملات:



Cashier Functions icon

بعد نقر أيقونة CASHIER FUNCTIONS سيظهر مربع حوار خيارات الصراف ويتم اختر خاصية EXCHANGE RATES ليعرض البرنامج مربع حوار أسعار الصرف كالتالي:



Date	Currency	Rate 1	Rate 2	Rate 3	Rate 4
09/09/99	950 - Canadian Dollar	1.321353	1.271294	1.351899	1.271617
09/09/99	951 - German Mark	1.734906	14.630578	1.761494	1.600512
09/09/99	952 - Swiss Franc	0.744800	0.765500	0.733500	0.778900
09/09/99	953 - Japanese Yen	1.161036	1.146263	1.161305	1.149690
09/09/99	954 - French Franc	5.574136	5.393743	5.558644	5.627462
09/09/99	955 - Dutch Guilder	0.443184	0.420805	0.410240	0.410055
09/09/99	956 - Mexican Peso	0.754489	0.682501	0.732225	0.714235
09/09/99	957 - English Pounds	1.679800	1.546200	1.677700	1.534799
09/09/99	958 - Italian Lira	1.734305	1.764914	1.797268	1.660578

Currency Department: [950] Canadian Dollar

1 \$ = XXX CDN
 1 CDN = XXX \$

Buttons: Display History, By Date, Edit, New, Delete, Close

من مربع حوار أسعار صرف العملات يمكن عرض بيان عن أسعار الصرف السابقة والحالية لعملة ما حسب تسلسل التاريخ أو حسب تسلسل العملات أبجدياً وإمكانية التعديل بإدخال سعر صرف جديد وإمكانية إدخال سعر صرف جديد لعملة جديدة وإمكانية الإلغاء. عند اختراع خاصية NEW/EDIT لتعديل أو إدخال سعر تغيير عملة جديد، يظهر مربع حوار تحرير سعر الصرف وبه حقول لتعبئة بيانات عن العملة المراد اختيارها والتاريخ وإمكانية وضع أربع أسعار صرف مختلفة وطريقة عرض سعر الصرف بالنسبة للدولار.

بعد نقر أيقونة CASHIER FUNCTIONS سيظهر مربع حوار خيارات الصراف ويتم اختر خاصية CURRENCY EXCHANGE ليعرض البرنامج مربع حوار تغيير العملة الخاص بالصراف وبه حقول خاصة برقم الغرفة واسم النزيل ومقدار المبلغ المراد تغييره بعملة معينة ليعطي البرنامج المقدار المقابل بعد تحويله حسب سعر الصرف كالتالي:

● صرف مقابل نقدي لشيك:

بعد نقر أيقونة CASHIER FUNCTIONS سيظهر مربع حوار خيارات الصراف ويتم اختر خاصية CHECK EXCHANGE ليعرض البرنامج مربع حوار صرف الشيك وبه حقول خاصة باسم النزيل ومقدار مبلغ الشيك المراد تغييره ووصف مختصر للعملية و يعطي البرنامج إمكانية طبع إيصال كالتالي:

Check Exchange

Guest Name:

Amount:

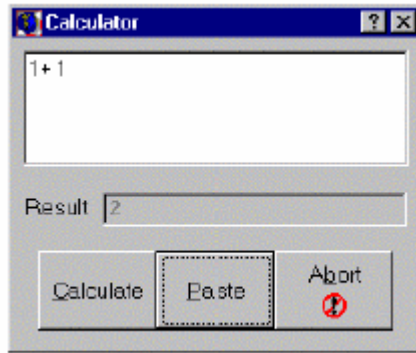
Text:

Supplement:

Print Receipt

OK Abort

يمكن فتح إمكانية الآلة الحاسبة عند الضغط على مفتاحي CTRL+Z ليتمكن الحساب لعمليات معينة كما في المربع التالي باستعمال إشارات + ، - ، / ، * ، للعمليات الحسابية و ضغط خاصية CALCULATE لإعطاء ناتج العملية الحسابية وخاصية PASTE لنقل الناتج على التطبيق الذي تعمل عليه بعد وضع المؤشر في المكان المراد نسخ ناتج العملية الحسابية فيه.



لفتح الآلة الحاسبة الخاصة بتغيير العملة اضغط CTRL+Q لإعطاء قائمة المفاتيح السريعة واختر أيقونة الآلة الحاسبة الخاصة بتغيير العملة وبها خيارات لحساب سعر الصرف حسب أسعار تغيير العملة للضيوف ، أو حسب السعر المدرج عند إغلاق الصراف ووجود فائض لديه من العملات أو ، حسب السعر المدرج لتغيير العملة عند تسوية حساب النزيل بها.

DM	0.00	FF	0.00
CDN	0.00	DG	0.00
\$	0.00	MP	0.00
SFR	0.00	PD	0.00
YEN	0.00	ITL	0.00

Exchange Rate Actions

Currency Exchange

Foreign Currency Payments

Cashier Close (Over/Short)

Close

تستعمل خاصية PASSER BY في ترحيل قيد خاص بضيف على فاتورة منفصلة وتسويته لحظياً على نفس الفاتورة دون الحاجة لمراجعة أو فتح فاتورة على غرفة الضيف ، يتم ذلك على سبيل المثال عندما يرسل الضيف فاكس ويختار تسويته نقداً دون تسجيله على فاتورة الغرفة:



Passer By icon

انقر أيقونة PASSER BY من شريط الصراف بعدها سيظهر مربع حوار PASSER BY كالتالي وبه نوع الضيف المراد فتح فاتورة له هل هو ضيف فردي أو شركة تجارية أو شركة سياحة مع إدراج الاسم شفرة شريحة السوق وشفرة مصدر الحجز:

Passer By

Individual Guest

Company

Source

Agent

Name

Market

Source

Post

Close

بعد تعبئة الحقول وضغط POST سيظهر مربع حوار ترحيل القيود يدوياً ويمكن منه تسجيل القيد وظهور الفاتورة عليه كالتالي:

Room	Name	Department	Charge	Cur	Remarks	Refer
9007	Millo, Brian	[230]Jazz Club	132.60	\$		
9007	Millo, Brian	[240]Havana Bar	43.50	\$		
9007	Millo, Brian	[500]Telephone	8.30	\$		
9007	Millo, Brian	[510]Fax	7.60	\$		

Name **Millo, Brian** Total Postings **192.00**

Room **9007** Arrival **09/09/99** Departure **09/09/99**

Dept **[]** Packages **[]**

Price **0.00** Quantity **1** Amount **0.00** Balance **192.00**

Rate Code **[]**

Remark **[]**

Reference **[]** Arrangement **[]**

Window **1**

Buttons: Post, Clear, Print, Close, Lock Guest Info, Lock Department Info

بعد إغلاق مربع الحوار الخاص بتسجيل القيود يدوياً سيظهر مربع حوار الدفع لتسوية الفاتورة كالتالي:

Payment Department	Amount
[900]-Cash	192.00

Supplementary Info **[]**

Zipped-Out

Buttons: Post, Close

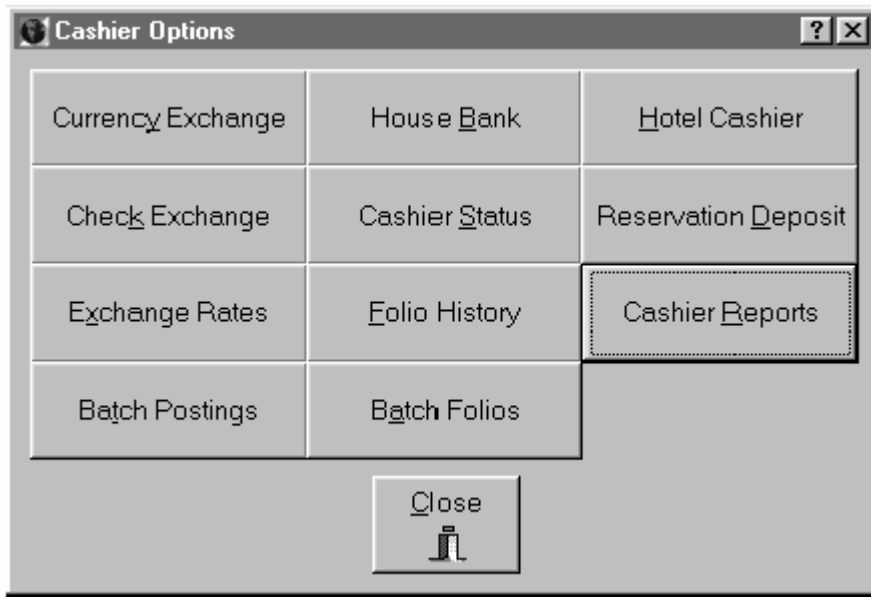
التقارير:

تعطي تقارير الصراف CASHIER REPORTS بيان لكل عمليات الدفع التي أجراها الصراف وتعطي بيانات تسجيل القيود JOURNAL سجل بالقيود المرحلة. تقدم خاصية تاريخ الفاتورة FOLIO HISTORY إمكانية عرض أو طبع الفاتورة لنزول غادر من قبل. تعطي خاصية طبع الفواتير المجمعة BATCH FOLIOS إمكانية طبع عدد مجمع من فواتير النزلاء المغادرون حسب معايير معينة كأن تكون طريقة الدفع محددة كدفع ببطاقة الائتمان. يقدم بيان حالة الصراف CASHIER STATUS بيانات وتفاصيل عن حالة وحدات الصراف.

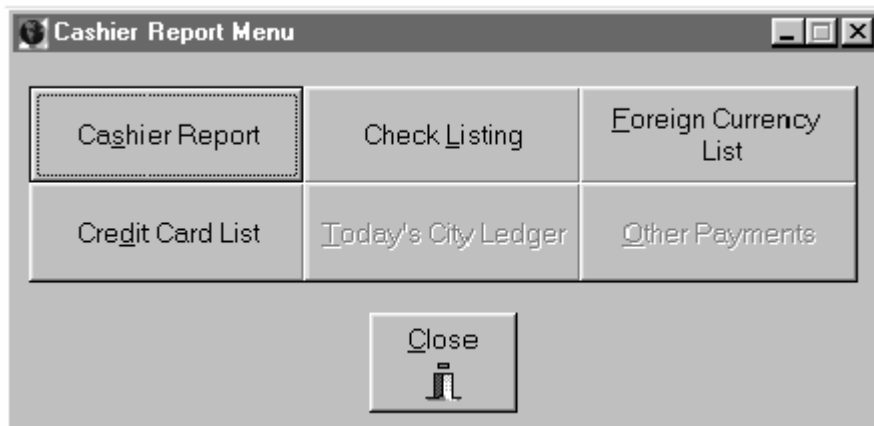


Cashier Functions icon

بالنقر على أيقونة CASHIER FUNCTIONS لظهور قائمة خيارات الصراف التي يتم اختر خاصية CASHIER REPORTS منها :



بعد اختر خاصية CASHIER REPORTS تظهر قائمة تقارير الصراف كالتالي:

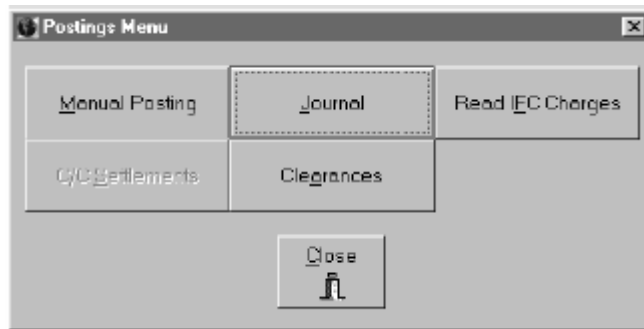
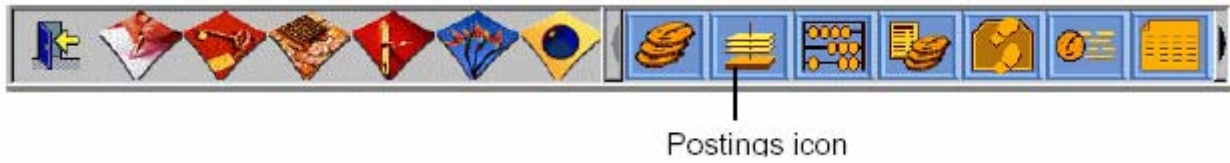


عند اختر خاصية تقارير الصراف يظهر مربع حوار تقارير الصراف التالي وبه كل المعاملات النقدية التي تمت خلال اليوم مع إمكانية رؤية تفاصيلها وطبعها:

Text	Room	Name	Dept.	Debit	Credit
Broom (Conf # 241)	PASSANT		900	100.00	
Parker, S	PASSANT		900		100.00
Cash	9004	Green	900	168.00	
Cash	9004	Chen	900	26.00	
Cash	9004	Collins	900	106.60	
Barnes, J	PASSANT		900		3.05
Barnes, R	PASSANT		957	3.05	

Details Print Close

بيان القيود هو سجل لكل القيود التي تمت خلال اليوم ويتم عرضها حسب نوعها أو حسب رقم القسم الخاص بكل قيد أو رقم الصراف أو الرقم المتسلسل للقيد. بعد النقر على أيقونة POSTINGS من شريط الصراف ستظهر قائمة ترحيل القيود:



من قائمة ترحيل القيود اختر خاصية JOURNAL سيعرض البرنامج مربع حوار معايير بيان القيود JOURNAL CRITERIA وبه معايير لعرض القيود حسب اسم الصراف ورقم القسم الذي تتبع له القيود وأرقام الغرف والرقم المتسلسل للقيود ومدى التاريخ.

Journal Criteria

Cashier Number:

Department Codes:

Arrangements:

List of Rooms:

Ref #:

Date From: Date To:

بعد تحديد تاريخ اليوم وبعد النقر على OK سيظهر مربع حوار سجل القيود لذلك اليوم مع إمكانية تقسيم القيد أو إعطاء تفاصيل عنه للتعديل والتغيير أو إلغائه:

Journal

Room	Department	Arrangement	Description	Posting Date	Debit	Credit
206	210		Golden Nugget	09/09/99	24.50	0.00
106	210		Golden Nugget	09/09/99	50.00	0.00
111	210		Golden Nugget	09/09/99	60.00	0.00
115	210		Golden Nugget	09/09/99	60.00	0.00
116	210		Golden Nugget	09/09/99	70.00	0.00

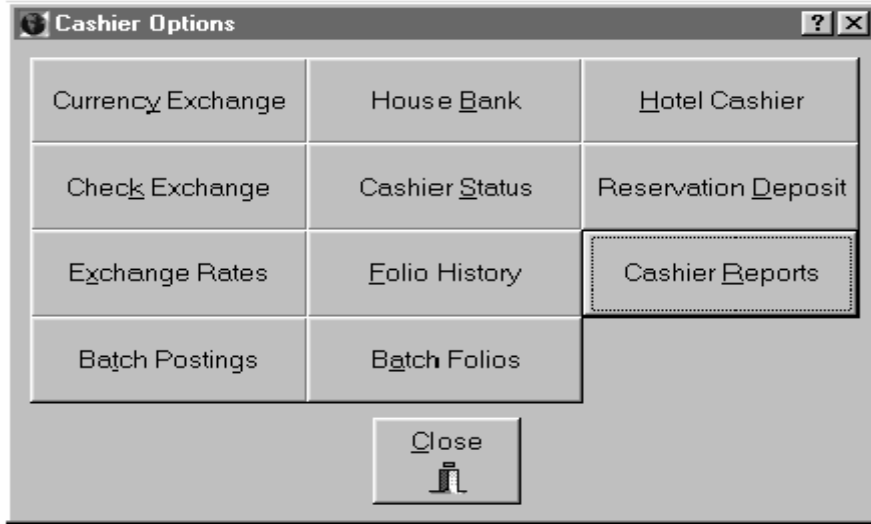
Posted: Total:

● تاريخ الفاتورة: FOLIO HISTORY

تستعمل خاصية تاريخ الفاتورة لعرض وطبع فاتورة لنزيل سابق تمت مغادرته من قبل:

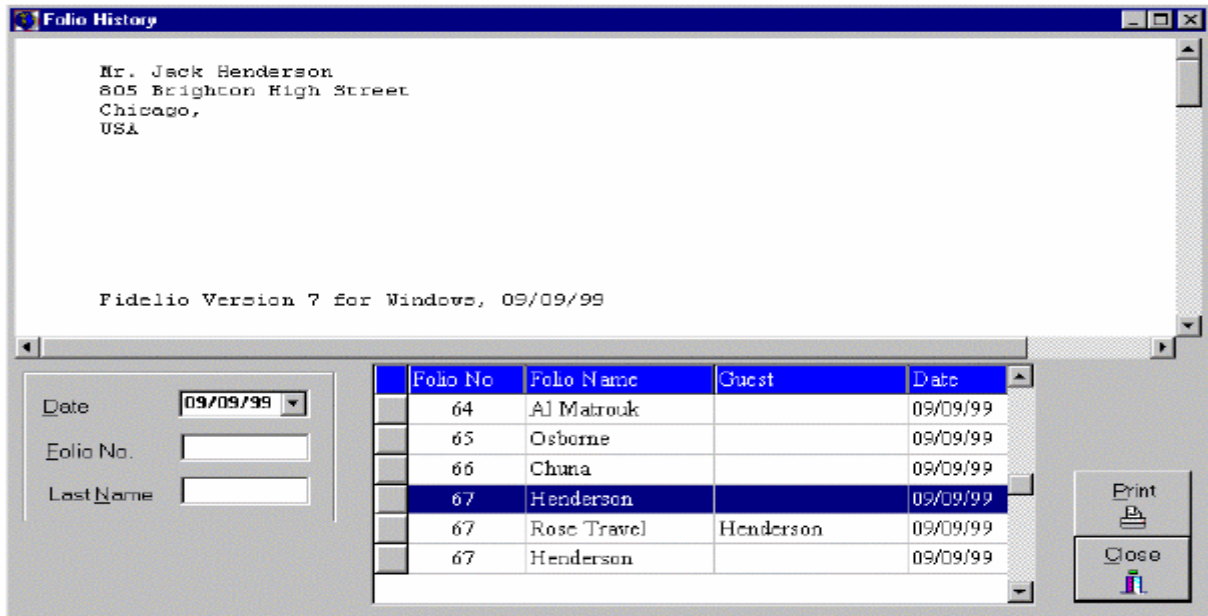


Cashier Functions icon



تختار خاصية FOLIO HISTORY من قائمة خيارات الصراف لتظهر مربع حوار تاريخ

الفاتورة وبه إمكانية البحث عن فاتورة لنزيل سابق بالاسم ورقم الفاتورة والتاريخ كالتالي:



طبع مجموعة من الفواتير : BATCH FOLIOS

تستخدم خاصية BATCH FOLIOS لطبع الفواتير المجمعة للضيوف المغادرون لذلك اليوم أو اليوم التالي، حيث يقوم الموظف بإدخال نسخة من الفاتورة للنزيل تحت باب الغرفة وبذلك يمكن للضيوف من استلام نسخة من تلك الفواتير في الليلة السابقة لمغادرتهم وإمكانية مراجعتها وتفهم تفاصيلها ، يمكن للنزيل التوقيع على الفاتورة للدفع ببطاقة الائتمان، لإسراع إجراءات المغادرة في اليوم التالي. تختار خاصية BATCH FOLIOS من قائمة خيارات الصراف لتظهر مربع الفواتير المجمعة وبه إمكانية طبع الفواتير للنزلاء المغادرون غداً أو اليوم أو لكل الضيوف أو لضيف واحد أو إمكانية تخزين الفواتير غير المطبوعة في ذاكرة الفواتير أو طبع مجموعة من الفواتير لفترة معينة:



بمجرد ملء مربعات الحوار التي تظهر واللازمة لتقليل زمن البحث سوف يظهر جدول الفواتير ببياناتها من حيث رقم الغرفة و تاريخ الوصول وتاريخ المغادرة ورسيد الفاتورة ويعطي البرنامج إمكانية الطبع كالتالي:

Name	Room	Vip	Arrival	Departure	Balance	Printed
Acctb	107		24/08/99	10/09/99	1929.00	
<input checked="" type="checkbox"/> Baker	109		27/08/99	10/09/99	160.50	
<input checked="" type="checkbox"/> Barnes	111		20/08/99	14/09/99	3603.60	
<input checked="" type="checkbox"/> Barson	112		27/08/99	10/09/99	256.40	
<input checked="" type="checkbox"/> Broadhurst	115		20/08/99	15/09/99	3710.00	
Cameron	116		23/08/99	15/09/99	3892.00	
Bush	119		27/08/99	16/09/99	1990.50	
Thompson	123		26/08/99	10/09/99	2371.00	
Bush	134		28/08/99	14/09/99	35.00	
Al Matrouk	142		27/08/99	09/09/99	15.00	
Frame	147		28/08/99	14/09/99	35.00	

Print Print All Close

● حالة وحدات الصراف:

تختار خاصية CASHIER STATUS من قائمة خيارات الصراف لتظهر مربع حوار حالات الصراف ليعطي بيانات عن عدد الصرافين الذين يستخدمون البرنامج وعدد مرات إمكانية فتح الصراف وعدد المرات التي فتح فيها الصراف بالفعل ووقت الفتح والإغلاق لهذا اليوم.

