



مقرر الاحصاء الفندقى

اسم المقرر: الاحصاء الفندقى	الكود: HE 302	الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات أسبوعياً
-----------------------------	---------------	---------------------------------------

(١) الأهداف العامة للمقرر:

يهدف المقرر الي تعريف الطالب بطرق عرض البيانات بيانياً أحصائياً فى القطاع الفندقى لإبرز أنشطة القطاع، والتدريب على كيفية استخدامها فى النشاط الخدمى لإتخاذ قرارات سليمة. و يصف مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت التى تستخدم فى القطاع السياحى و الفندقى و توظيفها لخدمه العمل الفندقى، وأدراك خصائصها ومزاياها وعيوبها وكيفية استخدامها ومن هذه المقاييس الوسط الحسابى- الوسط- المنوال- المدى- الانحراف المعيارى- الانحراف الربيعى ومعامل الأختلاف.

(٢) المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

(١) المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

١. ا يصف أسس و أهمية الأحصاء لنظم ادارة الفنادق بأنماطها المختلفه.
٢. يشرح طرق ومصادر الحصول على الأحصاءات السياحية المختلفة بإعداد السائحين خلال فترة زمنية معينة، وأهمية الحصول على تلك البيانات والأحصاءات فى العمل بالقطاع الفندقى.
٣. يذكر الطرق المختلفة لحساب متوسط مدة الإقامة للسائحين وأهمية حسابها بدقة باستخدام تطبيقات الحاسب الالى.
٤. يشرح مفهوم الأيرادات وصافى الأيرادات السياحية وطرق تقديرها وأهميتها والطرق المختلفة لتقديرها، وكذلك طرق تقدير الانفاق السياحى ومتوسط الانفاق السياحى اليومى للسائح.
٥. يذكر الطرق المختلفة لعرض البيانات الأحصائية فى المجال السياحى سواء كانت فى صورتها الاولية – التوزيعات التكرارية وذلك بالتطبيق على القطاع الفندقى و العاملين به.

(٢) المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

١. يطبق المقاييس الأحصائية على النشاط الفندقى لحل المشاكل الإدارية الحالية والتبؤ بها بالمستقبل.
٢. يميز المقاييس الأحصائية المناسبة لقياس وتفسير البيانات السياحية بهدف مساعدة الادارة فى إتخاذ القرارات الادارية السليمة.
٣. يحلل احصائيا بيانات المنشآت المختلفه لقطاع الضيافة و الفنادق
٤. يصنف الإحصاءات المتنوعة والتي تساعده على اداره المنشآت الفندقية ومقابة احتياجات السوق الخارجية والداخلية و المشاكل التي تعترضه لتطوير العمل بالقطاع الفندقى ومن ثم أزدهاره وتوقعاته المستقبلية، بالإضافة إلى تحديد
٥. يحلل متوسط مدة الإقامة- الأنفاق- معدل الدوران - الأيرادات السياحية وذلك للإستفادة منها فى التخطيط للمستقبل بالقطاع الفندقى.
٦. يميز البيانات وإيجاد العلاقة ما بين المتغيرات المختلفة فى القطاع الفندقى خلال فترة زمنية معينة والخروج منها بالنتائج المختلفة والأستفادة منها فى التخطيط للمستقبل فى القطاع السياحى على أختلاف أنشطته وذلك من خلال دراسة الأساليب والمقاييس الأحصائية المختلفة والمستخدمة بالقطاع السياحى والفندقى.



٣) المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- ج.١- يقترح الحلول العلمية والعملية السريعة بالقطاع الفندقي ووضع الخطط المختلفة في حال وجود أو غياب نظام أحصائي دقيق.
- ج.٢- يمارس الأساليب والطرق المختلفة للحصول على الإحصاءات السياحية الخاصة بإعداد السائحين خلال فترة زمنية محددة ومتطلبات كل منهم لاستخدامها في اتخاذ القرارات التسويقيه.
- ج.٣- يستنتج عيوب ومزايا طرق الحصول على الاحصاءات الخاصة بإعداد السائحين وأهميتها بالنسبة لإصحاب القرار بالقطاع الفندقي في مواجهة المشكلات بالعمل.
- ج.٤- يدعم الطرق المختلفة لحساب أحصاءات السائحين نسب الأشغال ومتطلبات استخدام كل طريقة باستخدام الحاسب الألي وتطبيقاته.

٤) المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- د.١- ينظم استخدام الوقت
- د.٢- يجيد العمل في فريق لحل المشاكل الإحصائية للنشاط الفندقي باستخدام المقاييس الإحصائية المتنوعة.
- د.٣- يجيد كتابة التقارير والمراسلات من خلال استخدام التقنيات الحديثه

محتويات المقرر

أهمية الإحصاء في القطاع السياحي والفندقي - إحصاءات الإيرادات السياحية- إحصاءات السائحين والحركة السياحية - إحصاءات الفنادق- التوزيعات التكرارية- عرض البيانات بيانياً بالتطبيق على القطاع الفندقي- استخدام المقاييس الإحصائية في المجال الفندقي- الوسط الحسابي الوسيط - المنوال - المدى - التباين- الانحراف المعياري

أساليب التقييم

تمارين (١٠%) (١٠%) - مناقشات و حضور (١٥%) - امتحان اعمال سنة (١٥%) - امتحان نهاية الفصل (٦٠%)

المراجع ذات الصلة بالمقرر بالمكتبة

م	عنوان المقرر	المؤلف	دار النشر	السنة
١	قاموس المصطلحات الإحصائية والطرق الكمية		عادل منير عبد الحميد	د. ن
٢	اساليب البحث العلمي : مفاهيمة - ادواته - طرقة الاحصائيه		جودت عزت عطوى	دار
٣	الثقافة للنشر والتوزيع		سعيد التل - محمد وليد البطش - فريد كامل ابوزينة	٢٠٠٧
٤	مناهج البحث العلمي تصميم والتحليل الاحصائي		سعيد التل - محمد وليد البطش - فريد كامل ابوزينة	٢٠٠٧
٥	تعليم بنفسك التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام spss		أحمد الرفاعي غنيم	دار
٦	مقدمة في التحليل الاحصائي ج ١ : مع برنامج ساس		خالد بالطيور	مؤسسة
	جمال الجاسم للإلكترونيات		صلاح أحمد مراد	مكتبة
	الأساليب الإحصائية : في العلوم النفسية والتربوية والإجتماعية			
	الأنجلو المصرية			

د. فيفيان مهنا

مدرس المقرر

ا.م.د. نها الشاعر - د. سالي فتحي

منسق المقرر

ا.م.د. محمد صالح

رئيس القسم

أغسطس ٢٠١٤

التاريخ:



مقرر اسس الاغذية

اسم المقرر: اسس الأغذية	الكود: HM 305	الساعات المعتمدة: ساعتان أسبوعياً
-------------------------	---------------	-----------------------------------

الأهداف العامة للمقرر:

يصف أساسيات الأغذية و المشروبات بطريقة علمية و مبسطة و يتعرف علي دور القسم في ادرار الأرباح و يحلل التسلسل الوظيفي له، وارتباط ذلك بالتوصيف الوظيفي للعاملين و المواصفات المطلوبة لشاغل كل وظيفة وفقاً لنمط المطعم ، و الزي الخاص بهم و خصائصه وخطوات التعامل مع النزلاء و التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة. و يكتسب مهارة البيع بالأقتراح و يتبع قواعد الأتيكيت و البروتوكول و الاتجاهات الحديثة للخدمة الفندقية و حساب التكاليف للأغذية و المشروبات و يلتزم بقواعد الصحة و الأمان و كذلك تحديد الأهمية الغذائية لبعض الخامات و طبيعه المواد الغذائية و كيفية التعامل معها و الاضرار الصحيه التي قد تنتج من استخدام بعض الاضافات.

٣) المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

٥) المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ١- يوضح أهمية قسم الأغذية و المشروبات كأحد الأقسام الرئيسية في نجاح العمل بالفندق و ادرار الأرباح.
- ٢- يحدد المتطلبات المهنية و العلمية و الصحية للوظائف بهذا القسم .
- ٣- يصف الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمة و تطويرها من خلال المكتبات و مصادر البحث.
- ٤- يوضح أهمية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة
- ٥- يصف الأهمية الغذائية لبعض الخامات
- ٦- يحدد طبيعة بعض المواد الغذائية و كيفية التعامل معها

٦) المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ١- يستنتج كيفية تنظيم العمل و ادارته و ما يتطلبه من عمالة و معدات و مفروشات.
- ٢- يشخص البيع بالأقتراح و زيادة المبيعات وفقاً لنوعية العملاء و طرق التعامل معها.
- ٣- يقدر تكاليف الأغذية و المشروبات و معدل الدوران للعملاء و توقع المبيعات.
- ٤- يتوقع الاضرار الصحيه التي قد تنتج من استخدام بعض الاضافات في انتاج بعض الاغذية
- ٥- يستنتج الطاقة و القيمة الغذائية لبعض الاطعمة .
- ٦- يناقش طرق ادماج نبات فول الصويا في بعض الاطباق باستخدام مصادر البحث العلمى.
- ٧- يستنتج اوجه القصور في الأنواع المختلفه من قوائم الطعام كقيمه غذائيه باستخدام المعلومات و الاتصالات التكنولوجيه .
- ٨- يقترح أفضل تركيبة للوجبات لتكون وجبة متكاملة تماشيا مع الاتجاهات الحديثه.

