



دفتر تحضير لمادة السكرتارية الأفرنجية

HOTEL SECRETARIAL

Second Year

للفف الثاني الفندقى

للعام الدرأسى

٢٠١٩ / ٢٠١٨

مدرس المادة /



Hotel Secretarial Second Year

Syllabus(Two Perodes weekly)

مادة السكرتارية باللغة الإنجليزية للصف الثاني

بالمدارس الثانوية الفنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية

(جميع الشعب)

(نظام السنوات الثلاث والسنوات الخمس)

بواقع (٢ حصة أسبوعيا)

(First Term)

Subject	Manth
1- Hotel Structure : Introduction (page 4 - 8) The nature of hotel business (page 9) The Departments of the hotel and activities (page 12 , 13) 1- Rooms Division Department (page 13 – 16) يدرس معها الجزء العملى من صفحة ١٠٧ إلى صفحة ١١٠ ويطبق عليه بالصفحات من ١٥٣ إلى ١٤٩	2018 September To 1/2 November
2- Food and Beverage Department (page 17 –19) يدرس معها الجزء العملى من صفحة ١١١ إلى صفحة ١١٣ ويطبق عليه بالصفحات من ١٥٠ إلى ١٥٥ 3- Sales and Marketing Department (page 20) Revision Models of Examinations	1/2 November + Desember

مدير المدرسة

موجه المادة

المدرس المشرف

مدرس المادة



Hotel Secretarial Second Year

Syllabus(Two Perodes weekly)

مادة السكرتارية باللغة الإنجليزية للصف الثاني

بالمدارس الثانوية الفنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية

(جميع الشعب)

(نظام السنوات الثلاث والسنوات الخمس)

بواقع (٢ حصة أسبوعيا)

(Second Term)

Subject	Manth
<p>The Departments of the hotel and activities</p> <p>4- Human Resources Department (page 21 – 22) يدرس معها الجزء العملى من صفحة 121 إلى صفحة 122 ويطبق عليه بالصفحات من ١٥٦ إلى ١٦٠</p> <p>5- Accounting department (page 23 – 24)</p> <p>6- Engineering and maintenance department (page 25 – 26)</p> <p>7- Security department (page 26 – 27)</p>	2019 February
<p>2- Communication between departments</p> <ul style="list-style-type: none">- Telephone (page 50 – 52)- Memorandum (Memos) (page 52 – 54)- Electronic Mail (page 55 – 57)- Meetings (Notice – Agenda – the minutes) (page 58 – 66)- Reports (page 67 – 70) <p>Revision Models of Examinations</p>	March + April

مدير المدرسة

موجه المادة

المدرس المشرف

مدرس المادة

{ ٣ } التوجيهات الفنية لمادة : السكرتارية باللغة الإنجليزية
الصف الثاني
بالمدارس الثانوية الفنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية
" نظام السنوات الثلاث و السنوات الخمس " بواقع [حصتان أسبوعيا]

الكتاب المقرر تأليف الأستاذ / محمد إبراهيم السيد الزهيري ، والأستاذ / فؤاد محمد حسن

• يتم تدريس المنهج على مدار فصلين دراسيين:

• الفصل الدراسي الأول :

- يتم تدريس تعريف الفندق و أنواعه و خدماته.
- يتم تدريس هيكل الفندق من حيث الإدارات و الأنشطة المتعلقة بكل ادارة .
- لدينا سبع ادارات في الفندق و هي محور دراستنا هذا العام سوف تقسم هذه الإدارات على مدار الفصلين الدراسيين بحيث يتم ربط الأجزاء النظرية بالأجزاء العملية بالشكل التالي:

• الفصل الدراسي الأول: يشتمل على:

- ادارة الغرف Rooms division department و يدرس معها الجزء العملي صفحة ١٠٧-١١٠ و يطبق عليه بالصفحات ١٣٥-١٤٩
- ادارة الأغذية و المشروبات Food and Beverage department و يدرس معها الجزء العملي صفحة ١١١-١١٣ و يطبق عليه بالصفحات ١٥٠-١٥٥
- ادارة المبيعات و التسويق Sales and marketing department
- الفصل الدراسي الثاني :
- ادارة الموارد البشرية Human resources department و يدرس معها الجزء العملي صفحة ١٢١-١٢٢ و يدرس معها الجزء العملي ١٥٦-١٦٠
- ادارة الحسابات Accounting department
- ادارة الهندسة و الصيانة Engineering and maintenance department
- يتم تدريس وسائل الاتصال بين الإدارات communication between departments
- عن طريق التليفون المركزي - الإيميل - الاجتماعات الدورية (الدعوة للاجتماع - جدول الأعمال - محضر الاجتماع) .
- كذلك يراعى تدريس الطلاب على كيفية قراءة النماذج واستخراج البيانات المطلوبة مثل (اسم العميل - تاريخ الوصول - تاريخ المغادرة ... الخ) .
- يراعى أن يشمل كل من [التمرين الأسبوعي - الامتحان الشهري - امتحان الفصل الدراسي] نماذج مصورة للمستندات المطلوبة.
- يتم الإلتزام بمواصفات الإمتحان السابق الإشارة إليها في التوجيهات الفنية للمادة.
- يتم تكليف الطلاب بعمل نشاط للمادة و تسجيل درجات في خانة الأنشطة كما في الصف الأول.