No.	Status	Name	Max Open	Opened	Open	Close
1	Open	Early Shift	40	1	20:49	
2	Open	Late Shift	2	1	15:08	
3	Not Used	Night Shift I	2	0		
4	Not Used	Night Shift II	2	0		

Close

إمكانيات قائمة خيارات الصراف:

المهمة	مفتاح الوصول	يمكن نقر خاصية
تغيير العملة الأجنبية لعملة محلية	ALT+Y	CURRENCY EXCHANGE
لتحويل النقد من وإلى بنك الفندق الرئيسي	ALT+B	HOUSE BANK
استلام أو صرف مبالغ نقدية صغيرة	ALT+H	HOTEL CASHIER
لصرف نقد للنزيل مقابل الشيك	ALT+K	CHECK EXCHANGE
لعرض بيان عن حالة الصرافين	ALT+S	CASHIER STATUS
لاستلام مقدمات الدفع عند الحجز	ALT+D	RESERVATION DEPOSIT
لرؤية وتعديل أسعار الصرف	ALT+X	EXCHANGE RATES
لعرض أو طبع فواتير لنزلاء سابقين	ALT+F	FOLIO HISTORY
للوصول لتقارير الصراف	ALT+R	CASHIER REPORTS
لترحيل مجموعة من القيود على غرف مختلفة دفعة واحدة	ALT+T	BATCH POSTINGS
لطبوع مجموعة من الفواتير دفعة واحدة	ALT+A	BATCH FOLIOS
لإغلاق القائمة	ALT+C	CLOSE

بنك الفندق:

بنك الفندق هو المخزون الرئيسي للنقد في الفندق ويتم تحويل النقد منه وإليه. تختار خاصية HOUSE BANK من قائمة خيارات الصراف لتظهر مربع حوار بنك الفندق لتحويل النقد من وإلى بنك الفندق الرئيسي:

صراف الفندق:

صراف الفندق يستعمل لاستلام أو صرف مبالغ نقدية صغيرة ، على سبيل المثال ربما يكون صراف الفندق مسؤولاً عن شراء الجرائد وترحيل قيود المبالغ المنصرفة لحساب خاص بكل بند . تختار خاصية HOTEL CASHIER من قائمة خيارات الصراف لتظهر مربع حوار صراف الفندق:

Account	Name
8,000	Reception
8,001	Housekeeping
8,003	Maintenance
8,004	Office
8,005	Front-Office

Type of Transaction
 Paid Received

Posting Text **Reception**

Amount **0.00**

OK Close

● استلام مقدمات دفع الحجز:

- كيفية التعامل مع مقدمات الدفع: عند تلقي طلبات الحجز وقبولها أو إسكان العميل فإن موظف الحجز أو موظف المكاتب الأمامية يطلب من العميل تحديد طريقة الدفع بإعطاء بيانات بطاقة الائتمان مع نسخة مصورة لبيانات البطاقة مع توقيع العميل عليها أو اختار طريقة أخرى بدفع مقدم نقدي للفندق. عند تسلم مقدم الدفع النقدي فإن المبلغ يتم تحويله إلى قسم صراف المكاتب الأمامية لتسجيل فاتورة مقدم دفع للعميل مع إعطاء الإيصال الخاص بذلك للعميل ، يجب ألا يقل مقدم الدفع عن مبلغ مساو لسعر الغرفة لليلة واحدة على الأقل.

لاستلام مقدمات الدفع عند الحجز ، تختار خاصية RESERVATION DEPOSIT من قائمة خيارات الصراف لتظهر مربع حوار مقدمات دفع الحجز الذي يعطي بيان بالحجوزات المختلفة من حيث اسم النزيل ونوع الغرفة وتاريخ الوصول والمغادرة وعدد الأشخاص في الغرفة ومقدم الدفع المستحق وما دفع منه فعلياً كالتالي:

Guest Name	Rm T	Arrival	Departure	Pers	Deposit	Due	Paid	Paid Date
Akashi	STW	10/09/99	12/09/99	1	0.00		0.00	
Allevato	BKN	02/10/99	04/10/99	1	0.00		0.00	
Davis	BKN	08/09/13	10/09/13	1	0.00		0.00	
Drake	BTW	09/09/99	13/09/99	1	0.00		0.00	
Dyer	BTW	09/09/99	13/09/99	1	0.00		0.00	
Efune, Simon	BKN	12/12/99	17/12/99	1	0.00		0.00	
Fall	STW	09/09/99	11/09/99	1	0.00		0.00	
Fay	BTW	09/09/99	13/09/99	1	0.00		0.00	

Guest Name Company Name
 Confirmation No Travel Agent Name
 Arrival Date

يوجد بالمرجع حقول يتم تعبئتها باسم النزيل ورقم تأكيد الحجز وتاريخ وصوله واسم الشركة التابع لها واسم شركة السياحة التي يأتي من طريقها الحجز. بعد نقر إمكانية DEPOSIT أسفل المربع يظهر مربع الحوار التالي وبه بيانات عن النزيل المراد تسجيل مقدم الدفع الخاص به ويوجد في أسفله حقول يتم تعبئتها بطريقة الدفع والمبلغ المدفوع وحجم العمولة المدفوعة مقدماً ونوع الحجز ورقم شبك الفاتورة الذي سيرحل عليه القيد الخاص بمقدم الدفع وإمكانية طبع إيصال لمقدم الدفع:

Confirmation No	398	Company Name	<input type="text"/>
Guest Name	Wilkinson	Travel Agent Name	<input type="text"/>
Arrival	12/09/99 Sunday	Group Name	Dove Corporation
Departure	14/09/99 Tuesday		
Deposit Requested	0.00	Due Date	<input type="text"/>
Total amount paid	0.00	DM	
Payment Method	[900]-Cash		105.26 DM
Amount	100.00	DEPOSITS PAID (Cash)	<input type="text"/>
Pre-Paid Commission	5.00 %	5.26 DM	Total Amount 105.26
Supplement	Wilkinson (Conf # 398)		
Reservation Type	Group Pickup		
Window Number	1		
Print Receipt	<input type="checkbox"/>		

بعد تعبئة الحقول المطلوبة ونقر OK يظهر بيان بمقدم الدفع في مربع حوار مقدم دفع الحجز كالتالي:

Guest Name	Rm. T.	Arrival	Departure	Pers.	Deposit	Due	Paid	Paid Date
Wilkinson	BKN	12/09/99	14/09/99	1	0.00		105.26	09/09/99

Guest Name: Company Name:
 Confirmation No: Travel Agent Name:
 Arrival Date:

إقفال الصراف : CASHIER CLOSURE



Close Cashier icon

بعد انتهاء وردية الصراف، يجب عليه مراجعة صحة القيود والمبالغ والشيكات المستلمة والمدفوعة على وحدته و إغلاق وحدة الصراف الخاصة به وطبع التقارير المالية اللازمة الخاصة به.

من شريط أدوات الصراف انقر أيقونة إغلاق الصراف CLOSE CASHIER سيظهر بعدها مربع حوار إغلاق الصراف وبه بيان مختصر بالقيود المجمعة لكل مركز إيراد والتي تمت لذلك اليوم على وحدة الصراف.

Department	Number	Amount
Room Charge	5	497.00
Tax	3	51.70
Extra Room Charge	1	13.00
Breakfast	3	144.00
Golden Nugget	5	264.50
Caf, Jardin	4	177.80
Jazz Club	2	106.80
Havana Bar	4	152.00
Room Service	5	160.50
Mimbar	6	149.00
Massage	1	28.00
Telephone	1	2.40
Laundry	1	24.00

Buttons: Details, OK, Abort

وبالنقر على أي قيد مجمع واختر خاصية DETAILS سيعرض البرنامج تفاصيل القيد كالتالي مع إمكانية تقسيم القيد والتعديل فيه أو حذفه وإغلاقه:

Room	Department	Arrangement	Description	Posting Date	Debit	Credit
206	210		Golden Nugget	09/09/99	24.50	0.00
106	210		Golden Nugget	09/09/99	50.00	0.00
111	210		Golden Nugget	09/09/99	60.00	0.00
115	210		Golden Nugget	09/09/99	60.00	0.00
116	210		Golden Nugget	09/09/99	70.00	0.00

Posted: 5 Total: 264.50

Buttons: Delete, Split, Details, Close

بعد إغلاق المربع السابق يظهر مربع حوار إغلاق الصراف وعند النقر على OK سيظهر مربع حوار إغلاق صراف الوردية وبه حقول يتم تعبئتها بالنقد الذي في حوزة الصراف من العملات المختلفة ، بعد ذلك يحسب البرنامج الرصيد الموجود بمجموع المبالغ المستلمة بالعملات المختلفة ورصيد البداية مجموعاً عليه المبالغ المستلمة وأي زيادة أو نقص في المبالغ التي سجلتها عن ما يكافئها من رصيد القيود النقدية

المسجلة على الصراف أثناء اليوم وإجمالي المبلغ المطلوب أن يبقى في رصيد الصراف الذي يمثل بداية رصيد اليوم التالي، عند اخترا إمكانية OK يعطي البرنامج رسالة تأكيد إذا كان الصراف الخاص بك متوازناً وعند الإيجاب بنعم يسألك البرنامج إن كنت ترغب إغلاق الصراف وطبع تقارير بذلك ؟

Cashier closure of Early Shift			
Cash (DM)	1,055.50		
Check	5,109.00		
US Dollar	187.86	273.00 in DM	
English Pounds	62.62	94.00 in DM	
Beginning Balance	500.00		
+ Received Today	6,031.50		
+ Over	0.00		
- Minimum Stock	500.00		
Shift Drop	6,031.50		

The amounts above should be the exact amounts in your cash drawer including your starting balance.
Please count all your cash and checks.
If they match the above amounts, simply press Ok.
If they do not match, then type in the amounts of cash and checks which you do have.

Print Ok Abort

يتكون تقرير الصراف من سبع صفحات كالتالي:

Table 19: Cashier Report Breakdown

Page...	Consists of...
1	Totals for Cash, Check, Foreign Currency and Paid Outs Totals for Credit Cards Total for City Ledger GRAND TOTAL RECEIPTS Breakdown of Foreign Currency Exchange
2	Details of all Cash Received / Paid
3	Check Listing
4	Foreign Currency Listing
5	All Credit Card payments
6	City Ledger
7	Paid Outs

مكونات الصفحة	رقم الصفحة
إجمالي مدفوعات النقد والشيكات والعملة الأجنبية وبطاقات الائتمان وبيان عن تغيير العملة	١
بيان عن النقد المستلم والنقد المدفوع	٢
بيان بالشيكات	٣
بيان بالعملات الأجنبية	٤
بيان بمدفوعات بطاقات الائتمان	٥
بيان بالحسابات المدفوعة بواسطة طرف آخر	٦
بيان بالمدفوعات المنصرفة للنزلاء أو حسابات أخرى (كسلفة تسدد لاحقاً)	٧

مثال لتقارير الصراف:



Cashier Report, Page 1: Totals, Grand Total, and Foreign Currency breakdown

Cashier Closure of ET		
Date	13/09/99	Page 1
Cashier No.	8	
Cashier NOT closed		
Opened	14:47	
Closed	15:35	
Text	Posting	Amount
Cash	1	12 971.92
Check	2	2 860.50
Foreign Exchange	5	3 947.01
Less Payouts	4	953.50
Total Cash		18 825.93
American Express	1	2 104.39
Diners Club	1	4 576.00
Visa Card	2	4 757.05
Total Credit Cards	4	11 437.44
City ledger	1	3 117.94
Total City Ledger		14 555.38
GRAND TOTAL		33 381.31
Breakdown of Foreign Currency Exchange		
Currency	Foreign	Local
US Dollar	1 572.81	2 574.00
Japanese Yen	10 000.00	18.62
French Franc	300.00	89.46
Dutch Guilder	100.34	89.00
EURO	631.53	1 175.93

Cashier Report, Page 2: Details of all Cash Received / Paid

Cashier Report								
Cashier No.	8	Page	2					
Date	13/09/99	Time	15:36					
Time	Text	Supplement	Room	Name	Dept	Amount	Balance ID	Folio
				Starting Balance			0.00	
15:04	Curr. Buy: Ja	Currency Exchange	PASSANT		900	-18.62	-18.62 ET	
15:05	Curr. Buy: Fr	Currency Exchange	PASSANT		900	-89.46	-108.08 ET	
15:06	Cash (Check	3123000 2356	PASSANT		900	-100.00	-208.08 ET	
15:13	Paidout	Paid-out 130 Norton	PASSANT		900	-150.00	-358.08 ET	
15:14	Cash		226	Warner	900	3 000.00	2 641.92 ET	
15:14	Paidout	Paid-out 226 Warner	PASSANT		900	403.50	3 045.42 ET	
15:16	Paidout	Paid-out 226 Warner	PASSANT		900	-807.00	2 238.42 ET	
15:21	Paidout	Paid-out 223 Server	PASSANT		900	-400.00	1 838.42 ET	
15:29	Cash		9006	FID2205	900	10 040.00	11 878.42 ET	125
15:31	Cash		116	Cameron	900	140.00	12 018.42 ET	
15:35	Shift Drop	Cash	CASHIER		900	-12 018.42	0.00 ET	
Starting Amount DM						0.00		
Total income in DM						13 180.00		
Total expenses in DM						13 180.00		
Balance						0.00		

Cashier Report, Page 3: Check Listing

Check Listing								
Cashier No.	8	Page	3					
Date	13/09/99	Time	15:36					
Time	Text	Supplement	Room	Name	Dept	Credit	Debit ID	Folio
14:59	Check		119	Bush	901	2 760.50	ET	
15:06	Check (Check	3123000 2356	PASSANT		901	100.00	ET	
15:35	Shift Drop	Check	CASHIER		901		2 860.50 ET	
Balance Checks						0.00		

Cashier Report, Page 4: Foreign Currency Listing

Foreign Currency Listing									
Cashier No.	8	Page	4						
Date:	13/09/99	Time:	15:36						
Time	Text	Room	Name	Dept	Amount	Rate	Credit	Debit ID	
15:04	US Dollar	315	Dear	951	1 572.81	0.611037	2 574.00	ET	
15:35	Shift Drop US Doll	CASHIER		951	-1 572.81	0.611037		2 574.00 ET	
15:04	Curr.Buy: Ja	PASSANT		953	10 000.00	537.056928	18.62	ET	
15:35	Shift Drop Japanes	CASHIER		953	-10 000.00	537.056928		18.62 ET	
15:05	Curr.Buy: Fr	PASSANT		954	300.00	3.353454	89.46	ET	
15:35	Shift Drop French	CASHIER		954	-300.00	3.353454		89.46 ET	
15:23	Dutch Guild	9003	Abrams	955	100.34	1.127416	89.00	ET	
15:35	Shift Drop Dutch	GCASHIER		955	-100.34	1.127416		89.00 ET	
15:03	EURD	315	Dear	959	631.53	0.537047	1 175.93	ET	
15:35	Shift Drop EURD	CASHIER		959	-631.53	0.537047		1 175.93 ET	
Balance Foreign Currency DM					0.00				

Cashier Report, Page 5: Credit Cards

Credit Cards									
Cashier No.	8	Page	5						
Date:	13/09/99	Time:	15:36						
Time	Text	Supplement	Room	Name	Dept	Credit	Debit ID	Folio	
15:03	American Exp	374282301511004	12/0111	Barnes	910	2 104.39	ET		
15:30	Diners Club	3643 295 001 0010	12/9116	Cameron	912	4 576.00	ET		
15:00	Visa Card	4929 942 207 214	12/9115	Broadhurst	913	377.05	ET	123	
15:02	Visa Card	4929 942 207 214	12/9115	Broadhurst	913	4 380.00	ET		
Total Credit Cards					11 437.44				

Cashier Report, Page 6: City Ledger

City Ledger									
Cashier No.	8	Page	6						
Date:	13/09/99	Time:	15:36						
Time	Text	Supplement	Room	Name	Dept	Credit	Debit ID	Folio	
15:03	City ledger		221	Brewster	903	3 117.94	ET		
Total City Ledger					3 117.94				

Cashier Report, Page 7: Paid Outs

Paid - Outs									
Cashier No.	8	Page	7						
Date:	13/09/99	Time:	15:36						
Time	Text	Supplement	Room	Name	Dept	Credit	Debit ID	Folio	
15:13	Paidout	Limo Trip	130	Norton	800		150.00	ET	
15:14	Paidout	refund	223	Server	800	403.50		ET	
15:16	Paidout	228 Werner	303	Walker	800		807.00	ET	
15:21	Paidout	Safe Deposit	223	Server	800		400.00	ET	
Total					953.50				

تمارين الوحدة التدريبية الأولى

• السؤال الأول: أجب بوضع علامة (√) أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

()	١- يستخدم الصراف لترحيل وتعديل ونقل القيود إلى حساب آخر وإجراء عملية المغادرة C/O
()	٢- باستعمال عنصر POSTING تستطيع أن ترحل القيود للعديد من فواتير العملاء.
()	٣- عنصر PASSER BY يسمح لك بإنشاء فاتورة للعميل مباشرة بعد ترحيل القيود.
()	٤- عنصر CASHIER يسمح بإدارة الصراف مثل إغلاق الصراف أو طبع التقارير.
()	٥- باستعمال GROUP POST تستطيع أن تسجل القيود الفردية لعديد من الغرف التي تشملها المجموعة التي تنتمي لشركة سياحة معينة.
()	٦- RECEIVABLES تسمح لك برؤية عمليات دفتر الأستاذ والتحكم فيها.
()	٧- QUICK CHECK-OUT يمكنك من أن تجري مغادرة للضيف بدون طبع فاتورة مفصلة.
()	٨- كل عمليات الصراف مبنية على رقم الصراف واسم المستخدم.
()	٩- بمجرد تسجيل اسم المستعمل وكلمة السر سوف يحدد برنامج FIDELIO إذا كان لك حق الدخول على عمليات الصراف وسيتعرف على رقمك بصورة تلقائية.
()	١٠- يفتح الصراف في بدء الوردية بصورة عادية وتستطيع إغلاقه في آخر الوردية.