٧) المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ١- يطبق قواعد الصحة و السلامة المهنية في اداء العمل و التعامل الصحي مع الأغذية.
 - ٢- يستخدم طرق التنظيف الخاصة بالفضيات و الزجاجيات و الصيني .
 - ٣- يتواصل مع العملاء باستخدام المصطلحات المهنية باللغه العربيه و الأجنبيه.
 - ٤- يستخدم التنوع في المواد الغذائية للحصول على وجبات تحتوى على جميع العناصر الغذائية .
 - ٥- يختار المواد الغذائية الجيدة اثناء تناول السلع الغذائية.
 - ٦- يدير عمل خدمات المشروبات.
 - ٧- يختار التصميم المعماري و الديكور الفندقى و التجهيزات بالبارات.
- يطبق سياسات العمل الفندقى

٨) المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- د.١- يلتزم بالسلوكيات و القيم الاخلاقية المهنية.
- د.٢- يتعامل بضغط و مشكلات بيئه العمل.
- د.٣- يجيد العمل الجماعي كعضو في فريق العمل لتحقيق اهداف القسم و المنشأه الفندقية.
- د.٤- يلتزم بالسلوكيات و القيم الاخلاقية المهنية المتعارف عليها في العمل في القطاع الفندقى.
- د.٥- يجيد المفاضلة بين المواد الغذائية.

محتويات المقرر

الهيكل التنظيمي لقسم الأغذية و المشروبات و الأقسام التابعة له -طرق طي المفارش و الفوط -عادات العمل الأمانة- الأشتراطات الصحية و المهنية و العلمية الواجب توافرها في العاملين بمجال الأغذية و المشروبات - استعمال الهاتف و استقبال الحجزات- كيفية أخذ الطبات- اتيكيت الخدمة كيفية أخذ الطبات و تدوينها و الأتيكيت الخاص بذلك و سيل دفع المبيعات- مصطلحات معدات و أدوات الأغذية -البيع بالأقتراح و زيادة المبيعات- التعامل مع ذوي الأحتياجات الخاصة الحبوب- الخبز- المخبوزات- المواد المضافة الى الغذاء- فول الصويا- التوابل وانواعها

أساليب التقييم:

بحث دوري (١٠%) – مناقشات (١٥%) – امتحان اعمال سنه (١٥%) - امتحان نهاية الفصل (٦٠%)

أهم المراجع بالمكتبه:

- Kean, L. (1990) , International restaurant.
- Gee, Gordan, (1989), Calculations for the hotel and catering
- Yee, Roger.(2001)Hospitality & restaurant design, Visual Reference Publications
- Pegler, Martin M. (1999), Entertainment dining, Visual Reference Publications

- هالة حسن (٢٠٠٣) خدمة المطاعم : بين النظرية و التطبيق مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع
- محمد عطية و الأغذية و المشروبات في الفنادق و المستشفيات(٢٠٠٤)
- فن خدمة المطاعم و الأدوار (أ.د. سعد حلابو- سالي فتحي)
- تغذية الجماعات د/ نبيل حافظ
- الجديد فى التغذية _محمد محمد مصطفى _الشروق الدولية
- اساسيات علوم و تكنولوجيا الاغذية- محمد خليل محمد خليل
- الاغذية و المشروبات : في الفنادق و المستشفيات و المدن الجامعية وشركات الطيران- محمد عطية محمد.

د. سالي فتحي السيد
أ.م.د. نها الشاعر - د. سالي فتحي
أ.م.د. محمد محمد صالح
2014

مدرس المقرر
منسق المقرر
رئيس القسم
التاريخ:

مقرر إنتاج أغذية (١)

اسم المقرر: إنتاج أغذية (١)	الكود: HM 306	الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات أسبوعيا
-----------------------------	---------------	--------------------------------------

٤) لأهداف العامة للمقرر:

التعرف على مكونات اطباق مختلفة واساليب الطهو الصحى للغذاء .وكذلك فهم التغيرات التى تحدث للاغذية اثناء عملية الطهى والتعرف على طرق الحفاظ على القيمة الغذائية للطعام .والامام بطبيعة بعض الاجهزة فى المطبخ .

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

أ- المعرفة و الفهم :

- بنهاية هذا المقرر يصبح الطالب قادرا على ان:
- ١- يشرح اقسام المطبخ ومسؤوليات كل قسم وفقا لاساسيات التفكير العلمى.
 - ٢- يوضح الخطوات الصحيحة لإنتاج الاطباق من خلال اتباع أسس الصحة العامة
 - ٣- يعدد القواعد والشروط الخاصة بتصميم المطبخ .
 - ٤- يحدد التدرج الوظيفى للمطبخ
 - ٥- يذكر اساسيات التداول و التعامل مع الخامات الغذائية داخل المطبخ

ب- المهارات الفكرية / الذهنية :

- بنهاية هذا المقرر يصبح الطالب قادرا على ان:
- ب- ١ ينتج خطوات تصنيع الأطباق طبقا لمعايير جوده الخدمات.
 - ب- ٢ يستنتج افضل الطرق للطهى للمحافظة على القيمة الغذائية.
 - ب- ٣ يبرز تناسق الالوان فى تجهيز الطبق مستخدما البحث العلمى
 - ب- ٤ يربط بين المعلومات لأتخاذ القرارات و بتسعير الوجبات.
 - ب- ٥ يناقش التغيرات التى تحدث للخامات الغذائية اثناء الطهى و الحلول الملائمة للمشاكل الطارئة
 - ب- ٦ يحدد مهام العاملين بأقسام المطبخ وفقا لاداره مؤسسات الضيافة

ج- المهارات المهنية و العملية :

- بنهاية هذا المقرر يصبح الطالب قادرا على ان:
- ج- ١ يطبق سياسات العمل فى اجراءات تداول الاغذية .
 - ج- ٢ يطبق الحلول العلمية لمواجهة اى مشكلات داخل المطبخ
 - ج- ٣ يتقن طرق اعداد وطهى الاغذية
 - ج- ٤ ينظم العمل داخل المطبخ
 - ج- ٥ يدير العمل الفندقى من خلال تشجيع العمل الجماعى وادارة الوقت
 - ج- ٦ ينفذ اجراءات السلامة المهنية و الأسعافات الأولية و الاجراءات الصحية السليمه اثناء العمل

د – مهارات عامة و قابلة للنقل :

- بنهاية هذا المقرر يصبح الطالب قادرا على ان:
- د- ١ يجيد العمل كعضو فى فريق العمل.
 - د- ٢ يتحمل ضغط ومشكلات بيئة العمل .
 - د- ٣ ينظم استخدام الوقت

محتويات المقرر

التنظيم الادارى لاقسام المطبخ الفندقى - بعض القواعد الصحية والارشادات الواجب اتباعها فى اقسام المطبخ - اعداد وطهى الاغذية - الحرارة وتأثيرها على الاطعمة - الاجهزة والمعدات والادوات المستخدمة بالمطبخ-



تجهيز واعداد بعض الاغذية الفندقية - المشرم (عيش الغراب) او الشامبيون - اعداد وتعبئة وحفظ بعض أنواع الخضروات والفاكهة باستخدام التأثير الحافظ لمالح الطعام والأحماض العضوية التخلييل.

أساليب التقييم

بحث دوري (١٠%) - الحضور المناقشات (١٥%) - امتحان اعمال سنة (١٥%) - امتحان نهائية الفصل (٤٠%) - امتحان عملي (٢٠%)

قائمة المراجع :

١. *- مذكرات المقرر : الطهو الفندقى (١) .د/محمد صالح
٢. * - الكتب الأساسية (الكتب الدراسية)
١. مطبخ منال، منال العالم، ٢٠٠٨، مركز فود لاينز للدعاية والإعلان، ٦٤١،٥ م.م
٢. أجلي الأكلات من مطبخ البنات، ٢٠٠٨، نبيل عبدالله، دار الطلائع للنشر والتوزيع والتصدير، ٦٤١،٥ .أ.ب.ت
٣. وصفات من المطبخ الفرعوني، ٢٠٠٨، ماجدة المهدي، سكرينت، ٩٣٢ م.و
٤. اساليب تصميمية وتكنولوجية حديثة بالمطبخ المعاصر، ٢٠٠٧، عبد الرحمن محمود محمد فوزى، ٧٤٧، ٧٩٧

مدرس المقرر
منسق المقرر
رئيس القسم
التاريخ:
أ.م.د. محمد محمد صالح
أ.م.د. نهي الشاعر - د. سالي فتحي
أ.م.د. محمد محمد صالح
أغسطس ٢٠١٤



مقرر بحوث التسويق في صناعة الفنادق

اسم المقرر: بحوث التسويق في الفنادق	الكود: HE303	الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات أسبوعياً
-------------------------------------	--------------	---------------------------------------

الأهداف العامة للمقرر:

يهدف المقرر الي تعريف الطالب بمفهوم بحوث التسويق، ودور البحوث في عملية إدارة التسويق بشكل عام وتسويق الخدمات الفندقية بشكل خاص، وأهمية البحوث في معرفة اتجاهات ودوافع السائحين ودور بحوث التسويق في عملية اتخاذ القرار وقياس معدلات الطلب والتنبؤية و تدعيم القدرة التنافسية من خلال دعم علاقه العملاء بالفندق و التعامل مع مختلف المتغيرات والتطورات والمواقف و ممارسه الاتصال لتحقيق العرض الفعال. كذلك تناول المقرر دور بحوث التسويق في دعم ادارة الجوده بالفنادق و سبل معالجه الأخطاء الي جانب كيفية استخدام التسويق الإلكتروني في خدمه العمليه الإداريه.

