الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين

قاسي الطاهر

مرجع النشاطات المهنية

الفندقة/خيار :تسيير و إدارة الفنادق

رمز التخصص : HRT1808

اللجنة التقنية للمصادقة

تأشيرة رقم : HRT25/18/19

المستوى 05

أهلية تقني سام

السنة : 2019

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فهرس الـمحتويات

مقدمة

1. معطيات عامة عن الـمهنة
2. تحديد الـمهام
3. جدول الـمهام والعمليات
4. وصف الـمهام
5. تحليل الـمخاطر الـمهنية
6. الـمعدات والـمواد الـمستخدمة
7. الـمعارف الـمكملة
8. اقتراحات فيما يخص التكوين

مقدمة

يتماشى هذا البرنامج التكويني مع الإرشادات المعتمدة في قطاع التكوين والتعليم المهنيين. وقد تم تصميمه وفقًا لمنهجية اعداد البرامج بواسطة المقاربة بالكفاءات(**A.P.C**) والذي تتطلب على وجه الخصوص مشاركة الوسط المهني.

يتم تحديد البرنامج من خلال الكفاءات التي تصاغ بالأغراض، تبين الكفاءات اللازمة التي يجب أن يكتسبها المتربص لتلبية متطلبات وسط العمل. لتحقيق الأغراض المرجوة، تم تطوير البرنامج ونشره بالكامل:

- يجعل المتربص فعالاً في ممارسة مهنته عن طريق :
  - السماح له بأداء مهام المهنة بشكل صحيح.
  - السماح له بالتطور في إطار العمل من خلال تعزيز اكتساب المعارف والقدرة على التصرف و القدرة اللازمة على الانجاز لإتقان التقنيات المناسبة لمهنة " الفندقة/**خيار :**تسيير و إدارة الفنادق".
- تعزيز تنميته من خلال تعميق معارفه المهنية و تطوير روح الإبداع والمبادرة لديه.
- يضمن له الحركة المهنية في :
  - منحه تكوينا أساسيًا متعدد نسبيًا.
  - إعداده للبحث عن عمل أو خلق عمل خاص به.
  - السماح له باكتساب اتجاهات إيجابية فيما يخص التطورات التكنولوجية الممكنة.

في سياق المقاربة العامة بالكفاءات، هناك ثلاث وثائق أساسية تشكل برنامج التكوين:

- مرجع النشاطات المهنية (**RAP**).
- مرجع التصديق (**RC**).
- برنامج الدراسات (**PE**).

يعتبر مرجع النشاطات المهنية (**R.A.P**) أول ثلاث وثائق داعمة لبرنامج التكوين. حيث يقدم تحليل التخصص (المهنة) في الوسط المهني. يسمح هذا الوصف الموجز لتنفيذ المهنة بتحديد الكفاءات اللازمة لاكتسابها من طرف المتربصين لتلبية احتياجات وسط العمل في نظام مرجع النشاطات المهنية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1: معطيات عامة عن المهنة

1.1- التعريف بالمهنة

- **الفرع المهني:** الفندقة - الإطعام و السياحة
- **عائلة المهن** : الفندقة - الإطعام و السياحة
- **اسم المهنة:** الفندقة/ خيار: تسيير و إدارة الفنادق
- **تعريف المهنة:** تجمع صناعة الفنادق والمطاعم بين جميع الأنشطة التي تلبي احتياجات الزبائن في مجالات الضيافة وخدمات الإقامة والفندقة.

التقني السام في الفندقة خيار : تسيير وإدارة الفنادق هو شخص متعدد الاستخدامات مسؤول عن إدارة وتنظيم ومراقبة وبيع السلع والخدمات في فندق أو مؤسسة شبه فندقية.

بالإضافة إلى ذلك يجب عليه المشاركة بالتعاون مع المديرين في حسن سير الخدمات المختلفة (الاستقبال، الإقامة، الاطعام، الأغذية والمشروبات وما إلى ذلك).سيحرص على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحسين الإيرادات وارضاء الزبائن وجعل العمل الفندقي مربحا .

يجب أن يتمتع المتخصص في تسيير الفنادق وإدارتها بمعرفة فنية وادارة فندقية قوية تغطي البيئة الاجتماعية و الاقتصادية والقانونية والتجارية ولا سيما أدوات إدارة الموارد التجارية والمالية والادارية والبشرية والتوريد والمبيعات و اتقان اللغات الأجنبية .