• السؤال الثاني: أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة:

- ١- تعتبر BILLING هي
- ٢- بمجرد عمل C/I و إسكان الضيف سيقوم الفيديليو
- ٣- MOVING POSTING تعبر عن
- ٤- يمكن فتح فاتورة النزيل الذي غادر اليوم وفاتورته لم تقفل برصيد صفر بإدخال

• السؤال الثالث: اذكر المصطلحات التي تعبر عن:

- ١- إلغاء القيود
- ٢- تفاصيل المكاملة الهاتفية
- ٣- تقارير الصراف
- ٤- معلومات عن فاتورة سابقة
- ٥- إقفال الصراف

• السؤال الرابع: أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال:

- ١ - يستعمل (ADVANCE BILL) للحصول علي
 - أ - فاتورة مسبقة
 - ب - بيان عن أسعار الوجبات
 - ت - معلومات عن الغرف

- ٢ - يستعمل (PAY ONLY) للحصول علي
 - أ - معلومات عن أرقام الهواتف
 - ب - تفاصيل المكالمات
 - ت - إمكانية لدفع حساب فاتورة

- ٣ - يستعمل (CLOSE CASHIER) للحصول علي
 - أ - فتح الصراف
 - ب - إغلاق الصراف
 - ت - معلومات عن البرنامج

- ٤ - يستعمل (DEPOSIT INFORMATION) للحصول علي
 - أ - بيان عن رصيد الفواتير
 - ب - بيان عن مقدمات الدفع
 - ت - بيان عن الضيوف المقيمين

٥ - يستعمل الصراف الرقم السري في الحصول علي

أ - فتح الصراف

ب - إغلاق الصراف

ت - بيان عن الغرف المحجوزة

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

قائمة بأسماء الوحدات التدريبية في الحقيبة التدريبية التي تخص المهنة

محتويات الحقيبة التدريبية الثانية من الوحدات التدريبية

استخدام الحاسب الآلي في الفندقة (٢)

موظف الاستقبال

١ -	الوحدة التدريبية الأولى:	استخدام برنامج الحاسب الآلي فيديليو المكاتب الأمامية في عمليات صراف المكاتب الأمامية
٢ -	الوحدة التدريبية الثانية:	تطبيقات برنامج الحاسب الآلي فيديليو المكاتب الأمامية في إدارة قسم الإشراف الداخلي
٣ -	الوحدة التدريبية الثالثة:	أساسيات و تقنيات طبع التقارير والمراجعة الليلية على برنامج الحاسب الآلي فيديليو - المكاتب الأمامية

استخدام الحاسب الآلي في الفندقة (٢)

استخدام البرنامج في قسم الإشراف الداخلي

الجدارة:

المهنة:

الواجب:

الهدف الإجرائي للمهمة:

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك:

- ١- أن تحدد إمكانية الإسكان للضيف ونوع السكن في الغرف الجاهزة بالتنسيق مع قسم الإشراف الداخلي باستخدام برنامج فيديليو للمكاتب الأمامية خلال ثلاث دقائق.
- ٢- أن تخبر الضيف عن حالة توافر الغرف والمواصفات التي يريدها في الغرفة باستخدام برنامج فيديليو للمكاتب الأمامية في خلال دقيقة.
- ٣- أن تتابع بيانات الغرفة لنظافتها و إصلاح الأعطال مع قسم الإشراف الداخلي باستخدام برنامج فيديليو للمكاتب الأمامية في خلال ثلاث دقائق.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٩٠٪

الوقت المتوقع للتدريب: عشر ساعات**الوسائل المساعدة:**

- ١ - استخدام التعليمات في هذه الوحدة
- ٢ - وحدة حاسب إلى حديثة المواصفات لكل متدرب
- ٣ - برنامج فيديو للمكاتب الأمامية
- ٤ - استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب

متطلبات الجدارة:

- تحتاج للتدرب على جميع المهارات في الوحدة التدريبية الأولى قبل دراسة هذه الوحدة التدريبية.

الإشراف الداخلي HOUSEKEEPING

يعتبر قسم الإشراف الداخلي من أهم الأقسام المدعمة لقسم المكاتب الأمامية. من مسؤوليات قسم الإشراف الداخلي هو إعداد الغرف النظيفة للنزلاء وتلبية طلباتهم من تزويدهم بالبياضات النظيفة من ملاءات السرير و الفوط ومستلزمات الغرف من الصابون و الشامبو. يشمل القسم مدير الإشراف الداخلي ومساعدته ومشرفي الغرف و عاملي نظافة الغرف. استخدام الحاسب الآلي له دور في الاتصال و التنسيق مع قسم المكاتب الأمامية لتجهيز الغرف المطلوبة للنزلاء المتوقع وصولهم مع توفير بيانات دقيقة عن حالة الغرف من حيث الإشغال والغرف الخالية و الغرف النظيفة الجاهزة للإسكان و الغرف التي تحتاج صيانة وغير جاهزة للإسكان و تلبية طلبات العملاء الخاصة مثل تجهيز الغرفة بسرير إضافي.

● مهام الإشراف الداخلي الأخرى التي يتم تنفيذها بواسطة برنامج الحاسب الآلي:

- الإبلاغ عن أي إصلاحات مطلوبة في أسرع وقت ممكن لصيانة التجهيزات والمعدات المتاحة.
- تجهيز إمدادات كافية من: البياضات - الزي الموحد للعاملين - أدوات النظافة - أدوات النزلاء - المطبوعات الورقية.
- حفظ السجلات اللازمة لعملية تشغيل قسم الإشراف بفاعلية.
- السيطرة على مصروفات القسم مما يساعد على ربحية الفندق.
- جدولة العاملون حسب نسب الإشغال الجارية.

● حالات الغرف المختلفة الموجودة بالفندق (Room Status):

هناك أنواع مختلفة لحالات الغرف الموجودة بالفندق ويمكن توضيحها في النقاط التالية:

- ١ - غرف مشغولة (Occupied).
- ٢ - غرف أخليت وتحتاج إلى نظافة (Check-Out).
- ٣ - غرف خالية ونظيفة (Vacant).
- ٤ - غرف لا يمكن السكن فيها لأنها تحتاج للصيانة أو لا تصلح للاستعمال (Out-Of-Order).
- ٥ - غرف غادرها الضيف بدون دفع الحساب (Skipper).
- ٦ - غرف نام أصحابها خارج الفندق (Sleep-Out).

٧ - غرف لاستخدام الفندق (In-House Use).

٨ - غرف لم يتم تغيير حالتها بعد أن غادرها الضيف (Sleeper).

٩ - غرف خاصة للشخصيات المهمة (VIP).

١٠ - غرف مجانية للضيف (Complimentary).

● تقرير الأدوار اليومية لقسم الإشراف الداخلي:

في الوقت الذي يقوم فيه مستقبل وردية الصباح بفحص كل أنواع الغرف المتاحة للبيع بالفندق وكذلك حالاتها المختلفة يكون قد وصل تقرير المسؤول عن قسم الإشراف الداخلي إلى المكاتب الأمامية، حيث يقدم هذا التقرير إلى القسم مرتين يومياً (الساعة التاسعة صباحاً والساعة الخامسة مساءً) ، وهذا التقرير عبارة عن فحص ميداني لغرف النزلاء يقوم به العاملون بقسم الإشراف الداخلي ويدونون حالات الغرف المختلفة الموجودة بكل دور ويسلم إلى رئيس قسم الإشراف الداخلي الذي يقوم بدوره بإرساله إلى قسم المكاتب الأمامية في حالة وجود أي اختلاف بين حالات الغرف الموجودة بالتقرير والغرف الموجودة بقسم المكاتب الأمامية فإنه يتوجب على مستقبل الوردية إحالة الأمر كله إلى رئيس الاستقبال ليتحقق من الموقف عن طريق الاتصال برئيس قسم الإشراف الداخلي لاتخاذ اللازم نحو تعديل حالة الغرف بقسم المكاتب الأمامية. ويرجع هذا الاختلاف إلى أحد الأسباب التالية:

- أن يكون النزيل قد ترك الفندق بدون دفع فاتورته.

- أن يكون صراف المكاتب الأمامية قد نسي إخطار قسم الاستقبال عند مغادرة النزيل.

- أن يكون النزيل قد غير غرفته دون قيام موظف الاستقبال بإجراء التعديل على البرنامج.


- ربما تكون الغرفة مشغولة فعلاً على الرغم من الإشارة إليها كغرفة شاغرة على البرنامج.

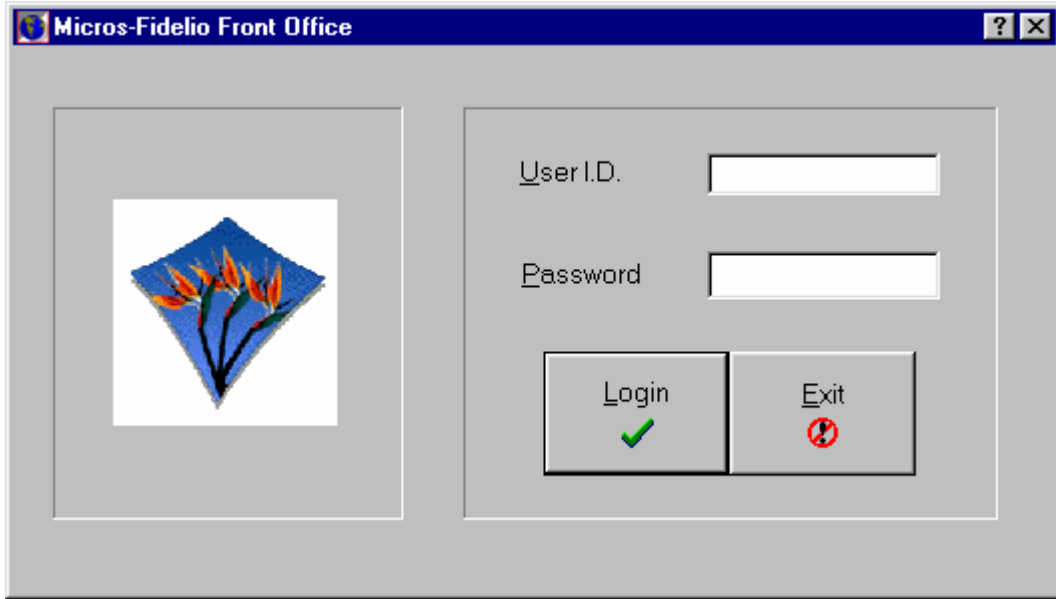
- أن يكون صراف المكاتب الأمامية قد أخطأ بشكل غير مقصود عند تسديد النزيل لفاتورة إقامته الأسبوعية وأجرى له تفصيل الحساب النهائي.

بعد دراستنا في الوحدة التدريبية الأولى لأهم عمليات صراف المكاتب الأمامية تقدم هذه الوحدة أهم تطبيقات قسم الإشراف الداخلي على برنامج فيديليو المكاتب الأمامية لتصبح مؤهلاً للربط بين تطبيقات برنامج فيديليو في الأقسام الأمامية.

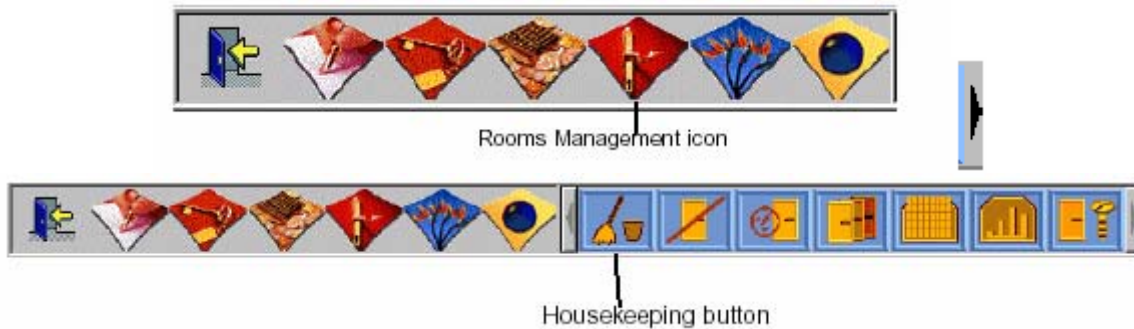
● إدارة الغرف : ROOMS MANAGEMENT

- الوصول إلى البرنامج: لكل مستخدم اسم مستخدم خاص به وكلمة مرور. من سطح

المكتب اضغط أيقونة ، عندها سوف تظهر شاشة وصول المستخدم للبرنامج كالتالي:



اكتب اسم المستخدم وكلمة السر ثم اضغط Login ، بعدها سوف تظهر شاشة القائمة الرئيسية وبذلك تكون لديك إمكانية استخدام البرنامج كالتالي:



- لفتح شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة ROOMS MANAGEMENT ، عندها سوف يظهر شريط أدوات إدارة الغرف على يمين الأيقونات وهو شريط البداية لكل عمليات إدارة الغرف. من شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة الإشراف الداخلي HOUSEKEEPING وبعدها ستظهر شاشة الإشراف الداخلي كالتالي:

status selection box

more housekeeping tool pages

The screenshot shows the 'Housekeeping' software window with the following components:

- status selection box:** Located on the left, it contains three columns of checkboxes for filtering data: 'All', 'Inspected', 'Clean', 'Touch Up', 'Dirty', 'OO', 'OS'; 'All', 'Arrivals', 'Arrived', 'Departures', 'Departed', 'Others'; and 'Occupied', 'Vacant'. It also includes 'R.Type', 'Room', and 'Section' dropdowns, a 'Search' button, and radio buttons for 'All' and 'Clear'.
- status display box:** Located below the selection box, it displays details for room 101, including 'Room: 101', 'Type: SUI', 'Section: 1', 'Description: Suite', 'Room Status: Inspected', 'Blocked From/To' fields, 'Repair' field, 'Features: 1 SM N', and 'FO Status: Vacant'.
- list of selected rooms, or Grid:** A table on the right showing room details:

Room	Type	Status	Condition
101	SUI	IS	Vacant
102	DTW	OO	Vacant
103	DTW	OO	Vacant
104	DTW	IS	Expected
105	DTW	IS	Expected
106	BTW	CL	Stay Over
107	BKN	CL	Stay Over
108	STW	IS	Vacant
109	SKN	CL	Stay Over
110	SUI	IS	Vacant
111	DKN	CL	Stay Over
112	SKN	CL	Stay Over
113	STW	CL	Checked In
114	BKN	IS	Expected
- command buttons:** Located at the bottom, including 'Statistics', 'Quick Action', 'OO-OS', 'Print', and 'Close'.

status display box

command buttons

list of selected rooms, or Grid

يمكن رؤية حالة كل الغرف من بطاقة الإشراف الداخلي حسب المعايير المختلفة التي يتم تمييزها كالتالي:

This close-up shows the status selection box with the following options:

- Column 1: All, Inspected, Clean, Touch Up, Dirty, OO, OS
- Column 2: All, Arrivals, Arrived, Departures, Departed, Others
- Column 3: Occupied, Vacant, R.Type dropdown, Room text box, Section text box, Search button
- Column 4: All, Clear

وعند اخترا إمكانية SEARCH من المربع سوف يعطي البرنامج بيان بالغرف المطلوبة في الشباك الأيمن لبطاقة الإشراف الداخلي كالتالي:

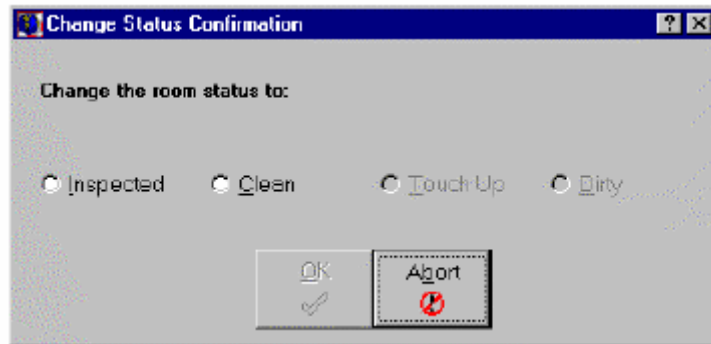
Room	Type	Status	Condition
101	SUI	IS	Vacant
102	DTW	OO	Vacant
103	DTW	OO	Vacant
104	DTW	IS	Expected
105	DTW	IS	Expected
106	BTW	CL	Stay Over
107	BKN	CL	Stay Over
108	STW	IS	Vacant
109	SKN	CL	Stay Over
110	SUI	IS	Vacant
111	DKN	CL	Stay Over
112	SKN	CL	Stay Over
113	STW	CL	Checked In
114	BKN	IS	Expected

معايير البحث عن غرفة :

معايير البحث	الهدف
ALL	البحث بكل المعايير عن كل الغرف
INSPECTED	غرف تمت نظافتها والمراجعة عليها
CLEAN	غرف نظيفة
TOUCH UP	غرف تحتاج لتنظيف خفيف
DIRTY	غرف مستعملة وغير نظيفة

OO	غرف بها مشكلة صيانة وغير معدة للاستعمال
OS	غرف خارج الخدمة
ARRIVALS	غرف متوقع وصولها
ARRIVED	غرف وصلت بالفعل اليوم
DEPARTURES	غرف متوقع مغادرتها
DEPARTED	غرف غودرت بالفعل
OTHERS	غرف خالية أو مشغولة
OCCUPIED	غرف مشغولة

عند النقر المزدوج على أي غرفة سيظهر مربع حوار تأكيد تغيير حالة الغرفة. يسألك المربع إن كنت تريد تغيير حالة الغرفة إلى نظيفة أو نظيفة تمت مراجعتها أو غير نظيفة أو تحتاج لتنظيف خفيف كالتالي:



● لتغيير حالة مجموعة من الغرف دفعة واحدة:

من بطاقة الإشراف الداخلي اختر إمكانية QUICK ACTION سيظهر مربع حوار الإجراء السريع وبه حقول لتعبئتها وتشمل مجموعة الغرف المراد تغيير حالتها وتكتب كل الغرف وتفصل بينها بفاصلة أو إدخال مدى الغرف في حقل من وإلي أو إدخال رقم الجناح المراد إدخال غرفه، والحالة المراد التغيير لها:

● لرؤية إحصائية عن الغرف:

من بطاقة الإشراف الداخلي اختر إمكانية STATISTICS سيظهر مربع حوار الإحصائيات وبه بيانات عن الغرف كإعداد غرف تمت نظافتها والمراجعة عليها، غرف نظيفة، غرف تحتاج لتنظيف خفيف، غرف مستعملة وغير نظيفة، غرف خارج أمر التشغيل بها مشكلة صيانة وغير معدة للاستعمال، غرف خارج الخدمة، غرف متوقع وصولها اليوم بمختلف حالاتها من حيث النظافة، وغرف غودرت بالفعل بمختلف حالاتها من حيث النظافة.