The Day	The Date	The Period	The Class


Subject Matter

Chapter (1)

The Meaning Of Hotel مفهوم الفندق

(page 4 – 6)

The Hotel: It means a building which provides accommodations meals, and other service for travelers and tourists.

الفندق 

عبارة عن مبنى يوفر الإقامة الفندقية والوجبات للآخرين ويقدم خدمات أخرى للمسافرين والسائحين .

 The deferent types of hotels.

أنواع الفنادق

1) City Hotels	فنادق المدينة
2) Airport Hotels	فنادق المطارات
3) Motels	موتيل (فنادق على الطرق السريعة)
٤) Resort & tourism villages	المنتجعات والقرى السياحية
5) Mobile Hotels	فنادق متحركة
a) Floating Hotels	فنادق عائمة
b) Land Mobile Hotels	فنادق متنقلة برية
c) Air Hotels	فنادق جوية
6) Athletically hotels	فنادق رياضية
7) Therapeutically hotels	فنادق علاجية
8) Youth Hotels	بيوت الشباب

The Day	The Date	The Period	The Class

Subject Matter

1) City Hotels فنادق المدينة

It are in the major cities and medium Cities .

هي فنادق توجد في المدن الرئيسية والمدن المتوسطة

2) Airport Hotels فنادق المطارات

It are near from airports and rely primarily on aircrew

هي فنادق تكون قريبة من المطارات ويعتمد أوليا علي طاقم الطائرة

3) Motels موتيل (فنادق على الطرق السريعة)

It are on the highway so that passenger can see clearly

الموتيل : هي فنادق توجد علي الطرق السريعة لذلك يراها المسافرون بوضوح

4) Resort & tourism villages المنتجعات والقرى السياحية

These are often resorts on the beaches where the guests find Recreation and entertainment

هذه في أغلب الأحيان مصايف على الشواطئ حيث الضيوف يجدون الاستجمام والترفيه

5) Mobile Hotels فنادق متحركة وتنقسم إلى

a) Floating Hotels الفنادق العائمة

They are large ships roaming the seas and oceans

هي السفن الكبيرة التي تجوب البحار والمحيطات

B) land mobile hotels الفنادق المتحركة الأرضية

Means moving cars and trains

عبارة عن السيارات والقطارات المتحركة

C) air hotels: الفنادق الجوية

It is aero plane contains places for sleeping room

هي طائرة تحتوي علي أماكن للنوم و غرفة مؤتمرات.

The Day	The Date	The Period	The Class

Subject Matter

6)Athletically hotels

فنادق رياضية

There are near from the Olympic cities or near stadiums

هي فنادق تكون بالقرب من المدن الأولمبية أو قرب الملاعب

7)Therapeutically hotels

فنادق علاجية

It are near from mineral water or sulphur

وهي تكون بالقرب من الماء المعدني أو الكبريت

8)Youth Hotels

بيوت الشباب

It is for young people who love to travel

وهذه الفنادق تكون للشباب المحب للسفر

The Day	The Date	The Period	The Class

1 - reservation form

نموذج الحجز

تمرين عملي

Example (1)

Mr. Ahmed Nasr is a general manager. He works at Technical Education Sector, Tahrir Sq. Cairo. He lives at 20 Nahad st., Manyal, Cairo. He has reserved a twin bedded room, full board, for 10 days ,starting 10 August 2013 at Sheraton Hotel, Alexandria.

Required:

You as a receptionist at the hotel help hem to fill in the following reservation form نموذج الحجز

The solution

reservation form		نموذج الحجز	
Sheraton Hotel Alexandria اسم الفندق			
<i>Reservation Form</i>			
Full name:	Ahmed Nasr Mr. /Mrs. /Miss.: Mr.	الاسم بالكامل	
Nationality:	Egyptian National No.: 5255877	الجنسية	
Home address:	20 Nahad st., Manyal, Cairo	عنوان المنزل	
Business address:	Technical Education Sector, Tahrir Sq., Cairo		
Occupation:	General Manager	الوظيفة	
Date of arrival:	10 / 8 / 2008		
Date of departure:	20 / 8 / 2013		
Types of room:	نوع الغرفة	Type of service:	نوع الخدمة
Single	<input type="checkbox"/>	Bed only	<input type="checkbox"/>
Double	<input type="checkbox"/>	Bed & breakfast	<input type="checkbox"/>
Twin bedded	<input type="checkbox"/>	Half board	<input type="checkbox"/>
Suite	<input type="checkbox"/>	Full board	<input type="checkbox"/>
<i>Guest signature</i>	توقيع النزيل	<i>Receptionist</i>	الإستقبال
Ahmed Nasr		-----	

The Day	The Date	The Period	The Class

The Hotels Services خدمات الفنادق

(page 7 – 8)

