

مؤسسة التدريب المهني
مديرية البرامج والاختبارات
ومصادر التعلم

اسم البرنامج : كاتب استقبال فندقي

مستوى البرنامج : مهني

معلومات عامة		
القطاع	:	الخدمات
اسم البرنامج	:	كاتب استقبال فندقي
المستوى المهني	:	مهني (مستوى ثالث)
الرقم الرمزي للبرنامج	:	٤٢٢٢٠٢٣
٥- شروط الالتحاق بالبرنامج : شهادة الثانوية العامة أو خبرة معتمده لاتقل عن عام في مجال التخصص مصدقة من وزارة العمل + اجتياز المقابلة الشخصية		
٥-١ العمر : أن لا يقل عن ١٧ سنة عند الالتحاق بالبرنامج		
٥-٢ : المؤهل العلمي :		
٥-٣ أخرى / حدد: لائق صحياً ،خالي من الامراض المعدية		
٦- نمط تنفيذ البرنامج : (مؤسسي ، <u>مشترك</u> ، موقع عمل)		
٧- مدة البرنامج (٢) فصل (*)		
٨- فترة التدريب المتخصص (١٤٠٠) ساعة		
٨-١ فترة التأسيس العام () ساعة		
٨-٢ فترة التأسيس الخاص (٢٥) ساعة		
٨-٣ علوم المهنة (٦٠) ساعة		
٨-٤ التدريب العملي (١٥٠) ساعة		
٨-٥ مهارات استخدامية (75) ساعة (** *)		
٩- فترة الخبرة (1090) ساعة		
(*) برامج محدد المهارات أقل من فصل وبالساعات		
(**) برامج محدد المهارات لا يوجد مهارات استخدامية ٢		

١٠ أ - الوصف المختصر : يعمل تحت إشراف الرئيس المباشر ويقوم بإجراء الحجوزات المسبقة، واستقبال وإرشاد الضيوف والنزلاء بالفندق، واستقبال المكالمات والرد على الاستفسارات، والاحتفاظ بالحسابات الخاصة بالنزلاء، وتطبيق إجراءات وتعليمات السلامة والصحة المهنية..

١٠ ب - الوصف التفصيلي :

- ١- تنظيم إجراءات حجز المسبقة للغرف، والاحتفاظ بقائمة الغرف الخالية والمشغولة.
- ٢- استقبال الضيوف والنزلاء، وتحديد مطالبهم ورغباتهم، وإطلاعهم على الأسعار، وتحديد الغرف لهم بعد التحقق من شخصيتهم.
- ٣- إعداد بطاقة لكل نزيل، وتسليمهم مفاتيح الغرف التي تم تحديدها لهم و استلام الأمانات الشخصية منهم.
- ٤- استلام وفرز وتوزيع البريد الوارد، ونقل الرسائل للنزلاء.
- ٥- استقبال المكالمات الهاتفية والرد على الاستفسارات، والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالفندق والخدمات السياحية والمحلية وخدمات المرافق العامة الأخرى.
- ٦- الاحتفاظ بحسابات النزلاء، وتقديم الحساب لهم عند مغادرتهم، والتأكد من تسديدهم للحساب قبل مغادرتهم.
- ٧- ترتيب عملية نقل أمتعتهم، وإنهاء إجراءات مغادرتهم من الفندق.
- ٨- تطبيق إجراءات وتعليمات السلامة والصحة المهنية.

١٠ ج - وصف البرنامج حسب احتياجات سوق العمل : أعداد حجوزات الغرف واستقبال الضيوف وخدمتهم و تحديد الغرف لهم ، وتسويق الفندق ومرافقه ، وتقديم خدمات الاستقبال والإقامة للضيوف ، ويجيد مهارات الاتصال واستخدام الحاسوب وبرامجه الفندقية .

١١ ب - الأهداف الخاصة للبرنامج التدريبي :

عند إنهاء البرنامج التدريبي يجب أن يصبح المتدرب قادراً على أن :

- ١- ينظم إجراءات الحجز المسبقة للغرف، ويحتفظ بقائمة الغرف الخالية والمشغولة.
- ٢- يستقبل الضيوف والنزلاء، ويحدد مطالبهم ورغباتهم، ويطلعهم على الأسعار، ويحدد الغرف لهم بعد التحقق من شخصيتهم.
- ٣- يعد بطاقة لكل نزيل، ويسلمهم مفاتيح الغرف التي تم تحديدها لهم و يستلم الأمانات الشخصية منهم.
- ٤- يستلم ويفرز ويوزع البريد الوارد، وينقل الرسائل للنزلاء.
- ٥- يستقبل المكالمات الهاتفية ويرد على الاستفسارات، ويجيب عن الأسئلة المتعلقة بالفندق والخدمات السياحية والمحلية وخدمات المرافق العامة الأخرى.
- ٦- يحتفظ بحسابات النزلاء، ويقدم لهم الحساب عند مغادرتهم، ويتأكد من تسديدهم للحساب قبل مغادرتهم.
- ٧- يرتب عملية نقل أمتعتهم، ويقوم بإنهاء إجراءات مغادرتهم من الفندق.
- ٨- يطبق إجراءات وتعليمات السلامة والصحة المهنية.

محتوى البرنامج التدريبي

الرقم	الوحدة التدريبية / العناصر التدريبية / مهمة	الرقم الرمزي	مدة تنفيذها داخل المركز / ساعة	
			علم مهنة	عملي مركز
١-	استقبال وإيواء الضيوف	2-01-1-1-01		
٢-	استقبال وتأمين طلبات الضيوف	2-01-1-1-02		
٣-	خدمة الضيوف عند الوصول والمغادرة	2-01-1-1-03		
الوحدة الأولى	مكتب خدمات الدوائر الأمامية		٨	١٣
الوحدة الثانية	تقديم خدمات الاستقبال والإقامة		٢٢	٢١
الوحدة الثالثة	معالجة الحجوزات وتشغيل برنامج حجوزات حاسوبي		١٠	١١
الوحدة الرابعة	مركز الأعمال وخدمات طابق رجال الأعمال		٩	١٢
الوحدة الخامسة	كلمات وتعابير تستخدم في عمليات مكتب الاستقبال		٧	١٢
الوحدة السادسة	نظام اوبيرا		٤	٧٩
	المجموع		٦٠	١٥٠
	المجموع الكلي		٢١٠	

التجهيزات التدريبية المطلوبة :		
مواصفات المدرب :		
المؤهل العملي	:	بكالوريوس إدارة فنادق ، أو دبلوم إدارة الطعام والشراب
التخصص	:	إدارة فنادق ، إدارة الطعام والشراب
الخبرات	:	عشرة سنوات في نفس المجال

المهارات الحياتية ومهارات التشغيل الذاتي :

الملاحظات	زمن التنفيذ	اسم الوحدة