Statistics	
Inspected:	32
Clean:	82
Touch Up:	0
Dirty:	23
Out Of Service:	0
Out Of Order:	0
Arrival Expected - Inspected:	9
Arrival Expected - Clean:	3
Arrival Expected - Touch Up:	0
Arrival Expected - Dirty:	0
Departed - Inspected:	0
Departed - Clean:	0
Departed - Touch Up:	0
Departed - Dirty:	0

Close

● عرض الغرف خارج أمر التشغيل والغرف خارج أمر الخدمة:

من بطاقة الإشراف الداخلي اختر إمكانية OO-OS لعرض مربع حوار الغرف خارج أمر التشغيل والغرف خارج أمر الخدمة وبه بيانات عن تلك النوعية من الغرف وسبب وتاريخ إغلاقها وتاريخ عودة طرحها للبيع وأي ملاحظات أخرى، ويقدم المربع إمكانية إدراج غرف جديدة كغرف خارج أمر التشغيل أو أمر الخدمة أو التعديل والحذف للغرف من المربع:

Room	Lock From	Sell On	Status	Reason	Remarks
105	20/09/99	24/09/99	OO	WAT	No water
109	20/09/99	24/09/99	OO	WAT	No water
110	20/09/99	24/09/99	OO	WAT	No water
111	20/09/99	24/09/99	OO	WAT	No water
112	20/09/99	24/09/99	OO	WAT	No water
113	20/09/99	24/09/99	OO	WAT	No water
114	20/09/99	24/09/99	OO	WAT	No water
115	20/09/99	24/09/99	OO	WAT	No water

From Room:

Buttons: Edit, New, Similar, Delete, Close

من مربع حوار الغرف خارج أمر التشغيل والغرف خارج أمر الخدمة انقر إمكانية NEW سيظهر مربع حوار إدخال جديد وبه حقول لتعبئتها بالغرف المراد إدراجها وسبب وتاريخ إغلاقها وتاريخ عودة طرحها للبيع وأي ملاحظات أخرى وإمكانية تحويل الغرفة إلى غرفة خارج أمر التشغيل أو خارج أمر الخدمة مع تغيير بيان حالتها لتنظيف أو غير تنظيف أو خارج أمر الخدمة بعد انتهاء فترة إغلاقها:

OO - OS - New record entry screen

From Room: To Room:

Lock From: 09/09/99 Sell On: 10/09/99

Status: Out of Order Out of Service

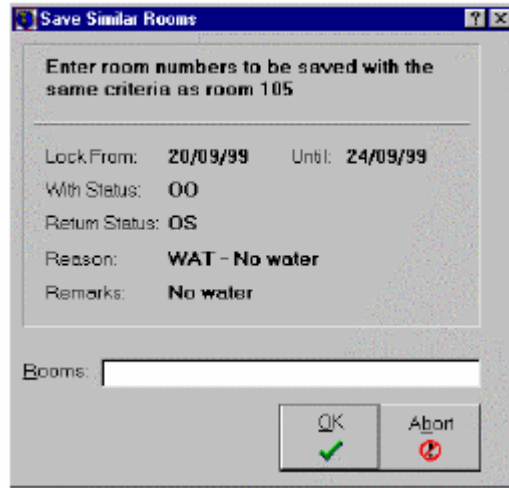
Reason:

Remarks:

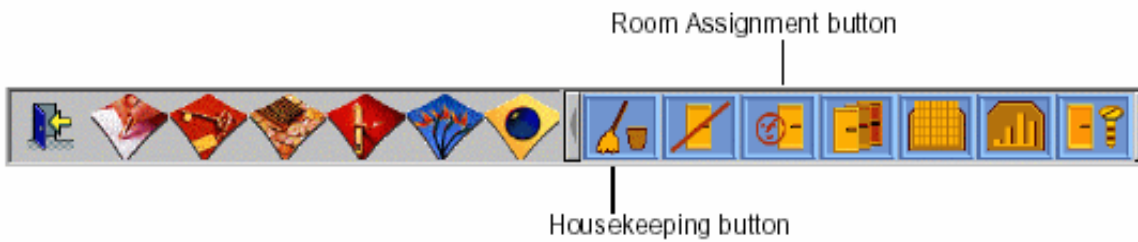
Return Status: Clean Dirty OS

Buttons: OK, Abort

لتكرار بيانات غرفة ونسخها على غرف أخرى، من مربع حوار الغرف خارج أمر التشغيل والغرف خارج أمر الخدمة انقر إمكانية SIMILAR سيظهر مربع حوار إدخال جديد وبه بيانات الغرفة المراد نسخ بياناتها وحقل لتعبئته بالغرف المراد تعديل بياناتها وتحويلها مثل الغرفة التي تم نسخ بياناتها إلى غرفة خارج أمر التشغيل أو غرفة خارج أمر الخدمة:



● تعيين الغرف ونمط تغيير البياضات وإدارة الاختلاف بين بيانات البرنامج عن الغرف والبيانات الفعلية لتقرير الإشراف الداخلي:



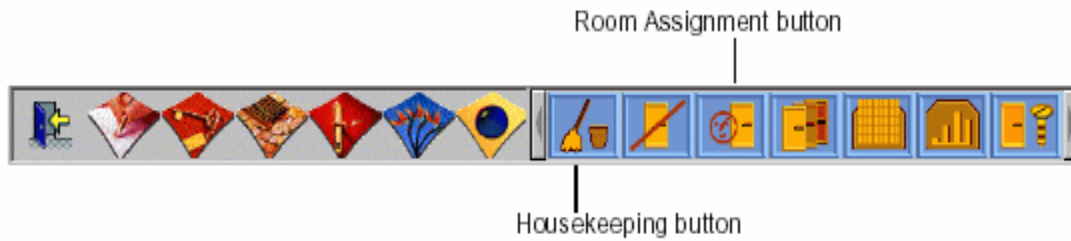
- من شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة الإشراف الداخلي HOUSEKEEPING وبعدها سيظهر شاشة تعيين الغرف أو يمكن ضغط أيقونة تعيين الغرف ROOM ASSIGNMENT كالتالي:

Room	Type	Status	Features	Remarks	Reason
130	BTW	IS	1 SM C		
131	BKN	IS	1 SM C		
132	SKN	IS	1 SM C		
133	STW	IS	1 SM C		
135	DKN	IS	1 SM C		
136	DTW	IS	1 SM C XYZ		Setup as Triple
137	BKN	IS	1 SM C		
138	BKN	IS	1 SM C		
139	BKN	IS	1 SM C		
140	BKN	IS	1 SM C		
141	STW	CL	1 SM C		
143	STW	CL	1 SM C		
144	STW	CL	1 SM C		
145	DTW	CL	1 SM C		

لتخصيص الغرف لأسباب تتعلق بالإشراف الداخلي أو لأسباب عامة، من مربع **SHOW** اختر زر **UNASSIGNED ROOMS** راديو عندها سيعرض الجدول كل الغرف الغير مخصصة، بعد ذلك من مربع حوار **ROOM ASSIGNMENT** اختر زر الراديو الخاص بإمكانية **HOUSEKEEPING ASSIGNED /GENERAL ASSIGNED** ، سيظهر بعد ذلك مربع حوار تخصيص الغرف مع إدخال السبب لذلك.

لإلغاء تخصيص الغرف لأسباب تتعلق بالإشراف الداخلي أو لأسباب عامة، من مربع SHOW اختر زر راديو ASSIGNED ROOMS عندها سيعرض الجدول كل الغرف المخصصة، بعد ذلك من مربع ROOM ASSIGNMENT اختر زر راديو UNASSIGNED. سيتم بعد ذلك إلغاء تخصيص الغرف وعرض الغرف على أنها غير مخصصة.

إدارة الاختلاف بين بيانات البرنامج عن الغرف والبيانات الفعلية لتقرير الإشراف الداخلي:



- من شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة الإشراف الداخلي HOUSEKEEPING وبعدها سيظهر شاشة إدارة الاختلاف بين بيانات البرنامج عن الغرف والبيانات الفعلية لتقرير الإشراف الداخلي كالتالي:

Discrepant Rooms

Housekeeping Room Assignment Discrepant Rooms Green Status

Show

Skips only

Sleeps only

Persons Disc. only

All discrepant rooms

All rooms

Persons Discrepancy

From Room:

Room Status

Inspected Clean

Touch Up Dirty

Housekeeping Status:

Vacant Occupied

Housekeeping Persons:

Room:

Room	Hsk Status	FO Status	Hsk Persons	FO Persons	Room Status	Discrepancy
107	OCC	OCC	1	2	CL	
108	OCC	VAC	1	0	IS	SLEEP
128	OCC	VAC	1	0	IS	SLEEP
141	OCC	VAC	1	0	CL	SLEEP
142	VAC	OCC	0	1	DI	SKIP

Print Close

- يعطي مربع SHOW عرضاً للحالات الآتية:

SKIPS ONLY	غرف خالية حسب تقرير قسم الإشراف الداخلي ولكنها مشغولة على البرنامج
SLEEPS ONLY	غرف مشغولة حسب تقرير قسم الإشراف الداخلي ولكنها خالية على البرنامج
PERSONS DISC. ONLY	اختلاف في عدد المقيمين في الغرفة المشغولة ما بين تقرير قسم الإشراف الداخلي وما بين بيانات البرنامج
ALL DISCREPANT ROOMS	كل الغرف التي تعطي اختلافاً في بياناتها
ALL ROOMS	كل الغرف

يتم اختر أزرار الراديو من مربعي ROOM STATUS , HOUSEKEEPING STATUS لإصلاح الاختلاف في حالة الغرفة.

Room Status

Inspected Clean

Touch Up Dirty

Housekeeping Status:

Vacant Occupied

تعيين نمط تغيير البياضات :

مربع حوار GREEN STATUS من شاشة الإشراف الداخلي يعرض بيانات عن الغرف ونمط تغيير البياضات بها مع إمكانية تعديل نمط تغيير البياضات لكل غرفة كالتالي:

Green Status									
Housekeeping		Room Assignment		Discrepant Rooms		Green Status			
Room	Name	Linen	Towels	Arrival	Departure	Adults	Children	Status	
104	Lobster	1	1	08/09/99	12/09/99	1	0	CL	
107	Aceti	1	1	24/08/99	10/09/99	2	0	CL	
109	Baker	1	1	27/08/99	10/09/99	1	0	CL	
111	Barnes	1	1	20/08/99	14/09/99	1	0	CL	
112	Barson	1	1	27/08/99	10/09/99	1	0	CL	
113	Dorsey	1	1	09/09/99	12/09/99	1	0	CL	
115	Broadhurst	1	1	20/08/99	15/09/99	1	0	CL	
116	Cameron	1	1	23/08/99	15/09/99	2	0	CL	
119	Bush	1	1	27/08/99	16/09/99	1	0	DI	
123	Thompson	1	1	26/08/99	10/09/99	2	0	CL	
127	Higgins	1	1	08/09/99	13/09/99	1	0	DI	
129	Haramer	1	1	09/09/99	11/09/99	1	0	CL	
134	Bush	1	1	28/08/99	14/09/99	1	0	DI	
147	Frame	1	1	28/08/99	14/09/99	1	0	DI	

تاريخ الغرف:

يجب حفظ بيانات كاملة عن النزلاء السابقين فعند مغادرة العميل يتم حفظ ملف البيانات الخاص به و الموجود على الحاسب الآلي في ملف سجل تاريخ العملاء السابقين على الحاسب الآلي ويفيد ذلك في التواصل مع العميل بعد مغادرته الفندق عن طريق المراسلات التي لها أغراض تسويقية لتعزيز العلاقات العامة مع النزلاء السابقين وحثهم على الإقامة في الفندق في زيارتهم القادمة فيما يسمى بالتسويق المبني على تواصل العلاقات العامة Relationship Marketing. يقوم الفندق بجهود تسويقية كأن ينشئ نادياً خاصاً بالعملاء المتكررين على الفندق

Regular Guests Clubs وذلك من أجل الاحتفاظ بولائهم للفندق وتشمل مميزات النادي تخفيضات على خدمات الفندق ودعوات مجانية لحفلات استقبال.

- لفتح شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة ROOMS MANAGEMENT ، عندها سوف يظهر شريط أدوات إدارة الغرف على يمين الأيقونات وهو شريط البداية لكل عمليات إدارة الغرف.

- من شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة تاريخ الغرف ROOMS HISTORY وبعدها سيظهر البرنامج مربع حوار تاريخ الغرف كالتالي:

Room History icon

Room	Guest Name	Arrival	Departure	Adults	Children	Rate Code	Revenue	Rate
105	Cameron, Gene	09/08/99	10/08/99	1	0	WEEKEND	55.00	80.00
105	Beaudet, Jean	23/08/99	27/08/99	1	0	RACK	404.00	90.00

Departures Since: 06/08/99 Search

Room No: 105

Details Eolio Profile Close

من مربع حوار تاريخ الغرف اختر الغرفة المراد عرض تفاصيل عنها واضغط إمكانية DETAILS سيظهر بيان عن تفاصيل الغرفة والنزيل كالتالي في مربع حوار تاريخ النزيل:

Guest History

Arrival: 23/08/99 Adults: 1

Departure: 27/08/99 Children: 0

Room: 105 Source: []

Rate: 90 Agent: Goodwood Travel

Rate Code: RACK Company: []

Fixed Charges: 360 Group: []

Extra Revenue: 44 Market Code: RAC - Rack

F&B Revenue: 60 Source Code: NAA - National agent

Payment: 911

Ok Abort

إدارة الحجز فوق المتاح: 

- من شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة الحجز فوق المتاح OVERBOOKING وبعدها ستظهر شاشة الحجز فوق المتاح وبها بيانات الحجز فوق المتاح للفندق عامة وأيضاً الحجز فوق المتاح حسب نوع الغرفة ويمكن إدخال بيانات حجز فوق المتاح في حقول التاريخ أسفل المربع وتحديد النسبة المئوية ونوع الغرفة مع اخترا إمكانية ADD للإضافة ويمكن استخدام DELETE للحذف:

House Overbooking				Overbooking by Room Type			
Date	Event	Allowance		Date	Event	Type	Allowance
09/09/99 Thu	Car Fair	0		09/09/99 Thu	Car Fair	BKN	3
10/09/99 Fri	Car Fair	0		09/09/99 Thu	Car Fair	DKN	2
11/09/99 Sat	Car Fair	0		10/09/99 Fri	Car Fair	BKN	3
12/09/99 Sun	Car Fair	0		10/09/99 Fri	Car Fair	DKN	2
13/09/99 Mon	Car Fair	0		11/09/99 Sat	Car Fair	BKN	3
14/09/99 Tue		0		11/09/99 Sat	Car Fair	DKN	2
15/09/99 Wed		0		12/09/99 Sun	Car Fair	BKN	3
16/09/99 Thu		0		12/09/99 Sun	Car Fair	DKN	2
17/09/99 Fri		0					

From Date:

To Date:

Percentage:

Room Type:

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Overbook

Delete

Add

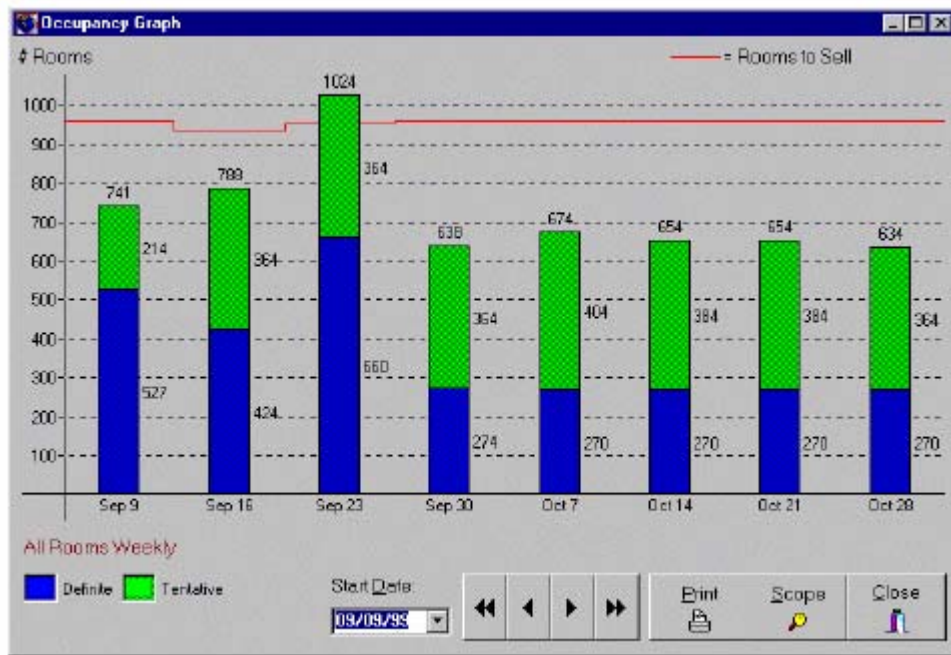
Close

معاينة المخطط البياني للأشغال:

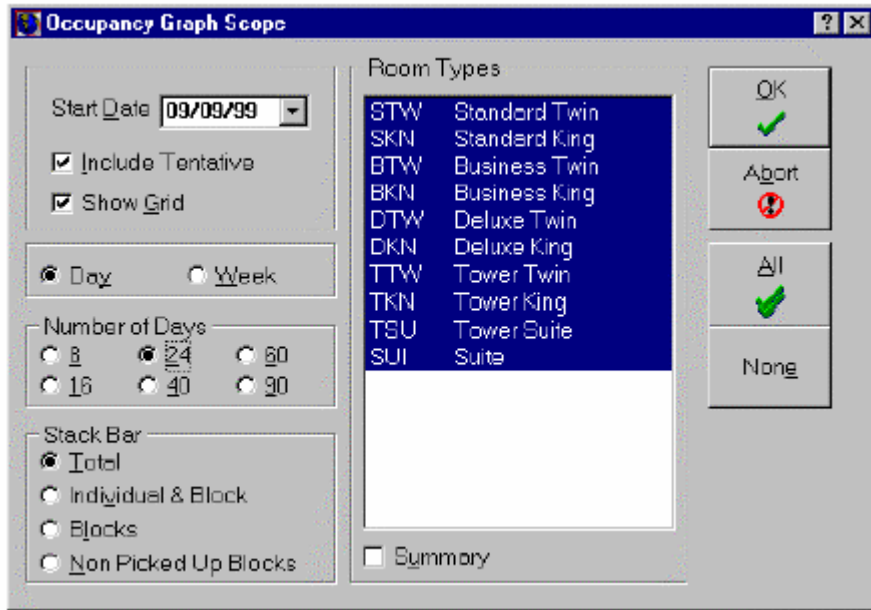
Occupancy Graph icon



من شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة المخطط البياني للأشغال
OCCUPANCY GRAPH وبعدها ستظهر شاشة المخطط البياني للإشغال وبها عدد الغرف
 ذات الحجز المؤكد والحجز المحتمل مع إمكانية تغيير التاريخ لعرض المخطط لفترات مستقبلية.