٥) المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

٩) المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ١- يشرح نظام بحوث التسويق بأستخدام التفكير الفلسفي و العلمي.
- ٢- يبين أهمية وظيفة بحوث التسويق في معرفة اتجاهات ودوافع السائحين.
- ٣- يشرح نظام وابعاد بحوث التسويق في صناعة الفنادق.
- ٤- يحدد الأسس التي يمكن استخدامها كوسائل للجذب العملاء و منها الخدمات و الديكور.
- ٥- يصف طبيعه سلوك العملاء بالفنادق و التغير في سلوكياتهم و اتجاهاتهم و مدي تأثيرهم بالتفاعل ما بين الحضارات.

١٠) المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ١- يحلل نظام بحوث التسويق و استخدام وسائل الاتصالات التكنولوجيه للتعرف علي اتجاهات السوق.
- ٢- يستخدم مصادر البيانات و البحث لمعرفة اتجاهات السائحين.
- ٣- يعدل خطط بحوث التسويق في صناعة الفنادق بأستخدام التسويق الإلكتروني .
- ٤- يختار نظم البحوث الملائمه لطبيعه كل سوق.
- ٥- يقارن بين دوافع العملاء المختلفه للسفر و أثرها علي الحصة السوقيه و سبل التعامل مع كلا منه و كذلك كيفية معالجه اخطاء خدمه.

٣) المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ١- ينفذ المراحل النهائية لخطه بحوث التسويق.
- ٢- يعد برنامج لبحوث التسويق في الفنادق بأستخدام الحاسب الألي و تطبيقاته.

- ٣- يعرض تصميم لنماذج جمع البيانات ميدانياً لمعرفة اتجاهات السائحين ضمن تنظيم عمل خدمات الأغذية و المشروبات و ادارة الحفلات.
- ٤- يصمم الخطط التسويقية طبقاً لمعدلات العرض و الطلب.
- ٥- يختار التصميم المعماري و الديكور الفندقى كعامل جذب للعملاء و تسويق للمنشأة.

٤) المهارات العامة والمنقولة

- بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:
- ١- يقوم بالتواصل مع رؤسائه و زملائه و مرؤوسيه و العملاء.
- ٢- يمارس مهارة التعلم الذاتى و استخدام التقنيات الحديثة.
- ٣- يمارس مهارات الإتصال و العرض و فنون التفاوض.
- ٤- يستخدم المراجع و الدوريات.
- ٥- ينظم استخدام الوقت.
- ٦- يوسع من قاعدة المعارف الشخصية من خلال المامة بثقافات الدول وقواعد التعامل مع الافراد طبقاً لجنسياتهم و حضارتهم و تاريخهم.
- ٧- يقوم بالعمل ضمن فريق

محتويات المقرر

التعريف بقسم الحفلات و أهميته و موقعه على الهيكل التنظيمي و الوظائف التابعة له-الأشتراطات و المواصفات المهنية و الصحية و الشخصية الخاصة بالعاملين بالقسم و الزي المتعارف عليه لهم-أنواع الحفلات و ما يميز كلا منها و سبل التنظيم لها-الحفلات الخارجية Outside Catering-العمليات التسويقية للحفلات و تسعيرها- أنماط البوفيهات و تسعيرها-تنظيم الفنادق للمؤتمرات و ورش العمل-الأثاث و التجهيزات و المعدات المستخدمة في الحفلات-إتيكيت و بروتوكول الحفلات الرسمية و المراسم-تصميم عقد الحفلات و اخطار الحفلات و العلاقة ما بين القسم و الأقسام الأخرى .

أساليب التقييم:

- بحث نوري (١٠%) - مناقشات (١٥%) - امتحان اعمال سنه (١٥%) - امتحان نهاية الفصل (٦٠%)
- أهم المراجع بالمكتبه:
- يوسف أحمد حافظ (٢٠٠٨) إدارة فن المأكولات و المشروبات : خدمة المؤتمرات و الحفلات و الإجتماعات. مكتبة الأنجلو المصرية.
- ماهر عبد العزيز توفيق (١٩٩٨)، إدارة الحفلات و المؤتمرات ،دار زهران للنشر و التوزيع
- كيف تنظم مؤتمرا ناجحا ؟ دار الفاروق للنشر و التوزيع(2006) فيشر ، جون

مدرس المقرر د. سالي فتحي السيد
منسق المقرر أ.م.د. نها الشاعر -د. سالي فتحي
رئيس القسم أ.م.د. محمد محمد صالح
التاريخ: ٢٠١٣



مقرر شراء وتخزين الخامات الغذائية

اسم المقرر: شراء وتخزين الخامات الغذائية	الكود: HM 303	الساعات المعتمدة: ساعتان أسبوعياً
---	---------------	-----------------------------------

٦) الأهداف العامة للمقرر:

يهدف المقرر الى اكساب الطالب المهارات والمعارف الخاصة بأساسيات وانشطة الشراء و تطبيق المناهج الملائمة فى حل المشكلات والأزمات والمواقف الطارئة في العمل بالفنادق و يتعرف علي الأسس اللازمة لإدارة قسم المشتريات بأعتبره احد الأقسام الهامة بأداره المنشآت الفندقية ، مع توضيح أهمية دراسة طرق الاستلام و التخزين و اهمية التخطيط لتخزين الخامات الفندقية و تطبيق نظم التخزين كأحد المهارات الأداريه و الفنيه المناسبة بهدف الوقاية من الفساد الغذائي و التسمم الغذائي.

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

١) المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- أ-١- يذكر أهمية وظيفة الشراء في الفنادق وفقاً لاسس التفكير العلمي
- أ-٢- يوضح طرق الاستلام و التخزين وفقاً للتشريعات و القوانين.
- أ-٣- يفسر طرق التخزين المختلفة وفقاً لنظم الأداره الفندقية
- أ-٤- يصف اساسيات التعامل الصحي مع الخامات الغذائية المختلفة أثناء عملية التخزين.
- أ-٥- يشرح حد الطلب و أساسيات التخزين و ارتباطها بالأداره الماليه.

١٢) المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ب-١- يقارن بين طرق الشراء المختلفة بالفنادق بأستخدم مصادر البحث .
- ب-٢- يحلل اهداف الشراء تبعاً لنوعية الفندق و ارتباطه بالتسعير .
- ب-٣- يستنتج دورة الشراء و التخزين بالفنادق و يتخذ القرارات المناسبه.
- ب-٤- يقيم انظمة الرقابة و الجوده علي عملية التخزين.
- ب-٥- يصنف طرق التخزين الصحي
- ب-٦- يحلل احصائياً بيانات المنشآت المختلفه لقطاع الضيافة و الفنادق

١٣) المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ج-١- يصمم طرق لاستثمار الموارد اثناء الشراء و التخزين بأستخدم الحاسب الألي.
- ج-٢- يستخدم الموارد المتاحة بالشكل الامثل وفقاً لسياسات العمل الفندقية
- ج-٣- يخطط لاستخدام الموارد لتحقيق الأهداف الخاصة بالفندق.
- ج-٤- يدير العمل الفندقية لمواجهة المشكلات في تداول السلع الغذائية.
- ج-٥- يضبط اجراءات شراء و تداول الأغذية وفقاً لعمليات الطهي.
- ج-٦- ينفذ اجراءات السلامة المهنية

٤) المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- د-١- يمارس مهارة التعلم الذاتي و استخدام التقنيات الحديثه.

- د-٢- يجيد العمل كعضو في فريق العمل لتحقيق اهداف المنشأة .
د-٣- يجيد كتابة التقارير والمراسلات من خلال استخدام التقنيات الحديثه
د-٤- يتعامل مع ضغوط و مشكلات بيئه العمل

محتويات المقرر

مقدمة عن اهمية الشراء والتخزين - يخطط لأعمال ادارة الشراء (يحلل قوائم الطعام)- اهمية وظيفة الشراء في الفنادق - يحسب كميات الاطعمة اللازمة للتخزين- اساسيات الشراء وانشطة الشراء أهمية دراسة طرق الاستلام و التخزين- يحسب الكميات المطلوبة للتخزين- الطرق المختلفة للشراء بالفنادق المختلفة- عمليات الشراء والاستلام وتسديد التكاليف - يحدد النوعيات المطلوبة ومواصفات الخامات الغذائية للتخزين- طرق الاستلام و التخزين- اجراءات الاستلام المناسبة- (يحدد سعة المخازن – والكميات المناسبة للتخزين)- تنظيم المخازن الفندقية- يحسب المساحات اللازمة لمخازن التبريد والتجميد والجاف- اختيار نظم التخزين المناسبة يصمم اجراءات مراقبة المنصرف من المخازن- الفساد الغذائي والتسمم الغذائي - يحسب الكميات الواجب طلبها للتخزين- دورة التبريد في الثلجات - يحسب الكميات الواجب طلبها قبل نفاذ المخزون- الافات التي تصيب مخازن الفنادق وطرق مقاومتها المختلفة - يحسب الحدود الامنة للتخزين من المواد الغذائية

أساليب التقييم

ابحاث ومناقشات(١٠%) امتحان اعمال سنة(١٠%) امتحان عملي(٤٠%) امتحان نهاية الفصل(٤٠%)

قائمة الكتب الدراسية والمراجع

- إيهاب فتحى عبد العزيز (٢٠٠٨) الشراء و الاستلام و التخزين فى المنشآت الفندقية، مركز المهارات الفندقية
- الياس، احمد (٢٠٠٥): شراء وتخزين الخامات الغذائية بدون ناشر- جامعة حلوان.
- على احمد عبد النبي(٢٠٠٤) الشراء الفندقى الهيكل-الوظائف- الإستلام، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع
- السيد محمد أبو الطور - (٢٠١١) شراء و استلام المواد الغذائية الخام – دار الكتب- ا ش ٦٤٧,١
- عبد الرحيم –خالد بن الوليد- ٢٠١١- شراء و استلام المواد الغذائيةه – خ.ش ٦٤١

مدرس المقرر: د/ سالم علي

منسق المقرر: أ.م. د. نها الشاعر – د. سالي فتحي

رئيس القسم: أ.م. د. محمد محمد صالح

التاريخ: أغسطس ٢٠١٤

مقرر مكاتب امامية

اسم المقرر: مكاتب امامية الكود: HM401 الساعات المعتمدة: ساعتان أسبوعيا

الأهداف العامة للمقرر:

دراسة اساسيات العمل بقسم المكاتب الامامية والاستقبال بالفنادق ومعرفة الهيكل التنظيمي للقسم ومهامه وعلاقته بالاقسام الاخرى والتعريف بانواع اسعار الغرف وكيفية تحديدها. وكذلك انواع الحجز الفندقى واجراءاته واحتياجات العملاء المختلفة داخل الغرفة. واستخدام برامج الحجز الاليكترونى بالفندق.

