CONCEPT

دورة إدارة المكتب الأمامي في الفنادق: الحجوزات والتدقيق الليلي وزيادة مبيعات الغرف

5 – 9 أبريل 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



دورة إدارة المكتب الأمامي في الفنادق: الحجوزات والتدقيق الليلي وزيادة مبيعات الغرف

المرجع: 24129_1467 **التاريخ:** 5 – 9 أبريل 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

دورة إدارة المكتب الأمامي في الفنادق، بمحاورها في الحجوزات والتدقيق الليلي وزيادة مبيعات الغرف، دورة مدتها أسبوع لفرق المكتب الأمامي والحجوزات وعلاقات النزلاء، تنتهي بإعداد خطة أداء المكتب الأمامي وزيادة المبيعات لفندق دراسي. تفقد الفنادق إيراد الغرف وثقة النزلاء حين يباع مخزون الغرف فوق طاقته دون إجراء لتحويل النزلاء، وتغلق حسابات النزلاء بأخطاء في الترحيل، وينتظر القادمون غرفا غير جاهزة، ويعرض موظفو الاستقبال الترقيات بالمصادفة. يدير المرشحون ورديات الاستقبال أو الحجوزات أو علاقات النزلاء، ويعملون على دراسات حالة من قوائم الوصول وحسابات النزلاء وتقارير التدقيق الليلي. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تنظيم أقسام المكتب الأمامي وأدوار الورديات وتسليم العمل بين الحجوزات ومكتب الاستقبال وعلاقات النزلاء والكونسيرج ومكتب الحمالين
- ضبط مخزون الغرف وتخصيصات المجموعات ومستويات الحجز الزائد وإجراءات تحويل النزلاء بالاستناد إلى سجل الإتاحة والإلغاء وعدم الحضور
- تنفيذ فحوص ما قبل الوصول وتسجيل الوصول وتخصيص الغرف وتسجيل المغادرة مع حسابات نزلاء دقيقة وتسوية سليمة
- إنجاز التدقيق الليلي بترحيل رسوم الغرف والضرائب ومطابقة رسوم الأقسام ومعالجة عدم الحضور وإعداد تقرير الإيراد اليومي
- تطبيق نصوص البيع الإضافي والترقية وخطوات استعادة رضا النزيل ومعايير الكونسيرج لرفع إيراد الغرف وتقييمات النزلاء
- توقع حركة الوصول والمغادرة ومتابعة مؤشرات أداء المكتب الأمامي وبناء جداول المناوبات وخطط تدريب الموظفين

الفئة المستهدفة:

- موظفون وقادة ورديات مسؤولون عن الوصول والمغادرة والصندوق وضبط المفاتيح في مكتب الاستقبال
- موظفون مسؤولون عن الحجوزات ومخزون الغرف وكتل المجموعات والتخصيصات
- موظفون مسؤولون عن علاقات النزلاء واستقبال كبار الضيوف ومتابعة الشكاوى
- موظفون مسؤولون عن التدقيق الليلي وحسابات النزلاء وتقارير الإيراد اليومية
- موظفون مسؤولون عن الكونسيرج ومكتب الحمالين وخدمات الأمتعة
- مشرفون مسؤولون عن جداول مناوبات الاستقبال وتدريب الموظفين وتقارير أداء المكتب الأمامي

محاور الدورة:

اليوم 1: هيكل المكتب الأمامي ودورة النزيل وتقييم وضع مكتب الاستقبال

- أقسام المكتب الأمامي من الحجوزات إلى مكتب الحمالين
- مراحل دورة النزيل من ما قبل الوصول حتى المغادرة وما بعدها
- أدوار الورديات وتسليم العمل بين الصباح والمساء والليل
- أنواع الغرف ورموز الأسعار ومصطلحات حالة الغرفة للموظفين
- مراجعة الوضع الراهن لمكتب الاستقبال ببيانات الوصول والشكاوى والبيع الإضافي

اليوم 2: الحجوزات ومخزون الغرف وضبط الحجز الزائد

- مصادر الحجز المباشرة والشركات والمجموعات ووكالات السفر الإلكترونية
- مخطط مخزون الغرف وضبط الإتاحة حسب نوع الغرفة
- كتل المجموعات والتخصيصات ومواعيد الإفراج عن الغرف المتعاقد عليها
- تحديد مستوى الحجز الزائد من سجل عدم الحضور والإلغاء
- إجراء تحويل النزلاء واتفاقيات الفنادق الشريكة في الليالي المكتظة

اليوم 3: الوصول وتخصيص الغرف وحسابات النزلاء والمغادرة

- فحص قائمة ما قبل الوصول لكبار الضيوف والطلبات الخاصة والعربون
- تسلسل تسجيل الوصول بالتحقق من الهوية وتفويض الدفع وتسليم المفتاح
- قواعد تخصيص الغرف بين الطلبات والترقيات وحالة التدبير الفندقي
- ترحيل القيود على حساب النزيل وتقسيم الفاتورة والتحويل إلى حسابات المدينين
- المغادرة السريعة وطرق التسوية ومعالجة الرسوم المعترض عليها

