

طلاب السنة الثالثة
اسم الطالب:
الدورة الفصلية الثانية

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
جامعة طرطوس
كلية السياحة

السؤال الأول: عدد الوسائل المستخدمة في عملية الحجز. ١٠ علامات

السؤال الثاني: ما الفرق ما بين الحجز المضمون والحجز الغير مضمون (فقط في حال الوصول المتأخر للعميل). ١٠ علامات

السؤال الثالث: عدد حالات التعامل مع الوصول المبكر للعميل الى الفندق. ١٦ علامة

السؤال الرابع: عدد اهم واجبات عمال قسم التدبير الفندقي. ١٥ علامة

السؤال الخامس: ما هي المنهجية والنتابعية المطبقة في الفنادق عند تنظيف الغرف. ١٥ علامة

السؤال السادس: عدد أنواع الحجوزات المضمونة وعرف واحدة منها فقط. ٦ علامات

السؤال السابع: عدد إيجابية واحدة وسلبية واحدة لاستخدام الهاتف في انجاز الحجوزات الفندقية. ٨ علامات

مع التمنيات بالنجاح والتوفيق للجميع

عميد كلية السياحة
د. هيا محمد حسان الملكي

مدرس المقرر
د. رنا إبراهيم داود

السؤال السابع: عدد ايجابية واحدة وسلبية واحدة لاستخدام الهاتف في انجاز

الحجوزات الفندقية. 8 علامات

إيجابيات الحجز بواسطة الهاتف:

1. يعتبر من الأساليب السهلة الاستخدام والسريعة.
2. بواسطة الهاتف يستطيع العميل الحصول على إجابة على جميع أسئلته واستفساراته.

سلبيات الحجز بواسطة الهاتف:

1. التعريف الهاتفية قد تكون مرتفعة وخاصة إذا تم الاتصال من مدينة أخرى أو دولة أخرى غير المدينة أو الدولة التي يقع فيها الفندق.
2. بالإضافة إلى أن عائق اللغة قد يعتبر من الصعوبات المتعلقة بحجوزات التلفون وخاصة إذا كان موظف الحجز على الهاتف لا يجيد اللغات الأجنبية بشكل ممتاز.

يكفى ذكر ايجابية واحدة وسلبية واحدة فقط ولكل منها 4 درجات (8=2×4)

ملاحظة: في جميع الأجوبة تعطى العلامة كاملة للطالب على مدى إعطائه وكتابته المعنى الصحيح للإجابة ولا تعطى كاملة وإنما وفقا لتقدير المدرس في حال لم يعطي الطالب معنى دقيق وصحيح للإجابة)

عميد الكلية
د. هيا محمد حسان الماكي

مدرس المقرر
د. رنا إبراهيم داود



جواب السؤال الرابع: عدد اهم واجبات عمال قسم التدبير الفندقى. 15 علامة

1. المحافظة على مستوى النظافة الضروري واللازم في الغرف والممرات.
 2. تحضير الغرف وتجهيزها قبل مجيء الضيوف بما يتناسب مع المعايير المطبقة في الفندق.
 3. تقديم الخدمة المسائية وذلك بتجهيز غرف الضيوف للنوم.
 4. تنظيم العمل المتعلق بمراقبة مدى توفر مواد الغسل والاستحمام في غرف الضيوف.
 5. في بعض الفنادق تجهيز وامداد الغرف بالمينى بار يتبع لقسم التدبير الفندقى وفي البعض الاخر يقع على عاتق قسم الاطعام.
- لكل بند منها 3 علامات فقط

جواب السؤال الخامس: ما هي المنهجية والتتابعية المطبقة في الفنادق عند تنظيف

الغرف 15 علامة

1. في المرتبة الاولى يتم تنظيف الغرفة التي تم تعليق عبارة (الرجاء تنظيف غرفتي) عليها. (please make up my room).
 2. وثانيا يتم تنظيف الغرف الشاغرة والمجوزة والتي تنتظر قدوم الضيوف.
 3. بالإضافة الى الغرف الشاغرة والتي لا تنتظر ضيوفا.
 4. تنظيف الغرف التي غادرها الضيوف او النزلاء.
 5. وفي النهاية يتم تنظيف الغرف المشغولة بالنزلاء.
- لكل بند منها 3 علامات فقط

جواب السؤال السادس: عدد أنواع الحجوزات المضمونة وعرف واحدة منها فقط 6

علامات

1. الحجز المضمون القابل للاسترداد علامة
2. الحجز المضمون القابل للاسترداد علامة

حجز غير قابل للاسترداد

وهو إجراء الحجوزات المبكرة (علامة) والدفع على الغرفة (الإقامة) بسعر أقل من الأسعار المتعارف عليها (علامة)، ولكن إذا قام الزبون بإلغاء الحجز، فلن يتم إرجاع الأموال المدفوعة (علامة)، كما لا يحق له بإجراء تعديلات على الحجز أبدا (علامة).