المهام الرئيسية:

- استقبال الزبائن .
- إدارة الحجز والإقامة.
- إدارة غرفة الطعام.
- إدارة الامدادات.
- المشاركة في إدارة ميزانية مؤسسة فندقية.
- المشاركة في إدارة الموارد البشرية في مؤسسة فندقية.
- التأكد من التنظيم الإداري للمؤسسة الفندقية
- المشاركة في الإدارة التجارية للمؤسسة الفندقية .
- التأكد من تطبيق إجراءات الجودة والصحة و السلامة والبيئة .
- المشاركة في إدارة نظام معلومات الفنادق .
- التعاون مع مصلحة الأغذية والمشروبات داخل الفندق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2.1- ظروف العمل:

- **مكان العمل :**

يمارس حامل هذا الدبلوم نشاطه في المؤسسات الفندقية أو شبه الفندقية ويعمل في قطاع السياحة الفندقية(الفنادق, قرى العطلات , النزل , المطاعم,.....) وفي الصناعة شبه الفندقية (التجمعات , الإقامة الداخلية , المدارس والمستشفيات والمطاعم)

- **الإضاءة:** اصطناعي أو طبيعي.
- **درجة حرارة** : عادي.
- **الضوضاء والاهتزازات**: بيئة غير صاخبة باستثناء ضوضاء المعدات.
- **الغبار**: لا يوجد.
- **المخاطر المهنية:**

الأمراض المعدية .

تعب العيون .

ضغوطات مهنية .

- **جهات الاتصال الاجتماعية المهنية:**

القدرة على العمل ضمن فريق.

الود مع الزبائن .

التواصل مع جميع الشركاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة الفندقية.

اتصال سهل ودقيق بثلاث لغات .

- **العمل بمفردك أو في فريق:**

يتم تنفيذ هذه المهمة بمفردها أو ضمن فريق بشكل عام في ساعات غير منتظمة مع وتيرة العمل المتغيرة حسب المواسم داخل مكتب الاستقبال(معالجة الجانب التجاري مع الزبون) في المكتب الخلفي (بدون عقد مع الزبون بشكل رئيسي إدارة المحاسبة وما الى ذلك) في المكتب الأوسط, ولكن قد يتم استدعاؤه لأداء المهام خارج المؤسسة.

3.1- متطلبات المهنة

- **المادية:**

المتانة.

خلو من ضعف السمع او البصر .

سليم وليس معاق جسديا .

حسن المظهر.

نظيف و لباس لائق حسب المناسبات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **الفكرية:**

لديه حس تواصل وذاكرة بصرية جيدة جدا .

لديه شعور بالالتزام.

لديه حس الجدل .

السرية.

الإخلاص.

روح الابداع .

روح الجماعة.

روح التنظيم .

4.1- المسؤوليات:

- **المسؤولية المادية:** انه مسؤول على المعدات المتاحة له والكمبيوتر والفاكس والهاتف وما إلى ذلك من الوسائل المتاحة.
- **مسؤولية صنع القرار**: تقديم التقارير الى المسؤولين التنفيذيين .
- المسؤولية الأخلاقية: المسؤولية عن سرية المعلومات الشخصية للزبائن.
- الحماية والأمانة : على الأشياء الثمينة للزبائن (الخزائن والصناديق).

5.1- احتمالات الترقية

الاطار التنظيمي: وفقا للوضع القانوني واللوائح الداخلية للمؤسسة .

بالتدريب :

- من خلال الخبرة المهنية
- عن طريق تدريب محدد وخاص .

6.1- التربص

- شروط الدخول: السنة الثالثة ثانوي جميع الشعب .

مدة التربص: 30 شهرا بما في ذلك ستة أشهر تربص تطبيقي.

