جمهورية العراق

وزارة التربية

المديرية العامة للتعليم المهني

المهارات العملية

السياحة والفندقة

التدبير الفندقي

الثاني

تأليف

أ.د. نوفل عبدالرضا علوان سعد عبدالامير صاحب

فيفيان بنيامين يوسف حيدر سعيد حميد

م.م. عبير عبدالحسين عبدالله

الطبعة الاولى 1445هـ - 2023 م

اختصاص التدبير الفندقي

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى أله الطيبين الطاهرين وصحبه المنتجبين، يُسعدنا أن نضع بين أيدي طلبتنا الأعزاء وأحبتنا المدرسين الكرام، هذا الكتاب وعبر سلسلة علمية متواصلة مع ما تم دراسته خلال المرحلة الأولى، من كتب المهارات العملية، لتقديم المعلومات التعليمية والتدريبية ذات العلاقة بقواعد وأصول العمل بقطاع السياحة والفنادق ومن أجل تحقيق التكامل الأفقي والعمودي للمناهج، إذ جاء هذا الكتاب متناغماً مع خطة التطوير التربوية والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

وقد تم الأخذ بعين الاعتبار في هذا الكتاب التسلسل المنطقي لفصوله، إذ يتضمن المعلومات النظرية والتطبيقات والتمارين العملية، فضلاً عن العديد من النشاطات وقضايا البحث والأشكال والصور والرسوم التوضيحية والأسئلة.

وقد احتوى الكتاب على ثمانية فصول، تضمن الأول منها القواعد المهنية والخطوات الأساسية والخدمات التي يقدمها قسم التدبير الفندقي، في حين شمل الفصل الثاني أعمال ومهارات التعامل مع النزيل والموجودات المخزنية، أما الفصل الثالث فقد تضمن أنواع معدات التنظيف والتدريب على كيفية استعمالها وإدامتها، كما تضمن الفصل الرابع كيفية اختيار أثاث الغرف وأساليب تنظيف السجاد، في حين تناول الفصل الخامس بطاقة الموظف وغرفة البياضات وأنواعها وطرق غسلها ونقلها وخزنها، أما الفصل السادس فقد تناول مدبرة الفندق وواجباتها ومسؤولياتها، في حين تضمن الفصل السابع السلامة المهنية، وقد شمل اخيراً الفصل الثامن فن الاتيكيت.

كما تناول الكتاب قائمة بالمحتويات والاشكال والجداول الموجودة في الكتاب.

والله ولي التوفيق

الفصل الأول

القواعد المهنية والخطوات الاساسية التي يقدمها قسم التدبير الفندقي

أولاً... القواعد المهنية وكيفية التصرف أثناء العمل:

1/ تقديم معلومات التدبير الفندقي للنزلاء:

وتشمل ما يأتي:

أ/ تقديم التعليمات: هنا تذكر أن النزيل قد لا يعرف المكان، وقد يكون المرة الأولى له في فندقك وقد يلا يكون قادر على التحدث أو فه الإنجليزية بطلاقة، لذا فمن المهم هنا أن تضع نفسك مكان النزيل عند تقديم التعليمات، كما يجب أن تتذكر أن تنتهز كل فرصة لتروج عن أماكن الفندق.

ب/ تقديم المعلومات عن الفندق: وهنا قد يسأل النزيل عن مجموعة من المعلومات التي تخص مرافق الفندق أو الخدمات التي يقدمها، كمكان المطعم، كيفية التعامل مع خدمة الغرف، كيفية تنظيف بعض متعلاقاته من ملابس وغيرها عن طريق الفندق.

ج/ الترويج عن أماكن الفندق: باعتبارك موظف تنظيف الغرف، فأنت تتصل مباشرة بالنزلاء الذي يستخدمون هذه الفرص لسؤالك عن بعض النصائح، وهنا ينبغي أن تنتهز كل فرصة للترويج عن الأماكن التي يسأل عنها النزلاء.

د/ حقق مطالب النزيل: سيتطلب منك الاستماع الى مطالب النزلاء او شكواهم والرد عليها، فقد يطلب النزلاء منك أن تنقل الى غرفهم، سرير نقال أو بطانيات أو وسائد أخرى، لذا فمن المهم عليك هنا أن تعرف مكان حفظ تلك الأغراض وكيفية نقلها بأمان وفاعلية.

هـ / شرح أجهزة ومرافق الغرفة: فربما تضطر الى شرح كيفية استخدام الأجهزة المختلفة والمرافق الموجودة في غرفة النزيل، ككيفية تعديل مكيف الهواء، كيفية استخدام التلفاز، كيفية الوصول الى الانترنت من داخل الغرفة.

و/ التعامل مع التنظيف الجاف ومطالب الغسيل: تأكد أنك تعرف المغسلة الموجودة في الفندق وأوقات الحصول على الغسيل.

ناقش

باعتبارك موظف تنظيف غرف، ما هي المعلومات التي سيُطلب منك تقديمها يومياً للنزلاء فيما يتعلق بالفندق والأجهزة المتاحة بالغرف والإجراءات المُتبعة

2/ الحفاظ على بيئة آمنة:

وتتضمن ما يأتي:

أ/ الحفاظ على أمن الموظفين والنزلاء والفندق: فعندما تلاحظ أن هناك شيء ما غير صحيح فيتطلب منك هنا أن تخطر المشرف على الفور وأن يقوم مشرفك بدوره بإخطار الأمن.

ب/ حماية خصوصية النزيل: وهنا ينبغي ان تكون على وعي كامل بالاهتمامات الأمنية المرتبطة بالسيطرة وإصدار معلومات النزلاء كما ان تراعي عدد من القواعد من ضمنها رفض إعطاء اية معلومات عن الغرف، الحفاظ على سرية الأشياء التي تراها او تسمعها في غرفة النزيل. وفيما يخص متعلقات النزيل، فهنا ينبغي عليك من خلال عملية التنظيف ان تتبع سياسة الفندق في عدة مجالات، كتحرك الأشياء الشخصية فقط لتنيف الفندق، تخزين كل أوراق النزيل ومجالاته بدقة.

جـ/ التعامل الآمن مع الكيمياويات: وهنا ينبغي أن تكون حذراً عندما تستخدم مواد التنظيف لتحمي نفسك وزملائك وتمنع الضرر على المواد الموجودة داخل الفندق. كما ينبغي عليك إتباع تعليمات الاستخدام المناسب ولا تخلط المواد او المنظفات غير المتكافئة، كما ينبغي أن يكون مستودع موظف تنيف الغرف نظيفاً ومرتباً على الدوام، مع مراعاة عملية الخزن السليمة للكيمياويات والمنظفات.

تذكر

أن دورك الأساس باعتبارك تعمل في قسم التدبير الفندقي للحفاظ على بيئة آمنة ومأمونة للنزيل في الفندق في الاتي:

- **عليك أن تأخذ حذرك في كل وقت وترفع تقرير فوري في حال وجود أي شكوك.**
- **حماية خصوصية النزيل.**
- **احترام متعلقات النزيل.**
- **التعامل الآمن والاستخدام المناسب للكيمياويات.**
- **تخزين الكيمياويات بطريقة مناسبة وآمنة.**

3/ الإعداد للعمل:

هنا وقبل البدء بالتنظيف فإنك تحتاج الى جميع الأجهزة التي تحتاجها لخدمة غرفة النزيل، فمعيار الفندق ونوع التجهيزات والثوابت، هي التي تحدد طول الفترة التي ستستغرقها في تنظيف اية غرفة، وهنا عليك مراعاة الآتي:

أ/ التوقيع: ففي الفنادق الصغيرة يقدم موظف تنظيف الغرف تقريراً الى مسؤول التدبير الفندقي في بداية الوردية، في حين في الفنادق الكبيرة يتم تلقي مهمة التنظيف من مسؤول التدبير الفندقي في الطابق أو مساعده والذي يبدأ الوردية باجتماع صغير للعاملين ليخبرهم عن بعض الملاحظات والمعلومات ومنها، ما إذا كان هناك جماعات في الفندق، عدد النزلاء المتوقع وصولها مبكراً والمغادرة المتأخرة والنزلاء الهامين جداً، مشروع التنظيف الخاص، وهنا إجراءات الفندق للتوقيع تختلف لكنها تتضمن بشكل عام، التوقيع على مفاتيح القسم، استلام ورقة مهام العمل/ الغرف، واستلام الامدادات الضرورية والأجهزة التي تحتاجها لبدء العمل.

ب/ اعداد عربة التنظيف: فعند العمل هناك شيء مهم يجب عليك ملاحظته وهو أن لديك الكثير من العمل لتقوم به في مدى زمني محدود جداً، لهذا السبب تصبح عربة التنظيف أداة مهمة تساعدك في اختصار الكثير من الوقت، ولكن فقط إذا تم وضع الأشياء فيها بشكل صحيح.

عربة تنظيف لفندق

جـ/ تحديد الترتيب للتنظيف: بمجرد أن توقع عند الدخول وتأخذ ورقة مهام العمل والإمدادات أصبحت جاهزة لإتمام المراجع الفعلية لتقرير حالة الغرفة لترى هل الغرفة المخصصة لك، فارغة أم مشغولة أو متروكة، بهذه المعلومات يمكنك التقدم لتنظيف الغرفة بدون إزعاج النزلاء، وهنا ستلاحظ أن الغرف يقوم النزلاء اخلائها أثناء العمل (الغرف المتوقع إخلائها)، فهذه الغرف التي يتم اخلائها مؤخراً تحصل على أولوية أعلى إذ أن مطالب النزيل أو المكتب الأمامي تحصل على أولوية أعلى، وكذلك هنا يجب أن تكون على وعي بأن النزلاء غالياً يغادرون بدون تسجيل الخروج، فهنا عليك أن تتصل بالمشرف لتؤكد له أن الغرفة لاتزال خالية.

قبل البدء بعملية التنظيف عليك الأعداد للعمل، لذا فإن اهم الإجراءات التي عليك القيام بها هي:

- **رص المحتويات على عربة التنظيف والعلبة اليدوية وفق المعايير المُتبعة في الفندق وقبل البدء بالعمل.**
- **إعداد الكيمياويات ومواد التنظيف وفق إجراءات العمل المُتبعة وسياسة الفندق.**
- **فحص تقرير حالة الغرف ومنح الأولوية ليوم العمل باستخدام ورقة المهام.**
- **التنظيف بالترتيب المناسب.**

4/ خدمة غرف النزلاء:

وهنا يُتوقع منك يومياً أن تقوم بما يأتي:

أ. الامتثال الى إجراء عدم الإزعاج: إن إجراءات عدم الإزعاج تحمي خصوصية النزلاء، فمثلاً إذا كان نزيلك يشعر بحالة غير جيدة أو يحاول النوم أو يؤدي عملاً معين، فقد يطلب منك أن تنظف الغرفة في وقت لاحق، فهنا عليكم تقديم هذا الطلب الخاص الى المكتب الأمامي من خلال مكالمة هاتفية أو من خلال وضع علامة" رجاء عدم الإزعاج" على باب غرفة النزيل.
وإذا كنت تعمل مساءاً وظلت علامة " رجاء عدم الإزعاج" موجودة حتى السادسة مساءاً، فإنك بحاجة الى إخبار المشرف على الفور من أجل الاطمئنان على صحة وسلامة النزيل، وهنا لكي يقوم المشرف أو المدير بالاتصال هاتفياً بالنزيل والاستعلام عن حالته. كما ينطبق نفس الاجراء في حالة أن الغرفة ليس عليها علامة " رجاء عدم الإزعاج" في مكانها ولكنها مغلقة بالمفتاح.

ب. ادخل الغرفة للخدمة: وهنا عليك حماية خصوصية النزلاء وتجنب الأوضاء غير المريحة بأن تدخل الغرف بشكل صحيح، وهنا عليكم مراعات ما يأتي:

- التأكد من حالة الغرفة في ورقة مهام الغرف.
- مراجعة علامة " رجاء عدم الإزعاج".
- الإعلان عن وجود بالطرق على الباب بقوة او تقرع جرس الباب وتقول التدبير الفندقي. وهنا عليك الانتظار والاستماع بعناية رد النزيل عليك وإذا كنت لا تسمع الإجابة فاطرق مرة اخرة وكرر التدبير الفندقي.
- انتظر واستمع بعناية لرد النزيل عليك وإذا كنت لاتزال لا تتلقى الإجابة فافتتح الباب ببطء وأعلن عن نفسك مع فتح الباب.

ج/ أداء مهام التنظيف المبدئية: وهنا يجب أن تنظر حولك عن الأشياء التي ينبغي القيام بها وهي كما يأتي:

- ضع عرفة التنظيف أمام الباب لمنع دخول الأشخاص غير المعتمدين الى غرفة النزيل.
- تخلص من كل المفارش المتسخة وضع حاوية المفارش المستخدمة على عربة التنظيف. وتخلص من كافة القمامة والاكواب والزجاج المستخدم وغيرها.

- سجل تقريرك عن كافة الأشياء والموجودات المفقودة والتالفة والمكسورة.
- راجع الإضاءة في الغرفة واستبدل المصابيح المعطلة.
- افتح الستائر وحركها وتأكد من أنها تتحرك بسهولة.
- افتح النوافذ وراجع التهوية وتكييف الهواء.
- ضع الأثاث في الوضع الصحيح.

د/ التعامل مع متعلقات النزيل: وهنا عليك بالقيام بترتيب الغرفة وتنيم المتعلقات الشخصية بعناية، مع مراعات ما يأتي:

- قم بتنظيف الأشياء الشخصية في الحمام أو على الاسطح مع العناية بها وقم بوضع أشياء النزيل الشخصية على السرير مرتبة على منضدة جانب السرير او حسب إجراءات الفندق.
- قدم تقريرك بالأشياء التي تم العثور عليها او التالفة الى المشرف.
- ضع الأشياء الشخصية التي تم العثور عليها بعيدا عن السرير قبل ترتيب السرير.

هـ/ ترتيب الفراش: وهنا عليك ترتيب الفراش في غرف المغادرة بمفارش جديدة، في حين أن الغرف المشغولة فبالإمكان تجديد المفارش لها كل 2-3 أيام وحسب سياسة الفندق كما يتم تجديد مفارش غرفة الشخصيات المهمة كل يوم.

عملية ترتيب فراش لغرف نزيل في الفندق

و/ أداء مهام التنظيف المختلفة: وهنا ينبغي عليك القيام بمراجعة الغرف والأثاث والأجهزة بحثاً عن الأضرار، مع القيام بمسح الأتربة عن الاسطح وتلميع المرافق حسب سياسة الفندق، مع رفع تقرير بالأضرار وحسب سياسة الفندق.

ز/ خدمة مناطق الحمام والمراحيض: عندما تقوم بتنظيف المراحيض فإنك تقوم بعمل أكثر من مجرد التخلص من الأتربة ورواسب الصابون والشامبو وكريم الحلاقة، بل تقوم بعزل صحي للمراحيض. فهي المكان التي يحافظ في النزيل على نظافته الشخصية وبالتالي ينبغي أن يكون صحي وسليم ونظيف.

عملية تنظيف حمام غرفة النزيل

ح/ قم بتنظيف الأرضية بالمكنسة الكهربائية وكذلك الأثاث: وهنا ينبغي عليك ان تبدأ من أبعد نقطة عن الباب، وقم بالتنظيف حول وتحت كل الأثاث مع الانتباه الى الأركان والحواف. وقم بالتنظيف تحت السرير مرة على الأقل في كل أسبوع. مع التأكد من أن المكنسة لا تحدث ضرراً في الأثاث.

ولتجنب إصابات الظهر فعليك أن تحافظ على الوضع القائم عند استخدام المكنسة، وتذكر أن تحني ركبتيك عندما تحني ظهرك تحت السرير والمناضد والكراسي وغيرها.

5/ تقديم خدمات ترتيب الغرف:

تقدم الفنادق الفاخرة للنزلاء خدمات ترتيب الغرف إذ يقوم الموظف خلال خدمة ترتيب الغرف بتنظيف وتنظيم الغرفة وترتيب مفارش السرير، وفي الغالب تضع الفنادق زهور أو نعناع على المخدة أو زجاج مياه على المنضدة التي بجانب السرير مع قائمة الإفطار في خدمة الغرف. وهنا عليك إتمام خدمة ترتيب الغرف وفق معايير الفندق.

عند قيامك بواجبك في قسم التدبير الفندقي بتقديم خدمات ترتيب الغرف عليك مراعات الآتي:

- **ادخل الغرفة التي سيتم تقديم الخدمة اليها بدون ازعاج النزيل.**
- **اطلب بأدب وقت مناسب للعودة إذا أزعجت النزيل بالصدفة.**
- **أخبر المشرف أو قدم ملاحظة في ورقة مهام الغرف بأنك لم تستطع دخول الغرفة خلال ورديتك.**
- **قم بأداء خدمة ترتيب الغرف حسب معايير الفندق.**

6/ خدمة المناطق العامة:

وهنا تكون لديك فرصة واحدة لتقديم انطباع أول وأن تكون صالة الفندق نظيفة جدا ومرحبة بالنزيل لتمنح تأثير جيد على نزلائك، فالمناطق العامة الأخرى التي تحتاج الى تنظيف لامع هي الأروقة والسلالم والمكتب الامامي والمصاعد والسلم المتحرك والاستراحات العامة.

فالفارق الكبير بين تنظيف بين تنظيف المناطق العامة وتنظيف غرف النزلاء هو التكرار، وذلك بسبب عدد الأشخاص الذين يزورون هذه المناطق، إذ ينبغي تنظيفها بشكل متكرر وغالباً يكون كل ساعة.

يتطلب منك أثناء خدمة المرافق العامة مراعات الآتي:

- **الاهتمام باختيار جهاز التنظيف الصحيح والمواد الكيمياوية والتقنيات التي تحمي حياة المنسوجات والثوابت والتجهيزات.**
- **معرفة البقع والتخلص المناسب منها.**
- **ينبغي تنظيف المناطق العامة وفق إجراءات الفندق أو توجيهاته.**

7/ أداء خدمات الملابس والغسيل:

وهنا تختلف الخدمات التي تقدمها المغسلة، بحسب اختلاف حجم الفندق وعدد الغرف والمرافق الأخرى المعروضة، كما تختلف عدد الافراد العاملين عليها والهام التي يؤدونها.

وقد تتضمن مهام الغسيل التصنيف والغسيل ومعالجة البقع والتجفيف والتطبيق والمكواة والضغط بالبخار والتصليح ومعالجة العيوب الصغيرة كالأزرار، ومن الأجهزة والمرافق التي من المحتمل استخدامها هي: أحواض الصابون والغسالات والمجففات والمكواة الاسطوانية والتخزين والحفظ على الرفوف ومناضد التطبيق وقوائم التطبيق وسلات الغسيل والرفوف المتحركة.

كما قد يتطلب منك كذلك تخزين وتقديم غسيل النزيل بما في ذلك التطبيق والتغطية والإغلاق بالحرارة والتصنيف وتقديم تقارير الجودة فضلاً عن تخزين الغسيل.

وبعد تسليم المفارش المتسخة الى المغسلة في منطقة الاستقبال يتم أخذها الى منطقة التصنيف إذ تُصنف المفارش بحسب الحجم والنوع واللون ودرجة الاتساخ ونوع دائرة الغسيل المطلوبة. كما يتم تصنيف الغسيل الجاف للنزيل بشكل منفصل.

إن تصنيف المفارش تُعد خطوة مهمة في عملية الغسيل، فقبل إمكانية غسيل أي مفارش ينبغي تصنيفها الى كومة من نفس المنسوجات، كي تختار البرنامج الصحيح للغسيل والتجفيف .كان طبيعة الأوساخ تُعد إحدى العوامل الحاسمة عند اختيار برنامج الغسيل الصحيح، فمثلاً جاكيت الطاهي ستكون أكثر اتسخا من زي موظف الاستقبال. فضلاً عن ما تقدم فإن هذه الخطوة تتضمن ما يأتي:

أ- غسل متعلقات النزيل: وتوجد منطقة متخصصة في المغسلة التجارية لغسل متعلقات النزيل وتجفيفها بالبخار، ويتضمن ذلك أن يضع النزيل الأشياء المتسخة في حقيبة له مرفق بها بطاقة تنص على البنود الموجودة وعددها وكذلك ما سيتم فعله كالغسيل أو التنظيف الجاف. وهنا ينبغي عليك التعرف على إجراءات الفندق فيما يتعلق بالتعامل مع غسيل النزيل ويتم دراسة تلك الإجراءات ومعرفة رموز العناية بالأنسجة والاهتمام بها.

ب- غسيل مفارش الفندق: وهنا قد يتطلب منك وزن المفارش قبل تعبئة ماكينات الغسيل لتجنب زيادة الحمل. وعليك أن تتذكر بأن غسل نصف المفارش يستهلك نفس المقدار من المياه والمنظفات والطاقة. فضلاً ان زيادة التحميل على الماكنة يقلل كفاءة وفاعلية الماكنة ويسبب لها الضرر بها بمرور الوقت.

8/ أداء المهام النهائية:

ففي نهاية ورديتك عليك القيام بالآتي:

أ- تنظيم عربتك وهنا عليك أن تقوم بإعادة تخزين محتويات العربة من أجل إعدادها لليوم التالي أو الوردية التالية.

ب- التوقيع للخروج.

ج - تسليم المتعلقات المفقودة والتي تم العثور عليها ووفقاً للسياسة المُتبعة في الفندق.

د- إتمام مطالب وعمليات الصيانة (المذكورة في مهام العمل).

هـ - رفع تقرير بأي رفض للخدمة أو تقرير بأي ممنوع عدم الازعاج أو إغلاق الغرف الى مشرفك.

و- مراجعة جدول العمل قبل المغادرة.

من اجل أداء المهام النهائية ينبغي عليك القيام بما يأتي:

- **إتمام إجراءات التوقيع حسب سياسة الفندق.**
- **إعادة ملئ عربة التنظيف.**
- **قم بوضع الامدادات في المناطق المخصصة لها على العربة.**
- **تأكد أن العربة والعلبة منظمة حسب معايير الفندق.**
- **قم بإعداد المواد الكيمياوية ومنتجات التنظيف**

ثانياً... مفردات ومصطلحات قسم التدبير الفندقي:

جدول رقم (1) مفردات ومصطلحات قسم التدبير الفندقي

اسم المصطلح باللغة العربية	اسم المصطلح باللغة الانكليزية
قسم التدبير الفندقي	Housekeeping
رئيس قسم التدبير الفندقي	Executive Housekeeping
مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي	Assistant Executive Housekeeping
مشرف الغرفة	Floor Supervisor
مشرف المرافق العامة	Public Area Supervisor

Linen Room Supervisor	مشرف غرف البياضات
Laundry Supervisor	مشرف المصبغة
Room Attendant/ Chambermaid	مجهز الغرفة
Cleaner, Public Area Attendant	مجهز المرافق العامة
Florist	منسق الزهور
Valet/ House Porter	عامل القسم
Cover	غطاء سرير
Pillow slip	كيس مخدة
Face Towel	فوطة وجه
Hand Towel	فوطة يد للحمام
Bathmat	دواسة حمام
Room Inspection	فحص الغرفة
Room Status Daily Report	التقرير اليومي بحالة الغرف
Stocking the room attendant's cart	العربة الخاصة بتنظيف الغرف
Buckets	أوعية تنظيف
Brushes	فرش التنظيف
Housemen	عمال النظافة
Material Coding	ترميز المواد
Cleaning Material Store	مخزن مواد التنظيف
Linen Store	مخزن البياضات
Room Attendant Rupert	تقرير مجهز الغرفة
Store Workers	عمال المخزن

ثالثاً: المبادئ الأساسية والخطوات الواجب اتباعها لدخول غرفة نزيل في قسم التدبير لغرض تنظيف الغرف:

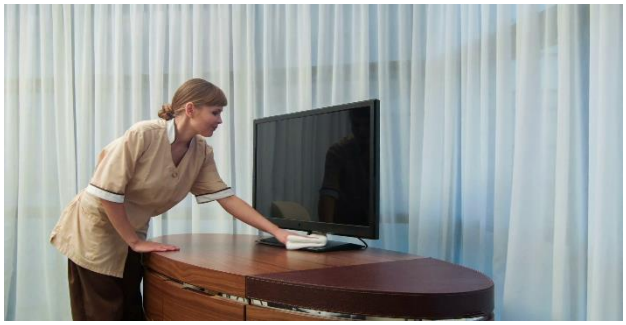
الخطوة الأولى ... الإجراءات الأولية: وتتضمن ما يأتي:

1. اقرع باب غرفة النزلاء ثلاث مرات.
2. أعلن "التدبير الفندقي"
3. انتظر لمدة دقيقتين.

4. افتح الباب.
5. عرف عن نفسك وادخل الغرفة.

الخطوة الثانية ... التلميع وإزالة الغبار: وتتضمن ما يأتي:

1. قم بإزالة الغبار بداية من الباب والاركان.
2. تنظيف وتلميع الزجاج الموجود بالغرفة، كالمرايا والشبابيك البلكونة، التلفزيون، والاضاءة الموجودة بالغرفة.
3. تنظيف ونفظ الغبار عن الصور، حواف السرير، الطاولات والكراسي، الادراج، والدواليب.



عملية إزالة الغبار في غرفة النزيل

الخطوة الثالثة... تنظيف أرضية الغرفة: وتتضمن ما يأتي:

1. اقفال الشبابيك وأبواب البلكونة لمنع دخول الغبار.
2. استخدام الكنسة الكهربائية في عملية التنظيف.
3. البدء من آخر الغرفة وصول الى الباب.
4. التنظيف أسف السرير والطاولات والاثاث.
5. استخدام الشامبو المزيل للبقع لإزالتها في حال وجود بقع على الأرضية.

عملية تنظيف أرضية غرفة النزيل في الفندق

الخطوة الرابعة... تنظيف الحمام: وتتضمن ما يأتي:

1. الحرص على ارتداء وسائل السلامة اثناء التنظيف كالكمامات والقفازات.
2. تحضير مواد وأدوات التنظيف.
3. تنظيف مكان الاستحمام وإزالة الترسبات الموجودة على البانيو وتنظيفه، وتلميع وتنظيف الحنفيات والتأكد من نظافة الستائر أو استبدالها.
4. تنظيف المغسلة وتلميع حنفياتها، وغسل ومسح المرايا.
5. تنظيف التواليت تنظيف خارجي مع إضافة بعض المواد الكيمياوية والمعقمات للتنظيف داخله مع تغيير المياه.
6. مسح جدران وباب الحمام من الداخل والخارج.
7. تنظيف أرضية الحمام بدأ من باب الحمام الى نقطة التصريف ثم تجفيفها.
8. وضع المحارم الورقية في أماكنها المخصصة.
9. وضع عبوات جديدة من الصابون والشامبو واللوشن.

الخطوة الخامسة... تجهيز السرير: وتتضمن ما يأتي:

1. إزالة متعلقات النزيل من على السرير إن وجدت.
2. رفع الإملاءات وأكياس الوسائد المستعملة من على الفراش.
3. تثبيت طرفي الملاءة السفلية مع مراعاة البدء من الطرف الأسفل من الفراش.

4. فرش الملاءة العلوية بدءا من الطرف العلوي للفراش.
5. وضع الوسائد على رأس الفراش.
6. تثبيت الملاءة العلوية والبطانية بالمرتبة مع عمل زاوية مثلث لهما من الطرف السفلى للسرير.
7. فرش مفرش السرير.

الخطوة السادسة... فحص الغرفة: بعد ان تتم عملية التنظيف وقبل مغادرة الغرفة لابد من فحصها والتأكد من نظافتها وملائمتها للتسكين، وهنا يتطلب ملاحظة العناصر الآتية والتي يتم على أساسها فحص الغرفة وهي كما يأتي:

1. الأبواب: التأكد من نظافة الأبواب من الداخل والخارج والتأكد من نظافة المقابض ولمعانها.
2. الدولاب: التأكد من نظافة الدولاب وخلوه من الأتربة والتأكد من توافر الشماعات داخله.
3. أثاث الغرفة: التأكد من نظافته وخلوه من الأتربة.
4. الإضاءة: التأكد من نظافة المصابيح وكونها تعمل بشكل سليم والتأكد من نظافة مفاتيح الإضاءة وخلوها من اية آثار دهنية وأتربة.
5. إمدادات الغرفة: التأكد من كونها كاملة بالنسبة للغرفة والحمام ولم يتم استخدامها سابقاً كالصابون والشامبو.
6. الأسقف والحوائط والأرضية والشبابيك: التأكد من كونها نظيفة وخالية من الأتربة، والطلاء سليم وغير متساقط منه شيء.
7. الستائر: التأكد من نظافتها وكونها خالية من الوبر وعلقة بشكل لائق.
8. البياضات: التأكد من كونها نظيفة ومرتبة.
9. المراتب: التأكد من كونها نظيف ولا ينبعث منها أي رائحة.
10. التلفزيون: التأكد من كونه نظيف وخالي من الأتربة ويعمل بشكل جيد.
11. دورات المياه: التأكد من نظافتها والتأكد من كون إكسسوارات الحمام نظيفة ولامعة.
12. المرايا: التأكد من نظافتها وخلوها من الأتربة.
13. ثلاجة الغرفة: التأكد من نظيفة وخالية من الأتربة والروائح وكذلك الرفوف الداخلية لها.
14. التكييف: التأكد من كونه يعمل بشكل جيد ومفتاح التحكم نظيف وخالي من الأتربة.
15. اللوحات: التأكد من كون اللوحات المعلقة على الحائط حوافها نظيفة.

