

نسخة أولية
DRAFT

بسم الله الرحمن الرحيم



دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم العالي

التدبير والاستقبال

الجزء الثاني

للفص الأول الثانوي

الفرع الفندقي

المؤلفون

عامر خليل رصاص

الياس حجا

نبيل المفدي

أنور شماسنة

فراس الحسيني

ميس شاكرا بركات (مركز المناهج)



الوحدة الرابعة:

قسم Housekeeping

صورة لقسم التدبير المنزلي 1-1-4



قسم التدبير المنزلي:

إن المهام الرئيسية المنوطة بقسم التدبير المنزلي تتمثل في توفير أعلى مستويات النظافة في جميع مرافق الفندق بدءاً بغرف النزلاء، الأماكن العامة، قاعات المؤتمرات، الاستقبال، المطاعم والمرافق الخارجية المحيطة بالفندق. ومن الملاحظ أن لهذا القسم تأثير كبير في توفير سبل الراحة لنزلاء الفندق والتي بدورها تؤثر في قرار النزلاء اعتماد هذا الفندق كمكان مريح للإقامة.

صورة صغيرة لفندق 2-1-4

الأهداف:

بعد إتمام هذه الوحدة يتوقع منك عزيزي الطالب أن:

1. تعطي لمحة واضحة عن مهام وأعمال قسم التدبير المنزلي.
2. أن تتعرف على الأدوات والآلات المستخدمة في تسيير أعمال هذا القسم.
3. تتعرف على الهيكل التنظيمي لقسم التدبير المنزلي ومهام كل من:
 - مديرة المنزل.
 - مساعدة/مديرة المنزل.
 - موظف المصبغة.
 - مراقب/ة الفراشين.
 - عمال التنظيف.
4. أن توضح علاقة العمل بين قسم التدبير المنزلي وأقسام الفندق الأخرى.

لمحة عامة عن أعمال قسم التدبير المنزلي :-

يعتبر قسم التدبير المنزلي (Housekeeping) المسئول عن حفظ النظافة الكاملة في جميع أقسام الفندق، ومن الضروري أن تنفذ عملية التنظيف يومياً للمحافظة على جميع هذه الأقسام نظيفة مما يعكس جودة أداء أعمال قسم التدبير المنزلي ومستوى نظافة الفندق وهذا يساهم في تحسين الصورة الذهنية الحسنة للفندق.

بالإضافة إلى مسؤوليتها في خلق بيئة صحية وسليمة، يهدف قسم التدبير المنزلي إلى إيجاد علاقات عمل جيدة وسلسلة مبنية على التعاون والتنسيق مع كافة الأقسام الأخرى في الفندق من أجل التسهيل في عمليات التشغيل الفندقي اليومي، وهذه العملية هامة جداً لنجاح العمل الفندقي وذلك لضمان الراحة للنزلاء . وفيما يلي سنذكر المهام التي تقع على مسؤولية قسم التدبير المنزلي وهي على الشكل التالي :-

- 1- المحافظة على نظافة غرف الفندق والممرات والأدراج الداخلية بشكل دوري ومنظم.
- 2- المحافظة على نظافة منطقة اللوبي والاستقبال (Reception) لتكون مهيئة دائماً لاستقبال النزلاء .
- 3- التركيز على نظافة المرافق العامة مثل الحمامات والساحات الخارجية ومداخل ومخارج الفندق .
- 4- نظافة الصالات والقاعات والمطاعم وكل ما يتعلق بذلك لتكون جاهزة عند الطلب .
- 5- تنظيم عمل قسم البياضات، وتوفير الإمدادات من البياضات النظيفة وغيرها للفندق .

المرافق الخارجية والعامه:

الفنادق عامة تحيط بها الساحات والمرافق الخارجية الملاصقة والتي تتطلب درجة عالية من النظافة والتجهيز ومن الأمثلة على تلك المرافق، الساحات الخارجية، برك السباحة، المدخل الرئيسي للفندق والمطاعم الخارجية المكشوفة إن وجدت.

فلذلك نعلم مما ذكر أن قسم التدبير المنزلي هو المسئول عن كل الفندق من حيث النظافة والترتيب وأيضا تنسيق الزهور ونباتات الزينة الداخلية والمحافظة على الأثاث، والبياضات

الموجودة في الفندق باستمرارية دائمة وثابتة حسب نظام معين يقوم بترتيبه قسم التدبير المنزلي.

