

# التدريب الفندقي

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقي والسياحي



التدريب الفندقي

الفصل الدراسي الثاني

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقي والسياحي

١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م



ISBN:978-9957-84-251-2





إدارة المناهج والكتب المدرسية

منهاجي  
متعة التعليم الهادف

# التدريب الفندقي Housekeeping (النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقي والسياحي

تأليف

هيثم يوسف عمر

عدنان حسن الجمال  
مراد عامر شاهين  
محمد فيصل العدلي  
أسامة محمد أبو شلنفة

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملحوظاتكم وآرائكم على هذا الكتاب على العناوين الآتية:

هاتف ٨-٥/٤٦١٧٣٠٤ فاكس: ٤٦٣٧٥٦٩ ص.ب (١٩٣٠) الرمز البريدي: ١١١١٨

أو على البريد الإلكتروني: VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم تدريس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بموجب قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٧٢ / ٢٠١٠ تاريخ ٢٦ / ٩ / ٢٠١٠ م اعتباراً من العام الدراسي ٢٠١٠ / ٢٠١١ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم  
الأردن - عمان ص . ب ١٩٣٠

### لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

فيصل الحاج ذيب / رئيساً	زياد نعيم الكردي / مقررًا
د. خالد مصطفى المقابلة	د. إبراهيم خليل بظاظو
د. سعد أحمد الطويسي	د. أحمد فرحان العميره
محمد عبدالرحيم عورتاني	ريم سلمان العوران

التحرير العلمي : زياد نعيم الكردي  
التحرير اللغوي : د. عبدالله عبيدات  
التحرير الفني : نداء فؤاد أبو شنب  
التصميم : م. عبدالحافظ الخطيب  
التصوير : أديب أحمد عطوان  
الإنـتـاج : علي محمد العويدات  
دقق الطباعة وراجعها: فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٣/١١٩٨)

ISBN: 978-9957-84-251-2

٢٠١٠/هـ١٤٣١ م

٢٠١١ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى

أُعيدت طبعته

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٩	<b>البيّاضات</b> الوحدة الأولى
١١	أولاً أنواع المنسوجات وخواصّها
٢١	ثانياً أسس اختيار البيّاضات
٣٢	ثالثاً غرفة البيّاضات
٣٥	رابعاً أساليب العناية بالبيّاضات
٤٠	خامساً البيّاضات المستخدمة في الفنادق
٤٤	سادساً لباس العاملين في الفندق
٥١	أسئلة الوحدة
٥٣	التقويم الذاتي
٥٥	<b>المصبغة</b> الوحدة الثانية
٥٧	أولاً أنظمة المصابغ المعمول بها في الفنادق
٦٠	ثانياً المصبغة الداخليّة
٧٢	ثالثاً مهام العاملين في المصبغة
٧٥	رابعاً الأجهزة والأدوات والموادّ المستخدمة في المصبغة
٩٢	خامساً التنظيف الجافّ
٩٤	سادساً الرموز والإشارات الخاصّة بالعناية بالمنسوجات
١٠١	أسئلة الوحدة
١٠٣	التقويم الذاتي

الموضوع	الصفحة
الوحدة الثالثة	١٠٥
أولاً	١٠٧
ثانياً	١٢١
ثالثاً	١٢٩
المستخدمة في التنظيف	
رابعاً	١٣٤
المواد المستخدمة في قسم التدبير الفندقيّ في تنظيف المرافق العامة	
أسئلة الوحدة	١٤٨
التقويم الذاتي	١٥١
قائمة المصطلحات	١٥٢
قائمة المراجع	١٥٤

بسم الله الرحمن الرحيم

## المقدمة

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين ، سيدنا محمد، صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد ، فيسرنا وضع كتاب التدبير الفندقية، الفصل الدراسي الثاني للصف الحادي عشر، فرع التعليم الفندقية والسياحية بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام ، وقد جاء المبحث على شكل وحدات دراسية يقدم المعلومات ذات العلاقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية، مرتكزا على ما تم دراسته في المرحلة الأساسية في مبحث التربية المهنية ، ومتكاملا مع مباحث التعليم الفندقية والسياحية المتخصصة لتحقيق التكامل الأفقي والعمودي للمنهاج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام والتناجات العامة والخاصة لفرع التعليم الفندقية والسياحية، ومنسجما مع خطة التطوير التربوي نحو الاقتصاد المبنى على المعرفة والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

وقد روعي في هذا الكتاب التسلسل المنطقي لوحداته، فبدأنا بالمعلومات النظرية يليها التطبيقات والتمارين العملية، بالإضافة إلى العديد من الأنشطة، وقضايا البحث، والمناقشة، والأشكال، والصور، والرسوم التوضيحية، والأسئلة.

واشتمل الكتاب على ثلاث وحدات ، تناولنا في الوحدة الأولى موضوع البياضات، وأنواع الأنسجة التي تدخل في صناعتها، سواء أكانت طبيعية أم صناعية، وأنواع البياضات، وأسس اختيارها، وأساليب العناية بها، وقدّمنا وصفاً شاملاً للباس العاملين في الفندق، أما الوحدة الثانية فتضمنت توضيحا لأنظمة المصابغ المعمول بها في الفنادق، وأهمية المصابغ الداخلية وتصميمها ، والأجهزة والمعدات المستخدمة فيها، وكذلك استعرضنا مهام العاملين فيها ، كما وضّحنا دلالات الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات، أما الوحدة الثالثة فخصّصت للتعرف إلى المرافق العامة، وأهمية التنظيف وأنواعه والأجهزة والأدوات المستخدمة في عمليات التنظيف.

وقد أُلحِق الكتاب بقائمة تشتمل على عدد من المراجع العربيّة، والأجنبيّة، ومواقع الإنترنت التي استعان بها فريق التّأليف، وقائمة أخرى تشتمل على المصطلحات المهمة باللغتين العربيّة والإنجليزيّة.

وإننا إذ نقدم هذا الجهد المتواضع لنأمل أن يحقق أهدافه، وأن تزوّد بالتغذية الراجعة لتطويره وتحسينه بما يرقى إلى المستوى المطلوب.

والله وليّ التوفيق

المؤلفون

## إرشادات عامة

### للمدرس

- ١ - شرح الدرس النظري أولاً، ثم ربطه بالتمرين العملي.
- ٢ - تطبيق التمرين العملي، ثم إعطاء الطالب فرصة للتطبيق.
- ٣ - توفير المواد اللازمة والكافية لإكساب الطالب المهارة المطلوبة.
- ٤ - الاهتمام بتطبيق النشاطات لإكساب الطالب النتائج المطلوبة.

### للطالب

- ١ - الحرص على تطوير نفسك، والسعي للوصول إلى هدفك باهتمام ومثابرة.
- ٢ - احترام المدرسين والمسؤولين واطاعتهم، ومعاملة الزملاء في المدرسة وفي مكان العمل الميداني معاملة حسنة.
- ٣ - الالتزام بأوقات التدريب.
- ٤ - العمل بروح الفريق.
- ٥ - الالتزام بقواعد العمل وتعليماته.
- ٦ - ارتداء لباس العمل المهني، والتأكد من نظافته.
- ٧ - مراعاة أسس النظافة الشخصية باستمرار ( الشعر، والأظافر، واليدين ).
- ٨ - الاهتمام بنظافة مكان العمل (الأرضيات، الجدران) باستمرار.
- ٩ - التأكد من نظافة المعدات والأدوات المستخدمة وصلاحياتها للعمل.
- ١٠ - المحافظة على التجهيزات.
- ١١ - الاهتمام والتركيز في أثناء التدريب العملي، وتجنب المزاح، والحرص على تدوين المعلومات في الوقت والمكان المناسبين.
- ١٢ - الاستفسار عن أي شيء جديد في الوقت المناسب.
- ١٣ - الالتزام بتعليمات السلامة والصحة المهنية وإجراءاتها.
- ١٤ - المبادرة بتقديم المساعدة لزملائك ومسؤوليك باستمرار.



# الوحدة الأولى

## البيّاضات LINEN



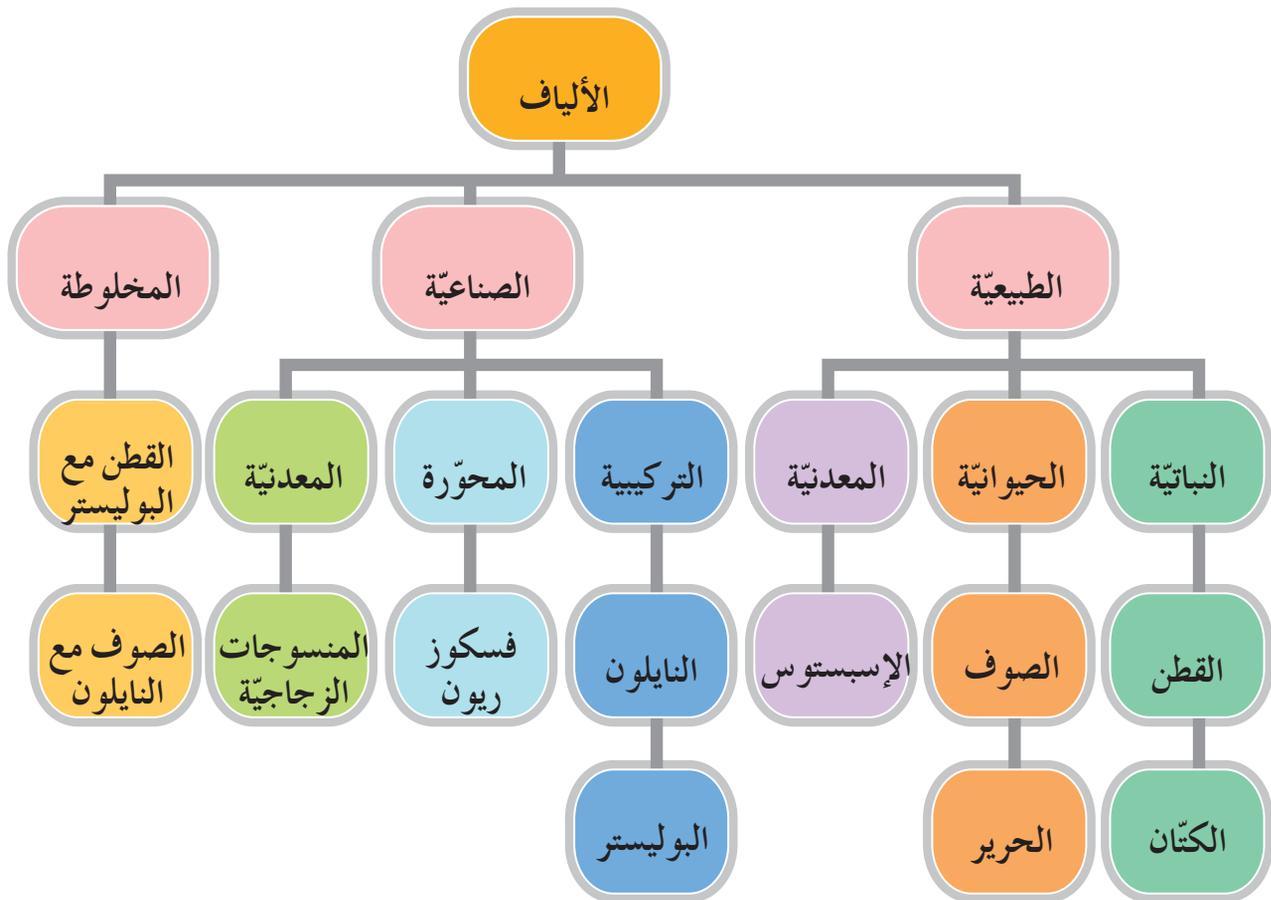
- كيف يمكن المحافظة على البيّاضات المستخدمة في الفندق؟
- كيف تسهم البيّاضات المستخدمة في تكوين انطباعات إيجابية لدى الضيوف؟

البيّاضات ذات النوعية الجيدة لها دور مهم في إبراز مستوى الخدمات التي يقدمها الفندق ، ويفضل اختيارها بمواصفات عالية الجودة من حيث نوع النسيج ومتانته ودقة حياكته ، ويعتمد القائمون على شرائها أسسًا تضمن حسن اختيار الموردّين من ذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال ، إضافة إلى عمل فحوصات الجودة اللازمة على البيّاضات قبل اتخاذ قرار الشراء النهائي ، وقد تتساءل: ما أهم المواصفات الواجب توافرها في البيّاضات اللازمة للعمل الفندقّي؟ ما الفرق بين بيّاضات التدبير الفندقّي و بيّاضات المطعم؟ كيف يمكن العناية بالبيّاضات؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تميّز أنواع المنسوجات وخواصّها.
- توضّح أسس اختيار البيّاضات.
- تتعرّف أهمية غرفة البيّاضات.
- تتعرّف أساليب العناية بالبيّاضات.
- تعدّد أنواع البيّاضات المستخدمة في الفندق.
- تصف تصميم ملابس العاملين في الفندق.
- تطبّق أسس فحص البيّاضات.
- تحدّد كمّيّة البيّاضات المطلوبة وأنواعها.
- تعدّد مواصفات شراء البيّاضات.
- تختار أفضل العروض المقدّمة من الموردّين وفق المواصفات.
- تستلم البيّاضات حسب طلب الشراء.
- تخزّن البيّاضات بطريقة سليمة.
- تختار اللباس المناسب للعاملين في الفندق.

تعدّ الشعيرات النسيجية (الألياف) الوحدات الأساسية لتكوين الخيوط والمنسوجات، وتختلف هذه الشعيرات في طبيعتها حسب المصدر الذي أخذت منه، سواء أكان طبيعياً أم صناعياً، وكانت المنسوجات الطبيعية هي الأكثر استخداماً في الماضي إلا أن تزايد عدد السكان في العالم، ودخول الصناعة عقداً جديداً، جعل العلماء يبحثون عن خامات جديدة مصنّعة لتفي حاجات الحاضر ومتطلباته، ويعرّف النسيج بأنه مادة مرنة تتألف من شبكة من الألياف الطبيعية أو الصناعية التي تسمى الخيوط، والشكل (١-١) يوضح مصادر الألياف وأنواعها.



الشكل (١-١): مصادر الألياف وأنواعها.

## ١- الألياف الطبيعية (Natural Fibre)

ألياف تؤخذ من الطبيعة وتكون على صورة شعيرات تعالج بطرق خاصّة؛ لتصبح صالحة للغزل لإنتاج نسيج جديد، ومن هذه الألياف:

أ- ألياف طبيعيّة ذات أصل نباتي: هنالك بعض الأنسجة تستخرج إما من زهرة النبتة أو من ساقها، ومنها:

١. القطن (Cotton): يزرع القطن في أماكن عدّة من العالم، ويحتاج إلى ستة أشهر حتى ينمو، وعند موعد التزهير تظهر زهرة لونها أصفر تبقى حتى تذبل ثم تسقط فيتكون مكانها لوزة القطن، وبعدها تنضج، تظهر البذرة مغطاة بشعيرات القطن التي تصبح صالحة للغزل والنسيج، وتتميز أنواع القطن من الناحية التجارية بقياس يسمى الرتبة؛ إذ يصنّف القطن إلى رتب حسب طول أليافه، ودرجة انسجامها، وقوة شدّها ومرونتها ولونها، ويبيّن الشكل (١-٢) الشعار الدالّ على القطن.



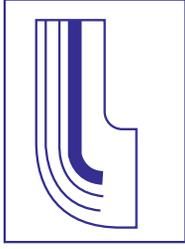
الشكل (١-٢): العلامة التجارية للقطن.

أ. خصائص القطن: يمتاز القطن بلونه الأبيض القشدي، وبمئاته التي تزداد وهو مبتلّ، وهو أكثر الألياف النباتيّة مرونة، وله قدرة عالية على امتصاص الماء والرطوبة، وتحمل درجات الحرارة العالية في أثناء الغسل والكي.

ب. العناية بالمنسوجات القطنيّة: للحفاظ على القطن وإطالة مدة استخدامه، يجب عدم تعريضه لأشعة الشمس مباشرة لمدة طويلة؛ لما له من أثر سلبيّ في إضعاف قوة خيوطه ومتانتها، وحفظه جافاً في مكان بعيد عن الرطوبة حتى لا يتعفن، ويجب عدم استخدام الأحماض في أثناء غسله؛ لأنّها تضعف خيوطه.

ج. استخدامات القطن: يستخدم القطن في صناعة ملابس العمل، وملابس الأطفال، والملابس الداخليّة، والضمادات الطبيّة، وكذلك صناعة البيّاضات، والأغطية والستائر، ويدخل القطن في صناعة بعض المنسوجات التي يتطلب استخدامها مواصفات خاصّة؛ بحيث يتمّ خلطه مع ألياف أخرى، مثل: ألياف الداكرون، للحصول على منسوجات مقاومة للتجعّد والعفن.

زر مع أفراد مجموعتك أحد معارض بيع القطن، وتعرّف إلى أنواعه المختلفة والفروق بينها، واكتب تقريراً في ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.



٢. الكتّان (Linen): تؤخذ شعيرات الكتّان من ساق نبتة الكتّان، ويتكوّن من ألياف موجودة على شكل حزم بين القشرة واللّب في ساق النبات، ويبيّن الشكل (١-٣) الشعار الدالّ عليه.

الشكل (١-٣): العلامة التجارية للكتّان .

أ . خصائص الكتّان: يختلف لون الكتّان حسب طريقة فصل الألياف عن قشرة ساق النبتة، فيكون إما مصفرّاً أو بنيّاً فاتحاً، أو رمادياً، ويفوق في متانته القطن، وهو نسيج غير مرّن؛ لذا، تعالج الأقمشة الكتّانية في أثناء عمليّة التصنيع معالجة خاصّة لتصبح مقاومة للتجعّد، وله قدرة عالية على امتصاص الماء والرطوبة بدرجة تفوق القطن، ويتحمّل الكتّان درجات حرارة عالية في أثناء غسله ثم يبدأ لونه يتغيّر إذا تجاوزت الحرارة (١٣٠) درجة مئويّة .

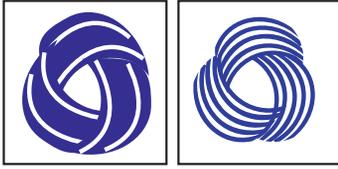
ب. العناية بالمنسوجات الكتّانية: يتمّ المحافظة على الكتّان وإطالة مدة استخدامه من خلال عدم تعريضه لأشعة الشمس المباشرة لمدة طويلة حتى لا تضعف متانته، وحفظه جافاً في مكان بعيد عن الرطوبة حتى لا يتعفن، وعدم استخدام الأحماض والقلويّات في أثناء غسله؛ لأنّ الأحماض تتلف أليافه، أمّا القلويّات فتضعف خيوطه.

ج. استخدامات الكتّان: يدخل الكتّان في صناعة أقمشة المفارش والأغطية، ومناديل المائدة، وفوط التجفيف، وتستخدم ألياف الكتّان القصيرة والسميكة في صناعة أقمشة التنجيد والتطريز، أما أليافه القصيرة جدّاً فتستخدم في صناعة الحبال.

زر مع أفراد مجموعتك أحد معارض الأقمشة، واجمع بعضاً من قصاصات نسيج القطن والكتان، واعرضها على زملائك في الصف لملاحظة خواصها.

ب- ألياف طبيعية ذات أصل حيواني: ألياف تؤخذ من بعض الحيوانات وتكون على صورة شعيرات تعالج بطرق خاصّة؛ لتصبح صالحة للغزل لإنتاج نسيج جديد، ومن هذه الألياف:

١. الصوف (Wool): يعدّ الصوف من حيث الاستخدام ثاني خامات النسيج أهميّة بعد القطن، ويؤخذ الصوف من الغنم وخاصّة غنم المارينو وحيوان اللاما، وتعتمد نوعية الصوف من حيث الجودة على نوع الحيوان، ومناخ المراعي التي يعيش فيها، وكذلك المكان الذي أخذ منه الشعر في جسم الحيوان، ويبيّن الشكل (١-٤) الشعار الدالّ على الصوف.



الشكل (١-٤): العلامة التجارية للصوف.

أ. خصائص الصوف: يمتاز الصوف بلونه الأبيض الكريمي وقد يكون بألوان أخرى، مثل: الرمادي، والأسود، والبني، وهو أمتن من القطن وأقلّ متانة من الكتان والحرير، ويعدّ أكثر خامات النسيج مرونة، وله قدرة عالية على امتصاص الماء والرطوبة، وله خاصيّة العزل الحراري والتي تعني القدرة على الاحتفاظ بحرارة الجسم ومنع تسربها للخارج.

ب. العناية بالأنسجة الصوفيّة: للحفاظ على الأنسجة الصوفيّة وإطالة مدة استخدامها وهي في حالة جيدة، ينبغي عدم استخدام الأحماض والقلويّات في أثناء غسلها حتى لا تتلفها، ويفضل أن تكون درجة حرارة الماء في أثناء الغسل متوسطة؛ لأنّه يتأثر بالحرارة المرتفعة ويصبح لونه بنيًا.

ج. استخدامات الأنسجة الصوفية: يستخدم الصوف في صناعة أنواع الملابس الخارجية، مثل: المعاطف، والجاكيتات، والأغطية، والحرامات، كما أنه يدخل في صناعة السجاد والجوارب.

## نشاط (٣-١)

### تأثير الأنسجة بالحرارة

أحضِر مع أفراد مجموعتك قصاصات من أنسجة مختلفة، واغسلها بماء درجة حرارته (٩٠) مئوية، ثم لاحظ التغيرات التي طرأت عليها من حيث القوام، واللون، والشكل، واعرض بإشراف معلمك ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

٢. الحرير (Silk): يؤخذ الحرير من شرنقة دودة القز، ومن المعروف أنّ الحرير مرتفع الثمن، لأنّ إنتاج متر واحد من قماش الحرير يحتاج إلى ما يقارب (٣٠٠٠) شرنقة، ويبيّن الشكل (١-٥) الشعار الدالّ عليه.



الشكل (١-٥): العلامة التجارية للحرير.

أ. خصائص الحرير: يمكن أن نميّز لون الحرير الخام ما بين الأصفر الذهبي، أو الأصفر المخضر، أو الأبيض الفضي، ويعدّ أمتن الألياف الطبيعية، وتقلّ متانته وهو مبتلّ؛ لذا ينصح بتنظيفه تنظيفاً جافاً، وله قدرة عالية على امتصاص الماء والرطوبة، ويتصف بمرونته التي تفوق القطن، وهو يبعث على الشعور بالدفء؛ لأنّه يعمل كعازل لحرارة الجسم، ويمتاز بخفة وزنه، ونعومته، ومقاومته للتجعّد.

ب. العناية بالمنسوجات الحريرية: للحفاظ على أنسجة الحرير وإطالة مدة استخدامه، ينبغي عدم استخدام القلويّات والأحماض المركّزة في أثناء غسله، حيث إنّ القلويّات المخفّفة تغيّر لونه إلى الصفرة، والقلويّات المركّزة تذيبه، ويتأثر بالحرارة المرتفعة، ويغسل بدرجة حرارة ما دون (١٣٠) مئوية، وإذا ارتفعت عن ذلك أدّت إلى تحلّله واحتراقه.

ج. استخدامات الأنسجة الحريرية: يستعمل الحرير في صناعة الأزياء النسائية، وصناعة المفروشات، والستائر، وخيوط التطريز، وكذلك الإشارات، والجوارب.

ج- ألياف طبيعية معدنية، ومنها: الأسبستوس الذي تستخرج أليافه من الصخور وهي غير قابلة للغزل على شكل خيوط؛ لذا، تمزج أليافه مع ألياف القطن لتسهيل عملية غزلها وحياتها، وتمتاز منسوجات الأسبستوس بقلّة تأثيرها بالنار فتصلح لصنع مناشف المطبخ والشراشف والستائر، كما يمكن أن تستعمل في زخرفة الأقمشة؛ لإكسابها لمعاناً خاصاً.

## ٢- الألياف الصناعية (Manufactured Fibers)

ألياف تصنع من موادّ غير موجودة أصلاً في الطبيعة على شكل شعيرات، ولكنها تحضّر كيميائياً، ولقد ابتكر خبراء الأنسجة الألياف الصناعية من أجل توفير كمية المنسوجات اللازمة لتغطية احتياجات سكان العالم؛ لما لها من أثر إيجابي في تحسين خواصّ الألياف الطبيعية وضبط التحكم بكميات المنسوجات ذات الألياف الطبيعية وأسعارها، ومنها:

أ - ألياف صناعية تركيبية: تحضّر هذه الألياف من موادّ كيميائية يصنعها الإنسان، وتقسم هذه الألياف إلى أقسام عدّة، منها:

١. النايلون (Nylon): يعدّ النايلون أول نسيج صناعي كيميائي عرفه الإنسان، وقد تكون أليافه طويلة، كما في جوارب النايلون، أو قصيرة، كما في بعض الجاكتات. أ. خصائص النايلون: نسيج قويّ جداً، وخفيف الوزن، ومطاطي القوام يستعمل في صناعة المظلات، ولا يمتصّ الرطوبة والعرق بسهولة، ويقاوم التجعد والعفن وقابل للاشتعال بسرعة.

ب. العناية بمنسوجات النايلون: للحفاظ على منسوجات النايلون وإطالة مدة استخدامها، ينبغي عدم استخدام الأحماض والمبيّضات في أثناء الغسيل؛ لأنها تتلف خيوطها، وعدم تعريضها لأشعة الشمس المباشرة لمدة طويلة؛ لأنها تتلفه، ويجب حياكته بإتقان؛ لأنّ خيوطه تنسلّ بسهولة.

٢. البوليستر (Polyester): يصنع البوليستر من موادّ نفطية ولكنه يختلف عن النايلون كيميائياً. أ. خصائص البوليستر: نسيج قويّ جداً لا يضعف إذا ابتلّ، ويجفّ بسرعة ولا يتلف إذا تعرّض لأشعة الشمس، وناعم الملمس ويتهدّل، ويقاوم التجعد ولا ينكمش في

الغسيل ، وهو مطاطي ولكنه أقل من النايلون، ولا يؤثر العفن، أو العث، أو الأحماض والمبيضات في إضعافه ، ويعدّ من المنسوجات سهلة الغسيل والكيّ.  
ب. العناية بمنسوجات البوليستر: للحفاظ على منسوجات البوليستر وإطالة مدة استخدامها، يجب حياكتها بإتقان؛ لأنّ خيوطها تنسلّ بسهولة.

ب- ألياف صناعية محوّرة: تدخل في صناعة هذه الألياف موادّ موجودة أصلاً في الطبيعة، مثل السيليلوز، والبروتين ، حيث يتمّ معاملتها بالكيماويات ، ويطلق على هذه الألياف الريونات ، ومن الألياف الصناعية المحوّرة:

١. فسكوز ريون: يعدّ من أشهر الألياف الصناعية المحوّرة، وهو يمزج مع الصوف أو القطن؛ لإنتاج نسيج ذي خصائص مختلفة.

أ . خصائص فسكوز ريون: يمكن أن يصنع منه أقمشة سميكة ذات وبر كبديل للصوف ، وهو نسيج قابل لامتصاص العرق والرطوبة ، وناعم الملمس ويتهدل، ويشبه الحرير في طبيعته إلا أنّه أقلّ ثمنًا.

ب. العناية بمنسوجات فسكوز ريون: للحفاظ على منسوجات فسكوز ريون وإطالة مدة استخدامها، ينبغي قراءة التعليمات الخاصّة عند غسل المنسوجات ، فمعاملته تختلف باختلاف الشعيرات الممزوجة فيه.

ج- ألياف صناعية معدنيّة محوّرة: منسوجات أصلها من الصخور ، ومن هذه الألياف: قماش الزجاج المصنّع من زجاج الرخام المصهور.

١. خصائص المنسوجات الزجاجيّة : نسيج يمتاز بالقوة والمتانة، وعدم تأثره بالنار أو بأشعة الشمس ، ولا يتأثر بالموادّ الكيماويّة، كما أنّه لا يصاب بالعثّ أو العفن.

٢. استخدامات المنسوجات الزجاجيّة: يستخدم في صناعة قماش مناضد الكيّ ، وبعض أنواع الستائر ، وبعض أنواع الملابس وبخاصّة ملابس رجال مكافحة الحريق.

## نشاط (١-٤)

### خواص الألياف الصناعية

بعد تعرّفك الألياف الصناعية، استعن بمختبر الحاسوب في المدرسة، ونظّم جدولاً باستخدام برمجية ( EXCEL ) ، تقارن فيه بين الألياف الصناعية من حيث الخواصّ والصفات، والاستخدامات، واعرضه على زملائك في الصف.

### ٣- الألياف المخلوطة (Mixed Fibers)

تخلط الألياف الطبيعيّة مع الصناعيّة لإنتاج أنواع جديدة من الأنسجة، منها:

- أ- القطن مع البوليستر: يخلط القطن مع البوليستر للحصول على أنسجة تجمع بين خواصّهما، ويمتاز النسيج الجديد بأنه مقاوم للكرمشة والتجعد، وسريع الجفاف إذا ابتلّ، وناعم الملمس، ويساعد على التخلص من الكهرباء الساكنة في جسم الإنسان وبالتالي القضاء على ظاهرة التصاق الملابس به.
- ب- الصوف مع النايلون: يخلط الصوف مع النايلون للحصول على أنسجة تجمع بين خواصّهما، ويمتاز النسيج الجديد بأنه ناعم الملمس، وحسن المظهر، وسهولة العناية به، ويساعد على امتصاص الرطوبة، وقليل التأثير بالعثّ والعفن.

## قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال محرك البحث ([www.Google.jo](http://www.Google.jo)) عن أنواع أخرى من الألياف المخلوطة، واكتب تقريراً عنها من حيث الخواصّ، والمزايا، والاستخدامات، واعرضه على زملائك في الصف.

## النتاج العملي

- أن يطبق أسس فحص البياضات .

## المعلومات النظرية

تقسم الألياف الطبيعية إلى نباتية، مثل: القطن، والكتان، وحيوانية، مثل: الصوف، والحريز، ولكل منها خصائصها واستخداماتها.

## التجهيزات اللازمة

- قصاصات قماش من القطن ، والكتان، والصوف.
- قلم رصاص، وأوراق .
- مجهر .
- ماء مقطر .

