

السنة الثانية / قسم : الجذع المشترك.

امتحان مقرر : مبادئ الضيافة / الفصل : الأول / العام الدراسي : 2023-2024

تاريخ الامتحان : 22.02.2024 / مدة الامتحان : ساعتان .

عدد الاسئلة : أربعة / عدد الصفحات : واحدة / العلامة القصوى : (100 درجة : 80 نظري + 20 عملي).

اسم الطالب : / الرقم الجامعي :

السؤال الأول . قدم تعريفاً مناسباً للمفاهيم التالية : (15 درجة / 3 درجات لكل تعريف).

صناعة الضيافة – السياحة – الإيرادات السياحية – الانفاق السياحي – الطلب السياحي.

لقد أجمعت معظم التعاريف أن صناعة الضيافة عبارة عن مظلة تدرج تحتها أربعة قطاعات:

السفر، الإقامة، المطاعم و خدمة الأغذية والترفيه والمعرض والمؤتمرات.

السياحة: هي ممارسة نشاط اجتماعي من خلال الانتقال من مكان إلى آخر لمدة تزيد عن ٢٤ ساعة لأي غرض من الأغراض بخلاف الإقامة أو الهجرة.

السائح: هو زائر مؤقت للبلد لأي غرض غير الإقامة لمدة لا تتجاوز ١٢ شهراً وألا تقل عن ٢٤ ساعة. ومنظمة السياحة العالمية عرفت السائح على أنه كل شخص يقم خارج موطنه المعتاد لفترة تزيد عن ٢٤ ساعة على أن لا تتحول هذه الإقامة إلى إقامة دائمة.

الطلب السياحي: هو اتجاه السائح من الدول المصدرة للسائح نحو الدول المستقبلية للسائح حسب دوافعهم وأهدافهم المختلفة.

العرض السياحي: وهو إجمالي المرغبات والخدمات التي تقدمها الدولة المستقبلية للسائح بغرض جذب أكبر عدد من السياح.

النشاط السياحي: وهو مجموع الأعمال والأنشطة التي تقدمها الدولة بغرض إشباع حاجات ورغبات السياح.

الإيرادات السياحية: هو إجمالي الإيرادات المباشرة وغير مباشرة التي تعود على الدولة من ممارسة النشاط السياحي.

الانفاق السياحي: هو إجمالي ما تنفقه الدولة بغرض التشجيع السياحي لإشباع احتياجات السياح وجذب أكبر عدد منهم.

السؤال الثاني . ما العوامل التي تساعد على تفضيل فندق عن آخر بالنسبة للضيوف ؟ مع تقديم شرح مبسط لكل

عامل. (20 درجة/ 3 درجات لكل عامل).

➤ السعر Price

كل فندق يضع قائمة بأسعار مايقدمه من خدمات فالفندق من المشاريع الاقتصادية ذات التكاليف الثابتة والعالية والتي لا تتغير بزيادة أو أنخفاض عدد النزلاء. كثير من الضيوف يفضلون فندق عن آخر بسبب أنخفاض الأسعار أو إعطائهم خصم معين قد لا يحصلون عليه في الفنادق الأخرى.

➤ الموقع Location

اختيار موقع الفندق لا يرتكز على الموقع المناسب فقط بل لابد من مراعاة طرق المواصلات المرتبطة به وإمكانية الوصول إلى الفندق بسهولة ومدى قربه من الخدمات وأماكن التسوق لمشترياته ووجود ما يتوقمه الضيف. فكثيراً من الضيوف يفضلون الفنادق في وسط المدن لقربها من الأسواق وأماكن الترفيه. لذا فالموقع الجيد للفندق وسهولة الوصول إليه يساعد على زيادة الإشغال به.

➤ العنصر البشري The Employees

العنصر البشري المؤهل والمدرب وصاحب المهارات المطلوبة للعمل الفندقية، يعتبر من العوامل المهمة في نجاح الفندق وذلك لتدريبهم على تنفيذ الخدمات باحتراف وطريقة يفضلها الضيوف.

➤ التسويق Marketing

ادارة التسويق الفعالة وخطط التسويق الجيدة داعم قوي لنجاح الفندق، بالإضافة إلى أن وسائل الإعلان أصبحت من الوسائل الثوية المؤثرة على اختيار الضيف لفندق عوضاً عن فنادق أخرى، ومن وسائل الإعلان التي يستخدمها الفنادق التلفزيون والراديو الصحف والمجلات ولوح الإعلانات على الطرق وتوزيع

النشرات وعمل موقع للفندق على الإنترنت. فالإعلان أصبح الوسيلة الوحيدة واسعة الانتشار لتعريف الناس بالفندق والخدمات التي يقدمها وموقعه وكيفية الاتصال به.

➤ الأغذية والمشروبات Food & Beverage

يفضل كثير من الضيوف الإقامة في فندق معين لأنه يقدم أطعمة ومشروبات أفضل من فنادق أخرى أو لديه مطاعم متخصصة تقدم مختلف أنواع الأطعمة والأطعمة العرقية، وذلك قد ساعد الفنادق على زيادة إيراداتها.

