



## نظام السنوات الخمس الشعبة خدمات سياحية

٢

### السياحة وتنمية الاقتصاد الوطنى

تعتبر صناعة السياحة من أهم مصادر الدخل القومي للدول حيث تساهم في تنمية الاقتصاد الوطنى ورفع مستوى المعيشة وبما أن السياحة صناعة حساسة لكثيرا من المتغيرات العالمية فهي الآن بصدد أزمة عالمية وهي تفشي وباء كورونا الذي أثر سلبا على الحركة السياحية العالمية . تخيل أنك عضوا في إحدى المنظمات العالمية المعنية بالسياحة وطلب منك إعداد خطة تنمية سياحية علي بلد معينة واخترت مصر من ضمن هذه الدول بعد انتهاء تلك الازمة العالمية، فم بإعداد خطة التنمية السياحية المطلوبة منك أنت وزملائك كأعضاء في إحدى المنظمات السياحية الدولية مراعيًا ما يلي:

أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد:

- حصر الاماكن التي ستخضع للتنمية السياحية الجديدة علي مستوي جمهورية مصر العربية
- إعداد خطة تنمية سياحية مستدامة تحافظ علي حقوق الاجيال القادمة
- دور المنظمات العالمية المعنية بالطيران وحصر شامل لتلك المنظمات
- دور الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدنى في صناعة السياحة
- دور التجارة الالكترونية فى صناعة السياحة والنقل الجوى
- تعريف ومفهوم السياحة الطبيعية وسمات السياحة الطبيعية
- برامج التوعية السياحية للمواطنين والعاملين بقطاع السياحة
- برامج التدريب علي الخطط الموضوعية من جانب العلاقات العامة بالشركات
- اساليب تخطيط الحملة الاعلامية السياحية
- تدشين برامج الدعايا والاعلان والخطط التسويقية المدعومة لخطة التنمية
- تدشين برامج سياحية مسعرة مختلفة ومتنوعة تجذب شرائح سياحية كثيرة ونماذج لتلك البرامج
- عروض اسعار منافسة تجذب بقوة السوق العالمي لمصر
- إقترح التوصيات التي تخرج بها من دراستك لهذا البحث وتقدمها لشركات السياحة والطيران في تخطي الازمة الاقتصادية التي احدها تفشي كورونا بعد الانتهاء من تلك الأزمة.



## الصف الثالث فندقى

١

### الازمات والتنمية السياحية

تؤثر الأزمات علي التنمية السياحية وحركة الخطوط الجوية العالمية في مصر وتعتبر الامراض من اصعب الازمات التي تواجه صناعة السياحة والطيران وتؤثر عليها سلبيا، وهنا ياتى دور جميع الاقسام والانشطة بالشركات من علاقات عامة وخلافه فى المساهمة فى ايجاد حلول للخروج من الازمة واستعادة النشاط مرة اخرى وكان شئ لم يحدث

أكتب عن هذا الموضوع بكل ما ينضمه بعد صياغة كافة عناصر البحث:

أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد:

- تعريف ومفهوم الازمات وخصائصها
- مفهوم الازمة السياحية
- انواع الازمات التي تواجه المؤسسات والمجتمعات
- اثر الازمات علي التنمية السياحية في المناطق السياحية.
- الفرق بين التنمية السياحية والتنمية المتواصلة وأي منها لديه القدرة علي مواجهة الأزمات بفاعلية.
- مفهوم التخطيط السياحى ودور العلاقات العامة
- دور المنظمات العالمية المتخصصة في إدارة الأزمات التي تواجه المنشآت السياحية وخطوط الطيران الجوية.
- امثلة لتلك المنظمات العالمية وخطوط الطيران الجوية المنشآت السياحية العالمية.
- ناقش الاجراءات التي اتخذتها منظمة الصحة العالمية "WHO" health organization في إدارة أزمة كورونا.
- ناقش حلول اخري كان لا بد من اتخاذها بدلا من تلك الاجراءات .
- التوصيات حول الخروج من تلك الازمة العالمية للحفاظ علي الامن الاقتصادي في ظل حماية المواطنين من سرعة انتشار الوباء.



