جمهورية العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

المهـــــارات العمليـــــة

السياحة والفندقة

التدبيـــــر الفندقـــــي

الثالث

المؤلفون

د. علي طعمة حسان
هيفاء مدلول كاظم
أسعد رشيد إبراهيم
زينب عفيف فتحي
ريام عدنان رديف

الطبعة الأولى
1445هـ - 2023م

المقدمـــة

صناعة الفنادق تعد أحد عناصر النمو الاقتصادي والاجتماعي لأي بلد نظراً لما تحققه من موارد وفرص عمل للمواطنين ، ولضمان نجاح هذه الصناعة (صناعة الفنادق) وجب الاهتمام والتركيز على المحاور الأساسية التي يعتمد عليها الفندق، والتي من أهمها تلبية رغبات النزلاء وإشباع حاجاتهم وإعطائهم انطباعاً مريحاً عن الفندق وخدماته .

إن نظافة مرافق الفندق جميعها تعد من الأمور المهمة جداً لنجاح الفندق وإدارته ، فهي تعطي انطباعاً جيداً عن الفندق لدى النزيل وتحافظ على رونق وجمالية الفندق . لذا تحرص إدارات الفنادق جميعها على المحافظة المستمرة على نظافة الفندق وتوصيل هذا الإحساس إلى النزلاء .

هنا يظهر دور التدبير الفندقي وجمهورها بتقديم أفضل الخدمات بجودة عالية لتوفير سبل الراحة والرضا للنزلاء والتأكد من حصولهم على الإقامة المريحة والهدوء النفسي ، مما يساعد في تكوين الصورة الذهنية المتميزة والسمعة الطيبة عن الفندق .

من ناحية أخرى تسعى الإدارة الناجحة والفعالة للتدبير الفندقي في تحقيق إحدى أهداف إدارة الفندق العليا من خلال ترشيد تكاليف المنظفات والآلات والمعدات المستخدمة في تأدية أعمالها .

((ومـن الله التوفيق))

المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الأول	7
مفهوم قسم التدبير الفندقي والدوائر التابعة له	7
الأقسام التابعة لقسم التدبير الفندقي له	7
مهارة رسم جداول العمل	8
الملاحظات المهمة في رسم أو وضع جداول العمل	8
نظام العمل وايام العطل والحالات المرضية الخاصة بالعاملين	9
إعداد كوادر قسم التدبير الفندقي	10
اوقات العمل	11
وجبات طعام العمال	12
تعريف المشرف	12
واجبات مشرف الطابق	12
مهارات مشرفي الطوابق في تدريب العاملين والمنظفين	13
ملاحظات تخص الغرفة الفارغة	14
تنظيف الغرفة بعد مغادرة نزيل مريض أو عند حالة وفاة	15
الطرق الصحيحة المتبعة لتدقيق الشعب التابعة لقسم التدبير	16
غرفة البياضات	20
شروط موقعها	20
متطلبات غرفة البياضات	20
واجبات ومسؤوليات مسؤول البياضات	21
طرق نقل وغسل البياضات	21
طرق خزن البياضات	21
اسباب فحص البياضات	22
الية عمل التوزيع الدوري للبياضات	22
تجهيز احتياجات قسم الأطعمة والمشروبات من البياضات	22
أنواع البياضات	23
الستائر وأنواعها وطرق الاعتناء بها	24
الزي الموحد	25
واجبات مسؤول الزي الموحد	26
عمال الزي الموحد	26
الأعمال والواجبات الختامية لمشرفي البياضات	27
أسئلة الفصل الأول	29
الفصل الثاني / التدبير الفندقي	31
السجلات التي تنظم عمل قسم التدبير الفندقي	32
اهم المصطلحات والرموز المستعملة في كتابة التقرير عن حالة الغرف	40

تفسير معنى المصطلحات المستعملة في التقرير عن حالة الغرف	42
الحالات التي يتم فيها تغيير الغرفة	45
اسئلة الفصل الثاني	61
الفصل الثالث	63
قسم الغسل والكوي	63
كيفية التعامل مع غسيل النزلاء وتطبيق التعليمات الخاصة عند الغسل	64
ملاحظات تثبت في قائمة غسيل النزلاء من قبل الادارة	65
ترقيم الأنسجة	66
آلات ومكائن التنظيف في قسم الغسيل والكوي	68
الحوادث المتوقعة	73
التنظيف الجاف	73
ازالة البقع من الأنسجة والبياضات	75
الخياط الخصوصي	76
غسيل البياضات	77
طرق ازالة البقع من كافة الأنسجة والسجاد	79
عملية الغسيل الفندقية وطريقة التخطيط لها	80
الشروط الواجب مراعاتها قبل إزالة البقع وأثنائها	81
احتياطات السلامة الواجب اتباعها عند استعمال المواد الكيميائية	82
أوراق السلامة للمواد الكيميائية	83
نهاية العمل الموسمي	86
المفروشات الناعمة	87
الصيانة	88
تكاليف سير العمل في قسم التدبير الفندقي	89
الاجراءات الأمنية أثناء غلق الفندق	90
الاسعافات الأولية	92
الوقاية من الحوادث المتوقعة في الفندق	95
اللوحات الزيتية والنقوش جزء من الديكور	96
أسئلة الفصل الثالث	97
الفصل الرابع	102
مهارات تنسيق الزهور	102
اهم القواعد التي تساعد المنسق على تنسيق الزهور	103
أهم الطرق الدولية لتنسيق الزهور	104
الادوات المستعملة في تنسيق الزهور	105
أنواع تنسيق الزهور	108
الفرق بين البوكيه والمزهرية	114
الاشكال الرئيسية في تنسيق الزهور	115
مهارات فنية وعملية في عمل واختيار البوكيه	117

النباتات الداخلية (نباتات الظل)	**118**
الضوء	**119**
السقي	**120**
الهواء	**121**
التنظيف	**121**
التسميد	**122**
تحويل النباتات	**123**
القرش والتبديل السطحي للتربة	**124**
الرطوبة	**125**
الحرارة	**126**
معلومات اخرى	**127**
أسئلة الفصل الرابع	**128**

الفصـــل الأول

مفهوم التدبير الفندقي ومهارات وواجبات إدارة العاملين في قسم التدبيـــر الفنـدقـــي

مفهوم قسم التدبير الفندقي والدوائر التابعة له

هو قسم من أقسام الفندق الرئيسية والمهمة التي لها علاقة مباشرة بالنزيل.

والقسم يقدم خدمات كثيرة للضيوف اثناء اقامتهم في الفندق مثل الترتيب، النظافة ، وصيانة الغرف والمحافظة على الممتلكات الخاصة للضيوف.

الدوائر التابعة لقسم التدبير الفندقي

1- قسم الإشراف على الطوابق والغرف.
2- قسم الغسيل والكوي والتنظيف الجاف .
3- قسم البياضات .
4- قسم تنسيق الزهور.



أولاً – مهارة رسم جداول العمل

تستعمل جداول العمل في الفنادق لضمان سير العمل في الفندق بصورة جيدة عن طريق كتابة جدول أعمال مسبقاً، وعمل خطة لتوزيع المهام على عدد العمال الموجودين فعلاً لهذا اليوم، وهنالك جداول عمل يومية وأسبوعية و شهرية تستخدم لهذا الغرض.

ثانياً - الملاحظات المهمة في رسم أو وضع جداول العمل هي :-

أ. توزيع العمل على العاملين عند وجود نقص في الكادر، حيث يكلف الموجودين بأداء المهام وسد النقص الحاصل في عدد العاملين.

ب. ازدحام العمل دائماً يكون يوم الأحد وفي البلدان العربية عادة ما يكون يوم الجمعة هو يوم ذروة العمل.

ت. وضع جدول لتنفيذ الأعمال الإضافية مثل – تغيير الستائر وصبغ الجدران وتغيير أسرة الغرف ....الخ.

ث. بعد انتهاء وقت العمل يلتزم مشرف الوجبة بتسليم العمل للمشرف الذي يليه و لا يغادر الفندق هو عمال الوجبة لحين اكتمال عمال الوجبة اللاحقة .

ج. إعداد جدول العمل وتنظيمه بمرونة لضمان كسب الوقت لإنجاز الأعمال بدقة وسرعة.







ثالثاً – نظام العمل وأيام العطل والحالات المرضية الخاصة بالعاملين :-

من أهم الامور التي تدعم فاعلية قسم التدبير الفندقي وكفاءته في أداء مهامه هي الانسيابية والاستمرارية في تقديم الخدمات بالجودة العالية الى الزبائن في جميع الظروف، الأمر الذي يتحتم على مشرفي الطوابق بامتلاك القدرة والمهارة في التعامل مع الكادر بالطريقة التي تحقق ضمان الجودة المنشودة فمثلاً فـــــي حالات (العطل Day off ، الإجازات المرضية Sick leave والغيابات Absences) لبعض الكوادر، فعلى مشرفي الطوابق التنسيق بين الكادر الموجود لتغطية كافة الأعمال ، الأمر الذي يترتب عليه الذهنية العالية. والتصرف السليم و التخطيط المناسب لاستغلال فريق العمل



(الكادر) لسد أي نقص في أعداد العاملين والتي قد تطرأ خلال فترة العمل، ففي حالة وجود غياب أو إجازة أو استراحة لأحد العاملين يتم تقسيم المهام على الكادر الموجود و سد النقص الحاصل بحيث لا يؤثر سلبا على إنجاز المهام الرئيسة الموكلة لهم.

- **تهيئة العمال للعمل :-**

عند تهيئة العمال للعمل ووضع جدول أو خطة العمل يجب مراعاة ما يأتي:-

1. ساعات العمل.
2. اوقات الطعام للعمال.
3. ايام الراحة والإجازات.
4. التنظيف الأسبوعي للتجديد.
5. الجرد العام في الأوقات التي يقل فيها الزخم.

رابعاً – إعداد كوادر قسم التدبير الفندقي :-

يعتبر قسم إدارة التدبير الفندقي من الأقسام التي لديها أكبر عدد من العاملين لما له من ثقل في أداء المهام التي تخدم راحة الزبائن في الفندق الأمر الذي يترتب عليه عمل جداول للعاملين تحت إدارة التدبير الفندقي بين وجبات العمل اليومية المختلفة لتحديد عدد العاملين في كل وجبة وذلك بناءاً على متغيرات عدة تتحكم بعدد العاملين بكل وجبة ، وأيضاً و من ناحية أخرى فإن تحديد عدد العاملين في كل وجبة من شأنه أن يخفض من المصروفات التي قد تكون مرتفعة مع زيادة عدد العاملين الفائضين عن العمل وعليه هنالك عدة امور تتحكم بعدد العاملين منها:

- حجم الفندق.
- نسبة تشغيل الفندق.
- نوع الفندق وتصنيفه.
- حجم التدبير الفندقي والأقسام التابعة له.

حيث يكون عدد العاملين في الفنادق الكبيرة (250) عامل في الوجبة الصباحية وذلك لكثافة العمل والمسؤوليات، في حين يكون في الوجبة المسائية بعدد يتراوح من (150- 200) عامل بينما في الوجبة الليلية يكون من (75- 100) وذلك لقلة المسؤوليات في هذا الوقت من العمل.

أوقات العمل:

- الوجبة الصباحية Morning Shift

تبدأ في الساعة السابعة صباحاً وتنتهي الساعة الثالثة مساءاً.

- الوجبة المسائية Evening shift

تبدأ الثالثة ظهراً وتنتهي الحادية عشر ليلاً ويقل عدد العاملين بها عن الوجبة الصباحية.

- الوجبة الليلية Night Shift

تبدأ من الحادية عشرة مساءاً وتنتهي في السابعة صباحاً وتكون أقل من عدد الوجبة المسائية لقلة المسؤوليات فيها.

ملاحظة:- هنالك ساعة بين الوجبة الصباحية والمسائية تتقابل فيها الوجبات وذلك لتسليم العهدة وتبادل المعلومات الخاصة بالعمل.



وجبات طعام العمال :-

تختلف أوقات ذهاب العمال إلى الطعام بعض الشيء بحسب سياسة ونظام كل فندق.

- **الفطور** : من الساعة الثامنة صباحاً إلى التاسعة صباحاً.
- **الغداء** : من الساعة الثانية عشر ظهراً إلى الساعة الواحدة ظهراً.
- **العشاء** : من الساعة السادسة واربعين دقيقة مساءاً إلى السابعة والنصف مساءاً.

ملاحظة:- أكثر أوقات الإزدحام في الفنادق تكون بين الساعة التاسعة صباحاً حتى الواحدة ظهراً.

خامساً – تعريف المشرف : Supervisor

شخصية ذات خبرة في مجال العمل ومهارة في تنسيق الأعمال ويكون مسؤول عن مجموعة عاملين يقوم بتدريبهم وتوزيع العمل بينهم ويشرف على حضورهم وانصرافهم وكذلك المواد والأدوات التي يستخدمونها في تأدية مهامهم.

يتمثل من أعلى الهرم الوظيفي بالمدبرة ويليها معاونة القسم ثم المشرفين وهم :

1	مشرف الطابق	floor supervisor
2	مشرف المرافق العامة	public area supervisor
3	مسؤول البياضات	linen keeper
4	مشرف غرفة الغسيل والكوي	laundry room supervisor
5	مسؤول الزي الموحد	uniform keeper

سادساً - واجبات مشرف الطابق

1- مسؤول على سير العمل في القسم.ee
2- مسؤول على طابق واحد او على مجموعة غرف .
3- مسؤول على الحضور و الغياب و الالتزام بالزي الموحد للعاملين .
4- توفير جميع أنواع البياضات المستخدمة في الغرف مثل (الشراشف – المناشف ...الخ).
5- الإشراف على العاملين و المنظفين و حاملين الحقائب .
6- إعطاء التعليمات الشفهية أو كتابتها الى العاملين .
7- توزيع شراشف نظيفة من دولاب البياضات في الطابق .
8- الإشراف على ما تم انجازه من الأعمال .
9- الإشراف على تنظيف و ترتيب الدواليب في المخازن.
10- تدقيق الغرف الفارغة و المغادرة منها لأجل الصيانة و المفقودات .



سابعاً – مهارات مشرفي الطوابق في تدريب العاملين والمنظفين :-

1- يتم شرحه عليهم شفوياً أو كتابتاً من قبل مشرف الطوابق .

2- يجب تنظيم بعض الأعمال مثل :

أ- ترتيب السرير.

ب- كيفية استعمال المكنسة الكهربائية .

ت- طريقة التنظيف .

ث- طرق إزالة البقع من الجدران او السجاد .

3- يوضع العامل أو المنظف تحت الاختبار ثلاث أو أربعة أيام .

4- عندما يكون العامل أو المنظف جاهزاً للعمل لوحده بعد انتهاء الفترة التدريبية ، يوضع مع العامل اليومي و يتم متابعة عمله يومياً و لمدة اسبوع من قبل المشرف.

ثامناً:- ملاحظات تخص الغرفة الفارغة :

- بسبب وجود الغرفة فارغة فهذا لا يعني أن نقول بأن لا يوجد عمل فيها .
- كل غرفة يجب أن تكون جاهزة للبيع طوال الوقت.
- في الغرف الفارغة علينا القيام بالأعمال التالية :

أ. تهوية الغرفة .

ب.فتح الستائر.

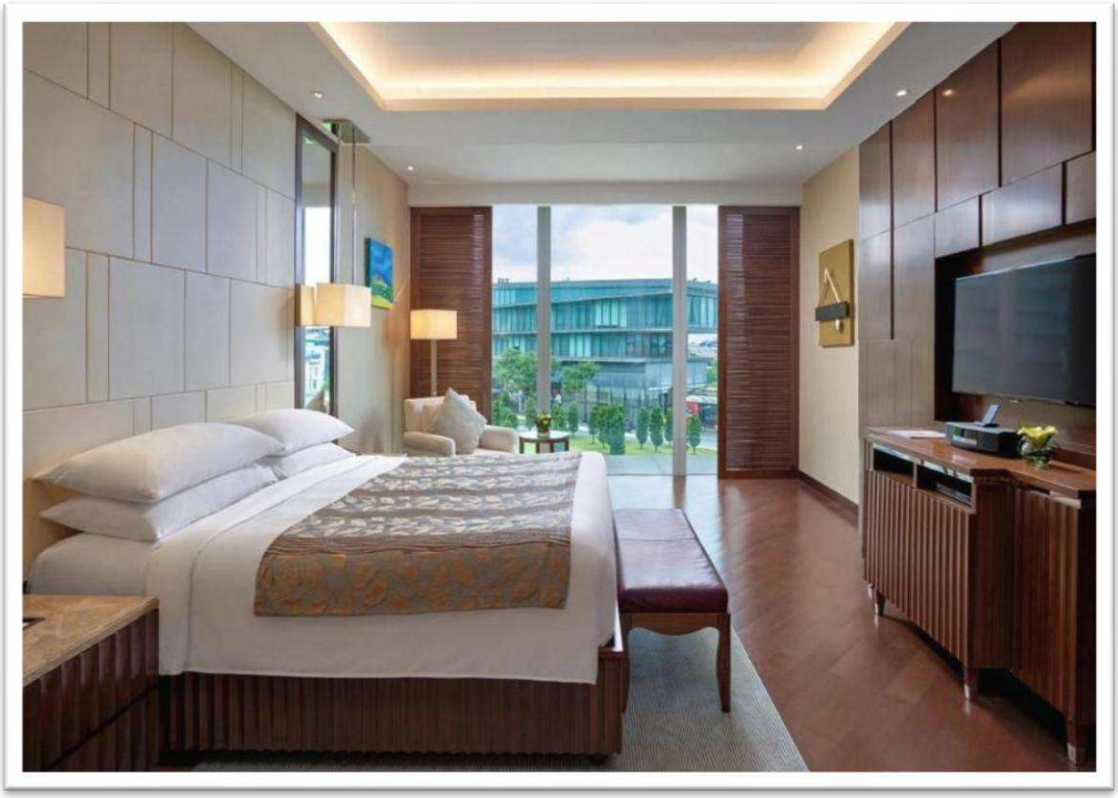
ت.مسح الأثاث .

ث.تنظيف السجاد بالمكنسة الكهربائية .

ج. التأكد من وجود كافة التجهيزات .

في داخل الحمام:

1- سحب السيفون ومسح أي أثر للماء من على المقعد .
2- مسح غطاء التواليت .
3- مسح المغسلة .
4- مسح البانيو.
5- تأكد من وجود التجهيزات .



تاسعاً :- تنظيف الغرفة بعد مغادرة نزيل مريض او عند حدوث حالة وفاة :

الاتصال بالاستقبال لغلق الغرفة ليومين أو ثلاثة أيام .

1- جمع وحرق كل شيء يعود إلى المريض من غرفة النوم والحمام .
2- فتح الشبابيك .
3- رفع الترمس والأقداح من الغرفة لتعقيمها.
4- رفع الشراشف ومناشف الحمام واتلافها سوية أو تعزل عن بقية البياضات مع كتابة ملاحظة لمسؤول اللوندري.
5- كنس ومسح الشرفة وأثاث الشرفة باستعمال الماء والمعقمات .
6- تدقيق الغرفة من حيث المفقودات والصيانة.
7- تنظيف النوافذ من الخارج بالمعقمات.
8- مسح السقف والحائط باستعمال المعقمات.
9- مسح المجرات والدواليب وكل أثاث الغرفة بالمعقمات.
10- كنس السجاد بالمكنسة الكهربائية ويمسح بالشامبو والمعقمات .
11- ترتيب السرير وإعادة الستائر.
12- إعادة تجهيزات غرفة النزيل.
13- تدقيق الغرفة من ناحية الترتيب.

أما بالنسبة للحمام تتبع نفس الطريقة السابقة ولكن يتم استعمال المعقمات المركزه اثناء التنظيف .





عاشراً- الطرق الصحيحة المتبعة لتدقيق الشعب التابعة لقسم التدبير(العامة–حمام–غرفة)

(الطرق الصحيحة المتبعة في تدقيق غرف النوم Bedrooms)

1- تدقيق باب المدخل من الجهتين من حيث الأتربة و مكان الاصابع و سلامة القفل .
2- تدقيق الأزرار الكهربائية و ما حولها و امانتها و نظافتها .
3- تدقيق الجدران و السقوف من حيث البقع و وجود العناكب .
4- تدقيق الأرضية بصورة جيدة .
5- تدقيق أرضية و أثاث البلكون بصورة جيدة .
6- تدقيق الشبابيك و حافاتها .
7- تدقيق الستائر و تعليقها بصورة جيدة .
8- يجب أن يكون (السرير مرتب - الشراشف نظيفة - الفرشة مرتبة و نظيفة - الأرضية تحت السرير نظيفة) .
9- تدقيق فرش الكراسي من الثقوب و البقع .
10- تدقيق الأثاث المتحركة جميعها من ناحية النظافة و سلامتها مثل (التلفزيون – الدولاب – الصور ... الخ).
11- تدقيق الغرفة من حيث الترتيب .

(الطرق الصحيحة المتبعة في تدقيق الحمام Bathrooms)

1- تدقيق باب المدخل من الجهتين من حيث الأتربة و مكان الأصابع و سلامة القفل.
2- تدقيق الأزرار الكهربائية و ما حولها و امانتها و نظافتها .
3- تدقيق الجدران و السقوف من حيث البقع و وجود العناكب .
4- تدقيق نظافة سلة المهملات ونفاضة السكائر.
5- تدقيق نظافة دورة المياه.
6- تدقيق تنظيف البانيو والدوش.
7- تدقيق تنظيف المغسلة واللوحة المحيطة.
8- تدقيق نظافة المرايا وخلوها من طبع الأصابع.
9- تدقيق وجود جميع تجهيزات الحمام.
10- تدقيق نظافة الأرضية.

