جامعة الملك سعود اسم المادة : مكاتب أمامية

كلية السياحة والآثار رقم المادة : 423 سيح

قسم الأدارة السياحية والفندقية

**20**

الاختبار الاول لمنتصف الفصل الدراسي

للعام ١٤٣٢

أسم الطالب :

السؤال الأول :

ضع علامة ( √) اما العبارة الصحيحة وعلامة خطاء اما العبارة الخاطئة ( × ) : ٦درجات

١) يتمكن قسم الاشراف الداخلي من معرفة عدد الغرف المطلوب تنظيفها من خلال قسم العلاقات العامة . ( × )

٢) من أساسيات عمليات المكاتب الامامية ( عمليات الإقامة ) ( √ )

٣) يعتمد نجاح قسم المكاتب الأمامية على مدى التنسيق والتعاون مع جميع الأقسام المختلفة. ( √ )

٤) من أهم مسؤوليات قسم المغسلة تجميع بياضات غرف الفندق وغسلها وكيها . ( √ )

٥) لا تعتبر جزءا من حلقات الجودة ( عدم الاكتراث الى شكاوي الضيوف). ( √ )

٦)صممت الفنادق قديما لاستقبال دواب المسافرين ( √ )

السؤال الثاني :

اذكر بعض الانشطة التي تتداخل صناعتها مع الفندقة ؟ ٤ درجات

اجابة السؤال الثاني :

1. مكاتب السفر والسياحة .
2. مكاتب تأجير السيارات اذا كانت الخدمة متوفرة لدى الفندق او وجود مكتب في اللبي .
3. المطاعم اذا كانت أدارتها من خارج الفندق .
4. محل التحف والهدايا.
5. المقاهي و قاعات الاحتفالات .

السؤال الثالث:

اذكر أهم الصفات التي يجب ان يتميز بها موظف الاستقبال ؟ ٤ درجات

اجابة السؤال الثالث :

1. حسن الخلق
2. النصح والتوجيه
3. الابتسامة الدائمة والثقة العالية
4. أن يتمتع بلغة اخرى غير لغة الأم
5. أن لا يحمل في جيوبه أشياء لا داعي لها .
6. الصدق والأمانة.
7. أن يكون ذو مظهر لائق .

السؤال الرابع :

يخضع نظام الغرف لعدة حالات, اذكرها , ثم وضح أهميتها ؟ 6 درجات

إجابة السؤال الرابع :

1. مؤجرة .
2. خالية وغير جاهزة
3. خالية وجاهزة .
4. مغلقة للصيانة أو الديكور

أهميتها:

لكي لا يكون هناك حجز زائد ولكي لا يحدث تداخل في الحجز وتكون الغرف المقدمة للنزيل نظيفة وجاهزة ويجب وضع نظام يبين حالات الغرف ويكون بالتنسيق بين الإشراف الداخلي والاستقبال بشكل رئيسي .