## نظام السنوات الخمس

### الشعبة مطبخ

## الصف الثالث فندقى



٣

### مطابخ المنشآت الفندقية وصناعة السياحة

تعتبر المنشأة الفندقية من المقومات السياحية التي تساهم بدرجة كبيرة في جذب السائحين للبلد المضيفة لاسيما أن المطابخ التي توفر الأظعمة التي تعود السائح علي تناولها في بلده الاصل بالاضافة الي انها تقدم أشهر المأكولات العالمية التي تشتهر بها الدول. تصور أنك مديرا لقسم الأغذية والمشروبات وطلب منك أنت وزملائك كمتخصصين في فنون الطهي إنشاء مطبخ متخصص يساهم في تنوع الخدمات السياحية المقدمة للسائحين قم بإنشاء هذا المطبخ متخصص في المأكولات الهندية مراعيًا ما يلي:

أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد:

- الموقع الجغرافي للمطبخ.
- حجم المطبخ والمعدات المستخدمة.
- أشهر طرق الطهي بقوائم الطعام.
- أنواع الادوات المستخدم في تجهيز القوائم.
- العمالة التي سوف يستعان بها في التشغيل والهيكل التنظيمي المناسب لحجم المطبخ.
- الملحقات الخدمية للمطبخ ودورها
- كيف يتم التصرف اذا وقع شعب الفندق الذي تعمل به
- تكلم عن المزيج التسويقي للفنادق
- الاستعانة بالتكنولوجيا في الخطة التسويقية للفندق والتعرف علي عادات وتقاليد السوق الهندي.
- استغلال المهرجانات والاعياد الرسمية لزيادة ارباح المطبخ.
- سبل رفع مستوى العمالة وزيادة الكفاية الانتاجية لهم.
- التوازن الحراري وحماية العاملين من سوء الإبصار والتهوية السيئة.

٢

### المعجنات والمخبوزات داخل مطابخ الفنادق

تلقي المعجنات والمخبوزات اقبالا كثيرا من ضيوف الفنادق والمطاعم حيث انها تعتبر وجبة سريعة وخفيفة ،لكن هناك اتجاهات حديثة نحو تناول الوجبات الصحية الخالية من الكوليسترول والمنخفضة السعرات الحرارية والتي يهتم بها شريحة عريضة من السياحة الحالية . قم أنت وزملائك كروؤساء في المطبخ الفندقى بإعداد أصناف مخبوزات وعجائن قليلة السعرات الحرارية وخالية من الجلوتين لتناسب العديد من مرضي حاسية الجلوتين، مراعيًا ما يلي:-

أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد:

- واجبات ومهام مدير الاغذية والمشروبات
- اساس الرقابة على الاغذية والمشروبات
- المكونات الاساسية للمخبوزات والعجائن لتلك المخبوزات.
- المكونات الاساسية للمعجنات.
- إعداد قوائم مخبوزات ومعجنات صحية قليلة السعرات.
- إعداد أصناف من المخبوزات خالية من الجلوتين وتحتوي علي بدائل للجلوتين.
- جودة الخامات والمواد الراقعة المستخدمة.
- أساس الإعداد والطهي الصحي للعجنات.
- الشروط الصحية والأمنية داخل المطبخ.
- اتباع النظام الأمني ومراعاة التوازن الحراري وحماية العاملين من سوء الإبصار.
- تدريب العاملين على التعامل فى حالة انقطاع التيار الكهربائي
- توصيات حول الاستغلال الأمثل للأظعمة المرتجعة من البوفيهات.

١

### المنشآت الفندقية وتجهيزاتها

تتميز المنشآت الفندقية وتنافس فيما بينها بسعيها المستمر لتوفير وسائل الراحة والأمان والرفاهية والمتعة للسائحين في الخدمات التي تقدمها (غرف - وجبات - وسائل ترفيه - الحجز والاستقبال وغيرها...) . تخيل أنك مديرا لفندق مستقل **Independent Hotel** وطلب منك تطوير ذلك الفندق ليأخذ تصنيف الاربع نجوم ليكون قادرا علي التنافس في الاسواق العالمية، قم أنت وزملائك كأعضاء مجلس إدارة الفندق بتطوير تسهيلات الإقامة والاعاشة والترفيه ليتمكن الفندق من الدخول تحت التصنيف العالمي لفنادق الاربع نجوم مراعيًا ما يلي: -

أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد:

