



✓ المعلمان:

- أفنان النحاس.  
- جهاد الخوالدة.

✓ العادة: التربية المهنية.

✓ الصف: التاسع " أ + ب + ج " .

✓ عنوان الدرس:

حل أسئلة الدرس الأول / الوحدة الـ 7.

# الدرس الأول: الإيواء الفندقى

١. وضح المقصود بالإيواء الفندقى.

هى مجموعة الخدمات التى تُقدم للضيف، فى أماكن الإيواء المختلفة مثل الفنادق، والشقق الفندقية، والقرى السياحية، والمنتجعات، بهدف توفير الراحة له وكسب رضاه.

٢. اذكر ثلاث صفات ينبغي أن يتمتع بها موظف الاستقبال الفندقى.

١. المظهر الأنيق.

٢. اللباقة فى الحديث مع الضيوف.

٣. المقدرة على التحدث بأكثر من لغة.

٣. بِنِ خَمْسَةَ مِنْ الْأَعْمَالِ الَّتِي يَقُومُ بِهَا قِسْمُ الْإِسْتِقْبَالِ الْفُنْدُقِيِّ.

١. اسْتِقْبَالُ الضُّيُوفِ وَالتَّرْحِيبُ بِهِمْ.

٢. تَزْوِيدُ الضُّيُوفِ بِكُلِّ الْمَعْلُومَاتِ الْخَاصَّةِ بِالْأَسْعَارِ وَالْخِدْمَاتِ الْمَتَوَافِرَةِ فِي الْفُنْدُقِ.

٣. تَسْجِيلُ بَيَانَاتِ الضُّيُوفِ وَحِفْظُهَا.

٤. حِجْزُ الْغُرَفِ وَاسْتِلَامُ طُلُبَاتِ الْحِجْزِ.

٥. التَّنْسِيقُ مَعَ قِسْمِ الْإِشْرَافِ الْدَاخِلِيِّ لِتَجْهِيْزِ الْغُرَفِ الْمَحْجُوزَةِ خِلَالَ الْيَوْمِ.

٤. علل كلاً مما يلي:

أ. يُعد 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 الهام في إعطاء انطباع أولى جيد لدى الضيف عن الفندق.

ب. يعد موظف الاستقبال أحد أهم عوامل نجاح الفندق.

وذلك لأنه أول شخص يلتقى به الضيف داخل الفندق، وهو الذي يعطي صورة جميلة عن الفندق والخدمات التي يقدمها، وبالتالي زيادة عدد الضيوف للفندق.

ج. يعمل قسم الاستقبال الفندقى على مدار الساعة.

بهدف خدمة الضيوف القادمين للفندق وفي أي وقت.

٥. ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

(١): ج      (٢): ب      (٣): ب

**" دمتم بخير "**  
**قسم**  
**التربية المهنية**

