



إدارة المناهج والكتب المدرسية

# التدريب الفندقي

□□ (النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الأول

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقي والسياحي



التدريب الفندقي

الفصل الدراسي الأول



الصف الحادي عشر



الفرع الفندقي والسياحي



١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م

ISBN:978-9957-84-250-5



9 789957 842505



إدارة المناهج والكتب المدرسية

# التدريب الفندقي Housekeeping

(النظري والتدريب العملي)

منهاجي  
متعة التعليم المقاد

الفصل الدراسي الأول

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقي والسياحي

تأليف

زياد إبراهيم طريف عدنان عيسى داود

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملاحظاتكم وآرائكم على هذا الكتاب على العناوين الآتية:

هاتف: ٥-٨ / ٤٦١٧٣٠٤ ، فاكس: ٤٦٣٧٥٦٩ ، ص.ب (١٩٣٠) ، الرمز البريدي: ١١١١٨

أو على البريد الإلكتروني التالي: VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قرّرت وزارة التربية والتعليم تدرّيس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها ، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٢/٢٠١٠ تاريخ ٢٥/١/٢٠١٠ ، بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٠/٢٠١١ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم  
عمّان / الأردن ص.ب (١٩٣٠)

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

فيصل الحاج ذيب /رئيساً	زياد نعيم الكردي/مقرراً
د. خالد مصطفى المقابلة	محمد عبد الرحيم عورتاني
د. سعد أحمد الطويسي	د. إبراهيم خليل بظاظو

مطلب مرزوق الختالين

التحرير العلمي :	زياد نعيم الكردي
التحرير اللغوي :	د. عبد الله محمد عبيدات
التحرير الفني :	نداء فؤاد أبو شنب
التصميم :	م. عبد الحافظ الخطيب
التصوير :	أديب عطوان
الإننتاج :	علي محمد العويدات
دقق الطباعة وراجعها :	فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٣/١١٩٦)

ISBN: 978-9957-84-250-5

٢٠١٠ هـ / ١٤٣١ م

٢٠١١ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى

أعيدت طباعته

# قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	٥
الوحدة الأولى: الإدارة والتنظيم	٧
أولاً: وظائف قسم التدبير الفندقي وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمي	٩
ثانياً: مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي	١٩
ثالثاً: موقع قسم التدبير الفندقي وأهميته	٣٤
رابعاً: علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى بالفندق	٣٥
خامساً: أسس عقد الاتفاقيات الخاصة بالخدمات الفندقية	٤٠
أسئلة الوحدة	٤٦
تقويم ذاتي	٤٨
الوحدة الثانية: الموارد البشرية	٤٩
أولاً: مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق	٥١
ثانياً: إجراءات توظيف الأيدي العاملة	٦٢
ثالثاً: تدريب العاملين في قسم التدبير الفندقي	٦٩
رابعاً: طرق تحفيز العاملين	٧٨
أسئلة الوحدة	٨١
تقويم ذاتي	٨٣



٨٧	..... أولاً: أهمّية الأمن والسلامة
١٠٢	..... ثانياً: قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد
١٠٤	..... ثالثاً: الإجراءات المتّبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية)
١٣٦	..... رابعاً: المفقودات و الموجودات
١٤٢	..... خامساً: طرق مكافحة الحشرات والقوارض والتخلص من الفضلات
١٤٩	..... أسئلة الوحدة
١٥١	..... تقييم ذاتي
١٥٢	..... مسرد المصطلحات
١٥٥	..... قائمة المراجع

## المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد، فيسرنا وضع كتاب التدبير الفندقي / الفصل الدراسي الأول الصف الحادي عشر/ فرع التعليم الفندقي والسياحي بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام، فمبحث التدبير الفندقي جاء على شكل وحدات دراسية يقدم المعلومات ذات العلاقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية مرتكزاً على ما تم دراسته في المرحلة الأساسية في مبحث التربية المهنية، ومتكاملاً مع مباحث التعليم الفندقي والسياحي المتخصصة لتحقيق التكامل الأفقي والعمودي للمناهج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام والتناجات العامة والخاصة لفرع التعليم الفندقي والسياحي، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

وقد روعي في هذا الكتاب التسلسل المنطقي لوحداته، فبدأنا بالمعلومات النظرية تليها التطبيقات والتمارين العملية، بالإضافة إلى العديد من الأنشطة وقضايا البحث والمناقشة والأشكال والصور والرسوم التوضيحية والأسئلة.

وقد اشتمل الكتاب على ثلاث وحدات، تناولت الوحدة الأولى موضوع الإدارة والتنظيم، أما الوحدة الثانية فتطرقت إلى مناقشة إدارة الموارد البشرية في الفندق، وخصصت الوحدة الثالثة للتعرف إلى الأمن والسلامة في الفندق. وقد ألحق الكتاب بقائمة تشتمل على عدد من المراجع التي استعان بها فريق التأليف وقائمة أخرى تشتمل على المصطلحات المهمة باللغتين العربية والإنجليزية.

ونحن إذ نقدم هذا الجهد المتواضع آمليين أن يحقق أهدافه، راجين تزويدنا بالتغذية الراجعة لتطويره وتحسينه بما يرقى إلى المستوى المطلوب خدمة للصالح العام.

والله ولي التوفيق

المؤلفون

## إرشادات عامة

### للمدرس

- ١ - شرح الدرس النظري أولاً، ثم ربطه بالتمرين العملي.
- ٢ - تطبيق التمرين العملي، ثم إعطاء الطالب فرصة للتطبيق.
- ٣ - توفير المواد اللازمة والكافية لإكساب الطالب المهارة المطلوبة.
- ٤ - الاهتمام بتطبيق النشاطات لإكساب الطالب النتائج المطلوبة.

### للطالب

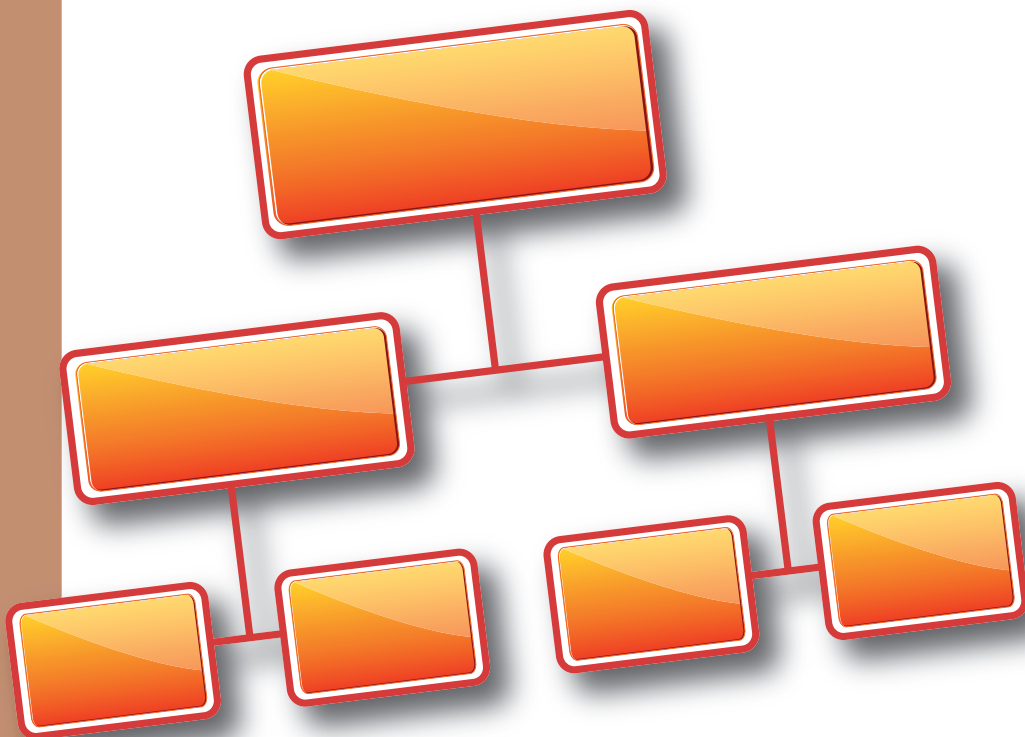
- ١ - الحرص على تطوير نفسك، والسعي للوصول إلى هدفك باهتمام ومثابرة.
- ٢ - احترام المدرسين والمسؤولين واطاعتهم، ومعاملة زملاء في المدرسة وفي مكان العمل الميداني معاملة حسنة.
- ٣ - الالتزام بأوقات التدريب.
- ٤ - العمل بروح الفريق.
- ٥ - الالتزام بقواعد العمل وتعليماته.
- ٦ - ارتداء لباس العمل المهني، والتأكد من نظافته.
- ٧ - مراعاة أسس النظافة الشخصية باستمرار ( الشعر، والأظافر، واليدين )
- ٨ - الاهتمام بنظافة مكان العمل (الأرضيات، الجدران) باستمرار.
- ٩ - التأكد من نظافة المعدات والأدوات المستخدمة وصلاحياتها للعمل.
- ١٠ - المحافظة على التجهيزات.
- ١١ - الاهتمام والتركيز في أثناء التدريب العملي، وتجنب المزاح، والحرص على تدوين المعلومات في الوقت والمكان المناسبين.
- ١٢ - الاستفسار عن أي شيء جديد في الوقت المناسب.
- ١٣ - الالتزام بتعليمات السلامة والصحة المهنية وإجراءاتها.
- ١٤ - المبادرة بتقديم المساعدة لزملائك ومسؤوليك باستمرار.



