

2020

الخطة الجديدة

# التدبير الفندقية

## مكتف معيدين 2020 دراسة خاصة



## أ. محمد الحجاوي

## الوحدة الاولى ( تنظيف الغرف )

س1 عدد انواع الغرف المتعارف عليها عالميا ؟

1 - الغرفة المفردة 2 - غرفة ذات سريرين مفردين . 3 - الغرفة المزدوجة 4 - الغرفة الثلاثية

5 - الاجنحه : وتنقسم : أ - جناح صغير ( استديو ) S.T : ب - جناح عادي : EX.SU ج - جناح ملكي : RL.SU

س2: اذكر جميع حالات الغرف الفارغة ؟

غرفة جاهزة / غرفة غير جاهزة / غرفة تم اخلاؤها / غرفة معطلة / غرفة تحت التصليح /

س3: اذكر جميع حالات الغرف المشغولة ؟

غرفة مشغولة وجاهزة/ غرفة مشغولة وغير جاهزة / غرفة مغلقة باحكام / غرفة يطلب نزيلها عدم الازعاج /غرفة فيها امتعة والسرير غير مستعمل

غرفة سيغادر نزيلها متأخرا عن موعد الأخلاء / غرفة فيها نزيل اقامته طويلة. / غرفة فيها شخص مهم. / غرفة ضيافة بلا مقابل

غرفة استخدام يومي / غرفة استخدام داخلي / غرفة اخبر نزيلها ان ليلة مبيتة هي الاخيرة

س4: ما هي مقاسات كل من الأسرة التالية مع كتابة اصطلاح كل منها باللغة الانجليزية

1 سرير مفرد 200\*100 single Bed 2 سرير مزدوج 140\*200 Double Bed

3سرير ملكي بأنواعه : Kings size bed 200\*200 / Queen size bed 200\*160

س5: اذكر أهم محتويات الأسرة ؟ 1)قاعدة السرير 2) راسية السرير 3) الستارة القصيرة 4) الوسادة : ومن انواعها : الطبيه - والديكور -

ووسائد السرير 5) كيس اللحاف 6) شرشف السرير 7) اللحاف والبطنيات 8) غطاء الفرشه

س6: اذكر ستا من ميزات عربة الطوابق ؟

1.قابليتها للحركة السريعة 2. الأمان عند استعمالها 3.منظرها الجميل و التنظيف 4.مزودة باطار مطاطي جانبي لمنع احتكاكها بالجدران

5.مصقولة لمنع الصدأ والتآكل 6 .فيها رفوف مناسبة وملائمة لمواد الغرف 7. مزوده بكيسين من الكتان واحد للنفايات والآخر للبياضات المتسخه

س7: اذكر أهم الإجراءات و الأمور الواجب إتباعها من قبل مجهز الغرف **عند دخول الغرفة؟** ( الاستئذان )

1) أقرع الباب وانتظر من (10-15 ) ثانية ثم اقرع الباب ثانية وانتظر الاستجابة ثم عرف عن قسمك و طرح خدمة تنظيف وكرر ذلك للمره والثالثه

2)أدخل الغرفة بهدوء وافتح الباب بهدوء واذكر اسم النزيل وان كانت الغرفه معتمه اشعل الاناره

3)تأكد من خلو الغرفة والحمام واذا كان الضيف موجود اعتذر له واسأله عن انسب وقت لتنظيف الغرفة وان كان نائما غادر الغرفه بهدوء وان كان

بالحمام وبامكانه سماعك اعتذر منه وغادر الغرفة

س8: عدد ثمانية إجراءات يجب أن يتبعها مجهز الغرف **عند البدء و القيام بتنظيف** الغرفة؟ ( مهم ) ميبز ؟؟؟؟

2.نزع الشراشف المتسخة وتنظيف المنافض وسلال النفايات.

4. ترتيب مقتنيات الضيف مع مراعاة حجم الترتيب المطلوب

6. البدء بمسح الغبار عن الأثاث والسطوح

8. فحص الغرفة للمرة الأخيرة والتأكد من كل شيء نظيف ومرتب

1.تخفيض درجة التدفئة او التبريد ثم فتح النوافذ لتهوويه الغرفه

3.فرش السرير بالشراشف النظيفة ووضع الحرامات والوسائد

5. اغلاق النوافذ وتعديل درجة التدفئة

7.التنظيف بواسطة المكنسة الكهربائية

س8: اذكر أهم **خطوات** تفقد ثلاجة غرفة النزول التي يقوم بها مجهز الغرف ؟

- 1 . القاء التحية على الضيف عند الدخول و الأستئذان لتفقد الثلاجة 2. فتح الثلاجة وتسجيل اي كمية ناقصة في الثلاجة
- 3 . تعويض النقص وترتيب محتويات الثلاجة واغلاقها بهدوء ( ☺ )

س9: الأمور الواجب إتباعها عند الانتهاء من تنظيف الغرفة ؟

- 1( النوافذ مغلقة 2 ) التدفئة معتدلة 3(الستائر مغلقة على النحو المناسب 4)أغطية السرير و الشراشف مرتب
- 5(الأنوار تعمل جيدا ونظيفة 6 )التلفاز والتجهيزات تعمل جيدا 7(المرايا والسطوح لامعة

س10: يعتبر الحمام من أهم مرافق الغرفة اذكر أهم الخطوات الأساسية لتنظيفه مع شرح مختصر لكل خطوة ؟

