

## أسئلة الدرس الأول

### الإيواء الفندقى

#### السؤال الأول:

وضح المقصود بالإيواء الفندقى.

#### السؤال الثانى:

اذكر ثلاث صفاتٍ ينبغي أن يتمتع بها موظف الاستقبال الفندقى.

#### السؤال الثالث:

بيّن خمسةً من الأعمال التي يقوم بها قسم الاستقبال الفندقى.

#### السؤال الرابع:

علل كلاً ممّا يأتى:

- أ- يُعدّ قسم الاستقبال الفندقى من أهمّ الأقسام الإنتاجية.
- ب- يُعدّ موظف الاستقبال أحد أهمّ عوامل نجاح الفندق.
- ج- يعمل قسم الاستقبال الفندقى على مدار الساعة.

#### السؤال الخامس:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتى:

1- من أركان نجاح السياحة في أيّ دولة:

أ- زيادة عدد الشقق الفندقية.

ب- وجود قسم استقبال فندقى واحد.

ج- تلبية رغبات الزبائن وحاجاتهم.

د- وجود صور ولوحاتٍ فنيّةٍ في الفنادق.

2- أول نقطة اتصال مع الضيف، عند وصوله إلى الفندق:

أ- قسم التدبير الفندقي.

ب- قسم الاستقبال الفندقي.

ج- المطاعم.

د- النوادي الصحيّة.

3- من الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال:

أ- استقبال الضيوف والترحيب بهم.

ب- تسجيل بيانات الضيوف وحفظها.

ج- اللباقة في الحديث مع الضيوف.

د- محاسبة الضيوف عند مغادرتهم الغرفة.