1) Room Service	خدمات الغرف
2) Car Parking	جراج
3) Shopping mall	مول تجارى
4) Air port pick up	مهبط طائرة
5) Business center Service	خدمات رجال الأعمال
6) Medical service	خدمات طبية
7) Swimming pool	حمام السباحة

Hotel classification أنواع الفنادق باستخدام عدد النجمات

(page 8)

1) Hotels one star (*)	فنادق نجمة واحدة
2) Hotels two stars (**)	فنادق نجمتين
3) Hotels three stars (***)	فنادق ثلاثة نجوم
4) Hotels four stars (****)	فنادق أربعة نجوم
5) Hotels five stars (*****)	فنادق خمسة نجوم
6) Hotels six stars (*****)	فنادق ستة نجوم
7) Hotels seven stars (*****)	فنادق سبعة نجوم
8) Hotels more than seven stars	فنادق أكثر من سبعة نجوم

Nature Of Hotel Business وظائف الفندق

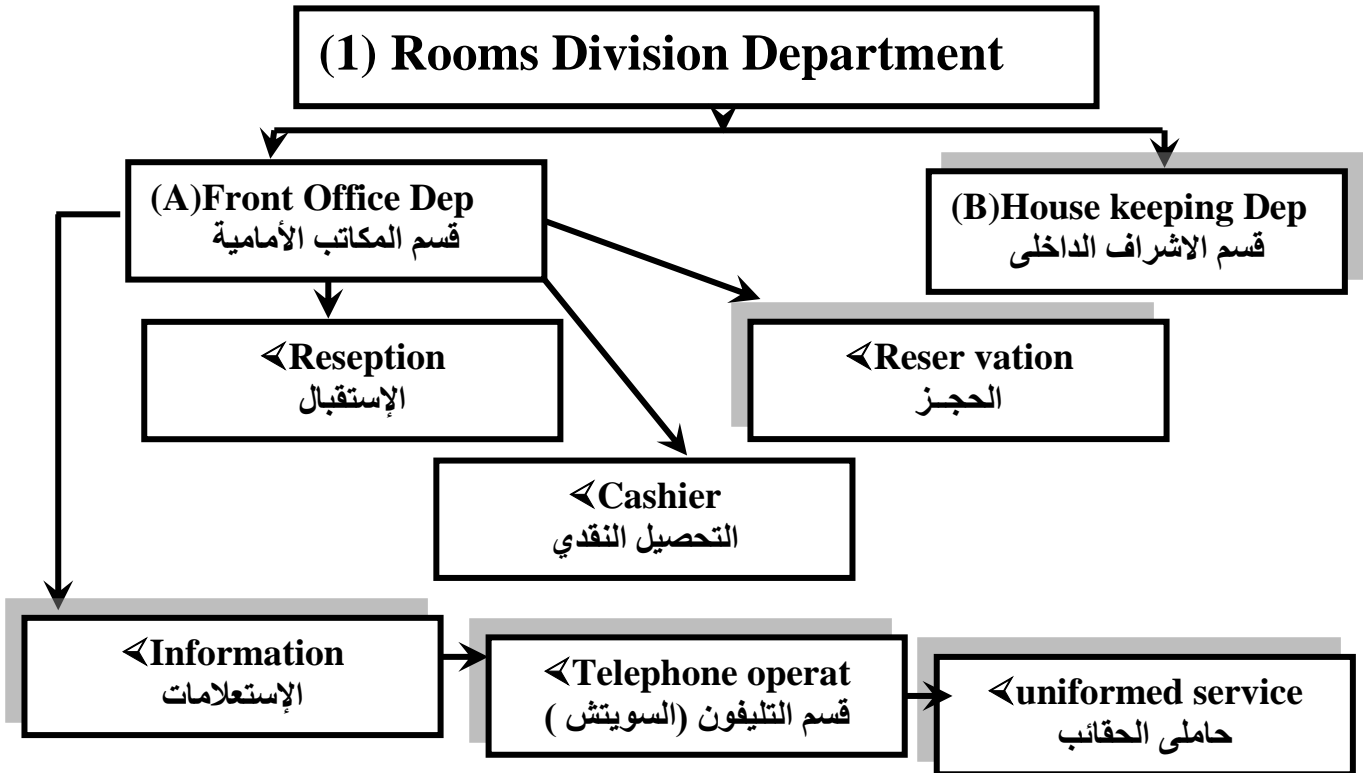
(page 9 – 10)

The Day	The Date	The Period	The Class

Subject Matter

Hotel Structure الهيكل التنظيمي للفندق

1) Rooms Division Department	قسم خدمة الغرف
2) Food and Beverage Department	قسم الأغذية والمشروبات
3) Sales and Marketing Department	قسم التسويق والمبيعات
4) Human Resources department	قسم الموارد البشرية
5) Accounting department	قسم الحسابات
6) Engineering and maintenance Department	قسم الهندسة والصيانة
7) Security Department	قسم الأمن



