

السنة الثالثة / قسم : الإدارة الفندقية .
امتحان مقرر : إدارة الايواء / الفصل : الثاني / العام الدراسي : 2023-2024
تاريخ الامتحان : 15.02.2024 / مدة الامتحان : ساعتان .
عدد الاسئلة : ستة / عدد الصفحات : واحدة / العلامة القصوى : (100 درجة : 80 نظري + 20 عملي) .
اسم الطالب : / الرقم الجامعي :

السؤال الأول . ضع صح أو خطأ أمامها مع تصحيح الخطأ (20 درجة/ 2 درجة لكل بند) .

- 1- تتبع ادارة الاشراف الداخلي قطاع الأغذية والمشروبات في الهيكل التنظيمي للفندق. / قسم الغرف او قطاع الاقامة
 - 2- تعد المطابخ من المناطق التي تقع تحت مسؤولية إدارة الاشراف الداخلي. / يوجد عمال خاصين للمطابخ
 - 3- تقوم إدارة الاشراف الداخلي بترتيب وتنظيف مستودعات قسم الأغذية والمشروبات. / يوجد عمال خاصين لذلك
 - 4- يتكون الانطباع الاول للضيف دائما من قسم المكاتب الأمامية. / ليس دائما . يمكن من قسم الاشراف الداخلي
 - 5- تتم عملية جرد النياضات في شهر 12 كل سنة كل 3-6 شهور.
 - 6- لا يتم وضع المكنسة الكهربائية بالعربة ترولي.
 - 7- ملاية السرير وكيس المخدة، معدل التغيير لهما عند الضرورة. / يوميا
 - 8- غطاء السرير وكيس المرتبة، معدل التغيير لهما يوميا. / عند الضرورة
 - 9- تحديد عدد العاملين بالقسم حسب الحاجة يؤدي الى زيادة المصروفات يساعد على تخفيض المصروفات. /
 - 10- المتروكات الثمينة كالمجوهرات والنقود تسلم لرئيس قسم الاشراف الداخلي بعد اثباتها في سجل lost & found. / قسم الامن
- السؤال الثاني .** ما المقصود بنقطة إعادة الشراء Repurchasing Point مع إدراج مثال بسيط على ذلك؟ (10 درجات).

نقطة إعادة الشراء: Repurchasing Point

المقصود بنقطة إعادة الشراء هي الكمية المحددة التي عند وصول المخزون اليها يجب أن يحرر طلب شراء لذلك المخزون. ولتحديد هذه الكمية يكون عن طريق حساب الفترة التي تستغرقها عملية الشراء منذ تحرير طلب الشراء إلى وصولها المخازن وحساب الكمية المستهلكة يوميا من المخزون. مثال: المناديل الورقية تستغرق عملية شرائها منذ تحرير طلب الشراء إلى وصولها إلى المخازن ٦ أيام، ومعدل الاستهلاك اليومي من هذه المناديل الورقية بالفندق هو ٤٠ علبة. إذاً الكمية التي تصل إليها المناديل الورقية وعنده يجب تحرير طلب الشراء (نقطة إعادة الشراء) هي:

$$٤٠ \text{ معدل الاستهلاك اليومي} \times ٦ \text{ أيام فترة الشراء} = ٢٤٠ \text{ علبة مناديل.}$$

السؤال الثالث. ماهي العوامل التي تؤثر على اختلاف التنظيم الداخلي لإدارة الاشراف الداخلي من فندق لآخر؟ (10 درجات).

العوامل المؤثرة على الهيكل التنظيمي :

التنظيم الداخلي لإدارة الإشراف الداخلي وبناء الهيكل التنظيمي لها يختلف من فندق لآخر تبعاً لمجموعة من العوامل، أهمها:

حجم الفندق: حجم الفندق يعتبر عاملاً مهماً في رسم الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي فالفنادق الضخمة والتي تملك عدداً كبيراً من الغرف والمطاعم تتطلب توفر عدد كبير من العاملين لمتعدد الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي حتى تتمكن من توفير نظافة وخدمة جيدة للنزلاء ومرتادي الفندق بعكس الفنادق الصغيرة.

نوع الخدمة: نوع الخدمة التي يقدمها الفندق تمثل عاملاً مهماً في تحديد الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي. فالتنظيم هنا يتبع لطبيعة الخدمة فمثلاً فنادق B&B (Bed & Breakfast) وهي الفنادق التي تبيع الغرف وتقدم وجبة الإفطار فقط نلاحظ صغر الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي وانحصار الوظائف في عدد محدود جداً.

السؤال الرابع . قارن بين علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المشتريات وعلاقتها بقسم الحسابات؟ (10 درجات).