حجز قابل للاسترداد

وهو إجراء الحجوزات المبكرة (علامة) والدفع على الغرفة (الإقامة) بالأسعار المتعارف عليها (علامة)، ولكن إذا قام الزبون بإلغاء الحجز قبل الموعد المنفق عليه لا تترتب عليه غرامات (علامة)، ويتم إرجاع الأموال المدفوعة، كما يحق له بإجراء تعديلات على الحجز في حال رغبته بذلك (علامة).

يجب ذكر التعاديين وتعريف واحد منهما فقط لا غير والعلامات وتوزعها موضح أنفا.

في حال الوصول المتأخر للعميل). 10 علامات

في الحجز المضمون في حال الوصول المتأخر بعد الزبون عرفته بانتظاره. 5 علامات
في حال الحجز الغير مضمون: في حال الوصول المتأخر ليس بالضرورة ان يجد الزبون الغرفة،
فلا تكون بيعت ويستطيع النزول في غرفة اخرى، وانا لم يكن مباحة يمكن التسكين فيها. 5 علامات

جواب السؤال الثالث: عدد حالات التعامل مع الوصول المبكر للعميل الى الفندق. 16 علامة

1. اذا كانت الغرفة المحجورة من قبل الزبون متاحة، يمثل التسكين فيها بشكل مبكر ولكن

يجب الدفع على عدد ساعات التسكين المبكر وحسب سياسة الفندق

2. اذا كانت الغرفة المحجورة من قبل الزبون المتأخر متاحة ولن يفرغ حتى الساعة 12

ظهرا، يمكن النزول في غرفة اخرى اذا توافرت غرفة متاحة، والدفع على ساعات النقاء فيها

بثما يحل موعد 2 ظهرا لتسليمه غرفته

3. اذا كانت غرفة هذا الزبون التي حجزها مسبقا متاحة حتى 12 ظهرا، يمكن ترك

اغراض لدى الفندق والذهاب الى المدينة رغم ان الحجز كان في وقت متأخر من الالم التسكين فيها.

يمكن الانتظار في بهو الفندق

د. محمد بن عبد الله
مدير فندق

رقم جامعي	الاسم والشهرة	أعمال السنة		الامتحان النظري		رقم
		رقما	كتابة	رقما	كتابة	
810	احمد حامد درويش	١٩	نعمه عزه فقط	٥٢	اشان وهسون	٧١
721	احمد نزيه علي	٢٠	عزرون فقط	٦٨	ثمان وسبتون	٨٨
645	حسن يوسف يوسف	١٨	ثمان وعزرون فقط	٥٨	ثمان وهسون	٧٦
625	حيدر اسامة حسن	٢٠	عزرون فقط	٨٠	ثمانون فقط	١٠٠
833	سامح احمد عيسى	٢٠	عزرون فقط	٧٤	اربع وسبتون	٩٤
661	سراب فؤاد خضرا	٢٠	عزرون فقط	٨٠	ثمانون فقط	١٠٠
928	علا محمد سلمان	٢٠	عزرون فقط	٧٧	سبع وسبتون	٩٧
713	كارين فادي ديب	١٥	مئة عزه فقط	٨٠	ثمانون فقط	٩٥
674	هنادي هيسم ديب	٢٠	عزرون فقط	٦٣	ثلاث وسبتون	٨٣
628	هيلين ماجد ناصر	٢٠	عزرون فقط	٦٢	اشان وسبتون	٨٢
الراستبون سنة ثالثة						
669	ديكران قره بيت صوليان					
724	فرح علي زعزوع					
622	محمد بهجت مالك	٢٠	عزرون فقط	١٦	سبتون	٣٦
694	ميرنا حسن محمد	١٨	ثمان وعزرون فقط	٥٩	تسع وهسون	٧٧

عميد الكلية
~~محمد~~
عميد الكلية
~~محمد~~

مدرس المقرر
سنان ابراهيم راود
رئيس اللجنة

شرف على العملي ا.كفاح عادل
عضو
عزوز المذراوي