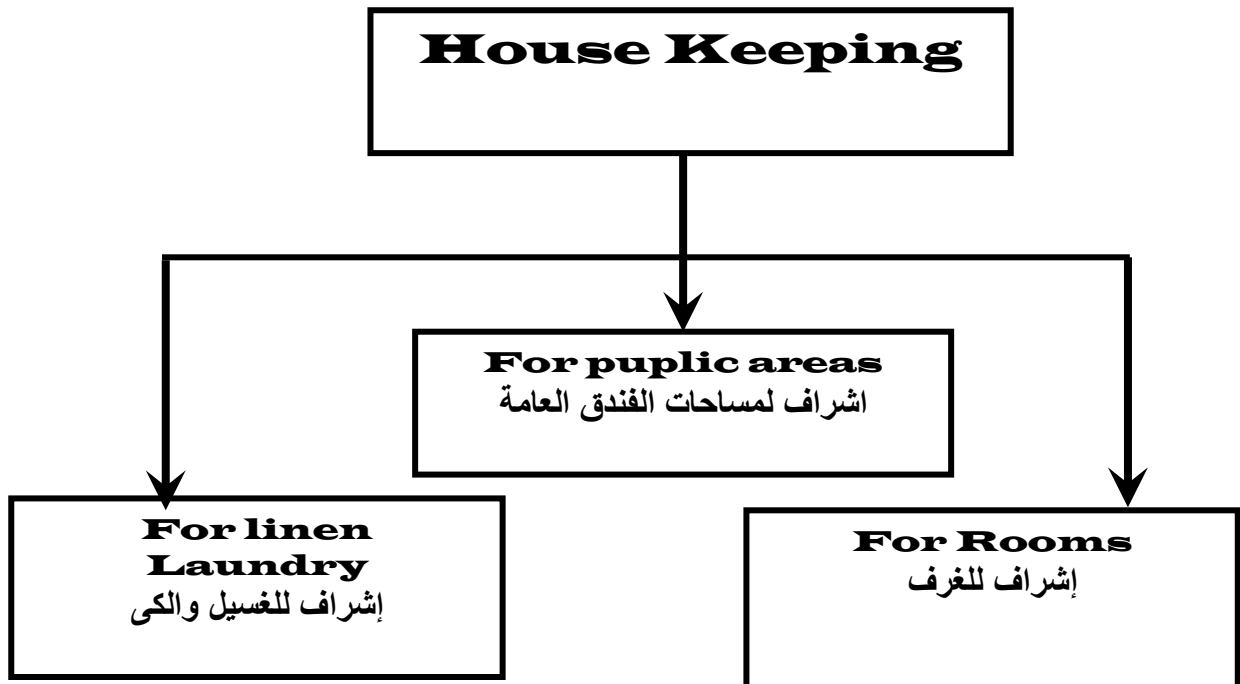
The Day	The Date	The Period	The Class

النشاط الخاص بالأنشطة

a) **Activities of front office** نشاط قسم المكاتب الأمامية

- **The hotel must create reservation Record for gusts.**
يجب على الفندق تسجيل الحجز عند وصول العملاء
- **Accessing The Number and type of Room.**
تحديد رقم ونوع الغرفة للعميل
- **Welcome the gusts, help them register.**
الترحيب بالعملاء عند وصولهم ومساعدتهم للتحضير على المعلومات
- **super vising post, Faxes, and email.**
الإشراف على رسائل وفاكسات وبريد العملاء.
- **Recerving and Following complaints of Gusts .**
استقبال ومتابعة شكاوى العملاء .

B) **House keeping dep.** قسم الإشراف الداخلي



The Day	The Date	The Period	The Class

Subject Matter

a) **Activities of house keeping** أنشطة قسم الإشراف الداخلي

➤(1) Cleaning and tidying guests Rooms and staff rooms..

تنظيف وترتيب غرف النزلاء (العملاء) وغرف العاملين

➤(2) washiny floors andstairs .

غسيل الأرضيات والحوائط

➤(3)washing , cleaning and roning all thelinen and furnature .

غسيل وتنظيف وكى الملابس والأثاث

2 - The Room Slip : قسيمة الغرف

The receptionist prepares a room slip which includes the name of the guest, date of arrival, date of departure, and the room number

تمرين : (1) Example

Hosam Mohsen Alsherif, Accountant, has reserved a single room No.211 for a week in Monatzah Sheraton Hotel Alexandria starting 5 September, 2013 at the same hotel.

Required:

1 - You as a receptionist at the hotel make out the room slip.

Room Slip قسيمة الغرف		
Monatzah Sheraton Hotel Alexandria		
Room slip		
Family Name	First Name	Room No رقم الغرفة
EISherif	Hosam	211
تاريخ الوصول	Date Of Arrival : 5 sep 2013	
تاريخ المغادرة	Date Of Departure : 12 sep 2013	

The Day	The Date	The Period	The Class

3 – The logbook of the wake up calls: سجل إيقاظ النزلاء

Example (3) تمرين

Gody Mohsen works as a telephone operator at Novotel Hotel Cairo
She received a telephone call from a guest of room No . 33 Ashraf
Tageldin, requesting a wake up call at 6.30 morning.

Required:

Record the call at the wake up calls dated 12/10/2013.