- مستوى التأهيل: الخامس.
- الشهادة : أهلية تقني سام.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2: تحديد المهام

الرقم	المهام
م1	الترحيب واستقبال الزبائن
م2	التاكد من حجز واستخدام البرامج المناسبة لصناعة الفنادق
م3	ادارة اشغال الغرف في طوابق الفندق
م4	تسجيل الحسابات والمدفوعات النقدية وتحليل سيرورة عملها
م5	التعرف على نظام المعلومات داخل المؤسسة الفندقية
م6	فحص مستندات المطعم المتنوعة
م7	المشاركة في تصميم قائمة المأكولات
م8	المشاركة في ادارة خدمة الاغذية والمشروبات
م9	ادارة الامدادات والتموين(المؤونة)
م10	المشاركة في ادارة المحاسبة للمؤسسة الفندقية
م11	المشاركة في ادارة الموارد البشرية للمؤسسة الفندقية
م12	المشاركة في تنفيذ التنظيم الاداري والرقمي للمؤسسة الفندقية
م13	المشاركة في ادارة الأعمال للمؤسسة الفندقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3: جدول المهام والعمليات :

الرقم	المهام	العمليات
م1	الترحيب واستقبال الزبائن	- استقبال الزبائن - تقديم المعلومات ذات الصلة بالخدمات ومزايا الفنادق والمعالم السياحية للمنطقة والخدمات الأساسية خارج الفندق . - تنفيذ الإجراءات المتعلقة بوصول الزبائن. - ابلاغ مختلف المصالح بتحركات الزبائن. - تنفيذ الإجراءات المتعلقة بمغادرة الزبائن. - التنسيق مع الادارات الاخرى
م2	التأكد من حجز واستخدام البرامج المناسبة لصناعة الفنادق	- تولي مسؤولية طلب الزبون والتكفل به - مراقبة اشغال الغرف. - والحجز والتأكيد - حفظ الحجز على لوحة التخطيط. - تسجيل الحجز في الجدول - التنسيق مع الاقسام الاخرى.
م3	ادارة اشغال الغرف في طوابق الفندق	- التأكد من تنظيف الغرف والارضيات حسب توجيهات مدبرة مصلحة الطوابق. - القيام بالإجراءات الشكلية المتعلقة بحالة مغادرة الزبون وإبلاغ خدمة الغرف وتحديد حالة إشغال الغرف والغرف المتاحة. - تسجيل احصائيات الإقامة. - التنسيق مع الأقسام الأخرى.
م4	تسجيل الحسابات والمدفوعات النقدية وتحليل سيرورة عملها	- اصدار فاتورة بالخدمات لكل زبون. - التحصيل وفقا لطرق الدفع المختلفة والتحقق من سعر الصرف والعملة بدفع جميع المداخيل والايصالات اليومية للصندوق الرئيسي - حفظ كل العمليات الحالية. - غلق الحساب. - التنسيق مع الأقسام الأخرى.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

م5	التعرف على نظام المعلومات داخل المؤسسة الفندقية	- قم بإبلاغ تعليمات اليوم الى الأقسام المختلفة المدرجة في لوحة القيادة - تمرير التعليمات بين الفريق ورؤسائه في التسلسل الهرمي. - ابلاغ الزبائن اثناء اقامتهم بالقواعد الداخلية للمؤسسة . - نشر المتطلبات التنظيمية من حيث السلامة في الفندق في ما يتعلق بمخاطر الحريق و وسائل النجدة في التعليمات والملصقات. - اتبع التحكم في نقاط البيع المختلفة من خلال لوحة القيادة و رسم ملخص التقييم.
م6	فحص مستندات المطعم المتنوعة	- ضبط جدول موظفي قاعة الطعام . - المشاركة في اعداد وتصميم قاعة الطعام. - ضبط وجرد معدات غرفة الطعام. - تقييم ومراقبة المصلحة . - مراقبة الولائم.
م7	المشاركة في تصميم قائمة المأكولات	- المشاركة في تطوير قائمة المأكولات - المشاركة في تطوير قائمة المأكولات الخاصة - المشاركة في تقييم قائمة المأكولات
م8	المشاركة في ادارة خدمة الاغذية والمشروبات	- انشاء وثائق مراقبة مبيعات الاطعام. - تحليل وحساب الفروق على أساس المبيعات الفعلية . - انشاء وثائق مراقبة مبيعات المشروبات . - مراقبة قائمة الحساب الجاري للمطعم. - اعداد وثائق المطعم . - مراقبة المخزون والجرد
م9	ادارة الامدادات والتموين(المؤونة)	- انشاء نموذج الطلب للمنتجات والمستلزمات المختلفة. - المشاركة في البحث واختيار الموردين و الممونين - المشاركة في التفاوض على شروط العقد . - بدء الطلب والتأكد والمتابعة - مراقبة عملية التوزيع . - إدارة المخزونات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