# الوئدة الأولى

## الإدارة والتتظفم

## Management & Organization



• ماذا تعرف عن الإدارة والتتظفم داخل الفندق؟

تُعَدُّ الإدارة والتنظيم عنصرين متكاملين هدفهما تحديد المهام وتنظيم العلاقات وتشجيع التعاون وتحقيق التنسيق بين جهود العاملين في الفندق بشكل عام، وفي قسم التدبير الفندقي بشكل خاص بهدف ضمان الاستخدام الأمثل للعناصر الماديّة والبشرية في الفندق وتحقيق الأهداف المنشودة.

يعتبر قسم التدبير الفندقي من الأقسام المهمّة في الفنادق لارتباطه بعلاقة مباشرة بخدمة الضيوف، وتتمثل هذه العلاقة في توفير متطلبات الراحة للضيوف من خلال المحافظة على نظافة الغرف ومرافق الفندق جميعها لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الفندقية، ويهدف قسم التدبير الفندقي إلى إيجاد علاقات عمل جيّدة مبنية على التعاون والتنسيق مع الأقسام الأخرى في الفندق.

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تعرّف وظائف قسم التدبير الفندقي وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمي.
- توضّح مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي.
- تحدّد موقع قسم التدبير الفندقي وأهمّيته.
- توضّح علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى بالفندق.
- تفهم أسس عقد الاتفاقيات الخاصة بالخدمات الفندقية.
- تخطّط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق صغير الحجم.
- تخطّط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق متوسط الحجم.
- تخطّط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق كبير الحجم.
- تعدّ تقارير العمل والمذكرات الداخلية.
- تعدّ اتفاقية خدمات التنظيف الخارجي.

## وظائف قسم التدبير الفندقى وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمى

يختلف الهيكل التنظيمى وتنوع وظائف قسم التدبير الفندقى من فندق إلى آخر تبعاً للتنظيم الإدارى المتبع لتحقيق الأهداف المطلوبة.

### ١- وظائف قسم التدبير الفندقى

ويمكن إيجاز وظائف التدبير الفندقى كما يأتي:

أ - تنظيف غرف الفندق.

ب- تنظيف المرافق العامة فى الفندق مثل الممرات وقاعات الجلوس ومكاتب الموظفين.

ج- العمل على إبقاء المطاعم والصالات وغرف الاجتماعات فى الفندق جاهزة ونظيفة لاستقبال الضيوف.

د - المحافظة على أثاث الفندق وتجهيزاته والإبلاغ عن الأعطال عند الحاجة للصيانة.

هـ - متابعة تأمين حاجات القسم من التجهيزات ومواد التنظيف.

و - شراء البياضات واستلامها وتخزينها وتنظيفها وصيانتها.

ز - المشاركة فى اختيار أثاث القسم وتجهيزاته ولوازمه.

ح - تدريب العاملين فى القسم.

ط - إعداد التقارير والنماذج الخاصة فى قسم التدبير الفندقى.

### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك وظائف أخرى لقسم التدبير الفندقى، واعرضها على زملائك فى الصف.

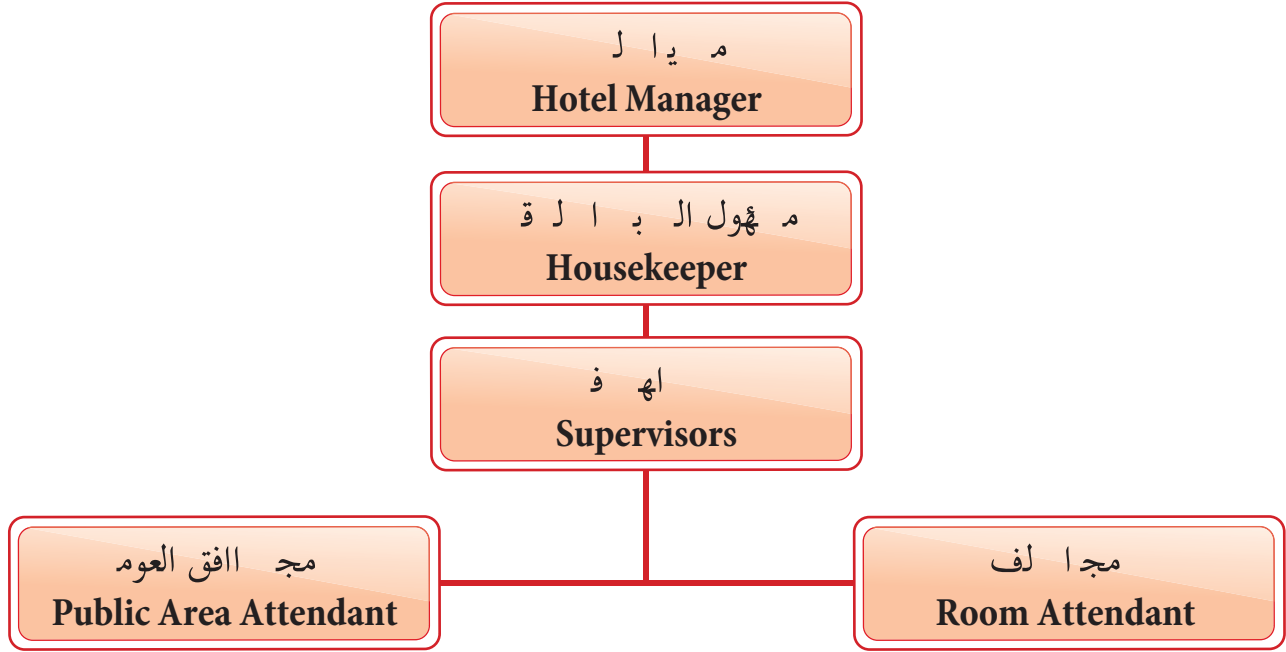
### ٢- الهيكل التنظيمى لقسم التدبير الفندقى

يقصد بالهيكل التنظيمى الإطار الذى يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات التى تقوم بالأعمال والأنشطة التى يتطلبها تحقيق أهداف المؤسسة، كما أنه يحدد خطوط السلطة وموقع اتخاذ القرارات الإدارية وتنفيذها.

