

التدبير الفندقى

المستوى الثالث/ للفرع الفندقى

2017

Hotel

اعداد الاستاذ

محمد الحجاوى

0795122367

للوحدة الأولى

تنظيف الغرف

السؤال الأول : قارن بين الغرف التالية من حيث نوع و قياسات الأسرة و الأثاث المستخدم في كل منها ؟

عدد انواع الغرف المتعارف عليها عالميا ؟

- 1 – الغرفة المفردة: 100x200 مزودة بسرير مفرد واحد. Single room (SGL)
- 2 – غرفة ذات سريرين مفردين: 100x 200 غرفة مزودة بسريرين مفردين (TWN) twin room .
- 3 – الغرفة المزدوجة: Double room 140x200 (DBL)
- 4 – الغرفة الثلاثية: هي غرفة مزودة بثلاثة اسرة مفردة triple Room (TRPL)
- 5 – الاجنحه : وتقسم :
 - أ – جناح صغير (استديو) : يحتوي على مقومات الغرف الفندقية جميعها من أثاث وتجهيزات ويوجد فيه حمام خاص كبير
 - ب – جناح عادي: يحتوي على أثاث يمتاز بالفخامة ومساحته اكبر من الغرف العادية
 - ج – جناح ملكي: يحتوي على أثاث فاخر ووسائل الرفاهية

السؤال الثاني: اذكر جميع حالات الغرف الفارغة و رموز كل حاله و ماذا يقصد بها ؟

- 1) غرفة جاهزة: Vacant VR/ ready
- 2) غرفة غير جاهزة Vacant not ready/ NR
- 3) غرفة تم اخلاؤها check out C/O
- 4) غرفة معطلة out of order/ O.O.O
- 5) غرفة تحت التصليح R Repair/

السؤال الثالث: اذكر جميع حالات الغرف المشغولة و رموز كل حالة و ماذا يقصد بها ؟

- 1) غرفة مشغولة وجاهزة Occupied Ready/OR هي غرفة مؤجرة يقيم بها الضيف نظفت ورتبت من مجهز الغرف.
- 2) غرفة مشغولة وغير جاهزة Occupied Not Ready/ONR هي غرفة مؤجرة و يقيم فيها الضيف ولكنها غير مرتبة
- 3) غرفة مغلقة باحكام Double Lock/DL هي غرفة مؤجرة يقيم فيها الضيف ولكنه استخدم تقنيّة الأغلاق من الداخل.
- 4) غرفة يطلب نزيلها عدم الازعاج Do Not Disturb/DND هي غرفة مؤجرة و يقيم فيها الضيف لكنه يضع بطاقة عدم الازعاج
- 5) غرفة فيها امتعة و السرير فيها غير مستعمل Bed Not Used/BNU غرفة مؤجرة يقيم فيها الضيف ويوجد فيها امتعة خاصة بالنزيل لكن السرير غير مستعمل.
- 6) غرفة سيغادر نزيلها متأخرا عن موعد الأخلاء Late Check Out.. L.C/O هي غرفة مؤجرة لكن يطلب نزيلها بلمغادرة في وقت متأخر.
- 7) غرفة فيها نزيل اقامته طويلة Long Stay/L.S تمتاز اقامته في الفندق بأنها طويلة.
- 8) غرفة فيها شخص مهم Very Important Person/ VIP هي غرفة مؤجرة يقيم فيها شخص يحتاج الى اهتمام خاص.
- 9) غرفة ضيافة بلا مقابل: complimentary – comp غرفة مشغولة يقيم فيها الضيف من غير مقابل مادي.
- 10) غرفة استخدام يومي : Day Use (D.U) هي غرفة مؤجرة مشغولة يقيم فيها الضيف لمدة قصيرة.
- 11) غرفة استخدام داخلي : House Use (H.U) هي غرفة مؤجرة يقيم فيها احد موظفي الفندق.
- 12) (غرفة اخبر نزيلها ان ليلة مبيتته هي الاخيرة : Due Out

السؤال الرابع: ما هي مقاسات كل من الأسرة التالية مع كتابة اصطلاح كل منها باللغة الانجليزية

1 سرير مفرد 200*100 single Bed

2 سرير مزدوج 140*200 Double Bed

3 سرير ملكي بأنواعه: 200*200 Kings size bed / 200*160 Queen size bed

السؤال السادس اذكر أهم التحضيرات التي يقوم بها مجهزة الغرف قبل دخول الغرفة مع الشرح؟

1) استلام تقارير حالات الغرف (2) تجهيز عربة الطوابق

السؤال الخامس: اذكر أهم محتويات الأسرة مع شرح مختصر لكل منها:

1) قاعدة السرير: صندوق خشبي متين توضع عليه فرشاة السرير

2) راسية السرير: رأسيات اسرة مثبتة على الحائط تصنع من الخشب المنجد

3) الستارة القصيرة

4) الوسادة: ومن انواعها: الطبيه - والديكور - ووسائد السرير

5) كيس اللحاف (6) شرشف السرير (7) اللحاف والبطنيات (8) غطاء الفرشه

السؤال السابع: اذكر ستا من ميزات عربة الطوابق؟

1. قابليتها للحركة السريعة

2. الأمان عند استعمالها

3. منظرها الجميل و التنظيف

4. مزودة بطار مطاطي جانبي لمنع احتكاكها بالجدران

5. مصقولة لمنع الصدا والتآكل

6. فيها رفوف مناسبة وملائمة لمواد الغرف

7. مزوده بكيسين من الكتان واحد للنفايات والاخر للبياضات المتسخه

السؤال الثامن: عدد عشرة من اللوازم التي تجهز بها عربة الطوابق عند تجهيزها لتنظيف الغرف؟

2. صابون شامبو

1. وعاء التنظيف

4. أداة لنفض الحمام

3. مادة لأزالة التكلس

6. فرشاة لتنظيف الحمام

5. مناديل ورقية

8. أكياس فضلات صغيرة

7. قرطاسية

10. مادة لتلميع الزجاج

9. كبريت

السؤال التاسع: اذكر أهم الإجراءات و الأمور الواجب إتباعها من قبل مجهز الغرف عند دخول الغرفة؟