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز المجهر للاستخدام .
- اسحب خيطاً من قصاصة القطن.
- ضعه على الشريحة، وثبتها بوساطة الضاغطين بحيث يكون الخيط المراد فحصه فوق الثقب مباشرة وتحت العدسة الشيئية الكبرى ، حتى ترى ألياف الخيط بقوة تكبير عالية .
- أبعده ألياف الخيط عن بعضها بوساطة دبوسين .
- ضع نقطة ماء مقطر فوق الألياف المتفرقة، وغطّ الشريحة بغطائها الخاص، وضعها في المكان المخصّص أسفل العدسة المكبرة ذات قوة التكبير العالية.
- انظر من العدسة العينية ، وارسم ما رأيته في سجلك الخاص .
- احفظ السجل في ملف التدريب العملي الخاص بك .

## تمرين عمليّ

افحص خيوطاً من الكتّان والصوف باستخدام المجهر، واعرّض نتائج ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

التقدير	الرقم	معايير الأداء	
			نعم
	١	راجعت المهارات التي تعلمتها .	
	٢	حضّرت أدواتي الخاصّة للعمل .	
	٣	اتبعت التعليمات المحدّدة .	
	٤	راعت التسلسل المنطقيّ في تنفيذ العمل .	
	٥	استفسرت عن الخطوات غير الواضحة .	
	٦	راعت إجراءات الصحة والسلامة العامة .	
	٧	نفّذت العمل بالمستوى المطلوب .	
	٨	أنجزت العمل في الوقت المحدّد .	

## تعلم

عند اختيار البيّاضات، يراعى معرفة كمية النشا في النسيج عن طريق وضع قطعة قماش داكنة على سطح مستو، ثم فرك النسيج، وملاحظة كمية النشا المتساقطة؛ اذ كلما زادت نسبة النشا في الأنسجة دلّ ذلك على تدني مستوى الجودة.

البيّاضات : الأقمشة المحاكاة من الأنسجة الطبيعيّة، أو الصناعيّة، أو المخلوطة؛ منهما معاً لإنتاج نوع جديد من القماش، وتستخدم البيّاضات في المؤسسات الفندقية في الغرف، والمطاعم، والمطابخ، وفي حياكة ملابس العاملين. و تعدّ عمليّة اختيار البيّاضات من المسؤوليات التي تقع على عاتق مدير التدبير الفندقّي ومسؤول غرفة البيّاضات، ولا يعتمد اختيار البيّاضات على مظهر النسيج الخارجيّ أو وزنه فقط، إنما هنالك خواصّ أخرى يجب التأكد منها، مثل: نوع النسيج، ودقة خيوطه وشدة تماسكها، وكميّة النشا الموجودة في الأنسجة.

## ١- طرق شراء البيّاضات

يراعى الجانب الاقتصاديّ عند شراء البيّاضات حيث إنّ من المفيد شراء أجود الأنواع وأفضلها من المتاجر والمصانع المتخصصة ، وتستعين لجنة المشتريات في الفندق بمسؤول غرفة البيّاضات باعتباره صاحب الخبرة والدراية بخصائص المنسوجات لاختيار عينات مختلفة من البيّاضات المراد شراؤها وفحصها ، وتعتمد لجنة المشتريات في الفنادق عند شراء البيّاضات طريقة طرح العطاء في الصحف، أو موقع الفندق الإلكترونيّ، أو مراسلة المتاجر والمصانع الكبرى لتوفير البيّاضات حسب المواصفات المحدّدة ، وبعد استلام العروض من الموردّين، يتمّ فرزها، ودراستها، واختيار الموردّ المناسب من حيث المواصفات المطلوبة، ويوضّح الشكل (١-٦) بعض العروض المقدّمة من الموردّين .

## الثقة لغزل البيّاضات

السادة: فندق الروّاد المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بناءً على إعلانكم في الصحيفة اليومية عن حاجتكم للبيّاضات  
يسرنا أن نعلمكم أنه يتوافر لدينا ما يأتي:

- مناشف حمّام لون أبيض قياس (٨٠x٨٠) سم نسيجها قطنيّ  
وبرّيّ بسعر ثلاثة دنانير للمنشفة الواحدة.

- روب حمّام لون وردّيّ قياس (S-M-L)، ولون أبيض قياس  
(M-L-XL) نسيجه قطنيّ وبرّيّ بسعر ثلاثة عشر دينارًا  
للروب الواحد.

يسرنا خدمتكم آملين أن ينال هذا العرض إعجابكم.

عمان هاتف: ٨٧٧٨٥٤٤٥٥٤٥

الإدارة

## مشغل الخيط الذهبي الحديث للبيّاضات

السادة: فندق الروّاد المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بناءً على إعلانكم في الصحيفة اليومية عن حاجتكم للبيّاضات  
يسرنا أن نعلمكم أنه يتوافر لدينا ما يأتي:

- مناشف حمّام لون أبيض قياس (١٠٠x١٤٠) سم نسيجها  
قطنيّ غير وبرّيّ بسعر ثلاثة دنانير للمنشفة الواحدة.

- روب حمّام لون وردّيّ قياس (M-L)، ولون أزرق قياس (XL)  
نسيجه قطنيّ غير وبرّيّ بسعر سبعة دنانير للروب الواحد.

يسرنا خدمتكم آملين أن ينال هذا العرض إعجابكم.

عمان هاتف: ٦٥٥٩٨٥٨٦٥٥

الإدارة

## شركة غزل البيّاضات الحديثة

السادة: فندق الروّاد المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بناءً على إعلانكم في الصحيفة اليومية عن حاجتكم للبيّاضات  
يسرنا أن نعلمكم أنه يتوافر لدينا ما يأتي:

- مناشف حمّام لون أبيض قياس (٨٠x١٤٠) سم نسيجها قطنيّ  
غير وبرّيّ بسعر خمسة دنانير للمنشفة الواحدة.

- روب حمّام لون أبيض قياس (L-XL) محاكاة من نسيج قطنيّ  
غير وبرّيّ بسعر عشرة دنانير للروب الواحد.

يسرنا خدمتكم آملين أن ينال هذا العرض إعجابكم.

عمان هاتف: ٧٨٨٤٧٥٩٨٩٩

الإدارة

## العهد لحياكة البيّاضات

السادة: فندق الروّاد المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بناءً على إعلانكم في الصحيفة اليومية عن حاجتكم للبيّاضات  
يسرنا أن نعلمكم أنه يتوافر لدينا ما يأتي:

- مناشف حمّام لون أبيض قياس (٨٠x١٤٠) سم نسيجها قطنيّ  
وبرّيّ بسعر ستة دنانير للمنشفة الواحدة.

- روب حمّام لون وردّيّ قياس (S-M-L)، ولون أزرق قياس  
(M-L-XL) نسيجه قطنيّ وبرّيّ بسعر عشرة دنانير للروب  
الواحد.

يسرنا خدمتكم آملين أن ينال هذا العرض إعجابكم.

عمان هاتف: ٣٥٥٨٩٥٥٥٩٨٥

الإدارة

الشكل (١-٦): بعض عروض الموردّين.

أما الطريقة الثانية فهي الشراء المباشر من الأسواق والمتاجر المختصة، وأياً كانت الطريقة التي يعتمدها الفندق عند شراء البياضات إلا أنه يتأكد من جودة النوعية قبل عملية الشراء، و يمثل الشكل (٧-١) طلب شراء خاص بقسم التدبير الفندقيّ.

طلب شراء				
Purchase Request				
اسم الفندق...الحكمة...		الدائرة...التدبير الفندقيّ....		
رقم .....٥١٤.....		التاريخ... /٢/١٠... م ٢٠ ...		
الأسعار		الكمية	مواصفات المادة	المواد المراد شراؤها
المجموع	سعر الوحدة			
١٢٥٠ ديناراً	٥ دنانير	٢٥٠	قطنيّ لون أبيض قياس ( ٢٦٠ × ١٨٠ ) سم	شرشف مفرد
١٥٠٠ ديناراً	٦ دنانير	٢٥٠	قطنيّ لون أبيض قياس ( ٢٦٠ × ٢٤٠ ) سم	شرشف مزدوج
توقيع المدير العام		توقيع مدير المشتريات		توقيع مدير التدبير الفندقيّ
.....		.....		.....

الشكل (٧-١): طلب شراء .

## ٢ - طرق فحص البياضات

- بعد الحصول على عينات البياضات، يتم إجراء فحوصات عدّة، منها:
- أ - وضع العينات تحت المجهر، وملاحظة مدى تقارب خيوط النسيج المصنوعة منها؛ لأنّ النسيج الجيد تكون خيوطه مرصوفة بعضها بجانب بعض .
  - ب- فحص العينات بالخبرة وملاحظة مدى قوتها، وصلابتها، وشكلها النهائيّ بعد الخياطة وخاصة الزوايا بحيث تكون جيدة المظهر .
  - ج- غسل العينات مرات عدّة، وملاحظة نسبة الانكماش في كل مرة، ومقارنتها مع عينة مغسولة لمرة واحدة؛ للحصول على نسبة الفقد في كل غسلة، فكلما قلت النسبة كان القماش أكثر جودة.
  - د - فحص العينات في مختبرات خارجيّة خاصّة معتمدة لدى الفندق؛ للتأكد من متانة صنعها وقوة خيوطها.

### ٣- تحديد كمية البياضات

يتمّ تحديد كمّيات البياضات المراد شراؤها وفقاً للحاجة ومتطلبات العمل في الفندق، وبناءً على الرصيد الآمن من البياضات الذي يتمّ تحديده من قبل إدارة التدبير الفندقيّ، ويجب أن تكون كمية البياضات مناسبة لطبيعة العمل وحجمه، حيث إنّ النقص في كمية المخزون سيؤدي إلى آثار سلبية تسبّب الإرباك في إنجاز العمل المطلوب، وتزعج الضيوف نتيجة انتظارهم لحين تجهيز غرفهم، أو تجهيز قاعات تناول الطعام، ومن أجل تحديد كمية البياضات المطلوبة، لا بدّ من أخذ العوامل الآتية بعين الاعتبار:

أ - طبيعة عمل الفندق.

ب- عدد الأسرة الموجودة في الفندق .

ج- نسب إشغال الفندق.

د - مواعيد تغيير البياضات .

هـ - الوقت اللازم لغسيل البياضات في المصبغة.

و - الحالات الطارئة، مثل: الأعطال الفنية في المصبغة .

#### الرصيد الآمن من البياضات

مثال

يجب على إدارة الفندق توفير الكمية المناسبة من البياضات اللازمة للعمل اليوميّ، وخصوصاً البياضات الخاصة بأسرة نزل الفندق، وذلك لتلافي وقوع أيّ مواقف محرّجة من الممكن أن تكلف الفندق أعباءً ماليةً وغرامات جرّاء سوء الخدمات المقدّمة، والإدارة الحكيمة تتبع الأسس الآتية في التعامل مع المخزون الآمن للبياضات:

عدد شرائف الأسرة اللازمة للعمل اليومي = عدد الأسرة X عدد الشرائف اللازمة للسرير الواحد، ويتمّ تحديد الرصيد الآمن من الشرائف إذا كانت المصبغة داخل الفندق وفقاً لما يأتي:

١- عدد الشرائف النظيفة المستخدمة فعلياً .

٢- عدد الشرائف النظيفة الجاهزة للاستعمال في مستودع البياضات .

٣- عدد الشرائف المتسخة في المصبغة لغسلها .

٤- عدد الشرائف النظيفة الجاهزة للاستعمال في مستودع المصبغة .

أما إذا كانت المصبغة خارج الفندق، فيجب توفير البياضات اللازمة للعمل اليوميّ في المستودع الرئيس للفندق إضافة للرصيد الآمن كرصيد للحالات الطارئة.

الرصيد الآمن للبياضات المستخدمة في المطعم = ثلاثة أضعاف البياضات المستخدمة فعلياً.

## النتاج العمليّ

– أن يحدّد كمّيات البياضات المطلوبة .

## المعلومات النظرية

يفضل أن يحتفظ الفندق بكمية تساوي أربعة أضعاف حاجة الفندق الأساسية من بياضات الغرف، علماً بأنّ كمية الشراشف المطلوبة للغرف = عدد الأسرة × عدد الشراشف المخصّصة لكل سرير، وتحسب كمية الشراشف المطلوبة وفقاً للمعادلة الآتية:  
(عدد الشراشف في الغرف + عدد الشراشف في المصبغة + عدد الشراشف في غرفة البياضات + عدد الشراشف في المستودعات).

## التجهيزات اللازمة

- قرطاسية.
- آلة حاسبة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- حدّد عدد الشراشف المخصّصة لكل سرير .
- احسب عدد الشراشف الموجودة في غرف الفندق .
- احسب عدد الشراشف المراد تنظيفها في المصبغة .
- احسب عدد الشراشف في مخزن البياضات .
- احسب عدد الشراشف في المستودعات .
- اجمع عدد الشراشف اللازمة للفندق في كلّ من الغرف، والمصبغة، ومخزن البياضات، والمستودعات .

## تمرين عمليّ

يحتوي فندق على ١٠٠ غرفة بسرير مفرد، و ٥٠ غرفة بسرير مزدوج ، علمًا بأنّ عدد الشراشف المخصّصة لكلّ سرير ثمانية شراشف موزعة في الغرف، والمصبغة، ومستودع البيّاضات، والمستودع الرئيس ، احسب عدد الشراشف اللازمة من كلّ نوع.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء		التقدير	
	نعم	لا	نعم	لا
١				
٢				
٣				
٤				
٥				

### النتاج العملي

- أن يعدّ مواصفات شراء البياضات .

### المعلومات النظرية

يبلغ مدير التدبير الفندقّي عند حاجة الفندق إلى شراء البياضات الإدارة ، وبناءً على ذلك تشكّل لجنة مكوّنة من مدير التدبير الفندقّي و مدير المشتريات لوضع مواصفات الشراء من حيث نوع النسيج، والعدد، والكميّة، وتعبئة نموذج طلب الشراء الذي يتمّ على أساسه الشراء .

### التجهيزات اللازمة

- قرطاسية
- نموذج طلب الشراء

### خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم الدائرة في المكان المخصّص لها.
- دوّن التاريخ في المكان المخصّص له.
- اكتب اسم الفندق في المكان المخصّص له.
- ضع الرقم المتسلسل لطلب الشراء في المكان المخصّص له .
- سجّل في خانة الموادّ المطلوب شراؤها من البياضات.
- اكتب مواصفات المادة في الخانة المخصّصة لها.
- حدّد الكميّة في الخانة المخصّصة لها.
- دوّن سعر الوحدة في الخانة المخصّصة لها.
- ضع توقيع كلّ من مدير التدبير الفندقّي و مدير المشتريات و المدير العام في المكان المخصّص أسفل النموذج.

## تمرين عملي

بتاريخ ٣/١٧ طلب مدير الطعام والشراب من لجنة المشتريات في فندق المحبة شراء مناديل مائدة لزبائن المطاعم ضمن المواصفات الآتية :

عدد المناديل ١٠٠ ، قياس ( ٤٨ × ٤٨ ) سم ، لون أبيض ، مصنوعة من الكتان .

علمًا بأن سعر المنديل الواحد دينار واحد، ورقم الشراء ( ٧٦٢ ) .

املاً البيانات السابقة على نموذج طلب الشراء المرفق حسب خطوات تنفيذ التمرين السابق .

طلب شراء				
Purchase Request				
الدائرة .....		اسم الفندق .....		
التاريخ .....		رقم .....		
المواد المراد شراؤها	مواصفات المادة	الكمية	الأسعار	
			سعر الوحدة	المجموع
توقيع مدير التدبير الفندقّي		توقيع مدير المشتريات		توقيع
		المدير العام		

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأت التمرين وفهمته بالشكل الصحيح.		
٢	سجّلت بيانات النموذج حسب التسلسل المطلوب.		
٣	ملأت الخانات المطلوبة بدقة.		
٤	استفسرت عن النقاط غير الواضحة.		
٥	أنهيت تعبئة النموذج في الوقت المحدد.		

### النتائج العمليّة

– أن يدرس العروض المقدمة من الموردين، ويختار أفضلها وفقاً للمواصفات.

### المعلومات النظرية

تعتمد الفنادق عند شراء البياضات طرقاً عدّة، وأكثرها شيوعاً طرح عطاء لتزويد الفندق بالبياضات، ومن ثمّ دراسة العروض المقدمة من الموردين، ومقارنة بينها من أجل اختيار أكثر عرض مطابق للمواصفات، وبأفضل الأسعار، والجودة المطلوبة.

### التجهيزات اللازمة

- طلب شراء.
- عروض خطيّة من الموردين.
- عينات من البياضات.
- هاتف، وقرطاسيّة.

### خطوات تنفيذ التمرين

- ادرس العطاءات المقدمة من الموردين وفق طلب الشراء .
- أرسل عينات البياضات المقدمة من الموردين إلى المصبغة؛ للتأكد من جودتها.
- اختر العرض الذي يتناسب مع المواصفات في ضوء فحص البياضات.
- اتصل بالمورد الذي تمّ اختياره، وأبلغه بموافقة الفندق على عرضه.

### تمرين عمليّ

قرّرت لجنة المشتريات في فندق الرواد شراء مجموعة من البياضات، وتمّ تكليفك باستلام عروض الموردين، ودراستها واختيار الأفضل طبقاً للمواصفات، ادرس العروض المقدمة من الموردين، واختر أكثرها مطابقة للمواصفات المطلوبة وأنسبها حسب طلب الشراء الآتي:

- شراشف سرير مفرد، لون أبيض من نسيج قطنيّ غير وبرّيّ قياس (١٧٠×٢٧٠سم).
- بشاكير لون أبيض من نسيج قطنيّ وبرّيّ قياس (٤٠×٦٥سم).

## شركة الأمل لتجارة البياضات

السادة: فندق الرواد المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بناءً على إعلانكم عبر موقع الفندق الإلكتروني عن حاجتكم للبياضات، يسرنا أن نعلمكم أنه يتوافر لدينا ما يأتي:

- شراشف سرير مفرد لون أبيض، قياس (٢٧٠×١٧٠) سم من نسيج قطني وبري بسعر أربعة دنانير للشرشف الواحد.
- بشاكير لون أبيض، قياس (٦٥×٤٠) سم، ونسيجها قطني وبري بسعر خمسة دنانير للبشكير الواحد.

يسرنا خدمتكم آمليين أن ينال عرضنا هذا إعجابكم.

عمان هاتف: ٦٥٦٥٤٥٦٥٤

الإدارة

## مشغل الغزل الحديث للبياضات

السادة: فندق الرواد المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بناءً على إعلانكم عبر موقع الفندق الإلكتروني عن حاجتكم للبياضات، يسرنا أن نعلمكم أنه يتوافر لدينا ما يأتي:

- شراشف سرير مفرد لون أبيض، قياس (٢٧٠×١٧٠) سم من نسيج قطني وبري بسعر خمسة دنانير للشرشف الواحد.
- بشاكير لون أبيض، قياس (٦٥×٤٠) سم، ونسيجها قطني غير وبري بسعر خمسة دنانير للبشكير الواحد.

يسرنا خدمتكم آمليين أن ينال عرضنا هذا إعجابكم.

عمان هاتف: ٩٨٥٦٢٥٤٢١

الإدارة

## مستودع بيت البياضات

السادة: فندق الرواد المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بناءً على إعلانكم عبر موقع الفندق الإلكتروني عن حاجتكم للبياضات، يسرنا أن نعلمكم أنه يتوافر لدينا ما يأتي:

- شراشف سرير مفرد لون أبيض، قياس (٢٧٠×١٧٠) سم من نسيج قطني غير وبري بسعر ثلاثة دنانير للشرشف الواحد.
- بشاكير لون أبيض، قياس (٦٥×٤٠) سم، ونسيجها قطني وبري بسعر أربعة دنانير للبشكير الواحد.

يسرنا خدمتكم آمليين أن ينال عرضنا هذا إعجابكم.

عمان هاتف: ٤٥٤٦٥٥٨٥٥٥

الإدارة

## شركة الصفوة لتجارة البياضات

السادة: فندق الرواد المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

بناءً على إعلانكم عبر موقع الفندق الإلكتروني عن حاجتكم للبياضات، يسرنا أن نعلمكم أنه يتوافر لدينا ما يأتي:

- شراشف سرير مفرد لون وردي، قياس (٢٧٠×١٧٠) سم من نسيج قطني غير وبري بسعر ثلاثة دنانير للشرشف الواحد.
- بشاكير لون وردي، قياس (٦٥×٤٠) سم، ونسيجها قطني وبري بسعر ثلاثة دنانير للبشكير الواحد.

يسرنا خدمتكم آمليين أن ينال عرضنا هذا إعجابكم.

عمان هاتف: ٧٤٨٥٩٦٩٨٥

الإدارة

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية :

التقدير		معايير الأداء	الرقم
لا	نعم		
		درست العروض المقدّمة من الموردّين.	١
		تأكّدت من مواصفات البيّاضات وفق الأسس المطلوبة.	٢
		اخترت أفضل العطاءات المقدّمة للفندق.	٣
		تواصلت مع الموردّ الذي تمّ اختياره لتوريد البيّاضات.	٤
		تعاونت مع زملائي في تنفيذ التمرين.	٥



تحرص الفنادق على توفير غرفة خاصة مجهزة بالمستلزمات الضرورية، تتبع إدارياً قسم التدبير الفندقّي، ويفضل أن تكون على مقربة من مكتب رئيس قسم التدبير الفندقّي والمصبغة، وذلك لتسهيل عمليّة الإشراف والمراقبة عليها، وتكمن أهمية غرفة البياضات في أنها تعدّ حلقة الوصل بين المصبغة وأقسام الفندق المختلفة في المحافظة على ترتيب البياضات والعناية بها، حيث يتمّ فيها فرز البياضات وملابس العاملين حسب حالتها وحاجة كلّ منها إلى الغسيل، أو الإصلاح، وإرسال المتسخة منها إلى المصبغة لتنظيفها، وإعادتها نظيفة إلى غرفة البياضات من أجل توزيعها على الأقسام المختلفة، وفق نماذج استلام وتسليم خاصة بالبياضات، أو حفظها وترتيبها على الرفوف لحين الحاجة.

### تذكّر

يوجد مخازن لحفظ البياضات في طوابق غرف الفندق؛ لتسهيل عمل مجهّزي الغرف.

### ١- مواصفات غرفة البياضات

يجب أن تكون الغرفة التي تحفظ فيها البياضات بالمواصفات الآتية:

- أ - واسعة تسمح بالعمل داخلها دون ازدحام.
- ب - إضاءة وتهوية جيّدتان تحقّقان شروط الصحة والسلامة المهنّية .
- ج - سقف الغرفة وجدرانها مدهونة بألوان فاتحة وخالية من التشقّقات.
- د - أرضيّة الغرفة مناسبة، وسهلة التنظيف، ومانعة للانزلاق.
- هـ - وجود حاجز ( فاصل ) يتمّ من خلفه تسلّم وتسليم البياضات للموظّفين.
- و - باب الغرفة واسع يسمح بمرور عربات الغسيل من خلاله بسهولة.

### ٢- تجهيزات غرفة البياضات

لا بدّ من توافر التجهيزات التي من شأنها المحافظة على البياضات، والعناية بها، وتخزينها بطريقة سليمة، وصحيحة، ومنها:

أ - الرفوف : تصنع الرفوف من الخشب المصقول والمدهونة بألوان فاتحة، أو خشب مكسوّ

بالفورمايكا، أو من المعدن المقاوم للصدأ (Stainless Steel) حتى لا يترك أثرًا في البياضات ويتلفها ، ويراعى أن تكون الرفوف من النوع الذي يخدم طويلًا، وأن تكون سهلة التنظيف، متينة، وسهلة الفكّ والتركيب، مع ترك مسافات كافية بين كل رفّ وآخر.

ب- طاولة العمل : طاولة ذات حواف دائرية ووجهها مغطى بالفورمايكا أو من المعدن المقاوم للصدأ، ويجب أن يكون حجمها مناسبًا لحجم العمل في الفندق، وتكون ملساء مستوية؛ لكي لا تتلف البياضات عند وضعها عليها خلال تفقدها وتصنيفها .

ج- السلال : تصنع السلال من مادة متينة سهلة الحمل ، ويخصّص لون محدد للبياضات النظيفة، وآخر مختلف للبياضات المتسخة ، وثالث للبياضات التي تحتاج إلى إصلاح وعناية خاصة، كما في الشكل (١-٨).



الشكل (١-٨): سلال البياضات.

د - ماكينة الخياطة : تتوفر عادة ماكينة خياطة يدوية أو كهربائية للقيام بعملية إصلاح البياضات.

هـ - العربات : تصنع من معدن الألمنيوم، أو الستانلس ستيل، أو البلاستيك المقوى، ومنها ما هو ذات هيكل معدنيّ وجوانب كتانيّة، كما في الشكل (١-٩)، وتكون مزوّدة بعجلات سهلة الحركة والدوران ليسهل استعمالها على الأرضيات جميعها، وتستعمل في نقل البياضات من



الشكل (١-٩): عربة المصبغة.

## قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، ونشرات، وإنترنت وغيرها) عن مواصفات وتجهيزات غرفة البياضات في الفنادق الكبيرة، ثم اعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

أصبح الاهتمام بالبيّاضات والعناية بها من المهام الأساسية في خطط وبرامج العمل الفندقية، ويجب أن يكون العاملون في قسم التدبير الفندقي على علم في التعامل معها، ومعرفة أسس العناية بها، ومن أهم العوامل التي تؤدي إلى تلف البيّاضات الغسل المتكرر، وأيضاً عدم اتباع الطرق الصحيحة في التعامل مع البيّاضات والعناية بها في أثناء عملية الغسل والتخزين.

### ١- استلام البيّاضات من الموردّين

تبدأ عملية العناية بالبيّاضات بمجرد اتخاذ قرار الشراء، ويجب مراعاة الأمور الآتية عند استلام البيّاضات من الموردّين:

- أ - استلام البيّاضات وفقاً للمواصفات الواردة في طلب الشراء.
- ب- التأكد من خلوّ البيّاضات من العيوب المصنعية.
- ج- التأكد من عدم تعرّض البيّاضات للرطوبة في أثناء النقل.
- د - استلام البيّاضات حسب الأعداد المطلوبة .
- هـ - التأكد من حفظ البيّاضات وتخزينها بطريقة صحيحة بعد استلامها .

### ٢- الاستلام والتسليم بين غرفة البيّاضات وأقسام الفندق

تتمّ عملية استلام البيّاضات وتسليمها من خلال سجلات ونماذج خاصّة بذلك، ومن طرق استلام البيّاضات وتسليمها ما يأتي :

أ - التسليم المباشر، حيث يتمّ استلام البيّاضات المستعملة وتسليم بيّاضات نظيفة مقابلها وذلك حسب الأصول بالعدد والنوع والقياس.

ب - تسليم البيّاضات النظيفة وفق الكميّة المطلوبة من خلال قوائم الاستلام والتسليم، أمّا البيّاضات المستعملة، فترسل عادة من الطوابق عبر أسطوانات (Shoot) خاصّة، تصل من الطوابق إلى المصبغة.

#### تعلّم:

يتوافر في معظم الفنادق الكبيرة فتحات أسطوانية متصلة بالمصبغة من مناطق الخدمة في الطوابق، ويتمّ من خلالها إسقاط البيّاضات المتسخة عبر تلك الفتحات للمصبغة مباشرة.

ج - جمع البياضات المستعملة يوميًا في مستودعات الطوابق بواسطة عربات مخصصة لذلك، وتعاد البياضات النظيفة إلى مستودعات الطوابق بالعدد نفسه، ويتم تثبيتها في سجلات خاصة بذلك.

### ٣- المحافظة على البياضات

تتعرض البياضات لعمليات المناولة بين أقسام الفندق وغرفة البياضات والمصبغة، الأمر الذي يتطلب المتابعة المستمرة، والرقابة، والإشراف للمحافظة عليها، خوفًا من فقدانها أو تلفها للأسباب الآتية:

- أ - سوء استعمال العاملين للبياضات.
- ب - سوء استعمال الضيوف للبياضات.
- ج - عدم اتباع الطرق الصحيحة في عملية غسل البياضات وتنظيفها وتخزينها.
- د - إهمال إصلاح البياضات في الوقت المحدد مما يؤدي إلى تلفها.

## قضية للمناقشة

ناقش مع زملائك كيف يتسبب بعض الضيوف في تلف البياضات في الفندق.

### ٤- الجرد الدوري للبياضات

تتم عملية جرد البياضات كل ثلاثة إلى ستة أشهر، حينها تغلق غرفة البياضات أبوابها أمام عملية الاستلام والتسليم لساعات عدّة، وتحصى كل قطعة من البياضات الموجودة والمفقودة التي تم شطبها، وتتم عملية الجرد وفق سجلات خاصة، وبعض الفنادق تعتمد أنظمة محوسبة لهذه الغاية، ويراعى في أثناء إجراء الجرد تحديد الأماكن التي توجد فيها البياضات، ومن هذه الأماكن: الغرف، ومستودعات الطوابق، وغرفة البياضات، والمصبغة، ومستودع البياضات الرئيس، ويبيّن الشكل (١-١٠) نموذج سجل جرد البياضات.

المجموع	تالف غير مستعمل	نظيف على رفّ المصبغة	متسخ في المصبغة	جديد في مستودع البياضات الرئيس	غرفة البياضات	مستودع الطوابق	الغرف	الموقع / النوع
								شرشف سرير
								غطاء سرير
								بشكير يد
								بشكير وجه
								مناشف
								أكياس مخدات

الشكل (١-١٠) : صفحة من سجل جرد البياضات.

## قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الإجراءات الكفيلة في الرقابة على البياضات داخل مرافق الفندق، ثم اعرض النتائج التي توصلت إليها على زملائك في الصف.



### الناتج العمليّ

– أن يخزّن البياضات بطريقة سليمة .

### المعلومات النظرية

تخزّن البياضات في غرفة البياضات بعد ترتيبها، وتصنيفها، وفرزها على رفوف كلّ منها وحدها، وعمل كشف بمحتويات كلّ رفّ وتثبيتته على باب الغرفة من الداخل حتى يسهل معرفة مكانها وتناولها بسهولة عند الحاجة .

### التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العمليّ .
- رفوف متحركة .
- بياضات غرف مثل : المناشف، والبشاكير بأنواعها، وشراشف أسرة كبيرة وصغيرة، وأكياس مخدات .
- بياضات مطعم مثل : شراشف طاولات ، وفوط المائدة .
- فوط للتنظيف .
- أربطة مطايطية .
- قلم، وورقة .

