

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دولة فلسطين  
وَأَذِّنْ لِلْعَرَبِيَّةِ وَالْعَرَبِيَّةِ

الجزء  
الثاني

# التدبير الفندقي والاستقبال

(نظري وعملي)

المسار المهني - الفرع الفندقي

فريق التأليف:

أ. رائد خليفة

أ. لوريت أبو جابر

أ. أنور شماسنة

أ. جنان البرغوثي



مركز الأبحاث

قررت وزارة التربية والتعليم في دولة فلسطين  
تدريس هذا الكتاب في مدارسها بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٨ / ٢٠١٩ م

### الإشراف العام

رئيس لجنة المناهج	د. صبري صيدم
نائب رئيس لجنة المناهج	د. بصري صالح
رئيس مركز المناهج	أ. ثروت زيد

### الدائرة الفنية

الإشراف الفني	أ. كمال فحماوي
التصميم الفني	حنين صلاح
التحكيم العلمي	أ. جوفاني عنبر
التحرير اللغوي	أ. وفاء الجبوسي
المتابعة للمحافظات الجنوبية	د. سميرة النخالة

### الطبعة التجريبية

٢٠٢٠م / ١٤٤١هـ

جميع حقوق الطبع محفوظة ©

### دولة فلسطين

وزارة التربية والتعليم



### مركز المناهج

mohe.ps | mohe.pna.ps | moehe.gov.ps

MinistryOfEducationWzartAltrbytWattlym

هاتف +970-2-2969350 | فاكس +970-2-2969377

حي الماصيون، شارع المعاهد

ص. ب 719 - رام الله - فلسطين

pcdc.mohe@gmail.com | pcdc.edu.ps

يتصف الإصلاح التربوي بأنه المدخل العقلاني العلمي النابع من ضرورات الحالة، المستند إلى واقعية النشأة، الأمر الذي انعكس على الرؤية الوطنية المطورة للنظام التعليمي الفلسطيني في محاكاة الخصوصية الفلسطينية والاحتياجات الاجتماعية، والعمل على إرساء قيم تعزز مفهوم المواطنة والمشاركة في بناء دولة القانون، من خلال عقد اجتماعي قائم على الحقوق والواجبات، يتفاعل المواطن معها، ويعي تراكيبها وأدواتها، ويسهم في صياغة برنامج إصلاح يحقق الآمال، ويلازم الأمان، ويرنو لتحقيق الغايات والأهداف.

ولما كانت المناهج أداة التربية في تطوير المشهد التربوي، بوصفها علماً له قواعده ومفاهيمه، فقد جاءت ضمن خطة متكاملة عاجلت أركان العملية التعليمية التعلمية بجميع جوانبها، بما يسهم في تجاوز تحديات النوعية بكل اقتدار، والإعداد لجيل قادر على مواجهة متطلبات عصر المعرفة، دون التورط بإشكالية التشتت بين العولمة والبحث عن الأصالة والانتماء، والانتقال إلى المشاركة الفاعلة في عالم يكون العيش فيه أكثر إنسانية وعدالة، وينعم بالرفاهية في وطن نحمله ونعظمه.

ومن منطلق الحرص على تجاوز نمطية تلقّي المعرفة، وصولاً لما يجب أن يكون من إنتاجها، وباستحضار واعٍ للعديد المنطلقات التي تحكم رؤيتنا للطالب الذي نريد، وللبنية المعرفية والفكرية المتوخّاة، جاء تطوير المناهج الفلسطينية وفق رؤية محكومة بإطار قوامه الوصول إلى مجتمع فلسطيني ممتلك للقيم، والعلم، والثقافة، والتكنولوجيا، وتلبية المتطلبات الكفيلة بجعل تحقيق هذه الرؤية حقيقة واقعة، وهو ما كان له ليكون لولا التناغم بين الأهداف والغايات والمنطلقات والمرجعيات، فقد تألفت وتكاملت؛ ليكون الناتج تعبيراً عن توليفة تحقق المطلوب معرفياً وتربوياً وفكرياً.

ثمة مرجعيات تؤطر لهذا التطوير، بما يعزّز أخذ جزئية الكتب المقررة من المنهاج دورها المأمول في التأسيس؛ لتوازن إبداعي خلّاق بين المطلوب معرفياً، وفكرياً، ووطنياً، وفي هذا الإطار جاءت المرجعيات التي تم الاستناد إليها، وفي طليعتها وثيقة الاستقلال والقانون الأساسي الفلسطيني، بالإضافة إلى وثيقة المنهاج الوطني الأول؛ لتوجّه الجهد، وتعكس ذاتها على مجمل المخرجات.

ومع إنجاز هذه المرحلة من الجهد، يغدو إزجاء الشكر للطواقم العاملة جميعها؛ من فرق التأليف والمراجعة، والتدقيق، والإشراف، والتصميم، واللجنة العليا أقل ما يمكن تقديمه، فقد تجاوزنا مرحلة الحديث عن التطوير، ونحن واثقون من تواصل هذه الحالة من العمل.

## وزارة التربية والتعليم

مركز المناهج الفلسطينية

تشرين الثاني / 2018

مواكبةً للتطور العلمي والتكنولوجي في عصر المعرفة، أصبحت الحاجة لمهمن جديدة ضرورة حتمية، وانطلاقاً من توجهات وزارة التربية والتعليم بتحقيق تعليم وتعلّم نوعي وريادي يلبي احتياجات المجتمع الفلسطيني وفق أولوياته بالتحريز والتنمية، كان لابد من تطوير مناهج التعليم المهني بخلتها الجديدة لتحاكي التوجهات العالمية بنشأة فلسطينية واقعية تعتمد العقلانية العلمية بالدمج بين الجانبين النظري والتطبيقي، مراعيًا سوق العمل، وصولاً إلى جيل يمتلك الكفايات والقدرة على اكتشاف المعرفة العالمية، والإسهام في الإنتاج الكوني.

اعتمدت المناهج المهنية الجديدة منهجية الوحدات النمطية القائمة على الكفايات المهنية بمجالاتها الحرفية، والمنهجية، والاجتماعية والشخصية، وارتباط ذلك بسياقات واقعية حياتية تصف مواقف تعليمية تعلمية، توظف حل المشكلات بطريقة علمية وعملية، دون إغفال للجانب النظري المتضمن لأنشطة تعتمد على أداء الطلبة، والتأكيد على استراتيجيات التقويم التربوي الحديثة بما في ذلك التقويم الأصيل، والتحول من التقويم القائم على تحقيق الكفايات إلى تحقيق الجودة والامتياز، من خلال التركيز على شمولية أداء الطلبة، وتعزيز أنماط التفكير النقدي والتأملي.

وانسجماً مع ما سبق، جاء الجزء الثاني من المقرر في ثلاث وحدات، تطرقت الوحدة النمطية الرابعة منها إلى قسم التدبير الفندقية، في حين تناولت الوحدة النمطية الخامسة إلى الآلات والمعدات المستخدمة في قسم التدبير الفندقية، أما الوحدة النمطية السادسة، فحملت عنوان «تنظيف الغرف والمرافق العامة في الفندق وترتيبها»، وكلها محاور عولجت في إطار مواقف تعليمية تعلمية حول كل محور منها، وهذا ما استوجبه طبيعة المقرر من تركيز على مواقف يتوارد حضورها في السياق العملي، لذا كان لا بد من إيرادها في المقرر التعليمي.

وإذ نقدّم هذا الكتاب بين أيدي ذوي العلاقة من معلمات ومعلمين وطلبة وتربويين ومهتمين، نرجو تحقيق الغايات التربوية المنشودة، وب عقلية منفتحة نحو التطوير والتعديل، فإنه يسرنا استقبال أيّ ملاحظة تهدف إلى تطوير الكتاب وتجويده.

فريق التأليف

# المحتويات

2

## الوحدة النمطية الرابعة: قسم التدبير الفندقى

5

● التعرف إلى الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقى، ومهام كل وظيفة.

15

● التعرف إلى أهمية قسم التدبير الفندقى، وعلاقته بأقسام الفندق الأخرى.

25

● التعرف إلى أهمية الزي الخاص للعاملين في قسم التدبير الفندقى.

31

## الوحدة النمطية الخامسة: الآلات والمعدات والأدوات المستخدمة في قسم التدبير الفندقى

34

● الطرق الصحيحة لاستخدام الأدوات والمعدات ومواد التنظيف.

42

● تحضير عربة الطوابق (Trolley).

47

● فهم الرموز المستخدمة لحالات الغرف.

54

## الوحدة النمطية السادسة : تنظيف الغرف والمرافق العامة في الفندق وترتيبها

57

● خطوات تنظيف وترتيب الغرفة الفندقية وملحقاتها.

67

● التعرف إلى المرافق العامة في الفندق والعناية بها.

# الوَحدة النَمطِيَّة الرَّابِعة

## قِسْمُ التَّدبِيرِ الفَنَدَقِيِّ



النَّظَافَةُ وَالتَّرْتِيبُ هُمَا الأَسَاسُ لِإِرضَاءِ الضَّيْفِ





يُتَوَقَّعُ من الطَّلَبَةِ بعد دراسة هذه الوَحْدَةِ، والتَّفَاعُلُ مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على التَّعَرُّفِ إلى الهيكل التنظيميِّ لقسم التَّديير الفندقِيِّ، وفَهْم أهميَّته في إرضاء الضَّيف، من خلال تحقيق الآتي:

- 1- التَّعَرُّفُ إلى الهيكل التنظيميِّ لقسم التَّديير الفندقِيِّ، ومهَّمات كل وظيفة.
- 2- التَّعَرُّفُ إلى أهميَّة قسم التَّديير الفندقِيِّ، وعلاقته بأقسام الفندق الأخرى.
- 3- الوعي بأهميَّة الزَّيِّ الخاصِّ للعاملين في قسم التَّديير الفندقِيِّ.





الكفايات المتوقعة من الطلبة امتلاكها بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة، والتفاعل مع أنشطتها:

### الكفايات المنهجية:

- التعلم التعاوني.
- القدرة على إدارة الحوار وتنظيم النقاش.
- امتلاك مهارة البحث العلمي، والقدرة على توظيف أساليبه.
- القدرة على التخطيط.
- القدرة على استمطار الأفكار.
- استخدام المصادر والمراجع المختلفة.
- توثيق نتائج العمل وعرضها.
- تقويم النتائج وعرضها.

### الكفايات الحرفية:

- القدرة على رسم الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي، والوظائف المختلفة فيه.
- القدرة على فهم أهمية قسم التدبير الفندقي ووظيفته الرئيسة.
- القدرة على تحديد الوصف الوظيفي.
- توضيح علاقة التدبير الفندقي بأقسام الفندق الأخرى.
- وصف أهمية الزي الخاص بقسم التدبير الفندقي.

### الكفايات الاجتماعية والشخصية:

- العمل ضمن فريق.
- التحلي بالصدق والأمانة.
- تقبل التغذية الراجعة.
- احترام رأي الآخرين.
- التحلي بأخلاقيات المهنة أثناء العمل.
- احترام المهنة والعمل.
- الظهور بمظهر مرتب ونظيف.
- القدرة على تقديم الدعم والمساعدة.
- المقدرة على تنظيم العمل والمهام المطلوبة بكفاءة وفاعلية.
- الحفاظ على خصوصية الضيوف وأسرارهم.
- المصادقية في العمل.
- التمتع بالفكر الريادي أثناء العمل.
- القدرة على الاتصال والتواصل.
- الاستعداد للاستفسار والاستفادة من ذوي الخبرة.
- الاستفادة من مقترحات الآخرين.
- امتلاك مهارة التأمل الذاتي.

### ! قواعد الأمن والسلامة !

- الصحة العامة.
- الفحص الطبي الدوري للأمراض الموسمية.
- مراعاة معايير السلامة في اختيار الزي الرسمي والأحذية.
- مراعاة معايير السلامة المهنية أثناء العمل.
- حقيبة الإسعاف الأولي وأدواته.
- كيفية التصرف في الحالات الطارئة.
- كيفية التعامل مع الأجسام المشتبه بها، والتبليغ عنها.

**وصف الموقف:** أراد مالك أحد الفنادق عملاً توسّعات لخدمات الفندق؛ وذلك بزيادة عدد غرف المبيت، وطُلب منك إعداد هيكل تنظيمي جديد لقسم التدبير الفندقي، مبيّناً مهمّات كل وظيفة.

العمل الكامل:

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصّفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> <li>* الوثائق:</li> <li>- طلب المالك.</li> <li>- استراتيجية الفندق.</li> <li>* الإنترنت.</li> <li>* معايير الجودة.</li> <li>* جمعيّة الفنادق العربيّة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* البحث العلميّ.</li> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ (مجموعات عمل).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أجمع البيانات من مالك الفندق حول:</li> <li>- الاستراتيجية العامّة للفندق.</li> <li>- نوعيّة الفندق وتصنيفه.</li> <li>- الهيكل التنظيميّ الحالي للفندق.</li> <li>- نوعيّة الخدمة المراد تقديمها للزبون.</li> <li>- الهيكل التنظيميّ السابق لقسم التدبير الفندقيّ.</li> <li>- أفكار ومقترحات من صاحب الفندق والعاملين في قسم التدبير الفندقيّ السابق.</li> <li>- التوسعة التي تمّت من حيث:</li> <li>عدد الغرف، ونوعيّة الغرف.</li> <li>* أجمع بيانات عن الهياكل التنظيميّة لقسم التدبير الفندقيّ في الفنادق، مثل بطاقات الوصف الوظيفيّ.</li> </ul>	<p>أجمع البيانات وأحلّها</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* الوثائق:</li> <li>- طلب المالك.</li> <li>- استراتيجية الفندق.</li> <li>* الإنترنت.</li> <li>* جمعيّة الفنادق العربيّة.</li> <li>* حاسوب.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> <li>* العصف الذهنيّ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أصنّف البيانات التي تمّ جمعها إلى:</li> <li>- بيانات تتعلّق بالوضع الحالي لهيكليّة الفندق، وأخرى تتعلّق بالوضع السابق لقسم التدبير الفندقيّ.</li> <li>- بيانات تتعلّق بالهياكل التنظيميّة لقسم التدبير الفندقيّ في الفنادق الأخرى.</li> <li>- الأخذ بعين الاعتبار أفكار ومقترحات مالك الفندق من حيث نوعيّة الخدمة.</li> <li>* أضع خطة للإطار العام للهيكل التنظيميّ، ومسمّيات الوظائف، والوصف الوظيفيّ لكلّ وظيفة، وعدد العاملين.</li> </ul>	<p>أخطّط وأقرّر</p>

<p>* قرطاسية . * حاسوب وطابعة .</p>	<p>* التعلُّم التعاونيَّ (مجموعات عمل). * المناقشة والحوار .</p>	<p>* أرسِم هيكلًا تنظيميًّا مبدئيًّا . * أكتب مسميات جميع الوظائف . * أكتب الوصف الوظيفيَّ لكلِّ وظيفة . * أطبع الهيكل التنظيميَّ على الحاسوب . * أناقش المقترح مع مالك الفندق، وأضيف التعديلات المناسبة إن وُجدت .</p>	<p>أنفذ</p>
<p>* قرطاسية . * حاسوب . * الوثائق : - معايير الجودة . * الإنترنت : - جمعية الفنادق العربية .</p>	<p>* المناقشة والحوار . * التعلُّم التعاونيَّ (مجموعات عمل).</p>	<p>* أتحقّق من : - الهيكل التنظيميَّ لقسم التدبير الفندقيَّ مطابقًا لمعايير الجودة . - أن عدد الوظائف والعاملين فيه كافٍ لإنجاز الخدمات، ونوعية هذه الخدمات المراد تقديمها للنزيل . - وجود وصف وظيفيَّ لكل وظيفة بالقسم . * أتأكد أن نموذج الهيكل التنظيميَّ مطبوع بشكلٍ واضح .</p>	<p>أضبط وأتحقّق</p>
<p>* حاسوب . * أجهزة عرض LCD . * سجلّات .</p>	<p>* المناقشة والحوار . * التعلُّم التعاونيَّ (مجموعات عمل).</p>	<p>* أوثّق البيانات الخاصّة بالفندق وتصنيفه، والخدمات المقدّمة . * أوثّق البيانات الخاصّة بالهيكل التنظيميَّ السابق لقسم التدبير الفندقيَّ . * أوثّق أفكار مالك الفندق ومقترحاته . * أوثّق معايير الجودة والنوعية التي تمّ أخذها بعين الاعتبار عندما تمّ تشكيل الهيكل التنظيميَّ الجديد لقسم التدبير الفندقيَّ . * أعدّ عرضاً تقديميًّا بالهيكل التنظيميَّ الجديد، والوصف الوظيفيَّ لكلِّ وظيفة بالقسم . * أعدّ ملفًّا خاصًّا بالحالة «الهيكل التنظيميَّ» لقسم التدبير الفندقيَّ، والوصف الوظيفيَّ لكلِّ وظيفة» .</p>	<p>أوثّق وأقدّم</p>

أقوم	<ul style="list-style-type: none"> <li>* رضا مالك الفندق عن الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي.</li> <li>* مطابقة المقترح لمعايير الجودة والنوعية، ونوعية الخدمة المراد تقديمها للنزيل.</li> <li>* قدرة الهيكل التنظيمي بوظائفه وعدد عماله على إنجاز المهام المراد تقديمها للنزيل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* البحث العلمي.</li> <li>* أدوات التقييم الأصيل.</li> <li>* المناقشة والحوار.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* نماذج التقييم.</li> <li>* طلب مالك الفندق.</li> <li>* مقالات، كتب.</li> <li>* معايير الجودة.</li> <li>* ملف يحتوي كل ما تمّ تجميعه، وإنجازه.</li> </ul>
------	---	---	--

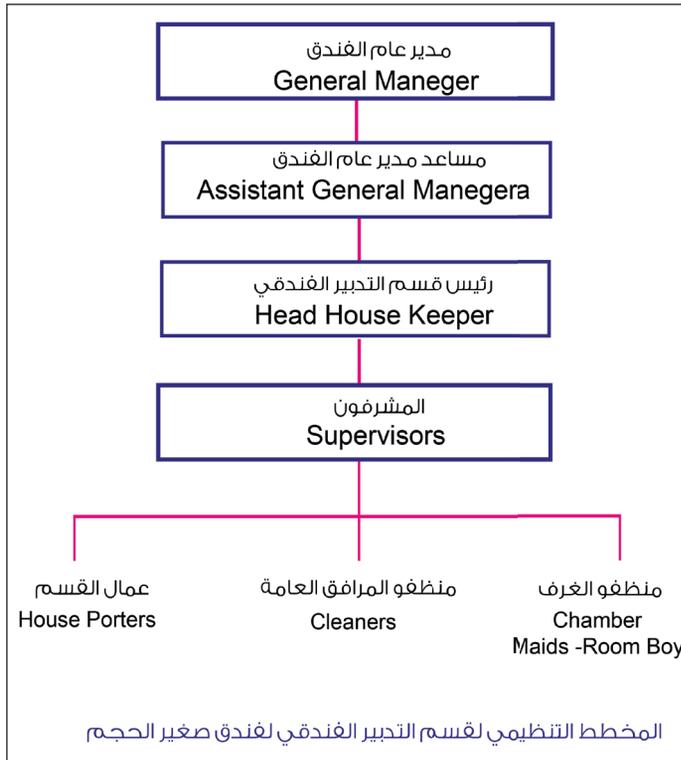
- ما المعايير المتبعة لتصنيف الفنادق ووفق حجمها؟
- عددٌ مُسمّيات ووظائف الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقية.



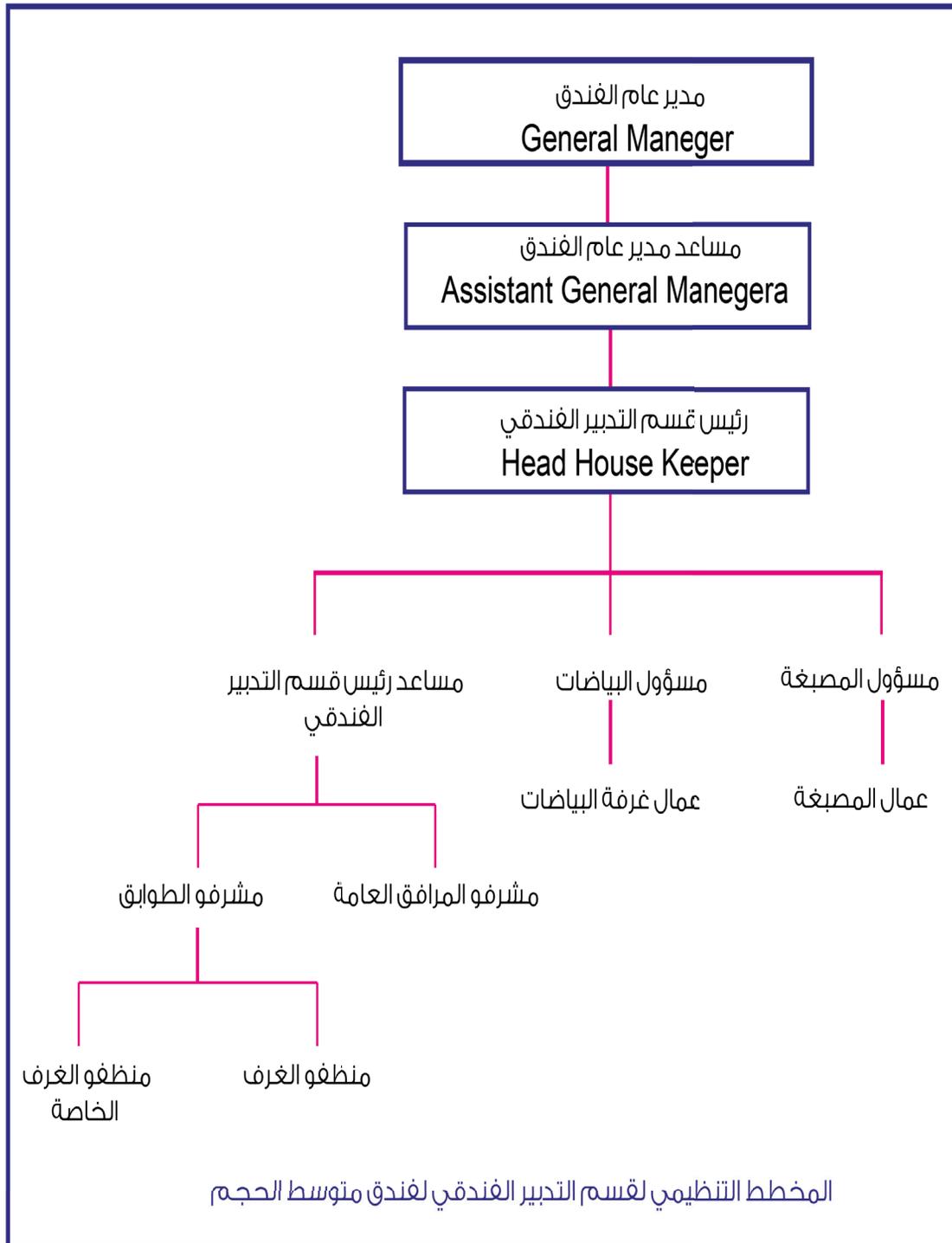
قم بزيارة فندق في منطقة سكنك، واسأل عن الهيكل التنظيمي، ومهام قسم التدبير الفندقية، ثم ناقش ما توصلت إليه مع زملائك في الصف.