م10	المشاركة في ادارة المحاسبة للمؤسسة الفندقية	- تسجيل معاملات الشراء والمدفوعات. - عمل قيود محاسبية للتحقق من النسب المختلفة لنقاط البيع - عمل تقارير يومية. - حساب التكاليف المختلفة والتنسيق مع الادارات الأخرى والمشاركة في تطوير ميزانيات التشغيل - إدارة وتنفيد الرقابة المالية لدورة الاستغلال - المشاركة في تحقيق التنبؤات المالية والنقدية.
	المشاركة في ادارة الموارد البشرية للمؤسسة الفندقية	- الاشراف على توظيف العمال والافراد - تنظيم العمال (توزيع العمل, الجدولة , تقويم الاداء , التعويضات , تقييم المردود). - ادارة المنازعات العمالية.
م11	المشاركة في تنفيذ التنظيم الاداري والرقمي للمؤسسة الفندقية	- معالجة البريد الالكتروني الخاص بالزبون - رقمنة ملفات الزبائن - توزيع المستندات على الادارات المختلفة والرد على المراسلات . - ترويج وبيع السلع والخدمات الالكترونية (السياحة المتنقلة) - التنسيق مع مراكز الاعمال
	المشاركة في ادارة الأعمال للمؤسسة الفندقية	- تطوير اسعار المنتجات والخدمات و المنتجات الفندقية - تنشيط المبيعات والترويج التجاري والاعلاني - المشاركة في المعارض التجارية والمعارض والاسواق - تقديم المعلومات للزبون طوال رحلته من خلال اقتراح مجموعة من الخدمات الملازمة لكل زبون - اقتراح الخدمات الملائمة لتوقعات الزبائن وتقديمها لهم و تنفيذ برنامج ولاء الزبائن

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4: وصف المهام

المهمة رقم : 01

الترحيب واستقبال الزبائن

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: استقبال الزبائن **عم2:** تقديم المعلومات ذات الصلة بالخدمات ومزايا الفندق والمعالم السياحية للمنطقة والخدمات الأساسية خارج الفندق **عم3:** تنفيذ الإجراءات المتعلقة بوصول الزبائن. **عم4:** ابلاغ مختلف المصالح بتحركات الزبائن. **عم5:** تنفيذ الإجراءات المتعلقة بمغادرة الزبائن. **عم6:** التنسيق مع الادارات الاخرى	**بداية من :** - بروتوكول الاستقبال **بمساعدة:** - الوسائل المختلفة المتاحة لأعوان الاستقبال. - وثائق منشورات خرائط. - وثائق خاصة بالاستقبال.	- معلومات دقيقة عن توقعات الزبائن. - لباس لائق عند استقبال الزبائن. - احترام بروتوكول الاستقبال. - الكشف الدقيق عن الخدمات التي يطلبها الزبائن. - تقديم معلومات دقيقة وكاملة في الوقت المناسب. - عدم وجود خطأ في التسجيل . - عدم وجود خطأ في الارسال. - تطبيق قواعد النظافة الشخصية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 02

التأكد من حجز واستخدام البرامج المناسبة لصناعة الفنادق

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: تولي مسؤولية طلب الزبون والتكفل به . **عم2:** مراقبة اشغال الغرف. **عم3:** والحجز والتأكيد. **عم4:** حفظ الحجز على لوحة التخطيط. **عم5:** تسجيل الحجز في الجدول. **عم6:** التنسيق مع الاقسام الاخرى.	**ابتداء من :** - طلب من الزبائن ووكالات السفر والشركات المناولة. **بمساعدة:** - المكالمات الهاتفية والفاكسات. - عن طريق الانترنت (البريد الالكتروني). - طلبات مكتوبة. - مباشرة عند مكتب الاستقبال. - برامج الحجز .	- تطبيق إجراءات التسجيل. - التحقق الدقيق من مواعيد الوصول والمغادرة. - احترام التقنيات المتعلقة ببروتوكول الاتصالات الهاتفية (حجز فردي , مجموعات, VIP,الخ). - تطبيق إجراءات الحجز الفندقي . - اظهار الاهتمام الخاص بطلبات الزبائن - لا أخطاء - دقة المعلومات . - التوقيت. - الاستخدام المناسب لبرامج حجز الفنادق. - السرعة في التنفيذ.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المهمة رقم : 03

