

TR-FO-40	مرجعية:		سياسة المفقودات	عنوان الإجراء:
1	رقم الإصدار:		1 مارس 2023	تاريخ الإصدار:
مدير التدريب	الجهة المسؤولة:		7 مارس 2021	تاريخ التحديث:
3	عدد الصفحات:		الموظفين في الفنادق	نطاق المعنيين:

سياسة المفقودات

اكتشاف المفقودات

- 1- عند اكتشاف أي بند مفقود في الفندق يقوم الموظف الذي وجده بإبلاغ مدير الفندق
- 2- يقوم مدير الفندق بإبلاغ الاستقبال والإشراف الداخلي عبر الهاتف عن البند الموجود
- 3- يتم تسجيل جميع التفاصيل في دفتر المفقودات حسب البيانات التالية (تفاصيل البند، مكان وجوده؛ التاريخ والوقت، والموظف الذي اكتشف المفقودات)
- 4- ويتم إرفاق صورة للبند المفقود في حال كان من المفقودات الثمينة (النقود- المجوهرات - التلفونات - الالكترونيات - الخ)
- 5- يتم تسجيل التفاصيل في نظام الأوبرا حسب الخطوات التي سيتم توضيحها لاحقاً
- 6- يقوم مدير الإشراف الداخلي بإثبات الموجودات وتفصيلها في كشف المفقودات
- 7- توضع المفقودات في المغلف المخصص لذلك وتحفظ عند مدير الفندق في المكان المخصص
- 8- في حال المفقودات الثمينة يختم المغلف بختم خاص ويوقع على المغلف كل من مدير الإشراف الداخلي ومدير الفندق والأمن

التواصل مع الضيف

- 1- يقوم مدير الفندق بالتواصل المباشر مع الضيف عن طريق رقم الهاتف المسجل في نظام التشغيل PMS أو في العقد أو عن طريق الإيميل
- 2- يتم إبلاغه بالعثور على المفقودات، مع اتباع التحية القياسية /الستاندر بالتعريف بنفسه وباسم الفندق
- 3- الاستفسار بطريقة لبقة عن رقم الغرفة والاستعلام عن البند المفقود وتفصيل الدخول والخروج للتأكد من مطابقة الشخص نفسه
- 4- عند التأكد يتم إعلام الضيف بتواجد البند المفقود وتزويده بالرقم التسلسلي حسب سجلات الفندق
- 5- الاستفسار عن طريقة إعادة البند المفقود؛ إما عن طريق خدمات البريد السريع (مع تحمل مصاريف الشحن من قبل الضيف) أو الحضور بشكل شخصي للفندق لاستلامها مع تحديد الوقت
- 6- يتم تحديث التفاصيل في نظام الأوبرا حسب الخطوات التي سيتم توضيحها لاحقاً

عند وصول الضيف لاستلام المفقودات

- 1- الترحيب بالضيف واستقباله من قبل مدير الفندق والتأكيد على سياسة فنادق بودل في المحافظة على مفقودات الضيوف
- 2- يقوم مدير الفندق باستدعاء موظف الامن والطلب بلباقة هوية الضيف للتأكد من مطابقة الشخص للبيانات المسجلة بالعقد
- 3- يتم طلب تفاصيل المفقودات بلباقة قبل فتح الظرف
- 4- عند المطابقة تسلم المفقودات للضيف ويتم التوقيع على استلامها مع كتابة العبارة التالية (تم استلام المذكور بالكشف كاملاً بحالة جيدة غير قابلة للنقاش، والتوقيع على ذلك يعني المعرفة بالقبول ولا يحق لي مطالبة الفندق بأي تعويضات كانت مادية أو عينية)
- 5- نشكر الضيف على ثقته ببودل ونتمنى له يوماً سعيداً
- 6- يتم تحديث التفاصيل في نظام الأوبرا حسب الخطوات التي سيتم توضيحها لاحقاً

تحديث القيود

يتم تحديث القيود والسجلات في سجل المفقودات الورقي وتحديث البيانات في نظام التشغيل PMS واعلام الاستقبال والإشراف الداخلي والامن

مدة الاحتفاظ بالمفقودات

يحفظ الفندق بالمفقودات لمدة اقصاها 45 يوماً وفي حال عدم استلامها من الضيف يتم ارسالها بخطاب رسمي الى الإدارة الرئيسية.

طريقة تسجيل وتحديث البيانات على نظام التشغيل Track it – Opera cloud

1- الدخول إلى الحجز المرتبط باسم الضيف Reservation Track it

The screenshot shows the OPERA Cloud interface for a reservation. The user is logged in as BDLABH - Boudl Abha Hotel BOUADMIN. The reservation details for Hermanus de Dood are displayed, including the confirmation number 200673171, status 'In House', and room number 134. The 'Track It' link is highlighted in red in the 'External References' section.

2- الدخول إلى الحجز المرتبط باسم الضيف Search في حال البحث عن سجلات تم تسجيل بياناتها سابقاً New في حال تسجيل بيانات بند مفقود جديد

The screenshot shows the OPERA Cloud interface with the 'Track It' search dialog box open. The dialog box has a search bar and several filters: 'Open' (checked), 'Assigned', 'Closed', and 'Unassigned'. There is also a 'Group' field and a 'Search' button. The 'New' button is also highlighted in red.

3- الدخول إلى الحجز المرتبط باسم الضيف

- 1 اختيار **Lost** عند تسجيل بند مفقود
- 2 **Type** تحديد نوع البند المفقود
- (**Other** أخرى ، **Phone** هاتف ، **Wallet** ، **Baggage** محفظة شخصية ، **Jewelry** مجوهرات ، **حقبية**)
- 3 **Quantity** العدد
- 4 **Action date** تاريخ إيجاد البند
- 5 **Track it Number** الرقم التسلسلي للبند في سجل المفقودات، والمسجل على المغلف
- 6 **Location** تحديد مكان إيجاد البند حسب القائمة
- 7 **Assigned to** تفويض متابعة تسليم البند المفقود (حسب يوزر الأوبرا)
- 8 **Description** يتم كتابة أي تفاصيل مهمة أخرى

The screenshot shows the OPERA Cloud interface with a 'Track It' form open. The form is titled 'Track It' and has a 'Required Field' section. Under 'Group', the 'Lost' option is selected and highlighted with a red box. Other options include 'Parcel', 'Valet', and 'Baggage'. The 'Property' field contains 'BDLABH'. The 'Type' field is empty. The 'Quantity' field has a minus sign and a plus sign. The 'Action Date' field is empty with a calendar icon. The 'Location' field is empty. The 'Assigned To' field is empty. The 'Description' field is empty. There are 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom right of the form. The background shows the OPERA Cloud navigation menu and the user's name 'Hermanus de Dood'.

4- يمكن تحديث البيانات أو الاطلاع على السجلات السابقة من خلال تقرير **Track it report**

المدير العام

مدير التدريب