الخطوة السابعة... وضع الأدوات الكتابية بالغرفة ورش مادة معطرة للجو واغلاق باب الغرفة.

الخطوة الثامنة... التعامل مع ممتلكات النزيل بالغرفة: عند دخول الغرفة المشغولة فإن النزيل قد يترك ممتلكاته أو مستلزماته بالغرفة أو على السرير مثلاً، فهنا لابد من اتباع الخطوات الأتية للتعامل مع ممتلكات النزيل وكما يأتي:

أ/ إزالة ممتلكات النزيل الموجودة على السرير ووضعها على إحدى الطاولات التي بجانب السرير، ويفضل بعد التجهيز يتم إعادتها الى مكانها.

ب/ إزالة الأوراق والمستلزمات الموجودة في سلة المهملات فقط.

جـ/ عمل تقرير بالممتلكات والمستلزمات التي توجد بها تلف أو عيب وتحويل التقرير الى المشرف لإخلاء المسؤولية، وبالنسبة للممتلكات الثمينة كالمجوهرات والنقود فيتم ايضاً اعداد تقرير ويسلم الى المشرف.

الخطوة التاسعة... تقرير حالة الغرفة: تسجيل التقرير بحالة الغرفة بكون الغرفة جاهزة للتسكين أو أن الغرفة تم تنظيفها إذا كانت الغرفة مشغولة.

رابعاً: الخدمات التي يقدمها قسم التدبير الفندقي للفندق:

1/ خدمة تنظيف المناطق الخارجية للفندق:

وهو الاهتمام بالمنظر الخارجي للفندق أو المنتجع كتنظيف الشبابيك والممرات والمحافظة عليها بشكل دوري ومستمر.

2/ خدمة تنظيف المداخل وصالة الجلوس الرئيسة (اللوبي):

دخول النزلاء من خلال مدخل نظيف وممرات نظيفة والجلوس في صالات الجلوس بشكل مريح ومرتب يجعل النزلاء مستعدين للإقامة في المكان ويشجعهم على ذلك.

3/ خدمة تنظيف الغرف:

وفيها يتم تنظيف الغرف بشكل متقن خلال إقامة النزلاء وبعد خروجهم في حال إخلائها، وذلك لأن الغرف ونظافتها ومقدار الراحة فيها هو ما يبحث عنه النزلاء، وهي المصدر الأساسي لدخل الفنادق والمنتجعات.

4/ خدمة تنظيف الحمّامات:

تعتبر هذهِ الأماكن سريعة الإتساخ، فتقدم خدمة التدبير الفندقي خدمة تنظيفها بشكل سريع ودوري سواءً أكانت هذهِ الحمّامات داخل الغرف او بالمرافق العامة للفندق أو حتى حمّامات الموظفين.

5/ خدمة تنظيف أماكن الاستجمام الموجودة داخل الفنادق:

مثل الصالات الرياضة، والمنتجع الصحي (spa) ، وغرف غسيل الملابس.

6/ خدمة تنظيف المطاعم التابعة للفندق أو المنتجع:

وذلك يشمل تنظيف الطاولات والمقاعد والمطبخ وحتى الثلاجات وأماكن حفظ الطعام.

ناقش مع زملائك الخدمات التي يُقدمها قسم التدبير الفندقي وهل بالإمكان تقديم خدمات إضافية النزيل؟

أسئلة الفصل الاول

السؤال الأول: وضح في ضوء ما درسته عن القواعد المهنية وكيفية التصرف بها أثناء العمل ما يأتي:

أولاً... توفير معلومات التدبير الفندقي للنزلاء

ثانياً... الحفاظ على بيئة آمنة ومأمونة للأفراد العاملين والنزلاء

ثالثا... كيفية الاستعداد للعمل

ثالثاً... الإجراءات التي عليك إتباعها لخدمة غرف النزلاء

رابعهاً... الخدمات التي عليك القيام بها لترتيب وتنظيم الغرفة

خامساً... إجراءات تنظيف الأماكن العامة

سادساً... خدمات تنظيف الملابس والغسيل

سابعاً... الإجراءات التي تقوم بها لإداء المهام النهاية

السؤال الثاني: املأ الفراغات الأتية:

1. **احدى اهم المعلومات التي عليك تقديمها في قسم التدبير الفندقي للنزلاء هي .....**
2. **للحفاظ على بيئة آمنة ومأمونة للنزيل في الفندق عليك حماية .....**
3. **إحدى أهم الإجراءات التي عليك القيام بها للأعداد للعمل قبل البدء بعملية التنظيف هي .....**
4. **تتضمن إحدى أهم الإجراءات التي يتعين عليك القيام بها في قسم التدبير الفندقي لتقديم خدمات ترتيب الغرف هي .....**
5. **يتطلب منك أثناء خدمة المرافق العامة مراعات .....**
6. **باعتبارك موظف في قسم التدبير الفندقي فأن احدى أهم المهام النهائية التي عليك القيام بها هي.....**

السؤال الثالث: وضح أهم الخدمات التي يقدمها قسم التدبير الفندقي للفندق<

السؤال الرابع: اختر الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي علماً أن هناك إجابة صحيحة واحدة فقط:

أ - إحدى أهم الخطوات الواجب اتباعها لدخول غرفة نزيل في قسم التدبير لغرض تنظيف الغرف هي:

1) أداء المهام النهاية. 2) تنظيف أرضية الغرفة. 3) خدمة المناطق العامة. 4) الحفاظ على بيئة آمنة.

ب - تتضمن أحد أهم القواعد المهنية وكيفية التصرف أثناء العمل:

1) خدمة غرف النزلاء 2) التلميع وإزالة الغبار. 3) تنظيف المداخل وصالة الجلوس الرئيسية. 4) تنظيف أماكن الاستجمام الموجودة.

ج - تتضمن أداء خدمات الملابس والغسيل:

1) تسليم المتعلقات المفقودة. 2) الإعداد للعمل. 3) تقديم خدمات ترتيب الغرف. 4) غسيل مفارش الفندق.

د - تتضمن خدمة تنظيف المناطق الخارجية للفندق:

1) تنظيف الغرف. 2) الاهتمام بالمنظر الخارجي للفندق. 3) تنظيف الحمامات. 4) تنظيف المطاعم.

السؤال الخامس: أذكر أهم الخطوات الواجب اتباعها لدخول غرفة نزيل في قسم التدبير لغرض تنظيف الغرف؟

السؤال السادس: ترجم المصطلحات العربية الآتية الى اللغة الإنكليزية:

1- قسم التدبير الفندقي. 2. رئيس قسم التدبير الفندقي. 3. مشرف الغرفة. 4. مجهز الغرفة. 5. غطاء السرير. 6. فحص الغرفة. 7. عمال النظافة. 8. التقرير اليومي بحالة الغرفة. 9. العربة الخاصة بتنظيف الغرف. 10. منسق الزهور.

الفصل الثاني

اعمال ومهارات التعامل مع النزيل والموجودات المخزنية

أولاً... الأعمال الواجب إتباعها والمُقدمة من قبل مرتبة الغرف للنزيل:

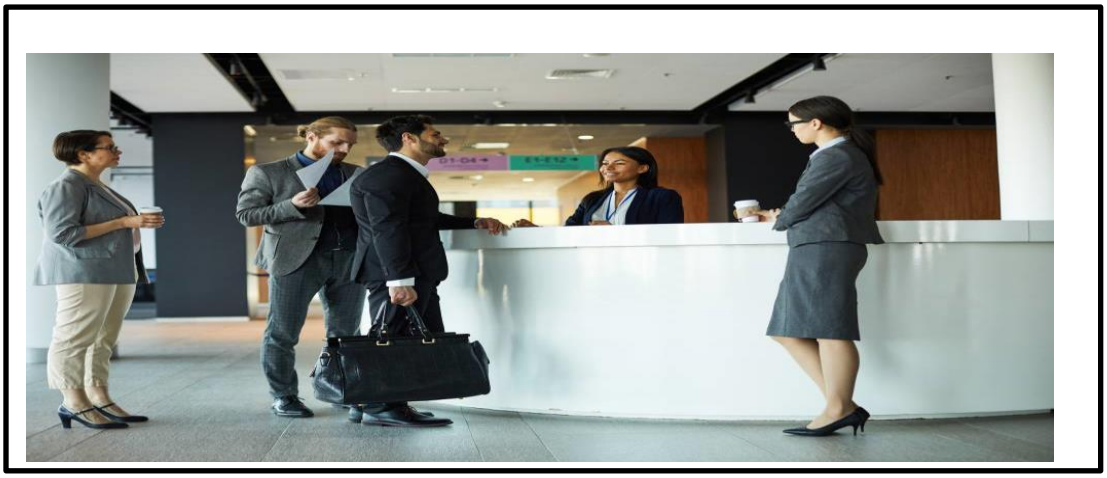
وهنا ينبغي القيام ببعض الأعمال والواجبات التي توضح تقديم خدمة ترتيب الغرف للنزلاء ووفقاً لم يأتي:

1. اقترب من غرفة النزيل وراقب هل توجد لافتة ممنوع الازعاج.
2. عد إلى الغرفة التي عليها لافتة ممنوع الازعاج في القائمة قبل ان تنتهي ورديتك، أخبر المشرف أو اكتب ملحوظة في ورقة مهام الغرفة اذا كنت غير قادر على دخول الغرفة لأداء الخدمة خلال وردية العمل أو اذا رفض النزيل الخدمة.
3. اطرق الباب وأعلن "التدبير الفندقي" أو "خدمة ترتيب الغرف"
4. ضع العربة أمام باب الغرفة وعلى جانب الممر.
5. اطرق الباب وعرف بنفسك، وإذا لم تكن هناك إجابة اطرق مرة ثانية ثم افتح الباب وادخل بهدوء فقد يكون النزيل نائم.
6. اترك الباب مفتوحاً.
7. افتح الإضاءة.
8. افتح الشبابيك والبلكونة للتهوية.
9. أفرغ سلة المهملات والطفايات.
10. قم بإزالة بياضات السرير وأكياس المخدات.
11. قم بإخراج أواني الأطعمة والمشروبات خارج الغرفة.
12. أزل بياضات الحمام وأفرغ سلة المخلفات.
13. أدخل مواد ومعدات التنظيف الى الغرفة لبدء التنظيف.
14. قم بتشغيل الإضاءة الموجودة بجانب السرير للترحيب بالنزيل عند عودته الى الغرفة.
15. اغلق الستائر وقم تهوية الغرفة وبحسب معايير الفندق.

ثانياً: المهارات الفنية والتدريبية للتعامل مع النزيل (حركات – مواقف – تحية – محادثة):

تُعد المهارات الفنية والتدريبية للتعامل مع النزيل مجموعة القواعد والمبادئ أسبقيات التعامل وتدل على الخلق القويم الذي يجمع بين الرقي، والبساطة، والجمال. موظفي الفندق يجب إن يكون لديهم الأدوات التي تمكنهم من أداء وظائفهم بكفاءة وأهمها المقدرة في التعامل والاتصال بالضيوف. ونظراً للتنافس الشديد بين شركات الفنادق الآن فإن الابتسامة من الموظف وشكره للعميل على اختياره الفندق لم تعد كافية، بل يجب أن يحسب أثر أي تصرف خارج منه على الضيوف.

فقبل أن يؤدي الموظف الخدمة يحب أن يستمع للآخرين ويعرف ما يطلبونه وأن يستخدم الألفاظ المناسبة وأن يكون لماح ما يريده الضيف إذا تغيرت طريقة كلامه ونبرات صوته وأن يفهم ما يريده الضيف من خلال ملامح وجهه وبمعنى أدق أن يضع نفسه مكان الضيف وبدون ذلك فإن الخدمة ستصبح ميكانيكية وتؤدى بدون روح، ويلاحظ أن هناك فرق بين السماع والإنصات حيث إن الإنصات يتضمن بالإضافة إلى السماع التفسير وربط المعلومات ثم الاستجابة لما تم سماعه.



التعامل والانصات مع النزيل في الفندق

وتندرج تحت تلك المهارات أنواع عديدة منها ما يأتي:

أ / مهارات التحية:

أنها أول بادرة في آداب السلوك وبها نعبر عن توددنا واحترامنا لمن نحيي، وطبيعي أن أجمل تحية هي التي تكون مصحوبة بابتسامة رقيقة والتي يذكر فيها أسم الصديق أو الزميل، أما إذاً أو كان يحمل رتبة عسكرية أو كان الشخص الذي نحييه يشغل منصبا رئيسيا أو دبلوماسيا رفيعا دينية أو لقبا أجنبيا مثلا (sir, Lord)فأننا لا نذكر الاسم وإنما تكون التحية مصحوبة بصفة مثلا (سيادة الرئيس، سيادة الوزير، سعادة السفير، سماحة الشيخ، سيدي). وعلينا أن نؤدي التحية بالطريقة التي تكون مألوفة في البلد الذي نتواجد فيه، سواء بالكلمة المعبرة أو بالإشارة أو بالحركة مثل الوقوف أو حني الرأس أو رفع اليد، وفي بعض بلدان القارة الآسيوية تعتبر التحية من سمات العبادة لذلك تؤدي بضم راحتين اليدين مع حني الرأس قليلا.

وهناك في التحية عدد من المهارات عليك اتباعها وهي:

1. الوقوف لتحية رجل الدين، ولمن هو أكبر منا ًسننا أو مركزا وهو قادم نحونا.
2. إلقاء عبارة أو إشارة تحية على الزملاء والزميلات عند الدخول إلى مكان العمل أو عند الانصراف أو عند عبور مكاتبهم.
3. عندما يكون الشخص المحيا ذا مكانة، فمن اللائق تحيته بصفته لا باسمه، مثل (سمو الأمير، معالي الوزير).
4. توجيه التحية للزوجات أولا ثم الأزواج.
5. الترحيب بالضيف وتوفير الراحة له.
6. إذا كنت مشغول فيمكنك الاستعانة بالزميل أو زميلة، وعند دخول الضيف للمكتب عليك القيام على الفور والخروج لاستقباله والمصافحة بالأيدي.
7. توجيه بالإشارة لمكان الجلوس.
8. عند خروج الضيف من المكتب لا تتركه يذهب بمفرده، وعليك بمصاحبته حتى باب المصعد أو السلالم.

التحية والمصافحة مع النزيل في الفندق

تذكر:

أن هذه السلوكيات مهمة لجميع الناس أن يقوموا بتطبيقها والتعامل على أساسها وتكمن أهمية تطبيقها مع النزلاء في الفنادق لأن السلوكيات الحسنة والابتسامة هي جزء من الخدمة المقدمة إلى النزلاء.

ب / مهارات المحادثة:

يعتبر الحديث وإجادته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث، ويعتبر الحديث موهبة من الله سبحانه وتعالى، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تنميتها، ويُعد أساس للتعامل مع النزلاء في الفندق.

ويستطيع الافراد العاملين بالتحكم بشخصية النزيل ومستوى تعليمه، وثقافته، وأسلوب حياته، والوسط الاجتماعي الذي ينتمي إليه من حديثه ومن نبرات صوته. وفي المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وآخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات اللهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

ونتيجة لذلك عليك

تجنب استخدام المصطلحات الخاصة بفئات اجتماعية معينة، لأنها غالباً ما تحمل مدلولات يقتصر استعمالها على تلك الفئات الاجتماعية، وفي حالات خاصة، ومن الأسلم استخدام اللغة الصحيحة والسهلة، إلا إذا كنت ضليعاً وتعرف تاريخ وأسرار اللغة التي تتحدث بها، عندئذ لا شك أنك تعرف الكلمات الثقيلة التي يجب تجنبها وتستطيع أن تختار الكلمات والمصطلحات التي يقبلها المجتمع، والمكان الذي تتحدث فيه داخل الفندق.

جـ / مهارات المجاملة: المجاملة هي عبارة عن إحساس الفرد بأن ما يأتيه من سلوكيات سيدخل السعادة والسرور إلى نفس الغير، أي فن أرضا الغير وليست لها قواعد مكتوبة أيضاً.

لكن تذكر هنا

أنه من الخطأ الإسراف في المجاملة حتى لا تنقلب إلى عكس ما يهدف إليه الفرد ولذلك كان المثل بأن (خير الأمور أوسطها) هو القبول الأمثل في ميدان المجاملة، فلا مبالغة ولا تصنع حتى لا تنقلب المجاملة بسببها إلى السخرية، ولا تقصير قد يؤدي بالشخص إلى عزلة وابتعاد، أما كيفية القيام بالمجاملة فإنها تحتاج إلى إحساس رهيف، وشعور متيقظ يودعه الله سبحانه وتعالى في نفس من يريد.

ثالثاً: جدول عمل العاملة (اجازات – العطل – عمل)

يتطلب وضع جدول متكامل لعمل العامل في قسم الدبير الفندقي ويُسمى هذا الجدول بـ (Work Schedule) والذي يوضح برنامج الدوام الأسبوعي للأفراد العاملين في القسم، وكما في الجدول (2).

الجدول (2) يوضح عمل الأفراد العاملين في قسم التدبير الفندقي

جدول العمل

Work Schedule

التدبير الفندقي Department من 1/ 11/ 20 الى 6/ 11 / 20

اليوم والتأريخ / الاسم	السبت Sat 11 /1	الأحد Sun 11/2	الاثنين Mon 11/3	الثلاثاء Tue 11/4	الأربعاء Wed 11/5	الخميس Thu 11/6	الجمعة Fri 11/7
احمد علي	A	A	A	C	B	B	OFF
سمير محمد	B	B	B	B	B	OFF	B
علي شاكر	B	B	B	B	OFF	B	B
محمد علي	C	C	C	OFF	C	C	C
شهد سعد	A	A	OFF	A	A	A	A
أسماء حيدر	A	OFF	A	A	A	A	A

توقيع مساعد التدبير الفندقي توقيع مدير التدبير الفندقي

- الفترة الصباحية يُرمز لها بالرمز (A)
- الفترة المسائية يُرمز لها بالرمز (B)
- الفترة الليلية يُرمز لها بالرمز (C)
- العطلة الأسبوعية يُرمز لها بالرمز (OFF)

رابعاً ... مهارة جدولة تقسيم العمل الصباحي للقسم والواجبات المكلفين بها:

أ/ مشرف الغرف (Supervisor Floor): وتتضمن واجباته ما يأتي:

1. توزيع الغرف على العاملين ومراقبة أدائهم في أثناء تنظيف الغرف ومرافقها.
2. المشاركة في إعداد برامج العمل اليومية الأسبوعية والشهرية
3. تفقد الأجهزة والمعدات المستخدمة في الطوابق والغرف.
4. تفقد مواد التنظيف والتعقيم ومتابعة تخزينها بوضع سليم.
5. تفقد جاهزية عربة الطوابق من البياضات ولوازم الغرف ومرافقها.
6. تفقد المظهر العام لفريق العمل، والتأكد من التزامهم بلباس العمل وبطاقة الاسم.
7. متابعة تنظيف المفروشات والأثاث والسجاد.
8. جرد مستودعات الطوابق بشكل دوري.
9. إعداد التقارير اليومية، وإعداد قوائم المواد اللازمة من المنظفات ومتابعة تأمينها واستلامها وتخزينها.
10. إعداد طلبات الصيانة ومتابعة تنفيذها.
11. مراعاة تطبيق أسس وتعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.
12. تدريب الافراد العاملين على أفضل الأساليب المتبعة لتحقيق معايير النظافة.

ب/ مشرف المرافق العامة (Supervisor Area Public): وتتضمن واجباته ما يأتي:

1. توزيع مناطق العمل على الافراد العاملين ومراقبة أدائهم في أثناء عملية تنظيف المرافق العامة وتجهيزها.
2. تدريب الافراد العاملين على أفضل الأساليب المتبعة لتحقيق معايري النظافة.
3. تفقد الأجهزة والمعدات المستخدمة في المرافق العامة.
4. تفقد جاهزية عربة المرافق العامة من لوازم مواد التنظيف والتعقيم ومتابعة تخزينها بوضع سليم.
5. إعداد طلبات الصيانة ومتابعة تنفيذها في المرافق العامة.
6. مراعاة تطبيق أسس وتعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.

ج/ مشرف غرفة البياضات (Supervisor Room Linen) : وتتضمن واجباته ما يأتي:

1. إعداد سجلات استلام البياضات وتسليمها على أساس العدد والنوع والحجم.
2. أسال البياضات ولباس الأفراد العاملين المتسخة إلى المصبغة.
3. استلام البياضات الجاهزة من المصبغة والتأكد من نظافتها وعددها.
4. إصلاح البياضات الممزقة أو إتلافها أو استغلالها في أعمال النظافة.
5. تخزين البياضات ولباس الافراد العاملين بشكل آمن وسليم.
6. تسليم البياضات واستلامها في الأوقات المحددة.
7. مراعاة تطبيق تعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.

قضية للمناقشة: ناقش مع زملائك في الصف قضية الإهمال في التعامل مع البياضات وأثر ذلك على الكلف.

د/ مشرف الغسيل (Supervisor Laundry) : وتتضمن واجباته ما يأتي:

1. الإشراف على عملية غسل بياضات الفندق ولباس الأفراد العاملين وكيها.
2. الإشراف على عملية غسل ملابس الضيوف وكيها.
3. المشاركة في فحص بياضات الفندق واختيارها.
4. اختيار مواد التنظيف ومواد إزالة البقع المستعملة في غرفة الغسيل.
5. متابعة إعداد فواتير غسيل ملابس الضيوف وإرسالها الى المحاسب.
6. مراقبة عمل أجهزة المصبغة وصيانتها باستمرار.
7. عمل برنامج دوام الافراد العاملين في غرفة الغسيل
8. تدريب الأفراد العاملين على أعمال المصبغة كافة.
9. مراعاة تطبيق أسس الصحة والسلامة العامة.

قضية للبحث:

هنالك أنظمة عدة بالإمكان استعمالها لغسل البياضات وتنظيفها في الفندق، تعاون مع مجموعتك لتحديد أنواع هذه الأنظمة وأفضلها لفندق متوسط الحجم، مع الأخذ بنظر الاعتبار كل من الجودة، الأسعار، الكميات، التسليم والاستلام.

هـ/ مجهز/ مجهزة الغرف (Room Attendant/Chambermaid) : وتتضمن واجباته ما يأتي:

1. تجهيز عربة الطوابق بالمستلزمات الضرورية للعمل.
2. تنظيف الغرف وشفط الغبار عن السجاد والمفروشات.
3. ترتيب الأسرة.
4. تلميع قطع الأثاث.
5. تنظيف الحمامات والشرفات والممرات.
6. الحفاظ على ممتلكات الفندق والضيوف.
7. إبلاغ مشرف الطابق عن أماكن الخلل والعطل في الغرف والمرافق الأخرى.
8. استلام البياضات والمستلزمات الأخرى من المستودع أو مشرف الطابق.
9. نقل النفايات الى الأماكن المخصصة لها خارج الفندق.
10. الالتزام بتعليمات الامن والصحة والسلامة العامة.

و/ مجهز المرافق العامة (Cleaner, Public Area Attendant): وتتضمن واجباته العناية اليومية وترتيب ما يأتي:

1. مناطق الجلوس (الردهات) والاستراحات العامة والممرات.
2. صالات الاستقبال وصالات الحفلات والمطاعم وقاعات الاجتماعات.
3. دورات المياه العامة.
4. مكاتب الإدارة في الفندق.
5. مدخل الفندق الرئيس.

ز/ منسق الزهور (Florist): وتتضمن واجباته ما يأتي:

1. تنسيق الزهور في الغرف والمرافق العامة.
2. العناية بالنباتات الداخلية في مرافق الفندق.
3. تنسيق الزهور في صالات العرض وقاعات الفندق.

قضية للبحث:

ابحث مع مجموعتك من خلال المصادر عن مسؤولية العناية بحديقة الفندق الخارجية لفندق كبير الحجم، واكتب تقريراً بذلك، وأعرضه على زملائك في الصف.

ح/ عامل القسم (Valet/House Porter): وتتضمن واجباته ما يأتي:

1. تنظيف غرف غيار الافراد العاملين.
2. تنظيف المرايا والزجاج والثريات.
3. تنظيف كراج الفندق والمساحات المحيطة.
4. تنظيف المستودعات التابعة للقسم.
5. نقل الأثاث من مكان الى آخر.
6. نقل البياضات من طابق الى آخر.
7. نقل النفايات الى المكان المخصص لها خارج الفندق.
8. فك الستائر في المرافق العامة والممرات وتركيبها.
9. تنظيف النحاسيات والتحف الفنية.
10. تنظيف الأرضيات والجدران.

خامساً: الترقيم الخاص بالموجودات المخزنية في سجلات القسم

يُقصد بترميز المواد استخدام حروف، أو أرقام، أو إشارات دلالة على المواد المُخزنة، وهو أسلوب شائع لتمييز الأجزاء والمواد المختلفة في أثناء التداول الداخلي، ويساعد نظام الترميز على استخدام الأساليب

الآلية في التسجيل، والمراقبة المالية، واستخدام الحاسبات الالكترونية، خاصة في مجال التحكم بالمخزون، مما يُقلل من الجهد المبذول، ويُفضي إلى دقة أكبر، وأخطاء أقل.

وتجدر الإشارة الى أن المخازن الصغيرة ذات المواد المحدودة العدد تُخزن المواد بأسمائها، وذلك خلافاً للطريقة المُتبعة في المخازن الكبيرة ذات المخزون الضخم، إذ تلجأ الى استخدام عملية الترميز لتسهيل التعرف على المواد المُخزنة فيها، أما عن فوائد الترميز فتتضمن ما يأتي:

1. تسهيل التعرف على المواد، وأماكن حفظها في المخزون.
2. تسهيل عملية مراقبة حركة المواد، وأرصدتها، ومتابعتها .
3. المساعدة على تسعير المواد.
4. تسهيل تدفق المواد إلى الأقسام المختلفة.
5. تسهيل عملية الجرد.

أما عن أهم الطرق المُتبعة في ترميز الموجودات المخزنية في كما يأتي:

1. النظام الهجائي البسيط: وفيه تُعطى كلً مادة حرفاً هجائياً واحداً أو أكثر، بحيث تدل الحروف (جميعا أو بعضها)، على معان معينة، مثل: صيغة المادة، نوعها، أو حجمها. ويمكن استخدام هذا النظام في الفنادق الصغيرة التي تتعامل بعدد قليل من المواد ذات النوعيات المُحددة.
2. النظام الرقمي البسيط: ويُقصد به إعطاء رقم لكل مادة، بحيث تبدأ الأرقام من الصفر أو واحد، ثم تتسلسل بحسب طريقة ترتيب المواد أو استلامها، فكلما إستُلمت مادة جديدة أُعطي لها الرقم التالي وهكذا، والجديد بالذكر أن هذا النظام يُستخدم في المخازن التي تتعامل بعدد قليل من المواد فقط.
3. النظام المختلط البسيط: يقوم مبد أ هذا النظام على أساس دمج النظامين: الرقمي، والهجائي معاً، بحيث تُعطى الأبواب الرئيسة حروفاً، والأبواب الفرعية أرقاماً.
4. نظام الألوان: ويُقصد به إعطاء المواد ألواناً خاصة تُميزها عن غيرها من المواد، ويُستخدم هذا النظام في مجالات محدودة.

أما في الوقت الحاضر، ومع انتشار أنظمة الحاسوب في معظم المخازن، فقد أصبح الترميز أكثر سهولة، وأقل اعتماداً على الذاكرة، أو الأنظمة اليدوية المُبسطة، إذ يتولى الحاسوب عملية ترميز المواد، وحفظها، واسترجاعها.

قضية للبحث:

مستعيناً بإحدى وسائل البحث المتوافرة لديك (كتب، مجلات، مواقع انترنيت، وغيرها)، ابحث مع افراد مجموعتك عن أنظمة أخرى للترميز، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، ثم أعرضه على زملائك في الصف.

