

منشور دوري لجميع الفنادق

رقم ( ١٩٦ ) لعام ٢٠٢٢

السادة / مديري عموم الفنادق

تحية طيبة وبعد،،

في إطار برنامج الإصلاح الهيكلي لقطاع السياحة، وكذا في إطار خطة وزارة السياحة والآثار لرفع كفاءة العنصر البشري للنهوض بقطاع السياحة وضمن مستوى الخدمة المقدمة للسائح، يسر غرفة المنشآت الفندقية بالتعاون مع الاتحاد المصري للغرف السياحية الإعلان عن الأجنحة التدريبية للموسم الثامن والتي ستبدأ اعتباراً من أول يناير ٢٠٢٣.

**(ملتزمون بالتميز)**

الأجنحة المرفقة تم إعدادها وفقاً لأحدث بحث ميداني للاحتياجات التدريبية بواسطة غرفة المنشآت الفندقية وتوضح مكونات الموضوعات التدريبية التالية:

- الموظفين المستهدفين في كل برنامج
  - تواريخ اقامة التدريب لمدة ٦ شهور قادمة
  - الترتيبات المطلوبة لتنفيذ التدريب وبيانات التواصل مع منسق التدريب بكل منطقة جغرافية.
- لا يساورني أدنى شك بأن تعاونكم ومساندتكم وإبداء آراءكم سيكون عنصراً فعالاً في إنجاح البرنامج ومرحب به دائماً.

وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام،،،



هيثم نصار

عضو لجنة تسير الأعمال

ورئيس لجنة التدريب

مرفقات:

١. الجدول الزمني لتوزيع الدورات لمدة ٦ شهور.
٢. عرض توضيحي مختصر لمكونات الدورات والمستهدف حضورهم وكيفية التسجيل.
٣. الاشتراطات الخاصة بعقد الدورات بالفنادق.





## **PRACTICAL INFORMATION**

- Target Groups:** Use the attached training requirement per Department to identify who needs to take the course and as guideline in registering employees to attend the course.
- Registration:** Use the application form at the back of the catalogue when registering employees. Please contact our regional coordinator (contact list at the back).
- Deadlines:** deadlines for registering any employee is 7 days prior to the start date. It is vital that the deadline is adhered to in order for the EHA Training Department to plan the course.
- Acceptance:** Shortly after registration, a confirmation will be made by our regional coordinator declaring whether employee's registration has succeeded or failed.
- Cancellation:** If for some reasons an employee is unable to attend a course on which he has been registered, regional coordinator must be notified minimum 7 days prior to training start date. (cancellation fee will be sent when decision will be ready).
- Changes:** The EHA Training Department reserves the right to change any of the courses if seen necessary.
- Information:** If you need any further information, the EHA Training Department would be very glad to assist you.



### 3.1 - INDUCTION

Induction are carried out the first 30 days of employment of each month except the Month of Ramadan.

The induction's are for all newly hired staff disregarding position or function in the hotel.

**Purpose:**

The purpose of the two days induction course is to give new staff the opportunity to get a formal Induction to hospitality business concepts, rules, personal grooming and appearance, basic of telephone manner, customer care, health and safety, and quality rules.

**Range:**

- ✓ Introduction to hospitality business, and who is who in a hotel organization chart.
- ✓ Interdepartmental communication (basic)
- ✓ Personal appearance, grooming and body language.
- ✓ Quality assurance and its application within a hotel.
- ✓ Telephone techniques basic.
- ✓ Environmental health and safety basic.
- ✓ The rules and regulation for conduct (the Do's and Don'ts).
- ✓ Customer care.
- ✓ Sexual harassment and people's culture.

**Length of Course:** Two full training days

**Registration:** Please contact the EHA regional coordinator.

**Targeted staff:** all newly hired staff, all levels



## 3.2 - HACCP

### **Purpose**

HACCP is a systematic approach to identify and controlling hazards that could pose a threat to the safe production of food.

To inform staff on “Hazard Analysis Critical Control Points” and what action to take in case of hazard occurs.

The course is mandatory for all the food & Beverage handlers and all the executive team members as a HACCP champions

### **Length of Course:**

5 days

### **Range:**

- Introduction for food safety and hazards.
- Types of food hazards
- Sources of food hazards
- Principles of food safety
- HACCP system

**Targeted staff:** All FB handlers, HR, Purchasing, Stores, Receiving and Maintenance.

**Registration:** Please contact the EHA regional coordinator.



### 3.3 - FOOD & BEVERAGE SKILLS

The entire glamor and the facilities in the hotel are useless without our staff. The Opinion of our guests will be mostly influenced by the service they receive.