(الطرق الصحيحة المتبعة فى تدقيق الأماكن العامة Public Areas)

1- تدقيق نظافة الأرضيات والممرات والصالات.

2- تدقيق نظافة الأثاث من كراسي وصور ومناضد من الأتربة والأوساخ.

3- تدقيق الحمامات العمة من نظافتها وتجهيزاتها.

4- تدقيق نظافة البلكونات والشرفات العامة وكذلك ممرات الحدائق المحيطة بالفندق.

5- تدقيق نظافة قاعات الاجتماعات والمؤتمرات.

6- تدقيق نظافة الشبابيك العامة والأماكن المحيطة بها.

7- تدقيق نظافة مصعد الخدمة والسلالم الخاصة بالنزلاء والعاملين.



أولاً: غرفة تستعمل (كمكتب بالنسبة لرجال الأعمال)

تجهز الغرفة بالأشياء التالية :

1- رفع الأسرة .

2- وضع منضدة كتابية مع مصباح منضدي.

3- جهاز حاسوب وجهاز تسجيل.

4- كراسي حسب الحاجة.

5- في بعض الفنادق تقدم خدمة الترجمة وخدمة الانترنت .



ثانياً : غرفة تستعمل للمقابلات والاجتماعات :

1- يجب تحويل الأسرة .

2- وضع مكانها منضدة (أثاث مكتبي) مع كراسي حسب الحاجة .

3- قرطاسية (أقلام ، دفتر لتدوين الملاحظات) .



ثالثاً : صالة الجلوس أو غرفة الاجتماعات (المؤتمرات) تستعمل لعرض أفلام أو عقد اجتماع:

1- طاولة .

2- وضع كراسي حسب العدد المطلوب .

3- وضع منضدة وجك ماء مع أقداح زجاجية .

4- شاشة كبيرة لعرض التقارير المصورة .

5- جهاز الميكرفون والسماعات .

6- السبورة التفاعلية .

7- أجهزة الحاسوب والانترنت .

8- أوراق واقلام وحبر ورصاص (قرطاسية) .



أحد عشر - غرفة البياضات LINEN ROOM :

هي مركز السيطرة على كافة أنواع البياضات حيث تستلم البياضات غير النظيفة من كافة الأقسام و توزيعها على كافة الأقسام نظيفة و صالحة للاستعمال.

ماركة الملابس : هي العناية بالأنسجة وذلك لأن الأنسجة مصنوعه من مواد مختلفة.

اثنتا عشر - شروط موقعها :-

يفضل ان تكون في الطابق الأرضي قريباً من قسم الغسيل و الكي أو الباب الخلفي أو قرب مصعد الخدمات وذلك لسهولة تحميل و تفريغ البياضات خاصةً إذا كان الفندق يتعامل مع غسيل وكي خارجي. حيث يعتبر هذان الموقعان مثاليان وذلك من أجل التوزيع السريع للبياضات على خزانات البياضات الموجودة في الطوابق.

لا يفضل أن تكون هذه الغرفة قريبة من قسم المطبخ وذلك بسبب امتصاص الأنسجة روائح الطبخ القوية.

ثلاثة عشر - متطلبات غرفة البياضات :-

1- الجدران و السقوف تكون مطلية بطلاء فاتح اللون قابل للغسل و يفضل ان تغلف بأحد أنوع السيراميك .
2- أن تكون الأرضية سهلة التنظيف .
3- التهوية و التدفئة يجب أن تكون جيدة لمنع تكوين العفن الفطري على البياضات .
4- الاضاءة الجيدة و سلم خشبي .
5- يحتوي على رفوف مضلعة قوية و عليها علامات واضحة من كل نوع لكل البياضات (الرفوف المضلعة ضرورية لأنها تسمح بمرور الهواء و التدفئة بصورة جيدة).
6- يكون الباب ذو قفل قوي لأسباب أمنية .
7- توفير(كاونتر) منضدة لغرض تبديل لبياضات و لمنع الأشخاص الذين لا صلة لهم بالعمل من الدخول إلى الغرفة .
8- توفير ماكنة خياطة مع ملحقاتها و منضدة لتدقيق البياضات، كما يجب حفظ كتب التسجيل و التقارير في جراراتها .



أربعة عشر - واجبات و مسؤوليات مسؤول البياضات :-

1- يقوم بتوزيع العمل و إرشاد العاملين .
2- جرد البياضات .
3- عمل طلبية مواد الخياطة.
4- الإشراف على عملية اصلاح البياضات مع التوجيه .
5- الاستفادة من البياضات القديمة و عمل جديدة منها .
6- تنظيم جدول أيام الإجازات للعاملين في غرفة البياضات .
7- إصلاح ملابس النزيل إذا كانت بحاجة إلى الاصلاح .
8- كتابة تقرير المفقودات من البياضات .
9- تجهيز الطوابق ببياضات نظيفة .
10- الاستعمال الدوري للبياضات بعد الغسل و ذلك لكي يمر وقت طويل على إعادة استعمالها و لا تستهلك سريعاً.
11- الحفاظ على البياضات الجديدة و تغليفها بأكياس مناسبة.
12- الحفاظ على نظافة غرفة البياضات.

خمسة عشر - طرق نقل وغسل البياضات :-

يتم نقل البياضات المستعملة كالآتي :

1- جمعها بواسطة الحقائب أو العربات لكافة الطوابق .
2- ترسل بواسطة فتحة موجودة في الجدار متصلة من غرفة العاملين إلى غرفة البياضات و بعدها توضع في سلال خاصة .

ستة عشر - طرق خزن البياضات :-

1- البياضات الجديدة : يجب حفظ البياضات الجديدة مغلقة و ذلك منعاً من اتساخها و قبل الابتداء باستعمالها يجب ان تغسل و تكوى لكي تزال خشونتها مثل : الشراشف – المناشف ...الخ. وتخزن في عربات خاصة بمخزن البياضات في الفنادق الكبيرة .
2- البياضات المستعملة : يجب استعمال البياضات بشكل دوري لديمومتها و توضع في غرفة البياضات على الرفوف المضلعة .
3- بياضات قليلة الاستعمال : مثل : البياضات الخاصة بالولائم – الستائر – البطانيات الاضافية ...الخ . يجب تغطيتها بقطع قماش لمنع الغبار من الوصول اليها .



سبعة عشر اسباب فحص البياضات :-

1- بسبب اتساخها بالدهون العائدة للمكائن بعد تنظيفها أو غسلها .

2- إزالة التأشيرة عن البياضات .

3- بسبب عدم غسلها و تنظيفها بشكل جيد .

ثمانية عشر - آلية عمل التوزيع الدوري للبياضات:-

إن الطريقة الصحيحة المتبعة في المحافظة على البياضات هي الاهتمام والسيطرة على التوزيع الدوري للبياضات.

إن البياضات النظيفة تخزن في :

- العربات الموجودة في غرفة البياضات لكل طابق، وهذه الطريقة تستعمل في الفنادق الكبيرة.
- في حافظات داخل دواليب مقفلة في كل طابق، تجلب البياضات النظيفة من قبل موزع البياضات او مرتبة الغرف الى الدواليب الخاصة في الطوابق ومن الطبيعي أن يكون عدد البياضات المستلمة كبير لسد حاجة الغرف.

تسعة عشر – تجهيز احتياجات قسم الاطعمة والمشروبات من البياضات:-

Food and everage Department

يتم توزيع البياضات من قبل عامل الخدمة حيث يقوم بجمع وتصنيف البياضات التابعة للقسم مثال ذلك: أغطية الموائد، فوط الأيدي ، فوط تلميع الأقداح، كيس عمال الخدمة، فوط إزالة الأتربة.

ويتم تجهيز احتياجات قسم الأطعمة والمشروبات من البياضات للعاملين الليليين للحالات الضرورية.



عشرون - أنواع البياضات Kinds of Linens:-

أكثر البياضات المستعملة في قسم التدبير الفندقي هي :

LINEN	البياضات
BED SHEET WHITE SINGLE	شرشف سرير أبيض فردي
BED SHEET WHITE DOUBLE	شرشف سرير أبيض مزدوج
BLANKET SINGEL	بطانية لشخص واحد فردي
BLANKET DOUBLE	بطانية لشخصين
BED COVER SINGLE	غطاء سرير فردي
BED COVER DOUBEL	غطاء سرير مزدوج
MATTRESS PROTECTOR SINGLE	واقية دوشك فردي
MATTRESS PROTECTOR DOUBEL	واقية دوشك مزدوج
PILLEW SLIPS	أكياس وسادة
TOWEL HAND	منشفة يد
TOWEL FACE	منشفة وجه
POOL TOWEL WHITE	منشفة حمام بيضاء
BATH MAT	ممسحة الحمام

واحد وعشرون - الستائر وأنواعها وطرق الاعتناء بها :

- **الستائر** : هي أحد أنواع البياضات تكون مصنوعة من نوع معين من الأنسجة قد تكون غالية مصنوعة الكتان مثلا (ستائر غرفة النوم بالفندق)، و قد تكون رخيصة و مصنوعة من النايلون مثلا (ستائر الحمام) .
- **أنواع الستائر** :

1- ستائر خفيفة .

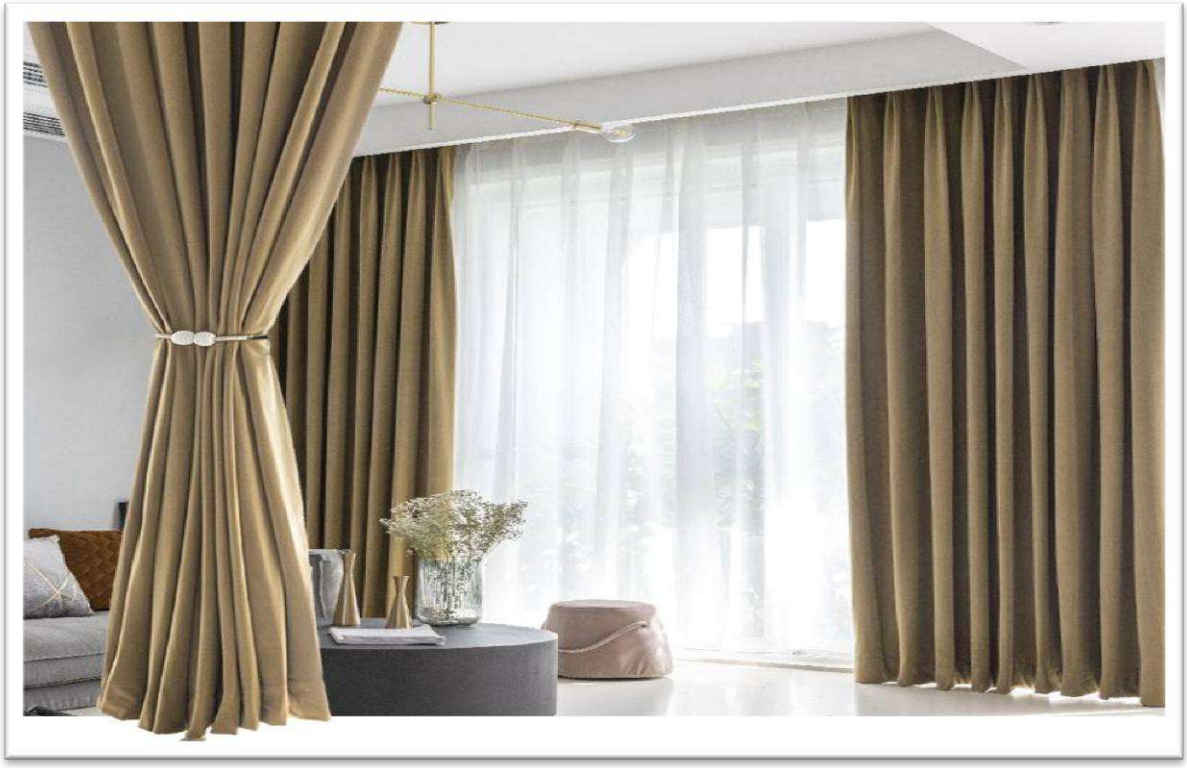
2- ستائر ثقيلة .

- **فوائد الستائر** :

1- تظهر الغرفة أكثر جمالاً و رونقاً .

2- تغطي على العيوب الموجودة على الشبابيك و الجدران .

3- يبدو الشباك بحجم اكبر .



- **طرق الاعتناء بالستائر :**

1- الغسل أو التنظيف الجاف ، حيث بعد مدة سنة من تعليقها و هي جديدة يتم تنظيف الثقيلة منها تنظيفاً جافاً كل ستة أشهر ، أما الخفيفة تنظف كل شهرين تنظيفاً جافاً و لا ننسى مناخ المنطقة الموجود فيها الفندق.

2- تزال الأتربة عن الستائر بواسطة فرشاة خاصة بالمكنسة الكهربائية.

3- الستائر الخفيفة (المشبكة)لا تستعمل المكنسة الكهربائية في إزالة الغبار عنها .

4- وضع حبل جرار في الستائر و ذلك لعدم ملامسة الستائر باليد لكي تبقى محافظة على مظهرها النظيف .

5- يجب بتدقيق نهايات طيات الستائر و اشرطتها جيداً.

6- تطوي الستائر بما يقارب 10cm الى الداخل من الأسفل و ذلك للاستفادة منها في التحكم بطول الستائر اثناء انكماش النسيج عند الغسيل أو التنظيف الجاف .

إثنان وعشرون – الزي الموحد Uniform :

لكل عامل في الفندق طقمان من الزي الموحد و يتميز هذا الزي ببساطته و سهولة الحركة به اثناء العمل و كذلك سهولة تنظيفه وكيه.



ثلاث وعشرون - واجبات مسؤول الزي الموحد Uniform Officer :

1- الإشراف المباشر على العاملين من حيث الحضور و الغيابات و سير العمل .
2- تسليم الزي الموحد للموظفين الجدد.
3- الإشراف على التغير السنوي لزي كافة الأقسام و التغيرات في عدد الكادر.
4- تنظيم السجلات الخاصة بالزي من حيث الأعداد و الأحجام و النوعيات و الكميات الإحتياطية.
5- الإشراف و التنسيق مع وحدة الخياطة .

أربع وعشرون - عمال الزي الموحد Uniform Workers :

هم مجموعة عاملين يقع على عاتقهم بعض المهام منها :

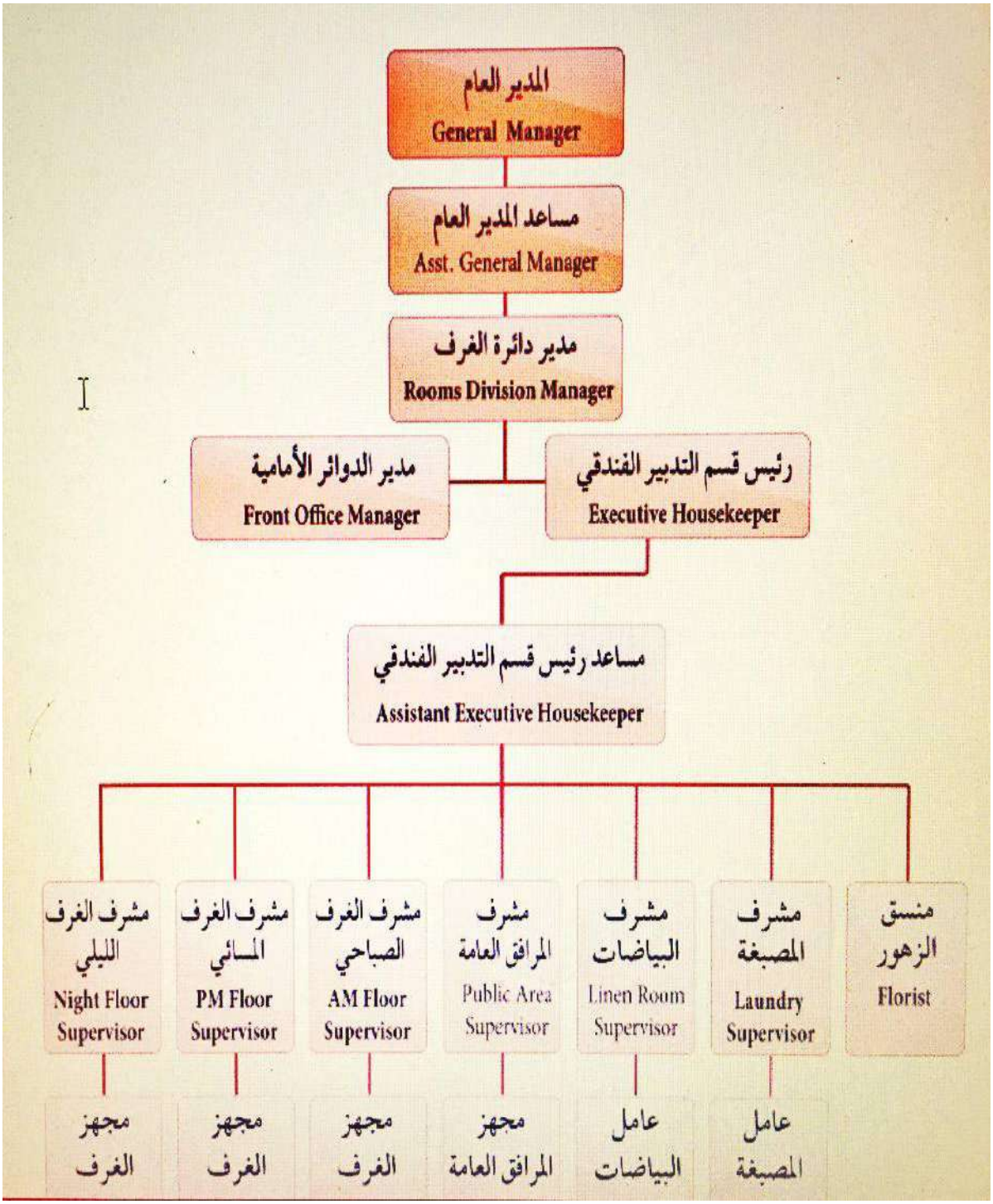
1- فرز الملابس المتسخة و عدها و تسجيلها في السجل و ارسالها الى الغسل و الكي .
2- استلام الملابس (الزي الموحد) النظيفة من الغسل و الكي و ترتيبها على الرفوف .
3- تغيير الاحذية القديمة للموظفين و يتم بواقع يومين في الاسبوع .
4- مسؤولين عن التغيير اليومي للزي الموحد لجميع الأقسام .
5- هنالك عامل يحل محل المشرف في حالة غيابة .



خمس وعشرون : الأعمال والواجبات الختامية لمشرفي البياضات:-

1- وضع الزي الرسمي في الحاويات الخاصة لنقله إلى قسم الغسيل والكي.
2- فرز البياضات المختلفة وتسجيل أرقام المتسخة منها.
3-فحص البياضات المغسولة للتأكد من نظافتها وصلاحيتها للاستخدام.
4- إرسال البياضات الممزقة إلى الخياط ليقوم بإصلاحها.
5- تخزين البياضات والزي الرسمي في رفوف مع عد كل منهم ومعرفة نوعهم وعددهم جيدا.
6- حل مشاكل الزي الرسمي فيما يتعلق بتبديل القطع المتسخة بأخرى نظيفة.
7- التحقق بشكل دوري من الزي الرسمي وحالة البياضات.
8- الإلمام بمبادئ الخياطة الأساسية.
9- القيام بالجرد الدوري للبياضات والزي الرسمي.
10- فصل كلا من البياضات التي تحتاج إلى إصلاح وإرسالها إلى الخياط أو اتخاذ الإجراءات اللازمة.
11- توفير المعدات ومواد التنظيف اللازمة بشكل عام وفعال.
12- إعداد الميزانية السنوية بتكاليف المعدات والمواد المستخدمة في القسم.





الشـــكل اعـلاه للاطلاع

أسئلة الفصل الأول

س1 : عرف ما يأتي :

1- جداول العمل .
2- غرفة البياضات .
3- البياضات .
4- ماركة الملابس .
5- الزي الموحد .

س2 : علل كل مما يأتي :

1- لماذا تستعمل جداول العمل في الفنادق؟
2- لا يفضل ان تكون البياضات قريبة من قسم المطبخ .
3- تكون تهوية و تدفئة غرفة البياضات جيدة جداً.
4- باب غرفة البياضات يكون ذو قفل قوي .
5- الاستعمال الدوري للبياضات بعد غسلها .
6- يجب غسل و كي البياضات الجديدة قبل استعمالها .
7- يتميز الزي الموحد للعاملين في الفندق ببساطته.

س3 : املأ الفراغات الاتية بالكلمات المناسبة لها :

1- ازدحام العمل في الفندق يكون يوم الاحد و في البلدان العربية يكون في يكون يوم _____ .
2- جداول العمل في الفنادق تضمن العمل بصورة _____.
3- يجب مراعاة _____ عند تهيئة العمل للعامل و وضع جداول العمل لهم .
4- يوضع العامل تحت الاختبار لمدة _____ .
5- عند خزن البياضات المستعملة يقوم العامل _____ .

س4 : عدد أهم الملاحظات عند وضع جداول العمل .

س5 : عدد أهم واجبات مشرفين الطوابق في الفندق (خمس نقـــاط فقط) .

س6 :عدد متطلبات غرفة البياضات في الفندق .

س7 : مسؤول البياضات في الفندق تقع على عاتقة عدة واجبات عددها . (عشرة نقاط منها)

س8 : ما هي خطوات نقل البياضات المستعملة من الطوابق الى قسم الغسيل و الكي ؟

س9 : كيف يتم خزن البياضات قليلة الاستعمال ؟

س10: عدد أسباب فحص البياضات العائدة من قسم الغسيل و الكوي الخارجي.

س11: يتعامل قسم التدبير الفندقي في الفندق بأنواع من البياضات . اعطي عشرة أنواع منهـــا (اكتب المصطلحات باللغتين العربية و الانكليزية) .

