

## المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

برأيك، ما الأمور التي تشعر الضيف المقيم في الفندق بالراحة والرضا؟

بالتأكيد أهمها نظافة الفندق والغرف، وأن تعمل المرافق بشكل يرضي حاجات الضيف ونشاطاته، وتُعدّ هذه الأمور من مسؤوليات وواجبات قسم التدبير الفندقي.

ينتمي قسم التدبير الفندقي لأي فندق إلى قسم الغرف، وهو من أهم القطاعات المدرة للدخل في الفندق، حيث يدر ما نسبته (٦٠%) من إجمالي إيرادات الفندق، وهو من أكبر الأقسام نظرًا لتعدد واجباته التي لها أكبر الأثر في:

أ - نجاح عمل الفندق.

ب - رضا الضيوف

ج - زيادة أرباح الفندق.

د- تحقيق نسب إشغال عالية.

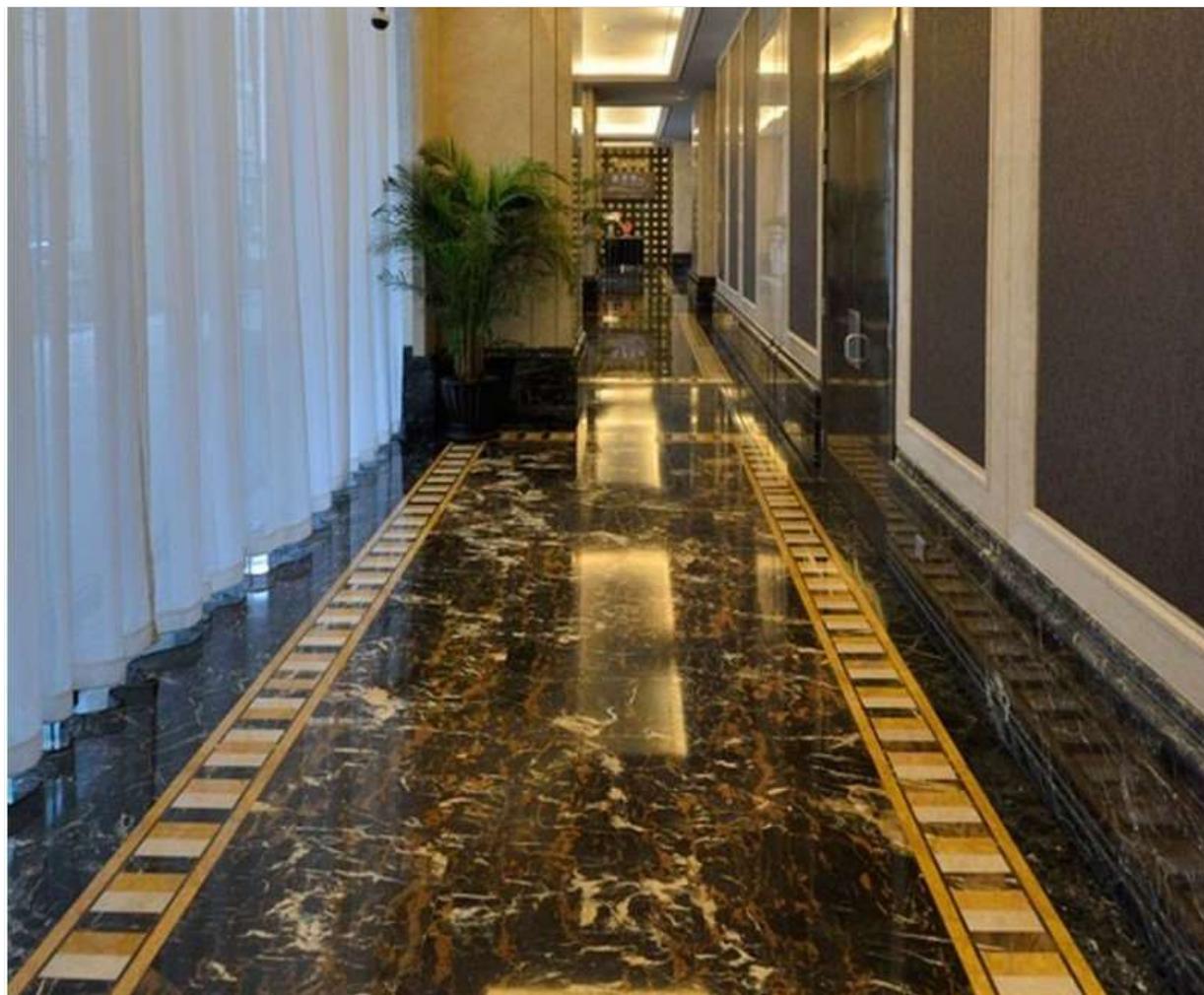
**أولاً: أهمية قسم التدبير الفندقي.**

عزيزي الطالب تأمل الصور في الشكل (٢-١) وأجب عن الأسئلة التي تليه:

# عزيزي الطالب

## المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥



المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤



المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

## المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤



الشكل (١-٢)

• ما الانطباع الأول الذي تكوّن لديك عن الفندق؟

• ما رأيك بترتيب الفندق و نظافته؟

• من المسؤول عن ترتيب و نظافة الفندق؟

إن أكثر ما ينطبع في ذهن الضيف هو نظافة الفندق وجماله من الخارج و الداخل مما يؤثر إيجابًا أو سلبًا على سمعة الفندق، من هنا تأتي أهمية قسم التدبير الفندقي.

### ثانيًا: الأعمال التي يقوم بها قسم التدبير الفندقي

لتوفير سبل الراحة والأجواء الهادئة للضيوف، تتم في قسم التدبير الفندقي مجموعة من الأعمال، أهمها:

## المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

## المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

- ١- تنظيف غرف الضيوف وترتيبها.
- ٢- تنظيف الأماكن العامة داخل الفندق.
- ٣- تبديل الشراشف و البياضات بشكل دوري.
- ٤- تبليغ قسم الصيانة عن أي عطل بأسرع وقت.
- ٥- تقديم خدمات الغسيل و الكي لملابس الضيوف.
- ٦- المحافظة على أثاث الفندق وممتلكاته.
- ٧- استلام وتنظيف الغرف بعد مغادرة الضيف.
- ٨ - تزويد الغرف بمواد التنظيف الشخصية كالصابون والشامبو وغيرها.



المعلم

## المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤



البياضات تشمل: أغطية السرير، كيس المخدة، بشكير الوجه واليد، منشفة الحمام،

فوطه الاستحمام، روب الحمام.

المعلم الالكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

## المعلم الإلكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤

إجراءات الصحة و السلامة التي يجب أن يتقيد بها موظفو قسم التدبير الفندقى.

- استخدام القفازات عند إفراغ سلة المهملات.
- اتباع الطرائق السليمة في عملية النقل والرفع في أثناء التنظيف.
- عدم حمل أكثر من حقيبة في المرة الواحدة.
- ارتداء ملابس العمل المناسبة، عند التعامل مع مواد التنظيف.
- الحذر عند إزالة أمواس الحلاقة.
- استخدام المواد والأدوات المناسبة في التنظيف والتطهير.
- عدم الإفراط في استخدام مواد التنظيف.

# المعلم الإلكتروني الشامل

## المعلم الإلكتروني الشامل- منهاج الأردن ٢٠٢٥ - ٢٠٢٤