قضية للمناقشة:

إذا وجد خطأ ما في عملية الترميز، فماذا يترتب على ذلك؟ ناقش مع زملائك هذه القضية.

سادساً: المواد المخزنية (الكيماوية، وطرق خزنها)

أ/ المواد المخزنية الكيماوية:

وهي عبارة عن مواد كيمياوية تزيد من تأثير الماء في إزالة المواد المختلفة سواء كانت عضوية أو غير عضوية ومناسبة لنوع القاذورات المُراد التخلص منها، ولها خاصية التفتيت لذلك تُقلل من تجميع المواد القذرة غير القابلة للذوبان كما تمنع ترسيب الاملاح المعدنية على الأسطح:

1. القلويات:(الصابون – الصودا – البوتاس).
2. الأحماض: الخليك ، حامض الليمونيك (ملح الليمون).
3. المواد المزيلة للبويات (البنزين، البترول، التربنتينا).
4. المواد التنظيف:(ملح، البنزين، البترول، مسحوق فولار، الطباشير).
5. المواد المذيبة للدهن: (البنزين، البترول).
6. المواد الماصة للدهن: (النخالة، مسحوق فولار).
7. مواد التشحيم: (البرافين، الفازلين).
8. مواد الصقل: وتُقسم الى مواد ناعمة (وتتضمن مسحوق الجواهر)، مواد متوسطة (وتتضمن الملح – الحجر الجيري)، والمواد الخشنة (وتتضمن الرمل – الصنفرة)
9. المواد المُحللة للدهن: الصابون، الصودا، البرافين.

ب/ طرق خزن المواد الكيمياوية:

يوجد هذا المخزن عادة في مكان منفصل داخل قسم التدبير الفندقي، وقد يحتاج تصميم هذا النوع من المخازن إلى توفير جدران وأرضيات خاصة ومصقولة جيدا، كاستخدام البلاط المُصنع من مادة الخزف (السيراميك)، فضلاً عن توفير مصدر مياه للتخفيفُ من تركيز المواد. وقد استعملت حديثا آلات خلط للمواد الكيميائية بهدف تخفيف تركيز المواد بنسب صحيحة، والحد من هدرها.

كما ينبغي ان يكون مستودع مواد تنظيف الغرف نظيفاً ومرتباً على الدوام. وينبغي تخزين الكيماويات بالأسلوب الآتي:

1. رأسيا بأغطية محكمة السداة.
2. ينبغي وضع الكيمياويات غير المذابة على الأرض وعلى الرف السفلي.
3. ينبغي وضع ملصقات على كل الحاويات.
4. تخزينها بعيداً عن ضوء الشمس المباشر وفق مناطق جيدة التهوية.
5. تخزينها بعيد عن والأجهزة والطعام.

تذكر:

أن من احتياطات السلامة العامة التي يجب توفرها في هذا النوع من المخازن، صنابير المياه التي تستعمل لغسل العين في حال تعرضها للمواد الكيمياوية، وذلك لتخفيف الاضرار الناجمة عن هذه المواد، على أن يُرجع المصاب الطبيب في أقرب وقت لإجراء اللازم.

أسئلة الفصل الثاني

السؤال الأول:

الفرع أ/ في ضوء دراستك عن الترميز الخاص بالموجودات المخزنية في سجلات القسم، وضح ما يأتي:

1. مفهوم ترميز المواد.
2. أهم الفوائد لعملية الترميز.

الفرع ب/ عدد اهم الواجبات التي يقوم بها مجهز المرافق العامة.

الفرع ج/ عدد أهم الطرق المُتبعة في ترميز الموجودات المخزنية، ثم اشرح اثنتين منها فقط.

السؤال الثاني: اختر الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي علماً أن هناك إجابة صحيحة واحدة فقط:

1. **من أهم الأعمال والواجبات المُتبعة لتقديم خدمة ترتيب الغرف للنزلاء في قسم التدبير الفندقي هي:**

أ/ توزيع الغرف على العاملين. ب/ جرد مستودعات الطوابق. ج/ طرق باب الغرفة والتعريف بنفسك. د/ المشاركة في إعداد برامج العمل.

2. **تتضمن احدى اهم الواجبات اليومية لمجهز المرافق العامة:**

أ/ تنسيق الزهور في الغرف والمرافق العامة. ب/ ترتيب مكاتب الإدارة في الفندق. ج/ العناية بالنباتات الداخلية في مرافق الفندق. د/ تنسيق الزهور في صالات العرض.

3. **احدى اهم الفوائد الخاصة بالترميز الخاص بالموجودات المخزنية هي:**

أ/النظام الهجائي البسيط. ب/ الحفاظ على ممتلكات الضيوف. ج/ تسهيل عملية الجرد. د/ تخزينها بعيد عن ضوء الشمس.

4. **من ضمن احد اهم واجبات مشرف الغرف هي:**

أ/ جرد مستودعات الطوابق بشكل دوري. ب/ تدريب الافراد العاملين. ج/ تسليم البياضات واستلامها. د/ إعداد طلبات الصيانة.

5. **تتمثل احدى اهم المواد المخزنية الكيمياوية بـ:**

أ/ المواد المعدنية. ب/المواد الخام. ج/الحوامض. د/ مواد الصقل.

6. **تُعد أحد أهم الطرق المُتبعة لترميز الموجودات المخزنية هي:**

أ/ وضع ملصقات. ب/تسهيل عملية الجرد ج/النظام الرقمي البسيط. د/ وضع الكيمياويات غير المذابة على الأرض.

السؤال الثالث: صمم جدول اسبوعي مناسب يوضح عمل الأفراد العاملين في قسم التدبير الفندقي

السؤال الرابع: املأ الفراغات الأتية:

1. من ضمن الأعمال والواجبات التي توضح تقديم خدمة ترتيب الغرف للنزلاء هي.....

أ) إزالة بياضات السرير وأكياس المخدات. ب) جرد مستودعات الطوابق. جـ) تفقد الأجهزة والمعدات المستخدمة. د) تفقد المظهر العام لفريق العمل.

2. إحدى اهم واجبات مشرف البياضات هي.....

أ) مراعاة تطبيق تعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية. ب) إعداد طلبات الصيانة. جـ) تدريب الافراد العاملين. د) توزيع مناطق العمل على الافراد العاملين.

3. تتضمن احدى اهم واجبات مشرف الغسيل هي.....

أ) تلميع قطع الأثاث. . ب) إبلاغ مشرف الطابق عن أماكن الخلل.. جـ) المشاركة في فحص بياضات الفندق واختيارها.. د) الحفاظ على ممتلكات الفندق والضيوف.

4. عند تخزين الكيمياويات ينبغي ان تكون بأسلوب .....

أ) طرق تُميزها عن غيرها من المواد ب) رأسيا بأغطية محكمة السداة .ج) تتسلسل بحسب طريقة ترتيب المواد أو استلامها .د) تُعطى كل ً مادة حرفاً هجائياً.

5. احدى اهم واجبات عامل قسم التدبير الفندقي هي .....

أ) تجهيز عربة الطوابق. ب) نقل الأثاث من مكان الى اخر. جـ) تنسيق الزهور في الغرف. د) الحفاظ على ممتلكات الفندق.

الفصل الثالث

انواع معدات التنظيف والتدريب على كيفية استعمالها وادامتها

البرنامج العملي	استخدام أجهزة ومواد التنظيف

اولا: برنامج تدريب عملي لمعرفة انواع المعدات الخاصة بالتنظيف

النتاج العملي:

أن يستخدم الاجهزة ومواد التنظيف مع مراعاة تعليمات الامن السلامة .

المعلومات النظرية:

يحتاج قسم التدبير الفندقي إلى العديد من الاجهزة والأدوات والمواد للقيام بتنظيف مرافق الفندق، وتحتاج هذه الأجهزة والأدوات والمواد إلى عناية خاصة قبل الاستخدام وخلاله وبعده، ويجب مراعاة تعليمات الشركات المصنعة للاستفادة منها إلى أقصى حد.

التجهيزات اللازمة:

أجهزة تستخدم لغايات التنظيف في الفندق، منها المكنسة الكهربائية، وماكنة التنظيف، وتشميع الأرضيات، مواد التنظيف تستخدم في الفنادق، منها ملمع الأرضيات، وملمع الزجاج، وسائل تنظيف الحمام.

خطوات تنفيذ التمرين:

1. أحضر **الجهاز** المراد استخدامه لغايات التنظيف مراعيا الأمور الآتية :-
   - قراءة تعليمات التشغيل والاستخدام المرفقة مع الجهاز من الشركة الصانعة .
   - التأكد من مناسبة قوة المصدر الكهربائي لمحرك الجهاز .
   - التأكد من أن التوصيلات الكهربائية صحيحة .

2. شغل الجهاز وأبدأ بتنفيذ مهمات العمل مراعيا الأمور الآتية :-
   - ارتداء الأحذية العازلة للكهرباء في أثناء العمل .
   - ارتداء الفازات الخاصة إذا أوصي بذلك .
   - وضع إشارات تحذيرية في أثناء العمل .
   - الحرص على إبقاء كيبل التغذية الكهربائية غير الملامس للأرضية، وبخاصة إذا كانت مبتلة .

3. افصل التيار الكهربائي عن الجهاز بعد الانتهاء من العمل مباشرة، وتجنب فصله بشد السلك من المقبس، بل انزعه برفق وحذر بعد إيقاف محرك الجهاز من المفتاح المخصص.

4. نظف الجهاز وأعده إلى مكانه في المستودع .
5. أحضر **المواد** المراد استخدامها لغايات التنظيف مراعيا الأمور الآتية :-
   - قراءة تعليمات الشركة المصنعة المثبتة على العُلب الالتزام بها، وتطبيقها .
   - ارتداء القفازات الخاصة لحماية اليدين .
   - ارتداء الكمامات إذا أوصي بذلك لحماية الجهاز التنفسي والجهاز العصبي .
   - عدم استخدام العلب الفارغة للشرب، والتخلص منها عند نفاذ المادة منها.
   - وضع إشارات تحذيرية على العلب تدل على انها مواد خطرة .
6. استخدام كميات محددة من المواد المناسبة لتنفيذ العمل، حسب الحاجة .
7. أغلق العلب بعد الانتهاء من استخدامها مباشرة .
8. ضع علب التنظيف في أماكنها بعد إنجاز العمل .

التمرين العملي :

أعلن رئيس قسم التدبير الفندقي عن ترشيحك لإجراء اختبار تنافسي لغرض الترقية الى وظيفة مشرف الطوابق في الفندق، وكانت أبرز المهام المطلوبة لإنجاز الاختبار هي :-
   - تنظيف عام لغرفة 113 .
   - إتباع تعليمات الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة ومواد التنظيف .

معايير التقييم :

خلال أداء الطالب البرنامج العملي يمكن تقييم أدائه من خلال المعايير في الجدول الآتي :

جدول (3) تقييم اداء الطالب في تنظيف الغرفة

الرقم	معايير الاداء	التقدير	
		نعم	لا
*	**معايير أداء عند استخدام الأجهزة في تنظيف الغرفة**		
1.	قراءة تعليمات التشغيل الاستخدام المرفقة مع الجهاز من الشركة الصانعة .		
2.	التأكد من مناسبة قوة المصدر الكهربائي لمحرك الجهاز .		
3.	التأكد من أن التوصيلات الكهربائية صحيحة .		
4.	ارتداء الأحذية العازلة للكهرباء في أثناء العمل .		
5.	ارتداء القفافيز الخاصة إذا أوصي بذلك .		
6.	وضع إشارات تحذيرية في أثناء العمل .		
7.	الحرص على إبقاء كيبل التغذية الكهربائية غير ملامس للأرضية, وبخاصة إذا كانت مبتلة .		
8.	افصل التيار الكهربائي عن الجهاز بعد الانتهاء من العمل مباشرة .		
9.	نظف الجهاز بعد إنهاء العمل وأعده إلى مكانه في المستودع .		
*	**معايير أداء عند استخدام مواد التنظيف الخاصة**		
10.	قراءة تعليمات الشركة المصنعة المثبتة على العُلب الالتزام بها, وتطبيقها .		

.11	ارتداء القفافيز الخاصة لحماية اليدين .		
.12	ارتداء الكمامات إذا أوصي بذلك لحماية الجهاز التنفسي والجهاز العصبي .		
.13	عدم استخدام العلب الفارغة للشرب, والتخلص منها عند نفاذ المادة منها.		
.14	وضع إشارات تحذيرية على العلب تدل على انها مواد خطرة .		
.15	استخدام كميات محددة من المواد المناسبة لتنفيذ العمل, حسب الحاجة .		
.16	أغلق العلب بعد الانتهاء من استخدامها مباشرة .		
.17	ضع علب التنظيف في أماكنها بعد إنجاز العمل .		

ثانيا: انواع مواد التنظيف واستعمالاتها

مواد التنظيف:

1. سبري ملمع SPRAY

يستعمل لتلميع الأخشاب والزجاج

2. سبري معطر AIR FRESHINER SPRAY

ويستعمل لتلطيف الجو برائحته الطيبة

3. مطهر للتواليت TOILET CLEANER

ويستعمل كسائل ويخفف بالماء لغرض تعقيم التواليت

4 . منظف للحمام BATHROOM CLEANER

5 . صابون سائل LIQUID SOAP

يستعمل لتنظيف المغاسل والأرضية والجدران ويخفف بالماء

6. اسفنجة SPONGE

وتستعمل للتنظيف

7. فرشاة يدوية ناعمة SOFT BRUSH

تستعمل لدعك البانيو والجدران والأرضية

8. ريشة لإزالة الأتربة DUSTER FEATHER

وتستعمل لإزالة الأتربة من الصور واللوحات و التحفيات

9. فرشة التواليت TOILET BRUSH

تستعمل لتنظيف التواليت والشطافة

10. ضاغطة SUCTION CUP

11. فرشة تنظيف الأرض (ماسحة) WET MAP

12. فرشة تنظيف الأرض (مكنسة) SEEING BRUSH

13. سطل BUCKET

14. مرآة للملابس CLOTH MIRROP

15. فوطة للتنظيف ولإزالة الأتربة DUSTER

16. قطعة قماش لمسح الزجاج والمرايا GLASS CLOTH

17. مسحوق باودر (SCRUGER POWDER)

ويستعمل كمادة كاشطة لإزالة الأوساخ والبقع

18. سائل منظف LIQUID SOUP

ويستعمل للتنظيف والغسل

19. ملمع للمعادن POLISH FOR METALS

20. ملمع نحاس CUPPER POLISH

21. سبري لإزالة البقع من السجاد STAIN REMOVER

22. جل لتنظيف وتلميع التواليت TOILET GELL

23. مكرافة لجمع الأوساخ DUST PAN

24. ملمع الشبابيك (زجاج) WINDOW cleaner

25. قاصر BLEACH

26. فرشة لغسل الأرض SCRUBBING BRUSH

27. قفازات بلاستيك للتنظيف (كفوف) GLOVES

28- منظف اليد HAND CLEANER

يستعمل مع الوعاء الخاص لغسل اليدين فقط VISIONATION

29- مسحوق التنظيف الكثيف HEAVY DUTY POWDER DEGREASER

يستعمل لاوعية القلي والارضيات والاماكن التي اتسخت بالشحوم والزيوت والدهون .

معدات الوقاية PROTECTIVE EQUIPMENT

1- قفازات للأعمال الثقيلة GLOVES HEAVY DUTY

2- قفازات مطاطية GLOVES NUBBES

3- صغير / متوسط / كبير SMALL . MED . LARGE

4- كمامات ترمى بعد الاستعمال Mask dispossable

5- نظارات واقية SOGGIES

6- قطع قماش قطنية

7- خمادات اليد HAND PADS

8- فرشاة BRUSH

9- قنينة الرش SPRAY BOTTLE

10- صندوق المناديل الورقية \ ورق الحمام TOILET PARPER BOX

ثالثا: مهارات عملية تنظيف المعدات وادامتها

الاجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في التنظيف :

يستخدم مجهزي الطوابق، والمنظفون في المناطق العامة العديد من الأجهزة والأدوات ومواد التنظيف التي تختلف تبعا لنوع التنظيف ومكانه وطبيعة الأرضية المراد تنظفها، وهذه الأجهزة والأدوات والمواد مرتفعة الثمن نسبيا، لذا يجب اختيارها بعناية فائقة، ويجب اختيار الموظفين ذوي الخبرة والمعرفة الكافية في التعامل معها والمحافظة عليها، واستخدامها بمهارة وأمان، وذلك حفاظا على سلامتهم، وسلامة الأرضيات والأماكن التي يقومون بتنظيفها، ومن الاجهزة والأدوات ومواد التنظيف المستخدمة في تنظيف الأرضيات ما يأتي :-

1- الأجهزة المستخدمة في تنظيف الأرضيات :

أ- جهاز شفط الغبار (Vacuum Machines) :

هي جهاز كهربائي ينظف بطريقة السحب، تزيل المكنسة الكهربائية الأوساخ من السجاد والبلاط وأنواع الأرضيات كما يمكن أن تستخدم لإزالة الغبار العالق بالمفروشات والستائر والأثاث وغيرها. تستخدم لشفط الأوساخ من السطوح الى داخل الجهاز، وهي مزودة بكيس داخلي لاحتواء الأوساخ ثم التخلص منه عند امتلائه. وأجهزة الشفط نوعان: إحداهما المكنسة العمودية (Vacuum Stand) وهي خاصة بالمساحات الواسعة من السطوح مثل قاعات الحفلات المغطاة بالسجاد .

أما النوع الآخر في المكنسة الكهربائية ذات الخرطوم (Vacuum Hose) وتستخدم في المساحات الضيقة مثل الغرف والمكاتب، لإمكانية التحكم بها وتحريكها بين قطع الأثاث وتحتوي على خرطوم مرن، يمكن ان تركب عليه فوهات مختلفة .

مبدأ عمل المكنسة الكهربائية يكون عن طريق مروحة شفط فيتولد فراغ جزئي داخل الجهاز ويندفع الهواء الخارجي بسرعة إلى داخل المكنسة لملء الفراغ حاملاً معه الأوساخ ويقوم كيس المكنسة أو وعاء آخر بحجز الأوساخ من الهواء المندفع الذي يمر إلى الخارج نظيفاً، ويفرغ كيس الأوساخ أو الوعاء المستخدم بانتظام.

ب- جهاز شفط الماء (Water Suction Machine) :

وهو من الأجهزة المهمة في الفنادق، إذ لا يمكن الاستغناء عنه عند تنظيف السجاد والموكيت باستخدام الماء ومنظف السجاد ذو الرغوة الخفيفة، أو المنظف الخالي من الرغوة حتى لا تصل الرغوة في أثناء الشفط إلى محرك الجهاز فتحرقه، وعند انتهاء العمل أو امتلاء خزان الجهاز يجب تفريغه وتنظيفه، وعدم إبقاء الماء المتسخ فيه حتى لا يصدر عنه روائح كريهة ويكون جاهز للاستعمال الطارئ والمفاجئ.

الملحقات :

وهي عدة أنواع من الفرش ولها فوهات مختلفة ولكل فرشاة وظيفة خاصة تربط الأنبوب المرن وحسب استعمالاتها :

1- الفرشاة الناعمة: تستعمل لإزالة الأتربة من الجدران والصور والستائر.

2- الفرشاة الخشنة: تستعمل لإزالة الأتربة من الكراسي والأسرة والفتات.

3- الأنبوبة الطويلة والرفيعة: تستعمل لتنظيف الزوايا والأركان الصغيرة والضيقة.

ج- جهاز غسل السجاد وصقل الأرضيات وتلميعها:

(Carpet Wash and Floor Gloss Machine)

شاع استخدام ماكينات غسل السجاد وصقل الأرضيات وتلميعها بشكل كبير في الفنادق, وذلك للحفاظ على مستوى جيد من النظافة للسجاد والموكيت الغرف، وأرضيات المرافق العامة والأرضيات المكسوة باستخدام اللبادة المناسبة للعمل الذي يراد القيام به، ويمكن استخدام هذا الجهاز لفرك وبر السجاد باستخدام اللبادة القطنية، ومواد التنظيف الخاصة بالسجاد والموكيت.

د- الجهاز المتعدد الأغراض :(Multipurpose Machine)

يستعمل هذا الجهاز في تنظيف الأرضيات وصقلها وتلميعها وذلك بفرك سطوحها بعد رشها بالمياه ومواد التنظيف الخاصة، ويستعمل كذلك في تجفيف الأرضيات وتركها جاهزة ويستخدم في الأماكن الواسعة .

2- الأدوات المستخدمة في تنظيف الأرضيات (Floor Cleaning Tools)

تشمل الأدوات اليدوية المستخدمة في عمليات التنظيف وهي بسيطة الاستخدام، وسهلة النقل من مكان إلى آخر، ولا تحتاج الى حيز في تخزينها وتستخدم للتنظيف العادي السريع ومن هذه الأدوات :

أ- **الفوط والمماسح :** تستخدم الفوط المماسح عادة في مسح الغبار عن السطوح والأرضيات أو لإزالة المياه والسوائل عنها، ومن الضروري أن تخصص الفوط والمماسح المناسبة لنوع التنظيف ومكانه لأنها قد تنقل التلوث اذا ما استخدمت في أكثر من مكان ويجب غسل الفوط والمماسح جيدا وعصرها وتعليقها بصورة مقلوبة، وذلك بعد تنظيفها وتعقيمها بالمطهرات وتخزينها في مكان جيد التهوية، ومنها فوط لإزالة البقع الصغيرة من الغبار عن الأثاث، وفوط التلميع التي تستخدم لتلميع أرضيات الزجاج أو الخشب ويمكن الرجوع الى كتاب (المهارات العملية) المرحلة الاولى صفحة رقم (55) للاطلاع على انواع الفوط . وممسحة المقص التي تستخدم لإزالة الغبار من الأرضيات وممسحة الألياف القطنية (الشرشوبة) التي تستخدم لمسح الأرضيات وتلميعها.

ب- **المكانس والفرش :** هناك العديد من أنواع وأشكال المكانس والفرش التي تستخدم في الفنادق وذلك تبعا لنوع الأرضية ونوع التنظيف المطلوب كما في الصورة التالية، ويجب غسل المكانس والفرش جيدا بعد كل استخدام، وتجفيفها، وتعليقها بصورة مقلوبة بعد تنظيفها، وتعقيمها بالمطهرات، وتخزينها في مكان جيد التهوية، ومنها المكنسة الخشنة التي تستخدم في تنظيف الأرضيات الإسفلتية أو اي ارضية خشنة، أما المكنسة الناعمة فتستخدم في تنظيف الأرضيات الناعمة كالأرضيات المصنوعة من البلاستيك (ارضيات الفينيل)، وفرشاة الفرك التي تستخدم في إزالة البقع الصعبة عن السجاد والأرضيات .

ج- **أداة القشط :** وتستخدم في تنظيف المواد العالقة مثل الشمع وبقايا الدهان وإزالته عن السطوح والأرضيات .

د- **عربة المسح (Sweeping Trolley) :** وهي عربة مزودة بوعائيين من البلاستيك أو المعدن لنقل المياه ومواد التنظيف، وعصارة معدنية أو بلاستيكية والممسحة القطنية، وتستخدم هذه العربة لمسح الأرضيات المصقولة وتلميعها وتجفيفها .

هـ - **الأوعية (Plastic Buckets)** : وتصنع من البلاستيك المقوى وتستخدم لنقل المياه ومواد التنظيف من مكان إلى آخر، ويجب ملئ الأوعية إلى حوافها، لتجنب انسكاب المياه والمواد الكيميائية منها أثناء التنقل والعمل.

و- **المكرافة (Dustpan):** يصنع من البلاستيك أو المعـــــدن، ويستخدم لإزالة الأوساخ والغبار عن السطوح والأرضيات بعد تجميعها بالمكنسة اليدوية .

3- المواد المستخدمة في تنظيف الأرضيات (Floor Cleaning Material): :

تستخدم الفنادق العديد من المواد الكيمياوية لتنظيف الأرضيات ومن الضروري ان تستخدم هذه المواد بفاعلية وعلى نحو متوازن ومعتدل وحسب توصيات الشركات المصنعة من أجل الاستفادة منها على نحو فعال لتحقيق الهدف الذي صنعت من أجله، وتعد مواد التنظيف ضارة ومؤذية للإنسان والسطوح المراد تنظيفها إذا ما أُسيئ استخدامها، إذ يجب إتباع **تعليمات السلامة العامة الآتية** :-

أ- ارتداء القفازات الطويلة لحماية الأيدي من المواد الكيمياوية .

ب- ارتداء الكمامات عند استخدام مواد التنظيف الحمضية .

ج- اقرأ التعليمات المدونة على العلبة قبل تخفيف المواد بالماء .

د- العمل دائما في منظفة جيدة التهوية .

هـ - تجنب العمل في منطقة فيها لهب مفتوح.

و- تجنب خلط المواد بعضها ببعض من دون استشارة المتخصصين .

ز- عند تخفيف المواد أضف المواد إلى الماء، وليس العكس.

ح- أحفظ المواد في علبتها الأصلية، واغلقها بإحكام واحفظها في الأماكن الخاصة .

ط- اتبع مبادئ الإسعافات الأولية في حال ملامسة مواد التنظيف العيون أو الجلد .

ي- خزن مواد التنظيف في آماكن آمنة، وبعيدة عن أشعة الشمس .

ومن انواع مواد التنظيف المستخدمة في تنظيف الأرضيات ومعالجتها هي كالآتي:-

أ- منظف الأرضيات العام (Multipurpose Floors Cleaner) :

يتكون من تركيبة متوازنة من الأحماض والمواد المذيبة، ويستخدم في غسل الأرضيات لإزالة معظم البقع والدهون عن السطوح القابلة للغسل، ويمكن استخدامه في تنظيف السجاد والرخام والأرضيات المعدنية والبلاستيكية والأرضيات المصنوعة من الألياف الزجاجية.

ب- منظف محايد (Cleaner): يتكون من تركيبة من المواد الطبيعية غير الضارة ويستخدم في تنظيف الأرضيات المصقولة، وهو مناسب لتنظيف الأرضيات الرخامية .

ج- منظف السجاد والموكيت (Carpet Cleaner): يفضل اختيار منظفات عديمة الرغوة أو قليلتها وذلك لتسهيل شفط المياه عن السجاد والموكيت بعد غسله، ويمكن استخدام هذه المواد يدويا او باستخدام ماكنة تنظيف السجاد.

د- مواد الصقل (Gloss Products) : تتكون في الغالب من مواد مذيبة مصنعة من مركبات كيميائية تستخدم لمعالجة بعض الأنواع من الأرضيات الحجرية أو الرخامية، إذ تسهم في تسوية السطوح وإزالة النتوءات الزائدة عنها .

هـ - مواد التلميع (Polish Products) : تصنع من مواد زيتية نافذة، وتستخدم للسطوح والأرضيات النظيفة والمصقولة، مثل الأرضيات المصنوعة من اللدائن الحرارية، ومن هذه الملمعات الزيت اللاقط للغبار.

و- المواد المعطرة (Freshiners Products) : وهي مواد كيميائية سائلة، تمتاز برائحتها الفواحة، تضاف الى ماء الشطف، أو المسح النهائي، لإضفاء لمسة جمالية ورائحة عطرة على سطوح الأرضيات الممسوحة .

ز- مواد التطهير والتعقيم (Detergents & Disinfectants) :

وهي مواد كيميائية استحدثت للقضاء على البكتيريا والجراثيم خاصة، والحد من انتشارها، لتوفير بيئة عمل صحيحة وآمنة وتستخدم هذه المواد لتعقيم السطوح والأرضيات وتطهيرها جميعها بعد تنظيفها .

رابعا : انواع الفرش والمكائن والمعدات المستعملة في قسم الغسيل والكوي

انواع الفرش: وهي عدة انواع من الفرش ولها فوهات مختلفة ولكل فرشاة وظيفة خاصة تربط بالأنبوب المرن وحسب استعمالاتها

1) الفرشاة الناعمة: تستعمل لأزالة الاتربة من الجدران والصور والستائر.
2) الفرشاة الخشنة: تستعمل لأزالة الاتربة من الكراسي والأسرة والقنفات.
3) الانبوبة الطويلة والرفيعة: وتستعمل لتنظيف الزوايا والأركان الصغيرة والضيقة.
4) فرشاة تنظيف حواف السجاد: وهي فرشاة ذات شعيرات قوية وغليظة وصلبة لغسل حواف السجاد والتي لا يمكن الوصول اليها بالمكانس الكبيرة.

