



الفهرس

☆☆☆☆☆☆

| | | |
|----|-------|-------------------------------------|
| ٣ | | الفهرس |
| ١٥ | | المقدمة |
| ١٩ | | الباب الأول |
| ١٩ | | الدولة الفرقة |
| ٢٠ | | ☆ الفصل الأول - ماهية إدارة الفنادق |
| ٢٠ | | نشأة صناعة الفنادق وتطورها |
| ٢١ | | مفهوم الفندق |
| ٢٢ | | أنواع الفنادق |
| ٢٢ | | الأقسام التشغيلية الربحية في الفندق |
| ٢٦ | | إدارة الفنادق علم أم فن أم كلاهما |
| ٢٦ | | خصائص الخدمات الفندقية |
| ٢٧ | | مزايا وسلبيات العمل في الفنادق |
| ٢٨ | | الإدارات الفندقية |



| | |
|----|--|
| ٣٤ | الوظائف الإدارية في مجال العمل الفندقى |
| ٣٩ | ☆ الفصل الثانى - الحاسوب الآلى فى صناعة الفنادق |
| ٣٩ | تطورات التى حصلت على صناعة الضيافة لقسم الحاسوب الآلى فى الفنادق |
| ٣٩ | تعريف الكمبيوتر الحاسوب |
| ٣٩ | أجزاء الكمبيوتر |
| ٤٠ | فوائد الكمبيوتر |
| ٤٠ | استخدام الكمبيوتر الحاسوب فى قسم الأغذية والمشروبات |
| ٤٠ | خطوات عملية اختيار نظام معلومات للفنادق |
| ٤١ | القواعد المهمة فى اختيار نظام معلومات فعال فى الفندق |
| ٤١ | أقسام الحاسوب الآلى فى الفنادق |
| ٤٢ | الحجوزات Reservations |
| ٤٧ | ☆ الفصل الثالث - نظام المعلومات الإدارية الفندقية |
| ٤٧ | مفهوم نظام المعلومات الإدارية الفندقية |
| ٤٧ | وظائف المعلومات |
| ٤٩ | معايير نظام المعلومات الإدارية الجيدة فى الفندق |
| ٤٩ | مكونات نظام المعلومات الإدارية الفندقية |
| ٥٠ | معالجة البيانات والمعلومات الفندقية |
| ٥١ | طريقة عمل المعالج |
| ٥١ | نظم المعلومات التى تخدم الهرم الإدارى للفندق |
| ٥٤ | هوامش الباب الأول |



٥٥ الباب الثاني

٥٥ الأقسام التشغيلية في الفندق

- ٥٦ ☆ الفصل الأول - قسم المكتب الأمامي
- ٥٦ تعريف المكاتب الأمامية
- ٥٦ الأقسام التابعة للمكتب الأمامي
- ٥٦ ١ - قسم الاستقبال Reception Department
- ٥٨ ٢ - قسم الحجز Reservation Department
- ٦٠ ٣ - قسم الاستعلامات Information Department
- ٦١ ٤ - أمناء الصناديق الخزينة
- ٦٣ ☆ الفصل الثاني - التسويق والترويج والإعلان الفندقي
- ٦٣ أولاً - التسويق الفندقي
- ٦٣ تعريف التسويق الفندقي
- ٦٣ أنواع الأسواق الفندقية
- ٦٤ الوظائف التسويقية
- ٦٥ مقومات التسويق الفندقي
- ٦٦ ثانياً - الترويج الفندقي
- ٦٦ تعريف الترويج
- ٦٦ أهداف الترويج



