

الموضوعات البحثية  
الفرقة الثانية- قسم فنادق عربي

د.محمد فاروق

مهارات التعامل مع العملاء

١	<b>Importance of Providing Great Customer Service</b> أهمية تقديم خدمة عملاء رائعة	1
٢	<b>Characteristics of Great Customer Service</b> سمات وخصائص خدمة العملاء الرائعة	2
٣	<b>Critical skills Every Customer Service Agent Should be Trained for</b> المهارات الأساسية الواجب تدريب موظفي خدمة العملاء عليها	3
٤	<b>Best Practices/Tips for Customer Service/Support via Email</b> أفضل الممارسات والنصائح لتقديم خدمة ودعم العملاء من خلال البريد الإلكتروني	4
٥	<b>Best Practices/Tips for Customer Service/Support via Live Chat</b> أفضل الممارسات والنصائح لتقديم خدمة ودعم العملاء من خلال الدردشة المباشرة	5
٦	<b>Best Practices/Tips for Customer Service/Support via Social Media</b> أفضل الممارسات والنصائح لتقديم خدمة ودعم العملاء من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	6
٧	<b>Best Practices/Tips for Customer Service/Support via Phone</b> أفضل الممارسات والنصائح لتقديم خدمة ودعم العملاء من خلال الهاتف	7
٨	<b>Building (Customer-First) Company Culture</b> بناء ثقافة (العميل أولاً) للشركة	8
٩	<b>On boarding New Customer Service Employees</b> تأهيل موظفين جدد بخدمة العملاء	9
١٠	<b>Guidelines for Handling Customers Complaints</b> إرشادات التعامل مع شكاوى العملاء	10

د.احمد ابو النصر

لغه اجنبية متخصصه ٢

1. Different Types of Hotels
2. Different Departments in a Hotel.
3. Front Office Department of a Hotel
4. Food and Beverage Department of a Hotel
5. Reservation process and types in a Five Stare Hotel
6. Distance Learning: Causes, Advantages and Disadvantages
7. Hotel Room Types and Type of Accommodation
8. New trends in Hotel Types
9. Why did you choose the field of Hotel to specialized in it?
10. The Importance of Learning Foreign languages for your career.

- ١- التطور في إدارة و بناء المنتجعات السياحية
- ٢- الوظائف و الأقسام التشغيلية في المنتج السياحة
- ٣- تامين الفنادق و المنتجعات السياحية
- ٤- جودة الخدمة في المنتجعات و علاقتها برضاء العميل
- ٥- الإدارة الفندقية و الهيكله التنظيمية في المنتجعات السياحية
- ٦- تقنية الذكاء الاصطناعي لإدارة المنتجعات السياحية
- ٧- الاتجاهات الحديثة في المنتجعات السياحية
- ٨- الفنادق الذكية و علاقتها برضاء العملاء
- ٩- الفنادق الخضراء في مصر
- ١٠- إدارة الجودة و تأثيرها على مستوى أداء المنتجعات السياحية

- ١- النظافة الشخصية للعاملين
- ٢- الشئون الصحية بالفنادق
- ٣- انواع المكروبات
- ٤- الصحة والسلامة المهنية بمنشات صناعة الضيافة
- ٥- فواند نظام HACCP
- ٦- خطوات تطبيق HACCP
- ٧- سلامة الغذاء
- ٨- التسمم الغذائي عن طريق المكروبات
- ٩- السيطرة علي العدوي و حماية العاملين
- ١٠- انواع المطهرات المستخدمة في التعقيم بمنشات صناعة الضيافة

١. المظهر الشخصي، والسلامة والصحة المهنية للعاملين في المطاعم و شروط الأمان للعاملين.
٢. الهيكل التنظيمي للعاملين بالمطاعم و الوصف الوظيفي لموظفي الخدمة.
٣. الادوات و الاثاث المستخدم في خدمة المطاعم.
٤. أنواع المطاعم.
٥. قواعد وسلوكيات التعامل مع العملاء و مهارات الاتصال الشخصي للعاملين بالمطاعم.
٦. الطرق الفنية للخدمة المستخدمة في مجال خدمة المطاعم
٧. كيفية تحضير وإعداد المطعم للخدمة .
٨. كيفية ترتيب وتعبئة محطات الخدمة
٩. كيفية خلاء الموائد في المطاعم وإعادة إعدادها
١٠. كيفية خدمة العملاء بالمطاعم.

١. وظائف علم الإحصاء السياحي والفندقي.
٢. علم الاحصاء وعلاقته بعلم السياحة والضيافة
٣. العينات الاحصائية وكيفية استخدامها في مجال الضيافة والفنادق.
٤. اساليب عرض البيانات الاحصائية في مجال الفنادق.
٥. حل المشكلات السياحية والفندقية باستخدام الأسلوب الإحصائي.
٦. طرق جمع البيانات الإحصائية في مجال السياحة والفنادق
٧. مقاييس النزعة المركزية الإحصائية وكيفية استخدامها في مجال الفنادق.
٨. مقاييس التشتت الإحصائية وكيفية استخدامها في مجال الفنادق.
٩. الفروض الاحصائية وكيفية استخدامها في مجال الفنادق
١٠. الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها في الإحصائيات السياحية.

- ١- الشروط الصحية بأماكن إنتاج الأغذية
- ٢- الموارد البشرية العاملة بقسم إنتاج الأغذية
- ٣- الأعمال الرئيسية للجزار بمطابخ الفنادق والمطاعم
- ٤- تقسيمات السلطات وأنواعها بالمطاعم الرئيسية
- ٥- التقطيعات الأساسية للحوم والأسماك والدواجن
- ٦- الأصناف الرئيسية بالمطبخ البارد
- ٧- طرق الطهو الأساسية بالمطبخ الساخن
- ٨- الأجهزة والمعدات المستخدمة بالمطبخ الساخن
- ٩- الأجهزة والمعدات المستخدمة بقسم الحلوانى والخبازة
- ١٠- المنتجات الرئيسية لقسم الخبازة وأهميتها