- اشتراطات التصنيف العالمي لفنادق الاربع نجوم.
- مستوى التجهيزات في غرف النزلاء.
- مستوى التجهيزات في أماكن الخدمة وأماكن تقديم الأظعمة والمشروبات.
- مستوى تدريب العمالة وكفاءة العمالة المستخدمة.
- مستوى الخدمات المقدمة في المكاتب الأمامية.
- مستوى التجهيزات وشروط السلامة في المطابخ.
- قوائم الطعام العالمية التي تقدمها فنادق الاربع نجوم.
- المنظور الجغرافي للفندق والنظام الأمني.
- نظام الإضاءة والوقاية من الصوضاء والاختلال الحراري لاجسام العاملين.
- التكنولوجيا المستخدمة لتسهيلات اجراءات الحجز ومختلف الخدمات.
- حجم الحملات التسويقية التي تعتمد عليها فنادق الاربع نجوم.
- الاجهزة والمعدات اللازمة لخدمة المطابخ بشكل عام
- الادوات اللازمة لقسم الحلواني بمطابخ الفنادق بشكل خاص
- توصيات لمديري الفنادق المستقلة للقدرة علي التنافس مع فنادق السلاسل العالمية دون الحاجة لتحويل الفندق من التصنيف المستقل الي تصنيف السلاسل.



## نظام السنوات الخمس

### الشعبة مطعم

## الصف الثالث فندقى



٣

### الحفلات والمهرجانات والدعايا الفندقية

لاقامة الحفلات والمؤتمرات والمهرجانات أهمية كبرى في دعم الدعايا الفندقية وزيادة الارباح وما لها ايضا من أهمية إقتصادية كبرى من خلال زيادة الحركة السياحية داخل الدولة. تخيل أنك مديرا لمنشأة فندقية وطلب منك الاشتراك في إدارة الأزمة الاقتصادية التي تمر بها البلاد بعد الانتهاء من أزمة تفشي وباء كورونا المستجد من خلال خبرتك في تنشيط صناعة المؤتمرات والاجتماعات الدولية والاقليمية التي ستقوم بدورها في إعادة انتعاش الاقتصاد القومي من جديد. فم أنت وزملائك كمديرين للفنادق التي تمتلك قاعات كبرى للمؤتمرات الحفلات بالتخطيط لاستغلال تلك الصناعة لتنشيط حركة السياحة للدولة مراعيًا ما يلي:

- أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد :
- خطة تسويقية لتنشيط صناعة سياحة المؤتمرات الدولية والاقليمية
- خطة تسويقية لتنشيط عقد الحفلات والاجتماعات الداخلية
- تسلسل الترتيب لاقامة حفلة واسلوب الخدمة بها
- استخدام التكنولوجيا في دعم نظم حجز وعقد وتجهيزات المؤتمرات والحفلات
- طرق التسويق للحفلات بالفندق
- الترويج لحجز الغرف لاعضاء المؤتمر
- اختيار منظمى ومنسقي الحفلات والمؤتمرات
- التنسيق مع اقسام الفندق المختلفة لدعم تسهيلات انعقاد الحفلات والمؤتمرات
- البوفيهات وقوائم الطعام كأحد التسهيلات المقدمة
- خطة للتنظيم الامني وخطط الطوارئ عند تلقى تهديد داخل الفندق
- التصرف فى حالة حدوث شغب بالفندق

٢

### التحديات التي تواجه خدمة الاغذية والمشروبات

من التحديات الهامة التي تواجه قطاع المنشآت السياحية خاصة المطاعم هو زيادة معدل دوران العمل **Job Turn-Over** الذي يؤثر بدوره على إرضاء العملاء، سمعة المنشأة ونسبة ارباح المنشأة الفندقية. في ضوء ذلك..... تخيل أنك صاحب مطعم أو منشأة فندقية فم أنت وزملائك بعرض كيفية التصدي لهذه التحديات في ظل استخدام انظمة التكنولوجيا الحديثة في تسهيل الخدمة مراعيًا ما يلي :

- أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد :
- مسيبيات زيادة معدل دوران العمالة
- الاثار السلبية لزيادة معدل دوران العمل بالنسبة للمطعم وسمعته في السوق السياحي.
- تحقيق إرضاء العملاء الحاليين والخطة التسويقية الجيدة لجذب العملاء المرتقبين.
- اذكر البيانات التي يحتويها سجل الحجز بالمطاعم
- قوائم الطعام المستخدمة كنوع من التحديات التي تواجه العاملين والعملاء.
- الهيكل التنظيمي ووضع العامل الوظيفي.
- كفاءة العدد والمعدات كنوع من تلك التحديات.
- مناخ وبيئة العمل بالمطعم والتوازن الحراري وسبل الحماية من الاضاعة السلبية.
- التخطيط لمنطقة مكافحة الحريق وتقسيمها لمناطق
- دور التكنولوجيا في تسهيل عملية التشغيل وطرق تقديم الخدمات.
- ما هي مقترحاتك وتوصياتك حول الحلول التي تقلل من معدل دوران العمل وتأثيره على المنشأة رضاء العملاء.

١

### المطاعم داخل المنشآت الفندقية

المنشأة الفندقية والمطاعم بصفة خاصة المطاعم المتخصصة لخدمة الغرف تعتبر من المقومات السياحية التي تساهم بدرجة كبيرة في جذب السائحين للبلد المضيفة لاسيما انها توفر الأطعمة التي تعود السائح على تناولها في بلده الاصل بالإضافة الي انها تقدم أشهر المأكولات العالمية التي تشتهر بها الدول. تصور أنك صاحب مطعم وتود أنت وزملاء في انشاء مطعم متخصص يساهم في تنوع الخدمات السياحية المقدمة للسائحين فم بإنشاء مطعم متخصص في المأكولات الهندية مراعيًا ما يلي:

- أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد :
- الموقع الجغرافي للمطاعم خدمة الغرف
- حجم المطعم والاثاث المختلف به
- الاصناف المخططة بقوائم الطعام
- أنواع المعدات المستخدمة في تجهيز المطعم
- انواع الادوات المستخدم في تجهيز المطعم
- العمالة التي سوف يستعان بها في التشغيل والهيكل التنظيمي المناسب لحجم المطعم
- تخطيط الملحقات الخدمية
- الطريقة القانونية للتعامل مع السرقات داخل المطاعم
- اعمال قسم الرقابة على الاغذية والمشروبات وعلاقته بالمطاعم
- دور قسم التسويق والمبيعات فى زيادة ارباح المطاعم
- الاستعانة بالتكنولوجيا لتسهيل الخدمات
- الاستعانة بالتكنولوجيا في الخطة التسويقية للمطعم والتعرف على عادات وتقاليد السوق الهندي
- استغلال المهرجانات والاعياد الرسمية لزيادة ارباح المطعم
- سبل الاستعادة من العمالة بالمطعم وزيادة الكفاية الانتاجية لهم.



## نظام السنوات الخمس

### الشعبة اشراف داخلي

## الصف الثالث فندقى



٣

### تسهيلات وخدمات الاقامة بالمنشآت الفندقية

- تميز المنشآت الفندقية وتنافس فيما بينها بسعيها المستمر لتوفير وسائل الراحة والأمان والرفاهية والمتعة للسائحين في الخدمات التي تقدمها (غرف - وجبات - وسائل ترفيه - الحجز والاستقبال وغيرها...) . تخيل أنك مديرا لفندق في مستوي ٤ نجوم وطلب منك تطوير ذلك الفندق ليأخذ تصنيف الخمس نجوم ليكون قادرا علي التنافس في الاسواق العالمية، فم أنت وزملائك كأعضاء مجلس إدارة الفندق بتطوير تسهيلات الاقامة والاعاشة والترفيه ليتمكن الفندق من الدخول تحت التصنيف العالمي لفنادق الخمس نجوم مراعيًا ما يلي: - أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد:
- اشتراطات التصنيف العالمي لفنادق الخمس نجوم.
- مستوي التجهيزات في غرف النزلاء.
- مستوي التجهيزات في أماكن الخدمة وأماكن تقديم الأطعمة والمشروبات.
- مستوي تدريب العمالة وكفاءة العمالة المستخدمة.
- مستوي الخدمات المقدمة في المكاتب الأمامية خاصة الاشراف الداخلي.
- حجم الخطط و الدعايا السياحية التي تعتمد عليها فنادق الخمس نجوم.
- نظم ولوائح ادارة الاشراف الداخلي
- العوامل التي تؤثر على طرق العمل
- المنظور الجغرافي للفندق والنظام الأمني.
- نظام الإضاءة والوقاية من الضوضاء والاختلال الحراري لاجسام العاملين.
- التكنولوجيا المستخدمة لتسهيلات إجراءات الحجز ومختلف الخدمات