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المشتريات:

العلاقة هي أن توفير جميع احتياجات إدارة الإشراف الداخلي من مواد تنظيف وبياضات ومعدات وأجهزة يتم عن طريق إدارة المشتريات. إدارة الإشراف الداخلي تقوم بإرسال طلب الشراء إلى إدارة المشتريات موضحاً بها الصنف والكمية والمواصفات المطلوبة ثم تقوم إدارة المشتريات بالاتصال بالموردين لتوفير المشتريات المطلوبة.

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم التسويق والمبيعات والعلاقات العامة :

يقوم مسؤول علاقات النزلاء بمراجعة حالة الغرف قبل وصول الشخصيات الهامة للفندق لتلافي حدوث أي مشاكل عند وصول النزلاء ويقوم أيضاً مدير الإشراف الداخلي بتبليغ هذه الأقسام بحالات الغرف وخاصة التي لا يمكن تأجيرها لكي يضعها مسؤول قسم المبيعات والتسويق في الاعتبار عند إجراء تعاقداته ولكي لا يقبل عدداً من الحجوزات أكبر من طاقة الفندق.

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الحسابات:

يقوم قسم الحسابات باعتماد طلبات الشراء ومراجعتها ومطابقتها في حدود ميزانية قسم الإشراف وأيضاً تحديد الأجور والرواتب للعاملين بالقسم على ضوء القوائم التي تصل إليه من إدارة الإشراف الداخلي بتحديد ساعات العمل، أيام الغياب وساعات العمل الإضافية. وكما يقوم قسم المحاسبة بعمل جرد سنوي وريح سنوي وتجهيز كشوف الجرد.

السؤال الخامس كيف يتم ترتيب وتجهيز العربة تروللي؟ (15 درجة).

طريقة تجهيز وترتيب العربة (تروللي):

- تجهز العربة (التروللي) من أسفل إلى أعلى بالكميات المطلوبة.
- الرف السفلي توضع به الملايات وأغطية الأسرة وأكياس المخدات.
- الرف الأوسط توضع به بياضات الحمامات مثل القوط والمناشف وقوط الوجه وبرنس الحمام.
- الرف الأعلى توضع به كل الأدوات والمواد الخاصة بالتنظيف وتعرف بالـ Hand Caddy ويوضع به مواد التنظيف الآتية: منظف لكل الأغراض، منظف الزجاج، سبراي لتنظيف الأتربة، معطر لإزالة الروائح الكريهة وأدوات التنظيف مثل فرشاة للتنظيف، إسفنجة للتنظيف، فرش لتنظيف دورة المياه.
- يوجد كيس خاص بالبياضات المستعملة في جانب العربة (تروللي) وفي الجانب الآخر كيس القمامة.
- توضع بالتروللي مكنسة كهربائية، ومقشة وكل معدات الكنس في جانب آخر من العربة (تروللي).
- تعرف إمدادات الغرفة والشامبوهات بالـ Room supplies and Amenities وتوضع في الرف الأعلى مثل الصابون والكبريت ودليل الفندق وملع الأحذية والأدوات المكتبية والمناديل الخاصة بالغرفة.

السؤال السادس. اذكر المصطلح الكامل للاختصارات التالية مع شرحها (15 درجة)

التقرير اليومي بحالة الغرف Room Status Daily Report

يقوم كل مشرف دور باستيفاء بيان بحالة الغرف حسب الدور التابع له (شكل: 4-1)، وتسلم لرئيس قسم الإشراف الداخلي الذي يقوم بدوره بتفريخ تقارير المشرفين في تقرير موحد للفندق ويتضمن هذا التقرير الحالة التي عليها غرف الفندق على النحو التالي:

V = Vacant ready	الغرفة خالية وصالحة للسكن
O = Occupied	الغرفة مشغولة بالتنزيل
S.O = Slept out	التنزيل نام خارج الفندق
N.L = No Luggage	- التنزيل بدون حقائب
D.L = Double lock	- إغلاق مزدوج للغرفة
O.O.O = Out of order	- غرفة غير صالحة للسكنين ومغلقة للتصليح
Complimentary	- حساب الغرفة يحمل على إدارة الفندق
Stay over	- لن يغادر الضيف اليوم بل سيمكث يوماً آخر
On Change	- غادر الضيف ولكن الغرفة لم تجهز للسكنين
D.N.D = Do not Disturb	- الرجاء عدم الإزعاج
Skipper	- غادر الضيف الفندق دون دفع الفاتورة

Sleeper	- غادر الضيف الفندق بعد دفع الحساب ولم تعدل حالة الغرفة
(DNCO)= Did not check out	- أنهى الضيف إجراءات المغادرة ولكنه غادر الغرفة دون تليغ قسم الاستقبال
Due out	- توقع مغادرة الضيف للغرفة اليوم
Check out o/o	- دفع الضيف فاتورة الإقامة وسلم مفاتيح الغرفة وغادر الفندق
Late clock out	- سيغادر الضيف الفندق بعد الوقت المحدد للمغادرة بعدة ساعات