وتأتي أهمية قسم التدبير المنزلي لتكوين الانطباع الأول لدى الضيف منذ رؤيته لنظافة وجمال منظر الفندق من الخارج وإدراكه وتأكده من العناية والنظافة منذ دخوله منطقة اللوبي في الفندق مروراً يقسم الاستقبال ثم المصعد والممرات.

يتبين لدينا مما ذكر أن قسم التدبير المنزلي يقوم بتوفير النظافة والراحة التامة والأمان للضيف وهذا يعكس لنا مفهوم كلمة (Housekeeping (فكلمة (House (تعني الفندق وكلمة (Keeping (تعني العناية الفائقة بالفندق .

ويعمل أيضاً قسم التدبير المنزلي على استقبال الشكاوى التي تأتي من النزلاء أو باقي الأقسام وذلك بسبب التقصير في أعمال النظافة أو أي مشاكل أخرى ويقوم بالعمل على حلها أو الاتصال بالأقسام الأخرى لتسهيل حل هذه الشكاوى كل حسب اختصاصه ليتم معالجتها.

ومن هذه الشكاوى:-

- 1- إذا وجد أي أعطال في الغرف مثل الراديو، التلفاز، التليفون، أثاث تالف، الخ، ولذلك يجب على قسم التدبير المنزلي إعلام قسم الصيانة بهذه الأعطال وإصلاحها.
- 2- الشكاوى المتعلقة بعدم جاهزية الغرف من حيث النظافة والترتيب.
- 3- الشكاوى المتعلقة بنقص المواد الضرورية لتسهيل إقامة النزلاء مثل الصابون، البشاكير، وغيرها.

ويقوم أيضاً قسم التدبير المنزلي بتلبية بعض الطلبات التي يطلبها النزلاء بشكل سريع إذا كان ضمن اختصاصها أو الاتصال بالقسم المختص لتوفير هذه الطلبات ومتابعة توفيرها للنزلاء بأسرع وقت ممكن .

الأسئلة :-

- 1- ما هي المسؤولية الواقعة على عاتق قسم التدبير المنزلي .
- 2- لماذا يجب أن يعمل قسم التدبير ضمن نظام واضح ومعين .

توضيح علاقة العمل بين قسم التدبير المنزلي وأقسام الفندق الأخرى :-

إن العلاقة التي تربط قسم التدبير المنزلي وباقي أقسام الفندق هي علاقة مباشرة ومستمرة وهي على الشكل التالي :-

1- علاقة قسم التدبير المنزلي مع قسم الاستقبال :-

يقوم العاملون بقسم الاستقبال قبل وصول النزلاء بإعداد قوائم لحركة الإشغال الأسبوعية المتوقعة للفندق مما يمكن قسم التدبير المنزلي من معرفة عدد الغرف المطلوب تنظيفها خلال الأسبوع ويتمكن من إعداد ورديات العمل تبعاً لظروف وضغط العمل . وعند وصول النزيل يبلغ قسم الاستقبال قسم التدبير المنزلي بوصوله إما عن طريق إخطار كتابي أو بتعديل حالة الغرف على الكمبيوتر وعند مغادرة النزيل للغرفة يتم إبلاغ قسم التدبير المنزلي لتنظيف الغرفة.

لتحقيق التعاون التام بين هذين القسمين يرفع منظفو الغرف تقريراً يومياً إلى رئيس الإشراف موضحاً به الحالات المختلفة للغرف ويعرف هذا التقرير باسم (Housekeeping Report) ويتم إعداده مرتين في اليوم ، ويقوم مساعد رئيس قسم التدبير المنزلي بتسليمه إلى قسم الاستقبال لمراجعة حالات الغرف وتصحيح الاختلافات لضمان سير العمل .

وعادة ما تستعمل المصطلحات التالية للدلالة على حالة الغرف:

❖ Out of Order: OOO وتعني أن الغرفة غير قابلة للتأجير وباجة لصيانة.

❖ V Vacant وتعني أن الغرفة شاغرة وجاهزة للتأجير.

❖ O: Occupied وتعني أن الغرفة مشغولة.

❖ C.O.: Check-Out وتعني أن النزيل قد أنهى عقد استئجاره للغرفة ولا ينوي العودة إليها.

المعلومات التي يحتاجها قسم التدبير المنزلي من قسم الاستقبال :-

1)نسبة الإشغال اليومية :

يتلقى قسم التدبير المنزلي من قسم الاستقبال بياناً بنسبة الإشغال اليومية المحققة وبياناً أيضاً بأرقام الغرف المطلوب تنظيفها وتعتبر بيانات قسم الاستقبال بمثابة أساس العمل اليومي لمنظفي الغرف .

