**إدارة المناهج والكتب المدرسية**

**إجابات / حلول الأسئلة**

**الصف: التاسع الأساسي                الكتاب: التربية المهنية الجزء: الثاني**

**الوحدة الأولى:الاستقبال والتدبير الفندقي**

|  |  |
| --- | --- |
| **الوحدة/ الدرس** | **الأسئلة وحلولها** |
| **الدرس الأول**  **الإيواء الفندقي** | 1. **وضح المقصود بالإيواء الفندقي.**   **هيمجموعة الخدمات التي تُقدم للضيف، في أماكن الإيواء المختلفة مثل الفنادق، والشقق الفندقية، والقرى السياحية، والمنتجعات، بهدف توفير الراحة له وكسب رضاه.**   1. **اذكر ثلاث صفات ينبغي أن يتمتع بها موظف الاستقبال الفندقي.** 2. **لمظهر الأنيق.** 3. **اللباقة في الحديث مع الضيوف.** 4. **المقدرة على التحدث بأكثر من لغة.** 5. **بيّن خمسة من الأعمال التي يقوم بها قسم الاستقبال الفندقي.** 6. **استقبال الضيوف والترحيب بهم.** 7. **تزويد الضيوف بكل المعلومات الخاصة بالأسعار والخدمات المتوافرة بالفندق.** 8. **تسجيل بيانات الضيوف وحفظها.** 9. **حجز الغرف واستلام طلبات الحجوزات.** 10. **التنسيق مع قسم الإشراف الداخلي لتجهيز الغرف المحجوزة خلال اليوم.** 11. **علل كلاً مما يلي:** 12. **يُعدّ قسم الاستقبال الفندقي من أهم الأقسام الإنتاجية.**   **لأن معظم عمليات الفندق تتم من خلاله، ولدوره الهام في إعطاء انطباع أولي جيد لدى الضيف عن الفندق.**   1. **يعتبر موظف الاستقبال أحد أهم عوامل نجاح الفندق.**   **وذلك لأنه أول شخص يلتقي به الضيف داخل الفندق، وهو الذي يعطي صورة جميلة عن الفندق والخدمات التي يقدمها، وبالتالي زيادة عدد الضيوف للفندق.**   1. **يعمل قسم الاستقبال الفندقي على مدار الساعة.**   **بهدف خدمة الضيوف القادمين للفندق وفي أي وقت.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **الوحدة/ الدرس** | **الأسئلة وحلولها** |
| **الدرسالثاني**  **قسم التدبير الفندقي** | 1. **عدد أربعة أعمال يقوم بها قسم التدبير الفندقي.** 2. **تنظيف غرف الضيوف وترتيبها.** 3. **تنظيف الأماكن العامة داخل الفندق؛ كالقاعات والصالات، والمطاعم، والممرات، ومكاتب الإدارة والموظفين ...وغيرها.** 4. **تبديل الشراشف والبياضات بشكل دوري عند الحاجة.** 5. **تبليغ قسم الصيانة عن أي عطل بأسرع وقت ممكن.** 6. **علل كلاً مما يلي:** 7. **نظافة الفندق هي موضع الاهتمام الأول عند الضيف.**   **وذلك لأن نظافة الفندق هي أكثر ما ينطبع في ذهن الضيف منذ رؤيته لنظافة وجمال منظرالفندق من الخارج وإدراكه وتأكده أيضاً من العناية والنظافة بداخله منذ بداية دخوله لبهو الفندق مروراً بقسم الاستقبال ثم المصعد ثم الممرات ثم الغرفة، مما يؤثر على سمعة الفندق وشهرته إما إيجاباً أم سلباً.**   1. **سمعة الفندق وشهرته تنعكس ايجاباً على اقبال الزبائن على الإقامة فيه.**   **لأن السمعة الجيدة والمتعلقة بنظافة الفندق والخدمات الجيدة التي يقدمها تعمل على تشجيع الزبائن في زيارته دائما والإقامة فيه.**   1. **ضع إشارة ( √) مقابل محتوى العبارة الصحيحة، وإشارة (×) مقابل محتوى العبارة الخطأ فيما يأتي:** 2. **( √) من أهم مسؤوليات قسم التدبير الفندقي نظافة غرف الفندق.** 3. **( × ) تُعدّ نظافة المطاعم من مسؤوليات قسم التدبير الفندقي.**   **ج. ( × ) يتبع قسم التدبير الفندقي لإدارة قطاع الأغذية والمشروبات في الهيكل التنظيمي للفندق.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **الوحدة/ الدرس** | **الأسئلة وحلولها** |
| **الدرسالثالث**  **طريقة خدمة الصحن الجاهز.** | 1. **وضح المقصود بخدمة الصحن الجاهز.**   **هي إحدى طرق تقديم الطعام إلى الضيف، وتُعد أرقى أنواع الخدمات الفندقية المقدمة للضيوف، حيث يقوم المُضيف بتسجيل طلبات الضيوف؛ وإرسالها إلى المطبخ الذي بدوره يقوم بتجهيز الطلبات ووضعها أمام الضيف مباشرة في الصحن بعد تزيينها بطريقة فنية.**   1. **أذكر أربع قواعد أساسية أثناء تقديم خدمة الصحن الجاهز.**  * **وقوف المضيفعند تسجيل طلبات على يمين الضيف.** * **تقديم المضيف للصحن عن يسار الضيف ليتمكن من تناول وجبته.** * **رفع الصحون من على يمين الضيف.** * **تقدم الفاتورة لمحاسبته مع التمني له بالعودة مرة أخرى.**  1. **بيّن ميزتين لخدمة الصحن الجاهز عند خدمة الضيوف.** 2. **خدمة أعداد كبيرة من الضيوف بأقل وقت وجهد ممكن.** 3. **إعطاء الضيف شعوراً بالراحة من خلال الخدمات التي يتلقاها من المضيف.** 4. **أذكر ثلاث من طرائق خدمة تقديم الطعام.** 5. **الخدمة الفرنسية.** 6. **خدمة البوفيه.** 7. **الخدمة الأمريكية أو خدمة الصحن الجاهز.** 8. **عدد خمسة من الأعمال التي يقوم بها المضيف قبل خدمة الصحن الجاهز.** 9. **ترتيب الكراسي حول الطاولات حسب حجم الطاولة.** 10. **فرش الطاولة بمفرش أنيق ونظيف على أن لا يتدلى أكثر من (30سم) من كل جوانب المائدة.** 11. **وضع الأدوات الرئيسة على الطاولة والتي تشمل الصحون الزجاجية اللازمة أثناء تقديم الوجبة، ورقم الطاولة، ومزهرية الورد، والممالح والمباهر، والشوك، والسكاكين، والملاعق، والكاسات، والمناديل الصحية .** 12. **وضع السكين إلى يمين الطبق وتكون حافتها الحادة باتجاه الطبق.** 13. **توضع الملاعق إلى يمين الطبق بالقرب من السكين ويتوقف عددها على الأصناف المقدمة، وما يستعمل منها أولاً يوضع بعيدا عن الطبق.** 14. **كيف يتم ترتيب كل من الملاعق، والسكاكين، والشوك على الطاولة؟**  * **توضع الملاعق إلى يمين الطبق بالقرب من السكين ويتوقف عددها على الأصناف المقدمة، وما يستعمل منها أولاً يوضع بعيدا عن الطبق.** * **توضع السكاكين إلى يمين الطبق وتكون حافتها الحادة باتجاه الطبق.** * **توضع الشوكة إلى يسار الطبق وتكون أسنانها متجهة إلى أعلى، ويتوقف عدد الشوك على الأصناف المقدمة وما يستعمل منها أولاً يوضع بعيدا عن الطبق.** |