

الخطة الجديدة | 2018

التدبير الفندقية

الفصل الثاني / للفرع الفندقية

للفصل الثاني عشر

مخططات التدبير

الفندقية الفصل الثاني م 4

2019 نظاميين + معيدين

إعداد المعلم
محمد الحجاوي

0787708286/0795122367



الوحدة الاولى المخازن في العمل الفندقي من ص 9 الى 43

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

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 : وتقسّم 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

تسعى ادارة المخازن بالفنادق الى تحقيق هدفين رئيسيين اذكرهما ؟

ضمان تدفق المواد

الاستفادة من فروق الاسعار

عدد اربعا 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 باسعار رخيصة

التخزين الجيد للمواد حفاظا عليها من التلف والضياع والسرقة

اذكر اهم خطوات صرف المواد المخزونة ؟

اعداد القسم المعني طلبا مخصوصا بصرف المواد
موظحا 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 ؟؟

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

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)

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) التبويب ؟ وما الهدف من
كل طريقة ؟ وعلى ماذا يعتمد كل منها ؟

التبويب حسب الحجم

التبويب حسب الكتلة

التبويب حسب طبيعة المواد

• اذكر اهم فوائد التبويب ؟

• 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 وامكان 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 ؟

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

١- توفير وسيلة لتخزين المواد

٢- توفير مساحات كافية لسهولة الحركة

٣- سهولة الوصول للاصناف والمواد

٤- توفير وسائل السلامة العامة في غرف التخزين والملابس الخاصة بالعاملين

٥- 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 الفندقي؟

اختيار مخازن ذات مساحة مناسبة ٦- توفير ابواب امانة 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 مائي

١٠- توفير بيئة عمل امانة للعاملين توفير مصدر مياه

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

يؤدي التجهيز السيء لمخازن الفندق الى عدة مخاطر اذكرها ؟

اصابة العاملين اثناء التحرك ونقل المواد

اصطدام العاملين بالناقلات نتيجة ضيق الممرات

زيادة كمية المواد على الرفوف تؤدي لانهيائها وكسرها

الاستخدام الخاطيء للمواد الخطرة يؤدي لوقوع الحوادث

اعاقة حركة المارة بسبب عدم استواء الارضيات واستقامتها

ضعف البية 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 والاوعية يمكنها حمل المواد

وضع المواد القابلة للاشتعال والخطرة بماكن مستقل

توفير وسائل الوقاية من مخاطر الحريق والسرقة

توفير أنظمة انذار لمكافحة الحريق

أذكر اهم انواع المخازن المستخدمة في قسم التدبير الفندقي 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 والاعراج 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

أذكر اهم ميادين التصميم ؟
الاشكال والحجوم
الالوان
النقط والخطوط

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 قاصر لا يخدم تطور صناعة البناء لعدة اسباب أذكرها ؟
صرف الجزء الاكبر من تكلفة البناء على عملية التشطيب.
معظم الانظمة التي يتعامل معها المصمم الداخلي تحتاج الى الكثير من التنسيق المبكر
التنسيق المبكر بين المصممين: الداخلي والمعماري يوجد تكاملا و تناغما
الاقتصاد في الكثير من النفقات.
حاجة المصمم الداخلي الى الكثير من الوقت في اعداد الرسوم والمواصفات واختيار الالوان و المواد والاثاث

الوحدة الثانية

التصميم الداخلي

من ص 47 الى 55

ومن 83 الى 87

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

تجنب وضع قطع اثاث كبيرة و الطويلة المرتفعة كالخزان العالي و المقاعد ذات المسند العالي في الغرف الصغيرة (علل) حتى لا تبدو هذه الغرف مكتظة و ضيقة.
توزيع قطع الاثاث الكبيرة داخل الغرف و عدم تجميعها في منطقة واحدة (علل) 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؛ (علل) للألوان بأن الغرفة أكثر ضيقاً مما هي عليه، كصبيغ 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 و هميا، 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 المرتفع؟ (مهم)

طلاء سقف الغرفة بلون قاتم ثم تثبيت مجموعة من الحبال الرفيعة ذات اللون الفاتح على حائطين متقابلين بوساطة خشبة عرضية 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 اضافة الى النباتات.
استخدام قطع الاثاث او زراعة نباتات تمتد على نحو عرضي في المكان.
استخدام اضاءة موجهة من اعلى الى اسفل

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 لتقلل من ارتفاعه.
استخدام قطع اثاث، او زراعة نباتات تمتد على نحو طولي في المكان.
وضع خطوط او رسوم طولية على الجدار

أذكر اهم تصنيفات الالوان تبعا لطبيعتها و لعين الرائي لها؟

الالوان الساخنة: هو لون النار و تسمى ايضا الالوان الدافئة، تندرج من اللون الصفري الالوان 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 النقط؟ (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

الانواع الرئيسية الخطوط

المنكسرة

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

المنحنية

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

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

المستقيمة

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

الخط المستقيم الرأسي: يتوافر في الطبيعة في شجر النخيل، الاعمدة، الابراج، و المآذن. يعطي شعورا بالثقة و الشموخ و السمو و الارتفاع.

الخط المستقيم الافقي: يعطي شعورا بالاستقرار النفسي، و الثبات و الاتزان، و السكوت و الامتداد. يستخدم في الارضيات و السجاد و سطوح الاثاث الافقية و الارائك العريضة و المناضد

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. تعليق الصور في صفين افقيين.

صفحة

توجيهي فندقي

فيسبوك

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

١ - اضاء لمسة جمالية على مرافق الفندق

٢ . منح الضيف شعورا بالراحة

٣ . استقطاب الزبائن وترغيبهم بالخدمات الفندقية

٤ - مساعدة قسم التسويق في جذب الزبائن

الانظمة التقنية المستخدمة في قسم التدبير الفندقي

الوحدة الثالثة

التطور التقني

من ص 91 ال ص 115

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 للضيوف 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 الفندقي

تقنية صناديق الامانات

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

الاجهزة الكمالية

عدد اهم الاجهزة الكمالية المستخدمة في غرف النزلاء؟

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

تقنية الاتصالات

اذكر اهم المعلومات المتداولة بين قسم التدبير وافسام الفندق الاخرى 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 فيدليو (fidelio)
(
برمجية نوفل (novel)
برمجية اوبرا (opera)

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

- تقرير مجهز الغرف: و يتضمن:- اسم مجهز الغرفة، رقم الطابق، اليوم و التاريخ، ارقام الغرف و حالاتها في منطقة عمل مجهز الغرف.
- تقرير حركة الاشغال: و يتضمن:- 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 انظمة 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 التعقيم في غرف النوم
استخدام مصابيح توفير الطاقة

تقنية انذار واطفاء الحريق وتقسيم :

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)

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

تقنية انذار الحريق وتتمثل ؟

مجسات الاستشعار
اجهزة الانذار والاخلاء

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

• اذكر 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.

تقنية كاميرات التسجيل والمراقبة

• اذكر 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

فوائد الاتصال الداخلي

تنمية الشعور بالامن والطمأنينة لدى الزبائن جراء استخدام انظمة الحريق والسلامة العامة المتطور.