2)نسبة الإشغال المتوقعة خلال شهر :

يتلقى قسم التدبير المنزلي من قسم الاستقبال بنسبة الإشغال المتوقعة خلال شهر، ويعتبر ذلك بمثابة خطة العمل الشهرية وذلك لاتخاذ الإجراءات السنوية والصيانة الدورية بما يتفق وحجم العمل المتوقع .

3)قوائم حجوزات المجموعات الأسبوعية المؤكدة :

يتلقى قسم التدبير المنزلي أسبوعياً من قسم الاستقبال بياناً بالمجموعات المؤكدة حجزها لأسبوع قادم حسب تواريخ الوصول وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة نحو ترتيب وريديات العاملين بما يتفق مع حجم العمل المتوقع .

Housekeeping Report

Date: _____

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

Codes

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

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

 Signature of Head Department

Daily Arrival Report

Date: _____

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

Booking Sheet

Rooms ↓	Dates ↓											
	01/08/03 Friday party	02/08/03 Saturday PARTY	03/08/03 Sunday	04/08/03 Monday	05/08/03 Tuesday	06/08/03 Wednesday	07/08/03 Thursday	08/08/03 Friday	09/08/03 Saturday	10/08/03 Sunday	11/08/03 Monday	
101 SWJ	✓ Ross, Jane											
102 SWJ	✓											
103 SKR	✓ Alawi, khader											
104 SKR	✓ Salahat, mutaz											
105 STR	✓ Mikkawi, Tahseen		✓ Lerner, J									
106 STR	✓ Final, Natalie											
107 SKR												
108 SKR												
109 STR												
110 STR	OO Renovations											
111 SKR	OO Renovations											
112 SKR	OO Renovations											
113 STR	OO Renovations											
114 STR	OO Renovations											
115 SKR	OS TV Broken											
116 STR	✓ Abdalla, Ghassan											
117 DKR												
118 DKR												
119 DTR	✓ Faddoul, Fadi											
120 DTR	✓ Tanas, Michael											
121 DKR	✓ Bero, Amira											
122 DTR	✓ Mitwally, Ahmad											
123 DTR												
124 DTR	✓ Jawad, Fadij											
125 DTR	✓ Lopez, Jennifer											

-2- علاقة قسم التدبير المنزلي مع قسم المطاعم :-
يؤدي قسم التدبير المنزلي دوراً هاماً في نجاح قسم الأغذية والمشروبات من خلال :-

- نظافة المطاعم وقاعات الاحتفالات .
- إمداد المطعم بمفارش الطاولة والفوط والمستلزمات النظيفة.
- وجود علاقة بين قسم الإشراف الداخلي وخدمة الغرف (Room Service) تتمثل في مسؤولية تبليغ قسم خدمة الغرف بأواني المأكولات الفارغة التي توجد في الغرف حتى يتم رفعها .
- توفير الزي الخاص بالعاملين في المطاعم مع مراعاة نظافته ومظهره العام .
- اختيار ألوان المفروشات الخاصة بالمطاعم كل حسب الطلب .

-3علاقة قسم التدبير المنزلي مع الصيانة :-

وجود عطل بالغرفة ولو بسيط سوف يؤدي حتماً إلى عدم صلاحية الغرفة وتكون غير صالحة للتأجير أي (OOO) وهي اختصار لمصطلح (Out Of Order) وهذا يسبب خسارة كبيرة للفندق، عمال النظافة أثناء أدائهم لأعمالهم يتعرفون على الأعطال الموجودة في الفندق مثل المصابيح المعطلة، الصنابير المعطلة، أجهزة التلفاز وغيرها... والتي قد تؤدي إلى ضعف الخدمة والراحة للنزلاء ويتم إبلاغ المشرفين الذين بدورهم يقومون بإبلاغ قسم الصيانة عن أي أعطال وذلك بتعبئة نموذج مخصص لذلك يعرف (Maintenance request) طلب صيانة) والذي بدوره يرسل لقسم الصيانة لاتخاذ اللازم ويجب على المشرف مراجعة التركيبات والتوصيلات ومراجعة الإصلاح الذي تم .

