



إدارة المناهج والكتب المدرسية

# التدريب الفندقي



(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الأول

الصف الثاني عشر  
الفرع الفندقي والسياحي



٢٠١٩/هـ ١٤٤٠م

الفرع الفندقي والسياحي

الصف الثاني عشر

الفصل الدراسي الأول

التدريب الفندقي



ISBN 978-9957-84-307-6



9 789957 843076

طبعة الخلفاء  
Kholafa



منهاجي  
متعة التعليم القادف

إدارة المناهج والكتب المدرسية

# التدريب الفندقي Housekeeping

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الأول

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقي والسياحي

تأليف

هيثم يوسف عمر	تمارا نمر النابلسي
محمد فيصل العدلي	عدنان حسن الجمال
مؤيد مصطفى برغش	مؤيد موفق السعودي

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

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

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

أو على البريد الإلكتروني الآتي: [VocSubjects.Division@moe.gov.jo](mailto:VocSubjects.Division@moe.gov.jo)

قرّرت وزارة التربية والتعليم تدرّيس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنيّة الهاشميّة  
جميعها، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٠١١/٢٣) تاريخ (٢٠١١/٤/١٣)  
بدءاً من العام الدراسي ٢٠١١ - ٢٠١٢ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

www.moe.gov.jo

عمان - الأردن / ص.ب (١٩٣٠)

### الفريق الوطني للإشراف على التّأليف

فيصل الحاج ذيب      زياد نعيم الكردي  
همّام طلال الصالح      صالح أمين العمري  
محمود إبراهيم خضر

التحرير العلمي : زياد نعيم الكردي  
التحرير اللغوي : ناصر علي  
التحرير الفني : أحمد محمد السرطاوي  
التصميم : م. عبد الحافظ الخطيب  
التصوير : أديب عطوان  
الإنـتـاج : علي محمد العويدات  
دقق الطباعة وراجعها : فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٤/١٤٩١)

ISBN: 978-9957-84-307-6

٢٠١١ هـ / ١٤٣٢

٢٠١٢ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى

أعيدت طباعته

# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	مقدمة
٧	تنظيف الغرف الوحدة الأولى
٩	أنواع الغرف في الفنادق
١٢	حالات الغرف في الفنادق
١٥	أنواع الأسرة المستخدمة في الغرف وقياساتها
١٨	تنظيف الغرف
٤٤	خطوات تنظيف مرافق الغرفة
٥٥	تنظيف ممرات الطوابق
٥٨	الخدمة المسائية للغرف
٦١	صيانة الغرف
٦٥	أسئلة الوحدة
٦٧	التقييم الذاتي
٦٩	تنظيف الأثاث والأسقف والجدران الوحدة الثانية
٧١	الأثاث
٨٠	الأسقف والجدران والسطوح
٨٧	طرق تنظيف السطوح والأسقف والجدران
٩٦	أسئلة الوحدة
٩٧	التقييم الذاتي
٩٩	تنظيف الأرضيات في الفنادق الوحدة الثالثة
١٠١	أنواع الأرضيات المستخدمة في الفنادق
١٠٤	طرق تنظيف الأرضيات
١٠٨	صقل الأرضيات وتلميعها وتشميعها
١١٢	الأجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في تنظيف الأرضيات
١٢٠	أسئلة الوحدة
١٢١	التقييم الذاتي
١٢٢	قائمة المصطلحات
١٢٥	قائمة المراجع



# 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 الفندقي الفصل الدراسي الأول للصف الثاني عشر / فرع التعليم الفندقي والسياحي بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء، وزملائنا المعلمين الكرام، على صورة وحدات دراسية يقدم المعلومات ذات العلاقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية، مرتكزاً على ما دُرس في المرحلة الأساسية في مبحث التربية المهنية، ومتكاملاً مع مباحث التعليم الفندقي والسياحي المتخصصة، لتحقيق التكامل الأفقي والرأسي للمنهاج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام والتتجات العامة والخاصة لفرع التعليم الفندقي والسياحي، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والمستجدات العملية في مجال التخصص.

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

واشتمل الكتاب على ثلاث وحدات، تضمّنت الوحدة الأولى: الغرف الفندقية من حيث أنواعها، وحالاتها، والأسرة المستخدمة فيها، وقدّمنا فيها توضيحاً شاملاً لعملية التحضير لتنظيف الغرف، وكذلك إجراءات دخول الغرفة، وخطوات تنظيفها، والحمام والشرفة، ووضّحنا الخدمة المسائية للغرف، والتقارير المستخدمة، وأنواع الصيانة في الفندق. أما الوحدة الثانية فتضمنت توضيحاً لأنواع الأثاث المستخدم في غرف النوم والأماكن العامة، وأنواع الأسقف المستخدمة في الفنادق، وطرق تنظيفها والعناية بها، واستعرضنا أنواع الجدران وطرق تنظيفها، وأنواع السطوح وطرق تنظيفها. أما الوحدة الثالثة فحُصّصت لتعرف أنواع الأرضيات المستخدمة في الفنادق، وطرق تنظيفها، والأدوات والمواد المستخدمة في ذلك، ووضّحنا إجراءات صقل الأرضيات وتشميعها وتلميعها.

وقد ألحق بالكتاب قائمة تشتمل على عدد من المراجع العربية والأجنبية، ومواقع الإنترنت التي استعان بها فريق التأليف، وقائمة أخرى تشتمل على المصطلحات المهمة باللغتين العربية والإنجليزية. ونحن إذ نقدم هذا الجهد المتواضع فإننا نأمل أن يحقق أهدافه، راجين تزويد إدارة المناهج والكتب المدرسية بالتغذية الراجعة؛ من أجل تطويره وتحسينه.

والله ولي التوفيق

المؤلفون



# الوحدة الأولى

## تنظيف الغرف Rooms Cleaning



- كيف يمكن المحافظة على نظافة الغرف في الفندق؟
- ما أثر جودة الخدمات الفندقية في تكوين انطباعات إيجابية لدى الضيوف؟



عندما نشأت الصناعة الفندقية كانت مقتصرة على تأمين خدمات الإقامة للضيوف والمسافرين، وبدأ المهتمون بهذه الصناعة بإيجاد جوّ من الخصوصية للضيوف، فعمدوا إلى توفير غرف مُزوّدة بسرير مفرد، وأخرى بسريرين، وبعضها بثلاثة أسرة، وأحياناً بأربعة أسرة، لتلبية رغبات الضيوف، وجعلوا ذلك من شروط التصنيف، وكان التركيز على أن تكون هذه الأسرّة بمواصفات عالية، لتوفير الراحة المطلقة للضيوف أثناء إقامتهم، وقد تسأل: ما أنواع الغرف في الفنادق؟ وكيف تنظف؟ وما إجراءات دخول الغرفة؟ وما المعدات والأدوات التي تستخدم في عملية التنظيف؟ وقد تسأل أيضاً عن مقاسات الأسرة في الغرف، وعن الخامات التي تصنع منها.

يتوقع منك بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن :

- تتعرف أنواع الغرف الفندقية وحالاتها.
- تتعرف أنواع الأسرة المستخدمة في الغرف.
- توضح عملية التحضير لتنظيف الغرف.
- تفهم إجراءات دخول الغرفة.
- تصف خطوات تنظيف الغرفة.
- تتعرف الأجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في تنظيف أثاث الغرف.
- تشرح خطوات تنظيف مرافق الغرفة.
- توضح الخدمة المسائية للغرف.
- تفسر الإجراءات والحلول عند مواجهة الحالات الاستثنائية.
- تتعرف أنواع الصيانة في الفندق.
- تجهز عربة تنظيف الطوابق.
- تطبق إجراءات دخول الغرفة.
- تنظف أثاث الغرفة.
- ترتب الأسرة.
- تنظف أرضية الغرفة.
- تنظف حمام الغرفة.
- تنظف الزجاج.
- تنظف الشرفة.
- ترتب السرير حسب الخدمة المسائية.
- تنظف ممرات الطوابق.
- تعبئ تقرير حالات الغرف.
- تعبئ تقرير مشرف الطوابق.
- تعبئ تقرير صيانة الغرف.

# أنواع الغرف في الفنادق

## Types of Rooms in Hotels

# أولاً



الشكل (١-١): غرفة مفردة.

لم يظهر في الصناعة الفندقية حتى الآن نظام تصنيف موحد للغرف، من حيث المساحات، والملحقات، والأثاث، والمعدات، ولكن اتفقت معظم المؤسسات الفندقية العالمية على أنواع الغرف الآتية:

### ١- الغرفة المفردة (SGL) Single Room

هي غرفة مزودة بسرير مفرد واحد، مقاسه (٢٠٠سم X ١٠٠سم) تقريباً، كما في الشكل (١-١)، ويوجد فيها حمام خاص.



الشكل (١-٢): غرفة ذات سريرين مفردين.

### ٢- غرفة ذات سريرين مفردين

#### Twin Room (TWN)

هي غرفة مزودة بسريرين مفردين، مقاس كل منهما (٢٠٠سم X ١٠٠سم) تقريباً، كما في الشكل (١-٢)، إلا أن مساحة الغرفة أكبر من مساحة الغرفة المفردة، ويوجد فيها حمام خاص.



الشكل (١-٣): غرفة مزدوجة ذات سرير مزدوج.

### ٣- الغرفة المزدوجة

#### Double Room (DBL)

هي غرفة مزودة بسرير مزدوج يتسع لشخصين، ومقاسه (٢٠٠سم X ١٤٠سم) تقريباً، كما في الشكل (١-٣)، ويوجد فيها حمام خاص.



الشكل (١ - ٤): غرفة بثلاثة أسرة.

#### ٤- الغرفة الثلاثية (TRPL) Triple Room

هي غرفة مُزوَّدة بثلاثة أسرة مفردة، انظر الشكل (١-٤)، قياس كلٍّ منها كما في الغرفة المفردة .

#### ٥- الأجنحة (SU) SUITES

تقسم الأجنحة حسب مواصفاتها وحجومها إلى أنواع، منها:



يوجد في بعض الفنادق غرف رباعية، أو خماسية، وذلك تبعاً لطبيعة عمل هذه الفنادق.

#### أ - غرفة ستوديو (ST) Studio Room (الجناح الصغير)

يحتوي هذا النوع من الغرف على مقومات الغرف الفندقية جميعها من أثاث وتجهيزات، مساحتها أكبر نسبياً من الغرف العادية، وفيها مساحة مخصصة لمقاعد الجلوس، وعدد الأسرة فيها سرير واحد من نوع الأسرة المزدوجة، أو سريران من نوع الأسرة المفردة، ويوجد فيها حمام خاص كبير، كما في الشكل (١-٥).



الشكل (١-٥): غرفة ستوديو.

#### ب- الجناح العادي (EX.SU) Executive Suite

يحتوي هذا النوع على أثاث يمتاز بالفخامة، ومساحته أكبر من الغرف العادية، فيه غرفة ملحقة مخصصة للجلوس داخل الجناح، عدد الأسرة فيها سرير واحد من نوع الأسرة المزدوجة، وفيها حمام كبير خاصّ بغرفة النوم، وآخر خاصّ بالغرفة الملحقة انظر الشكل (١-٦).



الشكل (١-٦): الجناح العادي.

ج - الجناح الملكي (Royal Suite (RL.SU): يحتوي هذا النوع من الغرف على أثاث فاخر،  
ووسائل الرفاهية، كحمام (الساونا)، وخدمات رجال الأعمال، وفيها غرفة ملحقة فخمة



مخصّصة للجلوس داخل الجناح، عدد  
الأسرّة فيها سرير واحد من نوع الأسرة  
المزدوجة الملوكية، وفيها حمام كبير  
خاصّ بغرفة النوم، وآخر خاصّ بالغرفة  
الملحقة، كما في الشكل  
(٧-١).

الشكل (٧ - ١): الجناح الملكي.

### قضية للمناقشة

ناقش زملائك في أنواع الغرف التي درستها، وهل هناك أنواع أخرى لم تذكر في هذا الكتاب؟  
اذكرها وناقشها معهم.

### مساحات الغرف

### نشاط (١ - ١)

زر وأفراد مجموعتك أحد الفنادق، وقابل رئيس قسم التدبير الفندقي، وتعرف مساحات  
الغرف حسب نوعها ومحتوياتها، واكتب تقريراً عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

## حالات الغرف في الفنادق Rooms Status

## ثانياً

تتغير حالات الغرف في النشاط الفندقي تبعاً لطبيعة الأعمال المنجزة، فالغرفة تكون بحالات عدة، منها:

### ١- الغرفة الفارغة (Vacant)

- يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (V)، وهي غرفة غير مؤجرة وقد تكون:
- أ - غرفة جاهزة (Ready): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (VR)، وهي غرفة خالية من أي عطل فني، أو نقص في محتوياتها ولوازمها، وقد جُهّزت وسلّمت إلى قسم الاستقبال لتأجيرها لضييف جديد.
- ب - غرفة غير جاهزة (Not Ready): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (NR)، وهي غرفة فارغة ونظيفة، ولكنها غير جاهزة للتأجير، بسبب نقص في مواد التزويد، كالمناشف والبشاكير، أو الصابون، أو غيرها من المواد، ويعاد تزويدها بالنواقص لتصبح جاهزة مرة أخرى للإيجار.
- ج - غرفة تم إخلاؤها (Check Out): ويرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (C/O)، غرفة كانت مؤجرة للضييف، ولكنه غادرها، أو انتقل إلى غرفة أخرى، فأصبحت الغرفة غير جاهزة، ولا يمكن تأجيرها إلا بعد إعادة تنظيفها وترتيبها من جديد.
- د - غرفة معطلة (Out Of Order): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (O.O.O)، غرفة فارغة غير جاهزة للتأجير، لسبب فني، يمكن أن يكون خللاً في التكييف، أو عطلاً في التلفاز، أو صدور رائحة كريهة منها، أو غير ذلك من الأسباب، وبعد أن يعالج العطل في الغرفة تُرتب مرة أخرى لتصبح جاهزة للتأجير.
- هـ - غرفة تحت التصليح (Repair): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (R)، غرفة فارغة غير جاهزة للتأجير، بسبب إجراء أعمال الصيانة لها، وبعد الانتهاء من أعمال الصيانة وترتيبها من جديد يعاد تأجيرها مرة أخرى.

## ٢- الغرفة المشغولة Occupied

يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (O)، وهي غرفة مؤجرة أو مشغولة مجاناً، ويقوم فيها الضيف، وقد تكون:

أ - غرفة مشغولة وجاهزة (Occupied Ready): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (OR)، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها الضيف، نُظِّفت ورتبت من مجهز الغرف، وتوبعت من مشرف الطوابق .

ب - غرفة مشغولة وغير جاهزة (Occupied Not Ready): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (ONR)، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها الضيف، ولكنها غير منظفة ولا مرتبة من مجهز الغرف بعد.

ج - غرفة مغلقة بإحكام (Double Lock): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (DL)، وهي غرفة مؤجرة، يقيم فيها الضيف، ولكنه استخدم تقنية الإغلاق من الداخل المتوافرة على مقبض الباب، رغبة منه في ألا يزعه أحد.

د - غرفة يطلب نزيلها عدم الإزعاج (Do Not Disturb): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (DND)، وهي غرفة مؤجرة، يقيم فيها الضيف، ولكنه يضع بطاقة عدم الإزعاج على مقبض غرفته الخارجي، رغبة منه في ألا يزعه أحد.

هـ - غرفة فيها أمتعة والسرير فيها غير مستعمل (Bed Not Used): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (BNU)، وهي غرفة مؤجرة، يقيم فيها الضيف، ويوجد فيها أمتعة خاصة بالنزيل، لكن السرير فيها غير مستعمل، أي أن الضيف لم ينام فيها في الليلة السابقة (SLEEP OUT).  
و - غرفة سيغادر نزيلها متأخراً عن موعد الإخلاء (Late Check Out): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (L.C/O)، وهي غرفة مؤجرة يطلب الضيف مغادرتها في وقت متأخر عن موعد الإخلاء المتعارف عليه في الفنادق، ويكون هذا باتفاق مع قسم الاستقبال لمعرفة الإمكانية حسب الحجوزات الوافدة.

ز - غرفة فيها نزيل إقامته طويلة (Long Stay): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (L.S)، وهي غرفة مؤجرة للضيف، وتمتاز إقامته في الفندق بأنها طويلة.

ح - غرفة فيها شخص مهم (Very Important Person): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (VIP)، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها شخص مهم يحتاج إلى اهتمام خاص.

- ط - غرفة ضيافة بلا مقابل (Complimentary): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (Comp)، وهي غرفة مشغولة يقيم فيها الضيف من غير مقابل مادي.
- ي - غرفة استخدام يومي (Day Use): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (D.U)، وهي غرفة مؤجرة يقيم فيها الضيف لمدة قصيرة، قد لا تتجاوز نصف يوم.
- ك - غرفة استخدام داخلي (House Use): يرمز إليها بالاختصار المتداول في الفنادق (H.U)، وهي غرفة مشغولة يقيم فيها أحد موظفي الفندق إقامة مؤقتة بموافقة الإدارة.
- ل - غرفة أخبر نزيلها أن ليلة مبيتها هي الأخيرة (Due Out): يرمز إليها في الفنادق بـ (DueOut)، وهي غرفة مؤجرة أبلغ الضيف قسم الاستقبال أن ليلته هذه آخر ليلة مبيت له في الفندق، ويقوم موظف قسم الاستقبال بإبلاغ قسم التدبير الفندقي بعدم تنظيف الغرفة لحين مغادرة الضيف الفندق.

### قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك مستعيناً بأحد محركات البحث عن حالات أخرى للغرف ورموزها، واعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

### قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في الحالات التي تكون فيها الغرفة فارغة أو مشغولة، واعرض النتائج التي تتوصل إليها على زملائك في الصف.

## أنواع الأسرة المستخدمة في الغرف ومقاساتها Types of Beds and Sizes in Rooms

### ثالثاً

إن السرير أهم محتويات غرفة النوم، لذا يجب أن يوفر الراحة التامة للضيف، وأن يكون حسب المواصفات و المقاييس المطلوبة على اختلاف أنواع الغرف التي قد يختارها الضيف، و يجب أن يكون السرير مريحاً، وقوياً، ومتيناً، وذا هيئة جذابة.

### ١ - مقاسات الأسرة

تختلف مقاسات الأسرة حسب أنواعها، والجدول الآتي يوضح أنواع الأسرة المستخدمة في الفنادق، ومقاساتها:  
الجدول (١-١): مقاسات الأسرة.

نوع السرير	المصطلح الأجنبي	القياس (الطول X العرض) سم
سرير مفرد	Single Bed	٢٠٠ سم X ١٠٠ سم
سرير مزدوج	Double Bed	٢٠٠ سم X ١٤٠ سم
سرير ملكي	Queen Size Bed	٢٠٠ سم X ١٦٠ سم
	King Size Bed	٢٠٠ سم X ٢٠٠ سم

### السرير الإضافي

### نشاط (١ - ٢)

زر وأفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرف قياس السرير الإضافي، والحالات التي يستخدم فيها، وهل يتقاضى الفندق أجر ذلك السرير؟ اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

### ٢ - محتويات الأسرة

أ - قاعدة السرير: صندوق خشبي متين توضع عليه فرشاة السرير، ويمكن أن تكون هذه القاعدة منجدة أو شبكة أسلاك مثبتة على زبركات، أو لوح خشب صلب، مثبتاً بإطار خشبي، وأرجل، وعجلات ذات قواعد صلبة، يسهل تحريكها وتثبيتها.





الشكل (٨-١): الستارة القصيرة.

ب - رأسية السرير: تستخدم الفنادق رأسيات أسرة مثبتة على الحائط، تصنع من الخشب الصلب أو الخشب المنجد، بحيث يتناسب قياسها مع الأسرة من الناحية الجمالية.

ج - الستارة القصيرة: قماش منجد يغطي قاعدة السرير من الأطراف جميعها، وتعطي الستارة لمسة من الأناقة، ويجب

غسلها باستمرار عند ظهور أي علامات اتساخ عليها، انظر الشكل (٨-١).

د - الفرشة: يوجد أنواع متعددة من الفرشات، منها الإسفنجية، ومنها الزنبركية، وتحرص إدارة الفندق على اختيار أجودها، ويجب قلب الفرشة كل ثلاثة شهور تقريباً، وذلك لمنع التمزق نتيجة الاستعمال المتكرر، ويجب المحافظة على استقامتها وعدم تقوسها، وتنظيفها بالمكنسة الكهربائية دورياً.

### أنواع الفرشات

### نشاط (١ - ٣)

زر وأفراد مجموعتك أحد محلات بيع الفرشات، وتعرف أنواع الفرشات المستخدمة، والخامات المصنوعة منها، والحشوات المستخدمة فيها، وإيجابيات كل نوع منها وسلبياته، وأفضل الأنواع المستخدمة في الفنادق، واكتب تقريراً عن ذلك ثم اعرضه على زملائك في الصف.

هـ - غطاء الفرشة: يستخدم غطاء خاص لحماية الفرشه، ويجب غسل الغطاء دورياً، وتستعمل بعض الفنادق غطاءً غير ماص للماء، وفي بعض الحالات يمكن وضع بطانية خفيفة لتحل مكان الغطاء، والأغطية المثبتة يكون لها زوايا مشدودة بنوع من المطاط؛ حتى تكون ثابتة على الفرشة.

و - شرشف السرير: يوضع الشرشف بين جسم الضيف وغطاء الفرشة أو البطانية التحتية، وعادة يغير الشرشف الفوقي وغطاء المخدة بعد الاستعمال يومياً، أما الشرشف الأخرى فيجب جذبها إلى أسفل الفرشة من الجهات جميعها.

ز- اللحاف أو البطانيات: تستخدم بعض الفنادق في أيام الشتاء لحافاً من نوع ثقيل مخصص للشتاء، وقد تستخدم ملاءة (شرشفاً) أو بطانية خفيفة بدلاً من اللحاف، أما في فصل الصيف فيكتفى



الشكل ( ١ - ٩ ): الوسائد.

بطانية واحدة فوق الشرف. ويجب تغيير غطاء اللحاف على نحو دوري أوعند الزوم، وفي بعض الفنادق، يستعمل غطاء فوقيّ وغطاء لحاف، وهذا يتطلب غسلًا أقلّ.

ح - الوسائد: هناك ثلاثة أنواع رئيسة من الوسائد: وسائد السرير، والوسائد الطيبة، ووسائد (الديكور)، انظر

الشكل (١-٩). ويعتمد الحجم المناسب من وسادة السرير على حجم السرير، أما أشكالها فإما مربعة وإما أن تكون مستطيلة، وتختار الأقمشة المناسبة التي تتحمل الغسل والدعك، ومن أنسب الأقمشة القطن والكتان. وعادة يكون لكل ضيف وسادتان من الوسائد، وتكون المخده مغطاة بكيس داخلي وآخر خارجي (كيس قماش خارجي) ويستبدل عند تبديل الأغطية. ويجب تفقد الكيس الداخلي للمخدة وتغييره إذا كان هناك بقع أو رائحة، وتكون حشوة الوسائد من الريش الناعم أو الإسفنج.

ط - كيس اللحاف: يستخدم في تغطية اللحاف لحمايته من الأوساخ، ويستبدل عند الحاجة للتنظيف والغسل، ويقوم مجهزة التدبير الفندقي في بعض الفنادق الفخمة بإزالة اللحاف في الخدمة المسائية، أو طيّ البطانية والغطاء العلويّ على أحد جوانب السرير بطريقة لائقة.

## قضية للبحث

- ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوفرة لديك عما يأتي:
- كيفية القيام بمهمة تنظيف غرف الضيوف وترتيبها.
  - المعيار والمقياس المراد تحقيقه في ما يتعلق بمستوى النظافة.
  - مواد التنظيف وأدواتها التي يجب استخدامها وكيفية استخدامها.
- ثم اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

# تنظيف الغرف Rooms Cleaning

## رابعاً

تمر عملية تنظيف الغرفة في ثلاث مراحل:

### ١- التحضيرات قبل دخول الغرفة

يقوم مجهز الغرف عند بدء الدوام بالأمر الآتية:

أ - استلام تقرير حالات الغرف: يستلم مجهز الغرف تقريراً عن حالات الغرف من رئيس قسم التدبير الفندقي، أو مساعده موضحاً فيه حالات الغرف المشغولة و المغادرة، وكذلك أي ملاحظات أخرى عن الغرف التابعة لمنطقة عمله، كما في الشكل (١-١٠).

#### Room Attendent Report

Day: Sun		Time: 8:00 (AM) - PM Date: 14/08/20 .....		
1st. Floor		Room Attendent Name:		
Room No.	Room Status	No. of Guests	Remarks	
101	O	1		
102	O	2		
103	OOO			
104	O	1	VIP	
105	O	1		
106	O	2		
107	V			
108	V			
109	V			
110	V			
111	O	2	L.C/O	
112	V			
113	O	2		
114	O	2		
115	O	2		
116	C/O			
117	C/O			
118	O	1		
119	R			
120	O	1		
C/O	Check Out			
O	Occupied	L.C/O	Late Check Out	
R	Repair	OOO	Out of Order	
VIP	Very Important Person	L.S	Long Stay Room	
DND	Do Not Disturb	DL	Double Lock	
Comp.	Complimentary	Clerk Signature:		

الشكل (١-١٠): تقرير مجهز الغرف.

ب - تجهيز عربة الطوابق: تتميز عربة الطوابق بقابليتها للحركة السريعة، والأمان عند استعمالها، ومنظرها الجميل و النظيف، وسهولة استعمالها على جميع الأرضيات، فهي مزودة بإطار مطاطي جانبي لمنع احتكاكها بالجدران، ومصقولة لمنع الصدأ والتآكل، وفيها رفوف مناسبة وملائمة لمواد الغرف والتنظيف وأدواته، ومزودة بكيسين من الكتان المتين، أحدهما لوضع البياضات المتسخة، لإرسالها لاحقاً إلى المصبغة، والآخر لجمع النفايات من الغرف في أثناء التنظيف لحين التخلص منها خارج الفندق.

تجهز العربة باللوازم الآتية:

أكياس لوضع غسيل الضيوف	مكنسة كهربائية	بياضات الغرفة والحمام بأنواعها جميعها.
أكياس فضلات صغيرة	أكياس قمامة كبيرة	أكياس البياضات جميعها
قرطاسية	صابون و(شامبو) وأغطية للرأس	مناديل ورقية وورق (الحمام)
فرشاة لتنظيف الحمام	دلو لتنظيف الحمام	كبريت
مماسح و فوط تنظيف	أداة لنفض الغبار	وعاء تنظيف
مادة لتنظيف السطوح الخشبية	مادة لتلميع الزجاج	مادة لإزالة التكلس

### اختيار الأدوات والأجهزة المناسبة

### نشاط (١ - ٤)

في أثناء تدريبك في الفندق:

- سجل قائمة بالأدوات الحديثة المستعملة في التنظيف، وقارنها بأدوات في فنادق أخرى.
- اقترح أدوات وأجهزة أخرى لم تستخدم في الفندق.
- ناقش زملاءك في الصف في بعض الاقتراحات المفيدة لتوفير التكلفة والاستهلاك في الفندق.

### ٢- دخول الغرفة

يزود رئيس قسم التدبير الفندقي أو مساعده مجهزة الغرف بتقرير يومي عن حالات الغرف من واقع التقرير الوارد من قسم الاستقبال، كما في الشكل (١-١١)، وللقيام بالعمل المطلوب يجب اتباع الإجراءات والخطوات الآتية لدخول الغرفة:

أ - اقرع الباب وانتظر، لتعلم إن كان في الغرفة ضيوف أم لا (انتظر ١٠-١٥ ثانية للاستجابة)، ثم اقرع الباب ثانية وانتظر الإجابة، وكرر ذلك للمرة الثالثة، ثم افتح الباب قليلاً واقرعه مرة أخرى قائلاً بصوت واضح ”التدبير الفندقى“، أو ”هل يمكن أن أقوم بخدمة غرفتك؟“  
ب- ادخل الغرفة بهدوء إذا لم تحصل على أي استجابة من أحد في الغرفة، وافتح الباب كله واذكر اسم النزىل ”صباح الخىر سيد.....“، التدبير الفندقى“ إذا كانت الغرفة معتمة فأشعل الإنارة قبل الدخول.

ج- تأكد من خلو الغرفة، والحمام، واعلم أن صوت التلفاز لا يعنى بالضرورة أن أحدًا فى الداخل، وفى حالة وجود الضيف فى الغرفة عليك أولاً أن تعتذر له وتساءله عن أنسب وقت له للقيام بتنظيف الغرفة، أما إذا كان الضيف نائمًا فغادر الغرفة بهدوء، وإذا كنت قد أنرت الغرفة فأطفئ الأنوار، وإذا سمعت أصواتًا تشير إلى أن الضيف فى الحمام ولم يسمع قرع الباب فغادر بهدوء، أما إذا كان بإمكانه سماعك فاعتذر له، و أبلغه أنك ستعود لاحقًا.

## قضية للبحث

ناقش مع أفراد مجموعتك أهمية التعليمات المطلوبة عند دخول غرف الضيوف فى الفندق، ثم اعرض النتائج التى تتوصل إليها على زملائك فى الصف.

### إجراءات دخول الغرفة

### نشاط (١ - ٥)

فى أثناء تدريبك فى الفندق، اذكر موقفًا طريفًا أو محررًا حدث معك، أو مع العاملين فى قسم التدبير الفندقى عند دخول غرف الضيوف للتنظيف، وكيف تصرفت فيه، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، واعرضه على زملائك فى الصف.

### ٣- إجراءات تنظيف الغرفة

يقوم مجهز الغرف باتباع الخطوات الآتية عند تنظيف الغرفة:

أ - تخفيض درجة التدفئة أو التبريد، أو إغلاقها حسب التعليمات المنصوص عليها فى الفندق، ثم فتح النوافذ لتهوية الغرفة، وإفراغ محتويات سلة المهملات ومنفضة السجائر، وأى نفايات تركت فى الغرفة، ونقل الأواني الزجاجية وصواني خدمة الغرف إلى منطقة الخدمة فى الطابق.

ب- نزع (الشراشف) المتسخة، ووضعها فى كيس البياضات فى عربة تنظيف الطوابق.

## Housekeeping Report

Day: Sun		Time: 7:00 (AM) – PM				Date: 14 /08 /20 .....			
1st. Floor		2nd. Floor		3rd. Floor		4th. Floor		5th. Floor	
Room No.	Code	Room No.	Code	Room No.	Code	Room No.	Code	Room No.	Code
101	O	201	O	301	O	401	O	501	OOO
102	O	202	O	302	V	402	O	502	OOO
103	OOO	203	O	303	V	403	O	503	OOO
104	O	204	V	304	V	404	O	504	OOO
105	O	205	V	305	V	405	O	505	OOO
106	O	206	O	306	V	406	O	506	OOO
107	V	207	O	307	O	407	O	507	OOO
108	V	208	O	308	O	408	O	508	OOO
109	V	209	V	309	R	409	O	509	OOO
110	V	210	V	310	R	410	O	510	OOO
111	V	211	O	311	R	411	O	511	OOO
112	V	212	O	312	R	412	O	512	OOO
113	O	213	O	313	R	413	O	513	OOO
114	O	214	O	314	R	414	H.U	514	OOO
115	O	215	O	315	R	415	O	515	OOO
116	C/O	216	R	316	O	416	O	516	OOO
117	C/O	217	O	317	V	417	O	517	OOO
118	O	218	O	318	O	418	O	518	OOO
119	R	219	O	319	O	419	V	519	OOO
120	O	220	O	320	O	420	V	520	OOO
Notes:	Room 114 Ext.B .								
	Room 418 B.C .								
V	Vacant		OOO	Out Of Order		D.U	Day Use Room		
O	Occupied		NR	Not Ready		H.U	House Use Room		
R	Repair		BNU	Bed Not Used		O.CH	On-Change		
VIP	Very Important Person		L.C/O	Late Check Out		Ext.B	Extra Bed		
DND	Do Not Disturb		DL	Double Lock		B.C	Baby Caot		
Comp	Complimentary		L.S	Long Stay Room		Due Out	Due Out		
C/O	Check Out					Clerk Signature:			

الشكل (١-١١): تقرير حالات الغرف.

- ج - فرش السرير بالشراشف النظيفة ووضع الحرام والوسائد وغطاء السرير على النحو المناسب.
- د - ترتيب مقتنيات الضيف إذا تركت على السرير، أو على سطوح الأثاث، وعلى مجهز الغرف تقدير حجم الترتيب المطلوب، فبعض الضيوف لا يحبون العبث بمقتنياتهم الشخصية.
- هـ - إغلاق النوافذ وتعديل درجة التدفئة أو التبريد.
- و - البدء بمسح الغبار عن الأثاث والسطوح الخشبية جميعها في الغرفة من نقطة معينة، والانتهاء عندها (باتجاه عقارب الساعة).

## تذكر

عند استخدام المكنسة نظّف باتجاه نسيج السجادة حتى تترك منظرًا متناسقًا، ولا تتلف شعيراتها.

ز - التنظيف بواسطة المكنسة الكهربائية في أرجاء الغرفة بما في ذلك الأرضية التي تحت السرير، وقطع الأثاث من جهة النوافذ، إلى الباب، وهذه الطريقة تجنب السير بالمكنسة على منطقة تم تنظيفها سابقًا.

ح - فحص الغرفة للمرة الأخيرة، والتأكد من أن كل شيء نظيف ومرتب، ثم إغلاقها، وإعلام مشرف الطوابق أنّها قد جهّزت.

## تذكر

عند الانتهاء من تنظيف الغرفة لا بدّ من التأكد مما يأتي:

- النوافذ مغلقة.
- التدفئة معتدلة.
- الستائر مغلقة على نحو مناسب.
- أغطية السرير والشراشف مرتبة.
- الأنوار تعمل جيّدًا ونظيفة.
- التلفاز، والتجهيزات الأخرى، تعمل جيّدًا.
- محتويات الثلاجة كاملة.
- المرايا والسطوح لامعة وتخلو من البقع.

## تعلم

تفقد الثلاجة (Mini Fridge): يكلف تجهز الغرف في بعض الفنادق بتفقد الثلاجة الصغيرة داخل الغرفة متبعا الخطوات الآتية:

- 1- تتبّع إجراءات دخول الغرفة، بإلقاء التحية على الضيف مستخدمًا اسمه، واستئذانه لتفقد الثلاجة.
- 2- تفقّد محتويات الثلاجة حسب القائمة لديك، ثم دوّن أي كمية ناقصة مقابل الكمية المدونة في القائمة.
- 3- رتب محتويات الثلاجة، وعوّض النقص في المشروبات والمأكولات، وضع كل مادة في مكانها المخصص بطريقة صحيحة.

## قضية للبحث

ارجع مع أفراد مجموعتك إلى مكتبة المدرسة واطّلع على أحد الكتب المتخصصة في التدبير الفندقي والمنزلي، لتتعرّف أنواع النفايات، وطرق فرزها والتخلص منها، واعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

## النتاج العملي

– أن يجهز غرفة تنظيف الطوابق .

## المعلومات النظرية

يقوم مجهز الغرفة يومياً بتفقد غرفة الطوابق، من حيث النظافة والترتيب، وتزويدها بالمستلزمات المطلوبة للعمل، وترتيبها بصورة صحيحة؛ لتسهيل العمل وإنجازه بسرعة.

## التجهيزات اللازمة

- غرفة الطوابق.
- مستلزمات الحمام، مثل (صابون، شامبو للجسم، معجون مطري، غطاء للرأس... إلخ)
- بياضات الأسرة، مثل (شراشف ذات قياسات مختلفة، أكياس وسائد).
- بياضات الحمام، مثل (مناشف وبشاكير، وغيرها)
- أدوات التنظيف ومواده، مثل: مكانس، مماسح الغبار، كيس جمع البياضات المتسخة، كيس قمامة، وفراش للتنظيف، صابون التنظيف بأنواعه، ملمع الزجاج، ملمع الأثاث.
- قرطاسية مثل (أوراق الدعاية، أوراق الرسائل وظروفها، وأقلام عليها شعار الفندق، ودفاتر ملاحظات، ونماذج الغسل والكي).
- مستلزمات أخرى، مثل أدوات الخياطة والشمع والكبريت.
- أكياس الغسل.
- مناديل ورقية، وورق الحمام.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهز الأدوات اللازمة لغرفة الطوابق.
- أزل الغبار عن أجزاء الغرفة، ورفوفها باستخدام فوطة ناعمة جافة.
- امسح الأجزاء جميعها بممسحة رطبة، ثم جففها بممسحة أخرى ناعمة نظيفة.
- زيت عجلات الغرفة لتسهيل حركتها إذا شعرت أنها تحدث صوتاً في أثناء سيرها.
- ضع منشفة قديمة نظيفة بين كيس النفائات ورف (الشراشف)، لفصل (الشراشف) النظيفة عن القمامة.



– ضع الأدوات الآتية على عربة الطوابق على نحو مرتب ومنظم:  
الرف (العلوي): يحتوي على الأدوات والمواد الآتية كما في الشكل (١) :

– نشرات الفندق وإعلاناته، وأوراق الرسائل، والظروف، وأوراق الفاكس، والأقلام ... إلخ.  
– لوازم الحمام، مثل: الصابون و(شامبو) للجسم، ومعجون مطرّ (توضع هذه المواد في علب صغيرة محكمة الإغلاق).



الشكل (١): ترتيب المواد والأدوات على الرف العلوي.

– أكياس الفضلات وشريط الكبريت.  
– صابون التنظيف بأنواعه، وملمّع الزجاج، وملمّع الأثاث.  
– أكياس لوضع الملابس التي تحتاج إلى غسل.  
– مناديل ورقية.

الرف الأول: يحتوي على المواد الآتية كما في الشكل (٢) :

– المناشف والبشاكير.  
– دعاسات الحمام.

الرف الثاني: يحتوي ما يأتي:

– شراشف مفردة.  
– شراشف مزدوجة.

الرف الثالث: يحتوي ما يأتي:

– أكياس مخدات.  
– شراشف كبيرة.

الرف (السفلي): يتكون مما يأتي:

يحتوي الجانب الأيسر للعربة على ما يأتي:

– البياضات المتسخة داخل كيس الكتان.  
– مكنسة كهربائية.

أما الجانب الأيمن فيحتوي على:

– كيس للقمامة داخل كيس الكتان لحمايته من الأوساخ.  
– مكنسة يدوية أو فراشٍ للتنظيف.



الشكل (٢): ترتيب المواد والأدوات على الرفوف.

## تمرين عملي

جهّز عربة تنظيف الطوابق في القسم الفندقى فى مدرسك، وزوّدها بالمستلزمات المطلوبة مستعيناً بخطوات التمرين السابقة الذكر.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					جهزت الأدوات اللازمة فى عربة الطوابق قبل بدء العمل.
٢					أزلت الغبار عن العربة ونظفتها جيداً.
٣					زيّت عجلات العربة؛ لتسهيل حركتها.
٤					رتبت المواد والأدوات على الرفوف فى أماكنها.
٥					تسلسلت فى خطوات العمل.
٦					تعاونت مع زملائي فى العمل.
٧					أنجزت العمل ضمن الوقت المحدد.
٨					تركت العربة بعد الانتهاء منها نظيفة ومرتبّة.

## النتاج العملي

– أن يعبئ تقرير حالات الغرف.

## المعلومات النظرية

تطورت الصناعة الفندقية كغيرها من الصناعات، واستحدث القائمون عليها العديد من التقارير والنماذج والمصطلحات والاختصارات الخاصة التي من شأنها تبسيط العمل وتوضيح الكلمات، وجعل لغة التخاطب والتفاهم سهلة في المؤسسات الفندقية، وأصبحت هذه النماذج والمصطلحات والاختصارات معروفة ومفهومة على مستوى عالمي.

## التجهيزات اللازمة

- قرطاسية.
- تقرير حالات الغرف (تقرير الفندق).

## خطوات تنفيذ التمرين

- اكتب اليوم في المكان المخصص.
- دون التاريخ في المكان المحدد.
- حدّد وقت إعداد التقرير في الخانة المخصصة لذلك.
- اكتب حالة الغرفة في الخانة الخاصة مقابل كل غرفة.
- اكتب أي ملاحظات إضافية على الغرف في خانة الملاحظات الخاصة.
- سجل اسمك أو رقمك الوظيفي في المكان المحدد.
- دون توقيعك المعتمد في مكانه المخصص على التقرير.

## تمرين عملي

أحضر مشرفو الطوابق يوم الأحد ١٦/٨ التقارير الخاصة بحالة الغرف في الطوابق (الأول إلى الخامس)، وكانت التقارير تحتوي المعلومات الآتية:

- ١- الطابق الأول: الغرف (١٠١-١٠٥) فارغة وجاهزة، والغرف (١٠٦-١١٨) مشغولة، والغرف (١١٩-١٢٠) تخضع لأعمال صيانة.
- ٢- الطابق الثاني: الغرف (٢٠١-٢٢٠) مشغولة، لكن الغرف (٢٠٢، ٢٠٩، ٢١١) علّق على باب كل منها بطاقة عدم إزعاج، والغرفة (٢٢٠) لاستخدام الإدارة.
- ٣- الطابق الثالث: الغرف (٣٠١، ٣٠٩، ٣١٣) مشغولة ضيافة للشركة المالكة، والغرف (٣١٤-٣٢٠) جاهزة، لكن التكييف فيها معطل، وباقي غرف الطابق فارغة جاهزة.
- ٤- الطابق الرابع: الغرف (٤٠١-٤١١) مشغولة، لكن الغرف (٤٠٣، ٤٠٤) فيها سرير إضافي، والغرفة (٤٠٥) فيها سرير طفل، وباقي الغرف في الطابق لم تجهّز.
- ٥- الطابق الخامس: الغرفة (٥٠١) مشغولة، ولكن السرير غير مستخدم، والغرف (٥١٢، ٥١٣، ٥١٥) مشغولة، ولا يوجد فيها أمتعة، والغرف (٥١٦، ٥١٩) معلق على باب كلّ منهما بطاقة عدم إزعاج، والغرف (٥١٧، ٥١٨) رفض النزيل التنظيف، وباقي غرف الطابق مشغولة.

المطلوب: تعبئة تقرير حالات الغرف المرفق (Housekeeping Report) بناءً على المعلومات والبيانات المذكورة، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين.

## Housekeeping Report

Day:		Time: : AM – PM				Date: / /20			
1st. Floor		2nd. Floor		3rd. Floor		4th. Floor		5th. Floor	
Room No.	Code	Room No.	Code	Room No.	Code	Room No.	Code	Room No.	Code
101		201		301		401		501	
102		202		302		402		502	
103		203		303		403		503	
104		204		304		404		504	
105		205		305		405		505	
106		206		306		406		506	
107		207		307		407		507	
108		208		308		408		508	
109		209		309		409		509	
110		210		310		410		510	
111		211		311		411		511	
112		212		312		412		512	
113		213		313		413		513	
114		214		314		414		514	
115		215		315		415		515	
116		216		316		416		516	
117		217		317		417		517	
118		218		318		418		518	
119		219		319		419		519	
120		220		320		420		520	
Notes:									
V	Vacant	OOO	Out Of Order	D.U	Day Use Room				
O	Occupied	NR	Not Ready	H.U	House Use Room				
R	Repair	BNU	Bed Not Used	O.CH	On-Change				
VIP	Very Important Person	L.C/O	Late Check Out	Ext.B	Extra Bed				
DND	Do Not Disturb	DL	Double Lock	B.C	Baby Cot				
Compl	Complimentary	L.S	Long Stay Room	D.Out	Due Out				
C/O	Check Out		Clerk :	Signature :					

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

التقدير		معايير الأداء	الرقم
لا	نعم		
		كتبت اليوم في المكان المخصص.	١
		دونت التاريخ في المكان المحدد.	٢
		حددت وقت إعداد التقرير في الخانة المخصصة لذلك.	٣
		كتبت حالات الغرف مقابل كل غرفة.	٤
		كتبت الملاحظات الإضافية على الغرف في خانة الملاحظات الخاصة.	٥
		سجلت اسمي في المكان المحدد في التقرير.	٦
		وقعت في المكان المخصص في التقرير.	٧

## النتاج العملي

– أن يعبئ تقرير مشرف الطابق.

## المعلومات النظرية

يتفقد مشرف الطابق الغرف ويفحصها بعد تنظيفها من مجهزي الغرف؛ للتأكد من نظافتها وجاهزيتها، باستخدام نموذج خاص لكل غرفة على حدة.

## التجهيزات اللازمة

- نموذج تقرير مشرف الطابق.
- قلم حبر.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجل رقم الغرفة في المكان المخصص لذلك على النموذج.
- سجل اسمك أمام مشرف الطابق.
- اكتب اليوم والتاريخ الذي تفقدت فيه الغرفة.
- تفحص باب الغرفة من حيث النظافة والصلاحية.
- دوّن حالة الجدران من حيث النظافة والحاجة إلى طلاء.
- تفحص السجاد من جهة النظافة والصيانة، أو الحاجة إلى غسل (بالشامبو)، ويبيّن ذلك واكتبه بخط واضح في خانة الملاحظات.
- ادرس البنود الأخرى، وعبئها حسب حالة النظافة، وسجل ملاحظتك عن الصيانة لكل بند.
- تفقد لوازم الغرفة إذا كانت متوافرة، وضع إشارة (✓) في المكان المخصص في النموذج، وفي حالة عدم توافر اللوازم، ضع إشارة (✓) في المكان المخصص.
- تفحص الحمام من حيث النظافة والصيانة، وضع ملاحظتك في المكان المخصص.
- تفقد تجهيزات الحمام من جهة توافرها أو عدمه، وضع إشارة (✓) في المكان المخصص.

## تمرين عملي

في أثناء فترة التدريب العملي في أحد الفنادق كلفتك مسؤولية قسم التدبير الفندقية بتعبئة نموذج تقرير مشرف الطابق للغرفة ( ٤٠٥ )، فوجدت الملاحظات الآتية:

باب الغرفة بحاجة إلى دهان.	الثلاجة معطلة.
غطاء السرير بحاجة إلى غسل وكي.	لا يوجد بطاقة "الرجاء عدم الإزعاج".
جهاز التلفاز بحاجة إلى تنظيم قنوات.	ستارة حوض الاستحمام بحاجة إلى تنظيف.

المطلوب:

املاً تقرير مشرف الطوابق المرفق، وضع ملاحظاتك مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.



تقرير مشرف الطوابق

رقم الغرفة :								مشرف الطابق :			اليوم :			التاريخ : / /		
ملاحظات			متوافر	غير متوافر	ملاحظات	صيانة	نظافة	ملاحظات	لوازم الغرفة	متوافر	غير متوافر	ملاحظات	صيانة	نظافة		
					باب الغرفة				مجلة إعلانات الفندق							
					الجدران				دفتر كتابة صغير							
					السجاد				قلم حبر							
					البرادي				منافض سجائر							
					الشبابيك				مناديل ورقية							
					طاولة التسريحة				بطاقة "الرجاء عدم الإزعاج"							
					جوارير الطاولة				كيس مع نموذج مصبغة							
					مرآة الطاولة				سلة قمامة							
					الكرسي				بطاقة مفتاح الخزنة							
					الإنارة الرئيسة				بطاقة برامج التلفاز							
					الإنارة الجانبية				كؤوس زجاجية							
ملاحظات			صيانة	نظافة	الحمام											
					الأرض											
					الحمامات				الباب							
					غطاء السرير				الجدران							
					لوح السرير				السقف							
					التلفاز				إنارة المغسلة							
					الهاتف				المرآة							
					الراديو				المغسلة							
					صور الجدران				حوض الاستحمام							
					البراد ( التلاجة )				ستارة حوض الاستحمام							
					خزانة الملابس				المرحاض							
					الباب الزجاجي				الهاتف							
					الطاولات في الشرفة				مروحة الشفط							
ملاحظات			متوافر	غير متوافر	الكراسي في الشرفة				تجهيزات الحمام							
					أرضية الشرفة				مناشف							
					حديد الحماية				بشاكير							
					لوازم الغرفة			متوفر	ملاحظات	متوفر	غير متوفر					
					دليل الهاتف				صابون مغسلة							
					دليل طعام خدمة الغرف				صابون حمام							
					بطاقة "كيف نقوم على خدمتك"				رغوة حمام							
					مغلف بريد				ورق حمام							
					ورق رسائل				غطاء رأس							
					ورق فاكس				سلة قمامة							

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

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

## النتاج العملي

– أن يطبق إجراءات دخول الغرفة .

## المعلومات النظرية

قبل دخول غرفة الضيف لتنظيفها، هناك آداب عامة يجب اتباعها من مجهزي الغرف، وعليهم التقيد بها تجنباً للإحراج ، ومن هذه الآداب، آداب الاستئذان؛ للتأكد من أن الغرفة خالية من الضيوف .

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي (غرفة النوم).
- عربة تنظيف الطوابق.
- تقرير الغرف.
- البطاقة الرئيسة لفتح الغرف أو المفتاح.

## خطوات تنفيذ التمرين

– انظر إلى باب الغرفة كما في الشكل (١) وتأكد من أن البطاقة الكرتونية التي علقته على الباب من الخارج هي «الرجاء عدم الإزعاج»، أو «الرجاء تنظيف الغرفة» أو «مقفلة بإحكام من الداخل».

– في حال وجود البطاقة «الرجاء عدم الإزعاج» عليك الشكر (١): بطاقة (الرجاء عدم الإزعاج) و (الرجاء تنظيف الغرفة).

– اترك الباب باليد طرقتاً مناسباً، أو دق الجرس الموجود على باب الغرفة، وعرف القسم الذي تعمل فيه، وهو قسم التدبير الفندقية.

– انتظر الإجابة، وإذا لم تسمع جواباً فاطرق الباب ثانية، وكرر قولك: قسم التدبير الفندقية.

– انتظر الإجابة، وإذا لم تسمع جواباً فاطرق الباب مرة ثالثة، وكرر قولك: قسم التدبير الفندقية، لتلقى الإجابة، وإذا لم تلقها، فافتح الباب بهدوء بواسطة المفتاح، أو البطاقة كما في الشكل (٢)، وكرر القول: قسم التدبير الفندقية.





الشكل (٢): فتح الغرفة بواسطة البطاقة (الكارت).

- اترك الغرفة، وأغلق الباب بهدوء إذا كان مغلقًا بالسلسلة من الداخل، أو إذا كان الضيف نائمًا، أو في الحمّام.
- اعتذر و اترك الغرفة، ثم أغلق الباب، إذا كان الضيف مستيقظًا، ويرتدي ملابسه.
- إذا أجاب الضيف عند طرقتك الباب، فاسأله: متى يمكنني تنظيف الغرفة؟
- ضع عربة تنظيف الطوابق مقابل الباب أو بجانبه، و اترك الباب مفتوحًا إذا كانت الغرفة غير مشغولة، أو إذا كان الضيف خارجها.
- اعرض على الضيف إكمال عملك في ما بعد إذا رجع وأنت تنظف الغرفة.

## تمرين عملي

- طبق إجراءات دخول الغرفة حسب الظروف الآتية:
- غرفة موجود فيها الضيف، ولكنه نائم.
  - غرفة موجود فيها الضيف، وعند فتح الباب كان الضيف مستمتعًا بمشاهدة التلفاز.
  - غرفة حضر الضيف في أثناء تنظيفها.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	تأكدت من أنّ باب الغرفة يخلو من بطاقة «الرجاء عدم الإزعاج».		
٢	طرقت الباب ثلاث مرات قبل دخول الغرفة.		
٣	عرّفت بالقسم الذي أعمل فيه عند طرق الباب.		
٤	فتحت الباب بهدوء وقلت: قسم التدبير الفندقية.		
٥	وضعت عربة تنظيف الطوابق أمام باب الغرفة.		
٦	تسلسلت في خطوات العمل.		
٧	عملت بكفاءة واقتدار.		

## النتاج العملي

– أن ينظف أثاث الغرفة.

## المعلومات النظرية

تعدّ الغرف من مكونات الفندق الأساسية، التي تسهم إسهامًا مباشرًا في زيادة مبيعات الفندق وأرباحه، ولذلك لا بدّ أن يكون مستوى النظافة عاليًا في مرافق الفندق جميعها، وبخاصة في الغرف.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي (غرفة النوم).
- عربة تجهيز الطوابق بمستلزماتها جميعها.
- مكنسة كهربائية.
- تقرير الغرف.

## خطوات تنفيذ التمرين

– اترك الباب مفتوحًا لحين تجهيز الغرفة.  
 – أطفئ المكيف والتلفاز إذا كانا مشغولين.  
 – تفقد بنظرة شاملة أنحاء الغرفة جميعها، كما في الشكل (١)، وبلغ مشرف التدبير الفندقية عن الآتي:



الشكل (١): غرفة نوم فندقية.

- أيّ شيء مكسور في الغرفة.
- أيّ شيء مفقود من الغرفة.
- أيّ شيء محروق داخل الغرفة.
- أيّ شيء نسيه الضيف في الغرفة إذا كان الضيف مغادرًا.
- افتح نوافذ الغرفة إذا كان الجو يسمح بذلك حتى تحصل على إنارة طبيعية، ولتجديد هواء الغرفة، لحين تجهيز الأدوات والمواد اللازمة للعمل.
- اجمع نفايات الغرفة ومنافض السجائر، وأفرغها في كيس النفايات المخصص على العربة مع مراعاة الآتي:

- الانتباه عند تفريغ سلة المهملات لأي شيء حاد، أو زجاج مكسور، أو أي شيء ثمين خاص بالضيف.
- التأكد من عدم وجود أعقاب سجائر مشتعلة في منافض السجائر أو داخل السلة.
- تنظيف سلة المهملات من الداخل والخارج وإعادتها إلى مكانها.
- تنظيف منافض السجائر من الداخل والخارج وإعادتها إلى مكانها.
- أغلق نوافذ الغرفة استعدادًا للبدء بالتنظيف.
- امسح أثاث الغرفة مبتدئًا من الجهة اليمنى للغرفة أو اليسرى، ثم انتقل إلى الجهة الأخرى حتى تضمن مسح قطع الأثاث جميعها، مراعيًا إعادة ترتيبها في مكانها، حسب النظام المتبع في الفندق.
- زوّد الغرفة بما يلزمها من احتياجات مثل: (مناديل ورقية، أو كبريت، أو قرطاسيه، أو أكياس غسيل).
- نظف أرضية الغرفة بالمكنسة الكهربائية وأعد ترتيب الأثاث مكانه، حسب النظام المتبع في الفندق.
- انظر نظرة شاملة إلى الغرفة وأطفئ الأضواء.
- أغلق باب الغرفة.
- سجل في التقرير أن الغرفة نظّفت، وتحولت حالتها من غرفة غير جاهزة (NR) إلى غرفة جاهزة (R).

## تمرين عملي

بوصفك مجهز الغرف في أحد الفنادق، قام المشرف بتسليمك التقرير اليومي للغرف الخاصة بالطابق الخامس، وكانت الغرفة (٥١٢) على التقرير غير جاهزة (NR)، أجرِ اللازم للغرفة؛ حتى تصبح جاهزة (R)، تبعًا للإجراءات وخطوات العمل السابقة المذكور.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	تركت باب الغرفة مفتوحاً في أثناء تجهيزها.		
٢	تفقدت الغرفة بنظرة شاملة.		
٣	أطفأت المكيف والتلفاز.		
٤	أفرغت سلة المهملات و منافض السجائر، ونظفتها من الداخل والخارج، وأعدتها إلى مكانها.		
٥	نظفت قطع الأثاث والخزائن والجوارير، وتفقدتها من الداخل والخارج.		
٦	زوّدت الغرفة بما يلزمها من احتياجات.		
٧	نظفت أرضية الغرفة بالمكنسة الكهربائية، وأعدت ترتيب قطع الأثاث في مكانها.		
٨	أغلقت باب الغرفة.		
٩	أبلغت مشرف الطوابق عن أي ملاحظات أو أعطال بحاجة إلى صيانة.		
١٠	سجلت في التقرير أن الغرفة قد نظّفت، وتحولت حالتها من غرفة غير جاهزة (NR) إلى غرفة جاهزة (R).		

## النتاج العملي

- يرتب الأسرة في الغرفة الفندقية .

## المعلومات النظرية

يختلف نظام ترتيب أسرة الغرف من فندق إلى آخر، تبعاً لدرجة التصنيف وللنظام المتبع.

## التجهيزات اللازمة

- غرفة تدريبية فندقية.
- عربة تجهيز الطوابق بمستلزماتها جميعها.

## خطوات تنفيذ التمرين

- أغلق نوافذ الغرفة إذا كانت مفتوحة حتى تتمكن من تبديل شرائف السرير بيسر وسهولة.
- أزل ملابس النزيل والأشياء الخاصة به عن السرير، ورتبها في أماكنها.
- ارفع غطاء السرير برفق (اللحاف)، مع الانتباه إلى عدم وجود حرق أو تمزق، وتأكد من نظافته، واطوه، وضعه جانباً.
- ارفع وسادة السرير برفق، وتأكد من نظافتها، وخلوها من أي حرق أو تمزق، وضعها جانباً.
- انزع شرائف السرير وفقاً للآتي:
- انزع غطاء السرير برفق (الحرام)، وتأكد من نظافته، وخلوه من أي حرق أو تمزق، واطوه وضعه جانباً.
- انزع (الشرشف) الأول برفق، وتأكد من خلوه من البقع، أو أي حرق، أو تمزق.
- انزع الشرف الثاني برفق، وتأكد من خلوه من البقع، أو أي حرق، أو تمزق.
- أبلغ مشرف الطوابق عن أي حرق، أو فتق في بياضات سرير الغرفة، أو أي اتساخ غير طبيعي؛ ليتخذ الإجراء المناسب.
- انزع وجه الوسادة برفق.
- ضع الشرائف المنزوعة من السرير، ووجه الوسادة في المكان المخصص للبياضات المتسخة على عربة تجهيز الطوابق، وأحضر بدلاً منها بياضات نظيفة.



– افرش شراشف السرير على النحو الآتي:

- افرش الشرشف الأول على السرير على نحو متوازٍ من الجوانب جميعها، مع مراعاة أن تكون ناحية الخياطة من الأسفل، وضع أطراف الشرشف تحت الفرشة من كل الجوانب.
- افرش الشرشف الثاني على السرير بحيث يكون طرف الشرشف العلوي موازياً لطرف فرشة السرير، أمّا باقي الأطراف فتكون مسدلة على نحو متوازٍ من الجوانب جميعها، مع مراعاة أن تكون ناحية الخياطة من الأعلى.

– افرش غطاء السرير (الحرام) بحيث يكون طرفه العلوي على بعد من طرف الشرشف الثاني العلوي بمقدار عرض وسادة السرير، أما باقي الأطراف فتكون مسدلة على نحو متوازٍ من الجوانب جميعها.



الشكل (١): ترتيب غطاء سرير الغرفة.

– اطو طرف الشرشف من الجهة العلوية على حد غطاء السرير، ثم اطو أطراف الغطاء والشرشف تحت الفرشة من كل الجوانب على صورة زاوية.

– لبس وسادة السرير وجهاً نظيفاً، ثم وضعها في مكانها على السرير.

– افرش غطاء السرير بحيث يكون

طرف الغطاء العلوي موازياً لطرف فرشة السرير فوق الوسادة، أما باقي الأطراف فتكون مسدلة على نحو متوازٍ من الجوانب جميعها، انظر الشكل (١).

## تمرين عملي

أبلغك مشرف الطوابق في الفندق بأن نزيل الغرفة (٣١٤) طلب تغيير شراشف السرير في غرفته عند خروجه منها. بوصفك مجهزة الغرف في هذا الطابق، رتب سرير الغرفة متبّعاً للإجراءات وخطوات العمل الصحيحة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	أغلقت نوافذ الغرفة.		
٢	أزلت ملابس النزيل والأشياء الخاصة به عن السرير، ورتبتها في أماكنها.		
٣	رفعت غطاء السرير برفق.		
٤	رفعت وسادة السرير برفق، ونزعت وجهها عنها، وبدلته.		
٥	نزعت غطاء السرير برفق.		
٦	نزعت شرشف السرير برفق.		
٧	فرشت السرير بعناية ومهارة.		
٨	أطفأت الأضواء، وأغلقت باب الغرفة.		
٩	أبلغت مشرف الطوابق عن أي ملاحظات، أو صيانة مطلوبة.		
١٠	أنجزت العمل بسرعة ضمن الوقت المحدد.		

## النتاج العملي

– أن ينظف أرضية غرفة النوم.

## المعلومات النظرية

تغطي أرضية غرفة النوم عادة بالسجاد أو (الموكيت)، وذلك لإعطائها منظرًا جذابًا، وكذلك لسهولة تنظيفها والعناية بها، إذ تنظف بالمكنسة الكهربائية، وتغسل (بالشامبو) كلما احتاجت إلى ذلك.

## التجهيزات اللازمة

- غرفة نوم أرضيتها مغطاة (بالموكيت).
- آلة الشفط الكهربائية المتعددة الاستعمالات (تكيس، غسل بالشامبو، شفط الماء).
- مماسح قطنية.
- (شامبو) سجاد.
- قفازين.



الشكل (١): العمل من غير انحناء.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جفف يديك جيدًا، وتأكد من عدم وجود أي شيء مبلل حولك، خوفًا من حدوث صعقة كهربائية.
- اسحب كبل التغذية الكهربائية، وتأكد من عدم وجود ثنيات أو عقد فيه، ثم ضعه في المقبس.
- اسحب المكنسة الكهربائية فوق السجاد، واضغط على زر التشغيل، على أن تتخذ الوضع السليم عند الوقوف للعمل، من دون انحناء، كما في الشكل (١) المجاور.
- مرّر المكنسة فوق السجاد بحيث تسير على نحو مرتب ومتتابع حتى تنتهي من السجادة كلها، واستخدم أداة الشفط الجوفاء الخاصة لتنظيف الزوايا وما بين الأثاث.
- اطفئ المكنسة الكهربائية من خلال الضغط على زر إيقاف التشغيل.
- اسحب كبل التغذية الكهربائية، ثم لّفه جيّدًا، وضعه في مكانه المخصص.

إذا كانت السجادة متسخة جدًا فاتبع الآتي:

- ارتدِ القفايز للمحافظة على يديك.
- تأكد من عدم وصول البلل إلى المقبس الكهربائي.
- املاً خزان الآلة (بالشامبو) والماء، واضغط على زر التشغيل.
- مرّر الآلة فوق السجادة باتجاه الوبر، ورشّ السجادة بالماء و(الشامبو) بالتدرّج، من دون أن تبلل السجادة كثيرًا.
- اشفظ المنطقة المبللة لامتصاص السائل والأوساخ.
- كرّر العملية حتى تنتهي من السجادة كلها.
- فرّغ الماء الوسخ من الخزان.
- املاً خزان الآلة بماء نظيف.
- مرّر الآلة فوق السجاد، باتجاه الوبر، ورشّ الماء النظيف واتركه قليلاً.
- اشفظ الماء عن السجادة، واتركها لتجف.
- اطفئ المكنسة الكهربائية من خلال الضغط على زر إيقاف التشغيل.
- فكّ الفراشي، ونظفها جيدًا، ونظف المكنسة وجففها، واحفظها في مكانها المخصّص.

## تمرين عملي

نظف أرضية غرفة النوم في القسم الفندقية، متبعًا خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير	
	نعم	لا	نعم	لا
١	طبقت تعليمات الأمن والسلامة في أثناء تنفيذ التمرين.			
٢	كنست السجاد على نحو صحيح.			
٣	ارتديت القفايز قبل غسل السجاد (بالشامبو).			
٤	شفظت الماء المتسخ عن السجاد.			
٥	بللت السجاد بماء نظيف وشفظته.			
٦	نظفت المكنسة والفراشي، وحفظتها في مكانها المناسب.			
٧	تعاونت مع زملائي في تنفيذ هذا التمرين.			
٨	راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل.			

## خطوات تنظيف مرافق الغرفة Steps of Cleaning Room Facilities

خامساً

يعدّ الحمام والشرفة أهم مرافق الغرفة الفندقية، وفي ما يأتي توضيح لعملية تنظيفهما.

### ١- الحمام



إنّ إزالة الأوساخ، والنفايات، والورق الصحي المستعمل جزء من عملية الإعداد لتنظيف حمام الغرفة، وفي ما يأتي خطوات تنظيف حمام الغرفة:

أ - تنظيف المراض والشطافة: يرفع مجهزة الغرف غطاء المراض والمقعد، ثم يبدأ بغسل المراض بالماء مستخدماً فرشاة المراض، ويجب وضع مادة التنظيف المناسبة داخل المراض، ثم تبلل فرشاة الحمام داخل حوض (جرن) المراض ويفرك بدقة، وبخاصة خط الماء وحواف تدفق الماء. ويجب إبقاء

الشكل (١-١٢): المراض والشطافة.

فرشاة المراض في منطقة المراض للحظات حتى يخرج الماء منها، وبعد ذلك توضع في حافظتها، ثم توضع كمية من مادة التنظيف (التي تستخدم عادة في تنظيف تجهيزات الحمام) على قطعة قماش، وتمسح يد الحوض والأنابيب، والجزء العلوي والخارجي من المراض، وجوانب غطاء المراض، ومثبتاته بقطعة قماش جافة، ثم تلمّع جوانب المقعد والغطاء، وكذلك يد المراض، وأي سطوح خارجية يظهر عليها بقع. وتقوم بعض الفنادق بلفّ ورق خاص حول مقعد المراض ليدل ذلك على أنه معقم، ثم ينظف مجهزة الغرف الشطافة، مستعملاً الفرشاة من الداخل، والخارج، والأعلى، والأسفل، والحواف، كما في تنظيف المراض، بالإضافة إلى تنظيف صنابير المياه الخاصة بالشطافة وتلميعها، انظر الشكل (١-١٢).

ب - تنظيف المغسلة: توضع قطع الصابون الموجودة على المغسلة جانباً، وتنقل مقتنيات الضيف الخاصة إلى مكان مناسب حتى إتمام عملية التنظيف، ثم إعادتها إلى مكانها، ويغسل الحوض لإزالة الأوساخ والشعر بالماء، ثم تستعمل قطعة إسفنج أو قماش مبللة بالماء، ومادة تنظيف



الشكل (١٣-١): المغسلة.

مناسبة، وينظف بها حوض المغسلة من الخارج والداخل، وصبور الماء، وأنابيب الصرف الصحي، والقاعدة، وحواف حوض المغسلة، والسدادة، والسلسلة، ثم يُلمّع صببور الماء، وتمسح أيّ بقع أخرى عن السطوح بقطعة قماش جافة، انظر الشكل (١٣-١).

ج - تنظيف حوض الاستحمام: تمسح السطوح كلها من الداخل والخارج، وحول الحوض، بقطعة إسفنج، أو قماش، وبمادة تنظيف، ودع قليلاً من الماء يجري من الصنبور من دون إسراف ثم أزل الشعر، وأي شيء آخر عالق بسدادة الحوض؛ للتأكد من أن فتحة الحوض نظيفة، انظر الشكل (١٤-١).



الشكل (١٤-١): حوض الاستحمام.

د - تنظيف جدران الحمام والأرضية: يُبدأ بتنظيف جدران الحمام أولاً باستخدام قطعة من الإسفنج المبللة بالماء وسائل تنظيف مناسب، إذ ينظف الجدار بأكمله، مع إيلاء الجدار القريب من حوض الاستحمام والمغسلة عناية خاصة، لإزالة أيّ أثر للصابون والتكلس، ثم تشطف الجدران جميعها بالماء، مع الانتباه الشديد

لمفاتيح الكهرباء، وأي أجهزة كهربائية أخرى قد تكون موجودة في الحمام، ثم تجفّف الجدران بفوطة قطنية جافة، ثم ترشّ الأرضية بالماء، وسائل التنظيف المناسب، وتفرك جيداً، وتشطف بالماء، ثم تجفّف باستخدام ممسحة الحمام، ويجب العمل بحذر، وانتباه شديدين في أثناء تنظيف أرضية الحمام تجنباً لخطر الانزلاق. وعند الانتهاء من تنظيف الحمام يجب التأكد من أن كل شيء في مكانه حسب ما يتوقعه الضيف، وحسب معايير الفندق.

## قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، وإنترنت، وغيرها) عن مكونات المنظفات المستخدمة في تنظيف الحمامات، من حيث أثرها في المواد التي تصنع منها الحمامات على المدى البعيد من ناحية، والمحافظة على سلامة الشخص القائم بأعمال التنظيف من ناحية أخرى، واعرّض النتائج أمام زملائك في الصف.

زر أحد الفنادق، وتعرّف الأدوات والتجهيزات الموجودة في الحمام، التي صُمّمت عند الإنشاء، واللوازم التي وضعها مجهز الغرف، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، واعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.



الشكل (١-١٥): باب زجاج.

## ٢- الباب الزجاجي

يوجد باب زجاجي يفصل بين غرفة نوم الضيف والشرفة في معظم الفنادق، كما في الشكل (١-١٥)، ويجب أن يكون من الزجاج الشفاف؛ للسماح بمرور الإضاءة الطبيعية وأشعة الشمس إلى غرفة الضيف، ويغطي بستائر سميكة من النوع الفاخر، وينظف يوميًا عند تنظيف غرفة نوم الضيف، بغسله بالماء والصابون، وقشط الماء باستخدام القشاة الخاصة بالزجاج، ثم تلميعه بفوطة قطنية جافة، وكذلك تنظيف سكة الباب والإطار المصنوع من الألمنيوم وإزالة أي بقع، أو أوساخ، أو أتربة عنهما.

## ٣- الشرفة



الشكل (١-١٦): شرفة في أحد الفنادق.

توجد في معظم الفنادق، وتكون مساحتها مناسبة، ليجلس الضيوف عليها بارتياح، وتكون مزودة بطاولة وعدد من الكراسي (عادة كراسيان في الغرفة المزدوجة)، انظر الشكل (١-١٦)، وتنظف الشرفة بدءًا بالطاولة والكراسي حسب المادة المصنوعة منها، فإذا كانت مصنوعة من البلاستيك تنظف بواسطة إسفنجة مبللة بالماء، وسائل تنظيف مناسب، ثم تشطف بالماء،

وتجفف بفوطة ناعمة، أما إذا كانت مصنوعة من الخشب فتنظف بفوطة وملّح أثاث، وتمسح جيدًا من الأعلى والأسفل والأرجل، ثم ينظف حديد الحماية، أو رخامها، بفوطة رطبة، وبعد ذلك تفرك أرضية الشرفة جيدًا بالماء والصابون، وتشطف بالماء، وتجفف جيدًا بممسحة الأرض.

## النتاج العملي

– أن ينظف حمام الغرفة .

## المعلومات النظرية

يختلف الحمام من حيث مساحته، ومحتوياته، من فندق إلى آخر، حسب درجة تصنيفه، فوجود حمام ملحق بغرفة النوم من الأمور الضرورية والمهمة للضيوف، ولا بدّ أن يكون على درجة عالية من النظافة والترتيب، وأن تتوفر فيه الأدوات واللوازم جميعها التي يحتاج إليها الضيف في الحمام.

## التجهيزات اللازمة

- حمام غرفة النوم.
- عربة تنظيف الطوابق عليها المستلزمات الآتية مرتبةً:  
غطاء واقٍ للرأس، مريول، قفايز مطاطية، فرشاة للمرحاض، مواد تنظيف متعددة الأغراض، فوط قطنية، ملمّع زجاج، قطعة إسفنج، دلو، مناشف و بشاكير، دعاسة حمام و(بانيو)، ممسحة حمام، أكياس نايلون، قطع صابون، عُلب (شامبو)، معاجين متنوعة، ورق حَمّام، مناديل ورقية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهز الأدوات اللازمة لتنظيف الحمام، وضعها قريبة منك.
- أشعل الأضواء والمروحة، للتأكد من صلاحيتها.
- أزل البشاكير، ودعاسة الحمام المستعملة، والمناديل، وضعها في أماكنها على عربة تنظيف الطوابق.
- فرّغ القمامة ونظف السلة.
- اغسل المرحاض بتشغيل صندوق الطرد الصحي (النياجرا)؛ للتخلص من الماء القذر، وصبّ سائل تنظيف حول المرحاض وداخله، واتركه مدة من الوقت حتى تتحلل الأوساخ.
- تأكد أن رأس الدشّ في مكانه الصحيح.





الشكل (١): مغسلة في أحد الفنادق.



الشكل (٢): حوض الاستحمام في حمام أحد الفنادق.

### تنظيف المغسلة وما حولها كما في الشكل (١)

- ارتدِ المريول والقفايز وغطاء الرأس.
- اسكب ماءً ساخنًا، وكمية من سائل التنظيف في داخل المغسلة.
- بلّل الفوطة بالماء الساخن وسائل التنظيف، وافرك ما حول المغسلة والحنفيات.
- افرك المغسلة من جوانبها كلّها، وابدأ من الخارج إلى الداخل.
- حرّك مصفاة المغسلة (المصرف)، ثم نظّفها جيدًا.
- نظّف سطوح المغسلة.
- اشطف بالماء الساخن؛ للتخلص من أثر الصابون.
- جفّف المغسلة والحنفيات جيدًا لإزالة أثر بقع الماء.
- نظف المرأة بملمّع الزجاج.

### تنظيف حوض الاستحمام (البانيو) كما في الشكل (٢)

- اغسل الجدران القريبة من حوض الاستحمام بسائل تنظيف وفوطة رطبة.
- اشطف حوض الاستحمام وحمالة الصابون بالماء باستعمال قطعة إسفنج.
- نظف ستارة حوض الاستحمام كما يأتي:

- ضع ماءً وصابونًا على قطعة الإسفنج، ثم افرك الجزء الداخلي من الأعلى إلى الأسفل، أو من اليمين إلى اليسار، ثم اشطفه بالماء جيدًا لإزالة أثر الصابون.
- كرر العملية نفسها في الجهة الأخرى من الستارة.
- امسح الستارة من الجهتين بفوطة جافة؛ للتخلص من الماء المتبقي.
- افرك حوض الاستحمام بسائل التنظيف وقطعة الإسفنج، ونظّف المصرف جيدًا.
- نظف أطراف حوض الاستحمام.
- نظف مماسك حوض الاستحمام والحنفيات.
- اشطف حوض الاستحمام بالماء جيدًا، وجفّفه لإزالة بقع الماء.



الشكل (٣): مرحاض في حمام أحد الفنادق.

### تنظيف المرحاض كما في الشكل (٣)

- نظّف أعلى المقعد والغطاء من الخارج والداخل، باستخدام قطعة من الإسفنج، عليها ماء وصابون.
- نظف المرحاض من الداخل باستخدام فرشاة خاصة.
- اشطف سطح المرحاض الخارجي، وشغل صندوق الطرد الصحي (النياجرا) لشطفه من الداخل.
- جفّف مقعد المرحاض من الخارج بفضة قطنية ناعمة.
- أغلق المرحاض.

### تنظيف جدران الحمام والأرضية

- نظّف جدران الحمام باستخدام الماء والصابون وقطعة من الإسفنج.
- اشطف بالماء لإزالة أي أثر للصابون، واحذر أن يصل الماء إلى مفاتيح الكهرباء والهاتف.
- جفّف بفضة قطنية ناعمة.
- استخدم فوطة رطبة، لإزالة أثر الأوساخ، ونظّف كلّاً من (مفاتيح الكهرباء وما حولها، وعلاقة البشاكير والمناشف، وحاملة ورق الحمام، وباب الحمام مع العناية بالمقابض وما حولها) ثم لمعها جيداً.
- رشّ الأرضية بسائل تنظيف وماء.
- افرك الأرضية جيداً، مبتدئاً من الزاوية البعيدة، ثم اتّجه نحو الباب.
- اشطف الأرضية بالماء.
- جففها جيداً باستخدام ممسحة الحمام.

### تزويد الحمام بالأدوات والمواد اللازمة

- زوّد سلة المهملات بكيس من النايلون.
- زوّد الحمام بالمناشف والبشاكير ودعاسة الحمام والبانيو، وضعها في أماكنها بالترتيب.
- ضع غطاء الرأس وقطع الصابون وعلب (الشامبو) والمعاجين بالأعداد اللازمة المخصصة.
- ضع ورق الحمام والمناديل الورقية في مكانها المخصص.

### تفقد نظافة الحمام

- تفقد الحمام بنظرة شاملة؛ للتأكد من عدم إهمال أيّ منطقة.
- أطفئ الضوء والمروحة، ثم أغلق الباب.
- اخلع القفايز وغطاء الرأس، ثم اغسل يديك بعد الانتهاء من العمل.

## تمرين عملي

نظف حمام غرفة النوم في القسم الفندقى، متبعًا خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					جهزت الأدوات والمواد اللازمة للتمرين قبل بدء العمل.
٢					ارتديت المايول والقفايز وغطاء الرأس قبل بدء العمل.
٣					نظفت المغسلة جيدًا من الداخل والخارج.
٤					نظفت حوض الاستحمام جيدًا مع الستارة.
٥					نظفت المراض من الداخل والخارج.
٦					نظفت الجدران والباب من الداخل والخارج.
٧					فركت الأرضية وشطفتها جيدًا.
٨					زودت الحمام بالأدوات والمواد اللازمة.
٩					تأكدت من نظافة الحمام قبل إغلاق الباب.
١٠					تعاونت مع زملائي في العمل.

## النتاج العملي

– أن ينظف الباب الزجاجي.

## المعلومات النظرية

يُعدّ الزجاج مادة أساسية في صناعة الأبواب و الشبابيك، ويوضع باب سحاب من الزجاج بين غرفة نوم الضيف والشرفة، وهو باب شفاف لا يتأثر بالموثرات الجوية الخارجية، وهو سهل التركيب والتنظيف، و أنواعه مختلفة.

## التجهيزات اللازمة

- باب من الزجاج داخل المدرسة.
- محلول تنظيف الزجاج.
- فوط قطنية ناعمة غير وبرية.
- قشاشة الزجاج.
- قفافيز.
- قطعة قماش من الكتان.
- وعاء لوضع الماء.
- مريول عمل.

## خطوات تنفيذ التمرين

- حضر الأدوات والمواد اللازمة، وضعها قريبًا منك على عربة تنظيف الطوابق.
- ارتدِ مريول العمل والقفافيز.
- امسح سطح الزجاج بفوطة جافة لإزالة الغبار ، إمّا من الأعلى إلى الأسفل، وإمّا من اليمين إلى اليسار، باتجاه واحد.
- اغسل الزجاج بالماء والصابون.
- اقشط الماء والصابون باستخدام قشاشة الزجاج.

- امسح سطح الزجاج بقطعة قماش قطنية مبللة بأحد المزيجين الآتيين إذا كان كثير الاتساخ:
  - ماء ونشادر بنسبة ملعقة كبيرة لكل لتر ماء.
  - ماء وخل أبيض بنسبة ملعقة كبيرة لكل لتر ماء.
- أزل أثر المحلول باستخدام القشاشة.
- جفّف سطح الزجاج، ولمّعة بقطعة من قماش الكتان.
- نظف إطار الباب وسكّته بالماء والصابون، ثم جففهما جيّدًا.
- يمكنك استخدام محلول منظف الزجاج الجاهز بدلًا من الماء والصابون.

## تمرين عملي

نظّف الباب الزجاجي الذي يفصل بين غرفة النوم والشرفة في مدرستك، أو في الفندق الذي تتدرب فيه.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	جهزت الأدوات اللازمة للعمل قبل بدء التمرين.		
٢	ارتديت المريول والقفايز.		
٣	مسحت الزجاج من الجهتين بفوطة جافة.		
٤	غسلت الزجاج بالماء والصابون.		
٥	أزلت أثر الصابون بواسطة القشاشة.		
٦	جففت سطحي الزجاج، ولمّعته بقطعة من (الشموا)، أو الكتان.		
٧	نظفت الإطار والسكة وجفّفتهما.		
٨	تعاونت مع زملائي في إنجاز العمل.		

## النتاج العملي

– أن ينظف الشرفة.

## المعلومات النظرية

تحتوي بعض الفنادق على شرفات تطل على مناظر جميلة، كالحديقة، أو المسبح، أو البحر. ويوجد في الشرفات كراسي من الخشب، أو الخيزران، أو البلاستيك، وطاولة حجمها وسط.

## التجهيزات اللازمة

- شرفة المختبر العملي، أو غرفة الانتظار والجلوس.
- طاولة وكراسي.
- قفافيز.
- مريول عمل.
- ملمّع أثاث.
- وعاء لوضع الماء.
- صابون سائل.
- فوط غير وبرية.
- ممسحة أرض.
- قشاة.
- منفضة غبار من الريش.

## خطوات تنفيذ التمرين

- حضّر الأدوات والمواد اللازمة، وضعها قريبًا منك على عربة تنظيف الطوابق.
- ارتدِ مريول العمل والقفافيز.
- انفض الغبار عن سطح الطاولة والكراسي وحديد حماية الشرفة، انظر الشكل (١).
- رطب قطعة قماش قطنية مستخدمًا ملمّع الأثاث، ثم امسح سطح الطاولة من اليمين إلى اليسار باتجاه واحد، مراعيًا مادة صنع الطاولة.



الشكل (١): شرفة في أحد الفنادق.

- امسح أرجل الطاولة، والكراسي من الأعلى إلى الأسفل.
- إذا كانت الطاولة والكراسي مصنوعة من البلاستيك فاغسلها جيداً بالماء والصابون، ثم جففها.
- امسح حديد الحماية بفضة رطبة.
- اشطف الأرضية بالماء والصابون، وجففها بالقشاة، ثم امسح بقايا الماء باستخدام ممسحة الأرض.

## تمرين عملي

نظف الشرفة الخارجية لغرفة النوم، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	جهزت الأدوات اللازمة للعمل قبل بدء التمرين.		
٢	ارتديت الميول والقفايز.		
٣	مسحت الطاولة والكراسي بمنفضة الغبار.		
٤	نظفت سطح الطاولة وأرجلها.		
٥	نظفت الكراسي وأرجلها.		
٦	نظفت حديد الحماية.		
٧	نظفت أرضية الشرفة وجففتها.		
٨	تعاونت مع زملائي في إنجاز العمل.		

## تنظيف ممرات الطوابق Cleaning of Corridors

منهاجي  
متعة التعليم الهادف



سادسًا

ممرات الطوابق هي الأماكن التي يمر بها الضيوف قبل الدخول إلى الغرف، فهي من أهم أجزاء الفندق الداخلية، ولذلك تقع مسؤولية تنظيفها على مجهزة الغرف.

تغطي أرضيات الممرات بسجاد جميل وجذاب، سهل الصيانة والعناية، يكنس مرة واحدة في اليوم على الأقل باستخدام المكنسة الكهربائية مع مراعاة حركة الضيوف والازدحام في موسم الذروة، وينظف بـ (الشامبو) عند الحاجة وفق جدول زمني في أوقات عدم الازدحام.

يطلب مشرف الطوابق من مجهزة الغرف في أثناء تنظيف الممر أن يبدأ من نقطة معينة في الممر حتى يصل إلى النهاية، وعلى المجهز أن يمسح أبواب الغرف من بصمات الأصابع والأوساخ، وينظف منافض السجائر والمصابيح في الممرات، وفتحات التكييف والمرشحات وطفائيات الحريق، ويتأكد من أن إنارة مخرج الطوارئ بحالة جيدة، ويبلغ رئيسه عن الأعطال والأدوات التالفة.

ويتولى أيضًا تنظيف الجدران من البقع وبصمات الأصابع والغبار، ومسح اللوحات والصور ونباتات الزينة الداخلية الموجودة في الممر، وآخر خطوة في تنظيف الممر يقوم بها هي مسح أبواب المخارج، وتنظيفها من الأمام والخلف، والتأكد من أنها تفتح وتغلق جيدًا. انظر الشكل

(١٧-١) الذي يتضمّن ممرًا في أحد الفنادق.



الشكل (١٧-١): ممر في أحد الفنادق.



## النتاج العملي

– أن ينظف ممرات الطوابق.

## المعلومات النظرية

تعد ممرات الطوابق من أكثر المرافق العامة عرضة للاتساخ، بسبب الحركة والتنقل المستمر عن طريقها، ولذلك تحتاج إلى عناية واهتمام مستمر؛ كي تبدو دائماً نظيفة ومرتبّة.

## التجهيزات اللازمة

- ممرات طابق.
- عربة تجهيز الطوابق بمستلزماتها جميعها.
- مكنسة كهربائية.

## خطوات تنفيذ التمرين

- أفرغ جميع سلال الطابق ومنافض السجائر من الأوساخ وبقايا السجائر.
- امسح الأضواء وأغطيها بفوطة قطنية، مع الانتباه لوجود أي أعطال فيها.
- أبلغ مشرف التدبير الفندقي عن أي أعطال تجدها.
- تفقد جدران الممر، وأبوابه من الأوساخ أو البقع، ونظفها إن وجدت بالليفة والرغوة.
- نظف صندوق طفايات الحريق ونباتات الزينة
- امسح الصور والمناظر الموجودة في الممر ورتبها على نحو متناسق.
- نظف أرضية الممر بالمكنسة الكهربائية.
- انظر نظرة شاملة إلى الممر، وتأكد من نظافته وترتيبه.

## تمرين عملي

كلفك مدربك في المدرسة بتنظيف ممرات القسم الفندقي، نفذ ما كلفت به مُتَّبِعًا للإجراءات وخطوات العمل الصحيحة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

التقدير		معايير الأداء	الرقم
لا	نعم		
		أفرغت سلال الممر ومنافض السجائر من الأوساخ جميعها.	١
		مسحت الأضواء وأغطيتهاففوطة قطنية.	٢
		أبلغت مشرف التدبير الفندقية عن أي أعطال وجدتها.	٣
		تفقدت جدران الممر وأبوابه من البقع، ونظفتها بالليفة والرغوة.	٤
		مسحت الصور والمناظر الموجودة في الممر، ورتبتها على نحو متناسق.	٥
		نظفت أرضية الممر بالمكنسة الكهربائية.	٦
		تأكدت من نظافة الممر وترتيبه كاملاً.	٧
		تعاونت مع زملائي في إنجاز العمل المطلوب.	٨

## الخدمة المسائية للغرف Night Service or Evening 'Turn Down' Service

سابعًا

تعدّ راحة الضيف التحدي الرئيس الذي يواجه قسم التدبير الفندقي اليوم، وتسعى إدارة الفندق لمعرفة الطرق المختلفة التي تجعل الضيف يشعر بالارتياح، ومن هذه الطرق: الخدمة المسائية، انظر الشكل (١-١٨). تبدأ الخدمة المسائية من الساعة السادسة والنصف إلى الساعة السابعة والنصف للغرف المشغولة المتوقع وصول نزلائها مساءً، إذ يقوم مشرف الطوابق بالخطوات الآتية:

- ١ - إزالة أيّ شيء من ممتلكات الضيف عن السرير، ووضعها في مكانها المناسب.
- ٢ - ترتيب السرير بشي الشرف من جهة واحدة فقط في حالة السرير المفرد.
- ٣ - تنظيف المنافض، وتزويد الغرف بشريط عيدان الثقاب.
- ٤ - تزويد الغرف بأكواب نظيفة، وجمع الصواني و الصحون والأكواب المتسخة إن وجدت في الغرفة، ثم نقلها إلى منطقة الخدمات خارج الغرفة.
- ٥ - تفرغ سلال القمامة.
- ٦ - ترتيب الجرائد و المجلات و المواد المطبوعة الأخرى في أماكنها.
- ٧ - تزويد الحمامات بمناشف نظيفة بدلاً من المناشف المتسخة (مناشف الوجه و اليدين و الجسم).
- ٨ - مسح المغسلة وما حولها، وتزويدها بالصابون، أو (الشامبو) إذا احتاجت إلى ذلك.
- ٩ - تفقد ورق الحمام.
- ١٠ - إغلاق الستائر والشبابيك جيداً.
- ١١ - إشعال الضوء الجانبي.
- ١٢ - رشّ معطر جو في الغرفة بعد الانتهاء.
- ١٣ - وضع قطعة (شوكلاته)، أو ورد على وسادة الضيف، وذلك حسب سياسة الفندق.
- ١٤ - وضع قائمة طعام الإفطار بجانب السرير.



الشكل (١-١٨): سرير مرتب حسب الخدمة المسائية.

### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك، الأوقات التي تقدم فيها الخدمة المسائية للغرف، واكتب تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

## النتاج العملي

– أن يرتب سرير الغرفة حسب طريقة الخدمة المسائية.

## المعلومات النظرية

ظهرت في الفنادق الخدمة المسائية لتوفير الراحة لضيوف الفندق، إذ تكون الغرف عادة في الفترة المسائية نظيفة، لكن تغيّر أسلوب الخدمة الفندقية عن وقت الصباح يعطي أهمية خاصة لمتابعة الخدمة بما يناسب وقت المساء.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي ( غرفة النوم ).
- عربة تجهيز الطوابق بمستلزماتها جميعها.

## خطوات تنفيذ التمرين

- أضيء الغرفة حتى تحصل على إنارة كافية، ولتأكد من صلاحيتها.
- أغلق نوافذ الغرفة إذا كانت مفتوحة، حتى تتمكن من تجهيز السرير بيسر وسهولة.
- أزل ملابس النزيل والأشياء الخاصة به عن السرير، ورتبها في أماكنها.
- ارفع غطاء السرير برفق، وتأكد من خلوه من أي حرق، أو تلف، ورتبه، ثم ضعه على رف الخزانة العلوي.

- انتبه إلى (الشراشف) إذا كانت متسخة وبحاجة إلى تبديل، عندئذ عليك تبديلها.
- أمسك طرف (شرشف) السرير العلوي من ناحية الوسط مع حرام السرير.
- ارفع طرف (الشرشف) والحرام، واطوها على وسط السرير، مشكلاً زاوية قائمة، وعلى نحو مرتب، كما في الشكل (١).



– أطفئ أضواء الغرفة ما عدا الإضاءة الجانبية للسرير. الشكل (١): ترتيب سرير الغرفة حسب الخدمة.

- أغلق باب الغرفة.

- أبلغ المشرف بأن الغرفة مجهزة وفقاً للخدمة المسائية.

## تمرين عملي

اتصل بموظف الاستقبال نزيلُ الغرفة (٦١٤) في الساعة السابعة مساءً، طالباً تجهيز غرفته، لأنها لم تجهز في الصباح بناءً على طلبه، وقد أبلغ موظف الاستقبال المشرف الليلي بذلك. جهز الغرفة وفق الخدمة المسائية بوصفك مجهزةً الغرف المناوب، مُتبعاً الإجراءات وخطوات العمل الصحيحة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					أضأت الغرفة، وأغلقت نوافذها.
٢					أزلت ملابس النزيل والأشياء الخاصة به عن السرير، ورتبتها في أماكنها.
٣					رفعت غطاء السرير برفق، ووضعت على رف الخزانة العلوي.
٤					رتبت السرير وفق الخدمة المسائية.
٥					أطفأت أضواء الغرفة ما عدا الإضاءة الجانبية للسرير.
٦					أغلقت باب الغرفة.
٧					أبلغت المشرف بأن الغرفة قد جهزت وفقاً للخدمة المسائية.

## صيانة الغرف Rooms Maintenance



ثامنًا

تعدّ الصيانة إحدى الوسائل المستخدمة في المحافظة على التجهيزات والمباني، وإطالة عمرها الإنتاجي، وبذلك تؤدي الأجهزة عملها بصورة مأمونة، مما يقلل حوادث العمل، ويزيد الإنتاج ويخفض التكلفة. ويجب أن يتوافر في الفندق مشاغل صيانة للقيام بأعمال كهربائية ونجارة ودهان وغيرها؛ بهدف المحافظة على البناء الفندقي وتجهيزاته، وإبقائها في حالة جيدة، ويعمل في هذه المشاغل فنيون متخصصون يقومون بأعمال الصيانة المستمرة، ولذلك يوجد تعاون مستمر في كل يوم بين موظفي قسم التدبير الفندقي وموظفي قسم الصيانة في الغرف ومرافق الفندق عند حدوث أعطال تتطلب الإصلاح والصيانة. وتقسم الصيانة إلى أنواع عدة، منها:

### ١- الصيانة الوقائية

هي الصيانة المبرمجة أسبوعيًا، أو شهريًا، أو سنويًا، للمحافظة على الأجهزة والمعدات، وإبقائها، نظيفة، وسليمة، وتشمل أعمال التنظيف، وأعمال التشحيم، وتزييت الماكينات، وأعمال الدهان، وغيرها.

### ٢- الصيانة العلاجية

تجرى هذه الصيانة عند تعطل التجهيزات؛ لإزالة أسباب العطل، وتشغيل الجهاز والحصول على خدماته. وتعطى الأولوية في العمل وإجراء الصيانة إلى الحالات الطارئة، مثل معالجة تسرب في تمديدات المياه في غرفة نوم، أو جناح، ثم يأتي الاهتمام بالصيانة العلاجية والوقائية.

### قضية للبحث

ابحث ومجموعتك في مصادر المعرفة المتاحة لك عن أنواع الصيانة وفوائدها في العمل الفندقي، واعررض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

## النتاج العملي

– أن يعبئ تقرير صيانة الغرف.

## المعلومات النظرية

عندما تقرر إدارة الفندق عمل صيانة لأحد الطوابق ، فإن مشرف الطوابق يعد تقارير الصيانة اللازمة للغرف التي تحتاج إلى ذلك، ويلزم إعداد تقرير لكل غرفة على حدة.

## التجهيزات اللازمة

- نموذج تقرير صيانة الغرف.
- قلم حبر.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل رقم الغرفة في المكان المخصص لذلك على النموذج.
- اكتب اليوم والتاريخ الذي تفقدت فيه الغرفة.
- تفقد الغرفة ومرافقها وفق البنود الواردة في التقرير.
- ضع إشارة (✓) أمام البند الذي وضعه جيد، وإشارة (X) أمام البند الذي يحتاج إلى صيانة.
- تابع التسجيل لجميع البنود وحسب حالتها.
- سجل اسمك وتوقيعك في المكان المخصص لذلك ( كاتب التقرير ).

## تمرين عملي

- قرر مسؤول التدبير الفندقي في الفندق عمل صيانة لغرف الطابق الثالث، حسب البرنامج المعد، وبعد معاينة الغرفة المحددة وتفقدتها دُوّنت الملاحظات الآتية:
- دهن الغرفة كلها بما في ذلك الباب.
- تنظيف (فلتر) المكيف.
- رف الحقائب بحاجة إلى دهان.
- الإضاءة في الحمام معطلة.

- باب الشرفة بحاجة إلى (سليكون).
  - إطار صور الجدران بحاجة إلى دهان.
- المطلوب: املأ تقرير الصيانة المرفق للغرفة (٣٠١) بناءً على الملاحظات المدونة، متبعًا خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

تقرير الصيانة			
رقم الغرفة :		اليوم:	التاريخ: / /
ملاحظات	صيانة	جيد	
			باب الغرفة الرئيس
			الدهان بصورة عامّة
			الخزانة
			الثلاجة
			المذياع (الراديو)
			التلفاز
			المكيف
			التدفئة
			الكراسي
			الطاولة
			رف الحقائب
			الأسرة
			الهاتف
			الصور
			الستائر
			السجاد بصورة عامّة
			باب الشرفة
			منخل باب الشرفة
			حديد حماية الشرفة
			الإضاءة بصورة عامّة
			المرآة



الحمام	جيد	يحتاج إلى صيانة	ملاحظات
صندوق الطرد (النياجرا)			
الإضاءة			
الماء البارد			
الماء الحار			
علاقة المناشف			
علاقة البشاكير			
علاقة ورق الحمام			
ستارة حوض الاستحمام			
مجفف الشعر			
كاتب التقرير .....			

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

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

## أسئلة الوحدة

١- وضح كلاً مما يأتي:

أ - الخدمة المسائية للغرف. ب - الصيانة الوقائية.

ج - الصيانة العلاجية. د - مرافق الغرفة الفندقية.

٢- قارن بين الغرف الآتية من حيث نوع الأسرة والأثاث المستخدم فيها:

أ - غرفة مفردة. ب - غرفة مزدوجة. ج - جناح صغير (ستوديو).

د - جناح عادي. هـ - جناح ملكي.

٣ - حدّد قياسات الأسرة الآتية :

أ - سرير مفرد. ب - سرير ملكي.

ج - سرير مزدوج.

٤ - املأ الفراغات بما يناسبها في الجدول الآتي:

المصطلح بالإنجليزية	معناه باللغة العربية	اختصاره باللغة الإنجليزية
Vacant	.....	.....
.....	الغرفة المعطلة	.....
.....	.....	DND
Day use	.....	.....
.....	الغرفة المشغولة	.....
.....	.....	L.S
Very Important Person	.....	.....
.....	غرفة قد أخليت	.....
.....	.....	NR

٥ - بيّن سبب كل مما يأتي:

أ - يجب أن تكون عربة الطوابق مصقولة.

- ب - استخدام صندوق مخصص للتخلص من الأدوات الحادة.
- ج - تجنب اللمس المباشر لأي بقعة دم موجودة على بيّاضات الغرف.
- د - وضع عربة التنظيف في الممر أمام غرفة الضيف في أثناء تنظيف الغرفة.
- ٦ - تتبع إجراءات دخول غرفة الضيف في الفندق من مجهز الغرف.
- ٧ - متى تُجرى الخدمة المسائية للغرف؟ ولماذا؟
- ٨ - اذكر انواع التقارير التي تستخدم في قسم التدبير الفندقي، وحدد استخدامات كل منها.
- ٩ - ما الفرق بين ترتيب أسرة الغرف حسب الخدمة العادية والخدمة المسائية؟
- ١٠ - صمّم كشفًا أو نموذجًا لمتابعة أعمال التنظيف لغرف الضيوف في الفندق ( تنظيف يومي، أو أسبوعي، أو شهري )، مستعينًا بنموذج متابعة أعمال التنظيف في المرافق العامة في الفندق الذي تعلمته في المستوى الثاني من هذا الكتاب.
- ١١ - حضر إلى الفندق الذي تتدرب فيه موظف جديد، وطلب إليك مدير قسم التدبير الفندقي تدريبه على أعمال مجهز الغرف، أعدّ خطة عمل لتدريب هذا الموظف.

## مهارات البحث والاتصال

- ابحث مع أفراد مجموعتك مستعينًا بأحد محركات البحث المتوفرة عن:
- ١ - أنواع الغرف، وحالاتها ومعدل أسعارها حسب تصنيف الفنادق.
- ٢ - الرموز والمصطلحات المستخدمة في قسم التدبير الفندقي.
- ٣ - طرق فرش الأسرة في الفنادق الصغيرة والمتوسطة والكبيرة الحجم، ثم اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

## الأنشطة الإثرائية

- ١ - ناقش مع أفراد مجموعتك قواعد السلامة العامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في تنظيف الغرف، واعررض ما تتوصل إليه على بقية زملائك في الصف وبإشراف معلمك.
- ٢ - ارجع مع أفراد مجموعتك إلى المجالات المتخصصة في مجال الفنادق، واجمع صوراً لأنواع الغرف والأسرة، ثم اعرضها على زملائك في الصف عن طريق العرض التقديمي.

## تقييم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن	
		أفرّق بين أنواع الغرف وحالاتها.	١
		أميز أنواع الأسرة المستخدمة في الفنادق.	٢
		أوضح عملية التحضير لتنظيف الغرف.	٣
		أفهم إجراءات دخول غرفة الضيف في الفندق.	٤
		أصف خطوات تنظيف الغرفة.	٥
		أنظف مرافق الغرفة ( الحمام والشرفة ).	٦
		أوضح الخدمة المسائية للغرف.	٧
		أعرّف أنواع الصيانة في الفندق.	٨
		أجهّز عربة تنظيف الطوابق.	٩
		أنظف غرفة الضيف تنظيفاً كاملاً.	١٠
		أنظف ممرات الطوابق في الفندق.	١١
		أراعي قواعد السلامة العامة وسلامتي الشخصية عند التنظيف.	١٢
		أعبي تقرير حالات الغرف حسب الأصول.	١٣
		أعبي تقرير مشرف الطابق بكفاءة واقتدار.	١٤
		أعبي تقرير صيانة الغرف بسهولة.	١٥



# الوحدة الثانية

## تنظيف الأثاث والأسقف والجدران Furniture, Ceilings & Walls Cleaning



- ما الأسس والمعايير التي يجب اتباعها عند اختيار الأثاث ؟
- كيف يمكن أن يُساعد الأثاث والأسقف و الجدران على خدمة الضيوف وراحتهم؟

تهتم الفنادق جميعها بالتصاميم (الديكورات) الداخلية، ممّا يسهم في الوصول إلى راحة الضيوف ورضاهم، وإضفاء منظر جمالي على المكان، ويعد اختيار أثاث غرف النوم ومختلف مرافق الفندق وردهاته ذا أهمية خاصة، وللأسقف و الجدران نصيب من ذلك، لمساهمتها في تجميل المنظر العام وتحسينه، إذ إن إدارة قسم التدبير الفندقي تسهم في اختيار الأثاث و الأرضيات والسطوح و غيرها، وانتقاء الألوان بعناية فائقة؛ لما لها من تأثير في نفسيات الضيوف. وقد تسأل: ما أنواع الأثاث المستخدم في غرف الفندق وأماكنه العامة؟ وما المواد التي يمكن استخدامها لتغطية الأسقف و الجدران؟ وما الطريقة المثلى للمحافظة على الأسقف و الجدران و السطوح؟

يتوقع منك بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن :

- تتعرف أنواع الأثاث المستخدم في غرف النوم.
- تتعرف أنواع الأثاث المستخدم في الأماكن العامة ومرافق الموظفين.
- تميز أنواع الأسقف والجدران والسطوح.
- تتعرف طرق تنظيف الأثاث والأسقف والجدران.
- تنظف الجدران والأسقف والسطوح على اختلاف أنواعها.

## الأثاث Furniture

# أولاً

الفندق هو المكان الذي يجب أن ينعم فيه الضيوف بالراحة والاستجمام، لذلك لا بد من اختيار الأثاث المناسب له، وترتيبه على نحو جميل ومتناسق، ويقصد بالأثاث كل ما يلزم من مفروشات وتجهيزات لتوفير الراحة لضيوف الفندق، وتمكين العاملين فيه من تأدية مهماتهم، وستعرف في ما يأتي أنواع المفروشات، وقطع الأثاث الواجب توافرها في غرف النوم الفندقية، والأماكن العامة في الفندق.

### ١- غرف النوم (Guest Rooms)

أ - الأسرة (Beds): تُختار الأسرة حسب المواصفات المتعارف عليها، بحيث تكون قوية، مرتبة، وذات ألوان متناسقة مع ألوان قطع الأثاث في الغرفة، وتوفر الراحة التامة للضيوف.

ب - ملحقات الأسرة (Bed's Accessory): يقصد بملحقات الأسرة الفرشات والمخدات، وهي متنوعة من حيث مكوناتها الداخلية والخارجية. ويفضل أن تكون الفرشات زنبركية وصحية، لأنها أفضل أنواع الفرشات من حيث الراحة وسهولة التنظيف، وتختار أقمشة مناسبة للفرشات والمخدات، ذات ألوان جميلة وجذابة، وتحمل كثرة الاستعمال والغسل المتكرر، وأن يكون نسيجها رطبًا باردًا ومن أنسب الأقمشة لهذا الغرض القطن والكتان، أو مزيج منهما.

ج - الأغطية الخارجية (Bed's Covers): هناك نوعان من الأغطية التي تحتاج إليها الأسرة حسب فصول السنة، فالأغطية الصيفية توجد بهيئات وصور عدة، وتكون مزر كشة حسب شكل السرير، وذات ألوان مناسبة للون الأثاث في الغرفة، وتصنع عادة من أنسجة تتحمل كثرة الغسل، فقد تكون قطنية، أو كتانية، أو مخلوطة مع (البولستر). أما الشتوية فتشمل الحرامات المصنوعة من الصوف الطبيعي، أو الممزوج بالخیوط الصناعية، وينبغي أن تكون خفيفة الوزن ودافئة.

وتكون ألوان أغطية السرير جذابة، تتلاءم من حيث اللون والنقوش مع (ديكور) الغرفة والسجاد والستائر، ويجب أن يكون الغطاء على قدر السرير، وفيه زيادة من الأطراف، وذا منظر مناسب، ومزركش، كما في الشكل (٢-١).





الشكل (٢-١): أنواع أغطية الأسرة المستخدمة في الفندق.

د - الخزائن (Cupboards): تستخدم الفنادق أنواعاً مختلفة من الخزائن، فقد تكون الخزانة منفصلة عن الجدار، أو مصممة ضمنه، وينبغي أن تكون ذات حجم مناسب، وتحتوي رفوفاً وأدرجاً متعددة، ويفضل أن يكون عمقها (٦٠ سم) تقريباً، مع احتوائها على عدد من علاقات الملابس، وبعض المستلزمات التي يمكن أن يحتاج إليها الضيف. وهناك نوع آخر من الخزائن الصغيرة (كوميدينا) (Bed Side Cupboard) توضع بجانب السرير غالباً، ليضع الضيف فيها حاجاته الشخصية.

هـ - الأثاث المنجد (Upholstered Furniture): يكثر استخدام الأثاث المنجد في الفنادق، مثل الكراسي المنجدة ذات المساند، أو من دونها، والتي توضع في غرف النوم، كما في الشكل (٢-٢)، ولذلك تحرص الفنادق على اختيار أفضلها من حيث جودة الصنع وجمال الشكل، وتختار الحشوات الزنبركية المشدودة جيداً، أو الحشوات الصناعية الحديثة (البوليستر) التي تتصف بالمتانة والمرونة والرقية. أما أقمشة التنجيد فيفضل أن تكون من قماش الحرير، وذات نقوش وزخارف، وألوان جذابة توحى بالرقية والفخامة. وكثير من الفنادق تستخدم أقمشة التنجيد المصنوعة من الصوف، أو الأقمشة الصناعية القوية المتينة، ذات النقوش والألوان والزخارف الجميلة.



الشكل (٢-٢): أثاث منجد في أحد الفنادق.

و - المقاعد والكراسي (Seats and Chairs): تتوافر أشكال وحجوم مختلفة منها، ويجب أن تكون متينة ومريحة، قياساتها تناسب مستخدميها، وأن تكون متناسقة مع أثاث الغرفة أو الصالة، ويبين الشكل (٢-٣) بعض المقاعد والكراسي المستخدمة في الفنادق.



الشكل (٢-٣): أنواع المقاعد والكراسي المستخدمة في الفنادق.

## أنواع الكراسي

## نشاط (٢ - ١)

زر وأفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرف الكراسي الموجودة في كل من المواقع الآتية: غرف النوم، الصالة، المطعم، قاعة الاجتماعات، قاعة الحفلات، بركة السباحة، الحديقة، الشرفة، ثم اكتب تقريراً عن ذلك واعرضه على زملائك في الصف.

ز - الطاولات (Tables): تصمم الطاولات بهيئات وارتفاعات مختلفة، بحيث تناسب الغرض المطلوب منها، فهناك الطاولات الخاصة بالغرف، منها: الدائري والبيضوي والمستطيل والمربع. وهناك طاولات خاصة بالشرفات، انظر الشكل (٢-٤) الذي يمثل بعض أنواع الطاولات المستخدمة في غرف الفنادق وأشكالها.



الشكل (٢-٤): أنواع الطاولات المستخدمة في غرف الفنادق وأشكالها.

ح - طاولات التسريحة (Dressing Tables): تصمم بأشكال مختلفة، وتكون المرأة عنصرًا رئيسيًا فيها، وتوضع المرأة في مكان مناسب؛ ليسهل استخدامها، والاستفادة من الإضاءة الطبيعية، ومن الممكن أن تزود طاولة التسريحة بمصباح كهربائي، وقد يكون ضمن الطاولة رف



الشكل (٢-٥): طاولة التسريحة.

ودرج يوضعان خصيصاً؛ لتمكين المستخدم من وضع بعض أغراضه الشخصية انظر الشكل (٢-٥).  
 ط - السجاد (Carpets): يستخدم السجاد في الفنادق لتغطية أراضي الممرات، وغرف النوم، أو أماكن العمل، أو قاعات الاجتماعات؛ لأن ألوانه، وزخارفه، وروعة تصميمه تضيف على المكان جمالاً ورونقاً، فهو يمتص الصوت، ويعطي الراحة والأمان في أثناء السير عليه، ويوفر الدفء في الجو البارد.  
 إن قطع السجاد تتفاوت في قيمتها، من حيث حجمها، وجودة الصناعة، فكلما زاد عدد الخيوط في السنتيمتر المربع ارتفعت قيمة السجادة من الناحية المادية، وقيمة الأرضية من الناحية الفنية، وهناك ميزات أخرى تعطي للسجاد قيمة أكثر، منها:

- ١ . ارتفاع الوبر ( الشعيرات ).
  - ٢ . جودة الصباغة؛ لضمان ثبات اللون.
  - ٣ . مقاومة العثّ والعفن.
  - ٤ . خيوطها مصنوعة من الصوف الخالص (١٠٠٪).
- وتوجد أنواع كثيرة من السجاد، أهمها:

- السجاد اليدوي: يمتاز بالمتانة وجمال الشكل والزخرفة، وغلاء السعر؛ لأنه ينسج يدوياً من الصوف الخالص أو الحرير الطبيعي، ومنه السجاد العجمي، والأفغاني، والتبريزي، نسبة إلى البلاد التي اشتهرت بإنتاجه.
- السجاد المصنوع آلياً: ومنه نوع يسمى القטיפه، له وبر طويل ناعم، وهناك نوع آخر يسمى المبرد، ليس له وبر، وتصنع منه البسط المنتشرة في بلادنا.
- (الموكيت): فينسج من خيوط صناعية، أو مخلوطة بخيوط طبيعية، وينسج بمقاسات كبيرة جداً، وبألوان ونقوش كثيرة وجميلة، بحيث يغطي أركان المكان كلها، وقد انتشر استعماله على نطاق واسع في غرف الضيوف والممرات والأدراج المستخدمة من الضيوف في الفندق. وتقوم بعض الفنادق بفرش اللباد تحت (الموكيت)؛ لإضفاء الفخامة عند المشي عليه، ولوقايته من الرطوبة، والمحافظة عليه لأطول مدة ممكنة.

زر وأفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرف أنواع السجاد و (الموكيت) المستخدم فيه،  
واسأل عن طرق تنظيف السجاد و (الموكيت) والعناية بهما، واكتب تقريرًا عن ذلك، ثم  
اعرضه على زملائك في الصف.

ي - الستائر (Curtain): تختلف الستائر من فندق إلى آخر حسب درجة تصنيفه، وتستخدم لتغطية النوافذ المكشوفة، أو تعقيم الغرفة عند الضرورة، وتساعد على التقليل من تسرب الحرارة، وتخفيف الصوت، فضلًا عن الناحية الجمالية، إذ توحى بالراحة والاتساع والهدوء والدفء، وخاصة إذا أحسن اختيارها، لتناسب الأثاث والسجاد. وهناك أشكال متعددة من الستائر، فقد تكون قماشية عادية، أو ذات شرائح رأسية، وهناك ستائر ذات قطعتين، تكون فيها القطع السميكة من نوع غطاء السرير نفسه منقوشة أو غير منقوشة، وفي الوسط يوضع قماش شفاف يطلق عليه اسم (الشفيفون)، الذي يوحى بالاتساع والضوء الساطع، ويستخدم في غرف النوم والصالات الكبيرة. وهناك ستائر توضع بعرض الشباك فقط، وستائر أخرى تغطي الحائط بأكمله، أما الستائر المعدنية فتغطي الشباك فقط، وهناك أيضًا ستارة الحمام التي تصنع من البلاستيك (اللدائن) السادة أو المنقوشة. انظر الشكل (٢-٦). ويجب أن تختار الستائر بعناية فائقة لا تقل عنها عند اختيار أقمشة التنجيد، أو دهان الجدران، أو ورق الحائط. لذا لا بد من مراعاة شكلها، ولونها، وأمور أخرى، أهمها:



الشكل (٢-٦): ستارة الحمام.

- ١ . مكان النافذة وعدد النوافذ الموجودة في الغرفة.
  - ٢ . حجم النوافذ وشكلها.
  - ٣ . نوع الأثاث وطرازه.
  - ٤ . الهدف من استخدام الغرفة، هل هي غرفة نوم، أم صالة طعام، أم قاعة اجتماعات، أم مطبخ .. إلخ.
  - ٥ . حجم الغرفة إن كانت كبيرة أو صغيرة.
- ومن الأمور المهمة الواجب مراعاتها عدم استعمال ستائر ذات نقوش كبيرة في حجرة صغيرة الحجم، حتى لا تبدو أصغر من حجمها، ويفضل استخدام الستائر ذات الخطوط الطولية إذا كان السقف منخفضًا، أما إذا كان السقف مرتفعًا فيفضل استخدام

ستائر مكشكشة، أو ذات خطوط أفقية. وإذا تعددت النوافذ فيفضل كساء الجدار بأكمله بالستارة، ويفضل استخدام ستائر ذات لون واحد، إذا كان الجدار مزيناً بالنقوش.

### أنواع أقمشة الستائر

### نشاط (٢ - ٣)

زر وأفراد مجموعتك أحد محلات بيع الستائر، وتفحص أنواع الأقمشة التي تصنع منها الستائر المختلفة، وقارن بين كلفة كل نوع، مع النظر إلى المكان الذي ستكون فيه الستارة، واكتب تقريراً عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

ك - القواطع (Partitions): تضيفي القواطع لمسة فنية على الغرفة، بالإضافة إلى أنها تفصل الغرفة إلى أركان عدة، وقد تستعمل لإخفاء باب غير مستعمل، أو لإخفاء عيوب معينة. وللقواطع أنواع كثيرة؛ منها الثابت، ومنها المتحرك، ولها ارتفاعات مختلفة، فقد يصل بعضها إلى (٣م)، وهذه القواطع قد تكون خشباً مطعماً، أو مرسوماً، أو محفوراً، أو من المعدن، أو من المعدن والخشب.

وهناك هيئات وأشكال كثيرة للقواطع؛ منها ما يكون على هيئة مواسير معدنية لامعة، خفيفة الوزن، وقليلة التكاليف، لها تصميمات جميلة، وقد تكون من الشبك المعدني داخل إطار خشبي، وهذا يصلح للشرفات.

ل - التدفئة المركزية (Central Heating): تستخدم في تسخين هواء الغرفة في الأيام الباردة، لها مصدر مركزي رئيس تتوزع الحرارة منه إلى الأماكن الأخرى، بواسطة أنابيب تمدد في السقوف والجدران، أو تحت الأرضيات.

### قضية للبحث

ابحث وأفراد مجموعتك في مصادر البحث المتاحة لديك عن مبدأ عمل التدفئة المركزية، وإيجابيات استخدامها ومساوئها، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

م - أجهزة التبريد والتكييف (Air Condition): تستخدم أجهزة التكييف والتبريد في تبريد الغرفة صيفاً وتدفتتها شتاءً، إذ يختار الضيف درجة الحرارة المناسبة عن طريق مفتاح التشغيل الموجود داخل الغرفة، ومن أنواع هذه الأجهزة:

١. أجهزة تبريد الهواء وتنقيته: تستخدم بعض الفنادق هذه الأجهزة في الطقس الحار لخفض درجة الحرارة، وتقليل الرطوبة في الغرف وتحريك الهواء وتجديده، وتسهم هذه الأجهزة في ترشيح الهواء، وتنقيته من الشوائب، أو الأتربة العالقة.

٢ . جهاز تكييف الهواء: يستخدم على نحو واسع في الفنادق، لخفض درجة حرارة المكان عندما يكون الطقس حارًا، ولرفعها عندما يكون الطقس باردًا، ويسمى (المكيف).

### أنواع أجهزة التبريد والتكييف

### نشاط (٢ - ٤)

زر وأفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرف أنواع أجهزة التبريد والتكييف، وكيفية استخدامها، وقواعد استخدامها، وقواعد الأمن والسلامة عند التعامل معها، وكذلك طرق العناية بها، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

ن - الإضاءة (Lighting): للإضاءة أثر في إعطاء المظهر الجذاب للفندق، لهذا يجب أن تكون كافية، وشاملة، وهادئة، فغرفة النوم في الفندق تحتاج إلى إضاءة مركزية وإضاءة جانبية بجانب السرير، كما في الشكل (٢-٧)، وفي الحمام فوق المرآة، ويجب أن يكون هناك تناسب بين الضوء الجيد الكافي غير الوهاج، ولون الأثاث وحجمه، فقطع الأثاث الكبيرة والقائمة اللون تمتص الضوء.

وتستخدم أشكال وأنواع مختلفة من مصابيح الإضاءة في الغرف بحسب الغاية منها، وتوضع في المكان المناسب، فتكون في السقف، أو على الجدران الجانبية، وقد تكون في مكان ما أنسب وأقوى منها في مكان آخر، وهناك إضاءة مباشرة وأخرى غير مباشرة، وقد تستعمل إحدهما في مكان واحد، أو قد يجمع بين الطريقتين في بعض الأحيان للحصول على الضوء المطلوب، ويمكن استخدام التقنية اللازمة لتنظيم درجة الإضاءة، بحيث يمكن الحصول على إضاءة قوية، أو متوسطة، أو منخفضة.

ومما يجدر ذكره أنه يجب الحرص على أن تكون درجة الإضاءة مناسبة للغرض الذي تستخدم من أجله، وفي ما يأتي بعض شروط الإضاءة الجيدة:

١ . توفير كمية كافية من الضوء في الغرف، ويمكن أن يكون ذلك بتكبير النوافذ، وعدم استخدام الستائر السميكة جدًا، أو القائمة لأن ذلك يقلل درجة الإضاءة.

٢ . استعمال مصدر معتدل الإضاءة، أو مظلل في وسط الغرفة؛ لأن الإضاءة الساطعة تؤذي العين.

٣ . استعمال ضوء جانبي معلق لزيادة نسبة الإضاءة ولأغراض القراءة، على أن يكون مصدره من وراء المستخدم، ومن الجهة اليسرى، حتى لا يقع ظل الشخص فوقه عندما يقوم بعمله.

٤ . استعمال الإضاءة عنصر مهم في خطة التصميم أو الديكور، إذ يمكن بواسطتها جعل



الشكل (٧-٢): الإضاءة في غرفة النوم.

ألوان الغرفة القاتمة ألواناً مضيئة، ويمكن تغيير لون الجدران باستعمال كشافات ملونة مخفاة فيها.

٥ . استعمال مظلّات النور المناسبة لألوان الأثاث ومحتويات الغرفة، مع مراعاة ألا تكون ألوانها قاتمة، وتُفضّل الإضاءة باستعمال (الفلوريسنت)، أو المصابيح البيضاء على المصابيح الشفافة.

### أشكال الإضاءة في الفندق

### نشاط (٢ - ٥)

لاحظ أنت وأفراد مجموعتك في الفندق الذي تتدرب فيه المصابيح الكهربائية الموجودة، وميز بين الإضاءة في الصالات وغرف النوم ومرافق الموظفين، وسجّل نوع الإضاءة ومكانها وطريقة توزيعها، واكتب تقريراً عن ذلك، ثم عرضه على زملائك في الصف.

### ٢ - أثاث الأماكن العامة في الفندق (Public Area Furniture)

تختلف هذه الأماكن من فندق إلى آخر حسب درجة تصنيفه ونوعه وحجمه، ومن الأماكن العامة الموجودة في الفنادق:

- أ - الممرات والأدراج والمصاعد (Corridors, Stairs and Elevator): تكثر في الفنادق الممرات والأدراج والمصاعد المنسجمة مع حجم الفندق وتصميمه، فهناك ممرات تصل إلى الغرف، وتزين بالنباتات، والصور، والإضاءة المناسبة، أمّا المصاعد الكهربائية فتختلف في شكلها وترتيبها وفرشها، وفي العادة تفرش الممرات والمصاعد (بالموكيت) أو السجاد، أما الأدراج، فالداخلي منها يفرش (بالموكيت) ويفرش الخارجي بالأرضيات المعمارية، وتكون مضاءة جيداً وخالية من الأثاث.
- ب - الصالات (Halls): يختلف حجم الصالات وعددها من فندق إلى آخر، تبعاً لدرجة الفندق وحجمه أيضاً، فهناك صالات كبيرة أو متوسطة، منها ما يخصص لإقامة الحفلات، أو للمؤتمرات والاجتماعات، أو للجلوس اليومي للضيوف (الردهة)، وتكون مفروشة بالأثاث المنجد المناسب، والسجاد والستائر والطاولات، أما الجدران فتزين بالمناظر الجميلة التي تبرز الحضارة والتراث الشعبي، ومن هذه الصالات:

١. صالات المناسبات والأفراح: تحتوي على طاولات وكراسي، وأرضيتها مغطاة بالسجاد، وفيها ستائر مناسبة وإضاءة مميزة.

٢. صالات الاجتماعات والمؤتمرات: تتصف بالرقى والفخامة، وتحتوي على كراسي وطاولات، دائرية، أو بيضاوية، أو مستطيلة، وتغطى بغطاء جميل مناسب للون الستائر والسجاد، وتزيّن بالورود الجميلة، ويتوافر فيها جميع الأدوات اللازمة للاجتماعات، من إضاءة ومسجلات، ومكبرات صوت، وأجهزة حاسوب، وأجهزة عرض، وغيرها.

٣. صالات الجلوس الأمامية (الردهة): تقع هذه الصالات عند المدخل الرئيس للفندق، وتحتوي على الكنب والسجاد والستائر الفاخرة فضلاً عن التحف واللوحات التي تتناسب مع الأثاث، وتكون مساحتها مناسبة لحجم الفندق.

ج - المطاعم (Restaurants): يختلف حجم المطاعم، وعددها، وتجهيزاتها، حسب درجة الفندق ونوع الخدمة، فهناك مطاعم متخصصة ومطاعم تقدم أطباقاً متنوعة من الطعام تسمى (كوفي شوب)، وتحتوى على الكراسي والطاولات المغطاة بأغطية ذات ألوان جذابة ومتناسقة مع ألوان السجاد أو (الموكيت) والستائر، وتزيّن بالصور واللوحات، و المناظر الطبيعية، ونباتات الزينة.

### قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في أنواع الأثاث المستخدم في مرافق موظفي في الفندق، واكتب تقريراً عما تتوصل إليه من نتائج، ثم اعرضه على معلمك وبقية طلاب صفك.

### فكر

لماذا تخلو منطقة الأدرج من الأثاث؟



## الأسقف و الجدران و السطوح Ceilings, Walls and Surfaces

## ثانيًا

تتأثر عملية اختيار المادة التي تغطى بها الأسقف والجدران والأسعار، وتكاليف الصيانة بعد التركيب، وكذلك جمالية المادة، وقدرتها على تحسين المظهر، ومقاومة الحريق، وعزل الأصوات وتقليل الضوضاء.

### ١- الأسقف (Ceilings)

تغطى الأسقف بمواد متنوعة، لأسباب عدّة، منها: التجميل وإخفاء بعض العيوب، أو عزل الصوت أو الحرارة، أو لتأمين السلامة في بعض الأحيان، ومن أكثر المواد المستخدمة في تغطية الأسقف في الفنادق ما يأتي:

أ - الأسقف المستعارة (False Ceilings): تعدّ الألواح المستعارة من البلاط العازل للصوت إحدى الطرق المفضلة لتغطية الأسقف، وذلك لسرعة تركيبها، وقلة الصيانة التي تحتاج إليها، إضافة إلى العامل الأهم وهو تقليل الضوضاء على نحو كبير، لهذا فإننا نلاحظ استعمالها في الفنادق وقاعات الاحتفالات والاجتماعات والأماكن العامة، ومن الجدير بالذكر أنه كلما زاد سمك هذه الألواح، زاد امتصاصها للضوضاء ومنع انتقالها، ولكن ينبغي عدم زيادة سمكها كثيرًا؛ لأن ذلك يؤدي إلى زيادة وزنها، ويمكن اختيار أشكال عدّة من الألواح من حيث الزخرفة، منها: (المبزر، والمحقر، والمزخرف).

### تعرف الأسقف

### نشاط (٢ - ٦)

زر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرف أنواع الأسقف المستخدمة فيه، ومدى تأثيرها في تناسق (الديكور) للغرف والقاعات، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

ب - أسقف ألواح الجبس (Gypsum Board): هي مقاطع جبسية معلقة في السقف، كما في الشكل (٢-٨)، تثبت باستعمال نظام التعليق، ممّا يضفي مظهرًا جميلًا ومميزًا على



الشكل (٢-٨): سقف ألواح الجبس.

السقف، فضلاً عن ملاءمته العديد من أنواع (الديكورات) التي تستخدم في الغرف أو القاعات الأخرى، ومن أهم خصائصه أنه:

- ١ . يقاوم الرطوبة.
- ٢ . يقاوم الحريق.
- ٣ . يمتص الأصوات.
- ٤ . ناعم الملمس.
- ٥ . قابل للدهن.



الشكل (٢-٩): ورق الجدران.

## ٢- الجدران (Walls)

تهتم الفنادق بجدران الغرف، وجدران القاعات العامة، من حيث التصميم والألوان؛ لما في ذلك من تأثير كبير في تناسق التزاويق (الديكورات)؛ ولإضفاء جو من الراحة و الاتساق مع محتويات المكان، وهناك العديد من المواد التي تغطى بها الجدران، مثل:



الشكل (٢-١٠): السيراميك.

أ- ورق الجدران (Wall Paper): يستخدم ورق الجدران في

غرف النوم والصالات العامة، بوصفه نوعاً من التزيين (الديكور) الجميل المتناسق، كما في الشكل (٢-٩)، ويتصف بسرعة تركيبه وسهولة تنظيفه، ووفرة ألوانه وزخارفه ورسوماته إلا أن له بعض السلبيات، منها:

- ١ . قابليته للتلف إذا تعرض للخدش.
- ٢ . ارتفاع السعر وتكلفة الصيانة.

ب - السيراميك (Ceramic): يستخدم بلاط السيراميك

عادة في تغطية الجدران في ثلاثة أماكن، هي المطابخ والحمامات والمخازن، انظر الشكل (٢-١٠).

يمتاز السيراميك بالصفات الآتية:

- ١ . سهولة تنظيفه .
- ٢ . صعوبة عيش البكتيريا عليه مما يجعله صحياً .
- ٣ . طول عمره الاستهلاكي .
- ٤ . تحمل درجات الحرارة العالية .

### قضية للمناقشة

لماذا يستخدم بلاط (السيراميك) في الحمامات و المطابخ؟ ناقش زملاءك في الصف .



ج - الدهانات (Paints): تعد الدهانات أكثر الوسائل التي يفضلها الناس في تغطية الجدران والأسقف؛ لانخفاض تكاليفها من ناحية، وتوافرها بألوان كثيرة من ناحية أخرى، انظر الشكل (٢-١١) الذي يبين جدراناً مغطاةً بالدهان. ومن الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار الدهانات ما يأتي:

الشكل (٢-١١): جدران مغطاة بالدهان.

- ١ . معرفة السطح المراد دهنه (أسمنتي، خشبي، أو معدني).
  - ٢ . التأكد من نوع الدهان المراد استخدامه، وطريقة تركيبه، وتخفيفه.
  - ٣ . الظروف الجوية الموجودة فيها السطح (منطقة حارة أو رطبة، مغبرة أم غير مغبرة، معرضة للأمطار أم غير معرضة... إلخ).
- ويمكن إجمال إيجابيات الدهانات، وسلبياتها على النحو الآتي:

#### الإيجابيات

- ١ . سهولة التنظيف .
- ٢ . توافر تركيبات متعددة منها (زيتي، بلاستيكي، جير، وغير ذلك).
- ٣ . مقاومة للرطوبة .
- ٤ . سريع الجفاف .
- ٥ . إمكانية الحصول على درجة اللون المطلوب، و مستوى اللمعان المرغوب .

- ١ . تحتاج الجدران و الأسقف إلى إعادة دهنها كل سنة أو سنتين، وذلك حسب الحاجة.
- ٢ . ينجم عن عملية الدهن اتساخ الأرضيات، ولذلك يجب استعمال حصير، أو قطعة من البلاستيك على الأرض عند دهن الجدران.

### ٣- السطوح (Surfaces)

تدخل أنواع كثيرة من المواد في تغطية سطوح الأثاث المستخدم في الفنادق، ومن هذه المواد الأخشاب، والمعادن، والزجاج، واللدائن (البلاستيك) والجلود وغيرها، وفي ما يأتي لمحة عن كل مادة منها:

أ - السطوح الخشبية (Wood Surfaces): هناك أنواع متعددة من الأخشاب تستعمل في سطوح الأثاث في الفنادق، انظر الشكل (٢-١٢)، وتعدّ الأخشاب من أكثر الخامات قابلة للتشكيل، سواء أكان ذلك بطريقة يدوية أم آلية، ولها نوعان، هما:

١ . الأخشاب الطبيعية: هي الأخشاب التي تؤخذ من الأشجار، وهي إما أن تكون أخشاباً ليّنة، وإما أن تكون صلبة بحسب نوع الشجر الذي تؤخذ منه، فالليّنة تستخدم على نحو

واسع في تصنيع الأثاث، لانخفاض سعرها وسهولة الحصول عليها، وسهولة تشكيلها، وصلقلها، وهي متوافرة بمقاسات مختلفة وعديدة، ومن أمثلتها خشب السويد. أما لأخشاب الصلبة فيصنع منها الأثاث الفخم الذي يحتاج صنعه إلى مهارة عالية، وإلى أيدي ماهرة من أجل تشكيله، ويمتاز بارتفاع سعره، ومن أمثلتها: خشب الجوز، والبلوط.



الشكل (٢-١٢): السطوح الخشبية.

٢ . الأخشاب المصنعة: تعود في أصلها إلى الأخشاب الطبيعية، وتصنع على هيئة رقائق من قشور جذوع بعض الأشجار، كشجر السنديان، والزّان، والهور، ثم توضع بعضها فوق بعض، على هيئة طبقات (الأبليكاكاج)، ومن مميزات هذه الأخشاب أنها:

أ . تعدّ العنصر الأساس في صناعة قيعان الأدراج، وظهور قطع الأثاث، والحشوات المختلفة، مثل حشوات الأبواب والشبابيك.

ب . تعدّ من أفضل الأرضيات في أعمال لصق القشرة (الفورمايكا)، فضلاً عن أنها تصلح لأن تكون أرضية لأعمال الدهن جميعها.

- ج . لا تنكمش، ولا تتأثر بالأجواء المتقلبة إذا أُحسن إعدادها وتصنيعها.
- د . تمتاز بسهولة قطعها بوساطة أدوات النجارة اليدوية.
- وعند تجهيز الفندق بالأثاث الخشبي يجب مراعاة السعر، والجودة، والمتانة، وسهولة التنظيف، والغرض الذي تستخدم القطع الخشبية من أجله.

## الأخشاب واستخداماتها

## نشاط (٢ - ٧)

- زر وأفراد مجموعتك محلات بيع الأثاث، وتعرّف نوعية الخشب الموجود، ثم سجل في دفتر ملاحظتك ما يأتي:
- أكثر أنواع الأثاث استخدامًا للخشب الصلب، وأكثرها استخدامًا للخشب اللين.
  - مميزات كل نوع منهما، واستخداماته، وألوانه.
  - قارن ما تتوصّل إليه بما يتوصّل إليه زملاؤك في الصف.

ب - السطوح المعدنية (Metal Surfaces): هناك أنواع متعددة من السطوح المعدنية تستخدم في صناعة الأثاث، منها:

١ . الحديد: يتميز الحديد بمتانته وقوة تحمله، وسهولة صيانة أجزائه التالفة، بتركيب أجزاء جديدة بدلاً منها، ويمتاز بإمكانية دهنه بالدهانات المختلفة حسب الذوق واللون المطلوب، ويمكن تليسه، أو تغطيته (بالنيكل)، و(الكروم) واللدائن البلاستيكية، وتوجد للحديد مقاسات متعددة وأشكال مختلفة، ويعدّ الحديد الطري من أنسب الأنواع لصناعة الأثاث، إذ يستخدم في صناعة الأبواب الثقيلة والخزّانات وحمایات الشبایك والأبواب، والشرفات،

انظر الشكل (٢-١٣). ويجب العناية به في أثناء التنظيف، وتجفيفه جيّدًا حتى لا يصدأ، ولا بدّ من إعادة طلائه بين مدة وأخرى، وكلما احتاج إلى ذلك.



الشكل (٢-١٣): حديد الحماية في الشرفات.

أرجع أنت وأفراد مجموعتك إلى أحد الكتب المتخصصة في المعادن، وابحث عن أنواع الحديد، وصفات كل نوع واستخداماته، وصفاته وعيوبه، ثم أعدّ تقريراً عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

٢. الألمنيوم: الألمنيوم معدن فاتح اللون يمكن أن يصنع على صورة أسلاك، ويمكن طرقة وتشكيله على صورة صفائح أو قضبان. وهو بديل جيد للأخشاب والحديد في صناعات كثيرة، كما في الأبواب والشبابيك والخزائن والواجهات و(الأكسسوارات) الخاصة بأعمال الأثاث، لما يمتاز به من متانةٍ وجمال الألوان وخفة الوزن، وسهولة التشكيل، وإيصاله الحرارة والكهرباء.

ج - السطوح الزجاجية (Glass Surfaces): يدخل الزجاج في صناعة الأبواب والشبابيك والقطع الفنية، كما في الشكل (٢-١٤)، وهو شفاف لا يتأثر بالموثرات الجوية الخارجية،



ويمتاز بقابلية التشكل، وسهولة التركيب، ومن سيئاته: الهشاشة وقابلية الكسر. ومن أنواعه:

١. الزجاج العادي الشفاف: يستعمل في تزجيج النوافذ والأبواب وواجهات العرض.

٢. الزجاج المنقوش (المبزر): يستعمل في واجهات الأبنية، بهدف تشتيت الضوء، وحجب الرؤية نسبياً، ولأغراض الزينة والزخرفة.

٣. الزجاج الملون: نحصل عليه بلصق طبقتين من الزجاج الشفاف بمادة لاصقة ملونة، ويستعمل أكثر ما يستعمل في أعمال الزينة والتزييق (الديكور)، وفي تزجيج النوافذ والأبواب وواجهات العرض.



٤. الزجاج المسلح: يحتوي على شبكة فولاذية رقيقة، ويمكن أن يكون شفافاً أو ملوناً، ويستعمل عادة للنوافذ والأبواب في الأبنية التي تتطلب مواصفات حماية خاصة، أو في تزجيج الفتحات في سقوف بعض الأبنية.

الشكل (٢-١٤): السطوح الزجاجية.

د - السطوح الجلدية (Skin Surfaces): الجلد مادة متينة ومرنة وغير مُنفذة للماء، قد يكون طبيعيًا أو صناعيًا؛ فالجلود الطبيعية تؤخذ من بعض الحيوانات، وتجرى عليها عمليات خاصة؛ لمنع تفسخها؛ أو للحد منه، أما الجلد الصناعي فهو خليط من المطاط (الكاوتشوك) الممزوج بمواد تجعله صلبًا، أو أقل مرونة من الجلود الطبيعية، مما يجعله قليل التحمل والمقاومة. ومن خصائص الجلد سهولة الانثناء حينما يكون رطبًا، والاحتفاظ بهيئته عندما



يجف، وتفيد هاتان الخاصيتان في استعماله في النواحي الفنية والتزيينية، وتلوينه بمختلف الأصباغ. ويستفاد من الجلود في تغطية الجدران، وبعض قطع الأثاث والأرائك (الكنب)، كما في الشكل (٢-١٥).

الشكل (٢-١٥): السطوح الجلدية.

## قضية للبحث

ابحث أنت وأفراد مجموعتك، مستعينًا بأحد محركات البحث، عن طرق تنظيف الأثاث في الفندق، والأدوات المستخدمة في ذلك، واعررض نتائج بحثك على زملائك في الصف.

## قضية للمناقشة

ناقش وأفراد مجموعتك استخدامات البلاستيك في الفنادق، واذكر أمثلة على ذلك، وبين مدى قوته، وتحمله، ومناسبته لما استخدم له، ثم اعررض ذلك على زملائك في الصف.

## طرق تنظيف السطوح والجدران والأسقف Surfaces, Walls and Ceilings Cleaning Methods

# ثالثاً

إن نظافة السطوح والجدران والأسقف في الفندق لهما وقع وتأثير كبير في نفس الضيف والزائر، ممّا يسهم في ترك انطباع جيد عن مستوى النظافة في الفندق. و لكل نوع من أنواع الأسقف و الجدران طريقته الفعالة في التنظيف.

### ١- الأسقف المغطاة بالدهانات أو الجبس

يجب الحفاظ دائماً على الأسقف نظيفة باتباع إحدى الطرق الآتية:

#### أ - التنظيف باستخدام المكنسة الكهربائية:

- ١ . تغطّي قطع الأثاث جميعها في الغرفة بالقماش.
  - ٢ . إحضار السّلم، ووضعها في المكان المراد تنظيفه.
  - ٣ . التأكد من جاهزية المكنسة الكهربائية، و ذلك عن طريق الآتي:
    - أ - تفقد (الفلتر) أو كيس جمع الغبار، واستبداله إذا دعت الحاجة.
    - ب - التأكد من عدم وجود تعرّج أو ثنيات في السلك الكهربائي.
    - ج - التأكد من عدم وصول أي بلل إلى اليدين، أو إلى المكنسة الكهربائية.
    - ٤ . توصيل المكنسة الكهربائية بالكهرباء.
    - ٥ . الصعود على السّلم، والبدء بالتقاط الغبار العالق بالسقف في الاتجاهات جميعها.
    - ٦ . التأكد من الوصول إلى الحوافّ و الزوايا جميعها.
- ب - التنظيف باستخدام المنفضة (المعسفة):

- ١ . تغطية قطع الأثاث جميعها في الغرفة بالقماش.
- ٢ . إحضار السّلم، ووضعها في المكان المراد تنظيفه.
- ٣ . البدء بتحريك المنفضة على السقف باتجاه واحد فقط؛ حتى يتبين زوال الغبار عنه، كما في الشكل

(١٦-٢).



الشكل (١٦-٢): تنظيف السقف بالمنفضة.



## ٢- الجدران المدهونة

### تذكر

تجنب استخدام المواد المحتوية على الكحول المركزة، مثل (الاستون) على الجدران المدهونة.

يمكن تنظيف الجدران المدهونة بإحدى الطرق الآتية:

أ - مسح الغبار يدويًا: ويكون ذلك بواسطة فوطة قطنية رطبة تمرر على الحائط من الأعلى إلى الأسفل، لإزالة الغبار العالق، وإبقائه نظيفًا.

ب - مسح الغبار باستخدام المكنسة الكهربائية: تُجرى هذه الطريقة باستخدام المكنسة الكهربائية، إذ يسحبُ الغبار والأتربة العالقة على الجدار بواسطة تركيب فرشاة ناعمة الملمس على الجزء الملامس للجدار، لمنع حدوث أي ضرر، أو قشط للدهان.

### تذكر

يرش سائل التنظيف على القطعة المراد التنظيف بها، وليس على السطح المراد تنظيفه.

ج - الغسل بالماء والصابون: تحتاج هذه الطريقة إلى سائل التنظيف، وماء، وفرشاة ناعمة، أو فوطة إسفنجية ناعمة، إذ يُفرك الجدار بقطعة الإسفنج وسائل التنظيف، ويُشطف بالماء بعد ذلك، ويترك قليلاً حتى يجف، ولا تستعمل هذه الطريقة يوميًا، بل على فترات متباعدة نسبيًا أو عند الحاجة؛ خوفًا من زوال الدهان.

## ٣- ورق الجدران

تنظف ورق الجدران باستخدام المكنسة الكهربائية، لسحب الغبار وشفطه من أعلى إلى أسفل، مع مراعاة تركيب فرشاة ناعمة الملمس على الجزء الملامس للجدار؛ لئلا يتلف، أو يتمزق، وهناك أنواع من ورق الجدران تنظف باستعمال سائل تنظيف، وماء بواسطة إسفنج ناعمة.

## ٤- (السيراميك)

ينظف (السيراميك) باستعمال قطعة من الإسفنج مبللة بمحلول التنظيف الذي يحتوي على الكلور، أو الأمونيا المخففة، إذ يفرك السيراميك من أعلى إلى أسفل، ثم يشطف بالماء، و بعد ذلك يمسح بفوطة قطنية مبللة بقليل من المطهر، لإزالة الأوساخ العالقة عليه.

## قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك مستعينًا بأحد محركات البحث المتوافرة عن أنواع المنظفات المحتوية على الكلور، أو الأمونيا الملائمة للسيراميك، واعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

## النتاج العملي

– أن ينظف الجدران على اختلاف أنواعها.

## المعلومات النظرية

من الممكن أن تغطى الجدران بمواد متنوعة، مثل الدهانات، وورق الجدران، وبلاط السيراميك، والمرايا والزجاج، وذلك لأسباب عدة، منها: التجميل وإخفاء بعض العيوب، أو عزل الصوت، أو الحرارة، أو لتأمين السلامة في بعض الأحيان.

## التجهيزات اللازمة

- مريول عمل وقفافيز، وغطاء رأس.
- فوط تنظيف متنوعة وناعمة.
- منفضة غبار
- فرشاة ناعمة.
- صابون تنظيف سائل.
- وعاء عميق ( دلو )
- مصدر ماء نظيف.
- شريط لاصق.
- أغطية من الشمع أو النايلون لحماية الأثاث.
- سائل تنظيف الزجاج والمرايا.
- فوط جلد غزال.

## خطوات تنفيذ التمرين

– جهّز الأدوات اللازمة للتنظيف، وضعها قريبة منك.

تنظيف الجدران المغطاة (بالأملاشن):

– ارتدِ القفافيز لحماية اليدين، والمريول للمحافظة على الملابس، وغطاء الرأس، لحمايته من الأتربة والغبار الذي قد يتساقط في أثناء التنظيف.

- افتح النوافذ لتهوئة الغرفة.
- غطّ مقبس (إبريز) الكهرباء، ومفاتيحها بشريط لاصق؛ حفاظاً على سلامتك.
- ضع غطاءً من الشمع، أو النايلون على قطع الأثاث، لحمايتها من الغبار والأوساخ التي قد تتساقط.
- استخدم قطعة قماش قطنية ناعمة وجافة، وامسح الجدار من الأعلى إلى الأسفل؛ للتخلص من الغبار والأتربة، ويمكن استخدام منفضة الغبار لذلك.
- انفض قطعة القماش من الغبار خارج الغرفة بعد الانتهاء من العمل.
- حضّر وعاء فيه ماء وكمية من صابون التنظيف.
- اغمس قطعة القماش النظيفة بالمحلول السابق، واعصرها قليلاً.
- امسح الجدار من أعلى إلى أسفل، وافركه قليلاً في الأماكن الأكثر اتساخاً.
- اشطفه بماء نظيف لإزالة أثر الصابون، بصّب الماء من الأعلى إلى الأسفل.
- جفّف الجدار بقطعة قماش قطنية جافة، وابدأ من الأعلى إلى الأسفل.
- جفّف الأرضية التي سقط عليها الماء.
- كرر الخطوات نفسها عند تنظيف بقية الجدار.

#### تنظيف الجدران المطلية بالجير:

- أزل الأتربة عن الحائط باستخدام الفرشاة المناسبة.
- في حالة وجود بقع أعد طلاء الجدران من جديد.

#### تنظيف الجدران المغطاة بالبلاستيك:

- أزل الغبار بممسحة قطنية ناعمة.
- اغسل الجدار بالماء والصابون، واهتم بالمناطق المتسخة.
- اشطفها بالماء جيداً لإزالة أثر الصابون.
- جففها جيداً.

#### تنظيف الجدران المغطاة بالمرايا والزجاج:

- انفض الغبار عن المرايا بمنفضة الريش.
- ضع سائل تنظيف الزجاج الجاهز على فوطة غير وبرية، ثم ابدأ بمسح المرآة من أعلى إلى أسفل، أو من اليمين إلى اليسار، وبالأتجاه نفسه؛ للتأكد من نظافة المنطقة.
- لمّع المرايا بفوطة نظيفة جافة طرية من جلد الغزال، أو أي فوطة نظيفة ناعمة لا تترك وبراً.

#### تنظيف الجدران المغطاة بالورق:

- أزل الغبار عن الجدار باستخدام فرشاة ناعمة.

- اغسل الجدار بالماء والصابون ثم اشطفه جيداً.
- إذا لاحظت وجود بقع ترابية فادعكها بقطعة قماش مبللة بمادة (السبيرتو) مبتدئاً من الأعلى إلى الأسفل.
- إذا كان على الجدران بقع دهنية فضع بودرة مغنيسيوم وبنزين، واتركها حتى تجف، ثم أزل آثار البودرة بفرشاة ناعمة، وكرر العملية حتى تزول البقعة.

## تمرين عملي

نظف جدران غرفة النوم في القسم الفندقية في مدرستك متبعاً خطوات العمل الصحيحة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	ارتديت المايول والقفايز وغطاء الرأس قبل بدء العمل.		
٢	جهزت الأدوات اللازمة للعمل، ووضعتها قريبة مني.		
٣	طبقت تعليمات الأمن والسلامة في أثناء تنفيذ التمرين.		
٤	نفضت الغبار عن الجدار قبل تنظيفه بالماء والصابون.		
٥	نظفت الجدار جيداً بالماء والصابون.		
٦	شطفت الجدار بماء نظيف لإزالة أثر الصابون.		
٧	جففت الجدار جيداً بفوطة نظيفة جافة وناعمة.		
٨	تسلسلت في خطوات العمل.		
٩	تعاونت مع زملائي في إنجاز العمل.		
١٠	أنهيت التمرين ضمن الوقت المحدد.		
١١	تركت مكان العمل نظيفاً ومرتباً.		

## النتاج العملي

– أن ينظف السطوح الخشبية على اختلاف أنواعها.

## المعلومات النظرية

السطوح الخشبية المستخدمة في الفنادق تكون عادة مطلية أو مغطاة بمواد عازلة، وتحتاج إلى عناية خاصة عند تنظيفها.

## التجهيزات اللازمة

- فوط قطنية أو كتانية.
- فرشاة ناعمة أو منفضة غبار.
- قفازين لحماية الأيدي.
- مريول عمل.
- ملمّع خاص للآثاث.
- سطوح خشبية متنوعة في مختبر التدريب.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات اللازمة للتنظيف، وضعها قريبة منك.
- ارتدِ القفازين لحماية اليدين والمريول للمحافظة على الملابس.
- انفض الغبار عن السطوح الخشبية مستخدماً منفضة الغبار ( الريش )، ومراعياً عدم نشر الغبار.
- أضف ملمّع الآثاث الخاص على الفوطة.
- امسح السطوح الخشبية بالفوطة ، وابدأ بالمسح من أعلى إلى أسفل، أو من اليمين إلى اليسار، في اتجاه واحد، حتى لا تعيد الأوساخ إلى المكان المنظف.
- اخلع المريول والقفازين، وأعدِ الأدوات التي استعملتها إلى أماكنها بعد الانتهاء من العمل.

## تمرين عملي

نظّف السطوح الخشبية في القسم الفندقية في مدرستك، متبعًا خطوات العمل الصحيحة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	ارتديت المربول والقفايز قبل بدء العمل.		
٢	جهزت الأدوات اللازمة للعمل، ووضعتها قريبة مني.		
٣	نفضت الغبار عن السطوح الخشبية قبل تنظيفها.		
٤	نظفت السطوح الخشبية جيداً حسب نوعها.		
٥	تسلسلت في خطوات العمل.		
٦	تعاونت مع زملائي في إنجاز العمل.		
٧	أنهيت التمرين ضمن الوقت المحدد.		
٨	تركت مكان العمل نظيفاً ومرتباً.		

## النتاج العملي

– أن ينظف السطوح المعدنية.

## المعلومات النظرية

يحتاج تنظيف كثير من السطوح المعدنية في الفندق إلى مهارة وعناية خاصة، وهذه السطوح قد تكون من الألمنيوم، أو من (الستانلس ستيل)، مثل: مقابض الأبواب الخشبية، وإطارات الأبواب الزجاجية، والشبابيك، والعربات، وغيرها.

## التجهيزات اللازمة

- فوط ناعمة.
- فوط قطنية صفراء للتلميع
- فرشاة ناعمة.
- سائل تنظيف.
- قفازين لحماية الأيدي.
- مريول عمل.
- بودرة تنظيف.
- وعاء عميق (دلو).
- ليفة تنظيف.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات اللازمة للتنظيف، وضعها قريبة منك.
- ارتدِ القفازين، لحماية اليدين، والمريول، للمحافظة على الملابس.
- امسح الغبار عن السطوح المعدنية، مستخدمًا فوطة ناعمة، وابدأ من الأعلى إلى الأسفل، واعتنِ بالثنيات إن وجدت.
- رطب قطعة قماش قطنية بالماء وسائل التنظيف، ثم ابدأ بالمسح من الأعلى إلى الأسفل، وبالالاتجاه نفسه، حتى لا تعيد الأوساخ إلى المكان الذي نظفته.

- افرك الأجزاء الأكثر اتساخًا في الباب، مثل: المقابض، وماحول الزجاج، مستخدمًا اللّيف والصابون.
- اشطف بالماء لإزالة أثر الصابون.
- جفف جيدًا بقطعة قطنية غير وبرية.
- اخلع المريول والقفايز، وأعد الأدوات التي استعملتها إلى أماكنها بعد التنظيف.

## تمرين عملي

نظف السطوح المعدنية في القسم الفندقية في مدرستك، متبعًا خطوات العمل الصحيحة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيّم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير
	نعم	لا	
١	ارتديت المريول والقفايز قبل بدء العمل.		
٢	جهزت الأدوات اللازمة للعمل، ووضعتها قريبة مني.		
٣	نفضت الغبار عن السطوح المعدنية قبل تنظيفها.		
٤	نظفت السطوح جيدًا بالماء والصابون.		
٥	شطفت بالماء لإزالة أثر الصابون.		
٦	جففت السطوح المعدنية جيدًا بقطعة نظيفة جافة وناعمة.		
٧	تسلسلت في خطوات العمل.		
٨	تعاونت مع زملائي في إنجاز العمل.		
٩	أنهيت التمرين ضمن الوقت المحدد.		
١٠	تركت مكان العمل نظيفًا ومرتبًا.		



## أسئلة الوحدة

- ١ - اذكر ثلاثاً من قطع الأثاث الواجب توافرها في كل من الآتي:
  - أ - غرف النوم.
  - ب - صالات الاجتماعات والمؤتمرات.
  - ج - الممرات.
- ٢ - عدد أنواع الفرشات المستخدمة في غرف الفنادق. وأيها أفضل؟
- ٣ - حدد شكل الستارة المناسبة للحالات الآتية:
  - أ - السقف المرتفع.
  - ب - الغرفة ذات النوافذ الكثيرة.
  - ج - الجدار ذو العيوب الإنشائية البارزة.
- ٤ - أي وسائل التبريد تفضل استخدامها في الفندق؟ ولماذا؟
- ٥ - علل كلاً مما يأتي:
  - أ - عدم استعمال ستائر ذات نقوش كبيرة في غرفة صغيرة الحجم.
  - ب - استعمال مصدر معتدل الإضاءة أو مظلل في وسط الغرفة.
- ٦ - اذكر ثلاثاً من مواد تغطية الجدران.
- ٧ - عدد أنواع الأسقف المستخدمة في الفنادق.
- ٨ - ما أنواع الأخشاب؟ واذكر مثلاً على كل نوع.
- ٩ - يستخدم الزجاج في صناعة الأبواب والشبابيك والقطع الفنية المختلفة في الفنادق، اذكر أنواعه الأربعة موضّحاً استخدام كل نوع.
- ١٠ - أعدّ أداة لتقييم وضع أثاث المرافق العامة في الفندق من حيث نظافته، وحاجته إلى الصيانة، أو تجديده.

## مهارات البحث والاتصال

- ١ - ابحث مع أفراد مجموعتك، مستعيناً بأحد محركات البحث المتوفرة عن الأسقف المستخدمة في الفنادق، من حيث أنواعها، ومصادرها، وطرق صنعها، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٢ - ابحث مع أفراد مجموعتك عن طريق أحد محركات البحث المتوافرة عن الجدران والسطوح المستخدمة في الفنادق، من حيث أنواعها، ومصادرها، وطرق صنعها، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٣ - ابحث مع أفراد مجموعتك عن طريق أحد محركات البحث المتوافرة عن الأثاث المستخدم في غرف الضيوف في الفنادق، وعن الأثاث المستخدم في الأماكن العامة ومرافق الموظفين، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

## الأنشطة الإثرائية

١ - ناقش مع أفراد مجموعتك استخدامات الدهان، وأنواعه، وطرق العناية به، ثم اعرض ما تتوصل إليه على بقية زملائك في الصف، بإشراف معلمك.

٢ - ارجع أنت وأفراد مجموعتك إلى المجالات المتخصصة في تصميم الأسقف والجدران في الفنادق، واجمع صوراً لأنواع الأسقف والجدران في أقسام الفندق المختلفة، وألصقها على لوحة حائطية، ثم اعرضها على زملائك في الصف.

## تقييم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن	
		أعرف أنواع الأثاث المستخدم في غرف الفندق.	١
		أميز أنواع الأثاث المستخدم في الأماكن العامة ومرافق الموظفين.	٢
		أميز أنواع الأسقف في الفنادق.	٣
		أعرف أنواع الجدران في الفنادق.	٤
		أميز أنواع السطوح المستخدمة في الفنادق.	٥
		أعرف طرق تنظيف الأسقف والجدران والسطوح.	٦
		أنظف الجدران والسطوح على اختلاف أنواعها.	٧
		أهتم بالأمور الواجب مراعاتها للعناية بالأسقف والجدران والسطوح.	٨
		أذكر المواد والأجهزة والأدوات اللازمة لتنظيف الأسقف والجدران والسطوح.	٩



# الوحدة الثالثة

## تنظيف الأرضيات في الفنادق Cleaning Floors in Hotel



- ما أهم الأسس والمعايير الواجب اتباعها عند اختيار الأرضيات المستخدمة في الفنادق؟
- كيف يمكن إبراز المظهر الجمالي لأرضيات مرافق الفندق؟

هنالك العديد من أنواع الأرضيات المستخدمة في الفنادق، ويختار نوع الأرضية غالبًا عند إنشاء هذه الفنادق مهندسو (الديكور)، ومديرو التدبير الفندقية، إذ إن المظهر العام لهذه الأرضيات يشكّل الانطباع الأولي الذي يكونه الضيف للوهلة الأولى، ويبقى في ذاكرته إلى أن يغادر، لذا من الضروري أن تُختار هذه الأنواع بعناية فائقة. وهذه الأرضيات مرتفعة الثمن، وتحتاج إلى وقت وجهد كبيرين في تركيبها وصقلها، وليس من السهل إجراء الصيانة لها، إذ يصعب إغلاق بعض مرافق الفندق لإجراء ذلك، ومن أسس اختيار هذه الأرضيات، مراعاة المنطقة المراد استخدام هذا النوع فيها، فعلى سبيل المثال يختلف نوع الأرضية المستخدمة في قسم الاستقبال عن تلك المستخدمة في المسبح وصالات الرياضة، وكذلك نوع العمل وطبيعتها في تلك المنطقة، والمنطقة التي يكون العمل فيها كثيرًا، وتستخدم فيها آلات ثقيلة، مثل قسم الصيانة، إذ تتطلب أرضية غير الأرضية المستخدمة في المكاتب.

يتوقع منك بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن :

- تميز أنواع الأرضيات المستخدمة في الفندق .
- تتعرف طرق تنظيف الأرضيات
- تنظف أنواع الأرضيات المختلفة.
- توضح إجراءات صقل الأرضيات، وتشميعها، وتلميعها.
- تصقل الأرضيات، وتشمّعها، وتلمعها.
- تتعرف الأجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في تنظيف الأرضيات.
- تطبق تعليمات الأمان والسلامة عند استخدام الأجهزة و مواد التنظيف.

# أنواع الأرضيات المستخدمة في الفنادق Floors Types

أولاً

تحرص الفنادق على أن تكون أرضياتها متناسقة مع الجدران والأسقف والأثاث، من حيث الألوان، وعناصر التصميم، وهناك ثلاثة أنواع رئيسة من الأرضيات، هي:

## ١- الأرضيات الصلبة

تنوع الأرضيات المعمارية المستخدمة في الفنادق، ومن أمثلتها:

أ - الأرضيات الحجرية: يشتمل هذا النوع على قطع الرخام، والجرانيت، والشحف والحجر الرملي، ويمكن استخدام هذه الأرضيات في المناطق ذات الظروف الصعبة في الفنادق، مثل المناطق الخارجية، ومنها مواقف السيارات، وحول البرك، وفي ممرات الموظفين، وأرضيات غرف الصيانة، إلا أن مكونات هذه الأرضيات تتطلب الحرص الشديد والعناية من العاملين في قسم التدبير الفندقي في أثناء تنظيفها، لأن الأحماض والرطوبة تؤثر فيها مع أنه يبدو عليها القدرة على مقاومة ذلك، لذا يجب تجنب سقوط الزيوت والسوائل عليها؛ لصعوبة تنظيفها.

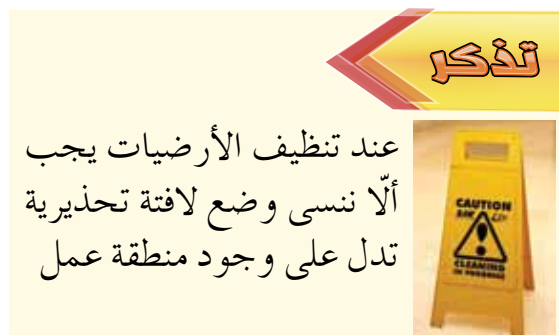
ب - السيراميك: بلاط يصنع من الخزف الصيني بعد حرقه بالأفران الخاصة في درجة حرارة عالية، ثم يطلى بمزيج من الحديد والزجاج المصبوغ، ويمتاز هذا النوع من البلاط بصلابته، وخلوه من المسامات، لذا فإن قدرته على امتصاص السوائل معدومة، وهو متوافر بألوان وحجوم مختلفة تناسب الأماكن المراد استخدامه فيها، ويمكن استخدامه في المطابخ، والحمامات، وغرف الغسل.

ج - الرخام: بلاط مصنوع من الصخور الصلبة جداً، لذا يمتاز بصلابته وقوة تحمله، وهو يعدّ من أجمل أنواع البلاط، لأنه يمتاز بألوان طبيعية، ويستخدم هذا النوع من الأرضيات في أرضيات المداخل والصالات وقاعات الاستقبال، إلا أنه يحتاج إلى عناية فائقة، ومهارة عالية في صقله، وصيانته، وتنظيفه.

د - البلاط الموزايكو: بلاط يصنع من قطع الرخام الصغيرة مع الأسمنت، ويمتاز بصلابته، وسهولة تنظيفه وعدم امتصاصه للسوائل، وهو متوافر بألوان وحجوم مختلفة، ويمكن استخدامه

في المناطق الخلفية في الفندق، مثل غرف المستودعات، وممرات الموظفين، وغرف الغسل.

هـ - الأرضيات الزجاجية: قطع من البلاط تصنع من الألياف الزجاجية الصلبة بسمك مناسب،



عند تنظيف الأرضيات يجب ألا ننسى وضع لافتة تحذيرية تدل على وجود منطقة عمل

ويمتاز هذا النوع من الأرضيات بمظهره الجميل، ووفرة ألوانه، وعدم امتصاصه للسوائل، إلا أنه سهل الخدش عند تحريك الأثاث فوقه، ويكون استخدامه في مساحات صغيرة؛ لتجميل بعض المناطق في مداخل الفندق، وقاعات الانتظار.

و - الأرضيات المعدنية: بلاط يصنع من أحد المعادن المختلفة على هيئة ألواح، مثل (الستانلس ستيل)، أو الحديد الصلب، ويمتاز هذا النوع بصلابته وقوة تحمله، ويمكن استخدامه في الأماكن التي يوجد فيها آلات ثقيلة كما في قسم الصيانة وسلم الحريق (الطوارئ).

## ٢- الأرضيات شبه الصلبة

تصنع معظم هذه الأرضيات من المواد البلاستيكية، أو اللدائن الحرارية، أو من الخشب، ومن هذه الأرضيات:

أ - الأرضيات المطاطية: بلاط يصنع من اللدائن الحرارية بهيئات وحجوم وألوان متعددة، ويمتاز هذا النوع بسهولة تركيبه وإجراء الصيانة له، وإمكانية تلميعه، وقدرة الجيدة على عزل الصوت والحرارة، إلا أنه يجب الحذر عند تنظيفه، فلا يستعمل المنظفات التي تحتوي على المواد المذيبة لتنظيفه. ويصلح هذا النوع من البلاط في المكاتب، وغرف إيداع المعاطف، وممرات الموظفين.

ب - أرضيات الفينيل: تصنع هذه الأرضيات من مواد (الفينيل) المطاطي المرن، أو (الفينيل) المركب، وتمتاز هذه الأرضيات بمرونتها وامتصاصها للصدمات، وتتوافر على هيئة لفائف (رولات) بألوان وسمك مختلف، ويمكن تلميعها وطلاؤها. ويصلح هذا النوع من الأرضيات للاستخدام في غرف الرياضة وملاعب الأطفال.

ج - الأرضيات الإسفلتية: تعدّ هذه الأرضيات من أرخص أنواع الأرضيات، وتتكون في الغالب من مواد بترولية مخلوطة بقطع صغيرة من الحجارة الرملية، وتستخدم في المناطق الخارجية من الفندق، كمواقف السيارات.

د - الأرضيات الخشبية: قطع من الأخشاب الصلبة ذات حجوم متساوية، تصنع من أنواع خاصة

من الأشجار، كأشجار السنديان، أو الصندل، وتركب هذه القطع بعضها إلى جانب بعض وفق أشكال هندسية لافتة للنظر، وتمتاز هذه الأرضيات بقدرتها العالية على امتصاص الأصوات، لذا تستخدم في قاعات الحفلات والاجتماعات وغيرها، وتمتاز أيضًا بقدرتها على عزل الحرارة، إلا أنها سهلة الخدش، لذا يجب صقلها وعزلها جيدًا، وتنظيفها بطرق خاصة من دون استخدام مواد التنظيف الكيماوية.

### ٣- السجاد والموكيت

يعدّ هذا النوع من الأرضيات التجميلية، كالسجاد، (والموكيت)، لتغطية الأرضيات المعمارية على اختلاف أنواعها، ومن هذه الأرضيات:

أ - السجاد: بُسُط أرضية تصنع من الألياف الطبيعية في الغالب، مثل الصوف، والقطن، وأفضل أنواعه المصنوع يدويًا. يضيف السجاد لمسة جمالية على المكان، ويمتاز بوفرة حجومه، وأشكاله، ورسومه، وزخارفه المختلفة، لذا يمكن استخدامه جزئيًا في قاعات الانتظار، وغرف الاجتماعات الرئيسة فوق الأرضيات الرخامية أو الخشبية، ويعدّ السجاد المصنّع في آسيا والشرق الأوسط من أفضل أنواع السجاد وأغلاها ثمنًا.

ب - الموكيت: بُسُط أرضية تصنع من الألياف البترولية على هيئة لفائف (رولات)، وهو نسيج ذو شعيرات مغطّاة بمواد بلاستيكية عازلة لحمايتها، ولها أشكال وألوان وزخارف تناسب المكان المراد استعمالها فيه، ويمكن أن تصنع هذه اللفائف (الموكيت)، بإضافة بعض المواد الخاصة لها، لتكون أكثر مقاومة لليران، وتصلح هذه الأرضيات للاستخدام في قاعات الأفراح، وغرف الضيوف، والممرات والأدراج الرئيسة التي يستخدمها الضيوف.

### ٤ - الأرضيات العشبية الصناعية (الترتان)

أرضيات من اللدائن البلاستيكية واللدائن البترولية على هيئة لفائف (رولات) ذات حجوم وأطوال كبيرة تناسب المناطق الخارجية من الفندق، ويمكن استخدامها في أرضيات الملاعب وحول المسابح والحدائق.

#### أنواع الأرضيات

#### نشاط (٣ - ١)

زر إحدى المؤسسات الفندقية، وتعرّف أنواع الأرضيات المستخدمة فيها، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، وناقشه مع زملائك في الصف.



## طرق تنظيف الأرضيات Floors Cleaning Methods

ثانيًا

هناك العديد من طرق تنظيف الأرضيات، نذكر منها الآتي:

### ١ - إزالة الغبار (Dust Removing)

تتعرض الأرضيات للغبار والأوحال كثيرًا، ولذا تنظف كلما دعت الحاجة بطرق عدّة، منها:

- أ - الكنس (Broom): يكون باستخدام الأدوات اليدوية، مثل المكنسة الناعمة، أو المكنسة الخشنة، أو الممسحة القطنية المتحركة (المقص).
- ب - المسح (Sweeping): يكون باستخدام الماء المضاف إليه منظفات خاصة بالأرضيات، وباستعمال الأدوات اليدوية، مثل فوط المسح، أو الممسحة ذات (الشراشيب)، لإزالة آثار الأتربة والأوحال عن الأرضيات.
- ج - الفرك (Scratching): يكون باستخدام الماء والمنظفات المناسبة لنوع الأرضية، وباستعمال الأدوات اليدوية، مثل المكنسة الناعمة، أو الفرشاة الخاصة بفرك الأرضيات، أو باستخدام ماكنة تنظيف الأرضيات بعد تركيب الفرشاة الخشنة لذلك.
- د - الشفط بالمكنسة الكهربائية (Vacuuming): يعدّ الشفط من أفضل الوسائل المستخدمة في تنظيف الأرضيات المغطاة، إذ تُجمَع الأوحال، والأتربة، والأوساخ الصغيرة باستخدام المكنسة الكهربائية.

### ٢ - إزالة السوائل والدهون (Liquid and Oil Removing)

يمكن إزالة السوائل والدهون بمختلف أنواعها عن الأرضيات باستخدام إحدى الطرق الآتية:

- أ - التجفيف (Drying): تجفّف السوائل عن الأرضيات، إما يدويًا باستخدام فوط كتانية أو مخلوطة، وإما آليًا باستخدام جهاز شطف كهربائي لتجفيف الأرضيات.
- ب - الكشط (Scrubbing): يكون باستخدام شفرات الحك والكشط، مثل الكاشطة اليدوية، لإزالة الدهون، وآثارها عن الأرضيات.



ج- التطهير (Disinfection): يمكن تنظيف الأرضيات باستخدام المواد المطهرة التي تحد من انتشار البكتيريا الضارة، كما هو الحال عند تنظيف أرضيات الحمامات والمطابخ وغرف الأطفال والمساح وتطهيرها.

د - الشامبو (Shampoo): يستخدم (الشامبو) في تنظيف الأرضيات المغطاة عن طريق غسل وبر السجاد و(الموكيت) وشعيراته بالفرشاة

الشكل (٣-١): ماكينة تنظيف الأرضيات.

اليديوية، أو باستخدام ماكينة تنظيف السجاد، انظر الشكل (٣-١)، وعند تنظيف السجاد بالماكينة يجب مراعاة استخدام اللبادة القطنية ومواد تنظيف السجاد القليلة الرغوة.

### قضية للبحث

مستعينًا بمختبر الحاسوب في مدرستك، وعن طريق أحد محركات البحث المتوافرة، ابحث عن أنواع المنظفات والمواد المستخدمة لإزالة أنواع المواد العالقة عن الأرضيات، واكتب تقريرًا عن ذلك، واعررض هذا البحث على زملائك في الصف.

### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك مبدأ عمل ماكينة تنظيف الأرضيات، واعررض النتائج التي تتوصل إليها على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

## النتاج العملي

– أن ينظف الأرضيات الصلبة.

## المعلومات النظرية

هناك العديد من أنواع الأرضيات الصلبة المستخدمة في الفنادق، منها الأرضيات الحجرية و(الموازايكو) و(السيراميك) والرخام. وللمحافظة عليها، تنظف باستمرار، باستخدام الآلات والمعدات، والمواد المناسبة.



الشكل (١): أرضية سيراميك في أحد الفنادق



الشكل (٢): أرضية رخام في أحد الفنادق

## التجهيزات اللازمة

- صابون سائل خاص.
- وعاء للماء ( دلو )
- مماسح قطنية مختلفة
- آلة تنظيف الأرضيات المتعددة الاستخدام .
- فرشاة خاصة لتنظيف الأرضية.
- آلة شفط المياه.
- قفازات الأيدي ومريول العمل .

## خطوات تنفيذ التمرين

- ارتدِ القفازات والمريول الخاص بالعمل.
- ثبت الفرشاة الخاصة بالتنظيف في مكانها على الآلة .
- املاً خزان الآلة بالماء والصابون الخاص .
- صل الآلة بالتيار الكهربائي، ثم شغلها.
- ابدأ بتنظيف الأرضية على نحو مرتب ومنظم .
- جفف البلاط جيداً مستخدماً آلة شفط المياه.
- امسح الأرضية باستخدام الممسحة القطنية؛ للتأكد من عدم ترك مياه على الأرضية.

## تمرين عملي

نظف الأرضية الصلبة في القسم الفندق في مدرستك، متبعًا خطوات العمل الصحيحة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير		
	لا	نعم	لا	نعم	
١					ارتديت القفازات لحماية اليدين والمريول للمحافظة على الملابس.
٢					ثبتت الفرشاة الخاصة بالتنظيف في مكانها في الآلة.
٣					مألت خزان الآلة بالماء والصابون الخاص.
٤					وصلت الآلة بالتيار الكهربائي ثم شغلتها.
٥					بدأت بتنظيف الأرضية على نحو مرتب ومنظم.
٦					جففت البلاط جيدًا مستخدمًا آلة شفط المياه.
٧					مسحت الأرضية باستخدام المسحة القطنية.
٨					تعاونت مع زملائي في العمل.
٩					راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل.
١٠					راعت قواعد السلامة العامة.

## صقل الأرضيات وتشميعها وتلميعها Floors Glossing, Waxing and Polishing

# ثالثاً

### ١ - صقل الأرضيات (Floors Glossing)

تستخدم عند صقل الأرضيات مواد تتكون في الغالب من زيوت خاصة، ومواد مذيبة، تسهم في إغلاق المسامات الموجودة في أسطح الأرضيات، وذلك باستخدام ماكينة صقل الأرضيات، انظر الشكل (٣-٢)، ويساعد الخريص المعدني، وأحجار الصقل الخاصة على ذلك العمل، وتجرى عملية صقل الأرضيات وفق الآتي :



الشكل (٣-٢): ماكينة صقل الأرضيات وتلميعها.

- أ - تنظيف سطح الأرضية المراد صقلها جيداً وشطفها بالماء الساخن.
- ب - تجفيف الأرضية جميعها.
- ج - تركيب اللبادة الخاصة بصقل الأرضيات وإحراق الخريص بها.
- د - رش السطح المراد صقله بكمية مناسبة من مادة الصقل الخاصة.
- هـ - تشغيل الماكينة وصقل الأرضية على نحو منظم ومرتب، لضمان المرور بسطحها جميعه.

### ٢- تشميع الأرضيات (Floor Waxing)

يمكن تشميع الأرضيات وعزلها عن طريق طلي سطح الأرضية المراد تجهيزه بمواد شمعية سريعة الجفاف، وذلك لحماية الأرضية من التلف والخدش الناتج من تحريك الأثاث، وعن حركة المارة فوقها، ويكون ذلك في الأوقات التي تسمح بالعمل وفق الآتي :

- أ - تنظيف السطح المراد تشمييعه من المواد الشمعية القديمة عن طريق استخدام مادة مزيلة للشمع مضافة إلى الماء الساخن، بواسطة ماكينة تنظيف الأرضيات ذات اللبادة الخشنة.
- ب - تجفيف الأرضية تجفيفاً جيداً.
- ج - طلي الأرضية بالمادة الشمعية باستخدام ممسحة خاصة (الشرشوبة)، مع مراعاة طليها بالكامل، وعدم ترك مسامات بينها فيها .
- د - تمرير الممسحة على الأرضية من أبعاد نقطة وعلى نحو منظم ومرتب، لضمان المرور على سطح الأرضية جميعه.

- هـ - ترك الأرضية لتجف تمامًا.  
و - تكرر الطلي مرة ثانية، وحسب الحاجة بعد جفاف الأرضية.

### ٣- تلميع الأرضيات (Floors Polishing)

تلمّع الأرضيات باستخدام مواد خاصة، مثل الزيت اللاقط للغبار الذي يستخدم للأرضيات الخشبية، والملمع الخاص بالأرضيات الرخامية، ويكون ذلك وفق الآتي:

- أ - تنظيف السطح المراد تلميعه جيدًا، إما بشطف الأرضيات الصلبة بالماء الساخن، وإما بمسح الأرضيات الخشبية بفضة رطبة.  
ب - تجفيف الأرضية جيدًا.  
ج - مسح سطح الأرضيات بالملمع باستخدام الماكينة الخاصة بذلك مع فرشاة التلميع.

#### قضية للبحث

من واقع الفندق الذي تتدرب فيه، تعرّف كيفية استخدام ماكينة تنظيف الأرضيات وتلميعها، وقواعد الأمن والسلامة في التعامل معها، وكذلك طرق العناية بها. واعرّض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

#### قضية للمناقشة

ناقش زملاءك في الصف في مميزات استخدام ماكينة تنظيف الأرضيات في العمل الفندقي ومساوئها.

## النتاج العملي

– أن يشمّع أرضيات الفندق.

## المعلومات النظرية

تختار الفنادق عادة الأرضيات الرخامية اللامعة ذات الألوان والتشكيلات المميزة، ممّا يضفي عليها جمالاً فائقاً، خصوصاً عند انعكاس الأضواء عليها، ومع كثرة الاستخدام يصبح لمعان الأرضيات باهتاً، وتفقد جزءاً من جمالها، إلا أنه من الممكن إعادة لمعانها عن طريق تشميعها، وإخفاء الخدوش فيها بموادّ خاصة لهذا الغرض في الفتره الليلية.

## التجهيزات اللازمة

- ماكينة تشميع الأرضيات.
- الفرشاة الخاصة بتشميع الأرضيات.
- المادة الخاصة بتشميع الأرضيات.
- ممسحة قطنية للعمل اليدوي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- تثبت الفرشاة الخاصة بتشميع الأرضيات في موضعها على الماكينة.
- أوصل الماكينة بالتيار الكهربائي المناسب لها.
- شغل الأضواء في منطقة العمل للحصول على قدرٍ كافٍ من الضوء والرؤيا الواضحة.
- وزّع المادة الخاصة بتشميع الأرضيات على الأرضية المراد تشميعها بكميات قليلة، وزدها عند الحاجة.
- شغل ماكينة التشميع، وابدأ بتشميع الأرضية مبتدئاً من إحدى زوايا الأرضية، ومرّر الفرشاة على الأرضية على نحو منتظم بحيث توزّع مادة التشميع على الأرضية كلها والمرور بسطحها.
- مرّر الفرشاة مرّة أخرى على الأرضية من نقطة البدء نفسها، على نحو منتظم، بحيث يشمل سطح الأرضية كله.
- تفقّد الأرضية بالنظر من الزوايا جميعها؛ للتأكد من لمعانها، وأعدّ تشميع الأماكن الباهتة عند تفقدها كما في الشكل (١).
- فكّ الفرشاة عن الماكينة، ونظفها، وأعدّها إلى مكانها في المستودع.



الشكل (١): أرضية رخامية في أحد مرافق الفندق.

– افصل التيار الكهربائي عن الماكينة، ونظفها، وثبت السلك الكهربائي في مكانه عليها، وأعدّها إلى مكانها في المستودع.

## تمرين عملي

قام المدير المناوب بجولة تفقدية في الفندق، وقدم ملاحظات عدّة إلى معظم رؤساء أقسام الفندق، وكانت إحدى ملاحظاته أن أرضية المطعم فيها العديد من الخدوش، وأنها غير لامعة، وقد طلبت إليك مدبرة الفندق عن طريق مشرف المناطق العامة تشميع الأرضية، وإعادة اللمعان إليها، نفذ ما طلب إليك، متبعًا خطوات العمل الصحيحة.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء		التقدير	
	نعم	لا	نعم	لا
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
٦				
٧				
٨				
٩				



# الأجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في تنظيف الأرضيات Floors Cleaning Machines, Tools and Materials

## رابعاً

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

### ١- الأجهزة المستخدمة في تنظيف الأرضيات (Floor Cleaning Machines)

تستخدم الفنادق العديد من الماكينات الكهربائية التي تحتاج إلى أيدٍ عاملة مدربة، ومؤهلة، لاستخدامها، ومنها:



الشكل (٣-٣): المكنسة ذات الخرطوم.

أ- جهاز شفط الغبار (Vacuum Machines): هو مكنسة

كهربائية يستخدم لشفط الأوساخ من السطوح إلى داخل الجهاز، إذ إنه مزود بكييس داخلي لاحتواء الأوساخ، ثم يُتخلص منه عند امتلائه.

وأجهزة الشفط نوعان: أحدهما المكنسة العمودية (Vacuum Stand)، وهي تصلح للمساحات

الواسعة من السطوح، مثل قاعات الحفلات المغطاة بالسجاد، والآخر المكنسة ذات الخرطوم

(Vacuum Hose)، كما في الشكل (٣-٣)، ويمكن استخدامها في المساحات الضيقة، مثل الغرف، والمكاتب، لأنه يمكن التحكم بها، وتحريكها بين قطع الأثاث.

ب- جهاز شفط الماء (Water Suction Machine): يعدّ من الأجهزة المهمة في الفنادق، إذ لا يمكن الاستغناء عنه عند تنظيف السجاد و(الموكيت) باستخدام الماء ومنظف السجاد ذي الرغوة الخفيفة، أو المنظف الخالي من الرغوة، حتى لا تصل الرغوة في أثناء الشفط إلى

محرك الجهاز فتحرقه، وعند انتهاء العمل أو امتلاء خزان الجهاز يجب تفرغته وتنظيفه، وعدم إبقاء الماء المتسخ فيه حتى لا يصدر عنه روائح كريهة، وحتى يكون جاهزاً للاستعمال في أي ظروف طارئة ومفاجئة.

ج - جهاز غسل السجاد وصقل الأرضيات وتلميعها (Carpet Wash and Floor Gloss Machine): أصبح استخدام ماكينات غسل السجاد وصقل الأرضيات وتلميعها شائعاً جداً في الفنادق، وذلك للحفاظ على مستوى جيد من النظافة للسجاد، و(موكيت) الغرف، وأرضيات المرافق العامة، والأرضيات المكسوة، باستخدام اللبادة المناسبة للعمل الذي يُراد القيام به، ويمكن استخدام هذا الجهاز لفرك وبر السجاد باستخدام اللبادة القطنية، ومواد التنظيف الخاصة بالسجاد و(الموكيت).

## تعلم



مكونات جهاز (ماكينة) غسل السجاد وصقل الأرضيات وتلميعها:

- ١ - ذراع التحكم Control Arm
- ٢ - مفتاح التشغيل والأقفال On / Off Bottoms
- ٣ - ذراع إيصال الماء للفرشاة Water Releaser
- ٤ - حامل اللبادة Cleaning Holder
- ٥ - فرشاة التنظيف Cleaning Brush



د - الجهاز المتعدد الأغراض (Multipurpose Machine): يستعمل هذا الجهاز في تنظيف الأرضيات، وصقلها، وتلميعها، وذلك بفرك سطوحها بعد رشها بالمياه ومواد التنظيف الخاصة، ويستعمل كذلك في تجفيف الأرضيات، وتركها جاهزة حال الانتهاء من التنظيف، ويستخدم في الأماكن الواسعة، انظر الشكل (٣-٤).

الشكل (٣-٤): جهاز متعدد الأغراض.

## قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوفرة لديك (كتب، ونشرات، ومجلات، وإنترنت، وغيرها) عن الأسماء التجارية للمواد المستخدمة في عمليات الصقل، والتشميع، والتلميع للأرضيات، المتوفرة في الأسواق، وقارن بينها من حيث: السعر، والمكونات، وأثرها على المدى الطويل، وأثر محتوياتها في البيئة، ثم اعرض ما تتوصل إليه أمام زملائك في الصف.

## ٢- الأدوات المستخدمة في تنظيف الأرضيات (Floor Cleaning Tools)

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

أ - الفوط والمماسح (Rugs): تستخدم الفوط والمماسح عادة في مسح الغبار عن السطوح والأرضيات، أو لإزالة المياه والسوائل عنها، ومن الضروري أن تخصص الفوط والمماسح المناسبة لنوع التنظيف ومكانه، لأنها قد تنقل التلوث إذا ما استخدمت في أكثر من مكان، ويجب غسل هذه الفوط والمماسح جيداً وعصرها وتعليقها بصورة مقلوبة، وذلك بعد تنظيفها وتعقيمها بالمطهرات وتخزينها في مكان جيد التهوية، ومن هذه الفوط والمماسح فوط التغير التي تستخدم لإزالة البقع الصغيرة من الغبار عن الأثاث، وفوط التلميع التي تستخدم لتلميع أرضيات الزجاج أو الخشب، وممسحة المقص التي تستخدم لإزالة الغبار عن الأرضيات، وممسحة الشرشوبة التي تستخدم لمسح الأرضيات وتلميعها.

ب - المكناس والفراشي (Brooms and brushes): هناك العديد من أنواع المكناس والفراشي



الشكل (٣-٥): أنواع المكناس والفراشي التي تستخدم في الفنادق.

وأشكالها التي تستخدم في الفنادق، وذلك تبعاً لنوع الأرضية ونوع التنظيف المطلوب، انظر الشكل (٣-٥)، ويجب غسل المكناس والفراشي جيداً بعد كل استخدام، وتجفيفها، وتعليقها بصورة مقلوبة بعد تنظيفها، وتعقيمها بالمطهرات، وتخزينها في مكان جيد التهوية، ومنها المكنسة الخشنة التي تستخدم في تنظيف الأرضيات الإسفلتية، أو أي أرضية خشنة، أمّا

المكنسة الناعمة فتستخدم في تنظيف الأرضيات الناعمة، مثل أرضيات الفينيل، في حين تستخدم فرشاة الفرك في إزالة البقع الصعبة عن السجاد أو الأرضيات.

ج - أداة الكشط: تستخدم هذه الأداة (المشحاف) في تنظيف المواد العالقة، مثل الشمع، وبقايا الدهان، وإزالة الترسبات عن السطوح والأرضيات.

د - عربة المسح (Sweeping Trolley): هي عربة مزودة بوعاءين من البلاستيك، أو المعدن لنقل المياه ومواد التنظيف، وعصارة معدنية، أو بلاستيكية وممسحة الشرشوبة، وتستخدم هذه العربة لمسح الأرضيات المصقولة، وتلميعها، وتجفيفها.

- هـ - الأوعية (Plastic Buckets): تصنع في الغالب من البلاستيك المقوى، وتستخدم لنقل المياه ومواد التنظيف من مكان إلى آخر، ويجب عدم ملء الأوعية إلى حوافها، لتجنب انسكاب المياه والمواد الكيميائية منها في أثناء التنقل والعمل.
- و - المجرود (Dust Pan): يصنع من البلاستيك أو المعدن، ويستخدم لإزالة الأوساخ والغبار عن السطوح والأرضيات بعد تجميعها بالمكنسة اليدوية.

### تنظيف ساحة المدرسة

### نشاط (٣ - ٢)

تعاون مع زملائك في الصف، ونظف ومجموعتك ساحة المدرسة مستخدمًا ما يلزم من أدوات، ومواد تنظيف تتناسب مع طبيعة الأرضية، واكتب تقريرًا عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

### ٣- المواد المستخدمة في تنظيف الأرضيات (Floor Cleaning Materials)

من المتعارف عليه أن الفنادق تستخدم العديد من المواد الكيميائية لتنظيف الأرضيات، ومن الضروري أن تستخدم هذه المواد بفاعلية على نحو متوازن ومعتدل، وحسب توصيات الشركات المصنعة، من أجل الاستفادة منها على نحو فعال، ولتحقيق الهدف الذي صنعت من أجله، تعدّ موادّ التنظيف ضارة ومؤذية للإنسان وللسطوح المراد تنظيفها إذا أسئ استخدامها، لذا يجب اتباع تعليمات السلامة العامة الآتية:

- أ - العمل دائمًا في منطقة جيدة التهوية.
- ب - تجنب العمل في منطقة فيها مصدر لهب مفتوح.
- ج - خزّن مواد التنظيف في أماكن آمنة، وبعيدة عن أشعة الشمس المباشرة.
- د - ارتداء القفازات الطويلة لحماية الأيدي من المواد الكيميائية.
- هـ - ارتداء الكمامات عند استخدام مواد التنظيف الحمضية.
- و - تجنب خلط المواد بعضها ببعض من دون استشارة المتخصصين.
- ز - اقرأ التعليمات المدونة على العبوة قبل تخفيف المواد بالماء.
- ح - عند تخفيف المواد أضف المواد إلى الماء، وليس العكس.
- ط - احفظ المواد في عبوتها الأصلية، وأغلقها بإحكام واحفظها في الأماكن الخاصة.
- ي - اتبع مبادئ الإسعافات الأولية في حال ملامسة مواد التنظيف العيون أو الجلد.

ومن أنواع مواد التنظيف المستخدمة في تنظيف الأرضيات ومعالجتها:

- أ - **منظف الأرضيات العام (Multipurpose Floors Cleaner):** يتكون من تركيبة متوازنة من الأحماض والمواد المذيبة، ويستخدم في غسل الأرضيات، لإزالة معظم البقع والشحوم عن السطوح القابلة للغسل، ويمكن استخدامه في تنظيف السجاد، والرخام، والأرضيات المعدنية، والبلاستيكية، والأرضيات المصنوعة من الألياف الزجاجية.
- ب - **منظف محايد (Cleaner):** يتكون من تركيبة من المواد الطبيعية غير الضارة، ويستخدم في تنظيف الأرضيات المصقولة، وهو مناسب لتنظيف الأرضيات الرخامية.
- ج - **منظف السجاد والموكيت (Carpet Cleaner):** يفضل اختيار منظفات عديمة الرغوة أو قليلتها، وذلك لتسهيل شطف المياه عن السجاد، أو (الموكيت) بعد غسله، ويمكن استخدام هذه المواد يدوياً، أو باستخدام ماكينة تنظيف السجاد.
- د - **مواد الصقل (Gloss Products):** تتكون في الغالب من مواد مذيبة مصنعة من مركبات كيميائية تستخدم لمعالجة بعض الأنواع من الأرضيات والسطوح، كالأرضيات الحجرية، أو الرخامية، إذ تسهم في تسوية السطوح وإزالة النتوءات الزائدة عنها.
- هـ - **مواد التلميع (Polish Products):** تصنع من مواد زيتية نافذة، وتستخدم للسطوح والأرضيات النظيفة والمصقولة، مثل الأرضيات الرخامية، والخشبية، والأرضيات المصنوعة من اللدائن الحرارية، ومن هذه الملمّعات الزيت اللاقط للغبار.
- و - **مواد التطهير والتعقيم (Detergents And Disinfectants Products):** هي مواد كيميائية، استحدثت للقضاء على البكتيريا والجراثيم بخاصة، والحد من انتشارها، ولتوفير بيئة عمل صحية وآمنة، وتستخدم هذه المواد لتعقيم السطوح والأرضيات، وتطهيرها جميعها بعد تنظيفها.
- ز - **المواد المعطرة (Fresheners Products):** هي مواد كيميائية سائلة، تمتاز برائحها الفواحة، تضاف إلى ماء الشطف، أو المسح النهائي؛ لإضفاء لمسة جمالية ورائحة عطرة على سطوح الأرضيات الممسوحة.

تعليمات الاستخدام وإرشادات السلامة

نشاط (٣ - ٣)

انظر إلى إحدى علب المنظفات المستخدمة في المنازل، ثم لاحظ تعليمات الاستخدام، وإرشادات السلامة العامة، واكتب تقريراً عن ذلك وناقشه مع زملائك في الصف.

## النتاج العملي

– أن يطبق تعليمات الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة ومواد التنظيف.

## المعلومات النظرية

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

## التجهيزات اللازمة

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

## خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر الجهاز المراد استخدامه لغايات التنظيف مراعيًا الأمور الآتية:
  - قراءة تعليمات التشغيل والاستخدام المرفقة مع الجهاز من الشركة الصانعة.
  - التأكد من مناسبة قوة المصدر الكهربائي لمحرك الجهاز.
  - التأكد من أن التوصيلات الكهربائية صحيحة.
- شغل الجهاز، وابدأ بتنفيذ مهمات العمل مراعيًا الأمور الآتية:
  - ارتداء الأحذية العازلة للكهرباء في أثناء العمل.
  - ارتداء القفازات الخاصة إذا أوصي بذلك.
  - وضع إشارات تحذيرية في أثناء العمل.
  - الحرص على إبقاء كبل التغذية الكهربائية غير ملامس للأرضية، وبخاصة إذا كانت مبتلة.
- افصل التيار الكهربائي عن الجهاز بعد الانتهاء من العمل مباشرة، وتجنب فصله بشد السلك من المقبس (الابريز)، بل انزعه برفق وحذر بعد إيقاف محرك الجهاز من المفتاح المخصص.
- نظف الجهاز وأعدّه إلى مكانه في المستودع.

- أحضر المواد المراد استخدامها لغايات التنظيف مراعيًا الأمور الآتية:
  - قراءة تعليمات الشركة الصانعة المثبتة على العلب، والالتزام بها، وتطبيقها.
  - ارتداء القفازات الخاصة لحماية اليدين.
  - ارتداء الكمامات إذا أوصي بذلك لحماية الجهاز التنفسي والجهاز العصبي.
  - عدم استخدام العلب الفارغة للشرب، والتخلص منها عند نفاذ المادة منها.
  - وضع إشارات تحذيرية على العلب تدل على أنها مواد خطيرة.
- استخدم كميات محددة من المواد المناسبة لتنفيذ العمل، حسب الحاجة.
- أغلق العلب بعد الانتهاء من استخدامها مباشرة.
- ضع علب التنظيف في أماكنها بعد إنجاز العمل.

### تمرين عملي

- أعلن مدير التدبير الفندقية عن ترشيحك لإجراء امتحان تنافسي لغايات الترقية إلى وظيفة مشرف مناطق عامة في الفندق، وكانت المهمات المطلوبة لإنجاز العمل ما يأتي:
- تشميع أرضية رخامية في قاعة المطعم.
  - تنظيف عام لغرفة (٤١٨).
- نفذ المهمات مراعيًا تطبيق تعليمات الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة ومواد التنظيف.

### معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك بتعبئة قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راعى عند استخدام أجهزة التنظيف في الفندق الأمور الآتية:		
	• قراءة تعليمات التشغيل والاستخدام المرفقة مع الجهاز من الشركة الصانعة.		
	• التأكد من مناسبة قوة المصدر الكهربائي لمحرك الجهاز.		
	• التأكد من أن التوصيلات الكهربائية صحيحة.		
	• ارتداء الأحذية العازلة للكهرباء في أثناء العمل.		
	• ارتداء القفازين في أثناء العمل.		
	• وضع إشارات التحذيرية في أثناء العمل.		
	• الحرص على إبقاء كبل التغذية الكهربائية غير ملامس للأرضية، وبخاصة إذا كانت مبتلة.		
	• فصل التيار الكهربائي عن الجهاز بعد الانتهاء من العمل مباشرة.		
	• تنظيف الجهاز بعد إنهاء العمل مباشرة وأعادته إلى مكانه في المستودع.		
٢	راعى عند استخدام مواد التنظيف في الفندق الأمور الآتية:		
	• قراءة تعليمات الشركة الصانعة المثبتة على العبء والالتزام بها، وتطبيقها.		
	• ارتداء القفازين الخاصة لحماية اليدين.		
	• ارتداء الكمامات إذا أوصي بذلك، لحماية الجهاز التنفسي والجهاز العصبي.		
	• عدم استخدام العبء الفارغة للشرب، والتخلص منها عند نفاذ المادة.		
	• وضع إشارات تحذيرية على العبء تدل على أنها مواد خطرة.		
	• استخدام المواد المناسبة لتنفيذ العمل حسب الحاجة وبكميات محددة.		
	• إغلاق العبء بعد الانتهاء من استخدامها مباشرة.		
	• وضع عبء التنظيف في أماكنها بعد إنجاز العمل.		



## أسئلة الوحدة

- ١ - ما المقصود بكل مما يأتي:  
السيراميك، الرخام، الأرضيات الزجاجية، الأرضيات الأسفلتية، التنظيف بالتطهير، صقل الأرضيات، جهاز التنظيف المتعدد الأغراض، المواد المعطرة.
- ٢ - هناك أنواع عدة من الأرضيات المستخدمة في الفنادق، اذكرها، وأعط مثاليين على كل نوع منها.
- ٣ - ما طرق إزالة الغبار والأوحال عن السطوح والأرضيات المستخدمة في الفنادق؟
- ٤ - وضح الإجراءات المتبعة لتلميع الأرضيات الرخامية، وصقلها، وتشميعها في الفنادق.
- ٥ - تستخدم الفنادق مجموعة أدوات للقيام بعمليات تنظيف السطوح والأرضيات، بين هذه الأدوات، موضعاً الغرض من استخدام كل منها.
- ٦ - اذكر تعليمات السلامة العامة الواجب مراعاتها عند استخدام مواد تنظيف السطوح والأرضيات في الفنادق.
- ٧ - املأ الجدول الآتي بأنواع الأرضيات والأماكن المناسبة لها في مرافق الفندق.

نوع الأرضية	المكان المناسب
بلاط اللدائن الحرارية	.....
.....	غرف المستودعات
الأرضيات العشبية	.....
.....	الحمامات
الأرضيات الأسفلتية	.....
.....	الممرات
الأرضيات الرخامية	.....

## مهارات البحث والاتصال

- ١ - ابحث مع أفراد مجموعتك، مستعيناً بأحد محركات البحث المتوفرة عن أحدث ما توصلت إليه الصناعة الفندقية من رفاهية في الأثاث والموجودات الفندقية لغرف الفندق ومرافقه المختلفة، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٢- ابحث مع أفراد مجموعتك عن طريق أحد محررات البحث المتوافرة عن تعليمات الأمن والسلامة العامة المتبعة عند استخدام الأجهزة، ومواد التنظيف الخاصة بأرضيات الفنادق، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

## الأنشطة الإثرائية

١- ناقش مع أفراد مجموعتك اعتماد الفنادق شركات خاصة لتنظيف الأثاث والأرضيات، أو عمل برامج تنظيف داخل الفندق من موظفي الأقسام التابعة له. ما الطرق التي تفضلها؟ اعرض ما تتوصل إليه على بقية زملائك في الصف بإشراف معلمك.

٢- زر أنت وأفراد مجموعتك إحدى الشركات المتخصصة في تنظيف الأرضيات وتشميعها، وتعرف آلية العمل والمواد والأدوات والأجهزة المستخدمة لإنجاز الأعمال، واكتب تقريراً عن هذه الزيارة، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٣- بعد دراستك لثلاثة مستويات لمباحث التخصص في المرحلة الثانوية، اعقد جلسة عمل مستديرة مع أفراد مجموعتك للحديث عن أخلاقيات المهنة، وصياغة مبادئ (برتوكول) عن ذلك، واعرضه أمام زملائك في الصف.

## تقييم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن	
		أميز أنواع الأرضيات المستخدمة في الفنادق.	١
		أعرّف طرق تنظيف الأرضيات.	٢
		أنظف الأرضيات بمختلف أنواعها.	٣
		أوضح إجراءات صقل الأرضيات.	٤
		أوضح إجراءات تشميع الأرضيات.	٥
		أوضح إجراءات تلميع الأرضيات.	٦
		أعرف الأجهزة والأدوات المستخدمة في تنظيف الأرضيات.	٧
		أراعي تعليمات الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة ومواد التنظيف.	٨

قائمة المصطلحات		
المصطلح	الرمز / الاختصار	المعنى
Single Room	SGL	غرفة بسرير مفرد
Twin Room	TWN	غرفة بسريرين
Double Room	DBL	غرفة بسرير مزدوج
Triple Room	TRPL	غرفة بثلاثة أسرة
King Size Bath Room	K.B	غرفة كبيرة مع حمام كبير
Living Kitchen Room	L.K	غرفة كبيرة مع مطبخ
Studio Room	ST	غرفة (ستوديو)
Family Room	FR	غرفة عائلية
Executive Suite	EX. SU	الجناح العادي
Royal Suite	RL. SU	الجناح الملكي
Vacant Room	V	غرفة جاهزة / نظيفة
Occupied Room	O	غرفة مشغولة / مسكونة
Check Out Room	C/O	غرفة تم إخلؤها / غرفة رحل منها النزيل
Not Ready Room	NR	غرفة غير جاهزة
Out of Order Room	OOO	غرفة معطلة
Repair Room	R	غرفة في طور الصيانة
Double Lock Room	DL	غرفة مغلقة بإحكام من الداخل
Do Not Disturb Room	DND	غرفة يطلب نزيلها عدم الإزعاج
Closed Room	C	غرفة مغلقة
Late Check Out Room	L.C/O	غرفة سيغادر نزيلها متأخرًا عن موعد الإخلاء
Long Stay Room	L.S	غرفة فيها نزيل إقامة طويلة
Day Use Room	D. USE	غرفة استخدام يومي
House Use Room	H. USE	غرفة استخدام داخلي
Room On-Change	O.CH	غرفة سيتم تغييرها
Complimentary Room	Compl.	غرفة مشغولة (ضيافة بلا مقابل أو مجانية)
Very Important Person	VIP	شخص مهم جدًا
Due Out	Due Out	غرفة أخبر نزيلها أن ليلة مبيتها هي الأخيرة
Extra Bed Room	Ext. Bed	غرفة فيها سرير إضافي
Baby Cot Room	B.C	غرفة فيها سرير طفل
Single Bed		سرير مفرد
Double Bed		سرير مزدوج

King Size Bed	سرير ملكي
Extra Bed	سرير إضافي
Lost and Found	المفقودات و الموجودات
Room Check List	قائمة فحص الغرف
Amenities	اللوازم
Night Service	الخدمة المسائية للغرف
Evening 'Turn Down' Service	الخدمة المسائية للغرف
Housekeeping Report	تقرير حالات الغرف
Furniture	الأثاث
Beds Accessory	ملحقات الأسرة
Furniture Upholsterer	الأثاث المنجد
Seats and Chairs	المقاعد والكراسي
Tables	الطاوولات
Dressing Tables	طاوولات التسريحة
Mirrors	المرايا
Carpets	السجاد
Curtains	الستائر
Fluorescent	أنابيب الفلوريسنت ( النيون )
False Ceilings	أسقف البلاط العازل للصوت
Gypsum Board	أسقف ألواح الجبس
Wall paper	ورق الجدران
Floors	الأرضيات
Stone Floors	الأرضيات الحجرية
Ceramic	السيراميك
Marble	الرخام
Terrazzo	البلاط الحجري (الموزايكو)
Glass Floors	الأرضيات الزجاجية
Metal Floors	الأرضيات المعدنية
Resilient Floors	الأرضيات شبة الصلبة
Rubber Floors(synthetic)	بلاط اللدائن الحرارية(المطاطية)
Asphalt Floors	الأرضيات الأسفلتية
Tartan Floors	الأرضيات العشبية الصناعية (الترتان)
Dust and Mud	الغبار والأوحال
Brooming	كنس الأرضيات

Sweeping	عملية مسح الأرضيات
Scratching	عمليات الفرك
Vacuuming	الشفط بالمكنسة الكهربائية
Drying	عملية التجفيف
Scrubbing	عملية الكشط
Disinfection	عملية التطهير
Floor Glossing	صقل الأرضيات
Floor Waxing	تشميع الأرضيات
Floor Polishing	تلميع الأرضيات
Vacum Machine	جهاز شفط الغبار
Water Suction Machine	جهاز شفط الماء
Multipurpose Machine	جهاز متعدد الأغراض
Rugs	القوط والمماسح
Brooms and brushes	المكانس والفرش
Hard Broom	المكنسة الخشنة
Soft Broom	المكنسة الناعمة
Sweeping Trolley	عربة المسح
Plastic Buckets	الأوعية البلاستيكية
Dust Pan	المجروود
Fresheners	المواد المعطرة
Detergents and Disinfectants	التطهير والتعقيم

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- ١ - الدباس نزيه وزميله ، إدارة الايواء، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢ .
- ٢ - بليل أنس، إدارة الايواء، الأردن، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢ .
- ٣ - توفيق ماهر عبد العزيز، علم إدارة الفنادق، الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨ .
- ٤ - قمحية وليد نافع، 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.jfda.jo>

<http://www.jism.gov.jo>

<http://www.moe.gov.jo>

<http://www.jordanrestaurants.com>

تاريخ آخر دخول للمواقع الإلكترونية ٢٤ / ٢ / ٢٠١١

نَهْ بِحَدِّ اللَّهِ