س12: عدد واجبات مسؤول الزي الموحد في الفندق .

س13: ماهي الاجراءات الواجب اتخاذها من قبل المشرف عند وجود حالة مرضية لأكثر من عامل؟

س14: اختر الإجابة المناسبة:-

1- للاعتناء بالستائر تطوى الى الداخل من الأسف بما يقارب

أ. 10cm ب. 8cm ج. 15cm

2- أسباب فحص البياضات يعود الى :

أ. عدم غسلها ب. عدم غسلها وتنظيفها بشكل جيد ج. اتساخها

3- تغسل وتكوى البياضات الجديدة قبل استعمالها وذلك لكي

أ. تزال خشونتها ب. لتنظيفها ج. لتغليفها

4- يجب استعمال البياضات بشكل دوري وذلك:

أ. لديمومتها ب. لنظافتها ج. لإزالة خشونتها

5- يتم توزيع العمل على العاملين عن طريق كتابة:

أ. جدول أعمال مسبقاً ب. تهيئة العمل للعمال ج. ساعات العمل

6- إعداد العاملين في قسم التدبير الفندقي يعتمد على:

أ. حجم الفندق وتصنيفه ب. نجاح الفندق ج. نظافة الفندق

س15: ضع علامة (صح) أو (خطأ) ثم صحح الخطأ إن وجد

1- من أسباب فحص البياضات يعود لإزالة التأشيرة عنها.

2- غسل وكي البياضات الجديدة قبل الاستعمال للتأكد من انها نظيفة.

3- ترسل البياضات المستعملة الى الغسل بواسطة فتحة موجودة في جدار غرفة العاملات الى غرفة البياضات.

4- لا يفضل موقع غرفة البياضات قريب من قسم المطبخ.

5- تستعمل جداول العمل في الفندق لضمان سير العمل بصورة جيدة.

6- عدم اعطاء الإجازات للعمال والعاملات في قسم التدبير الفندقي وقت العمل المزدحم.

س16: عدد بنقاط طريقة تنظيف الغرفة خاصة بعد مغادرة نزيل مريض أو حالة وفاة.

س17: هنالك ملاحظات يجب القيام بها تخص الغرف الفارغة عددها؟

س18: عدد بنقاط كيفية تحضير الغرف للظائف الخاصة.

1- تحويل غرفة النوم كمكتب لرجال الاعمال.

2- غرفة تستعمل للاجتماعات والمؤتمرات.

3- غرفة تستعمل للمقابلات.

س19: عدد أنواع الستائر ؟وماهي مميزات الستائر عددها؟

س20: كيف يتم العناية بالستائر؟

س21: أجب /

مافائدة طوي 10cm من الأسفل الى الداخل فس الستائر؟

الفصل الثاني

السجلات التي تنظم عمل قسم التدبير الفندقي

السجلات التي تنظم عمل القسم من أجل سير العمل بصورة صحيحة وتحفظ بالقسم وهناك مـــــــوظف (المدير أو المعاون) مسؤول عن ترتيب السجلات وملأ المعلومات الخاصة بها لغرض تهيئة الخدمات في القسم بطريقة علمية وتوثيق كل الأعمال الخاصة بالقسم .



من أهم السجلات التي تنظم عمل قسم التدبير الفندقي:

1	سجل بطاقة الموظف	Staff Card
2	سجل حضور واجور العاملين	staff attendant and wages book
3	سجل ساعات العمل الاسبوعي	Weekly hours work book
4	سجل حضور العاملين الشهري	Monthly work book
5	سجل حضور العاملين السنوي	Annual work book
6	التقرير عن حالة الغرف	Rooms status report
7	التقرير إلى المدير	Report to manager
8	سجل جرد البياضات واحصائها	Linen stock sheet
9	سجل اللوندري (غسيل الفندق)	Laundry book
10	سجل نقص البياضات	Linen short book
11	سجل البياضات المستهلكة	Discarded linen book
12	سجل المفقودات	Lost property book
13	سجل الصيانة	Maintenance book
14	سجل الموجودات الثابتة	Semi-permanent equipment
15	سجل غسيل النزلاء	Guest laundry
16	سجل جرد الغرف	Room inventory
17	سجل تغيير الستائر والبطانيات	Curtains / Blankets
18	سجل طلبية المخزن	Store order book
19	سجل الحوادث	Accident book

السجل الأول : سجل بطاقة الموظف Staff Card

هذا السجل بمثابة هوية شخصية للموظفين حيث يتضمن كافة المعلومات حول الموظف من اسمه أو مؤهلاته وتدرجه في العمل والحالة الاجتماعية والتزامه في الدوام .

ويكون على شكل نسختين :

1- النسخة الأولى تحفظ لدى المدبرة .

2- النسخة الثانية تحفظ لدى قسم الذاتية والأفراد.

نموذج من المعلومات التي يتضمنها هذا السجل

الاسم الرباعي واللقب :			
مكان وتاريخ الميلاد			
الحالة الاجتماعية / اعزب	متزوج	اسم الزوجة	عدد الاطفال
عنوان السكن :			
تاريخ التعيين :			
العنوان الوظيفي :			
المؤهلات :			
التحصيل الدراسي :			
الدورات التي شارك فيها:			
هل لديك خبرة سابقة في العمل:			
فصيلة الدم :	الحالة الصحية :		
الأماكن التي عمل بها :			
الاجازات المرضية :			
الاجازات الاعتيادية :			
عدد الانقطاعات :	تاريخ الانقطاع :		
عدد سنين الخدمة:			
الراتب :	عدد العقوبات :		
عدد التشكرات :	الترفيع والعلاوة :		
علاقته بزملائه في العمل :			

السجل الثاني : سجل حضور وأجور العاملين في القسم Staff attendant and wages boo

يكون هذا السجل على شكل ثلاث نسخ .

1- الأولى تحفظ لدى المدبرة.

2- تحفظ لدى قسم الحسابات .

3- تحفظ لدى قسم شؤون الأفراد (الذاتية).

ويتم إدخال المعلومات في هذا السجل يومياً من قبل المدبرة وتسلمه في نهاية الأسبوع إلى قسم الذاتية (الأفراد) وقسم الحسابات .

حيث يتم احتساب الأجور في الحقلين الأخيرين ولا دخل للمدبرة بذلك.

أما الرموز التي تستعمل في هذا السجل :

1- الاستراحة الإسبوعية / DAY OFF - OFF

2- الإجازة المرضية / SICK - S

3- الغياب APSENT - A

4- الحضور PRSENT - P

نموذج رقم (1)

سجل حضور وأجور العاملين في القسم : Staff attendant and wages book

DAY _____ **DATE** _____

House Maids	Sat. 15	Sun. 16	Mon. 18	Tus. 17	Wed. 19	Thu. 20	Fri. 21	Total Hours	Wags
Amal	P	P	P	P	Off	P	P	يملأ من قبل الحسابات	يملأ من قبل الحسابات
Nada	S	S	P	P	P	P	Off		
Maha	P	P	A	Off	P	P	P		
Ekram	P	S	P	P	A	Off	P		
Suha	A	P	Off	P	P	S	P		
May	P	Off	P	P	P	P	P		

Signature

H .H .K

نموذج رقم (2) للاطلاع فقط

جدول دوام العاملين الاسبوعي في قسم التدبير							
اليوم والتاريخ / الاسم	السبت Sat.	الاحد Sun	الاثنين Mon.	الثلاثاء Tue.	الاربعاء Wed.	الخميس Thu.	الجمعة Fri.
انس محمد	A	A	A	C	B	B	Off
خالد علي	B	B	B	B	B	Off	B
حسن زايد	B	B	B	B	Off	B	B
محمد احمد	C	C	C	Off	C	C	C
زينة بشير	A	A	Off	A	A	A	A
ليلى فادي	A	Off	A	A	A	A	A
توقيع مساعد التدبير الفندقي				توقيع مدير التدبير			
- الفترة الصباحية يرمز لها بالرمز (A) - الفترة الليلية ويرمز لها بالرمز (B)				- الفترة المسائية يرمز لها بالرمز (B) - العطلة الاسبوعية يرمز لها بالرمز (Off)			

السجل الثالث : سجل ساعات العمل الاسبوعي Weekly hours work book

في مواسم التشغيل العالي للفندق يقوم بتشغيل عمال حسب حاجة الفندق وتحدد ساعات العمل من قبل رئيس القسم وفقاً لحاجة العمل ويكون هناك اتفاق على احتساب اجورهم اليومية حسب ساعات العمل وتصرف الأجور إسبوعياً او شهرياً .

سجل العمل الاسبوعي: Weekly hours work book

Name	Sat. 1-1-2022	Sun. 2-1-2022	Mon. 3-1-2022	Tus. 4-1-2022	Wed. 5-1-2022	Thu. 6-1-2022	Fri. 7-1-2022	Weekly Hours
Nadia	8-2 6-10	DayOff	8-1 5-9	8-2	8-1	4-10	8-2	42
Maha	8-2	8-2 6-10	Day Off	8-1 5-10	8-4	8-2	2-9	47
Amal	8-2 6-10	8-2 6-10	8-2	Day Off	8-2 6-10	8-2	8-2	47
Iman	8-2	8-2	8-2 6-10	8-2 6-10	Day Off	8-2	8-2 6-10	48
Suha	8-2 6-10	8-2 6-10	8-2	8-2	8-2 6-10	Day Off	8-2 6-10	52

Signature

H .H .K

السجل الرابع: سجل حضور العاملين الشهري Monthly Work Book

السجل الخامس : سجل حضور العاملين السنوي Annual Work Book

في هذا السجل تحتسب أيام الإجازات الممنوحة للعامل خلال الاشهر المتتالية ويحسب الرصيد المتبقي له خلال السنة .

سجل حضور العاملين الشهري

Day Off Cannel Hotel Monthly work book

Name	1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

النموذج (للاطلاع)

السجل السادس :التقرير عن حالة الغرف Room Status Report

يكون هذا التقرير على شكل ثلاث نسخ :

1- الأولى تحفظ لدى المدبرة .

2- الثانية تحفظ لدى الاستقبال .

3- الثالثة تحفظ لدى الحسابات .

يتم ملئه من قبل المشرفات حيث تكون كل مشرفة مسؤولة عن طابق معين ويكون هذا الجدول على شكل قائمة مطبوعة بأرقام الغرف وهي تقوم بتسجيل معلومات عن حالة الغرف لملىء هذه المعلومات.

هنالك ملاحظات عامة عن التقرير :

أ- في ورقة تقرير حالة الغرف يوجد فراغ أمام كل رقم يسجل فيه عدد الأشخاص الموجودين في الغرفة . وإن العاملة تستطيع أن تلاحظ أثناء ترتيب الغرفة إذا استعمل السريرين أم لا او وجود سرير إضافي او سرير طفل يجب ملاحظة هذه الحالات وإخبار قسم الاستقبال بها لان الغرف تؤجر مختلفة حسب عدد الأشخاص الموجودين في الغرفة ، بعض الفنادق يأخذ أجور إضافية لمنام الأطفال وبعضها لا يأخذ اجور للأطفال دون سن العاشرة ويحاسب الأطفال فوق سن العاشرة.

يجب في قسم الاستقبال معرفة الشخص المقيم وعدد الأشخاص الموجودين في الغرفة لأجل التسجيل ولأغراض أمنية أو حالة نشوب حريق في الغرفة او سرقة .....الخ.

ب- يوجد فراغ خاص في تقرير الغرف أمام كل رقم يسجل فيه حالة الغرفة إذا كانت مشغولة او فارغة او جاهزة للتأجير او غير جاهزة للتأجير باستعمال رموز معينة سنأتي إلى شرحها لاحقاً. ويمكن تسجيل ملاحظات مثل وجود سرير إضافي أو سرير طفل أو وجود أمتعة اقل من الاعتيادي أو حدوث أي تلف في الغرفة والأثاث او جلب أشياء غير مسموح بها مثل قيام احد النزلاء بالطبخ داخل الغرفة ، هذا التقرير مهم لمعرفة الأشياء الغير اعتيادية مثل ترك نزيل الفندق يدون دفع الحساب أو يكون قد ترك قليل من حاجاته أو تكون الغرفة مسجلة بالخطأ بوجود نزيل مقيم او في حالة تأجير الغرفة لأحد النزلاء لجزء من اليوم وعدم مغادرة النزلاء في الموعد المحدد .

تقوم المدبرة بجمع التقارير المقدمة من قبل مشرفات الطوابق بتقرير واحد يشمل حالة الغرف في جميع الطوابق ومقارنته بالتقرير المقدم من قسم الاستقبال واذا وجد عدم تطابق بالتقريرين تكتب تقرير جديد يسمى (التقرير المغاير) ونرسله إلى قسم الاستقبال للتأكد مرة ثانية من دقة المعلومات وبذلك يكشف عن النزيل المغادر بدون دفع الحساب .ولذلك يكتب التقرير عن حالة الغرف عدة مرات لتبادل المعلومات بين القسمين (الاستقبال والتدبير) لمتابعة حركة النزلاء وصولاً ومغادرةً ولتقديم أفضل الخدمات .

REPORT TO RECEPTION (1) التقرير اليومي إلى قسم الاستقبال

DAY _____ AM _____

DATE _____ PM _____

1FLOOR			2 FLOOR			3 FLOOR		
ROOM NO.	STATUSE	Code	ROOM NO.	STATUSE	Code	ROOM NO.	STATUSE	Code
101			201			301		
102			202			302		
103			203			303		
104			204			304		
105			205			305		
106			206			306		
107			207			307		
108			208			308		
109			209			309		
110			210			310		
111			211			311		
112			212			312		
113			213			313		
114			214			314		
115			215			315		

Signature
H .H .K

نموذج عن التقرير اليومي عن حالة الغرف(2)

Room Status Report

DAY _____ AM _____

DATE _____ PM _____

1FLOOR			2 FLOOR			3 FLOOR			4 FLOOR			5 FLOOR		
ROOM NO.	Per	Code	ROOM NO.	Per	Code	ROOM NO.	Per	Code	ROOM NO.	Per	Code	ROOM NO.	Per	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		

Signature
H .H .K

تقرير عن حالة الغرف لطابق واحد
Floor Report Status Of Room

DAY _____

DATE _____

1FLOOR		
ROOM NO.	**Per**	**Code**
101		
102		
103		
104		
105		
106		
107		
108		
109		
110		
111		
112		
113		
114		
115		
116		
117		
118		
119		
120		

Signature

S.F

أهم المصطلحات والرموز المستعملة في كتابة التقرير عن حالة الغرف :

هناك مصطلحات عدة متفق عليها دولياً تستعمل في كتابة التقرير عن حالة الغرف لتسهيل عملية تبادل المعلومات حول حالة الغرف وحركة النزلاء وصولاً ومغادرة وقد لا تستعمل جميعها في نفس الفندق بل كل فندق يختار بعض منها حسب حجم الفندق ونوع الخدمات التي يقدمها .

مثال : يعض الفنادق يستعمل (CHECK OUT) والبعض الاخر يستعمل (Departure) وهي تعطي نفس المعنى (اي غرفة مغادر منها النزيل) كذلك (Ready) و (OK) تعني غرفة نظيفة مرتبة جاهزة للتأجير ...ألخ لذلك تقوم الفنادق بطبع المصطلحات ورموزها (المختارة) على القائمة المعدة لكتابة التقرير لسهولة ولسرعة تبادل المعلومات بين القسمين ولتقديم خدمات أفضل وأسرع .

ت	معنـــاها	المصطلحات	الرموز
1	غرفة فارغة	Vacant	V
2	غرفة مشغولة	Occupied	O
3	غرفة مؤجرة	Let	Let
4	غرفة مغادر منها النزيل	Check	C.O
5	غرفة مغادر منها النزيل	Departure	D
6	غرفة جاهزة للتأجير	Ready for sale	R.=OK
7	غرفة غير جاهزة	Not Ready	N.R
8	غرفة عاطلة	Out of order	O.O.O
9	غرفة تحت التصليح	Under repair	U.R
10	غرفة عليها علامة عدم الازعاج	Do not disturb card	D.N.D
11	غرفة مستخدمة من قبل موظفين الفندق	Staff	Staff
12	رحيل متأخر	Late departure	L.D
13	رحيل إضافي	Extra departure	E.D
14	النزيل حزم امتعته	Packed luggage	P.L
15	النزيل لم يحزم امتعته	Not packed	N.P
16	النزيل لم ينم في الغرفة	Sleep out	S.O
17	النزيل مدد اقامته	Stay over	S.O
18	غرفة للأمتعة	Luggage	Lug
19	قفل مزدوج	Double locked	D.L

تفسير معنى المصطلحات المستعملة في التقرير عن حالة الغرف:-

V=Vacant -1

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة غير مستعملة ليلة امس وإنها نظيفة ومرتبة وجاهزة .

O=Occupied -2

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة مشغولة او مؤجرة وقد يكون النزيل موجود داخل الغرفة اثناء تدقيق حالة الغرفة او قد يكون خارجها . هناك ما يدل على وجوده وهي امتعته وأغراضه .

Let = Let -3

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة مؤجرة.

C.O=Check out -4

يقصد بهذا المصطلح ان النزيل دفع حسابه وغادر الفندق وان الغرفة تحتاج إلى تنظيف وترتيب لتكون جاهزة للتأجير .

O.K = Ready for sale -5

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة نظيفة ومرتبة وجاهزة للتأجير.

N.R = Not Ready for sale -6

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة غير نظيفة ومرتبة وغير جاهزة للتأجير .

O.O.O =Out of order -7

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة غير جاهزة للتأجير لوجود أعمال صيانة فيها وقد يستغرق عدة ايام لتجهيزها.

U.R = Under repair -8

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة غير جاهزة للتأجير لوجود أعمال صيانة فيها ولكن قد لا تستغرق سوى بضع ساعات ويمكن انجازها خلال اليوم .

D.N.D= Do not disturb -9

يقصد بهذا المصطلح إن الغرفة مشغولة وإن النزيل وضع بطاقة (أرجو عدم الازعاج) على مقبض الباب من الخارج قد يكون نائم أو مشغول ولا يريد أن يزعجه أحد لذا على العاملة عدم إزعاجه بالطرق والتقليل من الضوضاء في الممر قدر الامكان .ولكن اذا لاحظت بقاء بطاقة أرجو عدم الازعاج لا تزال على الباب بين الساعة (3و4) يجب إخبار المشرفة التي بدورها تتصل بالنزيل لتسأله عن الوقت الذي يرغب فيه بترتيب غرفته ويجب على العاملة أن لا تفعل ذلك بنفسها اذا لم تتلقى المشرفة اي جواب وتقوم المشرفة والعاملة سوياً بفتح الباب لأنه جائز النزيل قد نسى البطاقة على الباب او قد يكون مريض أو ميت لذلك ذهاب المشرفة و العاملة سوياً كشهود تحسباً لأي شيء غير طبيعي .

S.O = Staff -10

يقصد بهذا المصطلح بأن الغرفة غير جاهزة للتأجير لأن الغرفة مستعملة من قبل إدارة الفندق .

L.D= Late departure -11

هناك وقت محدد لتسليم الغرفة عند المغادرة متفق عليه دولياً وهو بين الساعة (11-12) نهاراً بعدها اذا تأخر النزيل عن هذا الموعد يفرض عليه دفع اجرة نصف يوم واحياناً النزيل يتأخر في مغادرة الغرفة خصوصاً اذا كان مرتبط بموعد طيارة مساءاً لذلك تدعى مغادرة متأخرة.

E.D =Extra departure -12

ويقصد بهذا المصطلح الرحيل الإضافي أي مغادرة النزيل الفندق قبل انتهاء مدة اقامته المتوقعة واسمه غير موجود في قائمة المغادرة والتي يعدها قسم الاستقبال.

P.L= Packed luggage -13

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

N.P= Not packed -14

يقصد بهذا المصطلح رقم الغرفة في قائمة المغادرة المتوقعة لذلك اليوم ولكن النزيل لم يجهز حقائبه للسفر وما زالت ملابسه في الغرفة والحمام .

S / o= sleep out -15

يقصد بهذا المصطلح إن النزيل لم ينم في سريره الليلة الماضية ، ربما يكون النزيل امضى ليلته خارج الفندق . أحياناً يكون هذا أول اشارة بأن النزيل سوف لا يرجع للفندق وانه قد ذهب بدون دفع اجور الفندق وانه قد ترك اشياء قليلة او حقائب فارغة او انه قد تعرض لحادث أو إنه قد مات ، لذلك في هذه الحالة يقوم مسؤول الاستقبال او مدير الخدمات بتفتيش الغرفة بمساعدة المدبرة أو مشرف الطابق ، واعتيادياً تقفل الباب بالقفل المزدوج باستعمال المفتاح الرئيسي .

S.O= Stay over -16

يقصد بهذا المصطلح بأن النزيل سيبقى في الغرفة ولا يغادرها وانه مدد اقامته وغالباً ما يخبر الاستقبال أو المدبرة بقراره .

Lug = Luggage -17

يقصد بهذا المصطلح لا يمكن تأجير الغرفة لأنها مستعملة لحفظ الامتعة والحقائب.

D.L= Double locked -18

يقصد بهذا المصطلح ، يطلب بعض النزلاء ترك حاجاتهم في الغرفة والاحتفاظ بها لحسابه الخاص اثناء فترة غيابه عن الفندق لذلك تقوم المدبرة وبعلم مسؤول قسم الاستقبال والادارة بأغلاق الغرفة بالقفل المزدوج ولا تفتح الغرفة الا بعد عودة النزيل .

الحالات التي يتم فيها تغيير الغرفة :

يقوم قسم الاستقبال بتبليغ قسم التدبير الفندقي بوجوب تغيير غرفة النزيل في حالة رغبته بتبديل الغرفة وللأسباب التالية :

1- تبديل الموقع.