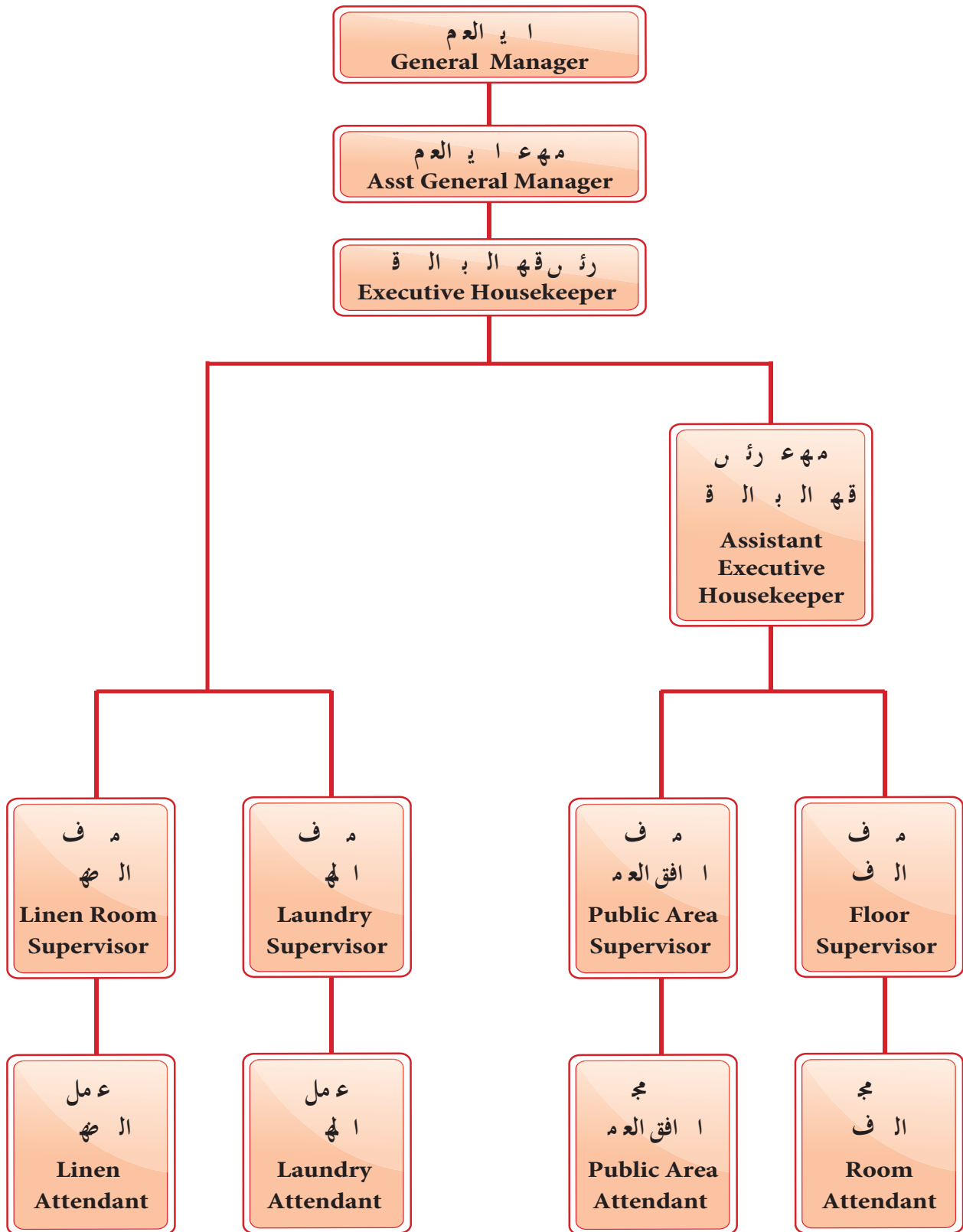
يختلف الهيكل التنظيمى لقسم التدبير الفندقى من فندق إلى آخر، بحسب درجة تصنيف



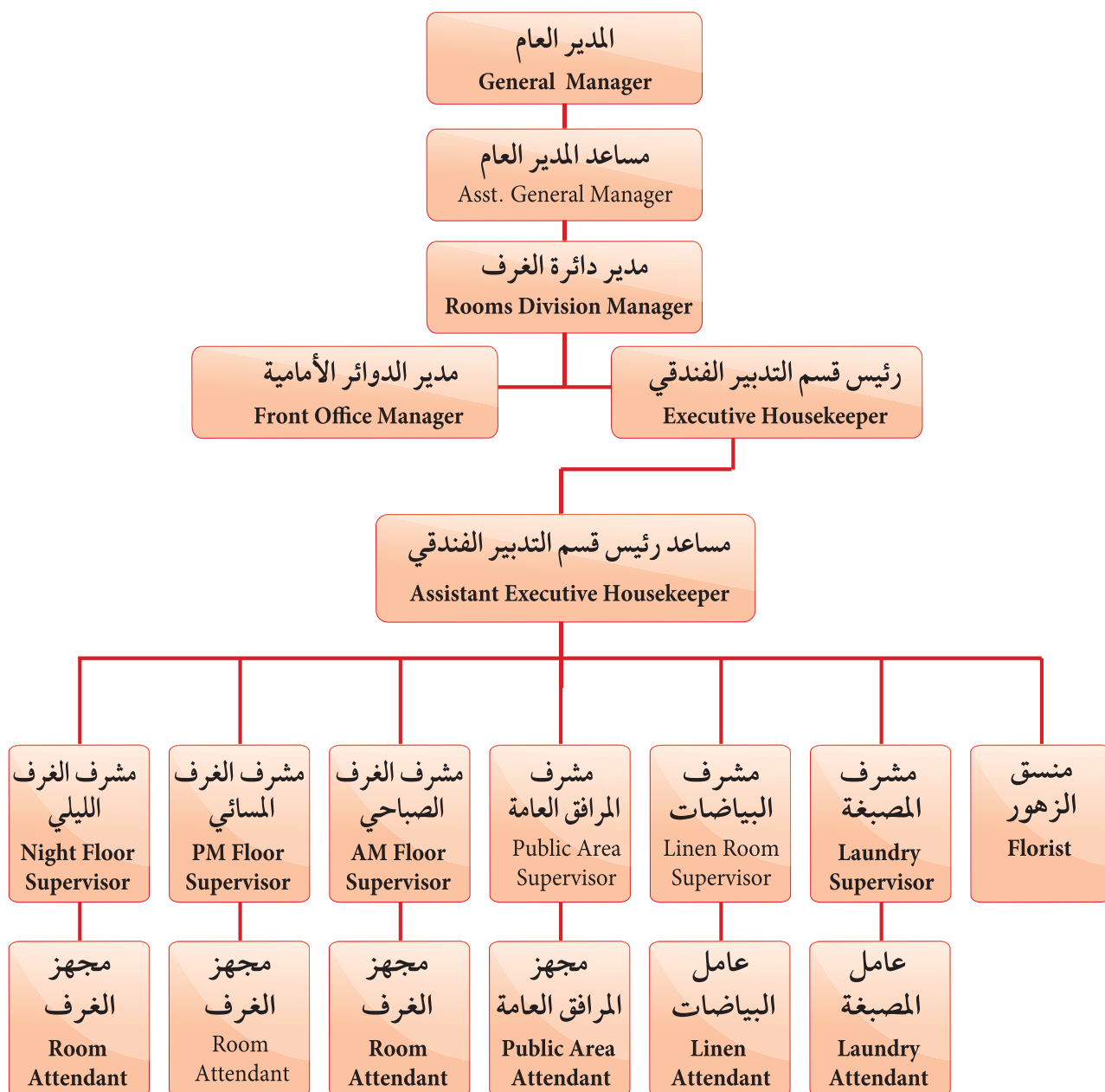
الفندق وحجمه والخدمات التي يقدمها، فكلما زاد الحجم وتنوّعت الخدمات في الفندق ازداد عدد الأقسام وعدد العاملين في قسم التدبير الفندقي، وتوضح الأشكال (١-١)، (٢-١)، (٣-١) مخططات تنظيمية لقسم التدبير الفندقي في فنادق مختلفة الأحجام.