| | |
|----|--|
| ٦٦ | عملية الترويج |
| ٦٨ | تحديد المزيج الترويجي |
| ٦٩ | المزيج الترويجي |
| ٧١ | عملية توزيع موازنة الترويج |
| ٧٢ | ثالثاً - الاعلان الفندقى |
| ٧٢ | تعريف الإعلان |
| ٧٢ | أسباب الإعلان |
| ٧٣ | أهداف الإعلان الفندقى |
| ٧٣ | لمن يتم الإعلان الفندقى |
| ٧٣ | ما هي الصفات التي يجب توفرها في الإعلان الناجح |
| ٧٤ | اختيار وسيلة الإعلان |
| ٧٥ | اختيار الوكالة الاعلانية |
| ٧٨ | مصادر دخل الوكالة Agency Compensation |
| ٧٨ | أنواع من الوكالات الاعلانية |
| ٧٩ | عملية الإعلان |
| ٨٢ | الوسائل الاعلانية Medium Selection |
| ٨٣ | عملية تحديد الموازنة الاعلانية |
| ٨٦ | الإعلان الفندقى الناجح |
| ٨٧ | تحديد الموازنة الاعلانية |
| ٨٩ | ☆ الفصل الثالث - قسم المطاعم والأغذية والمشروبات |
| ٨٩ | قسم المطاعم |



| | |
|-----|--|
| ٨٩ | مفهوم المطعم السياحي |
| ٨٩ | تصنيف المطاعم السياحية |
| ٩٠ | العناصر المهمة في خدمة الطعام والشراب في المطاعم |
| ٩٤ | أنواع المطاعم |
| ٩٨ | مدير المطعم |
| ١٠١ | خدمة الإفطار |
| ١٠١ | خدمة الغداء والعشاء |
| ١٠٢ | العاملين بالمطبخ |
| ١٠٣ | شيف الاستيوارد |
| ١٠٤ | واجبات عامل التجهيز والتحضير |
| ١٠٤ | مسؤوليات عامل غسل الأدوات وتجهيزها |
| ١٠٥ | عامل رفع القمامة |
| ١٠٥ | الأدوات التي توجد في المطبخ |
| ١٠٥ | كيفية تنظيف الأرضية وقيشاني الأرضية |
| ١٠٦ | الأمر الواجب مراعاة في قسم التجهيز والتحضير |
| ١٠٧ | تطبيقات الشروط الصحية في مواقع المطابخ والتقديم |
| ١٠٨ | قسم الأغذية والمشروبات |
| ١٠٨ | تعريف قسم الأغذية والمشروبات |
| ١٠٩ | أهداف الأغذية والمشروبات |
| ١٠٩ | أنواع المشروبات |
| ١١٢ | قسم البار |



| | |
|-----|--|
| ١١٤ | مسؤوليات مدير الأغذية والمشروبات. |
| ١١٥ | ☆ الفصل الرابع- قسم الحفلات والمناسبات والمؤتمرات |
| ١١٦ | العوامل التي تؤدي إلى نجاح الحفلات والمؤتمرات. |
| ١١٦ | ما يجب الاتفاق عليه عند إقامة حفلة أو مناسبة. |
| ١١٦ | أنواع المؤتمرات. |
| ١١٧ | خدمة الحفلات والمناسبات والمؤتمرات. |
| ١١٨ | قوائم الأطعمة الخاصة بالحفلات. |
| ١١٩ | تعريف قائمة الطعام. |
| ١١٩ | الأمر التي يجب مراعاتها عند تخطيط واختيار قائمة الأطعمة للمناسبات. |
| ١١٩ | أنواع قوائم الطعام. |
| ١٢٠ | أصناف فعاليات الطعام Categories of Food Function |
| ١٢٢ | مدراء قسم الحفلات. |
| ١٢٢ | تنظيم الحفلات والمناسبات والمؤتمرات. |
| ١٢٣ | مسؤولية قسم المؤتمرات في حالة البيع. |
| ١٢٥ | هوامش الباب الثاني |
| ١٢٧ | الباب الثالث |

١٢٧..... الأقسام المعانة في الفندق

| | |
|-----|---|
| ١٢٨ | ☆ الفصل الأول- قسم إدارة شؤون الموظفين في الفنادق. |
| ١٢٨ | تعريف إدارة المورد البشرية. |

| | |
|-----|--|
| ١٢٨ | وظائف إدارة الموارد البشرية الفندقية |
| ١٢٩ | الاختيار والتعيين |
| ١٣٠ | التدريب |
| ١٣٧ | دوافع الأفراد. |
| ١٤٣ | ☆ الفصل الثاني- قسم التدبير الفندقي |
| ١٤٣ | تعريف التدبير الفندقي. |
| ١٤٣ | مهام قسم التدبير الفندقي |
| ١٤٤ | دور حياة قسم التدبير الفندقي |
| ١٤٥ | مشرف الطوابق. |
| ١٤٥ | الأقسام التابعة لقسم التدبير الفندقي |
| ١٤٧ | عمل وحجم قسم التدبير الفندقي |
| ١٤٩ | الجوانب الفنية المطلوبة لموظفي وموظفات قسم التدبير الفندقي |
| ١٤٩ | علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الفندقية الأخرى |
| ١٥٥ | ☆ الفصل الثالث- قسم المشتريات والمخازن |
| ١٥٥ | تعريف الشراء |
| ١٥٥ | أهداف إدارة الشراء |
| ١٥٦ | مسؤوليات وظيفية الشراء |
| ١٥٦ | وظائف الشراء |
| ١٥٧ | مميزات المشتريات الناجحة |
| ١٥٨ | أعمال قسم المشتريات |



| | |
|-----|---|
| ١٥٩ | أساليب الشراء |
| ١٦٢ | إجراءات الشراء |
| ١٦٣ | الشراء بالكمية المناسبة |
| ١٦٣ | الشراء بكميات غير مناسبة |
| ١٦٤ | الأضرار التي تلحق عند الشراء بكميات اقل |
| ١٦٤ | العوامل المؤثرة في تحديد الكمية المناسبة |
| ١٦٤ | الشراء بالوقت المناسب |
| ١٦٥ | سياسات التوقيت المناسب للشراء |
| ١٦٨ | مصادر الحصول على المعلومات حول الموردين |
| ١٦٨ | إدارة المخازن |
| ١٦٩ | مدخلات وعمليات العمل المخزني |
| ١٧٢ | التوصيات المهمة في إدارة المخازن |
| ١٧٣ | ☆ الفصل الرابع - قسم المحاسبة والمالية |
| ١٧٣ | تعريف المحاسبة الفندقية |
| ١٧٣ | مميزات النشاط الفندقية |
| ١٧٦ | أهداف الوحدة المحاسبية الفندقية |
| ١٧٦ | عناصر المحاسبة الفندقية |
| ١٧٦ | الإيرادات والمصروفات الفندقية |
| ١٧٧ | الدفتروالسجلات الفندقية المتخصصة |
| ١٧٩ | قوائم التكاليف و نتائج الأعمال في النشاط الفندقية |
| ١٨٢ | النسب |



| | |
|-----|--|
| ١٨٦ | الدفاتر العامة/التقليدية |
| ١٨٩ | أنواع الصناديق الفندقية |
| ١٩٢ | الأستاذ العام والأستاذ المساعد والحسابات الإجمالية |
| ١٩٣ | ☆ الفصل الخامس - قسم السلامة والأمن الفندقية |
| ١٩٣ | السلامة الفندقية |
| ١٩٣ | حجم قسم السلامة |
| ١٩٤ | الهيكل التنظيمي لقسم السلامة |
| ١٩٥ | مهام عمل إدارة أنظمة الأمن والسلامة المهنية في الفندق |
| ١٩٧ | إدارة الجودة والمعايير |
| ١٩٨ | واجبات قسم السلامة |
| ١٩٩ | برنامج إدارة أو قسم السلامة |
| ٢٠٧ | إدارة السلامة المهنية Occupational Safety Management |
| ٢٠٨ | مهام إدارة السلامة Safety Dept. Responsibilities |
| ٢٠٨ | إدارة الصحة المهنية Occupational Health Dept |
| ٢٠٩ | الأمراض المهنية Occupational Diseases |
| ٢٠٩ | نتائج وانعكاسات الأمراض المهنية على العمل |
| ٢٠٩ | أهداف الصحة المهنية Occupational Health Objectives |
| ٢١٠ | واجبات إدارة الصحة المهنية Occupational Health Dept. Duties |
| ٢١٠ | مهام إدارة الصحة المهنية Occupational Health Dept Responsibilities |
| ٢١١ | إدارة المخاطر Risk Management |
| ٢١٢ | إدارة أزمات الأمن والسلامة والصحة والبيئية |



| | |
|-----|--|
| ٢١٢ | القواعد الإرشادية في إدارة الأزمة |
| ٢١٣ | إدارة اللجان الفرعية لإدارة أنظمة الأمن والسلامة والصحة المهنية. |
| ٢١٣ | إدارة التدقيق reification Management |
| ٢١٤ | إدارة الطوارئ emergency Management |
| ٢١٤ | إدارة التحقيق في حوادث العمل |
| ٢١٥ | أهداف التحقيق في حوادث العمل |
| ٢١٦ | هوامش الباب الثالث |

٢١٧.....الباب الرابع

٢١٧.....الدولة السياحية

| | |
|-----|---|
| ٢١٨ | ☆ الفصل الأول- ماهية السياحة والضيافة |
| ٢١٨ | تطور السياحة |
| ٢١٩ | تطور تعريف السياحة والسائح |
| ٢٢١ | أهمية السياحة ودورها. |
| ٢٢١ | أسباب انتشار وتوسع السياحة |
| ٢٢٢ | صناعة السياحة. |
| ٢٢٣ | أنواع السياحة المختلفة. |
| ٢٢٩ | التخطيط السياحي |
| ٢٢٩ | أهمية التخطيط السياحي |
| ٢٢٩ | المزايا والفوائد التي تتطلب الأخذ بأسلوب التخطيط السياحي على كل المستويات |



- ٢٣٠ عوامل نجاح التخطيط السياحي .
- ٢٣١ خصائص التخطيط السياحي الجيد .
- ٢٣١ الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة .
- ٢٣٢ التوسع في إنشاء المشروعات السياحية
- ٢٣٣ دور السياحة في زيادة الدخل القومي
- ٢٣٣ الناتج القومي الإجمالي ومستوى النشاط السياحي
- ٢٣٤ X تأثر البيئة الاقتصادية على الأنشطة السياحية
- ٢٤١ رأس المال ودوره في النمو الاقتصادي.
- ٢٤٢ X الآثار البيئية المحتملة السياحة على التنوع البيولوجي
- ٢٤٤ أسس تصنيف السياحة .
- ٢٤٨ مكاتب السياحة والسفر
- ٢٥١ الاقتراحات لتحسين صناعة السياحة والسفر .
- ٢٥٢ الضيافة في الفندق
- ٢٥٢ وظائف العاملين في مجال الضيافة والسياحة .
- ٢٥٤ المؤثرات الهامة في صناعة الضيافة
- ٢٥٩ ☆ الفصل الثاني- الجودة في السياحة
- ٢٦٠ معايير تحقيق الجودة
- ٢٦١ أهداف الجودة الشاملة وفوائدها
- ٢٦٢ مراحل مشاريع التحسين للسياحة
- ٢٦٤ X علاقات صناعة السياحة مع البيئة والمجتمع والاقتصاد



| | |
|-----|--|
| ٢٦٥ | ☆ الفصل الثالث- السياحة الصحية والعلاجية |
| ٢٦٥ | لماذا السياحة الصحية |
| ٢٦٦ | السياحة الصحية متى تكون آمنة وجديرة بالثقة |
| ٢٦٦ | تعريف السياحة العلاجية |
| ٢٦٧ | أنواع السياحة العلاجية. |
| ٢٦٩ | الأمن السياحي |
| ٢٧٠ | تعريف السياحة البيئية. ☆ |
| ٢٧٠ | عناصر السياحة البيئية. X |
| ٢٧١ | أهمية السياحة البيئية. X |
| ٢٧٢ | ضرورة السياحة البيئية. X |
| ٢٧٤ | هوامش الباب الرابع |
| ٢٧٥ | ☆ المصادر والمراجع |
| ٢٧٥ | المراجع العربية |
| ٢٧٩ | المراجع الأجنبية |