- 1) تنظيف المراض والشطافة 2)تنظيف المغسلة 3) تنظيف حوض الأستحمام 4)تنظيف جدران الحمام والارضيات
- عدد اهم مرافق الغرفة ( الحمام / الباب الزجاجي / الشرفة )

س11 : اذكر أهم **الأشياء و الأجزاء و المحتويات** التي يقوم مجهز الغرف بتنظيفها في ممرات الغرف ؟

- 1.مسح أبواب الفندق من اي بصماتومقابض الابواب 2.تنظيف منافض السجائر 3.تنظيف فتحات التكييف وطفافات الحرائق
- 4.تنظيف الجدران من اي بقع 5.مسح اللوحات والصور ونباتات الزينة 6.تنظيف ابواب المصاعد والممرات 7. التأكد من اناره مخرج الطوارئ

س12: عدد عشرًا من **المهام** التي يقوم بها مشرف الطوابق **بالخدمة المسائية للغرف** ؟

- 1) ازالة اي شئى من ممتلكات الضيف عن السرير 2) ترتيب السرير بثني الشرف من جهة واحدة
- 3) تنظيف المنافض 4) تزويد الغرفة بأكواب نظيفة 5) تفرغ سلال القمامة 6 )اشعال الضوء الجانبي 7) رش معطر جو الغرفة
- 8) وضع قطعة شوكولاته 9) وضع قائمة الطعام 10) تفقد البياضات وورق الحمام 11) ترتيب الصحف والمجلات

س13: **استنتج**\_/ ما **الفائدة الأساسية** من وجود قسم الصيانة في الفندق ؟

- 1(المحافظة على التجهيزات والمباني 2) اطالة عمرها الأنتاجي 3) تقليل حوادث العمل 4) تقليل التكلفة 5) وزيادة الانتاج

س14 : ما المقصود بالصيانة الوقائية و الصيانة العلاجية و متى تجرى كل منهما؟( ما الفرق )

- الصيانة العلاجية: هي التي تتم بشكل فوري عند تعطل اي شئى داخل الفندق وصيانة ( تسرب في مواسير المياه )
- الصيانة الوقائية: تتم هذه العملية بشكل دوري اما اسبوعي او شهري او سنوي ( تشحيم / تزييت / دهان / تنظيف )

## الوحدة الثانية/ تنظيف الأثاث والأسقف والجدران

- س1. الأسرة عدد ( **شروطها** ) ( قوية / متينة / مريحة / تتناسب مع ديكور واثاث الغرفة )
- س2. أذكر أهم أنواع الخزائن المستخدمة في غرف النوم في الفندق؟
- أ. خزانة منفصلة عن الجدار ب.. مصممة ضمن الجدار ج . الخزائن الصغيرة (الكوميدينا)
- س3: أذكر صفات أو الشروط الواجب توافرها في الخزائن المنفصلة أو المصممة ضمن الجدار في غرف النوم في الفندق؟؟
- 1- يجب أن ذات حجم مناسب 2- تحتوي على رفوفاً وأدراجاً متعددة 3- يفضل أن يكون عمقها 60 سم 4- احتوائها على عدة من علاقات الملابس
- س4. ما هي أنواع الطاولات المستخدمة في غرف النوم ؟ الدائري، البيضاوي، المستطيل، المربع
- س5 : أذكر أهم **فوائد** السجاد في الفنادق؟ 1. يظفي على المكان منظراً جميلاً 2. يمتص الصوت 3. يعطي الراحة و الأمان 4. يوفر الدفئ
- س6. عدد أهم الميزات التي تعطي للسجاد قيمة أكثر؟ 1. ارتفاع الوير (الشعيرات) 2. جودة الصبغة لضمان ثبات اللون 3. مقاومة العفن 4. خيوطها مصنوعة من الصوف الخالص 100%
- س7. أذكر أهم أنواع السجاد وميزات كل نوع ومثال واحد لكل منها؟
1. السجاد اليدوي: السجاد العجمي و الافغاني والتبريزي ويمتاز بامتانه وغلأء السعر وجمال الشكل
2. السجاد المصنوع اليا وتصنع منه البسط المنتشرة في بلادنا مثل القطيفة ( له وير طويل وناعم ) المبرد ( ليس له وير)
3. الموكيت ( يتوافر في اشكال ومقاسات كبيرة ونقوش واللوان عديدة ويستخدم لتغطية المساحات الطويلة )
- س8. لماذا تستخدم الستائر أو ما الهدف ؟ (1 لتغطية النوافذ 2) لتعتيم الغرفة (3) وحجب الضوء (4) عزل الصوت (5) اضعاء لمسة جمالية
- س9. أذكر أهم **أنواع الستائر** المستخدمة في غرف ومرافق الفندق؟ قماشية عادية ، ذات شرائح رأسية ، ذات قطعتين ، بلاستيكية ، معدنيه
- س10. أذكر أهم الأمور الواجب مراعاتها عند **اختيار** الستائر ؟ 1. مكان النافذة وعدد النوافذ الموجودة في الغرفة 2. حجم النوافذ 3- نوع الاثاث وطرزه 4- الهدف من استخدام الغرفة هل هي غرفة نوم او صالة
- س11. أذكر أهم استخدامات القواطع؟ 1. تفصل الغرفة الى أركان عدة 2. لاختفاء بابا غير مستعمل 3 . لاختفاء عيوب 4. لها اثر جمالي الغرفة
- س12. ما الهدف الرئيسي من استخدام أجهزة التبريد و التكييف وما أهم أنواعها وأذكر استخدامات كل نوع ؟ الهدف الرئيس :
1. أجهزة تبريد الهواء وتنقية :تستخدمه بعض الفنادق في الطقس الحار لخفض درجة الحرارة و تقليل الرطوبة في الغرف
2. جهاز **تكييف الهواء** :يستخدم لخفض درجة حرارة المكان عندما يكون الطقس حارا
- س13. أذكر أهم **شروط** الاضاءة الجيدة في الغرف؟
- 1(توفير كمية كافية من الضوء في الغرف 2)استعمال مصدر معتدل الاضاءة 3 (استعمال ضوء جانبي معلق لزيارة نسبة الاضاءة 4)استعمال الاضاءة عنصر مهم في خطة التصميم أو الديكور 5) ان تكون مظلات الاضاءة مناسبة مع اللوان اثاث وديكور الغرفة