الشكل (١-١): مخطط تنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فندق صغير الحجم.



الشكل (٢-١): مخطط تنظيمي لقسم التدبير الفندقية في فندق متوسط الحجم.



الشكل (١-٣): مخطط تنظيمي لقسم التدبير الفندقية في فندق كبير الحجم.

## هيكل تنظيمي لقسم التدبير الفندقية

## نشاط (١-١)

زر أحد الفنادق القريبة من منطقة سكنك، وتعرّف أهم العوامل التي تؤثر في تصميم الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقية، واعرّض ما توصلت إليه على زملائك في الغرفة الصفية.

## النتاج العملي

أن يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق صغير الحجم.

## المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بعمل مخططات تنظيمية توضّح الأقسام الرئيسة والفرعية وخطوط الاتصال بين أقسام الفندق المختلفة لتحقيق الأهداف المنشودة، ويبدأ المخطط التنظيمي في العادة من رأس الهرم بمدير الفندق، ثم يبدأ بالتدرج في الأقسام والوظائف حتى تنتهي أسفل الهرم.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر وورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة)
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير مخططات تنظيمية لقسم التدبير الفندقي باللغة الإنجليزية.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- اطلع على المخططات التنظيمية لقسم التدبير الفندقي.
- ارسم مستطيلاً تبيّن فيه موقع مدير الفندق.
- ارسم مستطيلاً آخر متصلاً مع المستطيل الأول تبيّن فيه موقع مسؤول التدبير الفندقي.

- ارسم مستطيلاً ثالثاً متصلاً مع المستطيل الثاني تبين فيه موقع المشرف.
- ارسم مستطيلين بشكل أفقي يرتبطان مع المستطيل الثالث، تبين في المستطيل الأول موقع مجهز الغرف، وفي المستطيل الثاني موقع مجهز المرافق العامة.
- نفذ الخطوات السابقة جميعها باستخدام جهاز الحاسوب على برنامج معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في الحاسوب.
- اعرض هذا المخطط على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

ارسم هيكلًا تنظيميًا لوظائف قسم التدبير الفندقي الواردة أدناه باللغة الإنجليزية لفندق صغير الحجم، حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

Room Attendant، Public Area Attendant، Supervisors،  
Housekeeper، Hotel Manager.

### معايير التقييم

- شمولية الأداء.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.

## النتاج العملي

أن يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق متوسط الحجم.

## المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بعمل مخططات تنظيمية توضح الأقسام الرئيسة والفرعية وخطوط الاتصال بين أقسام الفندق لتحقيق الأهداف المنشودة، ويبدأ المخطط التنظيمي في العادة من رأس الهرم بمدير الفندق، ثم يبدأ بالتدرج في الأقسام والوظائف حتى تنتهي أسفل الهرم.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر وورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

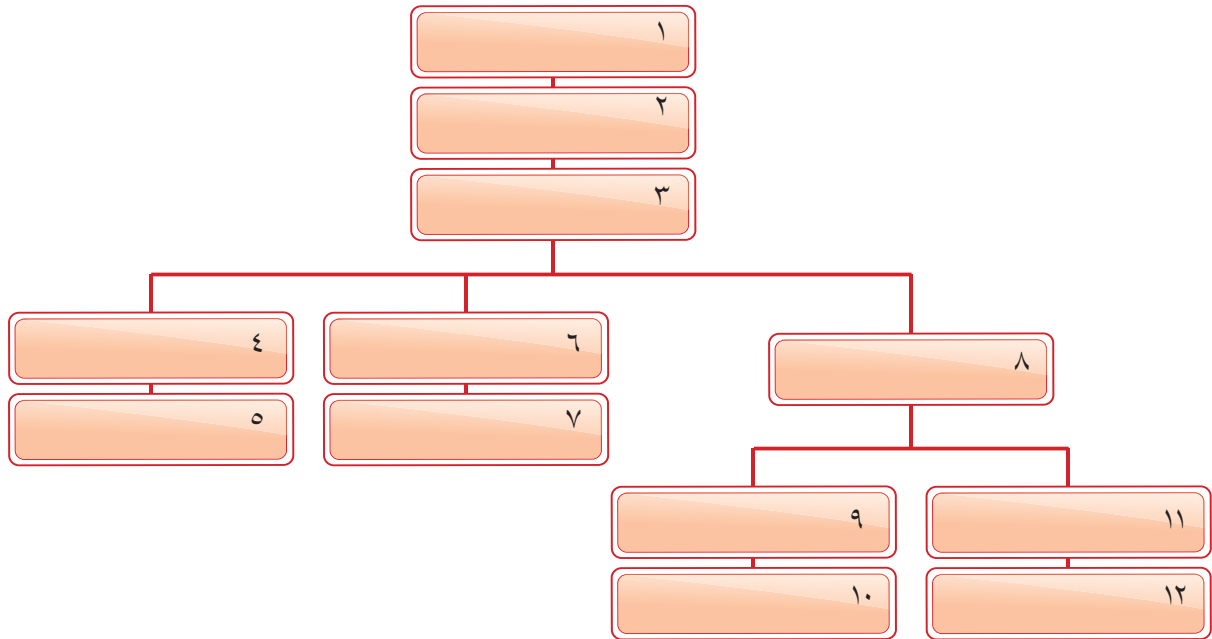
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب في خانة (١) المدير العام وفي خانة (٢) مساعد المدير العام.
- اكتب في خانة (٣) رئيس قسم التدبير الفندقي.
- اكتب في خانة (٤) مشرف البياضات وفي خانة (٥) عامل البياضات.
- اكتب في خانة (٦) مشرف المصبغة وفي خانة (٧) عامل المصبغة.
- اكتب في خانة (٨) مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي.
- اكتب في خانة (٩) مشرف المرافق العامة وفي خانة (١٠) مجهز المرافق العامة.



- اكتب في خانة ( ١١ ) مشرف الغرف وفي خانة ( ١٢ ) مجهز الغرف.
- صمم الهيكل التنظيمي باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالجة النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحققة في الحاسوب.
- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

عبيء الهيكل التنظيمي المرفق لقسم التدبير الفندقي بالمسميات الوظيفية الآتية: مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي، المدير العام، مجهز الغرف، مساعد المدير العام، مجهز المرافق العامة، مشرف المصبغة، مشرف المرافق العامة، رئيس قسم التدبير الفندقي، مشرف الغرف، مشرف غرفة البياضات، عامل البياضات، عامل المصبغة، حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.



### معايير التقييم

- شمولية الأداء.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

## النتاج العملي

أن يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق كبير الحجم.

## المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بعمل مخططات تنظيمية توضح الأقسام الرئيسية والفرعية وخطوط الاتصال بين أقسام الفندق المختلفة لتحقيق الأهداف المنشودة، ويبدأ المخطط التنظيمي في العادة من رأس الهرم بمدير الفندق، ثم يبدأ بالتدرج في الأقسام والوظائف حتى تنتهي أسفل الهرم.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر ورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

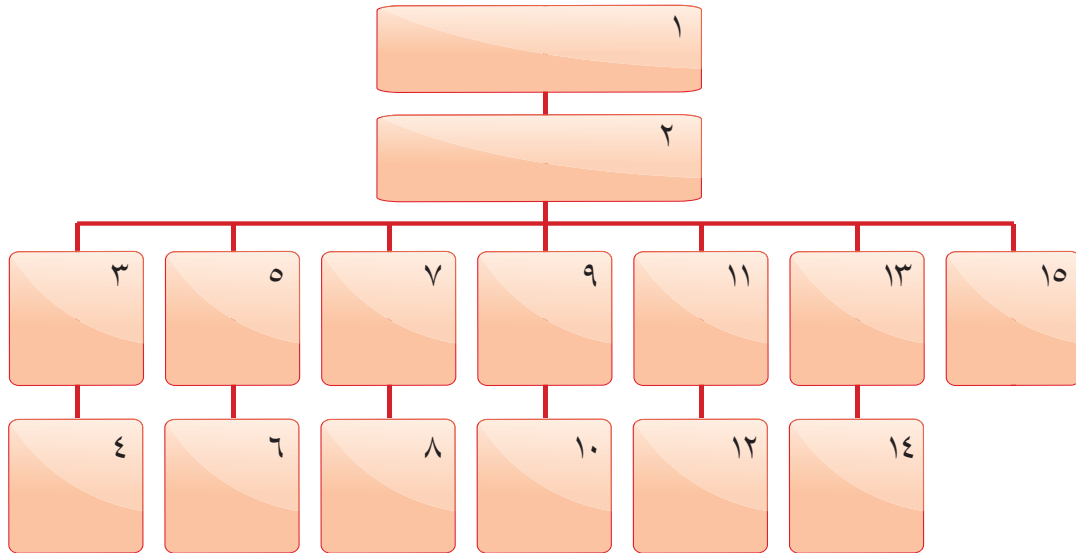
## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب في خانة (١) رئيس قسم التدبير الفندقي وفي (٢) مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي.
- اكتب في خانة (٣) مشرف الغرف الليلي وفي خانة (٤) مجّز الغرف الليلي.
- اكتب في خانة (٥) مشرف الغرف المسائي وفي خانة (٦) مجّز الغرف المسائي.
- اكتب في خانة (٧) مشرف الغرف الصباحي وفي خانة (٨) مجّز الغرف الصباحي.
- اكتب في خانة (٩) مشرف المرافق العامة، وفي خانة (١٠) مجّز المرافق العامة.

- اكتب في خانة (١١) مشرف غرفة البياضات، وفي خانة (١٢) عامل البياضات.
- اكتب في خانة (١٣) مشرف المصبغة وفي خانة (١٤) عامل المصبغة.
- اكتب في خانة (١٥) منسق الزهور.
- صمم الهيكل التنظيمي باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في الحاسوب.
- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

عبء الهيكل التنظيمي المرفق لقسم التدبير الفندقي بالمسميات الوظيفية التالية: رئيس قسم التدبير الفندقي، مشرف غرفة البياضات، مجهز الغرف المسائي، مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي، عامل البياضات، مشرف الغرف المسائي، مشرف المرافق العامة، مجهز الغرف الصباحي، مشرف الغرف الليلي، مجهز المرافق العامة، مجهز الغرف الليلي، مشرف الغرف الصباحي، مشرف المصبغة، منسق الزهور، عامل المصبغة، حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.



### معايير التقييم

- شمولية الأداء.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

## ثانياً

### مهام العاملين في قسم التدبير الفندقى

يعتبر قسم التدبير الفندقى من الأقسام المهمة في الفندق لطبيعة الأعمال التي يقوم بها للمحافظة على مستوى جودة الخدمة المقدمة للضيوف والتي لها الأثر الكبير في إعطاء الانطباع الإيجابي لهم وكسب رضاهم وتكرار إقامتهم في الفندق، ويمكن إيجاز مهام موظفي قسم التدبير الفندقى كما يأتي:

#### ١- رئيس قسم التدبير الفندقى Executive Housekeeper

يفضل لمن يشغل هذه الوظيفة أن يكون حاصلاً على درجة البكالوريوس في الإدارة الفندقية ولديه خبرة مناسبة وكافية في مجال التدبير الفندقى، وحضر دورات متخصصة في مجال التدبير الفندقى، وأن يتقن إحدى اللغات الأجنبية وأهمها الإنجليزية والفرنسية. ومن مهمات رئيس قسم التدبير الفندقى:

المسؤول المباشر عن قسم التدبير الفندقى يسمى في بعض الفنادق مدير التدبير الفندقى أو رئيس قسم التدبير الفندقى أو مدبرة الفندق وذلك حسب نظام وسياسة الفندق.

- أ - مشاركة إدارة الفندق في وضع خطط العمل المستقبلية.
- ب - إعداد أسس العمل ومعايره في قسم التدبير الفندقى.
- ج - وضع الميزانية التقديرية للتكاليف المختلفة في القسم.
- د - كتابة التقارير الخاصة بالصيانة اليومية والأسبوعية والشهرية والسنوية.
- هـ - مقابلة العاملين في قسم التدبير الفندقى واختيارهم.
- و - توفير مستوى مقبول من التدريب المناسب للعاملين في قسم التدبير الفندقى.

ز - الاجتماع مع العاملين في القسم بشكل دوري لإيصال التعليمات والتوجيهات لهم.

ح - متابعة اقتراحات الضيوف وتقديم التسهيلات اللازمة لهم، والاحتفاظ بالأشياء والممتلكات التي يتركونها في غرفهم.

ط - إجراء الاتصالات والتنسيق مع الأقسام الأخرى في الفندق.

ي - وضع برنامج الدوام للعاملين (Work Schedule) وإرسال نسخة منه إلى قسم الموارد البشرية، لاحظ الشكل (١-٤) الذي يوضح برنامج دوام العاملين الأسبوعي.

- ك- مراقبة مستودعات القسم والإشراف على جرد البياضات
- ل- استقبال شكاوي الضيوف المتعلقة بجاهزية الغرف من حيث مستوى النظافة والترتيب، أو وجود أعطال في الغرف، أو وجود نقص في لوازم الغرف الضرورية.
- م - إصدار تعليمات لجميع العاملين عن كيفية الوقاية من الحوادث، وطرق الإسعافات الأولية.

برنامج العمل Work Schedule							
التدبير الفندقي Department من ٢٠ / ٠٦ / ١٤ إلى ٢٠ / ٠٦ / ٢٠							
اليوم والتاريخ الاسم	السبت Sat ٦/١٤	الأحد Sun ٦/١٥	الاثنين Mon ٦/١٦	الثلاثاء Tue ٦/١٧	الأربعاء Wed ٦/١٨	الخميس Thu ٦/١٩	الجمعة Fri ٦/٢٠
أنس محمد	A	A	A	C	B	B	OFF
خالد علي	B	B	B	B	B	OFF	B
حسن زايد	B	B	B	B	OFF	B	B
محمد أحمد	C	C	C	OFF	C	C	C
زينة بشير	A	A	OFF	A	A	A	A
ليلى فادي	A	OFF	A	A	A	A	A
توقيع مساعد التدبير الفندقي				توقيع مدير التدبير الفندقي			
- الفترة الصباحية يرمز لها بالرمز (A)				- الفترة المسائية يرمز لها بالرمز (B)			
- الفترة الليلية يرمز لها بالرمز (C)				- العطلة الأسبوعية يرمز لها بالرمز (Off)			

الشكل (١-٤): برنامج دوام العاملين الأسبوعي في قسم التدبير الفندقي.