The solution

Wake Up Calls مكالمة الاستيقاظ

الفندق **Novotel Hotel**
Cairo

Wake Up Calls

Date **12/10/2013**

Time	Room No.	Name	Notes
6:30	33	Ashraf Tageldin	—

The Day	The Date	The Period	The Class

4 – The Telephone Message: الرسالة التليفونية

تمرين (4) Example

Mr. Mostafa Kamal eldin is a guest at The Three Pyramids Hotel, Guiza. At 7.20 p.m he called the telephone operator of the hotel Miss. Malak to connect him with his friend Mr. Adel Farahat, (a guest at the same hotel) but he was not there when he called .Mr. Mostafa Kamal asked Miss. Malak to leave a message to Mr.Adel to call him back before nine o'clock.

Required:

You as a telephone operator of the hotel record the telephone message dated April 23, 2013. (Mr. Mostafa Kamal Tel.No. is 234567)

The solution .

رسالة تليفونية Telephone Message

The Three Pyramids Hotel
Guiza

Telephone Message

Date: April 23, 2013

Time: 7.20 p.m

To: Mr. Adel Farahat,

From: Mr. Mostafa Kamal eldin

Caller's telephone Number: 234567

Message:

Mr. Mostafa Kamal eldin called, please call him back before nine o'clock.

Signature

Malak

The Day	The Date	The Period	The Class

B) External correspondence: المراسلات الخارجية

These are used between a hotel and another or between the hotel and the travel agencies, tourism companies, governmental dep .

تستخدم المراسلات الخارجية بين الفندق و الجهات الاخرى أو بين الفندق وشركات السياحة أو الجهات الحكومية

Example (2)

رسائل الحجز - تأكيد الحجز - عدم تأكيد الحجز

- **Hotels name :** Helton Hotel Hurghada
(Phone 4754548 – P.O.B 333 – Fax Email)

- **Guest name :** Mr.Adel Farahat – Adress 20 , Al Ahram St , Guiza
(phone.....- E-Mail)

Subject : to reserve single room , for a week

Date: July 15 , 2008

Starting : July 28,2008

Required :

1-The letter of reservation sent by Mr. Adel Farahatto the hotel رسالة الحجز

2- The Confirmation of reservation sent by the hotel dated July 20,2008

رسالة تأكيد الحجز

3- the negative replay of hotel if he has no available rooms in july 31 2008

عدم تأكيد الحجز

(1) The reservation letter رسالة الحجز

أسم النزيل Mr.Adel Farahat
20 Al Ahram St
Giza

Phone :.....

E-Mail :

15th July 2008

The Manager

اسم الفندق Helton Hotel

عنوانه Hurghada

Egypt

Dear Sir,

I Would Like to reserve a Single room For a week starting 28th July
Please reserve the room under the name of Mr. Adel Farahat and confirm
the reservation as soon as possible

Yours Faithfully

Mr. Adel Farahat

The Day	The Date	The Period	The Class

(2) Confirmation Of reservation تأكيد الحجز

E - Mail اسم الفندق
Fax. No.
Date 20th July 2008

Helton Hotel
Hurghada

Phone NO. 4754548
333 P.O.B
Re.

Mr. Adel Farahat
20 Al Ahram St
Giza

Dear Sir,

Thank you for your letter dated 15th July 2008 we have the pleasure to confirm you reservation of a single room for a week starting 28th July 200

We look forward your stay at our hotel

We are

Yours faithfully
Helton Hotel
Manager

(3) The Negative reply عدم تأكيد الحجز

E-Mail
Fax.NO.

Helton hotel
Hurghada

Phone No. 4754548
P.O.B : 333

__31 July , 2008

Re

Mr. Adel Farahat
20 Al Ahram St
Giza

Dear Sir,

Thak you for your letter dated 15th July 2008 We regret to inform you that we do not have a single room available for the dates you required however we can place your name on the waiting and inform you in the case of any cancellations

Yours Faithfully
Helton Hotel

The Day	The Date	The Period	The Class

Example (3)

- Hotel s name : Abu Simbel Hotel A

(Phone 4754548 – P.O.B 333 – Fax E-Mail)

Guest name Mrs. **Malak Mohsen** – Address **15, Al Horria st , Port Said**
(Phone- E-Mail)

Room NO. 65

Date : Aug 28 ,2008

Subject :

The room was very beautiful but the refrigerator was out of order all the time

Required : Make out the letter of compliant

رسالة الشكوى letter of compliant

Mrs Malak Mohsen
14 Horria st
Port Said

Phone

E-Mail

Date 20th Aug 2008

The Manager
Abu Simbel Hotel
Aswan Egypt

Dear Sir,

I'm Writing to draw your attention to some problems that need to be taken care of at your hotel . I spend a week at the hotel last Aug

It was given the room no 65 although the room was pleasant Refrigerator was out of the order . I think that your maintenance department could be better to deal with this problem

Your Faithfully

Mrs / Malak Mohsen

The Day	The Date	The Period	The Class

3) Food and Beverage Dep **قسم الأغذية والمشروبات**

A) Food Production (Kitchens) المطبخ

(A) Activities of food producing **أنشطة قسم المطبخ**

- 1) communication daily with chef for job assignments .
١ - التواصل اليومي مع الشيف لتنفيذ مهام الوظيفة.
- 2) production food for confrance .
٢ - أعداد الطعام للمؤتمرات
- (3) maintaining high level of sanitation.
٣ - الحفاظ على مستوى عال من خدمات الخدمة الصحية
- (4) maintaining fabricated food items for storadge .
٤ - الحفاظ على المواد الغذائية محفوظة .