س14 أذكر أهم أنواع الصالات و محتويات كل نوع من الاثاث و التجهيزات ؟

1. صالات الافراج و المناسبات و الافراج :تحتوي على طاولات وكراسي و أراضيها مغطاة بالسجاد و فيها ستائر
2. صالات الاجتماعات و المؤتمرات :تحتوي طاولات و كراسي وستائر و سجاد / تحتوي على **تجهيزات** ومعدات ايضا مثل : مكبرات صوت وشاشات عرض واجهزة حاسوب واطاعة اجهزة تسجيل
3. صالات الجلوس الامامية (الردهة) تحتوي على الكنب و السجاد و الستائر والصور والتحف

س15 أذكر أهم أنواع **الأسقف** المستخدمة في الفنادق وميزات كل نوع ولماذا يستخدم؟؟

- 1)الاسقف المستعارة :هي من البلاط العازل للصوت و تركيبها سريع و قلة الصيانة
- 2)أسقف ألواح الجبس :ومن خصائصها: أ-مقاومة الرطوبة ب- مقاومة الحريق ج- تمتص الصوت د- ناعمة اللمس هـ- قابلة للدهن

س16 أذكر أهم أنواع المواد التي تغطي بها الجدار وميزات و سلبيات كل نوع ان و جد؟

- 1)ورق الجدران:**الاجبايات** :يتصف بسرعة تركيبية وسهولة تنظيفة ووفرة ألوانة وزخارفه **السلبيات** : قابلية للتلف ،ارتفاع السعر و تكلفة الصيانة
- 2)السيراميك : \* يمتاز 1- بسهولة تنظيفة 2-عدم عيش البكتيريا عليه ،3-طول عمره الاستهلاكي 4-تحمل درجات الحرارة العالية
- 3)الدهانات : \* **اجباياته**:سهولة تنظيفه،توافر تركيبات متعددة،مقاومة للرطوبة وسريع الجفاف امكانية الحصول على درجة اللون المطلوب **سلبياته** (\*تحتاج الجدران و الاسقف الى اعادة دهنها كل سنة \* )ينجم عن عملية الدهن اتساخ الارضيات

## س17 أنواع السطوح : (سؤال مهم جدا من الجدول )

الاجشاب وتقسم :	السطوح المعدنية :	السطوح الزجاجية :	الجلود :
طبيعية : وتقسم الى	الحديد : يمتاز :	الشفاف ( العادي ) : يستخدم في النوافذ والابواب	الجلود الطبيعية : وتؤخذ من الحيوانات وتجرى عليها عمليات خاصة ل : الحد من تفسخها وزيادة مرونتها
<b>لينية</b> (ميزاتها ) انخفاض سعرها ،سهولة الحصول عليها،سهولة تشكيلها مثل السويد	الأجزاء التالفة منه وامكانية دهنه وتليسه	الملون : يستخدم لأغراض الزينة والديكور	
<b>صلبة</b> (ميزاتها) بارتفاع السعر وحاجتها للمهارة في تشكيلها ويصنع منها الاثاث الفاخر مثل خشب الجوز والبلوط	الالمنيوم : يمتاز :	المنقوش ( المبرز ) : يستخدم في واجهات الأبنية ل : تشتيت الضوء وحجب الرؤية نسبيا	الجلود المصنعة : هي خليط من الكاوتشوك والمطاط الممزوج واقل مرونة من الجلود الطبيعية واقل تحمل
<b>مصنعة</b> : الابلوكاج (خصائصه ) : مهم العنصر الاساس في صناعة قيعان الأدرج لا تنكش ولا تتأثر بالاجواء المتقلبة سهولة تشكيلها بأدوات النجارة اليدوية افضل اعمال لصق القشرة (الفورمايكا )	التشكيل وايصال الكهرباء والحرارة خفة وزنه	المسلح : يستخدم في الأماكن التي تتطلب حماية خاصة	

س18 أذكر أهم طرق قواعد اجراءات تنظيف الاسقف المغطاة بالدهان الجبس باستخدام :

المنفضة ( المعسفة )	المكنسة الكهربائية
1) تغطية قطع الأثاث	1)تغطية قطع الأثاث
2) احضار السلم ووضعها في المكان المراد تنظيفه	2)احضار السلم ووضعها في المكان المراد تنظيفه
3) توصيل المكنسة بالكهرباء	3)توصيل المكنسة بالكهرباء
4) التأكد من جاهزية المكنسة الكهربائية من حيث : الفلتر ، الوصلات والملحقات ، تعري الاسلاك	4)التأكد من جاهزية المكنسة الكهربائية من حيث : الفلتر ، الوصلات والملحقات ، تعري الاسلاك
5)الصعود على السلم (6) البدء بالتنظيف بجميع الاتجاهات والزوايا	5)الصعود على السلم (6) البدء بالتنظيف بجميع الاتجاهات والزوايا