➤ الديكور Decor

تتفق الفنادق مبالغ طائلة على المفروشات والديكورات الداخلية لجميع مرافق الفندق الداخلية والخارجية لما له من تأثير على العميل وحكمهم على الفندق والخدمات التي به والشعور بأنهم يعيشون في مكان فخم.

نجد أن سلسلة فنادق هيلتون الأمريكية متميزة بديكوراتها التي تستطيع من خلالها تميز فندق هيلتون عن الفنادق الأخرى وذلك يدفع العديد من الناس لزيارة الفنادق وتناول الطعام بها للاستمتاع بالمكان والفخامة الموجودة به.

➤ الخدمات التي يقدمها الفندق The Services

تعتبر الخدمات التي يقدمها الفندق عامل نجاح مهم للفندق، فبعض الفنادق تقدم خدمات متكاملة فلا يحتاج النزيل بها إلى مغادرة الفندق لتوفر حتى الخدمات الشخصية بها. كثير من رجال الأعمال يفضلون هذا النوع من الفنادق التي توفر لهم الوقت والجهد لانجاز بعض الأعمال.

ومن أمثلة الخدمات التي يقدمها الفندق خدمات السكرتارية، البريد، الفاكس، الحاسب الآلي الترجمة، قاعات الاجتماعات والمؤتمرات، نظام فيديو داخلي، النادي الصحي، حمامات سباحة، ملاعب بنوك، مكاتب سفريات، مكتب تأجير سيارات، مطاعم متنوعة، محلات تجارية مكاتب استعلامات

السؤال الثالث . عدد وظائف الإدارة مع ذكر أهم المبادئ التي تحقق الفعالية للتنظيم. (5 درجات 0.5 لكل بند).

التخطيط / التنظيم / التوجيه / التحفيز / التنسيق / الرقابة.

هناك بعض المبادئ للتنظيم لتحقيق الفاعلية:

- وضوح الصلاحيات والمسؤوليات وعدم تداخلها.
- وضوح العلاقة بين الإدارات بالفنادق.
- تحديد مشرف أو مدير لكل مجموعة من العاملين يعتبر مسئولاً عن أدائهم.
- تجزئة العمل داخل الإدارة إلى أقسام حتى يمكن الإشراف والسيطرة.
- عدم جمود التنظيم وإجراء التعديلات عليه كلما دعت الحاجة إلى ذلك مع المتغيرات التي تطرأ.

السؤال الرابع . ضع صح أو خطأ أمام أرقام العبارات التالية مع تصحيح العبارة الخاطئة؟ (40 درجة / 2 درجة لكل بند جميع الأرقام خطأ).

1. تقديم الخدمة وإشباع رغبات الضيوف، تعتبر منتجات غير ملموسة لا يمكن قياسها في قطاع الضيافة.
2. تعد الآثار والقلاع من عناصر الجذب التاريخية.
3. في اليونان يتم تصنيف الفنادق وفقاً للاحرف.
4. في بريطانيا يتم تصنيف الفنادق وفقاً للتيجان.
5. Catering هو مفهوم يعبر عن توفير وخدمة الطعام والشراب للمناسبات .
6. الفندق هو مؤسسة تقدم خدمات الإقامة والطعام والشراب للضيوف مقابل أجر معين.
7. ليس هناك علاقة بين نوعية الخدمات المقدمة بالفندق تؤثر على هيكله التنظيمي.
8. لا يوجد ارتباط كبير بين تصنيفات الفنادق وأنواعها.
9. قسم خدمة الغرف هو من الأقسام الفرعية التابعة لقسم الاغذية والمشروبات.
10. لا يمكن تغيير النشاط الفندقي الى أي نشاط آخر في المواسم المنخفضة.
11. يعد قسم المغسلة (المصبغة) من الأقسام المحققة للإيراد.
12. يعد Service Room من الأقسام المحققة للإيراد.
13. يتفاعل Office Front مع قسم الأغذية والمشروبات مع كافة الاقسام.
14. يأخذ الضيف الانطباع الأول عن الفندق من قسم المكاتب الأمامية بشكل مطلق من كل الاقسام.
15. قسم المشتريات في الفندق مسؤول عن شراء كافة متطلبات الفندق من أجهزة ومعدات وأغذية ... الخ.
16. يعد التسويق من ايجابيات السلاسل الفندقية.
17. استطاع مالكي الفنادق المستقلة مواجهة السلاسل الفندقية من خلال تخفيض التكاليف وزيادة أجور الخدمات ساعدت على انتشار السلاسل .
18. يفضل تذويب الأغذية المجمدة من تلقاء نفسها على الطاولة وعدم استخدام الماء الجاري. العكس صحيح.
19. تعد السجون من المؤسسات الاصلاحية والتي يجب مراعاة بعض النقاط الأمنية أثناء خدمة الأغذية داخلها.
20. الحصول على رضا الضيوف هو المسؤولية الوحيدة للعاملين في صناعة الفنادق. اداء اعمالهم ومؤسستهم ورضاء الضيوف.

انتهت الأسئلة بالتوفيق والنجاح

د. باسم عساف