B) Food and beverage service المطعم

(A) Activities of foodservice **أنشطة قسم المطعم**

- 1) serving food and beverage to guests in their room .
١ - تقديم الطعام و المشروبات للضيوف و في غرفتهم
- 2) preparing and serving food and beverage to customers
٢ - إعداد وتقديم الطعام و المشروبات للزبائن
- (3)serving meals and beverage to guests at the buffet .
٣ - تقديم الوجبات و المشروبات للضيوف في البوفيه.

4) Sales and Marketing Dep **قسم المبيعات والتسويق**

- (1) selling rooms and food and services to guests .
بيع الغرف و الغذاء و الخدمات إلى الضيوف .
- (2) encouraging guests through advertising make weddings " birthday .
تشجيع الضيوف للفندق خلال إعلان حفلات الزفاف و " عيد ميلاد
- (3)coordinating media relations and answer the questions .
تنسيق العلاقات الإعلامية و تجيب على الأسئلة

The Day	The Date	The Period	The Class

– A bill for an order: (فاتورة المطعم (الطلب)

Example (4) تمرين

Mr. Ahmed Ibrahim is a guest at Meridian Hotel, Sharm elshikh, room No. 245 He decided to eat at the restaurant of the hotel, he sat at the table No.15 and read the menu, then ordered the following:

Item L.E.

1 – Shish Taouk	42	2 – Rice with nuts	18
3 – Asfour Soup	10	4 – Green Salad	7
5 – Om Ali	12	6 – Tea	5

Required: You as a head waiter prepare the bill of order dated May 15, 2013. (Your name is Mohsen).

فاتورة المطعم

فاتورة المطعم **The bill of Order**

Meridian Hotel
Sharm elshikh

Restaurant

Date : 15th May 2013

Table No. 15
Persons : One

Item	Price / L.E
Chicken Curry	42
Rice with nuts	18
Asfour Soup	10
Green Salad	7
Om Ali	12
Tea	5
<i>Sub Total</i>	94
<i>Service charges 10%</i>	10
<i>Total</i>	104

Head Waiter

Mohsen

Room No. : 245

Guest Signature

Ahmed Ibrahim

The Day	The Date	The Period	The Class

فاتورة الفندق – *The hotel bill:*

تمرين (5) Example

- Mr. Ahmed Taha is a guest at sheraton Hotel, Alexandria, room No. 318 He was arrived at the hotel on July 23, 2011 to stay for 4 days. Today July 27, 2011 He is checking out the hotel, He looked at the bills He has signed before for the different services, and paid His account. The different services were:

Date Service L.E.

110	Room	July 23
45	Room service	July 23
Room	110	July 24
Restaurant	75	July 24
July 24	Telephone	20
July 25	Room	110
July 25	Restaurant	80
110	Room	July 26
16	Laundry	July 26
8	Bar	July 26
64	Restaurant	July 26

Required: Make out The hotel bill No. 245 (Cashier: Nader).

The Day	The Date	The Period	The Class

فاتورة الفندق **The Hotel Bill**

Sheraton Hotel
Alexandria - Egypt

Hotel bill No. 245

Name / Mr/Ahmed Taha

Room rate per night : 110

Room No. 318

Date of arrival : 23th july 2011

Date of departure : 27th july 2011

<u>Item</u>	<u>Date</u>	<u>Service</u>	<u>Charges</u>
1	July 12	Room	150
2	July 12	Room Service	64
3	July 13	Room	150
4	July 13	Restaurant	110
5	July 13	Telephone	45
6	July 14	Room	150
7	July 14	Restaurant	95
8	July 15	Room	150
9	July 15	Laundry	24
10	July 15	Bar	15
11	July 15	Restaurant	84