ادارة اشغال الغرف في طوابق الفندق

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: التأكد من تنظيف الغرف والارضيات حسب توجيهات مدبرة مصلحة الطوابق. **عم2:** القيام بالإجراءات الشكلية المتعلقة بحالة الطرد وإبلاغ خدمة الغرف وتحديد حالة إشغال الغرف والغرف المتاحة. **عم3:** تسجيل احصائيات الإقامة. **عم4:** التنسيق مع الأقسام الأخرى	**ابتداء :** - بطلب من الزبون أو لأسباب الصيانة - تعليمات من مسير مصلحة الطوابق أو مدير الاستقبال. **بمساعدة:** وثائق مختلفة. مخطط إشغال الغرف.	- طلب اختيار مناسب للغرفة. - احترام الموعد الذي يطلبه الزبون. - دقة المعلومات . - سرعة التنفيذ. - الاستخدام المناسب للأنظمة الجديدة. - التحديد الدقيق لحالة الغرف المتاحة. - تحديث دائم للحالة العامة للغرف. - احترام التقنيات المتعلقة بإدارة الغرف. - تسجيل دقيق وخالي من الأخطاء لإحصاءات الإقامة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 04

تسجيل الحسابات والمدفوعات النقدية وتحليل سيرورة عملها

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: اصدار فاتورة بالخدمات لكل زبون. **عم2:** التحصيل وفقا لطرق الدفع المختلفة والتحقق من سعر الصرف والعملة **عم3:** دفع جميع المداخيل والايصالات اليومية للصندوق الرئيسي **عم4:** حفظ كل العمليات الحالية. **عم5:** غلق الحساب. **عم6:** التنسيق مع الأقسام الأخرى.	**بداية من :** - ملاحظات مختلفة ترسل الى مصلحة الاستقبال عن طريق مطاعم خدمة غرف كافتيريا , بياضة, مركز أعمال. **بمساعدة:** - تكنلوجيا المعلومات. - مختلف وثائق الصندوق - مختلف الفواتير (طلب الشراء).	- التحقق الدقيق من الخدمات المستهلكة للزبون. - تسجيل دقيق لرسوم الغرفة والرسوم الإضافية وضريبة القيمة المضافة. - التحقق الدقيق من الفاتورة وطريقة الدفع. التحقق من عدم النسيان أو الإضافة للفاتورة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 05

التعرف على نظام المعلومات داخل المؤسسة الفندقية

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: قم بإبلاغ تعليمات اليوم الى الأقسام المختلفة المدرجة في الجدول **عم2:** تمرير التعليمات بين فريقة والمسؤول المباشر. **عم3:** ابلاغ الزبائن اثناء اقامتهم بالقواعد الداخلية للمؤسسة . **عم4:** نشر المتطلبات التنظيمية من حيث السلامة في الفندق في ما يتعلق بمخاطر الحريق الى وسائل النجدة في التعليمات والملصقات. **عم5:** اتبع التحكم في نقاط الاستغلال المختلفة من خلال الجدول **عم6:** ارسم ملخص التقييم.	**بداية من :** - وثائق مختلفة. - النصوص التنظيمية. - أدوات المعلوماتية - الجدول - أدوات التحكم **بمساعدة:** - تكنولوجيا المعلومات - الهاتف.	- تلبية حاجيات ومتطلبات مختلف أنواع الزبائن (رجال أعمال, شباب, كبار سن, مجموعات .....الخ). - تطبيق خالي من الأخطاء للنصوص التنظيمية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 06

فحص مستندات المطعم المتنوعة

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: ضبط جدول موظفي قاعة الطعام . **عم2:** المشاركة في اعداد وتصميم قاعة الطعام. **عم3:** ضبط وجرد معدات غرفة الطعام. **عم4:** تقييم ومراقبة المصلحة . **عم5:** مراقبة الولائم.	**بداية من:** - المخطط والجدول . - توجيهات التسلسل الهرمي. - تقنيات وقواعد الخدمة. **<u>بمساعدة:</u>** - وثائق العمل.	احترام معايير المؤسسة. مراعاة تقنيات وقواعد العمل بالمصلحة (الإطعام).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 07

