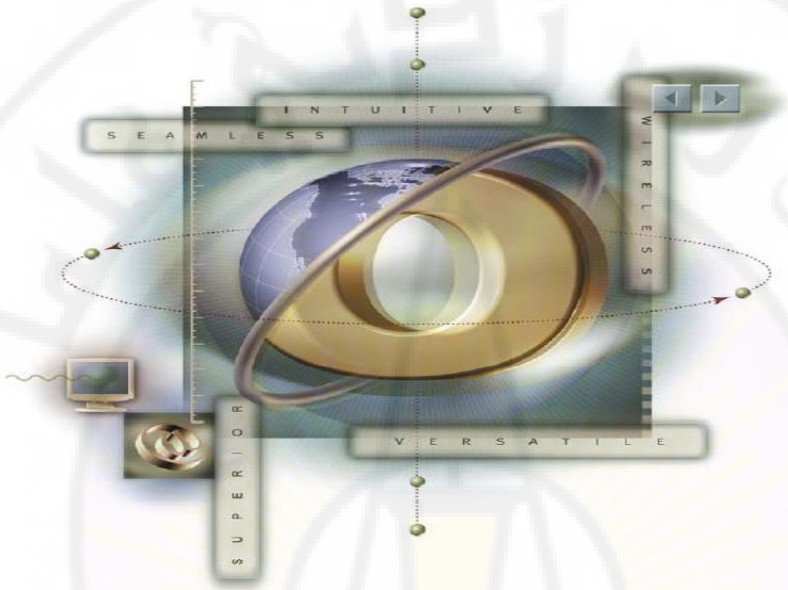
محاضرات في تطبيقات حاسوب (أوبرا) *Opera*



إعداد الدكتور المهندس
فراس الزين

مدرس في جامعة دمشق
كلية السياحة
قسم الادارة الفندقية

الفهرس

الفصل الأول	
مقدمة	
برامج أدارة الفنادق و مزاياها	
التعرف على الواجهة الرئيسية	
المصطلحات و الرموز	
الفصل الثاني	
التعرف على ملفات البيانات / البروفايل (PROFILES)	
العمليات على ملفات البيانات / البروفايل	
الفصل الثالث	
الحجز (RESERVATIONS)	
إضافة حجز جديد	
وظائف الحجز	
وظائف حجز إضافية	
الفصل الرابع	
إدارة المكاتب الأمامية (FRONT OFFICE)	
وظائف الاستضافة	
وظائف استضافة إضافية	
الفصل الخامس	
الحسابات النقدية و الفواتير (CASHIERING)	
أساسيات الدفع	
خدمات الفواتير	
الفصل السادس	
إدارة الغرف (ROOM MANAGEMENT)	
وظائف الاستضافة	
وظائف استضافة إضافية	
الفصل السابع	
حساب الشركات (Account Receivable - AR)	

الفصل الأول –

المقدمة

تعد الأعمال الفندقية من قطاعات الأعمال المثيرة جدا للاهتمام ومفيدة للغاية , حيث يمكن للمالك القيام بأعمال إدارة المؤسسة الفندقية بشكل مستقل ولكن لتنظيم العمل بحيث يجلب المؤسسة أرباحا جيدة فمن الأفضل اللجوء إلى خدمات سوق البرمجيات .

إدارة الفندق هي إدارة مؤسسات ، والغرض منها تقديم الخدمات بسعر مناسب واستقبال أرباح أكبر .

بغض النظر عن من يدير العقارات ، تفضل معظم الفنادق العمل ببرنامج خاص , يسمح التخطيط بكفاءة من أجل تنفيذ جميع العمليات في المؤسسة ويوفر عملية تخزين مريحة للمعلومات حول العملاء .

يعد العثور على البرنامج المناسب للضيافة عملاً صعباً وليس هيّناً ، فمن دون البرامج وحلولها يمكن أن تضيع وقتك وأموالك ، والكثير من الأشياء التي تأخذك بعيدًا عن عملائك وتمنعك من تقديم تجربة رائعة للضيوف .

بالنسبة إلى الفنادق الأصغر حجماً ، قد تدفع مقابل مجموعة من الميزات الإضافية التي لن تستخدمها أبدًا ، أو ربما تحتاج إلى ميزة لإدارة هذا الجانب من عملك , ولهذا فإن استخدامك لبرامج إدارة الفنادق المناسبة يوفر عليك الكثير من الوقت و الجهد و المال .

يمكن للفنادق استخدام أدوات إدارة الفنادق لأداء العمليات الأساسية ، لذلك من المهم بالنسبة لموفري الفنادق وغيرهم من مقدمي السكن إجراء مقارنات لاختيار أفضل أدوات إدارة الفنادق المتوفرة .

تتضمن أنظمة إدارة الفنادق **PMS** (**Property Management Systems**) عدد من الأنظمة المستقلة و المرتبطة بعضها مع بعض لغرض إدارة المكاتب الأمامية و الخلفية للفندق و تتضمن كل من البرامج (**Software**) و المعدات (**Hardware**) التي يحتاجها الفندق في المكاتب الأمامية و الخلفية .

برامج إدارة الفنادق و مزاياها

يعد العمل ضمن المؤسسة الفندقية من أكثر أنواع العمل دقة و حجما و تنوعا في العمليات , حيث تستخدم هذه المؤسسات الفندقية نظاما خاصا يسمح بتدقيق هذه العمليات و مراقبتها من خلال تسلل الإجراءات المتبعة فيها و متابعتها حيث تعد هذه الأنظمة مصدرا لكثير من المعلومات و التقارير و الاحصائيات المفيدة لتقيم عمل و أداء العاملين في هذه المؤسسات الفندقية .

تعد هذه الأنظمة مصدرا للمعلومات التي تحتاجها ادارة المؤسسة الفندقية لوضع الخطط المستقبلية و اتخاذ القرارات المناسبة و في الوقت المناسب .

يمكن ان تكون هذه الأنظمة نوعان :

1. أنظمة عمل يدوية (**Manual Systems**) – حيث يعتمد في هذه الأنظمة على نماذج و سجلات و تقارير ورقية بالإضافة لنظام معين لحفظ الملفات يسهل عملية البحث و الوصول السريع اليها عند الحاجة . وفق هذا النوع من أنظمة العمل في المؤسسات الفندقية بقوم موظفو المؤسسة الفندقية بإعداد و ملء هذه النماذج كتابيا و بشكل دقيق وفق تسلل الإجراءات المتبعة التي تعكس الوضع الحقيقي للمؤسسة الفندقية و بكل تفاصيلها الدقيقة .

يعد نظام ويتني (**Whitney System**) من أهم أشكال نظم العمل اليدوي , وما زالت بعض المؤسسات الفندقية , و خصوصا الفنادق الصغيرة , تستخدم هذا النظام حتى الوقت الحالي و يمتاز هذا النظام بالدقة و المرونة .

2. أنظمة عمل الكترونية / آلية (**Electronic\Automated Systems**) – نتيجة التطور الكبير في مجال التكنولوجيا و تكنلوجيا المعلومات و الاتصالات , لجأت غالبية المؤسسات الفندقية الى الاستفادة من هذا التطور قدر الامكان .

ظهرت مجموعة مختلفة من أنظمة العمل الإلكتروني / الالي المخصصة للمؤسسات الفندقية , منها :

I. نظم العمل المركزي (**Central Systems**) - حيث تقوم هذه النظم , أو البرامج , بمتابعة و مراقبة العمليات مثل عمليات الحجز و التحديث الآلي و الدوري و الفوري للمعلومات عن الغرف و حالاتها و المتوفر منها و الخارج عن الخدمة ... الخ .

هناك نوعان من أنظمة العمل المركزي المخصصة للمؤسسات الفندقية , هما :

- نظام مركزي لربط سلسلة فنادق (**Affiliate Network**) - يمكن من خلال هذا النوع متابعة و مراقبة العمليات ضمن كل فندق من سلسلة فنادق الشركة (**Chain Hotels**) . يمتاز هذا النون بأنه يقلل تكاليف إنشاء أنظمة مستقلة لكل فندق من سلسلة فنادق الشركة كما يسمح لفنادق مستقلة , غير مرتبطة بالشركة , الربط مع سلسلة الفنادق التابعة لهذه الشركة و لكنه لا يسمح بالقيام بعملية حجز لغرف هذه الفنادق المستقلة إلا بعد التأكد من عدم وجود غرف شاغرة لدى فنادق الشركة ضمن المنطقة الجغرافية الواحدة .

- نظام مركزي لربط فنادق مستقلة (**Non-affiliate Network**) - يمكن من خلال هذا النوع متابعة و مراقبة العمليات الفندقية لمجموعة من الفنادق , المؤسسات الفندقية , المستقلة و هي غالبا تتكون من مجموعة قليلة من الفنادق , فندقين أو أكثر , و التي تعتمد معايير خدمات مشتركة فيما بينها و تملك نفس مستوى التصنيف و نفس درجة الخدمات المقدمة و ذلك من أجل الحفاظ على جودة هذه الخدمات المقدمة للنزلاء في هذه الفنادق .
يمتاز هذا النون بأنه يقلل تكاليف إنشاء أنظمة مستقلة لكل فندق من سلسلة فنادق الشركة كما يسمح لفنادق مستقلة , غير مرتبطة بالشركة , الربط مع سلسلة الفنادق التابعة لهذه الشركة.

II. نظم العمل العالمية (**Global Distribution Systems - GDSs**) - كانت شركات الطيران أول من أنشأ هذا النوع من الأنظمة , بهف القيام بعمليات الحجز لتذاكر السفر و الإقامة بالفنادق و حجز الرحلات البحرية و حجز السيارات السياحية و بعض الخدمات الأخرى من خلال ربط أنظمة العمل الفندقي و الشركات بواسطة شبكات الانترنت أو شبكات إنترنت خاصة .

معظم الأنظمة المركزية , في الوقت الحاضر , سواء التابعة لفنادق السلسلة أو المستقلة ترتبط بأحد نظم العمل العالمية الأربعة , و هي :

a. نظام غاليليو (**Galileo International Reservation System**) .
b. نظام سابر (**Sabre Reservation System**) .
c. نظام أماديوس (**Amadeus Reservation System**) .
d. نظام وورلد سبان (**WorldSpan Reservation System**) .

إن هذه الأنظمة لا تسمح للجميع بالدخول الحر و المجاني إليها و العمل معها , بل هي مخصصة للشركات و وكلاء السياحة و السفر حيث يخصص لهم إما أرقام هاتف مجانية أو كلمات ولوج سرية للدخول الى هذه الأنظمة و العمل معها .

III. نظم العمل المعتمدة على الشبكة العنكبوتية "الانترنت" (**Internet Distribution Systems - IDSs**) - تقوم معظم المؤسسات الفندقية و شركات الطيران و شركات تأجير السيارات السياحية بإنشاء مواقع لها على الشبكة العنكبوتية "الانترنت" لعرض و تسويق خدماتها , و من أهمها :

a. نظام إكس بيديا (**Expedia Reservation System**) .
b. نظام هوت وير (**Hotwire Reservation System**) .
c. نظام برايس لاين (**Priceline Reservation System**) .
d. نظام ترفل أوسيتي (**Travelocity Reservation System**) .

تسمح هذه الأنظمة لأي شخص بالدخول الحر و المجاني إليها و العمل معها , بواسطة أجهزة الحاسوب الشخصي و القيام بعمليات الحجوزات و الحصول على خدمات إضافية خاصة , في حال توفرها , دون اللجوء لوسيط أخر و دون أن يغادر بيته أو في مكتبه بكل سهولة .

يوجد العديد من البرامج المتخصصة في إدارة الفنادق (**PMS**) , وكل منها له مزايا إيجابية و أخرى سلبية , و تختلف هذه البرامج فيما بينها من ناحية التنظيم و الواجهات و طريقة التعامل , و من هذه البرامج نذكر الآتي :

1- برنامج كلودبيدس (Cloud beds PMS)

يُعد هذا البرنامج بمثابة نظام إدارة فندق متعدد الإمكانات يمكنه أيضًا توصيل عقاراتك بمئات القنوات (مثل Booking.com و Orbitz) ، حيث يتيح للضيوف إبداء تحفظات أو تقييمات وملاحظات مباشرة من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة المحمولة ، أو حتى عبر فيسبوك و يمتاز بالآتي :

- يتيح الدفع عبر بطاقات الائتمان .
- دعم العملاء على مدار الساعة .
- سهل الاستخدام .
- البعض لم يكن راضيا تماما عن خدمة دعم العملاء .

2- برنامج إدارة الفنادق إي زي فرونتديسك (eZee Frontdesk PMS)

يحدث أكثر من مليون معاملة يومية في 104 دولة عبر هذا البرنامج لإدارة الممتلكات الفندقية ، مما أدى إلى إدارة 90000 غرفة في جميع أنحاء العالم ، حيث يستخدمه أكثر من 4700 عميل و 70،500 مستخدم و يمتاز بالآتي :

- إدارة المعدلات الموسمية لزيادة الإيرادات .
- تطبيق للمحمول لتلقي التقارير على الهاتف الذكي / الكمبيوتر اللوحي .

- خدمة تسجيل الوصول التلقائي .
- يوجد تناقضات في حزمة اللغة الصينية .
- عمليات الدفع تحتاج إلى تطوير .

3- برنامج إدارة الفنادق فرونت ديسك في أي مكان (Frontdesk Anywhere PMS)

يقع مقر الشركة الصممصمة لهذا البرنامج في عاصمة التكنولوجيا في وادي السيليكون في أمريكا ، حيث تأسست في عام 2009 ونمت ليصبح عدد عملائها أكثر من 1400 عميل و 18000 مستخدم ، كما هناك مكتب للشركة في آسيا و يمتاز بالآتي :

- واجهة سهلة الاستخدام .
- توفر تقويم للتخصيص .
- ملفات التعريف الشخصية للضيف والشركة ووكلاء السفر التي يمكن تصديرها
- تشفير البيانات على خوادم آمنة ، والقدرة على تقييد امتيازات المستخدم .
- غير قادر على تحديد موقع حجوزات الضيف عن طريق البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف .

4- برنامج إدارة الفنادق أوتيلوجيكس (Hotelogix PMS)

يعد هذا البرنامج أحد الحلول المناسبة لإدارة الفنادق الصغيرة، ويمكن استخدامه على أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحمولة , وقد تم تطويره خصيصًا للفنادق الصغيرة والمتوسطة الحجم ، ويستخدمه أكثر من 000.10 فندق حول العالم ، حيث تم إطلاقه في عام 2009 ويضم الآن عملاء من أكثر من 100 دولة , و يمتاز بالآتي :

- لوحة التحكم سهلة الاستخدام .
- متاح في تسع لغات مختلفة .
- وقت الانتظار الطويل لإصلاح أي أخطاء أو عيب .

5- برنامج إدارة الفنادق مايسترو (Maestro PMS)

يشغل هذ البرنامج المرتبة 14 في قائمة برامج ادارة الفنادق الأكثر شعبية ، لكن صمم خصيصا للفنادق الصغيرة ، حيث تم تصميمه ليجمع 20 وحدة مختلفة ، بما في ذلك الحجوزات ، مكتب الاستقبال ، المبيعات ، إدارة المساحة والنادي ، نقاط البيع ، و الطعام ، و يهدف إلى تبسيط الأشياء وتمكين مديري الفنادق من تشغيل كل شيء من لوحة تحكم واحدة , يمتاز بالآتي :

- توفر الكثير من الميزات حسب الطلب ، وهو أمر جيد للفنادق الصغيرة ذات الاحتياجات الفريدة .
- دعم عملاء ممتاز .
- صعوبة التعامل مع البرنامج إلى حد ما .

6- برنامج إدارة الفنادق (MSI CloudPM PMS)

لهذا البرنامج 5800 عميل في أمريكا الشمالية ، حيث يعد هذا البرنامج حلاً ملائماً لإدارة الممتلكات الفندقية ، وهو أمر جيد بالنسبة للفنادق التي تسعى إلى خفض التكاليف عن طريق تجاوز شراء أجهزة إضافية , يمتاز بالآتي :

- النسخ الاحتياطي التلقائي والنسخ الاحتياطي الاختياري في الموقع .
- إمكانية الوصول بنقرة واحدة إلى تقارير المراجعة الليلية المؤرشفة .

- يعاني من مشكلات في الاتصال أثناء المشاركة .

7- برنامج إدارة الفنادق أوبرا (OPERA PMS)

يعد هذا البرنامج حلاً شاملاً وقابلاً للتطوير يتوفر على ثلاثة مستويات , Premium , Standard و Lite , ويتوفر أيضًا للنشر السحابي ، والتثبيت على الأجهزة ، ويمكن لأي منشأة من فنادق البوتيك إلى سلسلة الفنادق الضخمة الاستفادة من هذا الحل , شركة أوراكل ذات السمعة العالمية هي الشركة المصممة لهذا البرنامج ، يمتاز بالآتي :

- إدارة الملف الشخصي " البروفايل " .
- إدارة الإقامة .
- إدارة التدبير المنزلي (الاشراف الداخلي / خدمة الغرف) .
- دعم متعدد اللغات والعملات العالمية .
- يمكن أن تكون عملية تسجيل الدخول والخروج بطيئة .

8- برنامج إدارة الفنادق ريزوفيشن (RezOvation PMS)

هو برنامج للحجز على شبكة الإنترنت ، مخصص لمُنشئي الفنادق الصغيرة لإدارة أعمالهم في المبيت والإفطار بأمان وكفاءة في أي مكان وفي أي وقت ، وهو متاح على مدار 24 ساعة و 7 أيام في الأسبوع ، ويمكن للعملاء الحجز متى وأين يناسبهم باستخدام أي جهاز، كما يمكن تذكير الضيوف بإقامتهم من خلال تنبيهات البريد الإلكتروني, بالإضافة لأنه يضمن الحجز الآمن وخيارات الدفع لعملاء من خلال ميزة معالجة بطاقة الائتمان المتكاملة للتطبيق ، و نظرًا لأنه يستجيب للجوال ، فإن واجهته تقوم تلقائيًا بضبط حجم شاشة العرض ليتمكن الضيوف من تصفح وحجز غرفة أو عدة غرف بسهولة باستخدام أجهزتهم المحمولة ، كما أن لديه ميزات إضافية لتوسيع وظائف التطبيق مثل التكامل مع Quickbooks والتقارير والمحاسبة وتتبع المناسبات والمراسلات ، يمتاز بالآتي :

- الحجز عبر الإنترنت .
- إدارة مكتب الاستقبال .
- إدارة الضيوف .
- التقارير والمحاسبة .
- معالجة بطاقات الائتمان .
- إدارة التسويق .
- إدارة الحجز .
- إدارة المجموعة .

9- برنامج إدارة الفنادق ريسنيكسوس (ResNexus PMS)

هي خدمة برمجيات لإدارة الممتلكات والحجز تساعد على تحسين عمليات إدارة الممتلكات الخاصة من خلال أحدث الميزات وأكثرها تقدمًا , مثل عمليات مكتب الاستقبال إلى خدمات الاستقبال ، يمكن للبرنامج توفير حلول لمعظم المشكلات التي تواجهها الشركات الحديثة ، و تضمن الميزات القابلة للتطوير عدم استبعاد أي نشاط تجاري بسبب حجمه , فسواء كان الهدف هو إدارة المؤتمرات واستضافة الضيوف الأجانب أو كان الهدف ترقية خدمات الفنادق فقط ، فإن البرنامج سيقدم الحلول الصحيحة التي لن تعالج المشكلات فحسب ، بل تساعد أيضًا في زيادة عائد الاستثمار ، يمتاز بالآتي :

- المحاسبة على أساس الاستحقاق .

- المحاسبة النقدية .
- التحفظات على الانترنت .
- الفواتير .
- قبول المدفوعات .
- استشارات الاعمال .
- أدوات التسويق .
- استئجار إدارة الممتلكات .
- إدارة الضيوف .
- إدارة الضيافة .

10- برنامج إدارة الفنادق بروبيرتيوير (Propertyware PMS)

هي عبارة عن منصة شاملة ومتعددة الاستخدامات لإدارة الممتلكات , مصممة خصيصًا وحصريًا للفنادق الصغيرة ، حيث يجمع برنامج إدارة الممتلكات هذا ، بين التسويق عبر الإنترنت وبرمجيات الإدارة والمحاسبة في حل واحد فريد من نوعه يساعد المستخدمين على تقليل نفقاتهم بشكل كبير مع زيادة عائدات ممتلكاتهم , ويعد حلاً مثاليًا لإدارة الممتلكات لمديري الرسوم الذين يديرون العقارات والرسوم نيابة عن المالكين , و لمديري الأصول المسؤولين عن العقارات المملوكة للبنك ، والملاك الذين يتولون استئجار العقارات والمستأجرين، و يعمل البرنامج على تبسيط إدارة الاستئجار والتواصل مع المستأجرين وتجديد التأجير وغير ذلك ، يمتاز بالآتي :

- التسويق .
- إدارة الممتلكات .
- المحاسبة .
- إدارة تأجير العطلات .
- اعمال صيانة .

11- برنامج إدارة الفنادق إيفيفو (eviivo PMS)

تحتوي هذه الأداة القوية على كل ما هو مطلوب لإدارة الحجوزات والضيوف ووكالات السفر، لأنه يأتي مع ميزة مذكرات تتيح للمستخدمين عرض جميع الحجوزات الخاصة بهم في وقت واحد ، وإجراء التعديلات و الإلغاء مع تأكيدها تلقائيًا أو إرسال رسائل مخصصة , كما يمكن للمستخدمين أيضًا إنشاء موقع الويب الخاص بهم باستخدام الأداة ، والتي يمكن تخصيصها لزيادة عدد الحجوزات ، ويمكن استخدام هذا في العروض الترويجية ومدفوعات الحجز، ويجعل التطبيق إنشاء موقع الويب سهلاً .

توفر المنصة للمستخدمين أيضًا استضافة مجانية ونسخًا احتياطيًا واستردادًا، وفي الوقت نفسه ، وتتيح وظيفة **Guest Manager** للمستخدمين الإبلاغ عن الضيوف ، وإدارة مراجعات الضيوف ، وحتى إعداد جداول البريد الإلكتروني ، يمتاز بالآتي :

- المذكرات .
- موقع الويب الخاص .
- مدير دفع خاص بالمستخدم .
- المتجر .
- التدريب والدعم الفني .

12- برنامج إدارة الفنادق كيك آرمز (QiK ARMS PMS)

هو حل شامل لإدارة الفنادق مصمم لمساعدة أصحاب الفنادق على إدارة جميع جوانب العمليات الفندقية وتوفير تجربة ممتازة لضيوفهم وتحسين ربحية الفندق ، حيث يدمج البرنامج تطبيقات متعددة في منصة واحدة موحدة لمساعدة المستخدمين على إدارة فنادقهم بكفاءة وفعالية , ويساعد على إدارة جوانب متعددة لإدارة الفندق وعملياته بما في ذلك الحجز وتخصيص الغرف وإدارة المخزون وتسجيل الوصول والمغادرة والتدبير المنزلي وغيرها من الوظائف ، وكذلك فالبرنامج سهل الاستخدام والفهم ، يمتاز بالآتي :

- واجهة بشاشة واحدة .
- نقاط البيع .
- التدبير المنزلي (الاشراف الداخلي / خدمة الغرف) .
- أحادي اللغة .
- إدارة الجهاز والتكامل .
- إدارة الغرف .
- العمل في الزمن الحقيقي .
- إدارة الموارد .

يمكن للفنادق استخدام أدوات إدارة الفنادق لأداء العمليات الأساسية ، لذلك من المهم بالنسبة لموفري الفنادق وغيرهم من مقدمي السكن إجراء مقارنات لاختيار أفضل أدوات إدارة الفنادق ، ومع ذلك ، يمكن أن تكون هذه مهمة صعبة بالنظر إلى وجود عشرات المنصات عالية الجودة ، ولتبسيط الأمر يجب مراعاة عدد من المؤشرات الهامة عند البحث عن أفضل أدوات برامج إدارة الفنادق , ومن هذه العوامل و المؤشرات نذكر :

1- **الشركات المستهدفة الامتيازات** – تنص العديد من الامتيازات على قواعد بشأن نوع برامج الضيافة التي يجب استخدامها، ويسمح آخرون مثل Holiday Inn لأصحاب الامتياز باتخاذ قرار الاختيار.
2- **سلاسل الفنادق** – إذا كانت سلسلة الفنادق تحتوي على خصائص متعددة ، فيجب تحديد ما إذا كان سوف يستخدم نظامًا واحدًا في جميع الفنادق أو للسماح لكل منها بالاختيار بنفسه .
3- **المنتجعات والفنادق الكبيرة** – تحتاج العقارات الكبيرة إلى نظام أكثر قوة نظرًا لأن لديها متطلبات حجز وجدولة أكثر تعقيدًا ، وطلبات صيانة ، ولأنها تقدم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات .
4- **الخصائص الصغيرة** – يمكن أن تكون أنواع الفنادق الصغيرة التي تقدم المبيت والإفطار قادرة على استخدام نظام أساسي يوفر ميزات لإدارة الحساب .

يعتبر برنامج اوبرا لإدارة الفنادق من البرامج الخاصة بعملية إدارة الفنادق، ويعد أكبر نظام فنادق عالمي يمكن بعد الانتهاء من تعلمه التقدم بالعمل في قسم من الأقسام التي تحتوى على مكاتب أمامية بفروعها، وهم قسم الاستقبال وقسم الحجوزات وقسم علاقات النزلاء وقسم مشغلي الاتصالات .

يسمح برنامج اوبرا لإدارة الفنادق بالقيام بعدد من الخدمات الفندقية , نذكر منها الآتي :

- عمليات الحجز في الفنادق , سواء كان ذلك للمكاتب الأمامية النقدية والترحيل أو إدارة الغرف أو حساب الشركات .
- إضافة ملفات النزلاء والتعديل على عمليات الحجز بالإضافة إلى من القائمة الفرعية للحجز .
- Check In.
- التسكين .
- Deposit.
- إلغاء الحجز والوديعة.
- إدارة المكاتب الأمامية و معرفة القادمون في نفس اليوم أو في الأيام التالية بالإضافة إلى معرفة المقيمين الحالين في الغرف .
- إدارة الغرف و كل ما يتعلق بنظافة وصيانة الغرف والغرف خارج الخدمة و قيد التنظيف.

- تغيير حالة الغرف وإخراجها من الخدمة أو إدخالها والعرض بحسب التاريخ للغرف والإسكان فيها حسب التاريخ المحدد .
- إدارة الحسابات النقدية و الفواتير و إدخال الفواتير الخاصة بالمينى بار والكوفى شوب وغيرهم .
- حسابات الشركة ، و كل ما يتعلق بالشركات والتعامل بالآجل والسداد للشركات وكشف الحساب وفتح حساب جديد .
- عمليات إعدادات النظام , يتم من خلال إعدادات النظام ضبط كل ما سبق في حالة حدوث خطأ ما .

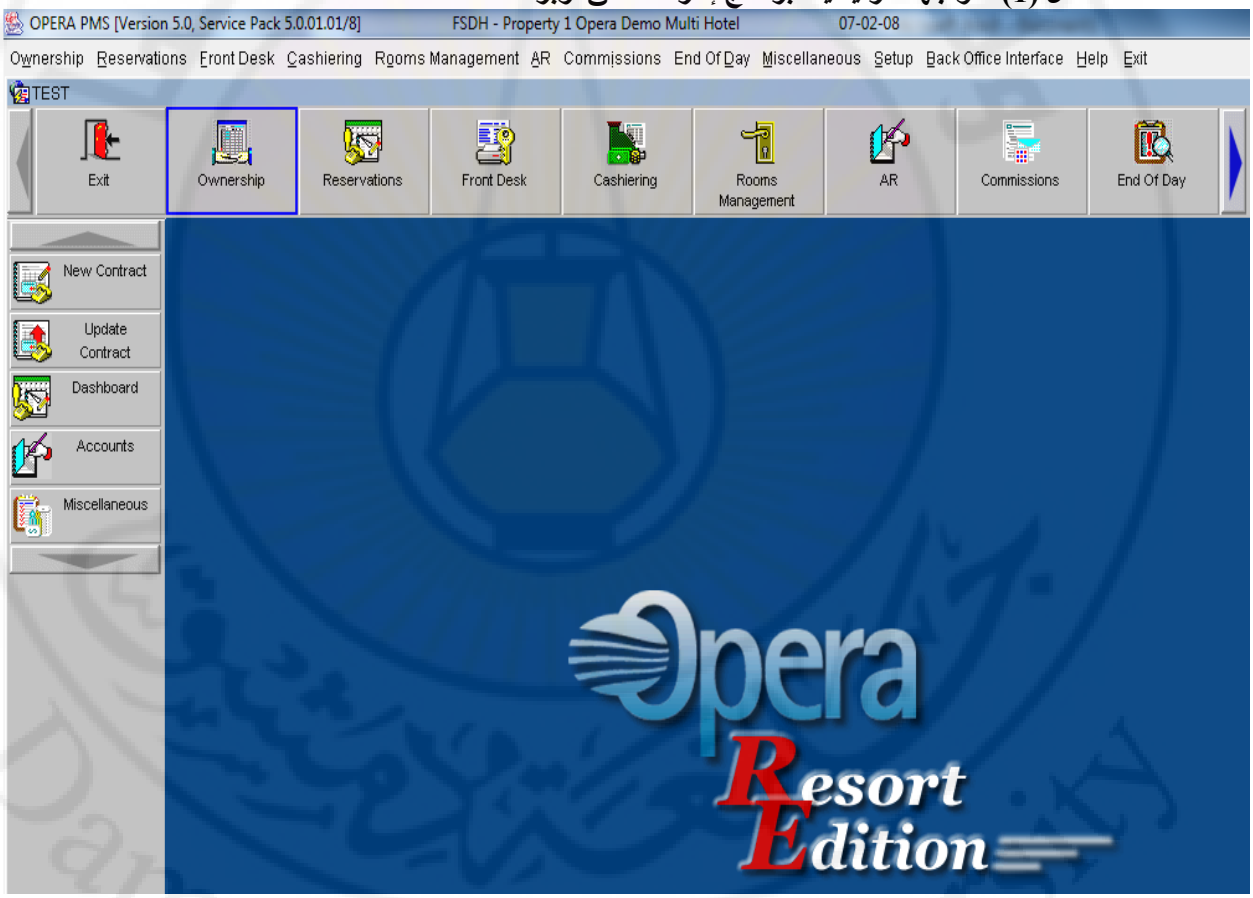
التعرف على الواجهة الرئيسية لبرنامج إدارة الفنادق أوبرا (Opera PMS)

تتكون الواجهة من عدد من القوائم , أو أقسام رئيسية , و هي على الترتيب الآتي :

- عملية الحجز .
- المكاتب الأمامية .
- النقدية والترحيل .
- إدارة الغرف .
- حساب الشركات .
- العمليات الأخرى .
- إعدادات النظام .

و الشكل الآتي يوضح هذه القوائم :

الشكل (1) الواجهة الرئيسية لبرنامج إدارة الفنادق أوبرا



يمكن من خلال الواجهة الرئيسية لبرنامج الأوبرا القيام بعدد من الوظائف الخاصة بإدارة الفندق , و من هذه الوظائف و الخدمات نذكر :

1- **Reservations قسم الحجز أو قائمة الحجز**

من هذه القائمة يمكننا تسجيل الحجوزات وإضافة ملفات النزلاء والتعديل على عمليات الحجز وكذلك إمكانية عملية التسكين أو ما يعرف بـ **Check In** و إلغاء الحجز والإيداع المقدم **(Deposit)** .

2- **Front Office قسم المكاتب الأمامية أو قائمة المكاتب الأمامية**

ومنه نستطيع معرفة القادمون في نفس اليوم أو في الأيام التالية بالإضافة إلى معرفة المقيمين في الوقت الراهن في الغرف .

3- **Cashiering قسم الحسابات النقدية والفواتير (الصندوق)**
ومنه نستطيع إدخال فواتير العملاء الخاصة بـ **Laundry** و **Mini bar** و **Coffee Shop** وغيره عن طريق ترحيل الحساب (**Posting**) .

كما نستطيع إدخال السداد للعملاء عن طريق **Payment** سواءً كان نقدًا أو عن طريق بطاقة الائتمان أو النقل إلى حساب الشركات كذمه مدينه **City ledger** أو إدخال خصم الشيكات **Discount** أو مرتجع **Refund** أو ضيافة **Complementary** كما نستطيع طباعة الفواتير وعمل خروج للنزلاء **Check out** أو خروج مبكر للنزلاء **Early Departure** .

4- **Room Management قسم إدارة الغرف أو قائمة إدارة الغرف**
وهذا القسم فيه كل ما يتعلق بنظافة وصيانة الغرف والغرف خارج الخدمة والغرف قيد التنظيف حيث نستطيع من خلاله تغيير حالة الغرف وإخراجها من الخدمة أو إدخالها والعرض وفق تاريخ الاشغال للغرف والإسكان فيها حسب التاريخ المحدد .

5- **AR(Account Receivable) قسم حساب الشركات أو قائمة حساب الشركات**
وفيه كل ما يتعلق بالشركات والتعامل بالآجل والسداد للشركات وكشف الحساب وفتح حساب جديد وتسوية الحسابات و غيرها .
يستخدمه غالبا قسم المالية وذلك لتسجيل الحسابات والمستحقات والحوالات البنكية وغير ذلك .

6- **Miscellaneous قسم العمليات الأخرى**
ومنه نستطيع طباعة تقارير النظام مثل يومية الكاشر والمقيمين والمغادرين وأنشطة المستخدمين وغيرها , بالإضافة لتغيير كلمة المرور للمستخدم ومعرفة اختصارات المفاتيح ....الخ .

7- **Setup قسم إعداد وتهيئة النظام**
ومنه توضع السياسة الخاصة بالبرنامج مثل تهيئة النظام والمدخلات الأساسية وغيره .

8- **End Of Day قسم قلب الليلة (أو نهاية اليوم)**
ومنه يتم قلب تاريخ اليوم بعد التشييك والمراجعة من قبل المحاسب.
يعرف أيضا بـ (قلب الليلة) بمعنى إنهاء أعمال وحسابات الليلة الحالية والدخول إلى الليلة الجديدة وهذا القسم هو فقط خاص بالمراجع الليلي التابع لقسم المالية .

التعرف على المصطلحات و الرموز المستخدمة في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (Opera)

تستخدم في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera PMS**) عدد من المصطلحات و الرموز , الواجب فهمها لنجاح استخدام البرنامج بصورة سريعة و بسيطة و من أكثر المصطلحات و الرموز الشائعة الاستخدام نذكر :

أولا – **رموز أنواع الغرف (Room Types)**
يحتوي الفندق على أنواع مختلفة من الغرف و لكل نوع سعر و خدمة مختلفين , و الجدول التالي يوضح أهم الرموز المستخدمة في الفنادق :

الجدول (1) رموز الغرف المستخدمة في الفنادق

الرمز	الاسم الإنجليزي	الاسم العربي
DB1	Double Room	غرفتين مع حمام
DB2	Double Room	غرفتين مع حمامين
HT1	Hotel 1 single Bed	غرفه فندقيه سرير واحد
HT2	Hotel 2 King Size Bed	غرفه فندقية سريرين
Suite	Suites	جناح
PM	Posting Master	غرف وهمية
Rou	Royal Suites	جناح ملكي

كما تستخدم رموز أخرى لتحديد السعر و بالتالي نوع و شكل الخدمة , والجدول التالي يوضح أهم الرموز المستخدمة في تحديد السعر و شكل الخدمة :

الجدول (2) رموز السعر المستخدمة في الفنادق

الرمز	المعنى الإنجليزي	المعنى العربي
COMP	Complementary	الضيافة (السعر ٠)
HOUSE	House Use	استخدام منزلي (السعر ٠)
RACK	Rack Rate	سعر الغرفة + نسبة كسعر خدمة ١٠% مثلاً
RACK NET	Rack Net	سعر الغرفة صافي بدون سعر خدمة

و من أكثر الرموز المستخدمة , نذكر الآتي :

- **Arrivals** – تاريخ قدوم النزيل , و يتم تسجيله عند إضافة حجز جديد .
- **Departure** – تاريخ مغادرة النزيل , و يتم تسجيله عند إضافة حجز جديد .
- **Nights** – عدد ليالي الأقامة , و يتم تسجيلها عند إضافة حجز جديد .
- **Profile** – ملف النزيل , ويسجل فيه كافة البيانات المتعلقة بالنزيل و يتضمن كافة المعلومات الشخصية , مثل الاسم كاملا و الكنية تاريخ الحجز و المغادرة و تاريخ الميلاد و الجنسية ... و معلومات أخرى بالإضافة الى بيانات التواصل مثل رقم الموبايل و الهاتف الارضي و الارضي و عنوان البريد الالكتروني .... و غيرها , و يتم إحداثه عند إضافة حجز جديد .
- **Individual Profile** – ملف النزيل فردي , ويسجل فيه كافة البيانات المتعلقة بالنزيل و يتم إحداثه عند إضافة حجز جديد .

- **Company Profile** – ملف الشركة , ويسجل فيه كافة البيانات المتعلقة بالشركة التي يعمل لديها النزيل و يتم إحداثه عند إضافة حجز جديد .
- **Check In** – دخول النزيل الى غرفة محددة و إشغاله لها , آي تسكين النزيل في غرفة محددة , و يتم استخدامه عند إضافة حجز جديد و يسمى أيضا بالتسكين المباشر .
- **Deposit** – عملية دفع مبلغ مقدما , رعبون , من قبل النزيل عند الحجز و قبل إشغاله للغرفة أو تسكينه بها , و يتم استخدامه عند إضافة حجز جديد .
- **Room Move** – عملية تغيير غرفة النزيل , أو نقل النزيل الى غرفة أخرى , و تسمى أيضا إعادة تسكين النزيل , و يتم استخدامه بعد إضافة حجز جديد عند القيام بعمليات تعديل الحجز .
- **Routing** – عملية نقل حساب غرفة ما , أو حساب نزيل ما , الى حساب شركة ما , و تسمى أيضا إعادة التوجيه , و يتم استخدامه بعد إضافة حجز جديد عند القيام بعمليات تعديل الحجز .
- **City Ledger** – و يقصد بها الذمم المدينة أو ديون الشركات .
- **Post** – و يقصد بها تسجيل فواتير الخدمات على حساب الغرف في البرنامج أو ترحيلها .
- **Payment** – و يقصد بها دفع مبلغ , أو سداد مبلغ , من حساب الغرفة أو النزيل بطريقة من طرق الدفع , المستخدمة في الفنادق , و الجدول التالي يوضح أنواع الدفع الشائع :

الجدول (3) طرق الدفع المستخدمة في الفنادق

الرمز	المعنى
Cash	الدفع نقدا
Cheque	الدفع باستخدام الشيك
Credit Card	الدفع باستخدام بطاقة ائتمان
City Ledger	ذمة مدينة
Complementary	ضيافة
Discount	خصم

- **Guest** – و هو الشخص الذي يقوم بحجز ما في فندق مقابل أجر يدفعه لقاء الحجز , و كذلك مقابل الخدمات الأخرى التي يوفرها الفندق .
- **Profile** – ملف النزيل , و هو عبارة عن ملف يحتوي على البيانات الشخصية للنزيل مثل اسم النزيل ، تاريخ الميلاد ، الجنسية ،غيرها بالإضافة إلى بيانات التواصل مثل رقم التلفون، رقم الهاتف الخليوي ، عنوان البريد الالكتروني (Email) .....الخ

الفصل الثاني -

ملفات بيانات النزلاء (PORFILES)

يسمح برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بتسجيل و تخزين جميع البيانات الخاصة بالنزلاء , و جميع العمليات المتعلقة بهم , المستخدمين لخدمات الفندق في ملفات خاصة تسمى ملفات بيانات النزلاء (**Profiles**) .

تخزن جميع بيانات النزلاء , باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , ضمن قاعدة البيانات العلائقية **Oracle** مصممة خصيصا للعمل بشكل وثيق و مستقر مع برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) .

تتوفر في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) عدة أنواع من ملفات البيانات (**Profiles**) , و هي :

1. ملف بيانات النزيل الشخصي (**Individual Profile**) – و هو ملف يحوي البيانات الشخصية الخاصة بالنزيل , مثل الاسم الأول و الأخير و الجنس و الجنسية و العنوان و البريد الالكتروني و رقم الهاتف و الرقم الوطني .... و غيرها .
   عند إجراء عملية الحجز في الفندق , لأول مرة , يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بإنشاء ملف بيانات شخصي للنزيل .
   يساعد ملف البيانات الشخصي (**Individual Profile**) , على القيام بعمليات الحجز المستقبلية بشكل أبسط و أسرع مما يوفر الجهد على مستخدمي برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) و يقلل من الاخطاء المتعلقة بعملية ادخال البيانات و يوفر الوقت على النزيل .
2. ملف بيانات الشركة (**Company Profile**) – و هو ملف يحوي البيانات الخاصة بالشركة المتعاملة مع الفندق مما يسمح لإدارة الفندق بالحصول على بيانات احصائية عن الشركات الأكثر استخداما لخدمات الفندق و يمكن لا دارة الفندق , بناء على هذه البيانات الاحصائية عن حصة كل شركة من الخدمات , إعطاء مزايا تفضيلية من حيث السعر و نوع الخدمات و مزايا أخرى لهذه الشركات .
   عند إنشاء ملف بيانات شركة (**Company Profile**) , يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بربط ملف بيانات كل شركة برقم AR .
3. ملف بيانات المصدر (**Source Profile**) – و هو ملف يحوي جميع المعلومات عن مصادر الاتصال و التواصل مع النزيل , مثل ارقام الهواتف المتصل بها و الزائرين و غيرها .
4. ملف بيانات الاجتماعات (**Contact Profile**) – و هو ملف يحوي جميع المعلومات عن جميع لقاءات و اجتماعات العمل المخطط القيام بها من قبل النزيل , مثل مواعيد مشاركة النزيل في المؤتمرات و الحفلات ذات الطابع الرسمي و غيرها .
5. ملف بيانات مجموعات العمل (**Group Profile**) – و هو ملف يحوي جميع المعلومات عن مجموعات العمل , التي يشارك فيها النزيل .
   يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بإنشاء ملف بيانات مجموعات العمل (**Group Profile**) عند إنشاء مجموعات العمل .
6. ملف بيانات شركات / وكلاء السفر (**Travel Agent Profile**) – و هو ملف يحوي جميع المعلومات شركات و وكلاء السفر , التي يتعامل معها الفندق .

إن العمل مع ملفات البيانات (**Profiles**) بسيط جدا و مريح , حيث يمكن إنشاء ملف البيانات المطلوب (الشخصي , الشركة , المصدر , مجموعات العمل ... الخ) بسرعة فقط عبر ادخال بيانات الحقول الاساسية .

بعد كل عملية حجز يتم إنشاء ملف بيانات شخصي (**Individual**) خاص بها , و هذا يساعد في إنجاز عملية الحجز (**Reservation**) بسرعة و ببساطة .

جميع أنواع ملفات البيانات (**Profiles**) , في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , تتشابه فيما بينها و لكن تختلف بشكل بسيط في بعض الحقول الخاصة بحسب نوع ملف البيانات المستخدم .

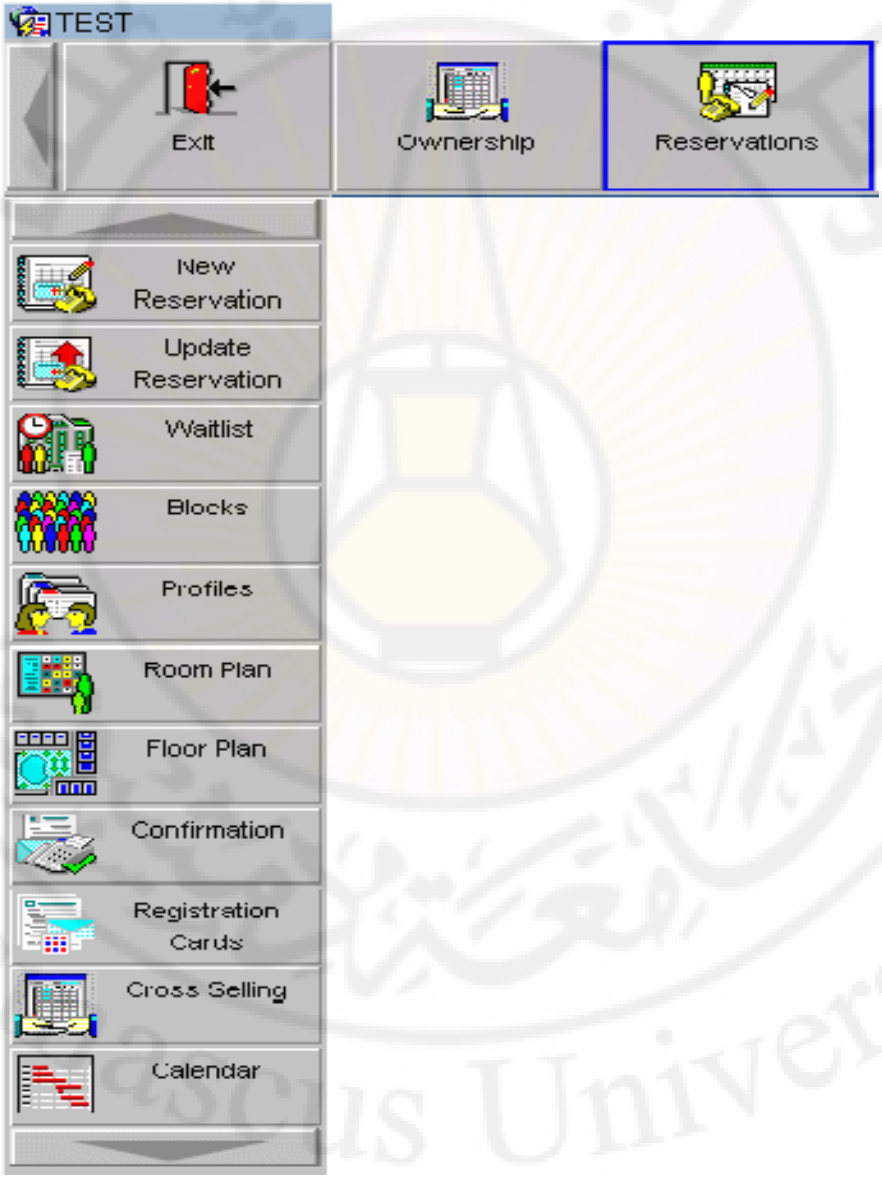
جميع أنواع ملفات البيانات (**Profiles**) , في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , تحوي معلومات شخصية و ديموغرافية عن النزيل , مثل الاسم الأول و الأخير و الجنس و العنوان و عنوان العمل ... الخ .

لإنشاء ملف بيانات (**Profile**) لنزيل ما , في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , هناك عدة طرق :

أولا – عن طريق قائمة الحجز (**Reservation**)
نتبع الخطوات الآتية :

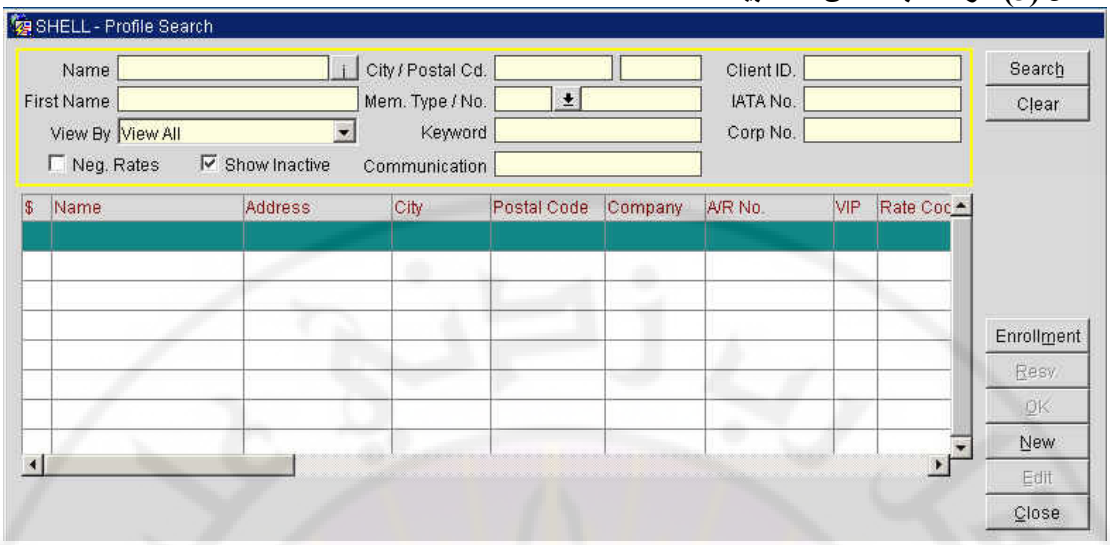
1. من قائمة الحجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار ملفات البيانات (**Profiles**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (2) إنشاء ملف بيانات الحجز



3. تظهر لوحة البحث عن ملفات البيانات (**Profile search**) , كما في الشكل الآتي :

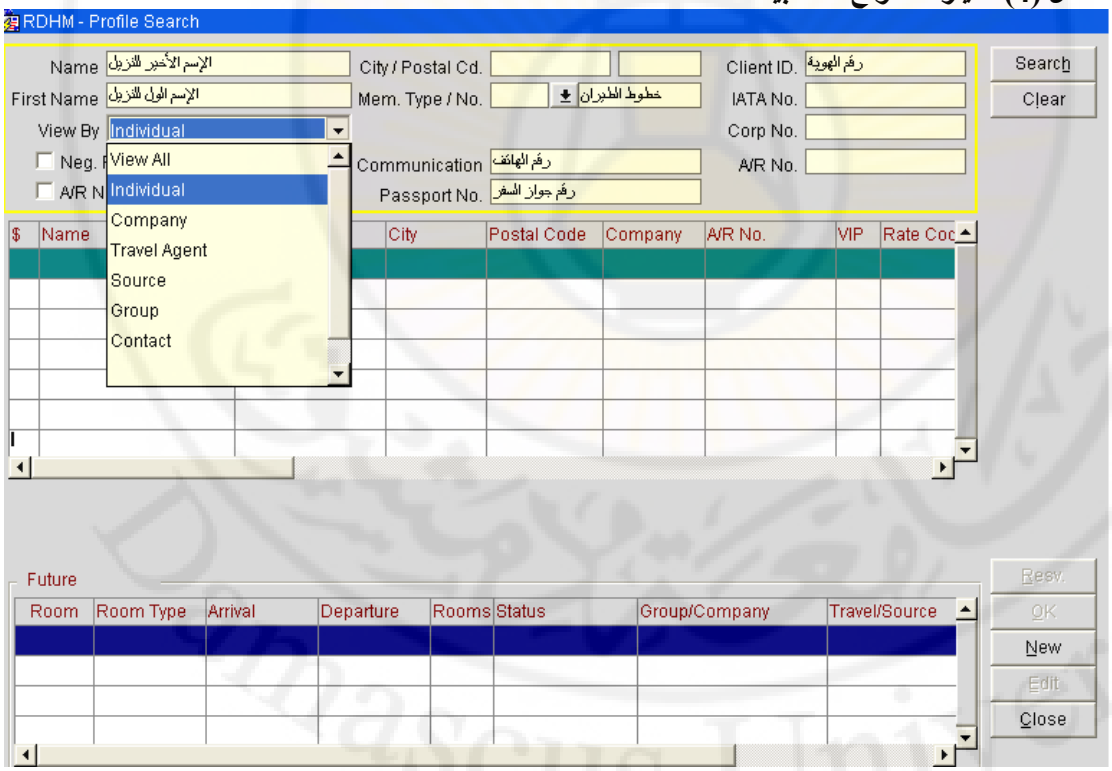
الشكل (3) لوحة البحث عن ملف بيانات



4. ندخل البيانات الشخصية و الديموغرافية المطلوبة عن النزيل , في القسم العلوي من لوحة (نافذة) البحث عن ملف البيانات و نختار نوع ملف البيانات , المطلوب إنشاؤه .

يمكن اختيار أحد أنواع ملفات البيانات من القائمة المنسدلة للحقل **View By**, كما في الشكل الآتي :

الشكل (4) خيارات أنواع ملف بيانات

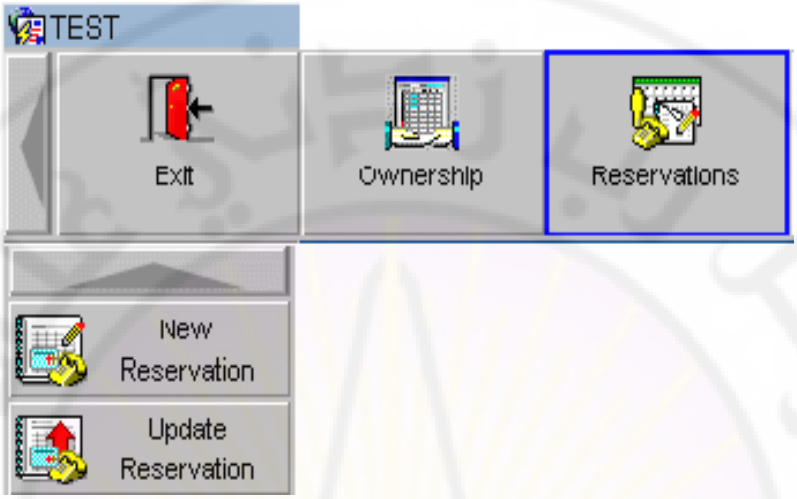


5. بعد تحديد نوع ملف البيانات المطلوب , نضغط على الزر **New** .
6. تظهر لوحة (نافذة) ملف البيانات المطلوبة .

ثانيا – عن طريق تعديل الحجز (**Update Reservation**)
نتبع الخطوات الآتية :

1. من قائمة الحجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار تعديل الحجز (**Update Reservation**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (5) تعديل بيانات حجز

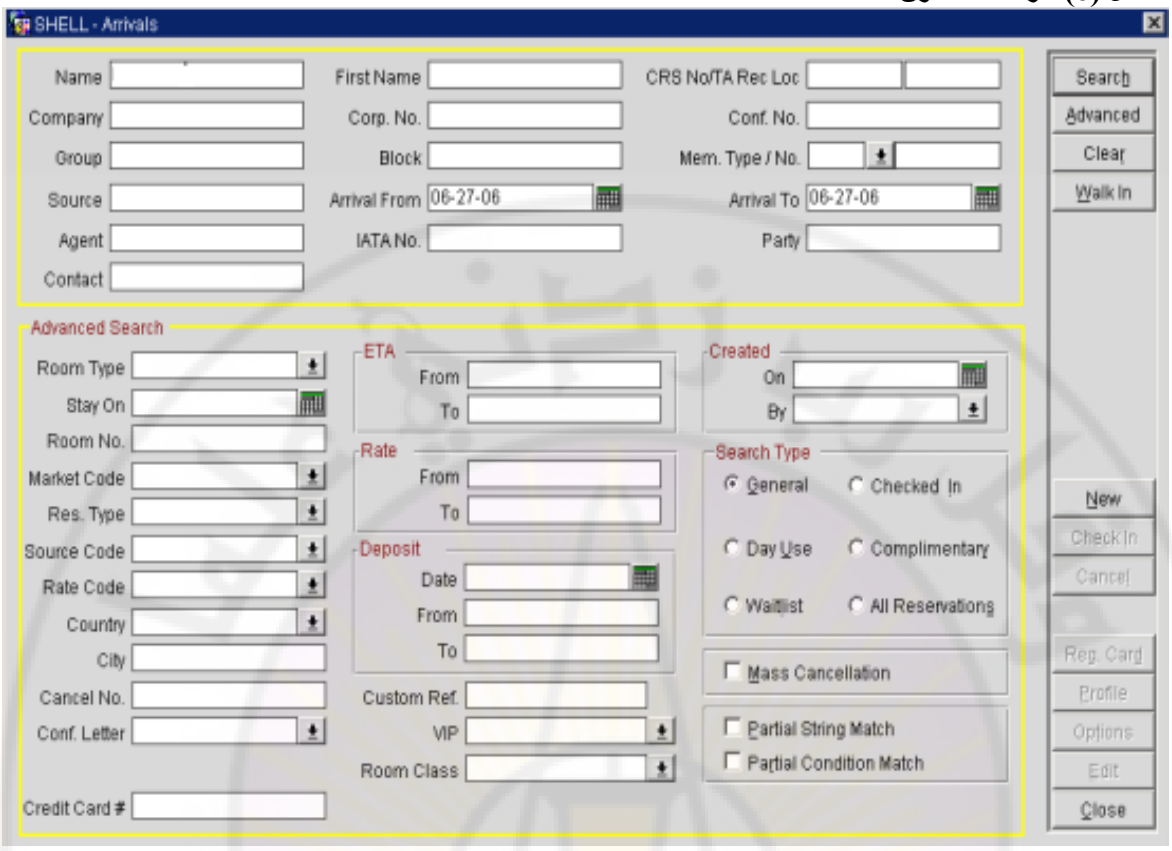


3. تظهر لوحة البحث عن ملفات البيانات (**Profile search**) .
4. ندخل البيانات الشخصية و الديموغرافية المطلوبة عن النزيل , في القسم العلوي من لوحة (نافذة) البحث عن ملف البيانات و نختار نوع ملف البيانات , المطلوب إنشاؤه من من القائمة المنسدلة للحقل **View By** .
5. بعد تحديد نوع ملف البيانات المطلوب , نضغط على الزر **New** .
6. تظهر لوحة (نافذة) ملف بيانات المطلوبة .

ثالثا – عن طريق إدارة المكاتب الأمامية (**Front Desk**)
نتبع الخطوات الآتية :

1. من قائمة ادارة المكاتب الأمامية (**Front Desk**)
2. نختار الخيار القادمون (**Arrivals**) .
3. تظهر لوحة (نافذة) القادمون (**Arrivals**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (6) لوحة القادمون

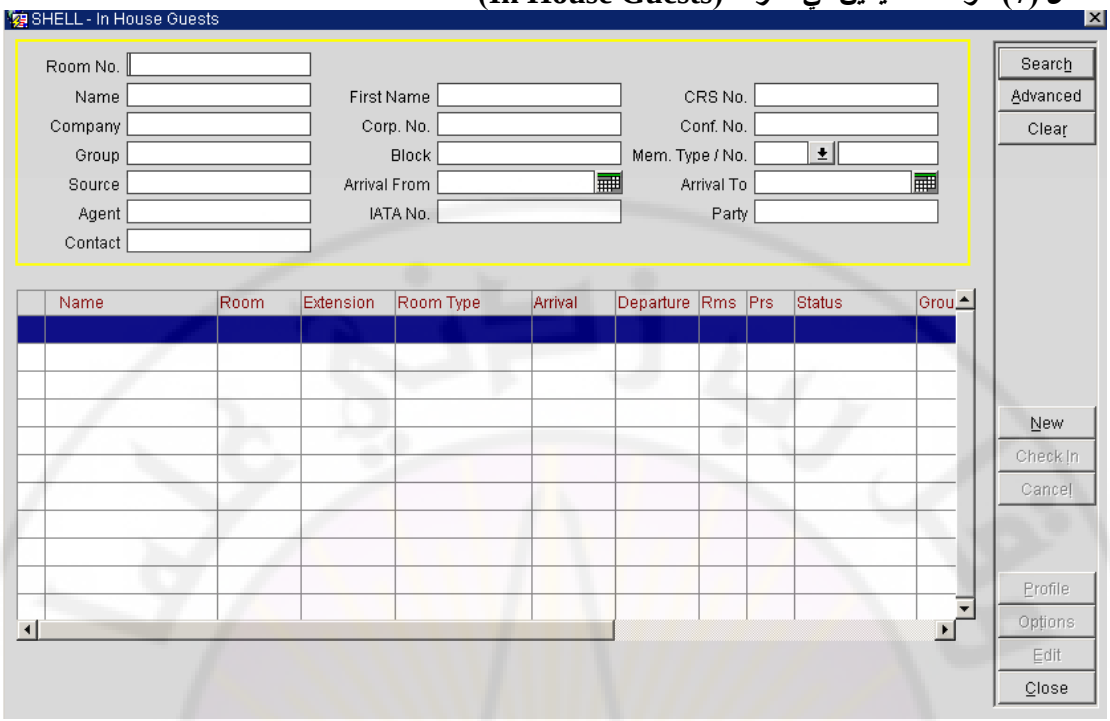


4. من لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , ندخل البيانات الشخصية و الديموغرافية للنزيل ثم نضغط على الزر **New** .
5. تظهر لوحة البحث عن ملفات البيانات (**Profile search**) .
6. ندخل البيانات الشخصية و الديموغرافية المطلوبة عن النزيل , في القسم العلوي من لوحة (نافذة) البحث عن ملف البيانات و نختار نوع ملف البيانات , المطلوب إنشاؤه من من القائمة المنسدلة للحقل **View By** .
7. بعد تحديد نوع ملف البيانات المطلوب , نضغط على الزر **New** .
8. تظهر لوحة (نافذة) ملف البيانات المطلوبة .

رابعا – عن طريق خيار المقيمين في الغرف (**In House Guest**)
نتبع الخطوات الآتية :

1. من قائمة ادارة المكاتب الأمامية (**Front Desk**)
2. نختار الخيار المقيمين في الغرف (**In House Guests**) .
3. تظهر لوحة (نافذة) المقيمين في الغرف , كما في الشكل الآتي :

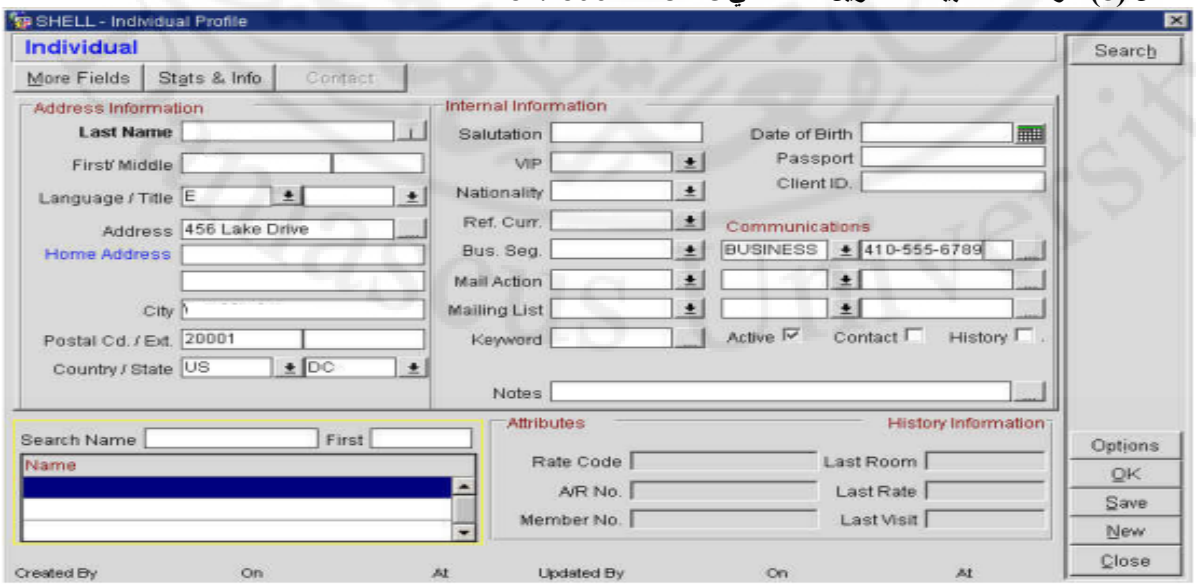
الشكل (7) لوحة المقيمين في الغرف (In House Guests)



4. من لوحة (نافذة) ا المقيمين في الغرف (**In House Guests**) , ندخل البيانات الشخصية و الديموغرافية للنزيل ثم نضغط على الزر **New** .
5. تظهر لوحة البحث عن ملفات البيانات (**Profile search**) .
6. ندخل البيانات الشخصية و الديموغرافية المطلوبة عن النزيل , في القسم العلوي من لوحة (نافذة) البحث عن ملف البيانات و نختار نوع ملف البيانات , المطلوب إنشاؤه من من القائمة المنسدلة للحقل **View By** .
7. بعد تحديد نوع ملف البيانات المطلوب , نضغط على الزر **New** .
8. تظهر لوحة (نافذة) ملف البيانات المطلوبة .

تختلف حقول لوحة ملف البيانات بحسب نوع ملف البيانات المختار , ولكن تتشابه مع بعضها البعض في العديد من الحقول , و يظهر الشكل التالي حقول ملف بيانات النزيل الشخصي (**Individual**) :

الشكل (8) لوحة ملف بيانات النزيل الشخصي Individual Profile



تظهر حقول لوحة ملف البيانات النزيل الشخصي (**Individual**) و الى جانبها مسميات هذه الحقول , بعضها بلون أسود غامق نسميها بحقول البيانات الأساسية و البعض الأخر بلون أسود عادي و نسميها بحقول البيانات الاختيارية .

تختلف حقول البيانات الأساسية عن حقول البيانات الاختيارية بأن ادخال البيانات الى الحقول الاساسية ضروري للاستكمال العمل حفظه بشكل نهائي .

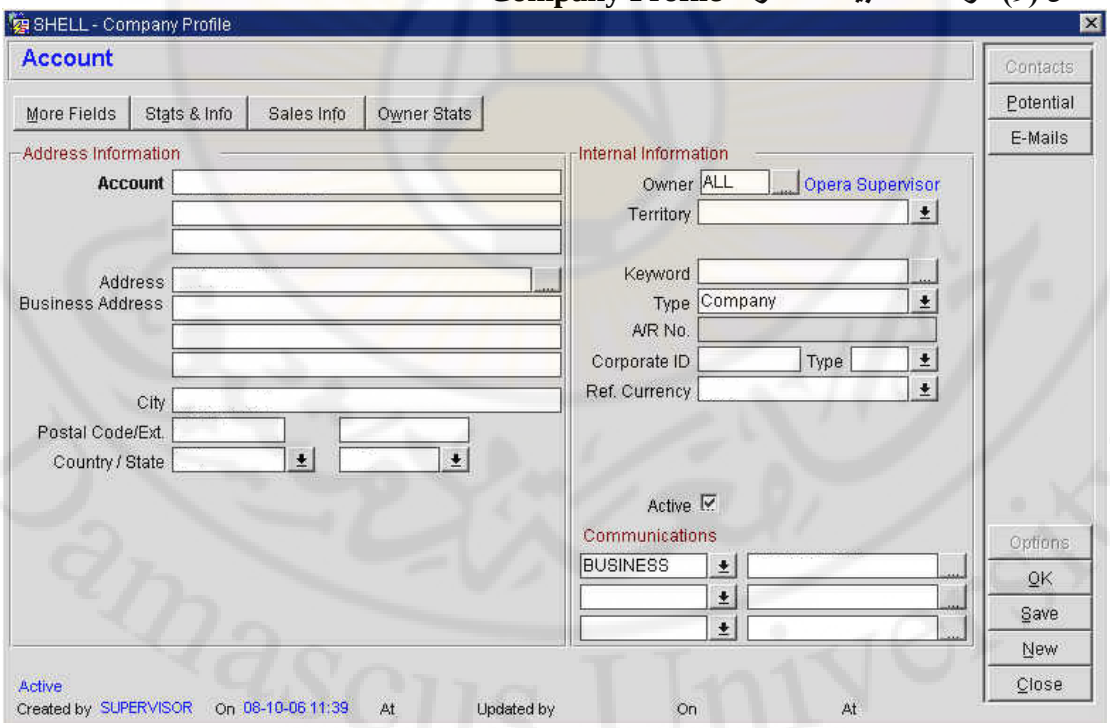
من لوحة ملف بيانات النزيل الشخصي (**Individual**) يتضح أنه من الضروري ادخال بيانات حقل الاسم الأخير (**Last Name**) قبل الضغط على زر **OK** و حفظ الملف .

أما في بقية أنواع ملفات البيانات , ملف بيانات الشركة **Company** و ملف بيانات وكيل السفر **Travel Agent** و ملف بيانات المصدر **Source** و ملف بيانات مجموعات العمل **Group** و ملف بيانات التواصل **Contact** , فهي تحوي حقول مشابه للحقول الموجودة في لوحة ملف بيانات النزيل الشخصي (**Individual**).

يمكن اختيار نوع ملف بيانات أخر , ملف بيانات الشركة **Company** أو ملف بيانات وكيل السفر **Travel Agent** أو ملف بيانات المصدر **Source** أو ملف بيانات مجموعات العمل **Group** أو ملف بيانات التواصل **Contact** , بالضغط على الزر بجانب الحقل **Type** و تحديد نوع ملف البيانات المطلوب إنشاؤه من القائمة المنسدلة الخاصة به ثم الضغط على الزر **OK** .

الشكل الآتي يبين لوحة ملف بيانات الشركة **Company** :

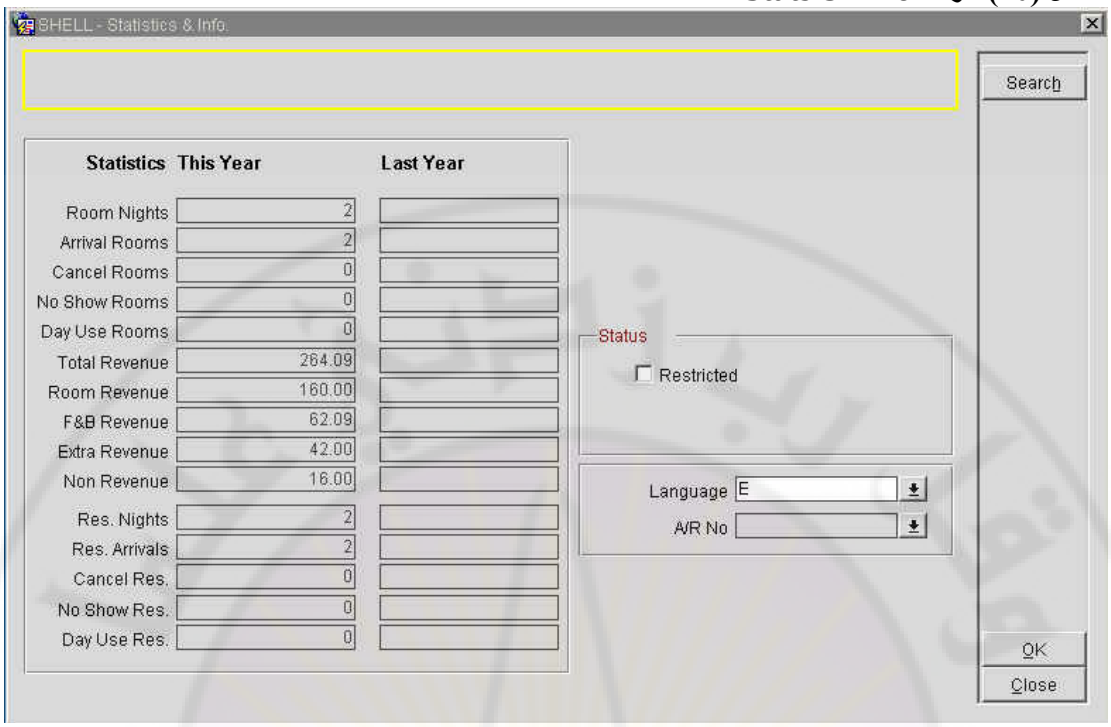
الشكل (9) لوحة ملف بيانات الشركة Company Profile



من لوحة ملف بيانات الشركة **Company** , يتضح أنه من الضروري ادخال بيانات حقل حساب الشركة (**Account**) .

قبل الضغط على زر **OK** و حفظ الملف , نختار التبويب **Stats & Info** , من لوحة ملف بيانات الشركة السابقة , فتظهر لوحة **Stats & Info** كما في الشكل الآتي :

الشكل (10) لوحة Stats & Info

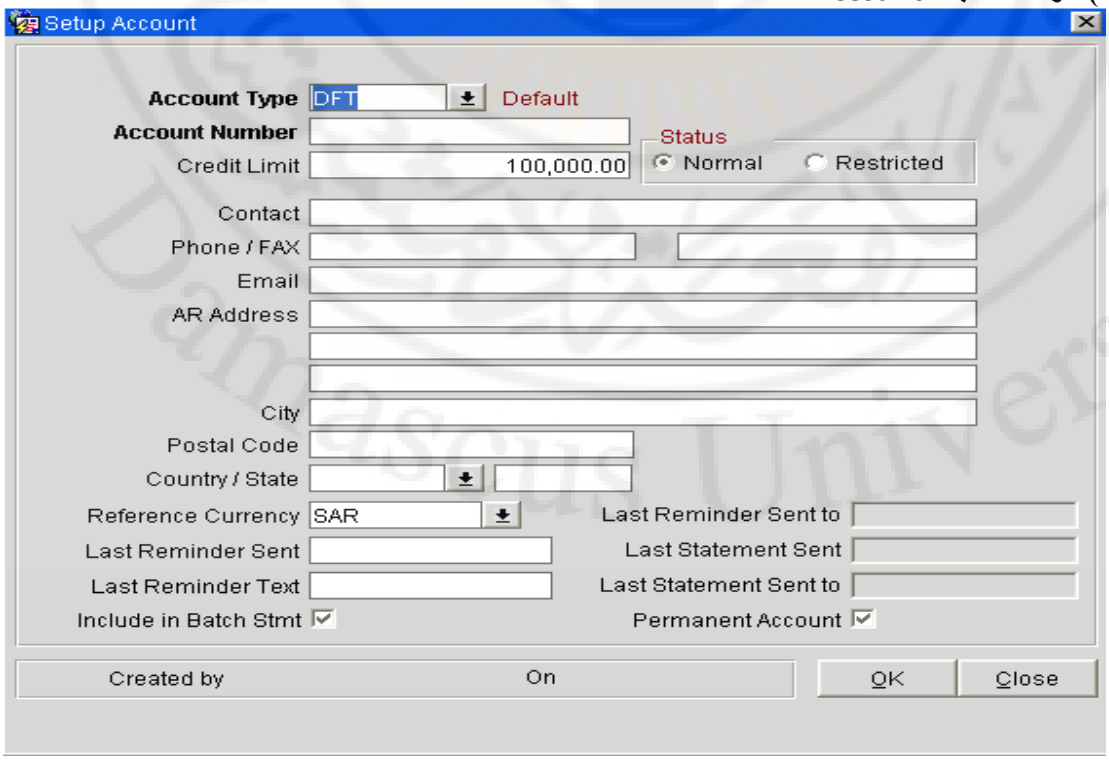


تحتوي لوحة **Stats & Info** على عدة حقول تشمل معلومات احصائية خاصة بالشركة المتعاملة مع الفندق , و من أهم حقول البيانات في هذه اللوحة (النافذة) , الحقول الآتية :

1. حقل بيانات **A/R No** (**Account Receivable**) – و هو ضروري لإدخال رقم حساب الشركة و بدونه يعتبر الملف ناقص و لا يمكن استخدامه في عملية التوجيه .

لإدخال رقم حساب الشركة نقوم بالضغط على الزر ⬇ بجانب الحقل **A/R No** فتظهر لوحة (نافذة) حسابات **Account** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (11) لوحة حسابات Account



تحوي اللوحة (نافذة) حسابات على عدد من الحقول الأساسية و أخرى افتراضية , و من هذه الحقول نذكر أهمها :

- **نوع الحساب Account Type** – و هو حقل أساسي , غالبا نوع حساب الافتراضي **DFT** .
- **رقم الحساب Account Number** – و هو حقل أساسي , يكون رقم الحساب وحيد يميز هذا الحساب عن غيره .
- **حد الائتمان Credit Limit** – و هو حقل اختياري , غالبا ندخل فيه سقف الحساب المسموح به .
- **الحالة (Status)** – و هو حقل اختياري , يعبر عن حالة الحساب و غالبا نختار حالة الحساب العادية (**Normal**) و يمكن أن يكون الحساب مقيد بشروط (**Restricted**) .

2. حقل بيانات **Language** – غالبا نختار اللغة الانكليزي (**E**) .

العمليات على ملفات بيانات النزلاء (PORFILES)

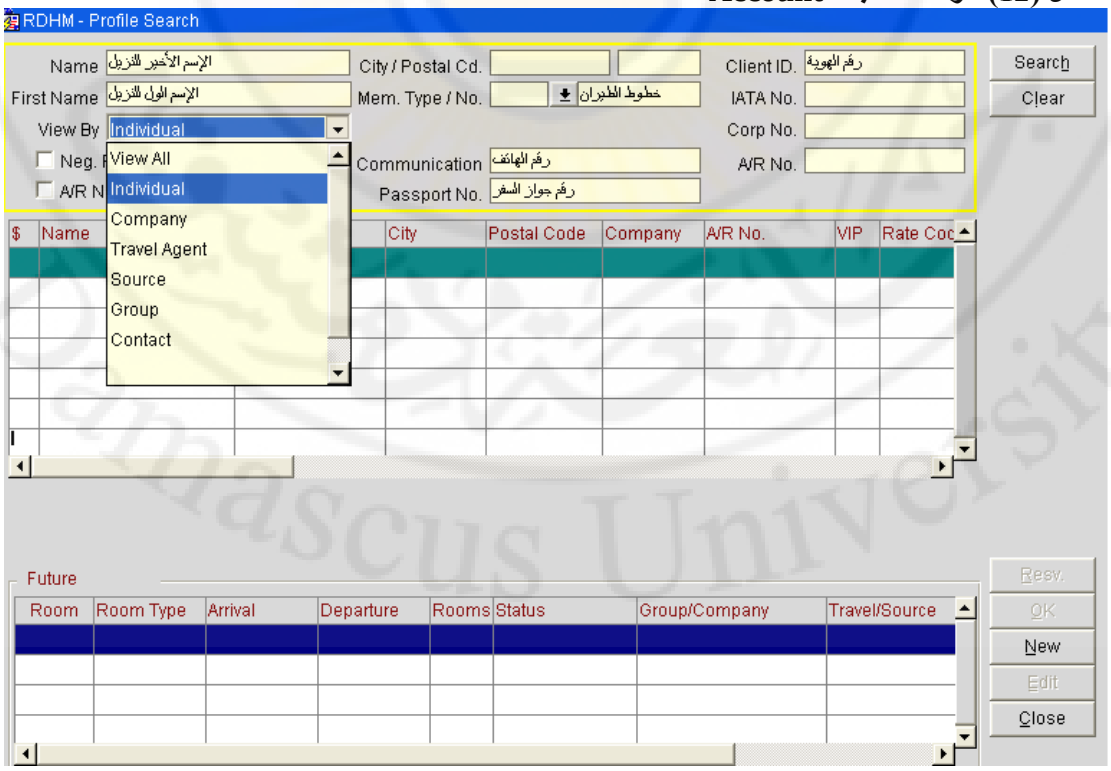
يمكن باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , القيام بعدة وظائف و إجراءات خاصة بملفات البيانات (**Profiles**) بشكل بسيط و سريع , ومن الوظائف المكمن إنجازها على ملفات البيانات نذكر :

أولا – البحث عن ملف بيانات محدد (Profile Search)

للقيام بعملية بحث عن ملف بيانات ما (**Profile**) , نتبع الخطوات الأتية :

- من لوحة (**Profile Search**) ندخل البيانات المراد البحث عنها , معايير البحث , حيث يمكن البحث عن ملف بيانات ما حسب الاسم الأول أو الاسم الأخير أو حسب نوع ملف البيانات أو حسب رقم جواز السفر أو حسب رقم الهوية ... الخ أو جميعها أو بعض منها , كما في الشكل الآتي :

الشكل (12) لوحة حسابات Account



- بعد الانتهاء من ادخال معيار البحث , أو معايير البحث , في لوحة (**Profile Search**) نقوم بالضغط على زر **Search** .
- تظهر نتائج البحث في القسم الأسفل من لوحة (**Profile Search**) , قسم نتائج البحث .

عند الرغبة في إظهار جميع ملفات البيانات الخاصة بالنزلاء , المخزنة في قاعدة بيانات برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , ندخل الرمز **%** في حفل الاسم الأخير **Last Name** ثم نضغط زر **Search** .

ثانيا – تعديل ملف بيانات محدد (Profile Edit)

للقيام بعملية تعديل البيانات في ملف بيانات ما (**Profile**) , نتبع الخطوات الأتية :

- من لوحة (**Profile Search**) نبحث عن الملف المراد القيام بالتعديل على بياناته , كما ذكر سابقا .
- من القسم الأسفل من لوحة (**Profile Search**) , قسم نتائج البحث , نحدد ملف البيانات , المراد تعديله .
- بعد تحديد ملف البيانات , نضغط على الزر **Edit** من لوحة (**Profile Search**) .
- تظهر لوحة ملف البيانات المطلوب تعديله .
- نجري عمليات التعديل المطلوبة , ثم نضغط الزر **Save** لحفظ التعديل و العودة الى اللوحة السابقة .

ثالثا – مسح بيانات ملف محدد (Profile Clear)

مسح البيانات من ملف بيانات (**Profile**) لا يعني إلغاء نهائي , حذف , الملف من قاعدة البيانات , و للقيام بعملية مسح ملف بيانات ما (**Profile**) , نتبع الخطوات الأتية :

- من لوحة (**Profile Search**) نبحث عن الملف المراد الغاءه , كما ذكر سابقا .
- من القسم الأسفل من لوحة (**Profile Search**) , قسم نتائج البحث , نحدد ملف البيانات , المراد الغاءه .
- بعد تحديد ملف البيانات , نضغط على الزر **Clear** من لوحة (**Profile Search**) .

رابعا – خيارات ملف البيانات (Profile Options)

يمكن القيام بعدة إجراءات مع ملفات البيات (**Profiles**) , تسمح بإنجاز مجموعة من العمليات الضرورية و المفيدة لكل من إدارة الفندق من جهة و النزيل من جهة أخرى .

للوصول الى خيارات العمل المتاحة على ملفات البيانات باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , نتبع الخطوات الأتية :

- من لوحة (**Profile Search**) نبحث عن الملف المراد التعامل معه .
- من القسم الأسفل من لوحة (**Profile Search**) , قسم نتائج البحث , نحدد ملف البيانات , المراد التعامل معه .
- بعد تحديد ملف البيانات , نضغط على الزر **Options** من لوحة (**Profile Search**) .
- تظهر لوحة (نافذة) خيارات ملف البيانات **Profile Options** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (13) لوحة خيارات العمل ملف البيانات Profile Options



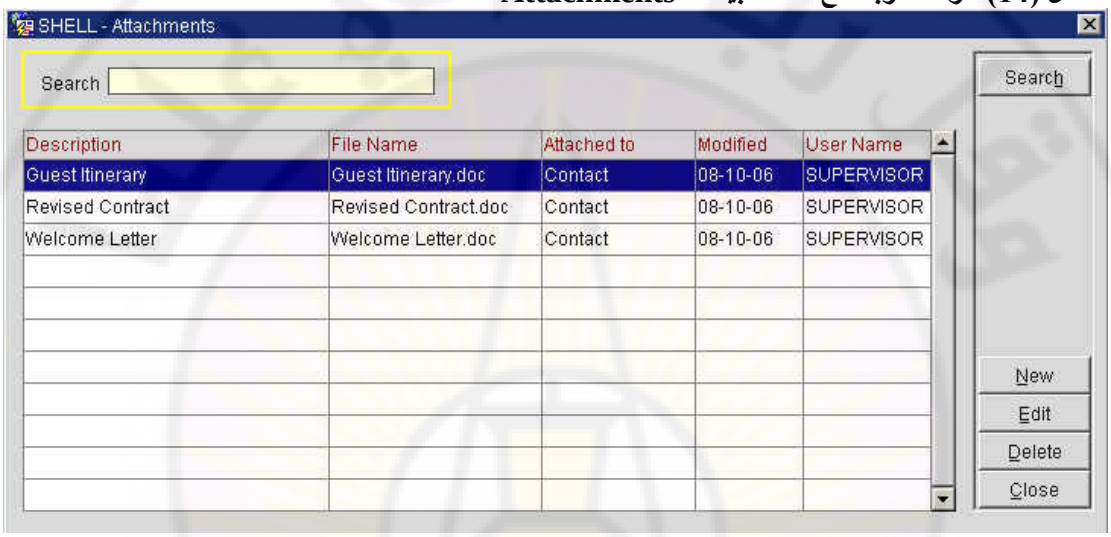
من نافذة خيارات العمل ملف البيانات **Profile Options** يمكن القيام بعدد من الإجراءات على ملفات البيانات (**Profiles**) , منها :

a) ربط ملف مع ملف البيانات (**Profile Attachment**)

تسمح عملية الربط مع ملفات البيانات (**Profiles**) بتزويد قاعدة البيانات الخاصة بالفندق عبر برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , بمعلومات إضافية مفيدة و كاملة عن النزلاء و العمليات , مثل ربط ملف صورة هوية النزيل مع ملف بيانات النزيل , ولإجراء عملية الربط نتبع الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Attachment** , تظهر لوحة (نافذة) الربط , كما في الشكل الآتي :

الشكل (14) لوحة الربط مع ملف البيانات Attachments



تسمح لوحة (نافذة) الربط **Attachment** بالبحث عن الملف , الملفات , المراد الربط معه و ذلك من خلال ادخال اسم الملف في الجزء العلوي من لوحة (نافذة) الربط , قسم البحث , ثم الضغط على زر **Search** .

تظهر نتائج البحث في القسم الأسفل من لوحة (نافذة) الربط , منها نحدد الملف المراد الربط معه .
نضغط زر **New** لإنجاز عملية الربط .

يمكن من لوحة (نافذة) الربط **Attachment** تعديل رابط ما , وذلك بالبحث عن الملف, المراد تعديل الربط معه , من خلال ادخال اسم الملف في الجزء العلوي من لوحة (نافذة) الربط , قسم البحث , ثم الضغط على زر **Search** .

تظهر نتائج البحث في القسم الأسفل من لوحة (نافذة) الربط , منها نحدد الملف المراد تعديل الربط معه .
نضغط زر **Edit** لإنجاز عملية تعديل الربط .

لإلغاء الربط مع ملف ما , من لوحة (نافذة) الربط **Attachment** , نقوم بالبحث عن الملف , المراد إلغاء الربط معه , من خلال ادخال اسم الملف في الجزء العلوي من لوحة (نافذة) الربط , قسم البحث , ثم الضغط على زر **Search** .

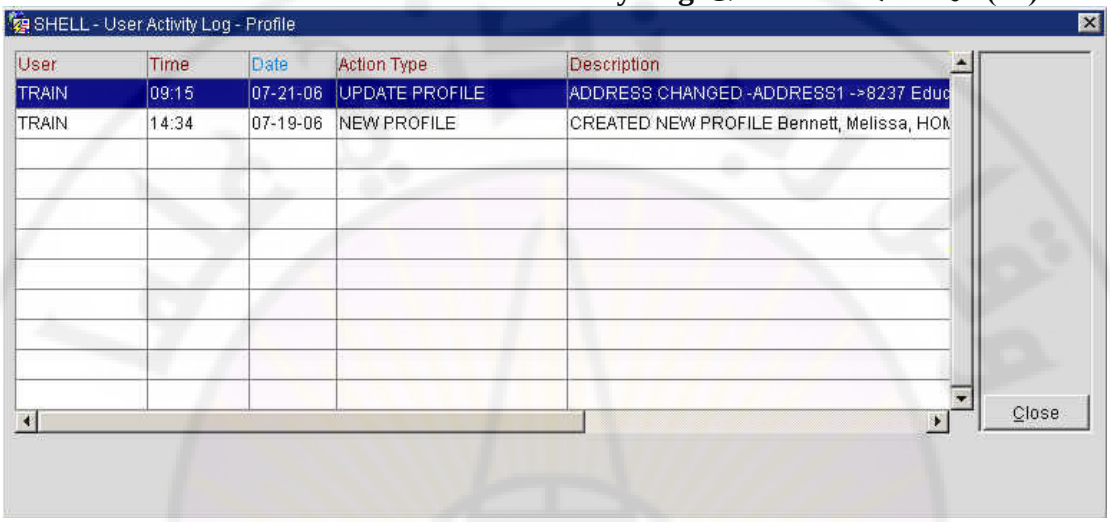
تظهر نتائج البحث في القسم الأسفل من لوحة (نافذة) الربط , منها نحدد الملف المراد إلغاء الربط معه .
نضغط زر **Delete** لإنجاز عملية إلغاء الرابط .

عند الانتهاء من العمل مع لوحة (نافذة) الربط **Attachment** , نضغط زر **Close** للعودة الى لوحة (نافذة) خيارات ملف البيانات **Profile Options** .

b) تعقب التغيرات الطارئة على ملف البيانات (**Profile Changes**)
تسمح التغيرات , التي تمت على ملفات البيانات (**Profiles**) , بتعقب و معرفة تفاصيل مهمة عن أي تغير أو تعديل تم على ملفات البيانات ولإجراء عملية التعقب نتبع الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Changes** , تظهر لوحة (نافذة) سجل نشاط العاملين **User Activity Log** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (15) لوحة سجل نشاط العاملين User Activity Log



تظهر لوحة (نافذة) سجل نشاط العاملين **User Activity Log** معلومات تفصيلية حول آي تعديل أو تغيير تم على ملف البيانات , مثل اسم المستخدم و زمن التعديل أو التغيير و نوع التغيير و كذلك وصف مختصر لماهية و طبيعة التعديل أو التغيير .

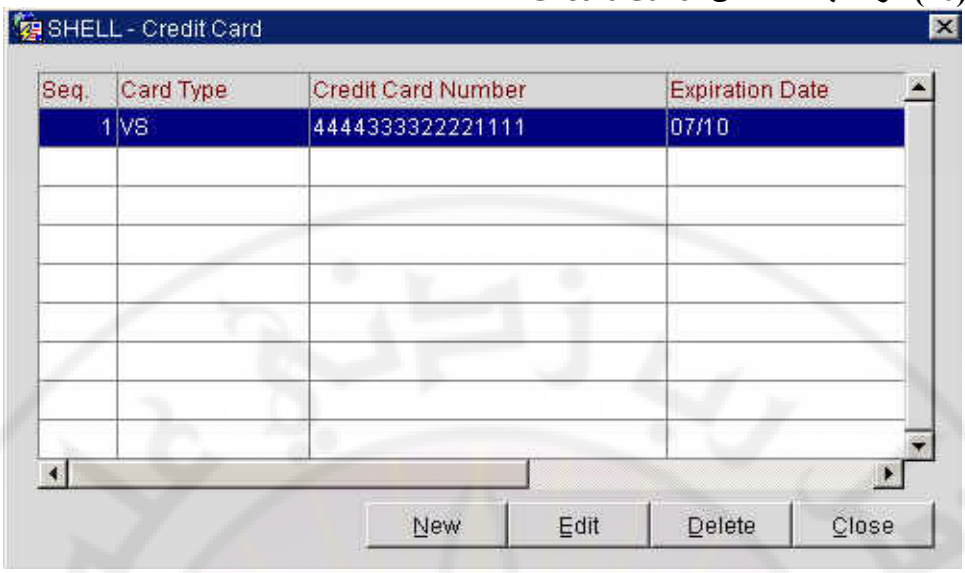
تظهر البيانات في لوحة (نافذة) سجل نشاط العاملين **User Activity Log** مرتبة تنازليا حسب التاريخ الأحدث للتغيير أو التعديل .

