

**مؤسسة التدريب المهني
مديرية المناهج والبرامج
والامتحانات
قسم البرامج والمناهج**

اسم البرنامج : موظف استقبال فندقى

مستوى البرنامج : مهني

معلومات عامة		
1- القطاع	:	الخدمات
2- اسم البرنامج	:	موظف استقبال فندقى
3- المستوى المهني	:	مهني (مستوى ثالث)
4- الرقم الرمزي للبرنامج	:	4222023
5- شروط الالتحاق بالبرنامج : شهادة الثانوية العامة أو خبرة معتمده لا تقل عن عام في مجال التخصص مصدقة من وزارة العمل + اجتياز المقابلة الشخصية		
5-1 العمر : أن لا يقل عن 17 سنة عند الالتحاق بالبرنامج		
5-2 : المؤهل العلمي :		
5-3 أخرى / حدد: لائق صحياً ،خالي من الامراض المعدية		
6- نمط تنفيذ البرنامج : (مؤسسي ، <u>مشترك</u> ، موقع عمل)		
7- مدة البرنامج (2) فصل (*)		
8- فترة التدريب المتخصص (310) ساعة		
8-1 فترة التأسيس العام () ساعة		
8-2 فترة التأسيس الخاص (25) ساعة		
8-3 علوم المهنة (60) ساعة		
8-4 التدريب العملي (150) ساعة		
8-5 مهارات استخدامية (75) ساعة		
9- فترة الخبرة (1090) ساعة		
(*) برامج محدد المهارات أقل من فصل وبالساعات 2		

10 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..

10 ب – الوصف التفصيلي :

- 1- تنظيم إجراءات حجز المسبقة للغرف، والاحتفاظ بقائمة الغرف الخالية والمشغولة.
- 2- استقبال الضيوف والنزلاء، وتحديد مطالبهم ورغباتهم، وإطلاعهم على الأسعار، وتحديد الغرف لهم بعد التحقق من شخصيتهم.
- 3- إعداد بطاقة لكل نزيل، وتسليمهم مفاتيح الغرف التي تم تحديدها لهم و استلام الأمانات الشخصية منهم.
- 4- استلام وفرز وتوزيع البريد الوارد، ونقل الرسائل للنزلاء.
- 5- استقبال المكالمات الهاتفية والرد على الاستفسارات، والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالفندق والخدمات السياحية والمحلية وخدمات المرافق العامة الأخرى.
- 6- الاحتفاظ بحسابات النزلاء، وتقديم الحساب لهم عند مغادرتهم، والتأكد من تسديدهم للحساب قبل مغادرتهم.
- 7- ترتيب عملية نقل أمتعتهم، وإنهاء إجراءات مغادرتهم من الفندق.
- 8- تطبيق إجراءات وتعليمات السلامة والصحة المهنية.

10 ج – وصف البرنامج حسب احتياجات سوق العمل : أعداد حجوزات الغرف واستقبال الضيوف وخدمتهم وتحديد الغرف لهم ، وتسويق الفندق ومرافقه ، وتقديم خدمات الاستقبال والإقامة للضيوف ، ويجيد مهارات الاتصال واستخدام الحاسوب وبرامجه الفندقية .

11 ب – الأهداف الخاصة للبرنامج التدريبي :

عند إنهاء البرنامج التدريبي يجب أن يصبح المتدرب قادراً على أن :

- 1- ينظم إجراءات الحجز المسبقة للغرف، ويحتفظ بقائمة الغرف الخالية والمشغولة.
- 2- يستقبل الضيوف والنزلاء، ويحدد مطالبهم ورغباتهم، ويطلعهم على الأسعار، ويحدد الغرف لهم بعد التحقق من شخصيتهم.
- 3- يعد بطاقة لكل نزيل، ويسلمهم مفاتيح الغرف التي تم تحديدها لهم و يستلم الأمانات الشخصية منهم.
- 4- يستلم ويفرز ويوزع البريد الوارد، وينقل الرسائل للنزلاء.
- 5- يستقبل المكالمات الهاتفية ويرد على الاستفسارات، ويحجب عن الأسئلة المتعلقة بالفندق والخدمات السياحية والمحلية وخدمات المرافق العامة الأخرى.
- 6- يحتفظ بحسابات النزلاء، ويقدم لهم الحساب عند مغادرتهم، ويتأكد من تسديدهم للحساب قبل مغادرتهم.
- 7- يرتب عملية نقل أمتعتهم، ويقوم بإنهاء إجراءات مغادرتهم من الفندق.
- 8- يطبق إجراءات وتعليمات السلامة والصحة المهنية.