

תכנית לימודים ניהול מלונאי

(5 יח"ל)

* כמקצוע התמחות

- 3 יח"ל - ארגון תיירות
ניהול חשבונות, הזמנות וקבלת אורחים
2 יח"ל - ניהול ויעוץ מלונאי ותיירותי

ארגון תיירות

ניהול חשבונות, הזמנות וקבלת אורחים

(3 יח"ל)

ארגון תיירות

מטרות התנהגותיות

1. לבנות מסלול לפי בקשת לקוח.
2. להכיר הסכם מארגן תיירות - מלון
3. להכיר הסכם מארגן תיירות - תחבורה ומדריך.
4. לתמחר מסלול ל-F.I.T.
5. לתמחר מסלול לקבוצה תוך הבנה מה הן הוצאות כלליות ומה הן הוצאות פרטניות.
6. תמחור חבילות הכוללות טרנספר-מלון-סיור רגולרי.
7. תמחור חבילות הכוללות טרנספר-מלון (רכב אשכול).
8. לבנות הצעת מחיר כתובה הכוללת את כל המרכיבים.

תכנית הלימודים

1. תפקידיו של מפעיל התיירות
2. תכנית "מדף ל-FIT"
 - 2.1 סיורים רגולריים - מאפיינים
 - 2.2 סיורי "רכב אשכול" - מאפיינים
 - 2.3 תכנון ותמחור סיורים רגולריים
 - 2.4 תכנון ותמחור סיורים ברכב אשכול
3. קריאה והבנת מחירון בתי מלון
 - 3.1 היכרות עם הסכם מחירים בין המלון למארגן התיירות
 - 3.2 הבחנה בין מאפייני הסכם של סוגי המלונות השונים
 - 3.3 הבחנה בין מאפייני מלונות באזורים גיאוגרפים שונים המושפעים מעונתיות המשליכה על המחיר
 - 3.4 הבנה במושגים השונים המופיעים בהסכם: Family Plan, Confidential Tariff

- 3.5 הבחנה בין מחירים שונים לפי: אופי האורחים - קבוצה או בודדים, ארץ המוצא, מגזר ייחודי
- 3.6 תרגול

4. תכנון תכנית לקבוצות ותמחור

- 4.1 בניית מסלולים לקבוצות בעלות אופי ייחודי
- 4.2 הסכמים בין מארגן התיירות למוביל
- 4.3 שירותי תיירות נוספים: העברות משדה התעופה ואליו, הסעדה, כניסה לאתרים, הדרכה
- 4.4 סוגיית ה-TL
- 4.5 תמחור תכנית לקבוצה
- 4.6 ניסוח הצעת מחיר בעבור המארגן או הסוכן בחו"ל

ניהול חשבונות, הזמנות וקבלת אורחים

מטרות התנהגותיות

בסיס הלימודים התלמיד:

1. יכיר את כל תפקידי פקיד הקבלה במלון ואת מקומו של פקיד הקבלה בארגון (המלון).
2. יהיה מסוגל לטפל בהזמנה נכנסת למלון.
3. יהיה מסוגל לקבל אורח במלון ולטפל בפרטי הגעתם של אורחים בודדים ושל קבוצות.
4. יהיה מסוגל לטפל בעזיבת אורח בודד ובעזיבת קבוצה.
5. יהיה מסוגל לטפל בהודעות לאורחים ובדואר על כל סוגיו, ויתמצא במקורות המידע המשמשים אורחים במלון, כולל שימוש באינטרנט.
6. יהיה מסוגל לעבוד בצוות ולטפל באורחים ובתלונותיהם בצורה נאותה.
7. יתמצא באמצעי התשלום השונים הנהוגים במלון ויהיה מסוגל לטפל בהם.
8. יכיר את סוגי החשבונות השונים ויהיה מסוגל לנהל חשבון של אורח בודד וחשבון של קבוצה.
9. יכיר את הנהלים להמרת מט"ח ויהיה מסוגל להמיר כספים בקופת הקבלה.
10. יהיה מסוגל לנהל את קופת הקבלה.

תכנית הלימודים

1. מבוא

1.1 אפשרויות העסקה וקידום מקצועי של תעשיית המלונאות ומקום פקיד הקבלה בתעשייה

1.2 פקיד הקבלה

1.2.1 תכונות דרושות

1.2.2 הופעה

1.2.3 כיצד עליו למלא את התפקידים המוטלים עליו

1.3 מבנה ארגוני של משרד הקבלה

1.3.1 קבלה במלון המנוהל בשיטה האירופית

1.3.2 קבלה במלון המנוהל בשיטה האמריקנית

1.4 תפקידי משרד הקבלה

2. תנאי שהיית האורח במלון

- 2.1 סוגי חדרים
 - 2.1.1 הקריטריונים לקביעת סוג החדר (תכולת החדר, מתקנים, נוף וכו')
 - 2.1.2 סוגי תפוסה בחדר (יחיד, כפול וכו')
 - 2.1.3 מפרט שמות מקצועיים ומסחריים של חדרים
- 2.2 זמני הגעה ועזיבה (check in check out)
 - 2.2.1 הסיבה לקביעת זמני הגעה וזמני עזיבה
 - 2.2.2 נוהלי הגעה ועזיבה בזמנים מקובלים ובזמנים חריגים
 - 2.2.3 שהייה במשך שעות היום (day use)
- 2.3 הסדרי ארוחות הנכללים במחיר (board arrangement)
 - 2.3.1 הסדרי ארוחות - סוגים ומרכיבים
 - 2.3.2 נוהלים והליכים בקביעת הסדרי ארוחות ושינויים חריגים
 - 2.3.3 התאמת הסדרי הארוחות לזמני הגעה ועזיבה
- 2.4 מחירי חדרים (room rates)
 - 2.4.1 הקריטריונים לקביעת מחירי החדרים השונים
 - 2.4.2 הפיקוח על המחירים
 - 2.4.3 הצגת מחירון מדגמי וניתוח סעיפיו
 - 2.4.4 מחירים חסויים (confidential rates)
 - 2.4.5 תרגילים בחישובי מחירים לחדרים (מחירונים ממלונות שונים)

3. הזמנות

- 3.1 ייעודה ותפקידיה של מחלקת ההזמנות
 - 3.1.1 הצורך בהזמנות
 - 3.1.2 הזמנות במלון עצמאי לעומת CRO
- 3.2 מקורות פוטנציאליים לאורחי המלון והאמצעים להתקשרות הדדית עמם
- 3.3 טיפול בהזמנות
 - 3.3.1 טיפול בהזמנות FIT
 - 3.3.2 טיפול בהזמנות של קבוצות
 - 3.3.3 טיפול בביטולים ושינויים

3.4 סטטוס של הזמנות והדרכים לקביעתן	
3.4.1 הזמנה מאושרת - משמעותה	
3.4.2 הזמנה ארעית (tentative) - משמעותה והנהלים לטיפול בה	
3.4.3 הזמנה בלתי מאושרת - נהלים	
3.4.4 הזמנה מבוטלת - נהלים	
3.4.5 רשימת ממתנינים	
3.5 אישור הזמנות	
3.5.1 אמצעים להבטחת הזמנות	
3.5.2 נוהלי ביטול הזמנות FIT וקבוצתית	
3.6 טיפול בהזמנות של העומדים להגיע בכל יום	
3.6.1 הכנת רשימת הגעות צפויות	
3.6.2 ריכוז החומר המתייחס להזמנות אלה והעברתו לפקיד הקבלה	
3.7 תחזיות שונות: שבועית, חודשית, שנתית	
3.7.1 מרכיבי התחזית	
3.7.2 השימוש בתחזית	
3.7.3 חתכים שונים של הזמנות המתקבלים	
3.8 תפוסת יתר	
3.8.1 הסיבות והשיקולים לעריכת תפוסת יתר במלון	
3.8.2 הטיפול בבעיה בטווח הארוך ובטווח הקצר	
3.8.3 הטיפול באורח שנפגע מתפוסת יתר	
3.9 יחסי המלונות עם סוכני הנסיעות כפי שהם מוגדרים בהסכם ביניהם	
3.9.1 דמי עמלה	
3.9.2 הנחות מיוחדות	
3.9.3 ביטולים, דמי ביטול	
3.9.4 הזמנות לטווח ארוך blocking	
3.9.5 הקצאת חדרים לסוכנים allocation	
3.9.6 חוזים ייחודיים	
3.9.7 הרישומים הנלווים להזמנות הנ"ל	

3.10 הקשר בין מחלקת ההזמנות לבין מחלקות המלון האחרות, וחשיבותו של קשר זה

- 3.10.1 מחלקת ההזמנות בתוך הקבלה - קשרים עם תת-מחלקות אחרות
- 3.10.2 מחלקת ההזמנות בתוך המלון - הקשר עם מחלקות המלון האחרות וחשיבות הקשר

3.11 מכירות

- 3.11.1 כיצד למכור חדרים יקרים
- 3.11.2 כיצד להשתמש במידע האגור במלון לקידום מכירות החדרים במלון
- 3.11.3 הקבלה כתמיכה למחלקת המכירות

3.12 תרגילי סימולציה בדלפק

4. פקידות חדרים

4.1 הקשר בין פקיד החדרים לבין מחלקות המלון האחרות

4.2 סטטוס של חדרים (room status) ועדכון הדדי - מחלקת הקבלה ומחלקת המשק

4.3 הכנות לקראת הגעת אורח

- 4.3.1 רשימת הגעות צפויות בתוספת כל החומר ממחלקת ההזמנות
- 4.3.2 שיקולים להקצאת חדרים blocking of rooms
- 4.3.3 הקצאת חדרים לאורח FIT ולקבוצה

4.4 הטיפול בהגעה ובשינויים של FIT

- 4.4.1 כללים לקבלת אורחים המגיעים למלון
- 4.4.2 check in
- 4.4.3 ליווי האורח לחדר והצגת החדר
- 4.4.4 טיפול במטען האורח
- 4.4.5 הגעה בלתי צפויה
- 4.4.6 day use
- 4.4.7 טיפול בשינויים :
- א. החלפת חדר
- ב. טיפול בשינויים בתפוסת חדרים: הצטרפות, עזיבה בלתי צפויה, צירוף חדרים, ויתור על חדרים.
- 4.4.8 עדכון סטטוס חדרים (נקי/לא נקי)

4.5	טיפול בהגעה ובשינויים של קבוצה
4.5.1	הכנות לקראת בוא קבוצה
4.5.2	הגעת קבוצה - check in של קבוצה
4.5.3	טיפול בשינויים
4.6	טיפול בעזיבת אורחים (check out)
4.6.1	עזיבה צפויה של אורח בודד - הכנות וטיפול
4.6.2	עזיבה צפויה של קבוצה - הכנות וטיפול
4.6.3	עזיבה בלתי צפויה - נהלים
4.7	הכנת דוחות וחתכים שונים הנוגעים לאורחים
4.7.1	הסדרי ארוחות
4.7.2	אורך שהות, עזיבה
4.7.3	הארכת שהות / עזיבות מוקדמות
4.7.4	ארץ המוצא של האורחים - חשיבות מידע זה
4.8	טיפול בתלונות - עקרונות
5.	ניהול חשבונות קבלה
5.1	מערכת חשבונאות הקבלה
5.1.1	תחומי אחריות ופעולה
5.1.2	החשבון ומהות האשראי
5.1.3	סוגי חשבונות בקבלה
5.2	הביטחונות לתשלום החשבון וגבולות האשראי
5.2.1	שוברי סוכני נסיעות
5.2.2	ערבויות אחרות
5.3	חובבים וזיכויים במערכת חשבונאות הקבלה
5.3.1	מפרט שירותי המלון - לחיוב
5.3.2	תשלומים, הנחות והעברות - לזיכוי
5.3.3	מע"מ
5.4	ניהול חשבונות אורחים
5.4.1	הליכי חיוב וזיכוי
5.4.2	תהליך הזנת בונים
5.4.3	תהליך billing לקראת עזיבת אורח

5.5 הליכי תיקון שגיאות לסוגיהן	5.5
1.5.1 שגיאות שכיחות	1.5.1
1.5.2 נוהלי תיקון שגיאות לסוגיהן	1.5.2
1.5.3 השפעת השגיאות על חשבון האורח ועל מערכת ניהול החשבונות	1.5.3
1.5.4 תיקון שגיאות ביום שלמחרת	1.5.4

6. ניהול קופת הקבלה

6.1 תחומי פעולה ואחריות	6.1
6.1.1 תפקידי קופת הקבלה	6.1.1
6.1.2 האמצעים להבטחת הכספים בקבלה	6.1.2
6.2 אמצעי תשלום מקובלים	6.2
6.2.1 מפרט אמצעי התשלום	6.2.1
6.2.2 קבלת אמצעי התשלום במלון - הליכים ונוהלים	6.2.2
6.3 נוהלי העבודה בקופת הקבלה	6.3
6.3.1 קבלת המשמרת בקופה	6.3.1
6.3.2 תשלומי אורחים	6.3.2
6.3.3 תשלומי קופה במסגרת שירותי paid-out	6.3.3
6.3.4 החזרת כספים cash refund	6.3.4
6.3.5 נוהלי מסירת משמרת	6.3.5
6.4 התאמת קופה - דוח קופה	6.4
6.4.1 סיבות לאי-התאמה	6.4.1
6.4.2 חוסר ועודף ממשי לעומת חוסר ועודף רישומי (מלאכותי)	6.4.2
6.4.3 מפרט הסיבות לעודף ולחוסר בקופה, ודרכי הפעולה והנהלים	6.4.3
הקשורים לטיפול בכל אחד מהם	
6.4.4 נוהלי מסירת קופה בסיום המשמרת - סגירת קופה	6.4.4
6.5 המרת מטבע זר בקופת הקבלה	6.5
6.5.1 נהלים	6.5.1
6.5.2 חישובי המרת מט"ח והעמלה המתלווה	6.5.2
6.5.3 ניהול חשבונות אורחים בדולרים ארה"ב	6.5.3
6.6 ניהול כספות	6.6
6.6.1 נוהלים ורישומים	6.6.1
6.6.2 הפקדת דברי ערך	6.6.2

דוחות 6.7

דוחות חשבונות 6.7.1

דוחות תנועת כספים 6.7.2

הקשר בין קופת הקבלה למחלקת חייבים (city ledger) 6.8

מקורות ללימוד

תכנת ניהול מערכת מלונאית כמו : תוכנת מחשב FIDELIO של חברת מייקרוס.