This is to ensure that we will provide all our guests with the highest level of Food & Beverage service.

#### **Range:**

- ✓ Grooming and hygiene for FB service staff
- ✓ Food terminology
- ✓ Types of restaurants and cuisines
- ✓ FB service sequence.
- ✓ Beverage knowledge.
- ✓ Suggestive selling
- ✓ Methods of cooking.
- ✓ Serving FB in guest room.
- ✓ Banquet service.

**Length of Course:**5 days

**Targeted staff:**All FB service staff including room service and banqueting.

**Registration:**Please contact the EHA regional coordinator.



### **3.4 - FRONT OFFICE SKILLS**

Staff will be able to learn and practice all needed skills in the front office areas, reservations, guest relation, front desk and bell service.

**Range:**

- ✓ Introduction
- ✓ FO organization chart
- ✓ Front office tasks
- ✓ Reservation tasks
- ✓ Guest relation tasks
- ✓ Bell captain tasks
- ✓ Upselling technique

**Length of Course:**5 days

**Registration:**Please contact EHA regional coordinator.



### 3.5 – HOUSE KEEPING SKILLS

The significant role of housekeeping is a cornerstone in guest satisfaction surveys here the HK staff will be able to learn and practice new techniques and ways to do their part more effectively.

**Range:**

- ✓ Introduction
- ✓ Cleaning principles
- ✓ Cleaning tools
- ✓ HK daily discrepancy reports.
- ✓ Enter and cleaning a guest room.
- ✓ Room amenities and stationaries.
- ✓ Awkward situations and how to act.
- ✓ Importance of master key.
- ✓ Turn down service.
- ✓ Serving VIP and room amenities.
- ✓ Public areas cleaning.
- ✓ Daily, weekly and periodically deep cleaning schedules.

**Length of Course:**5 days

**Registration:**Please contact EHA regional coordinator.

**Targeted staff:** all housekeeping staff, all laundry staff and all newly hired in front office.





### 3.6 – STEWARDING SKILLS

Stewarding is the hygiene agent to maintain stewarding and hygiene in food and beverage product areas.

- ✓ Chemical safe use and provide sanitizer.
- ✓ Maintaining clean.
- ✓ Waste management.
- ✓ Maintain department stores.
- ✓ Handling and supply equipment.
- ✓ Holding inventory, replacement and storage.
- ✓ Cleaning and maintenance schedules.
- ✓ Implement and follow pest control schedules.
- ✓ Documents control.

**Length of Course:**5 days

**Targeted staff:**All stewarding staff and recommended all newly hired inFB service and kitchen staff.

**Registration**Please contact EHA regional coordinator.



## **Train The Trainer**

As it is a basic skill for all supervisors and head of departments to have.

The only way to keep your service and product standard at the highest level and gaining the guest satisfaction is how the middle management are able to pass and enhance the staff productivity and qualification throughout cascade a sustain training to employees.

Train The Trainer is a chance to let middle management to get a theory and practical apply their presentation skills.

### **Length of the course**

Full 5 training days

### **Targeted staff**

All supervisors and Head of departments in all departments.

### **Course outlines**

- ✓ Purpose and goal of training.
- ✓ The different training methods.
- ✓ Cost of both training and non-training.
- ✓ Learning process.
- ✓ Communication skills.
- ✓ Measuring training results.
- ✓ Using audio visual training aids.
- ✓ On the job training method.
- ✓ Orientation.
- ✓ Self-learning and apply technology methods.



## **Hospitality Supervisor Skills**

As a supervisor, effective supervisory skills are essential to maintaining a positive environment at work. A great supervisor needs “hard skills” to improve systems and “soft skills” to improve people. Hospitality supervisor skills program will satisfy both a high-performance in workplace and lead a winning team.

### **Length of program**

5 full training days.

### **Targeted staff**

All Supervisors at all departments as well as the Head of departments.

### **Course outlines**

- ✓ You as a supervisor
- ✓ Improving employee performance.
- ✓ Scheduling and staffing.
- ✓ Time management.
- ✓ Handling problems and conflict.
- ✓ Communication and training.
- ✓ Interviewing techniques.



## 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 أو التواصل مع منسق المنطقة الذى سيقوم بزيارتك وعمل اللازم.

**المواعيد:** الموعد النهائى لتسجيل أى موظف بالتدريب هو 7 أيام على الاقل قبل بداية التدريب. من الضرورى 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.