٢- مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي (Assistant Executive Housekeeper) توجد هذه الوظيفة في الفنادق الكبيرة، ويفضّل من يشغلها أن يكون حاصلًا على مؤهلات رئيس قسم التدبير الفندقي الذي يقوم بمهامه في أثناء غيابه، كما أنه يساعد في متابعة شؤون العاملين في القسم، والمحافظة على السجلات وتنفيذ ما يكلف به من أعمال لتحقيق أهداف القسم وسير العمل فيه، وفي بعض الفنادق يقوم بأعمال مشرف الطوابق ومشرف المرافق العامة في حال غيابهم.

بالرجوع إلى الكتب الفندقية المتوافرة في مكتبة المدرسة، ابحث عن مهام أخرى لمساعد رئيس قسم التدبير الفندقية، ودونها في دفترك، وناقشها مع زملائك في الصف.

### ٣- مشرف الغرف (Floor Supervisor)

يفضّل ممن يشغل هذه الوظيفة أن يكون حاصلاً على شهادة في الإدارة الفندقية، ولديه إلمام في اللغات الأجنبية، وأن يكون على معرفة وخبرة واسعة بجميع الأعمال المتعلقة في تنظيف الغرف وترتيبها؛ ليستطيع الإشراف على العاملين في الغرف بكفاءة وفاعلية، ومن مهامه ما يأتي:

- أ - توزيع الغرف على العاملين ومراقبة أدائهم في أثناء تنظيف الغرف ومرافقتها.
- ب - المشاركة في إعداد برامج العمل اليومية والأسبوعية والشهرية.
- ج - تفقّد الأجهزة والمعدات المستخدمة في الطوابق والغرف.
- د - تفقّد مواد التنظيف والتعقيم ومتابعة تخزينها بوضع سليم.
- هـ - تفقّد جاهزية عربة الطوابق من البياضات ولوازم الغرف ومرافقتها.
- و - تفقّد المظهر العام لفريق العمل، والتأكد من التزامهم بلباس العمل وبطاقة الاسم.
- ز - متابعة تنظيف المفروشات والأثاث والسجاد.
- ح - جرد مستودعات الطوابق بشكل دوري.
- ط - إعداد التقارير اليومية، وإعداد قوائم المواد اللازمة من المنظفات ومتابعة تأمينها واستلامها وتخزينها.
- ي - إعداد طلبات الصيانة ومتابعة تنفيذها.
- ك - مراعاة تطبيق أسس وتعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.
- ل - تدريب العاملين على أفضل الأساليب المتبعة لتحقيق معايير النظافة.

### ٤- مشرف المرافق العامة (Public Area Supervisor)

يفضّل ممن يشغل هذه الوظيفة أن يكون حاصلاً على شهادة في الإدارة الفندقية، ولديه إلمام في اللغات الأجنبية وأن يكون على معرفة وخبرة واسعة بجميع الأعمال المتعلقة في تنظيف وترتيب



المرافق العامة داخل الفندق؛ ليستطيع الإشراف على العاملين بكفاءة وفاعلية، ومن مهامه ما يأتي:

أ - توزيع مناطق العمل على العاملين ومراقبة أدائهم في أثناء عملية تنظيف المرافق العامة وتجهيزها.

ب- تدريب العاملين على أفضل الأساليب المتبعة لتحقيق معايير النظافة.

ج- تفقد الأجهزة والمعدات المستخدمة في المرافق العامة.

د - تفقد جاهزية عربة المرافق العامة من لوازم مواد التنظيف والتعقيم ومتابعة تخزينها بوضع سليم.

هـ - إعداد طلبات الصيانة ومتابعة تنفيذها في المرافق العامة.

و - مراعاة تطبيق أسس وتعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.

#### ٥- مشرف غرفة البياضات (Linen Room Supervisor)

يتبع مشرف غرفة البياضات إلى قسم التدبير الفندقي، ويتطلب عمله أن يكون ملماً بخصائص الأقمشة والمنسوجات، وطرق تنظيفها وتخزينها بصورة صحيحة وآمنة، ومن الضروري أن تتوافر لديه الخبرة الكافية في إنجاز الأعمال المنوطة به، ويمكن إيجاز مهامه بما يأتي:

أ - إعداد سجلات استلام البياضات وتسليمها على أساس العدد والنوع والحجم.

ب- إرسال البياضات ولباس العاملين المتسخة إلى المصبغة.

ج- استلام البياضات الجاهزة من المصبغة والتأكد من نظافتها وعددها.

د - إصلاح البياضات الممزقة أو إتلافها أو استغلالها في أعمال النظافة.

هـ - تخزين البياضات ولباس العاملين بشكل آمن وسليم.

و - تسليم البياضات واستلامها في الأوقات المحددة.

ز - مراعاة تطبيق تعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.

#### قضية للمناقشة

ناقش مع زملائك في الصف موضوع الإهمال في التعامل مع البياضات وأثره على الكلفة.

#### ٦- مشرف المصبغة (Laundry Supervisor)

يتطلب من يشغل هذه الوظيفة أن تكون لديه الخبرات العملية والإدارية التي تؤهله لإدارة المصبغة، وأن يكون على معرفة بأنواع البياضات والأنسجة وطرق غسلها، والمواد اللازم استخدامها في

- عملية الغسيل وإزالة البقع، وأن يجيد اللغة الإنجليزية، ومن مهامه ما يأتي:
- الإشراف على عملية غسيل بياضات الفندق ولباس العاملين وكيّها.
  - الإشراف على عملية غسل ملابس الضيوف وكيّها.
  - المشاركة في فحص بياضات الفندق واختيارها.
  - اختيار مواد التنظيف ومواد إزالة البقع المستعملة في المصبغة.
  - متابعة إعداد فواتير غسيل ملابس الضيوف وإرسالها إلى المحاسب.
  - مراقبة عمل أجهزة المصبغة وصيانتها باستمرار.
  - عمل برنامج دوام العاملين في المصبغة.
  - تدريب العاملين على أعمال المصبغة كافة.
  - مراعاة تطبيق أسس السلامة والصحة العامة.

### قضية للبحث: أنظمة المصابغ

هنالك أنظمة عدّة يمكن استخدامها لغسل البياضات وتنظيفها في الفندق، تعاون مع مجموعتك لتحديد أنواع هذه الأنظمة وأفضلها لفندق متوسط الحجم، مع الأخذ بعين الاعتبار ما يأتي: الجودة، الأسعار، الكميات، التسليم والاستلام.

### ٧- مجهز / مجهزة الغرف (Room Attendant/Chambremaid)

يفضل في شاغل هذه الوظيفة أن يكون حاصلاً على شهادة في التعليم الفندقية والسياحية، وأن يتمتع بخبرة كافية في تجهيز الغرف الفندقية، ويعدّ مجهز الغرف العنصر الأساس في القسم من حيث طبيعة عمله التي تعتمد على مستوى أدائه وكفاءته في تنظيف الغرف وترتيبها، انظر الشكل (١-٥) والذي يوضح عملية ترتيب سرير الغرفة، ومن مهامه ما يأتي:

- تجهيز عربة الطوابق بالمستلزمات الضرورية للعمل.
- تنظيف الغرف وشفط الغبار عن السجاد والمفروشات.
- ترتيب الأسرة.
- تلميع قطع الأثاث.
- تنظيف الحمامات والشرفات والممرات.
- المحافظة على ممتلكات الفندق والضيوف.



الشكل (١-٥): عملية ترتيب سرير الغرفة.