المشاركة في تصميم قائمة المأكولات

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: تقديم بطاقة المأكولات **عم2:** تصميم بطاقة المأكولات **عم3:** تصميم بطاقة مأكولات خاصة **عم4:** تقييم بطاقات المأكولات بالمطعم	**<u>بداية من:</u>** - قائمة احتياجات الزبائن - وصفات - الطلبات الخاصة - خطة تسويق الفندق <u>بمساعدة:</u> - المنتجات المتاحة - القواعد والإجراءات الداخلية	- التطبيق السليم لمعايير عرض قائمة المأكولات - التطبيق الصحيح للمعايير تصميم قائمة المأكولات - التطبيق الصحيح لمعايير تصميم قائمة المأكولات الخاصة - تحديد دقيق لعناصر بطاقة او قائمة المأكولات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **المهمة رقم : 08**

المشاركة في إدارة خدمة المأكولات والمشروبات

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: إنشاء وثائق مراقبة مبيعات "الغذاء" **عم2:** تحليل وحساب الفروق على اساس المبيعات الفعلية **عم3:** إنشاء وثائق مراقبة مبيعات "المشروبات" **عم4:** تحقق من مبيعات "المشروبات" في البار	**<u>بداية من:</u>** - بطاقات الوصفات - كتاب قائمة المأكولات - بطاقة الوجبات - لوحة الاسعار - بيانات حالة المخزون - وثائق البيع **<u>بمساعدة:</u>** - بطاقات قائمة المأكولات وقائمة مأكولات الولائم. - آلة حاسبة - أدوات المعلوماتية	- التأسيس الصحيح للوثائق الأساسية - دقة الحسابات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 09

إدارة المدادات

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: تحديد الاحتياجات للمنتجات والمستلزمات المختلفة **عم2:** البحث واختيار الموردين و الممونين ومقدمي الخدمات **عم3:** التفاوض على شروط العقد **عم4:** تقديم الطلب ومتابعته **عم5:** مراقبة عملية التوزيع **عم6:** ادارة حالة المخزون	**<u>بداية من:</u>** - ملفات الموردين - الوثائق والمستندات التجارية للشراء - بطاقة التخزين **<u>بمساعدة:</u>** - برنامج إدارة المخزون	- تناسب الاحتياجات المحددة حسب النشاط - أهمية اختيار الوسائط لتحديد الاحتياجات - توافق الاحتياجات المقدرة مع النشاط المخطط له - الامتثال للإجراءات والتعليمات - توريد المنتجات في الوقت المناسب وبأفضل تكلفة - الحساب الدقيق لتقييم المخزون - التحديد الصحيح للاحتياجات - دقة الحساب - الدقة في إدارة ملف المخزون - التقييم الأمثل للمخزون - فعالية إجراءات المراقبة لتحسين ظروف التخزين - تطبيق قواعد النظافة والسلامة والبيئة والمحيط

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 10

المشاركة في المحاسبة والادارة المالية للمؤسسة الفندقية

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: تسجيل معاملات الشراء والمدفوعات **عم2:** نقل القيود المحاسبة **عم3:** عمل تقارير يومية **عم4:** حساب نسبة الإيواء **عم5:** حساب التكاليف المختلفة **عم6:** التنسيق مع الاقسام الاخرى **عم7:** تطوير ميزانية التشغيل **عم8:** تنفيذ وادارة الرقابة المالية لدورة التشغيل **عم9:** عمل مخطط تنبؤي مالي ونقدي	**بداية من:** - دليل الاجراءات الداخلية - الوثائق المحاسبية الخاصة بالقطاع الفندقي - برامج ادارة المحاسبة **بمساعدة:** - اللوائح التجارية والضريبية - إعلام آلي - وثائق المحاسبة - وثائق مالية	- التطبيق الصحيح لأساليب المحاسبة - فاعلية إجراءات القيد المحاسبي - العمل بيقين و اجتهاد - الحساب الدقيق لنسبة الإيواء - الامتثال لمعايير الفندق - حساب دقيق للتنبؤات المالية المختلفة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 11

إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الفندقية

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: الاشراف علي تعين الموظفين **عم2:** ادارة الموارد البشرية(التكوين, توزيع العمل تطوير التعويض ,وتقسيم الاداء .....الخ) **عم3:** تحفيز وترغيب فريق العمل **عم4:** الفصل في النزاعات الشخصية بين العمال	**<u>بداية من :</u>** -ادارة شؤون الموظفين واجراءات الادارة -القواعد الداخلية والقوانين -سياسة ادارة الموارد البشرية للشركة -المعلومات الخاصة بالعمال **<u>بمساعدة</u>** -اللوائح المعمول بها فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية - برمجيات متخصصة - المباني المهنية (غرفة الطعام ,المطبخ المهني ,خدمة مصلحة الاستقبال او مصلحة الغرف .....الخ)	-اتقان أساليب وتقنيات وعمليات التوظيف -جودة تقنيات التقييم المعتمدة - تناسب الاجراءات التدريبية المقدمة مع احتياجات الخدمة -الامتثال للقوانين الاجتماعين المعمول بها

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 12

المشاركة في تنفيذ التنظيم الاداري والرقمي للمؤسسة الفندقية

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: معالجة رسائل البريد الالكتروني للزبائن **عم2:** رقمنه الوثائق وملفات الزبائن **عم3:** توزيع المستندات علي الاقسام المختلفة **عم4:** الرد علي المرسلات **عم5:** تصنيف الملفات الادارية	**بداية من :** -الوثائق والملفات المختلفة -أدوات المعالجة المناسبة -أدوات مكتبية **بمساعدة :** - وسائل التصنيف -أدوات المعلوماتية -انترنت	- معالجة سريعة للبريد - -النظر في المكونات الادارية والتنظيمية للسياق المقترحة - تطبيق قواعد الصياغة الادارية والتجارية - التصنيف المناسب لطرق التصنيف المختلفة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المهمة رقم : 13.

ضمان الادارة التجارية للمؤسسة الفندقية

العملية	شروط التحقيق	معايير الأداء
عم1: وضع أسعار المنتجات والخدمات المنتجات الفندقية **عم2:** تنشيط أعمال الترويج التجاري والاعلاني **عم3:** المشاركة في المعارض **عم4:** اكتشاف الاسواق وانتهاز الفرص **عم5:** تقديم المشورة للزبون طوال رحلته من خلال اقراح مجموعة من الخدمات الملائمة لكل منها. **عم6:** اقراح الخدمات الملائمة لاحتياجات الزبائن وتنفيذها **عم7:** تنفيذ عملية ولاء الزبائن	**<u>بداية من :</u>** -وضع السوق -معلومات محاسبة واحصائيات داخلية. **<u>بمساعدة :</u>** - ملفات المنتج - ملفات الموارد - حالة المخزونات - ملفات المنتج والزبائن - خدمات - أدوات المعلومات والاتصال - برامج ادارة الاعمال	- فاعلية تقنيات وأدوات البيع المستخدمة - ملائمة واكتمال العملية - تنفيذ برنامج ولاء الزبائن واتباع الاجراءات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5: تحليل المخاطر المهنية

مصادر الخطر	الآثار الصحية	وسائل الوقاية
- خطر الوقوف لفترات طويلة جدا(الاختلافات بالساعة) - تعب العيون - تعب عصبي	- اجهاد - فأريس - الام الظهر - القلب والأوعية الدموية	- استراحة - اترك و الاسترداد - حفلات للموظفين - التدليك ونمط الحياة - رياضة

6: المعدات والمواد المستخدمة

1- الآلات والأجهزة والملحقات:

- مكتب استقبال.
- لوح خشبي (قياسي)
- جهاز فاكس.
- طاولة العمل.
- درج خزانة الملفات
- لوحة اعلانات.
- أجهزة الهاتف.
- حاسوب دقيق
- طابعة كمبيوتر شخصي.
- ماسح ضوئي.
- عاكس , ناسخ برامج ادارة الفنادق (اقراص مضغوطة تفاعلية, مفتاح usb) .
- مودم + خط هاتفي.
- صندوق للتخزين.
- حالة الغفة (جدول إشغال الغرفة).
- علبة الفاتورة.
- قارئ بطاقات الائتمان.

2 - الوثائق :

1.2- الوثائق المستخدمة :

- البطاقة البوليسية (بطاقة المسافر) ودفتر الشروط.
- كتاب إيصال.
- صحيفة إحصائية .
- استمارة الوصول .
- استمارة المغادرة .
- قسيمة الخلع .
- جدول الحجز .
- يوميات. VIP
- قائمة الوصول .
- نشرة كاردكس.

