

2016

مخطط التدبير الفندقى المسـ4ـتوى

الفرع الفندقى والسياحى

إعداد الأستاذ محمد الحجاوى

موقع مكتبة
الأوابىن

موقع
الأوابىن

كل ما يلزم
الطالب
الفندقى

جو توجيهى
جو اكادىمى

توجيهى
الأردن

الجذور

صفحة الأستاذ محمد الحجاوى فى فیسبوك

Facebook : Mohammad hijawe

0795122367

0787708286

2016



الوحدة الأولى

المخازن في العمل الفندقي

يقوم الغرض من التخزين على ثلاث اسس رئيسية اذكرها ؟

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

تسعى ادارة المخازن بالفنادق الى تحقيق هدفين رئيسيين اذكرهما ؟

ضمان تدفق المواد
الاستفادة من فروق الاسعار

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

توفير النفقات
استلام المواد
الفحص والتفتيش
تسجيل المواد
صرف المخزون
المحافظة على المخزون

مراقبة المخزون : وتنقسم الى قسمين : (أ) مراقبة بطاقة المخزون في جهاز الحاسوب
(ب) مطابقة واقعية فعلية للمواد ومقارنتها بما هو موجود في جهاز الحاسوب
١٠- جرد المواد : وهي مقارنة الارصدة الفعلية بالارصدة الدفترية للمواد ومن فوائد جرد المخزون :
(أ) معرفة الكميات المتوافرة في المخازن (ب) الحرص على توفيرها باستمرار

عدد اربعاً من فوائد التخزين ؟

توفير المواد اللازمة في حال زيادة حجم العمل
توفير المواد والادوات في حال عدم توافرها في الاسواق
شراء كميات من المواد والادوات في حال توافرها بالاسواق بأسعار رخيصة
التخزين الجيد للمواد حفاظاً عليها من التلف والضياع والسرقة

اذكر اهم خطوات صرف المواد المخزونة ؟

اعداد القسم المعني طلباً مخصوصاً بصرف المواد
موضحاً الكمية والصنف والمواصفات
تقديم موظف القسم المعني الطلب الى مدير المخزن
المسؤول عن الصنف المطلوب
اعداد امين المخزن والعاملين فيه كمية الاصناف
المطلوبة بعد التأكد من صحة التوقيع على الطلب
ومراجعة الارصدة المثبتة على الجهاز
تسليم الكميات المطلوبة الى موظف القسم المعني
وتوقيعه على طلب الاستلام
تثبيت عمليات الصرف في جهاز الحاسوب

اذكر اهم خطوات عملية جرد المواد وفق سياسة الجرد المتبعة بالفندق ؟ (وزارى ٢٠١٣/٢٠١٢) دورة شتوية ؟

مقارنة الارصدة الدفترية بالارصدة الفعلية للمواد
مقارنة الارصدة الدفترية والفعلية بالارصدة المثبتة على جهاز الحاسوب
تطبيق الية الجرد الدوري وفق سياسة الجرد المحاسبي
تطبيق الية الجرد اليومي والاسبوعي والشهري وفقاً لسياسة القسم

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

توفير مساحة كافية على الرفوف
فتح الصناديق الحافظة للمواد المراد تخزينها ثم تفرغها على سطح نظيف
حساب الكمية المستلمة والتأكد من عددها وصلاحياتها
ترتيب المواد المستلمة ووضعها في نهاية الرف (استخدام نظام FIFO)
تدوين معلومات الصنف في بطاقة المخزون

وضح او اذكر اهم طرق (طرائق) توصيف المواد ؟

التوصيف الشامل
التوصيف بالعلامة التجارية
التوصيف عن طريق الاداء
التوصيف بالرتبة او الصنف
التوصيف بالعينات

