جامعة دمشق

كلية السياحة

إدارة الإيواء

محاضرة (1)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

أهمية إدارة الاشراف الداخلي في الفنادق العالمية

قطاعات الفنادق Hotel Division

قطاع الغرف Room Division

إدارة الإشراف الداخلي Housekeeping

موقع إدارة الإشراف الداخلي في الهيكل التنظيمي للفندق

الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي في الفنادق العالمية

الوظائف الإدارية بإدارة الإشراف الداخلي

أهمية إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق العالمية

تعتبر إدارة الإشراف الداخلي Housekeeping مسؤولة عن نظافة غرف النزلاء والمناطق العامة بالفندق كمنطقة البهو الفندقي والمطاعم وقاعات الاحتفالات وغيرها من المناطق العامة الأخرى وتوفير الإمدادات من البياضات النظيفة للغرف مما يعكس جودة أداء إدارة الإشراف الداخلي ومستوى نظافة الفندق مما يسهم في تحسين الصورة الذهنية الحسنة للفندق Image. بالإضافة إلى مسؤوليتها في خلق بيئة صحية وسليمة ودورها الواضح في عملية حفظ الأمن داخل الفندق. وتهدف إدارة الإشراف الداخلي إلى إيجاد علاقات عمل جيدة مبنية على التعاون والتنسيق مع كافة الأقسام الفندقية الأخرى من أجل سلاسة عمليات التشغيل الفندقي اليومي، وتعد مهام إدارة الإشراف الداخلي هامة جداً لنجاح العمل الفندقي وضمان رضاء النزلاء.

أولاً: أهمية إدارة الإشراف الداخلي بالفندق

الصناعة الفندقية هي جزء هام من صناعة الضيافة التي تشكل جزءاً هاماً في صناعة السياحة والسفر، وتضم الصناعة الفندقية العديد من أنواع الفنادق مثل الفنادق العلاجية والفنادق التجارية وفنادق المؤتمرات والمنتجعات السياحية والموتيلات وفنادق نظام اقتسام الوقت وغيرها.

وتعتبر إدارة الإشراف الداخلي من أهم إدارات الفندق نظراً لتعدد واجباتها ومسؤولياتها التي لها أكبر الأثر في نجاح عمليات التشغيل الفندقي وزيادة ربحية الفندق في تحقيق نسبة إشغال عالية Occupancy والمحافظة على استمرار هذه النسبة من خلال الإشراف والعناية بنظافة وترتيب وصيانة غرف ضيوف الفندق.

والفندق هو المنشأة الإيوائية التي تبيع غرف النوم وتقدم لضيوفها وروادها الكثير من الخدمات المعيشية والترويحية ومن أهم هذه الخدمات هي خدمات إدارة الإشراف الداخلي، وتعي إدارة الإشراف الداخلي أن الضيف هو أهم شخصية بالفندق وأنه تجب معاملته باحترام وود وعدل وأمانة وسرعة وإجابة أسئلته وتلبية طلباته وتوقعاته وتذليل كل العقبات والإصغاء الجيد لمشاكله والعمل على حلها والاستجابة لمقترحاته وأيضاً مقترحات العاملين بالقسم وفي حالة عدم رضاء الضيف فإن ذلك يؤثر سلباً على الصورة الذهنية Image للفندق ويمثل تكلفة على الفندق لمحاولة جذب الضيف نفسه مرة أخرى واسترضائه من جديد.

وتوجه الإدارة الفندقية العليا عمل ونشاط إدارة الإشراف الداخلي. ويتكاتف فريق العمل بإدارة الإشراف الداخلي لتحقيق الأهداف المرجوة، وتتبع إدارة الإشراف الداخلي قطاع الغرف وهو من أهم القطاعات الفندقية المدرة للدخل بالفندق.

وتأتي أهمية إدارة الإشراف الداخلي لكون الانطباع الأول First Impression لدى الضيف يتكون لديه منذ رؤيته لنظافة وجمال منظر الفندق من الخارج وإدراكه وتأكده أيضاً من العناية والنظافة بداخل الفندق منذ بداية دخوله بهو الفندق مروراً بقسم الاستقبال ثم المصعد ثم الممرات ثم الغرفة ويلاحظ الضيف بشدة مدى نظافة الغرفة وخاصة سرير الغرفة ومدى ترتيبه.

والاحتياجات الأساسية لضيوف الفندق هي توفر غرف نظيفة مرتبة ورائحتها جيدة وتوفر طعام شهي وتوفر الراحة وتعني الراحة إحاطة إقامة النزيل بالهدوء والأمان وتوفير الخدمات والاحتياجات اللازمة وأهمها النظافة من أجل إقامة سعيدة للضيوف.

وتعنى إدارة الإشراف الداخلي بتوفير النظافة والراحة والأمان للضيف وهذا واضح من خلال مفهوم كلمة Housekeeping فكلمة House تعني الفندق وكلمة Keeping تعني العناية بالفندق، والشخص المسؤول عن إدارة الإشراف الداخلي يعرف بالـ Housekeeper والمسمى الوظيفي لمدير إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق العالمية يعرف بالـ Executive Housekeeper ويكون رئيس قسم الإشراف الداخلي مسؤول عن إدارة القسم وتوزيع العمل ومراقبة العاملين والتأكد من تجهيز ونظافة الغرف للضيوف.

وتعمل إدارة الإشراف الداخلي على استقبال الشكاوى التي تأتي من النزلاء بسبب التقصير في أعمال النظافة والإشراف أو أي شكوى أخرى والعمل على حلها أو الاتصال بالأقسام المختصة داخل الفندق. حيث تقع مسؤولية التأكد من معالجة المشكلة على عاتق مدير الإدارة. ومن أمثلة هذه الشكاوى الآتي:

١. أعطال بالغرفة مثل التليفزيون، التليفون، ويجب التأكد من أن عمال الصيانة قد أصلحوا العطل.
٢. أن يكون مستوى الخدمة أقل من المطلوب كنقص البياضات بالغرفة.
٣. أن يسكن النزيل في غرفة غير مجهزة وغير نظيفة.

ومن الضروري أن يقوم مدير إدارة الإشراف الداخلي بجولات يومية في مواقع الفندق المختلفة لتصحيح الأخطاء وحل المشكلات السابق ذكرها. وبالإضافة إلى الشكاوى السابقة تعمل إدارة الإشراف الداخلي على تلبية بعض الطلبات الإضافية التي يطلبها النزيل بشكل سريع إذا كانت ضمن اختصاصها أو الاتصال بالقسم المختص لتلبية هذه الطلبات والمتابعة للتأكد من تنفيذها.

قطاعات الفندق: Hotel Divisions

الفندق كأي منشأة هو منظمة تقسم إلى مجموعة من الإدارات التي تهدف إلى تقديم خدمة جيدة إلى النزيل وهذه القطاعات تتمثل في:

١. الغرف.
٢. الأغذية والمشروبات.
٣. الهندسة والصيانة.
٤. التسويق والمبيعات.
٥. الحسابات.
٦. الموارد البشرية.
٧. الأمن.

قطاع الغرف: Rooms Division

يعتبر قطاع الغرف من أهم قطاعات الفندق لما يدره من إيرادات أعلى من القطاعات الأخرى وتصل إلى نسبة ٦١٪ من إجمالي الإيرادات ويتضمن قطاع الغرف الأقسام التالية: شكل رقم (١ -١)

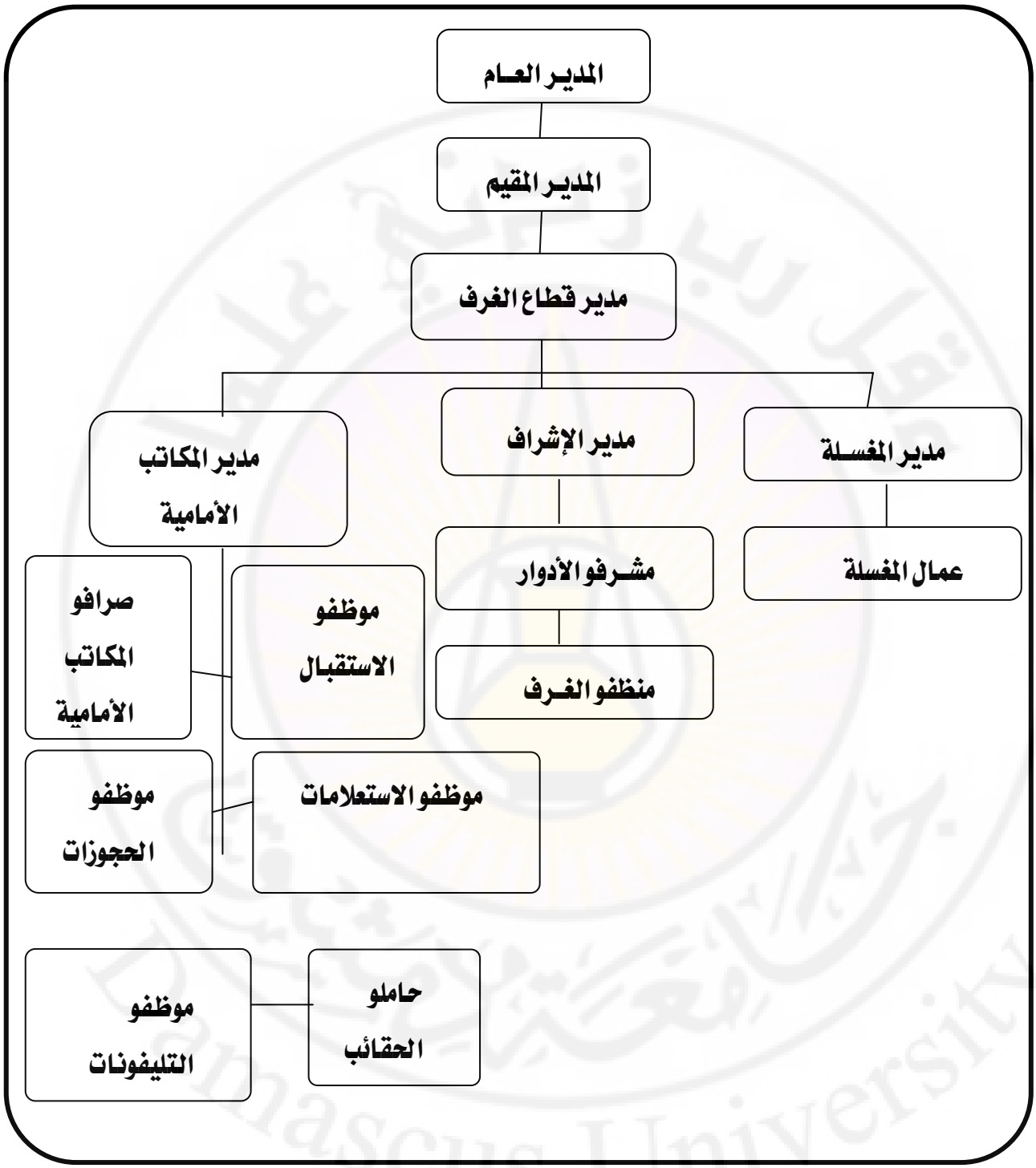
١. المكاتب الأمامية Front Office
٢. الإشراف الداخلي Housekeeping
٣. المغسلة Laundry

إدارة الإشراف الداخلي Housekeeping:

تعتبر إدارة الإشراف الداخلي

من الأقسام الإيرادية أو المحققة للإيراد. ولكن تبرز أهمية إدارة الإشراف الداخلي بأنها إحدى الإدارات التي لها اتصال مباشر بالنزيل مما تعكس بشكل كبير عن رضاء النزيل عن الفندق والخدمة المقدمة. وتؤثر إدارة الإشراف الداخلي على عمليات الإدارات والأقسام الأخرى بالفندق حيث إن جودة وتوقيت عمل هذه الإدارة تعتمد عليه الإدارات الأخرى في إدارة عملياتها.

فإدارة الإشراف الداخلي تشرف على غرف الضيوف من حيث النظافة والترتيب وأيضاً المناطق العامة بالفندق مثل المطاعم وقاعات الاحتفالات وأدوار الفندق والممرات والطرقات وبهو الفندق والحمامات العامة الخاصة بالضيوف وتقديم خدمة الموجودات والمتروكات Lost and Found.



شكل رقم (١ -١) الهيكل التنظيمي لقطاع الغرف

ثانياً: موقع إدارة الإشراف الداخلي في الهيكل التنظيمي للفندق

التنظيم هو العنصر الثاني من عناصر الإدارة بعد التخطيط. فالتنظيم يعني "ترتيب الموارد البشرية والآلية والخبرات الفنية بأفضل طريقة تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة بأقصر وقت وأقل جهد وأقل تكلفة".

وبمعنى آخر فالتنظيم يعني توزيع الأنشطة على الوظائف وتوضيح خطوط السلطة والمسؤولية للوظائف وكيفية الاتصال بينها.

ويعرف الهيكل التنظيمي بأنه:

"ذلك البناء أو الإطار أو الهيكل التنظيمي على شكل بناء هرمي يعكس ترتيب الأقسام الفندقية ويحدد التركيب الداخلي للفندق فهو يبين التقسيمات والتنظيمات الإدارية والفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف الفندق كما يوضح نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط السلطة المباشرة وغير المباشرة".

يحتل مدير إدارة الإشراف الداخلي Executive Housekeeper موقعاً إدارياً هاماً في الهيكل التنظيمي للفندق وذلك من خلال الشكل رقم (١ -٢).

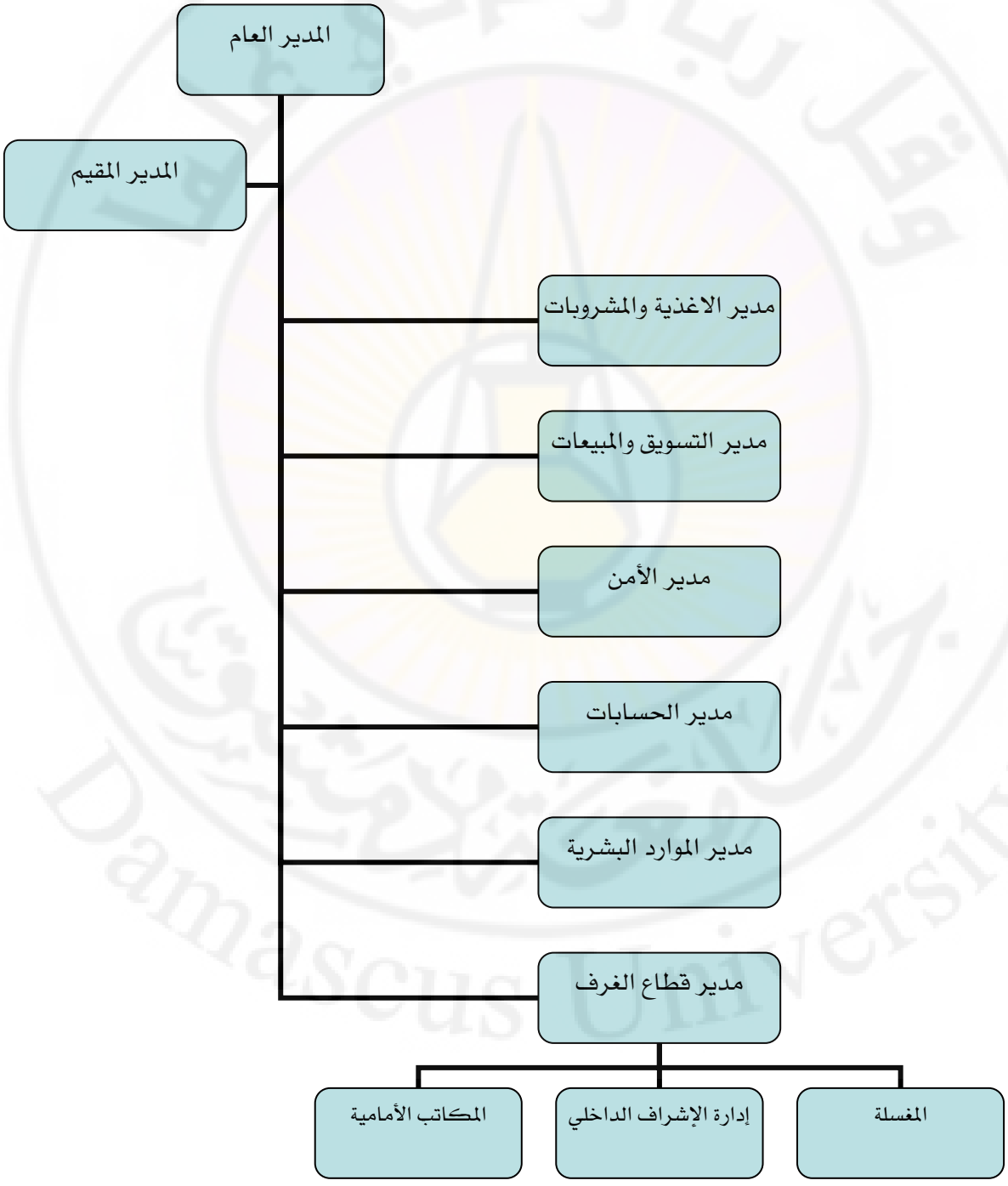
حيث يقوم مدير إدارة الإشراف الداخلي بالإشراف على تنظيف وترتيب الغرف وأيضاً تنظيف وتلميع كل ما يتعلق بالمناطق العامة بالفندق والأدوار وكذلك تنظيف وكي ملابس النزلاء والعاملين وتنسيق الزهور وصيانة الغرف والأماكن العامة بالفندق، وتهدف إدارة الإشراف الداخلي إلى توظيف ما لديها من موارد بشرية ومادية لتحقيق الأهداف الموضوعة بأقل جهد وأقل تكلفة.

يعاون مدير أو رئيس إدارة الإشراف الداخلي مساعد رئيس إدارة الإشراف الداخلي Assistant Housekeeper ويقوم بمعاونته في جميع الأعمال ويحل محله في حالة قيامه بإجازة.

يوضح الهيكل التنظيمي مديري الإدارات التي لها علاقة عمل بإدارة الإشراف الداخلي مثل:

- مدير إدارة الموارد البشرية Human Resources Director
- مدير الحسابات Controller
- مدير الأمن Security Director
- مدير الأغذية والمشروبات Food & Beverage Director
- مدير التسويق والمبيعات Director of Marketing & Sales

- مدير قطاع الغرف Rooms Division Manager



شكل (١ -٢) يوضح موقع الإشراف الداخلي بالهيكل التنظيمي لفندق خمس نجوم

ثالثاً: الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي في الفنادق العالمية

كون إدارة الإشراف الداخلي أكثر الإدارات الفندقية من حيث عدد العاملين وأهمية وظائفها في الفندق فإنها تتطلب تنظيماً وتدريباً جيداً للعاملين بها. فإدارة الإشراف الداخلي بفنادق الخمس نجوم وغيرها من أنواع ودرجات الفنادق دوراً هاماً في الإشراف على تنظيف وترتيب وتلميع الغرف والمطاعم وصالات الاستقبال والحفلات ومكاتب العاملين وكل المناطق العامة بالفندق، كما تشرف على أعمال قسم المغسلة من حيث تجهيز ونظافة وتسليم ملابس النزلاء والعاملين ونظافة بياضات الغرف والمطاعم وأيضاً الإشراف على قسم البياضات وكذلك الإشراف على تنسيق الزهور بكل من الغرف والفندق.

عرَّف قاموس Webster الإشراف الداخلي بأنه العناية بممتلكات الفندق والاعتناء بالمعدات وتقديم الخدمات للضيوف.

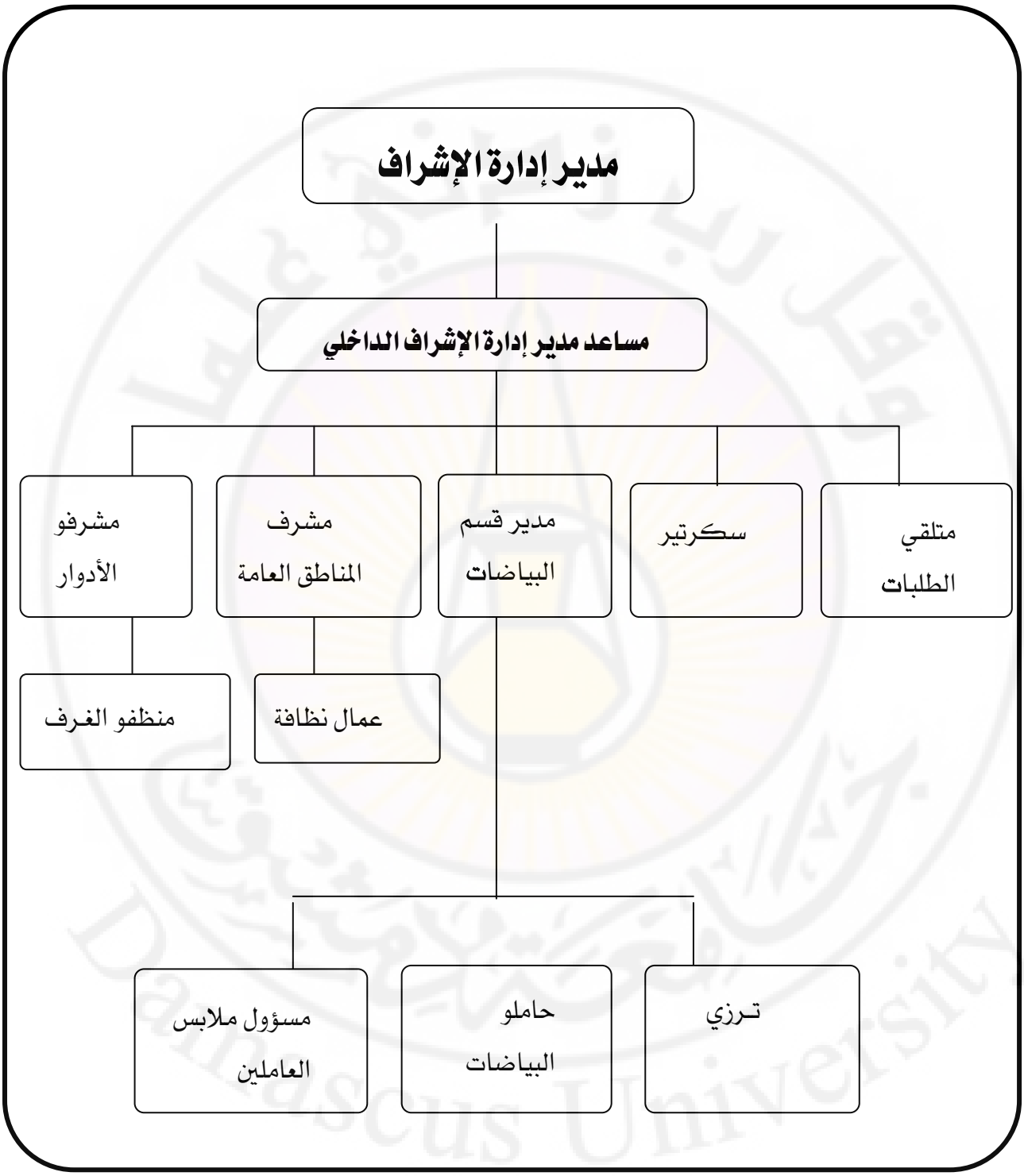
The care and management of property and the provision of equipment and service.

كما عرف القاموس الـ Housekeeper بأنه الشخص الذي يشرف ويقوم بأعمال النظافة والترتيب للفندق.

The one who does the work of keeping house.

يوضح الهيكل التنظيمي رقم (١ -٣) لإدارة الإشراف الداخلي العاملين بقسم الإشراف الداخلي، وسوف نتحدث عن كل وظيفة بالتفصيل في الوحدات اللاحقة:

١. مدير إدارة الإشراف الداخلي Executive Housekeeper
٢. مساعد مدير القسم Assistant Executive Housekeeper
٣. سكرتير Secretary
٤. مشرف الطوابق Floor Supervisor
٥. منظفو الغرف Room Attendant
٦. عمال النظافة Housemen
٧. رئيس قسم البياضات Linen Manager
٨. مسؤول البياضات Linen keeper
٩. منسق الأزهار Florist



شكل (١ -٣) الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي

وفقاً للهياكل التنظيمية السابقة نجد أن هناك تعاون وثيق ومستمر بين مدير المغسلة وإدارة الإشراف الداخلي لتنظيم إمداده بالبياضات المطلوب غسيلها، كما تعتمد إدارة الإشراف الداخلي على قسم المغسلة في إمدادها في الوقت المناسب بالبياضات النظيفة لتوزيعها على الأدوار ثم الغرف، ويقوم قسم البياضات بحفظها على أرفف وهو القسم المسؤول عن استلام وصرف البياضات إلى أقسام الفندق المختلفة وكذلك مراقبة عملية تسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية في حالة عطل المغسلة أو عدم توافرها بالفندق.

وفي بعض الفنادق قد يتبع قسم المغسلة إدارة الإشراف الداخلي ولكن في الغالبية العظمى من الفنادق العالمية يكون مستقلاً وله هيكل تنظيمي مستقل وإنما يكون هناك علاقات عمل وتعاون وثيقة وبصفة يومية مع إدارة الإشراف الداخلي، يختص قسم المغسلة Laundry بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لنزلاء الفندق والعناية ببياضات الفندق وملابس الضيوف والعاملين من حيث تنظيفها وغسلها وكيها وترتيبها.

الصفات المطلوب توافرها في العاملين بإدارة الإشراف الداخلي:

١. سرعة البديهة وقوة الملاحظة.
٢. بشاشة الوجه وسعة الصدر.
٣. احترام الآخرين.
٤. الرغبة في الخدمة ومساعدة الضيوف.
٥. القدرة على التواصل بلغة أجنبية أخرى غير العربية وتفضل الإنجليزية.
٦. إجادة استخدام أجهزة ومعدات الإشراف الداخلي.
٧. سلامة الذوق.
٨. معرفة بأصول الإسعافات الأولية.
٩. الأمانة.

العوامل المؤثرة على الهيكل التنظيمي:

التنظيم الداخلي لإدارة الإشراف الداخلي وبناء الهيكل التنظيمي لها يختلف من فندق لآخر تبعاً لمجموعة من العوامل، أهما:

حجم الفندق: حجم الفندق يعتبر عاملاً مهماً في رسم الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي فالفنادق الضخمة والتي تملك عدداً كبيراً من الغرف والمطاعم تتطلب توفر عدد كبير من العاملين لمتعدد الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي حتى تتمكن من توفير نظافة وخدمة جيدة للنزلاء ومرتادي الفندق بعكس الفنادق الصغيرة.

نوع الخدمة: نوع الخدمة التي يقدمها الفندق تمثل عاملاً مهماً في تحديد الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي. فالتنظيم هنا يتبع لطبيعة الخدمة فمثلاً فنادق B&B (Bed & Breakfast) وهي الفنادق التي تبيع الغرف وتقدم وجبة الإفطار فقط نلاحظ صغر الهيكل التنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي وانحصار الوظائف في عدد محدود جداً.

رابعاً: المناطق التي تقع تحت مسؤولية إدارة الإشراف الداخلي:

١. البهو الرئيس Lobby
٢. غرف النزلاء Guest Rooms
٣. الحمامات
٤. قاعات الحفلات والاستراحات
٥. السلالم الخاصة بالنزلاء
٦. مصاعد النزلاء
٧. المطاعم ومناطق المشروبات
٨. مكاتب الإدارات
٩. مركز رجال الأعمال
١٠. أماكن خلع ملابس العاملين
١١. ردهات العاملين
١٢. حجرة البياضات
١٣. المغسلة
١٤. قاعات المؤتمرات
١٥. الحمامات العامة بالفندق

١٦.الحمامات الخاصة بالعاملين

١٧.صالات الألعاب

١٨.الفندق من الخارج

خامساً: الوظائف الإدارية بإدارة الإشراف الداخلي:

إدارة الإشراف الداخلي كإدارة وسطى في التسلسل الإداري والتنظيمي للفندق تقوم بالوظائف الإدارية المناطة بكل إدارة أن تقوم بها كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. فبالإضافه إلى ذلك هناك أيضاً عدد من الوظائف والمهام التي يجب على إدارة الإشراف الداخلي القيام بها وتنصب مسؤولية القيام بها والتأكد من أدائها على مدير الإدارة. ويمكن أن نلخصها فيما يلي:

١ -تطوير الأنظمة واللوائح المعمول بها في القسم:

لكل إدارة أنظمة ولوائح معمول بها للتنظيم مثل ترتيب الإجازات، الشروط المطلوبة بالعاملين، إجراءات سير العمل بالإدارة....الخ ، وهنا تأتي مسؤولية مدير إدارة الإشراف الداخلي لتطوير هذه الأنظمة واللوائح بالتعرف على الأنظمة الموجودة التي تحتاج إلى تعديل أو تغيير أو مدى الحاجة إلى إضافة أنظمة جديدة وفقاً للمتغيرات التي قد تحدث بالإدارة أو العمل المناط بالإدارة بعد التعديل في الأنظمة أو خلق أنظمة جديدة تأتي عملية طرح هذه الأنظمة للتطبيق والتأكد من التزام العاملين بها.

٢ -اختيار وتعيين العاملين بالإدارة:

عملية التعيين واختيار المتقدمين للوظائف بإدارة الإشراف الداخلي. حيث إن التنسيق الجيد بين هذه الإدارات يضمن الاختيار الجيد للعاملين. تتم هذه العملية أولاً من قبل الإدارة الطالبة للعاملين حيث تقوم الإدارة بتحديد الوظائف المطلوب شغلها وعدد الأفراد المطلوبين لكل وظيفة وتحديد مهام وواجبات كل وظيفة والشروط المطلوبة لشاغلي الوظيفة. بعد ذلك يأتي دور إدارة القوى البشرية في الإعلان عن هذه الوظائف وتلقي طلبات التعيين وعرضها على إدارة الإشراف الداخلي التي تقوم بدورها بتفحص هذه الطلبات وإجراء المقابلات الشخصية لاختيار الأفضل من بين المتقدمين.

٣ -تدريب العاملين:

رضاء النزيل وتقديم خدمة جيدة هو هدف الفندق والذي بالتالي هو هدف جميع الإدارات بالفندق. وتحقيق هذا الهدف يتطلب أعمالاً كثيرة من ضمنها عاملين مدربين على أداء أعمالهم بمهارة جيدة. كل إدارة تكون مسؤولة عن تطوير أداء العاملين بها بعمل البرامج التدريبية داخل الفندق أو إرسال منسوبيها إلى المعاهد الخارجية للالتحاق بالدورات ذات العلاقة بطبيعة نشاطهم. من ناحية أخرى فعملية التدريب لاتقتصر على تدريب العاملين الجدد ولكن أيضاً تقييم العاملين الحاليين للتعرف على الأفراد الذين لديهم قصور في مهارات معينة أو أنشطة معينة في مجال اختصاصهم وهم بحاجة إلى برنامج تدريبي لتحسين أدائهم المهني والوظيفي. ايضاً التطور السريع في الأجهزة والمعدات والتطور التكنولوجي يتطلب من الإدارة الاطلاع على المستجدات في مجال اختصاصها وتدريب العاملين بها عليها.

٤ -الإشراف على العاملين:

التزام العاملين وأداؤهم لمهامهم بشكل جيد يتأتى بإشراف فعال وجيد من قبل الإدارة. ولتحقيق النتائج المرجوة من الإشراف فإنه يتطلب من الإدارة : تحديد المعايير المهنية وواجبات كل وظيفة والتأكد من استيعاب العاملين لها ، التعرف على مشاكل العاملين ومساعدتهم على حلها ، عمل تقييم لأداء العاملين خلال فترات معينة ومناقشة العاملين لهذا التقييم، فرض الأنظمة واللوائح ومتابعة الالتزام بها.

تسجيل الأعطال بالأجهزة والمعدات:

إدارة الإشراف الداخلي تعتمد في عملها على بعض الأجهزة والمعدات التي قد تتعرض لبعض الأعطال الفنية بالإضافة إلى أنه حسب طبيعة عمل الإدارة فإنها تتعرف على الأجهزة والمعدات الموجودة بالفندق التي بها عطل أو قصور في الأداء. وبناء على ذلك فإن الإدارة تقوم بإعداد تقرير عن الأجهزة والمعدات التي بها عطل وأماكن تواجدها داخل الفندق وتحويل مثل هذه التقارير إلى قسم الصيانة بالفندق الذي يتولى معالجة هذه المشاكل ومن ثم يأتي دور إدارة الإشراف الداخلي في التأكد من إصلاح الأعطال خصوصاً أعطال الغرف.

جامعة دمشق

كلية السياحة

إدارة الإيواء

محاضرة (2)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

مسؤوليات ومهام العاملين بإدارة الإشراف الداخلي

الصفات المطلوب توافرها في العاملين بإدارة الإشراف الداخلي

الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي

مسؤوليات ومهام العاملين بإدارة الإشراف الداخلي

تعرضت الوحدة السابقة لأهمية إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق العالمية والهيكل التنظيمي لتلك الإدارة بالإضافة إلى المناطق التي تقع تحت مسؤولية إدارة الإشراف الداخلي. وتعرض هذه الوحدة شرحاً ووصفاً تفصيلياً لمسؤوليات ومهام العاملين بإدارة الإشراف الداخلي. ومن المعروف أن لنشاط إدارة الإشراف الداخلي أهمية كبيرة في نظافة الفندق وفي تكوين الصورة الذهنية الحسنة لدى الضيوف وجمهور المتعاملين، وكثير من مديري الفنادق ومديري الإدارات يعتقدون بمفهوم الانطباع الأول لدى النزيل ومن المعروف أن أكثر عامل ينطبع في ذهن الضيف هو نظافة الفندق.

بهذه الوحدة سوف نتطرق إلى الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي الموضحة بالهيكل التنظيمي بالوحدة الأولى من حيث توضيح كل وظيفة والمسؤوليات والواجبات المترتبة عليها وشاغلها.

اولاً : مسؤوليات إدارة الإشراف الداخلي

١ - تحقيق مستوى عال من النظافة للفندق

٢ - تنظيم مجهودات العاملين لتحسين الأداء والجودة في عمليات التنظيف و الترتيب

٣ - إبلاغ قسم الهندسة والصيانة بأعطال الغرف أولا بأول.

٤ - اتباع المعايير السليمة في التنظيف والترتيب

٥ - استعمال الأجهزة والمعدات بطريقة سليمة وصحيحة.

٦ - تقليل التكاليف من خلال ترشيد مصروفات القسم

٧ - تنظيف الغرف ومكاتب العاملين والمطاعم والمناطق العامة

٨ - توفير الإمدادات من البياضات النظيفة للغرف والمطاعم من خلال قسم البياضات

٩ - تقديم خدمات الغسيل والكي من خلال قسم المغسلة

١٠ - توثيق التعاون مع بقية إدارات وأقسام الفندق المختلفة

١١ - تلبية متطلبات النزلاء من الخدمات الإضافية

١٢ - حل شكاوى النزلاء

تقوم إدارة (الإشراف الداخلي) Housekeeping بتنظيف وترتيب الغرف وأيضاً تنظيف وتلميع كل ما يتعلق بالمناطق العامة بالفندق. والإدارة مسؤولة عن نظافة الغرف والأدوار كاملة وكذلك ملابس النزلاء والعاملين وتنسيق الزهور وصيانة الغرف والأماكن العامة بالفندق.

The four major areas of Housekeeping responsibilities are:

1. Management of people, equipment and supplies.
2. Preservation of building Finishes, fabrics and Furnishings
3. Controlling costs.
4. Keeping records.

ثانياً: الصفات المطلوب توافرها في العاملين بإدارة الإشراف الداخلي:

- خبرة كافية في مجال التخصص.
- إجادة اللغات الأجنبية.
- قوة الشخصية والملاحظة.
- حسن المظهر.
- حسن التصرف.
- حب النظام والنظافة والتدبير الفندقي.
- خبرة بفن الديكور.
- سلامة الذوق.
- معرفة بأصول الإسعافات الأولية.
- الإلمام بعادات وتقاليد الشعوب الأخرى.
- الأمانة.

The housekeeper is responsible for setting the scene and for maintaining the quality of the scenery. This requires continuous communication and cooperation with the other hotel departments to ensure high standards in house cleanliness.

ثالثاً: الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي:

١ - مدير إدارة الإشراف الداخلي:

مدير إدارة الإشراف الداخلي أو كما يطلق عليه في الفنادق العالمية Housekeeping Executive أو Housekeeping Director هو المسؤول الأول بإدارة الإشراف الداخلي والذي يتبع إداريا إلى مدير إدارة الغرف. يمكن تقسيم المهام والأعمال التي يقوم بها المدير إلى قسمين:

أ - **مهام إدارية:** كأي مدير إدارة تقع عليه مسؤولية التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق والرقابة في الإدارة. وأيضاً يجب أن يتمتع مدير الإدارة بفن ومهارة القيادة.

ب - **مهام مهنية:** يترتب على مدير الإدارة المعرفة والقيام بالأعمال الفنية والمهنية بالإدارة كالإشراف على نظافة الغرف والمناطق العامهة ومتابعة سير العمل بالإدارة.

أهم واجبات ومسؤوليات مدير إدارة الإشراف الداخلي:

- التأكد من تنظيف وتجهيز الغرف للتسكين.
- التأكد من نظافة قاعات الحفلات والاجتماعات.
- الإشراف على العمل وتوثيق الملحوظات.
- مراقبة مستودعات القسم.
- التأكد من حسن مظهر العاملين.
- متابعة دفتر الأحوال الخاص بتسليم واستلام الورديات.
- متابعة التقرير اليومي بحالة الغرف.
- القيام بجولات تفتيشية غير معلومة للإشراف على نظافة الفندق.
- الإشراف على مخزن البياضات.
- الاجتماع بالعاملين بصفة دورية لمناقشة المشاكل والمعوقات التي تواجه العمل.
- عمل تقارير الكفاية السنوية.
- عمل التقارير الخاصة بالحوافز والمكافآت.
- متابعة طلبات الصيانة والإصلاحات اليومية.
- تدريب العاملين على الطرق الفنية السليمة للتنظيف.
- متابعة خطة الإحلال والتجديد مع إدارة الفندق.

- حل مشاكل النزلاء.
- إمساك ومتابعة سجل العهدة الخاص بالمعدات والآلات الخاصة بالقسم.
- وضع الموازنة التقديرية Budget.
- تعيين الموظفين الجدد بالإدارة.
- التخطيط وتوزيع المهام بين العاملين بالإدارة.
- رفع تقارير الكفاءة والعمليات إلى الإدارة العليا.
- توفير الخامات وأدوات العمل.
- التأكد من التزام العاملين بالأنظمة واللوائح.
- اعتماد أهداف الإدارة والتأكد من تحققها.
- التقييم السنوي للعاملين.

واجبات مدير إدارة الإشراف الداخلي تجاه العاملين:

يجب أن تقوم علاقة رئيس قسم الإشراف الداخلي بالعاملين على المحبة والإخلاص في العمل والثقة وتعد أهم واجباته تجاه العاملين الآتي:

- عقد اجتماعات أسبوعية أو نصف شهرية للعاملين لمناقشة بعض المشاكل الخاصة بهم وإيجاد الحلول لها.
- توعية العاملين على أهمية المحافظة على استهلاك البياضات.
- توعية العاملين على حسن استعمال أدوات ومعدات النظافة.
- إعلامهم بنسب الإشغال المستقبلية والحالية.
- تلقي الاستفسارات منهم بشأن تعليمات إدارة الفندق وشرح الغامض منها.
- التدريب المستمر لرفع مستوى أداء العاملين وذلك لفتح الفرص لهم للترقي.
- مكافأة العاملين المجتهدين والأمناء في عملهم سواء بالمكافآت التشجيعية أو بالترقية وكذلك بمعاقبة المسيء.

من مسؤوليات مدير إدارة الإشراف الداخلي عمل الميزانيات الخاصة بالقسم وتحديد مصروفات القسم حيث إن من أهداف كل إدارة هو تنفيذ عملياتها بأقل تكلفة وجهد ممكن دون التأثير على الجودة.

من هذا المنظور فعلى مدير إدارة الإشراف الداخلي مراقبة المصروفات والعمل على ترشيدها دون التأثير على جودة العمل وذلك باتباع الطرق التالية:

- جرد أسبوعي للبياضات واحتياجات النزلاء Guest Amenities.
- منع استعمال فوط وبياضات الغرفة في أغراض غير مخصصة لأجلها.
- الحفاظ على ماكينات ومعدات قسم الإشراف الداخلي.

٢ - مساعد مدير إدارة الإشراف الداخلي: Manager Assistant

بعض الفنادق يكون لها مساعد مدير إدارة الإشراف الداخلي والبعض يكون لها أكثر من مساعد إدارة وذلك تبعاً لحجم الفندق ومستوى الخدمة التي يقدمها الفندق. مساعد مدير الإدارة يقوم بمعاونة مدير إدارة الإشراف الداخلي في جميع الأعمال ويحل محله في حالة قيامه بإجازة.

واجبات مساعد مدير إدارة الإشراف الداخلي:

- معاونة رئيس قسم الإشراف الداخلي في جميع الأعمال الموكلة إليه.
- القيام بجميع أعمال رئيس القسم في حالة غيابه.
- عمل حصر أعمال النظافة للمناطق العامة ومناطق خدمة الأغذية والمشروبات اليومية.
- الإشراف على أعمال نظافة غرف النزلاء.
- متابعة تنفيذ برامج مكافحة الحشرات طبقاً للجدول الموضوع له.
- متابعة وتقييم خطة التدريب الخاصة بالعاملين بالقسم.
- التأكد من صلاحية الأثاث والمفروشات والأجهزة والتركيبات في المناطق العامة ومناطق خدمة المأكولات والمشروبات.
- المرور على عدد من غرف المغادرين بعد نظافتها والتأكد من جودة النظافة.
- المرور اليومي على الغرف التي تجرى بها إصلاحات ومتابعة أعمال الصيانة.
- الإشراف على نظافة قاعات الحفلات وذلك قبل موعد الحفلة بفترة كافية.
- تدريب العاملين.
- الإشراف على العاملين ومدى التزامهم.
- تقديم تقارير التقييم للعاملين لمدير الإدارة.

- إعداد تقارير القسم ورفعها إلى مدير الإدارة.

٣ - الإشراف: Supervisors

المشرفون بإدارة الإشراف الداخلي ينقسمون إلى أكثر من مشرف وفقاً للمهام التي يؤدونها وهي كالتالي:

أ. مشرفو الأدوار.

ب. مشرفو غرف البياضات.

ت. مشرفو العمال.

المشرفون يتبعون إداريا إلى مساعد مدير إدارة الإشراف الداخلي الذي هو بدوره يتبع مدير الإدارة. وبشكل عام هناك مسؤوليات وواجبات يكون المشرفون بإدارة الإشراف الداخلي ملزمين بها، وهي كالتالي:

- تنظيم العمل.
- الإشراف على العاملين.
- التأكد من تطبيق معايير الجودة في العمل.
- تدريب العاملين.
- رفع التقارير إلى مساعد مدير الإدارة.

أ - مشرف الأداور: Floors Supervisor

تتضمن المهام الرئيسة لمشرف الدور أن يتأكد من خلال المراقبة الدقيقة من مستوى النظافة والخدمة في الأماكن العامة وغرف النزلاء والممرات وباقي الأماكن الأخرى بالفندق. ويمكن أن تسند إليه بعض الأعمال الإضافية من قبل رئيس القسم، ويكون مسؤولاً عن تحديد واجبات العمل لعمال النظافة المسؤولين عن الغرف وعن الأماكن العامة بالأدوار، والإشراف عليهم والتأكد من أنهم قد أنجزوا العمل الموكل إليهم.

من أهم مسؤولياتهم:

- التفتيش المستمر على غرف النزلاء والتأكد من نظافتها.
- مراقبة عمل عمال النظافة لعدد معين من الغرف والأدوار.
- الإشراف على نظافة الأماكن العامة بالفندق .

- إعداد تقرير بحالة الغرف.

واجبات مشرف الدور:

- أن يحدد مهام ومسؤوليات عمال النظافة بالأدوار والأماكن العامة.
- يجب على المشرف أن يتأكد من وصول جميع الموظفين إلى أماكن عملهم واتباعهم الإجراءات اللازمة.
- أن يفتش على الغرف الخالية.
- أن يفتش على الغرف التي تم تنظيفها.
- أن يتسلم المفقودات من عمال النظافة ويقوم بدوره بتسليمها لمدير الإشراف الداخلي
- إصدار أذونات الصيانة الخاصة بالغرف والأماكن العامة بالفندق وأن يسلمها للقسم الهندسي.
- تسليم وإصدار المواد المخزونة.
- التأكد دائماً من أن جميع البياضات صالحة للاستخدام.
- التفتيش على نظافة الغرف والأجنحة مع ملاحظة وجود كل الأدوات اللازمة بالغرف.
- يكون كل مشرف مسؤولاً عن دورين أو ثلاثة من ناحية النظافة والصيانة وتوزيع العمل والمساعدة في استكمال البياضات وأدوات ومواد النظافة الخاصة.
- عمل كشف بأسماء المتغيبين في الأدوار.
- استيفاء تقارير حالات الغرف وإبلاغ مدير الإشراف الداخلي.
- تسليم المفاتيح Master Keys للعاملين التابعين له في الأدوار والتوقيع في دفتر استلام المفاتيح.
- التنبيه على العاملين بالشخصيات الهامة وتسليمهم قائمة إشغال الغرف V.I.P. List .
- متابعة أعمال منظف الغرف والتفتيش والتأكد من نظافة غرف النزلاء واحتواء الغرف على الأدوات الضرورية بها Guest supplies .
- متابعة نظافة المرافق العامة في أدواره.
- الاهتمام الخاص بالنزلاء المسنين والمرضى.
- الاعتناء بتنسيق الزهور وتوزيعها على غرف النزلاء.
- الاعتناء بالنباتات والزهور الموجودة بالصالات والممرات.
- التأكد من تلبية طلبات النزلاء الإضافية (سرير إضافي، سرير أطفال.. الخ)
- العمل على حل شكاوى النزلاء بالأدوار المخصصة له.

- التأكد من إعادة المنقولات الإضافية التي بغرف النزلاء (سرير إضافي، أباجورة إضافية، مكواة، كراسي إضافية ... الخ).
- أن يقوم بتنفيذ تعليمات مدير الإشراف الداخلي للإشراف على عدد إضافي من الغرف نظراً لحالات الإجازات والمرضى.
- أن يتأكد من مظهر كافة العاملين قبل بداية كل وردية من حيث النظافة الشخصية والمظهر الجيد (تصفيف الشعر، الرائحة الطيبة، تلميع الحذاء، نظافة اليونيفورم).
- التأكد من عدم وجود أي خلل أو عطل بمعدات النظافة والصيانة بالأدوار.
- أن يكون ذا خلق كريم وأن يتولى أداء مهامه على أكمل وجه والمساهمة في حل المشاكل مع مساعد مدير الإشراف الداخلي.
- يقوم بالتفتيش الدوري وعلى فترات متباعدة على سريان العمل في الغرف والأماكن العامة.
- المحافظة على المفتاح الخاص بالدور واتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على ممتلكات النزلاء.
- أن يكون مسؤولاً عن صحة وسلامة جميع الأفراد في منطقة عمله.
- التأكد من أن كافة معدات وتعليمات الحريق موضوعة بأماكنها الصحيحة وبأن جميع منافذ الطوارئ غير مغلقة.
- أن يحضر كل الدورات التدريبية المقررة.

ب - مشرف غرف البياضات:

من أهم مسؤولياته:

- استلام وتسليم ملابس العاملين.
- استلام وتسليم البيضات.
- جرد البياضات وأزياء العاملين.
- ترتيب البياضات لكي تكون جاهزة للتسليم.
- إصلاح ستائر الفندق.
- إصلاح ملابس النزلاء.
- ترقيم أزياء العاملين.
- التصرف في البياضات المستهلكة والاستفادة منها .
- مراقبة تسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية واستلامها بعد إتمام عملية الغسيل .

- صيانة بياضات الفندق و رفع الثقوب وخياطة المقطوع.
- الإشراف على قسم متروكات النزلاء.

ت - مشرف العاملين:

مشرف العاملين هو الشخص المسؤول والمشرف على عمال النظافة بالمناطق العامة بالفندق كالمكاتب، اللوبي، المطاعم والمناطق الأخرى التي تقع تحت مسؤولية إدارة الإشراف الداخلي.

المهام الرئيسة لمشرف عمال النظافة:

- أن ينظم تنظيف الأماكن العامة ومكاتب الموظفين والأماكن الأخرى الموجودة بالفندق، أن يقوم بإنجاز أي أعمال إضافية أخرى قد تعرض عليه من قبل رئيس القسم وأن يتعاون مع مشرف النظافة الليلي في مسؤولية تنظيف وتلميع وكنس الأماكن العامة ومكاتب الموظفين بواسطة استعمال المعدات والأدوات المعدة لذلك.
- يساعد عمال النظافة في كنس وغسل السجاجيد بالشامبو ومسح وتلميع الرخام والمسطحات الأرضية الأخرى عند الطلب.
- يقوم بإزالة البقع من السجاجيد في الأماكن العامة.
- يساعد في الإشراف على تنظيف دورات المياه العامة ودورات المياه الخاصة بالموظفين بعناية خاصة.
- يتأكد من نظافة التركيبات الكهربائية في الأماكن العامة.
- يتأكد من تنظيف الحوائط والأعمدة، أن يقوم بتلميع الأثاثات الخشبية والمرايا والصور والنوافذ والمصاعد وباقي التركيبات الأخرى التي يتولى القسم تنظيفها.
- يتأكد من نظافة جميع الطفايات.
- يتأكد من تخزين جميع معدات النظافة المستعملة في التنظيف بعد الانتهاء من العمل ويجب أن تكون موضوعة بنظافة وترتيب.
- يقوم بإبلاغ مشرف مناوبة الليل بأن جميع عمال النظافة بالفندق قد قاموا بعملهم.
- يكون قادراً على تلبية طلبات النزلاء بمقدرة وكفاءة.
- يكون على دراية بإجراءات الطوارئ بالفندق.
- يقوم بإبلاغ الإدارة عند الشعور بأي شك أوريبة.
- يحافظ على المظهر الشخصي الخارجي.

- يجب أن يتناسب المظهر الشخصي مع إبراز الفندق في أحسن صورة ممكنة.
- أن يكون على دراية تامة بقواعد وقوانين الفندق وأن يتبع التعليمات الموضوعة.

٤ -منظفو الغرف و عمال النظافة :

ينقسم عمال النظافة بإدارة الإشراف الداخلي إلى قسمين:

أ - **عمال نظافة الغرف:** لمعاونة منظفي الغرف في إعداد وتجهيز غرف النزلاء.

ب - **عمال نظافة المناطق العامة:** لتنظيف المرافق العامة بالفندق ومعاونة العاملين في الأدوار في بعض الأعمال الشاقة مثل نقل الأثاث، تنظيف الغرف غير الصالحة للسكنى ... الخ.

١ - منظفو الغرف: Room Attendant

وظيفة منظفي الغرف لها حساسية معينة كون غرفة النزيل هي مكان راحته بالفندق وتوفر الخصوصية الخاصة به في الغرفة، لذا فهناك بعض المسؤوليات والواجبات التي يجب على منظفي الغرف الالتزام التام بها ولابد من الإشراف الدقيق عليهم وعلى الغرف.

مسؤوليات منظفي الغرف:

من أهم مسئولياتهم:

- إعداد وتجهيز عدد محدود من غرف النزلاء.
- تنظيف الغرف وتبديل بياضات الغرفة.
- الإبلاغ عن أي خلل أو عطل بالغرفة.

واجبات منظف الغرفة Room Attendant :

- عمل التقرير الصباحي Daily Report وتسليمه إلى مشرف الدور.
- إعداد وتجهيز الغرف التي ينتظر إخلاؤها وشغلها في نفس اليوم.
- مراجعة وإعداد الغرف الخالية من اليوم السابق.
- الإبلاغ عن أي عطل أو إصلاحات مطلوبة بالغرفة وإبلاغ مشرف الدور بها.
- التوقيع على إخطارات الوصول Arrival أو المغادرة Departure الواردة من قسم الاستقبال.
- إبلاغ مشرف الدور عن أي شيء مشتبه فيه تتم ملاحظته في الغرف.
- الإبلاغ الفوري عند العلم بمرض أي نزيل.

- التسليم الفوري للأشياء التي يتم العثور عليها سواء في الغرف أو الممرات Lost and found objects .
- تنفيذ التعليمات الصادرة من رئيس قسم التدبير الفندقي.
- إبلاغ مشرف الدور عن أي نقص في الأدوات أو مواد التنظيف أو المهمات الخاصة بالغرف واستكمالها من المخازن.
- استبدال البياضات المتسخة بأخرى نظيفة من قسم البياضات.
- في حالة إخطار النزيل لمنظف الغرفة بعزمه على المغادرة فإن عمله بناء على طلب النزيل معاونته في إعداد منقولاته وإخطار قسم الاستعلامات تليفونيا بالمغادرة.
- على منظف الغرف إخطار الاستقبال ورئيس قسم التدبير الفندقي بمجرد ملاحظته عدم اصطحاب النزيل لأمتعته أو خلو الغرفة منها بالإضافة إلى الإشارة إلى ذلك في تقريره اليومي Daily Report .
- ترتيب عربة النقل (التروللى) في بداية ونهاية يوم العمل.
- متابعة خلو الغرفة في حالة تأجيرها لجزء من اليوم Day use في الموعد المقرر.
- في حالة مغادرة النزيل لفترة مؤقتة مع الاحتفاظ بالغرفة لحسابه يقوم منظف الغرفة بإعداد الغرفة وتنظيفها وغلقها Double lock ولا يصرح لأحد بدخول الغرفة أثناء فترة غياب النزيل إلا في حالات الضرورة.
- حصر البياضات التي يلزم استبدالها وقيدها في دفتر تسليم واستلام البياضات.

٢ - عمال نظافة المناطق العامة:

أهم واجبات عمال نظافة المناطق العامة:

- نظافة المناطق العامة التي تخلو من النزلاء ليلا.
- تنظيف جميع المرافق العامة بالفندق ومكاتب الإدارة والموظفين.
- تنظيف سلالم الفندق.
- المساعدة في نقل بعض الأثاث من مكان لآخر.
- تنظيف الأماكن الخاصة بحمام السباحة والساونا.
- تنظيف وإعداد وتجهيز صالات الأفراح والحفلات.

- تنظيف الغرف التي أغلقت للتصليح Out of order بعد إجراء الإصلاح اللازم بها وجعلها صالحة للسكنى.
- تنظيف السيارات الخاصة بالنزلاء.

ونظراً للاتصال المباشر بين إدارة الإشراف الداخلي والنزلاء خصوصاً العاملين بالنظافة بتواجدهم بجميع أقسام الفندق فهناك بعض الصفات أو السلوكيات المرفوض صدورها منهم وهي:

- النظر من خلال ثقب الباب.
- التصنت على الأبواب.
- شرب الماء من ثلاجة الضيف.
- القرع على غرفة معلق عليها علامة عدم الإزعاج.

٥ - السكرتير:

السكرتارية هي وظيفة إدارية تهتم بالأعمال الإدارية والمكتبية الخاصة بالإدارة.

واجبات سكرتير قسم الإشراف الداخلي:

- تنظيم مكتب الإشراف الداخلي (من حيث المكاتبات والملفات والمقابلات).
- إعداد وتوزيع كافة المنشورات التي يطلبها منه رئيس قسم التدبير الفندقي.
- استلام كافة المراسلات الواردة إلى القسم وعرضها على رئيس القسم.
- تحرير الرد على المكاتبات التي ترد لرئيس إدارة الإشراف الداخلي.
- استقبال النزلاء الذين يرغبون في مقابلة رئيس إدارة الإشراف الداخلي.
- عمل الاتصالات الداخلية والخارجية المتعلقة بالإدارة.

واجبات العاملين بإدارة الإشراف الداخلي تجاه النزلاء:

- إشعار النزلاء بحسن ضيافة الفندق.
- العناية بالنزلاء وخاصة المسنين والذين تعرضوا لأزمات صحية.
- العمل على اكتساب صداقة وثقة الشخصيات الهامة.
- تقديم بعض اللوازم الضرورية للنزلاء مثل (آلة حلاقة ـ رباط عنق) ليتمكن الزائر من دخول النادي ويمكن لإدارة الفندق تقديم تلك اللوازم كهدية عليها شعار الفندق فتعتبر نوعاً من الدعاية للفندق.
- تقديم بعض الخدمات الضرورية كترتيب شنط سفر بعض النزلاء أو إحضار جليسة أطفال Baby Sitter لمراقبة الأطفال أثناء تغيب الأبوين.

جامعة دمشق

كلية السياحة

إدارة الإيواء

محاضرة (3)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف



علاقة إدارة الإشراف الداخلي بأقسام الفندق

جودة أداء إدارة الإشراف الداخلي وقدرتها على تحقيق أهدافها تخضع لطبيعة العلاقة بين الإدارة وأقسام الفندق المختلفة من حيث التنسيق والتعاون لتلبية متطلبات النزلاء ولتحقيق رضاء الضيف التام عن الخدمات الفندقية. من ناحية أخرى فإن الأقسام الأخرى بالفندق تعتمد على عمليات إدارة الإشراف الداخلي في بدء عملياتها وتقديم الخدمات.

أولا :علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المكاتب الأمامية :

يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية قبل وصول النزلاء بإعداد قوائم لحركة الإشغال الأسبوعية المتوقعة للفندق مما يمكن قسم الإشراف الداخلي من معرفة حجم الغرف المطلوب تنظيفها خلال الأسبوع ويتمكن من إعداد ورديات العمل تبعاً لظروف وضغط العمل.

وعند وصول النزيل يبلغ قسم الاستقبال قسم الإشراف الداخلي بوصوله إما عن طريق إخطار كتابي أو بتعديل حالة الغرفة على الكومبيوتر وعند مغادرة النزيل للغرفة يتم إبلاغ قسم الإشراف الداخلي لتنظيف الغرفة، ولتحقيق 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 الإشراف الداخلي بتسليمه إلى قسم الاستقبال لمراجعة حالات الغرف وتصحيح الاختلافات لضمان حسن سير العمل.

المعلومات التي يحتاجها رئيس قسم الإشراف الداخلي من قسم الاستقبال:

(١) نسبة الإشغال اليومية :

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

(٢) نسبة الإشغال المتوقعة خلال شهر :

يتلقى رئيس إدارة الإشراف الداخلي من قسم الاستقبال بنسبة الإشغال المتوقعة خلال شهر، ويعتبر ذلك بمثابة خطة العمل الشهرية وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة وعمل ترتيب الإجازات السنوية والصيانة الدورية بما يتفق وحجم العمل المتوقع.

(٣) قوائم حجوزات المجموعات الأسبوعية المؤكدة :

يتلقى رئيس إدارة الإشراف الداخلي أسبوعيا من قسم الاستقبال بياناً بالمجموعات المؤكد حجزها لأسبوع قادم حسب تواريخ الوصول وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة نحو ترتيب ورديات العاملين وبما يتفق مع حجم العمل المتوقع.

ثانيا : علاقة إدارة الإشراف الداخلي بباقي أقسام الفندق :

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الأغذية والمشروبات:

يؤدي قسم الإشراف الداخلي دورا هاما في نجاح قسم الأغذية والمشروبات من خلال:

- نظافة المطاعم وقاعات الاحتفالات.
- إمداد القسم بالمفارش و البياضات 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 ولم يتم بعد رفعها.
- توفير الزي الخاص بالعاملين في المطاعم مع مراعاة نظافته ومظهره العام.
- اختيار ألوان المفروشات الخاصة بالمطاعم .

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الصيانة:

وجود عطل بالغرفة ولو بسيط سوف يؤدي حتماً إلى عدم صلاحية الغرفة وتكون غير صالحة للتسكين أي (OOO) وهذا يسبب خسارة كبيرة للفندق، عمال النظافة أثناء أدائهم لأعمالهم يتعرفون على الأعطال الموجودة في الفندق والتي قد تؤدي إلى ضعف في الخدمة والراحة للنزلاء ويتم إبلاغ المشرفين الذين بدورهم يقومون بإبلاغ قسم الصيانة عن أي أعطال في نموذج مخصص لذلك يعرف Maintenancerequest، شكل رقم (٣-٢)



شكل (٣ -٢): نموذج طلب صيانة لغرفة

ويرسل لقسم الصيانة لاتخاذ اللازم ويجب على المشرف مراجعة التركيبات والتوصيلات ومراجعة الإصلاح الذي تم.

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الموارد البشرية:

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

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المشتريات:

العلاقة هي أن توفير جميع احتياجات إدارة الإشراف الداخلي من مواد تنظيف وبياضات ومعدات وأجهزة يتم عن طريق إدارة المشتريات. إدارة الإشراف الداخلي تقوم بإرسال طلب الشراء إلى إدارة المشتريات موضحاً بها الصنف والكمية والمواصفات المطلوبة ثم تقوم إدارة المشتريات بالاتصال بالموردين لتوفير المشتريات المطلوبة.

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم التسويق والمبيعات والعلاقات العامة:

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

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الحسابات:

يقوم قسم الحسابات باعتماد طلبات الشراء ومراجعتها ومطابقتها في حدود ميزانية قسم الإشراف وأيضاً تحديد الأجور والرواتب للعاملين بالقسم على ضوء القوائم التي تصل إليه من إدارة الإشراف الداخلي بتحديد ساعات العمل، أيام الغياب وساعات العمل الإضافية. وكما يقوم قسم المحاسبة بعمل جرد سنوي وربح سنوي وتجهيز كشوف الجرد.

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم الأمن:

إدارة الإشراف الداخلي لها مهام متعلقة بالأمن والسلامة بالفندق وإجراءات تتبعها في حالة وقوع بعض الحوادث سوف نتطرق اليها لاحقاً. وهذه المهام والإجراءات لايمكن أن تتم بمعزل عن إدارة الأمن. ويمكن أن نحصر العلاقة الآن بين القسمين بأن يقوم العاملون بقسم الإشراف الداخلي بتبليغ قسم الأمن في الحالات التالية:

- ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء .
- وجود أي أسلحة في غرفة النزيل.
- اكتشاف جريمة في غرفة النزيل مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة.

علاقة إدارة الإشراف الداخلي بإدارة الفندق:

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

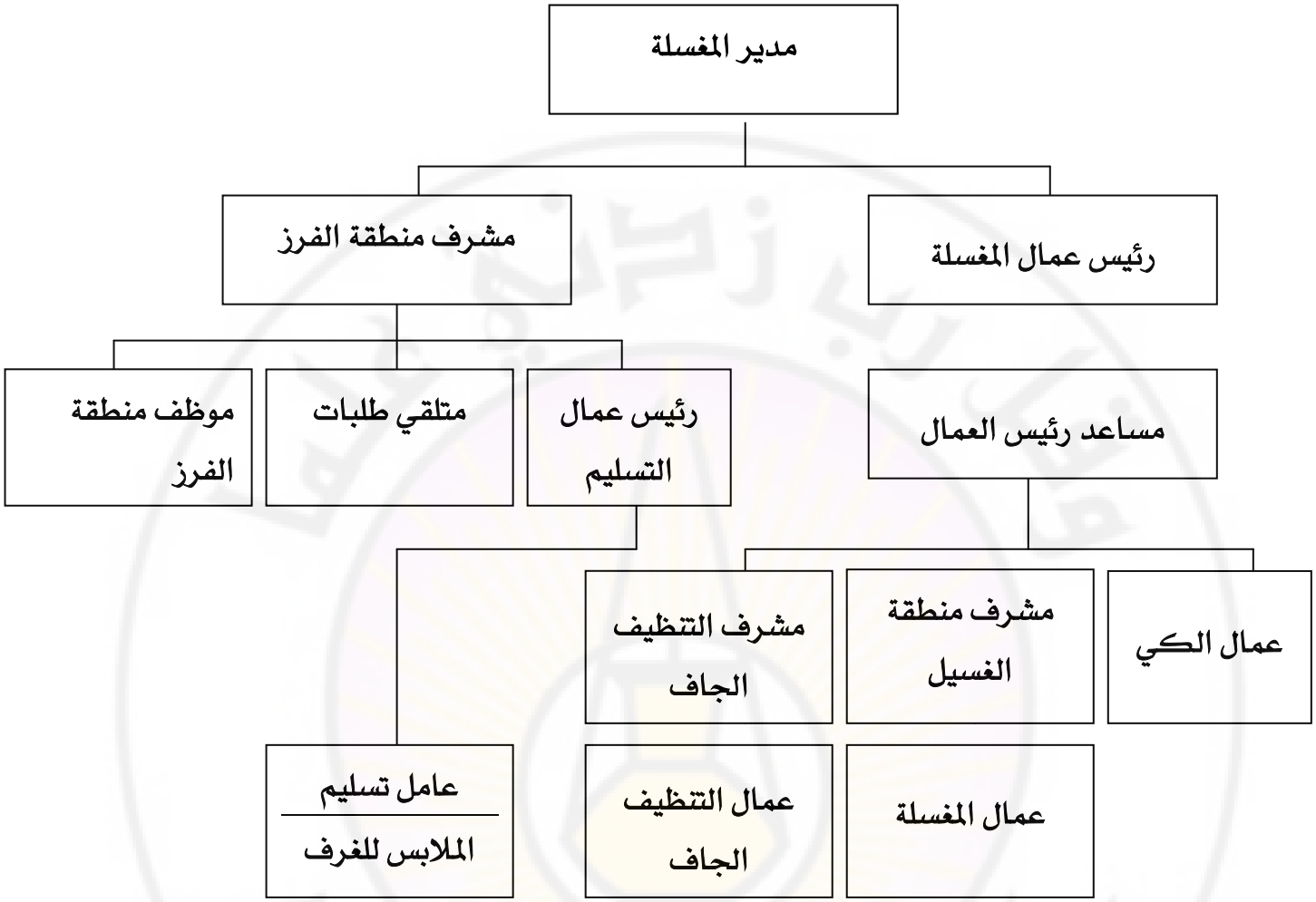
ثالثا: علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المغسلة:

يختص قسم المغسلة 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. المغسلة ببعض الفنادق تكون تابعة إداريا لإدارة الإشراف الداخلي وببعض الفنادق تكون تابعه لإدارة الغرف. توفر قسم المغسلة بالفندق يعتمد غالباً على حجم الفندق، فالفنادق الصغيرة تفضل التعامل مع المغاسل الخارجية في عمليات الغسيل، فعدم توفر مغاسل داخلية يتميز بأن المبالغ التي سوف تصرف على تأسيس المغسلة 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.

المغاسل الداخلية تتميز بتوفير السرعة في خدمة الغسيل وتقديم خدمة أفضل للنزيل وتعتبر مصدر إيراد إضافي للفندق، ولكن يعاب عليها تكلفة القسم ومصاريفه التي قد تكون مرتفعة.

الهيكل التنظيمي لقسم المغسلة يضم الوظائف التالية: شكل رقم (٣ -٣)

- مدير المغسلة.
- مساعد مدير المغسلة. .
- عمال المغسلة (عمال المغسلة، عمال الكي، عمال التسليم).



شكل (٣ -٣): الهيكل التنظيمي لقسم المغسلة

موقع المغسلة:

تحديد موقع المغسلة داخل الفندق يتطلب شروطاً لابد من توافرها في الموقع المختار، مثل:

١) قربها من غرف البياضات.

٢) توفر تهوية جيدة.

٣) الأرضيات غير قابلة للانزلاق.

أهم مسؤوليات قسم المغسلة:

- تنظيف ملابس النزلاء وغسلها وكيها.
- تنظيف ملابس العاملين وغسلها وكيها.
- توفير البياضات النظيفة والمرتبة لقسمي الإشراف الداخلي والأغذية والمشروبات.
- ترقيم الملابس المرسلة للضيوف وعدها وإشعار أصحابها في حالة وجود اختلاف.
- إعداد الفواتير لمحاسبة الضيوف من واقع قائمة الأسعار شكل (٣ -٤).

أجهزة قسم المغسلة:

غسالات كبيرة :washing machines

لغسيل المفارش والبياضات والفوط بالماء البارد والساخن

غسالات صغيرة:Small washing machines

لغسيل ملابس النزلاء والزى الخاص بالعاملين بالماء البارد والساخن .

ماكينات التجفيف: Drying Tumblers

لتجفيف ملابس النزلاء والعاملين. .

ماكينة الكي (جندره) : Flat Ironer calender

لتجفيف وكي الملاءات والمفارش.

عصارات: Extrators

للعصر واستخراج المياه من الفوط والملاءات

ماكينات التنظيف الجاف : Dry cleaning machines

تستخدم لإزالة البقع أو في حالات الأقمشة الغير قابلة للغسيل في الغسالات العادية

DRY CLEANING & PRESSING LIST

Dial 6 for immediate pick-up and delivery
from 8 a.m. to 5 p.m.

Name : _____ : الإسم

Room No. : _____ : رقم الغرفة

Date delivered : _____ : تاريخ التسليم

To be delivered : _____ : يرد في

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

قائمة التنظيف على الناشف والكى

نرجو الإتصال بقسم الغسيل والكى من الساعة ٨ صباحا وحتى الساعة ٥ مساءا

نرجو إعلامنا عن الخدمة المطلوبة
Please indicate service required

Today ☐ اليـــوم

Tomorrow ☐ غـــداً

Express ☐ مستعجل

الرجاء كتابة عدد كل نوع فى الخانة على القسى اليسار ويعتبر العدد الخاص بالفندق مقبولاً فى حالة عدم ملىء الخانات

Guest Count	Hotel Count	Dry Cleaned	Price	السعر	التنظيف بالبخار	المجموع
		Gentlemen	P. T.	قرش	رجـــال	Total
		Suits (2 Pieces)	3000	٣٠٠٠	بدلة (٢ قطعة)	
		Suits (3 Pieces)	3500	٣٥٠٠	بدلة (٣ قطعة)	
		Trousers	1400	١٤٠٠	بنطلون	
		Jackets	1600	١٦٠٠	جاكت	
		Overcoats	3000	٣٠٠٠	بالطو	
		Ties	900	٩٠٠	كرافت	
		Wollen Pullover	1500	١٥٠٠	بلوفر صوف	
		Silk Shirts	1300	١٣٠٠	قميص حرير	
		Galabia	2500	٢٥٠٠	جلابية - عباءة	
		Waistcoats	1000	١٠٠٠	صديرى	
		Pressed			الكـــى	
		Suits (2 Pieces)	1800	١٨٠٠	بدلة (٢ قطعة)	
		Suits (3 Pieces)	2200	٢٢٠٠	بدلة (٣ قطعة)	
		Trousers	900	٩٠٠	بنطلون	
		Jackets	1000	١٠٠٠	جاكت	
		Overcoats	1700	١٧٠٠	بالطو	
		Ties	500	٥٠٠	كرافت	
		Wollen Pullover	700	٧٠٠	بلوفر صوف	
		Silk Shirts	750	٧٥٠	قميص حرير	
		Galabia	1500	١٥٠٠	جلابية - عباءة	
		Waistcoats T-shirt	450	٤٥٠	صدرة - تى شيرت	
		Ladies			سيدات	
		Wedding Dress	60:80	٦٠:٨٠	فستان زفاف	
		Evening Dress	4000	٤٠٠٠	فستان سهرة	
		Dress	3000	٣٠٠٠	فستان (عادى)	
		Tailored Suit (2 Pieces)	3000	٣٠٠٠	تايير (٢ قطعة)	
		Silk Blouse	1300	١٣٠٠	بلوزة حرير	
		Skirts	1400	١٤٠٠	جونيلا	
		Trousers	1400	١٤٠٠	بنطلون	
		Jacket	1600	١٦٠٠	جاكت	

شكل (٣ -٤): قائمة أسعار التنظيف الجاف

أجهزة الكي بالبخار:Steam pressing machines

لسرعة كي ملابس النزلاء والعاملين

مكاوي: Pressers

لكي الجاكيتات والقمصان

جهاز الترقيم:Marking machine

ويستخدم لوضع علامات خاصة على ملابس النزلاء للحفاظ على ملابسهم من الضياع والاستبدال.

مواد التنظيف المستخدمة بالمغاسل:

١) الصابون.

٢) مواد التنظيف الكيميائية مثل الإنزيمات.

٣) المبيضات مثل الكلور، الزهرة الزرقاء.

٤) النشا الذي يعطي مظهراً جيداً للأقمشة.

٥) المنعمات وهي مواد تعطي ليونة ونعومة للأقمشة.

المراحل المختلفة التي تتم فيها عملية الغسيل:

المرحلة الأولى: ويتم فيها تكسير الاتساخات العالقة.

المرحلة الثانية: استخدام إعادة المنظفة في درجة حرارة عالية.

المرحلة الثالثة: استخدام الكلور لتبييض الأقمشة.

المرحلة الرابعة: التعطير والتعقيم.

جامعة دمشق

كلية السياحة

إدارة الإيواء

محاضرة (4)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

تنظيم العمل بإدارة الاشراف الداخلي

تنظيم الورديات بإدارة الاشراف الداخلي

الأقسام والمكاتب بإدارة الاشراف الداخلي

تنظيم العمل

تنظيم العمل بإدارة الإشراف الداخلي

التنظيم الجيد بأي إدارة يضمن جريان العمل بسهولة وبدون معوقات أو تضارب في الأعمال. إدارة الإشراف الداخلي وفي معظم الفنادق نجد أنها تضم أكثر من مكتب أو قسم كتنظيم داخلي لتوزيع المهام والعمل، وهذه المكاتب كما وردت بمعظم المراجع هي كالتالي:

١. البياضات.
٢. المخازن.
٣. المفقودات.
٤. غرف الحضانة وغرف البياضات.

ولكن قبل أن نتكلم عن هذه الأقسام أو المكاتب سوف نتطرق إلى تنظيم وتوزيع العمل بين العاملين.

أولا : تنظيم الورديات بإدارة الإشراف الداخلي

من خصائص صناعة الفنادق هو العمل المستمر طوال اليوم وطوال السنة وذلك يتطلب توفر عاملي الإشراف الداخلي بالفندق على مدار الساعة. لذلك فإن العمل والعاملين بالإشراف الداخلي يتم تقسيمهم للعمل على ثلاثة ورديات. وهي:

أ ـ الوردية الصباحية Morning shift : وتبدأ في الساعة السابعة صباحاً وتنتهي الساعة الرابعة مساء.

ب ـ الوردية المسائية Afternoon shift : وتبدأ من الساعة الثالثة بعد الظهر وتنتهي الساعة الثانية عشر ليلاً ويقل عدد العاملين بها عن الوردية الصباحية.

جـ الوردية الليلية Night. shift : وتبد أمن الساعة الحادية عشرة مساء وحتى الساعة السابعة من صباح اليوم التالي.

وهناك ساعة بين الوردية الصباحية والمسائية تتقابل فيها الورديات وذلك لتسليم العهدة وتبادل المعلومات الخاصة بالعمل مثل :

- الشخصيات الهامة .
- المرضى والمسنين.
- وجود غرف غير صالحة للسكن .
- التغيرات التي تحدث في أمتعة النزلاء.
- النزلاء القادمون بدون أمتعة .
- مواعيد الوصول أو المغادرة للأفراد أو المجموعات.
- طلبات النزلاء الإضافية.

وينتج عن عدم تبليغ هذه المعلومات ارتباك وتقصير في العمل لذا لابد من تقابل الورديات وتبادل المعلومات.

ثانياً: جداول العمل:

نظراً لأن إدارة الإشراف الداخلي لديها أكبر عدد من العاملين وذلك يترتب عليه عمل جداول للعاملين بإدارة الإشراف الداخلي بين الورديات المختلفة لتحديد عدد العاملين التي يجب أن يعمل بكل ورديه وذلك بناء على متغيرات مختلفة تحكم عدد العاملين بكل وردية. وأيضا من ناحية أخرى أن تحديد عدد العاملين وفقاً للحاجة من شأنه أن يخفض من مصروفات القسم التي قد تكون مرتفعة مع زيادة عدد العاملين دون الحاجة لهم. عمل جداول العمل وتوزيع العاملين عليها يتطلب مراعاة عدد من النقاط:

- تحديد الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي والعدد المطلوب لكل وظيفة.
- عدد ساعات العمل بكل وردية.
- عدد العاملين بإدارة الإشراف الداخلي والعدد المطلوب لكل وردية.
- نسب الإشغال بالفندق.
- يوم الإجازة الأسبوعي للعاملين.

يتم إعداد الجداول بناء على البيانات السابقة ثم يتم توزيعه على العاملين. هذه الجداول تساعد إدارة الإشراف الداخلي في توزيع وتنظيم العمل وتعتبر أداة مراقبة للعاملين في حضورهم أو عدم حضورهم للعمل.

هذه الجداول لاتكون ثابتة بل قابلة للتغيير نظراً لـ:

١. التغيرات في نسب الإشغال بالفندق.
٢. الإجازات السنوية للعاملين.

الأقسام والمكاتب بإدارة الإشراف الداخلي:

أولاً: قسم البياضات:

نظراً لأهمية غرفة البياضات Linen Room لإدارة الإشراف الداخلي من حيث كونها مركزاً لحفظ وتوزيع البياضات والمفارش لكافة غرف وأقسام الفندق فإنه جرت العادة على وضعها ملاصقة لقسم الإشراف الداخلي وأن تكون قريبة من مصاعد الخدمة توفيراً للوقت وتسهيلاً لعملية نقل البياضات إلى أدوار وغرف الفندق. ويراعى في تصميم الغرفة أن يسمح مدخلها وممراتها بمرور عربات نقل البياضات كما يجب تزويدها بالأرفف والدواليب لحفظ البياضات والبشاكير والفوط والمفارش طبقاً لأنواعها ومقاساتها، مع توفير المكان المناسب لوجود الترزي والعمل على ماكينة إصلاح البياضات والزي الخاص بالعاملين.

أنواع البياضات:

صنفت البياضات التي تستخدم بالفنادق إلى ثلاثة أقسام:

١) بياضات الأسرة.

٢) بياضات دورة المياه.

٣) بياضات المطاعم والمطابخ.

- بياضات الأسرة Bed Linen :

تتكون من :

أ - الملايات : مثل ملاية لفرش السرير ، وكيس المخدة .

ب - غطاء السرير Cover.

- بياضات الحمام: وتصنع من النسيج القطني الوبري

تتكون من:

أ - بشكير الوجه واليد.

ب - منشفة حمام مستطيلة الشكل.

ت - فوطة استحمام مربعة الشكل.

ث - روب حمام .

-بياضات المطاعم والمطابخ:

أ ـ أغطية الطاولات Table cloth وتكون حسب شكل الطاولة.

ب ـ Slip Sheet وهي بياضات أصغر من أغطية الطاولات توضع فوقها :

ت -فوط الزبائن Guest Napkin

ث - فوط الخدمة.

ج - فوط التنظيف التي يستخدمها العاملون في مسح الطاولات أو تنظيف الأطباق وهي تختلف في أحجامها.

تحديد الاحتياجات من البياضات:

هناك عدد من العوامل تساعد على تحديد كمية البياضات المطلوب توافرها في الفندق كل حسب اختصاصه. وهي:

- عدد الغرف والأسرة بالفندق.
- نسبة الإشغال بالفندق.
- الطاقة الاستيعابية للمطعم.
- متوسط وقت غسيل البياضات.
- الأعطال التي قد تحدث بالمغسلة.

ويجب على مشرفة البياضات الاحتفاظ بأربع مجموعات كاملة من البياضات المستعملة لكل سرير إحداها في الاستقبال وأخرى في دواليب حفظ البياضات في كل دور وثالثة بقسم الغسيل، أما الرابعة فيمكن حفظها للطوارئ.

شراء البياضات:

نتيجة نجاح العلاقة بين إدارة الإشراف الداخل وإدارة المشتريات هو شراء الكمية المطلوبة من البياضات وبالجودة الجيدة. فشراء كميات كبيرة من البياضات يعتبر تكلفة غير ضرورية يتحملها الفندق، والنقص في عدد البياضات يعني التقصير في مستوى الخدمة التي تقدم للنزلاء. شراء الكمية الصحيحة غالباً ما يخضع للعوامل السابقة التي ذكرت لتجديد الكمية المطلوبة من البياضات. ومن ناحية الجودة فعملية شراء بياضات يجب ألا تعتمد فقط على مظهر النسيج أو وزنه أو ملمسه إنما يجب التأكد من جودة النسيج وملاءمتها للتشغيل الفندقي والتأكد من دقة خيوط النسيج ونوعها وكمية

النشا التي قد تزيد من وزن النسيج. وللتعرف على كمية النشا ومدى دقة جودة النسيج يجرى اختبار غسل بالمغسلة للمقارنة بين العينات المختلفة، ويعرف بالـ Washing test مع إمكانية استخدام بعض العدسات المكبرة مما يساعد في الحكم على دقة خيوط النسيج وتماسكها. وهناك بعض الإجراءات المتبعة عند شراء البياضات. وهي:

١. فرك العينة بالأيدي للحكم على جودتها.
٢. ملاحظة مدى تقارب خيوط النسيج بالمجهر.
٣. فحص الزوايا وجودة الخياطة.
٤. ملاحظة نسبة الانكماش بعد غسل البياضات .

غرف البياضات: Linens Room

غرف البياضات أو مخزن البياضات كما يطلق عليه أحياناً هي غرفة تستخدم لحفظ البياضات النظيفة ويفضل قربها من مصاعد الخدمة لسرعة وسهولة نقل البياضات إلى مناطق استخدامها. هذه الغرف يكون لها مشرف مباشر يكون مسؤولاً عن حركة دخول وخروج البياضات وترتيبها داخل الغرفة واستلام البياضات النظيفة من المغسلة. من ناحية أخرى هذه الغرف يجب أن تكون ذات تهوية جيدة حتى لاتصاب البياضات بالتعفن ولابد من توافر أرفف لوضع البياضات مصنفة حسب استخدامها لسهولة الوصول إليها. ويشترط عند توزيع الأرفف داخل الغرفة ترك مسافة كافية لحرية التحرك ودخول عربات نقل البياضات.

جرد البياضات:

تتم عملية جرد البياضات كل ٣ -٦ شهور وذلك من خلال حصر لكل أنواع البياضات ويتم الجرد من خلال سجل خاص يوضح عدد البياضات المتسخة، عدد البياضات النظيفة، عدد البياضات التالفة، عدد البياضات في المخزن الرئيس ومقارنتها بنماذج استلام البياضات الواردة إلى الفندق. عملية الجرد تعطي الفندق المعلومات المطلوبة عن حجم البياضات المتوفرة وإذا ما كان هناك حاجة إلى عمل طلبية شراء خصوصاً مع حالات الإشغال المرتفعة. وأيضاً عمليات الجرد تعتبر إحدى الطرق لحماية ممتلكات الفندق من السرقة.

استلام وتسليم البياضات:

تستخدم سجلات مباشرة لعمليات استلام وتسليم البياضات، ومن طرق استلام البياضات وتسليمها ما يلي:

١ ـ التسليم مباشرة: يتم تسليم عدد من البياضات النظيفة مقابل عدد المتسخة .

٢ ـ تسليم البياضات النظيفة في وقت يختلف عن استلام البياضات المتسخة.

٣ ـ جمع البياضات المتسخة من الأدوار وتغذى بنفس العدد بالبياضات النظيفة.

ثانياً: المخازن: Inventory

تنقسم المخازن بإدارة الإشراف الداخلي إلى قسمين هي:

١. مخازن البياضات والتي تحدثنا عنها سابقاً.

٢. مخازن لمواد ومعدات التنظيف ومستلزمات الخدمة.

٣. تهدف هذه المخازن إلى المحافظة على المخزون وتوافره في حالة الحاجة إليه.

تنظيم العمل بالمخازن:

١ - مخازن البياضات: Linens Room

- الاحتفاظ بسجل لحركة دخول وخروج البياضات ومعرفة الكميات المتوفرة.
- تحديد الاحتياجات اليومية بناء على نسب الإشغال اليومية ونسب الإشغال المتوقعه.
- الاتصال الدائم مع المغسلة في حالة الاحتياج لكل غرفة جاهزة.
- عمل طلبات شراء أو النقص في البياضات إلى الشخص المسؤول.

٢ - مستلزمات الخدمة: Supplies

المقصود بها مثل المحارم أو المناديل الورقية، الشامبوهات ،الصابون والتي لابد من توافرها في حمامات الغرف أو بعض الهدايا التي تقدم إلى العميل أو يتم وضعها بالغرف مثل معجون الأسنان أعواد الاشتعال التي تحمل اسم الفندق.

- عمل سجل لمراقبة الكمية المخزونة.
- تسجيل المواد التي يجب شراؤها بتوضيح الكمية والنوعية المطلوبة.

٣ - المعدات والأدوات: **Equipments**

- عمل تقرير بالأجهزة والأدوات الموجودة بالمخزن.
- عمل طلب صيانة للأجهزة والمعدات التي هي بحاجه لذلك.
- عمل طلب شراء للأجهزة والمعدات الناقصة أو التالفة.
- عمل محضر إتلاف بالنسبة للأجهزة والمعدات التي يتم التخلص منها لتلفها.

مخزن الدور Housekeeping Floor Store :

يوجد في نهاية كل دور من أدوار الفندق مخزن خاص للإشراف الداخلي به عدة أرفف وكل رف عليه نوع معين من البياضات كالبشاكير والملايات وخلافه. وتوجد به أيضاً كل إمدادات الغرف من مواد تنظيف وأدوات تنظيف، وأيضاً سلات القمامة . ويضم مخزن الدور أرفف الغرف: المكتبة وأوراق عدم الإزعاج وقوائم خدمة الغرف، وتوجد به مجموعة من السراير الإضافية Extra beds وسراير الأطفال Baby Cot .

دفتر المخازن:

يقوم رئيس قسم الإشراف الداخلي بتدوين كل ما يلزم القسم من أدوات ومواد النظافة طبقاً للكميات المحددة في الموازنة التقديرية Budget، ويساعد رئيس القسم مشرفي الأدوار في معرفة ما هو مطلوب لاستكمال العهدة بالمخزن.

نقطة إعادة الشراء: Repurchasing Point

المقصود بنقطة إعادة الشراء هي الكمية المحددة التي عند وصول المخزون اليها يجب أن يحرر طلب شراء لذلك المخزون. ولتحديد هذه الكمية يكون عن طريق حساب الفترة التي تستغرقها عملية الشراء منذ تحرير طلب الشراء إلى وصولها المخازن وحساب الكمية المستهلكة يومياً من المخزون. مثال: المناديل الورقية تستغرق عملية شرائها منذ تحرير طلب الشراء إلى وصولها إلى المخازن ٦ أيام، ومعدل الاستهلاك اليومي من هذه المناديل الو رقيه بالفندق هو ٤٠ علبة. إذاً الكمية التي تصل إليها المناديل الورقية وعنده يجب تحرير طلب الشراء (نقطة إعادة الشراء) هي:

٤٠ معدل الاستهلاك اليومي × ٦ أيام فترة الشراء = ٢٤٠ علبة مناديل.

ثالثاً: المفقودات : Lost & Found

في الفنادق الكبيرة يخصص قسم لمتروكات النزلاء لحفظ وتسجيل هذه المتروكات حيث يتم قيد الأشياء التي يتم العثور عليها بسجل خاص بالفندق للشيء الذي عثر عليه واسم العامل الذي عثر عليه وأين وجد وتاريخ وساعة العثور والتوقيع بذلك. ويجب على مشرف القسم الاتصال فوراً بالمكاتب الأمامية للإبلاغ عن وجود هذه المتروكات إذ قد يكون النزيل لا يزال موجوداً بالفندق . ويتم إعادة المفقودات إلى أصحابها بعد التحقق من شخصية صاحبها وتوقيعه بسجل المفقودات بما يفيد الاستلام.

أما في حالة الأشياء الثمينة كالمجوهرات والساعات والكاميرات النقود فإنها بعد إثباتها بسجل متروكات النزلاء تسلم فوراً لقسم الأمن للاحتفاظ بها بإحدى الخزائن لحين طلبها. ويجب على إدارة الفندق محاولة الاتصال بالنزلاء للعمل على إرجاع الأشياء المفقودة لهم .

التعامل مع المفقودات:

١) يقوم مكتب المفقودات باستلامها وتسجيلها في سجل خاص مع تسجيل وصف للقطعة ونوعها وتاريخ الحصول عليها ومكان إيجادها.

٢) يتم إعطاء هذه القطعة رقماً بناء على التسلسل الذي سجلت به في سجل المفقودات ويتم الاحتفاظ بها في المكتب.

٣) يحتفظ بالمفقودات إلى أن يتم طلبها من قبل الشخص الذي فقدها بعد التأكد من أنه مالكها الحقيقي.

٤) في حالة عدم طلب أي شخص للقطعة فإن الفندق يتصرف بهذه المفقودات.

رابعاً: الحضانة: Baby Setting Room

بعض الفنادق العالمية تقدم خدمة غرف الحضانة للنزلاء بالفندق. كي يتمكن النزلاء من الاستمتاع بأوقاتهم وزيارتهم للمدينة دون الانشغال بالأطفال طوال الوقت.

دفتر الأحوال (تسليم واستلام الورديات) :

وهو دفتر يدون فيه مشرفو الأدوار ومنظفو الغرف الملحوظات اليومية والأعمال التي يلزم متابعتها من الورديات الأخرى، وفي حالة كتابة الملحوظة يجب أن يوقع عليها الشخص الموجهة إليه تلك الملحوظة للاطمئنان على متابعتها وتنفيذها.

المفتاح العمومي General Master Key :

مفتاح الغرف العمومي هو عهدة رئيس قسم الإشراف الداخلي بالإضافة إلى لوحة مفاتيح الأدوار وفي بداية كل وردية يتم تسليم مفاتيح غرف الأدوار إلى منظفي الغرف مقابل التوقيع بالاستلام عند استلام المفتاح وإرجاع المفتاح، وباستخدام المفتاح العمومي يمكن لرئيس قسم الإشراف الداخلي فتح جميع غرف الفندق للإشراف عليها أو في حالة الطوارئ.

جامعة دمشق

كلية السياحة

إدارة الإيواء

محاضرة (5)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

عمليات التنظيف

مواد وخامات التنظيف والأجهزة المستخدمة

محتويات العربة(ترولي)

التقارير اليومية

خطوات تنظيف الغرف

عمليات التنظيف

تتوقع إدارة الفندق والضيوف من قسم الإشراف الداخلي نظافة الفندق داخلياً وخارجياً والاحتفاظ بحالته النظيفة. والإدارة العلمية الواعية لقسم الإشراف الداخلي تتطلب الاهتمام بأنواع وتكلفة المنظفات وشراء الخامات والبياضات ومواد التنظيف وتنظيم العمل والعمالة والإشراف عليها وتوجيهها. ولضمان جودة العمل في التنظيف لابد من مراعاة الخطوات اللازمة لعملية التنظيف لمختلف وحدات الفندق.

اولاً : مواد وخامات التنظيف والأجهزة المستخدمة :

أ) مواد التنظيف المستخدمة :

عبارة عن مواد كيمائية تزيد من تأثير الماء في إزالة المواد المختلفة سواء كانت عضوية أو غير عضوية ومناسبة لنوع القاذورات المراد التخلص منها. ولها خاصية التفتيت وبذلك تقلل من تجميع المواد القذرة غير القابلة للذوبان كما تمنع ترسيب الأملاح المعدنية على الأسطح.

١. القلويات: الصابون، الصودا ، النشادر، البوتاس.
٢. الأحماض: مثل الخليك، حامض الليمونيك (ملح الليمون).
٣. مواد الصقل : وتنقسم إلى ثلاثة أقسام :

ناعمة: الاسبيداج ـ مسحوق الجواهر.

متوسطة: الملح ـ الرماد ـ الحجر الأبيض الجيري.

الخشنة: الصنفرة ـ الرمل ـ الحجر الخفاف ـ حجر السكين.

٤. المواد المزيلة للبويات: التربنتينا ، البنزين ، البترول .
٥. مواد التنظيف: ملح، البنزين، البترول، مسحوق فولار ، الطباشير .
٦. المواد المذيبة للدهن : البنزين ، البترول .
٧. المواد الماصة للدهن: النخالة، مسحوق فولار.
٨. المواد المحللة للدهن: النشادر، الصابون، الصودا ، البرافين .
٩. مواد التشحيم: البرافين، الفازلين.

ب) فوط التنظيف :

أ ـ Pad : فوطة مصنوعة من الألياف وتستعمل لنفض الغبار عن الأسطح

ب ـ Rag : فوطة للتلميع وتكون من الكتان.

جـ ـ Wet cloth : الفوط الرطبة وتكون درجة امتصاصها للماء مقبولة .

د ـ Swab : الماسح .

هـ ـ Leather : جلدة الشموا وتستعمل لتنظيف الزجاج والمرايا .

و ـ Scrim : فوطة كتانية تستعمل لتنظيف الزجاج والمرايا .

ز ـ Sponge : الإسفنج والسجاد.للسطوح الناعمة.

فرش التنظيف Brushes :

ـ فرش قش الأرز لتنظيف السجاد .

ـ فرش شعر ناعم لتنظيف الأرضيات.

ـ فرش إزالة عش العنكبوت .

ـ فرش من البلاستيك لغسل الأطباق.

ـ فرش من الخيوط النيلية لتنظيف الأرضية (Mop).

ـ فرش الملابس .

ـ فرش تلميع الأحذية.

ت) أدوات ومعدات التنظيف :

الأدوات والمعدات التي تستخدم في قسم التدبير الفندقي (الإشراف الداخلي):

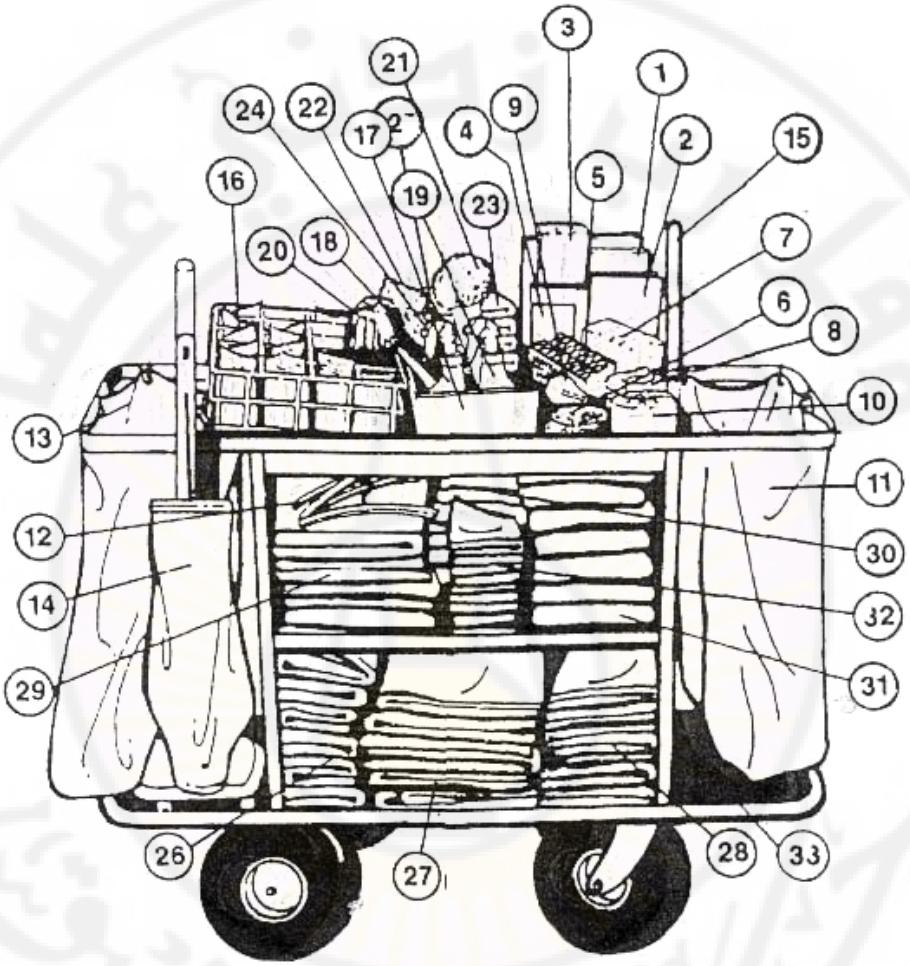
- عربة الطوابق (الغرف) .
- مكانس كهربائية لشفط الأتربة وغسيل الموكيت.
- ماكينات تلميع الرخام .
- عربة (ترولي) البياضات .
- ماكينات غسيل السجاد والموكيت.
- بعض المواد المستخدمة مثل:
  - سبراي للحمامات.
  - مطهرات للحمامات.
  - سبراي لتلميع الزجاج.

- معطر للجو.
- فوط للتنظيف.
- أوعية تنظيف.Buckets .
- سلم للاستخدامات المتعددة.

العربة (التروللي) الخاصة بمسؤول تنظيف الغرفة Stocking the room attendant's cart:

تروللي تنظيف الغرف عبارة عن عربة متعددة الأرفف وغالباً يكون في حدود ثلاثة أرفف وذلك لوضع كل ما يحتاج إليه منظف الغرفة من بياضات ومواد تنظيف وأدوات تنظيف

Loading the Maid's Cart



1. Laundry Bags (Valet)
2. MHR Directories
3. Stationery Kits
4. Guest Comment Forms
5. Matches
6. Soaps
7. Facial Tissue
8. Ashtrays
9. Light Bulbs
10. Toilet Tissue
11. Laundry Bag for Dirty Linen
12. Wooden Hangers
13. Trash Bag (with liner)
14. -
15. Broom
16. Glasses
17. Maid's basket
18. Spray Bottle, All Purpose Cleaner
19. Spray Bottle Glass & Mirror Cleaner
20. Cleaning Brush
21. Toilet Bowl Mop
22. Sponge
23. Rags
24. Bathroom Cleaner
25. Odour Destroyer
26. Mattress Pads
27. Sheets
28. Pillow Cases
29. Bath Mats
30. Face Towels
31. Wash Cloth
32. Bath Towels
33. Shag Rake (when required)

الترولي الخاص بمسؤول تنظيف الغرفة

محتويات عربة (تروللي) الدور:

١. أكياس الغسيل.
٢. دليل الفندق.
٣. أدوات كتابية.
٤. نماذج تقييم الخدمة للنزلاء.
٥. كبريت.
٦. صابون.
٧. فوط للوجه.
٨. طفايات للسجائر.
٩. لمبات إضاءة.
١٠. ورق تواليت.
١١. أكياس للغسيل المتسخ.
١٢. شماعات خشبية.
١٣. كيس جمع قمامة.
١٤. فرشة للتنظيف.
١٥. أكواب زجاجية.
١٦. سلة لأدوات النظافة.
١٧. منظف لجميع الأغراض.
١٨. منظف للزجاج.
١٩. جلدة للتنظيف.
٢٠. فرشاة تنظيف الحمام.
٢١. إسفنجة.
٢٢. فوط للتلميع من الكتان.
٢٣. منظف للحمامات.
٢٤. معطر جو.
٢٥. فوط لنفض الغبار من المراتب.
٢٦. ملايات نظيفة.

٢٧.أكياس مخدات.

٢٨.دواسات للحمام.

٢٩.بشكير للحمام.

٣٠.فوط للحمام.

٣١.كارت عدم الإزعاج.

٣٢.تسعيرة الغسيل والكي.

٣٣.ورق ماسح الأحذية.

٣٤.تعليمات الحريق.

٣٥.شامبو حمام وشامبو شعر.

٣٦.كيس صحي.

طريقة تجهيز وترتيب العربة (ترولي):

- تجهز العربة (الترولي) من أسفل إلى أعلى بالكميات المطلوبة.
- الرف السفلي توضع به الملايات وأغطية الأسرة وأكياس المخدات.
- الرف الأوسط توضع به بياضات الحمامات مثل الفوط والمناشف وفوط الوجه وبرنس الحمام.
- الرف الأعلى توضع به كل الأدوات والمواد الخاصة بالتنظيف وتعرف بالـ Hand Caddy ويوضع به مواد التنظيف الآتية: منظف لكل الأغراض، منظف الزجاج، سبراي لتنظيف الأتربة، معطر لإزالة الروائح الكريهة وأدوات التنظيف مثل فرشاة للتنظيف، إسفنج للتنظيف، فرش لتنظيف دورة المياه.
- يوجد كيس خاص بالبياضات المستعملة في جانب العربة (ترولي) وفي الجانب الآخر كيس القمامة.
- توضع بالترولي مكنسة كهربائية، ومقشة وكل معدات الكنس في جانب آخر من العربة (ترولي).
- تعرف إمدادات الغرفة والشامبوهات بالـ Room supplies and Amenities وتوضع في الرف الأعلى مثل الصابون والكبريت ودليل الفندق وملمع الأحذية والأدوات المكتبية والمناديل الخاصة بالغرفة.

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند استخدام التروللي:

- لا يجب وضعه في وسط الممرات بل يوضع بجانب الغرفة التي سيبدأ العمل فيها.
- تجب العناية بصيانة (تروللي) باستمرار لتفادي.حدوث ضوضاء وإطالة عمر استخدامه.
- التأكد من وجود الخامات المطلوبة للتنظيف وتزويده بالنواقص.
- أن يكون ذا ارتفاع مناسب لسهولة الاستخدام .
- إفراغ كيس الغسيل وكيس القمامة كلما احتاج الأمر.

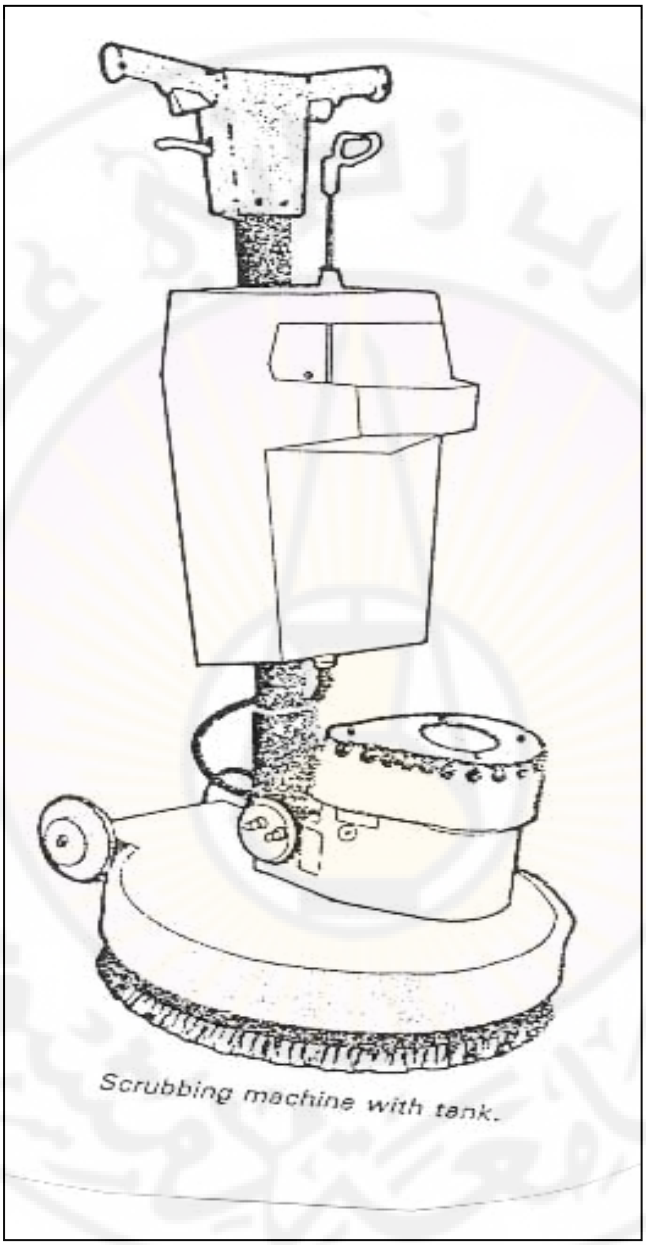
المكانس الكهربائية:

أنواع آلات الكنس :

١. القائمة Upright
٢. الأسطوانية.

الإجراءات المتبعة عند شراء المكانس الكهربائية:

١. ملاحظة قوة الموتور .
٢. سهولة تفريغ الغبار.
٣. توافر قطع الغيار لدى الوكيل .



آلة الكنس وغسيل الموكيت القائمة.

ثانياً: مبادئ التنظيف العامة :

المرحلة الأولى: إزالة الأتربة والقاذورات:عن طريق: الكنس، التنفيض، الهز، الشفط ، المسح .

المرحلة الثانية: إزالة الأتربة المتشربة عن طريق : الغسيل ، إزالة البقع ، الحك ، الدعك .

المرحلة الثالثة: إزالة المخلفات.

ثالثاً: عمليات التنظيف:

أ) تنظيف الغرف:

غرف النزلاء هي أكثر الأماكن بالفندق المخصصة لراحة النزلاء ونظافتها من أهم أولويات اهتمام النزلاء لذا يجب أن تتم عمليات التنظيف بشكل فعال والتأكد من نظافة الغرفة قبل تسكينها. وقبل التحدث عن الطرق والخطوات اللازمة في تنظيف غرف النزلاء هناك بعض النقاط التي يجب أن يلم بها فيما يتعلق بذلك:

١ - التقرير اليومي بحالة الغرف

التقرير اليومي بحالة الغرف Room Status Daily Report

يقوم كل مشرف دور باستيفاء بيان بحالة الغرف حسب الدور التابع له وتسلم لرئيس قسم الإشراف الداخلي الذي يقوم بدوره بتفريغ تقارير المشرفين في تقرير موحد للفندق ويتضمن هذا التقرير الحالة التي عليها غرف الفندق على النحو التالي:

الغرفة خالية وصالحة للسكن	V = Vacant ready
الغرفة مشغولة بالنزيل	O = Occupied
النزيل نام خارج الفندق	S.O = Slept out
ـ النزيل بدون حقائب	N.L = No Lugguage
ـ إغلاق مزدوج للغرفة	D.L = Double lock
ـ غرفة غير صالحة للتسكين ومغلقة للتصليح	O.O.O= Out of order
ـ حساب الغرفة يحمل على إدارة الفندق	Complimentary
ـ لن يغادر الضيف اليوم بل سيمكث يوماً آخر	Stay over
ـ غادر الضيف ولكن الغرفة لم تجهز للتسكين	On Change
ـ الرجاء عدم الإزعاج	D.N.D = Do not Disturb
ـ غادر الضيف الفندق دون دفع الفاتورة	Skipper

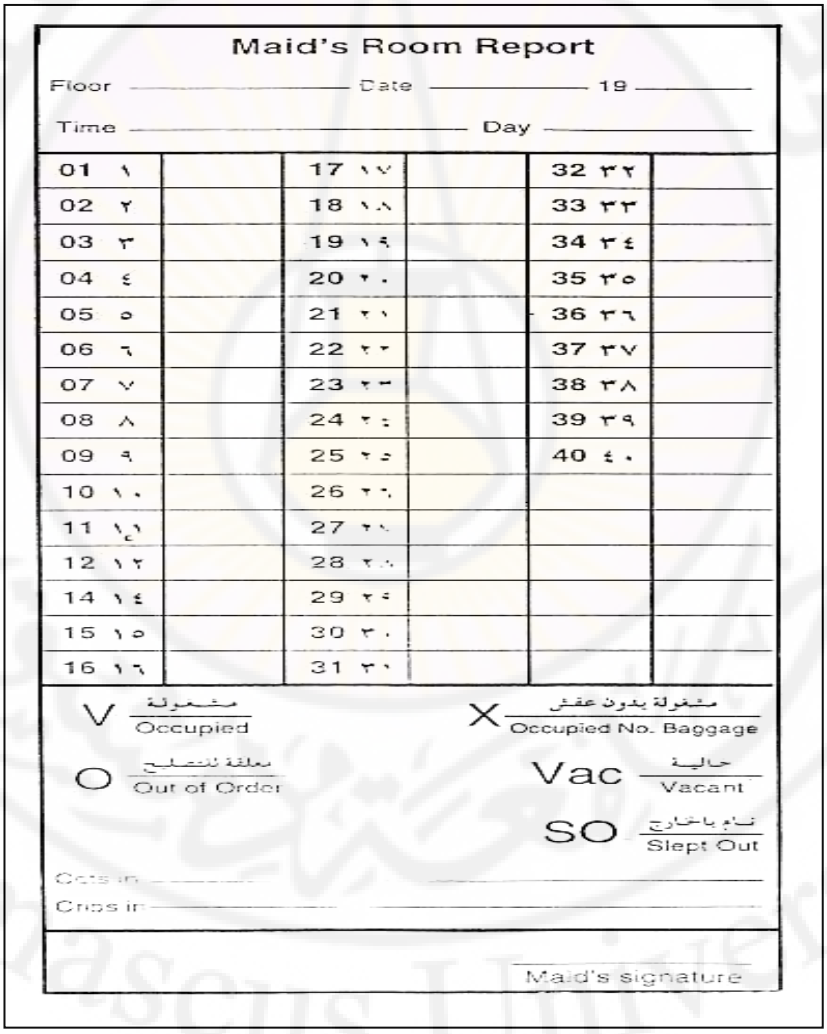
- غادر الضيف الفندق بعد دفع الحساب ولم تعدل حالة الغرفة Sleeper

- أنهى الضيف إجراءات المغادرة ولكنه غادر الغرفة دون تبليغ قسم الاستقبال (DNCO)= Did not check out

- توقع مغادرة الضيف للغرفة اليوم Due out

- دفع الضيف فاتورة الإقامة وسلم مفاتيح الغرفة وغادر الفندق Check out c/o

سيغادر الضيف الفندق بعد الوقت المحدد للمغادرة بعدة ساعات Late clock out



Maid's Room Report

Floor _____ Date _____ 19 _____

Time _____ Day _____

01 ١		17 ١٧		32 ٣٢	
02 ٢		18 ١٨		33 ٣٣	
03 ٣		19 ١٩		34 ٣٤	
04 ٤		20 ٢٠		35 ٣٥	
05 ٥		21 ٢١		36 ٣٦	
06 ٦		22 ٢٢		37 ٣٧	
07 ٧		23 ٢٣		38 ٣٨	
08 ٨		24 ٢٤		39 ٣٩	
09 ٩		25 ٢٥		40 ٤٠	
10 ١٠		26 ٢٦			
11 ١١		27 ٢٧			
12 ١٢		28 ٢٨			
14 ١٤		29 ٢٩			
15 ١٥		30 ٣٠			
16 ١٦		31 ٣١			

V مشغولة Occupied

X مشغولة بدون عفش Occupied No. Baggage

O معلقة للتصليح Out of Order

Vac خالية Vacant

SO نام بالخارج Slept Out

Cots in _____

Cribs in _____

Maid's signature

تقرير بحالة الغرف

٢ - النظام المتبع لمعدل تغيير بياضات الغرف:

النظام المتبع لمعدل تغيير بياضات الغرف:

النـوع	معدل التغيير
ملاية سرير Sheet	يومياً
(كيس مرتبة):matters protector	عند الضرورة
غطاء سرير Cover	عند الضرورة
كيس مخدة Pillow slip	يومياً
بشكير حمام Bath Towel	يومياً (إذا استخدمت)
فوطة وجه Face Towel	يومياً (إذا استخدمت)
فوطة يد للحمام Hand Towel	يومياً (إذا استخدمت)
دواسة حمام Bathmat	يومياً (إذا استخدمت)

قبل البدء بعمليات التنظيف:

هناك بعض الإجراءات الواجب اتباعها من قبل عاملين نظافة الغرف قبل البدء في عملية التنظيف وهي كالتالي:

- الحصول على كشف بالغرف المطلوب تنظيفها. هذا الكشف يشمل الغرف التي تمت مغادرتها والغرف المشغولة والتي هي بحاجة للتنظيف أو طلبات التنظيف من قبل النزلاء.
- تحديد الأجهزة والخامات التي سوف تستخدم في التنظيف.
- التأكد من عربة الترولي ومحتوياتها وإكمال النقص بها.

خطوات تنظيف الغرف:

١ - **الإجراءات الأولية:**

- وضع عربة الترولي أمام باب الغرفة وعلى جانب الممر.
- طرق الباب والتعريف بنفسك، إذا لم تكن هنا إجابة اطرق مرة ثانية ثم فتح الباب والدخول بهدوء فقد يكون النزيل نائماً.

- ترك الباب مفتوحاً.
- فتح الإضاءة.
- فتح الشبابيك والبلكونة للتهوية.
- تفريغ سلة المؤهملات والطفايات.
- إزالة بياضات السرير وأكياس المخدات.
- إخراج أواني الأطعمة والمشروبات خارج الغرفة.
- إزالة بياضات الحمام وتفريغ سلة المخلفات.
- إدخال مواد ومعدات التنظيف إلى الغرفة لبدء التنظيف.

٢ - **التلميع وإزالة الغبار:**

- إزالة الغبار بداية من الباب وخصوصاً بالأركان.
- تنظيف وتلميع الزجاج الموجود بالغرفة مثل المرايات، الشبابيك، البلكونة، التليفزيون والإضاءة الموجودة بالغرفة.
- تلميع ونفض الغبار عن الصور وبراويزها، حواف السرير، الطاولات، الكراسي، الادراج، الدواليب لحفظ الملابس و Night Stand.

٣ - **تنظيف أرضية الغرفة:**

- إقفال الشبابيك وأبواب البلكونة لمنع دخول الغبار.
- استخدام المكنسة الكهربائية في عملية التنظيف Vacuum.
- البدء من آخر الغرفة وصولاً إلى باب الغرفة.
- التنظيف أسفل السرير والطاولات والكنب.
- في حالة وجود بقع على أرضية الغرفة يتم استخدام الشامبو المزيل للبقع.

٤ - **تنظيف الحمام:**

- ارتداء وسائل السلامة أثناء التنظيف مثل القفازات وكمامات للتنفس.
- تحضير المواد الكيمائية للتنظيف وأدوات التنظيف.
- تنظيف مكان الاستحمام أولاً بإزالة الترسبات الموجودة على البانيو وتنظيفه، وتلميع وتنظيف الحنفيات والتأكد من نظافة الستائر أو استبدالها.

- تنظيف المغسلة (Sink) أولاً بإزالة أغراض النزيل إن وجدت و تنظيفها ثم غسل ومسح المرايا.
- تلميع حنفيات المغسلة.
- تنظيف التواليت تنظيفاً خارجياً ثم إضافة بعض المواد الكيماوئي للتنظيف داخله مع تغيير المياه.
- مسح الجدران وباب الحمام من الجهتين الداخلية والخارجية.
- تنظيف أرضية الحمام بدءاً من باب الحمام إلى نقطة التصريف ثم تجفيفها.
- وضع الملايات الجديدة بعد التأكد من نظافتها.
- وضع المحارم الو رقيه في أماكنها المخصصة.
- وضع عبوات جديدة من الصابون والشامبو واللوشين.

٥ - **تجهيز السرير:**

- إزالة متعلقات النزيل من على السرير إن وجدت.
- ترفع الملاءات المستعملة من على الفراش.
- تنزع أكياس الوسائد وتوضع على حدة.
- تراجع حالة المرتبة مع التأكد من عدم وجود أي تلفيات بها ثم يتم فرش الملتوون.
- تثبيت طرف الملاءة السفلية مع مراعاة أن تبدأ من الطرف السفلي للفراش.
- فرش الملاءة العلوية بدءاً من الطرف العلوي للفراش.
- فرش البطانية على الملاءة العلوية مع ترك ٢٠ سم من الطرف العلوي للفراش.
- ثني طرف الملاءة العلوية لتغطي الحافة العلوية للبطانية.
- تثبيت طرف الملاءة العلوية والفراش.بمرتبة الفراش بدءاً من الطرف العلوي للسرير مع ترك ما تبقى من طرف الملاءة العلوية والبطانية على جانبي الفراش.
- توضع بعد ذلك الوسائد على رأس الفراش.
- تثبيت الملاءة العلوية والبطانية بالمرتبة مع عمل زاوية مثلث لهما من الطرف السفلي للسرير.
- فرش مفرش السرير، (ويوضح الشكل: ٤ -٥ سريراً مفرداً مفروشاً وسريرين منفصلين مفروشين).

جامعة دمشق

كلية السياحة

إدارة الإيواء

محاضرة (6)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

تابع محاضرة (5)

تنظيف الاماكن العامة

تدريب العنصر البشري في إدارة الاشراف الداخلي

مؤشرات التدريب الجيد لموظف إدارة الاشراف الداخلي

٦ - فحص الغرفة: **Room Inspection**

بعد أن تتم عملية التنظيف وقبل مغادرة الغرف لابد من فحص الغرفة والتأكد من نظافتها وملاءمتها للتسكين. هناك مجموعة عناصر يتم على أساسها فحص الغرفة وهي كالتالي:

- الأبواب : نظيفة من الداخل والخارج والمقابض نظيفة ولامعة .
- الدولاب: Closet : نظيف وخال من الأتربة مع توافر الشماعات بداخله.
- أثاث الغرفة: نظيف وخال من الأتربة.
- الإضاءة : المصابيح نظيفة وتعمل ومفاتيح الإضاءة نظيفة وخالية من أي آثار دهنية أو أتربة .
- إمدادات الغرفة : كاملة بالنسبة للغرفة والحمام ولم تستعمل من قبل مثل الصابون والشامبو .. وخلافه .
- الأسقف : نظيفة وخالية من الأتربة ، والطلاء سليم وغير متساقط منه شيء.
- الحوائط: نظيفة وخالية من الأتربة والبقع.
- الأرضية: نظيفة وخالية من الأتربة.
- الشبابيك: نظيفة وخالية من الأتربة.
- الستائر: نظيفة وخالية من الوبر ومعلقة بشكل لائق.
- البياضات: نظيفة ومرتبة.
- المراتب: نظيفة ولا تنبعث منها أي رائحة.
- التليفزيون: خالي من الأتربة ويعمل بصورة جيدة.
- دورات المياه: نظيفة وإكسسوارات الحمام نظيفة ولامعة.
- المرايا: نظيفة وخالية من الأتربة.
- ثلاجة الغرفة: نظيفة وخالية من الأتربة والروائح وكذلك الأرفف الداخلية.
- التكييف: يعمل بصورة جيدة ومفتاح التحكم نظيف وخال من الأتربة.
- اللوحات : اللوحات المعلقة على الحائط حوافها نظيفة .

لإكمال عملية تجهيز الغرفة يقوم العامل بوضع الأدوات الكتابية بالغرفة ورش مادة معطرة للجو وإغلاق باب الغرفة. بعد ذلك تأتي آخر عملية وهي التسجيل بتقرير حالة الغرف بأن الغرفة جاهزة للتسكين أو أن الغرفه تم تنظيفها إذا ما كانت الغرفة مشغولة.





نموذج لسرير مفروش بغرفة فندقية.

٧ -التعامل مع ممتلكات النزيل:

عند دخول الغرف المشغولة لغرض التنظيف فإن النزيل قد يترك بعضاً من ممتلكاته أو مستلزماته بالغرفة أو على السرير مثلاً، فهنا لابد من الحرص في التعامل معها. توجد بعض النقاط التي تجب مراعاتها في التعامل مع هذه الممتلكات، وهي:

- إزالة ممتلكات النزيل الموجودة على السرير ووضعها على إحدى الطاولات التي بجانب السرير، ويفضل بعد التجهيز إعادتها إلى مكانها.
- إزالة الأوراق والمستلزمات الموجودة بسلة المهملات فقط.
- عمل تقرير بالممتلكات أو المستلزمات التي يوجد بها تلف أو عيب وتحويل التقرير إلى المشرف لإخلاء المسؤولية.بالنسبة للممتلكات الثمينة كالمجوهرات والنقود فإنها أيضاً تسجل بتقرير ويسلم إلى المشرف.

ب) طرق التنظيف للخامات المختلفة :

١ - تنظيف الستائر:

- يزال الغبار.
- تزال البقع سواء الدهنية أو الشمعية.

٢ -تنظيف الأخشاب :

- يزال الغبار بخرقة نظيفة.
- يرش بالملمع ويمسح بفوطة التلميع.

٣ -تنظيف السجاد والموكيت:

- إزالة القاذورات من على السجاد
- تحريك بعض قطع المفروشات التي قد تعيق عملية التنظيف.
- يزال الغبار .
- تشغل المكنسة في اتجاه الوبر.
- البدء في آخر نقطة من المنطقة الراد تنظيفها.

٤ -لإزالة البقع :

- بقع الحبر الأسود : تزال بالبنزين.
- بقع الحبر الأحمر: تزال بالسبرتو
- بقع الشمع: تزال بالتربنتينا
- بقع الشمع : تغطى بورق نشاف وتكوى فينصهر الشمع .
- بقع الرخام: تزال بالبنزين.

٥ -تنظيف الرخام :

- توضع علامات التحذير.
- تحريك بعض القطع التي قد تعيق عملية التنظيف.
- يزال الغبار.
- يغسل بالماء الدافئ والصابون مع استعمال فوطة ناعمة.
- يشطف بالماء الدافئ ويجفف جيداً.

٦ -تنظيف الباركيه:

- يزال الغبار .
- يدهن بالورنيش ويلمع بفوطة التلميع.

٧ -كيفية التعامل مع بقع البياضات :

البقـع:

البقع عبارة عن مواد ملونة تلتصق بالأنسجة وتحدث بها تشوهاً في شكلها وتنقسم أنواع البقع إلى:

- بقع عضوية: مثل الشاي والقهوة والفواكه والمواد الدهنية والدم ... الخ.
- بقع مختلطة :مثل الصدأ والجنزار (كربونات النحاس) وبعض مركبات الحبر.
- بقع مختلطة : مثل بقع الحبر الأحمر والدواء ... الخ .

وتتوقف الطريقة التي تتبع في إزالة البقع على نوع النسيج ولون النسيج.

تتم إعادة البياضات التي بها بقع مختلفة إلى المغسلة وتنظف بمواد نظافة قوية وتركيبات مركزة لإزالة البقع، وبعد ذلك يتم فرز البياضات مرة أخرى، البياضات التي اختفت منها البقع تستعمل مرة أخرى، أما التي لم تختفي منها هذه البقع وتكون ظاهرة بها فهناك طريقتان للتعامل معها.

أولاً: تتم صباغة أي قطعة من البياضات بلون يغطي لون البقعة التي بهذه القطعة وتجزأ إلى أجزاء صغيرة وتستعمل في التلميع والتنظيف في الأقسام المختلفة.

ثانياً: تتم إزالة الجزء الذي توجد به البقعة، إذا كانت البقعة جانبية ويمكن تجنبها، ويتم الاستفادة من هذه القطعة من البياضات بحيث لو أنه مفرش كبير يتم تحويله بعد إزالة الجزء الذي به البقعة إلى مفرش صغير، لو كانت فوطة كبيرة يتم تحويلها إلى فوطة صغيرة وهكذا ويتم إعادة استعمالها مرة أخرى.

وهناك أيضاً البياضات التي يوجد بها ثقوب أو تمزقات ويتم في هذه الحالة أيضاً استبعادها عند عملية الفرز للبياضات وتتم لها عملية إزالة للجزء المثقوب أو الممزق ويحدث لها ما يحدث للبياضات السابقة من تحويل المفرش الكبير بعد إزالة الجزء المثقوب منه إلى مفرش صغير وهكذا.

ت) تنظيف الأماكن العامه بالفندق:

أي مكان يرتاده النزلاء والزوار بالفندق بخلاف الغرف يعتبر من الأماكن العامة بالفندق. تقع مسؤولية تنظيف وتنسيق هذه الأماكن على عاتق إدارة الإشراف الداخلي. نظافة الأماكن العامة بالفندق تعكس مدى اهتمام الفندق بموضوع النظافة والصحة العامة في الفندق. فيما يلي توضيح لعمليات التنظيف لبعض الأماكن العامة بالفندق.

١ - تنظيف الممرات والسلالم:

عملية تنظيف الممرات والسلالم تتم بشكل يومي، ويتم استخدام المكانس الكهربائية وبعض الفوط وبعض مواد التنظيف. التنظيف العميق للموكيت أو السجاد يكون بناء على جدول يخصص بذلك.

خطوات التنظيف:

- إزالة الغبار من الأرضيات والجدران والأسقف.
- إزالة الغبار من على الإضاءة مع تغيير الإضاءة التي لاتعمل.
- تنظيف وتفريغ طفايات السجائر.

- تفريغ سلات المهملات.
- استخدام المكانس الكهربائية لتنظيف السجاد.
- تمسيح الأرضيات المكونة من الرخام .
- التأكد من سلامة الإضاءة بمخارج الطوارئ.
- تنظيف الأبواب الموجودة بالممرات.
- تنظيف معدات الطوارئ مثل خراطيم المياه.
- عمل تقرير في حالة وجود أي تلفيات أو أضرار بالممرات.

٢ - تنظيف منطقة اللوبي: Clean the hotel Lobby

عملية التنظيف لمنطقة اللوبي تتم بشكل يومي، ويتم توفير الأجهزة ومواد التنظيف التي تتطلبها منطقة اللوبي مع توفير علامات التحذير.

خطوات التنظيف:

- إزالة الغبار.
- تفريغ طفايات السجائر وسلة المهملات.
- تنظيف السجاد.
- تنظيف وإزالة الغبار عن المفروشات.
- تلميع الطاولات.
- في حالة مسح وتنظيف الرخام لابد من وضع علامة التنظيف أمام منطقة العمل.
- تلميع الزجاج الموجود من كلا الجانبين.
- تلميع وتنظيف بوابة مدخل الفندق.
- عمل تقرير في حالة وجود أي تلفيات أو أضرار.

٣ - تنظيف قاعات المطعم: Dinning Room

عملية تنظيف وتطهير قاعات المطعم تتم بشكل يومي، ويتم توفير معدات وأدوات التنظيف والمسح ومواد التنظيف والتطهير أو التعقيم وأجهزة تنظيف الموكيت وعلامات التحذير.

خطوات التنظيف:

- تجهيز القاعة للتنظيف بإضاءة الأنوار وفتح النوافذ للتهوية.

- وضع علامات التنظيف خارج القاعة.
- إفراغ سلة المهملات وتنظيفها وتطهيرها.
- إزالة الأطعمة المتبقية.
- تنظيف الطاولات والكراسي وإزالة الغبار عنها.
- تنظيف خلفية الطاولات.
- تحريك الكراسي والطاولات لتنظيف الأرضية.
- تنظيف الموكيت بالمكانس الكهربائية.
- مسح الأرضيات الرخام بمواد التنظيف.
- تلميع الأسطح الزجاجية والنوافذ.
- إزالة الغبار والبقع من على الستائر.
- تغيير الإضاءات المحترقة.
- عمل تقرير في حالة وجود تلف أو أضرار بالقاعة.

٤ - تنظيف دورات المياه العامة: Clean Public Restroom

دورات المياه العامة يتم تنظيفها وتطهيرها مرتين باليوم، إحداها في الصباح والمرة الأخرى بعد الظهر. يتم توفير معدات التنظيف وأجهزة مسح الأرضية ومعدات الحماية الشخصية أثناء التنظيف وعلامات التحذير.

خطوات التنظيف:

- التأكد من خلو دورات المياه من وجود أي مستخدم.
- وضع علامة التحذير أمام الباب من الخارج.
- وضع مواد التنظيف والتعقيم بالتواليت وتغيير المياه.
- إفراغ سلات المهملات وطفايات السجائر وتنظيفها وتطهيرها.
- مسح المرايات بمواد التنظيف.
- التشييك على مكائن التجفيف بدورات المياه.
- تنظيف وتعقيم المغاسل.
- تنظيف وتلميع الحنفيات.
- تنظيف التواليت.

- مسح الجدران.
- تنظيف الإضاءة المخفية برش مواد التنظيف عليها.
- تزويد دورة المياه بأوراق التنشيف والمناديل الورقية والصابون.
- مسح وتنظيف وتطهير الأرضيات.
- التشييك قبل المغادرة.
- إزالة علامات التحذير.
- عمل تقرير بأي تلف أو ضرر بدورة المياه.

٥ - تنظيف المصاعد: Elevator

عملية تنظيف المصاعد تتم بشكل يومي مع ملاحظتها طوال اليوم ، توفير بعض معدات التنظيف مثل معدات مسح أو تنظيف الأرضية وعلامات التحذير ومفتاح المصعد للتحكم في حركته وإيقافه.

خطوات التنظيف:

- إيقاف المصعد عن العمل ووضع علامة التحذير.
- إزالة الغبار عن السقف والإضاءات.
- إزالة الغبار عن جميع الأسطح باستخدام بعض فوط التنظيف.
- تنظيف الباب الداخلي للمصعد.
- إزالة القاذورات والمخلفات بالمصعد
- تنظيف الموكيت أو مسح وتنظيف الأرضية وتلميعها.
- إعادة أدوات ومعدات التنظيف إلى عربة التنظيف.
- إعادة المصعد إلى العمل مرة أخرى.
- إزالة علامة التحذير من أمام المصعد.
- عمل تقرير في حالة وجود تلف أو أضرار بالمصعد.

٦ - تنظيف المسبح وغرف الرياضة: Swimming Pool

- يتم وضع علامات التحذير قبل العمل.
- بالنسبة لحمامات السباحة يكون التنظيف في وقت خلو المسبح من الأشخاص ويكون التنظيف في حالتين:

أ - عدم إفراغ مياه المسبح وهنا تتم إضافة مادة الكلور إلى الماء لتعقيمه وتطهيره وإزالة بعض القاذورات من المياه.

ب -تفريغ المياه وهنا يتم غسل وتنظيف الأرضيات والجدران والتأكد من سلامة الإضاءة الداخلية والتأكد من سلامة التمديدات للإضاءة.

- تجميع الفوط المبللة.
- تفريغ طفايات السجائر وسلة المهملات.
- تنظيف جدران وسقف الصالات الرياضية وتنظيف الأرضية.
- استبدال الفوط بفوط نظيفة باستمرار.
- تقرير في حالة وجود تلف أو أضرار.

يمكن الاستدلال على النظافة بالطرق الآتية:

١. المظهر الطبيعي: ويتم التعرف عليه بعدم وجود الفضلات أو المواد الغريبة ونواتج العفن.
٢. نظافة كيمائية: ويقصد بها خلو المادة والأجهزة المستخدمة من الكيمائيات غير المرغوب فيها .
٣. بكتريولوجي: وذلك بالتأكد من خلو المكان والأدوات والأجهزة من الميكروبات.

التدريب والعنصر البشري في إدارة الإشراف الداخلي:

نظراً لتنوع المؤهلات والخبرات للعاملين بإدارة الإشراف الداخلي مما يتطلب ضرورة تدريبهم بصفة منتظمة للارتقاء بمستوى الخدمة الفندقية. ويبدأ تدريب العامل الجديد من خلال برنامج الـ Orientation ويتم تدريب العاملين الجدد على بعض المهام الأساسية ومنها :

- كيفية تنظيف غرف النزلاء وترتيب الأسرة.
- كيفية استخدام معدات وأدوات قسم الإشراف الداخلي.
- كيفية تلميع محتويات الغرفة وتنظيف دورات المياه وتطهيرها.
- كيفية التعامل مع النزلاء أثناء الطوارئ مثل الحرائق وكيفية توجيههم إلى سلالم الهروب.

وهناك طريقتان للتدريب On the job & Off the job والتدريب أثناء العمل يقوم فيه المدرب بشرح كيفية أداء المهام المختلفة في مجال العمل نفسه وقد يستعين ببعض الأدوات التدريبية لإيصال المعلومة للمتدرب، أما المتدرب خارج العمل فهو عن طريق إرسال المتدرب إلى دورات خارجية كأن نعقد دورة في كلية السياحة والفنادق مثلاً عن الإشراف الداخلي ويشارك فيها المتدرب.

العناصر التي قد يتضمنها برنامج تدريبي للعاملين الجدد بإدارة الإشراف الداخلي :

اليوم الأول :

- إعطاء معلومات عن الفندق وأقسامه ولائحته وقواعده.
- إعطاء معلومات مفصلة عن قسم الإشراف الداخلي.
- كيفية ترتيب عربة الطوابق (التروللي).

اليوم الثاني :

- كيفية تنظيف الغرفة والبلكونة.
- كيفية ترتيب السرير.

اليوم الثالث:

- مراجعة عملية للمهام السابقة.
- توضيح علاقة قسم الإشراف الداخلي بالأقسام الأخرى.
- كيفية تنظيف المناطق العامة .

اليوم الرابع :

- دراسة محتويات الغرفة .
- كيفية تسليم وتسلم الملابس من وإلى المغسلة.

تحسين إنتاجية منظفي الغرف :

- مكافأة العاملين المتميزين.
- اختيار العامل الكفء للوظيفة.
- اختيار العاملين على أسس علمية.
- تدريب العاملين .
- الإشراف على سلوكيات العاملين.
- تحفيز العاملين.
- المشاركة في اتخاذ القرار.

مؤشرات التدريب الجيد لموظف إدارة الإشراف الداخلي:

- زيادة عدد الاستقالات .
- زيادة تعليقات الضيوف.
- قلة الخامات.
- ضياع الخامات .
- الاستخدام السيئ لمعدات القسم.
- التأخير في تقديم الخدمة.
- كثرة حوادث العاملين.
- هبوط مستوى سلوكيات العاملين .

جامعة دمشق

كلية السياحة

إدارة الإيواء

محاضرة (7)

السنة الثالثة قسم الإدارة الفندقية

د. باسم عساف

الأمن والسلامة

الأخطار والحوادث

دور إدارة الايواء في مجال السلامة

التعامل مع الحوادث

دور إدارة الإشراف الداخلي في الأمن والسلامة :

توفير الأمن والسلامة من أهم مسؤوليات الفندق تجاه العاملين والنزلاء ومرتادي الفندق. وتقع المسؤولية الكبري في هذا المجال على إدارة الأمن بالفندق التي يكون أفرادها من رجال الأمن والسلامة المتدربين تدريباً جيداً للتعامل مع حالات الطوارئ والأحداث التي قد تقع بالفندق. فالخلل أو الإهمال في مجال الأمن قد يؤدي إلى حدوث الأضرار وخسارة كبيرة يتكبدها الفندق بسبب ذلك.

للحفاظ على مستوى عال من الأمن والسلامة بالفندق لابد من تضافر جهود جميع أقسام الفندق مع إدارة الأمن لتحقيق ذلك الهدف، وإدارة الإشراف الداخلي تلعب دوراً كبيراً فيما يتعلق بالأمن والسلامة.

تصنيفات الأخطار والحوادث :

١. الإصابات والجروح التي قد تحدث للعاملين والنزلاء.
٢. الحريق ويصنف إلى:
   حرائق الدرجة الأولى.
   حرائق الدرجة الثانية.
   حرائق الدرجة الثالثة.
٣. السرقة لممتلكات الفندق والنزلاء.
٤. الأمراض والأوبئة.

تلعب إدارة الإشراف الداخلي دوراً مهماً لمنع واكتشاف الأخطار أو الحوادث التي قد تحدث بالفندق والعمل على منع حدوثها ، وبالأخص فيما يتعلق بالناحية الصحية.

دور إدارة الإشراف الداخلي في مجال السلامة :

١. الحذر أثناء العمل خصوصاً في حمل ونقل بعض القطع والمفروشات التي قد تسبب الإصابة للعاملين.
٢. التأكد من سلامة المعدات والأجهزة المستخدمة في العمل والتي قد تسبب إصابات أثناء الاستخدام.
٣. ارتداء الملابس الواقية أثناء العمل وخصوصاً في التعامل مع المواد الكيميائية.
٤. التعرف على المواد الكيميائية المستخدمة في العمل وكيفية الوقاية في حالة سوء الاستخدام والتأكد من عدم تركها أو إبقائها في الأماكن العامه وغرف النزلاء.

٥. وضع علامات التحذير أثناء العمل خصوصاً عند استخدام المياه مما قد يسبب الانزلاق.
٦. التأكد من تجفيف الخام والأرضيات بعد تنظيفها.
٧. التأكد من المفروشات وحواف الكراسي والأسرة.
٨. تنظيم وتعقيم دورات المياه والمناطق العامة بالفندق لقتل الجراثيم والأوبئة.
٩. التأكد من التوصيلات الكهربائية والأجهزة الكهربائية بالفندق.
١٠. إزالة بقايا الأطعمة وتنظيف سلات المهملات وطفايات السجائر وتعقيمها بشكل دوري.
١١. تخزين المواد الكيميائية المستخدمة في التنظيف بعيداً عن الأطعمة.
١٢. التأكد من إرشادات السلامة وإشارات المخارج للطوارئ.
١٣. تبليغ قسم الصيانة في حالة وجود أي خلل أو عطل في جميع أجزاء الفندق ومخارج الطوارئ والتمديدات الكهربائية.

دور الإدارة بالأمن:

١. التبليغ عن الأشخاص المشكوك في تصرفاتهم ومراقبتهم.
٢. التبليغ عن الضيوف بدون أمتعة ومراقبتهم.
٣. التبليغ عن وجود أسلحة أو قنابل في غرف الضيوف.
٤. التأكد من إغلاق النوافذ والأبواب بعد عملية التنظيف.
٥. التبليغ من وجود جريمة وعدم السماح لأي أحد بالاقتراب من مكان وقوع الجريمة حتى وصول رجال الشرطة.
٦. سؤال الضيوف والعاملين في حالة تواجدهم في غير الأماكن المخصصة لهم.
٧. الحفاظ على خصوصية النزلاء وعدم البوح بأي معلومات تخصهم لأي شخص.

التعامل مع الحوادث:

هناك بعض الإجراءات التي تتبعها إدارة الإشراف الداخلي في التجاوب مع وقوع الحوادث:

١. تحديد الحادث والإصابات وحالاتها.
٢. اكتشاف مدى خطورة الحادث أو الإصابة.
٣. تبليغ الأشخاص المختصين للتعامل مع الحادث.
٤. القيام بعمل الإسعافات الأولية التي يجب تدريب العاملين عليها.

٥. عمل تقرير بالحادث وتسليمه إلى الشخص المختص.

٦. في حالة حدوث حريق يجب توجيه النزلاء إلى مخارج الطوارئ والتفتيش في الغرف للتأكد من إخلاء الغرف.

طفايات الحرائق:

تنقسم طفايات الحرائق إلى خمسة أنواع . وهي:

١. **طفايات البودرة:** تستخدم في الحرائق الناتجة عن الزيوت حيث إنها تطفو فوق السائل وتمنع انتشار النار.

٢. **طفايات ثاني أوكسيد الكربون:** تستعمل في الحرائق الناتجة عن الزيوت والتيارات الكهربائية لأنها لاتوصل الكهرباء ولاتستخدم في المواد الصلبة.

٣. **طفايات الهالون:** تستخدم لمكافحة كافة أنواع الحرائق وبالأخص الناتجة عن الزيوت. يعتبر هذا النوع ساماً وضاراً بالأوزون.

٤. **طفايات حريق الرغوة:** تستخدم في حرائق المواد السائلة والصلبة ولا تستخدم في حرائق الكهرباء لانه موصل جيد.

٥. **طفاياتالماء:** تستخدم في حرائق المواد الصلبة وليس السوائل ولاتستخدم في حرائق الكهرباء.

الإسعافات الأولية:

تستعمل الإسعافات الأولية لمعالجة بعض حالات الطوارئ أو الإصابات حتى وصول المختصين ونقل المصابين إلى المستشفيات:

أولاً: شنطة الإسعافات:

هناك بعض الأدوات التي يجب أن تحتويها شنطة الإسعافات والتأكد من توفرها باستمرار:

- غيارات معقمة متوسطة وكبيرة.
- عدد كاف من الأربطة المختلفة وكمية من القطن.
- شريط لاصق طبي.
- ملقط.
- مقص.
- مرهم للحروق.
- قطن للعيون.

ثانياً: التنفس الصناعي:

عند توقف تنفس أي شخص بسبب اختناق أو غرق أو صدمة كهربائية لابد من عمل تنفس صناعي:

خطوات عمل التنفس الصناعي:

- تنظيف فم المصاب من أي أجسام غريبة.
- رفع رقبة المصاب ووضع وسادة تحت الكتف ثم إمالة رأسه للخلف مع الاحتفاظ بفكه مرتفعاً كي يبقى مجرى الهواء مفتوحاً.
- غلق أنف المصاب بأصبعي السبابة والإبهام ثم خذ شهيقاً عميقاً وضع فمك فوق فم المصاب بإحكام والنفخ بشدة حتى ترى صدره يرتفع.
- رفع فمك من فم المصاب وترك الزفير يخرج وكرر ذلك ١٢ مرة.

ثالثاً: النزيف:

النزيف هو خروج الدم من الأوعية الدموية.

أنواع النزيف والتعامل معه:

١. **نزيف بسيط:** ماينتج عن الإصابات الخفيفة مثل الجروح ولمعالجته يتم وضع ضمادة فوق الجرح مع الضغط ليتوقف النزيف.
٢. **نزيف داخلي:** في حالة إصابات الرأس والأنف والأذن أو خروج الدم مع الكحة وهنا لابد من أخذ المصاب إلى المستشفى.
٣. **نزيف شديد:** خروج الدم بكميات كبيرة وهنا لابد من الضغط على الوريد لإيقاف النزيف ونقل المصاب إلى المستشفى.

رابعاً: الإغماء:

في حالة إغماء أحد النزلاء فلابد من اتخاذ الخطوات التالية:

١. طلب الطبيب.
٢. البحث عن سبب الإغماء.
٣. التصرف كأنه مصاب بالرأس.
٤. وضع المصاب على جانبه للتخلص من السوائل والقيء من فمه.
٥. التأكد من أن اللسان لايسد مجرى الهواء.
٦. جعل المصاب يشعر بالدفء.

Housekeeping	إشراف داخلي
Laundry bags	أكياس غسيل
Laundry list	قوائم غسيل
Stationary	أدوات كتابية
Hangers	شماعات
Housekeeping report	تقرير الإشراف الداخلي
Vacant room	غرفة خالية
Occupied room	غرفة مشغولة
Check out room	غرفة غادرها النزيل
Do not disturb (DND)	الرجاء عدم الإزعاج
(OOO) Out of order	الغرفة غير صالحة للاستخدام
Lost & Found	المفقودات ومتروكات النزلاء
Extra bed	سرير إضافي
Baby Cot/Crib	سرير طفل
Floor supervisor	مشرف دور
Rooms Division	قطاع الغرف
Room Attendant	منظف الغرفة
Houseman	عامل نظافة
Linen keeper	مسؤول البياضات
Morning shift	الوردية الصباحية
Main lobby	البهو الرئيس
Guest rooms	غرف النزلاء
Guest stairs	السلالم الخاصة بالنزلاء
Fire stairs	سلم الطوارئ
Service elevators	مصاعد العاملين
Linen room	غرفة البياضات
Laundry	المغسلة