

اسئلة مقترحة لمادة

(التدبير الفندقى)

(2017/2016)

المستوى الثالث

اعداد أ : محمد الحجاوى

0795122367
0787708286

صفحة الفرع الفندقى
T.H

2016 شتوية

اسئلة مقترحة للوحدة الأولى
مادة التدبير الفندقى المستوى الثالث

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 – غرفه ذات سريرين مفردين: 100x 200 غرفة مزودة بسريرين مفردين (twin room TWN) .
 - 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) S.T : ب – جناح عادي : EX.SU ج – جناح ملكي : RL.SU

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 C/O check out (4) غرفة معطلة O.O.O out of order/
- 5) غرفة تحت التصليح R Repair/

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

- 1) غرفة مشغولة وجاهزة Occupied Ready/OR 2) غرفة مشغولة وغير جاهزة Occupied Not Ready/ONR
- 3) غرفة مغلقة باحكام Double Lock/DL. 4) غرفة يطلب نزيلها عدم الازعاج Do Not Disturb/DND
- 5) غرفة فيها امتعة و السرير فيها غير مستعمل Bed Not Used/BNU
- 6) غرفة سيغادر نزيلها متأخرا عن موعد الأخلاء Late Check Out.. L.C/O
- 7) غرفة فيها نزيل اقامته طويلة Long Stay/L.S. 8) غرفة فيها شخص مهم Very Important Person/ VIP.
- 9) غرفة ضيافة بلا مقابل complimentary – comp. 10) غرفة استخدام يومي : Day Use (D.U).
- 11) غرفة استخدام داخلي : House Use (H.U). 11) 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 100*200 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 مجهز 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 2) راسية السرير 3) الستارة القصيرة 4) الوسادة : ومن انواعها : الطبيه - والديكور - ووسائد السرير
- 5) كيس اللحاف 6) شرشف السرير 7) اللحاف والبطانيات 8) غطاء الفرشه

السؤال السابع: اذكر ستا من ميزات عربة الطوابق ؟ يكرر

- 1.قابليتها للحركة السريعة 2. الأمان عند استعمالها 3.منظرها الجميل و التنظيف 4.مزودة باطار مطاطي جانبي لمنع احتكاكها بالجدران
- 5.مصقولة لمنع الصدأ والتآكل 6. فيها رفوف مناسبة وملائمة لمواد الغرف 7. مزوده بكيسين من الكتان واحد للنفايات والاخر للبياضات المتسخه

اعداد أ : محمد الحجاوي (0795122367)

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

1. وعاء التنظيف
2. صابون شامبو
3. مادة لأزالة التكلس
4. أداة لنفض الحمام
5. مناديل ورقية
6. فرشاة لتنظيف الحمام
7. قرطاسية
8. أكياس فضلات صغيرة
9. كبريت
10. مادة لتلميع الزجاج

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

- 1) أقرع الباب أولا 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 الغرفه معتمه اشعل الاناره
- 3) تأكد من خلو الغرفة والحمام وإذا كان الضيف موجود اعتذر له واسأله عن انسب وقت لتنظيف الغرفة وان كان نانما غادر الغرفه بهدوء وان كان بالحمام وبامكانه سماعك اعتذر منه وغادر الغرفة

السؤال العاشر : عدد ثمانية إجراءات يجب أن يتبعها مجهز الغرف عند البدء و القيام بتنظيف الغرفة؟ (مهم) ميبز ؟؟؟

1. تخفيض درجة التدفئة او التبريد ثم فتح النوافذ لتهويه الغرفه و أفرغ سلال المهملات
2. نزع الشراشف المتسخة وتنظيف المنافض و سلال النفايات.
3. فرش السرير بالشراشف النظيفة ووضع الحرامات والوساند .
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. القاء التحية على الضيف عند الدخول و الأستئذان لتفقد الثلاجة
2. فتح الثلاجة وتسجيل اي كمية ناقصة في الثلاجة
3. تعويض النقص وترتيب محتويات الثلاجة واغلاقها بهدوء (☺)

