

اسم المقرر	عمليات الفندقة
رقم المقرر ورمزه	310 فسخ
الوحدات الدراسية(النظري + العملي)	3 (2+2)
المستوى	المستوى الخامس
المتطلب السابق	--

يتناول المقرر أعمال المكاتب الأمامية في الفنادق والمنشآت السياحية وكل ما يتعلق بها من إجراءات ومسئوليات علاقات ومتعلقات وخدمات

تعريف موجز بالمقرر

- التعريف بالمكاتب الأمامية في الفنادق والمنشآت السياحية والموظفين القائمين عليها.

أهداف المقرر

- التعريف بالمعاملات الإدارية للمكاتب الأمامية: الحجز- التسجيل- التسكين – المتابعة.

- التعريف بالمعاملات المالية للمكاتب الأمامية: حسابات الإقامة والخدمات- الأمانات.

1. التعريف بمكتب الاستقبال الأمامي *Reception* في الفنادق والمنشآت السياحية المختلفة

مفردات المقرر

2. أساليب حجز الغرف والخدمات الفندقية الأخرى

3. استخدام نظام الحجز المركزي ونظام إيجاد الغرف الآلي

4. استخدام برامج الحاسب الآلي في إدارة الغرف

5. كيفية استقبال النزلاء وتسجيل بياناتهم في سجلات الفندق *Hotel Records*

6. نظام حفظ مفاتيح الغرف وتداولها

7. عملية تسكين السائحين في الغرف أو الأجنحة أو الشقق الفندقية
Check in

8. كيفية التعامل المالي مع السائحين بشأن حسابات الإقامة والمطاعم وباقي استهلاك خدمات الغرف ومختلف مرافق الفندق الأخرى

9. تصفية موقف النزيل عند المغادرة *Check out*

10. قواعد حفظ الأمانات الثمينة للنزلاء

11. أسس استقبال وإرسال المراسلات والملاحظات الخاصة بالنزلاء

12. قواعد تدبير الخدمات خارج الفندق

13. حجز تذاكر السفر

14. الخدمات المكملة ذات العلاقة بالنزير المقيم

وسائل التقويم

- الاختبارات الفصلية
- الواجبات والتطبيقات العملية
- تقديم العروض

أساليب تدريس المقرر

- المحاضرات العلمية
- الواجبات و التطبيقات العملية
- تقديم العروض
- الزيارة الميدانية للطلاب لمواقع بعض الشركات السياحية و الفنادق بالمنطقة .

الكتاب المقرر

- David Hayes (2009): Hotel operations management. Prentice Hall, 1st edition. ISBN- 978-0130995988.

المراجع

- Michael Fallon (2010): Hotel management and operations. Wiley, 1st edition. ISBN- 47017714.
- Richard Brooks (2008): Managing front office operations. Educational Inst of the American Hotel and Motel Association, 8th edition. ISBN- 0866123385.
- Clayton Barrows (2008): Introduction to hospitality industry. Wiley, 2nd edition. ISBN-978-0471782766.