- 1) أقرع الباب أولاً وانتظر من (10-15) ثانية ثم أقرع الباب ثانية وانتظر الاستجابة ثم عرف عن قسمك او طرح خدمة تنظيف الغرفة وكرر ذلك للمره الثانية والثالثة
- 2) أدخل الغرفة بهدوء وافتح الباب بهدوء واذكر اسم النزيل وان كانت الغرفة معتمه اشعل الاناره
- 3) تأكد من خلو الغرفة والحمام وإذا كان الضيف موجود اعتذر له واسأله عن انساب وقت لتنظيف الغرفة وان كان نائما غادر الغرفة بهدوء وان كان بالحمام وبامكانه سماعك اعتذر منه وغادر الغرفة

السؤال العاشر: عدد ثمانية إجراءات يجب أن يتبعها مجهز الغرف عند البدء والقيام بتنظيف الغرفة؟

1. تخفيض درجة التدفئة او التبريد ثم فتح النوافذ لتهويه الغرفه وافراغ سلال المهملات
2. نزع الشراشف المتسخة وتنظيف المنافض و سلال النفايات.
3. فرش السرير بالشراشف النظيفة ووضع الحرامات والوسائد .
4. ترتيب مقتنيات الضيف مع مراعاة حجم الترتيب المطلوب
5. اغلاق النوافذ وتعديل درجة التدفئة
6. البدء بمسح الغبار عن الأثاث والسطوح
7. التنظيف بواسطة المكنسة الكهربائية
8. فحص الغرفة للمرة الأخيرة والتأكد من كل شيء نظيف ومرتب

السؤال الحادي عشر: اذكر أهم خطوات تفقد ثلاجة غرفة النزيل التي يقوم بها مجهز الغرف؟

1. الفاء التحية على الضيف عند الدخول
2. الأستئذان لفتح الثلاجة وتفقد محتوياتها
3. تسجيل اي كمية ناقصة في الثلاجة
4. رتب محتويات الثلاجة واغلقها بهدوء

السؤال الثاني عشر: الأمور الواجب إتباعها عند الانتهاء من تنظيف الغرفة؟

- 1) النوافذ مغلقة (2) التدفئة معتدلة (3) الستائر مغلقة على النحو المناسب
- 4) أغطية السرير و الشراشف مرتبة (5) الأتوار تعمل جيدا ونظيفة
- 6) التلفاز والتجهيزات تعمل جيدا (7) المرايا والسطوح لامعة

السؤال الرابع عشر: اذكر أهم أنواع طاولات و كراسي الشرفة وطريقة تنظيف كل نوع؟

- 1) البلاستيك تنظيفها بوسطة اسفنجة مبللة بالماء والصابون ثم تشطف وتجفف
- 2) الخشب تنظف بفقوطة وملح اثاث

السؤال الثالث عشر: يعتبر الحمام من أهم مرافق الغرفة اذكر أهم الخطوات الأساسية لتنظيفه مع شرح مختصر لكل خطوة؟

- 1) تنظيف المراض والشطافة
- 2) تنظيف المغسلة
- 3) تنظيف حوض الاستحمام
- 4) تنظيف جدران الحمام والارضيات

أ. محمد الحجاوي 0795122367

السؤال الخامس عشر : ما المقصود أو ما هي ممرات الطوابق ؟

هي الأماكن التي يمر بها الضيوف قبل الدخول الى الغرف

السؤال السادس عشر : من الشخص المسؤول عن تنظيف ممرات الطوابق ؟

مجهاز الغرف

السؤال السابع عشر : اذكر أهم الأشياء و الأجزاء و المحتويات التي يقوم جهاز الغرف بتنظيفها في ممرات الغرف ؟

1. مسح أبواب الفندق من اي بصمات 2.تنظيف نفاضات السجائر

3.تنظيف فتحات التكيف وطفائيات الحرائق 4.تنظيف الجدران من اي بقع

5.مسح اللوحات والصور 6.تنظيف ابواب المصاعد والممرات

7. التأكد من اناره مخرج الطوارئ

السؤال الثامن عشر: متى تبدأ الخدمة المساندة و لماذا ؟

من الساعة السادسة والنصف الى الساعة السابعة والنصف

السؤال التاسع عشر : من الشخص المسؤول عن تقديم الخدمة المساندة للغرف ؟ مشرف الطوابق

السؤال العشرون: عدد عشرا من المهام التي يقوم بها مشرف الطوابق بالخدمة المساندة للغرف ؟

1) ازالة اي شئ من ممتلكات الضيف عن السرير(2) ترتيب السرير بثني الشرف من جهة واحدة

3) تنظيف المنافض (4) تزويد الغرفة بأكواب نظيفة (5) تفريغ سلال القمامة

6) اشعال الضوء الجانبي (7) رش معطر جو الغرفة (8) وضع قطعة شوكولاته (9) وضع قائمه الطعام

السؤال الواحد والعشرون: ما الفرق في ترتيب السرير بالخدمة العادية و الخدمة المساندة ؟

ترتيب السرير بالخدمة المساندة يكون بثني الشرف من جهة واحدة .

السؤال الثاني والعشرون: استنتج/ ما الفائدة الأساسية من وجود قسم الصيانة في الفندق ؟

1)المحافظة على التجهيزات والمباني (2) اطالة عمرها الأنتاجي

3) تقليل حوادث العمل (4) تقليل التكلفة وزيادة الانتاج

السؤال الثالث والعشرون: ما سبب وجود مشاغل صيانة تختص بإعمال الكهرباء و الدهان و النجارة في الفنادق ؟

بهدف المحافظة على البناء والفندق وتجهيزاته وابقائه في حالة جيدة

السؤال الرابع والعشرون: ما المقصود بالصيانة الوقائية و الصيانة العلاجية و متى تجرى كل منهما ؟

الصيانة العلاجية: هي التي تتم بشكل فوري عند تعطل اي شئ داخل الفندق وصيانة

الصيانة الوقائية: تتم هذه العملية بشكل دوري اما اسبوعي او شهري او سنوي

السؤال الخامس والعشرون: اذكر مثال واحد على صيانة وقائية و صيانة علاجية في الفنادق ؟

الصيانة الوقائية:التشحيم / الدهان / التزييت / التنظيف

الصيانة العلاجية:تسرب في مواسير المياه

أ. محمد الحجاوي 0795122367

السؤال السادس و العشرون : أذكر مثال على الحالات الطارئة التي تعطى الأولوية في صيانتها ؟ تسرب في مواسير المياه
السؤال السابع و العشرون : أذكر لماذا تستخدم كل من التقارير التالية :

أ) تقرير حالات الغرف: لبيان حالات الغرف في الفندق

ب) تقرير الصيانة: لمعرفة الأعطال داخل الغرف لاصلاحها

ج) تقرير مشرف الطوابق لبيان حالات الغرف في طابق محدد

السؤال الثامن و العشرون: علل ما يلي ؟

أ) يجب قلب فرشته السرير كل ثلاثة شهور تقريبا

وذلك لمنع التمزق والمحافظة على استقامتها وتهويتها بشكل دوري.

ب) يتم غسل الغطاء الخاص بالفرشة دوريا :حتى تكون ثابتة على الفرشة والوقاية من الجراثيم وتجنب الأمراض

ج) أغطية الفرشة يكون لها زوايا مشدودة بنوع من المطاط :حتى تكون ثابتة على الفرشة

د) تزود عربة الطوابق بإطار مطاطي : لتجنب خدش الجدران والابواب

هـ) تكون عربة الطوابق مصقولة : لعدم تأكل والصدأ

و) تنظيف السجاد باستخدام المكنسة الكهربائية باتجاه نسيج السجادة . حتى تترك منظرا متناسقا ولا تتلف شعيراتها

ز) تقوم الفنادق بلف ورق خاص حول مقعد المراض :للوفاية من الأمراض المعدية

ونوع من التعقيم

ح) يجب العمل بحذر و انتباه شديدين أثناء تنظيف أرضية الحمام:لتجنب الانزلاق

ط) يجب أن يكون باب الشرفة من الزجاج الشفاف: لسماح باشعة الشمس بالدخول

ي) يجب توافر مشاغل متخصصة بالصيانة في الفنادق . لسرعة الصيانة

المستوى الثالث/ الوحدة الثانية
تنظيف الأثاث والأسقف والجدران

- 1 - ما المقصود بالأثاث ؟
هو كل ما يلزم من مفروشات و تجهيزات لتوفير الراحة لضيوف الفندق وتمكين العاملين من تأدية مهماتهم
- 2- عدد أهم محتويات غرف النوم من الأثاث وصفات كل محتوى وأنواعه أن وجد؟
1. الأسرة: تختار الأسرة حسب المواصفات التعارف عليها
2. ملحقات الأسرة: يجب ان تكون صحية و مريحة وسهولة تنظيفها
3. الأغطية الخارجية: نوعان من الاغطية حسب فصل السنة
4. الخزائن: يجب أن تكون متينة و حجمها مناسب
3. ما هي ملحقات الأسرة ؟
الفرشات و المخدات
4. أذكر أهم أنواع الأغطية الخارجية المستخدمة للأسرة في غرف النوم و صفات كل نوع؟. أذكر أهم الأغطية الخارجية؟
1. الأغطية الصيفية: توجد على بهينات و صور عدة وتكون مزخرشة حسب شكل السرير
2. الأغطية الشتوية: هي الحرمان المصنوعة من الصوف الطبيعي او الممزوج بالخياط الصناعية مصنوعة من أنسجة تتحمل كثيرة الغسيل تكون قطنية أو كتانية أو مخلوطة وتكون وزنها خفيف و دافئة
6. أذكر أهم أنواع الخزائن المستخدمة في غرف النوم في الفندق؟؟؟؟؟؟
أ. خزانة منفصلة عن الجدار
ب.. مصممة صمن الجدار
ج . الخزائن الصغيرة (الكوميدينا)
7. :أذكر صفات أو الشروط الواجب توافرها في الخزائن المنفصلة أو المصممة ضمن الجدار في غرف النوم في الفندق؟ مهم؟؟
1- يجب أن ذات حجم مناسب 2- تحتوي على رفوفاً وأدراجاً متعددة
3-يفضل أن يكون عمقها 60 سم 4-احتوائها على عدة من علاقات الملابس
8. عدد أهم صفات أقمشة تنجيد الأثاث في غرف النوم؟ (1 جمال الشكل 2) تتناسب مع الوان الديكور والاثاث
* تختار الحشوات الزنبركية المشدودة جيدا
الحشوات الصناعية (الحديثة البولستر) تتصف بالمتانة والمرونة
أقمشة مصنوعة من الصوف أو الأقمشة الصناعية القوية
9. عدد أهم صفات المقاعد و الكراسي الموجودة في غرف النوم ؟ متينة ، مريحة ، قياساتها تناسب مستخدميها
10. ما هي أنواع الطاولات المستخدمة في غرف النوم ؟ الدائري، البيضوي، المستطيل، المربع

11. أذكر أهم استخدامات السجاد في الفنادق؟ لتغطية أراضي الممرات وغرف النوم واماكن العمل وقاعات الاجتماعات

12. أذكر أهم فوائد السجاد في الفنادق؟

1. يظفي على المكان منظرا جميلا

2. يمتص الصوت يعطي الراحة و الأمان

4. يوفر الدفئ في وقت البرد

3. يعطي الراحة و الأمان

13. تختلف قطع السجاد عن بعضها البعض في عدة أمور أذكرها؟ 1. حيث الحجم 2. جودة الصنع

14. عدد أهم الميزات التي تعطي للسجاد قيمة أكثر؟ 1. ارتفاع الوبر (الشعيرات) 2. جودة الصبغة لضمان ثبات اللون 3. مقاومة العفن

4. خيوطها مصنوعة من الصوف الخالص 100%

15. أذكر أهم أنواع السجاد وميزات كل نوع ومثال واحد لكل منها؟

1. السجاد اليدوي: السجاد العجمي و الأفغاني ويمتاز بالمتانة و غلاء السعر وجمال الشكل مثل الأفغاني والعجمي والتبريزي