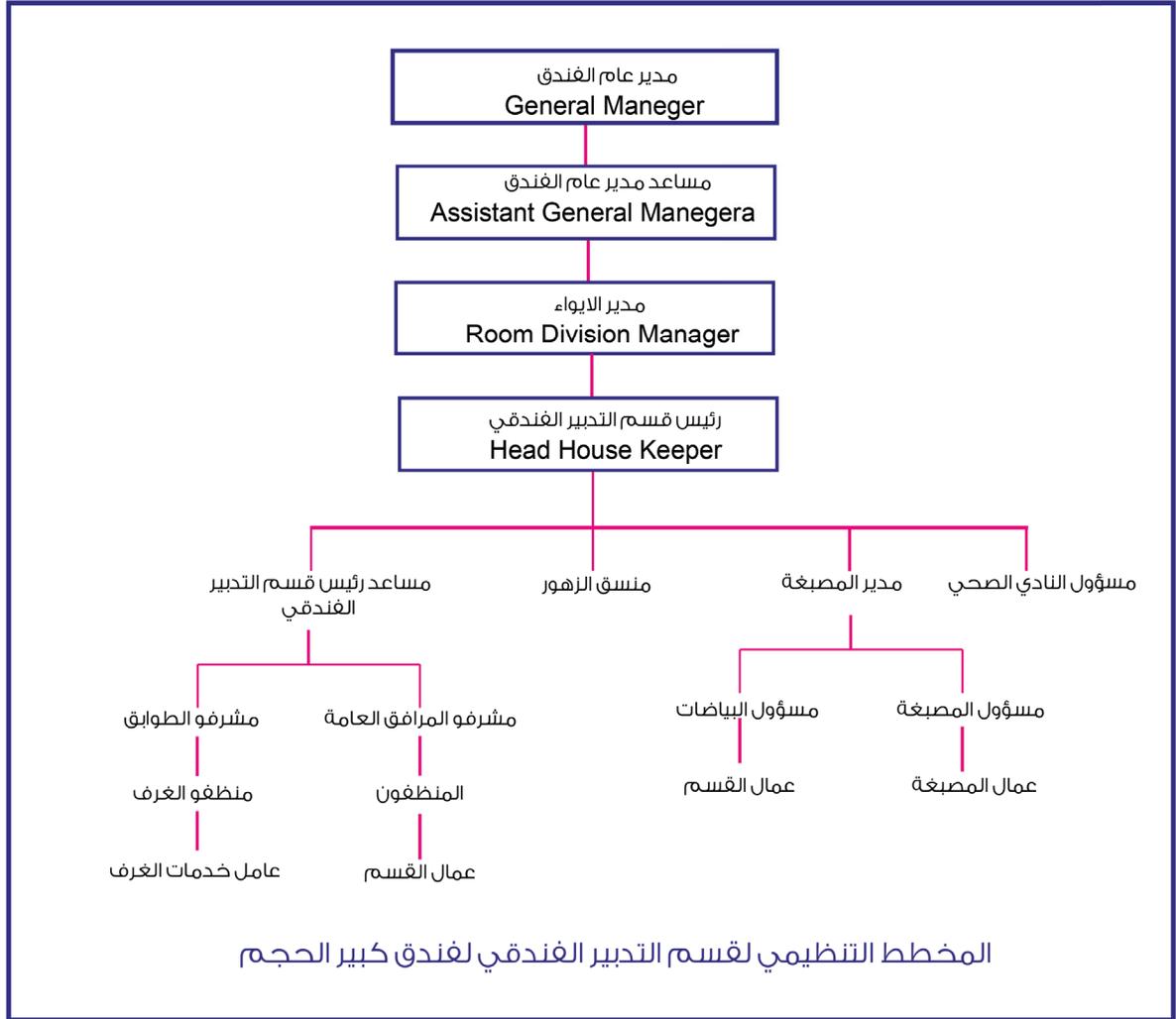
نشاط (1):

التعرّف إلى الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقية ومهام كل وظيفة



التنظيم في المؤسسة الفندقية ضروري لتنفيذ الخطط المرسومة، ويتحقق ذلك بوجود هيكل تنظيمي، يُحدّد العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، وبين العاملين في الفندق؛ ما يُسهّل العمل، وبالتالي تنفيذ الخطة وتحقيق الأهداف العامة، ويختلف الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقية من فندق إلى آخر ووفق درجة تصنيفه، فكلما كانت درجة التصنيف أعلى زادت أقسامه، وزاد عدد العاملين فيه، كما يختلف تنظيم قسم التدبير الفندقية وفقاً لاحتياجات الفندق وحجمه، ففي الفنادق الصغيرة حجماً يتمّ اختصار الوظائف ووفق الحاجة. والأشكال المرفقة تمثل نماذج لهياكل تنظيمية في فنادق مختلفة.





### العاملون في قسم التدبير الفندقی

تختلف الفنادق من حيث درجات تصنيفها وحجمها، وهذا يعني أن هناك اختلافاً في مستوى الخدمة، وطبيعة الغرف والتقييم البياني والنوعي، ومستوى خدمات المطعم، ويقوم قسم التدبير الفندقی بالخدمة الأساسية، التي لها أكبر الأثر في إعطاء الانطباع المباشر للزلاء عن الفندق، ويعمل في هذا القسم عدد من العاملين والموظفين، الذين يختلف عددهم باختلاف درجة الفندق وحجمه، ويقوم كلٌّ منهم بعمل معين، يتطلب صفات ومؤهلات خاصة.

ومن العاملين في قسم التدبير الفندقية:

### رئيس قسم التدبير الفندقية - Executive Housekeeper (Head Housekeeper):

يُعرف في بعض الفنادق بمدير قسم التدبير الفندقية، أو مسؤول قسم التدبير الفندقية، وذلك وفقاً لحجم الفندق ومخطّطه التنظيمي.

يجب أن تتوفر في رئيس قسم التدبير الفندقية صفات الإداري الناجح من حيث القدرة على التنظيم، والبراعة في اختيار العاملين، وصدق الحكم على المواقف، والموادّ العينية، والأشخاص، كلّ ذلك يجب أن يتمّ بهدوء واتزان، والقدرة على اتخاذ القرار السريع خاصّة في حالة تحديد العلاقة بالعاملين. ومهما تكن صفات رئيس قسم التدبير الفندقية فيمكن حصر المهّمات الملقاة على عاتقه إلى:

أ- مهّمات فنية من حيث جدولة الأعمال، والإشراف الداخلي على ترتيب وتنظيف الغرف، والأماكن العامة، والإشراف على الرّيّة والديكور الداخلي للفندق ككلّ.

ب - مهّمات إدارية تشمل على جميع الوظائف الإدارية؛ كالتخطيط، والإشراف، والرقابة، والتقييم. فوظيفة رئيس قسم التدبير الفندقية تتميّز في أنّها تتضمن السلطة والمسؤولية، وذلك من خلال قيامه بالأعمال الآتية:

- 1- وضع برنامج العطل الرسمية والسببوية للموظّفين، بحيث لا تُعطى للجميع في وقت واحد، وتحديد يوم العطل الأسبوعية لهم، وإعداد قوائم الإجازات، ويحوّلها إلى شؤون الموظفين.
- 2- الإشراف على العمل وتوثيق الملحوظات في سجلّ خاصّ، وتشمل الملحوظات إجراءات تجهيز الغرف والأقسام؛ بما تحتاجه من أثاث جديد، ونظافة، وإضاءة، وبياضات وصيانة عامّة.
- 3- كتابة التقارير الخاصّة بالصيانة الدورية والسببوية، وتحديد ما يحتاج منها لاستبدال التالف أو إصلاحه.
- 4- مراقبة مستودعات القسم، والإشراف على جرد البياضات واستبدالها، ومتابعة العاملين في قسمه، وإرشادهم إلى الطريقة الصحيحة لأداء العمل، وهذا يتطلّب منه أن يكون على معرفة تامّة بجميع الأعمال، حتى يتسنى له الحكم على مستوى أداء العمّال وإنتاجهم.
- 5- الإشراف على الصّالات، والمطاعم، والمصاعد، ومرافق الفندق المختلفة من حيث النظافة والترتيب، والاهتمام بجمال الفندق ورونقه، ومن حيث ترتيب الصّور واللّوحات والمزهريات، والنباتات الداخليّة، التي تُضفي على النزول الشعور الراحة النفسيّة.
- 6- التعرّف إلى مشاكل النزلاء وتقديم التسهيلات اللازمة لهم، والاحتفاظ بالممتلكات التي يتركونها في غرفهم، والقيام بتعبئة نموذج المفقودات والموجودات.
- 7- توزيع عدد الغرف على العاملين، حيث يتناسب عدد الغرف مع إمكانيّات ومهّمات العامل في القسم، وذلك بالطريقة الحسابية الآتية:

$$\text{عدد الغرفة المشغولة} = \text{نسبة الإشغال} \times \text{عدد الغرف الكلي} / 100$$

فندق لديه 200 غرفة وكانت نسبة الإشغال في تاريخ 15/11/2018م هي 80%، احسب:

### 1. عدد الغرف المشغولة.

$$\text{عدد الغرف المشغولة} = (\text{نسبة الإشغال} \times \text{عدد الغرف الكلي}) / 100$$

$$= 100 / (200 \times 80) = 160 \text{ غرفة مشغولة}$$

2. إذا علمت أن الوقت اللازم لتنظيف الغرفة الواحدة هو نصف ساعة، وأن عدد ساعات العمل اليومية 8 ساعات للوردية الواحدة، احسب عدد الموظفين اللازم لتنظيف الغرف.

$$\text{عدد الغرف لكل موظف} = 0.5 \text{ ساعة} \times 8 \text{ ساعات} = 16 \text{ غرفة لكل موظف في اليوم، في كل 8 ساعات.}$$

3. عدد الموظفين اللازم لتنظيف الغرفة الواحدة من الغرف المشغولة:

$$\text{عدد الموظفين} = \text{عدد الغرف المشغولة} / 16$$

$$= 16 / 160 =$$

$$= 10 \text{ موظفين}$$

أو بطريقة أخرى :

$$\text{الوقت الكلي اللازم لتنظيف جميع الغرف} = 0.5 \times 160 = 80 \text{ ساعة}$$

$$\text{كل ساعات العمل اليومي} = 80 \text{ ساعة} / 8 \text{ ساعات}$$

$$= 10 \text{ موظفين لتنظيف 160 غرفة.}$$

4. عدد المشرفين اللازم للإشراف على الغرف في الفندق حيث إن كل مشرف يعمل 8 ساعات، ويمكنه الإشراف على 80 غرفة.

### ● الوقت اللازم من المشرف لكل غرفة:

$$\text{عدد ساعات العمل اليومية} / 80$$

مثال: إذا كان عدد ساعات وردية العمل للمشرف 8 ساعات، فيكون الوقت اللازم للإشراف على الغرفة هو:

$$8 \text{ ساعات} / 80 \text{ غرفة} = 0.10 \text{ ساعة لكل غرفة.}$$

$$\text{وبتحويلها إلى دقائق} = 0.10 \times 60$$

$$= 6 \text{ دقائق}$$

$$\text{عدد المشرفين} = \text{عدد الغرف المشغولة} / 80$$

$$\text{عدد الساعات لتنظيف جميع الغرف} = 160 \times 0.10$$

$$= 16 \text{ ساعة.}$$

$$\text{عدد المشرفين اللازم للإشراف على 160 غرفة} = 16 \text{ ساعة} / 8 \text{ ساعات}$$

$$= 2 \text{ مشرف.}$$

5. إذا كان عدد الغرف المشغولة في فندق العائلة في رام الله بتاريخ 1/5/2019م هو 240 غرفة، فإنّ :

عدد المشرفين = عدد الغرف المشغولة/80

= 240 غرفة /80

= 3 مشرفين.

### مساعد رئيس قسم التّدبير الفندقّي \_ Assistant Head Housekeeper :

لرئيس قسم التّدبير الفندقّي على الأقلّ مساعد واحد، ويعتمد عدد المساعدين على عدد غرف الفندق، حيث يعتمد نجاح الإدارة كلّها على الإشراف الدائم، والتفتيش، والتقدير السليم؛ لذلك فإنّ دَوْر المساعد في هذا القسم لا يقلّ أهميّةً عن دَوْر رئيس قسم التّدبير الفندقّي.

توجد هذه الوظيفة في الفنادق الكبيرة، حيث تزداد أعباء العمل؛ ما يتطلّب توظيف مساعد أو مساعدة لرئيس قسم التّدبير الفندقّي لتحمل بعض المسؤوليّة، ويلزم لهذه الوظيفة موظّف له من المؤهّلات والمواصفات التي لرئيس القسم؛ لأنّه ينوب عنه أثناء غيابه، ويساعده في متابعة شؤون العاملين في القسم، والمحافظة على سجلّات القسم المختلفة، وقد يقوم في بعض الفنادق بأعمال مشرف الطابق في حال عدم وجود تلك الوظيفة في الهيكل التنظيميّ للفندق، أو في حال غياب أحد المشرفين.

وهناك أيضاً مُسمّى وظيفيّ مهمّ داخل قسم التّدبير، ويشرف على عدّة مَهَمّات، ويُعدّ من الركائز في داخل قسم التّدبير الفندقّي، ويسمّى منسّق القسم - Coordinator.

### ومن مَهَمّات منسّق قسم التّدبير الفندقّي ما يأتي:

1. العمل على استقبال طلبات الزبائن من قسم الاستقبال أو من الغرف مباشرة والاتّصال بمشرف الطوابق، أو إرسال الغرض مباشرة إلى الضيف من القسم نفسه وَفَقّ الحاجة.
2. أخذ الحجوزات المُسبقة التي تتطلّب تزيين بعض الغرف أو تجهيزها وَفَقّ طلب الضيف.
3. توزيع برامج العمل على المشرفين حتى يتسنى لهم توزيع الغرف على منظّفي الغرف.
4. فصل موظّفي الغرف والطوابق عن موظّفي المناطق الخارجيّة والمفتوحة.
5. تزويد موظّفي التنظيف بالموادّ اللازمة التي توضع في الغرف، وتعبئة العربات يوميّاً كلّ صباح.
6. تجهيز التقارير اليوميّة وتوفيرها لكلّ من قسم المحاسبة وقسم الاستقبال.
7. العمل على التواصّل مع قسم الصيانة والتبليغ عن أيّ عطل في الغرف، أو في المناطق المفتوحة.
8. استلام المفقودات من الموظّفين وجدولتها وَفَقّ الحاجة، وتسليمها لصاحبها في حال سُئِل عنها.
9. تسليم الزّيّ للموظّفين بعد استلامه من قسم الغسيل، مع مراعاة استلام وتسليم لجميع أقسام الفندق كلّ شخص باسمه، وهذا يحدث في بعض سياسات الفنادق.
10. متابعة عدد ساعات عمل الموظّفين وتوثيقها في حال كان هناك ساعات عمل زيادة، وتسليمها لقسم شؤون الموظّفين والمحاسبة.
11. تزويد القسم بجميع الاحتياجات وعمل طلبيّات الشراء لكلّ ما يلزم داخل القسم.

## مشرف الطوابق - Floor Supervisor:

- يُطلب من شاغل هذه الوظيفة أن يكون على دراية واسعة بجميع الأعمال، أو أن يكون قد مارسها عملياً، ليستطيع الإشراف على ما يُسند إليه ليحكم على مدى دقة العمل وإتقانه، وأن يكون لديه الاستعداد لحضور دورات تنشيطية في مجال عمله، وأن يكون على اطلاع مستمر لما يستجد من أمور.
- يُعين مشرف الطوابق في الفنادق التي تحتوي على 50 - 100 غرفة، حتى يتسنى له الإشراف، ومن مهماته الرئيسية:
1. توزيع الأعمال في الطابق على عمال نظافة الغرف.
  2. مراقبة أداء عمال نظافة الغرف، والأماكن العامة في الطابق ومدى قيامهم بالعمل على أكمل وجه.
  3. العناية بالمستودعات ومحتوياتها، حتى تظل بحالة جيدة، وخالية من الحشرات والقوارض التي قد تُتلف ما في داخلها.
  4. إبلاغ رئيس القسم عن أماكن الخلل والأعطال في الغرف، والأماكن الأخرى في الطابق.
  5. استلام البياضات من مسؤول قسم البياضات بموجب قوائم تسلّم وتسليم، وتوزيعها على عمال نظافة الغرف.
  6. تفقد أمور السلامة العامة، ومتابعة العناية بوسائلها المختلفة من قبل عمال نظافة الغرف.
  7. متابعة العمل الإضافي للعاملين في القسم.

## منسق الزهور - Florist:

يُفضل فيمن يشغل هذه الوظيفة أن يكون لديه الخبرة الكافية في العناية بالنباتات المختلفة وتنسيق الأزهار؛ لذا فإن مسؤولية تنسيق الأزهار في بعض الفنادق تقع على عاتق رئيس القسم أو مساعده، أما في الفنادق الكبيرة فيتم التعاقد مع شخص أو مؤسسة للقيام بتنسيق الأزهار في مرافق الفندق المختلفة، والعناية بحديقته الخارجية، كما ويعمل على تجهيز الغرف بالورود.

## مسؤول غرفة البياضات - Linen Supervisor:

يتبع مسؤول غرفة البياضات قسم التدبير الفندقية، ويُفضل أن يكون ذا شخصية قوية، حازماً في تصريف الأمور، ولديه معرفة بكل ما يتعلق بالأقمشة والخيوط، وطرق التنظيف والكوي والخياطة عملياً ونظرياً، ومن الضروري أن يكون قد عمل في مجال تخصصه مدة لا تقل عن خمس سنوات، قبل أن يصبح مسؤولاً أو رئيساً لهذا العمل، ويعمل في البياضات في الفنادق عمال مهرة متخصصون في أعمال الخياطة والكوي، وعلى معرفة نظرية وعملية بأنواع الأقمشة ومواد التنظيف المختلفة، وكيفية خلطها ونسبها، ويمكن أن يقوم شخص واحد بجميع الأعمال التي تتعلق بالبياضات، وفق حجم الفندق وتصنيفه.



## منظّفو الغرف - Maids / Chamber Maids:



العنصر الأساسي البارز؛ إذ تعتمد نوعيّة الخدمة ومستوياتها في الطابق على مدى أداء وخدمة منظفي الغرف وكفاءتهم، ومن أهمّ أعمالهم القيام بالتنظيف الكامل للغرف، وتبديل البياضات، والمحافظة على غرف النزلاء الواقعة تحت إشرافهم، حتى تظلّ نظيفةً ومرتبّةً وصحيّةً، والمحافظة على سلامة الأثاث وبقائه بصورة جيّدة، وإبلاغ مشرف الطوابق عن أماكن الخلل والعطل في الغرف والمرافق الأخرى للفندق، وتسليم واستلام البياضات من المستودع أو من مشرف الطوابق، وكيفية التعامل مع الزبائن، والمحافظة على شروط السلامة العامّة، والعناية بوسائل الإطفاء في الفندق.

## المنظّفون - Cleaners:

تشابه بعض المهّمات الملقاة على عاتقهم بمهّمات منظفي الغرف، ويتوقّف عملهم على تنظيف المرافق العامّة في الفندق، مثل: الممرّات، والدرج، وصلالات الاستقبال Lobby، أو صالات العرض، وقاعات الاجتماعات، ودورات المياه العامّة، ومكاتب الإدارة، والمطاعم والمرافق الصحيّة، وسكّن العاملين في الفندق، ويقومون في بعض الأحيان بمساعدة منظفي الغرف.

## عمّال القسم - House Porters:

يقوم عمّال هذا القسم بتنظيف المرايا الكبيرة والثريّات، ومدخل الفندق، والمستودعات التابعة للقسم، وتنظيف أيدي الأبواب النحاسيّة والسلالم، ونقل الأثاث من مكان إلى آخر، وتفريغ النفايات، وتنظيف النوافذ المرتفعة، وفكّ الستائر الموجودة في المرافق العامّة وتعليقها، وتنظيف السجّاد والموكيت.

**وصف الموقف:** تمّ توظيفك حديثاً رئيس قسم التّدبير الفندقيّ، وطَلب منك مدير الفندق وثيقة توضيح علاقة قسم التّدبير الفندقيّ بالأقسام الأخرى في الفندق، من أجل سير العمل وعدم تداخل الصلاحيّات.