من شاشة المخطط البياني للإشغال اضغط إمكانية SCOPE للتحكم في عرض
 المخطط البياني بتعديل تفاصيله وبياناته ، وتشمل تحديد التاريخ وإمكانية التحكم في الفترة الزمنية
 ليوم أو أسبوع أو أكثر وإمكانية إعطاء بيانات عن الغرف المخصصة للمجموعات كالتالي:



متابعة صيانة الغرف:

Maintenance icon



من شريط أدوات إدارة الغرف اضغط أيقونة الصيانة MAINTENANCE وبعدها سيظهر مربع حوار الصيانة وبه بيانات عن الغرف التي بها مشاكل صيانة ووصف للمشكلة وتاريخ إدخال البيان وتاريخ حل المشكلة واسم المستخدم وإمكانية التحكم في عرض البيانات حسب كل الغرف أو الغرف التي تم حل مشكلتها أو الغرف التي لم يتم حل مشكلتها بعد كالتالي:

Room	Type	Status	Group	Text	Entered On	By	Resolved	On	By
101	SUI	IS -	TV	Television Broken, plug socket ch	08/09/96	TS	✓	08/09/96	TS
101	SUI	IS -	CAR	Carpet Cleaning by the door of th	08/09/96	TS			
104	DTW	TU OC A	LIG	Light Bulb Broken on bedside tabl	08/09/96	TS			
107	BKN	DI OC	CAR	Carpet Cleaning stain by the side	08/09/96	TS			
124	BTW	IS AE	PAI	Minor Painting Required on the sk	08/09/96	TS			
134	BTW	IS OC	YEA	Yearly Maintenance once schedu	08/09/96	TS			
227	BKN	IS -	PLU	Plumbing Problem same problem	08/09/96	TS			

Carpet Cleaning by the door of the bathroom

Room:

Show All
 Show Resolved
 Show Unresolved

يمكن من خاصية NEW إضافة غرفة جديدة للغرف التي تنتظر حل مشاكل الصيانة وذلك من مربع الحوار التالي مع إدخال رقم الغرفة وسبب المشكلة المتعلقة بالصيانة:

Add Room Maintenance	
Room:	<input type="text"/>
Reason:	<input type="text"/>
Text:	<input type="text"/>
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Abort"/>	

تمارين الوحدة التدريبية الثانية

- السؤال الأول: أجب بوضع علامة (√) أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

()	١- HOUSE STATUS: عبارة عن استطلاع لكل الغرف داخل الفندق.
()	٢- EXPECTED DEPARTURE: هي عدد الغرف والأفراد المتوقع مغادرتهم للفندق هذه الليلة.
()	٣- CHECKED OUT: هي عدد الغرف والأفراد الذين تمت بالفعل مغادرتهم للفندق.
()	٤- EXPECTED ARRIVAL: هي عدد الغرف والأفراد الذين من المتوقع وصولهم للفندق هذه الليلة.
()	٥- (CHECK IN): هي عدد الغرف والأفراد الذين تم إسكانهم بالفعل.
()	٦- EXTENDED STAY: عدد الغرف والأفراد الذين تم تمديد فترة إقامتهم.
()	٧- EARLY DEPARTURE: عدد الغرف والأفراد الذين تتم مغادرتهم مبكراً عن موعد نهاية فترة الحجز.
()	٨- الحجز المفاجئ: عدد الغرف والأفراد الذين تم إسكانهم بدون حجز مسبق (الإسكان يتم مباشرة في نفس توقيت إجراء الحجز).
()	٩- الغرف غير النظيفة: (DIRTY ROOMS) هي عدد الغرف غير النظيفة سواء كانت خالية أو مسكونة.
()	١٠- حالة الإشراف الداخلي الحالية: تعبر عنها HK STATUS CURRENT

• السؤال الثاني: أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة :

- ١- (OUT OF ORDER) هي غرف
- ٢- (RENTABLE ROOMS) الغرف
- ٣- (OUT OF SERVICE) غرف

• السؤال الثالث: حسب إمكانيات البرنامج اذكر مصطلحات التعبير عن:

- ١- الغرف الشاغرة
- ٢- جميع الغرف
- ٣- الغرف المشغولة
- ٤- الغرف المتوقع وصولها
- ٥- الغرف المتوقع مغادرتها

• السؤال الرابع: أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال:

١ - تعني (CL) على برنامج فيديليو أن:

- أ - الغرفة نظيفة
- ب - الغرفة غير نظيفة
- ت - الغرفة شاغرة

٢ - تعني (DI) على برنامج فيديليو أن:

- أ - الغرفة غير نظيفة
- ب - الغرفة مشغولة
- ت - الغرفة شاغرة

٣ - تعني (OOO) على برنامج فيديليو أن:

أ - الغرفة خارج أمر التشغيل

ب - الغرفة شاغرة

ت - الغرفة خارج الخدمة

٤ - تعني (OS) على برنامج فيديليو أن:

أ - الغرفة خارج أمر التشغيل

ب - الغرفة شاغرة

ت - الغرفة خارج الخدمة

٥ - تعني (CL) على برنامج فيديليو أن:

أ - الغرفة محجوزة

ب - الغرفة مشغولة

ت - الغرفة نظيفة

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

قائمة بأسماء الوحدات التدريبية في الحقيبة التدريبية التي تخص المهنة

محتويات الحقيبة التدريبية الثانية من الوحدات التدريبية

استخدام الحاسب الآلي في الفندقة (٢)

موظف الاستقبال

١ -	الوحدة التدريبية الأولى:	استخدام برنامج الحاسب الآلي في عمليات صراف المكاتب الأمامية
٢ -	الوحدة التدريبية الثانية:	تطبيقات برنامج الحاسب الآلي في إدارة قسم الإشراف الداخلي
٣ -	الوحدة التدريبية الثالثة:	أساسيات و تقنيات طبع التقارير والمراجعة الليلية على برنامج الحاسب الآلي فيديليو - المكاتب الأمامية



استخدام الحاسب الآلي في الفندقة (٢)

طبع التقارير والمراجعة الليلية على البرنامج

الجدارة:

المهنة :

الواجب :

المهمة :

الهدف الإجرائي للمهمة :

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك:

- ١- أن تطبع أي تقرير عن الغرف باستخدام برنامج فيديليو للمكاتب الأمامية في خلال دقيقة.
- ٢- أن تتسق وتتعاون مع المراجع الليلي باستخدام برنامج فيديليو للمكاتب الأمامية من أجل سير عمليات المكاتب الأمامية بكفاءة خلال الوردية الليلية.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٩٠٪.

الوقت المتوقع للتدريب: الحد الأدنى عشر ساعات.

الوسائل المساعدة:

- ١ - استخدام التعليمات في هذه الوحدة
- ٢ - وحدة حاسب إلى حديثة المواصفات لكل متدرب
- ٣ - برنامج فيديو للمكاتب الأمامية
- ٤ - استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب

متطلبات الجدارة:

- تحتاج للتدرب على جميع المهارات في الوحدة التدريبية الثانية قبل دراسة هذه الوحدة التدريبية.

المراجعة الليلية

NIGHT AUDIT

من مهام المراجعة المحاسبية لعمليات صراف المكاتب الأمامية والتي يقوم بها رئيس الصرافين ومراجع الإيرادات والمراجع الليلي هي التأكد من تسجيل كل القيود المطلوب تسجيلها ومراجعة الأرصدة والمدخلات وتحديد المشاكل المحاسبية ومعالجتها ومراجعة كشف تسجيل النقد الخاص بصراف المكاتب الأمامية وصندوق النقد الخاص به كذلك، وتقارير العمليات المحاسبية وتقارير النقد الخاصة بالصراف وطبيعة النقص أو الزيادة في رصيد النقد عند الصراف وعمليات تسليم صراف الفندق الرئيسي من النقد لصراف المكاتب الأمامية في حالة نضوب النقد لديه لتسيير العمليات اليومية.

تستخدم المراجعة الليلية لإنهاء العمليات المحاسبية الخاصة باليوم وتغيير التاريخ اليومي وإعداد إحصائيات وضبط وإغلاق القيود وحذف البيانات القديمة. عند وجود عمليات مغادرة قبل منتصف الليل يجب طبع فواتير تحمل سعر الليلة مقدماً للنزلاء. من مهام المراجعة الليلية إجراء عمليات المغادرة لكل الغرف المغادرة المتبقية من اليوم مع تمديد الإقامة للغرف التي لم تغادر. ينتظر المراجع الليلي وصول الغرف المتوقع وصولها أو يلغي الحجز الخاص بها. يقوم المراجع الليلي بإغلاق وحدات الصراف الإلكترونية المفتوحة والتي نسي الصرافون إغلاقها خلال اليوم المنتهي.

🌟 أعمال المراجع الليلي التي تتم بمساعدة برنامج الحاسب الآلي :

- ١- عمل مقارنة بين تقرير الغرف بقسم الاستقبال وتقرير الأدوار اليومي الذي يعد من قبل قسم الإشراف الداخلي.
- ٢- استقبال النزلاء وتسكينهم وكذلك إنهاء إجراءات المغادرين.
- ٣- عمل تقرير يشمل عدد الغرف، عدد الأشخاص، وقيمة السكن للأفراد والمجموعات.
- ٤- تحليل المبيعات الخاصة بالغرف من الشهر السابق ونفس اليوم من العام الماضي، كذلك إشغال اليوم والمتوقع غداً وبعد غد، وكذلك تحليل الغرف عن اليوم (المشغولة، الاستضافة، غير الصالحة للاستعمال، الخالية والمجموع).
- ٥- دقة وإكمال الحسابات مع تقارير قيود الإيرادات ومراجعة القيود المرحلة لحسابات العملاء.
- ٦- موازنة كل حسابات المكاتب الأمامية وحسابات الأقسام الأخرى.

- ٧- حل المشاكل المتعلقة بحالات الغرف.
- ٨- إدارة حسابات الائتمان الخاصة بالنزلاء.
- ٩- إصدار التقارير التشغيلية والإدارية وتوزيعها.
- ١٠- إعداد تقرير مختصر عن عمليات النقد والشيكات والحسابات المحولة للتحصيل من الشركات ، وإعداد بيانات لغرض الإحصاء والتحليل.
- ١١- مراجعة أسعار الغرف المتفق عليها وترحيل القيود التي لم ترحل بعد على حسابات النزلاء.
- ١٢- إجراء إنهاء اليوم محاسبياً .

● أهم أنواع التقارير:

تصنف التقارير التي بعدها قسم المكاتب الأمامية كالتالي:

- 1- GUESTS IN HOUSE
- 2- RESERVATIONS
- 3- GUEST HISTORY & GUEST PROFILE
- 4- FINANCIAL
- 5- NIGHT AUDIT
- 6- STATISTICS
- 7- SHIFT REPORTS
- 8- CONFIGURATION

1- GUESTS IN HOUSE:

لطبغ كل التقارير عن الضيوف المقيمين والمتوقع مغادرتهم أو تمت مغادرتهم بالفعل حسب ترتيب الحروف الأبجدية لأسمائهم أو أرقام الغرف أو أسماء المجموعات وتقارير عن أرصدة حساباتهم وأسعار الغرف الخاصة بهم.

2- RESERVATIONS:

طبغ تقارير عن الحجوزات ، وتشمل تقارير الوصول ومقدمات الدفع. تقارير توقعات عن الحجز و الإلغاءات.

3- GUEST HISTORY & GUEST PROFILE:

تقارير عن بيانات العملاء الحاليين أو السابقين ، وعناوينهم ويستخدم هذا التقرير لمراجعة التقارير ذات العناوين الخاطئة وغير المكتملة لمراجعتها وتصحيحها ولللاقات العامة للتواصل مع العملاء السابقين.

4- FINANCIAL:

الإيرادات وتوقع للإيرادات المستقبلية ولمعرفة طرق الدفع مثل بطاقات الائتمان والدفع النقدي ، ومنها تطبع تقارير طرق الدفع .

5-NIGHT AUDIT:

طبغ كل التقارير الخاصة بالمراجع الليلي مثل تقرير المدير وتقرير الأرصدة المالية ودفتر الأستاذ لأقسام إيرادات الفندق.

6- STATISTICS:

طبغ تقارير إحصائية عن شرائح السوق.

7- SHIFT REPPORTS:

لطبوع تقارير عن الإشراف الداخلي وتقارير الوردية الصباحية ولطبوع تقارير كاملة تستخدم خلال الوردية وهذه كمية كبيرة يستحسن طبوعها فقط عند توقع عطل البرنامج إما لبرمجة جديدة أو تحديث بعض العناصر أو توقع انقطاع التيار الكهربائي. يمكن الاعتماد على البيانات في تلك التقارير بصورة مؤقتة لتنفيذ الأعمال يدوياً لحين إمكانية العودة للعمل على البرنامج مجدداً فيمكن بمساعدة تلك التقارير إجراء عمليات الإسكان المختلفة وعمليات المغادرة للنزلاء دون تعطيل ، على سبيل المثال يمكن طبوع تقرير بيانات عن كل النزلاء المغادرون وأرصدة حساباتهم ، عندها يمكن عمل إجراء المغادرة للنزلاء يدوياً بمساعدة تلك البيانات.

8- CONFIGURATION:

تقارير تشمل كل أنواع الغرف وتصنيفات أسعارها وكل تسهيلات السعر المتاحة.

- أمثلة للتقارير :

- تقارير الأقسام المختصرة والمفصلة لمراجعة القيود.
- تقرير العمليات اليومية (الإيرادات والعمليات الخاصة بالحسابات تحت التحصيل والإحصائيات)
- تقارير الأرصدة العالية لحسابات النزلاء.
- تقرير إحصائيات المجموعات حيث يعطي بيانات عن عدد الغرف والمجموعات ويفيد في عمليات البيع والتسويق.
- تقرير اختلاف حالات الغرف لمراجعة أي اختلافات في حالات الغرف بين الإشراف الداخلي والمكاتب الأمامية.
- تقرير المراجعة الشامل Bucket check report : يفيد هذا التقرير بما يحويه عن بيانات جميع العملاء وجميع الغرف وأسعارها ويتم مراجعته مع تقارير حالة الغرف الخاص بالمكاتب الأمامية و الإشراف الداخلي لاكتشاف الأخطاء وتعديلها.

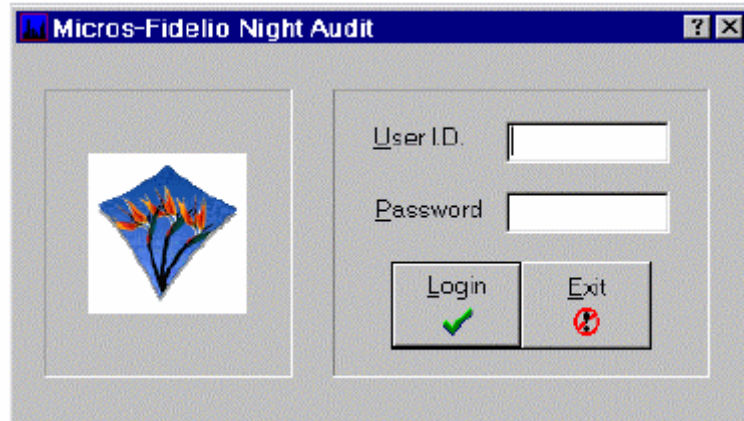
■ تقرير توقعات الغرف: يفيد في التزويد بمعلومات عن حالة الفندق والأسواق وبيانات الإشغال ومقارنتها بالسنوات السابقة. يفيد هذا التقرير في إعطاء صورة عن بيانات الحجز وحالة الحجز المضمون غير المضمون والنسبة المئوية لعدد الغرف المحجوزة وبيانات عن المناسبات وحجز المجموعات السياحية. من فوائد هذا التقرير هو إعداد خطة لصيانة الغرف في فترات الإشغال الضعيف. يحتوي هذا التقرير على عدد غرف الوصول المتوقعة وعدد الغرف المغادرة و الغرف المشغولة والغرف المحجوزة التي لم يحضر عملاؤها.