## الوحدة الثالثة ( الارضيات )

س1 قارن بين الأرضيات الصلبة وشبه الصلبة من حيث ميزات كل نوع والمكان المناسب لإستخدامها ؟

الارضيات شبه الصلبة	الارضيات الصلبة
الأرضيات المطاطية: تعتبر من الأرضيات شبه الصلبة تصنع من اللدائن الحرارية بأشكال متعددة وتمتاز بسهولة التركيب والصيانة وامكانية تلميعها وعزلها للحرارة والصوت وتستخدم في المكاتب وممرات الموظفين	السيراميك: هو بلاط يصنع من الخزف الصيني بعد حرقه بالأفران الخاصة في درجة حرارة عالية يطلّى من مزيج من الحديد والزجاج الملون الرخام: بلاط مصنوع من الصخور الصلبة ويمتاز بصلابته وقوة التحمل وهومن اجمل أنواع البلاط يستخدم في قاعات الاستقبال
الارضيات الخشبية: هي من الارضيات شبه صلبة وتصنع من الاخشاب الصلبة مثل السنديان والصنديل وتمتاز بامتصاص الأصوات وعزل الحرارة سهلة الخدش لدى يجب سقلها جيدا وتنظيفها وتلميعها	الأرضيات الزجاجية:قطع من البلاط تصنع من الألياف الزجاجية الصلبة بسمك مناسب وتمتاز بجمالها وتعدد الوانها وعدم امتصاصها للسوائل وتستخدم لتجميل مداخل الفنى قاعات الانتظار
الأرضيات الأسفلتية:تعتبر من الأرضيات شبه الصلبة وهي رخيصة وتتكون من مواد بترولية مخلوطة بقطع من الحجارة الرملية وتستخدم في مواقف الأرضيات	الأرضيات المعدنية:بلاط يصنع من المعدن على هيئة الواح مثل الحديد والستانلس ويمتاز بصلابته وقوة التحمل ويستخدم في الأماكن التي يستخدم فيها اليات ثقيلة مثل قسم الصيانة
أرضيات الفينيل: تصنع من مواد الفينيل المطاطي المرن والمركب وتمتاز بامتصاصها للأصوات والصدمات وتتوفر على شكل رولات ويمكن تلميعها وطلائها وتستخدم في الصالات الرياضية وملاعب الأطفال	الارضيات الحجرية:هو قطع من الرخام والجرانيت والشحف والحجر الرملي ويمكن استخدام هذه الأرضيات في المناطق الخرجية في الفندق البلاط الموزايكو:هو بلاط يصنع من قطع الرخام الصغير مع الاسمنت ويمتاز بصلابته وسهولة تنظيفه وعد امتصاصه للسوائل

• ملاحظة : الارضيات العشبية ( الترتان ) تستخدم في الحدائق / حول البرك / الملاعب

• ملاحظة : انواع الارضيات الرئيسية ؟ الصلبة / شبه الصلبة / العشبية / السجاد والموكيت

س2: أذكر أهم الطرق المستخدمة في إزالة الغبار والأوحال عن الأرضيات ؟

1- الكنس 2 - المسح 3 الفرش 4- الشفط بالمكنسة الكهربائية: باستخدام المكنسة الكهربائية

س3: أذكر أهم الطرق المستخدمة في إزالة السوائل والدهون عن الأرضيات ؟

1 - التجفيف 2 - الكشط 3- التطهير 4- الشامبو

س4: وضح الاجراءات المتبعة في كل مما يلي :

### 1- صقل الارضيات :

أ. تنظيف سطح الأرضية المراد صقلها جيدا وشطفها بالماء الساخن ب.تجفيف الأرضية جميعها ج. تركيب اللباد الخاص بصقل الأرضيات

د.رش السطح المراد صقله بكمية مناسبة من مادة الصقل ه.تشغيل الماكينة وصقل الأرضية على نحو منظم ومرتب

### 2 - تشميع الارضيات:

أ. تنظيف السطح المراد تشميعة بماء الساخن ب.تجفيف الأرضية تجفيفا جيدا ج.طلي الأرضية بالمادة الشمعية باستخدام ممسحة خاصة

د.تمرير الممسحة من ابعد نقطة وعلى نحو منظم ومرتب ه. ترك الأرضية لتجف تماما و.تكرار الطلي مرة ثانية

### 3- تلميع الارضيات :

أ. تنظيف السطح المراد تلميعه جيدا بماء ساخن ب. تجفيف الأرضية جيدا ج.مسح سطح الأرضيات باللمع باستخدام الماكينة الخاصة

س5: أذكر أهم أنواع **الأجهزة** المستخدمة في تنظيف الأرضيات ومبدأ عمل كل جهاز إن وجد؟

1.جهاز شفط الغبار: 2. جهاز شفط الماء 3. جهاز غسل السجاد وصقل الأرضيات. 4.الجهاز متعدد الأغراض

س6: أذكر أهم **مكونات** جهاز غسل السجاد وصقل الأرضيات وتلميعها؟

1)ذراع التحكم 2)مفتاح التشغيل والأقفال 3)ذراع إيصال الماء للفرشاة 4)حامل اللباد 5)فرشاة التنظيف