2. السجاد المصنوع اليا وتصنع منه البسط المنتشر في بلادنا مثل المبرد والقطيفه

3. الموكيت

16. لماذا تستخدم الستائر أو ما الهدف من استخدامها؟

(1) لتغطية النوافذ المكشوفة (2) لتعتيم الغرفة وحبس الضوء (3) عزل الصوت اضعاء لمسة جمالية للغرفة

17. أذكر أهم أنواع الستائر المستخدمة في غرف ومرافق الفندق؟

قماشية عادية، ذات شرائح رأسية، هناك ستائر ذات قطعتين وستائر بلاستيكية وستائر معدنية

18. أذكر أهم الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار الستائر؟

1. مكان النافذة وعدد النوافذ الموجودة في الغرفة

2. حجم النوافذ و شكلها

3. نوع الاثاث وطرازه

4. الهدف من استخدام الغرفة هل هي غرفة نوم او صالة

19. ما هي قواعد وضع و استخدام الستائر في غرف الفندق؟

1. عدم استعمال ستائر ذات نقوش كبيرة في حجرة صغيرة

2. يفضل استخدام الستائر ذات الخطوط الطويلة (العامودية) اذا كان السقف منخفضا

3. اذا كان السقف مرتفعا يفضل استخدام ستائر مكشكشة وذات خطوط افقية

4. اذا تعددت النوافذ يفضل كساء الجدار كاملا

5. اذا كان الجدار مزين بالنقوش يجب استخدام ستائر ذات لون واحد

20. أذكر أهم استخدامات القواطع؟

1. تفصل الغرفة الى أركان عدة

2. تستعمل لاختفاء بابا غير مستعمل

3. لاختفاء عيوب غير معينة

4. لها اثر جمالي في الغرفة

21. أذكر أهم الأنواع الرئيسية للقواطع؟

1 (الثابت 2) المتحرك

22. ما هي هينات وأشكال القواطع؟

منها ما يكون على هيئة مواسير معدنية لامعة ، خفيفة الوزن، قليلة التكاليف، لها تصاميم جميلة وقد تكون من الشبك المعدني داخل ابطار خشبي * خشبا مطعما، او مرسوما، او محفورا، او من المعدن، أو من المعدن و الخشب

23. لماذا تستخدم التدفئة المركزية؟

تستخدم في تسخين هواء الغرفة في الايام الباردة ولها مصدر مركزي رئيس تتوزع الحرارة منه بواسطة انابيب او تحت الارض او بالجدران

23. ما الهدف الرئيسي من استخدام أجهزة التبريد و التكيف وما أهم أنواعها وأذكر استخدامات كل نوع؟ الهدف الرئيسي: تستخدم لتبريد الغرفة صيفا و تدفئتها شتاء

1. أجهزة تبريد الهواء وتنقية: تستخدمه بعض الفنادق في الطقس الحار لخفض درجة الحرارة و تقليل الرطوبة في الغرف

2. جهاز تكيف الهواء: يستخدم لخفض درجة حرارة المكان عندما يكون الطقس حارا

25. كيف يجب أن تكون الأضاءة في الفندق (صفاتها)؟ يجب ان تكون كافية و شاملة و هادئة .

26. أذكر أهم أماكن وجود الأضاءة في كل من الغرف، الحمام؟

تحتاج الى اضاءة مركزية و اضاءة جانبية بجانب السرير و في الحمام فوف الحمام فوق المراة

27. أذكر أهم شروط الأضاءة الجيدة في الغرف؟

1) توفير كمية كافية من الضوء في الغرف (2) استعمال مصدر معتدل الأضاءة

3) استعمال ضوء جانبي معلق لزيارة نسبة الأضاءة (4) استعمال الأضاءة عنصر مهم في خطة التصميم أو الديكور

5) ان تكون مظلات الأضاءة مناسبة مع الوان اثاث وديكور الغرفة

28. لماذا تخلو منطقة الأدرج من الأثاث؟؟

1) بسبب شكلها الهندسي (2) من الناحية الجمالية و الفنية تبدو أجمل بفرشها بلسجاد فقط

3) لامكانية استعمالها من قبل النزلاء و الموظفين و سلامتهم

29 أذكر أهم أنواع الصالات و محتويات كل نوع من الأثاث و التجهيزات؟

1. صالات الافراح و المناسبات و الافراح: تحتوي على طاولات وكراسي و أراضيها مغطاة بالسجاد و فيها ستائر

2. صالات الاجتماعات و المؤتمرات: تتصف بالرقي و الفاخرة على طاولات و كراسي و ستائر و سجاد

تحتوي على تجهيزات و معدات ايضا مثل : مكبرات صوت و شاشات عرض و اجهزة حاسوب و اضاءة

3. صالات الجلوس الامامية (الردهة) تحتوي على الكنب و السجاد و الستائر و الصور و التحف

30. أذكر أهم موجودات المطاعم من قطع الاثاث المستخدمة ؟

تحتوي على الكراسي و الطاولات المغطاة بأغطية ذات الوان جذابة و متناسقة مع الوان السجاد و الستائر و تزين بالصور و اللوحات و المناظر الطبيعية و نباتات الزينة

31. عند اختيار المادة التي تغطي بها الاسقف تتأثر عملية الاختيار بعد أمور ماهي ؟

الأسعار، التكاليف، الصيانة . جماليه ماده . قدرتها على تحسين المظهر . مقاومه الحريق . عزل الصوت

32. أذكر أهم أسباب تغطية الأسقف؟

(1) الجمالية اعطاء مظهرا جميلا (2) تأمين السلامة (3) عازل للصوت والحرارة (4) اخفاء العيوب

33) أذكر أهم أنواع الأسقف المستخدمة في الفنادق وميزات كل نوع ولماذا يستخدم؟؟

(1) الاسقف المستعارة: هي من البلاط العازل للصوت و تركيبها سريع و قلة الصيانة التي تحتاجها وتستعمل في الفنادق و قاعات الاحتفالات و الاماكن العامة

(2) أسقف ألواح الجبس: هي مقاطع جبسية معلقة في السقف و تستخدم في الغرف او القاعات الأخرى ومن خصائصها: أ-مقاومة الرطوبة ب- مقاومة الحريق ج- تمتص الصوت د- ناعمة الملمس ه- قابلة للدهن (و زاري) ؟؟؟؟؟

34. أذكر أهم أنواع المواد التي تغطي بها الجدار وميزات و سلبيات كل نوع ان و حد ؟؟؟

(1) ورق الجدران: الإيجابيات: يتصف بسرعة تركيبية وسهولة تنظيفه ووفرة ألوانه وزخارفه

السلبيات: قابلية للتلف اذا تعرض للخدش، ارتفاع السعر و تكلفة الصيانة

(2) السيراميك: * يمتاز 1- بسهولة تنظيفه 2- عدم عيش البكتيريا عليه، 3- طول عمره الاستهلاكي 4- تحمّل درجات الحرارة العالية

(3) الدهانات: * إيجابياته: سهولة تنظيفه، توافر تركيبات متعددة، مقاومة للرطوبة وسريع الجفاف إمكانية الحصول على درجة اللون المطلوب

سلبياته (*) تحتاج الجدران و الاسقف الى اعادة دهنها كل سنة

(*) ينجم عن عملية الدهن اتساخ الارضيات

35) أذكر أهم الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار الدهانات؟

(1) معرفة السطح المراد دهنه اسمنتي، خسي او معدني (2) التأكد من النوع الدهان المراد استخدامه

(3) الظروف الجوية الموجودة فيها منطقة حارة او رطبة

37 أذكر أهم أنواع الأخشاب المستخدمة في الفنادق و مثال على كل نوع ان وجد؟

(1) الأخشاب الطبيعية: وتقسم النوعين: اللينة: ميزات انخفاض سعرها، سهولة الحصول عليها، سهولة تشكيلها مثل خشب السويد اما الصلبة: تمتاز بارتفاع السعر وحاجتها للمهارة في تشكيلها مثل خشب الجوز والبلوط

(2) الأخشاب المصنعة: تمتاز ب: ؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟

- تعد العنصر الاساس في صناعة قيعان الأدراج
- لا تنكش و لا تتأثر بلأجواء المتقلبة
- تمتاز بسهولة قطعها بواسطة ادوات النجارة اليدوية
- تعد افضل الارضيات في عمل الفورمايكا

38. أذكر أهم الأمور الواجب مراعاتها عند تجهيز الفندق بالأثاث الخشبي؟

مراعاة السعر، والجودة، والمتانة، وسهولة التنظيف والغرض الذي تستخدم من اجله

39. أذكر أهم أنواع السطوح المعدنية المستخدمة في صناعة الاثاث وميزات كل نوع؟

(1) الحديد ويمتاز بقوة تحمله وسهولة صيانة الأجزاء التالفة منه وامكانية دهنه وتليسه

(2) الألومنيوم: يمكن تشكيله و طرقة وهو بديل جيد للأخشاب ويمتاز بالمتانة والجمال وسهولة التشكيل وايصال الكهرباء والحرارة

40. أذكر أهم أنواع السطوح الزجاجية (الزجاج المستخدم في الفنادق واستخدامات كل نوع

(1) الزجاج العادي الشفاف ويستعمل في تزجيج النوافذ و الأبواب

(2) الزجاج المنقرش: يستعمل في واجهات الابنية

(3) الزجاج الملون:تحصل عليه بلصق طبقتين من الزجاج

(4) الزجاج الملسح: يحتوي على شبكة فولاذية ويستعمل للنوافذ و الأبواب

41. أذكر أهم أنواع السطوح الجلدية واستخداماتها وميزات كل منها؟

(1) الجلود الطبيعية: تؤخذ من بعض الحيوانات وتجرى عليها عمليات خاصة لمنع تفسخها

(2) الجلود الصناعية: هو خليط من المطاط الممزوج هو اقل مرونة من الجلد الطبيعي يجعله قليل التحمل

42. ما الهدف الرئيسي من تنظيف السطوح و الجدران و الاسقف في الفندق؟ يساهم في ترك انطباع جيد على مستوى النظافة في الفندق.

43. أذكر أهم طرق قواعد اجراءات تنظيف الاسقف المغطاء بالدهان الجبس باستخدام المكنسة الكهربائية؟ (مهم)

(1) تغطي قطع الاثاث (2) احضار السلم ووضعها في المكان المراد تنظيفه

(3) توصيل المكنسة بالكهرباء (4) التأكد من جاهزية المكنسة الكهربائية

(5) الصعود على السلم و البدء بالتنظيف

44. أذكر أهم طرق قواعد اجراءات تنظيف الأسقف المغطاء بالدهان و الجبس باستخدام المنفضة؟؟

(1) تغطية قطع الاثاث جميعها في الغرفة بلقماش (2) احضار السلم ووضعها في المكان المراد تنظيفه

(3) البدء بتحريك المنفضة على السقف باتجاه واحد

45. ما هو مبدأ او كيفية تنظيف السيراميك ؟

باستعمال قطعة الاسفنج المبللة بمحلول التنظيف الذي يحتوي على الكلور .

فسر ما يلي :

1. يجب أن تكون فرشاة غرف النوم في الفنادق زنيركية و صحية: لأنها أفضل أنواع الفرشاة من حيث الراحة و سهولة التنظيف .
2. تصمم الطاولات بهينات وارتفاعات مختلفة : لانها تناسب الغرض المطلوب منها.
3. تكون الملاة عنصر رئيسي في طاولات التسريحة وتوضع في مكان مناسب : ليسهل استخدامها والاستفادة من الاضاءة الجيدة الطبيعية.
4. يوجد في طاولات التسريحة درج ورف يوضع خصيصا في تصميمها : لتمكين المستخدم من وضع اغراضه الشخصية.
5. يمتاز السجاد اليدوي بالفخامة وجمال الشكل و غلاء السعر: لأنه ينسج يدويا من الصوف الخالص او الحرير الطبيعي
6. سمي السجاد اليدوي بعدة اسماء منها الافغاني و العجمي: نسبة الى البلاد التي اشتهرت بانتاجه.
7. تقوم بعض الفنادق بفرش اللباد تحت الموكيت : لاضفاء الفخامة عند المشي عليه و الوقاية من الرطوبة و المحافظة عليه
8. استعمال مصدر معتدل و مظل من الاضاءة او في وسط الغرفة: لان الاضاءة الساطعة تؤذي العينين
9. عدم استخدام ستائر سميكة وذات الوان قاتمة في الغرف : لأن ذلك يقلل من درجة الاضاءة
10. عند تركيب الاسقف المستعارة يجب عدم زيادة سمكها: لان ذلك يؤدي الى زيادة وزنها
11. تهتم الفنادق بجدران الغرف و القاعات العامة من حيث التصميم والالوان: لان ذلك له تأثير كبير في تناسق الديكورات واضفاء الراحة
12. تعد الدهانات افضل الوسائل التي يفضلها الناس في تغطية الجدران و الاسقف؟ لانخفاض تكاليفها، توافرها بالوان عدة
13. يجب استعمال حصير او قطعة من البلاستيك على الارض عند دهن الجدران : حتى لا تتسخ الارضيات
14. تستخدم الاخشاب اللينة في نطاق واسع في تصنيع الاثاث : لانخفاض سعرها ،سهولة الحصول عليها ،سهولة تشكيلها
15. يعتبر الحديد الطري من انسب انواع المعادن لصناعة الاثاث : لانه يستخدم في صناعة الابواب الثقيلة والخزانات و حماية الشبابيك
16. يجب العناية بالحديد الطري وعند تنظيفه يجب تجفيفه جيدا: حتى لا يصدأ

17 يستعمل الزجاج المبزور و المنقوش في واجهات الابتية : لهدف تشتيت الضوء و حجب الرؤية نسبيا

18. تؤخذ الجلود الطبيعية من بعض الحيوانات وتجرى عليها عمليات خاصة قبل تصنيعه: لمنع تفسخها وتلفها

19. لتنظيف الاسقف المغطاة بالدهان و الجبس باستخدام المنفضة (المعسفة) البدء بتحريك المنفضة على السقف باتجاه واحد فقط : حتى يبين زوال الغبار عنها

20. تجنب استعمال المواد المحتوية على الكحول المركزة مثل الايسيتون على الجدران المدهونة : لأن المواد الكحولية تعمل اذابة الدهان وتحليله

21. يرش سائل التنظيف على قطعة قماش ثم يمسح السقف المدهون المراد تنظيفه:

حتى لا تلامس مادة التنظيف السقف المدهون وبالتالي تؤدي لاذابة الدهان

22. عند تنظيف الجدران المدهونة باستخدام المكنسة الكهربائية يجب تركيب فرشاة ناعمة الملمس للدهان لنلا يتلف أو يتمزق

23. عند الانتهاء من تنظيف السراميك يجب مسحه بفضة قطنية مبللة بقليل من المطهر لأزالة الاوساخ العالقة عليها.

انتهت الأسئلة

معلم المادة: الاستاذ محمد الحجاوي (0795122367) (0787708286)

الحجاوي

المستوى الثالث/ الوحدة الثالثة

س: ما المقصود بكل مما يلي:

1. السيراميك: هو بلاط يصنع من الخزف الصيني بعد حرقه بالأفران الخاصة في درجة حرارة عالية يطلّى من مزيج من الحديد والزجاج الملون
2. الرخام: بلاط مصنوع من الصخور الصلبة ويمتاز بصلابته وقوة التحمل وهو من اجمل أنواع البلاط يستخدم في قاعات الاستقبال.
3. الأرضيات الزجاجية: قطع من البلاط تصنع من الألياف الزجاجية الصلبة بسمك مناسب وتمتاز بجمالها وتعدد ألوانها وعدم امتصاصها للسوائل وتستخدم لتجميل مداخل الفنق قاعات الانتظار
4. الأرضيات الأسفلتية: تعتبر من الأرضيات شبه الصلبة وهي رخيصة وتتكون من مواد بترولية مخلوطة بقطع من الحجارة الرملية وتستخدم في مواقف الأرضيات
5. التنظيف بالتطهير: هي تنظيف الأرضيات باستخدام المواد المطهرة التي تحد من انتشار البكتيريا الضارة
6. صقل الأرضيات: صقل الأرضيات بمواد تتكون في الغالب من زيوت خاصة ومواد مذيبة تسهم في اغلاق المسامات الموجودة في اسطح الارضيات وذلك باستخدام ماكينة صقل الأرضيات
7. جهاز التنظيف متعدد الاستعمال: هو جهاز يستخدم في تنظيف الارضيات وصقلها وتلميعها
8. المواد المعطرة: هي مواد كيميائية سائلة تمتاز برائحها الفواحة وتضاف الى ماء الشطف او المسح النهائي لاضفاء رائحة عطرة ولمسة جمالية على سطوح الأرضيات الممسوحة
9. الأرضيات المطاطية: تعتبر من الأرضيات شبه الصلبة تصنع من اللدائن الحرارية بأشكال متعددة وتمتاز بسهولة التركيب والصيانة وامكانية تلميعها وعزلها للحرارة والصوت وتستخدم في المكاتب وممرات الموظفين
10. الأرضيات المعدنية: بلاط يصنع من المعدن على هيئة الواح مثل الحديد والستانلس ويمتاز بصلابته وقوة التحمل ويستخدم في الأماكن التي يستخدم فيها اليات ثقيلة مثل قسم الصيانة
11. الارضيات الخشبية: هي من الارضيات شبه صلبة وتصنع من الاخشاب الصلبة مثل السنديان والصنديل وتمتاز بامتصاص الأصوات وعزل الحرارة سهلة الخدش لدى يجب صقلها جيدا وتنظيفها وتلميعها .

12. جهاز شطف الماء: هو يعد من الأجهزة المهمة في الفنادق وهو يستخدم في تنظيف السجاد والموكيت باستخدام الماء ومنظف السجاد ذي الرغوة الخفيفة او النظف الخالي من الرغوة

13. عربة المسح: هي عربة مزودة بوعاءين من البلاستيك او المعادن لنقل المياه ومواد التنظيف وعصارة معدنية او بلاستيكية وممسحة الشرشوبة وتستخدم لمسح الأرضيات المصقولة وتلميعها وتجفيفها

14. الموكيت: هي بسط ارضية تصنع من الألياف البترولية على هيئة رولات وهو نسيج ذو شعيرات مغطاة بمواد بلاستيكية عازلة لحمايتها ولها اشكال والوان وزخارف

15. الأرضيات العشبية الصناعية (الترتان) هي ارضيات من اللدائن البترولية على هيئة لفات ذات حجوم وأطوال كبيرة تناسب المناطق الخارجية من الفندق ويمكن استخدامها في ارضيات الملاعب وحول المسابح

16. أرضيات الفينيل: تصنع من مواد الفينيل المطاطي المرن والمركب وتمتاز بامتصاصها للأصوات والصدمات وتتوفر على شكل رولات ويمكن تلميعها وطلانها وتستخدم في الصالات الرياضية وملاعب الأطفال.

س: أذكر أهم أنواع الأرضيات الصلبة وميزات كل نوع إن وجد والمكان المناسب لإستخدامها ؟

السيراميك: هو بلاط يصنع من الخزف الصيني بعد حرقه بالأفران الخاصة في درجة حرارة عالية يطل من مزيج من الحديد والزجاج الملون

2. الرخام: بلاط مصنوع من الصخور الصلبة ويمتاز بصلابته وقوة التحمل وهو من اجمل أنواع البلاط يستخدم في قاعات الاستقبال.

3. الأرضيات الزجاجية: قطع من البلاط تصنع من الألياف الزجاجية الصلبة بسمك مناسب وتمتاز بجمالها وتعدد الوانها وعدم امتصاصها للسوائل وتستخدم لتجميل مداخل الفندق قاعات الانتظار

4. الأرضيات المعدنية: بلاط يصنع من المعدن على هيئة الواح مثل الحديد والستانلس ويمتاز بصلابته وقوة التحمل ويستخدم في الأماكن التي يستخدم فيها اليات ثقيلة مثل قسم الصيانة

5. الإرضيات الحجرية: هو قطع من الرخام والجرانيت والشحف والحجر الرملي ويمكن استخدام هذه الأرضيات في المناطق الخرجية في الفندق

6. البلاط الموزايكو: هو بلاط يصنع من قطع الرخام الصغير مع الاسمنت ويمتاز بصلابته وسهولة تنظيفه وعد امتصاصه للسوائل

س: أذكر أهم الطرق المستخدمة في إزالة الغبار والأوحال عن الأرضيات والمواد والأدوات المستخدمة في كل طريقة؟

- 1 الكنس: باستخدام المكنسة الخشنة الناعمة الخشنة والقوط القطنية
- 2 المسح: يكون باستخدام الماء المضاف اليه منظفات خاصة بالأرضيات
- 3 الفرك: باستخدام الماء المنظفات المناسبة لنوع الأرضية
- 4 الشفط بالمكنسة الكهربائية: باستخدام المكنسة الكهربائية

س: أذكر أهم الطرق المستخدمة في إزالة السوائل والدهون عن الأرضيات والمواد والأدوات المستخدمة في كل طريقة؟

- 1 التجفيف: تجفيف الأرض اما يدويا باستخدام فوط كتانية او مخلوطة او باستخدام جهاز شفط كهربائي
- 2 الكشط: باستخدام شفرات الحك القشط اليدوية
- 3 التطهير: باستخدام المواد المطهرة
- 4 الشامبو: يستخدم لتنظيف ارضيات السجاد والموكيت

س: وضح الاجراءات المتبعة في كل مما يلي :

1- صقل الارضيات :

- أ. تنظيف سطح الأرضية المراد صقلها جيدا وشفطها بالماء الساخن
- ب. تجفيف الأرضية جميعها
- ج. تركيب اللباد الخاص بصقل الأرضيات
- د. درش السطح المراد صقله بكمية مناسبة من مادة الصقل
- هـ. تشغيل الماكينة وصقل الأرضية على نحو منظم ومرتب

2 - تشميع الارضيات:

- أ. تنظيف السطح المراد تشميعة بماء الساخن
- ب. تجفيف الأرضية تجفيفا جيدا
- ج. طلي الأرضية بالمادة الشمعية باستخدام ممسحة خاصة
- د. تمرير الممسحة من ابعد نقطة وعلى نحو منظم ومرتب
- هـ. ترك الأرضية لتجف تماما
- و. تكرار الطلي مرة ثانية

3- تلميع الارضيات :

- أ. تنظيف السطح المراد تلميعه جيدا بماء ساخن
- ب. تجفيف الأرضية جيدا
- ج. مسح سطح الأرضيات باللمع باستخدام الماكينة الخاصة

س: ما الهدف الرئيسي من تشميع الأرضيات؟

لحماية الأرضية من التلف والخدش الناتج من تحريك الأثاث

س: أذكر أهم أنواع الأجهزة المستخدمة في تنظيف الأرضيات ومبدأ عمل كل جهاز إن وجد؟

1. جهاز شفط الغبار: هو مكنسة كهربائية يستخدم لشفط الأوساخ عن السطوح الى داخل الجهاز ومزود بكيس داخلي لاحتواء الأوساخ

2. جهاز شفط الماء: هو يعد من الأجهزة المهمة في الفنادق وهو يستخدم في تنظيف السجاد والموكيت باستخدام الماء ومنظف السجاد ذي الرغوة الخفيفة او النظف الخالي من الرغوة.

3. جهاز غسل السجاد وصقل الأرضيات وتلميعها.

4. الجهاز متعدد الأغراض: يستخدم لتنظيف الأرضيات و صقلها بلماء و مواد تنظيف خاصة.

س: أذكر أهم مكونات جهاز غسل السجاد وصقل الأرضيات وتلميعها؟

1) ذراع التحكم

2) مفتاح التشغيل والأقفال

3) ذراع إيصال الماء للفرشاة

4) حامل اللباد

5) فرشاة التنظيف

* يستخدم هذا الجهاز في الفنادق بشكل شائعاً لأنه يحافظ على مستوى جيد من نظافة السجاد و موكيت الغرف وارضيات المرافق العامة ويستخدم أيضاً لفرك وبر السجاد باستخدام اللباد القطنية و مواد التنظيف

س: أذكر أهم الأدوات المستخدمة في تنظيف الأرضيات وأنواعها؟

1. الفوط والمماسح

2. المكائس والفراشي

3. أداة الكشط

4. عربة المسح

5. الأوعية

6. المجرود

س: أذكر استخدام كل من أدوات التنظيف التالية: (مهم)؟

1. فوط التغيرير: تستخدم لازالة البقع الصغيرة من الغبار عن الأثاث

2. فوط التلميع: تستخدم لتلميع أرضيات الزجاج والخشب

3. ممسحة المقص: تستخدم لازالة الغبار عن الأرضيات

4. ممسحة الشرشوبة: تستخدم لمسح الأرضيات وتلميعها

5. المكنسة الخشنة: تستخدم في تنظيف الارضيات الاسفلتية

6. المكنسة الناعمة: تستخدم لتنظيف الأرضيات الناعمة

7. فرشاة الفرك: تستخدم لازالة البقع الصعبة عن السجاد

8. أوعية التنظيف: تستخدم لنقل المياه و مواد التنظيف من مكان لآخر

9. المجرود: يستخدم لازالة الغبار عن الأرضيات والسطوح

10. عربة المسح: تستخدم لمسح الأرضيات المصقولة وتلميعها وتجفيفها

11. أداة الكشط: تستخدم لتنظيف المواد العالقة كالهان والشمع. المشحاف

س. أذكر أهم الأمور الواجب إتباعها (تعليمات السلامة العامة) عند استخدام مواد تنظيف الأرضيات؟(مهم)

1. العمل دائما في منطقة جيدة التهوية
2. تجنب العمل في منطقة فيها لهب مفتوح
3. خزن مواد التنظيف في أماكن آمنة
4. ارتداء القفازات الطويلة لحماية الأيدي
5. ارتداء الكمامات
6. أقرأ التعليمات المدونة على العبوة
7. احفظ المواد في عبوتها الأصلية

س: أذكر أهم المواد المستخدمة في تنظيف الأرضيات واستخدامات كل مادة وأنواع الأرضيات المستخدمة من أجلها تلك المواد والمادة الأساسية المصنعة منها المادة؟

1. منظف الأرضيات العام: يستخدم في غسل الأرضيات وإزالة معظم البقع والشحوم
2. منظف محايد: يستخدم في تنظيف الأرضيات المصقولة وهو مصنوع من مواد طبيعية غير ضارة بالبيئة
3. منظف السجاد والموكيت: يفضل استخدام مواد عديمة الرغوة لتسهيل إزالته وشفط الماء عنها
4. مواد الصقل: مواد مذيبة مصنوعة من مبيبات كيميائية تستخدم لصقل الأرضيات
5. مواد التلميع: تصنع من مواد زيتية نافذة تستعمل في تلميع الأرضيات
6. مواد التطهير والتعقيم: مواد كيميائية تستخدم للقضاء على البكتيريا والجراثيم وتستخدم لتعقيم السطوح والأرضيات
7. المواد المعطرة: مواد كيميائية سائلة تستخدم لإضفاء لمسة جمالية ورائحة عطرية للأرضيات

س: علل

1. تتطلب مكونات الأرضيات الحجرية الحرص الشديد والعناية بها أثناء تنظيفها:
لأن الأحماض والرطوبة تؤثر فيها مع انه يبدو عليها القدرة على مقاومتك ذلك

2. تجنب سقوط الزيوت والسوائل على الأرضيات الحجرية: لصعوبة تنظيفها.

3. عند تنظيف الأرضيات يجب وضع لافتة تحذيرية تدل على وجود منطقة عمل:
لتجنب الانزلاق من قبل موظفين والزلاء والحد من الخطورة.

4. تستخدم الأرضيات الزجاجية في مساحات صغيرة:

لتجميل بعض المناطق في مداخل الفنادق وقاعات الانتظار

5. عدم استخدام مواد تنظيف مذيبة وتحتوي على كحول عند تنظيف الأرضيات المطاطية:
لعدم إذابة أو اتلاف الأرضيات لأن المواد الكحولية تؤثر في الأرضيات المطاطية.

6. اختيار موظفين ذوي خبرة ومعرفة كافية في التعامل مع الأجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في تنظيف الأرضيات :
للحفاظ على سلامتهم وسلامة الأرضيات والأماكن التي يقومون بتنظيفها ولأن المواد والأدوات غالية الثمن نسبياً.

7. تستخدم المكبسة الكهربائية ذات الخرطوم في المساحات الضيقة مثل الغرف والمكاتب :
لأنه يمكن التحكم بها وتحريكها بين قطع الأثاث.

8. يجب تفريغ جهاز شفط الماء وتنظيفه جيداً عند امتلائه والإنتهاء من العمل:
حتى لا يصدر عنه روائح كريهة وحتى يكون جاهزاً للاستخدام في أي ظروف

9. عدم ملامسة أو غيرة تنظيف الأرضيات إلى حوافها:
لتجنب انسكاب المياه والمواد الكيميائية أثناء التنقل والعمل

10. تضاف المواد المعطرة إلى ماء الشطف أو عند المسح النهائي:
لإضفاء لمسة جمالية ورائحة عطرة على سطوح الأرضيات

ملاحظة: حفظ جميع المصطلحات والإختصارات الموجودة في الصفحات التالية :

122 - 123 - 124

اعداد أ. محمد الحجاوي (0795122367) (0787708286)

انتهت الأسئلة

مع التوفيق

المدرسة الفندقية الاردنية

0787708286

أ. محمد الحجاوي

0795122367