



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم العالي

التدبير والاستقبال

الجزء الأول

للفصل الثاني الثانوي

الفرع الفندقي



نسخة أولية
DRAFT



غرف الفندق تصميمها ومحتوياتها



مقدمة:

تختلف تجهيزات الغرف الفندقية من فندق إلى آخر اعتمادا على مواصفات تحددها الشركة المالكة تكون في العادة مرتبطة بنوعية النزلاء المرجو اجتذابهم للإقامة في تلك الفنادق .
كما أننا نجد أن سلاسل الفنادق العالمية تنفرد بمواصفات محددة لنوعية التجهيزات والمفروشات الموجودة بفنادقها وذلك للتميز والتنافس في تقديم وعرض ما هو أفضل من مفروشات وتجهيزات تؤمن جميع مستلزمات الراحة .

أهداف الوحدة:

بعد إتمامك هذه الوحدة يتوقع منك:

- ١ التعرف على محتويات الغرف الفندقية من تجهيزات ومفروشات .
- ٢ التعرف على أساليب تنظيف مفروشات الغرف والحفاظ عليها .
- ٣ التعرف على مفروشات الأماكن العامة في الفندق وكيفية تنظيفها .
- ٤ توضيح دور تناسق الألوان في إضفاء أجواء مريحة للنزلاء .
- ٥ التعرف على استخدامات بعض تجهيزات الغرف الفندقية الحديثة .

تقسم المفروشات في غرف الفنادق إلى الأجزاء الرئيسية الآتية:

أ. الأسرة :

ويختلف حجم الأسرة ونوعها بحسب تصنيف الفندق ، كما أنه يوجد تسميات مختلفة لتعريف حجم الأسرة فهناك تسميات مثل :

- King Size Bed
- Double Bed
- Queen Size Bed
- Twin Bed

ومهما اختلفت النوعيات والتسميات ينحصر الهدف الأساسي من وجود تلك الأسرة في توفير الراحة التامة للنزلاء مما يستوجب التأكد من صلاحية الفرشات ومطابقتها للمواصفات العالمية .



شكل (٥-١): غرفة فندق

ب. مفروشات أخرى :

- ١ طاولة صغيرة .
- ٢ كراسي أو كنبه .
- ٣ مستلزمات الإضاءة من مصابيح جانبية .
- ٤ تلفون .

- ٥ مخرج إنترنت متوفر في الفنادق التي تستقطب رجال الأعمال .
- ٦ مجسات حرارة ورشاشات ماء أوتوماتيكية لمكافحة الحريق .
- ٧ جهاز تلفاز وجهاز راديو .
- ٨ ثلاجة صغيرة .
- ٩ حمالة حقائب .

إن نوعية المواد الأولية المستخدمة في صناعة المفروشات تحدد وسائل وطرق العناية والتنظيف . فهناك بعض الأنواع المصنعة من الأخشاب، البلاستيك، الأقمشة أو المعدن لكل منها طرق مختلفة للتنظيف بحيث تراعي الأساليب الخاصة والمواد المستعملة لمنع إتلاف المفروشات ومن هنا تبرز أهمية دور مدبرة المنزل في تدريب العمال على الأساليب والوسائل الصحيحة المتبعة في تنظيف المفروشات .

ج. حمامات الغرف الفندقية :

حمامات الغرف الفندقية في بعض الفنادق الفخمة تكون في العادة مجهزة بتجهيزات راقية تعكس مستوى الرفاهية في تلك الفنادق .

إلا أن التجهيزات العادية في حمامات الغرف الفندقية يجب أن تشمل التجهيزات الثابتة الآتية:



شكل (٥-٢): غرفة حمام

- ١ مغسلة مع مرآة .
- ٢ كرسي مرحاض .
- ٣ حوض للإستحمام (بانيو) .
- ٤ ستائر بجانب البانيو وذلك لمنع تسرب الماء .
- ٥ رف من معدن الستينلس ستيل لحمل الناشف والبشاكير .
- ٦ جهاز تجفيف الشعر .
- ٧ جهاز لحمل حبل الغسيل وغالباً ما يعلق فوق حوض الإستحمام .

التجهيزات اليومية :

- ١ الصابون .
- ٢ غطاء الرأس .
- ٣ سلة مهملات .
- ٤ ورق تواليت .

٥] بشاكير ومناشف متعددة الأحجام .

بالإضافة إلى تجهيزات إضافية أخرى غالباً ما تتوفر في الفنادق الراقية نذكر منها على

سبيل المثال:

- ١] علبة خياطة مجهزة بإبر للخياطة ، خيط ، أزرار . ٢] فرشاة أسنان و معجون أسنان .
٣] مشط . ٤] شفرة حلاقة و معجون حلاقة .
٥] إسفنجة لتلميع الأحذية . ٦] كريم مطري للبشرة .

د. الخزائن :

وتقسم الخزائن إلى الأصناف التالية:

- ١] الخزائن الجانبية الموجودة بجانب الأسرة . ٢] خزائن الزينة مع مرآة للزينة .
٣] خزائن الملابس .

١. الخزائن الجانبية :

عادة ما توضع بجانب كل سرير على الجهة اليمين ، يوضع عليه جهاز الهاتف وفي الغالب تكون هذه الخزائن مجهزة بجوارير صغيرة تستخدم لحفظ أديبات الفندق المختلفة مثل :

- ١] دليل الهاتف . ٢] دليل الفندق .
٣] الكتب المقدسة . ٤] جهاز راديو خاص مثبت بداخلها .
٥] نشرات أو مجلات تسويقية مختلفة .

٢. خزائن الحائط:

١] وتستخدم هذه الخزائن لتعليق ملابس النزلاء وعادة ما تكون مجهزة بكمية كافية من علاقات الملابس الخشبية ، البلاستيكية ، المعدنية أو المنجدة .

٢] كما تستخدم هذه الخزائن لحفظ أغطية الأسرة الإضافية والوسائد الإضافية .



شكل (٥-٣): خزانة حائط



شكل (٥-٤): طاولة ومرآة زينة

٣ أكياس لوضع غسيل النزلاء في الفنادق التي تقدم خدمة الغسيل .

٣. طاولة الزينة و مرآة الزينة:

تحتضن هذه الطاولة خزانة كبيرة لاحتواء ثلاثة الغرف صغيرة الحجم كما أنها تحتوي على جارور أو مجموعة من الجوارير لحفظ مستلزمات النزلاء .

نشاط

قم بزيارة غرفة فندق من الدرجة الأولى وقم بإعداد تقرير وصفي لجميع ما شاهدت من مفروشات ومستلزمات أخرى .

أسئلة الدرس

- ١ ما هي المفروشات الأساسية الواجب توفرها في الغرف الفندقية؟
- ٢ ما هي استخدامات خزانة الحائط؟
- ٣ وضح أهمية وجود مخرج لشبكة الانترنت في الفنادق الحديثة؟
- ٤ أين يحفظ كيس الغسيل في الفندق؟

المبادئ الأساسية الواجب مراعاتها في عملية تنظيف المفروشات

إن عمليات التنظيف الرئيسية والتي تشمل تنظيف السجاد، والمفروشات الأساسية في العادة تتم في فترات زمنية تتفاوت ما بين أربعة أو ستة أشهر. وذلك باستعمال مواد تنظيف خاصة وآلات تنظيف خاصة.



أما بالنسبة لعمليات التنظيف اليومية، فمن الممكن إنجازها باستعمال الأجهزة اليدوية البسيطة مثل:

- | | |
|---|---------------------------|
| ١ | الفراشي الخاصة . |
| ٢ | إسفنج التنظيف . |
| ٣ | فوط التنظيف . |
| ٤ | المكانس والمماسح وغيرها . |

شكل (٥-٥): أجهزة التنظيف اليدوية البسيطة

ومن المستحسن استعمال مواد الرغوة الجافة والفراشي المستديرة في إزالة البقع عن الأقمشة المنجدة وعن السجاد الأرضي ومن المستحسن أيضاً قراءة تعليمات الشركات الصانعة للمفروشات بكل ما يتعلق بوسائل التنظيف .

أما بالنسبة لعمليات التنظيف اليومية فبطبيعة الحال هذه عمليات تقتصر على عمليات إزالة ومسح الغبار، تكنيس الأرض باستعمال المكينة الكهربائية، تلميع النوافذ وجميع الواجهات الزجاجية مثل المرآة، أسطح الطاولة والخزائن وغيرها .

ويجب الانتباه إلى Label الذي يوضح تعليمات التنظيف . فإذا وجدت إشارة حرف " S " فهذا يعني أن أقمشة التنجيد ممكن تنظيفها بمواد كيميائية خاصة من دون خلطها بالماء Solvent only أما إذا وجدت إشارة " W " فهذا يعني أن الأقمشة ممكن تنظيفها بخليط من مواد التنظيف الخاصة بالماء معاً .

ويجب الانتباه لوجود إشارة " X " والتي تعني أن تلك الأقمشة تنظف تنظيفاً جافاً باستعمال المكانس الكهربائية التي تكون مجهزة بإضافات لشفط الغبار فقط .

نشاط

قم بزيارة لفندق في منطقة سكنك ، وأعد تقريراً مفصلاً حول الخطوات المتبعة في تنظيف غرفة فندقية مشغولة .

أسئلة الدرس

١ وضح بالشرح المبادئ الأساسية الواجب مراعاتها في عمليات تنظيف المفروشات؟

٢ ماذا تعني كل من الإشارات التالية :

«S»

«W»

«WS»

«X»

٣ عدد بالنقاط خطوات تنظيف الغرف اليومي؟



شكل (٥-٦): فرشة سرير

الأسرة :

وتشمل الأسرة العادية، أسرة الأطفال والأسرة المتقلبة Rollaways . معظم الأسرة تتكون من صندوق الزنبركات، الفرشة والتي توضع فوق صندوق الزنبركات ومن ثم الهيكل المعدني للسرير . كما أن الفنادق الحديثة تتبع نظام اختيار رأسية السرير بحيث تكون قطعة منفصلة معلقة على الحائط بالأماكن المخصصة لوضع السرير .

ولصيانة المفروشات ينصح بقلب الفرشة كل ثلاثة أشهر وذلك لضمان مدة صلاحية أطول .

أغطية الأسرة:

- ١ الشراشف . وغالباً ما تكون بيضاء اللون لما يعكسه هذا اللون من صفات النظافة ومن الممكن أن تكون منسوجة بخيوط القطن المصري أو من الساتان، أو من خليط من القطن ومادة البوليستر .
- ٢ أغطية الوسائد - مثلها مثل الشراشف، بيضاء اللون، ويجب أن تكون نظيفة وخالية من الشوائب أو الثقوب .
- ٣ أغطية الأسرة - (الحرام)، يجب أن يكون ملمسها ناعماً ونظيفاً . كما أنه يجذب إبقاء أغطية إضافية في الخزان خاصة في المناطق ذات الأجواء الباردة .



شكل (٥-٧): وسادة

الوسائد :

تتوفر الوسائد أما المصنعة من مادة الأكريلون أو من الريش الطبيعي .

المناشف والبشكير :

وفي العادة تقوم مصانع إنتاج البشكير بإعداد بشكير ذات سماكة معينة خاصة بالفنادق مع نسج أشكال تبين اسم الفندق وشعاره كوسيلة من وسائل الدعاية والاعلان .



شكل (٥-٨): مناشف وبشكير

السجاد :



شكل (٥-٩): سجادة

مسؤولية العناية بالسجاد في الفنادق تقع على عاتق قسم التدبير المنزلي . كما أن سوء العناية بالسجاد يتسبب بخسائر فادحة على المؤسسة .

ولتجنب ذلك يجب ملاحظة الأمور الآتية:

- ١ تلبد السجاد : وتحصل هذه المشكلة في المناطق كثيرة الاستخدام ، عند المداخل الرئيسية ، خاصة في الأجواء الماطرة التي قد تنقل الرطوبة والأوساخ على السجاد والتي جميعها يصعب إزالتها مما يؤدي إلى تلفها . ولتجنب تلك المشكلة ينصح بوضع دعاسات خاصة لتجفيف الأرجل عند المداخل .
- ٢ تغير الألوان : من المحتم أن يفقد السجاد ألوانه الطبيعية مع تقدم فترة الاستخدام ، كما أن تعرض السجاد لأشعة الشمس المباشرة قد يسبب إنبهات الألوان . هذا بالإضافة إلى السبب الرئيسي في فقدان ألوان السجاد ألا وهو التنظيف غير الصحيح باستخدام المواد الكيميائية القوية . لذلك ينصح بتجربة مواد التنظيف على قطع خارجية وملاحظة تأثير تلك المواد على السجاد قبل المباشرة بعملية التنظيف الداخلي .
- ٣ التعفن : يتكون العفن في أسفل السجاد بتأثير الرطوبة العالية التي تساعد على نمو البكتيريا الضارة التي تسبب تآكل السجاد بالإضافة إلى تغيير اللون والرائحة الكريهة التي تنتج عن التعفن . وهنا ينصح بإتباع الأساليب الصحية في تنظيف السجاد باستخدام الشامبو الجاف لإزالة البقع .

أسئلة الدرس

- ١ عدد أجزاء الأسرة الفندقية .
- ٢ لماذا ينصح بتدوير الفرشات مرة كل ثلاثة أشهر؟
- ٣ ماهي المواد المستخدمة في نسيج أغطية الأسرة ، أيهما أفضل؟
- ٤ عدد مشاكل تنظيف السجاد و اشرح الطرق المثلى لتنظيفها .

نسخة أولية
DRAFT



تنظيف المنسوجات وكيها



أهداف الوحدة :

بعد إتمامك هذه الوحدة يتوقع منك عزيزي الطالب:

- ١ أن تتعرف على خصائص المنسوجات وكيفية العناية بها .
- ٢ التعرف على المواد المستخدمة في الغسيل .
- ٣ التعرف على أساليب الغسل اليدوي و الآلي .
- ٤ التعرف على طرق وأساليب العصر و التجفيف .
- ٥ فهم طرق التنظيف الجاف .
- ٦ فهم وتوضيح أساليب إزالة البقع .
- ٧ فهم طرق الكي .



شكل (١-١)

تختلف دائماً المنسوجات باختلاف أليافها ، وهذا راجع إلى اختلاف المصادر التي أخذت منه شعيرات هذه الألياف ودائماً ما يكون مصادر هذه الألياف طبيعياً أو صناعياً و سنوضح ذلك من خلال الشكل (١-١).

إن اختلاف مصادر الألياف الطبيعية يترتب عليه في فروق في خصائصه و استخداماته و في ما يلي نبذه عن بعض المنسوجات كالصوف و الحرير و القطن و الكتان و الأستتوس

أ. الصوف (Wool):



شكل (٢-١)

إن الصوف من المنسوجات الطبيعية و هو مهم جداً من حيث الاستخدام في حياتنا اليومية و يؤخذ الصوف من الغنم و ذلك بعملية الجز .

و تعتمد نوعية الصوف إلى درجة كبيرة على نوع الحيوان الذي يؤخذ الصوف منه و المناخ الذي يعيش فيه و للصوف علامة تجارية خاصة به كما بالشكل (٢-١) .

و ستتعرف في ما يلي على بعض خصائص الصوف الطبيعية و الكيماوية بالإضافة إلى استعمالاته .

١. خصائص الصوف :

أ. المتانة : إن الصوف امتن من القطن و لكنه اقل متانة من الحرير و الكتان و تعتمد متانة الصوف على درجة تغذية الحيوانات التي يؤخذ منها . فإذا كانت الحيوانات جيدة التغذية تكون أصوافها متينة و صعبة التقصف .

ب. المرونة : إن الصوف أكثر خامات النسيج مرونة فهو يستعيد شكله الأصلي بعد إزالة المؤثر الذي أدى إلى تجعبه و احدث تغيير في شكله .

ج. امتصاص الرطوبة: للصوف قدرة كبيرة على امتصاص الرطوبة من الجو و لكنه يفقد الرطوبة عندما يتعرض للجو الجاف . و أن زيادة الرطوبة بالصوف تقلل من متانة الشعيرات فيه و في الوقت نفسه تزيد من مرونته فتجعلها قابلة للمط و لذلك ينبغي مراعاة هذه الخاصية في أثناء عملية كي الصوف و غسله فلذلك ينصح بحفظ الملابس الصوفية في أكياس بلاستيكية .

د. اللون: إن لون الصوف هو الأبيض لكرمي و قد يكون بألوان طبيعية أخرى مثل اللون الأسود و البني و الرمادي و لكنه صعب التبييض لأنه يتأثر بالمبيضات .

هـ. اللعان: يعتمد لعان الصوف على مظهر سطح الألياف ودقة الشعيرات و استقامتها وكذلك درجة تجعدها .

و. تأثيره بالأحماض : يتأثر الصوف بالأحماض المركزة ، أم الأحماض المخففة فليس لها تأثير يذكر عليه .

ز. تأثيره بالقلويات: يتأثر الصوف بالقلويات المركزة مثل الصودا الكاوية حيث يتحلل فيها أم القلويات المخففة مثل كربونات الصوديوم فلا تؤثر عليه .

ح. تأثيره بالحرارة : يتأثر الصوف بالحرارة المرتفعة فهو يتحلل في درجة (١٤٠ س) ويصبح لونه بنياً ولذلك يفضل غسله بالماء الفاتر و يمنع غليه حتى لا يتغير لونه .

يمتاز الصوف بخاصية العزل الحراري بسبب طبيعة تكوين شعيراته التي تحتوي على تجعد تحدث بعد نسجها عازلاً بين الجسم والجو الخارجي .

العزل الحراري : يعني قدرة الصوف على الاحتفاظ بحرارة الجسم ومنع تسربها للخارج .

