

مؤسسة التدريب المهني
مديرية المناهج والبرامج
والامتحانات
قسم البرامج والمناهج

اسم البرنامج : موظف استقبال فندقي

مستوى البرنامج : مهني

معلومات عامة		
2- اسم البرنامج	:	موظف استقبال فندقي
3- المستوى المهني	:	مهني (مستوى ثالث)
4- مدة البرنامج	:	1400 ساعة
5- شروط الالتحاق بالبرنامج : شهادة الثانوية العامة		
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		

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 الحجز 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.