مؤسســـة التدريـــب المهنـــي

مديرية البرامج والاختبارات

ومصادر التعلم

اســـــم البرنـامج : كاتب استقبال فندقي

مستوى البرنـامج : مهنـي

معلومات عامة		
١- القطاع	:	الخدمات
٢- اسـم البرنامج	:	كاتب استقبال فندقي
٣- المستوى المهني	:	مهني (مستوى ثالث)
٤- الرقم الرمزي للبرنامج	:	٤٢٢٣٠٢٣

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 العمـــــــر : أن لا يقل عن ١٧ سنة عند الالتحاق بالبرنامج

٥-٢ : المؤهل العلمي :

٥-٣ أخرى / حـــــدد: لائق صحياً ،خالي من الامراض المعدية

٦- نمط تنفيذ البرنامج : (مؤسسي ، مشترك ، موقع عمل)

٧- مـــــدة البرنامج (٢) فصل (*)

٨- فترة التدريب المتخصص (١٤٠٠) ساعة

٨-١ فترة التأسيس العـــــام ( ) ساعة

٨-٢ فترة التأسيس الخاص (٢٥) ساعة

٨-٣ علـــوم المهنـــــــة (٦٠) ساعة

٨-٤ التدريـــب العملـــــــي (١٥٠) ساعة

٨-٥ مهـــــارات استخدامية (٢٠٠) ساعة (* *)

٩- فتـــرة الخبـــــــرة (٩٦٥) ساعة

(*) برامج محدد المهارات أقل من فصل وبالساعات

(**) برامج محدد المهارات لا يوجد مهارات استخدامية

١٠- وصف العمل / حسب التوصيف المهني

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 الحجز 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 ومرافقة ،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.

محتـــــوى البرنـــــامـــــج التـــــدريبـــي

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 قي عمليات مكتب الاستقبال		٧	١٢
الوحدة السادسة	نظام اوبيرا		٤	٧٩
	المجموع		٦٠	١٥٠
	المجموع الكلي		٢١٠	

التجهيزات التدريبية المطلوبة :		
مواصفات المدرب :		
المؤهل العملي	:	بكالويوس أدارة فنادق ،أو دبلوم أدارة الطعام والشراب
التخصـــــص	:	أدارة فنادق ، أدارة الطعام والشراب
الخبـــــرات	:	عشرة سنوات في نفس المجال

المهارات الحياتية ومهارات التشغيل الذاتي :

اسم الوحدة	زمن التنفيذ	الملاحظات
الاتصال والتواصل الفعال	٢٥ ساعة	الاسبوع الاول من العام التدريبي
استكشاف المسارات المهنية	٢٠ ساعة	الاسبوع الثاني من البرنامج
تسويق الذات	١٥ ساعة	اثناء تنفيذ البرنامج
حل المشاكل والنزاع	١٥ ساعة	اثناء تنفيذ البرنامج
انشاء وادارة المشاريع الصغيرة	٢٥ ساعة	الربع الاخير من البرنامج
اساسيات اللغة الانجليزية	٦٠ ساعة	
المواطن الالكتروني E-citizen	٤٠ ساعة	

لجنه إعداد البرامج التدريبية

رئيس اللجنة : مدير مديرية البرامج والاختبارات ومصادر التعلم		
الاسم	:	د. محمود الديسي
التوقيع	:	
مدير المشروع السياحي		
الاسم	:	م. جهاد المساندة
التوقيع	:	
ر.ق.البرامج والمناهج :		
الاسم	:	جمال ذيب
التوقيع	:	
منسق المشروع السياحي :		
الاسم	:	باسل الدباس
التوقيع		
عضو برامج :		
الاسم	**:**	**عصام الشامي**
التوقيع	**:**	

التاريخ : ٢٠١٤/٤/١٣

مؤسسـة التدريـب المهنـي

سجـل اداء المتدرب

المركـز/المعهـد :
اسم البرنـــامــج :
مــدة البرنامــج :
مستوى البرنامــج :

اســم المتـدرب : .....
رقـم التسجيــل : .....
تاريخ الالتحـاق بالبرنامج : .....
تاريخ الانتهاء من البرنامج : .....
فتــرة التمديــد : .....

تدرج حالات الأداء (لأغراض التسجيل فقط) :

٣	يتلقى التدريب	٢	يعمل تحت إشراف	١	يعمل منفرداً

اسم المدرب	الأول:	الثاني:	الثالث:	الرابع:
فترة المتابعة	من: إلى:	من: إلى:	من: إلى:	من: إلى:

تدقيق المنسق	الإسم	التوقيع	التاريخ
الأول			
الثاني			
تدقيق مدير القطاع			

محتوى برنامج التدريب

م	الوحدة التدريبية/ الرقم الرمزي/ الواجبات	مستوى الأداء المطلوب	حالة الأداء			العلامة		توقيع المدرب	توقيع ضابط التدريب
			٣	٢	١	نظري	عملي		

- يعبأ الأداء بالتواريخ (شهر / سنة)

م	الوحدة التدريبية/ الرقم الرمزي/ الواجبات	مستوى الأداء المطلوب	حالة الأداء			العلامة		توقيع المدرب	توقيع ضابط التدريب
			٣	٢	١	نظري	عملي		

- يعبأ الأداء بالتواريخ (شهر / سنة)

م	الوحدة التدريبية/ الرقم الرمزي/ الواجبات	مستوى الأداء المطلوب	حالة الأداء			العلامة		توقيع المدرب	توقيع ضابط التدريب
			٣	٢	١	نظري	عملي		

- يعبأ الأداء بالتواريخ (شهر / سنة)

جدول المقارنة

الرقم	اسم المادة	اسم المهمة/الوحدة	الرقم الرمزي للوحدة
١	مكتب خدمات الدوائر الأمامية	غير متوفر	
٢	تقديم خدمات الاستقبال والإقامة	استقبال وإيواء الضيوف	2-01-1-1-01
		استقبال وتأمين طلبات الضيوف	2-01-1-1-02
٣	معالجة الحجوزات وتشغيل برنامج حجوزات حاسوبي	غير متوفر	
٤	مركز الأعمال وخدمات طابق رجال الأعمال	خدمة الضيوف عند الوصول والمغادرة	2-01-1-1-03
٥	كلمات وتعابير تستخدم في عمليات مكتب الاستقبال	غير متوفر	
٦	نظام أوبيرا	غير متوفر	