اليوم 4: التدقيق الليلي والبيع الإضافي واستعادة رضا النزيل ومؤشرات الأداء

- روتين التدقيق الليلي لترحيل رسوم الغرف ومطابقة الأقسام
- رسوم عدم الحضور وتقرير الإيراد اليومي وإقفال اليوم في النظام
- نصوص البيع الإضافي والترقية عند الحجز وتسجيل الوصول
- سجل شكاوى النزلاء وخطوات استعادة الرضا وحدود التعويض
- مؤشرات أداء المكتب الأمامي للإشغال ومتوسط السعر وإيراد البيع الإضافي

اليوم 5: دراسة حالة: خطة أداء المكتب الأمامي وزيادة المبيعات

- موجز الفندق الدراسي بالإشغال والوصول وآراء النزلاء
- توقعات الوصول والمغادرة لأسبوع الفندق الدراسي
- جدول مناوبات الاستقبال وتغطية الكونسيرج وفق الأحجام المتوقعة
- نظام حوافز البيع الإضافي وخطة تدريب الموظفين للحالة
- استكمال خطة أداء المكتب الأمامي وزيادة المبيعات ومراجعتها

المهارات التي ستكتسبها:

- ضبط مخزون الغرف
- إدارة الحجز الزائد وتحويل النزلاء
- دقة حسابات النزلاء
- مطابقة التدقيق الليلي
- أساليب البيع الإضافي للغرف
- معالجة استعادة رضا النزيل
- توقع حركة الوصول
- تخطيط مناوبات الاستقبال

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة أداء المكتب الأمامي وزيادة المبيعات إلى مدير قسم الغرف والمدير العام لاعتمادها
- تحديد عدد الغرف التي يجوز بيعها فوق الطاقة في ليلة الذروة والنزلاء الذين تجب حمايتهم عند الحاجة إلى التحويل
- تفادي فقد إيراد الغرف بسبب الرسوم غير المرحلة وحالات عدم الحضور غير المفوترة والحسابات المعترض عليها عند المغادرة
- توجيه موظفي الاستقبال ومدققي الليل بنصوص البيع الإضافي وتسلسل تسجيل الوصول وقوائم فحص التدقيق

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك خطة أداء المكتب الأمامي وزيادة المبيعات على مدير قسم الغرف والمدير العام ومسؤول الإيرادات. ويعتمدون عليها في إقرار مستويات الحجز الزائد وجداول مناوبات الاستقبال وأهداف البيع الإضافي وحدود التعويض التي يمنحها الموظف دون موافقة مسبقة. وبعد أول شهر كامل تقارن الوحدة الوصول المتوقع بالفعلي، وعدد النزلاء المحولين إلى فنادق أخرى، وتصحيحات الحسابات، واستثناءات التدقيق الليلي، وإيراد البيع الإضافي، وحجم الشكاوى بما ورد في الخطة، ثم تعدل النصوص والتوظيف والتدريب حيث تبتعد النتائج عن المتوقع.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة إدارة المكتب الأمامي في الفنادق؟

يكفي أن يعمل المشارك في مكتب الاستقبال أو الحجوزات أو علاقات النزلاء أو التدقيق الليلي، وأن يعرف قوائم الوصول وحسابات النزلاء في فندقه. ويساعده إحضار أرقام مجهولة المصدر عن الوصول وعدم الحضور والبيع الإضافي على تطبيق الأساليب على مكتبه.

بم تختلف إدارة المكتب الأمامي في الفنادق عن دورة العمليات الفندقية العامة؟

تبقى داخل المكتب الأمامي: الحجوزات ومخزون الغرف والحجز الزائد وتسجيل الوصول وحسابات النزلاء والتدقيق الليلي والبيع الإضافي وعلاقات النزلاء. أما دورة العمليات الفندقية العامة فتمتد إلى جميع الأقسام، ومنها التدبير الفندقي والأغذية والمشروبات والهندسة وقائمة أرباح الفندق وخسائره.

لماذا يهم الحجز الزائد في إدارة المكتب الأمامي في الفنادق؟

يحمي الحجز الزائد نسبة الإشغال من حالات عدم الحضور والإلغاء المتأخر، لكن ليلة مباعة فوق الطاقة دون إجراء تحويل تضر بثقة النزلاء. لذا يحدد فريق المكتب الأمامي المستوى من السجل، ويتفق مسبقا مع فنادق شريكة، ويقرر من يحمي من النزلاء أولا.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة المكتب الأمامي في الفنادق؟

يعود المشارك بخطة أداء المكتب الأمامي وزيادة المبيعات تضم توقعات الوصول وجدول المناوبات ونصوص البيع الإضافي ونظام الحوافز، مع قوائم فحص للحجز الزائد وتسجيل الوصول وحسابات النزلاء والتدقيق الليلي للاستخدام اليومي في مكتب الاستقبال.