ROOM MAINTENANCE طلب صيانة

ROOM No. : رقم الغرفة :
 DATE: التاريخ :
 TIME: الوقت :
 SIGNATURE: التوقيع :
 Other Breakdowns: أعطال أخرى :

في حالة ملاحظتكم لآية أعطال بالفردة أو
 بالعمام يرجى التناشير على العلامة الخاصة بها.
 In order to give you a better and quicker service, in case
 of any breakdown in your room, please be kind enough
 to let us know by marking the related item(s).

نموذج طلب صيانة لغرفة

4-علاقة قسم التدبير المنزلي بقسم الموارد البشرية :-

العلاقة هنا تكون قوية خصوصاً أن قسم التدبير المنزلي لديه أكبر عدد من العاملين بالفندق حيث يقوم قسم الموارد البشرية بإمداد قسم التدبير المنزلي بالعمالة الماهرة وأيضاً تدريب العاملين على طبيعة العمل إما داخل الفندق أو خارجه، ويمد رئيس قسم التدبير المنزلي قسم الموارد البشرية بمواعيد إجازات العاملين بالقسم والتعاون في إعداد كشوف الترقيات والعلاوات للعاملين .

5-علاقة قسم التدبير المنزلي بقسم المشتريات :-

تتمثل هذه العلاقة في توفير جميع احتياجات قسم التدبير المنزلي من مواد تنظيف وبياضات ومعدات وأجهزة يتم تزويدها عن طريق إدارة المشتريات. إن قسم التدبير المنزلي يقوم بإرسال طلب الشراء إلى إدارة المشتريات موضحاً الصنف والكمية والمواصفات المطلوبة حيث تقوم إدارة المشتريات بالاتصال بالموردين لتوفير تلك الاحتياجات.

6-علاقة القسم المنزلي بقسم التسويق والمبيعات والعلاقات العامة:-

يقوم مسئول علاقات النزلاء بمراجعة حالة الغرف قبل وصول الشخصيات الهامة للفندق لتلافي حدوث أي مشاكل عند وصول النزلاء و يقوم أيضاً مدير الإشراف الداخلي بتبليغ هذه الأقسام بحالات الغرف وخاصة التي لا يمكن تأجيرها لكي يضعها مسئول قسم المبيعات والتسويق في الاعتبار عند إجراء تعاقداته ولكي لا يقبل عدداً من الحجوزات أكبر من طاقة الفندق .

7-علاقة قسم التدبير المنزلي بقسم الحسابات :-

يقوم قسم الحسابات باعتماد طلبات الشراء ومراجعتها ومطابقتها في حدود قسم الإشراف وأيضاً تحديد الأجور والرواتب للعاملين بالقسم على ضوء القوائم التي تصل إليه من قسم التدبير المنزلي بتحديد ساعات العمل، أيام الغياب وساعات العمل الإضافية. وكما يقوم قسم المحاسبة بعمل جرد سنوي لموجودات قسم التدبير المنزلي وذلك لإتمام الإجراءات المالية المتعلقة بالميزانية العمومية.

8-علاقة قسم التدبير المنزلي بقسم الأمن :-

قسم التدبير المنزلي له مهام متعلقة بالأمن والسلامة بالفندق وإجراءات تتبعها في حالة وقوع بعض الحوادث سوف نتطرق إليها لاحقاً . وهذه المهام والإجراءات لا يمكن أن تتم بمعزل عن إدارة الأمن . ويمكن أن نحصر العلاقة الآن بين القسمين بأن يقوم العاملون بقسم التدبير المنزلي بتبليغ قسم الأمن في الحالات التالية :-
ارتياحهم في سلوك أحد النزلاء .
وجود أي أسلحة في غرفة النزلاء .
اكتشاف جريمة في غرفة النزلاء مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة .

9-علاقة قسم التدبير المنزلي بإدارة الفندق :-

يجب على قسم التدبير المنزلي التعاون التام مع الإدارة العليا للفندق لتنفيذ الخطط الموضوعية من أجل الارتقاء بجودة المنتجات والخدمات بالفندق ولتحقيق ربحية عالية. وتجب متابعة شكاوى النزلاء وتبليغها للإدارة لعمل اللازم . ويساهم مدير قسم التدبير المنزلي في إعداد الموازنة التقديرية العامة للفندق وأيضاً الميزانية .

10-علاقة قسم التدبير المنزلي بقسم المصبغة :-

يختص قسم المصبغة بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لنزلاء الفندق وعادة تكون هذه الخدمة متوفرة يومياً، ويعد هذا القسم مسؤولاً عن العناية ببياضات الفندق وأزياء العاملين من حيث تنظيفها وغسلها وكيها وترتيبها. ملاحظة: المصبغة ببعض الفنادق تكون تابعة إدارياً لقسم التدبير المنزلي. وجود قسم المصبغة بالفندق يعتمد غالباً على حجم الفندق، فالفنادق الصغيرة تفضل التعامل مع المصابغ الخارجية في عمليات الغسيل، فعدم توفر مصابغ داخلية يتميز بأن المبالغ التي سوف تصرف على تأسيس المصبغة يمكن أن تستثمر في أشياء أخرى بالفندق ولكن يعاب عليها عدم القدرة على التحكم في المخزون فيما يتعلق بالمخزون النظيف من البياضات وتقديم خدمة التنظيف السريع في الحالات الطارئة .

DRY CLEANING & PRESSING LIST

Dist. for immediate pick-up and delivery from 8 a.m. to 3 p.m.

Name: الاسم :

Room No. : رقم الغرفة :

Date delivered: تاريخ التسليم :

To be delivered: ليرة فور :

Please list quantity of each article in left hand column. Unless hurried list is sent the hotel count must be accepted.

قائمة التنظيف على الناشف والكي

يرجى الاتصال باسم المسوق والكثير من الخدمة باصنافها وحكى الخدمة * مسايا

يرجى إتمامها من الخدمة المطلوبة
Please indicate service required

Today اليوم

Tomorrow غدا

Express مستعجل

الرجاء كتابة عدد كل نوع في القائمة على قسمي اليمين
ويمنى عند التسليم بالتميز بتميزاً في حالة عدم شيوه

2022

Guest Count	Hotel Count	Dry Cleaned	Price	السعر	التنظيف بالبخار	المجموع
		Gentlemen	P. T.	فرش	رجسنت	Total
		Suits (2 Pieces)	3000	3000	بدلة (2 قطعة)	
		Suits (3 Pieces)	3500	3500	بدلة (3 قطعة)	
		Trousers	1400	1400	بنطلون	
		Jackets	1600	1600	جاكيت	
		Overcoats	3600	3600	بالتو	
		Ties	900	900	كرفت	
		Woolen Pullover	1500	1500	بلوزر صوفه	
		Silk Shirts	1300	1300	قميص حرير	
		Galabia	2500	2500	جلابية - صافه	
		Waistcoats	1000	1000	مديبره	
		Pressed			الكسسي	
		Suits (2 Pieces)	1800	1800	بدلة (2 قطعة)	
		Suits (3 Pieces)	2200	2200	بدلة (3 قطعة)	
		Trousers	900	900	بنطلون	
		Jackets	1000	1000	جاكيت	
		Overcoats	1700	1700	بالتو	
		Ties	300	300	كرفت	
		Woolen Pullover	700	700	بلوزر صوفه	
		Silk Shirts	250	250	قميص حرير	
		Galabia	1500	1500	جلابية - صافه	
		Waistcoat T-shirt	1500	1500	مديبره - تي شيرت	
		Embroidered			مديبرات	
		Wedding Dress	6000	6000	فستان زفافه	
		Morning Dress	4500	4500	فستان صيفه	
		Dress	3000	3000	فستان (عادي)	
		Evening Dress	1800	1800	فستان (2 قطعة)	
		Silk Blouse	1300	1300	بلوزة حرير	
		Blouse	1100	1100	بلوزة	
		Trousers	1200	1200	بنطلون	
		Jacket	1600	1600	جاكيت	

قائمة أسعار التنظيف الجاف

الأسئلة :-

السؤال الأول :-

1- بين علاقة العمل بين قسم التدبير المنزلي وكل من الأقسام التالية:

- قسم الإستقبال؟
 - قسم الصيانة؟
 - قسم المشتريات؟
 - قسم الموارد البشرية؟
- 2- اشرح أهم أعمال قسم المصبغة؟

السؤال الثاني :-

أكمل الفراغات التالية :-

1- إن قسم التدبير المنزلي يؤدي دوراً هاماً في نجاح قسم الأغذية والمشروبات من خلال نظافة _____ و _____ .

2- إن قسم _____ يختص بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف للنزلاء .

يعمل منظفو الغرف _____ يوماً يقدم إلى رئيس قسم التدبير المنزلي موضحاً به _____ للغرف .