**العمل الكامل:**

خطوات العمل	وصف الموقف الصّفّي	المنهجية ( استراتيجيّة التعلّم )	الموارد
أجمع البيانات وأحلّها	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أجمع البيانات من مدير الفندق حول: <ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستراتيجية العامة للفندق.</li> <li>- نوعيّة الفندق وتصنيفه.</li> <li>- الهيكل التنظيمي للفندق.</li> <li>- الهيكل التنظيمي لقسم التّدبير الفندقيّ.</li> <li>- شكاوى النزلاء.</li> <li>- النماذج المستخدمة بين الأقسام.</li> </ul> </li> <li>* أجمع البيانات من مدراء الأقسام الأخرى في الفندق حول: <ul style="list-style-type: none"> <li>- الأمور المتعلّقة بقسم التّدبير الفندقيّ.</li> <li>- علاقة قسم التّدبير الفندقيّ بباقي أقسام الفندق الأخرى.</li> <li>- شكاوى مدراء الأقسام حول علاقة قسم التّدبير الفندقيّ بهم.</li> </ul> </li> <li>* أجمع بيانات ومعلومات عن قسم التّدبير الفندقيّ وعلاقته بالأقسام الأخرى في الفنادق الأخرى.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* البحث العلميّ</li> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ</li> <li>(مجموعات عمل).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* الوثائق: <ul style="list-style-type: none"> <li>- طلب مدير الفندق.</li> <li>- خطّة الفندق الاستراتيجية.</li> <li>- هيكلية الفندق.</li> <li>- سجلّ الشكاوى.</li> <li>- النماذج المستخدمة في الأقسام.</li> </ul> </li> <li>* الإنترنت.</li> <li>- جمعيّة الفنادق العربيّة.</li> </ul>
أخطّط وأقرّر	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أصنّف البيانات التي تمّ جمعها إلى: <ul style="list-style-type: none"> <li>- بيانات تتعلّق بالتنظيم الإداري بين الأقسام الأخرى في الفندق.</li> <li>- بيانات تتعلّق بطبيعة عمل قسم التّدبير الفندقيّ في الفندق مع باقي الأقسام.</li> <li>- الأخذ بعين الاعتبار أفكار ومقترحات صاحب الفندق والعاملين في قسم التّدبير الفندقيّ والأقسام الأخرى.</li> </ul> </li> <li>* أضع خطّة للإطار العام لعلاقة قسم التّدبير لفندقيّ بالأقسام الأخرى.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> <li>* العصف الذهنيّ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* الوثائق: <ul style="list-style-type: none"> <li>- طلب مدير الفندق.</li> <li>- خطّة الفندق الاستراتيجية.</li> <li>- هيكلية الفندق.</li> <li>- سجلّ الشكاوى.</li> <li>- النماذج المستخدمة في الأقسام.</li> </ul> </li> <li>* الإنترنت.</li> <li>* جمعيّة الفنادق العربيّة.</li> <li>* حاسوب.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>* قرطاسية .</li> <li>* حاسوب .</li> <li>* الوثائق :</li> <li>- مُسوّدة علاقة قسم التدبير الفندقية بالأقسام الأخرى .</li> <li>* الإنترنت .</li> <li>* جمعية الفنادق العربية .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* التعلّم التعاونيّ (مجموعات عمل) .</li> <li>* المناقشة والحوار .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أتبين نقاط التقاطع بين كلّ قسم في الفندق مع قسم التدبير الفندقية بشكل مبدئيّ .</li> <li>* أطلع مسوّد لأهميّة قسم التدبير الفندقية وعلاقته بالأقسام الأخرى على الحاسوب .</li> <li>* أناقش المُسوّد المطبوعة مع العاملين في القسم ورؤساء الأقسام الأخرى .</li> <li>* أناقش المُسوّد مع مدير الفندق .</li> <li>* آخذ التغذية الراجعة بالحسبان .</li> <li>* أعتد المُسوّد بعد إجراء التعديلات إن وُجدت ؛ لتصبح وثيقة نهائية لعلاقة قسم التدبير الفندقية بالأقسام الأخرى .</li> </ul>	<b>أنفذ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* قرطاسية .</li> <li>* حاسوب .</li> <li>* الوثائق :</li> <li>- مُسوّد التوضيح .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* التعلّم التعاونيّ (مجموعات عمل) .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أتأكد من : <ul style="list-style-type: none"> <li>- إدراج نقاط التقاطع بين كلّ قسم من أقسام الفندق مع قسم التدبير الفندقية في الوثيقة .</li> <li>- التوافق على جميع الملحوظات الواردة من مدير الفندق، والعاملين في قسم التدبير الفندقية، والأقسام الأخرى، وإدراجها في الوثيقة .</li> </ul> </li> <li>* أتحرّق أنّ : <ul style="list-style-type: none"> <li>- الوثيقة مفهومة وواضحة وقابلة للتطبيق من العاملين في قسم التدبير الفندقية والأقسام الأخرى كافة .</li> <li>- الوثيقة تساعد على إنجاز الخدمات المراد تقديمها للنزيل بكفاءة وفاعلية .</li> <li>- وضوح الوثيقة المطبوعة حول أهميّة قسم التدبير الفندقية، وعلاقته بالأقسام الأخرى .</li> </ul> </li> </ul>	<b>أضبط وأتحقق</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* حاسوب .</li> <li>* أجهزة عرض .</li> <li>* سجلّات .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* التعلّم التعاونيّ (مجموعات عمل) .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أوّثق البيانات الخاصّة بالفندق وتصنيفه، والخدمات المقدّمة .</li> <li>* أوّثق البيانات الخاصّة بالهيكل التنظيميّ .</li> <li>* أوّثق أفكار ومقترحات كلّ من صاحب الفندق، والعاملين في قسم التدبير الفندقية والأقسام الأخرى</li> <li>* أوّثق معايير الجودة والنوعية التي تمّ أخذها بعين الاعتبار عندما تمّ تشكيل وثيقة التوضيح .</li> <li>* أعدّ عرضاً تقديمياً بالتوضيح وعلاقة قسم التدبير الفندقية بالأقسام الأخرى .</li> <li>* أعدّ ملفاً للحالة باسم "علاقة قسم التدبير الفندقية بالأقسام الأخرى" .</li> </ul>	<b>أوّثق وأقدّم</b>

أقوم	<ul style="list-style-type: none"> <li>* رضا مدير الفندق عن وثيقة التوضيح لعلاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى.</li> <li>* رضا العاملين في قسم التدبير الفندقي وفي الأقسام الأخرى.</li> <li>* مدى قدرة وثيقة التوضيح على جعل سير العمل بين قسم التدبير الفندقي والأقسام الأخرى سهلاً وفعالاً في إنجاز المهام المطلوبة لخدمة الضيف.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* البحث العلمي.</li> <li>* أدوات التقييم الأصيل.</li> <li>* المناقشة والحوار.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* وثائق:</li> <li>- نماذج التقييم.</li> <li>- طلب صاحب الفندق.</li> <li>- مقالات، كتب.</li> <li>- معايير الجودة.</li> <li>- ملفّ يحتوي كلّ ما تمّ تجميعه وإنجازه.</li> </ul>
------	---	---	---

- ما النماذج المستخدمة في قسم التدبير الفندقي؟
- ما علاقة العمل بين قسم التدبير الفندقي وقسم الطعام والشراب؟



**نشاط (2):** قُم بإجراء مقابلة مع رئيس قسم التدبير الفندقي لفندق ما، وسؤاله عن علاقة قسم التدبير الفندقي مع قسم الحسابات وقسم المصبغة.

## علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى في الفندق



على الرغم من كون قسم التدبير الفندقي من الأقسام غير المنتجة؛ بمعنى أنه لا يحقق إيراداً مباشراً للفندق، ولكن أهميته تكاد تكون متساوية مقارنةً مع الأقسام المنتجة أو الأقسام التي تحقق إيراداً مالياً. وتبرز أهمية هذا القسم من خلال ارتباطه المباشر للمنتج الرئيس للفندق وهو الغرف، إضافةً إلى تهيئة الفندق بأقسامه المختلفة بصورته المتقدمة نظيفاً جاهزاً لاستقبال الضيوف في أيّ وقت.

إنّ المهّمات الرئيسة المنوطة بقسم التدبير الفندقي تتمثل في توفير أعلى مستويات النظافة في جميع مرافق الفندق بدءاً بغرف النزلاء، والأماكن العامة، وقاعات المؤتمرات، والاستقبال، والمطاعم، والمرافق الخارجية المحيطة بالفندق، ومن الملاحظ أنّ لهذا القسم تأثيراً كبيراً في توفير سُبُل الراحة لنزلاء الفندق التي بدورها تؤثر في قرارهم اعتماد هذا الفندق مكاناً مريحاً للإقامة.

يُعدّ قسم التدبير الفندقي المسؤول عن حفظ النظافة كاملة في جميع أقسام الفندق، ومن الضروري أن تتم عملية التنظيف يومياً، للمحافظة على جميع الأقسام نظيفة؛ ما يعكس جودة أداء أعمال قسم التدبير الفندقي، ومستوى نظافة الفندق؛ ما يسهم في تحسين الصورة الذهنية للفندق. إضافةً إلى مسؤوليته في خلق بيئة صحيّة وسليمة، يهدف قسم التدبير الفندقي إلى إيجاد علاقات عمل جيّدة وسلسلة مبنية على التعاون والتنسيق مع الأقسام الأخرى في الفندق كافة؛ من أجل التسهيل في عمليات التشغيل الفندقي اليومي، وهذه العملية مهمة جداً لنجاح العمل الفندقي لضمان الراحة للنزلاء.



وفيما يأتي المهّمات التي تقع على مسؤوليّة قسم التّدبير الفندقيّ:

1- المحافظة على نظافة غرف الفندق والممرّات والأدراج الداخليّة بشكل دوريّ ومنظّم.

2- المحافظة على نظافة منطقة الاستقبال (Lobby) لتكون مهيّأة دائماً لاستقبال النزلاء.

3- التركيز على نظافة المرافق العامّة، مثل: الحمّامات، والساحات الخارجيّة، ومداخل الفندق ومخارجه.

4- نظافة الصّالات والقاعات والمطاعم، وكلّ ما يتعلّق بذلك لتكون جاهزة عند الطلب.

5- تنظيم عمل قسم البياضات وتوفير الإمدادات من البياضات النظيفة وغيرها للفندق.

6- مراعاة السلامة أثناء العمل، وفي جميع الأوقات؛ حفاظاً على سلامة الموظّف الشخصيّة، وسلامة العاملين في الفندق، وسلامة الضيوف.

وتأتي أهميّة قسم التّدبير الفندقيّ في تكوين الانطباع الأوّل لدى الضيف، منذ دخوله الفندق ورؤيته نظافة وجمال المنظر من الخارج، وإدراكه العناية والاهتمام منذ دخوله منطقة الـ (Lobby)، مروراً بقسم الاستقبال، ثمّ المصعد والممرّات.

تبيّن لنا ممّا ذكر أنّ قسم التّدبير الفندقيّ يقوم بتوفير النظافة والراحة التامّة والأمان للضيف، وهذا يعكس لنا مفهوم كلمة (Housekeeping) فكلمة (House) تعني البيت، والمقصود به الفندق، وكلمة (Keeping) تعني العناية الفائقة بالفندق.

ويعمل قسم التّدبير الفندقيّ أيضاً على استقبال الشكاوى التي تأتي من النزلاء، أو من باقي الأقسام، بسبب التقصير في أعمال النظافة، أو أيّ مشاكل أخرى، فيقوم بالعمل على حلّها، أو الاتّصال بذوي الاختصاص في الأقسام الأخرى لتسهيل حلّها ومعالجتها.

ومن هذه الشكاوى:

1 وجود أي أعطال في محتويات الغرف، مثل: الراديو، والتلفاز، والهاتف، والأثاث التالف، ... إلخ، فيجب

على قسم التّدبير الفندقيّ إعلام قسم الصيانة بهذه الأعطال وإصلاحها.

2 عدم جاهزيّة الغرف، من حيث النظافة والترتيب.

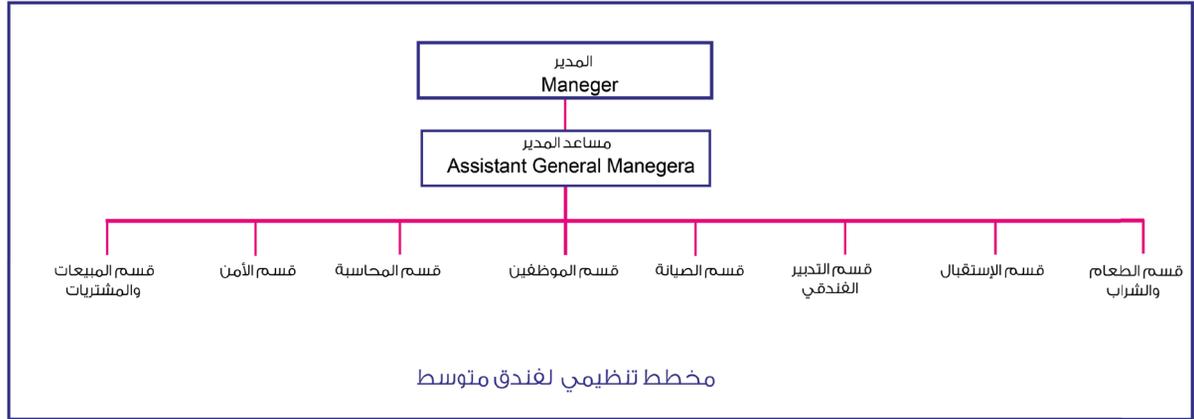
3 نقص الموادّ الضروريّة لتسهيل إقامة النزيل، مثل: الصّابون، والمناشف، وغيرها.

4 ويقوم قسم التّدبير الفندقيّ أيضاً بتلبية بعض الطلّبات التي يطلبها النزيل بشكل سريع، إذا كان ضمن اختصاصه

أو الاتّصال بالقسم المختصّ لتوفير هذه الطلّبات، ومتابعة توفيرها للنزيل بأسرع وقت ممكن.

## علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى:

يُعدّ قسم التدبير الفندقيّ من الأقسام المهمّة داخل الفندق، حيث تربطه علاقات واتّصالات قويّة مع الأقسام الأخرى؛ لخدمة الضيوف داخل الفندق، وتأمين الإقامة المريحة للنزلاء. إن العلاقة التي تربط قسم التدبير الفندقيّ وباقي أقسام الفندق هي علاقة مباشرة ومستمرّة، وهي على الشكل الآتي:



## 1 علاقة قسم التدبير الفندقيّ وإدارة الفندق:

تتمثّل هذه العلاقة بحضور رئيس قسم التدبير الفندقيّ اجتماعات الإدارة في موعدها المحدّد، للاطلاع على التغييرات والأمر المطروحة من المدير العام؛ وذلك لتحسين سير العمل، وحلّ المشكلات التي يواجهها القسم، وتبّاع التعليمات والتوجيهات الصادرة والتقيّد بها، كما يقوم رئيس قسم التدبير الفندقيّ بتزويد الإدارة بنسخ من التقارير اليومية والدورية التي يقوم بكتابتها للاطلاع على سير العمل من جميع جوانبه.

## 2 علاقة قسم التدبير الفندقيّ مع قسم المكاتب الأمامية (الاستقبال):

يوجد ارتباط كبير وتعاون دائم فيما بينها، وذلك من خلال قيام موظفي قسم التدبير الفندقيّ بتجهيز الغرف الفارغة وتنظيفها وترتيبها، وإبلاغ قسم الاستقبال بذلك ليقوم بدوره في بيعها بطريقة منظمّة، حيث يقوم العاملون في قسم الاستقبال قبل وصول النزلاء بإعداد قوائم لحركة الأشغال الأسبوعية المتوقعة للفندق؛ ما يمكن قسم التدبير الفندقيّ من معرفة عدد الغرف المطلوب تنظيفها خلال الأسبوع، ويتمكّن من إعداد ورديات العمل تبعاً لظروف وضغط العمل، وعند وصول النزيل يُبلّغ قسم الاستقبال قسم التدبير الفندقيّ بوصوله إمّا عن طريق إخطار كتابي، أو بتعديل حالة الغرف على الكمبيوتر، وعند مغادرة النزيل للغرفة يتمّ إبلاغ قسم التدبير الفندقيّ لتنظيف الغرفة. لتحقيق التعاون التام بين هذين القسمين يرفع منظفو الغرف تقريراً يومياً إلى رئيس الإشراف موضحاً فيه الحالات المختلفة للغرف، ويُعرف هذا التقرير باسم (Housekeeping Report) ويتمّ إعداده مرّتين في اليوم، ويقوم مساعد رئيس قسم التدبير الفندقيّ بتسليمه إلى قسم الاستقبال لمراجعة حالات الغرف، وتصحيح الاختلافات لضمان سير العمل.

وعادة ما تُستعمل المصطلحات الآتية للدلالة على حالة العُرف:

المصطلح الدالّ على حالة العُرف	الاختصار	المقصود
Out Of Order	OOO	الغرفة غير قابلة للتأجير وبحاجة لصيانة.
Vacant	V	الغرفة شاغرة وجاهزة للتأجير.
Occupied	O	الغرفة مشغولة
Checked out	.C.O	النزيل قد أنهى عقد استئجاره للغرفة، ولا ينوي العودة إليها.

### المعلومات التي يحتاجها قسم التّدير الفندقيّ من قسم الاستقبال:



1 **نسبة الإشغال اليوميّة:** يتلقّى قسم التّدير الفندقيّ من قسم الاستقبال بياناً بنسبة الإشغال اليوميّة المحقّقة، وبياناً أيضاً بأرقام الغرف المطلوب تنظيفها، وتعدّ بيانات قسم الاستقبال بمثابة أساس العمل اليوميّ لمنظّفي الغرف.

2 **نسبة الإشغال المتوقّعة خلال شهر:** يتلقّى قسم التّدير الفندقيّ من قسم الاستقبال نسبة الأشغال المتوقّعة خلال شهر، ويُعدّ ذلك بمثابة خطة العمل الشهريّة؛ وذلك لاتّخاذ الإجراءات السنويّة والصّيانة الدوريّة، بما يتفق وحجم العمل المتوقّع.

3 **قوائم حجوزات المجموعات الأسبوعيّة المؤكّدة:** يتلقّى قسم التّدير المنزليّ أسبوعياً من قسم الاستقبال بياناً بالمجموعات المؤكّدة حجزها لأسبوع قادم، وفّق تواريخ الوصول؛ وذلك لاتّخاذ الإجراءات اللازمة نحو ترتيب ورديات العاملين بما يتفق مع حجم العمل المتوقّع.

4 **حجوزات الأشخاص المهمّين من الضيوف (VIP).**

5 **مغادرة النزلاء غرفهم.**

## Housekeeping Report

Date: \_\_\_\_\_

Room	Room Type	Status	Room	Room Type	Status	Room	Room Type	Status
101	D		201	D		301	D	
102	D		202	D		302	D	
103	D		203	D		303	D	
104	D		204	D		304	D	
105	D		205	D		305	D	
106	D		206	D		306	D	
107	TW		207	TW		307	TW	
108	TW		208	TW		308	TW	
109	TW		209	TW		309	TW	
110	TW		210	TW		310	TW	
111	TW		211	TW		311	TW	
112	TW		212	TW		312	TW	
113	TW		213	TW		313	TW	
114	TW		214	TW		314	TW	
115	K		215	K		315	K	
116	K		216	K		316	K	
117	K		217	K		317	K	
118	K		218	K		318	K	
119	K		219	K		319	K	
120	JS		220	JS		320	JS	
121	JS		221	JS		321	JS	
122	D		222	D		322	D	
123	D		223	D		323	D	
124	D		224	D		324	D	
125	TW		225	TW		325	TW	
126	TW		226	TW		326	TW	
127	JS		227	JS		327	JS	
128	JS		228	JS		328	JS	

Codes

D: Double Room  
 TW: Twin Room  
 JS: Junior Suite

C.O.: Check-Out  
 O: Occupied  
 V: Vacant  
 O.O.O.: Out of Order

\_\_\_\_\_  
 Signature of Head Department

## Daily Arrival Report

Date: \_\_\_\_\_

Reserv. #	Name of Guest	Room #	No. of Rooms	Room Type	No. of Adults	No. of Children	Board Code	Departure date	Remarks
551547	Kharino Farid	205	1	K	1	-	BB	27/4/05	-
551241	Rossi Alberto	202	1	Js	2	1	BB	02/05/05	-
551255	Sezarani Lina	309	1	Tw	2	-	HB	01/05/05	-
551548	Sessa Rafaello	303	1	K	1	-	FB	29/04/05	-

### 3 علاقة قسم التّدبير الفندقيّ مع قسم الطّعام والشّراب:



يؤدّي قسم التّدبير الفندقيّ دوراً مهمّاً في نجاح قسم الطّعام والشّراب من خلال:

- نظافة المطاعم وقاعات الاحتفالات .
- إمداد المطعم بالبياضات اللازمة لقسم الطعام والشراب، كمفارش الطاوات والفوط والمستلزمات النظيفة، كما يُشرف على تنظيفها وكيّها.
- وجود علاقة بين قسم الإشراف الداخليّ وخدمة الغرف (Room Service) تتمثّل في مسؤوليّة تبليغ قسم خدمة الغرف بأواني المأكولات الفارغة التي توجد في الغرف، حتى يتمّ رفعها.
- توفير الزّيّ الخاصّ بالعاملين في المطاعم، مع مراعاة نظافته ومظهره العام .
- اختيار ألوان المفروشات الخاصّة بالمطاعم كلّ وفق الطلب .



### 4 علاقة قسم التّدبير الفندقيّ مع قسم الصيانة:

وجود عطلّ بالغرفة ولو بسيطاً سوف يؤدّي حتماً إلى عدم صلاحية الغرفة، وتكون غير صالحة للتأجير أي "OOO"، وسوف يسبّب خسارة كبيرة للفندق .

من مهمّات عمّال النظافة أثناء أدائهم لأعمالهم أن يتابعوا الأعطال الموجودة في الفندق، مثل: المصابيح المعطلّة، والصنابير المعطلّة، أو جهاز التّلفاز وغيرها...، التي قد تؤدّي إلى ضعف الخدمة والراحة للنزلاء، ويتمّ إبلاغ المشرفين الذين بدورهم يقومون بإبلاغ قسم الصيانة عن أيّ أعطال، وذلك بتعبئة نموذج مخصّص لذلك يُعرف بطلب الصيانة (Maintenance Request)، والذي بدوره يُرسل لقسم الصيانة لاتّخاذ اللازم، ويجب على المشرف مراجعة التركيبات والتوصيلات ومراجعة الإصلاح الذي تمّ.



# Maintenance Request

No. **0001**

BY \_\_\_\_\_ DATE \_\_\_\_\_

LOCATION \_\_\_\_\_

PROBLEM \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

ASSIGNED TO \_\_\_\_\_

DATE COMPLETED \_\_\_\_\_ TIME SPENT \_\_\_\_\_

COMPLETED BY \_\_\_\_\_

REMARKS \_\_\_\_\_

---

---

---

---

## 5 علاقة قسم التّدير الفندقيّ بقسم الموارد البشريّة:

العلاقة هنا تكون قويّة خصوصاً أنّ قسم التّدير الفندقيّ لديه أكبر عدد من العاملين بالفندق، حيث يقوم قسم الموارد البشريّة بإمداد قسم التّدير الفندقيّ بالعمالة الماهرة، وأيضاً تدريب العاملين على طبيعة العمل إمّا داخل الفندق أو خارجه، ويمدّ رئيس قسم التّدير الفندقيّ قسم الموارد البشريّة بمواعيد إجازات العاملين في القسم، والتعاون في إعداد كشوف الترقيات والعلاوات للعاملين.

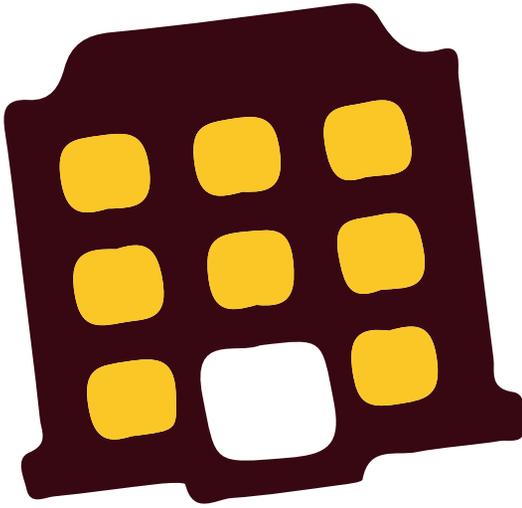
## 6 علاقة قسم التّدير الفندقيّ بقسم المشتريات:

تتمثّل هذه العلاقة في توفير جميع احتياجات قسم التّدير الفندقيّ، من موادّ تنظيف، وبياضات، ومعدّات وأجهزة يتم تزويدها عن طريق إدارة المشتريات، فيقوم قسم التّدير الفندقيّ بإرسال طلب الشراء إلى إدارة المشتريات موضّحاً الصّنف والكميّة والمواصفات المطلوبة، حيث تقوم إدارة المشتريات بالاتّصال بالموردين لتوفير تلك الاحتياجات.

## 7 علاقة قسم التّدير الفندقيّ بقسم الأمن:

قسم التّدير الفندقيّ له مهمّات متعلّقة بالأمن والسلامة في الفندق، وإجراءات تتبعها في حالة وقوع بعض الحوادث، وهذه المهمّات والإجراءات لا يمكن أن تتمّ بمعزلٍ عن إدارة الأمن، ويمكن أن نُحصّر العلاقة الآن بين القسمين، بأن يقوم العاملون بقسم التّدير الفندقيّ بتبليغ قسم الأمن في الحالات الآتية:

- ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء.
- وجود أيّ أسلحة في غرفة النزيل.
- اكتشاف جريمة في غرفة النزيل، مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة.
- وجود أيّ جسم مشبوه في أيّ مكان.



