

## إجابات أسئلة الدرس

### الإيواء الفندقى

#### السؤال الأول:

وضح المقصود بالإيواء الفندقى.

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

#### السؤال الثاني:

اذكر ثلاث صفاتٍ ينبغي أن يتمتع بها موظف الاستقبال الفندقى.

1. المظهر الأنيق.

2. اللباقة في الحديث مع الضيوف.

3. المقدرة على التحدث بأكثر من لغة.

#### السؤال الثالث:

بيّن خمسةً من الأعمال التي يقوم بها قسم الاستقبال الفندقى.

1. استقبال الضيوف والترحيب بهم.

2. تزويد الضيوف بكل المعلومات عن الأسعار والخدمات المتوافرة في الفندق.

3. تسجيل بيانات الضيوف، وحفظها.

4. حجز الغرف، واستلام طلبات الحجز.

5. التنسيق مع قسم الإشراف الداخلى لتجهيز الغرف المحجوزة خلال اليوم.

#### السؤال الرابع:

- علل كلاً ممّا يأتي:
- أ- يُعدّ قسم الاستقبال الفندقى من أهم الأقسام الإنتاجية: لأن معظم عمليات الفندق تتم عن طريقه؛ فهو أول نقطة اتصال مع الضيف عند وصوله إلى الفندق، ولدوره المهم في إعطاء انطباع أولى جيد للضيف عن الفندق.
- ب- يعد موظف الاستقبال أحد أهم عوامل نجاح الفندق: لأنه أول شخص يلتقى به الضيف داخل الفندق، وهو الذى يعطى صورة جميلة عن الفندق والخدمات التى يقدمها؛ ما يسهم في زيادة عدد الضيوف.
- ج- يعمل قسم الاستقبال الفندقى على مدار الساعة: بهدف خدمة الضيوف القادمين للفندق وفي أى وقت.

### السؤال الخامس:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1- من أركان نجاح السياحة في أيّ دولة:

أ- زيادة عدد الشقق الفندقية.

ب- وجود قسم استقبال فندقى واحد.

ج- تلبية رغبات الزبائن وحاجاتهم.

د- وجود صور ولوحاتٍ فنيّةٍ في الفنادق.

2- أول نقطة اتصال مع الضيف، عند وصوله إلى الفندق:

أ- قسم التدبير الفندقى.

ب- قسم الاستقبال الفندقى.

ج- المطاعم.

د- النوادي الصحيّة.

3- من الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال:

أ- استقبال الضيوف والترحيب بهم.

ب- تسجيل بيانات الضيوف وحفظها.

ج- اللباقة في الحديث مع الضيوف.  
د- محاسبة الضيوف عند مغادرتهم الغرفة.