2- تبديل خصائص الغرفة من مزدوجة إلى مفردة او جناح.

3- تغيير في عدد الاشخاص نتيجة نقص أو زيادة في العدد.

4- عطل في الغرفة.

5- يكون التغيير ضمن بطاقة وتسمى (بطاقة تبديل الغرفة أو السعر) وبهذه الحالة تقوم المدبرة بإعطاء التوجيهات إلى المشرفة بنقل حاجات النزيل من غرفة إلى أخرى وتهيئة الغرفة من حيث النظافة والترتيب والصيانة والتجهيزات ويثبت ذلك التغيير في التقرير اليومي للغرف.



السجل السابع: التقرير إلى المدير:Report to manager

يكون هذا التقرير او السجل على شكل نسختين :

1- الأولى تحفظ لدى المدبرة.

2- الثانية ترسل إلى المدير.

بين آونة وأخرى تقوم المدبرة بكتابة مقترحات وأراء وتقرير حول تطوير القسم واضافة بعض التغييرات في الديكور والتأثيث بما يفيد الفندق وجعله محط انظار النزلاء والضيوف ، حيث تقوم بزيارة المعارض لتتعرف على الابتكارات الجديدة في مجال عملها ولمواكبة التطورات العالمية في مستوى الخدمة الفندقية مثال أنواع المكائن والاجهزة المطروحة في الأسواق ، المواد والمعدات اليدوية المستعملة في التنظيف أو أنواع البياضات والمفروشات المستعملة في الفندق.

وفيما يلي عدة امثلة :

1- القسم : التدبير الفندقي

التاريخ : 2022/6/6
اليوم : الاثنين

هناك مادة مطروحة في الاسواق لتنظيف الحمامات والسيراميك ذات مواصفات جيدة افضل من النوعية المجهزة للفندق ( ) ولكم جزيل الشكر والتقدير.

مدبرة الفندق

2- القسم : التدبير الفندقي

التاريخ : 2022/9/7
اليوم : الاربعاء

هنالك عروض من شركات عالمية مثل شركة سايمكس Cimax وشركة شميسان Chomessan لمكائن وأجهزة غسيل وتنظيف السجاد (مكانس كهربائية و اجهزة لتنظيف الجدران والاثاث والارضية) فمن الممكن الاتفاق مع الشركة لتجهيز الفندق بهذه المكائن وبأسعار مناسبة ولكم جزيل الشكر .

مدبرة الفندق

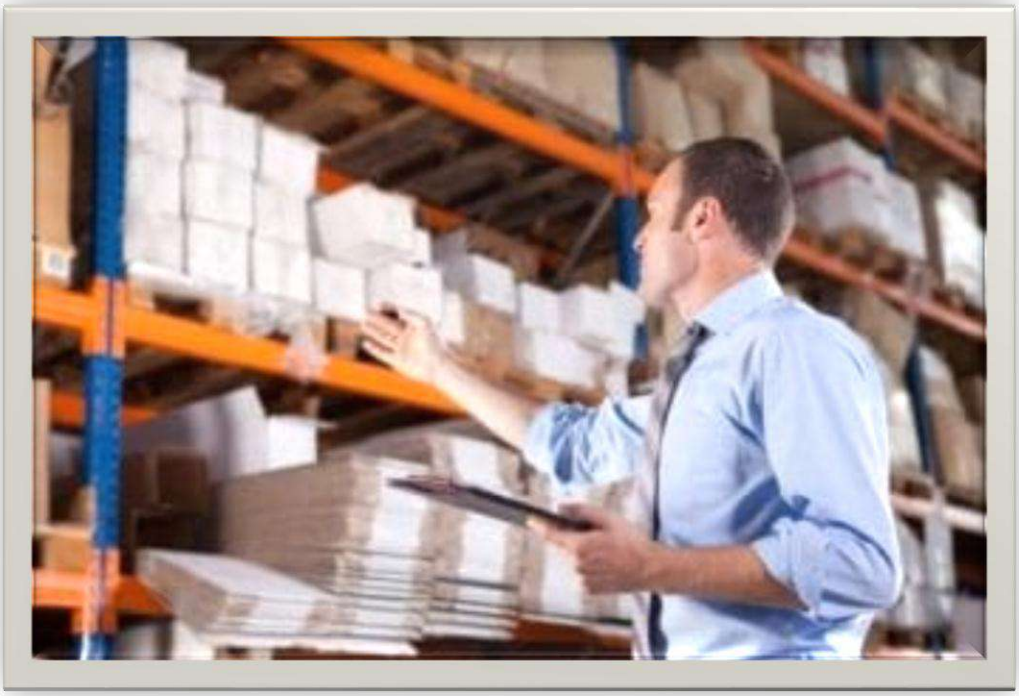
السجل الثامن : سجل جرد البياضات واحصائه Linen stock sheet

هنالك أنواع مختلفة من البياضات في الفندق قسم منها مستعمل في الاقسام المختلفة والقسم الأخر موجود في مخزن البياضات (الجديد) ومن خلال عملية التدقيق تظهر بياضات مستهلكة وأيضاً عند احصاء البياضات تظهر بياضات مفقودة من خلال هذا السجل نقوم بعملية حسابية من أجل معرفة الموجود الحقيقي وذلك بجمع البياضات المستعملة مع البياضات المخزونة (الجديدة) ونطرح منه المستهلك والمفقود لمعرفة الموجود الحقيقي في الفندق من خلال هذه العملية يمكن ان نعرف كمية النقوصات الموجودة لتجهيز بياضات مكانها . لتلافي حدوث أي نقص او خلل في كمية البياضات المستعملة في مختلف الاقسام . ومن خلال هذا السجل نستطيع أن نحدد معدل استهلاك البياضات المختلفة المستعملة في الفندق خلال سنتين أو ثلاث سنوات أو اكثر يتوقف ذلك على نوعية وجود البياضات وكيفية استعمالها .

يتكون هذا السجل من نسختين :

1- الأولى تحفظ لدى المدبرة.
2- الثانية تحفظ لدى مسؤول البياضات .

ويتم الجرد إما كل ثلاثة اشهر أو ستة اشهر أو سنوياً حسب تعليمات إدارة الفندق.



Linen stock sheets سجل جرد البياضات

Day : **اليوم:**

Date : **التاريـــخ:**

المخزون الفعلي = المفقود -المجموع = مستهلك -المجموع = البياضات الجديدة + الموجود تحت اليد

Article المادة السلعة	Stocked In Hand الموجود تحت اليد	New Stocked البياضات الجديدة	Total المجموع	Discarded مستهلك	Total المجموع	Lost المفقود	Actual Stock المحزون الفعلي (الحقيقي)
Single sheet	2000	250	2250	100	2150	4	2146
double sheet	2100	100	2200	50	2150	15	2135
Pillow slip	2000	500	2500	100	2400	50	2350
Face Towel	1000	100	1100	50	1050	50	300
Bath towel	400	200	600	100	500	50	450
Cloths Glass	150	50	200	40	160	10	150
aprons White	300	50	350	20	330	10	320

Signature

H .H .K

السجل التاسع : سجل غسيل الفندق (اللوندري) Laundry book

او سجل الغسيل والكوي الخارجي: the outside laundry

يكون هذا السجل على شكل نسختين :

1- الأولى تحفظ لدى قسم الغسيل والكوي (Laundry).

2- الثانية ترسل إلى المغسلة الخارجية.

في بعض الفنادق الصغيرة والتي ليس بها لوندري خاص بها أو لديها لوندري صغير لا يتناسب مع تشغيلها العالي خلال المواسم لذلك يضطر للتعامل مع لوندري خارجي .

ولضبط حركة البياضات بين الفندق واللوندري يعمل سجل يسمى (سجل اللوندري الخارجي)

ملاحظـــة:

في حالة وجود نقص في عدد البياضات يعمل سجل خاص بالنقوصات يذكر فيها (تاريخ التسليم والاستلام وعدد البياضات الناقصة .

Date …….. **Day** ……..

Item sent المواد	No.sent from hotel عدد المرسل من الفندق	Received at laundry المستلم من المغسلة الخارجية	Returned to hotel العائد إلى الفندق	Shortage النقص
Single sheets	200	200	196	4kept for rewash
Double sheets	30	30	30	
Bath towels	50	50	50	
Napkins	60	60	58	2kept for rewash
Table cloths	100	100	100	

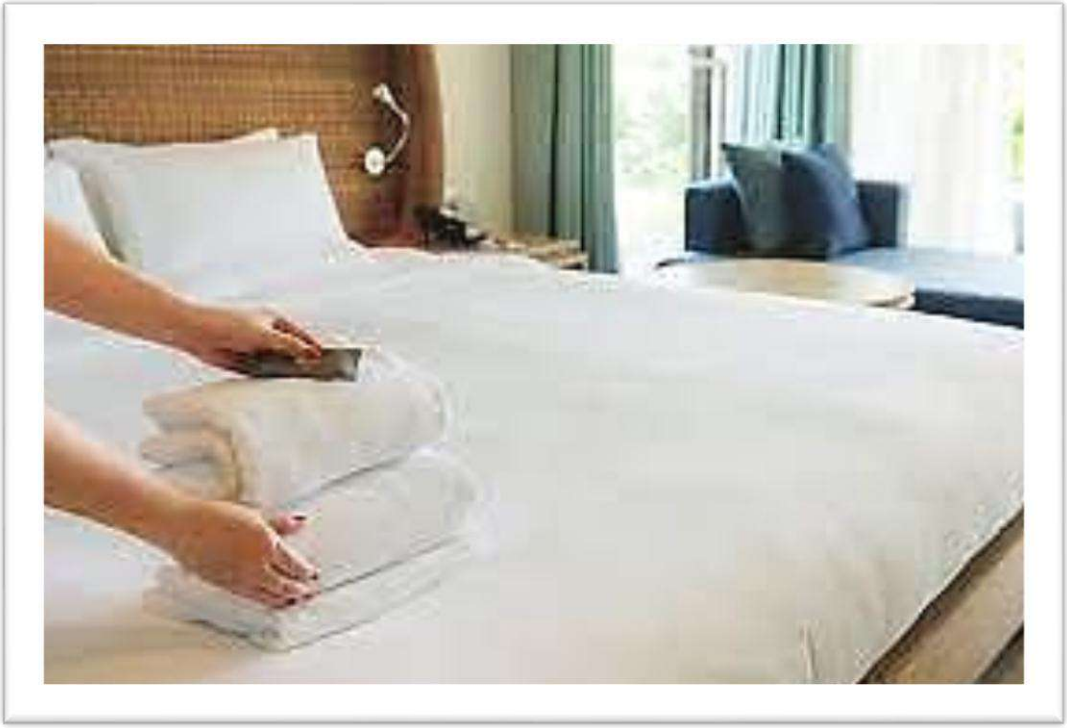
Signature

H .H .K

السجل العاشر : سجل نقص البياضات Linen shortage book

List No. رقم القائمة	Date تاريخ تسليم المواد	Items missing المواد المفقودة	Received تاريخ اعادة المواد
1	1/Jun/2022	4sheets	2/1/2022
2	11/Jun/2022	2Napk	15/1/2022
3	11/Jun/2022	3Oven cloth	15/1/2022
4	11/Jun/2022	10face towel	15/1/2022
5	11/Jun/2022	8bath towel	15/1/2022

Signature
H .H .K



السجل الحادي عشر : سجل البياضات المستهلكة Descried Linen Book

ويكــون على شكل نسختيــن :

1- نسخة إلى المدبرة .

2- نسخة لدى مسؤولة البياضات .

والغـرض مـن هـذا السـجل لمعرفـة كميـة البياضـات غيـر قابلـة للإصـلاح لأجـل تقطيعهـا للاسـتفادة منهـا فـي التنظيـف حيـث توضـع فـي مكـان مـا لحـين ادخالهـا وتسـجيلها فـي سـجل خاص موَقع من قبل المدير .

Items	descried Linen	Date stock
Single sheets	160	1/3/2022
Double sheets	95	1/3/2022
Bath towels	50	1/3/2022
Napkins	30	1/3/2022
Table cloths	60	1/3/2022

Signature

H .H .K

or L.K



السجل الثاني عشر: سجل المفقودات Lost and found (Lost property)

يكون السجل على نسختين :

1- الأولى تحفظ لدى المدبرة . 2- الثانية ترسل إلى قسم الاستقبال .

كثيراً ما يفقد ضيوف الفندق بعضاً من مقتنياتهم في اثناء اقامتهم في الفندق ويمكن تصنيف هذه المفقودات إلى :

1- مفقودات ثمينة: مثل مبالغ ضخمة من الأموال أو مجوهرات أو أوراق ثبوتية مثل جواز سفر أو هوية شخصية وغيرها.

2- مفقودات عادية: مثل الأجهزة والأدوات كالكاميرا أو جهاز الحاسوب أو الهاتف النقال ، أو اقلام ، نظارات ،قطع ملابس ....الخ

طريقة حفظ المفقودات: عند العثور على اي شيء في اي مرفق من مرافق الفندق يجب الإبلاغ عن ذلك فوراً والقيام لتسجيل ذلك الشيء في سجل المفقودات .

بحيث يوضح تاريخ العثور على هذا الشيء و وقته ومكانه ومواصفاته ومن الشخص الذي عثر عليه وفي حال تم إرساله إلى مالكه بالبريد أو تسليمه شخصياً فيجب ذكر من الذي أرسله أو سلمه لك.

تحفظ المفقودات الثمينة لبعد تسجيلها في صندوق الأمانات الموجود في قسم المكتب الامامي.

وتحفظ المفقودات العادية بعد تسجيلها لها لدى المدبرة في دولاب مقفول في مكتبها.

سجل المفقودات Lost and found (Lost property)

Item NO. رقم المادة	Date التاريخ	Room NO. رقم الغرفة	Article المادة المفقودة	Finder الشخص الذي وجد المادة	Signature of personal post article توقيع الشخص مستلم المواد المفقودة
1	1/1	101	Camera canon	Rend H.K	Yousef
2	5/3	204	Night Dress	Rose-Maid	Mohamed
3	12/4	310	Umbrella Black	Salm-CLEANER	Mostafa
4	14/5	520	Diamond Ring	Ali -H.H.K	Sally
5	20/6	411	Mobile	Mary - A.H.H.K	Ideen

Signature
H .H .K

السجل الثالث عشر: سجل الصيانة:Maintenance report

يكون هذا السجل على شكل نسختين :

1- النسخة الأولى تحفظ لدى المدبرة .

2- النسخة الثانية ترسل إلى قسم الصيانة.

وهناك طريقتان لكتابة سجل الصيانة:

1- الطريقة الاولى: قسم من الفنادق الكبيرة يوجد لديها قوائم مطبوعة تشمل جميع العطلات التي قد تحدث في الغرف. ومطبوع عليها ايضاً (القسم - الطابق - رقم الغرفة - اليوم والتاريخ) كما مبين في تقرير الصيانة ادناه:

الطريقة الاولى/ سجل الصيانة: Maintenance report

Day: **Date:**

Job	1Floor	2Floor	3Floor	4Floor	5Floor
1-Lavatory not flashing **2-Mirror cracked** **3-Shower leak in** **4-Television out of order** **5-Bed room carpet torn** **6-Basin tab slow water** **7-Telephonout of order** **Bidet cracked**					

Signature
H .H .K

اما الطريقة الثانية : طريقة البطاقات : يكون هذا السجل على شكل صحيفة مقسمة إلى أقسام كل قسم ملون بلون خاص يرمز إلى نوع العمل المطلوب ، فمثلاً اللون الوردي يرمز إلى السمكري ، اللون الاصفر يرمز إلى الكهربائي ، اللون الازرق يرمز إلى تصليح الأثاث أي إلى النجار.

وايضاً يكون على شكل نسختين :

1- الأولى تحفظ لدى المدبرة أو المشرفة.

2- الثانية ترسل إلى قسم الصيانة.

الطريقة الثانية/ سجل الصيانة: Maintenance report

Date: 17/4/2022 Room No. :205 Job : lavatory not Flashing Sing : Maha F.S.	Date: 18/5/2022 Room No. :303 Job: the bed side Table is broken Sing : Majid F.S	Date: 22/6/2022 Room No. :205414 Job : there is not hot water Sing : ALI F.S
Date: 17/4/2022 Room No. :1st floor Job : 1st floor need paint Sing : Nada H.H.K	Date: 17/4/2022 Room No. :2ndfloor Job : carpet need change Sing : Nada H.H.K.	Date20/7/2022 Room No. :205 Job : lavatory not Flashing Sing : Nada H.H.K



السجل الرابع عشر: سجل الموجودات الثابتة Semi-permanent Equipment

وهو السجل الذي يسجل فيه أعداد الاجهزة أو المعدات التي يحتاجها النزيل وتكون بأعداد محدودة وحسب طلب النزيل مثل مجفف الشعر والبطانية الكهربائية وماكنة حلاقة كهربائية ويكون على نسختين تحفظ لدى المقسم ويكون جرد هذه الاجهزة نصف سنوي ، ويستخدم مصطلح (O) او Off وتعني الجهاز عاطل .

Item	Date checked 1/1/2021	Date checked 1/6/2021	Date checked 1/1/2022
Electric raiser ماكنة حلاقة	6	6	4(2/off)
Electric iron مكواة كهربائية	7	7	7
Hair drier مجفف شعر	5	5	4(1/off)
Electric blankets بطانية كهربائية	10	10	10

Signature

H .H .K



السجل الخامس عشر: سجل غسيل النزلاء GUESTS LAUNDERY

ويكــون على شكل نسختيــن :

1- نسخة إلى المدبرة .

2- نسخة لدى مسؤولة البياضات

وتكون خدمـــة الغسيل على نوعيــن :

1- خدمة 24 ساعة.

2- خدمة 48 ساعة.

وتكون تكاليف الخدمة الاولى أكثر من تكاليف الخدمة الثانية.

GUESTS LAUNDERY - سجل غسيل النزلاء

DATE: _____

DAY : _____

NAME الاسم	ROOM NO. رقم الغرفة	SERVICE الخدمة	RETURNED تاريخ الاستلام
Mr.Samir	104	24Hour	1/1/2022
Miss. Moore	107	48Hour	1/1/2022

Signature

L.K



السجل السادس عشر: سجل جرد الغرف Room Inventory

هنالك طريقتين لجرد الغرف:

يكون على شكل نسختين :

1- الأولى تحفظ لدى المدبرة.

2- الثانية ترسل إلى قسم الحسابات.

1- **الطريقة الاولى :** تشمل تسجيل كافة محتويات الغرفة أي يتم جرد الغرف كل على حدة ، عند إدخال اي قطعة أثاث يجب إدخالها في السجل.

Description	Date checked		
	1/1/2020	1/1/2021	1/1/2022
1-single mattress	2	2	2
2- Double Mattes	1	1	1
3- Set of Drawars	1	1	1
4- Arm chair	2	2	2
5- Bed side table	2	2	2
6- Mirror	1	1	1
7-Luggage stool	1	1	1
8- Dressing table	1	1	1

2- الطريقة الثانية : يتم جرد محتويات الطابق كاملة ، أي تكون أعداد قطع الأثاث حسب عدد الغرف في الطابق .

مثال : إذا كان عدد الغرف في الطابق (30) غرفة سيكون الجرد كما مبين في السجل لثلاث غرف :

يعمل هذا السجل في كل طابق حيث كل طابق بسجل في قائمة والجرد يتم سنوياً الطابق الاول **1rst floor** **يبدأ من غرفة 101 - 149**		
الاجنحة **101 '102'149** **103'104'105** **كل جناح يحتوي على** **3 أسرة مفردة = 9 أسرة مفردة**	**غرفة بسرير كبير** **108' 109 '110** **المجموع =3 أسرة كبيرة**	**غرفة مزدوجة** **119 - 130** **المجموع= 22 سرير مفرد**

السجل السابع عشر: سجل تغيير الستائر والبطانيات **curtains & Blankets Changed**

يكون على شكل نسختين :

1- الاولى تحفظ لدى المدبرة.

2- الثانية تحفظ لدى مسؤول البياضات.

سجل تغيير الستائر والبطانيات **Curtains &Blankets Changed**

Date:
Day :

Curtains	Blankets
1-coffee shop **2- Night club** **3- All first floor except 102,106,120** **4- All second floor except 220,208**	**1- All third floor** **2- ALL Second floor Except 201,202,203** **3-All first floor except 111,110.109**

Signature
H .H .K
or L.K



السجل الثامن عشر : سجل طلبية المخزن Store order book

يقـوم قسـم التـدبير بتقـديم طلـب تجهيـز القسـم بمـواد ومعـدات التنظيـف إسـبوعياً او شهرياً ويتم توزيع المواد المطلوبة على الطوابق ، يكون هذا السجل على نسختين :

1- الاولى إلى قسم التدبير.

2- الثانية إلى المخزن.

Store order book

التاريخ: Date :

اليوم : Day :

القسم : قسم التدبير الفندقي Department: Housekeeping

Please supple the following	
Article مواد	Number
Bleach	20
Liquid Soap	50
Floor cloths	50
Scrubbing brushes	5
Toilet paper	60
Kleenex	40

Signature
H .H .K



السجل التاسع عشر : سجل الحوادثAccident book

في بعض الفنادق تطبع نماذج بمعلومات الحوادث التي يتعرض لها النزلاء وموظفي الفندق كما موضح بالنموذج التالي:-

ويكون بثلاث نسخ

1- النسخة الأولى للمدير.

2- النسخة الثانية للقائم بالإسعاف.

3- النسخة الثالثة تبقى في سجل الحوادث لدى المدبرة.