آلات التنظيف في قسم الغسيل والكوي

1) **العربات:** عربة نقل البياضات تكون الحاجة لها بمختلف احجامها ونماذجها

أ- لأجل نقل البياضات غير النظيفة من منفذ البياضات الى ماكنة الغسيل يجب ان تكون مصنوعة من القماش السميك.

ب- تستعمل لنقل البياضات الرطبة من ماكنة الغسيل الى ماكنة التعديل والكوي.

ج- العربات ذات الرفوف وتستعمل لنقل البياضات النظيفة والمطلوبة من و الى غرفة البياضات.

2) **المغسلة المعدنية ذات الحوضين:** تستعمل في ازالة البقع وفي تنظيف الغرفة.

3) **فتحة لرمي البياضات المتسخة (منفذ البياضات)** : وتستعمل في الفنادق الكبيرة المتعددة الطوابق حيث ترمي من خلال هذه الفتحة البياضات المتسخة الى قسم الغسيل والكوي، وعادة ما تكون هذه الفتحة في جدار غرفة العاملات (وهذه العملية تشبه ارسال البريد) وفائدة هذا المنفذ هو اختصار للوقت وتقليل الجهد.

4) **ميزان للقياس:** ويستعمل الميزان لوزن البياضات غير النظيفة قبل وضعها في ماكنة الغسيل وهذا ضروري كي لا تتحمل الماكنة كميات اكثر من امكانيتها مما يؤدي الى تلفها بسرعة.

5) **ماكنة الغسل:** تحتوي الماكنة على جهاز سيطرة يتحكم في درجة حرارة الماء وهناك برنامج معين لغسل الصوف، القطن، الكتان، النايلون. ونعطي الاوامر لهذه الماكنة وذلك بإدخال بطاقة ذات ثقوب فيها وتعمل كجهاز الكومبيوتر. ويضاف مسحوق الغسيل اوتوماتيكيا اثناء عملية الغسل وتشطف الماكنة مع ملحقاتها للتخلص من الماء المتبقي بيها في نهاية الغسل يطفى الجهاز اوتوماتيكيا.

6) **جهاز التجفيف:** بعد الانتهاء من عملية الغسيل يأخذ الغسيل ويوضع في جهاز التجفيف حيث يحتوي على جهاز سيطرة يتحكم بدفع الهواء الحار للثقوب فيؤدي الى تجفيف الملابس.

ملاحظة:

يجب تجفيف المناشف واوليات القدم تجفيفا تاما لأنها لا تحتاج الى كوي اما باقي الغسيل مثل الشراشف، وجوه الوسائد وشراشف المائدة ترفع من الجهاز وهي رطبة لكي تكوى.

7) **ماكنة تعديل الشراشف:** تستعمل هذه الماكنة لفك الشراشف بعد خروجها من ماكنة التجفيف والقيام بتسطيحها وتهيئتها للكوي.

8) **مكواة الشراشف (رولة):** هذه الماكنة تحتوي عل 2،3،4 رولات في الفنادق الكبيرة الوسائد والستائر إذ تدخل احد نهاياتها وتستلم من نهاياتها الاخرى.

9) **ماكنة طي كبيرة:** تعتبر احدى ملحقات مكواة الشراشف (رولة) وتعمل عل طوي البياضات اوتوماتيكيا.

10) **ماكنة طي صغيرة:** وهي الماكنة التي تطوي المناشف ومناشف القدم.

11) **منضدة تعديل الملابس (نفظها):** وهي المنضدة التي احد جوانبها تسطح اغطية الوسائد والفوط وشراشف المناضد قبل الكوي ولا تحتاج لها اذا كانت هناك ماكنة تعديل الشراشف.

***وحدة كوي القمصان**

- **الياقة والكم.**
- **كوي هيكل القميص.**
- **كوي كفة الكم.**

12) **ماكنة طوي القميص (القمصان تطوى بواسطة الماكنة).**

13) **الحمالة:** بعد كوي الزي الموحد وملابس النزلاء تعلق على الحمالة والتي تحتوي عل عجلة لتسهيل نقلها من مكان الى اخر.

14) **مضغط ذو ذراعين:** يحتوي هذا النوع على لوحتين ساخنتين، اللوحة السفلى ثابتة كقاعدة، اما اللوحة الثانية فهي متحركة وهي التي يضغط بها على اللوحة الثابتة وتستعمل للبنطلونات والجوارب والملابس الداخلية.

15) **منضدة:** تستعمل لفحص وعزل ملابس النزلاء قبل تنظيفها وكيها.

16) **ماكنة تأشير البياضات:** وهذه الماكنة تستعمل لتأشير ملابس النزلاء وذلك بلصق شريط وباستعمال لاصق جيد ويكتب عليه رقم الغرفة وبهذه الطريقة سوف تعرف ملابس النزلاء وتعزلها حسب ارقامها وبالإشارة الى (طوق الترقيم).

17) **ماكنة التنظيف الجاف:** وهي ماكنة تحتوي على سائل خاص يستعمل في (التنظيف الجاف) وتستعمل هذه الماكنة لتنظيف ملابس النزلاء والزي الموحد.

18) **المصفاة:** بعد استعمال السائل الخاص في تنظيف الملابس تدفع الملابس الى هذه المصفاة لتصفيتها وتنقيتها من الاوساخ العالقة بها وتخليصها من بقايا السائل وهذه الماكنة غالية الثمن.

19) **وحدة التجفيف:** بعد تنظيف الملابس يضخ السائل الذي يستعمل في التنظيف الجاف الى المصفاة وتبق الملابس في ماكنة التنظيف الجاف ثم تجفف بالهواء الحار الذي يضخ من وحدة التجفيف.

20) **لوح الكوي والمكواة:** تستعمل لكي الملابس وعادة يوجد اثنان في قسم التنظيف وواحدة في قسم الغسيل والكوي الموجودة بالفندق.

21) **مسدس الرذ:** وهو اداة على شكل مسدس يخرج منه البخار عند الضغط عليه إذ يستعمل لكي الملابس.

22) **لوح ازالة البقع:** وهو لوح الكوي مع مسدس الرذ إذ يخرج منه البخار المضغوط تحت ضغط عالي فيزيل البقع من الملابس التي لا تحتاج الى التنظيف الجاف.

23) **المكواة المجسمة:** يكون على شكل جسم انسان إذ تلبس به الملابس بعد تنظيفها ويضخ فيها هواء حار فتكوى الملابس.

24) **الكي بالتنظيف الجاف:** وهو مشابه لمضغط ذو ذراعين ويؤدي نفس العمل.

25) **ماكنة الخياطة:** تستعمل لتصليح وتعديل البياضات والزي الموحد وملابس النزلاء.

خامسا: انواع العربات المستعملة في قسم التدبير الفندقي

1) عربة التنظيف: تستعمل لحمل معدات الادامة والتنظيف واخلائه بعد ذلك من معدات التنظيف، لذلك فان عامل النظافة يمكنه القيام بأكثر فعالية وبوقت اقل لوجود العربات التي تحمل كل ما يلزمه لعمله الى مكان التنظيف وتزود بأوعية واكياس. يعاد لمكانه في العربة وتحتوي على رفين علويين يستوعبان جميع المعدات والادوات الصغيرة للنظافة اما الرف السفلي فيتيح للمكنسة وادوات المسح معا .

2) عربة قابلة للطي: وتستعمل لتجميع النفايات وتكون غير قابلة للاحتراق وتكون متعددة الاستخدامات وتحتوي على جيوب لتسع ادوات التنظيف .

3) صندوق قمامات ذو عجلات وهو مثالي لتجميع القمامة لسهولة الحركة .

4) عربة النفايات: تكون مزودة بكيس خاص لجمع النفايات .

سادسا: انواع المكانس الكهربائية وطرائق تفكيكها وشدها

تعريف المكنسة الكهربائية VACUUM CLEANER

وهي جهاز كهربائي ينظف بطريقة السحب وتزيل الاوساخ من السجاد والبلاط وانواع الارضيات كم يمكن ان تستدم لأزاله الغبار العالق بالمفروشات والستائر والاثاث وغيرها

.

مبدأ عمل المكنسة الكهربائية:

تعمل عن طريق مروحة شفط فيتولد فراغ جزئي داخل الجهاز ويندفع الهواء الخارجي بسرعة الى داخل المكنسة لملء الفراغ حاملا معه الاوساخ ويقوم كيس المكنسة او وعاء اخر بحجز الاوساخ من الهواء المندفع الذي يمر الى الخارج نظيفا ويفرغ كيس الاوساخ او الوعاء المستخدم بانتظام.

انواع المكانس الكهربائية:

هناك نوعان رئيسان من المكانس الكهربائية:

1- المكانس ذات الحوض: وتحتوي هذه المكانس على كيس ومروحة شفط الاوساخ الى داخل الكيس عن طريق خرطوم مرن ويمكن ان تركب علية فوهات مختلفة.

2- المكانس العمودية: فلها مروحة شفط صغيرة وخضاضة في قاعدتها والخضاضة هي اسطوانة دوارة بها شعيرات قوية من البلاستك لتفتيت الاوساخ وتشطها الى خارج كيس معلق بمقبض المكنسة، وتجمع بعض المكانس بين نظام الحوض والنظام العمودي.

أ- المكنسة المنظمة: وهي ذات يد طويلة وشعيرات قوية توضع فوقها قطعة قماش وبرية مثل قماش الخاولي وهي تعمل باليد لتجميع الغبار والاوساخ الجافة والسائلة ويمكن تغيير قطع القماش بسهولة ويمكن استخدامها بفعالية لتنظيف الجدران .

ب- مكنسة لمنع تراكم الغبار: وهي ماسحة ذات الياف مصنوعة لتجميع الغبار ويمكن تنظيفها واعادة تركيبها بسهولة وكذلك تعمل باليد موصلة بالجزء الماسح تمسح بسهولة الحركة حول الاثاث.

ج- مكنسة عل شكل رقم (7) تفتح كالمقص تستخدم لتنظيف الممرات بسرعة وفعالية وتنفرج بعرض (6) اقدام عند الممرات الضيقة او الواسعة وتفتح حسب المساحة المطلوبة.

د- فرشة تنظيف حواف السجاد: وهي فرشاة ذات شعيرات قوية وغليظة وصلبة وتستخدم لغسل حواف السجاد والتي لا يمكن الوصول اليا بالمكانس الكبيرة ومن مميزاتها يدها التي يمكن التحكم بها.

الفوط المستخدمة في عملية التنظيف :

1- فوط ممتصة للزيت، وهي تستخدم في المطابخ والورش وهي شديدة التحمل وعالية الامتصاص.

2- ضمادات نظيفة لها حوامل، إذا كان ليس بالإمكان استيعاب حمل الضمادات تجرى عملية الجلي والفرك.

3- الضمادات التي تمسك باليد وبنوعيها العادي والشديد التحمل، كذلك توجد ضمادات اسفنجية خاصة للتنظيف.

4- فوط التنظيف: وهي مثالية في عملية الغسل إذ لها القابلية على الامتصاص عشرة أضعاف وزنها من الماء وعلى الغالب تستخدم في الحمامات في تجفيف الأطباق.

5- فوط بطيئة الاشتعال، وهي تستخدم في الأماكن المعرضة لخطورة الحرائق كالمعامل والمطابخ والورش.

التنظيف الوقائي :

التنظيف لا يعني إزالة الأوساخ بل هو في المقام الأول منع وصول هذه الأوساخ، إذا تم هذا بكفاءة فأنه يعني أن مهمة التنظيف لإزالة قدر ضئيل من الأوساخ يكون أسهل إذ أن العناية الوقائية تقلل من تكاليف التنظيف:

1- الماتادور : -

من المعروف لدينا أن نسبة (70%) من الأوساخ داخل المباني تأتي من الخارج عن طريق الناس الداخلين ويكون دور الماتادور في إنجاح اقتلاع الأوساخ من الأحذية، لذلك يفضل وضع الماتادور في مداخل المباني والتي تكون مصنوعة من الألمنيوم والمطاط ذات الفراغات ويمكن الحصول عليها بعدة مقاسات حسب الطلب .

2- الفورمات : -

تستخدم ممسحة المداخل الفورمات للعناية الفائقة إذ انها تجمع بين التحمل الصلب والمظهر الأنيق للسجاد وهي مصنوعة من الفاينيل الملفوف ويمكن الحصول عليها بعدة أحجام .

3- البولمات: -

تقوم منظفة البولمات بإزالة الأوساخ الدقيقة العالقة بالأحذية ولذا تستخدم لحماية المناطق النظيفة مثل المكاتب ومداخل المصانع والورش.

4- الدورمات: -

يعتبر غطاء الأرضيات دورمات المرنة من المساعدات على تقليل الاجهاد أثناء الوقوف في مكائن العمل وتمنع تآكل الأرضيات. تحتفظ في حالة وجود حركة دائمة عليها. وكذلك تستخدم لحماية

الأرضيات حول ماكنات البيع الآلية والتلفونات العامة والصالات ولتغطية الأرض المصنوعة من الخرسانة.

5- المنظفة المنزلقة: -

لا يمكن الاستغناء، عن المنظفة المنزلقة لاستخدامها في التنظيف السريع عندما يكون المكان قليل الأوساخ سواء كانت الأرضية مفروشة بالسجاد أو على سطوح عادية. وتكون هذه المنطقة مصنوعة من البلاستيك القري المضغوط بالكروم وعجلات المطاط الطبيعي ولها أربعة فرش على حوافها لتنظيف الأركان وهي صغيرة الحجم ولكنها عملية ومفيدة .

سابعا: مهارة ترتيب سرير (عملي) 7 خطوات:

1) ازيح البطانية جانبا على كرسي لأعلى الارض وأنزع الشراشف من السرير ووضع البطانيات المستعملة في العربة .
2) نضع الشرشف الاول على السرير ونثني فقط النهاية.
3) نضع الشرشف الثاني ويعلى الشرشف الاول في النهاية العليا للسرير.
4) ضع البطانية فوقهم بمسافة (8 أنج) من النهاية العليا للشرشف ونضع فوقهما الفرشة تماما فوق البطانية.
5) اطوي الشرشف العلوي فوق البطانية والفرشة واعمل الزاوية والجهة التي تكون بقربها.
6) ضع اغطية ووسائد نظيفة واثنيها بطريقة صحيحة وثبت النهاية المفتوحة بعيدا من نظر الضيف.
7) ضع الفرشة العليا واثنيها تحت الوسادة او الوسائد ونذهب الى الجهة الثانية من السرير اعمل الزاوية الثانية واثنيها للداخل وانزل الفرشة العليا عليها ووضع فيونكة تعطي جمال ورقي فرش السرير تستخدم في الدول الاوربية.

اسئلة الفصل الثالث

س1 ماهي أنواع مواد ومعدات التنظيف، أذكر (15) مادة.

س2 أذكر معدات الوقاية المستخدمة أثناء التنظيف.

س3 ماهي الاجهزة المتخصصة في تنظيف الارضيات واشرح واحدة منها.

س4 تكلم بإيجاز عن أنواع مواد التنظيف المتخصصة في تنظيف الارضيات مع بيان مصطلحاتها.

س5 عدد أنواع الفرش والمكائن والمكانس والمعدات المستخدمة في قسم الغسيل والكوي.

س6 ماهي وظيفة العربات المستعملة في قسم التدبير الفندقي.

س7 أنيطت لك وظيفة ترتيب السرير، ماهي المهارات الخاصة بذلك (الشرح بإيجاز).

س8 بين وظيفة الفوط المستعملة في عملية التنظيف حسب أنواعها.

الفصل الرابع

اختيار اثاث الغرف واساليب تنظيف السجاد

اولا : كيفية اختيار نوع اثاث الغرف (الذوق الخاص بالديكور والألوان والسجاد والزهور)

الكثير منا يهمل غرفة النوم بالرغم من أهميتها الشديدة لنا ولصحتنا العامة ولكي ما يهمنا هو الحصول على غرفة نوم انيقة ليوم شاق في العمل ولتستيقظ في الصباح على مشهد يسعدك مما يجعل الضيف ينام ويرتاح بشكل مختلف عن منزله.

هناك أسس لكيفية اختيار نوع اثاث الغرف من خلال الذوق الخاص بالديكور والألوان والسجاد والزهور:

1) وضع السرير في منتصف الغرفة :السرير هو محور الغرفة ويجب ان يكون مرتبط بكل العناصر المحيطة ويكون مهيمن على الفراغ بتصميمه الرائع.

2) **المفروشات**: اهم ما يميز غرف الفنادق هي المفروشات الفاتحة ذات الجودة العالية وغالبا وضع مفارش بيضاء مصنوعة من القطن الجيد فهناك دراسات اثبتت علاقة طردية بين الألوان الفاتحة وهي تبعث الراحة بغرف النوم وكذلك وضع عدد من الوسائد الناعمة قدر المستطاع (4 او اكثر) ويحرص على التنوع في الملمس الخاص بها للحصول على اكثر الاطلالات فخامة.

3) الاعتناء بتصميم الستائر: ان احد العناصر التي نتجاهلها بتصميم غرف النوم فيعلق ستائر(Black out) فقط بدون الاهتمام بتصميم مميز و تأثيرها في الجو العام لغرفة النوم و لكن من الأفضل ان يكون تصميم الستائر مناسبة مع الألوان الخاصة بالغرفة.

4) **الإضاءة:** دائما تكون مضاءة بشكل جيد نبدأها بالثريا او المصباح المتدلي من منتصف الغرفة و نحرص ان يتناسب تصميمه مع طراز الغرفة مع وجود (تايمر) للتحكم في شدة الضوء حسب الحاجة أيضا من المهم وجود مصابيح اضاءة على جانبي السرير.

5) **تجنب الفوضى:** اهم ما يميز الراحة المنبعثة من غرف الفنادق هو النظام الدائم للغرف بوضع كل شي في مكانه المخصص اول بأول للحصول على غرفة تبعث على السلام النفسي .

6) **أرضية ناعمة:** عندما نقوم من السرير فيفضل ان تلمس الرجلين أرضية ناعمة و ليس قاسية و لذلك من الأفضل فرش سجادة ناعمة و مريحة ذات لون متناسب مع جو غرفة العام.

7) **درجات أحادية:** يحرص على دهان غرفة النوم بالوان أحادية بدرجاتها البسيطة في الوانها.

8) **لمسة النباتات او الزهور:** ضرورة وضع النباتات او الزهور في غرفة النوم مما يعطيها رومانسية حالمة ويضيف لجمالها. ويعتمد تنسيق الزهور بالطرق الدولية وهي:

أ- خط الاساس: الغصن الرئيسي الذي يغرس في وسط القاعدة

ب- خط المسند: وهي الاغصان التي توضع على جانبي خط الاساس.

ج- المكملات الثانوية: اي الاغصان الخضراء التي تملأ الفراغات التنسيقية.

د- يمكن عمل تنسيقية من زهرتين او ثلاث او خمس او اكثر.

و- يمكن عمل تنسيقية من الاغصان وبدون ازهار.

اهم القواعد التي تساعد المنسقة على تنسيق الزهور:

1- اختيار المزهريات او الحمالات.

2- الاوعية المسطحة والمستطيلة الشكل او المدورة للأزهار ذات الاغصان الصغيرة.

الوعاء العميق للأزهار ذات الاغصان الكبيرة الحجم ويجب ان تتناسق الوان المزهرية مع الوان الازهار.

3- المزهريات المسطحة توضع في وسط الغرفة على المناضد الكبيرة والصغيرة .

يجب قطف الازهار بسيقان مختلفة الاطوال وتصفيفها مع اوراقها في المزهرية.

4- اختيار الزهور والاغصان المتينة وغير المستقيمة على ان تكون الاوراق اكثر من الازهار لان ذلك يساعد على تنسيقها في المزهريات بشكل جذاب.

5- عند تنسيق الازهار في المزهرية توضع واحدة بعد الاخرى وليس كمجموعة حتى يظهر جمال كل زهرة فيها.

6- ترتيب الزهور الصغيرة على شكل مجموعات غير متساوية العدد اذ ان ذلك يبرز جمالها بصورة اوضح.

7- عند وضع عدة انواع من الزهور يجب مراعات تناسق الوانها واحجامها وطبيعة اغصانها فالأوراق الخضر والازهار البيضاء تقلل من قيمتها وهذه الالوان غير المرغوبة بها بكثرة.

8- العناية بتنسيق الزهور يجب ان تتبعها في ادارة الزهور،

انواع تنسيقات الزهور:

أ- تنسيقة البوكيه

ب- تنسيقة الزهور على الطريقة اليابانية

ج- تنسيقة الزاوية

د- تنسيقة الموائد

هـ- تنسيقة لمختلف الهدايا

9) **مساحة الجلوس:** في هذه الغرف نلاحظ وجود مساحة للجلوس فهي ليست غرفة نوم فقط و انما يجب ان تكون فارهة و فخمة توفر للتطلع بالجرائد اليومية او قراءة كتاب قبل النوم بعيدا عن السرير مع وضع طاولة صغيرة و كرسي ذو تصميم مميز.

10)**غرفة ذات شخصية**: إذ يمكننا ان نرى تصميم مميز او وضع لوحات فنية معلقة على حوائط الغرف و هذه اللوحات تعبر عن شخصية الفندق المميزة و عن الذوق للشعور بالراحة المطلقة.

11) **توفر مستلزمات تهم النزيل**: مثل كنتور لحفظ الملابس و المقتنيات والحاجيات التي يحتاجها وقاصة صغيرة في داخلها و كذلك توفر الثلاجة والتلفزيون و ميز التواليت.

12) **يوجد في داخل الغرفة ضمن المساحة المخصصة حمام**: يحتوي على الأثاث و المستلزمات التي يحتاجها الضيف خلال اسكانه الغرف وهي ضرورية لراحة الضيف.

ثانيا : السجاد (المحاسن والمساوئ) وطرائق الاعتناء بها

1- السجاد المتحرك أو الثابت:

يصنع السجاد من الصوف أو من الانسجة الصناعية وتكون خالية من القطن والألياف:

أ- محاسن استعمال السجاد

- يجعل حجم الغرفة اوسع.
- يساعد على تدفئة الغرفة.
- يمنع انتقال الاصوات.
- يمنع التزحلق.

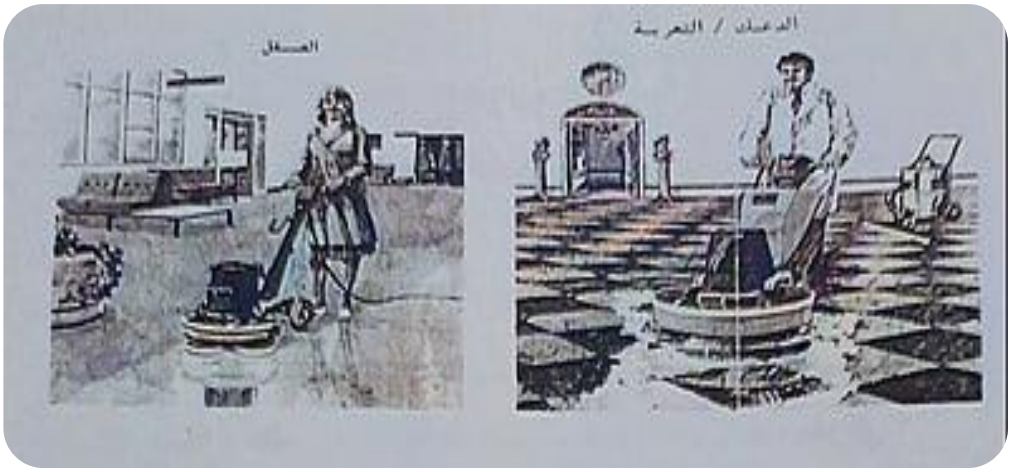
ب- مساوئ استعمال السجاد:

- يجمع التراب
- يحترق عند سقوط السكائر عليه.

- معرض للتلف من قبل الحشرات مثل العث.
- اللون قابل للتغير عند سقوط اشعة الشمس عليه
- كلفته غالية.

2- الاعتناء وتنظيف بالسجاد:

- يجب ان يفرش السجاد فوق أرضية ملساء وتفرش قطع قماش فطنيه تحته.
- عدم وضع اثاث ذات أرجل حديدية فوق السجاد الرطب.
- الاعتناء بحافات السجاد في نهايات الباب.
- عدم سحب الوبر الظاهر من السجاد.
- كنسه بالمكنسة الكهربائية لإزالة الاتربة.
- إزالة البقع وحسب نوع البقعة
- غسل السجاد والمتحرك او الثابت بمكنسة غسل السجاد واستعمال الشامبو الخاص بالسجاد.



ثالثا: طرائق إزالة البقع من السجاد

جدول رقم (4) بأنواع بقع السجاد والمواد المزيلة لها

البقعة	المادة المزيلة	طريقة الازالة
العلك	ثلج، منشفة	تزال البقعة بوضع قطعة الثلج على البقعة لمدة 20 دقيقة تجفف بعدها السجادة جيدا بالمنشفة.
صبغ الاظافر	الاسيتون	تستعمل المنشفة و الاسيتون لإزالة الصبغ.
الطين	المكنسة الكهربائية	يترك ليجف ثم يكنس بالمكنسة الكهربائية.
الدم	سائل صابوني ماء بارد و حامض الاوكزاليك ،منشفة	ينظف بالشامبو والمتكون من سوبو والماء البارد واذا لم تزل البقعة فيدعك بواسطة ماء بارد.
البول	ملح، اسفنج، بارد امونيا، منشفة	ينظف بالإسفنج والماء والملح ويشطف بالماء المحتوي على قليل من الامونيا ويجفف جيدا بالمنشفة
الحبر	قطعة ليمون، الحليب، منشفة قديمة، شامبو، ماء بارد	يجفف الحبر بواسطة منشفة قديمة، تدعك البقعة بقطعة من الليمون اذا لم تزال البقعة يضاف سليب الى البقعة ويفرك بواسطة منشفة، ويستعمل السوبر مع الماء لإزالة المادة الزيتية ويشطف مكان البقعة بالماء ثم ينشف بالمنشفة

صبغ الاحذية	نترات كلوريد الكاربون، شامبو، سكين قديمة ماء، منشفة	تزال البقعة بواسطة نترات كلوريد الكاربون وتغسل بالماء وسوبر اذا كان ضروريا
شاي، قهوة، الكاكاو، الكحول	شامبو، ماء بارد، خل ابيض، نترات كلوريد الكاربون، منشفة	تمسح البقعة بمنشفة تغسل السجادة بالشامبو المتكون من 1/1كوب من الخل الأبيض الى 2/3سطل ماء شامبو، يشطف بالماء البارد ثم ينشف جيدا. اذا لم تزال البقعة يستعمل نترات كلوريد الكاربون

رابعا : نسب المواد المستعملة لإزالة البقع من السجاد:

ا- سبيرتو :1/1 كوب خل ابيض.

ب- كلور: كلوريد الكربون (و تغسل بالماء والصابون حسب البقعة).

ج - مساحيق التنظيف:2 الى 3 سطل شامبو.

اسئلة الفصل الرابع

س1/ بين اهم الأجهزة المستعملة في تنظيف الارضيات .

س2/ عدد معدات الادامة والتنظيف.

س3/ بين كيفية اختيار اثاث الغرف من حيث الذوق والالوان والسجاد والستائر والانارة.

س4/ تكلم عن التنظيف الوقائي.

س5/ بين محاسن ومساوئ استخدام السجاد وكيفية الاعتناء والتنظيف به .