### خطوات تنفيذ التمرين

- امسح الرفوف بفوطة جافة، مبتدئًا بالرفوف العليا ومنتهيًا بالرفوف السفلى بحيث يكون المسح من اليمين إلى اليسار باستخدام سلم خشبي أو معدنيّ، ولا تستخدم قطع الأثاث للوقوف عليها حفاظًا على سلامتك .
- اغسل يديك قبل العمل حفاظًا على نظافة البياضات .
- صنف البياضات بحيث توضع الشراشف كبيرة الحجم مطوية ومرتبة في مجموعات بعضها بجانب بعض على الرفوف السفلى وكذلك الشراشف الصغيرة .

- رتب وجوه المخدّات بعضها إلى جانب بعض مطوية.
- ضع المناشف الكبيرة مطوية بعضها فوق بعض بحيث توضع في مجموعات متتالية.
- رتب بشاكير الأيدي على رفّ خاصّ بعضها إلى جانب بعض على الرفوف العليا.
- رتب شراشف الطاولة حسب حجمها وألوانها على رفّ خاصّ بعضها بجانب بعض في مجموعات متتالية.
- رتب فوط المائدة كلّ عشرة معاً، واربطها برباط مطاطي، وضعها على رفّ خاصّ.
- احصر عدد كلّ مجموعة من البيّاضات وحدها.
- اكتب قائمة على كلّ رفّ بالأعداد الموجودة فيه ونوعها.
- اعمل قائمة بالعدد الموجود على كلّ رفّ، ثم الصقها على الباب من الداخل لسهولة الوصول إليها.
- تأكد من نظافة الغرفة وخلوّها من الحشرات والقوارض باستمرار.

### تمرين عمليّ

رتب بيّاضات الغرف والمطعم الموجودة على طاولة العمل في المختبر، بوضعها على الرفوف حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

### معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	مسحت الرفوف بشكل جيد.		
٢	غسلت يديّ قبل البدء بالعمل.		
٣	وضعت البيّاضات المطلوب ترتيبها على الرفوف بدقة.		
٤	تفقدت سلامة الرفوف والسلم قبل العمل.		
٥	فرزت كلّ نوع من البيّاضات على رفّ مستقلّ.		
٦	أحصيت عدد كلّ مجموعة من البيّاضات المتشابهة.		
٧	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٨	أنجزت العمل بدقة وفي وقت مناسب.		

تستخدم البيّاضات لأغراض متعدّدة، أهمها: تغطية بعض قطع الأثاث في الغرف والمطاعم لإبراز الناحية الجماليّة وتحقيق جودة مستوى الخدمة، حيث تختلف بحسب استخداماتها في أقسام الفندق، وتتضمن بيّاضات قسم التدبير الفندقيّ كلاً من ( بيّاضات الأسرة، والحمام)، وبيّاضات قسم الطعام والشراب كلاً من ( بيّاضات المطاعم، والمطبخ).

### ١- البيّاضات الخاصّة بقسم التدبير الفندقيّ

أ - بيّاضات الأسرة: تصنع من النسيج القطنيّ غير الوبريّ، أو من نسيج الكتان، أو الصوف، أو من الأنسجة المخلوطة، وتتكوّن من :

١. شرشف السرير.

٢. كيس المخدة ( الوسادة ).

٣. غطاء السرير.

٤. واقى فرشة السرير.

٥. حرام السرير .

ب - بيّاضات الحمام: تصنع من النسيج القطنيّ الوبريّ، وتتكوّن من :

١. بشكير الوجه.

٢. بشكير اليد.

٣. منشفة الاستحمام.

٤. روب الاستحمام.

٥. دغاسة الحمام لمسح الأرجل .

٦. دغاسة حوض الاستحمام .

ج - البيّاضات المستخدمة لأغراض التنظيف: تصنع من النسيج القطنيّ غير الوبريّ، أو من النسيج الكتانيّ، وتتكوّن من :

١. فوطة مسح الغبار عن الأثاث والصور المعلقة .

٢. ممسحة بلاط الأرضيات .

٣. فوطة مسح الزجاج وتلميعه.

و يبيّن الجدول ( ١-١ ) معدل تغيير البياضات المتّبع في الفنادق.

## قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، وإنترنت، وغيرها) عن قياسات شرائف الأسرة وبياضات الحمام، واعرض النتائج أمام زملائك في الصف.

الجدول ( ١ - ١ ): معدل تغيير البياضات المتّبع في الفنادق.

معدل التغيير	نوع البياضات
يومياً بعد الاستخدام.	شرشف السرير Bed Sheet
يومياً بعد الاستخدام.	كيس المخدة (الوسادة) Pillow Case
عند الضرورة، وحسب خطة التنظيف المتّبعة في القسم.	غطاء السرير Bed Cover
عند الضرورة، وحسب خطة التنظيف المتّبعة في القسم.	واقى فرشة السرير Mattress Protector
يومياً بعد الاستخدام.	بشكير الوجه Face Towel
يومياً بعد الاستخدام.	بشكير اليد Hand Towel
يومياً بعد الاستخدام.	منشفة الاستحمام Bath Towel
بعد كلّ استخدام.	روب الاستحمام Bath Robe
يومياً بعد الاستخدام.	دعّاسة الحمام (ممسحة الأرجل) Bath Mat
عند الضرورة، وبعد كلّ استخدام.	شراشف الطاومات Table cloths
عند الضرورة، وبعد كلّ استخدام.	الأغطية الصغيرة للطاومات Napperons
بعد كلّ استخدام.	منديل المائدة Napkin

## ٢- البياضات الخاصة بقسم الطعام والشراب

أ- بياضات المطاعم: تصنع من النسيج القطني المحسن، وتتكوّن من:

١. الأغطية الكبيرة للطاولات: يعتمد قياس الشراشف على شكل الطاولة وسعتها، وبارتداد للأسفل لا يزيد على (٣٠) سم عن حافة الطاولة من الاتجاهات جميعها.
٢. الأغطية الصغيرة للطاولات: حجم هذه الأغطية أصغر من محيط الطاولة، وتوضع فوق الشراشف الكبيرة وعادة ما تكون ألوانها مختلفة عن الأغطية الكبيرة؛ لإضافة لمسة جماليّة ولكسر الروتين في الترتيب، ويمكن استخدامها كشراشف للطاولات الصغيرة.
٣. شرف جانبيّ ذو كسرات: تستخدم هذه الشراشف كحاشية لطاولات طعام البوفيه، حيث يتمّ تثبيتها حول جوانب الطاولات التي يوضع عليها الطعام، وعادة ما تكون بألوان زاهية، ويتمّ تشكيلها بعمل كسرات في الأغطية نفسها وردّات؛ لإكسابها ناحية جماليّة، انظر الشكل (١-١٢).



الشكل (١-١٢): حاشية طاوولات الطعام.

٤. مندبل المائدة: يخصّص لكلّ ضيف في المطعم

مندبل مائدة يستخدمه خلال تناوله وجبات الطعام، ويتمّ استبداله بعد كل استخدام.

٥. فوطة تلميع الفضيّات: تستخدم هذه الفوطة

لتلميع الفضيّات والزجاجيّات في المطعم،

وتصنع عادة من النسيج الكتانيّ لقدرته العالية

على امتصاص الماء ولكونه نسيج غير وبري لا

يترك أيّ آثار عليها.

النسيج القطنيّ المحسن:

نسيج قطنيّ غير وبريّ مضاف إليه انسجة أخرى، كالكتان أو البوليستر؛ للحصول على منسوجات متينة تحتمل الدعك وسهلة الغسيل والكّي.

٦. فوطة التغيير: تستخدم لمسح الغبار عن الأثاث والصور والموائد .

ب- بيّاضات المطبخ : تصنع من النسيج الكتّاني وتتكوّن من :

١. فوطة تلميع الفضّيّات: تستخدم في تلميع فضّيّات المطبخ وأوانيه.

٢. فوطة الفرن: تستخدم كواقٍ لليدين من حرارة صواني الفرن عند حملها وإخراجها.

٣. فوطة التنظيف : تستخدم لمسح طاولات العمل في المطبخ .

٤. ممسحة الأرضيّات : تستخدم لمسح الأرضيّات وتنشيفها .

## لباس العاملين في الفندق

تَهْتَم إدارة الفندق بإيجاد لباس موحد للعاملين في أثناء تأدية العمل، من هنا، برزت أهمية لباس العاملين (Uniform)، حيث إنه يُظهر هوية الموظف ويجعله معروفًا لدى الضيوف والنزلاء بأنه أحد موظفي أقسام الفندق، وأصبح الضيوف قادرين على التمييز بين موظفي التدبير الفندقي والمطبخ، والمطعم، والدوائر الأمامية، وبالتالي يطلب المساعدة من الموظف المناسب الذي يستدلّ عليه من لباسه الموحد، ويجب أن يكون لباس العاملين مناسبًا من حيث نوع القماش، ولونه، والتصميم الملائم الذي يبرز مظهر العاملين وراحتهم، ويوفر ملابسهم الخاصّة، ويفضل عدم ارتداء لباس العاملين خارج الفندق، وعادة يخصص لكلّ موظف ثلاثة أطقم، الأول يلبسه في أثناء دوامه، بينما الثاني بحاجة إلى غسل وتنظيف في المصبغة، أما الثالث فيبقى نظيفًا في غرفة البيّاضات.

## قضية للبحث

ارجع مع أفراد مجموعتك إلى مكتبة المدرسة، واطلع على إحدى المجالات المتخصصة في تصميم لباس العاملين الخاصّ بالفنادق، ثم اكتب تقريرًا عن الأشكال، والألوان، والتصميم، ونوع النسيج المستخدم في ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

## ١- مواصفات لباس العاملين

توفر معظم الفنادق لموظفيها الذين يقومون على تقديم الخدمات للضيوف لباسًا مهنيًا يليق بمستواها، ويتناسب مع طبيعة الأعمال التي يقومون بها، وعادة ما يصنع لباس العاملين من الأقمشة القطنية، والكتانية أو المخلوطة التي يسهل تنظيفها، وفي ما يأتي مواصفات لباس بعض العاملين في الفنادق:



أ - مجهزو الغرف : بحاجة إلى أطقم فضفاضة واسعة؛ لتسهيل الانحناءات، والوقوف، والوصول إلى الأماكن العالية، كما في الشكل (١-١٣).

الشكل (١-١٣) : لباس مجهز الغرف.



ب - حاملو الحقائب (الأمثلة): بحاجة إلى أطقم واسعة حول الإبط وفضفاضة، حتى لا تضغط على الجسم في أثناء العمل، كما في الشكل (١-١٤).

الشكل (١-١٤) : لباس حامل الحقائب.



ج - موظفو الدوائر الأمامية : بحاجة إلى بدلة كاملة، الجاكيت به فتحات جانبية وله جيوب؛ لبدو أنيقاً وجميلاً، وبدون تجعدات، كما في الشكل (١-١٥).

الشكل (١-١٥) : لباس موظف الدوائر الأمامية.



د - ملابس الطهارة : بحاجة إلى بنطال، وجاكيت مغلق بأزرار مع مريول وطاقية، وتكون غالباً بألوان بيضاء أو ألوان زاهية؛ لتبدو نظيفة ومرتبة، كما في الشكل (١-١٦).

الشكل (١-١٦) : لباس الطاهي.



هـ - ملابس المضيف : يتكون لباسهم من صدرية وقميص أبيض وبنطال أسود ليعطي منظرًا جميلًا ونظيفًا، كما في الشكل (١-١٧).

الشكل: (١-١٧) لباس المضيف .

## لباس العاملين في الفنادق

## نشاط (١-٥)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرّف إلى شكل لباس العاملين لكلّ من: بواب الفندق، عامل المصبغة، وعامل المصعد، وعامل المجلى، وعامل الصيانة، وموظف الأمن، وموظف النادي الصحيّ، واكتب تقريرًا عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

## ٢- تعليمات لباس العاملين

يجب على العاملين في الفندق اتباع التعليمات الآتية:

- أ - وضع بطاقة اسم الموظف (Name Tag) على لباس العاملين في أثناء العمل .
- ب- المحافظة على لباس العاملين نظيفًا ومكويًا .
- ج- عدم وضع إضافات خارجية على لباس العاملين ، مثل: لبس طاقية غير مطلوب لبسها .
- د - أن يكون الحذاء مريحًا، ونظيفًا، ولامعًا.
- هـ - المحافظة على النظافة الشخصية .
- و - عدم ارتداء لباس العاملين فوق الملابس الخاصة للموظف .
- ز - عدم ارتداء لباس العمل خارج الفندق .

## قضية للمناقشة

هل تؤيد ارتداء لباس العاملين إن أصبحت موظفًا في فندق؟ ناقش زملاءك في الصف حول موضوع إيجابيات اللباس الموحد وسلبياته..

### ٣- استلام لباس العاملين

يتعهد الموظفون عند استلام لباسهم الخاصّ بالمحافظة عليه طوال فترة عملهم؛ ليبدو حسن المظهر، ونظيفاً، ومرتباً دائماً من خلال بطاقة استلام لباس العاملين، كما في الشكل (١-١٨)، ويعيد الموظف لباسه الذي بحوزته حال ترقبته، أو تغيير وظيفته، أو عند انتهاء عمله في الفندق، ويتأكد مدير التدبير الفندقّي من أنّ أطقم لباس العاملين في حالة جيدة، ويتمّ جرد لباس العاملين وفق الإجراءات المتّبعة لجرد البياضات في الفندق، وهذا يتطلب مراجعة بطاقة استلام لباس العاملين حتى يتمكن مدير التدبير الفندقّي من معرفة عدد الأطقم المسلّمة لكلّ موظف.

#### فندق العاللي

##### بطاقة استلام لباس العمل

التاريخ: ٢٠ / ١ / ١

الاسم: علاء الدين الكردي

القسم: أمن الفندق

الوظيفة: مشرف أمن

مكونات اللباس المستلم:

بدلة كاملة مع ربطة عنق وقميص لون أبيض.

الرقم الوظيفي: ٦

وعده ( ٣ ) أطقم.

استلمت اللباس الخاصّ بوظيفتي التي عينت بها في الفندق بالمواصفات أعلاه، وهو في حالة جيدة، واللباس الذي استلمته تحت مسؤوليتي الكاملة وعليّ أن أعيد تسليمه في حالة تغيير وظيفتي أو تركها لأي سبب كان، وأتحمل أيّ تكلفة ماديّة كغرامة بسبب فقدان اللباس المستلم، أو إتلافه، أو إصلاحه، حسب النظام المتّبع في الفندق، وأتعهد بعدم إخرجه من الفندق مهما كانت الأسباب.

توقيع الموظف: علاء الدين الكردي

التاريخ: ٢٠ / ١ / ١

توقيع مدير التدبير الفندقّي: عاصم الشبخاني

الشكل ( ١-١٨ ) : نموذج بطاقة استلام لباس العمل.

## النتاج العمليّ

– أن يحدّد وصف لباس العاملين في أقسام الفندق المختلفة.

## المعلومات النظرية

يتميّز لباس العاملين في الفندق بمواصفات محدّدة من حيث نوع النسيج، ودقة حياكته، وهيئته العامة، وراحته في أثناء العمل.

## التجهيزات اللازمة

- قرطاسية.
- نموذج بطاقة مواصفات لباس العاملين .

## خطوات تنفيذ التمرين

– اكتب في خانة الوظيفة: مجهز الغرف في قسم التدبير الفندقّي.

– اكتب في خانة مكونات لباس العاملين رقم (١): جاكيت

– اكتب في خانة المواصفات رقم (١).

- نوع القماش بوليستر (ترجال).
- اللون أخضر زيتيّ موشّح بلون سكتيّ عند الأكتاف.
- كُم طويل.

• جيب من الجهة اليسرى بالألوان نفسها.

• بدون أزرار (نظام بلوزة مع زرّين من جهة القبة).

– اكتب في خانة مكونات اللباس الرسميّ رقم (٢): بنطلون.

– اكتب في خانة المواصفات رقم (٢).

- نوع القماش بوليستر (ترجال).
- اللون أخضر زيتيّ كامل.
- جيب من الجهة اليمنى، وآخر من الجهة اليسرى.



## تمرين عملي

أمامك مواصفات لباس موظف قسم الاستقبال في أحد الفنادق التجارية، حيث يتضمن هذا اللباس ما يأتي :

١- جاكيت لون كحليّ مصنوع من قماش الصوف، وله ثلاثة أزرار أمامية، وفتحة من الخلف، وجيبان من الجهة اليمنى واليسرى، وآخر في الأعلى من الجهة اليسرى.

٢- بنطلون لون كحليّ مصنوع من قماش الصوف، وله كسرة من الجهة اليمنى، وأخرى من الجهة اليسرى، وجيوب أمامية وخلفية.

٣- قميص لون أبيض مصنوع من قماش القطن كم طويل، وله أزرار أمامية، وجيب على يسار الصدر.

٤- ربطة عنق لون خمريّ موشح بخطوط لون كحليّ مائلة، ومصنوعة من قماش الحرير.  
املاً البيانات الواردة أعلاه على بطاقة مواصفات لباس العاملين في الفندق، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

بطاقة مواصفات لباس العاملين في الفندق		
الوظيفة:		
المواصفات	مكونات لباس العاملين	الرقم
		١
		٢
		٣
		٤

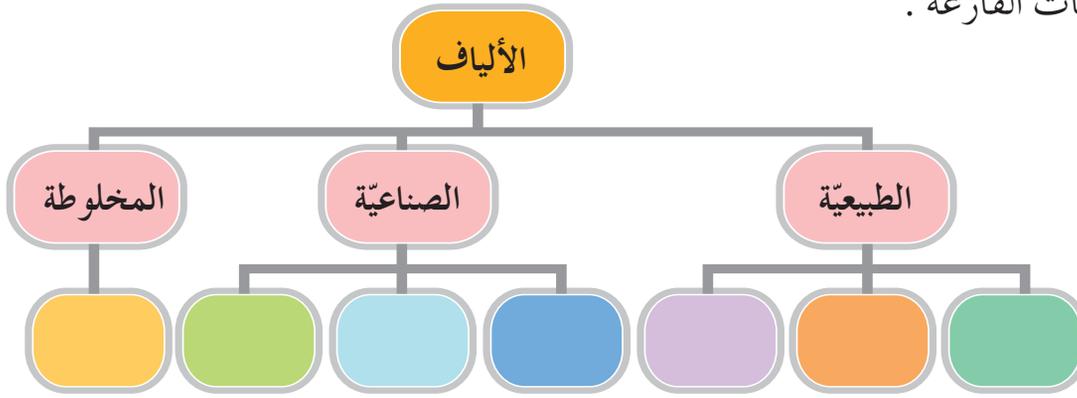
## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء		التقدير	
	نعم	لا		
١	حددت نوع الوظيفة.			
٢	اخترت مكونات لباس العاملين.			
٣	وضعت وصفاً لكلّ جزئية من لباس العاملين.			
٤	راعت التسلسل في بطاقة المواصفات.			
٥	أنجزت العمل ضمن الوقت المحدد.			
٦	تعاونت مع زملائي في الصف لإنجاز العمل.			

## أسئلة الوحدة

- ١- ما المقصود بكل مما يأتي:
- النسيج، البيّاضات، الألياف الطبيعيّة، الألياف الصناعيّة، قياس رتبة القطن، العزل الحراريّ للصوف، لباس العاملين، غرفة البيّاضات.
- ٢- انقل الشكل الآتي إلى دفترك وأكمل أنواع الألياف الطبيعيّة، والصناعيّة، والمخلوطة في المربعات الفارغة .



- ٣- علّل ما يأتي:
- أ - يستخدم القطن في صناعة الكمّادات الطبيّة.
- ب- ينصح بارتداء الملابس الصوفيّة في الأجواء الباردة.
- ج- ارتفاع سعر الحرير مقارنة بالأنسجة الأخرى.
- د - تصنع ملابس رجال الإطفاء من المنسوجات المعدنيّة.
- ٤- ” هناك طرق عدّة لفحص البيّاضات قبل شرائها “، اذكرها.
- ٥- ما العوامل التي تؤدي إلى تلف البيّاضات في المؤسسات الفندقية؟
- ٦- ” تستخدم الفنادق العديد من البيّاضات في أقسامها المختلفة “، حدّد البيّاضات الخاصّة بقسم التدبير الفندقيّ .
- ٧- لم تهتمّ الفنادق بلباس العاملين فيها ؟
- ٨- أعط وصفًا مقترحًا للباس العاملين لوظيفة مجهّز غرف في قسم التدبير الفندقيّ ، موضّحًا ذلك بالرسم .
- ٩- ما الشروط الواجب توافرها في لباس العاملين في الفنادق ؟

## مهارات البحث والاتصال

- ١- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال محرك البحث (www. Google.jo) عن الأنسجة، أنواعها ومصادرها وطرق صنعها ، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٢- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال محرك البحث (www. Google.jo) عن مسميات الأقمشة والمنسوجات في الأردن ، وعن مسمياتها في مختلف دول العالم ، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .
- ٣- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال محرك البحث (www. Google.jo) عن صور البيّاضات المستخدمة في الفنادق، وعن صور لباس العاملين في الفنادق، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

## الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك استخدامات الألياف الصناعيّة في القطاع الفندقّي، وهل تعدّ بديلاً عن الألياف الطبيعيّة؟ ولماذا؟ ثمّ اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف وبادراف معلمك.
- ٢- عد مع أفراد مجموعتك إلى المجالات المتخصّصة بأزياء العاملين في الفنادق، واجمع صوراً للباس العاملين في أقسام الفندق المختلفة على لوحة حائطيّة ، ثم اعرضها على زملائك في الصف.

## Self Assessment تقويم ذاتي

الرقم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أعرّف المفاهيم الآتية:		
	أ - الألياف الطبيعية.		
	ب- الألياف الصناعية.		
	ج- الألياف المخلوطة.		
	د - النسيج.		
	هـ - البيّاضات.		
	و - غرفة البيّاضات.		
	ز - لباس العاملين.		
٢	أميّز بين أنواع الأنسجة.		
٣	أعرف خصائص الألياف الطبيعية والألياف الصناعية والمخلوطة.		
٤	أحدّد أسس اختيار البيّاضات.		
٥	أحسب كمية البيّاضات اللازمة للعمل الفندقّي.		
٦	أهتمّ بالأمر الواجب مراعاتها للعناية بالبيّاضات.		
٧	أذكر التجهيزات اللازم توافرها في غرفة البيّاضات.		
٨	أستلم البيّاضات وأسلمها حسب الأصول المتعارف عليها في الفنادق.		
٩	أجري الجرد الدوريّ للبيّاضات وفق النظام المتّبع.		
١٠	أتعرفّ أنواع البيّاضات المستخدمة في أقسام الفندق المختلفة.		
١١	أصف لباس العاملين في الفندق.		
١٢	أحدّد مواصفات لباس العاملين لموظفي الأقسام.		
١٣	أطبّق التعليمات الخاصّة بلباس العاملين للمحافظة عليه.		



# الوحدة الثانية

## المصبغة Laundry



- كيف تسهم جودة خدمات المصبغة في تعميق انتماء الضيوف للفندق؟
- إلى أين وصلت تكنولوجيا المصباغ في الفنادق؟

عرف الإنسان المصبغة منذ القدم حيث كان يرسل إليها الملابس والأقمشة لتغيير ألوانها بأصباغ مختلفة، وتلاشت هذه المصباغ نسيبًا مع كثرة مصانع الغزل والنسيج التي تنتج مختلف أنواع الأنسجة وبألوان متعدّدة، أما في وقتنا الحاضر فقد أصبحت المصبغة تعرف بالمغسلة ، وهي المكان الذي ترسل إليه الملابس والبيّاضات لغسلها وكيّها، وقد تتساءل: ما المواصفات الواجب توافرها في المصبغة؟ ما آلية العمل فيها؟ أيفضل أن يكون موقع المصبغة في الطوابق السفليّة أم العلوية من الفندق؟ ولماذا؟

يتوقّع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- توضّح أنظمة المصباغ المعمول بها في الفنادق.
- توضّح أهمية المصبغة الداخليّة وآلية عملها.
- تصف التصميم الداخليّ للمصبغة .
- تتعرّف مهام العاملين في المصبغة .
- تتعرّف الأجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في المصبغة .
- توضّح التنظيف الجافّ والمواد المستخدمة فيه .
- تفسّر دلالات الرموز والإشارات الخاصّة بالعناية بالمنسوجات.
- توضّح أنواع التنظيف .
- تصنّف البيّاضات حسب استخداماتها عند الغسل .
- تطبّق الإرشادات والتعليمات الخاصّة للتعامل مع الأجهزة والأدوات و موادّ التنظيف في المصبغة.
- تغسل البيّاضات والملابس وتكويها حسب أنواعها .
- تزيل البقع عن الملابس والبيّاضات .
- تعبئ نموذج غسيل الملابس وكيّها .
- تطبّق التعليمات الواردة على رقاع الملابس .

المصبغة (المغسلة): هي القسم المسؤول عن غسل البياضات، وتنظيفها، وكيها، وترتيبها، وتقديم خدمات الغسيل، وكي ملابس الضيوف، إضافة إلى العناية بملابس العاملين. أما التصميم الداخلي للمصبغة ومساحتها فيعتمد على درجة تصنيف الفندق وحجم العمل فيه، إضافة إلى نوعية البياضات المستخدمة في الفندق، وحجم الأجهزة والمعدات المتوافرة وعدددها، ويمكن لإدارة الفندق اعتماد أحد أنظمة المصابغ الآتية لتوفير الأعداد اللازمة من البياضات النظيفة لأقسام الفندق، وتوفير الخدمات لضيوفه.

### ١- نظام المصبغة الداخلية ( OPL ) On –Premises Laundry

تفضل معظم الفنادق والكبيرة منها على وجه الخصوص توفير مصبغة داخلية في الفندق؛ لمراقبة جودة النظافة المطلوبة للبياضات المستخدمة في أقسام الفندق، وتقليل تكلفة العناية بالبياضات، وتحقيق إيرادات إضافية للفندق من خلال تقديم خدمات تنظيف ملابس الضيوف وكيها، إضافة إلى أن بعض المصابغ في الفنادق يمكن أن تقدم خدماتها للمجتمع الخارجي وزيادة الإيرادات تبعاً لذلك، كما أن وجود المصبغة الداخلية يمنع حدوث أي خلل أو تأخير جرّاء التعامل مع المصابغ الخارجية أو المركزية .

### ٢- نظام المصبغة الخارجية Out Side Laundry

تحتوي بعض الفنادق التي تتعامل مع المصابغ المركزية أو الخارجية على مصبغة داخلية صغيرة لغايات تنظيف ملابس النزلاء ولباس العاملين، ومن الممكن غسل بياضات الفندق داخل المصبغة في الحالات الطارئة والمستعجلة.

تتعاقد بعض الفنادق مع مصابغ خارجية مستقلة إدارياً، من أجل تقديم خدمات التنظيف، والعناية بالبياضات، وغسل ملابس الضيوف، وكيها ولباس العاملين في الفندق، ولا بدّ من الإشارة إلى ضرورة تفصيل بنود العقد بين الفندق والمصبغة، من حيث مواعيد الاستلام والتسليم، وخدمات التوصيل، والغسل المستعجل، من أجل تفادي أيّ خلل ممكن أن يعيق عمل الفندق، أمّا آلية العمل مع المصبغة الخارجية فتتم على النحو الآتي:

- أ - التنسيق بين المصبغة والفندق على مواعيد الاستلام والتسليم وفق جدول يوميّ محدد.
- ب- تجهز الفندق البيّاضات المتّسخة، ولباس العاملين، وملابس الضيوف ، بحيث يتم فرز البيّاضات ولباس العاملين، وتسجيل أعدادها وأنواعها في كشوفات خاصّة ، ومن ثم وضعها في أكياس خاصّة معدّة لهذا الغرض، ويتمّ التحقق من الملابس في الأكياس الخاصّة بملابس الضيوف (Laundry Bags) ومطابقتها للأعداد المسجلة على نموذج غسل الملابس وكيّها الذي يقوم الضيوف بتعبئته وإرفاقه مع ملابسهم للتنظيف .
- ج- نقل البيّاضات والملابس بوساطة وسائل نقل تابعة للمصبغة الخارجيّة، تجهّزة لهذه الغاية، ويستلم موظفو المصبغة البيّاضات من موظفي الفندق وفقاً للعدد وحسب النظام المتّبع.
- د - تعمل المصبغة على فرز البيّاضات الخاصّة بكلّ فندق وحده، تجنّباً لاختلاطها بالبيّاضات الخاصّة بالفنادق الأخرى المتعاقد معها، وبعد فرز البيّاضات، يتمّ تنظيفها وغسلها، وكيّها وطّيّها، ثم وضعها في أكياس نايلون، كما يتمّ تنظيف لباس العاملين وملابس الضيوف، وكيّها، وطّيّها، وتعليقها، ووضعها في أكياس خاصّة بها.
- هـ - تعاد البيّاضات النظيفة ولباس العاملين وملابس الضيوف إلى الفندق في موعد التسليم، حيث يتمّ استلامها وفقاً للعدد وحسب النظام المتّبع.

## نظام عمل المصابغ

## نشاط (٢-١)

زر إحدى المصابغ الخارجيّة المتعاقدة مع مجموعة من الفنادق ، وتعرّف إلى نظام العمل المستخدم فيها، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، واعرّض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

## ٣- نظام المصبغة المركزيّة Central Laundry

### تعلم

يمكن التمييز بين بيّاضات الفنادق المختلفة، من خلال ألوانها، أو نوعيتها، أو من خلال شعار الفندق المطبوع على البيّاضات .

تنشئ مجموعة من الفنادق المستقلة أو مجموعة من فنادق السلسلة التي توجد في منطقة واحدة مصبغة مركزيّة تحتوي على عدد من الأجهزة والمعدّات، التي من شأنها تقديم خدمات تنظيف بيّاضات هذه الفنادق وغسلها، وكيّها، وملابس الضيوف، والعاملين فيها بكفاءة عالية.

تلجأ هذه الفنادق لاختيار نظام المصبغة المركزية، بهدف تخفيض التكاليف الناتجة عن إنشاء مصبغة داخلية في كل فندق وحده، أو لعدم وجود مساحات كافية في بعض الفنادق لإنشاء مصبغة داخلية فيها، ويتم تزويد المصبغة المركزية بعدد كافٍ من العاملين يتناسب وحجم العمل المطلوب إنجازه، أمّا آلية العمل وفق نظام المصبغة المركزية فيكون على النحو الآتي:

أ - يتم التنسيق بين المصبغة ومجموعة الفنادق على مواعيد الاستلام والتسليم وفق جدول يومي محدد.

ب - يجهز كل فندق البياضات المتسخة، بحيث يتم فرزها، وتسجيل أعدادها، ومن ثم وضعها في أكياس كتانية معدة لهذا الغرض إذ يكون في كل كيس نوع واحد من البياضات.

ج - يتم نقل البياضات بوساطة وسائل نقل مجهزة لهذه الغاية، ويستلم موظفو المصبغة البياضات من موظفي الفندق وفقاً للعدد وحسب النظام المتبع.

د - تعمل المصبغة على تنظيف البياضات وغسلها، وكيها وطبها، ووضعها في أكياس نايلون.

هـ - تعاد البياضات النظيفة إلى الفندق في موعد التسليم، حيث يتم تسليمها وفقاً للعدد وحسب النظام المتبع.

و - توضع ملابس الضيوف ولباس العاملين داخل أكياس خاصة حسب نماذج الغسيل المعتمدة، وتنقل إلى المصبغة المركزية مع البياضات، وتعاد للفندق في الموعد المحدد وفقاً للنظام المتبع في عملية الاستلام والتسليم.

## قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك المشكلات المتوقعة خلال عملية استلام البياضات والملابس وتسليمها، واقترح الحلول المناسبة لذلك، ثم اعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

## ١- أهمية المصبغة الداخلية

تقع المصبغة داخل بناء الفندق و على مقربة من قسم التدبير الفندقيّ وغرفة البيّاضات، حيث يساعد ذلك على حسن الأداء، وسرعة إنجاز الأعمال، وتسهّل عملية استلام البيّاضات وتسليمها، والملابس، وموادّ التنظيف، وتتبع المصبغة الداخليّة إدارياً إلى قسم التدبير الفندقيّ، وتقوم المصبغة بوظائف عدّة، منها: تنظيف البيّاضات، وغسل ملابس الضيوف وكيّها، ولباس العاملين في الفندق، وفحص عينات الأقمشة والبيّاضات وموادّ التنظيف التي سيستخدمها الفندق، كما يعدّ وجود مصبغة داخلية في الفندق أحد معايير تصنيف الفنادق، ويمكن تلخيص أهمية المصبغة الداخليّة بأمر عدّة، منها:

- أ - توفير الوقت والجهد في إنجاز الأعمال المطلوبة.
- ب- سرعة إنجاز الأعمال في تحقيق الراحة للضيوف والموظفين.
- ج- الحسّ بالمسؤولية تجاه العناية بالبيّاضات والملابس والمحافظة عليها.
- د - فاعلية الرقابة الداخليّة والمرجعيّة الإداريّة، ودورها في متابعة أعمال المصبغة.
- هـ- الإسهام في تحقيق أرباح إضافية للفندق، والحدّ من مصاريف خدمة المصابغ الخارجيّة وأعبائها.
- و- إنجاز أعمال الجرد لمواد المصبغة والبيّاضات والملابس بدقة ويسر وسهولة.

## ٢- آلية عمل المصبغة

تعمل المصبغة على تنظيف البيّاضات، وملابس الضيوف والعاملين، وفق آلية محدّدة لتوفير الوقت والجهد، وإنجاز العمل بسرعة وكفاءة، وتخفيض التكاليف إلى الحدّ الأدنى الذي يضمن المحافظة على مستوى الخدمة في الفندق، وتختلف آلية العمل في المصابغ الداخليّة وفقاً لحجم الأعمال المطلوبة، وبرنامج العمل خلال ساعات الدوام اليوميّ.

أ - آلية تنظيف بيّاضات الغرف: يراعى أن تكون عملية تنظيف البيّاضات سهلة وسريعة حتى يتسنى لمجهزي الغرف إنهاء المهام المنوطة بهم دون تأخير، وتحقيق كفاءة العمل بالمصبغة باعتماد آلية العمل الآتية:

## تذكر

يتوافر في معظم الفنادق فتحات أسطوانية متصلة بالمصبغة من مناطق الخدمة في الطوابق، ويتم إسقاط البيّاضات المستعملة بوساطتها إلى المصبغة.

١. يجمع مجهزو الغرف البيّاضات المستعملة والمتّسخة من غرف الضيوف وترسل إلى المصبغة حسب الطريقة المتّبعة.

٢. يضع عمال المصبغة عربات خاصّة تتجمّع فيها البيّاضات عند نهاية فتحة الأسطوانة، ثم تفرز حسب نوعها (الشراشف، وأكياس المخدّات، البشاكير، والمناشف... إلخ)، وفي أثناء الفرز يتمّ تفقد البيّاضات إذا كانت بحاجة إلى عناية خاصّة أو إصلاح ليتمّ الإجراء اللازم.

٣. توزن البيّاضات المتّسخة و توضع في الغسّالات وفق سعتها وقدرتها، ثم تضاف المواد المنظفة، ثم تبدأ عملية الغسل يدويّاً أو آليّاً حسب تعليمات رقعة الملابس.

٤. بعد غسل الشراشف وأكياس المخدّات وتجنيفها آليّاً، تنقل إلى الركن الخاصّ بالكّيّ ليتمّ كيّها بالمكواة الرحويّة، وفي أثناء ذلك، يطوي عمال المصبغة الشراشف وأكياس المخدّات المكويّة على الطاولة المخصّصة القريبة من المكواة الرحويّة، ثم يتمّ ترتيبها على الرفوف، و يبيّن الشكل (٢-١) خطّ سير تنظيف بيّاضات أسرة الغرف.

٥. بعد غسل البشاكير والمناشف والدعّاسات وعصرها آليّاً، تنقل إلى المجفّفات ليتمّ تجنيفها تماماً، وبعد ذلك يطويها عمال المصبغة على الطاولات المخصّصة، ثم ترتيبها على الرفوف الخاصّة لذلك.

٦. ينقل موظفو توزيع البيّاضات البيّاضات النظيفة إلى غرفة البيّاضات، ثم يتمّ توزيعها على مستودعات الطوابق؛ لتغطية احتياجات الغرف.

## قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك فوائد إبقاء البيّاضات المغسولة مدة لا تقل عن ٢٤ ساعة في غرفة البيّاضات قبل استخدامها في أقسام الفندق.



الشكل (٢-١): خط سير تنظيف بياضات أسرّة الغرف.

## ب-آلية تنظيف بيّاضات قسم الطعام والشراب

١. يجمع موظفو قسم الطعام والشراب البيّاضات المستعملة والمتسخة، وتسجّل حسب أنواعها وأعدادها في كشوفات خاصّة .
٢. يسلم موظفو قسم الطعام والشراب البيّاضات المتسخة إلى غرفة البيّاضات في ساعات محدّدة يوميّاً وفق كشوفات خاصّة، كما في الشكل (٢-٢)، على أن يتمّ استلام بيّاضات نظيفة بدلاً منها وفق نظام ( نظيف بدل متسخ Clean For Dirty ) .
٣. يرسل عمال غرفة البيّاضات البيّاضات المتسخة إلى المصبغة؛ ليتمّ تنظيفها بعد تفقدها إذا كانت بحاجة إلى عناية خاصّة أو إصلاح.
٤. يفرز عمال المصبغة البيّاضات حسب نوعها ولونها.
٥. توزن البيّاضات المتسخة، ثم توضع في الغسّالات وفق سعتها وقدرتها ، ثم يتمّ إضافة الموادّ المنظفة لتبدأ عملية الغسيل يدويّاً أو آليّاً.
٦. يراعى غسل البيّاضات الملوّنة بشكل منفصل .
٧. بعد غسل البيّاضات وعصرها آليّاً، تنقل إلى الركن الخاصّ بالكّيّ ليتمّ كيّها بالمكواة الرحويّة، وفي أثناء ذلك، يطويها عمال المصبغة على الطاولة المخصّصة القريبة من المكواة الرحويّة، ثم يتمّ ترتيبها على الرفوف مع مراعاة فصل كلّ نوع عن الآخر.
٨. يستلم موظفو قسم الطعام والشراب البيّاضات النظيفة من غرفة البيّاضات بالأعداد والأنواع التي يحتاجونها حسب الأصول ، ثم توزع على الأقسام المختلفة، كالمطاعم، وصالات المناسبات وغيرها.



إدارة الطعام والشراب / قسم المطعم			
التاريخ: / / ٢٠			
النوع	العدد المرسل لغرفة البيّاضات	العدد المستلم من غرفة البيّاضات	ملحوظات
شرشف طاولة			
شرشف طاولة صغير			
واقى الطاولة			
منديل المائدة			
فوطه الخدمة			
شرشف طاولة بوفيه جانبيّ			
توقيع موظف غرفة البيّاضات .....		توقيع موظف المطعم .....	

الشكل ( ٢-٢ ): نموذج استلام بيّاضات المطعم وتسليمها.

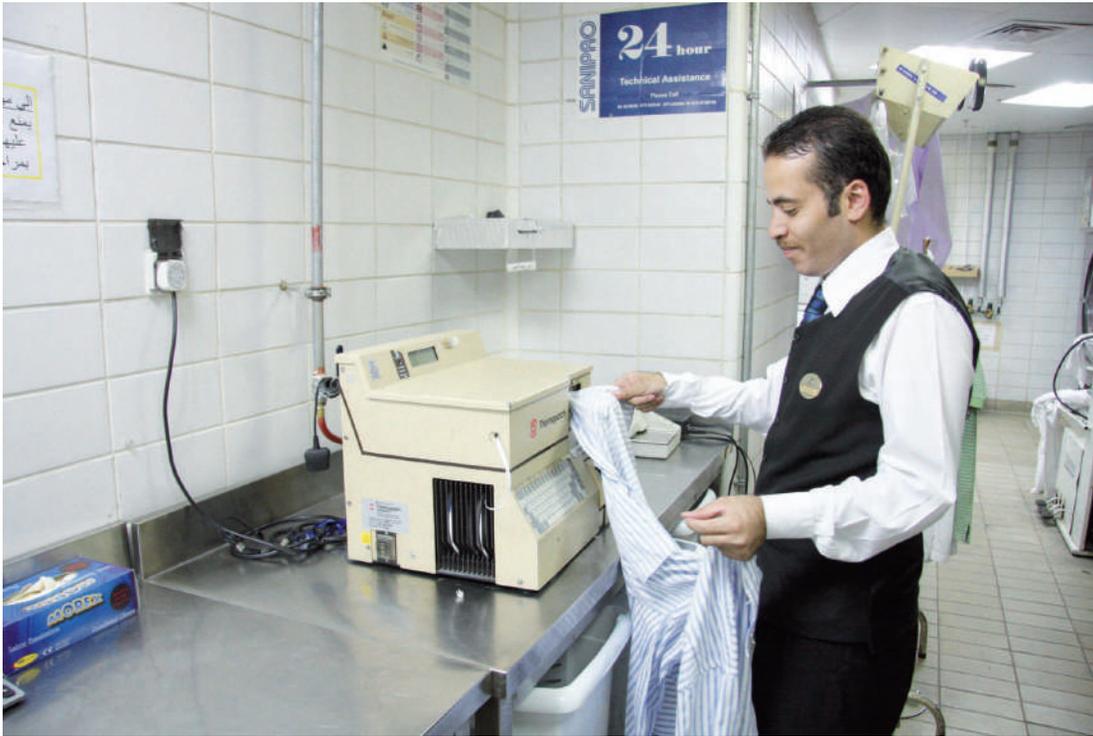
## قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك بالرجوع إلى مكتبة المدرسة أو الشبكة العنكبوتية عن قياسات شرائف الطاولات الكبيرة، والصغيرة، والألوان المناسبة، واكتب تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف .

### ج-آلية تنظيف ملابس الضيوف

١. يمرّ موظف المصبغة على غرف الضيوف في الوقت المحدد حسب نظام الفندق ، لجمع أكياس الغسيل من غرف الضيوف بالتعاون مع مشرفي الطوابق.
٢. يفرّغ عمال المصبغة أكياس الغسيل (Laundry Bags) ويفرزونها، بحيث يتمّ ترقيم ملابس كلّ ضيف وفق النظام المتبع في المصبغة، كما في الشكل (٢-٣)؛ لتفادي الخطأ في استبدال ملابس الضيوف، وفي أثناء الفرز، يتمّ تفقد رقاع الملابس لمعرفة طريقة الغسل.

٣. يتم فرز الملابس التي تحتاج إلى تنظيف جافّ، وترسل إلى ركن التنظيف الجافّ، وبعد تنظيفها تنقل إلى الركن الخاصّ بالكيّ ليطمّ كيّها، ومن ثمّ طيّها أو تعليقها حسب الحاجة، وتوضع في أكياس خاصّة.
٤. يجمع عمال المصبغة الملابس التي تحتاج إلى غسل بعد فرزها حسب الألوان، ويتمّ إرسالها إلى ركن الغسّالات، ثمّ توزن وفق سعة الغسّالات العاملة في المصبغة وقدرتها، وتبدأ عملية الغسل بحيث تغسل الملابس الملوّنة منفصلة عن الملابس البيضاء.
٥. بعد غسل الملابس وتجفيفها آليًا، تنقل إلى الركن الخاصّ بالكيّ ليطمّ كيّها، ومن ثمّ طيّها أو تعليقها حسب الحاجة، وتوضع في أكياس خاصّة.
٦. يعدّ مشرف المصبغة فاتورة فرعيّة بقيمة الخدمة المقدّمة للضيف، ويدخلها في حسابه الرئيس إذا كان النظام محوسبًا، أو يرسل نسخة منها إلى أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية ليطمّ تسجيلها على الحساب الخاصّ بالضيف .
٧. يتمّ جمع الملابس الخاصّة بكلّ ضيف بعد عملية تنظيفها وكيّها، ليوصلها موظف التوزيع إلى غرف الضيوف لترتيبها وحفظها بالتعاون مع مشرف الطوابق في الأماكن المخصّصة داخل الغرف.



الشكل ( ٢-٣ ) : جهاز ترقيم ملابس الضيوف.

زر مع أفراد مجموعتك مصبغة أحد الفنادق، وتعرّف إلى آلية تنظيف ملابس الضيوف، وكتب تقريراً عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

١. يسلم العاملون في الفندق ملابسهم المتسخة إلى مسؤول غرفة البياضات، الذي يكتب اسم الموظف في مكان غير ظاهر من اللباس أو على الحاشية الداخلية، حتى يميّز بين لباس العاملين في القسم الواحد، ثم يسلمهم بدلاً منه اللباس النظيف، ويرسله إلى المصبغة للعمل على تنظيفه.
٢. يجمع عمال المصبغة الملابس المتسخة، ثم تفرز حسب الألوان، وترسل إلى ركن الغسّالات، بحيث تغسل الملابس الملونة منفصلة عن الملابس البيضاء، وبعد غسلها وعصرها آلياً، تنقل إلى الركن الخاص بالكيّ؛ ليتمّ كيّها وتعليقها ثم إرسالها إلى غرفة البياضات.
٣. يتمّ فرز الملابس التي تحتاج إلى تنظيف جافّ، وترسل إلى ركن التنظيف الجافّ، وبعد تنظيفها تنقل إلى الركن الخاص بالكيّ؛ ليتمّ كيّها وتعليقها، ثم ترسل إلى غرفة البياضات ليعاد تسليمها للعاملين حسب النظام المتبع في الفندق.

### ٣- التصميم الداخلي للمصبغة

يتمّ التخطيط للمصبغة الداخلية في الفنادق خلال مرحلة وضع المخطّطات الإنشائية للفندق، حيث يتمّ تخصيص المساحة الملائمة وفقاً لحجم الفندق، وحجوم الأجهزة والمعدّات اللازمة، لإنجاز العمل المتوقّع منها، ويراعى في تصميم المصبغة من الداخل توزيع الأجهزة والمعدّات وفقاً لتسلسل عمليّات استلام البياضات والملابس وفرزها ثم غسلها وكيّها

تعمل التهوية الجيدة على خفض نسبة الرطوبة في المصبغة وغرفة البياضات، كما تساعد الإضاءة على راحة النظر في أثناء العمل.

- وطيها كما في الشكل (٢-٤) ثم تسليمها لغرفة البياضات حسب النظام المتبع في الفندق، ومن أهم الأمور الواجب مراعاتها عند تصميم المصبغة الداخلية ما يأتي:
- أ - توافر شروط الصحة والسلامة العامة، كالتهووية الجيدة، والإضاءة المناسبة.
  - ب- أن تتناسب شبكة الصرف الصحي مع مساحة المصبغة وحجم العمل.
  - ج- اختيار الأرضيات غير الزلقة، واستخدام العوازل الأرضية عند استخدام الغسالات الكهربائية.
  - د - توافر مستودع خاص للمواد الكيميائية المستخدمة في عمليات التنظيف.
  - هـ - توافر التجهيزات اللازمة التي من شأنها الإسراع في تقديم الخدمات بكفاءة عالية، وبأقل جهد وتكلفة.
  - و - تأسيس أسطوانة البياضات التي تربط المصبغة بمناطق الخدمات في الطوابق.
  - ز - وجود مساحات كافية للأجهزة والمعدات المستخدمة فيها.
  - ح - أن يكون المدخل واسعاً يسمح بمرور عربات الغسل دون إعاقات.
  - ط - وجود مساحات كافية؛ لتسهيل حركة العاملين دون صعوبة.



الشكل (٢-٤): مصبغة داخلية في فندق كبير الحجم.

### تصميم المصبغة الداخلي

### نشاط (٢-٣)

زر المصبغة الداخلية لأحد فنادق فئة خمس نجوم، وتعرف إلى التصميم الداخلي لها من حيث المساحة، وشروط السلامة العامة، والأدوات والأجهزة والمعدات المستخدمة فيها، ثم اقترح نموذجاً مثاليًا لتصميم المصبغة الداخلي في الفنادق، واكتب تقريرًا عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف .

### النتائج العمليّة

– أن يعبئ نموذج غسل الملابس وكيها.

### المعلومات النظرية

توفر الفنادق خدمة الغسل والكيّ لضيوفها ، حيث يوضع نموذج غسل الملابس وكيها مع أكياس خاصّة داخل الخزانة في غرفة نوم الضيف؛ لتسهّل عليه طلب خدمة غسل ملابسه وكيها في مصبغة الفندق.



### التجهيزات اللازمة

- قرطاسية.
- نموذج غسل الملابس وكيها.

### خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل الاسم في المكان المخصّص.
- اكتب رقم الغرفة.
- سجّل التاريخ.
- سجّل عدد القطع في خانة الغسل الجافّ بموازاة نوع البيان.
- سجّل عدد القطع في خانة الغسل بموازاة نوع البيان.
- سجّل عدد القطع في خانة الكيّ بموازاة نوع البيان.
- ضع إشارة (X) في أحد المربعات الموجودة أسفل الجدول في ما يخصّ التعامل مع القمصان.
- دوّن التوقيع في المكان المخصّص أسفل النموذج.
- اجمع عدد قطع الغسل والتنظيف الجافّ والكيّ، ودوّن الناتج في خانة المجموع.

## تمرين عملي

وضعت السيدة رانيا أحمد المقيمة في الغرفة ( ٣٠١ ) في هذا اليوم ملابس خاصة لها في كيس الغسل والكيّ، وطلبت إلى موظف التدبير الفندقّي إرسالها إلى المصبغة لغسلها وكيّها، وتتكوّن ملابس الضيفة من ثلاث تنانير للغسل الجاف، وبنطالين للغسل الجاف، وبلوزتين للكي فقط، وبدلة رياضة واحدة للغسل، وقميص نوم واحد للغسل، وعبايتين للغسل الجاف. املاً نموذج غسل الملابس وكيّها حسب خطوات تنفيذ التمرين.

DRY CLEANING . LAUNDRY . PRESSING

كَيّ . غسل . تنظيف جافّ

Name/ الاسم : ..... Room No. / رقم الغرفة : ..... Date / التاريخ : .....

الرجاء الاتصال بالرقم (١١١) لخدمة المصبغة

(١١١) For laundry Service Please dial

Hotel Count عد الفندق	Items البيان	Guest Count عد النزيل	Dry Cleaning سعر التنظيف الجافّ	Guest Count عد النزيل	Laun dry سعر الغسل	Guest Count عد النزيل	Pressing سعر الكَيّ
	Suit / بدله قطعتان		١٥				٩
	Waistcoat / سترة قصيرة		٦				٤
	Jacket / جاكيت		٩		٧		٦
	Trousers / بنطلون		٧,٥		٥		٥
	Coat / معطف		١٣		١١		٨
	Skirt / تنوره		٩		٧,٥		٥
	Dress / فستان		١٣,٥		١٢		٨
	Tie / ربطة عنق		٢,٥				٢
	Scarf / إشارب		٤,٥		٣		٣
	Evening Dress / فستان سهرة		١٦				١١
	Sweater / كنزة صوف		٧		٥,٥		٥
	Blouse / بلوزة		٧		٥,٥		٤
	Shirt / قميص		٧		٥,٥		٤
	Dishdash / دشداش		١٣,٥		١٢		٨
	Hatta / حطة		٤		٣		٣
	Bisht / عباية		١٥				١٠
	Polo Shirt / تي شيرت بقبة				٤		٣
	Tracksuit / بدلة رياضة				٦		٥
	Nightgown / قميص نوم				٥		٤
	Pajama / بيجاما				٦		٥
	Handkerchief / محرمة				٢		
	Socks / جرابات				٢		
	Special Requests / أشياء أخرى						
	Total / المجموع						
	All prices are subject to service charge %١٠ and government tax %١٦ الأسعار أعلاه يضاف عليها %١٦ ضريبة حكومية و %١٠ خدمة						

SHIRTS / القمصان  Folded / مطوية  On hangers / معلقة  Starched / مع نشا

خدمة المصبغة على مدار الأسبوع خلال ساعات الدوام الرسمي . الفندق لا يتحمّل أيّ مسؤولية عن تلاشي الألوان أو التلف؛ بسبب نوع القماش أو فقدان الأزرار .

في حالة التلف أو فقدان، يتحمّل الفندق ١٠ أضعاف السعر أعلاه.

الرجاء تعبئة القطع في المكان المخصّص له

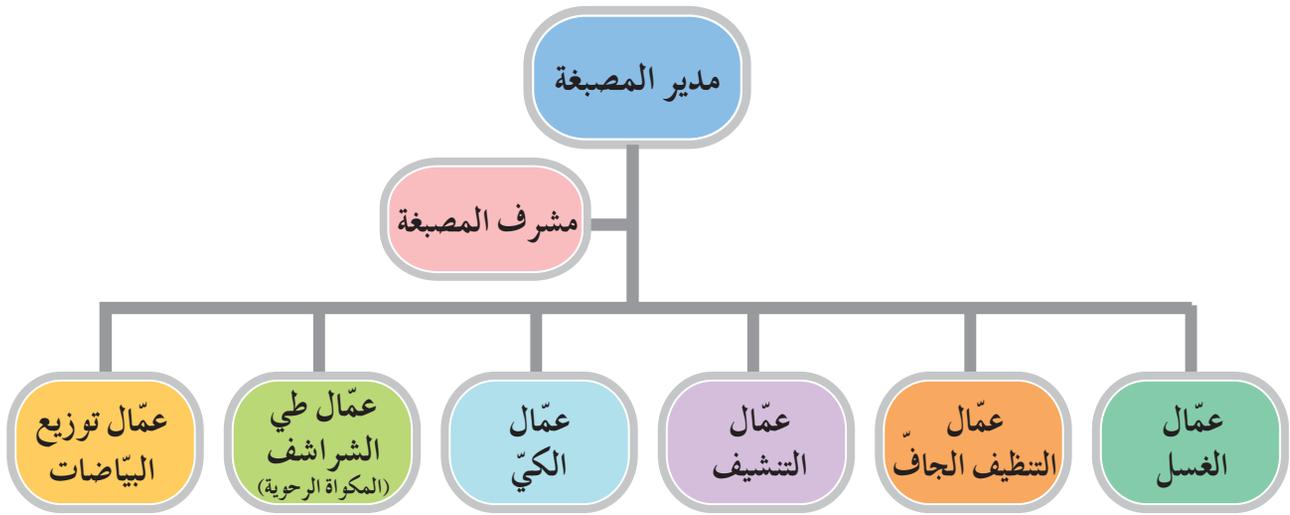
GUEST SIGNATURE / توقيع النزيل .....

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

التقدير		معايير الأداء	الرقم
لا	نعم		
		قرأت التمرين وفهمته بالشكل الصحيح.	١
		عبّأت النموذج حسب التسلسل المطلوب.	٢
		عبّأت الخانات المطلوبة بدقة.	٣
		أخرجت المجموع حسب الأصول.	٤
		استفسرت عن النقاط الغامضة.	٥
		عبّأت النموذج في الوقت المحدد.	٦

لكل فندق نظامه الخاص في إدارة المصبغة من خلال توزيع ساعات الدوام والمهام الوظيفية، حيث يختلف عدد العاملين فيها تبعاً لطبيعة العمل، وحجمه، وتصميم المصبغة، وخطة توزيع العمل، ويتطلب العمل بالمصبغة توافر مؤهلات للعاملين وخبرات وصفات خاصة، ويمثل الشكل (٢-٥) نموذجاً لمخطط تنظيمي لمصبغة في فندق كبير الحجم.



الشكل (٢-٥): مخطط تنظيمي لمصبغة فندق كبير الحجم.

### ١- مدير المصبغة (Laundry Manager)

يتصف مدير المصبغة بالقدرة الإدارية والفنية وتحمل المسؤولية، والقدرة على التواصل مع الآخرين، وإتقانه لغة أجنبية واحدة على الأقل، ومعرفة كيفية حل المشكلات التي تواجهه خلال العمل، ومعرفة أنواع الأقمشة وكيفية التعامل معها، وكيفية تشغيل الأجهزة والمعدات الخاصة بالغسل والتنظيف الجاف، إضافة إلى ضرورة حصوله على شهادة علمية تؤهله لشغل هذه الوظيفة، ومن مهام مدير المصبغة ما يأتي:

أ - حضور الاجتماعات الإدارية والمشاركة في تقديم الاقتراحات لحل المشكلات التي يواجهها الفندق.

ب- المشاركة في عملية شراء البياضات ومواد التنظيف اللازمة في المصبغة .

ج- تعيين العاملين في المصبغة، وترقيتهم، وإنهاء خدماتهم بما يحقق الارتقاء بالعمل وتعزيز سمعة الفندق.

د - متابعة العمل، وتقييم أداء العاملين بصورة دورية، والعمل على تطوير مهاراتهم.

هـ - الإشراف على تدريب العاملين الجدد؛ للحفاظ على مستوى الخدمات.

و - التحكم باستخدام المواد الكيميائية والمحافظة على شروط السلامة العامة .

ز - إعداد برامج الدوام والعطل والإجازات بما يتناسب مع حجم العمل.

ح - إجراء الجردين (الدوري والسنوي) للأجهزة والأدوات والمعدات والمواد المستخدمة في المصبغة.

ط - إعداد المطالبات المالية وإرسالها إلى أمين الصندوق؛ لإضافتها إلى حساب الضيوف.

ي - المشاركة في إعداد موازنة القسم.

ك - التواصل مع الأقسام كافة التي لها علاقة بالمصبغة .

ل - الاحتفاظ بسجلات خاصة بحركة البياضات، والرصيد الحالي، والجديد، والتالف.

## ٢- مشرف المصبغة (Laundry Supervisor)

يجب أن تتوفر في مشرف المصبغة الخبرة العملية بأعمال المصبغة جميعها، ومعرفة بأنواع الأقمشة وكيفية التعامل معها، وكيفية تشغيل الأجهزة والمعدات الخاصة بالغسل والتنظيف الجاف، ومن مهامه:

أ - الإشراف على متابعة العمل داخل المصبغة وفق معايير الجودة المعمول بها في الفندق.

ب - التوصية بالتجديدات واحتياجات التدريب المستمر للعاملين.

ج - الإشراف على توزيع الأعمال ودوام العاملين.

د - الرد على المكالمات الواردة، وتدوين الملحوظات ومتابعتها.

هـ - التنسيق مع قسم التدبير الفندقي في ما يتعلق بمتطلبات ضيوف الفندق، ومواعيد استلام ملابس العاملين وتسليمها.

و - التأكد من تجهيز ملابس الضيوف وتسليمها في الوقت المحدد .

ز - الإشراف على استلام البياضات وتسليمها من قسم الطعام والشراب وغرفة البياضات.

ح - المحافظة على الأجهزة والمعدات، ومتابعة صيانتها، والإبلاغ عن الأعطال لمدير المصبغة؛ ليتم متابعتها مع فنيي الصيانة المتخصصين.

### ٣- عمال المصبغة (Laundry Attendants)

- تتطلب منهم معرفة في مهام المصبغة ودراية بها، ويفضل اختيار من لديهم خبرة عملية مسبقة في عمليات غسل البياضات والملابس والتنظيف الجاف، مع مراعاة الاستمرار في تدريبهم للوصول إلى أفضل مستوى في أداء أعمالهم، ومن مهامهم:
- أ - فرز بياضات الفندق، ولباس العاملين، وملابس الضيوف.
  - ب- غسل بياضات الفندق ولباس العاملين وكيها.
  - ج- ترقيم ملابس النزلاء، وغسلها، وتنظيفها، وكيها.
  - د - تزويد الغسالات، وأجهزة العصر، والتجفيف، والعربات من البياضات وتفريغها.
  - هـ - التأكد من إضافة المواد الكيميائية إلى الغسل في الوقت المناسب وبالكميات المناسبة.
  - و - الحفاظ على درجة حرارة الماء المناسبة لعمليات الغسل.
  - ز - القيام بأعمال النظافة العامة داخل المصبغة.
  - ح - حضور الدورات التدريبية التي تعقدها الإدارة؛ لرفع كفاءة العاملين في المصبغة.
  - ط - إبلاغ مشرف المصبغة بأعطال الأجهزة؛ لاتخاذ الإجراءات اللازمة لصيانتها.

### ٤- عمال توزيع البياضات (Linen Room Attendants)

- تتطلب منهم معرفة مهام المصبغة وغرفة البياضات ودراية بها، ويفضل اختيار من لديهم خبرة عملية مسبقة، علماً بأنه يتم تدريبهم عند تعيينهم، ويوزع مشرف المصبغة المهام عليهم حسب المطلوب من أعمال داخل المصبغة أو خارجها، ومن مهامهم:
- أ - فرز بياضات الطعام والشراب والغرف، وعدّها، وتوزيعها، وفقاً للإجراءات المتبعة.
  - ب- المساعدة في الجرد اليومي والدوري والسنوي للمخزون.
  - ج- المساعدة في إصلاح البياضات.
  - د - توزيع ملابس الضيوف بالتنسيق مع مشرفي الطوابق.
  - هـ - المحافظة على نظافة مكان العمل، وسلامة الأجهزة والأدوات.

## ١- الأجهزة والأدوات (Machines and Equipment)

تزود الفنادق المصبغة بعدد من الأجهزة والأدوات التي تمكن العاملين من تأدية أعمالهم بأقلّ جهد وتكلفة، وبأعلى مستوى من الجودة والكفاءة، حيث يتمّ تحديد نوعية الأجهزة ومواصفاتها بناءً على حجم العمل المطلوب إنجازه ونوعيته، ومن أهمّ هذه الأجهزة والأدوات ما يأتي:

أ- الغسّالات (Washing Machines): تصنف الغسّالات المستخدمة في الفنادق بناءً على سعته من البياضات في وجبة الغسل الواحدة، حيث يمكن استخدام غسّالات تتسع من ٥ - ٥٠ كغم من البياضات، وغالبًا ما تستخدم الفنادق الغسّالات الأتوماتيكية متعددة الحجم، كما في الشكل (٢-٦).

قد يكون لكلّ نوع من الغسّالات قواعد خاصّة لتشغيلها، لضمان سلامتها وسلامة مستخدميها، إلا أنّ هناك قواعد عامة مشتركة يجب الالتزام بها أيّاً كان نوع الغسّالة أو حجمها، ومن هذه القواعد:

١. قراءة تعليمات التشغيل والاستخدام المرفقة مع الغسّالة عند شرائها.
٢. التأكد من فولتية المصدر الكهربائيّ لمحرك الغسّالة، وسلامة التوصيلات الكهربائيّة.
٣. الوقوف في أثناء عمليّة الغسل على مادة عازلة، كالمطاط أو الخشب الجافّ.
٤. مسك القابس من غطاءه البلاستيكيّ، وتجنّب فصل التيار والمحرك يعمل.
٥. عدم فصل التيار الكهربائيّ بشد السلك الموصل لجسم الغسّالة من المقبس (الإبريز).
٦. الحرص على إبقاء سلك التوصيل الكهربائيّ غير ملامس لأرضية الغرفة.
٧. تفقّد الملابس المراد غسلها وإخراج ما تحتويه جيوبها قبل وضعها في الغسّالة.
٨. فصل التيار الكهربائيّ عن الغسّالة بعد الانتهاء من عمليّة الغسل مباشرة.
٩. المحافظة على نظافة الغسّالة، والعناية بها، وصيانتها باستمرار.



الشكل (٢-٦): الغسّالة الأتوماتيكية.

ب-آلات التجفيف (**Drying Machine**): بعد الانتهاء من مرحلة غسل البياضات والملابس، تنقل مباشرة إلى مرحلة التجفيف، حيث يتم ذلك عن طريق المجفّفات الآليّة، كما في الشكل (٢-٧)، وتوجد هذه الأجهزة بأنواع وحجوم مختلفة، فقد تكون هذه المجفّفات ملحقة مع الغسّالة كما هو الحال في الغسّالة الأتوماتيكية، أو تكون منفصلة وحدها وهي الأكثر استخدامًا في الفنادق، ومنها:

١. مجفّف الطرد المركزي (**Centrifuge Dryer**): يقوم مبدأ عمل الجهاز على التخلص من الماء عن طريق الحركة الدائريّة السريعة والمستمرة؛ إذ تصل نسبة التجفيف إلى ٨٠٪ تقريبًا، وهذا النوع من المجفّفات يناسب أنواع المنسوجات جميعها.
٢. مجفّف الأسطوانة (**Cylinder Dryer**): يجفّف الملابس كليًا أو جزئيًا من خلال تعرّضها لتيار هواء ساخن يمرّ من ثقوب خاصّة في وعاء التجفيف، وهذا النوع من المجفّفات يناسب أنواع المنسوجات جميعها، مع مراعاة الاهتمام بضبط الوقت ودرجة الحرارة المناسبة.

٣. صندوق التجفيف (Steam Cabinet Tunnel): صندوق يتم تعليق البياضات المراد تجفيفها داخله، حيث تتعرض هذه البياضات إلى تيار من البخار يؤدي إلى تجفيفها وإزالة التجاعيد منها، ومن أكثر البياضات التي يتم تجفيفها في هذا النوع من المجففات: ( البرادي، وأغطية الأسرة، والحرامات )، ويتم أيضاً تجفيف الملابس التي لا تحتاج للكوي بعد غسلها، مثل: ( ملابس الدانتيل، والشيفون، وغيرهما ).

### تعلم

عند تجفيف الجوارب والإشارات، يجب وضعها في كيس قطني، وربطها بإحكام قبل البدء بالتجفيف، حتى لا يتشابك مع باقي قطع الغسل.



الشكل (٧-٢): جهاز تجفيف الملابس.

### آلية عمل المجففات

### نشاط (٢-٤)

زر إحدى المصابغ المستقلة أو الموجودة في أحد الفنادق، وتعرّف إلى آلية عمل المجفف، وخطوات تشغيله من خلال مراقبة الموظف المشرف على تشغيل المجفف، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك.

ج- أجهزة الكي (Ironing Machines): تضيء عملية كي الملابس والبياضات بعد غسلها وتنظيفها رونقاً وجمالاً يبعثان الراحة النفسية، وقد تطورت صناعة أجهزة الكي لتناسب مع تنوع البياضات والملابس التي تحتاج إلى كي، يتوفر حالياً أنواع عدة من المكاوي في الفنادق، ومن أهمها:

١. المكواة البخارية (Steam Iron): مزودة بخزان للماء أعلى وحدة التسخين، بحيث يمر البخار من الخزان إلى الخارج بوساطة ثقب توجد في أعلى مقدمة المكواة، أما سطحها فيصنع من مادة التيفال التي تمتاز بأنها لا تلتصق، ويمكن استخدامها كمكواة كهربائية عادية؛ بضبط المفتاح الخاص لمنع وصول الماء إلى سطحها الساخن فيتوقف خروج البخار، وعند استخدام المكواة البخارية، يجب مراعاة ما يأتي:
  - أ . استخدام الماء المقطر لمنع ترسب الكلس في خزان الماء وانسداد الثقوب التي يخرج منها البخار، وإذا لم يتوافر الماء المقطر يمكن الاستعاضة عنه بالماء المغلي.
  - ب. تزويد الخزان الخاص بالماء بعد فصله عن جسم المكواة.
  - ج . تفريغ الخزان بعد الانتهاء من عملية الكي، ويفضل أن يتم ذلك والمكواة ساخنة.
  - د . الالتزام بتعليمات الشركة الصانعة .

٢. المكواة الرحوية (الرول) ( Flatwork Ironer Roll ): تستخدم في الفنادق لكي الشراشف وأغطية المائدة، حيث توفر وقت العاملين وجهدهم، وتتلخص طريقة عملها بتحديد درجة حرارة الأسطوانة، ثم بإدخال القطع المراد كيها في المكواة فوق الأسطوانة المتحركة وتحت القاعدة، وعندما تدور الأسطوانة، تكوى القطع بتأثير الحرارة والضغط الناتج عن ثقل الأسطوانة وحركتها، وعند استخدام المكواة الرحوية، يجب مراعاة قواعد السلامة العامة، والتقيّد بتعليمات الشركة الصانعة وإرشاداتها، والتأكد من التيار الكهربائي وسلامة الأسلاك الكهربائية، كما يجب وضع عوازل بلاستيكية أو خشبية لمنع الصعقات الكهربائية، انظر الشكل (٢-٨) .



الشكل (٢-٨): المكواة الرحوية (الرول).

٣. المكواة الضاغطة (**Pressing Machine**): تعمل المكواة الضاغطة بوساطة الكهرباء والبخار، ومبدأ عملها يقوم على وضع قطع الملابس المراد كيها فوق الوسادة المخصصة للكي، ثم يتم الضغط عليها بوساطة الغطاء العلوي يدويًا أو آليًا من خلال دواسة الأرجل، وبفعل الحرارة والضغط يتم كي الملابس بمظهر لائق ومرتب، كما في الشكل (٢-٩).



الشكل (٢-٩): المكواة الضاغطة.

ماذا يحدث للملابس عند كيها بواسطة المكواة الضاغطة في حال وجود بقايا من المواد الكيميائية أو القلوية بعد عملية الغسل؟

### اللوازم المساعدة في عملية الكي

### نشاط (٢-٥)

زر إحدى المصابغ في فندق كبير الحجم، وتعرّف إلى الأدوات واللوازم المساعدة في عملية الكي، واكتب تقريراً موضحاً فيه استعمال كل أداة ومواصفاتها، واحصل على صور إن أمكن، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

د- أجهزة طيّ البياضات (Folding Machines): أجهزة كبيرة الحجم تساعد الموظفين في عملية طيّ البياضات؛ إذ يثبت الجهاز أحد أطراف هذه البياضات، مما يساعد الموظف على طيها بشكل مرتّب، بعض هذه الأجهزة لديها وحدة تحكّم إلكترونية، وأذرع معدنية تتحكّم في عملية طيّ البياضات بترتيب محدد.

هـ- معدات نقل البياضات (Rolling /Holding Equipments): تستخدم هذه المعدات في نقل البياضات النظيفة والمتسخة منذ لحظة دخولها إلى المصبغة، وحتى تسليمها إلى غرفة البياضات، ويشترط لأداء العمل بكفاءة وفاعلية، عدم وجود زوايا حادة في أدوات النقل تفادياً لتلف البياضات أو تمزّقها، وسهولة استخدامها بحيث تسمح للعاملين بتحريكها، وملئها، وتفريغها بسهولة. ومن هذه المعدات ما يأتي:

١. العربات (Carts): تستخدم العربات لنقل البياضات داخل المصبغة ومنها إلى غرفة البياضات، مع ضرورة تخصيص عربات للبياضات النظيفة وأخرى للمتسخة.

٢. نظام العربات المتتالية (Tracks system): نظام يتكون من مجموعة من العربات المتتالية التي تسير فوق سكة حديدية على أرضية المصبغة، ويتمّ التحكّم بهذه العربات أوتوماتيكياً، وتسير وفق تسلسل عملية استلام البياضات، وغسلها، وتجفيفها، وتسليمها إلى غرفة البياضات.

٣ . نظام القضبان الأحاديّة (Monorails System): يعتمد على وضع البياضات في أكياس خاصّة وتعليقها على سكة حديدية أحادية علوية، بحيث تسير هذه الأكياس أتوماتيكياً، ويمكن التحكم بها من قبل أحد العاملين، إذ يوفر هذا النظام إيصال البياضات المتسخة إلى أماكن الفرز والغسل.

٤ . أنابيب الهواء المضغوط (Pneumatic Tubes): تستخدم بعض المصابغ أنابيب الهواء المضغوط في إيصال البياضات المتسخة إلى منطقة الفرز والغسل ، بغض النظر عن نوع نظام النقل المستخدم في المصبغة.

## ٢ - المواد المستخدمة في الغسل (Washing Detergents)

أ - الماء (Water): يعدّ الماء أهمّ مركّب كيميائيّ يستخدم في عمليّة الغسل، وتعتمد فعاليّة الكثير من موادّ التنظيف على خصائصه من حيث اليسر والعسر؛ لأنّ ذلك يحدّد كميّة مساحيق التنظيف وأنواعها اللازمة للغسل، وكميّة الموادّ المزيلة للعسر، ولا تقتصر عمليّة غسل البياضات والملابس على الماء فقط، وإنّما تستخدم موادّ أخرى تساعد في تنظيفها وإزالة البقع عنها، وتضفي عليها ملمسًا ناعمًا ورائحة زكيّة.

ب- مساحيق التنظيف (Soaps Powder): تتوافر في السوق أصناف متعدّدة من مساحيق التنظيف يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أقسام، هي:

- ١ . المساحيق الصابونيّة: توجد بأنواع وألوان وحجوم مختلفة.
- ٢ . المساحيق غير الصابونيّة: تصنع من مشتقات النفط المضاف إليها موادّ مبيضة، وتستعمل للتغلب على عسر الماء.
- ٣ . المساحيق التي تشتمل على أنزيمات: لا تتلف هذه المساحيق الأقمشة أو تؤذيها؛ بسبب عدم احتوائها على مواد مبيضة، إلا أنّها قد تسبب تحسسًا في الجسم، لذا يجب شطف القطع المغسولة بالماء جيّدًا.

ج- المنعمات (Softeners): شاع استخدام المنعمات في عمليات الغسل وذلك بسبب زيادة استعمال الأنسجة الصناعية؛ إذ يتم استخدامها مع ماء الشطف النهائي بهدف إعادة ليونة المنسوجات التي تم غسلها، وتحسين ملمسها ومظهرها، والتخلص من ظاهرة التصاق الملابس بالجسم بفعل الكهرباء الساكنة فيها.

د- المبيّضات (Bleaches): تمتاز المبيّضات بخاصية التفاعل السريع؛ لاحتوائها على مادة الهيبوكلورايد، لهذا يجب الحذر عند استخدامها حتى لا تؤدي إلى تلف الأقمشة، وإن استخدام المبيّضات بشكل صحيح يؤدي إلى إزالة البقع، والتخلص من البكتيريا، ويراعى عند استخدام المبيّضات سكب الكمية المناسبة من المبيّض في الماء، شريطة ألا تزيد درجة حرارة الماء على ٤٠ مئوية، ثم توضع الملابس في المحلول مدة ١٥ دقيقة، وهناك نوعان من المبيّضات، هما:

تجنّب استخدام الكلور المبيّض مع الأكسجين المبيّض حتى لا يتسبب كلّ منهما في فقدان فاعلية الآخر.

١. الكلور المبيّض (Chlorine Bleach): يمكن استخدام الكلور المبيّض مع معظم أنواع الأقمشة التي تحتاج إلى الغسل، مع مراعاة عدم استخدامه مع الأقمشة ذات الألوان غير الثابتة.

٢. الأكسجين المبيّض (Oxygen Bleach): يعدّ أقلّ فاعليّة من الكلور المبيّض، وغالبًا ما يستخدم مع أنواع الأقمشة جميعها، حيث يعمل الأكسجين المبيّض بفاعليّة كبيرة عند إضافته للماء الساخن ويزيل البقع العضويّة، مثل: بقع الشاي، والقهوة، والعصير.

هـ - الموادّ القلويّة (Alkalis /Alkaline): مركّبات كيميائيّة قلويّة قويّة المفعول، مثل: محلول النشادر (هيدروكسيد الأمونيوم)، والصودا الكاوية (هيدروكسيد الصوديوم)، يتمّ إضافتها في أثناء عمليّة الغسل؛ لتساعد مساحيق التنظيف للعمل بفاعلية من خلال إضعاف الوسط الحامضيّ للبقع والأوساخ وتحللها.

و- مزيل الكلور (Antichlor): تتم إضافة مواد مانعة لتأثير الكلور في مرحلة الشطف النهائي وذلك لإزالة أي أثر للكلور المبيّض من الأقمشة، وعلى وجه الخصوص أقمشة البوليستر، إذ إن البوليستر يحتفظ بتأثير الكلور حتى بعد عملية الغسل.

ز- الأحماض (Sours / Acids): تتم إضافة الأحماض الخفيفة؛ للتخلص من أي أثر للمبيّضات أو المواد القلوية الموجودة في مساحيق التنظيف، إذ إن بقاء المواد القلوية في الأنسجة يؤدي إلى اصفرار لونها، وإعطاء رائحة غير محببة للملابس، كما تسبب حساسية للجسم.

ح- المواد المانعة للبكتيريا (Mildewc ides): تسبب البكتيريا ظهور العفن على الأنسجة وتؤثر في تلفها، لذلك تضاف هذه المواد المانعة إلى الأقمشة في أثناء عملية الغسل؛ لتعطي حماية من العفن لمدة ٣٠ يوماً تقريباً.

ط- النشا (Starches): يستعمل لتحسين مظهر الأقمشة والمحافظة على شكلها ونظافتها لمدة أطول، حيث يُكوّن طبقة ملساء على سطح الأقمشة فتسد مساماتها فلا تنفذ البقع والأوساخ إلى النسيج من الداخل، وتستخدمه الفنادق في تنشية البيّضات، كشراشف الطاولات، و فوط مائدة الطعام، وذلك لتسهيل طيها وتشكيلها، ويراعى عند استعمال النشا إضافته في المرحلة الأخيرة من عملية الغسل وبنسب مناسبة.

## أنواع مواد التنظيف

## نشاط (٢-٦)

زر أحد محال بيع مواد التنظيف، وتعرّف إلى الأنواع الموجودة فيه، واجمع معلومات عن:

- المواد الداخلة في صناعتها.
- التحذيرات الموجودة على العبوة.

واكتب تقريراً في ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

## قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك، وبخاصة كتب العلوم والكيمياء لتعرّف مفهوم عسر الماء، وأنواعه، وكيفية التخلص منه، واكتب تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك.

## النتاج العملي

– أن يصنّف البياضات حسب استخداماتها .

## المعلومات النظرية

تصنف البياضات المتسخة وتفرز حسب أنواعها، ودرجة اتساخها، وطريقة الغسل، فمثلاً يوضع ما يحتاج إلى غسل عادي معاً، ثم ما يحتاج إلى التنظيف الجاف معاً، كما تفصل البياضات التي عليها بقع وتحتاج إلى عناية خاصة معاً، أما البياضات التي تحتاج إلى إصلاح أو إتلاف، فتوضع في سلال ترسل إلى الركن الخاص بذلك.

## التجهيزات اللازمة

- بياضات أسرة متنوعة، مثل: شراشف، وأكياس مخدّات ، وحرامات .
- بياضات حمّام، مثل: مناشف، وبشاكير، ودعّاسات حمّام، وفوط استحمام، وأرواب حمّام .
- بياضات مطعم متنوعة، مثل: شراشف الطااولات، وفوط الزبائن، وفوط الخدمة .
- بياضات مطبخ، مثل: فوط الأدوات الزجاجية، وفوط التجفيف، وفوط الفرن .
- طاولة عمل، و سلال .

## خطوات تنفيذ التمرين

- افرز شراشف الأسرة، وضعها في سلة .
- ضع أكياس المخدّات .
- افرز الحرامات، وضعها في سلة .
- ضع المناشف/ والبشاكير /ودعّاسات الحمّام / وفوط الاستحمام/ وأرواب الاستحمام وحدها .
- ضع شراشف الطااولات الكبيرة وحدها .
- ضع شراشف الطااولات الصغيرة إذا كانت ملوّنة وحدها، أما إذا كانت بيضاء فضعها مع الشراشف الكبيرة .

- افرز فوط الخدمة ومناديل مائدة الضيوف كلّ نوع حسب لونه في مجموعة واحدة.
- افرز فوط الأدوات الزجاجيّة، وفوط التجفيف، وفوط الفرن حسب اللون، ونوع القماش المصنوع منه.
- ضع ما يحتاج إلى غسل عاديّ من كلّ نوع معًا.
- ضع البياضات التي تحتاج إلى عناية خاصّة معًا.
- ضع البياضات التي عليها بقع صعبة معًا.
- ضع البياضات التي تحتاج إلى إصلاح معًا.

### تمرين عمليّ

صنّف البياضات الآتية و افرزها حسب استخداماتها، وحالتها داخل السلال المتوافرة: شرشف به تمزق في جانبه العلويّ الأيمن، و ٣ مناشف شديدة الاتساخ، وحرام عليه بقعة دم، بشاكير، وشراشف الطاولات، ومنديل مائدة الضيوف، وفوط الخدمة، ودعّاسات حمّام، وفوط استحمام، وأرواب حمّام، وشراشف، و وجوه مخدّات، وحرامات، وشرشف طاولة مسكوب عليه صلصة جافّة، وشراشف طاولات صغيرة حمراء اللون، وفوط مطبخ ذات ألوان زرقاء وصفراء وبيضاء.

### معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	نظّفت المكان قبل بدء العمل.		
٢	صنّفت البياضات حسب النوع واللون.		
٣	وضعت البياضات التي بحاجة إلى إصلاح وحدها.		
٤	وضعت البياضات من نوع النسيج نفسه معًا.		
٥	تفقدت البياضات التي تحتوي على البقع.		
٦	وضعت البياضات التي تحتاج إلى عناية خاصّة معًا.		
٧	حصرت عدد كلّ مجموعة من البياضات المتشابهة.		
٨	تعاونت مع زملائي في العمل.		

### النتائج العمليّة

– أن يطبّق الإرشادات والتعليمات الخاصة عند التعامل مع موادّ التنظيف المستخدمة في المصبغة.

### المعلومات النظرية

هناك أمور يجب مراعاتها قبل استخدام مساحيق التنظيف وفي أثناء استخدامها وبعده، من خلال التقيد بالإرشادات والتعليمات الخاصة لكلّ نوع من موادّ التنظيف وذلك للحفاظ على سلامة الموظفين، وسلامة الأقمشة والمنسوجات المراد تنظيفها.

### التجهيزات اللازمة

- عبوات مختلفة من موادّ التنظيف.
- قفّازات.
- كمّامات.
- مرايبيل عمل.
- قطع قماش متسخة .

### خطوات تنفيذ التمرين

- اقرأ التعليمات المثبتة على العبوة قبل الاستعمال والتزم بها.
- استخدم القفّازات؛ لحماية اليدين.
- استخدم الكمّامة ( إن أوصي بذلك )؛ لحماية الجهازين (التنفسيّ والعصبيّ).
- اعمل في مكان متجدد الهواء ( فتح النوافذ والأبواب في أثناء العمل ).
- أبعد العبوات عن متناول أيدي الآخرين منبّهًا إلى خطورتها .
- احفظ العبوات في المكان المخصّص لها بعد الانتهاء من العمل.

## تمرين عمليّ

طبّق الإرشادات والتعليمات الخاصّة بموادّ إزالة البقع عن قطعة القماش المتّسخة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين ، قيّم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					ارتديت مريول العمل قبل البدء بالتمرين.
٢					طبّقت إرشادات استخدام موادّ التنظيف و إزالة البقع .
٣					تعاونت مع زملائي في العمل.
٤					تسلسلت في خطوات العمل بشكل سليم.
٥					عملت بكفاءة واقتدار لمعرفة نوع البقعة والمادة المزيله.
٦					تركت مكان العمل نظيفاً ومرتباً وآمناً.

## الناتج العمليّ

– أن يغسل البيّاضات والملابس حسب أنواعها .

## المعلومات النظرية

تحتاج الملابس والبيّاضات مهما كان نوع نسيجها إلى عناية مستمرة؛ للمحافظة عليها نظيفة وجذّابة، وقبل البدء بعملية الغسل، لابدّ من قراءة دليل الغسّالة المرفق بها؛ لمعرفة مبدأ تشغيلها، وكمية الغسل المناسبة، ودرجة حرارة الماء الملائمة لكلّ نوع من المنسوجات، وكمية موادّ التنظيف اللازمة لعملية الغسل. وبعد الانتهاء من الغسل ، فإنّ الملابس تخضع إلى التجفيف والكيّ الذي يبرزها بشكل جميل وأنيق.

## التجهيزات اللازمة

- قطع غسل متّسخة من النسيج القطنيّ أو الكتّانيّ.
- غسّالة أوماتيكيةّ.
- مساحيق غسل.
- منشر غسل أو مجفّف.



## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز قطع الغسل على النحو الآتي:
- افرز الغسل الأبيض عن الملوّن.
- تفقّد الغسل من البقع، واعمل على إزالتها حسب نوعها.
- افصل الغسل إذا احتاج إلى إصلاح.
- ضع مسحوق الغسل في جرّار الغسّالة المخصّص.
- ضع الغسل الأبيض المتّسخ في الغسّالة، حسب الكميّة المحدّدة للغسّالة.

- حرّك مفتاح التشغيل على البرنامج الذي يناسب الغسل الأبيض.
- افتح باب الغسّالة بعد انتهاء البرنامج، وأخرج الغسل منها وجفّفه.
- ضع وجبة غسل ثانية على برنامج الغسل الملوّن.
- كرّر العمل حتى ينتهي الغسل.
- افتح باب الغسّالة بعد انتهاء البرنامج، وأخرج الغسل منها.
- انشر الغسل على حبل الغسل أو ضعه في المجفّف.

### تمرين عمليّ

اغسل البيّاضات المتسخة حسب خطوات تنفيذ التمرين.

### معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	ارتديت اللباس المخصّص للعمل.		
٢	صنّفت الغسل حسب النوع واللون.		
٣	فرزت الغسل التالف الذي يحتاج إلى إصلاح.		
٤	تفقدت الغسل من البقع.		
٥	راعت التسلسل المنطقيّ في تنفيذ عمليّة الغسل.		
٦	راعت إجراءات الصحة والسلامة العامة.		
٧	نظّفت مكان العمل ورتبته.		

## النتاج العمليّ

– أن يكوي الملابس حسب أنواعها .

## المعلومات النظرية

تحتاج الملابس والبيّاضات إلى عناية مستمرة؛ للمحافظة عليها نظيفة وجذّابة، والكَيّ من العمليّات المهمّة في التعامل مع المنسوجات، وقبل البدء بعملية الكَيّ، لابدّ من قراءة دليل المكوّاة المرفق بها؛ لمعرفة مبدأ تشغيلها، ودرجة الحرارة الملائمة لنوع النسيج .



## التجهيزات اللازمة

- قطع ملابس نظيفة.
- مكوّاة بخاريّة.
- طاولة كَيّ.
- علاّقات ملابس.
- قطعة شاش مرطبة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- ثبّت طاولة الكَيّ على الارتفاع المناسب.
- حدّد درجة حرارة المكوّاة حسب نوع القماش، واستعن بالرقعة المرفقة على قطعة الملابس.
- أوصل الدائرة الكهربائيّة بوضع قابس المكوّاة بالإبريز.
- ابسط القطعة المراد كَيّها على طاولة الكَيّ.
- ضع عليها قطعة شاش مبلولة، حتى تمنع ظهور لمعان غير مرغوب به على القطعة المكوّية.
- ابدأ بعملية الكَيّ من اليمين إلى اليسار مع الضغط على الثنيات والكسرات.
- علّق القطعة التي تمّ كَيّها تعليقاً مرتّباً لتهويتها.
- افصل التيار الكهربائيّ، ورتّب المكان الذي عملت فيه.

## تمرين عمليّ

اكو بنطالاً وقيصاً مراعيًا خطوات الكيّ التي تعلمتها في التمرين.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

التقدير	الرقم	معايير الأداء
	١	راجعت المهارة التي تعلمتها.
	٢	استفسرت لفهم المهارة المطلوبة.
	٣	ارتديت اللباس المخصّص للعمل.
	٤	تفقدت الملابس من البقع قبل الكيّ.
	٥	راعت التسلسل المنطقيّ في تنفيذ عمليّة الكيّ.
	٦	راعت إجراءات الصحة والسلامة العامة.
	٧	نظّفت مكان العمل ورتبته.

التنظيف الجافّ: تنظيف المنسوجات وإزالة البقع عنها باستخدام سوائل ومساحيق خاصّة لا تخرق أنسجتها أو تبلّلها، كما هو الحال عند استخدام الماء، وموادّ التنظيف الجافّ لا تذيب قوام الأنسجة المرغوب فيه، ما يجعلها تحتفظ بشكلها وحجمها وقوامها وملمسها، إضافة إلى أنّها لا تؤثر سلبيًا في ألوان النسيج إذا أحسن استخدامها، وتذيب موادّ التنظيف الجافّ الموادّ الدهنيّة والأوساخ العالقة بالمنسوجات، ثم تمتصّها، ونظرًا لأنّ موادّ التنظيف الجافّ لا تذوب في الماء، فإنّ الملابس والمنسوجات التي يراد تنظيفها ينبغي أن تكون جافةً تمامًا وخالية من العيوب.

### ١- السوائل والمساحيق المستعملة في التنظيف الجافّ

أ- السوائل القابلة للاشتعال: تتصف هذه السوائل بأنّها سريعة التطاير والاشتعال؛ لذا، يجب استعمالها بحذر بعيدًا عن أيّ لهب أو مصدر اشتعال، وفي مكان متجدد الهواء، ولها القدرة على إذابة الدهون، ومن أمثلة هذه السوائل: (الأسيتون، والكحول الأبيض، والبنزين).

يجب تحضير الموادّ والأدوات الخاصّة قبل البدء في عمليّة التنظيف؛ لأنّ سوائل التنظيف سريعة التطاير.

ب- السوائل غير القابلة للاشتعال: تتصف هذه السوائل بأنّها تأثيرًا مخدّرًا؛ لذا، يجب استخدامها في مكان متجدد الهواء، كما يجب استعمال أو إن لست من المعدن؛ لأنّها تؤثر سلبيًا في التفاعل، ومن مميزات هذه السوائل: سرعة اختفائها أو تطايرها، وعدم تركها أيّ رائحة في المنسوجات.

ج- مساحيق التنظيف الجافّ: تستخدم بعض المساحيق الخاصّة في تنظيف المنسوجات التي لا يجدي تنظيفها بالسوائل، وتمتاز هذه المساحيق بأنّها لا تترك آثارًا في الأنسجة، ومن أمثلة هذه المساحيق: مسحوق المغنيسيوم، ومسحوق الطباشير.

## ٢- مزايا التنظيف الجاف

- أ - يستخدم في تنظيف الأقمشة التي لا يمكن غسلها أو تنظيفها بالماء والصابون، مثل: الأقمشة الحريرية، والأقمشة المطرّزة، والملابس غالية الثمن أو ألوانها غير ثابتة.
- ب - سهل الاستعمال، ولا يحتاج إلى وقت طويل لإنجاز عملية التنظيف.
- ج - يعدّ الوسيلة الوحيدة لتنظيف الملابس ذات الكسرات.

## ٣- عيوب التنظيف الجاف

- أ - أكثر تكلفة من الغسل العادي.
- ب - لا يزيل رائحة العرق بشكل كامل؛ أي أنه تنظيف غير شامل.
- ج - يعمل على تجفيف النسيج، ويسرع في استهلاكه عندما يستعمل بكثرة.
- د - يحتاج إلى الانتباه الشديد والعناية التامة في أثناء استخدامه.

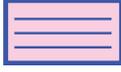
## التنظيف الجاف

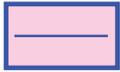
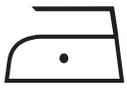
## نشاط (٢-٧)

- زر إحدى المصابغ الكبيرة، وتعرّف إلى النقاط الآتية:
- أنواع السوائل والمساحيق المستخدمة في التنظيف الجاف.
  - مواصفات كلّ نوع من هذه المواد والمساحيق.
  - الخطوات المستخدمة في عملية التنظيف الجاف للملابس.
  - أنواع الملابس التي يتمّ تنظيفها من خلال التنظيف الجاف.
  - قواعد السلامة العامة الواجب تنفيذها عند التنظيف الجاف.
  - مواصفات الغسالة الخاصّة بالتنظيف الجاف وكيفية تشغيلها.
- ثم اكتب تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

## سادساً الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات

توضع على الملابس عادة رقاع مطبوع عليها إرشادات وإشارات متعارف عليها دوليًا، وكل إشارة ترمز إلى كيفية معاملة قطع الملابس من حيث غسلها وكيّها والعناية بها، وأهم هذه الإشارات والرموز هي:

	غسل قطعة الملابس بالغسّالة أو اليد بدرجة حرارة 50 درجة مئوية.
	يجب غسل قطعة الملابس يدويًا وليس بالغسّالة.
	عدم غسل قطعة الملابس مطلقًا.
	التنظيف الجاف باستعمال أي من الموادّ المذيبة القابلة للاشتعال.
	التنظيف الجاف باستعمال مادة البيروكلورثيلين.
	التنظيف الجاف باستعمال الكحول الأبيض (الإسبيروتو).
	عدم تنظيف قطعة الملابس تنظيفًا جافًا.
	تجفيف القطعة ونشرها على حبل الغسل.
	عصر قطعة الملابس وتجفيفها بالمجفّف الأسطوانيّ أو بمجفّف الغسّالة.
	تعليق قطعة الملابس على علاقة تثبت على حبل الغسل كما تلبس القطعة؛ أي عدم عصرها باليد أو المجفّف.

	نشر قطعة الملابس على سطح مستوٍ فوق فوطة مع عدم عصرها.
	إمكانية استعمال أنواع المبيّضات المختلفة.
	استعمال مادة الكلور كمادة مبيّضة.
	عدم استعمال المبيّضات نهائيًا.
	كَيّ القطعة بدرجة حرارة منخفضة (120 درجة مئوية)، كالنايلون، والإستيت، والأكريلك.
	كَيّ القطعة بدرجة حرارة متوسطة أو دافئة (150 درجة مئوية)، كالصوف، والبوليستر.
	كَيّ القطعة بدرجة حرارة مرتفعة (210 درجة مئوية)، كالقطن، والكتّان.
	عدم كَيّ القطعة مطلقًا.
	نشر القطعة تحت أشعة الشمس.
	نشر القطعة في الظلّ.

إذا كانت أيّ من الإشارات السابقة مغطاة بعلامة (X)، فإنّ ذلك يعني أن العمليّة التي ترمز لها الإشارة لا يمكن اتباعها.

## الإشارات والرموز الخاصّة بالمنسوجات

## نشاط (٢-٨)

صمّم بالتعاون مع أفراد مجموعتك لوحة خشبيّة أو كرتونيّة ترسم فيها الإشارات والرموز الخاصّة بالمنسوجات، واعرضها أمام زملائك في الصف.

### النتائج العمليّة

أن يزيل البقع المختلفة عن الملابس والبيّاضات.

### المعلومات النظرية

لا يمكن للفنادق أن تستغني عن خدمات المصبغة، سواء كان ذلك لضيوفها أو لموظفيها، أو لموجوداتها من الشراشف، والأغطية، والستائر، وبيّاضات الحمام .... إلخ، ولا يقتصر عمل المصبغة على الغسل والكيّ فقط، وإنما يتعدّى ذلك إلى إزالة البقع عن ملابس الضيوف والموظفين، و البيّاضات ، وذلك حسب نوع هذه البقعة.

### التجهيزات اللازمة

- بيّاضات متّسخة ببقع مختلفة.
- الموادّ الخاصّة بإزالة البقع .
- قطعة قماش بيضاء.
- فرشاة ملابس.
- طاولة للعمل.
- غسّالة كهربائيّة.



### ١- خطوات تنفيذ إزالة بقعة الصدأ

- ضع القطعة على طاولة العمل.
- ضع المادة الخاصّة بإزالة الصدأ على البقعة مباشرة.
- خفّف المادة ببعض الماء إذا كانت القطعة المراد إزالة البقعة عنها من الألوان الفاتحة، مثل: (البيج).
- اغسل القطعة بالغسّالة الكهربائيّة بعد إزالة البقعة مباشرة، وذلك حسب التعليمات الموجودة على رقعة الملابس.

## ٢- خطوات تنفيذ إزالة بقعة الحبر

- ابسط قطعة قماش على طاولة العمل.
- ضع القطعة المراد إزالة البقعة عنها فوق القطعة الأولى.
- ضع المادة الخاصّة بإزالة الحبر على البقعة مباشرة.
- افرك مكان البقعة بين أصابع اليد جيّدًا.
- كرّر عمليّة وضع المادة، وافرك البقعة حتى زوالها.
- اغسل القطعة بالغسّالة الكهربائيّة بعد إزالة البقعة مباشرة، وذلك حسب التعليمات الموجودة على رقعة الملابس.

## ٣- خطوات تنفيذ إزالة بقعة الدم، أو العصير، أو القهوة

- ابسط القطعة المراد إزالة البقعة عنها على طاولة العمل.
- ضع المادة الخاصّة بإزالتها على البقعة مباشرة.
- افرك مكان البقعة بين أصابع اليد جيّدًا.
- كرّر عمليّة وضع المادة، وافرك مكان البقعة حتى زوالها.
- اغسل القطعة بالغسّالة الكهربائيّة بعد إزالة البقعة مباشرة، وذلك حسب التعليمات الموجودة على رقعة الملابس.

## تمرين عمليّ

عالج بقع الدهون عن البيّاضات حسب خطوات تنفيذ التمرين .

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راجعت المهارة التي تعلمتها.		
٢	استفسرت لأفهم المهارة المطلوبة.		
٣	ارتديت اللباس المخصّص للعمل.		
٤	بسّطت القطعة المراد إزالة البقعة عنها على طاولة العمل.		
٥	استخدمت المادة الصحيحة لإزالة البقعة.		
٦	فركت القطعة بشكل جيد.		
٧	كرّرت العمليّة حتى زوال البقعة.		
٨	غسلت القطعة بعد زوال البقعة.		
٩	نقّذت العمل بمستوى راق.		
١٠	أعدت ترتيب مكان العمل نظيفاً وآمناً.		

## النتاج العملي

– أن يطبق التعليمات الواردة على رقع الملابس .

## المعلومات النظرية

تختلف المنسوجات بعضها عن بعض حسب خصائصها، من حيث قوتها، ومقاومتها للاحتراق، وقابليتها للغسل والكي... إلخ، وللمحافظة على شكل هذه المنسوجات ورونقها وسلامتها، أصبح من المهم معرفة كيفية العناية بها والتعامل معها، ولهذا لجأت المصانع والشركات المصنعة للبياضات والملابس إلى كتابة إرشادات ورموز خاصة توضع على شكل رقع تثبت على قطع الملابس، وذلك لتوضيح كيفية التعامل مع الأقمشة من حيث الغسل، والتنظيف، والكي.

## التجهيزات اللازمة

- قطعة من لباس العمل.
- غسالة كهربائية مع نشافة.
- ماء بدرجة حرارة مناسبة.
- مساحيق صابونية، مثل: سيرف، تايد، وغيرها.
- طاولة للعمل.
- مكواة.
- حبل الغسل.

## خطوات تنفيذ التمرين

- اقرأ التعليمات (الرموز والإرشادات) المثبتة على رقعة لباس العمل قبل البدء بعملية الغسل.
- املا الغسالة بماء الغسل كما هو مدرج على الرقعة بدرجة حرارة مناسبة.
- ضع المساحيق الصابونية في الغسالة.
- ضع قطعة لباس العمل في الغسالة.

- ابدأ بعملية غسل القطعة.
- افتح غطاء الغسالة، وأخرج القطعة.
- نشف القطعة في حوض التجفيف، كما هو مبين على الرقعة.
- انشر القطعة على حبل الغسل أو المنشر، كما هو مبين على الرقعة.
- اكو القطعة على درجة حرارة متوسطة، أو كما هو مبين على الرقعة.

## تمرين عملي

نظف ملابس العمل بعد قراءة الرقاع، واعمل بمضمونها حسب خطوات تنفيذ التمرين.

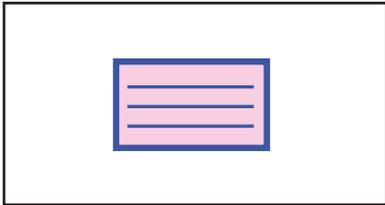
## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

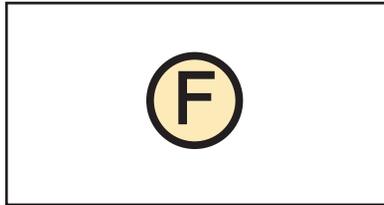
الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راجعت المهارة التي تعلمتها.		
٢	استفسرت لأفهم المهارة المطلوبة.		
٣	ارتديت اللباس المخصص للعمل.		
٤	اطلعت على الرقعة المثبتة على القطعة.		
٥	استخدمت ماء الغسل بدرجة الحرارة المطلوبة.		
٦	وضعت كميات مناسبة من المساحيق الصابونية في الغسالة.		
٧	نشفت القطعة، كما هو مبين في الرقعة.		
٨	كويت القطعة على درجة حرارة متوسطة.		
٩	راعت إجراءات الصحة والسلامة العامة في أثناء العمل.		
١٠	أعدت ترتيب مكان العمل نظيفاً كما كان.		

## أسئلة الوحدة

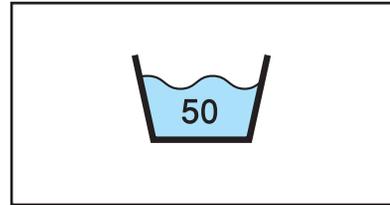
- ١- قارن بين المصبغة الداخلية والمصبغة الخارجية من حيث الإيجابيات والسلبيات لكل منهما.
- ٢- ارسم مخططاً تنظيمياً لمصبغة فندق كبير الحجم.
- ٣- ما أهم الشروط الواجب الالتزام بها عند إنشاء المصبغة؟
- ٤- ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخطأ في ما يأتي:
  - أ- ( ) المصبغة الداخلية تساعد في زيادة أرباح الفندق.
  - ب- ( ) إعداد تقارير الموظفين وتقييم أعمالهم من مهام مشرف المصبغة.
  - ج- ( ) يستخدم في عملية الغسل اليدوي الدعك والضغط، بالإضافة إلى الغسالة الكهربائية.
  - د- ( ) يفضل فصل التيار الكهربائي بعد الانتهاء من الغسل مباشرة.
  - هـ- ( ) المكواة الرحوية مخصصة لكي ملابس النزلاء والموظفين.
  - و- ( ) ضرورة اتباع التعليمات الموجودة على الرقاع الخاصة بغسل الملابس.
- ٥- للتنظيف الجاف مزايا عدة، اذكرها .
- ٦- اكتب دلالات الرموز والإشارات في الفراغات الموجودة أسفل كل رمز وإشارة.



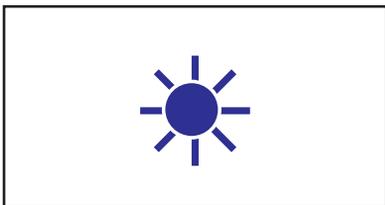
(.....)



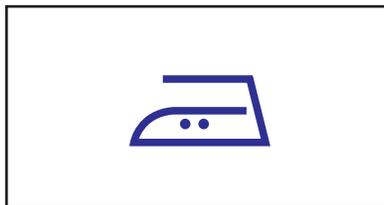
(.....)



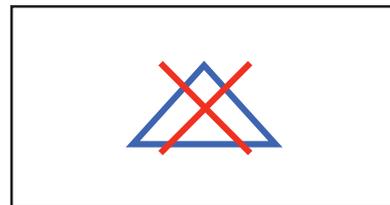
(.....)



(.....)



(.....)



(.....)

## مهارات البحث والاتصال

- ١- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال موقع وزارة السياحة والآثار ([www.tourism.com](http://www.tourism.com))، وموقع جمعية الفنادق الأردنية ([www.johotels.com](http://www.johotels.com))، لمعرفة مواصفات المصبغة في تحقيق معايير تصنيف الفندق.
- ٢- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال موقع وزارة الصناعة والتجارة ([www.mit.gov.jo](http://www.mit.gov.jo))، عن التسهيلات الجمركية والإعفاءات الخاصة بالأجهزة ومعدات المصبغة المستوردة من خارج البلاد.

## الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك أهم التطورات التكنولوجية التي أثرت في طبيعة أداء المصبغة، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف، وناقشهم فيه.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك كيفية التعامل مع البياضات والملابس إذا لم تتوافر فيها الرقاع الخاصة لتوضيح تعليمات الغسل والكوي، وبإشراف معلمك اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

## Self Assessment تقويم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	الرقم
		أعرّف المفاهيم الآتية:	١
		أ - المصبغة	
		ب - المخطط التنظيمي للمصبغة	
		ج - الغسل	
		د - الكي	
		هـ - العصر والتجفيف	
		و - مساحيق التنظيف	
		أوضح أنظمة المصابغ المعمول بها في الفنادق.	٢
		أبين أنواع المصابغ الداخليّة والخارجيّة والمركزيّة.	٣
		أوضح أهميّة المصبغة الداخليّة للفندق.	٤
		أصف التصميم الداخليّ للمصبغة.	٥
		أذكر مهام العاملين في مصبغة الفندق.	٦
		أحدّد الأجهزة والأدوات والموادّ المستخدمة في المصبغة.	٧
		أبين طرق غسل المنسوجات وتنظيفها.	٨
		أفسّر دلالات الرموز والإشارات الخاصّة بالعناية بالمنسوجات.	٩
		أطبّق التعليمات و الإرشادات الخاصة بالسلامة العامّة .	١٠



# الوحدة الثالثة

## المرافق العامة Public Area



- ما الإجراءات الكفيلة بالمحافظة على الناحية الجمالية للفندق؟
- هل نظافة المرافق العامة أقل أهمية من نظافة غرف الفندق؟ ناقش ذلك.

لكي يحافظ الفندق على سمعته ومستوى خدماته بجودة وكفاءة عالية، يجب أن يبدو بمظهر نظيف وجذاب في الأوقات جميعها، ولا تقتصر النظافة على أماكن معينة في الفندق، بل تشمل مرافق الفندق وأقسامه جميعها، ولا تقلّ نظافة المرافق العامة أهمية عن نظافة الغرف ، والقسم المسؤول عن ذلك هو قسم التدبير الفندقّي ، ويعمل مدير القسم على تأمين الأجهزة والأدوات والموادّ المستخدمة في تنظيف المرافق العامة، وتحديد الوقت المناسب للقيام بعمليات التنظيف حتى لا تُسبّب أيّ إزعاجات للضيوف، وقد تتساءل: ما المرافق العامة في الفندق؟ وما أنواع التنظيف؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تحدّد المرافق العامة في الفندق .
- توضّح أنواع التنظيف .
- تتعرّف إلى الأجهزة والمعدّات والأدوات المستخدمة في عمليات تنظيف المرافق العامة.
- تملأ نموذج متابعة أعمال التنظيف اليوميّ في المرافق العامة.
- تجهّز عربة التنظيف .
- تنظّف المكاتب والأرضيّات.

تختلف المرافق العامّة من فندق إلى آخر حسب درجة تصنيفه وحجمه، ففي الفنادق الكبيرة، تكون المرافق العامّة أكثر عددًا وأكبر مساحة، وتبرز أهميّة تنظيف المرافق العامّة كونها تظهر الناحية الجماليّة للفندق، وعند اختيار أثاث المرافق العامّة وتصميم الديكور، ولا بدّ من الانتباه إلى أهميّتهما في تكوين الانطباع العام لدى الضيوف والنزلاء، ومن هذه المرافق:

### ١ - مدخل الفندق الرئيس (Hotel Main Entrance)

يجب أن يكون المدخل مسقوفًا ويتسع للسيارات والحافلات الوافدة والمغادرة؛ لتحميل الضيوف وتنزيلهم، ولحمايتهم من تقلبات الطقس في أثناء ركوبهم السيارات والحافلات ونزولهم منها، كما في الشكل (٣-١)، وللقيام بأعمال النظافة يجب على مجهزة المرافق العامّة اتباع الخطوات الآتية:

- أ - تفرغ سلال المهملات وتنظيفها .
- ب - تنظيف زجاج مدخل الفندق الرئيس وتلميعه .
- ج - تنظيف أرضية مدخل الفندق باستخدام المكانس، والفراشي، وموادّ التنظيف المناسبة .
- د - إبلاغ المشرف بوجود أيّ خلل أو تلف في منطقة العمل .



الشكل (٣ - ١): مدخل فندق كبير الحجم.

## ٢- صالات الجلوس الأمامية (الردهة) (Lobbies)

تعدّ صالة الجلوس الأمامية في الفندق منطقة نشطة؛ لأن الضيوف يقدمون ويغادرون من خلالها، ولأنها مكان التقاء وراحة لهم. ولذا يجب تنظيفها تنظيفاً مستمراً؛ إذ يتم وضع جدول زمنيّ لتنظيفها جيداً في الساعات المتأخرة من الليل وفي ساعات الصباح الباكر وذلك لأنّ حركة الضيوف في هذه الفترة تكون قليلة، وهناك بعض أعمال التنظيف المطلوب عملها في أثناء ساعات النهار؛ لتوفير صالة جلوس نظيفة ومرتبة، وهذه الأعمال تتضمن تنظيف المنافض والأرضية وقطع الأثاث، وبشكل عام هناك أعمال تنظيف على مدار الساعة، حيث لا يوجد قاعدة عامة لأوقات التنظيف وإنما حسب ما تقتضيه الحاجة، ويوضح الشكل (٢-٣) صالة الجلوس الأمامية.

ويتمّ تنظيف صالات الجلوس الأمامية كما يأتي:

### أ - التنظيف اليوميّ



الشكل (٢ - ٣): صالة الجلوس الأمامية.

١. تفرغ منافض السجائر وتنظيفها.
٢. تفرغ سلال المهملات وتنظيفها.
٣. تنظيف الزجاج والنوافذ والصور.
٤. مسح الهواتف وتنظيفها.
٥. إزالة بصمات الأصابع والبقع عن الجدران.
٦. مسح الأثاث والطاولات.
٧. تلميع مقابض الأبواب والمنطقة المحيطة بها.
٨. تنظيف الأبواب وأوعية النباتات.
٩. تنظيف السجاد بالمكنسة الكهربائية.
١٠. كنس الأرضية ومسحها إذا كانت من الرخام.

### ب- التنظيف الأسبوعيّ

١. تنظيف الأثاث الخشبيّ والمنجد.
٢. تنظيف الستائر.
٣. تنظيف مجرى النوافذ وعتباتها.

٤. تنظيف السقف والجدران والثريات .
٥. تنظيف حواف السجاد والأرضيات .
٦. تلميع الأرضيات الرخامية .

## قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك كيفية تنظيف صالة الجلوس الأمامية خلال وجود الضيوف، مراعيًا سلامتهم، وعدم إزعاجهم.

### نشاط (٣-١)

#### ترتيب أثاث صالات الجلوس (الردهة)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة، وتعرّف إلى كيفية ترتيب أثاث صالات الجلوس الأمامية وتنظيمها، ثم دوّن ملحوظاتك، مستعينًا بالصور إن أمكن، واعرّضها على زملائك في الصف.

### ٣- المكاتب الأمامية (Front Desk)

من المعروف أن المكاتب الأمامية غالبًا ما تكون واقعة على مقربة من مدخل الفندق، وتعدّ مرآة الفندق وعنوانه، كما أنّها تمثّل حلقة الوصل بين الفندق وضيوفه، ويتمّ تنظيف المكاتب الأمامية من خلال جدول زمنيّ خارج ساعات الذروة لتجنّب إزعاج الضيوف، ويجب أن يتمّ التنظيف باهتمام كبير؛ لأنّ له أهميّة في إعطاء المنظر الجميل والمرتب، والانطباع الجيد من قبل ضيوف الفندق، وعلى الرغم من أنّ هذه المنطقة هي جزء من صالة الجلوس الأمامية إلا أنّ لها نمطًا خاصًا في التنظيف. تختلف المكاتب الأمامية في التصميم من فندق إلى آخر حيث إنّ بعضها يكون ديكورها بسيطًا وخاليًا من النقوش والزخرفة، والبعض الآخر تكون نقوشه وزخرفته أكثر، وهذا الأخير يحتاج إلى وقت أطول ومهارة عالية في التنظيف، كما في الشكل (٣-٣)، ويتمّ التنظيف على النحو الآتي:

أ - تفرّغ سلال المهملات، والمنافض وتنظيفها .

ب- تنظيف الأرضية، وزهريات الورد.

ج- مسح المكاتب من الجهة الأمامية والخلفية؛ لإزالة بصمات الأصابع والبقع.



الشكل ( ٣ - ٣ ): أحد المكاتب الأمامية في فندق .

#### ٤- الممرّات (Corridors)

تكثر في الفنادق الممرّات التي تنسجم مع حجم الفندق وتصميمه، كما في الشكل (٣-٤)، وعادة تفرش بالموكيت أو السجّاد ، وتزيّن بالنباتات والصور ، وتزوّد بالإضاءة المناسبة لتوفير رؤية واضحة ، وعملية العناية بها تتمّ ضمن برامج التنظيف اليوميّ، أمّا خطوات تنظيف الممرّات فهي كما يأتي :

أ - إزالة الغبار عن الأرضيّات المفروشة باستخدام المكنسة الكهربائيّة.

ب - تنظيف منافض السجائر وتفريغها.

ج - تفريغ سلال المهملات.

د - مسح الأثاث، والجدران، والأبواب الموجودة في الممرّات.

هـ - التأكّد من سلامة الإضاءة الموجودة في الممرّات ومخارج الطوارئ.

و - تنظيف معدّات الطوارئ.

ز - إبلاغ المشرف بوجود أيّ تلف أو خلل بالممرّات.



الشكل ( ٣ - ٤ ) : الممرّات في أحد الفنادق الكبيرة.

#### ٥- المصاعد (Elevators)

يجب أن يكون عدد المصاعد الخاصّة بالنزلاء يتناسب مع عدد الغرف، وحجم العمل، وبسعة مناسبة لتوفير الخدمة وقت الذروة دون أيّ إرباكات، وتكون في مكان يسهل الوصول إليه، ولها جهاز تحكّم مركزيّ، ويمثّل الشكل (٣-٥) مصاعد في أحد الفنادق كبيرة الحجم، ويتمّ تنظيفها بشكل مستمر على مدار الساعة كونها كثيرة الاستعمال، وتعطي انطباعاً عن مستوى نظافة الفندق بشكل عام، ويجب على مجهزي المرافق العامّة اختيار الأوقات التي لا يكون فيها ضغط عمل، وتجهيز الموادّ والأدوات قبل البدء بعملية التنظيف، وإحضار مفتاح المصعد للتحكّم في حركته وإيقافه، ثم القيام بأعمال التنظيف باتباع الخطوات الآتية:

- أ - إيقاف المصعد عن العمل ووضع إشارات التحذير.
- ب - إزالة الغبار عن سقف المصعد، وجدرانه وتنظيف الأضواء فيه.
- ج - تنظيف باب المصعد من الداخل والخارج.
- د - تنظيف الموكيت، أو مسح الأرضية وتنظيفها، وتلميع المرايا والجدران.
- هـ - إعادة المصعد للعمل.
- و - إبلاغ المشرف بوجود أيّ خلل، أو تلف، أو ضرر.



الشكل ( ٣ - ٥ ): مصاعد في أحد الفنادق الكبيرة.

## ٦- دورات المياه العامة (Public Restrooms)

تقع دورات المياه العامة عادة في منطقة صالات الجلوس الأمامية (الردهة)، ويمثل الشكل ( ٣ - ٦ ) إحدى دورات المياه في فندق كبير الحجم، وتكمن أهمية العناية بها وتنظيفها وتطهيرها كون ضيوف الفندق الموجودين في المناطق العامة يستخدمونها باستمرار، لذا، يجب تنظيفها باستمرار وتفقدتها والتأكد من نظافتها على مدار الساعة، وللقيام بأعمال تنظيف دورات المياه العامة، لا بدّ من اتباع الخطوات الآتية:

- أ - التأكد من خلوّ دورات المياه من وجود أيّ شخص.
- ب - وضع إشارات التحذير أمام الباب من الخارج.
- ج - سكب موادّ التنظيف والتعقيم في المرحاض وتنظيفه.
- د - إفراغ سلال المهملات و منافض السجائر وتنظيفها.
- هـ - مسح المرايا وتلميعها، وتنظيف الأرضيات.
- و - التأكد من صلاحية أجهزة التجفيف الموجودة في دورات المياه.
- ز - تنظيف المغاسل والصنابير ( الحنفيات ) وتعقيمها.
- ح - إبلاغ المشرف بوجود أيّ تلف أو خلل.



الشكل (٣ - ٦): دورات المياه العامّة في أحد الفنادق الكبيرة.

#### ٧- برك السباحة (Swimming Pools)

يتمّ تنظيف برك السباحة على مدار الساعة من قبل مجهزي المرافق العامّة المناوبين طوال ساعات عملهم، أما بالنسبة لغرف الغيارات والمناطق المحيطة بالبرك فيتمّ تنظيفها في وقت خلوّها من الأشخاص، ويستبدل المجهز البيّاضات المتسخة والمبتلّة ببيّاضات نظيفة باستمرار. ويمثّل الشكل (٣-٧) مسبحًا في فندق كبير الحجم، وللقيام بأعمال النظافة المطلوبة، يجب اتباع الخطوات الآتية:

- أ - جمع البيّاضات المتسخة والمبتلّة، وإرسالها إلى المصبغة.
- ب - تفرّغ منافض السجائر وسلال المهملات وتنظيفها.
- ج - تنظيف غرف الغيارات والأرضيّات المحيطة بالمسبح.
- د - تنظيف الكراسي والطاولات الموجودة في المسبح.
- هـ - إبلاغ المشرف بوجود أيّ خلل، أو تلف، أو ضرر.
- و - إبلاغ قسم المطعم عن صواني الطعام المستعملة.
- ز - تزويد غرف الغيارات بالمستلزمات الضروريّة.
- ح - تنظيف الغرف الخاصة (الكابينة).



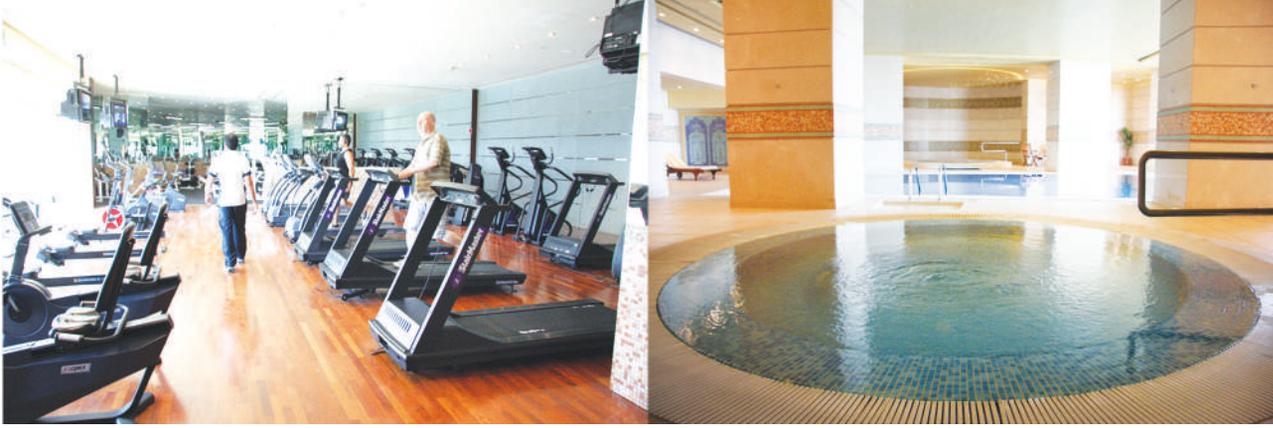
الشكل ( ٣ - ٧ ): مسبح خارجي في فندق كبير الحجم.

#### ٨- النادي الصحيّ (Health Club)

أصبح الاهتمام المتزايد باللياقة الجسميّة والصحيّة مطلبًا لوجود مكان يختصّ بالصحة وخدماتها، وتماشياً مع ذلك، فإنّ العديد من الفنادق عملت على جعل الخدمات الصحيّة جزءاً أساسياً من الخدمات الفندقية المقدّمة للضيوف، مثل توفير مسبح داخليّ صغير، وساونا، وصالة كبيرة للتمارين الرياضيّة، كما في الشكل ( ٣-٨ )، ولذلك تمّ توظيف كادر تدريب متخصص، و تأمين المستلزمات و المعدات في صالة التمارين الرياضيّة، وتتضمن: دراجات ثابتة، وآلات تجديف، وفرشات أرضية خاصّة، وأجهزة تمارين..... إلخ، أمّا تصميم النادي الصحيّ فيتضمن أرضيات خاصّة، وأسطح خشبيّة قوية، ومرايا، وإضاءة خاصّة، وغرف للغيارات، ومناطق للاستحمام. وتقع مسؤولية صيانة الأجهزة والأدوات على عاتق كادر الصيانة في الفندق، في حين يقوم قسم التدبير الفندقيّ بدور أساس في هذه الخدمات الصحيّة؛ إذ يتحدّد عملهم في المحافظة على نظافة هذه المنطقة وترتيبها، ويشتمل التنظيف على الأمور الآتية:

- أ - مسح الغبار عن المعدات والأجهزة.
- ب- تنظيف المرايا والزجاج ولمبات الإنارة.
- ج- كنس الأرضيات ومسحها.

- د - جمع البياضات المتسخة واستبدالها بأخرى نظيفة.
- هـ - تنظيف الأثاث والتجهيزات الرياضية.
- و - إزالة البقع عن الجدران.
- ز - المحافظة على نظافة غرف الغيارات وأماكن الاستحمام.
- ح - كتابة تقرير إلى مدير قسم التدبير الفندقي عن الحالة العامة في المكان.



الشكل ( ٣ - ٨ ) : مسبح داخلي وصالة رياضية في فندق كبير الحجم.

## ٩- الصالات العامة (Banquet and Meeting Rooms)

تتفاوت حجوم الصالات وعددها من فندق إلى آخر تبعاً لدرجة تصنيفه وحجم الفعاليات فيه، ومنها: ما يخصص لإقامة الحفلات، أو المؤتمرات والاجتماعات، ومنها: الصالات المطللة على المناظر الجميلة في محيط الفندق أو المخصصة لجلوس الضيوف والنزلاء، ويختلف نوع الأثاث من صالة إلى أخرى حسب الغرض منها، ويتم اختيار السجاد والستائر بما يتناسب مع الأثاث،



أما الجدران فتزين بالمناظر الجميلة التي تعكس صوراً من الحضارة، أو التراث الشعبي، أو بعض المناظر الطبيعية، ومن هذه الصالات:

أ - صالات المناسبات والأفراح: تتصف بالجمال والترتيب كما في الشكل (٣-٩) وتجهز بالطاولات والكراسي التي

الشكل (٣-٩) : صالة المناسبات والأفراح.

يتناسب حجمها ولونها وشكلها مع مساحة الصالة، ونوعية الأرضية والجدران وألوانهما، وتغطي أرضيتها بالموكيت أو السجاد، وفيها ستائر متناسقة مع الشكل العام للصالة تضيء عليها لمسة جمالية، واستخدام نظام إضاءة خاص للمناسبات والأفراح.



الشكل ( ٣ - ١٠ ): صالة الاجتماعات.

#### ب - صالات الاجتماعات والمؤتمرات :

تتصف بالرقي والفخامة، وتجهز بطاولات شكلها دائري، أو بيضوي أو مستطيل، كما في الشكل ( ٣ - ١٠ )، ولونها يتناسب مع ألوان الجدران والستائر والأرضية، والكراسي فيها يتناسب حجمها ولونها وشكلها مع

مساحة الصالة، ومع ألوان الأرضية والجدران، وأرضيتها تكون إما من الرخام، أو بلاط السيراميك، أو تكون مغطاة بالموكيت أو السجاد، ولها نظام إضاءة خاص، ومسجلات، ومكبرات صوت، وشاشات عرض، كما يتوافر فيها التجهيزات والقرطاسية اللازمة للاجتماعات جميعها، وينظفها المجهزون وفق الخطوات الآتية:

١. إزالة الغبار عن الأثاث والجدران والأرضيات الرخامية باستخدام فوط التنظيف.
٢. تفريغ سلال المهملات ومنافض السجائر.
٣. تنظيف أرضية الموكيت أو السجاد باستخدام المكنسة الكهربائية.
٤. تلميع الزجاج والطاولات والتجهيزات الموجودة في الصالات.
٥. تنظيف بوابة مدخل صالة الاجتماعات وتلميعها.
٦. إبلاغ المشرف بوجود أي تلف أو خلل في المكان.

#### ١٠ - مكاتب الإدارة والمبيعات (Administration & Sales Offices)

يحتوي الفندق على مكاتب الإدارة التي تدير الأقسام كلها مثل: ( الموارد البشرية، والغرف، والطعام والشراب، والتسويق والمبيعات وغيرها )، كما في الشكل ( ٣ - ١١ ). وعلى الرغم من أن منطقة المكاتب منطقة عمل حيوية، فإن الإدارة ومكاتب المبيعات

تستضيف وبشكل يومي أهمّ الفعاليات بين كادر العمل، والضيوف، والموردين، وممثلي الأعمال، والموظفين المتطلّعين إلى المستقبل.

وللتأكد من أنّ هذه المنطقة تبدو بأحسن أحوالها في الأوقات كلّها، فإنّ كادر قسم التدبير الفندقيّ يؤدي أعمال التنظيف اللازمة جميعها، أمّا المهام فهي تختلف من مكان إلى آخر كما يأتي:

أ - الأعمال المهمة، فإنّ مجهز المرافق العامّة ينفذ الغبار عن الأثاث، ويفرغ سلال المهملات، وينظف البقع، ويكنس الأرضيّة بالمكنسة الكهربائيّة، وغيرها.

ب- الأعمال الأخرى تتمّ حسب جدول زمنيّ أسبوعيّ، أو شهريّ، مثل: غسل النوافذ.

ج- الأعمال التي تحتاج إلى تنظيف عميق، مثل: إزاحة الأثاث للتنظيف تحته أو خلفه تتمّ في أوقات خارج الدوام الرسمي (الركود)؛ لتجنّب التداخلات والإزعاج.

وفي أثناء تنظيف المكاتب، يجب على مجهز المرافق العامّة تجنب تغيير مواقع الأشياء وإعادة ترتيبها كما كانت، خاصّة أوراق العمل والملفات.



الشكل ( ٣ - ١١ ): مكتب إدارة في فندق كبير الحجم.

## ١١ - مرافق الموظفين (Employees Area)

تشكّل المنطقة الخلفيّة ( Back of the house )، أو ما يطلق عليها مرافق الموظفين مساحة تقارب المساحات العامّة المخصّصة للضيوف أو تكون أكبر مساحة في الكثير من الفنادق الكبيرة، وتعدّ مرافق الموظفين من الأماكن المغلقة أمام الضيوف، إلا أنّ

## تعلم

يتحمل قسم التدبير الفندقّي في بعض الفنادق مسؤولية محدودةً جدًّا في المحافظة على نظافة أرضيّات المطابخ وجدرانها وأسقفها.

هذه المرافق تستحق المقدار نفسه من الأهميّة والعناية بالنظافة والترتيب والتنظيم.

تعمل إدارة الفندق على توفير بيئة عمل آمنة، ونظيفة ومريحة للموظفين إذ يعملون ويتناولون طعامهم، ويستريحون، ويستحمّون تعزيزاً لمبدأ احترام الإدارة لموظفيها، وبالتالي تنمية روح الالتزام والولاء للفندق من قبل الموظفين، والذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة من الموظفين لضيوف الفندق.

وتقع مسؤولية المحافظة على نظافة مرافق الموظفين على كل موظف في الفندق، إلا أنّ المسؤولية الرئيسة تقع على عاتق موظفي قسم التدبير الفندقّي، الذين يعملون على إبقاء مرافق الموظفين نظيفة من الغبار والأوساخ والقمامة، وذلك من خلال وضع برنامج يوميّ دائم لنظافة هذه المرافق، كما في الشكل (٣-١٢)، وتتكوّن مرافق الموظفين من الآتي:

Service Corridors

أ - ممرّات الخدمة

Service Elevators

ب- مصاعد الخدمة

Employees Dining Rooms

ج- مطاعم الموظفين

Employees Rest Rooms

د - حمّامات الموظفين

Receiving Area

هـ - منطقة استلام البضائع

Storage Area

و - منطقة المستودعات



الشكل (٣-١٢) : مرافق الموظفين في أحد الفنادق.

## ١٢ - صالات الطعام (Dining Rooms)

تتنوّع المطاعم في الفنادق الكبيرة ، فمنها: المتخصّصة، ومنها التي تقدّم أطباقاً متنوّعة من الطعام، وتجهيزاتها تختلف حسب نوع المطعم وطريقة الخدمة، وتصنيف الفندق، وحجم العمل فيه، ويمثّل الشكل ( ٣ - ١٣ ) مطعمًا في أحد الفنادق الكبيرة، وتتمّ عملية تنظيف المطاعم بشكل يوميّ؛ إذ يتمّ التنسيق بين مشرف المرافق العامّة ومدير المطعم؛ لاختيار الأوقات المناسبة لقيام المجهزين بمهامهم باتباع الخطوات الآتية:

أ - فتح النوافذ للتهوية .

ب - وضع اللوحات والإشارات التي تدلّ على القيام بأعمال التنظيف خارج القاعة.

ج - إزالة الغبار عن أثاث المطعم باستخدام فوط التنظيف ومواده.

د - إزاحة الكراسي والطاولات؛ لتنظيف أرضيّة القاعة.

هـ - تلميع الأسطح الزجاجيّة والنوافذ باستخدام موادّ التلميع.

و - إبلاغ المشرف بوجود أيّ تلف أو خلل.



الشكل ( ٣ - ١٣ ) : مطعم في أحد الفنادق الكبيرة.

### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الأعمال التي تترتب على قسم التدبير الفندقيّ نتيجة أعمال الصيانة في المرافق العامّة داخل الفندق، ثم اعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

يقصد بالتنظيف إزالة الغبار والأوساخ بما تحويه من بكتيريا أو أي مواد غريبة تظهر على أسطح الأثاث والأدوات والأرضيات والجدران، وتأتي أهمية التنظيف لعلاقته بالصحة العامة والوقاية من العدوى والأمراض، وحتى تتحقق الأهداف المرجوة من التنظيف، لا بد أن يكون ضمن برامج محددة تشمل عدداً من الأعمال التي يقوم بها المجهزون في قسم التدبير الفندقية .

### ١- التنظيف اليومي

يوزع مشرف المرافق العامة عند بداية كل مناوبة المهام اليومية على تجهيزي المرافق العامة، ويحدد أماكن عملهم، ومن ثم متابعة أعمال النظافة والإشراف عليها من خلال نموذج متابعة الأعمال اليومية لتنظيف المرافق العامة في الفندق، كما في الشكل (٣-١٣)، الذي يبين الأماكن التي يشملها التنظيف اليومي، كمدخل الفندق، والصالات، والمكاتب، والممرات، والمصاعد، ودورات المياه، وبرك السباحة، والنادي الصحي، ومكاتب الإدارة، وتكمن أهمية نموذج متابعة الأعمال اليومية في التأكد من تنظيف المجهزين المرافق العامة دون استثناء أي مكان، وفي حال وجود أعطال، يبلغ المشرف قسم الصيانة لإجراء اللازم.

### أنواع التنظيف

### نشاط (٢-٣)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق كبيرة الحجم، وتعرف إلى أنواع التنظيف والإجراءات المتبعة في كل نوع، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، وناقشه مع زملائك في الصف.

اسم المشرف: اليوم: التاريخ: / / الساعة:						
الموقع			الموقع			
ملحوظات	صيانة	نظيف	<b>دورات المياه العامة</b>	ملحوظات	صيانة	نظيف
			مدخل الحمام و المرحاض			كنس بلاط المدخل من الخارج وشطفه
			حنفيات المغاسل ومراة الحمام			كنس سجاد المدخل من الداخل
			الأرضية والبلاط			مسح بلاط المدخل من الداخل وتلميعه
			سلال المهملات			تلميع الباب الزجاجي
			أجهزة التجفيف			إفراغ سلال القمامة و منافض السجائر
			تزويد الحمام بورق التنشيف			مسح مقابض باب المدخل وتلميعها
ملحوظات	صيانة	نظيف	<b>برك السباحة والنادي الصحي</b>	ملحوظات	صيانة	نظيف
			منافض السجائر و سلال المهملات			منافض السجائر و سلال المهملات
			الأرضيات المحيطة بالمسبح			الزجاج والنوافذ
			الكراسي والطاولات في المسبح			الهواتف والمنطقة المحيطة بها
			معدات النادي الصحي وأجهزته			إزالة البقع عن الجدران
			لمبات الإنارة			اللائث والطاولات والستائر
			الجدران			مقابض الأبواب والمناطق المحيطة بها
			غرف الغيار وأماكن الاستحمام			السجاد والأرضيات والسقف والجدران
ملاحظات	صيانة	نظيف	<b>الصالات العامة</b>			مجرى النوافذ وعتباتها
			اللائث والجدران			حواف السجاد
			الأرضيات الرخامية	ملحوظات	صيانة	نظيف
			أرضيات الموكيت أو السجاد			المكاتب من الجهة الأمامية والخلفية
			الزجاج والمرابا			أسطح المكاتب
			الطاولات والكراسي			سلال المهملات
			أبواب المداخل			الأرضيات
ملحوظات	صيانة	نظيف	<b>مكاتب الإدارة والمبيعات</b>	ملحوظات	صيانة	نظيف
			المكاتب من الجهة الأمامية والخلفية			منافض السجائر و سلال المهملات
			أسطح المكاتب			الأرضيات والجدران والأبواب
			المقاعد والكراسي			إضاءة الممرات ومخارج الطوارئ
			الأرضيات			معدات الحريق والطوارئ
			الزجاج والنوافذ	ملحوظات	صيانة	نظيف
			اللائث والجدران			سقف المصعد وجدرانه
			سلال المهملات			مرآة المصعد
						أرضية المصعد
						باب المصعد من الداخل والخارج

الشكل (٣-٤): نموذج متابعة الأعمال اليومية لتنظيف المرافق العامة في الفندق.

## ٢- التنظيف الشهري

ينظّم مدير التدبير الفندقّي برنامجًا مسبقًا للقيام بأعمال التنظيف الشهريّ بحيث تنجز في الأوقات التي تكون فيها حركة الضيوف والنزلاء هادئة في الفندق، وأنسب الأوقات للقيام بهذه الأعمال في أثناء الليل أو الصباح الباكر، وتشمل هذه البرامج عادة تنظيف النحاسيات، وغسل الزجاج، وأغطية الأضواء الجانبية، وتنظيف الستائر، وتنظيف الكراسي، ورشّ المبيدات الحشريّة بأنواعها، وتتمّ متابعة أعمال النظافة والإشراف عليها من خلال نموذج متابعة الأعمال الشهريّة لتنظيف المرافق العامّة في الفندق، كما في الشكل (٣-١٤)، الذي يبيّن الأماكن والأعمال التي يشملها التنظيف الشهريّ.

اسم المشرف:		اليوم:		التاريخ: / /			
الموقع			الموقع				
ملحوظات	صيانة	نظيف	دورات المياه العامّة	ملحوظات	صيانة	نظيف	مدخل الفندق الرئيس
			الابواب				النحاسيات
			مراوح الشفط				أغطية الأضواء الجانبية
			الأرضيات والجدران				بلاط المدخل من الداخل والخارج
			رش المبيدات الحشرية				الباب الزجاجي
ملحوظات	صيانة	نظيف	برك السباحة والنادي الصحيّ	ملحوظات	صيانة	نظيف	صالات الجلوس الأمامية (الردهة)
			الابواب				النحاسيات
			مراوح الشفط				أغطية الأضواء الجانبية
			الأرضيات والجدران				أرضية الردهة
			رش المبيدات الحشرية				الستائر
			اللوحات الإرشادية				الاثاث والطاولات
			الأجهزة والمعدات الرياضية				السجاد
							الأرضيات والسقف والجدران
							مجرى النوافذ وعتباتها
ملحوظات	صيانة	نظيف	الصالات العامّة	ملحوظات	صيانة	نظيف	المكاتب الأمامية
			النحاسيات				أغطية الأضواء الجانبية
			أغطية الأضواء الجانبية				الأرضيات
			الأرضيات والجدران والستائر				المكاتب
			الابواب والنوافذ				الجدران والأسقف
ملحوظات	صيانة	نظيف	مكاتب الإدارة والمبيعات	ملحوظات	صيانة	نظيف	الممرّات
			أغطية الأضواء الجانبية				النحاسيات
			الأرضيات				أغطية الأضواء الجانبية
			الستائر				الأرضيات والسجاد
			الاثاث والطاولات				
			الابواب	ملحوظات	صيانة	نظيف	المصاعد
			أجهزة التكييف				سقف المصعد وجدرانه
			النوافذ				الأضواء
			الجدران				أرضية المصعد
							باب المصعد من الداخل والخارج

الشكل (٣-١٥): نموذج متابعة الأعمال الشهريّة لتنظيف المرافق العامّة في الفندق.

### ٣- التنظيف السنوي

ينظّم مدير التدبير الفندقّي برنامجًا مسبقًا للقيام بأعمال التنظيف السنوي بالتنسيق مع الإدارة في فترات الركود السياحيّ حيث يتمّ تبليغ الضيوف عنها مسبقًا؛ لتجنّب إزعاجهم في أثناء إقامتهم، وقد تغلق بعض الأماكن المراد تنظيفها لفترة زمنية معيّنة يحددها قسم التدبير الفندقّي وذلك حسب حجم أعمال التنظيف، وتوضع إشارات تحذيرية دالة على أنّه يتمّ القيام بأعمال التنظيف، وعادة تشمل هذه الأعمال تجديد الأثاث التالف، وتنظيف الأسقف والجدران وإعادة طلائها، وتنظيف السجّاد والموكيت، وتنظيف شبكة الصرف الصحيّ لتفادي أيّ مشكلات خلال فترات ضغط العمل في الفندق، وتتمّ متابعة أعمال النظافة والإشراف عليها من خلال نموذج متابعة الأعمال السنويّة لتنظيف المرافق العامّة في الفندق، كما في الشكل (٣-١٥)، الذي يبيّن الأماكن والأعمال التي يشملها التنظيف السنويّ.

### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الإجراءات الكفيلة في المحافظة على استمرار عمل الفندق وتقديم الخدمة للضيوف خلال برنامج التنظيف السنويّ في أحد مرافق الفندق.

### قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك عن برامج التنظيف في الفنادق وآلية متابعتها في الإشراف على إنجاز تلك البرامج، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف

اسم المشرف:				اليوم:				التاريخ: / /			
الموقع				الموقع							
ملحوظات	صيانة	نظيف	دورات المياه العامة	ملحوظات	صيانة	نظيف	مدخل الفندق الرئيس				
			الابواب				طلاء الأسقف والجدران				
			مراوح الشفط				تشميع الأرضيات				
			شبكة الصرف الصحي				النحاسيات				
			طلاء الأسقف والجدران	ملحوظات	صيانة	نظيف	صالات الجلوس الأمامية (الردهة)				
			تشميع الأرضيات				النحاسيات				
ملحوظات	صيانة	نظيف	برك السباحة والنادي الصحي				طلاء الأسقف والجدران				
			الابواب				تشميع الأرضيات				
			مراوح الشفط				الستائر				
			شبكة الصرف الصحي				الأثاث والطاولات				
			طلاء الأسقف والجدران				السجاد				
			تشميع الأرضيات	ملحوظات	صيانة	نظيف	المكاتب الأمامية				
ملحوظات	صيانة	نظيف	الصالات العامة				طلاء الأسقف والجدران				
			النحاسيات				تشميع الأرضيات				
			طلاء الأسقف والجدران				المكاتب الأمامية				
			تشميع الأرضيات				الأثاث والطاولات				
			الستائر	ملحوظات	صيانة	نظيف	الممرات				
			الأثاث والطاولات				السجاد				
			السجاد				طلاء الأسقف والجدران				
ملحوظات	صيانة	نظيف	مكاتب الإدارة والمبيعات				تشميع الأرضيات				
			طلاء الأسقف والجدران				الستائر				
			تشميع الأرضيات	ملحوظات	صيانة	نظيف	المصاعد				
			المكاتب				أبواب المصاعد				
			الأثاث والطاولات				الإضاءة				
			السجاد والستائر				مراوح الشفط				
			أجهزة التكييف				أجهزة التكييف				

الشكل (٣-١٦): نموذج متابعة الأعمال السنوية لتنظيف المرافق العامة في الفندق.

## النتاج العملي

– أن يملأ نموذج متابعة الأعمال اليومية لتنظيف المرافق العامة في الفندق.

## المعلومات النظرية

يتابع مشرف المرافق العامة في الفندق أعمال التنظيف في المرافق العامة بصورة مستمرة من خلال نماذج خاصة بذلك؛ للتأكد من تنظيف الأماكن جميعها بمستوى الجودة المطلوب ولتجنب نسيان أي شيء بدون تنظيف.

## التجهيزات اللازمة

- اكتب اسم مشرف المرافق العامة في المكان المخصص له.
- دوّن اليوم والتاريخ في المكان المخصص.
- سجّل الوقت في المكان المخصص.
- ضع إشارة (✓) في خانة نظيف إذا تمّ العمل بالشكل المطلوب.
- ضع إشارة (✓) في خانة صيانة إذا لم تكن المنطقة بحاجة إلى صيانة.
- اكتب عبارة (بحاجة إلى تنظيف) للأماكن التي لم تنظف في خانة الملحوظات.
- اكتب عبارة (بحاجة إلى صيانة) للأماكن التي بحاجة إلى صيانة في خانة الملحوظات.

## تمرين عملي

كلّفت يوم السبت الموافق ٣/٢٧ ، الساعة ٩:٣٠ صباحًا بالقيام بعمل مشرف المرافق العامة في الفندق الذي تتدرّب فيه، املأ النموذج المرفق مستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة، إذا كانت حالات الموقع في المرافق العامة كما يأتي:

- ١- النظافة جيدة في كلّ من: الممرّات، الصالات العامة، ومدخل الفندق الرئيس، ومكاتب الدوائر الأمامية، ومكاتب الإدارة والمبيعات، وبرك السباحة، والنادي الصحيّ.
- ٢- الأماكن التي بحاجة إلى تنظيف: مرآة المصعد، سلال المهملات في دورات المياه العامة، ومنافض السجائر، وسلال المهملات في صالة الجلوس الأمامية (الردهة).

٣- الأماكن التي بحاجة إلى صيانة: جهاز تجفيف الأيدي لا يعمل، والمغسلة في دورات المياه العامة بحاجة إلى تسليك.

فرغ البيانات في نموذج متابعة الأعمال اليومية لتنظيف المرافق العامة في الفندق.

اسم المشرف :		اليوم :		التاريخ : / /		الساعة :	
الموقع				الموقع			
ملحوظات	صيانة	نظيف	دورات المياه العامة	ملحوظات	صيانة	نظيف	مدخل الفندق الرئيس
			مدخل الحمام و المرحاض				كنس بلاط المدخل من الخارج و شطفه
			حنفيات المغاسل ومرآة الحمام				كنس سجاد المدخل من الداخل
			الأرضية والبلاط				مسح بلاط المدخل من الداخل وتلميعه
			سلال المهملات				تلميع الباب الزجاجي
			أجهزة التجفيف				إفراغ سلال القمامة و منافض السجائر
			توريد الحمام بورق التنشيف				مسح مقابض باب المدخل وتلميعها
ملحوظات	صيانة	نظيف	برك السباحة والنادي الصحي	ملحوظات	صيانة	نظيف	صالات الجلوس الأمامية (الردهة)
			منافض السجائر و سلال المهملات				منافض السجائر و سلال المهملات
			الأرضيات المحيطة بالمسح				الزجاج و النوافذ
			الكراسي والطاولات في المسبح				الهواتف و المنطقة المحيطة بها
			معدات النادي الصحي و أجهزته				البقع عن الجدران
			لمبات الإنارة				الأثاث و الطاولات و الستائر
			الجدران				مقابض الأبواب و المناطق المحيطة بها
			غرف الغيار و أماكن الاستحمام				السجاد و الأرضيات و السقف و الجدران
ملاحظات	صيانة	نظيف	الصالات العامة				مجرى النوافذ و عتباتها
			الأثاث و الجدران				حواف السجاد
			الأرضيات الرخامية	ملحوظات	صيانة	نظيف	المكاتب الأمامية
			أرضيات الموكيت أو السجاد				المكاتب من الجهة الأمامية و الخلفية
			الزجاج و المرايا				أسطح المكاتب
			الطاولات و الكراسي				سلال المهملات
			أبواب المداخل				الأرضيات
ملحوظات	صيانة	نظيف	مكاتب الإدارة و المبيعات	ملحوظات	صيانة	نظيف	الممرات
			المكاتب من الجهة الأمامية و الخلفية				منافض السجائر و سلال المهملات
			أسطح المكاتب				الأرضيات و الجدران و الأبواب
			المقاعد و الكراسي				إضاءة الممرات و مخارج الطوارئ
			الأرضيات				معدات الحريق و الطوارئ
			الزجاج و النوافذ	ملحوظات	صيانة	نظيف	المصاعد
			الأثاث و الجدران				سقف المصعد و جدرانه
			سلال المهملات				مرآة المصعد
							أرضية المصعد
							باب المصعد من الداخل و الخارج

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	نعم	لا	نعم	لا	
١					قرأت التمرين وفهمته على نحو صحيح.
٢					سجّلت بيانات النموذج حسب التسلسل المطلوب.
٣					ملاّت الخانات المطلوبة بدقة.
٤					استفسرت عن النقاط غير الواضحة.
٥					أنهيت تعبئة النموذج في الوقت المحدد.

## الأجهزة والمعدّات والأدوات المستخدمة في عمليات تنظيف المرافق العامّة

ثالثاً

يفضل اختيار الأجهزة والمعدّات والأدوات الخاصّة بقسم التدبير الفندقيّ بدقة وعناية، والحرص على انتقاء أفضلها من حيث الجودة، والأداء، والعمر الإنتاجي، والسعر، والتكلفة التشغيليّة، وتوافر قطع الغيار، وسهولة صيانتها واستخدامها والتعامل معها، وللمحافظة عليها عند الاستخدام يجب الالتزام بتعليمات الاستخدام المرفقة، والاهتمام بنظافتها، وحسن استخدامها، ووضعها في المكان المخصّص بعد الانتهاء من استخدامها، والعناية بها، فلا تثقل بالأحمال حتى تكون حركتها سهلة ومرنة لتؤدي غرضها على أكمل وجه، وسنتعرّف إلى بعض الأجهزة والأدوات المستخدمة في تنظيف المرافق العامّة:

### ١ - عربة التنظيف

- تتميز بجمال منظرها، وسهولة استعمالها، وقابليتها للحركة السريعة، ومن مواصفاتها:
- عجلاتها ذات نوعية جيدة يسهل من خلالها التنقل من مكان إلى آخر.
  - مصقولة بدهان مقاوم الصدأ والتآكل.
  - أطرافها مغطاة بمادة مطاطيّة؛ لحماية الأبواب والجدران من الخدش في أثناء تحريكها.
  - لها مقابض لدفعها أو سحبها، ولها رفوف توضع عليها أدوات التنظيف وموادّه.

### تجهيز عربة التنظيف

### نشاط (٣-٤)

أحضر عربة التنظيف الموجودة في مشغل التدبير الفندقيّ في مدرستك، واعرضها أمام زملائك، وحضّر أدوات التنظيف جميعها، وربّبها على العربة بشكل منظم، واشرح لهم خطوات الترتيب مع مراعاة تسجيل الخطوات بالترتيب.

## ٢- المكانس الكهربائية



الشكل (٣ - ١٧): المكنسة الكهربائية  
الأسطوانية.

هناك أنواع كثيرة من المكانس الكهربائية، ولكن معظم الفنادق تفضل المكنسة الأسطوانية، كما في الشكل (٣-١٧)، لتنظيف سجاد المرافق العامة وموكيتها وستائرهما، لأن عملها فعال في إزالة الغبار عن المساحات السطحية والداخلية والزوايا، وعند استخدام المكنسة الكهربائية من قبل المجهزين، يجب تدريبهم على كيفية استخدامها؛ لأن الاستخدام السيئ لها قد

يكلّف مصاريف إضافية، ويجب إحكام وصلها بالفراشي حتى لا تنفصل عنها في أثناء الاستخدام، ويفضّل أن تكون خراطيم الشفط مرنة وثابتة، ووزن المكنسة خفيفاً نسبياً؛ لأنّ الوزن الثقيل يؤدي إلى اصطدامها بالأثاث وإحداث خدوش فيه، كما أنّ وجود مفاصل فيها يسهّل عملية التنظيف ونقلها وحفظها، ويجب مراعاة الأمور الآتية عند شرائها:

أ - قوة الشفط؛ فيجب اختيار الأنواع ذات القدرة الفائقة والعالية على شفط الغبار في أثناء الاستخدام.

ب - سهولة تفريغ الغبار والتخلّص منه.

ج - وجود فلتر فيها لتعقيم الجوّ ومنع تسرّب الغبار.

د - توافر الملحقات والوصلات، مثل الفراشي الخاصة بالأماكن المرتفعة، وفراشي الستائر والأثاث المنجد والزوايا.

هـ - توافر قطع الغيار والصيانة بشكل دائم.

و - السعر والجودة.

ز - الصوت غير مزعج.

زر أماكن بيع الأدوات الكهربائية، وشاهد أنواع المكانس الكهربائية، وتعرّف إلى وظيفة كل نوع، وسجّل مميزات استخدام كل نوع منها حسب الآتي:

- عدد القطع المرافقة واستعمالاتها.
- قوة الماتور المستخدم .
- هل يوجد فنيو صيانة في مكان البيع؟
- هل تتوفر قطع غيار؟

ثم ناقش مع زملائك النوع الذي تم اختياره، مبيّنًا السبب.

### ٣ - المكنسة الماسحة



الشكل (٣-١٨): بعض أنواع المكانس الماسحة.

تعدّ من المماسح الجافة، ولها رأس بأشكال وحجوم مختلفة، وتصنع غالبًا من القطن الناعم المجدول، أو من خيوط صناعية مثبتة على يد طويلة، كما في الشكل (٣-١٨)، وتمتاز هذه الخيوط بأنّها مشحونة بالكهرباء الساكنة، ما يؤدي إلى التصاق الغبار بها، وبعضها ينقع في محلول خاصّ يؤدي إلى التصاق الغبار بها بشكل أفضل، وتعرّف المماسح الكبيرة بالمكنسة الماسحة ثنائية الرأس، ولها حركة كالمقص، وهي مناسبة جدًا للمساحات الكبيرة، وعندما تتسخ، تغسل ولا تعصر باليد، وإنما تترك حتى تجفّ أو تنقع بمحلول منظّف ومطهر وتترك حتى تجفّ؛ من أجل السلامة العامة والحفاظ على الصحة.

## ٤ - فوط التنظيف

تتعدد أنواع فوط التنظيف وأشكالها حسب الغاية من استعمالها، فمنها:

أ - فوط تستعمل لفض الغبار عن السطوح الصلبة، وغالبًا ما تكون مصنوعة من قماش قطني ناعم، وإذا كان الغبار كثيرًا والسطح متسخًا بشكل كبير، تستخدم فوط تنظيف مصنوعة من الألياف المعدنية لفرك السطوح المتسخة، ويجب أن تنظف فوط التنظيف باستمرار وبعد كل استخدام.

ب - فوط التلميع: تصنع من قماش الكتان، وتستخدم في تلميع المرايا والطاولات الزجاجية الموجودة في المرافق العامة.

ج - الفوط الماصة: تكون درجة امتصاصها للماء مناسبة لكي يتم عصرها باليد، ويجب غسلها باستمرار بعد كل استخدام حتى تبقى نظيفة، ويمكن أن تكون ذات ألوان متعددة، تناسب الحالة والغرض من استعمالها، وتسمى الفوط الرطبة.

د - الفوط الكتانية: تمتاز بشدة امتصاصها للماء وعدم ترك بقايا وبرية على الأسطح، وتستخدم لتنظيف الزجاج والمرايا، وتغسل عندما تتسخ بماء دافئ، وتعلق حتى تجف.

### المقارنة بين فوط التلميع القطنية والكتانية

### نشاط (٣-٥)

أحضِر فوطة كتانية، وأخرى قطنية، ولمّع كوب زجاج بالفوطة الكتانية، وآخر بالفوطة القطنية، ولاحظ ما حدث على الكوبين بعد عملية التلميع، واكتب تقريرًا في ذلك، ثم اعرض الكوبين على زملائك في الصف، وناقشهم بالنتائج التي توصلت إليها.

## ٥ - فراشي التنظيف

تتكوّن فراشي التنظيف من قاعدة خشبية أو بلاستيكية، وأما شعيراتها فمن الليف، أو القش، أو شعيرات بلاستيكية، وتكون مثبتة على القاعدة بشكل متين ومتقن، وأشكالها متنوّعة، منها الفراشي بأيدي طويلة، أو قصيرة، أو بدون أيدي، وأكثر أنواع الفراشي استعمالًا وانتشارًا ما يأتي:

أ - فراش ذات شعر ناعم وتستخدم لتنظيف الأرضيات، وهذه إما أن تكون بيد طويلة أو قصيرة، وتوجد منها حجوم مختلفة.

- ب- فراشٍ لتنظيف المغاسل: يجب أن تكون شعيراتها ناعمة، وذلك حتى لا تخدش المغاسل والأوعية المصنوعة من الخزف.
- ج- فراشٍ لتنظيف المرحاض (التواليت): تصنع من الليف المتين، وتكون مستديرة الشكل، ولها يد طويلة حتى يسهل استعمالها في تنظيف المرحاض وحوافه.
- د - فراشٍ للسقف والحائط: تصنع من الشعر الناعم حتى لا تترك آثاراً في الحائط والأسقف في أثناء عملية التنظيف والتعسف، ولها يد طويلة للوصول إلى الأماكن العالية. ويجب العناية بالفراشي بعد كل استعمال، لتدوم أطول فترة ممكنة، ويفضل حفظها معلقة بعد الاستعمال، وعدم تركها مرتكزة على شعرها، حتى لا يتلف شعرها وتصبح غير صالحة للاستعمال، كما يجب أن يستعمل كل نوع من الفراش لتنظيف ما صنعت لأجله، ويراعى عند غسلها استعمال الماء الدافئ والصابون، وتجنب غمر يد الفرشاة في الماء.

## ٦ - أوعية التنظيف

- هناك أوعية متنوعة تستخدم في التنظيف، منها:
- أ - أوعية مصنوعة من الزنك أو الصفيح الثقيل، ويختلف حجمها حسب غرض استعمالها، ولها يد مقوسة ليسهل حملها وهي مملوءة، وتتميز الأوعية المصنوعة من الزنك بقوة تحملها العالية في أثناء الاستعمال ولا تصدأ، كما توجد أنواع مصنوعة من البلاستيك المقوى، وهي جميلة المنظر، وخفيفة الوزن.
- ب - وعاء للمسح ملحق به عصارة مع ممسحة رطبة بعضا طويلة، ويكون مصنوعاً من المعدن أو البلاستيك المقوى.
- ج - الوعاء الرشاش: يستخدم لوضع مواد تلميع الأرضيات أو سقي النباتات، ويجب تفرغها بعد الاستخدام، وتنظيفه وتجفيفه باستمرار؛ لمنع انغلاق مكان نفاذ الماء. يجب المحافظة على الأوعية جميعها، واختيارها من مادة مناسبة، وتفرغها من الماء وغسلها وتجفيفها بعد كل استعمال، وتخزينها في مكان جيد التهوية.

## ٧ - القشّاطات

هناك أنواع مختلفة من القشّاطات مصنوعة من الكاوتشوك، تعمل على إزالة الماء وسحبه عن الأرض والزجاج، ويختار الحجم المناسب للمساحات المراد تنظيفها، ويجب مسحها بعد الاستعمال وتنظيفها، وعدم تركها في الماء فترة طويلة؛ حتى لا يؤدي إلى تشققها، وتميز بسهولة التركيب والتنظيف.

## ٨ - السلالم

يجب أن يفحص السلم قبل الاستعمال من أجل السلامة، كما يجب حفظه نظيفاً، وتختار السلالم المصنوعة من معدن خفيف الوزن، ويفضّل أن يحتوي على رف؛ ليتسع لمعدّات وأدوات مجهر المرافق العامّة.

### إيجابيات أدوات التنظيف وسلبياتها

### نشاط (٣-٧)

زر أحد الفنادق، وتعرّف إلى:

- أنواع أدوات التنظيف المستخدمة في المرافق العامّة، وطرق استعمالها .
- إيجابيات أدوات التنظيف المستخدمة في المرافق العامّة وسلبياتها.
- واكتب تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

للموادّ الكيميائيّة الأهميّة البالغة في تنظيف المرافق العامّة وتعقيمها، لذا، لا بدّ من الاهتمام بحسن اختيارها لغايات النظافة من جهة والصحة والسلامة العامّة من جهة أخرى، وتستخدم في التنظيف والتلميع موادّ كثيرة تختلف في تركيبها تبعاً للغرض من استعمالها، وتقسم هذه الموادّ من حيث التركيب إلى:

- ١ - موادّ قلوية لإزالة الأوساخ والموادّ الدهنيّة، مثل: صودا الغسيل، والصابون وبدائله.
  - ٢ - الأحماض لإزالة البقع، مثل: الخلّ، والليمون.
  - ٣ - موادّ الصقل والخدش للتنظيف والتلميع، مثل: الاسبيداج، والملح، والرمل، والسلك المعدنيّ.
  - ٤ - مذيبات الدهون، مثل: البنزين، والترينتين التي تعمل على تحليل الموادّ الدهنيّة وإذابتها.
  - ٥ - موادّ التشحيم وتستعمل لمنع الصدأ، والحدّ من تأثير الأحماض في المعادن، ومنها: الفازلين.
- وتتوافر موادّ التنظيف بأنواع وأشكال مختلفة في الأسواق في عبوات سهلة الاستعمال، وللحفاظ على هذه الموادّ من سوء الاستخدام وانسكابها، تعتمد الشركات الكبرى إلى توفير أجهزة خاصّة توضع بمستودع قسم التدبير؛ إذ تعمل هذه الأجهزة على خلط الموادّ بالماء عن طريق أنابيب خاصّة من العبوات الرئيسيّة وبنسب محدّدة على جهاز الضبط الخاصّ؛ لتكون فعّالة في التنظيف وصحيّة، من هنا، لا بدّ من التدرّب على كيفية استخدامها، وكيفية تخفيفها بنسب صحيحة.

### قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك ابحث في مكتبة المدرسة أو مصادر المعرفة المتوافرة لديك ( إنترنت، ونشرات، وغيرها) عن مواصفات الموادّ الكيميائيّة المستخدمة في عمليات التنظيف في المرافق العامّة، واكتب تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك.

## النتاج العمليّ

– أن يجهّز عربة تنظيف المرافق العامّة بشكل صحيح.

## المعلومات النظرية

يستخدم في تنظيف المرافق العامّة في الفندق أدوات و موادّ مختلفة توضع بشكل مرتّب على عربة التنظيف، وذلك لسهولة تحريكها ونقلها من مكان إلى آخر، وتوفير الوقت والجهد في إحضار الموادّ وإعادتها إلى المستودع كلّما احتاج إليها الموظف.

## التجهيزات اللازمة

- عربة تنظيف المرافق العامّة .
- وعاء للمسح ملحق به عصّارة مع ممسحة رطبة بعصا.
- وعاء فيه ماء نظيف .
- وعاء مستطيل عدد ٣ .
- كيس من الكتّان .
- كيس من النايلون لجمع القمامة .
- مكنسة يدوية بعصا .
- قشّاطة .
- مجرود .
- فوط للمسح .
- ملّمع للزجاج .
- ملّمع للآثاث .
- مزيل للبقع .
- ملّمع للأرضيّات .
- ورق حمّام .
- علبة قفازات .
- فرشاة لتنظيف المراحاض مع قاعدتها .

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات اللازمة لعربة التنظيف، وضعها قريبة منك.
- أزل الغبار تماماً عن أجزاء العربة باستخدام ممسحة ناعمة وجافة.
- امسح أجزاء العربة جميعها بممسحة رطبة، ثم جفّفها بأخرى ناعمة نظيفة.
- زيّت عجلات العربة إذا شعرت أنها تحدث صوتاً في أثناء حركتها.



- ضع الكيس المصنوع من الكتان في مكانه على الجانب الأيمن من العربة، وضع داخله كيس جمع القمامة للحفاظ عليه نظيفاً.
- ضع المكنسة اليدوية والقشّاطة بجانب الكيس المصنوع من الكتان على الجانب الأيمن من العربة.
- ضع وعاء المسح الملحق به معصرة مع ممسحة رطبة بعضاً على الجانب الأيسر للعربة، وضع بجانبه وعاء فيه ماء نظيف.
- ضع في وسط العربة وعاءً مستطيلاً في الأعلى، وآخر في المنتصف، وثالث في الأسفل.
- ضع في الوعاء المستطيل في الأعلى فوط المسح، وملمّع الزجاج، وملمّع الأثاث، ومزيل البقع، وفرشاة تنظيف المراحيض (تواليت).
- ضع في الوعاء المستطيل في المنتصف علبة القفّازات، وورق الحمام.
- ضع في الوعاء المستطيل في الأسفل المجرود، وملمّع الأرضيات.
- راع أن تكون حمولة العربة مناسبة لحجمها وغير ثقيلة حتى لا تعيق حركتها.

## تمرين عمليّ

رتّب عربة المرافق العامّة بالشكل الصحيح، وضع عليها الموادّ والمستلزمات اللازمة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

التقدير		معايير الأداء	الرقم
لا	نعم		
		وضعت الأدوات اللازمة للعربة قريبة مني.	١
		نظّفت العربة قبل البدء بترتيب الأدوات عليها.	٢
		وضعت كلّ أداة في مكانها الصحيح.	٣
		راعى أن تكون حمولة العربة مناسبة لحجمها.	٤
		تعاونت مع زملائي في الصف لإنجاز العمل.	٥
		غسلت يديّ بعد الانتهاء من العمل.	٦
		رتبت عربة المرافق العامّة بكفاءة وفي الوقت المحدّد.	٧

### الناتج العمليّ

– أن ينظف المكتب بالشكل المطلوب.

### المعلومات النظرية

ينظف مجهز المرافق العامة المكاتب، ويرتبها في الفندق بشكل دائم ومستمر؛ إذ يعمل على كنس الغبار عن سجاد المكتب، وتفريغ المنفضة، وتلميع الأثاث والصور، ويكون هذا التنظيف بشكل يومي.

### التجهيزات اللازمة

- فوط قطنية ناعمة
- ملمّع للأثاث
- منافض
- مكنسة كهربائية
- ملمّع للزجاج
- أكياس نفايات



### خطوات تنفيذ التمرين

- استبدل المنافض المتسخة بمنافض نظيفة.
- استبدل كيس النفايات المتسخ بآخر نظيف.
- امسح الغبار عن المكتب، والمصابيح، والآلات المكتبية، وأي تجهيزات أخرى.
- نظّف أسطح الكراسي حسب نوعها إذا كان منجّداً بالقماش أو الجلد.
- نظّف ما حول الملفات الورقية وأسفلها، مراعيًا إرجاعها لمكانها.
- امسح الغبار عن الخزّانة باستخدام ملمّع الأثاث.
- لمّع الزجاج باستخدام ملمّع الزجاج.

- اكنس سجّاد المكتب، مستخدمًا المكنسة الكهربائيّة بشكل سليم.
- اكتب تقريرًا إلى رئيس قسم التدبير الفندقيّ في حالة وجود أي حاجة للصيانة.

### تمرين عمليّ

نظّف مكاتب الدوائر الأمامية، ورتّبها بشكل كامل وصحيح.

### معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	استبدلت المنفضة المتسخة بأخرى نظيفة.		
٢	استبدلت كيس النفايات المتسخ بآخر نظيف.		
٣	مسحت الغبار عن المكتب، والآلات المكتبيّة، والتجهيزات الأخرى.		
٤	مسحت الغبار عن الخزانة بشكل جيد.		
٥	لمّعت الزجاج الموجود في المكتب.		
٦	كنست الأرضيّة بشكل كامل.		
٧	راعت شروط النظافة العامّة والدقة في الإنجاز.		

## النتاج العمليّ

– أن ينظف البلاط العاديّ.

## المعلومات النظرية

يصنع البلاط الإسمنتي من الإسمنت، وقد ينتج بألوان وقياسات مختلفة، ويناسب البلاط الإسمنتي غرف النوم، والمطابخ، والحمامات، كما يصلح للاستخدام في المناطق ذات الطقس الحارّ، ويمتاز بسهولة تنظيفه، إضافة إلى أنه لا يمتصّ الماء أو الموادّ الدهنيّة.

## التجهيزات اللازمة

- برش الصابون.
- وعاء للماء ( دلو ).
- مماسح قطنيّة مختلفة.
- فرشاة ناعمة.
- قشّاطة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- امسح البلاط بممسحة مبلّلة بالماء، وابدأ من أبعد زاوية في اتجاه الباب مع تحريك الممسحة حركة نصف دائرية، من اليمين إلى اليسار.
- افرك البلاط بفرشاة ناعمة نسبيّاً، مستخدماً الماء الساخن المذاب فيه برش الصابون، وبحركة دائريّة إذا كان البلاط متسخاً جدّاً، وخاصّة في الأماكن الكثيرة الاستعمال، كالممرّات، وأرضيّات المطاعم؛ إذ يكثر انسكاب السوائل عليها.
- اشطف الأرض بالماء لإزالة أيّ أثر للصابون.
- جفّف البلاط جيّداً مستخدماً القشّاطة وممسحة قطنيّة ناعمة.

## تمرين عمليّ

نظف أرضية مطعم القسم الفندقّي في مدرستك .

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	مسحت البلاط بممسحة مبلّلة بالماء.		
٢	استعملت الممسحة بالطريقة الصحيحة.		
٣	فركت البلاط جيّدًا بفرشاة ناعمة.		
٤	شطفّت البلاط بالماء؛ لإزالة أثر الصابون.		
٥	جفّفت البلاط جيّدًا بالممسحة القطنيّة الناعمة.		
٦	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٧	راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل.		
٨	راعت قواعد السلامة العامّة.		

## النتاج العملي

– أن ينظف أرضية الموزاييك والسيراميك.

## المعلومات النظرية

يصنع الموزاييك من الإسمنت والرخام ، ويعتمد لونه على لون الرخام الداخل في صناعته ، أمّا السيراميك فهو نوع من البلاط يصنع من الخزف المطليّ ( الصيني ) ، ويكون بألوان وقياسات ونقوش مختلفة. ويمتاز الموزاييك والسيراميك بسهولة التنظيف ولا يمتصّان الماء والموادّ الدهنيّة.



## التجهيزات اللازمة

- سائل تنظيف.
- وعاء للماء ( دلو ).
- قشّاطة.
- فوطة مصنوعة من الصوف.
- فرشاة ناعمة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- اغسل الأرضية بالماء والصابون مع استعمال الفرشاة من حين إلى آخر، خاصّة في المناطق التي تتطلّب ذلك.
- اشطفها بالماء؛ لإزالة أيّ أثر للصابون.
- جفّفها جيّدًا وبسرعة حتى لا تترك بقعًا.
- لمّع البلاط بفوطة مصنوعة من الصوف.

## تمرين عملي

نظف أرضية مطبخ القسم الفندقية في مدرستك.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	سكبت الماء والصابون على الأرضية.		
٢	استعملت الفرشاة في المناطق التي تتطلب ذلك.		
٣	شطفتم الأرض بالماء؛ لإزالة أي أثر للصابون.		
٤	جففت الأرضية جيداً حتى لا تترك بقعاً.		
٥	لمعت البلاط بفوطة مصنوعة من الصوف.		

### النتائج العمليّة

– أن ينظف أرضية الرخام.

### المعلومات النظرية

الرخام من أنواع البلاط، وهو قويّ التحمّل، وذو منظر جميل، ويصلح للاستخدام في الأرضيات جميعها وبخاصّة أرضيات المداخل والصالات، ويتصف ببقائه بارداً في الصيف، ولا يمتصّ الماء أو الموادّ الدهنيّة، ويتوافر بألوان متعدّدة.

### التجهيزات اللازمة



- ليفة أو فرشاة عاديّة ناعمة.
- صابون سائل.
- فوط.
- ملّمع أرضيات.
- قشّاطة.
- وعاء للماء ( دلو ).

### خطوات تنفيذ التمرين

- استخدم ليفة أو فرشاة عاديّة مبلّلة بالماء الدافئ والصابون لتنظيف الرخام؛ فالماء الدافئ يساعد على التخلص من الأوساخ والبقع بسهولة، متّبعاً خطوات تنظيف البلاط العاديّ السابقة.
- اشطف الرخام بالماء الدافئ؛ لإزالة أيّ أثر للصابون.
- جفّف الأرضيّة بفوطة جافة وناعمة، ثمّ لمّعه بقطعة أخرى وبريّة.
- استخدم قليلاً من ملّمع الأرضيات من وقت إلى آخر لتلميع الأرضيّة.

## تمرين عملي

نظف أرضية صالة الاستقبال في القسم الفندقية في مدرستك.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					استخدمتليفة أو فرشاة مبللة بالماء الدافئ والصابون لتنظيف الرخام.
٢					شطف الرخام بالماء الدافئ؛ لإزالة أي أثر للصابون.
٣					جففت الأرضية بفوطة جافة وناعمة.
٤					استخدمت قليلاً من ملمع الأرضيات لتلميع الأرضية.
٥					تعاونت مع زملائي في العمل.
٦					راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل.
٧					راعت قواعد السلامة العامة.

## النتاج العملي

– أن ينظف أرضية مغطاة بالسجاد أو الموكيت.

## المعلومات النظرية

كثيراً ما تستخدم الفنادق السجاد والموكيت في تغطية الأرضيات، سواء في الممرات أو غرف النوم أو قاعات الاجتماعات؛ لأن ألوانه وزخارفه تضيء على المكان جمالاً ورونقاً، كما أنه يوفر الدفء في الجو البارد، ويخفي الصوت في أثناء السير عليه.



## التجهيزات اللازمة

- مكنسة كهربائية متعددة الاستعمالات (كنس، وغسل بالشامبو، وشفط الماء).
- مماسح قطنية.
- شامبو سجاد.
- قفازات.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جفف يديك جيداً، وتأكد من عدم وجود أي شيء مبلل حولك، خوفاً من حدوث صعقة كهربائية.
- اسحب السلك الكهربائي، وتأكد من عدم وجود ثنيات أو عقد فيه، ثم ضعه في المقبس.
- اسحب المكنسة الكهربائية بهدوء فوق السجاد، واضغط على زر التشغيل، على أن تتخذ الوضع السليم عند الوقوف للعمل دون انحناء، كما في الشكل أعلاه.
- مرر المكنسة فوق السجاد بحيث تسير في شكل مرتب ومتتابع حتى تنتهي من تمريرها على السجادة كلها، واستخدم أداة الشفط الجوفاء الخاصة لتنظيف الزوايا وبين الأثاث.
- اطفئ المكنسة الكهربائية بالضغط على زر إيقاف التشغيل.
- اسحب الشريط الكهربائي، ثم لفه جيداً، وضعه في مكانه المخصص.

إذا كانت السجادة متسخة جدًا وعليها بقع، فاتّبع الآتي:

- ارتدِ القفازات للمحافظة على يديك.
- املاً خزان الآلة بالشامبو، واضغط على زر التشغيل.
- مرّر الآلة فوق السجادة في اتجاه الوبر، ورش الشامبو بالتدرّج دون أن تبلل السجادة كثيرًا.
- اشفط المنطقة المبللة لامتصاص السائل مع الأوساخ.
- كرّر العملية حتى تنتهي من السجادة كلها.
- فرّغ الماء المتسخ من الخزان.
- املاً خزان الآلة بماء نظيف.
- مرّر الآلة فوق السجاد باتجاه الوبر، ورشّ الماء النظيف، واتركه قليلاً.
- اشفط الماء عن السجادة، واتركها لتجفّ.
- فكّ الفراش، ونظّفها جيّدًا، ونظّف المكينة، واحفظها في مكانها المخصّص.

## تمرين عمليّ

نظّف سجادة غرفة التدبير الفندقّي في القسم الفندقّي في مدرستك.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير	
	نعم	لا	نعم	لا
١	طبقت تعليمات الأمن والسلامة في أثناء تنفيذ التمرين.			
٢	كنّست السجاد بالشكل الصحيح.			
٣	ارتديت القفازات قبل غسل السجاد بالشامبو.			
٤	شفطت الماء المتسخ عن السجاد.			
٥	بللت السجاد بماء نظيف وشفطته.			
٦	أطفأت المكينة الكهربائية بالضغط على زر إيقاف التشغيل.			
٧	نظّفت المكينة والفراش، وحفظتها في مكانها المناسب.			
٨	تعاونت مع زملائي في تنفيذ هذا التمرين.			
٩	راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل.			

## أسئلة الوحدة

- ١- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة في ما يأتي :
- (١) الأماكن الحيوية التي يرتادها الضيوف في الفندق باستمرار تسمى :
- أ - المرافق العامة      ب- المرافق الهندسية  
ج- المرافق الخاصة      د - المرافق المشتركة
- (٢) من الأجهزة الكهربائية المستخدمة في عمليات تنظيف المرافق العامة :
- أ - عربة التنظيف      ب- فوط التنظيف  
ج- مكنسة الشفط      د - فراش التنظيف
- (٣) التنظيف الشهريّ يشمل أعمالاً عدة، منها:
- أ - تنظيف الستائر      ب- تنظيف مدخل الفندق  
ج- تنظيف دورات المياه      د - تنظيف الأسقف
- ٢- وضح أنواع تنظيف المرافق العامة في الفندق.
- ٣- ضع إشارة ( ✓ ) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة ( X ) أمام العبارة الخطأ في ما يأتي :
- أ - ( ) اختيار الوقت المناسب للقيام بعمليات التنظيف مهمّ حتى لا يتسبب المجهزون بأيّ مضايقات أو إزعاجات للضيوف.
- ب- ( ) ينظّم مدير التدبير الفندقيّ برنامجاً مسبقاً للقيام بأعمال التنظيف الشهريّ بحيث تنجز في الأوقات التي تكون فيها حركة الضيوف والنزلاء نشطة في الفندق.
- ج- ( ) تجهز الصالات العامة باختيار السجّاد والستائر المتناسب مع الأثاث ، أمّا الجدران فتزيّن بالمناظر الجميلة التي تعكس صوراً من الحضارة، أو التراث الشعبيّ، أو بعض المناظر الطبيعية.
- د - ( ) يستحسن في أثناء تصميم مدخل الفندق توفير مساحة مسقوفة تتسع للسيارات والحافلات الوافدة والمغادرة؛ لحمل الضيوف وإنزالهم، وحمايتهم من تقلبات الطقس.

٤- قارن بين الفوط المستعملة في التنظيف وفق الجدول الآتي:

العناصر	نوع الفوطة	فوطة نفض الغبار	فوطة التلميع	الفوطة الرطبة	الفوطة الكتانية
	النسيج المصنوعة منه.				
	الاستخدام.				
	طريقة حفظها.				

٥- اشرح مبدأ عمل المكنسة الماسحة.

٦- لماذا ينصح بتعليق فراش التنظيف بعد الاستخدام؟

## مهارات البحث والاتصال

- ١- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال تصفح الموقع الإلكتروني ([www.all-biz.info](http://www.all-biz.info)) عن الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة للتنظيف في الفنادق، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٢- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال تصفح الموقع الإلكتروني ([www.all-biz.info](http://www.all-biz.info)) عن موادّ التنظيف المستخدمة في الفنادق، ثم اعرض النتائج على زملائك في الصف.
- ٣- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال محرك البحث ([www.Google.jo](http://www.Google.jo)) عن المواصفات التقنيّة للعربات المستخدمة لتنظيف المرافق العامّة في الفنادق، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

## الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك أهمية النظافة العامّة في القطاع الفندقّي، وأثرها في زيادة رصيد الفندق من الضيوف والنزلاء الدائمين، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف، وناقشهم فيه.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك أساليب التنظيف المتّبعة في القطاع الفندقّي في العقد السابق، وأهمّ التطورات التي طرأت عليها حاليًا، مبيّنًا أثر التطور والتقدّم الصناعيّ المستمر في الأجهزة والمعدّات والأدوات والموادّ المستخدمة للتنظيف على مستوى جودة الخدمات، وكفاءتها في القطاع الفندقّي، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف وبإشراف معلمك.

## Self Assessment تقويم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	الرقم
		أوضح المقصود بالمفاهيم الآتية:	١
		أ - التنظيف اليومي.	
		ب- التنظيف الشهري.	
		ج- التنظيف السنوي.	
		د - المرافق العامة.	
		أحدّد أنواع تنظيف المرافق العامة.	٢
		أعدّد المرافق العامة في الفندق.	٣
		أميّز بين الأجهزة والأدوات المستخدمة في تنظيف المرافق العامة.	٤
		أميّز بين الموادّ المستخدمة لتنظيف المرافق العامة.	٥
		أجهّز عربة التنظيف للقيام بأعمال النظافة.	٦
		أنظّف المكاتب والأرضيّات بمهارة.	٧
		أحدّد المواصفات الواجب توافرها في الأجهزة والمعدّات.	٨

## مسرد المصطلحات

Housekeeping	التدبير الفندقّي
Fibres	ألياف
Natural Fibres	الألياف الطبيعيّة
Cotton	القطن
Linen	البياضات / الكتّان
Wool	الصوف
Silk	الحرير
Synthetic Fibres	ألياف صناعيّة تركيبية
Nylon	النايلون
Polyester	البوليستر
Mixed Fibres	الألياف المخلوطة
Purchase Request	طلب شراء
Bed Sheet	شرشف السرير
Pillow Case	كيس المخدة ( الوسادة )
Bed Cover	غطاء السرير
Mattress Protector	واقعي فرشّة السرير
Face Towel	بشكير الوجه
Hand Towel	بشكير اليد
Bath Towel	منشفة الاستحمام
Bath Robe	روب الاستحمام
Bath Mat	دعاسة الحمام ( ممسحة الأرجل )
Rubber	دعاسة حوض الاستحمام المطاطيّة
Dusting Wiper	فوطّة التغبير
Mop	ممسحة البلاط(الأرض)
Glass Wiper	فوطّة مسح الزجاج وتلميعه
Table Cloth	الأعطية الكبيرة للطاولات
Table Slip	الأعطية الصغيرة للطاولات
Skirting	حاشية طاوولات الطعام
Guest Napkin	منديل المائدة
Silver Polish Wiper	فوطّة تلميع الفضيّات
Oven Cloth	فوطّة الفرن
Silver Polish Wiper	فوطّة تلميع الفضيّات
Uniform	لباس العاملين الموحد في الفندق
Laundry	المصبغة
Hotel Laundry Systems	أنظمة المصانغ المعمول بها في الفنادق
On –Premises Laundry (OPL)	المصبغة الداخليّة
Out Side Laundry	المصبغة الخارجيّة
Laundry Bags	الأكياس الخاصّة بملابس الضيوف

Central Laundry	المصبغة المركزيّة
Clean For Dirty	نظيف بدل متسخ
Laundry Interior Design	التصميم الداخليّ للمصبغة
Dry Cleaning	تنظيف جاف
Laundry Manager	مدير المصبغة
Laundry Supervisor	مشرف المصبغة
Laundry Attendants	عمّال المصبغة
Linen Room Attendants	عمّال توزيع البياضات
Washing Machines	الغسّالات
Drying Machine	آلات التجفيف
Centrifuge Dryer	مجفف الطرد المركزيّ
Cylinder Dryer	مجفف الأسطوانة
Steam Cabinet ( Tunnel )	صندوق التجفيف
Ironing Machines	أجهزة الكيّ
Steam Iron	المكواة البخاريّة
Flatwork Ironer ( Roll )	المكواة الرحويّة ( الرول )
Pressing Machine	المكواة الضاغطة
Folding Machine	أجهزة طيّ البياضات
Rolling / Holding Equipments	معدّات نقل البياضات
Carts	العربات
Washing Detergents	الموادّ المستخدمة في الغسل
Soaps Powder	مساحيق التنظيف
Softeners	منعمات الغسيل
Bleaches	المبيّضات
Starches	النشا
Public Area	المرافق العامّة
Hotel Main Entrance	مدخل الفندق الرئيس
Lobbies	صالات الجلوس الأماميّة (الردهة)
Front Desk	المكاتب الأماميّة
Corridors	الممرّات
Elevators	المصاعد
Public Restrooms	دورات المياه العامّة
Swimming Pools	برك السباحة
Heath Center	النادي الصحيّ
Banqueting and Meeting Rooms	الصالات العامّة
Administration and Sales Offices	مكاتب الإدارة والمبيعات
Employee Areas	منطقة الموظفين
Dining Rooms / Restaurant	المطاعم
Stains	البقع

---

## أولاً: المراجع العربية

---

- ١- ليلي الزلاقي ، الإشراف الداخلي الفندقّي ، الإسكندرية ، شركة الجمهورية الحديثة لتحويل وطباعة الأوراق ، ٢٠٠١ .
- ٢- ماهر عبد العزيز توفيق، علم إدارة الفنادق ، الأردن ، دار زهران للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨ .
- ٣- نزيه الدباس ، إدارة قسم الغرف ، عمان ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٠ .
- ٤- وليد نافع قمحية ، الإدارة الفندقية ، الأردن ، دار البداية ناشرون وموزعون ، ٢٠٠٨ .

---

## ثانياً: المراجع الأجنبية

---

- 1- Margaret Kappa,Alet Nitschke,Patricia Schappert, **Managing Housekeeping Operations 3rd ed**,The American Hotel & Lodging Institute,2008.
- 2- Schneider, Madelin ,Tucker, Georgina, Jt.auth. **The Professional Housekeeper** 4th ed, Hoboken, NJ, John Wiley, 2009.
- 3- Ninemeier, Jack D. Perdue, Joe, Jt.auth. **Discovering Hospitality and Tourism: the world's greatest industry**, Upper Saddle River, N.J. Pearson Prentice Hall, 2008.
- 4- Fellows, Jane, **Housekeeping Supervision**, Essex, Longman, 2005.

---

## ثالثاً: المواقع الإلكترونية

---

- [http:// www.mota.gov.jo](http://www.mota.gov.jo)  
[http:// www.jfda.jo](http://www.jfda.jo)  
[http:// www.jism.gov.jo](http://www.jism.gov.jo)  
[http:// www.moe.gov.jo](http://www.moe.gov.jo)  
<http://www.jordanrestaurants.com>  
[http:// www.intercontinental.com](http://www.intercontinental.com)  
<http://www.marriott-amman.com>  
<http://www.Starwoodhotels.com/Sheraton>  
<http://www.fourseasons.com>  
<http://www.fourseasons.com/amman/>

تاريخ آخر دخول للمواقع الإلكترونية ٢٠١٠/٣/٣٠



تَمَّ بِحَمْدِ اللَّهِ تَعَالَى