



إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم

الدوائر الأمامية

(النظري والتدريب العملي)

دليل المعلم / الدوائر الأمامية

المستويان: الأول والثاني

للمرحلة الثانوية

الفندقي والسياحي

الطبعة الأولى ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م



المستويان الأول والثاني

للمرحلة الثانوية

الفندقي والسياحي



ISBN:978-9957-84-413-4



9 789957 844134

مطبعة مكة



إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم الدوائر الأمامية

المستويان الأول والثاني
للمرحلة الثانوية

الفرع الفندقي والسياحي

تأليف

عيسى عدنان داود

محمد أبو العباس

محمد عايش حمزة

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملحوظاتكم على هذا الدليل عن طريق العناوين الآتية:

هاتف: ٥-٨ / ٤٦١٧٣٠٤، فاكس: ٤٦٤٥٨٨٨، ٤٦٣٧٥٦٩ ص.ب: (١٩٣٠) الرمز البريدي: ١١١١٨

أو بوساطة البريد الإلكتروني: VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم استخدام هذا الدليل في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٢ / ٢٠١٣ م، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٢٧/٢٠١٢ تاريخ ٤/٧/٢٠١٢ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم
عمان - الأردن / ص . ب (١٩٣٠)

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

وفاء موسى العبدلات/رئيساً م. غسان فوزان الحايك
د. عمر مقداد مقداوي م. عبدالله محمود الهور
م. عادل أحمد ممتاز بادرة حميد اليماني

التحرير العلمي: غسان فوزان الحايك
التحرير اللغوي: محمد عريف عبيدات
التحرير الفني: نداء فؤاد أبو شنب
التصميم: عمر أبو عليان
الانتاج: سليمان أحمد الخاليلة

دقق الطباعة: غسان فوزان الحايك
راجعها: م. عادل أحمد ممتاز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(٢٠١٢/٣/٩٩٩)
ISBN: 978 - 9957 - 84 - 413 - 4

١٤٣٣ هـ / ٢٠١٢ م

الطبعة الأولى

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٦	المقدّمة
٧	إرشادات التعامل مع الدليل
٩	الطالب الذي نريد
١٠	نموذج مقترح لتحضير حصّة
١١	النتائج العامّة
١٢	توزيع الوحدات والدروس وفق الحصص المقرّرة
المستوى الأول	
١٧	الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة
١٨	أولاً: نشأة صناعة الضيافة وتطورها
٢٢	ثانياً: أهميّة صناعة الضيافة
٢٤	ثالثاً: مكوّنات صناعة الضيافة
٢٦	رابعاً: التغيّرات التي أثّرت في تطوّر الفنادق
٢٨	خامساً: الاتجاهات المعاصرة في صناعة الضيافة
٣٩	الوحدة الثانية : الفنادق
٤٠	أولاً: تعريف الفندق
٤٢	ثانياً: الهيكل التنظيمي للفندق
٥٢	ثالثاً: إدارات الفندق وأقسامه
٦٢	رابعاً: تصنيف الفنادق وأنواعها
٦٦	خامساً: سمات الخدمة الفندقية
٦٨	سادساً: مستويات الخدمة الفندقية
٧٠	سابعاً: الأقسام التشغيلية والأقسام المساندة
٧٣	الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل
٧٤	أولاً: الاتصال
٧٦	ثانياً: وظائف المقسم وأنواع الأجهزة
٨٢	ثالثاً: النماذج والسجلات
١٠٠	رابعاً: التواصل: (طرقه، ومعوّقاته)
١٠٢	خامساً: قسم علاقات الضيوف

المستوى الثاني

الوحدة الأولى : حجز الغرف

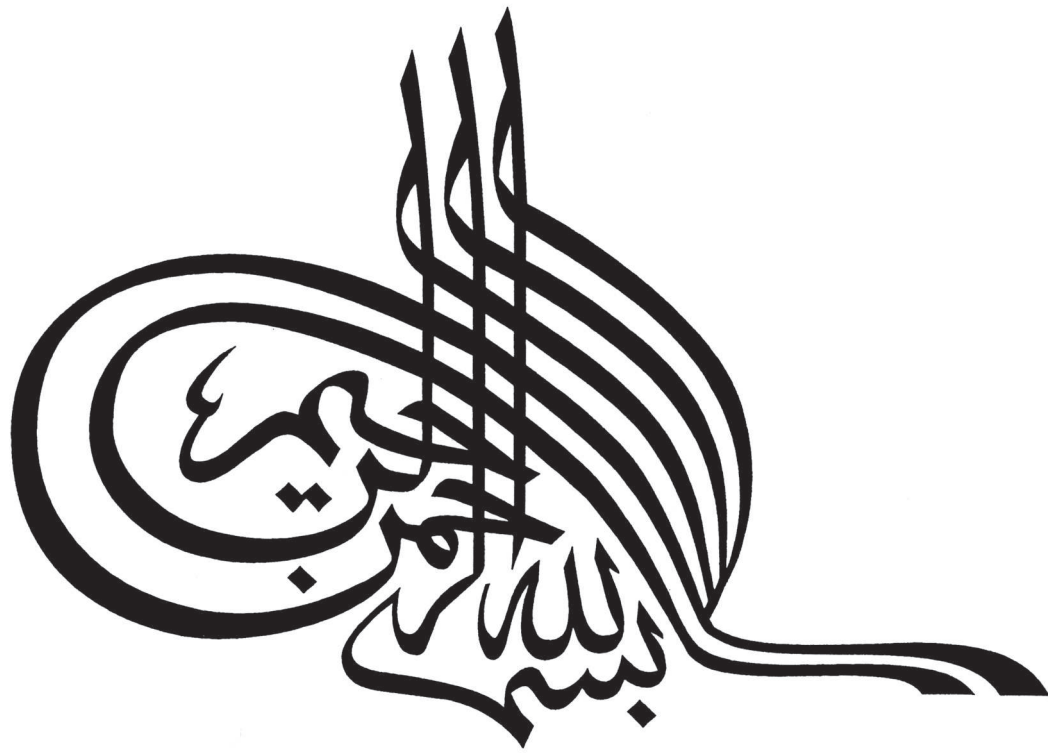
١١٣	أولاً: أهمية قسم الحجز ووظائفه
١١٤	ثانياً: صفات العاملين في قسم الحجز
١١٦	ثالثاً: وسائل الحجز
١١٨	رابعاً: أنواع الحجز وأشكاله
١٢٤	خامساً: أنواع الغرف وأسعارها
١٢٦	سادساً: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز
١٢٨	سابعاً: إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا)
١٥٦	

الوحدة الثانية : استقبال الضيوف

١٥٩	أولاً: أهمية قسم الاستقبال وموقعه في الفندق
١٦٠	ثانياً: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال
١٦٢	ثالثاً: علاقة قسم الاستقبال بالأقسام الأخرى في الفندق
١٨٦	رابعاً: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال
١٩٠	خامساً: أنواع الضيوف
١٩٤	سادساً: حقوق الضيوف والتزاماتهم
٢٠٠	سابعاً: الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية
٢٠٢	مثال: إجراءات تسكين ضيف من غير حجز مسبق حسب نظام (أوبرا)
٢٠٤	

الملاحق

٢٠٧	ملحق (١) : إجابات الأسئلة
٢٠٩	ملحق (٢) : أدوات التقييم
٢٢٣	ملحق (٣) : أوراق العمل
٢٩٩	قائمة المراجع



الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على الرسول الأمين وعلى آله وصحبه أجمعين ، وبعد :
أخي المعلم، أختي المعلمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

نضع بين يديك (دليل المعلم) لكتاب (الدوائر الأمامية) للمرحلة الثانوية، المستويين الأول والثاني بطبعته الأولى، آملين الاستفادة منه في إعداد الدروس وتنفيذها كأحد المصادر التي تساعد على تحقيق النتائج التعليمية المرجوة.

ولعل من الأسس المهمة التي بُني عليها هذا الدليل أنه أحد الركائز لتحقيق المنهاج وخطوة التطوير التربوي المنبثقة من فلسفة التربية والتعليم نحو اقتصاد المعرفة.

ونحن إذ نقدّم إليك هذا الدليل نأمل أن يكون مرشدًا وموردًا في تخطيط الدروس بما يتلاءم مع مستويات الطلبة والبيئة المادية الصفية وأهداف المبحث ، كما نأمل تحقيق التكامل بين النظرية والتطبيق؛ إذ ارتبط هذا الدليل بكتاب الطالب على نحو مباشر، كما ارتبط بالنتائج التعليمية واستراتيجيات التدريس والتقييم ، فضلًا عن اهتمامه بتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، كأداة لتفعيل التعلم الإيجابي تخطيطًا وتنفيذًا وتقويماً.

ونحن إذ نضع هذا الدليل بين يديك ؛ فإننا نقدّم أمثلة واجتهادات لا نتوقع منك الوقوف عندها فحسب، بل أن تعدّها منطلقًا لتنمية خبراتك وإبراز قدراتك الإبداعية في وضع البدائل، أو الأنشطة المتنوعة، أو إضافة الجديد إلى المحتوى، أو بناء أدوات تقييم بمعايير أخرى جديدة.

والله ولي التوفيق

المؤلفون

إرشادات التعامل مع الدليل

تضمّنت صفحات الدليل مجموعة من العناصر التي يعتقد أنّها تمثّل أبرز جوانب الموقف التعليمي التعلّمي، وفي ما يأتي توضيح لكلّ من هذه العناصر :

- **نتائج التعلّم**
نتائج خاصّة يتوقّع تحقيقها من قبل الطلبة، وتتميّز بشموليّتها وتنوّعها (معارف، ومهارات، واتجاهات)، وتعدّ مرجعاً للمعلّم؛ إذ يُبنى عليها المحتوى، وتعدّ الركيزة الأساسيّة للمنهاج، وتُسهم في تصميم نماذج المواقف التعليمية المناسبة، وفي اختيار استراتيجيات التدريس وبناء أدوات التقويم المناسبة لها.
- **البنية المعرفيّة**
تتكوّن البنية المعرفيّة لأيّ مبحث من مجموعة من العناصر (مفاهيم، ومصطلحات، ومهارات، خوارزميات، ونظريات وقوانين ومبادئ)، وتشكّل المفاهيم عناصر مفتاحيّة لبقية عناصر البنية المعرفيّة، ولذلك تمّ تحديد المفاهيم والمصطلحات الأساسيّة التي وردت في الكتاب المدرسي؛ بهدف التركيز عليها في تصميم الموقف التعليمي.
- **السلامة المهنية**
إرشادات واحتياطات الأمن والسلامة التي يجب مراعاتها عند تنفيذ الموقف التعليمي.
- **استراتيجيات التدريس**
الإجراءات والخطوات المنظّمة التي يقوم بها المعلّم وطلّبه لتنفيذ الموقف التعليمي، وهي أيضًا خطوات مفتوحة يمكن للمعلّم تطويرها أو تغييرها بما يتلاءم وظروف الطلبة وإمكانات المدرسة، مع مراعاة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) عند الحاجة .
- **إدارة الصف**
إجراءات تهدف إلى تنظيم الموقف التعليمي وضبطه؛ لتسهيل تنفيذ الدرس بكفاءة، ومن أمثلتها ما يأتي:
 - ١ - تنظيم زمنيّ متوقّع لكلّ خطوة من خطوات الدرس الإجرائيّة.
 - ٢ - تنظيم جلوس الطلبة (مجموعات، أو حلقة دائريّة، أو حرف U، ...).
 - ٣ - تهيئة البيئة الصفّيّة (إنارة كافية وتهوية ونظافة و...).
 - ٤ - تهيئة الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ الدرس.
 - ٥ - إثارة دافعيّة الطلبة للتعلّم.
 - ٦ - استخدام اوراق العمل وأدوات التقويم المناسبة والأنشطة المتضمّنة.
- **معلومات إضافيّة**
معلومات إثرائيّة وضروريّة وموجزة ذات علاقة بالمحتوى موجّهة للمعلّم والطالب، تهدف إلى إثارة دافعيّة الطالب ومساعدته على التعلّم، وإلى إثراء معارف المعلّم بالمحتوى، بقصد إرشاده من خلال استخدام مصادر تعليميّة أخرى متنوّعة.
- **الزمن المتوقّع**
المدة الزمنيّة المتوقّعة لتحقيق النتائج الخاصّة.

إرشادات التعامل مع الدليل

- **الفروق الفردية**
مجموعة أنشطة وأسئلة وإضافات في المحتوى التي تم إعدادها لتقابل احتياجات الطلبة وفق قدراتهم المتنوعة من حيث (النوع الاجتماعي، والاحتياجات الخاصة، والبيئات الاجتماعية).
- **استراتيجيات التقويم وأدواته**
الخطوات والإجراءات المنظمة التي يقوم بها المعلم أو الطلبة لتقويم الموقف التعليمي وقياس مدى تحقق النتائج، وهي عملية مستمرة في أثناء تنفيذ الموقف التعليمي يمكن تطويرها أو بناء نماذج أخرى مشابهة يتم تطبيقها بالتكامل مع إجراءات إدارة الصف.
- **التكامل الرأسي والأفقي**
الرأسي: ربط المفهوم بمفاهيم أخرى ضمن المبحث نفسه على مدى الصفوف المتتالية.
الأفقي: ربط المفهوم مع المباحث الأخرى ضمن الصف نفسه.
- **مصادر التعلم**
مصادر تعليمية يمكن للطلاب والمعلم الرجوع إليها؛ بهدف زيادة معلوماتهم وخبراتهم وتدعيم تحقيق النتائج، وتشمل (كتباً، وموسوعات، ومواقع إنترنت، وأقراصاً مدمجة، وزيارات ميدانية، ومقابلات أشخاص، ...).
- **المادة المحوسبة**
المادة التعليمية الإلكترونية التي أعدتها وزارة التربية والتعليم في عدد من المباحث الدراسية (الرياضيات، والعلوم، والحاسوب، واللغة العربية، والتربية الوطنية، والإدارة المعلوماتية)؛ لتكون رديفة وداعمة لتحقيق نتائج التعلم، بالإضافة إلى التسجيلات، والأقراص المدمجة، وأرشيف التلفزيون التربوي.
- **أخطاء شائعة**
توقعات لأخطاء محتملة وشائعة بين الطلبة والمجتمع، تتعلق بالمهارات والمفاهيم والقيم الواردة، مما يستدعي تقديم معالجة لهذه الأخطاء.
- **الملاحق**
تضمن الدليل ملاحق منفصلة يتناول كل منها أحد الجوانب الآتية :
إجابات أسئلة الكتاب، وأوراق عمل، وأدوات تقويم، وجداول، ورسوم توضيحية وبيانية، وخرائط، وصور.

الطالب الذي نريد

تهدف خطة التطوير التربوي المبني على اقتصاد المعرفة إلى إعداد جيل من الطلبة يتمتع بمهارات حياتية تركز على عقيدة الأمة، ومبادئها، وقيمها الأصيلة، ويمثل استثماراً حقيقياً للمعرفة والخبرات. وحيث إنّ طلبة اليوم هم بناء المجتمع في المستقبل الذين يتحملون مسؤولية الارتقاء به إلى أعلى المستويات في مختلف جوانب الحياة، فإنّ المناهج الجديدة تسعى إلى تنمية الطالب الذي يتميز بأنّه:

- ١ - يتحلّى بأخلاقيات المهنة وفق القيم العربيّة والمعتقدات الإسلاميّة.
- ٢ - يبحث عن المعرفة وينظّمها ويحلّلها ويوظّفها، ومن ثمّ يولّد معرفة جديدة لرفع المستوى المهني.
- ٣ - يطبّق مهارات الاتصال والتواصل في تعامله مع الآخرين، وحسن الاستماع، والموضوعيّة في الحوار.
- ٤ - يمارس التفكير الناقد والإبداعي، والاستقصاء وحل المشكلات بصورة عمليّة على نحوٍ مستمر، ويستخدم ذلك في اتخاذ القرارات.
- ٥ - يوظّف عناصر العمل الفني للإبداع وأسسها في المجال الفندقي والسياحي.
- ٦ - يحافظ على البيئة وتطبيق إجراءات الصّحة والسلامة في العمل والمنزل.
- ٧ - يُرشّد الاستهلاك بالاستخدام الأمثل للموارد في المجال الفندقي والسياحي.
- ٨ - يستخدم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). بمستويات متقدّمة بإتقان، وأمان وأخلاق في البحث، والتحليل، ومعالجة البيانات، والعروض التقديميّة... الخ.
- ٩ - يتّخذ القرار المناسب في التوجّه المستقبلي نحو سوق العمل أو التعليم العالي.
- ١٠ - يطرّوّر نفسه في مجالات البحث والاستقصاء والتعليم المستمر.
- ١١ - يستعمل الأجهزة الحديثة لتطوير مستوى العمل.
- ١٢ - يمتلك الكفايات المهنيّة اللازمة لسوق العمل.
- ١٣ - يتحمّل المسؤولية ويحترم العمل.
- ١٤ - يشارك مشاركة فاعلة في سوق العمل والإنتاج ويندمج به.
- ١٥ - يقدر ذاته بمستويات عالية، ويمارس عمليات التقويم الذاتي على نحوٍ مستمر.
- ١٦ - يبتكر الجديد ولديه القدرة على إنشاء مشاريع صغيرة بما يليّ حاجات المجتمع بمستوياته جميعها وبالتالي يرفع من مستويات المعيشة، وتحسين دخل الأسرة للنهوض بالاقتصاد الوطني.

نموذج مقترح لتحضير حصة

المبحث: الصف: الحصة:
الموضوع: اليوم والتاريخ:

مصادر التعلم	استراتيجيات التقويم وأدواته	استراتيجيات التدريس/خطوات التنفيذ	النتائج الخاصة

ملحوظات:

.....

.....

.....

النتائج العامّة لمادة الدوائر الأماميّة، للمرحلة الثانويّة، المستويين الأول والثاني

- يتعرّف أنواع الفنادق وأقسامها وتصنيفاتها.
- يتفهّم نشأة صناعة الضيافة وتطوّرها في العمل الفندقي.
- يبيّن دور الاتصال الفعال في الفندق.
- يستخدم المفاهيم والمصطلحات والرموز المستخدمة في المجال الفندقي والسياحي.
- يحترم وجهات النظر المختلفة ويتكيّف معها.
- يجمع المعلومات من مصادرها المختلفة ويتواصل بفاعليّة.
- ينمو لديه الحس الوطني بالانتماء وتحمل المسؤولية.
- يتعرّف مهمّات قسم الحجز.
- يتعرّف مهمّات قسم الاستقبال.
- يحترم معتقدات وعادات وتقاليد الآخرين.
- يشارك في تقديم الأفكار والمعلومات والعمل بروح الفريق.
- تنمو لديه الاتجاهات الإيجابية باتباع المنهج العلمي في التفكير وحل المشكلات واتخاذ القرارات في المواقف المختلفة.

توزيع الوحدات الدراسية وفق عدد الساعات المقررة لها

عدد الساعات		موضوع الدرس	الوحدات	المستوى
عملي	نظري			
	٢	أولاً: نشأة صناعة الضيافة وتطورها	الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة	الأول
	١	ثانياً: أهمية صناعة الضيافة		
	١	ثالثاً: مكونات صناعة الضيافة		
	١	رابعاً: التغيرات التي أثرت في تطور الفنادق		
٦	١	خامساً: الاتجاهات المعاصرة في صناعة الضيافة		
	١	أولاً: تعريف الفندق	الوحدة الثانية : الفنادق	الأول
٥	٢	ثانياً: الهيكل التنظيمي للفندق		
٤	٢	ثالثاً: إدارات الفندق وأقسامه		
	٢	رابعاً: تصنيف الفنادق وأنواعها		
	١	خامساً: سمات الخدمة الفندقية		
	١	سادساً: مستويات الخدمة الفندقية		
	١	سابعاً: الأقسام التشغيلية والأقسام المساندة		
	٢	أولاً: الاتصال	الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل	الأول
٦	٢	ثانياً: وظائف المقسم وأنواع الأجهزة		
١٤	٢	ثالثاً: النماذج والسجلات		
	١	رابعاً: التواصل: (طرقه، ومعوقاته)		
٣	١	خامساً: قسم علاقات الضيوف		
٣٨	٢٥		المجموع	

توزيع الوحدات الدراسية وفق عدد الساعات المقررة لها

عدد الساعات		موضوع الدرس	الوحدات	المستوى		
عملي	نظري					
	١	أولاً: أهمية قسم الحجز ووظائفه	الوحدة الأولى : حجز الغرف	الثاني		
	١	ثانياً: صفات العاملين في قسم الحجز				
٣	١	ثالثاً: وسائل الحجز				
	١	رابعاً: أنواع الحجز وأشكاله				
	١	خامساً: أنواع الغرف وأسعارها				
١٨	٧	سادساً: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز				
	١	سابعاً: المفاهيم المتعلقة بالحجز				
٣	١	ثامناً: أنظمة الحجز في الفنادق				
		مثال: إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا)				
	١	أولاً: أهمية قسم الاستقبال وموقعه في الفندق			الوحدة الثانية : استقبال الضيوف	الثاني
٩	٦	ثانياً: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال				
	٢	ثالثاً: علاقة قسم الاستقبال بالأقسام الأخرى في الفندق				
٤	٢	رابعاً: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال				
	٢	خامساً: أنواع الضيوف				
	١	سادساً: حقوق الضيوف والتزاماتهم				
	١	سابعاً: الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية				
٣		مثال: إجراءات تسكين ضيف من غير حجز مسبق حسب نظام (أوبرا)				
٤٠	٢٩		المجموع			





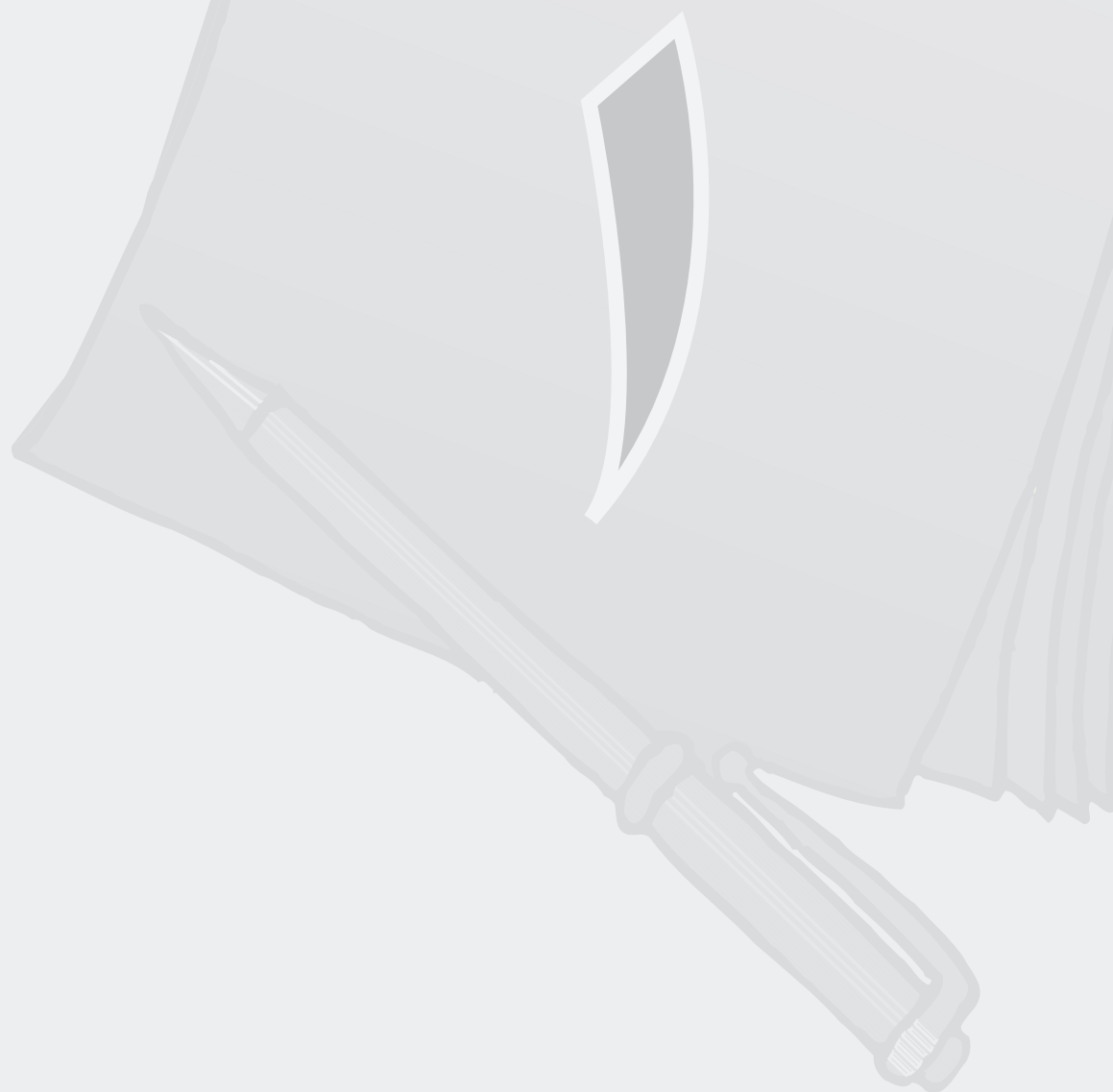
المستوى الأول





الوحدة الأولى

مدخل إلى صناعة
الضيافة



النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم صناعة الضيافة.
- يتعرف نشأة صناعة الضيافة.
- يوضح نشأة صناعة الضيافة في كل عصر من العصور.

المفاهيم والمصطلحات

الضيافة، النزول.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة من مثل:
 - ما القطاعات التي تساعد في تطور صناعة السياحة والسفر؟ ماذا تعني صناعة الضيافة؟ متى بدأت صناعة الضيافة؟ ما الوسائل التي تم استخدامها للتنقل قديماً؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى القطاعات التي تساعد في تطور صناعة السياحة والسفر، ومعرفة مفهوم صناعة الضيافة، ومتى بدأت، والوسائل التي تم استخدامها قديماً في التنقل.
- التعلم التعاوني، العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل وتكليفها القيام بالآتي:
 - الطلب من الطلبة الإمعان في الشكل (١-١) أجزاء صناعة السياحة والسفر، والتوصل إلى أنّ صناعة الضيافة جزء لا يتجزأ من مكونات صناعة السياحة والسفر.
 - إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
 - إدارة نقاش تعرض كل مجموعة من خلاله ما تم التوصل إليه من قبل مقررّي المجموعات.
 - تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تطور صناعة الضيافة خلال العصور ونشأة صناعة الضيافة.
 - تسلّم كل مجموعته ما يتم التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

نشأة صناعة الضيافة وتطورها
History and Development Of Hospitality

أولاً

تعدّ صناعة الضيافة جزءاً من قطاع أكبر يُعرف بصناعة السياحة والسفر (Travel and Tourism Industry)، وتتضمن صناعة الضيافة مجموعة ضخمة من الأنشطة والأعمال المتنوعة، إلا أنّها تشترك جميعاً في هدف واحد رئيس، هو توفير المنتجات والخدمات المرغوبة أو الضرورية للمسافرين.

تشمل صناعة الضيافة عمليات الإيواء (Lodging) وعمليات الطعام والشراب (Food & Beverage).

ويوضّح الشكل (١-١) أجزاء صناعة السياحة والسفر التي تُعدّ صناعة الضيافة جزءاً منها.

صناعة السياحة والسفر Travel and Tourism Industry				
Lodging Operation مؤسسات الإيواء	Food and Beverage Operations مؤسسات الطعام والشراب	Activities الأنشطة	Transportation Services خدمات النقل والمواصلات	Retail Stores محلات التجزئة
Hotels فنادق Motels موتيلات Resorts منتجعات الإيواء فنادق الإجازات (المشاركة بالوقت) Timeshare Hotels فنادق فلتك الشقق Condominiums مراكز المؤتمرات Conference Centers المخيمات السياحية Camps المتنزهات / الحدائق العامة Parks فنادق الإقامة الطويلة Extended Stay فنادق الإقامة والإفطار Bed and Breakfast Hotels فنادق الاجتماعات والمؤتمرات Convention Hotels الفنادق السياحية Cruise Ships	المطاعم Restaurants مؤسسات الإيواء Lodging Properties محلات البيع بالتجزئة Retail Stores آلات الخدمة الذاتية Vending Machines شركات الغفلة / الترميم Catering محلات الوجبات الخفيفة Snack Bars السفن السياحية Cruise Ships قاعات الحفلات Banquet Halls خدمات الطعام بمفرد Contract Food Services	الاستجمام Recreation الألعاب Business التسليّة والترفيه Entertainment الاجتماعات Meetings الجولات الدراسية Study Trips الأحداث الرياضية Sporting Events المهرجانات العرقية Ethnic Festivals الأحداث الثقافية Cultural Events المهرجانات الموسمية Seasonal Festivals	السفن Ships الطائرات Aircrafts السيارات Autos الحافلات Buses القطارات Trains الدرجات الهوائية الدراجات الهوائية Bikes خدمات للموزين Limousines	محلات الهدايا Gift Shops محلات التحف Souvenir Shops محلات الحرف اليدوية Arts/Crafts Shops مراكز التسوق Shopping Malls الأسواق Markets

الشكل (١-١): أجزاء صناعة السياحة والسفر، وبعض مكونات كل جزء فيها.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق إجابات الأسئلة (١)، وملحق (١-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: مراجعة الذات.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الدخول إلى موقع الخطوط الملكية الأردنية.

– www.royaljordanian.com

للطالب

– الدخول إلى موقع وزارة السياحة والآثار

– www.tourism.jo

١- نشأة صناعة الضيافة The History of Hospitality Industry

ترجع نشأة هذه الصناعة إلى ما يقرب من اثني عشر ألف سنة قبل الميلاد، حيث كان الإنسان ينتقل من مكان إلى آخر طلباً للماء والغذاء والمأوى، فقد كان ينتقل بداية على الأقدام، ثم أخذ يستخدم الحيوانات في تنقله، إلى أن ظهرت العجلة قبل ما يقرب من عشرة آلاف سنة قبل الميلاد حيث أصبح الإنسان يستخدم الحيوانات في جر العربات والانتقال بحاجياته وأمتعته بسهولة أكبر، وأصبح بإمكانه قطع مسافات أطول، إلا أن حركة الناس كانت في الغالب فردية وعلى فترات مختلفة ومتقطعة، أما حركات الناس الجماعية فقد كانت نادرة جداً وينقصها التنظيم، وقد كانت أيضاً على فترات متقطعة ولأسباب مختلفة. لقد اشتهر الإغريق بكرم الضيافة مثل بقية الشعوب الشرقية، وذلك بسبب اتصالهم الوثيق بأهل الشرق القديم ومصر بصورة خاصة، ومع ذلك فقد نشأت الضيافة المأجورة بمعناها المعروف عند الإغريق، حيث كانت تقام في النزل (الخانات) قرب المعابد والأماكن المقدسة التي كانت تجري في رحابها الاحتفالات والمراسم الدينية.

تعرف الضيافة على أنها: مجموعة من الأعمال التي تزود الضيوف بخدمة الإقامة والطعام والشراب، إضافة إلى بعض الخدمات الترفيهية والتكاملية الأخرى.

أما في العصر الروماني فقد كان لوجود شبكات الطرق المعبدة والآمنة دور كبير في عملية التنقل، حيث أصبح الناس في ذلك العصر يستخدمون العربات التي تجرها الخيول، لذلك فقد أقيمت الاستراحات على جوانب الطرق، وقد امتاز هذا العصر بتنظيم المباريات الرياضية والمهرجانات المختلفة، وبذلك فقد برزت الحاجة إلى توفير أماكن لإيواء المشاركين ومن يرغبون في مشاهدة هذه الألعاب الرياضية والمهرجانات. وأصبحت الخانات تُستخدم كفنادق صغيرة، ومع اتساع الإمبراطورية الرومانية ازداد انتشار تلك النزل، حيث أصبحت تستقبل قوافل المسافرين وتوفر أماكن الإيواء لهم وخيواناتهم. وقد تميزت بواعث الانتقال في العصر الروماني

تعدّ النزل Inn's النواة الأولى لظهور الفنادق

١٠

لأغراض دينية أو علاجية، ومنها ما كان لأغراض رياضية أو تجارية. ومع ذلك كله فإن الاتجاهات الأولية لإدارة الخانات لم تكن واضحة إلا بعد ظهور العملة في القرن السادس قبل الميلاد، ونشوء الدافع الحقيقي للناس للسفر والتجارة، فقد ساعد ظهور العملة في هذا القرن على فتح مجال أوسع أمام الناس للسفر والتنقل بهدف القيام ببعض عمليات البيع والشراء، حيث أصبحت الحاجة للمبيت أكثر من ذي قبل.



الشكل (١-٢): خان قديم.

وقد كان الحسان في تلك الفترة يتكوّن من عدد محدود من الغرف لإيواء المسافرين، ومخزن للبيضاء، إضافة إلى إسطبل لمبيت الحيوانات والعناية بها، وقد استمرت هذه الحالة فترة طويلة جداً دون أي تقدم أو تغيير على صناعة الضيافة. لاحظ الشكل (٢-١).

ومن خلال ما تقدم، يمكن القول إنه لم يحصل أيّ تقدّم أو تطور على صناعة الضيافة حتى قيام الثورة الصناعية في أوروبا وتحديداً في إنجلترا، ففي الفترة بين عام ١٧٥٠م حتى عام ١٨٢٠م، اكتسبت الخانات الإنجليزية سمعة جيدة حتى أنها أصبحت أفضل خانات العالم. وقد تركّز تطوُّرها وتقدمها داخل العاصمة الإنجليزية لندن، وأصبح أصحابها يقدمون المزيد من الخدمات للمسافرين، ويحافظون على مستوى معين من النظافة، وفي بعض الأحيان كانوا يقدمون الطعام للمقيمين في هذه الخانات، وقد وصلت الخانات الإنجليزية إلى أعلى درجة من التطوُّر والتقدّم في القرن التاسع عشر الميلادي، ولكن لعدة أسباب فقد توقّف تطوُّر الخان الإنجليزي ولم يحرز مزيداً من التقدّم. وبينما كانت الخانات الإنجليزية في حالة من الجمود، تطوّرت الخانات في أمريكا وتوسّعت

١١

النتائج الخاصة

- يتعرف أسماء بعض الفنادق التي تتبع شركات السلسلة والمنتجات.
- يحدد أهم الخدمات التي تقدمها فنادق السلسلة والمنتجات.

المفاهيم والمصطلحات

فنادق السلسلة، المنتجات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة، من مثل:
 - ماذا تعرف عن فنادق السلسلة؟ هل تعرف أسماء لفنادق السلسلة؟
 - ماذا تعرف عن المنتجات؟ هل تختلف الخدمات التي تقدم في فنادق السلسلة عن الخدمات التي تقدم في المنتجات؟
- التعلم التعاوني، العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
 - عقد مقارنة بين المنتجات وفنادق السلسلة من حيث الخدمات التي تقدمها.
 - إعداد تقرير بالخدمات الترفيهية المقدمة في الفنادق.
 - إدارة نقاش تعرض من خلاله كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرري المجموعات.
 - الطلب من الطلبة تنفيذ ما ورد في ورقة عمل (١-١).
 - تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى الخدمات التي تقدمها فنادق السلسلة والمنتجات والخدمات الترفيهية المقدمة في الفنادق.
 - وتسلم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

بشكل أكبر، فبعد الثورة الأمريكية أصبحت الخانات الأمريكية أكبر الخانات في العالم وأجودها أيضًا، وبدأت تلك الخانات تقدم مزيدًا من الخدمات التي لم تكن تقدم في أي مكان آخر. وفي عام ١٨٠٠م احتلت الولايات المتحدة الأمريكية المرتبة الأولى في تطور الخانات إلى فنادق حديثة، لاحظ الشكل (١-٣)، ولم تقتصر على الطبقة البرجوازية كما كان سائدًا في بريطانيا، فقد كان من حق أي فرد يمتلك السعر المحدد لتلك الخدمات المقدمة في الفنادق الحصول عليها والاستمتاع فيها في مرافق الفندق المختلفة. وإضافة إلى الاستثمارات الضخمة التي استخدمت في هذا المجال، لعبت وسائل الدعاية والإعلان، واستخدام التكنولوجيا المتطورة دورًا هامًا في تطور هذا القطاع.



الشكل (١-٣): خانات قلنتة أصبحت فنادق.

٢- تطور صناعة الضيافة Development of the Hospitality Industry يُعد القرن العشرون فترة التغير الهائل في صناعة الضيافة وتطور الفنادق، فقد ظهر ما يُسمى بالفندق التجاري والسلاسل الفندقية (Chain Hotels)، وقد كان تطور إدارة السلاسل الفندقية خطوة لتحسين وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة، والتقليل من ارتفاع التكاليف في الوقت نفسه، وقد كانت أهم الشركات الرائدة في هذا المجال: شركة فنادق الشيراتون، وشركة فنادق الهيلتون. إلا أن خدمات هذه الفنادق كانت بسيطة نوعًا ما؛ فالغرف كانت صغيرة وغير مزودة بالهاتف، وقليل من الغرف كان بها حمام، ولم توجد أية معايير لضبط جودة الخدمة، أما الأسعار فقد كانت رخيصة نسبيًا في ذلك الوقت.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (١-١) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن تطوّر صناعة الضيافة في الأردن .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– الدخول على الموقع الإلكتروني لوزارة السياحة

– www.tourism.jo

للطالب

وقد ظهرت أيضًا عدة منتجعات (Resorts) إلا أنّ معظمها كان على الجبال وبالقرب من الشواطئ والبحيرات، وقد كانت هذه المنتجعات في الغالب موسمية النشاط ولا يقصدها إلا الأغنياء فقط بهدف الاستجمام والترفيه، أما في الوقت الحاضر فقد أصبح يقصدها رجال الأعمال والسياسة والعلم بهدف الاستجمام والراحة والترفيه وعقد اللقاءات والاجتماعات والمؤتمرات السياسية والاقتصادية والعلمية.

فنادق السلسلة
Chain Hotels
مجموعة من الفنادق المملوكة أو المنتمية إلى إحدى الشركات الفندقية الكبرى.

وفي أيامنا هذه تطوّرت الفنادق الحديثة تطوّرًا سريعًا في أساليب إدارتها، وفي تنوع الخدمات والتسهيلات حسب الحاجات والرغبات الضرورية لزوار هذه الفنادق وضيوفها؛ كالمأكولات والمشروبات والمطاعم المتخصصة والصالات العامة، وغسيل الملابس والنوادي الرياضية والمساح، ومحلات بيع الهدايا، وصالونات الحلاقة والتجميل، وخدمات السياحة والسفر، والخدمات المصرفية والعديد من الخدمات الأخرى، وقد أخذت بعض الفنادق تشارك في تنظيم الرحلات السياحية من مدينة إلى أخرى، ومن دولة إلى أخرى بالاتفاق مع شركات الخطوط الجوية العالمية أو بامتلاك هذه الشركات لمجموعة من الفنادق، على أن يتم الإيواء في الفندق المنظم لتلك الرحلات أو أحد فنادق السلسلة التابعة لهذه الشركات.

المنتجعات Resorts
نوع من أنواع الفنادق يوجد عادة خارج المدن، وفي المناطق الجبلية والجزر، وبالقرب من الشواطئ والبحيرات، والهدف من الإقامة في هذه المنتجعات التفرقة والاستجمام.

ونتيجة لهذا التطوّر الكبير في صناعة الضيافة، أخذت الإدارات الفندقية تنمو وتتوسّع تبعًا للخدمات التي يقدمها الفندق، حيث نشاهد اليوم وجود عدة إدارات وأقسام مختلفة في الفندق تسخر كل طاقاتها وإمكاناتها من أجل تلبية حاجات الضيوف ورغباتهم، وتحقيق الربح والمكافأة الاجتماعية للمؤسسة الفندقية. كما أصبحت الفنادق مجهزة بأنظمة حجز إلكترونية لسرعة التواصل مع ضيوف هذه الفنادق لسد الطلب المتزايد

على هذه الصناعة، وبات من الصعب على السائح الدخول إلى فندق ما في بعض الدول السياحية والحصول على غرفة دون حجز مسبق، وتبين الأشكال (٤-١) و(٥-١) تطوّر بناء الفنادق.



الشكل (٤-١): أحد الفنادق التجارية في بدايات القرن العشرين.



الشكل (٥-١): أحد الفنادق الحديثة.

الخدمات الترفيهية في الفنادق

نشاط (١-١)

زُرّ ومجموعة من زملائك أحد الفنادق، ثم اكتب تقريرًا يوضّح أهم الخدمات الترفيهية المقدمة في الفندق لعرضها على زملائك في الغرفة الصفية.

لم يعد عمل الفندق مقتصرًا على تقديم خدمات الإيواء والطعام والشراب فقط، بل ظهر مزيج من الخدمات المتنوعة التي تقدم للضيوف المقيمين داخل الفندق وغير المقيمين أيضًا.

وعليه، يُعدّ العمل الفندقي ركناً أساسياً من أركان صناعة الضيافة من خلال تقديم الخدمات المتنوعة في جميع أقسام الفندق لكسب رضا الضيوف، وتحقيق الربح، والحصول على العملات الصعبة. ويتوقف تحقيق ذلك على مدى نجاح الفندق في تقديم خدمات متميزة من خلال حُسن اختيار الطاقات البشرية الفنية والإدارية التي تعمل فيه ومدى كفاءة العاملين في مجال تقديم الخدمات المختلفة للضيوف.

تظهر أهمية صناعة الضيافة من خلال النقاط الآتية:

1- العنصر البشري Manpower

يعتمد نجاح العمل الفندقي إلى حد كبير على خبرة الأفراد العاملين فيه ومهارتهم، فأقبال الضيوف على فندق معين يعود في كثير من الأحيان إلى السمعة والشهرة التي اكتسبها العاملون في هذا الفندق من خلال تعاملهم مع زوار الفندق وضيوفه، وتقديم الخدمات ذات المستوى المتميز لهم.

2- تحقيق الأرباح Gaining Profits

تطمح الفنادق إلى تحقيق الأرباح من خلال تقديم المنتجات والخدمات المتميزة التي تلبّي حاجات الضيوف ورغباتهم لشرائح الأسواق المستهدفة، وتحقق في الوقت نفسه دعمًا منافسة والاستمرارية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع أهمية صناعة الضيافة.

النتائج الخاصة

- يتعرّف أهمية صناعة الضيافة للفرد والمجتمع.
- يصف أهمية صناعة الضيافة في توظيف العمالة وتحقيق الأرباح.
- يوضّح أهمية العنصر البشري في تطوّر العمل الفندقي وازدهاره.

المفاهيم والمصطلحات

الإيواء، مكاتب السياحة والسفر.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة، من مثل:
 - ما الخدمات التي تقدّمها الفنادق للضيوف؟ ما أهمية العنصر البشري في صناعة الضيافة؟ هل من الضروري أن تتوافر الخبرة لدى العاملين في صناعة الضيافة؟ كيف يمكن للفنادق أن تلبّي حاجات الضيوف ورغباتهم؟ هل يمكن الاستغناء عن الأيدي العاملة بشكل كامل عند اعتماد صناعة الضيافة على التكنولوجيا الحديثة في إنجاز أعمالها؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى فهم مشترك حول أهمية الضيافة للفرد والمجتمع.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
 - مناقشة الصفات التي يجب أن تتوافر في العاملين في الفنادق.
 - مناقشة دور الخبرة التي يتمتع بها الأفراد العاملون في القطاع الفندقي ومهاراتهم في ازدهار العمل الفندقي.
 - مناقشة الأنشطة المساندة لقطاع الضيافة وأهميتها.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقررّ المجموعة.
- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى أهمية صناعة الضيافة.
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق (٢-١) انظر ملحق (٢-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن الصفات التي يمكن أن تتوافر في العاملين في قطاع الضيافة من خلال التدريب العملي في الفنادق.

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال مقابلة أحد مديري الأقسام في أحد الفنادق وخلال أيام التدريب الميداني، كتابة تقرير عن أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بها بحكم وظيفته في هذا الموقع.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: مراجعة الذات.
- أداة التقويم: قائمة الرصد، ملحق (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.

٣- توظيف الأيدي العاملة Recruiting

تعدّ صناعة الضيافة أهم الصناعات التي توفر فرص عمل للأفراد، سواء المباشرة والناجئة عن تشغيل الأيدي العاملة في الفنادق والنقل السياحي ومكاتب السياحة والسفر، أم غير المباشرة التي تتعلق بأنشطة أخرى، ولكنها تتأثر بالنشاط السياحي، فبالإضافة إلى العاملين في قطاع الضيافة، يوجد عدد كبير من الصناعات والمهن التي تزدهر وتنمو نتيجة ارتباطها بصناعة الضيافة، مثل: الصناعات اليدوية والحرفية، والاتصالات، والنقل... إلخ.

لا يمكن أن تحل التكنولوجيا الحديثة محل الأيدي العاملة في تقديم الخدمات المتنوعة، ولكن ذلك لا يمنع استخدامها.

صفات العاملين في الفنادق

نشاط (١-٢)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، اكتب في دفترك أهم الصفات التي يجب أن تتوافر في العاملين في الفنادق، ثم ناقش زملاءك في ذلك في الصف.

قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في الأنشطة المساندة لقطاع الضيافة، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

تمتلك صناعة الضيافة عددًا من المكونات منها:

١- أماكن الإيواء Lodging

تتنوع أماكن الإيواء بحيث تشمل مجموعة من الفنادق ذات الدرجات المختلفة، إضافة إلى الشقق الفندقية، وبيوت الشباب، والمخيمات... إلخ.

٢- الخدمات Services

تختلف طبيعة الخدمات المقدمة للضيوف حسب نوع المكان الذي تُقدّم فيه هذه الخدمات وحجمه، إضافة إلى الأسعار المعمول بها وفقًا للشريحة المستهدفة من الضيوف، ومعدل إنفاق الضيف منها. وهذا بدوره يتطلب تحديد نوعية وطريقة تقديم الخدمات، إضافة إلى انتقاء العاملين الذين تتناسب مهاراتهم مع هذه الخدمات، ومن أنواع الخدمات المقدمة في صناعة الضيافة:

أ- خدمات الإيواء Accommodation Services: تُقدّم خدمات الإيواء ضمن أماكن الإيواء المختلفة كالفنادق بأنواعها، والموتيلات، وبيوت الشباب... إلخ، وتتألف أماكن الإيواء على توفير أكبر عدد من هذه الخدمات لضيوفها بهدف كسب رضاهم والمحافظة عليهم ضيوفًا دائمين، وتتوّج هذه الخدمات لتشمل غرف النوم بأنواعها المختلفة، وتوفير ثلاجات صغيرة في جميع غرف النوم، وتوفير مواد وأدوات ومعدات المشروبات الساخنة في الغرف المخصصة للضيوف المهمين، وتوفير الاتصال الدولي والدخول إلى الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، والتحكّم في درجة حرارة الغرفة، ومشاهدة الأفلام والاستماع إلى الموسيقى المرغوبة من قِبَل الضيوف، وتوفير صناديق أمانات (خزانات) إلكترونية في معظم غرف الفندق، والكثير من الخدمات الأخرى.

ب- خدمات الطعام والشراب Food and Beverage Services: تُقدّم خدمات الطعام والشراب للضيوف في القاعات والغرف والمطاعم سواءً أكان المطعم داخل الفندق أم مطعمًا مستقلًا، ويعتمد مستوى هذه الخدمات حسب طبيعة المطعم ونوعيته، حيث توجد مطاعم متخصصة بالمأكولات العربية، والأوروبية، والصينية، والإيطالية، وتوجد

القضائي المعمول به في البلاد في حلّ الخلافات والنزاعات، ومن أهم الجهات التي تقوم على سنّ الكثير من هذه القوانين والتشريعات في الأردن: وزارة السياحة والآثار، ووزارة العمل، ووزارة العدل، ومؤسسة الضمان الاجتماعي... إلخ.

٦- ثقافة المجتمع Society Culture

نما لا شك فيه أنّ ثقافة أيّ مجتمع من المجتمعات تلعب دورًا في مدى تقبّل أفراد هذا المجتمع لطبيعة صناعة الضيافة، وبما أنّ هذه الصناعة عالمية، فمن المؤكّد أنّ يتمّ التعامل مع أفراد أو مجموعات من أديان وجنسيات وثقافات مختلفة، فلا يمكن لهذه الصناعة أن تتطوّر في مجتمع ما إذا لم يتقبّل أفراد هذا المجتمع وجماعته أفكار المجتمعات الأخرى وعقائدهم، وعاداتهم، وتقاليدهم.

٧- التسهيلات الأخرى Other Facilities

يوضح الشكل (٦-١) مجموعة التسهيلات التي تشمل مكاتب السياحة والسفر، وخدمات الإرشاد السياحي، وغيرها من الخدمات، وخدمات الرعاية الصحية كما في الشكل (٧-١)، والخدمات البنكية كما في الشكل (٨-١).



الشكل (٦-١): مجموعة من التسهيلات التي تُسهم في ازدهار صناعة الضيافة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف مكوّنات صناعة الضيافة .
- يبيّن الخدمات المقدّمة في صناعة الضيافة.
- يتعرّف التسهيلات التي تسهم في ازدهار صناعة الضيافة.

المفاهيم والمصطلحات

الموتيلات، بيوت الشباب، المخيمات، الشقق الفندقية، مطاعم متخصصة، الاستجمام.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة من مثل:
- هل تعرف مكوّنات صناعة الضيافة؟ أين يمكن أن تتوافر أماكن الضيافة؟ ما الخدمات التي تقدّمها صناعة الضيافة؟ أين يمكن أن تقدّم خدمات الطعام والشراب؟ ما المقصود بالمطاعم المتخصصة؟ ما خدمات الاستجمام التي تقدّم للضيوف؟ برأيك، ما العلاقة التي تربط صناعة النقل في صناعة الضيافة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى مكوّنات صناعة الضيافة وخدماتها، والعلاقة التي تربط بين صناعة النقل وصناعة الضيافة.
- توضيح التسهيلات التي تسهم في ازدهار صناعة الضيافة من خلال الاستعانة بالشكل (٦-١) في الكتاب المدرسي، التسهيلات التي تسهم في ازدهار صناعة الضيافة.
- التعلم التعاوني، العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل وتكليفها بالآتي:
- توضيح أهميّة العنصر البشري في صناعة الضيافة.
- شرح أهميّة صناعة الضيافة في توظيف الأيدي العاملة.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كلّ مجموعته ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّري المجموعة.
- الرجوع إلى ملحق أوراق العمل (٢-١)، وتصنيف أنواع الخدمات الواردة فيها.
- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى مكوّنات صناعة الضيافة، والتعرّف إلى التسهيلات التي تسهم في ازدهارها.
- تسلّم كلّ مجموعته ما يتمّ التوصّل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٣-١) من أدوات التقويم، وملحق (١ - ١) من أوراق العمل.

مراعاة الضغوط الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن حقوق العامل وواجباته وذلك من خلال قانون العمل والعمال.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: مراجعة الذات.

– أداة التقويم: قائمة الرصد ، ملحق (١-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.

للطالب

أيضاً مطاعم الوجبات السريعة، كما توجد مطاعم تقدم وجبات الإفطار فقط أو وجبات الغداء والعشاء فقط.

ج- خدمات الاستجمام Recreational Services: تشمل برك السباحة، والنوادي الصحية، وملاعب الجولف، والتنس الأرضي، وصلات (البلياردو) و (البولينغ)، وركوب الخيل، والألعاب المائية (سباحة، وتزلج، وغطس)، والكثير من خدمات الاستجمام الأخرى.

٣- النقل Transportation

توجد علاقة وثيقة ومباشرة بين صناعة النقل وصناعة الضيافة بحيث تؤثر كل واحدة منهما في الأخرى، فقد لعبت وسائل النقل دوراً مهماً في تطور صناعة الضيافة، حيث أسهم التطور الذي حدث في وسائل النقل البري والبحري والجوي إسهاماً كبيراً في تشجيع المسافرين على التنقل والوصول لأماكن لم يكن الوصول إليها في السابق ممكناً، وفي المقابل فقد أدى ازدياد رغبة الناس في التنقل باستخدام هذه الوسائل إلى تطورها تطوراً سريعاً استجابة لرغبات هؤلاء المسافرين وحاجاتهم.

ساعد تطوّر وسائل النقل على توفير خدمات الضيافة من أماكن إيواء ومطاعم وغيرها قرب المطارات ومحطات النقل الرئيسية (المواني، والقطارات، والحافلات).

٤- الموارد البشرية Human Resources

تتطلب صناعة الضيافة تقديم خدمات متنوعة للضيوف بشكل مباشر بهدف الوصول إلى رضاهم، وتحقيق أهداف المؤسسة المادية والمعنوية، لذلك لا يُدّ أن تتصف الأيدي العاملة التي تعمل في هذه الصناعة بصفات ومؤهلات خاصة تمكنها من القيام بعملها بصورة صحيحة، ولا يُدّ للعاملين في هذا المجال من متابعة التدريب المستمر لبلوغ أفضل درجات الأداء.

٥- القوانين والتشريعات Regulation and Legislations

توجد مجموعة من القوانين والتشريعات والأنظمة المعمول بها في كل دولة تعمل على تنظيم صناعة الضيافة، وتسهم في تطوير هذه الصناعة وتشجيعها واستمرارها نحو الأفضل وزيادة الاستثمار فيها بحيث تحفظ حقوق الأطراف كافة، مثل قانون العمل والعمال الذي ينظم العلاقة بين العامل وصاحب العمل، وقانون الضرائب والضمان الاجتماعي ونزاعة النظام



الشكل (٧-١): إحدى قاعات النادي الصحي والرياضي في أحد الفنادق.



الشكل (٨-١): الخدمات البنكية المقدمة في فنادق الدرجة الأولى.

نتيجة للتطور الاقتصادي والاجتماعي الذي حدث عالمياً بعد الحرب العالمية الثانية، فقد ظهرت عدة تغيرات دفعت الفنادق -كونها أحد أهم مكونات صناعة الضيافة- إلى مواكبة التغيرات الآتية:

١- النمو السكاني Population Growth

بدأ النمو السكاني بالازدياد والتطور بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية، مما دفع الناس للتنقل من مكان إلى آخر حيث أقام الكثيرون منهم في المدن الساحلية والمناطق السياحية مما شكّل دافعاً لدى الفنادق للتطور بسرعة لمقابلة هذا التغير في النمو السكاني.

ونتيجة لتقدم في مجال الطب والرعاية الصحية، فقد أصبح العمر المتوقع للفرد أطول، وقد كان لهذا السبب دور في جعل الفنادق تواكب هذا التغير في تقديم خدمات وتسهيلات للفئات العمرية كافة (الأطفال، الشباب، الكهول، المسنين).

٢- تحسّن الدخل Improved Incomes

ازداد دخل الأفراد والعائلات بعد الحرب العالمية الثانية، حيث أصبح بإمكان الفرد أو العائلة الحصول على أكثر من دخل واحد نتيجة لتوافر الأعمال، والعمل الإضافي والرواتب التقاعدية وأنظمة الضمان الاجتماعي، وبهذا فقد أصبح المال متوافراً لانفاقه في عمليات السفر والتنقل لغايات متنوعة مثل: السفر للعلاج، أو الدراسة، أو الاستجمام، أو السفر بهدف العمل، وقد شكّلت هذه الأسباب دافعاً لقيام الفنادق بالكثير من التغيرات لجذب أكبر عدد من الضيوف إليها.

٣- توافر الوقت المخصص للراحة والاستجمام Increased leisure Time

لقد تمّ سنّ مجموعة من القوانين والتشريعات المتعلقة بالأنظمة الإدارية العامة والخاصة فيما يتعلق بحقوق العاملين، ومن هذه القوانين والتشريعات ما يأتي:
أ - تحديد عدد ساعات العمل اليومي والأسبوعي.
ب - تحديد أجور ساعات نظام العمل الإضافي.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف التغيرات التي أثرت في تطور الفنادق.
- يوضّح استجابة الفنادق للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي حدثت بعد الحرب العالمية الثانية.

المفاهيم والمصطلحات

النمو السكاني، تحسّن الدخل، تطور الضواحي، مراكز المؤتمرات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة، من مثل:
 - برأيك، هل للنمو السكاني أثر في تطور الفنادق؟ وكيف؟ هل تسهم زيادة دخل الفرد في تطور الفنادق؟ برأيك، هل تسهم القوانين والتشريعات المتعلقة بحقوق العاملين في تطور الفنادق؟ ما أهمية تطور وسائل المواصلات في استثمار بناء الفنادق؟ كيف أثر تنوع الأعمال وتطورها في ظهور مراكز متخصصة للمؤتمرات؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى أثر النمو السكاني، وزيادة الدخل، وأهمية القوانين والتشريعات، ووسائل المواصلات في تطور الفنادق.

التفكير الناقد

- التمهيد من خلال إعطاء الطلبة فكرة عن ازدهار الفنادق في الأردن، وتعدّدها، ومستوى الخدمات المقدمة من خلالها.
- كتابة العبارة الآتية على السبورة بخط واضح: إنّ لتطور السفر عن طريق الجو في الأردن أثراً كبيراً في تطور العمل الفندقي وازدهاره.
- توجيه السؤال الآتي: كيف تربط بين زيادة أعداد السياح القادمين من خارج الأردن وعدد المسافرين القادمين عن طريق الجو؟
- إعطاء الطلبة فرصة للتفكير الفردي، وكتابة الإجابات على ورقة خاصة.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل عمل، وتعيين مقرر لكل واحدة.
- تتم مناقشة داخل المجموعة الواحدة للتوصل إلى الإجابة الصحيحة وتدوينها على السبورة.
- مناقشة جماعية يديرها المعلم لاستبعاد الإجابات الخطأ والتوصل إلى الإجابات الصحيحة.

التدريس المباشر، الشرح

- شرح الدرس وتوضيح التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي أثرت في تطور الفنادق.
- تليخيص النقاط الأساسية على السبورة في نهاية الحصة.

معلومات إضافية

الملاحق (٤-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الضردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن المواقع السياحية في الضواحي.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (١-٤).

التكامل الأفقي

--

التكامل الرأسي

--

مصادر التعلم

للمعلم

– الدخول على موقع الخطوط الملكية الأردنية

– www.royaljordanian.com

للطالب

– الدخول على موقع وزارة السياحة والآثار

– www.tourism.jo

ج- إقرار نظام الإجازات مدفوعة الأجر (الأسبوعية، الشهرية، السنوية، المرضية).
وقد أدى ذلك كله إلى توافر مزيد من الوقت المخصص للراحة والاستجمام، مما شكّل حافزاً مهماً للفنادق للتنافس فيما بينها في محاولة لعرض وتقديم مزيد من الخدمات، وتوفير أكبر قدر من حاجات ورغبات الضيوف والمسافرين.

٤- توسعة أنظمة الطرق السريعة Expanded Highway Systems

نقد شكّل توسع الطرق وامتدادها بين المدن الكبيرة والمناطق الريفية والمواقع الأثرية والسياحية، عاملاً مهماً في استيعاب أعداد أكبر من المسافرين بهدف العمل أو الاستجمام، وقد أدى هذا أيضاً إلى تطوّر وسائل المواصلات نفسها تطوراً سريعاً، وبهذا فقد استطاعت شركات الفنادق الوصول إلى مناطق أكثر بعداً، والاستثمار فيها ببناء فنادق ومشاريع سياحية جديدة.

٥- تطوّر الضواحي Development of Suburbs

لقد ساعدت أنظمة الطرق الحديثة وتطوّر وسائل المواصلات على تسهيل عملية التنقل البري، وليس هذا فحسب، بل جعلت السفر البري أكثر متعة وسهولة في الوصول لمسافات أبعد. ونتيجة لهذا التوسع؛ فقد أوجدت الفرص لصناعات ومجالات أخرى في الوصول إلى المناطق الريفية والإقامة فيها وإنشاء المشاريع المتنوعة، كمراكز التسوّق، وبناء الإسكانات، والنوادي ومدن الألعاب الترويحية وغيرها، مما أدى إلى تطوّر المناطق الريفية نفسها، وجلب أعداد أكبر من السياح ورجال الأعمال إلى هذه المناطق، مما استدعى من الفنادق توفير عدد أكبر من أماكن الإيواء وتقديم خدمات الطعام والشراب والكثير من التسهيلات الأخرى.

٦- ازدياد السفر الجوي Increased Air Travel

أدى تطوّر المطارات الدولية والداخلية المحلية في العالم وتوسّعها، إلى تطوّر النقل الجوي، ومما لا شك فيه أنّ النقل الجوي قد أسهم إسهاماً كبيراً في تقديم أفضل الطرق وأسرعها في الوصول إلى المقاصد السياحية، وتسهيل السفر بحيث أصبح بالإمكان الوصول إلى دول وأماكن ما كان الوصول إليها ممكناً بهذه السرعة من قبل، حيث أدى ذلك إلى نقل أعداد أكبر من المسافرين، ممّا مكّن الفنادق من التوسّع والانتشار خارج حدود مناطقها، وحتى خارج نطاق دولها الرئيسة.

٧- تطوّر مراكز المؤتمرات وتوسّعها Convention Center Expansion



الشكل (٩-١): فندق متخصص في إقامة المؤتمرات.

شهدت فترة الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين تطوّرًا كبيرًا في قطاع الأعمال، وواكب ذلك انفتاح اقتصادي عالمي ممّا جعل رجال الأعمال والجمعيات الإنسانية والهيئات والمنظمات الدولية تقوم بعمل اجتماعات ومؤتمرات ومعارض بشكل دوري بهدف عرض منتجاتهم أو إبرام الصفقات أو تدريب وتطوير موظفيهم أو عقد المؤتمرات السياسية والاقتصادية بين الدول، وقد استدعت هذه الحاجات إلى وجود مراكز لإيواء المشاركين في هذه المؤتمرات أو الاجتماعات أو المعارض. ولهذا فقد أصبح من الضروري على الفنادق أن تقدّم مثل هذا النوع من الخدمات والتسهيلات، وقد أنشئت مراكز وفنادق متخصصة لتوفير هذه الخدمات في كثير من الدول وفي المدن الرئيسة، وحتى المناطق الريفية والساحلية. لاحظ الأشكال (٩-١) و (١٠-١)



الشكل (١٠-١): قاعات الاجتماعات والمؤتمرات في الفنادق الحديثة.

النتائج الخاصة

- يتعرّف أهمّ الاتجاهات التي أثّرت في صناعة الضيافة.
- يتفهّم الأعباء التي واجهت فنادق السلسلة في الانتشار عالميًا.
- يحدّد العوائق التي تتخوّف منها الشركات عند تطبيق الاندماج.
- يوضّح أنواع التحالفات ضمن مفهوم التسويق التشاركي.

المفاهيم والمصطلحات

العولمة، الاندماج، فنادق السلسلة، التسويق التشاركي، الميزة التسويقية، التحالف ذو النوع الواحد، التحالف ذو العلاقة المترابطة.

السلامة المهنية

الاتجاهات المعاصرة في صناعة الضيافة
Today's Hospitality Industry Trends

خامسًا

تأثرت صناعة الضيافة بشكل مباشر بعدة اتجاهات، ومن أهم هذه الاتجاهات ما يأتي:

١- العولمة Globalization

أوجد ارتفاع نسب تبادل السلع والخدمات البينية بين الدول فرصًا لم يسبق لها مثيل للشركات الكبرى في إيصال وعرض منتوجاتها وخدماتها خارج حدود دولها. وقد دخلت الشركات المالكة لفنادق السلسلة Chain Hotels عصر العولمة من أوسع أبوابه، فقد انتشرت الفنادق الأمريكية في أوروبا، ثم بادلتها الفنادق الأوروبية بالانتشار في أمريكا، وكما حدث للفنادق من انتشار عالمي، قد حدث أيضًا لشركات مطاعم الوجبات السريعة (Fast Food Companies).

العولمة
العملية التي تصبح من خلالها شعوب العالم متصلة ببعضها في أوجه حياتها كلها: الثقافية، والاقتصادية، والسياسية، والتقنية، والبيئية، التي تسمح للأنظمة والشركات والمؤسسات والهيئات والمنظمات الدولية بالانتشار خارج حدودها الجغرافية.

وفي التسعينيات من القرن العشرين بدأت شركات السلسلة في البحث عن أسواق جديدة للدخول إليها وإدارة بعض أهم وأضخم الفنادق في تلك الأسواق، وتعدّ صناعة الضيافة في أيامنا هذه أهم الصناعات العالمية؛ بسبب الانتشار الواسع والسريع للسلاسل الفندقية والمطاعم العالمية في أنحاء العالم.

مطاعم الوجبات السريعة في الأردن

نشاط (٣-١)

زُرّ ومجموعتك جمعية المطاعم السياحية الأردنية لإعداد إحصائية تبيّن فيها أسماء مطاعم الوجبات السريعة وعددها في الأردن؛ لعرضها على الطلبة في غرفة الصف.

٤٤

مزايا الاندماج

نشاط (٥-١)

صمّم ومجموعتك عرضًا تقديميًا يوضّح مزايا الاندماج، لعرضه على زملائك في الغرفة الصفية.

عوائق الاندماج

نشاط (٦-١)

صمّم ومجموعتك عرضًا تقديميًا يوضّح عوائق الاندماج، لعرضه على زملائك ومناقشته مع باقي المجموعات في الغرفة الصفية بإشراف المعلم.

الميزة التسويقية

Marketing Budget

المبالغ المالية التي ترصدها إدارة الفندق لإنفاقها في عدة أوجه، كالإعلانات، وترويج السلع والخدمات، والعلاقات العامة، والبيع المباشر، والتسويق المباشر، بغرض تحقيق أهداف الخطة التسويقية خلال مدة محددة.

٣- التسويق التشاركي Partnership Marketing

مكّن هذا النوع من الاتجاهات شركات الضيافة من الوصول إلى أسواق جديدة وطرح منتوجاتها وخدماتها فيها على نحو أفضل دون أن تتحمل أعباء إضافية أخرى فيما يتعلق بميزانياتها التسويقية.

تمثّل فكرة التسويق التشاركي في التحالف بين شركتين أو أكثر تخدم في الغالب القطاع نفسه، شريطة ألا تكون منتوجاتهم أو خدماتهم متنافسة، بحيث يستفيد كل طرف منها من نقاط القوة لدى الطرف الآخر.

ينقسم هذا الاتجاه إلى نوعين:

أ - التحالف ذو النوع الواحد (Like-Kind Alliances) يتمثّل هذا النوع في تحالف فئتين أو مجموعة من الفنادق مع بعضها بعضًا بحيث يستفيد كل طرف منها من قوة الطرف الآخر ومميزاته، كتقديم تسهيلات الحجز للضيوف هذه الفنادق ضمن المجموعة نفسها، واشتراك مجموعة الفنادق المتحالفة في حملة إعلانية واحدة تُظهر أسماء فنادق المجموعة كلها، وعلى سبيل المثال فقد قام تحالف بين شركة فنادق راديسون في أمريكا وشركة فنادق إترناشونال ساس في بروكسل.

٤٦

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:

- ما المقصود بالعولمة؟ ماذا تعرف عن اندماج الشركات؟ هل يمكنك تحديد مزايا تطبيق فكرة الاندماج وعوائقه بين الشركات المختلفة؟ ما أهمية رغبات الضيوف في تنوع الخدمات المقدمة لهم في الفنادق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى أهمّ التغييرات التي أثّرت في تطوّر الفنادق.

التعلم التعاوني، المناقشة

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
- مناقشة الاندماج من حيث المزايا والأعباء التي واجهت فنادق السلسلة.
- مناقشة العوائق التي تتخوّف منها الشركات عند تطبيق الاندماج.
- مناقشة التسويق التشاركي وأنواعه.
- مناقشة التكنولوجيا وأثرها في صناعة الضيافة.
- مناقشة رغبات الضيوف.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة، وتلخيصه، وتدوينه.

معلومات إضافية

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٥-١) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيّة التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (١-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

للطالب

زُرْ ومجموعتك جمعية الفنادق الأردنية لإعداد إحصائية تبيّن فيها أسماء وعدد الفنادق التي تتبع فنادق السلسلة في الأردن؛ لعرضها على الطلبة في الغرفة الصفية.

٢- الاندماج Consolidation

تتلخّص أهم الأعباء التي واجهت شركات فنادق السلسلة في انتشارها عالميًا ودخولها لأسواق جديدة في ما يأتي:

- التكلفة العالية في الاستثمار.
 - الحاجة إلى تكنولوجيا متطورة جدًا وخصوصًا لأنظمة الحجز.
 - وضع وتطوير استراتيجيات تسويقية منفصلة لدول أو مناطق مختلفة.
 - توافر الأيدي العاملة المؤهلة.
- وقد أدّى فهم شركات فنادق السلسلة لهذه الأعباء إلى ظهور فكرة الاندماج، حيث قامت عدة شركات فندقية بالاندماج مع بعضها بعضًا لتحقيق المزايا الآتية:
- الاستفادة من أنظمة الحجز الإلكترونية.
 - فرص تسويقية أكبر.
 - عمليات شراء أقل تكلفة.
 - قوة مالية (الاقتراض، التسهيلات البنكية).
 - فرص توفير أكبر (المصاريف التسويقية، العمالة).

الاندماج: عملية قانونية تتوخد بمقتضاها شركتان أو أكثر لتكوين شركة واحدة عملاقة.

أما أهم العوائق التي تتخوّف منها الشركات عند تطبيقها فكرة الاندماج، فهي:

- اضطرار هذه الشركات لتسريح أعداد كبيرة من الموظفين.
- إمكانية تدني مستوى جودة الخدمات المقدمة في فروع هذه الشركات.
- إعطاء عناية أكبر لبعض أقسام هذه الشركات على حساب أقسام أخرى.
- تخوّف بعض الشركات من فقدان اسمها التجاري أو تأثر موقعها في السوق نتيجة اندماجها مع شركات أكبر منها.

٤٥

ب- التحالف ذو العلاقة المترابطة (Related-Business Alliances) أمّا هذا النوع، فيتمثّل بتحالف أحد الفنادق مع جهات أخرى لها علاقة بصناعة الضيافة، مثل: شركات الطيران، وشركات خدمات الطعام في السوق نفسه، فعلى سبيل المثال يوجد تحالف بين سلسلة فنادق الماريوت ومطاعم البيتراهت.

٤- التكنولوجيا Technology

مما لا شك فيه أنّ تطوّر التكنولوجيا قد لعب دورًا مهمًا في صناعة الضيافة، وقد ازداد اعتماد الفنادق على استخدام التكنولوجيا في مرافقها بهدف سرعة وتسهيل التواصل بين هذه الفنادق وضيوفها، كما أنّ استخدام التكنولوجيا قد سهّل وبشكل واضح تنفيذ وتطوير الخدمات المقدمة في هذه الفنادق، وعليه فإننا نرى أنّ الفنادق، هذه الأيام قد استخدمت التكنولوجيا في معظم عملياتها التسويقية والخدمية والإدارية.

بالتعاون مع مجموعتك أعدّ تقريرًا يبيّن الاستخدامات التكنولوجية في الفنادق، ثم اعرضه على باقي المجموعات في الغرفة الصفية.

٥- رغبات الضيوف Guest Preferences

أصبحت القدرة على تلبية حاجات الضيوف ورغباتهم عاملًا مهمًا في البيئة التنافسية بين الفنادق، وقد وجدت الفنادق والمطاعم نفسها مضطرة لمواكبة التغيرات في أولويات الضيوف وصفاتهم الديموغرافية، فعلى سبيل المثال، فإنّ الضيوف من فئة الشباب تشكل نسبة كبيرة من رواد الفنادق والمطاعم، ويمتلك هذه الفئة من الضيوف الوقت والمال لإنفاقه في السفر بهدف العمل أو الاستجمام، ممّا جعل الفنادق تدرس رغباتهم وحاجاتهم ومحاولة تقديم أفضل الخدمات لاجتذابهم، ومن أهم أولويات هذه الفئة من الضيوف الطعام الصحي والأسعار المعقولة.

٤٧

النتائج الخاصة

- يتعرّف التسويق من خلال العلاقات وأثره في صناعة الضيافة.
- يوضّح أهمّ الخدمات التي تعزز العلاقة بين الفندق وضيوفه.
- يبيّن الأنشطة التي ترتبط بالسياحة البيئية.
- يتعرّف الأنظمة الصديقة للبيئة التي يستخدمها الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

التسويق من خلال العلاقات، الوعي البيئي، السياحة البيئية، التسويق المتخصص، العلامات التجارية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، المحاضرة

- ربط الدرس السابق بالدرس الحالي من خلال الآتي:
- ذكر العنوان الرئيس للدرس وتسجيله على السبورة.
- كتابة العناصر السابقة: العولمة، والاندماج، والتسويق التشاركي، والتكنولوجيا، ورغبات الضيوف، مع شرح بسيط لها للتذكير بما ارتبط بها من معارف ومهارات أساسية لهذا الدرس.

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:

- ما أهمية العلاقات في تسويق صناعة الضيافة؟ ماذا يعني الوعي البيئي؟ ما المقصود بالسياحة البيئية؟ هل يمكنك تحديد بعض الأنشطة التي ترتبط بالسياحة البيئية؟ ما أهمّ الأنظمة الصديقة للبيئة التي يمكن استخدامها في الفنادق؟ ما دور الجمعية الملكية لحماية الطبيعة في نشر الوعي البيئي في الأردن؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة، ومناقشتهم للتوصل إلى أهمية العلاقات في التسويق، ومفهوم الوعي البيئي والسياحة البيئية، وتحديد الأنشطة والأنظمة الصديقة للبيئة، ودور الجمعية الملكية لحماية الطبيعة في نشر الوعي البيئي، وأقسام الأسواق المستهدفة حسب مستويات الخدمة.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل عمل وتكليفها بما يأتي:
- مناقشة الخدمات التي تقدّمها الفنادق للضيوف وتوضيحها.
- توضيح الأنشطة التي ترتبط بالسياحة البيئية.
- الأنظمة الصديقة للبيئة التي يستخدمها الفندق.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش تعرض كل مجموعة من خلاله ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقررّي المجموعات.
- تلخيص النتائج على السبورة للتوصل إلى فهم مشترك حول القضايا مدار النقاش والبحث.

الملاحق

نشاط (٨-١)

الخدمات والتسهيلات

بالتعاون مع مجموعتك، زُر أحد الفنادق، ثم اكتب تقريراً عن الخدمات والتسهيلات المقدمة فيه لمناقشة زملائك في مضمونه.

٦- التسويق من خلال العلاقات Relationship Marketing

تقوم صناعة الضيافة في جزء مهم من طبيعة عملها على مبدأ المنافسة، وهذا أدى إلى توفير خيارات واسعة من الخدمات والمنتجات أمام الضيوف ليختاروا منها ما يشاؤون.

وبما أنّ كلمة الضيافة تعني بشكل ما العلاقة الودية بين الفندق أو المطعم من جهة والضيوف من جهة أخرى، فقد قامت هذه الفنادق أو المطاعم بتعزيز الروابط بينها وبين الضيوف من خلال ترسيخ الثقة، وتشجيع الضيوف على الولاء لهم، حيث قامت هذه الفنادق/ المطاعم بإنشاء قاعدة بيانات لضيوفها من الشرائح التسويقية كافة ودراسة كل شريحة على حدة، كما نشأت ثقة كبيرة لدى إدارات هذه الفنادق/ المطاعم بأنّ التركيز على الربح فقط لا يمكن أن يخدم تفوّق هذه المؤسسات ويضمن استمراريتها، ولهذا فقد توجهت هذه

الإدارات إلى التركيز على كيفية إيجاد ضيوف متكررين (Repeated Guests) يتنازرون بالولاء لهذه المؤسسات من خلال إقامة علاقة ودية بين الفنادق/ المطاعم وضيوفهم وذلك لضمان عودتهم وباستمرار.

وحرصاً من إدارات الفنادق على تعزيز الروابط بينها من جهة وضيوفها من جهة أخرى، فإنّها تقدّم خدمات متنوعة للضيوف، منها:

تُعدّ معظم الفنادق والمطاعم الضيوف والموردين أصلاً من أصولها، لهذا فقد بدأت بإنشاء علاقات تسويقية ودية بينها وبينهم؛ بهدف تحويل ضيوفهم إلى ضيوف مدى الحياة (ضيوف متكررين).

أ - إرسال بطاقات دعوة لحضور مناسبات معينة.

ب - تقديم سلال الفاكهة المفضلة عند الضيوف في أثناء إقامتهم واستبدالها يوميًا.

ج - تقديم أنواع من الحلويات المميزة في أثناء إقامة الضيوف في الفندق.

د - تقديم هدايا وألعاب للأطفال المرافقين لعائلاتهم في الفندق.

هـ - أخذ آراء الضيوف في بعض الأمور، مثل: نوعية الخدمة المقدمة، وطرائق تحسينها.

ومن الجدير ذكره أنّ الكثير من الدول العربية والغربية أخذت تهتم بتطوير أنظمة صديقة للبيئة في مشاريعها الحالية والمستقبلية، وقد كانت مجموعة فنادق إنتركونتيننتال الرائدة في إطلاق أول فندق صديق للبيئة في العالم بنسبة ١٠٠٪، ويمتاز هذا الفندق بأنّه يستخدم أحدث تقنيات المحافظة على الطاقة الكهربائية والمائية، وتقنيات إعادة تدوير المواد، وتتكوّن أجزاء ومحتويات هذا الفندق جميعها من مواد صديقة للبيئة وغير ضارة بها، ومن أهمّ الأنظمة الصديقة للبيئة التي يستخدمها الفندق ما يأتي:

أ - استعمال ألواح الطاقة الشمسية الموجودة على سطح الفندق في تسخين المياه، ممّا يساعد على تقليص استخدام الطاقة غير المتجددة.

ب - استخدام نظام تجميع مياه الأمطار داخل أحواض وصهاريج على سطح الفندق أو تحت الأرض، واستخدام هذه المياه في تزويد الحمامات وفي سقي النباتات، وكذلك في غسالات الصحون وغسالات الملابس بعد تنقيتها وتعييمها ومعالجتها.

ج - تغطية سطح الفندق بطبقة خفيفة من التربة وزراعتها بأنواع من النباتات والشجيرات التي لا تحتاج إلى عناية كبيرة، والاستفادة من ذلك في تلطيف درجة حرارة الفندق وإبقائه بارداً في الصيف ودافئاً في الشتاء، كما تقيد في عزل الصوت والتقليل من الضوضاء.

د - الاستفادة من طاقة الرياح في توليد الطاقة الكهربائية التي يستعملها الفندق.

هـ - استخدام نوافذ زجاجية مُعاد تدويرها.

و - استخدام لافتات مصنوعة من الأحجار الطبيعية عند مدخل الفندق وكذلك في الحدائق بدلاً من اللافتات البلاستيكية والمعدنية التقليدية.

ز - استخدام ألوان ودهانات غير باعثة للغازات في ألوان الديكورات الداخلية لضمان تقليل نسبة الكربون.

ح - تزويد مرافق الفندق بسلال خاصة للمواد التي يمكن إعادة تدويرها، كي يستخدمها الضيوف.

ط - قطع الأثاث جميعها والمناشف مصنوعة من مواد مُعاداة التدوير، أما الفراش والسجاد، فمصنوع غالباً من أنسجة طبيعية مثل شعر الحصان.

ي - استخدام البقايا العضوية كأوراق الشجر الميتة، وغيرها كسماد للنباتات والأعشاب، أما

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة البحث عن فنادق تستخدم استراتيجيّة العلامات التجارية المختلفة في الأردن.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

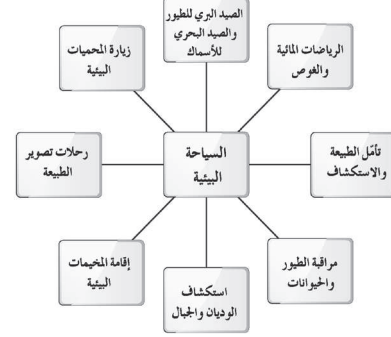
للطالب

٧- الوعي البيئي Environmental Awareness

تحرص الدول السياحية على الاهتمام بالبيئة وزيادة الوعي البيئي لدى المواطنين والشركات من حيث الاستمتاع بالطبيعة والمحافظة عليها، وعدم استخدام مواد مُصنّعة ضارة بالبيئة، وتشكيل جماعات أصدقاء البيئة للدفاع عنها وحمايتها، وترسيخ مفهوم أنّ المحافظة على البيئة هي مسؤولية الجميع.

وقد أدى اتجاه كثير من الناس إلى قضاء إجازاتهم في أحضان الطبيعة إلى ظهور نوع جديد من السياحة تُسمى السياحة البيئية (Ecotourism) وقد عُرفت السياحة البيئية من قبل الصندوق العالمي للبيئة أنها:

”السفر إلى مناطق طبيعية لم يلحق بها التلوث، ولم يتعرض توازنها الطبيعي للخلل، وذلك للاستمتاع بمناظرها، ونباتاتها، وحيواناتها البرية، وحضاراتها في الماضي والحاضر“. فالسياحة البيئية تعتمد على الطبيعة في المقام الأول بمناظرها الخلابة، لذا نجد أنّ الأنشطة التي ترتبط بالسياحة البيئية تتمثل في الشكل: (١-١).



الشكل (١-١): الأنشطة التي ترتبط بالسياحة البيئية.

٤٩

الزيوت المشتقة من النفايات المنزلية تُستخدم كوقود لتوليد الحرارة والطاقة. ك- تزويد الحمامات بنوع خاص من دشات الماء التي يتدفق منها الماء باعتدال دون هدر، كما تحوي الحمامات أيضاً مراحيض تستخدم تقنية الزر المزدوج لتقليل من استهلاك الماء والحفاظ على مصادره.

ل- إرسال الأطعمة الصالحة وغير المستخدمة بعد تعليبها إلى المؤسسات الخيرية ومنظمات توزيع الأغذية غير الربحية لتفادي إهدار تلك الأطعمة أو التخلص منها.



الشكل (١-٢): أول فندق صديق للبيئة في العالم.

يوجد دور كبير للجمعية الملكية لحماية الطبيعة في نشر الوعي البيئي في الأردن، حيث كرّست الجمعية نفسها لحماية المصادر الطبيعية، وتأسيس المحميات الطبيعية وإدارتها. وقد خوّلتها حكومة المملكة الأردنية الهاشمية صلاحيات عديدة تتعلق بحماية النباتات والحيوانات البرية وتنظيم صيدها، لذا تُعدّ الجمعية من المؤسسات القليلة في الشرق الأوسط الرائدة في هذا المجال. ومن الأمثلة على المحميات البيئية في الأردن: محمية ضانا، ومحمية رم، ومحمية الموجب، ومحمية الأزرق، ومحمية الشومري.

٢١

النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم التسويق المتخصص والعلامات التجارية.
- يوضح مستويات الخدمة التي تقدم لضيوف الفنادق.
- يتعرف نماذج لاستراتيجيات يتم توظيفها لتقديم الخدمات الفندقية للضيوف.

المفاهيم والمصطلحات

التسويق من خلال العلاقات، الوعي البيئي، السياحة البيئية، التسويق المتخصص، العلامات التجارية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه السؤالين الآتيين:
- ما أهمية التسويق المتخصص في صناعة الضيافة؟ ماذا تعني العلامة التجارية في السوق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة، ومناقشتهم للتوصل إلى أهمية التسويق المتخصص في صناعة الضيافة، وماذا تعني العلامة التجارية في السوق.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى مدخل للموضوع.
- التعلم التعاوني، العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل عمل وتكليفها بما يأتي:
- مناقشة مستويات الخدمة التي تقدم لضيوف الفنادق وتوضيحها.
- توضيح نماذج لاستراتيجيات يتم توظيفها لتقديم الخدمات الفندقية للضيوف.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش تعرض كل مجموعة من خلاله ما يتم التوصل إليه من قبل مقررري المجموعات.
- تلخيص النتائج على السبورة للتوصل إلى فهم مشترك حول القضايا مدار النقاش والبحث.

معلومات إضافية

الملاحق

نشاط (٩-١) الوعي البيئي

رُز برفقة زملائك إحدى المحميات الطبيعية، وسجل انطباعاتك لعرضها على زملائك في الصف.

٨- التسويق المتخصص والعلامات التجارية Niche Marketing and Branding

عملية تحتاج إلى دراسة واستراتيجيات تسويقية، تناسب خصائص وأدوات الشرائح المستهدفة من السوق؛ بهدف إرضائهم وإقناعهم.

وقد قُسمت صناعة الضيافة تقليدياً أسواقها المستهدفة إلى ثلاثة أقسام رئيسة بناءً على مستويات الخدمة المقدمة فيها، واستجابة مستويات الأسعار وحساسيتها للضيوف المستهدفين، وهذه الأقسام هي:

الفنادق الفاخرة (خدمات متكاملة)

World - Class Service/Luxury Market

الفنادق المتوسطة (خدمات متوسطة)

Mid - Range Service/Mid - Priced

الفنادق الصغيرة (أسعار منخفضة، وخدمات قليلة)

Economy/Limited Service/Budget Market

وقد أدرك القارئون على هذه الصناعة بعد دراسة متقدمة للأسواق بأنه يوجد عدة شرائح ضمن السوق الواحد، وأن هذه الشرائح تتنوع في احتياجاتها ومتطلباتها وميزاتها، ولذلك فقد كان لزاماً على هذه الصناعة أن تقدم منتجاتها وخدماتها بما يتناسب وهذه الشرائح.

وقد قامت فنادق سلسلة الفندقية بتقديم منتجاتها وخدماتها إلى هذه الأسواق ضمن استراتيجيتين:

التسويق المتخصص

Niche Marketing

عملية ابتكار وتصميم منتجات أو خدمات معينة لسوق معين أو لشرائح معينة من هذا السوق تمتلك نفس الخصائص والاحتياجات والقدرات المالية.

العلامة التجارية Brand

المفهوم أو الاسم الذي يحمل المنتج معين أو خدمة معينة (اسم المنتج، اسم الشركة)، وقيمة هذه العلامة التجارية أنها تعكس نظرة السوق المستهدف بوجه عام لأهمية وقيمة وجودة منتجات وخدمات هذه العلامة التجارية، وإرتياحهم العاطفي تجاهها.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيات التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

أ – الاستراتيجية الأولى: استخدام علامة تجارية واحدة، فقد قامت شركة فنادق (رامادا) على

سبيل المثال بتقديم منتجات وخدمات إلى أسواقها المستهدفة كما يأتي:

١. فنادق رامادا بلازا (Ramada Plaza Hotels) لخدمة رجال الأعمال وضيوف الاستجمام

من ذوي المداخيل المرتفعة، الفنادق الفاخرة (Luxury Hotels/Markets).

٢. فنادق رامادا إن (Ramada Inns) لخدمة الضيوف الذين يرغبون بخدمات متوسطة

وبأسعار معقولة، الفنادق المتوسطة (Mid- Priced Hotels / Markets).

٣. فنادق رامادا ليمن (Ramada Limited) لخدمة الضيوف الذين يرغبون في أسعار رخيصة

نوعاً ما ولا يرغبون في خدمات إضافية، الفنادق الصغيرة (Budget Hotels / Markets).

حسب الأشكال (١-٣) و(١٤-١) و(١٥-١)، فإن شركة فنادق رامادا قد اعتمدت

تقديم خدماتها ومنتجاتها إلى الأسواق الرئيسية الثلاث تحت علامة واحدة.



الشكل (١-٣): أحد الفنادق التابعة لشركة رامادا (Ramada Plaza Hotel).



الشكل (١-٤): أحد الفنادق التابعة لشركة رامادا (Ramada Inns).

٢٢



الشكل (١-٥): أحد الفنادق التابعة لشركة رامادا (Ramada Limited).

ب – الاستراتيجية الثانية: وهي ما اعتمدته على سبيل المثال شركة فنادق (ماريوت Marriott)

العالمية، حيث اعتمدت هذه الشركة عدة علامات أو أسماء تجارية لخدمة الأسواق الرئيسية

الثلاث بجميع شرائحها. وفي هذه الأيام فقد امتلكت شركة فنادق الماريوت العالمية إحدى

عشرة علامة تجارية تُقدم من خلالها منتجاتها وخدماتها لضيوفها ضمن صناعة الضيافة.

يُوضّح الجدول (١-١) أهم العلامات التجارية التي تتبع جميعها إلى الشركة الأم شركة

فنادق الماريوت العالمية.

الجدول (١-١): العلامات التجارية التي تتبع (شركة فنادق الماريوت العالمية).

Price- Sensitive فنادق منخفضة الأسعار	Business Travelers فنادق رجال الأعمال	Extended-Stay Travelers فنادق الإقامة الطويلة	Upscale Market الفنادق الفاخرة
Fairfield Inn	Courtyard Hotels	Spring Hill suites	Marriott Hotels
		Residence Inns	Marriott Resorts
		TownePlace Suites	Marriott Suites
		Ritz- Carlton	
		Renaissance Hotels	
		Renaissance Resorts	

٢٤

تمرين إعداد تقرير إحصائي عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها.

الموضوع

النتائج الخاصة

- يتعرّف فئات تصنيف الفنادق في الأردن.
- يعدّ تقريراً إحصائياً عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها.

المفاهيم والمصطلحات

هيئة تنشيط السياحة، جمعية الفنادق الأردنية، مناطق الجذب السياحي، تصنيف.

السلامة المهنية

- الجلوس / الوقوف السليم عند استخدام جهاز الحاسوب.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- التمهيد لتنفيذ التمرين (1-1) إعداد تقرير إحصائي عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها في الأردن بتوجيه الأسئلة الآتية:
 - ما المقصود بكلمة تصنيف؟ كم عدد الفنادق في الأردن؟ هل تعرف فئات تصنيف الفنادق الأردنية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى المقصود من التصنيف، وعدد تصنيف الفنادق الأردنية وفئاتها.
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي، بتقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين قائد لكل مجموعة وتكليفها بالآتي:
 - إعداد تقارير عن أعداد الفنادق ذوات النجوم الخمس، وأعداد الفنادق ذوات الأربع نجوم، وأعداد الفنادق ذوات الثلاث نجوم، وأعداد الفنادق ذوات النجمتين، وأعداد الفنادق ذوات النجمة الواحدة.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- عرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة.
- يقيم المعلم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (1-6) من أدوات التقويم.

التمرين (1-1) إعداد تقرير إحصائي عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها

النتائج العملية

أن يعدّ تقريراً إحصائياً عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها.

المعلومات النظرية

تقوم وزارة السياحة بالتعاون مع هيئة تنشيط السياحة وجمعية الفنادق بعمل تقرير إحصائي عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها في الأردن للفئات الخمس، والأربع، والثلاث نجوم نزولاً إلى فئة النجمة الواحدة، ويعدّ هذا التقرير بشكل دوري أو سنوي لتعرّف آخر التطورات في أعداد الفنادق وتصنيفاتها على اعتبار الأردن منطقة استثمار جاذبة للسياحة، ويستطيع أي شخص مهتم بذلك الحصول على هذا التقرير.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، مختبر الحاسوب.
- قُرطاسية (أقلام رصاص وحرير، أوراق A4، ممحاة، مسطرة....).
- جهاز حاسوب مع طابعة.
- كلمات مفتاحية للدخول إلى الشبكة العنكبوتية.
- توفير إحصائيات وأدلة وكتيبات تتعلق بموضوع التمرين.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخصّ تنفيذ التمرين.

خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة.
- حضّر الإحصائيات والتقارير التي تبيّن أعداد الفنادق وأنواعها وتصنيفاتها.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة) عملي (ثلاث ساعات).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطالب كتابة تقرير عن إحدى شركات فنادق السلسلة عالمياً، وتحديد فئات تصنيف الفنادق التابعة لها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (ملحق ١-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- تنظيم زيارة ميدانية لوزارة السياحة والآثار أو الدخول على موقعها الإلكتروني - www.tourism.jo

للطالب

- الاطلاع على بعض الأدلة التجارية والمتخصصة بعرض أسماء الفنادق وتصنيفها في الأردن، مثل (دليل الصفحات الصفراء، دليل عمان).

- افرز المعلومات المطلوبة عن الفنادق كلاً على حدة.
- ارسم جدولاً إحصائياً، ثم انقل جميع البيانات إليه.
- اعرض التقرير الإحصائي على معلمك وزملائك لمناقشته.
- صوّر نسخة من التقرير، ثم وزعه على زملائك.
- احفظ التقرير في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

أعدّ تقريراً إحصائياً عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها من خلال الوثائق والمصادر المتوفرة في المختبر العملي، ثم ناقش زملائك ومعلمك في مضمونه.

معايير التقويم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

النتائج العملي

أن يُعدّ تقريرًا إحصائيًا عن أنواع الفنادق.

المعلومات النظرية

تقوم وزارة السياحة بالتعاون مع هيئة تنشيط السياحة وجمعية الفنادق بعمل تقرير إحصائي عن أنواع الفنادق التجارية والسياحية وغيرها في الأردن، ويُعدّ هذا التقرير بشكل دوري أو سنوي لتعرّف آخر التطوّرات في أنواع الفنادق على اعتبار الأردن منطقة استثمار جاذبة للسياحة، ويستطيع أي شخص مهتم بذلك الحصول على هذا التقرير.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحر، أوراق A4، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز حاسوب مع طابعة.
- توفير تقارير وإحصائيات من وزارة السياحة والآثار.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخصّ تنفيذ التمرين.

خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة.
- حضّر نماذج وتقارير من وزارة السياحة تبين أنواع الفنادق.
- اطّلع على هذه الإحصائيات والتقارير، ثم ادرسها جيدًا.
- افرز أنواع الفنادق كلّاً على حدة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

تمرين إعداد تقرير إحصائي عن أنواع الفنادق.

الموضوع

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع الفنادق في الأردن.
- يعدّ تقريرًا إحصائيًا عن أنواع الفنادق.

المفاهيم والمصطلحات

هيئة تنشيط السياحة، جمعية الفنادق الأردنيّة، مناطق الجذب السياحي، تصنيف.

السلامة المهنية

- الجلوس / الوقوف السليم عند استخدام جهاز الحاسوب.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- ماذا تعرف عن أنواع الفنادق في الأردن؟ هل هناك فرق بين أنواع الفنادق من حيث الخدمات؟ ماذا تعرف عن الفنادق الموسميّة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى أنواع الفنادق وتنوّع الخدمات فيها، والتعرّف إلى الفنادق الموسميّة.
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي، بتقسيم الطلبة مجموعات عمل، وتعيين قائد لكل مجموعة وتكليفها بالآتي:
- إعداد تقارير عن أسماء الفنادق التجاريّة وأعدادها، وأسماء الفنادق السياحيّة وأعدادها، وأسماء الفنادق العلاجيّة وأعدادها، وأسماء فنادق المطارات وأعدادها، وأسماء الأجنحة الفندقية وأعدادها في الأردن.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- يقيم المعلم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٧-١) من أدوات التقييم.

الزمن المتوقع عملي (ثلاث ساعات)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أنواع الفنادق الموسميّة.
- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أنواع فنادق المؤتمرات.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (ملحق ١ - ٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- تنظيم زيارة ميدانيّة لوزارة السياحة والآثار أو الدخول على موقعها الإلكتروني - www.tourism.jo

للطالب

- ارسم جدولاً إحصائياً، ثم انقل جميع البيانات إليه.
- اعرض التقرير الإحصائي على معلمك وزملائك للمناقشة.
- صوّر نسخاً من التقرير، ثم وزّعه على زملائك.
- احفظ التقرير في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

أعدّ تقريراً إحصائياً عن أنواع الفنادق وتصنيفها من خلال الوثائق والمصادر المتوفرة في المختبر العملي، ثم ناقش زملائك ومعلمك في مضمونه.

معايير التقويم

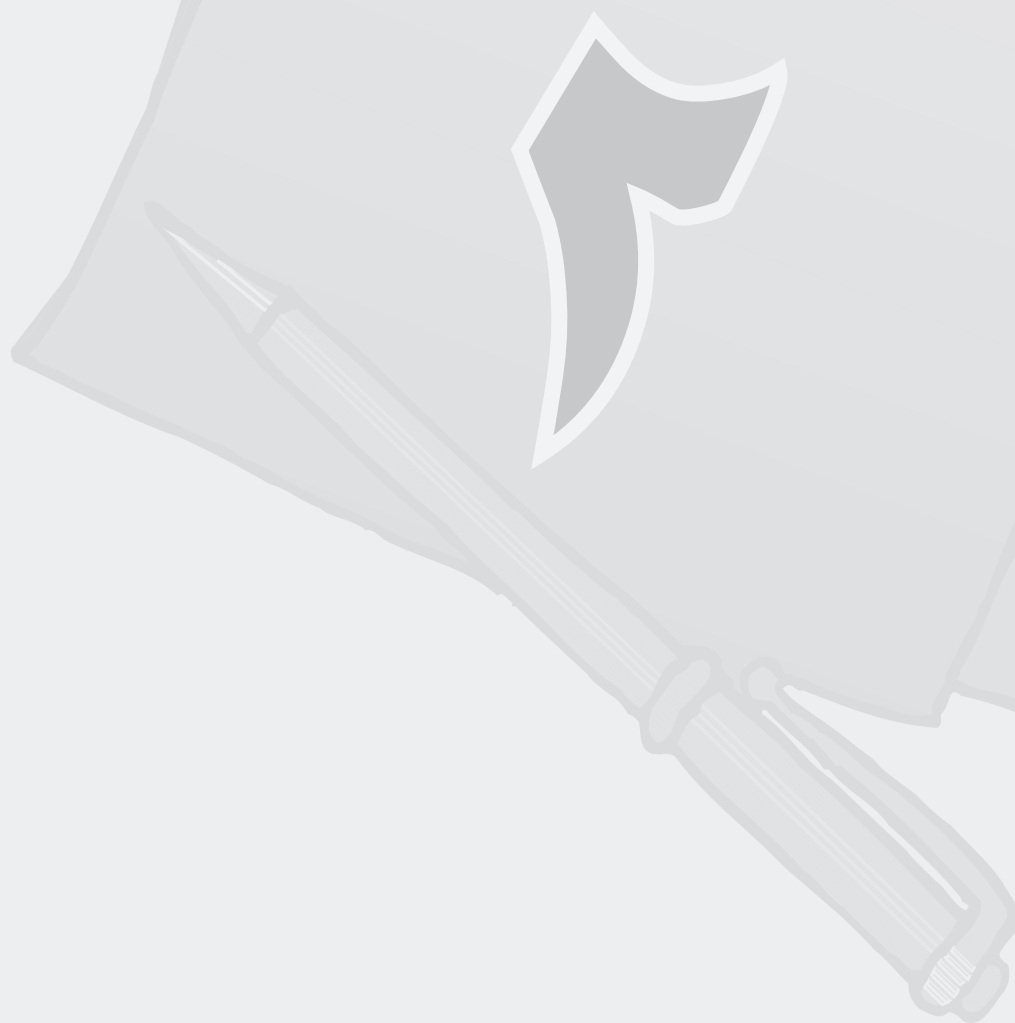
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.





الوَحْدَةُ الثَّانِيَّةُ

الضَّادِق



النتائج الخاصة

- يتعرّف مفهومي الفندق والموتيل.
- يحدد الخدمات الرئيسية في كل من الفندق والموتيل.
- يقارن بين خدمات الفندق والموتيل .

المفاهيم والمصطلحات

الفندق، الموتيل، البنسيون.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:
- أين يقيم الناس في أثناء تنقلهم من بلد لآخر؟ هل سبق وأقمت في فندق؟ ما الخدمات التي لاحظتها في الفندق الذي أقمت فيه؟ اقترح تعريفاً للفندق. هل توقفت للاستراحة في مكان مخصّص للإقامة على الطرق الخارجية بين مدينتين؟ هل سمعت بمصطلح موتيل قبل الآن؟ هل يمكنك اقتراح تعريف للموتيل؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى تعريف الفندق والموتيل، ومقارنة الخدمات المتوافرة فيهما.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
- وضع تعريف مقترح للفندق.
- وضع تعريف مقترح للموتيل.
- تحديد الخدمات التي يمكن توافرها في الفندق.
- تحديد الخدمات التي يمكن توافرها في الموتيل.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- إدارة نقاش بين الطلبة وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تعريف محدّد للفندق والموتيل، ومقارنة الخدمات المتوافرة فيهما.
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

تعريف الفندق
Defining The Term, Hotel

أولاً

يمكن تعريف الفندق كما يأتي:

"مؤسسة تعمل على تقديم خدمات الإيواء بشكل أساسي للمجموعات والأفراد من المسافرين وغيرهم، إضافة إلى تقديم بعض أو كل من الخدمات الآتية: خدمة الطعام والشراب، وخدمة الغرف والتدبير الفندقي، وخدمة الغسيل والكي، وجميع الخدمات والتسهيلات الأخرى، سواء العامة أو الخاصة مقابل أجر معين".

أما الموتيل (Motel)، فهو أحد أنواع الفنادق التي تقع في الغالب على الطرق الخارجية، ويقدم خدمات الإيواء والطعام والشراب بشكل رئيس للمسافرين على هذه الطرق، ويمتاز الموتيل ببنائه الأفقي حيث يتكوّن من طابقين على الأغلب، ومن الخدمات الأخرى التي يقدمها هذا النوع من الفنادق: خدمات التزوّد بالوقود، وخدمات التسوّق، إضافة إلى خدمات تصليح السيارات، ومنطقة خاصة للعب الأطفال.

تعريف الفندق

نشاط (١-٢)

زُرّ ومجموعتك مكتبة المدرسة أو إحدى المكتبات الخاصة، وابحث عن تعريفات أخرى للفندق، وناقش زملاءك في مضامينها في الصف.

فكر

ماذا تعرف عن البنسيون؟

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق إجابات الأسئلة (١)، وملحق (٢-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة البحث من خلال الوسائل المتوافرة عن تعريف البنسيون، والخدمات التي تقدّم فيه.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-١).

التكامل الأفقي

--

التكامل الرأسي

--

مصادر التعلّم

للمعلم

- قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، عمان، دار البداية، ٢٠٠٨م.

للطالب

التنظيم في مفهومه الإداري يعني تجميع الموارد المادية والبشرية والخبرات الفنية وترتيبها بأفضل طريقة، بحيث تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة لأية منظمة بأقل وقت وجهد وكلفة.

لا يستطيع الفندق إنجاز أي عمل من الأعمال بشكل ناجح إلا من خلال تنظيم يتلاءم وطبيعة العمل المراد إنجازه، لذلك فقد تبين ضرورة تعريف الهيكل التنظيمي للفندق، ومعرفة العوامل التي قد تؤثر في إعدادة.

١- تعريف الهيكل التنظيمي

مخطّط يبيّن موقع كلّ إدارة أو قسم في التنظيم الإداري للفندق، فيوضّح الصلاحيات والمسؤوليات لكل إدارة، كما يوضّح العلاقات الإدارية وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام والأفراد العاملين في الفندق.

وفي ما يأتي عدد من الهياكل التنظيمية لفنادق مختلفة الأحجام ومتنوعة الخدمات بهدف إعطاء صورة واضحة عن الهياكل التنظيمية لفنادق، كما في الأشكال (٢-١) و (٢-٢) و (٣-٢).

النتائج الخاصة

- يتعرّف مفهوم التنظيم الإداري.
- يتعرّف أشكالاً مختلفة للهيكل التنظيمي لفنادق مختلفة الحجم.
- يقارن بين الهياكل التنظيمية حسب حجم الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

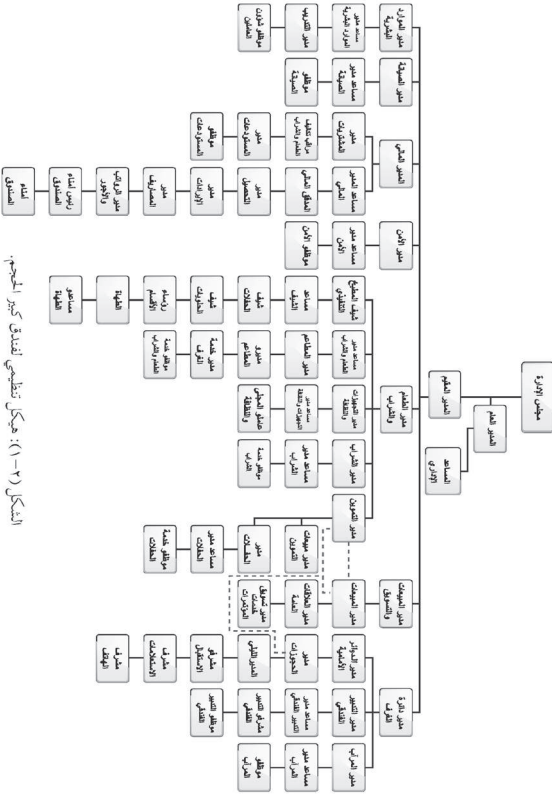
التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:
 - هل سبق وسمعت بالتنظيم الإداري؟ ماذا تعرف عنه؟ هل شاهدت لوحة الهيكل التنظيمي في مدرستك؟ بم يمكنك أن تعرف الهيكل التنظيمي؟ هل تختلف الهياكل التنظيمية للفنادق حسب حجم الفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى تعريف لمفهوم التنظيم الإداري، والهياكل التنظيمية، ومقارنة الهياكل التنظيمية حسب حجم الفندق.

التدريس المباشر، الشرح والمناقشة

- تجهيز مخططات هيكل تنظيمي لفندق كبير الحجم، وآخر متوسط، وثالث صغير الحجم قبل البدء بالشرح والتوضيح، ويمكن رسمها على ورق كبير الحجم أو تخطيطها على السبورة مسبقاً بمساعدة أحد الطلبة لاستخدامه في تحقيق النتائج التعليمية المراد تحقيقها لدى الطلبة.
- شرح مفهوم التنظيم الإداري للطلبة.
- تحديد تعريف الهيكل التنظيمي للفندق.
- توضيح الاختلاف في عدد الأقسام التي تظهر في الهياكل التنظيمية تبعاً لحجم الفندق.
- توضيح الصلاحيات والمسؤوليات حسب الهيكل التنظيمي للفندق.
- الطلب من الطلبة تخطيط هيكل تنظيمي لفندق كبير الحجم، وآخر متوسط، وثالث صغير الحجم، وتحديد الفروق بينها.
- التوصل مع الطلبة إلى تحديد مفهوم التنظيم الإداري، وتحديد تعريف الهيكل التنظيمي، والاختلافات والصلاحيات حسب الهياكل التنظيمية المختلفة للفنادق.

معلومات إضافية



الشكل (١٧-١): هيكل تنظيمي لفندق كبير الحجم.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة مجموعة من الفنادق للاطلاع على الهياكل التنظيمية، وتحديد العوامل المؤثرة في إعداد كل هيكل تنظيمي، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم لمناقشته.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق والتعرف إلى الأنظمة التكنولوجية المستخدمة فيه، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم لمناقشته.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢ - ٢).

التكامل الأفقي

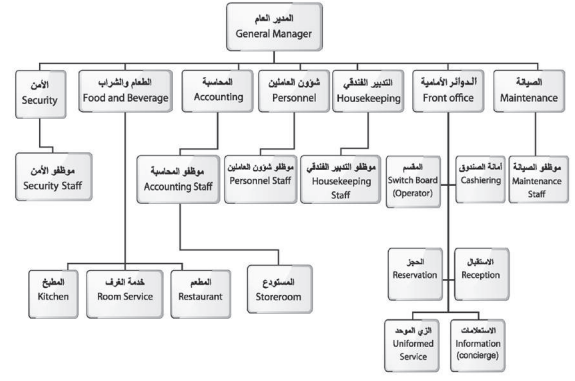
التكامل الرأسي

مصادر التعلم

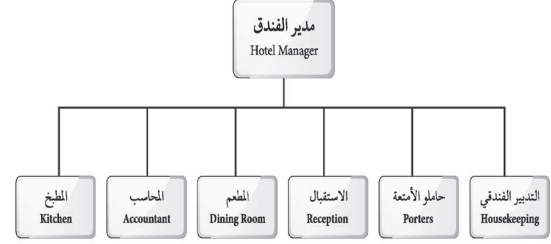
للمعلم

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧ م.

للطالب



الشكل (٢-٢): هيكل تنظيمي لفندق متوسط الحجم.



الشكل (٣-٢): هيكل تنظيمي لفندق صغير الحجم.

الموضوع العوامل المؤثرة في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق

النتائج الخاصة

- يحدّد العوامل المؤثرة في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق.
- يوضّح أثر موقع الفندق وحجمه في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق.
- يذكر التأثيرات الإيجابية للتقدّم التكنولوجي في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق.

المفاهيم والمصطلحات

القطاع العام، القطاع الخاص، الملكية المشتركة، رأس المال، النظام الاقتصادي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة من مثل:
 - هل تعرف عوامل تؤثر في إعداد الهياكل التنظيمية في الفنادق؟ ماذا تعرف عن المقصود بملكية الفندق؟ ما أثر موقع الفندق وحجمه ونوعيته ودرجة تصنيفه في الهيكل التنظيمي للفندق؟ ما مدى تأثير الهيكل التنظيمي للفندق بحجم رأس المال المستثمر فيه وطبيعة النظام الاقتصادي؟ ما التأثيرات الإيجابية والسلبية للتقدّم التكنولوجي في تحديد الهيكل التنظيمي؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى تمهيد حول العوامل المؤثرة في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق.

العمل التعاوني، المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة، وتكليفها بالمهام الآتية:
 - تحديد العوامل التي تؤثر في إعداد الهيكل التنظيمي في الفندق.
 - مناقشة أثر موقع الفندق وحجمه ونوعيته ودرجة تصنيفه في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق.
 - تحديد التأثيرات الإيجابية والسلبية للتقدّم التكنولوجي في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- عرض كلّ مجموعته ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- تدوين أهمّ النتائج الرئيسة التي يتمّ التوصل إليها على السبورة.
- تسليم كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

٢- العوامل المؤثرة في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق

من خلال الاطلاع على الهياكل التنظيمية السابقة نجد اختلافًا بين هيكل تنظيمي وآخر، لذلك فإنه عند إعداد أيّ هيكل تنظيمي لا بُدّ لنا من دراسة العوامل التي تؤثر في إعداده. ويمكن تقسيم العوامل التي تؤثر في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق كما يأتي:

- ملكية الفندق: أي معرفة ملكية الفندق، إذا كان تابعًا لإحدى شركات السلسلة أو فندقًا مستقلًا، أو حكوميًا، أو مختلطًا (ملكية مشتركة بين القطاعين العام والخاص).
- موقع الفندق وحجمه: يُقصد بموقع الفندق إذا كان ذلك الفندق موجودًا داخل المدن أو قرب المطارات أو قرب الأماكن السياحية، أما في ما يتعلّق بحجم الفندق، فيُقصد به هل هو من الفنادق الكبيرة أم من الفنادق الصغيرة أم المتوسطة؟ ففي الفنادق الكبيرة تكون الخدمات عالية المستوى ومتكاملة، ومن ثمّ، فإننا نحتاج إلى إدارات وأيدي عاملة متخصصة ومدربة جيدًا لتقديم أفضل الخدمات، وعليه، فإنّ الهيكل التنظيمي سوف يكون أكبر ومختلفًا عمّا هو عليه في الفنادق الصغيرة والمتوسطة الحجم.
- نوعية الفندق ودرجة التصنيف: يُقصد بنوعية الفندق إذا كان فندقًا تجاريًا أو منتجًا سياحيًا أو فنادق الترفيه (المطارات)، أما بالنسبة لدرجة تصنيف الفندق، فإنها تؤثر تأثيرًا كبيرًا في إعداد الهيكل التنظيمي من حيث عدد الأقسام والوظائف فيها، فنجد في فنادق (فئة الخمس نجوم) اختلافًا كبيرًا في الهيكل التنظيمي عن فنادق الثلاث نجوم أو النجمتين، ففي فنادق الخمس نجوم يكون الهيكل التنظيمي أكبر، ويشتمل على أقسام متعددة لتقديم الخدمات المتنوعة التي يجب أن تتناسب مع درجة الفندق وأسعار الخدمات المقدّمة، وهذا يتطلب زيادة في أقسام الفندق، وفي عدد الموظفين والإداريين، ممّا يجعل من الضروري وجود هيكل تنظيمي يوضّح خطوط السلطة، وقنوات الاتصال بين هذه المكاتب والأقسام.

د - رأس المال المستثمر: كلما كان الفندق أكبر وخدماته أشمل، كان رأس المال المستثمر كبيرًا ممّا يؤثر في إعداد الهيكل التنظيمي.

بلغت تكلفة بناء فندق الرويال في مدينة عمّان حوالي ١٩٠ مليون دينار.

٤٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيات التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

للطالب

هـ - طبيعة النظام الاقتصادي: يؤثر النظام الاقتصادي المتبع في أي بلد في طبيعة العمل الفندقي، حيث إنّ بعض الدول تعتمد نظاماً اشتراكياً أو مقيداً أو مفتوحاً، وهذا بدوره يؤثر في أسلوب إدارة الفندق، ومن ثم في إعداد الهيكل التنظيمي.

و - التقدّم والنظور التكنولوجي: تلعب التكنولوجيا دوراً مهماً في تحديد الهيكل التنظيمي للفندق، فكلما زاد تعقيد التكنولوجيا وازداد استخدامها في الفندق، زاد تعقيد الهيكل التنظيمي ومتطلباته، فعلى الرغم من اعتماد العمل الفندقي على العنصر البشري بالدرجة الأولى، إلا أنّ الفنادق أصبحت الآن تستخدم التكنولوجيا الحديثة في عملها وبرامجها الفندقية وفي تقديمها لكثير من الخدمات والتسهيلات، مما طوّر هذه الصناعة وجعل العمل فيها أكثر دقة وسرعة في تقديم الخدمات وتنوعها، حيث يوجد الآن في الفنادق الكبيرة أنظمة حاسوب تربط بين أقسام الفندق، مما يؤثر في الهيكل التنظيمي للفندق ويؤثر في ترتيب وتنسيق العمل بين هذه الأقسام وهذا يتطلب كادراً من الموظفين المؤهلين لاستخدام هذه التكنولوجيا.

نشاط (٢-٢) استخدامات الأنظمة التكنولوجية في الفنادق

زُرّ ومجموعتك أحد الفنادق الكبيرة وتعرّف الأنظمة التكنولوجية المستخدمة فيه، ثم اكتب تقريراً عن استخدام هذه الأنظمة لعرضه أمام زملائك في الصف.

نشاط (٣-٢) العوامل المؤثرة في إعداد الهيكل التنظيمي للفندق

صنّع ومجموعتك عدّة هياكل تنظيمية لفنادق مختلفة، ثم حدّد العوامل المؤثرة في إعداد كل هيكل تنظيمي، ثم ناقش زملائك في ذلك بإشراف المعلم.

النتائج الخاصة

- يوضّح الصلاحيّات والمسؤوليّات للإدارات الواردة في الهيكل التنظيمي لفندق كبير الحجم.
- يقترح هيكلًا تنظيميًا لفندق كبير الحجم.

المفاهيم والمصطلحات

الهرم الإداري.

السلامة المهنية

- الجلوس / الوقوف السليم عند استخدام جهاز الحاسوب.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
 - هل تتساوى الصلاحيّات والمسؤوليّات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي؟ اذكر الإدارات الرئيسة والأقسام التابعة لها في الفندق كبير الحجم.
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد تبعيّة الأقسام، وتحديد الصلاحيّات والمسؤوليّات والإدارات الرئيسة والأقسام التابعة لها في الهيكل التنظيمي لفندق كبير الحجم.
- التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي
 - تنفيذ التمرين (٢-١) اقترح تخطيط هيكل تنظيمي لفندق كبير الحجم، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالآتي:
 - تنفيذ التمرين (٢-١) تخطيط هيكل تنظيمي لفندق كبير الحجم.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

النتائج العملي

أن يقترح هيكلًا تنظيميًا لفندق كبير الحجم.

المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بعمل هيكل تنظيمي لها يوضّح الصلاحيّات والمسؤوليّات لكل إدارة، كما يوضّح العلاقات الإدارية وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام والأفراد العاملين في الفندق. بما يحقّق الأهداف المرسومة.

تبدأ الخريطة التنظيمية عادةً من قمة الهرم الإداري في الفندق ويمثّلها المدير العام، ثم تبدأ بالتدرج إلى أسفل لتحديد الأقسام جميعها ووظائفها ومسؤولياتها وطرق الاتصال بينها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وخبز، أوراق A4، ممحاة، مسطرة....).
- جهاز حاسوب مع طابعة، (مواقع على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) يتوافر فيها مخطّط هيكل تنظيمي لفندق كبير الحجم).
- كلمات مفتاحية للدخول إلى الشبكة العنكبوتية.
- توفير مخطّطات تنظيمية لفنادق مصنّفة وغير مصنّفة.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقّق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع عملي (ثلاث ساعات)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أنواع الفنادق الموسمية.
- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أنواع فنادق المؤتمرات.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٢ - ٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

خطوات تنفيذ التمرين

- جَهِّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- حَضِّر نماذج ومخططات تنظيمية من المراجع المتوفرة.
- اطلِّع على النماذج والمخططات وادرسها جيداً.
- ارسِم الهيكل التنظيمي باستخدام قلم الرصاص وبالاستعانة بالمسطرة والممحاة، بحيث يكون هذا الرسم مبدئياً، لإمكانية التعديل عند الحاجة، مع مراعاة تحديد ما يأتي:
- الإدارات في الفندق.
- الأقسام في الفندق.
- العلاقة بين الإدارات وأقسام الفندق.
- ارسِم هيكلًا تنظيميًا يدويًا بقلم حجر مستعينًا بالمسطرة.
- ارسِم هيكلًا تنظيميًا إلكترونيًا بوساطة برنامج (Word).
- اطلِّع الهيكل التنظيمي عن طريق الطابعة.
- اعرض المخطَّط على معلمك وزملائك لمناقشته.
- صوِّر نسخًا من المخطَّط، ثم وِزِّعه على زملائك.
- احفظ المخطَّط في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

صمِّم هيكلًا تنظيميًا لفندق كبير الحجم تبيِّن فيه الإدارات والأقسام التابعة له، مستعينًا بالنماذج والمخططات التنظيمية المتوفرة في المختبر العملي.

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

النتائج العملية

أن يكمل هيكلًا تنظيميًا لفندق متوسط الحجم.

المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بعمل هيكل تنظيمي لها يوضح الصلاحيات والمسؤوليات لكل إدارة، كما يوضح العلاقات الإدارية وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام والأفراد العاملين في الفندق بما يحقق الأهداف المرسومة.

تبدأ الخريطة التنظيمية عادةً من قمة الهرم الإداري في الفندق ويمثلها المدير العام، ثم تبدأ بالتدرج إلى أسفل لتحديد الأقسام جميعها ووظائفها ومسؤولياتها وطرق الاتصال بينها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحب، أوراق A4، ممحاة، مسطرة....).
- جهاز حاسوب مع طابعة، (مواقع على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) يتوافر فيها مخططات هيكل تنظيمي لفندق متوسط الحجم).
- كلمات مفتاحية للدخول إلى الشبكة العنكبوتية.
- توفير مخططات تنظيمية لفنادق مصنفة وغير مصنفة.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع

تمرين تخطيط هيكل تنظيمي لفندق متوسط الحجم.

النتائج الخاصة

- يوضح الصلاحيات والمسؤوليات للإدارات الواردة في الهيكل التنظيمي لفندق متوسط الحجم.
- يكمل هيكلًا تنظيميًا لفندق متوسط الحجم.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

- الجلوس / الوقوف السليم عند استخدام جهاز الحاسوب.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
 - هل تتساوى الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي؟ اذكر الإدارات الرئيسة والأقسام التابعة لها في الفندق متوسط الحجم.
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد تبعية الأقسام، وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات والإدارات الرئيسة والأقسام التابعة لها في الهيكل التنظيمي لفندق متوسط الحجم.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢-٢) يكمل هيكلًا تنظيميًا لفندق متوسط الحجم، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة، وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٢-٢) يكمل هيكلًا تنظيميًا لفندق متوسط الحجم.
 - متابعة تنفيذ المجموعات عمل للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-٤) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- الاطلاع على بعض نماذج الهياكل التنظيمية لفنادق متوسطة الحجم .

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

- أداة التقويم: سلم التقدير (٢ - ٤) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005

للطالب

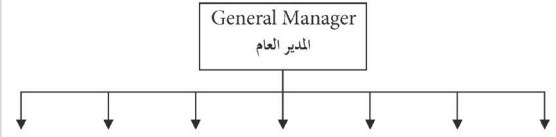
خطوات تنفيذ التمرين

- جهز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- حضر نماذج ومخططات تنظيمية من المراجع المتوفرة.
- اطلع على النماذج والمخططات وادرسها جيداً.
- ارسم الهيكل التنظيمي باستخدام قلم الرصاص وبالاستعانة بالمسطرة والممحاة، بحيث يكون هذا الرسم مبدئياً، لإمكانية التعديل عند الحاجة، مع مراعاة تحديد ما يأتي:
- الإدارات في الفندق.
- الأقسام في الفندق.
- العلاقة بين الإدارات وأقسام الفندق.
- ارسم هيكلًا تنظيميًا يدويًا بقلم حبر مستعينًا بالمسطرة.
- ارسم هيكلًا تنظيميًا إلكترونيًا بواسطة برنامج (Word).
- اطبع الهيكل التنظيمي عن طريق الطابعة.
- اعرض المخطط على معلمك وزملائك لمناقشته.
- صور نسختًا من المخطط، ثم وزعه على زملائك.
- احفظ المخطط في ملف التدريب العملي الخاص بك.

٥٤

تمرين عملي

أكمل الهيكل التنظيمي لفندق متوسط الحجم تبيّن فيه الإدارات والأقسام التابعة له، مستعينًا بالنماذج والمخططات التنظيمية المتوفرة في المختبر العملي.



معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

٥٥

النتائج الخاصة

- يوضّح الصلاحيات والمسؤوليات للإدارات الواردة في الهيكل التنظيمي لفندق صغير الحجم.
- يعدل هيكلًا تنظيميًا لفندق صغير الحجم.

المفاهيم والمصطلحات

- الجلوس / الوقوف السليم عند استخدام جهاز الحاسوب.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
- هل تتساوى الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي؟ اذكر الإدارات الرئيسة والأقسام التابعة لها في الفندق صغير الحجم.

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد تبعية الأقسام، وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات والإدارات الرئيسة والأقسام التابعة لها في الهيكل التنظيمي لفندق صغير الحجم.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢ - ٣) يعدّل هيكلًا تنظيميًا لفندق صغير الحجم، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٢-٣) يعدّل هيكلًا تنظيميًا لفندق صغير الحجم.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

النتائج العملية

أن يعدّل هيكلًا تنظيميًا لفندق صغير الحجم.

المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بعمل هيكل تنظيمي لها يوضّح الصلاحيات والمسؤوليات لكل إدارة، كما يوضّح العلاقات الإدارية وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام والأفراد العاملين في الفندق بما يحقّق الأهداف المرسومة.

تبدأ الخريطة التنظيمية عادةً من قمة الهرم الإداري في الفندق ويمثلها المدير العام، ثم تبدأ بالتدرّج إلى أسفل لتحديد الأقسام جميعها ووظائفها ومسؤولياتها وطرق الاتصال بينها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحبر، أوراق A4، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز حاسوب مع طابعة، (مواقع على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) يتوافر فيها مخطط هيكل تنظيمي لفندق صغير الحجم).
- كلمات مفتاحية للدخول إلى الشبكة العنكبوتية.
- توفير مخططات تنظيمية لفنادق مصنّفة وغير مصنّفة.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخصّ تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– الاطلاع على بعض نماذج الهياكل التنظيمية لفنادق صغيرة الحجم .

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: سلم التقدير (٢ - ٥) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، للصف الثامن، الوحدة السابعة، الدرس الأول.

مصادر التعلم

للمعلم

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، عمان، دار البداية، ٢٠٠٨م.

للطالب

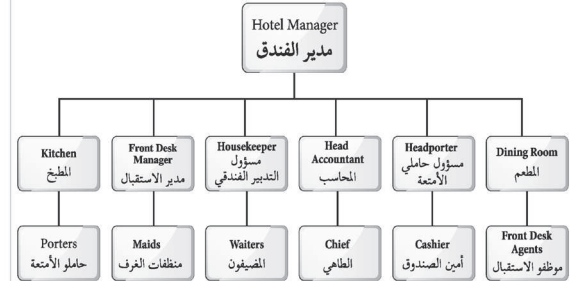
خطوات تنفيذ التميرين

- جهز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل للرسم.
- حضر نماذج ومخططات تنظيمية من المراجع المتوفرة.
- اطلع على النماذج والمخططات وادرسها جيداً.
- ارسم الهيكل التنظيمي باستخدام قلم الرصاص وبالاستعانة بالمسطرة والممحاة، بحيث يكون هذا الرسم مبدئيًا، لإمكانية التعديل عند الحاجة، مع مراعاة تحديد ما يلي:
 - الإدارات في الفندق.
 - الأقسام في الفندق.
 - العلاقة بين الإدارات وأقسام الفندق.
- ارسم هيكلًا تنظيميًا يدويًا بقلم حبر مستعينًا بالمسطرة.
- ارسم هيكلًا تنظيميًا إلكترونيًا بواسطة برنامج (Word).
- اطبع الهيكل التنظيمي عن طريق الطابعة.
- اعرض المخطط على معلمك وزملائك لمناقشته.
- صوّر نسختًا من المخطط، ثم وزعه على زملائك.
- احفظ هذا المخطط في ملف التدريب العملي الخاص بك.

٥٧

تميرين عملي

عدّل الهيكل التنظيمي لفندق صغير الحجم حسب التقسيمات الإدارية الصحيحة، مستعينًا بالمخططات التنظيمية المتوفرة في المختبر العملي.



معايير التقويم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

٥٨

يتكوّن الفندق من الآتي:

Rooms Division.	١- دائرة الغرف
Food & Beverage Department.	٢- دائرة الطعام والشراب
Marketing and Sales Department.	٣- دائرة التسويق والمبيعات
Accounting Department.	٤- دائرة المحاسبة
Engineering & Maintenance Department.	٥- دائرة الهندسة والصيانة
Human Resources Department.	٦- دائرة الموارد البشرية
Security & Safety Department.	٧- دائرة الأمن والسلامة

١- دائرة الإيواء (الغرف) Rooms Division

تُقدّم هذه الدائرة كلّ ما يتعلّق بخدمات الإيواء للضيوف بما يتماشى مع حاجات الضيوف ورغباتهم، وتبرز أهمية هذه الدائرة في أنّها تمثّل المنتج الرئيس للفندق وهو الغرف، كما أنّها تقدّم خدماتها للضيوف قبل وأثناء وبعد إقامتهم في الفندق. وتتألف هذه الدائرة من قسمين رئيسيين كما هو موضح في الشكل (٢-٤).

١- الدوائر الأمامية Front Office: تُعدّ الدوائر (المكاتب) الأمامية واجهة الفندق كونها أول وآخر من يتصل مع ضيوف الفندق، لذلك فإنّ أغلب الفنادق تهتم بهذه المكاتب من ناحية الديكور والتصميم وعملية اختيار العاملين وتدريبهم بشكل مستمر لاتصالهم المباشر مع الضيوف. وتتكوّن الدوائر الأمامية من مجموعة من الأقسام الفرعية، التي تهتم بتقديم خدمات الحجز واستقبال الضيوف وإجراء عمليات الإقامة، إضافة إلى خدمات الاتصالات والمحافظة على ممتلكات الضيوف الشمسية، كما أنّها تُعدّ مركزاً يزوّد الضيوف بما يحتاجون إليه من معلومات تتعلق بالفندق وخدماته أو عن المناطق السياحية، أو المراكز التجارية،... الخ. ومن هنا تلعب الدوائر الأمامية دوراً هاماً وحيوياً في كسب رضا الضيوف أو عكس ذلك، بحيث يعكس الانطباع الأول عن الفندق عند الضيف، والذي غالباً ما يؤثر في الانطباع الأخير لديه.

تُقسم الدوائر الأمامية إلى عدة أقسام فرعية، هي:

Reservation	١. الحجز
Reception	٢. الاستقبال
Information / Concierge	٣. الاستعلامات
Switch Board/ Operator	٤. الاتصالات/ الهاتف
Front Office Cashier	٥. أمين الصندوق
Guest Relation	٦. علاقات الضيوف

سوف يتم استعراض هذه الأقسام بالتفصيل في المستويات اللاحقة، بحيث تُوضّح أهمية كلّ قسم على حدة، كما سيتم استعراض مهام ومسؤوليات كلّ قسم، ومدى علاقة كلّ قسم بالآخر.

ويوضّح الشكل (٢-٥) الهيكل التنظيمي لقسم الدوائر الأمامية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف إدارات الفندق وأقسامه.
- يوضّح مهمّات دائرة الإيواء وأقسامها الفرعية.
- يذكر أقسام دائرة الإيواء ومهمّات كلّ قسم.

المفاهيم والمصطلحات

الدوائر الأمامية، الحجز، التدبير الفندقي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة الآتية:
- اذكر إدارات الفندق الرئيسية. هل يمكنك تحديد الدائرة التي تهتمّ بغرف الفندق؟ ما القسم المسؤول عن حجز الغرف واستقبال الضيوف؟ من يجهّز الغرف ويعدها لاستقبال الضيوف؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى التعرّف إلى إدارات الفندق وأقسامه، وتوضيح مهمّات دائرة الإيواء وأقسامها الفرعية.
- الطلب من الطلبة الرجوع إلى ملحق أوراق العمل (٢ - ١).

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة مع تعيين قائد لكلّ منها، وتكليفها بالمهمّات الآتية:
- تحديد إدارات الفندق الرئيسية.
- توضيح أقسام إدارة الإيواء ومهمّاتها.
- مناقشة المجموعات للتوصل إلى تحديد إدارات الفندق الرئيسية، وتوضيح مهمّات إدارة الإيواء وأقسامها.

معلومات إضافية

- لا يقتصر حجز الغرف في الفنادق على قسم الحجز التابع للدوائر الأمامية، إنّما يساعده في ذلك قسم التسويق والمبيعات وخصوصاً في حجز المجموعات السياحية، والشركات، والمؤتمرات.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الخارجي في أحد الفنادق التعرّف إلى مهمّات الأقسام الرئيسة في الفندق.

إثراء

– تكليف الطلبة تقديم عرض توضيحي يفصّل مهمّات قسم الحجز.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٢ - ٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

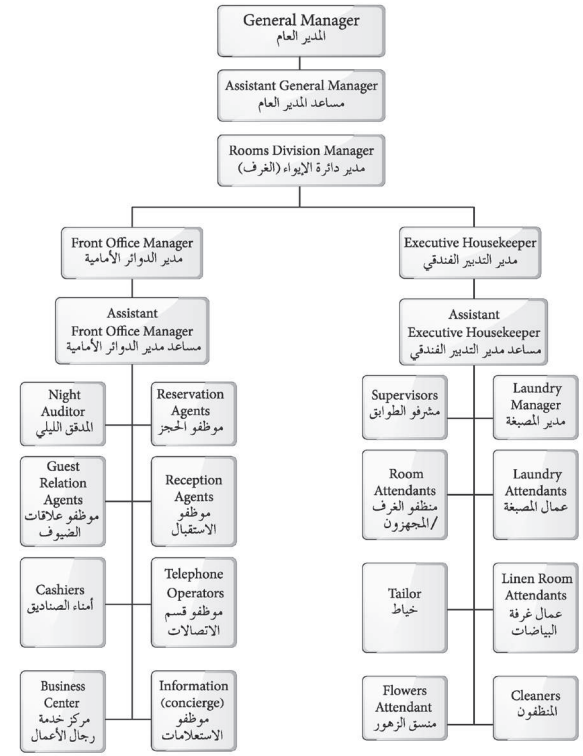
– كتاب التربية المهنيّة، للصف الثامن، الوحدة السابعة، الدرس الأول.

مصادر التعلّم

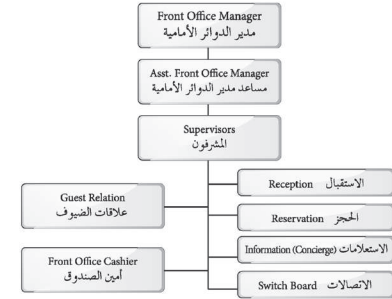
للمعلم

– قمحيّة، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، عمان، دار البداية، ٢٠٠٨.

للطالب



الشكل (٢-٤): الهيكل التنظيمي لدائرة الغرف.



الشكل (٢-٥): مخطط يوضّح الهيكل التنظيمي للدوائر الامامية.

ب- التدبير الفندقي Housekeeping Department: يُعدّ قسم التدبير الفندقي أحد الأقسام غير المنتجة؛ أي أنه لا يُحقّق إيراداتاً مالياً مباشراً للفندق، لكن أهميته لا تقل عن الأقسام المنتجة داخل الفندق؛ وذلك بسبب ارتباطه المباشر مع منتج الفندق الرئيس المتمثّل بالغرف. إنّ حدوث أي خلل في عمل هذا القسم سوف ينعكس بدوره على جميع الخدمات داخل الفندق. تتميز طبيعة العمل في قسم التدبير الفندقي بالدقة والأهمية بسبب الاستمرارية في تقديم الخدمة على مدار الساعة، ومن أهم أعمال قسم التدبير الفندقي ما يأتي:

- ١ . تنظيف غرف الضيوف وترتيبها.
- ٢ . تنظيف الأماكن العامة داخل الفندق؛ كالفقاعات والصالات، والممرات،... الخ.
- ٣ . تنظيف مكاتب الإدارة والموظفين في الفندق.
- ٤ . التنسيق مع قسم الصيانة للمحافظة على أثاث الفندق وممتلكاته.
- ٥ . المشاركة في اختيار الديكور والأثاث المناسب لمرافق الفندق.
- ٦ . التنسيق مع الأقسام ذات العلاقة المباشرة، مثل الدوائر الامامية وقسمي الصيانة والأمن.
- ٧ . الاهتمام بتدريب العاملين من خلال التنسيق مع دائرة الموارد البشرية.
- ٨ . فحص عينات الأقمشة واختيار مواد التنظيف المستخدمة.

النتائج الخاصة

- يبيّن أعمال دائرة الطعام والشراب وأقسامها الفرعية.
- يوضّح مهمّات دوائر الفندق والأقسام التابعة لها.
- يتعرّف واجبات دائرة الأمن والسلامة .

المفاهيم والمصطلحات

الاستراتيجيات التسويقية، الخطط الإعلانية، المراقب المالي، الإيرادات، المصروفات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة الآتية:

- ما الخدمات التي تقدّمها دائرة الطعام والشراب في الفندق؟ ما الأقسام الفرعية التي تتبع دائرة الطعام والشراب؟ ما دواعي وجود دائرة التسويق والمبيعات في الفندق؟ هل يمكنك تحديد الدائرة التي تهتمّ بالعمليات المحاسبية في الفندق؟ ماذا تعرف عن دائرة الهندسة والصيانة في الفندق؟ حدّد الدائرة التي تهتمّ باختيار الموظفين وتوظيفهم وتدريبهم. ما دواعي وجود دائرة للأمن والسلامة في الفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد مهمّات دائرة الطعام والشراب، والتسويق والمبيعات، والمحاسبة، ودائرة الهندسة والصيانة.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة، وتعيين مقرّر لكلّ واحدة، وتكليفها بالمهمّات الآتية:
- شرح مهمّات أقسام دائرة الطعام والشراب.
- مناقشة مهمّات دائرة التسويق والمبيعات وأقسامها.
- توضيح مهمّات دائرة المحاسبة وأقسامها الفرعية.
- توضيح أعمال دائرة الهندسة.
- شرح مهمّات دائرة الموارد البشرية .
- توضيح واجبات دائرة الأمن والسلامة في الفندق.
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصل إلى تحديد مهمّات دائرة الطعام والشراب، والتسويق والمبيعات، والمحاسبة، ودائرة الهندسة والصيانة.

معلومات إضافية

٩ . إعداد التقارير المتعلقة بحالة الغرف اليومية.

١٠ . الاحتفاظ بأية ممتلكات يمكن أن ينساها الضيف أو يفقدها في مرافق الفندق المختلفة، وإعداد السجلات الخاصة بذلك لحين المطالبة بها من قبل الضيف أو التصرف بها حسب سياسة إدارة الفندق .

مهام الأقسام الفرعية التابعة لقسم التدبير الفندقي

نشاط (٤-٢)

زُرْ ومجموعتك أحد فنادق الدرجة الأولى وتعرّف مهام كلّ من الأقسام الفرعية التابعة لقسم التدبير الفندقي، ثم اكتب تقريراً عن ذلك وناقش زملاءك فيه في الصف.

٢- دائرة الطعام والشراب Food and Beverage Department

تعدّ دائرة الطعام والشراب إحدى الدوائر المنتجة في الفندق التي تُحقّق إيرادات مهمة بالنسبة لعمل الفندق، من خلال بيع الطعام والشراب للضيوف المقيمين وغير المقيمين فيه، وتعدّ هذه الدائرة عامل جذب رئيس لزوار الفندق من خلال تقديم الخدمات المكتملة لخدمة الإيواء، وتقوم دائرة الطعام والشراب بعدة أعمال تتضمن إنتاج وخدمة الطعام والشراب، وتتكوّن دائرة الطعام والشراب من عدة أقسام، هي:

تُسهّم دائرة الطعام والشراب في خدمة المجتمع من خلال تقديم خدمات الاجتماعات، والمؤتمرات، والحفلات بأنواعها.

Food Production (Kitchen)	أ - قسم إنتاج الطعام (المطبخ)
Food Service (Restaurants)	ب- قسم خدمة الطعام (المطاعم)
Beverage Service	ج- قسم خدمة المشروبات
Room Service	د - قسم خدمة الغرف
Banqueting Service	هـ - قسم خدمة الحفلات

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– قمحيّة، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، عمان، دار البداية،
٢٠٠٨ م.

للطالب

طبيعة عمل أقسام دائرة الطعام والشراب

نشاط (٥-٢)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، اكتب تقريراً عن طبيعة عمل أقسام دائرة الطعام والشراب في الفندق، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٣- دائرة التسويق والمبيعات Marketing and Sales Department

تبدأ مسؤولية هذه الإدارة من القيام بعمليات دراسة الأسواق ووضع الاستراتيجيات التسويقية، والخطط الإعلانية والدعائية، إضافة إلى عمليات البيع المباشر وغير المباشر لفندق وقاعات الحفلات والمؤتمرات فيه، كذلك تضع هذه الدائرة الأسس والمعايير لمراقبة الخطط التسويقية ومتابعة تنفيذها، والاتصال مع الشركات السياحية وكلاء السياحة والسفر لعمل الحجوزات للأفواج السياحية، إضافة إلى تطوير برنامج متكامل للعلاقات العامة.

ومن الأقسام التابعة لهذه الدائرة ما يأتي:

أ - قسم المبيعات	Sales Department
ب- قسم الاتصالات التسويقية	Telemarketing
ج- قسم بحوث التسويق	Market Research
د - قسم الإعلان والعلاقات العامة	Advertising & Public Relation
هـ - قسم تسويق خدمات المؤتمرات والاجتماعات	Convention Services

٤- دائرة المحاسبة Accounting Department

يرأس دائرة المحاسبة المدير أو المراقب المالي (Financial Controller)، وتحتوي هذه الدائرة على مجموعة من الأقسام الفرعية الآتية:

النتائج الخاصة

- يشرح مهمّات دائرة الموارد البشرية.
- يتعرّف واجبات دائرة الأمن والسلامة.

المفاهيم والمصطلحات

النقابات العمالية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- حدّد الدائرة التي تهتم باختيار الموظفين وتوظيفهم وتدريبهم.
- ما دواعي وجود دائرة للأمن والسلامة في الفندق؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى مهمّات دائرة الموارد البشرية ودائرة الأمن والسلامة.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهمّات الآتية:
 - شرح مهمّات دائرة الموارد البشرية.
 - توضيح واجبات دائرة الأمن والسلامة في الفندق.
- تعرض كل مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة، للتوصّل إلى مهمّات دائرة الموارد البشرية ودائرة الأمن والسلامة.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد إدارات الفندق وأقسامه الفرعية.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (٢-١) من أدوات التقويم.

Accounts Receivable	أ - قسم حساب المقبوضات (الإيرادات)
Accounts Payable	ب - قسم حساب المدفوعات (المصروفات)
Head Cashiers Office	ج - قسم أمناء الصناديق
Purchasing Department	د - قسم المشتريات
Storeroom Department	هـ - قسم اللوازم والمستودعات
Auditing Department	و - قسم التدقيق
Budgeting Department	ز - قسم إعداد الميزانيات

تتمّ العمليات المحاسبية من خلال برامج وأنظمة حاسوب خاصة، وشبكة الحواسيب المرتبطة فيما بينها؛ ممّا يسهّل عمليات استلام النقد، ودفع المصاريف، واستبدال العملات الأجنبية، وعمليات الشراء واستلامها، ومراقبة المخزون، وإعداد التقارير والميزانيات بسرعة ودقة وكفاءة.

الإيرادات والمصروفات

نشاط (٦-٢)

من خلال زيارتك لمكتبة المدرسة، راجع كتاب مبادئ المحاسبة لمعرفة المقصود بالإيرادات والمصروفات، ثمّ اعرض ما توصّل إليه على زملائك في الصف.

٥- دائرة الهندسة والصيانة Engineering & Maintenance Department

تضم هذه الدائرة مجموعة من مهندسي الميكانيك والكهرباء والتدفئة، إضافة إلى الفنيين المهرة والعاملين، وذلك حسب حجم الفندق وطبيعة الخدمات المقدّمة فيه، وتعدّد الأنظمة المستخدمة في الفندق، ويكون هذا القسم مسؤولاً عن صيانة المباني والمعدات والأجهزة الكهربائية والميكانيكية في الفندق، وعمليات التشغيل للأجهزة والمعدات الخاصة بالتبريد والتكييف، وإجراء الصيانة الوقائية والعلاجية والدورية، إضافة إلى الإشراف على معدات الأمن والسلامة العامة في الفندق وتشغيلها.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيات التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– قمحية، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، عمان، دار البداية، ٢٠٠٨.

للطالب

لا تؤدي كل الأعمال الخاصة بالصيانة والهندسة من قبل موظفي قسم الصيانة في الفندق، بل يوجد بعض الأعمال والمشاريع تتطلب تعاقدًا خارجيًا مع شركات صيانة متخصصة لإجرائها، مثل: صيانة طفايات الحريق وتعبئتها، وتنظيف مبنى الفندق من الخارج.

أعمال قسم الصيانة

نشاط (٧-٢)

زُر ومجموعتك مكتبة المدرسة أو إحدى المكتبات الخاصة، ثم اكتب تقريرًا عن أعمال قسم الصيانة، بالرجوع إلى كتاب علم إدارة الفنادق للدكتور ماهر عبد العزيز توفيق، ٢٠٠٧، ثم اعرض تقريرك على زملائك في الصف، وتحت إشراف معلمك.

٦ – دائرة الموارد البشرية Human Resources Department

تعد هذه الدائرة إحدى الدوائر المساندة في الفنادق بسبب عدم وجود اتصال مباشر فيما بينها وبين ضيوف ونزلاء الفندق، وتكون مسؤوليتها تعيين الموظفين الجدد، ووضع البرامج التدريبية للموظفين، وإعداد ملفات الموظفين وحفظها، والعمل بإجراءات الترقية والتحفيز وعلاوات الموظفين وإجازاتهم، وتطبيق القوانين الخاضعة لقانون الدولة المقام فيها الفندق والمتعلقة بقانون العمل وقانون النقابات العمالية.

٧ – دائرة الأمن والسلامة Security & Safety Department

من الأمور التي ينصب اهتمام الضيوف عليها تلك التي تتعلق بمعايير الأمن والسلامة في الفندق، لذلك يتم التركيز على توفير أعلى معايير الأمن والسلامة من قبل إدارة الفندق لجذب أكبر عدد ممكن من الضيوف، ومن أهم المسؤوليات الملقاة على عاتق هذه الدائرة الحفاظ على أمن وسلامة زوار وضيوف الفندق وممتلكاتهم، وأمن وسلامة الموظفين، بالإضافة إلى الحفاظ على ممتلكات الفندق نفسه من حيث سلامة النقد، ومراقبة مخازن الفندق وموجوداته، ومراقبة مواقف السيارات، وجميع أبواب الفندق، خصوصًا في أثناء الليل، وتتم عملية تعيين موظفي قسم الأمن في الفندق ممن لديهم خبرات سابقة في الأجهزة الأمنية وحماية الشخصيات، أو من خلال التعاقد مع شركات الأمن والحماية الخاصة.

النتائج الخاصة

- يوضّح الصلاحيات والمسؤوليات للإدارات الواردة في الهيكل التنظيمي لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم.
- يقترح هيكلًا تنظيميًا لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
 - هل يمكنك تحديد تبعية الأقسام التي تتبع لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم؟ هل تتساوى الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد تبعية الأقسام التي تتبع لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم، وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢ - ٤) اقترح هيكلًا تنظيميًا لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة، وتعيين مقرر لكل منها، وتكليفها بالمهام المطلوبة.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٢ - ٤) يقترح هيكلًا تنظيميًا لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (٢-٧) من أدوات التقييم.

النتائج العملية

أن يقترح هيكلًا تنظيميًا لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم.

المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بعمل هيكل تنظيمي لها يوضّح الصلاحيات والمسؤوليات لكل إدارة، كما يوضّح العلاقات الإدارية وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام والأفراد العاملين في الفندق. مما يحقّق الأهداف المرسومة.

تبدأ الخريطة التنظيمية عادةً من قمة الهرم الإداري في الفندق ويمثلها المدير العام، ثم تبدأ بالتدرج إلى أسفل لتحديد الأقسام جميعها ووظائفها ومسؤولياتها وطرق الاتصال بينها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحرير، أوراق A4، ممحاة، مسطرة....).
- جهاز حاسوب مع طابعة.
- كلمات مفتاحية للدخول إلى الشبكة العنكبوتية.
- توفير مخططات تنظيمية لقسم الدوائر الأمامية.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٢ - ٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005

للطالب

خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- حصّر نماذج ومخططات تنظيمية من المراجع المتوفرة.
- اطلع على هذه النماذج والمخططات وادرسها جيداً.
- ارسم الهيكل التنظيمي باستخدام قلم الرصاص وبالاستعانة بالمسطرة والممحاة، بحيث يكون هذا الرسم مبدئياً، لإمكانية التعديل عند الحاجة، مع مراعاة تحديد ما يأتي:
- مواقع أقسام الدوائر الأمامية.
- العلاقة بين أقسام الدوائر الأمامية.
- ارسم هيكلًا تنظيميًا إلكترونيًا بوساطة برنامج (Word).
- اطبع الهيكل التنظيمي عن طريق الطابعة.
- اعرض المخطّط على معلمك وزملائك لمناقشته.
- صوّر نسخًا من المخطّط، ثم وزّعه على زملائك.
- احفظ المخطّط في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

صمّم هيكلًا تنظيميًا لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم، يتضمن الأقسام الفرعية فيه.

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

النتائج الخاصة

- يوضّح الصلاحيات والمسؤوليات للإدارات الواردة في الهيكل التنظيمي لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم.
- يكمل هيكلًا تنظيميًا لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
 - هل يمكنك تحديد تبعية الأقسام التي تتبع لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم؟ هل تتساوى الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد تبعية الأقسام التي تتبع لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم، وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات للوظائف التي تقع على خط أفقي واحد في الهيكل التنظيمي.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٥-٢) إكمال هيكل تنظيمي لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل وتكليفها بالمهام الآتية:
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٥-٢) إكمال هيكل تنظيمي لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

التمرين (٥-٢)

تخطيط هيكل تنظيمي لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم

النتائج العملية

أن يكمل هيكلًا تنظيميًا لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم

المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بعمل هيكل تنظيمي لها يوضّح الصلاحيات والمسؤوليات لكل إدارة، كما يوضّح العلاقات الإدارية وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام والأفراد العاملين في الفندق، بما يحقّق الأهداف المرسومة.

تبدأ الخريطة التنظيمية عادةً من قمة الهرم الإداري في الفندق ويمثلها المدير العام، ثم تبدأ بالتدرج إلى أسفل لتحديد الأقسام جميعها ووظائفها ومسؤولياتها وطرق الاتصال بينها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحرير، أوراق A4، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز حاسوب مع طابعة.
- كلمات مفتاحية للدخول إلى الشبكة العنكبوتية.
- توفير مخططات تنظيمية لقسم الدوائر الأمامية.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع عملي (ساعتان).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن المواقع السياحية في الضواحي.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم التقدير (٢-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

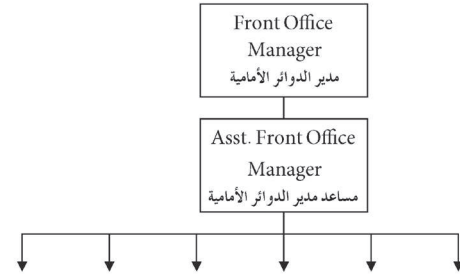
خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات اللازمة للعمل والرسم.
- حضّر نماذج ومخططات تنظيمية من المراجع المتوفرة.
- أطلع على هذه النماذج والمخططات وادرسها جيداً.
- ارسم الهيكل التنظيمي باستخدام قلم الرصاص وبالاستعانة بالمسطرة والممحاة، بحيث يكون هذا الرسم مبدئيًا، لإمكانية التعديل عند الحاجة، مع مراعاة تحديد ما يأتي:
- مواقع أقسام الدوائر الأمامية.
- العلاقة بين أقسام الدوائر الأمامية.
- ارسم هيكلًا تنظيميًا إلكترونيًا بوساطة برنامج (Word).
- اطبع الهيكل التنظيمي عن طريق الطباعة.
- اعرض المخطط على معلمك وزملائك لمناقشته.
- صور نسخًا من المخطط ثم وزعه على زملائك.
- احفظ المخطط في ملف التدريب العملي الخاص بك.

٧٠

تمرين عملي

أكمل الهيكل التنظيمي الآتي، بالأقسام الفرعية التابعة لقسم الدوائر الأمامية:



معايير التقويم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

٧١

تعدّد أنواع المؤسسات وأشكالها، التي تُعنى بتقديم الخدمات ضمن قطاع الفنادق، ولهذا لا بُدّ من استعراض أهم الأسس في تصنيف الفنادق لتحديد أنواع هذه الفنادق، وطبيعة الخدمات المقدمة في كل نوع منها، مع الأخذ بعين الاعتبار أنّ بعض هذه الفنادق يمكن أن تقع أو تتناسب مع أكثر من نوع أو تصنيف، كما أنّ أنواع الفنادق وتصنيفاتها تنعكس بشكل واضح على أسلوب العمل المتبع في الدوائر الأمامية، وعلى حجم وعدد موظفي الدوائر الأمامية، ونوع الأنظمة اليدوية أو التكنولوجية المستخدمة وطبيعة الواجبات المنوطة فيها.

وبشكل عام، يمكن تصنيف الفنادق كما يأتي:

١- التصنيف حسب الحجم Size

من الطرق الشائعة في تصنيف الفنادق أن يتم تصنيفها حسب عدد غرف الضيوف المتوفرة في الفندق، ووفق هذه الطريقة توضع الفنادق ضمن أربعة أحجام كما يأتي:

أ - أقل من ١٥٠ غرفة (فنادق صغيرة).

ب- من ١٥٠-٢٩٩ غرفة (فنادق متوسطة).

ج- من ٣٠٠-٦٠٠ غرفة (فنادق كبيرة).

د - أكثر من ٦٠٠ غرفة (فنادق كبيرة جداً).

يمكن التقسيم حسب الحجم الفنادق ذات الأحجام المتشابهة من مقارنة إجراءات التشغيل، ونتائج الإحصائية، مما يُشكّل حافزاً لديها لتطوير خدماتها المقدمة لضيوفها وتحسينها.

تصنيف الفنادق في الأردن

نشاط (٨-٢)

ارجع إلى موقع وزارة السياحة والآثار الأردنية www.tourism.jo وتعرّف أسس تصنيف الفنادق في الأردن، ثم اعرض ما تتوصّل إليه على زملاتك في الغرفة الصفية.

٧٢

الخدمات الأساسية والإضافية

نشاط (٩-٢)

زُرْ ومجموعتك أحد الفنادق التجارية، ثم اكتب تقريراً بالخدمات الأساسية والإضافية المقدمة فيه، لعرضه على زملائك في الغرفة الصفية.

ب- **فنادق المطارات Airport Hotels**: تقع هذه الفنادق بالقرب من المطارات، ومعظم ضيوفها من مسافري الترانزيت وطواقم الطائرات والمسافرين الذين أُجّلت رحلاتهم أو أُلغيت لأسباب معينة، وتتوافر في هذه الفنادق الخدمات المتكاملة من مطاعم متنوعة وخدمة الغرف على مدار الساعة، وخدمات الصبغة، والنادي الصحي، ومركز رجال الأعمال، وغيرها من الخدمات الأخرى.

ج- **الأجنحة الفندقية Suite Hotels**: يقدم هذا النوع من الفنادق غرفاً للنوم منفصلة عن غرف الجلوس، بالإضافة إلى تزويد الغرفة بمطبخ صغير (Kitchenette)، وثلاجة صغيرة. تقدّم بعض هذه الفنادق خدمات الإفطار والوجبات الخفيفة، كالمعجنات، وتقدّم المشروبات الخفيفة، كالمشروبات الغازية، والعصائر، والشاي كضيافة في المساء. وتمتاز هذه الفنادق بالجو الهادئ والخصوصية والراحة، ولذلك فإنّ ضيوف هذا الفندق عادةً ما يكونون من طبقة المديرين التنفيذيين، والمحامين والمحاسبين.

د- **المنتجعات Resorts**: توجد هذه المنتجعات في الأماكن الطبيعية الجميلة (الجبال، والجزر، والشواطئ، والغابات) حيث يلجأ إليها الضيوف لقضاء إجازاتهم بعيداً عن ازدحام الأماكن المأهولة بالسكان، وطلباً للاستجمام والراحة والهدوء.

تقدّم هذه المنتجعات معظم الخدمات الفندقية، بحيث لا يحتاج الضيف إلى مغادرة المنتجع لشراء أي من احتياجاته، كما أنّها تولي اهتماماً كبيراً بتقديم أكبر قدر من خدمات التسلية والترفيه لضيوفها وزائريها لضمان عودتهم مراراً وتكراراً، بالإضافة إلى الغرف والأجنحة الفاخرة، فإنّ هذه الفنادق تقدّم خدمات الطعام والشراب المميزة، إضافة إلى الخدمات الأخرى، مثل: صالات

توظّف هذه المنتجعات مديراً اجتماعياً متخصصاً بهدف إعداد برامج اجتماعية وترفيهية لزوار المنتجع وضيوفه.

٧٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف أسس تصنيف الفنادق.
- يميّز أنواع الفنادق.
- يقارن بين نوعيّة الضيوف حسب نوعيّة الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

السوق المستهدفة، تجزئة السوق أو تقسيمها، الإفطار الأوروبي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:

- ماذا تعرف عن أسس تصنيف الفنادق حسب حجمها والأسواق المستهدفة؟ هل لعدد الغرف أثر في تصنيف الفنادق؟ ما المقصود بتجزئة السوق أو تقسيمها؟ ما أهميّة تجزئة السوق أو تقسيمها في تصنيف الفنادق؟ اذكر أنواع الفنادق الأكثر شيوعاً. هل تختلف خدمات الفنادق ونوعيات الضيوف تبعاً لنوع الفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى أسس تصنيف الفنادق وأنواعها، والمقارنة بين أنواع الضيوف.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهمّات الآتية:
- تحديد أسس تصنيف الفنادق.
- كتابة أنواع الفنادق الأكثر شيوعاً.
- توضيح نوعيّة الضيوف حسب نوعيّة الفندق.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- إدارة نقاش بين الطلبة وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى أسس تصنيف الفنادق، وأنواع الفنادق ونوعيات ضيوفها.
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-٩) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق التجارية للتعرف إلى الخدمات المقدمة فيها، وكتابة تقرير بما يتوصلون إليه، ومناقشته مع زملائهم ومعلمهم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الدخول على موقع وزارة السياحة والآثار

– www.tourism.jo

للطالب

٢- التصنيف حسب الأسواق المستهدفة Target Markets

يتم تحديد الأسواق المستهدفة من خلال عمليات البحث ودراسة الأسواق، ووضع الاستراتيجيات التسويقية من قبل إدارة الفندق التي يجب أن تطرح على نفسها سؤاليين مهمين قبل البدء في هذه الدراسات، وهما:

– من الضيوف الذين يقيمون في الفندق الآن؟

– من الشريحة التي يمكن اجتذابها لتصبح من ضيوف الفندق؟

إن أحد أهم الاتجاهات الحديثة في قطاع الضيافة هو محاولة

تقسيم الأسواق الكبيرة إلى أسواق أصغر، وهو ما يطلق عليه

تجزئة أو تقسيم السوق (Market Segmentation). وبهذه العملية تتمكن الفنادق من

معرفة حاجات ورغبات كل شريحة على حدة، ومن ثم، تقديم وتطوير الخدمات والمنتجات

المقدمة لها. وقد اعتمدت هذه الطريقة في تقسيم الأسواق من قبل شركات السلسلة الفندقية

بشكل واضح، مما جعلها تقدم عدة أنواع من المؤسسات الفندقية، بحيث يقوم كل نوع منها

بالتوجه في خدماته ومنتجاته إلى شريحة واحدة، وذلك لضمان تلبية رغباتهم، واستقطاب

أكبر عدد منهم.

إن أكثر أنواع الفنادق شيوعاً التي تقع ضمن هذا التصنيف، هي:

أ- الفنادق التجارية (المدن) Commercial Hotels: تقام هذه الفنادق في المدن

الكبيرة قرب المراكز التجارية، وتقدم خدماتها للمسافرين، ورجال الأعمال، والسياح،

سواء أكانوا أفراداً أم مجموعات. وتتميز هذه الفنادق بتقديم مجموعة كبيرة من الخدمات

لضيوفها، أهمها: غرف النوم، المطاعم، وقاعات الاجتماعات والمؤتمرات والحفلات،

وخدمة الغرف على مدار الساعة، وخدمات المصبة، وبرك السباحة، وملاعب التنس،

والنوادي الصحية، ومراكز الأعمال، وخدمات استئجار السيارات السياحية، ومراكز

التسوق.

٧٢

الرقص، وملاعب الجولف، وملاعب التنس، وركوب الخيل، ورياضة المشي لمسافات طويلة، والإبحار، والسباحة، والغطس، والتزلج على الماء، أو التزلج على الرمال.

الخدمات الترفيهية

نشاط (٢-١٠)

زُرْ وجموعتك أحد المنتجعات، ثم اكتب تقريراً حول الخدمات الترفيهية المقدمة فيه، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الغرفة الصفية.

هـ- فنادق الإقامة والإفطار Bed & Breakfast Hotels: توجد هذه الفنادق بكثرة في

أوروبا، وتمتاز بسمعة ممتازة، ومعظم ضيوف هذا النوع من الفنادق من السياح الذين

يفضلون خدمات فندقية محدودة، وفي الغالب، فإن العائلة أو المالك هو من يدير هذا النوع

من الفنادق، وتتكوّن هذه الفنادق من عدد محدود من الغرف، تضم تقريباً (٢٠-٣٠)

غرفة.

تقدّم هذه الفنادق بشكل أساسي خدمة الإيواء بالإضافة إلى الإفطار الأوروبي

(Continental Breakfast) الذي غالباً ما يكون مشمولاً بسعر الغرفة، مع

إمكانية تقديم خدمات طعام محدودة أيضاً، بالإضافة إلى تقديم خدمات الغسيل، وغرفة

اجتماعات صغيرة نوعاً ما، أما الأسعار فتكون مقبولة جداً مقارنة بالفنادق الأخرى.

لاحظ الشكل (٢-٦).



الشكل (٢-٦): أحد فنادق الإقامة والإفطار.

٧٥



النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع فنادق الإجازات والشقق الفندقية.
- يوضح نظام المشاركة بالوقت.
- يتفهم مزايا العمل ضمن شركات الفنادق حسب ملكيتها أو تبعيتها.

المفاهيم والمصطلحات

المشاركة بالوقت، شركات الامتياز، عقود الإدارة، الاتحاد (التجمع).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- توجيه الأسئلة الآتية:

- ماذا تعرف عن فنادق الإجازات؟
- ما المقصود بنظام المشاركة بالوقت؟
- ما المقصود بفنادق تملك العقارات (الشقق الفندقية)؟
- هل هناك فنادق متخصصة باستضافة الاجتماعات والمؤتمرات في الأردن؟ اذكرها.

• بم تتميز الفنادق الرياضية؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة أنواع فنادق الإجازات والشقق الفندقية، وتوضيح نظام المشاركة بالوقت، والخدمات المقدمة في الفنادق الرياضية وفنادق الاجتماعات.

التدريس المباشر، المحاضرة

- توضيح أنواع الفنادق وتصنيفاتها حسب ملكيتها أو تبعيتها، وتوضيح مزايا العمل ضمن شركات الامتياز وضمن شركات الاتحاد (التجمع).

معلومات إضافية

- فنادق الإجازات والشقق الفندقية

Vacation Ownership and Condominium Hotels

تنقسم هذه الفنادق إلى نظامين من أنظمة الإقامة، هما:

١. فنادق الإجازات (المشاركة بالوقت)

Vacation Ownership (Time share hotels)

هناك شركتان عالميتان تقومان بعملية استبدال الإجازات، هما:

- Interval International (II)
- Resort Condominiums International (RCI)

في هذا النظام من الفنادق، يقوم الشخص بشراء وقت محدد (أسبوع أو أسبوعين مثلاً) لاستخدام شقته الفندقية في أحد هذه الفنادق، وبهذا فإن الشقة نفسها يتم بيعها إلى عدد من الضيوف قد يصل إلى ٥٠ شخصاً على اعتبار أن السنة تتكون من ٥٢ أسبوعاً، أما الأسبوعان المتبقيان، فإن شركة الإدارة تحتفظ بهما من أجل الصيانة أو الترويج السياحي لهذه الفنادق.

وفي هذا النوع يمكن للشخص الذي امتلك حق الإقامة في أحد هذه الفنادق مدة أسبوع مثلاً، أن يبيع أسبوعه لشخص آخر عن طريق الإدارة في حالة أنه لا يرغب في قضاء إجازته للعام الحالي، كما يمكنه أن يوفر أسبوعه المحدد مدة ثلاث سنوات متتالية، ومن ثم، يمكنه قضاء ثلاثة أسابيع في السنة الرابعة، كما يمكنه استبدال مكان إجازته في فندق آخر غير الفندق الأصلي الذي اشترى فيه وحدته الفندقية، في المقابل، فإن على الضيف أن يدفع مبلغاً معيناً عند عقد الاتفاق ومبلغاً سنوياً آخر لأغراض الصيانة والحماية وتجديد الأثاث.

توجد هذه الفنادق عادة في المناطق الطبيعية الجميلة إلا أنها أصبحت تنتشر وبسرعة في فنادق المدن الكبيرة، ومن أهم الشركات التي تتعامل بهذا النوع من الإقامة فنادق الماريوت، وفنادق الهلتون.

مزايا نظام المشاركة بالوقت

نشاط (II-٢)

أعد مجموعة من زملائك بحثاً يوضح مزايا هذا النظام الفندقي لمناقشته في الصف.

٧٦

والطائرة واليد، وصلات الأجهزة الرياضية والرياضات المائية وغيرها، وعادة ما توجد هذه الفنادق قرب المدن الرياضية.

٣- التصنيف حسب الملكية أو التبعية Ownership and Affiliation

يمكن تصنيف الفنادق أيضاً حسب الملكية أو التبعية لجهة ما، وبمقتضى هذا التصنيف تنقسم الفنادق إلى قسمين:

أ - الفنادق المستقلة Independent Hotels: فنادق يمتلكها شخص أو شركة دون أن تكون لها أية تبعية لأي مؤسسة فندقية، كما أنها لا تتبع إدارتها أو إخراجاتها أو سياساتها التسويقية أو المالية أيًا من الشركات الفندقية الكبرى، ومن الأمثلة على ذلك تلك الفنادق التي تُدار من قبل العائلة، أو من قبل المالك مباشرة، ومن أهم مميزات هذه الفنادق استقلاليتها؛ حيث إنها غير ملتزمة أو مقيدة بشكل محدد من الإدارة أو الإجراءات أو السياسات، إلا أنها تمتاز بالمرونة في الاستجابة والتكيف مع شروط وظروف الأسواق المحلية.

ب- فنادق السلسلة Chain Hotels: فنادق تلزم بحد أدنى من المعايير والقواعد والسياسات والإجراءات في مستويات الخدمة المقدمة لضيوف الفندق المعتمدة من الشركة المالكة لهذه السلسلة من الفنادق، وتنقسم فنادق السلسلة إلى ثلاثة أصناف يمكن إجمالها على النحو الآتي:

١. عقود الإدارة Management Contracts: تدير شركات الإدارة الفندقية وفق هذا الشكل فنادق لأشخاص أو شركات مالكة لهذه الفنادق، بحيث يتعاقد هؤلاء الأشخاص أو الشركات مع شركة فندقية لإدارة الفندق الذي يملكونه لمدة يتفق عليها الطرفان، ووفق هذا الشكل من الإدارة تبقى المسؤولية المالية والقانونية على مالكي هذا الفندق وليس على شركة الإدارة التي تديره. تقوم شركة الإدارة بتوظيف العاملين، ودفع كل المصروفات المترتبة على الفندق، والحصول على المبلغ المتفق عليه مقابل تشغيل وإدارته، وكل الإيرادات الأخرى، بعد ذلك تذهب للمالكين لدفع أقساط القروض والضرائب وغيرها، بمعنى آخر، تُسخر شركات الإدارة خبراتها في إدارة وتشغيل الفنادق لأشخاص أو شركات أخرى مقابل أجر يُتفق عليه بينهما.

٧٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

٢. فنادق تملك العقارات (الشقق الفندقية) Condominium Hotels: يشبه هذا النوع من الفنادق فنادق الإجازات (المشاركة بالوقت) إلا أنّ الفرق بينهما هو في نوع الملكية، ففي هذا النوع من الفنادق يقوم شخص واحد فقط في امتلاك (الوحدة) الشقة الفندقية. أمّا في فنادق الإجازات فإنّ أكثر من شخص واحد يمتلك حق استخدام الشقة نفسها.

يقوم المالك في هذا النظام بإبلاغ إدارة هذا النوع من الفنادق بالوقت والمدة التي يرغب هو في استخدام هذه الشقة، ومن ثمّ، فإنّ الإدارة تمتلك الحق في تأجيرها باقي العام ما دام مالكيها لا يرغب في استخدامها، وتقوم الإدارة بدفع المبلغ المتحصل من عملية التأجير إلى المالك ولكن مع الاحتفاظ بنسبة من المبلغ كرسوم أو عمولة مقابل تأجيرها ومقابل التنظيف والصيانة والإعلانات.

ز – فنادق الاجتماعات والمؤتمرات Convention Hotels: لقد شكّلت فنادق الاجتماعات والمؤتمرات جزءاً مهماً من قطاع صناعة الضيافة في السنوات الماضية، وقد ظهرت الحاجة إلى هذه الفنادق عندما عجزت الفنادق التجارية ومراكز المؤتمرات عن سد حاجة السوق لهذا النوع من الأعمال، فقد أنشئت فنادق تحتوي على أكثر من ٢٠٠٠ غرفة لاستقبال المشاركين في الاجتماعات والمؤتمرات، بالإضافة إلى قاعات كبيرة وتسهيلات متنوعة لخدمة منظمي هذه الاجتماعات والمؤتمرات، إضافة إلى خدمات الإقامة والطعام والشراب، ومن الجدير ذكره بأنّه يوجد مراكز متخصصة للمؤتمرات تُعنى بتقديم كلّ ما يحتاج إليه السوق، إلّا أنّها لا تقدّم خدمة الإقامة بشكل أساسي، علماً بأنّ بعض هذه المراكز يوفر عددًا محدوداً من الغرف للإقامة فيها في أثناء انعقاد المؤتمر.

ح – الفنادق العلاجية Spa Hotels: تقع هذه الفنادق قرب منابع المياه المعدنية والمواقع الطبيعية (كالجبال والغابات)، ويقدم هذا النوع من الفنادق الخدمات الفندقية الأساسية، إضافة إلى خدمات الرعاية الصحية والعلاج الطبيعي، ومن مميّزات هذا النوع من الفنادق أنّه يقدم خدمة التغذية الصحية.

ط – الفنادق الرياضية Sport Hotels: تقدّم هذه الفنادق الخدمات الفندقية الرئيسة، إضافة إلى توفير كثير من التسهيلات التي يحتاج إليها الرياضيون، مثل: ملاعب كرة السلة

٧٧

٢. الامتياز Franchising: تُبرم شركات الإدارة الفندقية صاحبة الامتياز عقود الامتياز لإدارة الفنادق وتشغيله وفق معايير وقواعد ومستويات محددة للخدمات المقدمة، وتشترط الالتزام بتطبيقها، سواء أكان الفندق مملوكاً لشركات الامتياز نفسها أم كان هذا الفندق يُدار تحت الاسم التجاري لهذه الشركة صاحبة الامتياز، وتضع هذه الشركات شروطاً معينة قبل موافقتها على امتلاك فندق ما أو إدارته، وغالباً ما تتعلق هذه الشروط بتصميم البناء والديكور والأدوات والمعدات والأثاث والإجراءات التشغيلية، وذلك بهدف المحافظة على جودة الإنتاج ونوعية الخدمات المقدّمة تحت اسم الشركة صاحبة الامتياز.

من مزايا العمل تحت اسم إحدى شركات الامتياز ما يأتي:

أ . الاستفادة من نظام الحجز المركزي لهذه الشركات.

ب . الاستفادة من نظام المشتريات ضمن مجموعة كبيرة من الفنادق.

ج . الاستفادة من برامج الدعاية والإعلان.

د . الاستفادة من برامج التدريب عالية المستوى.

هـ . الاستفادة من الاستشارات المالية والقانونية والهندسية.

٣. الاتحاد (التجمع) Membership Groups (Referral Groups) ووفق هذا الشكل، فإنّ مجموعة من الفنادق المستقلة تتحد مع بعضها بعضاً لتحقيق أهداف وفوائد مشتركة، وضمن هذا الاتحاد أو التجمع يُفترض الحفاظ على مستويات ثابتة من المعايير المعمول بها في هذا التجمع من الفنادق، أمّا مميزات هذا الشكل من الفنادق، فإنّها تشبه إلى حدّ كبير مميزات فنادق شركات الامتياز.

ومن أهم شركات هذا الشكل من الإدارة (Best Western International)، حيث إنّ مالكي كلّ الفنادق التي تعمل تحت هذا الاسم، هم في الحقيقة مالكون لفنادق مستقلة يمتلكها أفراد.

٤ – التصنيف حسب مستويات الخدمة Levels of Service

تُقسم مستويات الخدمة الفندقية إلى ثلاثة مستويات، سيتم استعراضها لاحقاً في هذه الوحدة.

٧٩

تميز الخدمة الفندقية بعدد من السمات مقارنة بالسلع المادية، ومن أبرز هذه السمات ما يأتي:

١- اللا ملموسية Intangibility

تعدّ الخدمة الفندقية سلعة غير ملموسة وذلك لأنّ الجانب الخدمي فيها أكبر، حيث يتم إنتاجها لحظة بيعها أو تقديمها للضيف، ولذلك لا يمكن للضيف أن يستخدمها أو يجربها قبل شرائها، في حين تُعدّ السلع الأخرى منتجات ملموسة (مادية) وذلك لأنّ الضيف يمكن أن يراها أو يجربها قبل عملية الشراء.

من أهم سمات الخدمة أنّها غير ملموسة، أي ليس لها وجود مادي، بمعنى أنّ عمليّتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في الوقت نفسه، ولهذا فإنّه من الصعوبة بمكان تجربة الخدمة قبل شرائها أو الانتفاع بها.

٢- التلازمية/ اللا انفصالية Inseparability

يُقصد بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها والشخص الذي يتولى تقديمها، ففي الفنادق مثلاً، تتمّ عملية إنتاج وبيع الخدمة في الوقت نفسه من قبل الشخص الذي يقدم هذه الخدمة للضيف، وهذا ما نطلق عليه (لا انفصالية)، أي أنّه لا يمكن فصل الخدمة عن مُنتجها (مقدمها).

٣- الفئائية أو قابلية التلف Perishability

إنّ الخدمة قابلة للفناء (للتلف) بحيث إذا لم تُستهلك في أثناء تقديمها أو في وقتها؛ فإنها تفتن وتؤدي إلى خسارة بسبب عدم قابليتها للتخزين، وأفضل مثال على ذلك (عدد الغرف الذي لا يُباع في ليلة ما، فإنّه لا يمكن إعادة بيعها مرة أخرى لليلة نفسها) وبهذا فإنّ تكلفة هذه الغرف في هذه الليلة تُعدّ خسارة محققة.

٤- الاختلاف/ التباين Heterogeneity

إنّ الخدمة متنوعة ومتغيرة في جودتها وذلك لارتباطها بالعنصر البشري، والعنصر البشري بدوره يمتاز بالمراجية وقد يتغير مستوى تقديمها من وقت إلى آخر، إضافة إلى أنّنا نقدم الخدمة

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف سمات الخدمة الفندقية.
- يوضّح أهميّة هذه السمات في العمل الفندقية.

المفاهيم والمصطلحات

اللاملموسية، التلازمية (الانفصالية)، الفئائية، الاختلاف (التباين)، عدم الثبات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بما يأتي:
- توضيح مفاهيم سمات الخدمة الفندقية وأهميتها للعمل الفندقية من قبل المعلم.
- إتاحة فرصة التعبير للطلبة عمّا يجول بخاطرهم حول هذه المفاهيم الجديدة، للعمل على تعميق الفهم بها، وللتوصّل إلى أهم سمات الخدمة الفندقية التي تظهر في العمل الفندقية.

التعلم التعاوني، المناقشة ضمن فريق

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
- مناقشة مفهوم اللاملموسية كسمة من سمات الخدمة الفندقية.
- مناقشة مفهوم التلازمية كسمة من سمات الخدمة الفندقية.
- مناقشة مفهوم الفئائية كسمة من سمات الخدمة الفندقية.
- مناقشة مفهوم الاختلاف كسمة من سمات الخدمة الفندقية.
- مناقشة مفهوم عدم الثبات كسمة من سمات الخدمة الفندقية.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم، والرجوع إلى ملحق أوراق العمل (٢ - ٢).
- عرض كل مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرر المجموعة.
- إدارة نقاش بين الطلبة وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد مفاهيم سمات الخدمة الفندقية، وأهميّة هذه السمات في العمل الفندقية.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-١٠) من أدوات التقييم. و ملحق (٢ - ٢) من أوراق العمل.

مراعاة الضروقات الفردية

علاج:

إثراء

- تكليف الطلبة كتابة تقرير يبيّن سهولة تسويق الخدمات الفندقية وصعوبتها مقارنة بالسلع الأخرى.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Abbey James R., Hospitality Sales and Marketing: Fourth Edition , USA , 2003

للطالب

- العلاق، بشير، والطائي، حميد، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠.

حسب ما يريده الضيف مهما كان نوع الخدمة المقدمة وهذا بدوره يقودنا إلى تقديم سلع أو خدمات تُصمّم حسب الطلب.

٥- عدم الثبات Inconsistency

تختلف الخدمات من فندق إلى آخر اختلافاً كبيراً، وقد تختلف ضمن القسم الواحد، ولذلك فإنّ المحافظة على مستوى ثبات الخدمة له أثر كبير في نجاح هذا الفندق أو ذلك، فالضيف الذي يقيم عادة في فندق معين يتوقع في الغالب وجود ثبات في مستوى الخدمات المقدمة له من حيث النوع والجودة والشكل وحتى المذاق، وهذا يتطلب وجود معايير ثابتة للخدمة في الفندق، وموظفين ذوي قدرات ومهارات عالية لتطبيق هذه المعايير، وفي الواقع ومع وجود هذه المعايير، إلا أننا نجد كثيراً من عدم الثبات في مستويات الخدمات المقدمة في كثير من الفنادق والمطاعم.

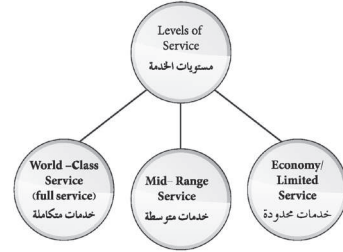
سمات الخدمة

نشاط (٢-١٢)

ناقش مجموعتك في مدى تأثير سمات الخدمة في العمل الفندقي، ثم اعرض ما تتوصل إليه على باقي المجموعات في صفك.

تعدّ الخدمات التي يقدمها الفندق أهم العوامل التي تساعد على نجاحه، وتختلف مستويات الخدمة المقدمة في الفنادق حسب تنوع حاجات الضيوف ورجباتهم، وكذلك حسب نوعية الضيوف المتوقع إقامتهم في الفندق، فمثلاً قد يختلف الضيوف في جنسياتهم، ومستوى ثقافتهم، ومستوى دخلهم وحالتهم الاجتماعية... إلخ، وعلى هذا الأساس يجب دراسة نوعية ومستوى الخدمات التي سوف يُقدّمها الفندق، فعلى سبيل المثال إذا كان أغلب الضيوف من العائلات، فلا بُدّ من توفير خدمات وفعاليات معينة للأطفال، أما إذا كانوا من رجال الأعمال، فيجب توفير غرف مريحة مزوّدة بمكتب مع إمكانية الدخول إلى شبكة الإنترنت، إضافة إلى أريكة مريحة (Sofa Couch) وقاعات مختلفة الأحجام للاجتماعات كذلك توفير مترجمين أو سكرتاريا... إلخ، وتقوم بعض الفنادق في أغلب الأحيان بالمرج بين أكثر من خدمة بغرض تلبية أغلب رغبات الضيوف وحاجاتهم المختلفة.

ومن خلال دراسة وتحليل السوق الذي يوفر المعلومات الكافية عن نوعية الضيوف المتوقع إقامتهم في الفنادق فقد قُسمت مستويات الخدمة الفندقية إلى ثلاثة مستويات كما يوضّحها الشكل (٧-٢)، وهي:



الشكل (٧-٢): مستويات الخدمة الفندقية.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مستويات الخدمة الفندقية

الموضوع

النتائج الخاصة

- يتعرّف مستويات الخدمة الفندقية.
- يقارن بين مستويات الخدمة الفندقية.
- يميّز أهمية مستويات الخدمة الفندقية في قطاع الضيافة.

المفاهيم والمصطلحات

فنادق الإقامة الطويلة، المصطافون.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التمهيد المباشر، المحاضرة.

- شرح مستويات الخدمة في القطاع الفندقي، موضّحاً التنوع في الفنادق حسب مستوياتها وأهميتها، مع إتاحة فرصة المناقشة للطلبة والمشاركة بفاعلية لتعريفهم بالمستويات المختلفة للخدمة الفندقية المتوفرة في الفنادق.

التعلم التعاوني، المناقشة ضمن فريق

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
 - مناقشة الخدمة العالمية (خدمات متكاملة) كأحد مستويات الخدمة الفندقية.
 - مناقشة الخدمات المتوسطة كأحد مستويات الخدمة الفندقية.
 - مناقشة الخدمات المحدودة كأحد مستويات الخدمة الفندقية.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- عرض كلّ مجموعته ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- إدارة نقاش بين الطلبة وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى فهم مشترك حول مستويات الخدمة المختلفة في الفنادق (العالمية، والمتوسطة، والمحدودة).

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-١١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة في وقت سابق تصميم عرض تقديمي يوضح فيه مستويات الخدمة في الفنادق، وعرضه، ومناقشته مع زملائه ومعلمه.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: الملاحظة.

– أداة التقييم: قائمة الرصد (٢-١١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005

للطالب

١- الخدمة العالمية (خدمات متكاملة) World (Full Service) - Class service

تقدم بعض الفنادق العالمية وخصوصاً فنادق السلاسل مثل سلسلة فنادق (الماريوت) و(الهولندي إن) خدمات متكاملة للضيوف ومستوى عاليًا جدًا من الرفاهية، بحيث لا يحتاج المقيم داخل الفندق إلى أية خدمة من الخارج، فكل الخدمات التي يطلبونها يستطيعون الحصول عليها داخل الفندق وحتى الخدمات الشخصية الخاصة، لذلك فإننا نجد الكثير من رجال الأعمال، والمشاهير إضافة إلى بعض كبار السن يفضلون مثل هذا النوع من الخدمات لأنها تمنحهم مستوى عاليًا جدًا من الرفاهية، إضافة إلى أنها توفر لهم الوقت والجهد، وتتميز الغرف في مثل هذا النوع باتساعها بحيث تعكس مستوى الرفاهية المتميزة والجاذبية العالية من حيث التصميم، ونوعية الأثاث المستخدم، والخدمات المقدمة، ومن الأمثلة على هذا النوع من الخدمات ما تقوم به الفنادق الكبيرة من تخصيص طوابق معينة من الفندق يُطلق عليها (Executive Floors).

٢- خدمات متوسطة Mid-Range Service

تقدم هذه الفنادق خدمات جيدة المستوى للضيوف، إلا أنها لا ترقى إلى مستوى الخدمات الكاملة، كما تكون الأسعار فيها مقبولة للضيوف، ومن الأمثلة على هذا النوع من الخدمات: خدمات الغرف على مدار الساعة، والمطعم الرئيس، وغرف الاجتماعات الصغيرة، وخدمات الزي الموحد.

ومن أنواع الفنادق التي تقدم هذه الخدمات، فنادق الإقامة الطويلة (Extended Stay Hotels) وهذا النوع من الفنادق يشبه كثيرًا مستوى الخدمات في الأجنحة الفندقية إلا أن المطبخ يكون كاملًا تقريبًا كما أن غرفة الجلوس (المعيشة) تكون أوسع مساحة، وتكون غرف النوم في هذا النوع من الخدمات ذات مساحات جيدة.

تصمم هذه الفنادق للضيوف الذين يقيمون خمسة أيام فأكثر، إضافة إلى العائلات التي تنتقل من مكان إلى آخر ولا يرغبون في خدمات فندقية عالية المستوى، أما الأسعار، فتكون عادة حسب مدة الإقامة، لاحظ الشكل (٢-٨).

٨٢



الشكل (٢-٨): الخدمات والسهيلات المقدمة داخل الغرفة في الفنادق التي تقدم خدمات الإقامة الطويلة (Extended Stay).

٣- خدمات محدودة Economy / Limited Service

توفر الفنادق في هذا النوع من الخدمات غرف نوم ذات حجم صغير نسبيًا مقارنة بحجم الغرف المقدم في المستويات الأخرى، وأقل ما يمكن من وسائل الراحة في المرافق العامة للفندق بأسعار منخفضة، وفي الغالب يشمل سعر الغرفة عادة الإفطار، وغالبية ضيوف هذا النوع من الفنادق هم العائلات وأطفالهم، والمصطافون، والمجموعات الطلابية، والمتقاعدون وبعض مندوبي المبيعات.

مستويات الخدمة

نشاط (٢-١٣)

صمم ومجموعتك عرضًا تقديميًا يوضح فيه مستويات الخدمة في الفنادق، لعرضه أمام زملائك في الصف.

٨٤

يمكن تقسيم الفندق إلى:

١- الأقسام التشغيلية (الإنتاجية)

Revenue Centers (Operational Departments)

سُمّيت هذه الأقسام الإنتاجية أو الواجهة الأمامية للفندق أو مراكز الإيرادات؛ لأنها تكون على اتصال مباشر، وعلاقة دائمة مع الضيوف في الفندق. يُحقّق الفندق إيراداته عن طريق بيع الغرف الفندقية، والأطعمة، والمشروبات، وخدمات المصبغة، والنادي الصحي، وخدمات الاتصالات،... الخ. وعلى الرغم من أهمية هذه الأقسام الإنتاجية، إلا أنها لا تُعدّ أكثر أهمية من الأقسام الأخرى غير الإنتاجية؛ لأنّ كل قسم من أقسام الفندق له الأهمية ذاتها، لكن يتم تصنيف هذه الأقسام على أنها إنتاجية أو غير إنتاجية حسب طبيعة عمل كل قسم على حدة. تتكوّن الأقسام الإنتاجية (مراكز الإيرادات) في الفندق من:

Rooms Division	أ - دائرة الغرف
Front Office	١. الدوائر الأمامية
Switch Board / Operator	٢. قسم الاتصالات
Laundry	٣. قسم المصبغة
Food & Beverage Department	ب- دائرة الطعام والمشروبات
Food Service (Restaurants)	١. قسم خدمة الطعام (المطاعم)
Beverage Service	٢. قسم خدمة المشروبات
Room Service	٣. قسم خدمة الغرف
Banqueting Department	٤. قسم خدمات الحفلات

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف الأقسام التشغيلية والأقسام المساندة.
- يحدّد الأقسام الفرعية التشغيلية (الإنتاجية) وغير الإنتاجية (المساعدة).

المفاهيم والمصطلحات

مراكز الإيرادات، المراكز المساندة، المصبغة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:

- ما المقصود بالأقسام التشغيلية في الفندق؟ لم سمّيت بالأقسام التشغيلية؟
- عدّد الأقسام الإنتاجية والمساندة (غير الإنتاجية) في الفندق. لم سمّيت بالأقسام المساندة؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتعرف إلى الأقسام التشغيلية والأقسام المساندة (الأقسام الإنتاجية، والأقسام غير الإنتاجية)، وتحديد هذه الأقسام.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة، وتعيين مقرّر لكلّ منها، وتكليفها بالمهام الآتية:
- تحديد الأقسام الإنتاجية في الفندق.
- تحديد الأقسام غير الإنتاجية (المساندة) في الفندق.

- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.

- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- إدارة نقاش وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد الأقسام الإنتاجية والأقسام غير الإنتاجية في الفندق.
- تسلّم كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة قائمة بأسماء الأقسام الإنتاجية في الفندق الذي يتدربون فيه.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005

للطالب

Other Departments

Swimming Pool

Health Center/ Fitness Center

Gift shop

Tennis/Golf Courts

Beauty Center

ج- الأقسام الأخرى

١. المسبح

٢. النادي الصحي/ قاعات الأجهزة الرياضية

٣. محل الهدايا وبيع الصحف والسكاكر

٤. ملاعب التنس والجولف

٥. صالون الحلاقة والتجميل

٢- الأقسام المساندة (المساعدة) Support Departments

تتصف هذه الأقسام بأنها لا تحقق أية إيرادات بشكل مباشر، وليس لها اتصال مباشر مع ضيوف الفندق، أو أنّ اتصالها بالضيوف محدود جدًا.

تتكون الأقسام المساندة (غير الإنتاجية) في الفندق من:

Housekeeping Department

Food Production Department (Kitchen)

Human Resources Department

Sales & Marketing Department

Purchasing Department

Security & Safety Department

Maintenance Department

Accounting Department

أ - قسم التدبير الفندقي

ب- قسم إنتاج الطعام (المطبخ)

ج- قسم الموارد البشرية

د - قسم التسويق والمبيعات

هـ- قسم المشتريات

و - قسم الأمن والسلامة

ز - قسم الصيانة

ح- قسم الحسابات





الوحدۃ الثالثة

الاتصال والتواصل



النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم الاتصال.
- يفسر دور الاتصال في كل مرحلة من مراحل العمل الإداري في العمل الفندقي.
- يوضح أشكال الاتصال في الفندق.
- يحدد عناصر الاتصال.
- يفرق بين أنواع قنوات الاتصال في الفندق.
- يصنف قنوات الاتصال.

المفاهيم والمصطلحات

الاتصال، مراحل الاتصال، عناصر الاتصال، الاتصال العمودي، الاتصال الأفقي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، العمل في الكتاب المدرسي

- التمهيد للدرس من خلال توضيح المفاهيم والمصطلحات المذكورة في الدرس.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
- وضع تعريف لمفهوم الاتصال، وتوضيح دور الاتصال في كل مرحلة من مراحل الاتصال.
- تحديد أشكال الاتصال في الفندق.
- تحديد عناصر الاتصال في الفندق.
- يفرق بين أنواع قنوات الاتصال في الفندق.

- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.

- يقوم المعلم بعملية التدوير، (تبادل الأدوار بين المجموعات)، والرجوع إلى ملحق أوراق العمل (3 - 1).

- تعرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة.
- إدارة نقاش بين الطلبة وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى مفهوم، وأغراض، وأشكال، وعناصر، وقنوات الاتصال.
- تسلّم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم.

الاتصال
Communication

أولاً

يُعدّ الاتصال الفعال عنصراً مهماً من عناصر التوجيه، وعملية حيوية في مجال علاقة الرؤساء بالمروّسين، وبين المروّسين أنفسهم.

1- مراحل الاتصال Communication Stages

يُعدّ الاتصال أساساً جوهرياً ترتكز عليه العملية الإدارية في مراحلها الرئيسة الثلاث، وهي:

أ - مرحلة التخطيط Planning Stage: تحتاج عملية التخطيط المنظم إلى اتصالات مكثفة بين الأفراد في الفندق، وبينهم وبين الأفراد خارج الفندق؛ كالمستشارين، والممولين، والمالكين.

ب- مرحلة التنفيذ Action Stage: يلعب الاتصال الفعال دوراً مهماً في مرحلة التنفيذ للبرامج والمخططات الموضوعية وسرعة اتخاذ القرارات لتعديل أية انحرافات قد تحدث في أثناء التنفيذ، إضافة إلى خلق أجواء من التعاون وتشجيع فكرة العمل كفريق واحد.

ج- مرحلة التقييم والمتابعة Evaluation and Follow up:

يُعدّ الاتصال عملية مهمة جداً في تقييم نتائج الأعمال حسب المخطط الموضوعية مسبقاً ورصد أية انحرافات ووضع المخطط البديلة، كما يُعدّ الاتصال حيويّاً جداً في عملية متابعة إنجاز الأفراد، والوقوف على مدى ومستوى تحقيق الأهداف.

الاتصال: عملية هادفة لنقل المعلومات، والأفكار والمهارات والاتجاهات من شخص إلى آخر، وتؤدي إلى إحداث أثر معين في متلقي الرسالة.

غرض الاتصال هو إحداث تأثير في الأنشطة المختلفة لخدمة أهداف المؤسسة الخدمية، وتزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم.

تكمن حاجة الإدارة للاتصال الفعّال في إحداث تكامل وتنسيق بين المستويات الإدارية في الفندق.

3- عناصر الاتصال Elements of Communication

إنّ عملية الاتصال طريق ذو اتجاهين، بمعنى أنّ كلّ فرد في عملية الاتصال هو مُرسِل ومُستقبِل للمعلومات والأفكار التي تتضمنها هذه العملية، ولكلّ عملية اتصال خمسة عناصر أساسية لا بُدّ من توافرها، وهي كالآتي:

أ - المُرسِل Sender: مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، حيث يمكن أن يكون المرسل فرداً، أو جماعة، أو أيّ مصدر آخر للمعلومات.

ب- الرسالة Message: يُقصد بذلك الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المُستقبِل، ويتم عادة التعبير عن ذلك باستخدام اللغة، أو الرموز أو أية تعابير أخرى لفظية أو غير لفظية تساعد على فهم الأفكار والمعاني، أو الحقائق أو الاتجاهات التي يتضمنها محتوى الرسالة.

ج- الوسيلة Channel: الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المُرسِل إلى المُستقبِل.

د - المُستقبِل Receiver: تلك الجهة أو الشخص الذي تُوجّه له الرسالة، ويستقبلها من خلال إحدى حواسه أو كلها (السمع، والبصر، والشم، والذوق، واللمس)، ثم يفسّر الرسالة ويحاول إدراك معانيها، وقد يكون المُستقبِل فرداً، أو جماعة، أو أيّ مركز آخر للاستلام.

هـ - التغذية الراجعة أو (الاستجابة) Response Feedback: ردّ الفعل الذي يحدث لدى المُستقبِل نتيجة عملية الاتصال مبيّناً هل حققت الهدف المطلوب أم لا؟ وهو المتّممّ اللازم لعملية الاتصالات بين المُرسِل والمُستقبِل، فعلمية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة بل يجب التأكيد من وصولها وفهمها بالشكل الصحيح؛ لأنّ عملية قياس ردود الفعل تُعدّ أهمّ عنصر في عملية الاتصال.

4- قنوات الاتصال Communication Channels:

تُصنّف قنوات الاتصال على النحو الآتي:

أ - الاتصال العامودي Vertical Communication: الاتصال الهابط والصاعد الذي يتمّ بين المستويات الإدارية المختلفة، من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق إجابات الأسئلة (1)، وملحق (3-1) من أدوات التقويم، وملحق (3 - 1) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الورقة والقلم.
- أداة التقويم: اختبار كتابي (٣ - ١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kavanaugh Raphael R., & Ninemeier Jack D.,
Supervision in the Hospitality Industry: Third Edition, USA, 2001

للطالب

٢- أشكال الاتصال: Communication Forms

يُقسم الاتصال من حيث أشكاله إلى قسمين رئيسيين، هما:

أ - الاتصال الشفوي Verbal Communication: يتميز هذا النوع بإمكانية تبادل المعلومات مباشرة، كما يساعد على حل خلافات سوء الفهم فوراً.

ومن أدوات الاتصال الشفوي:

١. الاتصال الشخصي (وجهاً لوجه).

٢. المكالمات الهاتفية.

٣. الاجتماعات واللقاءات المنظمة بين الأفراد.

٤. الخطب والإعلانات الشفوية.

ب- الاتصال الكتابي Written Communication:

يتميز الاتصال المكتوب بإمكانية نقل المعلومات ونشرها لعدد كبير من الأفراد، كما أنه له ميزة الإثبات القانونية؛ ومن ثم، فهو أداة مفيدة جداً في عملية الاتصال بين الأفراد والمجموعات.

ومن أدوات الاتصال الكتابي:

١. التقارير، بمختلف أنواعها.

٢. لوحات الإعلانات.

٣. النشرات المكتوبة.

٤. الرسائل المكتوبة.

كسي تكون الاتصالات المكتوبة فعالة، يجب ترجمة وصياغة المضمون (محتوى الرسالة) بلغة واضحة ومفهومة للطرفين.

أدوات الاتصال

نشاط (١-٣)

أعدّ ومجموعتك مجلة حائط، توضح أدوات الاتصال الشفوي والكتابي، ثمّ اعرضها أمام زملائك في الصف.

٩٤

١. الاتصال من أعلى إلى أسفل (الهابط) Downward Communication: عملية تدفق المعلومات من قمة الهرم الإداري إلى قاعدته، حيث يتم نقل تلك المعلومات التي تحدّد السياسات والتعليمات والخطط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التنفيذية، ومن أكثر وسائل الاتصال استخداماً في هذا النوع من الاتصالات:

أ. الاجتماعات الرسمية.

ب. التقارير والمذكرات.

ج. لوحة الإعلانات.

د. النشرات والكتيبات.

٢. الاتصال من أسفل إلى أعلى (الصاعد) Upward Communication: في هذا النوع من الاتصال تتجه المعلومات من قاعدة الهرم الإداري إلى قمته؛ أي من المستويات التنفيذية إلى المستويات الإدارية العليا، وتكون هذه الاتصالات في صورة تقارير عن الأداء أو اقتراحات

إدارية أو فنية، أما وسائل الاتصال المستخدمة في هذا النوع، فيمكن أن تكون كما يأتي:

أ. صناديق الاقتراحات.

ب. اللقاءات والاجتماعات.

ج. تقارير الأداء.

ب- الاتصال الأفقي Horizontal Communication: الاتصالات التي تتم بين الأفراد في الإدارات والأقسام التنظيمية في المستوى الإداري أو الوظيفي نفسه، ومن أبرز وسائل الاتصال، الاجتماعات والتقارير والمذكرات والهاتف.

يهدف الاتصال العامودي إلى إيصال التوجيهات والقرارات والمعلومات من الرئيس إلى المرؤوسين في التنظيم الإداري.

يهدف الاتصال الأفقي إلى زيادة درجة التعاون والتنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في التنظيم الإداري.

خطوات كتابة التقرير

نشاط (٢-٣)

ارجع إلى مكتبة مدرستك، وتعرّف خطوات كتابة التقرير وسجلها في دفترتك، ثم اقرأ ما توصلت إليه في الإذاعة المدرسية بالتنسيق مع معلمك.

٩٥

النتائج الخاصة

- يتعرف مهمات موظف المقسم.
- يعدد أنواع الأجهزة المستخدمة في المقسم.
- يوضح دور الأجهزة المستخدمة في المقسم في خدمة الضيوف.
- يقارن بين أنواع المكالمات المستخدمة في العمل الفندقي.

المفاهيم والمصطلحات

المقسم، البريد الصوتي، خدمة إيقاظ الضيوف.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:

- هل سبق واتصلت هاتفياً بأحد الفنادق؟ ماذا كانت صيغة الرد من قبل موظف المقسم؟ ماذا تعرف عن وظائف المقسم في الفندق؟ هل يمكنك ذكر أنواع الأجهزة التي تستخدم في مقاسم الفنادق؟ ما أنواع المكالمات التي يتعامل معها موظف المقسم؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى صيغة محددة للرد على المكالمات الهاتفية، وتعرف وظائف المقسم في الفندق، وتحديد الأجهزة التي تستخدم في المقسم، ومعرفة أنواع المكالمات التي يتعامل معها موظف المقسم.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
- بيان مهمات موظف المقسم في الفندق.
- مناقشة أنواع الأجهزة المستخدمة في مقسم الفندق.
- توضيح أنواع المكالمات والمقارنة بينها.

- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم، والرجوع إلى ملحق أوراق العمل (٣ - ٢).

- تعرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة.

- إدارة نقاش بين الطلبة وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى مهمات موظف المقسم، وأنواع الأجهزة المستخدمة، والمقارنة بين أنواع المكالمات.

- تسلّم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (٣-٢) من أدوات التقييم. وملحق (٣-٢) من أوراق العمل.

ثانياً

وظائف المقسم وأنواع الأجهزة

يُعدّ المقسم أحد الأقسام المهمة جداً في الفندق لتعامله المباشر مع جميع ضيوف الفندق والعاملين فيه.

١- وظائف المقسم Operator Duties

يقوم موظف المقسم بعدة وظائف تُعدّ غاية في الأهمية، نذكر منها ما يأتي:

أ - استقبال المكالمات الداخلية والخارجية الواردة للمقسم.
ب- تحويل الاتصالات الداخلية والخارجية للضيوف والعاملين أيضاً.

ج- تقديم خدمات الفاكس للضيوف.

د - إيقاظ الضيوف حسب رغبتهم.

هـ - تدوين الملاحظات للضيوف في أثناء عدم وجودهم في الفندق، والعمل على إيصال هذه الملاحظات بالسرعة الممكنة.

و - الإسراع في تطبيق إجراءات الأمن والسلامة في الحالات الطارئة التي قد تحدث في الفندق.

ز - تزويد الضيوف ببعض المعلومات التي قد يطلبونها مثل أرقام هواتف، عناوين... إلخ.

عند الرد على المكالمات الداخلية، على موظف المقسم رفع السماعة قبل نهاية الجرس الثالث، ثم إلقاء التحية، ثم التعريف بالمقسم، ثم باسمه، ثم عرض المساعدة على المتصل مع مراعاة استخدام اسم المتصل أكثر من مرة في أثناء المحادثة.

عند الرد على المكالمات الخارجية، على موظف المقسم رفع السماعة قبل نهاية الجرس الثالث، ثم إلقاء التحية، ثم التعريف بالفندق، ثم باسمه، ثم عرض المساعدة على المتصل.

الرد على المكالمات

نشاط (٣-٣)

مثّل ومجموعتك أدواراً على كيفية الرد على المكالمات الداخلية والخارجية في مختبر التدريب العملي.

٩٧

نفسه Conference Calling، وتمنح مثل هذه الهواتف الضيوف ميزة الانتظار Hold Buttons، والبريد الصوتي Voice Messaging، إضافة على خدمة إيقاظ الضيوف Wake - up call من قبل الضيف نفسه وغيرها من المميزات الأخرى.

هـ- الأنظمة التكنولوجية الأخرى Other Technology: أصبحت معظم الفنادق في الوقت الحالي تزود غرف الضيوف ببعض الأنظمة التكنولوجية المتقدمة كخدمة الإنترنت التي تسمح للضيف بالدخول إلى شبكة الإنترنت من خلال جهاز الحاسوب الخاص به، وقد تقوم بعض الفنادق بتوفير جهاز حاسوب للضيف لاستخدامه في أثناء فترة إقامته مقابل مبلغ يُحدّد حسب عدد ساعات الاستخدام، أو لقاء أجر يومي مُحدّد مسبقاً.

وقد استخدمت الفنادق أيضاً بعض الأنظمة التكنولوجية الأخرى التي تمكن العاملين من نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، كذلك تمكن الضيوف من استخدام هذه الأنظمة في الاستفادة من بعض الخدمات، كخدمة برجة جهاز الهاتف الموجود في غرفة الضيف لإيقاظ الضيف عند ساعة محددة من خلال ربط هذه الأنظمة بالمقسم الرئيس.

في الفنادق التي لا يوجد بها أنظمة تكنولوجية، يُسجّل الموظف وقت الإيقاظ على نموذج خاص حسب ساعة الاستيقاظ، إضافة إلى رقم الغرفة، ويقوم الموظف بالاتصال بالضيف في الساعة المحددة لإيقاظه.

يتم برجة هذه الأنظمة بحيث يبدأ جهاز الهاتف بالرنين على الساعة المحددة للاستيقاظ، وعند رفع الضيف سماعة الهاتف يستمع إلى تسجيل يلقي عليه التحية، ثم يبلغه بساعة الاستيقاظ، وحالة الطقس، ودرجة الحرارة في الخارج.

تستخدم بعض الفنادق الكبيرة نظام إدارة الفندق Property Management System وهو نظام متكامل من البرامج والمميزات التي تمكن العاملين في الفندق من أداء أعمالهم بأفضل الطرق وأسرعها لتلبية حاجات ورغبات الضيوف، ومن أشهر هذه الأنظمة (فيديلو Fidelio، أوبرا Opera، هورايزن Horizon)، وتشمل هذه الأنظمة أيضاً نظام محاسبة المكالمات Call Accounting System، وهو نظام

٩٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيات التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

٢- أنواع الأجهزة المستخدمة في المقسم (PBX) Types Of Devices Used In The

يوجد أنواع كثيرة ومتطورة من أجهزة المقسم المستخدمة في الفنادق، حيث يتم تحديد مواصفات وأنواع الأجهزة المستخدمة داخل الفندق بناءً على مستوى الخدمات المقدمة فيه، وتشمل هذه الأجهزة المستخدمة للاتصال في الفنادق ما يأتي:

أ - المقسم (PBX Systems) The Telephone Switches: يُطلق على الجهاز الذي

يقوم بمراقبة خدمة الهاتف اسم المقسم أو المحوّل (PBX)

اختصارًا لعبارة (Private Branch Exchange)

ويقوم هذا المقسم بدوره باستقبال المكالمات الواردة

إلى لوحة التحكم الرئيسة، ومن ثمّ تحويلها إلى الرقم

الداخلي المطلوب.

أما في ما يتعلق بالمكالمات الصادرة، فقد أصبح

بالإمكان الآن إجراؤها دون مساعدة موظف المقسم

على الرغم من أنّ هذا النوع من المكالمات يتم من خلال

المقسم بشكل مباشر.

ب- الحاسوب Computer: أصبح وجود جهاز حاسوب

في المقسم أمرًا ضروريًا في غالبية الفنادق لما له من مزايا في إنجاز العمل المطلوب، والسرعة

الكبيرة في إجراء العمليات المختلفة، والقدرة على تخزين المعلومات والبيانات واسترجاعها

عند الحاجة، والدقة في إعطاء النتائج وإعداد التقارير.

ج- الفاكس (Fax): جهاز يتكوّن من وحدة إرسال ووحدة استقبال، ويُستخدم

لإرسال الوثائق والرسائل واستقبالها، ومن مميزات إمكانية الإرسال لأكثر من عنوان واحد

في الوقت نفسه، إضافة إلى إمكانية استقبال الوثائق والرسائل بشكل آلي، وتعدّ الوثائق

المستلمة بواسطة الفاكس وثائق غير قانونية ولا يُعتمد بها أمام القضاء نظرًا لأنها صورة عن

الأصل، ولهذا لا تعتمد كوثيقة رسمية.

د - هواتف غرف الضيوف Guestroom Phones: تُجهّز غرف الضيوف في الفنادق

الكبيرة بأجهزة هواتف حديثة تمكّن الضيف من إجراء مكالمة مع عدة أشخاص في الوقت

يتكوّن من مجموعة من البرامج التي تسمح بإجراء المكالمات، وتحديد قيمة كلّ مكالمة حسب الدولة المطلوبة، وحسب مدّة المكالمة (عدد الدقائق)، ويتّسم من خلال هذا النظام طباعة الفواتير لكلّ المكالمات الصادرة من أيّ مكان داخل الفندق خاصة غرف الضيوف، إضافة إلى إمكانية تسجيل قيمة المكالمات التي قام الضيف بإجرائها مباشرة على الفاتورة الرئيسة له، ومن ثمّ تسهيل عملية إغلاق حساب الضيوف عند مغادرتهم الفندق.

أنواع الأجهزة

نشاط (٣-٤)

زُرْ ومجموعتك فندقًا ذي نجمة واحدة وآخر ذي خمسة نجوم، ثمّ قارن بين أنواع الأجهزة المستخدمة في الفندقين، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

٣- أنواع المكالمات Types of Calls

يوجد عدة أنواع من المكالمات المستخدمة في الفنادق يمكن إجمالها كما يأتي:

أ - المكالمات المحلية Local Calls: تتمّ بين منطقتين في المدينة نفسها، وحسب نظام

الفندق الداخلي، تكون إما مجانية وإما مدفوعة الأجر.

ب- المكالمات الوطنية National Calls: تتمّ بين مدينتين داخل الدولة، وتتطلّب هذه

المكالمات إضافة رمز معيّن لكلّ مدينة قبل الرقم المطلوب.

ج - المكالمات الدولية (Overseas Calls) International Calls: تتمّ بين

دولتين، وتتطلّب هذه المكالمات إضافة رمز معيّن للدولة، ثمّ رمز المدينة، ثمّ رقم الهاتف

المطلوب.

د - مكالمات على حساب المستقبل Collect Calls: تتمّ هذه المكالمات بين الدول حيث

تُحسب تكلفة هذه المكالمة على المُستقبل وليس على نفقة المتصل، وذلك بعد أخذ

موافقة المستقبل على ذلك.

هـ- المكالمات من شخص لآخر Person to Person Calls: وتُطلب فقط عن طريق

المقسم الدولي؛ إذ يطلب الضيف الرقم الذي يريده من موظف المقسم، ومن ثمّ يقوم

النتائج الخاصة

- يتعرّف خطوات استخدام جهاز المقسم والردّ على المكالمات.
- يستخدم جهاز المقسم ويردّ على المكالمات.

المفاهيم والمصطلحات

القطاع العام، القطاع الخاص، الملكية المشتركة، رأس المال، النظام الاقتصادي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة الآتية:
- بيّن الصيغة المناسبة للردّ على المكالمات الهاتفية الواردة من خارج الفندق.
- بيّن الصيغة المناسبة للردّ على المكالمات الهاتفية الواردة من داخل الفندق.
- حدّد أنواع المقاسم المستخدمة في الفنادق.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى توضيح الصيغة المناسبة للرد على المكالمات الهاتفية الواردة من خارج الفندق وداخله، وتحديد أنواع المقاسم المستخدمة في الفنادق.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣ - ١) استخدام جهاز المقسم والردّ على المكالمات الهاتفية كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات غير متجانسة وتعيين مقرّر لكلّ واحدة.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٣ - ١) استخدام جهاز المقسم والردّ على المكالمات الهاتفية.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- عرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

النتائج العملية

أن يستخدم جهاز المقسم في استقبال المكالمات الواردة وتحويلها إلى أصحابها.

المعلومات النظرية

يتبع قسم المقسم الدوائر الأمامية، ويعمل فيه موظفون على مدار الساعة، من صفاتهم اللباقة، وحسن التصرف والأمانة والدقة، ويوجد أنواع عديدة من أجهزة المقاسم المستخدمة في الفنادق تختلف في مبدأ عملها، فمنها اليدوي والآلي والإلكتروني.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مقسم يدوي أو آلي، جهاز هاتف.
- قرطاسية (أقلام، نماذج رسائل).
- دليل هاتف.
- كتيبات ومنشورات سياحية.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الآدائي في عملية التدريب العملية (تمثيل أدوار).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع عملي (ثلاث ساعات)

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٣ - ٣)

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana Michael L. & Cahill Johan J., Managing Technology in the Hospitality Industry: Fifth Edition, USA .2007

للطالب

خطوات تنفيذ التمرين

- تأكد من وصل جهاز المقسم (الهاتف) بالمصدر الكهربائي.
- ارفع السماعة للتأكد من جاهزية المقسم الهاتف بسماع صوت نغمة الهاتف الداخلية.
- ارجع السماعة إلى مكانها واستعد لاستقبال المكالمات.
- ارفع السماعة عند سماعك رنين جرس الهاتف، وحي الشخص المتصل بقولك: (صباح الخير) أو (مساء الخير).
- عرّف باسم الفندق بقولك: (فندق... شكراً للاتصالك) إذا كانت المكالمة خارجية (من خارج الفندق)، وعرّف باسم القسم (المقسم) إذا كانت المكالمة داخلية (من داخل الفندق).
- اسأل الشخص المتصل بأدب عن الخدمة المطلوبة.
- اطلب إليه الانتظار بأدب ولباقة، بقولك (لحظة من فضلك).
- اتصل بالضيف في غرفته أو مكان وجوده في الفندق.
- اعتذر بلباقة في حال عدم وجود الضيف في الفندق، واعرض الخدمة المناسبة.
- سجّل رسالة للضيف في حالة عدم تواجده في الفندق مستخدماً نموذج الرسالة.
- اعتذر للشخص المتصل في حال تأخره في الرد عليه.
- تحدّث بوضوح وأصغ جيداً للمتصل، واتصف بالهدوء في أثناء الرد.

تمرين عملي

استخدم جهاز المقسم أو الهاتف والرد على المكالمات الواردة للفندق حسب الأصول.

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام الأدوات المناسبة لتنفيذ هذا التمرين.

١٠٢

النتائج العملية

أن يستخدم جهاز الناسوخ.

المعلومات النظرية

يُعدّ جهاز الناسوخ وسيلة اتصال مهمة في الفندق، حيث يقدّم خدمات عديدة لإدارة الفندق والضيوف، ويتواجد الناسوخ في عدّة أقسام في الفندق منها قسم خدمات رجال الأعمال، والمقسم، وقسم الحجز، وقسم شؤون الموظفين وأقسام أخرى.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- جهاز ناسوخ.
- قرطاسية (أوراق A4، نماذج فاتورة حساب المكالمات، نموذج كشف حساب المكالمات).
- حافظه فواتير.
- دليل الهاتف.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخصّ تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الآدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

خطوات تنفيذ التمرين

- استخراج الرمز الدولي، ثم رمز البلد من دليل الهاتف.
- أدخل الرمز الدولي ورمز البلد، ثم رمز المدينة، ثم الرقم المطلوب على جهاز الناسوخ.

١٠٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع تمرين / استخدام جهاز الناسوخ

النتائج الخاصة

- يتعرّف وحدات جهاز الناسوخ.
- يستخدم جهاز الناسوخ.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

- الجلوس / الوقوف السليم عند استخدام جهاز الناسوخ.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة الآتية:

- ما الناسوخ؟ هل يمكنك تحديد أجزاء الناسوخ؟ ما أهميّة الناسوخ في العمل الفندقي؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى تحديد أجزاء الناسوخ وأهميّته في العمل الفندقي.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢ - ٣) استخدام جهاز الناسوخ كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات وتعيين مقررٍ لكلٍ منها.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٢-٣) استخدام جهاز الناسوخ.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

- لا تعدّ رسالة الفاكس وثيقة قانونيّة؛ بسبب أنّها نسخة وليست وثيقة أصلية.

الملاحق انظر ملحق (٣-٤) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع عملي (ثلاث ساعات)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أنواع الفنادق الموسمية.
- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أنواع فنادق المؤتمرات.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٣ - ٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana Michael L. & Cahill Johan J., Managing Technology in the Hospitality Industry: Fifth Edition, USA .2007

للطالب

- ضع الرسالة المراد إرسالها في المكان المخصص على جهاز الناسوخ على أن يكون وجه الورقة إلى أسفل.
- اضغط مباشرة على مفتاح الإرسال حال سماعك صوت نغمة الرنين الخاصة من الطرف المُستقبل.
- تأكد من استخراج قسيمة تأكيد الإرسال مبيّنًا فيها: رقم الهاتف، ووقت المكالمات، ومدة الإرسال، وعدد الأوراق المرسل، ونتيجة الإرسال، والتاريخ.
- أعدّ فاتورة بقيمة عملية إرسال (النسيخة) حسب الأسعار المعتمدة في الفندق.
- قدّم الفاتورة للضيف للتوقيع عليها إن كان يرغب في إضافة قيمتها إلى حسابه الرئيس أو لدفعها نقدًا إذا رغب بذلك.
- سجّل رقم الفاتورة وتفصيلها وقيمتها النهائية على كشف الحساب المكالمات الخاص برسائل الناسوخ.

تمرين عملي

استخدم جهاز الناسوخ في إرسال رسالة خاصة لضيف مستعينا بالبيانات الآتية:

- اسم الضيف: عبد الرحمن محمود حسين
- رقم الناسوخ: ٦١٨٨٩٩٩
- اسم البلد: مصر
- رمز المدينة: ١
- رمز الدولة: ٠٠٢٠

معايير التقويم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

على الرغم من أنّ الفنادق الكبيرة لم تعد تستخدم الكثير من النماذج والسجلات نظراً لاستخدامها أنظمة الحاسوب المتطورة، إلا أنّ الكثير من الفنادق المتوسطة والصغيرة ما زالت تستخدم بعضاً منها، ومن أهم النماذج والسجلات المستخدمة ما يأتي:

١- فواتير المكالمات Telephone / Fax Voucher

فاتورة هاتف/ فاكس		رقم الفاتورة: ٠٧٨٤٥١	
Tele/Fax Voucher		Voucher No.	
رقم الغرفة: ٣١٥	Room No:	راكان عدنان داود	اسم الضيف
التاريخ: ٢٠٠٨/٠٨/١٤	Date:		Guest Name:
مصر/ القاهرة	Egypt/Cairo	الدولة/ المدينة/ الدولة	Country / City
رقم الهاتف: ٠٠٢-١٨٤٥٧٨٨٩	Tele. No.	رقم الهاتف	
٤:٢٥ مساءً	4:25pm	وقت طلب الكاللة	Time Requested
٤:٥٠ مساءً	4:50pm	وقت انتهاء الكاللة	Time Disconnected
٢٥ دقيقة	min 25	عدد الدقائق	No. of Minutes
فلس	JD	دينار	
٥٠٠	١٢	المجموع	Total
٢٥٠	١	١٠٪ بدل خدمة	10% S. charge
٢٠٠	٢	١١٪ ضريبة حكومية	11% G. Tax
٩٥٠	١٥	المجموع العام	Grand Total
نقدًا	Cash	ملاحظات	Remarks
دين	Credit	توقيع الموظف	Operator Sign
		مراد إبراهيم	
		توقيع الضيف	Guest Sign
		راكان عدنان داود	

فواتير خاصة لتسجيل المكالمات الدولية والوطنية، وتكون هذه الفواتير على شكل دفاتر ذات أرقام متسلسلة، وغالبًا ما تكون على ثلاث نسخ، ويصن الشكل (١-٣) نموذج لفاتورة الهاتف.

تُضاف ضريبة الخدمة وضريبة المبيعات على قيمة فاتورة الهاتف حسب النظام المعمول به في الفندق.

الشكل (١-٣): نموذج فاتورة هاتف/ فاكس.

١٠٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف النماذج والسجلات المستخدمة في مقسم الفندق (فواتير المكالمات، وكشف المكالمات، ونموذج الرسالة، وكشف إيقاظ الضيوف).
- يتعرّف كيفية احتساب بدل الخدمة وضريبة المبيعات.
- يبيّن محتويات النماذج والسجلات (فواتير المكالمات، وكشف المكالمات، ونموذج الرسالة، وكشف إيقاظ الضيوف).

المفاهيم والمصطلحات

بدل الخدمة، ضريبة المبيعات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، المحاضرة

- من خلال تقديم المعلم شرحًا وافيًا يوضّح من خلاله :
 - أهمّ النماذج والسجلات والتقارير المستخدمة في قسم الهاتف (المقسم).
 - آلية احتساب قيمة بدل الخدمة وضريبة المبيعات حسب النظام المعمول به في الفنادق.
 - محتويات السجلات والنماذج والتقارير المستخدمة في قسم الهاتف (المقسم) في الفنادق.

التعلم التعاوني، المناقشة ضمن فريق

- تقسيم الطلبة عدّة مجموعات غير متجانسة مع تعيين قائد لكلّ منها، حيث تناقش كلّ مجموعة النماذج والسجلات والتقارير التي حضّرها المعلم مسبقًا وتعرضها أمام الطلبة.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد النماذج والسجلات والتقارير المستخدمة في قسم الهاتف في الفندق، ومعرفة محتوياتها، وكيفية احتساب بدل الخدمة، وضريبة المبيعات.
- تعرّض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- تسلّم كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٣-٥) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة مناقشة أهمية النماذج والسجلات والتقارير المستخدمة في قسم الهاتف (المقسم)، وعرض ما يتم التوصل إليه على باقي زملاء في الصف.

إثراء

- تكليف الطلبة جمع نماذج وسجلات تستخدم في المقسم في فنادق مختلفة، وعرضها على المعلم و زملاء في الصف لمناقشتها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٣ - ٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

-Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
.Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005

للطالب

٢- كشف حساب المكالمات Telephone Statement

كشف يستخدمه موظف المقسم لتسجيل قيم جميع المكالمات الصادرة التي أجريت في فترة عملة، سواء كان ثمنها نقداً أم على الحساب، وفي نهاية ورديته يقوم موظف المقسم بتجميع القيم الدائنة والمدينة على الكشف ومطابقتها مع فواتير الهاتف. لاحظ الشكل (٣-٢).

رقم التليفون	رقم الغرفة	الاسم	مكان الاتصال	رقم الهاتف	عدد الدقائق	مبلغ التكلفة	مبلغ خدمة 10.7	مجموع التكلفة	القيمة	ملاحظات	
Room No	Name	Phone No	Minutes	Post Charge Charge	Service Charge	86 / Tax	Tax	Cash	Credit	Remarks	
V451	٢١٥	راكان رايه	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V452	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V453	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V454	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V455	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V456	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V457	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V458	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V459	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V460	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V461	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V462	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V463	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V464	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V465	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V466	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V467	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V468	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V469	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V470	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V471	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V472	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V473	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V474	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V475	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V476	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V477	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V478	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V479	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V480	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V481	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V482	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V483	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V484	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V485	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V486	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V487	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V488	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V489	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V490	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V491	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V492	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V493	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V494	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V495	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V496	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V497	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V498	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V499	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash
V500	١١٢	عبد الرحمن	١٥	١٠	١	١٧١٠	١٢	٧١٠	١٢	٧١٠	Cash

التكامل (٣-٢): كشف حساب المكالمات.

Sign:
Time:

١٠٧

النتائج الخاصة

- يتعرّف النماذج والسجلات المستخدمة في مقسم الفندق (تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة، وقائمة أسعار المكالمات، وقائمة أسماء الضيوف المقيمين).
- يوضّح محتويات النماذج والسجلات (تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة، وقائمة أسعار المكالمات، وقائمة أسماء الضيوف المقيمين).

المفاهيم والمصطلحات

الضيوف المقيمون

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

- التعلم في مجموعات، المناقشة ضمن فريق
- تقسيم الطلبة عدّة مجموعات مع تعيين قائد ومقرّر لكلّ منها.
- تناقش كلّ مجموعة النماذج والسجلات والتقارير التي حضرها المعلم قبل بداية الحصة، وعرضها أمام الطلبة .
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد النماذج والسجلات والتقارير المستخدمة في قسم الهاتف في الفندق، ومعرفة محتوياتها.
- تعرّض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- تسلّم كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

٥- تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة Fire Alarm Trouble & Maintenance Sheet

تقرير يُعدّه موظف المقسم في حال انطلاق جرس الإنذار، ويتضمّن هذا التقرير التاريخ والساعة التي انطلق فيها جرس الإنذار، والمكان الذي انطلق منه الجرس، إضافة إلى تسجيل اسم المدير المسؤول الذي أعلم بذلك، والإجراء الذي اتُخذ واسم موظف المقسم، كذلك تُسجّل إجراءات الصيانة التي تمت على المقسم أو على لوحة التحكم بنظام الحريق، لاحظ الشكل (٣-٥).

Fire Alarm Trouble & Maintenance Sheet					
تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة					
الموظف Initial	الإجراء Action	تم إبلاغ Reported To	الحدث Event	الوقت Time	التاريخ Date
مراد داود	صيانة لوحة التحكم من قبل الشركة الصنعة حسب برنامج الصيانة الدورية	مدير الصيانة مدير الأمن	صيانة لوحة التحكم	٢:١٥ مساءً	٢٠١٠/٥/١١
مراد داود	إجراء جريبي	المدير العام مدير الصيانة مدير الأمن	انطلاق جرس الإنذار في منطقة المكاتب الأتارية	٤:١٥ مساءً	٢٠١٠/٥/١١

الشكل (٣-٥): تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٣ - ٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

٦- قائمة أسعار المكالمات Telephone Prices List

قائمة تبيّن أسعار المكالمات الدولية والوطنية والمحلية، سواء أكان ذلك حسب الدقيقة أم حسب المكالمات.

٧- قائمة أسماء الضيوف المقيمين Guests In- House List

قائمة يُعدّها موظف قسم الاستقبال عن واقع لوحة الغرف، وتتضمّن أسماء الضيوف المقيمين في الفندق وأرقام غرفهم وبعض التفاصيل الأخرى، مثل تاريخ القسوم والمغادرة، وعدد الأشخاص، والجنسية، ونوع إقامة الضيف. وتوزّع نسخ من هذه القائمة على الأقسام المعنية لتسهيل إنجاز مهامهم بكفاءة، ويُلاحظ ترتيب الأسماء في هذه القائمة أبجدياً وحسب اسم العائلة. انظر الشكل (٦-٣).

قائمة أسماء الضيوف المقيمين Guests In - House List						
Day: Saturday						اليوم السبت
Date: 29 / 9 / 2010						التاريخ: ٢٠١٠/٩/٢٩
اسم الضيف Guest Name	رقم الغرفة Room No.	تاريخ القسوم Date - In	تاريخ المغادرة Date - out	عدد الأشخاص No. of Pax	الجنسية Nationality	ملاحظات Remarks
Amara Abed K.	٦١٢	٩/٢٥	١٠/٥	٢	JOR	BO
Bahar Rami y.	٤٢٠	٩/٢٢	١٠/١	١	LEB	BB
Carpenter Anderson	٣٢٤	٩/٢٠	١٠/٣٠	١	USA	HB
Dahbour Emad M.	١٠٧	٩/٢٩	١٠/٢	٢	JOR	FB
						منامة فقط BO =
						منامة - إفطار BB =
						منامة - إفطار - غداء أو عشاء HB =
						منامة - ثلاث وجبات FB =

الشكل (٦-٣): قائمة أسماء الضيوف المقيمين.

١١١

٨ - دليل الهاتف Telephone Directory

دليل يتضمّن أسماء المشتركين وأرقامهم جميعاً سواء أكانوا أفراداً أم مؤسسات خاصة، أم حكومية.

٩ - سجل العناوين والأرقام Addresses and Numbers Record

سجل يحتوي على جميع العناوين والأرقام التي تستخدمها إدارة الفندق للرجوع إليها عند الحاجة.

١٠ - التقارير اليومية Daily Reports

تتوزّع هذه التقارير من فندق إلى آخر وذلك حسب نظام الفندق وحجمه ونوعية الخدمات المقدمة فيه، تُستخرج التقارير عادة في أثناء الوردية الليلية لتتقدمها للإدارة في صباح اليوم التالي، لتابعة وتحليل أنشطة الفندق المختلفة في اليوم السابق، واتخاذ ما يلزم من ترتيبات أو قرارات.

فكر

هل يوجد سجلات ونماذج أخرى لم يتمّ ذكرها؟

قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في أهمية السجلات والنماذج والتقارير المستخدمة في قسم الهاتف (المقسم)، واعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

١١٢

النتائج العملي

أن يعيّن نموذج فواتير الهاتف.

المعلومات النظرية

يعيّن موظف المقسم نماذج مختلفة، منها نموذج فاتورة الهاتف، التي تُعد ذات أهمية كبيرة، وذلك لضبط عدد دقائق المكالمات وتحديداتها، وبيان قيمتها النقدية، وترحيل حسابها على فاتورة الضيف الرئيسية، ويجب على موظف المقسم توخي الدقة والحذر عند إعداد هذه الفواتير وترحيلها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج فاتورة الهاتف.
- آلة حاسبة.
- قرطاسية (أقلام رصاص، حبر).

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

تمرين / نموذج فواتير الهاتف.

الموضوع

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات فواتير الهاتف.
- يعيّن نموذج فواتير الهاتف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
 - ما المعلومات الأساسية التي تحتويها فاتورة الهاتف؟ ما أوجه الاختلاف بين فواتير الهاتف في الفنادق؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى المعلومات الأساسية وأوجه الاختلاف بين فواتير الهاتف في الفنادق.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣-٣): تعبئة نموذج فواتير الهاتف كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٣-٣): تعبئة نموذج فواتير الهاتف.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

انظر ملحق (٣-٦) من أدوات التقويم.

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٣ - ٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للمعلم

للطالب

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل رقم غرفة النزول الذي طلب المكالمة في المكان المخصص على الفاتورة.
- دوّن التاريخ واسم الشخص (الضيف) المتصل.
- سجّل اسم الدولة أو المدينة التي يريد الاتصال بها، رقم الهاتف المطلوب.
- سجّل وقت طلب المكالمة، ووقت انتهائها.
- احسب عدد الدقائق التي استغرقتها المكالمة.
- سجّل ثمن المكالمة بعد حسابها كما يأتي: عدد الدقائق × سعر الدقيقة.
- احسب قيمة بدل الخدمة كما يأتي: ثمن المكالمة × نسبة بدل الخدمة.
- احسب قيمة الضريبة كما يأتي: مجموع قيمة المكالمة وبدل الخدمة × نسبة الضريبة.
- أجمع قيمة الفاتورة (المجموع العام) كما يأتي: قيمة المكالمة + قيمة الخدمة + قيمة الضريبة.
- دوّن أسمك وتوقيعك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين علمي

- عنيّ نموذج فاتورة الهاتف مستعيناً بالبيانات الآتية، علماً بأن المبلغ قد سُجّل على الحساب.
- اسم الضيف: علي محمود الكيكي
 - الرقم المتسلسل: ٠٧٨٤٥١
 - رقم الغرفة: ٥١٤
 - التاريخ: ٢٠٠٨/١١/١٢
 - مكان الاتصال: السعودية/ جدة
 - رقم الهاتف: ٠٠٩٦٦٧٦٥١٥٤٥
 - عدد الدقائق: ٥ دقائق
 - سعر الدقيقة: ٠,٥٠٠ فلس

١١٤

- بدل الخدمة: ١٠٪
- ضريبة حكومية: ١٦٪

Tele/Fax Voucher		فاتورة هاتف/ فاكس	
Voucher No. : رقم الفاتورة :		Room No. : رقم الغرفة:	
Guest Name: اسم الضيف		Date: / / التاريخ:	
Country / City	المدينة/ الدولة		
Tele. No.	رقم الهاتف		
Time Requested	وقت طلب المكالمة		
Time Disconnected	وقت انتهاء المكالمة		
No. of Minutes	عدد الدقائق		
		فلس	دينار
Total	المجموع		
10% S. charge	١٠٪ بدل خدمة		
16% G. Tax	١٦٪ ضريبة حكومية		
Grand Total	المجموع العام		
Remarks	ملاحظات	Cash	نقداً
Operator Sign	توقيع الموظف	Credit	دين
Guest Sign	توقيع الضيف		

معايير التقويم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

١١٥

النتائج العملية

أن يعيّن نموذج كشف حساب المكالمات.

المعلومات النظرية

يُعيّن موظف المقسم نماذج مختلفة، منها نموذج كشف حساب المكالمات، ولهذا النموذج أهمية كبيرة في ضبط عدد المكالمات الصادرة من الفندق، وتحديد إيرادات قسم الاتصالات، حيث يسجل موظف المقسم المكالمات الصادرة جميعها على النموذج ويطابقها مع الفواتير، ومن ثم تُرسل إلى قسم المحاسبة لتدقيقها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج كشف حساب المكالمات.
- نموذج فاتورة الهاتف.
- آلة حاسبة.
- قرطاسية (أقلام رصاص، حبر).

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع / تمرين / نموذج كشف حساب المكالمات.

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات نموذج كشف حساب المكالمات.
- يعيّن نموذج كشف حساب المكالمات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال السؤالين الآتيين:
- ما المعلومات الأساسية التي يحتويها نموذج كشف حساب المكالمات؟
- متى يتم إغلاق كشف حساب المكالمات الهاتفية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة محتويات كشف حساب المكالمات الهاتفية، وكيفية تعبئته، ومتى يتم إغلاق الكشف.

التعلم من خلال النشاط، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣-٤) تعبئة نموذج كشف حساب المكالمات كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل وتكليفها بالمهام المطلوبة.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٣-٤) تعبئة نموذج كشف حساب المكالمات.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٣-٧) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٣ - ٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

للطالب

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب الرقم المتسلسل، ورقم الغرفة، واسم الشخص المتصل.
- اكتب اسم الدولة والمدينة المتصل بها، ورقم الهاتف الذي تم الاتصال به.
- سجّل مدة المكالمة، وقيمتها وسجلها في الخانة المخصصة لكل منهما.
- سجّل قيمة بدل الخدمة، وقيمة الضريبة في الخانة المخصصة لكل منهما.
- سجّل قيمة المكالمة الكلي في خانة المجموع الكلي.
- سجّل قيمة المكالمة في خانة النقد إذا تم دفعها نقدًا أو سجلها في خانة الدين إذا كانت على الحساب.
- اجمع الأعمدة في نهاية دوام العمل.
- احفظ التمرين في ملف التدريب الخاص بك.

تمرين عملي

عَبِّئْ نموذج كشف حساب المكالمات المستخدم في القسم، مستعينًا بالبيانات الآتية، علمًا بأنّ الضيف قام بدفع المبلغ نقدًا.

- اسم الضيف: محمد خليل حميد
- الرقم المتسلسل: ١٤٥٢
- رقم الغرفة: ٩٠٥
- مكان الاتصال: لندن
- رقم الهاتف: ٠٠٤٤١٢٥٩٨٧٤١٤
- عدد الدقائق: ١٥ دقيقة
- سعر الدقيقة: ٠,٨٠٠ فلس
- المجموع: ١٢,٠٠٠ دينار
- بدل الخدمة: ١٠٪ () دينار
- ضريبة حكومية: ١٦٪ () دينار
- المجموع العام: () دينار

معايير التقويم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

النتائج الخاصة

- يتعرّف خطوات تدقيق فواتير الاتصالات مع كشف حساب المكالمات
- يفرّغ فواتير الهاتف (الاتصالات) على نموذج كشف حساب المكالمات.
- يدقّق فواتير الهاتف (الاتصالات) مع نموذج كشف حساب المكالمات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين :
- ما الهدف من تدقيق الفواتير المحاسبية؟ كيف يمكن مطابقة مجاميع كشف حساب المكالمات الهاتفية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى الهدف من تدقيق الفواتير، وكيفية مطابقة مجاميع كشف حساب المكالمات الهاتفية .

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣ - ٥) تدقيق فواتير الاتصالات مع نموذج كشف حساب المكالمات كما يأتي :
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات وتعيين مقرّر لكلّ منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٣ - ٥) تدقيق فواتير الاتصالات مع نموذج كشف حساب المكالمات.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج العملي

أن يدقّق فواتير الاتصالات مع كشف حساب المكالمات.

المعلومات النظرية

على موظف القسم تدقيق فواتير الاتصالات مع كشف حساب المكالمات، وذلك للتأكد من صحة المجاميع ومطابقتها، وبعد الانتهاء من ذلك، يُوقّع الموظف على النموذج، ثم يُرسله إلى قسم المحاسبة مرفقاً بنسخة من كل فاتورة لغايات التدقيق والحفظ.

التجهيزات والمواد اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- فواتير الاتصالات.
- نماذج كشف حساب المكالمات.
- قرطاسية (أقلام رصاص، أقلام حبر)

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإعراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخصّ تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).
- دقة الإنجاز وسرعته.

فاتورة (٤)	فاتورة (٣)
- اسم الضيف: عبد الرحمن محمد يوسف	- اسم الضيف: عماد سليم دحور
- الرقم المتسلسل: ١٥٠٥	- الرقم المتسلسل: ١٥٠٤
- رقم الغرفة: ٣٢٤	- رقم الغرفة: ٣١٧
- مكان الاتصال: لبنان/ بيروت	- مكان الاتصال: ألمانيا/ برلين
- رقم الهاتف: ٠٠٩٦١١٦٦٤٤٣٣٢	- رقم الهاتف: ٠٠٤٩٣٠٩٩٦٨٧٨٧
- عدد الدقائق: ٢٠ دقيقة	- عدد الدقائق: ١٢ دقيقة
- سعر الدقيقة: ٠,٥٠٠ فلس	- سعر الدقيقة: ٠,٧٥٠ فلس
- المجموع: ١٠,٥٠٠ دينار	- المجموع: ٩,٠٠٠ دينار
- بدل الخدمة: ١٠٪ (١,٥٠٠) دينار	- بدل الخدمة: ١٠٪ (٠,٩٠٠) دينار
- ضريبة حكومية: ١٦٪ (١,٧٦٠) دينار	- ضريبة حكومية: ١٦٪ (١,٥٨٤) دينار
- المجموع العام: (١٢,٧٦٠) ديناراً	- المجموع العام: (١١,٤٨٤) ديناراً

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات نموذج الرسالة الهاتفية.
- يعبئ نموذج الرسالة الهاتفية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
- ما أهمية استخدام نموذج الرسالة الهاتفية لكل من الفندق والضيف؟
- كيف يتم تسليم الرسائل للضيف؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى تحديد أهمية نموذج الرسالة الهاتفية لكل من الفندق والضيف، وكيفية تسليم الرسائل للضيف.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣ - ٦) تعبئة نموذج الرسالة الهاتفية كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل وتكليفها بالمهام المطلوبة.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٣ - ٦) تعبئة نموذج الرسالة الهاتفية.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

النتائج العملية

أن يعبئ نموذج الرسالة الهاتفية.

المعلومات النظرية

يعبئ موظف المقسم نماذج مختلفة منها نموذج الرسالة الهاتفية، وهو أحد أهم النماذج المستخدمة في الفندق بشكل عام لما له من أهمية لدى الضيوف، ولأهمية المعلومات التي قد تتضمنها الرسالة، ويُعبئ هذا النموذج بعد التأكد أن الضيف غير موجود في غرفته أو في أي مرفق من مرفق الفندق العامة، ويتم تدوين المعلومات على النموذج بشكل واضح، ووضعه في لوحة المفاتيح لحين قدوم الضيف أو إرساله لغرفته، ويجب الحرص والانتباه لتسليم الرسالة للضيف في أسرع وقت دون تأخير.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج الرسالة.
- قرطاسية (أقلام رصاص، أقلام حبر).
- هاتف.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع عملي (ساعتان).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن المواقع السياحية في الضواحي.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

- أداة التقويم: سلم التقدير، (٣-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم الضيف في المكان المخصص لذلك في النموذج.
- دوّن التاريخ والوقت الذي وردت فيه المكالمة.
- سجّل اسم الشخص الذي طلب الضيف.
- سجّل من أيّ دولة أو مدينة ورد الاتصال.
- اسأل المتصل عن رقم هاتفه ليعاود الضيف الاتصال به.
- اكتب الملاحظة أو الرسالة للضيف بخط واضح.
- سجّل اسمك وتوقيعك بصفتك متلقي الرسالة.
- حدّد وقت استلام الرسالة بإدخالها في الساعة الطابعة.
- ضعها جانب مفتاح غرفة النزول على لوحة المفاتيح.
- سلّم الرسالة للضيف عند عودته أو أرسلها لغرفته.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

اتصل السيد عادل فريد من الرياض، الساعة التاسعة وعشر دقائق صباح يوم الثلاثاء الموافق ٢٠١٠/٨/١١ بمأمور المقسم محمد حسن، وطلب الحديث إلى السيد حسين يوسف المقيم في الغرفة رقم (٥٠٦)، وبعد التأكد أنّ النزول خارج الفندق، أعطى السيد عادل فريد مأمور المقسم رقم هاتف منزله (٠٠٩٦٦١٥٦١٢٣٧٨)، وطلب إبلاغ النزول حال عودته بضرورة الاتصال به.

فرّغ البيانات السابقة في نموذج الرسالة.

١٢٢

MESSAGE FORM

To Mr.	إلى السيد:	Room No.	رقم الغرفة
From Mr.	من السيد:	Tel.:	هاتف:
Date	التاريخ:	Time	الوقت:
Received By	اسم المستلم:		
Message			
الرسالة			
تمنى لكم طيب الإقامة معنا			

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

١٢٤

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات نموذج إيقاظ الضيوف.
- يعيّن نموذج إيقاظ الضيوف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
- ما أهمية استخدام نموذج إيقاظ الضيوف لكل من الفندق والضيف؟
- كيف يتم تقديم خدمة إيقاظ الضيوف؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى تحديد أهمية نموذج إيقاظ الضيوف، وكيفية استخدامه.

التعلم من الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣ - ٧) تعبئة نموذج إيقاظ الضيوف كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل وتكليفها بالمهام المطلوبة.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٣ - ٧) تعبئة نموذج إيقاظ الضيوف.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

النتائج العملية

أن يعيّن نموذج الإيقاظ.

المعلومات النظرية

يعيّن موظف المقسم نماذج مختلفة، منها نموذج إيقاظ الضيوف، الذي يُعدّ على جانب كبير من الأهمية للفندق والضيف، حيث يُسجّل الموظف موعد إيقاظ الضيف في الوقت المحدّد من قبل الضيف، ويراعي الحرص الشديد عند تسجيل مواعيد الإيقاظ وتنفيذها بكلّ دقة، كما يجب التأكّد من إيقاظ الضيف بشكل تام وبأسلوب صحيح.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج إيقاظ الضيوف.
- قرطاسية (أقلام رصاص، أقلام حبر).
- هاتف.

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإعراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخصّ تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع عملي (ساعتان).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٣ - ١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ في المكانين المخصصين على النموذج المرفق.
- دوّن في خانة الحالات الخاصة رقم غرفة الضيف، والوقت الذي يرغب الاستيقاظ فيه إذا كان وقتًا غير تلك الأوقات المدونة على النموذج.
- اكتب أرقام غرف المجموعة السياحية في خانة الوقت الذي يرغبون الاستيقاظ به.
- اكتب أرقام غرف الأفراد في خانة الوقت الذي يرغبون الاستيقاظ به.
- اتصل على الغرفة، عندما يحين وقت إيقاظ الضيف.
- تأكد من إيقاظ الضيف.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

طلب الضيف في غرفة رقم ٩٠٣، إيقاظه الساعة السادسة والنصف صباحًا، في حين طلب ضيف آخر مقيم في الغرفة ٤٠٥، إيقاظه الساعة السابعة وخمس وأربعين دقيقة، وطلب ضيف آخر في غرفة رقم ٦٠٧، إيقاظه الساعة الحادية عشر والنصف صباحًا، سجّل البيانات السابقة على نموذج كشف إيقاظ الضيوف.

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

١٢٦

Wake-Up Call Sheet		Date: / / 20															
3:15	3:30	3:45	4:00	4:15	4:30	4:45	5:00	5:15	5:30	5:45	6:00	6:15	6:30	6:45	7:00	7:15	7:30
7:45	8:00	8:15	8:30	8:45	9:00	9:15	9:30	9:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00
SPR	NOV	W.C.	ROOM	NO.	W.C.	NO.	W.C.	NO.	W.C.	NO.	W.C.	NO.	W.C.	NO.	W.C.	NO.	W.C.
Name		Room No.		Room No.		Room No.		Room No.		Room No.		Room No.		Room No.		Room No.	
Group Name		Group Name		Group Name		Group Name		Group Name		Group Name		Group Name		Group Name		Group Name	

١٢٧



الموضوع

تمرين / قائمة الضيوف المقيمين.

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات قائمة الضيوف المقيمين.
- يعي قائمة الضيوف المقيمين.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر ، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
- ما هدف إعداد قائمة بأسماء الضيوف المقيمين؟
- بين الأقسام التي يتم توزيع قائمة الضيوف المقيمين عليها.

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى إعداد قائمة بأسماء الضيوف المقيمين، وتحديد الأقسام التي يتم توزيعها عليها.

التعلم من خلال النشاطات، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣-٨) إعداد قائمة الضيوف المقيمين كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل وتكليفها بالمهام المطلوبة.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٣-٨): إعداد قائمة الضيوف المقيمين.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

التمرين (٣-٨) قائمة الضيوف المقيمين

النتائج العملية

أن يعي قائمة الضيوف المقيمين.

المعلومات النظرية

يحرص قسم الدوائر الأمامية على إعداد قائمة بأسماء الضيوف المقيمين في الفندق، ثم يتم توزيعها على أقسام الفندق المعنية، ومن هذه الأقسام قسم الهاتف (الاتصالات) لمعرفة أسماء وأعداد المقيمين في الفندق بشكل يومي وأرقام غرفهم، ونوعية إقامة كل ضيف وبعض التفاصيل الأخرى، وتحفظ هذه القائمة في القسم للرجوع إليها عند الحاجة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج قائمة الضيوف المقيمين.
- قسطاسية (أقلام رصاص، حبر، أوراق).

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب اسم الضيف كما ورد في جواز السفر أو بطاقة التسجيل.
- سجّل رقم الغرفة، وسعرها، وتاريخ القدوم والمغادرة.
- سجّل جنسية الضيف وعدد الأشخاص.

١٤٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٣-١١) من أدوات التقييم.



النتائج العملية

أن يعيّن نموذج تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة.

المعلومات النظرية

يكتب موظف المقسم ملاحظات على تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة كلما دعت الحاجة لذلك سواء من انطلاق جرس إنذار الحريق أو القيام بصيانة أجهزة الحريق والمقسم. ويجب ذكر الحالة والساعة والتاريخ بدقة، واسم الشخص أو القسم الذي أبلغ بالأمر لحظة حدوثه.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة.
- قرطاسية (أقلام، أوراق).

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل التاريخ والوقت بدقة.
- سجّل الحالة (الحدث) بالضبط.

١٢٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع / تمرين / تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة.

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة.
- يعيّن نموذج تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه السؤالين الآتيين:
- ما هدف تعبئة تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة؟ أين يتم الاحتفاظ بتقارير جرس إنذار الحريق والصيانة؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة محتويات التقرير، والهدف من تعبئته، وأين يتم الاحتفاظ فيه.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣ - ٩) تعبئة نموذج تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل وتكليفها بالمهام المطلوبة.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٣ - ٩) تعبئة نموذج تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

الملاحق (٣-١٢) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع عملي (ساعتان).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير، (٣-١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

- سجّل اسم أو وظيفة الشخص الذي قمت بإبلاغه.
- سجّل الإجراء الذي أُتخذ، ثم وقّع على التقرير باسمك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

في الساعة العاشرة صباحاً من يوم الأحد، تاريخ ٢٠١٠/٩/١٢، انطلق جرس إنذار الحريق في الطابق الأول في منطقة مطعم الموظفين، أبلغت مدير الأمن ومدير الصيانة على الفور، وبعد التحقق من الأمر وجد أنّ الجرس انطلق نتيجة وجود دخان من سجاثر الموظفين ولا يوجد حريق فعلي. سجّل التفاصيل السابقة في تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة المرفق.

Fire Alarm Trouble & Maintenance Sheet					
تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة					
التاريخ Date	الوقت Time	الحدث Event	تم إبلاغ Reported To	الإجراء Action	الموظف Initial

معايير التقويم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

تتطلب الخدمات المقدمة داخل الفندق تسيماً وتوصلاً مستمراً بين أقسام الفندق المختلفة؛ لضمان تقديم الخدمات الفندقية بأفضل المستويات.

١- طرق التواصل

تم عملية التنسيق والتواصل بين هذه الأقسام من خلال تبادل المعلومات بين موظفي أقسام الفندق بعدة طرق، أهمها:

أ - الهاتف.

ب- شبكة الإنترنت الداخلية.

ج- شبكة الإنترنت.

د - النماذج والتقارير والمذكرات مثل: شريحة

الحجز، وشريحة الوصول، وقائمة القادمين، وقائمة المغادرين، والقسائم السياحية، وتقرير التنبؤ بأعداد الحجوزات، وتقرير التدبير الفندقي، وطلب الصيانة، وطلبات المشتريات، وتقرير الاختلاف في حالة الغرف، وطلب المواد من المستودع، وتقارير المفقودات والموجودات... الخ.

هـ- الاتصال الشخصي المباشر (اللقاءات، والاجتماعات، والدورات التدريبية، وورشات العمل). يوضح الجدول (٣-١) مزايا وعيوب بعض طرق التواصل المستخدمة في الفنادق.

شبكة الإنترنت Intranet هي الوسيلة الإلكترونية للتواصل الداخلي وهي تتيح لموظفي الفندق التواصل فيما بينهم من خلال الرسائل الإلكترونية، والتقارير، كما تمكنهم من الوصول إلى معلومات محدّدة كل حسب صلاحيته وطبيعة عمله بكل سرعة وسهولة.

شبكة الإنترنت Interenet هي مجموعة كبيرة ومعقدة من الشبكات الإلكترونية المرتبطة ببعضها، التي تُصمّم بهدف التواصل العالمي بين مستخدمي هذه الشبكات، والوصول إلى المعلومات التي يريدونها بسهولة كبيرة وسرعة قصوى.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف طرق التواصل بين الدوائر الأمامية وأقسام الفندق المختلفة.
- يحدّد مزايا طرق التواصل وعيوبها.
- يتفهّم معوّقات التواصل.

المفاهيم والمصطلحات

شبكة الإنترنت، مزايا التواصل ومعوّقاته.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، المحاضرة

- شرح وتوضيح الآتي :
- طرق التواصل بين موظفي أقسام الفندق.
- مزايا طرق التواصل وعيوبها.
- معوّقات التواصل.
- أهميّة لغة الجسم والمظهر الخارجي في تكوين الانطباعات الإيجابية والسلبية لدى الآخرين.

التعلم التعاوني، المناقشة ضمن فريق

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة، وتكليفها بالمهام الآتية:
- مناقشة طرق التواصل
- مناقشة مزايا التواصل وعيوبه
- مناقشة معوّقات التواصل.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- القيام بعملية التدوير، (تبادل الأدوار بين المجموعات).
- تعرض كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى طرق ومزايا وعيوب ومعوّقات التواصل.
- تسلّم كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٣-١٣) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

تكليف الطلبة البحث في أحد الكتب المتخصصة في مكتبة المدرسة أو الشبكة العنكبوتية عن مزايا الاستماع الفعال ومعوقاته، وعرض ما يتم التوصل إليه على باقي زملاء في الصف.

إثراء

تكليف الطلبة البحث في المراجع المتخصصة عن عناصر لغة الجسد وتأثيرها في تكوين الانطباعات لدى الآخرين.

استراتيجيات التقويم وأدواته

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-١٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

الجدول (٣-١): مزايا طرق التواصل وعبوبها.

وسيلة الاتصال	المزايا	العيوب
الهاتف	• سريع. • يسمح بالأسئلة والأجوبة. • اتصال ذو اتجاهين. • تغذية راجعة مباشرة.	• غير موثق. • قد يساء فهم الرسالة. • قد يكون التوقيت غير مناسب. • قد يصعب إنهاء الاتصال.
المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه)	• مباشرة. • اتصال شخصي. • اتصال ذو اتجاهين. • إمكانية رصد الانفعالات.	• تحتاج إلى تفكير سريع وفوري. • قد يصعب إنهاؤها. • قوة ومركز أحد طرفي المقابلة قد يفرض ضغوطاً على الطرف الآخر.
الاجتماع	• استخدام الوسائل المرئية. • استخدام أفكار متعددة في آن واحد. • اتصال ذو اتجاهين.	• ضياع الوقت في حال غياب التنظيم. • عدم ملائمة وقت الاجتماع. • التردد في المصارحة.
المذكّرة	• مختصرة. • توثيق رسمي. • منظمة ومتسلسلة المعلومات. • سهولة التعميم.	• لا يوجد سيطرة على مستلم الرسالة. • ليست شخصية. • اتصال ذو اتجاه واحد. • تغذية راجعة بطيئة.
التقرير الرسمي	• كامل وشامل. • منظم ومتسلسل الأفكار. • سهل التعميم.	• ليس شخصياً. • يحتاج إلى وقت طويل للقراءة. • صعوبة فهم اللغة. • اتصال ذو اتجاه واحد. • تغذية راجعة بطيئة.

مزايا الاتصال وعبوبه

نشاط (٣-٥)

صمّم ومجموعتك عرضاً تقديمياً توضح فيه مزايا الاتصال وعبوبه، ثم اعرض ذلك على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

١٢٢

٢- معوقات التواصل

لا يتم التواصل في الفندق دون مشاكل أو معوقات، فقد تظهر بعض مصادر التشويش أو عدم انتظام تدفق الرسائل بالشكل المطلوب نتيجة لعدة عوامل، منها:

أ - عدم انتباه مُستقبل الرسالة لمحتوياتها.
ب- عدم وجود تفهم دقيق للمقصود من الرسالة، سواء بواسطة المُرسِل إليه أو المصدر.
ج- استخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين.
د - ضيق الوقت لكل من المُرسِل أو المُرسَل إليه.
هـ - التأثير الشخصي لمُستقبل الرسالة في نجاح عملية الاتصال.

هل تعلم

إن نغمة صوتك ومظهرك الخارجي يسهمان بنسبة كبيرة في تكوين الانطباع لدى الآخرين عنك.

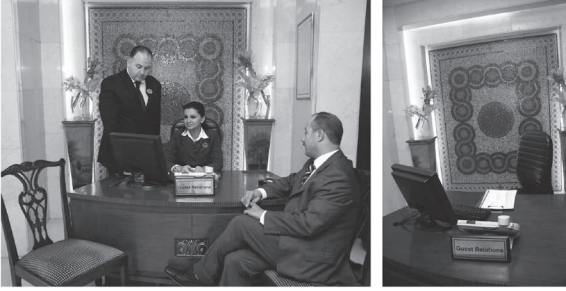
قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث في أحد الكتب المتخصصة في المكتبة عن موضوع مزايا الاستماع الفعال ومعوقاته، ثم اعرض ما توصل إليه على زملائك في الصف.

١٢٤

يُجد الآن وفي كثير من الفنادق الكبرى بأنهم قد أوجدوا قسماً خاصاً تابعاً للدوائر الأمامية مهمته الرئيسية كسب رضا الضيوف من خلال التعامل المباشر معهم، وحل مشاكلهم، وتوفير ما يحتاجون إليه بالسرعة الممكنة، وقد أطلق على هذا القسم قسم علاقات الضيوف.

على الرغم من كفاءة وفعالية موظفي الدوائر الأمامية، إلا أن ضيوف الفندق وفي مناسبات عدّة قد يجدون خطأ في شيء ما، أو ينزعجون بسبب شخص ما، أو خدمة ما، مما يجعلهم غير راضين تماماً عن إقامتهم في الفندق، ولذلك على موظفي الدوائر الأمامية أن يتوقعوا قيام بعض الضيوف بتقديم شكاوى أو إظهار استيائهم لسبب معيّن، ويتطلب ذلك منهم ابتكار استراتيجيات تساعد على حل مشاكل الضيوف بكفاءة، كما عليهم أن يمتازوا باللطف والمجاملة عند استقبالهم إحدى شكاوى الضيوف، وأن يحاولوا حل هذه المشكلة بأسرع وقت ممكن وأفضل طريقة بهدف كسب رضاهم. لاحظ الشكل (٧-٣).



الشكل (٧-٣): مكتب قسم علاقات الضيوف.

١٣٥

نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين
Daily V.I.P Treatment Form

من: قسم علاقات الضيوف
الوقت: ١٠:٣٠ صباحاً
التاريخ: ٢٠٠٨/١٠/١٥
إلى: قسم خدمة الغرف، قسم التدبير الفندقي
نسخة إلى: المدير العام، م. الدوائر الأمامية، م. الطعام والشرب، الشيف.
الموضوع: ضيافة الأشخاص المهمين اليومية
صباح الخير

From: Guest Relations
Time Sent: 10:30 am
Date: 15/10/2008
To: Room Service, Housekeeping
Cc: GM, F.O.M, F&B.M, Ex. chef
Subject: V.I.P Treatments for Today
Good Morning

يرجى العلم بأن الضيافة لهذا اليوم كما هو مبين في الجدول:
Kindly note that the following are the VIP treatments for today

الإجراء Action	السبب Reason	وقت الوصول Arrival Time	رقم الغرفة Room No.	الضيافة Amenities	الاسم Name
	Hotel Membership	7:30 Pm	1818	V 1	Mr. Baban. A. Samer
Done	Repeat Guest	In- House	1215	V 2	Mr. Dabhour Emad
Done	First Stay	In- House	1720	V 3	Miss. Ziad Reham
	Long Stay	9:30 Pm	1211	V 4	Mr. & Mrs. Carpenter
	First Stay	8:00 Pm	1414	V 3	Mr. Jaber Othman

الإجراء Action	الاسم Guest Name	رقم الغرفة Room No.	المناسبة Events
			عيد ميلاد
			حفلة زفاف
	Mr. & Mrs. John	1822	ذكرى زواج
Done	Mr. & Mrs. Kurdi	2020	شهر عسل
	Mr. Naim Ali (Head office)	1109	أخرى

الشكل (٨-٣): نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين.

١٣٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف مهمّات قسم علاقات الضيوف.
- يصنف شكاوى الضيوف.

المفاهيم والمصطلحات

الضيوف المهمّون، شكاوى فنيّة، شكاوى اتجاهيّة

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة الآتية:
- ما أهميّة وجود قسم لعلاقات الضيوف في الفندق؟ هل يمكنك تحديد مهمّات قسم علاقات الضيوف في الفندق؟ برأيك، لم تشجّع إدارات الفنادق الضيوف على إظهار شكواهم؟ ما أصناف شكاوى الضيوف في الفنادق؟ هل تعرف قواعد التعامل مع شكاوى ضيوف الفندق؟ اذكر بعضاً منها.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى تحديد مهمّات قسم علاقات الضيوف، وتصنيف الشكاوى، وفهم قواعد التعامل معها.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة لمجموعات وتكليفها بالمهمّات الآتية:
- تحديد مهمّات قسم علاقات الضيوف.
- تصنيف أنواع شكاوى الضيوف.
- تحديد قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- يطلب المعلم من الطلبة الرجوع إلى ملحق أوراق العمل (٣-٣)، ويستخدمونها في أثناء تنفيذ المجموعات للمهمّات.
- تعرض كل مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى مهمّات قسم علاقات الضيوف، وتحديد أنواع شكاوى الضيوف، وفهم قواعد التعامل مع الشكاوى.
- تسلّم كل مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٣-١٤) من أدوات التقويم. وملحق (٣-٣) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مناقشة مشكلة حدثت مع أحد أفراد المجموعة، وكيفية التعامل معها وإيجاد الحلول لها، وعرض ما يتوصلون إليه على زملاء في الصف بإشراف المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-١٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kavanaugh Raphael R., & Ninemeier Jack D., Supervision in the Hospitality Industry: Third Edition, USA, 2001

للطالب

١- مهام قسم علاقات الضيوف Guest Relations Duties

من أهم واجبات هذا القسم:

- أ – العمل على راحة الضيوف في أثناء إقامتهم.
- ب – فحص وتدقيق جاهزية الغرف.
- ج – القيام بجولات للزوار والضيوف في مرافق الفندق.
- د – تزويد الزوار والضيوف بالمعلومات التي قد يطلبونها.
- هـ – إكمال تعبئة ملفات الضيوف بالمعلومات اللازمة للرجوع إليها عند الحاجة.
- و – التعامل مع شكاوى الضيوف ومتابعتها.
- ز – استقبال الضيوف المهمين (VIP) ومرافقتهم إلى غرفهم وطلب تقديم ضيافة خاصة لهم في غرفهم، كما في الشكل (٣-٨).

قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في مركزية أو لا مركزية الاتصال والتواصل في عمل قسم علاقات الضيوف، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

١٣١

٢- شكاوى الضيوف Guest Complaints

تشجع إدارة الفندق الضيوف والزوار على تقديم الشكاوى بعدة طرق، منها: نماذج الاقتراحات والشكاوى، والاستبانات، والاتصال المباشر، وذلك بهدف تعرف عدد الشكاوى، وأنواعها، وطبيعتها والعمل على حلها بالسرعة الممكنة. فمغادرة ضيف واحد غير راض عن الخدمات المقدمة له في الفندق قد يتسبب في خسارة كبيرة جداً من وجهة نظر الفندق خاصة إذا قام هذا الضيف بإبلاغ كل من يعرفهم عن عدم رضاه عن الإقامة في هذا الفندق، وعلى العاملين في الفندق إدراك أن تكلفة اجتذاب ضيف جديد إلى الفندق تزيد على عشرة أضعاف تكلفة الاحتفاظ بهذا الضيف. ويمكن تصنيف شكاوى الضيوف على النحو الآتي:

أ – شكاوى فنية Mechanical Complaints: معظم

شكاوى ضيوف الفندق ترجع في الغالب إلى الخلل الناجم عن وظائف معدات وأجهزة الفندق، والتي تتعلق بالأمور الوظيفية والميكانيكية لتلك المعدات والأجهزة، مثل الأعطال التي تحدث داخل غرف الضيوف كالإضاءة، والعطل في مكيف الهواء، والأعطال في مفاتيح الغرف، والأعطال التي قد تحدث في التلفزيون أو برجة القنوات، والأعطال في الأثاث، وأعطال المصعد، وأعطال ماكينة الثلج،...إلخ.

ويمكن التقليل قدر الإمكان من هذه المشاكل من خلال تسجيل شكاوى الضيوف في سجل الملاحظات، ومتابعة عملية إصلاح هذه الأعطال مع القسم المعني بذلك.

ب- شكاوى اتجاهية Attitudinal Complaints: عادة ما يتقدم

الضيف بهذا النوع من الشكاوى عند تلقيه معاملة غير محببة من قبل موظفي الفندق، وقد يُقدّم الضيف أيضًا مثل هذه الشكاوى في حالة شعوره بالضيق نتيجة سماعه حوارات ونقاشات موظفي الفندق، أو من خلال توجيه النقد للفندق من قبل الموظفين عندما يتبادلون الحديث مع ضيوف الفندق.

١٣٨

النتائج الخاصة

- يحدّد قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف.
- يوضّح قواعد التعامل مع الشكاوى.

المفاهيم والمصطلحات

شكاوى تتعلق بالخدمة ، شكاوى غير عادية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالآتي:
 - تحديد قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف.
 - تصميم عرض تقديمي يوضّح قواعد التعامل مع شكاوى أحد الضيوف المتعلقة بسرقة حاجيات خاصة به من غرفته في الفندق، وعرضها على طلبة الصف.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- يطلب المعلم من الطلبة الرجوع إلى ملحق أوراق العمل (3-3)، ويستخدمونها في أثناء تنفيذ المجموعات للمهمّات.
- تعرض كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف.
- تسلّم كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق

ج- شكاوى تتعلّق بالخدمة Service - related Complaints: يُقدّم بعض الضيوف شكاوى تتعلّق بالخدمة المقدمة في أيّ مرفق من مرافق الفندق وذلك عندما يشعر بأن الخدمة لا ترقى إلى المستوى المطلوب، أو التأخير في تقديم الخدمة، مثل التأخير في إيصال الحفائب، وعدم ترتيب الغرف وتنظيفها حسب المستوى المتوقع، وبعض الصعوبات التي تواجه الضيف عند استخدام الهاتف، وعدم إيقاظه في الوقت المحدد، والمشاكل المتعلقة بخدمة تقديم الطعام والشراب، كتأخير الخدمة أو تقديمها بدرجة حرارة غير مناسبة لنوعية الطعام أو الشراب المقدم.

د - شكاوى غير عادية Unusual Complaints: يتقدّم الضيوف في بعض الحالات بشكاوى غير اعتيادية، كالاتقار لوسائل النقل العام، أو حالة الطقس السيء، وفي بعض الفنادق مثلاً قد يشتكي الضيف من عدم وجود مسبح في الفندق وغيرها من الشكاوى غير الاعتيادية، وفي مثل هذه الحالات من الطبيعي أنّ الفندق لا يملك السيطرة على الظروف الخارجية والشكاوى غير الاعتيادية، لذلك تقوم الإدارة في الفنادق بإعداد العاملين في الدوائر الأمامية وتدريبهم على التعامل مع مثل هذا النوع من الشكاوى، ومحاولة التعامل معها بكل هدوء ودبلوماسية والإصغاء للضيف ليُعبّر عن وجهة نظره أو ما قد يحول في خاطره.

٣- قواعد التعامل مع الشكاوى: Rules of Handing Complaints

- يوجد قواعد عامة يجب على الموظفين اتباعها في التعامل مع شكاوى الضيوف، أهمها:
 - أ - استمع جيداً، وأظهر الاهتمام والتعاطف مع الضيف.
 - ب - إذا شعرت بأنّ الضيف غاضب جداً، حاول إبعاده إلى مكان هادئ بعيد عن الضيوف الآخرين حتى لا يتسبب في إزعاجهم.
 - ج - ابق هادئاً، ولا تأخذ موقفاً دفاعياً أو عدائياً من الضيف.
 - د - اظهر اهتماماً شخصياً بالشكوى، استخدم اسم الضيف أكثر من مرة، خذ الشكوى على محمل الجد.
 - هـ - اظهر للضيف كلّ اهتمامك، وركّز على المشكلة وليس على من ستضع اللوم، لا تقل ما يمكن أن يعده الضيف إهانة له.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة مسبقاً بتصميم عرض تقديمي يوضح قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف في الفندق بإشراف المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم:

- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kavanaugh Raphael R., & Ninemeier Jack D., Supervision in the Hospitality Industry: Third Edition, USA, 2001

للطالب

و - اكتب ملاحظات عن المشكلة (طبيعة المشكلة، الوقت، مكان حدوث المشكلة، الموظف المتسبب بالمشكلة، اسم الضيف، رقم غرفته)، وآية ملاحظة تجدها مهمة لإيصالها للمعنيين بحل المشكلة.

ز - أخبر الضيف بما يمكن أن يحدث، قدم له عدّة خيارات. لا تُقدّم وعوداً للضيف ولا تتجاوز صلاحياتك.

ح - أبلغ الضيف بالوقت المتوقع لحل المشكلة، كن محدّداً، لكن أعطِ الوقت الكافي لحل المشكلة.

ط - تابع مع الشخص المعني ما أُجِرَ بخصوص حل المشكلة.

ي - تابع المشكلة مع الضيف بعد حلها وتأكد أنها قد حلت بشكل مرضي له. (اكتب تقريراً بالمشكلة، والإجراءات التي تم اتخاذها، نتيجة حل المشكلة).

قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف

نشاط (٦-٣)

صمّم ومجموعتك عرضاً تقديمياً يوضح قواعد التعامل مع شكاوى أحد الضيوف المتعلقة بسرقة حاجيات خاصة به من غرفته، ثم اعرضها على زملائك في الصف.

قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في مشكلة حصلت معك وكيف تم إيجاد الحلول لها، ثم اعرض ما توصل إليه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

١٤٠

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين.
- يعي نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة الآتية:
- ماذا نعني بالأشخاص المهمين؟ ما الهدف من إعداد نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين؟ من يملأ هذا النموذج؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى مفهوم الأشخاص المهمين، وتحديد الهدف من إعداد نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين، ومن الذي يعبئه.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٣ - ١٠) تعبئة نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل وتكليفها بالمهام المطلوبة.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٣ - ١٠) تعبئة نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

النتائج العملية

أن يعي نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين.

المعلومات النظرية

تُصنّف إدارة الفندق ضيوفها إلى أصناف عدّة حسب أهميتهم أو حسب طبيعة ونوعية إقامتهم، بحيث يتمتّع كل صنف منهم بنوع مميز من المعاملة في أثناء إقامته في الفندق، ويُشار إلى هؤلاء الضيوف بمصطلح الأشخاص المهمين (V.I.P= Very Important Persons)، ويتمّ ذلك من خلال تقديم خدمات إضافية لهم في غرفهم، كتقديم سلال الفاكهة، وأطباق الحلويات، وطاقت الزهور، وبعض أنواع المشروبات، وغيرها من الخدمات الإضافية الأخرى مجاناً، وذلك بهدف إقامة علاقات وطيدة ودائمة معهم تضمن استمرار ولائهم للفندق وتكرار إقامتهم فيه. وتتخذ أشكال هذه التصنيفات إمّا أرقاماً (4. 3. 2. 1) وإمّا أحرفاً (A. B. C. D) بحيث يدل كل رقم أو حرف على مستوى الضيافة المجانية التي يجب أن تقدّم له. ويهتم قسم علاقات الضيوف بإعداد نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين قبل وصولهم للفندق، ويتم إشعار أقسام الفندق ذات العلاقة المباشرة مع الضيف، لتقديم الخدمة المطلوبة منهم على أكمل وجه وفي الوقت الصحيح، أمّا في حالة قدوم أحد الأشخاص المهمين دون حجز مسبق، فيتم عمل نموذج خاص به وإرساله إلى الأقسام المعنية لتجهيز وإرسال الضيافة له في غرفته، وغالباً ما يحرص مدير الفندق أو يكلف من ينوب عنه لاستقبال هؤلاء الضيوف ومرافقتهم إلى غرفهم. كما يتم تقديم مثل هذه الخدمات لكل من تصادف مناسبة خاصة به في أثناء إقامته في الفندق، كأعياد الميلاد، وذكرى الزواج، وشهر العسل، أو إقامة حفل زفاف في مرافق الفندق. ولا يُدّ من ذكر أنّ معظم الفنادق تعدّ الضيوف في أول إقامة لهم في الفندق من الأشخاص المهمين.

تمرين عملي

عَبِّئْ نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين، مستعيناً بالبيانات الآتية:

الاسم Name	الضيافة Amenities	رقم الغرفة Room No.	وقت الوصول Arrival Time	السبب Reason	المناسبة EVENTS
Mr. Soud Fayes	V 2	1510	In- House	Repeat Guest	
Mr. Akel Ayman	V 3	1010	6:30 Pm	First Stay	
Miss. Majdouline A.		1401	In- House		Birthday
Mr & Mrs. Suliman		1207	11:30 Pm		Wedding Party

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٣-١٥) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٣ - ١٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Abbey James R., Hospitality Sales and Marketing:
Fourth Edition , USA , 2003

للطالب

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين.
- قرطاسية (أقلام، أوراق).

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب اسم القسم المرسل (علاقات الضيوف).
- سجّل تاريخ ووقت إرسال النموذج.
- سجّل الأقسام المرسل إليها النموذج.
- سجّل الأقسام المرسل إليها نسخ من هذا النموذج.
- اكتب اسم الضيف، وحدّد نوعية الضيافة التي ستقدم له، ورقم غرفته، أو ساعة وصوله إلى الفندق.
- اكتب سبب تقديم الضيافة.
- اكتب رقم الغرفة واسم الضيف في حال تقديم ضيافة لضيوف تصادف مناسبة خاصة بهم في أثناء إقامتهم في الفندق.
- قم بإعداد هذا النموذج على عدة نسخ، وأرسلها للأقسام المعنية (إدارة الفندق، وقسم الطعام والشراب، والمطبخ، وقسم الدوائر الأمامية).
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

١٤٢

نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين Daily V.I.P Treatment Form

من: _____
الوقت: _____
التاريخ: _____
إلى: _____
نسخة إلى: _____
الموضوع: _____
صباح الخير

يرجى العلم بأن الضيافة لهذا اليوم كما هو مبين في الجدول
Kindly note that the following are the VIP treatments for today

الإجراء Action	السبب Reason	وقت الوصول Arrival Time	رقم الغرفة Room No.	الضيافة Amenities	الاسم Name

الإجراء Action	اسم الضيف Guest Name	رقم الغرفة Room No.	المناسبة Events
			عيد ميلاد Birthday
			حفلة زفاف Wedding Party
			ذكرى زواج Anniversary
			شهر عسل Honeymooners
			أخرى Others

١٤٤

النتائج الخاصة

- يتعرّف قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف حسب تصنيفاتها.
- يطبّق قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف حسب تصنيفاتها.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

- التعلم التعاوني، الطاولة المستديرة، التفكير الناقد، التحليل
- التمهيد للدرس من خلال مناقشة الطلبة في كيفية التعامل مع تصنيفات شكاوى الضيوف حسب قواعد التعامل مع الشكاوى.
 - تقسيم الطلبة مجموعات حول طاولة مستديرة، وعرض الشكاوى عليها لتحليل كيفية التعامل معها.
 - تنفيذ التمرين (٣ - ١١) تطبيق قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تكليف مجموعات الطلبة لتحليل التمرين العملي، بحيث تصنع المجموعات حلولاً للشكاوى المعروضة عليهم، وتقديم اقتراحات لحلها حسب قواعد التعامل على ورقة جانبية.
 - مناقشة الحلول المقترحة مع باقي الطلبة في الصف، والقيام بعملية التدوير (تبادل الأدوار بين المجموعات) .
 - تسلّم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم .

معلومات إضافية

النتائج العملية

أن يطبّق قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف.

المعلومات النظرية

يتعامل قسم علاقات الضيوف مع الكثير من شكاوى الضيوف ويعمل على حلها ومتابعة رضا الضيوف وراحتهم للإجراءات التي تمت خلال مدة إقامتهم في الفندق. وفي كثير من الحالات يتم كتابة تقرير بالمشكلة، والإجراءات التي تمت للعمل على حل المشكلة، وإرساله إلى الإدارة لدراسة المشكلة وإجراءات الحل، والتدخل إذا لزم الأمر لوضع أفضل الحلول للمشاكل المشابهة وتعميمها على العاملين في الفندق لاستخدامها في المستقبل.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسية (أقلام، أوراق).

إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهئية مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في ما يخص تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي (تمثيل أدوار).

خطوات تنفيذ التمرين

مثل أدواراً مع أحد زملائك لحل إحدى المشاكل الآتية، ثم احفظ خطوات حل المشكلة التي تعاملت معها في ملف التدريب العملي الخاص بك.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة مجموعة من الفنادق للاطلاع على الهياكل التنظيمية، وتحديد العوامل المؤثرة في إعداد كل هيكل تنظيمي، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم لمناقشته.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق للتعرف إلى الأنظمة التكنولوجية المستخدمة فيه، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على المعلم لمناقشته.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٣ - ١٦) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Abbey James R., Hospitality Sales and Marketing:
Fourth Edition , USA , 2003

للطالب

تبرين عملي المشكلة الأولى

بصفتك مسؤول قسم الدوائر الأمامية في الفترة المسائية لهذا اليوم، وفي الساعة السادسة من بعد الظهر، طلب السيد رشاد الشريف المقيم في غرفة رقم ٦١٥ التحدث إليك، وكان يبدو عليه الانزعاج الشديد، وعندما قابلته، أبلغك بأنه تلقى مكالمة هاتفية من شخص غريب ومجهول بالنسبة له، حيث قام المتصل بشتمه وتهديده.

- تتبع قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف في التعامل مع مثل هذه المشكلة وحلها.
- اكتب على ورقة جانبية اقتراحات الحل الذي قمت به، وناقش زملائك ومعلمك فيه.

تبرين عملي المشكلة الثانية

حضر السيد نعيم العلي المقيم هو وزوجته في غرفة رقم ٨٢٠، في الساعة العاشرة ليلاً في حالة انزعاج شديد ليخبرك أن مكيف الهواء في غرفته معطل، وأنه قد أخبر موظف قسم الاستقبال بذلك في الساعة الثانية بعد الظهر إلا أن المكيف ما زال معطلاً، وأبدى استياءه من ترتيبات رحلة الطائرة التي قدم عليها صباح هذا اليوم، وأنه لم يتوقع مثل هذا المستوى من التعامل والخدمة.

- بصفتك مسؤولاً لتقسم علاقات الضيوف تتبع قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف، في التعامل مع مثل هذه المشكلة وحلها، علماً بأنه لا يوجد غرفة أخرى فارغة هذا اليوم في الفندق من نوع الغرفة نفسها التي يقيم فيها الضيف.
- اكتب على ورقة جانبية اقتراحات الحل الذي قمت به، وناقش زملائك ومعلمك فيه.

معايير التقويم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.





المستوى الثاني







الوحدة الأولى

حجز الغرف



النتائج الخاصة

- يتعرف أهمية قسم الحجز وأهدافه.
- يحدد وظائف قسم الحجز.
- يوضح مفهوم الحجز.

المفاهيم والمصطلحات

الحجز، معدل الإقامة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس من خلال شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:

- ما المقصود بالحجز في الفندق؟ هل يمكنك تحديد أهداف قسم الحجز في الفندق؟ هل تختلف وظائف قسم الحجز من فندق إلى آخر؟ اذكر أهم الأعمال التي يقوم بها موظف قسم الحجز. ما المقصود بحالات الحجز؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى أهمية قسم الحجز، وتحديد وظائفه، وتوضيح مفهوم الحجز وحالاته.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات وتكليفها بالمهام الآتية:
- توضيح أهمية قسم الحجز من خلال كتابة عدة أهداف رئيسة لقسم الحجز.
- تحديد وظائف قسم الحجز.
- توضيح مفهوم الحجز وشرح حالاته.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة.
- يدير المعلم نقاشاً ويلخص الإجابات على السبورة للوصول إلى أهمية الحجز، وتوضيح مفهومه، وتحديد أهداف قسم الحجز ووظائفه، ثم تحديد حالات الحجز.
- تسلّم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم.

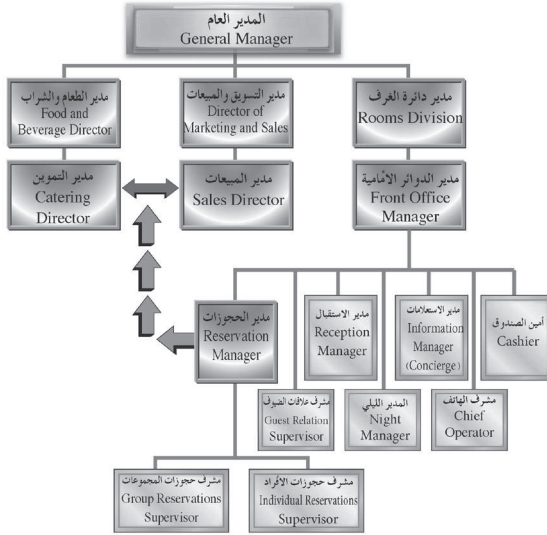
معلومات إضافية

يقوم قسم الحجز بدور رئيس في تسويق خدمات الفندق وعلى وجه الخصوص المنتج الرئيس في الفندق وهو غرف الضيوف، ومن هنا تبرز الحاجة لوجود قسم يعنى بتأجير هذه الغرف للضيوف، وتنظيم الحجوزات في سجلات خاصة وفق نظام دقيق، سواء أكان ذلك النظام يدوياً أم إلكترونياً، وتزويد الأقسام المعنية كلها بالمعلومات المتعلقة بالحجوزات والترتيبات الخاصة بكل حجز تنفيذاً لرغبات الضيف الحاجر وحاجاته، ولهذا فإننا نجد في معظم الفنادق كادراً من الموظفين يقومون بهذه الأعمال ضمن قسم يطلق عليه قسم الحجز.

- توضح أهمية قسم الحجز ووظائفه.
- توضح صفات العاملين في قسم الحجز.
- توضح وسائل الحجز.
- تبيّن أنواع الحجز وأشكاله.
- تميّز أنواع الغرف وأسعارها.
- تتعرف السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز.
- تتعرف المفاهيم المتعلقة بالحجز.
- تطبّق أنظمة الحجز في الفنادق.
- تطبّق وسائل الحجز المختلفة.
- تكتب ردّاً على وسائل الحجز.
- تملأ نموذج حجز الغرف.
- تملأ شريحة الحجز.
- تسجّل الحجز على مفكرة الحجز (الأجنحة).
- تسجّل الحجز على الرسوم البيانية للحجز.
- تعدّ قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يومياً.
- تعدّ قائمة الحجوزات الفائضة.
- تعدّ قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً.
- تملأ قائمة الانتظار.
- تحفظ ملفات الحجز حسب النظام المعمول به في الفندق.
- تتعرف تطبيقات إجراء حجز فردي إلكتروني حسب نظام أوبرا.

١٠

- بيع غرف الفندق وتسويقها (تأجيرها).
- زيادة الإيرادات الناتجة عن عمليات حجز الغرف، من خلال زيادة نسبة معدل الإقامة في الفندق (عدد الليالي المبيعة).
- تعزيز الرقابة على الحجوزات؛ للمحافظة على دقتها ومنعاً للارزدواجية.
- تحسين مستوى الرضا عند الضيوف.
- رفع معدل سعر الغرفة اليومي (Average Daily Rate) ADR.



الشكل (١-١) : يوضح تبعية قسم الحجز.

١٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق إجابات الأسئلة (١)، وملحق (١-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق والتعرّف إلى أهداف قسم الحجز ووظائفه.

إثراء

تكليف الطلبة كتابة تقرير يوضح أهمية التنسيق بين قسم الحجز وقسم المبيعات والتسويق وقسم الطعام والشراب، ثم عرض التقرير على الزملاء، ومناقشته معهم بإشراف المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد (١ - ١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع،
٢٠٠٧.

أهمية قسم الحجز ووظائفه

Importance and Functions

أولاً

يرى ضيوف الفندق أن أهم مرحلة تتعلق بعملية الحجز هي توفر الغرف التي حجزوها عند وصولهم للفندق، وتزويدها بالاحتياجات كافة التي تم الاتفاق عليها عند إجراء عملية الحجز، أما مدير الفندق ومالكوها فيرون بأن عمليات الحجز توفر لهم أعلى نسبة من إشغال غرف الفندق، ممّا يترتب عليه حجم أعلى من الإيرادات.

١- أهمية قسم الحجز (Importance of Reservation Department)

يتبع قسم الحجز تقليدياً إدارة الدوائر الأمامية (Front Office Department)، إلا أنّ الكثير من إدارات الفنادق العالمية ترى بأن يكون قسم الحجز تابعاً لإدارة التسويق والمبيعات (Marketing and Sales Department)، فقسم التسويق والمبيعات يهتم بجذب حجوزات المجموعات من عدّة مصادر، مثل: الشركات، ووكلاء السياحة، والجمعيات الأهلية والمهنية، والهيئات والمنظمات الدولية والمؤسسات الحكومية، وهذا قد يؤدي إلى تداخل في المهام المتوقعة بكلا القسمين، إلا أنّ التنسيق المتواصل بينهما، والتدقيق اليومي على الحجوزات واستخدام أنظمة حجز متطورة يمكن أن يقلل من أي تضارب أو أخطاء محتملة، يوضّح الشكل (١ - ١) تبعيّة قسم الحجز المباشرة للدوائر الأمامية، إلا أنه لا يغفل العلاقة التنسيقية المهمة مع دائرة التسويق والمبيعات ودائرة الطعام والشراب. تضع إدارة الفندق عدداً من الأهداف تتبع منها أهمية هذا القسم، وتتلخص هذه الأهداف في ما يأتي:

١١

٢- وظائف قسم الحجز (Reservation Department Functions)

يؤدي قسم الحجز وظائف متعدّدة، يتصل بعضها بإدارة الفندق، وبعضها الآخر بالضيوف، ومن أهم وظائفه:

أ - الرد على الاستفسارات الواردة من الضيوف في ما يتعلق بالغرف، وأسعارها، والتواريخ المتاحة.

ب- تلقي طلبات حجز الغرف التي ترد إلى الفندق من مصادرها المختلفة، وتثبيتها في سجلات الحجز المختلفة.

ج- الاحتفاظ ببيانات الغرف المحجوزة للفترات المقبلة والرصيد المتاح منها.

د - متابعة تعديل الرصيد اليومي المتاح من الغرف عن الفترات المقبلة تبعاً لما يطرأ عليها من تغييرات.

هـ- إصدار التقارير اليومية والدورية عن حالة الغرف المحجوزة والمتاحة، وتزويد الأقسام المعنية بها.

و - الالتزام بالإجراءات المتعلقة في عمليات قبول الحجوزات وإلغائها.

ز - تطبيق سياسات الفندق في ما يتعلق بأسعار الغرف.

ح- إعداد قائمة بأسماء الضيوف المتوقع وصولهم (Daily Expected Arrival List)، وتوزيعها على الأقسام المعنية.

ط - متابعة المراسلات الخاصة المتعلقة بالحجز جميعها.

ي - إعداد قائمة يومية بأسماء الأشخاص المهمين الذين يتوقع وصولهم للفندق، وإبلاغ الأقسام المعنية بذلك.

ك - تدقيق سجلات الحجز يومياً؛ للتأكد من عدم ازدواجية الحجوزات.

ل - التنسيق مع الفنادق الأخرى في حالة الحجز الفائض.

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك أداء موظف قسم الحجز لعمله بنجاح، وكيف ينعكس إيجاباً على كل من الضيف، والفندق، والموظف، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

١٣

النتائج الخاصة

- يتعرّف مبدأ عمليات الحجز .
- يوضّح صفات العاملين في قسم الحجز (المعرفيّة والشخصيّة) .

المفاهيم والمصطلحات

الصفات المعرفيّة، الصفات الشخصيّة، البرامج الترويجيّة، المهارات البيعيّة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم في مجموعات، المناقشة ضمن فريق، التدريس المباشر، المحاضرة
- شرح الدرس وتحديد مبدأ عمليات الحجز، وشرح مفهوم الصفات المعرفيّة
والشخصيّة، وتوضيح المقصود بالمهارات البيعيّة والبرامج الترويجيّة.

التعلم التعاوني، المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرّر لكلّ منها، وتكليفها بالمهامّ الآتية:
- مناقشة أهمّ الصفات المعرفيّة التي يجب أن تتوفر في العاملين في قسم الحجز.
- مناقشة أهمّ الصفات الشخصيّة التي يجب أن تتوفر في العاملين في قسم الحجز.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تدوير الطلبة ما بين المجموعات (تبادل الأدوار بين المجموعات).
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد الصفات المعرفيّة والشخصيّة للعاملين في قسم الحجز .

معلومات إضافية

صفات العاملين في قسم الحجز
Reservation Agents Characteristics

ثانياً

مبدأ عمليات الحجز :
المواصلة بين طلبات حجز الغرف،
وعدد الغرف المتوفرة وأسعارها.

يقبل قسم الحجز على الأغلب طلبات الحجز قبل مدة
زمنية من تاريخ الوصول قد تصل في بعض الأحيان لعدة
سنوات مسبقة، إلا أن معظم الفنادق لا تفضل استقبال طلبات
الحجز لمدة تزيد على ستة أشهر، وهذا يتطلب من موظفي
قسم الحجز مهارة وكفاءة في إجراء عمليات الحجز؛ فموظف

الحجز ليس متلقياً لطلبات الحجز فقط، بل يجب أن يلم إماماً كاملاً بتنظيم الفندق، وسياسات
الأسعار، وأنواع الغرف ومواصفاتها ومواقفها، وموسمية البيع، وبرنامج الترويج... إلخ، إضافة
إلى ذلك فإن موظف الحجز يخضع لتدريب عالٍ ومستمر على فنون البيع عبر وسائل الحجز
المختلفة، كما عليه أن يمتلك كفاءة عالية في التعامل مع نظام الحجز المستخدم في الفندق، وفي
إعداد السجلات والتقارير الخاصة بعمليات الحجز، وفن التعامل مع الآخرين لعرض ما يمتلكه
الفندق من خدمات وبيعها بأفضل الأساليب، ممّا يحقق رضا الضيوف وسعادتهم، وصولاً إلى
تحقيق أهداف الفندق وقسم الحجوزات في زيادة الإيرادات، وترسيخ السمعة الحسنة للفندق
في المجتمع.

تعدّ مهارات بيع المنتج الرئيس للفندق إحدى الصفات الرئيسة الواجب توافرها في موظفي
الحجز، وهذا يتطلب أن يكون موظفو هذا القسم قد تمّ اختيارهم بعناية تامة، وأن تتوفر فيهم
الصفات المعرفيّة والشخصيّة الآتية:

١- الصفات المعرفيّة (Cognitive Characteristics)

- الإلمام بالمعلومات المتعلقة بالفندق كافة، مثل: (عدد الغرف، وأنواعها، ومواصفاتها،
والخدمات المقدمة فيها، والمسافة بين الفندق والمطار، وبعد الفندق عن مركز المدينة).
- القدرة على التعامل مع أنظمة الحجز المستخدمة في الفندق.
- المعرفة الكاملة بتفاصيل البرامج الترويجيّة (أوقاتها، وأسعارها).
- امتلاك القدرة على إقناع الضيوف وتسويق الفندق بأسلوب راقٍ.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق لكتابة تقرير عن صفات الموظف الناجح في قسم الحجز، وعرض التقرير على زملاء في الصف بإشراف المعلم.

إثراء

- تكليف الطلبة تقديم عرض توضيحي يفصل مهمّات قسم الحجز.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة الرصد (١ - ٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

للطالب

- قمحيّة، وليد نافع، الإدارة الفندقية، الطبعة الأولى، عمان، دار البداية، ٢٠٠٨.

هـ - سعة الاطلاع بجوانب الثقافة العامة، وتقبل عادات المجتمعات الأخرى وتقليدها.
و - معرفة لغات أجنبية، بالإضافة إلى اللغة الأم، والمؤهل العلمي.

٢- الصفات الشخصية (Personal Characteristics)

أ - امتلاك الشخصية الطيفة والابتسامة الدائمة، وهي من الصفات التي يجب أن يتصف بها موظفو الفندق كافة.

ب - التمتع بالذكاء والمرونة والحيوية.

ج - امتلاك المهارات الفنية العالية في مجال التواصل مع الآخرين.

د - حبّ الناس والرغبة في خدمتهم.

هـ - السيطرة على النفس وضبط الأعصاب في المواقف الحرجة وضغط العمل.

يجب أن يستخدم موظف الحجوزات مهاراته في البيع، بأن يعرض الغرف ذات الأسعار الأعلى أولاً، ويقنع الضيف بمزاياها المتعددة. وفي حال عدم موافقة الضيف يعرض الموظف خيارين على الأكثر؛ ليختار الضيف من بينهما.

نشاط (١-١) صفات موظف الحجز وأعماله

زر أنت وزملاؤك فندق خمس نجوم، واكتب تقريراً تبيّن فيه صفات موظف الحجز وأعماله، وناقشه مع زملائك في غرفة الصف.



النتائج الخاصة

- يتعرّف وسائل الحجز.
- يقارن بين وسائل الحجز المختلفة.

المفاهيم والمصطلحات

الانطباع الأول، القسيمة السياحيّة، مكتب الحجز المركزي، الهاتف المجاني.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس من خلال شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- كيف يمكن إجراء حجز في الفندق؟ ما المقصود بالانطباع الأول؟ هل يمكنك ذكر وسائل حديثة يمكن استخدامها للحجز في الفنادق؟ كيف يمكن الحجز للمجموعات السياحية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى معرفة وسائل الحجز، وفهم مصادر الحجوزات، والمقارنة بين وسائل الحجز المختلفة.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالآتي:
- مقارنة بين الحجز الشخصي والحجز بوساطة الهاتف.
- مقارنة بين الحجز بوساطة الفاكس والحجز بوساطة الرسالة.
- مقارنة بين الحجز بوساطة مكتب الحجز المركزي والشبكة العنكبوتية.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- عرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى المقارنة بين وسائل الحجز.
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (١-٣) من أدوات التقويم.

وسائل الحجز
Reservation Methods

ثالثاً

تتلقى الفنادق حجوزاتها بوسائل مختلفة، سواء أكان مصدر هذه الحجوزات داخلياً أم خارجياً، ومن أكثر هذه الوسائل شيوعاً: الهاتف، والفاكس، والرسالة، والحجز الشخصي، والشركات السياحية، ومكتب الحجز المركزي، والشبكة العنكبوتية (الإنترنت). وفي ما يأتي شرح موجز لهذه الوسائل:

١- الحجز الشخصي (Personal / Face to Face Reservation)
يتمّ الحجز بهذه الطريقة من خلال قدوم الضيف إلى الفندق وطلب حجز غرفة له أو لأحد الأشخاص، وفي حال توفر الحجز المطلوب، تتمّ إجراءات عملية الحجز، ويفضل أن يطلب الموظف في هذا النوع من الحجز مبلغاً مقدماً يغطي مدة الحجز كاملة، أو جزءاً منه؛ لضمان تأكيد الحجز.

٢- الحجز بوساطة الهاتف (Telephone Reservation)

يُعدّ الحجز عن طريق الهاتف من الوسائل السريعة المستخدمة في الحجز، إلا أنها وسيلة لا تضمن الحجز، وعلى الضيف ضمان حجزه بوساطة إحدى طرق ضمان الحجز المختلفة، وعندما يتلقى موظف الحجز اتصالاً هاتفياً لحجز غرفة، فعليه التأكد من توفر الغرف المطلوبة، ثم يسجّل بيانات الحجز على نموذج حجز الغرفة، ويجب أن يتصف الموظف باللباقة والاحترام في أثناء كلامه مع الضيف؛ ليعطي الانطباع الجيد عن الفندق، وعند الانتهاء من المحادثة الهاتفية وقبل إغلاق الخط، على موظف الحجز أن يعيد بيانات الحجز كاملة على الضيف؛ للتأكد من صحّة بيانات الحجز، مع مراعاة السماح للضيف بإغلاق الخط أولاً.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق والتعرف إلى وسائل الحجز المعتمدة فيه، ثم كتابة تقرير، وعرضه على الزملاء في الصف بإشراف المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة تقرير يقارنون فيه بين أهمية الانطباع الأول والانطباع الأخير للضيف عن الفندق، وعرض التقرير على الزملاء في الصف، ومناقشته معهم بإشراف المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (١-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

٣- الحجز بواسطة الفاكس (Facsimile Reservation) FAX

يتلقى الفندق نسخة من رسالة الحجز بواسطة الفاكس من أي جهة تطلب فيه حجز غرفة، ويتأكد موظف الحجز من توفر الغرفة المطلوبة، ثم يفرغ بيانات الحجز الواردة في الفاكس على نموذج حجز الغرف، وعليه الرد على الضيف بالطريقة نفسها، إما بالموافقة أو الاعتذار بأسرع وقت ممكن، ويوضح الشكل (١-٢) جهاز الفاكس.



الشكل (١-٢): جهاز فاكس.

٤- الحجز بواسطة الرسالة (Letter Reservation)

يرسل الضيف رسالة مكتوبة للفندق يطلب فيها حجز غرفة معينة، وموضحاً فيها المعلومات الأساسية للحجز، مثل: الاسم، والعنوان، ورقم الهاتف، وتاريخ القُدوم والمغادرة، ونوع الغرفة، ومدة الإقامة ونوعيتها، وفي حال توفر الحجز المطلوب، يفرغ الموظف البيانات الواردة في الرسالة على نموذج الحجز ويُتم إجراءات عملية الحجز، والرد على الضيف بالطريقة نفسها أو برسالة عن طريق الفاكس إذا طلب الضيف ذلك، مراعيًا الدقة والوضوح في الرد على الضيف، ولا يُعد هذا الحجز مؤكدًا إذا لم يرسل الضيف تأكيدًا لحجزه.

١٧

نشاط (٢-١)

وسائل الحجز

اكتب مع أفراد مجموعتك رسالة موجهة إلى أحد الفنادق تطلب فيها حجز غرفة مفردة، مراعيًا ذكر التفاصيل المتعلقة بذلك كافة، ثم اعرض رسالتك على باقي زملائك في الصف.

٥- الحجز بواسطة شركات السياحة والسفر (Travel Agent Reservation)

يتلقى الفندق الحجزات من شركات السياحة والسفر، سواء للأفراد أو المجموعات، ويُعد هذا الحجز جزءًا مضمونًا بعد إرسال شركات السياحة والسفر قسيمة سياحية (Voucher)، بتفاصيل الإقامة، وبناءً على هذه التفاصيل يجري موظف الحجز عملية الحجز وإرسال رسالة التأكيد لشركة السياحة والسفر، حيث تتحمل هذه الشركات مسؤولية دفع تكلفة الإقامة في حال عدم قدوم الضيف أو عدم الإلغاء وفقًا للسياسة المتبعة في ذلك.

٦- الحجز بواسطة مكتب الحجز المركزي (Central Reservation Office) (CRO)

يتلقى الفنادق الحجز عن طريق مكتب الحجز المركزي، سواء أكان مستقلاً أم تابعاً لفنادق السلسلة، ويتلقى هذا المكتب الحجزات بطرق عدة، مثل: الهاتف المجاني (Toll Free)، والشبكة العنكبوتية، والفاكس.. إلخ، حيث يُتم المكتب بدوره عملية الحجز في الفندق المطلوب من خلال أحد أنظمة الحجز المرتبطة بنظام الحجز في الفندق.

٧- الحجز بواسطة الشبكة العنكبوتية (إنترنت) (Internet Reservation)

يستطيع أي شخص من خلال استعمال هذه الوسيلة في الحجز، إجراء الحجز في أي فندق في العالم، وذلك من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني المخصص للفندق، وتعبئة الضيف نفسه البيانات المطلوبة على صفحة الحجز داخل الموقع الإلكتروني، وفي حالة توفر الحجز المطلوب، يؤكد حجزه عن طريق إدخال رقم بطاقة الائتمان الخاصة به، وتعد هذه الوسيلة من أكثر وسائل الحجز المستخدمة من قبل رجال الأعمال.

قضية للمناقشة

ترى بعض إدارات الفنادق بأن الانطباع الأول الذي يشكله الضيف عن الفندق هو الانطباع الأهم، وبعض الإدارات الأخرى ترى أن الانطباع الأخير هو الأهم، ناقش مع زملائك هذه الآراء، وهل يمكنك اقتراح آراء أخرى في هذا الموضوع؟

١٨

النتائج الخاصة

- يتعرف خطوات استخدام الهاتف في أثناء عملية الحجز من قبل أحد الزبائن.
- يتعرف وسائل (طرق) الحجز المكتوب، أو الهاتف، أو الحضور الشخصي.
- يستخدم الهاتف في عملية الحجز.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة الآتية:
- ما المدة الزمنية التي ينتظرها الموظف قبل رفع السماعة والرد على المتصل في الفنادق؟ ما الصيغة المناسبة للرد على المتصل عند رفع سماعة الهاتف؟ ما الأدوات التي تستعين بها عند استقبالك مكالمة هاتفية من ضيف يطلب حجز غرفة في الفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى طرق الحجز المكتوب، أو الهاتفي، أو الحضور الشخصي، وصيغة الرد على الهاتف، وتحديد الأدوات التي يمكن استخدامها في عملية الحجز الهاتفي.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١ - ١) وسائل الحجز، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ١)، يستخدم الهاتف في عملية الحجز.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

تمرين (١ - ١) وسائل الحجز

النتائج العملية

- أن يستخدم الهاتف في عملية الحجز.

المعلومات النظرية

يستقبل موظف الحجز طلبات الحجز بعدة طرق، منها: المكتوب، مثل: (الفاكس، والبريد الإلكتروني)، أو الهاتف، أو الحضور الشخصي للفندق، ويأتي دور موظف الحجز باستخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع كل طريقة من هذه الطرق.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الغرف.
- قرطاسية (أقلام رصاص، وحبير).
- هاتف، والموقف التعليمي (تمثيل أدوار).
- الكتاب المدرسي.

خطوات تنفيذ التمرين

- الترحيب بالمتصل باستخدام أسلوب لطيف ولبق.
- استمع جيداً لطلب المتصل.
- تحديد طلب المتصل، مثل: تاريخي القدوم والمغادرة، وعدد الغرف ونوعها... إلخ.
- قدم عرضاً مختصراً لبعض الميزات والخدمات المتوفرة في الفندق؛ لتشجيعه على إتمام الحجز.
- قدم خيارات عن الغرف والأسعار المتوفرة حسب رغبة المتصل.
- اعقد الاتفاق بينك وبين المتصل.
- أعد بيانات الحجز على المتصل؛ لتأكيداها من قبله.
- سجل معلومات الحجز على نموذج الحجز.
- اشكر المتصل بأسلوب لطيف.
- لا تغلق الخط قبل تأكدك من إغلاقه من قبل المتصل.

١٩

يمكن تزويدي برقم هاتفك وعنوانك، سيد عمار. Yes it is 33200115 in Damascus.	نعم، هو ٣٣٢٠٠١١٥ في دمشق.
كيف ستصل إلى عمان؟ سيد عمار. How you will arrive to Amman? Mr. Ammar	بوساطة الطائرة. By Air.
هل يمكنك تزويدي برقم رحلة الطائرة وساعة الوصول؟ هل ترغب بأي ترتيبات لنقلك من المطار؟ Can I have your flight number and the time of arrival? Do you need me to arrange you a pick up at the airport.	رحلة رقم ٣١١ على الملكية الأردنية، ستصل الساعة ٦:٢٠ مساءً، شكرًا لك، سيستقبلي صديقي. It is 311 RJ will arrive at 6:20 PM, and no thanks, my friend will pick me up.
حسنًا سيد عمار، سأحجز لك غرفة مزدوجة مميزة بسريرين وبسعر ٩٥ دينارًا أردنيًا لمدة ثلاث ليال، شاملة وجبة الإفطار، يضاف إليها ١٦٪ ضريبة و ١٠٪ خدمة، ستصل يوم الثلاثاء بتاريخ ٩/١٦، ورقم هاتفك هو ٣٣٢٠١١٥ في دمشق. Well, Mr. Ammar, I'll book you a deluxe twin room at 95 JDs, for three nights, including breakfast, All subjected to 16% & 10% taxes. You will arrive on Tuesday 16/9, Your telephone number is 3320115 in Damascus.	نعم هذا صحيح. Yes, that's correct.
شكرًا سيد عمار، لاختيارك فندقنا للإقامة فيه أثناء زيارتك لعمان. Thank you Mr. Ammar for selecting our hotel to stay with during your visit to Amman.	شكرًا لك، أتوقع أن أقضي وقتًا جيدًا في فندقكم. Thank you, I expect to have a good time at your hotel.
أضمن لك ذلك سيد عمار. I assure you that Mr. Ammar.	مع السلامة. Good bye.
مع السلامة، وأتمنى لك يومًا سعيدًا، سيد عمار. Good bye and have a nice day, Mr. Ammar.	

٢١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٤-١) من أدوات التقييم.

الزمن المتوقع عملي (ساعتان)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– زيارة أحد الفنادق والتعرّف إلى طريقة استقبال المكالمات الهاتفية.

إثراء

– تكليف الطلبة إجراء دور تمثيلي باللغة الإنجليزية بواسطة الهاتف لإجراء عملية حجز.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (١ – ٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للمعلم

للطالب

تمرين عملي

أد أنت وزملاؤك دورًا تمثيليًا توضّح خلاله الحوار الذي يجري بين موظف الحجوزات وأحد الأشخاص، مستخدمًا الهاتف كوسيلة حجز.

المتصل (Caller)	موظف الحجوزات (Reservation Agent)
صباح الخير، أنا عمار رشيد، أرغب بحجز غرفة ليوم الثلاثاء القادم ٩/١٦. Good morning I am Ammar Rasheed, I'd like to reserve a room for next Tuesday 16/9.	صباح الخير، قسم الحجوز، خالد يتكلم، كيف يمكنني مساعدتك؟ Good morning, reservation, Khaled speaking, how may I help you?
ثلاث ليالٍ. Three nights.	كم ليلة ستقيم لدينا سيد عمار؟ How many nights you will stay with us Mr. Ammar?
غرفة مزدوجة بسريرين لو سمحت. A twin bedroom please.	ثلاث ليالٍ... وما نوع الغرفة التي تفضلها؟ Three nights.... And what type of rooms do you prefer?
جيد.. سأختار الغرفة المميزة، هل السعر يشمل وجبة الإفطار؟ Oh!!!! Great. I think I'll take the deluxe twin room. Is the breakfast included the rate?	جيد سيد عمار، أستطيع أن أعرض لك غرفة مزدوجة عادية بسعر ٧٥ دينارًا لليلة، أو غرفة مميزة بسعر مميز ٩٥ دينارًا لليلة. Well Mr. Ammar, I can offer you a standard twin bedroom for 75 JDs per night, or a deluxe twin room at special rate of 95 JDs per night.
نعم، هذا مناسب لي. Well, That's fine with me.	نعم سيد عمار، السعر يشمل وجبة الإفطار، إلا أن الأسعار جميعها خاضعة للضريبة الحكومية ١٦٪، وبديل الخدمة ١٠٪. Yes, Mr. Ammar, It is included, But all prices are subjected to 16% government tax and 10% service charge.
نعم، اسمي عمار ياسر رشيد. Well, It is AMMAR Y. RASHEED	سيد عمار، هل تمنعني في تهجئة اسمك الكامل لي، لو سمحت. Mr. Ammar, Do you mind to spell your full name for me please?

٢٠

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الشطب أدناه، قيّم أداءه أو أداء زميلك على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء (الممارسات والسلوكيات)	التقدير (توفر السلوك)	
		لا	نعم
١	يرد على جرس الهاتف بسرعة.		
٢	يمسك سماعة الهاتف بشكل صحيح.		
٣	يُلقِي التحية المناسبة.		
٤	يُعرِّف باسمه واسم القسم.		
٥	يستخدم لغة واضحة وسليمة.		
٦	يعرض خيارات للميزات والخدمات المتوفرة في الفندق.		
٧	يصغي للشخص المتصل دائمًا.		
٨	يتواصل مع المتصل بلباقة.		
٩	يستعين بوسائل أخرى ضرورية.		
١٠	ينتهي الاتصال بطريقة مقبولة.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحققت المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

٢٢

النتائج الخاصة

- يتعرّف خطوات الردّ على الحجز المؤكّد من الضيف.
- يملأ نموذج الردّ على وسائل الحجز.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

- الحذر عند استخدام جهاز الحاسوب.
- الجلوس / الوقوف السليم عند استخدام جهاز الحاسوب.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس بتوجيه السؤالين الآتيين:
- ما الطريقة الأفضل للردّ على رسالة من ضيف يطلب فيها حجز غرفة في الفندق؟ ما المعلومات الضرورية التي تتضمنها رسالة تأكيد الحجز؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى الطرق الأفضل للردّ على وسائل الحجز، وتحديد المعلومات الضرورية التي تتضمنها رسالة تأكيد الحجز.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١ - ٢) الردّ على وسائل الحجز، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ٢) ملء نموذج الردّ على وسائل الحجز .
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

تمرين (١ - ٢) الردّ على وسائل الحجز

النتائج العملي

- أن يملأ نموذج الردّ على وسائل الحجز.

المعلومات النظرية

بعد تلقي موظف الحجوزات طلبات الحجز المؤكدة من الضيف بعدة وسائل، منها: الهاتف، والفاكس، والبريد الإلكتروني، يجب على الموظف إرسال رسالة تأكيد الحجز للضيف تبين موافقة الفندق على الحجز، حيث يقمّ الضيف عند القدوم للفندق، رسالة التأكيد لموظف الاستقبال، مبيّنًا أنه يملك حجزًا مؤكدًا فيه.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الردّ على وسائل الحجز.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية (أقلام رصاص ، وحبر).
- جهاز فاكس، أو الشبكة العنكبوتية أو هاتف.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل رقم تأكيد الحجز.
- سجّل اسم الضيف كاملاً.
- سجّل عدد الأشخاص.
- سجّل العنوان والهاتف.
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة.
- سجّل رقم الرحلة وساعة الوصول إن توفرت.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع عملي (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة رسالة لتأكيد حجز أحد الضيوف وإرسالها عبر البريد الإلكتروني.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (١ – ٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kavanaugh Raphael R., & Ninemeier Jack D.,
Supervision in the Hospitality Industry: Third Edition, USA, 2001

للطالب

- سجل نوع الإقامة والسعر.
- سجل أية ملحوظات أخرى.
- سجل تاريخ إرسال الرسالة.
- سجل اسم الموظف الذي كتب الرسالة.

تمرين عملي

حجرت السيدة رولا عبدالرزاق وعنوانها أبوظبي، شارع الشيخ زايد، ورقم هاتفها (٠٠٩٧١٥٥٢١٤٥٧٩١) غرفة مفردة في الفندق من تاريخ ٥/١٧ لمدة ليلتين، علمًا بأنها ستصل على رحلة رقم ٥٥٢ الخطوط الإماراتية عند الساعة ١٦:٣٠، وتم الاتفاق على أن يكون سعر الغرفة لليلة الواحدة (٧٥ دينارًا أردنيًا) شاملًا الضريبة ووجبة الإفطار، وأكدت الحجز لموظف الحجز عمران خالد من خلال بطاقة الائتمان (Visa).
ردّ على السيدة رولا باستخدام نموذج الرد على وسيلة الحجز لتأكيد حجزها، علمًا بأن رقم تأكيد الحجز هو (٢٩٦١).

نموذج الرد على رسائل الحجز

شكرًا جزيلًا لحجزكم لدى فندقنا، ونتمنى أن نوفق في تقديم أفضل الخدمات لكم. ويسعدنا أن نؤكد لكم حجزكم على النحو الآتي:

رقم تأكيد الحجز:

اسم الضيف:

العنوان:

رقم الهاتف:

تاريخ القدوم: / / تاريخ المغادرة: / /

رقم رحلة الطيران:

نوع الإقامة:

السعر:

ملحوظات:

التاريخ: / /

موظف الحجز:

ملحوظة: نرجو التكرم بتسليم هذه الرسالة لموظف الاستقبال عند حضوركم للفندق.

٢٤

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	مستويات التقدير				
		٥	٤	٣	٢	١
١	حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.					
٢	سجلت المعلومات بشكل كامل.					
٣	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.					
٤	رتبت المعلومات ونظمتها.					
٥	قدّمت الخدمة بطريقة لائقة وراقية.					
٦	راعت الوقت في تنفيذ المهارة.					

ملحوظات:

- (١) بحاجة إلى تحسين .
- (٢) مقبول.
- (٣) جيد .
- (٤) جيد جدًا .
- (٥) ممتاز .

٢٥

أنواع الحجوزات وأشكالها Types and Forms of Reservations

رابعاً

تحقق الحجوزات المضمونة بعض الحماية لإيرادات الفندق في حالة عدم حضور الضيوف الذين حجزوا مسبقاً.

يمكن تصنيف الحجوزات التي ترد إلى الفنادق حسب أنواعها وأشكالها كما يأتي:

١- أنواع الحجوزات (Types of Reservations)

يحجز معظم ضيوف الفنادق مسبقاً بهدف ترتيب إقاماتهم في الفنادق خلال رحلاتهم، وعليه يمكن تقسيم أنواع الحجوزات إلى قسمين رئيسيين، هما: الحجوزات المضمونة، والحجوزات غير المضمونة.

أ - الحجوزات المضمونة (Guaranteed Reservations): في مثل هذا النوع من الحجوزات، يضمن الفندق حجز الغرفة للضيف حتى ساعة المغادرة في اليوم التالي ليوم الوصول، في الوقت الذي يتعهد فيه الضيف بدفع مبلغ يغطي سعر الغرفة وإن لم يستخدمها، أما إذا ألغى الحجز طبقاً لإجراءات الفندق الخاصة بذلك، فلا يترتب عليه دفع أي مبلغ، ومن طرق ضمان حجز الغرف ما يأتي:

١. الحجز المدفوع مسبقاً (Prepayment Reservation): يدفع الضيف في مثل هذا النوع من الحجوزات أجره الغرفة كاملة نقداً طيلة مدة الإقامة المتفق عليها عند الحجز، ويجب أن يستلم الفندق المبلغ كاملاً قبل تاريخ الوصول المحدد بوقت كافٍ وحسب سياسة الفندق المتبعة في هذا الخصوص، حيث تفضل معظم الفنادق وخاصة المنتجعات هذا النوع من الحجوزات.

٢٦

٤. حجوزات وكلاء السياحة (القسائم السياحية) (Travel Agent Reservations Voucher): ويتم

تفضل الفنادق جميعها ضمان هذا النوع من الحجوزات، يدفع الضيف لوكيل السياحة والذي يصدر بدوره قسيمة سياحية موجهة إلى الفندق، وموضحة فيها المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف في الفندق كافة، ويتعهد بموجبه

بدفع تكاليف إقامة الضيف كما وردت في القسيمة وحسب الأسعار المتفق عليها مع الفندق، وعند موعد مغادرة الضيف للفندق، يدق أمين الصندوق فاتورته ويطلبها مع القسيمة السياحية، ثم يسوي حسابها، ويعلق الفاتورة، ويطلب إلى الضيف التوقيع عليها، ويرفق القسيمة السياحية بها، ثم تحويلها إلى قسم المحاسبة لإرسالها إلى وكيل السياحة والسفر ليسددها حسب الإجراءات المتفق عليها مع الفندق.

٥. حجوزات الشركات (Corporate Reservations): عادة ما تتعاقد الشركات مع الفنادق على استضافة موظفيها أو ضيوفها، وتحصل في المقابل على أسعار وخدمات مميزة، وتتعهد هذه الشركات بالالتزام بدفع تكاليف الإقامة حسب الأسعار المتفق عليها مع الفندق مسبقاً، كما تتحمل دفع تعويض في حال أن ضيوفها لم يحضروا إلى الفندق في التاريخ المحدد.

ب- الحجوزات غير المضمونة (Non-Guaranteed Reservations): الحجوزات التي وردت إلى الفندق ولم يقدم ضماناً لها، وفي هذه الحالة، يحتفظ الفندق بهذا الحجز حتى ساعة معينة من تاريخ يوم الوصول (غالباً ما تكون الساعة السادسة مساءً)، وفي حال لم يصل الضيف حتى هذه الساعة، فمن حق الفندق أن يوجرها لضيف آخر، أما إذا وصل الضيف بعد الساعة السادسة وكان هناك غرف متوفرة لإقامته فعلى الفندق استقباله وتسكينه في إحدى الغرف، وفي هذا النوع من الحجوزات لا يحق للفندق المطالبة بأي تعويض في حال لم يحضر الضيف للإقامة في الفندق.

٢٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

أنواع الحجوزات وأشكالها

الموضوع

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع الحجوزات المضمونة وغير المضمونة.
- يوضّح طرق ضمان الحجز.
- يميّز أشكال الحجوزات.

المفاهيم والمصطلحات

الحجوزات المضمونة، الحجوزات غير المضمونة، بطاقات الائتمان، بطاقات السحب، الحجوزات التي لم يصل طالبوها، منظّم الرحلات.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس من خلال شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- كيف يمكن زيادة إيرادات الفندق؟ كيف يمكنك القيام بعملية حجز مضمونة في أحد الفنادق؟ هل يمكنك تحديد أنواع من الحجوزات؟ ما المقصود بالحجوزات غير المضمونة؟ ما أفضل وسائل ضمان الحجز؟ ما المقصود بأشكال الحجوزات؟ كيف يمكن الحصول على الأسعار الخاصة بالمجموعات السياحية؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى أنواع الحجوزات المضمونة وغير المضمونة، وفهم طرق ضمان الحجز، وتمييز أشكال الحجز، وفهم المصطلحات المتعلقة بالحجوزات.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (١-٣)، وكتابة تقرير عن أنواع البطاقات المستخدمة في عمليات الدفع، والفرق بين بطاقات الائتمان وبطاقات التسليف، وكيفية استخدام كلّ منها.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكلّ واحدة.
- تكليف الطلبة الرجوع إلى النشاط (١-٣)، وكتابة تقرير عن أنواع البطاقات المستخدمة في عمليات الدفع، والفرق بين بطاقات الائتمان وبطاقات التسليف، ومناقشته داخل المجموعة الواحدة.
- متابعة المجموعات في أثناء التنفيذ.
- إتاحة الفرصة لمقرري المجموعات، وعرض ما يتمّ التوصل إليه أمام باقي المجموعات، وإجراء نقاش فاعل بمتابعة المعلم.
- تلخيص ما يتمّ الاتفاق عليه.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (١-٦) من أدوات التقييم. وملحق (١-٢) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن المواقع السياحية في الضواحي.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (١-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الدخول على الشبكة العنكبوتية على العنوان الآتي:

– <http://ar.wikipedia.com>

للطالب

٢. الحجوزات المضمونة بطاقات الائتمان (Credit Card Guaranteed Reservations):

يضمن الضيف حجزه في الفندق من خلال استخدام بطاقته الائتمانية بإرسال رقمها إلى الفندق أو تسجيله على نموذج الحجز عند الاتفاق على تفاصيل الإقامة، وتضمن الشركات المصدرة لهذه البطاقات دفع مبلغ يغطي أجرة الليلة الأولى للفندق، في حال لم يحضر الضيف أو لم يبلغ حجزه في الوقت المحدد، أما المنتجعات فعادةً ما تحصل على أجرة تزيد عن ليلة واحدة وذلك حسب مدة الإقامة التي تم الاتفاق عليها عند الحجز، وهذا النوع من الحجوزات من أكثر الأنواع شيوعاً وتفضيلاً، ويمكن أيضاً استخدام بطاقات التسليف (السحب) وهي ما يطلق عليها (Debit Cards)؛ لضمان الحجز.

٣. الحجوزات المضمونة بالدفع الجزئي (Advance Deposit Guaranteed Reservations): وهذا النوع من الحجوزات يتطلب من الضيف أن يدفع مبلغاً جزئياً (كعربون) قبل تاريخ الوصول المحدد، وهذا المبلغ عادة ما يكون كافياً لتغطية أجرة الغرفة لليلة واحدة، شاملاً الضرائب المضافة على سعر الغرفة، وفي حال عدم حضور الضيف ولم يبلغ حجزه في الوقت المحدد حسب سياسة الفندق المتبعة، فيصبح من حق الفندق الاحتفاظ بكامل مبلغ العربون وإلغاء حجز الضيف كاملاً.

نشاط (٣-١)

ابحث بالتعاون مع أفراد مجموعتك عبر الإنترنت، مستخدماً العنوان الآتي: <http://ar.wikipedia.com>، واكتب تقريراً توضّح فيه أنواع البطاقات المستخدمة في عمليات الدفع، والفرق بين بطاقات الائتمان وبطاقات التسليف (السحب)، وكيفية استخدام كل منهما، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الغرفة الصفية.

٢٧

٢- أشكال الحجوزات (Forms of Reservations)

تأتي الحجوزات على عدّة أشكال، هي:

أ- الحجوزات الفردية (Individual Reservations): الحجوزات التي يجريها الأفراد، ويطلق على كل شخص يحجز بشكل فردي ولا يكون جزءاً من مجموعة مصطلح (Individual Traveler)، وتصنف بعض الفنادق الحجوزات العائلية (Family Reservations) تحت هذا الشكل من الحجوزات، وخصوصاً ما لم يتجاوز عدد الغرف المحجوزة أربع غرف.

ب- الحجوزات الجماعية (Group Reservations): الحجوزات التي تتطلب حجز عدد معين من الغرف لإقامة عدد معين من الأفراد، ضمن إتفاقية خاصة مع وسيط معين يحصل من خلالها للمجموعة على أسعار خاصة، وخدمات مميزة تشمل وجبات الطعام، وخدمات أخرى، مثل: استخدام قاعات الاجتماعات، وترتيبات المواصلات من وإلى المطار، كما يحصل الفندق من خلال استقبال هذه المجموعات على نسبة إشغال مرتفعة خصوصاً في مواسم الركود (الضعيفة)، ويمكن تصنيف هذه المجموعات حسب الهدف من الزيارة كما يأتي:

١. المجموعات السياحية/الجولات (Tourists/Tour Groups): يحجز وكلاء السياحة (Travel Agents) أو منظمو الرحلات (Tour Operators) لهذه المجموعات، ويتم ترتيب إقاماتهم في الفنادق، وتوفير وسائل المواصلات، وتنظيم الجولات والزيارات لهم خلال مدة الرحلة بأسعار شاملة لهذه الخدمات جميعها، على الأقل مدة الإقامة عن لييلتين متتاليتين.

٢. مجموعات الاجتماعات والمؤتمرات (Conventions and Conferences Groups): يحجز منظمو الاجتماعات والمؤتمرات عدداً من الغرف في فندق أو أكثر للإعداد لمناسبة ما، قد تكون علمية، أو سياسية، أو تجارية، ومن أهم الجهات التي تقوم

٢٩

النتائج الخاصة

- يتعرّف تصنيف أنواع الغرف في الفنادق.
- يحدّد أنواع أسعار الغرف في الفنادق.
- يتعرّف أنواع الأسرة في الغرف وقياساتها (غرفة مفردة، وغرفة مزدوجة، وغرفة بسريرين، وجناح).

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:

- ما الفرق بين الغرفة المزدوجة والغرفة بسريرين من حيث مواصفات الأثاث؟ هل يمكنك تحديد قياسات الأسرة المفردة والمزدوجة في الفنادق؟ هل يمكنك ذكر أنواع أسعار الغرف في الفنادق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى أنواع الغرف وأسعارها في الفنادق، وتحديد أنواع الأسرة وقياساتها، وفهم المصطلحات والاختصارات المتعلقة بها.

التدريس المباشر، محاضرة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:

- ما الفرق بين الغرفة المزدوجة والغرفة بسريرين من حيث مواصفات الأثاث؟ هل يمكنك تحديد قياسات الأسرة المفردة والمزدوجة في الفنادق؟ هل يمكنك ذكر أنواع أسعار الغرف في الفنادق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى أنواع الغرف وأسعارها في الفنادق، وتحديد أنواع الأسرة وقياساتها، وفهم المصطلحات والاختصارات المتعلقة بها.

التدريس المباشر، محاضرة

- شرح وتوضيح ما يأتي:

- أنواع الغرف في الفنادق.
- أسعار الغرف في الفنادق.
- أنواع الأسرة وقياساتها.
- المصطلحات والاختصارات المتعلقة بأنواع الغرف وأسعارها.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى أنواع الغرف وأسعارها في الفنادق، وتحديد أنواع الأسرة وقياساتها، وفهم المصطلحات والاختصارات المتعلقة بها.

معلومات إضافية

بهذا الشكل من الحجوزات: الجهات الحكومية، والهيئات الدبلوماسية، والشركات الخاصة، والجمعيات الأهلية أو التجارية، والقبائل المهنية.... الخ.

٣. حجز مجموعة من الغرف لمدة زمنية محددة (Allotment Groups):

تعقد بعض شركات الطيران اتفاقية مع الفندق تتضمن تخصيص هذه الغرف، على أن يدفع أفراد الطاقم نقدًا مباشرة إلى الفندق حسب أسعار محددة مسبقًا.

في هذا الشكل من الحجوزات، يخصّص الفندق عددًا من الغرف في أيام معينة ولمدة محددة، لاستضافة مجموعات تصل إلى الفندق بشكل منتظم طيلة المدة المتفق عليها، وأكثر من يقوم بهذا الشكل من الحجوزات هي شركات الطيران، حيث تعقد اتفاقية مع أحد الفنادق وفقًا لجدول وصول طائراتها؛ بتخصيص مجموعة من الغرف لإيواء طواقم طائراتها لمدة ليلة أو ليلتين أسبوعيًا طيلة المدة المتفق عليها، وفي هذه الحالة تدفع شركة الطيران أجرة الغرف المحجوزة، سواء استخدمت هذه الغرف أو لم تستخدم من قبل طواقمها.

قضية للمناقشة

هل يمكنك إعطاء أمثلة أخرى عن حجز مجموعة من الغرف لمدة زمنية محددة؟ ناقش ذلك مع زملائك في الصف.

القوائم السياحية

نشاط (٤-١)

زر مع أفراد مجموعتك أحد مكاتب السياحة والسفر، وتعرّف أنواع القوائم السياحية المستخدمة لديها، وقارن بينها من حيث عدد النسخ، والبيانات وطريقة استخدامها، ثم اعرض ما تتوصل إليه على باقي زملائك في الصف.

٣٠



الشكل (١-٥): غرفة عادية.

ب- حسب مواصفات الغرفة، ويتم تصنيفها إلى ما يأتي:

١. غرفة عادية (Standard Room): وعادة ما تكون الغرف العادية في الفندق ذات عدد أكبر مقارنة بباقي أنواع الغرف، وتحتوي على حمام داخلي، ومفروشة بفرش أبيض يعكس صورة الفندق، ويمثل الشكل (١-٥) غرفة عادية.



الشكل (١-٦): غرفة مميزة.

٢. غرفة مميزة (Deluxe Room): وتتميز عن الغرف العادية بمساحتها، وموقعها، وإطلالتها، ونوعية الفرش والخدمات الإضافية (Amenities)، مثل: محضرة القهوة (Coffee Maker)، وروب الحمام، ويمثل الشكل (١-٦) غرفة مميزة.



الشكل (١-٧): جناح صغير.

٣. جناح صغير (Junior Suite): جناح مكون من غرفة كبيرة، بالإضافة لوجود منطقة للجلوس ومكتب مجهز لتقديم خدمة الإنترنت مع حمام داخلي، ومفروش بفرش فاخر، وبعض الفنادق تطلق على هذا النوع من الغرف (Executive Suite)، إضافة إلى توفير العديد من الخدمات الإضافية (Amenities)، ويمثل الشكل (١-٧) جناحًا صغيرًا.

٣٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٧-١) من أدوات التقويم. وملحق (١-٣) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة زيارة فنادق مختلفة التصنيف، من خلال التدريب الميداني والتعرّف إلى الأسعار فيها، وعرض ما يتوصّلون إليه على الزملاء في الصف بإشراف المعلم.

إثراء

- تكليف الطلبة مسبقاً تصميم عرض تقديمي يوضّح أنواع الغرف ومواصفاتها، وعرض ذلك على الزملاء في الصف بإشراف المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة الرصد (٧ - ١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.

للطالب

أنواع الغرف وأسعارها Room Types and Rates

خامنسا

١- أنواع الغرف (Room Types)

يمكن تصنيف أنواع الغرف في الفنادق حسب عدد الأشخاص المقيمين في الغرفة، أو مواصفاتها، أو حسب أنواع الأسرة فيها، وفي ما يأتي استعراض موجز لأنواع الغرف:

- ١- حسب عدد الأشخاص في الغرفة، ويتم تصنيفها إلى:
 ١. الغرفة المفردة (Single Room): يرمز لها باختصار (SGL)، وهي الغرفة التي تخصص لإقامة شخص واحد.
 ٢. الغرفة المزدوجة (Double Room): يرمز لها باختصار (DBL)، وهي الغرفة التي تخصص لإقامة شخصين.
 ٣. الغرفة الثلاثية (Triple Room): ويرمز لها باختصار (TRPL)، وهي الغرفة التي تخصص لإقامة ثلاثة أشخاص.
 ٤. الغرفة الرباعية (Quad Room): الغرفة التي تتسع لأربعة أشخاص، علماً بأن هذا النوع من الغرف نادر الوجود في الفنادق، والشكلان (٣-١) و(٤-١)، يوضّحان أنواع الغرف الرباعية.



الشكل (٣-١): غرف لأربعة أشخاص مفردة الأسرة.



الشكل (٤-١): غرف لأربعة أشخاص مزدوجة الأسرة.

٣١



الشكل (٨-١): جناح كبير.



الشكل (٩-١): استوديو.

٤. جناح كبير (Large Suite): يتكون من أكثر من غرفة للنوم، وغرفة للجلوس، وأكثر من حمام، وغرفة اجتماعات، وغرفة للسكّرتا، ومطبخ صغير. وتوفّر في هذا النوع من الأجنحة إضافة إلى الأثاث الفاخر جداً؛ وسائل الرفاهية والخدمات الإضافية المتعارف عليها في الفنادق جميعها، ويطلق على هذا النوع من الأجنحة في بعض الفنادق،

(Royal Suite / Presidential Suite)

ويمثل الشكل (٨-١)، جناحاً كبيراً.

٥. الاستوديو (Studio): ويكون شبيهة بالجناح الصغير لكنه مزوّد بمطبخ صغير، وأدوات طهو، ويمثل الشكل (٩-١) الاستوديو.



الشكل (١٠-١): سرير ملكي.

ج- حسب أنواع الأسرة في الفنادق، ويتم تصنيفها إلى:

١. سرير ملكي (King-sized Bed): ويرمز له بحرف (K)، وتكون قياسات هذا السرير على الأغلب (٢٠٠ سم الطول X ٢٠٠ سم العرض)، ويمثل الشكل (١٠-١) سريراً ملكياً.



الشكل (١١-١): سرير ملكي صغير.

٢. سرير ملكي صغير (Queen Bed): ويرمز له بحرف (Q)، وتكون قياسات هذا السرير على الأغلب (٢٠٠ سم X ١٦٠ سم)، ويمثل الشكل (١١-١) سريراً ملكياً صغيراً.

٣٣

النتائج الخاصة

- يتعرف السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز.
- يتعرف محتويات نموذج حجز الغرف الفردي.
- يعيّن نموذج حجز الغرف الفردي.

المفاهيم والمصطلحات

الحجز اليدوي، نموذج الحجز، شريحة الحجز، مفكرة الحجز.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس من خلال شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- ما أهمية استخدام السجلات والنماذج لقسم الحجز؟ اذكر أسماء نماذج وسجلات يستخدمها قسم الحجز. ما أهمية استخدام نموذج الحجز الفردي؟ هل يمكنك ذكر عدد من خطوات إجراء الحجز الفردي؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى أهمية السجلات والنماذج لقسم الحجز، وتحديدتها، والتعرف إلى خطوات إجراء الحجز الفردي اليدوي.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١ - ٣) حجز الغرف، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ٣) ملء نموذج حجز الغرف للأفراد.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (١-٨) من أدوات التقويم.



٣. سرير مزدوج (Double Bed): ويرمز له بحرف (D)، وتكون قياسات هذا السرير على الأغلب (٢٠٠ سم X ١٤٠ سم)، ويمثل الشكل (١ - ١٢) سريرًا مزدوجًا.

الشكل (١ - ١٢): سرير مزدوج

٤. سرير مفرد (Single Bed): ويرمز له بحرف (S)، وتكون قياسات هذا السرير على الأغلب (٢٠٠ سم X ١٠٠ سم)، ويمثل الشكل (١ - ١٣) سريرًا مفردًا، ويمكن وضع سريرين من هذا النوع في غرفة واحدة؛ أي غرفة بسريرين منفصلين حيث يطلق عليها (Twin Bedded Room)، ويرمز لها بحرف (T)، ويمثل الشكل (١ - ١٤) سريرين منفصلين.



الشكل (١ - ١٤): سريران منفصلان.

الشكل (١ - ١٣): سرير مفرد.

٢- أسعار الغرف (Rooms Rates)

تتنوع أسعار الغرف تبعًا لتنوع الغرف والخدمات المتوفرة فيها، وعادة ما تعلن الفنادق عن السعر الرسمي للغرف في مكان ظاهر للضيوف، وأهم أنواع أسعار الغرف المستخدمة في الفنادق ما يأتي:

أ - الأسعار المعلنة (Rack Rates): الأسعار المعلنة عنها والمدونة بلوحة أسعار الفندق، وهي الأسعار الأعلى للغرف التي يجب الالتزام بها في مواسم الذروة (العالية).

٣٤

السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز
Reservation Records & Forms

سادسًا

تستعمل السجلات والنماذج المختلفة في قسم الحجز لتنظيم العمل وتقديم أفضل الخدمات للضيوف، كما تساعد على السرعة في الحصول على البيانات والمعلومات بشكل دقيق، ويؤدي استخدام هذه النماذج والسجلات إلى سهولة التواصل والتنسيق بين أقسام الفندق المختلفة، وقد تختلف هذه السجلات والنماذج من حيث ترتيب المعلومات وشكلها من فندق إلى آخر حسب النظام المستخدم يدويًا أو إلكترونيًا، إلا أنها تشابه من حيث المحتوى إلى درجة كبيرة، ومن أهم النماذج والسجلات المستخدمة في قسم الحجز ما يأتي:

١- نموذج حجز الغرف الفردي (Individual Room Reservation Form)

يعدّ نموذج الحجز المرجع الأساس لعملية الحجز؛ إذ يتم تسجيل المعلومات المطلوبة للحجز كاملة على هذا النموذج بغض النظر عن وسيلة الحجز ومصدرها، ويتضح من الشكل (١ - ١٥) أن أهم المعلومات التي تسجل على هذا النموذج، هي: اسم الضيف، وتاريخا القدوم والمغادرة، ونوع الغرفة المطلوبة، وسعرها، ووسيلة الحجز، وعدد الغرف، وعدد الأشخاص، وعنوان الضيف، ورقم هاتفه، وطريقة الدفع، وأي طلبات خاصة أخرى.

٣٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة) عملي (ساعة) .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة مناقشة أهمية النماذج والسجلات والتقارير المستخدمة في قسم الحجز، وعرض ما يتم التوصل إليه على باقي الزملاء في الصف.

إثراء

- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن كفاءة الحجز الإلكتروني من خلال الإنترنت، وكتابة تقرير بذلك، وعرضه على الزملاء والمعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (١-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

- الدخول على مواقع فنادق للتعرف إلى كفاءة الحجز الإلكتروني.

ب- أسعار المجموعات السياحية (Group Rates): الأسعار التي يتفق الفندق مع الشركات السياحية بشأنها، كأسعار أفراد المجموعات السياحية القادمين عن طريق هذه الشركات، وغالبًا ما تتضمن هذه الأسعار نوعية الإقامة لهذه المجموعات، على سبيل المثال (BB، HB، FB)، وتمنح هذه الأسعار للمجموعات التي يكون عدد أفرادها ١٥ شخصًا فأكثر، وغالبًا ما تخضع هذه الأسعار لاتفاق سنوي بين الفنادق والشركات السياحية.

ج- سعر الشركات (Corporate Rate): سعر يعطى للشركات التجارية، والجمعيات الأهلية، ومؤسسات القطاع الخاص ضمن اتفاقية خاصة.

د- سعر الدبلوماسيين (Diplomatic Rate): سعر يعطى للهيئات الدبلوماسية، والمؤسسات والمنظمات الدولية، وعادة ما تخضع هذه الأسعار لاتفاق بين الفندق وهذه الجهات.

هـ- الأسعار الحكومية (Government Rate): الأسعار التي تعطى لموظفي الدولة، وتخضع هذه الأسعار لنظام حكومي يحدّد المناصب الوظيفية ودرجات الموظفين المستحقين لهذه الأسعار.

و- الأسعار الموحدة / الثابتة (FIT) (Free Independent Traveler Rates): الأسعار التي تعطى للأفراد القادمين عن طريق وكلاء السياحة إلا أنهم ليسوا من أفراد المجموعات، وتبقى هذه الأسعار ثابتة بغض النظر عن الموسم، بناءً على اتفاق مسبق بين الفندق ووكيل السياحة والسفر.

ز- سعر طواقم الطيران (Crews Rate): سعر يعطى للعاملين بخطط الطيران، ويتم الاتفاق عليه بين الفندق وشركات الطيران المختلفة لإقامة طواقمها في الفندق.

ح- الأسعار العائلية (Family Rates): أسعار خاصة توضع من قبل إدارة الفندق لترويج بعض البرامج في مواسم معينة لجذب العائلات، وغالبًا ما تتضمن هذه البرامج الإقامة وبعض وجبات الطعام، إضافة إلى بعض الأنشطة الترفيهية والرياضية للعائلة والأطفال.

أسعار الغرف

نشاط (٥-١)

زر مع أفراد مجموعتك فنادق من درجات تصنيف مختلفة، وتعرف أنواع الأسعار فيها، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الغرفة الصفية.

٣٥

Room Reservation Form		نموذج حجز الغرف	
Name:	محمد داود	الاسم	
Arrival Date:	٢٠١٢/٥/١٢	تاريخ القدوم	
Departure Date:	٢٠١٢/٥/١٥	تاريخ المغادرة	
No. of persons	١	عدد الأشخاص	
No. & Type of Rooms	SGL	TWN	DBL
	١		
Reseration By	Personal	Tel	Fax
		✓	
Room Rate:	٧٥٠٠٠٠ دينار أردني	سعر الغرفة	
Accommodation Type	Bed & Breakfast	نوع الإقامة	
VIP's	A B C D	أشخاص مهمون	
Arrival Time:	٤:٣٠ مساءً	ساعة الوصول	
Flight No.	٥١٢ الفرنسية	رقم الرحلة	
Address	٢٥ شارع باريس / تونس	العنوان	
Tel.	٠٢١٦٥٢٩٧١٥٤	الهاتف	
Method of Payment	Cash	Credit Card	Other
	✓	No.	
Remarks	غرفة مظلة على بركة السياحة	ملحوظات	
Res. Taken by	خالد عليان	موظف الحجز	
Date	٢٠١٢/٥/٨	التاريخ	

الشكل (١٥-١): نموذج حجز الغرف.

٣٧

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات نموذج حجز الغرف للمجموعات السياحية .
- يعبئ نموذج حجز الغرف للمجموعات السياحية .
- يقارن بين الحجز الفردي وحجز المجموعات السياحية .

المفاهيم والمصطلحات

قائمة أسماء الضيوف (Rooming List)، تاريخ إلغاء الحجز (Cut-off Date).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- ما الفرق بين نموذج الحجز الفردي ونموذج الحجز الجماعي؟ ما الغاية من تحديد الموعد النهائي (تاريخ إلغاء الحجز) لتأكيد الحجز؟
- إدارة حوار مع الطلبة يتيح المعلم من خلاله نقاشاً هادفاً للتوصل إلى فهم مشترك حول أنواع نماذج الحجز للمجموعات السياحية والآلية التي يتم بها ذلك.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١ - ٤) حجز الغرف للمجموعات السياحية، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١-٤) ملء نموذج حجز الغرف للمجموعات.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

تمرين (١-٣) حجز الغرف

النتائج العملية

المعلومات النظرية

يملاً موظف الحجز نموذج الحجز لحظة تلقيه طلب الحجز، بغض النظر عن وسيلة الحجز ومصدرها، ومن أهم المعلومات التي تسجل على هذا النموذج، اسم الضيف، تاريخا القدوم والمغادرة، نوع الغرفة المطلوبة وسعرها، ووسيلة الحجز، وعدد الغرف، وعدد الأشخاص، وعنوان الضيف ورقم هاتفه، وطريقة الدفع، وأي طلبات خاصة أخرى.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الغرف الفردي.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل اسم الضيف الكامل.
- سجل تاريخي القدوم والمغادرة.
- سجل عدد الأشخاص.
- سجل عدد الغرف المحجوزة وأنواعها.
- سجل سعر الغرفة المتفق عليه، وطريقة الدفع.
- سجل وقت الوصول المتوقع، ورقم الرحلة إن وجدت.
- دُون عنوان المتصل وهاتفه.
- سجل الملاحظات إن وجدت.
- دُون اسم الموظف، وتاريخ أخذ الحجز.

٣٨

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	مستويات الأداء		
		١	٢	٣
١	حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم .			
٢	سجلت المعلومات بشكل كامل .			
٣	اتبعت التعليمات المحددة .			
٤	تواصلت مع الضيف بلباقة .			
٥	راعيت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل .			
٦	نفذت العمل المطلوب بمستوى راق .			
٧	أنجزت العمل في الوقت المحدد .			
٨	استفسرت لفهم المهارة المطلوبة .			

ملحوظات :

- (١) بحاجة إلى تحسين.
- (٢) مقبول.
- (٣) جيد.

٤٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

الزمن المتوقع عملي (ساعتان).

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

تمرين عملي

اتصل السيد عبدالله محسن مع قسم الحجز صباح يوم ١٠/٥/٢٠٠٨، وطلب إلى موظف الحجز رشاد الطوباسي حجز غرفة مزدوجة له ولزوجته، من تاريخ ١٨/٥/٢٠٠٨ ولمدة ٥ ليالٍ، علمًا بأنه سيصل إلى الفندق من العقبة حوالي الساعة ٤:٢٣، وسيدفع بوساطة بطاقة فيزا رقم ٥٤٧٨٥٤٧٢٢٨٣٩٦١٤، وتم الاتفاق على سعر الغرفة ١١٠ دنانير شاملة الضريبة والإفطار، وطلب الضيف غرفة في الطوابق العليا بعيدة عن المصعد، وترك رقم هاتفه في مدينة العقبة (٠٣٢٠١٦٧٥٧).

سجل بيانات الحجز في نموذج حجز الغرف المرفق.

Room Reservation Form		نموذج حجز الغرف				
Name:		الاسم				
Arrival Date:		تاريخ القدوم				
Departure Date:		تاريخ المغادرة				
No. of persons		عدد الأشخاص				
No. & Type of Rooms	SGL	TWN	DBL	TRL	SUT	عدد الغرف ونوعها
	Personal		Tel	Fax	Net	
Room Rate						سعر الغرفة
Accommodation Type	Bed & Breakfast					نوع الإقامة
VIP's	A	B	C	D	أشخاص مهمون	
Arrival Time:						ساعة الوصول
Flight No.						رقم الرحلة
Address						العنوان
Tel.						الهاتف
Method of Payment	Cash	Credit Card	Other			طريقة الدفع
	No.					
Remarks						ملحوظات
Res. Taken by						موظف الحجز
Date						التاريخ

٣٩

٢- نموذج حجز المجموعات (Group Reservation Form)

تختلف إجراءات حجز الغرف للمجموعات عن حجز الغرف للأفراد، وعادة ما تكون المجموعات السياحية منظمة من قبل إحدى شركات السياحة والسفر، ويتم الحجز للمجموعات السياحية قبل فترة من تاريخ القدوم قد تمتد إلى عدة شهور، ونتيجة لأن عدد الغرف المحجوزة غالبًا ما يكون كبيرًا، تهتم الفنادق بتحديد موعد نهائي يطلق عليه مصطلح (Cut-off Date)، ويطلب إلى الشركات السياحية تأكيد الحجز أو إرسال قائمة بأسماء الضيوف (Rooming List) قبل الموعد المحدد باعتبارها تأكيدًا للحجز، ويبين الشكل (١-١٦) نموذج حجز المجموعات.

نموذج حجز المجموعات		GROUP RESERVATION FORM			
Group Name	روما 21	اسم المجموعة			
Travel Agent	عمون للسياحة	وكيل السياحة			
Reserved By	رائدة عباد	تم الحجز بوساطة			
Nationality	الإيطالية	الجنسية			
No. of Persons	٢٢	العدد			
Accommodation Type	Half Board	نوع الإقامة			
Arrival Date	٢٠١٦/١٢/٨	تاريخ القدوم			
Departure Date	٢٠١٦/١٢/٢٢	تاريخ المغادرة			
Arrival Time	٨:٠٠	وقت الوصول			
Flight No.	RJ 307	رقم الرحلة			
SGL	DBL	TWN	TRL	SUT	Total
٤	٨	٣	٢	٠	١٧
Cut-off Date	٢٠١٦/٠١/٨	أخر موعد للحجز	Tour Leader Name:	Mrs. Lora Antonio	اسم قائد المجموعة
VIP's	A	B	C	D	أشخاص مهمون
Rooming List	Yes (X)				
Remarks	Special Welcome Drink				
Res. Taken by	نبيل نصار				
Date:	٢٠١٦/٨/٣				

الشكل (١-١٦): نموذج حجز المجموعات.

٤١

النتائج الخاصة

- يتعرف كيفية احتساب تكلفة إقامة مجموعة سياحية.
- يطبق قاعدة احتساب فاتورة مجموعه سياحية.

المفاهيم والمصطلحات

المبلغ الإضافي (Single Supplement).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
 - متى تمنح الفنادق خصماً للمجموعات السياحية؟ ما الهدف من منح شركات السياحة أسعاراً خاصة للمجموعات؟ هل يمنح هذا الخصم لأفراد المجموعة السياحية؟ ولماذا؟
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى إجراءات منح المجموعات السياحية أسعاراً خاصة، ومعرفة الهدف من ذلك، وفهم لمن يتم منح هذه الخصومات.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١-٥) احتساب إقامة المجموعات السياحية، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (١-٥) يحسب تكلفة إقامة مجموعة سياحية.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

تمرين عملي

وصلك بتاريخ ١٥ / ٨ / ٢٠١٢ حجز من السيد عمر الكيكي مدير المجموعات السياحية في شركة الجبل للسياحة والسفر للمجموعة (بتر) الإسبانية وعدد أفرادها ٢٠ شخصاً، القادمة من برشلونة على رحلة الملكية الأردنية رقم ٥٢٠، بتاريخ ٢٢ / ١٠ / ٢٠١٢، وستقيم لمدة ليلتين حسب نوع الإقامة المتفق عليه منامة وإفطار، علماً بأن عدد الغرف المطلوبة ٩ غرف مزدوجة، وغرفتان مفردتان، وقد تم الاتفاق على أن يكون سعر الغرفة المزدوجة ٩٠ ديناراً، وسعر الغرفة المفردة ٦٠ ديناراً، والموعد النهائي لتأكيد الحجز هو ٢٢ / ٩ / ٢٠١٢ .
عبيء نموذج حجز المجموعات حسب البيانات أعلاه.

نموذج حجز للمجموعات GROUP RESERVATION FORM					
Group Name	اسم المجموعة				
Travel Agent	وكيل السياحة				
Reserved By	تم الحجز بواسطة				
Nationality	الجنسية				
No. of Persons	العدد				
Accommodation Type	نوع الإقامة				
Arrival Date تاريخ القوم	Arrival Time وقت الوصول				
Departure Date تاريخ المغادرة	Flight No. رقم الرحلة				
SGL	DBL	TWN	TRL	SUT	Total
Cut-off Date آخر موعد للحجز		Tour Leader Name: اسم قائد المجموعة			
VIPs شخصيات مهمون	A	B	C	D	
Rooming List	Yes	No			
Remarks	Special Welcome Drink				
Res. Taken by Date:	موظف الحجز التاريخ				

٤٣

تمرين (١ - ٥) احتساب إقامة المجموعات السياحية

النتائج العملية

- أن يحسب تكلفة إقامة مجموعة سياحية.

المعلومات النظرية

تمنح الفنادق خصماً للمجموعات السياحية التي يتجاوز عدد أفرادها (١٥) شخصاً، بحيث تكون تكاليف إقامة الشخص السادس عشر مجانية، علماً بأن هذا الخصم يمنح للشركة السياحية وليس لأفراد المجموعة، مع العلم بأن أسعار المجموعات السياحية تعطى على أساس الشخص الواحد في الغرفة المزدوجة، يضاف إليه مبلغ إضافي (Single Supplement) للذين يرغبون في الإقامة بمفردهم، أما الغرف الثلاثية فيتم احتساب سعر الغرفة على أساس سعر الشخص في الغرفة المزدوجة X عدد الأشخاص.

قاعدة احتساب فاتورة مجموعة سياحية
[عدد أفراد المجموعة - العدد المجاني) X سعر الشخص + السعر الإضافي X
عدد الغرف المفردة] X عدد الليالي.

مثال

تم حجز ١٥ غرفة مزدوجة و ٣ غرف ثلاثية و ٥ غرف مفردة لإحدى المجموعات السياحية ولمدة ٤ ليالٍ، وقد تم احتساب سعر الإقامة للشخص الواحد في الغرفة المزدوجة ٤٥ ديناراً، والسعر الإضافي للغرفة المفردة هو ٢٠ ديناراً، مع مراعاة أن يتم احتساب تكلفة شخص واحد مجاني لكل ١٦ فرداً في المجموعة.

الحل

يتم احتساب تكاليف هذه المجموعة كما يأتي:
عدد أفراد المجموعة (٤٤ شخصاً).
عدد الأفراد المقيمين مجاناً (شخصان).

٤٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (١-٩) من أدوات التقييم.

الزمن المتوقع عملي (ساعتان).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (١ - ٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- Abbey James R., Hospitality Sales and Marketing:
Fourth Edition , USA , 2003

للمعلم

للطالب

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أدائك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	مستويات التقدير			ملحوظات
		٣	٢	١	
١	حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم .				
٢	سجلت المعلومات بشكل كامل .				
٣	اتبعت التعليمات المحددة .				
٤	تواصلت مع الضيف بلباقة .				
٥	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل .				
٦	نقذت العمل المطلوب بمستوى راق .				
٧	أنجزت العمل في الوقت المحدد .				
٨	استفشرت لفهم المهارة المطلوبة .				

ملحوظات :

(١) جيد.

(٢) مقبول.

(٣) بحاجة إلى تحسين.

٤٤

$$(٤٤ - ٢) \times ٥٠ + (٢٠ \text{ دينارًا} \times ٥) \times ٤ \text{ ليايل} = ١٨٩٠ + ٤٠٠ = ٢٢٩٠ \text{ دينارًا}$$

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز الغرف للمجموعات.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية (أقلام رصاص ، و حبر) .
- آلة حاسبة.

خطوات تنفيذ التمرين

- احسب عدد أفراد المجموعة.
- اطرح عدد الأفراد المجانيين من العدد الكلي للمجموعة.
- اضرب الناتج بسعر الشخص الواحد في الغرفة المزدوجة.
- احسب السعر الإضافي لمجموع الغرف المفردة.
- اجمع ناتج عملية الضرب مع مجموع السعر الإضافي.
- اضرب الناتج النهائي بعدد الليالي.

تمرين عملي

تم الحجز لمجموعة مكونة من ١٩ شخصًا للإقامة في ٧ غرف مزدوجة و ٥ غرف مفردة، لمدة ثلاث ليالٍ، وسعر الإقامة للشخص الواحد في الغرفة المزدوجة ٥٠ دينارًا، والسعر الإضافي للغرفة المفردة ٢٠ دينارًا، مع مراعاة احتساب شخص واحد مجاني لكل ١٦ شخصًا في المجموعة.
احسب تكلفة إقامة المجموعة حسب القاعدة وخطوات تنفيذ التمرين.

٤٦



الموضوع

تمرين / شريحة الحجز

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات شريحة الحجز.
- يوضح أهمية شريحة الحجز.
- يعيّن نموذج شريحة الحجز.

المفاهيم والمصطلحات

لوحة الحجز.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:

- ماذا تعرف عن شريحة الحجز؟ متى يتم تعبئة شريحة الحجز؟ كيف يتم تمييز نوع الحجز؟ كم عدد نسخ شريحة الحجز؟ أين توضع كل نسخة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة محتويات شريحة الحجز وأهميتها، وتحديد موعد تعبئتها وعدد النسخ منها.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١ - ٦) شريحة الحجز، كما يأتي:

- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصّة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (١ - ٦) ملء نموذج شريحة الحجز.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

٣- شريحة الحجز (Reservation Slip)

تتم تعبئة هذه الشريحة بعد تأكيد الضيف لحجزه، وتسجل المعلومات عليها من واقع نموذج حجز الغرف، وتحتوي شريحة الحجز على معلومات، مثل: اسم الضيف، وتاريخي القدوم والمغادرة، ونوع الغرفة وسعرها، وطريقة الحجز، والعنوان. تستخدم هذه الشريحة في بعض الفنادق بعدة ألوان وذلك لتمييز نوع الحجز؛ فيستخدم اللون الأبيض للضيوف العاديين، واللون الأحمر للضيوف المهتمين، واللون الأخضر للمجموعات السياحية، ويتم عمل نسختين من هذه الشريحة، بحيث ترفق الأصلية منها مع نموذج الحجز، والنسخة الثانية توضع على لوحة الحجز (Reservation Rack) حسب تاريخ الوصول، ويوضح الشكل (١ - ١٧) نموذجًا لشريحة الحجز.

Guest Name:	اسم الضيف: عبدالله محمد
Departure Date:	تاريخ المغادرة: ٢٠١٢/٠٥/١٥
Arrival Date:	تاريخ القدوم: ٢٠١٢/٠٥/١٢
Room Type:	نوع الغرفة
Rate:	السعر: ٨٠ دينارًا أردنيًا
Acc. Type:	نوع الإقامة: Bed & Breakfast
Resv. By:	طريقة الحجز
Address:	العنوان: ١٧ قباء / المدينة المنورة / السعودية
Phone:	الهاتف: ٣٣٢٠١١٥١
Remarks:	ملحوظات: غرفة مطلة على المسجد
Date:	التاريخ: ٢٠١٢/٠٥/١٠
Res. Taken by:	اسم الموظف: سمير سامي

الشكل (١ - ١٧): شريحة الحجز.

٤٨

تمرين عملي

من واقع نموذج حجز الغرف الفردي الوارد في الشكل (١ - ١٥)، عيّن شريحة الحجز بالمعلومات المطلوبة.

Guest Name:	اسم الضيف:
Departure Date:	تاريخ المغادرة:
Arrival Date:	تاريخ القدوم:
Room Type:	نوع الغرفة
Rate:	السعر:
Acc. Type:	نوع الإقامة:
Resv. By:	طريقة الحجز
Address:	العنوان:
Phone:	الهاتف:
Remarks:	ملحوظات:
Date:	التاريخ:
Res. Taken by:	اسم الموظف:

٥٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (١ - ١٠) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة مناقشة مشكلة حدثت مع أحد أفراد المجموعة، وكيفية التعامل معها وإيجاد الحلول لها، وعرض ما يتوصلون إليه على زملاء في الصف بإشراف المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (١ - ١٠).

التكامل الأفقي

--

التكامل الرأسي

--

مصادر التعلم

- للمعلم
- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

النتائج العملية

- أن يملأ نموذج شريحة الحجز.

المعلومات النظرية

يملأ موظف الحجز شريحة الحجز على نسختين من واقع نموذج الحجز بعد أن يؤكد الضيف حجزه، حيث ترفق إحدى النسخ مع نموذج الحجز، وتوضع النسخة الثانية على لوحة الحجز حسب تاريخ القدوم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز غرف معاً بالمعلومات.
- نماذج من شريحة الحجز.
- لوحة الحجز.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم الضيف كاملاً.
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة.
- اكتب عدد الغرف المحجوزة، وحدّد نوعها.
- سجّل سعر الغرفة.
- اكتب عنوان الجهة الحاجزة كاملاً.
- اكتب أي ملحوظات أخرى.
- اكتب اسم الموظف، والتاريخ.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة للعمل واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجّلت المعلومات بشكل كامل.		
٣	وضعت نسخة من الشريحة على لوحة الحجز.		
٤	أرفقت نسخة من الشريحة مع نموذج الحجز.		
٥	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٦	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحققت المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات مفكرة الحجز (الأجندة).
- يعبئ نموذج مفكرة الحجز (الأجندة).

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- كيف يتم تسجيل تفاصيل إقامة الضيوف على نموذج مفكرة الحجز (الأجندة)؟ من أين يتم أخذ المعلومات الخاصة بمفكرة الحجز (الأجندة)؟ ما القائمة التي يمكن إعدادها من واقع مفكرة الحجز؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة مفكرة الحجز ومحتوياتها وكيفية العمل عليها، وتحديد مصدر معلومات مفكرة الحجز، والقائمة التي يتم إعدادها من واقع مفكرة الحجز.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١ - ٧) مفكرة الحجز، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ٧) ملء نموذج مفكرة الحجز.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

تمرين (١ - ٧) مفكرة الحجز

النتائج العلمية

- أن يملأ نموذج مفكرة الحجز.

المعلومات النظرية

تعد مفكرة الحجز مرجعاً لموظف الحجز؛ إذ، يتمكن من خلالها معرفة أسماء الضيوف، وأعدادهم، وعدد الغرف المحجوزة، وأسعارها وأنواعها، وأي ملحوظات أخرى.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز غرف معبأ.
- نموذج مفكرة الحجز.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل اليوم والتاريخ.
- سجل اسم الضيف كاملاً.
- سجل عدد الضيوف.
- سجل تاريخ حصول الحجز.
- سجل عدد الليالي التي سيقضيها الضيف في الفندق.
- سجل سعر الغرفة.
- سجل نوع الغرفة.
- سجل أي ملحوظات خاصة بالضيف.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات الرسم البياني المكثف لحجز الغرف.
- يعبئ نموذج الرسم البياني المكثف لحجز الغرف .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس من خلال عرض سريع من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:

- ماذا تعرف عن الرسم البياني المكثف لحجز الغرف؟ متى يتم التسجيل على الرسم البياني المكثف لحجز الغرف؟ ماذا تشكل المحاور التي يتكوّن منها الرسم البياني المكثف لحجز الغرف؟ لم يتم استخدام قلم الرصاص عند التسجيل على الرسم البياني المكثف لحجز الغرف؟ كيف تميز الغرف المفردة عن الغرف المزدوجة في الرسم البياني من خلال الإشارات؟ كيف تميز نهاية إقامة أحد الضيوف في الرسم البياني من خلال الإشارات؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة محتويات الرسم البياني لحجز الغرف وكيفية العمل عليه .

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١-٨) الرسم البياني المكثف لحجز الغرف، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١-٨) ملء نموذج الرسم البياني المكثف لحجز الغرف.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

٥- الرسم البياني المكثف لحجز الغرف (Density Booking Chart)

يتكون الرسم البياني المكثف من محورين: المحور الأفقي ويمثل التاريخ، والمحور العمودي ويمثل أنواع الغرف مرتبة من حيث أنواعها وأعدادها، ويساعد هذا الرسم موظف الحجوزات على تحديد عدد الغرف المحجوزة وغير المحجوزة من كل نوع طيلة أيام الشهر، إذ يسجل الحجز على هذا الرسم بواسطة قلم الرصاص لتسهيل عملية التعديل، ويكون ذلك بوضع خط مائل عند التقاء نوع الغرفة مع التاريخ المحدد إذا كانت الغرفة مفردة، وخطين متقاطعين في حال كانت الغرفة مزدوجة، كما يمكن إضافة قوس صغير ليدل على نهاية الإقامة لأحد الضيوف، ويوضح الشكل (١-١٩) الرسم البياني المكثف لحجز الغرف.

Density Booking Chart		الرسم البياني المكثف لحجز الغرف																														
Month: January 20		الشهر: كانون الثاني 20																														
Type & No. of Rooms	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Single																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Double																																
7																																
6																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Triple																																
6																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Suite																																
4																																
3																																
2																																
1																																

الشكل (١-١٩): الرسم البياني المكثف لحجز الغرف.

٥٥

تمرين عملي

عبئ نموذج الرسم البياني المكثف لحجز الغرف لشهر نيسان ٢٠ من واقع الحجوزات الآتية:

- أربع غرف مفردة من تاريخ ٢٠ / ٤ / ١ ولغاية ٢٠ / ٤ / ١٠
- أربع غرف مزدوجة من تاريخ ٢٠ / ٤ / ٣ ولغاية ٢٠ / ٤ / ١٢
- غرفتان بثلاثة أسرة من تاريخ ٢٠ / ٤ / ٩ ولغاية ٢٠ / ٤ / ١٣
- جنانحان من تاريخ ٢٠ / ٤ / ٨ ولغاية ٢٠ / ٤ / ١٦

Density Booking Chart		الرسم البياني المكثف لحجز الغرف																														
Month:		الشهر:																														
No. of Rooms	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Single																																
3																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Double																																
6																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Triple																																
6																																
5																																
4																																
3																																
2																																
1																																
Suite																																
4																																
3																																
2																																
1																																

٥٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (١-١٢) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (١ - ١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

النتائج العملية

- أن يملأ نموذج الرسم البياني المكثف لحجز الغرف.

المعلومات النظرية

تتم تعبئة نموذج الرسم البياني المكثف عند قبول الحجز؛ إذ يظهر هذا الرسم الحجوزات خلال عام كامل، ويمثل كل جدول شهراً واحداً، ويتم العمل على هذا الرسم بقلم الرصاص حتى يسهل التعديل عليه في أي وقت.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نماذج حجوزات غرف معبأة.
- نموذج الرسم البياني المكثف.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل الشهر والسنة في المكان المخصص.
- حدّد عدد الغرف المحجوزة ونوعها.
- حدّد تاريخ بداية الحجز ونهايته.
- ارسم خطاً مائلاً داخل كل مربع من بداية أول يوم في الحجز حتى آخر يوم فيه مقابل نوع الغرف المحجوزة.
- سجل بخط واحد مائل للغرفة المحجوزة المفردة وخطين للغرفة المزدوجة.
- ضع قوساً بلون مختلف ليدل على نهاية حجز غرف أحد الضيوف.

٥٦

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أدائك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضّرت اللوازم المناسبة للعمل واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	حدّدت عدد الغرف المحجوزة ونوعها.		
٣	حدّدت تاريخ بداية كل حجز ونهايته.		
٤	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٥	دققت الرسم البياني مع معطيات الحجز.		
٦	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقّق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقّق المعيار.

٥٨

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات قائمة مراقبة حجز الغرف .
- يوضح آلية العمل بقائمة مراقبة حجز الغرف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، المحاضرة

- شرح وتوضيح ما يأتي:
- محتويات قائمة مراقبة حجز الغرف المستخدمة في قسم الحجز.
- توضيح آلية العمل على قائمة مراقبة حجز الغرف .

التعلم التعاوني، المناقشة

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة مع تعيين قائد لكل منها.
- تناقش كل مجموعة آلية العمل على قائمة مراقبة حجز الغرف .
- إدارة نقاش بين الطلبة بمتابعة المعلم وتوجيهه.
- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى محتويات قائمة مراقبة حجز الغرف وآلية العمل بها.

معلومات إضافية

٦- قائمة مراقبة حجز الغرف (Room Reservation Control)

تتكون قائمة مراقبة حجز الغرف من محورين: المحور الأفقي ويمثل اليوم والتاريخ، أما المحور العمودي فيمثل عدد الغرف، مع معلومات إضافية عن أسماء المجموعات السياحية وأعداد غرفهم المتوقع وصولها خلال الشهر، وتعد هذه القائمة شكلاً آخر من أشكال الرسوم البيانية لحجز الغرف، حيث تغطي مدة شهر كامل، والهدف منها معرفة عدد الغرف المحجوزة في أي وقت، ويتم العمل عليها بأسلوب الرسم البياني المكثف نفسه دون استخدام الألوان في تحديد نهاية الحجز، ويمثل الشكل (١-٢٠) قائمة مراقبة حجز الغرف.

Month August		Day Monday		Day Tuesday		Day Wednesday		Day Thursday		Day Friday		Day Saturday		Day Sunday	
Day	Monday	Day	Tuesday	Day	Wednesday	Day	Thursday	Day	Friday	Day	Saturday	Day	Sunday	Day	Sunday
Room	1	Room	2	Room	3	Room	4	Room	5	Room	6	Room	7	Room	8
Total	14	Total	14	Total	14	Total	14	Total	14	Total	14	Total	14	Total	14

الشكل (١-٢٠): قائمة مراقبة حجز الغرف .

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيّة التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (١ - ١٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

٧- قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا (Weekly Expected Arrival List)

يمثل موظف الحجز قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا وذلك من خلال ملفات الحجوزات المؤكدة لديه، ويرسل نسخة من هذا الكشف للأقسام المعنية في الفندق مثل: الإدارة، والاستقبال، والاستعلامات، والمطبخ، والمطعم، وقسم التدبير الفندقي وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة قبل وصول الضيوف، وتحتوي هذه القائمة على مجموعة من المعلومات، مثل: تاريخي القُدوم والمغادرة، واسم المجموعة، وعدد الأشخاص، ونوع الإقامة، ونوع الغرف وعددها، وأي ملحوظات أخرى مهمّة، ويمثل الشكل (٢١ - ١) قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.

التاريخ ٢٠١٢/١٠/١٢		قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا						
From:	٢٠١٢/١٠/١٥							
To:	٢٠١٢/١٠/٢١							
Arr. Date	Dep. Date	Guest Name	No. of Persons	Accommodation Type	Type of Room	No. of Room	Remarks	
تاريخ القُدوم	تاريخ المغادرة	اسم الضيف	عدد الأشخاص	نوع الإقامة	نوع الغرفة	عدد الغرف	ملحوظات	
٢٠١٢/١٠/١٥	٢٠١٢/١٠/١٦	خالد عيوش	1	BB	SGL	1		
٢٠١٢/١٠/١٥	٢٠١٢/١٠/١٨	محمد مصطفى	4	HB	TWN	2		
٢٠١٢/١٠/١٥	٢٠١٢/١٠/١٨	أحمد نايف	4	HB	TWN	2		
٢٠١٢/١٠/١٦	٢٠١٢/١٠/١٧	عصام نعيم	2	BB	TWN	1		
٢٠١٢/١٠/١٨	٢٠١٢/١٠/٢٠	عبيد سالم	1	BO	SGL	1		
٢٠١٢/١٠/١٨	٢٠١٢/١٠/٢٢	محمد عبدالرحيم	2	FB	DBL	1	VIP	
٢٠١٢/١٠/١٨	٢٠١٢/١٠/٢٠	أنس محمد	3	BB	SUT	1		
٢٠١٢/١٠/٢٠	٢٠١٢/١٠/٢١	مهند حمزة	2	HB	DBL	1		
٢٠١٢/١٠/٢١	٢٠١٢/١٠/٢٢	جورج يوسف	2	BO	SGL	2		
٢٠١٢/١٠/٢١	٢٠١٢/١٠/٢٦	أسامة عيسى	3	BB	TRP	1	VIP	
TOTAL			24	المجموع			اسم الموظف: محمود سعيد	

الشكل (٢١ - ١): قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.
- يعبئ نموذج قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.

المفاهيم والمصطلحات

ملفات الحجوزات .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس من خلال عرض سريع من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- ما القسم الذي يعدّ قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا؟ متى يتمّ تعبئة قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا؟ من أين يتمّ أخذ المعلومات الخاصة بقائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا؟ ما الأقسام التي ترسل إليها قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى معرفة محتويات قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا، والقسم المعني بإعدادها، وتحديد مصدر المعلومات المسجلة على القائمة والأقسام المعنية بها .

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١ - ٩) قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكلّ منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١-٩) ملء قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلّ طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

تمرين (١ - ٩) قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا

النتائج العملي

- أن يملأ قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.

المعلومات النظرية

يتم إعداد هذه القائمة أسبوعيًا من قبل قسم الحجز، وتوزع على مجموعة من الأقسام المعنية، والهدف منها التحضير لاستقبال الضيوف القادمين، واتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل كل قسم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نماذج حجز غرف.
- قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعيًا.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل تاريخ بداية الأسبوع ونهايته.
- أعدّ الكشف بشكل متسلسل حسب تاريخ القدوم.
- سجل تاريخي الوصول والمغادرة لكل حجز.
- سجل اسم الضيف.
- سجل عدد الأشخاص.
- اكتب نوع الإقامة.
- اكتب نوع الغرفة المحجوزة.
- سجل عدد الغرف المحجوزة.

٦١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (١ - ١٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- Abbey James R., Hospitality Sales and Marketing:
Fourth Edition , USA , 2003

للمعلم

للطالب

النتائج العملية

- أن يملأ قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا.

المعلومات النظرية

يتم إعداد هذه القائمة من قبل موظفي الحجوزات صباح يوم وصول الضيوف أو مساء اليوم الذي يسبق وصولهم، وتوزع نسخ منها على أقسام الفندق المعنية؛ لاتخاذ الإجراءات المناسبة لاستقبالهم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- ملفات الحجز اليومية.
- قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل يوم وصول الضيوف وتاريخه.
- سجل اسم الضيف.
- سجل نوع الإقامة.
- سجل سعر الغرفة.
- سجل عدد الأشخاص.
- سجل تاريخ المغادرة.
- سجل نوع الإقامة، وطريقة الدفع.
- سجل جنسية الضيف.
- اكتب أي ملحوظات أخرى إن وجدت.

٦٥

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	مستويات الأداء			ملحوظات
		١	٢	٣	
١	حضرت اللوازم المناسبة و استخدمتها بشكل سليم .				
٢	حددت تاريخي القدوم والمغادرة للحجوزات جميعها .				
٣	سجلت سعر الغرفة في نسخة قسم الاستقبال .				
٤	حددت عدد الأشخاص ونوع الإقامة.				
٥	حددت عدد الغرف وأنواعها.				
٦	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.				
٧	نفذت العمل المطلوب بمستوى راق.				
٨	أنجزت العمل في الوقت المحدد.				

ملحوظات:

- (١) بحاجة إلى تحسين.
- (٢) مقبول.
- (٣) جيد.

٦٧

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات قائمة الحجوزات الفائضة.
- يعيّن نموذج قائمة الحجوزات الفائضة .

المفاهيم والمصطلحات

الحجز، معدّل الإقامة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:

- ما المقصود بالحجوزات الفائضة؟ كيف يتم إعداد قائمة الحجوزات الفائضة؟ ما الغاية من إعداد قائمة الحجوزات الفائضة؟ هل يجوز للفنادق أن تقبل حجوزات فائضة تزيد على عدد الغرف المتوفرة في تاريخ معين؟ لماذا؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة محتويات قائمة الحجوزات الفائضة، وتحديد الغاية من إعدادها، والتوصل إلى كيفية إعدادها على أسس معدلة تعتمد على نسب الإشغال في السنوات السابقة.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (١ - ١١) قائمة الحجوزات الفائضة، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (١ - ١١) ملء قائمة الحجوزات الفائضة.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

١٠ - قائمة الحجوزات الفائضة (Overbooking List)

تضطر الفنادق في بعض المواسم لأخذ حجوزات زائدة عن حاجتها، بهدف ضمان الوصول إلى أعلى نسبة من إشغال الغرف وتحقيق أعلى نسبة من الإيرادات للفندق، ويتم تحديد نسبة الحجوزات الفائضة من قبل مدير الحجوزات ومدير التسويق والمبيعات بالرجوع إلى إحصائيات السنوات السابقة للفترة نفسها، وحسب قاعدة العمل في ما يتعلق بالحجوزات الملغاة، والحجوزات التي لم يصل أصحابها، والمقيمين الذين غادروا قبل الموعد المحدد، والمقيمين الذين مَدَّوْا إقاماتهم في الفندق، ويتم احتساب النسبة المئوية المقبولة للحجوزات الفائضة نسبةً إلى عدد الغرف الكلي في الفندق، وفقاً للمعادلة الآتية:

Percentage	Status	الحالة	
٦٪	Cancellations	الحجوزات الملغاة	+
٤٪	No-show	الحجوزات المؤكدة التي لم يصل أصحابها	+
٤٪	Unexpected Early Departure	المغادرون قبل تاريخ مغادرتهم المتوقع	+
٥٪	Overstay	الضيوف الذين مَدَّوْا إقاماتهم	-
٩٪	Acceptable Overbooking	الحجوزات الفائضة المقبولة	=

إذا ازداد عدد حجوزات الغرف المضمونة عن عدد الغرف المتوفرة في الفندق، فنتيجة لهذه الحالة يتم إعداد قائمة بالحجوزات الفائضة يومياً أو أسبوعياً؛ إذ تتضمن هذه القائمة بيانات الحجوزات الفائضة، مثل: اسم الضيف، تاريخي القُدوم والمغادرة، ونوع الغرف وسعرها وعددها، ويوم إعداد القائمة وتاريخها، بهدف متابعتها من قبل المدير المعني بذلك واتخاذ الإجراءات التي تضمن راحة الضيوف ورضاهم، كأن يتم ترتيب نقلهم إلى فندق

٦٨

تمرين (١ - ١١) قائمة الحجوزات الفائضة

النتائج العملية

- أن يملأ قائمة الحجوزات الفائضة .

المعلومات النظرية

يتم إعداد هذه القائمة من أجل حصر الحجوزات الفائضة والتحكّم بها ضمن الحد المسموح به، وحسب سياسة الفندق المتبعة من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة فيها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نماذج حجز مضمونة فائضة.
- قائمة الحجوزات الفائضة.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل يوم إعداد القائمة وتاريخه.
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة.
- سجّل اسم الضيف.
- اكتب نوع الإقامة.
- اكتب نوع الغرفة المحجوزة.
- سجّل عدد الغرف المحجوزة.
- وثّق المعلومات على القائمة بشكل متسلسل حسب تاريخ القُدوم.
- سجّل أي ملحوظات إن وجدت.

٧٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (١-١٦) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق لكتابة تقرير عن صفات الموظف الناجح في قسم الحجز، وعرض التقرير على زملاء في الصف بإشراف المعلم.

إثراء

- تكليف الطلبة تقديم عرض توضيحي يفصل مهمات قسم الحجز.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (١ - ١٧).

التكامل الأفقي

--

التكامل الرأسي

--

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

النتائج العملية

- أن يملأ قائمة الانتظار.

المعلومات النظرية

يتم إعداد هذه القائمة في حال عدم القدرة على قبول الحجز؛ بسبب عدم توفر غرف شاغرة في التواريخ المطلوبة، ويحتفظ بهذه القائمة لحين البت في الحجوزات المعلقة، وفي حال إلغاء أحد الحجوزات المعلقة، فيمكن الرجوع لهذه القائمة لتأكيد أحد الحجوزات منها.

النتائج اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج حجز معبأ.
- قائمة الحجوزات المعلقة.
- قائمة الانتظار.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل يوم كتابة القائمة وتاريخها.
- سجّل تاريخي الوصول والمغادرة.
- سجّل اسم الضيف.
- اكتب سعر الغرفة ونوعها.
- اكتب نوع الإقامة.
- سجّل عدد الغرف المحجوزة.
- وثّق المعلومات على القائمة بشكل متسلسل حسب تاريخ القدوم.
- سجّل أي ملحوظات إن وجدت.

معايير التقويم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم ادائك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.		
٢	حددت يوم إعداد القائمة وتاريخه.		
٣	رتبت القائمة حسب تاريخ الوصول.		
٤	حددت نوع الإقامة.		
٥	حددت نوع الغرف وأعدادها.		
٦	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٧	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحققت المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

النتائج الخاصة

- يتعرّف قواعد تعديل الحجز أو إلغاؤه.
- يوضّح أنظمة حفظ ملفات الحجز.
- يقارن بين حفظ الملفات اليدوية والإلكترونية .

المفاهيم والمصطلحات

النظام الأبجدي، التصنيف حسب تاريخ الوصول، أنظمة الحجز الإلكترونية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:

- ما أسباب تعديل الحجز أو إلغاؤه؟ ما الإجراءات التي يقوم بها موظف الحجز عند تعديل الحجز أو إلغاؤه؟ كيف يتم حفظ ملفات الحجز اليدوية؟ برأيك، أيهما أفضل أنظمة حفظ الحجوزات اليدوية أم الإلكترونية؟ ولماذا؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى معرفة أسباب تعديل الحجز أو إلغاؤه، وتحديد الإجراءات المتبعة لتعديل الحجوزات أو إلغاؤها، وتحديد أنظمة حفظ ملفات الحجوزات.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
 - كتابة القواعد المتبعة لتعديل الحجز أو إلغاؤه .
 - كتابة أنظمة حفظ ملفات الحجز .
 - إجراء مقارنة بين حفظ الملفات اليدوي والإلكتروني .
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- عرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد قواعد تعديل الحجز أو إلغاؤه، وفهم أنظمة حفظ ملفات الحجز، والمقارنة بينها.
- تسلّم كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

١٢- تعديل الحجز أو إلغاؤه (Reservation Amendment or Cancellation)

قد تطرأ ظروف من جانب الضيف تستدعي تعديل حجزه أو إلغاؤه، ولا يترتب عليه دفع تعويض للفندق في حال تمّ التعديل أو الإلغاء ضمن الفترات المسموح بها بذلك حسب سياسة الفندق المتبعة.

وعند إلغاء الحجز، يسمح موظف الحجوزات أي أثر للحجز عن السجلات المختلفة للحجز، مثل: نموذج الحجز، والرسوم البيانية وغيرها، وعادة ما يرجع موظف الحجوزات بعد عملية إلغاء الحجز إلى قائمة الانتظار للحجوزات سعياً لتعويض الحجز الملغى بحجز آخر. أما عند حصول تعديل للحجز فيتمّ التعديل على السجلات المختلفة للحجز كافة، مثل: نموذج الحجز، وشريحة الحجز، والرسوم البيانية المختلفة، ومفكرة الحجز، وملفات الحجز في حال كان التعديل على تاريخ القدوم، ولا تتم الموافقة من قبل الفندق على تعديل الحجز إلا بعد التأكد من وجود غرف شاغرة وخاصة عندما يكون التعديل بزيادة عدد الغرف أو تعديل تاريخ الإقامة.

القواعد المتبعة في حالة تعديل أو إلغاء الحجوزات

نشاط (١-٢)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرّف من مسؤول قسم الحجز، القواعد المتبعة في التعامل مع حالات إلغاء الحجز أو تعديله، وشروط التعويض المتبعة في الفندق، ثم اكتب تقريراً في ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

١٣- أنظمة حفظ ملفات الحجز (Filing Systems)

تعدّ عملية ترتيب ملفات الحجز ووثائقه وحفظها وفق نظام معين عملية مهمة جداً تهدف إلى تنظيم العمل وسهولة الوصول إلى المعلومات الخاصة بالحجوزات، وضمان عدم تكرار الحجوزات أو فقدانها. ويختلف نظام حفظ الملفات من فندق إلى آخر؛ فبعض الفنادق تستخدم نظام الملفات اليدوي، وفي هذا النظام، يتمّ اعتماد طريقتين لحفظ الملفات، هما:

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-١٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

- الدباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

أ - النظام الأبجدي (Alphabetical System): وفيه يتم تصنيف ملفات الحجز وحفظها على أساس الحرف الأول من اسم العائلة، إلا أن هذا النظام يمكن أن يكون مفيداً في الفنادق الصغيرة، أما الفنادق الكبيرة فمن الصعب تطبيق هذا النظام فيها.

ب - التصنيف حسب تاريخ الوصول (By Arrival Date): وفيه يتم تصنيف ملفات الحجز وحفظها حسب تاريخ الوصول، وهذا النوع من التصنيف يساعد في الوصول إلى الملفات المطلوبة بسرعة ودقة، كما يفيد في معظم الفنادق الصغيرة والكبيرة.

أما الفنادق التي تستخدم أنظمة الحجز الإلكترونية فمن السهل الوصول إلى الحجز المطلوب من خلال استخدام اسم الضيف أو رقم تأكيد الحجز، كما أن هناك إمكانية للوصول إلى هذه الحجوزات باستخدام بيانات أخرى، مثل: تاريخ القدوم، أو نوع الغرفة، أو مصدر الحجز... إلخ، ويتميز هذا النظام بسهولة حفظ المعلومات والرجوع إليها عند الحاجة، مما يساعد في توفير الوقت، والتخفيف من حجم العمل، والأدوات اللازمة في الأنظمة اليدوية.

طرق تصنيف ملفات الحجوزات

نشاط (٧-١)

تعرف من مسؤول قسم الحجز في الفندق الذي تتدرّب فيه الطريقة المتبعة في حفظ ملفات الحجوزات، وميزات هذه الطريقة وعيوبها، ثم اكتب تقريراً بذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

١- قبول الحجز (Booking Acceptance)

يعني موافقة الفندق على الحجز في حال توفر طلب الضيف؛ إذ تنشأ علاقة تعاقدية بين الضيف (الإيجاب) والفندق (القبول)، ويترتب على هذه العلاقة حقوق وواجبات تجاه بعضهما البعض.

٢- الحجز المؤكد (Confirmed Reservation)

الحجز الذي يصل للفندق بإحدى وسائل الحجز، ويمكن أن يكون الحجز المؤكد حجراً مضموناً أو غير مضمون، وفي حال كونه غير مضمون فإن نظام الحجز سيلغي الحجز عند ساعة معينة من اليوم، (وعادة تكون الساعة السادسة من مساء يوم الوصول).

٣- رسالة تأكيد الحجز (Confirmation Letter)

رسالة تتم كتابتها من قبل قسم الحجز أو يصدر نظام الحجز الإلكتروني هذه الرسالة يوم وصول طلب الحجز إلى الفندق، وتتضمن هذه الرسالة -رغم الاختلاف في ترتيبها أو تنظيم تفصيلات الحجز عليها بين فندق وآخر، أو بين نظام وآخر- المعلومات الأساسية الآتية: (اسم الضيف، وعنوانه، وتاريخ الوصول ووقته، ونوع الغرفة وسعرها، ومدة الإقامة، وعدد الأشخاص، ونوع الحجز مضموناً أو غير مضمون، ورقم تأكيد الحجز، وأي طلبات خاصة إن وجدت).

٤- رقم تأكيد الحجز (Confirmation Number)

رقم أو رمز يعطى لكل عملية حجز مؤكدة أو مضمونة، ويبلغ به الضيف في رسالة تأكيد الحجز؛ ليستخدمه كمرجع له عند مراسلته للفندق أو إظهاره لموظف الاستقبال عند وصوله للفندق.

٥- رقم تأكيد الإلغاء (Cancellation Number)

رقم يرسل للضيف عند إلغاء حجزه؛ لتأكيد أن عملية الإلغاء قد تمت بالوقت والتاريخ وفقاً لسياسة الفندق، وبهذا لا يحق للفندق المطالبة بتعويض مالي.

مرتفعة، ويطلق على هذه المواسم أيضاً (Moderate Periods).

١٢- موسم الكساد (الضعيف) (Low Season)

الفترة التي يكون فيها الطلب على غرف الفندق وخدماته في أدنى مستوياته، وفي هذه المواسم عادة ما يتم اللجوء لتخفيض الأسعار، وتصميم برامج ترويجية لجذب ما يمكن من الأسواق. ويطلق على هذه المواسم أيضاً (off-season / Valley Periods).

١٣- الإشغال اليومي (Day-use)

الحالة التي يتم فيها تأجير الغرفة لأحد الضيوف لعدة ساعات، وليس ليلية كاملة، وعادة ما يتم ذلك لبعض المسافرين بين المدن، أو المطارات، أو محطات القطارات أو الحافلات، وفي الغالب، يتم عمل خصم على سعر الغرفة يصل لغاية ٥٠٪.

١٤- قائمة الانتظار (Waiting List)

يتم تسجيل أسماء الضيوف الذين يرغبون في الإقامة في الفندق على قائمة الانتظار، في حال عدم قدرة الفندق على قبول حجوزاتهم؛ بسبب حجز غرف الفندق جميعها في التاريخ المطلوب، كما أن الفندق لا يعتذر عن قبول الحجوزات الجديدة، بسبب عدم تأكيد عدد من الحجوزات (المعلقة)، وفي حال إلغاء أحد الحجوزات المعلقة، يمكن عندها تأكيد أحد الحجوزات الموجودة على قائمة الانتظار.

١٥- حجز لم يصل صاحبه (No-show)

مصطلح يطلق على الضيف الذي حجز في الفندق، إلا أنه لم يصل حسب التاريخ والوقت المحددين، ولم يبلغ حجزه وفقاً لسياسة الفندق.

١٦- التواريخ المغلقة (Closed Dates)

الأيام التي لا يستطيع فيها الفندق تلبية طلب الضيف الحالي بتمديد مدة إقامته، وعدم قدرة الفندق على قبول حجوزات جديدة، أو توفير الإقامة لضيوف جدد، وذلك بسبب الارتباطات السابقة مع ضيوف آخرين يتوقع وصولهم في هذه الأيام، ويمكن أن تكون هذه التواريخ مغلقة بالنسبة لنوع معين من الغرف، أو لكل أنواع الغرف في الفندق.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف مفاهيم الحجز.
- يفسر طبيعة التعامل حسب كل مفهوم.
- يقارن بين مواسم العمل (الذروة، والمعتدل، والكساد).

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
 - مناقشة المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالحجز وتوضيحها.
 - مقارنة بين مواسم العمل (الذروة، والمعتدل، والكساد).
 - يفسر طبيعة التعامل بالحجز حسب كل مفهوم.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- الإيعاز للطلبة الرجوع إلى ملحق أوراق العمل (١ - ٤)، واستخدامها عند تنفيذ المهمات.
- تعرض كل مجموعة ما يتم التوصل إليه من قبل مقرر المجموعة.
- تلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى معرفة المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالحجز وفهمها.
- تسلّم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق (١-١٩) من أدوات التقويم، وملحق (١-٤) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١ - ١٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للمعلم

للطالب

٦ - تاريخ الإلغاء (Cut-off Date)

في حالة حجز المجموعات، يتم إعلام الجهة الحازمة بتاريخ معين، وإذا لم تستطع الجهة الحازمة تأكيد الحجز قبل هذا التاريخ، فإن نظام الحجز سيلغي الحجز تلقائياً، وعادة ما يكون هذا التاريخ قبل مدة محددة من تاريخ وصول المجموعة، ومتفق عليه بين الفندق والجهة الحازمة.

٧ - يوم الإلغاء (Cut-off Day)

معنى تاريخ الإلغاء نفسه، إلا أنه يتم تحديد عدد الأيام قبل تاريخ الوصول، فمثلاً يتم تحديد ١٤ يوماً قبل تاريخ الوصول كتاريخ نهائي لتأكيد الحجز، فإذا لم يتم تأكيد الحجز قبل ١٤ يوماً من تاريخ الوصول، يتم إلغاء الحجز.

٨ - ساعة الإلغاء (Cancellation Hour)

ساعة محددة يشطب فيها الفندق الحجوزات غير المضمونة جميعها، وغالباً ما تكون الساعة السادسة مساءً يوم الوصول المحدد.

٩ - الحجز الفائض (Overbooking)

الحالة التي يتم فيها قبول الفندق لعدد من الحجوزات المضمونة يفوق عدد الغرف المتاحة للبيع في تاريخ معين.

١٠- موسم الذروة (العلي) (High Season)

الفترة التي يكون فيها الطلب على غرف الفندق وخدماته عالية جداً، وفي هذه الفترات عادة ما يتم البيع بالأسعار العالية، ومن المهم معرفته أن المواسم العالية تختلف حسب نوع الفندق، أو حسب المنطقة الجغرافية. ويطلق على هذه المواسم أيضاً (Peak Periods / In-season).

١١- الموسم المعتدل (Shoulder Season)

وتقع بين المواسم العالية والمواسم الضعيفة، وعادة ما يتم تقييم قدرات موظفي قسم الحجز وقسم التسويق والمبيعات ومهاراتهم وفقاً لعدد الحجوزات المضمونة التي يمكنهم استقطابها من المصادر المتنوعة في هذه المواسم، وغالباً ما ينصب الاهتمام على جذب المجموعات بأنواعها في هذه المواسم. وتكون الأسعار في هذه المواسم معتدلة أو

٨٠

١٧- الدفع المسبق (Deposit / Advance Payment)

مبلغ من المال يرسله الضيف إلى الفندق لضمان حجزه، وتختلف قيمة هذا المبلغ من فندق إلى آخر، وفي الغالب، يكون هذا المبلغ كافياً لتغطية أجرة الغرفة لليلة واحدة في فنادق المدن، بينما في الفنادق السياحية يكون المبلغ كافياً لتغطية ثلاث ليالٍ إذا كانت مدة الإقامة أسبوعاً واحداً، أما إذا كانت مدة الإقامة أكثر من أسبوع فيجب أن يغطي هذا المبلغ ثلث مدة الإقامة.

قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث في أحد مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، ونشرات، وإنترنيت.... إلخ) عن مفاهيم أخرى تتعلق بحجوزات الغرف، ثم اعرض ما تتوصل إليه أمام زملائك في الصف.

٨٢

النتائج الخاصة

- يتعرف أنظمة الحجز في الفنادق (اليدوية والإلكترونية).
- يتفهم آلية عمل نظام الحجز (نظام ويتني).
- يقارن بين أنظمة الحجز اليدوية وأنظمة الحجز الإلكترونية.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل :
- اذكر أنظمة الحجز المستخدمة في الفنادق. ما المقصود بالنظام اليدوي؟
- اشرح آلية العمل وفق النظام اليدوي للحجز في الفنادق (نظام ويتني).
- اذكر أنظمة الحجز الإلكترونية المستخدمة في الفنادق. ماذا تعرف عن أنواع أنظمة الحجز الإلكترونية؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى معرفة أنظمة الحجز اليدوي والإلكتروني المستخدمة في الفنادق، وشرح آلية العمل حسب النظام اليدوي، والتعرف إلى أهم أنظمة الحجز الإلكتروني في الفنادق.

التدريس المباشر، المحاضرة

- شرح أنظمة الحجز المستخدمة في الفنادق.
- توضيح آلية العمل وفق النظام اليدوي للحجز في الفنادق (نظام ويتني).
- شرح أنظمة الحجز الإلكترونية المستخدمة في الفنادق.
- ذكر أسماء أهم أنظمة الحجز الإلكترونية.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصل إلى معرفة أنظمة الحجز في الفنادق.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل واحدة، وتكليفها بالآتي:
- توضيح آلية عمل نظام الحجز (نظام ويتني).
- مقارنة أنظمة الحجز اليدوية بأنظمة الحجز الإلكترونية.
- إتاحة فرصة المناقشة لمجموعات العمل.
- تعرض مجموعات العمل من خلال المقررين نتائج ما يتم التوصل إليه، وتدونها على السبورة بمتابعة من المعلم.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (١-٢٠) من أدوات التقييم.

أنظمة الحجز في الفنادق
Hotel Reservation Systems

ثامنًا

تستخدم الفنادق نظامًا خاصًا بها للتعامل مع عمليات الحجز الواردة لها من المصادر المختلفة، حيث تسهل هذه الأنظمة عمليات الحجز ومراقبتها من خلال تسلسل الإجراءات المتبعة فيها، كما تعد هذه الأنظمة مصدرًا لكثير من التقارير والإحصائيات التي تظهر عدد الحجوزات المضمونة وغير المضمونة، كما تظهر نسب الإشغال في المواسم المرتفعة، والمتوسطة، والضعيفة (High Shoulder Low Seasons)، وتعد هذه الأنظمة أيضًا مصدرًا للمعلومات التي قد تحتاجها إدارة الفندق في اتخاذ الكثير من القرارات والخطط المستقبلية. ويمكن تقسيم أنواع أنظمة الحجز في الفنادق إلى أنظمة حجز يدوية، وأنظمة حجز إلكترونية.

١- أنظمة الحجز اليدوية (Manual Reservation Systems)

الأنظمة التي تعتمد على نماذج وسجلات وتقارير ورقية، إضافة إلى اعتمادها على نظام معين لتخزين الملفات بطريقة منظمة؛ لتسهيل الوصول إلى المعلومات، ووفق هذه الأنظمة يملأ موظفو الحجز هذه النماذج والسجلات ويعدون التقارير كتابيًا بشكل دقيق حسب تسلسل الإجراءات المتبعة، التي تعكس الوضع الحقيقي لحجوزات الغرف وما يتعلق بها من تفاصيل، ومن أهم أنظمة الحجز اليدوية، ما يعرف بنظام ويتني للحجز (Whitney Reservation System)؛ إذ، يعد هذا النظام من الأنظمة اليدوية التي شاع استخدامها في حجز الفنادق قبل ظهور أنظمة الحجز الحديثة، ولا زالت بعض الفنادق وخصوصًا الصغيرة منها تستخدم هذا النظام، أو ما يشابهه من الأنظمة اليدوية، ويمتاز هذا النظام بالدقة والمرونة في تسجيل عمليات الحجز، ولتنفيذ هذا النظام، يجب توفر ما يأتي:

- نماذج حجز الغرف.
- رسوم بيانية للحجز.
- لوحة حجز الغرف.
- شريحة حجز الغرف.
- وسائل حفظ مستندات الحجز.

٨٣

١. شبكة الحجوزات التابعة لفنادق السلسلة (Affiliate Reservation Network): نظام حجز مركزي يربط فنادق إحدى شركات السلسلة جميعها (Chain Hotels)، بحيث يمكن من خلال هذا النظام عرض سجلات وملفات الحجز ومراقبتها وتحديثها لكل فنادق شركة السلسلة، وعند إجراء أي حجز في هذه الفنادق، فإنه يمر عبر هذا النظام إلى الفندق المعني. ومن ميزات هذا النظام، أنه يقلل تكاليف إنشاء أنظمة حجز مستقلة لكل فندق وحده، كما يمتاز هذا النظام بإمكانية السماح لفنادق مستقلة غير تابعة للسلسلة نفسها بالارتباط مع هذا النظام، إلا أنه لا يسمح بحجز أي غرف في هذه الفنادق، إلا بعد التأكد من عدم توفر هذه الغرف لدى أحد الفنادق التابعة للسلسلة ضمن المنطقة الجغرافية الواحدة.

٢. شبكة الحجوزات لمجموعة من الفنادق المستقلة (Non-affiliate Reservation Network): نظام حجز إلكتروني يصمم ليربط بين فندقين أو أكثر من الفنادق المستقلة، ويجري هذا النظام العمليات نفسها التي يقوم بها نظام الحجز في فنادق السلسلة، إلا أنه لا يسمح بانضمام أي فندق آخر إلى هذا النظام ما لم يكن بدرجة التصنيف نفسها ومستوى الخدمات لباقي الفنادق المشتركة فيه، وذلك للمحافظة على جودة الخدمات المقدمة لضيوف هذه الفنادق.

ب- مكاتب الحجز المركزية (Central Reservation Offices): يمكن أن تكون هذه المكاتب تابعة لأحد فنادق السلسلة أو مكاتب خاصة تستخدم مجموعة من البرامج الإلكترونية الخاصة بالحجز، وترتبط مع أنظمة حجز تابعة لفنادق مختلفة تمكنها من التواصل معها، ومعرفة تفاصيل الغرف المتوفرة وأنواعها وأسعارها، والخدمات الإضافية المتوفرة، وإجراء عمليات الحجز بناء على ذلك، ثم الاطلاع على آخر التعديلات على تفاصيل الغرف المتوفرة بعد تحديثها من قبل نظام الحجز المستخدم في الفندق. تزود هذه المكاتب الفنادق بالأجهزة والمعدات التي تسمح بالتواصل الدائم فيما بينها وبين الفنادق، وفي المقابل، تدفع الفنادق رسومًا محددة لقاء هذه الأدوات والمعدات، كما تدفع الفنادق مبلغًا إضافيًا عن كل عملية حجز تتم عن طريق هذه المكاتب. تعمل هذه المكاتب على مدار الساعة طيلة أيام السنة، تحت إشراف مجموعة كبيرة من

٨٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة رسالة لتأكيد حجز أحد الضيوف وإرسالها عبر البريد الإلكتروني.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد، (١ - ٢٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana Michael L. & Cahill Johan J., Managing Technology in the Hospitality Industry: Fifth Edition, USA .2007

للطالب

أما آلية العمل وفق هذا النظام فهي كما يأتي:

- أ - يتم تسجيل بيانات الحجز على نموذج حجز الغرف، مهما كانت وسيلة الحجز المستخدمة.
- ب - يتم التأكد من توفر الغرف المطلوبة من قبل طالب الحجز بمراجعة الرسم البياني المكثف للحجز.
- ج - بعد التأكد من توفر طلب الضيف، يدرج الموظف الحجز في قائمة مراقبة حجز الغرف والرسم البياني المكثف للحجز.
- د - يتم بعدها تعبئة نموذج شريحة الحجز من واقع نموذج حجز الغرف؛ حيث يتم إعداد شريحة الحجز من نسختين، توضع إحدى النسخ على لوحة الحجز حسب تاريخ الوصول وفقاً لترتيب الأجيدي لاسم الضيف، أما النسخة الثانية فتفرق مع نموذج الحجز.
- هـ - يرفق بنموذج حجز الغرف المستندات المتعلقة به جميعها، ثم يوضع في خزنة الملفات حسب تاريخ الوصول.
- و - في حالة إلغاء حجز الغرف، يجب إلغاء أثره في السجلات كافة مثل: قائمة مراقبة حجز الغرف، ورفع شريحة الحجز من لوحة الحجز، ورفع نموذج الحجز ومرفقاته من ملف الحجز ويحفظ في ملف آخر يخصص للحجوزات الملغاة.
- ز - في حالة تعديل الحجز، يتم التعديل على قائمة مراقبة الحجز، ولوحة الحجز، ونموذج حجز الغرف، و شريحة الحجز.

٢- أنظمة الحجز الإلكترونية (Electronic/Automated Reservation Systems)

نتيجة التطور الكبير في مجال التكنولوجيا والاتصالات، لجأت غالبية الفنادق إلى الاستفادة من هذا التطور، حيث استحدثت أنظمة حجز إلكترونية نستعرضها في ما يأتي:

أ - نظام الحجز المركزي (Central Reservation System): تستخدم غالبية الفنادق نظاماً مركزياً للحجز، حيث يراقب هذا النظام، ويعرض أعداد الغرف المتاحة للبيع، وأنواعها، وأسعارها، ثم يحدث سجلات الحجز وملفاته؛ بعد إجراء كل عملية حجز لهذه الغرف ليظهر من جديد الأعداد والأنواع المتوفرة من الغرف المتاحة للبيع والأسعار، وهناك نوعان رئيسان من أنظمة الحجز المركزية، هما:

موظفي الحجز لمتابعة حجوزات الضيوف وتنظيمها مع الفنادق؛ إذ، يتم تخصيص رقم هاتف مجاني (Toll-free Number) واحد أو أكثر، أو من خلال عنوان بريدي إلكتروني (On-line web address).

ج - مكتب حجز مجموعة من فنادق السلسلة:

(Cluster Reservation Office)

مكتب حجز مركزي تابع لإحدى شركات السلسلة ضمن منطقة جغرافية واحدة، يستخدم مجموعة من البرامج الإلكترونية الخاصة بالحجز، ويرتبط بنظام إدارة الفندق الخاص بهذه المجموعة ضمن منطقة جغرافية واحدة، حيث يتم تحويل الحجوزات جميعها إلى هذا المكتب

والذي بدوره يجري عملية الحجز في الفندق المطلوب. ومن ميزات هذا النوع من مكاتب الحجز المركزية ما يأتي:

١. تقليل الأيدي العاملة، حيث لا يعود هناك حاجة لتوظيف أعداد كبيرة في أقسام الحجز في كل فندق.
٢. إمكانية تسويق فنادق السلسلة المتوفرة في المنطقة الجغرافية نفسها في حال عدم توفر الغرف المطلوبة في الفندق الذي يرغب فيه الضيف، مما يؤدي إلى رفع نسبة الإشغال في معظم فنادق السلسلة الواحدة.
٣. إمكانية التنسيق بين فنادق السلسلة الواحدة في منطقة جغرافية واحدة في ما يتعلق بأعداد الغرف المتوفرة وأنواعها وأسعارها.

د - أنظمة الحجز العالمية (Global Distribution Systems) (GDSs): كانت شركات الطيران هي أول من أنشأ أنظمة الحجز هذه، بهدف القيام بحجز تذاكر السفر والإقامة بالفنادق، وحجز الرحلات البحرية، وحجز السيارات السياحية، وبعض الخدمات

النتائج الخاصة

- يتعرّف إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا).
- يطبّق إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا).

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، المحاضرة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح وتوضيح الآتي:
 - كفاءة الدخول على الشاشة الرئيسية للبرنامج.
 - كفاءة الدخول على نافذة حجز جديد من خلال الضغط على أيقونة الحجوزات على الشاشة الرئيسية.
 - كفاءة تعبئة الحقول في ملف بيانات الضيف.
 - كفاءة تعبئة معلومات الحجز في شاشة الحجز.
 - كفاءة اختيار سعر الغرفة من شاشة تفاصيل الأسعار.
 - أهمية التأكد من حفظ الحجز عند الانتهاء من تعبئة البيانات كافة.
- إدارة نقاش بين الطلبة للتوصل إلى إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا).

التعلم من خلال الأنشطة، الزيارة الميدانية

- تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق التي تستخدم نظام (أوبرا)، للاطلاع على إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا).
- تطبيق إجراءات وهمية للحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا).
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تطبيق إجراءات الحجز.

معلومات إضافية

الأخرى، من خلال ربط أنظمة الحجز في هذه الفنادق والشركات مع بعضها البعض بواسطة شبكات الإنترنت أو شبكات إنترنت خاصة. معظم أنظمة الحجز المركزية الآن سواء التابعة لفنادق السلسلة أو المستقلة ترتبط بأحد أنظمة الحجز العالمية الأربعة، وهي:

1. نظام الحجز جاليليو Galileo International Reservation System
2. نظام الحجز سابير Sabre Reservation System
3. نظام الحجز أماديوس Amadeus Reservation System
4. نظام الحجز وورلدسبان WorldSpan Reservation System

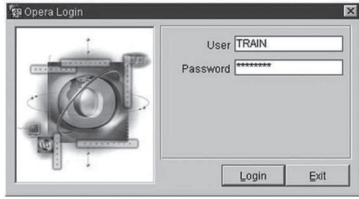
إلا أن هذه الأنظمة لا تسمح للناس جميعهم بالدخول إليها وإجراء عمليات الحجز، بل هي مخصصة للشركات وكلاء السياحة والسفر، حيث يخصص لهم أرقام هاتفية مجانية أو كلمات سرية للدخول إلى هذه الأنظمة وإجراء عمليات الحجز لزياباتهم.

هـ - أنظمة الحجز بواسطة الإنترنت (IDSs) (Internet Distribution Systems):
تنشئ معظم الفنادق وشركات الطيران وشركات تأجير السيارات السياحية مواقع لها على شبكة الإنترنت لعرض خدماتهم، وترتبط مع أنظمة حجز خاصة من أهمها:

1. نظام الحجز إكس بيديا (Expedia Reservation System)
2. نظام الحجز هوت وير (Hotwire Reservation System)
3. نظام الحجز برايس لاين (Priceline Reservation System)
4. نظام الحجز ترفل أوسيتي (Travelocity Reservation System)

تسمح هذه الأنظمة لأي شخص بالدخول إلى مواقعها بواسطة أجهزة الحاسوب الشخصي، وإجراء الحجوزات التي يرغبون بها، والحصول على أسعار خاصة لكثير من الخدمات في حال عرضها دون اللجوء لوسيط آخر، كشركات السياحة والسفر أو منظمي الرحلات، إضافة إلى ذلك تستغل الفنادق مواقعها على الإنترنت في تسويق خدماتها جميعها باستخدام الصور أو الفيديو، حيث يمكن لزائر هذه المواقع أن يتجول في مرافق الفندق جميعها من غرف، ومطاعم، ومساح، وصالات، وحدائق ويشاهدها جميعها، وأن يطلع على البرامج الترويجية المتوفرة في الفندق، دون أن يغادر مقعده في بيته أو في مكتبه.

٨٧



٢- الشاشة الرئيسية (Main Menu)

عند دخولك إلى الشاشة الرئيسية للبرنامج، اتبع الخطوات الآتية:

- أ - انقر على أيقونة الحجوزات (Reservations) من شريط القوائم في أعلى الشاشة.
- ب - انقر على حجز جديد (New Reservation) من قائمة الخيارات على يسار الشاشة للدخول على شاشة ملف بيانات الضيف.



٣- ملف بيانات الضيف (Individual Guest Profile)

- أ - أدخل اسم العائلة، ثم الاسم الأول للضيف.
- ب - أدخل باقي المعلومات الشخصية المتوفرة لديك عن الضيف، مثل: اللغة، ولقب المخاطبة، والعنوان، والجنسية... إلخ.
- ج - انقر موافق (OK)، للدخول إلى شاشة الحجز.

٨٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (١-٢١) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع عملي (ثلاث ساعات).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني إحضار نسخ عن تفاصيل إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا).

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير، (١ – ٢١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana Michael L. & Cahill Johan J., Managing Technology in the Hospitality Industry: Fifth Edition, USA .2007

للطالب

نشاط (٨-١) أنظمة الحجز

زر مع أفراد مجموعتك مجموعة من الفنادق، وقارن بين أنظمة الحجز المستخدمة فيها، واكتب تقريراً تبين فيه آلية عمل كل نظام، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

نشاط (٩-١) أنظمة الحجز بواسطة الإنترنت

ادخل إلى أحد المواقع الآتية، وتعرف طريقة الحجز، ثم اشرح ما شاهدته على الموقع لزملائك في الصف:

www.expedia.com
www.hotwire.com
www.priceline.com
www.travelocity.com

مثال: إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني (أوبرا)

(Opera® Individual Reservation Procedures) عند استخدامك برنامج

أوبرا لتنفيذ أحد الحجوزات إلكترونياً، عليك اتباع الإجراءات الآتية:

١- الدخول إلى البرنامج، ثم القيام بما يأتي: Login

أ - سجل اسم المستخدم User

ب- أدخل كلمة السر الخاصة بك Password

ج- انقر على زر دخول Login

٨٨

The screenshot shows the 'Individual Profile' form in the Opera system. It includes sections for 'Address Information', 'Internal Information', and 'History Information'. The 'Address Information' section contains fields for Last Name (Alexander), First/Middle (James), Language/Title, Home Address (1 Beverly Hills Dr), City (Beverly Hills), Postal Code (90210), and Country/State (US/CA). The 'Internal Information' section includes fields for Salutation (Doctor), Date of Birth, Passport, Nationality, Ref. Curr. (USD), and Mobile number (111-222-3344). The 'History Information' section has fields for Name, Rate Code, Last Room, Member No., AFR No., Last Rate, and Last Visit. The form is created by NCHAMBERS on 05-22-02 23:10 and updated by TRAN on 05-12-05 09:15.

٤- شاشة الحجز (Reservation Profile)

أ - أدخل معلومات الحجز جميعها، مثل: تاريخي القدوم والمغادرة، وعدد الأفراد، ونوع الغرف وعددها، وسعر الغرفة ورمزها، ونوع الحجز، وطريقة الدفع... إلخ.

The screenshot shows the 'Reservation' form in the Opera system. It includes fields for Name (Osman), First Name (Osman), Title (Mr), Country (US), Language (E), Phone (111-222-1122), Member Type, Member No., Company, Group, Source, and Agent. The 'More Fields' section includes Arrival (07-01-05), Departure (07-23-05), Nights (1), Res. Type (NON), Rate Code (PACX), Rate (300.00), Packages, and Black Code. The 'Payment' section includes Payment (CA), Cash, Credit Card No., Exp. Date, and Approval Code. The 'Guest Balance' section includes Guest Balance (0.00), Disc. Amt. (%), Reason, and Specials. The form is created by TRAN on 07-01-05 and updated by TRAN on 07-01-05.

٩٠



الوَحْدَةُ الثَّانِيَّةُ

استقبال الضيوف



النتائج الخاصة

- يتعرّف أهمية قسم الاستقبال وتبعيته.
- يوضّح موقع قسم الاستقبال في الفندق.
- يميّز أشكال مكاتب قسم الاستقبال.

المفاهيم والمصطلحات

المكتب الأمامي، ضيوف الحظ، الضيوف الدائمون، عملية التسكين، عملية المغادرة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة من مثل:

- هل يمكنك تحديد الدائرة التي يتبع لها قسم الاستقبال؟ برأيك، هل يمكن الاستغناء عن قسم الاستقبال في الفنادق؟ ما أهمية قسم الاستقبال في زيادة إيرادات الفندق؟ هل زرت أحد الفنادق ولاحظت موقع قسم الاستقبال فيه؟ ما أشكال المكاتب الأمامية المستخدمة في الفنادق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى تبعية قسم الاستقبال، وأهميته، وتحديد موقع قسم الاستقبال وأشكاله.

التدريس المباشر، محاضرة

- شرح وتوضيح ما يأتي:

- تبعية قسم الاستقبال، وأهميته، وأثره في زيادة إيرادات الفندق.
- موقع قسم الاستقبال في الفنادق.
- أشكال المكاتب الأمامية (الاستقبال) المستخدمة في الفنادق.

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسه وتعيين مقرر لكل واحدة، وتكليفها بالآتي:

- توضيح أهمية قسم الاستقبال في الفندق.
- مقارنة أشكال مكاتب قسم الاستقبال مع بعضها في الفندق.
- إتاحة فرص المناقشة للطلبة داخل المجموعة الواحدة.
- تعرض كل مجموعة من خلال المقرر ما يتم التوصل إليه أمام الآخرين.

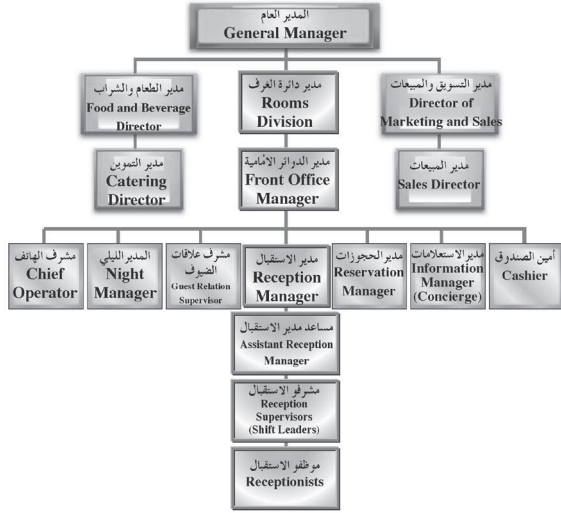
معلومات إضافية

أهمية قسم الاستقبال وموقعه
Reception Importance and Location

أولا

١- أهمية قسم الاستقبال (Reception Importance)

يطلق على قسم الاستقبال مصطلح المكتب الأمامي (Front Desk/Reception)، ويتبع إلى دائرة الدوائر الأمامية التي تتبع إدارة الغرف، وقد يختلف حجم هذا القسم وعدد موظفيه حسب طبيعة المهام المنوطة به وحجمها، وحجم الفندق ونوعه، وتنوع الخدمات المقدمة فيه، ويظهر الشكل (٢-١) هيكلًا تنظيميًا يوضّح تبعية قسم الاستقبال.



الشكل (٢-١): هيكل تنظيمي يوضّح تبعية قسم الاستقبال.

تعنى إدارات الفنادق بالمظهر العام لقسم الاستقبال من حيث التصميم، واللون، والإضاءة، وتزويده بالأجهزة والأدوات والمستلزمات كلها التي تساعد في تقديم الخدمات لضيوف الفندق بسرعة وسهولة.

أما حجم مكتب (كاونتر) الاستقبال وشكله (Counter/ Desk)، فيعتمدان على حجم الفندق ومرافقه العامة، إضافة إلى حجم المهام المنوطة بقسم الاستقبال، ومن أهم الأشكال المستخدمة في الفنادق ما يأتي:

أ - المكتب المستقيم التقليدي (Traditional Straight Desk):

هذا الشكل في الكثير من الفنادق، حيث يتصف ببساطته وإمكانية استيعاب الكثير من الأجهزة والمعدات، كما يتصف بإمكانية إخفاء هذه الأجهزة والمعدات والأوراق والنماذج المستخدمة في قسم الاستقبال كلها عن نظر الضيوف، ويوضّح الشكل (٢-٢) صورة المكتب المستقيم التقليدي.



الشكل (٢-٢): المكتب المستقيم.

ب - المكتب الدائري (Circular Desk): يمتاز هذا الشكل بآناقته وسهولة وصول الموظف للنماذج والأدوات الضرورية، والاقتراب أكثر من الضيف بسرعة، كما يمتاز بعدم الحاجة لعدد كبير من الموظفين كما هو الحال مع المكتب المستقيم التقليدي، ويوضّح الشكل (٢-٣) صورة المكتب الدائري.



الشكل (٢-٣): المكتب الدائري.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق إجابات الأسئلة (١)، وملحق (٢-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة مناقشة أهمية النماذج والسجلات والتقارير المستخدمة في قسم الحجز، وعرض ما يتم التوصل إليه على باقي الزملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني في الفنادق كتابة تقرير عن إيجابيات وسلبيات أشكال مكاتب الاستقبال في إظهار الوجه الحسن للفنادق.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٢ - ١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف الثامن الأساسي، الوحدة (السادسة)،
الدرس (الاستقبال).

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

– الدباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

وتأتي أهمية قسم الاستقبال في كونه نقطة التواصل الرئيسية مع معظم ضيوف الفندق منذ لحظة دخولهم إلى الفندق وحتى نهاية إقامتهم فيه، كما أنّ قسم الاستقبال يعمل على مدار الساعة يوميًا طيلة أيام السنة في غالبية الفنادق المصنفة، إضافة إلى ذلك فإنّ موظفي قسم الاستقبال يقومون بمهامّ تسويق خدمات الفنادق المختلفة وبيعها، ومن أهمّها تأجير غرف الفندق للضيوف الذين لا يملكون حجرة مسبقًا (Walk-in's)، وهم ما يطلق عليهم أيضًا ضيوف الحظ (Chance Guests)، ولهذا فإنّ كثيرًا من إدارات الفنادق تعدّ موظف الاستقبال موظف مبيعات في المقام الأول، ومن أهمية قسم الاستقبال

أنه يقوم بدور تنسيقي بينه وبين أقسام الفندق المختلفة، وبين الضيوف وإدارة الفندق، مما يعزز ثقة الضيوف، ويمنحهم فكرة عن مدى اهتمام إدارة الفندق في تلبية رغباتهم، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم بهدف تعزيز مبدأ ولاء الضيوف للفندق (Loyalty)، وتشجيعهم على البقاء مدة أطول والعودة مرات أخرى؛ ليصبحوا من الضيوف الدائمين للفندق (Repeat Guests).

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك نقاطاً أخرى تعكس مدى أهمية هذا القسم، ثم اعرض ما توصل إليه على زملائك في الصف.

٢- موقع قسم الاستقبال (Reception Location)

عادة ما يكون موقع قسم الاستقبال في مواجهة مدخل الفندق، وفي مكان واضح ويسهل الوصول إليه، ويشرف على منطقة ردهة الفندق (Lobby)، ويعكس تصميم قسم الاستقبال مستوى خدمات الفندق ودرجة تصنيفه، ويعطي انطباعًا أوليًا للضيوف عن رفاة الفندق ورقته.

٩٨

ج- المكتب شبه (نصف) الدائري (Semicircular Desk) : ويطلق على هذا الشكل أيضًا شكل نصف القمر (Half Moon Shape)، ويمتاز ببساطة تصميمه وجماله، وإمكانية الاقتراب من الضيف بشكل أكبر؛ إذ، لا يسمح هذا النوع من المكاتب بإدارة الموظف ظهوره للضيف أثناء تقديم الخدمة كما هو الحال مع الشكلين السابقين من المكاتب، ويوضح الشكل (٢ - ٤) صورة المكتب شبه (نصف) الدائري.



الشكل (٢ - ٤) : المكتب شبه (نصف) الدائري.

د- المكاتب الشخصية (طاولات صغيرة) (Personal Disk (Small Tables)



أصبحت بعض الفنادق تستخدم الطاوات الشخصية (الصغيرة) مع مقعد للضيف يوضع أمام الطاولة، ومقعدًا للموظف خلف الطاولة، مع وجود جهاز حاسوب ليستخدمه الموظف في عملية إدخال بيانات الضيف عند إجراء عملية التسكين له الشكل (٢ - ٥) : المكتب الشخصي.

(Check-in)، ومن ميزات هذا الشكل من المكاتب أنها تضيء لمسمة خدمة شخصية في التعامل مع ضيوف الفندق، وعادة ما يكون هناك عدّة طاوات لاستقبال الضيوف وخدمتهم، ويوضح الشكل (٢ - ٥) نموذجًا للمكاتب الشخصية.

هـ- أجهزة التسكين الإلكترونية (Check-in Terminals with Small Desk) : هناك بعض الفنادق التي يطلق عليها الفنادق الإلكترونية (Full Automated Hotels) أو فنادق شبه الإلكترونية (Semi-Automated Hotels)، حيث تستخدم هذه الفنادق الأنظمة التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها للضيوف، ومن أهم الأنظمة المستخدمة : توفير

١٠٠

١- صفات العاملين في قسم الاستقبال (The Front Desk Agents Characteristics)

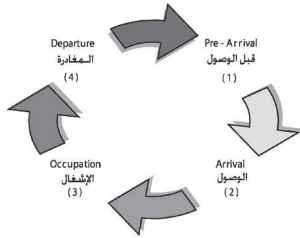
تهتم إدارة الفندق باختيار موظفي قسم الاستقبال ممن تتوفر فيهم مجموعة من الصفات التي تساعدهم على إنجاز أعمالهم بأفضل الطرق والأساليب، وإعطاء صورة مشرقة وحقيقية عن مدى اهتمام الفندق بضيوفه ومستوى الخدمات المقدمة لهم، وتعمل إدارة الفندق أيضاً على تنمية الخصائص السلوكية وتعزيزها لدى موظفيها جميعهم، وعلى وجه الخصوص موظفو قسم الاستقبال وفق القاعدة الفندقية الحديثة (توظيف السلوك - تدريب المهارات) (Hire The Attitude - Train The Skills) من خلال استمرارية التدريب على المهارات السلوكية الإيجابية، وبشكل عام يمكن تصنيف صفات العاملين في قسم الاستقبال إلى صفات معرفية وأخرى شخصية.

أ- الصفات المعرفية (Cognitive Characteristics): الصفات التي يكتسبها الموظف

خلال دراسته الأكاديمية، وبعضها الآخر يمكن اكتسابها خلال الممارسة العملية، ومنها:

١. المؤهل العلمي الأكاديمي والمهني الذي يؤهله للعمل في قسم الاستقبال.
٢. القدرة على استخدام الأنظمة التكنولوجية التي تستخدم في الفندق والخاصة بعمليات المكاتب الأمامية، مثل: أجهزة الحاسوب، وأنظمة تسجيل بيانات الضيوف، وأجهزة برمجة بطاقات المفاتيح وإصدارها، وأجهزة الاتصال الحديثة المستخدمة في الفندق للتواصل مع مختلف أقسام الفندق... إلخ.
٣. المعرفة التامة باستخدام النماذج والسجلات في حال اتباع النظام اليدوي.
٤. المعرفة التامة بكيفية تخصيص غرف للضيوف عند وصولهم للفندق، وأنواع الغرف ومواقعها ومواصفاتها، ومعرفة تنظيم الغرف في طابق الفندق، مثل: اتجاهات الغرف، وأنواع الأسرة فيها وأعدادها، والغرف المتصلة ببعضها (Connecting Rooms)، والغرف المتجاورة التي بجانب بعضها البعض (Adjoining Rooms)، والغرف المتقابلة (Adjacent Rooms).

١٠٢



ويؤدي موظفو قسم الاستقبال العديد من الوظائف طيلة الفترة التي يطلق عليها دورة الضيف (The Guest Cycle)، وهي الفترة التي تمتد منذ بداية الحجز وحتى مغادرة الضيف للفندق، وتتكون هذه الدورة من أربع مراحل، كما يوضحها الشكل (٢ - ٧).

الشكل (٢ - ٧): مراحل دورة الضيف.

أ- مرحلة ما قبل الوصول (Pre-Arrival Stage): يختار الضيف الفندق الذي سيقوم فيه، متأثراً بعدة عوامل، من أهمها:

١. نوع الرحلة / العمل / إجازة (Type of Travel Business / Vacation)
 ٢. الخبرة (التجربة) السابقة بالفندق (Previous Experience)
 ٣. الدعاية والإعلان (Advertisement and Promotions)
 ٤. سياسة السفر في الشركة (ضيوف الشركات) (Company Travel Policy)
 ٥. موقع الفندق وسمعته (Hotel Location and Reputation)
 ٦. اسم الفندق أو انتمائه لشركات السلسلة (Hotel Name or Chain Affiliation)
 ٧. برامج مكافآت المسافرين (Frequent Traveler Rewards programs).
 ٨. التوصيات (شركة السياحة، والأصدقاء) (Recommendations) (Travel Agents, Friends)
 ٩. سهولة الحجز وتوفر التسهيلات (The Easy of Reservation and Hotel Facilities)
 ١٠. أسعار الغرف، والخدمات الإضافية (Room Rate, Amenities)
- وفي هذه المرحلة، يطلب الضيف الحجز في الفندق الذي اختاره، ويعدّ موظف الحجز قائمة الضيوف المتوقع وصولهم للفندق، ويرسل هذه القائمة لقسم الاستقبال الذي يعدّ بدوره لاستقبال الضيوف، فيرتب موظفو الاستقبال أسماء الضيوف المتوقع وصولهم من واقع ملفات الحجز اليدوية أو الإلكترونية حسب ساعة الوصول

١٠٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف صفات العاملين في قسم الاستقبال.
- يحدّد الصفات المعرفية والشخصية لموظفي قسم الاستقبال.
- يتعرّف وظائف العاملين في قسم الاستقبال.
- يوضّح أعمال موظفي قسم الاستقبال من خلال مراحل دورة الضيف (مرحلة ما قبل الوصول).

المفاهيم والمصطلحات

الغرف المتصلة، الغرف المتقابلة، المواسم السياحية، دورة الضيف.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:
- برأيك، ما الصفات التي يجب أن تتوفر في موظف قسم الاستقبال؟
- حدّد الصفات المعرفية والشخصية لموظف قسم الاستقبال. كيف يختار الضيوف الفندق الذي سيقومون فيه؟ ما إجراءات مرحلة ما قبل وصول الضيف للفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى الصفات المعرفية والشخصية لموظفي قسم الاستقبال وكيفية اختيار الضيوف للفنادق التي سيقومون فيها، وتحديد إجراءات مرحلة ما قبل الوصول.

التدريس المباشر، المحاضرة

- القيام بما يأتي:
- شرح الصفات المعرفية والشخصية لموظفي قسم الاستقبال.
- توضيح المفاهيم الواردة في الدرس، مثل: السلوكيات الإيجابية، والغرف المتصلة، والغرف المتجاورة، والغرف المتقابلة، والمواسم السياحية، ودورة الضيف.
- تحديد مهمّات موظفي قسم الاستقبال في أثناء مرحلة ما قبل الوصول.
- تحديد العوامل التي يختار بموجبها الضيف أحد الفنادق للإقامة فيه.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصل إلى الصفات المعرفية والشخصية لموظفي قسم الاستقبال، وكيفية اختيار الضيوف للفنادق التي سيقومون فيها، وتحديد إجراءات مرحلة ما قبل الوصول.
- الإشارة إلى كتاب التربية المهنية، للصف التاسع، حيث وردت بعض نتائج هذا الدرس فيه.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-٢) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٢ – ٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الوحدة الرابعة، الدرس الأول (المواسم السياحية).

مصادر التعلم

للمعلم

– نائل موسى سرحان، مبادئ إدارة الفنادق، ط ٢، ٢٠٠٢.

للطالب

٥. معرفة أسعار الغرف حسب المواسم السياحية، والخصومات المخول بمنحها للضيوف.
 ٦. إجادة لغة أجنبية واحدة وخاصة اللغة الإنجليزية، ويفضل الإلمام بلغات أجنبية أخرى.
 ٧. القدرة على حل المشكلات التي تواجه الضيوف أثناء إقامتهم في الفندق بسرعة وأسلوب لطيف ومهني.
 ٨. المعرفة بعادات الشعوب الأخرى وتقاليدها.
 ٩. الدقة في إعداد الإحصائيات والتقارير اليومية، وفي إنجاز الأعمال المطلوبة جميعها.
- ب- الصفات الشخصية (Personal Characteristics): الصفات التي تتعلق بالسمات السلوكية، والاتجاهات الإيجابية والخلقية، ومنها:
١. بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة.
 ٢. اللياقة في الحديث.
 ٣. سرعة البديهة والذكاء.
 ٤. الصدق والأمانة والثقة بالنفس.
 ٥. الشخصية القوية والحيوية والمرتنة.
 ٦. الهدوء وضبط الأعصاب خصوصاً تحت ضغط ظروف العمل.
 ٧. الرغبة في مساعدة الضيوف وخدمتهم.
 ٨. حسن التصرف والسلوك الجيد مع الضيوف والعاملين في الأقسام الأخرى.
 ٩. الاهتمام بالنظافة والصحة الشخصية.

نشاط (٢-٢) صفات موظفي الاستقبال

اقترح مجموعة من الصفات الأخرى لموظفي قسم الاستقبال، واكتب تقريراً بذلك، ثم اعرضه على زملائك في الغرفة الصفية.

٢- وظائف العاملين في قسم الاستقبال (Front Desk Agents Functions)

يتعامل موظفو قسم الاستقبال مع الضيوف مباشرة منذ لحظة وصولهم إلى الفندق وحتى مغادرتهم له، ضمن نظام عمل يشمل ثلاث ورديات تغطي اليوم كاملاً.

١٠٣

إذا كانت معلومة أو حسب الأحرف الأبجدية، ثم يحدّد أرقام الغرف، ويتأكد من جاهزيتها بالتواصل مع قسم التدبير الفندقي، ويملأ كرت (بطاقة) التسجيل أو نسخه من النظام الإلكتروني للضيوف أصحاب الحجوزات المسبقة، أما في حال وصول ضيوف دون حجز مسبق، فيحدّد موظف الاستقبال الغرف لهم وأسعارها.

بطاقة (كرت) التسجيل (Registration Card): تلزم القوانين في معظم دول العالم الفنادق بأن تسجل معلومات كاملة عن الضيف قبل استلامه لغرفته، ويملأ الضيف بطاقة التسجيل عند وصوله إلى الفندق، وبعد ذلك، يطلب الموظف من الضيف وثيقة رسمية (جواز السفر أو الهوية) لتأكد من صحّة المعلومات، ثم يصوّر هذه الوثيقة ليرفّقها مع بطاقة التسجيل، تعدّ عملية تعبئة الضيف لبطاقة التسجيل استكمالاً للشكل القانوني للعلاقة التعاقدية بين الفندق والضيف.

تعدّ بطاقة التسجيل وثيقة سرية وخاصة بالضيف يمنع على موظفي الاستقبال عرضها أو إعطاء أي معلومات مقتبسة منها لأي شخص كان إلا حسب النظام الأمني والقانوني في البلاد وبموافقة الإدارة، ولأهمية بطاقة التسجيل، ينبغي على موظفي الاستقبال التأكد من أنها مستوفية المعلومات الخاصة بالضيف جميعها، يوضّح الشكل (٢ - ٨) بطاقة التسجيل.

بطاقة التسجيل		Registration Card	
العنوان - حي الزور	الاسم الأول - عمام	Address	First Name
الهاتف - 966152115794	اسم العائلة - حدان	Telephone	Family Name
بريد إلكتروني - Isam-1975@hotmail.com	الجنسية - أردني	E-Mail	Nationality
رقم الجواز - 450680	تاريخ الميلاد - ١٩٧٥/١٢/١٥	Passport No.	Date of Birth
مكان الإصدار - عمان	مكان الولادة - السعودية	place of issue	Place of Birth
طريقة الدفع	المنهية - تاخر	Method of Payment	Occupation
شقة	قادم من - الرياض	Cash	Coming From
مخافة	معدّن إلى - الرياض	Credit Card	Going To
علي حساب		Charge	
اسم الشركة		Company Name	
إدارة الفندق غير مسؤولة عن المقتنيات الثمينة التي يتركها الضيف في الغرفة، أرجو التكرم بإبلاغها ودون مقابل في صندوق الأمانات			
The Hotel Assumes Responsibility for Valuables Left In Guest Safety Deposit Boxes Available are Available at No Extra Charge.			
التوقيع:			
الموظف	ملاحظات	نوع الإقامة	السعر
Clerk	Remarks	Acc. Type	Rate
Ali Abbas		Bed&Breakfst	٥٥.٠٠٠
تاريخ القدوم	تاريخ المغادرة	رقم الغرفة	نوع الغرفة
Arr. Date	Dep. Date	Room No.	Room No.
٢٠١٢/٥/٢٥	٢٠١٢/٥/٢٨	٤٠٤	٤٠٤

الشكل (٢ - ٨): بطاقة التسجيل.

١٠٥

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات نموذج بطاقة التسجيل.
- يملأ نموذج بطاقة التسجيل.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، مناقشة

- التمهيد للدرس من خلال شرح بسيط من قبل المعلم، وتوجيه الأسئلة الآتية:
- من يملأ بطاقة التسجيل؟ ومتى؟ ما أهميّة بطاقة التسجيل؟ هل يمكنك تحديد أهمّ المعلومات التي ينبغي ذكرها في بطاقة التسجيل؟ هل يمكن عرض تفاصيل المعلومات المسجّلة على بطاقة التسجيل على أي شخص في الفندق؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد من يملأ بطاقة التسجيل، ومتى، وأهميّتها، وتحديد أهمّ المعلومات، والغاية من سرّيّة هذه المعلومات.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢ - ١) بطاقة (كرت) التسجيل، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة لمجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقررٍ لكلٍّ منها.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين (٢ - ١) ملء نموذج بطاقة التسجيل.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كلِّ طالبٍ بذلك.
- تعرض المجموعات ما يتمّ التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

تمرين (٢ - ١) بطاقة التسجيل

النتائج العملي

- أن يملأ نموذج بطاقة التسجيل .

المعلومات النظرية

يختلف شكل بطاقة التسجيل من فندق إلى آخر، ومهما كان شكلها أو حجمها فيجب أن تحتوي على البيانات الضرورية الآتية: اسم الفندق وشعاره، واسم الضيف كاملاً وجنسيته، ومكان الولادة وتاريخها، ومهنة الضيف، ومكان الإقامة، وطريقة الدفع، والهاتف، ورقم جواز السفر أو الهوية، ومكان الإصدار، وطريقة الدفع، وتوقيع الضيف، أما المعلومات التي يملأها موظف الاستقبال فهي: تاريخها القدوم والمغادرة، ورقم الغرفة وسعرها، ونوع الإقامة، وتوقيع الموظف، وأي ملحوظات إن وجدت.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج بطاقة التسجيل.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب اسم الضيف كاملاً وجنسيته.
- حدّد مكان الولادة وتاريخها .
- سجّل مهنة الضيف.
- حدّد الجهة التي قدم منها الضيف، والجهة التي سيغادر لها.
- اكتب عنوان الضيف كاملاً (تلفون، وبريد إلكتروني، والمدينة، والشارع).
- سجّل رقم جواز السفر ومكان إصداره.
- حدّد طريقة الدفع (نقدًا، أو بطاقة ائتمان، أو على حساب جهة ما).

١٠٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع عملي (ساعتان).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة في أثناء التدريب العملي الميداني الاطلاع على نماذج مختلفة من بطاقات التسجيل المستخدمة في الفنادق.

إثراء

- تكليف الطلبة بتصميم نموذج بطاقة التسجيل باستخدام الحاسوب، بحيث يكون مختلفاً بالشكل والترتيب.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير، (٢ - ٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الديباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

للطالب

- تأكد من توقيع الضيف على بطاقة التسجيل.
- سجل تاريخي القدوم والمغادرة.
- اكتب رقم الغرفة.
- حدّد السعر.
- حدّد نوع الإقامة.
- سجل أي ملحوظات أخرى.
- اكتب اسم موظف الاستقبال.

تمرين عملي

وصل المهندس خالد رشاد إلى الفندق قادماً من العقبة صباح يوم ١٣/١٢/٢٠، وهو أردني، مكان ولادته عمان بتاريخ ٢٢/١٠/١٩٦٢، وهو مقيم في الكويت، وسيغادر عمان متوجّهاً إلى الكويت، ورقم جوازه الصادر من عمان ٥٤١٢٨٤، ورقم هاتفه ٥١٤٢١٥٦٥١٩٦٥١٠٠٠، ويرغب في الإقامة في غرفة مفردة لمدة ثلاث ليالٍ، تمّ الاتفاق مع موظف الاستقبال إبراهيم خليل على إعطائه الغرفة ٦١٢ بسعر ٧٥ ديناراً شاملة وجبة الإفطار، وسيحدّد حسابه نقداً. دون البيانات المذكورة في بطاقة التسجيل .

Registration Card		بطاقة التسجيل
الاسم الأول	Address	العنوان
اسم العائلة	Telephone	الهاتف
الجنسية	E-Mail	بريد الإلكتروني
تاريخ الولادة	Passport No.	رقم الجواز
مكان الإقامة	place of issue	مكان إصدار
الهيئة	Method of Payment	طريقة الدفع
قنصل	Cash	نقدًا
مطار إلى	Credit Card	بطاقة الائتمان
	Charge	على حساب
	Company Name	اسم الشركة
إدارة الفندق غير مسؤولة عن المقتنيات الثمينة التي يتركها الضيف في الغرفة. أرجو التكرم بإيداعها ودون مقابل في صندوق الأمانات The Hotel Assumes Responsibility for Valuables Left In Guest Safety Deposit Boxes Available at No Extra Charge.		
التوقيع: Signature		
تاريخ القدوم	تاريخ المغادرة	رقم الغرفة
Arr. Date	Dep. Date	Room No.
		السعر
		Rate
		نوع الإقامة
		Acc. Type
		ملحوظات
		Remarks
		الموظف
		Clerk

١٠٧

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	مستويات الأداء			ملحوظات
		١	٢	٣	
١	حضرت اللوازم المناسبة و استخدمتها بشكل سليم				
٢	سجلت المعلومات بشكل كامل.				
٣	أبعت التعليمات المحددة.				
٤	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.				
٥	أنجزت العمل في الوقت المحدد.				
٦	استفسرت لفهم المهارة المطلوبة.				

ملحوظات :

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) مقبول.

(٣) جيد.

١٠٨

الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢ - ٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M.
Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

- الدباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر
والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

٨. إعلام الضيف بأن خدمات قسم الاستقبال متوفرة على مدار الساعة.
٩. إبلاغ الضيف عن المطاعم الموجودة في الفندق، والعرض عليه الحجز له في أحد المطاعم إذا رغب بذلك.
١٠. إعلام الضيف بخدمة الإيقاظ الصباحي (Wake-up Call)، أو الشرح له عن كيفية القيام بها إلكترونياً بواسطة جهاز الهاتف في غرفته، إذا كان الفندق يوفر هذه الخدمة.
١١. بعد توجه الضيف لغرفته، سجل الضيف على السجلات المستخدمة في الفندق إذا كان النظام المستخدم يدوياً، أو سكه على النظام الإلكتروني المستخدم في الفندق، ومن النماذج والسجلات المستخدمة في النظام اليدوي ما يأتي:
أ. شريحة الوصول (Arrival Slip)
ب. سجل القادمين والمغادرين (Arrival and Departure Book)

شريحة الوصول (Arrival Slip)

يملأ موظف الاستقبال شريحة الوصول من واقع كرت التسجيل بعد توجه الضيف لغرفته مباشرة، حيث يتم عمل عدة نسخ من هذه الشريحة وتوزيعها على أقسام عدة، وهي: الاستقبال وتوضع على لوحة الغرف (Room Rack)، الاستعلامات وتوضع على لوحة الاستعلامات، التدبير الفندقي وتوضع على لوحة التدبير، المقسم وتوضع على لوحة المقسم؛ إذ تبين هذه الشريحة الغرف المشغولة أولاً بأول. ويمثل الشكل (٢ - ١١) شريحة الوصول.

خطوات استقبال الأفراد

- استقبال الضيف والترحيب به.
- مراجعة تفاصيل الحجز مع الضيف.
- تعبئة كرت التسجيل.
- إصدار بطاقة الضيف، ومفتاح الغرفة.
- تعبئة شريحة الوصول وإرسال نسخ منها للأقسام المعنية.
- تسجيل الضيف على صفحة القادمين.
- فتح فاتورة حساب رئيس للضيف.

شريحة الوصول Arrival Slip				
رقم الغرفة Room No.	اسم الضيف Guest Name	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	تاريخ المغادرة Departure Date
٢١٥	محمد عبدالحليم	٢	٩٠	٠٠/٠٢/١٥
الجنسية Nationality		أردني		تاريخ القبول Arrival Date
طريقة الدفع Method of Payment		نقداً		٠٠/٠٢/٠٩

الشكل (٢ - ١١) : شريحة الوصول.

النتائج العملية

- أن يملأ شريحة الوصول .

المعلومات النظرية

تحتوي شريحة الوصول على معلومات عن الضيف ، مثل: رقم الغرفة، واسم الضيف، وعدد الأشخاص، وسعر الغرفة، وتاريخ المغادرة، وتاريخ القدوم، والجنسية، وطريقة الدفع.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج بطاقة التسجيل معبأة.
- نموذج شريحة الوصول.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- دَوِّن رقم غرفة الضيف على الشريحة.
- اكتب اسم الضيف مبتدئاً باسم العائلة ثم الاسم الأول.
- حدّد عدد الأشخاص.
- سجّل سعر الغرفة.
- اكتب تاريخ المغادرة وتاريخ القدوم.
- سجّل جنسية الضيف.
- حدّد طريقة الدفع.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات شريحة الوصول.
- يملأ شريحة الوصول.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة من مثل:
 - ما النموذج المرجع للمعلومات التي يتم تسجيلها على شريحة الوصول؟
 - علام يعتمد عدد النسخ الموزعة على الأقسام من شريحة الوصول؟ أين يتم وضع شريحة الوصول في قسم الاستقبال بعد تعبئتها؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد نموذج بطاقة التسجيل كمرجع للمعلومات المسجلة على شريحة الوصول، واعتماد حجم الفندق كمعيار لتحديد عدد النسخ الموزعة من شريحة الوصول، وتحديد لوحة الغرف لوضع شريحة الوصول فيها لدى قسم الاستقبال.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢ - ٢) شريحة الوصول، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٢ - ٢) ملء شريحة الوصول من واقع بطاقة التسجيل.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-٥) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع عملي (ساعة).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة بتصميم نموذج شريحة الوصول، بحيث يحتوي على المعلومات الضرورية، ولكن بشكل وترتيب مختلفين.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٢ - ٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للطالب

- توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.

تمرين عملي

من واقع بطاقة التسجيل في الشكل (٢ - ٨)، عيّ شريحة الوصول بالمعلومات المطلوبة.

شريحة الوصول Arrival Slip				
رقم الغرفة Room No.	اسم الضيف Guest Name	عدد الأشخاص No. of Persons	سعر الغرفة Room Rate	تاريخ المغادرة Departure Date
الجنسية Nationality				تاريخ القدوم Arrival Date
طريقة الدفع Method of Payment				

معايير التقويم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة و استخدمتها بشكل سليم.		
٢	سجلت اسم العائلة أو لأم الاسم الأول.		
٣	حددت عدد الأشخاص.		
٤	حددت تاريخي القدوم والمغادرة.		
٥	سجلت سعر الغرفة.		
٦	دوّت جنسية الضيف.		
٧	حددت طريقة الدفع.		
٨	أنجزت المهارة في الوقت المحدد.		

ملحوظة: توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحقق المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

١١٣



الموضوع

سجل القادمين والمغادرين

النتائج الخاصة

- يتعرّف سجل القادمين والمغادرين.
- يتفهّم خطوات استقبال المجموعات.

المفاهيم والمصطلحات

المحور الأفقي، المحور العمودي .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:

- ممّ يتكوّن سجل القادمين والمغادرين؟ هل يمكنك ذكر المعلومات التي تدوّن في صفحة القادمين وصفحة المغادرين؟ ما الفائدة المرجوة من استخدام سجل القادمين والمغادرين؟ هل يمكنك ذكر خطوات استقبال المجموعات؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى تعرّف سجل القادمين والمغادرين، وتحديد تفاصيل كل صفحة فيه، ومعرفة الغاية من استخدام سجل القادمين والمغادرين، وتحديد خطوات استقبال المجموعات في الفنادق.

التدريس المباشر، المحاضرة

- القيام بما يأتي:

- شرح محتويات سجل القادمين والمغادرين.
- توضيح الاختلافات بين صفحة القادمين والمغادرين في السجل.
- تحديد أهمية سجل القادمين والمغادرين.
- شرح خطوات استقبال المجموعات في الفنادق.
- إثارة نقاش عام مع الطلبة حول المفاهيم والموضوعات السالفة الذكر والعمل على توضيحها وترسيخها لدى الطلبة، وإتاحة فرصة التعبير للطلبة عن كل ما قد يجول في أذهانهم من قضايا حولها.

معلومات إضافية

سجل القادمين والمغادرين (Arrival & Departure Book):

سجل كبير يتمّ تسجيل الضيوف القادمين والمغادرين فيه، وتمثل كل صفحتين متقابلتين فيه تاريخاً محدداً، عادة ما تكون الصفحة اليسرى مخصصة للضيوف القادمين، واليمين مخصصة للضيوف المغادرين في ذلك اليوم، ويمكن من خلال هذا السجل التعرف بسرعة وسهولة إلى الضيوف جميعهم القادمين والمغادرين في تاريخ معين، ويمثّل الشكل (٢-١٢) سجل القادمين والمغادرين.

خطوات استقبال المجموعات

- استقبال أفراد المجموعة والترحيب بهم.
- مراجعة تفاصيل الحجز مع قائد المجموعة.
- مراجعة قائمة أسماء أفراد المجموعة، ونوعيات غرفهم.
- تسليم مفاتيح الغرف وملصقات الحقايب المعدة مسبقاً لأفراد المجموعة.
- تعبئة شريحة وصول واحدة للمجموعة، وإرسال نسخ منها للأقسام المعنية.
- تسجيل المجموعة على صفحة القادمين.
- فتح فاتورة حساب رئيس للمجموعة.
- يمكن فتح حساب إضافي لكل غرفة أو فرد في المجموعة بناءً على طلبهم.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٢-٦) من أدوات التقويم.



الزمن المتوقع نظري (ساعة)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

- توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع،

٢٠٠٧.

سجل القادمين والمغادرين Arrival & Departure Book												
رقم	القادمون (Arrivals)						المغادرون (Departures)					
	التاريخ	الوقت	الاسم	الغرفة	الغرفة	الوقت	التاريخ	الوقت	الاسم	الغرفة	الغرفة	الوقت
٣١٥	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣١٦	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣١٧	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣١٨	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣١٩	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢١	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٢	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٣	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٤	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٥	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٦	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٧	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٨	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٢٩	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣١	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٢	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٣	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٤	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٥	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٦	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٧	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٨	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٣٩	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤١	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٢	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٣	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٤	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٥	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٦	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٧	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٨	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٤٩	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠
٣٥٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠	١٠/١٠	١٠:٠٠	محمد سعيد	١	١	١٠:٠٠

١١٥

الشكل (١٢-٢) : سجل القادمين والمغادرين.

النتائج الخاصة

- يتعرّف محتويات سجل القادمين والمغادرين.
- يملأ سجل القادمين والمغادرين.

المفاهيم والمصطلحات

إقامة شبه كاملة HB ، إقامة مع إفطار BB.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة من مثل:

- متى يتم تعبئة بيانات الضيف في صفحة القادمين؟ متى يتم تعبئة بيانات الضيف في صفحة المغادرين؟ ما الغاية من ذكر طريقة الدفع في صفحة المغادرين وعدم ذكرها في صفحة القادمين؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى تحديد بيانات صفحة القادمين و صفحة المغادرين، ومتى يتم تسجيلها في السجل، وتحديد الغاية من ذكر طريقة الدفع في صفحة المغادرين فقط.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢-٣) سجل القادمين والمغادرين، كما يأتي:
- تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
- تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٢-٣) ملء سجل القادمين والمغادرين.
- متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
- عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

تمرين (٢ - ٣) سجل القادمين والمغادرين

النتائج العملية

- أن يملأ سجل القادمين والمغادرين .

المعلومات النظرية

قد يختلف شكل سجل القادمين والمغادرين من فندق إلى آخر، وقد تزيد بعض المعلومات أو تنقص في هذا السجل، وعادة ما يحتوي سجل القادمين والمغادرين على بعض معلومات الضيوف، مثل: رقم الغرفة، واسم الضيف، والجنسية، وعدد الأشخاص، والسعر، ونوع الإقامة، واسم موظف الاستقبال الذي قام بالعملية.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج بطاقة تسجيل معبأة.
- سجل القادمين والمغادرين.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ في المكان المخصص لكل منهما.
- حدّد الضيوف القادمين والمغادرين.
- سجّل رقم الغرفة، واسم الضيف.
- سجّل الجنسية، وعدد الأشخاص.
- اكتب السعر، ونوع الإقامة.
- سجّل طريقة الدفع للضيوف المغادرين.
- اكتب اسم موظف الاستقبال الذي قام بالعملية.

١١٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٢-٧) من أدوات التقييم.

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع لوحات الغرف.
- يتعرّف أنظمة المفاتيح المستخدمة في الفنادق.
- يحدّد أنواع المفاتيح المستخدمة في الفنادق.
- يوضّح بطاقة الضيف.

المفاهيم والمصطلحات

لوحة الغرف، برمجيات الحاسوب، غرفة مغلقة من الداخل (Double locked).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم التعاوني، العمل الجماعي

- التمهيد للدرس من خلال توضيح المفاهيم والمصطلحات المذكورة في الدرس.
- تقسيم الطلبة مجموعات غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
 - تحديد أنواع لوحات الغرف وكيفية عمل كل واحدة منها.
 - تحديد أنظمة المفاتيح والمقارنة فيما بينها.
 - تحديد أنواع المفاتيح والغاية من استخدام كل منها.
 - توضيح الهدف من استخدام بطاقة الضيف.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كل مجموعة ما يتمّ التوصل إليه من قبل مقرّر المجموعة.
- إدارة النقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للوصول إلى تحديد أنواع لوحات الغرف وآلية عمل كل منها، وتحديد أنظمة المفاتيح المستخدمة في الفنادق، وأنواعها، والمقارنة بينها، وفهم الغاية من استخدامها، والتعرّف إلى الهدف من بطاقة الضيف.

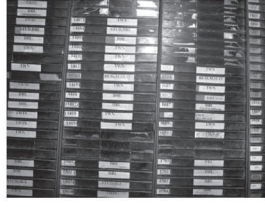
معلومات إضافية

لوحة الغرف (Room Rack)

هناك ثلاثة أنواع من لوحات الغرف، وهي:

١- لوحة الغرف اليدوية (Manual Room Rack)

عدد من الشرائح المعدنية ذات الجيوب، إذ تمثل الصفوف الأفقية فيها عدد طوابق الفندق، أما الصفوف العمودية فتتمثل أرقام الغرف، وتحتوي لوحة الغرف على شرائح بلاستيكية صغيرة ملونة مقابل كل غرفة، ويمكن تحريك هذه الشرائح لتظهر حالة الغرفة، فمثلاً



اللون الأبيض يدل على أن الغرفة فارغة وجاهزة للتأجير، واللون الأصفر يدل على أن الغرفة تحت التنظيف أو معطلة (غير قابلة للتأجير)، أما اللون الأحمر فيدل على أن الغرفة محجوزة أو مشغولة، ويتم وضع شريحة الوصول في الجيب المعدني مقابل الغرفة التي يشغلها ضيف ماء، ويبيّن الشكل

الشكل (٢-١٣): لوحة الغرف اليدوية.

٢- لوحة الغرف الكهربائية (Electric Room Rack)

لوحة شبيهة بلوحة الغرف اليدوية إلا أنها مرتبطة بنظام كهربائي يسمح بإظهار حالة الغرف بواسطة إضاءات صغيرة بجانب رقم كل غرفة، إذ يمكن لموظف الاستقبال عند مغادرة الضيف أن يضيء اللون الأصفر ليدل على أن الضيف قد غادر الغرفة، أو يضيء اللون الأحمر ليدل على أن الغرفة قد شغلت من أحد الضيوف، أما موظف التدير الفندق فيضيء اللون الأصفر المتذبذب عند دخوله الغرفة؛ لتجربها من خلال لوحة كهربائية صغيرة موجودة بالقرب من باب الغرفة، ليدل على أن الغرفة تحت التنظيف، ويظهر ذلك على لوحة الغرف في الاستقبال، وعند الانتهاء من تنظيف الغرفة والتدقيق عليها، يضيء موظف التدير اللون الأبيض ليدل على أن الغرفة جاهزة للتأجير، وتتغير لوحة الغرف في الاستقبال وفقاً لذلك.

٢- المفاتيح الإلكترونية (Electronic Keys)

يتم حديثاً استخدام المفاتيح الإلكترونية لفتح غرف الفندق، والتي تتميز بخفة الوزن، وسهولة الاستخدام، والدرجة العالية من الأمان؛ فالمفتاح الإلكتروني يشبه بطاقة الائتمان من حيث الشكل، والذي يتطلب إدخال المفتاح في مكان مخصص في الباب لفتح الغرفة، ويبيّن الشكل (٢-١٥) مفتاح غرفة إلكتروني، وهناك نوع آخر من المفاتيح الإلكترونية يمكنه فتح باب الغرفة بمجرد تقريب المفتاح من قفل الباب الإلكتروني، ويبيّن الشكل (٢-١٦) هذا النوع من المفاتيح؛ إذ يشحنه موظف الاستقبال بواسطة جهاز موجود لديه برمز إلكتروني مطابق للرمز الموجود على باب الغرفة والذي يتمّ الغاؤه أتماتيكياً في ساعة محددة من تاريخ يوم المغادرة، ويستطيع الضيف الحصول على أكثر من مفتاح أثناء إقامته في الفندق إذا رغب بذلك، كما يمكنه الاحتفاظ بالمفتاح الإلكتروني بعد المغادرة للذكرى، حيث يطبع على بطاقة المفتاح اسم الفندق، وشعاره، وصورته.



الشكل (٢-١٦): مفتاح غرفة إلكتروني.

الشكل (٢-١٥): مفتاح غرفة إلكتروني.

أنواع المفاتيح (Types of Keys)

هناك أنواع عدة من المفاتيح يتمّ استخدامها في الفنادق، وهي:

١- مفتاح الطوارئ (Emergency Key)

ويمكن فتح أبواب الفندق جميعها باستخدام هذا النوع من المفاتيح، وحتى الأبواب المغلقة من الداخل (Double Locked)، ويتم حفظ هذا المفتاح في مكان آمن جداً، حتى أن بعض الفنادق تفضّل الاحتفاظ به في مكان آمن خارج الفندق كمكاتب

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٢-٨) من أدوات التقييم، وملحق (٢-٢) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني كتابة تقرير عن نظام المفاتيح وأنواعها المستخدم في الفندق الذي يتدرّب فيه.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Managing Technology in the Hospitality Industry: Kasavana Michael & Cahill John, Fifth Edition, 2007

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.

٣- لوحة الغرف الإلكترونية (برمجيات الحاسوب) (Electronic Room Rack)

تمّ الاستغناء حاليًا في معظم الفنادق عن لوحات الغرف اليدوية والكهربائية، إذ أصبحت معظم الفنادق تستخدم أنظمة إدارة الفنادق (PMS)، وتظهر لوحة الغرف في هذه الأنظمة على شكل نموذج يُظهر حالة الغرف في الفندق جميعها، فيمكن لموظفي قسم التدبير الفندقي معرفة الغرف الفارغة، أو المشغولة، أو تغيير حالة إحدى الغرف من خلال دخولهم على خيار لوحة الغرف الموجود على جهاز الحاسوب، كما يمكن لموظف الاستقبال معرفة حالة الغرف من خلال جهاز الحاسوب الموجود في قسم الاستقبال.

أنظمة المفاتيح (Keys Systems)

هناك نظامان من أنظمة المفاتيح المستخدمة في الفنادق، وهما: المفاتيح التقليدية (اليدوية)، والمفاتيح الإلكترونية.

١- المفاتيح التقليدية، اليدوية (Traditional / Manual Keys)

وهذا النوع من المفاتيح يشبه إلى حد ما مفاتيح الأبواب المستخدمة في المنازل، وعادة ما يرفق مع مفتاح الغرفة علاقة مفاتيح كبيرة الحجم تحمل رقم الغرفة من جهة واسم الفندق من الجهة الأخرى، ومن عيوب هذا النظام: أنه ليس آمنًا بدرجة كافية، ويخشى من استخدامه في حال وقوع المفتاح بيد شخص آخر عند فقدانه من الضيف، كما أن كبر حجم المفتاح وعلاقته يشكّلان مصدر إزعاج للضيف، ويبيّن الشكل (٢-١٤) مفتاح غرفة تقليديًا.



الشكل (٢-١٤): مفتاح غرفة تقليدي.

١٢٠

الشركة المالكة، ويستخدم هذا المفتاح في الحالات الطارئة، مثل: الحرائق، أو عند احتياج ضيف، أو موظف داخل إحدى الغرف، ولا يمكن إخراجها إلا باستخدام هذا المفتاح.

٢- المفتاح الرئيس (العام) (Grand / Master Key)

يمكن فتح غرف الضيوف جميعها، إضافة إلى أبواب المستودعات كلها باستخدام هذا النوع من المفاتيح، ويتم الاحتفاظ به في قسم الاستقبال، ويوضع في مغلف مغلق في خزانة الفندق، وعند الحاجة إلى استخدامه، يجب تسجيل اسم الشخص، والحالة التي استدعت استخدام هذا المفتاح في سجل مراقبة المفاتيح.

٣- مفتاح رئيس (فرعي) (Section Master Key)

يمكن فتح أبواب غرف الضيوف في عدة طوابق محددة باستخدام هذا النوع من المفاتيح، ويستخدم هذا المفتاح من قبل مشرفي الطوابق في قسم التدبير الفندقي.

٤- مفتاح الطابق (Floor Key)

يستخدم هذا المفتاح من قبل مجيّهي الغرف؛ إذ، يمكن فتح مجموعة غرف في الطابق نفسه فقط.

٥- مفتاح الضيف (Guest Key)

يتم إصدار مفتاح غرفة الضيف لاستخدامه أثناء إقامته في الفندق، وهذا المفتاح لا يفتح إلا غرفة الضيف فقط، ويمكن إصدار أكثر من نسخة من هذا المفتاح؛ لاستخدامه من قبل الضيوف الذين يقيمون في الغرفة نفسها إذا كانوا أكثر من شخص واحد، ويطلق على هذه النسخ من المفاتيح (Duplicate Keys).

بطاقة الضيف		بطاقة الضيف (Guest Key Card)	
Name	الاسم: محمد حسين	Name	الاسم: محمد حسين
Room No.	رقم الغرفة: ٣٢١	Room No.	رقم الغرفة: ٣٢١
Arr.Date	تاريخ القدوم: ٢٠١٢/٠٢/١٥	Arr.Date	تاريخ القدوم: ٢٠١٢/٠٢/١٥
Dep. Date	تاريخ المغادرة: ٢٠١٢/٠٢/٢١	Dep. Date	تاريخ المغادرة: ٢٠١٢/٠٢/٢١

الشكل (٢-١٧): بطاقة الضيف.

١٢٢

النتائج الخاصة

- يتعرّف أعمال موظفي قسم الاستقبال من خلال مراحل دورة الضيف، (مرحلة الإشغال (الإقامة)).
- يحدّد حالات الغرف من خلال تقرير حالة الغرف.
- يوضّح قائمة الضيوف المقيمين.

المفاهيم والمصطلحات

المدقق الليلي، حالات الغرف، منامة فقط BO .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، المحاضرة

- التمهيد للدرس عن طريق شرح وتوضيح ما يأتي:
- شرح الأعمال التي يقوم بها موظفو قسم الاستقبال في أثناء مرحلة الإشغال (الإقامة).
- توضيح حالات الغرف حسب تقرير حالات الغرف، كما وردت في الشكل (٢ - ١٨).
- بيان معاني المصطلحات والرموز والاختصارات كما وردت في الجدول (١-٢).
- شرح قائمة الضيوف المقيمين.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصّل إلى أعمال موظفي قسم الاستقبال في أثناء مرحلة الإشغال (الإقامة)، وحالات الغرف والمصطلحات والرموز والاختصارات التي تدلّ عليها، وبيان أهميّة قائمة الضيوف المقيمين.

التعلم التعاوني، المناقشة ضمن فريق

- تقسيم الطلبة مجموعات وتكليفها بالمهام الآتية:
- مناقشة أعمال موظفي قسم الاستقبال في أثناء مرحلة الإشغال (الإقامة).
- مناقشة حالات الغرف والمصطلحات والرموز والاختصارات التي تدلّ عليها.
- مناقشة أهميّة قائمة الضيوف المقيمين.
- إتاحة فرصة المناقشة للطلبة في المجموعات مع المتابعة والتوجيه من قبل المعلم.
- تعرض كلّ مجموعة ما يتمّ التوصّل إليه من قبل مقرّر المجموعة .
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (٢-٩) من أدوات التقويم.

ج-مرحلة الإشغال (الإقامة) (Occupation Stage): يقوم موظفو قسم الاستقبال في هذه المرحلة بعدّة أعمال؛ لجعل إقامة الضيوف سهلة ومريحة، ويهدف تعظيم الشعور بالرضا عند الضيف، ومن هذه الأعمال ما يأتي:

١. المحافظة على أسلوب التواصل المهذب مع الضيوف من أجل تشجيعهم على العودة مرة أخرى.
٢. الاستجابة لطلبات الضيوف بالسرعة الممكنة.
٣. تزويد الضيوف بالمعلومات التي يطلبونها.
٤. تلبية بعض الخدمات الخاصة بالتعاون مع الأقسام الأخرى، مثل: شراء حاجيات من خارج الفندق، وحجز تذاكر السفر، أو المسرح، أو تنظيم رحلات يومية للضيوف للمناطق التاريخية، والأثرية، والسياحية.
٥. حل الشكاوى التي تواجه الضيوف خلال إقامتهم، وإعلام الإدارة بها لاتخاذ الإجراءات المناسبة.
٦. الاهتمام بالأمنية التي تتعلق بالضيوف أثناء إقامتهم في الفندق، (حماية الضيوف، والمحافظة على ممتلكاتهم، والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم).
٧. مراجعة حساب الضيف بشكل دوري للتأكد من صحته، وتحديد الضيوف الذين تجاوزت حساباتهم الحد المسموح به، ومتابعة تقرير الحسابات المرتفعة (House Limit Report) الذي يعدّه المدقق الليلي (Night Auditor) كل ليلة.
٨. تعديل حالات الغرف باستمرار، من خلال مطابقة تقرير حالات الغرف (Room Status Report)، الذي تعدّه مديرة الفندق في وقت محدد من اليوم، لمطابقته مع حالات الغرف في لوحة قسم الاستقبال ويوضح الشكل (٢-١٨) تقرير حالات الغرف، ولاستخدام هذا التقرير بكفاءة، ينبغي على كل من موظفي الاستقبال والتدبير الفندقي أن يكونوا على معرفة دقيقة بالمصطلحات والرموز المستخدمة في هذا التقرير، ويوضح الجدول (٢-١) أهم هذه المصطلحات والرموز.
٩. تحديد الاختلاف في حالات الغرف بإعداد تقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف (Room Status Discrepancy).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير، (٢ - ١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الدباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

للطالب

النتائج العملية

- أن يملاء قائمة الضيوف المقيمين.

المعلومات النظرية

يمكن طباعة قائمة الضيوف المقيمين بأكثر من طريقة في حال استخدام الفندق لأنظمة الحاسوب الحديثة، مثل: الترتيب الأبجدي، أو حسب رقم الغرفة، أو حسب تاريخ القيد... إلخ، وبشكل عام تحتوي قائمة الضيوف المقيمين بالفندق على المعلومات الآتية: اسم الضيف، ورقم غرفته، والجنسية، وعدد الأشخاص، ونوع الإقامة، وتاريخي القيد والمغادرة المتوقعين، وأي ملحوظات إن وجدت.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج بطاقة التسجيل معبأة.
- نموذج قائمة الضيوف المقيمين.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل اليوم والتاريخ.
- اكتب ساعة إعداد الكشف.
- اكتب رقم الغرفة، واسم الضيف.
- حدد جنسية كل ضيف.
- حدد عدد الأشخاص في كل غرفة.
- حدد نوع الإقامة.
- اكتب تاريخي القيد والمغادرة المتوقعين لكل ضيف.

معايير التقويم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	مستويات الأداء		
		١	٢	٣
١	حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.			
٢	سجلت المعلومات بشكل كامل.			
٣	احتسبت عدد الغرف المشغولة، وعدد الضيوف.			
٤	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.			
٥	انجزت العمل في الوقت المحدد بدقة.			

ملحوظات:

- (١) جيد.
- (٢) مقبول.
- (٣) بحاجة إلى تحسين.

النتائج الخاصة

- يتعرف قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.
- يملأ قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم (Expected Departure List)

يعد موظف الاستقبال قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم من واقع لوحة الغرف، وتحديد وقت مغادرتهم في حال وجود طلبات من الضيوف بتأخير ساعة المغادرة، ويتم توزيع نسخ من هذه القائمة للأقسام المعنية؛ لمساعدتهم على أداء أعمالهم بشكل كامل، ويوضح الشكل (٢-٢٠) قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.

قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم					
Expected Departure List					
اليوم: الاثنين			التاريخ: ٢٠١٢/١١/١٩		
رقم الغرفة	اسم الضيف	عدد الأشخاص	الجنسية	نوع الإقامة	ملحوظات
Room No.	Guest Name	No. of Persons	Nationality	Acc. Type	Remarks
٢١١	أحمد إبراهيم	١	تونسي	HB	وقت المغادرة ٣:٠٠ عصرًا
٢١٢	خالد عياني	٢	فلسطيني	BB	
٣٠٥	محمود سعد	١	أردني	BB	
٣٠٩	مؤيد ماجد	١	أردني	BB	

الشكل (٢-٢٠) : قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.

١٣٠

- سجل جنسية الضيف.

- حدد نوع الإقامة.

- سجل أي ملحوظات أخرى.

تمرين عملي

أظهرت لوحة الغرف وملفات الحجز أن الضيوف الآتية أسماءهم سيغادرون الفندق بتاريخ ٢٠ / ٠٦ / ٠٨، املأ قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم من خلال تلك المعلومات:

رقم الغرفة	اسم الضيف	عدد الأشخاص	الجنسية	نوع الإقامة	ملحوظات
Room No.	Guest Name	No. of Persons	Nationality	Acc. Type	Remarks
٥١٢	عماد عبد الله	١	سوري	HB	
٥٢٠	خالد إبراهيم	٢	مصري	BB	
٦١٤	سعيد يوسف	٢	أردني	FB	
٧٠٥	مراد الطويل	١	لبناني	BB	Late C/O 4.30 pm

قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم					
Expected Departure List					
اليوم:			التاريخ: / /		
رقم الغرفة	اسم الضيف	عدد الأشخاص	الجنسية	نوع الإقامة	ملحوظات
Room No.	Guest Name	No. of Persons	Nationality	Acc. Type	Remarks

١٣٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-١١) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة من خلال التدريب الميداني إحضار نسخ من قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم، وعرضها على زملائهم في الصف، ومناقشتها مع المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير، (٢ - ١١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الدباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ .

للطالب

النتائج العملية

– أن يملأ قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم .

المعلومات النظرية

يتابع موظف الاستقبال في الفترة المسائية الضيوف المتوقع مغادرتهم لليوم التالي، وتسجيلهم على القائمة، وتعديل تاريخ المغادرة للضيوف الراغبين في تمديد إقامتهم إذا لم يتعارض ذلك مع التزامات الفندق بحجوزات أخرى.

وتحتوي قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم على معلومات محددة عن الضيوف، مثل: اسم الضيف، ورقم غرفته، وعدد الأشخاص في الغرفة، والجنسية، ونوع الإقامة، وتاريخ إعداد القائمة، وأي ملحوظات إن وجدت.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- لوحة الغرف.
- كرت التسجيل.
- قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل تاريخ المغادرة المتوقع.
- حدد رقم الغرفة.
- اكتب اسم الضيف.
- اكتب عدد الأشخاص في الغرفة.

معايير التقييم

بالرجوع إلى سلم التقدير أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	مستويات الأداء			ملحوظات
		١	٢	٣	
١	حضرت اللوازم المناسبة واستخدمتها بشكل سليم.				
٢	سجلت المعلومات بشكل كامل.				
٣	زاعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.				
٤	أنجزت العمل في الوقت المحدد.				
٥	استفسرت لفهم المهارة المطلوبة.				

- (١) بحاجة إلى تحسين.
- (٢) مقبول.
- (٣) جيد.

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة من خلال التدريب الميداني إحضار نسخ حاسوبية من تقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف حسب النظام المستخدم في الفندق، وعرضها على زملائهم في الصف، ومناقشتها مع المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٢-١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- Kasavana, Michael L. & Brooks, Richard, M. Managing Front Office Operations: Seventh Edition 2005.

للمعلم

للطالب

النتائج العملية

- أن يملأ تقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف.

المعلومات النظرية

تهدف عملية تعبئة تقرير الاختلاف في حالات الغرف إلى معرفة السبب الحقيقي له ومن الذي تسبب فيه، كما تهدف إلى زيادة الرقابة على استخدام غرف الفندق من الضيوف والإداريين والموظفين، وبالتالي منع وجود اختلافات مستقبلية قد تؤدي إلى خسارة الفندق لجزء من إيراداته نتيجة لاستخدامات خاطئة من قبل الضيوف أو الإداريين أو الموظفين. وعادة ما يحتوي هذا التقرير على يوم حصول الاختلاف وتاريخه، ورقم الغرفة ونوعها، وحالة الغرفة الحقيقية، وحالة الغرفة حسب تقرير مدير الفندق، وحالة الغرفة حسب لوحة الغرف، واسم موظف الاستقبال، واسم موظف التدبير الفندقي، والسبب في هذا الاختلاف.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- تقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف .
- لوحة الغرف .
- تقرير مدير الفندق .
- قرطاسية .

خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ.
- سجّل رقم الغرفة ونوعها.
- حدد حالة الغرفة الحقيقية.
- حدد حالة الغرفة، كما في تقرير مدير الفندق .
- حدد حالة الغرفة، كما في لوحة الغرف .

١٣٥

معايير التقويم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أدائك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت اللوازم المناسبة للعمل بشكل سليم.		
٢	سجّلت اليوم والتاريخ.		
٣	حدّدت رقم الغرفة ونوعها.		
٤	حدّدت حالة الغرفة الحقيقية.		
٥	حدّدت حالة الغرفة حسب تقرير المدير و لوحة الغرف.		
٦	كُتبت اسم موظف الاستقبال، وموظف التدبير الفندقي.		
٧	حدّدت سبب الاختلاف في حالة الغرف.		
٨	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحققت المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

١٣٧

النتائج الخاصة

- يتعرف أعمال موظفي قسم الاستقبال من خلال مراحل دورة الضيف، (مرحلة المغادرة).
- يتعرف محتويات بطاقة الضيوف الدائمين.
- يملأ بطاقة الضيوف الدائمين.

المفاهيم والمصطلحات

نقطة الخدمة الواحدة، الضيوف الدائمين.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة من مثل:
 - هل سمعت بأسلوب نقطة الخدمة الواحدة؟ ما المقصود بأسلوب نقطة الخدمة الواحدة؟ ما إجراءات المغادرة التي يقوم بها موظفو قسم الاستقبال؟ متى يتم اعتبار الضيف ضيفاً دائماً في الفندق؟ ما الغاية من إعداد بطاقة الضيوف الدائمين؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى فهم أسلوب نقطة الخدمة الواحدة، وتحديد إجراءات المغادرة التي يقوم بها موظفو قسم الاستقبال، ومعرفة أسس الضيوف الدائمين في الفنادق، وتحديد أهمية بطاقة الضيوف الدائمين.

التدريس المباشر، المحاضرة

- التقديم للموضوع من خلال الشرح والتوضيح للعناوين الآتية:
 - أسلوب نقطة الخدمة الواحدة في الفنادق.
 - إجراءات مرحلة المغادرة، وبيان أهمية بطاقة الضيوف الدائمين.
 - تلخيص نتائج النقاش أمام الطلبة مع إتاحة الفرصة لهم المشاركة بفاعلية.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢ - ٧) بطاقة الضيوف الدائمين، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٢ - ٧)، ملء بطاقة الضيوف الدائمين، من واقع نموذج بطاقة التسجيل في الشكل (٢ - ٨).
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - تعرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

- من أهم أسس الضيوف الدائمين في الفنادق: عدد مرّات الإقامة في الفندق سنوياً، ومدة الإقامة في كل مرة، واشتراك الضيف في برامج الفندق الترويجية أو الشركات المرتبطة به.

الملاحق

انظر ملحق (٢-١٣)، وملحق (٢-١٤) من أدوات التقييم.

د- مرحلة المغادرة (Departure Stage): تتبنى إدارات الفنادق حديثاً أسلوب نقطة الخدمة الواحدة (One Point Service)، ويقتضي هذا الأسلوب أن يتلقى الضيف الخدمة المطلوبة في نقطة واحدة في الفندق، دون الحاجة للاتصال أو مراجعة أكثر من شخص، كما يطلق على هذا الأسلوب أيضاً (One Touch service)، حيث يمكن للضيف الحصول على خدمات موظف الهاتف والاستعلامات، أو خدمات التدبير الفندقي، أو خدمات الطعام والشراب، أو خدمات الصيانة، بمجرد الضغط على أحد أزرار الهاتف الموجود في غرفته، فيرد عليه أحد الموظفين المدربين جيداً على تلقي طلباته وتنفيذها على أكمل وجه وفي أسرع وقت، وتطبيقاً لهذا الأسلوب يتم تدريب موظفي المكاتب الأمامية للقيام بالأعمال المتعلقة بمهامهم جميعاً من قبل شخص واحد، فلم يعد هناك حاجة لأن يكون هناك تخصص في إنجاز المهام كما كان متعارفاً عليه، (موظف استقبال، وموظف آخر أمين للصندوق، وآخر لتزويد الضيوف بالمعلومات)، بل أصبح بإمكان موظف واحد أن يخدم الضيف في ما يتعلق بمهام دائرته في نقطة واحدة، وبناءً على هذا يقوم موظفو الاستقبال بعدة أعمال عند رغبة الضيف بالمغادرة، ومنها:

١. تدقيق حساب الضيف، وإضافة سعر الغرفة في حالة المغادرة المتأخرة (Late Charges).
٢. تسوية حساب الضيف، والقيام بإجراءات مغادرته، (يدويًا أو إلكترونيًا).
٣. معرفة مدى رضا الضيف عن إقامته في الفندق.
٤. توديع الضيف بلطف وحرارة، والتمني عليه بالعودة مرة أخرى.
٥. تسجيل معلومات عن إقامة الضيف على بطاقة الضيف التاريخية أو ما يطلق عليها بطاقة الضيوف الدائمين.

بطاقة الضيوف الدائمين (The Guests History Card)

سجل تاريخي يتم توثيق بعض معلومات الإقامة الأخيرة للضيف في الفندق عليه، ويتم ذلك بعد مغادرة الضيف للفندق مباشرة، ومن المعلومات التي يمكن تسجيلها في هذا السجل ما يأتي: اسم الضيف، ورقم الغرفة التي أقام فيها، وتاريخا القدوم والمغادرة، وعدد الأشخاص، وسعر الغرفة، وأي طلبات أو رغبات خاصة بالغرفة، وأي ملحوظات أخرى، وتطبع بعض الفنادق جدولاً خلف كرت التسجيل يمثل السجل التاريخي للضيف.

تخصّص بعض الفنادق الأخرى بطاقة خاصة للضيوف الدائمين تشمل معلومات أكثر،

١٣٨

تمرين (٢ - ٧) بطاقة الضيوف الدائمين

النتائج العملية

- أن يملأ بطاقة الضيوف الدائمين.

المعلومات النظرية

ترتّب الفنادق بطاقات الضيوف الدائمين بأكثر من طريقة، مثل: الترتيب الأبجدي، أو الترتيب حسب الرقم المتسلسل للضيف، وقد تختلف بطاقة الضيوف الدائمين من فندق إلى آخر، لكنها تحتوي على معلومات أساسية عن الضيف، بالإضافة إلى تاريخي القدوم والمغادرة، ورقم الغرفة، والسعر في كل مرة يحضر فيها إلى الفندق، إضافة إلى معلومات ضرورية أخرى.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- بطاقة تسجيل معبأة.
- بطاقة الضيوف الدائمين.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل اسم الضيف.
- اكتب أي طلبات خاصة بالضيف.
- حدد رقم الغرفة، وتاريخي القدوم والمغادرة، والسعر في كل مرة يقيم فيها الضيف بالفندق.
- احفظ البطاقة في المكان المخصص حسب الطريقة المتبعة في الفندق.

١٤٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الفندق Reception Relationship with Hotel Departements

ثالثاً

يعتمد نجاح عمل قسم الاستقبال على مدى التعاون والتنسيق بينه وبين أقسام الدوائر الأمامية من جهة، وبينه وبين أقسام الفندق المختلفة من جهة أخرى، بهدف تقديم أفضل الخدمات لضيوف الفندق، وتحقيق رضاهم التام، وزيادة الإيرادات المتأتية من عمليات البيع داخل أقسام الفندق، إضافة إلى إنجاز أعمالهم بسهولة وسرعة وإتقان.

١- علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الدوائر الأمامية

أ- قسم الحجز (Reservation Department): يزود قسم الحجز قسم الاستقبال بقائمة أسماء الضيوف المتوقع وصولهم، مرفقاً معها ملفات الحجز، في مساء اليوم السابق للوصول أو في صباح يوم الوصول من واقع ملفات الحجز؛ ليجهز قسم الاستقبال لاستقبالهم، ويعدّ قسم الاستقبال قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم من واقع لوحة الغرف وتزويد قسم الحجز بها؛ للتعرف إلى وضع الغرف الحقيقي أولاً بأول، ويهدف اتخاذ القرارات المناسبة في ما يتعلق بعمليات حجز الغرف. أما في حال استخدام الفندق لأنظمة الحجز الإلكترونية، فيمكن لموظفي قسم الاستقبال أو موظفي قسم الحجز الاطلاع على هذه القوائم مباشرة وطباعتها عند الحاجة.

ب- قسم الاستعلامات (Concierge) (Information Department): يزود قسم الاستقبال قسم الاستعلامات بقوائم أسماء الضيوف المقيمين (In-house List)، والمتوقع وصولهم (Daily Expected Arrival List)، والضيوف المتوقع مغادرتهم (Expected Departure List)، وأفراد أو مجموعات سياحية، وذلك لكي يؤمّن قسم الاستعلامات عددًا كافيًا من حاملي الأمتعة وخصوصاً عند توقع وصول أو مغادرة أعداد كبيرة من الضيوف في وقت واحد، كما يتم تزويد قسم الاستعلامات بنسخة من شريحة الوصول تبين الضيوف المقيمين وأرقام غرفهم، حيث توضع هذه الشريحة في لوحة الاستعلامات حسب الترتيب الهجائي لأسماء عائلات الضيوف، ويتم أيضاً التنسيق بين القسمين عند طلب الضيف معلومات معينة، أو عند حاجة الضيف

١٤٢

٢- علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الفندق الأخرى

يظهر الشكل (٢-٢٣) علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الفندق الأخرى، حيث يدل ذلك على مدى أهمية التنسيق بين إدارات الفندق وأقسامه كافة لتحقيق الأهداف الرئيسة للفندق، وفي ما يأتي شرح موجز لهذه العلاقات.



الشكل (٢-٢٣): علاقة قسم الاستقبال مع أقسام الفندق الأخرى.

أ- الإدارة (Hotel Management): يزود قسم الاستقبال إدارة الفندق بإحصائيات الإغفال ونسبها عند طلبها من الإدارة، كما يُبلغ قسم الاستقبال الإدارة عند قدوم أو مغادرة إحدى الشخصيات المهمة، وإعلامها أيضاً بالشكاوى والملحوظات التي ترد من الضيوف لمتابعتها.

١٤٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

علاقة قسم الاستقبال بأقسام الفندق الأخرى

الموضوع

النتائج الخاصة

- يتعرّف علاقة قسم الاستقبال بأقسام الدوائر الأمامية.
- يتعرّف علاقة قسم الاستقبال بأقسام الفندق الأخرى (الإدارة، والتدبير الفندقي).
- يوضّح أهمية فهم العلاقة بين أقسام الفندق المختلفة مع قسم الدوائر الأمامية.

المفاهيم والمصطلحات

الشخصيات المهمة، أسرة إضافية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التهميد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:
- اذكر أقسام الدوائر الأمامية. ما النموذج الرئيس الذي يقوم قسم الحجز بتزويد قسم الاستقبال به؟ ما وسيلة التواصل بين قسم الاستقبال وقسم الاستعلامات والهاتف؟ علام يعتمد أمين الصندوق في فتح فاتورة رئيسة للضيف؟ ما المعلومات التي تهتم الإدارة بمعرفتها من قسم الاستقبال؟ بم تمتاز العلاقة بين قسم الاستقبال والتدبير الفندقي؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى تحديد أقسام الدوائر الأمامية، وتحديد النماذج والوسائل التي يتم التواصل بين أقسام الدوائر الأمامية. بموجهها، وتحديد العلاقة والمعلومات التي تربط قسم الاستقبال بإدارة الفندق وقسم التدبير الفندقي.

التدريس المباشر، المحاضرة

- القيام بما يأتي:
- شرح علاقة قسم الاستقبال بأقسام الدوائر الأمامية.
- توضيح وسائل التواصل بين قسم الاستقبال وأقسام الدوائر الأمامية.
- بيان أهمية التنسيق بين قسم الاستقبال وإدارة الفندق.
- توضيح درجة الترابط بين قسم الاستقبال والتدبير الفندقي.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصّل إلى علاقة قسم الاستقبال بأقسام الدوائر الأمامية وإدارة الفندق، وقسم التدبير الفندقي.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-١٥) من أدوات التقييم.

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني كتابة تقرير عن عدد أقسام الدوائر الأمامية في الفندق الذي يتدربون فيه، وعرضه على الزملاء في الصف، ومناقشة المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني كتابة تقرير عن العلاقة التي تربط قسم الاستقبال بمدير تكنولوجيا المعلومات في الفندق، وعرضه على الزملاء في الصف، ومناقشة المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد، (٢ - ١٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– سرحان ، نائل موسى ، مبادئ إدارة الفنادق، ط ٢، ٢٠٠٢.

للطالب

– الدباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢ .

لشراء أو إحضار شي، من خارج الفندق، أو عند حفظ أمتعة الضيوف كأمانات لحين عودتهم مرة أخرى للفندق .

ج- أمين الصندوق (Front Office Cashier): يزود قسم الاستقبال أمين الصندوق بنسخة من شريحة الوصول تبين الضيوف الذين وصلوا للفندق، وأرقام غرفهم؛ ليفتح أمين الصندوق حساباً لهم، وتوضع هذه الشريحة على لوحة مرتبة حسب الترتيب الهجائي لأسماء عائلات الضيوف يطلق عليها لوحة أمين الصندوق، كما يزود قسم الاستقبال أمين الصندوق بقائمة أسماء الضيوف المتوقع مغادرتهم؛ لتدقيق حساباتهم وتجهيزها، والتأكد من أنهم قد سدّدوا حساباتهم وسلموا مفاتيح غرفهم ومفاتيح صناديق الأمانات قبل مغادرتهم للفندق، ويُبلغ أمين الصندوق قسم الاستقبال بأسماء الضيوف الذين سوّوا حساباتهم؛ ليرفع موظف الاستقبال شريحة الوصول عن لوحة الغرف بعد مغادرتهم الفندق.

في حال استخدام الفندق نظام إدارة الفندق الإلكتروني، ينشئ النظام فاتورة إلكترونية للضيوف بمجرد تحديد غرفة للضيوف وتسكينه فيها، كما تستطيع باقي الأقسام المعنية معرفة وصول الضيوف وإقامته في الغرفة المحددة، وعند مغادرة الضيف للفندق، يسوّي أمين الصندوق حسابه، ويغلق فاتورته، ويحفظ المعلومات المتعلقة بالضيوف وإقامته كلها.

د - قسم الهاتف (Operator (Telephone Exchange): يزود قسم الاستقبال قسم الهاتف بنسخة من شريحة الوصول، وقائمة أسماء الضيوف المقيمين، وأرقام غرفهم، لكي يستطيع الموظف الإجابة عن أي استفسارات تتعلق بهم، أو أخذ رسائل أو ملحوظات لهم، خاصة أثناء تواجدهم خارج الفندق، أو عند طلبهم بعدم تحويل أي مكالمات لهم، أو عند مغادرة الضيف للفندق.

١٤٣

ب- التدبير الفندقي (Housekeeping): يرتبط قسم الاستقبال وقسم التدبير الفندقي بعلاقة قوية للغاية كونهما يمثلان دائرة الغرف (Rooms Division)، فلا يستطيع موظف الاستقبال تأجير الغرف، ما لم تكن هذه الغرف جاهزة، وهنا يأتي دور قسم التدبير الفندقي في تنظيف الغرف وتجهيزها، وإعلام قسم الاستقبال بإمكانية تأجيرها، من خلال تقرير حالات الغرف، ويمكن تلخيص العلاقة بينهما كما يأتي:

١. يقوم قسم الاستقبال بـ:

أ . تزويد قسم التدبير الفندقي بقائمة الضيوف المتوقع وصولهم.

ب. تزويد قسم التدبير الفندقي بقائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.

ج. إبلاغ قسم التدبير الفندقي عن أرقام غرف الشخصيات المهمة (VIP's).

د . إبلاغ قسم التدبير الفندقي عن أرقام غرف المجموعات المتوقع وصولها أو مغادرتها.

هـ. إبلاغ قسم التدبير الفندقي عن حاجة الغرف للصيانة بناءً على معلومات من الضيف.

و . الطلب إلى قسم التدبير الفندقي تزويد الغرف بأسرة أطفال (Child's Crib / Baby Cot)، أو أسرة إضافية (Rollaway Bed / Extra Bed)، حسب رغبة الضيف.

ز. التنسيق مع مديرية الفندق عند وجود اختلاف في حالات الغرف، والبحث لمعرفة السبب، وعمل تقرير بذلك.

ح. الطلب إلى قسم التدبير الفندقي نقل أحد الضيوف إلى غرفة أخرى بناءً على رغبته في تغيير الغرفة أو لأي سبب آخر يحقق رضا الضيوف.

٢. يقوم قسم التدبير بـ:

أ . تزويد قسم الاستقبال بتقرير حالات الغرف (Room Status Report) في بداية كل واردة صباحاً ومساءً.

ب. إعلام قسم الاستقبال بأرقام الغرف المعطلة (Out-Of-Order) والغرف الموقوفة مؤقتاً، وهي ما يطلق عليها غرف خارج الخدمة (Out-of-Service).

ج. إعلام قسم الاستقبال عند العثور على أي من ممتلكات الضيوف المغادرين أو المقيمين، أو حتى الزوار غير المقيمين، وأين يتم الاحتفاظ بها.

١٤٥

النتائج الخاصة

- يتعرّف علاقة قسم الاستقبال بأقسام الفندق الأخرى، (الطعام والشراب، والتسويق والمبيعات، والموارد البشرية، والأمن، والصيانة، والمصبغة، والمحاسبة).
- يوضّح أهمية العلاقة بين قسم الاستقبال وأقسام الفندق الأخرى.

المفاهيم والمصطلحات

مشروب الترحيب (الضيافة) Welcome Drink، الضيوف النباتيون، التدقيق الليلي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل :

- ما وسائل التواصل بين قسم الاستقبال وقسم الطعام والشراب؟ هل يمكنك ذكر المعلومات التي يحتاجها قسم التسويق والمبيعات من قسم الاستقبال؟
- ما الأنشطة التي تربط بين قسم الاستقبال وقسم الموارد البشرية والأمن في الفندق؟ ما الأنشطة التي تربط بين قسم الاستقبال والصيانة والمصبغة في الفندق؟ كيف تتم الرقابة المحاسبية في الفندق على أعمال قسم الاستقبال؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى وسائل التواصل، وتحديد المعلومات والأنشطة التي تتميز فيها العلاقة بين قسم الاستقبال وأقسام الفندق الأخرى، وتحديد الإجراءات المحاسبية، وكيفية الرقابة على أعمال قسم الاستقبال.

التدريس المباشر، المحاضرة

- القيام بما يأتي:

- شرح وسائل التواصل بين قسم الاستقبال وأقسام الفندق الأخرى.
- توضيح أهم النماذج والسجلات والتقارير التي تربط قسم الاستقبال بباقي أقسام الفندق.
- بيان العلاقة الاعتمادية و/ أو التبادلية بين قسم الاستقبال والأقسام الأخرى في الفندق.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصل إلى طبيعة العلاقة التي تربط قسم الاستقبال بباقي أقسام الفندق.

معلومات إضافية

الملاحق

- د. إبلاغ قسم الاستقبال عن وجود أي حالات مشبوهة في الغرف، أو الممرات، أو سماع أصوات مزعجة تصدر من الغرف.
- هـ. إبلاغ قسم الاستقبال عند وجود اختلاف في حالة الغرف؛ لمعرفة السبب ومعالجة ذلك.
- و. إبلاغ قسم الاستقبال عن إتمام مهمة انتقال الضيف إلى غرفة أخرى، أو تزويد غرفة الضيف بسرير إضافي، أو سرير أطفال؛ لزيادة سعر الغرفة وفقاً لذلك.
- ز. إبلاغ قسم الاستقبال عند الانتهاء من إجراء صيانة لغرفة محددة، وإمكانية تأجيرها.
- ج- الطعام والشراب (Food and Beverage): يقوم قسم الاستقبال بالتعاون مع دائرة الطعام والشراب (المطعم، وخدمة الغرف، والمطبخ)، بما يأتي:
1. تزويد قسم المطعم بـ:
 - أ. قائمة أسماء الضيوف المتوقع وصولهم.
 - ب. قائمة أسماء الضيوف المتوقع مغادرتهم.
 - ج. قائمة أسماء الضيوف المقيمين.
 - د. قائمة أسماء المجموعات، وأعدادهم، وأرقام غرفهم، ونوعيات إقامتهم، ومواعيد وجباتهم، ومواعيد مغادرتهم.
 2. تزويد قسم خدمة الغرف بـ:
 - أ. قائمة أسماء الضيوف المقيمين.
 - ب. قائمة أسماء الضيوف المتوقع وصولهم.
 - ج. قائمة أسماء الضيوف المتوقع مغادرتهم.
 - د. قائمة أسماء المجموعات السياحية وأنواع إقاماتهم.
 - هـ. قائمة أسماء الضيوف المهمين لتقديم الضيافة المجانية واستبدالها لهم في غرفهم يومياً مثل: طاقة أزهار، وسلّة فواكه، وأطباق حلويات، ومشروبات... إلخ.
 - و. الطلب إلى قسم خدمة الغرف تحضير خدمة الترحيب بالضيوف المهمين، أو المجموعات عند وصولهم للفندق (Welcome Drink).

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء:

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيات التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

٣. تزويد قسم المطبخ بـ:

أ . قائمة أسماء الضيوف المهمين.

ب. قائمة أسماء الضيوف الذين يتبعون نظامًا غذائيًا صحيًا معينًا (مرضى السكري، ومرضى القلب، والمرضى بارتفاع ضغط الدم، والضيوف النباتيين... إلخ).

د- التسويق والمبيعات (Marketing and Sales)

١. تزويد قسم التسويق والمبيعات بقائمة أسماء الضيوف المهمين، لترتيب استقبالهم في المطار، والتأكد من حالة الغرفة قبل وصول الضيف، والإعداد لاستقبالهم، وتقديم خدمات الضيافة لهم عند وصولهم للفندق.

٢. تزويد قسم التسويق والمبيعات بالمعلومات عن الزوار الذين يحضرون للفندق؛ للاتصال بهم ومتابعة عمليات التسويق.

٣. تزويد قسم التسويق والمبيعات بمعلومات وتفاصيل إقامات الضيوف، وخصوصًا الضيوف المهمين، وضيوف الشركات والمجموعات.

٤. إرشاد الضيوف لقاعات الاجتماعات والحفلات والمؤتمرات... إلخ.

٥. إبلاغ قسم التسويق والمبيعات عن شكاوى الضيوف؛ لمتابعتها والعمل على حلها بأفضل الوسائل وأسرعها.

هـ- الموارد البشرية (شؤون الموظفين) (Human Resources)

١. التنسيق والتعاون عند اختيار موظفي الدوائر الأمامية.

٢. التنسيق والتعاون عند إجراء الترفيعات، والدورات التدريبية.

٣. تزويد قسم الموارد البشرية بمواعيد إجازات موظفي الدوائر الأمامية والعطل الأسبوعية.

٤. التعاون في توزيع طلبات التوظيف في بعض الحالات، وإرشاد طالبي الوظائف لدائرة الموارد البشرية.

و- الأمن (Security)

١. التنسيق والتعاون في المحافظة على أمن الضيوف داخل الفندق، من خلال مراقبة الزائرين، وملاحظة الأنشطة المشبوهة... إلخ.

١٤٧

٢. التنسيق والتعاون في تطبيق معايير السلامة ومراقبتها (أنظمة الحريق، والكهرباء... إلخ).

٣. المحافظة على تواصل فعال في الحالات الطارئة.

ز- الصيانة (Maintenance)

١. تزويد قسم الصيانة بقائمة الغرف المشغولة.

٢. الإبلاغ عن الأعطال والتنسيق مع قسم التدبير الفندقي لإرسال طلب الصيانة ومتابعتها.

٣. ضرورة إبلاغ موظف الصيانة بحالة الغرفة قبل البدء بالصيانة، مع مراعاة نقل الضيف إلى غرفة أخرى إذا احتاجت عملية الإصلاح وقتًا طويلاً.

ح- المصبة (Laundry)

١. تزويد قسم المصبة بقائمة أسماء الضيوف المقيمين.

٢. يعدّ مسؤول المصبة فواتير خدمات تنظيف ملابس الضيوف، وكيّتها، وإرسالها إلى قسم الاستقبال لإضافتها إلى حساب كل ضيف.

٣. التعاون والتنسيق في ما يتعلق بتنظيف ملابس موظفي الاستقبال وكيّتها.

ط- المحاسبة (Accounting)

١. يتطلب من موظفي قسم الاستقبال مراعاة الدقة في إدخال البيانات المالية على حسابات الضيوف؛ لتسهيل عمليات الرقابة من قبل قسم المحاسبة.

٢. إعداد التقارير المالية في نهاية كل ورديّة، وإرسالها لقسم المحاسبة.

٣. تطبيق تعليمات قسم المحاسبة في ما يتعلق بالنقد وبطاقات الائتمان.

٤. إجراء عملية التدقيق الليلي (Night Auditing)، وإغلاق الحسابات وتسويتها، واستخراج التقارير المالية اليومية، وإرسالها في كل صباح لقسم المحاسبة.

علاقة قسم الاستقبال بالأقسام الأخرى

نشاط (٣-٢)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق الحديثة، وتعرّف العلاقة التي تربط قسم الاستقبال مع مدير تكنولوجيا المعلومات (Information Technology Manager ITM)، واكتب تقريرًا بذلك، وناقشه مع زملائك في الصف.

١٤٨

الموضوع

السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال / تمرين / تغيير الغرف وسعرها.

النتائج الخاصة

- يتعرف السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال.
- يتعرف محتويات نموذج تغيير الغرف وسعرها.
- يملأ نموذج تغيير الغرف وسعرها.

المفاهيم والمصطلحات

موظف الخدمة الخصوصية (Hotel Valet).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس من خلال توجيه الأسئلة من مثل:
 - هل تعرف نماذج وسجلات أخرى تستخدم في قسم الاستقبال؟ اذكرها.
 - هل تشابه محتويات النماذج جميعها في الفنادق المختلفة؟ ما الأسباب التي تستدعي طلب الضيف تغيير غرفته؟ متى يمكن حصول تغيير على سعر الغرفة؟ اذكر الأقسام التي يتم إرسال نموذج تغيير الغرف وسعرها إليها.

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للوصول إلى أسباب تغيير الغرف وسعرها، وتحديد الأقسام المعنية بهذه العملية، وتوضيح الإجراءات المتعلقة بذلك.

التدريس المباشر، المحاضرة

- القيام بما يأتي:
 - تقديم شرح تشاركي مع الطلبة يتم من خلاله ما يأتي:
 - توضيح أسباب تغيير الضيف لغرفته - شرح عوامل تغيير سعر الغرفة - تحديد الأقسام التي يجب إبلاغها بعملية تغيير الغرفة أو السعر.
 - تلخيص نتائج الشرح والنقاشات وصولاً إلى فهم مشترك حول أسباب تغيير الضيف لغرفته وعوامل تغيير سعر الغرفة في بعض الأحيان، وتدوينها على السبورة.

التعلم من خلال الأنشطة، التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢-٨) تغيير الغرف وسعرها، كما يأتي:
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - تطبيق التمرين من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
 - تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتعيين مقرر لكل منها.
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين (٢-٨)، ملء نموذج تغيير الغرف وسعرها.
 - متابعة تنفيذ المجموعات للتمرين للتأكد من مشاركة كل طالب بذلك.
 - عرض المجموعات ما يتم التوصل إليه على باقي الطلبة في المجموعات الأخرى.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين حسب معايير التقييم.

معلومات إضافية

الملاحق (٢-١٦)، وملحق (٢-١٧) من أدوات التقييم.

السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال

Other Records and Forms Used in the Reception Department

إلخا

إضافة لما تم ذكره من سجلات ونماذج رئيسية، فإن هناك بعض السجلات والنماذج الأخرى التي تستخدم في قسم الاستقبال يمكن أن نجدتها في الكثير من الفنادق، وقد تختلف هذه السجلات والنماذج من حيث ترتيب المعلومات وشكلها من فندق إلى آخر حسب النظام المستخدم يدوياً أو إلكترونياً، إلا أنها تشابه من حيث المحتوى إلى درجة كبيرة ومنها:

١- نموذج تغيير الغرف وسعرها (Change of Room or Rate Form)

يتم إعداد هذا النموذج في حال تم تغيير رقم الغرفة أو نوعها، أو عدد الأشخاص، أو السعر،

نموذج تغيير الغرف وسعرها Change of Room or Rate Form		
التاريخ: ٢٠١٢/١١/١٤ الساعة ١٠:٤٥ ص		
اسم الضيف: عبدالكريم سليمان		
إلى To	من From	رقم الغرفة Room No.
٩٢٥	٤١١	
١١٥	٩٥	السعر Rate
٢	٢	عدد الأشخاص No. of persons
السبب Reason		
رغبة الضيف بغرفة مميزة في الطوابق العليا		
موظف الاستقبال: محمود شاكر		
Receptionist		

وبعد تسجيل تفاصيل عملية التغيير، ترسل نسخ منه للأقسام المعنية لتعديل سجلاتها وفقاً لذلك، ومن الأقسام التي يرسل إليها هذا النموذج (التدبير الفندقي، والهاتف، والاستعلامات، والمحاسبة، وأمين الصندوق)، وينقل حامل الأمتعة أو موظف الخدمة الخصوصية (Hotel Valet) بالتعاون مع مجهزة الغرف أمتعة الضيف إلى الغرفة الأخرى، ويوضح الشكل (٢ - ٢٤) نموذج تغيير الغرف وسعرها.

الشكل (٢ - ٢٤): نموذج تغيير الغرف وسعرها.

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الأسباب التي قد تؤدي إلى تغيير الغرف أو سعرها، ثم اعرض ما توصل إليه على زملائك في الصف.

١٤٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد، (٢ - ١٦).
- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد، (٢ - ١٧).

التكامل الأفقي

--

التكامل الرأسي

--

مصادر التعلم

- للمعلم
- الدباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

للطالب

النتائج العملية

- أن يملأ نموذج تغيير الغرف وسعرها.

المعلومات النظرية

قد يختلف شكل النموذج من فندق إلى آخر، ولكنها في النهاية تؤدي الغرض المطلوب نفسه، وهو السيطرة على العمليات الإدارية كافة داخل الفندق، وبشكل عام، يحتوي نموذج تغيير الغرف وسعرها على تاريخ إجراء التغيير وساعته، واسم الضيف، وتفاصيل التغيير، وسبب هذا التغيير، أما إذا تم تغيير سعر الغرفة دون تغيير رقمها بسبب تحويل الغرفة من مفردة إلى مزدوجة مثلاً، فيتم كتابة رقم الغرفة كما هو دون تغيير، مع الانتباه إلى ضرورة تغيير عدد الأشخاص.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نموذج تغيير الغرف وسعرها.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل ساعة كتابة النموذج وتاريخها.
- اكتب اسم الضيف.
- اكتب التعديل الذي حصل على رقم الغرفة.
- اكتب التعديل الذي حصل على سعر الغرفة.
- اكتب التعديل الذي حصل على عدد الأشخاص.
- حدد سبب التعديل.
- سجل اسم موظف الاستقبال الذي قام بالتعديل.

١٥٠

تمرين عملي

نموذج تغيير الغرف وسعرها Room Change & Rates Form		
التاريخ: الساعة		
اسم الضيف: Guest Name		
إلى To	من From	رقم الغرفة Room No.
		السعر Rate
		عدد الأشخاص No. of persons
		السبب Reason
موظف الاستقبال:		Receptionist

عدّل موظف الاستقبال عبد الله التوافلة عند الساعة ١١:٣٠ من صباح يوم الجمعة الموافق ٢٥ / ٤ / ٢٠١٠ سعر غرفة السيد غيث فيصل ورقمها ١٢٠٥؛ لتصبح ١٢٥ ديناراً بدلاً من ٩٥ ديناراً لانضمام زوجته له؛ إذ أصبحت الغرفة مزدوجة بعد أن كانت مفردة املاً نموذج تغيير الغرف وسعرها بالبيانات المشار إليها أعلاه.

معايير التقييم

بالرجوع إلى قائمة الرصد أدناه، قيم أداءك، على التمرين من خلال عناصر الأداء الواردة فيه.

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حضرت الأدوات المناسبة للعمل بشكل سليم.		
٢	حددت التغيير الذي حصل.		
٣	سجلت المعلومات بشكل كامل.		
٤	راعت التسلسل في تنفيذ المهارة.		
٥	راعت الدقة في تنفيذ المهارة والوقت.		

ملحوظة:

توضع إشارة (✓) تحت كلمة (نعم) إذا تحققت المعيار، وتحت كلمة (لا) إذا لم يتحقق المعيار.

١٥١

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة مناقشة أهمية النماذج والسجلات والتقارير المستخدمة في قسم الحجز، وعرض ما يتم التوصل إليه على باقي الزملاء في الصف.

إثراء

- تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني في الفنادق كتابة تقرير عن إيجابيات وسلبيات أشكال مكاتب الاستقبال في إظهار الوجه الحسن للفنادق.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢ - ١٨).
- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٢ - ١٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

النتائج العملية

- أن يملأ كشف الشرطة اليومي.

المعلومات النظرية

يمكن تعبئة أكثر من نسخة ليتم إرسالها إلى الجهات الأمنية، ويجب على الفندق الاحتفاظ بنسخة احتياطية لديه للرجوع إليها عند الحاجة، ويحتوي كشف الشرطة اليومي على المعلومات كافة عن الضيف، مثل: رقم غرفة الضيف، واسم الضيف كاملاً، والجنسية، ومكان الولادة وتاريخها، ورقم الجواز، ومكانى القدوم والمغادرة، والمهنة، ومكان الإقامة، ويتم الحصول على المعلومات من واقع بطاقات تسجيل الضيوف.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- بطاقات تسجيل معبأة.
- كشف الشرطة اليومي.
- الكتاب المدرسي.
- قرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- سجل يوم كتابة الكشف وتاريخه.
- اكتب رقم الغرفة.
- اكتب اسم الضيف كاملاً.
- دون الجنسية، ورقم الجواز.
- حدد مكان الولادة وتاريخها.
- حدد مهنة الضيف.
- حدد تاريخ القدوم.
- سجل مكان الإقامة.

٣- دفتر الملاحظات اليومية (Log Book)

عملية تبادل المعلومات في عالم الأعمال لا تتم بالصورة الشفهية، لما قد تحدثه هذه الطريقة من سوء فهم، أو اختلاف، أو إنكار من أحد الطرفين حول معرفته بالموضوع، وإنما تتم بصورة كتابية لما لهذه الطريقة من دقة في نقل المعلومة وتوثيق لها من شخص إلى آخر، وتجنب لأي لبس، أو إغفال، أو تضارب في متابعة تنفيذ الملاحظات، سواء تم ذلك يدوياً أو إلكترونياً. وهكذا هو الحال في كل قسم من أقسام الفندق، ومنها قسم الاستقبال حيث يكون هناك دفتر لتسجيل الملاحظات اليومية ومتابعة تنفيذها من قبل موظفي القسم، وفي العادة فإن أول ما يقوم به موظف الاستقبال الناجح هو قراءة دفتر الملاحظات اليومية فور استلامه لعمله؛ لاتخاذ القرارات المناسبة في الملاحظات المدونة عليه ومتابعة تنفيذها، ويوضح الشكل (٢ - ٢٦) دفتر الملاحظات اليومية.



الشكل (٢ - ٢٦): دفتر الملاحظات اليومية.

وقد تكون الملاحظات موجهة لأحد موظفي قسم الاستقبال أو موجهة لموظفي القسم جميعهم، ومن الملاحظات التي يمكن كتابتها في دفتر الملاحظات اليومية على سبيل المثال:

أ - ضيف الغرفة ٢٠٤ السيد خالد صلاح لا يحمل حقائب، يرجى العلم والانتباه.

ب- تم الاتفاق مع ضيف الغرفة ٢١٥ السيد مازن عواد على ترك غرفته عند الساعة ٣ عصراً دون احتساب أية مبالغ إضافية عليه.

ج- ضيف الغرفة ٥١٦ السيد محمد عدنان يرغب بالانتقال إلى غرفة أخرى مميزة (Deluxe Room)، أرجو التكرم بنقله في حال توفر غرفة شاغرة وفي أقرب وقت.

د -الزميل يحيى خليل، أرجو العلم بأنه تم تعديل إجازته الأسبوعية لهذا الأسبوع لتنصبح يوم الأربعاء ٥/١٤ بدلاً من يوم الخميس ٥/١٥.

يمكن تصنيف الضيوف في الفنادق حسب معايير أساسية، ومن أهمها: تصنيفهم حسب الشريحة المستهدفة منهم، حيث إن هذه المعايير تشمل معظم خصائص الضيوف في التصنيفات حسب المعايير الأخرى، وعلى موظفي قسم الاستقبال أن يمتلكوا المعرفة بخصائص كل شريحة من ضيوف الفندق، وحاجاتهم، ورغباتهم، وسلوكياتهم، وأن يمتازوا بالمهارات والسلوكيات اللازمة للتعامل مع كل أنواع الضيوف، وذلك بهدف الوصول إلى أفضل الطرق والأساليب في التعامل معهم، بل وتعمل إدارات الفنادق على أن تتجاوز توقعات الضيوف من خلال توفير أفضل ما يمكن من وسائل الراحة والخدمات، ومن أهم معايير تصنيف الضيوف ما يأتي:

١- معايير تصنيف الضيوف حسب الشريحة المستهدفة

أ- رجال وسيدات الأعمال (Business Travelers Men & Women): تشكل إيرادات الغرف المتأتمية من هذه الشريحة من الضيوف النسبة الأعلى من بين الشرائح كلها، وذلك بسبب أن هذا النوع من الضيوف يحتل المرتبة الأولى في معدل مدة الإقامة، ومعدل الإنفاق في الفنادق، وتتنافس الفنادق على اجتذاب أكبر عدد من هذه الشريحة من خلال توفير أفضل ما يمكنها من خدمات أساسية، كالموقع، ومستوى النظافة، ودرجة الراحة في الغرف، وتنوع الأسعار، ومستوى الأمن المتوفر في الفندق، كما تعمل الفنادق على توفير الكثير من الخدمات الإضافية لتشجيع هذا النوع من الضيوف على البقاء مدة أطول، ومن هذه الخدمات: تخصيص غرف معينة لهم، وفي بعض الفنادق، يتم تخصيص طوابق معينة ذات مستوى عالٍ جدًا من الرفاهية، وتوفير خدمة الدخول إلى الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، ومركز لخدمات الأعمال في الفندق، وتوفير نادٍ صحي وغرفة ألعاب رياضية، وتوفير الصحف والمجلات مجاناً، وتوفير خدمة المشروبات الساخنة، كالشاي، والقهوة مجاناً في غرفهم والكثير من الخدمات الأخرى.

١٥٦

ولهذا تعمل الفنادق على تنظيم برامج خاصة للعائلات خصوصاً في الصيف، ومنح أسعار خاصة لأفراد العائلة الذين يقيمون مع والديهم، إضافة إلى منح أسعار مخفضة للتسهيلات الأخرى، مثل برك السباحة، وصلالات الألعاب، وتعقد بعض الفنادق برامج خاصة للأطفال الصغار في عطلات نهاية الأسبوع، وتوفير غرف مخصصة للأطفال مجهزة بأثاث وألعاب تثير بهجة الأطفال.

و- كبار السن (Seniors): تمثل شريحة كبار السن عدداً ضخماً من الضيوف، خصوصاً في دول أوروبا وأمريكا، حيث تدرس إدارات الفنادق هذا النوع من الضيوف، ومحاولة تهيئة الظروف الملائمة لتقديم الخدمات الفندقية لهم، وتعقد برامج الخصومات على الأسعار من أهم عوامل الجذب لهؤلاء الضيوف، وتقسّم هذه الشريحة حسب العمر إلى ما يأتي:

١. من (٦٥-٥٠): وهم الأشخاص الذين مازالوا على رأس عملهم ويطلق عليهم مصطلح (Preretirement Group)، ومن خصائص هذه الشريحة أنهم يسافرون في إجازات طويلة نسبياً، ويرغبون في الحصول على الغرف الفاخرة، وخدمات الطعام والشراب الممتازة، إضافة إلى الكثير من الخدمات الإضافية (Amenities).

٢. من (٧٥ - ٦٥): وهم الأشخاص الذين وصلوا مرحلة التقاعد، إلا أنهم يتمتعون بصحة جيدة، وتمتاز هذه الشريحة برغبتها في الحصول على قيمة عالية من المنتجات والخدمات مقابل ما يدفعونه لقاء ذلك، ويطلق على هذه الشريحة مصطلح (Young-Old).

٣. من (٨٥ - ٧٥): معظم هذه الفئة العمرية من النساء، وتشمل هذه الشريحة من الضيوف نسبة عالية من الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة (Disabilities)، حيث تتطلب هذه الفئة اهتماماً عالياً من إدارة الفندق في تقديم خدمات الأمن والسلامة لهم أثناء إقاماتهم، ويطلق على هذه الشريحة مصطلح (Old-Old).

٤. من (٨٥ - فما فوق) ويطلق على هذه الشريحة مصطلح (Plus 85)، وهي الشريحة الأقل عدداً التي تستخدم خدمات الفنادق، إلا أن بعض الفنادق تحاول اجتذاب ما أمكنها من هذه الشريحة.

١٥٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف أنواع الضيوف في الفنادق.
- يوضّح معايير تصنيف الضيوف حسب الشريحة المستهدفة.

المفاهيم والمصطلحات

معدّل مدّة الإقامة، معدّل الإنفاق، نسبة الإشغال، الخدمات الإضافية (Amenities).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:
- ما معايير تصنيف الضيوف؟ اذكر أنواع الضيوف حسب الشريحة المستهدفة. قارن بين رجال وسيدات الأعمال والمجموعات السياحية من حيث الخدمات المقدّمة لهم في الفنادق.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصّل إلى المعايير الأساسية لتصنيف الضيوف وأنواع الضيوف حسب الشريحة المستهدفة.

التدريس المباشر، المحاضرة

- تقديم شرح تشاركي بسيط مع الطلبة يتمّ من خلاله التطرّق للعناوين الآتية:
- أنواع الضيوف حسب الشريحة المستهدفة.
- معايير تصنيف الضيوف حسب الشرائح الأخرى.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصّل إلى أنواع الضيوف حسب شرائحهم المختلفة، وتحديد الخدمات والتسهيلات المقدّمة لهم في الفنادق.

معلومات إضافية

انظر ملحق (٢-٢٠) من أدوات التقييم، وملحق (٢-٣) من أوراق العمل.

الملاحق

مراعاة الضروك الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: الملاحظة.

– أداة التقييم: قائمة الرصد (٢-٢٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الوحدة الرابعة، الدرس الأول (المواسم السياحية).

مصادر التعلم

للمعلم

- Managing Technology in the Hospitality Industry: Kasavana Michael & Cahill John, Fifth Edition, 2007

للطالب

ب- المجموعات السياحية (Tourist Groups): تشكل المجموعات السياحية مصدرًا مهمًا لرفع نسبة الإشغال في الفنادق وخصوصًا في المواسم المتوسطة ومواسم الكساد، أما في مواسم الذروة فعادة ما تخصص إدارة الفندق نسبة معينة من الغرف لتأجيرها للمجموعات السياحية، حيث توزع هذه النسبة على وكلاء السياحة والسفر وفقًا لمعايير معينة تحددها إدارة الفندق.

تعمل الفنادق على كسب رضا أفراد المجموعات السياحية بتقديم الخدمات الممكنة لهم، بهدف تشجيعهم على العودة كأفراد، أو ضمن مجموعات أخرى، أو جعلهم ينشرون الدعاية الحسنة عن الفندق عن طريق إخبار عائلاتهم وأصدقائهم.

ج- المؤسسات المهنية والتجارية والعلمية (Professional, Trade and Scientific Associations): تعمل إدارات الفنادق على اجتذاب المؤسسات المهنية والتجارية والعلمية، لما لهذه الشريحة من أهمية في عدد الغرف التي يحتاجونها؛ لتنظيم الاجتماعات، والمؤتمرات، والمعارض، والدورات التدريبية، وخصوصًا في فترات الكساد، وفي معظم الأحيان، يبقى المشاركون في مثل هذه الفعاليات للإقامة في الفندق بعد انتهاء الفعالية، أو يعودون للفندق مرة أخرى مع أصدقائهم أو عائلاتهم.

د- ضيوف الاستجمام والمغامرة (Leisure & Adventure Guests): يشكل هذا النوع من الضيوف نسبة كبيرة من ضيوف الفنادق وعلى وجه الخصوص في المنتجعات، حيث تنظم هذه المنتجعات برامج ترفيهية وبعض النشاطات الرياضية التي تجذب هذه الشريحة، مثل: رحلات الصيد، وتسلق الجبال، و التزلج على الجليد أو الماء أو الكلبان الرملية، والغطس، وسباق القوارب ... الخ، وتتميز هذه الشريحة بمعدل إنفاق عالٍ ومدة إقامة طويلة نسبيًا.

هـ- العائلات (Families): تحاول إدارات الفنادق بجهد كبير جذب هذه الشريحة من الضيوف، حيث تتميز هذه الشريحة في تكرار إقامتها في الفنادق والمنتجعات حسب المناسبات السنوية، والإجازات الأسبوعية، والعطل الصيفية، والأعياد الدينية ... الخ. على الرغم من أن هذه الشريحة من الضيوف تهتم كثيرًا بالحصول على أفضل الأسعار وأقلها، إلا أنها تتميز بمعدل إقامة متوسط إلى طويل نسبيًا قد تمتد من ليلة واحدة إلى أكثر من أسبوع،

١٥٧

ز- متوسط العمر (Mid Age): يشكل الرجال والنساء متوسطو العمر (الأربعينيات) نسبة جيدة من ضيوف الفنادق، وقد أطلق على هذه الشريحة من الضيوف مصطلح (Baby Boomers).

تعمل إدارات الفنادق على تشجيع هذه الشريحة من الضيوف على استخدام خدمات الفنادق بشكل مستمر، بتوفير معظم الخدمات المتوقعة من قبلهم، لما تشكله هذه الشريحة من أهمية للفنادق، فقد أظهرت الكثير من الدراسات أن هذه الشريحة من الضيوف تقوم بأربع رحلات سنويًا على الأقل، كأفراد، أو كمجموعات، أو باصطحاب عائلاتهم مما يجعلهم مصدرًا مهمًا لإيرادات الفنادق، ومن أهم خصائص هذا النوع من الضيوف: اهتمامهم بالقيمة والنوعية (Value and Quality)، ولذلك فهم يرغبون دائمًا في تناول الأطعمة الصحية (Healthy Food)، ولهذا تبتكر إدارات الفنادق قوائم طعام (صحية) قليلة السعرات الحرارية (Low Calorie Menus)؛ إذ، تشمل أنواع الأغذية الموسمية والطازجة، حيث يتم استبدال هذه القوائم أسبوعيًا، ومن خصائصهم أيضًا: قضاء إجازاتهم بالقرب من شلالات المياه، والغابات، ومواقع التزلج على الماء أو الجليد، وهم بهذا يقترنون من نوعية ضيوف الاستجمام والمغامرة.

ح- الشباب (صغار السن) (Teenagers): تقدم الفنادق والمنتجعات الخدمات المناسبة لهذه الشريحة من الضيوف والتي أطلق عليها مصطلح (Generation X)، ومن أهم خصائص هذه الشريحة: اهتمامهم بالسياحة البيئية، والطعام الصحي خاصة المأكولات البحرية، إضافة إلى محبتهم للموسيقى، واستخدام الأجهزة التكنولوجية. ط- الأزواج الجدد (العرسان) (Honeymooners): تقدم الفنادق الكثير من التسهيلات والخدمات للأزواج الجدد لإقامة حفلات أعراسهم والإقامة فيها، وذلك بسبب أن هذه الشريحة من الضيوف تشكل مصدرًا مربحًا للفنادق، فهذه الشريحة من الضيوف تتصف بالولاء للفندق الذي أقاموا فيه حفلات أعراسهم، وقضوا فيه شهر العسل، ولهذا تضمن الفنادق عودتهم باستمرار للاحتفال بذكرى زواجهم، ونشر الدعاية للفندق بين أصدقائهم وعائلاتهم.

١٥٩

النتائج الخاصة

- يقارن بين أنواع الضيوف في الفنادق.
- يتعرّف الشروط والمواصفات الواجب توافرها في الفنادق لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة.
- يتعرّف الخدمات الواجب توافرها للضيوف من ذوي الاحتياجات الخاصة.

المفاهيم والمصطلحات

ذوو الاحتياجات الخاصة، مسافرو الترانزيت، الضيوف النباتيون.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل: ما أصناف الضيوف النباتيين؟ كيف يتعامل المعيّون في الفنادق مع الضيوف من ذوي الاحتياجات الخاصة؟ بين أهمّ التسهيلات التي تلتزم الفنادق بتقديمها للضيوف وذوي الحاجات الخاصة.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة، ومناقشتهم، ومقارنة الخدمات المقدّمة لكلّ نوع من الضيوف، وتصنيف الضيوف النباتيين، وتحديد التسهيلات المقدّمة لذوي الحاجات الخاصة وكيفية التعامل معهم.

التدريس المباشر، المحاضرة

- القيام بما يأتي: إجراء شرح تشاركي يتمّ من خلاله ما يأتي:
 - تصنيف الضيوف النباتيين.
 - توضيح التسهيلات المقدّمة للضيوف ذوي الحاجات الخاصة في الفنادق.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصّل إلى أنواع الضيوف حسب شرائحهم المختلفة، وتحديد الخدمات والتسهيلات المقدّمة لهم في الفنادق، وتحديد أصناف الضيوف النباتيين.

معلومات إضافية

ي- الفرق الرياضية (Sport Teams): تعقد إدارات الفنادق اتفاقيات مع النوادي الرياضية لإقامة الفرق الرياضية فيها أثناء المواسم والمناسبات الرياضية، وتعد شريحة الفرق الرياضية مصدرًا جيدًا لرفع نسبة الإشغال في الفندق، وزيادة الإيرادات المتأتية من مبيعات الطعام والشراب.

توفّر بعض الفنادق وخاصة التي على مقربة من المدن الرياضية الكثير من التسهيلات للفرق الرياضية، مثل: الملاعب الرياضية المختلفة، وصالات التمارين الرياضية، وبرك السباحة، وغرف الساونا، والطعام الصحي.

ك- طواقم الطائرات ومسافرو الترانزيت (Aircraft Crews & Transient Travelers): كثيرًا ما تعقد الفنادق اتفاقيات مع شركات الطيران لتقديم خدمات استضافة طواقم الطائرات ومسافري الترانزيت الذين يقضون عدة ساعات أو ليلة واحدة في الفنادق، ويشكل هذا النوع من الضيوف مصدرًا جيدًا لرفع نسبة الإشغال وخصوصًا في الفنادق القريبة من المطارات.

ل- موظفو الحكومة والعسكريون (Government & Military Personnel): تستقبل الفنادق هذه الشريحة من الضيوف بعد إتمام اتفاقية خاصة مع الجهات الحكومية في ما يتعلق بالأسعار وكيفية تسديدها، وفي الغالب، تُستخدم الفنادق من قبل هذه الشريحة لحضور المؤتمرات، والدورات التدريبية، وورش العمل... إلخ.

م- سائقو الشاحنات (Truckers): يشكل سائقو الشاحنات مصدرًا مهمًا جدًا (للموتيلات) المقامة على الطرق الخارجية بين الدول، أو في البلدان الكبيرة المساحة، وعادة ما تقدم هذه الموتيلات خدمات أخرى إضافة للخدمات الفندقية، مثل: توفير محطة للتزود بالوقود، ومحطة لصيانة السيارات والشاحنات، وأماكن بيع الصحف والمجلات... إلخ.

ن- الضيوف النباتيون (Vegetarian Guests): نتيجة لتوجه الكثير من ضيوف الفنادق نحو الغذاء الصحي، فقد أصبحت شريحة الضيوف النباتيين تنمو باستمرار، مما جعل الفنادق تهتم باستقبالهم وتقديم الخدمات لهؤلاء الضيوف وفق رغباتهم وحاجاتهم، ومن الطبيعي أن تدرب إدارات الفنادق موظفيها وبشكل خاص موظفي إدارة الدوائر الأمامية، وإدارة الطعام والشراب على تحديد أنواع الضيوف النباتيين، حيث يتم تصنيفهم حسب

١٦٠

بأمان في أرجاء الفندق وسلام.

وقد نصت تعليمات المنشآت السياحية الأردنية على اعتبار ملائمة الفندق لاستقبال ذوي الحاجات الخاصة هو أحد معايير تصنيف الفنادق في الأردن، حيث ينبغي على كل فندق وخاصة الفنادق الكبيرة والحديثة التي تحمل تصنيف أربع نجوم فأكثر الالتزام بما يأتي:

1. تجهيز المدخل الرئيس للفندق والمرافق العامة جميعها لمستخدمي الكراسي المتحركة.
2. تجهيز الحمام العام لمستخدمي الكراسي المتحركة.
3. تخصيص عدد من الغرف معدة لمستخدمي الكراسي المتحركة، نسبة لعدد الغرف الإجمالية المتوفرة في الفندق.
- ومن أهم ما تقوم به الفنادق في هذا المجال: تدريب موظفيها، وخصوصًا موظفي الدوائر الأمامية على كيفية خدمة الضيوف ذوي الحاجات الخاصة ومساعدتهم، ومراعاة الأمور الآتية التي وردت في دليل خدمة ذوي الحاجات الخاصة في الفنادق (Guide to Service Hotel Guests with Disabilities):
1. يجب أن تخلو المنطقة من مواقف السيارات إلى داخل الفندق من أية معيقات.
2. يجب أن يكون مدخل الفندق معادًا لمستخدمي الكراسي المتحركة.
3. يجب أن تكون الغرف مجهزة في حالة جيدة خصوصًا الأبواب، ومقاعد الحمامات، والماسكات، وأجهزة الإنارة، والأسرة... إلخ.
4. يجب عرض الخدمات المتوفرة لذوي الحاجات الخاصة على شاشة التلفزيون الداخلية في الغرف والمرافق العامة جميعها وعلى موقع الفندق الخاص على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت).
5. عرّف عن نفسك، أو أي شخص يرافقك عند تعاملك مع شخص كفيف أو يعاني من ضعف البصر.
6. جدد إلى أي شخص توجه كلامك خصوصًا عندما تتحدث مع مجموعة من الكفيفين.
7. تخصيص مكتب معين للأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر؛ لإجراء عملية تسجيل المعلومات عند الوصول للفندق.

١٦٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني (الزيارات الميدانية) إحضار قوائم طعام خاصة بالضيوف النباتيين.

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني (الزيارات الميدانية) الاطلاع على التسهيلات المتوفرة في الفندق لخدمة ذوي الحاجات الخاصة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Hospitality Sales & Marketing, Abbey James, Fourth Edition, 2003

للطالب

أنواع الأغذية الحيوانية ومنتجاتها التي يتناولها هؤلاء الضيوف، حيث إن لكل صنف منهم أنواع خاصة من المأكولات، ويتم تصنيف هذا النوع من الضيوف إلى سبعة أنواع كما يأتي:

1. النباتيون الخالصون (Vegans): هذا النوع من الضيوف نباتيون بالكامل، ولا يتناولون اللحم، ولا الأسماك، ولا الدجاج، ولا البيض، ولا منتجات الألبان، ولا العسل.
2. نباتيو اللاكتوز (الألبان) (Lacto – Vegetarians): هؤلاء الضيوف يتناولون منتجات الألبان، إلا أنهم لا يتناولون اللحم، ولا الأسماك، ولا الدجاج، ولا البيض.
3. نباتيو البيض (Ovo – Vegetarians): وهذا النوع من الضيوف يتناولون البيض، إلا أنهم لا يتناولون اللحم، ولا الأسماك، ولا الدجاج، ولا منتجات الألبان.
4. نباتيو الألبان والبيض (Lacto – ovo – Vegetarians): وهذا النوع من الضيوف يتناولون منتجات الألبان والبيض، إلا أنهم لا يتناولون اللحم، ولا الأسماك، ولا الدجاج.
5. نباتيو الأسماك (Pescetarian Pesco Vegetarians): وهذا النوع من الضيوف لا يتناولون اللحم، ولا الدجاج، إلا أنهم يتناولون الأسماك.
6. نباتيو الدجاج (Pollo Vegetarians): هذا النوع من الضيوف لا يتناولون اللحم، ولا الأسماك، إلا أنهم يتناولون الدجاج.
7. شبه النباتيين (Semi – Vegetarians): هذا النوع من الضيوف لا يتناولون اللحم، إلا أنهم يأكلون الأسماك والدجاج.

س – الضيوف ذوو الحاجات الخاصة (Guests with Disabilities): أصبحت الفنادق تهتم باستقبال الضيوف من ذوي الحاجات الخاصة، ومحاولة تقديم الخدمات والتسهيلات كآلة لهذه الشريحة من الضيوف تعزيراً لضرورة القطار الفندقي الإنسانية والحضارية، بالإضافة إلى أهميتها الأخلاقية والدينية التي تتسجم مع عادات المجتمع وتقاليدته. والمفهوم العام الذي أصبحت تبناه معظم المجتمعات، هو ضرورة دمج الأشخاص من ذوي الحاجات الخاصة في المجتمع، وتقديم الخدمات لهم في المرافق الممكنة جميعها، ومن بين هذه المرافق: تخصيص عدد من الغرف مجهزة بتجهيزات خاصة للضيوف من ذوي الحاجات الخاصة تلبية لمعايير صناعة الضيافة العالمية، إضافة إلى تصميم، وتجهيز المباني الفندقية وفقاً للمعايير الدولية التي من شأنها تسهيل استخدامها، علماً بأن المطلوب ليس تخصيص أماكن خاصة ومنعزلة لذوي الإعاقة، بل تأمين حرية الحركة وسهولتها

١٦١

8. اسمح للشخص الذي يعاني من ضعف البصر بأن يمسك ذراعك عندما تساعدته في الانتقال من مكان إلى آخر.
9. إذا كان الفندق يستخدم البطاقات كمفاتيح للغرف، فيجب التأكد بأن هناك إشارة تسمح للشخص الكفيف بأن يحدد الجهة التي يجب إدخالها في قفل الباب.
10. يجب أن تكون لوحات أرقام الغرف نافذة أو مقبولة؛ لمساعدة الكفيفين في معرفة أرقام غرفهم.
11. عند مرافقتك للضيوف من ذوي الحاجات الخاصة إلى غرفهم، قدم معلومات شفوية وتفصيلية عن تجهيزات الغرفة وكيفية استخدامها، وإذا كان هناك صعوبات في فهم بعض المعلومات، فاسألهم إذا كانوا يرغبون في أن تساعدكهم في ذلك باستخدام أيديهم، وراع أن تترك أيديهم بين الحين والآخر حتى يكتشفوا بأنفسهم كيفية استخدام هذه التجهيزات، (الريموت كنترول، والهاتف، وأجهزة التحكم بحرارة الغرفة، وخلطات المياه في الحمام).
12. قدم المساعدة للكفيفين إذا طلبوا مساعدتك في اصطحابهم إلى غرفة التمارين الرياضية.
13. تذكر بأن هذه الشريحة من الناس تحب الحيوانات الأليفة، ولكن لا تحاول معاملتهم وكأنك تعامل حيوانات أليفة، فهم بشر كالأخرين تماماً.
14. قف في مكان بمستوى نظر الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك أو يستخدم العكازات؛ لتسهيل عملية التواصل بينكم.
15. الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك، يعتبر أن الكرسي المتحرك هو جزء من جسمه أو من محيطه الخاص، لذا امتنع عن الاتكاء عليه أو تحريكه دون إذن منه.
16. تقدم لمصافحة الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة، وحتى الأشخاص الذين يرتدون أطرافاً صناعية (المصافحة باليد اليسرى مقبولة لدى هذه الشريحة من الضيوف).
17. استمع بانتباه عندما تتحدث مع شخص يعاني من صعوبات (النطق) التكلم، وكن صبوراً وانتظر حتى ينتهي من الحديث، ووجه أسئلة تتطلب إجابات قصيرة، وأعد ما فهمته من الحديث، ثم اسمح للشخص بأن يجيب.
18. تحلى بالصبر، ولا تقاطع الأشخاص الذين يعانون صعوبات النطق، وانتظر حتى يكملوا فكرتهم أو طلبهم.

١٦٣

النتائج الخاصة

- يتعرف معايير تصنيف الضيوف حسب الشرائح الأخرى.
- يوضح تصنيف الضيوف حسب الشرائح الأخرى.

المفاهيم والمصطلحات

الصفات السلوكية، المقدرة المالية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل: هل للعمر أهمية كمعيار من معايير تصنيف الضيوف؟ كيف تكون المقدرة المالية مؤثرًا إلى نوع الخدمة التي يرغب الضيف في الحصول عليها؟ إلى أي مدى يمكن اعتبار الهدف من الزيارة واحدًا من معايير تصنيف الضيوف؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى المعايير الأساسية في تصنيف الضيوف حسب الشرائح الأخرى .

التدريس المباشر، المحاضرة

- قيام المعلم بما يأتي :
 - شرح أنواع الضيوف حسب الشرائح.
 - توضيح معايير تصنيف الضيوف حسب الشرائح الأخرى.
- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص استجابات الطلبة على السبورة للتوصل إلى أنواع الضيوف حسب الشرائح الأخرى.

معلومات إضافية

١٩. تكلم مباشرة إلى الشخص (الأبكم)، ولا توجه كلامك للمترجم أو المتحدث بلغة الإشارة.
٢٠. ضع يدك (اضغط) على كتف الشخص الذي يعاني من ضعف السمع أو حرك يدك أمامه ليبتبه أنك تحدثه، وتحدث معه مباشرة دون رفع صوتك عاليًا.
٢١. راع أن تكون في مواجهة مصدر الضوء عندما تتحدث مع الأشخاص الذين يقرؤون الشفاة، مع مراعاة عدم وضع شيء في فمك، مثل: السيجار، والطعام، والعلكة... إلخ أثناء حديثك معهم.
٢٢. انتظر حتى يتم قبول عرض المساعدة، ثم استمع أو اطلب إرشادات عن كيفية القيام بها إذا لم تكن متأكدًا من معرفتك بكيفية عملها.
٢٣. ادعُ الضيوف بأسمائهم؛ فمناداة الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة بأسمائهم يزيد من الألفة بينكم.
٢٤. تعامل مع الأطفال بلطف، ومع الكبار على أنهم كبار.
٢٥. كن مسترخيًا، ولا تحاول سؤالهم عن كيفية إصابتهم بالإعاقة.

التسهيلات المتوفرة لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

نشاط (٢-٤)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق الحديثة، وتعرف التسهيلات المتوفرة فيه لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، واكتب تقريرًا بذلك، واعرضه على زملائك في الصف، أو في الإذاعة المدرسية بالتنسيق مع معلمك .

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة مناقشة مشكلة حدثت مع أحد أفراد المجموعة، وكيفية التعامل معها وإيجاد الحلول لها، وعرض ما يتوصلون إليه على زملاء في الصف بإشراف المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

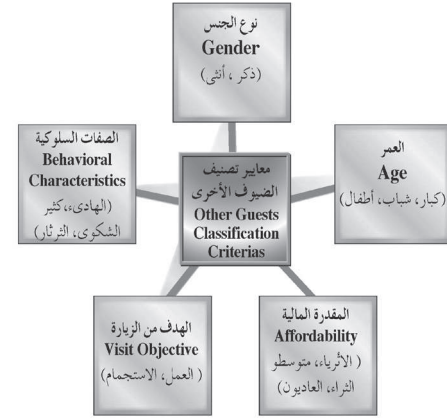
للمعلم

- Managing Technology in the Hospitality Industry: Kasavana Michael & Cahill John, Fifth Edition, 2007

- Hospitality Sales & Marketing, Abbey James, Fourth Edition, 2003

للطالب

٢- معايير تصنيف الضيوف حسب الشرائح الأخرى
تصنّف بعض إدارات الفنادق ضيوفها حسب معايير مختلفة؛ إذ، تتعامل معهم وفق هذه المعايير، وأهم هذه المعايير يوضحها الشكل (٢-٢٧):



الشكل (٢-٢٧) :معايير تصنيف الضيوف الأخرى .

تخضع العلاقة بين الفندق والضيوف إلى مجموعة من القوانين والتشريعات المحلية والسياسات والقواعد الفندقية، وهذا يعني أن هذه القوانين قد تختلف من بلد إلى آخر ومن فندق إلى آخر، إلا أن هناك قواعد فندقية دولية متعارفًا عليها في قطاع الضيافة في ما يتعلق بحقوق والتزامات الضيوف والفنادق تجاه بعضهم البعض، ومن أهم هذه الحقوق والالتزامات ما يأتي:

١- حقوق الضيوف (Guest Rights)
أ- الأمن (Security)

١. يلتزم الفندق قانونيًا باتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة جميعها في ما يتعلق بضمان أمن الضيوف

طالما أنهم متواجدون داخل غرفهم، أو أثناء تجولهم في مرافق الفندق وملحقاته، ومن أهم الإجراءات التي على الفندق اتخاذها لضمان أمن الضيوف ما يأتي:

أ . المحافظة على أنظمة أقفال الأبواب والنوافذ سليمة من أي عطل أو عيب.
ب . المحافظة على سرية رقم غرفة الضيف وبياناته الشخصية.
ج . مراقبة محيط الفندق ومرافقه العامة بوساطة أنظمة مراقبة تلفزيونية.
د . إعلام الضيوف عن أية أخطار محتملة قد يتعرضون لها أثناء إقامتهم في الفندق، مثل: العواصف، والفيضانات، واحتمال حدوث هزات أرضية. أو احتمال تعرض الفندق لعمل تخريبي ... إلخ.

٢ . يتحمل الفندق مسؤولية تعرض الضيف للخطر أو الأذى إذا كان المنسب فيه أحد موظفي الفندق، وتكون المسؤولية تتحمل تكلفة العلاج على قدر الضرر.

١٦٦

٦ . تجهيز الفندق بمتطلبات الحماية من الحريق ووسائلها كلها، مثل: (أجراس الطوارئ، وسلالم الطوارئ، وأدوات إطفاء الحرائق ومعداته... إلخ).

٧ . حماية الضيوف من بعض الأخطار الجاذبة لهم، مثل: (حماية الأطفال على أحواض السباحة)، وذلك بوضع لافتات إرشادية أو وضع سياج حول حوض السباحة.

ج- الممتلكات الشخصية (Personal Properties)

١ . تتحمل إدارة الفندق مسؤولية فقدان، أو تلف، أو سرقة مقتنيات الضيوف، إذا كانت هذه الممتلكات محفوظة في خزانة الفندق.

٢ . تتحمل إدارة الفندق المسؤولية عن أي تلف أو ضرر لممتلكات الضيوف إذا ثبت أن هناك إهمالاً، أو تعمدًا من قبل إدارة الفندق أو أحد موظفيها، ولا تتحمل المسؤولية إذا كان الضرر نابعًا من إهمال الضيف نفسه، أو أحد مرافقيه، أو زواره.

٣ . عادة ما تضع إدارة الفندق لوحة إعلانية تشير بعدم مسؤوليتها عن فقدان أو سرقة مقتنيات أو أموال الضيوف من غرفهم، أو مرافق الفندق العامة، وبهذا لا يتحمل الفندق أية مسؤولية قانونية، إلا أنها لا تزال مسؤولة مسؤولية أدبية عن ذلك.

٤ . تتحمل إدارة الفندق المسؤولية بقدر نسبة الإهمال في المحافظة عليها في حال فقدان بعض الممتلكات الثمينة التي لا يمكن حفظها في خزانة الفندق، أو في الخزانات الصغيرة الموجودة في الغرف، مثل: (أجهزة الحاسوب المحمولة، ومعاطف الفراء الفاخرة، والكاميرات كبيرة الحجم نسبيًا).

٥ . هناك بعض القوانين والسياسات المتبعة في الفنادق تسمح للفندق بمصادرة ممتلكات الضيوف الثمينة في حال رفض الضيف دفع تكاليف إقامته.

٦ . مسؤولية الفندق عن تلف أو ضرر ممتلكات الضيوف هي مسؤولية محدودة وبنسبة معينة يحددها القانون المدني المعمول به في البلاد.

٧ . يحق للضيف أن يطالب بالتعويض عن فقدان أو تلف ممتلكاته بسرعة، وحسب الإجراءات المتبعة في الفندق، وإلا يصبح الفندق غير مسؤول قانونيًا.

١٦٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف حقوق الضيوف الأمنية في الفنادق.
- يوضّح قواعد السلامة العامة داخل الفندق.
- يتفهّم حقوق الضيوف في ما يتعلق بممتلكاتهم الشخصية.
- يقارن بين التزامات الضيوف والتزامات الفندق الأخرى.

المفاهيم والمصطلحات

القوانين والتشريعات، السياسات والقواعد الفندقية، ممتلكات الفندق، مقتنيات الضيوف، ساعة المغادرة، المغادرة المتأخرة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة من مثل:

- ما الإجراءات التي يقوم بها الفندق لحماية الضيوف؟ ما أهم قواعد السلامة في الفندق؟ متى تكون إدارة الفندق مسؤولة عن فقدان ممتلكات الضيف الشخصية؟ أعط أمثلة على التزامات الضيوف داخل الفندق. ما التزامات إدارة الفندق الأخرى تجاه ضيوف الفندق؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتهم للتوصل إلى قواعد الأمن والسلامة في الفندق، وتحديد مسؤولية الفندق تجاه الممتلكات الشخصية للضيوف، وتحديد التزامات الضيوف والفندق الأخرى تجاه بعضهم البعض.

التدريس المباشر، المحاضرة

- القيام بما يأتي:

- شرح الإجراءات الأمنية لحفظ أمن الضيوف.
- توضيح قواعد وإجراءات السلامة داخل الفندق.
- تحديد التزامات الضيوف وإدارة الفندق تجاه بعضهم البعض.

- إدارة نقاش بين الطلبة، وتلخيص الإجابات على السبورة للتوصل إلى حقوق الضيوف والتزاماتهم.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (٢-٢١) من أدوات التقييم، وملحق (٢-٤) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني (الزيارات الميدانية) كتابة تقرير عن التزامات الضيوف وحقوقهم في الفندق.

إثراء

- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن مسؤولية الفندق في حال إلقاء أحد الضيوف نفسه من نافذة غرفته بعد أن سمع جرس إنذار الحريق في الفندق.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢ - ٢١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الديباس، د. نزيه، إدارة قسم الغرف، الطبعة الثانية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

للطالب

- توفيق، ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.

٣. لا يتحمل الفندق مسؤولية تعرض الضيف للخطر أو الأذى الناشئ عن الأعمال الإجرامية أو الإرهابية إذا كان المتسبب فيه أحد ضيوف الفندق الآخرين، أو أشخاص غير مقيمين في الفندق، إلا إذا ثبت إهمال أو تقصير إدارة الفندق في حماية الضيف. ٤. يحق لإدارة الفندق رفض استقبال الضيف إذا تأكد لها بأن وجوده سيخلق أخطاراً مؤكدة على ممتلكات الفندق وضيوفه، أو أنه سيستخدم الفندق في أمور غير مشروعة، مثل (حيازة المخدرات أو تعاطيها، وحمل السلاح..... إلخ).

قضية للمناقشة

ألقي أحد الضيوف بنفسه من نافذة غرفته في أحد الفنادق بعد أن سمع جرس إنذار الحريق في الطابق الذي يقيم فيه، ناقش مع زملائك المسؤولية القانونية التي يتحملها كل من الفندق والضيف.

ب- السلامة (Safety): عادة ما يكون الفندق مطالباً بالالتزام بالمحافظة على قواعد السلامة العامة داخل الفندق، وهذا يعني منع أو إزالة، أو عزل أي من مسببات الخطر أو الأذى التي يمكن أن يتعرض لها الضيوف، ويشمل هذا الالتزام ما يأتي:

١. ضمان سلامة الأغذية والمشروبات المقدمة للضيوف في غرف الفندق ومرافقه.
٢. توفير بيئة صحية ملائمة في الغرف والمرمرات والحمامات (إضاءة مناسبة، تهوية مناسبة للغرف، ومواد تعقيم للحمامات، وخلو الغرف من الحشرات أو الحيوانات الأليفة).
٣. إعلام الضيوف عن الأماكن الخطرة باستخدام لوحات إرشادية، مثل (الأماكن الزلقة أو الرطبة، والسلام المكسورة، وأماكن الطلاء الحديثة، والأدوات أو الأجهزة الكهربائية الخطرة... إلخ).
٤. توفير مستوى عال من النظافة يضمن عدم الإصابة بالأمراض الناتجة عن الفيروسات أو البكتيريا... إلخ.
٥. إزالة الثلج المتراكم خلال فصل الشتاء عن المرمرات أو الساحات التابعة للفندق.

١٦٧

٢- التزامات الضيوف (Guest Obligations)

هناك عدة أمور على الضيف أن يلتزم بها حتى لا يتسبب بانتهاك أي من القوانين، أو التشريعات، أو سياسات الفندق الذي يقيم فيه، وذلك تجنباً لأي خلاف قانوني قد ينشأ بينه وبين إدارة الفندق، مما قد يعرضه لتحمل مسؤوليات قانونية، أو يتسبب في تحمله لنفقات إضافية، أو التسبب بتعكير صفو إقامته، ومن أهم المسؤوليات التي على الضيف مراعاتها ما يأتي:

- أ - دفع تكاليف إقامته كافة، خصوصاً عند مغادرته الفندق، ما لم يكن هناك اتفاق مع الفندق بشأن ذلك.
- ب- عدم إعطاء مفتاح الغرفة لأي شخص ما لم يكن مقيماً مع الضيف في الغرفة نفسها، إلا بمعرفة إدارة الفندق وموافقتها.
- ج- عدم السماح باستضافة آخرين في الغرفة وقضاء الليلة فيها دون موافقة إدارة الفندق المسبقة على ذلك، وإلا يصبح من حق الفندق طلب إخلاء الغرفة.
- د - وضع المقتنيات الثمينة في خزانة الغرفة أو في خزانة الأمانات لدى إدارة الفندق.
- هـ - عدم تناول أو حيازة المخدرات داخل الفندق، أو الوقوع تحت تأثير الكحول، عندها ستضطر إدارة الفندق للاتصال بالأمن، لإخلاء الغرفة.
- و - التأكد من إغلاق باب الغرفة بإحكام عند الخروج منها أو عند النوم، وعدم فتح الباب لشخص غير متوقع.
- ز - مغادرة الغرفة عند سماع جرس الإنذار بالحريق من خلال أقرب مخرج للطوارئ.
- ح - عدم التسبب بزعاج الآخرين، وفي حال عدم الالتزام، يمكن لإدارة الفندق طلب إخلاء الغرفة.
- ط - عدم التدخين في الغرف المخصصة لغير المدخنين، أو في المرافق العامة المعلن عنها بأنها أماكن خالية من التدخين (Non Smoking Area).
- ي - يلتزم الضيف بدفع تكاليف ما تم إتلافه من ممتلكات الفندق من قبله شخصياً أو أحد مرافقيه، وعلى وجه الخصوص إذا كانت ممتلكات الفندق ثمينة، أو كان إتلافها متعمداً.
- ك - يلتزم الضيف بدفع مبلغ مقدماً على الحساب يصل إلى ٢٥٪ من تكاليف إقامته، وفي بعض الحالات، يحق للفندق المطالبة بدفع تكاليف الإقامة المتوقعة للضيف كاملة.

١٦٩

الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية
Exceptional Cases Procedures

يتعرض موظفو قسم الاستقبال أثناء عملهم إلى بعض الحالات الاستثنائية التي تتطلب إجراءات معينة في التعامل معها، ومن هذه الحالات التي يمكن أن يواجهها قسم الاستقبال ما يأتي:

١- حالات الوفاة (Death Cases)

عند حدوث حالة وفاة في إحدى غرف الفندق، على موظف الاستقبال اتخاذ الإجراءات الآتية:

- إغلاق الغرفة وعدم السماح لأي شخص بدخولها دون موافقة الجهات الأمنية.
- إبلاغ المدير المناوب الذي يبلغ بدوره الجهات الأمنية.
- الاتصال مع طبيب الفندق للمحضور ومعاينة المتوفّي.
- عدم التحدث عن حالة الوفاة مع أي شخص في الفندق.
- مراعاة نقل المتوفّي من الباب الخلفي للفندق مع ضرورة عدم وجود ضيوف في الممرات.
- عدم تأجير الغرفة إلا بعد أخذ الإذن من الجهات الأمنية وتقييمها.
- كتابة تقرير مفصل عن حالة الوفاة.

٢- وصول ضيف بحجز مضمون مع عدم توفر غرفة شاغرة له

(Guest Arrival with Guaranteed Reservation But no Available Rooms)

تعد هذه الحالة الاستثنائية قليلة الحدوث ويجب حلها حسب سياسة الفندق المتبعة في مثل هذه الحالات، ويمكن اقتراح الإجراءات الآتية لحل هذه المشكلة:

- يتم تكريم الضيف فور وصوله للفندق من خلال دعوته للغداء أو العشاء وعلى حساب الفندق، وهذا التكريم قد يعطي الوقت الكافي لقسم الاستقبال لتوفير غرفة مناسبة لطلب الضيف.

ب- في حال توفر غرفة من نوع آخر، يمكن إعطاؤها للضيف حتى ولو كانت ذات مواصفات أفضل من الغرفة التي حجزها الضيف وبالسعر المتفق عليه مع الضيف نفسه.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرّف الإجراءات المتبعة في بعض الحالات الاستثنائية.
- يقترح حلولاً لمعالجة بعض الحالات الاستثنائية.

المفاهيم والمصطلحات

المحور الأفقي، المحور العمودي .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم في مجموعات، المناقشة

- التمهيد للدرس من خلال مناقشة الطلبة في كيفية التعامل مع الحالات الاستثنائية في الفندق.

التعلم التعاوني، الطاولة المستديرة

التفكير الناقد، التحليل

- تقسيم الطلبة مجموعات عمل غير متجانسة وتكليفها بالمهام الآتية:
 - اقتراح خطوات إجرائية للتعامل مع حالة وفاة داخل الفندق.
 - اقتراح خطوات إجرائية للتعامل مع حالة مرض أحد الضيوف بمرض معد.
 - اقتراح خطوات إجرائية للتعامل مع حالة وصول ضيف بحجز مضمون مع عدم توافر غرفة شاغرة له.

- تكليف مجموعات الطلبة تحليل كل حالة وحدها، بحيث تصنع المجموعات حلولاً للحالات الاستثنائية المعروضة عليهم، وتقديم اقتراحات وخطوات إجرائية للتعامل معها.

- مناقشة الحلول المقترحة مع باقي الطلبة في الصف، والقيام بعملية التدوير، (تبادل الأدوار بين المجموعات).

- تسلّم كل مجموعة ما يتم التوصل إليه للمعلم.

معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-٢٢) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

تدريب الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني (الزيارات الميدانية) كتابة تقرير عن حالات استثنائية أخرى يمكن حدوثها للضيوف في الفندق، واقتراح حلول لها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢ - ٢٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

- ج- في حال عدم إمكانية توفير أي نوع من الغرف في الفندق، يتم التنسيق مع الفنادق الصديقة لتوفير غرفة للضيف هناك بعد إبلاغ الضيف وموافقته على ذلك، مع تحمل الفندق أي فرق في سعر الغرفة.
- د - يتحمل الفندق تكلفة اتصال هاتفه واحدمنح للضيف في حال رغب في إعلام أي شخص بتغيير الفندق الذي يقيم فيه، ويتحمل الفندق أيضًا تكلفة نقل الضيف إلى الفندق الآخر.
- هـ - في حال رغب الضيف في العودة إلى الفندق في صباح اليوم التالي، يتم تأمين وسيلة نقل من الفندق لإحضاره.
- و - في حال عاد الضيف في صباح اليوم التالي للفندق، فمن الضروري أن يتلقى اتصالاً من المدير العام للفندق، أو مدير إدارة التسويق والمبيعات، وتقديم اعتذار رسمي له باسم الفندق.
- ز - يمكن تقديم خدمات إضافية للضيف، مثل تخفيض السعر، ومنحه إقامة مجانية... إلخ.

٣- الإزعاج (Noise)

- يمكن أن يتسبب الضيف بإزعاج الضيوف الآخرين برفع صوت التلفاز، أو الصراخ، أو محاولة التدخل في خصوصيات الضيوف الآخرين، في مثل هذه الحالة، يمكن لموظف الاستقبال اتخاذ الإجراءات الآتية:
- أ - الاتصال بالضيف والطلب إليه مراعاة الراحة للضيوف الآخرين بالتوقف عن الإزعاج.
- ب- في حال لم يلتزم الضيف بذلك، يتم الاتصال بقسم الأمن في الفندق، والذهاب إلى غرفة الضيف، والطلب إليه التوقف عن إزعاج الضيوف الآخرين.
- ج- إبلاغ المدير المناوب بالأمر لاتخاذ الإجراء المناسب .
- د - يمكن الطلب إلى الضيف إخلاء الفندق في حال لم يلتزم بسياسة الفندق وتعليماته.

١٧٢

٤- حالة ولادة (Parturition / Birth Case)

- يمكن أن تحدث حالات ولادة أثناء إقامة الضيوف في الفندق، ويمكن اتخاذ الإجراءات الآتية للتعامل مع هذه الحالة:
- أ - الاتصال بطبيب الفندق والاستعانة به.
- ب - طلب سيارة الإسعاف في حال قرر الطبيب نقل الحالة إلى المستشفى.
- ج - إبلاغ إدارة الفندق بنقل الحالة إلى المستشفى.
- د - كتابة تقرير مفصل بذلك.

٥- حالة مرض معد (Contagious / Infection disease Case)

- في حال تم التأكد من وجود مرض معد بين أحد الضيوف المقيمين في الفندق، يتم اتخاذ الإجراءات الآتية:
- أ - الاتصال بطبيب الفندق للحضور فوراً.
- ب- اتصال المدير المناوب مع الضيف، والاستئذان منه بالسماح لطبيب الفندق بمعاينته.
- ج- الاتصال بالجهات الصحية المختصة إذا قرر طبيب الفندق ذلك.
- د - يسمح القانون بفسخ العقد مع الضيف، وطلب إخلاء الغرفة فوراً في مثل هذه الحالات.
- هـ- بعد مغادرة الضيف، يجب تعقيم الغرفة بشكل جيد مع إمكانية الاستعانة بجهات مختصة في مجال التعقيم.
- و - كتابة تقرير مفصل بذلك.

قضية للبحث

بال تعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث في أحد مصادر المعرفة المتوفرة لديك عن حالات أخرى يمكن حدوثها للضيوف في الفندق، والإجراءات الكفيلة في معالجتها؛ لنيل رضا الضيوف وللمحافظة على سمعة الفندق، ثم اعرض ما توصل إليه أمام زملائك في الصف.

١٧٣

الموضوع

تمرين / مثال: إجراءات تسكين ضيف من غير حجز مسبق حسب نظام (أوبرا)

النتائج الخاصة

- يتعرّف خطوات تسكين أحد الضيوف إلكترونياً حسب نظام (أوبرا).
- يطبق إجراءات تسكين ضيف من غير حجز مسبق حسب نظام (أوبرا).

المفاهيم والمصطلحات

ملف بيانات الضيف، مصدر الحجز، رقم تأكيد الحجز.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، المحاضرة

- استخدام منظومة التعلم الإلكتروني بما يأتي:
- شرح كيفية الدخول على نافذة القادمين بالضغط على أيقونة المكاتب الأمامية.
- شرح محتويات نافذة القادمين.
- توضيح كيفية اختيار سعر الغرفة ونوعها.
- بيان كيفية ملء ملف الضيف بالمعلومات اللازمة، وتنفيذ عملية التسكين بنجاح.

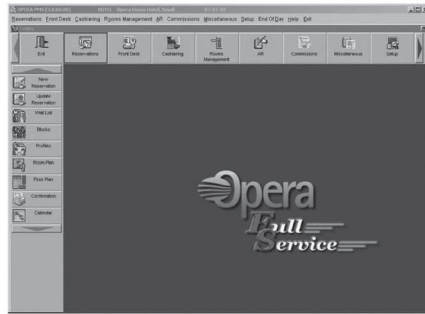
- إدارة نقاش بين الطلبة للتوصل إلى خطوات تسكين أحد الضيوف إلكترونياً حسب نظام (أوبرا).

التعلم من خلال الأنشطة، الزيارة الميدانية

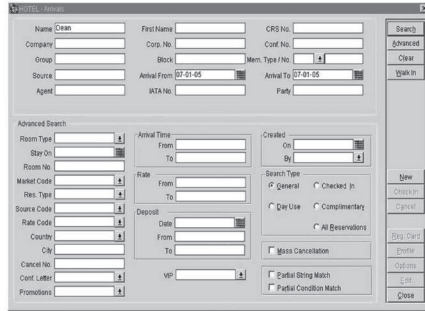
- تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق التي تستخدم نظام (أوبرا)؛ للاطلاع على خطوات تسكين الضيوف القادمين من غير حجز مسبق.
- يطبق الطلبة إجراءات تسكين وهمية للضيوف القادمين من غير حجز مسبق حسب نظام (أوبرا).
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تطبيق إجراءات التسكين.

معلومات إضافية

مثال: إجراءات تسكين ضيف دون حجز مسبق حسب نظام (أوبرا)
 (Opera, Guest Check In without Reservation)
 ١- من القائمة الرئيسية (Main Menu)، اختر المكاتب الأمامية (Front Desk)، ثم اختر القادمين (Arrival).



٢- اختر قادم دون حجز (Walk in).



١٧٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٢-٢٣) من أدوات التقويم.

الزمن المتوقع عملي (ثلاث ساعات)

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة من خلال التدريب العملي الميداني إحضار نسخ عن تفاصيل نوافذ تسكين الضيوف القادمين من غير حجز مسبق حسب نظام (أوبرا).

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير (٢ – ٢٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

٣- أكمل عملية تحديد السعر (Rate Query) ، ثم أكمل ملف بيانات الضيف (Guest Profile) ، ثم اختر موافق (OK).

٤- اختر رمز السعر (Rate Code) ، ثم نوع الغرفة (Room Type) ، ثم اختر موافق (OK).

Room Types	JXN	JXAS	TDBN	TDBS	TWNC	KOTN	TOTN	DSTN	OWNC
Include Overbooking	59	2	64	5	1	5	3	2	4
Physical Inventory	59	2	64	5	1	5	3	2	4
RACK	300.00	300.00	290.00	290.00	290.00	320.00	310.00	390.00	290.00
SELL	179.00	179.00	189.00	189.00	189.00	209.00	209.00	189.00	189.00
CORPORATE	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00
GOVT	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00
TRIPPLE	179.00	179.00	189.00	189.00	189.00	189.00	209.00	189.00	189.00
GOLFWW	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00
GOLFWND	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00
COM	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR
INTR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR
LC9	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00
WCLAC01	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00

١٧٥

٥- املأ ملف الضيف بالمعلومات اللازمة.

٦- تأكد أن مصدر الحجز (Source) هو (Walk in) ، ثم أدخل طريقة الدفع (Payment).

٧ - عندما تنتهي من استكمال المعلومات المتعلقة بالحجز وملف الضيف جميعها ، اختر موافق (Ok).

٨ - أجب نعم (Yes) ؛ لاستكمال عملية التسكين.

٩ - أجب نعم (Yes) ؛ لطباعة كرت التسجيل.

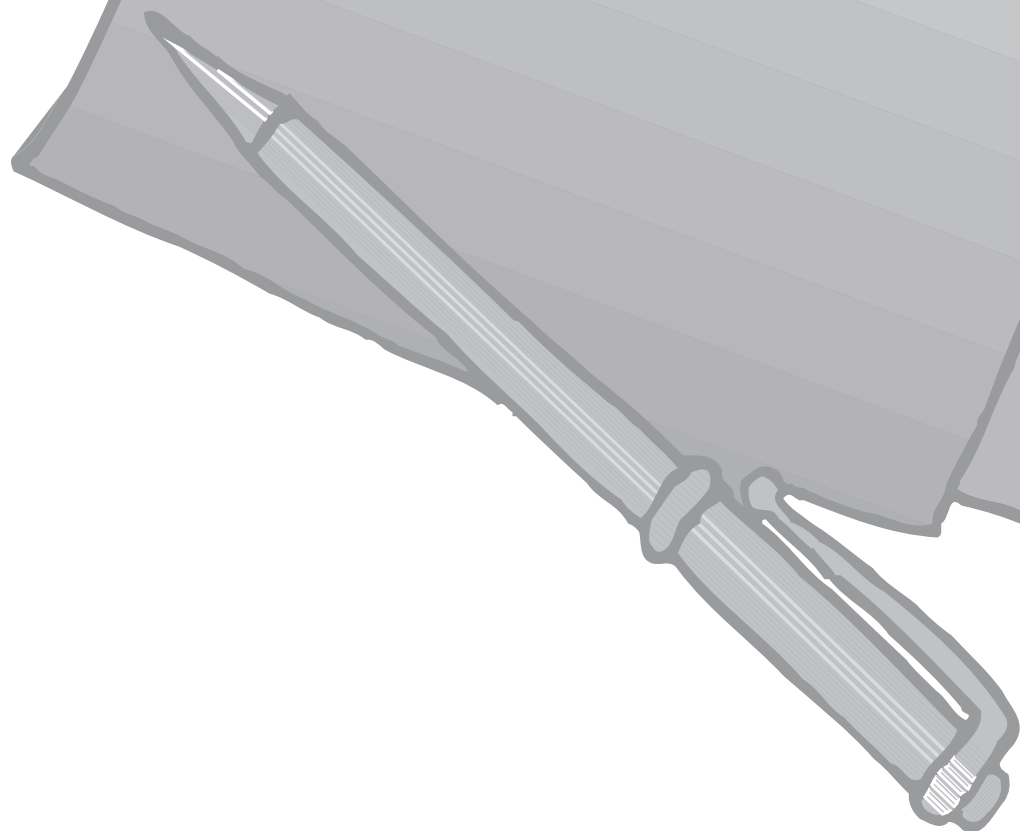
١٠ - اختر موافق (Ok) ؛ لإنهاء عملية التسكين بنجاح.

١١ - أجب موافق (Ok) ؛ للموافقة على ملاحظة رقم التأكيد (Confirmation Number).

١٧٦



الملاحق



ملحق



إجابات الأسئلة
المستوى الأول

١ -

أ - مكان مخصّص لاستضافة الضيوف وهو يعدّ النواة الأولى لظهور الفنادق، ويتكوّن من عدد محدّد من الغرف لإيواء المسافرين، كما يتوافر فيه مخزن للبضائع إضافة إلى إسطلب لمبيت الحيوانات.

ب - هي العملية التي تصبح من خلالها شعوب العالم متصلة ببعضها في أوجه حياتها كلّها، (الثقافية والاقتصادية والسياسية والتقنية والبيئية)، التي تسمح للأنظمة والشركات والمؤسسات والهيئات والمنظمات الدولية بالانتشار خارج حدودها الجغرافية .

ج - السفر إلى مناطق طبيعية لم يلحق بها التلوث ولم يتعرّض توازنها الطبيعي للخلل، وذلك للاستمتاع بمناظرها ونباتاتها وحيواناتها البرية، وحضاراتها في الماضي والحاضر .

٢ -

أ - الاستفادة من أنظمة الحجز الإلكترونيّة .

ب - فرص تسويقية أكثر .

ج - عمليات شراء أقل تكلفة .

د - قوّة مالية (الاقتراض ، والتسهيلات البنكية) .

٣ - ازداد اعتماد الفنادق على استخدام التكنولوجيا في مرافقها؛ بهدف سرعة التواصل وتسهيله بين هذه الفنادق وضيوفها، كما أنّ استخدام التكنولوجيا قد سهّل وبشكل واضح تنفيذ الخدمات المقدّمة وتطويرها في هذه الفنادق، لذلك فقد استخدمت التكنولوجيا في معظم عمليات الفنادق التسويقية والخدمية والإدارية .

٤ -

أ - نشر الوعي البيئي في الأردن

ب - حماية المصادر الطبيعية

ج - تأسيس المحميّات الطبيعية وإدارتها

د - حماية النباتات والحيوانات البرية وتنظيم صيدها .

٥ - في بيتك : من خلال تزويد الحمامات بنوع من دشات الماء التي يتدفّق منها الماء باعتدال من غير هدر، وفصل النفايات البيئية حسب نوعها، والترشيد في استخدام الطاقة .

في مدرستك : من خلال وضع نشرات تثقيفية عن وسائل توفير الطاقة داخل المدرسة .

في مدينتك : من خلال زيادة الوعي البيئي لدى المواطنين والشركات من حيث الاستمتاع بالطبيعة، والمحافظة عليها، وعدم استخدام مواد مصنّعة ضارة بالبيئة، وتشكيل جماعات أصدقاء البيئة للدفاع عنها وحمايتها، وترسيخ مفهوم أنّ المحافظة على البيئة هي مسؤولية الجميع .

٦ - خدمات الإيواء، وخدمات الطعام والشراب، وخدمات الاستجمام، وخدمة الدخول المبكر، والمغادرة المتأخّرة، والمشروبات الباردة والساخنة داخل الغرف مجّاناً، والصحف اليومية، والمكالمات المحليّة المجانيّة .

٧ -

أ - مجموعه من الأعمال التي تزوّد الضيوف بخدمات الإقامة والطعام والشراب، إضافة إلى بعض الخدمات الترفيهية والتكميلية الأخرى .

ب - مجموعه من الفنادق المملوكة أو المنتمّة إلى إحدى الشركات الفندقية الكبرى .

ج - عمليه قانونية تتوحّد بمقتضاها شركتان أو أكثر لتكوين شركة واحدة عملاقة .

د - المبالغ الماليّة التي ترصدها إدارة الفندق لإنفاقها في عدّة أوجه كالإعلانات، وترويج السلع، والخدمات، والعلاقات العامة، والبيع المباشر والتسويق المباشر؛ بغرض تحقيق أهداف الخطة التسويقية خلال مدّة محدّدة .

-١

أ - مؤسسة تعمل على تقديم خدمات الإيواء بشكل أساسي للمجموعات والأفراد من المسافرين وغيرهم، إضافة إلى تقديم خدمة الطعام والشراب، وخدمة الغرف والتدبير الفندقي، وخدمة الغسيل والكوي، والخدمات والتسهيلات الأخرى جميعها، سواء العامة أو الخاصة مقابل أجر معين.

ب- مخطط يبين موقع كل إدارة أو قسم في التنظيم الإداري للفندق، فيوضح الصلاحيات والمسؤوليات لكل إدارة، كما يوضح العلاقات الإدارية، وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام والأفراد العاملين في الفندق.

-٢

من حيث	الفندق	الموتيل
عدد الغرف	كبير	صغير
طبيعة البناء	عمودي	أفقي
الموقع	وسط المدن والأسواق	الطرق الخارجية
طبيعة الخدمات المقدمة	طعام وشراب، وخدمة الغرف والتدبير الفندقي، وخدمة الغسيل والكوي، والخدمات والتسهيلات الأخرى جميعها، سواء العامة أو الخاصة مقابل أجر معين.	خدمات الإيواء، والطعام والشراب، وخدمات التسوق، وخدمات التزود بالوقود.
مدة الإقامة	طويلة (أيام)	قصيرة (ممكن لساعات)

-٣

أ - ملكية الفندق ب- موقع الفندق وحجمه ج- نوعية الفندق ودرجة التصنيف
د - رأس المال المستثمر ه- طبيعة النظام الاقتصادي و- التقدم والتطور التكنولوجي.

-٤

أ - قسم إنتاج الطعام (المطبخ) ب- قسم خدمة الطعام (المطاعم) ج- قسم خدمة المشروبات
د - قسم خدمة الغرف ه- قسم خدمة الحفلات

-٥

أ - التصنيف حسب الحجم . ب- التصنيف حسب الأسواق المستهدفة.
ج- التصنيف حسب الملكية أو التبعية . د - التصنيف حسب مستويات الخدمة .

-٦

من حيث	الأقسام الإنتاجية	الأقسام المساندة
تحقيقها للإيرادات	تحقق الإيرادات للفندق ويعدّ مركز الإيرادات	لا تحقق أي إيرادات بشكل مباشر
درجة اتصالها مع الضيوف	اتصال مباشر	ليس لها اتصال مباشر مع ضيوف الفندق أو اتصالها محدود جدًا

-٧

أ- دائرة الغرف

١. الدوائر الأمامية ٢. قسم الاتصالات ٣. قسم المصبغة

ب- دائرة الطعام والشراب

١. قسم خدمة الطعام (المطاعم) ٢. قسم خدمة المشروبات ٣. قسم خدمة الغرف ٤. قسم خدمات الضيوف

ج- الأقسام الأخرى

١. المسبح ٢. النادي الصحي (قاعات الأجهزة الرياضية) ٣. محل الهدايا وبيع الصحف والسكاكر

٤. ملاعب التنس ٥. صالون الحلاقة والتجميل

٨- ١. اللاملموسية ٢. التلازمية (اللانفصالية) ٣. الفنائية أو قابلية التلف ٤. الاختلاف (التغاير) ٥. عدم الثبات

-٩

من حيث	فنادق السلسلة	الفنادق المستقلة
الملكية (التبعية)	شركة مالكة	شخص أو شركة من غير أن تكون لها تبعية لأية مؤسسة فندقية
رأس المال المستثمر	شركات	خاص
استخدام التكنولوجيا	تعتمد على التكنولوجيا	اعتماد قليل على التكنولوجيا

-١٠

من حيث	الفنادق الفاخرة	الفنادق المتوسطة
الخدمات المقدمة	خدمات متكاملة للضيوف ومستوى عال جداً من الرفاهية؛ بحيث لا يحتاج المقيم داخل الفندق إلى أي خدمة من الخارج، فالخدمات كلها التي يطلبونها يستطيعون الحصول عليها داخل الفندق وحتى الخدمات الشخصية الخاصة.	خدمات جيدة المستوى للضيوف إلا أنها لا ترقى إلى مستوى الخدمات الكاملة، كما تكون الأسعار فيها مقبولة للضيوف، ومن الأمثلة على هذا النوع من الخدمات خدمة الغرف على مدار الساعة، و المطعم الرئيس وغرف الاجتماعات الصغيرة، وخدمات الزبي الموحد.

١-

- أ - تتم بين دولتين ، وتتطلب هذه المكالمات إضافة رمز معين للدولة ، ثم رمز المدينة ، ثم رقم الهاتف المطلوب .
- ب- يمكن للضيف إجراء بعض المكالمات الهاتفية للاتصال ببعض المؤسسات أو الشركات التي تتوفر فيها خدمة الرقم المجاني، وذلك تشجيعاً من هذه المؤسسات والشركات لعملائها على التواصل معها عند الحاجة .
- ج- كشف يستخدمه موظف المقسم لتسجيل قيم المكالمات الصادرة التي أجريت في فترة عمله جميعها، سواء أكان ثمنها نقداً أو على الحساب، وفي نهاية ورديته، يجمع موظف المقسم القيم الدائنة والمدينة على الكشف، ويطابقها مع فواتير الهاتف .
- د - تقرير يعدّه موظف المقسم في حال انطلاق جرس الإنذار ، ويتضمّن هذا التقرير التاريخ والساعة التي انطلق فيها جرس الإنذار، والمكان الذي انطلق منه الجرس ، إضافة إلى تسجيل اسم المدير المسؤول الذي أعلم بذلك ، والإجراء الذي أتخذ، واسم موظف المقسم ، كذلك تسجيل إجراءات الصيانة التي تمّت على المقسم أو على لوحة التحكم بنظام الحريق .

٢-

- أ - استقبال المكالمات الداخلية والخارجية الواردة للمقسم
- ب - تحويل الاتصالات الداخلية والخارجية للضيوف والعاملين أيضاً .
- ج - تقديم خدمة الفاكس للضيوف
- د - إيقاظ الضيوف حسب رغبتهم
- هـ - تدوين الملحوظات للضيوف في أثناء عدم وجودهم في الفندق ، والعمل على إيصال هذه الملحوظات بالسرعة الممكنة .
- و - الإسهام في تطبيق إجراءات الأمن والسلامة في الحالات الطارئة التي قد تحدث في الفندق .
- ز - تزويد الضيوف ببعض المعلومات التي قد يطلبونها، مثل: أرقام هواتف ، وعناوين... إلخ .

٣-

- عند الرد على المكالمات الداخلية ، على موظف المقسم رفع السماعة قبل نهاية الجرس الثالث ، وإلقاء التحية ، والتعريف بالمقسم واسمه، ثم عرض المساعدة على المتصل مع مراعاة استخدام اسم المتصل أكثر من مرّة في أثناء المحادثة .
- عند الرد على المكالمات الخارجية ، على موظف المقسم رفع السماعة قبل نهاية الجرس الثالث ، وإلقاء التحية ، والتعريف بالفندق واسمه، ثم عرض المساعدة على المتصل .

٤-

- أ - ضع الرسالة المراد إرسالها في المكان المخصّص على جهاز الفاكس على أن يكون وجه الورقة إلى أسفل .
- ب- اضغط مباشرة على مفتاح الإرسال حال سماعك صوت نغمة الرنين الخاصة من الطرف المستقبل .
- ج- تأكد من استخراج قيمة قسيمة تأكيد الإرسال، مبيّناً فيها: رقم الهاتف، ووقت المكالمة، ومدة الإرسال، وعدد الأوراق المرسلة، ونتيجة الإرسال، و التاريخ .

٥-

أ- الهاتف ب- شبكة الإنترنت الداخلية ج- شبكة الإنترنت د- النماذج والتقارير والمذكرات، مثل: شريحة الحجز، وشريحة الوصول، وقائمة القادمين، وقائمة المغادرين، والقوائم السياحية، و تقرير التنبؤ بأعداد الحجوزات، و تقرير التدبير الفندقي، و طلب الصيانة، وطلبات المشتريات، و تقرير الاختلاف في حالة الغرف، و طلب المواد من المستودع، و تقارير المفقودات و الموجودات.

هـ - الاتصال الشخصي المباشر (اللقاءات، والاجتماعات، و الدورات التدريبية، و ورشات العمل).

٦-

أ - العمل على راحة الضيوف.

ب- فحص جاهزية الغرف و تدقيقها.

ج- القيام بجولات للزوار و الضيوف.

د - تزويد الزوار و الضيوف بالمعلومات التي قد يطلبونها .

هـ- إكمال تعبئة ملفات الضيوف بالمعلومات اللازمة للرجوع إليها عند الحاجة.

و - التعامل مع شكاوى الضيوف و متابعتها.

ز - استقبال الضيوف المهمين، و مرافقتهم إلى غرفهم، و طلب تقديم ضيافة خاصة لهم في غرفهم.

٧- الشكاوى الفنية تتعلق بوظائف معدّات الفندق و أجهزته و التي تتعلق بالأمر الوظيفية و الميكانيكية لتلك المعدات و الأجهزة، و الشكاوى غير العادية التي لا يمكن للفندق السيطرة عليها كالاقتدار لوسائل النقل العام، أو حالة الطقس السيئ.

٨-

ج (١)

د (٢)

ج (٣)

د (٤)

٩- عمان ٠٦ . الزرقاء ٠٩ . العقبة ٠٣ . اربد ٠٢ . السلط ٠٥ .

١٠- الأردن ٢٦٩، سوريا ٣٦٩، الإمارات العربية ١٧٩، البحرين ٣٧٩، الجزائر ٣١٢، السودان ٩٤٢، العراق ٤٦٩، السعودية ٦٦٩، الكويت، ٥٦٩، مصر ٠٢، المغرب ٢١٢، قطر ٤٧٩، لبنان ١٦٩، ليبيا ٨١٢، عمان ٨٦٩، تونس ٦١٢.

ملحق



إجابات الأسئلة
المستوى الثاني

-١

- أ - الحالة التي يتم فيها قبول الفندق لعدد من الحجوزات المضمونة يفوق عدد الغرف المتاحة للبيع في تاريخ معين.
- ب - قائمة ينظمها قسم الحجز، ويسجل فيها أسماء الضيوف الذين يرغبون في الإقامة في الفندق في حال عدم قدرة الفندق على قبول حجوزاتهم؛ بسبب حجز غرف الفندق جميعها في التاريخ المطلوب، أو لوجود عدد من الحجوزات المعلقة التي لم يبت فيها بعد.
- ج - الحجز الذي يتم ضمانه بإحدى طرق ضمان الحجز المعتمدة في الفندق.
- د - الأسعار الأعلى للغرف التي يجب الالتزام بها في مواسم الذروة (العالية)، المعلن عنها بلوحة أسعار الفندق.

-٢

- أ - الرد على الاستفسارات الواردة من الضيوف في ما يتعلق بالغرف، وأسعارها، والتواريخ المتاحة.
- ب - تلقى طلبات حجز الغرف التي ترد إلى الفندق من مصادرها المختلفة، وتثبيتها في سجلات الحجز المختلفة.
- ج - الاحتفاظ ببيانات الغرف المحجوزة للفترة المقبلة والرصيد المتاح منها.
- د - متابعة تعديل الرصيد اليومي المتاح من الغرف عن الفترات المقبلة تبعاً لما يطرأ عليها من تغييرات.
- هـ - إصدار التقارير اليومية والدورية عن حالة الغرف المحجوزة والمتاحة، وتزويد الأقسام المعنية بها.
- ٣- إن امتلاك موظف الحجز لمجموعة من الصفات الشخصية الإيجابية تمكنه من عرض ما يمتلكه الفندق من خدمات ومنتجات، وبيعها بأفضل الأساليب مما يحقق رضا الضيوف وسعادتهم وصولاً إلى تحقيق أهداف الفندق وقسم الحجوزات في زيادة الإيرادات، وترسيخ السمعة الحسنة للفندق في المجتمع، ومن أهم هذه الصفات قدرة موظف الحجز ومهارته في فن التعامل (التواصل) مع الآخرين.
- ٤- يراعي المعلم عند تصميم الطلبة لنموذج حجز الغرف الفردي، توجيههم وتزويدهم بالمعلومات الضرورية التي يجب أن يحتوي عليها نموذج الحجز، والرجوع في ذلك إلى الشكل (١ - ١٥)، والاستعانة بعدة نماذج لحجز الغرف من مجموعة من الفنادق.

-٥

المواسم الضعيفة	المواسم المتوسطة (المعتدلة)	مواسم الذروة	الأسعار
أسعار مخفضة	أسعار معتدلة أو مرتفعة	أسعار عالية	البرامج الترويجية
تصميم برامج ترويجية متنوعة لجذب ما يمكن من الأسواق (الضيوف)	برامج ترويجية معتدلة، وعلى وجه الخصوص، لجذب المجموعات السياحية وغيرها	تصميم برامج محدودة لمناسبات خاصة	الخدمات المجانية
نادراً ما تقدم الخدمات المجانية	تقدم الخدمات المجانية بشكل أقل ولمناسبات خاصة	تقدم الكثير من الخدمات المجانية	

٦-

- أ - تسجيل بيانات الحجز على نموذج حجز الغرف، بعد تلقي طلب الحجز من الضيف مهما كانت وسيلة الحجز المستخدمة.
ب- بعد تأكيد الضيف للحجز، يتم تعبئة شريحة الحجز على نسختين؛ ووضع النسخة الأولى على لوحة الحجز حسب تاريخ الوصول وفقاً للترتيب الأبجدي لاسم عائلة الضيف، وإرفاق النسخة الثانية بنموذج الحجز.
ج- تسجيل بيانات الحجز على مفكرة الحجز.
د - تسجيل الحجز على الرسوم البيانية للحجز المستخدمة في الفندق.
هـ - حفظ نموذج الحجز ومرفقاته في ملفات الحجز حسب تاريخ الوصول في خزانات خاصة بذلك.

٧-

- أ - الحجز المدفوع مقدماً: يدفع الضيف في مثل هذا النوع من الحجوزات أجرة الغرفة كاملة نقداً طيلة مدة الإقامة المتفق عليها عند الحجز، ويجب أن يستلم الفندق المبلغ كاملاً قبل تاريخ الوصول المحدد بوقت كافٍ وحسب سياسة الفندق المتبعة بهذا الخصوص، وتفضل معظم الفنادق وخاصة المنتجعات هذا النوع من الحجوزات.
ب- الحجوزات المضمونة ببطاقة الاعتماد: يضمن الضيف حجزه في الفندق من خلال استخدام بطاقته الائتمانية؛ بإرسال رقمها إلى الفندق، أو تسجيله على نموذج الحجز عند الاتفاق على تفاصيل الإقامة، وتضمن الشركات المصدرة لهذه البطاقات دفع مبلغ يغطي أجرة الليلة الأولى للفندق، في حال لم يحضر الضيف أو لم يبلغ حجزه في الوقت المحدد، أما المنتجعات فعادة ما تحصل على أجرة تزيد على ليلة واحدة وذلك حسب مدة الإقامة التي تم الاتفاق عليها عند الحجز، وهذا النوع من الحجوزات من أكثر الأنواع شيوعاً وتفضيلاً لدى الفنادق، ويمكن أيضاً استخدام بطاقات التسليف (السحب) وهي ما يطلق عليها (Debit Cards) لضمان الحجز.
ج- الحجوزات المضمونة بالدفع الجزئي (العربون): وهذا النوع من الحجوزات يتطلب من الضيف أن يدفع مبلغاً جزئياً (عربون) قبل تاريخ الوصول المحدد، وهذا المبلغ عادة ما يكون كافياً لتغطية أجرة الغرفة ليلة واحدة، شاملاً الضرائب المضافة على سعر الغرفة، وفي حال عدم حضور الضيف ولم يبلغ حجزه في الوقت المحدد حسب سياسة الفندق المتبعة، يصبح من حق الفندق الاحتفاظ بكامل مبلغ العربون وإلغاء حجز الضيف كاملاً.
٨- الحجز المضمون: حجز تم قبوله من الفندق، وقام الضيف بضمان حجزه بإحدى وسائل ضمان الحجز، أما الحجز المعلق، فهو حجز لم يتم قبوله بعد من قبل الفندق؛ بسبب عدم توافر غرف شاغرة في التاريخ المطلوب، ولهذا يتم وضع هذه الحجوزات على قائمة الانتظار لحين التمكن من قبولها أو الاعتذار عن ذلك.
٩- في حال إلغاء الحجز، يقوم موظف الحجز بما يأتي:
أ - رفع نموذج الحجز من ملفات الحجز وختمه بكلمة (ملغ)، ثم وضعه في ملف خاص بالحجوزات الملغية، لتتم دراسة أسباب إلغاء هذه الحجوزات من الإدارة لاحقاً.
ب- رفع شريحة الحجز من لوحة الحجز وإرفاقها بنموذج الحجز في ملف الحجوزات الملغية.
ج- مسح بيانات الحجز على مفكرة الحجز.
د - مسح أي أثر للحجز على الرسوم البيانية للحجز.
هـ - إعادة الغرفة أو الغرف المحجوزة إلى حالة الغرف المتاحة للبيع.
أما في حال تعديل الحجز، فيقوم موظف الحجز بما يأتي:

أ - التأكد من وجود غرف شاغرة، تلبي طلب الضيف خاصة إذا كان التعديل يشمل زيادة عدد الغرف، أو تعديل تاريخ القدوم، أو مدة الإقامة.

ب- تعديل البيانات على نموذج الحجز وختمه بكلمة (تعديل)، ووضعه في ملف الحجوزات المناسب في حال كان التعديل يتضمن تغييراً في تاريخ القدوم.

ج- تعديل شريحة الحجز بنسختها؛ بوضع النسخة الأولى على لوحة الحجز في المكان المناسب في حال كان التعديل يتضمن تغييراً في تاريخ القدوم، وإرفاق النسخة الثانية مع نموذج الحجز المعدل.

د - تعديل بيانات الحجز على مفكرة الحجز.

هـ - تعديل أي أثر للحجز على الرسوم البيانية للحجز.

١٠- ترتبط فنادق السلسلة بمكاتب مركزية للحجز حسب المنطقة الجغرافية لهذه الفنادق؛ إذ تستخدم هذه المكاتب نظام حجز مركزي يرتبط بنظام الحجز في كل فندق وحده، وتوفّر هذه المكاتب عادة رقماً هاتفيًا مجانيًا، أو عنواناً بريديًا إلكترونيًا تفاعليًا؛ ليتمكن الضيف من التواصل مع هذه المكاتب، والطلب منها الحجز له في أحد الفنادق التابعة لهذه السلسلة في دولة ما، فيقبل مكتب الحجز المركزي الحجز، ويسجله على نظام الحجز للفندق المعني، ويمكن أن يقوم الضيف نفسه بهذه العملية في حال توافر عنوان بريدي إلكتروني تفاعلي للفندق المطلوب عبر شبكة الإنترنت.

١-

- أ - تقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف.
ب - لا يتوقع مغادرة الضيف هذا اليوم، وسيبقى على الأقل ليلة أخرى.
ج - غرفة مشغولة.
د - غرفة فارغة وجاهزة للتأجير.
هـ - الضيوف ذوو الحاجات الخاصة.

٢-

الصفات المعرفية

- أ - المؤهل العلمي الأكاديمي والمهني.
ب - القدرة على استخدام الأنظمة التكنولوجية التي تستخدم في الفندق والخاصة بعمليات المكاتب الأمامية.
ج - المعرفة التامة باستخدام النماذج والسجلات في حال اتباع النظام اليدوي.
د - المعرفة بعادات الشعوب الأخرى وتقاليدها.
هـ - المعرفة التامة بكيفية تخصيص غرف للضيوف عند وصولهم للفندق، وأنواع الغرف، ومواقعها، ومواصفاتها.

الصفات الشخصية

- أ - بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة.
ب - البساطة في الحديث.
ج - سرعة البديهة والذكاء.
د - الصدق والأمانة والثقة بالنفس.
هـ - الشخصية القوية والحيوية والمرنة.

٣-

- أ - بطاقة التسجيل.
ب - شريحة الوصول.
ج - سجل القادمين والمغادرين.
د - بطاقة الضيف.
هـ - فاتورة الحساب الرئيس للضيف.

٤-

- أ - نوع الرحلة (العمل / إجازة).
ب - الخبرة (التجربة) السابقة بالفندق.
ج - الدعاية والإعلان.
د - سياسة السفر في الشركة (ضيوف الشركات).
هـ - موقع الفندق وسمعته.
و - اسم الفندق أو انتمائه لشركات السلسلة.
ز - برامج مكافآت المسافرين.
ح - التوصيات (شركة السياحة، والأصدقاء).
ط - سهولة الحجز، وتوافر التسهيلات.
ي - أسعار الغرف، والخدمات الإضافية.

-٥

مفاتيح الغرف الإلكترونية	مفاتيح الغرف العادية	الشكل
يشبه بطاقات الائتمان.	يشبه المفاتيح المستخدمة في المنازل.	
إدخال المفتاح في مكان مخصّص (شق) في الباب، أو من خلال تقريب المفتاح من قفل الباب الإلكتروني (الخاصية المغناطيسية).	إدخال المفتاح في قفل الباب وإدارته باتجاه عقارب الساعة، أو عكس عقارب الساعة لفتح الباب.	طريقة الاستخدام
درجة عالية من الأمان.	ليس آمناً بدرجة كافية.	درجة الأمان

-٦

أ - الحجز

علاقة قسم الاستقبال بقسم الحجز علاقة وثيقة جداً، حيث يتبعان لدائرة واحدة هي الدوائر الأمامية، وتتجلى العلاقة بينهما في التنسيق المستمر لحجز وإشغال أكبر قدر من الغرف في الفندق، ومن وسائل التواصل بينهما إعداد قائمة أسماء الضيوف المتوقع وصولهم من قبل قسم الحجز، وتزويد قسم الاستقبال فيها، مرفقاً معها ملفات الحجز، كما يزود قسم الاستقبال قسم الحجز بقائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم والتي يتم إعدادها يومياً من واقع لوحة الغرف.

ب - التسويق والمبيعات

تتمثل العلاقة بين قسم الاستقبال وقسم التسويق والمبيعات بأن يقوم قسم الاستقبال بما يأتي:

1. تزويد قسم التسويق والمبيعات بقائمة أسماء الضيوف المهمين لترتيب إجراءات استقبالهم في المطار.
2. تزويد قسم التسويق والمبيعات بمعلومات عن الزوّار الذين يحضرون إلى الفندق للاستفسار عن خدمات الفندق وتسهيلات.
3. تزويد قسم التسويق والمبيعات بمعلومات إقامات الضيوف وتفصيلها وخصوصاً الضيوف المهمين وضيوف الشركات والمجموعات.
4. إرشاد الضيوف لفاعات الاجتماعات والحفلات والمؤتمرات.
5. إبلاغ قسم التسويق (المبيعات) عن شكاوى الضيوف لتابعها والعمل على حلّها بأفضل الوسائل وأسرعها.

ج - الأمن

تتمثل العلاقة بين قسم الاستقبال وقسم الأمن بما يأتي:

1. التنسيق والتعاون في المحافظة على أمن الضيوف داخل الفندق، من خلال مراقبة الزائرين وملاحظة الأنشطة المشبوهة.
2. التنسيق والتعاون في تطبيق معايير السلامة ومراقبتها (أنظمة الحريق، والكهرباء... إلخ).
3. المحافظة على تواصل فعال في الحالات الطارئة.

د - التدبير الفندقي

- يرتبط قسم الاستقبال بقسم التدبير الفندقي بعلاقة قوية للغاية كونهما يمثلان دائرة الغرف، وتتلخّص العلاقة بينهما كما يأتي:
1. يزود قسم الاستقبال قسم التدبير الفندقي بقوائم بأسماء الضيوف المتوقع وصولهم أو مغادرتهم، وأرقام غرف الشخصيات المهمة (VIP)، وأرقام غرف المجموعات المتوقع وصولها أو مغادرتها.
 2. إبلاغ قسم التدبير الفندقي عن حاجة الغرف للصيانة بناء على معلومات من الضيف.
 3. الطلب إلى قسم التدبير الفندقي تزويد الغرف بأسرة أطفال أو أسرة إضافية، حسب رغبة الضيف.
 4. الطلب إلى قسم التدبير الفندقي نقل أحد الضيوف إلى غرفة أخرى بناء على رغبته في تغيير الغرفة، أو لأي سبب آخر يحقق رضا الضيوف.

- ٥ . يزود قسم التدبير قسم الاستقبال بتقرير حالات الغرف عدّة مرّات خلال اليوم.
- ٦ . إعلام قسم الاستقبال بأرقام الغرف المعطّلة والغرف الموقوفة مؤقتاً.
- ٧ . إعلام قسم الاستقبال عند العثور على أيّ من الممتلكات في مرافق الفندق.
- ٨ . إبلاغ قسم الاستقبال عن وجود أيّ حالات مشبوهة في الغرف، أو الممرّات، أو سماع أصوات مزعجة تصدر من الغرف.
- ٩ . إبلاغ قسم الاستقبال عند وجود اختلاف في حالة الغرف لمعرفة السبب ومعالجة ذلك.
- ١٠ . إبلاغ قسم الاستقبال عن إتمام مهمّة انتقال الضيف إلى غرفة أخرى، أو تزويد غرفة الضيف بسرير إضافي، أو سرير أطفال لزيادة سعر الغرفة وفقاً لذلك.
- ١١ . إبلاغ قسم الاستقبال عند الانتهاء من إجراء صيانة لغرفة محدّدة وإمكانية تأجيرها.

٧-

- أ - تنظيم برامج خاصة للعائلات خصوصاً في الصيف.
- ب - منح أسعار خاصة لأفراد العائلة الذين يقيمون مع والديهم.
- ج - منح أسعار مخفضة للتسهيلات الأخرى (برك السباحة، وصالات الألعاب، وجليسة الأطفال).
- د - إعداد برامج خاصة للأطفال الصغار في عطلات نهاية الأسبوع.
- هـ - توفير غرف مخصّصة للأطفال مجهزة بأثاث وألعاب تثير بهجتهم.

٨-

- أ - النباتيون الخالصون: نباتيون بالكامل (لا يتناولون اللحوم، والأسماك، والدجاج، والبيض، ومنتجات الألبان، والعسل).
- ب - نباتيو اللاكتوز (الألبان): يتناولون منتجات الألبان فقط.
- ج - نباتيو البيض: يتناولون البيض فقط.
- د - نباتيو الألبان والبيض: يتناولون الألبان والبيض.
- هـ - نباتيو الأسماك: يتناولون الأسماك فقط.
- و - نباتيو الدجاج: يتناولون الدجاج فقط.
- ز - شبه النباتيين: يتناولون الأسماك والدجاج.

٩-

- أ - ضمان سلامة الأغذية والمشروبات المقدّمة للضيوف في غرف الفندق ومرافقه.
- ب - توفير بيئة ملائمة في الغرف والممرّات والحمامات.
- ج - إعلام الضيوف عن الأماكن الخطرة باستخدام لوحات إرشادية.
- د - توفير مستوى عالٍ من النظافة يضمن عدم الإصابة بالأمراض الناتجة عن الفيروسات أو البكتيريا.
- هـ - إزالة الثلج المتراكم خلال فصل الشتاء عن الممرّات أو الساحات التابعة للفندق.
- و - تجهيز الفندق بمتطلّبات الحماية من الحريق ووسائلها كلّها.
- ز - حماية الضيوف من بعض الأخطار الجاذبة لهم، مثل (حماية الأطفال على أحواض السباحة)، وذلك بوضع لافتات إرشادية، أو وضع سياج حول حوض السباحة.

١٠-

- أ - دفع تكاليف إقامته كاملة، خصوصاً عند مغادرته الفندق، ما لم يكن هناك اتفاق مع الفندق بشأن ذلك.
ب - عدم إعطاء مفتاح الغرفة لأي شخص ما لم يكن مقيماً مع الضيف في الغرفة نفسها، إلا بمعرفة إدارة الفندق وموافقتها.
ج - عدم السماح باستضافة آخرين في الغرفة وقضاء الليلة فيها من غير موافقة إدارة الفندق المسبقة على ذلك.
د - وضع المقتنيات الثمينة في خزانة الغرفة أو في خزانة الأمانات لدى إدارة الفندق.
هـ - عدم التسبب بإزعاج الآخرين.

١١-

أ -

١. تقديم الاعتذار للضيف فوراً عن التأخير الذي حصل.
٢. البحث فوراً لإيجاد غرفة بديلة بمواصفات غرفة الضيف نفسها، يمكن نقله إليها.
٣. في حال عدم توافر غرفة بديلة بالمواصفات نفسها يمكن نقله إلى غرفة من نوع آخر أو بمواصفات مختلفة.
٤. الطلب من الموظفين المعنيين بالإسراع في نقل أمتعة الضيف إلى الغرفة الأخرى.
٥. بعد إتمام عملية انتقال الضيف، يتم إرسال نوع من الضيافة المجانية (حلويات، وسلّة فواكه).
٦. الاتصال بالضيف من قبل المدير المعني للتأكد من رضا الضيف.
٧. كتابة تقرير خاص بذلك ورفعته إلى إدارة الفندق.
٨. لا تقدّم وعداً لا تستطيع الوفاء به أو يتجاوز صلاحياتك.

ب -

١. تقديم الاعتذار للضيف فوراً، وإظهار الاهتمام بالأمر.
٢. كتابة ملحوظات تبيّن اسم الضيف، ورقم غرفته، والوقت الذي قدم فيه لتقديم الشكوى.
٣. التأكد من الضيف بعدم فقدان أي من ممتلكاته الخاصة.
٤. سؤال الضيف في ما إذا كان يستطيع تحديد الوقت الذي تمّ فيه العبث بممتلكاته الخاصة.
٥. الاعتذار مرّة أخرى للضيف وشكره على إبلاغه بذلك.
٦. نقل الشكوى إلى المدير المعني، ومتابعة التحقق؛ لمعرفة المتسبب بذلك.
٧. كتابة تقرير بالحالة ورفعته إلى إدارة الفندق.
٨. تلقّي الضيف اتصالاً من المدير المعني وتقديم الاعتذار نيابة عن إدارة الفندق، ودعوته لتقديم ضيافة مجانية له.
٩. لا تقدّم وعداً لا تستطيع الوفاء به أو يتجاوز صلاحياتك.

ج -

١. تقديم الاعتذار للضيف فوراً، وإظهار الاهتمام بالأمر.
٢. كتابة ملحوظات تبيّن اسم الضيف، ورقم غرفته، والوقت الذي قدم فيه لتقديم الشكوى.
٣. تحديد طبيعة المشكلة، والوقت، والقسم، واسم الشخص الذي قام بذلك.
٤. نقل الشكوى إلى المدير المعني، ومتابعة الأمر معه.
٥. إبلاغ الضيف بالإجراء الذي تمّ اتخاذه، والتأكد من رضا الضيف.
٦. كتابة تقرير بالحالة ورفعته إلى إدارة الفندق.
٧. تلقّي الضيف اتصالاً من مدير الفندق أو من ينوب عنه وتقديم الاعتذار باسم الفندق، ودعوة الضيف لتقديم ضيافة مجانية له.
٨. لا تقدّم وعداً لا تستطيع الوفاء به أو يتجاوز صلاحياتك.

ملحق

٢

أدوات التقويم
المستوى الأول

ملحق (١ - ١)

الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة.
الموضوع: نشأة صناعة الضيافة وتطورها .
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة الرصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة عن نشأة صناعة الضيافة وتطورها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يوضح نشأة صناعة الضيافة.		
٢	يوضح كيف تطورت صناعة الضيافة.		
٣	يتميز بين المنتجعات والفنادق والنزل.		
٤	يتميز بين الاختلاف في تطور صناعة الضيافة خلال العصور.		
٥	يوضح أهمية تطور صناعة الضيافة.		
٦	يقارن بين الخدمات المقدمة في فنادق السلسلة والمنتجعات.		
٧	يتعاون مع أفراد المجموعة.		

ملحق (١ - ٢)

الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة.
الموضوع: أهمية صناعة الضيافة .
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة الرصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة عن أهمية صناعة الضيافة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يوضح أهمية صناعة الضيافة.		
٢	يوضح أهمية العنصر البشري في صناعة الضيافة.		
٣	يستنتج كيف تحقق الفنادق أرباحها.		
٤	يبين أهمية التكنولوجيا في صناعة الضيافة.		
٥	يتعاون مع أفراد المجموعة.		

ملحق (١ - ٣)

- الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة.
الموضوع: مكونات صناعة الضيافة.
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة الرصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة عن مكونات صناعة الضيافة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر مكونات صناعة الضيافة.		
٢	يتمييز بين مكونات صناعة الضيافة.		
٣	يوضح التسهيلات التي تسهم في ازدهار صناعة الضيافة.		
٤	يوضح أهمية النقل في صناعة الضيافة.		
٥	يتعاون مع أفراد المجموعة.		

ملحق (١ - ٤)

- الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة.
الموضوع: أهم التغييرات التي أثرت في تطوّر الفنادق.
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة عن التغييرات التي أثرت في تطوّر الفنادق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		١	٢	٣
١	يحدّد أثر النمو السكاني في تطوّر الفنادق .			
٢	يشارك في توضيح أثر النمو السكاني في تطوّر الفنادق .			
٣	يبيّن أهمية القوانين والتشريعات في تطوّر الفنادق .			
٤	يوضح تطوّر وسائل المواصلات في استثمار بناء الفنادق .			
٥	يتفهّم أثر تنوع الأعمال وتطوّرها في ظهور مراكز متخصصة للمؤتمرات .			
٦	يحترم آراء المجموعة، ويلتزم بالوقت المحدّد للمناقشة.			

١- ممتاز ٢- جيّد ٣- بحاجة إلى تحسين.

ملحق (١ - ٥)

الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة.
الموضوع: الاتجاهات المعاصرة في صناعة الضيافة.
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة الرصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم الاتجاهات المعاصرة في صناعة الضيافة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر أهم الاتجاهات التي أثرت في صناعة الضيافة.		
٢	يتفهم الأعباء التي واجهت فنادق السلسلة في الانتشار عالمياً.		
٣	يتميز العوائق التي تتخوف منها الشركات عند تطبيق الاندماج.		
٤	يوضح أنواع التحالفات ضمن مفهوم التسويق التشاركي.		
٥	يوضح التسويق من خلال العلاقات وأثره في صناعة الضيافة.		
٦	يناقش أهم الخدمات التي تعزز العلاقة بين الفندق وضيوفه.		
٧	يتفهم أثر الوعي البيئي في صناعة الضيافة.		
٨	يبيّن دور الجمعية الملكية لحماية الطبيعة في الأردن.		
٩	يوضح مفهوم التسويق المتخصص.		
١٠	يتفهم استخدام العلامات التجارية في قطاع الضيافة حسب الأسواق المستهدفة.		

ملحق (١ - ٦)

الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة.
الموضوع: إعداد تقرير إحصائي عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها.
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين إعداد تقرير إحصائي عن أعداد الفنادق وتصنيفاتها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	يحضر الإحصائيات والتقارير اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٣	يرسم جدولاً إحصائياً ، ويعرضه على زملاء في الصف.				
٤	يصور نسخاً من التقرير، ويوزعه على زملاء في الصف.				
٥	يراعي الدقة في الإنجاز.				
٦	يراعي الوقت في إعداد التمرين.				
٧	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.				
٨	يتعاون مع أفراد المجموعة.				
٩	يعرض النتائج على زملائه في الصف.				

ملحق (١ - ٧)

الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة.
الموضوع: إعداد تقرير إحصائي عن أنواع الفنادق.
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين إعداد تقرير إحصائي عن أنواع الفنادق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	يحضر الإحصائيات والتقارير اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٣	يرسم جدولاً إحصائياً، ويعرضه على زملاء في الصف.				
٤	يصور نسخاً من التقرير، ويوزعه على زملاء في الصف.				
٥	يراعي الدقة في الإنجاز.				
٦	يراعي الوقت في إعداد التمرين.				
٧	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.				
٨	يتعاون مع أفراد المجموعة.				
٩	يعرض النتائج على زملائه في الصف.				

ملحق (٢ - ١)

- الوحدة الثانية : الفنادق .
الموضوع: تعريف الفندق .
استراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة الرصد .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم الفندق والموتيل، ومقارنة الخدمات في كلّ منهما.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يقدم تعريفاً مقترحاً للفندق .		
٢	يقدم تعريفاً مقترحاً للموتيل .		
٣	يحدّد الخدمات المتوافرة في الفندق والموتيل .		
٤	يقارن بين الخدمات المتوافرة في كلّ من الفندق والموتيل .		
٥	يشارك بفاعلية مع أفراد مجموعته .		

ملحق (٢ - ٢)

- الوحدة الثانية : الفنادق .
الموضوع: الهيكل التنظيمي للفندق .
استراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة الرصد .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم مفهوم التنظيم الإداري، والهيكل التنظيمي، والمقارنة بين الهياكل التنظيمية للفنادق، وتحديد العوامل المؤثرة فيها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يقدم تعريفاً مقترحاً للتنظيم الإداري .		
٢	يقدم تعريفاً مقترحاً للهيكل التنظيمي .		
٣	يناقش عدد أقسام الفندق المتوافرة في الهياكل التنظيمية تبعاً لحجم الفنادق المختلفة .		
٤	يتفهّم الصلاحيّات والمسؤوليات الإداريّة حسب الهياكل التنظيميّة .		
٥	يحدّد العوامل المؤثرة في إعداد الهياكل التنظيميّة في الفنادق .		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ٣)

الوحدة الثانية : الفنادق .

الموضوع : الهيكل التنظيمي للفندق .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : سلم التقدير .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تصميم هيكل تنظيمي لفندق كبير الحجم .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضر نماذج ومخططات تنظيمية تفيد في تنفيذ التمرين .				
٣	يرسم هيكلًا تنظيميًا محددًا فيه الإدارات والأقسام والعلاقة بينهم .				
٤	يستخدم برنامجًا إلكترونيًا لرسم هيكل تنظيمي .				
٥	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٦	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٧	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين .				
٨	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				
٩	يطبع الهيكل التنظيمي ، ويعرضه على زملاء في الصف .				

ملحق (٢ - ٤)

الوحدة الثانية : الفنادق .

الموضوع : الهيكل التنظيمي للفندق .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : سلم التقدير .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين اكمال هيكل تنظيمي لفندق متوسط الحجم .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضر نماذج ومخططات تنظيمية تفيد في تنفيذ التمرين .				
٣	يرسم هيكلًا تنظيميًا محددًا فيه الإدارات والأقسام والعلاقة بينهم .				
٤	يستخدم برنامجًا إلكترونيًا لرسم هيكل تنظيمي .				
٥	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٦	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٧	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين .				
٨	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				
٩	يطبع الهيكل التنظيمي، ويعرضه على الزملاء في الصف .				

ملحق (٢ - ٥)

الوحدة الثانية : الفنادق .

الموضوع: الهيكل التنظيمي للفندق .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعديل هيكل تنظيمي لفندق صغير الحجم .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضر نماذج ومخططات تنظيمية تفيد في تنفيذ التمرين .				
٣	يرسم هيكلًا تنظيميًا محددًا فيه الإدارات والأقسام والعلاقة بينهم .				
٤	يستخدم برنامجًا إلكترونيًا لرسم هيكل تنظيمي .				
٥	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٦	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٧	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين .				
٨	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				
٩	يطبع الهيكل التنظيمي، ويعرضه على زملاءه في الصف .				

ملحق (٢ - ٦)

الوحدة الثانية : الفنادق .
الموضوع: إدارات الفندق وأقسامه .
استراتيجية التقييم : الملاحظة .
أداة التقييم: قائمة الرصد .
الموقف التقييمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم إدارات الفندق الرئيسة والفرعية، ومهام كل منهم .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر إدارات الفندق وأقسامه .		
٢	يوضح مهمات دائرة الإيواء وأقسامها الفرعية .		
٣	يبيّن أعمال دائرة الطعام والشراب وأقسامها الفرعية .		
٤	يشرح مهمات دائرة التسويق والمبيعات والأقسام التابعة لها .		
٥	يوضح مهمات دائرة المحاسبة وأقسامها الفرعية .		
٦	يبيّن أعمال دائرة الهندسة والصيانة .		
٧	يشرح مهمات دائرة الموارد البشرية .		
٨	يذكر واجبات دائرة الأمن والسلامة .		
٩	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ٧)

الوحدة الثانية : الفنادق .

الموضوع: إدارات الفنادق وأقسامه .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين اقتراح هيكل تنظيمي لقسم الدوائر الأمامية في فندق كبير الحجم .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضر نماذج ومخططات تنظيمية تفيد في تنفيذ التمرين .				
٣	يرسم هيكلًا تنظيميًا محددًا فيه الإدارات والأقسام والعلاقة بينهم .				
٤	يستخدم برنامجًا إلكترونيًا لرسم هيكل تنظيمي .				
٥	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٦	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٧	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين .				
٨	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				
٩	يطبع الهيكل التنظيمي ، ويعرضه على زملاءه في الصف .				

ملحق (٢ - ٨)

الوحدة الثانية : الفنادق .
الموضوع: إدارات الفندق وأقسامه .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين إكمال هيكل تنظيمي لقسم الدوائر الأمامية في فندق متوسط الحجم .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضر نماذج ومخططات تنظيمية تفيد في تنفيذ التمرين .				
٣	يرسم هيكلًا تنظيميًا محددًا فيه الإدارات والأقسام والعلاقة بينهم .				
٤	يستخدم برنامجًا إلكترونيًا لرسم هيكل تنظيمي .				
٥	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٦	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٧	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين .				
٨	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				
٩	يطبع الهيكل التنظيمي، ويعرضه على زملاءه في الصف .				

ملحق (٢ - ٩)

الوحدة الثانية : الفنادق .

الموضوع: تصنيف الفنادق وأنواعها.

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أسس تصنيف الفنادق، وأنواعها، ونوعيّة الضيوف فيها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يوضح أسس تصنيف الفنادق .		
٢	يتميز أنواع الفنادق .		
	أ - الفنادق التجارية (المدن)		
	ب- فنادق المطارات		
	ج- الأجنحة الفندقية		
	د - المنتجعات		
	هـ - فنادق الإقامة والإفطار		
	و - فنادق الإجازات والشقق الفندقية		
	ز - فنادق الاجتماعات والمؤتمرات		
	ح - الفنادق العلاجية		
	ط - الفنادق الرياضية		
	ي - الفنادق المستقلة		
	ك - فنادق السلسلة		
٣	يقارن بين نوعيّة الضيوف حسب نوعيّة الفندق .		
٤	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ١٠)

- الوحدة الثانية : الفنادق .
الموضوع: سمات الخدمة الفندقية .
استراتيجية التقييم : الملاحظة .
أداة التقييم: قائمة الرصد .
الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة بتحديد سمات الخدمة الفندقية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر سمات الخدمة الفندقية .		
٢	يتفهم أهمية سمات الخدمة الفندقية .		
٣	يتميز بين سمات الخدمة الفندقية والسلع الأخرى .		
٤	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ١١)

- الوحدة الثانية : الفنادق .
الموضوع: مستويات الخدمة الفندقية .
استراتيجية التقييم : التقييم المعتمد على الأداء .
أداة التقييم: قائمة الرصد .
الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة بتحديد مستويات الخدمة الفندقية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر مستويات الخدمة الفندقية .		
٢	يقارن بين مستويات الخدمة الفندقية .		
٣	يتميز أهمية مستويات الخدمة الفندقية في قطاع الضيافة .		
٤	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ١٢)

- الوحدة الثانية : الفنادق .
 الموضوع: الأقسام التشغيلية والأقسام المساندة.
 استراتيجية التقويم : الملاحظة .
 أداة التقويم: قائمة الرصد .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم الأقسام التشغيلية والأقسام المساندة في الفندق .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر الأقسام التشغيلية في الفندق .		
٢	يعدّد الأقسام المساندة في الفندق .		
٣	يحدّد الأقسام الفرعية التشغيلية (الإنتاجية) .		
٤	يحدّد الأقسام الفرعية غير الإنتاجية (المساعدة) .		
٥	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٣ - ١)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: الاتصال.

استراتيجية التقويم : القلم والورقة.

أداة التقويم: اختبار قصير.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم مفهوم الاتصال، وأغراضه، ومراحله، وأشكاله، وعناصره، وقنواته.

السؤال الأول: يعرف الاتصال.

السؤال الثاني: ما غرض الاتصال؟

السؤال الثالث: اذكر مراحل الاتصال.

السؤال الرابع: عدد أشكال الاتصال.

السؤال الخامس: يحدّد عناصر الاتصال.

السؤال السادس: اذكر قنوات الاتصال.

إجابات الأسئلة

السؤال الأول: عملية هادفة لنقل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات من شخص إلى آخر، وتؤدي إلى إحداث أثر معين في متلقّي الرسالة.

السؤال الثاني: إحداث تأثير في الأنشطة المختلفة لخدمة أهداف المؤسسة الخدمية، وتزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم.

السؤال الثالث:

أ - مرحلة التخطيط ب- مرحلة التنفيذ ج- مرحلة التقييم والمتابعة.

السؤال الرابع:

أ - الاتصال الشفوي ب- الاتصال الكتابي

السؤال الخامس:

أ - المرسل ب- الرسالة ج- الوسيلة د- المستقبل هـ- التغذية الراجعة

السؤال السادس:

أ - الاتصال العمودي ب- الاتصال الأفقي

ملحق (٣ - ٢)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: وظائف المقسم وأنواع الأجهزة.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم مهمّات موظّف المقسم، وأنواع الأجهزة المستخدمة في المقسم، وأنواع المكالمات.

الرقم	مؤشّرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر مهمّات موظّف المقسم.		
٢	يحدّد صيغة الردّ المناسبة على المكالمات الهاتفية.		
٣	يوضّح أنواع الأجهزة المستخدمة في المقسم.		
٤	يقارن بين أنواع المكالمات.		
٥	يستخدم المعلومات ويوظّفها.		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		

ملحق (٣ - ٣)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.
الموضوع: وظائف المقسم وأنواع الأجهزة.
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم التقدير.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بكيفية استخدام جهاز المقسم والرد على المكالمات.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	ينفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي:				
	أ - يجيب على الهاتف فور سماعه صوت رنين جرس الهاتف.				
	ب- يلقي التحية المناسبة على المتصل حسب وقتها.				
	ج- يعرّف باسم الفندق إذا كانت المكالمة خارجيّة، وباسم القسم إذا كانت المكالمة داخلية.				
	د - يحوّل المكالمة إلى الضيف أو القسم المعني.				
	هـ - يستخدم المعلومات ويوظفها.				
٢	يراعي دقة الإنجاز وسرعته.				
٣	يستخدم الأدوات المناسبة لتنفيذ التمرين تبعاً للتسلسل المنطقي في خطوات العمل.				
٤	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء تنفيذ التمرين.				

ملحق (٣ - ٤)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل .

الموضوع: وظائف المقسم وأنواع الأجهزة .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين استخدام جهاز الناسوخ .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يستخرج الرمز الدولي ورمز البلد من دليل الهاتف .				
٢	يدخل الرمز الدولي، ورمز البلد، ورمز المدينة، ورقم الهاتف على جهاز الناسوخ .				
٣	يرسل رسالة الناسوخ بشكل صحيح .				
٤	يتأكد من استخراج قسيمة تأكيد الإرسال .				
٥	يعدّ فاتورة إرسال رسالة ناسوخ حسب الأسعار المعتمدة في الفندق .				
٦	يسجّل رقم الفاتورة وتفصيلها على كشف حساب المكالمات الخاص برسائل الناسوخ .				
٧	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين .				
٨	يراعي أمور السلامة المهنية في أثناء تنفيذ التمرين .				
٩	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (٣ - ٥)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: النماذج والسجلات.

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم النماذج والسجلات والتقارير المستخدمة في قسم الهاتف (المقسم) في الفنادق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر النماذج والسجلات المستخدمة في مقسم الفندق.		
٢	يتفهم كيفية احتساب بدل الخدمة وضريبة المبيعات.		
٣	يقارن بين محتويات النماذج والسجلات.		
٤	يستخدم النماذج والسجلات في تنفيذ الخدمات المقدمة للضيوف.		
٥	يتفهم إجراءات حفظ النماذج بعد تعبئتها.		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		

ملحق (٣ - ٦)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل .

الموضوع: النماذج والسجلات .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج فواتير الهاتف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	ينفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي:				
	أ - يسجل رقم غرفة الضيف، واسمه، وتاريخ اليوم، واسم الدولة، ورقم الهاتف .				
	ب- يحدّد وقت طلب المكالمة ووقت انتهائها، ويسجلها على الفاتورة .				
	ج- يحسب قيمة المكالمة وبدل الخدمة والضريبة حسب الأسعار المعتمدة في الفندق .				
	د - يعدّ فاتورة الهاتف حسب الأصول .				
٢	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين .				
٣	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين .				
٤	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (٣ - ٧)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: النماذج والسجلات.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج كشف حساب المكالمات.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	ينفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي:				
	أ - يسجل رقم غرفة الضيف، واسمه، وتاريخ اليوم، واسم الدولة، ورقم الهاتف.				
	ب- يسجل مدة المكالمة بالدقائق.				
	ج- يسجل قيمة المكالمة وبدل الخدمة والضريبة.				
	د - يسجل قيمة المكالمة في خانة المجموع الكلي.				
	هـ - يسجل قيمة المكالمة في خانة النقد إذا تم دفعها نقداً، أو في خانة الدين إذا كانت على الحساب.				
	و - يجمع الأعمدة في الكشف، ويتأكد من مطابقتها.				
٢	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين.				
٣	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.				
٤	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٣ - ٨)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل .

الموضوع: النماذج والسجلات .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تدقيق فواتير الاتصالات مع كشف حساب المكالمات .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	ينفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي:				
	أ - يرتب فواتير المكالمات الصادرة حسب أرقامها المتسلسلة.				
	ب- يطابق تفاصيل كل فاتورة مع ما تم تسجيله على كشف حساب المكالمات.				
	ج- يضع إشارة على كل فاتورة تم تدقيقها.				
٢	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين.				
٣	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.				
٤	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٣ - ٩)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل .

الموضوع: النماذج والسجلات .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج الرسالة الهاتفية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	ينفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين.				
٢	يسجل تفاصيل الرسالة حسب مصدرها.				
٣	يضع الرسالة بجانب مفتاح غرفة الضيف، ويرسلها لغرفته.				
٤	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين.				
٥	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.				
٦	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه				

ملحق (٣ - ١٠)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: النماذج والسجلات.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج إيقاظ الضيوف.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	ينفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي:				
	أ - يسجل اليوم والتاريخ على النموذج.				
	ب - يدون رقم غرفة الضيف والوقت الذي يرغب الاستيقاظ فيه.				
	ج - يسجل أرقام غرف المجموعات السياحية ووقت الإيقاظ حسب طلبهم.				
	د - يتأكد من إيقاظ الضيوف حسب الوقت المحدد.				
	هـ - يسجل أرقام غرف الضيوف ووقت إيقاظهم في خانة الحالات الخاصة إذا كان وقت إيقاظهم غير تلك الأوقات المدونة على النموذج.				
٢	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين.				
٣	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين .				
٤	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٣ - ١١)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: النماذج والسجلات.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة قائمة الضيوف المقيمين.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	ينفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي: أ - يسجل اسم الضيف، وجنسيته كما ورد في جواز السفر. ب- يسجل رقم الغرفة، وسعرها، وعدد الأشخاص، وتاريخ القدوم والمغادرة في الخانات المخصصة لذلك. ج- يسجل نوعية الإقامة في خانة الملاحظات.				
٢	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين.				
٣	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين .				
٤	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٣ - ١٢)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: النماذج والسجلات.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة تقرير جرس إنذار الحريق والصيانة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يسجل التاريخ والوقت بدقة.				
٢	يسجل الحالة (الحدث) بالضبط.				
٣	يسجل اسم الشخص ووظيفته الذي تم إبلاغه بالحالة.				
٤	يسجل الإجراء الذي تم اتخاذه.				
٥	يوقع على التقرير .				
٦	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين.				
٧	يراعي أمور السلامة المهنية في تنفيذ التمرين.				
٨	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٣ - ١٣)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: التواصل.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم طرق ومزايا وعيوب ومعوقات التواصل.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يوضح طرق التواصل بين الدوائر الأمامية وأقسام الفندق المختلفة.		
٢	يحدّد مزايا طرق التواصل.		
٣	يذكر عيوب طرق التواصل.		
٤	يبيّن معوقات التواصل.		
٥	يقارن بين شبكة الإنترنت وشبكة الإنترنت.		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		

ملحق (٣ - ١٤)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل.

الموضوع: قسم علاقات الضيوف.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم مهمّات قسم علاقات الضيوف، وتصنيفات شكاوى الضيوف، وقواعد التعامل معها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يوضّح مهمّات قسم علاقات الضيوف.		
٢	يصنّف شكاوى الضيوف.		
٣	يحدّد قواعد التعامل مع الشكاوى.		
٤	يتفهّم كيفية التعامل مع شكاوى الضيوف.		
٥	يقارن بين شكاوى الضيوف.		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس.		

ملحق (٣ - ١٥)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل .
الموضوع : قسم علاقات الضيوف .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم التقدير .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة نموذج الضيافة اليومي للأشخاص المهمين .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	ينفذ التمرين بشكل متسلسل حسب خطوات تنفيذ التمرين كما يأتي :				
	أ - يسجل المعلومات الخاصة بإدارة الفندق على النموذج، مثل (القسم المرسل، وتاريخ الإرسال ووقته، والأقسام المرسل إليها). ب- يدون رقم غرفة الضيف، واسمه، ونوع الضيافة المطلوبة، ووقت وصوله . ج- يكتب سبب تقديم الضيافة .				
٢	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين .				
٣	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (٣ - ١٦)

الوحدة الثالثة : الاتصال والتواصل .
الموضوع : قسم علاقات الضيوف .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم التقدير .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تطبيق قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يستخدم قواعد التعامل مع شكاوى الضيوف في دراسة الشكوى .				
٢	يعمل بشكل سريع على حل مشكلة الضيف .				
٣	يسجل اقتراحات لحل المشكلة ويناقشها مع زملائه .				
٤	يراعي الدقة والوقت في إنجاز التمرين .				
٥	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				
٦	يعرض النتائج على زملائه ومعلمه في الصف .				

ملحق

٢

أدوات التقويم
المستوى الثاني

ملحق (١ - ١)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع: أهمية قسم الحجز ووظائفه .
استراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة الرصد .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعرفهم أهمية قسم الحجز، وتحديد أهدافه ووظائفه، وشرح مفهوم الحجز .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يبيّن أهمية قسم الحجز .		
٢	يتفهم أهداف قسم الحجز .		
٣	يحدّد وظائف قسم الحجز .		
٤	يوضّح مفهوم الحجز .		
٥	يتفهم حالات الحجز .		
٦	يتعاون مع أفراد مجموعته .		

ملحق (١ - ٢)

الوحدة الأولى : مدخل إلى صناعة الضيافة .
الموضوع: صفات العاملين في قسم الحجز .
استراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة الرصد .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعرفهم مبادئ عمليات الحجز، وتوضيح الصفات المعرفية والشخصية للعاملين في قسم الحجز، وفهم المهارات البيعية، والبرامج الترويجية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يبيّن مبادئ عمليات الحجز .				
٢	يوضّح الصفات المعرفية للعاملين في قسم الحجز .				
٣	يوضّح الصفات الشخصية للعاملين في قسم الحجز .				
٤	يناقش المهارات البيعية .				
٥	يتفهم البرامج الترويجية .				
٦	يتعاون مع أفراد مجموعته .				

ملحق (١ - ٣)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .

الموضوع: وسائل الحجز .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعرّفهم وسائل الحجز، ومصادره، ومقارنتهم بين وسائل الحجز المختلفة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يبيّن وسائل الحجز .		
٢	يتفهّم مصادر الحجز .		
٣	يقارن بين وسائل الحجز المختلفة .		
٤	يوضّح المفاهيم والمصطلحات الواردة في الدرس .		
٥	يصغي جيّدًا في أثناء مناقشة الدرس .		
٦	يتعاون مع أفراد مجموعته .		

ملحق (١ - ٤)

- الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع: وسائل الحجز .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلّم التقدير اللفظي .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة باستخدامهم الهاتف في إجراء عملية حجز .

التقدير				مؤشرات الأداء	الرقم
١	٢	٣	٤		
				يردّ على جرس الهاتف بسرعة.	١
				يملك سماعة الهاتف بشكل صحيح.	٢
				يلقي التحية المناسبة.	٣
				يعرّف باسمه واسم القسم.	٤
				يستخدم لغة واضحة وسليمة.	٥
				يعرض خيارات للميّزات والخدمات المتوافرة في الفندق.	٦
				يصغي جيّدًا للشخص المتصل.	٧
				يتواصل مع المتصل بلباقة.	٨
				يستعين بوسائل أخرى ضرورية.	٩
				ينهي الاتصال بطريقة ودية.	١٠

ملحوظة:

- ٤ - ممتاز
٣ - جيّد جدًا
٢ - جيّد
١ - بحاجة إلى تحسين

ملحق (١ - ٥)

- الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع : وسائل الحجز .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم التقدير العددي .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطلبة باستخدامهم نموذج الرد على وسائل الحجز .

التقدير				مؤشرات الأداء	الرقم
١	٢	٣	٤		
				يحضّر اللوازم واستخدامها بشكل سليم.	١
				يسجّل المعلومات بشكل كامل.	٢
				يراعي التسلسل في تنفيذ التمرين.	٣
				يراعي ترتيب المعلومات وتنظيمها.	٤
				ينفّذ المهارة بطريقة راقية.	٥
				يراعي الدقة والوقت في تنفيذ التمرين.	٦

ملحق (١ - ٦)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .

الموضوع: أنواع الحجوزات وأشكالها .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أنواع الحجوزات وأشكالها، وفهم طرق ضمان الحجز والمصطلحات المتعلقة بها .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يبيّن أنواع الحجوزات المضمونة وغير المضمونة .		
٢	يتفهم طرق ضمان الحجز .		
٣	يتمييز أشكال الحجوزات .		
٤	يتفهم المصطلحات المتعلقة بأنواع الحجوزات وأشكالها .		
٥	يصغي جيّداً في أثناء مناقشة الدرس .		
٦	ييدي تفاعلاً مع زملائه .		

ملحق (١ - ٧)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .

الموضوع: أنواع الغرف وأسعارها .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم تصنيف أنواع الغرف وأسعارها، وتعرّف أنواع الأسرة وقياساتها، وفهم المصطلحات والاختصارات المتعلقة بذلك .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يبيّن تصنيف أنواع الغرف في الفنادق .		
٢	يحدّد أنواع أسعار الغرف في الفنادق .		
٣	يبيّن أنواع الأسرة في الغرف وقياساتها .		
٤	يتفهم المصطلحات واختصاراتها المتعلقة بالدرس .		
٥	يصغي جيّداً في أثناء مناقشة الدرس .		
٦	ييدي تفاعلاً مع زملائه .		

ملحق (١ - ٨)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .

الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين نموذج حجز الغرف الفردي، وتمرين نموذج حجز الغرف للمجموعات السياحية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يذكر السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .				
٢	يقارن بين الحجز الفردي وحجز المجموعات السياحية .				
٣	يدوّن اسم الضيف في نموذج حجز الغرف الفردي .				
٤	يدوّن اسم المجموعة واسم الشركة السياحية في نموذج حجز الغرف للمجموعات .				
٥	يسجّل عدد الغرف المحجوزة وأنواعها في نماذج الحجز .				
٦	يسجّل عدد الأشخاص في نماذج الحجز .				
٧	يسجّل أسعار الغرف المتفق عليها في نماذج الحجز .				
٨	يحدّد تاريخ الإلغاء (التاريخ النهائي) لتأكيد الحجز في نموذج حجز المجموعات .				
٩	يحدّد وقت الوصول المتوقع ورقم الرحلة - إن وجدت - في نماذج الحجز .				
١٠	يدوّن الملحوظات في نماذج الحجز - إن وجدت .				
١١	يسجّل اسم الموظف وتاريخ أخذ الحجز في نماذج الحجز .				
١٢	يراعي دقة الإنجاز والوقت .				
١٣	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				

ملحق (١ - ٩)

- الوحدة الأولى : حجز الغرف .
 الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
 أداة التقويم: سلم التقدير .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات احتساب تكلفة إقامة مجموعة سياحية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يحدّد عدد أفراد المجموعة السياحية.				
٢	يطرح عدد الأفراد المجّانيين من العدد الكلي للمجموعة.				
٣	يحسب عدد الأفراد الصحيح \times سعر الشخص في الغرفة المزدوجة .				
٤	يحسب السعر الإضافي للغرف المفردة.				
٥	يستخرج الناتج الصحيح لتكاليف إقامة المجموعة.				
٦	يراعي الدقّة في الإنجاز.				
٧	يراعي الوقت في إعداد التمرين.				
٨	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه.				
٩	عرض النتائج على زملائه ومعلّمه في الصف.				

ملحق (١ - ١٠)

- الوحدة الأولى : حجز الغرف .
 الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
 أداة التقويم : سلم التقدير .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تعبئة تمرين شريحة الحجز .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يبيّن أهميّة شريحة الحجز .				
٢	يتفهّم الهدف من عدد نسخ شريحة الحجز .				
٣	يميّز ألوان شرائح الحجز .				
٤	يسجّل اسم الضيف كاملاً .				
٥	يسجّل تاريخي الوصول والمغادرة .				
٦	يحدّد عدد الغرف المحجوزة ونوعها .				
٧	يدوّن سعر الغرفة ونوع الإقامة .				
٨	يسجّل عنوان الجهة المحاجة .				
٩	يدوّن أية ملحوظات - إن وجدت .				
١٠	يكتب اسم الموظف وتاريخ كتابة الشريحة .				
١١	يرفق النسخة الأولى من الشريحة مع نموذج الحجز .				
١٢	يضع النسخة الثانية على لوحة الحجز .				
١٣	يسجّل اسم الضيف كاملاً .				
١٤	يراعي الدقّة في الإنجاز .				
١٥	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
١٦	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (١ - ١١)

- الوحدة الأولى : حجز الغرف .
 الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
 أداة التقويم: سلم التقدير .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تعبئة تمرين مفكرة الحجز (الأجندة) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يبيّن محتويات مفكرة الحجز .				
٢	يحدّد مصدر معلومات مفكرة الحجز .				
٣	يتفهّم كفيّة العمل على مفكرة الحجز .				
٤	يسجّل تفاصيل إقامة الضيف بشكل كامل .				
٥	يكرّر تسجيل تفاصيل إقامة الضيف حسب مدّة إقامته .				
٦	يراعي الدقّة في الإنجاز .				
٧	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٨	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (١ - ١٢)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .

الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تعبئة تمرين الرسم البياني المكثف لحجز الغرف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يعرف محتويات الرسم البياني المكثف لحجز الغرف .				
٢	يتفهم كيفية العمل على الرسم البياني المكثف لحجز الغرف .				
٣	يسجل التاريخ في المكان الصحيح .				
٤	يحدد عدد الغرف المحجوزة ونوعها .				
٥	يحدد تاريخ بداية الحجز ونهايته .				
٦	يستخدم الإشارات الصحيحة لتسجيل الحجوزات على الرسم البياني .				
٧	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٨	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٩	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				

ملحق (١ - ١٣)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
استراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة الرصد .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بقائمة مراقبة حجز الغرف المستخدمة في قسم الحجز .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يبين محتويات قائمة مراقبة حجز الغرف .		
٢	يتفهم آلية العمل بقائمة مراقبة حجز الغرف .		
٣	يستخدم الإشارات الصحيحة في تسجيل الحجوزات على القائمة .		
٤	يتفهم تفاصيل تسجيل المجموعات السياحية على القائمة .		
٥	يصغي جيداً للدرس .		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء مناقشة الدرس .		

ملحق (١ - ١٤)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تعبئة تمرين قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يعرف محتويات قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً .				
٢	يتفهم آلية إعداد قائمة الحجوزات المتوقعة أسبوعياً .				
٣	يسجل بيانات الحجوزات المتوقعة أسبوعياً من واقع ملفات الحجز .				
٤	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٥	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٦	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (١ - ١٥)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تعبئة تمرين قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يبيّن محتويات قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا .				
٢	يتفهم كيفية إعداد قائمة الضيوف المتوقع وصولهم يوميًا .				
٣	يسجل بيانات الضيوف على القائمة بشكل صحيح .				
٤	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٥	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٦	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				

ملحق (١ - ١٦)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تعبئة تمرين قائمة الحجوزات الفائضة .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يبيّن محتويات قائمة الحجوزات الفائضة .				
٢	يتفهم كيفية إعداد قائمة الحجوزات الفائضة .				
٣	يسجل بيانات الضيوف على القائمة بشكل صحيح .				
٤	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٥	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٦	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				

ملحق (١ - ١٧)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تعبئة تمرين قائمة الانتظار .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يبيّن محتويات قائمة الانتظار .				
٢	يتفهّم كيفية إعداد قائمة الانتظار .				
٣	يسجّل بيانات الضيوف على القائمة بشكل صحيح .				
٤	يراعي الدقّة في الإنجاز .				
٥	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٦	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (١ - ١٨)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .
الموضوع: السجلات والنماذج المستخدمة في قسم الحجز .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم القواعد المتبعة عند تعديل الحجز أو إلغائه، وأنظمة حفظ ملفات الحجز .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يبيّن قواعد تعديل الحجز أو إلغائه .		
٢	يحدّد السجلات والنماذج التي تتأثر بعملية التعديل أو الإلغاء .		
٣	يتفهّم أنظمة حفظ ملفات الحجز .		
٤	يقارن بين حفظ الملفات اليدوية والإلكترونية .		
٥	يصغي جيداً في أثناء الدرس .		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً مع مجموعته .		

ملحق (١ - ١٩)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .

الموضوع: المفاهيم المتعلقة بالحجز .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعرّف مفاهيم الحجز والمصطلحات الإنجليزيّة لكلّ مفهوم، والمقارنة بين مواسم العمل .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يعرّف المفاهيم المتعلقة بالحجز .		
٢	يتفهم حالات مواسم العمل وقارن بينها .		
٣	يعرّف المصطلحات باللغة الإنجليزيّة .		
٤	يصغي جيّدًا في أثناء الدرس .		
٥	يشارك في النقاش بفاعلية .		
٦	ييدي تعاونًا مع زملائه في أثناء الدرس .		

ملحق (١ - ٢٠)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .

الموضوع: أنظمة الحجز في الفنادق .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أنظمة الحجز في الفنادق اليدوية والإلكترونية، وآلية العمل حسب هذه الأنظمة .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يبيّن أنظمة الحجز في الفنادق .		
٢	يتفهّم آلية عمل نظام وطني .		
٣	يميّز بين أنظمة الحجز العالمية .		
٤	يقارن بين أنظمة الحجز اليدوية والإلكترونية .		
٥	عمل بروح الفريق وتعاون مع زملائه .		
٦	يصغي جيّدًا في أثناء الدرس .		

ملحق (١ - ٢١)

الوحدة الأولى : حجز الغرف .

الموضوع: إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا) .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلّم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تطبيق إجراءات الحجز الفردي الإلكتروني حسب نظام (أوبرا) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يتعرّف محتويات نوافذ عملية الحجز الفردي .				
٢	يتفهّم المصطلحات الواردة في عملية الحجز الفردي .				
٣	يطبّق إجراءات الحجز الفردي بشكل متسلسل .				
٤	يراعي دقة الإنجاز في أثناء تطبيق الإجراءات .				
٥	يراعي الوقت في أثناء تطبيق الإجراءات .				
٦	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				

ملحق (٢ - ١)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: أهمية قسم الاستقبال وموقعه .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أهمية قسم الاستقبال، وموقعه، وأشكاله، وتحديد أثره في زيادة إيرادات الفندق .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف أهمية قسم الاستقبال .		
٢	يحدّد تبعيّة قسم الاستقبال .		
٣	يوضّح موقع قسم الاستقبال .		
٤	يتعرّف أشكال مكاتب الاستقبال المستخدمة في الفنادق .		
٥	يحدّد إيجابيات وسلبيات أشكال مكاتب الاستقبال في الفنادق .		
٦	يشارك بفاعلية في أثناء شرح الدرس .		

ملحق (٢ - ٢)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم الصفات المعرفيّة والشخصيّة لموظّفي قسم الاستقبال، وكيفية اختيار الضيوف للفنادق التي سيقومون فيها، وتحديد إجراءات مرحلة ما قبل الوصول .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر صفات العاملين في قسم الاستقبال .		
٢	يتميّز بين الصفات المعرفيّة والشخصيّة لموظّفي قسم الاستقبال .		
٣	يحدّد وظائف العاملين في قسم الاستقبال .		
٤	يتفهّم أسباب اختيار الضيوف للفندق الذي سيقومون فيه .		
٥	يوضّح أعمال موظّفي قسم الاستقبال من خلال مراحل دورة الضيف (مرحلة ما قبل الوصول) .		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ٣)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .
الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء نموذج بطاقة التسجيل .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	يحضر نماذج من بطاقات التسجيل تفيد في تنفيذ التمرين.				
٣	يملأ بطاقة التسجيل بالمعلومات الشخصية للضيف.				
٤	يحدد رقم الغرفة، وسعرها، ونوع الإقامة، وتاريخ القدوم والمغادرة على البطاقة.				
٥	يراعي ذكر أية ملحوظات على بطاقة التسجيل.				
٦	يتأكد من توقيع الضيف على البطاقة، وتوقيع الموظف عليها.				
٧	يستخدم برنامجًا إلكترونيًا لتصميم نموذج مقترح لبطاقة التسجيل.				
٨	يراعي الدقة في الإنجاز.				
٩	يراعي الوقت في تنفيذ التمرين.				
١٠	يطبع نسخًا من بطاقة التسجيل، ويعرضها على زملائه في الصف.				

ملحق (٢ - ٤)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم إجراءات مرحلة الوصول، وأهميّة شريحة الوصول، وخطوات استقبال الأفراد .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحدّد أعمال موظفي قسم الاستقبال من خلال مراحل دورة الضيف (مرحلة الوصول) .		
٢	يتعرّف المعلومات التي يجب ذكرها على شريحة الوصول .		
٣	يتفهّم أهميّة استخدام شريحة الوصول كأداة اتصال بين أقسام الفندق المختلفة .		
٤	يحدّد الأقسام التي يتم إرسال نسخ من شريحة الوصول إليها .		
٥	يوضّح خطوات استقبال الأفراد في الفنادق .		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ٥)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .
 الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
 أداة التقويم: سلم التقدير .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء شريحة الوصول .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	يحضر نماذج بطاقات التسجيل وشرائح الوصول.				
٣	يحدد رقم غرفة الضيف، ويسجل اسمه بشكل دقيق حسب اسم العائلة.				
٤	يسجل عدد الأشخاص وسعر الغرفة.				
٥	يسجل تاريخ القدوم والمغادرة.				
٦	يدون جنسية الضيف، ويحدد طريقة الدفع.				
٧	يراعي الدقة في الإنجاز.				
٨	يراعي الوقت في إعداد التمرين.				
٩	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٢ - ٦)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم سجل القادمين والمغادرين، وخطوات استقبال المجموعات في الفنادق .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف محتويات سجل القادمين والمغادرين .		
٢	يتفهم الاختلاف في بيانات صفحة القادمين و صفحة المغادرين .		
٣	يحدّد الغاية من استخدام سجل القادمين والمغادرين في الفنادق .		
٤	يتفهم خطوات استقبال المجموعات في الفنادق .		
٥	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ٧)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .
الموضوع : صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم : سلم التقدير .
الموقف التقويمي : تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء سجل القادمين والمغادرين .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	يحضر نماذج بطاقات التسجيل لتسجيل بيانات الضيوف من واقعها.				
٣	يسجل اليوم والتاريخ على صفحات السجل.				
٤	يحدد رقم غرفة الضيف، ويسجل اسمه بشكل دقيق حسب اسم العائلة.				
٥	يسجل عدد الأشخاص وسعر الغرفة.				
٦	يدون جنسية الضيف ونوع الإقامة.				
٧	يحدد طريقة الدفع في صفحة المغادرين فقط.				
٨	يسجل اسم الموظف الذي قام بالعملية.				
٩	يراعي الدقة في الإنجاز.				
١٠	يراعي الوقت في إعداد التمرين.				
١١	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٢ - ٨)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أنواع لوحات الغرف، وأنظمة المفاتيح، وأنواعها، وبطاقة الضيف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف أنواع لوحات الغرف .		
٢	يتفهم آلية عمل كلّ نوع من أنواع لوحات الغرف .		
٣	يحدّد أنظمة المفاتيح المستخدمة في الفنادق .		
٤	يقارن بين أنظمة المفاتيح اليدوية والإلكترونية المستخدمة في الفنادق .		
٥	يحدّد أنواع المفاتيح المستخدمة في الفنادق .		
٦	يتفهم الغاية من استخدام كلّ نوع من المفاتيح .		
٧	يبين الغاية من استخدام بطاقة الضيف في الفنادق .		
٨	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة .		

ملحق (٢ - ٩)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أعمال موظفي قسم الاستقبال من خلال مراحل دورة الضيف (مرحلة الإشغال (الإقامة))، وتحديد حالات الغرف، وبيان أهمية قائمة الضيوف المقيمين .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرف أعمال موظفي قسم الاستقبال من خلال مراحل دورة الضيف (مرحلة الإشغال).		
٢	يحدد حالات الغرف.		
٣	يتفهم المصطلحات والرموز والاختصارات.		
٤	يوضح أهمية قائمة الضيوف المقيمين.		
٥	يصغي باهتمام في أثناء شرح الدرس.		
٦	ييدي تفاعلاً وتعاوناً في أثناء الشرح والمناقشة.		

ملحق (٢ - ١٠)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .
الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء قائمة الضيوف المقيمين .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضر نماذج بطاقات التسجيل وقائمة الضيوف المقيمين .				
٣	يدون يوم إعداد قائمة المقيمين، وتاريخه، وساعته .				
٤	يسجل رقم الغرفة، واسم الضيف، وجنسيته .				
٥	يحدد عدد الأشخاص في كل غرفة، ونوع الإقامة .				
٦	يسجل تاريخ القدوم والمغادرة، وأية ملحوظات - إن وجدت .				
٧	يجمع عدد الغرف المشغولة وعدد الضيوف عمودياً .				
٨	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٩	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
١٠	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (٢ - ١١)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال.
الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال.
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	يحضر نماذج بطاقات التسجيل ، وشريحة الوصول، وقائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم.				
٣	يدون يوم إعداد قائمة الضيوف المتوقع مغادرتهم وتاريخه.				
٤	يسجل رقم الغرفة، واسم الضيف، وجنسيته.				
٥	يحدد عدد الأشخاص في كل غرفة ونوع الإقامة.				
٦	يسجل أية ملحوظات -إن وجدت.				
٧	يراعي الدقة في الإنجاز.				
٨	يراعي الوقت في إعداد التمرين.				
٩	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٢ - ١٢)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع : صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم : سلم التقدير .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء تقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضّر نماذج تقرير مدبّرة الفندق (حالات الغرف)، وتقرير الاختلاف (التناقض) في حالات الغرف، ولوحة غرف يدوية أو إلكترونية - إن وجدت .				
٣	يدوّن يوم إعداد تقرير الاختلاف (التناقض) وتاريخه في حالات الغرف .				
٤	يسجّل رقم الغرفة ونوعها .				
٥	يحدّد حالة الغرفة حسب تقرير مدبّرة الفندق ولوحة الغرف .				
٦	يسجّل حالة الغرفة الحقيقية بعد التأكد منها .				
٧	يدوّن اسمي موظف الاستقبال وموظف التدبير الفندقي .				
٨	يسجّل السبب الحقيقي الذي أدى إلى وجود الاختلاف .				
٩	يتأكد من توقيع المديرين المعنيين على التقرير .				
١٠	يراعي الدقة في الإنجاز .				
١١	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
١٢	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				

ملحق (٢ - ١٣)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أسلوب نقطة الخدمة الواحدة، وتحديد إجراءات مرحلة المغادرة، وأهميّة بطاقة الضيوف الدائمين .

الرقم	مؤشّرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف أسلوب نقطة الخدمة الواحدة.		
٢	يقوم بأعمال مرحلة المغادرة.		
٣	يتعرّف محتويات بطاقة الضيوف الدائمين.		
٤	يتفهّم أهميّة بطاقة الضيوف الدائمين.		
٥	يحدّد أهمّ أسس الضيوف الدائمين في الفنادق.		
٦	يصغي باهتمام في أثناء شرح الدرس.		
٧	ييدي تعاوناً مع باقي زملاء في الصف.		

ملحق (٢ - ١٤)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال.
الموضوع: صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال.
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء بطاقة الضيوف الدائمين.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٢	يحضر نماذج بطاقات التسجيل، و بطاقات الضيوف الدائمين.				
٣	يرتب بطاقات الضيوف الدائمين أبجدياً.				
٤	يسجل اسم الضيف، وأية طلبات أو رغبات خاصة بالضيف.				
٥	يسجل رقم غرفة الضيف حسب آخر إقامة.				
٦	يحدد تاريخ القدوم والمغادرة على البطاقة.				
٧	يسجل عدد الأشخاص والسعر حسب آخر إقامة.				
٨	يسجل أية ملحوظات - إن وجدت.				
٩	يراعي الدقة في الإنجاز.				
١٠	يراعي الوقت في إعداد التمرين.				
١١	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه.				

ملحق (٢ - ١٥)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع : صفات العاملين ووظائفهم في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : قائمة الرصد .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطلبة بتعريفهم علاقة قسم الاستقبال بأقسام الدوائر الأمامية وأقسام الفندق الأخرى .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف وسائل التواصل بين قسم الاستقبال وأقسام الدوائر الأمامية .		
٢	يتفهم طبيعة المعلومات التي تحتاجها الإدارة من قسم الاستقبال وأهميتها .		
٣	يوضح العلاقة الوطيدة بين قسم الاستقبال وقسم التدبير الفندقي .		
٤	يتفهم العلاقة الاعتمادية و / أو التبادلية بين قسم الاستقبال وباقي أقسام الفندق .		
٥	يصغي باهتمام إلى الدرس .		
٦	يحترم آراء زملائه الآخرين .		
٧	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .		

ملحق (٢ - ١٦)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال.

الموضوع: السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال، مثل: نموذج تغيير الغرف، وسعرها، وتحديد الأسباب التي تؤدي إلى ذلك.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال.		
٢	يتعرّف محتويات نموذج تغيير الغرف وسعرها.		
٣	يوضح أسباب تغيير الغرف وسعرها.		
٤	يحدّد الأقسام التي يرسل إليها نموذج تغيير الغرف وسعرها.		
٥	يتفهم إجراءات تغيير الغرفة وسعرها.		
٦	يصغي باهتمام في أثناء شرح الدرس.		
٧	ييدي تعاوناً مع باقي زملاء في الصف.		

ملحق (٢ - ١٧)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء نموذج تغيير الغرف وسعرها .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضر نموذج تغيير الغرف وسعرها .				
٣	يدون تاريخ إعداد النموذج وساعته .				
٤	يسجل اسم الضيف .				
٥	يسجل التعديل الذي تم على رقم الغرفة .				
٦	يسجل التعديل الذي تم على سعر الغرفة .				
٧	يسجل التعديل الذي تم على عدد الأشخاص .				
٨	يحدد سبب التعديل .				
٩	يدون اسم الموظف الذي قام بعملية التعديل .				
١٠	يراعي الدقة في الإنجاز .				
١١	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
١٢	ييدي استعدادًا للتعاون مع زملائه .				

ملحق (٢ - ١٨)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال.

الموضوع: السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال، مثل: كشف الشرطة اليومي، ودفتر الملاحظات اليومية في قسم الاستقبال.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال.		
٢	يتعرّف محتويات كشف أسماء الضيوف المقيمين (كشف الشرطة اليومي).		
٣	يحدّد أسباب إعداد كشف الشرطة اليومي.		
٤	يحدّد الجهات المعنية بكشف الشرطة اليومي.		
٥	يتفهّم أهميّة استخدام دفتر الملاحظات اليومية.		
٦	يصغي باهتمام في أثناء شرح الدرس.		
٧	ييدي تعاوناً مع باقي زملاء في الصف.		

ملحق (٢ - ١٩)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .
الموضوع: السجلات والنماذج الأخرى المستخدمة في قسم الاستقبال .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم التقدير .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ خطوات تمرين ملء كشف الشرطة اليومي .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين .				
٢	يحضر كشف الشرطة اليومي .				
٣	يحضر بطاقات تسجيل الضيوف .				
٤	يدون يوم كتابة الكشف وتاريخها .				
٥	يدون بيانات الضيوف من واقع بطاقات التسجيل .				
٦	يراعي الدقة في الإنجاز .				
٧	يراعي الوقت في إعداد التمرين .				
٨	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه .				

ملحق (٢ - ٢٠)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال.

الموضوع: أنواع الضيوف.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم أنواع الضيوف حسب معايير تصنيفهم في الفنادق، وتصنيف الضيوف النباتيين، وتحديد الخدمات والتسهيلات التي تقدمها الفنادق لذوي الحاجات الخاصة، وكيفية التعامل معهم.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف أنواع الضيوف في الفنادق.		
٢	يميّز الخدمات المقدمة للضيوف في الفنادق حسب شرائحهم.		
٣	يقارن بين أنواع الضيوف حسب شرائحهم من حيث الخدمات المقدمة لهم.		
٤	يصنّف الضيوف النباتيين.		
٥	يحدّد التسهيلات المقدمة للضيوف ذوي الحاجات الخاصة.		
٦	يتفهّم كيفية التعامل مع الضيوف ذوي الحاجات الخاصة.		
٧	يصغي باهتمام في أثناء شرح الدرس.		
٨	ييدي تعاوناً مع باقي زملاء في الصف.		

ملحق (٢ - ٢١)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال .

الموضوع: حقوق الضيوف والتزاماتهم.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم حقوق الضيوف من ناحية الأمن والسلامة، والمحافظة على الممتلكات الشخصية، والتزامات الضيوف والفندق تجاه بعضهم البعض.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف حقوق الضيف القانونيّة.		
٢	يتفهّم إجراءات الأمن داخل الفندق.		
٣	يتفهّم قواعد السلامة العامة داخل الفندق.		
٤	يطبّق إجراءات المحافظة على ممتلكات الضيوف الشخصية.		
٥	يلتزم بالتزامات كلّ من الضيف والفندق .		
٦	يصغي باهتمام في أثناء شرح الدرس.		
٧	ييدي تعاوناً مع باقي زملاء في الصف.		

ملحق (٢ - ٢٢)

الوحدة الثانية : قسم الاستقبال.
 الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية.
 استراتيجية التقويم : الملاحظة.
 أداة التقويم: قائمة الرصد.
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة بتعريفهم بعض الحالات الاستثنائية وإجراءات التعامل معها.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتعرّف الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية.		
٢	يقترح حلولاً لحالة وفاة داخل الفندق.		
٣	يقترح حلولاً لحالة وصول ضيف بحجز مضمون مع عدم توافر غرفة شاغرة له.		
٤	يقترح حلولاً لحالة إزعاج يتسبب فيها أحد الضيوف داخل الفندق.		
٥	يقترح حلولاً لحالة مرض معد داخل الفندق.		
٦	يصغي باهتمام في أثناء شرح الدرس.		
٧	ييدي تعاوناً مع باقي الزملاء في الصف.		

ملحق (٢ - ٢٣)

الوحدة الأولى : قسم الاستقبال .

الموضوع: إجراءات تسكين ضيف من غير حجز مسبق حسب نظام (أوبرا).

استراتيجية التقييم : التقييم المعتمد على الأداء .

أداة التقييم: سلم التقدير .

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تطبيق إجراءات تسكين الضيوف القادمين من غير حجز مسبق حسب نظام (أوبرا).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
١	يتعرف محتويات نوافذ عملية تسكين الضيوف القادمين من غير حجز مسبق.				
٢	يوضح المصطلحات الواردة في نوافذ عملية تسكين الضيوف القادمين من غير حجز مسبق.				
٣	يطبق إجراءات التسكين بشكل متسلسل.				
٤	يراعي دقة الإنجاز في أثناء تطبيق الإجراءات.				
٥	يراعي الوقت في أثناء تطبيق الإجراءات.				
٦	ييدي استعداداً للتعاون مع زملائه.				

ملحق

٣

أوراق العمل
المستوى الأول

ورقة عمل (١ - ١)

- ١- من أهم الأسباب التي أدت إلى توقّف الخان الإنجليزي عن مجارة تطوّر الخانات الأمريكية في القرن التاسع عشر، ما يأتي:
- أ - لم تكن الخانات الإنجليزية تسمح بدخول الخان إلا للطبقة البرجوازية فقط بعكس الخانات الأمريكية التي كانت تسمح للجميع بدخولها طالما أنه يستطيع دفع تكلفة الخدمات المقدّمة له.
- ب - لم يتمّ الاستثمار في الخانات الإنجليزية بشكل ضخم كما تمّ في الخانات الأمريكية.
- ج - لم تستخدم الخانات الإنجليزية الدعاية والإعلان بشكل مجدّ كما فعلت الخانات الأمريكية.
- د - لم تستخدم الخانات الإنجليزية التكنولوجيا المتطوّرة كما فعلت الخانات الأمريكية.
- ٢- اختر الإجابة الأكثر صحّة :
- أ - أي القرون الآتية شهدت فترة التغيّر الهائل في صناعة الضيافة وظهور السلاسل الفندقية والتجارية:
- ١ . القرن السابع عشر.
- ٢ . القرن الثامن عشر.
- ٣ . القرن العشرون.
- ٤ . القرن الحادي والعشرون.
- ب - تسخّر إدارات الفنادق طاقاتها وإمكاناتها كلّها من أجل:
- ١ . الحد من ارتفاع نسبة البطالة.
- ٢ . تطوير هندسة البناء وفن العمارة.
- ٣ . تلبية حاجات الضيوف ورغباتهم، وتحقيق الربح، وترسيخ المكانة الاجتماعية للمؤسسة الفندقية.
- ٤ . دعم الاقتصاد الوطني.
- ٣- عرّف المنتجعات
- نوع من أنواع الفنادق يتوافر عادة خارج المدن، وفي المناطق الجبلية، والجزر، وبالقرب من الشواطئ والبحيرات، وتعدّ من أماكن النفاهة والاستجمام.

ورقة عمل (١ - ٢)

أمامك مجموعة من الخدمات الأساسية والتسهيلات الأخرى التي تسهم في ازدهار صناعة الضيافة، صنّف كلّ نوع منها في الجدول المرفق:

الخدمات البنكية، خدمات الإيواء، خدمات الطعام والشراب، خدمات الاستجمام، خدمات الرعاية الصحيّة، النقل، مكاتب السياحة والسفر، الموارد البشريّة، خدمات شركات التأمين، القوانين والتشريعات، خدمات الاتصالات، ثقافة المجتمع، خدمات الأمن السياحي، خدمات الإرشاد السياحي.

التسهيلات الأخرى	الخدمات الأساسيّة
الخدمات البنكيّة	خدمات الإيواء
خدمات الرعاية الصحيّة	خدمات الطعام والشراب
خدمات شركات التأمين	خدمات الاستجمام
خدمات الاتصالات	النقل
مكاتب السياحة والسفر	الموارد البشريّة
خدمات الإرشاد السياحي	القوانين والتشريعات
خدمات الأمن السياحي	ثقافة المجتمع

ورقة عمل (٢ - ١)

أمامك مجموعتان من الصناديق؛ المجموعة الأولى تحتوي على إدارات رئيسة في الفندق، والثانية تحتوي على أقسام فرعية تابعة للإدارات الرئيسية.

المطلوب: توصيل الأقسام الفرعية في المجموعة الثانية بالإدارات الرئيسية التي تتبعها في المجموعة الأولى.

الأقسام الفرعية	الإدارات الرئيسية
قسم المشتريات	الدوائر الأمامية
قسم الإعلان والعلاقات العامة	دائرة الطعام والشراب
قسم خدمة الغرف	دائرة التسويق والمبيعات
الحجز	دائرة المحاسبة
قسم خدمة الحفلات	
علاقات الضيوف	
قسم اللوازم والمستودعات	
قسم المبيعات	

ورقة عمل (٢ - ٢)

أمامك مجموعتان من الصناديق؛ المجموعة الأولى تحتوي على مفاهيم سمات الخدمة الفندقية، والثانية تحتوي على ما تعنيه هذه المفاهيم.

المطلوب: توصيل المعاني في المجموعة الثانية بالمفاهيم الرئيسة لها في المجموعة الأولى.

المعنى	سمات الخدمة الفندقية
تلف الخدمة إذا لم تستهلك في مكانها أو وقتها	اللاملموسية
تنوع الخدمة وتغيير مستوى تقديمها من وقت لآخر، وتقديم خدمات حسب الطلب	التلازمية
اختلاف الخدمات من حيث النوع، والجودة، والشكل، وحتى المذاق من فندق إلى آخر، أو ضمن القسم الواحد	الفنائية
ليس لها وجود مادي	التغاير
درجة الترابط بين الخدمة ومن يقدمها أو ينتجها	عدم الثبات

ورقة عمل (٣ - ١)

صل كل أداة من أدوات الاتصال في المجموعة الثانية بما يناسبها من شكل الاتصال في المجموعة الأولى.

أدوات الاتصال	أشكال الاتصال
لوحات الإعلانات	
المكالمات الهاتفية	
التقارير بمختلف أنواعها	الاتصال الشفوي
الخطب والإعلانات الشفوية	
النشرات المكتوبة	
الاتصال الشخصي (وجهًا لوجه)	الاتصال الكتابي
الرسائل المكتوبة	
الاجتماعات واللقاءات	

ورقة عمل (٣ - ٢)

صل كل نوع من أنواع المكالمات في المجموعة الأولى بما يناسبها من الخصائص في المجموعة الثانية.

خصائص المكالمة	نوع المكالمة
تتم بين مدينتين داخل الدولة نفسها	المكالمة المحليّة
تتم بين دولتين	المكالمة الوطنيّة
يتم إضافة تكلفة المكالمة على حساب المستقبل	المكالمة الدوليّة
تتشرط وجود الشخص المطلوب لإجراء المكالمة	مكالمة على حساب المستقبل
تتم بين منطقتين في المدينة نفسها	مكالمة من شخص لآخر

ورقة عمل (٣ - ٣)

أمامك مجموعة من الشكاوى، ضع كل شكوى تحت ما يناسبها من تصنيف.

أعطال في الإضاءة، عدم إيقاظ الضيف في الوقت المحدد مسبقاً، أعطال في مكيف الهواء، عدم تنظيف الغرفة وترتيبها، توجيه الموظف النقد للفندق في حوار مع الضيف، أعطال في مفاتيح الغرف، الافتقار لوسائل النقل العام، أعطال في ماكينة الثلج، التصنّت على المحادثة بين الضيوف، التأخر في إيصال الحقائب، عدم توافر مسبح في الفندق، التأخير في تقديم خدمة الطعام والشراب للضيف، حالة الطقس.

شكاوى غير عادية	شكاوى تتعلق بالخدمة	شكاوى اتجائية	شكاوى فنية
-----------------	------------------------	---------------	------------

- ١ -
- ٢ -
- ٣ -
- ٤ -
- ٥ -

ملحق

٣

أوراق العمل
المستوى الثاني

ورقة عمل (١ - ١)

أمامك مجموعة من الصفات المعرفية والشخصية لموظف قسم الحجز، صنّف كلّ منها في الجدول أدناه:

الإلمام بالمعلومات المتعلقة بالفندق كافة، امتلاك الشخصية اللطيفة والابتسام الدائمة، حبّ الناس والرغبة في خدمتهم، معرفة لغات أجنبية، القدرة على التعامل مع أنظمة الحجز المستخدمة في الفندق، السيطرة على النفس وضبط الأعصاب في المواقف الحرجة، امتلاك المهارات الفنية العالية في مجال التواصل مع الآخرين، المعرفة الكاملة بتفاصيل البرامج الترويجية، امتلاك القدرة على إقناع الضيوف وتسويق الفندق بأسلوب راقٍ، التمتع بالذكاء والمرونة والحيوية، سعة الاطلاع بجوانب الثقافة العامة.

الصفات الشخصية	الصفات المعرفية

ورقة عمل (١ - ٢)

صل كل نوع من أنواع الحجوزات المضمونة بشكل الحجوزات المناسب مما يأتي:

الحجز المدفوع مسبقاً

حجوزات باستخدام بطاقة الائتمان

السياحية (الجولات)

حجوزات الدفع الجزئي (العربون)

الاجتماعات والمؤتمرات

حجوزات وكلاء السياحة
(القوائم السياحية)

حجوزات الشركات

حجز مجموعة من الغرف مدة زمنية
محددة

أنواع الحجوزات المضمونة

أشكال الحجوزات الجماعية

ورقة عمل (١ - ٣)

- ١- يمكن تصنيف أنواع الغرف في الفنادق حسب :
- أ - عدد الأشخاص في الغرفة. ب- مواصفات الغرفة. ج- أنواع الأسرة في الفنادق.
- ٢- اذكر أنواع أسعار الغرف المستخدمة في الفنادق.
- أ - الأسعار المعلنة. ب- أسعار المجموعات السياحية. ج- سعر الشركات.
- د - سعر الدبلوماسيين. هـ- الأسعار الحكومية. و - الأسعار الموحدة (الثابتة).
- ز - سعر طواقم الطيران. ح - الأسعار العائلية.
- ٣- اكتب أنواع الغرف باللغة الإنجليزية والاختصار الذي يرمز لكل نوع منها.

الاختصار	المعنى باللغة الإنجليزية	نوع الغرفة
SGL	Single Room	الغرفة المفردة
DBL	Double Room	الغرفة المزدوجة
TRPL	Triple Room	الغرفة الثلاثية
QAD	Quad Room	الغرفة الرباعية
QINT	Quint Room	الغرفة الخماسية
R.Suite	Royal Suite	جناح ملكي
P.Suite	Presidential Suite	جناح رئاسي
Ex.Suite	Executive Suite	جناح صغير
Ju.Suite	Junior Suite	

ورقة عمل (١ - ٤)

صل كل مفهوم من المفاهيم الآتية المتعلقة بالحجز الوارد في المجموعة الأولى، بمعناه باللغة الإنجليزية الوارد في المجموعة الثانية.

المجموعة الثانية المعنى باللغة الإنجليزية	المجموعة الأولى المفهوم
Overbooking	الحجز المؤكّد
Shoulder Season/Moderate Period	رسالة تأكيد الحجز
Wating List	رقم تأكيد الحجز
Confirmation Number	الحجز الفائض
Low Season/Off-Season/Valley Period	موسم الذروة (العالي)
No-Show	الموسم المعتدل
Closed Dates	موسم الكساد (الضعيف)
Confirmation Letter	قائمة الانتظار
Confirmed Reservation	حجز لم يصل صاحبه
High Season/In-Season/Peak Period	التواريخ المغلقة
Day-Use	الدفع المسبق
Deposit /Advnce Payment	الإشغال اليومي



ورقة عمل (٢ - ١)

أمامك مجموعة من الصفات المعرفية والشخصية لموظف قسم الاستقبال، صنّف كلاً منها في الجدول أدناه:

المؤهل العلمي الأكاديمي والمهني، اللباقة في الحديث، الرغبة في مساعدة الضيوف وخدمتهم، المعرفة بعادات الشعوب الأخرى وتقاليدها، الصدق والأمانة والثقة بالنفس، القدرة على استخدام الأنظمة التكنولوجية، الاهتمام بالنظافة والصحة الشخصية، المعرفة التامة باستخدام النماذج والسجلات، بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة، معرفة أسعار الغرف حسب المواسم السياحية.

الصفات الشخصية	الصفات المعرفية

ورقة عمل (٢ - ٢)

أمامك مجموعتان من الصناديق؛ المجموعة الأولى تحتوي على أنواع المفاتيح المستخدمة في الفنادق، والثانية تحتوي على الأبواب التي يمكن فتحها باستخدام هذه المفاتيح.

المطلوب: توصيل نوع المفتاح في المجموعة الأولى بنوع الأبواب التي يفتحها في المجموعة الثانية.

أنواع المفاتيح	الأبواب التي يفتحها
مفتاح الطوارئ	أبواب غرف الضيوف في عدّة طوابق
المفتاح الرئيس (العام)	باب غرفة الضيف فقط
مفتاح رئيس (فرعي)	أبواب الفندق جميعها حتى الأبواب المغلقة من الداخل
مفتاح طابق	أبواب غرف الضيوف جميعها وأبواب المستودعات
مفتاح الضيف	مجموعة أبواب في أحد الطوابق

ورقة عمل (٢ - ٣)

١- اذكر معايير تصنيف الضيوف حسب الشريحة المستهدفة.

- أ - رجال وسيدات الأعمال ب- المجموعات السياحيّة
د - ضيوف الاستجمام والمغامرة هـ- العائلات
ز - متوسّطو العمر ح- الشباب (صغار السن)
ي - الفرق الرياضيّة ك- طواقم الطائرات ومسافرو الترانزيت
م - سائقو الشاحنات ن - الضيوف النباتيون
س- الضيوف ذوو الحاجات الخاصة ج- المؤسسات المهنيّة والتجاريّة والعلميّة
و - كبار السن
ط - الأزواج الجدد (العرسان)
ل - موظّفو الحكومة والعسكريون

٢- صل بين تصنيفات الضيوف حسب الشرائح الأخرى.

شريحة الضيف	صنف الضيف
المقدرة المالية	ذكر، أنثى
الهدف من الزيارة	كبار، شباب ، أطفال
نوع الجنس	الهادئ، كثير الشكوى، الثرثار
العمر	الأثرياء ، متوسّطو الثراء، العاديّون
الصفات السلوكيّة	العمل ، الاستجمام

ورقة عمل (٢ - ٤)

أمامك مجموعة من إجراءات الأمن وإجراءات السلامة التي على الفندق الالتزام بها تجاه ضيوفه، صنّف كلاً منها في الجدول أدناه:

المحافظة على سرية رقم غرفة الضيف وبياناته الشخصية، توفير بيئة صحية ملائمة في الغرف والممرات والحمامات، توفير مستوى عالٍ من النظافة، مراقبة محيط الفندق ومرافقه العامة، المحافظة على أنظمة أقفال الأبواب والنوافذ سليمة، إزالة الثلج المتراكم خلال فصل الشتاء عن الممرات أو الساحات، ضمان سلامة الأغذية والمشروبات المقدّمة للضيوف، رفض استقبال الضيوف إذا تأكد لإدارة الفندق بأنهم سيتسببون في أخطار على ممتلكات الفندق وضيوفه، إعلام الضيوف عن أية أخطار محتملة قد يتعرضون لها، تجهيز الفندق بمتطلبات الحماية من الحريق.

إجراءات الأمن	إجراءات السلامة

بِحَمْدِ اللَّهِ

تَمَّ