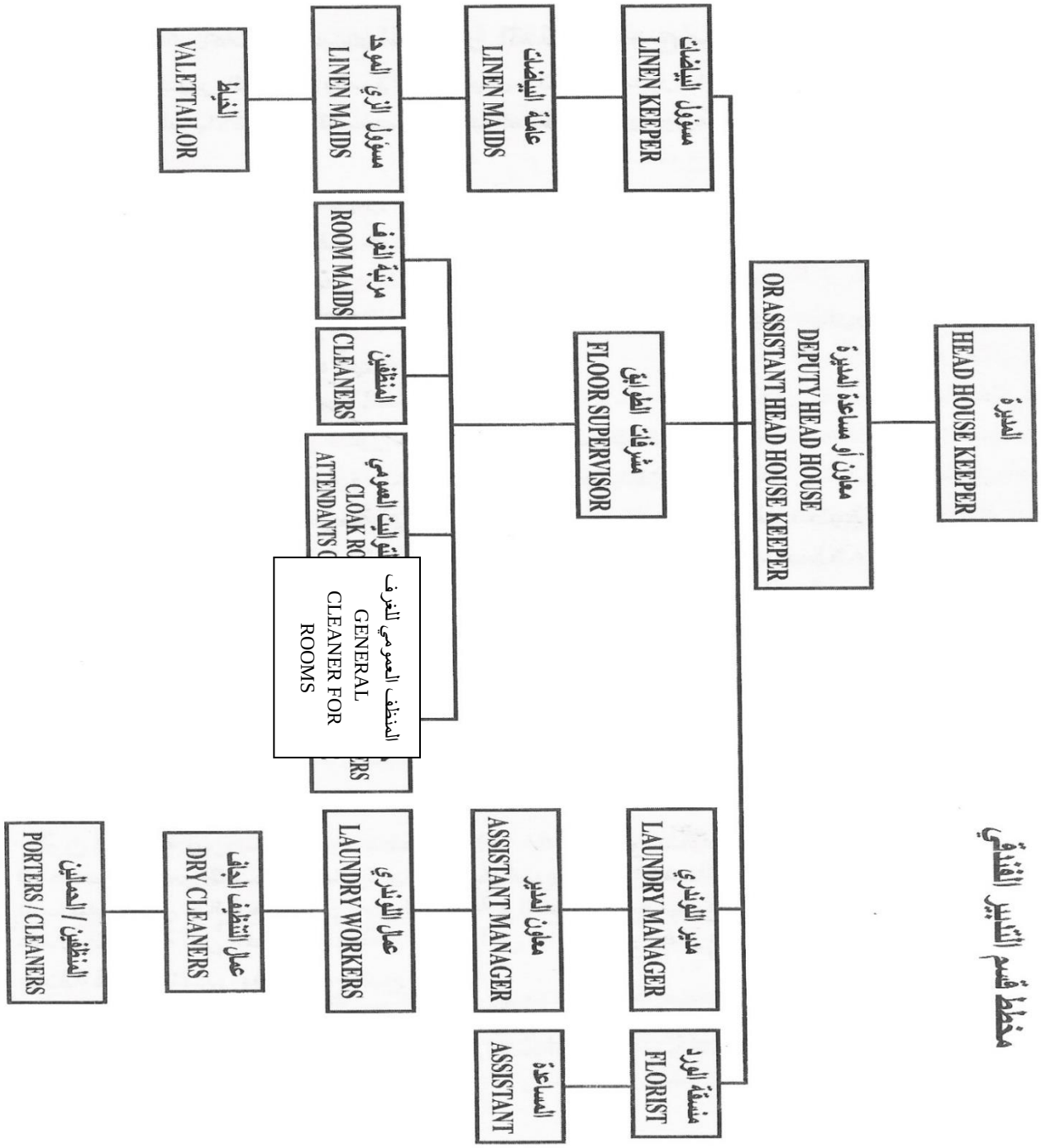
الفصل الخامس

قسم التدبير الفندقي

أولاً: الهيكل التنظيمي

التدبير الفندقي:

هو قسم من اقسام الفندق الرئيسة التي لها علاقة مباشرة بالنزيل ويقدم خدمات كثيرة له من حيث النظافة والترتيب والراحة وتوفير كافة المستلزمات التي يحتاجها اثناء اقامته بالفندق .



الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي

ثانياً: واجبات رئيس قسم التدبير الفندقي (مدبرة الفندق)HEAD HOUSE KEEPER

1- الصفات:

يجب أن تكون بحالة صحية جيدة لان عملها يتطلب بذل جهد في إدارة الطوابق وان تكون هادئة المزاج في الحالات التي تطلب اتخاذ موقف معين وان تتصف بالذكاء لأنها مسؤولة عن جميع الغرف.

2- المظهر: يجب ان تكون هادئة وانيقة بسبب:

أ- كونها قدوة لموظفيها.

ب- لكونها على اتصال دائم مع الزبائن.

3- الشخصية:

يجب ان تكون لطيفة مع موظفيها ولا تكون متواضعة بحيث لا يمكنها السيطرة على موظفاتها ولا تكون حازمة بحيث تفقد التعامل والاحترام بل يجب ان تكون بحالة وسط بين الحالتين.

4- سلوكها نحو العمل:

لكي يكون قسمها ناجح لابد لها ان تمتلك رغبة قوية واهتمام كبير بعملها ويجب ان تكون شديدة الملاحظة والتدقيق وقادرة على التعامل في الظروف الطارئة وبدون اظهار أي انفعال.

5- المؤهلات :

التدريب يتبع الخبرة العملية طويلة في الفنادق والتدقيق والتخطيط امر ضروري للعمل في القسم، والتعامل مع موظفين والتعاون معهم للاستفادة من جهودهم . ومتابعتها في استعمال المعدات والأجهزة وأدوات التنظيف بصورة اقتصادية وذكاء وبدون تبذير لضمان إدارة العمل بصورة جيده ويجب ان تجيد اكثر من لغة لأنها تتعامل مع أجانب .

محتويات مكتب المدبرة:

- مكتب وكرسي وكتب التسجيل.
- لوحة المفاتيح.
- اشياء صغيرة للاستعمال الشخصي للنزلاء، مثل فرشاة اسنان ماكينة حلاقة.
- صندوق اسعاف.
- جهاز تلفون مع نظام سيطرة على الغرف.
- خزان للمواد المفقودة.
- دولاب للملابس.

واجبات المدبرة :

التنظيم والاشراف، واتخاذ القرارات، تشغيل او انهاء خدمات العاملين، الاهتمام براحة الموظفين، معالجة الشكاوي وطلبات النزلاء، وتدريب موظفيها وعامليها، طلبية المخزن، الاشراف على غرفة البياضات، ديكور الغرف، الإسعافات الأولية، الاحتفاظ بكتب التسجيل، تفتيش غرف النزلاء والموظفين الحالة العمومية والمكاتب (من اجل نظافتها)، جرد البياضات والاثاث وتقديم ميزانية سنوية .

مسؤولية مدبرة الفندق اتجاه المديرة:

1. الإدارة الجيدة للطوابق.
2. تنظيم قوائم ساعات العمل زيادة او نقصان عدد الموظفين او العطل.
3. الحوادث والامراض التي تصيب النزلاء والموظفين.
4. تقديم قوائم جرد البياضات.
5. في بعض الحالات تشغيل وانهاء خدمات العمال والموظفين حسب تقارير معينة وتقديم تقارير أيضا عن تأثيث الغرف التي تتطلب سجاد جديد او بياضات جديدة.
6. الاهتمام والعناية بالمعدات.

7. الاخبار عن وجود غرف صالحة للإيجار بسبب الصيانة مثل وجود شق في حوض الاستحمام او وجود ثقب في جدار السقف.

8. تقوم مدبرة الفندق بإشعار المدير لاستلام توجيهات خاصة **حول بعض الأمور، مثلاً:**

أ- حجز غرفة نوم واعتبارها غرفة مقابلة (في حالة عدم وجود قاعة للاجتماع في الفندق).

ب- صالة استراحة تستعمل لإقامة حفلة خاصة.

ج- ملاحظة حجز عدة غرف لكي يتنسى للمدبرة تنظيم جدول عطل موظفاتها وتهيئته بموجب هذا الحجز.

مسؤولية مدبرة الفندق امام المكتب الامامي :

1- تقرير يومي عن الغرف المشغولة .

2- المغادرة غير متوقعه للنزلاء وغير الموجودة على القائمة .

3- عدم وصول نزلاء جدد .

4- مغادرة متأخرة .

5- أمور غير طبيعية في الغرف مثل نقص المتعة والحقائب .

6- الغرف واجب عدم تأجيرها بسبب اعمال الصيانة التي لا يمكن ان تنفذ بسرعة .

وان قسم الاستقبال يجب ان يكون على اتصال دائم لمدبرة الفندق **للأسباب الآتية:**

1- غرفة تحتاج الى اسرة إضافية .

2- نزيل مغادر يبقى في الغرفة حتى المساء .

3- وصول اشخاص مهمين .

العمل اليومي للمدبرة :

1- في الصباح تكتب تقريراً للمدير وتجمع مفاتيح الغرف مع ملاحظة اية تعليمات خاصة او معلومات أخرى .

2- جمع قوائم الوصول والمغادرة من قسم الاستقبال .

3- الذهاب الى مكتبها والمباشرة بالتدوين التوجيهات الصادرة من المدير ومن الاستقبال في السجل اليوميات .

4- قراءة ما بعد هذه المعلومات او التعليمات على الموظفين لتخطيط العمل اليومي بموجبها .

5- التأكد من وصول كافة الموظفين مع ملاحظة ارتداء الزي الموحد واذا كان من الضروري إعادة تنظيم جدول الحضور والغياب .

6- كتابة أي توجيهات خاصة الى مساعدة المدبرة .

7- القيام بزيارات مفاجئة الى اللوندري وغرفة البياضات لتأكد من حضور الموظفين وقيامهم بالعمل بصورة جيدة واخبار مشرفة اللوندري عن ساعات العمل المزدحمة كوجود وفد سياحي او قيام حفلات عشاء لتهياه الملابس النظيفة للنزلاء في وقتها المحدد وملاحظة عمل المكائن او عطلها ومعالجة أي مشاكل موجوده في اللوندري وغرفة البياضات ,

8- زيارة المنظفين وتفتيش الأماكن العمومية والاشراف عند الضرورة .

9- تفتيش المصعد وسلم النزلاء والممرات للتأكد من نظافتها .

10- تدقيق الغرف والاجنحة يومياً لتكون متهيئة على الأقل عاملتين للتدقيق البقع واي مخلفات فيها .

11- من خلال تفتيشها اليومي وتأكدها ان جميع الأشياء بحالة جيدة يجب ان تقوم **بكتابة تقرير بما يلي :**

- الصيانة
- الغرف المجهولة .
- مرض النزلاء .
- حوادث النزلاء الى المدير .

12- تفتيش الطوابق غالباً

أ- لمعرفة مدى سير العمل بصورة جيدة وبدون حدوث أي مشاجرات بين العاملين .

ب- ملاحظة النظافة – الترتيب – الصيانة .

13- يجب ان لا تنسى المدبرة ان تكون المناطق العامة من ضمن جولتها في عملية التفتيش مثل :

غرفة خدمات العاملة - السلم الخلفي والامامي - مصعد الخدمة - الشرفات واثاثها

14- زيارات مفاجئة الى جميع العاملين وإعادة الزيارة بعد خمس او عشر دقائق للتأكد من العمل .

15- تنظيم العمل لليوم الثاني من الساعة الأخيرة من الدوام .

16- تكون متأكدة بأنه المعلومات أعطيت الى العامل المسائي .

17- تدقيق مفاتيح الشرفات .

18-إعادة المفاتيح الى قسم الاستقبال وفي بعض الأحيان الى المدير .

19- اذا كانت هنالك أي معلومات تكتب تقرير الى الاستقبال عند خروجها .

الواجب الأسبوعي للمدبرة :

1- تقوم بأعداد قائمة طلب مواد التنظيف من المخزن .

2- تدقيق قائمة العطل .

3- تنظيم ساعات الغذاء والفطور للعمال .

4- تخطيط للتنظيف الإضافي او الخاص او فرش سجاد جديد او صبغ الغرف في الأوقات المناسبة .

5- تترك تعليمات الى المعاونة التي تقوم بتأكديه وجابتها في يوم عطلتها .

الواجب الشهري للمدبرة:

1- متابعة جرد .

أ- البياضات، المعدات الدائمة وشبه الدائمة، المواد المتنوعة.

ب- تدقيق وفحص البياضات الممزقة في اللوندري والتي تحتاج الى تجديد او تصليح وتأشيرها في دفتر خاص بالبياضات المستهلكة .

2- ترسل قائمة مطبوعة بالصيانة عن غرف النوم والحمام كل ثلاث اشهر .

3- تملئ دولاب بالإسعافات الأولية الموجودة في غرفة التدبير الفندقي واللوندري .

4- تتأكد من سلامة الأجهزة الكهربائية كل شهر .

5- تفحص البناية من حيث السقوف والانابيب و البلكونات من حيث التلف ووجود الحشرات مع قسم الصيانة كل ستة اشهر .

الواجب السنوي للمدبرة:

1- جرد الموجودات وطلب الجديد اذا اقتضى الامر .

2- يجب ان تعلم بأسعار او تكاليف مواد التنظيف وتقدم الاقتراحات حوله شراء المواد وتنظيم الإجراءات حوله المشتريات .

3- تقوم بتفتيش كل من الستائر والسجاد والزي والدو اشك والقيام بصيانتها عند الضرورة

4- لا تنسى المدبرة بعد الانتهاء من كل الاعمال تسجيلها في دفتر الملاحظات او المذكرات

5- تنظيم وإعطاء سجل المواد المتحطمة الى المدير وهو بدوره يقوم بتسجيلها عاطلة ويضعها في قائمة الجرد .

من اعمال المدبرة ايضا :

رسم جداول العمل :

تستعمل جداول العمل في الفنادق لضمان إدارة العمل في الفندق بصورة جيدة.

المعلومات التي تحتاجها:

الوقت الذي يكون العامل أو العاملين موجودين من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 10 مساءً وهو عدد ساعات العمل (ثلاث وجبات عمل في اليوم) أوقات الطعام وأوقات الاستراحة مع الأخذ بنظر الاعتبار للعمال التي سوف تنجز مثلاً غرفة يجب أن تنظف صباحاً.

أمثلة لدوام العاملين:

وجودها بالعمل من الساعة 7 صباحا إلى الساعة 4 مساء او من الساعة 5 مساء إلى الساعة 10 مساء.

أوقات الطعام:

الفطور:

من الساعة 8 صباحا إلى 8,30 صباحا أو من الساعة 8.30 صباحا إلى الساعة 9 صباحا.

الغذاء:

من الساعة 12 إلى الساعة 12,30 ضهرا أو من الساعة 12,30 ظهرا إلى الساعة الواحدة.

العشاء:

من الساعة 6,40 إلى الساعة 7 مساء أو من الساعة 7 مساء إلى الساعة 7,30 مساء.

أكثر وقت للعمل يكون في الفنادق من الساعة 9 صباحا للساعة الواحدة ظهراً.

من الجداول يمكن ان نلاحظ ما يأتي:

1- العاملات الخمسة يقومون بخدمة ما يقارب 60غرفة.

2- النزيل يطلب عدة طلبات في اثناء المساء.

3- يوم الاحد يكون اليوم الذي يكون فيه تغييرات كثيرة في العمل اما في بلدنا فيكون يوم الجمعة.

4- في يوم راحة احدى العاملات الخمسة فأن عملها يقسم على العاملات الأربعة الباقيات.

5- المشرفة تكون موجودة من الساعة الرابعة الى الخامسة اي ان الساعات الإضافية تقوم فيها تلبية طلبات النزلاء لحين وصول عامل الخدمة.

ساعات العمل:

تختلف حسب نوع الفندق. فمثلا في بعض الفنادق يكون الدوام بالنسبة لقسم التدبير الفندقي من الساعة الثامنة حتى الرابعة وبعض الفنادق يكون من الساعة الرابعة عصراً الى الحادية عشر وبعض الفنادق من الساعة الحادية عشر حتى الصباح والدوام الصباحي يكون للنساء اما الدوام المسائي فيكون للرجال (العامل الليلي).

تقليص ساعات العمل للأسباب الآتية:

1- عمال الخدمة يقومون بخدمة الشاي الصباحي او وجود ورقة مكتوبة (اعمل بنفسك معدات الشاي في الغرفة).

2- التقليل من كمية الخدمة المسائية.

أ- استخدام عاملة واحدة بدل من اثنين.

ب- تقليص ساعات العمل المسائية.

جداول العمل يجب أن توضع:

1- ساعات العمل.

2- أيام الراحة.

الواجبات الخاصة:

1- التنظيف السنوي، التجديد.

2- الجرد العام في الاوقات التي يقل فيها الازدحام.

3- الميزانية السنوية .

4- الإجازات .

تخطيط الإجازات إذ يجب أن يُخطّط دائماً لأيام الإجازات التي نعطي للعمال والعاملات لتجنّب وجود النقص من حيث العمال والعاملات وقت العمل المزدحم. في أكثر الأحيان يستخدم العامل البديل اثناء الاجازات او المريض او أيام الراحة وإذا لم تغطي هذه العملية العمل تقوم المدبرة بتكليف العاملات والعمال بالتناوب بأعمال اضافية مثلاً الغرفة التابعة للعاملة الغائبة تقوم المدبرة بتقسيمه بين العاملات الباقيات.

السجل الأول :

سجل المفقودات: Lost property

يكون السجل على نسختين:

الاولى: وتحفظ لدى المدبرة.

الثانية: ترسل الى قسم الاستقبال.

وتقسم المفقودات الى نوعين:

1- مفقودات ثمينة كالمجوهرات والجوازات والاموال.

2- مفقودات كالملابس والحقائب اي مفقودات تعتبر قيمتها اقل من الاولى من حيث الاهمية.

طريقة حفظ المفقودات:

الاولى: تحفظ بعد تسجيلها في صندوق الامانات لقسم المكتب الامامي.

والثانية: تحفظ بعد تسجيلها لدى المدبرة في دولاب مقفول في مكتبها.

السجل الثاني :

سجل الصيانة: Maintenance

يكون هذا السجل على شكل نسختين:

الاولى: تحفظ لدى المدبرة

الثانية: ترسل لقسم الصيانة.

وهناك طريقتان لكتابة سجل الصيانة:

الطريقة الاولى: تكون في الفنادق الكبيرة جدا تطبع قوائم مطبوعة عليها القسم، الطابق، رقم الغرفة، اليوم والتاريخ.

الطريقة الثانية: ينسخ ايضا هذا السجل بنسختين:

الاولى: تحفظ لدى المدبرة.

الثانية: ترسل لقسم الصيانة.

ويكتب هذا السجل على شكل صحيفة مقسمة الى اقسام كل قسم ملون بلون خاص لكل عمل مثلا اللون الوردي للسمكري، اللون الاصفر للكهربائي، وهكذا

السجل الثالث:

سجل بطاقة الموظف: Staff Card

يكون على شكل نسختين: الاولى: تحفظ لدى المدبرة.

2- الثانية: ترسل الى الذاتية.

وهذا السجل بمثابة هوية شخصية حول الموظف والعامل لمعرفة تسلسله الوظيفي ومؤهلاته لغرض تقييمه (الترفيع والعلاوات).

بطاقة الموظف Staff Card **:**

الاسم: امل محمد

اسم الوالد: محمد.

اللقب: بغدادي.

متزوج / أعزب: متزوجة.

تاريخ الميلاد.1990 :

الديانة: مسلمة.

اسم الوالدة: صبرية.

عنوان السكن: بغداد الجديدة.

تاريخ التعيين: 2015/10/15.

الراتب: 196000 الاسمي.

عنوان العمل: مرتبة غرف.

المؤهلات: شهادة الابتدائي.

هل لديه خبرة سابقة بالعمل: كلا

العلامات: الأمانة ..

تاريخ الانقطاع: لا يوجد.

توقيع المديرة: سها

السجل الرابع:

Staff Attendance and Wages Book سجل حضور وانصراف العاملين

Housemaids	Sat	Sun	Mon	Tus	Wed	Thurs	Fri	Total Hours	Wages
Mohammad	S	S	/	/	Off	/	/	يملأ من قبل قسم الحسابات	يملأ من قبل قسم الحسابات
Salem	/	/	/	A	/	/	Off		
Lina	/	/	/	Off	/	A	/		
Ali	Off	/	A	/	/	/	/		
Nada	/	Off	/	/	S	/	A		
Maher	/	/	Off	/	/	/	/		

الشكل رقم (2) نموذج لسجل حضور وانصراف العاملين

يكون هذا السجل على شكل نسختين:

الاولى: تحفظ لدى المدبرة.

الثانية: ترسل الى قسم الحسابات.

وتدخل المعلومات في هذا السجل يومياً من قبل مدبرة الفندق وتسلمه في نهاية الاسبوع الى قسم الحسابات حيث يتم احتساب الاجور في الحقلين الاخرين ولا دخل لمدبرة الفندق بذلك..

أما اهم الرموز التي تستعمل في هذا السجل:

الاستراحة الأسبوعية: OFF = DAY OFF

المرض: S = SICK

الغياب: A = ABSENT

الحضور: P = PRESENT

السجل الخامس:

التقرير اليومي الى الاستقبال **REPORT TO RECEPTIN**

يكون هذا التقرير على شكل نسختين:

الاولى تحفظ لدى المدبرة.

الثانية ترسل لقسم الاستقبال.

ويتم ملئها من قبل المشرفات حيث تكوم كل مشرفة مسؤولة على طابق معين ويكون هذا السجل على شكل قائمة مطبوعة بأرقام الغرف وهي تقوم بتسجيل معلومات من حالة الغرف

واهم الرموز التي تستعملها في التقرير اليومي:

غرفة مشغولة	0 = OCCUPIED
غرفة مشغولة – محجوزة (مؤجرة)	LET = LET
غرفة فارغة	VAC = VACANT
غرفة عاطلة	OOO = OUTOFORDEER
غرفة العاملين في الفندق	STAFF = STAFF
غرفة مغادر منها النزيل غير جاهزة	N.R = NOTREADY
غرفة مغادر منها النزيل جاهزة	OK = OK
غرفة تحت التصليح	U.R = UNDERREPAIR
الرحيل المتأخر	L.D = LATEDEPARTURE
الرحيل الاضافي	E.D = EXTRADEPARTURE
غرفة الامتعة	LUG = LUGGAGE

تقريرعن حالة الغرف في الطوابق: FIOORS REPORt ON STATUS OF ROOMS

ملاحظات عامة عن التقرير:

ا- في ورقة تقرير حالة الغرف يوجد فراغ امام كل رقم يسجل فيه عدد الاشخاص الموجودين في الغرف, وان العاملة تستطيع ان تلاحظ اثناء ترتيب السرير الغرفة اذا استعمل السريرين ام لا او وجود سرير اضافي او سرير طفل يجب ملاحظة هذه الحالات لان الغرف تؤجر بأسعار مختلفة حسب عدد الاشخاص

الموجودين في الغرفة، بعض الفنادق يأخذ. يجب على قسم الاستقبال معرفة الشخص المقيم وعدد الاشخاص الموجودين في الغرفة لأجل التسجيل ولأغراض امنية او حالة نشوب حريق في الغرفة او سرقة.

ب- يوجد فراغ في تقرير الغرف لأجل تسجيل الملاحظات والملاحظات المسجلة مثل وجود سرير اضافي او سرير طفل او وجود امتعة اقل من الاعتيادي في حوزة النزيل او حدوث اي تلف في الغرفة الاثاث او وجود غرفة غير نظيفة او اكتساب اشياء غير مسموح بها مثل قيام احد النزلاء بطبخ في الغرفة.

يكتب التقرير من قبل المشرفة ويكون على شكل ثلاث نسخ:

1- نسخة في سجل التدبير الفندقي.

2- نسخة لقسم الحسابات.

3- نسخة لقسم الاستقبال.

هذا التقرير مهم لمعرفة الاشياء غير الاعتيادية مثل ذهاب النزيل من الفندق بدون دفع الحساب او يكون قد ترك قليل من حاجياته او تكون الغرفة مسجلة بالخطأ بوجود نزيل مقيم لذلك يجب التدقيق الجيد بعد استلام قسم الاستقبال تقرير التدبير الفندقي.

اما اهم الرموز المستعملة في كتابة التقرير اليومي:

V = VACNT

C/O = CHECK OUT

S/O = STAX OVER

OOO = OUT OF ORDER

D-L = DOUBLE LOCKED

D.N.D = DO NOT DISTURBED

N/P = NOT PAC;ED

SLEEP OUT = SLEEP OUT

تفسير المصطلحات المستعملة في التقرير اليومي:

V = VACANT

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة غير مستعملة ليلة امس وانها غرفة جاهزة للتأجير.

C/O = CHECK OUT ويقصد بهذا المصطلح بأن النزيل قد ترك الفندق وعلى هذا فأن حقائب النزيل غير موجودة في الغرفة وقسم الاستقبال يعلم بأن الغرفة جاهزة ام غير جاهزة من قبل مشرفة الطابق، ويمكن تكون نظيفة وجاهزة للتأجير.

(DEPAPTURE) S/O = STAY OVER

يقصد بهذا المصطلح بأن النزيل سيبقى بالغرفة ولا يغادرها وغالبا ما يخبر النزيل بقراره هذه العاملة اذا ما شاهدنا.

OOE = OCCUPED

يقصد بهذا المصطلح بوجود نزيل بالغرفة عند تدقيق الغرفة من قبل العاملة ولهذا السبب يجب ان لا تدخل الغرفة.

OUT OF ORDER

يقصد بها وجود سبب خاص يؤدي الى عدم تأجير الغرفة مثلا وجود عطل في جهاز التبريد.

D.L. DOUBLE LOCKED

يقصد بها القفل المزدوج تستطيع العاملة معرفة الباب المقفول بالثقل المزدوج من الخارج فلهذا السبب لا تطرق الباب لعدم ازعاج النزيل وكل الابواب في الفنادق عند غلقها تقفل اوتوماتيكيا.

D.N.D = DO NOT DISTURB

يقصد بهذا المصطلح (ارجو عدم الازعاج) بطاقة نموذج في معظم الفنادق توجد بطاقة مسجل عليها ارجو عدم الازعاج معلقة على الباب من الداخل, واذا اراد النزيل استعمالها يعلقها على مقبض الباب من الخارج.

P/L PACKED LUGGAGE

يقصد بهذا المصطلح بأن النزيل قد جهز حقائبه للسفر ومن الواضح انه مستعد لمغادرة الفندق.

N.P. NOT PACKED

يقصد بهذا المصطلح توقع سفر النزيل (وان رقم الغرفة في قائمة المغادرة المتوقعة لذلك اليوم, ولكن النزيل لم يجهز حقائبه للسفر ومازالت ملابسه في الغرفة والحمام.

SLEEPOUT

يقصد بهذا المصطلح ان النزيل لم ينم في سريره الليلة الماضية وربما قد امضى ليلته خارج الفندق او تأخر وغالبا ما يكون هذا اول اشارة بأن النزيل سوف لا يرجع للفندق وانه ذهب بدون دفع اجور الفندق وانه قد ترك اشياء قليلة او حقائب فارغة في الغرفة او انه قد مات وفي حالة نوم النزيل خارج الفندق يقوم مسؤول الاستقبال او مدير الخدمات بتفتيش الغرفة مع مساعدة المدبرة او مشرف الطابق واعتيادي تقفل الباب بالقفل المزدوج بأستعمال المفتاح الرئيس.

السجل السادس:

التقريرالى المدير REPORT TO MANAGER

يكون هذا التقرير على شكل نسختين:

1- الاولى تحفظ لدى المدبرة.

2- الثانية ترسل الى المدير.

بين آونة وأحرى تقوم المدبرة بكتابة مقترحات واراء حول تطوير القسم واضافة بعض التغيرات في الديكور والتأثيث بما يفيد الفندق وجعله محط انظار النزلاء وهي تقوم بزيارة المعارض لتتعرف على الابتكارات الجديدة في المكائن ومواد التنظيف ليكون مناسبا لها ان تكتب تقريرا الى المدير لكي يتم تغيير بعض المكائن والمواد القديمة الموجودة بالفندق بأخرى جديدة لتساير حركة تطوير الفندق الى الاحسن.

برنـامج عملي | **شراء مكائن ومواد**

التاريخ: 1978/6/7

اليـــوم: الثلاثاء

السيد المدير المحترم

1- معطر الجو الذي يستعمل في الفندق ذات رائحة غير مقبولة وهذا يؤدي الى شكوى النزلاء فهل من الممكن تغيره الى ( ) في اقرب وقت ممكن.

ولكم جزيل الشكر.

مدبرة الفندق

التاريخ: 1980/9/9

اليـــوم: الاربعاء

السيد المدير المحترم

2- هنالك مادة جديدة منتجة على شكل مسحوق للتنظيف في الاسواق المحلية تدعى( ) تستعمل في غسل الجدران والاض والحمام والشبابيك وحتى الخزفيات.

ولكم جزيل الشكر.

مدبرة الفندق

التاريخ: 1981/10/10

اليـــوم: الحميس

السيد المدير المحترم

3- هنالك في عروض الشركات ظهرت مكائن من سمايمكس للكنس والسجاد ومكائن لغسل السجاد(الشامبو) ذو مواصفات ومميزات جيدة مختلفة عن المكائن الاخرى المستعملة بالفندق ومضمونة الادامة فاذا كان من الممكن ان نحصل على هذين النوعين لفائدة الفندق.

ولكم جزيل الشكر.

مدبرة الفندق

السجل السابع:

سجل جرد البياضات واحصائها LINEN STOCK SHEET

ويكون هذا السجل على شكل نسختين:

الاولى: تحفظ لدى المدبرة.

الثانية: تحفظ لدى مسؤولة البياضات.

ويتم الجرد:

اما كل ثلاثة اشهر.

او ستة اشهر.

او سنوي طبقا لتعليمات ادارة الفندق.