عند الانتهاء من العمل مع لوحة (نافذة) سجل نشاط العاملين **User Activity Log** , نضغط زر **Close** للعودة الى لوحة (نافذة) خيارات ملف البيانات **Profile Options** .

c) العمل مع بطاقات الائتمان (**Credit Cards**)
يمكن ادخال بيانات بطاقة الائتمان جديدة أو تعديل بيانات بطاقة الائتمان المدخلة سابقا , مثل نوعها و تاريخ انتهاء الصلاحية و رقم بطاقة الائتمان ... الخ , و حتى حذف بيانات بطاقة الائتمان نهائيا من ملف البيانات و ذلك بإتباع الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Credit Cards** , تظهر لوحة (نافذة) بطاقة ائتمان **Credit Card** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (16) لوحة بطاقة ائتمان Credit Card



تظهر لوحة (نافذة) بطاقة ائتمان **Credit Card** معلومات تفصيلية عن بطاقة الائتمان المستخدمة , إن وجدت , و يمكن من خلال لوحة (نافذة) بطاقة ائتمان **Credit Card** إدخال بيانات بطاقة ائتمان جديدة , مثل نوع البطاقة و رقمها و تاريخ انتهاء صلاحية استخدامها و اسم مالكها , و ذلك من خلال النقر في الحقول المخصصة لإدخال / اختيار بيانات بطاقة الائتمان الجديدة , مثل حقل نوع البطاقة (**Card Type**) و اختيار النوع و كذلك حقل رقم بطاقة الائتمان (**Credit Card Number**) و تاريخ انتهاء صلاحية استخدام البطاقة (**Expiration Date**) و اسم مالكها (**Name On Card**) , ثم نضغط زر **New** لإنجاز عملية ادخال بيانات البطاقة الجديدة .

يمكن من لوحة (نافذة) بطاقة ائتمان **Credit Card** تعديل بيانات بطاقة الائتمان المستخدمة , وذلك من خلال ادخال البيانات الجديدة ثم نضغط زر **Edit** لإنجاز عملية تعديل بيانات بطاقة الائتمان .

يمكن من لوحة (نافذة) بطاقة ائتمان **Credit Card** حذف بيانات بطاقة الائتمان المستخدمة , وذلك من خلال تحديد بطاقة الائتمان المراد حذفها من ملف البيانات ثم نضغط زر **Delete** لإنجاز عملية حذف بطاقة الائتمان المسجلة في ملف البيانات .

عند الانتهاء من العمل مع لوحة (نافذة) بطاقة ائتمان **Credit Card** , نضغط زر **Close** للعودة الى لوحة (نافذة) خيارات ملف البيانات **Profile Options** .

d) حذف ملف البيانات (**Profile Delete**)

يمكن القيام بالحذف النهائي لملفات البيانات (**Profiles**) من قاعدة بيانات برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) وهي عملية تحتاج لصلاحيات خاصة , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Delete** , حيث يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بإظهار رسالة تنبيه قبل القيام بتنفيذ الحذف النهائي لملف البيانات (**Profile**) .

لا ينصح بحذف ملفات البيانات (**Profiles**) من قاعدة البيانات لبرنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) لأن ذلك يؤدي لحدوث أخطاء و ضرر بعمليات التعقب و الاحصاء المستقبلية .

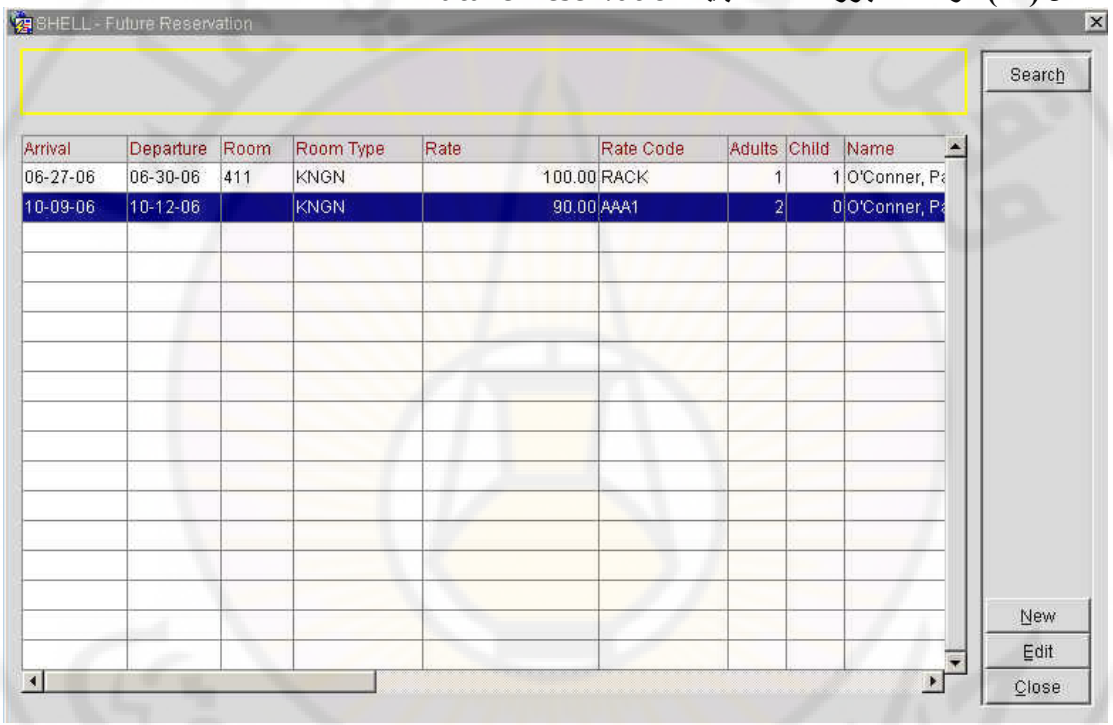
عند الحاجة لعدم التعامل مع ملف بيانات ما (**Profile**) , ينصح بعدم حذفه و إنما تعديل حالة ملف بيانات ما (**Profile**) من الحالة **Active** الى الحالة **Inactive** , وذلك بإلغاء تفعيل الخيار **Active** في لوحة (نافذة) ملف البيانات .

e) الحجوزات المستقبلية في ملف البيانات (**Future**)

يمكن العمل مع الحجوزات المخطط لها مستقبلا باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بشكل بسيط و سهل , حيث يمكن إنشاء حجز مخطط له لاحقا لنزيل ما أو التعديل على حجز مخطط له لاحقا , و ذلك بإتباع الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Future** , تظهر لوحة (نافذة) الحجوزات المستقبلية **Future Reservation** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (17) لوحة الحجوزات المستقبلية Future Reservation



تظهر لوحة (نافذة) الحجوزات المستقبلية **Future Reservation** معلومات تفصيلية عن الحجوزات المخطط لها لاحقا , في المستقبل , حيث يمكن معرفة تاريخ الوصول (القدوم) و تاريخ المغادرة وعدد المرافقين و نوع الغرفة و غيرها من المعلومات الخاصة بالحجز .

يمكن من لوحة (نافذة) الحجوزات المستقبلية **Future Reservation** إنشاء حجز لاحق , حجز مستقبلي , وذلك من خلال الضغط على زر **New** لتظهر لوحة الحجز **Reservation** .

يمكن من لوحة (نافذة) الحجوزات المستقبلية **Future Reservation** إظهار جميع بيانات الحجز اللاحق , أو المستقبلي , و التعديل عليها عند الحاجة , وذلك من خلال تحديد الحجز اللاحق المراد إظهار جميع البيانات المتعلقة بالحجز , بالنقر بزر الفأرة فوقه , ثم الضغط على زر **Edit** .

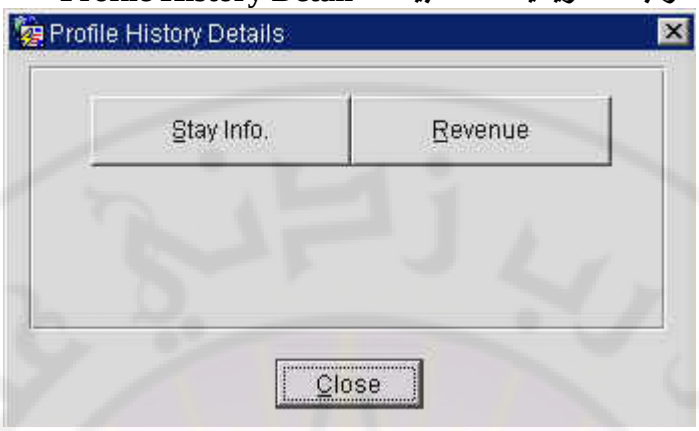
عند الانتهاء من العمل مع لوحة (نافذة) بطاقة ائتمان **Credit Card** , نضغط زر **Close** للعودة الى لوحة (نافذة) خيارات ملف البيانات **Profile Options** .

f) معلومات مؤرخة عن ملف البيانات (**Profile History**)

يمكن الحصول على معلومات مرتبة حسب التاريخ , و كذلك إجراء مراجعة تاريخية , و الخاصة بحجوزات نزيل ما , أو نشاط آي شركة متعاملة مع الفندق أو عميل سياحي , و ذلك بإتباع الخطوات الآتية :

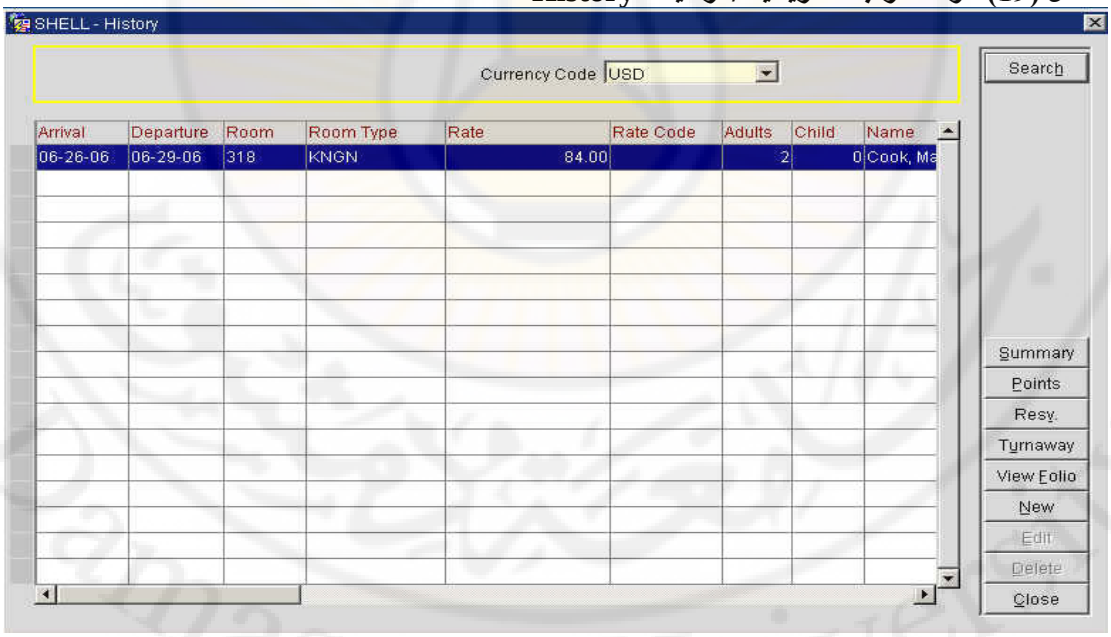
- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **History** , تظهر لوحة (نافذة) المراجعة التاريخية لملف البيانات **Profile History Detail** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (18) لوحة المراجعة التاريخية لملف البيانات Profile History Detail



يمكن من لوحة المراجعة التاريخية لملف البيانات **Profile History Detail** الحصول على معلومات عن طلبات الشراء التي تمت لصالح النزيل و الايرادات التي تم تحصيلها من النزيل و ذلك من خلال الضغط على زر **Revenue** و كذلك يمكن الحصول على معلومات تفصيلية عن الحجوزات الخاصة بالنزيل , وذلك من خلال الضغط على زر **Stay Info.** , حيث تظهر لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية / أرشيف **History** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (19) لوحة مراجعة تاريخية / أرشيف History



تعرض لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية / أرشيف **History** معلومات تفصيلية عن جميع أشكال الحجوزات التي تمت سابقا و حتى التاريخ الحالي لصالح نزيل ما , أو شركة أو عميل سياحي .. الخ , كما يمكن التحكم بطريقة العرض من خلال الضغط الزر **Summary** لعرض ملخص عن المعلومات التفصيلية للحجوزات مرتبة سنويا و في نموذج خاص لهذا الغرض .

يمكن أيضا , عرض درجة تقييم العضوية الخاصة بالنزيل من خلال الضغط على زر **Points** حيث تظهر لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية لنقاط تقييم العضوية **Membership Points History** و فيها تظهر النقاط الخاصة بكل نشاط عضوية مشترك بها النزيل .

بالضغط على زر **Resv.** تظهر لوحة (نافذة) بيانات الحجز , الخاصة بالحجز المحدد في لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية **History** فقط .
يمكن من لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية **History** معرفة الحجوزات التي تم رفضها من قبل النزيل , أو امتنع عن قبولها , و كذلك أسباب الرفض من خلال النقر على زر **Turnaway** حيث تظهر لوحة (نافذة) إحصائيات الرفض **Turnaway Statistics** و فيها معلومات عن الحجوزات الخاصة بالنزيل و التي تم الامتناع عنها .

يمكن من لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية **History** الحصول على معلومات عن فواتير النزيل الخاصة بحجز ما من خلال تحديد الحجز , بالنقر فوقه بزر الفأرة , ثم الضغط على زر **Folio View** حيث تظهر لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية لفواتير الحجز **Folio History** و فيها معلومات عن الفواتير الخاصة بالحجز المحدد .

يمكن إدخال , يدويا , معلومات توضيحية لملف البيانات (**Profile**) , من خلال الضغط على زر **New** , حيث تظهر لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية للحجز **Reservation History** و منها ندخل ما نريده من معلومات جديدة تضاف للمعلومات المؤرخة الخاصة بملف البيانات (**Profile**) .

لتعديل المعلومات التاريخية , المضافة يدويا , الخاصة بملف البيانات (**Profile**) نضغط على الزر **Edit** .

لحذف المعلومات التاريخية الخاصة بملف البيانات (**Profile**) نهائيا , المضافة يدويا أو المسجلة آليا من قبل برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , نضغط على الزر **Delete** .

ملاحظة :
سجلات المعلومات التاريخية للحجوزات المضافة يدويا , و التي تظهر في لوحة (نافذة) مراجعة تاريخية **History** , لا يمكن عرض بيانات تفصيلية عنها خاصة بالفواتير و درجات تقيم العضوية و بيانات الحجز , حيث عند تحديد أي من هذه السجلات المضافة يدويا تصبح الأزرار **Point** , **Resv** و **New** غير فعالة .

g) دمج ملفات البيانات (**Profile Merge**)
يمكن , عند حدوث عمليات حجز مكرر لنزيل ما , القيام بدمج ملفات بيانات الحجز (**Profiles**) في ملف واحد مما يساهم في منع تكرار البيانات و التقليل من مساحات التخزين المستخدمة بلا فائدة و تحسين استخدام وسائط التخزين و تقليل زمن البحث عن البيانات , ويتم ذلك من خلال الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Merge** , تظهر لوحة (نافذة) **Profile Search** , منها نبحث عن الملف المراد دمج بياناته مع ملف بيانات الحالي للنزيل , ثم نضغط على الزر **OK** بعد تحديد الملف المطلوب .
- تظهر لوحة (نافذة) دمج ملف البيانات **Profile Merge** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (20) لوحة دمج ملف البيانات Profile Merge

SHELL - Profile Merge

	Profile to Merge	Original Profile
Name		
Title		
Language	English	English
Address 1	1717 Emerson Ave	300 College Parkway
Address 2		
City	London	Brighton
State		MI
Country	GB	US
Postal Code		48114
Phone No.		410-777-3828
Fax No.		
Notes		
Membership No.		
VIP		
Last Stay		
Rate Code		

Merge Close

في لوحة (نافذة) دمج ملف البيانات **Profile Merge** , تظهر بيانات الملفين المراد دمجهما , في القسم الأيسر من اللوحة (النافذة) يظهر الملف المراد دمجه أما في القسم الأيمن من اللوحة فيظهر الملف الحالي .

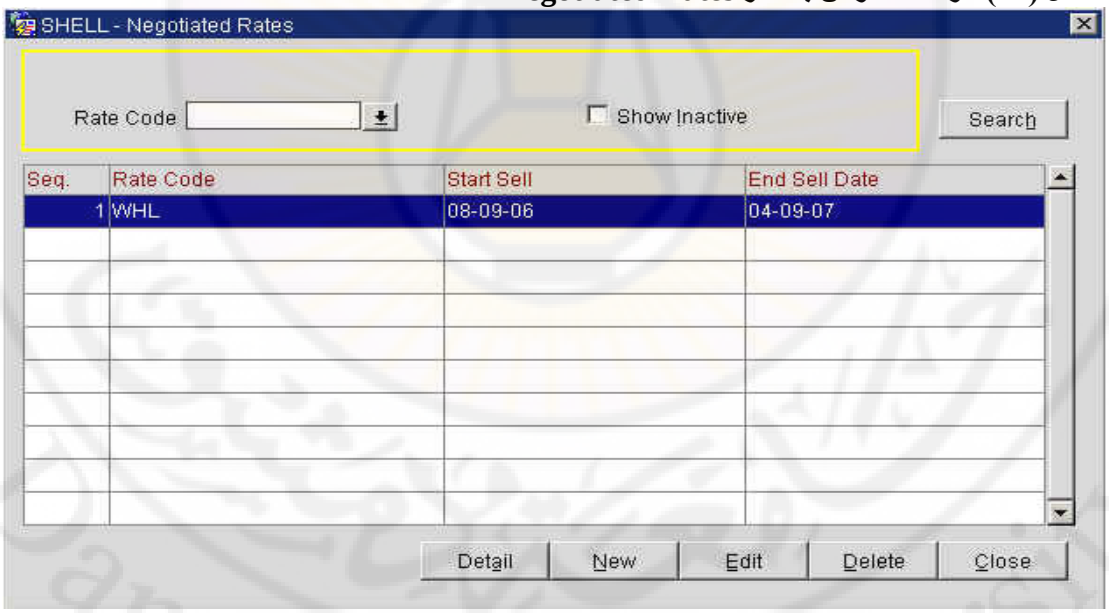
لإنجاز عملية الدمج بشكل كامل , نضغط زر **Merge** , وبعدها يصبح لدينا ملف بيانات (**Profile**) واحد فقط باسم النزيل و لكنه يحوي جميع البيانات في الملفين .

ملاحظة :
عملية الدمج غير تراجعية و لا عودة عنها , وبالتالي بعد دمج الملفات لا يمكن العودة عنها و استرجاع الملفات السابقة مرة أخرى .

h) التفاوض بالسعر (**Negotiated Rates**)
يمكن باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) إعطاء مزايا تفضيلية لشركة ما من الشركات , و برغبة إدارة الفندق , وذلك بسبب نشاط الشركة المتميز بالتعامل مع الفندق ويتم ذلك من خلال الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Neg. Rates** , تظهر لوحة (نافذة) **Negotiated Rates** , منها نبحث عن ملف بيانات الشركة , المراد تميزيها بالسعر و ذلك من القسم العلوي من اللوحة (النافذة) حيث ندخل / نبحث عن رمز السعر التفاوضي في مربع **Rate Code** ثم نضغط على زر **Search** .
- تظهر لوحة (نافذة) التفاوض بالسعر **Negotiated Rates** , كما في الشكل الآتي :

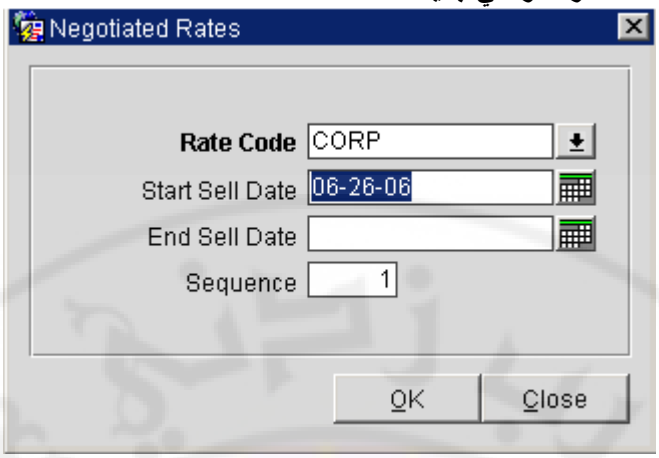
الشكل (21) لوحة التفاوض بالسعر Negotiated Rates



في القسم السفلي من نافذة التفاوض بالسعر تظهر العمليات التميزية بالسعر , المعطاة للشركة في و قت سابق , حيث يظهر نوع السعر **Rate Code** و الفترة الزمنية المطبق خلالها السعر الجديد (تاريخ بدء تطبيق السعر الجديد **Start Sell** و تاريخ نهاية الفترة **End Sell**) .

لإضافة سعر تفضيلي , نضغط زر **New** فتظهر لوحة (نافذة) إضافة سعر تفاوضي , كما في الشكل الآتي :

الشكل (22) لوحة اضافة سعر تفاوضي جديد

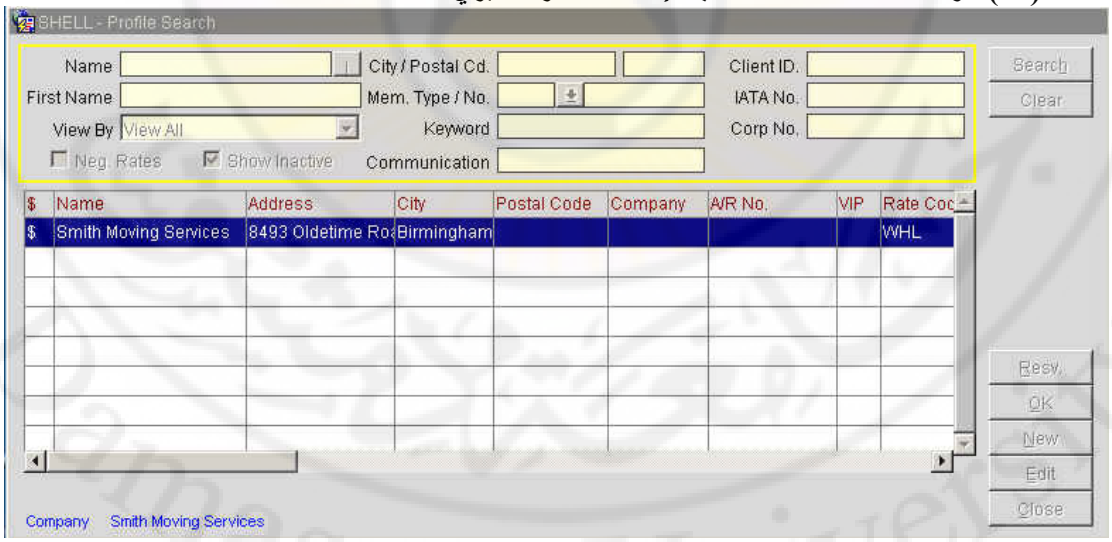


ندخل أو نبحث عن رمز السعر المراد تعديل قيمته في حقل **Rate Code** , و هو حقل أساسي , و ندخل تاريخ بدء و نهاية تطبيق السعر الجديد في الحقول **Start Sell Date** و **End Sell Date** و هي حقول اختيارية .

ملاحظة :
عند الرغبة بتطبيق السعر التفضيلي (التميزي) لشركة ما , لفترة طويلة غير محددة نبقي على حقل **End Sell Date** فارغا .

عند الانتهاء من ادخال البيانات الخاصة بالسعر التميزي الجديد نضغط زر **OK** , لحفظ بيانات السعر الجديد و العودة الى لوحة (نافذة) **Profile Search** و يظهر في القسم السفلي من هذه اللوحة السعر الجديد المضاف , كما في الشكل الآتي :

الشكل (23) لوحة Profile Search بعد إضافة السعر التميزي



ملاحظة :
بعد إضافة السعر التفضيلي (التميزي) الجديد لشركة ما , تظهر إشارة **$** الى جانب اسم الشركة في القسم السفلي من لوحة (نافذة) **Profile Search** , كما يظهر في الشكل السابق .
عند إضافة أكثر من سعر تفضيلي لشركة ما , يظهر بجانب اسم الشركة في القسم السفلي من لوحة (نافذة) **Profile Search** إشارتي **$** (أو **$$**) .
يعطى السعر التفضيلي (التميزي) فقط للشركات .

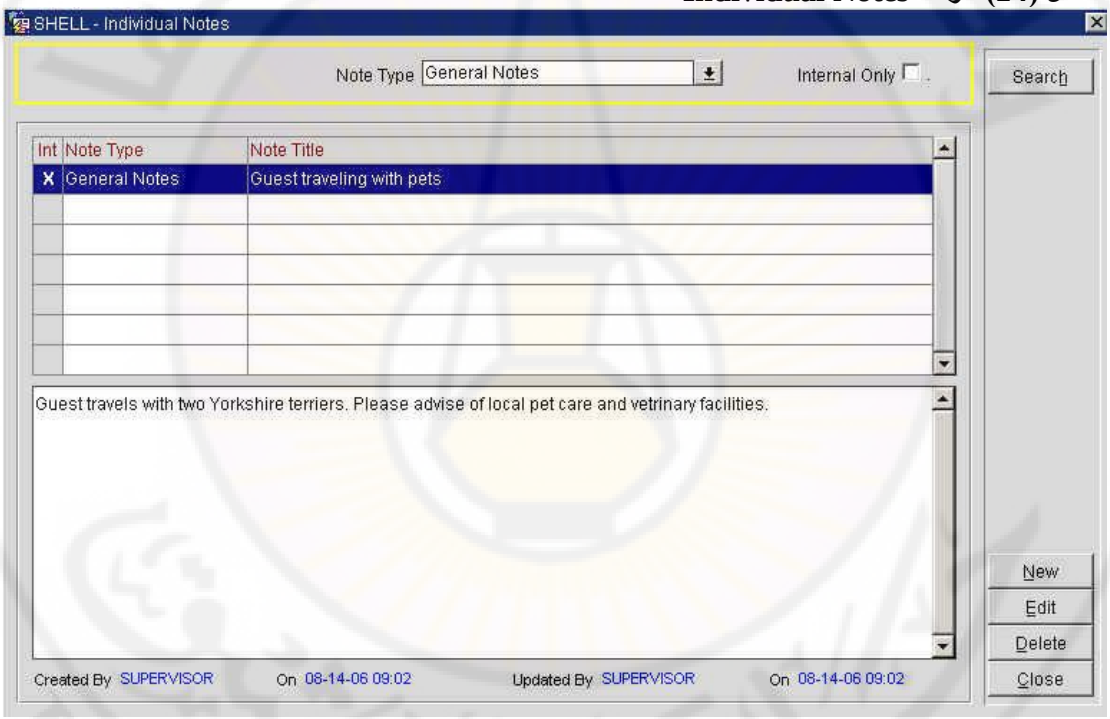
يمكن حذف سعر تفضيلي لشركة ما من خلال تحديد السعر , في القسم السفلي من نافذ التفاوض بالسعر **Negotiated Rates** , ثم الضغط على زر **Delete** , و كذلك بالنسبة لتعديل **Edit** السعر التفضيلي أو إظهار التفاصيل **Detail** الخاصة بذلك .

i) الملاحظات (**Notes**)

يمكن إضافة مجموعة من الملاحظات لملف البيانات (**Profile**) نزيل ما , يتم ذلك من خلال الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Notes** , تظهر لوحة (نافذة) **Individual Notes** , منها نبحث عن الملاحظات (إن وجدت) و المدخلة لملف بيانات النزيل سابقا , و ذلك من القسم العلوي من اللوحة (النافذة) حيث ندخل / نبحث عن نوع الملاحظة في مربع **Note Type** ثم نضغط على زر **Search** .
- تظهر لوحة (نافذة) الملاحظات **Individual Notes** , كما في الشكل الآتي :

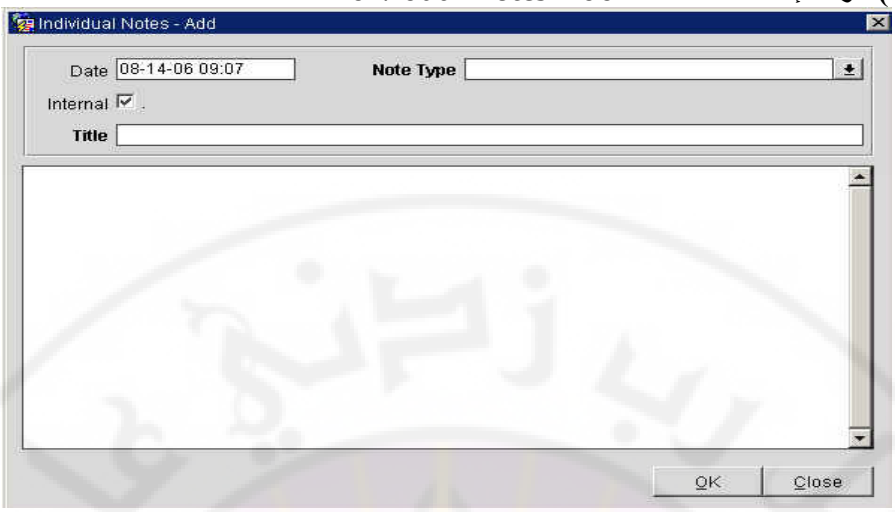
الشكل (24) لوحة Individual Notes



في القسم السفلي من نافذة الملاحظات تظهر مجموعة الملاحظات المدخلة لملف نزيل ما سابقا , حيث يظهر نوع الملاحظة **Note Type** و عنوان الملاحظة **Note Title** و نص الملاحظة كاملا , كما في الشكل السابق .

لإضافة ملاحظة , نضغط زر **New** فتظهر لوحة (نافذة) الملاحظات , كما في الشكل الآتي :

الشكل (25) لوحة إضافة الملاحظات Individual Notes-Add



ندخل تاريخ إضافة الملاحظة في حقل **Date** , و هو حقل اختياري , و ندخل نوع الملاحظة و عنوانها في الحقول **Note Type** و **Title** و هي حقول اساسية .

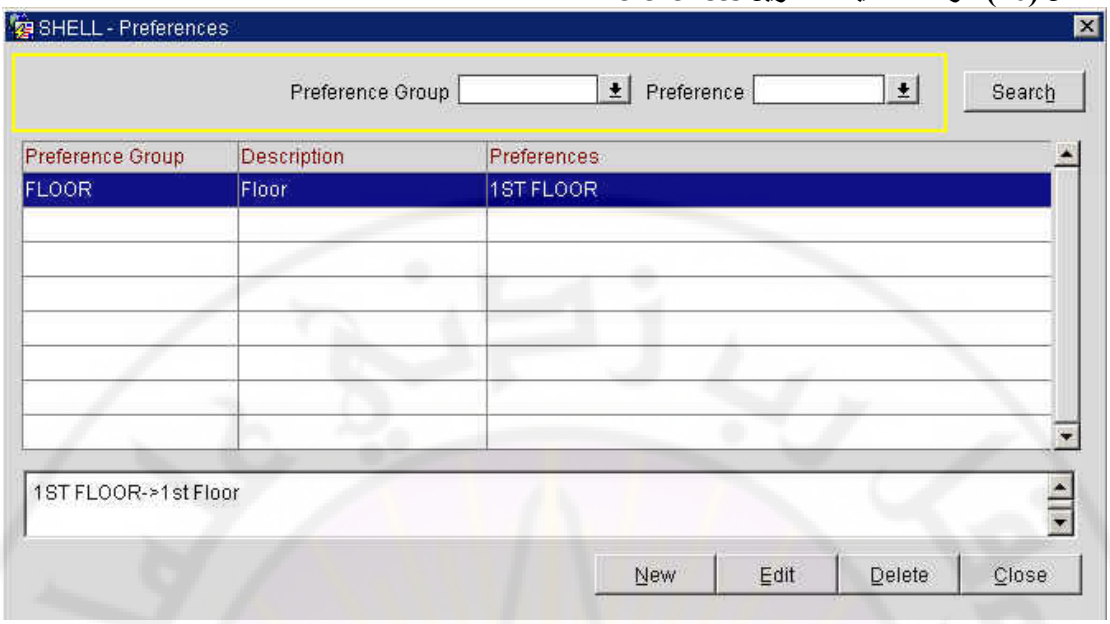
ندخل نص الملاحظة كاملا في القسم السفلي من اللوحة السابقة بالنقر بزر الفأرة فوقه و ادخال النص المطلوب من خلال لوحة المفاتيح .

عند الانتهاء من ادخال البيانات الخاصة بالملاحظة , نضغط زر **OK** , لحفظ بيانات الملاحظة المضافة و العودة الى لوحة (نافذة) الملاحظات **Individual Notes** .
ملاحظة :
في حال كان نوع الملاحظة خاص بالحجز (**Reservation Note type**) فإن الملاحظة نفسها تضاف لجميع ملفات بيانات الحجز(**Reservation Profile**) الخاصة بالنزيل و المخزنة في قاعدة بيانات برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) .

j) التفضيلات (**Preferences**)
يمكن إضافة تفضيلات النزلاء لملف بيانات (**Profile**) نزيل ما , مثل تفضيل الاقامة في طابق ما أو تفضيل الاقامة في جهة معينة من الفندق و تفضيل الحصول على نوعية خاصة من الطعام و الشراب أو غرف خاصة للمدخنين و غير المدخنين ... الخ , و يتم ذلك من خلال الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Preferences** , تظهر لوحة (نافذة) تفضيلات النزيل **Preferences** , منها نبحث عن التفضيلات السابقة (إن وجدت) و المدخلة لملف بيانات النزيل سابقا , و ذلك من القسم العلوي من اللوحة (النافذة) حيث ندخل / نبحث عن التفضيلات , المراد البحث عنها , في مربع **Preferences** ثم نضغط على زر **Search** .
- تظهر لوحة (نافذة) تفضيلات الزبون **Preferences** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (26) لوحة تفضيلات النزيل Preferences



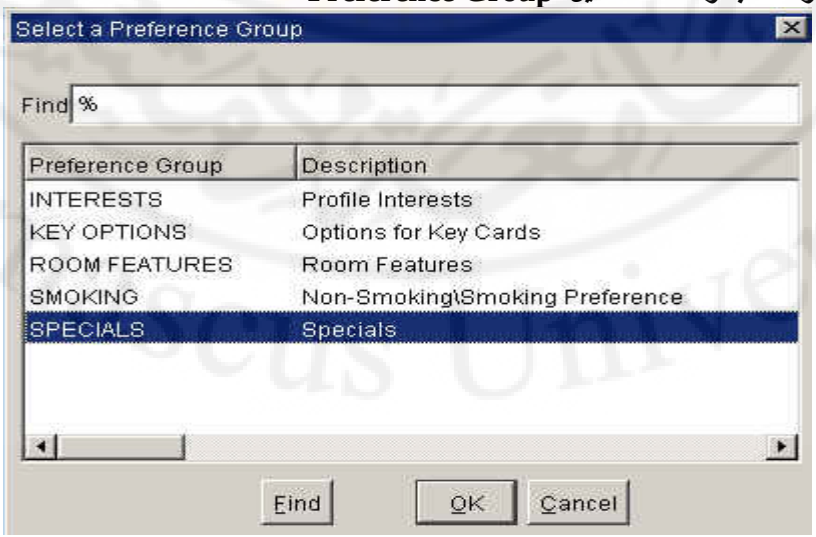
في القسم السفلي من نافذة تفضيلات الزبون **Preferences** تظهر التفضيلات المدخلة لملف نزيل ما سابقا , حيث يظهر مجموعة خيارات التفضيل **Preferences Group** و وصف للتفضيل **Description** و رغبة الزبون المفضلة لديه **Preferences** , كما في الشكل السابق .

لإلغاء تفضيل ما , نحدد التفضيل ,بالنقر فوقه بزر الفأرة فيظهر بلون أزرق غامق , ثم نضغط زر **Delete** , كما في الشكل السابق .

يمكن تعديل تفضيل ما , و ذلك من خلال تحديد التفضيل , بالنقر فوقه بزر الفأرة فيظهر بلون أزرق غامق , ثم نضغط زر **Edit** .

لإضافة رغبة تفضيل جديدة للنزيل , نضغط زر New فتظهر لوحة (نافذة) مجموعات التفضيل **Preference Group** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (27) لوحة مجموعات التفضيل Preference Group



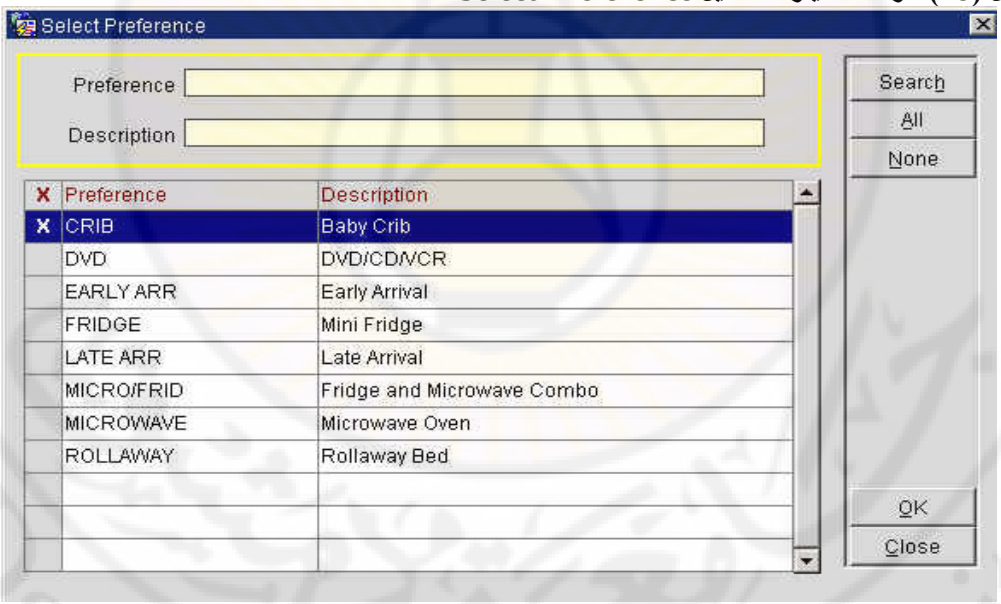
تظهر لوحة (نافذة) مجموعات التفضيل **Preference Group** و فيها معلومات عن المجموعات التفضيلية المتوفرة و توصيف مختصر لكل مجموعة , و من هذه المجموعات :

1. مجموعة **INTERESTS** - تحوي خيارات التفضيل المتعلقة باهتمامات النزيل نفسه , مثل الرغبة بحضور المسرح , أو متابعة رياضة ما ... الخ .
2. مجموعة **KEY OPTIONS** - تحوي خيارات التفضيل المتعلقة بشكل و طريقة فتح باب الغرفة , استخدام المفتاح التقليدي أو استخدام بطاقة الكترونية ... الخ .
3. مجموعة **ROOM FUTURE** - تحوي خيارات التفضيل المتعلقة بنوع الغرفة , في أي طابق و أي جهة و نوع و شكل السرير ... الخ .
4. مجموعة **SMOKING** - تحوي خيارات التفضيل المتعلقة بالغرف المخصصة لغير المدخنين أو للمدخنين .
5. مجموعة **SPECIALS** - تحوي خيارات التفضيل المتعلقة بخدمة الغرفة , مثل تحديد وقت معين لتنظيف الغرفة أو تحديد وقت معين لتسليم الغرفة ... الخ .

ملاحظة :
لعرض جميع مجموعات التفضيل المتوفرة في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , ندخل في حقل **Find** الرمز **%** ثم نضغط زر **Find** , كما يظهر في الشكل السابق .

نحدد مجموعة التفضيلات المطلوبة , ثم نضغط زر OK .
تظهر لوحة (نافذة) اختيار التفضيل **Select Preference** , الخاصة بمجموعة التفضيلات المختارة .
ننقر بز الفأرة الى يسار التفضيل , المراد إضافته لملف بيانات النزيل (**Profile**) , فيظهر الرمز **X** الى جوار التفضيل المختار و عند الانتهاء نضغط زر **OK** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (28) لوحة اختيار التفضيل Select Preference

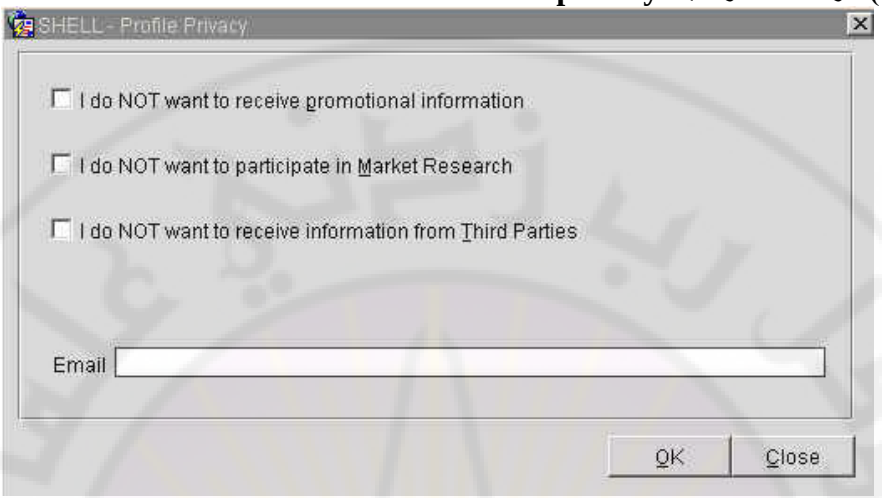


ملاحظة :
يمكن اضافة أكثر من تفضيل للنزيل , دفعة واحدة , وذلك بالنقر بزر الفأرة الى يسار التفضيل المطلوب وعند الانتهاء نضغط زر **OK** .

k) الخدمات الخاصة (**Privacy**)
يمكن منح خدمات خاصة / خصوصية لنزيل ما و حفظها بملف بيانات (**Profile**) النزيل , مثل عدم رغبة النزيل بتلقي رسائل أو زيارات أو إعلانات ... الخ , و يتم ذلك من خلال الخطوات الآتية :

- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **Privacy** , تظهر لوحة (نافذة) الخصوصية **Profile privacy** , منها نفعل خيارات الخصوصية المطلوبة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (29) لوحة الخصوصية Profile privacy



تظهر لوحة (نافذة) لخصوصية **Profile privacy** مجموعة من الخيارات الخاصة , منها :

1. الخيار **I do NOT wont to receive promotional information** - تفعيل هذا الخيار يمنح النزيل خصوصية كاملة و الهدوء المطلوب و يمنع عنه أي إزعاج .
2. الخيار **I do NOT wont to participate in Market Research** - تفعيل هذا الخيار يمنح النزيل الخصوصية المطلوبة و يمنع عنه أي إزعاج من قبل مندوبين التسويق .
3. الخيار **I do NOT wont to receive information from Third Parties** - تفعيل هذا الخيار يمنح النزيل الخصوصية المطلوبة و يمنع إزعاج النزيل من قبل طرف ثالث .

ملاحظة :
يمكن اضافة دخال البريد الالكتروني في حقل **Email** , في حال لم يكن مدخلا سابقا .
يظهر حقل **Email** عنوان البريد الالكتروني **Email** الخاص بالنزيل , في حال كان مدخلا سابقا ضمن ملف بياناته (**Profile**) .
تعديل البريد الالكتروني **Email** في لوحة (نافذة) الخصوصية **Profile privacy** ينعكس مباشرة على البريد الالكتروني المدخل ضمن ملف بيانات النزيل (**Profile**) .
عند تفعيل الخيار **I do NOT wont to receive promotional information** , في لوحة (نافذة) الخصوصية **Profile privacy** , فإن المعلومات الخاصة بالبريد الإلكتروني **Email** , المدخلة في ملف بيانات النزيل (**Profile**) سابقا , يظهر عوضا عنها المحرف **N** .

عند الانتهاء من العمل مع لوحة (نافذة) الخصوصية **Profile privacy** , نضغط زر **OK** .

l) اضافة علاقات الربط بين ملفات البيانات (**Relationships**)
يمكن ربط ملفات البيانات (**Profiles**) بجميع أنواعها , مما يسمح بمشاركة البيانات بين هذه الملفات مثل مشاركة السعر التفضيلي أو التميزي المعطى لشركة ما مع ملف نزيل يعمل في هذه الشركة , و يتم ذلك من خلال الخطوات الآتية :

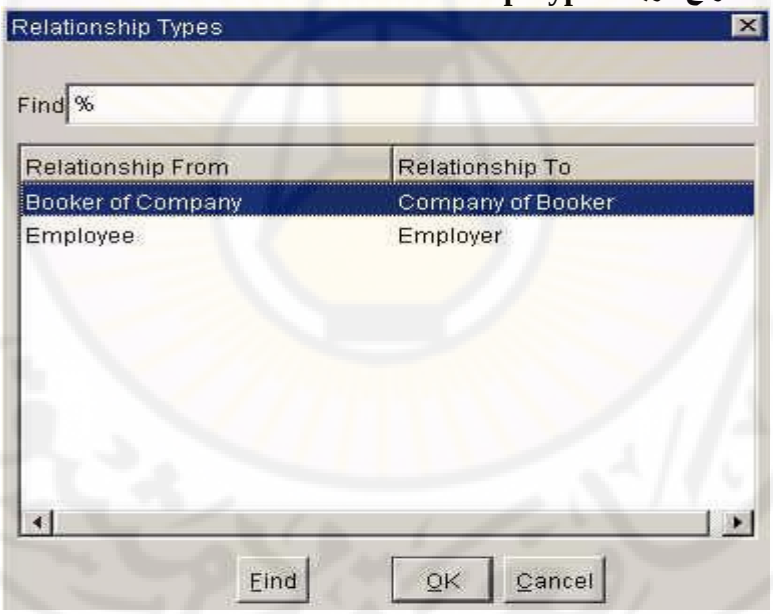
- من نافذة خيارات العمل مع ملف البيانات **Profile Options** نضغط على الزر **relationships** , تظهر لوحة (نافذة) انواع ملفات البيانات **Profile types** , منها نختار نوع ملف البيانات , المراد الربط معه , كما في الشكل الآتي :

الشكل (30) لوحة انواع ملفات البيانات Profile Type



من لوحة (نافذة) انواع ملفات البيانات **Profile types** , نختار نوع ملف البيانات (**Profile**) , المراد الربط معه , ثم نضغط الزر **OK** , تظهر لوحة (نافذة) انواع الربط **Relationship types** كما في الشكل الآتي :

الشكل (31) لوحة انواع الربط Relationship types



من لوحة (نافذة) انواع الربط **Relationship types** , نحدد نوع العلاقة المطلوب إنشاؤه كما في الشكل السابق , و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** لنعود لملف البيانات الحالي .

ملاحظة :
يمكن اظهار علاقات الربط ما بين ملف البيانات الحالي و بقية ملفات البيانات (**Profiles**) , الموجودة سابقا من خلال ادخال الرمز **%** في حقل **Find** ثم الضغط على زر **Find** , كما يظهر في الشكل السابق .
يمكن إنشاء عدة علاقات ربط بين ملف البيانات الحالي و بقية أنواع ملفات البيانات (**Profiles**) , و ذلك عبر تكرار الخطوات السابقة .

الفصل الثالث -

الحجز (RESERVATIONS)

الحجز هو طلب مسبق للإقامة في غرفة ضمن فندق ، يخزن باستخدام اجهزة الحاسوب في معظم الاحيان , وتتم عملية الحجز بعدة طرق , منها الحجز المباشر عن طريق الوصول للفندق بشكل شخصي ومباشر , إما بواسطة مكاتب حجز مركزية تتبع لسلاسل الفنادق الكبرى أو من خلال موظفي المكاتب الأمامية في الفنادق الصغيرة ، وهناك طرق أخرى مثل استخدام خدمات مكاتب السفر للحجز الفندقي ، أو الخطوط الجوية ، أو شركات الرحلات.

من خلال برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) يمكن القيام بكافة العمليات المتعلقة بتسجيل حجز لنزيل ما و خدمة كافة العمليات المتعلقة بهذا الحجز وفق المعايير العالمية المتبعة و بسهولة و بزمن قياسي .

يمكن باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) القيام بعدة عمليات , منها :

1. إضافة حجز
2. تعديل حجز
3. الغاء حجز
4. إنشاء نسخة من حجز موجود
5. نقل الحجز لغرفة أخرى
6. طباعة تقارير عن الغرف المشغولة
7. طباعة فاتورة غرفة محجوزة .... و غيرها من الخدمات

سنناقش بهذا الفصل كافة الخدمات المتعلقة بالحجز في فندق باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) .

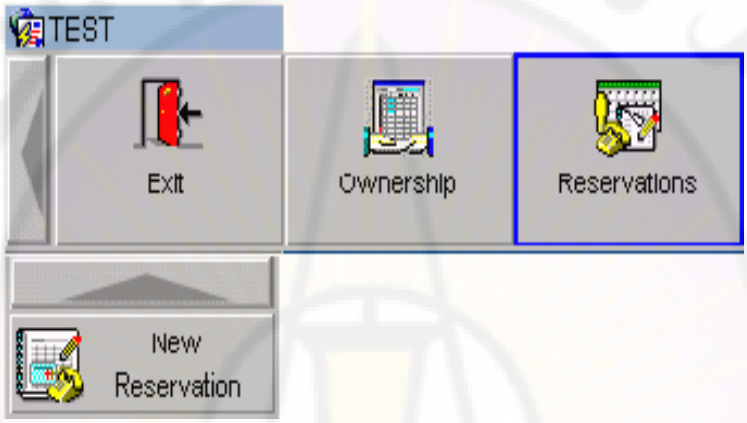
اضافة حجز جديد (New Reservation)

إن عملية الحجز تتطلب إنشاء ملف للشخص (النزيل) , الذي سننفذ له عملية الحجز وهذا النزيل قد يكون أول مره يحجز في الفندق أو ان له زيارات سابقة , و بناءً على ذلك يتم تنفيذ عملية الحجز للنزيل إما بإنشاء ملف للنزيل الجديد (**Profile**) أو إضافة الحجز لملف للنزيل الموجود سابقًا .

يمكن في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) إنشاء حجز جديد باتباع الخطوات الآتية :

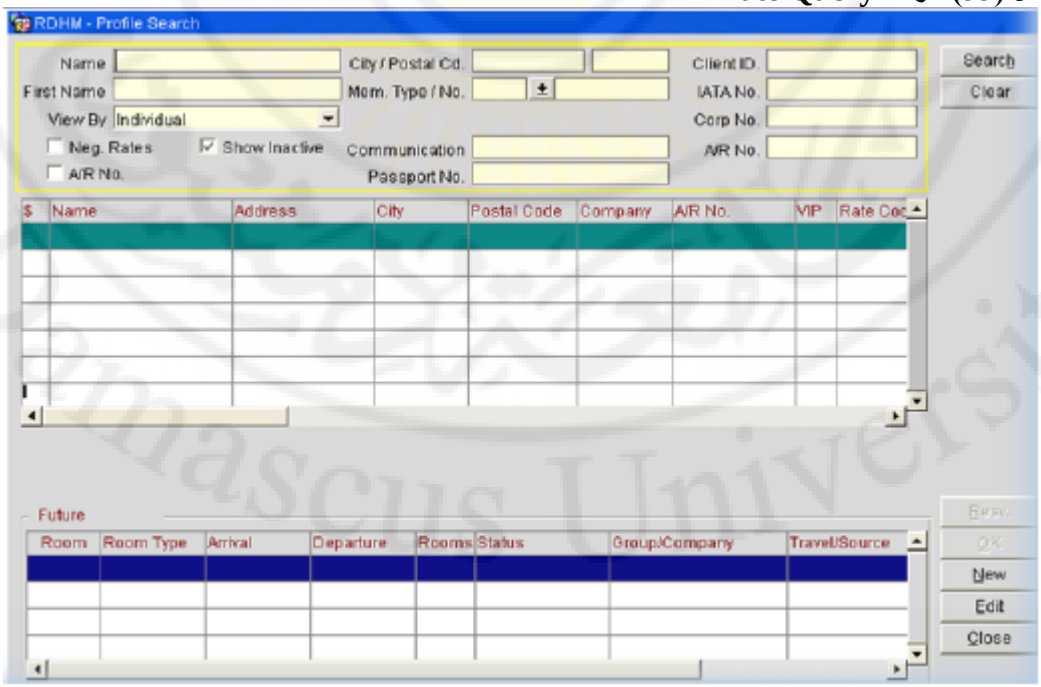
1. من قائمة حجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار حجز جديد (**New Reservation**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (32) إنشاء حجز جديد



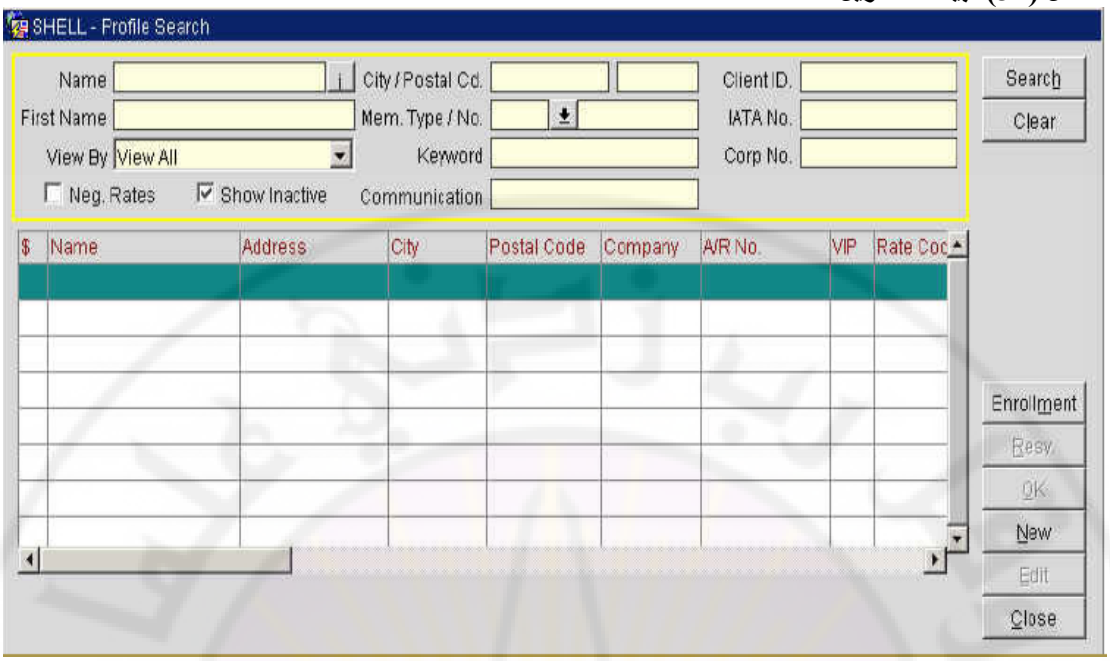
3. تظهر لوحة (**Rate Query**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (33) لوحة Rate Query



4. ندخل بيانات النزيل في الحقول , كما في الشكل الآتي :

الشكل (34) بيانات النزيل



ليس ضروريا ملئ جميع البيانات الخاصة بالنزيل , بل يمكن فقط ملئ الحقول التالية :

- **Name** – لإدخال اسم النزيل الأخير (الكنية) .
- **First Name** – لإدخال اسم النزيل الأول .
- **View By** – لاختيار نوع ملفات بيانات الحجز , حيث يمكن اختيار أحد أنواع ملفات بيانات الحجز الآتية :

الجدول (4) أنواع الحجز

نوع الحجز	المعنى
Individual	حجز شخصي
Company	حجز عبر شركة
Travel Agent	حجز عبر وكيل سياحي
Source	مصدر الحجز (فاكس , رسالة , بريد الكتروني ...)
Group	حجز عبر مجموعات سياحية
Contact	حجز عبر صديق أو اتصال

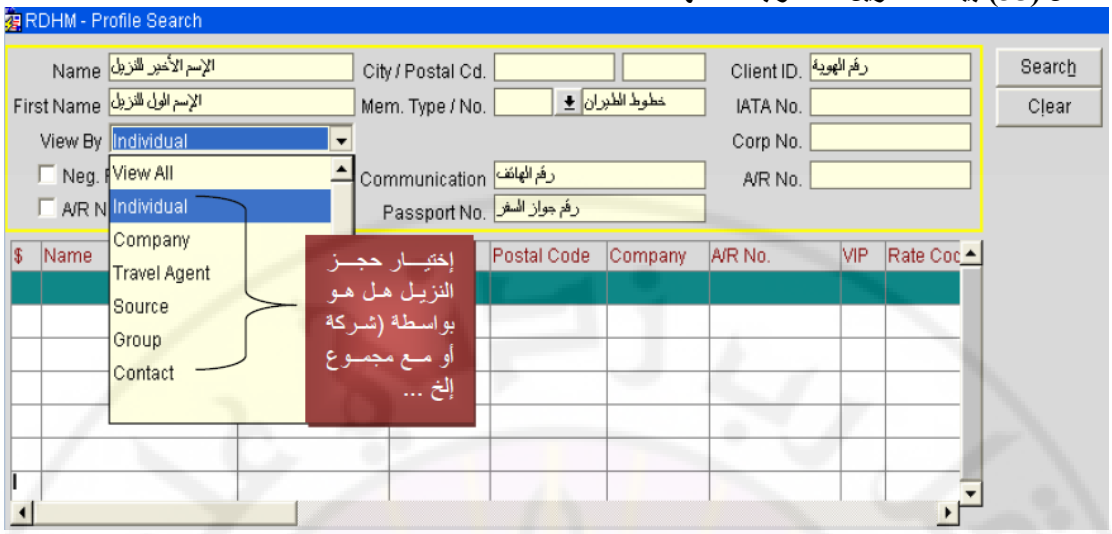
غالبا يكون نوع الحجز من النوع الشخصي (**Individual**)

- **Communication** – لإدخال رقم هاتف النزيل للتواصل معه لاحقا عند الضرورة .
- **Passport No.** – لإدخال رقم جواز سفر النزيل .
- **Client ID.** – لإدخال رقم هوية النزيل .

يكفي فقط , بالحد الادنى , ادخال بيانات الحقول الثلاث الأولى و هي :
Name , **First Name** , **View By** .

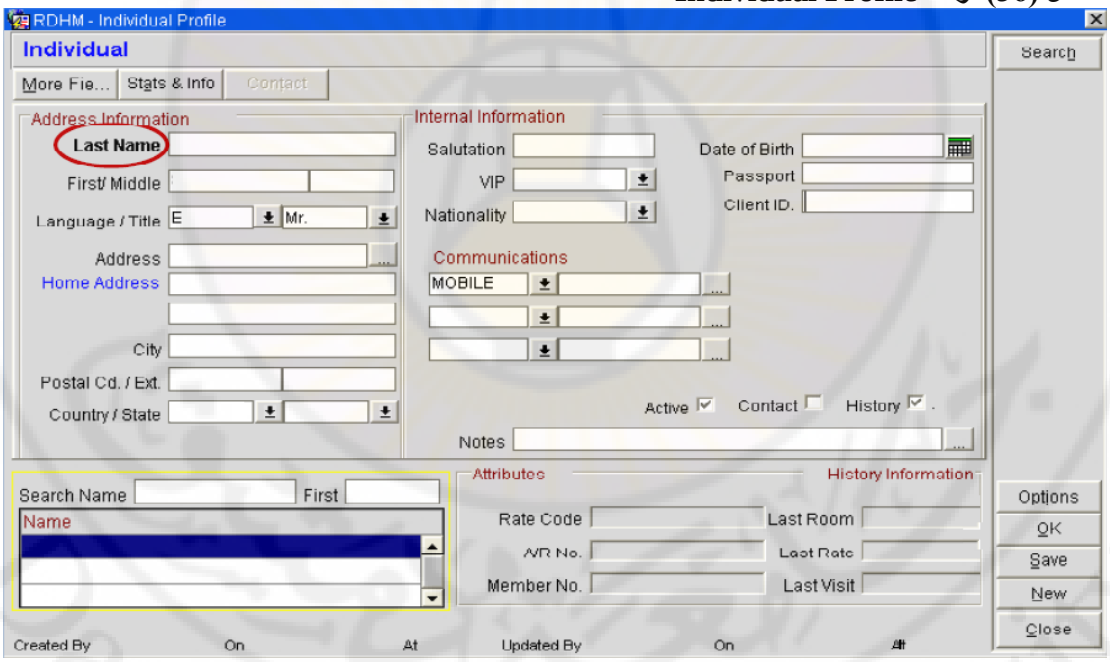
الشكل التالي , يوضح كيفية اختيار و ادخال البيانات :

الشكل (35) بيانات النزيل المطلوب ادخالها



5. عند الانتهاء من ادخال البيانات نضغط على الزر **New** , فتظهر لوحة **Individual Profile** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (36) لوحة Individual Profile



نلاحظ في هذه النافذة أن بعض الحقول لها عناوين ظاهرة بلون أسود عريض (**Bold**) , مما يعني أن **أي حقل معنون بهذه الطريقة يجب ادخال البيانات الخاصة به** و لن نستطيع الانتقال الى الخطوة التالية قبل إكمال عملية الادخال .

من اللوحة السابقة نجد أن حقل **Last Name** هو الحقل الوحيد المعنون باللون الاسود العريض , أي مطلوب إدخال البيانات الخاصة بهذا الحقل قبل الانتقال الى الخطوة التالية , أما باقي الحقول فهي عادية و بالتالي فهي اختيارية و يمكن اختيار الحقول التي تريد ادخال البيانات لها حسب الرغبة .

في هذه اللوحة , أو النافذة , ندخل معلومات النزيل الأساسية , و الجدول التالي يبين وظائف الحقول الظاهرة فيها و هي كالآتي :

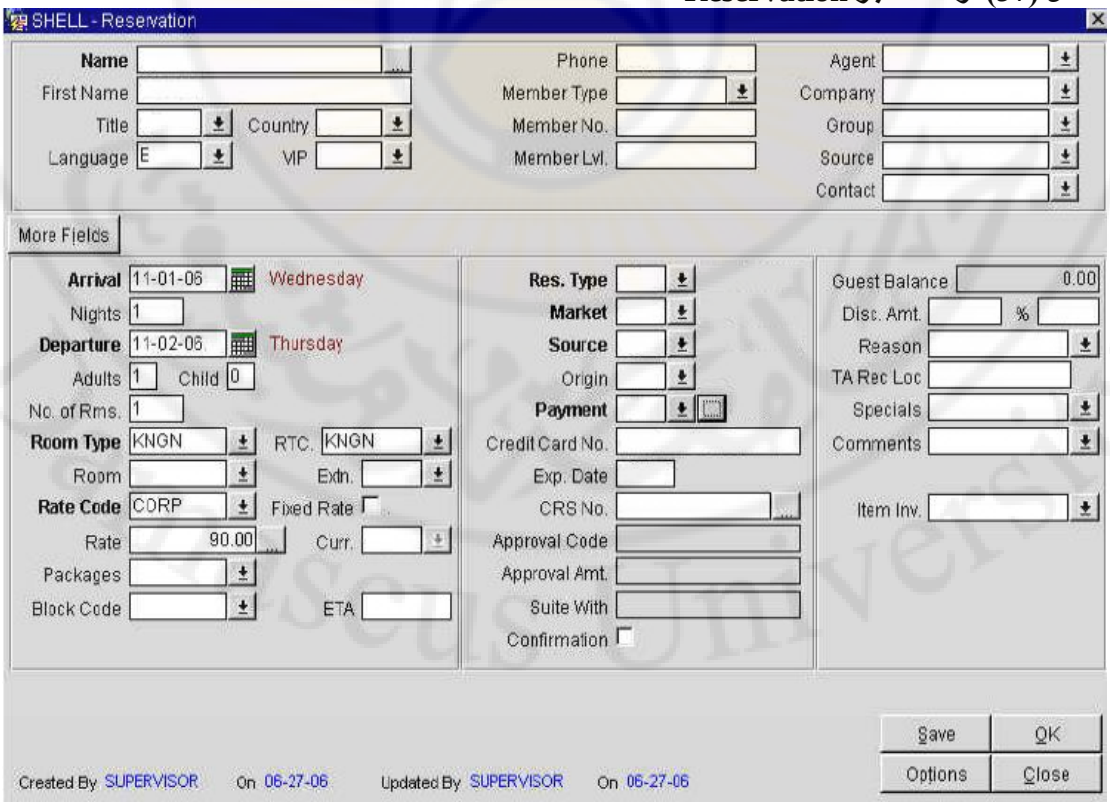
الجدول (5) حقول لوحة (نافذة) ملف النزيل

اسم الحقل	المعنى / الوظيفة
Last Name	حقل اساسي , كنية النزيل (الاسم الاخير)
First / Middle	حقل اختياري , اسم النزيل (الاسم الاول و الاوسط إن وجد)
Language / Title	حقل اختياري , اللغة المستخدمة و جنس أو صفة النزيل
Address	حقل اختياري , عنوان النزيل (العمل)
Home Address	حقل اختياري , عنوان النزيل (المنزل)
City	حقل اختياري , عنوان النزيل (المدينة)
Postal Cd. / Ext	حقل اختياري , عنوان النزيل (البريدي)
Country / State	حقل اختياري , عنوان النزيل (البلد و المحافظة أو الولاية)
Salutation	حقل اختياري , يستخدم للتخاطب مع النزيل
Vip	حقل اختياري , درجة النزيل (أهمية النزيل)
Nationality	حقل اختياري , جنسية النزيل
Date of birth	حقل اختياري , تاريخ ميلاد النزيل
Passport	حقل اختياري , رقم جواز سفر النزيل
Client ID	حقل اختياري , معرف (الرقم الوطني) النزيل
Communications	حقل اختياري , طريقة التواصل و الاتصال مع النزيل

من الجدول السابق نلاحظ أن برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) يسمح بإدخال مجموعة من البيانات الخاصة بالنزيل و التي تساعد على الاتصال و التواصل معه في أي وقت و مكان .

6. عند الانتهاء من ادخال البيانات نضغط على الزر **OK** , فتظهر لوحة (نافذة) لإدخال بيانات الحجز و هي أخر نافذة قبل إتمام عملية الحجز **Reservation** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (37) لوحة الحجز Reservation



تمثل لوحة الحجز , نافذة الحجز , اللوحة الرئيسية للحجز و تحوي البيانات النهائية التي تم ادخالها في اللوحات , أو النوافذ , السابقة و منها يمكن تعديل البيانات المدخلة , عند الضرورة , سابقا قبل القيام بالحفظ .

من اللوحة السابقة , النافذة , نجد أن هناك عدة حقول معنونه باللون الاسود العريض , أي مطلوب إدخال البيانات الخاصة بها قبل الانتقال الى الخطوة التالية , أما باقي الحقول فهي عادية و بالتالي فهي اختيارية و يمكن اختيار الحقول التي تريد ادخال البيانات لها حسب الرغبة .

في هذه اللوحة , أو النافذة , ندخل معلومات النزيل الأساسية , و الجدول التالي يبين وظائف الحقول الظاهرة فيها و هي كالآتي :

الجدول (6) حقول لوحة (نافذة) الحجز

اسم الحقل	المعنى / الوظيفة
Name	حقل **اساسي** , اسم النزيل (الاسم الاخير)
First Name	حقل اختياري , اسم النزيل (الاسم الاول)
Language	حقل اختياري , اللغة المستخدمة , نختارها دائما **E** (الانكليزي)
Title	حقل اختياري , جنس أو صفة النزيل
Country	حقل اختياري , بلد النزيل
Vip	حقل اختياري , درجة النزيل (أهمية النزيل)
Phone	حقل اختياري , رقم هاتف النزيل
Member Type	حقل اختياري
Member No.	حقل اختياري
Member Lvl	حقل اختياري
Agent	حقل اختياري , اسم وكالة السفر
Company	حقل اختياري , اسم الشركة
Source	حقل اختياري , مصدر الحجز
Group	حقل اختياري , المجموعة السياحية
Contact	حقل اختياري , صديق أو اتصال
Arrival	حقل **اساسي** , تاريخ الوصول
Nights	حقل اختياري , عدد ليلي الحجز
Departure	حقل **اساسي** , تاريخ المغادرة
Adults	حقل اختياري , عدد الاشخاص البالغين
Child	حقل اختياري , عدد الاشخاص القصر (الاطفال) غير البالغين
No. of Rms	حقل اختياري , عدد الغرف المراد حجزها
Room Type	حقل **اساسي** , نوع الغرفة
Room	حقل اختياري , رقم الغرفة
RTC	حقل اختياري (**Room To Charge**) , مرتبطة بسعر الغرفة
Rate Code	حقل **اساسي** , رمز السعر
Fixed Rate	حقل اختياري , تفعيله يؤدي الى تثبيت سعر الغرفة خلال الإقامة
Rate	حقل اختياري , سعر الاقامة بالليلة
Packages	حقل اختياري , الاضافات المقدمة للغرفة (الفطور, الغذاء ... الخ)
Res. Type	حقل **اساسي** , طريقة ضمان الحجز
Market	حقل **اساسي** , سوق العمل الذي ينتمي إليه النزيل
Source	حقل **اساسي** , مصدر الحجز (بريد الكتروني , رسالة... الخ)
Origin	حقل اختياري , طريقة الحجز (بطاقة ائتمان , فاكس , شخصيا ... الخ)
Payment	حقل **اساسي** , طريقة الدفع (نقدا , بالدين ... الخ)
Quest Balance	حقل اختياري , قيمة رصيد النزيل المسبق (غالبا تترك فارغة)
Disc. Amt.	حقل اختياري (**Discount Amount**) , قيمة الخصم المقدم للنزيل
Reason	حقل اختياري , مسببات الخصم المقدم للنزيل
Specials	حقل اختياري , خدمات خاصة مقدمة لغرفة النزيل
Comments	حقل اختياري , ملاحظات حول الخدمات الاضافية المقدمة لغرفة النزيل
Item Inv.	حقل اختياري , الزيادة المقدمة لغرفة النزيل (سرير , كرسي ... الخ)

من الجدول السابق نلاحظ أن برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) يسمح بإدخال مجموعة من البيانات الخاصة بالنزيل في حقول أساسية وأخرى اختيارية , و يكفي ادخال بيانات الحقول الاساسية أو تعديل بيانات الحقول التي تحوي بيانات من جراء ادخالها مسبقا في اللوحات (النوافذ) السابقة .

7. عند الانتهاء من ادخال البيانات , أو تعديلها , نضغط على الزر **Save** , لحفظ البيانات و إتمام عملية تثبيت الحجز **Reservation** .
8. تظهر نافذة تأكيد تثبيت الحجز, و تحوي رقم تثبيت الحجز (**Configuration Number**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (38) لوحة رقم تثبيت الحجز



9. بعد حفظ البيانات بنجاح , تظهر لوحة (نافذة) **Rate Query** من جديد .
10. من لوحة (نافذة) **Rate Query** , نضغط زر **Close** لإغلاق اللوحة .

ملاحظة :
عدم ظهور رقم تأكيد تثبيت الحجز , يعني أن الحجز لم يثبت و أن خطأ ما حدث أثناء عملية إدخال بيانات الحجز أو أن حقلا أساسيا لم تدخل البيانات الخاصة به بعد .

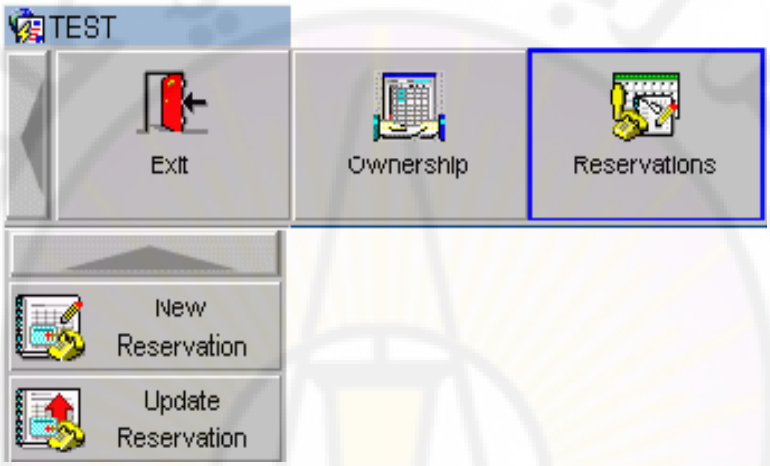
تعديل حجز موجود (Update Reservation)

إن عملية تعديل الحجزالموجود , سواء كان مثبت أم مؤقت أو في حالة انتظار أو حتى في حالة تسكين **Checked In** , تسمح بإجراء تعديلات على بيانات الحجز مثل تاريخ المغادرة و عدد ليلي الاقامة و سعر (كلفة) الحجز ونوع الغرفة ... الخ .

تتطلب عملية تعديل حجز القيام بالخطوات الآتية :

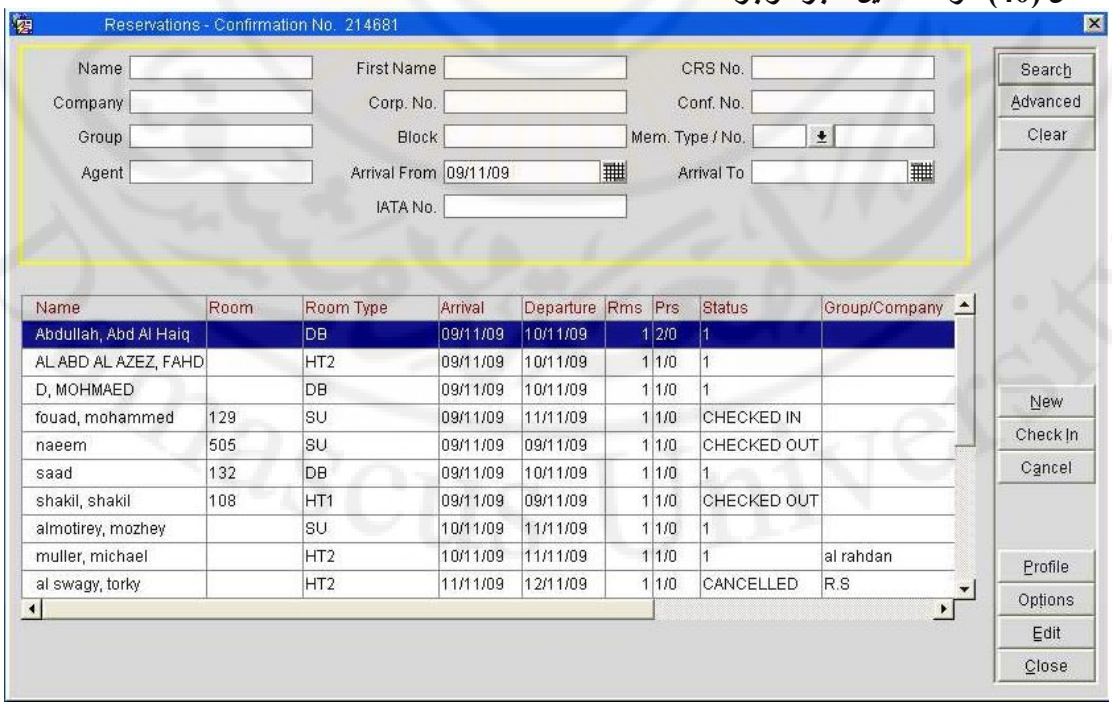
1. من قائمة حجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار تعديل حجز موجود (**Update Reservation**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (39) تعديل حجز موجود



3. تظهر لوحة تعديل بيانات الحجز , كما في الشكل الآتي :

الشكل (40) لوحة تعديل حجز موجود



من خلال هذه الواجهة نستطيع القيام بعدة إجراءات , منها :

أولا - **البحث (Search)** :

يمكن القيام بالبحث عن بيانات النزيل بعدة طرق , هي :

- حسب اسم النزيل
- حسب اسم الشركة
- حسب رقم تأكيد تثبيت الحجز
- حسب الحجوزات الموجودة أو التي تمت في تاريخ محدد
- حسب الحجوزات الموجودة أو التي تمت من تاريخ إلى تاريخ معين .

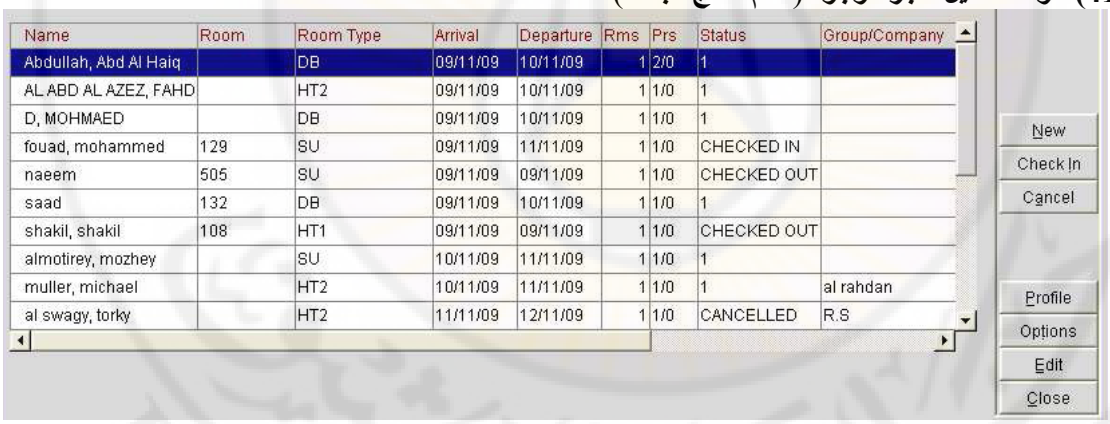
يمكن القيام بعملية البحث عن حجز لنزيل ما , بعد ادخال بيانات البحث الخاصة بالنزيل في حقول لوحة (نافذة) تعديل حجز موجود , كما في الشكل السابق .

يمكن إجراء عملية البحث من خلال ادخال **اسم النزيل أو جزء منه** , أو حتى **اسم الشركة** التي يتبع لها النزيل , أو من خلال ادخال **رقم تأكيد الحجز** أو حتى من خلال ادخال **تاريخ الوصول** و غيرها من الخيارات الموجودة في الجزء العلوي من لوحة (نافذة) تعديل الحجز الموجود السابقة .

للقيام بعملية البحث , نتبع الخطوات الآتية :

- نحدد بيانات النزيل , المراد البحث عنه , في حقول لوحة (نافذة) تعديل الحجز الموجود .
- بعد ادخال البيانات الخاصة بالنزيل في الحقول المطلوبة , نضغط زر **Search** .
- تظهر نتائج البحث في لوحة (نافذة) تعديل حجز موجود ضمن القسم السفلي من لوحة (نافذة) تعديل الحجز الموجود على شكل سجلات , كما في الشكل الموضح :

الشكل (41) لوحة تعديل حجز موجود (قسم نتائج البحث)



تظهر نتائج البحث في القسم السفلي من لوحة (نافذة) تعديل الحجز الموجود , على شكل جدولي , حيث يعبر كل صف (سطر) عن سجل نزيل ما , و يظهر السجل الواحد مجموعة من البيانات , في حال تواجدها , موزعة عل شكل حقول (أعمدة) , من أهمها نذكر :

1. الاسم كاملا , ضمن العمود **Name** .
2. رقم الغرفة المحجوزة , ضمن العمود **Room** .
3. نوع الغرفة المحجوزة , ضمن العمود **Room Type** .
4. تاريخ الوصول , ضمن العمود **Arrival** .
5. تاريخ المغادرة , ضمن العمود **Departure** .
6. حالة الغرفة (مسكنة , شاغرة ... الخ) , ضمن العمود **Status** .
7. اسم الشركة أو المجموعة المنتمي إليها النزيل , ضمن العمود **Group/Company** .

ثانيا - **إضافة حجز جديد (Create New Reservation)** :

يمكن إضافة حجز جديد من لوحة (نافذة) تعديل الحجز وذلك بالضغط على زر جديد (**New**) , فتظهر لوحة (نافذة) **Rate Query** , ومنها يمكن ادخال البيانات الخاصة بالنزيل وفق الخطوات التي تم شرحها سابقا .

ثالثا - **تسكين نزيل (Check In)** :

عملية تسكين النزلاء هي عملية إدخالهم إلى غرفة محدده بحسب نوع الغرف المحدد في بيانات الحجز ، و تتم عملية تسكين النزيل من خلال الخطوات الآتية :

- نحدد النزيل , المراد تسكينه الغرفة ضمن قسم نتائج البحث في لوحة تعديل حجز موجود , فيظهر سجل النزيل باللون الأزرق الداكن , حسب الشكل الموضح :

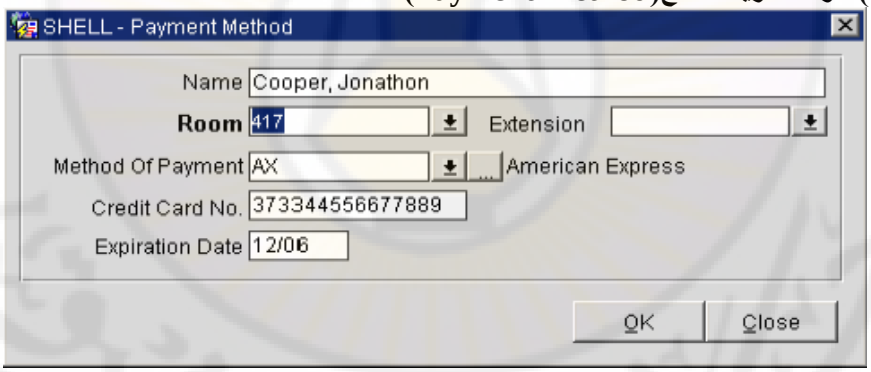
الشكل (13) سجل نتائج البحث

Name	Room	Room Type	Arrival	Departure	Rms	Prs	Status	Group/Company
Abdullah, Abd Al Haiq		DB	09/11/09	10/11/09	1	2/0	1	
AL ABD AL AZEZ, FAHD		HT2	09/11/09	10/11/09	1	1/0	1	
D, MOHMAED		DB	09/11/09	10/11/09	1	1/0	1	
fouad, mohammed	129	SU	09/11/09	11/11/09	1	1/0	CHECKED IN	
naeem	505	SU	09/11/09	09/11/09	1	1/0	CHECKED OUT	
saad	132	DB	09/11/09	10/11/09	1	1/0	1	

New
Check In
Cancel

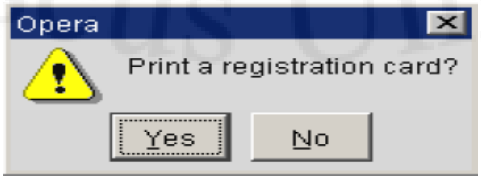
- بعد تحديد سجل النزيل , المراد تسكينه الغرفة , نضغط زر **Check In** .
- تظهر نافذة طريقة الدفع (**Payment Method**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (42) لوحة طريقة الدفع(Payment Method)



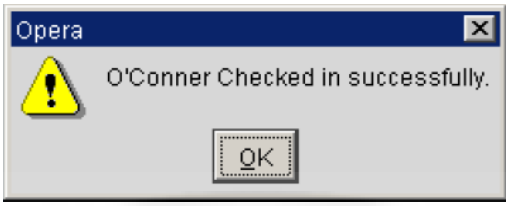
- من لوحة (نافذة) طريقة الدفع (**Payment Method**) , نحدد الغرفة المراد اسكانها للنزيل و ذلك من خلال النقر على الزر المتواجد على يمين الحقل **Room** , كما يظهر بالشكل السابق .
- بعد تحديد الغرفة المراد اسكانها , نحدد طريقة الدفع و ندخل البيانات الخاصة بطريقة الدفع ثم نضغط الزر **OK** .
- تظهر لوحة (نافذة) طباعة معلومات التسكين , كما في الشكل الآتي :

الشكل (43) لوحة طباعة معلومات التسكين



- منها نختار أحد الخيارين , Yes للقيام بالطباعة أو No للمتابعة بدون طباعة .
- تظهر لوحة (نافذة) تأكيد عملية التسكين , كما في الشكل الآتي :

الشكل (44) لوحة تأكيد عملية التسكين

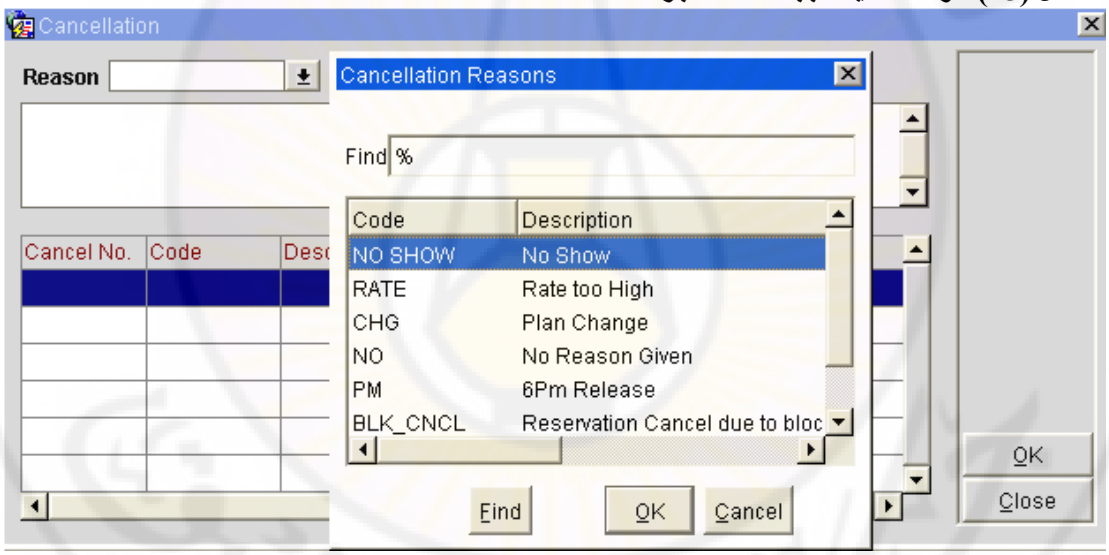


رابعا - **الغاء حجز موجود (Cancel Reservation)** :

هناك حالات يتم فيها إلغاء الحجز لتريل ما , و ليس حذف الحجز , وذلك إما لسبب طارئ أو عدم وصول النزيل في الوقت المحدد لذلك يتم إلغاء هذا الحجز , وذلك من خلال الخطوات الآتية :

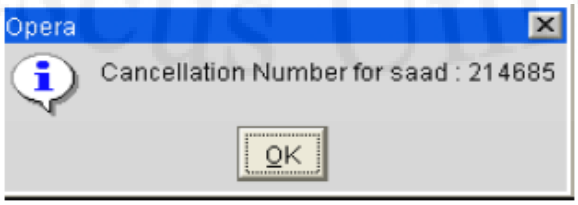
- نحدد النزيل , المراد الغاء حجزه , , فيظهر سجل النزيل باللون الأزرق الداكن .
- بعد تحديد سجل النزيل , المراد تعديل ملف بياناته , نضغط زر **Cancel** .
- تظهر نافذة تحديد سبب الإلغاء **(Cancellation)** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (45) لوحة تحديد سبب الغاء الحجز



- من نافذة تحديد سبب الإلغاء **(Cancellation)** , نحدد الرمز الخاص بسبب الغاء الحجز و ذلك من خلال النقر على الزر المتواجد على يمين الحقل **Reason** , كما يظهر بالشكل السابق .
- بعد تحديد سبب الغاء الحجز , نضغط الزر **OK** .
- نعود للوحة (النافذة) السابقة , لوحة **(Cancellation)** , منها نضغط الزر **OK** .
- تظهر لوحة (نافذة) تأكيد عملية الغاء الحجز , كما في الشكل الآتي :

الشكل (46) لوحة تأكيد عملية الغاء الحجز

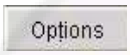


خامسا - **تعديل ملف بيانات نزيل (Profile Edit)** :
يمكن إجراء تعديل على بيانات ملف النزيل (**Profile**) , وذلك من خلال الخطوات الآتية :

- نحدد سجل النزيل , المراد تعديل ملف بياناته , ضمن قسم نتائج البحث في لوحة (نافذة) تعديل حجز موجود فيظهر سجل النزيل باللون الأزرق الداكن .
- بعد تحديد سجل النزيل , المراد تعديل ملف بياناته , نضغط زر **Profile** 

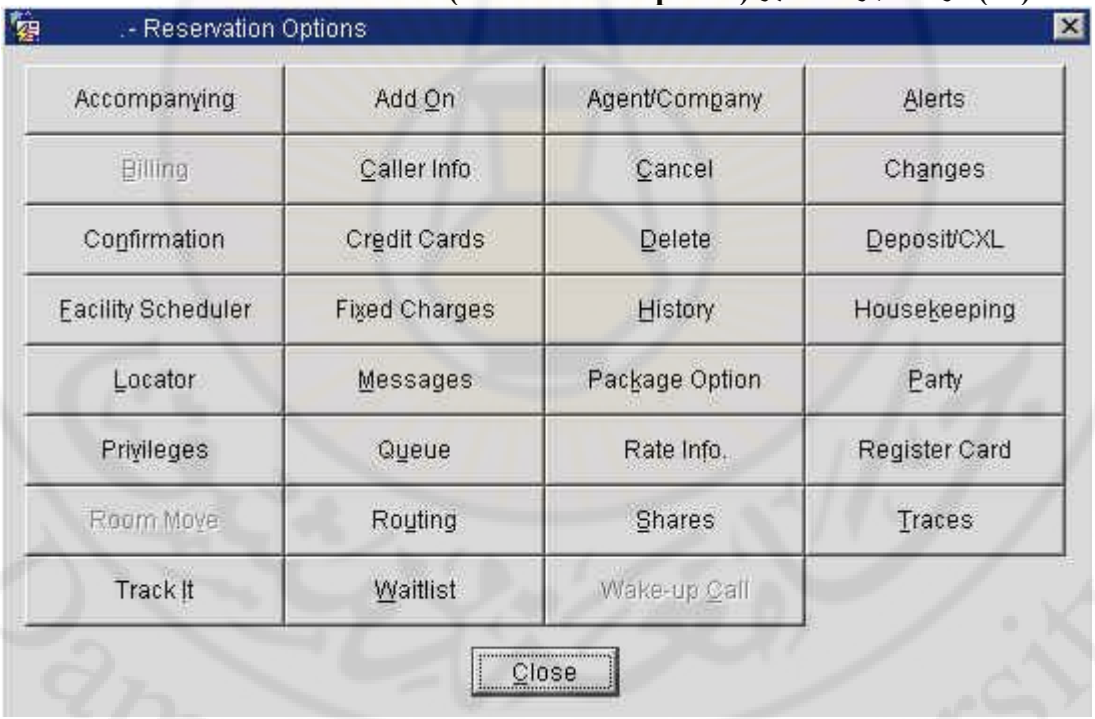
.
- تظهر لوحة ملف النزيل (**Profile**) .
- نقوم بالتعديلات المطلوبة .
- عند الانتهاء من إجراء التعديلات , نضغط زر **Save** .

سادسا - **خيارات الحجز الاضافية (Reservation Options)** :
يوجد في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) مجموعة من الوظائف الاضافية , الخيارات , التي تسمح بإنجاز عدد من العمليات المهمة , و التي يتم الوصول إليها من خلال الخطوات الآتية :

- من لوحة (نافذة) تعديل حجز موجود , نضغط زر **Options** 

.
- تظهر لوحة (نافذة) خيارات الحجز (**Reservation Options**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (47) لوحة خيارات الحجز (Reservation Options)



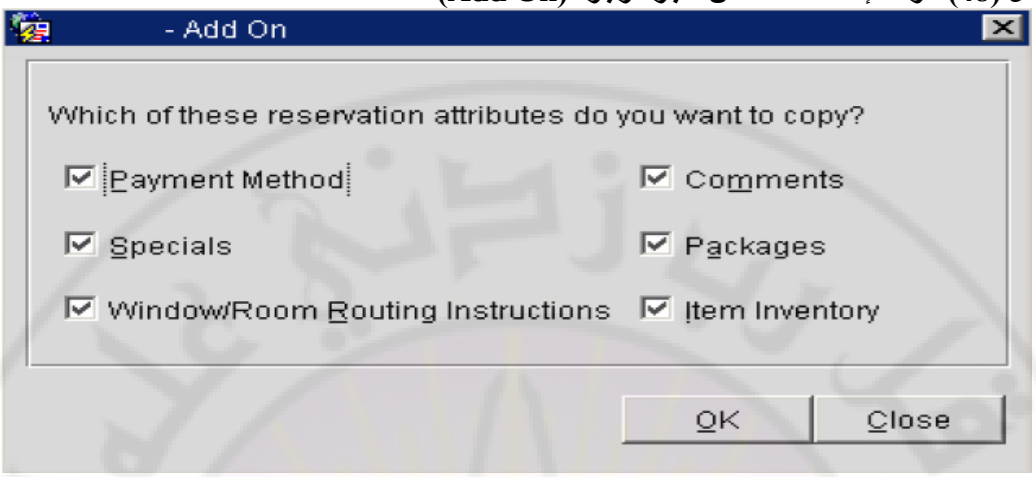
تسمح لوحة (نافذة) خيارات الحجز (**Reservation Options**) بالقيام بعدد من الوظائف المهمة , و منها نذكر الآتي :

1. إنشاء نسخة من حجز موجود (Add On) -
يسمح هذا الخيار بإنشاء حجز جديد و برقم تأكيد حجز جديد و لكن بنفس معلومات و بيانات حجز موجود سابقا لنزيل ما , وذلك اختصارا لوقت و لجهد العاملين في الفندق و كذلك لتوفير وقت انتظار النزيل أكثر ما يمكن .

من هذا الخيار نستطيع إضافة حجز جديد بنفس البيانات الموجودة لنزيل مقيم و يريد إضافة (حجز) غرفة أخرى باسمه و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Add On** من لوحة (نافذة) خيارات الحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) إنشاء نسخة (**Add On**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (48) لوحة إنشاء نسخة من حجز موجود (Add On)



- من لوحة (نافذة) إنشاء نسخة (**Add On**) , نفعل خيارات البيانات المراد الاحتفاظ بها ضمن النسخة الجديدة من الحجز الموجود , كما في الشكل السابق .
- نضغط زر **OK** .
- تظهر لوحة (نافذة) حجز جديد و تحوي البيانات السابقة للنزيل , حيث نقوم بإجراء ما يلزم من عمليات على البيانات الخاصة بالنزيل .
- عند الانتهاء نضغط زر **Save** لحفظ نسخة الحجز الجديد .
- تظهر بعدها رسالة تأكيد نسخة الحجز الجديد .

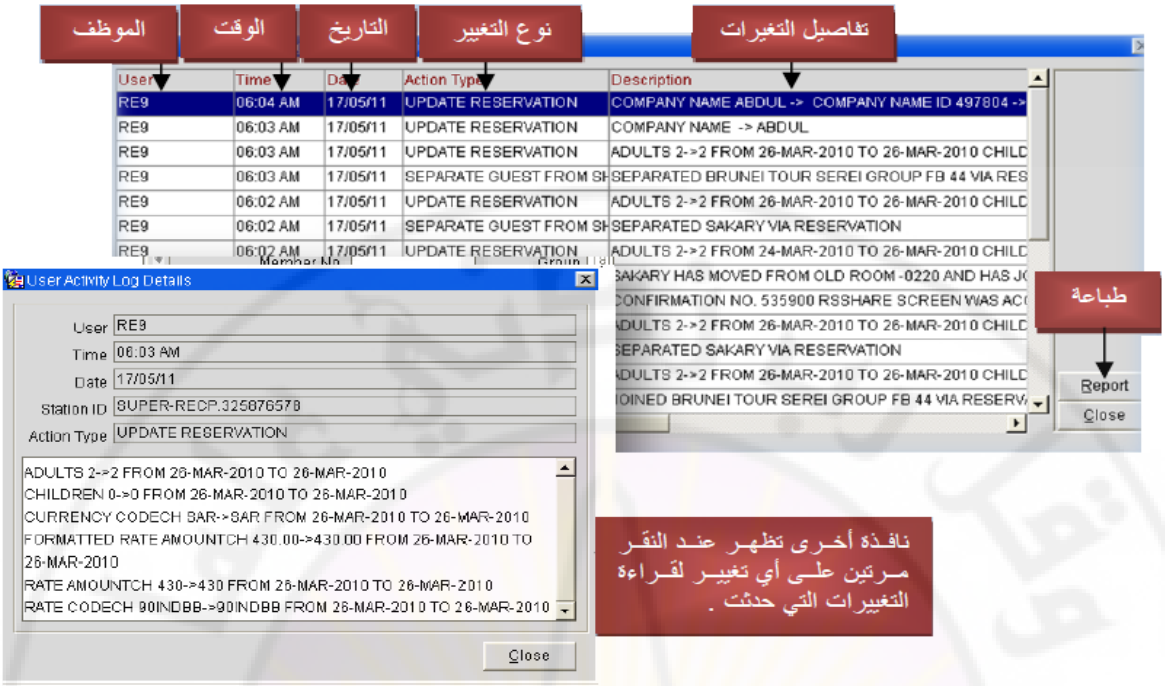
2. الاطلاع على التغيرات و التعديلات على حجز موجود (Changes) -

يمكن معرفة تفاصيل حول التغيرات و التعديلات التي تمت على حجز موجود , مثل عمليات الاضافة و الالغاء و التوجيه ... الخ , و معرفة التاريخ والوقت واسم المستخدم والجهاز الذي تمت منه العملية و نوع العملية ووصف لهذه العملية , و ذلك من خلال الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Changes** من لوحة (نافذة) خيارات الحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) سجل نشاط المستخدم (**User Activity Log**) , كما في الشكل الآتي :

ا

لشكل (49) لوحة سجل نشاط المستخدم (User Activity Log)



تسمح لوحة (نافذة) سجل نشاط المستخدم (**User Activity Log**) بمعرفة و تحديد التغيرات و الاحداث التي تمت على الحجز , فهي تحدد الآتي :

I. اسم المستخدم (**User**) , من قام بالتعديل .
II. تاريخ / وقت القيام بالعملية (**Time/Date**) .
III. رمز (معرف) محطة العمل (الحاسب) , الذي من خلاله تم العمل (**Station ID**) .
IV. نوع العملية التي تمت (**Action Type**) .
V. وصف مفصل للعملية (**Description**) .

لمعرفة المزيد من التفاصيل عن عملية , حدث , تم إنجازها و تغيرها على الحجز , نقوم بالنقر المزدوج فوق سجل العملية , فتظهر نافذة تحتوي على تفاصيل إضافية حول العملية , كما في الشكل السابق .

- عند الانتهاء من معرفة و تعقب التغيرات التي طرأت على الحجز يمكن طباعة تقرير حول ذلك بالنقر على زر **Report** .
- لإغلاق لوحة (نافذة) سجل نشاط المستخدم (**User Activity Log**) و الخروج منها , نضغط زر **Close** .

3. الفواتير (Billings) -

يعتبر هذا الخيار من أهم الخيارات المستخدمة بشكل يومي , و يمكن من خلاله القيام بكافة العمليات المالية و المحاسبية و كل ما يرتبط بها .

يمكن العمل مع خيار الفواتير **(Billings)** فقط في حالة تسكين النزيل (**House In**) .

للوصول الى فواتير النزلاء , نقوم بالخطوات الآتية :

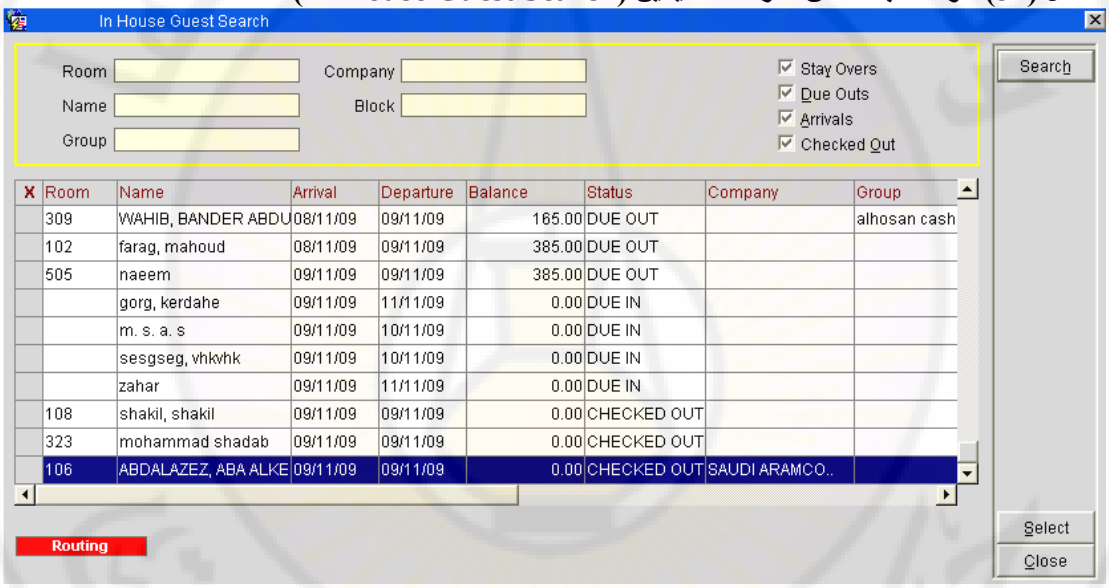
- ننقر على خيار الفواتير **Billings** من لوحة (نافذة) خيارات الحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (50) لوحة تسجيل المحاسب (Cashier Login)



- ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
- تظهر لوحة (نافذة) البحث عن النزلاء المقيمين (**In House Guest Search**) , كما في الشكل :

الشكل (51) لوحة البحث عن النزلاء المقيمين (In House Guest Search)



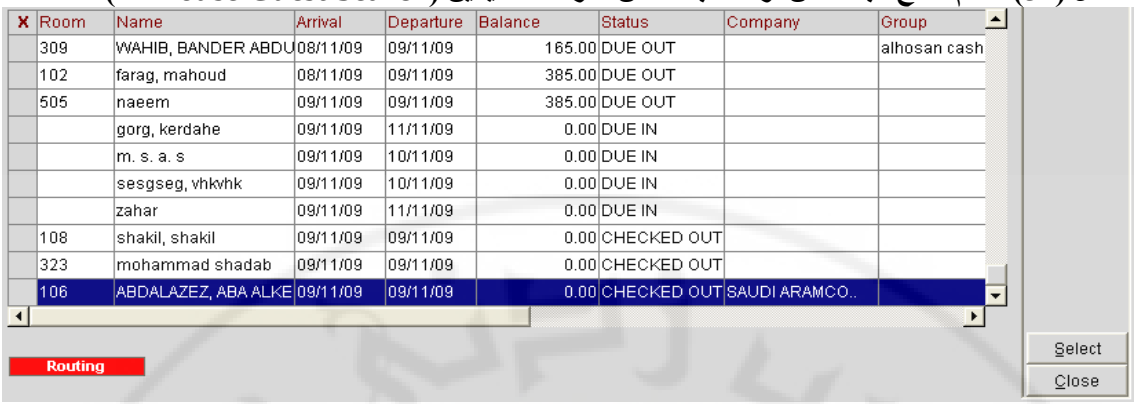
X	Room	Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group
	309	WAHIB, BANDER ABDU	08/11/09	09/11/09	165.00	DUE OUT		alhosan cash
	102	farag, mahoud	08/11/09	09/11/09	385.00	DUE OUT		
	505	naeem	09/11/09	09/11/09	385.00	DUE OUT		
		gorg, kerdahe	09/11/09	11/11/09	0.00	DUE IN		
		m. s. a. s	09/11/09	10/11/09	0.00	DUE IN		
		sesgseg, vhkvhk	09/11/09	10/11/09	0.00	DUE IN		
		zahar	09/11/09	11/11/09	0.00	DUE IN		
	108	shakil, shakil	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT		
	323	mohammad shadab	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT		
	106	ABDALAZEZ, ABA ALKE	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT	SAUDI ARAMCO..	

يمكن , من هذه اللوحة (النافذة) , تحديد طريقة البحث عن النزلاء المقيمين بعدة طرق , منها :

- البحث عن جميع النزلاء المقيمين حاليا (**Stay Overs**) : و هم النزلاء اللذين مازالوا مقيمين حتى تاريخ اليوم .
- البحث عن جميع النزلاء على وشك المغادرة (**Due Outs**) : و هم النزلاء اللذين مازالوا مقيمين وتاريخ مغادرتهم اليوم .
- البحث عن جميع النزلاء المفترض قدومهم اليوم (**Arrivals**) : و هم النزلاء المتوقع قدومهم اليوم .
- البحث عن جميع النزلاء المغادرين اليوم (**Checked Out**) : و هم النزلاء اللذين غادروا اليوم .
- البحث عن النزلاء بحسب الاسم (**Name**) : و هم النزلاء اللذين حجزوا بالفندق بالاسم المدخل .
- البحث عن جميع النزلاء بحسب رقم الغرفة (**Room**) : و هم النزلاء اللذين حجزوا الغرفة .
- البحث عن جميع النزلاء بحسب اسم الشركة (**Company**) : و هم النزلاء اللذين حجزوا في الفندق و ينتمون للشركة أو المستضافون على حساب الشركة .
- البحث عن جميع النزلاء وفق المعايير (الخيارات) السابقة .

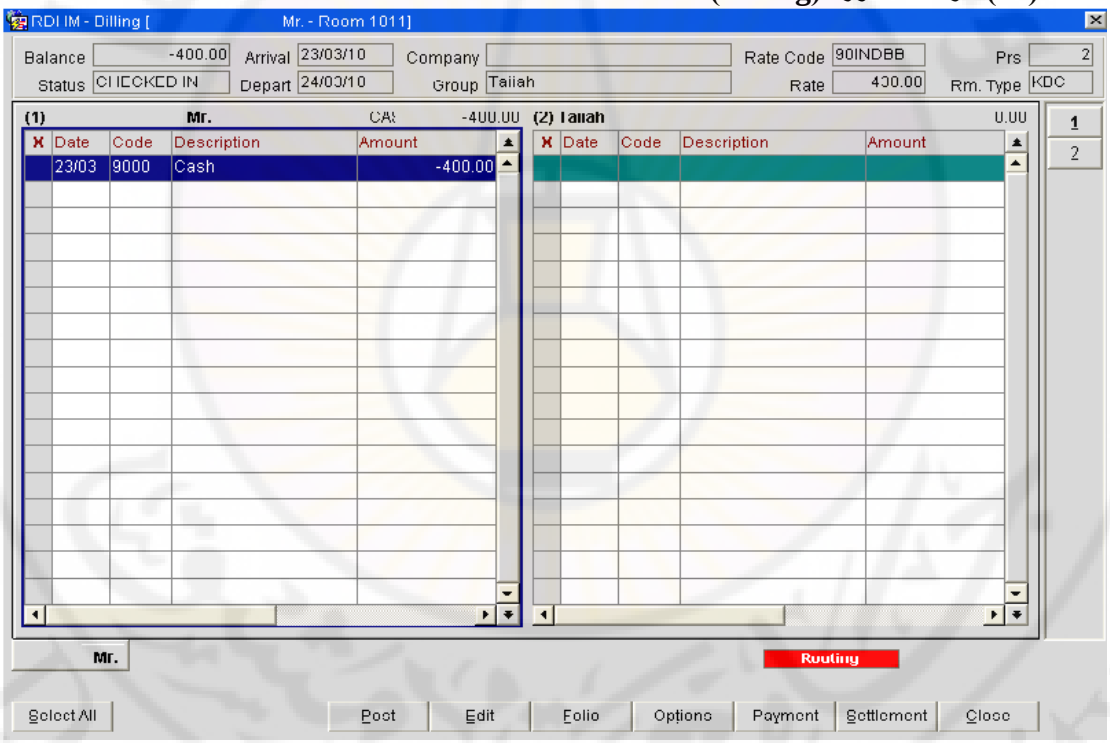
- عند الانتهاء من تحديد معايير البحث المطلوبة , نضغط زر بحث **Search** , تظهر نتائج البحث في القسم السفلي من لوحة (نافذة) **البحث عن النزلاء المقيمين** (**In House Guest Search**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (52) قسم نتائج البحث من لوحة البحث عن النزلاء المقيمين (In House Guest Search)



- نحدد ما نريد مراجعة فاتورته , بالنقر بزر الفأرة الايسر مرة واحدة عليه , ثم نختار الزر **Select** .
- تظهر لوحة (نافذة) **الفاتورة (Billing)** , كما في الشكل :

الشكل (53) لوحة الفاتورة (Billing)



تسمح هذه النافذة بالقيام بجميع العمليات المالية بدء من إدخال الفواتير أو سداد مبالغ من حساب النزلاء أو مغادرة لنزيل **(Check Out)** .

لطباعة فاتورة النزيل , نضغط الزر **Folio** , الموجود بأسفل النافذة .

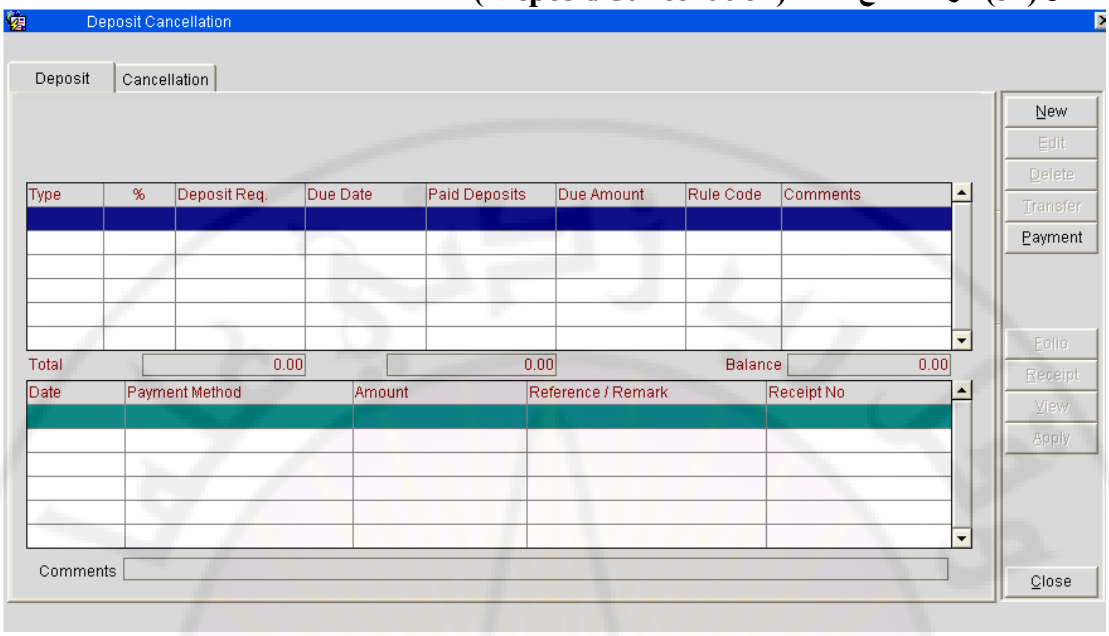
4. الإيداع / الدفع المقدم (Deposit/CXL) -

يستخدم هذا الخيار لإدخال / لإلغاء الدفع المسدد مقدما , عند رغبة النزيل تأكيد حجزه أو عند ضرورة الحجز بشرط الدفع مقدما , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Deposit/CXL** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .

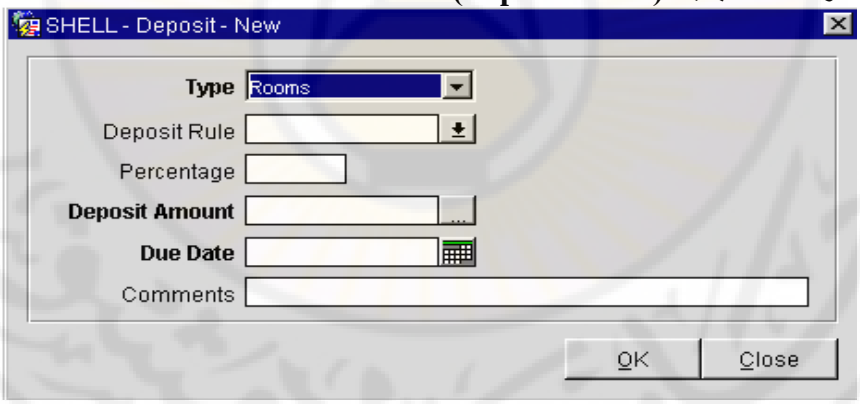
- تظهر لوحة (نافذة) الدفع مقدما (**Deposit/Cancellation**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (54) لوحة الدفع مقدما (Deposit/Cancellation)



للقيام بعملية إدخال دفعات جديدة للنزيل , نضغط على التبويب **Deposit** , كما في الشكل السابق , ثم نضغط الزر **New** , لتظهر لوحة (نافذة) دفعة جديدة (**Deposit - New**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (55) لوحة دفعة جديدة (Deposit - New)



من الشكل السابق , يجب ادخال قيم لثلاث حقول ضرورية و هي :

1) حقل نوع الخدمة المراد الفع مقدما ضمن الحقل **Type** .
2) قيمة المبلغ المدفوع **Deposit Amount** .
3) التاريخ المستحق الدفع عليه لقاء الخدمة **Due Date** .

عند الانتهاء من ادخال / اختيار البيانات , نقوم بالضغط على زر **OK** لحفظ البيانات الخاصة بعملية الدفعة المقدمة , و ظهورها في القسم العلوي من لوحة لوحة الدفع مقدما (Deposit/Cancellation) .

ملاحظة :
لجعل عملية تسديد الدفعة المقدمة سارية المفعول , نحدد الدفعة من القسم العلوي للوحة الدفع مقدما (**Deposit/Cancellation**) , بالنقر عليها بزر الفأرة , ثم نضغط الزر **Payment** .
تتم عملية الدفع مقدما قبل اجراء عملية إسكان للغرفة .
يظهر القسم السفلي من لوحة الدفع مقدما (**Deposit/Cancellation**) الدفعات المدخلة سابقا إن وجدت .

يمكن حذف دفعة تم ادخالها و ذلك بالنقر على تبويب **Cancellation** , حيث تظهر الدفعات المسجلة , ثم نحدد الدفعة المراد حذفها , و بالضغط على زر **OK** .

حال الانتهاء من عملية تسديد دفعة مقدما , أو إلغاء دفعة , تظهر علامة الدفع المقدم Deposit/Cxl .

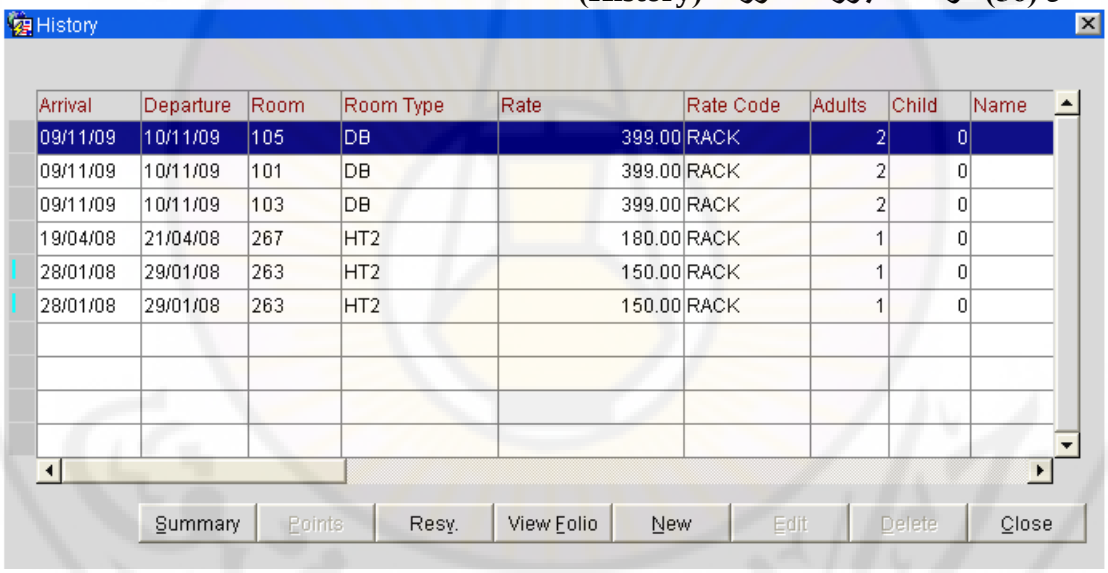
5. الحجوزات المؤرخة / الأرشيف (History) -

يستخدم هذا الخيار من أجل عرض جميع الحجوزات المسجلة باسم نزيل ما بشكل تفصيلي متضمنا تاريخ الحجز و تاريخ المغادرة و رقم الغرفة و عدد المرافقين الكبار و الصغار و غيرها من المعلومات التفصيلية مرتبة حسب التاريخ من الاحدث فالأقدم .

لإجراء عملية عرض لحجوزات نزيل ما مؤرخة , نقوم بالخطوات الآتية :

- ننقر على خيار الحجوزات المؤرخة **History** من لوحة (نافذة) خيارات الحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الحجوزات المؤرخة (**History**) , كما في الشكل :

الشكل (56) لوحة الحجوزات المؤرخة (History)



6. النقل الى غرفة (Room Move) -

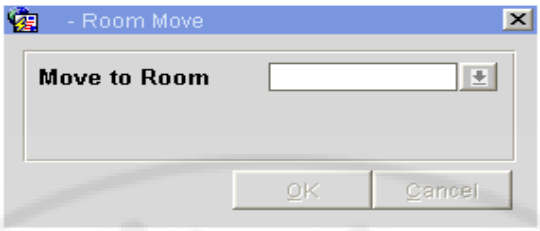
يستخدم هذا الخيار من أجل انجاز عملية نقل نزيل من غرفة الى غرفة أخرى مع نقل كافة التكاليف المسجلة على حساب النزيل المقيم في الغرفة السابقة الى حساب الغرفة المنقول اليها النزيل حديثا .

قبل إجراء عملية نقل النزيل من غرفة الى غرفة أخرى , يجب طباعة فاتورة النزيل المقيم في الغرفة الحالية و ذلك لإرفاقها مع فاتورة الغرفة المنقول اليها النزيل .

تتم عملية نقل النزيل من غرفة الى أخرى , بإتباع الخطوات الآتية :

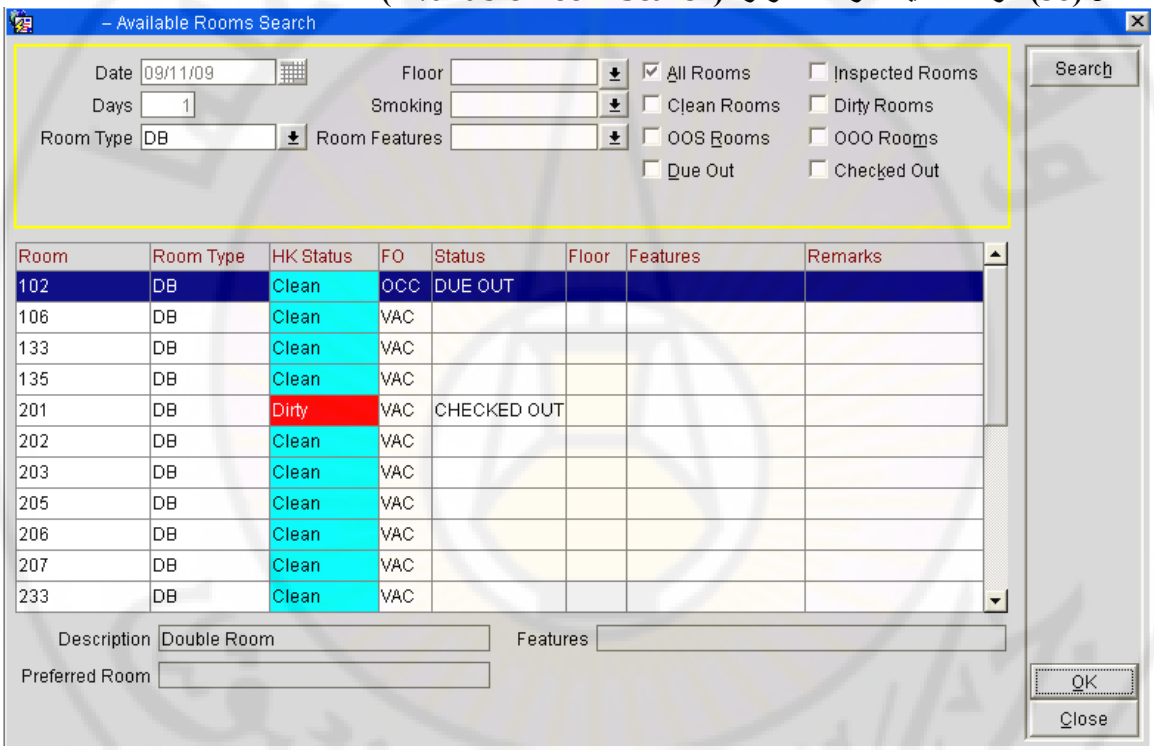
- ننقر على خيار النقل الى غرفة **Room Move** من لوحة (نافذة) خيارات الحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) النقل الى غرفة (**Room Move**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (57) لوحة النقل الى غرفة (Room Move)



- نضغط على الزر , بجانب الحقل **Move To Room** .
- تظهر لوحة (نافذة) تحديد الغرف المتوفرة (**Available Room Search**) , كما في الشكل :

الشكل (58) لوحة تحديد الغرف المتوفرة (Available Room Search)



- بعد تحديد الغرفة , المراد نقل النزيل , نضغط الزر **OK** .

7. ربط ملفات بيانات أخرى مع ملف بيانات النزيل (Accompanying) -

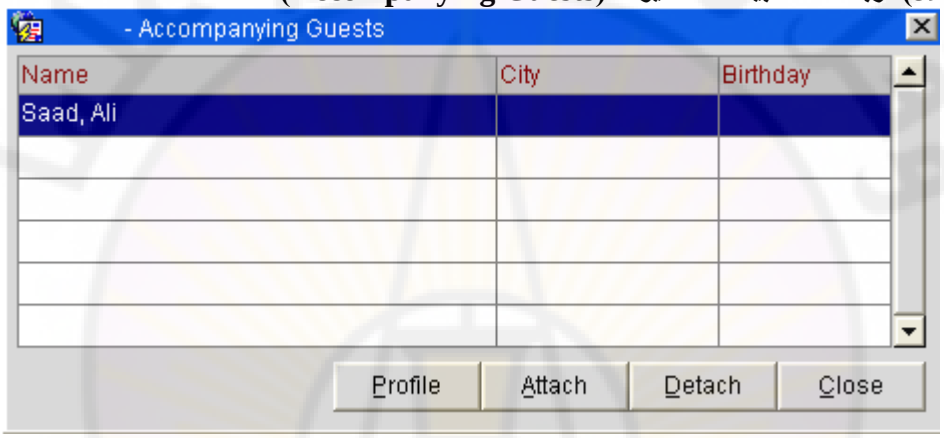
يسمح هذا الخيار بربط ملف بيانات حجز لنزيل ضيف قادم , مثل الزوجة أو المرافق ... الخ , مع ملف بيانات حجز لنزيل موجود سابقا و لكن بنفس معلومات و بيانات الحجز الموجود سابقا, وذلك اختصارا لوقت و لجهد العاملين في الفندق و كذلك لتوفير وقت انتظار النزيل أكثر ما يمكن , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Accompanying** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) البحث عن ملفات البيانات (**Profile Search**) , منها نقوم بالبحث عن ملف بيانات النزيل , المراد ربط ملف بياناته مع النزيل الحالي .
- من قسم نتائج البحث , في لوحة (نافذة) البحث عن ملفات البيانات (**Profile Search**) , نحدد ملف بيانات النزيل المراد ربطه مع ملف بيانات الزيل الحالي .
- نضغط الزر **OK** , لربط ملف بيانات النزيل المحدد مع ملف بيانات الزيل الحالي .

ملاحظة :
يمكن إنشاء ملف بيانات لنزيل جديد و ربطه مع ملف بيانات حجز نزيل موجود سابقا , وذلك باتباع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Accompanying** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) البحث عن ملفات البيانات (**Profile Search**) , منها نقوم بإنشاء ملف بيانات حجز لنزيل جديد بالضغط على زر **New** .
- بعد الانتهاء من ادخال بيانات النزيل الجديد , نضغط الزر **OK** .
- تظهر لوحة (نافذة) ربط ملفات بيانات الضيوف (**Accompanying Guests**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (59) ربط ملفات بيانات الضيوف (Accompanying Guests)



- في لوحة (نافذة) ربط ملفات بيانات الضيوف (**Accompanying Guests**) , يظهر ملفات بيانات النزلاء المرتبطة ملفاتهم مع ملف بيانات النزيل الحالي , كما هو ظاهر في اللوحة السابقة .

من لوحة (نافذة) ربط ملفات بيانات الضيوف (**Accompanying Guests**) , يمكن القيام بعدد من الاجراءات منها :

I. ربط ملف بيانات لضيوف جدد مع ملف بيانات حجز لنزيل موجود سابقا من خلال الضغط على زر **Attach** Attach .
II. لإلغاء عملية ربط ملف بيانات ضيف ما مع ملف بيانات حجز لنزيل موجود سابقا من خلال تحديد ملف بيانات النزيل الضيف و من ثم الضغط على زر **Detach** Detach .
III. لإظهار ملف بيانات ضيف ما , نحدد ملف بيانات النزيل الضيف و من ثم الضغط على زر **Profile** Profile .

لتنبيه المستخدم بأن الحجز الحالي مرتبط بملف بيانات حجز ضيف تظهر , في أسفل نافذه الحجز الخاصة بالنزيل الموجود , علامة تنبيه الربط من الشكل Accompany

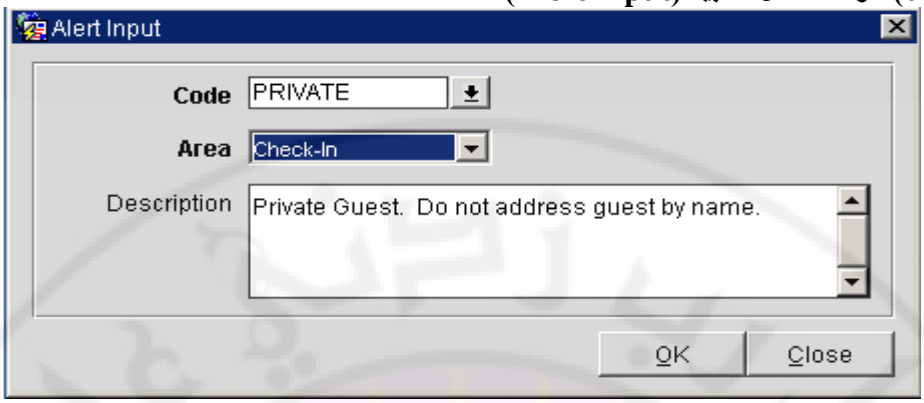
8. إضافة التنبيهات لملف بيانات النزيل (Alerts) -

يستخدم هذا الخيار لتنبيه الموظفين , العاملين في قسم المكاتب الامامية , عند الدخول الى ملف بيانات الحجز الخاص بنزيل ما .
يظهر التنبيه في كل مرة يدخل المستخدم الى ملف بيانات الحجز و يمكن إضافة تنبيه أو حذف أخر من خلال القيام بالخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Alerts** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .

- تظهر لوحة (نافذة) ادخال تنبيه (**Alert Input**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (60) لوحة ادخال التنبيه (Alert Input)



- من لوحة (نافذة) ادخال التنبيه (**Alert Input**) , ندخل رمز التنبيه بالضغط على السهم الموجود على يمين الحقل **Code** , حيث تظهر قائمة منسدلة منها نحدد الرمز المطلوب .
- ندخل منطقة تفعيل التنبيه بالضغط على السهم الموجود على يمين الحقل **Area** , حيث تظهر قائمة منسدلة منها نحدد منطقة تفعيل التنبيه , و من هذه المناطق نذكر :
  I. عند الدخول لمنطقة لوحة تعديل بيانات الحجز **Reservation** .
  II. عند الدخول لمنطقة لوحة تسكين نزيل قادم من قسم المكاتب الأمامية **Check In** .
  III. عند الدخول لمنطقة لوحة تسجيل مغادرة نزيل من قسم المحاسبة **Check Out** .
- ندخل رسالة التنبيه المراد ظهورها في قسم **Description** , كما في الشكل السابق , و لحفظ التنبيه نضغط الزر **OK** .

بعد حفظ التنبيه ستظهر علامة تشير لوجود رسائل تنبيه , في أسفل نافذه الحجز الخاصة بالنزيل, من الشكل

Alerts

ملاحظة :

Alerts يمكن حذف أو تعديل رسائل التنبيه بالنقر المزدوج بالفأرة فوق علامة وجود رسائل التنبيه فيظهر شريط أدوات من الشكل :

الشكل (61) شريط أدوات علامة وجود رسائل التنبيه

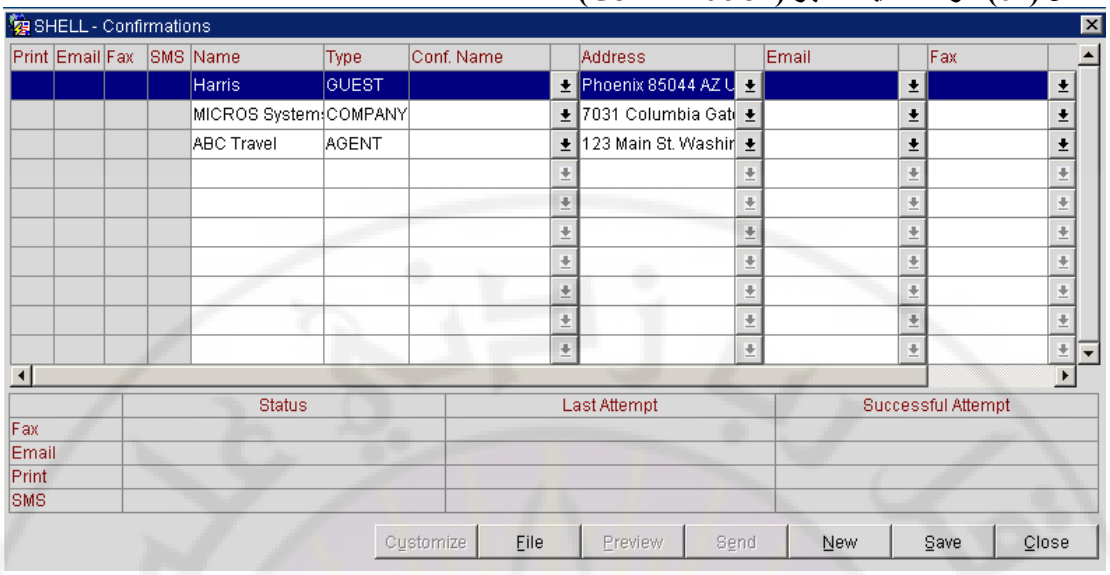


9. إرسال تأكيد الحجز (Confirmation) -

يستخدم هذا الخيار لارسال تأكيد على قبول الحجز المطلوب من قبل جهة ما , مثلا عند تلقي طلب الحجز من شخص ما أو وكيل سياحي ... الخ , حيث يمكن ارسال رسائل تأكيد الحجز بطرق مختلفة , مثل الفاكس أو البريد الالكتروني أو رسائل بريدية أو الكترونية **SMS** , و للقيام بإرسال تأكيد حجز ما نقوم بالخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Confirmation** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تأكيد الحجز (**Confirmation**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (62) لوحة تأكيد الحجز (Confirmation)



- ندخل البيانات المطلوبة في لوحة (نافذة) تأكيد الحجز (**Confirmation**) , و عند الانتهاء نضغط الزر **Send** لإرسال الرسالة الى الجهة طالبة الحجز .

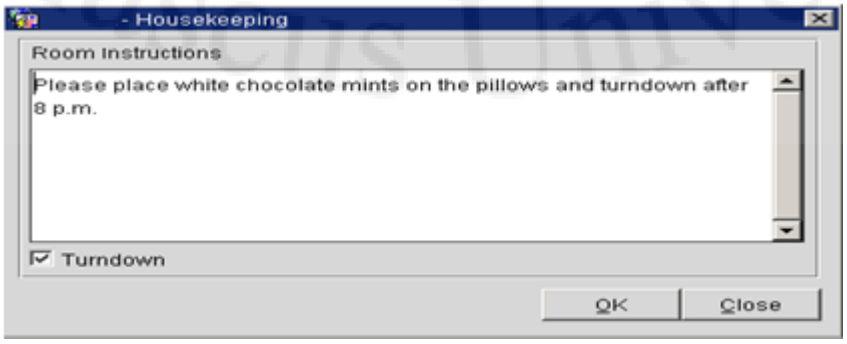
ملاحظة :
في لوحة (نافذة) تأكيد الحجز (**Confirmation**) , ندخل "**X**" في أي حقل من الحقول الثلاث الأولى على يسار اللوحة لتحديد طريقة ارسال رسالة تأكيد الحجز , حقل SMS , Fax , Email , Print , ثم نقوم بإدخال / اختيار بيانات الخاصة بالعنوان المرسل إليه على الجهة اليمنى من اللوحة , حقل Address لإدخال عنوان البريد العادي للمرسل إليه أو حقل Email لإدخال / اختيار عنوان البريد الالكتروني للمرسل إليه ... الخ .
يمكن إجراء مشاهدة أولية لرسائل تأكيد الحجز , بالضغط على الزر **Preview** Preview .
يمكن حفظ نص رسالة تأكيد الحجز في ملف , بالضغط على الزر **File** File .
تخزن بيانات رسائل تأكيد الملف في ملف من نوع PDF. , (**Portable Document Format – PDF**) .

10. خدمة الاشراف الداخلي/ خدمة الغرف (Housekeeping) -

يستخدم هذا الخيار لتنبيه قسم الاشراف الداخلي (**Housekeeping**) عن بعض متطلبات النزيل الخاصة بخدمة الغرف , مثل الغاء عملية تنظيف الغرفة في وقت معين أو ضرورة زيادة عدد الوسائد ... الخ , للقيام بعملية تنبيه قسم الاشراف الداخلي /قسم خدمة الغرف لضرورة خدمة الغرفة وفق متطلبات النزيل نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Housekeeping** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الاشراف الداخلي / خدمة الغرف (**Housekeeping**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (63) لوحة الاشراف الداخلي / خدمة الغرف (Housekeeping)



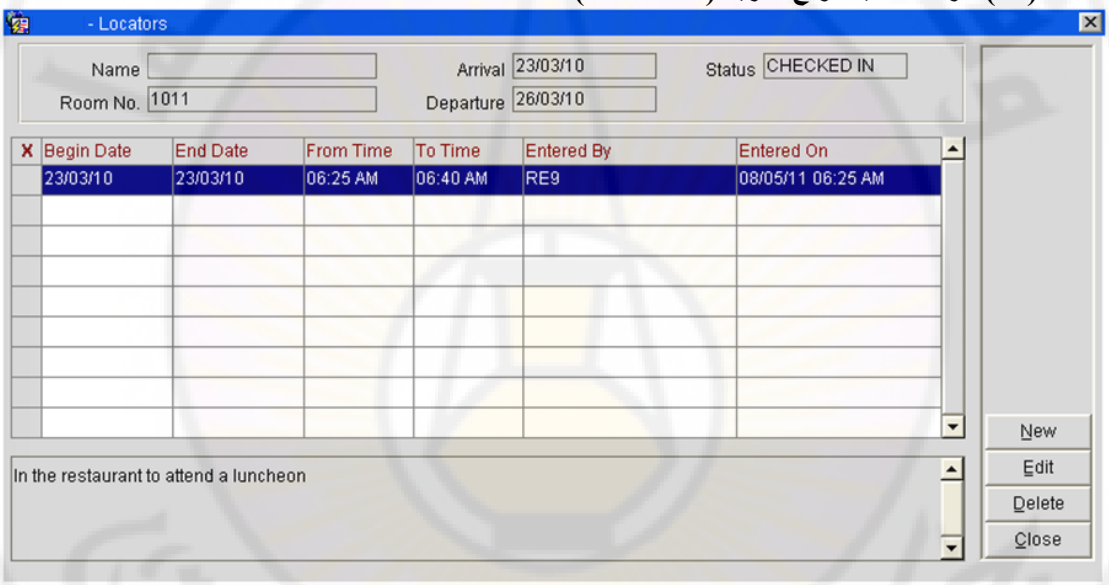
في لوحة (نافذة)الاشراف الداخلي / خدمة الغرف (**Housekeeping**) , ندخل نص التنبيه المتضمن رغبات النزيل و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** لحفظ البيانات .

11. تحديد موقع النزيل (Locators) -

يستخدم موظف قسم المكاتب الأمامية هذا الخيار لتحديد مكان تواجد العميل المفترض , في حال عدم تواجده في الغرفة المخصصة له , و هذه الخدمة ضرورية للوصول و التواصل مع النزيل في الحالات الطارئة مثل ورود اتصال هاتفي للنزيل و هو غير متواجد في غرفته , ولإدخال بيانات عن أماكن تواجد النزيل المفترضة نتبع الخطوات الآتية :

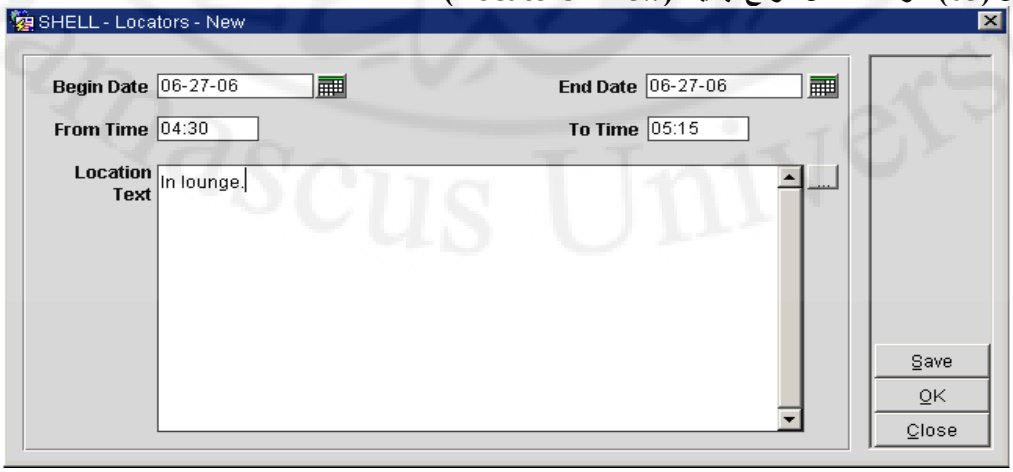
- ننقر على الخيار **Locators** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تحديد موقع النزيل (**Locators**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (64) لوحة تحديد موقع النزيل (Locators)



تحوي لوحة (نافذة) تحديد موقع النزيل (**Locators**) معلومات عن الأماكن المفترضة لتواجد النزيل في أوقات معينة , كما يظهر في الشكل السابق , و لإدخال بيانات جديدة عن أماكن أو مواقع أخرى نضغط على الزر **New** , فتظهر لوحة إدخال بيانات الموقع / المكان الجديد , كما في الشكل الآتي :

الشكل (65) لوحة ادخال موقع جديد (Locators - New)



ندخل البيانات الخاصة بالمكان / الموقع الجديد المفترض لتواجد النزيل ضمن الحقول الخاصة بتحديد تاريخ بداية و نهاية تواجد النزيل في المكان المفترض و كذلك زمن بداية و نهاية تواجد النزيل ضمن المكان المفترض و النص الخاص بطبيعة النشاط الذي يقوم به النزيل في هذا المكان , وعند الانتهاء من ادخال البيانات نضغط الزر **OK** لحفظ بيانات الموقع الجديد للنزيل .

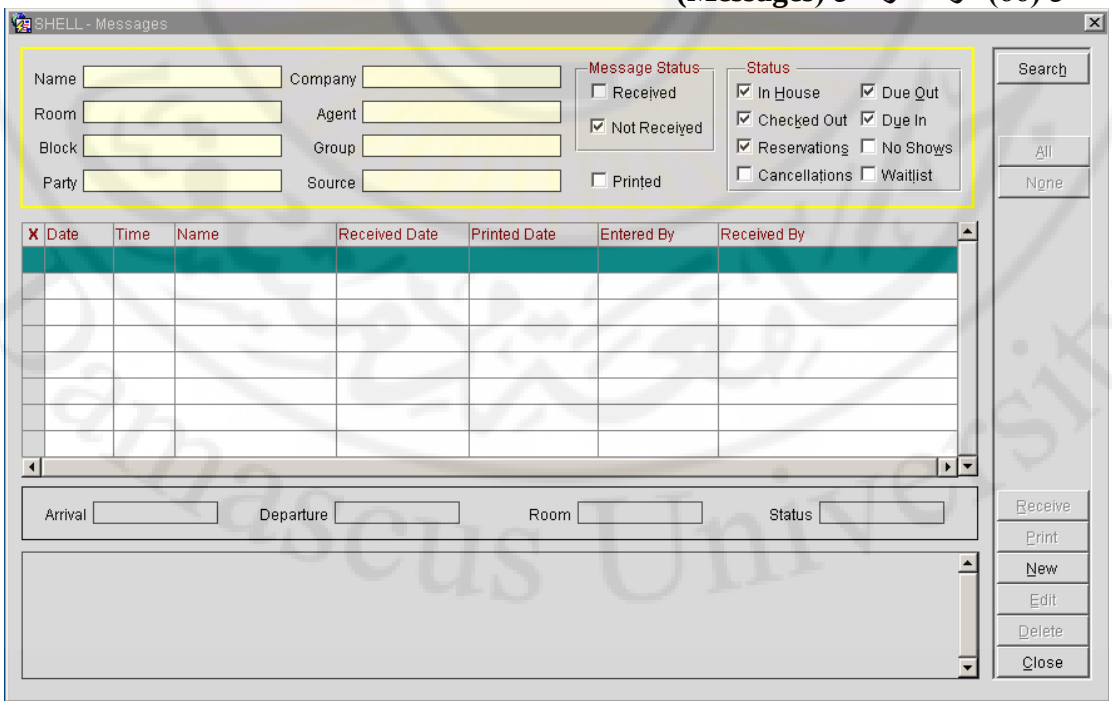
ملاحظة :
من الخصائص المهمة لعلامة التنبيه عن الأماكن / المواقع المفترضة لتواجد النزيل أنها تظهر / تختفي تلقائيا عن بدء / انتهاء التاريخ أو الزمن المحدد لها .
يمكن تعديل بيانات أماكن تواجد العميل , وذلك بتحديد الموقع المراد تعديله من لوحة تحديد مكان النزيل المفترض ثم الضغط على زر **Edit** .
يمكن حذف بيانات أماكن تواجد العميل , وذلك بتحديد الموقع المراد حذفه من لوحة تحديد مكان النزيل المفترض ثم الضغط على زر **Delete** .
حال الانتهاء من عملية حفظ بيانات الموقع الجديد المفترض للنزيل , تظهر علامة تنبيه لأماكن تواجد النزيل المفترضة Locator .
يمكن تعديل / حذف بيانات أماكن تواجد العميل , وذلك بالنقر المباشر بزر الفأرة فوق علامة تنبيه لأماكن تواجد النزيل المفترضة .

12. ارسال رسائل التنبيه (Messages) -

يستخدم موظف قسم المكاتب الأمامية هذا الخيار للإرسال رسائل تنبيه للنزلاء بشكل مباشر عن طريق دائرة فيديو مرتبطة بنظام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , و للقيام بكتابة نص رسالة نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Messages** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الرسائل (**Messages**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (66) لوحة الرسائل (Messages)

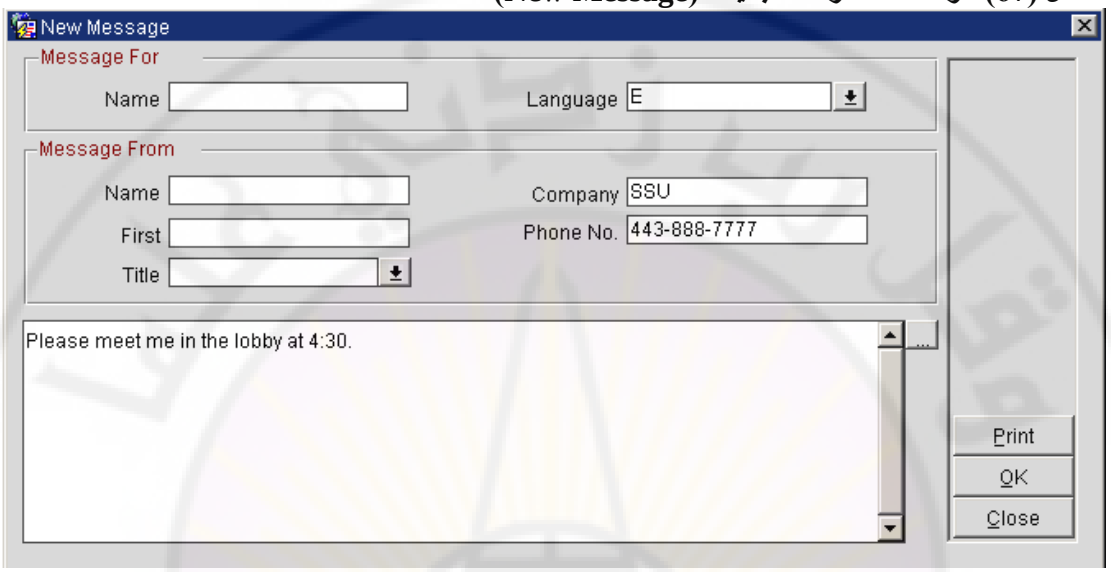


في لوحة (نافذة) الرسائل تظهر الرسائل السابقة , ان وجدت , حيث يمكن ادخال بيانات النزيل المراد إظهار الرسائل المتعلقة به و البحث عنها بالضغط على زر **Search** فتظهر في القسم العلوي من اللوحة كافة

التفاصيل المتعلقة بها , مثل تاريخ انشاء الرسالة و زمن تلقيها و من مستلمها ... الخ , أما في القسم السفلي فيظهر نص الرسالة المحددة كما في الشكل السابق .

لإنشاء رسالة جديدة , من لوحة (نافذة) الرسائل , نضغط الزر **New** , فتظهر لوحة إنشاء رسالة جديدة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (67) لوحة انشاء رسالة جديدة (New Message)



من اللوحة السابقة يمكن ادخال بيانات المرسل مثل الاسم كاملا في الحقول **Name / First** و موضوع الرسالة **Title** و رقم هاتف المرسل **Phone No.** ... الخ , ضمن قسم **Message from** , و كذلك بيانات المرسل إليه مثل الاسم كاملا في الحقل **Name** و لغة نص الرسال في الحقل **Language** , ضمن قسم **Message for** , بينما نص الرسالة يدخل في أسفل اللوحة , كما هو واضح في الشكل السابق .

- عند الانتهاء من إدخال بيانات الرسالة الجديدة , نضغط الزر **OK** لحفظ الرسالة و ارسالها .

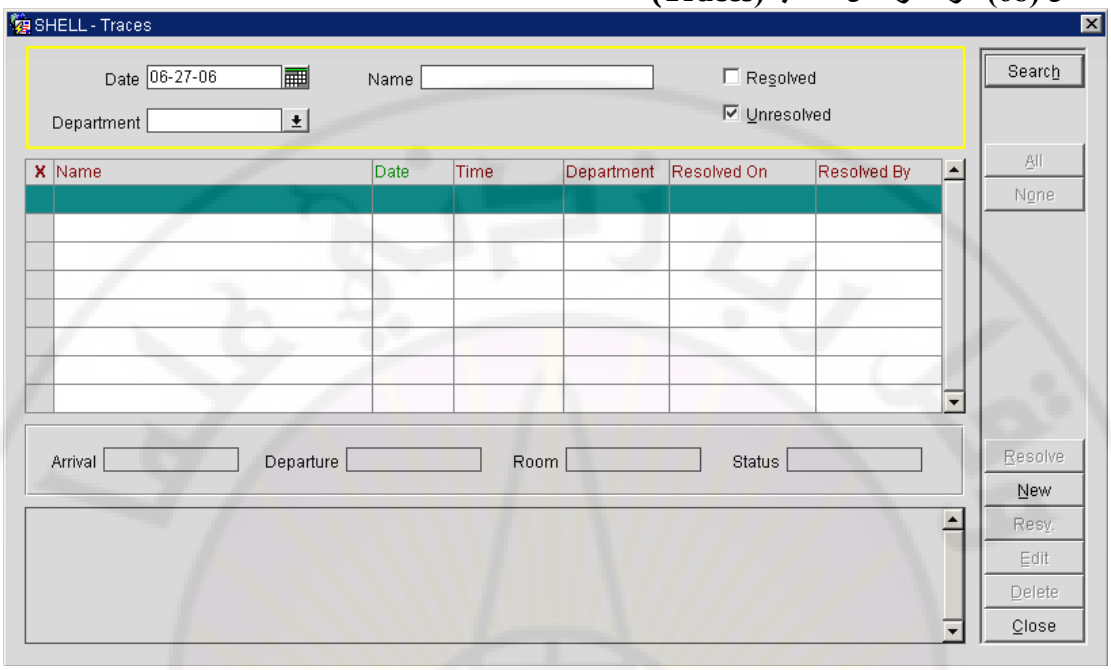
ملاحظة :
يمكن تعديل بيانات رسالة ما لنزيل غرفة , وذلك بتحديد الرسالة بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" على يمين الرسالة المراد تعديلها , و بعد تحديد الرسالة نضغط الزر **Edit** .
يمكن حذف رسالة ما لنزيل غرفة , عند الضرورة , وذلك بتحديد الرسالة بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" على يمين الرسالة المراد حذفها , و بعد تحديد الرسالة نضغط الزر **Delete** .
للقيام بإرسال مجموعة رسائل دفعة واحدة , نقوم بتحديد الرسائل المراد ارسالها بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" الى يمين كل رسالة مراد ارسالها , و بعد تحديد الرسائل نضغط الزر **Receive** .
للقيام بطباعة مجموعة رسائل دفعة واحدة (أو رسالة ما) , نقوم بتحديد الرسائل المراد طباعتها بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" الى يمين كل رسالة مراد طباعتها , و بعد تحديد الرسائل نضغط الزر **Print** .

13. رسائل التعقب (Traces) -

يستخدم موظف قسم المكاتب الأمامية هذا الخيار للإرسال رسائل تنبيه بينيه , بين أقسام الفندق , لإخطار و إبلاغ الموظفين العاملين في أقسام مختلفة حول الإجراءات الخاصة بالنزيل , الواجب متابعتها و التقيد بها و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Traces** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) رسائل التعقب (**Traces**) , كما في الشكل الآتي :

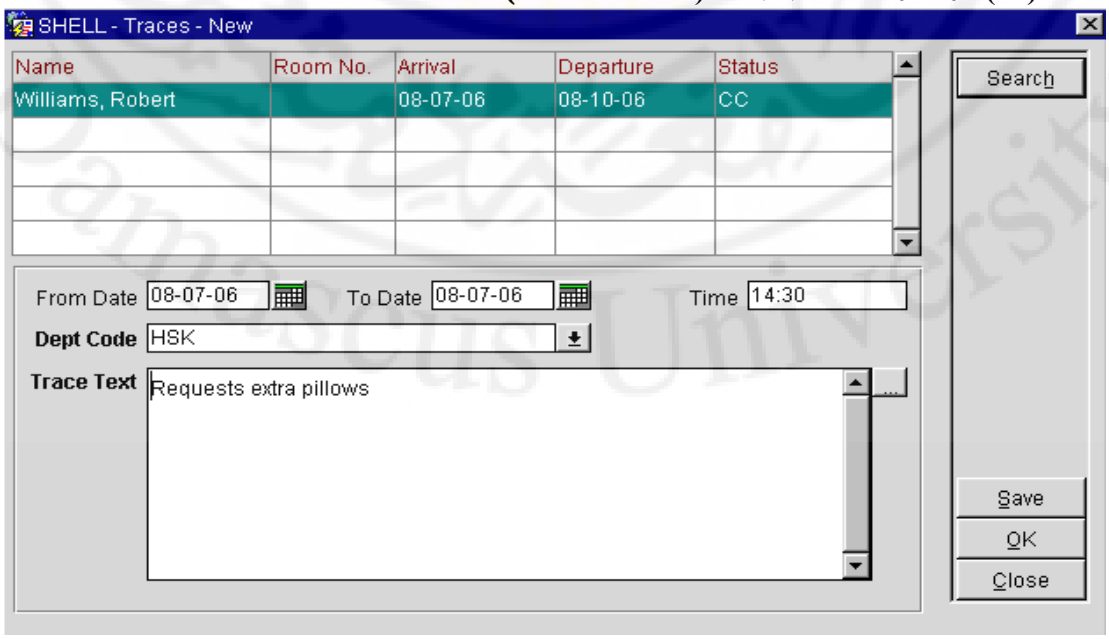
الشكل (68) لوحة رسائل التعقب (Traces)



في لوحة (نافذة) رسائل التعقب تظهر رسائل التعقب السابقة , ان وجدت , حيث يمكن البحث عن رسائل التعقب الخاصة بقسم ما و ذلك باختيار القسم المطلوب من القائمة المنسدلة التي تظهر بالنقر على السهم الى يمين الحقل **Department** ثم الضغط على زر **Search** فتظهر في القسم العلوي من اللوحة كافة التفاصيل المتعلقة بها , مثل تاريخ و زمن انشاء رسالة التعقب ... الخ , أما في القسم السفلي فيظهر نص الرسالة المحددة كما في الشكل السابق .

لإنشاء رسالة تعقب جديدة , من لوحة (نافذة) رسائل التعقب , نضغط الزر **New** , فتظهر لوحة إنشاء رسالة جديدة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (69) لوحة رسالة لتعقب جديدة (Traces - New)

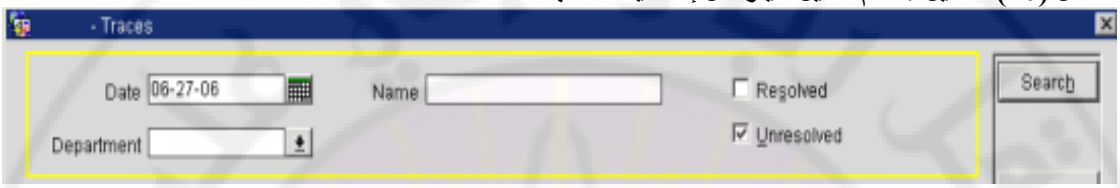


في لوحة (نافذة) رسائل التعقب الجديدة نختار / ندخل بيانات الحقول الضرورية , مثل رمز القسم **Dept. Code** و نص رسالة التعقب .

عند الانتهاء من ادخال البيانات المطلوبة , ننقر على الزر **OK** لحفظ رسالة التعقب الجديدة .

ملاحظة :
عند معالجة حالة تعقب لنزيل ما , يجب إعلام الأقسام الاخرى بذلك و يتم ذلك من خلال لوحة (نافذة) رسائل التعقب (**Traces**) , تحديدا القسم العلوي منها , حيث يتم تفعيل خيار Resolved , كما هو مبين بالشكل :

الشكل (70) تفعيل / عدم تفعيل خيار حل إشكالية التعقب



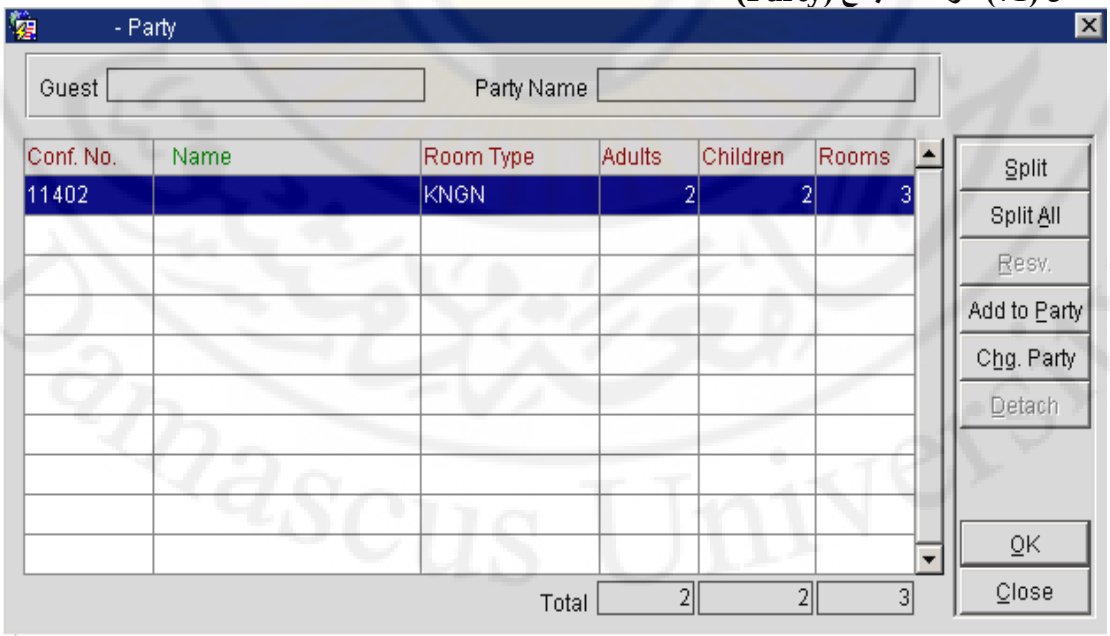
14. التجمع (Party) -

يستخدم هذا الخيار لتجميع الغرف في قائمة واحدة والتي لديها حفل او اجتماع مشترك بحيث يتيح نتمكن من معرفة الغرف المشتركة لعائلة واحدة أو لشخص واحد أو لمجموعة أصدقاء .

للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Party** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) التجمع (**Party**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (71) لوحة التجمع (Party)



تظهر لوحة التجمع (**Party**) البيانات الخاصة باسم المجموعة في حقل **Party Name** و اسم النزيل في حقل **Guest** .

لإنشاء تجمع جديد , نقوم بتحديد سجل النزيل بالنقر فوقه بزر الفأرة , فيظهر بلون أزرق غامق كما في الشكل السابق , ثم نقوم بالضغط على زر **Split** حيث يتم تقسيم الحجز المحدد لحجز جديد إضافي و ربطه بالتجمع الجديد .

يمكن إنشاء تجمع جديد مؤلف من عدة حجوزات بحسب عدد الغرف المرتبطة بالحجز الأصلي , و ذلك من خلال تحديد سجل النزيل بالنقر فوقه بزر الفأرة , فيظهر بلون أزرق غامق , ثم نقوم بالضغط على زر **Split All** حيث يتم تقسيم الحجز المحدد لعدد من الحجوزات الجديدة , بحسب عدد الغرف المرتبطة بالحجز الأصلي , و ربطها ضمن التجمع الجديد .

- لحفظ التجمع , نضغط زر **OK** .

ملاحظة :
يمكن إضافة نزيل الى تجمع موجود سابقا , و ذلك من خلال الضغط على زر **Add To Party** ضمن لوحة التجمع (**Party**) ثم تحديد سجل النزيل , المراد إضافة غرفته الى تجمع موجود مسبقا بالنقر فوقه بزر الفأرة و ادخال اسم التجمع في حقل **Party Name** , و عند الانتهاء نضغط زر **OK** ليتم إضافة الغرفة الى التجمع .
لإلغاء ربط غرفة ما من تجمع موجود , نقوم بتحديد سجل النزيل الراد إلغاء ارتباطه بالتجمع بالنقر فوقه بزر الفأرة , فيظهر بلون أزرق غامق , ثم نقوم بالضغط على زر **Detach** , فتظهر لوحة للتأكيد على عملية الإلغاء , منها نختار الخيار **Yes** .
لتغيير التجمع الحالي الى تجمع أخر , نقوم بتحديد سجل النزيل الراد تغيير ارتباطه بالتجمع الحالي بالنقر فوقه بزر الفأرة , فيظهر بلون أزرق غامق , ثم نقوم بالضغط على زر **Chg. Party** , ثم نحدد سجل النزيل الجديد المراد الارتباط معه , و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** .
يمكن اظهار ملف بيانات حجز النزيل من خلال تحديد سجل النزيل , المراد الوصول الى ملف بيانات الحجز الخاص به بالنقر فوقه بزر الفأرة ثم الضغط على زر **Resv.** .

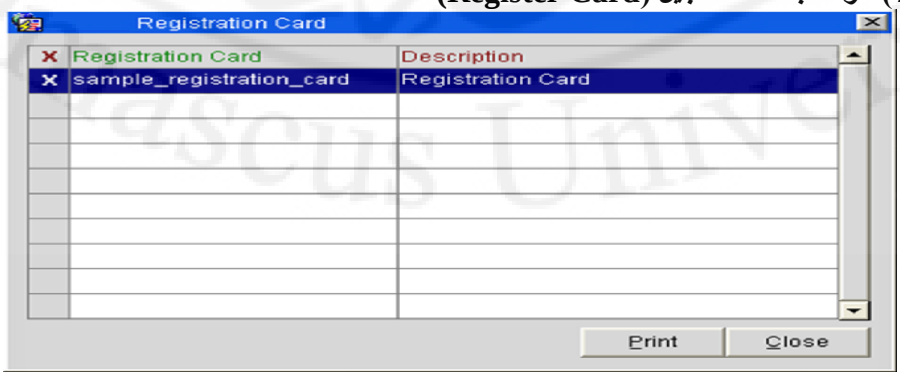
15. بطاقة التسجيل (Register Card) -

يستخدم هذا الخيار لطباعة بطاقة التسجيل لنزيل ما عند قدومه للفندق , و التي تحتوي على بيانات تفصيلية حول حجز النزيل من أسمه و تاريخ قدومه و تاريخ مغادرته و رقم الغرفة ... الخ , و تعطى هذه البطاقة للنزيل ليوقع عليها ثم تحفظ في ملف خاص بالنزلاء .

للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Register Card** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) بطاقة التسجيل (**Register Card**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (72) لوحة بطاقة التسجيل (Register Card)



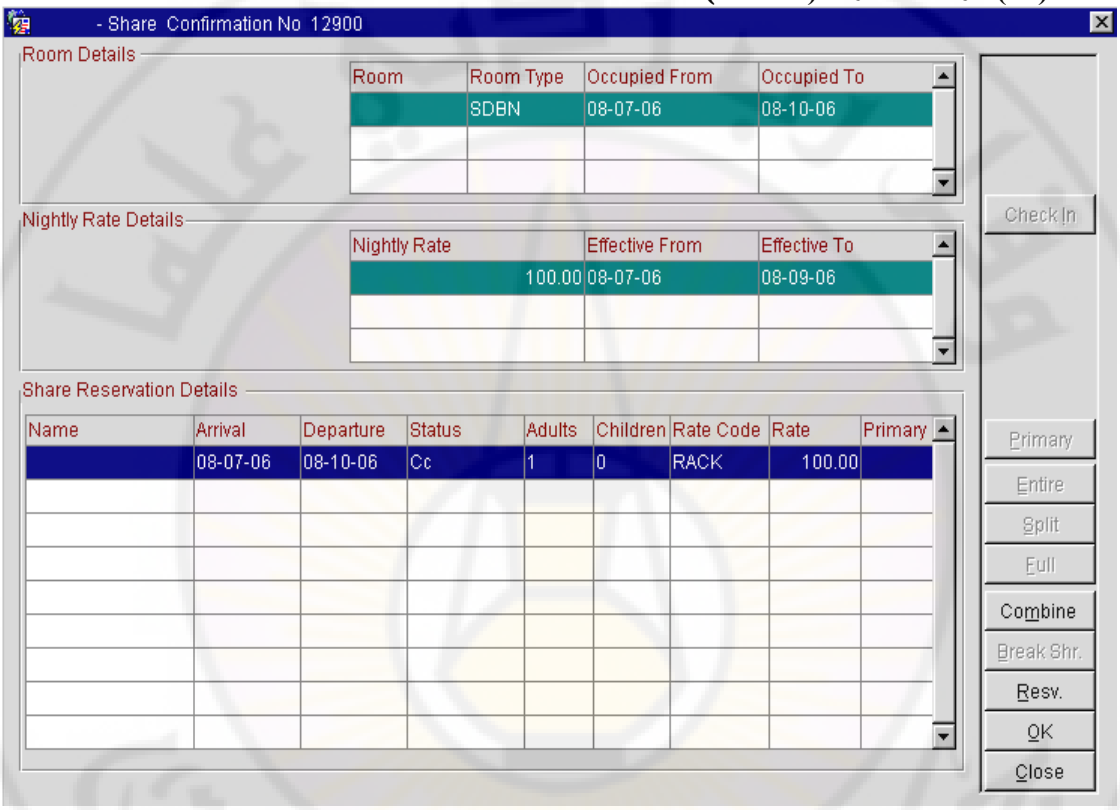
- نحدد سجل النزيل , المراد طباعة بطاقة تسجيله , ثم نضغط الزر **Print** لطباعتها .

16. المشاركة (Shares) -

يقصد بالمشاركة (**Shares**) عملية اشغال الغرفة من أكثر من نزيل , أو عملية تسكين الغرفة لأكثر من مرة , حيث يمكن عند عدم توفر الغرفة القيام بعملية مشاركة بشكل مؤقت أو عند رغبة النزلاء مشاركة التكاليف فيما بينهم , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

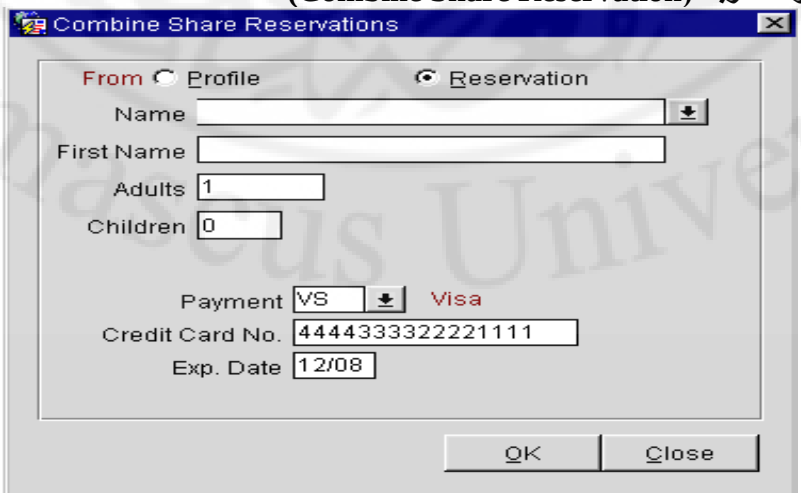
- ننقر على الخيار **Shares** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) مشاركة (**Shares**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (73) لوحة المشاركة (Shares)



- من لوحة (نافذة) مشاركة (**Shares**) , نضغط الزر **Combine** .
- تظهر لوحة (نافذة) الربط (**Combine**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (74) لوحة الربط (Combine Share Reservation)



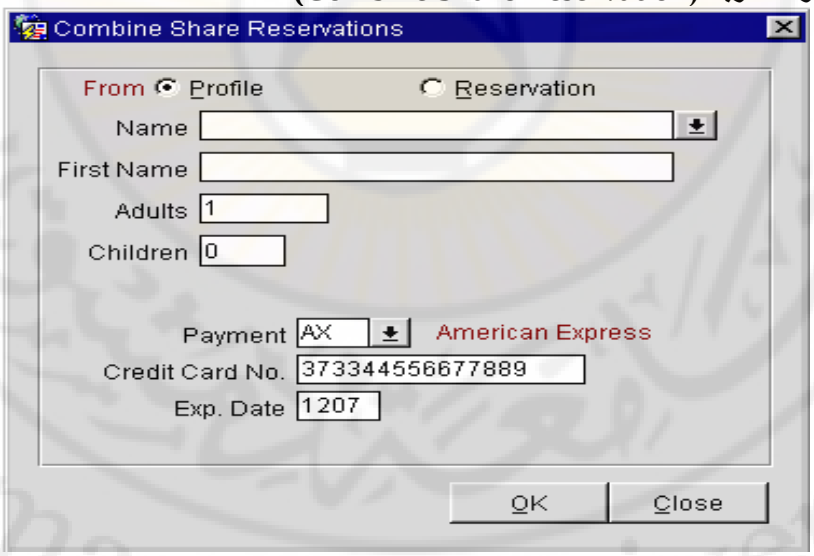
- من لوحة الربط , نختار مشاركة بالحجز **Reservation** , ندخل / نختار اسم النزيل كاملا و عدد البالغين و الاطفال و طريقة الدفع ... الخ , كما هو موضح بالشكل السابق , و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** لحفظ البيانات الخاصة بالربط و العودة الى لوحة المشاركة (**Shares**) .
- لتحديد شكل المشاركة , نضغط على الزر المناسب في لوحة المشاركة (**Shares**) , و من أشكال المشاركة المتوفرة كالآتي :
  1) **Entire** – نزيل واحد فقط يدفع الحساب كاملا عن الغرفة , و لذلك يجب تحديد سجل النزيل الذي سيقوم بالتسديد .
  2) **Split** – نزلاء الغرفة يسددون حساب الغرفة بالتكافل .
  3) **Full** – نزلاء الغرفة يسددون كامل حساب الغرفة كل على حدى .
- لحفظ البيانات و انهاء العملية نضغط الزر **OK** .

ملاحظة :
إن عملية المشاركة بالحجز **Reservation share** تسمح بضم و ربط حجزين في حجز واحد فقط عند اختيار نوع المشاركة بالحجز **Reservation** , فإن أشكال المشاركة الثلاث (**Full , Split , Entire**) لا تكون فعالة في حال كان سعر حجز الغرف , **Rate Code** , غير متطابق أو متساو .

هناك نوع آخر من المشاركة , هو المشاركة بملف البيانات **Profile share** حيث يتم مشاركة حجز واحد بعدد من ملفات البيانات ويتم ذلك من خلال اتباع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Shares** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) مشاركة (**Shares**) .
- من لوحة (نافذة) مشاركة (**Shares**) , نضغط الزر **Combine** .
- تظهر لوحة (نافذة) الربط (**Combine**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (75) لوحة الربط (Combine Share Reservation)

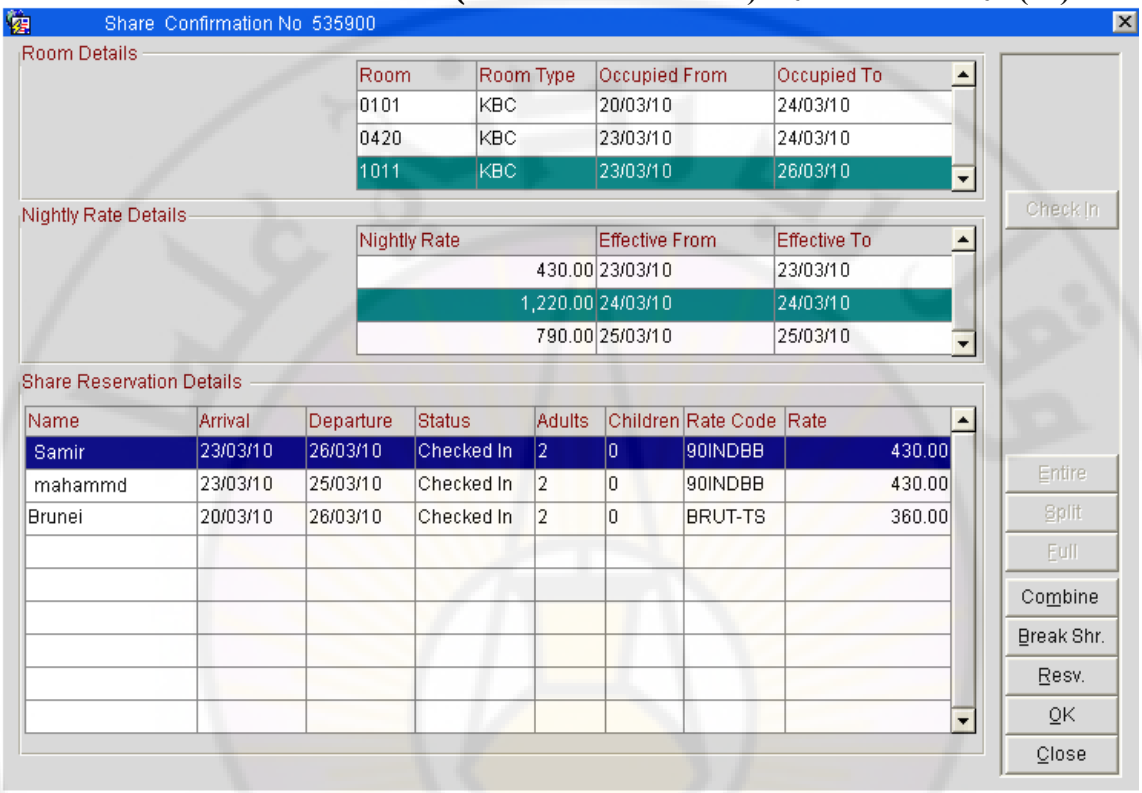


- من لوحة الربط , نختار مشاركة بملف البيانات **Profile share** , ندخل / نختار بيانات النزيل الذي سيشارك صاحب الحجز الأصلي وعدد البالغين و الاطفال و طريقة الدفع ... الخ , كما هو موضح بالشكل السابق , و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** لحفظ البيانات الخاصة بالربط و العودة الى لوحة المشاركة (**Shares**) .
- لتحديد شكل المشاركة (**Full , Split , Entire**) , نضغط على الزر المناسب في لوحة المشاركة (**Shares**) .

ملاحظة :

عند انجاز عملية المشاركة , مهما كان نوعها , ستظهر علامة تنبيه المشاركة Share , و لمعرفة تفاصيل المشاركة نقوم بالنقر بزر الفأرة فوق هذه العلامة , فتظهر لوحة تفاصيل المشاركة , كما في الشكل الآتي :

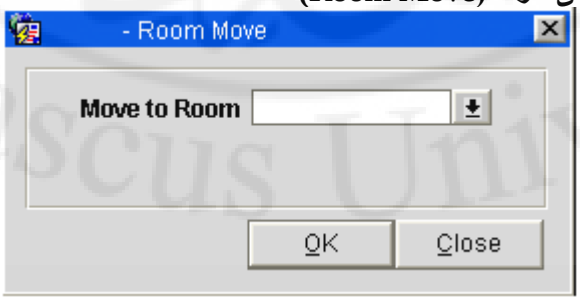
الشكل (76) لوحة تفاصيل المشاركة (Share Conformation)



تظهر لوحة تفاصيل المشاركة (**Share Conformation**) معلومات تفصيلية عن النزلاء و الغرف التي كانوا يشغلونها قبل المشاركة و تاريخ قدومهم و مغادرتهم الفندق وسعر اشغال كل غرفة , ضمن قسم **Room Details** , بينما تظهر في قسم **Nightly rate details** معلومات تفصيلية عن حساب كل ليلة لكل الغرف المشاركة و عند مغادرة نزيل قبل الأخرين قسيتم احتساب النزلاء الباقين فقط .

لإلغاء مشاركة نزيل من غرفة ما , نحدد النزيل الراغب بإلغاء المشاركة و نضغط زر **Break Shr.** , فتظهر لوحة نقل الى غرفة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (77) لوحة النقل الى غرفة (Room Move)



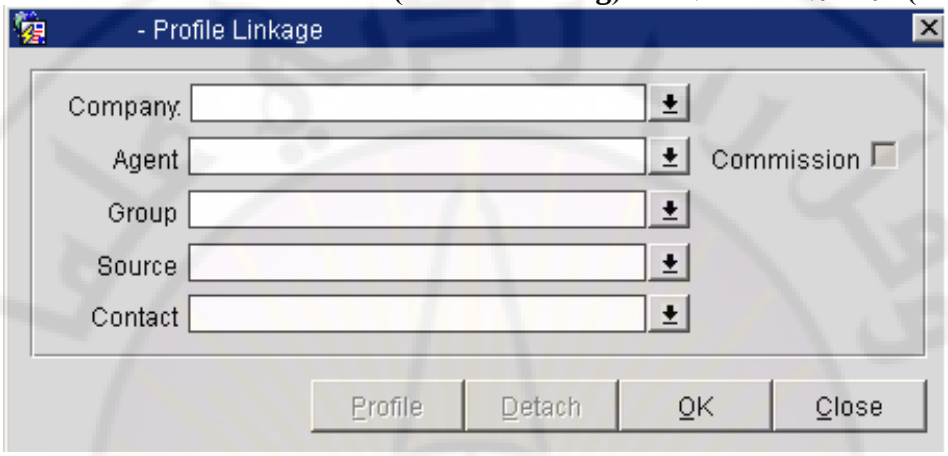
ندخل / نختار رقم الغرفة المراد نقل النزيل إليها , ثم نضغط الزر **OK** .

17. اضافة شركات / وكلاء سفر (Agent / Company) -

يسمح هذا الخيار بربط عدة ملفات بيانات (**Profiles**) مختلفة بحجز واحد , مما يسمح بإضافة شركات سياحة أو وكلاء سفر لبيانات الحجز الموجود , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Agent / Company** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) ربط ملفات البيانات (**Profile Linking**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (78) لوحة ربط ملفات البيانات (Profile Linking)



من لوحة (نافذة) ربط ملفات البيانات (**Profile Linking**) , نختار / ندخل نوع ملف البيانات (Company, Agent , Group , Source , Contact) المراد ربطه , و لإنهاء و حفظ عملية إضافة ملف البيانات , الربط , نضغط على زر **OK** .

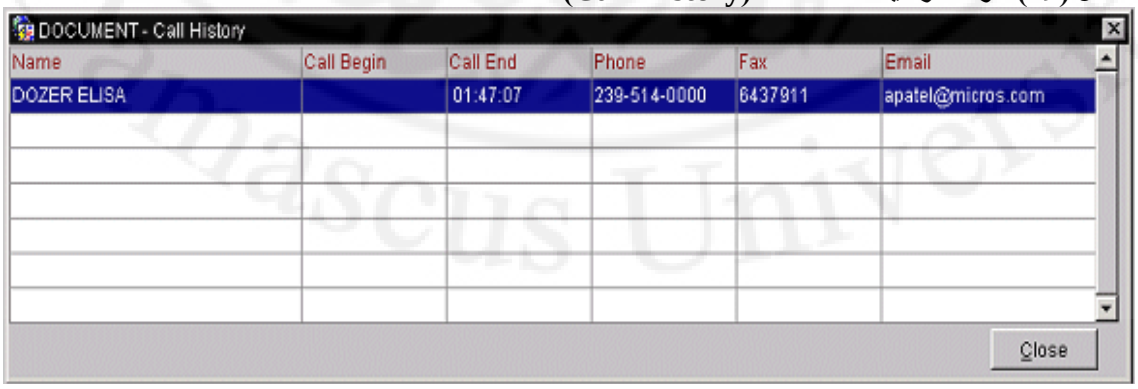
18. ارشيف الاتصالات (Caller Info.) -

يسمح هذا الخيار بالوصول الى جميع المعلومات الخاصة بالاتصال مع النزيل .

للوصول الى ارشيف الاتصالات (**Caller Info.**) نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Caller Info.** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) ارشيف الاتصالات (**Call History**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (79) لوحة ارشيف الاتصالات (Call History)



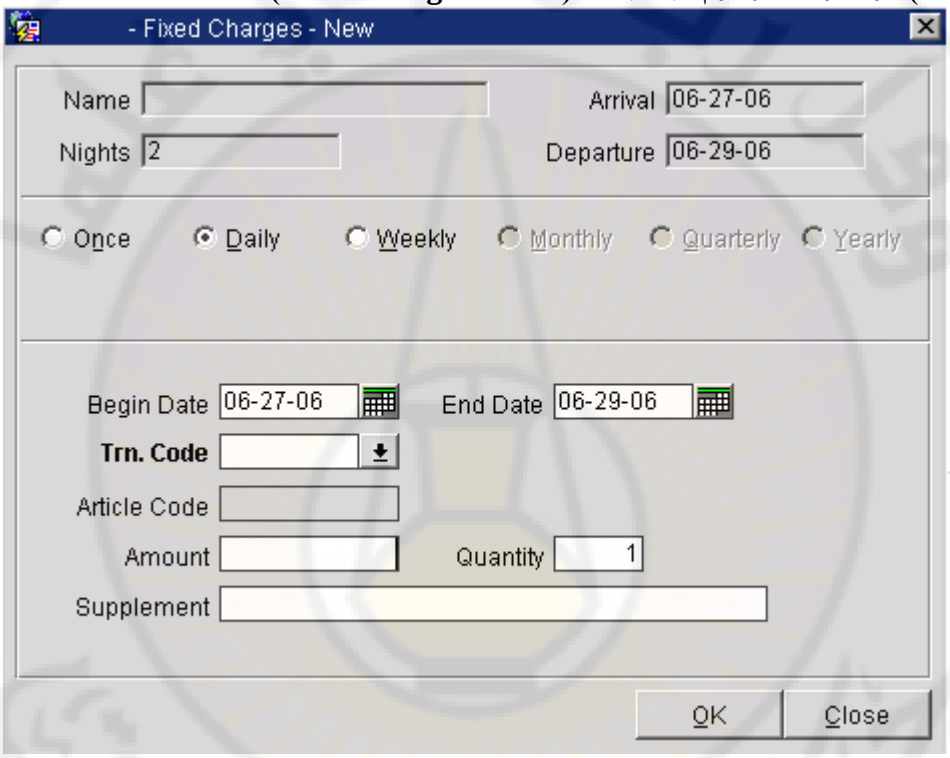
من لوحة (نافذة) ارشيف الاتصالات (**Caller Info.**) نستطيع الحصول على معلومات كاملة عن كل اتصالات النزيل مثل رقم الهاتف و زمن بدء الاتصال و زمن انتهاءه ... الخ .

19. الرسوم الثابتة (Fixed charges) -

يسمح هذا الخيار بإضافة رسوم ثابتة عن كل ليلة يقضيها النزيل في الفندق بشكل آلي , مثل رسوم حجز موقف سيارة و رسوم إضافة سرير و غيرها من الخدمات المقدمة الى النزيل غير خدمة حجز الغرفة , و هذه الرسوم المضافة لا تغيير في سعر الحجز الأصلي بل تضاف له , لإضافة هذه الرسوم الثابتة نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Fixed charges** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الرسوم الثابتة (**Fixed charges**) , منها نختار الخيار **New** .
- تظهر لوحة (نافذة) إضافة رسوم ثابتة جديدة (**Fixed charges - New**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (80) لوحة إضافة رسوم ثابتة جديدة (Fixed charges – New)



من لوحة (نافذة) إضافة رسوم ثابتة جديدة (**Fixed charges - New**) نستطيع ادخال عدد مرات المراد إضافة الرسوم الثابتة (مرة واحدة **Once** , يوميا **Daily** , أسبوعيا **Weekly** ... الخ) , كما يمكن جعل الرسوم الثابتة مضافة خلال فترة معينة (**Begin Date – End Date**) و القيمة النقدية المضافة (**Amount**) و سبب الاضافة (**Supplement**) و يمكن تحديد عدد مرات إضافة الرسم الثابت من خلال إدخال العدد المطلوب في حقل **Quantity** , مثل حجز موقفين لسيارتين عوضا عن موقف واحد .
من الضروري تحديد رمز الرسوم الثابتة و ذلك من خلال اختيار الرمز من حقل **Trn. Code** (**Transfer Code**) حصول على معلومات كاملة عن كل اتصالات النزيل مثل رقم الهاتف و زمن بدء الاتصال و زمن انتهاءه ... الخ .

- عند الانتهاء من ادخال البيانات المطلوبة , نضغط الزر OK لحفظ البيانات .

ملاحظة :

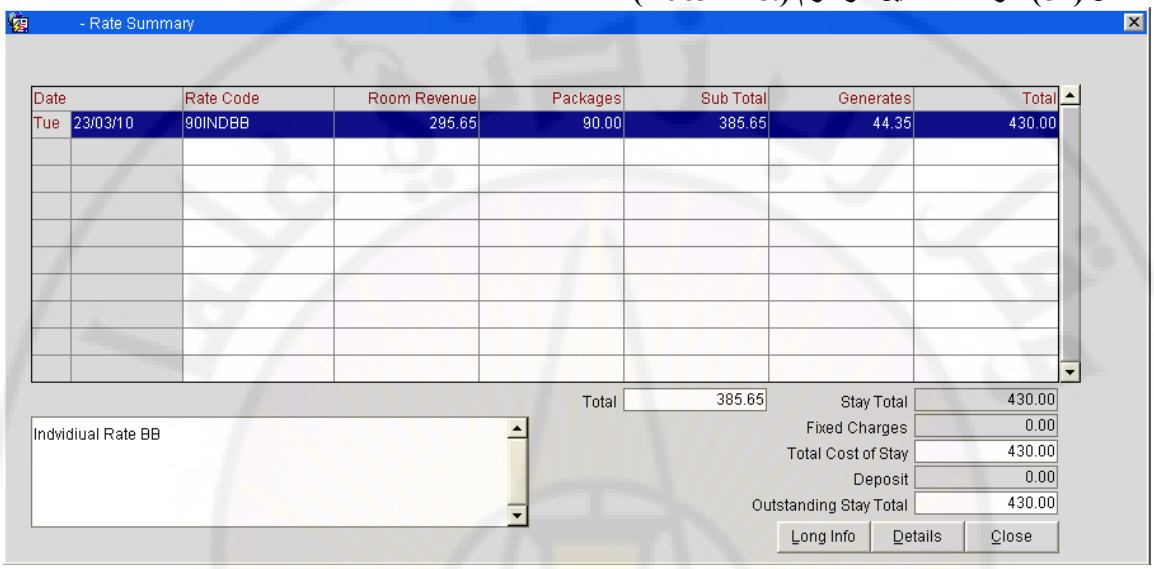
عند انجاز عملية اضافة رسوم ثابتة , ستظهر علامة تنبيه لإضافة الرسوم Fixed Charges , و لمعرفة تفاصيل الرسوم الثابتة المضافة نقوم بالنقر بزر الفأرة فوق هذه العلامة , فتظهر لوحة تفاصيل الرسوم الثابتة المضافة .

20. تفاصيل الرسوم (Rate Info.) -

يعرض هذا الخيار معلومات تفصيلية عن الرسوم و المبالغ النقدية المترتبة على نزيل ما , المدفوعة و المتبقية كذمة , للحصول على معلومات تفصيلية للرسوم المترتبة على النزيل نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Rate Info.** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل الرسوم (**Rate Info.**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (81) لوحة تفاصيل الرسوم (Rate Info.)



تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل الرسوم (**Rate Info.**) معلومات تفصيلية تتضمن :

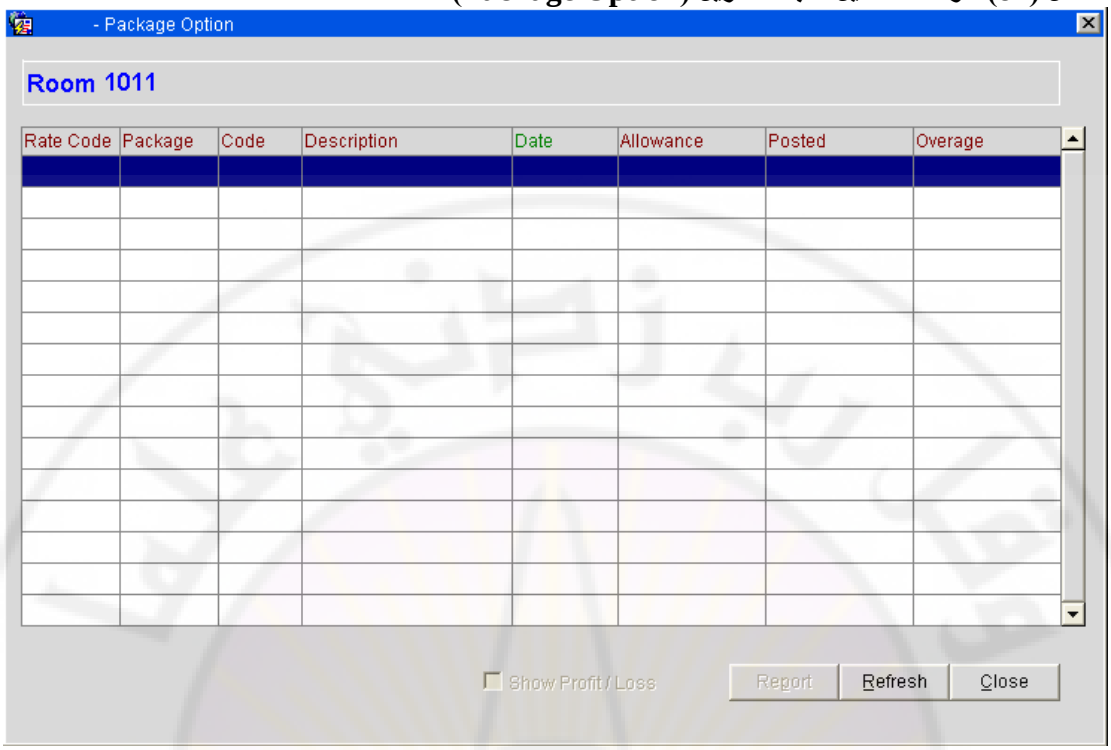
1) **Stay Total** - المجموع الكلي لسعر الغرفة في الليلة الواحدة .
2) **Fixed Charges** - قيمة الرسوم الثابتة المضافة .
3) **Total Cost of Stay** - إجمالي الحساب .
4) **Deposit** - الدفعات المقدمة .
5) **Outstanding Stay Total** - باقي الحساب المطلوب من النزيل .
6) **Total** - مجموع المبلغ المطلوب على الخدمات الاساسية .
7) **Date** - تاريخ إعداد الحساب .
8) **Rate Code** - رمز التسعير .
9) **Room Revenue** - سعر الغرفة دون آي إضافات .
10) **Packages** - سعر الاضافات على الغرفة .
11) **Sub Total** - مجموع المبلغ المطلوب على الخدمات الاساسية .

21. طلبات النزيل (Package Option) -

يعرض هذا الخيار معلومات تفصيلية عن طلبات نزيل ما , مثل طلب غذاء خاص أو طلبات المطعم المقدمة للنزيل ... الخ , للحصول على معلومات تفصيلية حول طلبات النزيل نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Package Option** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل طلبات النزيل (**Package Option**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (82) لوحة تفاصيل طلبات النزيل (Package Option)



تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل طلبات النزيل (**Package Option**) معلومات تفصيلية عن طلبات نزيل ما تتضمن :

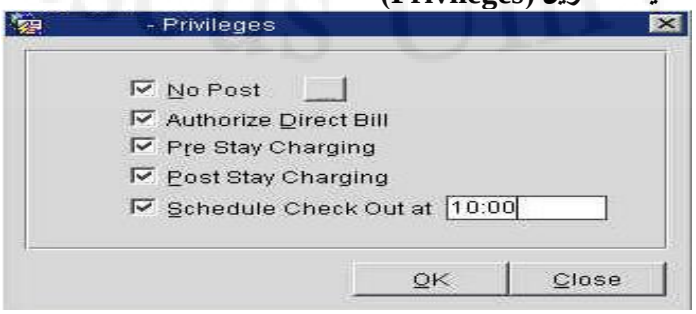
1) **Rate Code** - رمز السعر الخاص بالطلب .
2) **Package** - مسمى الطلب .
3) **Code** - الرمز الخاص بالطلب .
4) **Description** - وصف عناصر الطلب .
5) **Allowance** - الاضافات المقدمة مع الطلب .
6) **Posted** - ترحيل حساب الطلب .
7) **Overage** - الزيادة الممنوحة مع الطلب .
8) **Date** - تاريخ الطلب .

22. التفضيلات / الامتيازات (Privileges) -

يسمح الخيار بإعطاء الحجز الخاص بنزيل ما مجموعة من المزايا الخاصة بضبط عملية الحساب وفق رغبة النزيل , و ذلك من خلال اتباع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Privileges** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تفضيلات النزيل (**Privileges**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (83) لوحة تفضيلات النزيل (Privileges)



تظهر لوحة (نافذة) تفضيلات النزيل (**Privileges**) مجموعة من الخيارات , يمكن تحديد جزء منها أو كلها , بحسب ما يرغب به النزيل و تتضمن :

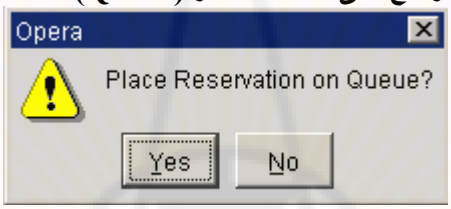
1) **No Post** - عدم ترحيل الحساب الى الفاتورة , أي أن النزيل لا يرغب بطلبات إضافية .
2) **Authorized Direct Bill** - ترحيل الحساب الى الفاتورة .
3) **Pre-Stay Charging** - ترحيل الحساب الى الفاتورة قبل اسكان النزيل في الغرفة .
4) **Post Stay Charging** - ترحيل الحساب الى الفاتورة بعد مغادرة النزيل للفندق .
5) **Schedule Check Out At** - تضمين الحساب كل النفقات حتى زمن المغادرة المحدد .

23. قائمة الانتظار (Queue) -

يسمح هذا الخيار بوضع حجز نزيل ما على قائمة الانتظار **Queue** الى حين توفر غرفة , و يتم ذلك من خلال اتباع الخطوات الآتية :

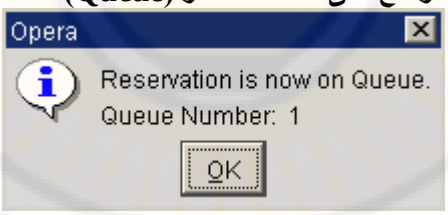
- ننقر على الخيار **Queue** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر رسالة (نافذة) تأكيد العملية , كما في الشكل الآتي :

الشكل (84) لوحة تأكيد عملية الوضع على قائمة الانتظار (Queue)



- نضغط زر **OK** للموافقة على وضع الحجز على قائمة الانتظار .
- تظهر رسالة (نافذة) تأكيد إنجاز العملية , كما في الشكل الآتي :

الشكل (85) لوحة إنجاز عملية الوضع على قائمة الانتظار (Queue)



تظهر لوحة تأكيد إنجاز عملية الوضع على قائمة الانتظار معلومات عن دور النزيل ضمن قائمة الانتظار .

24. عملية التوجيه (Routing) -

يقصد بعملية التوجيه كل ما يتعلق بتغيير جهة الحساب من حجز نزيل ما الى جهة أخرى , قد تكون هذه الجهة هي حساب نزيل أخر أو شركة ... الخ , و يمكن إجراء عملية التوجيه في أي وقت , قبل أو بعد وصول النزيل الى الفندق .

عملية التوجيه يمكن أن تتم على نوعين , هما :

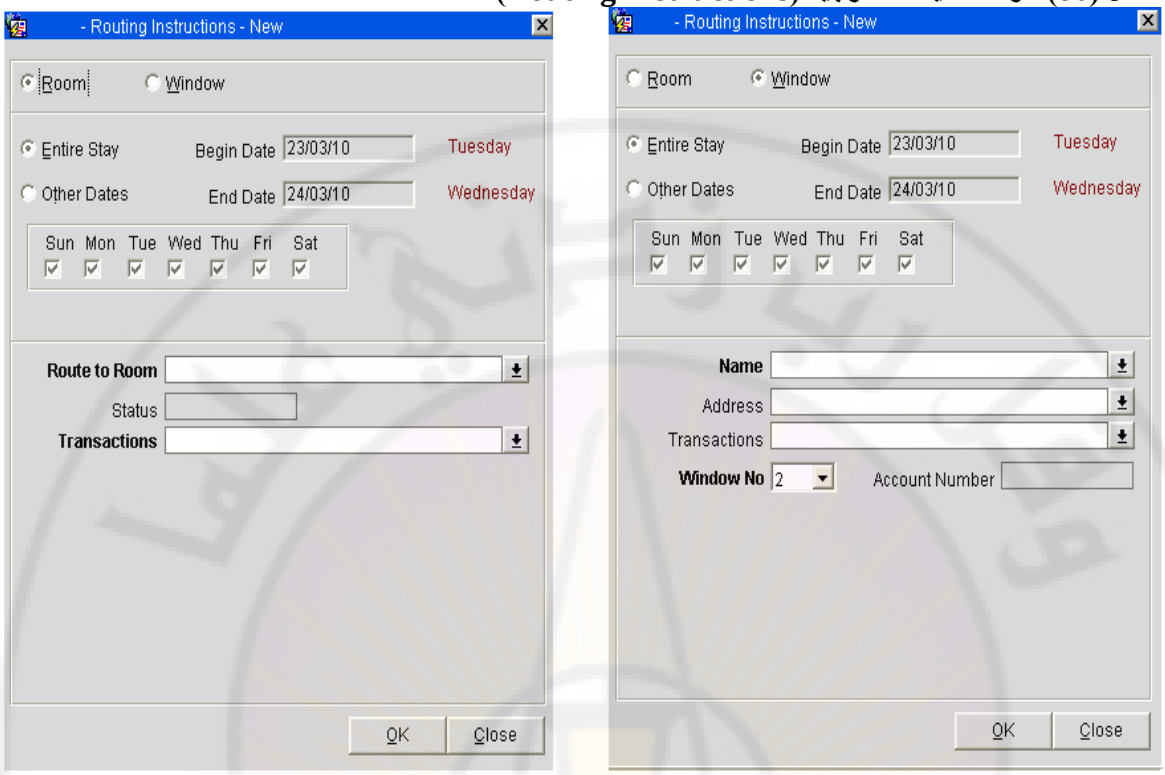
I. **عملية توجيه عبر النوافذ (Window Routing)** - حيث تتم عملية تحويل الحساب من فاتورة نزيل الى فاتورة أخرى لنفس النزيل أو لشركة ما .
II. **عملية توجيه عبر الغرف (Room Routing)** - حيث تتم عملية تحويل الحساب من فاتورة نزيل غرفة ما الى فاتورة و حساب نزيل غرفة أخرى .

للقيام بعملية التوجيه , نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Routing** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .

- تظهر لوحة (نافذة) تعليمات التوجيه (**Routing Instructions**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (86) لوحة تعليمات التوجيه (Routing Instructions)



- من لوحة تعليمات التوجيه (**Routing Instructions**) , نحدد نوع التوجيه , توجيه عبر الغرف أو توجيه عبر النوافذ , بالنقر على أحد الخيارين **Room** أو **Window** .
- نحدد فترة التوجيه , أيام محدد **Entire Day** أو فترة زمنية محددة **Begin Date – End Date** بعد تفعيل الخيار **Other Dates** .
- نختار رقم الغرفة المراد توجيه الحساب للنزيل المقيم فيها , من خلال اختيار رقم الغرفة ضمن الحقل **Route to Rome** في حال كان التوجيه عبر الغرف , أو نختار اسم النزيل أو الشركة المراد توجيه حساب الاقامة لها , م خلال اختيار الاسم ضمن الحقل **Name** في حال كان التوجيه عبر النوافذ .
- نختار الخدمات المراد أن تأخذ بعين الاعتبار خلال التوجيه , من الحقل **Transactions** .
- نحدد رقم النافذة , من خلال اختيار الرقم ضمن الحقل **Window No** , عند العمل مع التوجيه عبر النوافذ .
- عند الانتهاء نضغط الزر **OK** , لحفظ بيانات عملية التوجيه و الخروج .
- بعد الانتهاء من حفظ بيانات عملية التوجيه , تظهر لوحة تفاصيل تعليمات التوجيه (**Routing Instructions for**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (87) لوحة تفاصيل تعليمات التوجيه لنزيل (Routing Instructions for)



تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل التوجيه (**Routing Instructions for**) معلومات تفصيلية عن عملية التوجيه , مثل اسم النزيل الدي تم تحويل الحساب له و رموز الخدمات و تاريخ بدء و انتهاء عملية التوجيه ... الخ .

- للخروج من لوحة (نافذة) تفاصيل التوجيه (**Routing Instructions for**) نضغط الزر **Close** .

ملاحظة :

عند انجاز عملية التوجيه , ستظهر علامة تنبيه لوجود توجيه **Routing** , و لمعرفة تفاصيل التوجيه نقوم بالنقر بزر الفأرة فوق هذه العلامة .

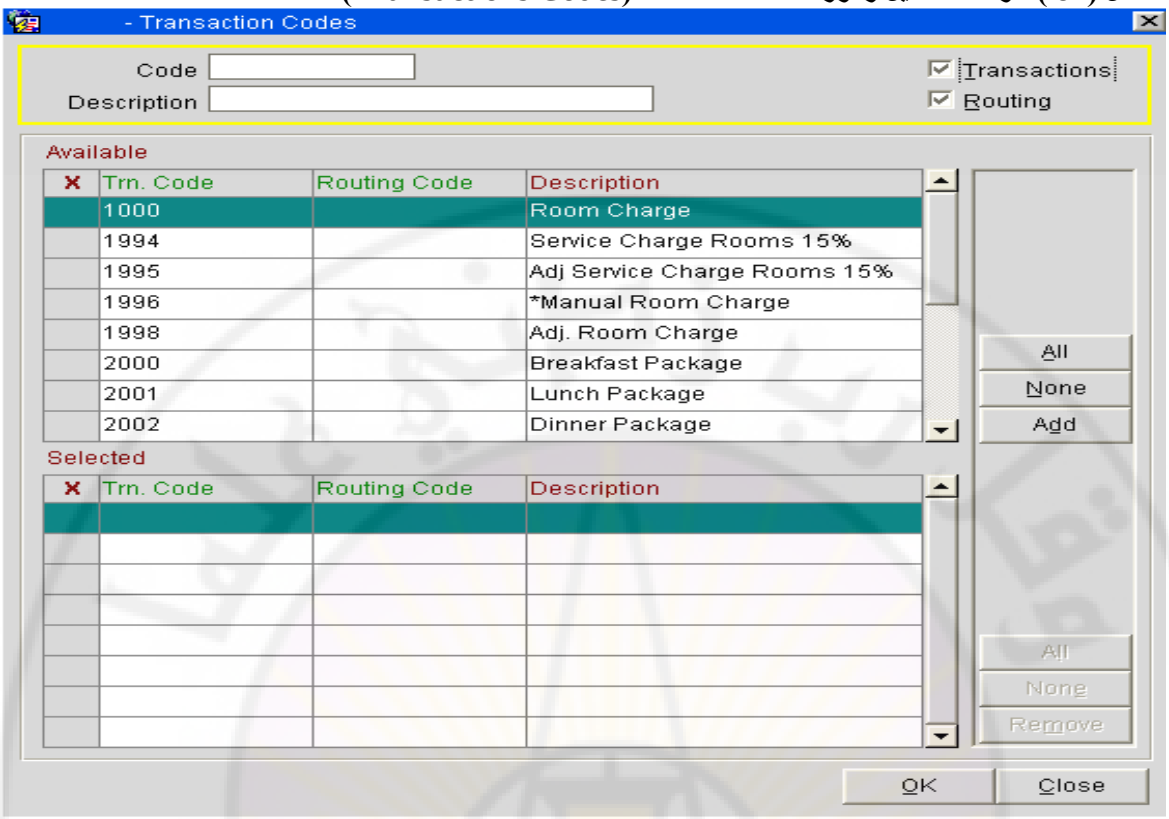
لا يمكن القيام بعملية توجيه عبر الغرف و عملية توجيه عبر النوافذ للحساب نفسه .

عند القيام بعملية التوجيه عبر الغرف , نستطيع ادخال الرمز **PM** (**Posting Master**) في حقل **Route to Room** , و الذي يشير الى غرفة وهمية غير موجودة أصلا في الفندق .

يرمز رقم النافذة ضمن الحقل **Window No** , عند العمل مع التوجيه عبر النوافذ , الى طريقة الدفع فمثلا النافذة رقم 1 تعني الدفع نقدا **CA** بينما النافذة رقم 2 فتعني الدفع عن طريق حساب شركة ... الخ .

لمعرفة رموز الخدمات (**Transactions**) المعتمدة في الفندق , نقوم بالنقر فوق الزر الموجود الى جوار الحقل **Transactions** , فتظهر لوحة تفاصيل رموز الخدمات كما في الشكل الآتي :

الشكل (87) لوحة تفاصيل رموز الخدمات المعتمدة (Transactions Codes)



من لوحة تفاصيل رموز الخدمات (**Transactions Codes**) , يمكن القيام بعملية بحث عن الخدمة عبر ادخال الحرف الاول من توصيف الخدمة أو رمز الخدمة ضمن الحقول **Code , Description** ثم تحديد نوع الرمز إن كان رمز للخدمات أو رمز للتوجيه و ذلك بتفعيل الخيارات **Transactions , Routing** , فتظهر الخدمة , أو الخدمات , ضمن قسم الخدمات المتاحة **Available** من لوحة تفاصيل رموز الخدمات (**Transactions Codes**) .

لاختيار الخدمات المراد إضافتها واحتسابها , نقوم بإدخال المحرف "**X**" الى يمين الخدمة المطلوبة , في قسم الخدمات المتاحة **Available** ثم النقر فوق الزر **ADD** , لتظهر كخدمة مختارة **Selected** في القسم السفلي من لوحة تفاصيل رموز الخدمات (**Transactions Codes**) .

يمكن تحديد جميع الخدمات المتاحة , و ذلك بالنقر فوق الزر **All** ثم اختيارها بالنقر فوق الزر **ADD** .

يمكن إلغاء جميع الخدمات المختارة **Selected** , الموجودة في قسم الخدمات المختارة ضمن لوحة تفاصيل رموز الخدمات (**Transactions Codes**) بالنقر فوق الزر **All** ثم الضغط على الزر بالنقر فوق الزر **Remove** .
يمكن إلغاء آي خدمة من الخدمات المختارة **Selected** , الموجودة في قسم الخدمات المختارة ضمن لوحة تفاصيل رموز الخدمات (**Transactions Codes**) و ذلك بتحديدها أولا من خلال النقر فوقها بزر الفأرة ثم الضغط على الزر بالنقر فوق الزر **Remove** .

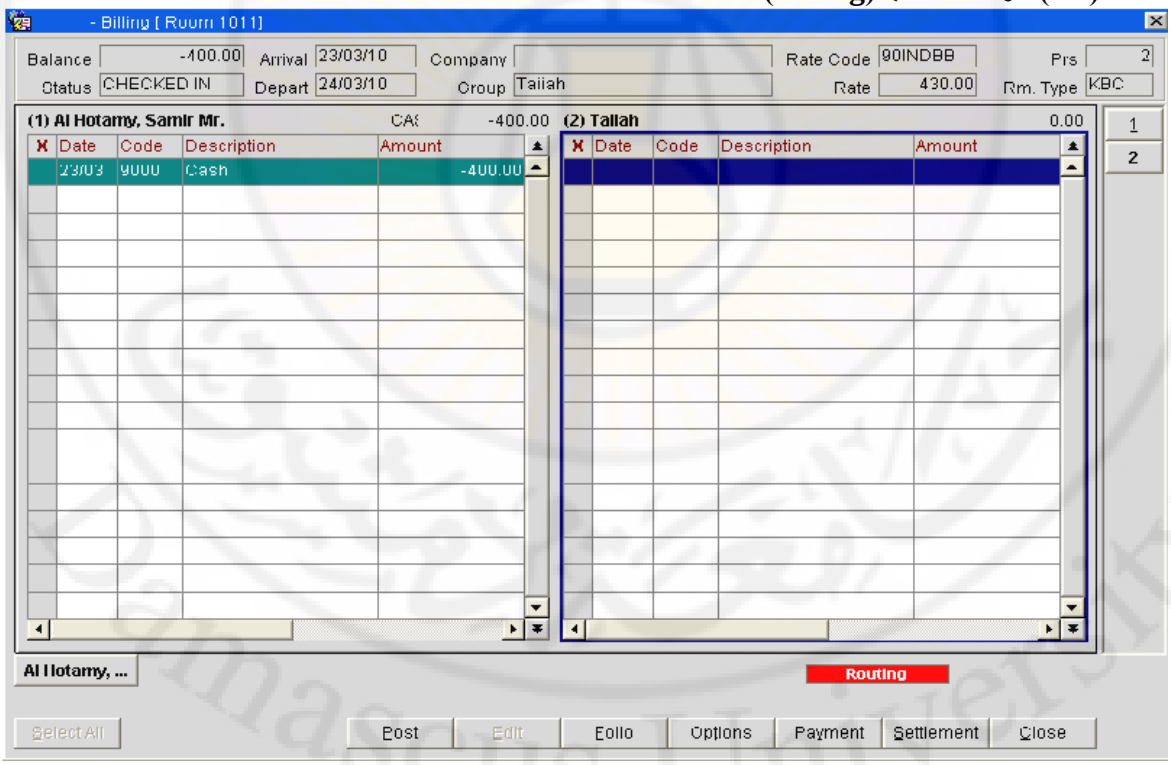
في الجدول الآتي , نذكر بعض رموز الخدمات المعتمدة و المستخدمة في أغلب الفنادق و يمكن للفندق اختيار رموز الخدمات التي يراها مناسبة له دون الاعتماد على هذه الرموز :

الجدول (4) توصيف الخدمات

الخدمة	توصيف الخدمة
Service Charge Rooms 15%	15% رسوم خدمة الغرف
Manual Room Charge	رسوم الغرفة تحدد يدويا
Breakfast Package	وجبة الإفطار
Lunch Package	وجبة الغداء
Dinner Package	وجبة العشاء
Room Service Food	خدمة المأكولات للغرفة
Room Service Beverage	خدمة المشروبات للغرفة
Room Service MISC	خدمة متفرقات الغرفة
Room Service Discount	خدمة خصم للغرفة
Guest Laundry	خدمة الغسل والكي
Refund	إعادة مال إلى النزيل (المرتجع)
Room Charge	رسوم الغرفة

لمشاهدة نتائج عملية التوجيه , أي قيمة حساب كل من الشركة و النزيل , ندخل على الخيار Billing بالضغط فوقه بزر الفأرة الأيسر , تظهر نافذة الحساب Billing و التي تحوي معلومات عن قيمة حساب كل من النزيل و الشركة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (87) لوحة الحساب (Billing)



يمكن القيام بعملية التوجيه لمجموعة من الغرف و تحويل الحساب لصالح غرفة واحدة و ذلك من خلال الخطوات التالية :

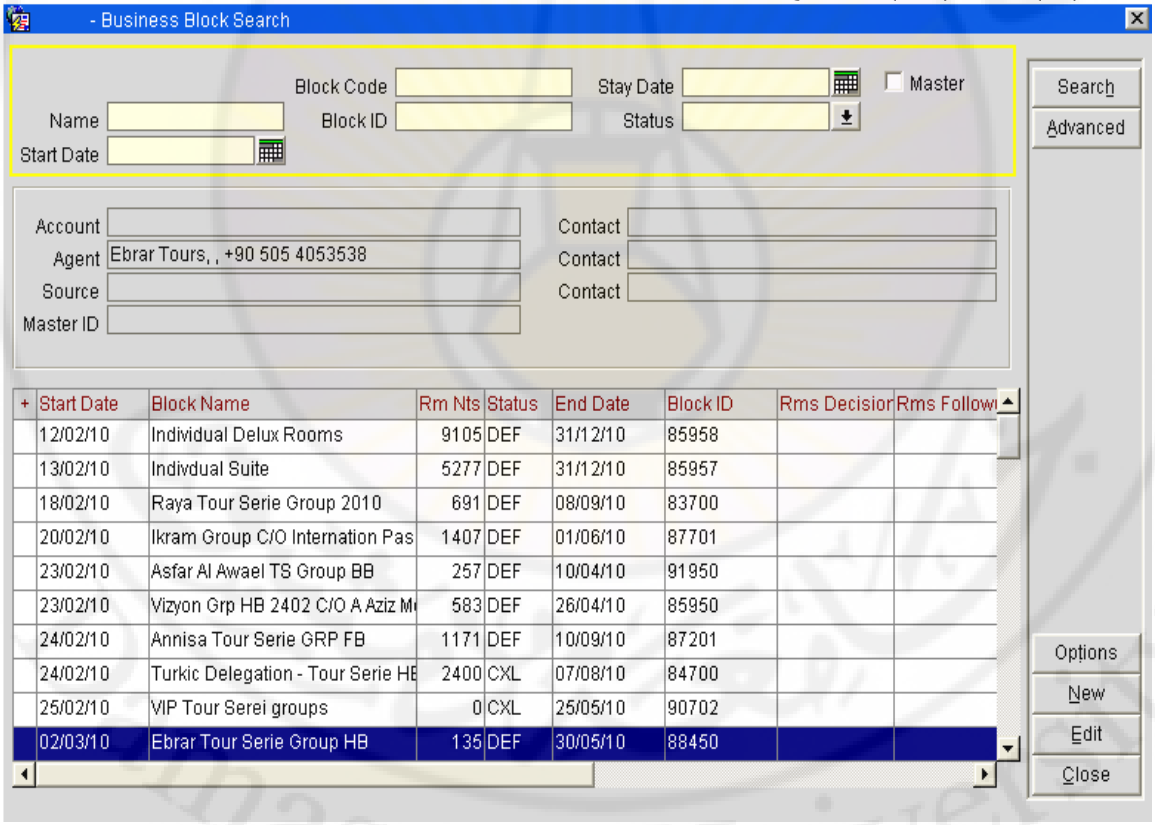
1. من قائمة حجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار مجاميع / كتل (**Blocks**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (88) المجاميع / الكتل



3. تظهر لوحة (نافذة) المجاميع / الكتل (**Blocks**) , كما في الشكل الآتي :

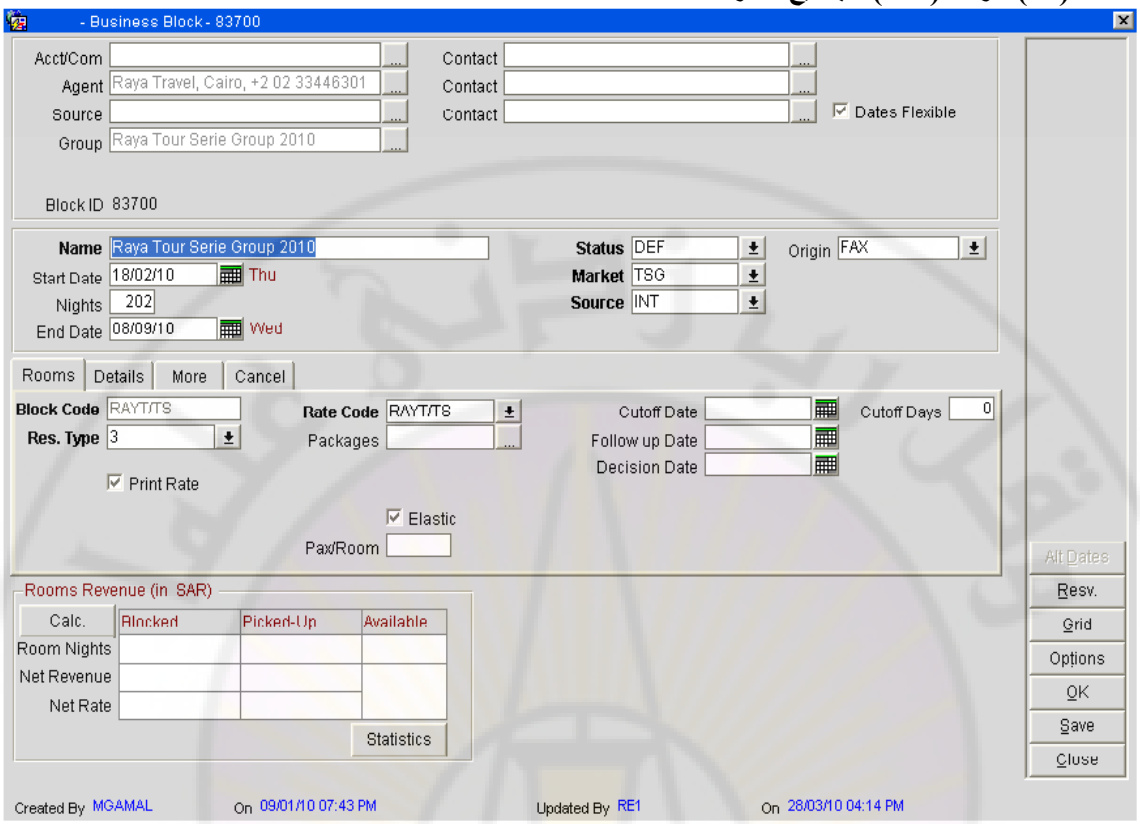
الشكل (89) لوحة (نافذة) المجاميع / الكتل



+	Start Date	Block Name	Rm Nts	Status	End Date	Block ID	Rms Decisior	Rms Follow
	12/02/10	Individual Delux Rooms	9105	DEF	31/12/10	85958		
	13/02/10	Indivdual Suite	5277	DEF	31/12/10	85957		
	18/02/10	Raya Tour Serie Group 2010	691	DEF	08/09/10	83700		
	20/02/10	Ikram Group C/O Internation Pas	1407	DEF	01/06/10	87701		
	23/02/10	Asfar Al Awael TS Group BB	257	DEF	10/04/10	91950		
	23/02/10	Vizyon Grp HB 2402 C/O A Aziz M	583	DEF	26/04/10	85950		
	24/02/10	Annisa Tour Serie GRP FB	1171	DEF	10/09/10	87201		
	24/02/10	Turkic Delegation - Tour Serie HB	2400	CXL	07/08/10	84700		
	25/02/10	VIP Tour Serei groups	0	CXL	25/05/10	90702		
	02/03/10	Ebrar Tour Serie Group HB	135	DEF	30/05/10	88450		

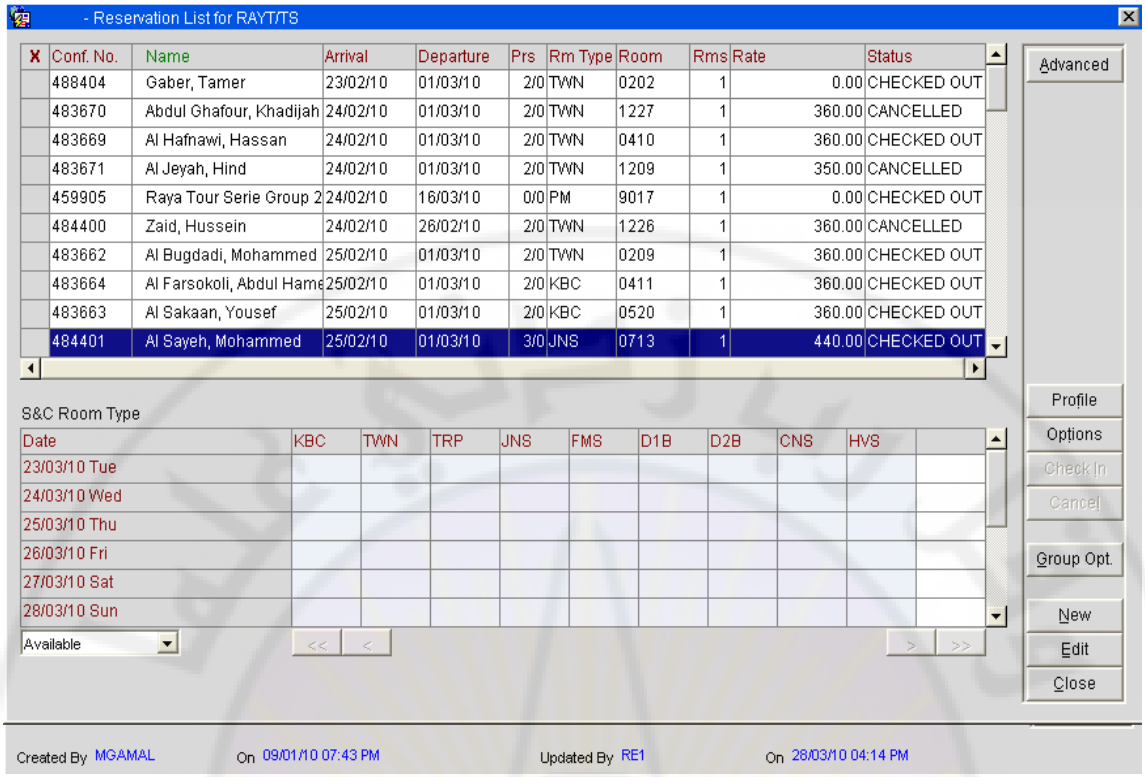
4. نحدد اسم الشركة , المراد توجيه حساب مجموعة من الغرف لحسابها الخاص ضمن العمود Block Name , و ذلك بالنقر بزر الفأرة الأيسر نقرا مزدوجا فوق اسم الشركة أو بالضغط على مفتاح Enter من لوحة المفاتيح , تظهر لوحة (نافذة) المجاميع / الكتل (**Blocks**) الخاصة بالشركة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (90) لوحة (نافذة) مجاميع الشركة



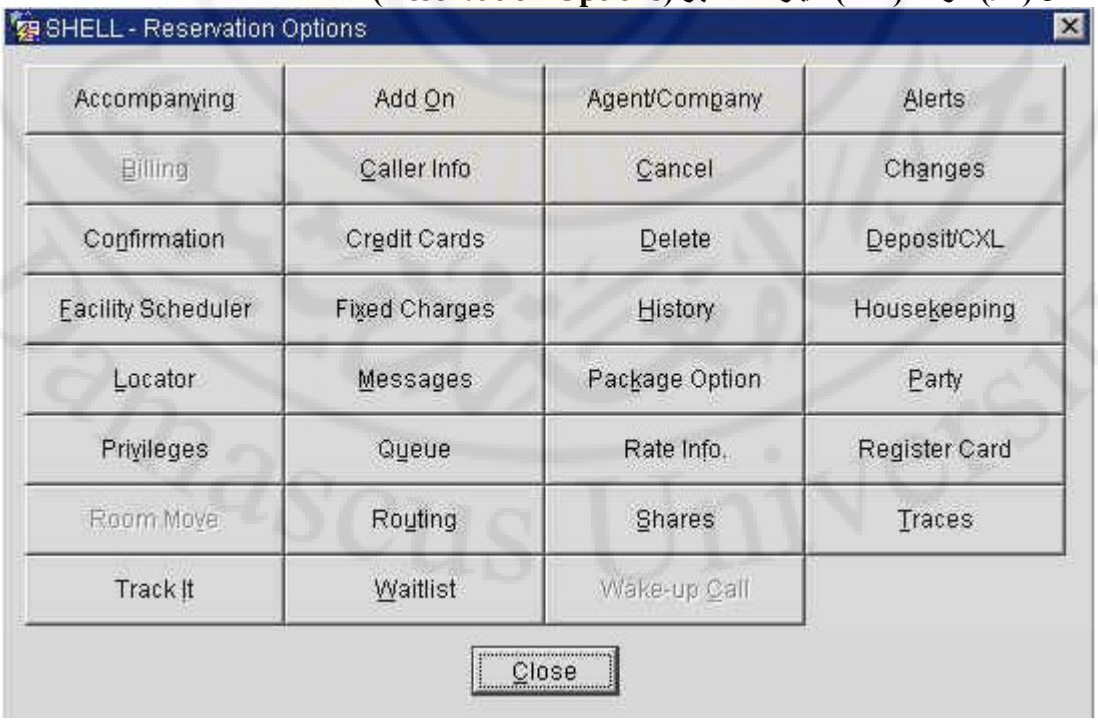
5. من اللوحة السابقة (النافذة) نضغط الزر .Resv .
6. تظهر لوحة (نافذة) الحجوزات التابعة للشركة (**Reservation List for**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (91) لوحة (نافذة) الحجوزات التابعة للشركة (Reservation List for)



7. منها نختار الغرف المراد إنشاء التوجيه لها , و ذلك بالنقر بزر الفأرة ضمن العمود "**X**" الى يمين كل صف يحوي الغرفة المراد تحويل التوجيه لها و يجب الانتباه الى حالة الغرفة قبل اختيارها بحيث نختار فقط الغرف التي حالتها **CHECKED IN** , ثم الضغط على الزر Options حيث تظهر لوحة (نافذة) خيارات الحجز (**Reservation Options**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (92) لوحة (نافذة) خيارات الحجز (Reservation Options)



8. منها نختار خيار التوجيه Routing , و نقوم بجميع الخطوات التي تم شرحها سابقا .

9. عند الانتهاء من عملية التوجيه تظهر لوحة (نافذة) تطبيق التغيرات (Apply These Changes To) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (93) لوحة (نافذة) تطبيق التغيرات (Apply These Changes To)



10. منها نختار الخيار Selected Guests , ثم نضغط موافق OK .

25. قوائم الانتظار (Waitlist) -

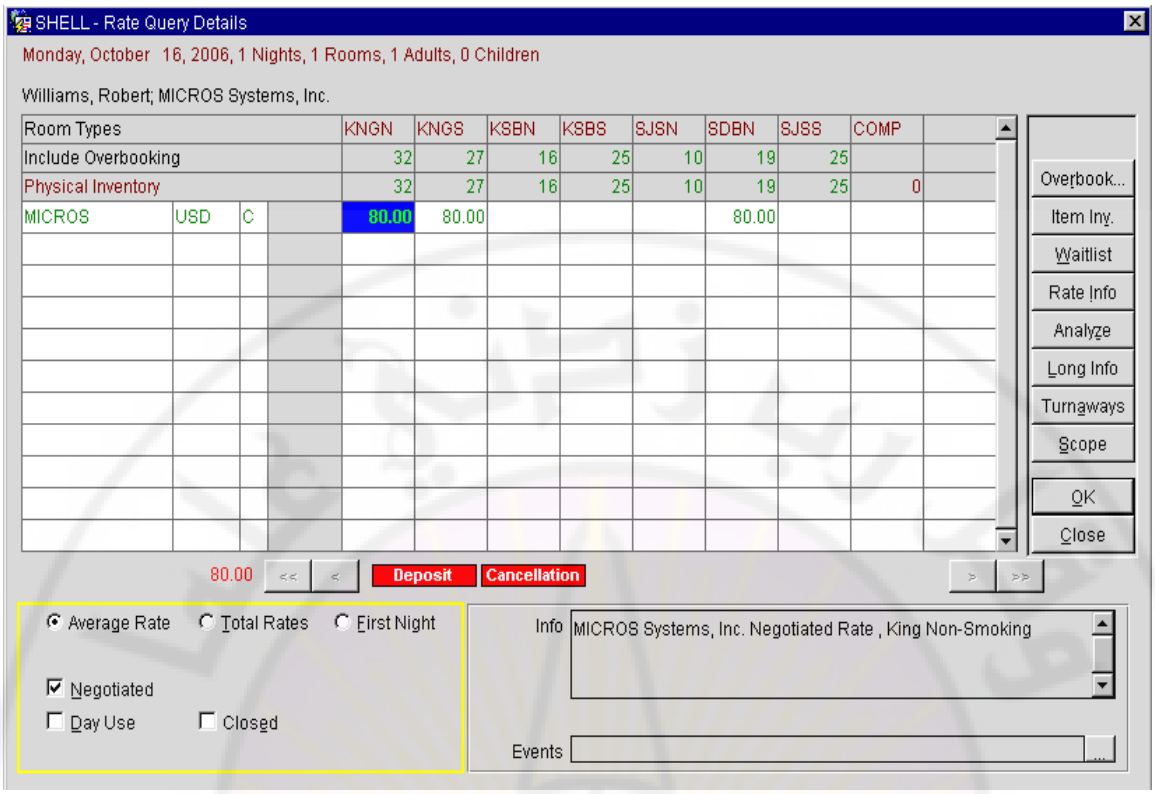
يسمح هذا الخيار بإضافة حجز ما الى قائمة الانتظار ريثما تتوفر غرفة جاهزة و كذلك عرض تفاصيل قائمة الانتظار و الحجوزات التي تتضمنها و العمل معها .

إن عملية وضع حجز ما على قائمة الانتظار يمكن أن تكون بسبب عدم توفر غرفة شاغرة في الوقت الحالي أو عدم مناسبة سعر الحجز الحالي للنزيل و رغبته بتأجيل الحجز الى وقت لاحق تكون فيه أسعار الحجز أكثر موائمة للنزيل .

للقيام بإضافة حجز ما الى قائمة الانتظار Waitlist أثناء عملية الحجز نتبع الخطوات الآتية :

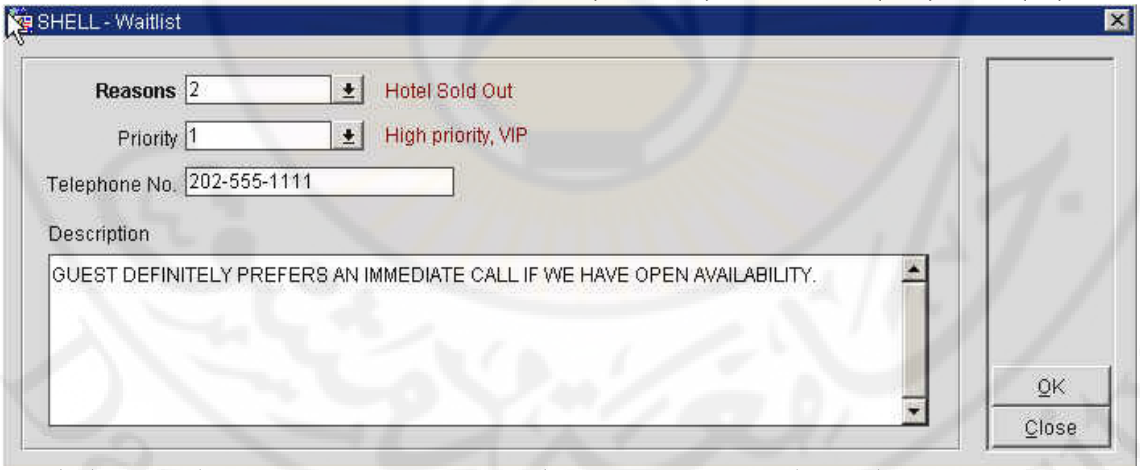
- ننقر على الزر Waitlist من لوحة (نافذة) التسعير (Rate Query) , كما في الشكل لآتي :

الشكل (94) لوحة (نافذة) تفاصيل التسعير (Rate Query Details)



- تظهر لوحة (نافذة) قائمة الانتظار Waitlist , كما في الشكل الآتي :

الشكل (95) لوحة (نافذة) قائمة الانتظار (Waitlist)



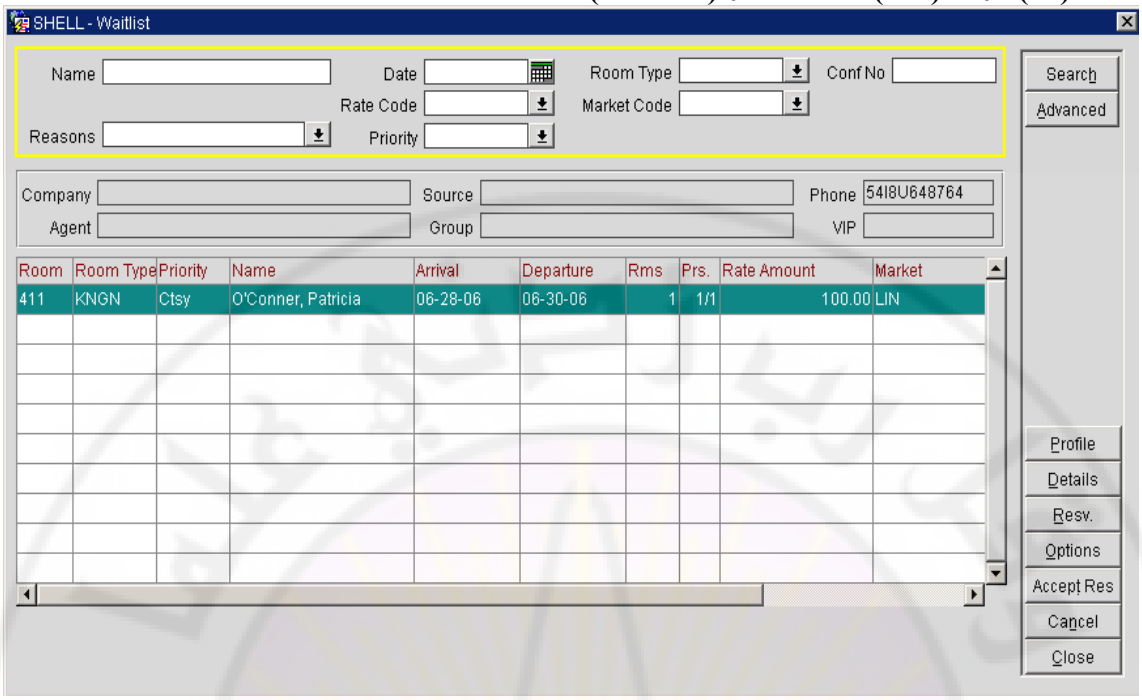
و فيها نحدد سبب و ضع الحجز على قائمة الانتظار من خلال اختيار رمز , سبب , عدم حجز الغرفة من الحقل Reason و يمكن اختيار ترتيب , أهمية , معالجة سبب عدم الحجز من خلال اختيار رمز الترتيب و الأهمية من الحقل Priority و ادخال رقم هاتف النزيل ضمن الحقل Telephone No. للتواصل معه لاحقا و وصف سبب عدم حجز الغرفة و تفاصيل أخرى ضمن الحقل Description .

- عند الانتهاء , نضغط الزر Ok و نتابع خطوات إنشاء الحجز كالمعتاد .

لمعرفة تفاصيل قائمة الانتظار و الحجوزات الموجودة ضمنها و معالجتها , عند توفر الغرف المناسبة أو تغير في أسباب وضع الحجز ضمن قائمة الانتظار , نقوم بالخطوات التالية :

- ننقر على الخيار Waitlist من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (Reservation Options) .
- تظهر لوحة (نافذة) قائمة الانتظار Waitlist , كما في الشكل الآتي :

الشكل (96) لوحة (نافذة) قائمة الانتظار (Waitlist)



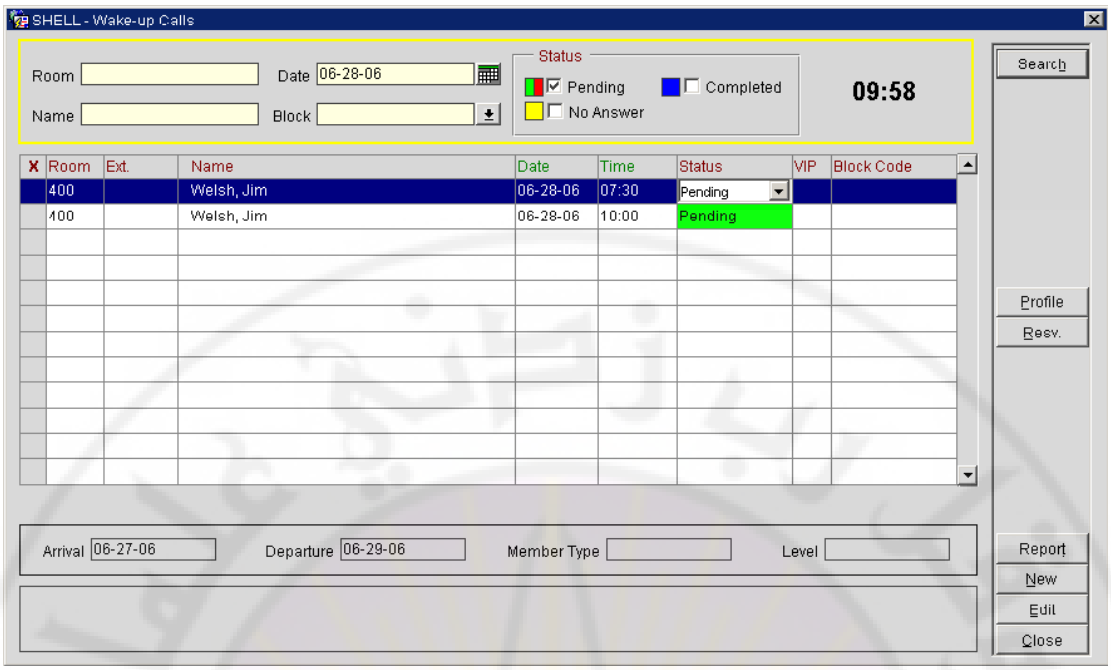
- نبحث عن الحجز , من خلال ادخال بيانات الحجز ضمن قسم البحث في لوحة (نافذة) قائمة الانتظار Waitlist , في الجزء العلوي من اللوحة ثم الضغط على زر Search .
- تظهر الحجوزات , الموافقة لمعايير البحث , ضمن قسم نتائج البحث , في الجزء السفلي من اللوحة .
- نحدد الحجز , المراد معالجته , ثم ننقر على الزر Accept Res. .
- يصبح الحجز فعال Active , و بعدها نتابع إجراءات الحجز كالمعتاد .

26. الاتصال تحت الطلب (Walk up Calls) -

يسمح هذا الخيار بمعالجة طلبات النزيل و الاتصال به في الأوقات المحددة لذلك , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

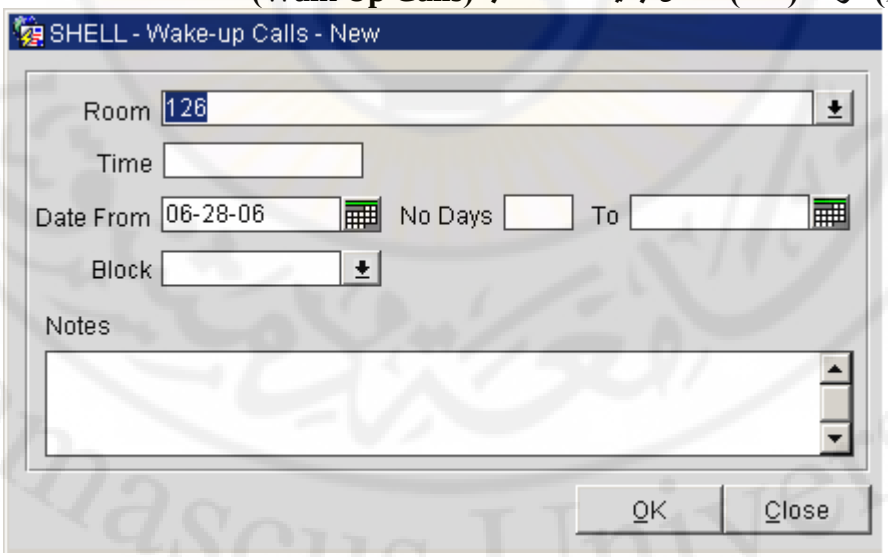
- ننقر على الخيار Walk Up Calls من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (Reservation Options) .
- تظهر لوحة (نافذة) الاتصال تحت الطلب Walk up calls , كما في الشكل الآتي :

الشكل (97) لوحة (نافذة) الاتصال تحت الطلب (Walk Up Calls)



- من لوحة (نافذة) الاتصال تحت الطلب Walk up calls , يمكن البحث عن اتصالات تحت الطلب السابقة الخاصة بغرفة ما , نزيل ما , أو حتى بتاريخ محدد أو لمجموعة ما و ذلك من خلال ادخال بيانات , أو معايير , البحث ضمن القسم العلوي من اللوحة (النافذة) ثم الضغط على الزر Search .
- تظهر نتائج البحث ضمن القسم السفلي من اللوحة (النافذة) .
- يمكن إضافة اتصال جديد من خلال النقر على زر New , فتظهر لوحة (نافذة) إضافة اتصال جديد تحت الطلب Walk-up Calls – New , كما في الشكل الآتي :

الشكل (98) لوحة (نافذة) اتصال جديد تحت الطلب (Walk Up Calls)



- ندخل / نختار البيانات الخاصة بالاتصال الجديد تحت الطلب , مثل رقم الغرفة ضمن الحقل Room و الزمن الخاص بالاتصال ضمن الحقل Time و كذلك تاريخ الاتصال ضمن الحقول Date From – To و الملاحظات الخاصة بالاتصال المطلوب ضمن الحقل Notes .
- عند الانتهاء , نضغط OK لحفظ بيانات الاتصال الجديد .

ملاحظة :

يمكن طباعة تقرير بجميع الاتصالات تحت الطلب من خلال الضغط على زر Report .
يمكن تعديل بيانات اتصال تحت الطلب من خلال تحديد الاتصال المطلوب تعديله ثم الضغط على زر Edit , فتظهر لوحة (نافذة) اتصال جديد تحت الطلب و من خلالها نقول بالتعديل المطلوب ثم نضغط OK .

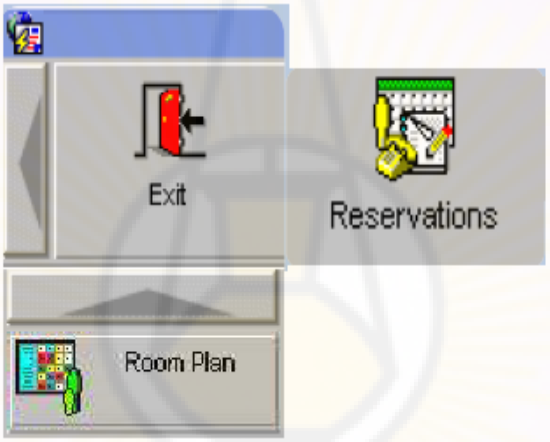
مخطط إشغال الغرف (Room Plan)

يعود مخطط إشغال الغرف في مؤسسة فندقية بفائدة تنظيمية عظيمة للفندق , حيث يمكن من خلال مخطط إشغال غرف الفندق العمل على تنظيم عملية اشغال الغرف بطريقة تسمح بالاستفادة من جميع المزايا و الخصائص التي تتمتع بها الغرف و العمل على اشغال جميع الغرف مما يعود بالفائدة على المؤسسة الفندقية .

لعرض مخطط اشغال الغرف Room Plan نتبع الخطوات الآتية :

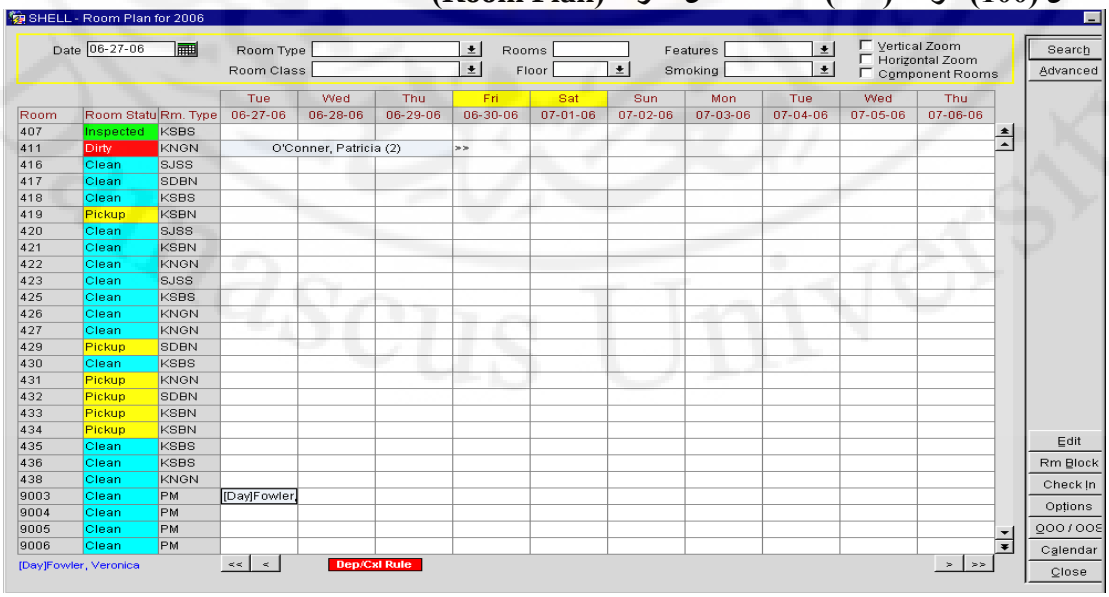
1. من قائمة حجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار مخطط اشغال الغرف (**Room Plan**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (99) مخطط اشغال الغرف



3. تظهر لوحة (نافذة) مخطط اشغال الغرف **Room Plan** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (100) لوحة (نافذة) مخطط اشغال الغرف (Room Plan)



من المخطط السابق يمكن تسكين النزيل في الغرفة الشاغرة و الجاهزة للتسكين و ذلك من خلال تحديد الغرفة على المخطط ثم الضغط على الزر Check in .

مخطط إشغال الطوابق (Floor Plan)

يسمح مخطط إشغال الطوابق بتزويد العاملين في المؤسسة فندقية بمعلومات تفصيلية عن كل غرفة من غرف الطابق و حالتها الراهنة مما يجعل عملية اختيار الغرف لحجز ما أسهل و أسرع .

لعرض مخطط اشغال الطوابق Floor Plan نتبع الخطوات الآتية :

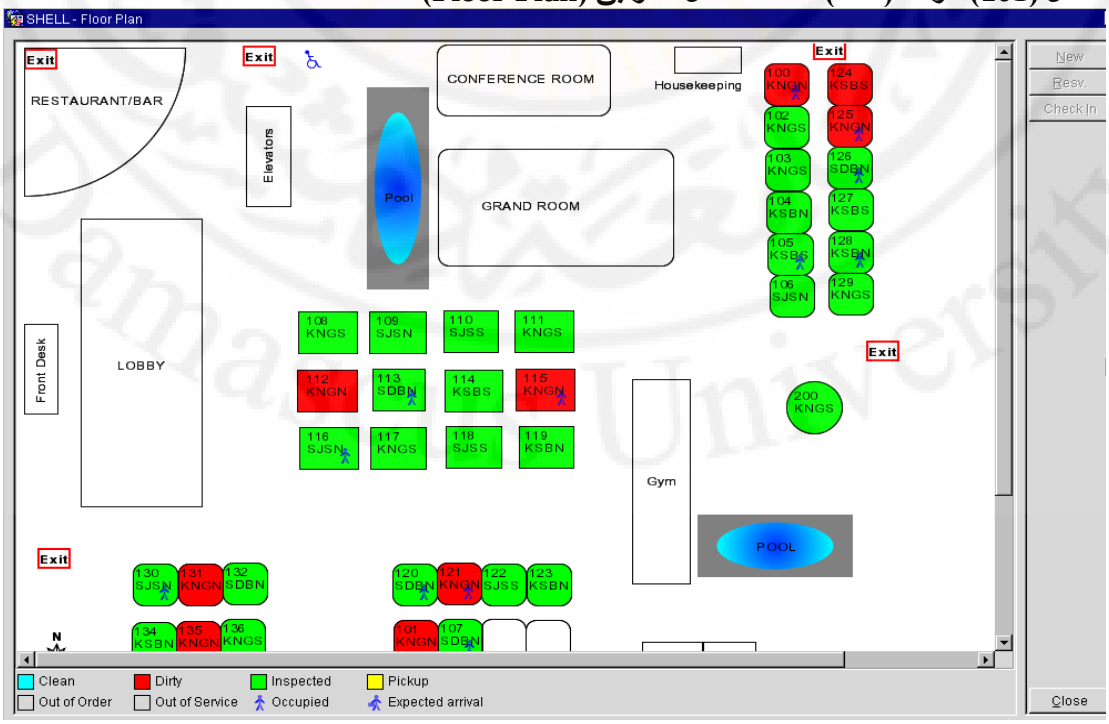
1. من قائمة حجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار مخطط اشغال الطوابق (**Floor Plan**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (99) مخطط اشغال الطوابق



3. نحدد الطابق (Floor) المطلوب , ثم نضغط عرض (View) , تظهر لوحة (نافذة) مخطط اشغال الطوابق **Floor Plan** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (101) لوحة (نافذة) مخطط اشغال الطوابق (Floor Plan)



من المخطط السابق يمكن تسكين النزيل في الغرفة الشاغرة و الجاهزة للتسكين , ضمن الطابق المطلوب , و ذلك من خلال تحديد الغرفة على المخطط ثم الضغط على الزر Check in .

ارسال اشعارات تمكين الحجز (Confirmation)

عند القيام بعملية حجز ما و للتأكيد على تثبيت و انتهاء عملية الحجز نقوم بطباعة رمز تأكيد الحجز Confirmation Number , و يمكن القيام بالأمر ذاته من خلال ارسال اشعارات تأكيد الحجز الكترونيا الى نزلاء الفندق و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

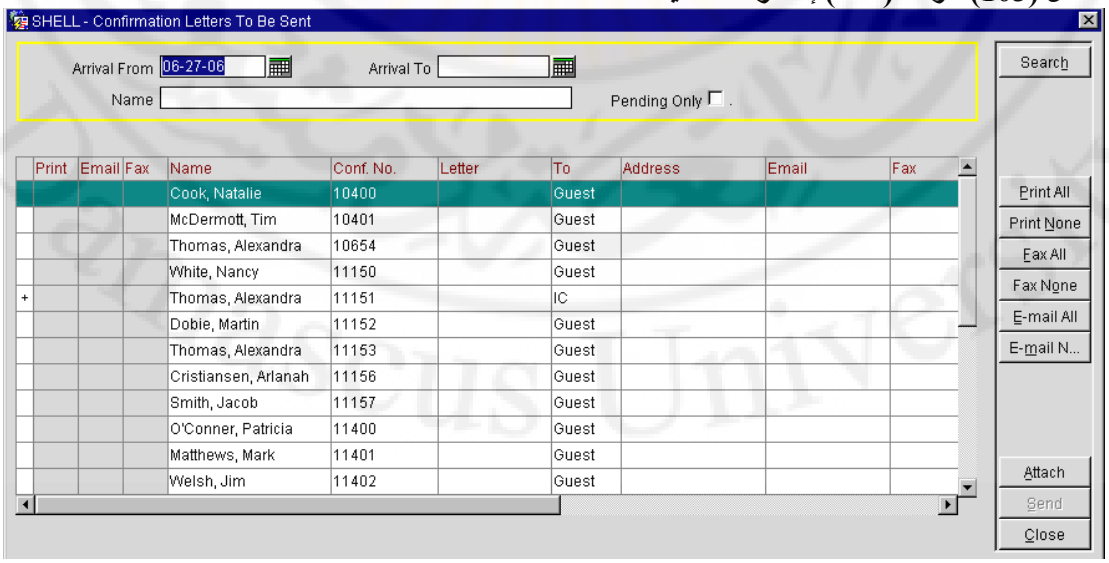
1. من قائمة حجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار إشعار تأكيد (**Confirmation**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (102) إشعار تأكيد



3. تظهر لوحة (نافذة) اشعارات التأكيد **Confirmation Letters To Be Sent** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (103) لوحة (نافذة) إشعارات التأكيد



تحوي لوحة إشعارات التأكيد على جميع الحجوزات و رموز تأكيدها و أسماء النزلاء أصحاب الحجوزات .

يمكن من خلال لوحة إشعارات التأكيد القيام بمجموعة من العمليات , منها :

I. البحث عن اشعار تأكيد معين من خلال ادخال بيانات البحث المطلوبة , في القسم العلوي من اللوحة (النافذة) ثم الضغط على زر Search , فتظهر نتائج البحث ضمن القسم السفلي من اللوحة (النافذة) .
II. طباعة جميع الاشعارات , من خلال الضغط على زر Print All فيتم تحديد جميع اشعارات التأكيد المراد ارسالها الى الطابعة , ثم الضغط على الزر Send ليتم ارسالها الى الطابعة و الحصول على نسخ ورقية منها .
III. عند الضغط على الزر Print None سيتم الغاء تحديد الاشعارات التي تم تحديدها سابقا عبر الضغط على الزر Print All .
IV. ارسال جميع الاشعارات عبر الفاكس , من خلال الضغط على زر Fax All فيتم تحديد جميع اشعارات التأكيد المراد ارسالها عبر الفاكس , ثم الضغط على الزر Send ليتم ارسالها عبر الفاكس المحدد ضمن اللوحة (النافذة) .
V. عند الضغط على الزر Fax None سيتم الغاء تحديد الاشعارات التي تم تحديدها سابقا عبر الضغط على الزر Fax All .
VI. ارسال جميع الاشعارات عبر البريد الالكتروني Email , من خلال الضغط على زر Email All فيتم تحديد جميع اشعارات التأكيد المراد ارسالها عبر البريد الالكتروني , ثم الضغط على الزر Send ليتم ارسالها بالبريد الالكتروني .
VII. عند الضغط على الزر Email None سيتم الغاء تحديد الاشعارات التي تم تحديدها سابقا عبر الضغط على الزر Email All .
VIII. لتعديل اشعار التأكيد لحجز ما نضغط الزر Attach , تظهر لوحة (نافذة) اشعر التأكيد للحجز المطلوب .

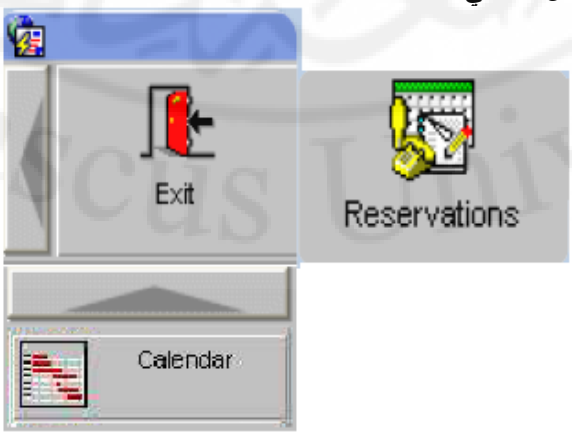
ملاحظة :
طباعة اشعارات التأكيد تسمح للفندق بإرسالها للنزيل عبر البريد العادي .
تفعيل خيار Pending Only , ضمن قسم البحث , في لوحة (نافذة) اشعارات التأكيد يؤدي الى ظهور الحجوزات الموضوعة في قائمة الانتظار فقط ضمن نتائج البحث .

تقويم الإشغال الفندقي (Calendar)

يقدم تقويم الاشغال الفندقي (Calendar) معلومات عن حركة اشغال غرف الفندق و جميع الانشطة الفندقية بشكل شهري , للحصول على تقويم الاشغال الفندقي نتبع الخطوات الآتية :

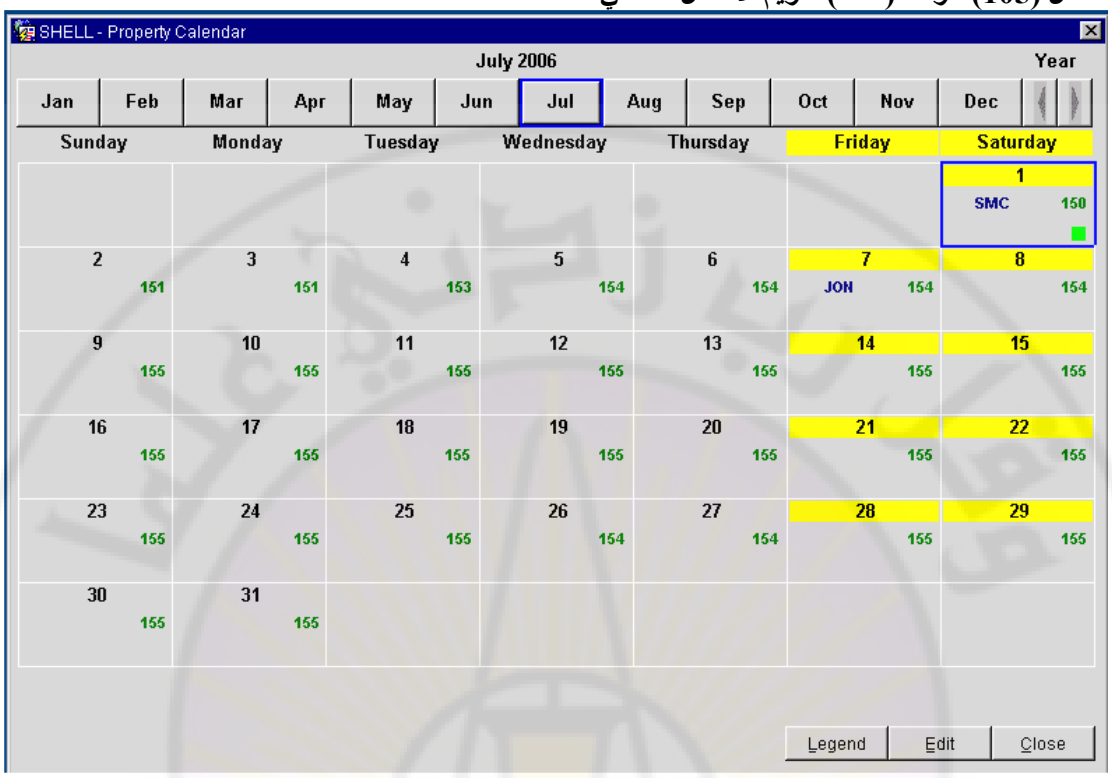
1. من قائمة حجز (**Reservation**)
2. نختار الخيار إشعار تأكيد (**Calendar**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (104) تقويم الاشغال الفندقي



3. تظهر لوحة (نافذة) تقويم الاشغال الفندقي **Calendar** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (105) لوحة (نافذة) تقويم الاشغال الفندقي



تظهر لوحة (نافذة) تقويم الاشغال الفندقي Calendar معلومات عن الغرف و اشغالها شهريا و خلال أيام الشهر , حيث تعبر الارقام عن عدد الغرف المتاحة (الشاغرة) في كل ليلة , كما تظهر ايام نهاية الاسبوع المحددة في استراتيجية الفندق بلون مغاير .

لمعرفة تفاصيل و معلومات عن معنى الألوان المستخدمة في لوحة (نافذة) تقويم الاشغال الفندقي Calendar نضغط على الزر Legend و ذلك لأن استخدام الألوان و تفسيرها مرتبط برغبة إدارة المؤسسة الفندقية و يختلف من فندق لأخر .

الفصل الرابع -

إدارة المكاتب الأمامية (FRONT OFFICE)

يشير مصطلح المكتب الأمامي إلى مكتب الاستقبال أو منطقة الاستقبال أو قسم العمليات الأساسية في الفندق , وهذا يشمل الاستقبال ومكتب الاستقبال ، فضلا عن الحجوزات والمبيعات والتسويق ، والإشراف الداخلي ومسؤولو خدمات الأبواب .

المكاتب الأمامية هو المكان الذي يذهب إليه النزلاء عند وصولهم إلى الفندق, حيث يقوم الموظفون العاملون في المكتب الأمامي بتأكيد حجوزات النزلاء وكذلك حضور شكاوى وتنظيم طلبات النزلاء .

الموظفون الذين يعملون في بهو الفندق هم أيضًا جزء من المكاتب الأمامية حيث يتعاملون مع الضيف مباشرة .

تعتبر خدمة تقديم المعلومات والإرشاد و كذلك خدمة صرافة العملات و خدمة الباب والخدمات البريدية من الخدمات التي تقدم في المكاتب الأمامية.

قسم المكاتب الامامية هو الرأس لكل العمليات التشغيلية في الفندق وهو الرابط بين اقسام التشغيل الأخرى والموجه لها اذا اردتم فندق ناجح فعليكم بالمكاتب الامامية

كل ما يقدمه الفندق من خدمات تبدأ عند موظف الاستقبال وتنتهي ايضا عنده , و من هذه الخدمات نذكر :

1. عمليات التسكين الفعلية والورقية .
2. الاستقبال والترحيب والتوديع .
3. استقبال الطلبات والاقتراحات .
4. ترتيب الخدمات ومواعيدها على حسب رغبات النزيل .
5. ارسال البيانات واعداد التقارير .
6. خدمة العملاء و النزلاء وبنك المعلومات .
7. مساعدة النزيل في تلبية طلباته وتوجيهه الى المكان المناسب , الذي يقدم الخدمة المطلوبة .
8. استقبال المكالمات الداخلية والخارجية واجابة التساؤلات او التوجيه للشخص المخول بالخدمة .
9. حسابات الغرف والفواتير وارصدة العملاء .

يتلقى المكتب الأمامي معلومات عن العملاء و النزلاء و يقوم بعد ذلك بنقلها إلى الإدارة المختصة داخل الفندق , كما يمكن للمكتب الأمامي أيضا الاتصال بقسم التسويق أو المبيعات إذا كان لدى العملاء أو النزلاء أسئلة و استفسارات .

ينبغي على موظفي المكاتب الأمامية التمتع بصفات خاصة مثل المظهر اللائق و مهارات التواصل و سعة الصدر و التحلي بالصبر .

يختلف مصطلح المكاتب الأمامية عن مصطلح المكاتب الخلفية , الذي يشير إلى العمليات داخل الفندق وموظفيه والمحاسبة و الأقسام المالية التي لا تتفاعل مباشرة مع النزلاء أو العملاء .

سيناقش هذا الفصل كافة العمليات المتعلقة بالخدمات المقدمة في المكاتب الأمامية ضمن الفندق باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) .

بعد التعرف على كيفية إنشاء الحجز والتعديل عليه وإنشاء ملفات النزلاء والبحث عن الحجوزات , نستطيع رؤية هذه الحجوزات في المكاتب الأمامية **Front Desk** و إجراء عدد من العمليات عليها حيث توجد عمليتان رئيسيتان , هما خدمة القادمون **Arrivals** و خدمة المقيمين في الغرف **In-House Guests** .

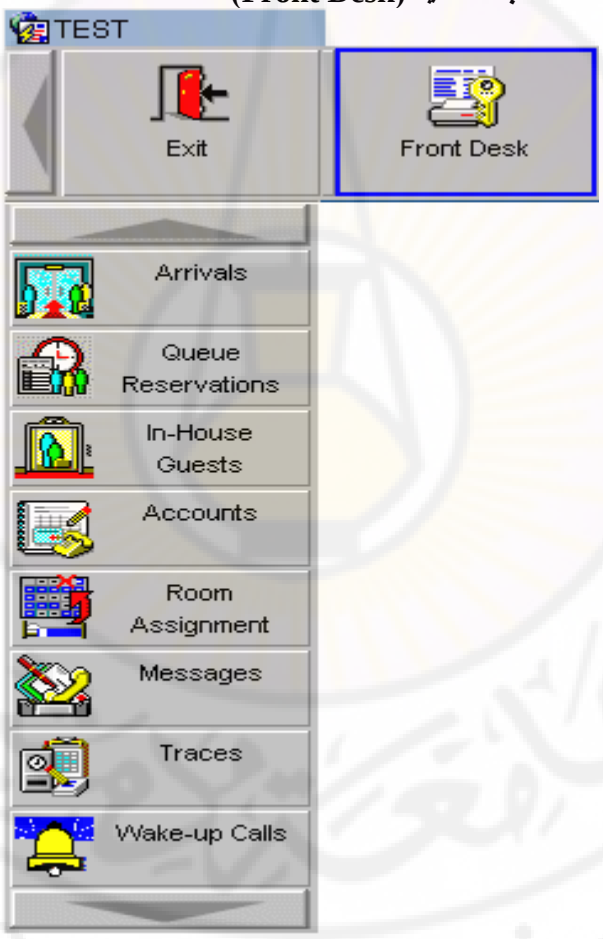
أولا - خدمة القادمون (**Arrivals**)

تسمح خدمة القادمون (**Arrivals**) بإجراء كافة العمليات و تقديم جميع الخدمات الخاصة بالأشخاص المفترض قدومهم , وصولهم , الى الفندق في تاريخ ما أو حتى تاريخ محدد و لم يصلوا بعد , أي لم يتم إسكانهم غرف بعد **(Check In)** , بالإضافة لتقديم ما يلزم من خدمات لجميع القادمين ممن ليس لهم حجز مسبق .

للوصول الى قائمة خدمات المكاتب الأمامية نتبع الخطوات الآتية :

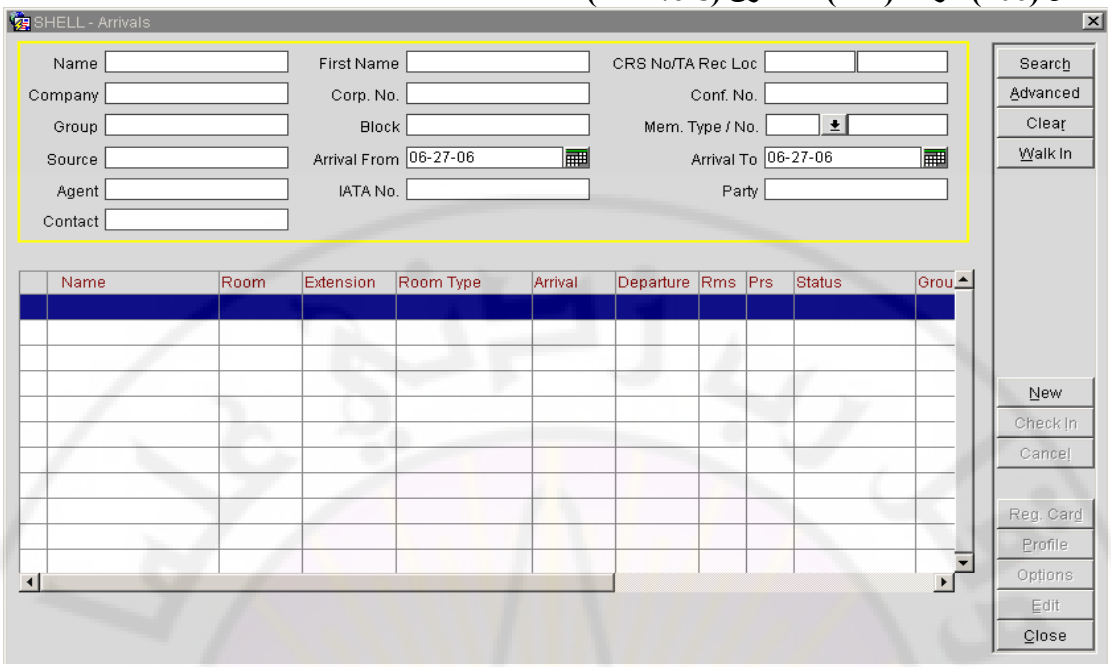
1. من قائمة مكاتب أمامية (**Front Desk**)
2. نختار الخيار القادمون (**Arrivals**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (59) قائمة خدمات المكاتب الأمامية (Front Desk)



3. تظهر لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (106) لوحة (نافذة) القادمون (Arrivals)



من خلال هذه اللوحة (النافذة) نستطيع القيام بعدة إجراءات أو عمليات , مثل تقديم خدمة التسكين المباشر **Walk In** أو خدمة إلغاء الحجوزات **Cancelation** , و من هذه الخدمات نذكر :

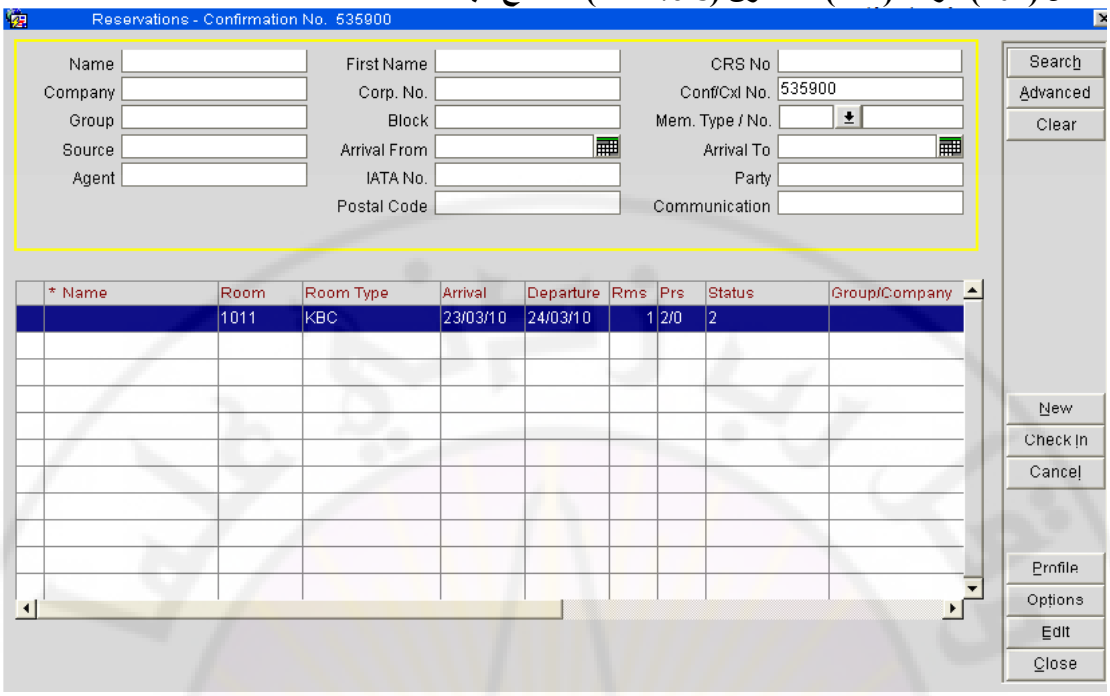
1 - **البحث (Search)** :

يمكن القيام بالبحث عن حجز مسبق لنزيل قادم بعدة أشكال , هي :

- حسب اسم النزيل .
- حسب اسم الشركة و/أو مجموعة و/أو وكيل سفر .... الخ .
- حسب رقم الحجز **Confirmation Number - Conf./Cxl No.** أو **Conf. No.** .
- حسب الحجوزات المسبقة في تاريخ محدد .
- حسب الحجوزات المسبقة من تاريخ إلى تاريخ معين .
- حسب رقم الهاتف / محمول **Communication** .

بعد ادخال بيانات النزيل القادم الى المكاتب الأمامية في حقول لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , نضغط زر **Search** فتظهر نتائج البحث في القسم السفلي من لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , قسم نتائج البحث , و يظهر الشكل الآتي نتائج البحث بحسب رقم الحجز :

الشكل (107) لوحة (نافذة) القادمون (Arrivals) – نتائج البحث



تظهر لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , في قسم نتائج البحث , بيانات الحجز المسبق لنزيل قادم و منها :

- اسم النزيل (إن وجد) .
- رقم و نوع الغرفة المحجوزة .
- تاريخ الوصول المقرر و تاريخ المغادرة .
- اسم المجموعة أو وكيل السفر ... الخ .

ملاحظة :
أسرع طريقة للبحث عن حجز مسبق لنزيل قادم هي البحث عبر إدخال رقم الحجز المسبق , وفي حال تعذر ذلك يمكن البحث عبر ادخال رقم الهاتف أو المحمول (الجوال / الهاتف الخليوي) .
اجراء عملية البحث عبر أسماء النزلاء القادمين قد يكون غير مجدي في الحالات التي يمكن أن يحدث فيها تطابق في الاسماء و هي حالات لا تعتبر نادرة .
عند انتهاء عملية البحث , تظهر نتائج البحث في القسم السفلي من نافذة البحث , قسم نتائج البحث , كذلك تتفعل بعض الخيارات الأخرى مثل الأزرار غير المفعلة سابقا و تظهر عبارات تنبيه في نافذة البحث تشير الى بعض الخصائص المتعلقة بالحجز المختار مثل خصائص و خيارات التفضيل و التوجيه ... الخ , كما في الشكل الآتي :

الشكل (62) خصائص متعلقة بحجز ما – أسفل قسم نتائج البحث



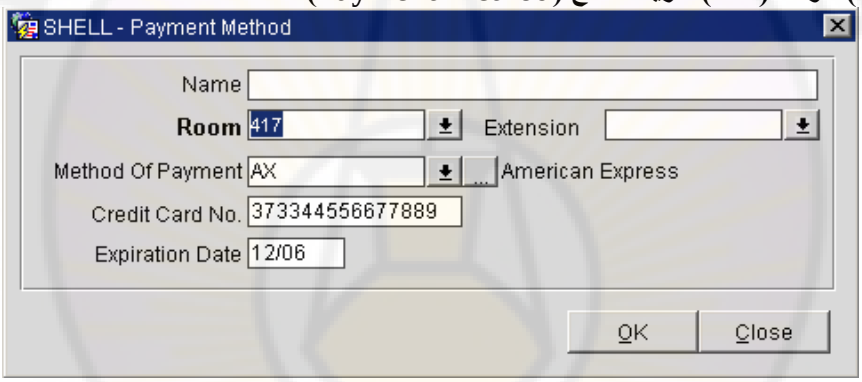
2 - **تعديل حجز مسبق (Edit)** :
يمكن إجراء تعديل على حجز مسبق من لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , وذلك بتحديد الحجز المراد تعديله , بالنقر بزر الفأرة فوق سجل الحجز الظاهر في قسم نتائج البحث ثم الضغط على زر **Edit** حيث تظهر لوحة بيانات الحجز و منها نقوم بالتعديلات و/أو إضافة البيانات المطلوبة .

3 - **مسح البيانات (Clear)** :
يمكن مسح البيانات المدخلة في لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , عند حدوث خطأ ما في إدخال البيانات و ذلك بالنقر على زر **Clear** حيث تمسح البيانات المدخلة في لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** و يمكن إعادة إدخال البيانات من جديد .

4 - **الغاء حجز مسبق (Cancel)** :
يمكن القيام بعملية الغاء حجز مسبق لنزيل ما , عند حدوث أمر طارئ , وذلك بتحديد الحجز المراد إلغاءه , بالنقر بزر الفأرة فوق سجل الحجز الظاهر في قسم نتائج البحث ثم الضغط على زر **Cancel** حيث تظهر لوحة تحديد سبب إلغاء الحجز , و بعد ذلك نضغط زر **OK** حيث تظهر لوحة تأكيد عملية إلغاء الحجز .

5 - **التسكين المباشر / الفوري (Walk In)** :
يمكن القيام بعملية تسكين فوري و مباشرة لنزيل ما دون وجود حجز مسبق له , في حال توفر غرف شاغرة , وذلك بالنقر فوق زر **Walk In** في لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , حيث تظهر لوحة (نافذة) **RATE QUERY** .
ندخل البيانات المطلوبة في لوحة (نافذة) **RATE QUERY** , ثم نضغط زر **OK** , تظهر , بعدها , لوحة (نافذة) الحجز **Reservation** .
ندخل البيانات المطلوبة في لوحة (نافذة) الحجز **Reservation** , كما تم شرحه سابقا , ثم نضغط زر **OK** , لحفظ الحجز .
بعدها تظهر رسالة تأكيد على إنجاز عملية التسكين المباشر **"Check In [Guest Name]?"** .
لإتمام عملية التسكين المباشر ننقر زر **OK** , فتظهر لوحة طريقة الدفع , حيث ندخل البيانات الخاصة بطريقة الدفع التي يحددها النزيل القادم كما في الشكل الآتي :

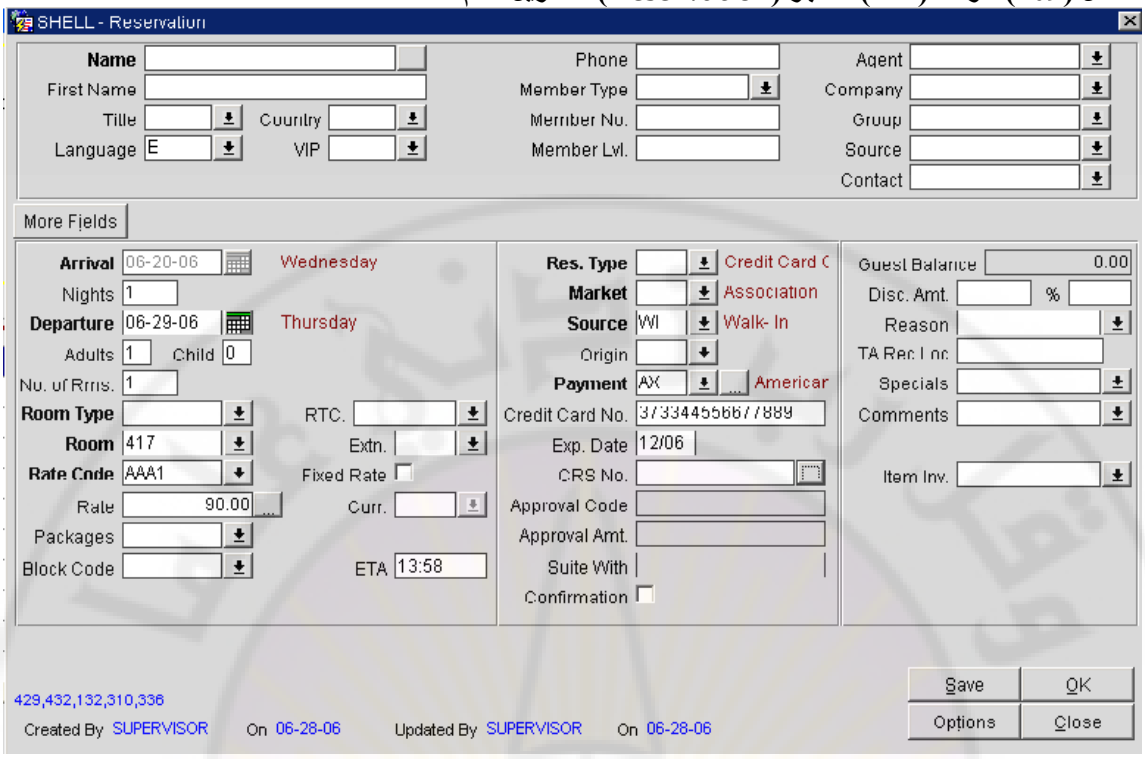
الشكل (108) لوحة (نافذة) طريقة الدفع (Payment Method)



لحفظ بيانات الحجز للنزيل القادم , نضغط زر **OK** .

ملاحظة :
يمكن اختيار طريقة الدفع من خلال النقر فوق زر الموجود على يمين الحقل **Method Of Payment** .
يجب تحديد الغرفة , المراد تسكين النزيل القادم فيها في حال لم يتم تحديدها أثناء ادخال بيانات الحجز .
عند إتمام عملية الحجز لنزيل قادم , يظهر الحجز في لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** ولكن تكون بيانات حالة الحجز **Status** هي **Walk In** .
عند إجراء عملية تسكين مباشر لنزيل قادم , يجب أن نختار بيانات حقل المصدر من النوع **WI - Walk In**, الموجود في لوحة (نافذة) الحجز **Reservation** , كما هو موضح بالشكل الآتي :

الشكل (109) لوحة (نافذة) الحجز (Reservation) – لنزيل قادم



6 - **تسكين نزيل (Check In)** :

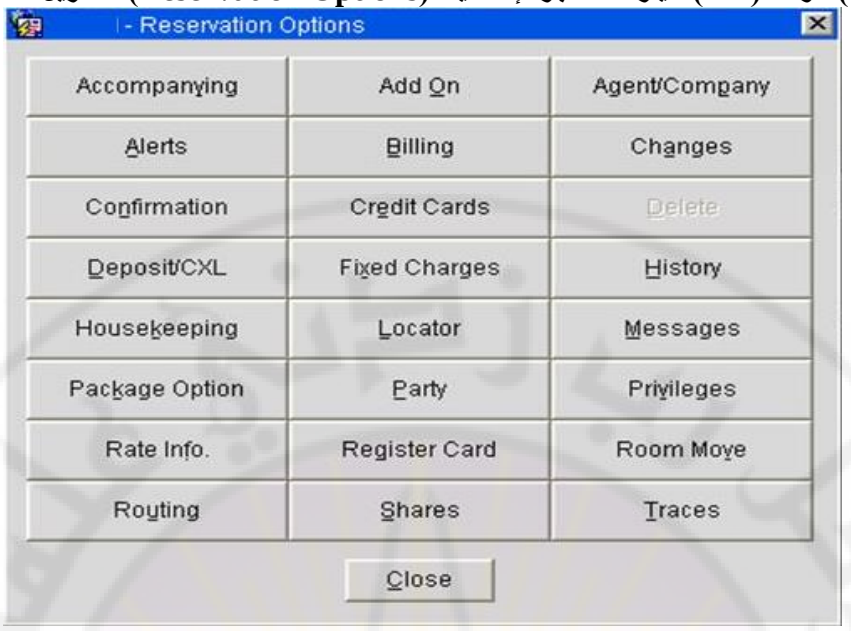
تتم عملية التسكين (**Check In**) من قبل موظف المكاتب الأمامية **Front Desk** لنزيل قادم له حجز مسبق ، من خلال الخطوات الآتية :

- نحدد النزيل , المراد تسكينه الغرفة ضمن قسم نتائج البحث في لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , فيظهر سجل النزيل باللون الأزرق الداكن .
- بعد تحديد سجل النزيل , المراد تسكينه الغرفة , نضغط زر **Check In .**
- تظهر نافذة طريقة الدفع (**Payment Method**) , منها نحدد الغرفة المراد اسكانها للنزيل و ذلك من خلال النقر على الزر المتواجد على يمين الحقل **Room** , ثم نحدد طريقة الدفع و ندخل البيانات الخاصة بطريقة الدفع ثم نضغط الزر **OK** .
- تظهر لوحة (نافذة) طباعة معلومات التسكين , منها نختار أحد الخيارين , **Yes** للقيام بالطباعة أو **No** للمتابعة بدون طباعة .
- تظهر لوحة (نافذة) تأكيد عملية التسكين , نضغط زر **OK** لإتمام العملية .

7 - **الخيارات الإضافية (Options)** :

يمكن القيام بعدد من الوظائف الإضافية على حجز لنزيل قادم , من خلال لوحة (نافذة) القادمون , وذلك بالنقر على زر **Options** Options لتظهر لوحة (نافذة) خيارات إضافية كما في الشكل الآتي :

الشكل (110) لوحة (نافذة) خيارات الحجز الإضافية (Reservation Options) – لنزيل قادم



من الخيارات الإضافية لحجز نزيل قادم (**Reservation Options**) , نذكر :

a) ربط ملفات بيانات أخرى مع ملف بيانات النزيل (**Accompanying**) -

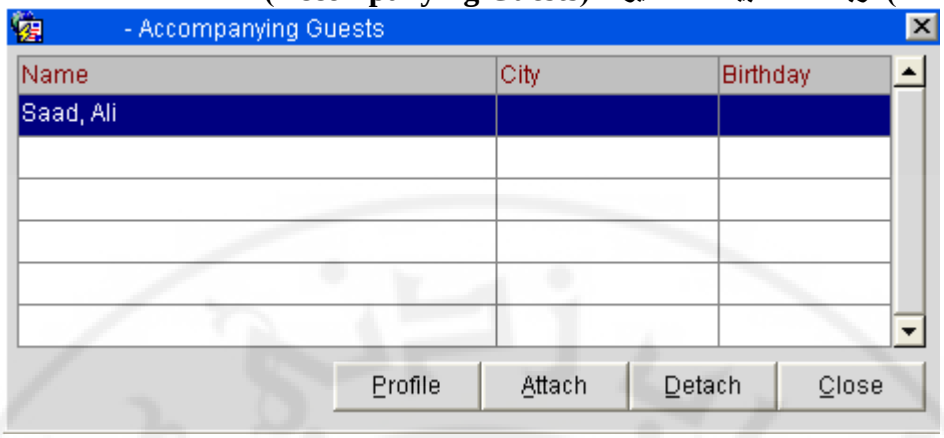
يسمح هذا الخيار بربط ملف بيانات حجز لنزيل ضيف قادم , مثل الزوجة أو المرافق ... الخ , مع ملف بيانات حجز لنزيل موجود سابقا و لكن بنفس معلومات و بيانات الحجز الموجود سابقا, وذلك اختصارا لوقت و لجهد العاملين في الفندق و كذلك لتوفير وقت انتظار النزيل أكثر ما يمكن , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Accompanying** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) البحث عن ملفات البيانات (**Profile Search**) , منها نقوم بالبحث عن ملف بيانات النزيل , المراد ربط ملف بياناته مع النزيل الحالي .
- من قسم نتائج البحث , في لوحة (نافذة) البحث عن ملفات البيانات (**Profile Search**) , نحدد ملف بيانات النزيل المراد ربطه مع ملف بيانات الزيل الحالي .
- نضغط الزر **OK** , لربط ملف بيانات النزيل المحدد مع ملف بيانات الزيل الحالي .

ملاحظة :
يمكن إنشاء ملف بيانات لنزيل جديد و ربطه مع ملف بيانات حجز نزيل موجود سابقا , وذلك باتباع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Accompanying** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) البحث عن ملفات البيانات (**Profile Search**) , منها نقوم بإنشاء ملف بيانات حجز لنزيل جديد بالضغط على زر **New** .
- بعد الانتهاء من ادخال بيانات النزيل الجديد , نضغط الزر **OK** .
- تظهر لوحة (نافذة) ربط ملفات بيانات الضيوف (**Accompanying Guests**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (111) ربط ملفات بيانات الضيوف (Accompanying Guests)



- في لوحة (نافذة) ربط ملفات بيانات الضيوف (**Accompanying Guests**) , يظهر ملفات بيانات النزلاء المرتبطة ملفاتهم مع ملف بيانات النزيل الحالي , كما هو ظاهر في اللوحة السابقة .

من لوحة (نافذة) ربط ملفات بيانات الضيوف (**Accompanying Guests**) , يمكن القيام بعدد من الاجراءات منها :

IV. ربط ملف بيانات لضيوف جدد مع ملف بيانات حجز لنزيل موجود سابقا من خلال الضغط على زر **Attach** . Attach

V. لإلغاء عملية ربط ملف بيانات ضيف ما مع ملف بيانات حجز لنزيل موجود سابقا من خلال تحديد ملف بيانات النزيل الضيف و من ثم الضغط على زر **Detach** . Detach

VI. لإظهار ملف بيانات ضيف ما , نحدد ملف بيانات النزيل الضيف و من ثم الضغط على زر **Profile** . Profile

لتنبيه المستخدم بأن الحجز الحالي مرتبط بملف بيانات حجز ضيف تظهر , في أسفل نافذه الحجز الخاصة بالنزيل الموجود , علامة تنبيه الربط من الشكل Accompany

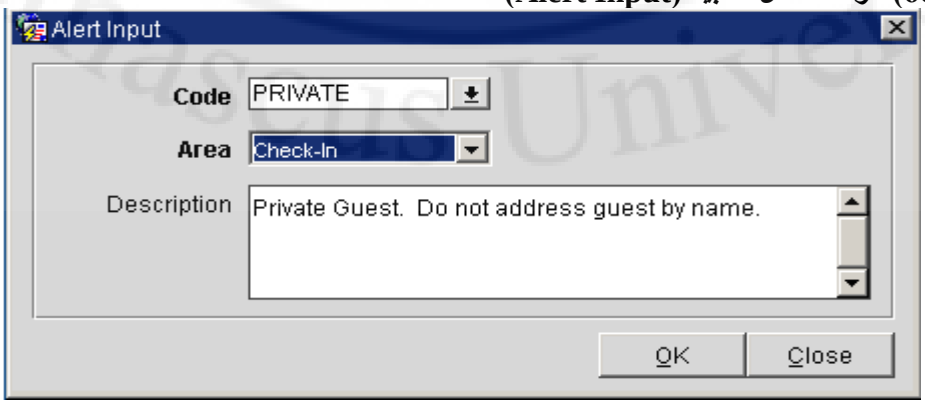
b) إضافة التنبيهات لملف بيانات النزيل (**Alerts**) -

يستخدم هذا الخيار لتنبيه الموظفين , العاملين في قسم المكاتب الامامية , عند الدخول الى ملف بيانات الحجز الخاص بنزيل ما .

يظهر التنبيه في كل مرة يدخل المستخدم الى ملف بيانات الحجز و يمكن إضافة تنبيه أو حذف أخر من خلال القيام بالخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Alerts** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) ادخال تنبيه (**Alert Input**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (66) لوحة ادخال التنبيه (Alert Input)



- من لوحة (نافذة) ادخال التنبيه (**Alert Input**) , ندخل رمز التنبيه بالضغط على السهم الموجود على يمين الحقل **Code** , حيث تظهر قائمة منسدلة منها نحدد الرمز المطلوب .
- ندخل منطقة تفعيل التنبيه بالضغط على السهم الموجود على يمين الحقل **Area** , حيث تظهر قائمة منسدلة منها نحدد منطقة تفعيل التنبيه , و من هذه المناطق نذكر :
  IV. عند الدخول لمنطقة لوحة تعديل بيانات الحجز **Reservation** .
  V. عند الدخول لمنطقة لوحة تسكين نزيل قادم من قسم المكاتب الأمامية **Check In** .
  VI. عند الدخول لمنطقة لوحة تسجيل مغادرة نزيل من قسم المحاسبة **Check Out** .
- ندخل رسالة التنبيه المراد ظهورها في قسم **Description** , كما في الشكل السابق , و لحفظ التنبيه نضغط الزر **OK** .

بعد حفظ التنبيه ستظهر علامة تشير لوجود رسائل تنبيه , في أسفل نافذه الحجز الخاصة بالنزيل, من الشكل



ملاحظة :



يمكن حذف أو تعديل رسائل التنبيه بالنقر المزدوج بالفأرة فوق علامة وجود رسائل التنبيه فيظهر شريط أدوات من الشكل :

الشكل (112) شريط أدوات علامة وجود رسائل التنبيه

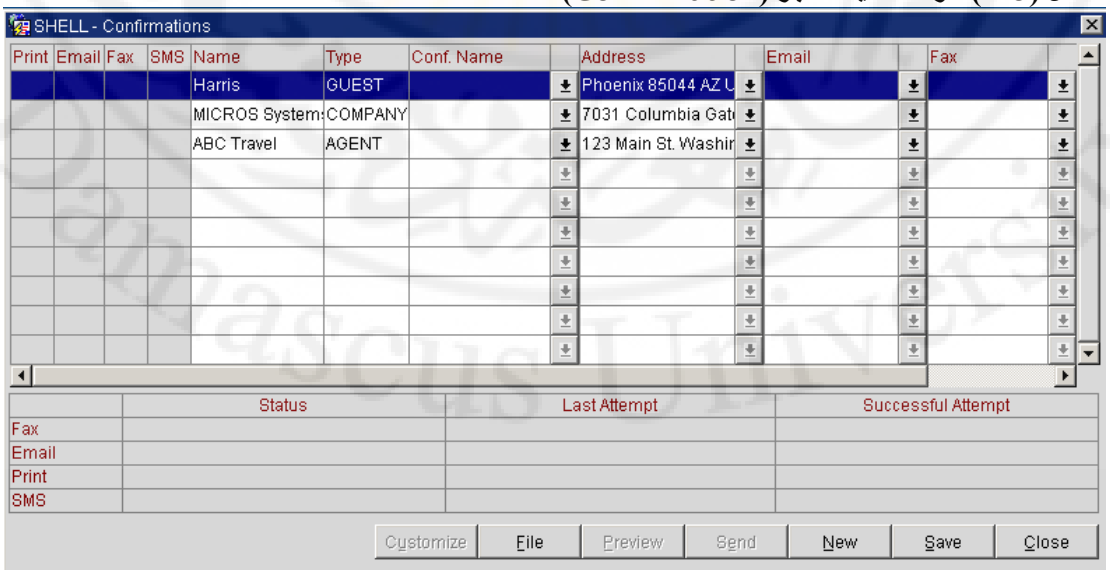


c) إرسال تأكيد الحجز (**Confirmation**) -

يستخدم هذا الخيار لارسال تأكيد على قبول الحجز المطلوب من قبل جهة ما , مثلا عند تلقي طلب الحجز من شخص ما أو وكيل سياحي ... الخ , حيث يمكن ارسال رسائل تأكيد الحجز بطرق مختلفة , مثل الفاكس أو البريد الالكتروني أو رسائل بريدية أو الكترونية **SMS** , و للقيام بإرسال تأكيد حجز ما نقوم بالخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Confirmation** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تأكيد الحجز (**Confirmation**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (113) لوحة تأكيد الحجز (Confirmation)



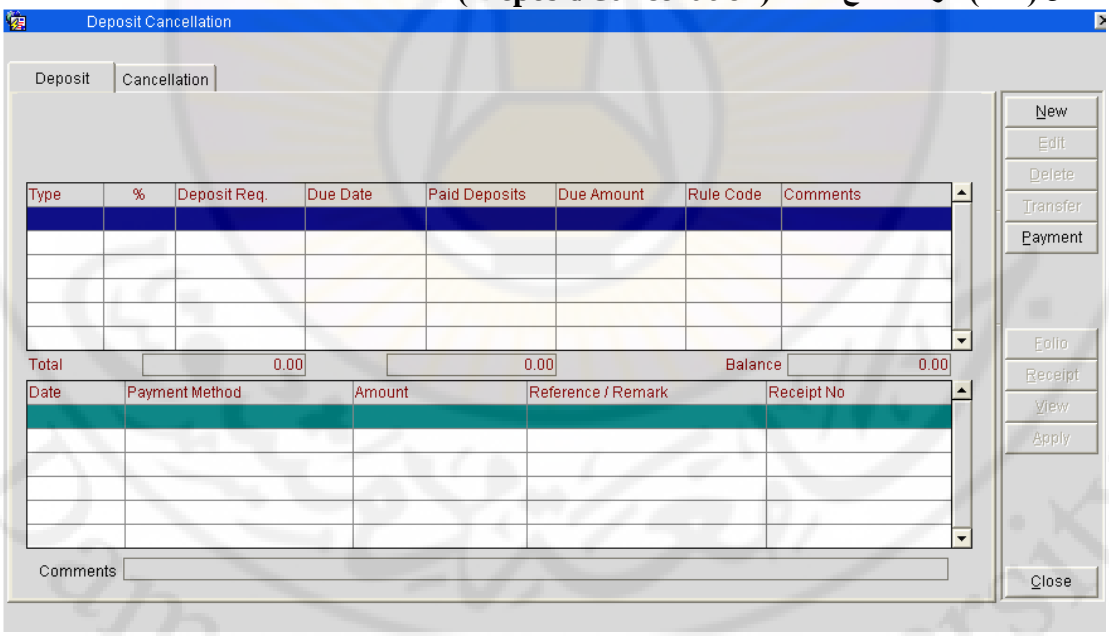
- ندخل البيانات المطلوبة في لوحة (نافذة) تأكيد الحجز (**Confirmation**) , و عند الانتهاء نضغط الزر **Send** لإرسال الرسالة الى الجهة طالبة الحجز .

ملاحظة :
في لوحة (نافذة) تأكيد الحجز (**Confirmation**) , ندخل "**X**" في أي حقل من الحقول الثلاث الأولى على يسار اللوحة لتحديد طريقة ارسال رسالة تأكيد الحجز , حقل SMS , Fax , Email , Print , ثم نقوم بإدخال / اختيار بيانات الخاصة بالعنوان المرسل إليه على الجهة اليمنى من اللوحة , حقل Address لإدخال عنوان البريد العادي للمرسل إليه أو حقل Email لإدخال / اختيار عنوان البريد الالكتروني للمرسل إليه ... الخ .
يمكن إجراء مشاهدة أولية لرسائل تأكيد الحجز , بالضغط على الزر **Preview** Preview .
يمكن حفظ نص رسالة تأكيد الحجز في ملف , بالضغط على الزر **File** File .
تخزن بيانات رسائل تأكيد الملف في ملف من نوع PDF. , (**Portable Document Format – PDF**) .

d) الدفع مقدما (**Deposit/CXL**) -
يستخدم هذا الخيار لإدخال / لإلغاء الدفع المسدد مقدما , عند رغبة النزيل تأكيد حجزه أو عند ضرورة الحجز بشرط الدفع مقدما , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

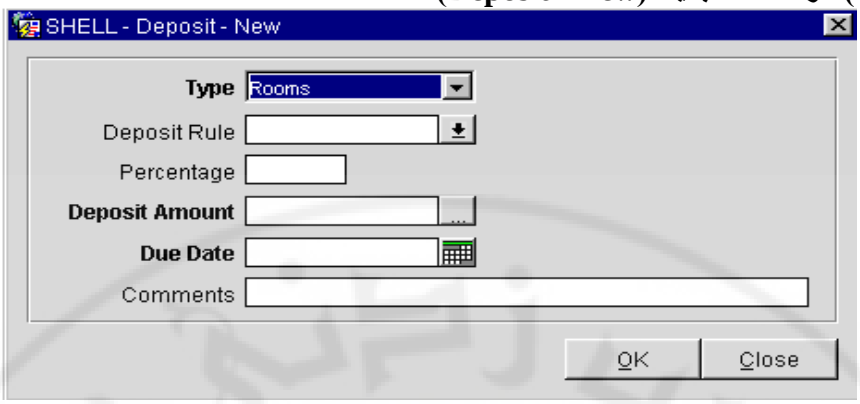
- ننقر على الخيار **Deposit/CXL** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الدفع مقدما (**Deposit/Cancellation**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (114) لوحة الدفع مقدما (Deposit/Cancellation)



للقيام بعملية إدخال دفعات جديدة للنزيل , نضغط على التبويب **Deposit** , كما في الشكل السابق , ثم نضغط الزر **New** , لتظهر لوحة (نافذة) دفعة جديدة (**Deposit - New**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (115) لوحة دفعة جديدة (Deposit - New)



من الشكل السابق , يجب ادخال قيم لثلاث حقول ضرورية و هي :

4) حقل نوع الخدمة المراد الفع مقدما ضمن الحقل **Type** .
5) قيمة المبلغ المدفوع **Deposit Amount** .
6) التاريخ المستحق الدفع عليه لقاء الخدمة **Due Date** .

عند الانتهاء من ادخال / اختيار البيانات , نقوم بالضغط على زر **OK** لحفظ البيانات الخاصة بعملية الدفعة المقدمة , و ظهورها في القسم العلوي من لوحة لوحة الدفع مقدما (Deposit/Cancellation) .

ملاحظة :
لجعل عملية تسديد الدفعة المقدمة سارية المفعول , نحدد الدفعة من القسم العلوي للوحة الدفع مقدما (**Deposit/Cancellation**) , بالنقر عليها بزر الفأرة , ثم نضغط الزر **Payment** .
تتم عملية الدفع مقدما قبل اجراء عملية إسكان للغرفة .
يظهر القسم السفلي من لوحة الدفع مقدما (**Deposit/Cancellation**) الدفعات المدخلة سابقا إن وجدت .
يمكن حذف دفعة تم ادخالها و ذلك بالنقر على تبويب **Cancellation** , حيث تظهر الدفعات المسجلة , ثم نحدد الدفعة المراد حذفها , و بالضغط على زر **OK** .

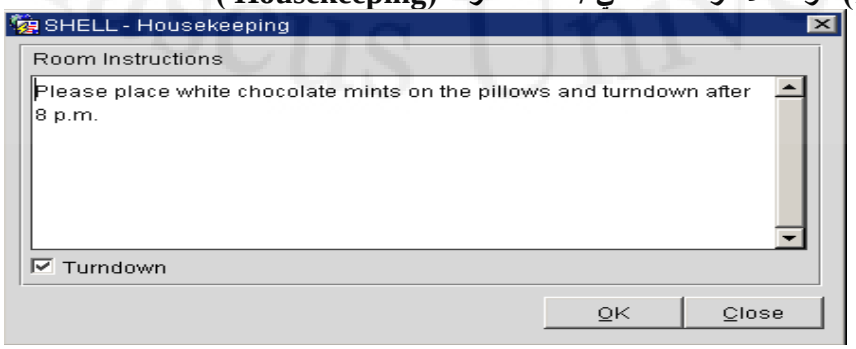
حال الانتهاء من عملية تسديد دفعة مقدما , أو إلغاء دفعة , تظهر علامة الدفع المقدم Deposit/Cxl .

e) خدمة الاشراف الداخلي/ خدمة الغرف (**Housekeeping**) -

يستخدم هذا الخيار لتنبيه قسم الاشراف الداخلي (**Housekeeping**) عن بعض متطلبات النزيل الخاصة بخدمة الغرف , مثل الغاء عملية تنظيف الغرفة في وقت معين أو ضرورة زيادة عدد الوسائد ... الخ , للقيام بعملية تنبيه قسم الاشراف الداخلي /قسم خدمة الغرف لضرورة خدمة الغرفة وفق متطلبات النزيل نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Housekeeping** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الاشراف الداخلي / خدمة الغرف (**Housekeeping**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (116) لوحة الاشراف الداخلي / خدمة الغرف (Housekeeping)



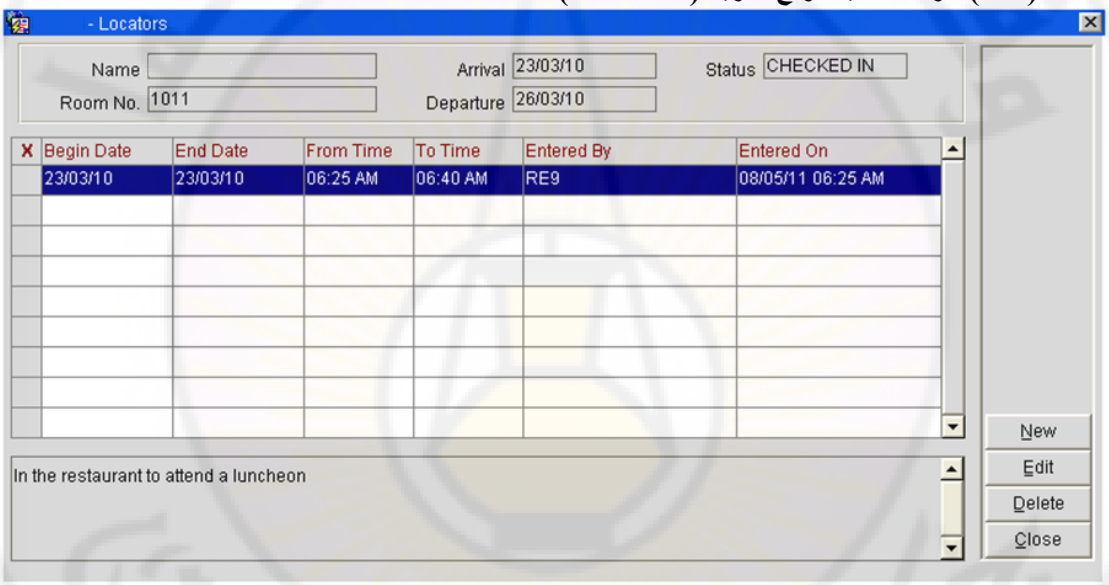
في لوحة (نافذة)الاشراف الداخلي / خدمة الغرف (**Housekeeping**) , ندخل نص التنبيه المتضمن رغبات النزيل و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** لحفظ البيانات .

f) تحديد موقع النزيل (**Locators**) -

يستخدم موظف قسم المكاتب الأمامية هذا الخيار لتحديد مكان تواجد العميل المفترض , في حال عدم تواجده في الغرفة المخصصة له , و هذه الخدمة ضرورية للوصول و التواصل مع النزيل في الحالات الطارئة مثل ورود اتصال هاتفي للنزيل و هو غير متواجد في غرفته , ولإدخال بيانات عن أماكن تواجد النزيل المفترضة نتبع الخطوات الآتية :

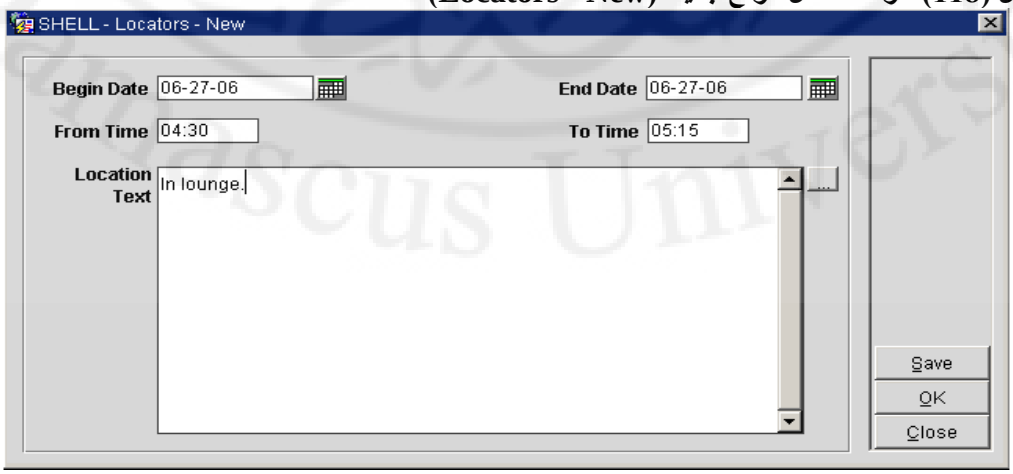
- ننقر على الخيار **Locators** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تحديد موقع النزيل (**Locators**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (117) لوحة تحديد موقع النزيل (Locators)



تحوي لوحة (نافذة) تحديد موقع النزيل (**Locators**) معلومات عن الأماكن المفترضة لتواجد النزيل في أوقات معينة , كما يظهر في الشكل السابق , و لإدخال بيانات جديدة عن أماكن أو مواقع أخرى نضغط على الزر **New** , فتظهر لوحة إدخال بيانات الموقع / المكان الجديد , كما في الشكل الآتي :

الشكل (118) لوحة ادخال موقع جديد (Locators - New)



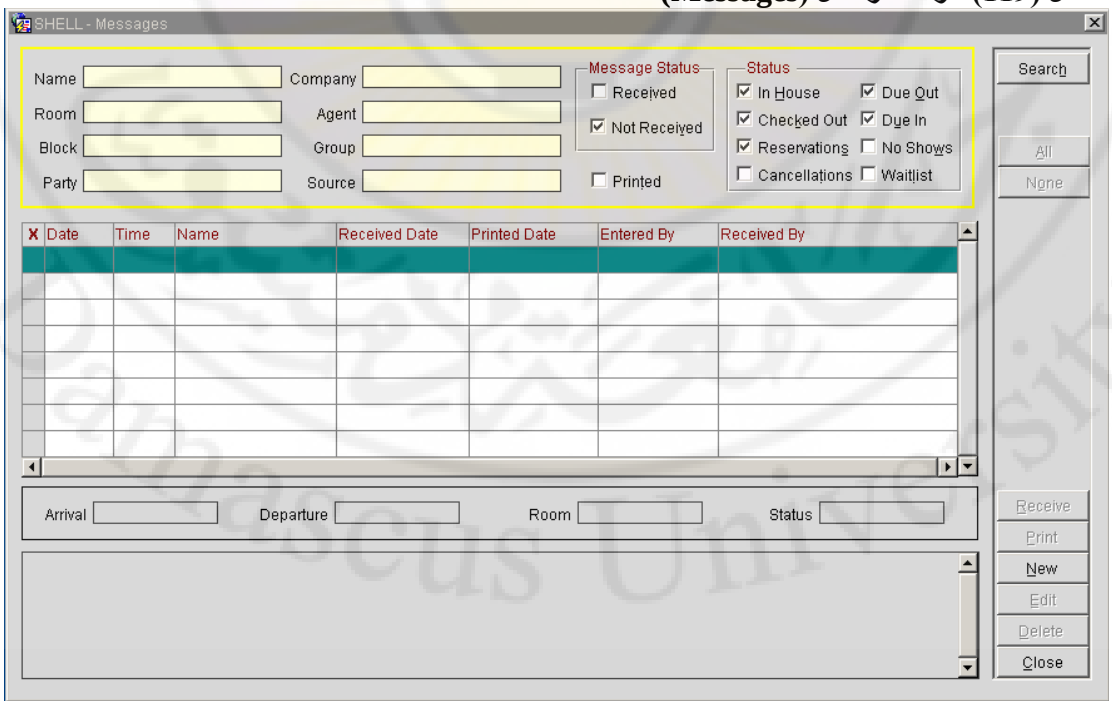
ندخل البيانات الخاصة بالمكان / الموقع الجديد المفترض لتواجد النزيل ضمن الحقول الخاصة بتحديد تاريخ بداية و نهاية تواجد النزيل في المكان المفترض و كذلك زمن بداية و نهاية تواجد النزيل ضمن المكان المفترض و النص الخاص بطبيعة النشاط الذي يقوم به النزيل في هذا المكان , وعند الانتهاء من ادخال البيانات نضغط الزر **OK** لحفظ بيانات الموقع الجديد للنزيل .

ملاحظة :
من الخصائص المهمة لعلامة التنبيه عن الأماكن / المواقع المفترضة لتواجد النزيل أنها تظهر / تختفي تلقائيا عن بدء / انتهاء التاريخ أو الزمن المحدد لها .
يمكن تعديل بيانات أماكن تواجد العميل , وذلك بتحديد الموقع المراد تعديله من لوحة تحديد مكان النزيل المفترض ثم الضغط على زر **Edit** .
يمكن حذف بيانات أماكن تواجد العميل , وذلك بتحديد الموقع المراد حذفه من لوحة تحديد مكان النزيل المفترض ثم الضغط على زر **Delete** .
حال الانتهاء من عملية حفظ بيانات الموقع الجديد المفترض للنزيل , تظهر علامة تنبيه لأماكن تواجد النزيل المفترضة Locator .
يمكن تعديل / حذف بيانات أماكن تواجد العميل , وذلك بالنقر المباشر بزر الفأرة فوق علامة تنبيه لأماكن تواجد النزيل المفترضة .

g) ارسال رسائل التنبيه (**Messages**) -
يستخدم موظف قسم المكاتب الأمامية هذا الخيار للإرسال رسائل تنبيه للنزلاء بشكل مباشر عن طريق دائرة فيديو مرتبطة بنظام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , و للقيام بكتابة نص رسالة نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Messages** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية للحجز (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الرسائل (**Messages**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (119) لوحة الرسائل (Messages)

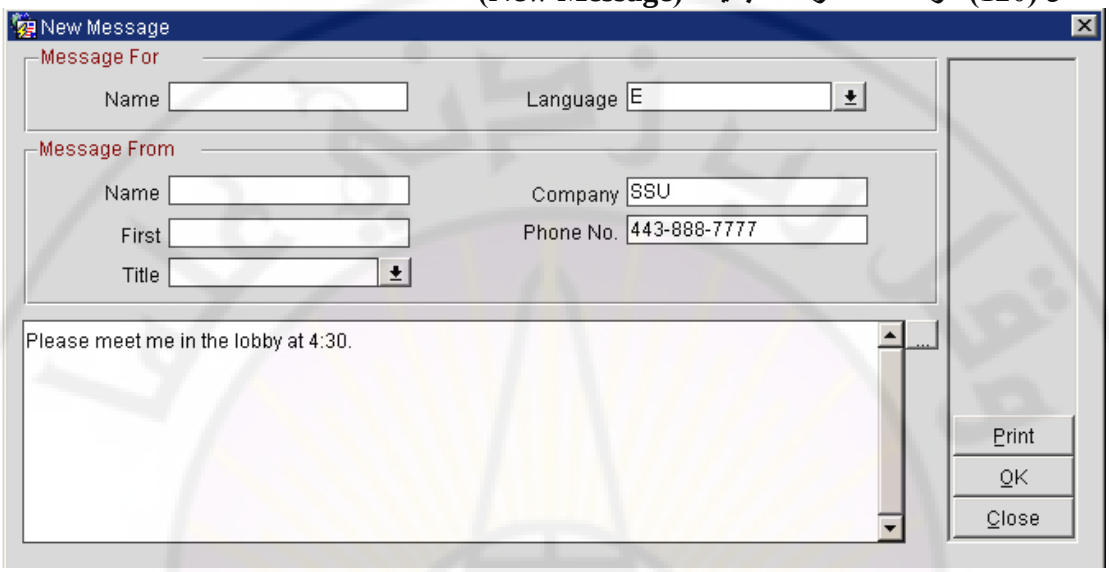


في لوحة (نافذة) الرسائل تظهر الرسائل السابقة , ان وجدت , حيث يمكن ادخال بيانات النزيل المراد إظهار الرسائل المتعلقة به و البحث عنها بالضغط على زر **Search** فتظهر في القسم العلوي من اللوحة كافة

التفاصيل المتعلقة بها , مثل تاريخ انشاء الرسالة و زمن تلقيها و من مستلمها ... الخ , أما في القسم السفلي فيظهر نص الرسالة المحددة كما في الشكل السابق .

لإنشاء رسالة جديدة , من لوحة (نافذة) الرسائل , نضغط الزر **New** , فتظهر لوحة إنشاء رسالة جديدة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (120) لوحة انشاء رسالة جديدة (New Message)



من اللوحة السابقة يمكن ادخال بيانات المرسل مثل الاسم كاملا في الحقول **Name / First** و موضوع الرسالة **Title** و رقم هاتف المرسل **Phone No.** ... الخ , ضمن قسم **Message from** , و كذلك بيانات المرسل إليه مثل الاسم كاملا في الحقل **Name** و لغة نص الرسال في الحقل **Language** , ضمن قسم **Message for** , بينما نص الرسالة يدخل في أسفل اللوحة , كما هو واضح في الشكل السابق .

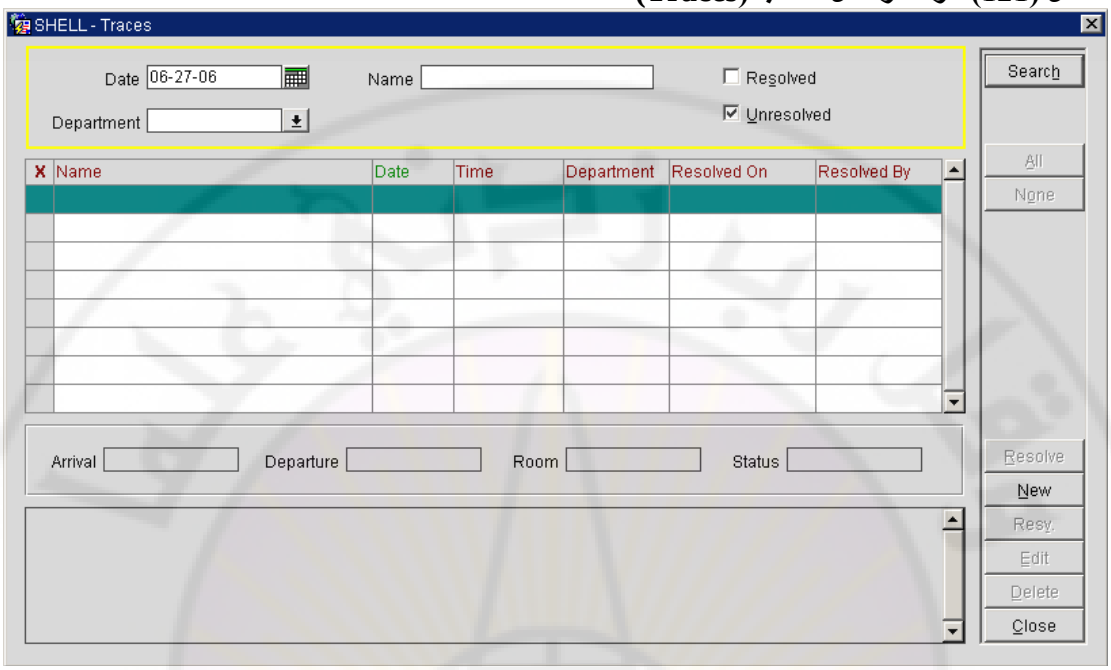
- عند الانتهاء من إدخال بيانات الرسالة الجديدة , نضغط الزر **OK** لحفظ الرسالة و ارسالها .

ملاحظة :
يمكن تعديل بيانات رسالة ما لنزيل غرفة , وذلك بتحديد الرسالة بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" على يمين الرسالة المراد تعديلها , و بعد تحديد الرسالة نضغط الزر **Edit** .
يمكن حذف رسالة ما لنزيل غرفة , عند الضرورة , وذلك بتحديد الرسالة بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" على يمين الرسالة المراد حذفها , و بعد تحديد الرسالة نضغط الزر **Delete** .
للقيام بإرسال مجموعة رسائل دفعة واحدة , نقوم بتحديد الرسائل المراد ارسالها بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" الى يمين كل رسالة مراد ارسالها , و بعد تحديد الرسائل نضغط الزر **Receive** .
للقيام بطباعة مجموعة رسائل دفعة واحدة (أو رسالة ما) , نقوم بتحديد الرسائل المراد طباعتها بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" الى يمين كل رسالة مراد طباعتها , و بعد تحديد الرسائل نضغط الزر **Print** .

h) رسائل التعقب (**Traces**) -
يستخدم موظف قسم المكاتب الأمامية هذا الخيار للإرسال رسائل تنبيه بينيه , بين أقسام الفندق , لإخطار و إبلاغ الموظفين العاملين في أقسام مختلفة حول الإجراءات الخاصة بالنزيل , الواجب متابعتها و التقيد بها و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Traces** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) رسائل التعقب (**Traces**) , كما في الشكل الآتي :

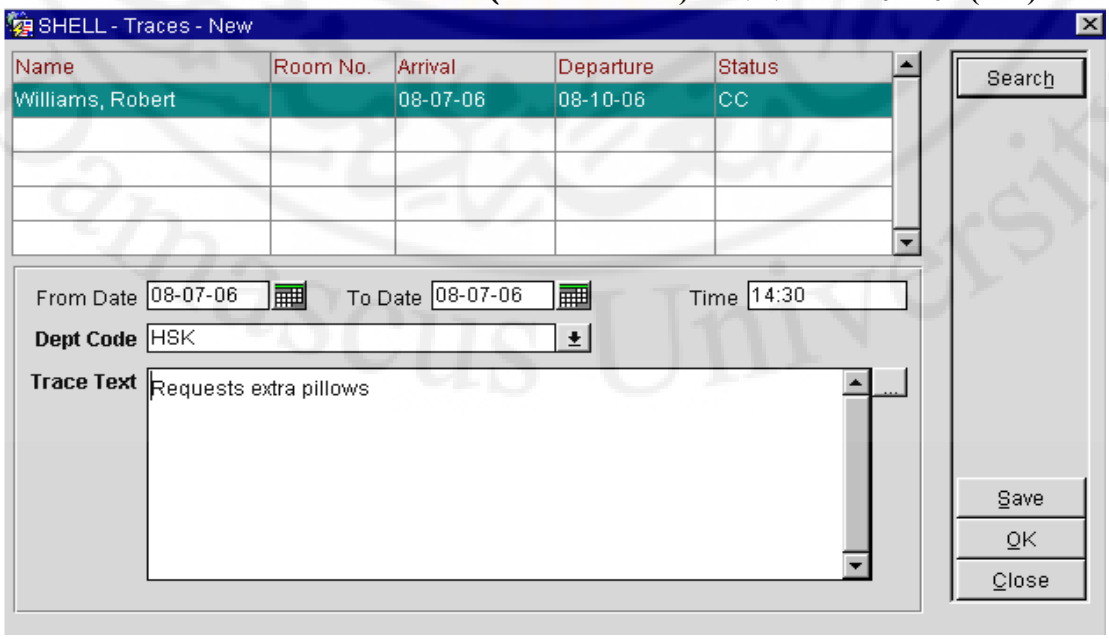
الشكل (121) لوحة رسائل التعقب (Traces)



في لوحة (نافذة) رسائل التعقب تظهر رسائل التعقب السابقة , ان وجدت , حيث يمكن البحث عن رسائل التعقب الخاصة بقسم ما و ذلك باختيار القسم المطلوب من القائمة المنسدلة التي تظهر بالنقر على السهم الى يمين الحقل **Department** ثم الضغط على زر **Search** فتظهر في القسم العلوي من اللوحة كافة التفاصيل المتعلقة بها , مثل تاريخ و زمن انشاء رسالة التعقب ... الخ , أما في القسم السفلي فيظهر نص الرسالة المحددة كما في الشكل السابق .

لإنشاء رسالة تعقب جديدة , من لوحة (نافذة) رسائل التعقب , نضغط الزر **New** , فتظهر لوحة إنشاء رسالة جديدة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (122) لوحة رسالة لتعقب جديدة (Traces - New)

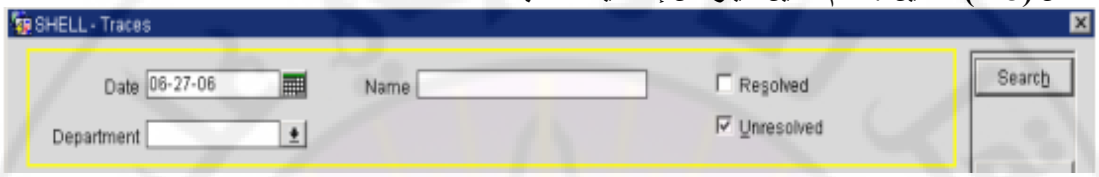


في لوحة (نافذة) رسائل التعقب الجديدة نختار / ندخل بيانات الحقول الضرورية , مثل رمز القسم **Dept. Code** و نص رسالة التعقب .

عند الانتهاء من ادخال البيانات المطلوبة , ننقر على الزر **OK** لحفظ رسالة التعقب الجديدة .

ملاحظة :
عند معالجة حالة تعقب لنزيل ما , يجب إعلام الأقسام الاخرى بذلك و يتم ذلك من خلال لوحة (نافذة) رسائل التعقب (**Traces**) , تحديدا القسم العلوي منها , حيث يتم تفعيل خيار Resolved , كما هو مبين بالشكل :

الشكل (123) تفعيل / عدم تفعيل خيار حل إشكالية التعقب

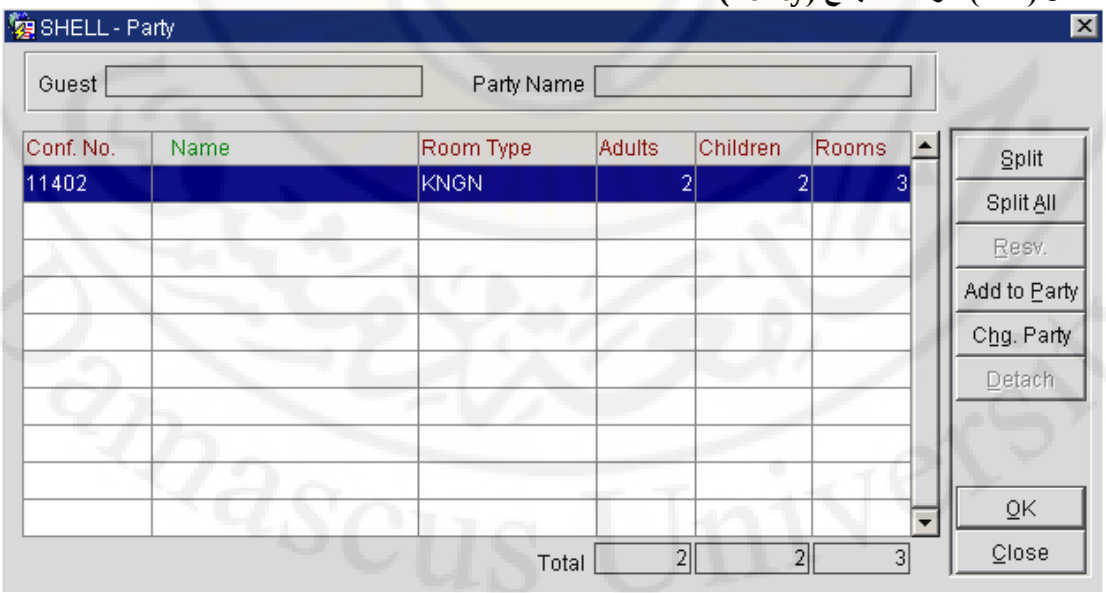


i) التجمع (**Party**) -
يستخدم هذا الخيار لتجميع الغرف في قائمة واحدة والتي لديها حفل او اجتماع مشترك بحيث نتمكن من معرفة الغرف المشتركة لعائلة واحدة أو لشخص واحد أو لمجموعة أصدقاء .

للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Party** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) التجمع (**Party**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (124) لوحة التجمع (Party)



تظهر لوحة التجمع (**Party**) البيانات الخاصة باسم المجموعة في حقل **Party Name** و اسم النزيل في حقل **Guest** .

لإنشاء تجمع جديد , نقوم بتحديد سجل النزيل بالنقر فوقه بزر الفأرة , فيظهر بلون أزرق غامق كما في الشكل السابق , ثم نقوم بالضغط على زر **Split** حيث يتم تقسيم الحجز المحدد لحجز جديد إضافي و ربطه بالتجمع الجديد .

يمكن إنشاء تجمع جديد مؤلف من عدة حجوزات بحسب عدد الغرف المرتبطة بالحجز الأصلي , و ذلك من خلال تحديد سجل النزيل بالنقر فوقه بزر الفأرة , فيظهر بلون أزرق غامق , ثم نقوم بالضغط على زر **Split All** حيث يتم تقسيم الحجز المحدد لعدد من الحجوزات الجديدة , بحسب عدد الغرف المرتبطة بالحجز الأصلي , و ربطها ضمن التجمع الجديد .

- لحفظ التجمع , نضغط زر **OK** .

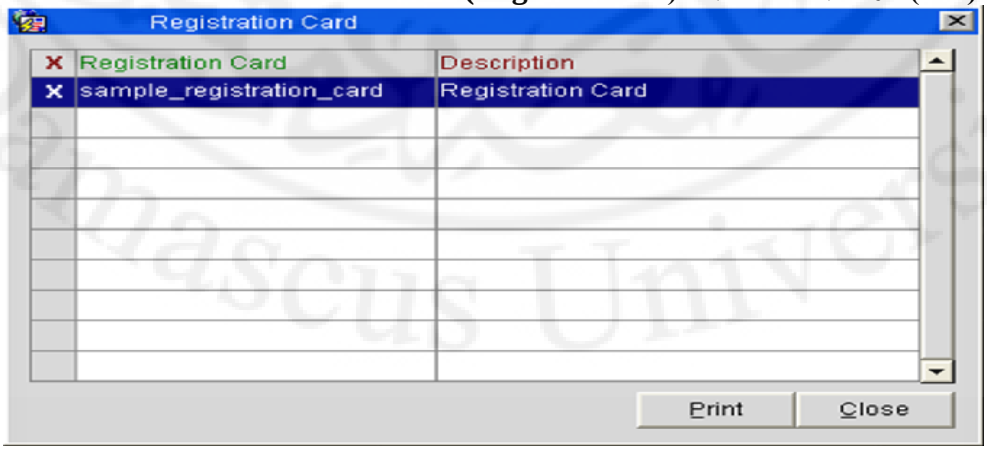
ملاحظة :
يمكن إضافة نزيل الى تجمع موجود سابقا , و ذلك من خلال الضغط على زر **Add To Party** ضمن لوحة التجمع (**Party**) ثم تحديد سجل النزيل , المراد إضافة غرفته الى تجمع موجود مسبقا بالنقر فوقه بزر الفأرة و ادخال اسم التجمع في حقل **Party Name** , و عند الانتهاء نضغط زر **OK** ليتم إضافة الغرفة الى التجمع .
لإلغاء ربط غرفة ما من تجمع موجود , نقوم بتحديد سجل النزيل الراد إلغاء ارتباطه بالتجمع بالنقر فوقه بزر الفأرة , فيظهر بلون أزرق غامق , ثم نقوم بالضغط على زر **Detach** , فتظهر لوحة للتأكيد على عملية الإلغاء , منها نختار الخيار **Yes** .
لتغيير التجمع الحالي الى تجمع أخر , نقوم بتحديد سجل النزيل الراد تغيير ارتباطه بالتجمع الحالي بالنقر فوقه بزر الفأرة , فيظهر بلون أزرق غامق , ثم نقوم بالضغط على زر **Chg. Party** , ثم نحدد سجل النزيل الجديد المراد الارتباط معه , و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** .
يمكن اظهار ملف بيانات حجز النزيل من خلال تحديد سجل النزيل , المراد الوصول الى ملف بيانات الحجز الخاص به بالنقر فوقه بزر الفأرة ثم الضغط على زر **Resv.** .

j) بطاقة التسجيل (**Register Card**) -
يستخدم هذا الخيار لطباعة بطاقة التسجيل لنزيل ما عند قدومه للفندق , و التي تحتوي على بيانات تفصيلية حول حجز النزيل من أسمه و تاريخ قدومه و تاريخ مغادرته و رقم الغرفة ... الخ , و تعطى هذه البطاقة للنزيل ليوقع عليها ثم تحفظ في ملف خاص بالنزلاء .

للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Register Card** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) بطاقة التسجيل (**Register Card**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (125) لوحة بطاقة التسجيل (Register Card)



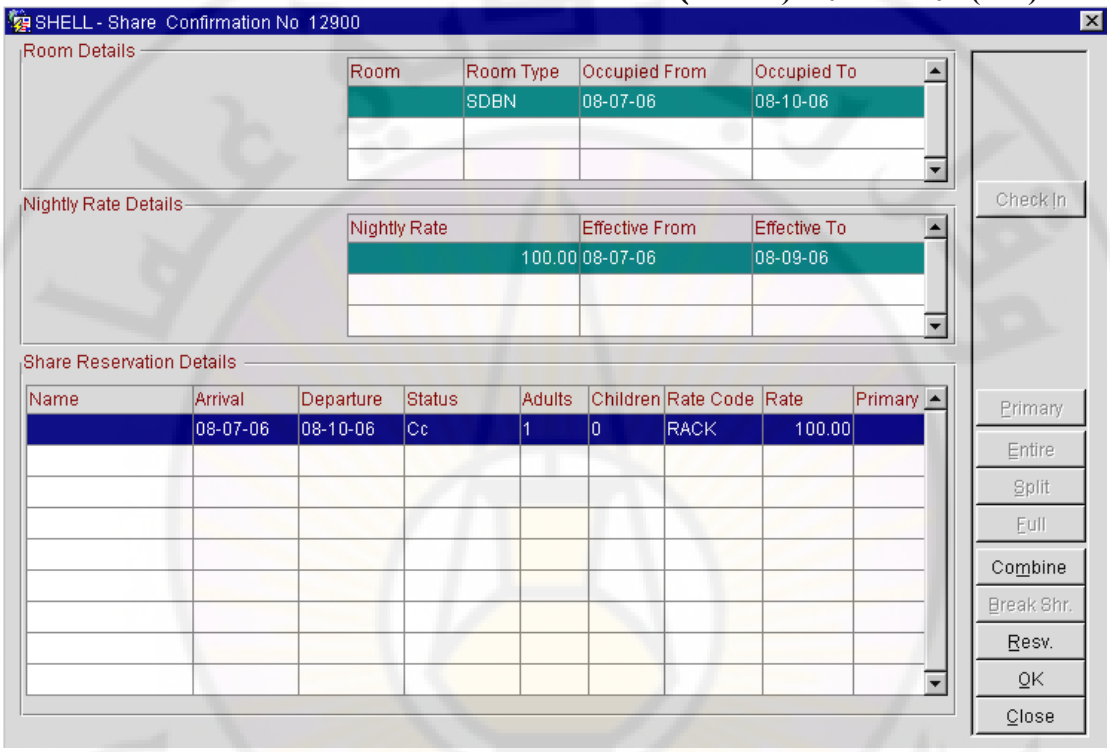
- نحدد سجل النزيل , المراد طباعة بطاقة تسجيله , ثم نضغط الزر **Print** لطباعتها .

k) المشاركة (**Shares**) -

يقصد بالمشاركة (**Shares**) عملية اشغال الغرفة من أكثر من نزيل , أو عملية تسكين الغرفة لأكثر من مرة , حيث يمكن عند عدم توفر الغرفة القيام بعملية مشاركة بشكل مؤقت أو عند رغبة النزلاء مشاركة التكاليف فيما بينهم , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

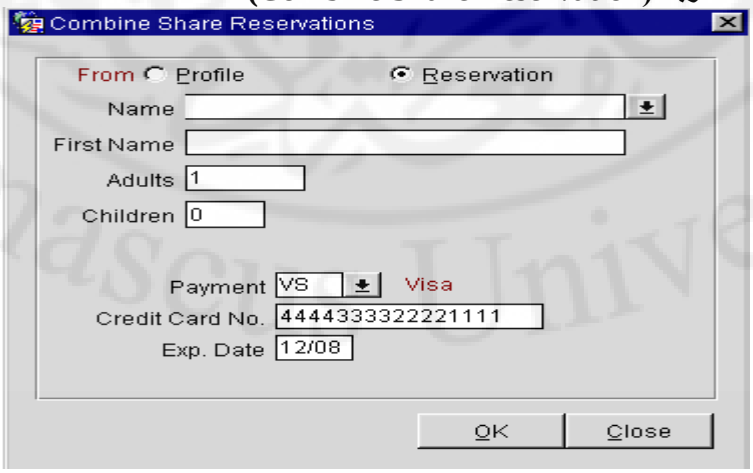
- ننقر على الخيار **Shares** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) مشاركة (**Shares**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (126) لوحة المشاركة (Shares)



- من لوحة (نافذة) مشاركة (**Shares**) , نضغط الزر **Combine** .
- تظهر لوحة (نافذة) الربط (**Combine**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (127) لوحة الربط (Combine Share Reservation)



- من لوحة الربط , نختار مشاركة بالحجز **Reservation** , ندخل / نختار اسم النزيل كاملا و عدد البالغين و الاطفال و طريقة الدفع ... الخ , كما هو موضح بالشكل السابق , و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** لحفظ البيانات الخاصة بالربط و العودة الى لوحة المشاركة (**Shares**) .

- لتحديد شكل المشاركة , نضغط على الزر المناسب في لوحة المشاركة (**Shares**) , و من أشكال المشاركة المتوفرة كالآتي :
  4) **Entire** – نزيل واحد فقط يدفع الحساب كاملا عن الغرفة , و لذلك يجب تحديد سجل النزيل الذي سيقوم بالتسديد .
  5) **Split** – نزلاء الغرفة يسددون حساب الغرفة بالتكافل .
  6) **Full** – نزلاء الغرفة يسددون كامل حساب الغرفة كل على حدى .
- لحفظ البيانات و انهاء العملية نضغط الزر **OK** .

ملاحظة :
إن عملية المشاركة بالحجز **Reservation share** تسمح بضم و ربط حجزين في حجز واحد فقط
عند اختيار نوع المشاركة بالحجز **Reservation** , فإن أشكال المشاركة الثلاث (**Full , Split , Entire**) لا تكون فعالة في حال كان سعر حجز الغرف , **Rate Code** , غير متطابق أو متساو .

هناك نوع آخر من المشاركة , هو المشاركة بملف البيانات **Profile share** حيث يتم مشاركة حجز واحد بعدد من ملفات البيانات ويتم ذلك من خلال اتباع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Shares** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) مشاركة (**Shares**) .
- من لوحة (نافذة) مشاركة (**Shares**) , نضغط الزر **Combine** .
- تظهر لوحة (نافذة) الربط (**Combine**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (128) لوحة الربط (Combine Share Reservation)

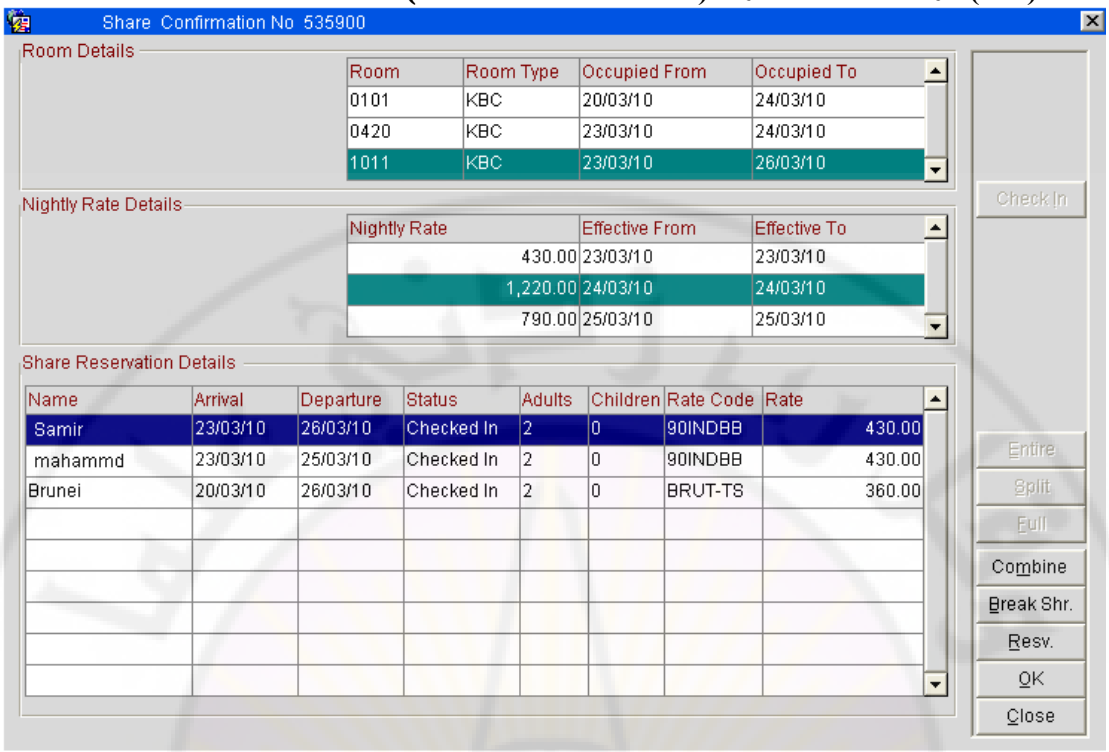


- من لوحة الربط , نختار مشاركة بملف البيانات **Profile share** , ندخل / نختار بيانات النزيل الذي سيشارك صاحب الحجز الأصلي وعدد البالغين و الاطفال و طريقة الدفع ... الخ , كما هو موضح بالشكل السابق , و عند الانتهاء نضغط الزر **OK** لحفظ البيانات الخاصة بالربط و العودة الى لوحة المشاركة (**Shares**) .
- لتحديد شكل المشاركة (**Full , Split , Entire**) , نضغط على الزر المناسب في لوحة المشاركة (**Shares**) .

ملاحظة :

عند انجاز عملية المشاركة , مهما كان نوعها , ستظهر علامة تنبيه المشاركة Share , و لمعرفة تفاصيل المشاركة نقوم بالنقر بزر الفأرة فوق هذه العلامة , فتظهر لوحة تفاصيل المشاركة , كما في الشكل الآتي :

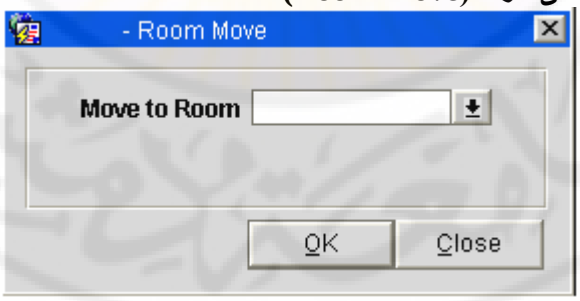
الشكل (129) لوحة تفاصيل المشاركة (Share Conformation)



تظهر لوحة تفاصيل المشاركة (**Share Conformation**) معلومات تفصيلية عن النزلاء و الغرف التي كانوا يشغلونها قبل المشاركة و تاريخ قدومهم و مغادرتهم الفندق وسعر اشغال كل غرفة , ضمن قسم **Room Details** , بينما تظهر في قسم **Nightly rate details** معلومات تفصيلية عن حساب كل ليلة لكل الغرف المشاركة و عند مغادرة نزيل قبل الأخرين قسيتم احتساب النزلاء الباقين فقط .

لإلغاء مشاركة نزيل من غرفة ما , نحدد النزيل الراغب بإلغاء المشاركة و نضغط زر **Break Shr.** , فتظهر لوحة نقل الى غرفة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (130) لوحة النقل الى غرفة (Room Move)



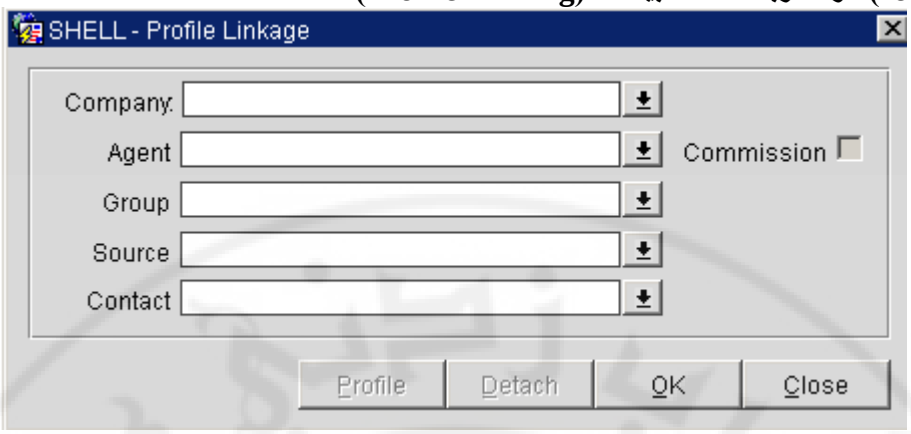
ندخل / نختار رقم الغرفة المراد نقل النزيل إليها , ثم نضغط الزر **OK** .

l) اضافة شركات / وكلاء سفر (**Agent / Company**) -

يسمح هذا الخيار بربط عدة ملفات بيانات (**Profiles**) مختلفة بحجز واحد , مما يسمح بإضافة شركات سياحة أو وكلاء سفر لبيانات الحجز الموجود , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Agent / Company** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) ربط ملفات البيانات (**Profile Linking**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (131) لوحة ربط ملفات البيانات (Profile Linking)



من لوحة (نافذة) ربط ملفات البيانات (**Profile Linking**) , نختار / ندخل نوع ملف البيانات (Company, Agent , Group , Source , Contact) المراد ربطه , و لإنهاء و حفظ عملية إضافة ملف البيانات , الربط , نضغط على زر **OK** .

m) الفاتورة (**Billing**) -

يعتبر هذا الخيار من الخيارات البسيطة للوصول الى فاتورة النزيل , إما من خلال الخيارات الاضافية للوحة (نافذة) الحجز **Reservation** أو من خلال الخيارات الاضافية للوحة (نافذة) المقيمين في الفندق **In-House Guests** , و يكون هذا الخيار فعال فقط عند تسكين النزيل في غرفة ما .

للوصول الى الفاتورة **Billing** نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Billing** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) .

ملاحظة :

يمكن الوصول الى خيار الفاتورة **Billing** , بشكل مباشر, من قائمة المحاسبة (**Cashiering**) و من ثم الخيار **Billing** .

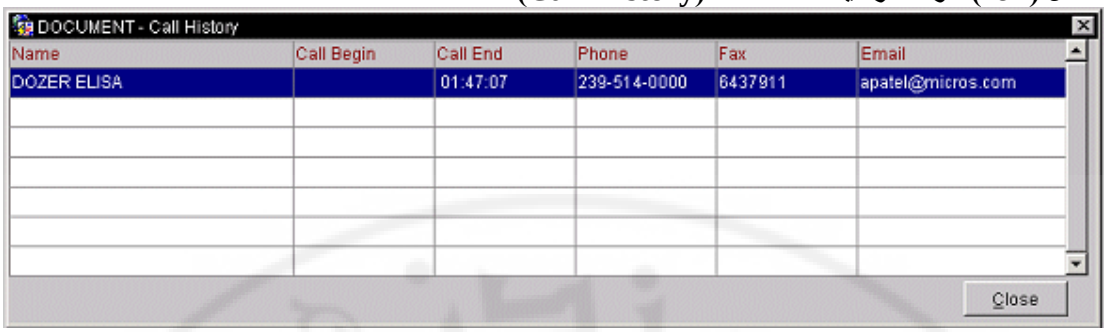
n) ارشيف الاتصالات (**Caller Info.**) -

يسمح هذا الخيار بالوصول الى جميع المعلومات الخاصة بالاتصال مع النزيل .

للوصول الى ارشيف الاتصالات (**Caller Info.**) نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Caller Info.** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) ارشيف الاتصالات (**Call History**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (132) لوحة ارشيف الاتصالات (Call History)



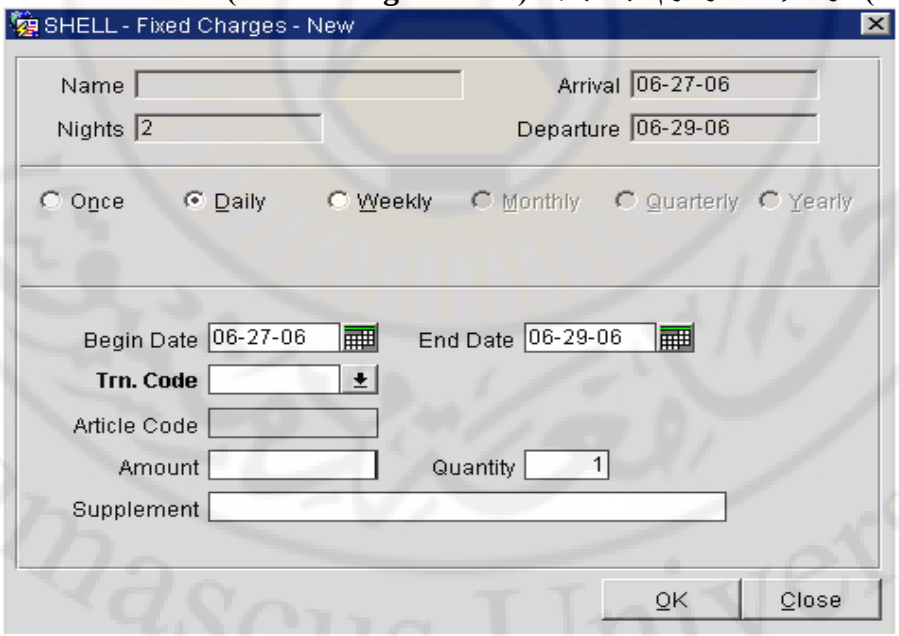
من لوحة (نافذة) ارشيف الاتصالات (**Caller Info.**) نستطيع الحصول على معلومات كاملة عن كل اتصالات النزيل مثل رقم الهاتف و زمن بدء الاتصال و زمن انتهاءه ... الخ .

o) الرسوم الثابتة (**Fixed charges**) -

يسمح هذا الخيار بإضافة رسوم ثابتة عن كل ليلة يقضيها النزيل في الفندق بشكل آلي , مثل رسوم حجز موقف سيارة و رسوم إضافة سرير و غيرها من الخدمات المقدمة الى النزيل غير خدمة حجز الغرفة , و هذه الرسوم المضافة لا تغيير في سعر الحجز الأصلي بل تضاف له , لإضافة هذه الرسوم الثابتة نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Fixed charges** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) الرسوم الثابتة (**Fixed charges**) , منها نختار الخيار **New** .
- تظهر لوحة (نافذة) إضافة رسوم ثابتة جديدة (**Fixed charges - New**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (133) لوحة إضافة رسوم ثابتة جديدة (Fixed charges – New)



من لوحة (نافذة) إضافة رسوم ثابتة جديدة (**Fixed charges - New**) نستطيع ادخال عدد مرات المراد إضافة الرسوم الثابتة (مرة واحدة **Once** , يوميا **Daily** , أسبوعيا **Weekly** ... الخ) , كما يمكن جعل الرسوم الثابتة مضافة خلال فترة معينة (**Begin Date – End Date**) و القيمة النقدية المضافة (**Amount**) و سبب الاضافة (**Supplement**) و يمكن تحديد عدد مرات إضافة الرسم الثابت من خلال إدخال العدد المطلوب في حقل **Quantity** , مثل حجز موقفين لسيارتين عوضا عن موقف واحد .

من الضروري تحديد رمز الرسوم الثابتة و ذلك من خلال اختيار الرمز من حقل **Trn. Code** (**Transfer Code**) حصول على معلومات كاملة عن كل اتصالات النزيل مثل رقم الهاتف و زمن بدء الاتصال و زمن انتهاءه ... الخ .

- عند الانتهاء من ادخال البيانات المطلوبة , نضغط الزر OK لحفظ البيانات .

ملاحظة :

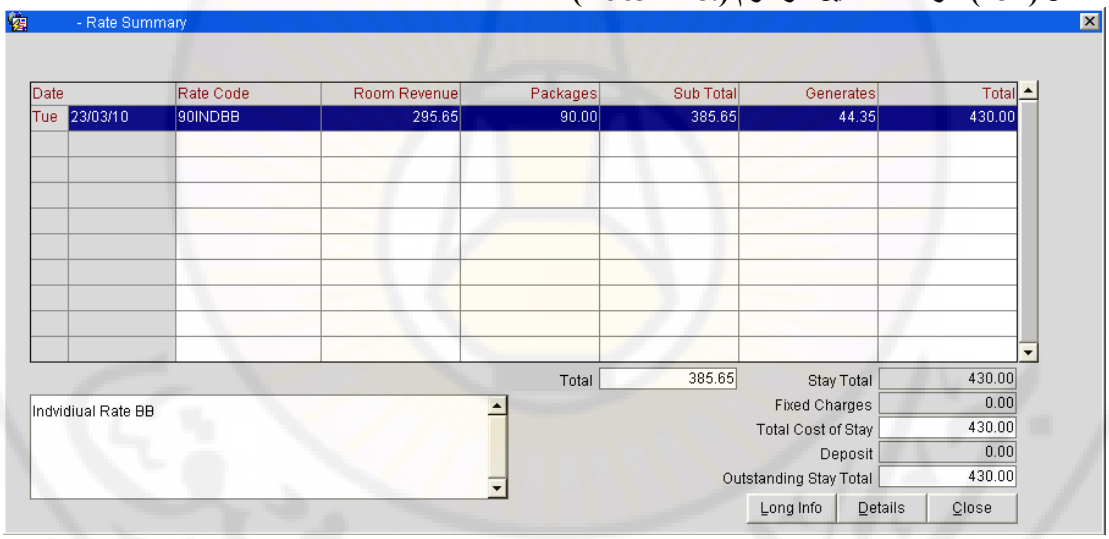
عند انجاز عملية اضافة رسوم ثابتة , ستظهر علامة تنبيه لإضافة الرسوم Fixed Charges , و لمعرفة تفاصيل الرسوم الثابتة المضافة نقوم بالنقر بزر الفأرة فوق هذه العلامة , فتظهر لوحة تفاصيل الرسوم الثابتة المضافة .

p) تفاصيل الرسوم (**Rate Info.**) -

يعرض هذا الخيار معلومات تفصيلية عن الرسوم و المبالغ النقدية المترتبة على نزيل ما , المدفوعة و المتبقية كذمة , للحصول على معلومات تفصيلية للرسوم المترتبة على النزيل نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Rate Info.** من لوحة (نافذة) خيارات الإضافية (**Reservation Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل الرسوم (**Rate Info.**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (134) لوحة تفاصيل الرسوم (Rate Info.)



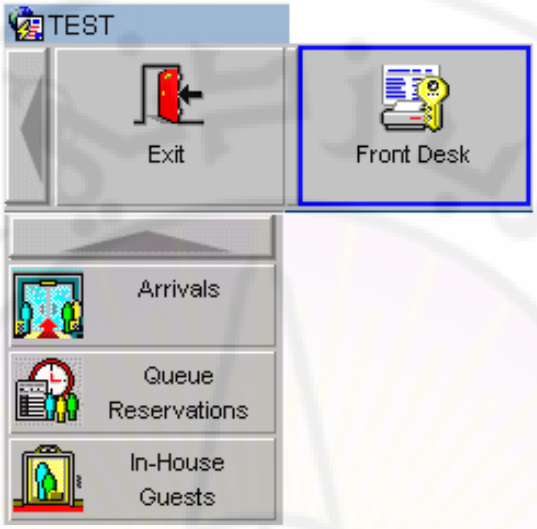
تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل الرسوم (**Rate Info.**) معلومات تفصيلية تتضمن :

1) **Stay Total** - المجموع الكلي لسعر الغرفة في الليلة الواحدة .
2) **Fixed Charges** - قيمة الرسوم الثابتة المضافة .
3) **Total Cost of Stay** - إجمالي الحساب .
4) **Deposit** - الدفعات المقدمة .
5) **Outstanding Stay Total** - باقي الحساب المطلوب من النزيل .
6) **Total** - مجموع المبلغ المطلوب على الخدمات الاساسية .
7) **Date** - تاريخ إعداد الحساب .
8) **Rate Code** - رمز التسعير .
9) **Room Revenue** - سعر الغرفة دون آي إضافات .
10) **Packages** - سعر الاضافات على الغرفة .
11) **Sub Total** - مجموع المبلغ المطلوب على الخدمات الاساسية .

ثانيا - خدمة المقيمين في الغرف (**In-House Guests**)

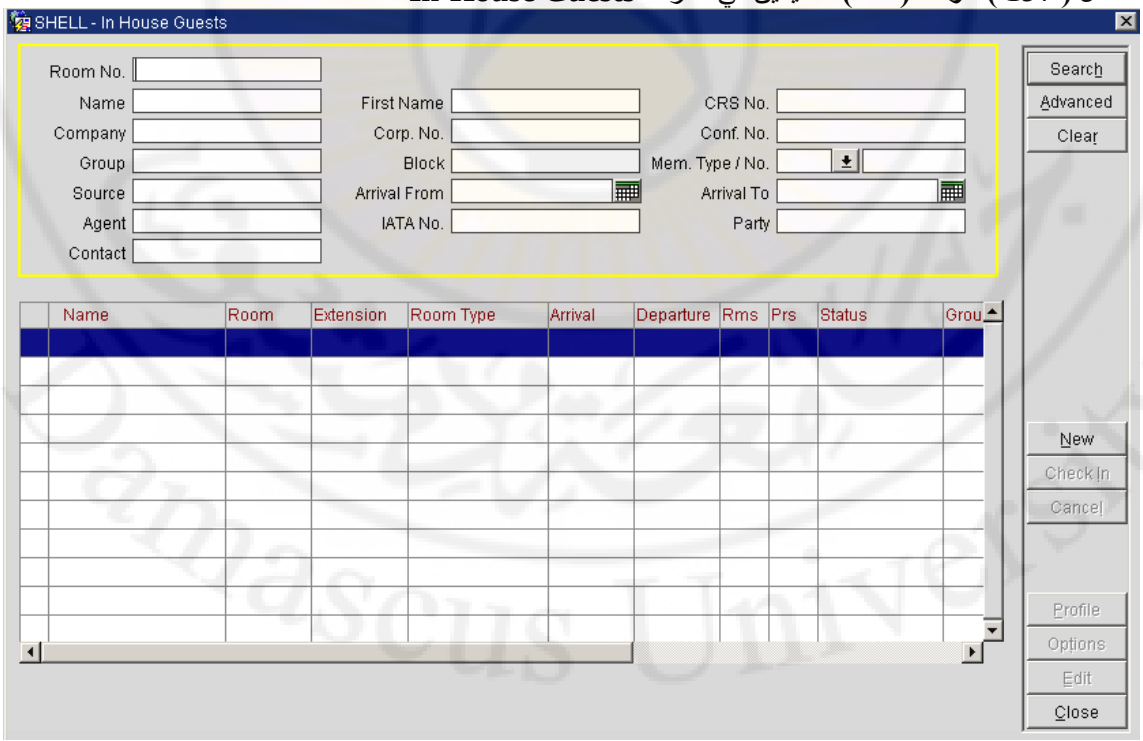
يمكن الوصول الى الخدمات المقدمة للمقيمين في الغرف (**In-House Guests**) من قبل موظف المكاتب الأمامية **Front Desk** من خلال اختيار قائمة مكاتب أمامية و منها نختار الخيار**In-House Guests** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (136) قائمة مكاتب أمامية (Front Desk) – خيار In-House Guests



تظهر لوحة (نافذة) المقيمين في الغرف **In-House Guests** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (137) لوحة (نافذة) المقيمين في الغرف In-House Guests



من خلال هذه اللوحة (النافذة) نستطيع القيام بعدة إجراءات أو عمليات , و من هذه الخدمات نذكر :

1 - **البحث عن نزيل تم اسكانه (Search)** :

تشبه عملية البحث عن النزلاء المقيمين بالفندق عمليات البحث التي تم شرحها سابقا مع ملاحظة أن عملية البحث عن النزلاء المقيمين بالفندق يمكن أن تتم , إضافة لخيارات البحث السابقة , على رقم غرفة محدد من خلال ادخال رقم الغرفة المطلوب في حقل **Room No.** , كما هو مبين في الشكل السابق .

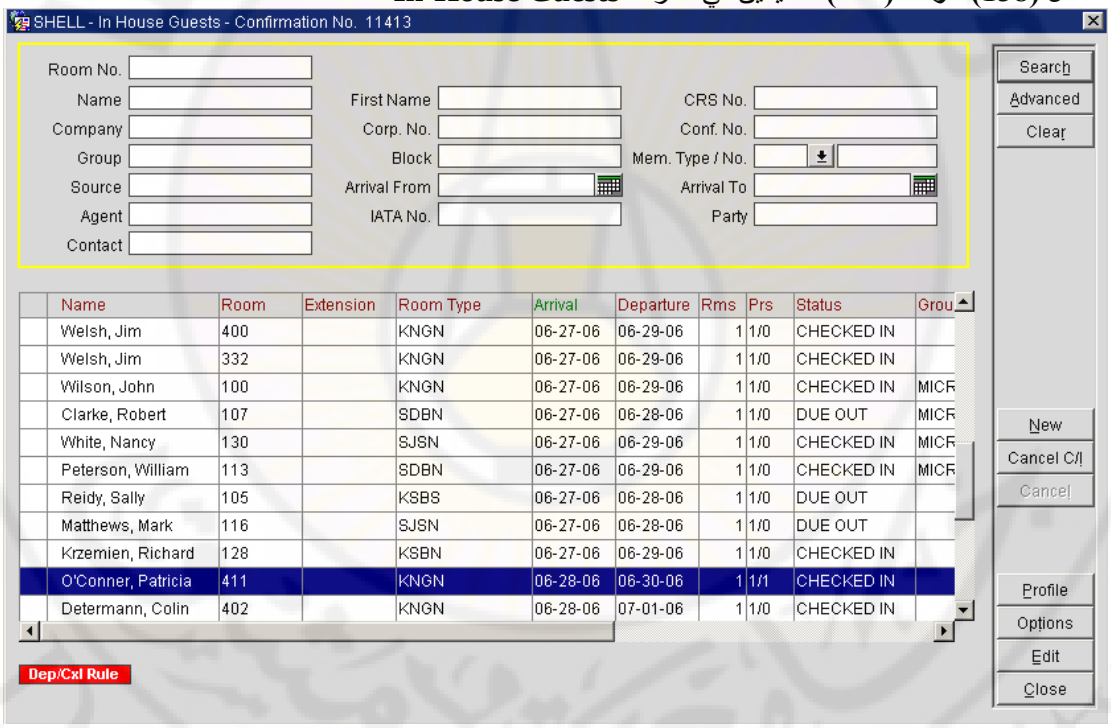
2 - **تعديل حجز نزيل تم اسكانه (Edit)** :

يمكن إجراء تعديل على حجز نزيل تم اسكانه غرفة ما , مثلا عند رغبة النزيل تمديد فترة إقامته بالفندق , و ذلك من خلال لوحة (نافذة) المقيمين في الغرف **In-House Guests** , وذلك بتحديد حجز النزيل الذي تم اسكانه في غرفة ما , بالنقر بزر الفأرة فوق سجل الحجز الظاهر في قسم نتائج البحث ثم الضغط على زر **Edit** حيث تظهر لوحة بيانات الحجز و منها نقوم بالتعديلات و/أو إضافة البيانات المطلوبة .

3 - **الغاء حجز نزيل تم اسكانه (Cancel)** :

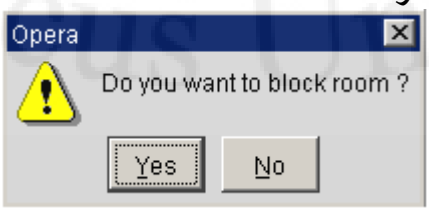
يمكن القيام بعملية الغاء حجز لنزيل ما تم اسكانه, عند حدوث أمر طارئ على سبيل المثال عند اسكان نزيل على حجز نزيل أخر بالخطأ , وذلك بتحديد الحجز المراد إلغاءه , بالنقر بزر الفأرة فوق سجل الحجز الظاهر في قسم نتائج البحث ثم الضغط على زر **Cancel C/I** , كما يظهر بالشكل الآتي :

الشكل (138) لوحة (نافذة) المقيمين في الغرف In-House Guests



حيث تظهر لوحة تنبيه لتأكيد عملية إلغاء الحجز , و بعد ذلك نضغط زر **OK** تظهر لوحة تحديد وضع الغرفة التي تم اسكان النزيل فيها كما في الشكل الآتي :

الشكل (139) لوحة تحديد حالة الغرفة



الضغط على الخيار **Yes** يؤدي الى جعل الغرفة محجوزة لحجوزات النزلاء القادمين .

الضغط على الخيار **No** يؤدي الى إلغاء حجز الغرفة و تحويل حالة الحجز الى حالة **Due-In** محجوزة لحجوزات النزلاء القادمين .

ملاحظة :
عملية الغاء حجز تم اسكانه تتم فقط في يوم الوصول قبل اجراء أي عملية دفع مقدم أو دفع أي مصاريف أخرى .
عملية الغاء حجز تم اسكانه لا تلغي الحجز إنما تحول حالة الحجز الى حالة **Due-In status** .

4 - **مسح البيانات (Clear)** :
يمكن مسح البيانات المدخلة في لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** , عند حدوث خطأ ما في إدخال البيانات و ذلك بالنقر على زر **Clear** حيث تمسح البيانات المدخلة في لوحة (نافذة) القادمون **Arrivals** و يمكن إعادة إدخال البيانات من جديد .

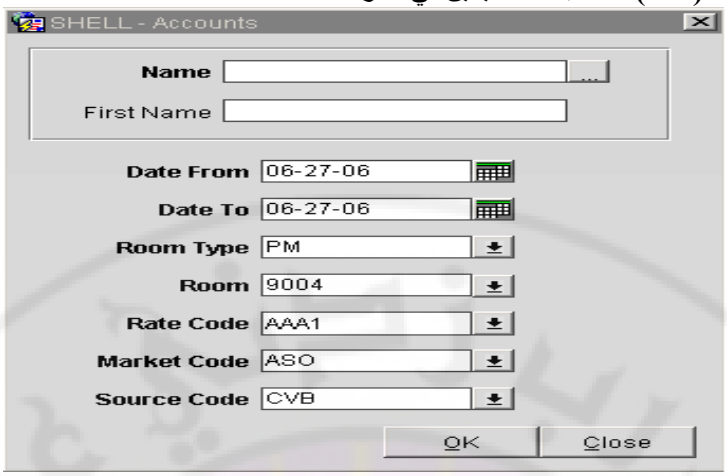
ثالثا – خدمة حسابات المقيمين في الغرف (**In-House Guests - Accounts**)
يمكن العمل مع حسابات المقيمين في الغرف (**In-House Guests**) من قبل موظف المكاتب الأمامية **Front Desk** من خلال اختيار قائمة مكاتب أمامية و منها نختار الخيار **Accounts** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (140) قائمة مكاتب أمامية (Front Desk) – خيار Accounts



تظهر لوحة (نافذة) الحسابات للمقيمين في الغرف **In-House Guests** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (141) لوحة (نافذة) الحسابات للمقيمين في الغرف **In-House Guests - Accounts**



تستخدم الحسابات Accounts فقط لأغراض داخلية خاصة بالعمل مع الفواتير , يطلق عليها اسم Posting Masters – PM و أحيانا تسمى House Accounts أيضا , و ذلك من أجل تسهيل عملية التعامل مع الرسوم الاضافية الخاصة بإقامة المناسبات Banquet charges و كذلك تسهيل العمل مع النفقات المالية الداخلية ضمن الفندق .

يعطى الحساب الاسم Posting Masters – PM لأغراض داخلية , ضمن الفندق , و لتسهيل عملية الفوترة و تسجيل النفقات الداخلية و هو حساب وهمي غالبا يعطى للشركات و أحيانا لنزبل وهمي غير موجود أساسا .

ندخل / نختار البيانات المطلوبة في الحقول الأساسية ضمن لوحة (نافذة) حسابات المقيمين في الغرف , منها :

1. الحقل Name – اسم النزيل أو اسم الشركة , غالبا نختار الاسم PM أو H – House Use .
2. الحقل Date From – تاريخ الوصول .
3. الحقل Date To – تاريخ المغادرة .
4. الحقل Room – رقم الغرفة , تخصص غالبا الأرقام بدء من 9001 .
5. الحقل Room Type – نوع الغرفة , يستخدم النوع PM غالبا , و يختلف من مؤسسة فندقية لأخرى فمثلا يمكن استخدام نوع أخر خاص بحساب المناسبات الداخلية مثل PB – Posting Banquets .
6. الحقل Rate Code – رمز التسعير , يخصص من قبل إدارة الفندق و غالبا يستخدم الرمز House .
7. الحقل Market Code – رمز السوق , يخصص من قبل إدارة الفندق و غالبا يستخدم الرمز H - House Use .
8. الحقل Source Code – رمز المصدر , يخصص من قبل إدارة الفندق و غالبا يستخدم الرمز HU - House Use .

عند الانتهاء من تسجيل البيانات و لحفظ الحساب نضغط الزر OK .

ملاحظة :
إذا تطابق تاريخ الوصول Date From مع تاريخ يوم العمل الحالي عندها سيقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بإظهار رسالة تطالب المستخدم فيما إذا يريد أن يقوم بتسكين النزيل Check In .

رابعا – خدمة تأمين غرفة للمقيمين في الغرف (**In-House Guests – Room Assignment**)
تسمح هذه الخدمة لموظف المكاتب الأمامية **Front Desk** بالبحث عن غرفة مناسبة لتسكين النزيل بشكل سريع و مريح و خصوصا عندما يطلب من موظف المكاتب الأمامية **Front Desk** بالقيام بتسكين مجموعة من النزلاء دفعة واحدة .

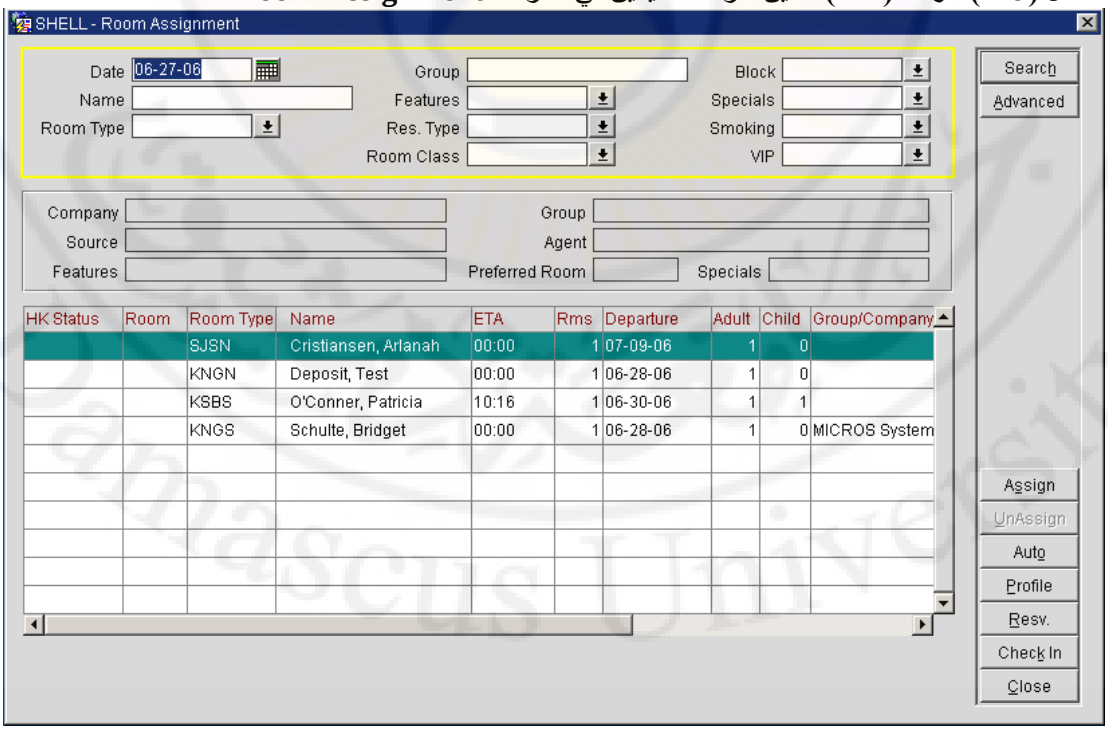
يمكن القيام بعملية تأمين الغرف المناسبة من خلال قائمة مكاتب أمامية و منها نختار الخيار **Room Assignment**, كما في الشكل الآتي :

الشكل (142) قائمة مكاتب أمامية (Front Desk) – خيار Room Assignment



تظهر لوحة (نافذة) تأمين الغرفة للمقيمين في الغرف **In-House Guests – Room Assignment** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (143) لوحة (نافذة) تأمين غرف للمقيمين في الغرف **Room Assignment**



من خلال لوحة (نافذة) تأمين الغرفة للمقيمين في الغرف **In-House Guests – Room Assignment** , نقوم بالبحث عن الحجز المراد تأمين غرفة لإسكانه و ذلك من خلال إدخال معايير (بيانات) البحث في القسم البحث , القسم العلوي من اللوحة (النافذة) , ثم الضغط على زر Search .

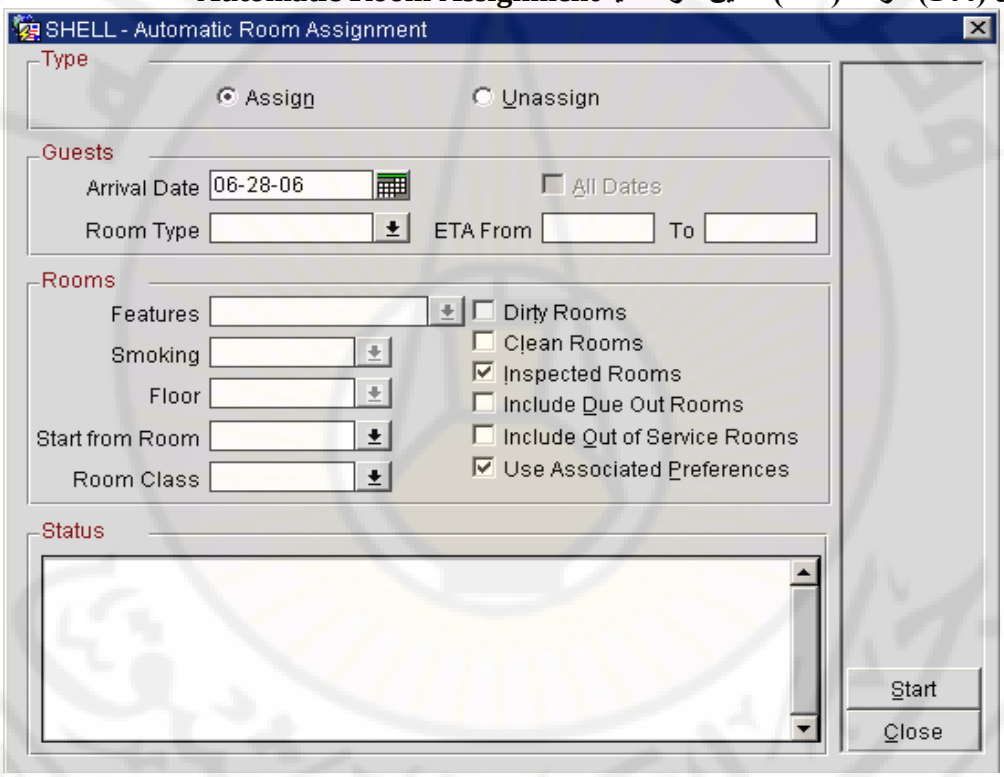
تظهر نتائج البحث في قسم نتائج البحث , القسم السفلي من اللوحة (النافذة) , حيث نقوم بتحديد الحجز المراد إسكانه ثم نضغط على الزر Assign لعرض الغرف .

تظهر لوحة (نافذة) Housekeeping Room Assignment , منها نحدد الغرفة المطلوبة ثم نضغط الزر OK , عندها يتم حجز الغرفة و تأمينها و ربطها مع الحجز المحدد .

في بعض الأحيان , عندما تتعذر عملية تأمين غرفة للقادمين و المقيمين في الغرف يدويا , يلجأ موظف المكاتب الأمامية **Front Desk** الى برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) في المساعدة على حل الاشكال و تأمين الغرفة المطلوبة آليا و ذلك من خلال النقر على زر Auto , ضمن لوحة (نافذة) Room Assignment بعد البحث عن الحجز المطلوب تأمين غرفة له و تحديده .

تظهر لوحة (نافذة) تأمين غرفة آليا Automatic Room Assignment , كما في الشكل الآتي :

الشكل (144) لوحة (نافذة) تأمين غرفة آليا Automatic Room Assignment



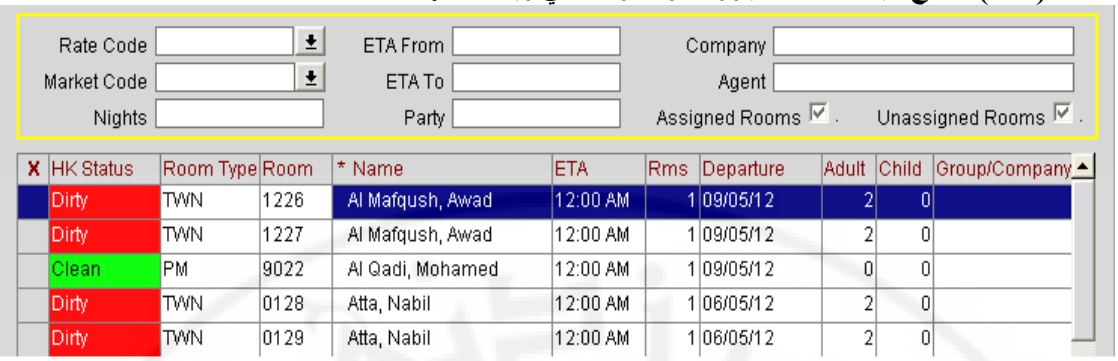
نفعل الخيار Assign في القسم العلوي من اللوحة , و نحدد المعايير المطلوبة للغرفة المراد تأمينها مثل نوعها و فئتها و كذلك الطابق المطلوب تأمين الغرفة ضمنه ... الخ .

عند الانتهاء , نضغط الزر Start ليقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بالبحث عن الغرف المناسبة للحجز المطلوب تأمين غرفة له وربطها مع الحجز المحدد .

يمكن من خلال ادخال بيانات البحث (معايير البحث) في القسم العلوي من لوحة (نافذة) تأمين الغرفة للمقيمين في الغرف **In-House Guests – Room Assignment** , ثم الضغط على الزر Advanced لإظهار معايير بحث إضافية , تفعيل الخيار Assigned Rooms إظهار جميع الحجوزات التي تم تأمين غرف لها و رقم الغرفة التي تم تأمينها , ثم الضغط على زر Search .

تظهر نتائج البحث في قسم نتائج البحث , القسم السفلي من اللوحة (النافذة) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (145) نتائج البحث عن الحجوزات و الغرف التي ربطت معها



X	HK Status	Room Type	Room	* Name	ETA	Rms	Departure	Adult	Child	Group/Company
	Dirty	TWN	1226	Al Mafqush, Awad	12:00 AM	1	09/05/12	2	0	
	Dirty	TWN	1227	Al Mafqush, Awad	12:00 AM	1	09/05/12	2	0	
	Clean	PM	9022	Al Qadi, Mohamed	12:00 AM	1	09/05/12	0	0	
	Dirty	TWN	0128	Atta, Nabil	12:00 AM	1	06/05/12	2	0	
	Dirty	TWN	0129	Atta, Nabil	12:00 AM	1	06/05/12	2	0	

ملاحظة :

يمكن معرفة الحجوزات التي لم يؤمن لها غرف بعد من خلال تفعيل الخيار Unassigned Rooms .

يمكن الغاء حجز الغرف التي تم تأمينها لحجز ما و ذلك من خلال البحث عن الحجز المراد الغاء حجز الغرفة له

و من خلال قسم نتائج البحث ضمن لوحة (نافذة) تأمين الغرفة للمقيمين في الغرف – **In-House Guests**

Room Assignment نقوم بتحديد الحجز المطلوب ثم الضغط على الزر Unsigned .

خامسا – خدمة الرسائل للمقيمين في الغرف (**In-House Guests – Messages**)

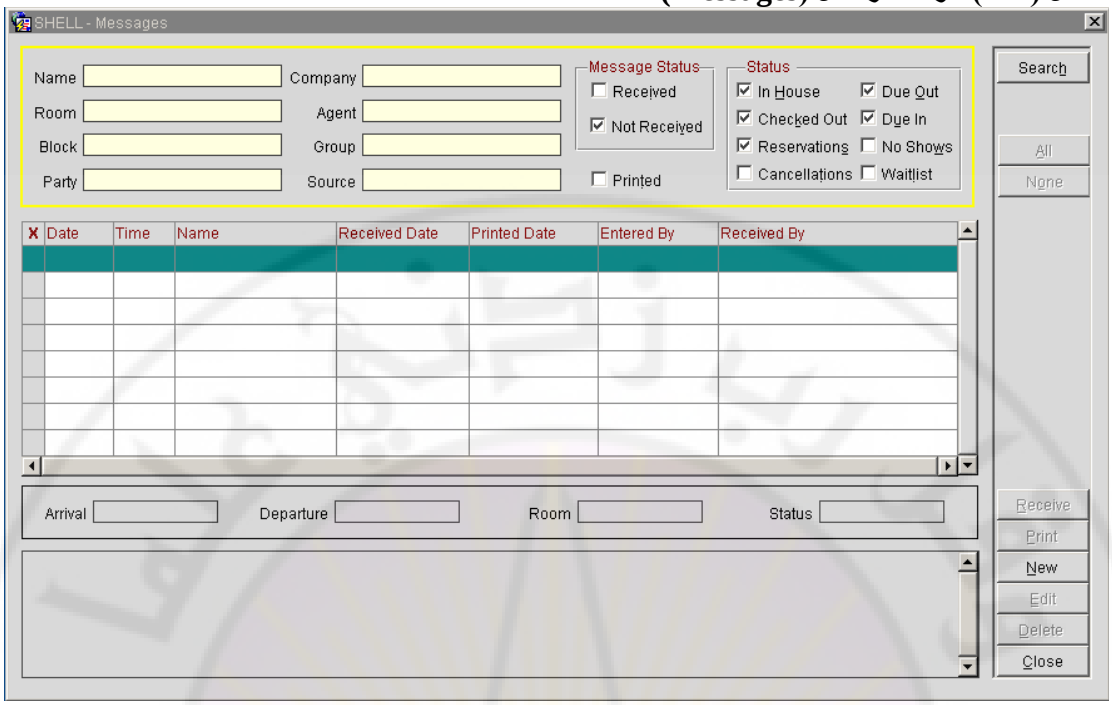
يستخدم موظف قسم المكاتب الأمامية هذا الخيار للإرسال رسائل تنبيه للنزلاء بشكل مباشر عن طريق دائرة فيديو مرتبطة بنظام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , و يمكن القيام بعملية توجيه رسالة ما لنزيل محدد من خلال قائمة مكاتب أمامية و منها نختار الخيار **Messages** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (146) قائمة مكاتب أمامية (Front Desk) – خيار Messages



تظهر لوحة (نافذة) الرسائل (**Messages**) , كما في الشكل الآتي :

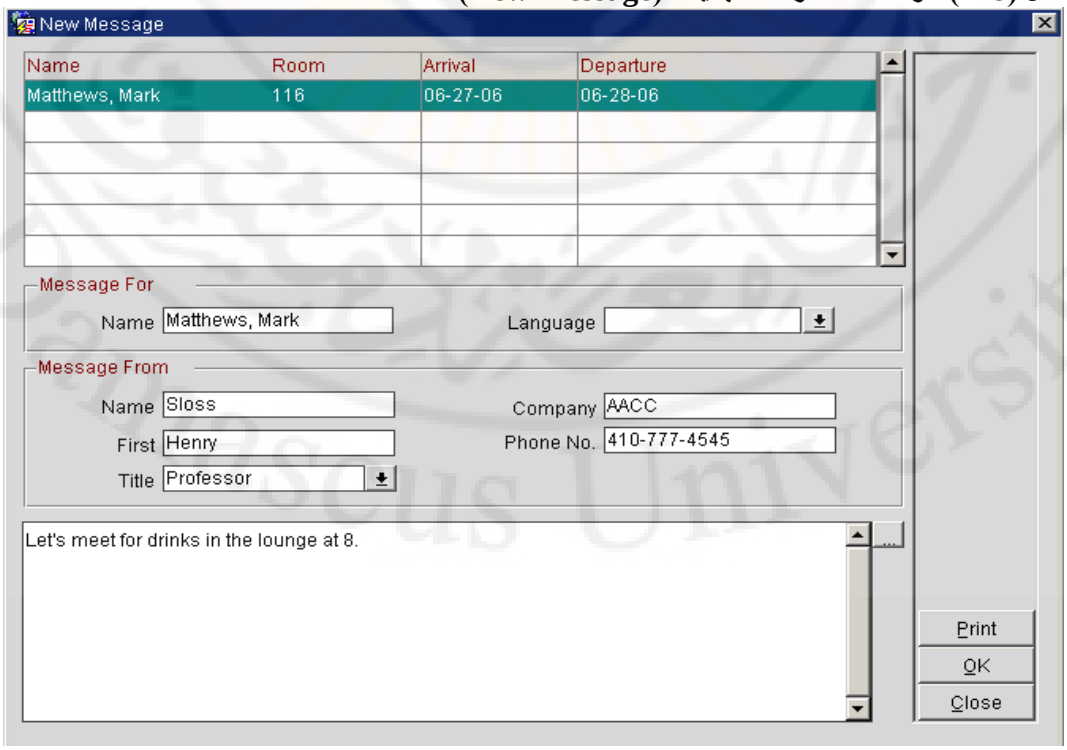
الشكل (147) لوحة الرسائل (Messages)



في لوحة (نافذة) الرسائل تظهر الرسائل السابقة , ان وجدت , حيث يمكن ادخال بيانات النزيل المراد إظهار الرسائل المتعلقة به و البحث عنها بالضغط على زر **Search** فتظهر في القسم العلوي من اللوحة كافة التفاصيل المتعلقة بها , مثل تاريخ انشاء الرسالة و زمن تلقيها و من مستلمها ... الخ , أما في القسم السفلي فيظهر نص الرسالة المحددة كما في الشكل السابق .

لإنشاء رسالة جديدة , من لوحة (نافذة) الرسائل , نضغط الزر **New** , فتظهر لوحة إنشاء رسالة جديدة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (148) لوحة انشاء رسالة جديدة (New Message)



من اللوحة السابقة يمكن ادخال بيانات المرسل مثل الاسم كاملا في الحقول **Name / First** و موضوع الرسالة **Title** و رقم هاتف المرسل **Phone No.** ... الخ , ضمن قسم **Message from** , و كذلك بيانات المرسل إليه مثل الاسم كاملا في الحقل **Name** و لغة نص الرسال في الحقل **Language** , ضمن قسم **Message for** , بينما نص الرسالة يدخل في أسفل اللوحة , كما هو واضح في الشكل السابق .

عند الانتهاء من إدخال بيانات الرسالة الجديدة , نضغط الزر **OK** لحفظ الرسالة و ارسالها .

ملاحظة :
يمكن تعديل بيانات رسالة ما لنزيل غرفة , وذلك بتحديد الرسالة بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" على يمين الرسالة المراد تعديلها , و بعد تحديد الرسالة نضغط الزر **Edit** .
يمكن حذف رسالة ما لنزيل غرفة , عند الضرورة , وذلك بتحديد الرسالة بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" على يمين الرسالة المراد حذفها , و بعد تحديد الرسالة نضغط الزر **Delete** .
للقيام بإرسال مجموعة رسائل دفعة واحدة , نقوم بتحديد الرسائل المراد ارسالها بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" الى يمين كل رسالة مراد ارسالها , و بعد تحديد الرسائل نضغط الزر **Receive** .
للقيام بطباعة مجموعة رسائل دفعة واحدة (أو رسالة ما) , نقوم بتحديد الرسائل المراد طباعتها بعد إجراء عملية البحث عن رسائل النزيل ثم النقر بزر الفأرة ضمن العمود "X" الى يمين كل رسالة مراد طباعتها , و بعد تحديد الرسائل نضغط الزر **Print** .

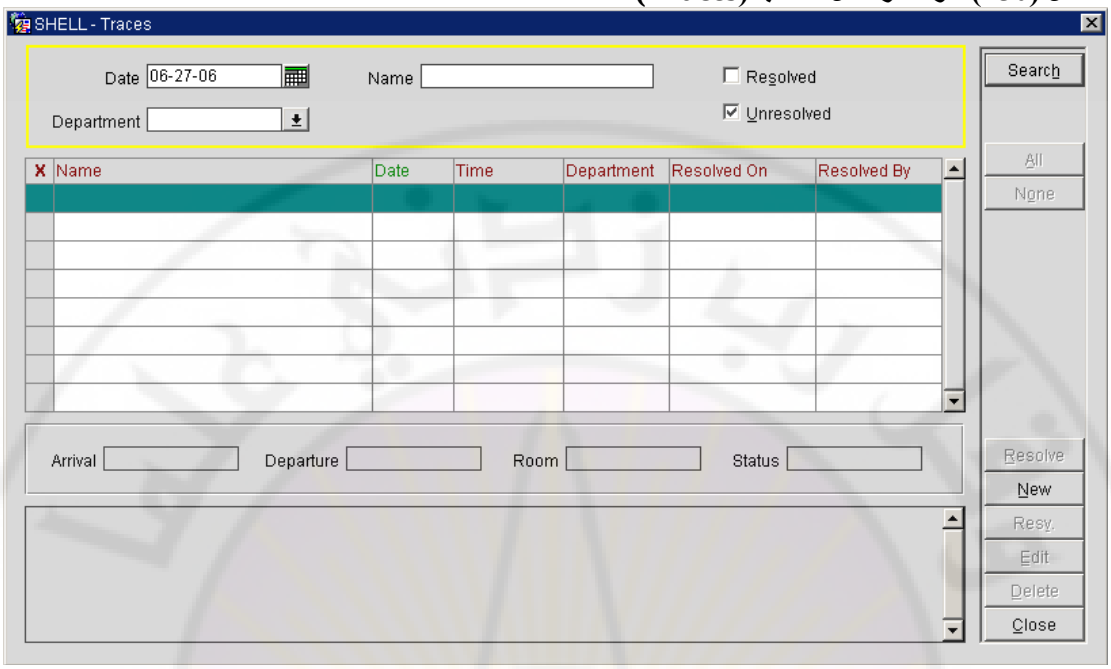
سادسا – خدمة التعقب للمقيمين في الغرف (**In-House Guests – Traces**)
يستخدم موظف قسم المكاتب الأمامية هذا الخيار للإرسال رسائل تنبيه بينيه , بين أقسام الفندق , لإخطار و إبلاغ الموظفين العاملين في أقسام مختلفة حول الإجراءات الخاصة بالنزيل , الواجب متابعتها و التقيد بها و من خلال قائمة مكاتب أمامية و منها نختار الخيار **Traces** , نستطيع القيام بعملية توجيه رسالة ما لنزيل محدد كما في الشكل الآتي :

الشكل (149) قائمة مكاتب أمامية (Front Desk) – خيار Traces



تظهر لوحة (نافذة) رسائل التعقب (**Traces**) , كما في الشكل الآتي :

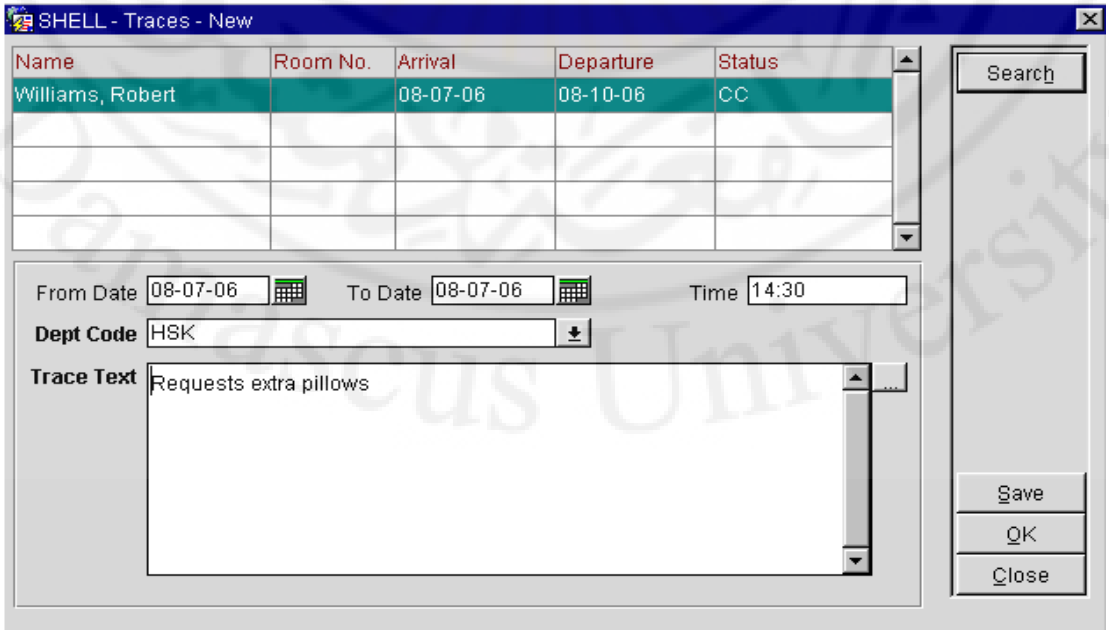
الشكل (150) لوحة رسائل التعقب (Traces)



في لوحة (نافذة) رسائل التعقب تظهر رسائل التعقب السابقة , ان وجدت , حيث يمكن البحث عن رسائل التعقب الخاصة بقسم ما و ذلك باختيار القسم المطلوب من القائمة المنسدلة التي تظهر بالنقر على السهم ⬇ الى يمين الحقل **Department** ثم الضغط على زر **Search** فتظهر في القسم العلوي من اللوحة كافة التفاصيل المتعلقة بها , مثل تاريخ و زمن انشاء رسالة التعقب ... الخ , أما في القسم السفلي فيظهر نص الرسالة المحددة كما في الشكل السابق .

لإنشاء رسالة تعقب جديدة , من لوحة (نافذة) رسائل التعقب , نضغط الزر **New** , فتظهر لوحة إنشاء رسالة جديدة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (151) لوحة رسالة لتعقب جديدة (Traces - New)

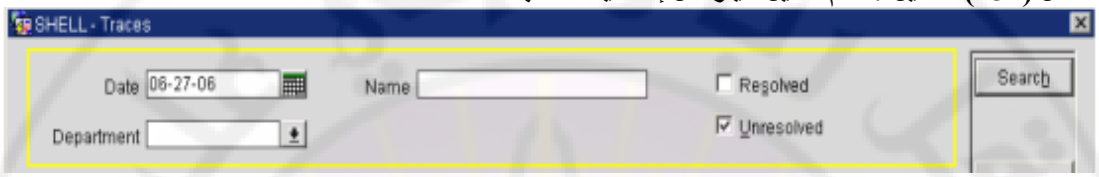


في لوحة (نافذة) رسائل التعقب الجديدة نختار / ندخل بيانات الحقول الضرورية , مثل رمز القسم **Dept. Code** و نص رسالة التعقب .

عند الانتهاء من ادخال البيانات المطلوبة , ننقر على الزر **OK** لحفظ رسالة التعقب الجديدة .

ملاحظة :
عند معالجة حالة تعقب لنزيل ما , يجب إعلام الأقسام الاخرى بذلك و يتم ذلك من خلال لوحة (نافذة) رسائل التعقب (**Traces**) , تحديدا القسم العلوي منها , حيث يتم تفعيل خيار Resolved , كما هو مبين بالشكل :

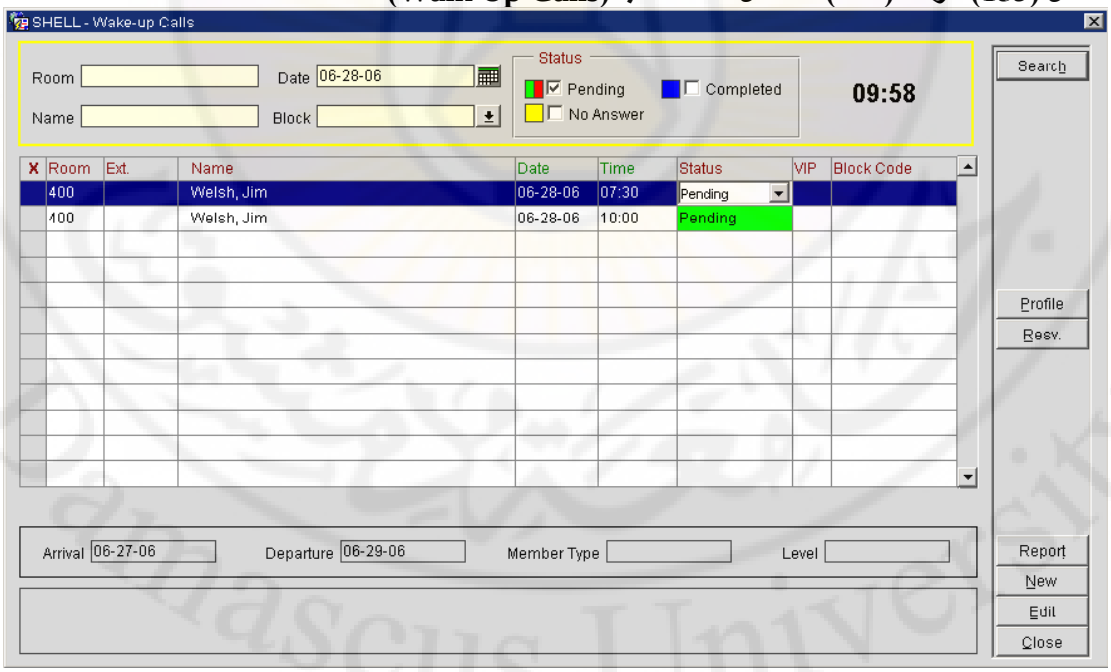
الشكل (152) تفعيل / عدم تفعيل خيار حل إشكالية التعقب



سابعا – خدمة الاتصال تحت الطلب للمقيمين في الغرف (Walk up Calls)
يسمح هذا الخيار لموظف المكاتب الامامية بمعالجة طلبات النزيل و الاتصال به في الأوقات المحددة لذلك , و للقيام بذلك نتبع الخطوات الآتية :

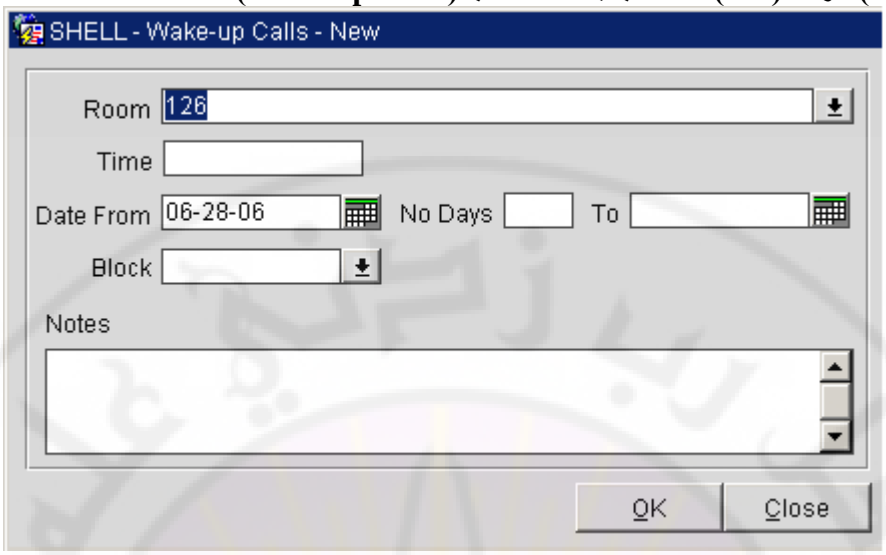
نختار الخيار **Walk Up Calls** من قائمة مكاتب أمامية (**Front desks**) .
تظهر لوحة (نافذة) الاتصال تحت الطلب Walk up calls , كما في الشكل الآتي :

الشكل (153) لوحة (نافذة) الاتصال تحت الطلب (Walk Up Calls)



- من لوحة (نافذة) الاتصال تحت الطلب Walk up calls , يمكن البحث عن اتصالات تحت الطلب السابقة الخاصة بغرفة ما , نزيل ما , أو حتى بتاريخ محدد أو لمجموعة ما و ذلك من خلال ادخال بيانات , أو معايير , البحث ضمن القسم العلوي من اللوحة (النافذة) ثم الضغط على الزر Search .
- تظهر نتائج البحث ضمن القسم السفلي من اللوحة (النافذة) .
- يمكن إضافة اتصال جديد من خلال النقر على زر New , فتظهر لوحة (نافذة) إضافة اتصال جديد تحت الطلب Walk-up Calls – New , كما في الشكل الآتي :

الشكل (154) لوحة (نافذة) اتصال جديد تحت الطلب (Walk Up Calls)



- ندخل / نختار البيانات الخاصة بالاتصال الجديد تحت الطلب , مثل رقم الغرفة ضمن الحقل Room و الزمن الخاص بالاتصال ضمن الحقل Time و كذلك تاريخ الاتصال ضمن الحقول Date From – To و الملاحظات الخاصة بالاتصال المطلوب ضمن الحقل Notes .
- عند الانتهاء , نضغط OK لحفظ بيانات الاتصال الجديد .

ملاحظة :
يمكن طباعة تقرير بجميع الاتصالات تحت الطلب من خلال الضغط على زر Report .
يمكن تعديل بيانات اتصال تحت الطلب من خلال تحديد الاتصال المطلوب تعديله ثم الضغط على زر Edit , فتظهر لوحة (نافذة) اتصال جديد تحت الطلب و من خلالها نقول بالتعديل المطلوب ثم نضغط OK .

الفصل الخامس -

الحسابات النقدية و الفواتير (CASHIERING)

يقدم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) كافة الخدمات الضرورية لإدارة الحسابات المالية و استخراج الفواتير و حفظ كافة التفاصيل المالية المتعلقة بها و طباعتها و حفظ كافة العمليات المالية المتعلقة بحسابات النزلاء , مثل فواتير النزلاء الخاصة بالـ Coffee Shop و Mini Bar و Laundry و غيرها , و طرق الدفع و أرشفتها ضمن المؤسسة الفندقية و كذلك طباعة التقارير المالية و غيرها من الخدمات الأخرى , مثل تسديد حساب النزيل نقدا أو عبر بطاقة الائتمان و كذلك تخريج النزيل Check Out و خروج النزيل المبكر Early Departure .

تخزن جميع بيانات النزلاء , باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , ضمن قاعدة البيانات العلائقية **Oracle** مصممة خصيصا للعمل بشكل وثيق و مستقر مع برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) .

من أساسيات العمل مع الحسابات النقدية و الفواتير التعامل مع مفهومين أساسيين , هما :

- **Debit** – مفهوم **حساب المدين** , آي الجهة المطلوب منها التسديد , و هي عبارة عن رصيد النزيل و تعبر عن القيم النقدية التي يضعها النزيل في رصيده مقدما مقابل الخدمات التي يقدمها الفندق .
- **Credit** – مفهوم **حساب الدائن** , آي الجهة المطلوب لها التسديد , و هي مجموعة عمليات ترحيل الرسوم الى حساب الفندق مقابل الخدمات التي يقدمها الفندق و يقوم النزيل بتسديدها حيث يقوم إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بخصم المبلغ من رصيد النزيل .

يتعرض هذا الفصل لشرح مجموعة الخدمات المالية , التي يقدمها برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , و المتعلقة بحسابات النزلاء و العمليات المالية و طرق حفظها و أرشفتها , و من هذه الخدمات نذكر :

1. خدمة الفوترة / الفواتير (**Billing**) – لعرض مستحقات جميع النزلاء في الغرف الساكنة .
2. خدمة ترحيل الحساب السريع (**Fast Posting**) – لتسجيل , ترحيل , الفواتير لأكثر من غرفة بشكل مباشر و العمل معها .
3. خدمة وظائف امين الصندوق (**Cashier Functions**) – لعرض و طباعة كافة العمليات التي يقوم بها أمين الصندوق .
4. خدمة ترحيل عمليات الصندوق (**Cashier Shift Functions**) – لعرض و طباعة و ترحيل كافة العمليات التي أنجزها أمين الصندوق في نهاية يوم عمله .
5. خدمة ترحيل حسابات الغرف (**Quick Check Out**) – لترحيل حساب مجموعة من الغرف بشكل سريع و إنهاء ذممها المالية بهدف إعادة استخدامها مجددا من قبل نزيل أخر .

سيناقش هذا الفصل كافة العمليات المتعلقة بالخدمات المالية و العمل معها ضمن الفندق باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) .

أولا – خدمة الفوترة / الفواتير (Billings)

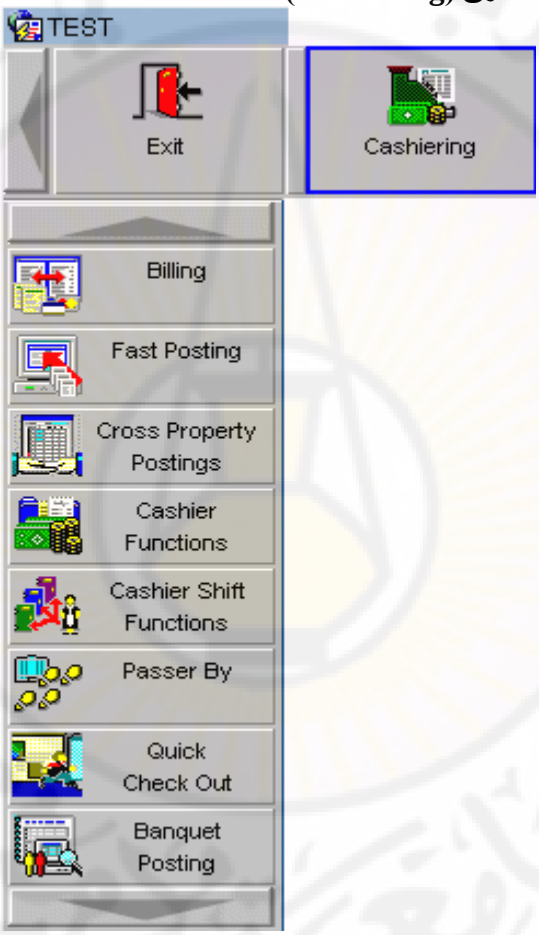
يعتبر هذا الخيار من أهم الخيارات المستخدمة بشكل يومي , و يمكن من خلاله القيام بكافة العمليات المالية و المحاسبية و كل ما يرتبط بها .

يمكن العمل مع خيار الفواتير **(Billings)** فقط في حالة تسكين النزيل **(House In)** .

للوصول الى فواتير النزلاء , نقوم بالخطوات الآتية :

1. من قائمة أمانه الصندوق **(Cashiering)**
2. نختار الخيار الفواتير **(Billing)** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (155) قائمة أمانه الصندوق (Cashiering)



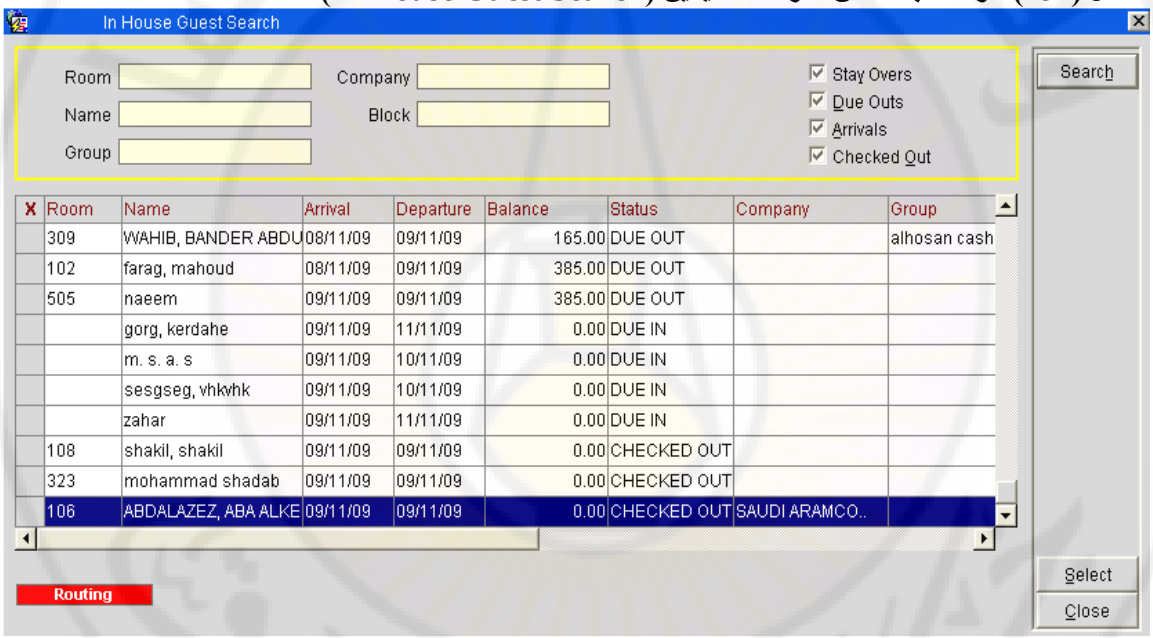
- ننقر على خيار الفواتير **Billings** من قائمة أمانة الصندوق **(Cashiering)** .
- تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب **(Cashier Login)** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (156) لوحة تسجيل المحاسب/ أمين الصندوق (Cashier Login)



- ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
- تظهر لوحة (نافذة) البحث عن النزلاء المقيمين (**In House Guest Search**) , كما في الشكل :

الشكل (157) لوحة البحث عن النزلاء المقيمين (In House Guest Search)



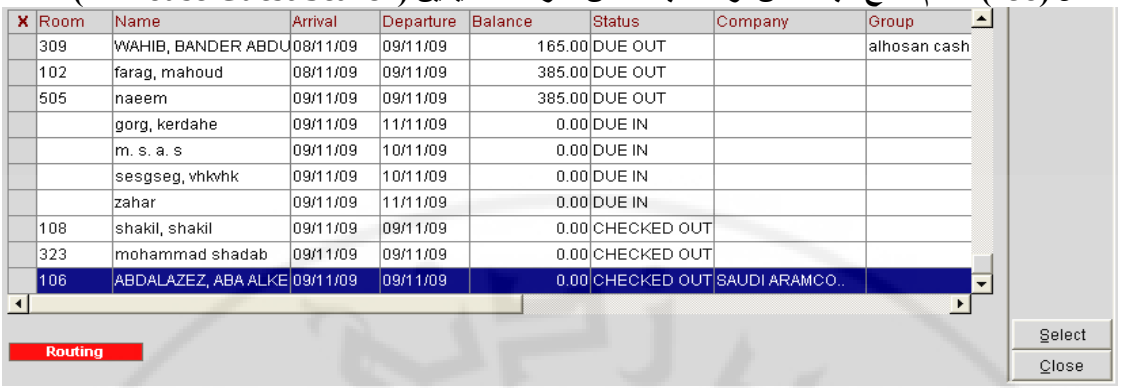
X	Room	Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group
	309	WAHIB, BANDER ABDU	08/11/09	09/11/09	165.00	DUE OUT		alhosan cash
	102	farag, mahoud	08/11/09	09/11/09	385.00	DUE OUT		
	505	naeem	09/11/09	09/11/09	385.00	DUE OUT		
		gorg, kerdahe	09/11/09	11/11/09	0.00	DUE IN		
		m. s. a. s	09/11/09	10/11/09	0.00	DUE IN		
		sesgseg, vhkvhk	09/11/09	10/11/09	0.00	DUE IN		
		zahar	09/11/09	11/11/09	0.00	DUE IN		
	108	shakil, shakil	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT		
	323	mohammad shadab	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT		
	106	ABDALAZEZ, ABA ALKE	09/11/09	09/11/09	0.00	CHECKED OUT	SAUDI ARAMCO..	

يمكن , من هذه اللوحة (النافذة) , تحديد طريقة البحث عن النزلاء المقيمين بعدة طرق , منها :

- البحث عن جميع النزلاء المقيمين حاليا (**Stay Overs**) : و هم النزلاء اللذين مازالوا مقيمين حتى تاريخ اليوم .
- البحث عن جميع النزلاء على وشك المغادرة (**Due Outs**) : و هم النزلاء اللذين مازالوا مقيمين وتاريخ مغادرتهم اليوم .
- البحث عن جميع النزلاء المفترض قدومهم اليوم (**Arrivals**) : و هم النزلاء المتوقع قدومهم اليوم .
- البحث عن جميع النزلاء المغادرين اليوم (**Checked Out**) : و هم النزلاء اللذين غادروا اليوم .
- البحث عن النزلاء بحسب الاسم (**Name**) : و هم النزلاء اللذين حجزوا بالفندق بالاسم المدخل .
- البحث عن جميع النزلاء بحسب رقم الغرفة (**Room**) : و هم النزلاء اللذين حجزوا الغرفة .
- البحث عن جميع النزلاء بحسب اسم الشركة (**Company**) : و هم النزلاء اللذين حجزوا في الفندق و ينتمون للشركة أو المستضافون على حساب الشركة .
- البحث عن جميع النزلاء وفق المعايير (الخيارات) السابقة .

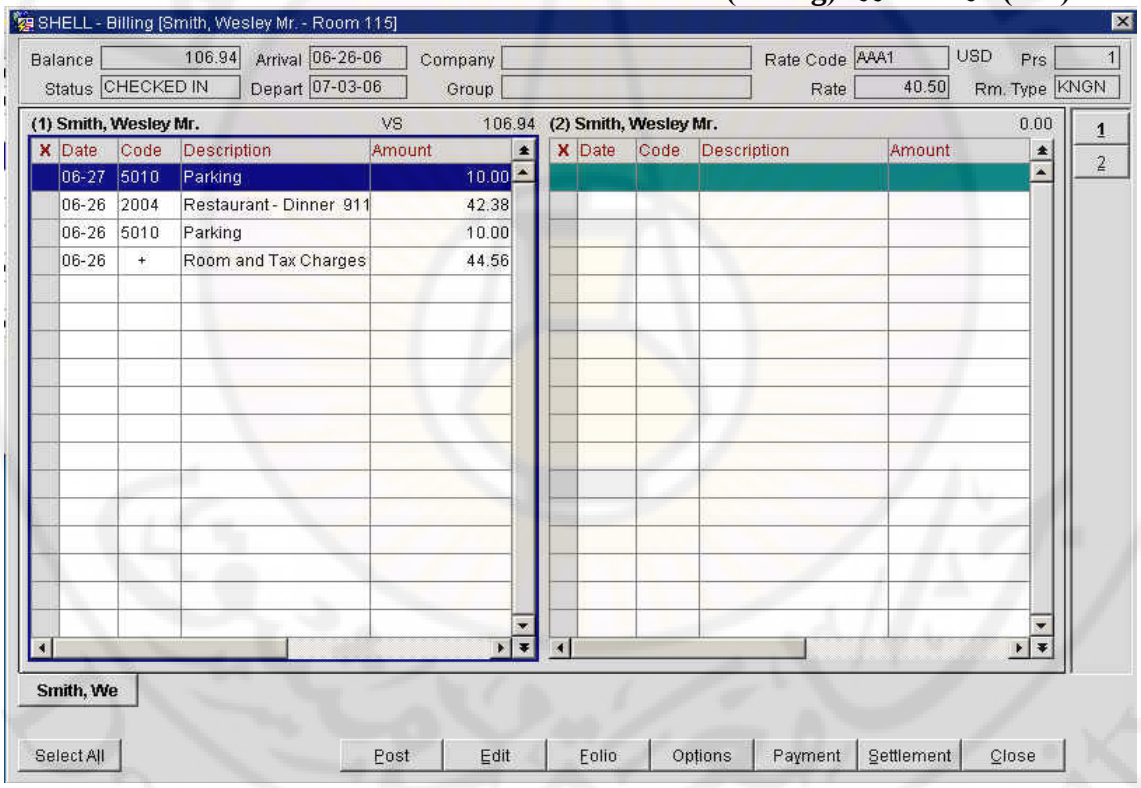
- عند الانتهاء من تحديد معايير البحث المطلوبة , نضغط زر بحث **Search** , تظهر نتائج البحث في القسم السفلي من لوحة (نافذة) **البحث عن النزلاء المقيمين** (**In House Guest Search**) , كما في الشكل :

الشكل (158) قسم نتائج البحث من لوحة البحث عن النزلاء المقيمين (In House Guest Search)



- نحدد ما نريد مراجعة فاتورته , بالنقر بزر الفأرة الايسر مرة واحدة عليه , ثم نختار الزر **Select** .
- تظهر لوحة (نافذة) **الفاتورة (Billing)** , كما في الشكل :

الشكل (159) لوحة الفاتورة (Billing)

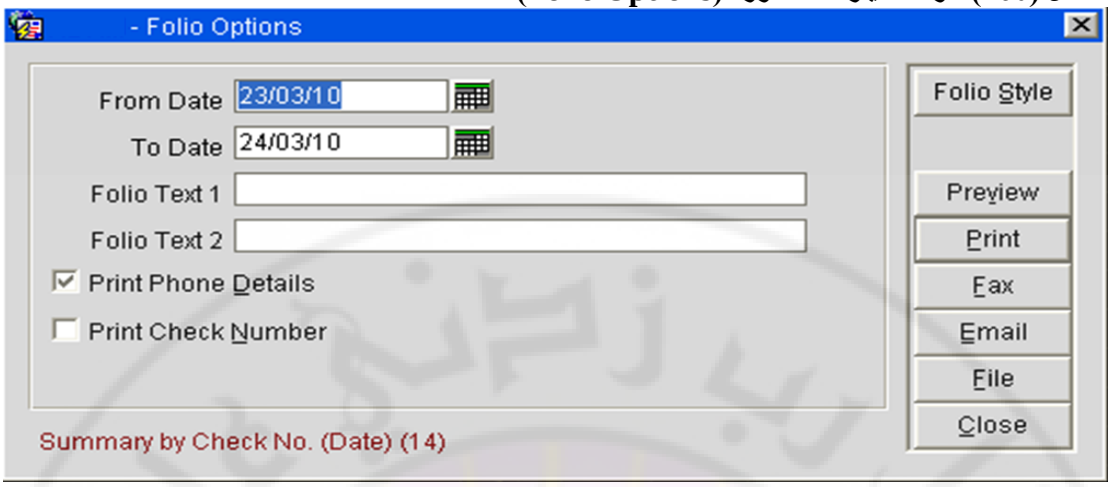


تسمح هذه النافذة بالقيام بجميع العمليات المالية بدء من إدخال الفواتير أو سداد مبالغ من حساب النزلاء أو مغادرة لنزيل **(Check Out)** .

ملاحظة :
يمكن الوصول الى لوحة (نافذة) **الفاتورة (Billing)** بالنقر المزدوج بزر الفأرة الأيسر فوق رقم الغرفة , المراد فتح فاتورة لها .

1. **لطباعة فاتورة النزيل** , نضغط الزر **Folio** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) **الفاتورة (Billing)** , تظهر لوحة (نافذة) خيارات الفاتورة كما في الشكل الآتي :

الشكل (160) لوحة خيارات الفاتورة (Folio Options)



من اللوحة السابقة , لوحة (نافذة) خيارات الفاتورة **Folio Options** , نستطيع القيام بعدة مهام , هي :

- **تحديد شكل الفاتورة** , هل نريد فاتورة تفصيلية أم فاتورة إجمالية ... الخ , وذلك بالنقر على الزر Folio Style , فتظهر لوحة (نافذة) شكل الفاتورة **Folio Style** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (161) لوحة شكل الفاتورة (Folio Style)



نحدد منها شكل الفاتورة المطلوب , أكثر الخيارات استخداما , هي :

- Detailed Folio (Date) – فاتورة تفصيلية حسب التاريخ .
- Transaction Code Summary per Day (Code) – فاتورة يومية حسب رمز خدمة ما .

بعد تحديد شكل (Style) الفاتورة , المراد طباعتها , نضغط Close للعودة الى لوحة (نافذة) خيارات الفاتورة **Folio Options**

- **عرض فاتورة النزيل** , نضغط الزر **Preview** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) , يظهر تقرير على شكل ملف بصيغة **.pdf** .

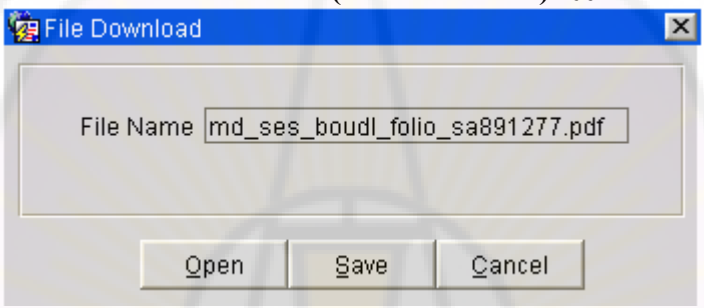
- **طباعة فاتورة النزيل** , نضغط الزر **Print** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) , يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بإرسال تقرير الفاتورة الى الطابعة و الحصول على نسخة ورقية من الفاتورة .

- **إرسال فاتورة النزيل عبر الفاكس** , نضغط الزر **Fax** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) , يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بإرسال تقرير الفاتورة عبر الفاكس الى الجهة المراد أعلامها بتفاصيل الفاتورة المستحقة .

- **لإرسال فاتورة النزيل عبر البريد الالكتروني** , نضغط الزر **Email** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) , يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بإرسال تقرير الفاتورة عبر البريد الالكتروني الى الجهة المراد أعلامها بتفاصيل الفاتورة المستحقة .

- **لحفظ فاتورة النزيل في ملف** , نضغط الزر **File** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) , يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بحفظ تقرير الفاتورة في ملف , كما في الشكل الآتي :

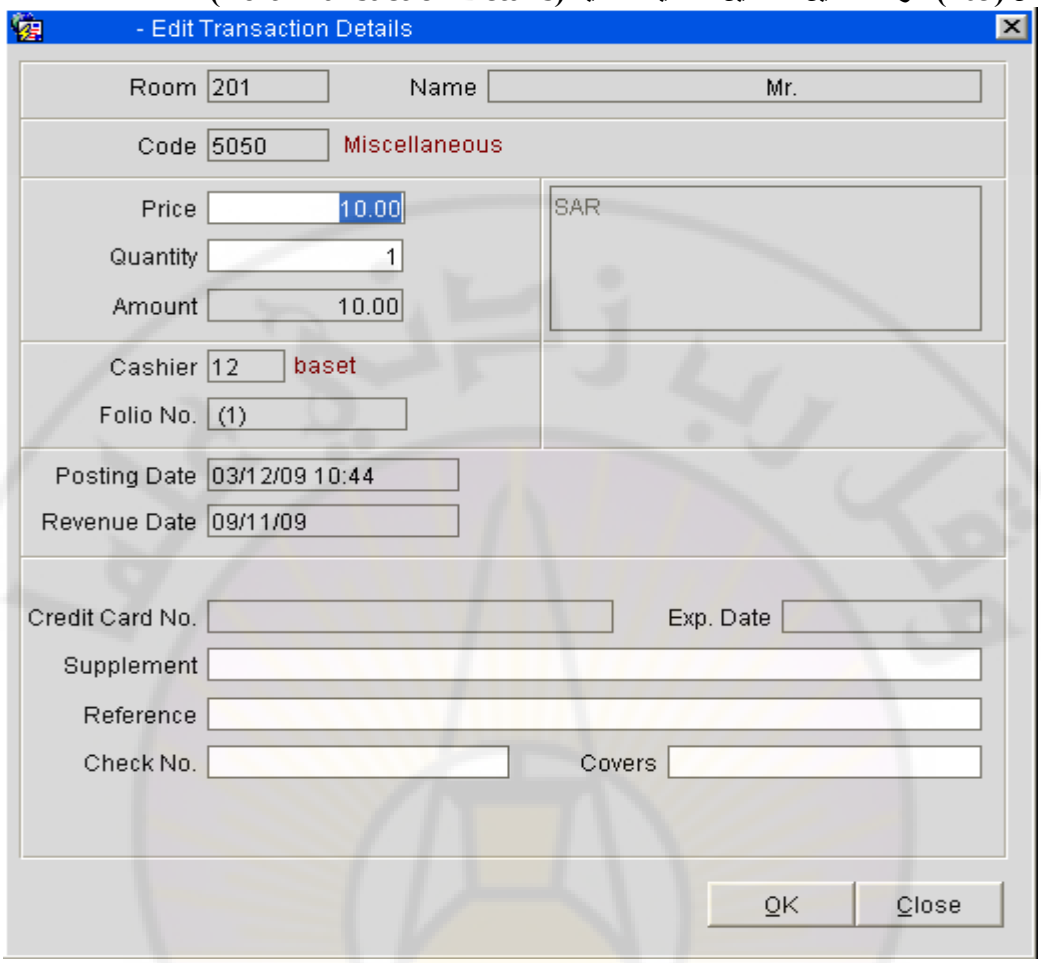
الشكل (162) لوحة حفظ الفاتورة (File Download)



يمكن من خلال لوحة حفظ الفاتورة (File Download) , فتح ملف تقرير الفاتورة و الاطلاع عليه أو إتمام عملية الحفظ بالضغط على Save .

2. **لتعديل فاتورة النزيل** , نضغط الزر **Edit** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) **الفاتورة** (**Billing**) , تظهر لوحة (نافذة) تعديل تفاصيل العملية المالية , كما في الشكل الآتي :

الشكل (163) لوحة تعديل تفاصيل العملية المالية (Edit Transaction Details)



من لوحة (نافذة) تعديل تفاصيل العملية المالية يمكن القيام بالتعديل المطلوب ضمن الحقول المتاحة للتعديل , حيث نلاحظ أن كل من الحقول التالية متاحة للتعديل , وهي :

1. حقل السعر Price .
2. حقل الكمية Quantity .
3. حقل الإضافات / الزيادات Supplement - حيث تم ادخال تفاصيل إضافية للفاتورة .
4. حقل مستند التعديل Reference .
5. حقل رقم الفاتورة Check No. .
6. حقل تغطية الاستحقاق / الحساب Covers .

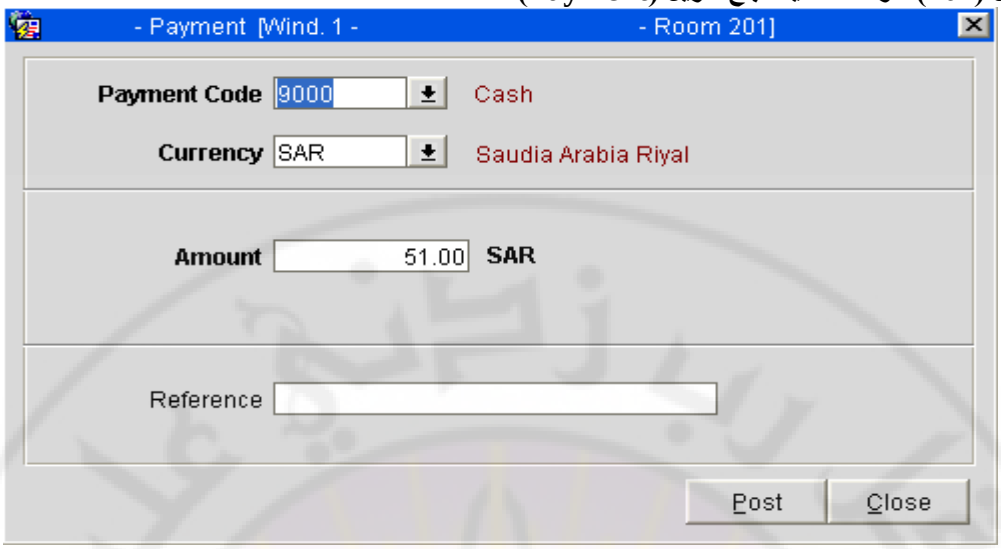
عند الانتهاء من إدخال التعديل المطلوب , نضغط OK للحفظ و العودة لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) .

ملاحظة :
يمكن القيام بعمليات التعديل المطلوبة على الفاتورة ضمن الليلة نفسها لتقديم الخدمة , كما يمكن تعديل تفاصيل فاتورة ما بعد ذلك , آي بعد انقضاء الليلة المقدمة فيها الخدمة , و لكن حينها يكون التعديل متاح فقط للحقول التالية :

a) حقل الإضافات / الزيادات Supplement .
b) حقل مستند التعديل Reference .
c) حقل رقم الفاتورة Check No. .

3. **أمر تسديد مبلغ لنزيل** , نضغط الزر **Payment** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) , تظهر لوحة (نافذة) تسديد مبلغ لنزيل , كما في الشكل الآتي :

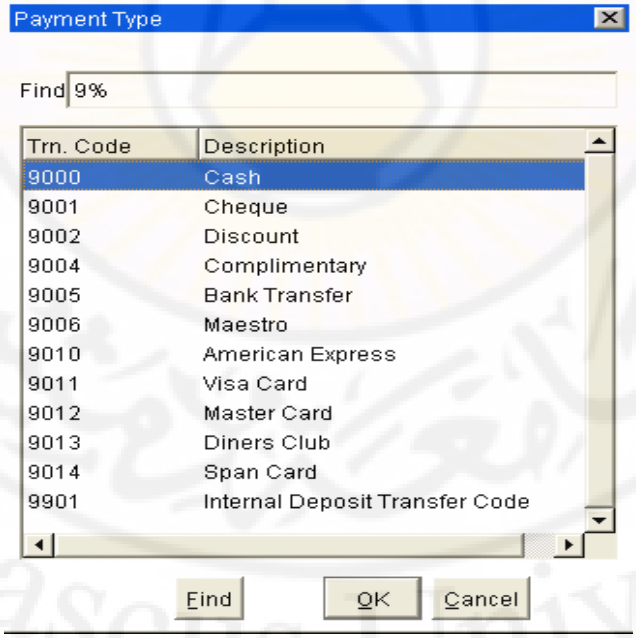
الشكل (164) لوحة تسديد مبلغ لنزيل (Payment)



من لوحة (نافذة) تسديد مبلغ لنزيل , نستطيع ادخال المبالغ المسددة لنزيل ما من خلال ادخال البيانات المطلوبة لتسجيل السداد عبر الحقول الآتية :

I. الحقل **Payment Code** – لإدخال / اختيار طريقة الدفع , التي يرغب الزيل باستخدامها لسداد الفندق , و لمعرفة رموز طرق السداد المع8تمدة ضمن الفندق نقوم بالنقر على الزر ⬇ الموجود الى يمين الحقل فتظهر نافذة تحوي الرموز(Codes) و تفاصيلها , كما في الشكل الآتي :

الشكل (165) لوحة رموز طرق الدفع (Payment Codes)



II. الحقل **Currency** – لإدخال / اختيار نوع العملة المسدد بها .

III. الحقل **Amount** – لإدخال قيمة المبلغ المطلوب للسداد .

عند الانتهاء نضغط OK للعودة الى لوحة (نافذة) تسديد مبلغ لنزيل Payment و الضغط على Post لترحيل المبلغ المسدد الى حساب النزيل .

4. **أمر تسوية الحساب لنزيل** , نضغط الزر **Settlement** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) **الفاتورة (Billing)** , تظهر لوحة (نافذة) تسديد مبلغ لنزيل , كما في الشكل الآتي :

الشكل (166) لوحة تسوية حساب نزيل (Folio Type)



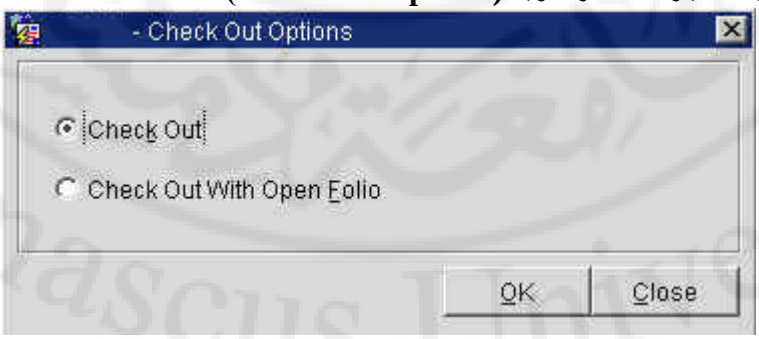
تختار الخيار المطلوب لتسوية حساب النزيل , من لوحة تسوية حساب نزيل (**Folio Type**) , وفيها الخيارات الآتية :

I. الخيار Interim Bill – يستخدم في حال رغب النزيل بفصل الفاتورة الحالية عن بقية الحساب عندما يسعى لتدقيق نفقاته خلال فترة إقامته في الفندق .
II. الخيار Early Departure – يستخدم في حال رغب النزيل بمغادرة الفندق قبل انتهاء حجزه في الفندق .
III. الخيار Advanced Bill – يستخدم في حال رغب النزيل بفصل الفاتورة الحالية عن بقية الحساب و يضاف للفاتورة تلقائيا أجور حجز الغرفة (Room Charge) لهذا اليوم .

عند الانتهاء نضغط OK للعودة الى لوحة (نافذة) تسديد مبلغ لنزيل Payment و متابعة العمل ضمنها .

ملاحظة :
أمر تسوية حساب نزيل **Settlement** , الموجود في لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) يأخذ تسمية أخرى في حال كون تاريخ مغادرة النزيل مطابق لتاريخ اليوم و عندها يتغير ليصبح مغادرة النزيل **Check Out** عوضا عن تسوية حساب نزيل **Settlement** .
تظهر لوحة (نافذة) خيارات مغادرة نزيل Check Out Options , كما في الشكل الآتي :

الشكل (167) لوحة خيارات مغادرة نزيل (Check out Options)

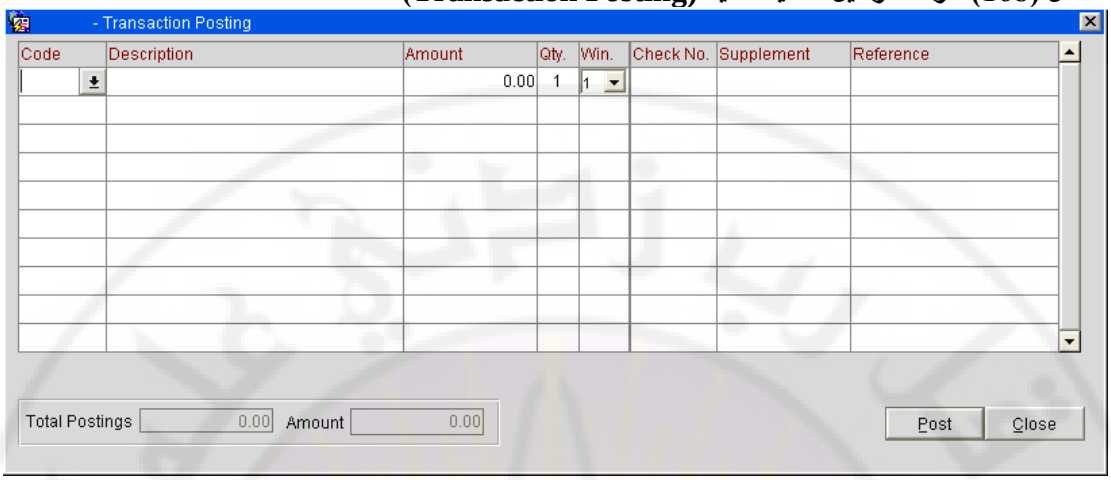


منها نختار الخيار Check Out ثم نضغط OK للخروج من اللوحة (النافذة) و العودة الى لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) .

غالبا الخيار Check Out With Open Folio لا يكون متاح , فعال , و ذلك لأن أي إدارة مؤسسة الفندقية تتعامل مع الجانب المالي بحرص شديد و لا ترغب بترك مبالغ مالية في الحسابات غير مسددة .
في حال و جود توجيه (Routing) لغرفة النزيل الى حساب شركة ما , فيجب اختيار طريقة الدفع Payment من النوع سداد ذمم مدينة (City Ledger) .

5. **أمر ترحيل عملية مالية لنزيل** , نضغط الزر **Post** , الموجود بأسفل لوحة (نافذة) الفاتورة (**Billing**) , تظهر لوحة (نافذة) ترحيل عملية مالية لنزيل , كما في الشكل الآتي :

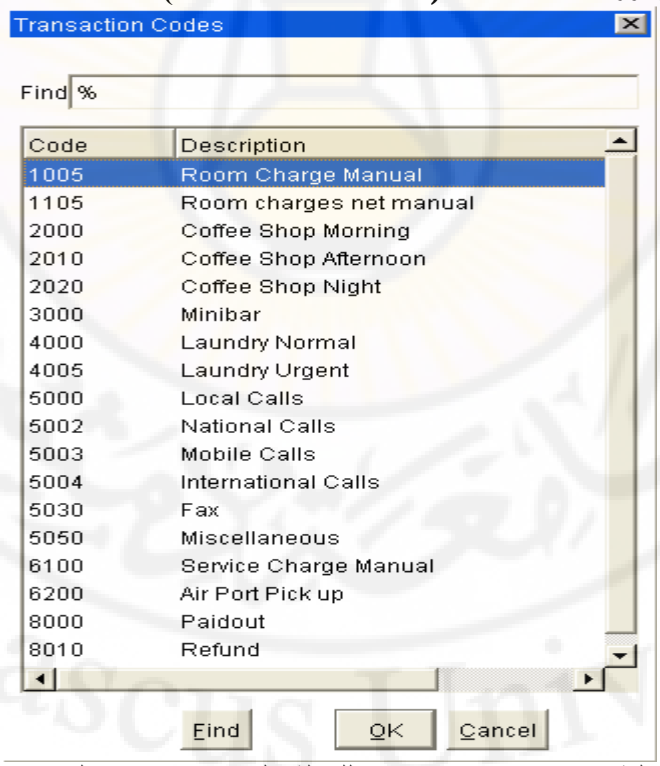
الشكل (168) لوحة ترحيل عملية مالية (Transaction Posting)



من لوحة ترحيل عملية مالية لنزيل (Transaction Posting) نختار رمز العملية المراد تسديدها و ترحيلها , و ذلك بالنقر على الزر الخاص برمز العملية (Code) .

تظهر لوحة (نافذة) رموز العمليات المالية (Transaction Codes) المعتمدة في الفندق , كما في الشكل الآتي :

الشكل (169) لوحة رموز العمليات المالية (Transaction Codes)



يستخدم رمز العملية المالية (Transaction Code) للدلالة على نوع محدد من الفواتير , و من رموز العمليات المالية شائعة الاستخدام , نذكر :

I. **1005 : Room charge Manual** - للدلالة عن خدمة تأجير الغرفة و المدخل يدويا بسبب خطأ في إدخال سعر حجز الغرفة مثلا .
II. **20X0 : Coffee Shop** - للدلالة عن خدمة استخدام مقهى الفندق .
III. **4000 : Laundry Normal** - للدلالة عن خدمة الغسل و تنظيف الملابس .
IV. **3000 : Mini Bar** - للدلالة عن خدمة استخدام ثلاجة الغرفة الفندق .

V. **Refund** : **8010** - للدلالة عن خدمة إعادة مبلغ مرتجع للنزيل .
VI. **Paid Out** : **8000** - للدلالة عن خدمة دفع مبلغ من الحساب المدفوع مقدما من قبل النزيل .

بعد تحديد رمز العملية المالية (Transaction Code) , المراد ترحيلها الى فاتورة النزيل و ذلك بالنقر فوقه بزر الفأرة الأيسر مرة ثم الضغط على OK أو من خلال النقر المزدوج بزر الفأرة الأيسر , تظهر لوحة (نافذة) ترحيل عملية مالية لنزيل و فيها رمز العملية المحدد .

ندخل بقية المدخلات المطلوبة , في لوحة (نافذة) ترحيل عملية مالية لنزيل (Transaction Posting) , مثل :

- قيمة المبلغ في حقل Amount .
- وصف مختصر للعملية في حقل Description .
- رقم الفاتورة في حقل .Check No .
- مستند العملية المالية Reference .
- الزيادات / الاضافات Supplement .
- رقم النافذة Win حيث رقم النافذة المستخدم لكل عمليات الترحيل , افتراضيا , هو الرقم 1 .
- الكمية .Qty و تستخدم لإجراء مجموعة من عمليات ترحيل المبالغ النقدية المتساوية .

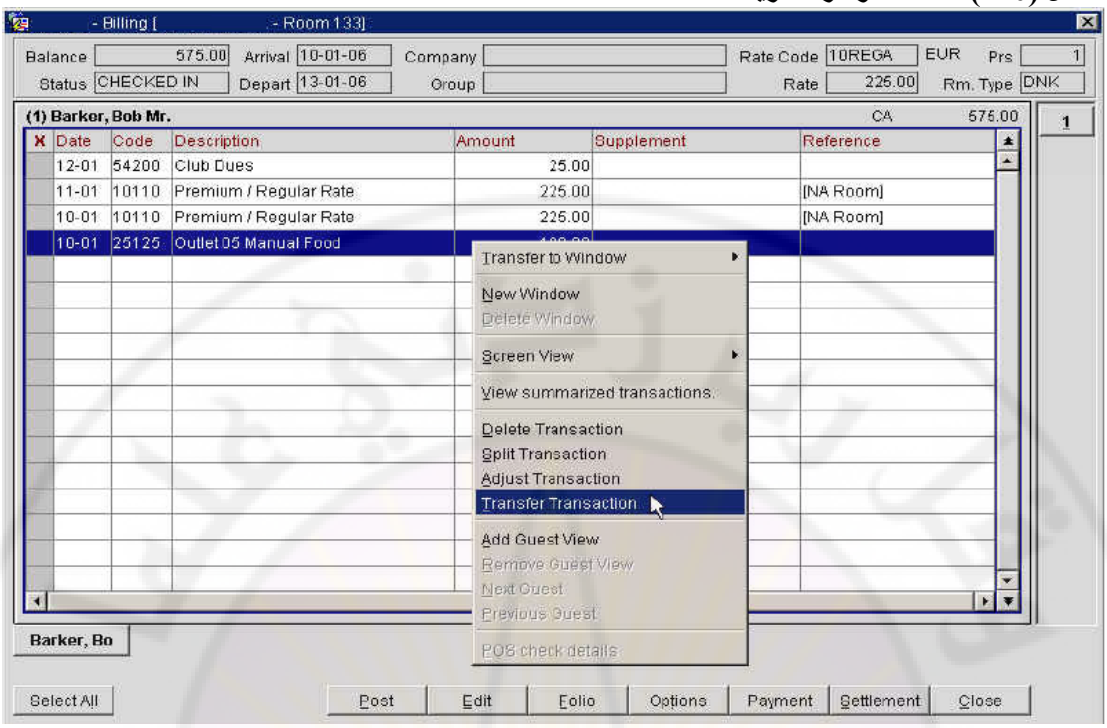
عند الانتهاء من ادخال البيانات الضرورية لإنجاز العملية المالية , اضغط Close .

ملاحظة :
تستخدم الحقول مستند العملية المالية Reference و الزيادات / الاضافات Supplement لإدخال توصيف إضافي للعملية المالية و يمكن أن تظهر هذه البيانات على الفاتورة المطبوعة .
يمكن القيام بعملية **ترحيل عملية مالية** من فاتورة غرفة لنزيل الى فاتورة غرفة أخرى , وذلك من خلال تحديد فاتورة النزيل , المراد ترحيل المبلغ من فاتورته , ثم النقر بزر الفأرة الأيمن فوق سجل فاتورة النزيل فتظهر قائمة الأوامر السريعة , و فيها مجموعة من الأوامر , مثل :

- الأمر Transfer Transaction : لترحيل عملية مالية من فاتورة غرفة الى فاتورة غرفة أخرى .
- الأمر Delete Transaction : للإلغاء عملية مالية من فاتورة النزيل .
- الأمر Split Transaction : لتقسيم عملية مالية لعدد من الفواتير .
- الأمر Adjust Transaction : لتعديل عملية مالية الى فاتورة النزيل .

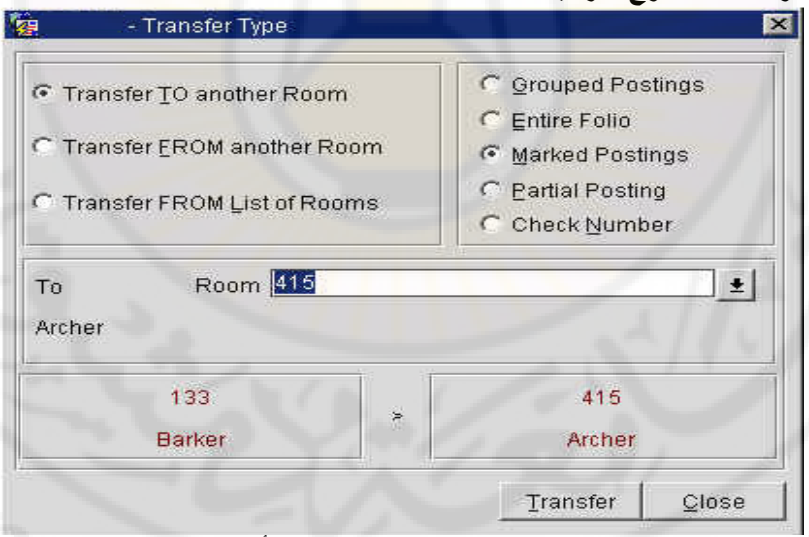
نختار الأمر ترحيل عملية مالية Transfer Transaction , كما في الشكل الآتي :

الشكل (170) قائمة الأوامر السريعة



تظهر لوحة (نافذة) شكل عملية الترحيل **Transfer Type** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (171) لوحة شكل / نوع الترحيل



تسمح لوحة (نافذة) شكل عملية الترحيل **Transfer Type** بالقيام بأشكال مختلفة من عمليات الترحيل بين الفواتير , و منها :

- ترحيل عملية مالية من فاتورة الغرفة الحالية الى فاتورة غرفة ما Transfer TO another Room.
- ترحيل عملية مالية من فاتورة غرفة ما الى فاتورة الغرفة الحالية Transfer FROM another Room .
- ترحيل عملية مالية من مجموعة غرف الى فاتورة الغرفة الحالية Transfer TO List of Rooms.
- Grouped Postings - ترحيل كافة العمليات المالية الموجودة على الحساب و تحمل نفس رمز العملية المالية .
- Entire Folio - ترحيل كافة العمليات المالية الموجودة على الحساب .
- Marked Posting - ترحيل كافة العمليات المالية المختارة أو المحددة .
- Partial Posting - ترحيل جزء من العمليات المالية الموجودة على الحساب .

– Check Number - ترحيل كافة العمليات المالية التي تملك رقم الفاتورة ذاته .

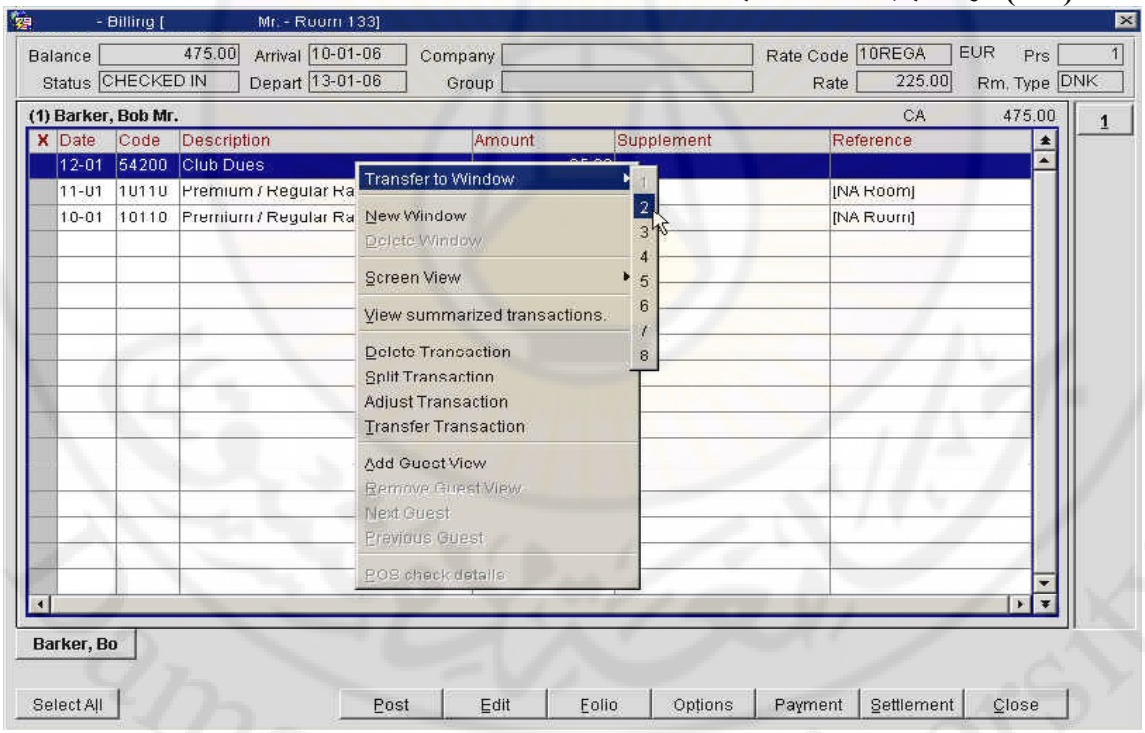
نحدد شكل عملية الترحيل و كذلك رقم الغرفة المراد نقل / تحويل العملية المالية الى فاتورتها , أو من فاتورتها , ثم نضغط Transfer لإنجاز المطلوب .
للتأكد من انجاز عملية التحويل بشكل صحيح , يقوم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بعرض لوحة التأكيد على إنجاز العملية بشكلها الصحيح , كما في الشكل الآتي :

الشكل (172) لوحة تأكيد أنجاز عملية التحويل



يمكن القيام بعملية **تغير رقم نافذة الحساب المستخدم** الى رقم نافذة حساب أخر , وذلك من خلال تحديد فاتورة النزيل , ثم النقر بزر الفأرة الأيمن فوق سجل فاتورة النزيل فتظهر قائمة الأوامر السريعة , و منها نختار الأمر Transfer to Window , كما في الشكل الآتي :

الشكل (173) لوحة تبديل نافذة الحساب



تظهر قائمة فرعية تحوي أرقام النوافذ المتاحة للحساب , منها نحدد رقم نافذة الحساب المطلوبة .

ملاحظة :
يمكن , أيضا , تغير رق نافذة الحساب المستخدم من خلال النقر مباشرة على الزر الموجود الى يمين الحقل Win.
يمكن القيام بعملية **تقسيم و تجزئة حساب غرفة الى فاتورتين** منفصلتين و مختلفتين حسب النزيل , وذلك يحدث عندما يتشارك أكثر من نزيل في حجز غرفة واحدة و كل منهم يرغب بالدفع لقاء الخدمات التي يطلبها .

يمكن القيام بعملية تقسيم و تجزئة الحساب من خلال تحديد فاتورة النزيل , ثم النقر بزر الفأرة الأيمن فوق سجل فاتورة النزيل فتظهر قائمة الأوامر السريعة , و منها نختار الأمر Split Transaction .

تظهر لوحة (نافذة) تقسيم و تجزئة الحساب كما يظهر في الشكل الآتي :

الشكل (174) لوحة تقسيم و تجزئة الحساب

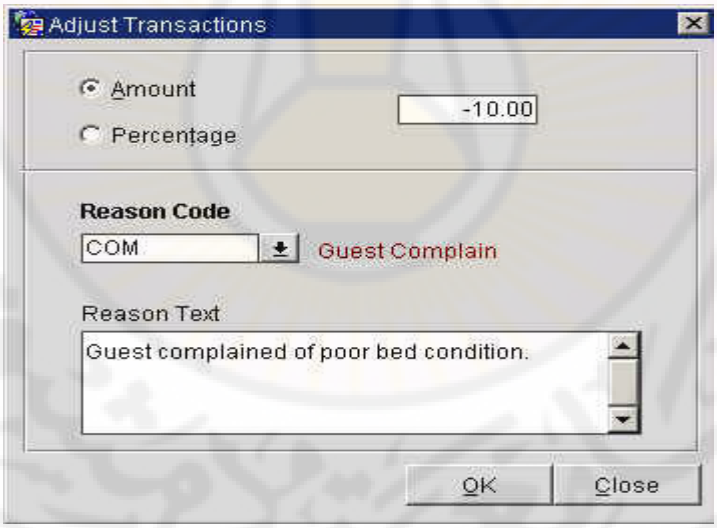


منها , لوحة (نافذة) تقسيم و تجزئة الحاسب Split Amount , نختار إما الخيار Amount أو Percentage ثم ندخل المبلغ المراد تقسيمه الى فاتورتين في الحقل Amount to split .

عند الانتهاء من ادخال البيانات المطلوبة نضغط OK للإنجاز العملية المطلوبة .

يمكن القيام بعملية **تعديل حساب عملية مالية في فاتورة** , وذلك من خلال تحديد فاتورة النزيل , ثم النقر بزر الفأرة الأيمن فوق سجل فاتورة النزيل فتظهر قائمة الأوامر السريعة , و منها نختار الأمر Adjust Transaction , تظهر لوحة (نافذة) تعديل عملية مالية كما يظهر في الشكل الآتي :

الشكل (175) لوحة تعديل حساب عملية مالية



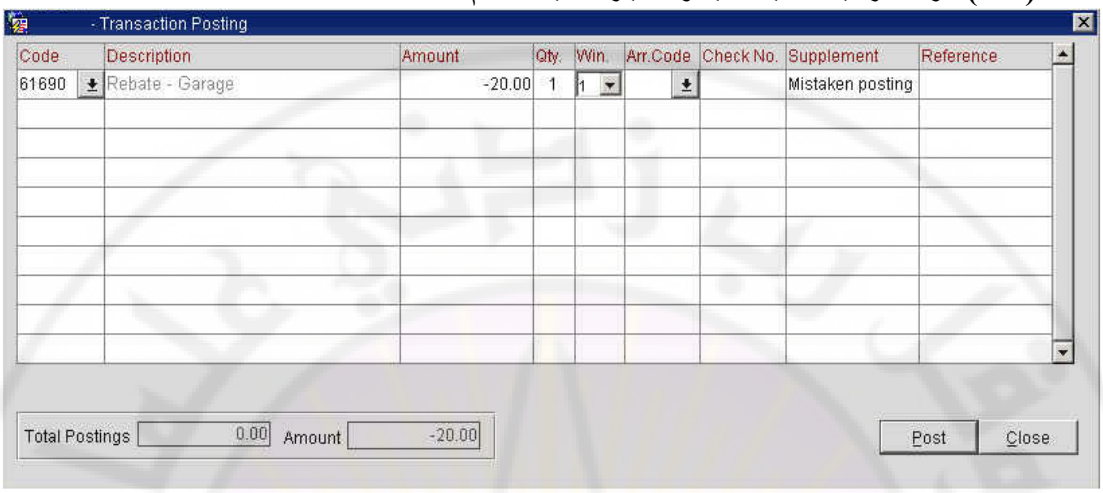
منها , لوحة (نافذة) تعديل عملية مالية Adjust Transaction , نختار إما الخيار Amount أو Percentage ثم ندخل قيمة المبلغ المراد سحبه من الحساب مسبوق بإشارة سالب "-" .
ندخل / نختار رمز سبب التعديل في الحقل Reason Code و كذلك وصف مختصر لسبب التعديل في الحقل Reason Text العملية المراد تعديل أجوره في الحقل Amount to split .

عند الانتهاء من ادخال البيانات المطلوبة نضغط OK للإنجاز العملية المطلوبة .

ملاحظة :
يمكن القيام بعملية **الحسم على فاتورة** , وذلك من خلال فتح فاتورة النزيل Guest Folio , المراد القيام بعملية حسم "Rebate Transaction" على قيمتها , ثم الضغط على الزر Post .

تظهر لوحة (نافذة) ترحيل عملية مالية لنزيل (Transaction Posting) نختار رمز العملية المراد تسديدها و ترحيلها , و ذلك بالنقر على الزر ⬇ الخاص برمز العملية (Code) و اختيار رمز عملية الحسم Rebate Transaction , كما في الشكل الآتي :

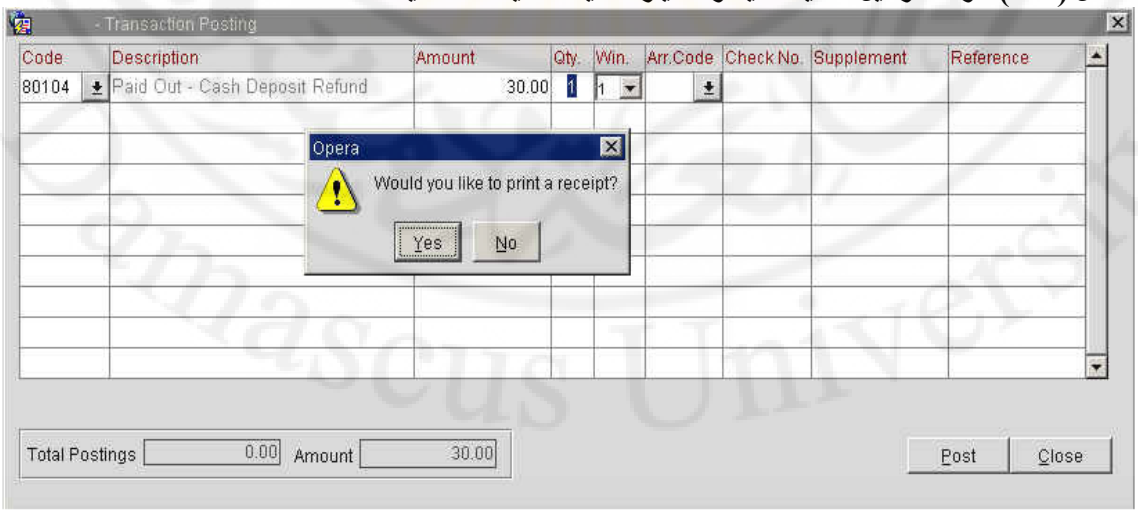
الشكل (176) لوحة ترحيل عملية مالية و اختيار عملية الحسم



يجب ادخال قيمة الحسم في الحقل **Amount** مسبوقا بإشارة سالب "-" و عند الانتهاء من عملية إدخال / اختيار البيانات المطلوبة للقيام بعملية الحسم , نضغط الزر Post لإنجاز العملية .

يمكن القيام بعملية **اعادة ذمة مالية / تصفية حساب للنزيل** , حيث يمكن للنزيل وبناء على طلبه مغادرة الفندق قبل انتهاء فترة حجزه و طلب تصفية حسابه .
عندها يكون للنزيل , المودع مالا مقدما لقاء الحجز الفندقي و الخدمات , مبلغ من المال في ذمة الفندق و للقيام بعملية التصفية يجب فتح فاتورة النزيل Guest Folio , المراد القيام بعملية تصفية حساب النزيل و اعادة الذمم المالية "Refund Transaction or Paid Out" , ثم الضغط على الزر Post .
تظهر لوحة (نافذة) ترحيل عملية مالية لنزيل (Transaction Posting) نختار رمز العملية المراد تسديدها و ترحيلها , و ذلك بالنقر على الزر ⬇ الخاص برمز العملية (Code) و اختيار رمز عملية تصفية و إعادة ذمم مالية Refund Transaction or Paid Out , كما في الشكل الآتي :

الشكل (177) لوحة ترحيل عملية مالية و اختيار عملية تصفية ذمة مالية



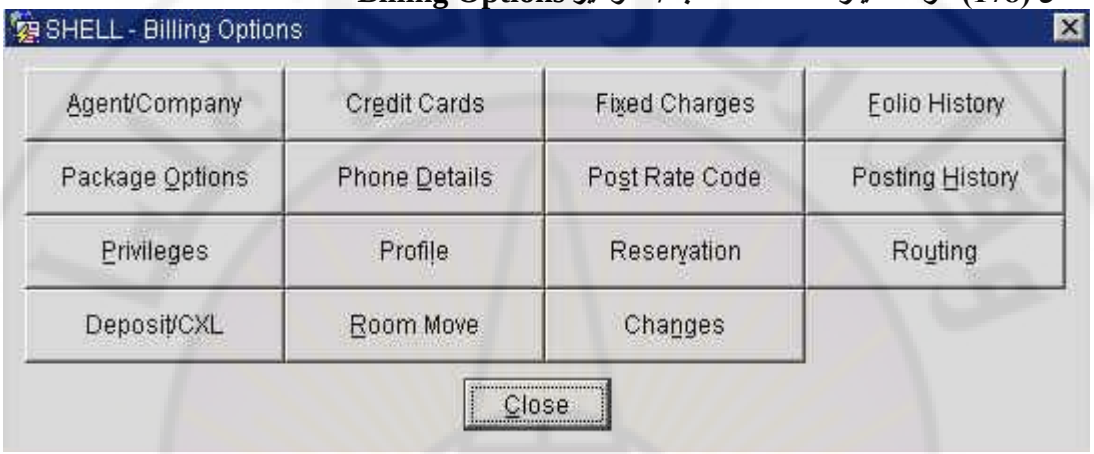
يجب ادخال الذمة المالية , المراد أعادتها و تخريجها من فاتورة حساب النزيل , في الحقل **Amount** و عند الانتهاء من عملية إدخال / اختيار البيانات المطلوبة للقيام بعملية اعادة ذمة مالية / تصفية حساب للنزيل , نضغط الزر Post لإنجاز العملية .