٢. استعمالات الصوف:

يستعمل الصوف في صناعة جميع أنواع الملابس الخارجية مثل الجاكتات ، المعاطف ، والأغطية ، والحرامات ، كما انه يدخل في صناعة السجاد واللباد و يدخل في استعمالات كثيرة أخرى .

ب. الحرير (Silk):

يؤخذ الحرير من شرنقة دودة القز التي تتغذى على ورق شجرة التوت و أول من عرف الحرير الطبيعي هم الصينيون و استخدموه في صناعة ملابسهم ومن المعروف أن الحرير هو مرتفع الثمن وذلك يرجع إلى أن إنتاج متر واحد من قماش الحرير يتطلب حوالي (٣٠٠٠ شرنقة) .

وسنتعرف في ما يأتي على بعض خصائص الحرير الطبيعية و الكيماوية و استعمالاته

١. خصائص الحرير :

أ. المتانة: إن الحرير من امتن الألياف الطبيعية حيث إن متانته تفوق سلك من المعدن الصلب ، و خيوطه قوية تتحمل الشد و تقل متانة الحرير عندما يكون مبتل لذلك ينصح بتنظيف أقمشة الحرير تنظيفاً جافاً .

ب. تأثيره بالرطوبة: يمتص الحرير الطبيعي الرطوبة بسرعة و يمكنه امتصاص ثلث وزنه من الرطوبة دون إن يظهر عليه الابتلال كما انه يجف بسرعة .

ج. مرونة الحرير: يتصف الحرير بمرونته فهو أكثر مرونة من القطن و الحرير مقاوم للتجعد بسبب خاصية المطاطية فيه فهو يستطيع إن يستعيد شكله بعد زوال المؤثر منه .

د. اللون: إن لون الحرير الخام ما بين الأصفر الذهبي أو الأصفر المخضر أو الأبيض الفضي و يمتاز الحرير بأنه سهل الامتصاص للصبغات ذات الألوان الثابتة .

هـ. اللعان: يمتاز الحرير بلمعة جذابة ناتجة من نعومة سطح أليافه و تزداد لمعة الحرير بإزالة المادة الصمغية منه .

و. تأثير القلويات: قد يتأثر الحرير ببعض القلويات المخففة الموجودة في الصابون و النشادر في الحرير فتغير لونه إلى الصفرة و يتغير الحرير في القلويات المركزة و يذوب لذلك يجب عدم غسل الحرير بالمواد التي تحتوي على قلويات مركزة بل يفضل تنظيفه تنظيفاً جافاً .

ز. تأثير الأحماض: إن الحرير يذوب في الأحماض المركزة مثل حامض الكبريتيك و حامض الهيدروكلوريك ، أما الأحماض المخففة فلا تضر به بل تزيد في لمعانه .

إن الحرير يتحمل درجة الحرارة العالية إلى درجة (١٣٠ س) و يبدأ بعد هذه الدرجة بالتحلل و الاحتراق ببطء و عادةً عند احتراق الحرير تنبعث منع رائحة كريهة كرائحة الريش المحروق .

ملاحظة: يمتاز الحرير بخفة وزنه و نعومته و ينثني و يتهدل بسهولة و هو يبعث على الشعور بالدفء لأنه يعمل كعازل

٢. استعمالات الحرير:

يستخدم الحرير في صناعة الأقمشة و المنسوجات ، و في صناعة الاشارات و الجوارب و أيضا يدخل في صناعة أقمشة المفروشات و الستائر و خيوط التطريز .

ج. القطن (Cotton):

يتم الحصول على القطن من شجيرات صغيرة كما في الشكل (١-٣)

و يتم التمييز بين أنواع القطن من الناحية التجارية بقياس يسمى الرتبة و يصنف القطن إلى رتب حسب طول أليافه و درجة انسجام أليافه و قوة شدها و مرونتها لونها .

وفي الشكل (١-٤) ستتعرف على علامة القطن التجارية .



شكل (١-٣)



شكل (١-٤)

١. خصائص القطن :

أ. المتانة: يتميز القطن بمتانته وتزداد متانة القطن وهو مبتل ومتانة القطن جعلته يحتل مركز الصدارة في صناعة المنسوجات وبخاصة ملابس العمل التي تستخدم في الأجواء الرطبة .

ب. اللون: إن لون القطن الأصلي ابيض قشدي ويرجع لونه إلى المادة الملونة الموجودة بأليافه والتي تزال عند تبييض القطن بالمواد المبيضة .

ج. المرونة: إن القطن من أكثر الألياف النباتية مرونة ويرجع ذلك لارتفاع نسبة السيلولوز فيه .

د. امتصاص الرطوبة: يمتاز القطن بامتصاص الماء و الرطوبة بسهولة و إذا زادة فيه نسبة الرطوبة في جو مظلم يؤدي ذلك إلى نمو العفن فيه و تنبعث منه رائحة كريهة و أيضا تظهر عليه بقع ملونة تضعف أليافه .

هـ. تأثير الحرارة و الضوء عليه: يتحمل القطن الحرارة العالية و بخاصة في أثناء الغسيل و الكي مما يعني أنه من الممكن غليه و كيه بمكواة مرتفعة الحرارة . وأيضا إن القطن يتأثر بالضوء إذا تعرض له لمدة طويلة و يشتعل بسرعة إذا ما وضع على مقربة من اللهب و تخرج منه رائحة تشبه رائحة الورق المحروق .

و. تأثير القطن بالقلويات: إن القطن لا يتأثر بالقلويات المخففة لذلك تستخدم الصودا الكاوية و كربونات الصوديوم في العمليات التحضيرية للتبييض . أما القلويات المركزة فإنها تؤثر فيه سلباً مما تؤثر على انكماش أليافه و انتفاخها .

ز. الأحماض المركزة: إن الأحماض تضعف من قوة القطن لذلك يجب عدم استعمال الأحماض أو مركباتها في غسله .

ملاحظة: هنالك عملية تسمى عملية مرسرة القطن ونعني في ذلك هو غمر نسيج القطن في محلول الصودا الكاوية المركزة ثم تشد خامة القطن إلى الطول الأصلي أو ما يزيد عنه قليلاً ثم تغسل بعدها في الصودا و هي في حالة الشد ثم تعادل الصودا بقليل من الحمض المخفف .

٢. استخدامات القطن:

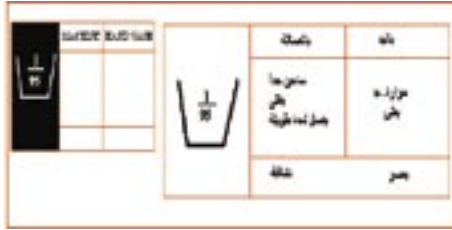
أ. صناعة الملابس : تستخدم المنسوجات القطنية في صناعة ملابس الأطفال و الضمادات الطبية و ملابس العمل و الملابس الداخلية لأنه يمتص العرق بسهولة بالإضافة إلى سهولة تعقيمه و غليه و يوجد أيضا استخدامات للقطن مثل : صناعة البيضات و الأغطية و الستائر .

ب. يدخل القطن في صناعة الكثير من المنسوجات: التي يتطلب استخدامها مواصفات خاصة و من الأمثلة على ذلك إعطاء القطن مناعة ضد الحريق و العفن و يمكن خلط القطن مع الياف اخرى مثل ألياف الداكرون و هذه الألياف صناعية حتى يتم الحصول على أقمشة و منسوجات لا تتجدد .

٣. كيفية العناية بالمنسوجات القطنية :

للمحافظة على المنسوجات القطنية ينبغي مراعاة ما يلي:

- ١ حفظه جافاً و بعيداً عن الرطوبة لكي لا يتعفن .
- ٢ عدم تعريضه لأشعة الشمس المباشرة لمدة طويلة لأن ذلك يؤثر في قوة خيوطه و متانتها .
- ٣ عدم استخدام الأحماض المركزة في غسله .



شكل (١-٥)

د. الكتان (Linen):

تؤخذ شعيرات الكتان من ساق نبتة الكتان و يكون ساق هذه النبتة عادة طويلاً و رطباً و استخدم في القدم في صناعة الجبال و شباك الصيد و استخدمه الفراعنة في حياكة الملابس الرقيقة و قد استخدمت نبتة الكتان نفسها علامة تجارية له انظر الشكل (١-٥).

١. خصائص الكتان:

- أ. **المتانة:** إن ألياف الكتان متينة و اقوي من ألياف القطن و تزداد متانتها إذا ما ابتلت .
- ب. **اللون:** إن لون الألياف الكتانية قبل عملية التبييض تكون مصفرأً أو بنياً فاتحاً أو رمادياً و يعتمد ذلك على عملية التعطين التي تعمل للكتان .
- ج. **المرونة:** إن ألياف الكتان ليست مرنة فهي لا تعود إلى حالتها الطبيعية بعد تجعدها و من هنا تعالج الأقمشة الكتانية في أثناء عمليات التصنيع لتصبح مقاومة للتجعده .
- د. **اللمعان:** للكتان لمعة طبيعية تشبه لمعة الحرير لاحتوائه على مادة شمعية و يفقد لمعانه و مرونته عندما تزال المادة الشمعية منه .
- هـ. **امتصاص الرطوبة:** يمتص الكتان الرطوبة بدرجة اكبر من امتصاص القطن لها و يجف بسرعة و يكون ملائماً لصناعة المناديل و فوط التجفيف و إذا خزن الكتان و هو رطب فهو يتعفن .
- و. **تأثيره بالحرارة :** يتحمل الكتان حتى درجة (١٣٠س) ثم يتغير لونه بعد ذلك و تقل متانته و تضعف لتعرضه لأشعة الشمس و الكتان قابل للاشتعال و إذا ما احترق الكتان فإنه يولد رائحة كرائحة الورق المحترق لاحتوائه على مادة السيلولوز .
- ز. **تأثير القلويات و الأحماض:** يتأثر الكتان بالقلويات المركزة لأنها تضعف خيوطه أما الأحماض المركزة أو المخففة فإنها تتلف أليافه .

(التعطين): هو عملية فصل الألياف عن قشرة ساق الكتان و يتم ذلك بإذابة المواد الصمغية بفعل بكتيريا تنتج عند غمر سيقان الكتان بالماء أياماً عدة .

٢. استعمالات الكتان:

يدخل الكتان في صناعة أقمشة المفارش و أغطية الفراش و مناديل المائدة و فوط التجفيف و ملابس العمل و المناشف و أقمشة التطريز الخشنة و أيضا يدخل في صناعة الحبال .

هـ. الأسبستوس:

إن ألياف الأسبستوس تستخرج من الصخور وهي غير قابلة للغزل لذلك تمزج ألياف الأسبستوس بكمية معينة من ألياف القطن لتسهيل غزلها وحياتها و تمتاز منسوجات الأسبستوس بقلّة تأثرها بالنار فهي تصلح لصنع مناشف المطبخ و الستائر و الشراشف و يمكن استعمال هذه الخيوط المعدنية في زخرفة الأقمشة .

إن المنسوجات الصناعية تحضر من ألياف يصنعها الإنسان و تقسم هذه الألياف إلى ثلاثة أقسام و سنتعرف في ما يلي على هذه الألياف و أقسامها و أمثلة عليها:

١. الألياف الصناعية التركيبية (Synthetic Fibers):

و تصنع هذه الألياف من مواد غير موجودة في الطبيعة و تحضر كيميائياً و من هذه المواد ذات الألياف الصناعية التركيبية النايلون و البوليستر و في ما يلي لمحة عن النايلون و البوليستر

أ. النايلون: إن النايلون أول نسيج صناعي كيميائي عرفه الإنسان و أكتشفه عام ١٩٣٠م و يمتاز النايلون بعدد من الخصائص منها :

- ١ خفيف الوزن و يشبه مظهره الحرير .
- ٢ قوي و يستعمل في صناعة المظلات .
- ٣ مطاطي القوام يلاءم في صناعة الجوارب .
- ٤ سهل الغسل و مقاوم للتجعد .
- ٥ يشتعل بسرعة .
- ٦ يقاوم العث .
- ٧ يتحمل الاحتكاك و يمكن عمل كسرات دائمة فيه .

- ٨ لا يمكنه امتصاص الرطوبة و العرق بسهولة فإن صنع الملابس الداخلية منه تكون غير مريحة .
- ٩ يتلف بالأحماض و المبيضات و يتأثر بأشعة الشمس الحارة .
- ١٠ يجب حياكته بإتقان حتى لا تنسل خيوطه بسرعة .

ب. ألياف البوليستر (Polyster) : يصنع البوليستر من مواد تؤخذ من النفط و غالباً ما يعرف البوليستر في كثير من البلدان بأسماء تجارية أخرى على النحو التالي :

من الأسماء التجارية للبوليستر

البلد	الأسم التجاري الشائع
أمريكا	داكرون
إيطاليا	تریتال
فرنسا	ترجال
ألمانيا	ديولين و ترافيرا
كندا	ترالين و داكرون
اليابان	تترون

ومن خصائص ومزايا البوليستر :

- ١ يجف بسرعة و لا يتلف من أشعة الشمس .
- ٢ نسيجه قوي و لا يضعف إذا ابتل .
- ٣ ناعم الملمس و يتهدل و يصلح لتفصيل
- ٤ مطاطي ولكنه أقل من النايلون .
- ٥ موديلات فيها ثنيات و زم .
- ٦ سهل الغسل و يمكن كيه .
- ٧ لا ينكمش بالغسيل و يقاوم التجعد .
- ٨ لا يضعف من العفن و العث و الحوامض .
- ٧ يمكن مزجه مع ألياف القطن و الصوف .

عيوب البوليستر :

- ١ تنسل خيوطه بسهولة .
- ٢ ناعم جداً مما يصعب خياطته .
- ٣ قدرته على امتصاص الرطوبة ضعيفة فهو غير مريح في الأجواء الحارة .

٢. الألياف الصناعية المحورة (Regenerateed Fibers) :

في صناعة هذه الألياف يعتمد على مواد موجودة في الطبيعة مثل البروتين و السيليلوز ثم تعامل بالكيميائيات و يطلق على هذه الألياف الـريونات

وسنتعرف على ثلاثة أنواع منها:

١. **فسكوز ريون** : وهذا من أشهر الألياف الصناعية المحورة ومن مزاياه :

- ١ يشبه الحرير في طبيعته لأنه يتهدل وهو أقل من الحرير ثمناً .
- ٢ يستطيع امتصاص العرق و الرطوبة
- ٣ تصنع منه أقمشة سميكة ذات وبر ويباع كبديل للأصواف و بأسعار أقل .
- ٤ يمكن مزجه مع الصوف و القطن .

٢. **اسيتات ريون**: ويتصف بما يلي :

- ١ خيوطه قوية يستخدم في صناعة الحبال .
- ٢ يشبه الحرير ولكنه اقل ثمن من الحرير .
- ٣ سهل الغسل .
- ٤ لا يكوى .

٣. **تراي اسيتات**: وهذا النوع يصنع من زغب القطن ولب الخشب و سطحه لامع كالحرير وهو مقاوم للكرمشة و التجعد ويتصف بأنه سهل الغسيل وهناك أنواع كثيرة من الأقمشة يمكن غزلها مع خيوطه ونزجها بطرق مختلفة مثل خيوط المخمل و الحرير الهندي .

ج. الألياف المعدنية المحورة:

إن أصل هذه الألياف متخذ من الصخور ومن هذه الألياف ألياف قماش الزجاج وهو نسيج صناعي متحور من أصل معدني ويصنع من زجاج الرخام المصهور وهو قوي و متين و لا يتأثر بأشعة الشمس و النار .
استخداماته :

- ١ يستخدم في صناعة قماش مناخذ الكي .
- ٢ يستخدم في صناعة أنواع من الستائر .
- ٣ يستخدم في صناعة أنواع من الملابس و بخاصة ملابس رجال مكافحة الحريق .

أسئلة الدرس

- ١ اذكر خمسة خصائص من خصائص القطن .
- ٢ ماذا نعني في عملية مرسة القطن؟
- ٣ من أين تؤخذ ألياف البوليستر و ما هي عيوب البوليستر؟
- ٤ اذكر استخدامات الألياف المعدنية المحورة .

إن المنسوجات تختلف في أمور كثيرة عن بعضها البعض من حيث قوتها ومقاومتها للاحتراق وقابليتها للغسيل والكي . و للمحافظة على هذه المنسوجات و رونقها و جمالها و سلامتها أصبح من المهم معرفة كيفية العناية بها والتعامل معها وكل حسب أليافه المصنوع منها . ولهذا إن الكثير من الشركات المصنعة للمنسوجات قامة بكتابة معلومات معينة على براسل القماش وذلك أما عن طريق النسيج أو الصباغة في كل ثلاثة أمتار من القماش و يجب إن تكتب بحروف واضحة و بلغتين على الأقل ، فالأقمشة القطنية الخالصة غالباً تكتب

البيانات التالية :



شكل (٦-١)

- ١ قطن خالص ٠٠١٪ .
- ٢ تطبع عليها العلامة التجارية كما في الشكل (٦-١) .
- ٣ اسم البلد المنتج .
- ٤ اسم الشركة أو المصنع المنتج للقطن .

أو يثبت على كل ثوب من القماش بطاقة تلازمه طوال مدة تداول تلك القطعة ومدون عليها

معلومات مثل:

- ١ اسم القماش .
- ٢ نوع أليافه .
- ٣ رقم المواصفات القياسية لصنف القماش .
- ٤ عرض القماش بالسنتيمتر .
- ٥ طول الثوب بالأمتار .

أم الأقمشة و الملابس التي تباع جاهزة فتزود برقاع يظهر عليها تعليمات عن كيفية غسلها بالغسالة أو يدوياً وكيفية تجفيفها و كيهما حتى لا يتغير لونها أو تتلف و يكون ذلك بواسطة كلمات أو إشارات أو رموز خاصة متفق عليها دولياً .