**ملحوظة:** فى حالة وجود أى استفسار أو لمزيد من التوضيح يرجى الإتصال بإدارة التدريب بغرفة المنشآت الفندقية بأى من طرق التواصل التالية:

Email: [mary@egyptianhotels.org](mailto:mary@egyptianhotels.org)

الهاتف المحمول/ 010025099034



### 3-1 التعريف العام

يجب تسجيل جميع الموظفين ببرنامج التعريف العام خلال أول 30 يوم من التعيين (بإستثناء شهر رمضان) وذلك لجميع المنضمين حديثاً على جميع المستويات الوظيفية.

**الهدف:** الهدف من عقد برنامج التعريف العام على مدار يومان هو إعطاء فرصة للمنضمين حديثاً للعمل لمعرفة اساسيات تقديم اخدمة الفندقية من حيث المظهر الشخصى الملاءم والسلوك القويم واساسيات التعامل مع المحادثات الهاتفية وطرق العناية والاهتمام بالضيوف وقواعد الصحة والسلامة المهنية ومعايير الجودة.

#### المحتوى:

- مقدمه للبرنامج وشرح الهيكل التنظيمى لفندق.
- المظهر الشخصى ولغة الجسم.
- معايير الجودة فى مجال الضيافة.
- ادبيات التحدث بتليفون العمل.
- البيئة والسلامة المهنية.
- قواعد واصل التعامل داخل الفندق (افعل ولا تفعل).
- الاهتمام بالضيوف.
- الفهم الخطأ للثقافات المختلفة التعرضالجنسى.

مدة البرنامج:يومان تدريب كاملين.

للتسجيل:برجاء التواصل مع منسق المنطقة



## 2-3 نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة

### HACCP

#### الغرض:

نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة هو نهج منتظم 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: 5 أيام

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

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



### 3-3 مهارات مناولى 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: 5 أيام

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

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



### 3-4 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: 5 أيام

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





### 3-5 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: 5 أيام

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



### 3-6 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: 5 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

5 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 وجة. المشرف الناجح يحتاج الى التمكن من فنيات العمل الادارى الى جانب الفنى وهذا ماسيحدة نظريا وعمليا فى تدريب مهارات المشرف الفندقى.

### مدة البرنامج

5 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.



## Training arrangements

### 1- Trainer accommodation

- Trainer will arrive the night before training begins till the end of program.
- A single guest room to be booked nearby the training location.
- Trainer will be entitled for free full board accommodation during the stay.
- A free laundry for 3 shirts and two trousers during the stay.
- Internal transportation to be offered to trainer from the nearest arrival station and vice-versa.

### 2- Training location

- Training location to be well lighted, ventilated and air conditioned in summer time.
- U shaped or round tables seating style for maximum 20 participants and to consider the social distance regulations with enough place for groups activity.
- To provide a face mask and hand sanitizer for both trainer and trainees
- Safe electric connections and cables to operate a lap top and data show projector.
- Flip chart with enough papers and different color markers.
- An internet connection.
- Two coffee breaks and one light lunch (sandwiches) to be serve and arranged with trainer for all participants.



## ترتيبات اقامة الدورات التدريبية

### اولا المدرب:

1. الوصول الليلية السابقة لبداية التدريب وحتى صباح اليوم التالى لآخر يوم تدريبي.
2. غرفة نزيل مفردة بالمبنى الرئيسى بالقرب من مكان اقامة التدريب.
3. اقامة كاملة للمدرب وفقا لمواعيد الوصول والمغادرة (افطار + غذاء + عشاء + مشروبات خفيفة )
4. عدد 3 قميص و 2 بنطلون تنظيف وكى خلال فترة اقامة التدريب.
5. توفير انتقال داخلى من والى اقرب محطة وصول رئيسية والعكس.

### ثانيا مكان التدريب

1. ان تكون قاعة التدريب جيدة الاضاءة والتهوية ومكيفة الهواء صيفا.
2. ان تتسع لجلوس 20 متدرب كحد اقصى مع توافر مكان لوضع ادوات وشاشة العرض ووقوف المدرب.
3. توفير ماسك ومطهر ايدى للمدرب والمتدربين.
4. توافر وصلات كهربائية آمنة لتشغيل جهاز كمبيوتر محمول وجهاز عرض.
5. توافر سبورة ورقية (فليب شارت) واوراق كافية واقلام ماركر 3 الوان مختلفة على الاقل.
6. توافر شبكة انترنت سلكية او لاسلكية داخل القاعة.
7. تقديم عدد 2 استراحة شاي وقهوة لجميع الحاضرين وتنسيق موعدها مع المدرب.
8. تقديم عدد 1 وجبة غذاء خفيف (ساندوتش) لجميع الحاضرين بالتنسيق مع المدرب.