Sub - Total 1037

Sales Tax 5% 52

Total 1089

Cashier : Ahmed

Guest s Signature : Ahmed Taha

The Day	The Date	The Period	The Class

tourism	السياحة	A waiting your replay	في انتظار الرد
Travel Agenc	وكالة سياحية	Guided	مرشد سياحي
External Correspondences	مراسلات خارجية	Internal Correspondences	مراسلات داخلية
Hotel Message	رسالة فندقية	Group Reservation	حجز جماعي
Full Board	إقامة كاملة	Room Slip	قسمة غرفة
Half Board	نصف إقامة	Salutation	تحية الافتتاح
Trustworthy	جدير بالثقة	Signature	التوقيع
Laundry	مغسلة	Assistance	المساعدة
Individual Reservations	حجز فردي	Enclosures	مرفقات
Cash Payment	دفع نقدي	Family Name	أسم العائلة
Importance	أهمية	Nationality	الجنسية
Particular applications	تطبيقات عملية	Telephone operator	موظف التليفون
Cashier	صراف	Hotel Bill	فاتورة الفندق
Room service	خدمة الغرف	Sales Tax	ضريبة المبيعات
Accounting document	مستند محاسبي	Room Rate	سعر الغرفة
Balance due	رصيد مستحق	Good appearance	حسن المظهر
Complaint	رسالة الشكوى	Suite	جناح
Receptionist	موظف الاستقبال	Cancellations	محو
Telephone message	رسالة تليفونية	Waiting List	قائمة الأنتظار
Date of Arrival	تاريخ الوصول	Transactions	عمليات مالية
Addressee	المرسل إليه	Military Statues	المعاملة العسكرية
Wake up Calls	مكالمة الاستيقاظ	Occupation	حرفة
Complimentary Close	تحية الختام	Regularly	نظامي
Reactivations form	نموذج حجز	Enquiries	استفسارات
Memorandum	مذكرات	Advertising	إعلانات
Disagreement	عدم الاتفاق	Dies opinion	اختلاف في الرأي
Confirm	يحجز	Administrative support	دعم إداري
Helpful	مساعد	Confidential	سري
Pay roll	المرتبات	Communication	اتصال
Room service	خدمة الغرف	City hotels	فنادق المدينة
Resorts	منتجعات	Vital role	دور حيوي
Reservation	الحجز	Tourism	السياحة

The Day	The Date	The Period	The Class

ENGLISH	عربي	ENGLISH	عربي
Motels	فنادق الطرق السريعة	Tourism village	قري سياحية
Airport hotels	فنادق المطارات	Mobile hotels	فنادق متحركة
Air hotels	فنادق الطائرات	Roaming	يطوف
Athletically hotels	فنادق رياضية	Therapeutically hotels	فنادق علاجية
Recreation	استجمام	Uniformed	حاملي الحقائب
Laundry	المغسلة	Maintenance	صيانة
Individuals	أفراد	departments	إدارات
polishing	تلميع	Tidy room	حجرة مرتبة
beverage	مشروبات	Supervising	أشراف
Entertainment	الترفيه	desserts	حلويات
activities	أنشطة	Travelers	المسافرين
Marketing	تسويق	Youth hotel	بيوت الشباب
Accommodation	إقامة فندقية	Cleanliness	نظافة
Weather conditions	الظروف الجوية	Human resources	الموارد البشرية
Conference	مؤتمرات	Pastry chef	شيف حلواني
Guided	مرشد سياحي	Receptionist	موظف الاستقبال
Wake up Calls	مكالمة الاستيقاظ	Telephone massage	رسالة تليفونية
Aircrew	طاقم طائرة	Weather conditions	الظروف الجوية
Conference	مؤتمرات	Reception	استقبال
Structure	الهيكل التنظيمي	Uniformed	حاملي الحقائب
Medical	طبي	maintenance	صيانة
Vacuuming	تنظيف بالمكنسة	polishing	تلميع
Beverage	مشروبات	Luggage	امتعه
Floating hotels	فنادق عائمة	structures	هيكل تنظيمي
Receptions	الاستقبال	Luggage	حقائب السفر
information	الاستعلامات	Vacuuming	تنظيف
telephone operators	موظفي التليفون	Information	استعلامات
Medical	طبي	High way	طريق عام للسيارات
conference	مؤتمرات	Tourists	السياح
Air crew	طاقم الطائرة	Malfunction	عطب (تلف)
Successful secretary	سكرتير ناجح	Backbone	العمود الفقري
Backbone	العمود الفقري	Departments	إدارات - اقسام
Signature	التوقيع	cleanliness	نظافة
Room Slip	قسيمة غرفة	Tidy room	حجرة مرتبة

The Day	The Date	The Period	The Class

تمرين (--) Example

- Hotels name : Triton Helton Hotel Hurghada
 (Phone 4754548 – P.O.B 333 – Fax Email)
Guest name : Mr. Adel Farahat – Adress 20 , Al Ahram St , Guiza
 (phone.....- E-Mail)
Date: July 15 , 2008 Starting : July 28,2008
Subject : to reserve single room , for a week

Required

- 1-The letter of reservation sent by Mr. Adel Farahat رسالة الحجز
- 2- The Confirmation of reservation sent by the hotel july.20.2008 تأكيد الحجز
- 3- the negative replay of hotel if he has no available rooms عدم تأكيد الحجز dated july 31 , 2008

تمرين (--) Example

- Hotel s name : Abu Simbel Hotel Aswan
 (Phone 4754548 – P.O.B 333 – Fax E-Mail)
Guest name Mrs. Malak Mohsen
Address : 15, Al Horria st , Port Said (Phone- E-Mail)
Room NO. 65 Date : Aug 28 ,2008
Subject : The room was very beautiful but the refrigerator was out of order all the time

Required : Make out the letter of compliant

Examination Model نماذج امتحانات

Examination No (1)

1 - Give the Arabic meaning for each of the following ترجم العربية

Tour & Travel Agency - External Correspondence - Half Board- Internet forum - Email - Post box - Group Reservation

2 - Translate the following into English (Five only): ترجم للانجليزية

مستند محاسبي - سكرتير ناجح - مغسلة - دفع نقدي - أهمية - تطبيقات عملية - صراف - خدمة الغرف

3 - Mark true (√) or false (x) and correct the false sentences:

- a) The guest can access the internet at anywhere and fill in reservation form.
- b) Enclosures mean that there are other things with the lette
- c) The operator writes the telephone message when a guest wants to call someone and finds hem.
- d) The gust has to fill in a reservation form when he arrives atthe hotel.

