

الخطة الجديدة | 2018

# التدبير الفندقية

الفصل الثاني / للفرع الفندقية

للفئة الثانية عشر

المستوى الرابع



إعداد المعلم  
محمد الحجاوي

0787708286/0795122367



## تلخيص الوحدة الاولى م4 تدبير فندقى المخازن والعمل الفندقى ( من ص 9 ل ص 43 )

س1 : ما المقصود بكل مما يلي :

- (أ) ادارة المخازن : هي الادارة التي تتولى توفير الاصناف والاحتفاظ بها سليمة لحين طلبها
- (ب) التخزين لغة : يعرف بالوسيلة المناسبة للمحافظة على الاصناف جميعها
- (ج) توصيف المواد : هو سرد تفصيلي لكل مادة ووصف جودتها واستعمالها
- (د) تبويب المواد : يعني فرز المواد ووضعها في مجموعات رئيسية ثم تقسيم كل مجموعة الى مجموعات فرعية
- (هـ) ترميز المواد : وهو استخدام حروف او ارقام او اشارات للدلالة على المواد المخزنة

س2 : ما الغرض من عملية التخزين ؟ يتمثل في الاحتفاظ بالاشياء لحين الحاجة اليها

س3 : يقوم الغرض من التخزين على ثلاث اساس رئيسية اذكرها ؟

- 1- التخطيط وتنظيم المواد المخزنة
- 2- وضع نظام تصنيف وتبويب وتحديد اماكن تخزين مناسبة
- 3- السيطرة على المخزون والتحكم فيه

س4 : تسعى ادارة المخازن بالفنادق الى تحقيق هدفين رئيسيين اذكرهما ؟

- 1- ضمان تدفق المواد
- 2- الاستفادة من فروق الاسعار

س5 : اذكر اهم وابرز المهام الموكلة لادارة المخازن مع شرح مختصر لكل منها ؟

- 1- توفير النفقات : ويتم ذلك بالاحتفاظ بأقل قدر من المواد بالمخازن وعدم تلفها وضمان تدفق المخزون والحفاظ عليه من التلف والفقْدان
  - 2- استلام المواد : اي استلام جميع مواد وادوات التنظيف والاجهزة والاثاث وذلك ضمن نموذج خاص يسمى ( نموذج استلام المواد )
  - 3- الفحص والتفتيش : تتعلق بضمان جودة المواد والتزام المورد ومطابقة المواد للمواصفات
  - 4- توصيف المخزون وتنويعه : وذلك عن طريق ادخال اسماء المواد لجهاز الحاسوب وتصنيفها ضمن مجموعات رئيسية وفرعية وتحديد موقعها
  - 5- تسجيل المواد : اي اضافة جميع تفاصيل المواد الى جهاز الحاسوب
  - 6- صرف المخزون : وذلك عند تلقي ادارة المخازن طلبيات الصرف من الاقسام المختلفة تفيد بحاجتها لتلك المواد
  - 7- مسك السجلات : اي معرفة المواد واعدادها وكمياتها الموجودة والمصرفوفة بالرجوع الى السجلات والمستندات والملفات الخاصة فيها مما يسهل عمل ادارة المخازن
  - 8- المحافظة على المخزون : وذلك باتباع اولويات السلامة ومتابعة المخزون والمحافظة عليه من التلف والسرقة والضياع
  - 9- مراقبة المخزون : وتقسيم الى قسمين : (أ) مراقبة بطاقة المخزون في جهاز الحاسوب (ب) مطابقة واقعية فعلية للمواد ومقارنتها بما هو موجود في جهاز الحاسوب
  - 10- جرد المواد : وهي مقارنة الارصدة الفعلية بالارصدة الدفترية للمواد ومن فوائد جرد المخزون :  
(أ) معرفة الكميات المتوافرة في المخازن (ب) الحرص على توفيرها باستمرار
- اذكر اهم خطوات عملية جرد المواد وفق سياسة الجرد المتبعة بالفندق ؟ ( وزارى 2012/2013 ) دورة شتوية ؟
- 1- مقارنة الارصدة الدفترية بالارصدة الفعلية للمواد
  - 2- مقارنة الارصدة الدفترية والفعلية بالارصدة المثبتة على جهاز الحاسوب
  - 3- تطبيق الية الجرد الدوري وفق سياسة الجرد المحاسبي
  - 4- تطبيق الية الجرد اليومي والاسبوعي والشهري وفقا لسياسة القسم

س6 : اذكر اهم اجراءات استلام المواد ؟

- 1- وصول الفاتورة للفندق
- 2- ابلاغ لجنة الاستلام والفحص
- 3- التأكد من تثبيت امر الشراء
- 4- الفحص الظاهري للمواد
- 5- اختيار عينة الفحص
- 6- ابلاغ المخازن بموعد وصول الطلبية
- 7- اختيار جهة الفحص
- 8- فحص المواد
- 9- اعداد تقرير الفحص وعندها اما تكون مطابقة للشروط او غير مطابقة ويتم التصرف حسب السياسة المتبعة للفندق كما هو موضح في الشكل (1-2) صفحة 14

س7 : اذكر اهم المعلومات التي يحتوي عليها نموذج بطاقة المخزون ؟

- 1- اسم المادة
- 2- الموصفات
- 3- الحد الادنى
- 4- الحد الاعلى
- 5- الرمز
- 6- الوحدة
- 7- نقطة اعادة الطلب
- 10- رقم المستند
- 11- الوارد
- 12- المصروف
- 13- الرصيد
- 14- ملاحظات

س8 : اذكر اهم خطوات صرف المواد المخزونة ؟

- 1- اعداد القسم المعني طلبا مخصوصا بصرف المواد موضحا الكمية والصنف والموصفات
- 2- تقديم موظف القسم المعني الطلب الي مدير المخزن المسؤول عن الصنف المطلوب
- 3- اعداد امين المخزن والعاملين فيه كمية الاصناف المطلوبة بعد التأكد منتصحة التوقيع على الطلب ومراجعة الارصدة المثبتة على الجهاز
- 4- تسليم الكميات المطلوبة الي موظف القسم المعني وتوقيعه على طلب الاستلام
- 5- تثبيت عمليات الصرف في جهاز الحاسوب

س9 : اذكر اهم المعلومات التي يحتوي عليها نموذج صرف المواد المخزونة ؟

- 1- القسم
- 2- التاريخ
- 3- رقم الطلب
- 4- موجودات القسم
- 5- المجموع
- 6- ملاحظات
- 7- توقيع رئيس القسم
- 8- مسؤول المخزن
- 9- المادة
- 10- مستلم المواد
- 11- الكمية المطلوبة
- 12- الكمية المستلمة

س10 : اذكر اهم المعلومات التي تحتوي عليها قائمة جرد مخزن مواد التنظيف ؟

س11 : عدد اربعا من فوائد التخزين ؟

- 1- توفير المواد اللازمة في حال زيادة حجم العمل
- 2- توفير المواد والادوات في حال عدم توافرها في الاسواق
- 3- شراء كميات من المواد والادوات في حال توافرها بالاسواق باسعار رخيصة
- 4- التخزين الجيد للمواد حفاظا عليها من التلف والضياع والسرقة

س12 : اذكر اهم الخطوات الواجب مراعاتها عند ترتيب المواد والادوات في المخازن ؟

- 1- توفير مساحة كافية على الرفوف
- 2- فتح الصناديق الحافظة للمواد المراد تخزينها ثم تفريغها على سطح نظيف
- 3- حساب الكمية المستلمة والتأكد من عددها وصلحياتها
- 4- ترتيب المواد المستلمة ووضعها في نهاية الرف ( استخدام نظام FIFO )
- 5- تدوين معلومات الصنف في بطاقة المخزون

س13 : لتوصيف المواد فوائد عدة أذكرها ؟

- 1- تسهيل مهمة ادارة المشتريات في الحصول على المواد بسرعة بالسعر والنوع المطلوب
- 2- مساعدة ادارة المشتريات للمقارنة بين العطاءات المقدمة من الموردين
- 3- مساعدة الموردين بالتعرف على مدى التزامهم بالجودة المطلوبة

س14 : وضح او اذكر اهم طرق ( طرائق ) توصيف المواد ؟

- 1- التوصيف الشامل: ويعني وضع وصف كامل للمادة من حيث الشكل والمقاس والنوع
- 2- التوصيف بالعلامة التجارية : وهو تحديد علامة تجارية للمواد المراد شرائها
- 3- التوصيف عن طريق الاداء : اي قبول المادة بعد خضوعها لاختبار الاداة
- 4- التوصيف بالرتبة او الصنف : اي تحديد صنف المواد المراد شرائها
- 5- التوصيف بالعينات : اي قبول المادة عن طريق اختيار عينة لها بشرط مطابقتها للصفات

س15 : اذكر اهم فوائد التوبيب ؟

- 1- معرفة المواد القابلة للاشتعال لعزلها ووضعها في مكان خاص
- 2- معرفة حركة المواد الداخلة والخارجة للمخزن
- 3- تحديد مهام القائمين على عملية التخزين
- 4- تسهيل عملية الجرد وتنظيم الكشوف والحسابات
- 5- تسهيل عملية التنظيم الداخلي للمخازن

أ. محمد الحجاوي

س16 : وضح اهم طرق ( طرائق ) التبويب ؟ وما الهدف من كل طريقة ؟ وعلى ماذا يعتمد كل منها ؟

- 1- التبويب حسب الحجم : يعتمد على حجم المواد ويهدف الى توفير ظروف تخزينية مناسبة لكل مادة.
- 2- التبويب حسب الكتلة : يعتمد على كتلة المادة ويهدف لتوفير ظروف تخزينية مناسبة وارضية صلبة
- 3- التبويب حسب طبيعة المواد : يهدف الى توفير المكان الملائم والوسائل اللازمة للحفاظ عليها من التلف مثل المخازن المبردة

• يوجد العديد من طرائق التبويب وهي جميعها تهدف ل:

- 1- تنظيم المخزون
- 2- ترتيبه ليسهل تعرفه
- 3- تسجيل حركته
- 4- التحكم فيه

س17 : وضح او اذكر اهم فوائد الترميز للمواد ؟

- 1- سهولة معرفة المواد واماكن حفظها 2- المساعدة في تسعير المواد
- 2- سهولة مراقبة حركة المواد ومتابعتها
- 3- سهولة وصول المواد الى الاقسام الاخرى
- 4- سهولة عملية الجرد

س18 : اذكر اهم طرق ( طرائق ) ترميز المواد في المخازن ؟

- 1- النظام الهجائي البسيط : اي استخدام حرف هجائي واحد او اكثر يدل على المادة
- 2- النظام الرقمي البسيط : اي اعطاء رقم لكل مادة ( ترقيم المواد )
- 3- النظام المختلط البسيط : اي دمج الحروف والارقام بحيث تعطى الابواب الرئيسية حروفا والابواب الفرعية ارقاماً
- 4- نظام الالوان : اي اعطاء كل مادة لون مختلف لسهولة تمييزها.

س19 : ماهي ميزات الترميز للمواد ؟

- 1- سهل الاستخدام 2- اقل اعتماد على الذاكرة 3- سهولة حفظ المعلومات واسترجاعها 4- تقليل الجهد 5- دقه اكبر وقله اخطاء

• على ماذا يساعد نظام الترميز ؟

- 1- استخدام الاساليب الاليه في التسجيل 2- المراقبه الماليه 3- استخدام الحاسبات الالكترونيه

س20 : من هو مدير المخازن ؟ هو الشخص المسؤول عن الاشراف والادارة لمخازن الفندق والاشراف على العاملين

س21 : ماهي وظيفة الموظف المسؤول عن المخازن ؟ استلام المواد والادوات الخاصة بقسم التدبير من مخازن الفندق الرئيسية ثم يسلمها للعاملين في قسم التدبير الفندقى حسب الاصول .

س22 : ماهي الطريقة المناسبة لتلاشي التبذير والاسراف في استخدام مواد وادوات التنظيف من قبل العاملين في قسم التدبير الفندقى ؟ هي ان تصدر اوامر الصرف من قبل مدير القسم او نائبه وذلك لضبط سلوكيات الموظفين اثناء استعمالها ومنعا لاسرافها.

س23 : اذكر اهم الصفات الواجب توافرها بالموظف المسؤول عن ادارة المخازن ؟

- 1- الخبرة الكافية
- 2- المؤهل العلمي المناسب
- 3- الامانة والصدق في التعامل
- 4- معرفة شروط التخزين الصحيحة
- 5- اتقان عملية استلام المواد والتعامل مع نماذج الاستلام
- 6- اتقان عملية صرف المواد والتعامل مع نماذج الصرف
- 7- السرعة في استخراج المعلومات المتعلقة بالمادة باستخدام الحاسوب

س24 : وضح وظيفة عمال المخازن؟ يتمثل عملهم في نقل المواد جميعها وترتيبها في المخازن ويجب ان يتمتعوا بخبرة كافية في هذا المجال.

س25 : وضح او اذكر اهم الاسس والمعايير الواجب اتباعها عند تصميم المخازن في قسم التدبير الفندقى؟

- 1- اختيار مخازن ذات مساحة مناسبة 6- توفير ابواب امانة متقنة الصنع
- 2- توفير اضاءة جيدة 7- توفير تهوية جيدة ونظام تبريد
- 3- اختيار رفوف قوية وثابتة 8- توفير ممرات واسعة بين الرفوف
- 4- توفير ارضية مستوية سهلة التنظيف 9- توفير نظام تصريف ماني
- 5- توفير مصدر مياه 10- توفير بيئة عمل امانة للعاملين
- 11- توفير انظمه حمايه جيده للأبواب والنوافذ

س26 : ماذا تشمل عملية تجهيز المخازن ؟ تشمل الادوات والالات المستعملة لحفظ المواد والرفوف والقواعد والاعوية والغرف المبردة ووسائل السلامة

## أ. محمد الحجاوي

س27 : وضح او اذكر اهم المبادئ الواجب مراعاتها عند تجهيز المخازن ؟

- 1- توفير وسيلة لتخزين المواد 2- توفير مساحات كافية لسهولة الحركة
- 3 سهولة الوصول للاصناف والمواد
- 4 توفير وسائل السلامة العامة في غرف التخزين والملابس الخاصة بالعاملين
- 5 توفير معدات خاصة بغرف التخزين : عدد اهم تلك المعدات ؟ هاتف - ميزان - عربات نقل - اله حاسبه - اقلام - ادوات فتح علب

س28 : حدد اهم العوامل التي تزيد من فاعلية المخازن ؟

- 1- الممرات الواسعة تسهل الحركة
- 2- الرفوف والاوعية يمكنها تحمل المواد
- 3- وضع المواد القابلة للاشتعال والخطرة بمكان مستقل
- 4- توفير وسائل الوقاية من مخاطر الحريق والسرقة
- 5- توفير أنظمة انذار لمكافحة الحريق

س29 : يؤدي التجهيز السيء لمخازن الفندق الى عدة مخاطر اذكرها ؟

- 1- اصابة العاملين اثناء التحرك ونقل المواد
- 2- اصطدام العاملين بالناقلات نتيجة ضيق الممرات
- 3- زيادة كمية المواد على الرفوف تؤدي لانهايارها وكسرها
- 4- الاستخدام الخاطيء للمواد الخطرة يؤدي لوقوع الحوادث
- 5- اعاقه حركة المارة بسبب عدم استواء الارضيات واستقامتها
- 6- ضعف البية تصنيف المواد مما يؤدي لاختلاط الاصناف
- 7- صعوبة تطبيق الاساليب العلمية في الترميز والترقيم
- 8- صعوبة اجراء الجرد الدقيق

س30 : وضح الامور الواجب مراعاتها عند عملية تخزين المواد ؟

- 1- ادخال المواد لجهاز الحاسوب وتدوينها
- 2- استخدام نظام ما يدخل اولا يخرج اولا
- 3- تخزين بعض المواد بعيدة عن الضوء والرطوبة
- 4- تحديد اوقات خاصة لاجراج المواد من المخزن
- 5- الحفاظ على سلامة المواد طوال فترة وجودها بالمخزن
- 6- اخذ الاحتياطات اللازمة للوقاية من القوارض والحشرات

س31 : تخلف اعداد المخازن في الفنادق تبعا لامرين اذكرهما ؟

- 1- سياسة الفندق 2- كمية المواد المخزنة

س32 : اذكر اهم انواع المخازن المستخدمة في قسم التدبير الفندقي ومكان كل منها ، واستخداماتها ؟

- 1- مخزن الطابق الفرعي : يستخدم لمساعدة مجهزي الغرف في اداء عملهم بسرعة ويسر ويستخدم لحفظ البياضات والقرطاسية والاسرة الاضافية و مواد وادوات التنظيف
- 2- مخزن الاثاث : يستخدم لتخزين قطع الاثاث الجديدة او المستعملة
- 3- مخزن مواد التنظيف : يجب ان يجهز بشكل جيد من ناحية الجدران والارضية ان تكون مصقولة ومن مادة السيراميك وتوفير مصدر للمياه فيها
- 4- مخزن القرطاسية و مواد الضيف : يستعمل لتخزين ما يستهلكه الضيف من قرطاسية وصابون وورق الحمام وورق الرسائل
- 5- مخزن البياضات : يوجد بين قسم التدبير والمصبغة ويحفظ فيه البياضات بأنواعها ويوجد فيه مكان خاص لاصلاح البياضات التالفة
- 6- مخزن الات التنظيف : يجب ان يصمم بشكل جيد من حيث المساحة واتساع المدخل لسهولة الادخال والاجراج وتوافر مصدر من الطاقة لفحص الالات
- 7- مخزن المفقودات والموجودات : يديره موظف المفقودات والموجودات ويحتوي على غرفة مبردة لتخزين المواد القابلة للتلف ويوجد فيه خزائن ورفوف

- 1- تخزين المواد والادوات حسب نوعها في مخازن خاصة باستخدام افضل انظمة التخزين ( الترميز والتبويب والتوصيف ) :
  - أ) للحفاظ على المواد من التلف والسرقة والضياع
  - ب) لسهولة الوصول اليها عند الحاجة
  - ت) لتسهيل عملية الجرد والاحصاء
- 2- استشارة الموظفين واخذ ارائهم عند شراء الادوات والمواد الخاصة بقسم التدبير الفندقى :
  - أ) لمعرفة الواسعة بانواع واستخدامات كل منها
  - ب) لسهولة تقييم المواد والالات المراد شرائها وتقديم النصح
- 3- جرد مخزون بعض المواد والادوات يوميا واسبوعيا وشهريا تبعا للمادة الخزنة :
  - أ) لمعرفة الكميات المتبقية في المخازن والحرص على توفيرها باستمرار
  - ب) ولان بعض المواد تستهلك بشكل دوري ويومي
- 4- تتم عملية الفحص والتفتيش اما داخل المخازن او عند الاستلام او عند الارسال الى اقسام الفندق المختلفة :

وذلك للتأكد من صلاحيتها للاستخدام .
- 5- من معايير تصميم المخازن اختيار رفوف قوية وثابتة :

وذلك لضمان تحملها لاوزان المواد الموضوعه عليها
- 6- من معيير تصميم المخازن توفير مصدر مياه :

وذلك لتنظيف المخزن بانتظام
- 7- من المخاطر التي قد تحدث في المخازن اصطدام الافراد بالناقلات :

وذلك نتيجة لعدم وجود ممرات واسعه
- 8- من المخاطر التي قد تحدث في المخازن اعاقه حركة المارة :

وذلك لعدم استواء الارضيات وعدم استقامتها
- 9- يجب توافر مصدر للطاقة داخل مخزن الات التنظيف :

وذلك لفحص الالات قبل عمليتي الاستلام والتسليم
- 10- يحتوي مخزن المفقودات والموجودات على غرفة مبردة :

وذلك لتخزين وحفظ المواد القابلة للتلف
- 11- تتم دائما عملية الفحص والتفتيش داخل المخازن :

وذلك للتأكد من صلاحية المواد المستخدمة

## انتهت الاسئلة للوحدة الاولى

### مادة التدبير الفندقى

### الوحدة الاولى

## الفصل الثانى

## التدبير الفندقى المستوى الرابع ( الوحدة الثانية )

### التصميم الداخلى للفنادق ( من ص 45 ل ص 55 ) و ( من ص 83 ل ص 87 )

س1 ما المقصود ب :-

التصميم الداخلى :خطة تعبيرية تهدف الى تحسين هيئة المكان بالاستفادة من جميع العناصر المتاحة و تنظيمها و تشكيلها متناسقة منسجمة تساعد على الشعور بالراحة.  
الالوان الاساسية : هي الاحمر و الاصفر و الازرق.  
الالوان الفرعية : هي ما ينتج من لونين او اكثر من الالوان الاساسية ببعضها بعضا.

س2 اذكر اهم مبادئ التصميم ؟

- 1- الاشكال والحجوم
- 2- الالوان
- 3- النقط والخطوط

س3 اذكر اهم اسباب عدم تطور صناعة البناء و زيادة الاهتمام بالتصميم الداخلى بالتشطيبات؟؟؟؟؟؟؟؟  
المصمم الداخلى لا يبدأ عمله الا بعد الانتهاء من أعمال البناء و عملية التصميم المعماري و هذا المفهوم قاصر لا يخدم تطور صناعة البناء لعدة اسباب اذكرها ؟

1. صرف الجزء الاكبر من تكلفة البناء على عملية التشطيب.
2. معظم الانظمة التي يتعامل معها المصمم الداخلى تحتاج الى الكثير من التنسيق المبكر مع مصممي هذه الانظمة.
3. التنسيق المبكر بين المصممين: الداخلى و المعماري يوجد تكاملا و تناغما بين الفكرة التصميمية لكليهما وصولا الى تكوين بيئة متكاملة.
4. الاقتصاد في الكثير من النفقات بتوافر التفاصيل الكاملة لما هو مطلوب عمله داخل المبنى.
5. حاجة المصمم الداخلى الى الكثير من الوقت في اعداد الرسوم و المواصفات و اختيار الالوان و المواد و الاثاث و غيرها و البحث عن هذه العناصر في الاسواق ثم انتظار مرحلة التوريد و التركيب.

س4 اذكر اهم الامور الواجب مراعاتها فى عملية التصميم الداخلى المتعلقة بالاشكال و الحجوم؟

1. تجنب وضع قطع الاثاث الكبيرة و الطويلة المرتفعة كالحزانن العالية و المقاعد ذات المسند العالي في الغرف الصغيرة ( علل ) حتى لا تبدو هذه الغرف مكتظة و ضيقة.
2. توزيع قطع الاثاث الكبيرة داخل الغرف و عدم تجميعها في منطقة واحدة ( علل ) لتحقيق التوازن بين المساحات المتوافرة في الغرف.
3. وضع قطع الاثاث الصغيرة في الغرف الصغيرة و بين قطع الاثاث الكبيرة في المساحات الواسعة.

س5 وضح اهم الاجراءات التى يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف كبيرة الحجم؟

1. تقسيم الحجرة بوضع حاجز من الخشب او القماش السميك القابل للازالة او الازاحة وقت الحاجة.
2. وضع قطعة الاثاث الكبيرة مثل خزانة المكتبة لملئ المساحات الخالية.
3. نصب حاجز من الخشب باشكال مختلفة على ان يمتد من السقف الى الارض او يكون متوسط الارتفاع.
4. المهارة في استخدام الوان الطلاء؛ ( علل ) للايحاء بأن الغرفة اكثر ضيقا مما هي عليه، كصبغ السقف بلون فاتح و الجدران بلون القاتم و يوحي ذلك بأن الغرفة صغيرة.
5. بناء حاجز منخفض يقسم الغرفة مع عمل حفرة داخله؛ لتكون حوضا ممتدا للنباتات.
6. استخدام قطع الاثاث و الكسورارات؛ كاللوحات الفنية الكبيرة المثبتة على الحائط ، و تجنب استعمال القطع الصغيرة التي تكاد لا تظهر في هذه المساحة الكبيرة.
7. تقسيم الغرفة الى مستويات ذات ارتفاعات مختلفة.

## أ. محمد الحجاوي

### س6 وضح اهم الإجراءات التي يتبناها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف صغيرة الحجم؟

1. إزالة الابواب ، و وصل الاماكن الفارغة التي يحول بينها حاجز ببعضها بعضا؛ كإزالة احد جدران الغرفة الذي يفصلها عن الصالة.
2. طلاء الجدران باللون فاتحة لامعة؛ إذ انها تمنح شعورا بالاتساع خلافا للالوان القاتمة التي توحى بضيق المساحة.
3. توسيع النوافذ؛ عرضا و طولا و تركيب احواض للنباتات حتى و ان كانت غير حقيقية؛ فذلك يضيف على الغرفة مزيدا من الضوء و وحي باتساعها و يريح العين.
4. وضع لوحات فنية تحمل في ذاتها عمقا وهميا، او رسم اشكال ثلاثية الابعاد على الجدران.
5. استخدام قطع اثاث فاتحة اللون، تتناسب و لون طلاء الجدران.
6. استخدام تحف و مستلزمات (اكسسوارات) قليلة ذات مقاسات صغيرة، و تجنب استعمال القطع الكبيرة منها.
7. الاستخدام الامثل للانارة الطبيعية و الصناعية و دراستها جيدا.
8. استخدام المرايا العاكسة.

### س7 وضح اهم الإجراءات التي يتبناها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف ذات السقف المنخفض؟

1. طلاء الغرفة كلها بلون ( الجدران و السقف ).
2. تجنب عمل تصاميم عميقة للسقف لتقلل من ارتفاعه.
3. استخدام قطع اثاث، او زراعة نباتات تمتد على نحو طولي في المكان.
4. وضع خطوط او رسوم طولية على الجدار.

### س8 وضح اهم الإجراءات التي يتبناها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف ذات السقف المرتفع؟

1. طلاء سقف الغرفة بلون قاتم ثم تثبيت مجموعة من الحبال الرفيعة ذات اللون الفاتح على حائطين متقابلين بوساطة خشبة عريضة بحيث تشكل سقفا اخر تحت السقف الاصلي.
2. عمل تصاميم من الجبس للسقف او عمل اسقف مستعارة.
3. وضع سقف اخر من الخشب على شكل مربعات مفتوحة يتدلى منها مصباح اضافة الى النباتات.
4. استخدام قطع الاثاث او زراعة نباتات تمتد على نحو عرضي في المكان.
5. استخدام اضاءة موجهة من اعلى الى اسفل.

### س9 وضح اهم طرق توظيف الالوان؟ (بماذ توحى كل من الالوان التالية) ؟

1. استخدام معظم المطاعم الوجبات الجاهزة الالوان الاساسية( علل ) للإيحاء للزبانن بسرعة الخدمات المقدمة لهم.
2. تستخدم الالوان الباردة في الفنادق و المستشفيات( علل ) لألحاء بالهدوء. مثل الازرق الممزوج بالاخضر، اللون الوردي، اللون البيض الممزوج بالاصفر الذي يوحي للضيف الهدوء و الراحة. و يستخدم اللون الاحمر بوصفه اكثر الالوان دفنا و يوحي بالحيوية و النشاط الا انه يبعث على الاحساس بالضيق و صغر المساحة إذا بالغ المصمم في استخدامه لذا يفضل مزجه بالابيض كي يصبح اقل حدة و اكثر هدوءا. و يمكن استخدام اللون البرتقالي في بعض مرافق الفندق ليضيف جوا من الحيوية و النشاط. اما اللون الابيض فيستخدم في الفنادق و الحمامات و المستشفيات للإيحاء بالنظافة و الحيوية و الصحة.

### س10 اذكر اهم تصنيفات الالوان تبعا لطبيعتها و لعين الرائي لها؟

1. الالوان الساخنة : هو لون النار و تسمى ايضا الالوان الدافئة، تتدرج من اللون الصفرة الى البرتقالي الى الاحمر. تتسم بالمعان و الاثارة و التأثير في عاطفة المشاهد و تستخدم في الاماكن ذات التردد السريع كمطاعم الوجبات الجاهزة.
2. الالوان الباردة ( الهادئة ) : تعزى الى لون البحار و الاشجار و السماء، تتضمن الازرق و الاخضر و البنفسجي القريب من الازرق. تستخدم في المنازل و المستشفيات و الفنادق و المنتجعات لتعطي شعورا بالهدوء و الراحة.
3. الالوان المضيئة : هو الالوان الاساسية مضاف اليها اللون الابيض لتبدو فاتحة. تستخدم في طلاء غرف النوم و القاعات العامة.
4. الالوان الزاهية : توحى هذه الالوان احيانا الى العين ببعض النفور، و انعدام التناسق و الذوق. فتخفف باللون الرمادي فيصبح اكثر جذبا و اثارة.
5. الالوان الداكنة (القاتمة) : توحى بالثقل و القوة مثل الاسود و الكحلي الداكن و الاخضر و الاحمر الداكنان. تتسم بالفخامة و الرتابة. تستخدم في الاماكن ذات الطابع الملوكي المميز.

أ. محمد الحجاوي  
س11 وضح أهمية الخطوط ؟

1. تعمل على تقسيم الفراغات
2. تحديد الأشكال
3. تجزئة المساحات
4. لها تأثيرا نفسيا في المشاهد

س12 اذكر اهم انواع الخطوط؟ و بماذا يوحى كل نوع و اين تستخدم؟( ميز بين انواع الخطوط الرئيسية والمستقيمة )

1. الخط المستقيم : تنقسم الى انواع عدة منها ؟ ( اذكرها )
  - الخط المستقيم الأفقي : يعطي شعورا بالاستقرار النفسي، و الثبات و الاتزان، و السكوت و الامتداد. يستخدم في الارضيات و السجاد و سطوح الاثاث الأفقية و الارائك العريضة و المناضد.
  - الخط المستقيم الرأسي : يتوافر في الطبيعة في شجر النخيل، الاعمدة، الابراج، و المآذن. يعطي شعورا بالثقة و الشموخ و السمو و الارتفاع.
  - الخط المستقيم المائل : هو خط غير افقي او رأسي. و استخدامه يتطلب مهارة. يوحى بالسقوط و الانحدار او الصعود و الارتفاع. يمنح للمرء شعورا بالتذبذب و التردد و التوتر و عدم الاتزان.
2. الخط المنحني : يقسم الى نوعين:-
  - الخط الحلزوني: يوجد في الطبيعة في القواقع البحرية، و الدوامات، و النباتات المتسلقة. يوحى بالحركة و السرعة و العمق.
  - الخط المنحني المتموج (المتعرج): يتكون من مجموعة خطوط منحنية و متصلة. نراه في موج البحر، و اثناء حركة الثعبان. يوحى بدوام الحركة و المرونة.
3. الخط المنكسر : نجده في التشققات الارضية، الزجاج المكسور، و السماء. يوحى بالاثارة و عدم الاستقرار و القسوة و المشاكسة و العنف.

س13 وضح اهمية النقط؟( و زاري )

1. تعد ابسط عنصر في الطبيعة
2. عنصر مهم في الاعمال الفنية و التصميم
3. يمكن استخدامها في العمل الفني وفق حجوم خاصة.
4. يعطي احساسا بالقرب و العمق
5. زيادة عددها داخل مساحة معينة يوحى بالنشاط.

س14 اذكر اهم الاسس الواجب اتباعها عند تعليق اللوحات و الصور في مرافق الفندق؟

1. ملاحظة ابعاد الغرفة و جدرانها و شكلها
2. تجريب ترتيب الصور على الارض اولا قبل تحديد القياسات على الحائط.
3. الحرص على عدم ظهور حامل اللوحة.
4. اختيار العلو المناسب لتعليق الصور.
5. الاهتمام باثاث الغرفة و تصميمها الداخلي.
6. وضع صورة كبيرة في الغرفة الضيقة فعندئذ سيلاحظ ان الغرفة قد اصبحت اكثر اتساعا.
7. تناسب اطار الصورة مع حجمها على نحو يزيد من قيمتها و روعتها.
8. المحافظة على وجود مسافة مناسبة بين الصور و اللوحات عند تعليقها.
9. تعليق الصور في صفين افقيين.
10. مراعاة الانسجام و التناغم بين الاطار و موضوع الصورة قبل المواءمة بين الصورة و الغرفة.
11. تضمين المكان صورة مائية، لوحات زيتية، ملصقات، صورا فوتوغرافية، مصورات جغرافية، و قصاصات من النسيج المزين بالرسوم و الصور.

س22 استنتج اربع فوائد تجنيها الفنادق من تعليق الصور واللوحات في ارجاء الفندق؟

1. اضاء لمساة جمالية على مرافق الفندق
2. منح الضيف شعورا بالراحة
3. استقطاب الزبائن وترغيبهم بالخدمات الفندقية
4. مساعدة قسم التسويق في جذب الزبائن

س15 ما الصور الملائمة لكل من :-

1. الاستقبال : اختيار المناظر الطبيعية او الزخرفية.
2. صالة المطعم : لوحة معبرة عن المطعم بحيث تتضمن اذهارا، فاكهة، او منظرا طبيعيا ملائما.
3. الممرات: لوحات فنية وتاريخية وذات ابعاد ثلاثية ولوحات توحى بجمال الطبيعة

1. تجنب وضع قطع الاثاث الكبيرة و المرتفعة في الغرف الصغيرة؟ حتى لا تبدو ضيقة و مكتظة.
2. عدم تجميع قطع الاثاث الكبيرة في الغرف الصغيرة في منطقة واحدة؟ لتحقيق التوازن بين المساحات المتوافرة في الغرف.
3. توافر المهارة العالية في استخدام الالوان في الغرف الكبيرة؟ للايحاء بان الغرفة اكثر ضيقا مما هي عليه.
4. يجب دهن سقف الغرف الكبيرة بلون فاتح و الجدران بلون غامق؟ لأن ذلك يوحي بأن الغرفة صغيرة.
5. طلاء الجدران و دهنها بالغرف الصغيرة بالوان فاتحة و لامعة؟ لانها تمنح الشعور بالاتساع.
6. استخدام مطاعم الوجبات الجاهزة الالوان الاساسية؟ لتوحي للذبان بسرعة الخدمة المقدمة لهم.
7. تقوم مطاعم الوجبات الجاهزة بدهن مداخلها بالالوان الاساسية؟ لشعور الزبائن بعدم البقاء طويلا و تلقي الخدمة بسرعة.
8. تستخدم الالوان الهادئة كالاخضر و الازرق و الابيض و الوردي في المستشفيات؟ للايحاء بالهدوء و الشعور بالطمينية.
9. استخدام اللون الاحمر في الغرف الباردة؟ لان اللون الاحمر يوحي بالدفئ و الحرارة و الحيوية و النشاط.
10. استخدام اللون البرتقالي في معظم مرافق الفندق؟ لانه يعطي تلك الامكنة جوا من الحيوية و النشاط.
11. يستخدم اللون الابيض في الفنادق و المستشفيات و المطابخ و الحمامات؟ لانه يوحي بالنظافة و الحيوية و الصحة.
12. يميل الانسان عادة بالفطرة الى الالوان الفاتحة و الزاهية؟ لانها تشعر بالفرح و السرور.
13. تستخدم الالوان الساخنة في مطاعم الوجبات السريعة؟ لانها تتسم باللحاح و الاثارة في عاطفة المشاهد.
14. يمكن تعليق السيوف القديمة داخل اطر من الزجاج؟ تعبيرا عن العادات و التقاليد الاصيلة
15. عند تعليق اللوحات يجب الحرص بعدم ظهور حامل اللوحة؟ وذلك كي لا يتشوه منظر الجدار و اللوحة
27. استخدام الالوان الباردة في طلاء (دهان) الفنادق و المستشفيات: وذلك لتعطي شعور بالهدوء و الراحة
28. يجب التعامل بحذر شديد مع النباتات التي تتعرض لعطش شديد؟ وذلك خشية فقدانها و ذبولها و موتها
29. تحتاج النباتات الداخلية الى العناية الدورية بأوراقها؟ بغية اعطاءها المزيد من النضارة و الجمال

**انتهت اسئلة الوحدة الثانية للمستوى الرابع/ ف2**

**اعداد: أ. محمد الحجاوي**

## الوحده الثالثه ( التطور التقنى فى العمل الفندقى ) من ص ( 91 ل ص 115 )

**مهم :** استنتج / ما الهدف / تنافس الفنادق فى ما بينها على امتلاك كل ما هو جديد فى مجال الانظمه التقنيه والبرمجيات المتخصصه لاداره اعمالها ؟ ( استخدام الانظمه التقنيه ) ؟؟؟؟؟

1. تحقيق اعلى مستوى من الجوده فى الخدمات المقدمه للزبان
2. توفير الدقه والسرعه فى اىصال المعلومه وتوثيقها وسهوله استخراجها
3. توفير الوقت والجهد والمال
4. تولد الشعور بالأمان والطمأنينه لدى الزبان
5. توفير الاستقرار الوظيفي للعاملين فى الفندق

**س1 ما المقصود ب :-**

1. تقنية المعلومات : هي مجموعة من البرمجيات التي يستخدم بها الحاسوب و تعمل على حفظ المعلومات المهمة المتعلقة بأدارة قسم التدبير الفندقى و تشغيله.

**س2 اذكر امثلة على البرمجيات التي يستخدم بها الحاسوب؟**

1. برمجية فيديليو ( fidelio )
2. برمجية نوفل ( novel )
3. برمجية اوبرا ( opera )

**س3 اذكر اهم المعلومات و التقارير التي يمكن استخراجها من هذه البرمجيات؟**

1. تقرير مجهز الغرف: و يتضمن:-
  - اسم مجهز الغرفة، رقم الطابق، اليوم و التاريخ، ارقام الغرف و حالاتها فى منطقة عمل مجهز الغرف.
2. تقرير حركة الاشغال: و يتضمن:-
  - عدد الغرف المشغولة ، الغرف المتوقع اشغالها، الغرف المتوقع اخلاؤها.
3. تقرير الزبانن المهمين جدا: و يتضمن:-
  - اسماء الزبانن البارزين، تاريخ قدومهم، ساعة وصولهم، بيانات عن احتياجاتهم، و ملاحظات عن مناحي الخدمة الخاصة بهم.
4. سجل المفقودات و الموجودات.

**س4 اذكر اهم المعلومات المتداولة بين قسم التدبير واقسام الفندق الاخرى بواسطة تقنية الاتصالات؟**

1. التبليغ عن حالات الغرف
2. تبليغ قسم الصيانة عن حالات الاعطال بالغرف
3. تأمين خدمة الايقاظ المبكر

• **ما الهدف من تقنية صناديق الامانات ؟** تنمي الشعور بالرضا والطمأنينه لدى الزبانن

**ما الهدف من استخدام تقنية اقفال الابواب او على ماذا ساعدت ؟**

- 1- حل مشكلة فقدان مفاتيح الغرف اليدوية
- 2- توفير الامان
- 3- فتح الابواب واغلاقها

**س5 أ ) اذكر اهم تعليمات السلامة العامة المتعلقة ببطاقات المفاتيح؟ (متوقع )**

1. استلام البطاقة من المشرف والتوقيع على استلامها
2. التأكد من تاريخ التسليم وزمنه
3. عدم اعطاء اي موظف المفتاح
4. عدم فتح غرفة اي نزيل او موظف الا بموافقة الادارة
5. ابلاغ المسؤول فورا فى حال فقدان البطاقة

أ. محمد الحجاوي

ب) عدد اهم مفاتيح الغرف ولمن تخصص كل منها ؟

- 1- بطاقات لفتح اقفال باب واحد : وتخصص للضيف طوال فتره اقامته .
- 2- بطاقات لفتح مجموعه ابواب : وتخصص لمجهز الغرف لفتح عدد من الابواب في الطابق لأغراض التنظيف لفته عمله .
- 3- بطاقات لفتح جميع الابواب : وتخصص لمدير التدبير الفندقى .

س6 ما الهدف او الفائدة من استخدام تقنية جهاز التلفاز التفاعلى ؟ وما هي الخدمات التي يقدمها ؟

- 1.استخدام شبكة الانترنت
- 2.ممارسة الالعاب الالكترونية
- 3.التسوق
- 4.الاطلاع على فاتورة الغرفة
- 5.مشاهدة الافلام
- 6.عرض الرسائل الواردة

س7 عدد اهم الاجهزة الكمالية المتطورة المستخدمة في غرف النزلاء؟

- 1.جهاز تنشيف الشعر 2. الثلاجة الصغيرة 3. جهاز صنع القهوة 4. مكواة البخار 5.جهاز تنظيف الاحذية 6. المايكرويف

س8 اذكر بعض الامثلة في استخدام تقنية توفير الطاقة؟

1. ربط انظمة المفاتيح مع نظام الانارة والتدفأة بالغرف
2. ربط عمل النوافذ والستائر بنظام الانارة والتدفأة
3. استخدام الاشعة تحت الحمراء في تشغيل صنوبر المياه
4. استخدام الاشعة تحت الحمراء في تشغيل جهاز تجفيف الايدي
5. استخدام مفاتيح التعتيم في غرف النوم
6. استخدام مصابيح توفير الطاقة

س9 : ما الهدف من استخدام تقنية توفير الطاقة ؟

- 1- الحد من هدر الطاقة
- 2- توفير الاموال والمصاريف
- 3- زيادة الارباح
- 4- الحفاظ على موارد الطبيعة

س10 : تحقق الفنادق فوائد كثيرة جراء استخدام تقنية انذار واطفاء الحريق استنتج ثلاث منها ؟ (وزارة 2011/2012)

- 1- توفير الامان والسلامة العامة للزبانن
- 2- حماية ممتلكات الفندق والنزلاء من الحريق
- 3- حماية الموظفين من اخطار الحرائق

س11 ارسم جدولاً تبين فيه الوان الطفايات ومحتوياتها واستخدام كل منها ؟

اللون	نوع المحتوي	الاستخدام
احمر	مائي	مكافحة حرائق الاعشاب والورق والاقمشة
اخضر	هالون	مكافحة معظم انواع الحرائق
ابيض	رغوي	مكافحة حرائق الزيوت
ازرق	مسحوق	مكافحة حرائق الكهرباء
اسود	ديوكسيد الكربون	مكافحة حرائق السوائل والغازات المشتعلة

أ. محمد الحجاوي

س:12 فيما تتمثل تقنية انذار الحريق ؟

1. مجسات الاستشعار
2. اجهزة الانذار والاخلاء

س12 : فيما تتمثل تقنية اطفاء الحريق ؟

- 1- مرشات الماء في الاسقف
- 2- طفايات الحريق
- 3- خراطيم الماء

س14 اذكر اهم الادوات والاجهزة المستخدمة في تقنية الكاميرات ( التسجيل والمراقبة) ؟

1. الات المراقبة الليلية والنهارية
2. جهاز الحدائق والاماكن المكشوفة الالكتروني
3. جهاز كاشف الحركة
4. جهاز تسجيل الصور ومقاطع الات كاميرات المراقبة
5. جهاز مزود الطاقة الاحتياطي

(الدرس الثاني)

س1 اذكر أبرز فوائد الاتصال الداخلي؟ باستخدام شبكة الحاسوب الداخلية في الفندق؟ ( متوقع )

1. اختصار الوقت
2. تقليل الجهد المبذول في نقل المعلومات
3. التقليل من الاخطاء المحتملة عن طريق توثيق المعلومات
4. توفير المصاريف
5. تنمية الشعور بالامن و الطمأنينة لدى الزبائن جراء استخدام انظمة الحريق و السلامة العامة المتطورة.

مادة التدبير الفندقي

الوحدة الثالثة المستوى الرابع/ ف2

( التطور التقني في العمل الفندقي )

اعداد:

أ. محمد الحجاوي