### (3-4) الموقف التعليمي التعلّمي:

التعرّف إلى أهميّة الزيّ الخاصّ بالعمالين في قسم التّدبير الفندقّي.

وصف الموقف: طلب منك مدير الفندق تقديم مقترح زيّ رسمي للعمالين في قسم التّدبير الفندقّي، بصفتك مسؤول التّدبير الفندقّي.

العمل الكامل:

الموارد	المنهجية ( استراتيجيّة التعلّم )	وصف الموقف الصّفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> <li>* الوثائق:</li> <li>- معايير الجودة.</li> <li>* الإنترنت:</li> <li>مواقع خاصّة بالسلامة المهنية.</li> <li>* جمعيّة الفنادق العربيّة.</li> <li>* الأماكن الخاصّة ببيع ملابس الفنادق.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* البحث العلميّ.</li> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ</li> <li>(مجموعات عمل).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أجمع البيانات من الفندق حول:</li> <li>- الهيكل التنظيميّ لقسم التّدبير الفندقّي.</li> <li>- المسمّيات الوظيفيّة الموجودة في القسم.</li> <li>- أسماء العمالين في قسم التّدبير الفندقّي والقياسات الخاصّة بهم.</li> <li>* أجمع البيانات من مصادر المعرفة حول:</li> <li>- أهميّة الزيّ الرسميّ.</li> <li>- الزيّ الرسمي للعمالين في قسم التّدبير الفندقّي (شكله، ومواصفاته).</li> <li>- أنواع الأقمشة المستخدمة في الزيّ الرسميّ.</li> <li>- الألوان المناسبة للزيّ الرسميّ.</li> <li>- التصميمات الخاصّة بالزيّ الرسميّ للجنسين: ذكوراً، وإناثاً.</li> <li>- معايير الجودة والسلامة العامّة في الزيّ الرسميّ.</li> </ul>	<p>أجمع البيانات وأحلّها</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* الوثائق:</li> <li>- معايير الجودة والسلامة المهنية.</li> <li>* الإنترنت:</li> <li>- مواقع خاصّة بالسلامة المهنية.</li> <li>* جمعيّة الفنادق العربيّة.</li> <li>* حاسوب.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> <li>* العصف الذهنيّ</li> <li>(استمطار الأفكار).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أصنّف البيانات التي تمّ جمعها إلى:</li> <li>- بيانات تتعلّق بالعمالين في قسم التّدبير الفندقّي ( المسمّيات الوظيفيّة، وأسماء العمالين، والمقاسات، والجنس...).</li> <li>- بيانات تتعلّق بمواصفات الزيّ الرسميّ للعمالين في قسم التّدبير الفندقّي: (التصميم، أنواع القماش، مكونات الزيّ، وألوان الزيّ، والكميّة، والعدد، والأحجام...).</li> <li>* أضعّ المعايير والمتطلّبات لزيّ قسم التّدبير الفندقّي (السلامة المهنية، والراحة...).</li> </ul>	<p>أخطّط وأقرّر</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>* قرطاسية .</li> <li>* حاسوب .</li> <li>* الوثائق :</li> <li>- معايير الجودة والسلامة المهنية .</li> <li>* الإنترنت :</li> <li>- مواقع خاصة بالسلامة المهنية .</li> <li>* جمعية الفنادق العربية .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* التعلُّم التعاوني (مجموعات عمل) .</li> <li>* المناقشة والحوار .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أحصر البيانات المطلوبة لكلِّ موظَّف وفق ما تم جمعه من الفندق .</li> <li>* أفرح تصميماً للزيِّ الرسميِّ لقسم التَّديير الفندقِّي .</li> <li>* أحدد نوع القماش، ولونه، ومواصفاته .</li> <li>* أناقش المقترح مع مدير الفندق .</li> <li>* أجري التعديلات اللازمة إن وُجدت .</li> </ul>	<b>أنفذ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* قرطاسية .</li> <li>* حاسوب .</li> <li>* الوثائق :</li> <li>- معايير الجودة، والسلامة المهنية .</li> <li>* الإنترنت :</li> <li>- مواقع خاصة بالسلامة المهنية .</li> <li>* جمعية الفنادق العربية .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* التعلُّم التعاوني (مجموعات عمل) .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أتحرِّق أن البيانات لكلِّ موظَّف صحيحة .</li> <li>* أتأكد أن تصميم الزيِّ مناسب ومطابق للمواصفات والمعايير .</li> <li>* أتأكد أن نوع القماش، ولونه، ومواصفاته .</li> <li>* أتحرِّق أن التعديلات التي طلبها مدير الفندق قد تمَّ أخذها بعين الاعتبار في المقترح .</li> <li>* أتحرِّق من استلام قسم المشتريات وثيقة تشمل مواصفات الزيِّ المطلوبة كماً ونوعاً .</li> <li>- أتأكد من الزيِّ الذي تمَّ استلامه من قسم المشتريات مطابقة لوثيقة طلب الزيِّ التي تمَّ إعدادها بالكمِّ والنوع .</li> <li>* أتحرِّق من استلام العاملين الزيِّ الخاصِّ بهم .</li> <li>* أتحرِّق من ملاءمة ومطابقة زيِّ العاملين للبيانات التي تمَّ جمعها عن الموظَّف .</li> <li>- أتحرِّق من ارتداء العاملين الزيِّ خلال العمل .</li> </ul>	<b>أضبط وأتحرِّق</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* حاسوب .</li> <li>* أجهزة عرض .</li> <li>* سجلات .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* التعلُّم التعاوني (مجموعات عمل) .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أوثق البيانات الخاصة بمعايير الجودة والسلامة المهنية التي تمَّ أخذها بعين الاعتبار عند التصميم .</li> <li>* أوثق أفكار مدير الفندق ومقترحاته .</li> <li>* أعدَّ صوراً للزي الجديد .</li> <li>* أعدَّ ملفاً للحالة باسم ”زي العاملين بقسم التَّديير الفندقِّي“ .</li> </ul>	<b>أوثق وأقدم</b>

أقوم	- رضا مدير الفندق عن الزيّ الرسميّ للعاملين في قسم التّدبير الفندقيّ . * مطابقة الزيّ لمعايير الجودة والنوعيّة، وشروط السلامة المهنيّة . * رضا العاملين عن الزيّ .	* البحث العلميّ . * أدوات التّقويم الأصيل . * المناقشة والحوار .	* نماذج التّقويم . * طلب صاحب الفندق . * مقالات، كتب . * معايير الجودة . * ملف يحتوي كلّ ما تمّ تجميعه وإنجازه .
------	--	--	--

- ممّ يتكوّن الزيّ الخاصّ بعاملِي قسم التّدبير الفندقيّ؟
- علّل: وجود زيّ خاصّ بالعاملين في قسم التّدبير الفندقيّ.



ابحث في الشبكة العنكبوتية في نماذج لتصاميم مختلفة للعاملين في الأقسام المختلفة لفندق من الحجم الكبير.

نشاط (3):

### الزيّ الخاصّ بقسم التّدبير الفندقيّ



إنّ مظهر العاملين له أهميّة قصوى، فالمظهر الجيّد والنظيف له آثار في إعطاء العاملين الثقة، وتُقدّم معظم الفنادق زيّاً موحّداً خاصّاً بالعاملين وفنق القسم، ويضمن معاني مختلفة لهم، فهو يعني النموذج والمنزلة الوظيفيّة، كما يوضّح الهويّة الشخصيّة للموظّف، وكلّما كان اختيار الزيّ مناسباً من حيث التّصميم، ونوع القماش ولونه أعطى دعايةً للفندق، ورفع من مكانته.

### مواصفات الزيّ:



يهتمّ معظم المصمّمين اهتماماً كبيراً بتصميم الزيّ ونوع القماش الخاصّ بالعمل، يحرصون على توفيره بمواصفات تساعد العاملين على حريّة الحركة، والشعور بالرّاحة، حتى يتمّ إنجاز العمل بكفاءة عالية، كما يناسب طبيعة العمل التي يقوم بها العاملون، فمثلاً عاملات النظافة يحتجن لأطقم فضفاضة واسعة، تُسهّل الانحناء والوقوف، والوصول إلى الأماكن العالية. وتُفضّل الملابس التي ليس فيها أحزمة، مع ضرورة وجود السحابات بدلاً من الأزرار، لتوفير الوقت عند ارتدائها وخلعها؛ لأنّ الأزرار سهلة القُطع.

أمّا الأحذية فنادرًا ما تكون جزءاً من الزيّ الأساسيّ، والسبب اختلاف حجوم أقدام العاملين، ويُنصح العاملون عند شراء الأحذية ألا تكون صندلاً أو حفايةً أو حذاءً ذا كعبٍ عالٍ، وأن يكون مريحاً، فالحذاء مكملّ لأناقة العامل ورشاقته.

## يتكوّن زيّ عامل قسم التّدبير الفندقّي من :

1. غطاء للرأس لمنع سقوط الشعر على الأماكن النظيفة.
2. كمامة للفم لمنع استنشاق رذاذ الموادّ الكيميائيّة.
3. نظّارة لحماية العين.
4. قفّازات لحماية الأيدي من الموادّ الكيميائيّة.
5. جاكيت وبنطلون.
6. حذاء مناسب لعدم التعرّض للانزلاقات. وذلك لضمان سلامة وحماية العامل من الأخطار الممكن التعرّض لها أثناء العمل.

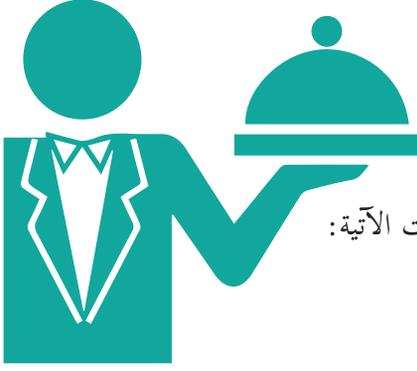
## تعليمات الزيّ الموحد، ومظهر العاملين في قسم التّدبير الفندقّي

على العامل في قسم التّدبير الفندقّي اتّباع التعليمات الآتية:

1. كتابة اسم الموظّف على البطاقة المعلّقة على الزيّ أثناء العمل.
  2. المحافظة على الزيّ نظيفاً مكويّاً.
  3. عدم وضع إضافات خارجة عن تعليمات الزيّ، مثل: المجوهرات، أو لبس طاقيّة غير مطلوب.
  4. لبسها، أو وضع إشارات؛ لأنّها تسيء إلى شكل الزيّ.
  5. أن يكون الحذاء مريحاً ونظيفاً ولا معاً.
  6. منع مضغ العلكة أثناء العمل.
  7. وضع الزينة البسيطة على وجه العاملات وعدم الإكثار منها.
  8. على الرجال العاملين الاعتناء بمظهرهم من حيث: قصّ الشعر، و(حلاقة اللحية إن أمكن)،
  9. وترتيب الشارب واللحية.
  10. المحافظة على النظافة الشخصية.
- إذا لم يتوفّر زيّ موحد، فعلى العاملين ارتداء ملابس عمل نظيفة ومكويّة، والابتعاد عن بنطلون الجينز.

## وعلى العامل:

1. وضع الزيّ بعد خلعه في مكان نظيف معرّض للهواء بعيداً عن روائح الدخان والقلي وغيرها.
2. ارتداء الزيّ الموحد بعد الاستحمام.
3. تنظيف الزيّ وتجهيزه عند الطلب.
4. استلام وتسليم الزيّ من منسّق القسم حتى يتمّ غسله في قسم البياضات .



## أسئلة الوحدة النمطية الرابعة

السؤال الأول: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

- 1- ما مسؤولية قسم التدبير الفندقي؟
  - أ. حفظ النظافة الكاملة في جميع أقسام الفندق.
  - ب. حفظ النظافة الكاملة في غرفة النزول.
  - ج. حفظ النظافة الكاملة في منطقة الاستقبال.
  - د. حفظ النظافة الكاملة في منطقة الاستقبال وغرف النزلاء.
- 2- على ماذا يساعد الهيكل التنظيمي للعاملين في قسم التدبير الفندقي؟
  - أ. تنفيذ الخطط المرسومة.
  - ب. تحقيق العلاقات بين العاملين لتسهيل العمل.
  - ج. تنفيذ الخطط المرسومة، وتحقيق العلاقات بين العاملين لتسهيل العمل.
  - د. تصنيف الفندق.
- 3- من الشخص الذي يقوم بوضع برنامج العطل الرسمية والسنوية للموظفين، وتحديد يوم العطل الأسبوعية، ويُعدّ قوائم الإجازات؟
  - أ. مشرف الطابق.
  - ب. رئيس قسم التدبير الفندقي.
  - ج. مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي.
  - د. المدير العام.
- 4- من يقوم بمراقبة أداء عمال نظافة الغرف والمرافق العامة ومدى قيامهم بالعمل على أكمل وجه؟
  - أ. رئيس قسم التدبير الفندقي.
  - ب. مشرف الطابق.
  - ج. منظفوا الغرف.
  - د. المدير العام.
- 5- ما اسم القسم الذي يقوم بتبادل معلومات عن حالات الغرف مع قسم التدبير الفندقي؟
  - أ. قسم إدارة الفندق.
  - ب. قسم الاستقبال.
  - ج. قسم الصيانة.
  - د. قسم الحجوزات.



## السؤال الثاني:

ما المقصود بكل من: التدبير الفندقّي، المخطّط التنظيمي؟

## السؤال الثالث:

حدّد أربعاً من مهمّات كلّ من:

- رئيس قسم التدبير الفندقّي .
- منظّفّي الغرف .
- مشرف الطابق .

## السؤال الرابع:

ما علاقة قسم التدبير الفندقّي بقسم الاستقبال؟

## دراسة حالة: نفذ خطوات الموقف الآتي كاملةً:

فرضت الأجهزة الحكومية مجموعة من الإجراءات الوقائية المتعلقة بالنظافة والتعقيم في ظل انتشار فايروس كورونا، وطُلب منك إعداد جدول بالمهام والأمر الاحترازية الجديدة اللازمة لتعقيم وتنظيف الغرف.



## مشروع الوحدة:

قم بزيارة فندق صغير الحجم وآخر كبير الحجم في منطقتك، وتعرّف على قسم التدبير الفندقّي موضحاً الفرق بينهما، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث: اختيار المشروع، وخطة المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقويم المشروع.



# الوحدة النمطية الخامسة

الآلات والمعدات والأدوات المستخدمة  
في قسم التدبير الفندقي

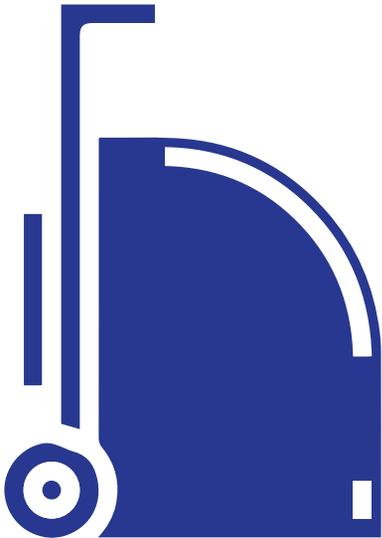


التجهيز المُسبق والاستخدام السليم للأدوات  
والمعدات هو سرّ نجاح العاملين في التدبير الفندقي



يُتَوَقَّع من الطُّلبة بعد دراسة هذه الوَحدة والتفَاعُل مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على الاستخدام الصحيح والأمن للأدوات والمعدّات وموادّ التنظيف، وذلك من خلال تحقيق الآتي:

- الطُّرق الصحيحة لاستخدام الأدوات والمعدّات وموادّ التنظيف.
- تحضير عربة الطوابق (Trolley).
- فهم الرموز المستخدمة لحالات الغرف.





الكفايات المتوقع من الطلبة امتلاكها بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة والتفاعل مع أنشطتها:

### الكفايات الحرفية:

- القدرة على تقديم الدعم والمساعدة.
- القدرة على تفهّم مطالب الزبائن وتلبيتها .
- الحفاظ على خصوصية وأسرار الزبائن.
- الاستخدام الصحيح والأمن لمعدّات وأدوات التنظيف الكهربائيّة واليدويّة.
- التمييز بين موادّ التنظيف وَفَقَ نوع الاستخدام.
- تحضير عربة الطوابق .
- تحديد حالة الغرفة الفندقيةّ.
- كفيّة استخدام الكمّيّات اللازمة من الموادّ.
- كفيّة خلط الموادّ بالطّرق والنّسب الصحيحة.
- كفيّة الصيانة الدوريّة والمحافظة على الماكينات والأجهزة المستخدمة في التنظيف .

### الكفايات المنهجية:

- التعلّم التعاونيّ .
- المناقشة والحوار.
- البحث العلميّ .
- القدرة على التخطيط.
- العصف الذهنيّ (استمطار الأفكار).

### الكفايات الاجتماعية والشخصية:

- المقدرة على تنظيم العمل والمهّمات المختلفة بكفاءة وفاعليّة .
- الابتسامة الدائمة وبشاشة الوجه .
- اللباقة في الحديث .
- الهدوء وضبط الأعصاب .
- التعامل بمصداقيّة .
- احترام المهنة والعمل .
- التكيف المرّن الإيجابيّ .
- التواصل الإيجابيّ مع الزبائن والانتقاء الجيّد للكلمات المستخدمة أثناء الحديث .
- القدرة على الاتّصال والتّواصل الفعّال .
- الاستعداد للإفادة من ذوي الخبرة .
- احترام المسؤولين والانصياع لتوجيهاتهم .
- الأمانة والصّدق والثّقة بالنفس .
- الظهور بمظهر مرتّب ونظيف .

### ⚠️ قواعد الأمن والسلامة المهنية ⚠️

- قراءة وفهم الإرشادات المتعلقة بتشغيل الأدوات الكهربائيّة ومعدّات التنظيف .
- ارتداء القفّازات والكمّامة للحماية من الموادّ الكيميائيّة المستخدمة في التنظيف .
- عدم خلط موادّ التنظيف بطّرق عشوائيّة .
- وضع أدوات وإشارات التنبيه في المناطق التي يتمّ تنظيفها .
- المعرفة بالإسعافات الأولىّ لحالات الترحّل، والسقوط، والحروق، واستنشاق الموادّ الكيميائيّة .
- تجنّب تعريض الوجه والجلد للغازات المنبعثة من موادّ التنظيف الكيميائيّة .
- غسل اليدين جيّدًا بعد الانتهاء من التنظيف .
- الاهتمام بالصّحة والنظافة الشخصية .

## (1-5) الموقف التعليمي التعلّمي:

### الطُّرق الصحيحة لاستخدام الأدوات والمعدّات وموادّ التّنظيف.

**وصف الموقف:** طلب منك مسؤول التّدبير عمل جدول للأدوات والمعدّات وموادّ التّنظيف اللازم استخدامها في قسم التّدبير الفندقيّ، وذلك تبعاً لطبيعة الاستخدام.

العمل الكامل

خطوات العمل	وصف الموقف الصّفيّ	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	الموارد
أجمع البيانات وأحلّها	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أجمع البيانات من مسؤول قسم التّدبير الفندقيّ عن:</li> <li>- معدّات وأدوات وموادّ التّنظيف في قسم التّدبير الفندقيّ.</li> <li>* أجمع بيانات عن:</li> <li>- معدّات وأدوات وموادّ التّنظيف واستخداماتها في قسم التّدبير الفندقيّ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* البحث العلميّ.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* وثائق:</li> <li>- طلب مسؤول التّدبير الفندقيّ.</li> <li>- كتالوجات.</li> <li>- شركات موادّ التّنظيف.</li> <li>- نشرات.</li> <li>- معايير السلامة.</li> <li>- إرشادات أو دليل الاستخدام.</li> <li>* الإنترنت.</li> <li>* حاسوب.</li> <li>* قرطاسية</li> </ul>
أخطّط وأفرّز	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أصنّف البيانات إلى: معدّات، أدوات، موادّ التّنظيف.</li> <li>* أحدّد المعدّات والأدوات وموادّ التّنظيف اللازم استخدامها في قسم التّدبير الفندقيّ.</li> <li>* أحدّد استخدامات المعدّات والأدوات وموادّ التّنظيف اللازم استخدامها في قسم التّدبير الفندقيّ.</li> <li>* أعدّ جدولاً زمنياً لتنفيذ المطلوب.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> <li>* العصف الذهنيّ (استمطار الأفكار).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* جهاز حاسوب.</li> <li>* الوثائق:</li> <li>- الكتالوجات.</li> <li>- نشرات.</li> <li>- دليل الاستخدام.</li> </ul>

<p>* حاسوب . * طباعة . * قرطاسية . * إنترنت .</p>	<p>* المناقشة والحوار . * التعلم التعاوني . * البحث العلمي .</p>	<p>* أنشئ جدولاً على برنامج الإكسل يتضمّن الآتي: - أكتب بالوسط في الصفّ الأول من الجدول كلمة (معدّات). - أكتب في الصفّ الثاني من الجدول في العمود الأول كلمة ( الصّنف أو اسم الماكينة). - أكتب في الصفّ الثاني من الجدول وبالعمود الثاني كلمة (الاستخدام). - أترك خمسة صفوف فارغة تحتها لتفريع المعلومات فيما بعد. * أكرّر الخطوات الأولى لبند الأدوات وبند موادّ التنظيف بشكل منفصل . * أحفظ الملف على الحاسوب باسم: « معدّات وأدوات وموادّ تنظيف ». * أطبع الجدول الذي يحتوي البيانات التي تمّت كتابتها، على أن تحتوي صفوفاً فارغة لتعبئتها لاحقاً. * أبدأ بكتابة أصناف المعدّات والأدوات وموادّ التنظيف على الكشوف التي تمّ إعدادها. * أكتب بجانب كلّ صنف ما هو الاستخدام لها * أفرغ البيانات التي تمّت كتابتها يدوياً على جهاز الحاسوب في الملفّ الذي قمت بإعداده مسبقاً، «باسم معدّات وأدوات وموادّ التنظيف». * أطبع الجداول كاملة . * أسلمّ الجداول بنسخته الورقيّة والإلكترونيّة لمسؤول قسم التّدبير الفندقّي . * أراجع مع مسؤول قسم التّدبير الفندقّي للتأكّد من احتواء الجداول على جميع الأصناف في قسم التّدبير الفندقّي . * أجزّي التعديلات المناسبة والإضافات إن وُجدت .</p>	<p>أنفذ</p>
---	--	---	-------------

<p>* وثائق: - كتالوجات . - دليل الاستخدام . * حاسوب .</p>	<p>* المناقشة والحوار . * العمل التعاوني .</p>	<p>* أتحقق أنّ جميع المَعَدَّات والأدوات وموادّ التنظيف قد تمّ حصرها، وموجودة ضمن الجداول . * أتأكد أنّ الاستخدام الفعليّ الذي يتمّ للأصناف مطابق لدليل الاستخدام الموجود في كتالوج الصّنف . * أتحقق أنّ الجداول اشتملت على التعديلات التي قدّمها مسؤول قسم التدبير الفندقيّ . * أتحقق من حفظ الملفّ على الحاسوب .</p>	<p>أتحقق</p>
<p>* جهاز العرض فوق الرأسي (Over Head Projector) . * حاسوب .</p>	<p>* المناقشة والحوار . * العمل التعاوني .</p>	<p>* أوثّق البيانات المتعلقة بالأصناف كافّة من معدّات وأدوات وموادّ تنظيف، ومجال الاستخدام لكلّ منها . * أوثّق التعديلات التي تمّت من مسؤول قسم التدبير الفندقيّ . * أعرّض الملفّ الذي تمّ إنشاؤه على الحاسوب . * أفتح ملفاً للحالة باسم «المعدّات والأدوات وموادّ التنظيف المستخدمة في قسم التدبير الفندقيّ» .</p>	<p>أوثّق وأقدّم</p>
<p>* طلب مسؤول قسم التدبير الفندقيّ . * نماذج التقويم . * كتالوجات ودليل الاستخدام للأصناف كافّة .</p>	<p>* المناقشة والحوار . * أدوات التقويم الأصيل .</p>	<p>* رضا مسؤول قسم التدبير الفندقيّ عن الجداول التي تمّ إعدادها . * وضوح البيانات المتعلقة بمجال الاستخدام لكلّ صنف من الأصناف، ومطابقته لدليل الاستخدام من قبل المصنّع .</p>	<p>أقوم</p>

- يبيّن أنواع المكناس الكهربائيّة، والفرق في استخدام كلّ منها .
- ما الإجراءات الوقائيّة الواجب اتّباعها عند استخدام موادّ التنظيف؟



قم بزيارة أحد الفنادق الكبيرة في منطقتك، وتعرّف إلى المَعَدَّات والأدوات وموادّ التنظيف المستخدمة فيه .