- ز - إبلاغ مشرف الطابق عن أماكن الخلل والعطل في الغرف والمرافق الأخرى.
- ح - استلام البياضات والمستلزمات الأخرى من المستودع أو مشرف الطوابق.
- ط - نقل النفايات إلى المكان المخصص لها خارج الفندق.
- ي - الالتزام بتعليمات الأمن والسلامة والصحة العامة.

#### ٨- مجهز المرافق العامة (Cleaner, Public Area Attendant)

يفضل في شاغل هذه الوظيفة أن يتمتع بخبرة كافية في مجال العمل المطلوب منه؛ للمحافظة على نظافة المرافق العامة الآتية وترتيبها:

- أ - مناطق الجلوس (الردهات) والاستراحات العامة والممرات، انظر الشكل (١-٦).
- ب- صالات الاستقبال وصالات الحفلات والمطاعم وقاعات الاجتماعات.
- ج- دورات المياه العامة.
- د - مكاتب الإدارة في الفندق.
- هـ - مدخل الفندق الرئيس.



الشكل (١-٦): المرافق العامة في فندق.

## ٩ - منسق الزهور (Florist)

يفضل فيمن يشغل هذه الوظيفة أن يكون لديه خبره كافية في العناية بالنباتات وتنسيق الأزهار، وعادة ما تقوم الفنادق الكبرى بالتعاقد مع مؤسسة متخصصة للقيام بتنسيق الأزهار والعناية بالنباتات الداخلية والخارجية في الفندق، ومن مهامه ما يأتي:

أ - تنسيق الزهور في الغرف والمرافق العامة، انظر الشكل (٧-١).

ب- العناية بالنباتات الداخلية في مرافق الفندق.

ج- تنسيق الزهور في صالات العرض وقاعات الفندق.



الشكل (٧-١): تنسيق الزهور داخل مرافق الفندق.

### قضية للبحث: حديقة الفندق الخارجية

ابحث مع مجموعتك من خلال المصادر المتاحة عن مسؤولية العناية بحديقة الفندق الخارجية لفندق كبير الحجم، واكتب تقريراً بذلك، واعرضه على زملائك في الغرفة الصفية.

## ١٠ - عامل القسم (Valet/House Porter)

يفضل من يشغل هذه الوظيفة أن يكون حاصلاً على شهادة علمية في التعليم الفندقية والسياحي، وأن يتمتع بخبرة كافية في العمل الفندقية ومن مهامه ما يأتي:

أ - تنظيف غرف غيار العاملين.

ب- تنظيف المرايا والزجاج والثريات.

ج- تنظيف كراج الفندق والساحات المحيطة.

د - تنظيف المستودعات التابعة للقسم.

هـ - نقل الأثاث من مكان إلى آخر.

- و - نقل البياضات من طابق إلى آخر.
- ز - نقل النفايات إلى المكان المخصص لها خارج الفندق.
- ح - فكّ البرادي في المرافق العامة والممرات وتركيبها.
- ط - تنظيف النحاسيات والتحف الفنية.
- ي - تنظيف الأرضيات والجدران.

### النتاج العملي

أن يعبئ تقارير العمل والمذكرات الداخلية.

### المعلومات النظرية

يقوم رئيس قسم التدبير الفندقي بتحديد عدد العاملين في قسم التدبير الفندقي من المجهزين والمشرفين بناءً على عدد الغرف والمرافق العامة وذلك تبعاً لسياسة الفندق ومستوى الخدمة.

### التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسية (أقلام حبر ورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- آلة حاسبة.

### إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

### خطوات تنفيذ التمرين

- قسم عدد غرف الفندق على عدد الغرف المخصصة لكل مشرف.
- قسم عدد غرف الفندق على عدد الغرف المخصصة لكل مجهز.
- اجمع عدد المشرفين الاحتياط مع مجموع المشرفين.
- اجمع عدد المجهزين الاحتياط مع مجموع المجهزين.
- حدد عدد المشرفين والمجهزين للقيام بمهام العمل في القسم.



## تمرين عملي

يتكون أحد الفنادق من أحد عشر طابقاً تحتوي على ١٩٨ غرفة فندقية، فكم تكون حاجة القسم من المشرفين والمجهزين، علماً بأن سياسة الفندق المتبعة تنص على أن لكل مشرف ٦٦ غرفة يشرف عليها ويتأكد من جاهزيتها، وكذلك لكل مجهز ١٨ غرفة يقوم بتجهيزها حسب مستوى الخدمة، مع مراعاة وجود مشرف وثلاثة مجهزين إضافيين في القسم لتغطية ضغط العمل والعطل الأسبوعية والسنوية.

قم بحساب عدد المشرفين والمجهزين في قسم التدبير الفندقي حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

- شمولية الأداء.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

## النتاج العملي

أن يعدّ برنامج العاملين في قسم التدبير الفندقي

## المعلومات النظرية

يقوم رئيس قسم التدبير الفندقي أو مساعده بإعداد برنامج العاملين في قسم التدبير الفندقي أسبوعيًا أو شهريًا حسب سياسة القسم مراعيًا تخصيص يوم عطلة أسبوعية للعاملين، وتوزيعهم على الورديات الثلاث (صباحي، مسائي، ليلي) ووضع البرنامج على لوحة الإعلانات الموجودة في القسم، وتزويد مراقب الدوام التابع لقسم الموارد البشرية بنسخة من البرنامج للمتابعة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر ورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب اسم القسم وحدد الفترة التي يغطيها برنامج الدوام الأسبوعي.
- اكتب أيام الأسبوع والتاريخ أفقيًا في الخانات المخصصة لذلك.
- اكتب أسماء مجهزي الغرف عموديًا في الخانات المخصصة لذلك.

- وزّع العطل الأسبوعية، لكل مجهز يوم واحد ويرمز له (OFF).
- اكتب ورديات العمل لكل مجهز بالرمز المعتمد (A.B.C) مقابل الاسم والتاريخ لكل منهم.
- وقّع النموذج من معلمك بصفته رئيس قسم التدبير الفندقية.
- صمّم برنامج العمل باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالجة النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقه في جهاز الحاسوب.
- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

بصفتك مساعد رئيس قسم التدبير الفندقية، كلفت بإعداد برنامج الدوام حسب المعلومات الآتية: يبدأ أسبوع العمل يوم السبت بتاريخ ١٤/٦/٢٠١٠ ولغاية يوم الجمعة ٢٠/٦/٢٠١٠، ويكون دوام خالد حسن (A) والعطلة الأسبوعية يوم الخميس، وأحمد علي (A) والعطلة الأسبوعية يوم الجمعة، وأسامة زيد (B) والعطلة الأسبوعية يوم الأربعاء، ومحمد أشرف (B) والعطلة الأسبوعية يوم الثلاثاء، وإبراهيم هيثم (C) والعطلة الأسبوعية يوم الاثنين، وأنس محمد يغطي أيام عطل العاملين، ويكون دوامه يوم الأحد (A) والعطلة الأسبوعية يوم السبت، فرّغ المعلومات السابقة على برنامج الدوام المرفق بناءً على خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

### معايير التقييم

- شمولية الأداء.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

برنامج العمل  
Work Schedule

القسم ..... من ..... إلى .....

							اليوم والتاريخ الاسم

توقيع مدير التدبير الفندققي

توقيع مساعد التدبير الفندققي

– الفترة المسائية يرمز لها بالرمز (B)  
– العطلة الأسبوعية يرمز لها بالرمز (Off)

– الفترة الصباحية يرمز لها بالرمز (A)  
– الفترة الليلية يرمز لها بالرمز (C)

## النتاج العملي

أن يعيى تقارير العمل والمذكرات الداخلية.