السجل الثامن:

سجل اللوندري الخارجي THE OUT SIDE LAUNDRY

يكون هذا السجل على شكل نسختين:

الاولى: تحفظ لدى قسم اللوندري.

الثانية: ترسل للوندري الخارجي.

ويتم العمل بهذا السجل عندما يكون الفندق متعاملا مع لوندري خارجي ويتم ملىء نصف السجل من قبل اللوندري الداخلي والنصف الآخر من السجل يملىء من قبل اللوندري الخارجي.

ملاحظة:

عندما يكون هنالك نقص في عدد القطع المغسولة يقوم اللوندري الخارجي بأرسال سجل ملحق اخر ومسجل فيه عدد القطع الناقصة وتاريخ تسليمها تلافيا لأي نقص او تلاعب في العدد.

السجل التاسع:

سجل البياضات المستهلكة DISCARED LINEN

ويكون هذا السجل على شكل نسختين:

الاولى: تحتفظ عند المدبرة.

الثانية: تحفظ لدى مسؤولة البياضات.

والغرض من هذا السجل لمعرفة كمية البياضات غير القابلة للاصلاح لأجل تقطيعها للاستفادة منها بالتنظيف حيث توضع في مكان ما لحين ادخالها وتسجيلها في سجل موقع من قبل المدير.

السجل العاشر:

سجل مختصر للبياضات LINEN SHORTS BOOK

LIST NO. التسلسل	DATE التاريخ	ITEM MISSING الاشياء المفقودة	RECEIVED الاستلام
2277	NOV.1981	4:SHEETE	1981/1/9
2278	NOV.1981	2:NAPKING	1981/1/9
2279	NOV.1981	5:OVEN CLOTH	1981/1/9
2280	NOV.1981	10:FACE TOWEL	1981/1/9

الشكل رقم (3) سجل مختصر للبياضات

السجل الحادي عشر:

سجل غسيل النزلاء GUESTS LAUNDEY

ويكون على شكل نسختين:

الاولى: لدى المدبرة.

الثانية: لدى مسؤولة البياضات.

وتكون خدمة الغسيل على نوعين:

1- خدمة 24 ساعة.

1- خدمة 48 ساعة.

وتكون تكاليف الخدمة الاولى اكثر من تكاليف الخدمة الثانية.

السجل الثاني عشر:

سجل الموجودات الثابتة SEMI PERMANENT EQUIPMENT

ويكون السجل على شكل نسختين وتحفظ لدى المدبرة ويتم الجرد على شكل نصف سنوي، وتستخدم في السجل المصطلح (5) ويعني OFF

السجل الثالث عشر:

سجل جرد الغرف ROOM INVENTORY

الطريقة الاولى:

ويكون على شكل نسختين تحفظ لدى مدبرة الفندق ويتم جرد الغرف سنويا، وهذه الطريقة تشمل تسجيل كافة محتويات الغرفة، وعند اضافة اي مادة جديدة في الغرفة يجب ادخالها في هذا السجل مثل سجادة جديدة، كراسي.

تسجيل كافة محتويات الغرفة ROOM=SINGLE ROOM=T WINROOM

الطريقة الثانية:

يعمل هذا السجل بكل طابق يسجل في قائمة والجرد يتم سنويا

الطابق الاول: من غرفة 1 ---------- 50

الاجنحة	غرفة بسرير كبير	غرفة مزدوجة
1 , 2 , 49		3 , 8 , 9 , 48, 50
كل جناح يحوي	المجموع =	المجموع =
3 أسرة مفردة	4 أسرة كبيرة	
المجموع =9		84 سرير مفرد
أسرة مفردة		

الشكل رقم (4) نموذج لسجل جرد الغرف

السجل الرابع عشر:

سجل تغييرالستائر والبطانيات CURTAINS AND BLAKETS CHANGED

ويتم تغيير الستائر والبطانيات سنويا وحسب الضرورة ويكون على شكل نسختين

1- نسخة تحفظ لدى المدبرة

2- نسخة لمسؤولة البياضات

السجل الخامس عشر:

سجل طلبية المخزن STORES ORDER BOOK

وهذا السجل تعمله المدبرة اسبوعيا او شهريا ويتم ارسال الطلبية الى المخزن وبتوقيع المدير وعند حصول على هذه المواد يتم توزيعها من قبل المدبرة على جميع مخزن المواد في الطابق.

سجل طلب المخزن **STORES ORDER BOOK**

التاريخ: **DATE**

اليوم: **DAY**

القسم: التدبير الفندقي **DEPARTMENT :HOUSEKEEPING**

السجل السادس عشر:

سجل الحوادث ACCIDENT BOOK

في بعض الفنادق تطبع قوائم بمعلومات الحوادث وفي بعض الفنادق تقوم المدبرة بتسجيل هذه الحوادث على ثلاث نسخ:

1- نسخة المدبر.

2- نسخة للقائم بالأسعاف.

3- نسخة تبقى في سجل الحوادث لدى المدبرة.

سجل الحوادث	**ACCIDENT BOOK**
الاسم: احمد سعيد	
العمر: 20سنة	**اسم الدكتور: محمد عبدالقادر**
الحادثة: تزحلق على السلم	**نوع العلاج: تجبير الكسر**
التاريخ: 1- 5 -1981	**هل لدية قابلية للعمل اولا: كلا**
اليوم: الاثنين	**تقرير الدكتور: اجازة لمدة شهر**
المكان: الغرفة	
السبب: عدم تجفيف السلم جيدا	**توقيع المريض**
الشاهد: العاملة	
مكان الاصابة: في اليد	**توقيع المدبرة**
برنامج عملي	**H.H.K**

الشكل رقم (5) نموذج لسجل الحوادث

أولا : التعامل مع النزيل

1- أهمية النزيل :

اجور اضافية لمنام الاطفال وبعضها لا يأخذ الاجور للأطفال دون العاشرة ويحاسب الاطفال فوق العاشرة النزيل هو الشخص المهم جداً في عملنا، فإذا شاهد النزيل الخدمة الجيدة والاحترام فإنه سيتردد إلى الفندق .

- يجب ان يعامل النزيل باحترام ولا يهم إذا كان غير أنيق.
- يجب أن ترحّب بالنزيل مهما تكن حالتك النفسية.

2- المبادئ الأساسية لآداب السلوك الواجب معرفتها واتقانها من قبل العاملين مع الضيوف.

ا- نشوء العلاقة بين الضيف والمضيف (التعرف) : لكي تنشأ علاقة جيدة يجب ان يتم التعرف أولا، فنحن بحكم عملنا معروفون كل حسب الوظيفة او العمل الذي يؤديه ويساعد على تعريفنا للقسم الذي ننتمي اليه، وقد يكون اللباس المميز الذي نرتديه من العوامل التي تساعد على تسهيل تعريفنا الى الآخرين، وليس هذا فقط، بل ان الشعارات والاشارات التي تضعها وفي مكان ظاهر على لباسنا تلعب دورا كبيرا في هذا المضمار. يبقى الضيف الذي يأتينا فمنهم من يكون معروفا لدينا واعتاد زيارتنا ويعرف جيدا ما سيلاقيه ويجده، ومنهم من يأتينا للمرة الاولى وشعوره ان يجد الافضل. لقد تبين وبعد احصاءات عديدة ان أحرج الاوقات للضيوف والتي بالأحرى يخشوها ويتحاشوها هي اوقات دخولهم الاماكن العامة كقاعات الفندق الرئيسية او قاعات الطعام او النوادي او غيرها، حيث يشعر هؤلاء وكأنهم مرصدون، وكأن الجميع يراقبونهم ويتفحصونهم من أسفل قدمهم الى اعلى رؤوسهم، ونتيجة لشعورهم هذا قد يقومون بتصرفات خاطئة علينا ان نصححها لهم وهذا ما يزيد في تحاشي الضيوف ومراقبتهم وعدم تركهم وحدهم يهتمون بشؤونهم دون ان يصدر عنا اي مبادرة للاهتمام والترحيب بهم. علينا جميعاً، خاصة اللذين يكونون أقرب الى الضيوف الاسراع في تحيتهم وعرض الخدمات عليهم وعدم تركهم ينتظرون أقرب الى الضيوف الاسراع في تحيتهم وعرض الخدمات عليهم وعدم تركهم ينتظرون مرتبكين محتارين لا يعرفون ما عليهم عمله الى اين يتجهون.

ب - التعريف عن النفس:

ليس من الضروري على الاشخاص العاديين العاملين في دوائر معرفة أساسا إلى تعريف أنفسهم الى الضيوف الا إذا كانوا مولجين بالاهتمام بأعمال خاصة مع الضيف خارج دوائرهم. اما الاشخاص اصحاب الالقاب من رؤساء دوائر وما فوق فيجب تعريف أنفسهم ببساطة يذكر القابهم أولا ثم اسمائهم

والترحيب بضيفهم مع ذكر اسمه وتحديد لقبه اولا إذا كان معروفا له ايضا. ليس علينا دائما ان تنتظر من ضيفنا ان يعرف نفسه خاصة إذا كان من الاشخاص المعروفين او المشهورين.

أما الاشخاص العاديين فيبادرون الى تعريف أنفسهم وتقديم مرافقيهم، وقد يحدث ان يكون بجائب العاملين في الدوائر أحد الاشخاص المسؤولين في المؤسسة او قد يصل هؤلاء بينما العاملين يهتمون بأحد الضيوف هنا. تقتضي اللياقة تقديم هؤلاء المسؤولين الى الضيف مع تعريف لقبهم؛ وبدورهم عليهم الترحيب بالضيف ومجاملته ببعض العبارات ويعرض خدماتهم عليه.

ج- الاصول في التعارف والتحية:

- تقدم وعرف نفسك الى الأخرين ببساطة واحترام وبشاشة مبتدأ بمن هم ارفع مرتبة وسناً.
- احصر تعارفك هذا بالأشخاص الذين هم بجوارك او بمن انت مكلف بمرافقتهم.
- وأحفظ جيدا الاسماء والالقاب المدنية والعسكرية التي عليك مناداة ضيوفك بها.
- عند تقديم ضيوفك الى الآخرين وكان بينهم نساء فاحرص على تقديم الرجال الى النساء ويصرف النظر عن سن الرجال وعلى السيدات إذا كن جالسات ان لا ينهضن من مقاعدهن للمصافحة الا إذا كان لمجيء رجال دين او سفراء او رجال بارزين او سيدات يكبرتهن سنا وكذلك علينا تقديم الاصغر سناً او منزلة
- إلى الاكبر مسمياً الاول ثم الثاني كما علينا ان لا ننسى التنويه بالألقاب والمهام التي تساعد على ايجاد موضوعات الحديث.
- لا تطرح استفسارك على الضيوف في اوقات غير ملائمة كإثناء مضغ الطعام.
- امتنع عن التجمعات وتبادل الحديث مع رفاقك خاصة اثناء تأدية العمل.
- أوجز في كلامك وتجنب الاطالة حتى ولو كان الضيف يرغب في ذلك فإن عليك عملا يجب إكماله.

د- اصول الوقوف والسير:

- عليك الوقوف مستقيما دون انحناء او اتكاء على الجدران او وضع الايدي داخل الجيب او ترك الجاكيت مفتوح. اظهر دوما وكأنك على استعداد لتلبية أيّة خدمة.
- مر بهمة ونشاط دون اي كلل ولا تظهر تعبك او كسلك.
- اعط الافضلية للضيف للمرور حتى ولو كنت على عجل من امرك.
- تجنب الوقوف في الممرات والبقاء وراء الابواب او القراءة اثناء السير.
- استعمل المداخل والممرات والمصاعد الخاصة للعاملين وليس للزبائن.
- لا تكثر من حمولتك واحذر التزحلق خاصة على الدرج.

هـ - اصول المرافقة:

- لا تسرع ولا تبطئ في السير واجعل خطواتك متناسبة وخطوات مرافقك.
- تقدم على مرافقك مقدار خطوة خاصة إذا كان بحاجة لإرشاده الى جهة السير على ان تعطيه ظهرك كليا.
- إذا اجتزت باباً فيجب ان تدع مرافقيك يتقدمون في الدخول بعد ان تفتح لهم الباب معطياً الأفضلية للسيدات اولاً ثم المسنين.
- إن كنت تسير على رصيف أو ممر اترك لمرافقك الجهة الداخلية وخذ انت جهة الطريق، وبمعنى آخر دعه دوماً يكون على يمينك.

و - التحية:

- عند المصافحة مع الشخص الاكبر وبعد تحيته يمد الشخص الأصغر يده للمصافحة أولا.
- إذا التقيت بأشخاص تعرفهم فيجب عليك تحيتهم ومصافحتهم اما إذا كانوا سيدات فلا تفعل إذا التفت نظراتك بنظراتهم ترسم على شفاههم ابتسامة خفيفة دلالة على تعرفهم إليك ولا يجوز محاولة استلفات نظرهم اليك بأية وسيلة.
- لا تلقي التحية والسلام على الضيف الغافل او الغير منتبه الى حضورك.
- لا تسلم على الضيوف باليد الا إذا هم بادروا الى ذلك كما عليك ان لا تقلد رؤسائك في كل تصرفاتهم مع الضيوف.

ز - اصول المحادثة:

- لا تتحدث بصوت مرتفع ولا بصوت هامس إذ أن كليهما يزعجان المستمع بل تحدث بصوتك الطبيعي.
- تجنب الحديث عن نفسك ولا تتطرق الى المواضيع السياسية والدينية ولا بآرائك وميولك.
- تنازل عن الكلام لمن هو أكبر منك سناً.
- أولي محدثيك الانتباه الكلي ولا تقاطع أحد.
- لا تتحدث الى الآخرين بلغة اجنبية لا يفهمها الحاضرون.
- لا تصحّح بعض الأخطاء في حديث غيرك خاصة اللغوية منها، كما لا تناقش آراء قد تراها غير صائبة.
- لا تستعن بالأنبياء والرسل للتأكيد على صدق حديثك.

- تجنب الالفاظ والعبارات الغير واضحة والتي لها تفسيرات عديدة.
- لا تترك ولأي غرض مكان محدثيك أو مجلسك قبل الاعتذار والاستئذان.
- تجنب الافراط في الملاطفة وابتعد عن التملق.
- ابتعد عن الضيوف اثناء أحاديثهم الخاصة ولا تسترق السمع، ولكن كن حاضراً وقريبا لخدمتهم.

ح- علاقة العاملين مع النزلاء:

- افتح الباب للنزيل واسمح له بالمرور خلاله اولاً.
- لا تجادل النزيل ابدا وهو دائما على حق.
- لا تسأل النزيل اسئلة شخصية.
- لا تجادل او تتكلم بصوت عال مع عامل آخر بالقرب من غرف النزلاء مما يسبب ازعاج النزيل.

ثانيا : واجبات الحمال ومرتبي الغرف ومشرف الطابق

1- واجبات الحمال (PORTER) :

- مسؤول عن وقايته الشخصية والمظهر الخارجي.
- يجمع البياضات من الغرف والممرات ويسلمها إلى قسم الغسل والكوي.
- حفظ البياضات النظيفة في المخازن الخاصة بكل طابق.
- مساعدة العاملين في قسم اللوندري في ربط الرزم ونقلها من وإلى قسم الغسيل والكوي.
- نقل الأثاث الثقيل من وإلى الغرف.
- تفريغ الأوساخ.
- تنظيف الممرات ومن ضمنها المصابيح والأبواب.
- كنس وتنظيف الشرفات.
- تنظيف الأماكن الخارجية المحيطة بالفندق.
- تنظيف المصاعد والسلالم الخلفية.
- من حقه أن يخبر المدبرة عن:
  - رغبته بالحصول على إجازة اعتيادية أو سنوية.
  - تغيير عنوانه.
  - طلب ساعات العمل الإضافية.

- بعد الظهر يجب التأكد من أن حامل الحقائب قد مليء الدولاب الموجود في حافظة البياضات.
- الاشراف على تنظيف وترتيب الدواليب في المخزن.
- في بعض الفنادق تقوم المشرفة بإرسال واستلام اللوندري من النزلاء.
- تدقق الغرف الفارغة والمغادرة لأجل الصيانة والمفقودات.

2- واجبات مرتبي الغرف اليومية:

أ- عند الصباح يذهب الى الطابق المخصص له وجمع معدات التنظيف من غرفة العاملين والبياضات من دولاب البياضات الموجود في الطابق.

ب- إذا كان الوقت مبكراً للعمل يقوم بجمع الصواني الفارغة من الممرات.

ج- يأخذ الإرشادات من مشرف الطابق عن الغرف الواجب تنظيفها ذلك اليوم اعتيادياً ويبدأ بتنظيف:

- الغرفة الفارغة.
- الغرفة المعلق على بابها بطاقة (ارجو تنظيف غرفتي الان).
- الأجنحة التي يسكنها أشخاص مهمين.
- الغرف المغادرة منها النزلاء إذا كانت المغادرة مبكرة.
- الغرف المشغولة.

د- اثناء عملهم يقوم بإخبار المشرف حول:

- الصيانة.
- الأثاث المكسور من قبل العاملة.
- المرضى والحوادث.
- الأشياء الغير مسموح بها مثل الطبخ وجلب الحيوانات.
- المواد المكسورة من قبل العاملة.

هـ - يأخذ ملابس النزيل من الغرف بعد تدقيقها الى اللوندري ونعيده من اللوندري الى الغرف وتضعه على السرير.

و- قبل ان يغادر الفندق يقوم بالأعمال الآتية:

- تفريغ المكنسة الكهربائية.
- تنظيف غرفة خدمات العاملين.
- إعادة كافة معدات التنظيف إلى مكانها.
- يتأكد من وجود ملابس الزي الموحد النظيفة لليوم التالي.
- لا يحاول الاجابة على المكالمات الهاتفية في غرفة النزيل وذلك لأن المكالمة تخص النزيل.

ز- غير مسموح للعاملين باستعمال التلفون الا في الحالات الطارئة مثل :

- حادثة سيء للعاملين او النزلاء .
- عند وجود نزيل مريض او وفاة او حريق
- عند ملاحظة شخص غريب يتجول في الممرات.

كيفية اختيار مرتبة الغرف :-

1- ان تكون العاملة نظيفة وجيدة المظهر .
2- ان تكون ذات صحة جيدة .
3- ان تكون امينة .
4- ان تكون قادرة على العمل الشاق .

مسؤولية مرتبة الغرف :-

1- مفاتيح الغرف التابعة لها .
2- المظهر الجيد والوقاية الصحية .
3- البياضات التابعة لها .

مشرف الطابق:

واجبات مشرف الطابق:

1- مسؤولة على طابق واحد أو على مجموعة غرف.

2- مسؤولة على العاملات التابعة لها من حيث:

أ- التدريب.

ب- الالتزام بالزي الموحد.

ج- الحضور.

د- تقسيم العمل بين عاملاتها.

هـ - تصرفات العاملة.

3- تقوم بتوفير الشراشف لطابقها.

4- تحضير قائمة الأسرّة التي ستغير شراشفها.

5- تعطي تعليمات شفهية او تكتبها للعاملات.

6- توزع شراشف نظيفة من دولاب البياضات في الطابق.

7- تجمع غسيل النزلاء بعد تدقيقها مع قائمة الغسيل.

8- تشرف على العاملات والمنظفين وحاملي الأمتعة.

9- تلاحظ ان جميع الغرف قد جهزت طلباتها بصورة تامة وتدقيق عربات البياضات والمعدات (البياضات غير النظيفة غير متناثرة في الممرات).

10- من وقت لآخر وأثناء العمل تقوم بتبليغ الاستقبال عن الغرف الجاهزة.

تدريب العاملات او المنظفين:

1- مشرفة الطوابق يجب ان تشرح عملهم شفويا او تكتبه.

2- يجب ان تنظم بعض الاعمال مثل:

ا- ترتيب السرير.

ب- كيفية استعمال المكنسة الكهربائية.

ج- طريقة التنظيف.

3- الطريقة الجيدة هي وضع العاملة او المنظفة اليومية لمدة ثلاثة او اربعة ايام.

4- عندما تكون العاملة او المنظفة جاهة للعمل لوحدها بعد انتهاء مدة تدريبها مع العاملة اليومية يدقق عملها كل يوم خلال الاسبوع من قبل المشرفة.

الطرق الصحيحة المتبعة في تدقيق غرف النوم والحمام:

1- تدقيق باب المدخل من الجهتين من حيث الاتربة وكذلك تنظيف الارضية بصورة جيدة ومكان الاصابع وسهولة الفتح وسلامة القفل.

2- الحائط والسقف من حيث مكان الاصابع وجود العنكبوت.

3- تدقيق الدائرة الكهربائية وما حوله من ناحية نظافتها وامانتها وخالية من وجود بعض الاشياء.

4- تنظيف حافات الالواح.

5- تكون بالكون الارض خالية من الاوساخ والاثاث نظيفة.

6- الشبابيك والستائر نظيفة ومعلقة بصورة جيدة.

السرير مرتب بصورة جيدة والشراشف نظيفة والفرشة كذلك لوح السرير والحافات نظيفة والارض من تحت السرير.

7- كل المصابيح نظيفة وتعمل بشكل جيد.

8- تدقيق فرش الكرسي من حيث البقع والثقوب.

9- تدقيق الاثاث المتحركة مثل التلفون, الدولاب, الصور.

10- تدقيق الغرفة من حيث الترتيب الكامل ودون وجود اي نقص فيها.

بعض النقاط الضرورية تعمل من قبل المشرفة بالتقريراليومي في بعض الاحيان:

أ- تدقيق الغرفة وتشمل ما يأتي:

1- مثل الدولاب: السكة والارض نظيفة من التراب ولكل شخص خمسة حملات ملابس بداخل الدولاب.

2- سلة المهملات: فارغة ومغسولة

3- النفاضات: اثنين لكل غرفة فارغة وملمعة كذلك اقداح الماء والترمس مملوء بالماء البارد وموضوع في الجانب الايمن والمقبض في الجهة الصحيحة في الاقداح.

4- مصباح بجانب السرير ان يكون الخط الوسطي للمصباح الى الخلف لكي يكون بعيد عن النظر.

5- المجرات: مسح المجرات اذا كانت فورميكا تمسح بقطعة قماش رطبة ام اذا كانت من الخشب فتمسح بقطعة قماش خامة.

6- الوسادة: فتحة الوسادة يجب ان تكون باتجاه الباب.

7- الصور: معلقة بصورة مستقيمة.

8-المواد الموضوعة في الغرفة: مثل علبة الكلينكس، دليل سياحي، قلم مع دفتر صغير للكتابة، فولدربالفندق وان تكون الكتابة الموجودة على هذه الاشياء باتجاه النزيل يستطيع يقرئها وليس باتجاه معاكس.

9- التلفون: نظيف ومعقم وخصوصا المقبض (مكان التكلم).

ب- تدقيق الحمام ويشمل ما يلي:

1- تدقيق باب المدخل من الجهتين مثل باب غرفة النوم.

2- الارضية والجدران نظيفة وجافة.

3- المغسلة نظيفة وجافة، البلك والسلسة موضوعة بالجانب الصحيح من المغسلة والحنفية جافة وملمعة (المصفاة) نظيفة وخالية من الشعر.

5- الصابون في المغسلة والورق في يساره.

6- المرآة ملمعة ونظيفة.

7- البانيو نظيف وجاف كذلك مصفاة البانيو نظيف وخالي من الشعر.

8- حاملة الصابون السائل نظيفة.

9- الصابون الصلب مغلف وغير مستخدم.

10- خاولي القدم موضوع في حافة البانيو مع ملاحظة العلامة المرسومة على شكل قدم.

11-المناشف عدد اثنان لكل شخص وموضوعة على سكة المناشف مع ملاحظة علامة الفندق وتكون جافة ونظيفة.

12- التواليت نظيفة في الجانبين والغطاء ومقعد الجلوس والسيفون بحالة جيدة.

13- فرشاة التواليت موضوعة بجانب التواليت وكذلك ورق التواليت واحدة للاستعمال وواحدة احتياط.

14- الشطافة نظيفة من الداخل وجميع المناطق المعدنية ملمعة.

15- المرآة ملمعة.

16- الحمام معطر وخالي من الروائح الكريهة.

ج- تدقيق المناطق العمومية:

نتبع الطريقة نفس في تدقيق غرفة النوم بالإضافة الى ما يأتي:

1- المزهرية خالية من عقب السكائر والاوساخ والاوراق يجب ان تكون نظيفة.

2- حاملة الاوراق تمسح وتنظف.

3- كرسي بذراعين يدقق من البقع والثقوب.

4- مائدة القهوة تنظف من الاتربة وكذلك الارجل.

5- نشافة النظافة الارضية الموضوعة في الممرات تكون نظيفة وملمعة.

5- الصور والساعات تنظف وتلمع جيدا.

اسئلة الفصل الخامس

س1/ ارسم مخطط لقسم التدبير الفندقي وباللغتين العربية والإنكليزية

س2/ ماهي المهام التي يؤديها FLOOR SUPEVISOR .

س3/ ماهي محتويات مكتب المدبرة .

س4/ بين اهم الواجبات والسجلات لرئيس قسم التدبير الفندقي .

س5/ بين اهم المبادئ الأساسية لسلوك العاملين مع الضيوف .

س6/ تكلم عن واجبات الحمالين ومرتبي الغرف ومشرفي الطوابق .

الفصل السادس

البياضات

أولا: أنواع البياضات Kind of linen

Linen	Item المادة
Bed sheet white single	1- شرشف سرسر أبيض فردي
Bed sheet white double	2- شرشف أبيض مزدوج
Bed cover green single	3- غطاء السرير أخضر مفرد
Bed cover green double	4- غطاء السرير أخضر مزدوج
Blanket single	5- بطانية لشخص واحد
Blanket double	6- بطانية لشخصين
Mattress protector white single	7- واقية الدوشك بيضاء اللون فردي
Mattress protector white double	8- واقية الدوشك بيضاء اللون مزدوج
Bath towel green largc	9- منشفة الحمام متوسطة الحجم خضراء اللون
Bodet towel green	10- منشفة الشطافة خضراء اللون
Pool towel white	11- منشفة المسبح بيضاء اللون
Hand towel	12- مناشف اليد
Face towel linen	13- منشفة الوجه
Bath mat green	14- ممسحة الحمام خضراء
Wash cloth	15- غسل الملابس
Green pillow	16- وسادة
Pillow protector	17- واقية الوسادة
Pillow slip	18- كيس الوسائد
Pillow decorative	19- وسادة مزخرفة
Pillow decorative cover	20- غطاء الوسادة مزخرف

Rib pillow Baby	21- وسادة سرير أطفال
Crib pillow slip Baby	22- وجه وسادة سرير أطفال
Night spread white	23- فرشة سرير الليلية بيضاء
Towel white	24- مناشف بيضاء
Shower curtain	25- ستائر الدوش
Bed sgeet single for execvtive	26- شرشف السرير الفردي
Curtain heavy	27- ستائر ثقيلة
Restaurant	28- المطعم
Table cloth white	29- غطاء أبيض للمائدة
Table cloth Maroon	30- غطاء ماروني للمائدة
Table cloth red	31- غطاء أحمر للمائدة
Napkin white V.I.P	32- منديل أبيض للأشخاص المهمين جداً
Table Napkin white	33- منديل المائدة أبيض
Napkin white (Tourism)	34- منديل أبيض للسياحة
Napkin Maroon	35- منديل ماروني
Napkin tea	36- منديل مائدة الشاي
Napkin colored	37- منفضة ملونة
Mats for table	38- منضدة المائدة
Satin assorted	39- ساتان منوع
Tea cover white	40- غطاء إبريق الشاي أبيض

جدول رقم (5) مصطلحات البياضات

ثانياً: غرفة البياضات Linen Room

نعني بغرفة البياضات هي مركز السيطرة على كافة أنواع البياضات إذ تستلم البياضات غير النظيفة من كافة الأقسام وتوزيعها على كافة الأقسام وهي نظيفة وبدون وجود أي رتق فيها وكذلك توزع البطانيات والستائر وأغطية الموائد بعد تنظيفها على كل الطوابق:

أ- موقع غرفة البياضات:

إذا كان هنالك لوندري خاص في الفندق فيجب ان تكون غرفة البياضات ملحقة معه اي قريبة منه. أما إذا كان الفندق يتعامل مع لوندري خارج الفندق فيجب ان تكون البياضات في موقع يسهل من عملية اخراج البياضات لتحميلها وتفريغها ومن المفضل ان يكون الموقع قرب الباب الخلفي من الطابق الارضي او قرب مصعد الخدمات إذ يعتبران هذان موقعان مثاليان وذلك من اجل التوزيع السريع للبياضات الموجودة في الطوابق. ويجب ان تكون غرفة البياضات بعيدة من المطبخ لكيلا تمتص الأنسجة روائح الطبخ القوية.