الأدوات والآلات والمعدات المستخدمة في قسم التدبير الفندقي:-

تستخدم الكثير من الأدوات والمعدات في الفنادق وكل حسب احتياجاته ومن هذه المعدات:-
(عربة التنظيف، الفراشي والمكانس بكافة أنواعها الكهربائية والعادية، والفوط، وبعض الأوعية للتنظيف) وستناول بالشرح كل واحدة منها على حدا مع كيفية العناية بها:-

أولاً :- مواد التنظيف المستخدمة

وهي عبارة عن مواد كيميائية تزيد من تأثير الماء في إزالة الأوساخ المختلفة سواء كانت عضوية أو غير عضوية. ولها خاصية التفتيت وبذلك تقلل من تجميع المواد القذرة غير القابلة للذوبان كما تمنع ترسيب الأملاح المعدنية على الأسطح .

- 1- القلويات : الصابون، الصودا، النشادر، البوتاس .
- 2- الأحماض : مثل حامض الخليك، حامض الليمون (ملح الليمون) .
- 3- المواد المذيبة للدهان : التربينتين، البنزين، البترول .
- 4- مواد التنظيف : ملح، البنزين، البترول، مسحوق فولار، الطباشير الفرنسي .
- 5- مواد المذيبة للدهن : البنزين، البترول .
- 6- المواد الماصة للدهن : النخالة، مسحوق فولار .
- 7- المواد المحللة للدهن : النشادر، الصابون، الصودا، البرافين .
- 8- مواد التشحيم : البرافين، الفازلين .

وأيضاً يستخدم:-

- 1- بخاخ تلميع الزجاج .
- 2- مطهرات للحمامات والمرافق العامة .
- 3- معطر للجو .
- 4- فوط للتنظيف .
- 5- سلم للاستخدامات المتنوعة .
- 6- شامبو للسجاد .



ثانياً :- عربة الطوابق

يجب أن تتوافر في كل فندق عربة للطوابق لتنظيف الغرف ولهذه العربة مواصفات علمية مثل:-

- 1- جمال منظرها .
- 2- قابليتها للحركة السهلة في الممرات .
- 3- مصقولة لمنع الصدأ والتآكل، أو أن تكون من البلاستيك المقوى .
- 4- إذا كانت من المعدن يجب أن تكون أطرافها مغطاة بمواد مطاطية لحماية الممرات والأبواب والجدران والأثاث من الخدش أثناء سيرها .
- 5- عجلاتها تسهل عملية الحركة والدوران ليتم استعمالها على جميع الأرضيات .
- 6- يوجد لها رفوف ملائمة لمواد التنظيف، ورفوف لوضع البياضات .
- 7- وجود جزء من أطرافها سهل للطّي حتى يتسنى الدخول بها إلى المصاعد .

- 8- مزودة بأكياس من الكتان أو البلاستيك المقوى بأطرافها لوضع البياضات غير النظيفة.
- وسنذكر الآن بعض الأدوات التي توضع على عربة الطوابق لتسهيل عملية تنظيف الغرف نذكر منها :-
- 1- شراشف مزدوجة ومفردة حسب الحاجة .
 - 2- مناشف وبشاكير ودعاسات حمام .
 - 3- علاقات ملابس .
 - 4- أكواب نظيفة .
 - 5- منفضة سجائر .
 - 6- أكياس مخصصة لوضع ملابس النزلاء للغسيل .
 - 7- صابون يد وشامبو وعلب كبريت وأكياس للفضلات .
 - 8- ورق تواليت .
 - 9- أوراق ومغلفات وأقلام باسم الفندق .
 - 10- دليل للفندق .
 - 11- المبات إضاءة .
 - 12- فوط للتنظيف .
 - 13- فوط تنظيف الغبرة .
 - 14- مكناس كهرباء أو يدوية حسب الحاجة .



عربة الطوابق

يجب أن تبقى العربة دائماً نظيفة ومرتبة وأن نضع عليها أوزان ثقيلة حتى تكون سهلة الحركة داخل الممرات .

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند استخدام عربة الطوابق (الترولي) :-

- 1- العناية بصيانتها باستمرار لإطالة عمر استخدامها .
- 2- توفير المواد المطلوبة وتزويدها بالنواقص .
- 3- توضع بجانب الغرف التي سيتم العمل بها وعدم تركها في وسط الممرات أو في الأماكن المزدحمة بالنزلاء .
- 4- تغيير كيس القمامة وإفراغ كيس الغسيل كلما احتاج الأمر لذلك .

ثالثاً :- المكانس الكهربائية

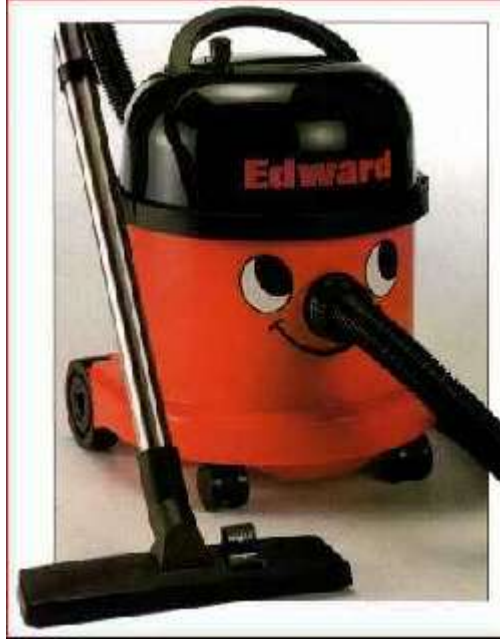
يوجد أنواع من المكانس الكهربائية منها ذات القائمة (upright) والمكنسة الأسطوانية، والمكنسة الأسطوانية هي المنتشرة الآن في معظم الفنادق وذلك لسهولة عملها في الغرفة المكسوة أرضها بالسجاد وأيضاً مزودة بفرش لتنظيف الأماكن الضيقة داخل الغرف (الزوايا) وتستخدم أيضاً لتنظيف الغبار عن الكراسي المخملية والستائر لأن لها أذرع طويلة .

مميزات المكنسة الكهربائية الاسطوانية :-

- 1- سهولة تفريغ الأوساخ والغبار منها .
- 2- يوجد لها فلتر حتى تحمي الماتور من الغبار وتعقم الجو .
- 3- يوجد لها ماتور قوي يتحمل ضغط العمل .
- 4- تتوفر هذه المكنسة فرش للأماكن العالية وفرش للأثاث والستائر والزوايا وخصوصاً زوايا الشبابيك .

يوجد أيضاً إجراءات متبعة عند شراء المكانس الكهربائية وهي كما يلي :-

- 1- سهولة حركتها .
- 2- سهولة تفريغ الغبار والأوساخ منها .
- 3- ملاحظة قوة الماتور .
- 4- توافر قطع غيار لها عند الوكيل .



رابعاً :- المكائس اليدوية

يوجد أنواع من المكائس اليدوية مثل :-

- 1-مكنسة القش التي كانت تستخدم قديماً لتنظيف السجاد ولكن هذه المكنسة يوجد لها بعض العيوب مثل أنها تطاير الغبار ولا تنظيف بشكل جيد جداً .
- 2-المكنسة الناعمة وتستخدم لتنظيف الأرضيات ويوجد لها عصا طويلة لتسهيل العمل بها .
- 3-المكنسة القطنية (المساحة) وهي مصنوعة من القطن الناعم المجدول وهذه المماسح تنقع بالماء أو محلول خاص يؤدي لالتصاق الغبار بها .
- 4-المكنسة ذات الرأس المدب وهذه المكنسة لها خيوط صناعية ناعمة وذات عصا طويلة وتستخدم لتنظيف الأسقف والجدران من الغبار والعنكبوت .



خامساً :- فوط التنظيف

يوجد كثير من أنواع الفوط وذلك حسب الغاية من استخدامها ، مثل :-

- 1-فوط التلميع (Rugs) وهي مصنوعة من الكتان وتستخدم للتلميع ويتم إتلافها بعد اتساخها .
- 2-الفوط الرطبة (Wet cloths) وهي على درجة كبيرة من امتصاص الماء وأيضاً سهلة ليتم عصرها باليد وهي تغسل باستمرار لتبقى نظيفة دائماً .

3- فوط لنفض الغبار عن الأماكن الصلبة وهي مصنوعة من القطن الناعم لمسح الغبار عن الأسطح العادية .

4- الفوط الخشنة وهي مصنوعة من الألياف الخشنة أو ألياف معدنية وذلك لفرك الأسطح المتسخة كثيراً .

5- المماسح (Mops) وهي مماسح ناعمة مصنوعة من ألياف من القطن وتمتص الرطوبة بسرعة كبيرة وتستخدم في الأرضيات والحمامات والأرضيات الواسعة .

6- جلدة الشمواه (Chamois leather) يقتصر الحصول على الجلدة الشمواه الأصيل من الماعز وهي الأكثر شيوعاً وتستخدم لأعمال التلميع وأيضاً تستخدم لتلميع الفضيّات ولا تغسل بالماء الساخن بل بالماء العادي حتى لا تصبح قاسية وهذا النوع من الجلد غالي الثمن ويتم المحافظة عليها دائماً .

7- فوط كتانية وهي عبارة عن منسوج كتاني ومميزاتها أنها لا تترك وبراً على الأسطح أو الزجاج ولها قدرة كبيرة على امتصاص الرطوبة وتغسل بالماء الفاتر عند اتساخها وتجفف .

سادسا :- فرش التنظيف

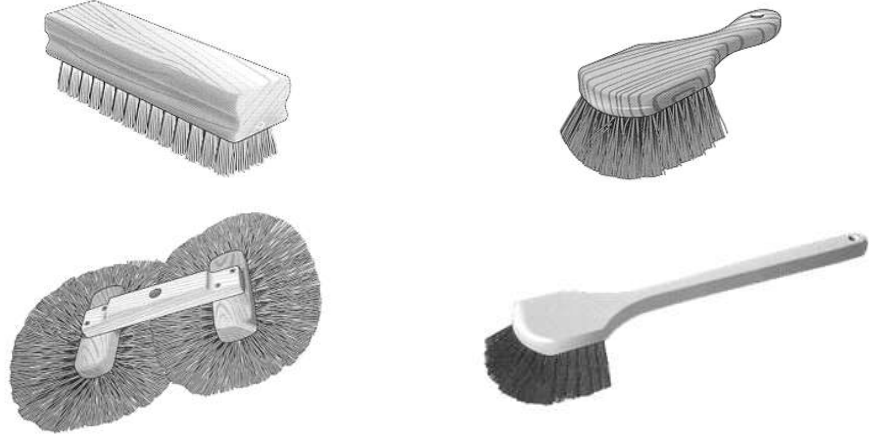
يوجد كثير من أنواع الفرش الصغيرة المستخدمة في التنظيف ومنها :-

1- فرش تنظيف المغاسل ولها لب من الخشب .

2- فرش لتنظيف المراحيض وهي مستديرة الشكل ولها يد طويلة لتفي بالغرض المطلوب .

3- وهناك العديد من الفرش الخشنة والناعمة لتنظيف الملابس والستائر، والكراسي المنجدة، والسجاد، والفضيّات، والأثاث المصنوع من الخرف . ويجب العناية والمحافظة على هذه الفرش بعد كل استعمال وتعليقها وعدم تركها على الأرض .





سابعاً :- معدات وأوعية التنظيف

يوجد العديد من أنواع أوعية التنظيف، مثل :-

- 1-وعاء من البلاستيك يستخدم لوضع الماء فيه .
 - 2-وعاء يستخدم للمسح وآخر يستخدم للعصر .
 - 3-وعاء بلاستيك (رشاش) يستخدم لتنظيف الزجاج .
 - 4-آلة تشميع الأرض وتلميعها (Scrubbing Polishing Machine) : وتعمل هذه الآلة بإزالة المادة السطحية المختلطة بالغبار، بفركها بمواد خاصة وبعد ذلك تقوم بعملية تلميع الأرض (البلاط) وتشميعها .
- وهناك الكثير من الأوعية المستخدمة حسب الحاجة فمنها المصنوع من المعدن او الزنك ويختلف أحجامها وأشكالها كل حسب استعماله .

كما أنه يوجد كثير من المستلزمات الضرورية المستخدمة في قسم التدبير المنزلي مثل :-

- 1-القشاة ومنها الكبيرة المستخدمة في الأماكن الواسعة لسحب الماء ومنها الصغيرة المستخدمة لزجاج النوافذ والمرايا، وهي مصنوعة من المطاط .
- 2-السلم وهو نوعان المصنوع من الخشب والثاني من المعدن الخفيف وتستخدم لتنظيف الأماكن المرتفعة ويجب أن تبقى نظيفة وعدم تركها في الأماكن العامة في الفندق .
- 3-سلة المهملات يوضع في داخلها أكياس من النايلون وتوضع في الأماكن المخصصة لذلك لجمع الأوساخ .



الأسئلة :-

- 1- اذكر خمسة أشياء توضع على عربة الغرف ؟
- 2- ما هي ميزات المكنسة الكهربائية الأسطوانية؟
- 3- هناك مواصفات لعربة التنظيف اذكرها ؟