السؤال الثاني عشر : الأمور الواجب إتباعها عند الانتهاء من تنظيف الغرفة ؟ (مهم جدا)

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

السؤال الرابع عشر : اذكر أهم أنواع طاوالات و كراسي الشرفة و طريقة تنظيف كل نوع ؟

- 1)البلاستيك تنظيفها بوسطة اسفجة مبللة بالماء والصابون ثم تشطف وتجفف (2)الخشب تنظف بفوطة وملمع 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

عدد اهم مرافق الغرفة (الحمام / الباب الزجاجي / الشرفة)

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 ؟ مجهز الغرف

اعداد أ : محمد الحجاوي (0795122367)

السؤال السابع عشر : اذكر أهم الأشياء والأجزاء والمحتويات التي يقوم مجهز الغرف بتنظيفها في ممرات الغرف ؟ **مهم جدا**

1. مسح أبواب الفندق من اي بصمات ومقابض الابواب 2.تنظيف منافض السجائر 3.تنظيف فتحات التكيف وطاقيات الحرائق
- 4.تنظيف الجدران من اي بقع .مسح اللوحات والصور ونباتات الزينة 6.تنظيف ابواب المصاعد والممرات
7. التأكد من اناره مخرج الطوارئ

السؤال الثامن عشر: متى تبدأ الخدمة المسائية و لماذا ؟

من الساعة السادسة والنصف الى الساعة السابعة والنصف (وذلك لتوفير الراحة للضيف / واعطاء انطباع عن مستوى الخدمات في الفندق / توفير الرفاهية للضيف / ولاحتمالية وصول ضيوف في وقت متأخر)

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

السؤال العشرون: عدد عشرا من المهام التي يقوم بها مشرف الطوابق بالخدمة المسائية للغرف ؟ (مهم)

- 1) ازالة اي شئ من ممتلكات الضيف عن السرير(2) ترتيب السرير بثني الشروشف من جهة واحدة
- 3) تنظيف المنافض (4) تزويد الغرفة بأكواب نظيفة (5) تفرغ سلال القمامة
- 6) اشعال الضوء (الجانبى 7) رش معطر جو الغرفة (8) وضع قطعة شوكلاته (9) وضع قائمه الطعام (10) تغعد البياضات وورق الحمام
- 11) ترتيب الصحف والمجلات

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

ترتيب السرير بالخدمة المسائية يكون بثني الشروشف من جهة واحدة .

السؤال الثانى والعشرون: استنتج/ ما الفائدة الأساسية من وجود قسم الصيانة في الفندق ؟ (مهم جدا) استنتج ؟؟؟؟؟

- 1) المحافظة على التجهيزات والمباني (2) اطالة عمرها الإنتاجي
- 3) تقليل حوادث العمل (4) تقليل التكلفة (5) 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 ؟ (ما الفرق)

الصيانة العلاجية: هي التي تتم بشكل فوري عند تعطل اي شئ داخل الفندق وصيانة (تسرب في مواسير المياه)
الصيانة الوقائية: تتم هذه العملية بشكل دوري اما اسبوعي او شهري او سنوي (تنشحيم / تزييت / دهان / تنظيف)
السؤال السابع والعشرون : اذكر 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 والعشرون: 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) أغشية 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 التآكل والصدأ
- و) تنظيف السجاد باستخدام المكينة الكهربائية باتجاه نسج السجادة . حتى تترك منظرا متناسقا ولا تتلف شعيراتها
- ز) تقوم الفنادق بلف ورق خاص حول مقعد المراض :للوقاية من الامراض 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 بأشعة الشمس بالدخول
- ي) يجب توافر مشاغل متخصصة بالصيانة في الفنادق . لسرعة الصيانة