نشاط (1):

## الآلات والمعدّات والأدوات والموادّ المستخدمة في التنظيف

يُعرّف التّدبير الفندقيّ بأنّه مجموعة الأعمال الأساسيّة والضروريّة التي تتضمّن نظافة أجزاء الفندق، وممتلكاته من الغرف والطوابق والمكاتب والمرافق العامّة للفندق، وتتمّ عمليّة التنظيف بشكل دوريّ، ومستمرّ ومنظّم لاستثمار الوقت والجهد؛ لذلك تبدأ هذه العمليّة من لحظة تجهيز المعدّات والأدوات والموادّ اللازمة للتنظيف، مروراً بالمعرفة السليمة لاستخدامها، وإعادةتها للمخزن؛ وذلك من أجل تقديم الخدمة للنزيل بكفاءة وفاعليّة.

الأجهزة الكهربائيّة المستخدمة في التنظيف:

**1 جهاز شفط الغبار:** مكنسة كهربائيّة لشفط الأوساخ، وتكون مزوّدة بكيس

داخليّ لاحتواء الأوساخ، وملحقات المكنسة الكهربائيّة، مثل:

● فرشاة ناعمة مستديرة يمكن تعديل اتجاهها في كلّ الزوايا لتنظيف قطع

الإنارات واللوحات ...

● خرطوم صغير ضيّق لتنظيف حوافّ الأثاث المُنجّد، أو لتنظيف رفوف الكتب.

● فُوّهة لتنظيف الأثاث المُنجّد والفرشات، ويمكن استخدامها أيضاً في تنظيف الستائر.

● فُوّهة ( 3 × 1 ) لتنظيف السجّاد والأرضيّات الصّلبة.

● فُوّهة معدنيّة صلبة توفّر شفطاً عالياً للمساحات الواسعة من الأرض والجدران.

وهناك عدة أنواع من المكناس الكهربائيّة:

أ. المكنسة الأسطوانيّة: تُستخدم للمساحات الواسعة من الأرضيّات.

ب. المكنسة الكهربائيّة القائمة: تُستخدم للمناطق والمساحات الضيّقة، كالغرف أو

المكاتب، ويسهل التحكّم بها وتحريكها.

**2 ماكينة الشامبو (غسل السجّاد وصقل الأرضيّات):** جهاز كهربائيّ مكوّن

من ذراع التحكّم، ومفاتيح التشغيل، وحامل اللباد، وفرشاة التنظيف، وعبوة الماء.

ويوضح الشكل المرفق جهاز غسل السجّاد، ويُستخدم هذا الجهاز في العديد من

الأعمال، كتنظيف السجّاد، وأرضيّات المرافق العامّة للفندق، حيث تُستخدم لكلّ

منها اللباد أو الفرشاة اللازمة.



المكنسة الكهربائيّة ذات الخرطوم



الجهاز متعدّد الأغراض



عربة المسح



**3 الجهاز متعدّد الأغراض:** يعمل هذا الجهاز على تنظيف الأرضيات وصلقلها وتلميعها، حيث تُرشّ الأرضيات المراد تنظيفها بالمياه وموادّ التنظيف، فيما تعمل هذه الماكينة على فرك الأرضيات وتجفيفها، وتُستخدم في المساحات الواسعة أو الممرّات.

### الأدوات المستخدمة في التنظيف:

● **الْفُوط والمماسح:** وتُستخدم في مسح الغبار، أو إزالة المياه والسوائل عن الأرضيات والأسطح، وتكون مصنوعة من جلدة الشامواه (جلد الغزال)، والقطن...

منافض الغبار المصنوعة من الريش: تتكوّن من عصا مثبتت على رأسها مجموعة من الريش، ومنها ما هو بعضا طويلة، ويُطلق عليها المسعفة التي تُستخدم في نفخ الغبار عن السقف والزوايا المرتفعة.

● **المكانس والفراشي:** منها عدّة أشكال وأنواع، تُستخدم الخشنة منها في تنظيف الأرضيات الإسفلتية، أو الأرضيات ذات السطوح الخشنة، فيما تُستخدم المكانسة الناعمة والمصنوعة من الشعر الناعم في تنظيف الأرضيات والأسطح الناعمة، كما أنّ هناك فرشاة خاصّة للمراحيض، وفرشاة أخرى للفرك تُستخدم أيضاً لإزالة الأوساخ

عن الأرضيات، وهناك فرشاة اليد التي تُستخدم لتنظيف الزوايا.

● **أدوات الكشط:** أداة مسطّحة لها مقبض، وتُستخدم في إزالة العوالق الموجودة على الأرضيات، كالشمع أو اللبان أو الدهان.

● **عربة المسح:** عربة مزوّدة بوعاء بلاستيكيّ وعصارة معدنيّة أو بلاستيكيّة وممسحة (الشرشوبة).

● **المجرود:** ويستخدم في نقل الأوساخ التي يتمّ تجميعها إلى أكياس النفايات، كما ويستخدم في بعض الأحيان في نقل المياه من الأرض إلى الدلو.

● **الأوعية (الدلو):** عبوات مصنوعة من البلاستيك المقوّى، ولها العديد من الاستخدامات، ولها عدّة أحجام وأشكال، وذلك وُفقَ الهدف الذي تُستخدم من أجله.

● **عربة التنظيف:** عربة تحتوي دلوّاً أو أكثر، ويكون فيها أماكن لموادّ التنظيف، وأماكن أخرى لأدوات التنظيف.

● **عربة (سلّة المهملات):** سلّة كبيرة بعجلات ولها غطاء، وتُستخدم في جمع النفايات لنقلها للخارج.

● **السلالم:** وعادة ما تكون مصنوعة من الألومنيوم لسهولة حملها وخفة وزنها، وتُستخدم لل صعود والوصول إلى المناطق المرتفعة التي بحاجة إلى التنظيف والمسح.

● **أغطية وأكياس النايلون:** تُستخدم الأغطية البلاستيكية في حماية الأثاث أثناء تنظيف أسقف الغرف، وأما أكياس النايلون فتُستخدم في جمع المخلفات والنفايات، ولها أحجام مختلفة تناسب الأوعية (السلالات) التي توضع فيها.



### المواد المستخدمة في التنظيف:

تُستخدم العديد من المواد الكيميائية لتنظيف الأرضيات، ولما لها من تفاعلات وتراكيب مختلفة، فمن الضروري المعرفة التامة بطرق استخدامها، وبالمركبات التي تنشأ عند خلطها مع غيرها من المواد. كما أن لهذه المواد تأثيرات سلبية على الأرضيات إذا تم استخدامها بشكل خاطئ، أو في المكان غير الملائم، كما أنه من الضروري اتباع إجراءات وتعليمات السلامة العامة عند استخدام هذه المواد.

### ومن الأنواع المتعارف عليها لمواد التنظيف في الفنادق:

● **منظفات الأرضيات العامة:** تركيبة متوازنة من الأحماض والمواد المذيبة، وتُستخدم في تنظيف الأرضيات،

وإزالة البقع والشحوم عن الأسطح.

● **منظف السجاد:** منظفات تُستخدم خصيصاً لتنظيف السجاد، وقد تكون رغوية وتتم إزالتها عن طريق ماكينات الشفط.

● **مواد التلميع:** مواد زيتية تُستخدم في تلميع الأرضيات الرخامية والخشبية، وتُستخدم هذه المواد بعد عملية التنظيف.

● **مُلمع الزجاج:** سائل يُستخدم لتنظيف النوافذ والمرايا والأسطح الزجاجية، ويمنع التحور والغباش.

● **مواد التعقيم:** مواد كيميائية مخصصة للقضاء على البكتيريا والجراثيم، وتُستخدم بشكل رئيس لحماية الأفراد

وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة.

● **المواد المعطرة:** مواد سائلة تتميز برائحة فوّاحة ومنعشة، تُضفي لمسة انتعاش على المكان.

مما سبق يتبين أن هناك العديد من الأجهزة والأدوات ومواد التنظيف التي تُستخدم في قسم التدبير الفندقي، إلا أنها لا تُستخدم جميعها في مكان واحد أو وظيفة واحدة، بل إن لكل جزء في الفندق المواد والمعدات التي تتوافق مع طبيعة ونوعية هذا الجزء، أو المكان المراد تنظيفه.

تذكر دائماً عزيزي الطالب أن هناك قواعد وإجراءات تضمن الأمن والسلامة للعاملين في الفندق وزوّاره، خصوصاً في استخدام مواد التنظيف. وفيما يأتي بعض هذه التعليمات وإجراءات السلامة العامة:

● أن يكون مكان العمل الذي تُستخدم فيه مواد التنظيف ذا تهوية جيّدة.

● تخزين المواد في مكان آمن وبعيد عن أشعة الشمس.

● ارتداء القفازات لحماية اليدين.

● ارتداء الكمامة وخاصة عند استخدام المواد الحمضية.

● الابتعاد عن استخدام المواد الكيميائية في مناطق فيها مصدر لهب مفتوح.

● عدم خلط المواد مع بعضها دون استشارة مختصين.

● عدم الاستخدام المفرط لهذه المواد.

- قراءة التعليمات المدونة على علب موادّ التنظيف والموادّ الكيميائيّة.
- العمل على إحكام إغلاق علب موادّ التنظيف عند الانتهاء من استخدامها.
- اتّباع إجراءات الإسعافات الأولىّ في حال لامست هذه الموادّ العيون أو الجلد.
- محاولة استخدام المنتجات صديقة البيئة قدر الإمكان.
- عدم التدخين وخاصّة قرب الموادّ الكيميائيّة.
- عند تخفيف المحاليل يجب إضافة المحلول إلى الماء وليس العكس.

### كما أنّ هناك قواعد للأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة الكهربائيّة:

- 1- التأكّد من أنّ القوّة الكهربائيّة مناسبة لفولتية الجهاز المستخدم.
- 2- اتّباع التعليمات الخاصّة بتشغيل الجهاز وَفَقَ دليل الاستخدام.
- 3- ارتداء ملابس العمل المناسبة.
- 4- استخدام الجهاز أو الأدوات للاستعمال المخصّص لها فقط.
- 5- عدم القيام بإصلاح الجهاز الكهربائيّ إلا إذا كان لديك الخبرة والمعرفة الكافية، ومصرّح لك بذلك.
- 6- تجنّب استخدام المعدّات والأجهزة التي تعلم بوجود خلل فيها.
- 7- تجنّب تشغيل الأجهزة الكهربائيّة، وانت تقف على أرضيّة مبلّلة.
- 8- تفقّد أسلاك الأجهزة الكهربائيّة قبل استخدام الجهاز.
- 9- تجنّب شدّ السلك الكهربائيّ من مصدر الطّاقة (الإبريز).
- 10- استخدام الإشارات التحذيريّة الملائمة في منطقة العمل.
- 11- إعادة ترتيب أسلاك الجهاز وأجزائه بعد الانتهاء من الاستخدام.
- 12- المحافظة على نظافة الجهاز وتفحص سجلّ الصيانة الدوريّة له.
- 13- مدّ الأسلاك الخاصّة بالجهاز على طرف واحد، وتجنّب مدّها أمام الغرف.
- 14- تجنّب استخدام الأجهزة الكهربائيّة ذات الأسلاك المهترئة.
- 15- التأكّد من أنّ الجهاز مطفأ قبل وصله بالكهرباء.
- 16- التأكّد من غسل المماسح وتبديلها بشكل منتظم.
- 17- تجنّب ملء الدلو بالماء بشكل كامل خشية انسكابه.
- 18- تجنّب تشغيل أيّ جهاز كهربائيّ والأيدي مبلولة.
- 19- التبليغ عن أيّ صوت أو خلل في الجهاز الكهربائيّ.



كما أنه يجب على العاملين في قسم التدبير الفندقي مراعاة ما يأتي، أثناء عملهم وخاصة في الغرف الفندقية:

- عدم رفع الصوت، والتحدث بصوت هادئ ومنخفض.
- عدم استخدام ألفاظ بذيئة.
- استخدام الأحذية ذات الكعب المطاطي، والذي لا يُصدر أصوات.
- عدم اعتلاء الأثاث الموجود في الغرفة، أو الوقوف عليه.
- تجنب استخدام بياضات الغرفة في أعمال التنظيف.
- استعمال الأدوات والمعدات المخصصة للنظافة فقط.
- تجنب وضع الأشياء المتسخة مع الأشياء النظيفة؛ وذلك منعاً لتلفها.
- تجنب إعطاء معلومات عن نزلاء الفندق لأيّ نزيل آخر.
- إخطار المسؤول المباشر عند ملاحظة أيّ أمر يدعو للشك.
- عدم العبث في مقتنيات النزلاء.
- إفساح المجال للضيف، وفتح الباب له وتقديم التحيّة.
- تسليم أيّة أشياء يتمّ إيجادها في الغرفة للمسؤول عن الموجودات والمفقودات.
- عدم سحب الأثاث على الأرض، بل رفعه وتحريكه.
- عدم دخول أيّة غرفة دون استئذان.
- رُقُ باب الغرفة ثلاث مرّات قبل فتح الغرفة والدخول إليها.
- التبليغ عن أيّ شخص مشبوه أو مشكوك فيه.
- الانتباه للمفاتيح، وعدم فتح أيّة غرفة لنزيل لا يحمل مفاتيحها.
- تجنب الحديث عن نزلاء الفندق خارج العمل.



## (2-5) الموقف التعليمي التعلّمي: تحضير عربة الطوابق (Trolley)

**وصف الموقف:** تمّ تعيينك موظفًا في قسم التّدير الفندقيّ، وطلب منك مشرف الطّابق تحضير عربة الطّوابق.

**العمل الكامل:**

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصّفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> <li>* وثائق:</li> <li>- طلب مشرف الطّابق.</li> <li>- كاتالوجات.</li> <li>- نشرات.</li> <li>- معايير السلامة.</li> <li>- إرشادات أو دليل الاستخدام.</li> <li>* الإنترنت.</li> <li>* حاسوب.</li> <li>* قرطاسيّة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* البحث العلميّ.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أجمع البيانات من مشرف الطابق عن:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- مكان عربة الطوابق.</li> <li>- عدد الغرف وحالاتها.</li> <li>- مخزن قسم التّدير الفندقيّ.</li> <li>- المغسلة (laundry).</li> <li>- غرفة البياضات.</li> </ul> </li> <li>* أجمع بيانات عن:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- مكونات عربة الطّوابق.</li> <li>- استخدامات عربة الطّوابق.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>أجمع البيانات وأحلّها</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* حاسوب.</li> <li>* الوثائق:</li> <li>- كشف الغرف.</li> <li>- كشف المخزن.</li> <li>- الكاتالوجات.</li> <li>- نشرات.</li> <li>- دليل الاستخدام.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> <li>* العصف الذهنيّ (استمطار الأفكار).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أصنّف البيانات إلى: موادّ تنظيف، وبياضات، وقرطاسيّة، ومطويّات، وإعلانات، وأدوات التنظيف، وأجهزة ومعدّات التنظيف.</li> <li>* أحدّد عدد وحالات الغرف المطلوبة للتنظيف من قبل قسم التّدير الفندقيّ.</li> <li>* أحدّد خطّة العمل.</li> <li>* أعدّ جدولاً زمنيّاً للتنفيذ.</li> </ul>	<p><b>أخطّط وأقرّر</b></p>

<p>* حاسوب .</p> <p>* طباعة .</p> <p>* قرطاسية .</p> <p>* إنترنت .</p>	<p>* المناقشة والحوار .</p> <p>* التعلم التعاوني .</p> <p>* البحث العلمي .</p>	<p>* أستلم عربة الطوابق من مشرف الطوابق .</p> <p>* أقوم بتنظيف عربة الطوابق وتزيت عجلاتها .</p> <p>* أجهز الأدوات اللازمة لعربة الطوابق .</p> <p>* أبدأ بترتيب الأدوات في عربة الطوابق على النحو الآتي:</p> <p>1- أضع في الرف العلويّ علاقات الملابس، ومماسح لمسح الغبار، وأكواب ماء، وعلاقات لمناشف الورق، وأوراق رسائل، وظروف، وأقلام، ونشرات وإعلانات الفندق، ومنافض السجائر، وأدوات حمّام كالشامبو والصابون، وأكياس الفضلات .</p> <p>2- أضع على الرف الثاني مناشف الحمّام، وأكياساً للملابس التي تحتاج غسلاً، ودعّاسة الحمّام .</p> <p>3- أضع على الرف الثالث طقم الشراشف وأكياس المخدّات .</p> <p>4- أضع في الجانب الأيسر للعربة كيساً لوضع البياضات المتسخة، والمكنسة الكهربائية .</p> <p>5- أضع في الجانب الأيمن للعربة مكنسة يدوية وفرشاة التنظيف وكيساً للقمامة .</p> <p>6- أقارن عدد البياضات مع عدد الغرف وحالاتها .</p> <p>7- أراجع مع مشرف الطوابق أنّ جميع الموادّ والأدوات المطلوبة تمّ تزويدها لعربة الطوابق .</p> <p>8- إجراء التعديلات أو الإضافات إن وُجدت .</p>	<p>أنفذ</p>
--	--	---	-------------

<p>* وثائق:</p> <p>- كتالوجات.</p> <p>- دليل الاستخدام.</p> <p>* حاسوب.</p>	<p>* المناقشة والحوار.</p> <p>* العمل التعاوني.</p>	<p>* أتُحقَّق أنّ جميع المَعَدَّات والأدوات وموادّ التنظيف قد تمّ حصرها وموجودة ضمن في عربة الطوابق.</p> <p>* أتأكد أنّ جميع الأدوات اللازمة لعربة الطوابق صالحة للعمل.</p> <p>* أتُحقَّق أنّ كمّيّات موادّ التنظيف كافية بالمقارنة مع عدد الغرف وحالاتها.</p> <p>* أتأكد أنّ عدد البياضات الموجود مناسب لعدد الأسيرة، وعدد الغرف المراد تنظيفها.</p> <p>* أتُحقَّق أنّ العربة اشتملت على التعديلات التي قدّمها مشرف الطابق.</p> <p>* أتُحقَّق من تسجيل كلّ اللوازم والموادّ التي تمّ استلامها في السجّلات الخاصّة بقسم التدبير الفندقّي وقسم البياضات.</p>	<p>أتُحقَّق</p>
<p>* حاسوب.</p>	<p>* المناقشة والحوار.</p> <p>* العمل التعاوني.</p>	<p>* أوثِّق البيانات المتعلقة بالأصناف كافّة من معدّات، وأدوات، وموادّ تنظيف، وبياضات، التي تمّ وضعها في عربة الطوابق.</p> <p>* أوثِّق التعديلات التي تمّت من مشرف الطابق.</p> <p>* أفتح ملفاً للحالة باسم «تجهيز عربة الطوابق».</p>	<p>أوثِّق وأُقدِّم</p>
<p>* طلب مشرف الطابق.</p> <p>* نماذج التقييم.</p> <p>* كتالوجات ودليل الاستخدام للأصناف كافّة.</p>	<p>* المناقشة والحوار.</p> <p>* أدوات التقييم الأصيل.</p>	<p>* رضا مشرف الطابق عن تجهيز عربة الطوابق.</p> <p>* أدوّن اللوازم كافّة والموادّ التي تم استلامها في السجّلات.</p> <p>* عربة التنظيف مجهزة وبحالة ممتازة ونظيفة ومرتبّة، وتحتوي الموادّ كافّة، واللوازم المتعلقة واللازمة لتنظيف الغرف.</p>	<p>أُقوم</p>

- وضح أهميّة عربة الطوابق.
- ما المواصفات الواجب توفرها في عربة الطوابق؟



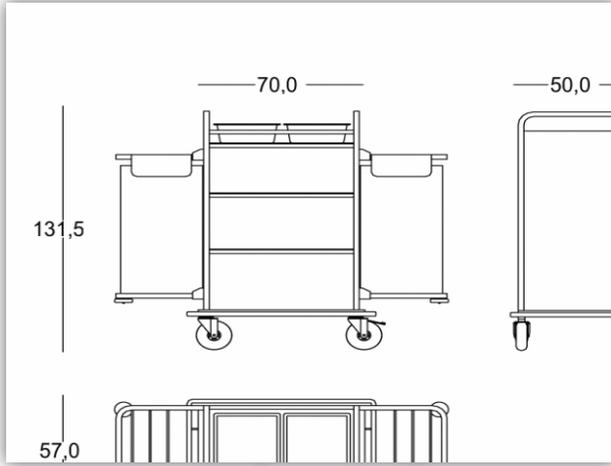
تختلف عربة الطوابق من فندق إلى آخر، وذلك وفقاً لنوعية المادّة المصنوعة منها، بالرجوع إلى الشبكة العنكبوتيّة تعرّف على أنواع الموادّ التي تُصنع منها عربة الطوابق، مبيّناً مزايا وعيوب كلّ منها.

نشاط (2):

## أتعلم عربة الطوابق



عربة الطوابق



قياسات عربة الطوابق

**عملية التنظيف الجيدة** لا تكتمل بوجود موادّ التنظيف فقط، بل تتطلب وجود بعض المعدات والأدوات التي تُسهّل وتساعد في عملية التنظيف، ومنها عربة الطوابق، حيث يتمّ تحضيرها وتجهيزها بكلّ محتوياتها. حيث تتميز بالقابلية والسهولة في الحركة، كما أنّها آمنة في الاستعمال، ومزوّدة بآطار مطّاطيّ من الجوانب لمنع احتكاكها بالجدران، وتكون مصقولة لمنع الصدأ أو التآكل، كما أنّ لها قياسات معيارية كما في الشكل المجاور.

