



المملكة العربية السعودية

جامعة الملك سعود

كلية السياحة والآثار

قسم الإدارة الفندقية

Report of the hotel



Holiday Inn

تقرير عملي عن مادة الإدارة الفندقية 2

إشراف الأستاذ / جهاد الشبار

للفصل الدراسي الثاني - عام 1430 هـ / 1431 هـ

إعداد الطالب:

عبد الله المسعود

الرقم الجامعي:

427112961

مدة التدريب في الأقسام:

قسم المكاتب الأمامية: ثلاث أيام لمدة 6 ساعات عمل في قسم الاستقبال وقسم التلفونات .

إدارة الأغذية والمشروبات : ثلاث أيام لمدة 6 ساعات عمل في قسم المطبخ .

الموقع :

يقع الفندق في حي الازدهار بين مخرج 7 و 8 على الدائري الشمالي بعد مخرج عثمان بن عفان .

نبذة عن الفندق:

- يحتوي الفندق على 300 غرفة ويحتوي على 30 جناح.
- يحتوي الفندق على مطعمين كل منهم في مبنى مستقل .
- يحتوي المبنى على مطبخين يرئسهم مدير مطبخ واحد كل منهم في مبنى مستقل .
- يحتوي محل تأجير سيارات .
- يوجد به نادي صحي مجهز بحدث التقنيات الحديثة ويوجد به حمام السباحة وكذلك الجاكوزي والساونا .
- وكذلك يوجد به ملعب كوره قدم .
- يحتوي الفندق على مبنيين الأول يوجد به 100 غرفه والثاني 200 غرفه .
- يوجد مبنى خاص لصالوات مؤتمرات مجهزه بأحدث الأجهزة والمعدات العالمية .
- يحتوي على ملاعب للتنس.
- يحتوي على ملعب للكرة السلة.
- يحتوي الفندق على 27 قاعة اجتماعات مختلفة الأحجام.
- يحتوي على كوفي شوب .
- يحتوي كذلك غرفه للمعاقين وغرفة مخصص لغير المدخنين.
- يحتوي كذلك على محل للبيع التحف والهدايا.
- يحتوي الفندق على أكثر من 250 موظف.
- مدير فندق واحد لكل المبنيين .
- يوجد قسم الموارد البشرية في المبنى الذي يوجد به 100 غرفه .

الأقسام التي تم التدريب فيها:

- قسم المكاتب الأمامية: أ- الاستقبال ب- التلفونات
- قسم الأغذية والمشروبات: أ- المطبخ

ماذا تعلمت من التدريب بوجه عام:

- التعرف على موظفي العمل وكذلك التعرف على ماذا يحتوي قسم المكاتب الأمامية والذي يحتوي على قسم الاستقبال وقسم الحجوزات وقسم التليفونات وقسم الاستعلامات وقسم الخدمات الموحدة وكذلك دورة ميدانية عن الغرف وجميع الأقسام التابعة للمكاتب الأمامية .
- التدريب على برنامج الأوبرا وكذلك كتابة البيانات المتعلقة بتسجيل النزيل وكذلك كيفية إرسال استمارة التسجيل لوزارة الداخلية لكي لا يدخل الفندق في أي مشاكل تمس الأمن القومي .
- الرد على اتصالات النزلاء التي تكون من داخل الفندق وخارج الفندق وكيفية التعامل مع مشاكل النزلاء وكيفية تحويل المكالمات لجميع أقسام الفندق .
- كيفية التعامل مع طابعة الورق والتي تعتبر من أهم الأدوات المساعدة في تسريع عملية التسكين بشكل سريع .
- التحدث باللغة الانجليزية .
- معرفة التسلسل الوظيفي لقسم المكاتب الأمامية .
- طلب المساعدة من الآخرين لتعلم كل ما هو جديد في الفندق .
- الاتصال مع قسم الإشراف الداخلي لتنظيف الغرف التي تم شغلها وغادروا أصحابها .

المشكلات التي عانيت منها في التطبيق :

عدد الساعات لا تكفي والسبب لظهور بعض المشاكل التي حصلت وتم بموجبها نقل الطلاب إلى فندق هولدي ان الازدهار .