لتوصيف المواد فوائد عدة اذكرها ؟

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

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

التيبوب حسب الحجم
التيبوب حسب الكتلة
التيبوب حسب طبيعة المواد

اذكر اهم فوائد التيبوب ؟

• معرفة المواد القابلة للاشتعال لعزلها ووضعها في مكان خاص
• معرفة حركة المواد الداخلة والخارجة للمخزن
• تحديد مهام القائمين على عملية التخزين
• تسهيل عملية الجرد وتنظيم الكشوف والحسابات

اذكر اهم طرق (طرائق) ترميز المواد في المخازن ؟

النظام الهجائي البسيط
النظام الرقمي البسيط
النظام المختلط البسيط
نظام الالوان

• وضح او اذكر اهم فوائد الترميز للمواد ؟

• سهولة معرفة المواد واماكن حفظها - المساعدة في تسعير المواد
• سهولة مراقبة حركة المواد ومتابعتها
• سهولة وصول المواد الى الاقسام الاخرى
• سهولة عملية الجرد •

أذكر اهم الصفات الواجب توافرها بالموظف المسؤول عن ادارة المخازن ؟

الخبرة الكافية

المؤهل العلمي المناسب

الامانة والصدق في التعامل

معرفة شروط التخزين الصحيحة

اتقان عملية استلام المواد والتعامل مع نماذج الاستلام

اتقان عملية صرف المواد والتعامل مع نماذج الصرف

السرعة في استخراج المعلومات المتعلقة بالمادة باستخدام الحاسوب

وضح او اذكر اهم المبادئ الواجب مراعاتها عند تجهيز المخازن ؟

توفير وسيلة لتخزين المواد ٢- توفير مساحات كافية لسهولة الحركة

سهولة الوصول للاصناف والمواد

توفير وسائل السلامة العامة في غرف التخزين والملابس الخاصة بالعمالين

توفير معدات خاصة بغرف التخزين : عدد اهم تلك المعدات ؟
هاتف - ميزان - عربات نقل - اله حاسبه - اقلام - ادوات فتح علب

وضح او اذكر اهم الاسس والمعايير الواجب اتباعها عند تصميم المخازن في قسم التدبير الفندقية ؟

اختيار مخازن ذات مساحة مناسبة ٦- توفير ابواب امنة متقنة الصنع
توفير اضاءة جيدة ٧- توفير تهوية جيدة ونظام تبريد

اختيار رفوف قوية وثابتة ٨- توفير ممرات واسعة بين الرفوف

توفير ارضية مستوية سهلة التنظيف ٩- توفير نظام تصريف ماني
توفير مصدر مياه ١٠- توفير بيئة عمل امنة للعمالين

يؤدي التجهيز السيء لمخازن الفندق الى عدة مخاطر اذكرها ؟

اصابة العمالين اثناء التحرك ونقل المواد

اصطدام العمالين بالنافلات نتيجة ضيق الممرات

زيادة كمية المواد على الرفوف تؤدي لانتهيارها وكسرها

الاستخدام الخاطيء للمواد الخطرة يؤدي لوقوع الحوادث

اعاقة حركة المارة بسبب عدم استواء الارضيات واستقامتها

ضعف الية تصنيف المواد مما يؤدي لاختلاط الاصناف

صعوبة تطبيق الاساليب العلمية في الترميز والترقيم

صعوبة اجراء الجرد الدقيق

حدد اهم العوامل التي تزيد من فاعلية المخازن ؟

الممرات الواسعة تسهل الحركة

الرفوف والايوعية يمكنها تحمل المواد

وضع المواد القابلة للاشتعال والخطرة بمكان مستقل

توفير وسائل الوقاية من مخاطر الحريق والسرقة

توفير انظمة انذار لمكافحة الحريق

وضح الامور الواجب مراعاتها عند عملية تخزين المواد ؟

ادخال المواد لجهاز الحاسوب وتدوينها

استخدام نظام ما يدخل اولا يخرج اولا

تخزين بعض المواد بعيدة عن الضوء والرطوبة

تحديد اوقات خاصة لاجراء المواد من المخزن

الحفاظ على سلامة المواد طوال فترة وجودها بالمخزن

اخذ الاحتياطات اللازمة للوقاية من القوارض والحشرات

أذكر اهم انواع المخازن المستخدمة في قسم التدبير الفندقية ومكان كل منها ، واستخداماتها ؟