ب- متطلبات غرفة البياضات:

- أن تكون الجدران والسقوف مطلية بطلاء فاتح اللون وقابل للغسل ويفضل من نوع كاشي السيراميك ابيض اللون.
- يجب أن تكون له أرضية سهلة التنظيف.
- يجب أن تكون التهوية والتدفئة جيدة لمنع تكوين العفن الفطري على البياضات المخزونة والحفاظ على وصول الهواء باستمرار.
- أن تكون جيدة الإضاءة.
- أن تحتوي على رفوف مضلعة قوية وعليها علامات واضحة خاصة بكل نوع من البياضات ويجب أن تصل الرفوف إلى السقف وبمجال كافي يترك تحتها و ذلك لغرض تسهيل التنظيف.
- ان الرفوف المضلعة ضرورية للغاية وذلك لأنها تسمح بمرور الهواء والتدفئة بصورة جيدة.
- أن يكون هنالك باب ذو قفل قوي وذلك لأسباب أمنية وأن يكون واسعاً لدرجة بحيث تسمح بأخذ سلال البياضات وعربات نقل البياضات (الترولي).
- أن تحتوي على منضدة(كاونتر) وذلك لغرض تبديل المواد (البياضات) ولمنع الأشخاص الذين لا صلة لهم بالعمل من الدخول إلى الغرفة.

- سلم خشبي يكون ضرورياً للوصول إلى الرفوف العالية.
- منضدة لتدقيق البياضات بحثاً عن التمزقات الموجودة فيها و كذلك تستعمل جرارات المنضدة لحفظ كتب التسجيل التي تخص البياضات.
- ماكنة خياطة مع ملحقاتها.

ج- العاملين في غرفة البياضات:

يختلف عدد العاملين في غرفة البياضات حسب درجة ونوع الفندق ففي الفنادق الكبيرة حيث توجد مسؤولة البياضات وعدد من المساعدات أم في الفنادق الصغيرة توجد مسؤولة بياضات واحدة بدون مساعدة وعدد من العمال أما في الفنادق الصغيرة جداً تقوم مدبرة الفندق بالإشراف على البياضات.

ثالثاً: خزن البياضات

أ- البياضات الجديدة:

أي يجب حفظ البياضات الجديدة المغلفة والتي لم يتم استعمالها وذلك منعا من الغبار عليها وقبل الابتداء باستعمالها يجب ان تغسل وتكوى لكي تزال خشونتها مثل الشراشف، أغطية الوسادات؛ مناشف الشاي واقمشة الزجاجيات.

ب البياضات المستعملة:

ان البياضات تقاوم لفترة اطول لو تركت بدون استعمال لفترة معينة بعد كيها وعليه فأن المخزون الجيد للبياضات يجب ان تحفظ وتستعمل على دورة البياضات التي تم كيها غالبا ما تكون رطبة قليلا وخلال فترة استراحتها (تركها في غرفة البياضات) تتوفر لها الفرصة لتجف على الرفوف المضلعة ومن الناحية العملية بالنسبة للبياضات.ولكي نجعل من عملية العد أسهل فيجب ترتيب البياضات بحيث تكون نحو الخارج وان تحتوي كل مجموعة من 10 - 20 حسب نوعها.

ج- البياضات القليلة الاستعمال:

مثل الاقمشة (البياضات) الخاصة بالولائم، الستائر، البطانيات الإضافية والتي يجب تغطيتها بقطع قماش لمنع الغبار من الوصول إليها.

رابعاً: كمية البياضات:

يجب أن تكون كمية البياضات المطلوبة أربعة أو خمسة أضعاف ما هو موجود في الغرفة مثل الشراشف ، الوسائد ، المناشف هذا يعني اذا كان لدينا 100 سرير في الفندق يعني تحتاج 100 زوج من الشراشف على الأسرة و 100 زوج من الشراشف في غرفة البياضات و 100 زوج من الشراشف في اللوندري هذا يعني وجود دفعة واحدة من الشراشف في اللوندري الذي يجب أن تكون دفعتان أو ثلاثة في كل مرة في اللوندري.

الستائر 25 % احتياط.

أغطية السرير 200% احتياط.

خامساً: البياضات العائدة من اللوندري:

يجب تدقيق وفحص وتسجيل المفقودات منها وتدون كافة المعلومات في سجل صغير في حالة تعامل الفندق مع اللوندري. يسمى **سجل البياضات** يدون فيه كافة المواد غير العائدة من اللوندري ويجب ان يكون عدد البياضات النظيفة العائدة الى غرفة البياضات مطابقا الى العدد الاصلي الموجود في القائمة الخاصة بالبياضات المرسلة للوندري والنقص في البياضات العائدة يسجل في السجل سابق الذكر وفي كل اسبوع يجب على مسؤولة البياضات فحص هذا السجل وتتصل بالوندري إذا لم يكتمل النقص من البياضات.

سادساً: فحص البياضات العائدة من اللوندري :

يتوجب على مسؤولة البياضات فحص البياضات العائدة من اللوندري **وذلك للأسباب الآتية :**

أ - الاهتمام ببعض البياضات لإعادة غسلها من قبل اللوندري.

ب - اتساخها بواسطة الدهون العائدة للمكائن بعد تنظيفها او غسلها.

ج - بسبب إزالة التأشير على البياضات.

سابعاً: وقاية وحفظ البياضات:

ان البياضات غير المستعملة يجب ان تحفظ بصورة نظيفة ومغلفة جيدات مثلا تجمع البطانيات وتغسل وتنظف وتغطي ثم تخزن في فصل الصيف لان الصوف معرض للعث وخاصة إذا كان الصوف غير نظيف وعليه يقع من الطعام يجب العناية به قبل خزنه وكذلك البطانيات النظيفة المخزونة يجب فحصها حيث بعد حين او كل شهر للتأكد منها وكذلك يجب التأكد من نظافة الوسائد واغطية الاسرة والستائر المخزونة واغطيته ويمكن مكافحة العث من الصوف باستعمال المبيد للحشرات ويمنع من تناول الاطعمة في غرفة البياضات او اي مكان معد لخزن البياضات لأن ذلك يشجع من تكاثر الفئران وبالتالي الى تلف البياضات.

ثامناً: **غسل البياضات:**

أ- وضع الماركة للعناية بالأنسجة وذلك لأن الأنسجة مصنوعة من مواد مختلفة وفي بعض الأحيان يصعب تمييزها فلهذا الغرض صممت ماركة لمساعدة الزبائن للتعرف عن نوعية النسيج وطريقة الغسل.

النسيج	درجة حرارة الماء	طريقة التنظيف
الحرير، الصوف المنسوجات اليدوية القطن الملون القطن الأبيض القطن والكتان الأبيض فقط	30 ف 45 ف 60 ف 90 ف	الغسل (بالماء والصابون) باليد القصر باستعمال الكلور CL

جدول رقم (6) بانواع الانسجة ودرجات الحرارة اللازمة لغسلها وطريقة التنظيف

النسيج	درجة حرارة المكواة	طريقة التنظيف
القطن والكتان الصوف والحرير نايلون	عالية دافئة باردة	الكوي (باستعمال المكواة)

جدول رقم (7) بأنواع الانسجة ودرجات الحرارة اللازمة لكيها

النسيج	نوع الغسيل الجاف
القطن الأبيض البلوزات الصوفية الحرير والنايلون	A , P , E

جدول رقم (8) بأنواع الانسجة وطريقة غسلها

ب- تفرز البياضات وملابس النزلاء المتسخة بالاعتماد على الماركة، درجة الاتساخ. البقع الكثيرة ومن الصعب إزالته تحتاج إلى معاملة أو عناية خاصة فيجب أن ترسل إلى أحواض خاصة في قسم الغسيل.

الدرجة	النسيج	البياضات والملابس
90 ° ف	القطن الأبيض والكتان	الشراشف، المناشف، شراشف المائدة، فوط المائدة، القمصان
60 ° ف	القطن الملون والكتان	شراشف المائدة، الخاوليات، القمصان.
45 ° ف	النسيج اليدوي مثل النايلون، الصوف، الحرير.	معظم الملابس النزيل تكون من هذه المصنوعات.
30 ° ف	الألوان الرديئة للقطن تغسل	شراشف المائدة، الخاوليات، القمصان

جدول رقم ( ) يبين انواع البياضات والملابس وانسجتها ودرجات الحرارة الخاصة لغسلها

القماش	نوع الغسيل	الكوي
الصوف	البطانيات الصوفية يجب أن تنظف تنظيفاً جافاً، البلوزات المعاطف يجب أن تغسل بالماء الدافئ وتشطف بصورة جيدة وتجفف بعيداً عن الشمس لأن الشمس تحول اللون الأبيض إلى اللون الأصفر.	المكواة دافئة عندما يكون الصوف جافاً ويكون الكي من الجهة الخلفية.
القطن	القطن الأبيض المستعمل ماء ساخن أما القطن الملون فيغسل في ماء شديد البرودة.	مكواة دافئة.
الحرير	ماء دافئ مع عدم استعمال القاصر، عدم الغلي، تشطف في ماء دافئ.	مكواة باردة (لأنها تصهر بسهولة).
كتان	نفس طريقة غسل القطن.	مكواة ساخنة عندما يكون القماش رطب.

جدول رقم (9) يبين انواع الاقمشة وطريقة غسلها وكيها

اسئلة الفصل السادس

س1/ عرف غرفة البياضات وما هي متطلباتها .

س2/ بين كيف يتم خزن البياضات .

س3/ ماهي أوجه الاختلاف في غسل البياضات بين درجة حرارة الماء ودرجة حرارة المكواة .

س4/ عند فحص البياضات العائدة من اللوندري ماذا يتوجب عليك ؟

الفصل السابع

السلامة المهنية

اولاً: اهمية الامن والسلامة:

يتوقع ضيوف الفندق خلال اقامتهم الاستمتاع بكل الخدمات المقدمة لهم في جميع مرافق الفندق في جو من الاحساس بالأمن على انفسهم وممتلكاتهم، وفي بيئة تخلو من اي مخاطر في اثناء وجودهم او استخدامهم خدمات ومنتجات الفندق وكما هو الحال مع الضيوف فأن العاملين بالفندق يتوقعون بيئة عمل امنة وظروف عمل مناسبة تحميهم من مخاطر العمل وتحقق لهم الشعور بالرضا والراحة في اثناء تأديتهم اعمالهم اليومية. وهذا فأن من أهم مسؤوليات المديرين في الفنادق هو توفير هذه الاجواء الامنة لكل من الضيوف والعاملين على حد سواء.

ولتوضيح مفهوم الأمن في مؤسسات الضيافة، **فأن الأمن** (Security) تعني المنع أو الوقاية من السرقات والحرائق وأي حالات طارئة لخرى، **أما السلامة** (Safety) فتعني الحماية من مخاطر العمل وذلك بتوفير بيئة عمل امنة وظروف عمل مناسبة .

ثانياً: الامن في الفندق:

يهدف الى تحقيق أمن الأفراد وحماية ممتلكاتهم الضيوف المقيمين، والزوار، والموظفين) وكذلك توفير الأمن لممتلكات الفندق وحمايتها ايضا:

أ- **مسؤوليات الأمن في الفندق :** يمكن ايجاز مسؤوليات الأمن في الفنادق كما يأتي :

1- حماية النزلاء	Guest Room Security
2- مراقبة نظام المفاتيح والاقفال في الفندق	Key & Look Control
3- مراقبة مداخل الفندق ومخارجه	Access Control
4- مراقبة محيط الفندق	Perimeter Control
5- - مراقبة انظمة التنبيه (الأجراس)	Alarm Systems Control
6- استخدام انظمة اتصالات خاصة	Usage Of Private Communication system
7- مراقبة انظمة الانارة	Lighting System Control

8- - متابعة نظام المراقبة التلفزيونية Closed – Circuit Television

9- حماية صناديق الأمانات Safe Deposit Boxes

10- حماية المخزون (المستودعات) Inventory Control

11- حماية اجهزة وانظمة الكومبيوتر Computer & Software Control

12- مراقبة اجراءات السلامة العامة Safety Procedures Control

13- مراقبة اجراءات الطوارئ Emergency Procedures Control

14- حماية السيولة النقدية Cash Control

15- حماية السجلات والمعلومات Pre-employment Screening

16- متابعة اجراءات ما قبل التوظيف وتفحصها Pre-employment Procedures & Check

17- تفتيش الموظفين عند دخولهم الفندق ومغادرتهم له Employees Inspection (In\On)

ب- لجنة الأمن Security Committee:

تتكون لجنة الامن في الفنادق من المدير العام كرئيس للجنة وعضوية مدير الامن ومديري الدوائر وعدد من المشرفين وبعض الموظفين من كل دائرة، ومن اهم واجبات هذه اللجنة وضع معايير واجراءات محددة يجب الالتزام بها عند حدوث اي طارئ ، كما تقوم هذه اللجنة بوضع خطة تدريبية لتدريب موظفي الفندق عليها واتباعها عند الحاجة، تجتمع هذه اللجنة شهريا وبانتظام لرصد اي حالات قد تستدعي اهتماما خاصا من قبل هذه اللجنة، مع ضرورة القيام بمراجعة هذ الخطة وتطويرها باستمرار لتتلائم مع اي متغيرات يمكن ان تحدث، **ومن هذه المهام لهذه اللجنة ما يأتي:**

1- رصداي مشكلة وتحليلها ووضع اقتراحات وحلول لها.

2- الاحتفاظ بسجلات عن كل حادثة مثل السرقة، والتخريب، والعنف ضد الاشخاص، الحريق، كوارث طبيعية.

3- القيام بتدقيق معايير الخطة الامنية واجراءاتها بشكل دوري وفحصها.

4- التحقيق في اي حوادث او مشكلات تتعلق بأمن الفندق بشكل عام.

5- - التعاون والمحافظة على علاقات جيدة مع الدوائر الامنية في الدولة والاستفادة من الافكار الامنية والتدريبات المناسبة التي يمكن الحصول عليها، اضافة الى تبادل عند الحاجة.

ج- قواعد الأمن العامة الواجب مراعاتها من قبل موظفي قسم التدبير الفندقي:

1- عدم ترك مفتاح الطابق في متناول اي شخص (ضع المفتاح في جيبك او في سلسة حول خصرك ولا تضعه على العربة نهائيا)
2- عدم فتح الغرفة لأي ضيف بمفتاحك اطلب بطاقة تعريف للضيف في هذه الحالة، واتصل مع قسم الاستقبال او مدير الأمن قبل ان تتصرف)
3- اذا وجدت مجوهرات او اموال او اسلحة او لاحظت وجود دماء في احدى الغرف، عليك مغادرة الغرفة واغلاقها وابلاغ مشرفك المباشر فورا.
4- حافظ على منطقة التخزين في الطابق، والخزائن الخاصة بأدواتك ومعداتك نظيفة ومغلقة شكل محكم.
5- تأكد من وجود التعليمات الخاصة بالأمن والسلامة في كل الغرف التي تدخلها.
6-عدم ترك اي معلومات خاصة بالضيوف مثل : قائمة الغرف والتي تتضمن ارقام غرف الضيوف واسمائهم على عربة التنظيف او في مكان عام.
7- المحافظة على خلو مخارج الطوارئ من اي معيقات، وان تكون نظيفة على الدوام.

ثالثاً: برنامج السلامة :

يقوم كل فندق بأعداد برنامج السلامة لما له من دور فعال في منع انقطاع انشطته بسبب الحوادث والاصابات وما يتبع ذلك من توقف او تعطيل للإنتاج وتحمل الخسائر المادية والمعنوية المترتبة على ذلك، ويتطلب تحقيق اهداف هذا البرنامج م يأتي:

أ- توفير وثائق السلامة الى الموظفين للتعرف اليها والعمل بمقتضاها بأسهل الطرق، ومنها (التدريب، الإعلانات، اللوحات، المنشورات)
ب- الإعلان عن برنامج السلامة وأهدافها
ج- العمل على ايجاد البيئة المناسبة لأداء الاعمال بطريقة امنة بما في ذلك الاهتمام بالوسائل والاجهزة وطرق العمل ومكان العمل بما يتلائم مع معايير السلامة المتبعة في الفندق.

رابعاً: مخاطر العمل اليومي في قسم التدبير الفندقي :

يقوم موظفو قسم التدبير الفندقي يوميا بإنجاز اعمال روتينية عدة تتضمن رفع اجسام ثقيلة ، واستخدام السلالم للوصول الى اماكن مرتفعة، وتشغيل الآلات والأجهزة الكهربائية ، واستخدام مواد تنظيف كيميائية ، وكل هذه الأعمال ان تشكل خطرا على من يستخدمها وكما يمكن ان تسبب مخاطر حقيقيه لضيوف الفندق ، اضافة الى امكانية التأثير المباشر على انشطة الفندق بشكل عام ، **وفي ما يأتي عرض لهذه المهام :**

1- رفع الاحمال Lifting:

ان عملية نقل او تحريك بعض قطع الاثاث او المعدات الثقيلة ، والصناديق ، والحقائب او تحريكها بشكل خاطئ يمكن ان يودي الى تصلب او تمزق العضلات والالم في الظهر ، وفي المقابل فان هذه الاصابات قد تودي الى فقدان العمل اضافة الى المعاناة المستمرة كما يمكن ان يصاب الموظف بالجروح او الخدوش عند نقل اكياس النفايات او البياضات التي تحتوي على اجسام قاطعة او مدببة ، وفي كل احوال على الموظف ان يلتزم بتعليمات السلامة الخاصة بحمل الاجسام او نقلها ومن **اهم هذه التعليمات ما يأتي :**

ا- ارتداء الزي المناسب مثل (الملابس ، القفازات ، الاحذية)

ب- التأكد من وزن المادة المراد نقلها وحجمها

ج- استخدام العربة المناسبة لنقل المواد حسب الحجم والثقل

د- طلب العون والمساعدة عند الحاجة

هـ - استخدام الوضع المناسب اثناء رفع المواد مثل (ثني الركبتين قليلا ، استقامة الظهر والراس).

و - ابقاء الجسم المحمول قريب من جسمك

ز- الاعتماد على عضلات القدمين وليس على عضلات الظهر عند رفع الاحمال الثقيلة ووضعها بلبلبة والمحافظة على توازن الجسم.

2- السلالم Ladders :

تستخدم السلالم من قبل موظفين قسم التدبير الفندقي عند الحاجة الى تنظيف الاماكن المرتفعة او تغير الستائر او استبدال لمبات الانارة او تنظيف الثريات وعلى الموظف اتباع تعليمات استخدم السلالم الاتية :

ا- فحص السلم قبل استخدامه والتأكد بان كل أجزائه ثابتة وسليمة.

ب- استخدام السلم المناسب للمهمة المراد انجازها.

ج- تجنب استخدام السلم المعدني لإنجاز الاعمال الكهربائية .

د- استخدام السلم ذي القطع المطاطية في اسفله عند العمل في المطابخ او على ارضيات الخام منعنا للانزلاق.

هـ - تجنب الوقف نهائيا على درجة العلية من السلم

و- ابعاد ارجل السلم عن الحائط بقدر ربع طول السلم نفسه (اذا كان طول سلم اربع امتار مثلا فيجيب ابعاد ارجل السلم عن الحائط بقدر متر واحد على اقل تقدير) .

ز – تنجب وضع السلم على زجاج النوافذ

ح- تجنب حمل ادوات ومعدات بكلتا يديك عند صعودك السلم

ط- وضع اشارة تحذيرية في منطقة العمل لتحذير الضيوف والعاملين

3- تشغيل المعدات والأجهزة الكهربائية Operating Electrical Equipment:

يستخدم موظفو قسم التدبير الفندقي في انجاز مهامهم الكثير من المعدات والاجهزة الكهربائية كالمكانس الكهربائية، ماكنة تنظيف السجاد، ماكنة تلميع البلاط وتلميعها بالإضافة الى معظم انواع الاجهزة الموجودة في قسم الغسيل والكوي مثل الات الغسيل والات التجفيف والمكاوي بأنواعها واحجامها المختلفة، وهذه ما قد يعرضهم للإصابة او وقع الحوادث ما لان يتم استخدام هذه المعدات والاجهزة بطرية سليمة وحسب تعليمات التشغيل لكل جهاز.

4- المواد الكيميائية Chemicals :

يستخدم الكثير من موظفي قسم التدبير الفندقي مواد كيميائية خلال قيامهم بأعمال تنظيف اليومية، كتنظيف الحمامات والارضيات والبياضات وقد يستخدمون ايضا بعض المواد الكيميائية الخطرة التي تستخدم لقتل الحشرات والقوارض او بعض المواد السامة التي تستخدم لفتح (تسليك) انابيب الصرف الصحي، وهذه المواد مركبات كيميائية امنه في معظمها اذا ما حسن استخدامها، ولكنها قد تسبب اخطارا جسيمة لكل من يستخدمها بشكل مباشر ما لم يتم استخدامها بشكل صحيح وسليم، ومن هذه المخاطر(الغثيان، والتقيؤ، والطفح الجلدي، وفقدان البصر) وللحد من هذه المخاطر يجب مواصلة التدريب على استخدام هذه المواد الكيمياوية

واتباع تعليمات الشركة المنتجة لها وارشاداتها مع تكثيف مستوى الاشراف على الموظفين الجدد عند استخدمها.

5- معدات السلامة Safety Equipment :

ان استخدام اجهزة التنظيف وادواته، والتعامل اليومي مع المواد الكيمياوية في عمليات التنظيف والغسيل تتطلب ضرورة توافر معدات وادوات لحماية المستخدم من المخاطر التي يمكن ان يتعرض لها، **ومن هذه الادوات والمعدات ما يأتي:**

أ- واقيات للرأس لحمايته من الارتطام ومن الاجسام الساقطة.

ب- واقيات للوجه من الاجسام المتطايرة .

ج- نظارات خاصة لحماية العينيين من الاشعاعات او الضوء المتوهج او الشرار المتطاير .

د- كمامات خاصة لمنع استنشاق الابخرة او الغازات السامة .

هـ- قفازات (كفوف) خاصة لحماية اليدين من الجروح او الحروق .

و- احذية خاصة لمنع الانزلاق.

خامساً: اشارات الأمان وبطاقاته Safety Signs and Tags :

يهدف استخدام انواع عدة من اشارات الأمان من قبل قسم التدبير الفندقي الى المحافظة على سلامة الضيوف والعاملين على السواء ومن **اهم هذه الاشارات ما يأتي:**

أ- اشارات الخطر Danger Signs

ب- الاشارات التحذيرية Caution Signs

ج- بطاقات منع الحوادث Accident Prevention

سادساً: الاسعافات الأولية First Aid :

توفر الفنادق ادوات ومواد الاسعافات الاولية وامكانية الحصول عليها من قبل جميع الموظفين بسرعة وسهولة، كما يتم اعداد برامج خاصة للتدريب على اسعاف بعض الحالات البسيطة في مواقع العمل قبل نقلها الى المستشفيات للعلاج، وفي هذه الايام اصبح الكثير من الفنادق تعيين طبيب دائم مع تجهيز عيادة له في الفندق لعلاج الحالات المرضية للعاملين، او يقوم بالتعاقد مع احد الاطباء غير المتفرغين واستدعائه عند الضرورة سواء لمتابعة الحلات الصحية للموظفين او تقديم

العلاج الاولي لضيوف الفندق اذا استدعت الحاجة ذلك، ومن المواد والادوات الواجب توافرها في جميع الاقسام لاستخدامها لمعالجة بعض الحالات الطارئة ما يأتي:

- قطن طبي
- شاش طبي
- شريط لاصق طبي
- مرهم للحروق
- ملقط --- مقص
- سائل معقم (سبيرتو، يود) او الديتول
- محرار لقياس حرارة المريض
- بلاستر يستعمل للجروح الصغيرة
- بكرات من الضمادات او قطع قماش الكريب تلف حول الجروح العميقة
- محلول البواريك لغسل العين
- مسكن للإلام كالأسبرين والبرستومول
- بيكربونات الصوديوم لاضطرابات المعدة تستعمل بمزجها مع الماء

سابعاً: الاجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية) Emergency Procedures :

يتعرض موظفو الفنادق الى انواع عدة من حالات الطارئة (الاستثنائية) حيث تتطلب حسن التصرف وسرعته للحد من المخاطر التي يمكن ان تودي الى خسائر بشرية وماديه ، **ومن هذا الحالات الطارئة ما يأتي** :

أ- الحالات الصحية الطارئة Medical Emergencies

ب- حالات الوفاة Death cases

ج- السرقة Robbery

د- الحرائق Fires

هـ- التفجيرات والتهديد بالتفجيرات Bombs & Bomb Threats

و- الزلازل Earthquakes

ز- انقطاع التيار الكهربائي Blackouts

ح- الحشرات والقوارض بجميع انواعها

ثامناً: قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة الكهربائية والأدوات :

1. اتبع التعليمات عند تشغيل الأجهزة والأدوات.
2. بلغ عن الحالات التي لا تتفق وتعليمات السلامة.
3. تأكد من مناسبة القوة الكهربائية (الفولتية) المستخدمة للجهاز الكهربائي قبل تشغيله.
4. ارتد ملابس السلامة واستخدم أدوات الوقاية المخصصة قبل البدء بالعمل0
5. استعمل لكل عمل الأدوات والمعدات المخصصة له
6. لا تقم بإصلاح اي خلل بالمعدات الكهربائية بل اخذها الى قسم الصيانة
7. تجنب استخدام اي اجزاء او قطع غير سليمة او لا تعمل جيدا
8. تجنب تشغيل اي جهاز كهربائي وانت تقف على ارضية رطبة او عندما تكون يديك او ملابسك مبتلة
9. تجنب سحب اسلاك الاجهزة من القابس (البلك) نهائيا
10. استخدام الاشارات التحذيرية الملائمة لتحذير الاخرين قبل البدء بالعمل

تاسعاً: قواعد الأمن والسلامة عند استخدام مواد التنظيف :

1. يجب معرفة مخاطر المنتج المستخدم وذلك بقراءة التعليمات المسجلة على العبوة وطريقة استخدام هذا المنتج ومحاذيره
2. استخدم المنتجات صديقة البيئة او مطابقة للمواصفات العالمية
3. لا تستخدم مواد التنظيف الكلورية و القاعدية او الحامضية دون خلطها بالماء بكميات مناسبة كما يجب تهوية المكان جيدا بعد تنظيفها لطرد الابخرة الضارة
4. يجب ان لا يستخدم مكيف الهواء في التهوية الغرف بعد استخدام المواد الكيميائية بل يجب فتح نوافذ الغرف وابوابها للسماح لتيار الهواء بالمرور
5. ضرورة ارتداء القفازات و الكمامات المناسبة عند استخدامك المواد الكيميائية الخطرة (المواد الكلورية)
6. يجب ان تكون المواد الكيميائية الخطرة محكمة الاغلاق وفي مكان جاف وامن
7. احفظ المنتجات القابلة للاستعمال بعيدة عن اي مصدر حراري
8. تأكد من وجود كل الملصقات التحذيرية والتعريفية على كل عبوات وامكانية قراءتها بسهولة
9. يجب فحص عبوات التنظيف بشكل دوري للتأكد من سلامتها وعدم تسرب المواد منها

10- تجنب الاكل او الشرب او تدخين عند استخدامك لمواد التنظيف الكيمياوية .

اسئلة الفصل السابع

س1 ماهي اهم قواعد الامن والسلامة عند استخدام الاجهزة الكهربائية؟

س2ماهي مهام لجنة الامن؟

س3 اتباع تعليمات استخدام السلالم وضحها بعدة نقاط.

س4 بين الحالات المتبعة في الحالات الطارئة.

س5 ماهي الامور الواجب مراعاتها عند وضع خطة مكافحة الحرائق؟

الفصل الثامن

فن الإتيكيت

يعرف فن الإتيكيت بأنه السلوك الأخلاقي الذي يتطلب التعامل فيه في المجتمعات، وفِي المحافل الرسمية، والاجتماعية، وهو سلوك يركز على الأدب، واللياقة، والالتزام بالمتطلبات الرسمية التي تحكم السلوك في المجتمع المهذب. تعود أصول كلمة الإتيكيت أو أدب التعامل مع الآخرين إلى الأدب الفرنسي، وتعني كلمة إتيكيت الملصق، أو البطاقة، أو التذكرة والتي ظهرت عام 1750م، وهي عبارة عن بطاقات صغيرة مكتوبة أو مطبوعة بتعليمات عن كيفية التصرف بشكل صحيح في المحكمة، أو من تعليمات السلوك المكتوبة على بستان الجندي للمساكن (المعنى القديم للكلمة).