سجل الحوادث	Accident book
الاسم :	
العمر :	
الحادثة :	
التاريخ:	
اليوم:	
المكان:	
السبب:	
الشاهد:	
مكان الاصابة	
اسم الدكتور المعالج	
نوع العلاج :	
هل لديه قابلية للعمل :	
تقرير الدكتور:	
توقيع المريض	
توقيع المدبرة	

اسئـــلة الفصل الثاني

س1/ اذكر السجلات التي يتم استخدامها في قسم التدبير الفندقي .عددها وباللغتين؟

س2/ ارسم سجل التقرير اليومي المرسل إلى قسم الاستقبال . موضحا عليه حالات الغرف التالية:

1-غرفة 101وحدة التبريد عاطلة.

2- غرفة 102 مشغولة من قبل شخصين.

3- غرفة103 النزيل دفع حسابه وغادر.

4- غرفة104 غرفة مشغولة من قبل الإدارة .

5- غرفة 205 الغرفة غير مستعملة نظيفة منذ ليلة أمس .

6-غرفة 206 يوجد بطاقة على الباب عدم الإزعاج

7-غرفة 207 النزيل لم ينم في الغرفة .

8- غرفة 301النزيل مدد اقامته .

9- غرفة 304نستعمل لحفظ الامتعة والحقائب لوفد رياضي .

10- غرفة 310غادر النزيل قبل انتهاء مدة اقامته المتوقعة .

س3/ ارسم سجل الصيانة موضحا عليه ثلاثة من الأمثلة ؟

س4/ املأ الفراغات التالية :

1- يعتبر سجل بطاقة الموظف بمثابة ---------- حيث يتضمن كافة المعلومات حول الموظف؟

2- تحفظ المفقودات الثمينة بعد تسجيلها في ---------- أما المفقودات العادية تحفظ بعد تسجيها لدى --------.

3- تكون خدمة الغسيل والكوي على نوعين هي-------- و ----------.

4- في ورقة تقرير حالة الغرف يوجد ----------أمام كل رقم يسجل فيه ---------- الغرفة.

5- يكون تغيير الغرفة للنزيل ضمن بطاقة تسمى ---------- ويجب تثبيت ذلك في --------- .

6- هناك وقت محدد لتسليم الغرفة من قبل النزيل عند المغادرة متفق عليها دولياً يكون بين ---------- نهاراً وبعدها اذا تأخر النزيل يدفع إجور إضافية لنصف يوم .

س5/ ارسم سجل طلبية المخزن موضحاً عليه ثلاثة امثلة ؟

س6/ اذكر أهم الرموز المستعملة في سجل حضور وأجور العاملين وباللغتين ؟

س7/ ارسم سجل حضور وإجور العاملين موضحا عليه اهم الرموز المستعملة؟

س8/اشرح سجل غسيل النزلاء ثم ارسم السجل موضحاً عليه مثالين؟

س9/ ارسم سجل تغيير الستائر والبطانيات موضحاً عليه اربعة امثلة ؟

س10/ اشرح سجل اللوندري الخارجي ثم ارسم السجل موضحاً عليه اربعة امثلة و باللغتين العربي والانكليزي؟

س11/ارسم سجل المفقودات موضحا عليه ثلاثة أمثلة وباللغتين ؟

س12/ إلى كم قسم تقسم المفقودات عددها .وكيف يتم حفظ المفقودات؟

س13/عدد الأسباب التي بموجبها يقوم قسم الاستقبال بالإيعاز إلى قسم التدبير الفندقي بتغيير غرفة النزيل حسب طلبه؟

الفصل الثالث

قسم الغسيل والكوي The Laundry

مشرف القسم / مسؤولياته وواجباته: laundry supervisor

1- المسؤولية المباشرة على كل صغيرة وكبيرة ومراحل العمل في قسم الغسيل والغسيل الجاف.
2- اعطاء معلومات إلى المساعدة والعمال بالإضافة إلى بعض التوجيه والتنظيم في قوائم الحضور والغياب ومراقبة الزي الموحد.
3- يتم التأكد بأن الغسيل العائد إلى النزلاء تم تغليفه وتم تسليمه في الوقت المحدد.
4- يكون المسؤول عن عملية خياطة وتصليح الرتوق البسيطة في حالة الضرورة .
5- تدريب العاملين وتوجيههم بالطرق الصحيحة .
6- تنظيم أعمال الموظفين وإعداد قائمة أو جدول أيام العطل.
7- كتابة طلبية المخزن واحتياجات القسم.
8- يحافظ على السجلات التي تخص القسم .
9- إعداد قوائم وفواتير المكوى للنزلاء .
10- تنظيم العمل بالتعاون مع مسؤول البياضات والمشرفات وخصوصاً خلال اوقات العمل المزدحمة.
11- يكون مسؤول عن المكائن والمعدات وصيانتها والتأكد من تدقيقها لكي تكون جاهزة للاستعمال.
12- التأكد من اطفاء المكائن بعد الانتهاء من العمل وقفل غرف القسم .



كيفية التعامل مع غسيل النزلاء وتطبيق التعليمات الخاصة عند الغسل :

1- تدقيق الكمية الاعتيادية المستلمة من النزلاء (المكتوبة من قبلهم) وفي حالة أي خطأ يجب الاتصال بالنزيل هاتفياً.

2- التأكد من ملابس النزلاء مرقمة قبل الغسيل .

3- إذا كان غسيل النزيل قد انكمش او تغير لونه ، اتصل هاتفياً بالنزيل واشرح له واذا كان النزيل خارجاً يجب الاتصال بمسؤول التدبير الفندقي.

4- اذا كان غسيل النزلاء نسيج غير اعتيادي اخبر العاملين عن طريقة خاصة في الغسل مع الإشراف على كل مرحلة مثلاً الغسيل ، الكوي ، الطوي .

5- من الضروري اعطاء النصائح حول إزالة البقع (وضع كارت تعليمات مثبت طرق إزالة البقع).



ملاحظات تثبت في قائمة غسيل النزلاء من قبل الإدارة:

1- بعض الفنادق تكتب ملاحظة إن الفندق غير مسؤول عن حدوث أي انكماش في النسيج عند الغسل او أي تغيير في لون القماش.

2- بعض الفنادق تكتب في حالة حدوث أي انكماش يكون الفندق مسؤول عن تعويض النزيل .

3- بالنسبة إلى خدمة الغسيل يختلف من فندق الى آخر ، ففي بعض الفنادق تكون الخدمة (5% او 10% او 15%) حسب درجة ونوع الفندق .

4- بالنسبة الى نوع الخدمة فيكون حسب اختيار النزيل :

- ✓ **خدمة سريعة 24 ساعة**
- ✓ **خدمة اعتيادية 48 ساعة**

Guest Name _____ اسم النزيل _____

Room No. _____ رقم الغرفة _____

Date _____ التاريخ _____

☐ غسيل ☐ كوي ☐ مستعجل ☐ عادي

قطعة PCS	تنظيف نوع الملابس Dry Clean The Following Kind Of Cloths	السعر Price	قطعة PCS	تنظيف نوع الملابس Dry Clean The Following Kind Of Cloths	السعر Price
	Shirt قميص			Summer Thob ثوب صيفي	
	Dress فستان			Winter Thob ثوب شتوي	
	Rpc. Dress فستان خاص			Ghutra غترة	
	Silk Dress فستان حرير			Shamagh شماغ	
	Once Pair فستان قطعتين			Hat طاقية	
	Silk Blouses بلوزة حرير			Under Shirt فانيلة داخلية	
	Skirt تنورة			Under Shirt سروال طويل	
	Pleateb Skirt تنورة تكسير			Pyjama سروال قصير	
	Slacks بنطلون نسائي			Socks شراب	
	Abbaya عباية			Sports Suit بدلة رياضية	
	Night Gown قميص نوم			Suit ٢ Pcs. بدلة قطعتين	
	Bed Sheets D. شرشف مزدوج			Suite ٣ Pcs. بيجامة	
	Pillow Case كيس مخدة			Cap بريه	
	Bed Sheets S. شرشف مفرد			Military Suit بدلة عسكرية	
	Beth Robe روب حمام			Jacket جاكيت	
	Belt حزام			Trouser بنطلون	
	Towel منشفة/ منديل			Silk Shirt قميص حرير	
	Blanket بطانية			Beshit بشت / فروة	
	Bed Spread مفرش			Coat معطف / بالطو	
	Curtain ستائر			Neck Tie كرفتة	
	Carpet سجاد			Pullover فانلة صوف	
	TOTAL المجموع				

شروط عامة : ١- المغسلة غير مسئولة عن كسر الأزرار وتغير الألوان .
٢- المغسلة غير مسئولة عن الملابس بعد شهرين من استلامها .
٣- في حالة الفقدان تعوض المغسلة بقيمة ٨ أضعاف تنظيف القطعة .
٤- الرجاء من الزبائن الكرام الاحتفاظ بهذا الإيصال وإبرازه عند الاستلام .

النموذج للاطلاع

ترقيم الأنسجة

الاسباب :

1- لتقليل كمية فقدان البياضات والملابس عند التعامل مع مكوى خارجي.
2- يمنع حدوث السرقات .
3- لمنع اختلاط غسيل الفندق مع غسيل الفنادق الاخرى في حالة التعامل مع مكوى خارجي .
4- لاختبار طول فترة ديمومة البياضات المستعملة ليكون التعامل بموجبها مستقبلاً مع الشركات المنتجة لهذه النوعيات.

طرق الترقيم :

1- الترقيم بواسطة الماكنة /

أنواع الأقمشة على الجهة اليمنى للقطعة يخاط بخيط من القطن الأحمر وهذه العلامة يمكن أن توضع على كل ماعدا سترة الخدمة، زي المطبخ ، فوط إزالة الأتربة ، المواد الغالية والتي تكون على الأغلب مرقمة ويمكن أن نرى بكثرة هذا الترقيم بواسطة الماكنة على المناشف ، الشراشف ، و اوجه الوسائد ، وأغطيه الموائد .وغالباً ما يقوم خياط الفندق بهذا العمل .

ملاحظة : هذه الطريقة بطيئة وتتطلب بذل جهد وقليلة الاستعمال بالوقت الحاضر.

2- نقل الختم /

يضاف بواسطة المكواة ويكون سريع وسهل الاستخدام ويبقى لمدة طويلة ويمكن استعماله كذلك لغسيل النزلاء .

3- أشرطة الاسماء/

تحاك اسماء الفنادق على شريط قطني وهذا النوع غالي الثمن ومتعب في الخياطة ولكنها تبقى ثابتة وانيقة.

4- الترقيم بواسطة الحبر/

ويكون غير مرتب. بسبب انتشار البقعة اثناء عملية الغسيل.

5- اسم الفندق/

يحاك اعتيادياً على أغطية الموائد ويظهر الإسم في اسفل مركز القطعة ويستخدم ايضاً للمناشف و أوجه الوسائد وأغطية الموائد عندما تسجل طلبية لكميات كبيرة منها.

6- الزخرفة /

تقوم المصانع بتجهيز البياضات المزخرفة (علامة الفندق) إلى الفنادق الكبيرة وبتكاليف إضافية مثل الشراشف ، مناشف القدم ، وجه الوسائد وهذه الطريقة تكون أكثر اتقاناً



آلات ومكائن التنظيف في قسم الغسيل والكوي:

1- العربات :

عربة نقل البياضات تكون الحاجة لها بمختلف احجامها ونماذجها .

أ - تستعمل لنقل البياضات غير النظيفة من منفذ البياضات إلى ماكنة الغسيل ، يجب أن تكون مصنوعة من القماش السميك.

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

ج - العربات ذات الرفوف وتستعمل لنقل البياضات النظيفة والمطلوبة إلى غرفة البياضات.



(الصورة للاطلاع)

2- المغسلة المعدنية ذات الحوضين

وتستعمل في إزالة البقع وفي تنظيف الغرفة.



3- فتحة لرمي البياضات المتسخة (منفذ البياضات)

وتستعمل في الفنادق الكبيرة المتعددة الطوابق حيث ترمى من خلال هذه الفتحة البياضات المتسخة الى قسم الغسيل والكوي ، وعادة ما تكون هذه الفتحة في جدار غرفة العاملين (وهذه العملية تشبه عملية إرسال البريد) وفائدة هذا المنفذ هو اختصار الوقت وتقليل الجهد .

4- ميزان للقياس :

ويستعمل الميزان لوزن البياضات غير النظيفة قبل وضعها في ماكنة الغسيل وهذا ضروري كي لا تتحمل الماكنة كميات أكثر من إمكانياتها مما يؤدي إلى تلفها بسرعة.



5- ماكنة الغسيل :

تحتوي الماكنة على جهاز سيطرة يتحكم في درجة حرارة الماء وهناك برنامج معين لتحديد درجات الغسيل حسب نوع النسيج (الصوف ، القطن ، الكتان ، النايلون ،.....الخ)

وتعطى الأوامر لهذه الماكنة وذلك بإدخال بطاقة ذو ثقوب فيها وتعمل كجهاز الكومبيوتر ويضاف مسحوق الغسيل أوتوماتيكيا إثناء عملية الغسل وتشطف الماكنة مع ملحقاتها لتتخلص من الماء المتبقي فيها في نهاية الغسل ينطفئ الجهاز اوتوماتيكياً .

6- جهاز التجفيف :

بعد الانتهاء من عملية الغسل ويؤخذ الغسيل ويوضع في جهاز التجفيف حيث يحتوي على جهاز سيطرة يتحكم بدفع الهواء الحار من خلال ثقوب فيؤدي إلى تجفيف الملابس.

ملاحظة :

يجب تجفيف المناشف تجفيفاً تاماً لأنها لا تحتاج إلى كوي أما باقي الغسيل مثل الشراشف ووجوه الوسائد ، شراشف المائدة ترفع من الجهاز وهي رطبة لكي تكوى.

7- ماكنة تعديل الشراشف :

تستعمل هذه الماكنة لفك الشراشف بعد خروجها من ماكنة التجفيف والقيام بتسطيحها وتهيئتها للكوي.



8- مكواة الشراشف (رولة) :

هذه الماكنة تحتوي على 2-3-4 رولات (في الفنادق الكبيرة لكوي الشراشف - وجوه الوسائد - الستائر) حيث تدخل من إحدى نهايتها وتستلم من نهايتها الاخرى.

9- ماكنة طوي كبيرة:

تعتبر إحدى ملحقات مكواة الشراشف (رولة) وتعمل على طوي البياضات اوتوماتيكياً .

1- ماكنة طوي صغيرة.

2- منضدة تعديل الملابس.

3- مضغط ذو ذراعين.

4- الحمالة.

5- ماكنة تأشير البياضات.

6- ماكنة التنظيف الجاف.

7- ماكنة خياطة.

8- المكواة المجسمة.

9- وحدة كوي القمصان.

10- لوحة الكوي والمكواة.









الحوادث المتوقعة

الإجراءات الواجب اتخاذها في حالة وجود عطل أو كسر في قسم الغسيل والكوي .

1- تبلغ جميع اقسام الفندق باستعمال البياضات بصورة اقتصادية لتلافي النقص أو المشاكل التي تحدث في قسم الغسيل بسبب عطل أحد المكائن الخاصة بغسل البياضات.
2- في بعض الأحيان يتم تبديل شرشف واحد من الغرفة المشغولة بدل من تبديل شرشفين لتلافي النقص في البياضات.
3- من الناحية الاقتصادية يتم تبديل شراشف الغرف المشغولة كل يومين أو بين يوم وآخر بدل من التبديل اليومي .
4- في حالة نقص البياضات استعمال الإحتياطي من البياضات الموجودة في المخزن .

التنظيف الجاف

هي عملية تنظيف الملابس بدون مياه ومادة التنظيف المستخدمة عبارة عن سائل مذيب يغمر جميع الملابس وغياب المياه في هذه العملية هو سبب تسميته بالتنظيف الجاف .

تحضير الملابس والبياضات للتنظيف الجاف :

1- وضع علامات على ملابس النزلاء للتمييز في ما بينها.

2- فحص البقع الموجودة على الملابس.

3- فحص الجيوب والتأكد من انها فارغة.

4- إزالة الأتربة منها بواسطة الفرشاة.

5- تقسيم الملابس الى مجاميع حسب الألوان (البيضاء ، الألوان الفاتحة والألوان الغامقة) .

6- تقسيم الملابس إلى مجاميع حسب النسيج (القطن ، الصوف ، الحرير ، الكتان).

المحاليل المستعملة في التنظيف الجاف:

سوائل (الكيروسين ، كلوريد الكاربون ،بيركلورو ايثيلين ، بيرك perc) الذي يستعمل في التنظيف الجاف يصفى بالفلتر من الشوائب العالقة به ويستعمل لعدة مرات وذلك لأنه مرتفع السعر، هذه المحاليل لا تؤثر على الأنسجة الاصلية مثل التنظيف بالماء واذا حدث أي انكماش في الأنسجة والأقمشة المنظفة بهذا السائل فقليل جداً بدرجة لا تذكر.

المواد التي تفسد بعد كل ستة أشهر:

1- الصابون يكتسب الصابون بقع سوداء بسبب الرطوبة.

2- كافة الكحول المستعملة للصقل مثل : ملمع الشبابيك ، ملمع الأخشاب براسو.

3- ورق التواليت و (الكلينكس) قابلة للامتصاص الرطوبة و إعطاء رائحة غير مستحبة.

هاربك:

بعد بضعة أشهر يصبح صلب و يصعب رجه داخل القنينة.

النفتالين:

(كورة العث) ذات رائحة قوية يجب أن يحفظ بعيداً عن الصابون وورق التواليت و الكلينكس.

ملاحظة:

يجب حفظ حامض الأوكزاليك و كافة المواد الكيمياوية السامة المزيلة للبقع في دولاب مقفل و توضع إشارة واضحة على الدولاب الحذر من استعماله.



إزالة البقع من الأنسجة والبياضات:

المواد المطلوبة لإزالة البقع :

1- وعاء وفوطة نظيفة .

2- مذيب دهني .

3- ملح ، ليمون .

4- صابون .

5- سائل منظف.

6- مذيب صبغ الأظافر أسيتون.

7- محلول مثيلي (سبيرتو).

8- غليسرين.

9- هيدروجين ، بروكسيد ، (كلوريد الكاربون).

10- مبيض ملابس (قاصر).

11- محلول(سبيرتو أبيض)(الكحول).

12- أمونيا.

ملاحظة:

- يجب إزالة البقع الجديدة فوراً (حال حدوثها).

- استعمال هذه المزيلات تتطلب عناية فائقة فالبعض منها سريع الالتهاب والاحتراق والبعض الأخر سام من الممكن أن يتلف الأنسجة.



التنظيف الجاف

إن عملية ترتيب وارسال واستلام وحفظ المواد التي تنظف بالتنظيف الجاف يكون مسؤول البياضـات أو رئيس القسم هو المسؤول عليها .

البياضات المستعملة في الفندق والتي تنظف تنظيفا جافاً هي :

1- الستائر.

2- أغطية الاسرة.

3- البطانيات.

4- الزي الموحد.

ملابس النزلاء التي تنظف تنظيفاً جافاً هي :

1- فساتين (الصوف والحرير).

2- فساتين السهرة.

3- البدلات.

4- اربطة العنق.

الخياط الخصوصي VALETTALLOR

واجباته:

1- يقوم بتصليح ملابس النزلاء مثل تبديل السحابات / كف حشاية الثياب / خياطة الدكم .

2- خياطة الزي الموحد الخاص بجميع اقسام الفندق .

3- خياطة الشراشف والستائر وأغطية الوسائد.



غسيل البياضات

الماركة :

وضـع الماركـة للعنايـة بالأنسـجة وذلـك لأن الأنسـجة مصـنوعة مـن مـواد مختلفـة فـي بعـض الأحيـان يصـعب تمييزهـا فلهـذا الغـرض صـممت الماركـة . لمسـاعدة الزبـائن والعـاملين للتعـرف على نوعية النسيج وطريقة الغسيل .



الرموز والاشارات العالمية التي تستعمل للغسيل في الماركة

معاني إشارات الغسيل على الثياب

	Hand Wash Normal غسيل يدوي		Do Not Wash غير مناسب للغسل
	Dry Clean غسيل جاف		Do Not Dry لا تقم بالتجفيف
	Do Not Bleach لا تقم بالتبييض		Do Not Dry Clean لا تقم بالغسيل الجاف
	Suitable For Drier مناسب للتجفيف بالنشافة		Do Not Iron غير مناسب للكوي
	Iron Any Temperature Steam Or Dry الكوي على أي حرارة البخار أو الجاف		Iron Low Heat الكوي على حرارة منخفضة
	Iron Medium Heat الكوي على حرارة متوسطة		Iron High Heat الكوي على حرارة عالية

Laundry Signs Meanings

طريقـــة إزالة البقـــع من كافة الأنسجة والسجاد:

المحاسن و المساوئ و طريقة العناية بالسجاد:

السجاد المتحرك او الثابت:

يصنع السجاد من الصوف أو من الأنسجة الصناعية و تكون خالية من القطن و الألياف.

محاسن السجاد:

1- يجعل حجم الغرفة أوسع.

2- يساعد على تدفئة الغرفة.

3- يمنع انتقال الاصوات.

4- يمنع التزحلق.

مساوئ السجاد:

1- يجمع التراب.

2- يحترق عند سقوط السكائر عليه.

3- معرض للتلف من قبل الحشرات مثل العث.

4- اللون قابل للتغيير عند سقوط اشعة الشمس عليه.

5- كلفته غالية.

الاعتناء بالسجاد:

1- يجب أن يفرش السجاد فوق أرضية ملساء و تفرش قطع قماش قطنية تحته.

2- عدم وضع أثاث ذات أرجل حديدة فوق السجاد الرطب.

3- الاعتناء بحافات السجاد في نهايات الباب.

4- عدم سحب الوبر الظاهر من السجاد.