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

المعرفة والفهم:

- بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:
- ١- يحدد مهام ومسئوليات قسم المكاتب الامامية و التشريعات المتظمة لعمله و تأثيره ماليا علي نجاح العمل بالفندق.
 - ٢- يصف وظيفة كل شخصو كيفية أدائها بالقسم و الأشتراطات الصحيه للوظيفة.
 - ٣- يشرح العمليات الإدارية و التسويقيه وتسلسلها بالقسم و نظم اداره الفنادق.
 - ٤- يذكر إجراءات وأنواع الحجز للغرف باستخدام الحاسب الالى و نظم المعلومات.

المهارات الذهنية

- بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:
- ١- يربط بين وظيفة المكاتب الامامية وبقية اقسام الفندق من خلال تحديد مهام العاملين.
 - ٢- يتتبع المسار السليم لخطوات الحجز وقنواته
 - ٣- يستهدف الشرائح السوقية وامكانية جزها وكميتها من خلال التعرف علي نوعيات العملاء و احتياجاتهم و التعامل معهم مستخدما اللغات المختلفة
 - ٤- يطبق خطوات التسكين و المغادره من خلال دوره المنتج و الخدمات
 - ٥- يقترح على العميل غرف او خدمات اخرى بالفندق.
 - ٦- يربط بين المعلومات لاتخاذ القرارات وفق لمتطلبات بيئه العمل و ظروف التشغيل.
 - ٧- يربط العلاقة ما بين استخدام مبادئ التصميم و الديكور و التجهيزات الفندقية

المهارات المهنية والعملية

- بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:
- ١- يتنبأ بنسب الاشغال للغرف في فترات معينة
 - ٢- يجيد جمع المعلومات بطرق مختلفة لاتخاذ قرار مناسب وفقا للعرض و الطلب
 - ٣- يستخدم برامج الحجزو تطبيقات الحاسب الالى والمصطلحات المرتبطة بها
 - ٤- يطبق سياسات الاداره الفندقية و يتواصل مع العملاء و الأجهزة السياحية و يطبق التشريعات القانونية المنظمة للعمل.

المهارات العامة والمنقولة

- بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:
- ١- ينظم استخدام الوقت .
 - ٢- يتحمل ضغوط ومشكلات العمل .
 - ٣- يلتزم بسلوكيات التعامل مع الأفراد داخل و خارج العمل .
 - ٤- يمارس مهارات الاتصال والعرض وفنون التفاوض
 - ٥- يجيد كتابة التقارير والمراسلات من خلال استخدام التقنيات الحديثه .
 - ٦- يجيد لغات اجنبية للحاجة اليها فى التعامل مع عملاء الفندق من الجنسيات المختلفة
 - ٧- يمارس مهارات القيادة و العمل الجماعي



٨.د- يتواصل مع رؤسائه و زملائه و مرؤوسيه و العملاء

• محتويات المقرر

أساسيات المكاتب الأمامية - الهيكل التنظيمي لقسم المكاتب الأمامية - عمليات المكاتب الأمامية و علاقتها ببقية اقسام الفندق -عمليات الحجز الفندقي أنواع الغرف و أسعارها -عمليات الإسكان ومغادرة النزلاء -التقارير والمراجعة الليلية- Special Guest Amenities – تطبيقات الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية. Problem Solving - تعريف التسعير و انواعه- تعريف التسعير و انواعه- طرق و معادلات تسعير الغرف الفندقية- كيفية رفع المبيعات-Front Office Terminology

أساليب التقييم

الحضور (15%) الابحاث(10%) امتحان اعمال سنة(١٥%) امتحان نهاية الفصل (40%)
امتحان عملي(٢٠%)

قائمة الكتب الدراسية والمراجع

- الاشراف الداخلى الفندقى الدور- والمهام ، ليلى محمد صابر الزلاقي ، ٢٠٠٢، ل.ش ٦٤٧،٠٦٨ ، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع
- إدارة الفنادق (منظور ادارى) محمد الصيرفى، ١٩٩٤، ام ٦٥٨،٢ مؤسسة حورس الدولية للطبع و النشر.
- الإدارة البيئية فى الفنادق المصرية و التدريب على تنمية الوعي البيئي، ياسر توفيق حليم ، ٢٠٠٧، ٦٥٨،٢ ، مطابع جامعة حلوان
- إدارة الفنادق و السياحة ، محمد الطانى، ١٩٩٤، ٦٤٧،٩٤، ٢٠٠٧، م ، دار كنوز للطبع و النشر
- Rooms at the inn : front office operations and administration, 1991, Foster, Dennis L, Glencoe
- Front Office Management in Hotel, 1999, Chakravarti B.K., cbs publishers & distributors

ا.م.د/ نها سعد الدين اسماعيل الشاعر
ا.م.د/ نها الشاعر – د. سالي فتحي
ا.م.د / محمد صالح
اغسطس ٢٠١٤

مدرس المقرر
منسق المقرر
رئيس القسم
التاريخ:

مقرر ادارة الحفلات و المناسبات

اسم المقرر: ادارة الحفلات و المؤتمرات	الكود: HM411	الساعات المعتمدة: ساعتان أسبوعيا
---------------------------------------	--------------	----------------------------------

الأهداف العامة للمقرر:

تعريف الطالب المعارف الأساسية و المهارات المرتبطة بتنظيم الحفلات داخل و خارج المنشآت الفندقية و يربط ذلك بالتقنيات الحديثة في تطوير و ابداع نمط من الحفلات الجاذبة للسوق. يصنف العلاقات المتداخلة ما بين قسم الحفلات و الأقسام الأخرى سواء الفرعية أو الرئيسية بما يكفل نجاح العمل. يخطط تنظيم الحفلات بكافة أنواعها سواء التي تتم داخل الفندق أو خارجه و يصمم قوائم الطعام المناسبة لكل نمط من الحفلات و يطبق قواعد الأتيكيت و البروتوكول في عمل الحفلات سواء ذات الطابع الرسمي أو غير الرسمي.

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

١٤) المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ١- يصف أهمية و مبادئ قسم الحفلات كأحد الأقسام المدرة للدخل في الفندق.
- ٢- يحدد المتطلبات المهنية و العلمية و الصحية للوظائف بهذا القسم.
- ٣- يصف العمليات التسويقية لاداره و تنظيم الحفلات و سبل استخدامها كوسيلة لخدمه الأهداف الماليه للفندق.
- ٤- يشرح أنواع الحفلات وأساليب الفرش لها و متطلبات كلا منها و أهميه مراعاة التنوع في قوائم الطعام المقدمه.
- ٥- يذكر التشريعات التي تحكم العمل في مجال الحفلات .
- ٦- يشرح اتيكيت و بروتوكول الحفلات و المراسم الرسميه.

١٥) المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ب- ١- يميز ما بين اداره الأنماط المختلفه للحفلات و ما يميز كلا منها و يضمن لها النجاح مستخدما البحث في التقنيات الحديثه.
- ب- ٢- يستنتج كيفية تنظيم العمل و ادارته و الحلول الملائمة للمشاكل الطارئة في عمليات التشغيل و ما يتطلبه العمل من عمالة و معدات و فرش.
- ب- ٣- يحلل عقود الحفلات و أساليب اقتراح المزيد من المبيعات من خلال ارضاء العملاء.
- ب- ٤- يقترح العروض التسويقية للحفلات و المؤتمرات لأستهداف شرائح سوقية جديدة.
- ب- ٥- يختار قوائم طعام متعددة التسعير ذات جوده عاليه.
- ب- ٦- يربط بين المعلومات لأتخاذ القرارات في تحديد العمالة اللازمة و الهيكل الإداري لها و مسؤولية كل مستوي منها داخل القسم.
- ب- ٧- يصنف انواع قوائم الأغذية و المشروبات المختلفه و طرق خدمه الملائمه .

١٦) المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ج- ١- يحرر التقارير المطلوبة مع الأقسام الأخرى كجزء مكمل من عمل الحفلات .
- ج- ٢- يحاكي أساليب فرش مختلفة للفاعات بما يخدم تحقيق تطلعات العملاء و يتماشى مع سياسات العمل.
- ج- ٣- يصمم خطط تسويقيه لرفع معدلات المبيعات و الربحيه.
- ج- ٤- يتبنى قواعد الأتيكيت و البروتوكول.
- ج- ٥- يستخدم التقنيات الحديثه و الديكور الداخلي في ابداع الحفلات.



- ج٦- ينظفم العمل باداره الحفلات و سبل استخدائها كوسيله لخدمه اهداف الفندق أو المطعم من خلال تحديد جوده الخامات و امكانيه ايجاد بدائل لمواجهه المشكلات الطارئه.
ج٧- يظهر الألتزام في المظهر الشخصى و الأجراءات الصحيه عند تقديم الخدمة.