6 – أمر خيارات كشف حساب / الفواتير (Billing Options)

يمكن القيام بعدة إجراءات مساعدة و اضافية عند التعامل مع كشوف الحساب (**Billings**) , تسمح بإنجاز مجموعة من العمليات الضرورية و المفيدة لكل من إدارة الفندق من جهة و النزيل من جهة أخرى .
للوصول الى خيارات العمل المتاحة على كشوف الحساب باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , نتبع الخطوات الأتية :

- من لوحة (**Guest Folio**) نضغط على الزر **Options** .
- تظهر لوحة (نافذة) خيارات كشف حساب / الفواتير **Billing Options** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (178) لوحة خيارات كشف حساب / الفواتير Billing Options



من الخيارات الإضافية للعمل مع كشوف الحساب / الفواتير (**Billing Options**) , نذكر :

a) الدفع مقدما (**Deposit/CXL**) -
يستخدم هذا الخيار لإدخال / لإلغاء الدفع المسدد مقدما , عند رغبة النزيل تأكيد حجزه أو عند ضرورة الحجز بشرط الدفع مقدما .

b) اضافة شركات / وكلاء سفر (**Agent / Company**) -
يسمح هذا الخيار بربط عدة ملفات بيانات (**Profiles**) مختلفة بحجز واحد , مما يسمح بإضافة شركات سياحة أو وكلاء سفر لبيانات الحجز الموجود .

c) الرسوم الثابتة (**Fixed charges**) -
يسمح هذا الخيار بإضافة رسوم ثابتة عن كل ليلة يقضيها النزيل في الفندق بشكل آلي , مثل رسوم حجز موقف سيارة و رسوم إضافة سرير و غيرها من الخدمات المقدمة الى النزيل غير خدمة حجز الغرفة , و هذه الرسوم المضافة لا تغيير في سعر الحجز الأصلي بل تضاف له .

d) تعقب التغيرات الطارئة على كشف الحساب / الفاتورة (**Changes**)
تسمح التغيرات , التي تمت على كسف حساب /? فاتورة نزيل , بتعقب و معرفة تفاصيل مهمة عن أي تغير أو تعديل تم على حساب النزيل .

e) العمل مع بطاقات الائتمان (**Credit Cards**)
يمكن ادخال بيانات بطاقة الائتمان جديدة أو تعديل بيانات بطاقة الائتمان المدخلة سابقا , مثل نوعها و تاريخ انتهاء الصلاحية و رقم بطاقة الائتمان ... الخ , و حتى حذف بيانات بطاقة الائتمان نهائيا .

f) التفضيلات / الامتيازات **(Privileges) -**
يسمح الخيار بإعطاء النزيل مجموعة من المزايا الخاصة بضبط عملية الحساب وفق رغبة النزيل .

g) طلبات النزيل **(Package Option)** -
يعرض هذا الخيار معلومات تفصيلية عن طلبات نزيل ما , مثل طلب غذاء خاص أو طلبات المطعم المقدمة للنزيل ... الخ .

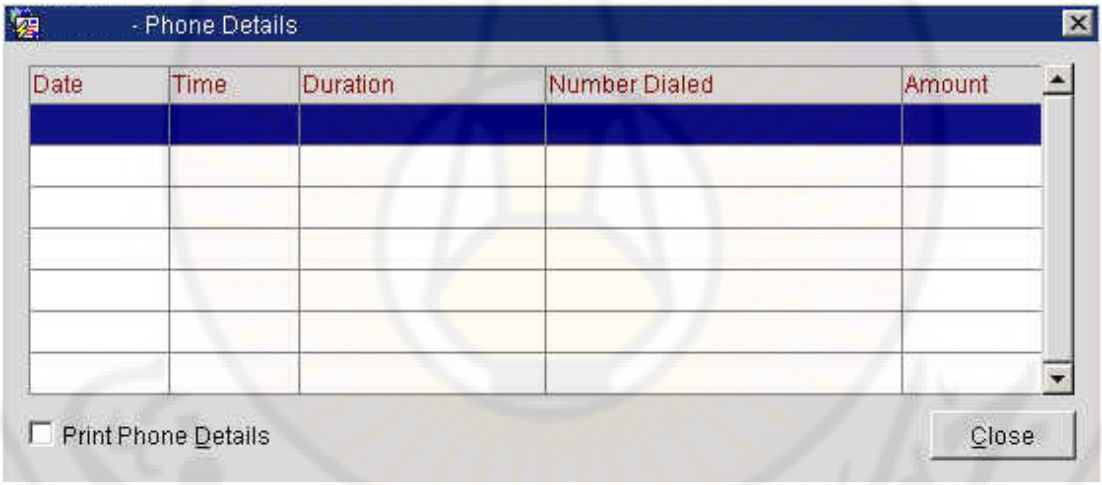
h) عملية إعادة التوجيه **(Routing)** -
يقصد بعملية التوجيه كل ما يتعلق بتغيير جهة الحساب من حجز نزيل ما الى جهة أخرى , قد تكون هذه الجهة هي حساب نزيل أخر أو شركة ... الخ , و يمكن إجراء عملية التوجيه في أي وقت , قبل أو بعد وصول النزيل الى الفندق .

i) تفاصيل الاتصالات **(Phone Details)** -
يسمح هذا الخيار بالوصول الى جميع المعلومات الخاصة بخدمة استخدام الهاتف من قبل النزيل .

للوصول الى تفاصيل الاتصالات (**Phone Details**) نتبع الخطوات الآتية :

- ننقر على الخيار **Phone Details** من لوحة (نافذة) الخيارات الإضافية للعمل مع كشوف الحساب / الفواتير (**Billing Options**) .
- تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل الاتصالات (**Phone Details**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (179) لوحة تفاصيل الاتصالات (Phone Details)



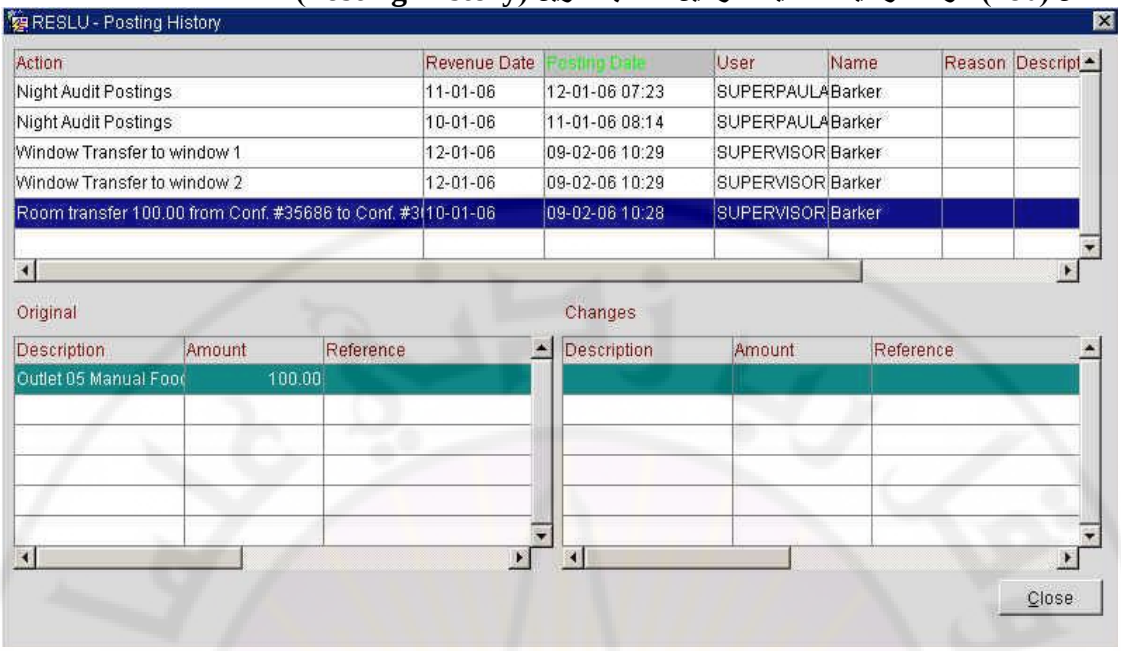
من لوحة (نافذة) تفاصيل الاتصالات (**Phone Details**) نستطيع الحصول على معلومات كاملة عن كل اتصالات النزيل مثل رقم الهاتف المتصل به و زمن بدء الاتصال و زمن انتهاءه و كذلك قيمة المبلغ المترتب على النزيل لقاء خدمة استعمال الهاتف .

ملاحظة :
تفعيل / عدم تفعيل الخيار **Print Phone Details** يسمح بإدراج /عدم ادراج رقم الهاتف المتصل به ضمن كشف الحساب / الفاتورة .

q) ارشفة الفواتير **(Posting History)** -

- يستخدم هذا الخيار من أجل عرض بيانات الخاصة بحساب نزيل ما , وفيها عرض معلومات تفصيلية حول عمليات ترحيل حساب نزيل ما , حيث تظهر لوحة (نافذة) أرشيف عمليات ترحيل حساب النزيل (**Posting History**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (180) لوحة أرشيف عمليات ترحيل حساب النزيل (Posting History)



من لوحة (نافذة) أرشيف عمليات ترحيل حساب النزيل **(Posting History)** نستطيع الحصول على معلومات كاملة عن كل عمليات ترحيل حسابا النزيل مثل نوع عملية الترحيل (Action) تاريخ اجراء عملية الترحيل (Posting Date) , اسم النزيل و معرفه (User/Name) و كذلك وصف لسبب اجراء هذه العملية (Reason/Description) .

r) امر بيانات الحجز **(Reservation) -**
يستخدم هذا الخيار من أجل عرض بيانات حجز النزيل .

s) امر ادخال رسوم حجز الغرفة يدويا **(Post Rate Code) -**
يستخدم هذا الخيار من أجل إدخال رسم حجز و استخدام الغرقة بشكل يدوي .

t) امر عرض ملف النزيل **(Profile) -**
يستخدم هذا الخيار من أجل عرض بيانات حجز النزيل .

u) امر تبديل تغير/ تبديل غرفة نزيل **(Room Move) -**
يستخدم هذا الخيار من أجل تغير/ تبديل حساب غرفة النزيل الى غرقة أحرى و ذلك في حال طلب النزيل لسبب ما تغيير الغرفة .

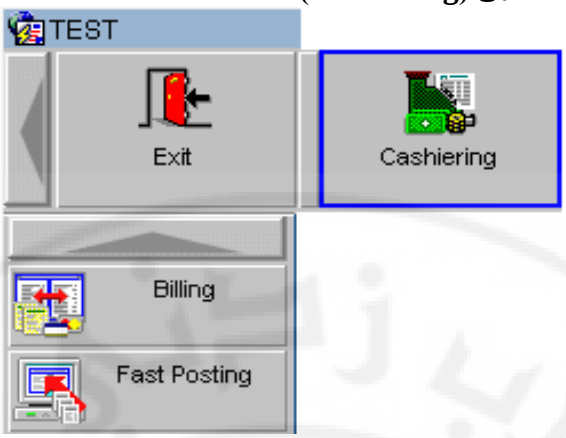
ثانيا – خدمة الترحيل السريع للحساب/الفواتير (Fast Posting)
تسمح هذه الخدمة بالقيام بكافة العمليات المالية و المحاسبية و كل ما يرتبط بها و لكن بشكل سريع .

يمكن من خلال خدمة الترحيل السريع للحساب **(Fast Posting)** تسجيل العديد من الفواتير لأكثر من غرفة بشكل مباشر و سريع بعد اخال رقم الغرقة .

للوصول الى خدمة الترحيل السريع لحساب/ فواتير النزلاء , نقوم بالخطوات الآتية :

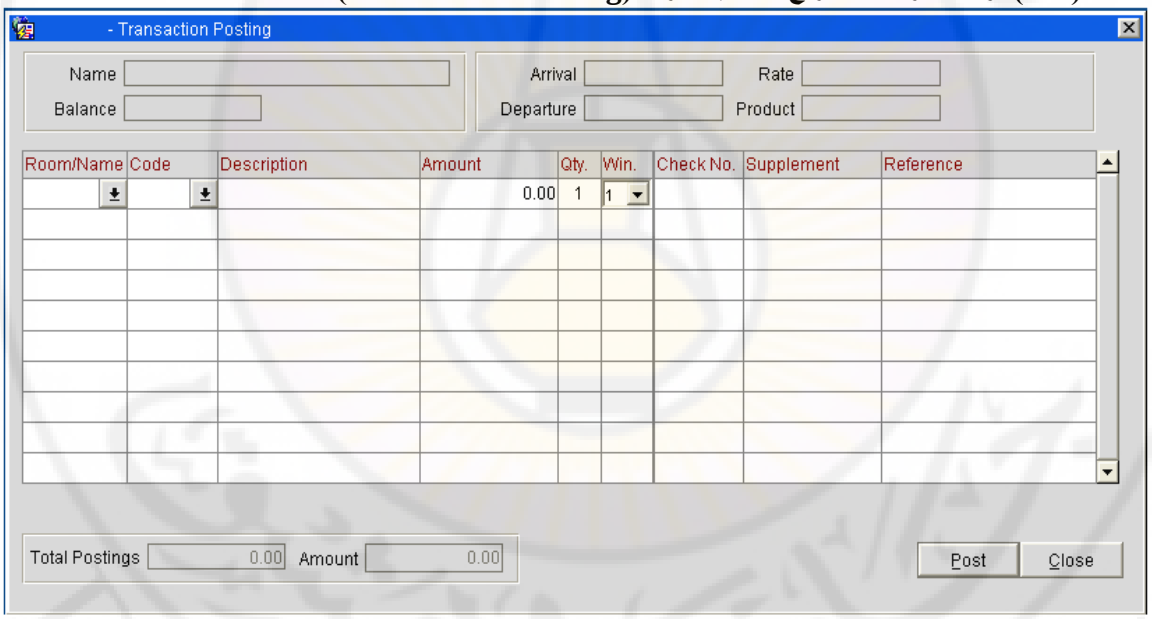
1. من قائمة أمانه الصندوق **(Cashiering)**
2. نختار الخيار ترحيل سريع **(Fast Posting)** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (181) قائمة أمانه الصندوق (Cashiering)



- تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
- ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
- تظهر لوحة (نافذة) الترحيل السريع للحساب/الفواتير (**Transaction Posting**) , كما في الشكل :

الشكل (182) لوحة الترحيل السريع لحساب النزيل (Transaction Posting)



من لوحة (نافذة) الترحيل السريع للحساب/الفواتير (**Transaction Posting**) نحدد/ندخل رقم الغرفة في الحقل Room/Name و نحدد/ندخل كود العملية (Transaction Code) في حقل Code ثم ندخل المبلغ في حقل Amount .

عند الانتهاء من ادخال المعلومات المطلوبة , نضغط زر ترحيل Post .

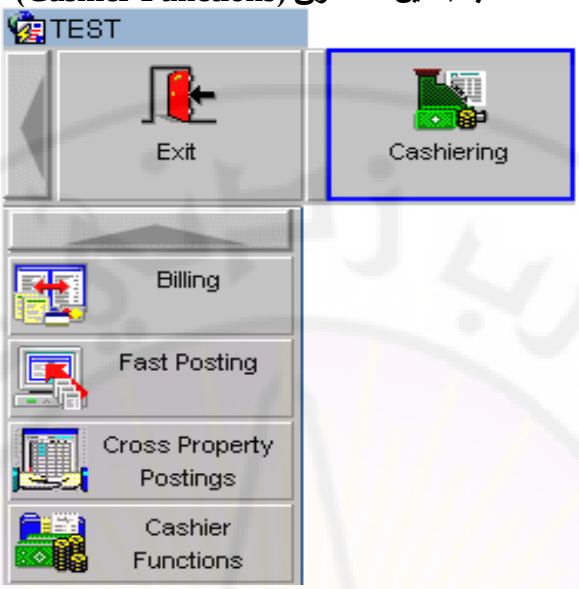
ملاحظة :
يمكن القيام بـأكثر من عملية ترحيل Post و لأكثر من غرفة من هذه النافذة .

ثالثا – خدمة وظائف المحاسب / أمين الصندوق (Cashier Functions)
تسمح هذه الخدمة بالقيام بمجموعة من العمليات المالية الاضافية الخاصة بعمل المحاسب / أمين الصندوق .

للوصول الى خدمة وظائف المحاسب / أمين الصندوق (Cashier Functions), نقوم بالخطوات الآتية :

1. من قائمة أمانه الصندوق (**Cashiering**)
2. نختار الخيار وظائف المحاسب / أمين الصندوق **(Cashier Functions)** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (183) قائمة وظائف المحاسب / أمين الصندوق (Cashier Functions)



- تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
- ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
- تظهر لوحة (نافذة) وظائف المحاسب / أمين الصندوق **(Cashier Functions)**, كما في الشكل الآتي :

الشكل (184) لوحة وظائف المحاسب / أمين الصندوق (Cashier Functions)



من الخيارات الإضافية لعمل و وظائف المحاسب / أمين الصندوق **(Cashier Functions)** , نذكر :

a) تقارير المحاسب / أمين الصندوق (**Cashier Reports**) -

يستخدم هذا الخيار لاستعراض و طباعة تقارير يومية عن عمل المحاسب / أمين الصندوق لمساعدة المحاسب في نهاية عمله على الصندوق من معرفة ما ينبغي عليه تسديده لمالية الفندق .
تحوي هذه التقارير بيانات كاملة عن الدفع النقدي و الدفع بالشيك أو عن طريق بطاقات الائتمان بالنقد الوطني أو الأجنبي و تسويات الشركات و الايرادات الأخرى .

عند النقر على هذا الخيار (**Cashier Reports**) , تظهر لوحة (نافذة) قائمة تقارير المحاسب / أمين الصندوق كما في الشكل الآتي :

الشكل (185) لوحة قائمة تقارير المحاسب / أمين الصندوق (Cashier Reports)



من لوحة (نافذة) تقارير المحاسب / أمين الصندوق (**Transaction Posting**) نحدد نوع التقرير المطلوب طباعته , و هي :

1. تقرير حول عمليات الدفع نقديا (Cash Report) .
2. تقرير حول عمليات الدفع بالشيكات (Check Report) .
3. تقرير حول عمليات الدفع بالعملات الاجنبية (Foreign Currency Report) .
4. تقرير حول عمليات الدفع عبر تسوية حسابات الشركات (AR Settlements Report) .
5. تقرير حول عمليات الدفع الأخرى (Miscellaneous Payments Report) .

عند الانتهاء من تحديد نوع التقرير , المراد عرضه و طباعته , نضغط زر ترحيل OK .

تظهر نافذه (لوحة) تحوي بيانات تفصيلية , بحسب نوع التقرير المطلوب , و منها نستطيع طباعة التقرير عبر النقر على زر Print .

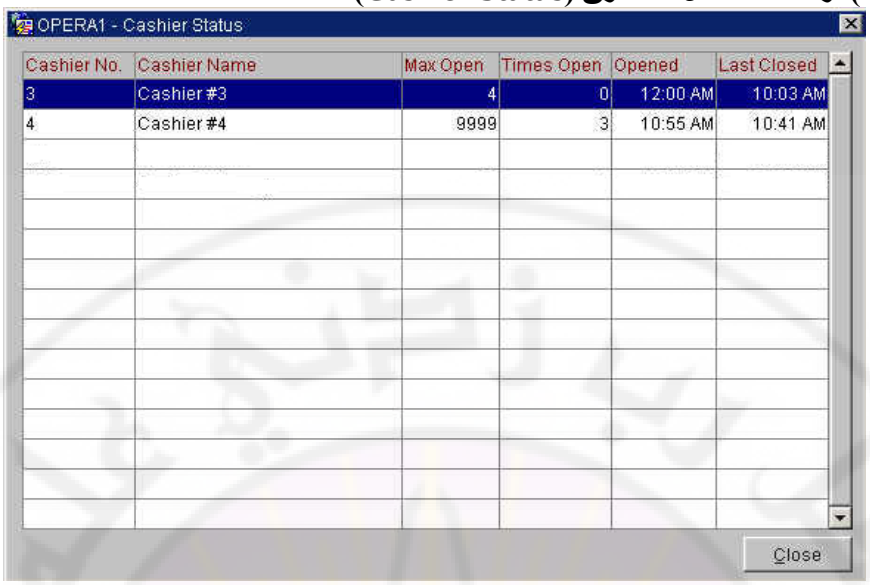
ملاحظة :
لا يمكن استعراض التقارير اليومية للمحاسب / أمين الصندوق بعد إغلاق الصندوق , و ذلك لأن برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) يقوم بتصفير جميع التقارير اليومية بعد الخروج (إنهاء العمل) من الصندوق .

b) حالة عمل الصندوق (**Cashier Status**) -

يستخدم هذا الخيار لعرض معلومات تفصيلية عن عمل الصندوق و معرفة أي منها مازال يعمل و متى أغلقت هذه الصناديق و متى بدأت بالعمل .

عند النقر على هذا الخيار (**Cashier Status**) , تظهر لوحة (نافذة) حالة عمل الصندوق كما في الشكل الآتي :

الشكل (186) لوحة حالة عمل الصندوق (Cashier Status)



تظهر لوحة (نافذة) حالة عمل الصندوق (**Cashier Status**) معلومات تفصيلية عن حالة كل صندوق مثل رقم الصندوق .Cashier NO و اسم امين الصندوق Cashier Name و زمن فتح الصندوق و اغلاقه Opened/Closed .

c) خدمة طباعة الفواتير كاملة (**Patch Folios**) -

يستخدم هذا الخيار لعرض و طباعة كامل الفواتير لمجموعة من النزلاء , عند النقر على هذا الخيار (**Patch Folios**) تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
ظهر لوحة (نافذة) كامل الفواتير كما في الشكل الآتي :

الشكل (187) لوحة كامل الفواتير (Patch Folios)



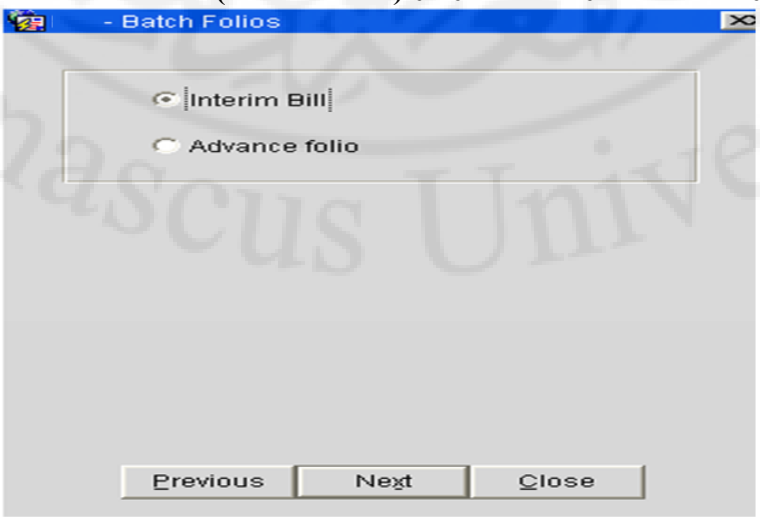
من لوحة (نافذة) **كامل الفواتير** (**Patch Folios**) نحدد نوع الفواتير المطلوب طباعتها , و هي :

1. طباعة فواتير جميع النزلاء المغادرين غدا (Folios for Guests Departing Tomorrow) .
2. طباعة فواتير جميع النزلاء المغادرين اليوم (Folios for Guests Departing Today) .
3. طباعة فواتير جميع الغرف المخلاة من النزلاء (Folio for Guests Departed Today) .
4. طباعة فواتير جميع النزلاء (Folios for All Guest) .
5. طباعة فواتير نزيل واحد (Folios for One Guest) .
6. طباعة فواتير جميع النزلاء في تواريخ سابقة (Store Unprinted Folios in Folio history) .
7. طباعة فواتير جميع النزلاء المغادرين الليلة السابقة (Folios for Guests Departed Yesterday) .

بعد اختيار/ تحديد نوع الفواتير المراد استعراضها و طباعتها , ننقر زر Next .

تظهر اللوحة (نافذة) التالية من اللوحة (نافذة) كامل الفواتير كما في الشكل الآتي :

الشكل (188) اللوحة التالية من لوحة كامل الفواتير (Patch Folios)



من اللوحة التالية من لوحة (نافذة) **كامل الفواتير** (**Patch Folios**) نحدد نوع الفواتير المطلوب طباعتها , و هي :

1. طباعة فواتير مؤقتة (Interim Bill) .
2. طباعة فواتير سابقة (Advance Folio) .

بعد اختيار/ تحديد نوع الفواتير المراد استعراضها و طباعتها , ننقر زر Next .

تظهر اللوحة (نافذة) التالية من اللوحة (نافذة) كامل الفواتير كما في الشكل الآتي :

الشكل (189) اللوحة التالية من لوحة كامل الفواتير (Patch Folios)



من اللوحة التالية من لوحة (نافذة) **كامل الفواتير** (**Patch Folios**) نحدد نوع الفواتير المطلوب طباعتها , و هي :

1. طباعة فواتير بحسب أرقام غرف (Room Number Order) .
2. طباعة فواتير بحسب الاسم (Name Order) .

بعد اختيار/ تحديد نوع الفواتير المراد استعراضها و طباعتها , ننقر زر Next .

تظهر اللوحة (نافذة) التالية من اللوحة (نافذة) كامل الفواتير كما في الشكل الآتي :

الشكل (190) اللوحة التالية من لوحة كامل الفواتير (Patch Folios)



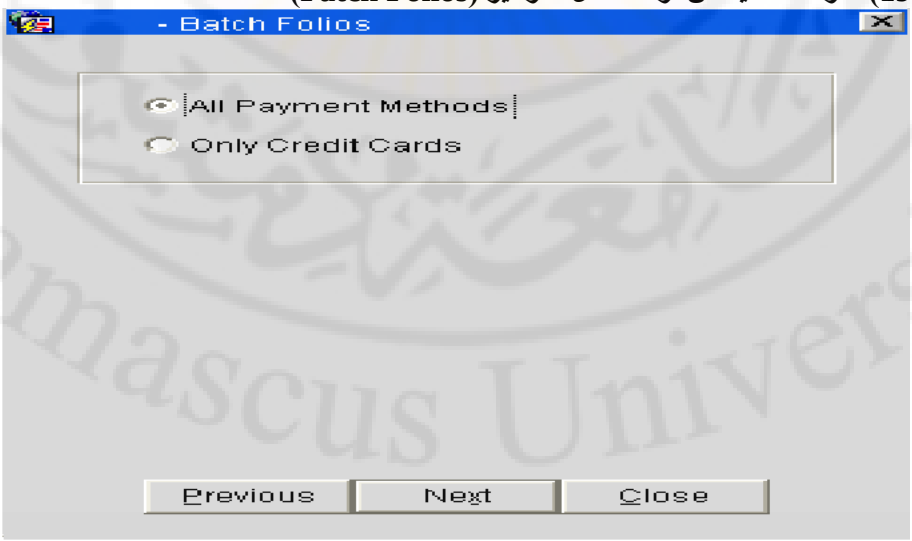
من اللوحة التالية من لوحة (نافذة) **كامل الفواتير** (**Patch Folios**) نحدد نوع الفواتير المطلوب طباعتها , و هي :

1. طباعة فواتير جميع النزلاء (All Guests) .
2. طباعة فواتير كبار الشخصيات فقط (VIP Only) .
3. طباعة فواتير جميع أعضاء المجموعة (All Group Members) .
4. طباعة فواتير الجميع بدون المجموعات (All Non Group) .
5. طباعة فواتير جميع الشركات (All Companies) .

بعد اختيار/ تحديد نوع الفواتير المراد استعراضها و طباعتها , ننقر زر Next .

تظهر اللوحة (نافذة) التالية من اللوحة (نافذة) كامل الفواتير كما في الشكل الآتي :

الشكل (191) اللوحة التالية من لوحة كامل الفواتير (Patch Folios)



من اللوحة التالية من لوحة (نافذة) **كامل الفواتير** (**Patch Folios**) نحدد نوع الفواتير المطلوب طباعتها , و هي :

1. طباعة الفواتير بجميع طرق الدفع (All Payment Methods) .
2. طباعة الفواتير التي تم فيها التسديد بواسطة بطاقات الائتمان (Only Credit Cards) .

بعد اختيار/ تحديد نوع الفواتير المراد استعراضها و طباعتها , ننقر زر Next .

تظهر اللوحة (نافذة) التالية من اللوحة (نافذة) كامل الفواتير كما في الشكل الآتي :

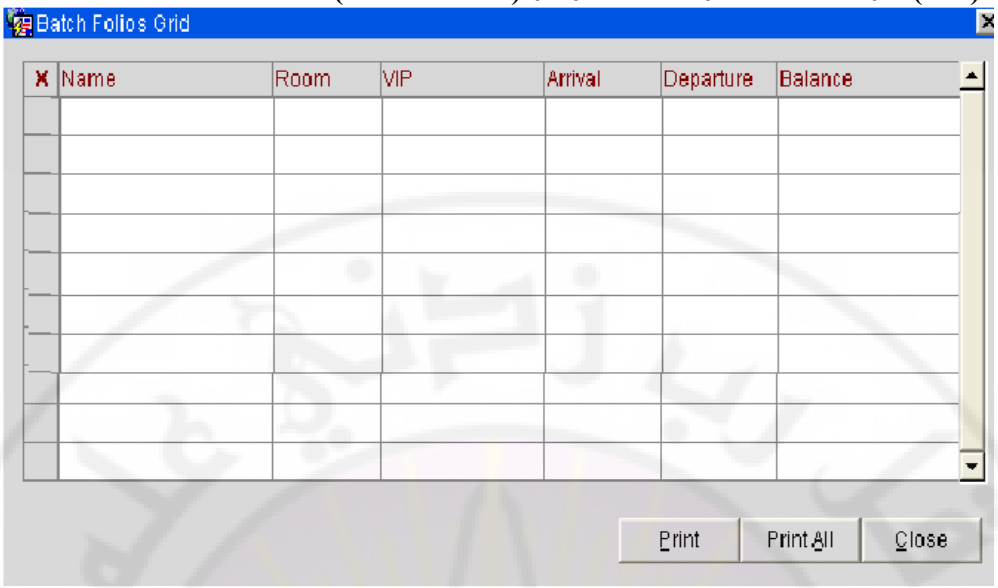
الشكل (193) اللوحة التالية من لوحة كامل الفواتير (Patch Folios)



من اللوحة التالية من لوحة (نافذة) **كامل الفواتير** (**Patch Folios**) نحدد نوع الفواتير المطلوب طباعتها , ثم نضغط الزر OK .

تظهر اللوحة (نافذة) التالية , كما في الشكل الآتي :

الشكل (192) اللوحة التالية من لوحة كامل الفواتير (Patch Folios)



من هذه اللوحة يمكن تحديد ما نريد طباعته ثم نضغط على الزر Print , كما يمكن طباعة جميع الفواتير و ذلك بالضغط على الزر Print All .

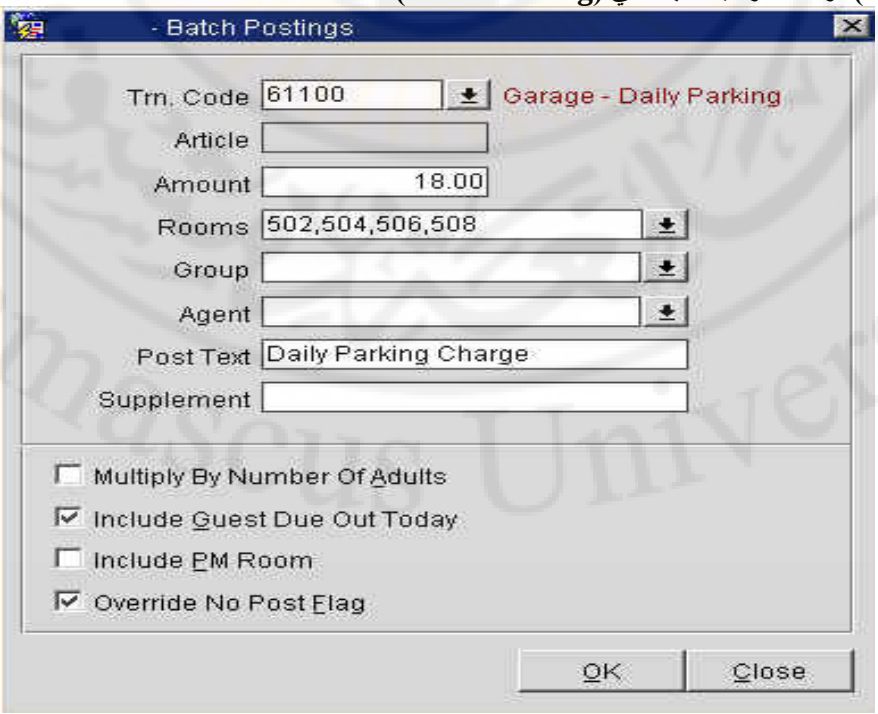
d) خدمة الترحيل الجماعي للفواتير (**Patch Posting**) -

يستخدم هذا الخيار لترحيل الذمم المالية مباشرة لعدد من فواتير النزلاء أو الغرف دفعة واحدة , عند النقر على هذا الخيار (**Patch Posting**) تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .

ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .

تظهر لوحة (نافذة) الترحيل الجماعي للفواتير (**Patch Posting**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (193) لوحة الترحيل الجماعي (Patch Posting)



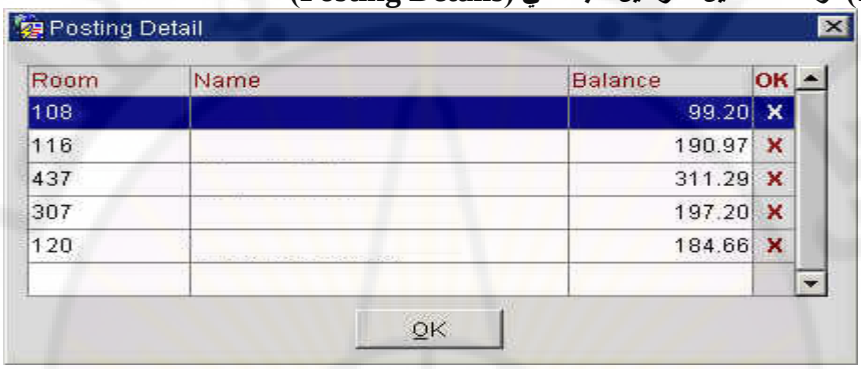
من لوحة (نافذة) **الترحيل الجماعي** (**Patch Posting**) نحدد / ندخل رمز العملية ضمن الحقل Trn. Code و المبلغ المراد استيفائه ضمن الحقل Amount و أرقام الغرف ضمن الحقل Rooms و يمكن ادخال نص ما لشرح العملية ضمن حقل Post Text .

عند الانتهاء من ادخال و تحديد البيانات المطلوبة لإجراء عملية الترحيل الجماعي للذمم المالية المطلوب استيفائها من النزلاء نضغط الزر OK .

تظهر لوحة (نافذة) تأكيد لإتمام العملية , منها نضغط الزر OK .

تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل عملية الترحيل الجماعي (**Posting Details**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (194) لوحة تفاصيل الترحيل الجماعي (Posting Details)

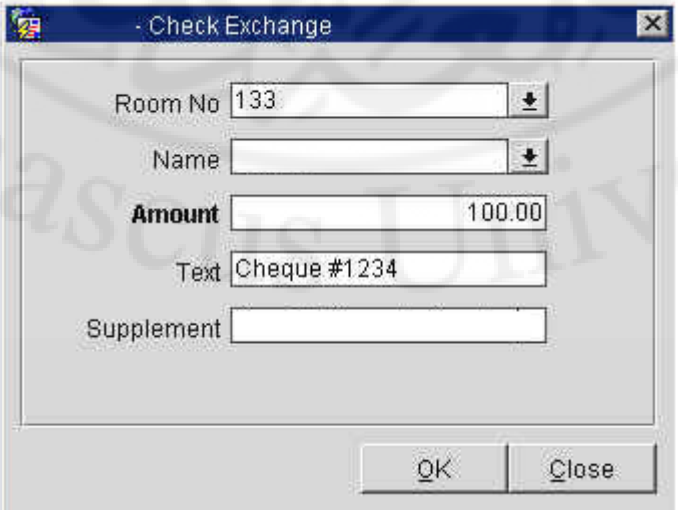


ملاحظة:
يمكن اجراء عمليات الترحيل الجماعي على كل من المجموعات و وكلاء السياحة و ذلك من خلال تحديد / ادخال اسم المجموعة ضمن الحقل Group أو Agent .

e) خدمة الترحيل عمليات الدفع بالشيك (**Check Exchange**) -
يستخدم هذا الخيار لترحيل كامل عمليات الدفع باستخدام الشيكات , في حال تم التسديد عن طريق موظفي المكاتب الأمامية , الى قاعدة البيانات في نهاية نوبة عمل الموظف .

عند النقر على هذا الخيار (**Check Exchange**) تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
تظهر لوحة (نافذة) الترحيل عمليات الدفع بالشيك (**Check Exchange**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (195) لوحة الترحيل عمليات الدفع بالشيك (Check Exchange)



من لوحة (نافذة) **ترحيل عمليات الدفع بالشيك** (**Check Exchange**) نحدد / ندخل المبلغ المراد استيفائه من الشيك ضمن الحقل Amount و رقم غرف النزيل ضمن الحقل Room No. اسم النزيل في الحقل Name و يمكن ادخال نص ما لشرح العملية ضمن الحقل Text و الحقل Supplement .

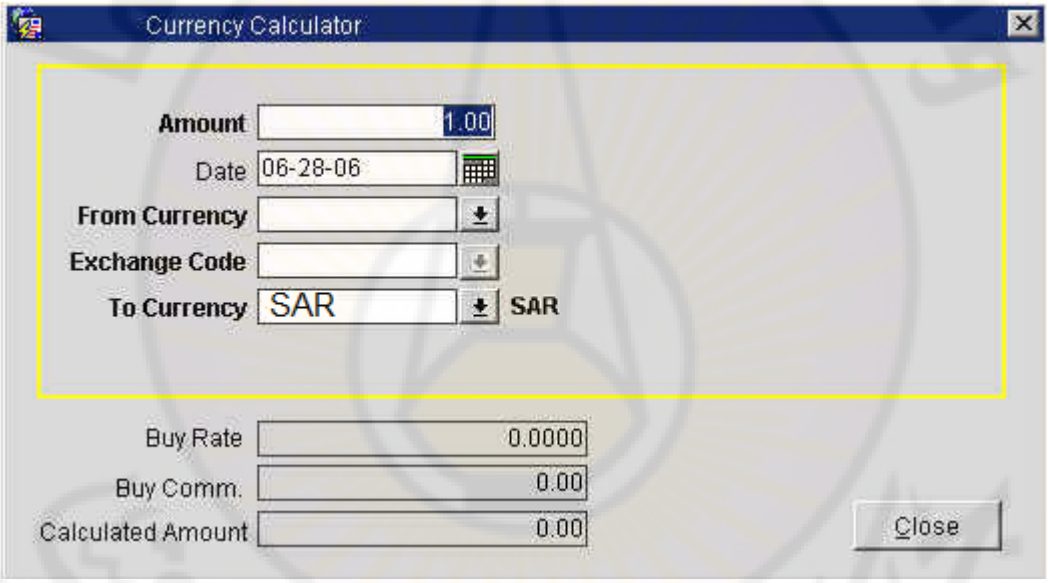
عند الانتهاء من ادخال و تحديد البيانات المطلوبة لإجراء عملية الترحيل للذمة المالية المطلوب استيفائها من النزيل نضغط الزر OK .

تظهر رسالة لتأكيد عملية طباعة وصل التحويل , اذا رغب النزيل بالحصول على وصل , منها نضغط الزر OK .

f) خدمة الحاسبة (**Currency Calc.**) -
يستخدم هذا الخيار للقيام بعملية حساب القيمة المقابلة عند تصريف العملة من نقد لأخر .

عند النقر على هذا الخيار (**Currency Calc.**) , تظهر لوحة (نافذة) الحاسبة كما في الشكل الآتي :

الشكل (196) لوحة الحاسبة (Currency Calculator)



من لوحة (نافذة) **الحاسبة** (**Currency Calculator**) نحدد / ندخل المبلغ المراد حساب مكافئه بالنقد الأخر ضمن الحقل Amount و التاريخ الحالي ضمن الحقل Date و نوع العملة/النقد المراد حساب مكافئه بالنقد الأخر ضمن الحقل From Currency و كذلك نوع العملة/النقد المراد التحويل إليه ضمن الحقل To Currency .

عند الانتهاء من ادخال و تحديد البيانات المطلوبة لإجراء عملية حساب المبلغ المقابل بالنقد الجديد نضغط الزر Close .

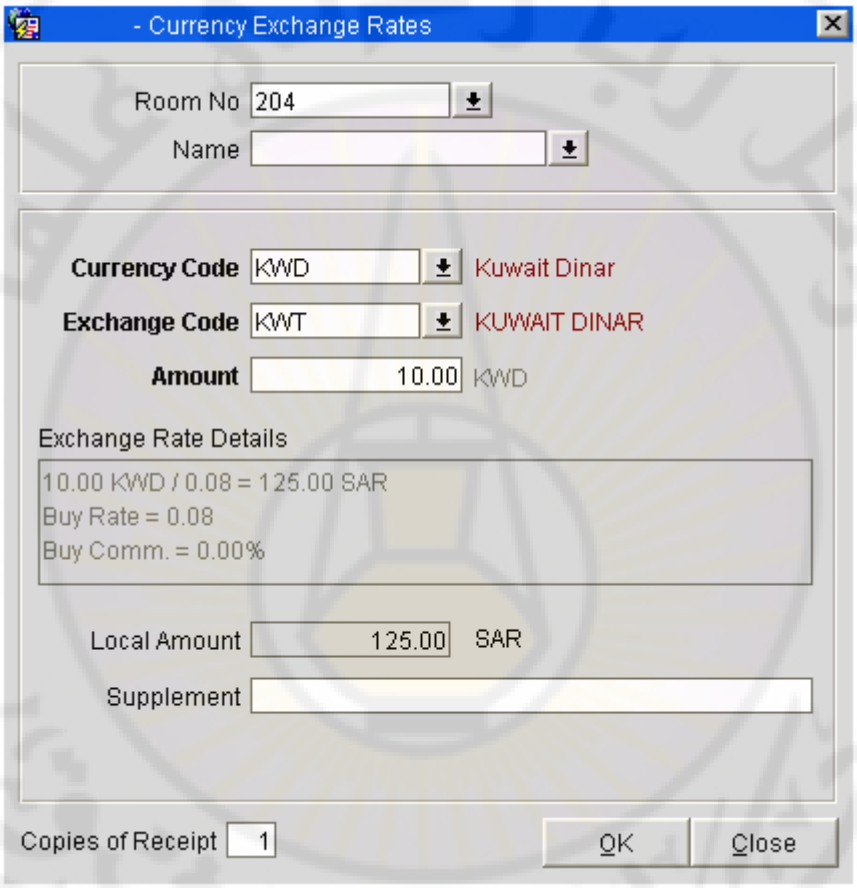
ملاحظة :
ندخل/نحدد تاريخ عملية التحويل النقدي في الحقل Date وذلك ليتمكن النظام من معرفة أسعار تحويل العملات الرائجة و المعتمدة ضمن النظام في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) و القيام بعملية الحساب بشكل صحيح .
تظهر في لوحة (نافذة) **الحاسبة** (**Currency Calculator**) , القسم الأسفل من النافذة , مجموعة من البيانات هي :

I. Buy Rate - المبلغ المخصوم بمقدار معدل الفائدة من المبلغ الأساسي .
II. Buy Comm. - المبلغ المخصوم لقاء عمولة التحويل (Commission) .
III. Calculated Amount - المبلغ الصافي .

g) خدمة تصريف العملات (**Currency Exchange**) -
يستخدم هذا الخيار لأمين الصندوق / المحاسب القيام بعمليات تصريف العملات و السداد الى حساب النزيل بشكل سريع و مباشر , مما يساعد موظفي المكاتب الأمامية في انجاز العمل بشكل فعال .

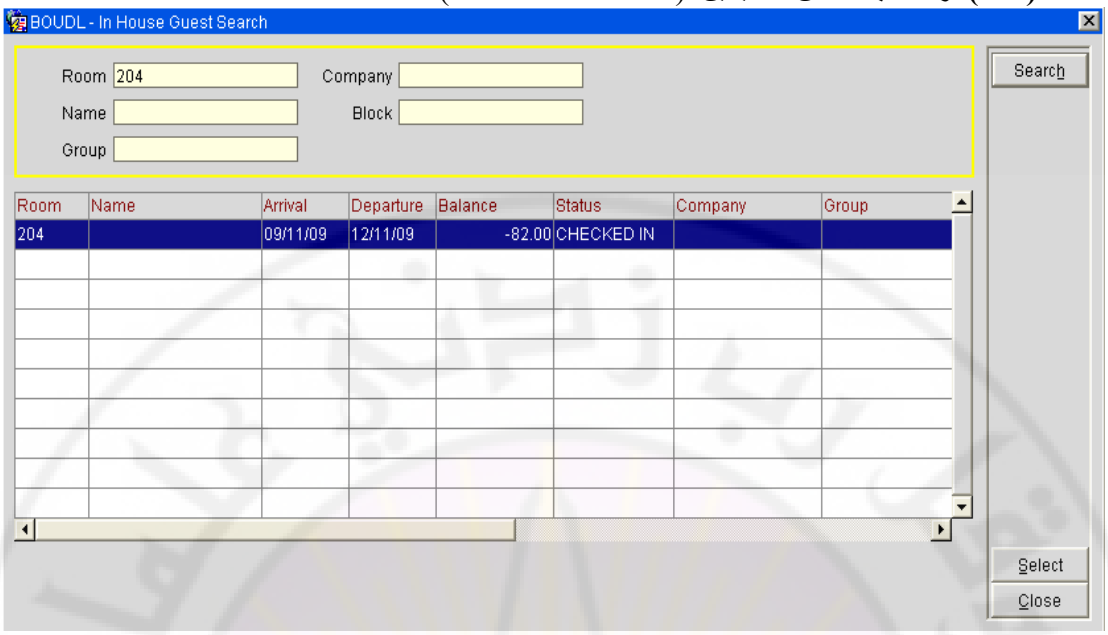
عند النقر على هذا الخيار (**Currency Exchange**) تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
تظهر لوحة (نافذة) تصريف العملات (**Currency Exchange**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (197) لوحة تصريف العملات (Currency Exchange Rates)



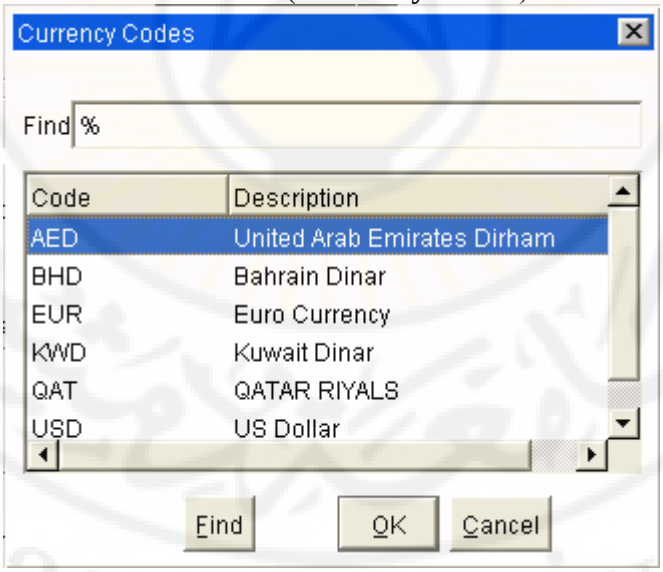
من لوحة (نافذة) **تصريف العملات** (**Currency Exchange Rates**) نحدد / ندخل رقم الغرفة ضمن الحقل Room No. و ذلك بالنقر على ⬇ الى جوار الحقل , تظهر نافذة البحث عن الغرفة , كما في الشكل الآتي :

الشكل (198) لوحة البحث عن المقيمين (In House Search)



من لوحة البحث عن المقيمين (In House Search) ندخل اسم النزيل و رقم الغرفة ثم نضغط زر Select . يظهر تلقائيا رقم الغرفة و اسم النزيل في لوحة (نافذة) تصريف العملات (**Currency Exchange Rates**) , منها نحدد / ندخل رمز العملة ضمن الحقل Currency Code و ذلك بالنقر على ⬇ الى جوار الحقل , تظهر نافذة رموز العملات المعتمدة ضمن الفندق , كما في الشكل الآتي :

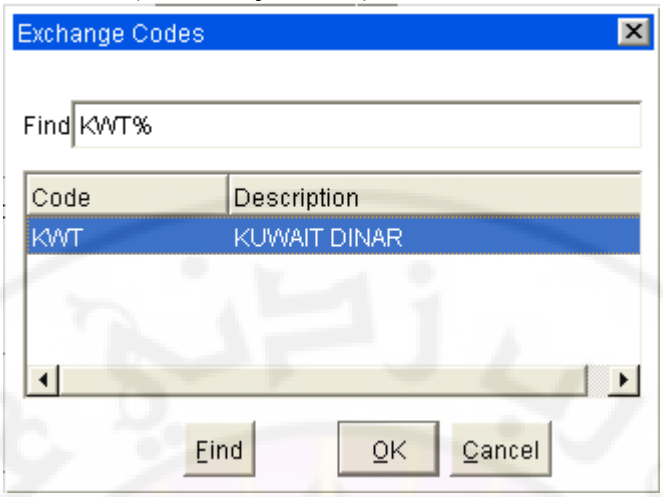
الشكل (199) لوحة رموز العملات (Currency Codes)



منها نختار رمز العملة المطلوب , ثم نضغط الزر .OK .

يظهر تلقائيا رمز العملة في لوحة (نافذة) تصريف العملات (**Currency Exchange Rates**) , منها نحدد / ندخل رمز عملية التحويل ضمن الحقل Exchange Code و ذلك بالنقر على ⬇ الى جوار الحقل , تظهر نافذة رموز عمليات التحويل النقدي لات المعتمدة ضمن الفندق , كما في الشكل الآتي :

الشكل (200) لوحة رموز عمليات التحويل النقدي (Currency Codes)



منها نختار رمز عملية التحويل النقدي المطلوبة , ثم نضغط الزر .OK .

يظهر تلقائيا رمز عملية التحويل النقدي في لوحة (نافذة) تصريف العملات (**Currency Exchange Rates**) .

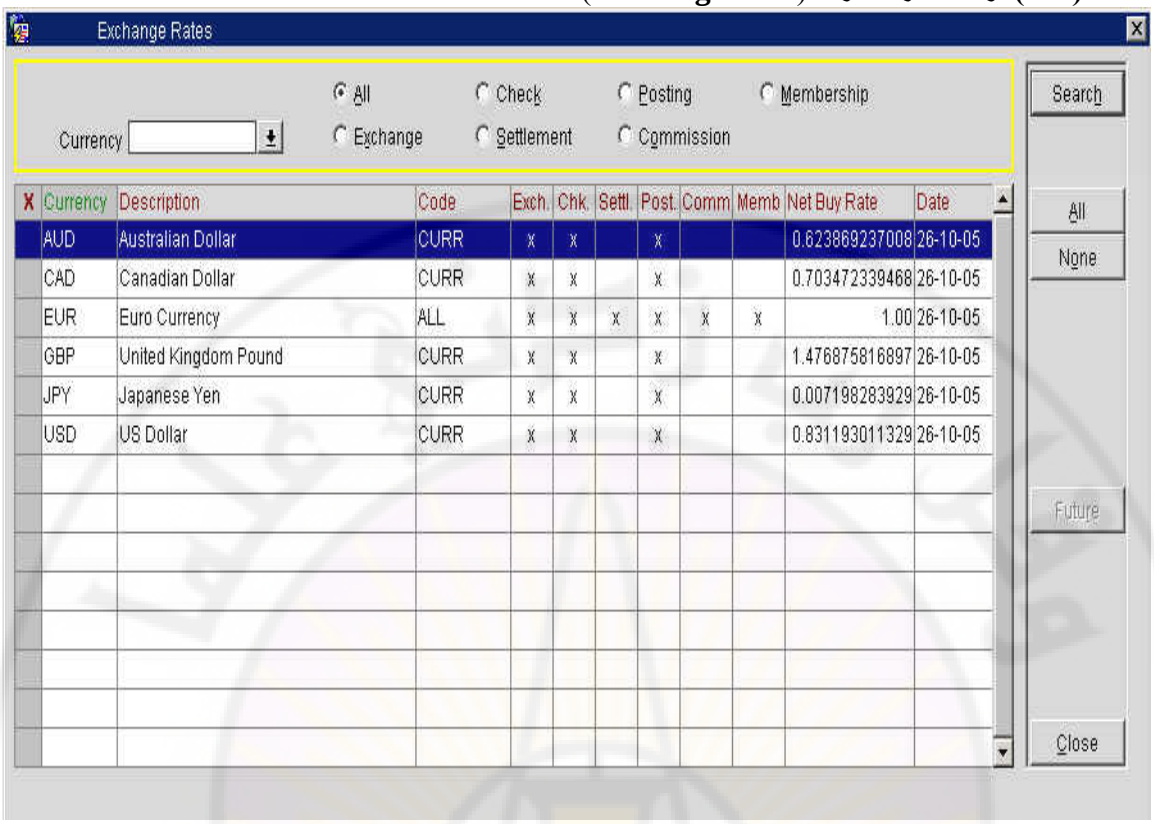
عند الانتهاء من ادخال و تحديد البيانات المطلوبة لإجراء عملية التصريف نضغط الزر .OK .

h) خدمة سعر الصرف (**Exchange Rate**) -

يستخدم هذا الخيار لتعديل سعر الصرف ضمن النظام في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بشكل يومي ليتمكن أمين الصندوق / المحاسب القيام بعمليات تصريف العملات و السداد الى حساب النزيل بشكل سريع و مباشر .

عند النقر على هذا الخيار (**Exchange Rate**) تظهر لوحة (نافذة) سعر صرف العملات المعتمدة ضمن النظام في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) تظهر لوحة (نافذة) سعر الصرف (**Exchange Rate**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (201) لوحة سعر الصرف (Exchange Rate)



X	Currency	Description	Code	Exch.	Chk.	Settl.	Post.	Comm	Memb	Net Buy Rate	Date
	AUD	Australian Dollar	CURR	x	x		x			0.623869237008	26-10-05
	CAD	Canadian Dollar	CURR	x	x		x			0.703472339468	26-10-05
	EUR	Euro Currency	ALL	x	x	x	x	x	x	1.00	26-10-05
	GBP	United Kingdom Pound	CURR	x	x		x			1.476875816897	26-10-05
	JPY	Japanese Yen	CURR	x	x		x			0.007198283929	26-10-05
	USD	US Dollar	CURR	x	x		x			0.831193011329	26-10-05

تظهر لوحة (نافذة) **سعر الصرف** (**Exchange Rate**) معلومات تفصيلية عن سعر صرف / تبديل العملات الاجنبية المعتمدة ضمن النظام في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) بالمقارنة مع العملة الوطنية , و من هذه المعلومات نذكر :

I. Exchange – قيمة الصرف للعملة الأجنبية حاليا مقابل العملة الوطنية .
II. Check – قيمة الصرف للعملة الأجنبية , المسددة عبر الشيك , حاليا مقابل العملة الوطنية .
III. Settlements – قيمة الصرف للعملة الأجنبية , المسددة لتسوية حساب النزيل , حاليا مقابل العملة الوطنية .
IV. Posting – قيمة الصرف , المسددة بالعملة الاجنبية أثناء القيام بعملية لترحيل حساب النزيل , حاليا مقابل العملة الوطنية .
V. Commission – قيمة العمولة , المعتمدة أثناء عمليات تحويل العملة الاجنبية حاليا مقابل العملة الوطنية .
VI. Membership – قيمة ضريبة الدخل , المعتمدة أثناء عمليات تحويل العملة الاجنبية حاليا مقابل العملة الوطنية .

عند الانتهاء من استعراض و تعديل سعر الصرف المعتمد ضمن نظام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) نضغط الزر Close .

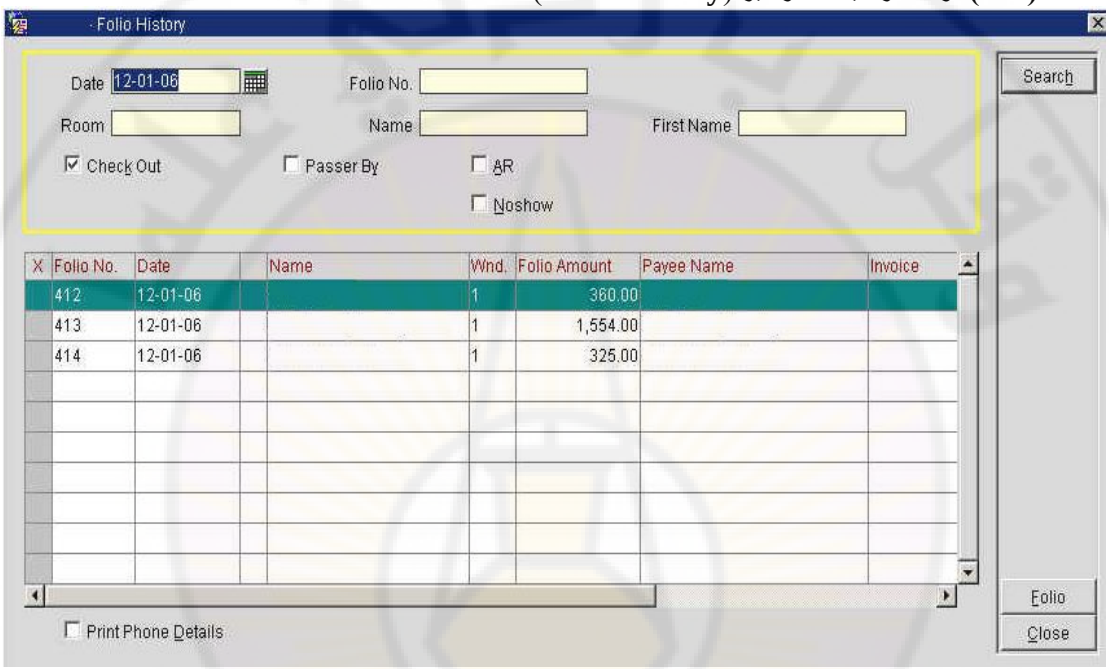
ملاحظة :
لاستعراض و تعديل سعر الصرف الحالي لعملة ما , نقوم بالنقر المزدوج فوق سعر الصرف (Exchange) الخاص بهذه العملة .
لمعرفة سعر الصرف المعتمد للأيام القادمة لعملة ما , نقوم بتحديد رمز العملة المطلوبة , ثم نضغط زر Feature .
لمعرفة سعر الصرف المعتمد سابقا لعملة ما , نقوم بتحديد رمز العملة المطلوبة , ثم نضغط زر Past .
لتحديث تاريخ و سعر الصرف المعتمد لعملة ما , نقوم بالنقر المزدوج فوق التاريخ (Date) و سعر الشراء (Bay Rate) الخاص بهذه العملة .

i) خدمة أرشفة الفواتير (**Folio History**) -
يستخدم هذا الخيار لتدقيق فواتير النزلاء قبل طباعتها و ارسالها للنزيل .

عند النقر على هذا الخيار (**Folio History**) تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .

ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
تظهر لوحة (نافذة) أرشيف الفواتير (**Folio History**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (202) لوحة أرشيف الفواتير (Folio History)



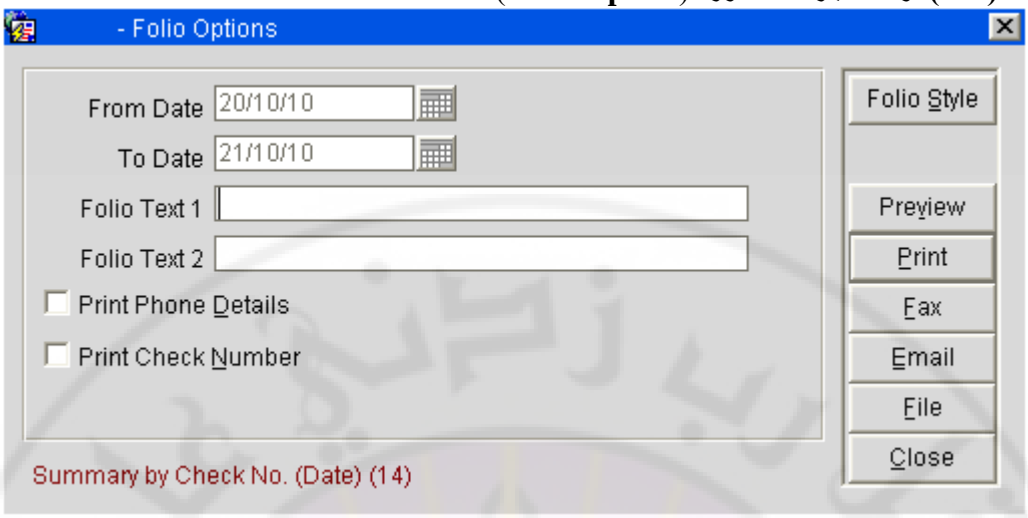
لاستعراض فاتورة , أو عدد من الفواتير , ندخل رقم الفاتورة ضمن الحقل .Folio No أو الفواتير في تاريخ محدد نحدد التاريخ ضمن الحقل Date أو ندخل رقم الغرفة ضمن الحقل Room لاستعراض فواتير الغرفة المطلوبة أو اسم النزيل ثم النقر على زر Search .

تظهر نتائج البحث في القسم السفلي من لوحة (نافذة) **أرشيف الفواتير** (**Folio History**) .

نحدد الفاتورة المراد استعراضها و تدقيقها ثم نضغط زر Folio .

تظهر لوحة (نافذة) **خيارات الفاتورة** (**Folio Option**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (203) لوحة خيارات الفاتورة (Folio Option)



لطباعة , بعد تدقيقها , معلومات تفصيلية عن الفاتورة المحددة , أو الفواتير, ننقر Print .
لاستعراض الفاتورة المحددة , أو الفواتير, ننقر Preview .
لإرسال الفاتورة أو الفواتير, بعد تدقيقها عبر الفاكس ننقر Fax .
لإرسال الفاتورة أو الفواتير, بعد تدقيقها عبر ابريد الالكتروني ننقر Email .
لتخزين نسخة الكترونية من الفاتورة أو الفواتير, بعد تدقيقها ننقر File .

عند الانتهاء , ننقر زر Close .

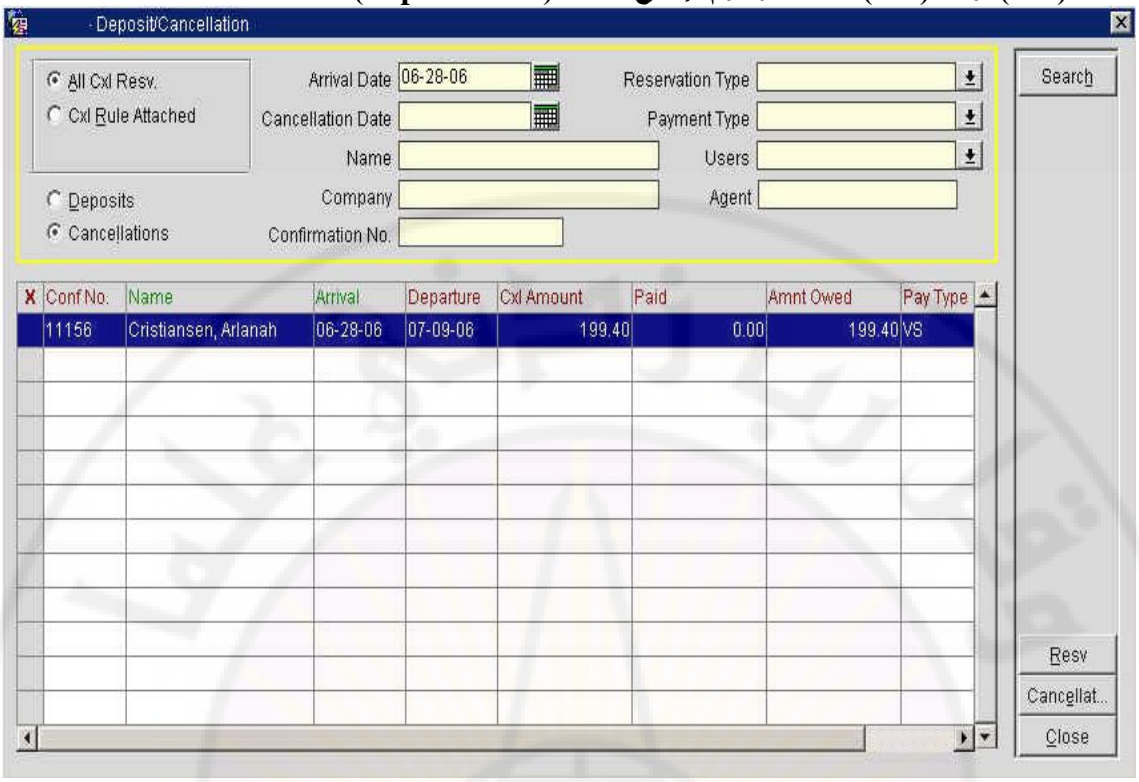
ملاحظة :
لطباعة معلومات تفصيلية عن استخدام الهاتف يجب تفعيل الخيار Print Phone Details .

j) خدمة استيفاء رسوم الإيداع / الغاء (**Deposit/CXL**) -
يستخدم هذا الخيار لعرض الايداعات المقدمة أو الملغية و كذلك البحث عن الايداعات أو اضافة ايداع جديد أو غرامات / رسوم الإلغاء من قبل أمين الصندوق / المحاسب .

عند النقر على هذا الخيار (**Deposit/CXL**) تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .

تظهر لوحة (نافذة) استيفاء رسوم الإيداع / الغاء (**Deposit/CXL**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (204) لوحة (نافذة) استيفاء رسوم الإيداع / الغاء (Deposit/CXL)



من لوحة (نافذة) استيفاء رسوم الإيداع / الغاء **(Deposit/CXL) ,** يمكن القيام بعملية البحث عن :

1. الحجوزات الموجودة حاليا من خلال تفعيل الخيار Deposits , من قسم معايير البحث في الجزء العلوي من لوحة الغاء **(Deposit/CXL) .**
2. جميع الحجوزات من خلال تفعيل الخيار All Reservations , من قسم معايير البحث في الجزء العلوي من لوحة الغاء **(Deposit/CXL) .**
3. جميع الحجوزات المعلقة من خلال تفعيل الخيار Deposits Outstanding , من قسم معايير البحث في الجزء العلوي من لوحة الغاء **(Deposit/CXL) .**
4. جميع الحجوزات المدفوعة أو المنقولة الى حساب غرفة من خلال تفعيل الخيار Deposits Paid من قسم معايير البحث في الجزء العلوي من لوحة الغاء **(Deposit/CXL) .**
5. الحجوزات الملغية من خلال تفعيل الخيار Cancellations من قسم معايير البحث في الجزء العلوي من لوحة الغاء **(Deposit/CXL) .**
6. جميع الحجوزات الملغية من خلال تفعيل الخيار .All Cxl. Resev من قسم معايير البحث في الجزء العلوي من لوحة الغاء **(Deposit/CXL) .**
7. كذلك يمكن البحث عن جميع الحجوزات بحسب تاريخ الوصول **Arrival Date** أو تاريخ الغاء الحجز **Cancelation Date** أو بحسب نوع الحجز **Reservation Type** أو بحسب طريقة الدفع **Payment Type** أو بحسب اسم النزيل **Name** ... الخ .

بعد تحديد معايير البحث , نضغط الزر Search , تظهر نتائج البحث في القسم السفلي من لوحة (نافذة) استيفاء رسوم الإيداع / الغاء **(Deposit/CXL) .**

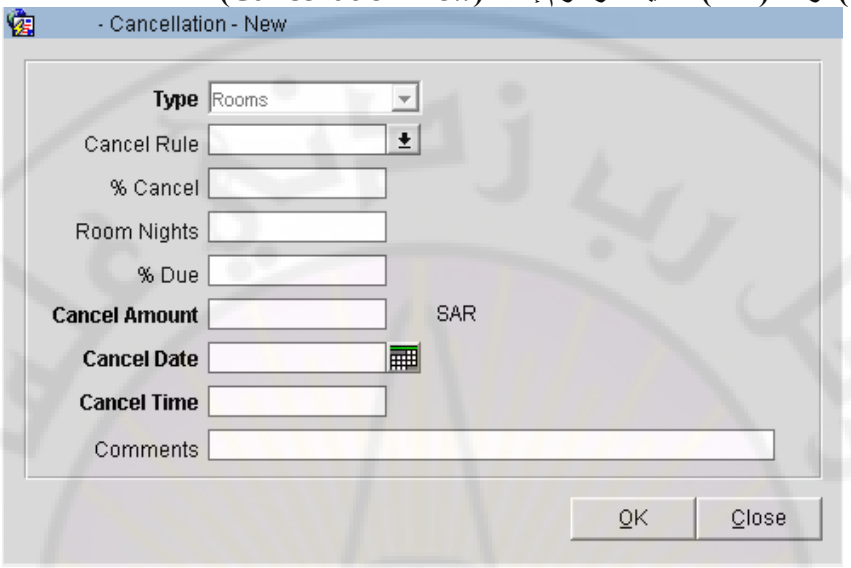
لاستعراض و فتح حجز ما , نحدد الحجز المطلوب من قسم نتائج البحث في لوحة (نافذة) استيفاء رسوم الإيداع / الغاء **(Deposit/CXL)** , ثم ننقر على الزر .Resv **.**

لاستيفاء رسوم إلغاء حجز ما , نحدد الحجز المطلوب من قسم نتائج البحث في لوحة (نافذة) استيفاء رسوم إيداع / الغاء **(Deposit/CXL)** ثم ننقر على الزر .Cancelat **.**

تظهر لوحة (نافذة) استيفاء رسوم إيداع / الغاء **(Deposit/Cancellation)** الحجز الملغي , منها ننقر على الزر New .

تظهر لوحة (نافذة) استيفاء رسوم الغاء **(Cancellation-New)** الحجز الملغي كما في الشكل الآتي :

الشكل (205) لوحة (نافذة) استيفاء رسوم إلغاء (Cancellation-New)

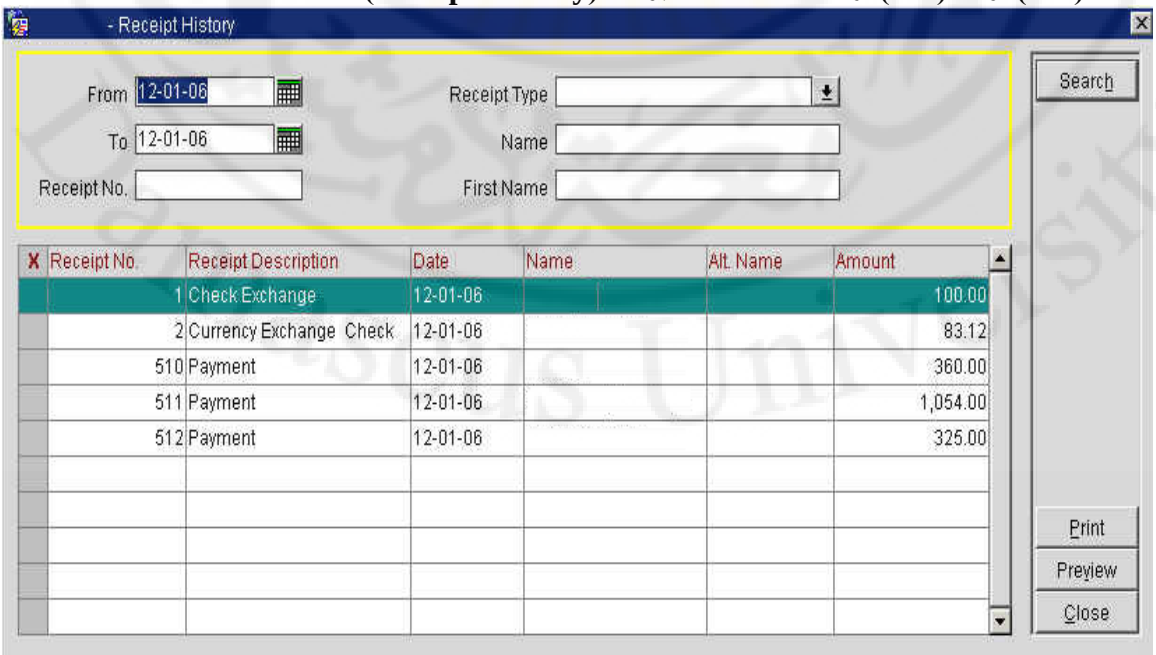


ندخل رسوم الغاء الحجز في الحقل **Cancel Amount** ثم نضغط الزر .OK .

k) خدمة أرشيف الدفعات المقبوضة (**Receipt History**) -
يستخدم هذا الخيار لعرض و طباعة جميع الدفعات المقبوضة أو المدفوعة بواسطة أمين الصندوق / المحاسب .

عند النقر على هذا الخيار (**Receipt History**) تظهر لوحة (نافذة) أرشيف الدفعات المقبوضة (**Receipt History**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (206) لوحة (نافذة) أرشيف الدفعات المقبوضة (Receipt History)



من لوحة (نافذة) أرشيف الدفعات المقبوضة **(Receipt History)** , يمكن القيام بعملية البحث عن :

1. الدفعات المالية المسجلة من تاريخ From الى تاريخ محدد To .
2. الدفعات المالية المسجلة برقم اشعار Receipt No. .
3. الدفعات المالية المسجلة بحسب نوع الاشعار Receipt Type .
4. الدفعات المالية المسجلة بحسب الاسم Name أو/ و First Name .

بعد تحديد معايير البحث , نضغط الزر Search , تظهر نتائج البحث في القسم السفلي من لوحة (نافذة) أرشيف الدفعات المقبوضة **(Receipt History)** .

لعرض معلومات حول دفعة ما , نحدد الاشعار المطلوب ثم ننقر على الزر Preview .
لطباعة معلومات حول دفعة ما , نحدد الاشعار المطلوب ثم ننقر على الزر Print .

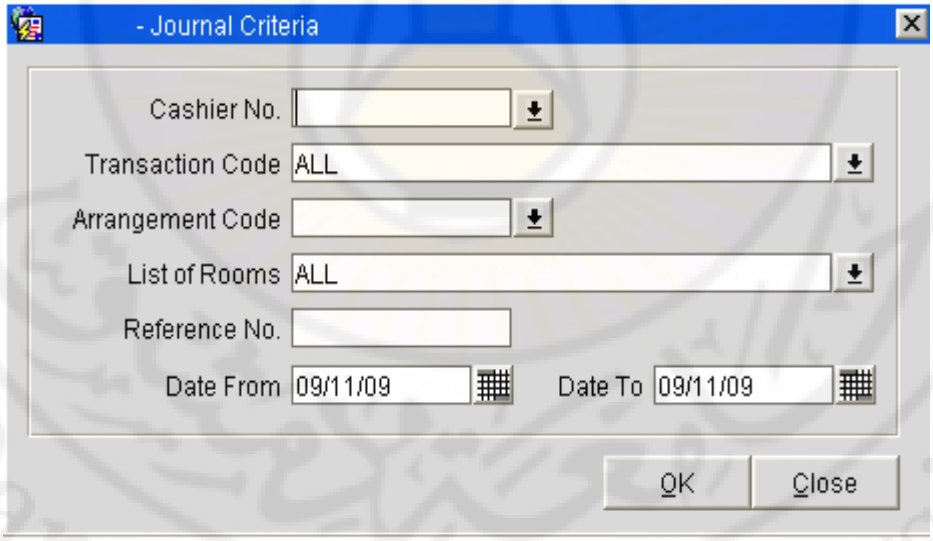
l) خدمة جرد الصندوق (**Journal**) -

يستخدم هذا الخيار لعرض جميع العمليات المالية المنجزة يدويا أو تلقائيا من قبل أمين الصندوق / المحاسب , مما يساعد على تدقيق هذه العمليات بشكل سريع .

تعتبر عملية جرد الصندوق من العمليات المهمة التي يتم من خلالها تحديد المبلغ الموجود في الصندوق لتاريخ محدد لمعرفة فيما إذا كان هناك فائض أو عجز .

عند النقر على هذا الخيار (**Journal**) تظهر لوحة (نافذة) خيارات جرد الصندوق (**Journal Criteria**) كما في الشكل الآتي :

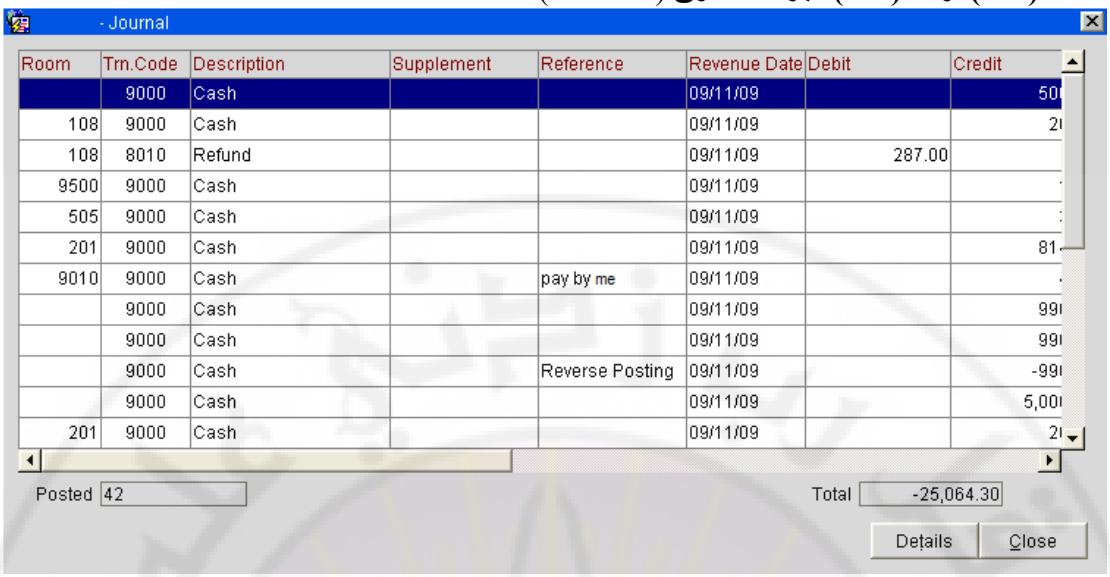
الشكل (207) لوحة (نافذة) خيارات جرد الصندوق (Journal Criteria)



من لوحة (نافذة) خيارات جرد الصندوق (**Journal Criteria**) نستطيع القيام بعملية جرد كامل للصندوق خلال فترة ما , وذلك بتحديد تاريخ بداية و نهاية الفترة المراد القيام بعملية الجرد خلالها و ذلك عبر الحقول Date From – Date To و نحدد/ ندخل الخيار ALL في كل من الحقول Transaction Code , List of Rooms ثم الضغط على زر OK. .

تظهر لوحة (نافذة) جرد الصندوق (**Journal**) كما في الشكل الآتي :

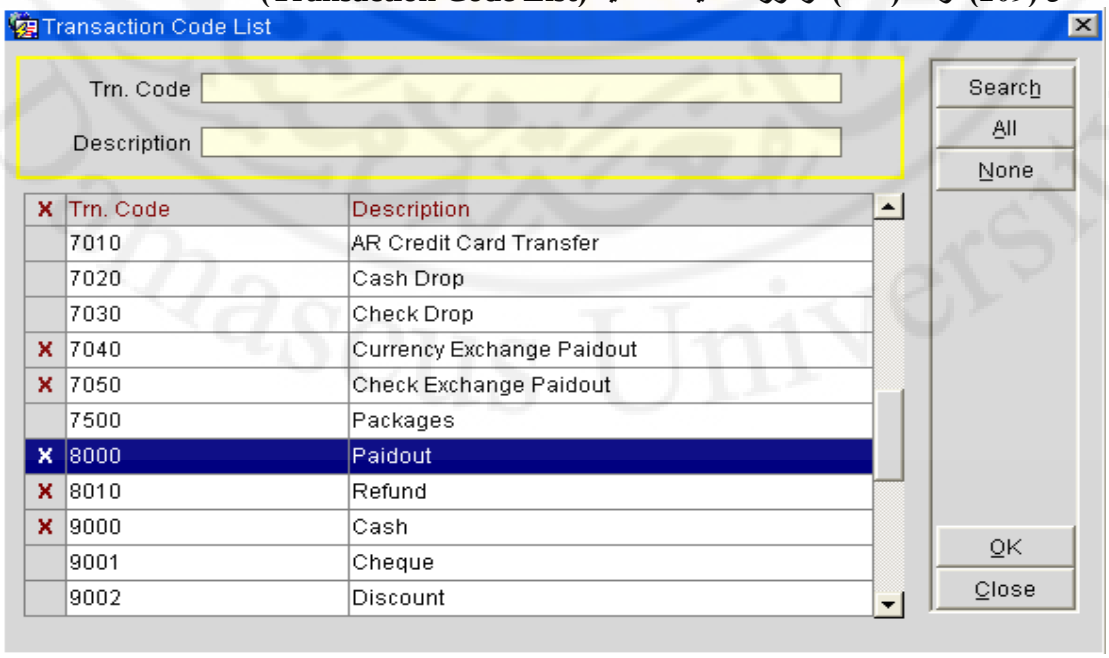
الشكل (208) لوحة (نافذة) جرد الصندوق (Journal)



من لوحة (نافذة) جرد الصندوق (**Journal**) نستطيع معرفة جميع العمليات المالية و تدقيقها و كذلك معرفة مبلغ الصندوق المتبقي و قيمة العجز إن وجد .

ملاحظة :
إن عمليات جرد الصندوق من العمليات اليومية التي يجب إنجازها عند تسليم الصندوق و انتهاء وردية العمل لأمين الصندوق / المحاسب و عند القيام بعملية تسليم و استلام الصناديق من قبل أمناء الصناديق .
للقيام بعملية جرد لصندوق محدد يجب ادخال / تحديد رقم الصندوق في حقل Cashier No. .
عند وجود عجز في الصندوق فأن الموظف المسؤول (أمين الصندوق / المحاسب) هو من يتحمل مسؤولية تسديد قيمة العجز الحاصل .
يمكن معرفة و تحديد أنوع العمليات المالية , المتوفرة في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera**) , و ذلك بالنقر على الى جوار الحقل Transaction Code , تظهر نافذة رموز العمليات المالية المعتمدة ضمن الفندق , كما في الشكل الآتي :

الشكل (209) لوحة (نافذة) رموز العمليات المالية (Transaction Code List)



من لوحة (نافذة) رموز العمليات المالية **(Transaction Code List)** نستطيع التعرف على رموز العمليات المالية المعتمدة في الفندق , ومن أهمها و أكثرها تأثيرا في عمل الصندوق نذكر :

1. Currency Exchange Paidout – يرمز لها بالرمز 7040 و يقصد بها عملية صرف العملات الأجنبية حيث يتم من خلالها زيادة مبلغ العملة المحلية و نقص العملة الأجنبية في الصندوق .
2. Check Exchange Paidout – يرمز لها بالرمز 7050 و يقصد بها عملية ادخال مبلغ بالعملة الأجنبية حيث يعمل على زيادة القطع الأجنبي داخل الصندوق .
3. Paidout – يرمز لها بالرمز 8000 و يقصد بها عملية الدفع مقدما للنزيل حيث يتم من خلالها لإنقاص مبلغ من الصندوق .
4. Refund – يرمز لها بالرمز 8010 و يقصد بها عملية تسليم المرتجع للنزيل , عند مغادرته , حيث يتم من خلالها لإنقاص المبلغ المرتجع من الصندوق .
5. Cash – يرمز لها بالرمز 9000 و يقصد بها عملية ادخال المبالغ النقدية الى الصندوق حيث يتم من خلالها زيادة مبلغ الصندوق .

m) خدمة تصفية حساب الصندوق (**General Cashier**) -

في بعض الفنادق يوجد موظف يعمل كمحاسب رئيسي , ويقع ضمن مهامه الاشراف على عمل أمناء الصناديق / المحاسبين العاملين ضمن الفندق و التدقيق المالي من جهة و من جهة أخرى المتابعة المالية مع البنك , أو البنوك , التي يتعامل معها الفندق .

لهذا الغرض يقوم أمناء الصناديق / المحاسبين بعمل تصفية حساب للصناديق التي يعملون عليها لصالح المحاسب الرئيسي (**General Cashier**) .

عند النقر على هذا الخيار (**General Cashier**) تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .
تظهر لوحة (نافذة) تصفية حساب الصندوق (**General Cashier**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (210) لوحة (نافذة) تصفية حساب الصندوق (General Cashier)



من نافذة (لوحة) تصفية حساب الصندوق (**General Cashier**) نفعل الخيار To General Cashier و ندخل قيمة المبلغ المراد تصفيته لحساب المحاسب الرئيسي ضمن الحقل Amount .
ندخل / نحدد رمز العملية المالية من خلال الحقل Trn. Code , وهي في هذه الحالة عملية **Cash Drop** , و نوع العملة المراد تحويلها من خلال الحقل Currency , ثم ننقر على الزر OK. .

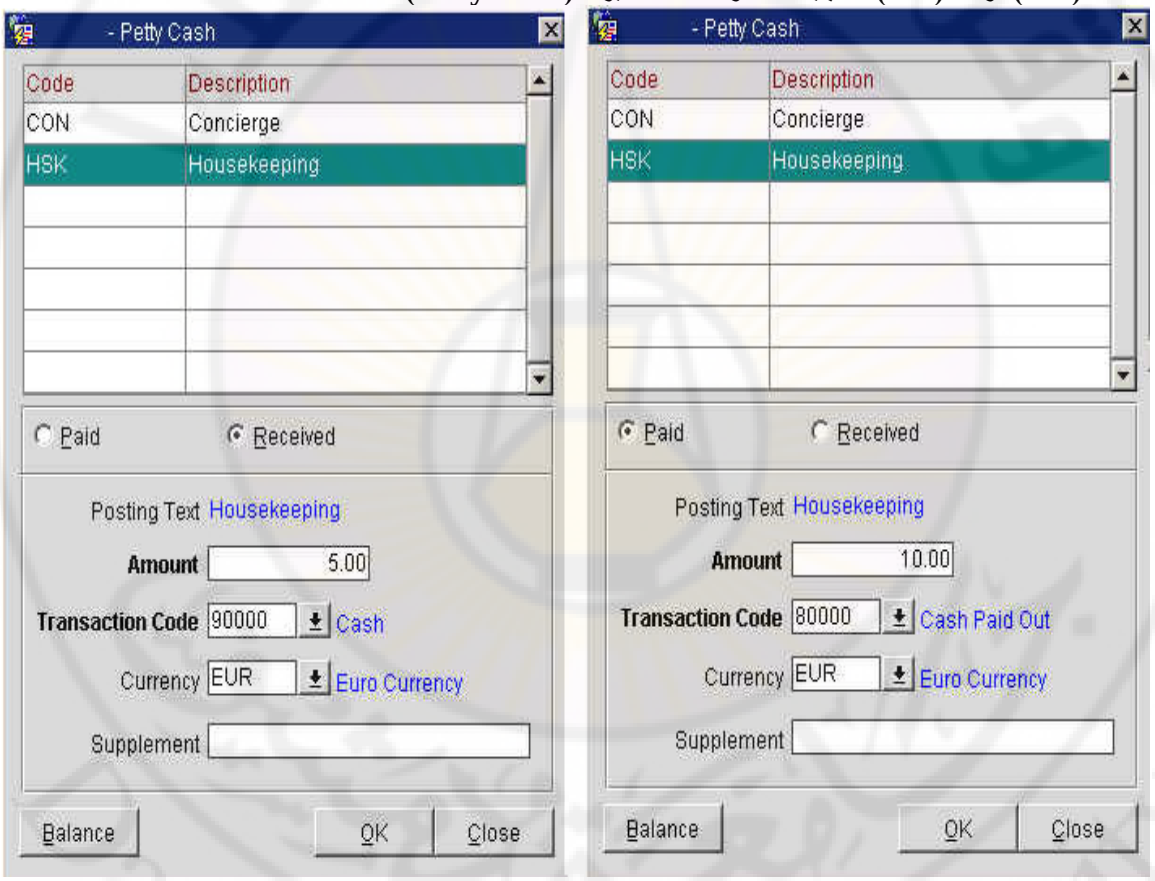
n) خدمة تسجيل المدفوعات الصغيرة (**Petty Cash**) -
يستخدم هذا الخيار لتسجيل جميع العمليات المالية التي تنجز من قبل موظفي المكاتب الأمامية في الفندق و التي تقدر بقيم ضئيلة مثل الدفع لسائقي سيارات الخدمة أو ارسال هدية من الفندق للنزلاء الجدد و غيرها .

أن هذه الخدمات التي تقدر بقيم مالية ضئيلة تؤثر في حساب الصندوق فهي تنقص مبلغ الصندوق في حال كانت عملية دفع Paid أو تزيد من مبلغ الصندوق في حال كانت عملية قبض Received .

عند النقر على هذا الخيار (**Petty Cash**) تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .

تظهر لوحة (نافذة) تسجيل المدفوعات الصغيرة (**Petty Cash**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (210) لوحة (نافذة) تسجيل المدفوعات الصغيرة (Petty Cash)



من نافذة (لوحة) تسجيل المدفوعات الصغيرة (**Petty Cash**) نفعل الخيار Paid , إذا كانت العماية المالية المراد تسجيلها هي عملية دفع من الصندوق , أو نفعل الخيار Received , إذا كانت العماية المالية المراد تسجيلها هي عملية دفع/قبض في الصندوق .
ندخل القيمة المالية المراد تسجيلها ضمن الحقل Amount .
ندخل / نحدد رمز العملية المالية من خلال الحقل Transaction Code , وهي في الحالة القبض في الصندوق تكون عملية **Cash** أما في حالة الدفع / الصرف من الصندوق فالعملية تكون **Cash Paid Out** , و نوع العملة المراد تحويلها من خلال الحقل Currency , ثم ننقر على الزر .OK .

ملاحظة :
لمعرفة مدى تأثير هذه العمليات على ميزانية المبالغ الصغيرة المخصصة من مبلغ الصندوق ننقر الزر Balance , تظهر لوحة (نافذة) ميزانية المبالغ الصغيرة (**Petty Cash Balance**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (211) لوحة (نافذة) رموز العمليات المالية (Transaction Code List)



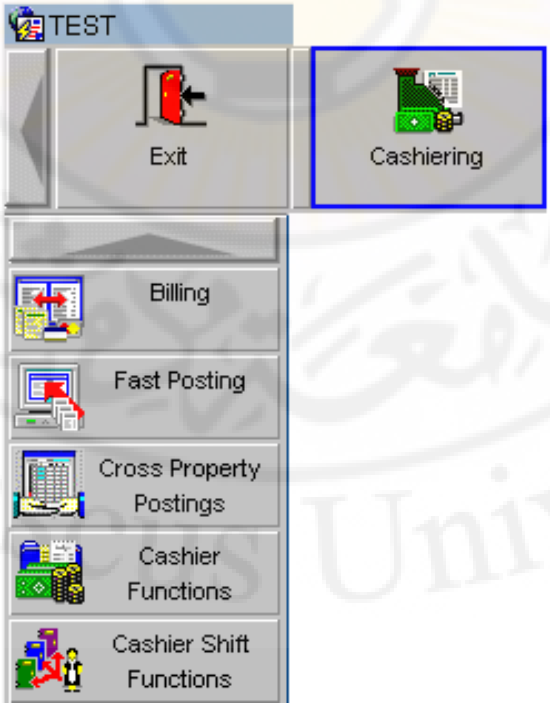
رابعا – خدمة وظائف نهاية وردية المحاسب / أمين الصندوق (Cashier Shift Functions)

تسمح هذه الخدمة بالقيام بمجموعة من العمليات المالية الاضافية الخاصة بإنهاء عمل المحاسب / أمين الصندوق خلال هذه الوردية و تصفية حساب الصندوق .

للوصول الى خدمة نهاية وردية المحاسب / أمين الصندوق (**Cashier Shift Functions**) , نقوم بالخطوات الآتية :

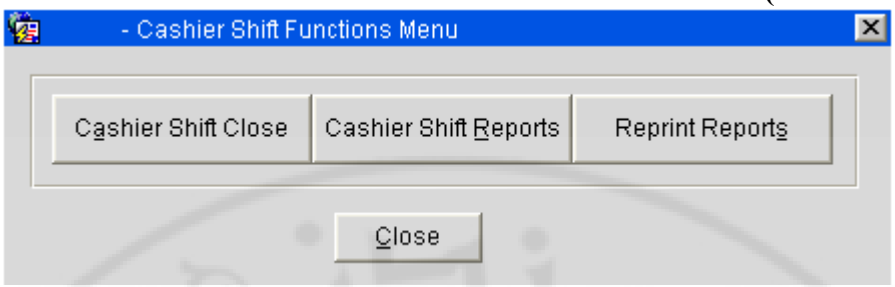
1. من قائمة أمانه الصندوق (**Cashiering**)
2. نختار الخيار وظائف نهاية وردية المحاسب / أمين الصندوق **(Cashier Shift Functions)**, كما في الشكل الآتي :

الشكل (212) قائمة وظائف نهاية وردية المحاسب / أمين الصندوق (Cashier Shift Functions)



3. تظهر لوحة (نافذة) قائمة بوظائف نهاية وردية المحاسب / أمين الصندوق **(Cashier Shift Functions Menu)** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (213) لوحة (نافذة) قائمة بوظائف نهاية وردية المحاسب / أمين الصندوق (Cashier Shift Functions Menu)



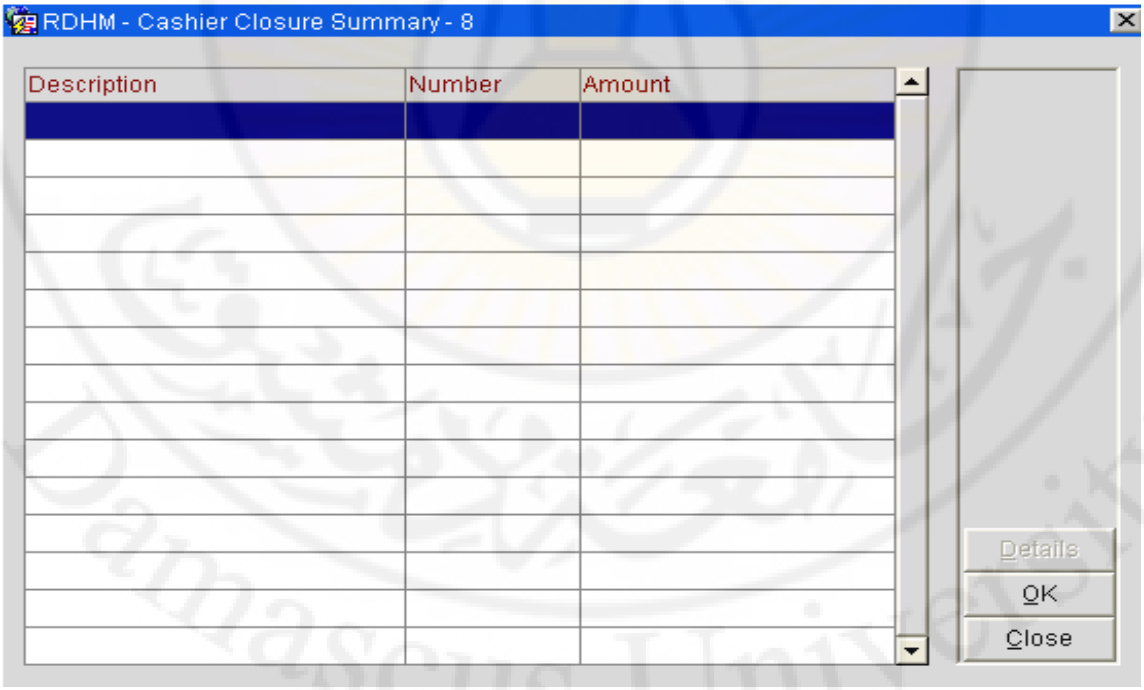
من لوحة (نافذة) قائمة بوظائف نهاية وردية المحاسب / أمين الصندوق (**Cashier Shift Functions Menu**) نختار أحد الخيارات الآتية :

1. الخيار إغلاق وردية أمين الصندوق / المحاسب (**Cahier Shift Close**) –

عند انتقاء هذ الخيار , إغلاق وردية أمين الصندوق / المحاسب (**Cahier Shift Close**) , تظهر لوحة (نافذة) تسجيل دخول لأمين الصندوق أو المحاسب (**Cashier Login**) .
ندخل البيانات الخاصة بالمحاسب , رقم الصندوق و كلمة السر , ثم ننقر على الزر **Login** .

تظهر لوحة (نافذة) خلاصة نهاية وردية أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier Closure Summary**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (214) لوحة (نافذة) خلاصة نهاية وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (Cashier Closure Summary)

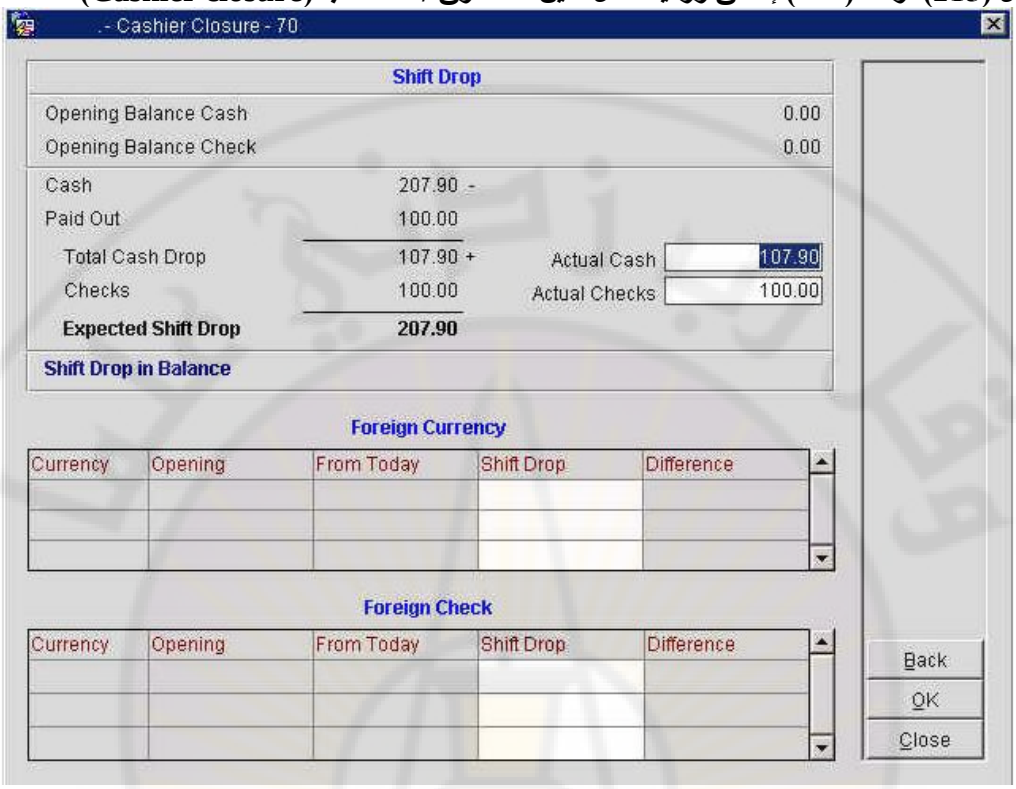


من لوحة (نافذة) خلاصة نهاية وردية أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier Closure Summary**) نستطيع الحصول مختصرة على معلومات عن كل العمليات المالية التي جرت خلال وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب مثل رقم العملية Number , وصف للعملية Description و المبلغ المالي الخاص بالعملية Amount .

للحصول على معلومات تفصيلية عن عملية محددة , من العمليات المالية التي جرت خلال وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب , نحدد العملية المراد الحصول عن معلومات تفصيلية حولها ثم نضغط الزر Details .

لتأكيد عملية إغلاق وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier closure**) ننقر فوق الزر .OK .
تظهر لوحة (نافذة) إغلاق وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier closure**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (215) لوحة (نافذة) إغلاق وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (Cashier closure)

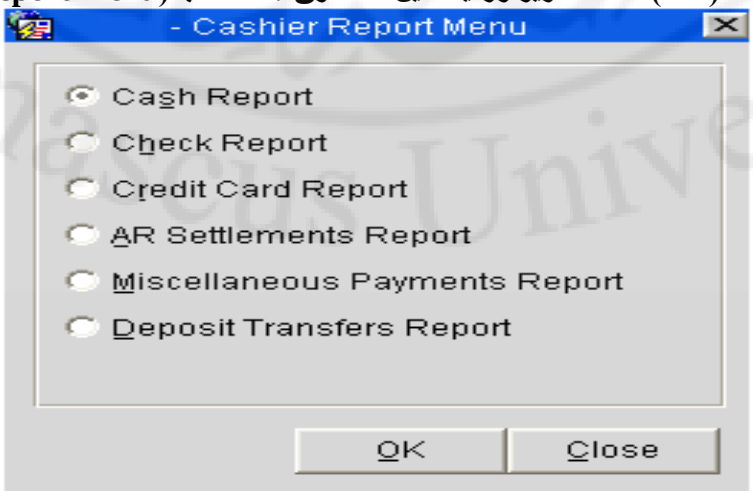


تحتوي لوحة (نافذة) إغلاق وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier closure**) على كامل المعلومات المالية الخاصة بالمبالغ المالية و عمل الصندوق خلال وردية العمل .

2. الخيار تقارير وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cahier Shift Reports**) –
يستخدم هذا الخيار لطباعة التقارير الخاصة بكل وردية عمل للصندوق .

عند انتقاء هذ الخيار , تقارير وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cahier Shift Reports**) , تظهر لوحة (نافذة) قائمة تقارير وردية أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier Report Menu**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (216) لوحة (نافذة) قائمة تقارير وردية أمين الصندوق / المحاسب (Cashier Report Menu)



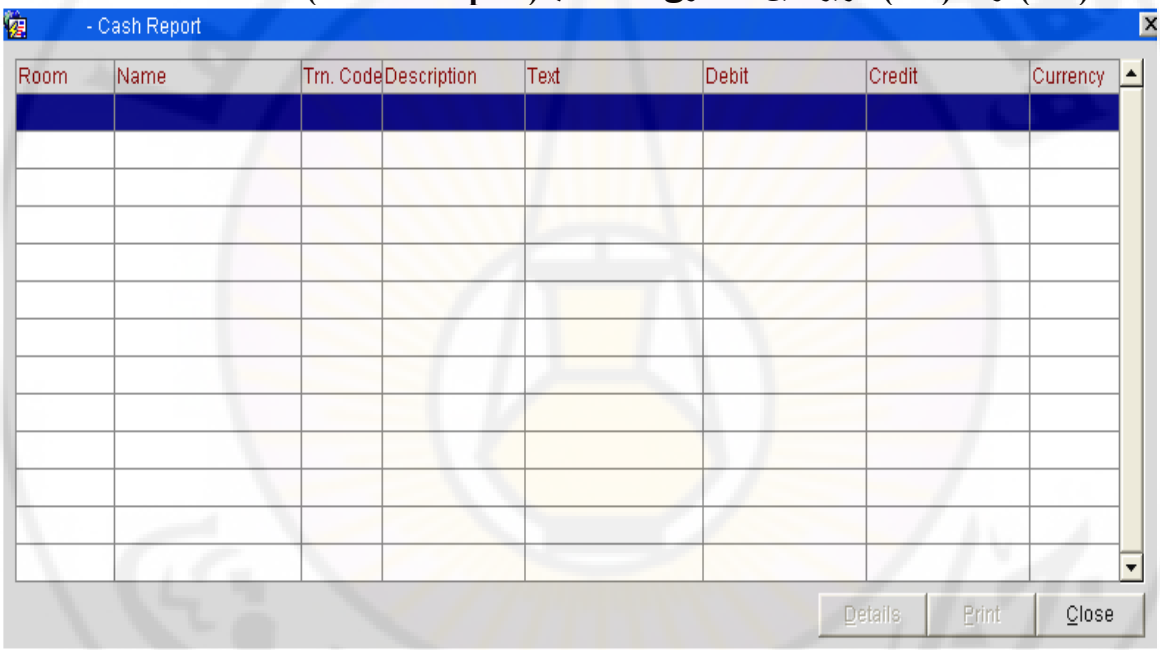
من لوحة (نافذة) تقارير وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cahier Shift Reports**) تظهر أنواع التقارير الممكن الحصول عليها , وهي :

I. Cash Report – تقرير النقد .
II. Check Report – مراجعة التقرير .
III. Credit Card Report – تقرير بطاقات الائتمان .
IV. AR Settlements Report – تقرير تسوية حساب الشركات .
V. Miscellaneous Payments Report – تقرير المدفوعات المتنوعة .
VI. Deposit Transfers Report – تقرير المدفوعات المحولة .

نحدد نوع التقرير المطلوب ثم ننقر الزر .OK .

تظهر لوحة (نافذة) تقرير أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier Report**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (217) لوحة (نافذة) تقرير أمين الصندوق / المحاسب (Cashier Report)



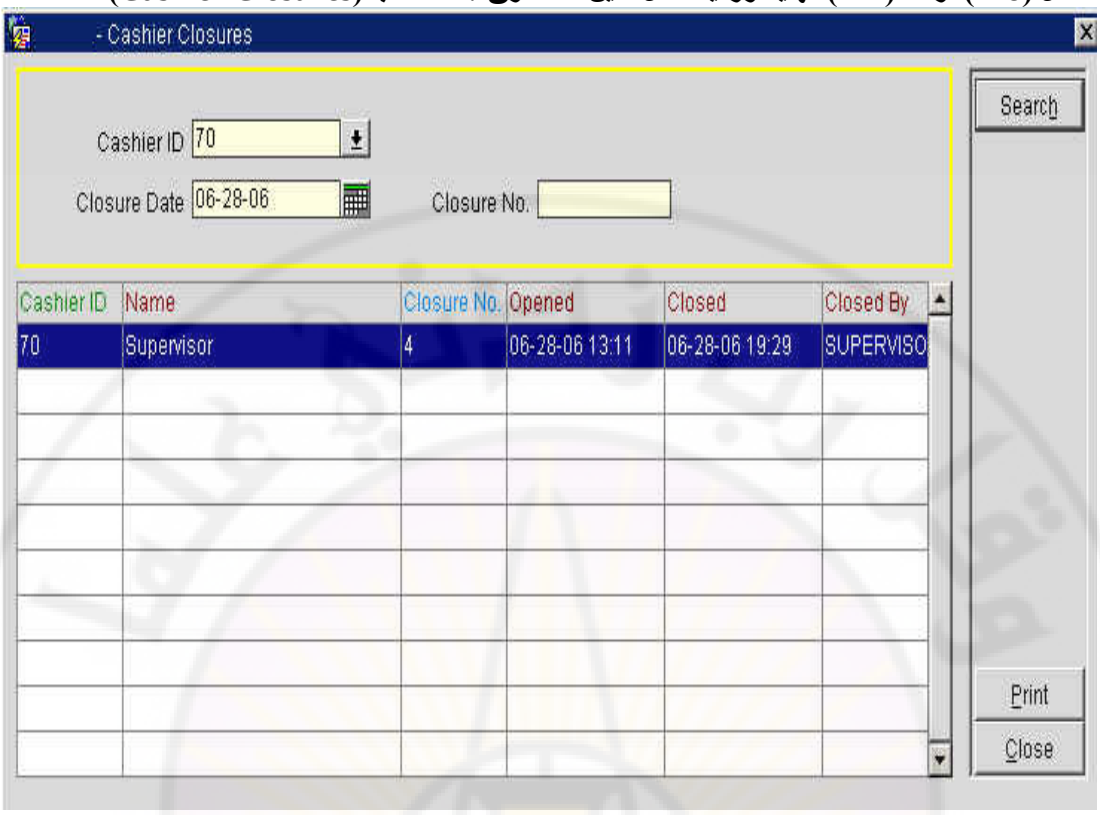
تحتوي لوحة (نافذة) تقرير أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier Report**) معلومات تفصيلية عن كافة العمليات المالية خلال وردية العمل .

للحصول على نسخة ورقية من التقرير نضغط على زر Print .

3. الخيار إعادة طباعة تقارير وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Reprint Reports**) – يستخدم هذا الخيار لإعادة طباعة التقارير الخاصة بعمل الصناديق .

عند انتقاء هذ الخيار , إعادة طباعة تقارير وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Reprint Reports**) , تظهر لوحة (نافذة) نهاية وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier Closures**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (218) لوحة (نافذة) نهاية وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (Cashier Closures)



يمكن من خلال لوحة (نافذة) نهاية وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier Closures**) الحصول على معلومات عن وردية العمل صندوق محدد أو كافة الصناديق في تاريخ محدد و ذلك بإدخال / تحديد معايير البحث المطلوبة ضمن القسم العلوي من اللوحة ثم النقر على زر Search .

تظهر المعلومات , وفق معايير البحث المطلوبة , في القسم السفلي من اللوحة (نافذة) نهاية وردية عمل أمين الصندوق / المحاسب (**Cashier Closures**) , و لطباعتها نضغط على زر Print .

خامسا – خدمة المغادرة السريعة (Quick Check Out)

تسمح هذه الخدمة بالقيام بعملية مغادرة لنزيل غرفة ما أو مجموعة من الغرف بشكل سريع .

للوصول الى خدمة نهاية المغادرة السريعة (**Quick Check Out**) , نقوم بالخطوات الآتية :

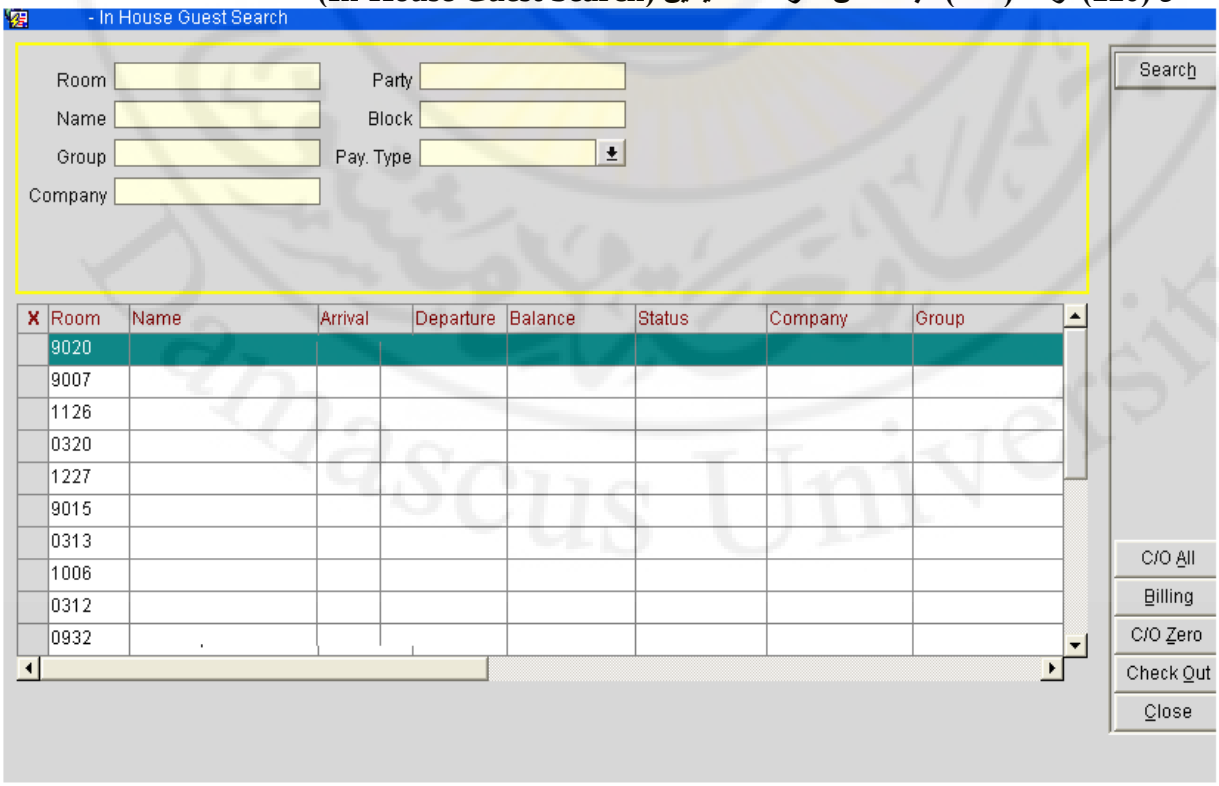
1. من قائمة أمانه الصندوق (**Cashiering**)
2. نختار الخيار خدمة نهاية المغادرة السريعة (**Quick Check Out**) **,** كما في الشكل الآتي :

الشكل (219) قائمة نهاية المغادرة السريعة (Quick Check Out)



3. تظهر لوحة (نافذة) البحث عن النزلاء المقيمين **(In-House Guest Search)** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (220) لوحة (نافذة) البحث عن النزلاء المقيمين (In-House Guest Search)



من لوحة (نافذة) البحث عن النزلاء المقيمين **(In-House Guest Search)** نقوم بالبحث عن الغرفة المراد القيام بعملية مغادرة لها و ذلك بإدخال / تحديد معايير البحث المطلوبة ضمن القسم العلوي من اللوحة ثم النقر على زر Search .

تظهر المعلومات , وفق معايير البحث المطلوبة , في القسم السفلي من اللوحة (نافذة) البحث عن النزلاء المقيمين **(In-House Guest Search)** .

نحدد الغرفة المطلوبة و نقوم بتطبيق عملية مغادرة لها بالنضغط على زر Check Out .

الفصل السادس -

إدارة الغرف (ROOMS MANAGEMENT)

يقدم برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera PMS**) كافة الخدمات الضرورية لإدارة الغرف و كل ما يتعلق بها من نظافة و صيانة و ادارة حالة هذه الغرف و حتى إخراجها من الخدمة , عند الضرورة , و إشغالها وحجزها و كذلك التعرف على ارشيف حالة عمل كل غرفة من غرف الفندق خلال فترة زمنية ما .

يتكون قسم إدارة الغرف (**ROOMS MANAGEMENT**) من الأقسام الآتية :

1. قسم تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) .
2. قسم خدمات الطعام و الشراب (**Food and Beverage**) .

يرتبط عمل فسم إدارة الغرف (**ROOMS MANAGEMENT**) , بقسميه , بشكل مباشر مع بقية أقسام المؤسسة الفندقية فمثلا :

- يزود قسم تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) قسم الاستقبال بمعلومات و تقارير عن حالة الغرف (**Room Status Report**) في بداية و نهاية كل وردية عمل صباحا و مساء .
- يزود قسم تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) قسم الاستقبال بمعلومات و تقارير عن الغرف خارج الخدمة (**Out Of Order**) و الغرف قيد الصيانة أو الغرف خارج الخدمة بشكل مؤقت (**Out Of Service**) .
- الإعلام عن وجود ممتلكات للنزلاء المغادرين أو النزلاء المقيمين و حتى غير المقيمين و مكان الاحتفاظ بها .
- الإبلاغ عن وجود حالات تعارض في الغرف و كذلك الغرف الجاهزة للتسكين .
- تزويد قسم خدمات الطعام و الشراب بقائمة بأسماء النزلاء المتوقع وصولهم أو المغادرين و كذلك بأعدادهم و أرقام الغرف المحجوزة لهم .
- تزويد قسم خدمات الطعام و الشراب بقائمة بأسماء النزلاء و الحمية التي يتبعها النزيل , في حال وجودها , و كذلك بقائمة بأسماء النزلاء المهمين (**VIP**) .

سيناقش هذا الفصل كافة العمليات المتعلقة بإدارة الغرف (**ROOMS MANAGEMENT**) و العمل معها ضمن الفندق باستخدام برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera PMS**) .

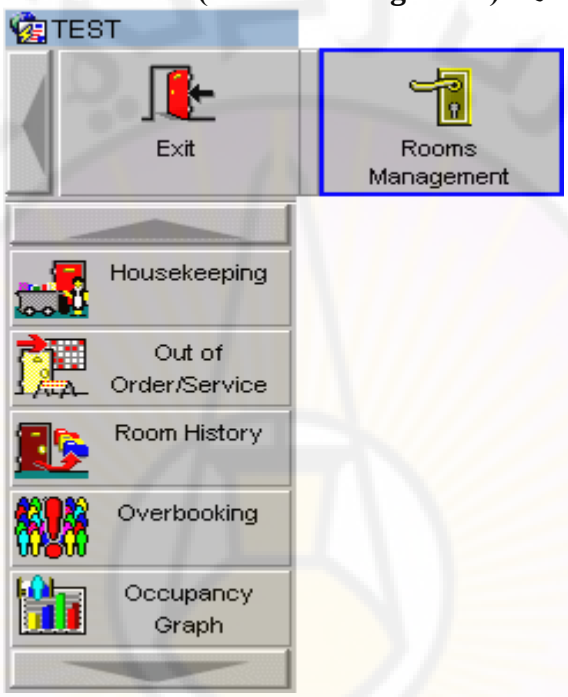
أولا – خدمة تدبير الغرف / التدبير الفندقي (Housekeeping)

يعتبر هذا الخيار من أهم الخيارات المستخدمة بشكل يومي , و يمكن من خلاله القيام بكافة العمليات المتعلقة بإدارة الغرف و التحكم بحالتها الراهنة و تحديد الغرف التي بحاجة لتنظيف أو صيانة ... الخ .

للوصول الى خدمة تدبير (نظافة) الغرف , نقوم بالخطوات الآتية :

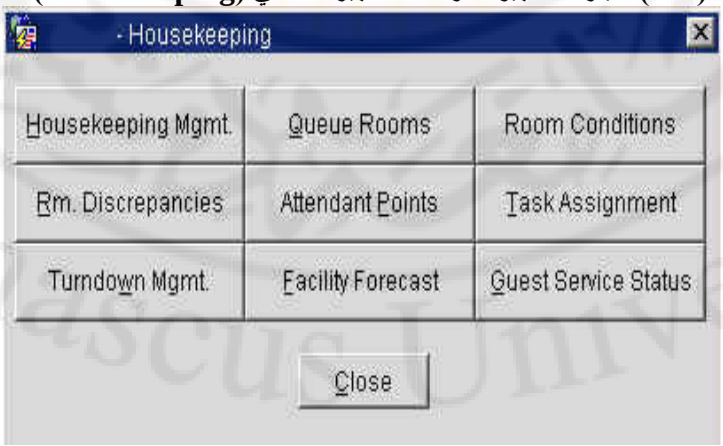
1. من قائمة إدارة الغرف (**Rooms Management**)
2. نختار الخيار تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (221) قائمة إدارة الغرف (Rooms Management)



- تظهر لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) كما في الشكل الآتي :

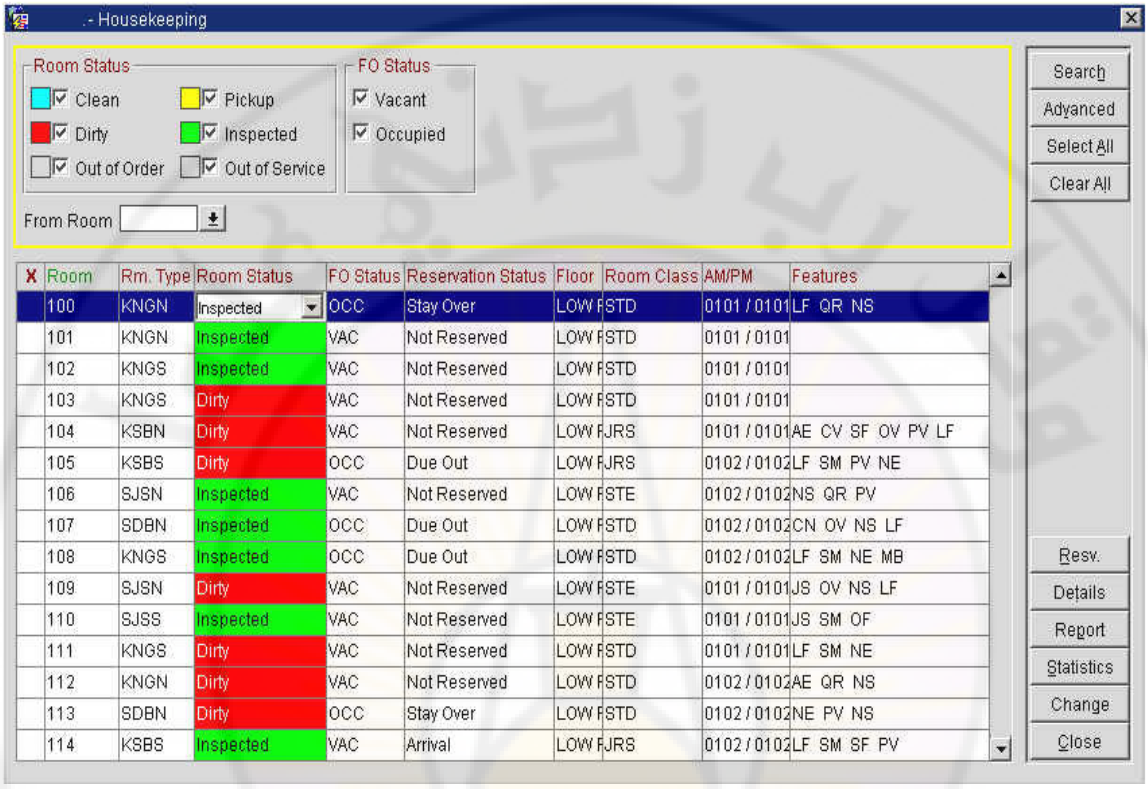
الشكل (222) لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي (Housekeeping)



من لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) يمكن القيام بعدد من الوظائف و المهام المتعلقة بتدبير الغرف / التدبير الفندقي , و هي :

1) خيار إدارة تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping Mgmt.**)
من لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) , نختار الخيار إدارة تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping Mgmt.**)
تظهر لوحة (نافذة) تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) , كما في الشكل الآتي :

الشكل (223) لوحة (نافذة) تدبير الغرف / التدبير الفندقي (Housekeeping)



X	Room	Rm. Type	Room Status	FO Status	Reservation Status	Floor	Room Class	AM/PM	Features
	100	KNGN	Inspected	OCC	Stay Over	LOW F	STD	0101 / 0101	LF QR NS
	101	KNGN	Inspected	VAC	Not Reserved	LOW F	STD	0101 / 0101	
	102	KNGS	Inspected	VAC	Not Reserved	LOW F	STD	0101 / 0101	
	103	KNGS	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW F	STD	0101 / 0101	
	104	KSBN	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW F	JRS	0101 / 0101	AE CV SF OV PV LF
	105	KSBS	Dirty	OCC	Due Out	LOW F	JRS	0102 / 0102	LF SM PV NE
	106	SJSN	Inspected	VAC	Not Reserved	LOW F	STE	0102 / 0102	NS QR PV
	107	SDBN	Inspected	OCC	Due Out	LOW F	STD	0102 / 0102	CN OV NS LF
	108	KNGS	Inspected	OCC	Due Out	LOW F	STD	0102 / 0102	LF SM NE MB
	109	SJSN	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW F	STE	0101 / 0101	JS OV NS LF
	110	SJSS	Inspected	VAC	Not Reserved	LOW F	STE	0101 / 0101	JS SM OF
	111	KNGS	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW F	STD	0101 / 0101	LF SM NE
	112	KNGN	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW F	STD	0102 / 0102	AE QR NS
	113	SDBN	Dirty	OCC	Stay Over	LOW F	STD	0102 / 0102	NE PV NS
	114	KSBS	Inspected	VAC	Arrival	LOW F	JRS	0102 / 0102	LF SM SF PV

من لوحة (نافذة) تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) يمكن القيام بعملية البحث عن الغرف بحسب حالة الغرف المراد استعراضها و البحث عنها وذلك وفق معايير البحث الآتية :

I. معيار حالة الغرفة (**Room Status**) – و يحوي عدد من الحالات مثل الغرف النظيفة (**Clean**) , غرف تحتاج لتنظيف (**Dirty**) , غرف خارج الخدمة (**Out of Service**) , غرف تتطلب فحص نهائي لتصبح جاهزة (**Pick Up**) , غرف قيد الصيانة (**Out of Order**) , غرق جاهزة (**Inspected**) .
II. معيار حالة المكاتب الأمامية (**FO Status**) – و يحوي عدد من الحالات مثل الغرف الشاغرة (**Vacant**) , الغرف المحجوزة (**Occupied**) .

عند الانتهاء من ضبط معايير البحث , نضغط الزر **Search** .

تظهر نتائج البحث في الجزء الأسفل من لوحة (نافذة) تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) .

من لوحة (نافذة) تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) يمكن القيام بعدد من المهام المتعلقة بغرفة ما , أو عدد من الغرف , وذلك بعد تحيد الغرفة المراد العمل عليها من خلال النقر فوق الغرفة , أو الغرف الظاهرة في نتائج البحث من لوحة (نافذة) تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) .

يمكن الوصول الى بيانات الحجز الخاصة بهذه الغرفة , أو الغرف, و العمل عليها و تعديلها و ذلك من خلال النقر فوق زر **Serv.** .

يمكن الوصول الى بيانات تفصيلية حول وضع و حالة الغرفة المحددة , أو الغرف, مثل نوعها و وصفها و الايرادات الخاصة بها ... الخ , و ذلك من خلال النقر فوق زر **Details** كما في الشكل الآتي :

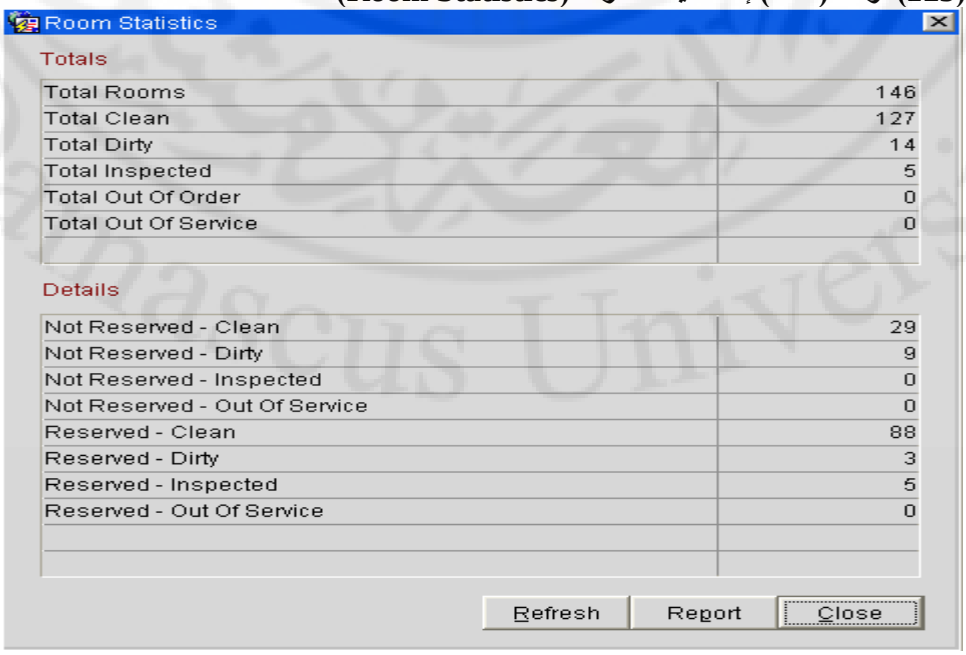
الشكل (224) لوحة (نافذة) تفاصيل الغرف (Room-Edit)



يمكن طباعة تقرير حول وضع و حالة الغرفة المحددة , أو الغرف, و ذلك من خلال النقر فوق زر **Report** .

يمكن الحصول على بيانات إحصائية حول الغرفة المحددة , أو الغرف, و ذلك من خلال النقر فوق زر **Statistics** , كما في الشكل الآتي :

الشكل (225) لوحة (نافذة) إحصائيات الغرف (Room Statistics)



للقيام بعملية تحديث للبيانات الاحصائية نضغط فوق الزر **Refresh** , في لوحة (نافذة) إحصائيات الغرف (**Room Statistics**) .

للحصول على نسخة ورقية من البيانات الاحصائية نضغط فوق الزر **Report** , في لوحة (نافذة) تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) , تظهر لوحة (نافذة) إحصائيات الغرف (**Room Statistics**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (226) لوحة (نافذة) تقرير الغرف (Room Report)

19:16

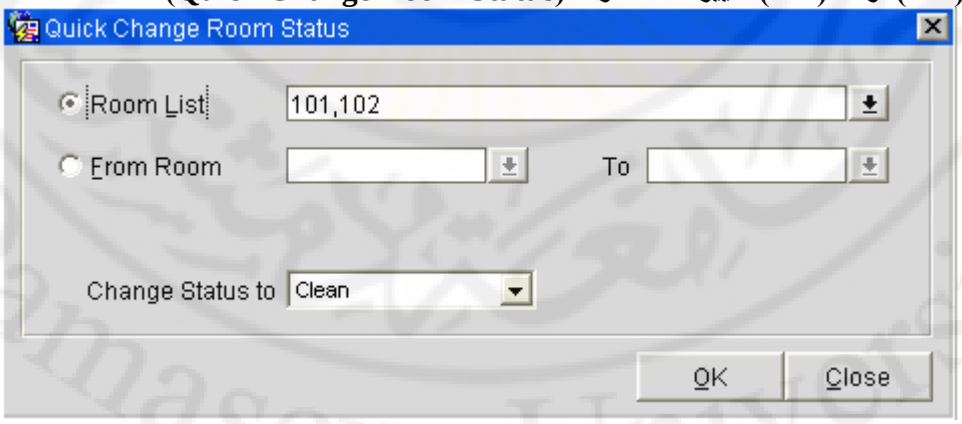
Opera

Housekeeping Detail Report

Room No.	Type	Status	AM/PM Section	FO Status	Reservation Status
100	KNGN	Inspected	0101 / 0101	OCC	StayOver
101	KNGN	Inspected	0101 / 0101	VAC	Not Reserved
102	KNGS	Inspected	0101 / 0101	VAC	Not Reserved
103	KNGS	Dirty	0101 / 0101	VAC	Not Reserved
104	KSBN	Dirty	0101 / 0101	VAC	Not Reserved
105	KSBS	Dirty	0102 / 0102	OCC	Due Out
106	SJSN	Inspected	0102 / 0102	VAC	Not Reserved
107	SDBN	Dirty	0102 / 0102	VAC	Departed
108	KNGS	Inspected	0102 / 0102	OCC	Due Out
109	SJSN	Dirty	0101 / 0101	VAC	Not Reserved
110	SJSS	Inspected	0101 / 0101	VAC	Not Reserved
111	KNGS	Dirty	0101 / 0101	VAC	Not Reserved
112	KNGN	Dirty	0102 / 0102	VAC	Not Reserved

يمكن تبديل / تغيير حالة الغرفة المحددة , أو الغرف, من الحالة الراهنة الى حالة أخرى بسرعة و سهولة , و ذلك من خلال النقر فوق زر **Change** كما في الشكل الآتي :

الشكل (227) لوحة (نافذة) تغيير حالة الغرف (Quick Change Room Status)



من لوحة (نافذة) تغيير حالة الغرف (**Quick Change Room Status**) يمكن تحديد عدة غرف دفعة واحدة من خلال تفعيل الخيار **Room List** و ادخال/اختيار الغرف المراد العمل مع حالتها من الحقل المجاور لهذا الخيار .

يمكن , أيضا , من لوحة (نافذة) تغيير حالة الغرف (**Quick Change Room Status**) تحديد مجال من الغرف دفعة واحدة من خلال تفعيل الخيار **From / TO Room** و ادخال/اختيار الغرف المراد العمل مع حالتها من الحقل المجاور لهذا الخيار .

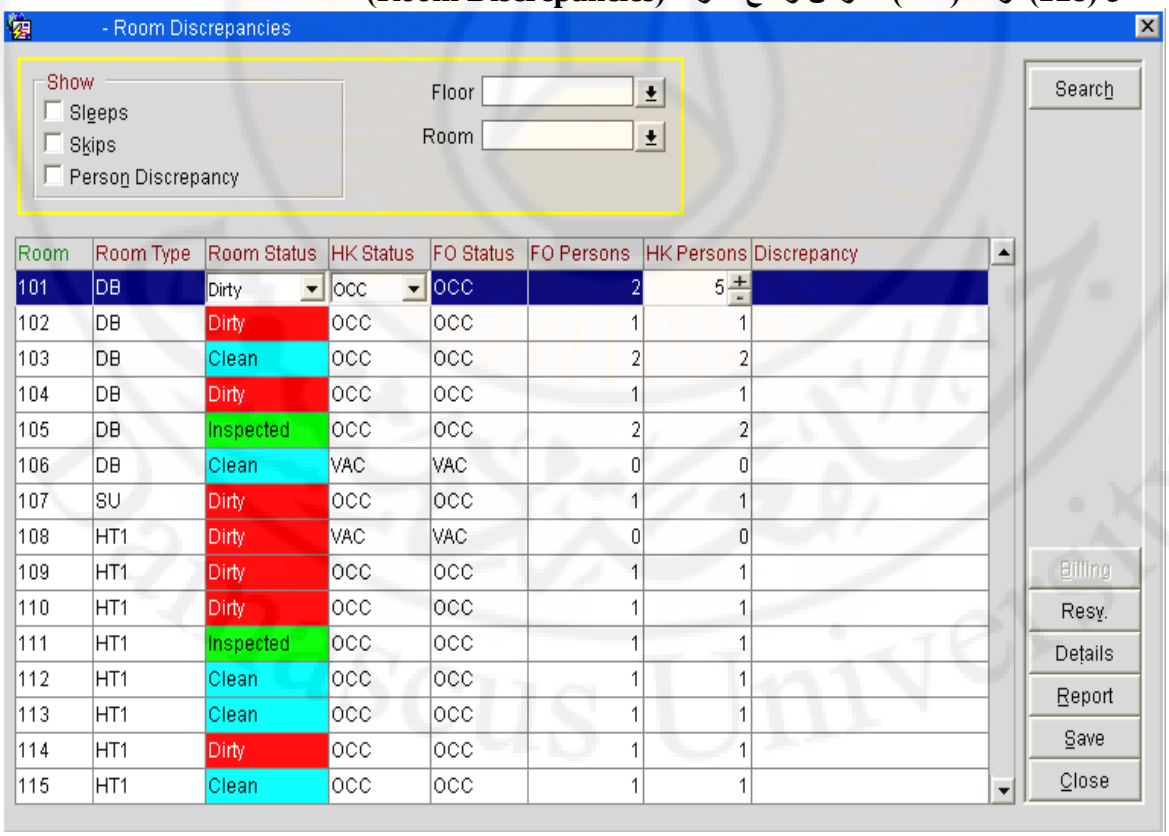
ملاحظة :
يمكن تبديل / تغيير حالة الغرفة المحددة , أو الغرف, من الحالة الراهنة الى حالة أخرى بسرعة و سهولة , و ذلك من لوحة (نافذة) تدبير الغرف / التدبير الفندقي **(Housekeeping)** بالنقر على ⬇ الى جوار الحقل Room Status , في قسم نتائج البحث .

2) خيار تعارض وضع الغرف **(Rm. Discrepancies)**
هناك حالات يصادف فيها أن يغادر النزيل عن طريق مغادرة **(Check Out)** و بالتالي يصبح وضع الغرفة شاغرة **(Vacant)** و عند تحضير الغرفة للتنظيف نجد أن فيها لا يزال حقائب أي مشغولة **(Occupied)** , لذلك لابد من القيام بعملية تصحيح لوضع الغرفة , هذا يعني أن هناك تناقض في وضع الغرفة و نسمي هذه الحالة **Skips** .

يحدث , أيضا , أن يغادر النزيل دون أن تجرى له عملية مغادرة **(Check Out)** له و بالتالي يكون وضع الغرفة مشغولة **(Occupied)** لدى موظفي المكاتب الأمامية **(FO)** و لكن عند موظف تدبير الغرف يكون وضع الغرفة شاغرة **(Vacant)** , لذلك لابد من القيام بعملية تصحيح لوضع الغرفة , هذا يعني أن هناك تناقض في وضع الغرفة و نسمي هذه الحالة **Sleeps** .

من لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي **(Housekeeping)** , نختار الخيار تعارض وضع الغرف **(Rm. Discrepancies)** , تظهر لوحة (نافذة) تناقض وضع الغرف **(Room Discrepancies)** كما في الشكل الآتي :

الشكل (228) لوحة (نافذة) تعارض وضع الغرف (Room Discrepancies)



Room	Room Type	Room Status	HK Status	FO Status	FO Persons	HK Persons	Discrepancy
101	DB	Dirty	OCC	OCC	2	5	
102	DB	Dirty	OCC	OCC	1	1	
103	DB	Clean	OCC	OCC	2	2	
104	DB	Dirty	OCC	OCC	1	1	
105	DB	Inspected	OCC	OCC	2	2	
106	DB	Clean	VAC	VAC	0	0	
107	SU	Dirty	OCC	OCC	1	1	
108	HT1	Dirty	VAC	VAC	0	0	
109	HT1	Dirty	OCC	OCC	1	1	
110	HT1	Dirty	OCC	OCC	1	1	
111	HT1	Inspected	OCC	OCC	1	1	
112	HT1	Clean	OCC	OCC	1	1	
113	HT1	Clean	OCC	OCC	1	1	
114	HT1	Dirty	OCC	OCC	1	1	
115	HT1	Clean	OCC	OCC	1	1	

من لوحة (نافذة) تعارض وضع الغرف **(Room Discrepancies)** يمكن القيام بعملية البحث عن الغرف وذلك وفق معايير البحث الآتية :

I. معيار (**Skips**) – الغرف المشغولة (**Occupied**) في الواقع و برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera PMS**) يظهرها على أنها فارغة (**Vacant**) .
II. معيار (**Sleeps**) – الغرف الفارغة (**Vacant**) في الواقع و برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera PMS**) يظهرها على أنها مشغولة (**Occupied**) .
III. معيار البحث بحسب الطابق (**Floor**) – البحث عن الغرف الموجودة في طابق محدد .
IV. معيار البحث بحسب رقم الغرفة (**Room**) – البحث عن غرفة محددة .
V. معيار التعارض الناجم عن خطأ بشري (**Person Discrepancy**) – البحث عن الغرف التي تحوي تعارض في البيانات لدى قسمي المكاتب الأمامية (**FO**) و تدبير الغرف (**HK**) و الناجم عن ادخال خاطئ من قبل أحد الموظفين أو العاملين في الفندق .

عند الانتهاء من ضبط معايير البحث , نضغط الزر Search .

تظهر نتائج البحث في الجزء الأسفل من لوحة (نافذة) تعارض وضع الغرف (**Room Discrepancies**) .

يمكن إزاله التعارض بتبديل / تغيير وضع الغرفة المحددة , أو الغرف, من الوضع الراهن الى الوضع الصحيحة بسرعة و سهولة , و ذلك بالنقر على اسفل الحقل **HK Status** و الحقل **FO Status** , في قسم نتائج البحث من لوحة (نافذة) تعارض وضع الغرف (**Room Discrepancies**) .

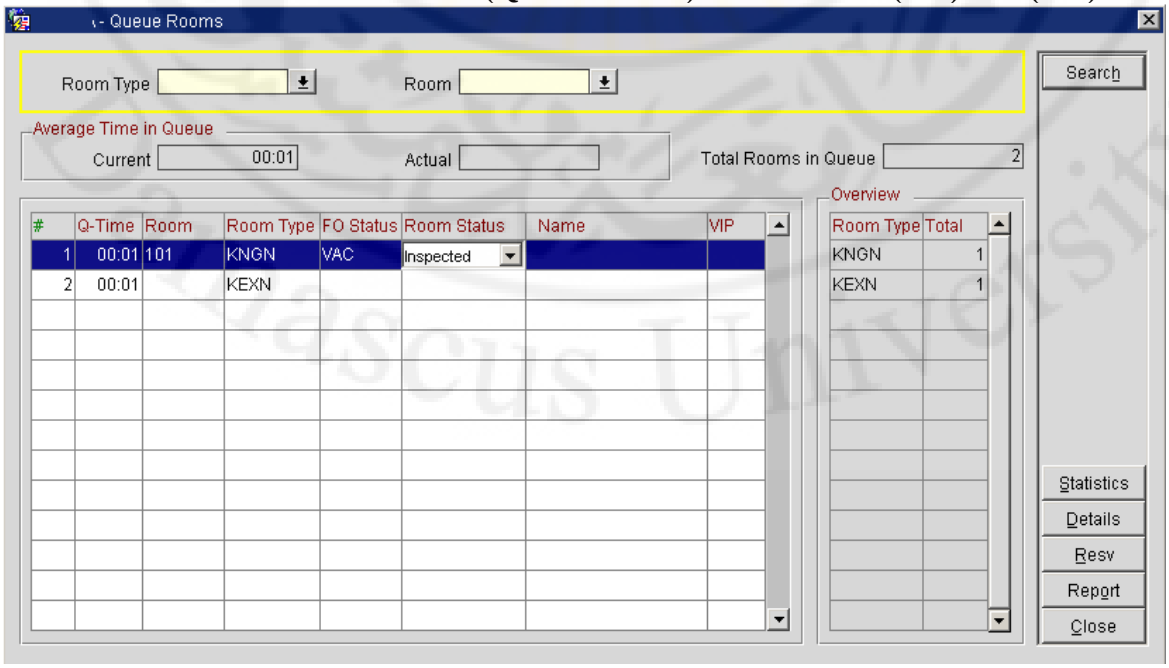
بعد إزالة التعارض في وضع الغرف يجب حفظ التغيرات الجديدة و ذلك بالنقر فوق زر Save .

3) خيار غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**)
هناك حالات يصادف فيها أن يصل النزيل الى الفندق قبل أن تصبح الغرفة المحجوزة له جاهزة , مما يضع موظفي المكاتب الأمامية في احراج أمام النزيل من جهة ومن جهة أخرى يسبب هذا الأمر ازعاج للنزيل نفسه .

توفر خدمة غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) لموظفي قسم تدبير الغرف (**HK**) معلومات كافية عن الغرف التي تحتاج للتنظيف و أن تصبح جاهزة حسب أولويات الطلب .

من لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) , نختار الخيار غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) , تظهر لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (229) لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (Queue Rooms)



من لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) يمكن القيام بعملية البحث عن الغرف الموجودة في رتل الانتظار و استعراضها وذلك وفق معايير البحث الآتية :

I. معيار البحث حسب نوع الغرفة (**Room Type**) .
II. معيار البحث حسب رقم الغرفة (**Room**) .

عند الانتهاء من ضبط معايير البحث , نضغط الزر **Search** .

تظهر نتائج البحث في الجزء الأسفل من لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**).

من لوحة (نافذة) من لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) يمكن القيام بعدد من المهام المتعلقة بغرفة ما موجودة ضمن قائمة الانتظار , وذلك بعد تحيد الغرفة المراد العمل عليها من خلال النقر فوق الغرفة , أو الغرف , الظاهرة في نتائج البحث من لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) .

يمكن الوصول الى بيانات الحجز الخاصة بهذه الغرفة و العمل عليها و تعديلها و ذلك من خلال النقر فوق زر **Serv.** .

يمكن الوصول الى بيانات تفصيلية حول وضع و حالة الغرفة المحددة مثل نوعها و وصفها و الايرادات الخاصة بها ... الخ , و ذلك من خلال النقر فوق زر **Details** .

يمكن الحصول على بيانات إحصائية حول الغرفة المحددة , الموجودة في رتل الانتظار , و ذلك من خلال النقر فوق زر **Statistics** .

للحصول على نسخة ورقية من البيانات الخاصة بالغرف الموجودة ضمن رتل الانتظار , نضغط فوق الزر **Report** , في لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) .

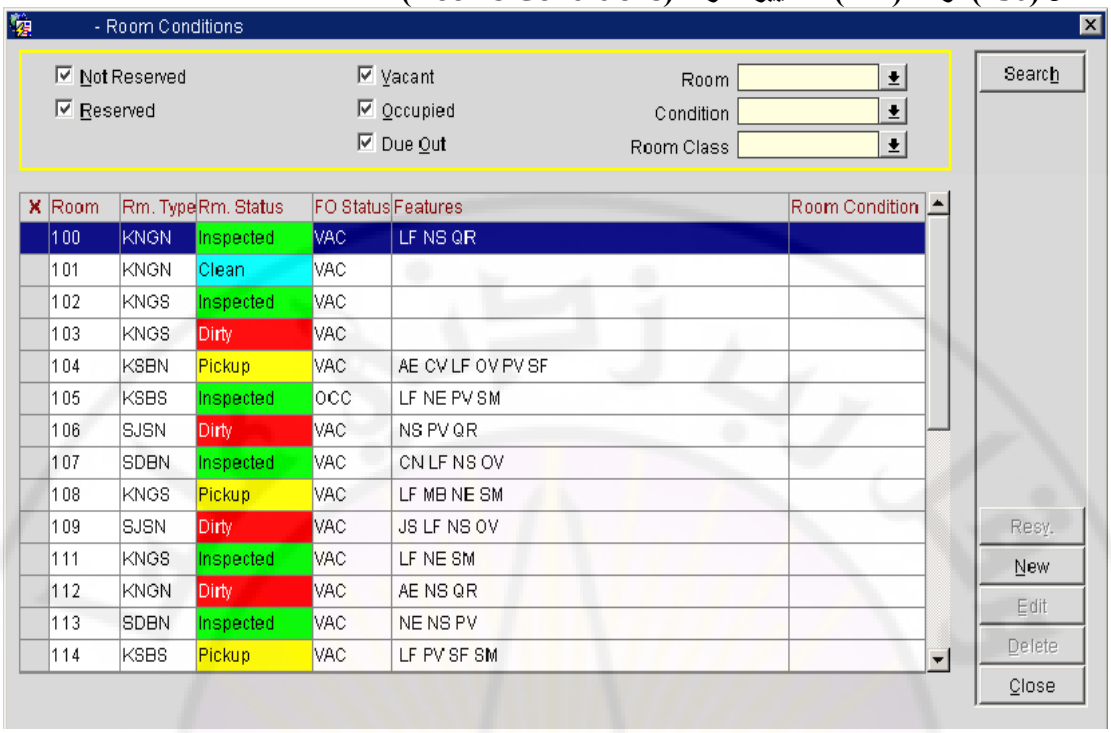
يمكن تبديل / تغيير وضع الغرفة المحددة , أو الغرف, من الوضع الراهن الى وضع أخر بسرعة و سهولة , و ذلك من لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) بالنقر على , الموجود الى الأسفل من الحقل Room Status , في قسم نتائج البحث .

4) خيار معايير الغرف (**Rooms Conditions**)

توفر خدمة معايير الغرف (**Rooms Conditions**) لموظفي قسم تدبير الغرف (**HK**) إمكانية العمل على تعديل و تبديل معايير استخدام الغرف مما يساعد موظفي الأقسام الأخرى على إنجاز العمل بشكل سريع ودون أخطاء .

من لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) , نختار الخيار معايير الغرف (**Rooms Conditions**) , تظهر لوحة (نافذة) معايير الغرف (**Rooms Conditions**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (230) لوحة (نافذة) معايير الغرف (Rooms Conditions)



X	Room	Rm. Type	Rm. Status	FO Status	Features	Room Condition
	100	KNGN	Inspected	VAC	LF NS QR	
	101	KNGN	Clean	VAC		
	102	KNGS	Inspected	VAC		
	103	KNGS	Dirty	VAC		
	104	KSBN	Pickup	VAC	AE CV LF OV PV SF	
	105	KSBS	Inspected	OCC	LF NE PV SM	
	106	SJSN	Dirty	VAC	NS PV QR	
	107	SDBN	Inspected	VAC	CN LF NS OV	
	108	KNGS	Pickup	VAC	LF MB NE SM	
	109	SJSN	Dirty	VAC	JS LF NS OV	
	111	KNGS	Inspected	VAC	LF NE SM	
	112	KNGN	Dirty	VAC	AE NS QR	
	113	SDBN	Inspected	VAC	NE NS PV	
	114	KSBS	Pickup	VAC	LF PV SF SM	

من لوحة (نافذة) معايير الغرف (**Rooms Conditions**) يمكن القيام بعملية البحث عن الغرف الموجودة المراد تعديل وضعها و استعراضها وذلك وفق معايير البحث الآتية :

I. معيار البحث حسب فئة الغرفة (**Room Class**) .
II. معيار البحث حسب رقم الغرفة (**Room**) .
III. معيار البحث حسب رغبة النزيل (**Condition**) .
IV. معيار البحث حسب الإشغال (**Occupied**) .
V. معيار البحث عن الغرف الشاغرة (**Vacant**) .
VI. معيار البحث عن الغرف المحجوزة (**Reserved**) .
VII. معيار البحث عن الغرف غير المحجوزة (**Not Reserved**) .
VIII. معيار البحث عن الغرف التي سيتم إخلاؤها (**Due Out**) .

عند الانتهاء من ضبط معايير البحث , نضغط الزر **Search** .

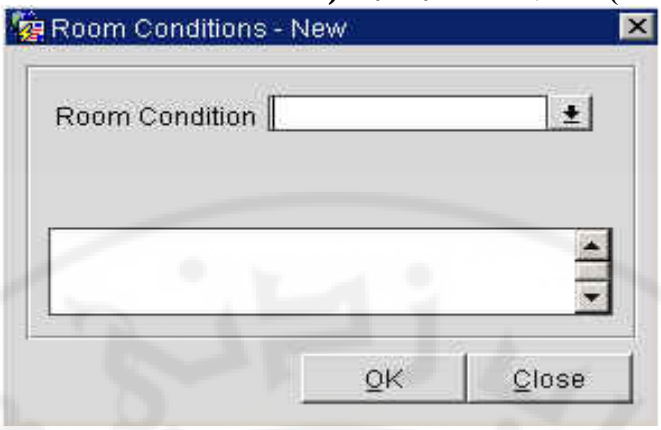
تظهر نتائج البحث في الجزء الأسفل من لوحة (نافذة) معايير الغرف (**Rooms Conditions**) .

من لوحة (نافذة) معايير الغرف (**Rooms Conditions**) يمكن القيام بعدد من المهام المتعلقة بغرفة ما موجودة ضمن قائمة نتائج البحث , وذلك بعد تحيد الغرفة المراد العمل عليها من خلال النقر فوق الغرفة , أو الغرف الظاهرة في نتائج البحث وتحديدها من لوحة (نافذة) غرف معايير الغرف (**Rooms Conditions**) .

يمكن تعيين وضع الغرفة المحددة , أو الغرف, من الوضع الراهن الى وضع أخر بسرعة و سهولة , و ذلك من لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) و ذلك من خلال تحديد الغرفة , أو الغرف , المراد العمل عليها , الظاهرة في قسم نتائج البحث ثم النقر فوق زر **New** .

تظهر لوحة (نافذة) تعين جديد لمعايير الغرف (**Rooms Conditions – New**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (231) لوحة (نافذة) تعين جديد لمعايير الغرف (Rooms Conditions - New)



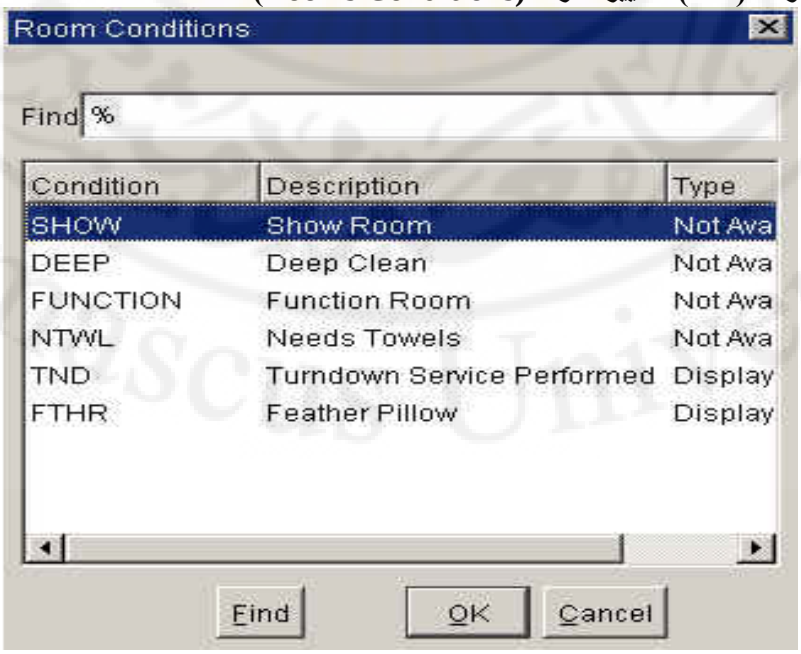
من لوحة (نافذة) تعين جديد لمعايير الغرف (**Rooms Conditions - New**) نختار / نحدد المعيار (**Room Condition**) المناسب , بالنقر على ⬇ , الموجود الى جوار الحقل Room Condition و ندخل الوصف المناسب للمعيار الجديد ثم النقر فوق الزر .OK .

يمكن حذف الوضع الحالي للغرفة المحددة , أو الغرف, بسرعة و سهولة و ذلك من لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) حيث نقوم بتحديد الغرفة , أو الغرف , المراد العمل عليها , الظاهرة في قسم نتائج البحث ثم النقر فوق زر **Delete** .
نظهر لوحة (نافذة) تأكيد عملية الحذف , منها ننقر قوق الزر Yes .

يمكن تغيير/تبديل وضع الغرفة المحددة , أو الغرف, من الوضع الراهن الى وضع أخر بسرعة و سهولة , و ذلك من لوحة (نافذة) غرف قيد الانتظار (**Queue Rooms**) و ذلك من خلال تحديد الغرفة , أو الغرف , المراد العمل عليها , الظاهرة في قسم نتائج البحث ثم النقر فوق زر **Edit** .

ملاحظة :
تظهر نافذة (لوحة) معايير الغرف (**Rooms Conditions**) , عند النقر على ⬇ , الموجود الى جوار الحقل Room Condition , كما في الشكل الآتي :

الشكل (232) لوحة (نافذة) معايير الغرف (Rooms Conditions)



من نافذة (لوحة) معايير الغرف (**Rooms Conditions**) , نستطيع البحث و عرض المعايير المتوفرة في برنامج إدارة الفنادق أوبرا (**Opera PMS**) و ذلك بإدخال الرمز **%** في حقل **Find** ثم النقر فوق الزر Find , حيث تظهر جميع المعايير المتوفرة في البرنامج .

نختار المعيار المطلوب ثم ننقر فوق الزر **OK.** .

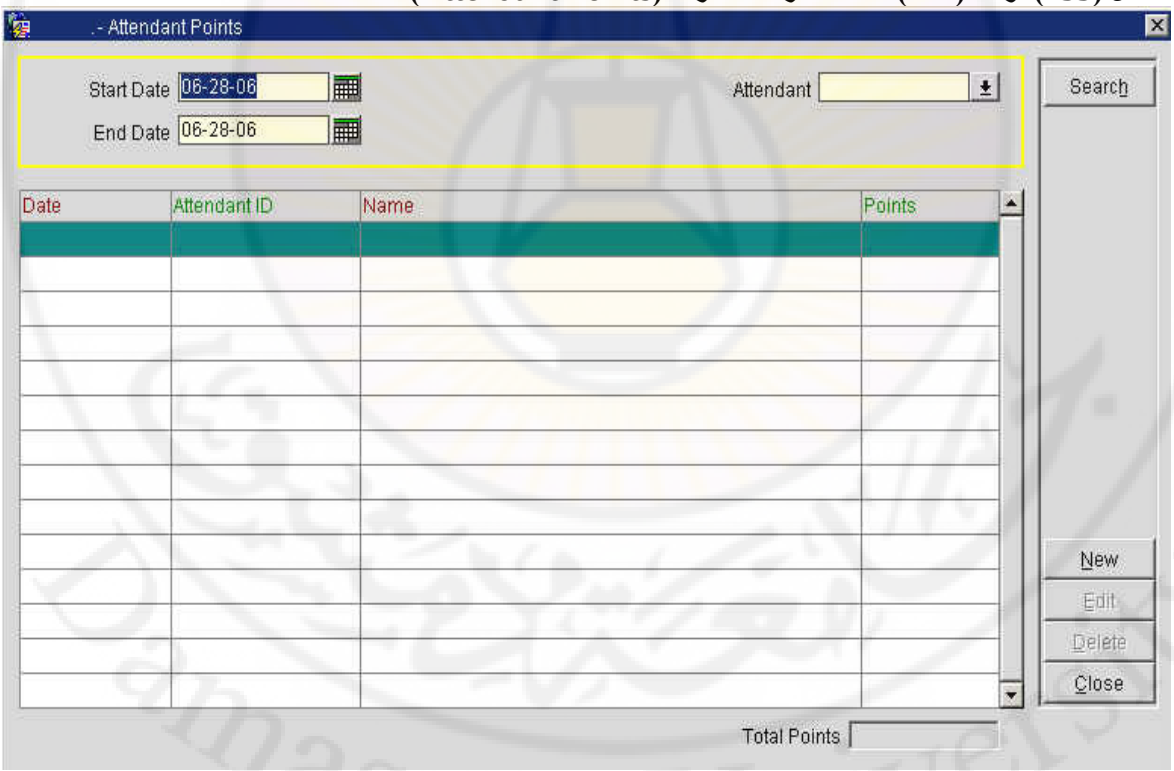
يمكن الوصول الى بيانات الحجز الخاصة بهذه الغرفة و العمل عليها و تعديلها و ذلك من خلال تحيد الغرفة , ثم النقر فوق زر .Serv .

5) خيار الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**)

توفر خدمة الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**) لموظفي قسم تدبير الغرف (**HK**) إمكانية العمل على توفير جميع متطلبات نزلاء الغرف , كل حسب رغبته و طلبه , بشكل مباشر و يومي و تأكيد أنجاز هذه الخدمات في الوقت المحدد و المطلوب .

من لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) , نختار الخيار الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**) , تظهر لوحة (نافذة) الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (233) لوحة (نافذة) خدمات مرافقة للغرف (Attendant Points)



من لوحة (نافذة) الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**) يمكن القيام بعرض و معرفة ماهية و مدى إنجاز الخدمات المطلوبة للغرف من خلال ضبط معايير البحث عن هذه الخدمات و التنبيهات , المتوفرة في قسم البحث من لوحة (نافذة) الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**) , و هي :

I. معيار البحث حسب مدة محددة التاريخ (**Start Date /End Date**) .
II. معيار البحث حسب الخدمة المرافقة للغرفة (**Attendant**) .

عند الانتهاء من ضبط معايير البحث , نضغط الزر **Search** .

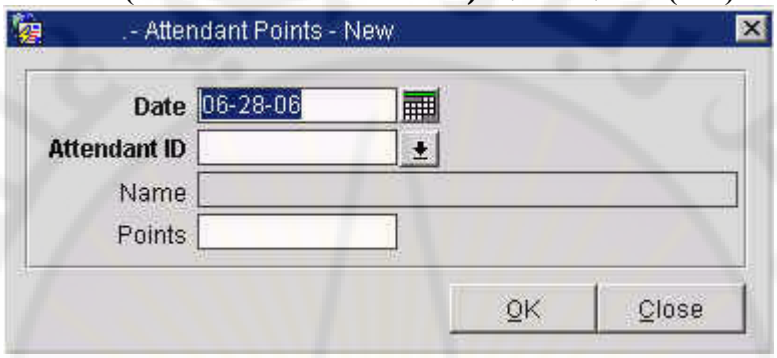
تظهر نتائج البحث في الجزء الأسفل من لوحة (نافذة) الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**) .

من لوحة (نافذة) الخدمات مرافقة للغرف (**Attendant Points**) يمكن القيام بعدد من المهام و الخدمات المطلوب إنجازها موجودة ضمن قائمة نتائج البحث , و من هذه الخدمات نذكر :

I. يمكن تعيين تنبيه لإنجاز خدمة بسرعة و سهولة , و ذلك من لوحة (نافذة) الخدمات مرافقة للغرف (**Attendant Points**) من خلال النقر فوق زر **New** .

تظهر لوحة (نافذة) تعين جديد للتنبيه (**Attendant Points – New**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (234) لوحة (نافذة) تعين جديد للتنبيه (Attendant Points – New)



من لوحة (نافذة) تعيين جديد لتنبيه خدمات للغرف (**Attendant Points – New**) ندخل / نحدد التاريخ من خلال النقر على , الموجود الى جوار الحقل **Date** و كذلك ندخل / نحدد معرف التنبيه من خلال النقر على , الموجود الى جوار الحقل **Attendant ID** و ندخل اسم الجهة المسؤولة عن التنفيذ و المتابعة ضمن الحقل **Points** .

عند الانتهاء من إدخال البيانات المطلوبة ننقر فوق الزر **.OK** .

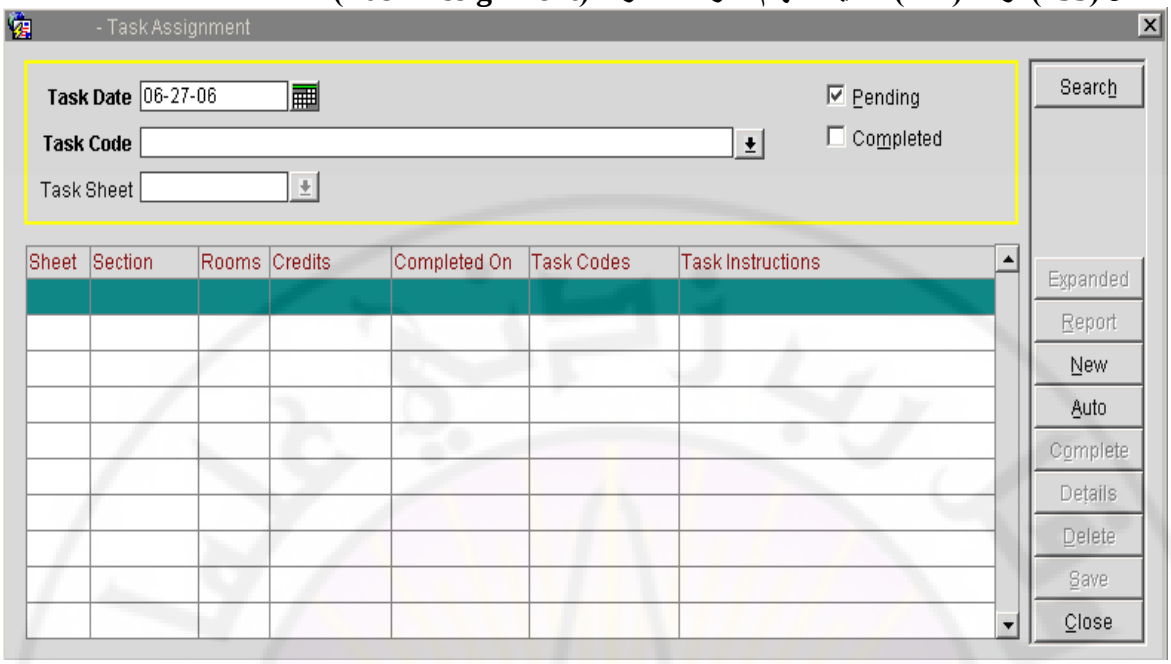
II. يمكن حذف تنبيه خدمة ما بسرعة و سهولة و ذلك من لوحة (نافذة) الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**) , حيث نقوم بتحديد تنبيه الخدمة , المراد العمل عليها , و الظاهرة في قسم نتائج البحث ثم النقر فوق زر **Delete** .
نظهر لوحة (نافذة) تأكيد عملية الحذف , منها ننقر قوق الزر Yes .

III. يمكن تغيير/تبديل تنبيه خدمة ما بسرعة و سهولة , و ذلك من لوحة (نافذة) الخدمات المرافقة للغرف (**Attendant Points**) من خلال تحديد تنبيه الخدمة , المراد العمل عليها , و الظاهرة في قسم نتائج البحث ثم النقر فوق زر **Edit** .

6) خيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**)
توفر خدمة تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) لموظفي قسم تدبير الغرف (**HK**) إمكانية العمل على إنجاز مهام معينة من قبل موظف محدد , مما يسمح بتوفير إمكانية مراقبة العمل و متابعته بشكل فعال و سريع و على مدار الساعة و تأكيد أنجاز هذه المهام في الوقت المحدد و المطلوب .

من لوحة (نافذة) خيارات تدبير الغرف / التدبير الفندقي (**Housekeeping**) , نختار الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) , تظهر لوحة (نافذة) تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (235) لوحة (نافذة) تحديد المهام المرافقة للغرف (Task Assignment)



من لوحة (نافذة) الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) يمكن القيام بعرض و معرفة ماهية و مدى إنجاز المهام المحددة للغرف من خلال ضبط معايير البحث عن هذه الخدمات و المهام , المتوفرة في قسم البحث من لوحة (نافذة) الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) , و هي :

I. معيار البحث حسب مدة محددة التاريخ (**Task Date**) .
II. معيار البحث حسب رمز مهمة محددة (**Task Code**) .
III. معيار البحث حسب قائمة مهام محددة (**Task Sheet**) .
IV. معيار البحث حسب مهام المنجزة (**Completed**) .
V. معيار البحث حسب المهام غير المنجزة أو المعلقة (**Pending**) .

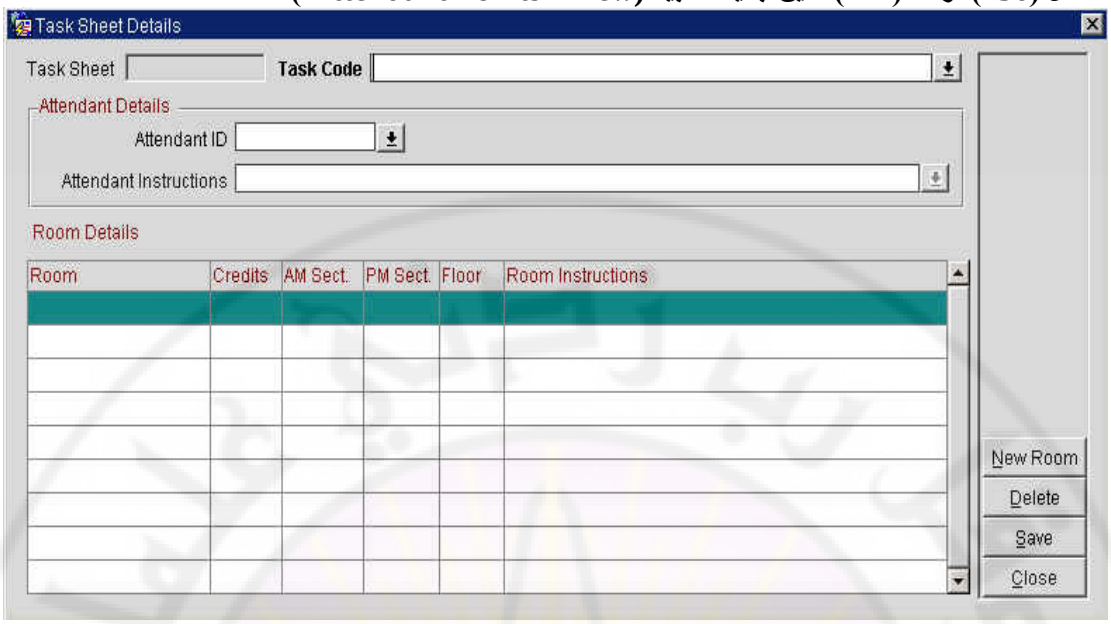
عند الانتهاء من ضبط معايير البحث , نضغط الزر **Search** .
تظهر نتائج البحث في الجزء الأسفل من لوحة (نافذة) الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) .

من لوحة (نافذة) الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) يمكن القيام بعدد من الوظائف على المهام الظاهرة ضمن قائمة نتائج البحث , و من هذه الوظائف نذكر :

1. يمكن تعيين مهام جديدة بسرعة و سهولة , و ذلك من لوحة (نافذة) الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) من خلال النقر فوق زر **New** بعد تحديد سجل فارغ من سجلات نتائج البحث في لوحة (نافذة) الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) ثم النقر فوق زر **Details** .

تظهر لوحة (نافذة) تفاصيل قائمة المهام (**Task Sheet Details**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (236) لوحة (نافذة) تعين جديد للتنبيه (Attendant Points – New)



من لوحة (نافذة) تفاصيل قائمة المهام (**Task Sheet Details**) ندخل / نحدد رمز المهمة من خلال النقر على , الموجود الى جوار الحقل **Task Code** , حيث تظهر قائمة منزلقة تحوي رموز المهام و توصيفها مثل **Clean** أو **Deep Clean** و غيرها , و كذلك ندخل / نحدد معرف التنبيه من خلال النقر على , الموجود الى جوار الحقل **Attendant ID** و ندخل ظ نحدد وصف للتنبيه ضمن الحقل **Attendant instructions** .

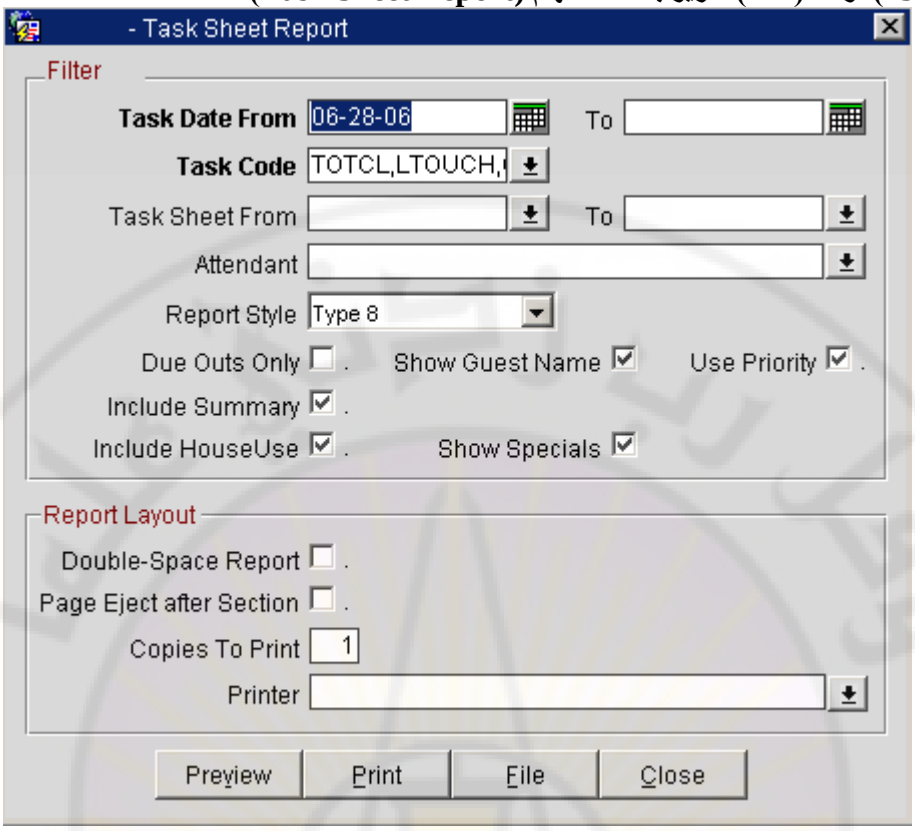
لتحديد الغرفة , أو الغرف , المراد ربط المهمة معها , نضغط فوق الزر **New Room** و منه نحدد رقم الغرفة المطلوب .

عند الانتهاء من إدخال البيانات المطلوبة ننقر فوق الزر **Save** لتخزين المهمة الجديدة ثم **Close** للخروج من النافذة (اللوحة) .

2. يمكن حذف مهمة مرتبطة مع غرفة , أو غرف , بسرعة و سهولة و ذلك من لوحة (نافذة) الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) , حيث نقوم بتحديد المهام , المراد إلغاؤها , و الظاهرة في قسم نتائج البحث ثم النقر فوق زر **Delete** .
نظهر لوحة (نافذة) تأكيد عملية الحذف , منها ننقر قوق الزر Yes .

3. للحصول على نسخة ورقية من النهام المرتبط بغرفة ما , أو غرف , نضغط فوق الزر **Report** , في لوحة (نافذة) المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) , تظهر لوحة (نافذة) تقرير بقائمة المهام (**Task Sheet Report**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (237) لوحة (نافذة) تقرير بقائمة المهام (Task Sheet Report)



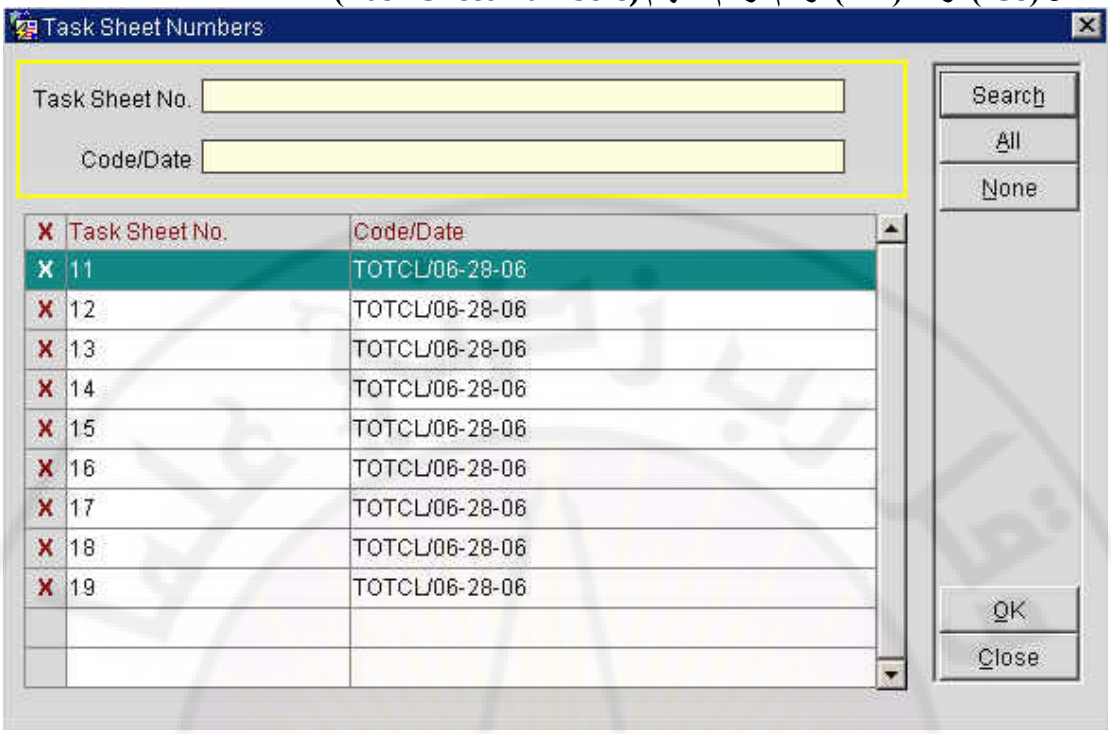
من لوحة (نافذة) تقرير بقائمة المهام **(Task Sheet Report)** , نستطيع أن نحدد البيانات الخاصة بالمهام المراد الحصول على نسخة ورقية منها و ذلك وفق المعايير الآتية :

a) جميع المهام المحددة من تاريخ الى تاريخ (**Task Date From/To**) .
b) جميع المهام المحددة برمز ما (**Task Code**) .
c) جميع قوائم المهام المحددة من رقم قائمة الى رقم قائمة (**Task Sheet From/To**) .
d) جميع المهام المرتبطة بتنبيه ما (**Attendant**) .
e) جميع المهام المحددة من تاريخ الى تاريخ (**Task Date From/To**) .
f) استعراض المهام حسب شكل ظ تنسيق (**Report Style**) .
g) جميع المهام الخاصة بالغرف الواجب إخلاؤها (**Due Outs Only**) .
h) جميع المهام الخاصة بالغرف مع عرض اسم النزيل في هذه الغرف (**Show Guest Name**) .
i) جميع المهام الخاصة بالغرف مع بيان أفضليتها (**Use Priority**) .
j) جميع المهام الخاصة بالغرف مع قائمة تلخيصيه لها (**Include Summary**) .
k) جميع المهام الخاصة بالغرف المخصصة للاستخدام الداخلي (**Include House Use**) .
l) جميع المهام الخاصة بالغرف مع عرض معلومات عن طلبات النزيل الخاصة (**Show Specials**) .

عند الانتهاء من تحديد البيانات و شكل التقرير المطلوب , نقر فوق الزر **Preview** لاستعراض البيانات قبل الطباعة و لطباعة هذه البيانات ننقر فوق الزر **Print** .
ملاحظة :
يمكن الحصول على نسخة الكترونية من بيانات التقرير و ذلك بالنقر فوق الزر **File** .

4. للإنهاء المهام المرتبطة بالغرف نضغط فوق الزر **Complete** , في لوحة (نافذة) المهام المرافقة للغرف (**Task Assignment**) , تظهر لوحة (نافذة) أرقام قوائم المهام (**Task Sheet Numbers**) كما في الشكل الآتي :

الشكل (238) لوحة (نافذة) أرقام قوائم المهام (Task Sheet Numbers)

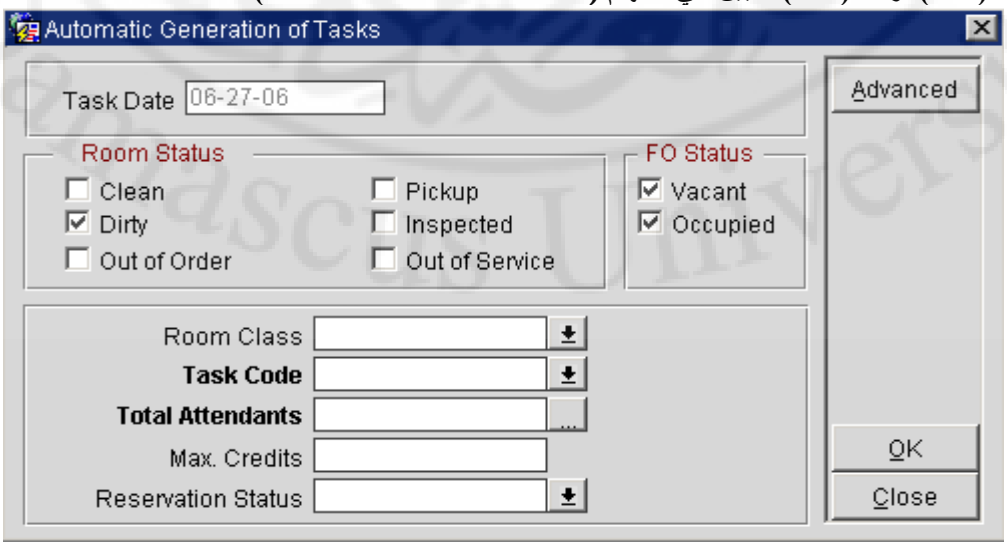


من لوحة (نافذة) أرقام قوائم المهام **(Task Sheet Numbers)**, نستطيع الاستعلام عن قائمة مهام بحسب الرقم من خلال الحقل **Task Sheet No.** و كذلك من خلال رمز المهمة أو تاريخها **Code/Date** و الضغط على زر **Search**
يمكن البحث عن جميع المهام وعرضها من خلال الضغط فوق الزر **All** .

من قسم نتائج البحث لوحة (نافذة أرقام قوائم المهام **(Task Sheet Numbers)** نحدد القائمة , أو القوائم , المراد إنهاء العمل بها و ذلك بوضع الرمز "X" الى جوار السجل الخاص بها ثم النقر قوق الزر .OK .

ملاحظة :
يمكن تعيين مهام جديدة مرافقة للغرف بشكل و ذلك من لوحة (نافذة) الخيار تحديد المهام المرافقة للغرف **(Task Assignment)** من خلال النقر فوق زر **Auto** , تظهر لوحة (نافذة) تعيين آلي للمهام **(Auto Generate of Tasks)** كما في الشكل الآتي :

الشكل (239) لوحة (نافذة) تعيين آلي للمهام (Auto Generate of Tasks)



من لوحة (نافذة) تعيين آلي للمهام (**Auto Generate of Tasks**) نستطيع تعيين مهمة جديدة من خلال ادخال / تحديد بيانات المهمة المراد ادراجها مثل :

a) البيانات الخاصة بحالة الغرف (**Room Status**) مثل Clean , Dirty , Out of Order .. الخ.
b) البيانات الخاصة بحالة المكاتب الأمامية (**FO Status**) مثل Occupied , Vacant .
c) البيانات الخاصة بتاريخ المهمة (**Task Date**)
d) عدد التنبيهات الكلية المرافقة لغرفة (**Total Attendants**) .
e) البيانات الخاصة بفئة الغرفة (**Room Class**) .
f) البيانات الخاصة برمز المهمة (**Task Code**) .
g)