عملية الغسيل الفندقية وطريقة التخطيط لها :

يحتوي قسم الغسيل في الفنادق على دائرة اساسية تحتوي على الخطوات التالية:

1- **جمع البياضات المتسخة:** يجب على عمال الفندق جمع كل البياضات واغطية السرائر غير النظيفة وتجميعها معا في سلة او يتم وضعها في كل دور في العربة الخاصة بها، ويمنع تماما ان يتم استخدام اي منهم للضيوف لأي سبب من الأسباب.

يأتي في المرحلة الثانية العمال لكي يقوموا بجمع كل البياضات والملايات من كل طابق لكي يذهبوا بها الى المغسلة.

يجب على المشرفين التأكد أن البياضات مجمعة بشكل صحيح ولم تتلوث من الارض او لم يصبها أي شيء عن طريق الخطأ مثل سير الأشخاص عليها.

2- **نقل الفراش المتسخ الى قسم الغسيل:** يتم نقل البياضات و الملايات بواسطة العربة الى قسم الغسيل، و هنا يجب على المختص بالتأكد بعدم وقوع اي من البياضات على الارض حتى لا تتلوث بالأتربة.

3- **فرز البياضات من الزي الرسمي:** يجب أن تكون منطقة فرز الغسيل كبيرة جدا في الفندق، ويجب الا تؤثر هذه العملية على اي نشاط اخر، اي لابد من هنالك تغطيات اخى لها تكفي ليوم واحد، ويجب فرز الغسيل عن طريق البقع، والحجم، والنوع، والألوان.

4- **الغسيل والتنظيف الجاف:** بعد فرز البياضات والزي الرسمي، يقوم الطاقم بتقسيم الغسيل الى دفعات ويبدأ نقلهم الى الغسالة، من الأفضل وزن الى المغسلة للتأكد ان الغسالة لمتحمل بأوزان زائدة عن قدرتها وهذا بالتأكيد سيؤثر على نظافة وجودة الغسيل.

في بعض الأحيان تستلزم بعض البياضات التعامل مع البقع قبل الغسيل وذلك لتقليل تكلفة التشغيل، فمعظم الفنادق تستخدم مواد كيميائية مثل المبيضات، المنظفات وذلك يتم اثناء عملية الغسيل بدلا من جعلها في خطوة مسبقة قبل الغسل.

5- **التجفيف:** بعد الانتهاء من عملية غسل الملابس، يأتي هنا دور المجفف لتجفيف القطع المختلفة، وهنا يختلف وقت المجفف وفقا للملابس.

يجب أن يعتمد المجفف أيضاً على عملية التبريد، حتى يتم التبريد تدريجيا اثناء التجفيف كي لا تتأثر البياضات بفعل التبريد المفاجئ أو التغيير في درجات الحرارة.

6- **طي البياضات و الزي الرسمي:** على الرغم أن عملية طي البياضات أو الملابس تتم بشكل آلي في الكثير من الأماكن الا ان الفنادق مازالت تستخدم الطي باليد.

يتم تخزين الاشياء التي تم طيها جيدا ورصها وفقا لنوعها، ويفضل ان تترك لمدة 24 ساعة على الاقل قبل استخدامها مرة ثانية وذلك لكي يزيد من عمرها.

الشروط الواجب مراعاتها قبل إزالة البقع واثنائها :

1- نوع النسيج (الصوفي- حريري- قطني) فالمواد التي تستعمل في القطن لا تستعمل مع الحرير او الصوف (الا المجفف منها).
2- لون النسيج: ابيض ام ملون ثابت او غير ثابت لان اللون الابيض تستعمل معه كافة المواد الكيميائية أما الملونات و الأقمشة الحريرية و الصوفية فتستعمل معها مواد معينة للمحافظة على ألوانها و نسيجها.
3- نوع البقعة إذا كانت حيوانية أم نباتية وذلك لمعرفة المادة التي يجب استعمالها لإزالة البقعة.
4- عهد حدوث البقعة: هل هي حديثة أم قديمة فاذا كانت حديثة سهلت إزالتها أما القديمة فتحتاج إزالتها الى استعمال المواد الكيميائية شديدة التأثير.
5- إزالة البقعة قبل غسل القطعة حتى لا تثبت وتصعب ازالتها او تنتشر مسببة بقعا اخرى.
6- إزالة آثار النشا قبل استعمال المواد المزيلة للبقع.
7- اذا كانت البقعة معلومة المصدر فتزال بالمادة التي تناسبها.
8- اذا كانت مجهولة المصدر فيستعمل في ازالتها اقل المواد مفعولا لأنها لا تضر النسيج فاذا لم تجد نفعا فتستعمل معها المواد الأقوى مفعولاً.
9- استعمال عدة طرق بسيطة عوضاً عن طريقة واحدة تكون المادة المستعملة فيها قوية التأثير بحيث تؤدي الى تلف الأنسجة.
10- إزالة اثار المواد المستعملة حتى لا تؤثر بالنسيج.
11- عدم استعمال الاحماض و الأسس (القلويات) القوية التأثير بالرغم من ازالتها للبقعة بسرعة.
12- معادلة الأحماض حين استعمالها بقلويات خفيفة كالبورق او النشادر.
13- معادلة القلويات حين استعمالها بأحماض خفيفة ضعيفة التأثير كحمض الخل.
14- عدم وضع المساحيق مباشرة على الأنسجة الملونة والأقمشة الحريرية والصوفية لأن ذلك يؤثر عليها تأثيراً سيئاً وينبغي في هذه الحالة استعمال المساحيق منحلة في الماء.

كيف ازيل البقع العنيدة من الملابس البيضاء:

استخدم الصودا وذلك بإضافة 4 ملاعق من الصودا الى ربع كوب من الماء. تخلط العجينة وتوضع على البقع و تفرك بواسطة فرشاة اسنان و تترك لمدة ساعة على الاقل ثم تغسل قطعة الملابس وتجفف وستحصل على نتيجة رائعة. اضافة قطرات من عصير الليمون على البقعة مباشرة لمدة 15 دقيقة ثم يتم غسلها وتجفيفها.

احتياطات السلامة الواجب اتباعها عند استعمال المواد الكيميائية:

1- يجب لبس الملابس الواقية قبل استخدام المواد الكيميائية.
2- عدم التدخين أو الأكل أو الشرب قطعا داخل المختبر.
3- يجب تخزين المواد الكيميائية السامة والخطرة في اماكن معينة بعيداً عن متناول الأشخاص غير المعنيين والذين ليس لديهم خبرة في التعامل مع هذه المواد.
4- يجب تخزين المواد القابلة للانفجار بعيدا عن مصادر اللهب و الاماكن التي تكون فيها درجة الحاراة عالية ويجب عدم تعرضها مباشرة لاشعة الشمس او تعريضها للسقوط او الاصدام.
5- يجب حفظ المواد القابلة للاشتعال بعيدا عن اللهب.
6- يجب تحديد مدى سمية المواد الكيميائية قبل التعامل معها وذلك بأستخدام

Materials Safety Data Sheets (MSDS) بالإضافة الى ذلك يستعان بعبارات الامان و الخطر الدولية للمواد الكيميائية Risk & Safety phrases (R&S).

7- يوضح نوع الخطر على كل عبوة من عبوات المواد الكيميائية.
8- يجب عدم لمس او تذوق اي مادة كيميائية.
9- يجب عدم استعمال الفم بأي حال لحسب السوائل.
10- يجب غسل اليدين بالماء والصابون عند الانتهاء من العمل.

أوراق السلامة للمواد الكيميائية (Material Safety Data Sheets (MSDS:

1- تعريف المنتج.

2- التركيب الكيميائي للمادة.

3- وصف الأخطار المتوقعة من استعمال المادة.

4- الإسعافات الأولية الواجب اتخاذها اذا ما وقع عند العمل بهذه المادة.

5- طرق اطفاء الحرائق الناجمة عن المادة.

6- الإجراءات الواجب اتباعها في حالة التسرب.

7- استخدام الطريقة الصحيحة لحفظ المادة و التعامل معها.

8- الحماية الشخصية من حالة التعرض لمخاطر هذه المادة.

9- خواص المادة الفيزيائية و الكيميائية.

10- ظروف ثبات المادة وتفاعلاتها.

11- معلومات عن مدى سمية المادة.

12- مدى تأثير المادة على البيئة في حالة التسرب.

13- الطريقة الصحيحة للتخلص من المادة.

14- الطريقة الصحيحة لنقل المادة.

15- معلومات قانونية لها علاقة بإنتاج المادة وكيفية التعامل معها.

طريقة إزالة البقع من الأنسجة والبياضات

ت	البقـــــعة	المادة المزيلة للبقعة
-1	بقعة الشوكولاتة	استخدام اللبن (الحليب)
-2	بقعة الشاي والقهوة	استخدام بكينج باودر (صودا الخبز)
-3	بقعة العلك	استخدام الثلج
-4	بقعة صبغ الاظافر	استخدام الأسيتون
-5	بقعة الحبر	استخدام (الحليب و النشأ و الماء البارد)
-6	بقعة الدم	استخدام الماء البارد والملح
-8	بقع على ملابس الحرير	استخدام التنظيف الجاف
-9	بقعة افرازات العرق ومزيل العرق	(يتم فركها بالماء الدافئ مضاف اليه الامونيا وبنسب (3 اجزاء من الماء وجزء واحد من الامونيا) او استخدام الخل
-10	بقعة الفاكهة	استخدام الليمون او سكر الليمون
-11	بقعة الطين	تجفف وتزال بواسطة المكنسة الكهربائية
-12	بقعة الشمع	المكواة
-13	بقعة الدوندرمة	مسحوق الغسيل التايت






جدول درجة حرارة الماء ودرجة حرارة المكواة للأنسجة

النسيج	درجة حرارة الماء	درجة حرارة المكواة
القطن الابيض	$^{o}90$	عالية
القطن الملون	$^{o}60$	عالية
الكتان	$^{o}90$- $^{o}60$	عالية
الحرير والصوف	$^{o}45$- $^{o}30$	دافئة
المنسوجات اليدوية والصناعية	$^{o}30$	باردة



نهاية العمل الموسمي

أكثر الفنادق تقوم بغلق الفندق نهاية موسم الصيف أو الشتاء ويقوم بغلق طابق أو عدة طوابق وفي هذه الاثناء يكون كمية العمل كبيرة بالنسبة لقسم التدبير الفندقي في اثناء غلق الفندق وإلى فتح الفندق.

التجديد: وقت غلق الفندق الموسمي يكون الوقت جيدا لإعادة تجديد وتغيير الديكورات والترميمات.

طلب التجهيزات: عند القيام بعملية الجرد قبل غلق الفندق يتم تغيير أو تبديل بعض المواد القديمة بأخرى جديدة ويتم تسجيلها في طلبية خاصة ليتم شرائها وتحضيرها قبل فتح الفندق (أي موسم الافتتاح) وتشمل المواد والمعدات :

1- كافة المعدات الكهربائية مثل المكنسة الكهربائية وماكنات الغسيل في قسم الغسيل والكوي.
2- مواد وادوات التنظيف ومواد تجهيز غرفة النزلاء مثل (الصابون ، ورق التواليت ، كلينكس، معدات) .
3- الزي الموحد للموظفين والعمال.
4- البياضات .





عند غلق الفندق :

المفروشات الناعمة

أ. الستائر ، اغطية الاسرة ، المليات ، اغطية الوسائد ترسل الى المغسلة (للتنظيف الجاف) ويجب ان تكون جاهزة للاستعمال قبل اعادة افتتاح الفندق .

ب. البطانيات : ترسل الى المغسلة للتهيئة .

ت. الاسرة والاطقم : تنظيف من بقايا الطعام ويجب ان تغلف بشرشف لمنع الاتربة .

ث. السجاد الصغيرة والكبيرة: : السجادة الكبيرة تنظف وتبقى في مكانها اما السجادة الصغيرة تنظف وتلف وتغطى او تبقى في مكانها او توضع على السرير بعد تغليفها او توضع في الدولاب. السجاد الصوفية يجب ان تحفظ من العث باستعمال المبيدات الخاصة ضد العث.

ج. جميع الاوراق الموجودة في المجرات تبدل ولا تضع أوراق جديدة الا حين اعادة فتح الفندق.

ح. الاثاث يجمع في وسط الغرفة وتغلف بأغطية خاصة.

الستائر المعلقة والمبطنة اذا كانت معلقة اقل من سنة يعتمد على مكان وجودها في الفندق ولا يحتاج الى الغسيل بل تنظف بالمكنسة الكهربائية اما الستائر الموجودة بالمطعم تنظف كل شهر لوجود دخان السكائر.

المواد الصغيرة: مثل الصور ، المجلات ، سلة المهملات ، نفاضات السكائر ، التيبل لامب، يجب ان تنظف من الاتربة وتغسل جيدا وتحفظ الى يوم ما قبل فتح الفندق.



الصيانة:

1- الجدران تغسل إذا كان ذلك ضروريا أو يتم صبغها واذا كانت مغلفة بورق التغليف ويحتاج إلى تبديل يمكن تغيير ذلك .الكهربائيات مثل (بلك سويج) وكذلك كافة المعدات الكهربائية نظام التدفئة والتبريد يجب أن يتم صيانتها اذا كان ذلك ضروريا .

2- فحص الماء البارد والحار في الحمام وكذلك كل من حوض التواليت والشطافة والبانيو وكافة الحنفيات والأرضية وكذلك مفرغة الهواء .





تكاليف سير العمل في قسم التدبير الفندقي (الأموال)

لإعداد الميزانية السنوية لقسم التدبير الفندقي تحسب تفاصيل التكاليف للمعدات والمواد المستخدمة في القسم من ناحية السعر والتكلفة حيث يمكن ان تقيم او تخمن وفقا لما يأتي :

1- كتب طلبيات الزهور .

2- جرد البياضات والزي الموحد.

3- تكاليف قسم الغسيل والكوي .

4- طلبيات المخازن (التجهيزات) .









الاجراءات الامنية اثناء غلق الفندق :

1- التأكد بان جميع الشبابيك مغلقة .
2- التأكد من اغلاق الكهرباء و صنابير الماء .
3- التأكد من الآت اطفاء الحريق الموجودة في الفندق .
4- التأكد من ان جميع المفاتيح قد سلمت الى المدير



الوقاية: كيفية التعامل مع الحيوانات الضارة

لغرض الحد من انتشار الحشرات والقوارض في الفندق يجب اتباع الخطوات التالية للوقاية ولكي يتم المحافظة على بناية الفندق وعدم انتقال مسببات العدوى والقضاء على الحشرات :

1- اتباع النظافة العامة داخل الفندق وذلك برفع المواد الغذائية من المحلات الخاصة بها وإزالة المواد الزائدة (الفضلات الاخرى) والتي تعد مصدرا مهم لتغذية الحشرات وتكاثرها اضافة الى إزالة الاوساخ يوميا وتوضع في اكياس نايلون او براميل محكمة الغلق وتوضع بعيدا عن محلات تحضير الطعام.
2- تصليح أنابيب الماء الصافي لكي لا يتوفر الماء والرطوبة للحشرة (حيث الحشرات) تفضل الاماكن الرطبة.
3- إضافة الى ذلك يجب تطبيق التعليمات الخطابية كونها الاجراءات السليمة والصحيحة دون التأثير على النزيل.
4- رفع الستائر وارسالها الى اللوندري (للغسيل لغرض قتل الحشرات الموجودة فيها) .

5- تنظيف الدواليب وغسلها بالمواد المنظفة والمعقمة بالماء والصابون والفرشاة وبشكل دوري اسبوعي .

6- يجب ان تكون الرفوف مجهزة بأبواب محكمة الغلق ومضبوطة بحيث تمنع دخول الحشرات .

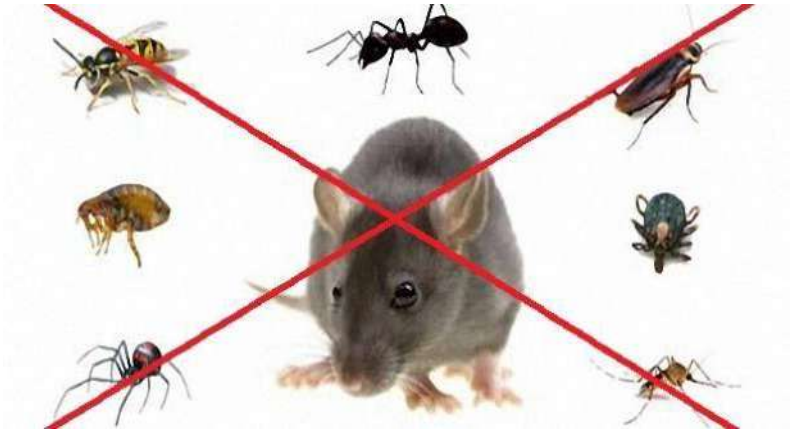
7- التأكد من خلو مواد التجهيزات من الحشرات .

8- الامتناع عن تجميع الصناديق والقناني والعلب الفارغة حيث ذلك يشجع على انتشار الحشرات .

9- عدم تغليف الرفوف والدواليب بطبقات متعددة من الورق والنايلون التي توفر مكان لاختباء الحشرات .

10- وضع المشابك المعدنية على كافة فتحات المنهولات والمجاري الاخرى قرب المغاسل لمنع تسرب الحشرات منها.

11- بعد كل هذه الخطوات أعلاه يجب اجراء المكافحة الكيمياوية من قبل فنيين متدربين وتحت إشراف متخصص .







الإسعافات الأولية

ما معنى الإسعافات الأولية

تعني الاسعافات الاولية هي المساعدة التي يقدمها الشخص المسعف الى الشخص المصاب لتخفيف الاصابة او احيانا الانقاذ من الموت المحقق .





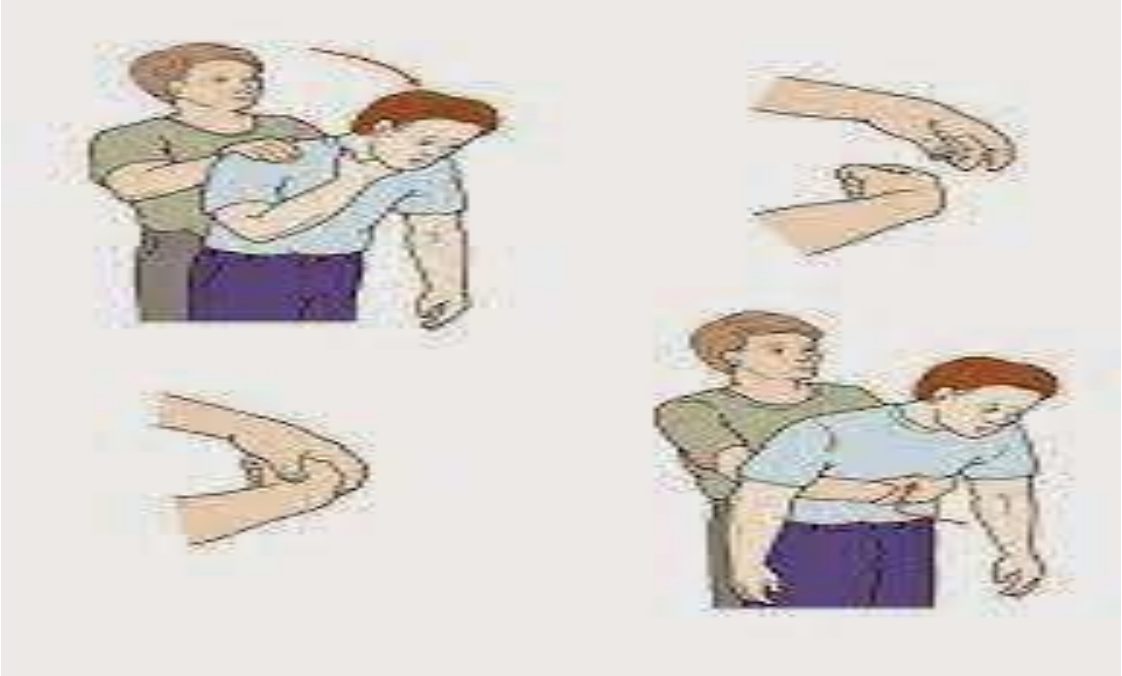
الشروط الواجب اتباعها بالإسعافات الاولية :

1- تشخيص الحالة المرضية .

2- تقدير حجم المساعدة التي يجب تقديمها .

3- نقل المريض الى المستشفى.





المواد التي يحتويها صندوق الاسعافات الاولية :

1- البلاستر هي مادة تمنع دخول الماء والجراثيم للجرح ويستعمل للجروح الصغيرة .

2- بكرات من الضمادات .

3- قطع قماش معقمة مختلفة الشكل تستعمل لتغطية الضمادات .

4- الشاش يستعمل فوق الجرح .

5- القطن

6- المحرار .

7- ملقط صغير طبي.

8- مقص.

9- مادة معقمة مثل الديتول.

10- مسكن للآلام (كالاسبرين ، البراسيتول)

11- محلول اليوريك لغسل العين .

12- بيكاربونات الصوديوم للمعده

13- مرهم للحروق .



الوقاية من الحوادث المتوقعة في الفندق :

الحوادث المتوقعة في الفندق هي :

(الكهرباء ، التسمم ، الغرق ، الحريق ، التسمم بغاز اول اوكسيد الكاربون)

الوقاية من الحوادث :

1- الاحتفاظ بالكيماويات والمواد والمحاليل والسوائل المنظفة والمطهرة في مكان امين .
2- عدم حفظ المواد الكيمياوية والمنظمات وغيرها من المواد قريبة من الاغذية او مخزن الغذاء والطعام .
3- التأكد من أقفال مفاتيح او صنبور موقد الغاز بعد انطفاء نار شعلته اذ كثيرا ما تنطفئ الشعلة وهو ما زال يتسرب منه غاز .
4- التأكد وباستمرار من وقت لأخر من توصيلات أسلاك الكهرباء ليست مكشوفة ومغطاة بالغازل الذي يحيطها.
5- التأكد من سلامة السلالم في الفندق وكذلك ثبات قوائم سلم الفندق المستقل قبل الصعود عليه لوضع او احضار شيء مرتفع أو لأداء أي اصلاحات.
6- الحرص والحذر اثناء التواجد في الحمامات من الانزلاق والصاق قطع (منشفة قدم) على البلاط ارض الحمامات ووضع قطع لاستيك في حوض الحمام او البانيو.
7- ضرورة وجود صيدلة متكاملة استعدادا للحاجة واحتياطا لأي طارئ والتأكد من سور الشرفات وكذلك فتحتا النوافذ وتوخي الحذر عند الصعود على السلم او عند تعليق حاجة معينة حتى تأمن عدم التعثر او الوقوع .