(١٧) المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ١- يمارس خدمة العملاء و التعامل مع الشكاوي و التعامل مع ضغوط العمل
- ٢- يمارس مهارات الإتصال والعرض و فنون التفاوض لرفع معدلات المبيعات.
- ٣- يجيد كتابة التقارير والمراسلات.
- ٤- يستخدم لغة الجسم في التواصل و اشعار العملاء بالأهتمام.
- ٥- يلتزم بالسلوكيات الفندقية و اخلاق المهنة.
- ٦- يمارس مهارات العمل في جماعة.

محتويات المقرر

التعريف بقسم الحفلات و أهميته و موقعه علي الهيكل التنظيمي و الوظائف التابعة له-الأشتراطات و المواصفات المهنية و الصحية و الشخصية الخاصة بالعاملين بالقسم و الزي المتعارف عليه لهم-أنواع الحفلات و ما يميز كلا منها و سبل التنظفم لها-الحفلات الخارجية Outside Catering-العمليات التسويقية للحفلات و تسعيرها- أنماط البوفيهات و تسعيرها-تنظفم الفنادق للمؤتمرات و ورش العمل-الأثاث و التجهيزات و المعدات المستخدمة في الحفلات-اتيكييت و بروتوكول الحفلات الرسمية و المراسم-تصميم عقد الحفلات و اخطار الحفلات و العلاقة ما بين القسم و الأقسام الأخرى .

أساليب التقييم:

بحث دوري (١٠%) – مناقشات (١٥%) – امتحان اعمال سنه (١٥%) – امتحان نهاية الفصل (٦٠%)

أهم المراجع بالمكتبه:

- يوسف أحمد حافظ (٢٠٠٨) إدارة فن المأكولات والمشروبات : خدمة المؤتمرات والحفلات والإجتماعات. مكتبة الأنجلو المصرية.
- ماهر عبد العزيز توفيق (١٩٩٨)، إدارة الحفلات و المؤتمرات ،دار زهران للنشر و التوزيع
- كيف تنظفم مؤتمرا ناجحا ؟ دار الفاروق للنشر والتوزيع(2006) فيشر ، جون

مدرس المقرر د. سالي فتحي السيد
منسق المقرر أ.م.د. نها الشاعر – د. سالي فتحي
رئيس القسم أ.م.د. محمد محمد صالح
التاريخ: ٢٠١٤



مقرر البيئة والمنشآت الفندقية

اسم المقرر: البيئة والمنشآت الفندقية	الكود: HE 301	الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات معتمده
--------------------------------------	---------------	-------------------------------------

٧) الأهداف العامة للمقرر:

يهدف المقرر الى ان اكساب الطالب المعارف والمهارات فيما يتعلق باساسيات ادارة البيئة بالمنشآت والفنادق و يتعرف علي الأسس اللازمة لادارة البيئة الداخلية بالمنشأة ويميز بين الطرق المختلفة للتلوث البيئي بالفنادق المختلفة، مع توضيح أهمية دراسة اثر النشاط الفندقي على البيئة المحيطة واهمية التخطيط لادارة البيئة بهدف الحفاظ علي البيئه المحيطة واتباع الاجراءات القانونية المناسبة بهدف الوقاية و الحد من تلوث البيئة واثاره.

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

١٨) المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- أ-١- يذكر المصطلحات الاساسية الخاصة بالبيئة
- أ-٢- يوضح التأثير المتبادل ما بين الانشطة السياحية والفندقية و البيئه.
- أ-٣- يفسر التشريعات المصرية لحماية البيئة.
- أ-٤- يصف طبيعه الأقليم الجغرافي ببيئيا.
- أ-٥- يشرح مفهوم البيئه الأرضيه و البيئه الهوائيه.

١٩) المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ب-١- يربط اثار نشاط المنشأة على الموقع بيئي و تأثيرها علي الحركه السياحيه الوافده.
- ب-٢- يستنتج اهداف ادارة البيئة بالمنشآت الفندقية طبقا لمتطلبات القياسية
- ب-٣- يميز اهم الطرق لحماية البيئة بالفنادق كأحد أهم الاتجاهات الحديثه للسياحه.
- ب-٤- يصنف أفضل الطرق لأدارة المنشآت الفندقيه وفقا لمعايير البيئة لوزارة البيئة المصرية

٢٠) المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ج-١- يقترح طرق لقياس الاثر البيئي للمنشأة و الاجراءات الصحيه السليمه اثناء العمل.
- ج-٢- يطبق العمل بنمازج تقييم الاثر البيئي بالمنشأة
- ج-٣- يتواصل مع الأجهزة السياحية و البيئيه من خلال النشاطات الجماعية والفردية و يطبق كافه التشريعات القانونية المنظمة للمنشآت الفندقية اثناء
- ج-٤- يتبنى سياسات بيئيه للعمل بالمنشأة

٢١) المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- د-١- يمارس مهارة التعلم الذاتي و استخدام التقنيات الحديثه.
- د-٢- ينظم استخدام الوقت
- د-٣- يلتزم باداب وسلوكيات المهنة و يتعامل مع ضغوط و مشكلات بيئه العمل



كلية السياحة و الفنادق
قسم ادارة الفنادق



مركز ضمان الجودة والتأهيل
للاعتداد
تعريف الطالب بالمقرر



جامعة أكتوبر

محتويات المقرر

توصيف المقرر + مقدمة وتعريفات اساسية - البيئة والسياحة - معايير البيئة لوزارة البيئة المصرية - حماية البيئة الأرضية من التلوث - حماية البيئة الهوائية من التلوث - التلوث من المصادر البرية - تقييم الأثر البيئي - إستيفاء نماذج تقييم التأثير البيئي - قياس الأثر البيئي - أهم وسائل حماية البيئة في الفنادق

أساليب التقييم

ابحاث ومناقشات ١٠% - نسبة حضور ١٠% - امتحان اعمال سنة ٢٠% - امتحان نهاية الفصل ٦٠%

أهم المراجع بالمكتبة:

- يوسف أحمد حافظ (٢٠٠٨) إدارة فن المأكولات والمشروبات : خدمة المؤتمرات والحفلات والإجتماعات. مكتبة الأنجلو المصرية.
- ماهر عبد العزيز توفيق (١٩٩٨)، إدارة الحفلات و المؤتمرات ،دار زهران للنشر و التوزيع
- كيف تنظم مؤتمرا ناجحا ؟ دار الفاروق للنشر والتوزيع(2006) فيشر ، جون

د. سالم علي
أ.م.د. نها الشاعر – د. سالي فتحي
أ.م.د. محمد محمد صالح
٢٠١٤

مدرس المقرر
منسق المقرر
رئيس القسم
التاريخ:



مقرر ادارة مطاعم الوجبات السريعة

اسم المقرر: ادارة مطاعم الوجبات السريعة	الكود: HM 403	الساعات المعتمدة: ساعتان معتمده
---	---------------	---------------------------------

(١) الأهداف العامة للمقرر:

التعرف علي التطور التاريخي لنشأة الأغذية والوجبات السريعة و التعرف على ماهية الوجبات السريعة وتحديد خصائص وصفات مطاعم الوجبات السريعة وكذلك التعرف على قوائم الطعام الخاصة بالأغذية والوجبات السريعة. واكتساب القدرة على التفريق بين المطابخ الخاصة لمطاعم الوجبات السريعة وتحديد العناصر الغذائية – الخامات الغذائية – مميزات و عيوب الوجبات السريعة.

(٩) المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

أ- المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان :

- ١- يحدد أهمية قوائم الطعام الخاصة بالوجبات السريعة ودورها في جذب العملاء
- ٢- يشرح العناصر الغذائية التي تحتويها هذه الوجبات ومدى صحية وأمان هذه الوجبات علي صحة العملاء
- ٣- يوضح طرق طهي الأطباق السريعة .
- ٤- يذكر تاريخ و نشأة الوجبات والمطاعم السريعة .

ب- المهارات الذهنية:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان :

- ب١- يربط بين نوع المطعم والتجهيزات و الديكور.
- ب٢- يحلل الموقع العام لمطعم الوجبات السريعة و الخدمات المقدمة.
- ب٣- يستنتج الفئة السوقية المستهدفة واحتياجاتها.
- ب٤- يحدد طريقة الخدمة تبعاً لنوعية العملاء و الوجبات المقدمة .
- ب٥- يقترح وسائل جذب للعملاء

ج- المهارات المهنية والعملية:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان :

- ج١- ينظم العمل داخل المطعم لانتاج الوجبة بسرعة وجودة.
- ج٢- يتبع قواعد اللياقة والمظهر الشخصي.
- ج٣- يصمم خطط تسويقية تبعاً للعرض

د- المهارات العامة والقابلة للنقل:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان :

- ث١- يتعلم ذاتياً
- ث٢- يكتسب المهارة التواصل مع العملاء و فهم متطلباتهم.
- ث٣- ينظم الوقت بكفاءة

محتويات المقرر

المطاعم السياحية و مطاعم الوجبات السريعة - التراخيص المطلوبة للمطعم السياحي - الخدمة في المطاعم - شراء الخامات الغذائية - نواحي الجودة التي تراعى عند استلام الخامات الغذائية - أعمال التخزين - القوانين والتشريعات التي تنظم تداول المواد الغذائية - بعض الأمراض المنقولة عن طريق الغذاء - تعبئة الأغذية - وسائل مقاومة تلوث الغذاء - أعمال التنظيف والتطهير - أعمال التجهيز والطهي وإعداد الوجبات السريعة - الآثار الصحية السيئة للوجبات السريعة وكيفية الحصول على غذاء صحي. - نظم النواحي الإدارية لمطاعم الوجبات السريعة - استخدام تكنولوجيا المعلومات في مطاعم الوجبات السريعة