1. الأسرة: تختار الأسرة حسب المواصفات التعارف عليها (قوية / متينة / مريحة / تتناسب مع ديكور اثاث الغرفة)

2. ملحقات الاسرة :يجب ان تكون صحية و مريحة وسهولة تنظيفها (الفرشات والوساند)

3. الأغطية الخارجية :نوعان من الاغطية حسب فصل السنة

4. الخزائن :يجب أن تكون متينة و حجمها مناسب

4. أذكر أهم أنواع الأغطية الخارجية المستخدمة للأسرة في غرف النوم و صفات كل نوع؟

1. الأغطية الصيفية:توجد على بهينات و صور عدة وتكون مزخرفة والوانها حسب شكل السرير

2. الأغطية الشتوية :هي الحرامات المصنوعة من الصوف الطبيعي او الممزوج بالخيوط الصناعية

5. أذكر أهم صفات الأغطية الخارجية؟

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؟؟؟؟؟؟ (مهم)

أ. خزانة منفصلة عن الجدار ب.. مصممة ضمن 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 وأراجاً متعددة3-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

3- 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 أرضى الممرات و غرف النوم واماكن العمل و قاعات الاجتماعات

12. أذكر أهم فوائد السجاد في الفنادق؟ (مهم)

1. يظفي على المكان منظرا جميلا

2. يمتص الصوت يعطي الراحة و الأمان

3. يعطي الراحة و الأمان

4. يوفر الدفئ في وقت البرد

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 الافغاني والتبريزي ويمتاز بالمتانه و غلاء السعر وجمال الشكل

2. السجاد المصنوع اليا وتصنع منه البسط المنتشر في بلادنا مثل المبرد (له وبر طويل وناعم)والقطيفه (ليس له وبر)

3. الموكيت (يتوافر في اشكال و ماقسات كبيرة ونقوش والوان عديدة ويستخدم لتغطية المساحات الطويلة)

16. لماذا تستخدم الستائر أو ما الهدف من استخدامها؟ (مهم)

(1 لتغطية النوافذ المكشوفة 2) لتعتيم الغرفة 3) وحجب الضوء 4) عزل الصوت 5) اضاءة لمسة جمالية للغرفة

اعداد أ : محمد الحجاوي (0795122367)

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

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

18.أذكر أهم الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار الستائر ؟ مهم

1.مكان النافذة وعدد النوافذ الموجودة في الغرفة 2.حجم النوافذ و شكلها 3- نوع الاثاث و طرازه

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

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

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 فيفضل 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 ؟

(1) مواسير معدنية لامعة ، خفيفة الوزن، قليلة التكاليف، لها تصميمات جميلة

(2) الشبك المعدني داخل اطار خشبي *خشب 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 التكييف وما أهم أنواعها وأذكر استخدامات كل نوع ؟ الهدف الرئيس :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 تكييف 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 هادنة .(ميزه عن شروط الاضاءة)

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

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

27.أذكر أهم شروط الأضاءة الجيدة في الغرف؟ (يكرر)

(1)توفير كمية كافية من الضوء في الغرف (2)استعمال مصدر معتدل الاضاءة (3) استعمال ضوء جانبي معلق لزيارة نسبة الاضاءة

(4)استعمال الاضاءة عنصر مهم في خطة التصميم أو الديكور (5) ان تكون مظلات الاضاءة مناسبة مع الوان اثاث وديكور الغرفة

اعداد أ : محمد الحجاوي (0795122367)
28. لماذا تخلو منطقة الأدرج من الأثاث ؟؟ (سؤال استنتاجي)

- 1) بسبب شكلها الهندسي (2) من الناحية الجمالية و الفنية تبدو أجمل بفرشها بلسجاد فقط
- 3) لامكانية استعمالها من قبل النزلاء و الموظفين وسلامتهم