إقفال اليوم محاسبياً يتم من بداية الساعة الحادية والنصف صباحاً حتى انتهاء المراجعة الليلية على القيود ، فعندما يحين وقت المراجعة الليلية وإغلاق برنامج الحاسب الآلي الخاص بالمكاتب الأمامية وتغيير الليلة المحاسبية وتغيير التاريخ القديم لتاريخ اليوم التالي الجديد System Back-up يستطيع المراجع الليلي أن يطبع تقارير تمكنه من العمل واستقبال و إسكان الضيوف وإجراء عمليات المغادرة يدوياً بدون الحاجة لاستعمال البرنامج لأنه لا يمكن الدخول على البرنامج أثناء إجراء عملية تغيير الليلة المحاسبية. باختراصة NIGHT AUDIT يعطيك البرنامج بياناً بكل الأجهزة المفتوحة حتى يتم إغلاق البرنامج عليها مع بيان أسماء المستخدمين . يعطيك البرنامج بيان عن الغرف التي لم تغادر من اجل إجراء تمديد الإقامة لها أو إجراء المغادرة ويعطيك بيان عن وحدات الصراف الإلكترونية غير المغلقة ويطلب منك البرنامج الموافقة على إغلاقها ويقوم بإغلاقها تلقائياً ويسألك البرنامج عن أنواع التقارير المراد طبعا لهذا اليوم، ويعرض عليك قائمة بالتقارير، تختار منها ما تريد طباعته. بعد إدخال هذه الإمكانيات يبدأ البرنامج تلقائياً في عملية المراجعة وتغيير الليلة المحاسبية. بعد الانتهاء من عملية المراجعة الليلية يعطيك البرنامج رسالة تفيد ذلك مع إمكان العمل مجدداً على البرنامج ويبدأ في طبع التقارير التي اخترتها قبل ذلك.

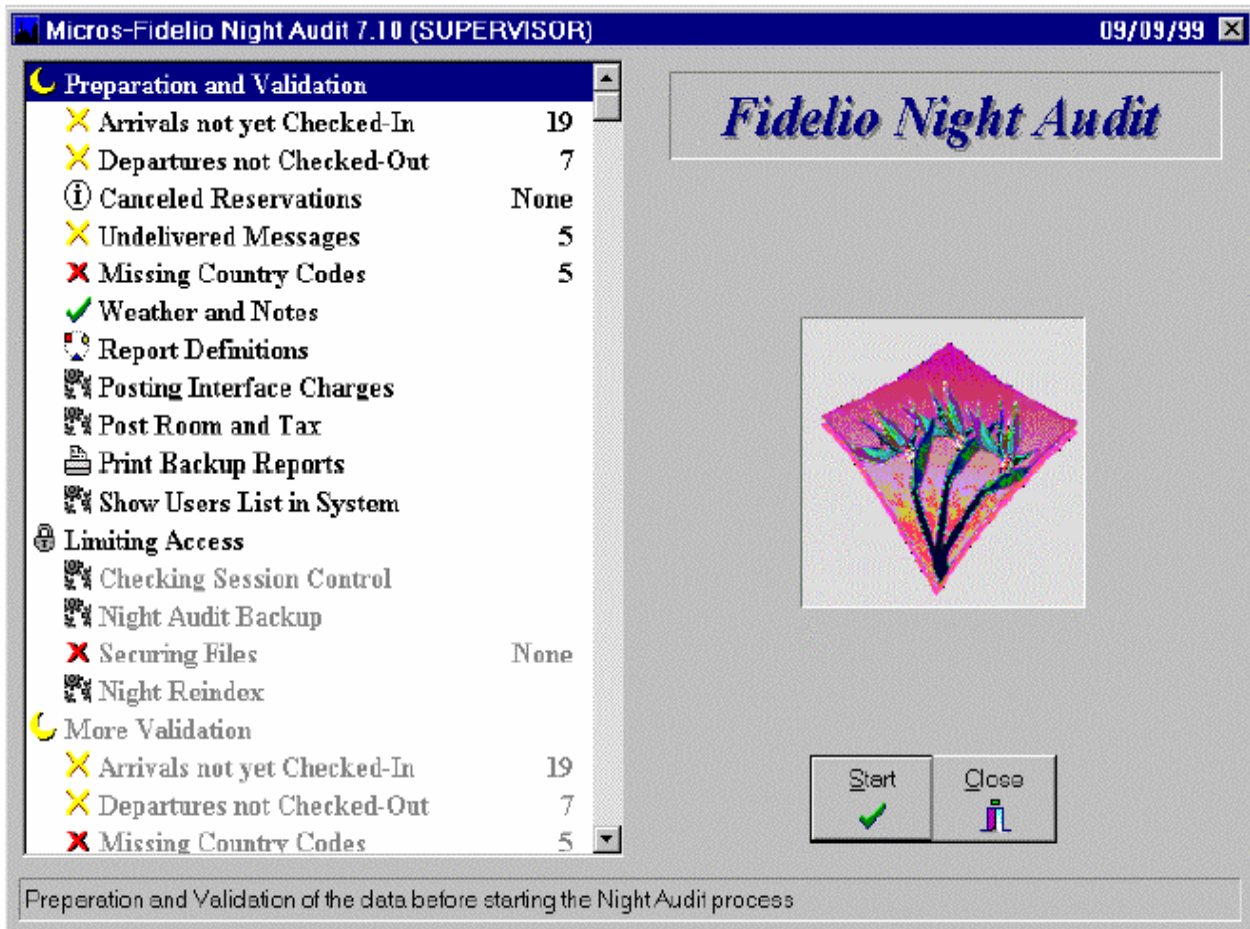
● مهام المراجعة الليلية على البرنامج :

من شاشة القائمة الرئيسية انقر أيقونة المراجعة الليلية NIGHT AUDIT ، سيظهر مربع










حوار المرور للوصول لاستخدام تطبيق المراجعة الليلية كالتالي:



اكتب اسم المستخدم وكلمة السر ثم اضغط Login ، بعدها سوف تظهر شاشة القائمة الرئيسية للمراجعة الليلية كالتالي:



- تحتوي شاشة القائمة الرئيسية للمراجعة الليلية على عدة رموز لها دلالات معينة كالتالي:

الرمز	الدلالة
	علامة صفراء تدل على أن هناك مشكلة يجب حلها ولكنها ليست فورية
	علامة حمراء تدل على أن هناك مشكلة يجب حلها فوراً
	علامة خضراء تدل على عدم وجود مشكلة
	علامة صفراء تدل على بداية قائمة من عناصر
	علامة تدل على مهام يمكن إجرائها بواسطة البرنامج
	وصول غير مسموح به
	نهاية الوصول الغير مسموح به
	لإصدار التقارير
	لإعطاء معلومات
	للطباعة

يبدأ البرنامج بإجراءات المراجعة الليلية ، عند الضغط على البداية START من قائمة المراجعة الليلية ، سيظهر مربع حوار الضيوف المتوقع وصولهم لهذا اليوم ولم يصلوا بعد ، يمكن منه إسكان الضيوف عند وصولهم في وقت متأخر أثناء الليل ويمكن منه تعديل أو إلغاء الحجز. بعد الانتهاء من التعديلات اختر خاصية CONTINUE للاستمرار في إجراءات المراجعة الليلية.

Arrivals not yet Checked-In									
Guests who have not arrived yet will be listed as no-shows									
Guest Name	Room	Type	Arrival	Departure	Rooms	Status	Travel/Source	Group/Company	Type
Futsuma, H.	128	STW	10/09/99	12/09/99	1	Expected	Tauck Tours	TAU005-Tauck	6 p.m.
Hardy, Tom		STW	10/09/99	12/09/99	1	Expected		ROCC0406	6 p.m.
Henderson, Jack		BKN	10/09/99	12/09/99	1	Expected		Rockwell Intern	6 p.m.
Linton, Rosan		BKN	10/09/99	13/09/99	1	Expected	Rose Travel	ROS0306#	6 p.m.
Lopez, Lorena		BKN	10/09/99	15/09/99	1	Expected		Dove Corporatio	6 p.m.
Micros Fidelio		DKN	10/09/99	16/09/99	4	Expected		Micros Fidelio	6 p.m.
Rapper, E.		STW	10/09/99	12/09/99	1	Expected		ROCC0406	6 p.m.
ROCC0406		PM	10/09/99	12/09/99	1	Expected		ROCC0406	6 p.m.
Sanoki, V.	133	STW	10/09/99	12/09/99	1	Expected	Tauck Tours	TAU005-Tauck	6 p.m.
TAU005-Tauck Tours	9003	PM	10/09/99	12/09/99	1	Expected	Tauck Tours	TAU005-Tauck	6 p.m.

Buttons: Edit, Check-In, Cancel, Continue, Stop Night Audit

يستمر البرنامج في إجراءات المراجعة الليلية فبعد الضغط على خاصية الاستمرار CONTINUE من مربع حوار الضيوف المتوقع وصولهم لهذا اليوم ولم يصلوا بعد ، سيظهر مربع حوار الضيوف المتوقع مغادرتهم لهذا اليوم ولم يغادروا بعد ، يمكن منه إجراء المغادرة ويمكن منه تعديل البيانات كأن تمدد ليلة زيادة للضيف لتأخير ميعاد المغادرة للغد أو لوقت لاحق. بعد الانتهاء من التعديلات اختر خاصية CONTINUE للاستمرار في إجراءات المراجعة الليلية.

Departures not Checked-Out									
Departures not Checked-Out									
Guest Name	Room	Type	Arrival	Departure	Rooms	Status	Travel/Source	Group/Company	Type
Takagi, Akira	104	DTW	09/09/99	10/09/99	1	Due Out	Vista Travel		Checked In
Takashima, Y	104	DTW	09/09/99	10/09/99	1	Due Out	Vista Travel		Checked In
Young, Wm	107	BKN	24/08/99	10/09/99	1	Due Out		Tennis Associati	Checked In
Aceti, Ralph	108	STW	09/09/99	10/09/99	1	Due Out		Rockwell Intern	Checked In
Barson, J.	112	SKN	27/08/99	10/09/99	1	Due Out		AA1777-Crew	Checked In
Thompson, Henry	120	DKN	26/08/99	10/09/99	1	Due Out	Vista Travel		Checked In
Adair, Scott	155	DTW	09/09/99	10/09/99	1	Due Out		The Boot Factor	Checked In
Andrews, William	205	DKN	23/08/99	10/09/99	1	Due Out	Apex Travel		Checked In

Buttons: Edit, Check-Out, Continue, Stop Night Audit

يستمر البرنامج في إجراءات المراجعة الليلية فبعد الضغط على خاصية الاستمرار CONTINUE من مربع حوار الضيوف المتوقع مغادرتهم لهذا اليوم ولم يغادروا بعد ، سيظهر مربع حوار الحجوزات الملغاة لهذا اليوم ، يمكن منه عرض البيانات الخاصة بالحجوزات الملغاة، بعد ذلك اختر خاصية CONTINUE للاستمرار في إجراءات المراجعة الليلية.

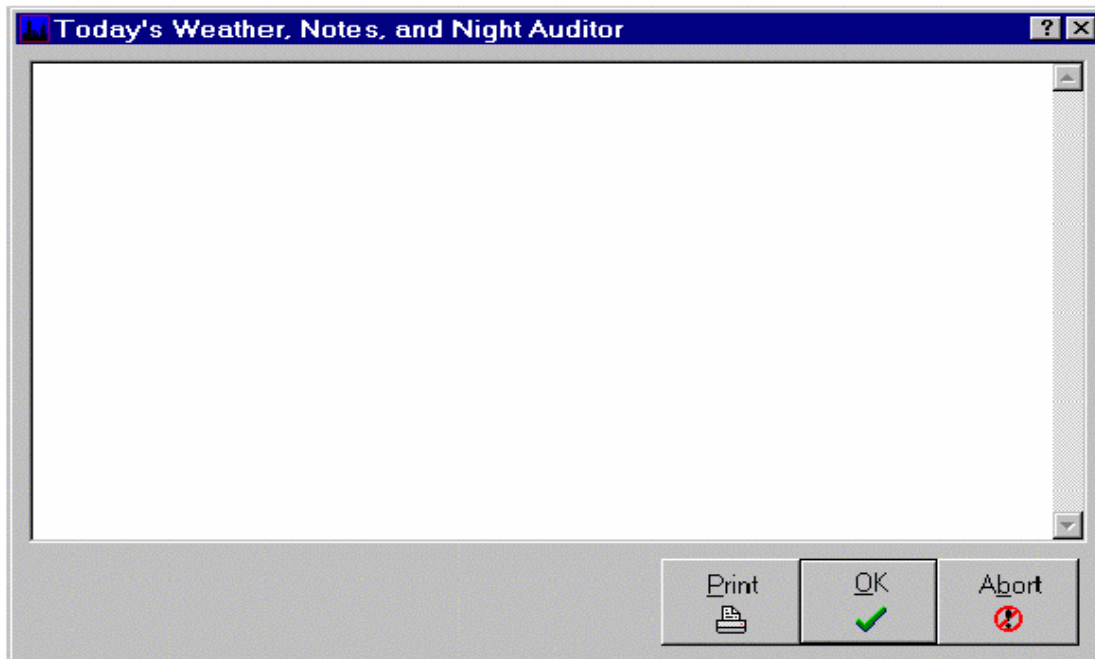
Guest Name	Room	Type	Arrival	Departure	Rooms	Status	Travel/Source	Group/Company	Type
Abrams, Jim		TTW	09/09/99	10/09/99	1	CANCELED			6 p.m.
Droulers, Jean-Pier		DTW	09/09/99	10/09/99	1	CANCELED		PrimeCover Co.	6 p.m.
Fernandez, Chris		TKN	09/09/99	11/09/99	2	CANCELED			Deposit Re

يستمر البرنامج في إجراءات المراجعة الليلية فبعد الضغط على خاصية الاستمرار CONTINUE من مربع حوار الحجوزات الملغاة لهذا اليوم ، سيظهر مربع حوار الرسائل غير المسلمة لهذا اليوم ، يمكن منه عرض وطبع وإلغاء الرسائل ، بعد ذلك اختر خاصية CONTINUE للاستمرار في إجراءات المراجعة الليلية.

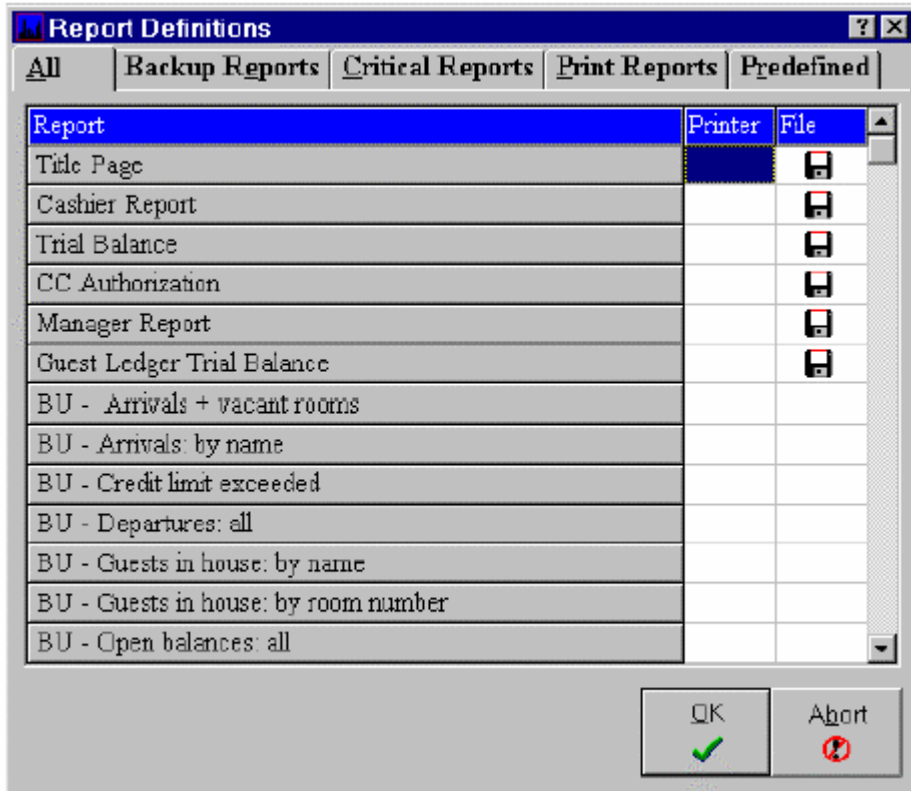
Guest Name	First Name	City	Group	Room	Country
Fall	Tony			213	
Green	Semantha		Rose Travel	212	
Levin	Samuel			210	

Buttons: Profile, Reserv., Continue (with green checkmark), Stop Night Audit

يستمر البرنامج في إجراءات المراجعة الليلية فبعد الضغط على خاصية الاستمرار CONTINUE ، سيظهر مربع حوار النزلاء الذين لم يسجل لهم رمز قطرهم في صفحة البيانات ، يمكن منه تسجيل رمز القطر للنزلاء في صفحة البيانات، بعد ذلك اختر خاصية CONTINUE للاستمرار في إجراءات المراجعة الليلية.



يستمر البرنامج في إجراءات المراجعة الليلية فبعد الضغط على خاصية الاستمرار CONTINUE، سيظهر مربع حوار تسجيل ملحوظات المراجع الليلي وأخبار الطقس، بعد ذلك اختر خاصية OK للاستمرار في إجراءات المراجعة الليلية. يسألك البرنامج بعدها إن كنت ترغب في مواصفات التقارير التي تريد طباعتها لهذه الليلة ومنه يمكن اختر التقارير المراد طباعتها كالتالي:



يسألك البرنامج بعد ذلك إن كنت تريد ترحيل القيود القادمة من الروابط الإلكترونية من مراكز الإيراد على البرنامج وترحيل سعر الغرفة اليومي على كل الغرف، وبعدها يسألك البرنامج إن كنت تريد طبع التقارير وعند اختيارك نعم سيبدأ البرنامج في طباعتها مستغرقاً عدة دقائق. يسألك البرنامج بعد ذلك إن كنت تريد رؤية بيان بكل المستخدمين للبرنامج وإرسال رسالة تحذيرية لهم بالخروج من البرنامج لإجراء المراجعة الليلية.