٢

### الاشرف الداخلي وازمة دوران العمل

- من التحديات الهامة التي تواجه قطاع المنشآت الفندقية هو زيادة معدل دوران العمل **Job Turn-Over** الذي يؤثر بدوره علي إرضاء العملاء ، وسمة المنشأة ونسبة ارباح المنشأة الفندقية. في ضوء ذلك..... تخيل أنك أحد مديري قسم الاشراف بمنشأة فندقية فم أنت وزملائك بعرض كيفية التصدي لهذه التحديات في ظل استخدام انظمة التكنولوجيا الحديثة في تسهيل الخدمة مراعيًا ما يلي :
- أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد :
- مسيات زيادة معدل دوران العمالة
- الانثار السلبية لزيادة معدل دوران العمل بالنسبة لقسم الاشراف وسمة الفندق في السوق السياحي.
- تحقيق إرضاء العملاء الحاليين والخطه التسويقية الجيدة لجذب العملاء المرتقبين.
- ناقش كيف يحصل الفندق علي الإيرادات التي تعطي تكلفة الانتاج وتحقق لك الربحية المنشودة من خلال رضا الموظفين.
- مدى كفاءة المعدات والأدوات المستخدمة كنوع من التحديات التي تواجه العاملين والعملاء
- الهيكل التنظيمي ووضع العامل الوظيفي.
- مناخ وبيئة العمل بالقسم والتوازن الحراري وسبل الحماية من الاضاءة السلبية.
- المناخ الأمني المهني للعامل وعقود الاقامة للمغتربين.
- دور التكنولوجيا في تسهيل عملية التشغيل وطرق تقديم الخدمات.
- خطط ادارة الاشراف الداخلي لتقليل معدل دوران العاملين.
- علاقة التدريب والتطوير بزيادة معدل دوران العمل.
- ال مقترحات والنوصيات حول الحلول التي تقلل من معدل دوران العمل وتأثيره علي المنشأة ورضاء العملاء.

١

### الاشرف الداخلي وصناعة الضيافة

- يعتبر قسم الاشراف الداخلي من الاقسام الهامة في المنشأة الفندقية حيث يأخذ النزيل الانطباع الأول عن المنشأة من خلال جهود ذلك القسم من حيث أعمال النظافة التي تبدأ من حديفة ومدخل الفندق للمكاتب الأمامية إلى الاقسام الاخرى وغرف النزلاء حيث يعتبر العمود الفقري للفندق . وطبيعة العمل بهذا القسم تتطلب استهلاك كميات كبيرة من المياه والكهرباء والمنظفات كذلك مسنول عن جمع النفايات والتخلص منها.
- فم أنت وزملائك كأحد الخبراء في إدارة الفنادق الصديقة للبيئة بإعداد برنامج مستديم لترشيد استهلاك الطاقة والتخلص الآمن من النفايات مراعيًا ما يلي:
- أمثلة لبعض العناصر للإسترشاد :
- خطوات التعامل مع الازمات في ادارة الاشراف الداخلي بالفندق
- اعمال مدير ادارة الاشراف الداخلي بالفندق وصفاته
- دور إدارة الفندق في المشاركة في ترشيد استهلاك الطاقة والمياه.
- إعداد برامج تقلل البصمة البيئية قدر الإمكان وتقليل مخاطر تشغيل ( المغاسل - السخانات - التكييفات - التخلص من النفايات).
- توعية الإدارة حول معايير الحصول علي شهادة ال green globe العالمية
- نظم ومعايير تقليل استهلاك النزلاء للطاقة والمياه والبياضات بالغرف.
- معايير إعادة تدوير النفايات الغير صارة.
- إعداد نظام أمني ووقاية العاملين من اخطار الضوضاء والاضاءة في المغاسل.
- الاستفادة من عملية الحفاظ علي البيئة في إعداد حملات ترويجية للمنشأة الفندقية.
- ناقش صلاحية تطبيق نظم الترشيح وتقليل البصمة البيئية في جميع الفنادق المتواجدة بجمهورية مصر العربية
- مقترحانك في كيفية تطبيق تلك النظم علي كافة الفنادق