تحتوي عربة الطوابق على عدّة رفوف ملائمة للموادّ والأدوات التي نحتاجها لتنظيف الغرف، حيث تُجهّز عربة الطوابق باللوازم الآتية:

• البياضات التي تحتاجها الغرفة والحمام: شراشف الأسيّة، أكياس الوسائد، مناشف، بشاكير.

• أكياس للبياضات .

• مناديل ورقية وورق الحمام (محارم تواليت).

• وعاء تنظيف.

• أدوات وموادّ التنظيف: مكاس، مماسح الغبار، فراشي التنظيف، صابون التنظيف، موادّ لإزالة الكلس، موادّ

تلميع الزجاج، موادّ لتنظيف السطوح الخشبيّة.

• مكنسة كهربائيّة.

• أكياس قمامة.

• مستلزمات الحمام: شامبو للشعر، وصابون للجسم،

وغطاء الرأس، وُفقّ تعليمات الفندق.

• قرطاسيّة: أوراق الرسائل، مغلفات الرسائل، أقلام،

دفاتر ملحوظات، نماذج الغسل والكبيّ، أوراق

دعائية للفندق، وعادة ما يكون اسم الفندق وشعاره

مطبوعاً على هذه القرطاسيّة.

• أداة نفخ الغبار.

• فرشاة تنظيف الحمام.

• مماسح وفوط غبرة.



عربة الطوابق

تتطلب عملية تجهيز عربة الطوابق إضافةً إلى الموادّ والأدوات التي تمّ ذكرها، أن يعمل مُجهّز العربة وبشكل دوريّ، على إزالة الغبار عن أجزاء العربة ورفوفها باستخدام فوط ناعمة جافّة، ومن ثمّ مسح جميع أجزائها بفوط مسح رطبة، ومن ثمّ تجفيفها بفوطة ناعمة، وأن يقوم بتزييت العجلات لتسهيل حركتها، ولتكون نظيفة ومرتبّة.

### وبعد ذلك يتمّ وضع الأدوات والموادّ في العربة بشكل مرتّب ومنظّم، وفقّ الترتيب الآتي:

- 1 الرفّ الأوّل من الأعلى يتمّ وضع علاقات الملابس، ومماسح لمسح الغبار، وأكواب ماء، وأوراق، وظروف، وأقلام، ونشرات وإعلانات الفندق، ومنافض السجائر، ولوازم الحَمّام كالشامبو والصابون، وأكياس الفضلات، وصابون التنظيف وملمّع الزجاج، وملمّع الأثاث، وأكياس لوضع الملابس التي تحتاج إلى غسيل، ومناديل ورقية.
- 2 الرفّ الثاني يحتوي على مناشف الحَمّام والبشاكير ودعّاسة الحَمّام.
- 3 الرفّ الثالث يوضع فيه أطقم الشراشف وأكياس المخدّات.
- 4 الجانب الأيسر للعربة يوجد كيس توضع فيه البياضات المتسخة والمكنسة الكهربائية.
- 5 الجانب الأيمن للعربة توضع مكنسة يدويّة وفرشاة التنظيف وكيس للقمامة.

### (3 - 5) الموقف التعليمي التعلّمي:

### فهم الرموز المستخدمة لحالات الغرف

**وصف الموقف:** تمّ تعيينك موظفًا في قسم التّدبير الفندقّي، وكلفك مدير قسم التّدبير الفندقّي مباشرة عملك في الفندق، وقدم لك كشف الغرف ( تقرير مُجهّز الغرف)، وطلب منك تنظيف الغرف وترتيبها وفقّ الكشف.

### العمل الكامل:

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلم)	وصف الموقف الصفّي	خطوات العمل
* وثائق: - طلب مدير قسم التّدبير الفندقّي. - كشف الغرف. * الإنترنت. * حاسوب. * قرطاسيّة.	* المناقشة والحوار. * البحث العلميّ. * التعلّم التعاونيّ.	* أجمع البيانات من مدير قسم التّدبير الفندقّي عن: - عدد الغرف. - الطّابق الموجوده فيه. - كشف الغرف. * أجمع بيانات عن: - حالات الغرف. - معنى الرموز المستخدمة لحالات الغرف.	أجمع البيانات وأحلّها
* حاسوب. * الوثائق: - كشف الغرف. - دليل قسم التّدبير الفندقّي.	* المناقشة والحوار. * التعلّم التعاونيّ. * العصف الذهنيّ (استمطار الأفكار).	* أُصنّف البيانات إلى: موقع وأرقام الغرف، وحالة الغرفة. * أُحدّد عدد وحالات الغرف المشغولة. * أُحدّد عدد وحالات الغرف غير المشغولة. * أُحدّد الغرف المطلوبة للتنظيف. * أُحدّد خطة العمل. * أُعدّ جدولاً زمنيّاً للتنفيذ.	أخطّط وأقرّر
* حاسوب. * طباعة. * قرطاسيّة. * إنترنت.	* المناقشة والحوار. * التعلّم التعاونيّ. * البحث العلميّ.	* أُستلم كشف الغرف. * أقوم بفرز الغرف التي بحاجة إلى تنظيف. * أُجهّز عربة الطّوابق بما يتناسب وعدد الغرف وفقّ الكشف. * أقارن عدد البياضات مع عدد الغرف وحالاتها. * أراجع كشف الغرف مع مدير قسم التّدبير الفندقّي. * أُجري التعديلات أو الإضافات إن وُجدت. * أبدأ بتنظيف الغرف وترتيبها.	أنفذ

<p>* وثائق: - كتالوجات. - دليل الاستخدام. * حاسوب.</p>	<p>* المناقشة والحوار. * العمل التعاوني.</p>	<p>* أتُحقَّق أنّ جميع الرموز في كشف الغرف مفهومة، ورموزها واضحة. * أتأكد أنّ جميع الأدوات وموادّ التنظيف وعدد البياضات الموجودة في غرفة الطوابق مطابقة لحالة الغرفة وَفَقَ الكشف. * أتأكد أنّ الغرفة أصبحت مرتّبة ونظيفة وجاهزة.</p>	<p>أتُحقَّق</p>
<p>* حاسوب.</p>	<p>* المناقشة والحوار. * العمل التعاوني.</p>	<p>* أُوثِّق حالة الغرفة وَفَقَ الرموز المستخدمة في كشف الغرف. * أُوثِّق البيانات المتعلقة بالأصناف كافّة، من معدّات وأدوات وموادّ تنظيف والبياضات التي تمّ وضعها في غرفة الطوابق. * أُوثِّق التعديلات التي تمّت من مدير قسم التّدبير الفندقيّ. * أفتح ملفاً للحالة باسم «حالات الغرف».</p>	<p>أُوثِّق وأُقدِّم</p>
<p>* طلب مدير قسم التّدبير الفندقيّ، وكشف الغرف. * نماذج التقييم.</p>	<p>* المناقشة والحوار. * أدوات التقييم الأصيل.</p>	<p>* رضا مدير قسم التّدبير الفندقيّ. * رضا نزلاء الفندق. * أُوثِّق اللوازم والموادّ كافّة في السجّلات. * الغرف التي تمّ تنظيفها تم نقل حالتها وَفَقَ وضع كلّ غرفة.</p>	<p>أُقوم</p>

- وضّح الفرق بين الغرفة المعطّلة والغرفة التي تحت التصليح.
- ما التصرّف المطلوب من مُجهّز الغرف في حالة وجود إشارة على الغرفة (DND)؟



ابحث في أحد محرّكات البحث الإلكترونيّ على الإنترنت عن حالات أخرى للغرف ورموزها، واعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصفّ.

نشاط (3):

## حالات الغرف - Room Status :

يبيّن كشف حالات الغرف الفندقية عدد الغرف المشغولة في الفندق وحالاتها، والذي يعكس حجم النشاط الفندقية، كما ويُعدّ هذا الكشف بمثابة الخطّة التي تُسيّر عمل موظّفي قسم التّدير الفندقية، حيث تكون الغرف وُفّق الحالات الآتية:

- **غرفة جاهزة:** وتعني أنّ الغرفة جاهزة للتسكين، وليس فيها أيّة مشاكل، وتمّ تنظيفها وتجهيزها لاستخدامها من قبل الضيف، ويرمز لها بالرمز (VR) اختصاراً لـ (Vacant Ready).
- **غرفة غير جاهزة:** وتعني أنّ الغرفة فارغة ونظيفة، ولكنها غير جاهزة للتأجير؛ وذلك بسبب وجود نقص في بعض الموادّ والأدوات، كالمناشف أو البشاكير أو غيرها من الموادّ، ويرمز لها بالرمز (NR) اختصاراً لـ (Not Ready)، ويتمّ تحويل الغرفة إلى الوضع (VR) في حال تمّ تزويدها بالموادّ الناقصة.
- **غرفة تمّ إخلاؤها:** الغرف التي تمّ إخلاؤها من قبل النزلاء ومغادرتهم لها، وأصبحت فارغة ولكنها تحتاج إلى تنظيف وترتيب، ويُرمز لها بالرمز (C/O) اختصاراً لـ (Checked Out).
- **غرفة معطّلة:** غرفة فارغة لا يمكن تأجيرها لوجود سبب فنيّ، أو عطل أحد الأجهزة في الغرفة كجهاز التكييف، وتكون عادة خارج نطاق الخدمة لفترة طويلة، ويُرمز لها بالرمز (OOO) اختصاراً لـ (Out Of Order).
- **غرفة خارج الخدمة:** غرفة خارج نطاق الخدمة لفترة قصيرة؛ نتيجة وجود خلل يجري العمل على معالجته، ويُرمز لها بالرمز (OOS) اختصاراً لـ (Out Of Service).
- **غرفة مشغولة:** الغرف المؤجّرة، ويقوم بها نزلاء، ويُرمز لها بالرمز (O) اختصاراً لـ (Occupied).
- **غرفة تجديد الإقامة:** وهي عبارة عن غرفة يرغب النزيل في تمديد إقامته إلى ليلة إضافية، ويُرمز لها بالرمز (S) اختصاراً لـ (Stay Over).
- **غرفة مغلقة:** غرفة مشغولة ولكنها مغلقة بواسطة الإدارة؛ لأنّ النزيل لم يدفع الحساب، ويُرمز لها بالرمز (LO) اختصاراً لـ (Lock Out).
- **غرفة عليها إشارة عدم الإزعاج:** غرف مشغولة، وقام النزيل بوضع بطاقة عدم الإزعاج على مقبض الباب من الخارج وذلك رغبة منه في أن لا يزعجه أحد، ويُرمز لها بالرمز (DND)، اختصاراً لـ (Do Not Disturb).
- **غرفة شخص مهمّ:** غرفة يسكنها نزيل مهمّ، أو شخصيّة معروفة وتحتاج إلى اهتمام وعناية خاصّة، ويُرمز لها بالرمز (VIP) اختصاراً لـ (Very Important Person).
- **غرفة ضيافة (مجانبة):** غرفة مشغولة يقيم بها ضيوف على حساب الفندق، دون مقابل ماديّ، ويُرمز لها بالرمز (Comp) اختصاراً لـ (Complimentary).
- **غرفة استخدام داخليّ:** الغرفة التي يقيم بها أحد العاملين في الفندق وذلك بإذن من الإدارة، ويُرمز لها بالرمز (H.U) اختصاراً لـ (House Use).

- **غرفة استخدام يومي:** الغرفة التي يتم تاجيرها لنزلاء لمدة قصيرة لا تتجاوز نصف يوم، ويرمز لها بالرمز (D.U)، اختصاراً لـ (Day Use).
- **غرفة تحتوي أمتعة للنزيل:** الغرف المؤجرة ويقوم فيها النزيل، ويوجد له أمتعه فيها، لكنه لم يبيت فيها في الليلة السابقة، ويُرمز لها بالرمز (SO)، اختصاراً لـ (Sleep Out).
- **غرفة سيغادرها النزيل في وقت متأخر عن موعد تسليم الغرف:** غرفة مؤجرة وطلب النزيل أن يغادرها في وقت متأخر عن الموعد المحدد لتسليم الغرف، وذلك باتفاق مع قسم الاستقبال، ويُرمز لها بالرمز (L.C/O) اختصاراً لـ (Late Check Out).
- **غرفة إقامة طويلة:** غرفة يقيم فيها النزيل لفترة طويلة، يُرمز لها بالرمز (L.S) اختصاراً لـ (Long Stay).
- **غرفة في حالة تغيير:** غرفة غادرها النزيل وهي بحاجة إلى تنظيف لتكون جاهزة، ويُرمز لها بالرمز (OC) اختصاراً لـ (On Change).
- **غرفة جارٍ تجهيزها للتسكين:** الغرف التي يخبر بها النزيل قسم الاستقبال أنها الليلة الأخيرة له في المبيت في الفندق، فيقوم قسم الاستقبال بتبليغ قسم التدبير الفندقي بعدم تنظيف الغرفة لحين مغادرة الضيف للفندق، ويُرمز لها بالرمز (Due Out).

يوضح النموذج الآتي « تقرير مُجهّز الغرف»، تقريراً يبيّن حالات الغرف، ويستلمه مجهّز الغرف من رئيس قسم التدبير الفندقي أو مساعده، حيث يبيّن فيه حالات الغرف المشغولة والمغادرة، وأيّة ملحوظات حول الغرف التابعة لمنطقة عمله.





## أسئلة الوحدة النمطية الخامسة



**السؤال الأول:** ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- 1- ما المقصود بعربة المسح؟
- أ. أداة مسطحة لها مقبض تُستخدم في إزالة العوالق عن الأرض.  
ب. أوعية من البلاستيك لنقل المياه.  
ج. عربة مزودة بوعاء بلاستيكيّ وعصارة معدنيّة وممسحة (شرشوبة).  
د. أداة تُستخدم لشفط الغبار.
- 2- ما عربة الطوابق؟
- أ. عربة تحتوي شراشف ومناشف فقط.  
ب. عربة تحتوي أدوات تنظيف فقط.  
ج. عربة تحتوي مكنسة كهربائيّة.  
د. عربة تحتوي عدد من الرفوف فيها موادّ التنظيف والبياضات وأدوات التنظيف ولوازم الغرف.
- 3- ما محتويات الرفّ العلويّ من عربة الطوابق؟
- أ. أطقم الشراشف.  
ب. البشاكير والمناشف.  
ج. مماسح للغبار، وأكواب المياه، وأوراقاً، وأقلاماً، وإعلانات الفندق.  
د. كيس البياضات المتّسخة.
- 4- ما الرمز المستخدم للدلالة على الغرفة المجانيّة أو غرفة ضيافة؟
- أ. O .  
ب. Comp .  
ج. VR .  
د. DND .
- 5- ما الإجراء الواجب اتّباعه عند وجود إشارة عدم الإزعاج على باب الغرفة؟
- أ. طرّق الباب للتأكد من وجود النزيل.  
ب- إبلاغ قسم الصيانة.  
ج. فتح الغرفة بالمفتاح الماستر.  
د- ترك الغرفة وعدم فتحها.

### السؤال الثاني:

عدّد أربعة من الأمور الواجب اتّباعها في تحضير عربة الطّوابق.

### السؤال الثالث:

وضّح المقصود بكلّ ممّا يأتي:

- جهاز الشامبو.
- موادّ التعقيم.
- جهاز متعدد الأغراض.
- غرفة (000).

### السؤال الرابع:

ما الإجراءات المتبعة للحفاظ على السلامة المهنية عند استخدام المواد الكيميائية في التنظيف؟

### السؤال الخامس:

عدّد خمسة من الأمور الواجب مراعاتها عند استخدام الأجهزة الكهربائية في قسم التدبير الفندقية.

### السؤال السادس:

املاً الفراغ بما يناسبه في الجدول الآتي:

الرمز	معناه باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية
	غرفة تم إخلاؤها	
		ReadyVacant
VIP		
	غرفة مغلقة بإحكام	
		Out Of Order
	غرفة ضيافة	
	غرفة مشغولة وجاهزة	

### دراسة حالة: نفذ خطوات الموقف الآتي كاملةً:

خلال مشاركة مدير الفندق في أحد المعارض الدولية المتخصصة في لوازم الفنادق، تعرف إلى أدوات ذات الاستخدام لمرة واحدة، حيث طُلب منك حصر المستلزمات التي يمكن شراؤها.



### مشروع الوحدة:



توجّه أنت ومجموعة من زملائك إلى أحد الفنادق المحيطة، وقم بزيارة قسم التدبير الفندقية، وتعرف إلى مكان تخزين مواد التنظيف الخاصة بالقسم، ثمّ قدّم تقريراً يبيّن هذه المواد وكيفية تخزينها، وآلية تسليمها واستلامها، وناقش ذلك مع باقي المجموعات، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث: اختيار المشروع، وخطّة المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقويم المشروع.

# الْوَحْدَةُ النَّمْطِيَّةُ السَّادِسَةُ

تنظيفُ الغرفِ والمرافقِ العامَّةِ في الفندقِ وترتيبها



الاهتمامُ بالتفاصيل طريقٌ للتميز





يُتَوَقَّع من الطلبة بعد دراسة هذه الوحدة والتفاعل مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على توظيف المعارف والمهارات اللازمة لتجهيز الغرف والمرافق العامة للفندق، وذلك من خلال الآتي:

**1-** خطوات تنظيف وترتيب الغرفة الفندقية وملحقاتها.

**2-** التعرف إلى المرافق العامة في الفندق والعناية بها.



الكفايات المتوقَّع من الطلبة امتلاكها بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة، والتفاعل مع أنشطتها:

### الكفايات الحرفية:

- ترجمة رموز حالات الغرف إلى معانيها.
- تحضير عربة الطوابق.
- تنظيف الغرفة الفندقية.
- ترتيب السرير.
- تنظيف الحمام بجميع محتوياته، وتزويده بالمواد اللازمة.
- استخدام معدات تنظيف السجاد أو الموكيت بالطرق الصحيحة.
- تجهيز الغرف وملحقاتها.
- تنظيف الأدوات النحاسية وتلميعها.
- تنظيف المرافق العامة.

### الكفايات الاجتماعية والشخصية:

- المقدرة على تنظيم العمل والمهام المختلفة بكفاءة وفعالية.
- الابتساماة الدائمة وبشاشة الوجه.
- اللباقة في الحديث.
- الهدوء وضبط الأعصاب.
- التعامل بمصداقية.
- احترام المهنة والعمل.
- التكيف المرن الإيجابي.
- التواصل الإيجابي مع الزبائن والانتقاء الجيد للكلمات المستخدمة أثناء الحديث.
- القدرة على الاتصال والتواصل الفعال.
- الاستعداد للإفادة من ذوي الخبرة.
- احترام المسؤولين والانصياع لتوجيهاتهم.
- الأمانة والصدق والثقة بالنفس.
- الظهور بمظهر مرتب ونظيف.

### الكفايات المنهجية:

- القدرة على تقديم الدعم والمساعدة.
- القدرة على تفهّم مطالب النزلاء وتلبيةها.
- الحفاظ على خصوصية النزلاء وأسرارهم.
- التعلم التعاوني.
- الحوار والمناقشة.
- البحث العلمي.
- القدرة على التخطيط.
- العصف الذهني (استمطار الأفكار).

### قواعد الأمن والسلامة المهنية

- قراءة وفهّم الإرشادات المتعلقة بتنظيف وترتيب الغرف، والحمامات، والأماكن العامة.
- ارتداء اللباس الكامل لقسم التدبير الفندقية.
- التقيد بالقوانين والأحكام المتعلقة بالسلامة المهنية.
- وضع لافتات تحذيرية في المناطق التي يتم تنظيفها.
- المعرفة في الإسعافات الأولية وخاصة لحالات الترحلق، والسقوط، والتكهرب، والحرق، والتعرّض لمواد كيميائية.
- تجنّب تعريض الوجه والجلد للغازات المنبعثة من مواد التنظيف المستخدمة.
- غسل اليدين جيّداً بعد الانتهاء من التنظيف.
- الاهتمام بالصحة والنظافة الشخصية.
- الانتباه لأي شخص أو أمر قد يشير الشكوك.
- التبليغ عن أي شيء بحاجة إلى صيانة.
- عدم العبث بحاجات الضيف أو تجربتها حرصاً من أية أمراض.
- ترك الأبواب مفتوحة أثناء العمل.

## (6 - 1) الموقف التعليمي التعلّمي:

### خطوات تنظيف وترتيب الغرفة الفندقية وملحقاتها

**وصف الموقف:** تمّ تعيينك موظفًا جديدًا في قسم التّدبير الفندقيّ في أحد فنادق المدينة، وطّلب منك مسؤول قسم التّدبير الفندقيّ تجهيز عدد من الغرف، وفَق كشف حالات الغرف.