Computer	User	Login	Last signal	Program	State
JOHN_HP	Unknown	22/02/99 - 15:36	40	Re-Organization Utility	Works
MIKI_NEC	SUPERVISOR	22/02/99 - 15:28	0	Configuration System	Works
MIKI_NEC	JC	22/02/99 - 15:35	22	Front Office	Works

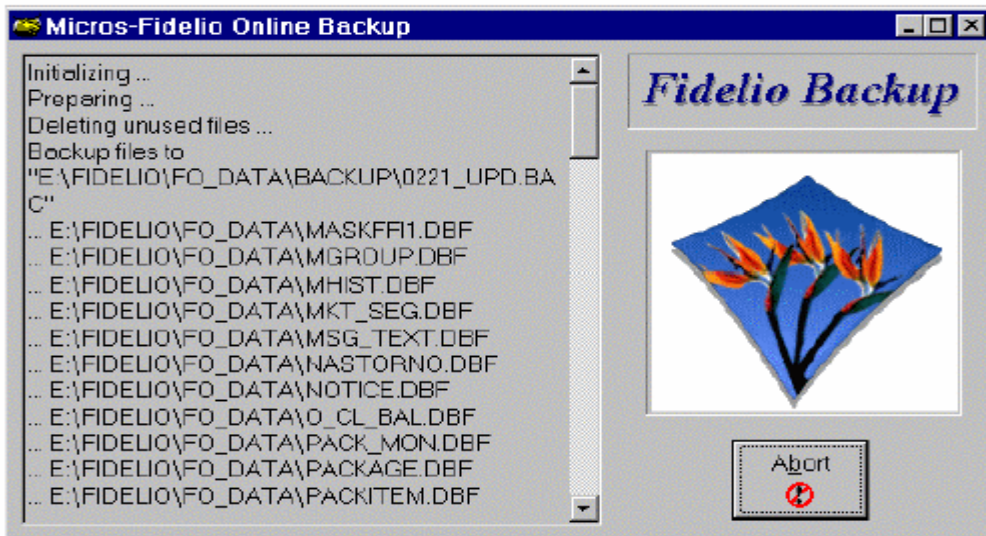
Access Control Send Message Close

• مربعات الحوار في إعدادات المراجعة الليلية:

ARRIVALS NOT YET CHECKED IN	الضيوف المتوقع وصولهم لهذا اليوم ولم يصلوا بعد
DEPARTURES NOT CHECKED OUT	الضيوف المتوقع مغادرتهم لهذا اليوم ولم يغادروا بعد
CANCELED RESERVATIONS	الحجوزات الملغاة لهذا اليوم
UNDELIVERED MESSAGES	الرسائل الغير مسلمة لهذا اليوم
MISSING COUNTRY CODES	النزلاء الذين لم يسجل لهم رمز قطرهم في صفحة البيانات
WEATHER AND NOTES	تسجيل ملحوظات المراجع الليلي وأخبار الطقس
REPORT DEFINITIONS	اختر التقارير المراد طباعتها
POSTING INTERFACE CHARGES	ترحيل القيود القادمة من الروابط الإلكترونية من مراكز الإيراد على البرنامج
POST ROOM	ترحيل سعر الغرفة اليومي على كل الغرف
PRINT BACK UP REPORTS	طبع تقارير أرشيفية
SHOW USERS LIST IN SYSTEM/SESSION CONTROL	بيان بكل المستخدمين للبرنامج

باخترا خاصة LIMITING ACCESS من شاشة إعدادات المراجعة الليلية قبل إجراء المراجعة الليلية واختر START لأجراء المراجعة الليلية ، يمكنك إجراء المراجعة بدون المرور على مربعات الحوار السابق ذكرها لإسراع الإجراء ، إذا كنت فعلاً متأكد من عدم أهمية المرور عليها. أثناء إجراء المراجعة الليلية لا يمكن للمستخدمين من استعمال البرنامج في الأشياء التي تغير قواعد البيانات مثل الحجز وإجراءات الإسكان والمغادرة ولكن يمكنهم استعمال مهام عادية مثل كتابة رسالة أو عرض توافر الغرف في الفندق أو طبع خطابات تأكيد الحجز.

لإجراء عملية دورية كل عدة ساعات أو كل يوم لتخزين نسخة احتياطية من قواعد البيانات على أقراص أو شرائط تخزين البيانات أو على القرص الصلب لجهاز متصل بالخادم الرئيسي للشبكة ، اختر أيقونة تخزين البيانات BACK UP وسيبدأ البرنامج تلقائياً في إجراء المهمة عارضاً بيان مختصر للعملية ويعطي رسالة بميعاد مقترح للتخزين الجديد للبيانات.



التقارير والمراسلات:

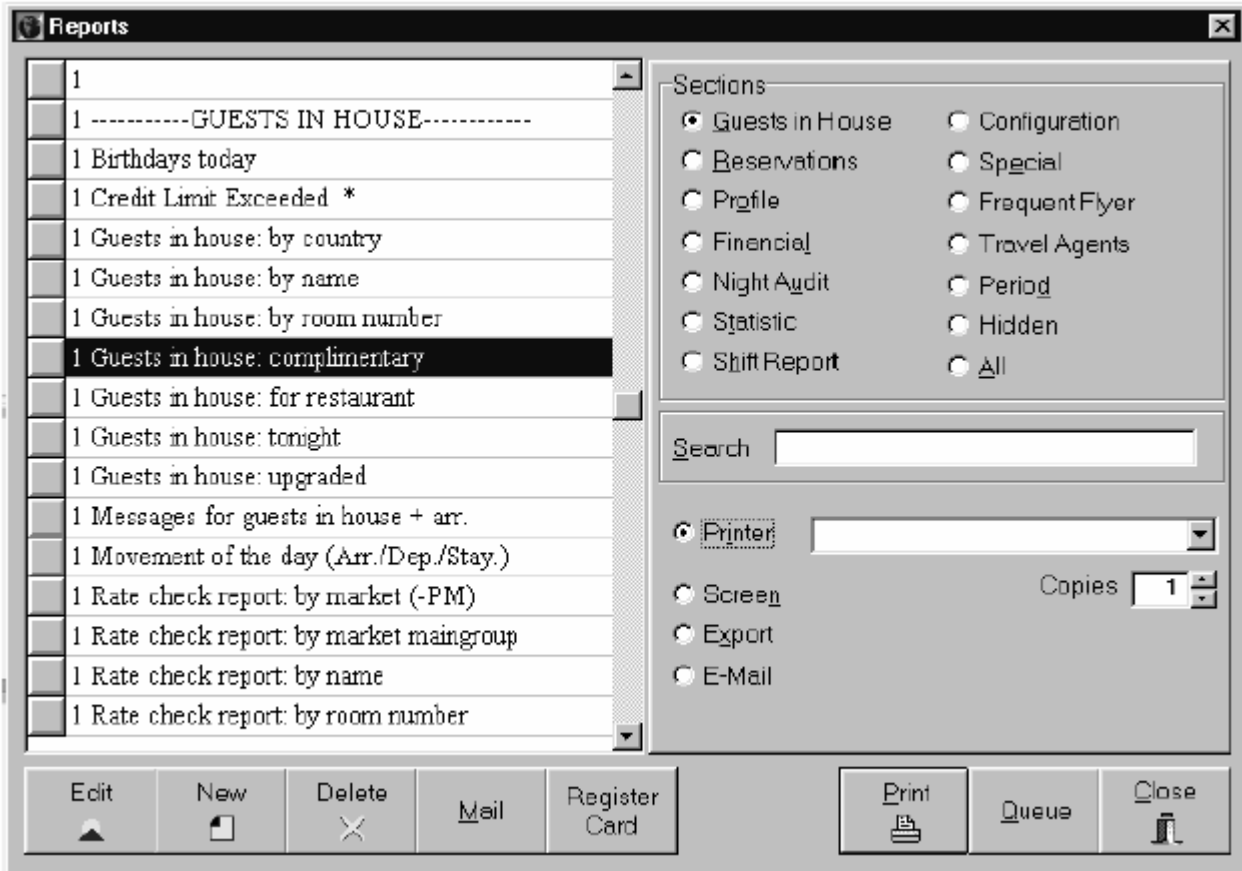
يعطي البرنامج تقارير متنوعة عن:

- ١ - الضيوف المقيمين في الفندق
- ٢ - الحجوزات
- ٣ - صفحات بيانات النزلاء
- ٤ - المراجعة الليلية
- ٥ - تحليلات إحصائية
- ٦ - تحليلات مالية
- ٧ - شركات السياحة التي يعمل معها الفندق
- ٨ - إعدادات قواعد بيانات البرنامج
- ٩ - تقارير الوردية



Reports icon

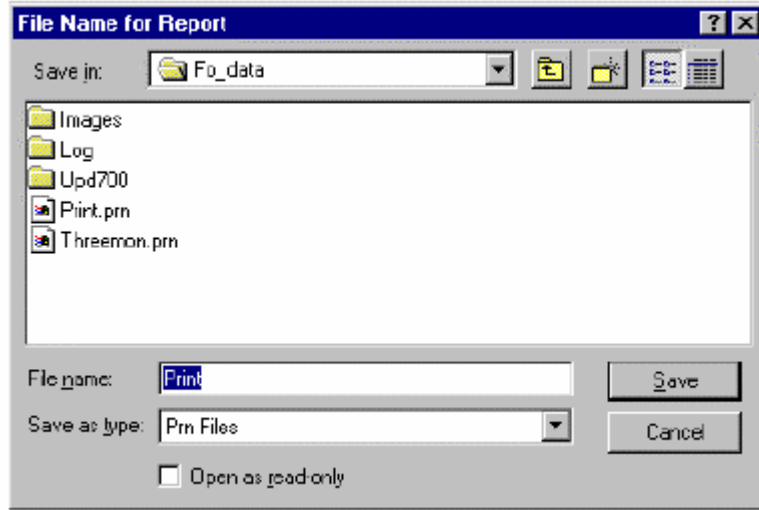
من شريط أدوات الخيارات المتنوعة عند اختراق أيقونة REPORTS سيظهر البرنامج قائمة بالتقارير:



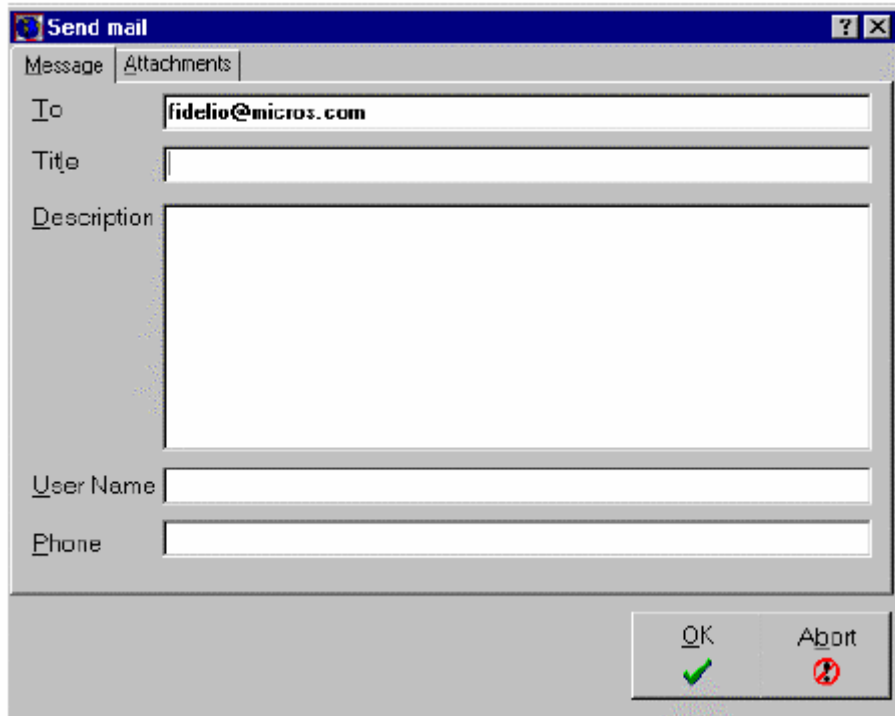
من مربع حوار التقارير السابق يمكنك البرنامج من التحرير في أي تقرير أو إضافة تقرير جديد أو حذف تقرير موجود أو طبع التقرير أو عرض التقرير على الشاشة كالتالي:

Name	Room	VIP	Company	Arrival	Departure	RmType	Pns	Rooms
Aceti, Mr. Ralph	108		Rockwell Intern	09/09/99	10/09/99	STW	1	1
Adair, Mr. and Mrs. S	155		The Boot Factor	09/09/99	10/09/99	DTW	1	1
Al Matrouk, Mr. Faiza	142	2		27/08/99	09/09/99	STW	1	1
Andrews, Mr. William	205	4	Apex Travel	23/08/99	10/09/99	DKN	1	1
Baker, Mrs. U.	109		American Airlin	27/08/99	13/09/99	SKN	1	1
Baines, Mr. Laura	111	4	Vista Travel	20/08/99	14/09/99	DKN	1	1
Barton, Mrs. J.	112		American Airlin	27/08/99	10/09/99	SKN	1	1
Brewster, Mrs. Maurice	221	1	Digital Equipme	23/08/99	14/09/99	BTW	1	1
Broadhurst, Mr. Chris	115		New York Stock	20/08/99	15/09/99	BTW	1	1
Bush, Mr. Mike	119	3	Saks 5th Avenue	27/08/99	15/09/99	DKN	1	1
Bush, Mr. P.	134		Fidello Softwa	28/08/99	14/09/99	BTW	1	1
Cameron, Dr. Joana	116	2	Fidello Austral	23/08/99	15/09/99	DKN	2	1
Chase, Mr. Dennis	135		Travel Team	28/08/99	09/09/99	DTW	1	1

يمكنك البرنامج من حفظ التقرير على ملف طباعة خاص على القرص الصلب للجهاز بعد اخترا خاصية EXPORT من مربع حوار التقارير ليظهر مربع حوار الحفظ كالتالي:



كما يمكنك البرنامج من إرسال التقرير عبر البريد الإلكتروني بعد اخترا خاصية E-MAIL ، بعدها يعرض البرنامج مربع حوار إرسال البريد الإلكتروني كالتالي لكتابة الرسالة من شاشة MESSAGE وإمكانية إرفاق التقرير باستخدام شاشة ATTACHMENTS:



من مربع حوار التقارير السابق يمكنك البرنامج من عرض بيان عن حالة التقارير التي تمت طباعتها أو عرضها على الشاشة في قائمة يمكن منها عرض التقرير المراد عرضه أو حذفه من هذه القائمة كالتالي:

Report Name	Device	Status
1 Guests in house: by country	Screen	Viewed
1 Guests in house: complimentary	Screen	Empty
1 Messages for guests in house + arr.	Screen	Done
1 Guests in house: by name	Screen	Done
1 Guests in house: by room number	Screen	Viewed

Buttons: Remove, View, Close

قبل إعداد وإنشاء تقرير جديد لأول مرة يجب تعريف البرنامج بمعاييره كالفئة التي ينتمي إليها وعنوانه ومصدر بياناته. من مربع حوار التقارير يمكنك إنشاء تقرير جديد من خاصية NEW سيعرض بعدها البرنامج مربع حوار معايير التقرير وبه حقول يتم تعبئتها بوصف التقرير والفئة التي ينتمي إليها وشكل هيكل التقرير ومصدر الملفات وقواعد البيانات التي يتشكل منها التقرير وإمكانية حماية التقرير من التعديل وحفظه على البرنامج كالتالي:

Report Parameters	
Description	<input type="text"/>
Section	<input type="text" value="Guests in House"/> <input type="checkbox"/> Protected
Report Type	<input type="text" value="Old Reports (v6)"/> <input type="text" value="Shift"/>
File Name	<input type="text"/>
Database 1	<input type="text"/>
Index 1	<input type="text"/>
Database 2	<input type="text"/>
Index 2	<input type="text"/>
Index Expr 1	<input type="text"/>
Index Expr 2	<input type="text"/>
Relation	<input type="text"/>
Report Filter	<input type="text"/>
Seek	<input type="text"/>
Scope	<input type="text"/>

Buttons: Import, Export, Copy, Edit Def, Options, Save, Abort

من مربع حوار التقارير يمكنك البرنامج من إرسال خطابات للنزلاء المقيمين والعملاء خارج الفندق وذلك من خاصية MAIL فبعد اختيارها يعرض البرنامج مربع حوار المراسلات البريدية وبه خيارات لإرسال الخطابات للنزلاء المقيمين في الفندق أو لعملاء خارج الفندق مع إمكانية إدراج عناوينهم البريدية وحقوق يتم تعبئتها بالبيانات عن نوع الخطاب واسم النزلي أو مدى من النزلاء حسب الحروف الأبجدية وحسب المجموعة التي ينتمون إليها والعنوان البريدي والقطر وحسب عدد الليالي التي يقيمها النزلي وحسب تاريخ وصولهم ومغادرتهم وشريحة السوق التي ينتمون لها وحسب الحد الأدنى للإقامة أو حسب تاريخ آخر إقامة . يمكن اخترزر الراديو المناسب لطبع الخطابات حسب ترتيب الأسماء أو ترتيب الأقطار مع إعطاء تأكيد بعناوين النزلاء بعد الطباعة كالتالي:

بعد اختر خاصية PRINT سوف يعرض البرنامج نموذجاً لنص الخطاب ومن قائمة FILE اختر EXIT للخروج ، سيعرض البرنامج قائمة بالنزلاء المتوجه لهم بالخطاب وتختار CLOSE من القائمة للعودة لمربع حوار المراسلات البريدية لاخر خاصية PRINT منه لبدء الطباعة.

```

? Fidelio Version 7 for Windows
? Reservations: Fax (312) 321-8877
? Reservations: Telephone (800) 628-2468 or (312) 944-4100
?
?
?
? *AD
?
?
? *DA
?
? We are pleased to confirm your reservation at the Fidelio Version 7 for Windows.
? We look forward to your visit and have arranged your reservations accordingly:
!
! GUEST NAME: {rs->gastname}
!
! ARRIVAL DATE: {rs->anreise}
! DEPARTURE DATE: {rs->abreise}
!
! RATE PER NIGHT: £(rs->preis) + 10% tax
! ADDITIONAL INFO:
!
! CONFIRMATION NUMBER: {ltrim(rs->register)}

```

● طببع بطاقات تسجيل النزلاء:

تستخدم تلك الخاصية لطبع بطاقات تسجيل بيانات الضيوف الواصلين للفندق أثناء تنفيذ إجراءات الإقامة . من مربع حوار التقارير اختر خاصية REGISTRATION CARD ، عندها سيظهر مربع حوار طببع نماذج التسجيل كالتالي:

Print Registration Forms

Registration Form: [Dropdown] Arrival: 10/09/99

From Name: [Text] To: [Text]

Print even with no City:

Only Reservations Made Today:

Groups:

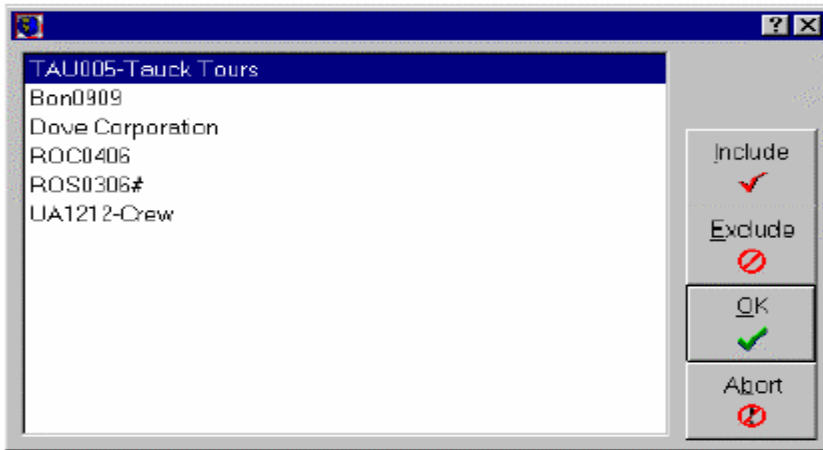
Include Groups Only groups Without Groups

[Dropdown]

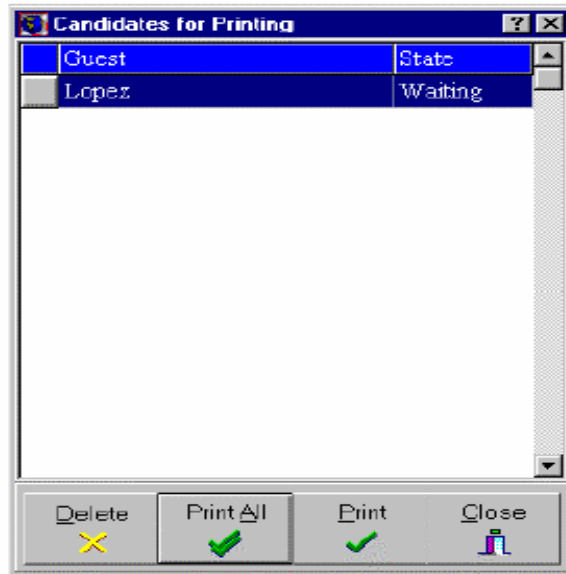
Filter: [Text]

Print [Icon] Abort [Icon]

يوجد بالمربع حقول لتعبئتها عن تاريخ الوصول للنزلاء المراد طبع بطاقات تسجيلهم ومدى الأسماء أبجدياً وإمكانية طبع البطاقات بدون تسجيل اسم المدينة التابع لها النزيل وإمكانية طبع البطاقات للحجوزات التي تمت خلال اليوم مع اختر المجموعة المراد طبع بطاقات تسجيل لها. من خاصية FILTER أدخل معايير أخرى لطبع بطاقات التسجيل حسب بيانات النزيل مثل رقم الهاتف واسم المدينة. عند اخترزر الراديو INCLUDE GROUPS يمكن اختراسم المجموعة من القائمة المنسدلة التالية:



بعد اختراسم المجموعة وضغط OK سوف يعطي البرنامج مربع حوار طبع نماذج التسجيل مرة أخرى ويمكن منه اختر خاصية PRINT ، بعدها سيعطي البرنامج قائمة بالنزلاء ، يمكن اختر خاصية الطباعة منها لكل أو تمييز النزلاء المراد طبع بطاقات تسجيل لهم بالنقر في المربع الرمادي بجانبه واخر PRINT كالتالي:



تمارين الوحدة التدريبية الثالثة

• السؤال الأول: أجب بوضع علامة (✓) أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

()	١- تستخدم خاصية REPORTS لعرض وطبع التقارير
()	٢- تستخدم خاصية WEATHER AND NOTES لتسجيل ملحوظات المراجع الليلي وأخبار الطقس
()	٣- تعبر خاصية CONFIRMATION LETTERS عن خطابات تأكيد الحجز
()	٤- تعبر خاصية LETTERS عن كتابة وطبع الرسائل
()	٥- يستخدم WORD PROCESSOR لكتابة الخطابات الفردية للأشخاص
()	٦- تستخدم CANCELED RESERVATIONS لبيان الحجوزات الملغاة
()	٧- تستخدم PRINTER لعرض بيان عن الطابعات الملحقة
()	٨- تستخدم UNDELIVERED MESSAGES لعرض الرسائل غير المسلمة
()	٩- يمكن إجراء USER LOGFILE من عرض كل التغييرات التي أجراها المستخدمون .
()	١٠- يمكن إجراء BATCH FOLIOS من طببع فواتير العملاء في الليلة السابقة لمغادرتهم

• السؤال الثاني: أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة:

١- تعني خاصية INTERFACE ربط

٢- تعني إمكانية PRINT CALL DETAILS

٣- تعبر VIEW CALL DETAILS عن

٤- تعني DELETE CALLS

• السؤال الثالث: اذكر مصطلحات التعبير عن :

- ١- تقارير إحصائية عن السوق
- ٢- تقارير الإشراف الداخلي والوردية
- ٣- تقارير عن كل أنواع الغرف و تصنيفات أسعارها
- ٤- تقارير عن كل النزلاء في الفندق
- ٥- تقارير عن الحجز

• السؤال الرابع: ناقش أهمية مهام المراجع الليلي للفندق.

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

قائمة بأسماء الوحدات التدريبية في الحقيبة التدريبية التي تخص المهنة

محتويات الحقيبة التدريبية الثانية من الوحدات التدريبية

استخدام الحاسب الآلي في الفندقة (٢)

موظف الاستقبال

١ -	الوحدة التدريبية الأولى:	استخدام برنامج الحاسب الآلي فيديليو المكاتب الأمامية في عمليات صراف المكاتب الأمامية
٢ -	الوحدة التدريبية الثانية:	تطبيقات برنامج الحاسب الآلي فيديليو المكاتب الأمامية في إدارة قسم الإشراف الداخلي
٣ -	الوحدة التدريبية الثالثة:	أساسيات و تقنيات طبع التقارير والمراجعة الليلية على برنامج الحاسب الآلي فيديليو - المكاتب الأمامية

إجابة تمارين الوحدة التدريبية الأولى

• إجابة السؤال الأول:

(√)	١- يستخدم الصراف لترحيل وتعديل ونقل القيود إلى حساب آخر وإجراء عملية المغادرة C/O
(√)	٢- باستعمال عنصر POSTING تستطيع أن ترحل القيود للعديد من فواتير العملاء.
(√)	٣- عنصر PASSER BY يسمح لك بإنشاء فاتورة للعميل مباشرة بعد ترحيل القيود.
(√)	٤- عنصر CASHIER يسمح لك بإدارة الصراف مثل إغلاق الصراف أو طبع التقارير.
(√)	٥- باستعمال GROUP POST تستطيع أن تسجل القيود الفردية لعديد من الغرف التي تشملها المجموعة التي تنتمي لشركة سياحة معينة.
(√)	٦- RECEIVABLES تسمح لك برؤية عمليات دفتر الأستاذ والتحكم فيها
(√)	٧- QUICK CHECKLIST يمكنك من أن تجري مغادرة للضيف بدون طبع فاتورة مفصلة.
(√)	٨- كل عمليات الصراف مبنية على رقم الصراف واسم المستخدم.
(√)	٩- بمجرد تسجيل اسم المستعمل وكلمة السر سوف يحدد برنامج FIDELIO إذا كان لك حق الدخول على عمليات الصراف وسيتعرف على رقمك بصورة تلقائية.
(√)	١٠- يفتح الصراف في بدء الوردية بصورة عادية وتستطيع إغلاقه في آخر الوردية.

إجابة السؤال الثاني:

- ١- تعتبر BILLING هي النقطة الرئيسية التي تستعمل لإدارة حسابات النزلاء ومنها يمكن أن تختار أي نزيل وترى الفاتورة كاملة وتسجل قيود إضافية وتصحح القيود الموجودة وتستطيع أن تؤدي عمليات المغادرة وعمليات أخرى.
- ٢- بمجرد عمل C/I و إسكان الضيف سيقوم الفيديليو بإنشاء فاتورة له ويمكن تقسيم هذه الفاتورة على الشاشة إلى عدة شبابيك ويمكن تصنيف هذه الشبابيك حسب نوع القيود أو حسب طريقة الدفع أو حسب عدد الأشخاص أو تخصيص شباك من الفاتورة للغرفة أو آخر لشركة السياحة.
- ٣- MOVING POSTING تعبر هذه الخاصية عن تحويل القيود.
- ٤- يمكن فتح فاتورة النزيل الذي غادر اليوم وفاتورته لم تقفل برصيد صفر بإدخال رقم الغرفة للبحث عن الفاتورة.

• إجابة السؤال الثالث:

- ١- إلغاء القيود – (POSTING DELETION)
- ٢- تفاصيل المكالمات الهاتفية – (TELEPHONE DETAIL)
- ٣- تقارير الصراف – (CASHIER REPORTS)
- ٤- معلومات عن فاتورة سابقة – (FOLIO HISTORY)
- ٥- إقفال الصراف – (CASHIER CLOSURE)

• إجابة السؤال الرابع:

- ١- يستعمل (ADVANCE BILL) للحصول على فاتورة مسبقة.
- ٢- يستعمل (PAY ONLY) لدفع حساب فاتورة.
- ٣- يستعمل (CLOSE CASHIER) للحصول على إغلاق الصراف.
- ٤- يستعمل (DEPOSIT INFORMATION) للحصول على بيان عن مقدمات الدفع.
- ٥- يستعمل الصراف الرقم السري في فتح الصراف.

إجابة تمارين الوحدة التدريبية الثانية

• إجابة السؤال الأول:

(√)	١- HOUSE STATUS عبارة عن استطلاع لكل الغرف داخل الفندق.
(√)	٢- EXPECTED DEPARTURE: هي عدد الغرف والأفراد الذين من المتوقع مغادرتهم للفندق هذه الليلة.
(√)	٣- CHECKED OUT: هي عدد الغرف والأفراد الذين تمت بالفعل مغادرتهم للفندق.
(√)	٤- EXPECTED ARRIVAL: هي عدد الغرف والأفراد المتوقع وصولهم للفندق هذه الليلة.
(√)	٥- (CHECKED IN): هي عدد الغرف و الأفراد الذين تم تسكينهم بالفعل.
(√)	٦- EXTENDED STAY: عدد الغرف والأفراد الذين تم مد فترة إقامتهم.
(√)	٧- EARLY DEPARTURE: عدد الغرف والأفراد الذين تتم مغادرتهم مبكراً عن موعد نهاية فترة الحجز.
(√)	٨- الحجز المفاجئ: عدد الغرف والأفراد الذين تم تسكينهم بدون حجز مسبق (الإسكان يتم مباشرة في نفس توقيت إجراء الحجز).
(√)	٩- الغرف الغير نظيفة:(DIRTY ROOMS) هي عدد الغرف الغير نظيفة سواء أكانت خالية أو مسكونة.
(√)	١٠- حالة الإشراف الداخلي الحالية هي: CURRENT HK. STATUS

• إجابة السؤال الثاني:

- ١- (OUT OF ORDER) هي غرف خارج أمر التشغيل وهي جميع الغرف خارج التشغيل أو الغير صالحة للإسكان ويتم طرحها أوتوماتيكياً من عدد الغرف الكلية لتعطي عدد الغرف القابلة للإسكان عند حساب حالة الفندق.
- ٢- (RENTABLE ROOMS) الغرف القابلة للإشغال هي جميع الغرف مطروحاً منها غرف خارج التشغيل.
- ٣- (OUT OF SERVICE) غرف خارج الخدمة هي الغرف خارج الخدمة لأعطال معينة ولكنها لا يتم عرضها ضمن إمكانية التسكين.

• إجابة السؤال الثالث:

- ١- الغرف الشاغرة: (VACANT ROOMS)
- ٢- جميع الغرف: (ALL ROOMS)
- ٣- الغرف المشغولة: (OCCUPIED ROOMS)
- ٤- الغرف المتوقع وصولها: (ARRIVALS EXPECTED)
- ٥- الغرف المتوقع مغادرتها: (DEPARTURE NOT PAID)

• إجابة السؤال الرابع:

- ١- تعني (CL) على برنامج فيديليو أن الغرفة نظيفة.
- ٢- تعني (DI) على برنامج فيديليو أن الغرفة غير نظيفة.
- ٣- تعني (OOO) على برنامج فيديليو أن الغرفة خارج أمر التشغيل.
- ٤- تعني (OS) على برنامج فيديليو أن الغرفة خارج الخدمة.
- ٥- تعني (CL) على برنامج فيديليو أن الغرفة نظيفة.

إجابة تمارين الوحدة التدريبية الثالثة

• إجابة السؤال الأول:

(√)	١- تستخدم خاصية REPORTS لعرض وطبع التقارير.
(√)	٢- تستخدم خاصية WEATHER AND NOTES لتسجيل ملحوظات المراجع الليلي وأخبار الطقس .
(√)	٣- تعبر خاصية CONFIRMATION LETTERS عن خطابات تأكيد الحجز.
(√)	٤- تعبر خاصية LETTERS عن كتابة وطبع الرسائل.
(√)	٥- يستخدم WORD PROCESSOR لكتابة الخطابات الفردية للأشخاص.
(√)	٦- تستخدم CANCELED RESERVATIONS لبيان الحجوزات الملغاة .
(√)	٧- تستخدم PRINTER لعرض بيان عن الطابعات الملحقة.
(√)	٨- تستخدم UNDELIVERED MESSAGES لعرض الرسائل الغير مسلمة.
(√)	٩- يمكن إجراء USER LOGFILE من عرض كل التغييرات التي أجراها المستخدمين.
(√)	١٠- يمكن إجراء BATCH FOLIOS من طبع فواتير العملاء في الليلة السابقة لمغادرتهم.

• إجابة السؤال الثاني:

- ١- تعطي خاصية INTERFACE حالة ربط برنامج المكاتب الأمامية مع البرامج الأخرى.
- ٢- تستعمل إمكانية PRINT CALL DETAILS في طبع بيانات المكالمات الهاتفية.
- ٣- تعبر VIEW CALL DETAILS عن عرض تفاصيل للمكالمات.
- ٤- تستخدم DELETE CALLS لحذف قيود المكالمات.

• إجابة السؤال الثالث:

- ١- تقارير إحصائية عن السوق – STATISTICS
- ٢- تقارير الإشراف الداخلي والوردية – SHIFT REPORTS
- ٣- تقارير عن كل أنواع الغرف و تصنيفات أسعارها – CONFIGURATION
- ٤- تقارير عن كل النزلاء في الفندق – GUESTS IN HOUSE REPORTS
- ٥- تقارير عن الحجز – RESERVATIONS REPORTS

• إجابة السؤال الرابع:

يستخدم تطبيق المراجع الليلي في برنامج فيديليو لإنهاء العمليات المحاسبية الخاصة باليوم وتغيير التاريخ اليومي وإعداد إحصائيات وضبط وإغلاق القيود وحذف البيانات القديمة. برنامج فيديليو يحمل التاريخ الخاص به فهو لا يتغير بعد منتصف الليل ولكن بعد إجراء عملية المراجعة الليلية. عند وجود عمليات مغادرة قبل منتصف الليل يجب طبع فواتير تحمل سعر الليلة مقدماً للنزلاء، يقوم المراجع الليلي بإجراء عمليات المغادرة لكل الغرف المتبقية من اليوم مع مد الإقامة للغرف التي لم تغادر بالنسبة للغرف المتوقع وصولها، حيث ينتظر المراجع الليلي وصول تلك الغرف أو يلغي الحجز الخاص بها. يقوم المراجع الليلي بإغلاق وحدات الصراف الإلكترونية المفتوحة والتي نسي الصرافون إغلاقها خلال اليوم المنتهي وإنهاء عملية المراجعة الليلية وتغيير الليلة إلكترونياً على برنامج الحاسب الآلي.

نموذج تقييم مستوى الأداء (مستوى إجادة الجدارة)

تعليمات

بعد الانتهاء من التدريب قيم نفسك وقدراتك بواسطة إكمال هذا التقييم الذاتي بعد كل عنصر من العناصر المذكورة، وذلك بوضع علامة أمام مستوى الأداء الذي أتقنته، وفي حالة عدم قابلية المهمة للتطبيق ضع العلامة في الخانة الخاصة بذلك.

اسم النشاط التدريبي الذي تم التدريب عليه:

مستوى الأداء (هل أتقنت الأداء)				العناصر
كلياً	جزئياً	لا	غير قابل للتطبيق	
				١ -
				٢ -
				٣ -
				٤ -

يجب أن تصل النتيجة لجميع المفردات (البنود) المذكورة إلى درجة الإتقان الكلي أو أنها غير قابلة للتطبيق، وفي حالة وجود مفردة في القائمة "لا" أو "جزئياً" فيجب إعادة التدريب على هذا النشاط مرة أخرى بمساعدة المدرب.

تقييم مستوى الأداء (مستوى إجادة الجدارة)

اسم الطالب:		التاريخ:
رقم الطالب:		المحاولة: ١ ٢ ٣ ٤
كل بند أو مفردة يقيم ب ١٠ نقاط.		
العلامة:		الحد الأدنى: ما يعادل ٨٠٪ من مجموع النقاط
		الحد الأعلى: ما يعادل ١٠٠٪ من مجموع النقاط
بنود التقييم	النقاط	
١ -		
٢ -		
٣ -		
٤ -		
هذه المفردات يجب أن تكمل بدقة ١٠٠٪		

ملاحظات:

.....

.....

.....

توقيع المدرب:

المراجع الأجنبية باللغة الإنجليزية

- 1- ABBEY, JAMES R. (1997) HOSPITALITY SALES AND MARKETING, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 2- FIDELIO FRONT OFFICE DOCUMENTATION (1998) FRONT OFFICE VERSION 6.10 – USER MANUAL, MICROS - FIDELIO CORPORATION.
- 3- GEE, CHUCK Y. (1996) RESORT DEVELOPMENT & MANAGEMENT, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 4- HART, CHRISTOPHER W.L. AND TROY, DAVID A. (1997) STRATEGIC HOTEL/MOTEL MARKETING, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 5- JACK, D. NINEMEIER (1995) PRINCIPLES OF FOOD AND BEVERAGE OPERATIONS, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.
- 6- NITSCHKE, ALETA AND SCHAPPERT, PATRICIA (1996) HOUSEKEEPING MANAGEMENT, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION.

المحتويات

١	الوحدة الاولى
٧٨	الوحدة الثانية
١٠٧	الوحدة الثالثة
١٣٧	إجابة التمارين
١٤٥	نماذج التقييم
١٤٧	المراجع

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS