

## المحاضرة 12

## رابعاً: الدفاتر المتخصصة للفنادق

1- دفتر الحجز: ويتم إعداده اعتماداً على اتصال العميل يحدد اسم الحاجر ووسيلة الحجز وكذا عدد الافراد نوع الغرفة وتاريخ بدء الحجز والمدة.

2- بطاقة تسجيل النزيل: تتضمن هذه البطاقة رقم الغرفة وعدد الافراد وسعر الليلة وشروط الاقامة ومعلومات عن العميل تشمل الاسم واللقب ورقم البطاقة أو جواز السفر، المهنة، العنوان وتاريخ الوصول وتاريخ الرحيل وقادم من ومغادر إلى، ويجب يختم بتوقيع العميل وموظف الاستقبال.

3- إشعار وصول النزيل (العميل): يتم ملاً هذا الاشعار عند وصول العميل للفندق وشكله كما يلي:

إشعار وصول النزيل			
إسم النزيل:.....			
عدد المرافقين: رجال.....		نساء.....	
أطفال.....			
رقم الغرفة:.....			
شروط الاقامة:			
مبيت	إفطار	إقامة كاملة	
توقيع موظف الاستقبال			

4- قائمة النزلاء (العملاء): تعد هذه القائمة يوميا بإجمالي النزلاء (العملاء) الموجودين في الفندق ويكون شكله كما يلي:

قائمة النزلاء			
فندق.....			
قسم الاستقبال			
التاريخ:.....			
الجهة التابع لها	الجنسية	الاسم واللقب	رقم الغرفة

5- بطاقة النزيل (العميل): تخصص هذه البطاقة لكل نزيل على حدى وتوضح جميع البيانات (المعلومات) المتعلقة بالنزيل وكذا حركة التعاملات النقدية في الفندق خلال فترة اقامته إلي حين رحيله وتنقسم إلى الاقسام التالية:

- القسم الاول: يتضمن المعلومات الشخصية عن النزيل.

- القسم الثاني: يتضمن جميع التعاملات النقدية مع الفندق من إقامة، الاطعمة المشروبات وخدمات أخرى بالنسبة لكل يوم .

- القسم الثالث: يخصص لحركة السداد خلال فترة الإقامة ويمكن أن يكون يوميا أو بالجزء أو كليا.

ويكن شكله كما يلي:

بطاقة النزيل				
اسم النزيل:.....		رقم الغرفة:.....		
تاريخ بدء الإقامة:.....		عدد الافراد:.....		
أيام الإقامة				البيان
				ما قبله: الإقامة الاطعمة والمشروبات - الاطعمة - مشروبات باردة - مشروبات ساخنة الخدمات الفندقية الاخرى (الهاتف الخارجي، الغسيل....)
				الاجمالي
				دفعات نقدية خصم أو تخفيضات الجهة المعنية بالسداد رصيد مرحل
				الاجمالي

ملاحظة:

الرصيد المرحل معناه الباقي بالزيادة أو النقصان من يوم إلى آخر ويجب أن يكون مساوي للصفر عند مغادرة العميل للفندق ويساوي:

الرصيد المرحل = تكلفة الخدمات المقدمة لكل يوم - الدفعات النقدية لكل يوم

**6- دفتر الوصول والرحيل:** هو جدول فيه جانب للوصول وجانب للخصوم يتضمن المعلومات التالية إسم النزيل (العميل) ورقم الغرفة وعدد الافراد وشروط الاقامة وإجمالي الايرادات.

**7- بطاقة النزلاء:** وهي بطاقة تشبه بطاقة النزيل ولكن تكون لجميع النزلاء لكل يوم على حدى تتضمن نفس معلومات بطاقة النزيل ويتم حساب اجمالي خدمات كل من الاقامة والاطعمة والمشروبات وكذا الخدمات الفندقية وتحديد اجمالي النقدية المحصلة لكل يوم.

**مثال توضيحي عن إعداد بطاقة النزلاء (العملاء):**

فيما يلي بيانات النزيل "أ" خلال فترة إقامته في الفندق بداية من يوم 2019/03/20 ولمدة 3 أيام.

يوم 2019/03/20 تم ما يلي:

- أقام العميل "أ" في الغرفة رقم 201 إيجارها اليومي 500000 دج.
- طلب العميل وجبة الغداء بمبلغ 60000 دج، ومشروبات باردة 8000 دج ومشروبات ساخنة 5000 دج.
- دفع العميل مبلغ 2000000 دج تحت سحابه نقدا.
- هاتف خارجي 150000 دج.

يوم 2019/03/21 تم ما يلي:

- طلب وجبة إفطار سعرها 50000 دج وهاتف خارجي بتكلفة 40000 دج.
- طلب خدمة الغسيل بسعر 100000 دج.
- طلب وجبة عشاء بسعر 80000 دج ومشروبات باردة بقيمة 5000 دج.

يوم 2019/03/22 تم ما يلي:

- طلب وجبة الافطار بسعر 40000 دج.
- طلب هاتف خارجي بتكلفة 50000 دج.
- وقد سدد حسابه بالكامل نقدا وقد استفاد من خصم بقيمة 5% من إجمالي الخدمات.

غادر العميل الفندق يوم 2019/03/23 على الساعة الثامنة صباحا.

**المطلوب:** إعداد بطاقة النزيل "أ" خلال فترة إقامته في الفندق.

بطاقة النزيل				
رقم الغرفة: 201			اسم النزيل: العميل "أ"	
عدد الافراد: (01)			تاريخ بدء الاقامة: 2019/03/20	
أيام الاقامة				البيان
2019/03/23	2019/03/22	2019/03/21	2019/03/20	
-	(452000)	(1277000)	-	ما قبله:
-	500000	500000	500000	الاقامة
-	40000	50000	-	الاطعمة والمشروبات
-	-	50000	60000	- الافطار
-	-	80000	-	- وجبة الغذاء
-	-	5000	8000	- وجبة العشاء
-	-	-	5000	- مشروبات باردة
-	-	-	5000	- مشروبات ساخنة
-	50000	40000	150000	الخدمات الفندقية الاخرى:
-	-	100000	-	- الهاتف الخارجي
-	138000	(452000)	723000	- الغسيل
-	31100	-	2000000	الاجمالي
-	106900	-	-	دفعات نقدية
-	-	-	-	خصم أو تخفيضات
-	-	(452000)	(1277000)	الجهة المعنية بالسداد
-	13800	(452000)	723000	رصيد مرحل
-	13800	(452000)	723000	الاجمالي

حساب قيمة التخفيض = 5% (من مجموع الخدمات لكل أيام الاقامة)

قيمة التخفيض = 5% (590000+825000+723000)

قيمة الخصم = 106900

للتأكد :

قيمة الخدمات بعد الخصم = مج الدفعات النقدية المحصلة

$$2031100 = 106900 - 2138000 = \text{قيمة الخدمات بعد الخصم}$$

$$2031100 = 31100 + 2000000 = \text{مجموع النقدية المحصلة}$$