س7: أذكر أهم **الأدوات** المستخدمة في تنظيف الأرضيات وأنواعها؟

1.القوط والمماسح 2.المكانس والفراشي 3.أداة الكشط 4.عربة المسح 5.الأوعية 6.المجروود

**\*س8 ( تتميز الأدوات )** اليدوية المستخدمة بتنظيف الارضيات بعدة ميزات ( اذكرها ) ؟؟؟؟

1)بسيطة الاستخدام 2) سرعة نقلها من مكان لآخر 3) لاحتياج لحيز لتخزينها 4) تستخدم للتنظيف العادي السريع

س9 أذكر أهم الأمور الواجب إتباعها ( **تعليمات السلامة العامة** ) عند استخدام مواد تنظيف الأرضيات؟(يكرر )

1. العمل دائما في منطقة جيدة التهوية 2.تجنب العمل في منطقة فيها لهب مفتوح 3.خزن مواد التنظيف في أماكن آمنة

4.أرتداء القفازين الطويلة لحماية الأيدي 5.ارتداء الكمامات 6.أقراء التعليمات المدونة على العبوة 7.احفظ المواد في عبوتها الأصلية

س10 : أذكر أهم **المواد** المستخدمة في تنظيف الأرضيات واستخدامات كل مادة وانواع الأرضيات المستخدمة من أجلها تلك المواد والمادة

الأساسية المصنعة منها المادة؟(مهم جدا )

1.منظف الأرضيات العام: يستخدم في غسل الأرضيات وإزالة معظم البقع والشحوم

2. منظف محايد:يستخدم في تنظيف الأرضيات المصقولة وهو مصنوع من مواد طبيعية غير ضارة بالبيئة

3.منظف السجاد و الموكيت :يفضل استخدام مواد عديمة الرغوة لتسهيل ازاله وشفط الماءعنها

4.مواد الصقل: مواد مذيبة مصنوعة من مريات كيميائية تستخدم لصقل الارضيات

5.مواد التلميع:تصنع من مواد زيتية نافذة تستعمل في تلميع الارضيات

6.مواد التطهير والتعقيم: مواد كيميائية تستخدم للقضاء على البكتيريا والجراثيم وتستخدم لتعقيم السطوح والارضيات

7.المواد المعطرة : مواد كيميائية سائلة تستخدم لاضفاء لمسة جمالية ورائحة عطرة للارضيات

## الوحدة الأولى ف2 تدير فندقي / المخازن والعمل الفندقي المطلوب

### الدرس الأول : ادارة المخازن

س1 : يقوم الغرض من التخزين على ثلاث اسس رئيسية اذكرها ؟

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

س2 : تسعى ادارة المخازن بالفنادق الى تحقيق هدفين رئيسيين اذكرهما ؟

ضمان تدفق المواد / الاستفادة من فروق الاسعار

س3 : اذكر اهم وابرز المهام الموكلة لادارة المخازن ؟

1- توفير النفقات 2- استلام المواد 3- الفحص والتفتيش 4- توصيف المخزون وتنويعه 5- تسجيل المواد 6- صرف المخزون

7- مسك السجلات 8- المحافظة على المخزون 9- مراقبة المخزون 10- جرد المواد

س4 : تقسم مراقبة المخزون : وتنقسم الى قسمين : أ) مراقبة بطاقة المخزون في الحاسوب ب) مطابقة واقعية فعلية

س5 : اذكر اهم خطوات عملية جرد المواد وفق سياسة الجرد المتبعة بالفندق ؟

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 وفقا لسياسة القسم

س6 : اذكر اهم المعلومات التي يحتوي عليها نموذج بطاقة المخزون ؟ اسم المادة / رقم المستند المواصفات / الوارد / الحد

الادنى / المصروف / الحد الاعلى / الرصيد / الرمز

س7 : اذكر اهم خطوات صرف المواد المخزونة ؟

1- اعداد القسم المعني طلبا مخصوصا بصرف المواد موضحا الكمية والصنف والمواصفات

2- تقديم موظف القسم المعني الطلب الي مدير المخزن المسؤول عن الصنف المطلوب

3- اعداد امين المخزن والعاملين فيه كمية الاصناف المطلوبة بعد التأكد من صحة التوقيع على الطلب والارصدة المثبتة

4- تسليم الكميات المطلوبة الى موظف القسم المعني وتوقيعه على طلب الاستلام

5- تثبيت عمليات الصرف في جهاز الحاسوب

س8 : اذكر اهم المعلومات التي يحتوي عليها نموذج صرف المواد المخزونة ؟

القسم / المجموع / المادة / التاريخ / ملاحظات / مستلم المواد / رقم الطلب / توقيع رئيس القسم / الكمية المطلوبة

س9 : اذكر اهم المعلومات التي تحتوي عليها قائمة جرد مخزن مواد التنظيف ؟

اسم المادة / الوحدة / الكمية المتوافرة / الكمية المستهلكة / سعر الوحدة / القيمة الكلية / اسم امين المخزن وتوقيعه

س10 : عدد اربعا من فوائد التخزين ؟

توفير المواد اللازمة في حال زيادة حجم العمل / توفير المواد والادوات في حال عدم توافرها في الاسواق

شراء المواد والادوات في حال توافرها بالاسواق باسعار رخيصة / التخزين الجيد للمواد حفاظا عليها من التلف والضياع والسرقة

س11 : اذكر اهم الخطوات الواجب مراعاتها عند ترتيب المواد والادوات في المخازن ؟

توفير مساحة كافية على الرفوف / فتح الصناديق الحافظة للمواد المراد تخزينها ثم تفريغها على سطح نظيف

حساب الكمية المستلمة والتأكد من عددها وصلاحياتها / ترتيب المواد المستلمة ووضعها في نهاية الرف ( استخدام نظام FIFO)

1- تدوين معلومات الصنف في بطاقة المخزون

## الدرس الثاني ( التوصيف والتبويب وترميز المواد )

س12 : لتوصيف المواد **فوائد** عدة اذكرها ؟

- 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

س13 : وضح او اذكر اهم **طرق** ( طرائق ) توصيف المواد ؟

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

س14 : اذكر اهم **فوائد** التبويب ؟

معرفة المواد القابلة للاشتعال لعزلها / معرفة حركة المواد الداخلة والخارجة للمخزن  
تحديد مهام القائمين على عملية التخزين / تسهيل عملية الجرد وتنظيم الكشوف والحسابات / تسهيل التنظيم الداخلي

س15 : وضح اهم **طرق** ( طرائق ) التبويب ؟ وما الهدف من كل طريقة ؟ وعلى ماذا يعتمد كل منها ؟

التبويب حسب الحجم / التبويب حسب الكتلة / التبويب حسب طبيعة المواد

س16 : 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

س17 : اذكر اهم **طرق** ( طرائق ) ترميز المواد في المخازن ؟

النظام الهجائي البسيط / النظام الرقمي البسيط / النظام المختلط البسيط / نظام الالوان

## الدرس الثالث ( نظام المخازن )

س18: اذكر اهم **الصفات** الواجب توافرها بالموظف المسؤول عن ادارة المخازن ؟

الامانة والصدق في التعامل / الامام بشروط شروط التخزين الصحيحة / الاحاطة بصفات المواد والادوات  
اتقان عملية استلام المواد والتعامل مع نماذج الاستلام / اتقان عملية صرف المواد والتعامل مع نماذج الصرف

س19 : وضح او اذكر اهم **الاسس والمعايير** الواجب اتباعها عند تصميم المخازن في قسم التدبير الفندقي؟

- 1- اختيار مخازن ذات مساحة مناسبة
- 1- توفير اضاءة جيدة
- 2- اختيار رفوف قوية وثابتة
- 2- توفير ارضية مستوية سهلة التنظيف
- 3- توفير ارضية مستوية سهلة التنظيف
- 3- توفير ارضية مستوية سهلة التنظيف
- 4- توفير مصدر مياه
- 4- توفير بيئة عمل آمنة للعاملين
- 11- توفير انظمه حمايه جيده للأبواب والنوافذ

س20 : 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 5- توفير معدات خاصة بغرف التخزين (عدد اهم تلك المعدات ؟ هاتف - ميزان - عربات نقل - اله حاسبه - اقلام - ادوات فتح علب)

س21 : حدد اهم العوامل التي تزيد من **فاعلية** المخازن ؟

الممرات الواسعة تسهل الحركة / الرفوف والاعوية يمكنها تحمل المواد / وضع المواد القابلة للاشتعال والخطرة بمكان مستقل توفير وسائل الوقاية من مخاطر الحريق والسرقة / توفير انظمة اذار لمكافحة الحريق

س22 : 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 لانهيائها وكسرها
- 4- الاستخدام الخاطيء للمواد الخطرة يؤدي لوقوع الحوادث
- 5- اعاقه حركة المارة بسبب عدم استواء الارضيات واستقامتها
- 6- ضعف الية تصنيف المواد مما يؤدي لاختلاط الاصناف
- 7- صعوبة تطبيق الاساليب العلمية في الترميز والترقيم
- 8- صعوبة اجراء الجرد الدقيق

س23 : 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

## الدرس الرابع ( انواع المخازن المستخدمة في قسم التدبير الفندقى )

س24 : اذكر اهم انواع المخازن المستخدمة في قسم التدبير الفندقى ومكان كل منها ، واستخدماتها ؟

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

## ( الوحدة الثانية ) التصميم الداخلي للفنادق

### الدرس الاول ( مبادئ التصميم الداخلي )

س1 اذكر اهم مبادئ التصميم؟

1- الاشكال والحجوم 2- الالوان 3- النقط والخطوط

س2 اذكر 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 قاصر لا يخدم تطور صناعة

البناء لعدة اسباب اذكرها؟

1. صرف الجزء الاكبر من تكلفة البناء على عملية التشطيب. 2. الانظمة التي يتعامل معها المصمم تحتاج الى التنسيق المبكر.

3. التنسيق المبكر بين المصممين يوجد تكاملا وتناغما 4. الاقتصاد في الكثير من النفقات.

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

س3 اذكر اهم الامور الواجب مراعاتها في عملية التصميم الداخلي المتعلقة بالاشكال والحجوم؟ سؤال رئيسي؟

1. تجنب وضع قطع اثاث الكبيرة و الطويلة في الغرف الصغيرة.

2. توزيع قطع الاثاث الكبيرة داخل الغرف وعدم تجميعها في منطقة واحدة

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

س4 وضح اهم الاجراءات التي يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف كبيرة الحجم؟

1- تقسيم الحجرة بوضع حاجز من الخشب او القماش. 2- وضع قطعة الاثاث الكبيرة مثل خزانة المكتبة للمساحات الخالية.

3-- نصب حاجز من الخشب يمتد من السقف الى الارض. 4. دهن السقف بلون فاتح و الجدران بلون القاتم.

5- استخدام قطع الاثاث و الكسوسوارات؛ كاللوحات الفنية الكبيرة 6- تقسيم الغرفة الى مستويات ذات ارتفاعات مختلفة.

س5 وضح اهم الاجراءات التي يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف صغيرة الحجم؟

1. ازالة الابواب ، ووصل الاماكن الفارغة 2- طلاء الجدران بالوان فاتحة لامعة

3- توسيع النوافذ؛ عرضا وطولا 4- وضع لوحات فنية تحمل في ذاتها عمقا وهميا، او رسم اشكال ثلاثية الابعاد على الجدران.

5- استخدام قطع اثاث فاتحة اللون، 6- استخدام تحف و مستلزمات (اكسسوارات) قليلة ذات مقاسات صغيرة، و.

7- الاستخدام الامثل للانارة الطبيعية و الصناعية و دراستها جيدا. 8- استخدام المرايا العاكسة.

س6 وضح اهم الاجراءات التي يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف ذات السقف المنخفض؟

1. طلاء الغرفة كلها بلون ( الجدران و السقف ). 2- تجنب عمل تصاميم عميقة للسقف تقلل من ارتفاعه.

3- استخدام قطع اثاث، او زراعة نباتات تمتد على نحو طولي في المكان. 4- وضع خطوط او رسوم طولية على الجدار.

س7 وضح اهم الاجراءات التي يتبعها المصمم عند ترتيب قطع الاثاث بالغرف ذات السقف المرتفع؟

1. طلاء سقف الغرفة بلون قاتم 2- عمل تصاميم من الجبس للسقف او عمل اسقف مستعارة.

3- وضع سقف اخر من الخشب على شكل مربعات مفتوحة. 4- استخدام قطع الاثاث او زراعة نباتات تمتد على نحو عرضي

5- استخدام اضاءة موجهة من اعلى الى اسفل.

يأتي سؤال كل دورة  
اما السؤال الرئيسي  
او من الاسئلة  
الفرعية لحجوم  
الغرف

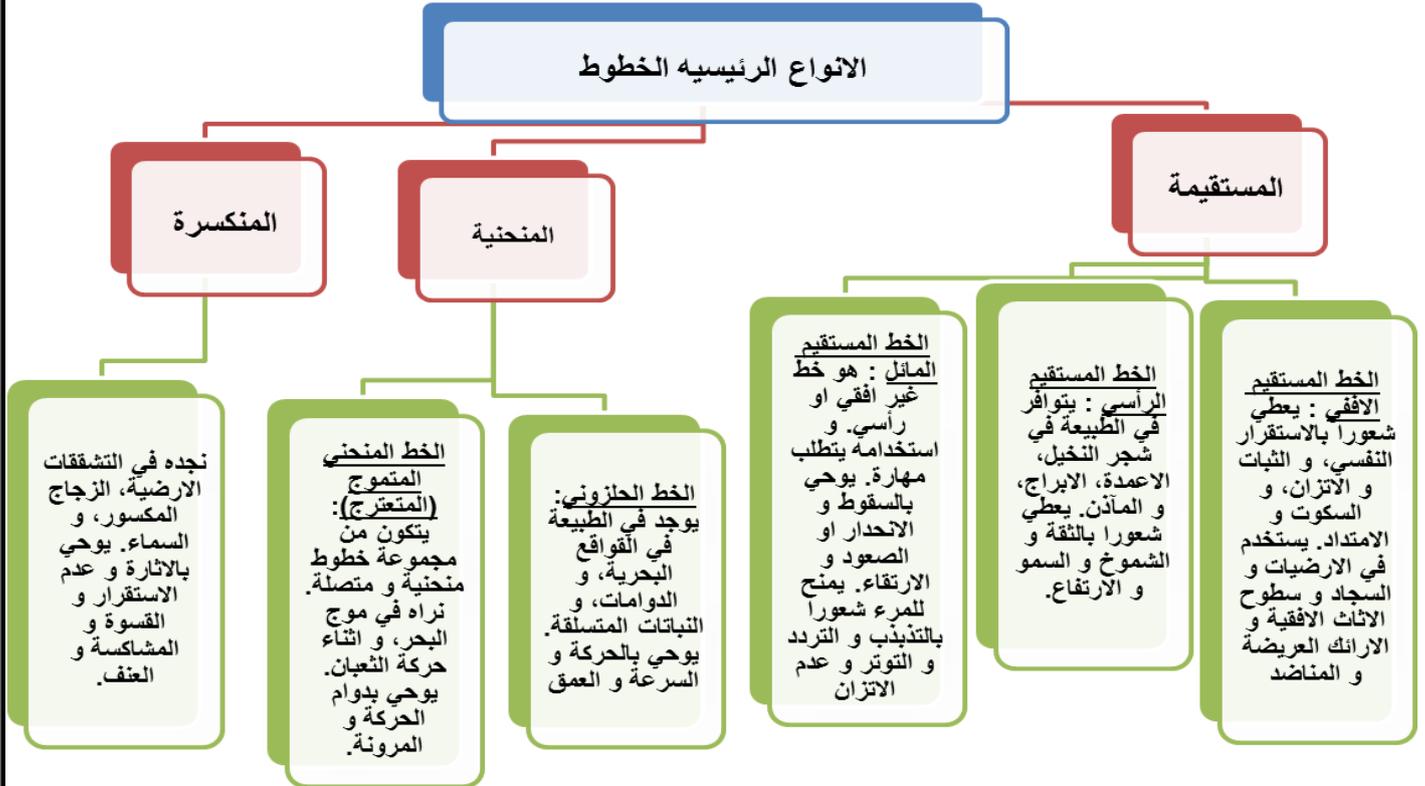
**\* ملاحظة ( الالوان الاساسية هي : احمر / اصفر / ازرق ) اما ( الالوان الفرعية : فهي مزيج من لونين اساسيين )**

