

TR-FO-016	مرجعية:		إجراءات تسليم النوبة	عنوان الإجراء:
2	رقم الإصدار:		1 يونيو 2020	تاريخ الإصدار:
إدارة التدريب	الجهة المسؤولة:		1 مارس 2022	تاريخ التحديث:
2	عدد الصفحات:		موظفي الاستقبال	نطاق المعنيين:

إجراءات استلام وتسليم النوبة

النطاق و الغرض:

ينطوي الاتصال الفعال للمكاتب الأمامية على استخدام دفاتر السجلات وأدلة المعلومات ورسائل البريد الإلكتروني والهاتف.

التوقعات والمتطلبات:

يجب تحقيق تسليم صحيح للنوبة لضمان التشغيل السلس للتحويلات في المكاتب الأمامية التأكد من أن جميع موظفي المكاتب الأمامية قاموا بقراءة وتوقيع السجل

الإجراءات:

قراءة السجل:

ابحث عن الأحداث غير العادية وشكاوى الضيوف وطلبات النزلاء المعلقة.
ابحث عن المواقف التي تتطلب المتابعة مثل:

- ✓ وصول ضيوف VIP
- ✓ أي مجموعة قادمة داخل الفندق
- ✓ التحركات في الغرف المعلقة.
- ✓ انتظار المغادرة /المغادرة المتأخرة (إن وجدت)
- ✓ قضايا الانتماء مع إبلاغ المدير المناوب / مدير المكاتب الأمامية.
- ✓ إرسال الرسائل أو الإيميلات المعلقة إلى النزلاء.
- ✓ كتابة أي ملاحظة تتطلب المتابعة من الزملاء

الكاشير

- يتم عمل جرد للعهد
- ✓ يتم عمل جرد للإيداع
- ✓ تسجيل نتيجة الجرد
- ✓ توقيع المسلم والمستلم
- ✓ كتابة أي ملاحظات مالية

* راجع نموذج الاستلام والتسليم

طباعة التقارير المهمة:

- ✓ الحجوزات المعلقة.
- ✓ حالة وصول مع طلبات خاصة.
- ✓ النزلاء في انتظار المغادرة.
- ✓ تقرير اختلاف الغرف.
- ✓ تقرير الطوارئ (إن وجد)
- ✓ شهادات السداد (PM)
- ✓ توضيح أرصدة حسابات النزلاء ورصيد النزيل الافتتاحي وإغلاق رصيد النزيل.

قم بإعداد مستندات المكاتب الأمامية اللازمة:

- ✓ ورقة تعقب طلبات النزلاء.
- ✓ مكالمات الاستيقاظ وعدم الظهور.

- ✓ نماذج طلب الحجز.
- ✓ نماذج آراء النزلاء.
- ✓ تأكد من توافر مخزون كافٍ من إمدادات المكاتب الأمامية لعمليات اليوم أو النوبة. مع إمكانية تجديد وتخزين الطلب.
- ✓ بطاقات وقوائم تسعيرة الغرفة.
- ✓ كتيبات الفندق.
- ✓ دباسات ودبابيس.
- ✓ ورقة الفوترة المحملة في ناسخات الطابعة والصور.
- ✓ الأظرف لفواتير النزلاء.
- ✓ بطاقات التسجيل المطبوعة للقدامين المتوقعين.
- ✓ نماذج وأظرف الرسائل.
- ✓ المرفوض، والمدفوع، النقد، وقوائم النثرية.
- ✓ مشابك الورق.
- ✓ مفتاح مغناطيسي/ بطاقات مفتاح
- ✓ حامل البطاقات الرئيسية.
- ✓ أقلام.
- ✓ أوراق الخربشة للملاحظات.
- ✓ قائمة أسعار الميني بار.
- ✓ تأكد من أن مكتب الاستقبال منظم.
- ✓ تأكد من أنك على علم بالأحداث أو الوظائف التي تجري في الفندق.
- ✓ استلام النقد الصحيح.

المدير العام

مدير التدريب