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

1. صالات الأفراح و المناسبات و الأفراح : تحتوي على طاولات وكراسي و أراضيها مغطاة بالسجاد و فيها ستائر
2. صالات الاجتماعات و المؤتمرات : تتصف بالرقي و الفاخمة على طاولات و كراسي وستائر و سجاد
- تحتوي على تجهيزات و معدات ايضا مثل : مكبرات صوت و شاشات عرض و اجهزة حاسوب و اضاءه (مهم)
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 ألوان جذابة و متناسقة مع ألوان 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 ؟ (مهم جدا)
الأسعار ، التكاليف ، الصيانة ، جماليه ماده . قدرتها على تحسين المظهر . مقاومه الحريق . عزل الصوت

32. أذكر أهم أسباب تغطية الأسقف؟ (ميز السؤال)

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

33) أذكر أهم أنواع الأسقف المستخدمة في الفنادق و مميزات كل نوع و لماذا يستخدم ؟؟

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

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

34. أذكر أهم أنواع المواد التي تغطي بها الجدران و مميزات و سلبيات كل نوع ان و جد؟؟؟؟ سؤال مهم)

- 1) ورق الجدران : الإيجابيات : يتصف بسرعة تركيبية و سهولة تنظيفه ووفرة ألوانه و زخارفه
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- تحمل درجات الحرارة العالية (مهم جدا)
؟؟؟

3) الدهانات : * إيجابياته : سهولة تنظيفه ، توافر تركيبات متعددة ، مقاومة للرطوبة و سريع الجفاف امكانية 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 ؟ (مهم)

- 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

انواع السطوح : (سؤال مهم جدا من الجدول) (الاخشاب)

الجلود :	السطوح الزجاجية :	السطوح المعدنية :	الايخشاب وتقسيم :
الجلود الطبيعية : وتؤخذ من الحيوانات وتجري عليها عمليات خاصة ل : الحد من تفسخها وزيادة مرونتها	الشفاف (العادي) : يستخدم في النوافذ والابواب الملون : يستخدم لأغراض الزينة والديكور	الحديد : يمتاز : بقوه تحمله وسهولة صيانة الأجزاء التالفة منه وامكانية دهنه وتلييسه	طبيعية : وتقسيم الى لينية (ميزاتها) انخفاض سعرها ،سهولة الحصول عليها،سهولة تشكيلها مثل السويد
الجلود المصنعة : هي خليط من الكاوتشوك والمطاط الممزوج واقل مرونة من الجلود الطبيعية واقل تحمل	المنقوش (المبرز) : يستخدم في واجهات الأبنية ل : تشتيت الضوء وحجب الرؤية نسبيا المسلح : يستخدم في الأماكن التي تتطلب حماية خاصة	الالمنيوم : يمتاز : بالمتانة والجمال وسهولة التشكيل وايصال الكهرباء والحرارة خفة وزنه	صلبية (ميزاتها) بارتفاع السعر وحاجتها للمهارة في تشكيلها ويصنع منها الاثاث الفاخر مثل خشب الجوز والبلوط مصنعة : الابليكاكج (خصائصه) :مهم العنصر الاساس في صناعة قيعان الأدراج لا تنكمش ولا تتأثر بالاجواء المتقلبة سهولة تشكيلها بأدوات النجارة اليدوية افضل اعمال لصق القشرة (الفورمايكا)

38.أذكر أهم الأمور الواجب مراعاتها عند تجهيز الفندق بالاثاث الخشبي ؟ (مهم) ؟؟؟

مراعاة السعر،و الجودة،والمتانة،و سهولة التنظيف والغرض الذي تستخدم من اجله

أذكر أهم طرق قواعد اجراءات تنظيف الاسقف المغطاة بالدهان الجبس باستخدام :

المنفضة (المعسفة)	المكنسة الكهربائية
1) تغطية قطع الاثاث جميعها في الغرفة بلقماش 2) احضار السلم ووضعه في المكان المراد تنظيفه 3) البدء بتحريك المنفضة على السقف باتجاه واحد	1)تغطي قطع الاثاث 2)احضار السلم ووضعه في المكان المراد تنظيفه 3)توصيل المكنسة بالكهرباء 4)التأكد من جاهزية المكنسة الكهربائية من حيث : الفلتر ، الوصلات والملحقات ، تعري الاسلاك 5)الصعود على السلم (6) البدء بالتنظيف بجميع الاتجاهات والزوايا

45. ما هو مبدأ او كيفية تنظيف كل من ؟

السيراميك : باستعمال قطعة الاسفنج المبللة بمحلول التنظيف الذي يحتوي على الكلور .

الدهانات : يدويا (مسحة بفوظة) / بالماء والصابون / بالمكنسة الكهربائية

ورق الجدران : يدويا بفوظة جافة / بالمكنسة الكهربائية بعد تزويدها بفرشاة ناعمة الملمس

فسر ما يلي :

1. يجب أن تكون فرشاة غرف النوم في الفنادق زنيكية و صحية: لأنها أفضل أنواع الفرشات 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 مضلل 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 المبزر و المنقوش في واجهات الابنية : لهدف تشتيت الضوء و حجب الرؤية نسبيا
18. تؤخذ الجلود الطبيعية من بعض الحيوانات وتجري 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 لآزالة الاوساخ العالقة عليها.

انتهت الأسئلة

اسئلة مقترحة لمادة التدبير الفندقى/ الوحدة الثالثة

قارن بين الأرضيات الصلبة وشبه الصلبة من حيث ميزات كل نوع والمكان المناسب لإستخدامها ؟

الارضيات شبه الصلبة	الارضيات الصلبة
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	السيراميك: هو بلاط يصنع من الخزف الصيني بعد حرقه بالأفران الخاصة في درجة حرارة عالية يظلى من مزيج من الحديد والزجاج الملون الرخام: بلاط مصنوع من الصخور الصلبة ويمتاز بصلابته وقوة التحمل وهو من اجمل أنواع البلاط يستخدم في قاعات الاستقبال
الارضيات الخشبية: هي من الارضيات شبه صلبة وتصنع من الاخشاب الصلبة مثل السنديان والصنديل وتمتاز بامتصاص الأصوات وعزل الحرارة سهلة الخدش لدى يجب سقلها جيدا وتنظيفها . وتلميعها	الأرضيات الزجاجية: قطع من البلاط تصنع من الألياف الزجاجية الصلبة بسمك مناسب وتمتاز بجمالها وتعدد الوانها وعدم امتصاصها للسوائل وتستخدم لتجميل مداخل الفنى قاعات الانتظار
الأرضيات الأسفلتية: تعتبر من الأرضيات شبه الصلبة وهي رخيصة وتتكون من مواد بترولية مخلوطة بقطع من الحجارة الرملية وتستخدم في مواقف الأرضيات	الأرضيات المعدنية: بلاط يصنع من المعدن على هيئة الواح مثل الحديد والستاتلس ويمتاز بصلابته وقوة التحمل ويستخدم في الأماكن التي يستخدم فيها اليات ثقيلة مثل قسم الصيانة
أرضيات الفينيل: تصنع من مواد الفينيل المطاطي المرن والمركب وتمتاز بامتصاصها للأصوات والصدمات وتتوفر على شكل رولات ويمكن تلميعها وطلائها وتستخدم في الصالات الرياضية وملاعب الأطفال	الارضيات الحجرية: هو قطع من الرخام والجرانيت والشحف والحجر الرملي ويمكن استخدام هذه الأرضيات في المناطق الخرجية في الفندق البلاط الموزايكو: هو بلاط يصنع من قطع الرخام الصغير مع الاسمنت ويمتاز بصلابته وسهولة تنظيفه وعد امتصاصه للسوائل

• ملاحظة : الارضيات العشبية (الترتان) تستخدم في الحدائق / حول البرك / الملاعب

س: أذكر أهم الطرق المستخدمة في إزالة الغبار والأوحال عن الأرضيات ؟

1- الكنس 2 - المسح 3 الفرغ 4- الشفط بالمكنسة الكهربائية: باستخدام المكنسة الكهربائية

س: أذكر أهم الطرق المستخدمة في إزالة السوائل والدهون عن الأرضيات ؟

1- التجفيف 2 - الكشط 3- التطهير 4- الشامبو

س: وضح الاجراءات المتبعة في كل مما يلي : (مهم) يكرر ؟؟؟؟

1- صقل الارضيات :

أ. تنظيف سطح الأرضية المراد سقلها جيدا وشفطها بالماء الساخن ب. تجفيف الأرضية جميعها ج. تركيب اللباد الخاص بصقل الأرضيات د. رش السطح المراد صقله بكمية مناسبة من مادة الصقل ه. 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 ه. ترك الأرضية لتجف تماما وتكرار 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: أذكر أهم أنواع **الأجهزة** المستخدمة في تنظيف الأرضيات ومبدأ عمل كل جهاز إن وجد؟ مهم ؟؟؟؟؟

1. جهاز شفط الغبار: 2. جهاز شفق الماء 3. جهاز غسل السجاد وصقل الأرضيات. 4. الجهاز متعدد الأغراض

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

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)؟ (صيغة أخرى للسؤال)

1. فوط التعبير: 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 الشرشوية: تستخدم لمسح الأرضيات وتلميعها
5. المكينة الخشنة: تستخدم في تنظيف الارضيات الاسفلتية 6. المكينة الناعمة: تستخدم لتنظيف الأرضيات الناعمة
7. فرشاة الفرك: تستخدم لازالة البقع الصعبة عن السجاد 8. أوعية التنظيف: تستخدم لنقل المياه ومواد 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؟ (يكرر)

1. العمل دائما في منطقة جيدة التهوية 2. تجنب العمل في منطقة فيها لهب مفتوح 3. خزن مواد التنظيف في أماكن آمنة
 4. ارتداء القفاز 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؟ (مهم جدا)

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 و الموكيت: يفضل استخدام مواد عديمة الرغوة لتسهيل ازاله وشفط الماء عنها
4. مواد الصقل: مواد مذيبة مصنوعة من مريات كيميائية تستخدم لصقل الارضيات
5. مواد التلميع: تصنع من مواد زيتية نافذة تستعمل في تلميع الارضيات
6. مواد التطهير والتعقيم: مواد كيميائية تستخدم للقضاء على البكتيريا والجراثيم وتستخدم لتعقيم السطوح والارضيات
7. المواد المعطرة: مواد كيميائية سائلة تستخدم لاضفاء لمسة جمالية ورائحة عطرة للأرضيات

ع ل / فسر

1. تتطلب مكونات الأرضيات الحجرية الحرص الشديد والعناية بها أثناء تنظيفها: لأن الاحماض 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 والنزلاء 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 اذابة او 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 غالبية الثمن نسبيا.
 7. تستخدم المكينة الكهربائية ذات الخرطوم في المساحات الضيقة مثل الغرف والمكاتب: لأنه يمكن التحكم بها وتحريكها بين قطع الأثاث.
 8. يجب تفريغ جهاز شفط الماء وتنظيفه جيدا عند امتلائه والإنتهاء من العمل: حتى لا يصدر عنه روائح كريهة وحتى يكون جاهزا للاستخدام في اي ظروف
 9. عدم ملاء أوعية تنظيف الأرضيات الى حوافها: لتجنب انسكاب المياه والمواد الكيميائية أثناء التنقل والعمل
 10. تضاف المواد المعطرة الى ماء الشطف أو عند المسح النهائي: لاضفاء لمسة جمالية ورائحة عطرة على سطوح الأرضيات
- انتهت الأسئلة مع التوفيق