س8 اذكر اهم تصنيفات الالوان تبعا لطبيعتها ولعين الرائي لها؟

1. الالوان الساخنة 2- الالوان الباردة ( الهادئة ) 3- الالوان المضيئة 4- الالوان الزاهية 5- الالوان الداكنة (القائمة)

وضح اهمية الخطوط	وضح اهمية النقاط
1. تعمل على تقسيم الفراغات 2. تحديد الاشكال 3. تجزئة المساحات 4. لها تأثيرا نفسيا في المشاهد	1. تعد ابسط عنصر في الطبيعة 2. عنصر مهم في التصميم 3. يمكن استخدامها وفق حجوم خاصة. 4. يعطي احساسا بالقرب والعمق 5. زيادة عددها داخل مساحة معينة يوحي بالنشاط.

س9 قارن / عدد / انواع الخطوط الرئيسية / الفرعية / اين تستخدم / بماذا توجي ؟



**الدرس الرابع ( تنظيم الصور واللوحات في مرافق الفندق المختلفة )**

س10 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. تناسب اطار الصورة مع حجمها على نحو يزيد من قيمتها و روعتها.
7. المحافظة على وجود مسافة مناسبة بين الصور. 8. تعليق الصور في صفين افقيين.
9. مراعاة الانسجام و التناغم بين الاطار و موضوع الصورة قبل الموازنة بين الصورة و الغرفة.

س11 استنتج اربع فوائد تجنبها الفنادق من تعليق الصور واللوحات في ارجاء الفندق؟

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

## الوحده الثالثه ( التطور التقني في العمل الفندقى )

### الدرس الاول ( الانظمة التقنية المستخدمة في قسم التدبير الفندقى )

س1 اذكر امثلة على البرمجيات التي يستخدم بها الحاسوب؟

برمجية فيديليو ( fidelio ) برمجية نوفل ( novel ) برمجية اوبرا ( opera )

س2 اذكر اهم المعلومات و التقارير التي يمكن استخراجها من هذه البرمجيات؟ وماذا يتضمن معلومات كل تقرير منها ؟

- 1- تقرير مجهز الغرف: ويتضمن:- اسم مجهز الغرفة، رقم الطابق، اليوم و التاريخ، ارقام الغرف و حالاتها
- 2- تقرير حركة الاشغال: ويتضمن:- عدد الغرف المشغولة ، الغرف المتوقع اشغالها، الغرف المتوقع اخلاؤها.
- 3- تقرير الزبائن المهمين جدا: ويتضمن:- اسماء الزبائن البارزين، تاريخ قدومهم، ساعة وصولهم، بيانات عن احتياجاتهم،
- 4- سجل المفقودات و الموجودات: البيانات المتعلقة بالمفقودات و الموجودات داخل الفندق و مرافقه الخارجية .

س3 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 و الطمأنينه لدى الزبائن

س4 ( اذكر اهم تعليمات السلامة العامة المتعلقة بطاقات المفاتيح ؟

- 1- استلام البطاقة من المشرف و التوقيع على استلامها 2- التأكد من تاريخ التسليم و زمنه 3- عدم اعطاء اي موظف المفتاح
- 4- عدم فتح غرفة اي نزيل او موظف الا بموافقة الادارة 5- ابلاغ المسؤول فورا في حال فقدان البطاقة

س5 ( عدد اهم مفاتيح الغرف و لمن 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 . و يبقى معه اثناء فترة تواجده بالفندق .

س6 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 فائورة الغرفة .
5. مشاهدة الافلام . 6 - عرض الرسائل الواردة . 7- تعرف أنشطة الفندق و برامجه . 8 . اعادة عرض البرامج و ايقافها .

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 و التدفأة بالغرف 2- ربط عمل النوافذ و الستائر بنظام الانارة و التدفأة
- 3- استخدام الاشعة تحت الحمراء في تشغيل صنوبر المياه 4- استخدام الاشعة تحت الحمراء في تشغيل جهاز تجفيف الايدي
- 5- استخدام مفاتيح التعطيم 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 الأرباح 4- الحفاظ على موارد الطبيعة

س10 : تحقق الفنادق فوائد كثيرة جراء استخدام تقنية انذار واطفاء الحريق استنتج ثلاث منها ؟

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

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

اللون	نوع المحتوى	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

س11 اذكر اهم الادوات والاجهزة المستخدمة في تقنية الكاميرات ( التسجيل والمراقبة ) ؟ او ما الاجهزة التي يستخدمها قسم الامن

للحفاظ على امن الفندق والنزلاء ومراقبة محيطه ؟

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

### (الدرس الثاني) اهمية التواصل التقني بين الاقسام العاملة في الفندق

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 الأخطاء 4- توفير المصاريف
- 5- تنمية الشعور بالامن و الطمأنينة لدى الزبائن جراء استخدام أنظمة الحريق والسلامة العامة المتطورة.

أ. محمد الحجاي

مكثف معيدين فصل 2+1 دراسة خاصة 2020