2.2- المستندات النقدية :

- دفتر الصندوق
- كشف الأجور.
- الفواتير.
- سجل الصرف
- ايصال المغادرة
- ايصال البنك.
- ورقة الحساب الجاري.
- يدوي والكتروني.
- قسيمة الشحن.
- كتاب الصرف
- تقرير الايرادات اليومية.

3.2- وثائق الكونسيرج:

- بطاقة ايقاظ .
- كتاب شكوى.
- قسيمة الامتعة والتسجيل.
- تقرير البواب
- دليل الهاتف.
- كتيبات و وثائق دعائية و اشهارية.
- ملف انتظار الرسائل.

7: المعارف المكملة

المعرفة / المجال	حدود المعارف
نظافة وامن وبيئة	- معايير النظافة والصرف الصحي والصحة والسلامة في العمل - معايير النظافة الغذائية(HACCP) - معايير الصحة والسلامة والبيئة (HSE).
إدارة الفندق	- العملية الإدارية . - تنظيم وإدارة الفنادق والمطاعم - وسائل وأدوات إدارة الوقت في الاعمال الفندقية. - مفاهيم إدارة YIED MANAGEMENT - الإدارة الاستراتيجية.
تشريع فندقي وسياحي	- القواعد القانونية المتعلقة بالأعمال الفندقية - القواع القانونية المتعلقة بالبناء واستغلال المؤسسات الفندقية - القواعد القانونية المتعلقة بتشغيل المؤسسات الفندقية - تصنيف المؤسسات الفندقية والسياحية. - النصوص التنظيمية المتعلقة بالمناسبات الخاصة بالفندق.
اقتصاديات المؤسسة الفندقية	- الوظائف الرئيسية للمشروع الاقتصادي. - هيكلة تصنيف الاعمال. - هيكل وموظفي المؤسسة الفندقية - البيئة القانونية والتجارية والاجتماعية للأعمال الفندقية
المحاسبة المالية الفندقية	- النظام المحاسبي والمالي. - الحساب والميزانية العمومية . - بيان الدخل . - القيد المحاسبي لعمليات الشراء والبيع والرواتب في الفنادق والمطاعم .
محاسبة تحليلية	- حساب التكاليف الكاملة - يحسب التكاليف المتغيرة ونقطة التعادل. - التكاليف المباشرة
التسويق الفندقي السياحي	- سوق المطاعم والفنادق. - المزيج التسويقي. - سلوك المستهلك. - التسويق الفندقي. - الاتصالات التسويقية. - الخطة التسويقية
اللغة الفرنسية التقنية	- قواعد وتقنيات الاتصال الشفوي والكتابي بالفرنسية. - صناعة خطابات الاعمال والوثائق الإدارية - تحرير رسائل تجارية ووثائق إدارية.
الإنجليزية	- قواعد وتقنيات الاتصال الشفوي والكتابي بالإنجليزية
علو م الكمبيوتر	- استغلال أداة تكنولوجيا المعلومات في اصدار الوثائق المهنية - تشغيل برمجي احترافي.
المنهجية	- القواعد المنهجية لعمل مذكرة تخرج في نهاية التربص
ألماني واسباني	- قواعد وتقنيات الاتصال الشفوي والكتابي باللغة الألمانية
حماية المستهلك	- حقوق ومسؤوليات المستهلك - قضايا المستهلك.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

8: اقتراحات فيما يخص التكوين

قدم المتخصصون في المهنة اقتراحات بشأن التدريب الأولي لتقني سام في المطاعم الفندقية مع خيار إدارة وتسيير الفندق.

تستهدف هاته الاقتراحات محتوى التكوين المراد تفضيله وأساليب التنظيم.

فيما يتعلق بمحتوى التكوين ينبغي التركيز على :

- البرامج المتعلقة بالسياحة والفندقة.
- تشمل المزيد من الاعمال التطبيقية .
- اتصال دائم بالأنترنت .
- تكوين شامل في الفندقة والسياحة.

من اجل حسن سير التكوين سلط المتخصصون الضوء على النقاط التالية:

- يجب على كل متربص ان يحصل على جهاز الاعلام الآلي
- يجب ان يكون أعضاء هيئة التدريس قد عملوا في البداية كمحترفين في هذا المجال , يجب أن يكون اجتياز اختبار القدرات شرطا للقبول في البرنامج

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر