

صادر رقم : م س / ٣٠
القاهرة في : ٢٠٢١/١/١٣

منشور دورى لجميع الفنادق
رقم (٥) لعام ٢٠٢١

السيد الأستاذ/ مدير عام الفندق

تحية طيبة وبعد ،،،

بالإشارة إلى مشروع تدريب العاملين بالفنادق المصرية تحت شعار " ملتزمون بالتميز " ، وأنه من دواعى سرورنا أن نعلن عن استمرار العمل بالخطة التدريبية لعام ٢٠٢١ ، فى التخصصات التالية:

- ١ . إدارة صحة وسلامة الغذاء
- ٢ . مبادئ صحة وسلامة الغذاء
- ٣ . مهارات الأغذية والمشروبات
- ٤ . مهارات المكاتب الأمامية
- ٥ . مهارات الإشراف الداخلي
- ٦ . مهارات التجهيز والتحضير
- ٧ . إعداد مدرب قسم فندقى
- ٨ . المهارات الإدارية للمشرف الفندقى
- ٩ . Covid 19

مرفق مخطط الدورات لمدة ٦ شهور من ١ يناير ٢٠٢١ حتى ٣٠ يونيو ٢٠٢١ وهذا المخطط يوضح توقيتات إقامة الدورات ليتسنى لكم إبلاغ المنسقين بالمواعيد المفضلة لديكم لعقد التدريب وفقاً للإمكانية المتاحة، علماً بأنه سوف يتم مراجعة الخطة على فترات للتأكد من فاعلية البرامج التدريبية وتحقيق الأهداف المرجوة.

مرفق أيضاً خطة تفصيلية عن البرامج التدريبية المختلفة من حيث مدة الإنعقاد والشريحة المستهدفة من العاملين وأهم الموضوعات التى سيتم شرحها بكل برنامج تدريبي، وعلى كل فندق أن يقوم بحجز أماكن لموظفيه قبل ثلاثة اسابيع على الأقل من موعد بدء التدريب وذلك بالتواصل مع منسق التدريب الخاص بمنطقة الجغرافية (بيانات التواصل مع المنسقين مرفقه).

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام،،،

خالد إسماعيل
القائم بأعمال الأمين العام
مدير التدريب والتطوير

مرفقات:-

- ١٠ صفحات

علماً بأن جميع منشورات الغرفة مدرجة على الموقع الإلكتروني:- www.egyptianhotels.org

من اول يناير الى 30 يونيو 2021

[illegible]

والادارة الاستراتيجية ومهارات المطبخ تكون بالتنسيق مع المنسق لاختلاف عدد ايام الدورة ومواعيد اقامتها وفقاً لظروف كل منطقة وتوافر المدرب

1223216666	أ/ سمير اسحاق	الصعيد فنادق ثابتة	
1015399998	أ/ فوزي جاد	الصعيد فنادق عائمة	
1280357270	أ/ ناصر عبد العاطي	منسق إصدار الشهادات	

السادة منسقى التدريب		البحر الاحمر	
1003160394	أ/ صبرى مهران		
1220800084	أ/ هانى سليمان	جنوب سيناء	
1222361265	أ/ ماري زكى	الاسكندرية	

الخطوات العملية

المجموعات المستهدفة: يرجى الإطلاع على المرفقات وبيانات الدورات التدريبية لمعرفة أى موظف من أى قسم يمكنه حضور هذا التدريب.

التسجيل: يمكن ذلك بإستخدام قوائم التسجيل المرفقة على أن يتم الحصول على رابط برنامج تسجيل التدريب وكلمة المرور من المنسق قبل بدء الدورة لإدخال بيانات المدربين التابعين لفندقكم الموقر كما يرجى التكرم بالإطلاع على المنشور الدوري رقم (١٢٩) الصادر من الغرفة بتاريخ ٢٠٢٠/١٢/٨ في هذا الخصوص .

المواعيد: الموعد النهائى لتسجيل أى موظف بالتدريب هو ٧ أيام على الأقل قبل بداية التدريب ويرجى الالتزام بمواعيد التسجيل لتسهيل عقد الدورات.

قبول المتدرب: سيتم التأكيد على قبول طلبكم وذلك بقيام منسق المنطقة بالتواصل معكم.

الالغاء: فى حالة تعذر حضور أى موظف للتدريب بعد تسجيله بالدورة يجب ابلاغ منسق المنطقة فوراً (سيتم إرسال مطالبة برسوم الإلغاء إذا تم إقرار ذلك لاحقاً).

التعديلات: لغرفة المنشآت الفندقية الحق فى اجراء اى تغييرات على البرامج وجداول التنفيذ اذا تراءى ضرورة لذلك.

معلومات: فى حالة وجود أى استفسار أو لمزيد من التوضيح يرجى الإتصال بإدارة التدريب بغرفة المنشآت الفندقية كالتالى:

Email: mary@egyptianhotels.org

الهاتف المحمول/ ٠١٠٠٢٥٠٩٩٠٣٤

نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة

HACCP

الغرض:

نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة هو نهج منظم للتعرف والتحكم فى المخاطر التى يمكن أن تقوم بتهديد الانتاج الآمن للاغذية.

تعريف العاملين بنظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة والاجراء المتخذ فى حالة حدوث المخاطر.

الدورة الزامية على كل المتعاملين مع الطعام والشراب وعلى كل أعضاء الفريق التنفيذى.

المحتوى:

- مقدمه لسلامة الغذاء والمخاطر.
- أنواع مخاطر الطعام.
- مصادر مخاطر الطعام.
- مبادئ سلامة الغذاء.
- نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP).

مدة انعقاد الدورة: ٥ أيام

العاملين المستهدفين: كل المتعاملين مع الطعام والشراب، الموارد البشرية، المشتريات، المخازن والاستلام والصيانة.

كيفية التسجيل: الرجاء التواصل مع المنسق الاقليمى لغرفة المنشآت الفندقية.

مهارات مناوولى الطعام والشراب

بدون مهارة موظفى الاغذية والمشروبات ينطفئ بريق الخدمة، آراء الضيوف لا شك أنها تتأثر بجودة الخدمة التى يتلقونها.

هنا لنتأكد من تقديم أعلى مستوى من خدمة الاغذية والمشروبات المقدمة لضيوفنا.

المحتوى:

- المظهر والنظافة الشخصية لمناولى الطعام والشراب.
- مصطلحات الغذاء.
- أنواع المطاعم والخدمات المقدمة.
- خطوات تقديم خدمة الطعام والشراب.
- معلومات الشراب.
- اقتراحات تنمية المبيعات.
- طرق الطهى
- تقديم خدمة الطعام والشراب فى غرفة الضيوف.
- خدمة الحفلات.

مدة انعقاد الدورة: ٥ أيام

العاملين المستهدفين: كل العاملين بخدمة الطعام والشراب بما فيها من خدمة الغرف.

كيفية التسجيل: الرجاء التواصل مع المنسق الإقليمى بغرفة المنشآت الفندقية.

مهارات مكتب الاستقبال

حتى يكون كل العاملين بمكتب الإستقبال قادرين على تعلم وممارسة كل المهارات المطلوبة في كل الأقسام مثل الحجز، علاقة الضيوف، مكتب الإستقبال والخدمات المعاونة وخدمة توصيل الحقائب.

المحتوى:

- المقدمة.
- الهيكل التنظيمي للمكاتب الامامية.
- مهام مكتب الاستقبال.
- مهام الحجز.
- مهام علاقة الضيوف.
- مهام خدمة توصيل الحقائب.
- تقنيات تنمية المبيعات.

مدة انعقاد الدورة: ٥ أيام

كيفية التسجيل: الرجاء التواصل مع المنسق الإقليمي بغرفة المنشآت الفندقية.

مهارات الاشراف الداخلى

أهمية دور الاشراف الداخلى هو حجر الزاوية فى قياس مدى رضا الضيوف ولذا سيتمكن العاملين بالإشراف الداخلى على تعلم وممارسة التقنيات الجديدة وطرق إجادة العمل بكفاءة.

المحتوى:

- المقدمة.
- مبادئ التنظيف.
- أدوات التنظيف.
- تقرير حالة الغرف.
- تجهيزات الغرفة والمطبوعات.
- وسائل الراحة الثابتة فى الغرف.
- المواقف المحرجة وكيفية التعامل معها.
- أهمية المفتاح الرئيسى.
- رفض الخدمة.
- خدمة كبار الشخصيات ووسائل الراحة فى الغرف.
- تنظيف المناطق العامة.
- جداول التنظيف العميق بشكل دورى ويومى وأسبوعى.

مدة انعقاد الدورة: ٥ أيام

كيفية التسجيل: الرجاء التواصل مع المنسق الإقليمى بغرفة المنشآت الفندقية.

مهارات التجهيز والتحضير

التجهيز والتحضير هو أهم عنصر للحفاظ على سلامة المعدات والطعام في موقع انتاجهم.

المحتوى:

- استخدام الكيماويات بشكل آمن والتطهير.
- الحفاظ على النظافة.
- إدارة المخلفات.
- الحفاظ على أماكن التخزين.
- تجهيز المعدات وتوفيرها.
- جرد مخازن التجهيز والتحضير والاحلال والتخزين الآمن للكيماويات.
- جداول النظافة والصيانة.
- تنفيذ ومتابعة جداول مكافحة الحشرات.
- الدورة المستندية الورقية.