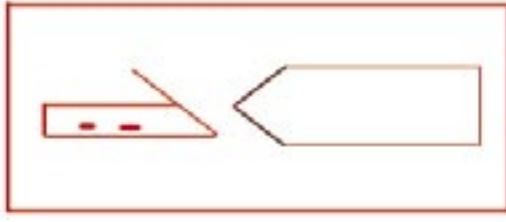
فيما يلي بعض الإشارات التي تساعدك على قراءة هذه الرقع وفهم دلالاتها:

- ١ كلمة (Spin) تعني : أن الملابس تستطيع أن تضعها في الشافطة بعد غسلها .
- ٢ إذا وجدت عبارة (حرارة- يد) taeH-dnaH : فإن هذا يعني أن المنسوجات أو الملابس يمكن غسلها بدرجة حرارة عالية ولا كن يمكن أن تتحملها يد الإنسان .
- ٣ تعني عبارة (القماش عمل معاملة خاصة) يعني ذلك إن بعض المنسوجات تعامل بطريقة لتحقيق غايات وأغراض نذكر منها :

- أ) منع الإنقماش والتجعد .
 ب) حتى يبقى اللون ثابت .
 ج) تقليل خطر الاحتراق .
 د) حتى تكون مقاومة للعث وأن تمنع نفاذ الماء منها
 مثل قماش المظلات .

٤) تدل كلمة (Drip-Dry) و نعني في ذلك أن الملابس لا تعصر و لا توضع في النشافة .

الإشارات و الرموز الخاصة بغسل المنسوجات و تبييضها و تجفيفها و كيها:



شكل (٧-١)

هذه الإشارة تناسب أقمشة القطن و الكتان الأبيض الذين لا يعاملان معاملة خاصة انظر الشكل (٧-١) .

أسئلة الدرس

- ١) إذا لاحظت عبارة (حرارة- يد) ماذا نعني من ذلك بالنسبة للمنسوجات؟
 ٢) ما الهدف من وضع تعليمات على الأقمشة التي تحاك لتباع جاهزة؟
 ٣) ما الهدف من معاملة القماش معاملة خاصة؟

يعد الماء المادة الأساسية و الأهم من بين مواد الغسيل ، لذا علينا الحرص على أن يكون الماء صالحاً للاستخدام ويعتمد كثير من مواد التنظيف على خصائص الماء من حيث اليسر أو العسر لأن ذلك يحدد كمية الصابون اللازمة وأيضا كمية المواد الغير صابونية المذيلة لعسر الماء و لا ننسى إلى أن عسر الماء يؤدي إلى استخدام كميات كثيرة من الصابون و أن يسر الماء يؤدي إلى استخدام قليل للصابون و مساحيق التنظيف . هنالك الكثير من المواد تستخدم في الغسل و التنظيف إضافة إلى الماء مثل مساحيق التنظيف و منعومات الغسيل و مبيضاته و النشا و ستتعرف في ما يلي إلى بعض هذه المواد .

يوجد في الأسواق أصناف متعددة من مساحيق التنظيف ، و التي يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أقسام هي:

١ . **المساحيق الصابونية:** أنتجت الشركات أنواعاً متعددة من المساحيق بعدما تقدمت صناعة الصابون كثيراً بألوان و أحجام و مزايا متعددة و تختلف هذه المساحيق في أنواعها و طرق استخدامها لذلك يجب اختيار المساحيق المناسبة للأقمشة المراد تنظيفها به .

٢ . **المساحيق الغير صابونية:** يتم إنتاج و صناعة هذه المساحيق من مشتقات النفط مع إضافة لها بعض المواد مثل المواد المبيضة يطلق عليها اسم (Fluorecent Whitening) . و تستخدم هذه المساحيق للتغلب على عسر الماء لهذا و تكون رغوة كثيراً سواء كان الماء يسراً أم عسراً .

٣ . **المساحيق التي تحتوي على الإنزيمات:** يوجد في هذه المساحيق أنزيمات تستطيع تحويل جزيئات البروتين المعقدة إلى جزيئات أصغر منها . ولكنها لا تحتوي على مواد مبيضة و لا تؤذي الأقمشة إلا أنها قد تؤثر على الجسم لأنها قد تسبب تحسناً في الجسم ، لذلك يجب تشطيف الغسيل جيداً بالماء . و تتميز هذه المساحيق بأنها تزيل البقع البروتينية مثل : العرق و البيض و الدم على درجة حرارة يكون فيه الماء اقل من (٦٠ س) و يرجع ذلك بسبب أن الأنزيمات تفقد مفعولها إذا كانت درجة حرارة الماء أكثر من الدرجة المذكورة ، كما أن هذا النوع من المساحيق لا تشكل له رغوة ، ولكن يجب أن ترعى الكمية الموصى عليها من قبل الشركة المصنعة .

أصبح استعمال منعومات الغسيل في الوقت الحاضر بشكل و ذلك نظراً لزيادة استخدام الأنسجة الصناعية و يتم استعمال هذه المنعومات في ماء الشطف النهائي و الهدف من ذلك إعادة الليونة للمنسوجات التيتم غسلها و لتحسين ملمسها و منظرها و القضاء على ظاهرة التصاق الملابس بالجسم بفعل ظاهرة الكهرباء الساكنة و أيضاً إعطاء رائحة منعشة للملابس .

يتم استخدام المبيضات لتنظيف و تطهير الأنسجة و إزالة البقع عنها و في الوقت الحاضر قل استعمال المبيضات بعد ظهور المساحيق المختلفة التي يوجد فيها نسبة معينة من المبيضات و يحتوي المبيض على مادة الهيوكلورايت و تنقع الأنسجة المراد تبيضها بالمحلول المبيض لمدة (١٥ دقيقة) و أن لا تزيد درجة حرارة المحلول عن (٤٠ س) .

وهناك مبيضات تحتوي على مواد أخرى مثل مادة أكسيد الهيدروجين و هي ذات تأثير خفيف و يمكن استعمالها في غسل الصوف و تنظيف الحرير .

يستعمل النشا في الغسيل سواء كان الغسيل موجود في ماء بارد أو مغلياً و الغاية من استعمال النشا في الغسيل هو لتحسين مظهر الأقمشة و إعطائها رونقاً خاصاً بعد تنظيفها و كيها .

إن النشا يكون طبقة ملساء و ناعمة على سطح الأنسجة و تسد مساماتها فلا تنفذ الأتربة و الأوساخ و هنالك الكثير من الفنادق تستخدم النشا لبعض المبيضات مثل فوط مائدة الطعام و شرشف الطاومات .

يوجد عدة أمور يجب مراعاتها قبل استخدام مساحيق التنظيف ومن هذه الأمور ما يلي:

- ١ ارثاء القفازات لحماية اليدين .
- ٢ يجب قراءة التعليمات المدونة على العبوة قبل الاستعمال و الالتزام بها .
- ٣ رتداء كمادات لحماية الجهاز التنفسي .
- ٤ عدم استخدام العبوات الفارغة لأي استخدام آخر .
- ٥ إبعادها عن متناول يدي الأطفال و وضعها في مكان مناسب .

أسئلة الدرس

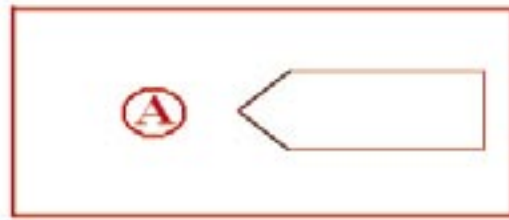
- ١ اشرح عن مساحيق التنظيف التي تحتوي على الإنزيمات .
- ٢ ما الفرق بين منعومات الغسيل و المبيضات؟
- ٣ اذكر الأمور الواجب مراعاتها قبل استخدام مساحيق التنظيف .

كان في القدم يعتمد الإنسان على الغسيل بالطريقة اليدوية و كان ذلك يتم بطريقة الضغط أو الضرب أو الدعك للملابس . أما الآن و مع تطور الحياة الحديثة دعت الحاجة إلى البحث عن وسائل و سبل الوصول إلى النتيجة المرغوبة بأقل وقت و أقل جهد ، فأنتجت الشركات الغسالات الكهربائية بأنواعها الكثيرة و أحجامها المختلفة حتى تخفف الجهد و الوقت على الإنسان .

و عند استعمال الغسالات الكهربائية من الواجب إتباع الغسل حسب الإرشادات المرفقة مع الغسالة لأنه يوجد لكل نوع من هذه الغسالات مواصفاتها و قدراتها المختلفة عن الأخرى ، فهناك الغسالة ذات العسارة الاسطوانية و الغسالة ذات الحوضين و الغسالة الكهربائية العادية و الغسالة الأوتوماتيكية . انظر الشكل (٨-١) و (٩-١) .



شكل (٩-١)



شكل (٨-١)

وسنتعرف في ما يلي على طرق السلامة الواجب إتباعها عند استخدام الغسالات الكهربائية و العناية بها و طرق تجفيف المنسوجات و الأقمشة:

- ١ التأكد من مناسبة قوة الكهرباء لمحور الغسالة .
- ٢ الالتزام بتعليمات التشغيل المرفقة مع الغسالة حين شرائها .
- ٣ التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية .
- ٤ عند استخدام عملية الغسيل يجب الوقوف على مادة عازلة مثل الخشب و المطاط .
- ٥ الحرص على إبعاد سلك التوصيل الكهربائي عن ملامسة أرضية الغرفة المبتلة .
- ٦ علينا تفقد الغسيل و إخراج ما يحتوي جيوبه قبل وضعها في الغسالة .
- ٧ فصل التيار الكهربائي عن الغسالة بعد الانتهاء من عملية الغسيل و تنظيفها .

إن الغسالات الكهربائية يتوجب المحافظة عليها و الحفاظ على استمرارية عملها أكبر مدة ممكنة لإبقائها جاهزة دائماً للعمل فلذلك يجب علينا إتباع ما يلي :

- ١ أن نضع كمية الغسيل المناسبة مع قدرة محرك الغسالة .
- ٢ القيام بعمل الصيانة الدائم للغسالة و في حال وجود أي خلل فيها عرضها فقط على المختص لإصلاحها .
- ٣ القيام بتفقد فلتر الغسالة بعد كل عملية غسل لإزالة الأوساخ منها .
- ٤ العناية بالغسالة وتنظيفها و تجفيفها من الداخل و الخارج بعد كل عملية غسل .
- ٥ الاطلاع على التعليمات المكتوبة على قطع الغسيل تفادياً لإتلافها أو إلحاق الضرر بها .
- ٦ التأكد من مدى ثبات اللون على قطعة القماش بواسطة فوطة بيضاء مبتلة بالماء قبل عملية الغسيل .
- ٧ وضع مقادير مواد التنظيف بكمية مناسبة تتناسب مع كمية الماء و الغسيل .
- ٨ التأكد من الغسيل المراد غسله ومدى تأثيره بالمبيضات و الأحماض ومدى تفاعله معها .

أسئلة الدرس

- ١ كيف كانت تتم عملية الغسيل اليدوي سابقاً؟
- ٢ اذكر ثلاث قواعد للسلامة عند استخدام الغسالة الكهربائية .
- ٣ ما هي الأمور الواجب مراعاتها للعناية بالغسالة الكهربائية؟

إن تجفيف الملابس و البيضات المغسولة يتم إخراج الماء منها و كان ذلك بطريقة العصر اليدوي التي كانت ترهق الإنسان لأن وجود نسبة كبيرة من الماء في الغسيل يؤخر عملية تجفيف الملابس أما في الوقت الحاضر فقد عملة الإنسان على تطوير أجهزة كهربائية لعصر و تجفيف الملابس .
إن طريقة عصر و تجفيف الملابس يجب أن تكون مناسبة لنوع النسيج و الأقمشة حتى لا تتعرض للكرمشة و في بعض الأحيان تكون العصارات و المجففات تابعة لجهاز الغسالة الكهربائية نفسها و أيضا يوجد من هو منفصل عنها .



شكل (١-١٠)

إن مبدأ عسارة الغسيل يقوم على إخراج أكبر كمية ممكنة من الماء الموجود فيه و بعدها يوضع في المجفف لتتم عملية تجفيفه بالسرعة و الوقت المطلوب ، و علينا الانتباه لأنواع الأقمشة التي تمنع من وضعها في المجففات حفاظاً على سلامة خيوط نسيجها انظر الشكل (١-١٠) .

و مما يجدر ذكره أن مبدأ عمل العسارة يختلف عن مبدأ عمل مجفف الغسيل (النشافة) وفي ما يلي نبذه عن مبدأ عمل كل منهما:



شكل (١-١١)

١. العسارة ذات الطرد المركزي: وهذه العسارة تعمل بالكهرباء و يتم التخلص من الماء الموجود في الأقمشة عن طرق الحركة الدائرية السريعة داخل الأقمشة المراد تجفيفها و هذه العسارة تناسب جميع أنواع المنسوجات انظر الشكل (١-١١) .

٢. مجفف الاسطوانة (النشافة) : وهو يعمل على تجفيف الملابس كلياً و تتم العملية بتعرض قطع الملابس لطيار هواء ساخن يمر من ثقب خاصة تمر في ماكينة التجفيف و هذا المجفف (النشافة) يناسب جميع أنواع المنسوجات و يجب الحظر للوقت و درجة حرارة المجفف حتى لا تحترق الأقمشة .

لقد عملت بعض الشركات المنتجة للمجففات بعمل مجففات أوتوماتيكية و تعمل بإخراج هواء ساخن و هواء بارد حتى تحافظ على نعومة و ملمس الغسيل عند تجفيفه و عندما يجف الغسيل بصورة تامة داخلها يتوقف المجفف عن العمل تلقائياً حتى لا يحترق الغسيل .

أسئلة الدرس

- ١ اشرح عن مبدأ عمل عسارة الطرد المركزي .
- ٢ ما الهدف من عملية عصر الغسيل؟

إن عملية التنظيف الجاف (Dry Clean) هي عملية لإزالة الأوساخ و البقع و الروائح الكريهة عن المنسوجات و الملابس التي يصعب علينا غسلها بالغسالات و بمساحيق الغسيل العادية فلذلك يتم استخدام سوائل و مساحيق خاصة لا تستطيع احتراق الأنسجة أو تبليلها و هذه المواد تحافظ على الأقمشة و تحتفظ بشكلها و حجمها و قوامها و ملمسها و لا تؤثر على ألوان القماش المراد تنظيفه و تعمل مواد التنظيف على اذابة المواد الدهنية و الأوساخ على القماش ثم تمتصها و نظراً لأن مواد التنظيف الجاف لا تذوب بالماء فإن الملابس و الأقمشة المراد تنظيفها نظيفاً جافاً يجب أن تكون خالية من الغبار و أن تكون جافة تماماً .

ومن بعض السوائل التي تستخدم في عملية التنظيف :

١. **السوائل القابلة للاشتعال :** تتصف هذه السوائل بأنها سريعة الاشتعال و يجب استخدامها بعيداً عن أي مصدر حراري قابل للاشتعال و في مكان متجدد للهواء و من الأمثلة على هذه السوائل الأسيتون ، التربنتينا ، و البنزين ، و تعمل هذه السوائل جميعها على اذابة الدهون .

٢. **السوائل غير قابلة للاشتعال :** و تستخدم هذه السوائل في تنظيف أقمشة المخمل و الشمو و من الأمثلة عليها الكلور فورم و التيتراكلوروتين و هذه السوائل لها سلبيات لذا يجب أن تكون في مكان متجدد الهواء و وضعها و استعمالها في أواني خاصة بها لأنها في بعض الأحيان تؤثر سلباً على الأواني المعدنية .

ومن مميزات هذه السوائل:

- ١ عدم تركها رائحة في المنسوجات .
- ٢ سرعة اختفائها و تطايرها .
- ٣ لها تأثير مخدر .

ويجب الإشارة هنا إلى وجود مساحيق للتنظيف الجاف ومن أمثلة هذه المساحيق :

- ١ مسحوق التباشير الفرنسي .
- ٢ مسحوق المغنيسيوم .
- ٣ مساحيق تجارية ذات تركيبة خاصة بالتنظيف الجاف .
- ٤ استخدام النخالة في تنظيف الفرو البني أو البيج أو الأسود بدل من مسحوق المغنيسيوم و مسحوق التباشير الفرنسي .

الايجابيات	السلبيات
١ . تعد الوسيلة الوحيدة لتنظيف الملابس ذات الكسرات .	١ . لا يزيل رائحة العرق بشكل تام .
٢ . تستعمل في تنظيف الاقمشة التي لا يمكن غسلها و تنظيفها بالماء و الصابون مثل الحرير و الاقمشة المطرز .	٢ . اكثر تكلفة من تكلفة الغسيل العادي .
٣ . سهل الاستعمال و لا يحتاج الى وقت طويل لإتمام عملية التنظيف .	٣ . في بعض الأحيان قد تبقى رائحة السوائل و المساحيق الخاصة به في القماش لبضعة أيام .

أسئلة الدرس

- ١ ما هي ايجابيات و سلبيات التنظيف الجاف؟
- ٢ اذكر السوائل المستعملة في التنظيف الجاف .

البقع: هي آثار بعض المواد التي تصيب الملابس والمنسوجات نتيجة سقوط بعض المواد العضوية والغير عضوية عليها وتلتصق هذه المواد بالمنسوجات فتحدث فيها تغيير في منظرها ومن هذه البقع ما يكون سطحياً وحديث الوقوع على المنسوجات مما يسهل في عملية إزالتها بالغسل العادي واليومي ، أما إذا كانت هذه البقع قديمة وامتصتها أنسجة القماش فلا تزول إلا بالتنظيف ومعالجة خاصة .

هنالك عدة أمور و مواد مسببة للبقع و هي تكون على الشكل التالي :

- ١ المواد العضوية : وهذه المواد تكون مصدرها حيواني مثل : الدم ، الدهن ، الشحم وكذلك بعض المواد التي مصدرها نباتي مثل : الشاي ، العصير ، الفواكه والكاكاو الخ .
- ٢ المواد الغير عضوية وهذه المواد مثل : الصدئ و بقع الحبر .
- ٣ مواد مصدرها مختلط : أي أنها عضوية و غير عضوية مثل : بقع الأدوية .

علينا الانتباه لأمور كثيرة عند إزالة البقع من المنسوجات ومن هذه الأمور ما يلي :

- ١ نوع النسيج : أي الانتباه لنوع النسيج أن كان مصدر هذا النسيج نباتي أو مصدره حيواني ومدى تحمله لمواد إزالة البقع .
- ٢ لون النسيج : التأكد من أن لون النسيج المراد تنظيفه قادر على أن يتحمل المواد المزيله للبقع التي ستوضع عليه بحيث لا يتأثر اللون منها .
- ٣ تحديد نوع البقعة المراد إزالتها واختيار مواد التنظيف المناسبة لذلك .
- ٤ معرفة تاريخ حدوث البقعة لان عملية إزالة البقع القديمة تختلف عن عملية إزالة البقع الحديثة .
- ٥ وضع المواد المزيله بعد الاستعمال بعيداً عن متناول يدي الأطفال .
- ٦ ارتداء القفازات و الكمادات عند كل استعمال .

١. المواد قاصرة اللون ومن أمثلة هذه المواد :

- ١ الكلوركس : يدخل في تركيب هذا مادة الصوديوم هيبو كلورايت وهو يباع على شكل محلول و يستعمل في تنظيف الأنسجة القطنية البيضاء شديدة الاتساخ .

ب) البوراكس : وهو مادة طبيعية موجودة في البحيرات وتكون هذه المادة من الصوديوم و الأوكسجين و يستعمل البوراكس في تنظيف بقع الشاي و القهوة .

٢. المواد السائلة المذيبة: وهذه المواد تستخدم في إذابة المواد الدهنية و البويا و الصدأ الملتصقة بالأنسجة غير القابلة للغسل و من أمثلة الأحماض المذيبة : حامض الأوكساليك الذي يستخدم في إزالة بقع الحبر و الصدأ و يحذر استخدام هذه المواد في تنظيف الأقمشة الملونة .

٣. المواد الماصة: تستخدم هذه المواد لإزالة الأوساخ و البقع الدهنية من الأنسجة و من أمثلة هذه المواد الماصة : مسحوق المغنيسيوم و الطباشير الفرنسي .

أسئلة الدرس

- ١ عرف : ما هي البقع ؟
- ٢ اذكر المصادر المسببة للبقع .
- ٣ اذكر الفرق بين المواد قاصرة اللون و المواد الماصة في إزالة البقع .



شكل (١-١٢)

من المتعارف عليه أن كي الملابس و المنسوجات و غسلها يعطيها رونقاً وجمالاً بخاصة إذا كانت عملية الكي متقنة و قد تطورت صناعة أدوات الكي مع تطور صناعة الأقمشة انظر الشكل (١-١٢).

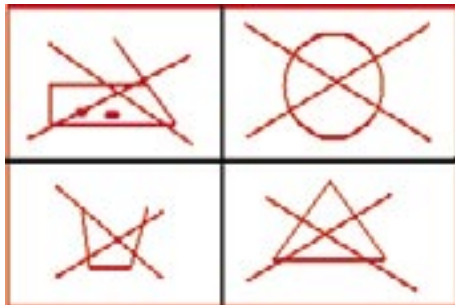
- ١ الكشف عن تعليمات القطعة وقراءتها بعناية ليتم وضع الحرارة المناسبة عليها .
- ٢ اختيار مكواة مناسبة تناسب شكل الملابس و القطع المراد كيها .
- ٣ كي الجاكيتات ذات البطانة دون بخار ووضع فوطة عليه ومن ثم بخ الماء عند الضغط عليه .
- ٤ عدم إحداث كسرات جديدة في البنطلون أو قطعة القماش بل يجب الكي على الكسرة القديمة .
- ٥ إصلاح القطع قبل كيها .
- ٦ عدم كي قطع القماش إذا مازالت متسخة .

هنالك الكثير من أنواع المكاي المتعددة نذكر منها :

١. **المكواة الكهربائية العادية:** هذه المكواة مزودة بمنظم للحرارة لتناسب نوع القماش وعند وصول درجة الحرارة الحد المطلوب تفصل الكهرباء أو توماتيكياً وعلينا مراعاة عدة أمور عند استخدام المكواة الكهربائية العادية نذكر منها:

- ١ التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية و صلاحية منظم الحرارة في المكواة .
- ٢ يجب أن تكون المكواة مناسبة من حيث الحجم و الوزن للمواد المراد كيها .
- ٣ التأكد من فولتية المصدر الكهربائي لقدرة المكواة .
- ٤ تنظيف المكواة و مسحها بعد الانتهاء من عملية الكي .
- ٥ لف سلك الكهرباء على المكواة بعد برودها بشكل

جيد .



شكل (١-١٣)

٢. **المكواة البخارية:** إن المكواة البخارية تكون عادة مزودة بخزان للماء يقع اعلى وحدة التسخين بحيث يصل البخار من الخزان الى الخارج بواسطة ثقب توجد في المكواة و عادة تكون المكواة مصنوعة من مادة التي فال في الغالب انظر الشكل (١-١٣)

وعند استخدام المكواة البخارية يجب علينا أن نتبع التعليمات الخاصة باستخدام المكواة العادية ولكن لأنها
مكواة بخارية ، **فلا بد من العناية بها حسب الطرق التالية:**

- ١ استخدام الماء النظيف أو الماء المقطر لمنع أي ترسبات في خزان الماء في المكواة حتى لا ينتج عن ذلك أي انسداد في الثقوب التي يخرج منها البخار .
- ٢ تزويد المكواة بالماء وهي ساخنة بل وضع المياه فيها وهي باردة أو بعد فصل خزان الماء عن جسم المكواة .
- ٣ الالتزام بتعليمات الشركة المصنعة .



شكل (١-١٤)

٣. المكواة الضاغطة: إن المكواة الضاغطة تشبه المكواة الروحية إلا أن القطعة المراد كيوها لا تتحرك فوق الاسطوانة بل توضع فوق الوسادة السفلى وبعدها تضغط بتأثير القاعدة التي تنزل فوقها انظر الشكل (١-١٤) .

وفي ما يلي طرق العناية بالمكواة الضاغطة:

- ١ الالتزام بالتعليمات المرفقة مع المكواة أي تعليمات الشركة المصنعة .
- ٢ إذا التصقت الأقمشة بالمكواة فعلينا تمرير المكواة على طبقة شمعية بعد وضعه بين طبقتين من القماش و الورق على وجه صابون مبشور وعلينا عدم دعك وتنظيفها بمادة خشنة .

٤. المكواة الروحية (الرول): إن مكواة (الرول) عادةً تكون لكي القطع الكبيرة مثل أعطية المائدة والشراشف و خاصة شراشف الأسرة التابعة إلى غرف الفندق وعادة تستخدم في المصابغ الكبيرة و المستشفيات و الفنادق وتمتاز هذه المكواة بتوفيرها للجهد و الوقت .



شكل (١-١٥)

و طريقة عمل هذه المكواة تكون على النحو الآتي:

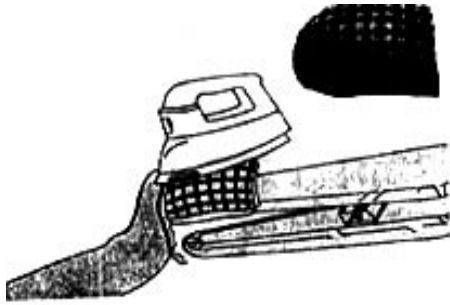
- ١ تدخل القطعة المراد كيوها في الآلة فوق الاسطوانة و تحت القاعدة .
- ٢ تدور الاسطوانة و تكوي القطعة عن طريق حركتها فوق الاسطوانة و تحت القاعدة .
- ٣ تضبط المكواة بوساطة ذراع يرفع القاعدة انظر الشكل (١-١٥) .

إن طريقة الحفاظ و العناية على المكواة الضاغطة هو نفس التعليمات التي تنطبق على المكواة الروحية (الرول).
إن عملية الكي لا تكتمل بوجود المكواة التي نستخدمها بل أن هناك أدوات أخرى تسهل عملية الكي ومن
هذه الأدوات طاولة الكي ووسادة الكي .

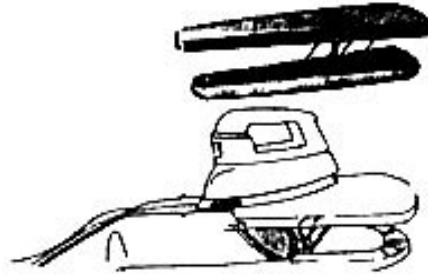
وفي ما يلي نبذة مختصرة عن كل منهما :

١. **وسادة الكي** : وهي تشبه الوسادة في المنزل ولا كنهها تكون محشوة بالرمل أو نشارة الخشب وتستخدم لكي
الجزء العلوي من الكم ، انظر الشكل (١-١٦).

٢. **طاولة الكي** : وعادة تكون من النوع الذي يمكن ضبط ارتفاعه وطبها بعد الانتهاء من استعمالها و يبطن
سطح الطاولة بقطعة من الإسفنج الرقيق و تغطى بقطعة من القماش عوملت معاملة خاصة لتصبح مقاومة
للحرارة كالاسبستوس انظر الشكل (١-١٧).



شكل (١-١٧)



شكل (١-١٦)

أسئلة الوحدة


- ١ ما هي مصادر الألياف التي تصنع منها المنسوجات؟ ، وأعطي أمثلة على كل واحدة منها؟
- ٢ ما الفرق بين التنظيف الجاف و الغسيل العادي من حيث المزايا و العيوب لكل منهما؟
- ٣ هل يمكن تجنب أضرار مواد التنظيف؟ وما رأيك في ذلك؟
- ٤ ماذا تفضل الغسل اليدوي أو الغسل الآلي؟ وما هي مبرراتك في ذلك؟
- ٥ لماذا يفضل أن تكوى الملابس وهي نظيفة؟
- ٦ ما الهدف من كي الملابس و المنسوجات؟ وضح ذلك .
- ٧ عرف ما يلي : البقع ، التنظيف الجاف ، عسر الماء .
- ٨ لماذا يطلب من موظف الغسيل أو المصبغة أن يبتبه إلى التعليمات الموجودة على الرقع في الأقمشة؟

الوحدة

٣

نسخة أولية
DRAFT

الحجوزات


KING'S HOTEL
Reservation Form

Dr/Mr/Mrs/Miss/Ms

Arr. date: Dep. date:

ETA: No. of nights:

Room type: No. of rooms:

No. of persons: Rate quoted:

Home address: Contact name:

Company name:

Phone no.: Address:

Phone/fax no.:

Method of payment: Gtd booking:

Cr card no.:

Remarks: Conf: Yes/No

Taken by:

Date:

مقدمة:

تحتل الحجوزات مكانة رئيسية في التسويق لما لها من أهمية في جدولة تأجير الغرف بطريقة لا تدع مجالاً لإبقاء الغرف الفندقية فارغة أو غير مؤجرة. فالحسارة التي قد تنتج عن عدم تأجير الغرف لا يمكن تعويضها بأي حال من الأحوال.

يعرف قسم الحجوزات بأنه ذلك القسم التابع لدائرة الاستقبال والهيئة الأمامية والمسئول المباشر عن استلام طلبات الحجوزات، تدوينها ومتابعتها.

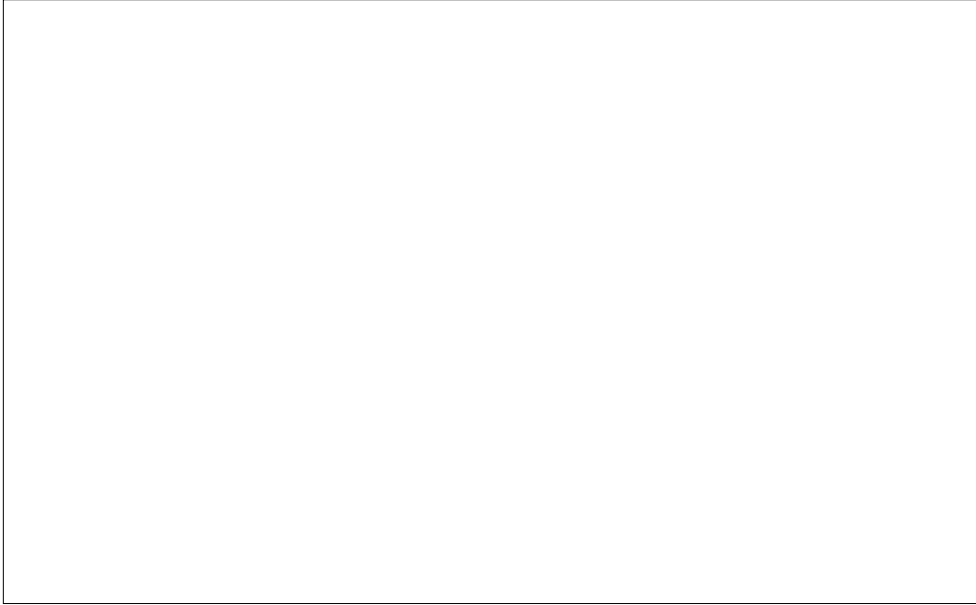
وهذه المهام تتطلب المعرفة التامة بمواصفات الغرف الفندقية من حيث الحجم، المساحة، عدد الأسرة، الموقع وطبيعة الخدمات المتوفرة والإلمام التام بطبيعة المرافق المتوفرة بالفندق ونوع الخدمات التي يقدمها. تنبع أهمية هذه المعرفة من ضرورة مطابقة طلبات الحجوزات من تأكيد أو رفض الحجوزات المطلوبة.

أهداف الوحدة:

مع نهاية هذه الوحدة يتوقع منك عزيزي الطالب أن تكون قادراً على:

- ١ التعرف على أعمال قسم الحجوزات .
- ٢ فهم أساليب الحجوزات والنشاطات المتعلقة بها .
- ٣ تعداد وسائل استلام الحجوزات وميزات كل منها .
- ٤ التعرف على أنواع الحجوزات .
- ٥ التعرف على آلية تدوين الحجز .
- ٦ فهم محتويات طلب الحجز وكيفية تدوينه .
- ٧ التعرف على محتويات قائمة القادمين وأجزائها .
- ٨ التحضير للأشخاص المهمين VIP .

الحجز هو عبارة عن طلب يتقدم به الزبائن لقسم الحجوزات في الفندق عادة ما تتم مسبقاً يطلب حجز غرفة أو أكثر وتشمل أنواع غرف مختلفة لعدد معين من النزلاء وبمواصفات مختلفة وفترات متفاوتة من الزمن يتم التعامل معها إما بالتأكيد أو بالنفي والاعتذار من قبل قسم الحجوزات .
ويتمثل أفضل مخرج لعملية الحجز عند وصول الزبائن واستلامهم غرفهم في الوقت المحدد بالمواصفات المطلوبة دون أي تعطيل .
يقع على عاتق هذا القسم مسؤولية كبيرة تتمثل في كونها اللقاء الأول للزبون مع الفندق ، وحيث تنبع أهمية الانطباع الأولي الجيد والعمل على كسب الضيوف ومساعدتهم على توفير الإقامة المناسبة لهم بكسب رغباتهم .



صورة رقم ١-١

نشاطات قسم الحجوزات:

تتلخص نشاطات الحجوزات بالآتي:

- ١ استلام الحجوزات على كافة أنواعها (قبولها أو رفضها وتبليغ الزبائن بذلك أما خطياً أو شفهيًا) .
- ٢ التنسيق مع الفنادق المجاورة لتأمين الفائض في الحجوزات .
- ٣ القيام بالدراسات والإحصائيات الضرورية لتبيان إشغال الغرف ومقارنتها بنسبة الإشغال في السنين السابقة .

٤ متابعة الحجوزات المؤكدة مسبقاً وإعادة التأكيد عليها لتفادي أي أخطاء ممكنة .

٥ متابعة حجوزات الشركات السياحية وتقديم الخصومات المناسبة لها، للحفاظ على علاقات وطيدة وطيبة معها ، خاصة تلك الشركات الهامة والتي تعد مصدراً وفيراً للحجوزات .

طرق استلام الحجوزات:

يتم استلام الحجوزات من قبل قسم الحجوزات والمدرج ضمن المكتب الأمامي بعدة وسائل أهمها:

١. الهاتف:

وهو من أكثر الطرق المستخدمة من قبل الأفراد، نظراً لأدائهم الحجز في أوقات متأخرة والتي لا تسمح بوقت لتبادل الرسائل والفاكسات بين الفندق والضيف . كذلك توفر بعض الفنادق هذه الخدمة مجاناً عندما يكون ثمن المكالمات على حساب الفندق تشجيعاً للزبائن على الاتصال المجاني ويعد هذا الأسلوب وسيلة جيدة للتسويق وعاملاً مساعداً لبيع الغرف الفندقية أو بمعنى آخر لتأجيرها .
كما ويتطلب الحجز بواسطة الهاتف لمهارات خاصة تتعلق بالصوت، آداب استخدام الهاتف، وسرعة البديهة والتي يجب أن يتمتع بها كل موظف حجوزات لإعطاء انطباع أولي جيد عن الفندق . هذه المهام تتطلب قدراً وافياً من التدريب والتأهيل لموظفي قسم الحجوزات .