أولاً: مفهوم الاتكيت والبروتوكول:

ان تطبيق مبادي الاتكيت والبروتوكول دليل أكيد على احترام النفس البشرية وتقديرها هذه النفس التي فضلها الله سبحانه وتعالى على سائر مخلوقات إذ قال سبحانه وتعالى (ولقد كرمنا بني آدم)، فاذا ما ارتقت النفس البشرية، أقامت أعظم وأرقى الحضارات، والتاريخ خير شاهد على ذلك.

والانسان مخلوق اجتماعي بطبعه يميل إلى المشاركة والعيش في جماعة، وصدق رسول الله (ص) حين قال: "ان الذي يخالط الناس ويصير على أذاهم خير من الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم". ولكي يتمتع الانسان بسلوك السليم يجب عليه الالتزام بالقواعد والمبادئ التي تنظم هذا السلوك.

ثانياً: أهمية إدارة المراسم والاتيكيت:

لإدارة المراسم والاتيكيت أهمية كبيرة تباينت بين (المجتمع ومنظمات الضيافة وإفرادها العاملين، وكذلك لها بعداً ستراتيجياً حيوياً تنتهجه منظمات الضيافة لتحقيق غايتها الرئيسة وبمستويات مختلفة، العامة منها والخاصة، إذ إن تفعيل دور إدارة المراسم والاتيكيت له اهميه بالغة في عملية رصد تغيرات البيئة الخارجية لتحديد الميزة التنافسية، والسيطرة على بيئتها الداخلية وتفعيل نقاط القوى وتقويم نقاط الضعف، وفي ضوء ذلك يمكن مناقشة أهمية إدارة المراسم على وفق المستويات الآتية:

1. المجتمع
2. منظمات الضيافة
3. الافراد العاملون في منظمات الضيافة

ثالثاً: أهداف إدارة المراسيم والاتيكيت:

المراسيم والاتيكيت في منظمات الضيافة تشمل مجموعة من العناصر الأساسية وهي على النحو الاتي:

1. هدف أو أهداف أو نتائج يراد تحقيقها
2. أنشطة أو إجراءات يمكن استخدامها لتحقيق تلك الأهداف
3. ..مجهود بشري يعتمد على عدد من الموارد والإمكانيات المادية في أداء الأنشطة المحققة للأهداف.

رابعاً: العوامل المؤثرة في إدارة المراسم والاتيكيت:

إن تباين العوامل المؤثرة في إدارة المراسم والاتيكيت جعل منظمات الضيافة تعمل جاهدة في تحليل المعطيات الداخلية والخارجية كافة لبيئتها حتى تسعى لتحقيق التوازن بين متطلب الخدمة السياحية المقدمة وأذواق السياح المتنوعة والمتعددة والمتجددة التحقيق التكيف والبقاء والاستمرار ومن ثم تحقيق النجاح الاستراتيجي ضمن بيئتها السوقية وقد حاول الباحثون جاهدين في تحليل هذه العوامل هادفين الوصول إلى نتائج مفادها تقديم خدمة سياحية تنسجم مع مع متطلبات الجودة في تحليل هذه العوامل هادفين الوصول إلى نتائج مفادها تقديم خدمة سياحية تنسجم مع متطلبات الجودة والاعتمادية التي فرضتها متطلبات العصر والحداثة وإن دراسة كل عامل من العوامل المؤثرة سيسهم في تفعيل أهمية ادارة المراسم والإتيكيت.

ويمكن مناقشة العوامل المؤثرة في إدارة المراسم والاتيكيت وعلى النحو الآتي:

1- تدريب الموارد البشرية: تتجلى أهمية تأثير تدريب الموارد البشرية في إعداد العاملين ذات الفاعلية والأداء المميز في تقديم الخدمة السياحية "ان مستقبل منظمتك في الأمد البعيد هو بيد من تستأجرهم، بل لا أبالغ إذا قلت إن مصير المنظمة قد يكون في يد اصغر موظفيها سنا وان اي نجاح يشار اليه من القادة التنفيذيين لمنظمة من منظمات الضيافة يعتمد بالأساس على عملية رسم سياسة الأنشطة التدريبية في الحصول على الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية في أداء مهام الخدمة السياحية المقدمة للسياح ، وان

تدريب الموارد البشرية لها الأثر الواضح في إعداد الكوادر ذات الكفاءة التي تساهم في ارساء وتطبيق قواعد إدارة المراسم والاتيكيت وان حامل رسالة الخدمة السياحية بين منظمات الضيافة والسائح.

2- انماط سلوك السائح: ان علم النفس السياحي يعطي تقييم صريح لا نماط السياح من العموم الى صنفين:

انطوائي – انبساطي

المتردد - العصبي – المعترض- الثرثار

3- الثقافة التنظيمية : مجموعة من المعلومات والمعتقدات والفن والقانون والاخلاق والعادات واي قدرات اخرى اكتسبها الانسان بحكم عضويته في المجتمع.

خامساً: اتيكيت الحوار:

يتطلَّب حسن الاستماع إلى المتكلِّم وتجنُّب مقاطعته، البعد عن محاولة فرض الآراء والتشنُّج. وفي هذا الإطار **نطلع على أصول واتيكيت الحوار الناجح سواء بين فردين أو في مجموع:**

أ- من المُستحسن استهلال المداخلة بتعداد نقاط الاتفاق والقضايا المشتركة عند الردِّ على الآخر، مع تأجيل نقاط الاختلاف إلى منتصف الردِّ أو نهايته ولا بدَّ من استخدام ألفاظ تدلُّ على سعة الصدر والتهذيب.

ب- من الهام التحلِّي بالمعرفة الكافية عن الموضوع الذي يرغب المرء التحدُّث فيه، قبل استهلال **الحوار**، على أن يكون الطرف الآخر على إلمام به أيضًا.

ج- من الضروري تحديد بعض المصطلحات التي تحتاج إلى توضيح عند بدء الحوار، خصوصًا إذا كان للمفردات دلالات ومعانٍ عدة.

د- تجنُّب فرض الرأي على الآخر، مع البعد عن التشنُّج والاستفزاز وأسلوب التهكُّم والتجريح.

هـ - من المجدي الالتزام بالصدق أثناء الإدلاء بالمعلومات، وذلك لاكتساب ثقة المحاور.

و- عدم التخلِّي عن الاحترام، ما يُساعد في تقبُّل الأفكار الجديدة وتبادل المعلومات بلباقة علمًا بأنَّ اختلاف وجهات النظر طبيعي جدًّا أثناء الحوار.

ز- من المُفضَّل أن يدعم المحاور كلامه بأمثلة مفهومة للجميع، فالمحاور الذكي يتخذ الأمثلة وسيلة لتقريب وجهة نظره إلى الحضور لإقناعهم بفكرته.

ح- التوقُّف عن محاورة الآخر، في حال منعه من الكلام أو حرمه من حق الردِّ أو قاطعه بأسلوب فظٍّ.

ط- من اللازم تركيز النظر على المتحدِّث، عند الإصغاء إليه.

ي- من الضروري تجنُّب مقاطعة المتحدِّث، مع هزِّ الرأس بين الفكرة والأخرى، ما يدلَّ على الإصغاء والتركيز على ما يقوله.

سادساً: فن الاصغاء:

إنّ الحديث إلى الآخرين من منطلق اجتماعي وإنساني له آدابه وقواعده، التي يجب أن تراعيها، بغية كسب ثقة الآخرين واحترامهم، وحسن إنصاتهم واستماعهم إليك في ودّ وألفة، ودون نفور أو جفوة وحسب طبيعة السلوك الاجتماعي للأفراد والجماعات، فإنّ الكلام فن له أصوله وقواعده التي تجعل منه كلاماً منطقياً مؤثراً.

وهذه القواعد، والأصول يمكن تلخيصها بما يأتي:

1- إنّ حسن الإصغاء والاستماع للآخرين هو جزء من فن الحديث الذي يؤكد عليه فن الإتكيت: كونه يمنح الآخرين حقهم في الشعور بأهمية حديثهم، فيتولد لديهم شعور طيب إزاء من ينصت إليهم، ويمنحهم الثقة بأنفسهم، ويخفف من شعورهم بالخجل، الذي غالباً ما ينتاب المتحدث.

2- يجب تشجيع الطرف الآخر على الحديث إليك، وهذا يتجسد من خلال الإنصات لحديثه بشغف واهتمام، وتوجيه بعض الأسئلة الخفيفة؛ مثل سؤاله عن شعوره بالتواجد في هذه المناسبة، أو تلك الحفلة، وهذه التفاعلية تجعلك تنسجم مع الآخر لدرجة يصبح الحوار رائعاً.

3- عندما يصلك الدور للحديث في موضوع ما بداية يحتاج أن تعطي للآخرين نبذة موجزة عن نفسك وسيرتك العلمية والاجتماعية وتخصصك، ومن ثمّ تبدأ بالموضوع الذي يتطلب أن تكون ملماً بكلّ حيثياته لكي يتحقق التواصل بشكل أفضل.

4- إذا لم تكن ملماً بالموضوع فعليك بتوجيه الأسئلة إلى من لديه معلومات أكثر منك للاستفادة، فضلاً عن أن تصرفك يعطي الطرف الآخر فرصة الثقة بالنفس.

5- عندما تستعرض موضوعاً ما، فإنّ أفضل الطرق هي التحدث عن التجربة الشخصية واستعراض التحديات التي رافقت مسيرتك، والآليات المتبعة في التغلب عليها.

6- ليس الجميل أن تكتفي بعرض تجربتك السابقة وماضيك المجيد أو المؤلم، فالأجمل منه أن تتناول خطة عملك المستقبلية وأحلامك وطموحاتك.

7- طالما هدفنا زرع الثقة والألفة في نفسية الطرف الآخر، فيجب أن نبوح بإعجابنا بشخصيته لأنّ هذا يعطي دفعاً إيجابياً لمعنوياته خاصة إذا كنا دقيقين بوصفنا ما دام ذلك في حدود الأدب والسلوك الحميد وقيمنا وديننا.

سابعاً: الاسبقيات

تعريف الأسبقيّة:

هي حق التقدُّم بين الشخصيات على الصعيد الرَّسمي والاجتماعي، فالالتزام بنظام الأسبقيّة بالغ الأهميّة حيث يجب مراعاتها وتطبيقها بدقّة وحرص.

أنواع الأسبقيّات:

1- أسبقيّة الرؤساء والملوك:

كان يوجد في الماضي عدَّة أسس لتنظيم الأسبقيّة بين الرؤساء والملوك منها قدَّم الاستقلال أو عدد السكّان أو النظام الملكي على النظام الجمهوري ولكنَّها في الوقت الحالي مرفوضة.إنّ القاعدة الرَّاهنة في الأسبقيّة لرؤساء الدول تستند إلى مبدأ المساواة بين الدول المستقلَّة والذي أقرَّه ميثاق الأمم المتحدة، ويجب أن نتذكر بأنَّ رئيس الدولة الضيف يتقدم على رئيس الدولة المضيف بصرف النظر عن اعتبارات القدم.

2- أسبقيّة الوزراء وكبار الموظفين:

تحدّد أسبقيّة الوزراء على وفق المرسوم بتشكيل الوزارة ولكل بلد أسلوب خاص في تحديد الأسبقيّة ، أمّا كبار الموظفين في الدولة تحدد أسبقيّتهم استناداً إلى المركز الذي يشغلونه ثم إلى مرتبتهم في هذا المركز إلى قدمهم في هذه المرتبة، وإذا انتمى موظف لأكثر من فئة ولقب فتكون أسبقيّته في الفئة العليا.

3- أسبقيّة الأزواج والزوجات:

إنَّ أزواج رئيسات مجلس الوزراء أو الوزيرات والموظفات اللواتي يشغلنَ منصباً كبيراً في الدولة لا يتمتعون بأسبقيّة الزوجات، حيث تحدد أسبقيّتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة أو أسبقيّة خاصَّة إذا لم يكونوا موظفين. إذ يجب الأخذ بعين الاعتبار احترام مركز الزوجة الرَّسمي مع عدم المساس بأسبقيّة موظفي الدولة البارزين ومراعاة الأعراف والتقاليد المحلية وعليه يجب أن نراعي تقديم السيدات على الرجال بحيث يوضع السيدة ثمَّ الرجل.

الأسبقيّة بين الدول:

في التوقيع على المعاهدات أو الاتفاقيات المتعددة الأطراف أو الثنائية تتبع عدَّة طرق منها:

طريقة التناوب:

في هذه الطريقة تطبع الاتفاقيات بنسخ تعادل أعداد الدول المشاركة حيث توقِّع كل دولة في المركز الأول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة.

طريقة الأبجديّة:

يتم التوقيع حسب الحرف الأول الذي يبدأ به أسم الدولة الرسمي.

قواعد الاسبقيات في الاماكن والعلاقات الاجتماعية \ اتكيت الملابس:

1 - الهدف أن تلبس و تتزين و تظهر بمظهر لائق لنفسك و البيئة التي أنت فيها.

2- يجب أن تعلم إن الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره.

تتكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي تراهم فيها. ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لتصنيف خمسين في المائة من انطباعنا (السلبي أو الايجابي) إلى الانطباع الذي تكون في الثواني الخمس الأولى . وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس، لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحمل ملابسنا .

ان العشرة بالمائة غير المغطاة من جسمنا هي في العادة وجوهنا واحيانا غطاء الرأس (الغترة) وهذه العشر بالمائة الأكثر اهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس ولاشك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون يتأثر كثيرا بأسلوب الزينة الذي نزين به راسنا.

تتطلب الحياة المتحضرة أن يعطى الشخص أهمية للقواعد المنظمة والسائدة في المجتمع الذي يعيش فيه بالنسبة للملابس خاصة في المناسبات الرسمية

ولقد انتهت تقريبا عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة، وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد، أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي، وحتى المبعوثون الدبلوماسيون فإن التغيير الحادث في المجتمعات

بصفة عامة جعلهم يكتفون حاليا بارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات، فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساء.

وفي الدول العربية مثلاً لا توجد ملابس رسمية خاصة لأي المناسبات، ويكتفي بالملابس العادية الداكنة، مع الابتعاد عن البدل (الاسبور) أو ذات الألوان مثل (البني، الأخضر):

أ- الملابس الرسمية :

في مأدبة العشاء الرسمية والحفلات الرسمية الكبرى بأنواعها قد يرتدي الرجال البدلة السموكن ويجوز في معظم البلدان ارتداء بدلة داكنة اللون حيث لا تلبس الملابس الرسمية إلا في بعض الدول الملكية.ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثنى من ذلك رجال الدين والدبلوماسيين المحافظون على أزياء وطنية خاصة مثل الزي العربي في دول الخليج مثلاً.

ب- الملابس غير الرسمية:

تتسم حضارة اليوم بالسرعة وقد أثرت ذلك تأثيرا مباشر على اللغة والأخلاق، السلوك، وطرق التعامل بين الناس كذلك المظهر العام للناس وملابسهم وانتشرت الملابس غير الرسمية (الكاجول) بشكل لافت منذ أوائل التسعينات القرن الماضي، وقد كانت في البداية تلبس في الإجازات ولكنها تحولت مع الوقت إلى نمط سلوكي وأصبحت تلبس طوال أيام الأسبوع في العمل وفي البيت، وتتطلب كثير من الوظائف الرسمية ضرورة ارتداء الملابس الرسمية ولكن الاتجاه إلى ارتداء الملابس غير الرسمية تخطى ذلك ايضا، وفي كل الأحوال يجب على الانسان أن يكون انيقا وأكثر هنداما وأن يراعي اختيار الزي المناسب سواء في العمل او البيت وغير ذلك.

قواعد الأسبقيات الرسمية بين دول العالم:

تطالعنا وسائل الإعلام المختلفة بين الحين، والآخر وبشكل عام بانسحاب وفد، أو شخصية من مناسبة، أو اجتماع ما، أو خروج البعض على شكل مجموعات من تلك الاجتماعات، والمناسبات، وهم يمتعضون ويتذمرون من سوء التنظيم في الاستقبال والترحيب، وأسبقيات الجلوس، والمجاملة، وغيرها من مظاهر المراسم الرسمية المعهودة.

وقد يعود السبب في ذلك، لعدم دراية المنظمين بجوانب البروتوكول والإتيكيت في تنظيم المناسبات وخاصة موضوع أسبقيات الجلوس والاستقبال بين فئات الحضور، أو ينم على عدم اكتراث بأهمية مثل هذه المظاهر الرسمية ويعتبرونها أمر ثانوي حسب مفهومهم ويركزون على جوانب إدارية أخرى من التنظيم.
وتعتبر الأسبقية من الموضوعات الشائكة بالنسبة لرجال العلاقات العامة، والمراسم وأعضاء السلك الدبلوماسي، مما يلقى على عاتقهم مهمة حساسة في تنفيذها،

وصدق الرسول الكريم عليه الصلاة والسلام حين قال: "أنزلوا الناس منازلهم، وخاطبوا الناس على قدر عقولهم"، لهذا يتطلب أثناء تنظيم خطط الأسبقيات، وخاصة خطة الجلوس على المقاعد إن كان على مستوى الدول، أو على مستوى الأفراد في أي مناسبة رسمية هو وجود الشخص المنظم الذي يمتلك الخبرة ، والدراية في تنظيم خطط الأسبقيات بطريقة دقيقه للغاية لما لها من أهمية كبرى ويجب أن تحترم تلك الأسبقيات، وتعطى الأهمية سواء من قبل المنظم، أو المدعو.

توجد في كل المجتمعات شخصيات مختلفة تستحق الرعاية، والتكريم كل حسب مكانتها أثناء حضورها المناسبات الرسمية ووفقا للبروتوكول، فهنالك أصحاب السمو، والمعالي، والقادة، والسعادة، والقضاة وما يناظرهم من الدرجات الرفيعة. فهذه الفئات تعامل بشكل خاص مع التقيد التام بأسبقياتهم الرسمية. وينطلق منشأ قواعد الأسبقية إلى مبدأ المساواة بين الأشخاص وإعطاء كل شخصية حقها من المكانة، والاحترام. وترتبط الأسبقية بما فطر الله على البشرية من حب الظهور، والوجاهة لتتصدر المجالس كونه حق من حقوقهم كفله لهم البروتوكول بشكل عام.

ويعتبر الإعداد للاجتماعات والحفلات، أو الولائم الرسمية، وتنفيذها بشكل صحيح من الأمور الحيوية والهامة والأساسية لرجل المراسم أو العلاقات العامة بصفة عامة، ويتطلب الإعداد والتخطيط لها جهداً كبيرا ودقيقا، وتنعكس في نهاية حصيلتها على نجاح الحفل، أو المأدبة الرسمية، وسمعة المؤسسة، ويعتمد تنظيم الأسبقيات في مختلف تلك المناسبات، على وجود فريق مراسمي متخصص في العمل يعمل على ذلك، وأن تكون هنالك قوائم للمدعوين موضح فيها أقدمية جلوسهم حسب الفئات الرسمية، ووفقا لمرجع رسمي في ذلك معتمد من السلطات العليا في كل دولة.

مسميات بعض أنواع الأسبقيات:

- الأسبقية بين الدول
- الأسبقية بين الملوك، ورؤساء الدول
- الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية
- الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية
- أسبقية الجلوس
- أسبقية المَسير
- الأسبقية في ركوب السيارة
- الأسبقية في الحفلات الخطابية
- الأسبقية في المجاملات
- الأسبقية في الحفلات والمآدب
- الأسبقية في رفع الأعلام

ثامناً: اتكيت الهدايا

عليك استقبال الهدية بابتسامة وأن تبدي امتنانك وسعادتك بها

هل ترغب في نشر السعادة لمن حولك؟ هل تسعد عندما تحظى بهدية ما؟ بالتأكيد ستكون إجابتك "نعم.

الهدية: تلك التي أوصى بها المصطفى محمد ﷺ حينما قال " تهادوا تحابوا "- لها آداب وأصول علينا أن نأخذ بها كي تحقق الهدف من ورائها من نشر المحبة والسعادة بين الناس..

اختيارها فن

إن تقديم الهدية من الأمور التي يستطيع بها الشخص أن يظهر اهتمامه وتقديره للشخص المهدى له، ولكن لا بد أن يتم اختيار الهدية بعناية وفق المناسبة ونوع المهدى له؛ سواء كان ذكرا أو أنثى، فالهدايا مهما كان نوعها يجب أن تلائم ذوق وعُمر المهدى له؛ لا ذوق وعمر من يقدّم الهدية.

أذكر هنا موقفا حدث مع طالبات، إذ إنها كانت تذهب للتعلم في إحدى المراكز وأرادت المعلّمة وقتها أن تكافئ طالباتها على تفوقهن وتشجعهن على الاستمرار في ذلك، فأحضرت لهن هدايا مغلفة تغليفا رائعا، ولكن كانت المفاجأة عندما فتحت الطالبة هديتها؛ فقد كانت غير ملائمة لعمرها، مما أدى إلى انزعاجها بدلا من مسرتها .

لذا لا بد أن نراعي عند اختيار الهدية مدى ملاءمتها للشخص المهدى له كي تؤتي ثمارها. كذلك تختلف الهدايا المقدمة وفق اختلاف المناسبة، فهدايا الزواج أوالمولود تختلف عن هدايا العمل أوهدايا التخرج مثلا قدِّمها بابتسامة.

لا يكفي أبدا أن يحسن المرء فقط اختيار وانتقاء الهدية، وإنما عليه أيضا اتباع الأصول والإتيكيت في تقديم تلك الهدية، **والتي يمكن إجمالها في النقاط الآتية:**

1- اجعل هديتك وجذابة، وذلك بأن تحسن تغليفها قبل تقديمها بحيث تسر وتلائم الشخص المهدى له.

2- لا بد من التأكد من نزع الثمن الملصق على الهدية، وذلك قبل تغليفها وتقديمها.

3- في حال إهداء قطع من الملابس أو الإكسسوارات أو أي شيء يمكن ارتداؤه فتأكد من وجود ملصقها أو علامتها التجارية عليها، وذلك قبل إهدائها كي لا تبدو الهدية كأنها قد سبق استخدامها أو أنها غير جديدة.

4- من الجميل إرفاق بطاقة معايدة تحمل بعض الكلمات الرقيقة.

5- وأخيرا عند تقديم الهدية، يجب أن تصحب ذلك بابتسامة مع مراعاة استخدام ألفاظ رقيقة ومهذبة تظهر بها المودة والتقدير للشخص المراد تقديم الهدية له.

والآن بعد أن تعلمنا أصول وإتيكيت تقديم الهدايا؛ بالتأكيد البعض منكم يدور في ذهنه ما إذا كان هو الشخص المهدى له، **فما قواعد اللياقة المتبعة عند استقبال الهدية؟**

أولا: عليك استقبال الهدية بابتسامة أيضا، وأن تبدي امتنانك وسعادتك بها.

ثانيا: لا تهتم بقيمة الهدية وإنما لا بد من شكر مقدِّم الهدية لمجرد اهتمامه والتفكير في إحضار تلك الهدية.

ثالثا: احرص على فتح الهدية أمام صاحبها وأظهر مدى سرورك بها حتى وإن كانت لا تعجبك.

رابعا: في حال وجود جمع من الناس فتجنب فتح الهدية أمامهم كي لا تحرج البعض وكي لا تؤذي مشاعر صاحب الهدية في حال كانت بسيطة.

خامسا: إن قدم لك أحدهم هدية ولم تعجبك أو لم تستفد منها فإياك أن تخبره بذلك كي لا تسبب له إحراجا أو تشعره بأن هديته بلا قيمة.

اسئلة الفصل الثامن

س1 عرف الاتكيت وماهي أصول اتيكيت الحوار الناجح.

س2 عرف الاسبقيات وما هي انواعها.

س3 بين اهم النقاط الواجب تقديمها بإتكيت الهدايا.

س4 ماهي المعايير التي تحدد الملبس الرسمي وغير الرسمي.

س5 ماهي قواعد الاسبقيات بين دول العالم.

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	3
الفصل الاول: القواعد المهنية والخطوات الاساسية التي يقدمها قسم التدبير الفندقي	4
المبادىء الاساسية والخطوات الواجب اتباعها لدخول غرفة نزيل في قسم التدبير لغرض تنظيفها	14
الخدمات التي يقدمها قسم التدبير الفندقي للفندق	18
اسئلة الفصل الاول	20
الفصل الثاني: أعمال ومهارات التعامل مع النزيل والموجودات المخزنية	22
المهارات الفنية والتدريبية للتعامل مع النزيل	23
جدول عمل العاملة	26
مهارة جدولة تقسيم العمل الصباحي للقسم والواجبات المكلفين بها	28
الترقيم الخاص بالموجودات المخزنية في سجلات القسم	31
المواد المخزنية	33
اسئلة الفصل الثاني	35
الفصل الثالث: أنواع معدات التنظيف والتدريب على كيفية استعمالها وإدامتها	37
أنواع مواد التنظيف وإستعمالاتها	41
معدات الوقاية	43
مهارات عملية تنظيف المعدات وإدامتها	44
الادوات المستخدمة في تنظيف الارضيات	46
المواد المستخدمة في تنظيف الارضيات	47
أنواع الفرش والمكائن والمعدات المستعملة في قسم الغسيل والكوي	49
آلات التنظيف في قسم الغسيل والكوي	50
أنواع العربات المستعملة في قسم التدبير الفندقي	52

أنواع المكانس الكهربائية وطرائق تفكيكها وشدها	53
مبدأ عمل المكنسة الكهربائية	54
الفوط المستخدمة في عملية التنظيف	55
التنظيف الوقائي	56
مهارة ترتيب السرير	57
أسئلة الفصل الثالث	58
الفصل الرابع: إختيار أثاث الغرف وأساليب تنظيف السجاد	59
أهم القواعد التي تساعد المنسقة على تنسيق الزهور	61
أنواع تنسيقات الزهور	62
السجاد وطرائق الاعتناء بها	63
طرائق إزالة البقع	67
نسب المواد المستعملة لأزالة البقع من السجاد	68
أسئلة الفصل الرابع	69
الفصل الخامس: قسم التدبير الفندقي	70
واجبات رئيس قسم التدبير الفندقي (مدبرة الفندق)	72
محتويات مكتب مدبرة الفندق	73
مسؤولية مدبرة الفندق أمام المكتب الامامي	74
الواجب الاسبوعي للمدبرة- الواجب الشهري- الواجب السنوي	76
ساعات العمل	78
الواجبات الخاصة	79
تقرير عن حالة الغرف في الطوابق	83
أهم الرموز المستعملة في كتابة التقرير اليومي	84
التعامل مع النزيل	93
واجبات الحمال ومرتبي الغرف ومشرف الطابق	96

كيفية إختيار مرتبة الغرف	98
مشرف الطابق وواجباته	99
تدريب العاملات أو المنظفين	100
أسئلة الفصل الخامس	103
الفصل السادس: البياضات	104
أنواع البياضات	105
غرفة البياضات	107
خزن البياضات	108
كمية البياضات	109
فحص البياضات العائدة من اللوندري	110
اسئلة الفصل السادس	114
الفصل السابع: السلامة المهنية	115
برنامج السلامة	117
مخاطر العمل في قسم التدبير الفندقي	118
إشارات الامان وبطاقاته	120
الاجراءات المتبعة في الحالات الطارئة الاستثنائية	121
قواعد الامن والسلامة عند استخدام الاجهزة الكهربائية والادوات	122
أسئلة الفصل السابع	123
الفصل الثامن: فن الاتيكيت	124
أهداف إدارة المراسيم والاتيكيت	125
أتيكيت الحوار	126
فن الإصغاء	127
الاسبقيات	129
أتيكيت الهدايا	134

أسئلة الفصل الثامن	136
المحتويات	137
فهرس الجداول	140
فهرس الاشكال	141

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	مفردات ومصطلحات قسم التدبير الفندقي	13
2	عمل الافراد العاملين في قسم التدبير الفندقي	27
3	معايير تقييم أداء الطالب في تنظيف الغرفة	40
4	أنواع بقع السجاد والمواد المزيلة لها	67
5	مصطلحات البياضات	105
6	أنواع الانسجة ودرجات الحرارة اللازمة لغسلها وطريقة التنظيف	111
7	أنواع الانسجة ودرجات الحرارة اللازمة لكيها	111
8	أنواع الانسجة وطريقة غسلها	111
9	أنواع الاقمشة وطريقة غسلها وكيها	113

فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي	71
2	نموذج لسجل حضور وإنصراف العاملين	82
3	نموذج لسجل مختصر للبياضات	89
4	نموذج لسجل جرد الغرف	91
5	نموذج لسجل الحوادث	92

تم بعونه تعالى