اللوحات الزيتية والنقوش جزء من الديكور

أهمية اللوحات الزيتية

تعتبر اللوحات الزيتية هامة في مجال الديكور في الفندق لعدة اسباب :

1- تخلق المساحة الجدارية الفارغة حالة من عدم التوازن المتجانس ان وجود لوحات زيتية جميلة يجذب الانتباه ويوجه الانظار الى انحاء مختلفة من الغرفة .

2- الحاجة الى اللوحات لسد الفراغ وتحقيق توازن للديكور المختص بالغرفة .

3- يدفع المرء لتأمل اللوحات المعلقة على الجدران بهذه الطريقة يشعر بالراحة النفسية وهو يمتع بصره بالمجموعة الزخرفية المتناسقة بشكل يتناسب مع طرز الغرفة .

4- يلعب الإطار دورا بارزا مع مضمون اللوحة.

5- وقبل اختبار اللوحات يجب الاخذ بنظر الاعتبار طراز الاثاث حيث يجب اختيار اللوحات بشكل يتناسب مع الطراز الموجود في الغرفة.





اسئـــلة الفصل الثالث

س1/ هنالك ملاحظات يتم تحريرها على قائمة الغسيل من قبل ادارة الفندق . عددها؟

س2/ اذكر بنقاط كيفية التعامل مع غسيل النزلاء وتطبيق التعليمات الخاصة عند الغسيل ؟

س3/ هنالك مسؤوليات وواجبات لمشرف قسم الغسل والكوي . عددها؟

س4/ اذكر بنقاط اسباب ترقيم الأنسجة والبياضات ؟

س5/عدد طرق الترقيم ؟

س6/ عدد الآلات المستعملة في قسم الغسيل والكوي؟

س7/ ماهي المعدات والمواد المطلوبة لإزالة البقع؟

س8/ اذكر ملابس النزلاء التي تنظف تنظيفاً جافاً ؟

س9/ ماهي البياضات المستعملة في الفندق والتي تنظف تنظيفاً جافاً؟

س10/ كيف يتم إزالة البقع التالية من الأنسجة والبياضات ؟

1- **بقعة العلك.**
2- **بقعة الدم.**
3- **بقعة الحبر.**
4- **بقعة الدوندرمة.**
5- **بقعة افرازات العرق.**
6- **بقعة الطين.**
7- **بقعة صبغ الاظافر.**
8- **بقعة الشاي والقهوة.**
9- **بقعة الشكولاتة.**

س11/ علل ما يأتي:

1- لماذا يعتبر الترقيم بواسطة الماكنة غير مرغوب به ؟

2- يستعمل الميزان لوزن البياضات الغير نظيفة قبل وضعها في ماكنة الغسيل ؟

3- ما فائدة فتحة رمي البياضات المتسخة (منفذ البياضات) ؟

4- يجب تجفيف المناشف والخاوليات تجفيفاً تاماً ؟

5- السائل الذي يستعمل في التنظيف الجاف يصفى بالفلتر من الشوائب العالقة ويستعمل لعدة مرات ؟

س12/ عرف الماركة ؟ ولماذا صممت؟

س13/

أ - اذكر درجة حرارة المكواة للأنسجة التالية:

1- القطن الملون.

2- المنسوجات اليدوية.

3- الحرير والصوف.

4- القطن الابيض.

5- الكتان.

ب- اذكر درجة حرارة الماء للأنسجة التالية:

1- المنسوجات اليدوية والصناعية

2- الحرير والصوف

3- القطن الابيض

4- الكتان

5- القطن الملون

س 14/ املأ الفراغات الاتية:

1- **من المواد المطلوب لإزالة البقعة ..... و .....**

2- **يكون اختيار خدمة الغسيل حسب اختيار النزيل خدمة ..... و .....**

3- **تزال بقعة الفاكهة بواسطة ..... وبقعة الطين بواسطة.....**
وبقعة الشاي والقهوة بواسطة .....

4- **من البياضات المستعملة في الفندق والتي تنظف تنظيفا جافا هي..... و .....**

5- **درجة حرارة الماء للصوف والحرير..... والقطن الابيض والكتان .....**

6- **درجة حرارة المكوات للحرير والصوف.....**
والمنسوجات اليدوية و الصناعية .....

س15/ ما هي الاجراءات الواجب اتخذها في حالة حدوث عطل او كسر في احد مكائن قسم الغسيل والكوي؟

س16/ اذكر واجبات VALETALLOR.

س17/ في دائرة قسم الغسل والكوي هنالك مجموعة من الخطوات التي يتم التخطيط لها لإجراء عملية الغسيل والكوي عدد هذه الخطوات مع شرح واحدة منها فقط؟

س18/ ماهي الشروط الواجب اتباعها قبل وأثناء إزالة البقع؟

س19/ اشرح باختصار كيفية إزالة بقعة عنيدة من الملابس البيضاء؟

س20/ يوجد في قسم التدبير الفندقي والفندق بشكل عام مواد كيميائية ماهي احتياطات السلامة الواجب اتباعها عند استعمال هذه المواد؟

س21/عرف نهاية العمل الرسمي ؟ واذكر اهم الاجراءات الامنية اثناء غلق الفندق.

س22/على أي اساس يتم احتساب الميزانية السنوية لقسم التدبير الفندق ؟ بَين ذلك

س23/عدد بنقاط اسباب اعتبار اللوحات الزيتية هامة في مجال الديكور .

س24/ عرف الاسعافات الاولية ؟ واذكر الشروط الواجب اتباعها بالإسعافات الاولية.

س25/عدد المواد التي يحتويها صندوق الاسعافات الاولية (خمساً فقط) .

س26/ يجب اتباع الخطوات التالية للوقاية والحد من انتشار الحشرات والحيوانات الضارة في الفندق عدد (خمساً فقط) .

س27/ هنالك نقاط يجب اتباعها للوقاية من الحوادث المتوقعة في الفندق عدد (خمساً فقط) .

الفصل الرابع
مهـــارات تنســيق الزهـور

مقدمة

إن فن تنسيق الزهور ليس وليد لحظته أو اشتهر في العصور الحديثة فقط ، إنما هو واحد من أعرق الفنون التي عرفها الإنسان حيث اهتمت الكثير من الحضارات القديمة بالزهور والعناية بها وتنسيقها ، فهي كانت ومازالت من اساسيات الجمال والتزيين كما سيتم توضيح ذلك .

بالرغم من إن جميع الناس تحب الأزهار والورود واشكالها ورائحتها ، الا إن تنسيقها من الفنون التي لا يتقنها الا عدد صغير فقط ، لأن من يقومون بتنسيق الزهور يمتلكون بعض المهارات الخاصة أو الحس الفني الذي يدعمه القدرة على الابداع في هذا المجال .

ونظراً لأهمية هذا الفن في المجتمع عامة وفي مجال (الصناعة القديمة) خاصة فقد تم إنشاء مدارس ومعاهد متخصصة في تعليم وتنسيق الزهور والتي تهدف إلى تدريب الأفراد على التعامل مع الزهور واكسابهم الخبرة اللازمة للمزج بين الأنواع والأشكال المختلفة وتعليمهم القواعد الأساسية التي تجعلهم ملمين بهذا الفن.







أولاً - مهارات تنسيق الزهور

هو واحد من اعرق الفنون التي عرفها الإنسان ومن أقدم الحضارات التي عرفت فن تنسيق الزهور هي الحضارة البابلية والمصرية وبعدها الصين واليابان ومن ثم إنتشر هذا الفن إلى البلدان الأوربية وامريكا .

إن فن تنسيق الزهور أن يخضع لتأثير الخيال والابداع الذاتي الذي يختلف باختلاف الشخصيات، ويحتاج إلى مهارة ودقة وسعة خيال والمام كافي كما في الزراعة ، فهناك تنسيق يوحي إلى فصل الربيع بالألوان الزاهية واخر يوحي إلى فصل الخريف بالأوراق الصفراء واخر يوحي إلى فصل الشتاء بأغصان عارية من الأوراق، كل هذه الامور تحتاج إلى دراسة وخبرة ومهارة في الترتيب .







أهم القواعد التي تساعد المنسق على تنسيق الزهور:

1- اختيار المزهريات أو الحاملات :

أ- الأوعية المسطحة المستطيلة الشكل أو المدورة للأزهار ذات الأغصان الصغيرة وللأزهار المتدلاة التي لا تنتصب .

ب- الوعاء العميق للأزهار ذات الأغصان الكبيرة الحجم ، ولابد من ملاحظة تناسق ألوان المزهرية مع ألوان الأزهار ومراعاة المكان الذي توضع فيه المزهرية .

جـ- الأوعية الكبيرة المرتفعة توضع عادة في الزوايا أو قرب الجدار .

د- الأوعية الكبيرة المرتفعة توضع في وسط الغرفة على المناضد الكبيرة والصغيرة ويجب اختيار المزهرية لنتمكن من ابراز جمال الزهور بأروع أشكالها .

2- قطف الأزهار بسيقان مختلفة الأطوال لتنسيقها بشكلٍ جذاب.

3- يجب اختيار الزهور والأغصان المتينة أو غير المستقيمة على أن تكون الأوراق اكثر من الأزهار.

4- عند وضع الأزهار في المزهرية ، توضع الواحدة بعد الأخرى وليس كمجموعة ، حتى يظهر جمال كل زهرة فيها .

5- يجب مراعاة تنسيق الأزهار في المزهرية من حيث ألوانها وأحجامها ، حيث إن الأوراق الخضراء والأزهار البيضاء تقلل من قيمة الألوان غير المرغوبة.

ثانياً - أهم الطرق الدولية في تنسيق الزهور:

1- خط الاساس.

2- خط المسند.

3- المكملات الثانوية .

4- يمكن عمل تنسيقة من زهرتين أو ثلاث أو خمس .....الخ.

5- يمكن عمل تنسيقة من الأغصان الخضراء بدون أزهار.



الأدوات المستعملة في تنسيق الزهور:

1- أغصان خضراء مختلفة الأحجام .

2- مجموعة من الزهور.

3- مقص حديد خاص للزهور.

4- رشاش ماء .

5- حامل الزهور أما حديدي أو أي نوعية أخرى.

6- قاعدة لوضع الزهور فيها أما خزفية أو بلاستيكية .

7- سبري خاص وذلك لتلميع بعض الأغصان الخضراء فقط.

8- شرائط مختلفة الأحجام والألوان ويكون عرضه حوالي (2سم) (شرائط مختلفة ورقية أو نايلون).

9- فرشاة صغيرة أو قطعة قماش صغيرة لتنظيف الأوراق.

10- اسفنج لتثبيت الأغصان فيها وتسمى (أوازيز).



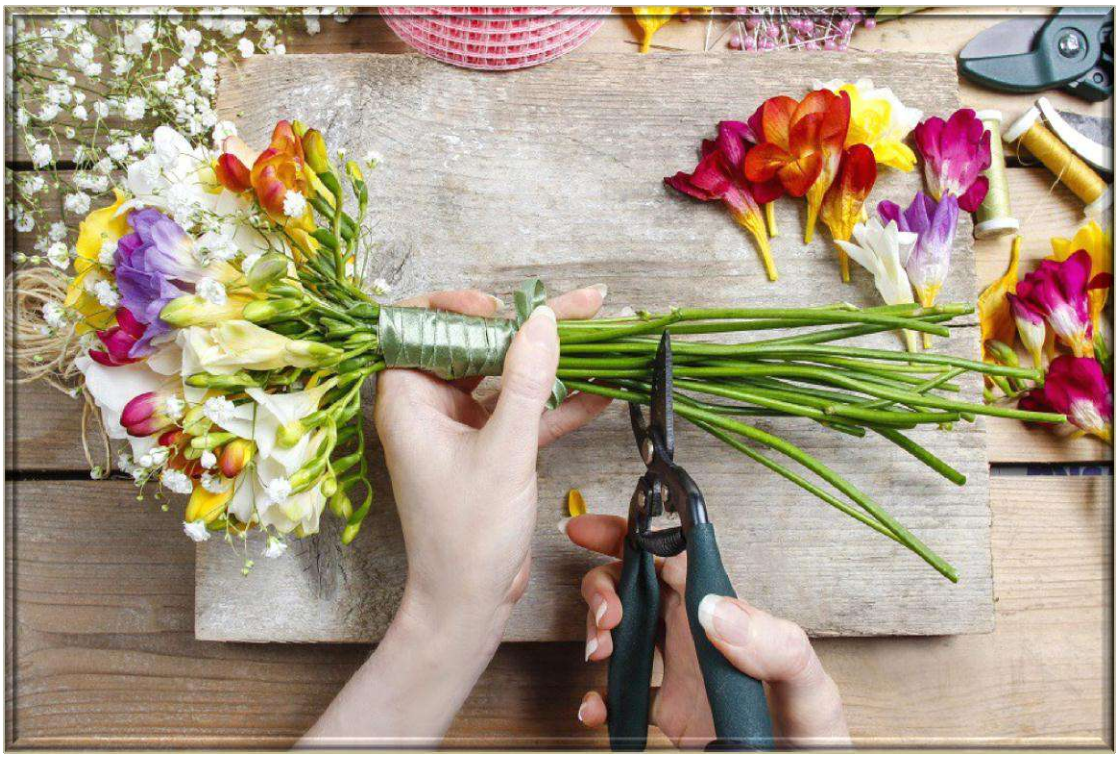
خطوات صناعة البوكيه:



إستعمال الأشرطة الخاصة لعمل الأغصان



الأدوات المستعملة في عمل البوكيه



الأغصان الخضراء لعمل البوكيه



أنواع تنسيق الزهــور:

1- تنسيقــة البوكيــه

تنسق لتقديمها في المناسبات كالزواج أو النجاح أو لتقديمها لمريض أو في مناسبة أخرى .

طريقـــــــة التحضيـــــــر:

1- ورق شفاف مقطعة على شكل مستطيل (ورق سلوفان).

2- أغصان مزهرة بطول الورق الشفاف (ويفضل القرنفل أو الكلاديوس) .

3- أغصان مغسولة وملمعة وبطول ورق الشفاف .

4- كابسة.

5- بطاقة لكتابة الاسم والمناسبة عليها (الإهداء).

6- مقص حدائق.

7- أشرطة للزينة.

تعليمــات طريقـــة تنســيق البوكيــه :

1- نضع الورق الشفاف على المنضدة بشكله المستطيل ويجب أن تكون المنضدة نظيفة.

2- يكون عدد الأغصان فردي ، مثال (خمسة ، سبعة ، ....الخ) يتم وضع الأغصان على الورق بأطوال مختلفة على ان يكون الغصنين الأول والثاني أطول من الأغصان الاخيرة.

3- توزع الأزهار ويكون عددها فردي أيضا ويتم ترتيبها بنفس طريقة الأغصان اعلاه.

4- يكبس الورق الشفاف العلوي بواسطة الكابسة ويغلف من الاسفل بشريط زينة

5- أعلى البوكيه توضع البطاقة.

6- البوكيه المنسق من الأزهار الصناعية يدوم لوقت طويل.

7- تنسيقات المنسق تعد مزيج من الأزهار الطبيعية بالصناعية .



2- تنسيق الزهور على الطريقة اليابانية

- تصلح لوضعها في الممرات .
- تكون القاعدة أما بيضوية أو مستطيلة.

طريقة التحضير :

1- تهيئة القاعدة بملئها أي حوالي ثلاثة أرباع الماء ويجب أن تكون مدورة أو عميقة .
2- تهيئة الاسفنجة (أوازيز) قبل البدء بالتنسيق بنصف ساعة لكي تلين وتوضع بعد ذلك قاعدة المزهرية.
3- تهيئة الغصن والزهور المغسولة الخالية من الأشواك قبل البدء بالتنسيق.
4- مقص خاص بالزهور.
5- سبري خاص لتلميع الأغصان.

تعليمات طريقة التنسيق الزهور على الطريقة اليابانية:

1- نختار أغصان مائلة بطبيعتها على أن يكون طولها مرة ونصف من قطر القاعدة.
2- نضع غصنين مائلين على جانبي مركز القاعدة وبنفس الطول.
3- نضع غصنين مائلين أمام الغصن الرئيسي ويكون طولهما أقصر بقليل وتكون جميع الأغصان بلون واحد.
4- نضع الغصن في وسط القاعدة ونضع على جانبيه مسندين.
5- نضع الأغصان الصغيرة مكملات لسد الفراغ في المزهرية.



3- تنسيقة الزاوية

طريقة التحضير :

1- تهيئة القاعدة بحيث يكون حجمها مناسباً للزأوية.

2- تهيئة الغصن المغسول أو الخالي من الأشواك والأقسام التالفة وفي بعض الاحيان توجد اجزاء سوداء على الأوراق الخضراء فيجب التخلص منها قبل البدء بالتنسيق.

3- سبري خاص لتلميع الزهور.

4- زهور طبيعية أو زهور اصطناعية.

5- تهيئة الاسفنجة أو (أوازيز) قبل البدء بالتنسيق بنصف ساعة لكي تلين وتوضع بعد ذلك في وسط المزهرية.

6- مقص خاص للزهور.

تعليمات طريقة تنسيق الزأوية:

يجب أن تكون التنسيقة مناسبة لحجم الزاوية فاذا كانت ضيقة فيكون حجم التنسيقة الصغيرة واذا كانت الزاوية عريضة فيكون حجم التنسيقة أكبر ، على أن يكون شكل التنسيق مثلث وعدد الزهور فردية ووضعها بشكل غير مكثف مع الأغصان الخضراء الملمعة.

1- نضع الغصن الرئيسي باتجاه الخلف على بعد (1سم) عن مركز القاعدة ويكون أطول الأغصان.

2- نضع الغصن الثاني ويكون أقصر من الغصن الرئيسي وننسقه على جانب الغصن الرئيسي مع مراعاة أن يكون شكل الزهرة مائل إلى الأمام.

3- نضع الغصن الثالث على الجانب الأخر من الغصن الرئيسي ويكون طوله مساوي للغصن الثاني ويكون لونه متشابه.

تستخدم هذه التنسيقة لكافة المناسبات



تنسيقة الزاوية

4- تنسيقــة الموائــد

طريقــة التحضيــر:

يجب أن يكون شكل المزهرية مسطح لتكون مناسبه لمنضدة المائدة :

1- تملا قاعدة المزهرية أي حوالي ثلاثة ارباع الماء.

2- تهيئة الاسفنجة (أوازيز) قبل البدء بالتنسيق بنصف ساعة لكي تلين وتوضع بعد ذلك في قاعدة المزهرية.

3- في حالة عدم وجود الاسفنجة (أوازيز) يستخدم حامل مشبك لتثبيت الأغصان ومحاولة تثبيته في قاعدة المزهرية .

4- نهيئ الغصن المغسول والخالي من الأشواك والاجزاء التالفة وفي بعض الاحيان توجد اجزاء سوداء على الأوراق الخضراء فيجب التخلص منها قبل البدء بالتنسيق.

تعليمات طريقة تنسيق المائدة:

1- تغرس على جانب القاعدة من الجهة اليمنى واليسرى زهرتين على مساحة القاعدة المسطحة للمزهرية.

2- تغرس بجانب الغصن الأول زهرتين اخريين ويكونان أقصر منها.

3- نغرس أمام الأغصان الرئيسية أغصان أخرى وتكون أقصر منهما قليلاً .

4- نغرس الغصن الرئيسي في وسط القاعدة على إن يكون ارتفاعه لا يعيق نظر المتكلمين على جانبي منضدة الطعام.

5- نغرس على جانبي الغصن الرئيسي غصنين اخريين ويكون طولهما أقصر من الغصن الرئيسي.

6- مليء الفراغات بالأغصان الخضراء.

7- تنسيقة تصلح لوضعها في اي مكان في الغرفة ماعدا الوسط .



تستخدم هذه التنسيقة من البوكيه حسب حجم المائدة ونوع المناسبة



تنسيقة الموائد

الفـــرق بين البوكيه والمزهرية

البوكيـــــــه: هي مجموعة أزهار وأغصان يتم لفها بورق شفاف وأشرطة زينة وتمسك باليد وتنسق بشكل جميل .



المزهرية : تم تسميتها بالمزهرية لإنها جمع زهريات ويقال لها أيضا زهرية ،

المزهرية هي إناء أو وعاء مفتوح يستخدم عادةً لتوضع فيه الزهور أو الورود لغرض الزينة.



الاشكال الرئيسية في تنسيق الزهور :

1- شكل المروحـــة:

هذا التصميم من أسهل التصاميم حيث يناسبه استعمال إناء يكون شكله قريب من شكل المروحة أو قدح النبيذ حيث تعتبر القاعدة يد المروحة.

المواد المستعملة : حامل الأشواك والسلك المشبك

في البداية نضع الغصن الرئيسي في وسط القدح مع إنحناء قليل إلى الخلف ، بعد ذلك نقوم بترتيب الأغصان الباقية على جانبي الغصن الوسطي بعدد متسأو وبأطوال مختلفة كل غصن أقصر من الثاني.



2- الشكل البيضوي :

ترتيب هذا التصميم نختار الإناء القريب إلى الشكل البيضوي.

