إجابات أسئلة الدرس

الإيواء الفندقي

السؤال الأول:

وضح المقصود بالإيواء الفندقي.

الإيواء الفندقي: مجموعة الخدمات التي تُقدم للضيف في أماكن الإيواء المختلفة، مثل: الفنادق، والشقق الفندقية، والقرى السياحية، والمنتجعات؛ بهدف توفير الراحة له، وكسب رضاه.

السؤال الثاني:

اذكر ثلاث صفاتٍ ينبغي أن يتمتع بها موظف الاستقبال الفندقيّ.

1. المظهر الأنيق.
2. اللباقة في الحديث مع الضيوف.
3. المقدرة على التحدث بأكثر من لغة.

السؤال الثالث:

بيّن خمسةً من الأعمال التي يقوم بها قسم الاستقبال الفندقيّ.

1. استقبال الضيوف والترحيب بهم.
2. تزويد الضيوف بكل المعلومات عن الأسعار والخدمات المتوافرة في الفندق.
3. تسجيل بيانات الضيوف، وحفظها.
4. حجز الغرف، واستلام طلبات الحجز.
5. .التنسيق مع قسم الإشراف الداخلي لتجهيز الغرف المحجوزة خلال اليوم

السؤال الرابع:

علل كلاً ممّا يأتي:

أ- يُعدّ قسم الاستقبال الفندقي من أهم الأقسام الإنتاجية:

لأن معظم عمليات الفندق تتم عن طريقه؛ فهو أول نقطة اتصال مع الضيف عند وصوله إلى الفندق، ولدوره المهم في إعطاء انطباع أولي جيد للضيف عن الفندق.

ب- يعد موظف الاستقبال أحد أهم عوامل نجاح الفندق:

لأنه أول شخص يلتقي به الضيف داخل الفندق، وهو الذي يعطي صورة جميلة عن الفندق والخدمات التي يقدمها؛ ما يسهم في زيادة عدد الضيوف.

ج- يعمل قسم الاستقبال الفندقي على مدار الساعة:

بهدف خدمة الضيوف القادمين للفندق وفي أي وقت.

السؤال الخامس:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1- من أركان نجاح السياحة في أيّ دولة:

أ- زيادة عدد الشقق الفندقية.

ب- وجود قسم استقبال فندقي واحد.

ج- تلبية رغبات الزبائن وحاجاتهم.

د- وجود صور ولوحاتٍ فنيّةٍ في الفنادق.

2- أول نقطة اتصال مع الضيف، عند وصوله إلى الفندق:

أ- قسم التدبير الفندقي.

ب- قسم الاستقبال الفندقي.

ج- المطاعم.

د- النوادي الصحيّة.

3- من الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال:

أ- استقبال الضيوف والترحيب بهم.

ب- تسجيل بيانات الضيوف وحفظها.

ج- اللباقة في الحديث مع الضيوف.

د- محاسبة الضيوف عند مغادرتهم الغرفة.