أساليب التقييم

أبحاث و تقارير ١٠% - الحضور المناقشات ١٥% - امتحان اعمال سنة ١٥% - امتحان نهاية الفصل ٦٠%



كلية السياحة و الفنادق
قسم ادارة الفنادق



مركز ضمان الجودة والتأهيل
للاعتداد
تعريف الطالب بالمقرر



جامعة أكتوبر ٦

قائمة الكتب الدراسية والمراجع:

تغذية الجماعات د/ نبيل حافظ
الجديد فى التغذية _ محمد محمد مصطفى - الشروق الدولية
اساسيات علوم وتكنولوجيا الاغذية- محمدخليل محمد خليل
الاغذية والمشروبات : فيالفنادق والمستشفيات والمدن الجامعية وشركات الطيران- محمد عطية محمد سمية عبد ال
وعفاف حسين ، تغريد عمران ورجاء الشاذلي(٢٠٠٤) تخطيط الوجبات
الشروق للطبع و النشر
أ.م.د. محمد محمد صالح مدرس المقرر
أ.م.د. نها الشاعر- د. سالي فتحي منسق المقرر
أ.م.د. محمد م مد صالح رئيس القسم
٢٠١٤ التاريخ:

مقرر ادارة المنتجات العلاجية

اسم المقرر: ادارة المنتجات العلاجية	الكود: HE- 309	الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات معتمده
-------------------------------------	----------------	-------------------------------------

الأهداف العامة للمقرر:

دراسة تاريخ ونشأة السياحة العلاجية في مصر ومفهومها وكذلك السياحة البيئية. إدارة المنتجات السياحية واهمية التخطيط السياحي لها. اسس تصميم المنتجات العلاجية واهم الخدمات والانشطة بها. إدارة قسم الأغذية والمشروبات في المنتجعات وقوائم الطعام العلاجية والمشروبات الطبية .

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

أ- المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر يكون كل طالب قادر علمي ان:

- أ- يحدد مفهوم السياحة والمنتجات العلاجية
- أ- يعدد مجالات وانشطة المنتجات العلاجية
- أ- يصف الاسس لاختيار موقع وتصميم المنتج العلاجي.
- أ- يشرح اسس ادارة المنتجات وخاصة الاغذية والمشروبات

ب- المهارات الذهنية:

بنهاية المقرر يكون كل طالب قادر علمي ان:

- ب- يربط بين السياحة العلاجية والبيئية والمنتجات العلاجية
- ب- يستنتج احتياجات العملاء داخل المنتج واهم الخدمات والمنتجات المقدمة
- ب- يميز بين قوائم الطعام العلاجية
- ب- يقارن بين المناطق المختلفة التي يقام فيها المنتجات العلاجية

ج- المهارات المهنية والعملية:

بنهاية المقرر يكون كل طالب قادر علمي ان:

- ج- يصنف الحالات المرضية للعملاء واحتياجاتهم وجنسياتهم
- ج- يختار التصميم المعماري للمنتج العلاجي
- ج- يتقن اعداد قوائم الطعام العلاجية
- ج- يتواصل مع الاجهزة المعنية بالسياحة العلاجية لتسويق الانشطة

د- المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر يكون كل طالب قادر علمي ان:

- د- يتعلم ذاتيا
- د- يعد التقارير عن المشكلات وطرق العلاج الصحي

محتويات المقرر

توصيف المقرر + مقدمة وتعريفات اساسية - البيئة والسياحة - معايير البيئة لوزارة البيئة المصرية - حماية البيئة الأرضية من التلوث - حماية البيئة الهوائية من التلوث- التلوث من المصادر البرية - تقييم الأثر البيئي - إستيفاء نماذج تقييم التأثير البيئي - قياس الأثر البيئي - أهم وسائل حماية البيئة في الفنادق

أساليب التقييم

أبحاث ومناقشات ١٠% - نسبة حضور ١٠% - امتحان اعمال سنة ٢٠% - امتحان نهاية الفصل ٦٠%
قائمة المراجع :

- *- مذكرات المقرر المذكرات (اساسيات الاغذية) د/محمد صالح ٢٠١٢
- الجديد في الأغذية الصحية (٢٠٠٧)، محمود محمد مصطفى، مكتبة الشروق الدولية
- نظام بدائل الأغذية للمأكولات الشائعة في المجتمع الأردني والعربي، هبة أحمد البوادي دار الشروق للنشر والتوزيع (٢٠٠٩)
- اساسيات صنيع وحفظ الأغذية ، قوائم الطعام في الفنادق و المطاعم (٢٠٠٣)



كلية السياحة و الفنادق
قسم ادارة الفنادق



مركز ضمان الجودة والتأهيل
للاعتداد
تعريف الطالب بالمقرر



جامعة أكتوبر ٦

-
- الصحة الفندقية- محمد ابو طور – جامعة الاسكندرية (٢٠٠٧)
 - تغذية الجماعات د/محمد عطية محمد – جامعة الاسكندرية (٢٠٠٨)
- التغذية والصحة العامة، اقبال رسمى محمود، ٢٠٠٦، دار الفجر للنشر و التوزيع

أ.م.د. محمد محمد صالح
أ.م.د. نها الشاعر- د. سالي فتحي
أ.م.د. محمد محمد صالح
٢٠١٤

مدرس المقرر
منسق المقرر
رئيس القسم
التاريخ:



مقرر إدارة الجودة الشاملة في صناعة الضيافة

اسم المقرر: إدارة الجودة الشاملة في صناعة الضيافة	الكود: HE 403	الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات معتمده
---	---------------	-------------------------------------

(١٠) الأهداف العامة للمقرر:

يهدف المقرر الى اكساب الطالب المهارات والمعارف الخاصة باهمية نظم ادارة الجودة الشاملة بالفنادق ، و فهم وادراك اساسيات ادارة الجودة و الرقابه علي الخدمات واهميتها ووظائفها لتحسين خدمة العملاء مع الالمام باساسيات وطرق قياس الجودة واهمية دور القيادة لنشر ثقافة الجودة لما لها من اهمية في تحسين وتطوير الخدمات والعمليات التشغيلية بالفنادق.

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

(٢٢) المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ١- يذكر تطور الجودة تاريخياً
- ٢- يصف مفاهيم وتعريفات خاصة بالجودة
- ٣- يشرح اهمية نظم الجودة بالفنادق و اقسام العمل ذات الأتصال المباشر بالعملاء.
- ٤- يوضح اساسيات ادارة الجودة الشاملة و سبل تطبيقها بأداره الفنادق

(٢٣) المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ١- يستنتج اهمية التركيز على العميل بنظم الجودة المختلفة
- ٢- يحلل فوائد التطوير المستمر بالمنشآت في نظم الحجز بأستخدام الأتصالات التكنولوجيه و تنظيم العمل
- ٣- يقارن بين نظم الجودة المختلفة.
- ٤- يبين قياسات الجودة المختلفة بأستخدام احصائيات البيانات.

(٢٤) المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ١- يكتب تقريراً عن تكلفة الجودة بالمنشآت و تنظيم العمل
- ٢- يستخدم الاحصائيات و البيانات الخاصة بادارة الجودة بالمنشآت
- ٣- يصمم اليات لنشر ثقافة الجودة بالمنشآت من خلال تبني سياسات خاصه بالصحه و السلامة المهيه و التعامل مع شكاوي العملاء و اداره العمل وفقاً للتشريعات الحاكمة.
- ٤- يستخدم اساسيات ادارة الجودة الشاملة في قياس تحقيق الأهداف.

(٢٥) المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على:

- ١- يمارس مهارة التعلم الذاتي و استخدام التقنيات الحديثه.
- ٢- يجيد العمل كعضو في فريق العمل.
- ٣- يلتزم باداب وسلوكيات المهنة و يتعامل مع ضغوط العمل

محتويات المقرر

التطور التاريخي للجودة - تعريفات ومفاهيم اساسية للجودة - اساسيات ادارة الجودة الشاملة(العمل- الحقائق- التطوير- المشاركة) - نظم ادارة الجودة - قياس الجودة - تكاليف الجودة القيادة - ثقافة الجودة.



أساليب التقييم

ابحاث ومناقشات ١٠% -نسبة حضور ١٠% - امتحان اعمال سنة ٢٠% - امتحان نهاية الفصل ٦٠%

قائمة الكتب الدراسية والمراجع:

بميك ٢٠١١: ادارة الجودة الشاملة. مركز الخبرات المهنية. القاهرة. الطبعة

- عباس رفيق مهدي (١٩٩٧): تخطيط وادارة المنشآت الفندقية. بدون ناشر. القاهرة.

- Ron Basu, 2004, " Implementing Quality", Thomson Learning.

- محمد عبد العال النعيمي إدارة الجودة المعاصر : مقدمة فى إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات عمان : دار اليازوزى العلمية للنشر والتوزيع، (2009) .

مدرس المقرر: د/ سالم علي

منسق المقرر: أ.م.د. نها الشاعر – د. سالي فتحي

رئيس القسم: أ.م.د. محمد محمد صالح

التاريخ: أغسطس ٢٠١٤

مقرر إنتاج أغذية (٢)

اسم المقرر: إنتاج اغذيه ٢	الكود: HM 312	الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات معتمده
(١١) <u>الأهداف العامة للمقرر:</u>		

المعرفة بأسلوب الطهي الجيد للطعام والتعرف علي طرق التسوية و درجاتها وكذلك فهم أسباب فقد القيمة الغذائية للطعام أثناء الطهو و ارتباطها بقوائم الطعام و يعدد الطرق المختلفة للطهو و ملائمتها للفئات المختلفه ومعرفة طرق الحفاظ على القيمة الغذائية و اتقان اعداد و طهي الاغذية (اللحوم الاسماك -الدواجن - خامات الحلواني) و ينفذ اجراءات السلامة المهنية اثناء الطهي.

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

أ- المعرفة و الفهم :

بنهاية هذا المقرر يصبح الطالب قادرا على ان:

- ١- أ يصف أسلوب الطهو الصحي للغذاء و أسس التعامل مع الخامات الغذائية .
- ٢- أ يشرح طرق و أسباب نقص القيمة الغذاء للطعام أثناء الطهو و ارتباطها بقوائم الطعام .
- ٣- أ يعدد الطرق المختلفة للطهو و ملائمتها للفئات المختلفه

ب - المهارات الفكرية / الذهنية :

بنهاية هذا المقرر يصبح الطالب قادرا على ان:

- ١- يحلل الأطباق المقدمة و مدي ملائمتها للخدمات المقدمه.
- ٢- يستنتج افضل المقاطع فى اللحوم التى تصلح لتصنيع اطباق بعينها
- ٣- يطرح حلول للمشاكل و يتخذ القرارات فى عمليات التشغيل اثناء الطهى
- ٤- يقيم الخامات المستخدمة ومدى جودتها و دوره حياه المنتج

ج-المهارات المهنية و العلمية :

بنهاية هذا المقرر يصبح الطالب قادرا على ان:

- ١- يطبق الحلول العلمية لمواجهة شراء و تداول السلع الغذائية
- ٢- يتقن اعداد و طهي الاغذية (الشورب- السلاطات- اللحوم- الأسماك- الدواجن-الصلصات و الصوصات-الحلواني
- ٣- ينفذ اجراءات السلامة المهنية اثناء الطهى
- ٤- يدير العمل الفندقى من خلال تشجيع العمل الجماعى وادارة الوقت بكفاءة بأستخدام الأسلوب العلمى و الفلسفى فى التفكير

د - مهارات عامة و قابلة للتحويل لتخصصات أخرى :

بنهاية هذا المقرر يصبح الطالب قادرا على ان:

- ١ . يتحمل ضغوط و مشكلات بيئة العمل
- ٢ . ينظم استخدام الوقت
- ٣ . يجيد العمل كعضو فى فريق العمل

محتوى علمى

الأسماك و أنواعها و طرق الطهي -اللحوم - المقاطع - و طرق الإعداد اللحوم - المقاطع - و طرق الإعداد الدواجن و أنواعها و طرق الطهي . - أهم خامات الحلوى المستخدمة فى الطهو .



أساليب التقييم

بحث دوري ١٠% - الحضور المناقشات ١٥% - امتحان اعمال سنة ١٥% - امتحان نهاية الفصل -
٤٠% - امتحان عملي ٢٠%

- قائمة المراجع :

٣. *- مذكرات المقرر : الطهو الفندقى (٢) .د/محمد صالح
٤. * - الكتب الأساسية (الكتب الدراسية)
- مطبخ منال ، منال العالم، ٢٠٠٨ ، ٦٤١،٥ م.م ، مركز فودلاينز للدعاية والإعلان
- أحلى الأكلات من مطبخ البنات، نبيل عبدالله، ٢٠٠٨ ، ٦٤١،٥ أ.ن ، دارالطابع للنشر والتوزيع والتصدير
- وصفات من المطبخ الفرعوني ، ماجدة المهداوى، ٢٠٠٨، ٩٣٢، م.م ، سكرينبيرينت
- المطبخ الصحى من اللحوم البيضاء ، نبيل محمد عبد الله، ٢٠٠٢، ٦٤١،٥ ن.م ، مكتبة ابن سينا
- اساليب تصميمية وتكنولوجية حديثة بالمطبخ المعاصر ، ٢٠٠٧ ، عبد الرحمن محمود محمد فوزى، ٩٣٢ و.م
- Sroda, Rebecca , (2010), Nutrition for a healthy mouth, Wolters Kluwer Health/Lippincott Williams & Wilkins
- Schiff, Wendy (2011), Nutrition for healthy living, McGraw-Hill

أ.م.د. محمد محمد صالح
أ.م.د. نها الشاعر - د. سالي فتحي
أ.م.د. محمد محمد صالح
أغسطس ٢٠١٤

مدرس المقرر
منسق المقرر
رئيس القسم
التاريخ:



مقرر برتوكول وعلاقات عامة

اسم المقرر: برتوكول وعلاقات عامة	الكود: FE 101	الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات معتمده
----------------------------------	---------------	-------------------------------------

الأهداف العامة للمقرر:

يهدف المقرر الي تعريف الطالب القواعد العامه لأتيكيت التعامل مع الآخرين من خلال مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة، وغير المكتوبة، والتي تنظم المجاملات والأسبقية في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية. كما يهدف الي تعريفه بالمراسم (البرتوكول) من حيث كونه محصلة لمجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية، بناء على العرف الدولي. و الجزء الثاني من المقرر يتناول كيفية تنظيم إدارة العلاقات العامة كأحد الاقسام الهامه بالفنادق.

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- ١- يشرح الأسس و المبادئ و المفاهيم العامه لبرتوكولات التعامل مع العملاء.
- ٢- يذكر مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة، وغير المكتوبة، والتي تنظم المجاملات والأسبقية في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية.
- ٣- يصف القواعد العامه للياقة و استخدام لغه الجسد كما هو متعارف دوليا.
- ٤- يشرح الدور الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة في العمل الفندقى في تحقيق خدمه العميل و التواصل مع الحضارات الأخرى.

المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- ب. ١- يستخدم أساليب العلاقات العامه في تحقيق رضاء العملاء .
- ب. ٢- يطبق مفاهيم الاتصال الشخصي و لغه الجسد بأسلوب سليم في التعامل مع العملاء من الجنسيات المختلفه و طبقا لدوافعهم للسفر .
- ب. ٣- يخطط لأداره الأستقبال الرسمي للوفود بكافه مستوياتها.
- ب. ٤- يقارن ما بين توظيف اللياقة في خدمه العميل و تحقيق رغباته و أهداف الفندق يربط بين المعلومات لأتخاذ القرارات
- ب. ٥- يميز بين نوعية العملاء و طرق التعامل معها في المكاتب الأماميه و الأغذيه و المشروبات.

المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- ج. ١- يطبق مبادئ الأتيكيت و البروتوكول في المجال المهني بقسم المكاتب الأماميه و الأغذيه و المشروبات.
- ج. ٢- ينفذ مراسم المناسبات والاجتماعات ملتزما بالقواعد المعمول بها على المستوى الرسمي من خلال العمل الجماعى وادارة الوقت بكفاءة و الألتزام بقواعد اللياقة وأخلاقيات المهنة
- ج. ٣- يقترح الحلول العلمية والعملية السريعة أساليب التخاطب والاتصال لتنشيط العلاقات العامه في العمل

المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- د. ١- يمارس مهارات الإتصال مع العملاء والعرض وفنون التفاوض
- د. ٢- يوسع من قاعدة المعارف الشخصية من خلال المامة بثقافات الدول وقواعد التعامل مع الافراد طبقا لجنسياتهم وحضارتهم وتاريخهم.
- د. ٣- يلتزم بالسلوكيات والقيم الأخلاقية في التعامل مع الآخرين.
- د. ٤- يمارس مهارة التعلم الذاتى و استخدام التقنيات الحديثه .



محتويات المقرر

نشأة علم البروتوكول وتعريفه - مراسم الزيارات -مراسم التعارف والتقديم والمصافحة- مراسم الولاء -ترتيب الموائد- مراسم الاسبقية -تعريف مفهوم العلاقات العامة- أهداف العلاقات العامة وأنشطتها -تنظيم إدارة العلاقات العامة-العلاقات العامة في المنشأة الفندقية- بحوث العلاقات العامة الفندقية ونموذج تطبيقي - تخطيط العلاقات العامة

أساليب التقييم:

بحث دوري (١٠%) – مناقشات (١٥%) – امتحان اعمال سنه (١٥%) - امتحان نهائية الفصل (٦٠%)

كتب مقترحة

- أحمد محمد المصري، العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة-الإسكندرية.
- هدى سيد لطيف، العلاقات العامة، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة
- عبد الفتاح محمد دويدار ، (١٩٩٦)و،"سيكولوجية الأتصال و الأعلام : الدعايه - الاعلان - العلاقات العامة" دار المعرفة الجامعية
- محمد منير حجاب، (٢٠٠٧)، الإتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر و التوزيع
- David, w-G-and Marsh, C.(2006), Public Relation 3rd ed., Pearson Education
- Fitzpatrick , Kathy, (2006), "Ethics in public relations : responsible advocacy", Sage Publications.
- Franklin, Bob, (2009), "Key concepts in public relations", Sage Publications

د. سعاد عمران
إ.م.د نها الشاعر -د. سالي فتحي
أ.م.د محمد صالح - إ.م.د/ عزة سعد - إ.م.د منى طة حسين
٢٠١٤

مدرس المقرر
منسق المقرر
رئيس القسم
التاريخ:

مقرر خدمه الأغذيه و المشروبات

اسم المقرر: خدمه الأغذيه و المشروبات	الكود:	HM 404	الساعات المعتمدة: ساعتان أسبوعيا
--------------------------------------	--------	--------	----------------------------------

الأهداف العامة للمقرر:

يهدف المقرر بتعريف الطالب بدور قسم الأغذية و المشروبات في نجاح صناعة الفنادق بطريقة علمية و مبسطة و يتعرف علي دور القسم في ادرار الأرباح و تزويد الطالب بالمهارات المهنية و الفنية للعمل بالمستوي الإداري الأول لممارسه الأنماط المختلفه للخدمه و المهارات المطلوبه لخدمه الأصناف المختلفه من الأغذية المشروبات و الأدوات المستخدمة اثناء الخدمة. هذا يلاضافه لتعريف الطالب بالتصنيف و الهيكل العام للمشروبات و كيفية تصنيعها و خدمتها و ما يصاحبها من مأكولات.

المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ١- يصف تصميم الهيكل التنظيمي للقسم و التوصيف الوظيفي لجميع الوظائف به من خلال تحديد المتطلبات المهنية و العلمية و الصحية.
- ٢- يسترجع الأسواق المستهدفة لكل نمط من المطاعم أو البارات و طرق الخدمة في كلا منها من خلال تفهم طبيعه سيكولوجيه العملاء.
- ٣- يصف التصميم الهندسي للمطاعم و البارات وفقا لنمطها و ماهية المكونات الأساسية اللازمة للعمل و علي أي أساس يتم تحديد الكميات لهذه المكونات.
- ٤- يشرح مبادئ و اسس اداره و تنظيم خدمه الأغذيه و المشروبات و سبل استخدامه كوسيله لخدمه اهداف الفندق أو المطعم.
- ٥- يذكر التصنيف العام للمشروبات و أسس تصنيعها و نسبة الكحول بـكلاً منها و تأثيرها علي صحة الإنسان.
- ٦- يصف أساسيات الصحة العامه و الأسعافات الأولية.

المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ب. ١- يرتب كيفية ادارة العمل و التعامل مع المستويات الإدارية للربط بين المعلومات لأخذ القرارات.
- ب. ٢- يحلل مهام العاملين بالقسم و سبل تنميه قدراتهم المهنية و اللغويه لتحقيق رضاء العملاء و ما يتطلبه العمل من معدات و فرش
- ب. ٣- يقترح طرق زيادة المبيعات و تصميم العروض التسويقية في مجال الأغذيه و المشروبات لأجتذاب شرائح جديدة و تسعير الوجبات.
- ب. ٤- يستنتج أهمية نظم المعلومات و الأتصالات التكنولوجيه في العمليات المختلفه بالفنادق لتقديم الخدمات للعملاء.
- ب. ٥- يطبق السياسات الواجب اتباعها لتجنب طرق العدوي المرتبطه بصحة الانسان اثناء دوره حياه المنتجات و اجراءات الأسعافات الأولية المطلوبه.
- ب. ٦- يميز بين انواع قوائم الأغذيه و المشروبات المختلفه و طرق خدمه الملائمه.
- ب. ٧- يستنتج العلاقات ما بين استخدام مبادئ التصميم و الديكور و التجهيزات الفندقية في توفير طرق خدمه جيده لجذب العملاء.

المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على أن:

- ج. ١- يدير و ينظم عمل القسم و سبل استخدامه كوسيله لخدمه اهداف الفندق أو المطعم.



- ج.٢- يستخدم المهارات الأساسية في استخدام الحاسب الآلي و تطبيقاته و مهارات العمل بقسم الاغذية و المشروبات.
- ج.٣- يجري العمليات المحاسبية و الماليه و الأحصائية الخاصه بتسعير الأغذية و المشروبات و تحديد اسعارها.
- ج.٤- يحاكي أساليب فرش الطاولات و فقا لأنماط الخدمة.
- ج.٥- يتبع قواعد اللياقة و أخلاقيات المهنة في التعامل مع شكاوى العملاء.
- ج.٦- يظهر الألتزام في المظهر الشخصي أثناء عمله و يستخدم قواعد الأتيكيت و البروتوكول في التعامل مع العملاء.
- ج.٧- يتبع قواعد و اجراءات الصحة العامه و السلامه المهنيه اثناء الخدمه.
- ج.٨- ينظم اجراءات العمل بالأنشطه المختلفه بالقسم.
- ج.٩- يتبنى الحلول العلمية و العملية السريعة لمواجهة المشكلات في تداول السلع الغذائية.
- ج.١٠- يمارس طرق الخدمة و اعداد مناطق الخدمة الجانبية Side Station و التجهيزات اللازمه

المهارات العامة و المنقولة

- د.١- كيفية من ادائه لتحمل ضغوط و مشكلات بيئه العمل من خلال تنظيم الوقت
- د.٢- يلتزم بالسلوكيات و القيم الاخلاقية و بروتوكولات التعامل مع العملاء.
- د.٣- يمارس فنون عرض و زياده المبيعات Suggestive Selling. من خلال التواصل مع العملاء باللغات المختلفه
- د.٤- يجيد العمل الجماعي كعضو في فريق العمل لتحقيق اهداف القسم و المنشأه الفندقية.

محتويات المقرر

الأعداد اليومية لصاله الطعام أو البار - تصنيف المشروبات -المظهر العام و النظافة الشخصية -اعداد مناطق الخدمة الجانبية Side Station- مراحل العمل خلال الوردية و المهام بكل مرحله -طرق الخدمة و اتيكيت و بروتوكول الخدمة-تجهيز موائد الطعام بالطرق الخدمة المختلفه -التشريحات الخاصة بالتعامل و تداول و بيع الأعدية و المشروبات-المشروبات الفاتحة للشهية - البيرة- النبيذ و انواعه و مصاحبته للأغذية-شرح الملصق الخاص بزجاجات المشروبات الكحولية- خدمة الويسكي و شرح أنواعه- خدمة الكونياك و شرح مواصفات الكأس الخاص به- المشروبات القوية (جن- فودكا- روم- شيري)-خدمة الكونياك-خدمة المشروبات غير الكحولية و الكوكتيلات.

أساليب التقييم:

بحث دوري (١٠%) - مناقشات (١٥%) - امتحان اعمال سنه (١٥%) - امتحان نهائية الفصل (٦٠%)

أهم المراجع بالمكتبه:

- Yee, Roger.(2001)Hospitality & restaurant design, Visual Reference Publications
- Pegler, Martin M. (1999), Entertainment dining, Visual Reference Publications.
- Alcohol and human (1994) Rivers P. C.
- Beverage Quality &Safety (2003) Foster,Tammy

مدرس المقرر
منسق المقرر
رئيس القسم
التاريخ:

د. سالي فتحي السيد
أ.م.د. نها الشاعر -د. سالي فتحي
أ.م.د. محمد محمد صالح
٢٠١٤



مقرر المحاسبة الفندقية

الساعات المعتمدة: ساعتان	الكود: HM 310	أسم المقرر: المحاسبة الفندقية
--------------------------	---------------	-------------------------------

١) الأهداف العامة للمقرر:

بيان أهمية المحاسبة المالية للمنشآت الفندقية و توضيح مقومات النظام المحاسبة المالية فى الفنادق و الرقابة على النشاط الفندقى من خلال الإيرادات و المصروفات الفندقية و يقيم دور المحاسبة المالية فى الفنادق من خلال المستندات و رقابة المحاسبة و يذكر أهمية الرقابة الداخلية على إيرادات و مصروفات الفنادق

٢) المخرجات التعليمية المستهدفة (ILOs)

المعرفة والفهم:

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- أ. ١. يشرح أهمية المحاسبة
- أ. ٢. يصف مقومات النظام المحاسبى الفندقى
- أ. ٣. يوضح دور المحاسبة المالية فى الفنادق من خلال المستندات و رقابة المحاسبة
- أ. ٤. يذكر أهمية الرقابة الداخلية على إيرادات و مصروفات لقسم الأغذية و المشروبات و الغرف.
- أ. ٥. يحدد الحسابات الختامية فى الفنادق .

المهارات الذهنية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- ب. ١. يبين أهمية المحاسبة المالية للمنشآت الفندقية
- ب. ٢. يستنتج كيفية تطبيق مقومات النظام المحاسبى فى الفنادق
- ب. ٣. يعد دورة المحاسبة المالية فى الفنادق و ارتباطها بدوره حياه المنتج
- ب. ٤. يحسب تكلفة المنتجات والخدمات فى ضوء علاقتها بدراسة الجوى للمشروعات الفندقية بشكل تقريبي

المهارات المهنية والعملية

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- ج. ١. يحل المشاكل المحاسبية فى الفنادق
- ج. ٢. ينظم الدورات المستندية و سجلات و الدفاتر المحاسبية بالفنادق و تطبيق ذلك بالعمل بالمكاتب الأماميه
- ج. ٣. يقترح الحلول العلمية والعملية السريعة لمواجهة المشاكل المحاسبية و العمل على حلها

المهارات العامة والمنقولة

بنهاية المقرر بنجاح يصبح الطالب قادراً على ان:

- د. ١- يعد دورات مستندية بالفندقة و مجموعة الدفاتر المحاسبية
- د. ٢- يتعامل مع المشاكل المحاسبة بالفنادق
- د. ٣- يجيد العمل كعضو فى فريق العمل لتحقيق اهداف المنشاة



كلية السياحة و الفنادق
قسم ادارة الفنادق



مركز ضمان الجودة والتأهيل
للاعتداد
تعريف الطالب بالمقرر



جامعة أكتوبر ٦

محتويات المقرر

اهمية المحاسبة للمنشآت الفندقية - مقومات النظام المحاسبي - الرقابة الفندقية الداخلية للفنادق - الدورة المستندية للإيرادات - الدورة المستندية للمشتريات - الدورة المستندية للأجور والمرتبات - الدفاتر والسجلات بالفنادق - الحسابات الختامية والميزانية

أساليب التقييم:

بحث دوري (١٠%) - مناقشات (١٥%) - امتحان اعمال سنه (١٥%) - امتحان نهاية الفصل (٦٠%)
أهم المراجع بالمكتبه:

مدرس المقرر-د فيفيان مهنا

منسق المقرر-أ.م.د. نها الشاعر- د. سالي فتحي

رئيس القسم-أ.م.د. محمد محمد صالح

التاريخ:- ٢٠١٤