The Day	The Date	The Period	The Class

4 - On July 20, 2008 Miss. Karima Hasan, 45 Adly st., Cairo (Phone: E mail:) sent a letter to Hilton Plaza Hotel, Hurghada (Phone: P.O.B.: ... Fax: Email:.....) to reserve a single room, full board, for a week starting Aug. 10, 2008

Required

- d) Write the letter of reservation sent by Miss. Karima Hasan to the hotel.**
e) The negative reply of the hotel dated July 25, 2008 if he has no available rooms.

5 - On July 24, 2008. Mr. Ahmed Khalil, 36 Al-Geish st., Alexandria (Tel. No.: ----- Email: -----) sent a letter of complaint to Oasis Hotel, Cairo (Phone: ----- P.O.B.: ----- Email: ----- Fax: -----). He spent a week at the hotel last June, and he was given room No. 315 . The room was very tidy and beautiful but the air condition was out of order all the time.

Required 1 - Make out the letter of complaint.

Examination No (2)

1 - Translate the following into English (Five only):

في انتظار ردكم - مرشد سياحي - مصاريف خدمة - سلطة خضراء - قسيمة الغرف - تحية الأفتتاح - الرسالة الفندقية - التوقيع

2 - Translate five only of the following into Arabic:

Communication skills - Trustworthy - Provide assistance -Travel agencies - Hotel Secretary - between brackets - Role

3 - Make goods sentences from (A) and (B) :

(A)	(B)
1 - Hotel secretary	A - save time and give letters a good form
2- The duty of hotel secretary	B - the receptionist prepares it and sends a copy to all departments of the hotel
3 - The room slip	C - is a very important for quality control to the hotel.
4 - Printed letterheads	D - the gust has to fill it when he arrives at the hotel.
5 - The reservation form	E - is to ensure that incoming mail is processed each day.

The Day	The Date	The Period	The Class

4 - Miss. Dina Ahmed has reserved a single room No.405 for a week starting September 22, 2008 at Le Metropole Hotel, Alexandria.

Required: You as a receptionist at the hotel make out the room slip.

5 - Mr. Mohamed Fouad is a guest at Middle East Hotel, Guiza, room No 408 .He decided to eat at the restaurant of the hotel, he sat at the table No.14 and read the menu, then ordered the following:

Item L.E.

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1 - Shrimps Grilled 90 | 2 - Plain Rice 10 |
| 3 - Fried Potato 8 | 4 - Tomato Soup 5 |
| 5 - Baba Ghanoug Salad 9 | 6 - Ice Cream (3 Pola) 11 |
| 7 - Coca Cola 6 | |

Required:

You as a head waiter prepare the bill of the order dated August 23, 2008. (Your name is Maged).

Examination No (3)

1 - Give the Arabic meaning for five only of the following:

Family Name - Nationality - Telephone operator - Hotel bill - Sales tax - Individual reservation - Room rate

2 - Translate five only of the following into English:

رصيد مستحق - رسالة الشكوي - موظف الاستقبال - رسالة تليفونية - مرفقات - تاريخ المغادرة - تاريخ الوصول - المرسل إليه

3 - Choose the correct answer between brackets:

- The guest can access the internet at anywhere and fill in a[room slip - reservation form].
- The major role of a hotel Secretary is to provide assistance to [managers - employees].
- The letters consider the most important means of [sales - communication].
- A successful secretary must have personal qualities such as [honest - dishonest].
- Duty of a hotel secretary is to organize name badges for new [guests - staff members].

The Day	The Date	The Period	The Class

4 - Mr. Ahmed Atia is a guest at Mercure Romance Hotel, Alexandria, room No. 318 . He was arrived at the hotel on July 23, 2008 to stay for 4 days. Today July 27, 2008 He is checking out the hotel, He looked at the bills He has signed before for the different services, and paid His account. The different services were: ***Date Service L.E.***

July 23 Room 110	July 21 Room service 45
July 24 Room 110	July 24 Restaurant 75
July 24 Telephone 20	July 25 Room 110
July 25 Restaurant 80	July 26 Room 110
July 26 Laundry 16	July 26 Bar 8
July 26 Restaurant 64	

Required: 1 - Make out The hotel bill No. ٢٤٥
(Cashier: Nader).

Examination No (3)

1 - Rearrange the following table:

Complimentary Close	شركة المتلقي (المرسل إليه)
Recipient company	معلومات الاتصال
Contact information	مكالمات الاستيقاظ
Reservation form	تحية الختام
wake up calls	نموذج الحجز

ur detailed C.V to apply ajob.