المواد المستعملة : حامل الأشواك والسلك المشبك

في البداية نضع الغصن الرئيسي في مكان أبعد قليلا من وسط الإناء بطول مرتين ونصف أعلى من المزهرية ثم نضع الأغصان الجانبية بصورة مائلة إلى اليمين وإلى اليسار أي كل حسب اتجاهه على إن يكون أقصر من الغصن الرئيسي ثم نقوم بملىء الإناء بالأزهار والأوراق الخضراء.

3- الشكل الشبه المثلث :

لترتيب هذا التصميم نختار أي نوع من الأواني المسطحة الارضية

المواد المستعملة : حامل الأشواك والمسلك المشبك .

في البداية نضع الغصن الرئيسي في وسط الإناء أو أبعد قليلا من الوسط ويجب أن يكون أطول من الإناء مرة ونصف ثم نثبت الأغصان الجانبية على جانبي الغصن الرئيسي بشكل منحني ملامس للإناء وتكون أقصر من الغصن الرئيسي والأطوال مختلفة ثم نقوم بملىء الإناء بالأزهار والأوراق الخضراء .

4- الشكل المثلث المتساوي الاضلاع:

لترتيب هذا التصميم نختار أي إناء نفضله.

المواد المستعملة : حامل الأشواك والمسلك المشبك .

في البداية نثبت الغصن الرئيسي في وسط الإناء ويكون طوله مرة ونصف اعلى من المزهرية وبعد ذلك نثبت الأغصان الجانبية بشكل مائل وبطول أقصر من الغصن الرئيسي ثم نقوم بملىء المزهرية بالأغصان بين الغصون الثلاثة الرئيسية .

5- الطريقة اليابانية :

هناك ثلاثة أُسس في تنسيق الزهور على الطريقة اليابانية هي السماء ، الإنسان ، الأرض وتتمثل هذه بأغصان ثلاثة حيث تمثل أطول الأغصان السماء والغصن الوسط الإنسان والغصن القصير الأرض .

بالإضافة إلى طريقة التنظيم العمودي وطريقة التنظيم على شكل حرف (د) وطريقة التنظيم النصف دائري وطريقة التنظيم الدائري.

مهـــارات فنيـــة وعمليـــة في عمل واختيـار البوكيـــه

يعتبر الورد من أكثر الهدايا التي تمنح الشخص السعادة والفرح ، وخاصة إن كان من شخص عزيز ومقرب ، ولكن اذا تمت إضافة القليل من الأمور اثناء إرساله ، سيكون له تأثير ايجابي أكبر على المرسل اليه.

هنا يجب الإشارة إلى الأساليب المختلفة لتغليف الورد ، اذا هناك اكثر من طريقة ، وخاصة في المناسبات المتنوعة.

كيفيه تغليـــف الـــورد:

- ❖ يمكن دمج الورد بالألوان المفضلة للشخص صاحب الهدية مع تزيينه بورق ملون وشرائط ذهبية أو ملونة.
- ❖ التغليف من خلال الزجاجيات ، اذ توضع الورود داخلها ويتم تقديمها للشخص صاحب المناسبة.

تغليف الورد:

- ❖ الشرائط الملونة من أكثر الامور المبهجة التي يمكن الإعتماد عليها في التغليف.

باقات الورد:

- ❖ الورق الشفاف ذو النقوشات البسيطة يساعد أيضا في تغليف الورد.
- ❖ التغليف من خلال الأقمشة من أحدث الطرق في التغليف لباقات الورد بأشكالها وأحجامها المختلفة.

مع مراعاة المناسبات وسبب تقديم البوكيه مثل (الزواج ، النجاح ، زيارة مريض ، عيد الام ، وأعياد الميلاد وغيرها من المناسبات).

النباتات الداخلية (نباتات الظل)

مدخل :

- بعد ابتعاد الإنسان عن الحقول الخضراء والمزارع والبساتين والغابات بفعل الحياة العصرية الصاخبة تراه يحرص أشد الحرص على اقتناء نباتات الزينة إذ تمنح النباتات الظلية المنزل والبناية والمكاتب ديكوراً جذاباً يلفت أنظار الزوار.
- بالإضافة إلى أنها تمنح المكان البهجة وتبعث فيه الطاقة الإيجابية.
- إذ يلجأ اليها الأشخاص أصحاب الحس الفني لما لها من فوائد من الناحية النفسية والجمالية وتساعد أيضا على الاسترخاء وراحة الأعصاب وذلك لجمال أوراقها وألوانها واشكالها المختلفة.
- خصوصا اذا كانت متناغمة مع ديكورات واثاث المنزل أو المكتب أو البناية.

إضافة الى إن نبات الظل تعد من أجمل عناصر التصميم الداخلي في المنازل والمكاتب لما تضيفه من لمسة عصرية ولإعطائها المكان الروح والحياة.





لذلك لاقتناء هذه النباتات الظلية يجب توفير لها بيئة مناسبة، فيما يلي عشرة أسس رئيسة تساعد على رعاية النباتات داخل المنزل أو البناية هي :

1- الضوء :

1. لا تحتاج النباتات الداخلية الى ضوء الشمس المباشر الا بحال الإنواع من الصباريات.
2. بشكل عام ينبغي أن تكون أماكن وضع النباتات الداخلية مضاءة ولا تصلح الأماكن المظلمة مطلقا لحياه كأماكن للنباتات.
3. عند الاضطرار لوضع النباتات بعيدا عن النوافذ والاضاءة يجب استخدام الاضاءة الاصطناعية المستمرة ،ويفضل (لمبا) فلورسنت مضاءة دائما لمساعدة النباتات للقيام بعملية التركيب الضوئي.
4. يجب عدم تعريض الأوراق حديثة النمو إلى ضوء الشمس المباشر أو للضوء القوي حتى لا تسبب احتراقها .



نموذج للإطلاع – الضوء

2- السقي:

1. النباتات الظلية من المناشئ الباردة تحتاج إلى ماء قليل والتي من مناشيء دافئة واستوائية ومعرضة لضوء ساطع تحتاج الى ماء اكثر.
2. يحتاج النباتات إلى سقي جيد اثناء فترة النمو وتقلل كمية الماء في طور الشتاء .
3. تسقى النباتات بكمية وافية من الماء وفي فترات منتظمة وتجنب سقيها يومياً وبكميات قليلة.
4. استعمال الماء المعتدل في السقي (ماء الحنفية) وتجنب استخدام الماء الحار أو البارد أو الذي يحتوي على أملاح قليلة.
5. يمكن استعمال طريقة السقي من الأسفل توضع السندانة في إناء كبير وملئه بالماء عند السقي بحيث يتخلل الماء النبتة من فتحتات السندإنة.



نموذج للإطلاع – سقي النباتات

3- الهواء:

1. للهواء المنعش دور مهم في حياة النباتات الداخلية.
2. يجب فتح النوافذ في الأوقات التي يكون فيها الجو معتدل الحرارة وهادئا وصافياً. للتخلص من الأبخرة والدخان وإزالة الغازات الصادرة لنمو النباتات .





4- التنظيف:

1. الماء كافي لتنظيف أوراق النباتات الداخلية.
2. من المفيد استعمال قطعة قماش مبلل بالماء إذا تطلب الأمر وذلك لإزالة ما علق بها من أوساخ وللمساعدة على بقاء مسامات الأوراق مفتوحة.
3. يجب عدم استعمال الملمعات لإنها ضارة بالنباتات .
4. أما إذا كان سطح ورق النباتات الظلية مليء بالتعرجات يمكن تنظيفه بفرشاة ناعمة للتخلص من الغبار الملتصق على السطح .





5-التسميد :

1. يضاف السماد الى التربة عندما تكون رطبة نوعا ما وبعكس ذلك لن يكون السماد فعالاً.
2. تسميد النباتات في موسم النمو فقط أي الربيع والصيف ولا يتم تسميد النباتات الداخلية في طور السكون.
3. تجنب الإكثار من التسميد وتكراره ؛ لإنه يضر بالنبتة .
4. عدم استخدام السماد (الطبيعي) (البقوس) بمفرده لغرض الزراعة؛ لإنه يفقد خواصه بعد مدة قليلة بل يستخدم ممزوجا بالزميج الناعم أو تغطية اسطح التربة للمحافظة على تثبيت ورطوبة التربة.



نموذج للاطلاع طريقة التسميد – نبات الظل

6- تحويل النباتات :

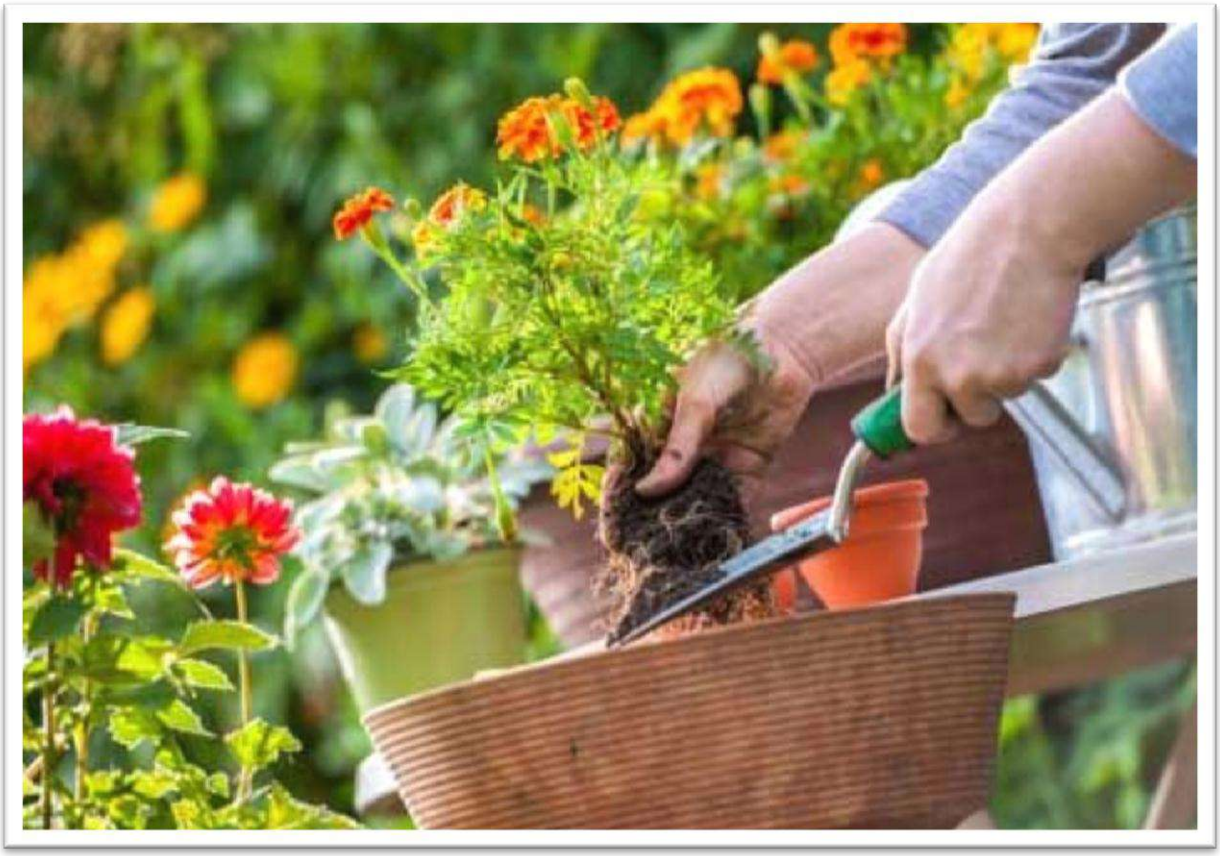
أ- هناك علامات يستدل منها على حاجة النباتات إلى التحويل وهي:

ب- بطء النمو ورغم التسميد المستمر.

ت- سرعة الجفاف للتربة وحاجة النبات إلى السقي على فترات أقصر.

ث- ظهور الجذور من فتحات السنادين من الأسفل.

ج- يجب اختيار حجم سندانه مقارب للحجم الأصلي عند القرار على تحويل النبات.



نموذج للإطلاع – تحويل النباتات

7-القرش والتبديل السطحي للتربة :

النباتات الداخلية الكبيرة الحجم المزروعة في حأويات كبيرة غالباً ما يتعذر تحويلها وبالتالي حرمإنها من ظروف الظل والنمو وبهذا نلجأ إلى أسلوب القرش والتبديل السطحي للتربة ويتلخص هذا :

أ. رفع التربة من سطح السندإنة وإلى عمق (5 سم) مع مراعاة تجنب الحاق أذى بجذور النباتات وتجنب تحريك ساقها حركات قوية أو قاسية تؤثر على ارتباط النبتة بمجموعها الجذري .

ب. تضاف خلطة جديدة محل المرفوعة على أن تكون غنية بالأسمدة العضوية وأسهل طريقة عمل الخلطة هو مزج الزميج بكمية وافرة الى التربة.

ت. يسقى النباتات مباشرة ويراعي أن تجري هذه العملية في بداية موسم النمو (في الربيع).

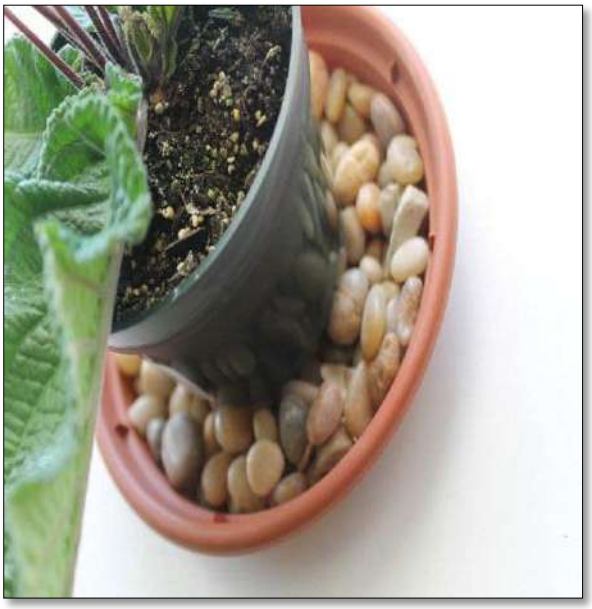




نموذج للإطلاع

8- الرطوبة :

1. معظم النباتات الداخلية تحب الرطوبة العالية وهناك قسم قليل منها مثل (النباتات الصحراوية) يمكنها النمو بنجاح في الجو الحار الجاف .
2. زراعة النباتات المحبة للرطوبة وبطيئة النمو بصورة خاصة في حأويات زجاجية خاصة أفضل.
3. رش أوراق النباتات بالماء برذاذ خفيف من الماء بين حين وآخر وبهذا تتوافر الرطوبة للنباتات موضعيا.
4. لزيادة الرطوبة حول النباتات يوضع إناء كبير مملوء بالحصى أسفل السندانة بحيث تستقر السندإنة على الحصى ويملأ هذا الإناء بالماء عند سقي السندانة وملاحظة عدم ملامسة قعر السندانة بالماء.
5. إن تجميع النباتات الداخلية معا سيؤدي الى رفع الرطوبة بسبب الناتج المشترك لجميع النباتات .





نموذج للإطلاع

9-الحرارة:

1- نظرا لاختلاف إنواع النباتات الداخلية فإن احتياجها للحرارة متفأوت .

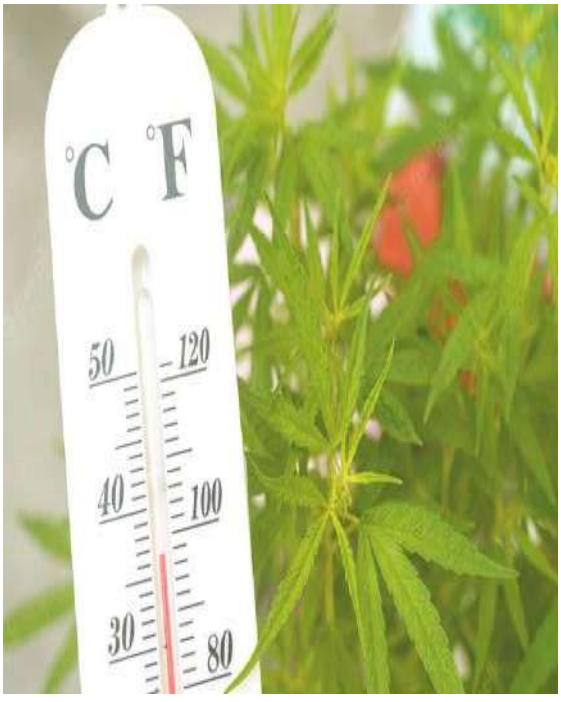
2- عدم تعريض النباتات لتقلبات مفاجئة أي تحويلها مباشرة من منطقة مشمسة إلى منطقة باردة وآمن درجة للنباتات الداخلية تترأوح (15-25) درجة مئوية نهاراً وعلى أن لا تقل عن 7 درجات مئوية ليلا .

3- يجب عدم حصر بعض النباتات الداخلية على ارفق النوافذ بين الستائر والزجاج وذلك خشية للإنجماد ليلاً.

4- أقصى درجات حرارة تتحملها النباتات متفأوتة من نبات لآخر . تجنب وضعها قرب المدافئ أو مصادر التكيف الداخلية صيفا ورشها بالماء بين فترة وأخرى.

5- أفضل منازل بالنسبة للنباتات الظل هي المنازل التي تستخدم فيها المبرادات الاعتيادية لاحتواء هوائها على درجة رطوبة مناسبة.





نموذج للإطلاع

10- معلومات أخرى :

1. اللون الأبيض أو الكريمي للحوائط والأسقف يساعد على نمو النباتات بصورة جيدة وذلك لإنعكاس الضوء في الغرف ووصوله الى النباتات .
2. يميل النباتات (الأوراق، والسيقان الى مصدر الضوء) مما يسبب إنحناءها أو اتجاه الأوراق الى جهة الضوء لذلك يجب تحريك السندانة بلفة بسيطة من وقت لأخر .



نموذج للإطلاع

أسئلة الفصل الرابع

س1/ تكلم عن تاريخ مهارات فن تنسيق الزهور؟

س2/ هنالك تعليمات خاصة بتنسيق البوكيه ، عددها؟

س3/ ما الفرق بين المزهرية والبوكيه في تنسيق الأزهار؟

س4/ علل مايأتي:

1- يجب اختيار الأزهار بسيقإن مخنلفة الاطوال ووضعها في إناء ؟

2- اختيار الزهور والأغصان المتينة وتكون الأوراق اكثر من الأزهار عند التنسيق ؟

3- توضع الأزهار في المزهرية عند التنسيق والواحدة تلو الأخرى وليس مجمعة؟

س5/ عدد إنواع البوكيهات المستعملة في تنسيق الزهور؟

س6/ املأ الفراغات التالية:

1- أقدم الحضارات التي عرفت تنسيق الزهور هي ---------- و ---------- .

2- ---------- و ---------- تعتبر من الأدوات المستعملة في تنسيق البوكيه.

3- الطرق الأساسية لتنسيق الزهور هي ---------- و----------.

4- تتميز المزهرية عن البوكيه بوجود ---------- في عملية تنسيق الزهور .

5- يتميز تنسيق زهور الخريف بـ ---------- .

س7/ عدد أهم القواعد العامة في تنسيق الزهور؟

س8/ اختــر الإجابة المناسبة:

1- من أساسيات طرق تحضير الموائد هي أن يكون شكل المزهرية

أ- مربع ب - مسطح جـ مستطيل

2- هناك ثلاثة أسس في تنسيق الزهور على الطريقة اليابانية هي :

أ- السماء الارض الإنسان ب- لقاعدة جـ التنظيم

3- من هي أقدم أول حضارات عرفت بتنسيق الزهور

أ- الصين واليابان ب- المصرية والبابلية جـ الأوربية والامريكية

4- البوكيه هي مجموعة من :

أ- ورود زينة ب- أزهار وأغصان ملفوفة بورق شفاف جـ زهرية ورد

5- تعتبر الورود من أكثر الهدايا التي تمنح الشخص

أ- التفاؤل ب- سعادة وفرح جـ هدوء ورومإنسية

6- يمكن عمل تنسيقة الزهور من :

أ- بدون زهور ب- زهرة واحدة جـ زهرتين أو اكثر

س9/ ضع علامة (صح) أو (خطأ) ، ثم صحح الخطأ إن وجد :

1- إن فن تنسيق الزهور لابد أن يخضع لتأثير الخيال والابداع الذاتي.

2- البوكيه المنسق من الأزهار الصناعية التي لا تدوم لوقت طويل.

3- عند وضع الأزهار في المزهرية ، توضع الأزهار بشكل عشوائي كمجموعة.

4- من الأدوات المستعملة في تنسيق الزهور هي اختيار أغصان خضراء ذات حجم واحد.

5- من تعليمات طرق التنسيق للزهور هي أن تختار غصون مائلة بطبيعتها على إن يكون طوله أطول من مرة ونصف من قطر القاعدة.

6- من طرق تنسيق الزهور للزأوية هي إن نضع الغصن الثالث إلى الجانب الاخر من الغصن الرئيسي ويكون طوله متسأوي للغصن الثاني.

7- من أساسيات طريقة تحضير الموائد هي أن يكون شكل المزهرية مسطح مناسباً لمنضدة المائدة .

س10/ هنالك أسس رئيسة تساعد على رعاية النباتات الظلية داخل الفندق ؟ عددها واشرح واحد منها بالتفصيل ؟

س11/ما المقصود بالقرش والتبديل السطحي للتربة وضح ذلك .

س12/هنالك علامات يستدل منها على حاجة النباتات الظلية إلى تحويلها عددها .

س13/علل/ لماذا تعتبر أفضل منازل لنباتات الظل المنازل التي تستخدم المبردات العادية ؟