مخزن الطابق الفرعي : يستخدم لمساعدة مجهزي الغرف في اداء عملهم بسرعة ويسر ويستخدم لحفظ البياضات والقرطاسية والاسرة الاضافية ومواد وادوات التنظيف

مخزن الاثاث : يستخدم لتخزين قطع الاثاث الجديدة او المستعملة

مخزن مواد التنظيف : يجب ان يجهز بشكل جيد من ناحية الجدران والارضية ان تكون مصقولة ومن مادة السيراميك وتوفير مصدر للمياه فيها

مخزن القرطاسية ومواد الضيف : يستعمل لتخزين ما يستهلكه الضيف من قرطاسية وصابون وورق الحمام وورق الرسائل

مخزن البياضات : يوجد بين قسم التدبير والمصبغة ويحفظ فيه البياضات بأنواعها ويوجد فيه مكان خاص لاصلاح البياضات التالفة

مخزن الات التنظيف : يجب ان يصمم بشكل جيد من حيث المساحة واتساع المدخل لسهولة الادخال والاعراض وتوافر مصدر من الطاقة لفحص الالات

مخزن المفقودات والموجودات : يديره موظف المفقودات والموجودات ويحتوي على غرفة مبردة لتخزين المواد القابلة للتلف ويوجد فيه خزائن ورفوف

الوحدة الثانية

التصميم الداخلي

أذكر اهم اسباب عدم تطور صناعة البناء وزيادة الاهتمام بالتصميم الداخلي بالتشطيبات؟؟؟؟؟؟؟؟

المصمم الداخلي لا يبدأ عمله الا بعد الانتهاء من أعمال البناء وعملية التصميم المعماري وهذا المفهوم قاصد لا يخدم تطور صناعة البناء لعدة اسباب اذكرها؟

سرف الجزء الاكبر من تكلفة البناء على عملية التشطيب.

معظم الانظمة التي يتعامل معها المصمم الداخلي تحتاج الى الكثير من التنسيق المبكر مع مصممي هذه الانظمة. التنسيق المبكر بين المصممين: الداخلي والمعماري يوجد تكاملا و تناغما بين الفكرة التصميمية لكليهما وصولا الى تكوين بيئة متكاملة.

الاقتصاد في الكثير من النفقات بتوافر التفاصيل الكاملة لما هو مطلوب عمله داخل المبنى.

حاجة المصمم الداخلي الى الكثير من الوقت في اعداد الرسوم والمواصفات واختيار الالوان والمواد والاثاث

أذكر اهم مبادئ التصميم ؟

الاشكال والحجوم

الالوان

النقطة والخطوط

أذكر اهم الامور الواجب مراعاتها في عملية التصميم الداخلي المتعلقة بالاشكال والحجوم؟ (مهم)

تجنب وضع قطع اثاث كبيرة و الطويلة المرتفعة كالخزان العالي والمقاعد ذات المسند العالي في الغرف الصغيرة (عللي) حتى لا تبدو هذه الغرف مكتظة وضيقة.

توزيع قطع الاثاث الكبيرة داخل الغرف وعدم تجميعها في منطقة واحدة (عللي) لتحقيق التوازن بين المساحات المتوافرة في الغرف.

وضع قطع الاثاث الصغيرة في الغرف الصغيرة و بين قطع الاثاث الكبيرة في المساحات الواسعة

وضح اهم الاجراءات التي يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف كبيرة الحجم؟ (مهم)

تقسيم الحجرة بوضع حاجز من الخشب

وضع قطعة الاثاث الكبيرة مثل خزنة المكتبة لملئ المساحات الخالية.

نصب حاجز من الخشب باشكل مختلفة على ان يمتد من السقف الى الارض.