**العمل الكامل:**

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلم)	وصف الموقف الصّفّي	خطوات العمل
* وثائق: - كشف الغرف. - طلب مسؤول قسم التّدبير الفندقيّ. * الإنترنت. * الحاسوب. * قرطاسية	* المناقشة والحوار. * البحث العلميّ. * التعلّم التعاونيّ.	* أجمع البيانات من مسؤول قسم التّدبير الفندقيّ عن: - كشف الغرف: حالات الغرف، وعددها، وغرف ذات عناية خاصّة. - عربة الطّوابق. - مخزن التّدبير الفندقيّ. - المغسلة (laundry) إن وُجدت. - غرفة البياضات . * أجمع البيانات عن: - حالات الغرف. - تنظيف الغرف. - ترتيب الغرف. - اللوازم المطلوبة لتنظيف الغرف وترتيبها. - طُرق ترتيب السرير.	أجمع البيانات وأحلّها
* حاسوب. * الوثائق: - كشف الغرف. - كشف المخزن. - الكتالوجات. - نشرات، دليل الاستخدام.	* المناقشة والحوار. * التعلّم التعاونيّ. * العصف الذهنيّ (استمطار الأفكار).	* أُصنّف البيانات إلى: - بيانات نوعيّة: طُرق ترتيب السرير، وترتيب الغرف، وتجهيز الحَمّام وتنظيفه،... إلخ. - بيانات كميّة: عدد الغرف، وعدد الأسرة، وعدد الشراشف والبياضات،... إلخ. * أُحدّد مراحل العمل: قبل دخول الغرفة، وأثناء دخول الغرفة، وإغلاق الغرفة. * أُعدّ جدولاً زمنيّاً للعمل.	أخطّط وأقرّر

<ul style="list-style-type: none"> <li>* حاسوب .</li> <li>* طباعة .</li> <li>* قرطاسية .</li> <li>* وثائق :</li> <li>كشف اللوازم .</li> <li>كشف البياضات .</li> <li>كشف الغرف .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* التعلّم التعاوني .</li> <li>* البحث العلمي .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أفسّر حالات الغرف من خلال الكشف .</li> <li>* أحدّد حاجاتي من اللوازم، والأدوات، والبياضات، وموادّ التنظيف .</li> <li>* أجهّز عربة الطوابق .</li> <li>* أحضّر المعدّات اللازمة للتنظيف .</li> <li>* أتوجّه إلى الطابق المطلوب .</li> <li>* أحضّر الغرف المطلوبة للتنظيف .</li> <li>* أبدأ بتجهيز الغرف وتنظيفها .</li> <li>* أجهّز الغرف المطلوبة .</li> <li>* أسجّل الغرف التي تمّ تجهيزها على الكشف .</li> <li>* أسلم التقرير لمسؤول قسم التدبير الفندقي .</li> </ul>	<b>أنفذ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* وثائق :</li> <li>- كتالوجات .</li> <li>- دليل الاستخدام</li> <li>- حاسوب .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* العمل التعاوني .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أتحقّق من مطابقة حالات الغرف من الكشف مع الوضع الحالي للغرفة .</li> <li>* أتأكّد أنّ عربة الطوابق تحتوي الموادّ المطلوبة، وبكميّات تناسب حالات الغرف وفُق الكشف .</li> <li>* أتحقّق أنّ المعدّات اللازمة للتنظيف صالحة للعمل .</li> <li>* أتأكّد من تنظيف محتويات الغرفة كافّة وترتيبها .</li> <li>* أتحقّق من تغيير حالة الغرفة بعد تنظيفها وترتيبها .</li> <li>* أراجع مع مسؤول قسم التدبير الفندقي كشف الغرف قبل التنظيف وبعده .</li> </ul>	<b>أتحقّق</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* قرطاسية .</li> <li>* حاسوب .</li> <li>* طباعة .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* العمل التعاوني .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أوثّق اللوازم والموادّ كافّة التي تمّ استلامها من مخزن التدبير الفندقي في كشف استلام الموادّ .</li> <li>* أوثّق البيانات المتعلقة بالملحوظات الخاصّة ببعض الغرف، مثل غرف الـ (VIP) .</li> <li>* أوثّق التعديلات التي تمّت من مسؤول قسم التدبير الفندقي .</li> <li>* أفتح ملفاً للحالة باسم :</li> <li>«خطوات تنظيف وترتيب الغرفة الفندقية وملحقاتها»</li> </ul>	<b>أوثّق وأقدم</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* طلب مشرف التدبير الفندقي .</li> <li>* نماذج التقييم .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* أدوات التقييم الأصيل .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* رضا مشرف قسم التدبير الفندقي .</li> <li>* رضا نزلاء الفندق .</li> <li>* جودة الخدمة المقدّمة .</li> </ul>	<b>أقوم</b>

● وضع أهمية تنظيف الغرف وترتيبها.

● ما الطريقة المثلى لترتيب السرير؟



قم بزيارة قسم التديير الفندقّي في أحد الفنادق القريبة منك، وتعرّف إلى بعض المواقع المحرّجة التي حدثت مع العاملين في هذا القسم عند دخول الغرفة، وكيفية التصرّف في مثل هذه المواقع، وقم بعرضها على زملائك، موضّحاً الإجراءات المثلى الواجب اتّباعها في حال حدوث أيّ من هذه المواقع.

نشاط (1):

## تنظيف الغرف وترتيبها

أتعلم



غرفة نوم فندقية

لكلّ غرفة فندقية ملحقات كالحمام والشرفة، وهذه الملحقات يلزمها عناية ونظافة فائقة، كما وتحتوي الغرفة الفندقية على قطع أثاث متعدّدة، تختلف كلّ قطعة عن الأخرى؛ ما يتطلّب طرقاً وموادّ خاصّة للتنظيف وفنّ الموادّ المصنوعة منها قطع الأثاث، وتختلف جودة ونوعية أثاث غرف النوم في الفنادق تبعاً لنوع ودرجة تصنيف الفندق، وإضافة إلى السرير يوجد في الغرفة الفندقية بعض القطع كالمرايا، والهاتف، والتلفاز وغيره، وفيما يأتي أبرز ما تحتويه الغرفة الفندقية:

## أولاً محتويات الغرف الفندقية:

### القطع الخشبية:

يوجد أثاث خشبيّ في معظم الغرف، ويختلف نوع الخشب باختلاف نوع الشجر الذي يُؤخذ منه. ويُراعى عند اختيار الأثاث الخشبيّ وتجهيز الغرف الفندقية نوع الخشب ومئاته، والبساطة والخلوّ من الزخارف حتى يسهل تنظيفه، كما ويتمّ اختيار الألوان المناسبة التي تنسجم مع خلفيات الغرف والأرضية والجدران والأسقف، وذلك بما يتماشى مع نوعية الفندق وتصنيفه، وأيضاً التكلفة المادية.

### الأثاث المنجّد:

يكثر استخدام الأثاث المنجّد في الفنادق، مثل الكراسي المنجّدة ذات المساند أو بدون المساند، التي توضع في غرف النوم والصّالات؛ ولذلك تحرص الفنادق على اختيار أفضلها من حيث جودة الصّنع وجمال الشكل، لكي تحافظ على المستوى المطلوب للفندق، فقد يتم اختيار الحشوات الزنبركية المشدودة جيّداً (Tension Spring) التي تمتاز بالقوّة والمتانة والمرونة، وتوحي بالرفّة والفخامة، أو الحشوات الصناعية الحديثة (بوليستر)، وتتّصف بالمرونة والمتانة والرفّيّ.

أما الأغطية فتُفصّل لها الأقمشة الحريرية، ذات النقوش والزخارف، والألوان الجذّابة التي توحى بالراقيّ والفخامة، وكثير من الفنادق تستخدم الأغطية المصنوعة من الصوف الخشن، أو الأقمشة الصناعيّة القويّة المتينة، ذات النقوش والألوان والزخارف الجميلة، أما في الفنادق الريفية أو الواقعة على الطرق الخارجيّة فيستخدم الأثاث الذي يسهل تغييره.

### الإضاءة:



إضاءة الغرفة الفندقية

للإضاءة دورٌ فعّال في إعطاء المظهر الجذّاب للفندق، وتوفير الأمان والسلامة للزبائن؛ لذا يجب أن تكون الإضاءة كافية وشاملة، وهادئة، فغرفة النوم في الفندق تحتاج لإضاءة مركزيّة، وأخرى جانبية بجانب السرير، وكذلك في الحمام توجد إضاءة فوق المرأة، وفي الممرّات والسلالم، ويجب التوازن بين الضوء الجيّد الكافي غير الوهاج ولون الأثاث وحجمه، فقطع الأثاث الكبيرة والقائمة اللون تمتصّ الضوء.

### الأسرة:

السرير من أهمّ محتويات غرفة النوم؛ ولذلك يجب أن يوفرّ الراحة التامة للنزيل، وأن يكون وُفق المواصفات والمقاسات المطلوبة، ووفقاً للغرفة التي يختارها النزيل، إن كانت مفردة أو مزدوجة، ويجب أن يكون السرير مريحاً ومتناسباً، وذا شكل جذّاب، ومتيناً، وقويّاً، ومرتبّاً ونظيفاً.



سرير مزدوج  
Double Beds



سرير مفرد ومنفصل  
Twin Beds

أما مقاسات الأسرة فتكون كالاتي :

سرير منفصل: Twin (167 × 92) سم

سرير مفرد: Single (167 × 85) سم

مزدوجة: Double (167 × 118) سم

ملكيّ: Queen (200 × 150) سم

ملكيّ: King (200 × 190) سم

## ملحقات الأسيّرة:

الفرشات، والمخدّات، والأغطية وقد تكون إمّا صيفيّة، أو شتويّة، وتتنوّع من حيث مكوّناتها الداخليّة والخارجيّة، ويجب أن تكون ألوان أغطية السرير جذّابة تتلاءم من حيث اللون والنقوش مع ديكور الغرفة والسجّاد والستائر. أغطية الأسيّرة.

## الستائر:

تختلف الستائر من فندق إلى آخر وُفقَ درجة تصنيفه، وتُستخدم لغطية النوافذ المكشوفة، أو تعتيم الغرفة عند الضرورة، كما تساعد على التقليل من تسرّب الحرارة، وتخفيف الصوت، إضافة إلى الناحية الجماليّة، وخاصّة إذا أُحسِنَ اختيارها لتناسب الأثاث والسجّاد.

## السجّاد:

يوجد في الفندق أنواع كثيرة من السجّاد، منها:

**أ. السجّاد اليدوي:** ويمتاز هذا النوع بالمتانة، وجمال الشكل، والزخرفة، وغلاء السعر؛ لأنه يُنسج يدويّاً من الصوف الخالص، ومنه السجّاد العجميّ والأفغانيّ.

**ب. السجّاد المصنوع آليّاً:** وله وبر طويل ناعم، ينتج من قصّ الخصل المصنوع منها السجّاد، ويوجد نوع آخر يُسمّى بالمبرد ليس له وبر، وتُصنع منه البُسُط المنتشرة في بلادنا .

**ج. السجّاد نصف اليدويّ والصناعيّ:** نوع من السجّاد يُنسج بخيوط صناعيّة أو مخلوطة بخيوط طبيعيّة، وتكون بمقاسات كبيرة جدّاً، وألوان ونقوش كثيرة مثل (الموكيت) الذي يغطّي جميع أركان الغرفة، وهذا النوع لا يكون ثابتاً على الأرضيّة، ويمكن إزالته في أيّ وقت .



أغطية الأسيّرة



ستائر الغرف



بعض أنواع السجّاد

## ملحقات الغرفة الفندقية:

### ثانياً

## الحمام:

يختلف الحمام من حيث مساحته وموجوداته من فندق لآخر، وُفقَ درجة تصنيف الفندق، وتسعى الفنادق إلى تحقيق الراحة لنزلائها بتوفير جميع وسائل الراحة، فوجود حمام ملحق في غرفة النوم من الأمور الضروريّة لراحة النزيل.



حمام غرفة فندقية

ولا بدّ من أن يتوفّر فيه الأدوات واللوازم الآتية:

المناشف، والبشاكير، والصابون، والشامبو، وورق التواليت، والماء البارد والساخن، وغطاء للرأس، ... إلخ

### الشرفة:

تحتوي بعض الفنادق على شرفات تطلّ على مناظر جميلة، كالحديقة، أو المسبح أو البحر، ويوجد في الشرفات كراسي من الخشب أو الخيزران وطاولة وسط، حيث يفصل بين الشرفة وغرفة النوم باب زجاجي كبير.



شرفة غرفة فندقية

### تنظيف الغرفة الفندقية وترتيبها:

تمرّ عملية تنظيف الغرفة الفندقية وترتيبها بعدة مراحل، على النحو الآتي:

#### المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل دخول الغرفة:

يتمّ في هذه المرحلة استلام تقرير حالات الغرف، الذي يوضّح حالة الغرفة سواءً مشغولة أو مغادرة، ومن ثمّ تجهيز عربة الطوابق بالموادّ واللوازم التي تتلاءم مع كشف أو تقرير حالات الغرف، وأخيراً التوجّه إلى الغرف المستهدفة للعمل. ولدخول الغرف بعض الإجراءات الواجب اتّباعها والقيام بها:

1. أتأكد من عدم وجود إشارة (الرجاء عدم الإزعاج) على الباب من الخارج.
2. أطرق الباب باليد وليس بالمفتاح، وأعرّف باسم القسم، وهو قسم التّدير الفندقية.
3. أنتظر الإجابة وإن لم أسمعها أطرق الباب ثانية، وأكرّر كلمة: قسم التّدير الفندقية.
4. إذا لم يُجِبْ أحد أفتح الغرفة وأدخل منتبهاً إذا كان النّزيل موجوداً داخل الغرفة ولم يسمع طرّق الباب، فقد يكون نائماً، أو في الحمام، أو يرتدي ملابسه، ثمّ أخرج من الغرفة بهدوء، وأغلق الباب، أمّا إذا أجاب النّزيل عند طرّق الباب، أسأله متى يمكنني الدخول وتنظيف الغرفة.
5. عند التأكّد من عدم وجود النّزيل في الغرفة، أو السماح بدخول الغرفة وتنظيفها فهنا ننتقل إلى المرحلة الثانية من مراحل عملية تنظيف الغرفة.

## المرحلة الثانية: مرحلة دخول الغرفة وإجراء التنظيف والترتيب:



أولاً: أضع عربة الطوابق أمام باب الغرفة عند التأكد من عدم وجود النزيل فيها، وأترك الباب مفتوحاً لتجهيزها.

ثانياً: أفتح الستائر والشبابيك لتتهويتها وأضيء الأنوار.

ثالثاً: أبدأ بترتيب السرير على النحو الآتي:

● أرفع الشراشف والمناشف الممتسخة إلى كيس البياضات الموجود على العربة.

● أتفقد الفرشة من أي تلف وأنفض الغبار عنها.

● أغير اتجاه الفرشة كلما دعت الحاجة، وذلك للمحافظة عليها من استمرار الضغط على جهة واحدة؛ ما يؤدي إلى تشوهها.

● أفرد الشرفف الأول ليكون خطّ منتصف الطيّ مع منتصف الفرشة.

● أثني الطرف العلوي والسفلي من الشرفف تحت الفرشة.

● أضع الشرفف الثاني.

● أضع الحرام فوق الشرفف الثاني.

● أضع الوسائد فوق الحرام.

● أضع غطاء التخت بالكامل فوق السرير.



## رابعاً: مسح الغبار عن أثاث الغرفة:

أبدأ بمسح الغبار عن أي سطح موجود في الغرفة، كالأثاث الخشبي والزجاج، مبتدئاً من الباب الرئيس للغرفة وذلك إمّا باتجاه عقارب الساعة، أو عكس عقارب الساعة، منتهياً عند الباب. وذلك من خلال اتباع الخطوات الآتية:

● أنفض الغبار عن الأسطح مثل حديد حماية الشبابيك، ومُنخل الشبابيك، وأسطح الخزائن (الرفوف)، والمصابيح

الكهربائية، والصّور، والمرآة، وأطراف الشبابيك من الخارج والداخل، مستخدماً منفضة غبار الريش

● أرطب قطعة قماش قطنية، ثم أمسح محتويات الغرفة باتجاه عقارب الساعة، حتى لا يُنقل الغبار مرّة أخرى إلى

الأسطح النظيفة مثل، المصابيح، ووحدات التدفئة والتبريد.

● أستبدل الفوطة الممتسخة بأخرى نظيفة.

● أرطب الفوطة بمسحوق بمنظف الزجاج الجاهز، ثمّ أمسح المرآة جيّداً من أعلى إلى أسفل.

● أمسح الغبار عن سطح التلفاز مبتدئاً من اليمين إلى اليسار وباتجاه واحد.

● أمسح الغبار عن الهاتف، مستخدماً مزيل الغبار الخاصّ، مبتدئاً من جهة السمّاعة عند الفم ثمّ إلى جهة الأذن.

● أستبدل الفوطة أو أغسلها جيّداً، ثمّ أمسح الغبار عن الطاولة أو المكتب، حيث أبدأ من سطحه العلوي الأيمن إلى

سطحه العلوي الأسفل، حتى لا أعيد الغبار إلى المكان المنظّف.

● أمسح الغبار عن الأرجل والقاعدة مبتدئاً من الأعلى إلى الأسفل.

● أمسح الباب الفاصل بين غرفة النوم وغرفة الجلوس، وأبدأ المسح من الأعلى إلى الأسفل مع الاهتمام بإزالة أي بقع موجودة.

● أنظف الخزائن باستخدام فوطة نظيفة عليها سائل التنظيف، وأبدأ بالرفوف الداخلية من اليمين إلى اليسار.

● أمسح الغبار عن أبواب الخزانة وجوانبها مبتدئاً من الأعلى إلى الأسفل.

● أمسح الباب الخارجي من الجانبين وأعتني بجهة اليد.

● أجمع مقابض الأبواب، وأبواب الخزائن باستخدام فوطة وأي نوع من أنواع المنظفات بحيث يناسب المادة التي صُنعت منها المقابض.

● أرتب أدوات النزول، وأعيد كل شيء إلى مكانه، عند الانتهاء من العمل والتأكد من أن الأبواب مغلقة تماماً.

### خامساً: تنظيف حمام الغرفة:

#### 1. دخول الحمام:

● أجهز الأدوات اللازمة للتنظيف .

● أشعل الأضواء والمروحة للتأكد من صلاحيتها.

● أزيل البشاكير المستعملة وأضعها في سلة الغسيل على عربة الطوابق.

● أفرغ القمامة وأنظف السلة.

● أغسل المرحاض بتشغيل الطرد الصحي (النيجرا) لتخلص من الماء القذر، أصب سائل تنظيف حول المرحاض وداخله، وأتركه فترة من الوقت حتى تتحلل الأوساخ .

#### 2. تنظيف حوض الاستحمام:

● أغسل الجدران القريبة من حوض الاستحمام (البانيو)

بوسائل تنظيف وفوطة رطبة.

● أشطف حوض الاستحمام وحمامة الصابون بالماء

باستعمال قطع اسفنج.

● أغسل وجهي ستار الحمام مع الاهتمام بالجزء السفلي

الأكثر تجمعا للعفن، ثم أجففها.

● أفرك حوض الاستحمام بوسائل التنظيف، ثم أنظف

المصرف جيداً.

● أنظف أطراف حوض الاستحمام وأجففها جيداً لإزالة بقع الماء.

● أعلق ستارة الحمام وأتركها خارج الحوض.





### 3. تنظيف المغسلة وما حولها:

- أسكب ماءً ساخنًا مع كمية من سائل التنظيف داخلها.
- أرطّب الفوطة بالماء الساخن وسائل التنظيف، وأفرك حول المغسلة والحنفيّات وأشطفها جيّدًا.
- أفرك المغسلة من جميع الجوانب وأبدأ من الخارج إلى الداخل.
- أنظّف مصرف المغسلة جيّدًا.
- أجفّف المغسلة جيّدًا لإزالة أثر بقع الماء، وأجفّف المغسلة والحنفيّات.
- أنظّف المرآة بملمّع الزجاج من الأعلى إلى الأسفل.



### 4. تنظيف المراض:

- أستخدم سائل تنظيف مع فوطة، ثم أنظّف أعلى المقعد والغطاء من الخارج والداخل.
- أنظّف داخل المراض باستخدام فرشاة خاصّة.
- أشطف سطح المراض الخارجيّ.
- أجفّف مقعد المراض من الخارج بفوطة قطنية ناعمة، وأغلق المراض.



### 5. تنظيف جدران الحمام والعلاقات:

- أستخدم فوطة رطبة لإزالة أثر الأوساخ، وألمّع مفاتيح الكهرباء وما حولها.
- ألمّع علاقة البشكير والمناشف.
- ألمّع مكان ورق التواليت.
- ألمّع وجهي باب الحمام مع العناية بالمقابض وما حولها.



### 6. تنظيف أرضية الحمام:

- أرشّ الأرضية بسائل تنظيف.
- أبدأ من الزاوية البعيدة عن الباب، وأفرك الأرضية جيّدًا مراعيًا نوعيّة الأرضية.



### 7. تزويد الحمام بالأدوات والمواد اللازمة:

- أزوّد الحمام بالمناشف والبشاكير، وأرتبها في أماكنها.
- أضع قطع الصابون وعبوات الشامبو والمعاجين.
- أضع كويين نظيفين على طرف المغسلة.
- أثبتت كيس نايلون قرب المراض، وأضع كيساً آخر مطوياً على الرفّ.
- أضع لفّة واحدة من ورق الحمام في المكان المخصّص.
- أصب مادة مطهّرة في المراض.
- أتأكد من أنّ كلّ غرض في مكانه المخصّص.



### 8. تفقّد نظافة الحمام:

- أتفقّد الحمام بالنظر للتأكد من عدم إهمال أيّ منطقة.
- أطفئ الضوء والمروحة، ثمّ أغلق الباب.
- أخلع القفازات، والغطاء الواقي، ثمّ أغسل يديّ.

### سادساً: تنظيف سجّاد الغرفة:

- أزيل الأوساخ كبيرة الحجم عن السجّاد.
- أحضّر ماكينة الشفط الكهربائيّ.
- أمرّر فرشاة مكنسة الكهرباء على السجّاد إلى الأمام وإلى الخلف حتى تخرج الأوساخ من داخل وبر السجّاد.



### المرحلة الثالثة: إنهاء تنظيف وترتيب الغرفة وإغلاقها:

- أتأكد من أنّ كلّ الأجهزة، والمصابيح الموجودة داخل الغرفة تعمل.
- أغلق الشبابيك والستائر.
- أضع معطرّ الجوّ في الغرفة.
- أتأكد من إطفاء الكهرباء داخل الغرفة.
- أغلق باب الغرفة.
- أسجّل حالة الغرفة بعد تجهيزها على تقرير الغرف.



**وصف الموقف:** بصفتك مديراً لقسم التدبير الفندقيّ، طلب منك مدير الفندق تحضير جدول عمل لتنظيف مرافق الفندق العامّة، وتوزيعها على العاملين في قسم التدبير الفندقيّ.