٢. الفاكس:

وهو الأكثر دقة واستخداماً من قبل الشركات حيث ترسل طلبها بواسطة جهاز الفاكس بصورة رسالة رسمية موضحة المواصفات والمعايير المطلوبة، حيث يقوم الفندق باستلامها والرد عليها بنفس الوسيلة .
لهذه الطريقة إيجابياتها والمتمثلة بعدم تقيدها بمواعيد عمل مكاتب الحجوزات . كما أنها وسيلة رسمية تتمثل بحصول الضيف على وثيقة رسمية من قبل الفندق يؤكد فيها الحجز وموصفاته وتبقى كحماية للفندق والضيف في آن واحد .

٣. البريد الإلكتروني E-mail:

تم بواسطة إرسال رسالة إلكترونية لموقع الفندق الإلكتروني تحوي جميع طلبات الزبون، يقوم الموظفون باستلامها والرد عليها لنفس الموقع المرسله منه .

٤. الانترنت Internet:

مع التطور السريع الذي تمر به تكنولوجيا المعلومات، انتشرت خدمات الانترنت بصورة واسعة في جميع

أنحاء المعمورة وأصبحت في متناول الجميع ، وبالتالي قامت العديد من الفنادق بتصميم صفحات الكترونية لتسويق الفندق عالمياً كما وأنشئت بعضها قسم خاص بالحجوزات تقوم بأخذ المعلومات بصورة منظمة وترسلها لبريد الفندق الإلكتروني ومن ثم يقوم الموظفون بالتعامل معها بنفس الطريقة المتبعة للبريد الإلكتروني . كذلك لوحظ بأن بعض الشركات الكبرى تستخدم هذه الصفحات الإلكترونية والتي يقوم الزبون من خلالها بالحجز بصورة أوتوماتيكية دون تدخل من موظفين الحجوزات ، حيث تكون مرتبطة بشكل مباشر ببرنامج الحجوزات الخاص بالفندق ، يقوم الزبون بإدخال تاريخ الوصول والمغادرة ، نوع الغرفة ، عدد الأشخاص وغيرها من المعلومات الضرورية للحجز ثم يقوم البرنامج بفحص إمكانيات الفندق و الرد بالعروضات المتوفرة إن وجدت ، حيث يتم قبول الزبون بعد إدخاله معلومات بطاقة الاعتماد الخاصة به .

٥. الحجوزات بواسطة الاتصال الشخصي:

وهو أن يقوم الزبون أو أي أحد من طرفه بالحضور للفندق وإتمام عملية الحجز مع موظف الحجوزات وجها لوجه وتمتاز هذه الطريقة بوضوحها حيث يتم مناقشة جميع مستلزمات الحجز مع إمكانية مشاهدة الغرفة المراد حجزها في أغلب الأحيان ، تتطلب الطريقة التركيز التام وعدم إغفال تدوين كل المعلومات المطلوبة كما أنه من الضروري مراعاة تلك الأمور المتعلقة بالديكور وبشكل المكتب حيث أن هذه الأمور قد تلعب دوراً رئيسياً في إعطاء الانطباع الأولي الجيد .

أسئلة الدرس

- ١ بين أهمية قسم الحجوزات بالفندق؟
- ٢ عدد النشاطات الملقاة على عاتق قسم الحجوزات؟
- ٣ اشرح أهم الوسائل والطرق التي يتم من خلالها استلام طلبات الحجز؟

يناقش هذا الموضوع ثلاثة أنواع رئيسية من الحجوزات وهي:

١. الحجوزات المضمونة:

ففي هذا النوع من الحجز يؤكد الفندق بقاء الغرفة للزبون حتى وصوله أو حتى موعد المغادرة في اليوم التالي ، أيهما يأتي أولاً . في المقابل يقوم الزبون الحاضر بضمان دفع ثمن الغرفة مسبقاً ، وفي حال عدم قدومه يقوم الفندق بالتحفظ على المبلغ المدفوع ، إلا إذا قام الزبون بإلغاء الحجز في وقت مسبق أي قبل ٢٤ أو ٤٨ ساعة بحسب سياسة الفندق عندها يستطيع الضيف استرجاع المبلغ المدفوع . وإليكم بعض أنواع الحجوزات المؤكدة:

١. التأكيد بواسطة بطاقة اعتماد:

قامت شركات بطاقات الاعتماد الرئيسية بتطوير نظام يسمح للفنادق بضمان حقه في سحب ثمن الغرفة من بطاقة اعتماد الزبون في حال لم يقيم الزبون بالالتزام بالحجز " No Show " . في المقابل يلتزم الفندق بتوفير الغرفة للضيف الحاضر حتى موعد الرحيل Check out في اليوم الذي يليه حتى في حال بقاء الغرفة فارغة بدون إشغال .

٢. التأكيد بواسطة دفعة مسبقة:

يقوم الزبون بدفع ثمن الليلة الأولى من الحجز على الأقل وهذا يعود لسياسة الفندق المتبعة ، في المقابل يلتزم الفندق بتوفير الغرفة للزبون حتى آخر لحظة من اليوم الأول وفي حال عدم حضوره يسمح ببيع هذه الغرفة لزبون آخر في اليوم التالي مع خصم أجرة الغرفة المدفوعة مسبقاً .

٣. الحجز عن طريق وكالات السياحة والسفر:

اتبعت هذه الطريقة في تثبيت الحجز حتى أوائل الثمانينات أي حتى بداية انتشار بطاقات الاعتماد ، أما في أيامنا هذه فقد قل استخدامها نظراً لعدم رغبة الزبائن في إدخال وسيط ثالث . وتتمثل هذه الطريقة بقيام هذه الشركات السياحية بحجز الغرف للزبائن ، ويقوم الفندق بالالتزام بالحجز ضمن اتفاقية موقعة مع الفندق تلزم الشركة السياحية بدفع غرامة في حال تم الإخلال بالحجز .

٢. الحجوزات غير المؤكدة Non Guaranteed Reservations

تتمثل هذه الحالة في عدم تأكيد الحجز بالطرق المذكورة سابقاً من قبل الزبون وبالتالي فإن الفندق غير ملزم بتأمين الإقامة له ، وفي بعض الفنادق يلتزم الفندق بتأمين الغرفة حتى الساعة السادسة مساءً بعد هذا الوقت يتعذر على إدارة الفندق تأمين غرفة للنزيل في حال وصوله بعد هذا الوقت خصتاً في موسم الذروة (Peak or High Season) أما في مواسم التشغيل المنخفضة فمن المفيد أن توفر غرفة للنزيل عند وصوله بعد هذا الوقت .

٣. الحجوزات المؤكدة confirmed Reservation

بعد استلام طلب الحجز عن طريق احد وسائل الحجز التي ذكرت سابقاً فإن موظف يقوم بإشعار الزبائن بأن الحجز مؤكد على أساس شروط الحجز ، حيث يتم الاتفاق على المعلومات الرئيسية كتاريخ الوصول وتاريخ المغادرة ، سعر الغرفة ، وقت الوصول ، نوع الغرفة المطلوبة ، عدد الأشخاص وغيرها . وفي هذه الحالة يجب تأكيد الحجز بتزويد الزبون برقم تأكيد الحجز وفي حالة تعديل الحجز أو إلغائه يجب أن يخصص رقم للإلغاء الحجز . كما وقد يكون هذا النوع من الحجز مضمون أو غير مضمون .


أسئلة الدرس

- ١ عدد أنواع الحجوزات الرئيسية؟
- ٢ ما هي الحجوزات المضمونة؟
- ٣ ما هي الوسائل التي من خلالها يتم ضمان حجز مؤكد؟
- ٤ ما هي الحجوزات غير المؤكدة موضحاً كيفية التعامل معها؟

تبدأ المرحلة الأولى من الحجز في طلب يتقدم به الزبون يطلب فيه حجز لإقامة، ومن هنا يبدأ دور موظف الحجوزات في الحصول على المعلومات الرئيسية التالية كمرحلة أولى ورئيسية من الحجز:

- ١ اسم الضيف .
- ٢ تاريخ الوصول .
- ٣ مدة الإقامة المطلوبة .
- ٤ تاريخ المغادرة .
- ٥ عدد الأشخاص .

بعد الحصول على المعلومات المذكورة أعلاه يتم التأكد من إمكانيات الفندق في توفير الإقامة وعندها يتم تعبئة طلب الحجز Reservatio Form والذي قد يختلف تصميمه من فندق لآخر، أما بشكل عام فهو يحتوي على المعلومات التالية .



KING'S HOTEL

Reservation Form

Dr/Mr/Mrs/Miss/Ms

Arr. date: Dep. date:

ETA: No. of nights:

Room type: No. of rooms:

No. of persons: Rate quoted:

Home address: Contact name:

Company name:

Phone no.: Address:

Phone/fax no.:

Method of payment: Gtd booking:

Cr card no.:

Remarks: Conf: Yes/No

Taken by:

Date:.....

شكل (١-٢)

بشكل عام فهو يحتوي على المعلومات العامة:

- ١ Ful Guest Name اسم الضيف الكامل مع مراعاة ضرورة كتابته ولفظه بالطريقة السليمة .
- ٢ تاريخ الوصول Date of Arrival : من المهم إتباع سياسة الفندق في كتابة تاريخ الوصول لتكون جميعها بصورة موحدة ، حيث يكتب أكثر الفنادق المحلية ساعة الوصول بصورة (اليوم/ الشهر/ السنة) أما الفنادق الأمريكية فتستخدم الشكل التالي (الشهر/ اليوم/ السنة) .
- ٣ تاريخ المغادرة Date of Depture : يجب التأكد من الضيف عن تاريخ المغادرة وليس آخر ليلة سيقمها في الفندق ، فيجب مساعدة الضيف في إحساب عدد الليالي نظراً لعدم فهمهم لطريقة احتسابها .
تعريف اليوم في عالم الفنادق : هو ما يقارب ال ٤٢ أو ٣٢ ساعة تبدأ بحدود الساعة الواحدة ظهراً لليوم الأول وتنتهي في اليوم الذي يليه بحدود الساعة الثانية عشر . ويختلف تعريف الساعات من فندق لآخر وذلك نظراً لقدرة قسم التدبير المنزلي في تهيئة الغرف وتجهيزها للضيوف القادمة . فعلى سبيل المثال لو كان تاريخ الوصول الضيف يوم ٢١ من الشهر وأراد المكوث ليلتين في الفندق ، فمن المفروض أن يغادر الضيف قبل ظهر يوم ٤١ من الشهر .
- ٤ ساعة الوصول المتوقع (ATE) Estimate Time of Arrival : الساعة التي يتوقع وصول الضيف بها ، ويساعد هذا النوع من المعلومات في إعطاء نظرة مسبقة لقسم الاستقبال وعمال الحقباء لتهيئة أنفسهم وتنظيم عددهم بحسب عدد الضيوف القادمين كما أنها تساعد في حال كان الحجز غير مؤكد حيث نستطيع أن نعلم مسبقاً بأن الضيف قد تأخر ولن يحضر فنبيع الغرف دون الحاجة لانتظار الساعة السادسة .
- ٥ عدد الليالي Number of Night : عدد الليالي التي سيقضيها الضيف في الفندق وهي تساعد في تأكيد تاريخ الوصول والمغادرة للضيف .
- ٦ نوع الغرفة Room Type : وهو نوع الإقامة المطلوبة ، وكثير من الفنادق تستخدم المصطلحات التالية بدل كتابة نوع الغرفة كامل مثلاً (SKR = Superior King Room) أو (DTR = Deluxe Twin Room) .
- ٧ عدد الغرف Number of Rooms : وهو عدد الغرف التي يريد الضيف فبعض الضيوف يحتاج لأكثر من غرفة وبمواصفات مختلفة . فمثلاً يأتي الضيف مع عائلته المكونة من أربع أشخاص فقد يطلب غرفة واحدة ذو سرير مزدوج والغرفة الثانية ذو سريرين منفصلين للأولاد .
- ٨ عدد الأشخاص Number of Persons : وهو العدد الحقيقي للأشخاص الذين سيقطنون الغرفة ، فمن الممكن أن يسكن غرفة ذو سرير زوجي King bed شخص واحد وليس اثنين وقد يسكنها ثلاثة أشخاص إذ ما أضيف سرير إضافي .
- ٩ السعر Room Rate : وهو سعر الغرفة ، من المفروض توضيح سعر الغرفة لليلة واحدة ، ففي بعض الأحيان قد يكون السعر شامل للضريبة ووجبة الإفطار . كما ويجب على موظف الحجوزات معرفة

السعر الواجب إعطائه للضيف بحسب مصدر الحجز .

- ١٠ العنوان Home address : وهو عنوان سكن الضيف وخصوصا إذا كان على حسابه الشخصي ، وتشمل : الدولة ، المدينة ، ورقم الشارع ورقم البيت الذي يقطنه .
- ١١ المتصل Caller : وهو اسم الشخص الذي قام بالاتصال ، ففي العديد من الأحيان يقوم شخص آخر غير صاحب الحجز بالاتصال كالسكرتيرة أو وكيل سياحة وسفر .
- ١٢ اسم الشركة Company name : وهو اسم الشركة في حال كانت هناك شركة ستدفع عن هذا الضيف ، ففي هذه الحالة يجدر التأكد إذا كان هنالك سعر خاص أو ضمانات معينة قد نحتاجها من هذه الشركة .
- ١٣ عنوان الشركة Company address : وهو العنوان الذي يمكن من مراسلة الشركة الوسيطة .
- ١٤ الهاتف والفاكس : وهو رقم الهاتف أو فاكس الضيف الذي قد نحتاج إليه لتأكيد الحجز .
- ١٥ طريقة الدفع Method of Payment : وهي طريقة الدفع التي قد يستخدمها الضيف في تسديد حسابه ، ومن الضروري تحديد وسيلة الدفع في هذه المرحلة حيث أن هنالك بعض الضيوف الذين قد ينوون الدفع بواسطة شيك شخصي ، وهنالك بعض الفنادق التي ترفض التعامل بالشيكات الشخصية . كما أن لطريقة الدفع دور هام في تأكيد الحجز ، ففي حال رغب الضيف الدفع بواسطة بطاقة الاعتماد عندها يستطيع موظف الحجوزات عرض خدمة الحجز المضمون . وفي هذه الحالة يجب تدوين نوع البطاقة ورقمها و تاريخ انتهاء صلاحيتها .
- ١٦ حجز مضمون أو غير مضمون Guaranteed or non-guaranteed booking : يجب تحديد في ما إذا أراد الزبون حجز مضمون ، فهذا النوع من الحجز يجب تثبيته عن طريق تحديد وسيلة الدفع والالتزام بأحد طرق ضمان الحجز المذكورة سابقا .
- ١٧ تأكيد الحجز Confirmation : وهي وسيلة لإشعار الضيف بأن الحجز قد تم تأكيده .
- ١٨ استلم بواسطة/ بتاريخ Received by /Date : هنا يدوّن اسم الشخص الذي استلم الحجز والتاريخ الذي تمت به هذه العملية .
- ١٩ ملاحظات Remarks : هنا يتم إضافة أي طلب أو معلومة لم تخصص خانة خاصة لها . مثلا : يتم تدوين طلبات الزبائن في حال طلب الزبون سرير إضافي أو طلب مواصلات من المطار أو في حال كان الزبون مقعد . . . الخ .
- من الضروري هنا إعادة التذكير بالاختلافات التي قد تظهر في هذا الطلب من فندق لآخر وذلك بحسب احتياجاته ، فمثلا المنتجعات السياحية قد تحتاج تصميم طلب للحجز يحتوي على معلومات إضافية أخرى .

أسئلة الدرس

- ١ بيّن واشرح المعلومات الرئيسية الضرورية لتدوين وإتمام عملية الحجز؟
- ٢ اشرح الوسائل الضرورية لضمان الحجوزات؟
- ٣ ما هي أشعارات تأكيد الحجز؟
- ٤ ما هي الملاحظات الإضافية الواجب تدوينها على طلب الحجز؟ أعطي أمثلة؟

للحجز عبر الهاتف خطوات يجب إتباعها، أهمها:

- ١ اجب الهاتف بشكل سريع ويفضل قبل الرنة الثالثة لعدم إعطاء الزبائن الانطباع باللامبالاة .
- ٢ أعلم المتصل بأنه يتحدث إلى قسم الحجوزات ومن ثم عرف نفسك .
- ٣ دوّن اسم الضيف ورقم هاتفه ، مع مراعاة أخذ الاسم بصورة صحيحة .
- ٤ دوّن تاريخ الوصول ومغادرة الضيف .
- ٥ تأكد من إمكانية قبول الحجز بحسب التواريخ المطلوبة .
- ٦ تأكد من عدد الأشخاص القادمين .
- ٧ أسئل إذا كان الضيف فردا أو من ضمن مجموعة .
- ٨ تأكد من طريقة الدفع .
- ٩ اعرض على الضيف خدمة الحجز المضمون Guaranteed reservation . وفي حال قبوله حدد الوسيلة التي يرغب في ضمان الحجز بواسطتها .
- ١٠ اعرض خدمات أخرى يقدمها الفندق كالحصول على غرفة رجال أعمال ، أو خدمة التوصيل من المطار وغيرها من الخدمات غير المجانية .
- ١١ كرر تفاصيل الحجز للزبون حتى تتأكد من أنك قد حصلت على المعلومات الصحيحة .
- ١٢ نبه الزبون حول آخر موعد لإلغاء الحجز ، وعواقبه في حال وجود غرامات للتأخر أو الإلغاء .
- ١٣ أعطي الزبون رقم الحجز Confirmation Number .
- ١٤ أشكر الزبون وتمنى له إقامة سعيدة مستخدما اسمه .

بعد الانتهاء من أخذ الحجز وتدوينه بالصورة الصحيحة في طلب الحجز يقوم موظف الحجز بترحيل هذه الحجوزات إلى ملفات خاصة كتب على كل منها شهر من أشهر السنة ويضع بداخلها الحجوزات الخاصة بذلك الشهر . وعند اقتراب الموعد يتم توزيع الحجوزات بداخل الملف الشهري وبحسب الأحرف الأبجدية على مستندات صغيرة كتب على كل منها التاريخ الشهري حيث يقوم موظفو الاستقبال بسحب الملف المخصص بتاريخ هذا اليوم لمعرفة عدد القادمين والتحضير لهم ، ولهذه العملية دورا هاما في إعادة تدقيق البيانات والمعلومات المدرجة في طلب الحجز .

الحجز الفائض أو الحجز الاحتياطي : Overbooking

الحجز الفائض هي مشكلة تواجه الكثير من الفنادق العالمية حيث تتلقى الكثير منها حجوزات تغطي

إشغال جميع الغرف مع زيادة معينة أغلبها يتراوح بين ١-١٠٪ زيادة عن عدد غرف الفندق المتوفرة مثلا إذا كان عدد الغرف في الفندق " ٥٠٠ " وإذا كانت نسبة الحجز الزائد في الفندق ١٠٪ فإن الفندق سيؤكد حجز ٥٥٠ غرفة . وتعتبر سياسة أخذ الحجز الزائد نتيجة لإقدام العديد من الناس على إلغاء حجوزاتهم عند اقتراب موعدها في الوقت الذي يسعى به الفندق لضمان أعلى نسبة إشغال للغرف ، وقد يتجاوز بعض الفنادق نسبة ال ١٠٪ وذلك تماشيا مع عدد الحجوزات التي تلغى ولكن المشكلة أنه في بعض الأحيان يفاجأ الفندق بأن كل الحجوزات المؤكدة قد وصلت .

كما أن هنالك بعض الحالات التي يقوم بها النزلاء بتمديد إقامتهم متسببين بمشاكل لاستيعاب النزلاء الجدد . تحدث هذه الحالات عادة في أوقات الذروة أو نتيجة لسوء حالة الطقس أو حالات الاضطرابات وغيرها . وفي هذه الحالة يجد مدير قسم الحجوزات نفسه أمام عدد من الضيوف والذين لديهم حجز مؤكد ولكن لا توجد غرف شاغرة لهم ، فيضطر أن يبحث لهم عن غرف في فنادق قريبة مماثلة أو أفضل أحيانا ويقوم الضيف بدفع ثمن الإقامة للفندق الأول ويدفع هذا الفندق ثمن الغرفة عن هذا الضيف للفندق الآخر وفي حال كانت أسعار الفندق الآخر أكثر من السعر المدفوع من قبل الضيف فيجب على الفندق الأول بتغطية الفرق في السعر ، كما وتكون أجرة المواصلات للفندق الثاني على حساب لفندق الأول أيضا . هذه الظاهر تضر بسمعة الفندق ولكن المدير الناجح والذي يقوم بعمل الدراسات ويستفيد من الخبرات والاحصائات غالبا ما يستطيع السيطرة على مثل هذه الظاهرة ، وإن حصلت يجب التعامل معها بسرعة وجدية تامة للتقليل من الأضرار .

تغيير الحجوزات أو لغائها S Changes and Cancellation

كثيرا ما نسمع عن تغيير في خطة الرحلة مما يدفع الضيف للغي الحجز أو تغيير أحد تفاصيله مثل عدد الأشخاص أو فترة الحجز وغيرها ،

وللتعامل مع هذه الظاهرة بجدارة وتقنية يجب إتباع الخطوات التالية:

- ١ السؤال عن اسم الضيف .
 - ٢ السؤال عن رقم الحجز أو رقم التأكيد .
 - ٣ تأكد من صحة المعلومات المعطاة من قبل المتصل .
 - ٤ تأكد من اسم الشخص المتصل ، إذا كان غير الشخص المدوّن في طلب الحجز .
 - ٥ إذا كان إلغاء الحجز :
- أ) أسئل عن مواعيد أخرى بديلة وتعامل معها في حال القبول .

- ب) زود الضيف برقم الإلغاء .
- ٦) في حال طلب تغيير على الحجز :
- أ) أسئل عن البدائل المطلوبة
- ب) تأكد من إمكانية توفيرها
- ٧) وأخيرا أشكر المتصل ، مستخدماً اسمه .

أسئلة الدرس

- ١) اشرح الخطوات الواجب إتباعها لإتمام عملية الحجز عبر الهاتف؟
- ٢) ما هو الحجز الفائض ، وكيفية التعامل معه؟
- ٣) بين خطورة لمجازفة والمغالاة في تأكيد الحجوزات الفائضة؟
- ٤) ما هي المعلومات الواجب أخذها في حالات تغيير أو إلغاء الحجز؟

الإعداد لاستقبال الضيوف Preparation for Guest arrivals

كقاعدة عامة يبدأ سريان التعاقد على إيجار الغرفة اعتباراً من منتصف يوم الوصول وينتهي قبل منتصف يوم المغادرة ما لم تتجدد الإقامة بموافقة الفندق لفترة أخرى ، وعلى ذلك يتعين أن تكون الغرفة معدة وتحت تصرف الضيف ذو الحجز المضمون اعتباراً من منتصف يوم الوصول وإذا اخفق الفندق في تهيئة الإقامة طبقاً لهذا الحجز تعرض لمسؤولية مادية وأدبية وربما فقد عميلاً بتحويله إلى فندق آخر منافس ، يبدأ الإعداد المسبق لاستقبال الضيوف لتأكيد حجوزاتهم إما مساء اليوم السابق على الوصول أو صباح يوم الوصول باكراً وغالباً ما يكون رئيس الاستقبال أو من ينوب عنه في حالة غيابه يقوم بهذه المسؤولية ، وتشمل الإعداد المسبق لاستقبال الضيوف على إجراءات تؤدي خطواتها بطريقة منتظمة حتى لا يترتب على إغفال أي منها تعقيدات خلال العمل اليومي .

إعداد قائمة القادمين Arrival List

بعد مراجعة مستندات حجز القادمين وترتيبها يتم إعداد قائمة القادمين التي يدرج بها أسماء الضيوف المرتقب وصولهم أبجدياً وبيانات الحجز المتعلق بكل منهم : عدد الغرف ونوعها ومدة الإقامة المطلوبة وسعر الغرفة المخصصة للضيف وقيمتها كما يدرج في هذه القائمة أية طلبات إضافية وأية معلومات متاحة من مذكرة أو بطاقات الحجز كساعة الوصول أو الوصول متأخراً . ورقم رحلة الطائرة إن وجدت وإذا كان الضيف شخصية مهمة يراعى إدراج مختصر (VIP) في أحد الخانات .

يتم إعداد قائمة القادمين من قبل مكتب الحجوزات مساء اليوم السابق لوصول الضيف وهي ترسل إلى مكتب الاستقبال مع ملف يحتوي على جميع البطاقات الخاصة بالحجز والمراسلات المتعلقة بالوصول في الأيام التالية .

توزيع قائمة القادمين:

بغض النظر عن حجم الفندق كان صغيراً أو كبيراً فإن قائمة الوصول تحتوي على معلومات أساسية وهامة لكافة أقسام الفندق . إن كافة أقسام الفندق بحاجة إلى معرفة عدد الأشخاص الذين سينزلون بالفندق وعدد الغرف التي سيشغلونها . لكن من الضروري أن نؤكد هنا أن جميع أقسام الفندق بحاجة إلى معرفة هذه

المعلومات في وقت مبكر جدا . فمن المتعارف عليه في عدد كبير من الفنادق أن يقوم مكتب الحجز بتحضير تنبؤات أسبوعية Weekly Forecast وتنبؤات شهرية Monthly Forecast لعدد من الأسابيع وذلك حسب الحاجة .

20/02/04		Grand Hot				
15:10:44		Daily Forecast				
Daily Focast... . . : 20/02/04						
	Rms	Adl	Chl	Pax	Percent	Ttl Rms
Last Night Occupancy :	91	153		153	46.19	Of 197
In-House Alterations... . . :						
Todays Arrivals... :	130	246		246		
Todays Departures... :	33	44		44		
Expected Occupancy... :	188	355		355	97.91%	Of 192
Breakfasts... :		135		153		
Lunchs... :		3		3		
Dinners... :		337		337		
House Use : Not Included Lease Back : Not Included						
Day Use : Arrival and Dep.						
Free Holder : Not Included O.T.H. : Included						

هذه الأرقام الواردة في التنبؤات اليومية أو الأسبوعية أو الشهرية توزع لجميع أقسام الفندق الذين يتلقون هذه المعلومات يتعاملون معها على أنها أرقام خاضعة للتغير . فقد أسلفنا سابقا أن احتمالات حدوث تغيير في حالة حجز ما ممكن . فهناك إمكانية تغيير تاريخ الوصول أو المغادرة ، وإمكانية تغيير عدد الأشخاص أو عدد الغرف ، وأيضا إمكانية إلغاء الحجز كاملا . لذلك فإن المسؤولين بالأقسام الذين يتلقون تقارير التنبؤات من مكتب الحجز يعون تماما بأن هذه الأرقام إنما هي دليلاً على حالة إشغال الغرف يمكن الاعتماد عليها كمؤشر أولي يساعدهم في تخطيط وتنظيم أعمالهم .

نموذج لقائمة القادمين : Arrival List

إن كل قسم من أقسام الفندق بحاجة إلى معرفة عدد الأشخاص الذين سينزلون في الفندق كل ليلة . لذلك فإن هذه الإحصائيات تساعد كل الأقسام بأن يتأهبوا للعدد المتوقع من الضيوف وتساهم في التحضير خصوصا فيما يتعلق بعدد العمال للفترات المشغولة والأقل شغل . وهذه المعلومات يجب أن تعرف لبضعة أسابيع لكي تمكن رؤساء الأقسام من اتخاذ الترتيبات الضرورية .

الأشخاص والأقسام التي يبعث لها هذا التقرير:

١. المدير العام:

- الشخص في قمة قائمة التداول كل مساء لقائمة القادمين سيكون المدير العام للفندق . حيث يقوم المدير العام بدراسة المعلومات المدونة في قائمة القادمين وتفصيلات العمل المقترح لليوم التالي سعياً منه للتعرف على هؤلاء الضيوف المهمين الذين يعاملون معاملة فائقة لدى وصولهم الفندق . وبناءً على شخصية وأهمية الضيوف المهمين VIP يقرر المدير العام إذا كان بوجه مقابلتهم شخصياً عند وصولهم الفندق أم لا .
- في الكثير من الأحيان يتعرف المدير لدى مراجعته لقائمة القادمين على الأشخاص الذين تسببوا في مشكلة ما خلال زيارات سابقة ، وهذه حالة الضيوف الذين تكون حساباتهم عديمة الثقة أو عدم الاستقرار في مبالغ الائتمان أثناء الزيارات الماضية فيشترط لهؤلاء الضيوف أن يقوموا بتسديد حساباتهم نقداً .
- سيكون بمقدور المدير العام أن يحيي الضيوف الذين كانوا زبائن منتظمين أو من المترددين على الفندق ، فبعد أن يتعرف على تفاصيلهم وذلك من قائمة الوصول والرجوع إلى بطاقة المعلومات الخاصة بالضيف والتي تبين أية معلومات ضرورية عن هذا الضيف في زيارات سابقة ، يتمكن المدير عند لقاء للضيف من أن يشعرهم بالخدمة والترحيب الشخصي .
- أيضاً تعطي قائمة القادمين فكرة عامة عن العمل الإجمالي ضمن الفندق خلال الأربع والعشرون الساعة القادمة .

٢. الاستقبال:

- موظفو الاستقبال بأنفسهم سيحتاجون لبضع نسخ من قائمة القادمين ليتعرفوا على أسماء الضيوف المرتقبون ، لتحيتهم عند وصولهم .
- تجهز القائمة أبجدياً ليسهل تحديد كل ضيف على القائمة وتفصيلات إقامتهم بشكل سريع ساعة الوصول والإستقبال .
- غالباً وفي هذا الوقت يقوم موظفو الاستقبال بتخصيص غرفة للضيف المرتقب . وهنا يقوم موظفو الاستقبال بإضافتها على القائمة .

٣. رجال الحقائب Bell Boys:

- ترسل قائمة الوصول لقسم ال BellBoys لكي يصاحبوا الضيوف إلى غرفهم الصحيحة طالما كانت مخصصة من قبل .
- القائمة ستعطي حماليّ الحقائب إنذاراً مسبقاً حول عدد الموظفين الواجب تواجدهم في الأوقات المحددة وخصوصاً وقت الذروة لمعالجة أمتعة الضيوف مثل ساعة توقع وصول المجموعات السياحية الكبيرة أو الوفود وغيرها .
- غالباً ما يقوم موظفي هذا القسم بالرد على استفسارات الضيوف فمثلاً إذا كان هناك أي رسائل أو بريد فهي تعالج أيضاً من قبل هذا القسم . هذه القائمة تسهل على موظفي هذا القسم إجابة أية استفسارات حول هؤلاء النزلاء .

٤. قسم الطعام والشراب:

- يستطيع المسئول عن قسم الطعام والشراب ورئيس قسم الخدمة في قاعة الطعام أن يعرف أعداد الضيوف المتوقع وترتيبهم في مجموعات حسب التفاصيل الواردة في قائمة القادمين بحيث يرتب ويخصص أماكن الجلوس بحسب المجموعات .
- مثل الأقسام الأخرى القائمة ستعطي هذا القسم أيضاً إنذار مسبق حول أعداد الموظفين الواجب تواجدهم في الأوقات المحددة وخصوصاً وقت الذروة لمعالجة وجبات الضيوف .
- أما رئيس الطهاة فهو أيضاً يهتم بأعداد الضيوف المتوقعة، حيث أنه وبناءً عليه يقوم بإعداد الوجبات الضرورية المطلوبة وبالكميات الصحيحة .
- قائمة القادمين أداة هامة جداً خصوصاً إذا كان هناك أي طلبات غذائية محددة خاصة كال Vegetarian .

٥. قسم التدبير المنزلي:

- تتفحص مدبرة المنزل قائمة الوصول للتعرف على عدد الغرف المطلوبة وأحياناً الغرف المحددة، وعدد الزبائن المتوقع حضورهم في الليلة التالية . هذه القائمة تعطي إشارة واضحة عن عدد الموظفين الضروري تواجدهم لتجهيز الغرف وتهيئتها لاستقبال واستيعاب النزلاء الجدد .
- تحسب مدبرة المنزل المتطلبات والكميات اللازمة من البياضات، سواء كان هذا من قسم المصبغة أو من مصدر خارجي .

- تهتم مدبرة المنزل أيضا بالطلبات الخاصة مثل أنواع محددة من الوسائد، مجالس سرير أو أسرة إضافية للكبار أو للصغار.

٦. عمال قسم المقسم (البدالة):

- موظف الهاتف سيحتاج نسخة من قائمة الوصول لكي يخبر في حال تم السؤال عن الضيف في الفندق.
- هنالك احتمال أن تصل نداءات إلى الضيوف فتتم من خلال هذا القسم تحويل المكالمات إلى الغرف الصحيحة.

٧. قسم المحاسبة:

- يهتم موظفو هذا القسم بفتح حسابات لأولئك الضيوف الذين قد وصلوا ومن قائمة الوصول سيرون التعريفة لكل ضيف.
- ستمكن قائمة الوصول توزيع أسعار الغرف حسب أسماء الضيوف تفاديا للأخطاء.

أسئلة الدرس

- وضح أهمية قائمة القادمين الجدد لكل من :
 - ١ المدير العام .
 - ٢ قسم الاستقبال .
 - ٣ رجال الحقائب .
 - ٤ قسم الطعام والشراب بشقيه المطاعم والمطابخ .
 - ٥ قسم التدبير المنزلي .
 - ٦ قسم المحاسبة .

فائدة أي نظام مزود بالحاسوب أن المعلومات تدخل بشكل سريع إلى الحاسوب أو في قائمة مطبوعة كما صورت . لكن يجب أن يكون هذا النظام قد أعد بالشكل الصحيح . أما القوائم فيمكن الحصول عليها في العديد من الأشكال ومن الطلبات المختلفة مثل قوائم الحجز التي قام أصحابها بدفع العربون Deposit أو قد كانت دفعت مسبقا ، وقوائم بأسماء الشركات ، وقوائم بأنواع الغرف أو الضيوف بالأسماء المحددة .

بعد إتمام توزيع تفاصيل القادمين الجدد للأقسام المتعددة تحتاج بعض هذه الأقسام لمعلومات إضافية عن أولئك الضيوف الذين ينتظر مغادرتهم اليوم التالي . وهذه المعلومات متوفرة على قائمة تعرف باسم قائمة المغادرين Departure list .

هذه القائمة تحتوي تفاصيل قليلة نسبيا تجمع من المعلومات الموجودة على أجهزة الاستقبال وراء المنضدة الأمامية بالإضافة إلى خارطة الحجز التقليدي . وبهذا يقوم نظام الكمبيوتر بتسجيل الغرف ومعرفة الشاغر منها في اليوم التالي حيث تسهل عملية نقل المعلومات .

إن صورة قائمة المغادرة تجمع بشكل متعمد بحسب أرقام الغرف لأنه بهذه الطريقة يمكن التعرف على الضيوف عند المغادرة Check out وبهذا تسهل عملية تحديد الضيوف المغادرين وإعداد حساباتهم بطريقة سريعة .

قائمة الضيوف المهمين VIP

بعض الفنادق توزع أيضا قائمة منفصلة عن الضيوف المهمين VIP وتوزع على الأقسام المعنية متضمنة التفاصيل عن إقامة هذا الشخص . مثل المشاهير ، السياسيين أو الزبائن الأغنياء أو الإدارات العليا والذين يتمتعون بمعاملة خاصة في الفندق . وغالبا ما يقوم مدير الفندق بالإشراف وبصفة شخصية على جميع الترتيبات الضرورية لهؤلاء الأشخاص .

Hotel Seven Arches	
VIP Requisition Form	
To: Room Service /Housekeeping	
From: Front Desk	
Delivery Dat : ٢٠٠٠ / ٠١ / ١٩	
Guest Name :	Room Number :
1 . Abraham Iloyd	201& 203

2. Weber Thomas	607
3. Krajieski Verson	402
4. Rice Derek	202
Beverage :	
Please provide welcome drinks for the following groups :	
1. E O Groups 42Pax & 36Pax & 31Pax	
Flowers :	
please provide flowers in the above mentioned rooms .	
Fruits :	
Please provide fruit basket in the above mentioned rooms .	
Others :	
Thank you	
Resquested By	Approved by
Niveeen S .	Omar A . H .

أسئلة الدرس

- ١ إشرح فوائد قائمة الوصول المحوسبة؟
- ٢ ما هي قائمة الضيوف المهمين مبينا أهميتها؟

الوحدة الرابعة التصميم الداخلي للفندق

بعد إتمام هذه الوحدة يتوقع منك عزيزي الطالب :

أولاً : الإلمام بمبادئ وعناصر التصميم الداخلي لغرف الفندق

ثانياً: التعرف على الخامات المستخدمة في التصميم الداخلي و صناعة الأثاث الفندقية

ثالثاً: التعرف على تصميم تصميم الأرضيات

رابعاً: التعرف على أجهزة التبريد و التدفئة

خامساً: التعرف على نماذج فنية من البيئة و التراث الفلسطيني وكيفية دمجها بالديكور

سادساً: التعرف على نباتات الزينة الداخلية و الخارجية و الزهور وأهميتها في إضفاء قيمة جمالية للموقع.

ما مفهوم التصميم ؟

التصميم : هو خطة تعبيرية القصد منها اختيار مجموعة من الأشكال و الألوان و الخطوط و تنظيمها و تشكيلها بطريق منسقة و منسجمة تعطي الارتياح على النفس و تظهر الناحية الجمالية و الوظيفية للأثاث الفندق و تجهيزاته .

وعادةً الذي يقوم بعمل التصميم الداخلي للفندق مهندس مختص يسمى مهندس (الديكور) بالتعاون مع رئيس قسم التدبير الفندقي و مشرف الطوابق .

وسنتعرف في ما يلي على بعض مبادئ التصميم و عناصره :

١- استخدام الخطوط :

إن الخطوط الموجودة على الأقمشة أو المنسوجات من العناصر المهمة في جمال الفندق ومثال على ذلك خطوط الأسقف و النوافذ و الأبواب ، وخطوط الجدران . وكذلك خطوط الأثاث الموجودة في الغرفة مثل خطوط الستائر و الأسرة . ومن هذه الخطوط انظر الشكل (١-١).

وسنتعرف في ما يلي على توضيح لبعض أنواع الخطوط :-

١- الخطوط الرأسية: وهذه الخطوط توحى بالارتفاع و الشموخ وتدل على ارتفاع غرف الفندق وجدرانه وأيضا على ارتفاع الأثاث و الستائر ذات القواعد الطويلة و ديكور الجدران انظر الشكل (٢-١).

٢- الخطوط الأفقية : وتعطي انطباع بالسكون و الامتداد و تستخدم في الأرضيات و السجادات وعلى أقمشة السرير .

٣- الخطوط المنحنية: تعطي انطباع بالجمال و الرشاقة ويكون واضحا في الفنادق التي لها نوافذ كبيرة وستائر وقاعات

4- الخطوط المتعرجة: وهذه الخطوط تقود العين في مستوى النظر إلى اعلي و أسفل بزاوية حادة مما يريح العين . وذلك يكون غالباً في الأدراج الداخلية في بعض الفنادق. انظر الشكل (٣-١).

٢- وضع الأشكال و الحجم المناسبة:

بواسطة الخطوط تتكون الأشكال و الحجم بأبعادها الثلاث الطول و العرض و الارتفاع . وحتى تكون هذه الأشكال و الحجم متناسقة علينا إتباع ما يلي :-

١- أن توزع قط الأثاث كبيرة الحجم في أماكن كثيرة ولا تجمع في مكان واحد في الغرفة .حتى تظهر الغرفة بشكل متوازن.

٢- يوضع الأثاث الصغير في الغرفة الصغيرة ويوضع الأثاث الكبير في الغرفة الكبيرة.

ج- الألوان:

إن الألوان في الفنادق من أهم عناصر الجمال و يجب استخدامها بعناية فائقة ودائماً الألوان تستخدم في تزيين الجدران و الأسقف و الأرضيات و المفروشات و السجاد و الستائر و الأثاثالخ. و تستخدم الألوان كمكملات للزينة كوضع الصور و التحف و نباتات الزينة . انظر الشكل (٤-١).

وتقسم الألوان إلى ألوان باردة وأخرى حارة حسب إحساس الإنسان فالألوان الباردة هي الألوان المشتقة من اللونين الأزرق والأخضر، فهي توحى ببعث الأشياء عن موقعها وتعطي شعور بالبرودة. أما الألوان الحارة أو الدافئة فهي مشتقة من اللونين الأحمر والأصفر ولهذه الألوان خاصية بالإحساس بالمدفئ انظر الشكل (٥-١)

ومن المفضل أن يكون اللون المسيطر في الغرف أو في أثاثها إما حاراً أو بارداً وذلك لإعطائها منظر جميل وجذاب انظر الشكل (٦-١).

وفي بعض الأحيان تقسم الألوان إلى قسمين هما:

- ١- الألوان الثقيلة : كاللونين الأحمر، و الأصفر ومشتقاتهما
- ٢- ألوان خفيفة : كاللونين الأزرق و البنفسجي

وعند استخدام الألوان في التصميم يفضل استعمال الألوان الثقيلة في الأماكن السفلية في الغرفة مثل: اللون الأحمر القاني، و ألبوني لأنها ألوان تناسب الأرضيات و السجاد.

تعد عناصر التصميم من أهم الأسس الفنية في الغرف ما جعلها تسهم في إعطاء الأشياء مستوى مرموق من الذوق السليم، وفي ما يلي بعض أنواع عناصر التصميم وهي:

١- التوازن:

إن التوازن في داخل غرفة الفندق يعطي الشعور بالراحة و يكون هذا التأثير بوضع الإشكال و الألوان حول مركز واحد بنظام يجذب النظر إليه، أي إن يكون احد جوانب العمل الفني داخل الغرفة أو الغرفة مائلاً بالجانب الأخر من حيث الشكل و المساحة و الحجم و التوازن هم نوعان

١-التوازن المتماثل :

وتكون عادةً فيه الأشياء متماثلة أو متناظرة تماماً داخل الغرفة وتوضع الأشياء على مسافات متساوية من مركز التوازن فإن ذلك يولد شعوراً بالهدوء و الدقة داخل الغرفة

انظر الشكل(٧-١)

3- التوازن شبه المتماثل :

وتكون فيه الأشياء غير متماثلة بعض الشيء بل تكون متشابهة بالحجم والشكل وعلى إبعاد متساوية من مركز التوازن . وتختلف الأشياء في هذا النوع امن التوازن في مقدار جاذبيتها .

ولتحقيق التوازن في ترتيب أثاث الغرف علينا إتباع ما يلي:

1- العمل على توزيع قطع الأثاث الكبيرة على أن تكون متوازنة إلى مركز الغرفة

٢- تحديد مركز التوازن في الغرفة مع وضع قطع الأثاث في أماكن تتناسب مع النوافذ و الأبواب في الغرفة

٣- وضع القطع الصغيرة و القابلة للحركة بطريقة منظمة بحيث تعطي الشعور بالتوازن داخل الغرفة وحين ينظر إليها تريح النظر وتعطي شعوراً بالتساوي و الارتياح حول خطوط المنتصف انظر الشكل (٩-١) .

أما بالنسبة عن تحقيق التوازن بالألوان فإن النظرة للألوان تختلف من إنسان إلى آخر ومن زمن ماضي إلى الزمن الذي نعيش فيه في ما يعرف بألوان الموضة السائدة . فمثلاً قد تتعايش مع ألوان مبهجة ومرة مع ألوان هادئة.....الخ.

وأيضاً يوجد التوازن اللوني ويكون بتكرار الألوان في أكثر من مكان في داخل الغرفة بمعنى أن يكون هناك توزيع مناسب للألوان في الغرفة أو المرافق فلو أردت ترتيب غرفة لون الحائط و النوافذ فيها احمر فلا بد أن يكون لون الستائر فيه قريب من اللون الأحمر و ما ينسجم معاه وانظر الشكل (١٠-١).

ب- التوافق:

التوافق هو : الانسجام الفني الذي يجعلك تحس بوجود وحدة تربط بين مجموعة الأشياء و كأنها مجموعة واحدة .
ودائماً يتحقق التوافق باستخدام الخطوط و الأشكال و حجم القطع و ألوانها و ملمسها و يتم ذلك عن طرق توزيع مناسب للكتل و الألوان فوق المساحة المناسبة.

و أيضاً يجب أن يكون التوافق منسجماً بين أنواع الأقمشة الناعمة و باقي الأثاث الموجود بالغرفة . انظر الشكل (١٠-١).

ج- التناسب:

التناسب هو: علاقة الشيء بالشيء الأخر أو علاقة الشيء بالكل و بقدر ما تولد العلاقة راحة نفسية للناظر يكون التناسب أفضل . فإذا أريد تنظيم أو ترتيب أشياء ذات حجم متساوي نبعد كل وحدة عن الأخرى مسافة اكبر من الوحدة نفسها كما في الشكل (١-١٢) . أما إذا أريد رأيت الأشياء بمجموعة فتقل المسافة بينهما مثل تعليق الصور على الحائط .

ودائماً يكون للخطوط دور كبير في تغيير نسب الأشياء و إبراز العلاقة التناسبية بينهما . فالغرفة ذات السقف المنخفض إذا غطيت جدرانها بورق ذي خطوط رأسية توحى بارتفاع سقفها كما أن الصورة و المعلقات الطويلة توحى بالارتفاع . أما العريضة و القصيرة فتوحى بالاتساع.

د- الإيقاع (التردد أو التكرار)

ويعني ذلك تردد أو تكرار الخطوط و أشكالها أو الألوان بتتابع منظم ترتاح له العين عند تنقلها من موقع لأخر . كما في الشكل (١-١٣) , (١-١٤).

و الواقع أن التوازن و التردد عن طريق التكرار متشابهان و التردد الجيد في تنسيق الأثاث بالغرفة يعطيه نوعاً من الحركة و الحيوية لذا يستحسن جميع قطع الأثاث حول مركز الاهتمام فيها . انظر الشكل (١-١٥) .

أسئلة الدرس الأول

السؤال الأول

عرف ما يلي : التصميم ، التناسب ، الإيقاع

السؤال الثاني

أشرح عن استخدام الخطوط الأفقية و الرأسية.

السؤال الثالث

ما هي الألوان الباردة و الألوان الحارة؟

السؤال الرابع

اذكر لي ثلاثة أمور لتحقيق التوازن في ترتيب الأثاث في غرف الفندق .

هنالك الكثير من المواد الخام التي تدخل في التصميم الداخلي لغرف الفندق و من هذه المواد نذكر :

١- الأخشاب :

هنالك أنواع متعددة من الأخشاب التي تستخدم في أعمال الديكور و التصميم الداخلي للغرف ، و الخشب يعد من أكثر الخامات قابلية في التشكيل سواء كان ذلك بطريقة آلية أم يدوية ، والأخشاب نوعان هما :

١- الأخشاب الطبيعية :

وهي الأخشاب التي تؤخذ من الأشجار و غالباً ما تكون على نوعين ، فإما أن تكون أخشاب لينة مثل خشب الصنوبر وإما أن تكون أخشاباً صلبة كخشب البلوط و الزان ، وتستخدم الأخشاب اللينة في كثير من الأعمال الديكور و التصميم البسيط وذلك لسهولة الحصول عليها و سهولة تشكيلها و صقلها ، وأما الأخشاب الصلبة فسعرها مرتفع و تحتاج إلى أيدي ماهرة لتشكيلها ، أنظر الشكل (١٦-١).

٢- الأخشاب المصنعة:

وهذه الأخشاب هي في الأصل أخشاب طبيعية تصنع على شكل رقائق من قشور و جذوع بعض الأشجار مثل شجر الزان و الحور و السنديان ، ثم توضع فوق بعضها بعضاً على شكل طبقات بما يسمى (الابلوكاج) بحيث تكون متعاكسة الألياف . ويعمل على أن عدد الطبقات يكون فردي يبدأ من ثلاثة أو خمسة أو سبعة وهكذا و قد يصل إلى بعض الأحيان إلى إحدى عشرة طبقة . ويكون عدد الطبقات على سمك الألواح المراد تصنيعها .

و هنالك الكثير من ميزات هذه الأخشاب المصنعة (الابلوكاج) نذكر منها :

- ١- تعد من أفضل الأرضيات في أعمال لصق القشرة و الفورومايكا وأيضا تصلح كأرضية لجميع أعمال الدهانات .
- ٢- لا تنكمش و لا تتأثر بالأجواء المتقلبة إذا أحسن تصنيعها و كذلك تتميز بسهولة قطعها بوساطة أدوات النجارة اليدوية .
- 3- تعتبر العنصر الأساسي في صناعة أعمال الديكور و الأثاث مثل أعمال الأبواب و الشبابتك . انظر الشكل (١-١٧) .

عادةً تستخدم الفرمايكا في تغطية الكثير من الأسطح و الألواح و عادةً ما يكون الفورمايكا سطحان إحداهما لامع و مصقول و يكن هذا السطح الخارجي ، والأخرى يكون خشن وهو الذي تلتصق فيه الفورمايكا على الأسطح الأخرى .

ويتم الحصول على ألواح الفرمايكا بألوان متعددة كما أنها لا تحتاج إلى عمليات دهان بعد تصنيعها ، وأيضاً يوجد أشكال للفورمايكا تكون مزخرفة تساعد العاملين في مجال التصميم الداخلي على إبراز القيمة الفنية للفورمايكا.

ولا تتأثر الفرمايكا بأجواء الطقس المتقلبة عندما يتم الاعتناء بها و لا تخدش بسهولة ، وهي صلبة جداً و غير مسامية ، ويمكن تنظيفها بالماء و الصابون بسهولة . انظر الشكل (١٨-١) .

إن الحديد يستخدم بشكل رئيسي في الحياة وهناك ثلاثة أنواع رئيسية يمكن إنتاجها من الحديد الخام وهي:

- ١- الحديد الزهو
- ٢- الحديد الطري أو المطروق
- ٣- الحديد الصلب (الفولاذ)

وعادةً يتميز الديكور و الأثاث المصنوع من الحديد بمتانتة وقوة حملة للأجواء المتغيرة وسهولة صيانتة .وذلك يكون باستبدال الأجزاء التالفة منه وأيضاً امكانية دهنه بالدهانات المختلفة و الألوان المختلفة حسب الذوق و الطلب. ويمكن أيضاً تغطيته بالنيكل واللدائن البلاستيكية . ويعد الحديد الطري من أنسب الأنواع لصناعة الأثاث لوجود الحديد المبسط و المبروم و الزوايا . وأيضاً يعمل منه أشكال زخرفيه ويستعمل في صناعة الديكور و الخزاناتالخ . انظر الشكل (١-١٩).

٤- الجبس

الجبس مادة رابطة من أصل معدني عرفها الإنسان منذ القدم وعمل على تطويرها لتلاءم حاجاته الكثيرة كالبناء و الزخرفة ويمكن بكل سهولة تلوين الجبس وقد تعمل الكثير من الرسومات و الزخارف على الجبس الذي يوضع داخل الغرف على السقوف و الجدران وتوضع الألوان عليه حسب الذوق و الطلب.

٥- الألنيوم:

الألنيوم فلز فاتح اللون يمكن سحبه على شكل أسلاك ويمكن طرقة و تشكيله على شكل صفائح أو

قضببان ، وهو يستخدم في الوقت الحاضر كبديل للأخشاب و الحديد و يدخل في صناعات كثيرة مثل الأبواب و الشبابيك و الواجهاتالخ. ويمتاز الألمنيوم بخفة وزنه وجمال ألوانه وتعدددها ، و الألمنيوم موصل جيد للحرارة و الكهرباء ، انظر الشكل (٢٠-١) .

٦- الزجاج

بعد الزجاج من المواد الأساسية سواء أكان داخلياً في صناعة الشبابيك و الأبواب و القطع الفنية المختلفة

. والزجاج لا يتأثر بالمؤثرات الخارجية وهو سهل التركيب ومن سيئاته أنه قابل للكسر وله عدة أنواع نذكر منها:

- ١- الزجاج المنقوش (المبرز) : ويستعمل لواجهات الأبنية لتشتيت الضوء
- ٢- الزجاج العادي الشفاف : ويستعمل للأبواب و النوافذ
- ١- الزجاج الملون : ويستعمل للزينة و الديكور و للأبواب و النوافذ ويتم الحصول عليه بإضافة الأكسيد المعدنية عليه لمصهور الزجاج أو لصق طبقتين من الزجاج الشفاف بمادة لاصقة ملونة
- ٢- الزجاج المسلح : وهو الزجاج الذي يحتوي على شبكة فولاذية و يستخدم للنوافذ و الأبواب التي تتطلب مواصفات حماية خاصة.

أنظر الشكل (١-٢١) .

٧- الشمع

ويستخدم الشمع في تغطية قطع الأثاث كالكراسي و الكتب و الشمع بديل جيد للقماش في بعض الأحيان فهو يتحمل أكثر من القماش لأنه لا يتسخ بسهولة . وإذا اتسخ فإنه سهل التنظيف . و الشمع إحدى مستخرجات اللدائن ويمكن الحصول عليه بألوان متعددة وهنالك نوعين من الشمع هما :

- ٢- الأول يتكون من طبقة من البلاستيك:
- تعلوها طبقة من القماش أو خيوط متينة

ب- النوع الثاني من الشمعات يتكون من طبقة من البلاستيك وهذا النوع لا يصلح لعمليات التنجيد لأنه يخلو من طبقة القماش.

٨- الدهانات

يوجد في وقتنا الحاضر الكثير من أنواع الدهانات المستخدمة في تغطية الأسطح بطلاء يحفظها من التلف و العوامل الجوية و الدهانات تعطي لونا و منظرا جميلا ومن أنواع الدهانات المستخدمة : دهان البلاستيك . دهان الزيت . دهان البوليستر .

٩- الجلود

الجلود مادة قوية و غير نفاذة للماء وتقسم الجلود إلى قسمين :

١- الجلود الطبيعية : والتي تؤخذ من بعض الحيوانات وتجري عليها عمليات خاصة لمنع تشققها

٢- الجلود الصناعية : و هي المصنوعة من خليط من الكاوتشوك الممزوج بمواد تجعله صلباً و يكون أقل مرونة من الجلود الطبيعية ويكون قليل التحمل و المقاومة .

١٠- المواد العازلة

تعمل الفنادق على تزويد غرف النوم و قاعات الاجتماعات ، وبعض المرافق العامة بمواد عازلة للصوت و تمنع تسرب الحرارة من داخل المكان إلى الخارج في فصل الشتاء ومن أهم هذه المواد العازلة :

١- ألياف الزجاج (Fiberglass) :

وهذه المادة من أصل زجاجي تكون على شكل ألياف رفيعة وهي غير موصلة للحرارة ، وتمتص الصوت ولا تتأثر بالرطوبة ولا تحترق و غير قابلة للتعفن

ب- الصوف المعدني (Mineral Wool) :

يتم الحصول على الصوف المعدني بصهر أنواع خاصة من الصخور وفضلات المعادن و الزجاج و يكون على هيئة ألياف خفيفة أسفنجية يمكن تشكيلها حسب الطلب و حياكتها لتغطية الجدران ، ويمتاز الصوف المعدني :

١- عدم توصيله للحرارة

٢- خفيف الوزن

٣- غير قابل للإشعال

٤- يعمل على إطفاء النار إذا اقتربت منه

٥- قليل التأثير بالبرودة و الرطوبة

١- المواد العازلة من رغوة البلاستيك :

وهذه يتم استخدامها بحقنها في الفراغ الموجود وسط الجدران ، وهذه المادة تنكمش بعد حقنها بالجدران ولها الكثير من المساوي نذكر منها:

١- تتلف من الحرارة الشديدة و الرطوبة

٢- يخرج منها رائحة الفورمالدهيد

أسئلة الدرس الثاني

السؤال الأول

أذكر أنواع الأخشاب وأعطي أمثلة على كل منهما .

السؤال الثاني

أشرح عن الفرميكا

السؤال الثالث

من أين يتم الحصول على الزجاج الملون؟

السؤال الرابع

من أنواع المواد العازلة رغوة البلاستيك كيف يتم استخدامها ؟ و أين ؟

يدخل تصميم الأرضيات في اختلاف أنواعها سواء كانت بلاط أم خشب أم سجاد أو بلاستيك في الكثير من أعمال التصميم و الديكور و تقسم الأرضيات إلى قسمين :

١- الأرضيات المعمارية :

ومن أهم أنواعها :

١- الموزايكو : وهو يصنع من الأسمنت و الرخام ويكون لونه مثل لون الرخام الداخل في صناعته .
ومن أهم مواصفاته :

- ١- سهل التنظيف
- ٢- لا يمتص الماء و المواد الدهنية
- ٣- سعره عالي جداً (أي أعلى من البلاط العادي)

٢- السيراميك :
هو من أنواع البلاط و يصنع من الخزف المطلي بالصيني
و له ألوان كثيرة و نقوش مختلفة . ومن صفاته :

- ١- دائماً يكون لامعاً
- ٢- لا يمتص الماء و المواد الدهنية
- ٣- يصلح لاستخدام المطابخ و الحمامات
انظر الشكل (٢٢-١) .

ج- البلاط الإسمنتي :
وهذا البلاط يصنع من الأسمنت وله ألوان و حجوم مختلف
ويوضع هذا البلاط الإسمنتي في غرف النوم و الصالات
و المطابخ و الحمامات .

وهو سهل التنظيف ولا يمتص الماء و المواد الدهنية.

أنظر الشكل (٢٣-١).

د- الرخام:

هو نوع من أنواع البلاط ذو منظر جميل ، وهو قوي التحمل ، ويتم استخدامه في جميع الأرضيات وخاصة أرضيات الصالات و المداخل ، ومن مواصفاته:

- ١- يرطب الجو
- ٢- لا يمتص الماء و المواد الدهنية
- ٣- يوجد بألوان متعددة
- ٤- مرتفع السعر

أنظر الشكل (١-٢٤) .

٢- الأرضيات الزخرفية:

إن الأرضيات الزخرفية يكون تصميمها على عاتق مصمم الديكور. لإعطاء لمسات فنية على الأرضيات العادية ، وهناك الكثير من المواد شائعة الاستخدام نذكر منها:

١- الأخشاب:

يتم استعمال الأرضيات الخشبية في البلدان الباردة و الحارة ، لأنها تساعد على عزل الرطوبة و الحرارة داخل الأبنية ، وتقسم الأرضيات إلى نوعين:

١- أرضيات الأخشاب الصلبة: و التي تؤخذ من شجر الجور و السنديان ، ويوجد منها أنواع عدة نسبة إلى شكلها العام مثل التريعية و السبعية وتسمى أرضيات الباركيه.

٢- أرضيات الأخشاب اللينة : و تكون من الأخشاب الخالية من العقد و تمتاز هذه الأرضيات بأنها قليلة التكاليف و متينة وتؤخذ من خشب السويد و الزان .

١- الكاوتشوك :

وهو رقائق من المطاط ملصقة على طبقة من القماش أو الخيش وتستخدم لتغطية الأرضيات سواء كانت أرضيات من الخشب أو الأسمنتالخ.

من ميزات الكاوتشوك كأرضية للتغطية :

- ١- مريح في أثناء السير عليه ، وسهل التنظيف
- ٢- الكاوتشوك يخدم مدة طويلة إذا أعتني به
- ٣- يعمل على امتصاص الصوت
- ٤- يستخدم كأرضيات في المطابخ وقاعات للاجتماعات

ج- الفلين:

توضع مادة الفلين بأرضية الأسمنت أو البلاط بواسطة معجون خاص ومن ميزات الفلين:

- ١- معتدل الرطوبة في الشتاء و الحرارة في الصيف
- ٢- يعمل كعازل للصوت و يستخدم في قاعات الاجتماعات
- ٣- يساعد على عدم الانزلاق على الرغم من دهنه بالورنيش
- ٤- مريح جداً في أثناء السير عليه

د- الموكيت:

يتوفر بالأسواق على شكل رولات وله نقوش و ألوان متعددة ومن مزاياه

- ١- يعمل على تدفئة الغرفة
 - ٢- يعمل على إخفاء عيوب الأرضية الأصلي
 - ٣- متوفر بأشكال وألوان وأنواع متعددة
 - ٤- يساهم في ربط قطع الأثاث في الغرفة حيث تبدو كقطعة واحدة
-

أسئلة الدرس الثالث

السؤال الأول

ما الفرق بين الموزايكو و البلاط الإسمنتي؟

السؤال الثاني

ما هي ميزات الكاوتشوك كأرضية للتغطية؟

السؤال الثالث

ما هي مزايا الموكيت؟

تستخدم فالفنادق أجهزة كثيرة للتحكم بدرجات الحرارة و البرودة و الضوء وذلك لتوفير الراحة للنزلاء و الضيوف وسنتعرف في ما يلي على بعض هذه الأجهزة:

١- أجهزة التدفئة:

وهي أنواع كثيرة تقسم كما يلي :

١- التدفئة المركزية :

وهي الأكثر شيوعاً في الفنادق وتعمل على تسخين هواء الغرفة ومعنى التدفئة المركزية هو وجود مصدر حراري مركزي ، وتمتد بواسطة أنابيب إلى السقوف و الجدران و تحت الأرضيات.

٢- المدفئة الكهربائية :

ويوجد منها كثير من الأشكال ولها مجموعة من الأسلاك الكهربائية تتصل بمصدر التيار الكهربائي ويوجد خلف الأسلاك سطح عاكس يساعد على زيادة نسبة الإشعاع و بالتالي يعطي زيادة في الدفء.

ومن ميزات المدفئة الكهربائية

- ١- خفيفة الوزن يسهل تنقلها من مكان إلى آخر
- ٢- تبقى نظيفة و لا يتسرب منها روائح كريهة
- ٣- تستخدم في الأماكن الضيقة

ج- مدفأة الغاز:

وتعمل هذه المدفأة على الغاز وتمتاز بسهولة تشغيلها ، وسهولة التحكم بدرجة حرارتها ، ولها منظر جميل ، ولكن لها مساوئ ومن أهم مساوئها:

- ١- أنها تستهلك كميات كبيرة من الغاز
- ٢- غير آمنة إذا تسرب الغاز منها

د- مدفأة الكاز:

وهذه عادةً تستخدم في الفنادق الصغيرة و الغير مصنفة من قبل وزارة السياحة ومميزاتها :

- ١- رخيصة الثمن
- ٢- تعطي حرارة قوية ، ومنظرها جميل
- ٣- اقتصادية من حيث التكاليف

هـ- مدفأة الحطب:

وهي من أقدم الطرق المستخدمة ولا تستخدم في وقتنا الحاضر إلا بنسبة بسيطة ولاكن مازالت بعض الدول ذات الطقس البارد تستخدمها في المنازل و القاعات و الفنادق ومن أهم ميزاتها:

- ١- تعطي شعوراً بالدفء
- ٢- منظرها شاعري وجذاب
- ٣- يتفنن المصممون لتصميم شكل جذاب خارجي لها . لتناسب مع طراز الأثاث الموجود .

٢- أجهزة التبريد و التكييف:

هنالك العديد من هذه الأجهزة المستخدمة في الفنادق نذكر منها:

- ١- جهاز تبريد الهواء و تنقيته :
تستخدم الكثير من الفنادق الكثير من هذه الأجهزة في الطقس الحار وتخفيف الرطوبة وتعمل أيضا على ترشيح الهواء و تنقيته من الأتربة و الشوائب العالقة فيه . انظر الشكل(١-٢٧).

- ٢- جهاز تكييف الهواء:
وهو شائع الاستخدام ويسمى بالمكيف ويستخدم لخفض درجة حرارة المكان عندما يكون الطقس حاراً و لإعطاء الحرارة عندما يكون الطقس بارداً . ويتصف هذا الجهاز باستهلاكه للكهرباء انظر الشكل (١-٢٨) .

ج- المراوح:

وهي موجودة بأشكال وأحجام مختلفة فمنها الثابت و منها المعلق ومنها المتنقل . ويكون للمراوح أجنحة أو فراشات يختلف أحجامها و أشكالها وهي تعمل على تنقية الهواء وإخراج الروائح الكريهة و لا تستخدم في الفنادق الكبيرة بل في الفنادق الصغيرة الغير مصنفة .
أنظر الشكل (٢٩-١).

٣- الإضاءة:

تعريف الإضاءة : هي كمية الضوء الواقعة على وحدة السطح .

إن الإضاءة هي عنصر أساسي ومهم في عملية التصميم الداخلي للفندق و الإضاءة نوعان :

- ١- الإضاءة التي تأتي من مصدر طبيعي: مثل الشمس
- ٢- الإضاءة التي تأتي من مصدر صناعي : مثل الكهرباء وغيرها

و أيضا تكون الإنارة مباشرة أو غير مباشرة فالإنارة المباشرة تكون عندما ينبعث الضوء من مصدره نحو الأرض . أما الإنارة الغير مباشرة فإن الضوء يكون موجهاً نحو السقف أو الجدران و في الوقت الحاضر يتم استخدام التقنية اللازمة لتنظيم درجة الإنارة بحيث يمكن الحصول على إضاءة قوية أو منخفضة أو متوسطة ، و الهدف من ذلك يكون كما يلي:

- ١- توفير الظلال لإخفاء اتساع المساحة
 - ٢- جعل المساحة أكبر مما هي عليه
 - ٣- إبراز جمال الألوان و الصور و التماثيل و المزهريات
 - ج- إبراز ملامح البناء و بعض العيوب فيه
- وما يجدر ذكره على الفنادق الحرص على إعطاء درجة من الإضاءة تكون مناسبة للغرض التي تكون مستخدمة لأجله

وفي ما يلي بعض شروط الإضاءة الجيدة:

- ١- استعمال مصدر معتدل للإضاءة في وسط الغرفة لأن الإضاءة القوية تؤذي العينين
- ٢- استعمال ضوء جانبي لزيادة نسبة الإضاءة لأغراض القراءة
- ٣- توفير كمية كافية من الضوء من الإنارة في الغرف و القاعات و المرافق الأخرى
- ٤- إعطاء كمية إضاءة تنسجم مع المناسبات المختلفة في الفندق
- ٥- استعمال الإنارة كعنصر مهم في التصميم و الديكور
- ٦- أن تكون مظلات النور متناسب وألوان و الأثاث وموجودات الغرفة

انظر الأشكال التالية (١-٣٠)

أسئلة الدرس الرابع

السؤال الأول

ما الفرق بين التدفئة المركزية و المدفأة الكهربائية؟

السؤال الثاني

كيف يعمل جهاز التبريد و التنقية ؟

السؤال الثالث

ما هي الشروط المطلوبة لإعطاء الإضاءة الجيدة؟

تحرص الفنادق دائماً على جذب النزلاء و توفير الراحة لهم و تلجأ إلى وضع قطع و منتجات معينة تسمى مكملات الديكور في غرف النوم و الصالات . وهذه الصور تكون من المناظر الطبيعية والزهور و المرايا و الزهريات و قطع السجاد و الجواعد والمخدات و النحاسيات و الفضيات . و تحرص الفنادق على اقتنائها . لأنها ترمز إلى التراث الفلسطيني وفي بعض الأحيان نضع في الأماكن العامة في الفندق بعض الطواحين الحجرية و التطريزات الفلسطينية انظر الأشكال التالية : (٣١-١) ، (٣٢-١) ، (٣٣-١)

١- اللوحات الزيتية و الصور والتحف

تحرص جميع الفنادق على وضع اللوحات الزيتية و الصور على الجدران وأيضاً في القاعات و الممرات و الأدراج لتقليل الفراغات الموجودة فيها وإعطائها منظرًا جميلاً يصر النزلاء أنظر الشكل (٣٤-١).

٢- المخدات و القرن

وتستخدم هذه المخدات بأشكال وألوان مختلفة وعادة ما تستخدم لأغراض التزين و التجميل لأنها توفر قسطاً أكثر من الراحة للنزلاء حين يجلسون على المقاعد و الأسرة وبخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة. انظر الشكل (٣٥-١).

الدرس الثامن:

إن نباتات الزينة و الزهور هي من أهم الوسائل في تجميل الفندق وذلك لجلب الضيوف و النزلاء حتى يشعرون بالبهجة و السعادة . و تحتاج الزهور و نباتات الزينة سواء طبيعية أم صناعية إلى العناية . ولكن النباتات الطبيعية تحتاج إلى عناية أكبر . ويجب المحافظة على هذه الزهور و النباتات و اختيار المناسب منها و وضعه في المكان المناسب وهناك الكثير من أنواع الزهور و النباتات التي توضع في الفنادق . أما من حيث تنسيق الزهور فعلى الالتزام بعدة أمور منها:

- ١- أن تتناسب الزهور مع المكان الذي ستوضع فيه
- ٢- تجنب اكتظاظ الزهور في المزهرة
- ٣- عدم تقاطع سيقان الزهور مع بعضها داخل المزهرة

وسنعرض عد دمن أنواع الزهور المختلفة . انظر إلي المجموعة (٣٦-١) والمجموعة (٣٧-١)

أسئلة الوحدة السادسة

السؤال الأول

في عناصر التصميم أذكر الفرق بين التوافق و التوازن.

السؤال الثاني

هناك ثلاثة أنواع رئيسية من الحديد الخام أذكرها و أعطي أمثلة على كل منها .

السؤال الثالث

اشرح عن الزجاج و أنواعه

السؤال الرابع

ماذا نستخدم الألياف الزجاجية في التصميم الداخلي للغرف؟

السؤال الخامس

كيف توفر الإضاءة الجيدة في الغرف و قاعات الحفلات؟

السؤال السادس

أي وسائل التبريد تفضل استخدامها في الفندق ؟ ولماذا؟

السؤال السابع

علل ما يلي : لا يعتبر ارتفاع سعر الأثاث معياراً لجودته .

السؤال الثامن

لماذا تهتم الفنادق بوضع نماذج فنية من البيئة و التراث داخل الفنادق