المهارة في استخدام الوان الطلاء؛ (عللي) للإيجاب بأن الغرفة اكثر ضيقا مما هي عليه، كصبغ السقف بلون فاتح و الجدران بلون القاتم

بناء حاجز منخفض يقسم الغرفة مع عمل حفرة داخله استخدام قطع الاثاث و الكسوريات؛ كاللوحات الفنية الكبيرة

تقسيم الغرفة الى مستويات ذات ارتفاعات مختلفة.

وضح اهم الاجراءات التي يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف صغيرة الحجم؟ (مهم)

ازالة الابواب ،

طلاء الجدران بالوان فاتحة لامعة؛

توسيع النوافذ؛

وضع لوحات فنية تحمل في ذاتها عمقا وهما، او رسم اشكال ثلاثية الابعاد على الجدران.

استخدام قطع اثاث فاتحة اللون، تتناسب و لون طلاء الجدران.

استخدام تحف و مستلزمات (اكسسوارات) قليلة ذات مقاسات صغيرة.

الاستخدام الامثل للانارة الطبيعية و الصناعية و دراستها جيدا.

استخدام المرايا العاكسة

وضح اهم الاجراءات التي يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف ذات السقف المنخفض؟ و زاري ٢٠١٤

طلاء الغرفة كلها بلون (الجدران و السقف) .

تجنب عمل تصاميم عميقة للسقف تقلل من ارتفاعه.

استخدام قطع اثاث، او زراعة نباتات تمتد على نحو طولي في المكان.

وضع خطوط او رسوم طولية على الجدار

وضح اهم الاجراءات التي يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف ذات السقف المرتفع؟ (مهم)

طلاء سقف الغرفة بلون قاتم ثم تثبيت مجموعة من الحبال الرفيعة ذات اللون الفاتح على حانطين متقابلين بوساطة خشبة عريضة بحيث تشكل سقفا اخر تحت السقف الاصلي.

عمل تصاميم من الجبس للسقف او عمل اسقف مستعارة.

وضع سقف اخر من الخشب على شكل مربعات مفتوحة يتدلى منها مصباح اضاءة الى النباتات.

استخدام قطع الاثاث او زراعة نباتات تمتد على نحو عرضي في المكان.

استخدام اضاءة موجهة من اعلى الى اسفل

أذكر اهم تصنيفات الالوان تبعاً لطبيعتها و لعين الرائي لها؟

الالوان الساخنة : هو لون النار و تسمى ايضا الالوان الدافئة، تندرج من اللون الصفري البرتقالي الى الاحمر. تنسم بالمعان و الاثارة و التأثير في عاطفة المشاهد و تستخدم في الاماكن ذات التردد السريع كمطاعم الوجبات الجاهزة.

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 المنتجات لتعطي شعورا بالهدوء و الراحة.

الالوان المضئية : هو الالوان الاساسية مضاف اليها اللون الابيض لتبدو فاتحة. تستخدم في طلاء غرف النوم و القاعات العامة.

الالوان الزاهية : توحى هذه الالوان احيانا الى العين ببعض النفور، و انعدام التناسق و النوق. فتتخفف باللون الرمادي فيصبح اكثر جذبا و اثاره.

الالوان الداكنة (القاتمة) : توحى بالثقل و القوة مثل الاسود و الكحلي الداكن و الاخضر و الاحمر الداكن. تنسم بالفخامة و الرتابة. تستخدم في الاماكن ذات الطابع الملوكي المميز.

وضح اهمية النقطة؟ (وزاري)

تعد ابسط عنصر في الطبيعة

عنصر مهم في الاعمال الفنية و التصميم

يمكن استخدامها في العمل الفني وفق حجوم خاصة.

