

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

يشكل قطاع السياحة ركيزة هامة في دعم الإقتصاد الأردني، نظرًا لما يحققه من فوائد مادية يدفعها السائح أو المواطن لتلبية حاجاته ورغباته فالخدمات التي توفرها الفنادق تستهلك القسم الأكبر من مصروفات السائح بالإضافة في توفير فرص العمل للمواطنين.

عزيزي الطالب هل قمت بالسفر إلى خارج الأردن، أو قمت بالسياحة الداخلية برفقة عائلتك ؟ تأمل الصور الواردة في الشكل (١-١) أماكن الإيواء، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

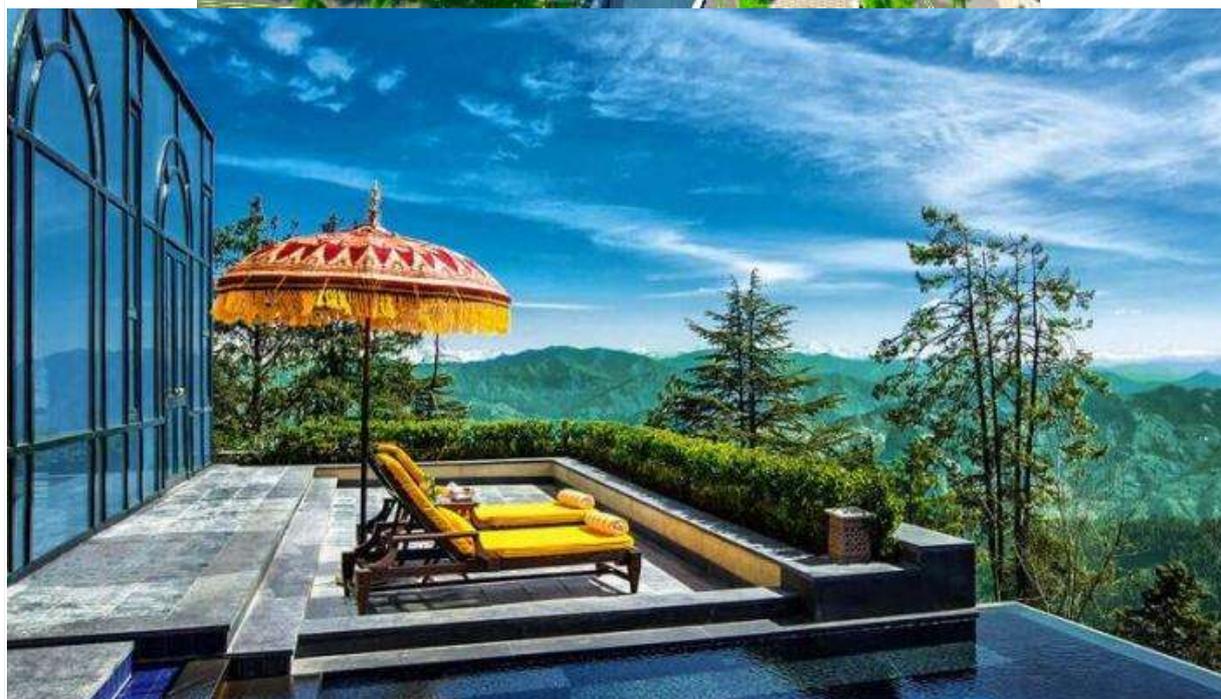


الشقق الفندقية

الفنادق

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤



المنتجات

القرى السياحية

الشكل (١-١) أماكن الإيواء

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

هل استخدمتم أحد هذه الأماكن للمبيت؟

هل قمتم باستخدام المرافق الموجودة في هذه الأماكن؟

ما الخدمات التي تقدمها هذه الأماكن؟

أولاً: مفهوم الإيواء الفندقى :

تعد خدمات الأيواء أحد الأركان الرئيسية لصناعة الضيافة وهي: مجموعة الخدمات التي تقدم للضيف، في أماكن الإيواء المختلفة مثل الفنادق، الشقق الفندقية، والقرى السياحية و المنتجعات .

وتوفر أماكن الإيواء خدمات غير المبيت انظر الشكل (٢-١)



الشكل (٢-١) خدمات الإيواء الفندقى

عزيزي الطالب هل تستطيع أن تذكر خدمات أخرى؟

يعتمد نجاح الفندق على كفاءة كافة الأقسام للوصول إلى إرضاء الضيوف، فهيا بنا نتعرف أحد أهم هذه الأقسام .

ثانياً : أقسام الإيواء الفندقى وطبيعة عملها

عند وصول الضيف للفندق أين يتوجه؟ ولماذا؟

١. قسم الاستقبال الفندقى

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

المعلم الإلكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥

يعد من أهم أقسام الفندق الإنتاجية ؛ لأن عمليات الفندق تتم عن طريقه فهو أول نقطة اتصال مع الضيف ودوره إعطاء انطباع أولي جيد للضيف عن الفندق، كما يقوم بتزويد الأقسام الأخرى بالمعلومات المهمة عن الضيوف انظر إلى الصورة أدناه (الشكل ١-٣) والتي تبين قسم استقبال في أحد الفنادق



الشكل (١-٣)

يعمل قسم الاستقبال الفندقي على مدار الساعة في ثلاث مناورات عمل؛ بهدف خدمة الضيوف في أي وقت مما يستوجب قيام الفندق بتقسيم دوام موظفي الاستقبال إلى مناورات تغطي الصباح والمساء والليل.

١. الخدمات التي يقوم بها قسم الاستقبال الفندقي

عزيزي الطالب اقرأ الحوار الآتي، ثم أجب عن السؤال الذي يليه:

توجه عمر إلى أحد الفنادق للمبيت فيه ولدى وصوله إلى الفندق استقبله موظف الاستقبال، ودار بينهم الحوار الآتي:

عمر: السلام عليكم

موظف الاستقبال: وعليكم السلام ، أهلا وسهلا نرحب بك في فندقنا ونتمنى لك إقامة سعيدة

لو سمحت جواز سفرك حتى أقوم بتسجيل البيانات الخاصة بك وحفظها

عمر : حسنا، تفضل

موظف الاستقبال : كم يوماً تود المبيت بالفندق؟

عمر: ثلاثة أيام.

موظف الاستقبال: حسنا لقد تم حجز الغرفة، تفضل هذه النشرة، بها كافة المعلومات الخاصة بمواعيد الطعام والأسعار والخدمات المتوفرة في الفندق.

عمر: أشكرك ، أرجو مساعدتي لتوصيل الحقائب إلى الغرفة.

موظف الاستقبال: تفضل مفتاح الغرفة، وسيرافكك حالا الموظف المسؤول عن توصيل الحقائب، إذا لديك أية طلبات أو شكوى أو أية مشكلة لا تتردد بالاتصال بنا وسنقوم بالعمل على حلها إن شاء الله. أهلا وسهلاً

استنتج الخدمات التي يقوم بها موظف الاستقبال والتي أشار إليها الحوار السابق، ثم قارن إجابتك بما يأتي

المعلم الإلكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

٢. الخدمات التي يقوم بها قسم الاستقبال الفندقية:

• استقبال الضيوف والترحيب بهم.

ب- تزويد الضيوف بكل المعلومات الخاصة بالأسعار والخدمات المتوفرة في الفندق.

ج - تسجيل بيانات الضيوف وحفظها.

د- حجز الغرف واستلام طلبات الحجز.

هـ- التنسيق مع قسم الإشراف الداخلي؛ لتجهيز الغرف المحجوزة.

و- استلام أي طلبات إضافية من الضيوف، والعمل على تنفيذها، والإجابة عن استفساراتهم.

ز- التعامل مع طلبات وشكاوى ومشاكل الضيوف والعمل على حلها.

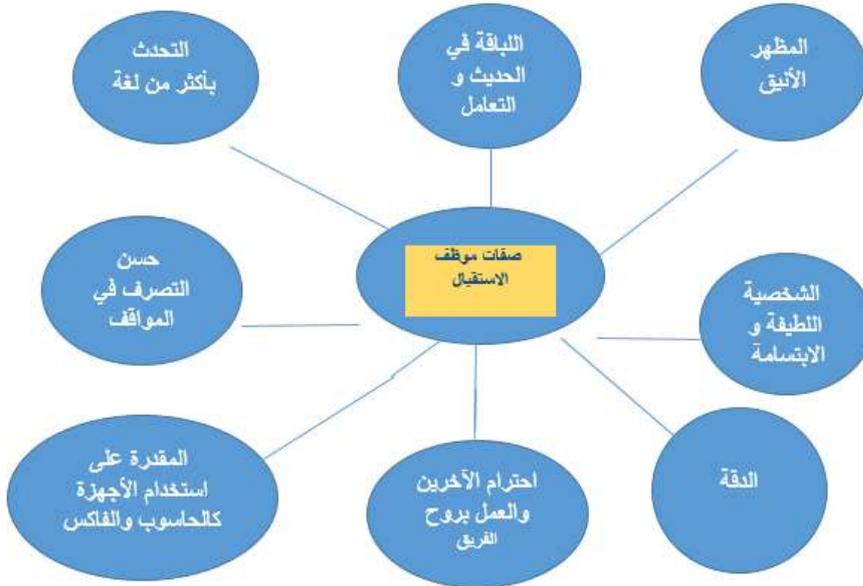
ح- إعداد التقارير المتعلقة بحالات الغرف.

ط- تسليم مفاتيح الغرف للضيوف واستلامها منهم.

ي- محاسبة الضيوف عند مغادرتهم الفندق.

٣. الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال

هناك عوامل كثيرة تلعب دورا هاما في نجاح عمل الفندق، وتحقيق الأرباح، ومن أهمها الموظف المؤهل والمدرب على المهارات المطلوبة للعمل الفندقية، ومن أهم الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال الفندقية كما في الشكل (١-٤)



المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

المعلم الإلكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

الشكل (٤-١) صفات موظف الاستقبال

المعلم الإلكتروني الشامل

المعلم الإلكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