مدة انعقاد الدورة: ٥ أيام

العاملين المستهدفين: كل العاملين بالتجهيز والتحضير وخدمة مناولى الطعام والشراب الموصى بها وعاملين المطبخ.

كيفية التسجيل: الرجاء التواصل مع المنسق الإقليمي بغرفة المنشآت الفندقية.

اعداد مدرب فندقى

مما لاشك فيه ان مهارات التدريب تعتبر واحدة من اهم المهارات التى يجب توافرها لدى المشرف والمدير الفندقى. فهو السبيل الوحيد للحفاظ على جودة الخدمات والمنتج والحفاظ على معايير الاداء ومن ثم الفوز برضاء الضيوف.

ان قدرة المشرف والادارة الوسطى على توصيل المعلومة هى العنصر الاساسى لرفع مستوى اداء لعاملين ومهاراتهم من خلال التدريب المستمر التفاعلى.

وبالتالى من خلال برنامج اعداد مدرب فندقى هناك فرصة مواتية لتعزيز قدرة المشرفين والادارة الوسطى للحصول على المعلومة وتطبيقها العملى عن كيفية القيام بذلك.

مدة البرنامج

٥ ايام تدريبية كاملة

المستهدف تدريبهم

جميع المشرفين ورؤساء الاقسام بجميع القطاعات بالفندق.

محتويات البرنامج

- ✓ الهدف من التدريب.
- ✓ طرق التدريب المختلفة.
- ✓ تكاليف كل من التدريب و عدم التدريب.
- ✓ التعلم
- ✓ التواصل الفعال.
- ✓ قياس مدى فاعلية التدريب.
- ✓ استخدام الادوات السمعية والبصرية.
- ✓ التدريب العملى.
- ✓ التعريف.
- ✓ التعلم الشخصى وتطبيق الطرق التكنولوجية فى التدريب.

مهارات المشرف الفندقى

المشرف الفندقى يمثل الادارة وهو حلقة التواصل بين الادارة العليا والموظفين لنقل استراتيجيات واهداف المؤسسة وتطبيقها على ارض الواقع بواسطة الموظفين.
ان الفهم الواضح لخطورة الدور الذى يلعبه المشرف وتأثيره المباشر على مخرجات الاداء يتطلب معرفة واثقانة لاداء دورة على اكمل وجه. المشرف الناجح يحتاج الى التمكن من فنيات العمل الادارى الى جانب الفنى وهذا ماسيجدة نظريا وعمليا فى تدريب مهارات المشرف الفندقى.

مدة البرنامج

٥ ايام تدريبية كاملة

المستهدف تدريبهم

جميع المشرفين ورؤساء الاقسام بجميع القطاعات بالفندق.

محتويات البرنامج

- ✓ انت كمشرف.
- ✓ تعزيز اداء العاملين.
- ✓ ترتيب جداول العمل.
- ✓ ادارة الوقت.
- ✓ التواصل الفعال.
- ✓ معالجة المشاكل والنزاعات.
- ✓ فنيات اجراء المقابلات الشخصية للعمل.

بيانات التواصل مع السادة منسقى التدريب
حسب التقسيم الجغرافى

المنطقة	اسم المنسق	رقم التليفون
القاهرة الكبرى - مدن القناة - العين السخنة	الأستاذة/مارى سمير	٠١٠٠٧٧١٨٥٨٥ ٠١٠٠٥١٤٩٦٣٣
الإسكندرية - العلمين - الساحل الشمالى - مرسى مطروح	الأستاذة/مارى زكى	٠١٢٢٢٣٦١٢٦٥
البحر الأحمر	الأستاذ/صبرى مهران - رئيس مجموعة المنسقين	٠١٠٠٣١٦٠٣٩٤ ٠١٢٢٢٢١٢٦٢٠
جنوب سيناء (طابا - رأس سدر)	الأستاذ/هانى سليمان	٠١٢٢٠٨٠٠٠٨٤
الفنادق العائمة بالوجه القبلى	الأستاذ/فوزى جاد	٠١٠٦٦٦٧٨٥٥٢
الفنادق ثابتة بالوجه القبلى	الأستاذ/سمير اسحق	٠١٢٢٣٢١٦٦٦٦

ملحوظة:-

فى كل الأحوال دوماً يمكن الإتصال على تليفون الغرفة رقم : ٣٧٤٨٨٤٦٨ -
٠١٠٠٢٥٠٩٩٠٤

نحرص دوماً على تلبية رغبة سيادتكم لحجز الدورات التدريبية، ولكن نظراً لعدد المدربين
المتاح خلال المرحلة الأولى قد لا نتمكن من تلبية بعض الطلبات، لذا نرجو معاودة الإتصال مع
منسق المنطقة لحجز أقرب موعد مناسب.