يعطي احساسا بالقرب و العمق

زيادة عددها داخل مساحة معينة يوحي بالنشاط

وضح اهمية الخطوط؟ (وزاري ٢٠١٢/٢٠١١)

تعمل على تقسيم الفراغات

تحديد الاشكال

تجزئة المساحات

لها تأثيرا نفسيا في المشاهد

انواع الخطوط

المستقيمة

الخط المستقيم الأفقي :
يعطي شعورا بالاستقرار النفسي، و الثبات و الاتزان، و السكوت و الامتداد. يستخدم في الارضيات و السجاد و سطوح الأثاث الأفقية و الارائك العريضة و المناضد

الخط المستقيم الرأسى
: يتوافر في الطبيعة في شجر النخيل، الأعمدة، الأبراج، و المآذن. يعطي شعورا بالثقة و الشموخ و السمو و الارتفاع.

الخط المستقيم المائل :
هو خط غير أفقى او رأسى. و استخدامه يتطلب مهارة. يوحي بالسقوط و الانحدار او الصعود و الارتفاع. يمنح للمرء شعورا بالتذبذب و التردد و التوتر و عدم الاتزان

الخط الحزوني: يوجد في الطبيعة في القواقع البحرية، و الدوامات، و النباتات المتسلقة. يوحي بالحركة و السرعة و العمق

الخط المنحني المتوج (المتعرج): يتكون من مجموعة خطوط منحنية و متصلة. نراه في موج البحر، و انثناء حركة الثعبان. يوحي بدوام الحركة و المرونة.

نجده في التشققات الأرضية، الزجاج المكسور، و السماء. يوحي بالاثارة و عدم الاستقرار و القسوة و المشاكسة و العنف.

المنكسرة

المنحنية

أذكر اهم الشروط و الصفات الواجب توافرها بالمصمم الداخلي؟

- 1- سعة الخيال 2. المرونة 3. القدرة على التجديد و الابتكار
- 4 الالمام بالطرز المختلفة للتصميم الداخلي.(كالطراز الفرعونى، الرومانى، الاندلسى الاسلامى)

تنسيق الازهار

أذكر اهم عناصر التصميم الداخلى و لماذا يستخدم كل عنصر و ما الهدف منه؟ (وزارى ٢٠١٣/٢٠١٢ دورة شتوية؟)

التركيز

التوافق

التوازن

التناسب او الانسجام:

النتائج:

الإيقاع و التكرار

وضح اهم قواعد تنسيق الازهار؟

تناسب الازهار و الوانها و اصنافها مع حجم الوعاء او الزهرية و شكلها و لونها.

تناسب الازهار و الوانها و اصنافها مع المكان او المناسبة المختار
عدم ملئ المزهريّة بالازهار.

تجنب تقاطع سيقان الازهار مع بعضها بعضا.

ترتيب الازهار و تنسيقها في الوعاء او المزهريّة، بحيث لا يغطي بعضها بعضا

أذكر اهم طرق تنسيق الازهار مع توضيح مبدأ و عملية كل طريقة في التنسيق؟ (وزارى ٢٠١٢/٢٠١١)

التنسيق الدائرى: يحتاج الى تحري الدقة في اختيار حجم الازهار، اطوالها، انواعها، و طريقة توزيعها وصولا الى التوازن المطلوب فضلا عن استعمال الاحواض الدائرية.

التنسيق المثلث: تعد من الاكثر انتشارا و الاسهل تطبيقا. يركز على تحديد زوايا كل من المثلث و نقطته المركزية. و يمكن لتنسيق المثلث ان يأخذ اشكالا عدة منها

مثلث متساوي الاضلاع

مثلث قائم الزاوية

مثلث متطابق الاضلاع

مثلث غير متطابق الاضلاع

التنسيق الأفقى: ينبغي تحديد طول الكلي للازهار قبل البدء بعملية التنسيق و ذلك باختيار اطول فرعين من الازهار، بحيث يحدد احدهما الجهة اليمنى و الاخر الجهة اليسرى، ثم تحدد النقطة المركزية على ان تكون مرتفعة قليلا حتى تتدرج بقية الازهار. و يتناسب هذا التنسيق عادة على مائدة الطعام، او الاثاث القريب من الارض و المداخل و الصالات العامة. و يمكن مشاهدته من زاوية جانبية او من الاعلى.

التنسيق الحر: لا يخضع لقواعد محددة. يعد اصعب طرق التنسيق.

وضح اهم الارشادات الواجب اتباعها اثناء العناية بالنباتات الداخلية؟

وضع النبتة في مكان قريب من اشعة الشمس قدر الامكان مع تحريكها اسبوعيا نحو اتجاه الضوء. و في حال قلت كمية الضوء يجب استخدام الاضاءة الصناعية.

ري النبتة بالماء بصورة دورية حسب نوعها

تعرف مدى حاجة النبتة الى الري باستخدام عود خشبي يماثل طوله طول قلم الرصاص و ذلك بوضعه داخل التربة مسافة 3 سم فاذا غلق به بعض حبيبات التربة في اثناء نزع يدل على عدم حاجة النبتة الى الماء

نكش سطح التربة باستخدام شوكة خاصة و ازالة نحو 3 سم من التربة كل مدة و وضع تربة جديدة مكانها.

ري النبتة بماء درجة حرارته معتدلة.

ازالة الاتربة و بيوض الحشرات عن اوراق النبتة باستخدام قطنة مرطبة بماء دافئ.

ينبغي اجراء عملية تدوير للنبتة عند توقف نموها.

تسميد النباتات

استخدام دعامات للنبتة في حال علو فروعها.

تنظيف النباتات باستمرار بأحدى الطرق التالية:-

غسلها اما برشها، بمسحها، او باستعمال قطع من القماش الجاف ثم غسلها بالماء.

تنظيف النباتات الشوكية و الوبرية بفرشاة جافة و عدم استعمال الماء لتنظيفها.

تلميع النباتات. و ذلك بوضع القلي من مواد التلميع الخاصة بالنباتات مثل الفولك، اللبن، و زيت الزيتون على قطعة من القطن ثم مسح اوراق النبتة بحذر

الاستعانة بالمهندسين الزراعيين عند اصابة النباتات بمرض ما. و ابرز العلامات و الامراض التي قد تصيب النباتات الداخلية:- (اذكر اهم الامراض التي قد تصيب النباتات الداخلية؟)

تغير لون اوراق النبتة و ذبولها، فيجب وضعها قرب النوافذ

اصابة الجذور بالعفن

اصابة النبتة بالذبول و الضعف و عدم الازهار.

التفاف الاوراق و اصفرارها و صغر حجمها

تساقط الوراق

ظهور بقع قطنية، بنية او حروق على اوراق النبتة

استنتج اربع فوائد تجنبها الفنادق من تعليق الصور واللوحات في ارجاء الفندق؟ واري (٢٠١٣/٢٠١٢)

١- اضاء لمتة جمالية على مرافق الفندق

٢. منح الضيف شعورا بالراحة

٣. استقطاب الزبائن وترغيبهم بالخدمات الفندقية

٤- مساعدة قسم التسويق في جذب الزبائن

اذكر اهم الاسس الواجب اتباعها عند تعليق اللوحات

و الصور في مرافق الفندق؟ (مهم)

1. ملاحظة ابعاد الغرفة و جدرانها و شكلها
2. تجريب ترتيب الصور على الارض اولاً.
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
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.

صفحة الاستاذ

محمد الحجاوي

فيسبوك

الوحدة الثالثة
التطور التقني

استنتج / ما الهدف / تنافس الفنادق في ما بينها على امتلاك كل ما هو جديد في مجال الانظمة التقنية والبرمجيات المتخصصة لاداره اعمالها ؟ (استخدام الانظمة التقنيه) ؟؟؟؟؟

تحقيق اعلى مستوى من الجوده في الخدمات المقدمه للزبائن
توفير الدقه والسرعه في ايصال المعلومه وتوثيقها وسهوله استخراجها
توفير الوقت والجهد والمال
تولد الشعور بالامان والطمأنينه لدى الزبائن
توفير الاستقرار الوظيفي للعاملين في الفندق

الانظمة التقنية المستخدمة في قسم التدبير
الفندقي

تقنية اقفال الابواب

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

اذكر اهم تعليمات السلامة
العامة المتعلقة ببطاقات
المفاتيح ؟

استلام البطاقة من المشرف
والتوقيع على استلامها
التأكد من تاريخ التسليم وزمنه
عدم اعطاء اي موظف المفتاح
عدم فتح غرفة اي نزيل او
موظف الا بموافقة الادارة
ابلاغ المسؤول فوراً في حال
فقدان البطاقة

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 لفتحه عمله .
- 3- بطاقات لفتح جميع الابواب : وتخصص لمدير التدبير الفندقي

تقنية صناديق
الامانات

ما الهدف من تقنية صناديق
الامانات ؟ تنمي الشعور
بالرضا والطمأنينه لدى
الزبائن

الاجهزة الكمالية

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. المكواة

تقنية الاتصالات

اذكر اهم المعلومات
المتداولة بين قسم
التدبير واقسام الفندق
الاخري بواسطة تقنية
الاتصالات؟

التبليغ عن حالات الغرف
تبليغ قسم الصيانة عن حالات
الاعطال بالغرف
تأمين خدمة الايقاظ المبكر

تقنية التلفاز التفاعلي

ما الهدف او الفائدة من
استخدام تقنية جهاز التلفاز
التفاعلي ؟ 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

تقنية المعلومات

اذكر امثلة على البرمجيات
التي يستخدم بها الحاسوب؟
برمجية فيديليو (fidelio)
برمجية نوفل (novel)
برمجية اوبرا (opera)

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

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

تقنية توفير الطاقة

ما الهدف من استخدام تقنية توفير الطاقة؟

الحد من هدر الطاقة
توفير الاموال والمصاريف
زيادة الارباح
الحفاظ على موارد الطبيعة

اذكر بعض الامثلة في استخدام تقنية توفير الطاقة؟

ربط أنظمة المفاتيح مع نظام الانارة والتدفأة بالغرف
ربط عمل النوافذ والستائر بنظام الانارة والتدفأة
استخدام الاشعة تحت الحمراء في تشغيل صنوبر المياه
استخدام الاشعة تحت الحمراء في تشغيل جهاز تجفيف الايدي
استخدام مفاتيح التعتيم في غرف النوم
استخدام مصابيح توفير الطاقة

تقنية انذار واطفاء الحريق وتقسم :

تقنية اطفاء الحريق وتتمثل؟

مرشات الماء في الاسقف
طفايات الحريق
خرطوم الماء

تحقق الفنادق فوائد كثيرة جراء استخدام تقنية انذار واطفاء الحريق
استنتج ثلاث منها؟ (وزارة ٢٠١٢/٢٠١١)

توفير الامان والسلامة العامة للزبانين
حماية ممتلكات الفندق والنزلاء من الحريق
حماية الموظفين من اخطار الحرائق

تقنية انذار الحريق وتتمثل؟

مجسات الاستشعار
اجهزة الانذار والاخلاء

ارسم جدولاً تبين فيه ألوان 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 الكريون	مكافحة حرائق السوائل والغازات المشتعلة

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

- الات المراقبة الليلية والنهارية
- جهاز الحدائق والاماكن المكشوفة الالكتروني
- جهاز كاشف الحركة
- جهاز تسجيل الصور ومقاطع الات كاميرات المراقبة
- جهاز مزود الطاقة الاحتياطي.

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

- اختصار الوقت
- تقليل الجهد المبذول في نقل المعلومات
- التقليل من الاخطاء المحتملة عن طريق توثيق المعلومات
- توفير المصاريف
- تنمية الشعور بالامن و الطمأنينة لدى الزبانين جراء استخدام أنظمة الحريق و السلامة العامة المتطور.

تقنية كاميرات التسجيل والمراقبة

فوائد الاتصال الداخلي