**العمل الكامل:**

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصّفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> <li>* وثائق:</li> <li>- طلب مدير قسم التدبير الفندقيّ.</li> <li>- نشرات.</li> <li>- كتالوجات.</li> <li>- إرشادات أو دليل الاستخدام.</li> <li>* الإنترنت.</li> <li>* حاسوب.</li> <li>* قرطاسية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* البحث العلميّ.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أجمع البيانات من مدير قسم التدبير الفندقيّ عن:</li> <li>- مرافق الفندق: موقعها، وعددها، ومساحاتها، ومحتوياتها.</li> <li>- العاملين في قسم التدبير الفندقيّ: أعدادهم، ومهمّاتهم، وأسمائهم.</li> <li>- المدّة الزمنيّة المطلوبة لإنجاز العمل.</li> <li>- الإمكانيّات الماديّة: أجهزة، ومعدات، وموادّ وأدوات تنظيف.</li> <li>* أجمع بيانات عن:</li> <li>- تنظيف المصاعد.</li> <li>- تنظيف الممرّات والسلالم.</li> <li>- تنظيف الصالات.</li> <li>- تنظيف المكاتب الأماميّة.</li> <li>- تنظيف الأسقف والجدران والأرضيّات.</li> <li>- تنظيف السجّاد والموكيت.</li> <li>- تلميع الزجاج والفضيّات والكريستال.</li> </ul>	أجمع البيانات وأحلّها
<ul style="list-style-type: none"> <li>* حاسوب.</li> <li>* الوثائق:</li> <li>- كشف العاملين.</li> <li>- كشف المرافق.</li> <li>- كشف الموادّ والأدوات اللازمة للتنظيف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار.</li> <li>* التعلّم التعاونيّ.</li> <li>* العصف الذهنيّ (استمطار الأفكار).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أصنّف البيانات إلى:</li> <li>- المرافق: عددها، وموقعها، ومحتوياتها.</li> <li>- العاملين: أسمائهم، مهمّاتهم.</li> <li>- الأدوات والمعدّات، وموادّ التنظيف: كمياتها، وأنواعها، وعددها.</li> <li>- أحدّد خطة العمل.</li> <li>- إعداد جدول زمنيّ للتنفيذ.</li> </ul>	أخطّط وأقرّر

<ul style="list-style-type: none"> <li>* حاسوب .</li> <li>* طباعة .</li> <li>* قرطاسية .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* التعلُّم التعاوني .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أحدّد مرافق الفندق .</li> <li>* أحدّد محتويات كلِّ مرفق .</li> <li>* أحدّد الأدوات والموادّ اللازمة لتنظيف كلِّ مرفق .</li> <li>* أحدّد أسماء العاملين في كلِّ مرفق .</li> <li>* أحدّد وقت العمل المطلوب لإنجاز تنظيف كلِّ مرفق .</li> <li>* أفرغ البيانات على جهاز الحاسوب في كشف</li> <li>* أحفظ ملفاً باسم الحالة:</li> <li>” تنظيف مرافق الفندق “.</li> <li>* أطبع الكشف .</li> <li>* أناقش الكشف مع مدير قسم التّدبير الفندقيّ</li> <li>* أعِدّل الكشف بناء على ملحوظات مدير قسم التّدبير الفندقيّ .</li> <li>* أطبع الكشف النهائيّ لمرافق الفندق .</li> </ul>	<b>أنفذ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* وثائق:</li> <li>كتالوجات .</li> <li>دليل الاستخدام .</li> <li>* حاسوب .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقشة والحوار .</li> <li>* العمل التعاوني .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أتحقّق من احتواء الكشف على جميع مرافق الفندق العامّة .</li> <li>* أتأكّد من محتويات كلِّ مرفق .</li> <li>* أتحقّق من ملاءمة الأدوات والمعدّات و موادّ التنظيف لمحتويات المرفق المطلوب تنظيفه .</li> <li>* أتحقّق من كفاية أعداد العاملين لمهمّات التنظيف .</li> <li>* أتأكّد من ملاءمة وقت التنظيف لحالة الأشغال في الفندق .</li> <li>* أتأكّد من توفر معايير السلامة العامة للعاملين، وزبائن الفندق أثناء التنظيف .</li> </ul>	<b>أتحقّق</b>

<p>* حاسوب .</p>	<p>* المناقشة والحوار . * العمل التعاوني .</p>	<p>* أوْتق جميع المرافق العامّة التي يحتويها الفندق، والأثاث ومحتويات كلّ مرفق . * أوْتق نوع الجهاز أو الأداة اللازمة لتنظيف كلّ مرفق، بما يلائم محتويات المرفق المطلوب تنظيفه . * أوْتق أسماء العاملين في تنظيف المرافق العامّة، ومهمّات كلّ منهم . * أوْتق توفّر معايير السلامة العامّة للعاملين، وزبائن الفندق أثناء التنظيف . * أعدّ ملفاً للحالة باسم: «تنظيف مرافق الفندق» يحوي جداول تشمل المرافق والأدوات اللازمة لتنظيفها، موزعاً عليها العاملين الذين سيقومون بالتنظيف .</p>	<p>أوْتق وأُقَدِّم</p>
<p>* طلب مدير قسم التّدبير الفندقيّ . * نماذج التّقويم .</p>	<p>* الحوار والمناقشة . * أدوات التّقويم الأصيل .</p>	<p>* رضا مدير قسم التّدبير الفندقيّ عن الكشف الذي تمّ إعداده . * رضا العاملين في قسم التّدبير الفندقيّ عن توزيع العمل . * رضا زبائن الفندق عن النظافة العامّة والترتيب في الفندق .</p>	<p>أُقَوِّم</p>



- وضّح انعكاس نوعيّة المرافق العامّة على درجة تصنيف الفندق .
- ما معايير السلامة الواجب اتّباعها عند تنظيف الأرضيّات الرخاميّة؟

قم بزيارة لفندق مجاور، واكتب تقريراً عن أنواع المصاعد في الفنادق المجاورة من حيث: الحجم، والسّرعة، وعدد الضيوف المتاح لهم صعود المصعد.

نشاط (2):

## تنظيف المرافق العامة في الفندق

أتعلم



تختلف المرافق العامة من فندق لآخر، وَفَقَ درجة تصنيف الفندق. ومن المرافق العامة الموجودة في الفندق:

### أولاً الممرّات والسلالم: تكثر في الفندق الممرّات

والسلالم المنسجمة مع حجم الفندق وتصميمه، إن كان رأسياً أو أفقياً، فهناك ممرّات تصل إلى الغرف، أمّا المصاعد الكهربائية فتختلف في شكلها وترتيبها وفرشها، وَفَقَ مستوى الفندق، وفي العادة تفرش الممرّات والمصاعد بالموكيت أو السجّاد، وتُزَيّن بالنباتات والصور والإضاءة المناسبة. وتتمّ عمليّة تنظيف الممرّات باتّباع الخطوات الآتية:

1. أنظف الفتحات التي تزوّد الغرف بالهواء، والحمامات، وزوايا السقف.
2. أمسح الغبار عن حمّالات المصابيح والمُعْمَعْمَع، وأستبدل المصابيح غير الصّالحة .
3. أنظف البقع عن الجدران إن وُجدت .
4. أبدأ بتنظيف الممرّ من نقطة معيّنة وفي اتّجاه واحد على الجهة نفسها، ثمّ الجهة الأخرى، حتى أصل إلى نقطة البداية على الجهة الأخرى مستخدماً المكنسة الكهربائيّة.
5. أنظف الزخارف حول الأبواب إن وُجدت، وأزيل بصمات الأيدي حول مقابض الأبواب، وأبواب غرف الضيوف .
6. أنظف (البانيل) الذي يلي الأرضيّة مباشرة .
7. أنظف باب الخروج وَفَقَ نوعه .



### ثانياً الصّالات: يختلف حجم وعدد الصّالات من فندق لآخر تبعاً لدرجة الفندق، فهناك صالات كبيرة أو

متوسطة، كما أنّ هناك صالات متخصصة لإقامة الحفلات، أو للمؤتمرات والاجتماعات، أو للجلوس اليوميّ للنزلاء، وتكون مفروشة بالأثاث المُنَجَّد المناسب، والسجّاد والستائر والطاولات، أمّا الجدران فتُزَيّن بالمنظر الجميلة التي تعكس الحضارة والتراث الشعبيّ، ومن أنواع هذه



### الصّالات:

أ- صالات كبيرة تُستخدم في المناسبات والأفراح، وتحتوي على طاولات وكراسي، وأرضيّتها مغطاة بالسجّاد، فيها ستائر تتناسب ودرجة الفندق .



ب- صالات الاجتماعات والمؤتمرات التي تتصف بالرقي والفخامة، وتحتوي على طاولات، بشكل دائري أو بيضاوي أو مستطيل، وتُغطى بغطاء جميل مناسب للون الستائر والسجاد، وتُزَيَّن بالورود الجميلة، والكراسي، وفيها جميع الأدوات اللازمة للاجتماعات، من إضاءة ومسجلات ومكبرات صوت وغيرها.



**ثالثاً المصاعد:** إن الفنادق كبيرة الحجم أو صغيرة الحجم تستخدم المصاعد لأهميتها في توفير الراحة للضيوف، وتوجد بأحجام وأشكال مختلفة، فمنها ما يكون خارج الفندق، ومنها ما يكون داخل الفندق.

### وتتم عملية التنظيف باتّباع ما يأتي:

1. أجهز الأدوات والمواد اللازمة للتنظيف .
2. أغلق مفتاح الأمان للمصعد .
3. أمسح الباب الخارجي للمصعد، وأفرك البقع وآثار الأصابع عن لوحة التشغيل الخارجية، والجدران المحيطة بباب المصعد.
4. أفرغ منفضة السجائر الموجودة قرب مدخل المصعد.
5. أدخل المصعد وأضغط على المفتاح الخاص بإبقاء بابه مفتوحاً، وهو ثابت في مكانه.
6. أمسح الغبار عن مصابيح السقف، وأستبدل غير الصالح منها.
7. أمسح السطح الداخلي للمصعد مبتدئاً بالجهة اليمنى من الأعلى، وأستمر في التنظيف للأسفل، سواء كان التنظيف للجدران أو للمرأة .
8. أنظف وألمع مقابض الأيدي.
9. أنظف لوحة التشغيل الداخلية كما فعلت باللوحة الخارجية.
10. أنظف سجادة المصعد بمكنسة الكهرباء وأشفط الغبار من مجاري باب المصعد.
11. أغلق باب المصعد وأنظف سطحه الخارجي، كما نظفت السطح الداخلي لجدران المصعد.
12. أضغط على المفتاح الخاص بإيقاف المصعد ثانية كي يعود عمله الطبيعي.



## رابعاً المكاتب الأمامية والاستقبال في الفندق:

يتم تنظيف المكاتب الأمامية باتّباع الخطوات الآتية:

1. استبدال كيس النفايات المتسخ بآخر نظيف.
2. أمسح الغبار عن المكاتب والطاولات والمصابيح والآلات المكتبيّة وأيّة تجهيزات أخرى.
3. أنظف أسطح الكراسي وفوق نوعها، كما جاء في تمرين تنظيف الأثاث المنجد بالقماش أو الجلد.
4. أنظف الملفات الورقيّة وما حولها، ويجب عدم رمي أيّة أوراق دون استشارة المسؤولين عن القسم.
5. أكتب تقريراً إلى رئيس قسم التّدير الفندقيّ في حال وجود أيّة صيانة مطلوبة.

## خامساً تنظيف الأسقف وتحسينها:

1. أحضر الأدوات اللازمة.
2. أعطّي قطع الأثاث والأرضيّات بالنايلون، أو بمشّع حتى لا تتسخ.
3. أعطّي مفاتيح الكهرباء والمصابيح.
4. أتفقّد قابض المكنسة الكهربائيّة، وتأكد من أنّه آمن، ثم أصل المكنسة بالتّيّار الكهربائيّ.
5. أضغط على مفتاح التشغيل عند وضع المفتاح على إشارة (On).
6. أحمل الفرشاة وأصعد إلى السلم بحرص شديد بعد تثبيته جيّداً.
7. أحرك الفرشاة فوق المنطقة المراد تنظيفها في جميع الاتجاهات من اليمين إلى اليسار، ومن الأمام إلى الخلف وبالعكس، ببطء حتى يتمّ شطف جميع الغبار.
8. أستخدم مكنسة بعضاً طويلة إذا لم تتوفّر المكنسة الكهربائيّة، وأحرك المكنسة فوق المنطقة المراد تنظيفها في اتجاه واحد فقط، من اليمين إلى اليسار أو بالعكس، ومن الخلف إلى الأمام أو بالعكس، للتأكد من إزالة الأوساخ.

## سادساً تنظيف الجدران بأنواعها:

### أ. تنظيف الجدران المغطّاة بالأملش:

1. ارتدي القفّازات والمربول لحماية اليدين والمحافظة على الملابس، وكذلك غطاء الرأس لحمايته من الأتربة والغبار المتساقطة أثناء التنظيف.
2. أفتح النوافذ لتهوئة الغرفة.
3. أعطّي مقبس (إبريز) الكهرباء ومفاتيحها بشرط لاصق؛ حفاظاً على السلامة العامّة.
4. أضع غطاءً من النايلون أو المشمع على قطع الأثاث لحمايتها من الغبار والأوساخ التي قد تتساقط.
5. أستخدم قطعة قماش قطنيّة ناعمة وجافّة، وأمسح الجدران من الأعلى إلى الأسفل للتخلّص من أثر الغبار والأتربة، ويمكن استخدام منظّفات الغبار.
6. أنفض الممسحة من الغبار خارج الغرفة.

7. أحضر وعاء فيه ماء، وكمية من محلول التنظيف .
8. أغمس قطعة القماش النظيفة بالمحلول وأعصرها قليلاً .
9. أمسح الجدار من أعلى إلى أسفل، وأفرك قليلاً في الأماكن الأكثر اتساخاً.
10. أصب الماء النظيف من الأعلى إلى الأسفل لإزالة أثر الصابون.
11. أجفف الجدار بقطعة قماش قطنية ناعمة وجافة، وأبدأ من الأعلى إلى الأسفل.
12. أكرّر الخطوات نفسها مع بقية الجدران.

### ب. تنظيف الجدران المغطاة بالجير:

أزيل الأتربة عن الحائط باستخدام الفرشاة، وفي حال وجود بقع أعيد طلاء الجدران من جديد، بعد إزالة الطلاء القديم باستخدام ورق الزجاج .

### ج. تنظيف الجدران المغطاة بالبلاستيك:

1. أزيل الغبار بممسحة ناعمة.
2. أغسل الجدران بالماء والصابون وأهتم بالمناطق المتسخة.
3. أشطفها بالماء جيداً لإزالة آثار الصابون.
4. أجففها جيداً.

### د. تنظيف الجدران المغطاة بالورق:



1. أزيل الغبار عن الحائط باستخدام فرشاة ناعمة.
2. أغسل الجدران بالماء والصابون ثمّ أشطفها جيداً، وإذا لاحظت وجود بقع ترايبية أدعكها بقطعة قماش منداة بالكحول الأبيض (سبيرتو)، مبتدئاً من الأعلى إلى الأسفل، أمّا البقع الدهنية فأضع بودرة مغنيسيوم وبنزين وأتركها حتى تجف، ثمّ أزيل آثار البودرة بفرشاة ناعمة، أكرّر العملية حتى تزول البقع.

### سابقاً تنظيف بلاط الفندق:

### أنظف البلاط مراعيًا نوعيته، كما يأتي:

أ. إذا كان بلاطاً عادياً:

1. أمسح البلاط بممسحة مبللة بالماء، وأبدأ من أبعد زاوية في اتجاه الباب مع تحريك الممسحة حركة نصف دائرية من اليمين إلى اليسار.



2. أفرك البلاط بفرشاة ناعمة نسيبياً، مستخدماً الماء الساخن المذاب فيه مبيشور الصابون بحركة دائريّة، إذا كان البلاط قديراً جداً وخاصّة في الأماكن كثيرة الاستعمال، كالممرّات وأرضيّات المطاعم، إذ يكثر انسكاب السوائل عليها.

3. أشطف الأرض بالماء لإزالة آثار الصابون.

4. أجفّف البلاط جيّداً مستخدماً فوطة قطنيّة ناعمة، متّبعاً طريقة المسح المبلّل .

ب. إذا كان البلاط المستخدم من الموزاييك أو السيراميك:

1. أغسل البلاط بالماء والصابون بدلاً من الماء والخلّ، مع استعمال الفرشاة من حين لآخر، خاصّة في المناطق التي تتطلّب ذلك.

2. أشطف بالماء لإزالة آثار الصابون.

3. أجفّفه جيّداً وبسرعة حتى لا تترك بُقعاً.

4. ألّمع البلاط بفوطة من الصّوف.

ج . إذا كانت الأرضيّات من الرخام:

1. أستخدم فوطة أو فرشاة عاديّة مبلّلة بالماء الدافئ والصابون لتنظيف البلاط، فالماء الدافئ يساعد على التخلص من الأوساخ والبقع بسهولة، متّبعاً خطوات تنظيف البلاط العادي السابقة.

2. أشطف الأرضيّات بالماء الدافئ لإزالة أيّ أثر للصابون.

3. أجفّف البلاط بفوطة جافّة وناعمة، ثم ألّمه بقطعة أخرى وبريّة.

4. أستخدم قليلاً من معجون الأثاث من وقت لآخر لتلميع البلاط.



**ثامناً** تنظيف الأسطح الزجاجيّة:

1. أحضر الأدوات والموادّ اللازمة.

2. أمسح سطح الزجاج بفوطة جافّة أو المنفضة لإزالة الغبار عن الجهتين، إمّا من الأعلى إلى الأسفل، أو من اليمين

3. إلى اليسار باتجاه واحد.

4. أغسل الزجاج بالماء والصّابون.

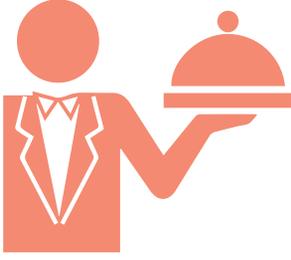
5. أقشط الماء الزائد عن الزجاج.

6. أمسح سطح الزجاج إذا كان كثير الاتساخ، بقطعة قماش قطنية مبلّلة بأحد المزيجين الآتيين:
- ماء ونشادر بنسبة ملعقة كبيرة : 4 أكواب ماء.
  - ماء وكحول أبيض بنسبة ملعقة كبيرة : 4 أكواب.
7. أزيل آثار المحلول باستخدام القشّاطة.
8. أجفّف وألمّع سطحيّ الزجاج بفوطة من التيل، أو بقطعة من الشاموا، أو بورق الجرائد. ملاحظة: يمكن استخدام محلول منظّف الزجاج الجاهز بدلاً من الماء والصابون.

### تاسعاً تنظيف الأدوات النحاسية وتلميعها:

- أحضر الأدوات والموادّ اللازمة للعمل.
- أضع جرائد أو قطعة نايلون تحت الأدوات للعمل عليها، والمحافظة على نظافة المكان. أحضر قطعة اسفنجيّة خشنة نسيباً، وأضع عليها قليلاً من الصّابون الجيّد والصودا، ثم أدعكها جيّداً بشكل دائريّ.
- أشطف الوعاء ثمّ أجفّفه جيّداً.
- أزيل البقع باستعمال الملح والخلّ وعصير الليمون، ثمّ أغسلها حالاً ليزول أثر الحامض؛ لأنّه يساعد على أكسدته.
- أدلك آنية النحاس بأحد المستحضرات الجاهزة مثل، البراسو، إذا وُجدت أيّ بقع عليها، بوضع المستحضر على قطعة قماش ناعمة، ثمّ أفرك بحركة دائريّة، لتُزال البقع بسرعة.
- أجفّفها جيّداً ثمّ أحفظها في مكان نظيف جافّ.
- أتجنب دعك النحاس بمادة خادشة (سلكة) عند تبييضه.





## أسئلة الوحدة النمطية السادسة

**السؤال الأول:** ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة بكل فقرة من الفقرات الآتية:

1- ماذا تعني (DND) التي توضع على الباب الرئيس للغرفة؟

- أ. إشارة من الضيف لتنظيف الغرفة.
- ب. توضع على الباب للزينة.
- ج. لإيضاح الاتجاهات للضيف.
- د. عدم الإزعاج.

2- ما مقاسات السرير المفرد (single)؟

- أ. (110 × 70) سم.
- ب. (167 × 85) سم.
- ج. (120 × 210) سم.
- د. (190 × 75) سم.

3- ماذا نعني بملحقات السرير؟

- أ. أطقم الشراشف.
- ب. الخزائن الجانبيّة.
- ج. الفرشات، المخدّات، الأغطية.
- د. سجّاد الغرفة.

4- ما سبب ارتداء القفّازات عند تنظيف الجدران المغطّاة بالأملش؟

- أ. حماية اليدين.
- ب. منع حدوث خدوش في الدهان.
- ج. إعطاء منظر جميل لليدين.
- د. الحماية من الأتربة والغبار المتساقطة أثناء التنظيف.

5- عند الطرق على باب غرفة الضيف، بِمَنْ يجب التعريف؟

- أ. اسم الموظّف.
- ب. اسم الضيف.
- ج. اسم القسم وهو قسم التّدير الفندقّي.
- د. اسم مسؤول القسم.

### السؤال الثاني:

اذكر الطُرق الصحيحة المتبّعة في تنظيف أرضيات الرخام.

### السؤال الثالث:

ما الإجراءات المتبّعة في ترتيب السرير؟

### السؤال الرابع:

عدّد ست نقاط متبّعة في تنظيف المصاعد؟

### السؤال الخامس:

املاً الفراغ بالمصطلحات الخاصة لأنواع الأسيّرة في الفندق:

المقاسات	معناه باللغة العربيّة	المصطلح باللغة الإنجليزيّة
		twin
		singel
		doubel
		Queen
		King

### دراسة حالة: نفذ خطوات الموقف الآتي كاملةً:

يُعدّ التنظيف بالبخار (الأكسجين) من أفضل الوسائل التي تستخدم في تنظيف الكنب، طُلب منك عمل ما يلزم لتنظيف كنب قاعة الاستقبال في الفندق.



### مشروع الوحدة:

قم أنت وزملائك بزيارة بعض الفنادق المجاورة، وأعدّ بحثاً كاملاً عن قسم التّدبير الفندقيّ (قسم الغرف)، موضّحاً الفرق بين الغرف في الفنادق الكبيرة، والفنادق الصغيرة من حيث: أنواع الأسيّرة، والأثاث، والتجهيزات، وطريقة العمل، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث: اختيار المشروع، وخطة المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقويم المشروع.



- ١- مبادئ إدارة الفنادق، ماهر عبد العزيز توفيق، دار زهران ، عمان - الأردن، سنة ٢٠٠٠م.
- ٢- إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال، حسن الرفاعي وآخرون، دار المسيرة، عمان - الاردن، الطبعة الاولى، ٢٠٠١م.
- ٣- الدوائر الأمامية / المستوى الأول، وزارة التربية والتعليم / المملكة الأردنية الهاشمية ، إدارة المناهج والكتب المدرسية، الطبعة الأولى، ٢٠١٠ م.
- ٤- إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق، د. نائل علي الفلاح، دار زهران، عمان - الاردن، ٢٠٠١م.
- ٥- إدارة الإيواء، عمار عبد الهادي وآخرون، دار المسيرة، عمان - الاردن، الطبعة الاولى، ٢٠٠١م.
- ٦- إدارة الإيواء، أنس بلبيل وآخرون، دار اليازوري، عمان - الاردن، ٢٠٠٢م.
- ٧- إدارة الإيواء (٢)، د.نزيه الدباس، د. نبيل حوامدة، دار الحامد، عمان - الاردن، الطبعة الأولى، ٢٠٠٢م.
- ٨- الإيواء الفندقية (١)، د. أيمن مزاهرة، دار المستقبل، عمان- الاردن، ٢٠٠٢م.
- ٩- احمد طلعت البشبيشي القاموس الفندقية دار المعارف الجامعية الاسكندرية
- ١٠- عطية محمد شحادة، فن الاستقبال ، القاهرة
- ١١- ويلر إدارة فنادق ترجمة علي حامد بكر مكتبة الثورة
- ١٢- Peter Dukas hotel front office USA.
- ١٣- Sara Faulkner and co planning and home A practical guide to internal designen new York.

تم بحمد الله

■ لجنة المناهج الوزارية:

- |                  |              |             |
|------------------|--------------|-------------|
| د. صبري صيدم     | د. بصري صالح | أ. ثروت زيد |
| د. سمية النخّالة | م. وسام نخلة |             |

■ المشاركون في ورشة عمل مناقشة الجزء الثاني من كتاب تدبير واستقبال للصف الحادي عشر - الفرع الفندقية

- |                   |                  |                  |
|-------------------|------------------|------------------|
| أ. لوريت أبو جابر | أ. رائد خليفة    | أ. أنور شماسنة   |
| أ. رامي مطور      | أ. محمد رواشدة   | أ. إبراهيم وهّاب |
| أ. خالد شاور      | أ. فرنسيس حيحي   | أ. طوني حلاق     |
| أ. رامي حوش       | أ. بيتر هيرمنتاس | أ. الياس جحا     |