

الإيواء الفندقية - 1 .

1- وضح المقصود بالإيواء الفندقية.

مجموعة الخدمات التي تقدم للضيف في أماكن الإيواء المختلفة، مثل: الفنادق، والشقق الفندقية، والقرى السياحية، و المنتجعات ؛ بهدف توفير الراحة له، وكسب رضاه.

2- أذكر ثلاث صفات ينبغي أن يتمتع بها موظف الاستقبال الفندقية.

أ- المظهر الأنيق

ب- اللباقة في الحديث مع الضيوف

ج- المقدرة على التحدث بأكثر من لغة

3- بين خمسة من الأعمال التي يقوم بها قسم الاستقبال الفندقية.

أ- استقبال الضيوف و الترحيب بهم.

ب- تزويد الضيوف بكل المعلومات عن الأسعار و الخدمات المتوفرة في الفندق.

ج- تسجيل بيانات الضيوف وحفظها.

د- حجز الغرف، واستلام طلبات الحجز

هـ- التنسيق مع قسم الإشراف الداخلي لتجهيز الغرف المحجوزة خلال اليوم.

4- علل كلاً مما يلي:

أ- يعد قسم الاستقبال الفندقية من أهم الأقسام الإنتاجية.

لأن معظم عمليات الفندق تتم من خلاله؛ فهو أول نقطة اتصال مع الضيف عند وصوله للفندق، ولدوره المهم في إعطاء انطباع أولي جيد للضيف عن الفندق.

ب- يعد موظف الاستقبال أحد أهم عوامل نجاح الفندق.

لأنه أول شخص يلتقي به الضيف داخل الفندق وهو الذي يعطي صورة جميلة عن الفندق و الخدمات التي يقدمها ؛ مما يسهم في زيادة عدد الضيوف.

ج- يعمل قسم الاستقبال الفندقية على مدار الساعة.

بهدف خدمة الضيوف القادمين للفندق بأي وقت.

5- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي.

(1)- من أركان نجاح السياحة في أي دولة.

ج- تلبية رغبات الزبائن و حاجاتهم

(2) أول نقطة اتصال مع الضيف ، عند وصوله إلى الفندق.

ب- قسم الاستقبال الفندقية.

(3) من الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال.

ج- اللباقة في الحديث مع الضيوف

2 : قسم التدبير الفندقية .

إجابات أسئلة الدرس .

عدد أربعة أعمال يقوم بها قسم التدبير الفندقي -1 .

- تنظيف غرف الضيوف وترتيبها -1 .
- تنظيف الأماكن العامة داخل الفندق؛ كالمقاهي والصالات -2 .
- تبديل الشراشف والبياضات بشكل دوري عند الحاجة -3 .
- تبليغ قسم الصيانة عن أي عطل بأسرع وقت ممكن -4 .

علل كلاً مما يأتي -2 .

أ- نظافة الفندق هي موضع الاهتمام الأول عند الضيف .

- لأن نظافة الفندق أكثر ما ينطبع في ذهن الضيف هذا الانطباع يتكون منذ رويته لنظافة وجمال الفندق من الخارج وإدراكه وتؤكد من العناية والنظافة داخل الفندق مما يؤثر إما إيجاباً أو سلباً .

ب- سمعة الفندق وشهرته تنعكس إيجاباً على إقبال الزبائن للإقامة فيه .

- لأن سمعة الفندق الجيدة التي تتعلق بنظافته وبالخدمات الجيدة التي يقدمها تشجع الضيوف على زيارته دائماً والإقامة فيه .

ضع إشارة (صح) إزاء العبارة الصحيحة، وإشارة (خطأ) إزاء العبارة الخاطئة -3 .

في ما يأتي .:

- أ- من أهم مسؤوليات قسم التدبير الفندقي نظافة غرف الفندق. (صح)
- ب- تعد نظافة المطاعم من مسؤوليات قسم التدبير الفندقي. (خطأ)
- ج- يتبع قسم التدبير الفندقي إلى إدارة قطاع الأغذية والمشروبات في الهيكل التنظيمي للفندق. (خطأ)
- د- وضحت ثلاثة من إجراءات الصحة والسلامة العامة التي يجب أن يتقيد بها -4 .

موظفو قسم التدبير الفندقي

- اتباع الطرائق السليمة في عملية النقل والرفع للأشياء في أثناء التنظيف -1 .
- عدم حمل أكثر من حقيبة في المرة الواحدة -2 .
- ارتداء ملابس العمل المناسبة، عند التعامل مع مواد التنظيف خاصة -3 .
- عدم الإفراط في مواد التنظيف -4 .

طريقة خدمة الصحن الجاهز .

إجابات أسئلة الدرس .

وضح المقصود بخدمة الصحن الجاهز -1 .

- إحدى طرائق تقديم الطعام إلى الضيف وهي أرقى أنواع الخدمات الفندقية المقدمة للضيوف، إذ يقوم المضيف بالوقوف على يمين الضيف، ويقوم بتسجيل طلبات الضيوف وإرسالها إلى المطبخ الذي يقوم بدوره بتجهيز الطلبات ووضعها مباشرة في الصحن بطريقة فنية وتزيينها .

أذكر أربع قواعد أساسية في أثناء تقديم خدمة الصحن الجاهز -2 .

- تجهيز الأطباق داخل المطبخ -1 .
- تقديم الطعام من يمين الضيف -2 .
- استعمال اليد اليسرى لتقديم المأكولات .
- تقديم جميع المشروبات من يمين الضيف -4 .

- **بين ميزتين لخدمة الصحن الجاهز عند خدمة الضيوف -3**
 - خدمة أعداد كبيرة من الضيوف بأقل وقت وجهد ممكن -1
 - منح الضيوف شعورًا بالراحة عن طريق الخدمات التي يتلقاها من المضيف -2
 - **اذكر ثلاثًا من طرائق خدمة تقديم الطعام -4**
 - أ- الخدمة الفرنسية
 - ب- الخدمة الروسية
 - ج- الخدمة الإنجليزية
- **عدد خمسة من الأعمال التي يقوم بها المضيف قبل خدمة الصحن الجاهز -5**
 - أ- ترتيب الكراسي حول الطاولات حسب حجم الطاولة
 - ب- فرش الطاولة بمفرش أنيق ونظيف على أن لا يتدلى أكثر من (30سم)
 - ج- وضع المواد والأدوات الرئيسة على الطاولة كاصحون ومزهية الورد وعلب الملح والبهارات
 - د- وضع السكين إلى يمين الطبق وتكون حافتها الحادة باتجاه الطبق
 - هـ- وضع الملاعق إلى يمين الطبق بالقرب من السكين
 - كيف يتم ترتيب كل من: الملاعق، والسكاكين، والشوك على الطاولة -6
- **الملاعق: إلى يمين الطبق بأقرب من السكين ويتوقف عدده على الأصناف المقدمة، وما يستعمل منها أولاً يوضع بعيداً عن الطبق**
 - **السكاكين: إلى يمين الطبق، وتكون حافتها الحادة باتجاه الطبق**
- **الشوك: إلى يسار الطبق، وتكون أسنانها متجهة إلى أعلى ويتوقف عدده على الأصناف المقدمة، وما يستعمل منها أولاً يوضع بعيداً عن الطبق**