## المعلومات النظرية

يعتمد نجاح العمل الفندقي على الجهود الجماعية بين أقسام الفندق المختلفة، إذ لا يمكن لقسم من أقسام الفندق القيام بمهامها بمعزل عن الأقسام الأخرى، بل إن التنسيق والتعاون أساس العمل الناجح المبني على عمل الفريق الواحد لتقديم أفضل الخدمات للضيوف.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر ورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب اليوم والتاريخ في المكان المخصص.
- اكتب أسم القسم المرسل.
- اكتب أسم القسم المستقبل.
- اكتب عنوان الموضوع.
- اكتب نص الموضوع.

- قم بتوقيعها وإرسالها إلى القسم المعني.
- صمّم مذكرة داخلية باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في جهاز الحاسوب.
- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

بصفتك رئيس قسم التدبير الفندقي، قم بتبليغ قسم المشتريات عن طريق المذكرة الداخلية المرفقة بحاجة القسم إلى شراء أسرة أطفال عدد (١٠) حسب نظام الشراء المتبع في الفندق فيما يتعلق بالأسعار والمواصفات لتغطية الحجوزات العائلية ضمن البرنامج الصيفي الترويجي، عبئ النموذج أدناه حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

مذكرة داخلية	
اليوم: .....	التاريخ: / /
من قسم: .....	إلى قسم: .....
الموضوع: .....	
.....	
توقيع رئيس قسم التدبير الفندقي	

### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

يختلف موقع قسم التدبير الفندقية، باختلاف تصميم الفندق ونوعه وحجمه وتنوع الخدمات فيه، إلا أنه وبصفة عامة تقوم إدارة الفندق باختيار موقع القسم بالقرب من الأقسام التابعة له والتي تعمل بالتنسيق معه بشكل أساسي لتقديم خدمات مميزة وسريعة لضيوف الفندق. ويوجد قسم التدبير بوجه خاص في الطوابق السفلية بالقرب من قسم المصبغة وغرفة البياضات؛ وذلك لمتابعة عمليات تنظيف ملابس الضيوف والعاملين وبياضات الفندق، والإشراف على عمليات استلام البياضات وتسليمها حسب الإجراءات المتبعة في الفندق، فضلاً عن قربه من المستودعات التابعة له، الأمر الذي يُمكن العاملين من مراقبة المخزون وعمليات إدخال المواد والأدوات والمعدات وإخراجها من هذه المستودعات، أضف إلى ذلك أن قربه من قسم الصيانة يلعب دوراً مهماً في توفير الوقت والجهد وسهولة التنسيق ومتابعة أعمال الصيانة سواء في غرف الضيوف أو مرافق الفندق المختلفة.

#### أهداف قسم التدبير الفندقية

#### نشاط (٣-١)

زر أحد الفنادق القريبة من سكنك، واكتب تقريراً عن أهداف قسم التدبير الفندقية، وناقشه مع زملائك في الصف.

وتأتي أهمية قسم التدبير الفندقية في تكوين الانطباع الأول لدى الضيف عند دخوله للفندق ورؤيته لنظافة الفندق وجمال منظره من الخارج والداخل مروراً بقسم الاستقبال إلى المصعد أو الأدراج ثم خلال الممر الموصل للغرفة المخصصة له، وعندما يستقر الضيف داخل غرفته، فإنه يبدأ بإلقاء نظرة مكانية على كل ما في الغرفة ومرافقها، كما يتأمل بدقة وعناية محتويات الغرفة ومستوى نظافتها وترتيبها، وعند انتهاء الضيف من هذه الجولة الكانية البصرية، فإنه يصبح في وضع يمكنه من تكوين الانطباع الإيجابي والحكم على مدى جودة هذا المكان، وهنا تكمن أهمية قسم التدبير الفندقية في توفير المكان المريح والنظيف والهادئ الذي يُكسب الفندق سمعة طيبة لدى الضيوف.

فكر!

ما الأمور التي تثير انتباهك خلال زيارتك للفندق؟ دونها في دفترك، وناقشها مع زملائك في الصف.

## علاقة قسم التدبير الفندقى بالأقسام الأخرى بالفندق

## رابعاً

تحرص إدارة الفندق على توثيق العلاقات والتعاون والتنسيق بين أقسام الفندق المختلفة لتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفاعلية من خلال الاجتماعات والتعليمات والتوجيهات الصادرة، وبالتالي فإن قسم التدبير الفندقى لا يعمل بمعزل عن غيره من أقسام الفندق بل تربطه علاقات عمل تتلخص على النحو الآتى:

### ١- علاقة قسم التدبير الفندقى بقسم الدوائر الأمامية

تستند هذه العلاقة على أساس تبادل المعلومات بين قسم التدبير الفندقى وقسم الدوائر الأمامية حول جاهزية غرف الفندق، فقسم الدوائر الأمامية يقوم بتأجير الغرف للضيوف، وقسم التدبير يقوم بتجهيزها وتوفير الخدمات اللازمة لها، ويتحقق ذلك من خلال توفير نظام فاعل لتبادل المعلومات بين هذين القسمين.

يعتمد قسم التدبير الفندقى على قسم الدوائر الأمامية في المعلومات التي يرسلها عن حركة الإشغال اليومية والأسبوعية والشهرية المتوقعة للفندق، ومواعيد وصول المجموعات السياحية وعدد غرفهم وموعد مغادرتهم، كما يتم تبليغ قسم التدبير الفندقى بأرقام غرف الضيوف المتوقع مغادرتهم يومياً، ويقوم قسم الدوائر الأمامية بإبلاغ قسم التدبير الفندقى عند تسكين الضيوف بالوسائل المتاحة والمعتمدة في الفندق، انظر الشكل (١-٨) الذي يوضح صورة قسم الاستقبال.

ويظهر التعاون التام بين هذين القسمين من خلال تقرير التدبير الفندقى عن حالات الغرف الذي يتم إعداده وإرساله يومياً لقسم الدوائر الأمامية ويطلق على هذا التقرير (Housekeeping Report) حيث يقوم قسم الدوائر الأمامية عند استلامه بمراجعة حالات الغرف وتدقيقها مع لوحة الغرف وتصحيح الاختلافات إن وجدت. بمشاركة القسمين. ومن أوجه التعاون التي يقدمها قسم التدبير الفندقى تجاه قسم الدوائر الأمامية الإبلاغ عن الأمور الآتية:

أ - أرقام الغرف الجاهزة لاستقبال الضيوف.



- ب- عدد الأشخاص الفعلي الموجود داخل كل غرفة.  
 ج- الأشياء التي يتركها الضيوف في غرفهم.  
 د - أرقام الغرف غير الجاهزة.  
 هـ - الضيف المريض في الغرفة.  
 و - الأشياء المكسورة أو المفقودة من محتويات الغرفة.  
 ز - الأمور المخلة بالتعليمات والأنظمة المعمول بها.  
 ح - أرقام الغرف التي لم يتم تنظيفها حسب رغبة الضيف.  
 ط - الغرف المغلقة من الداخل أو المعلق عليها إشارة عدم الإزعاج.



الشكل (١-٨): قسم الاستقبال في أحد الفنادق.

## وسائل الاتصال بين الأقسام

## نشاط (١-٤)

من خلال مجموعة العمل، زر أحد الفنادق، وتعرّف الى الأنظمة المستخدمة لنقل المعلومات بين قسم التدبير والدوائر الأمامية، ثم اكتب ما توصلت إليه في دفترك وناقشه مع زملائك في الصف.

### ٢- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم الصيانة

ينبغي على العاملين في قسم التدبير الفندقي في أثناء أدائهم لأعمالهم في الغرف والمرافق العامة إبلاغ المشرفين عن الأعطال التي تحتاج إلى صيانة أو إصلاح؛ للقيام بتعبئة طلب الصيانة (Maintenance Request) وإرساله لقسم الصيانة لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

ويجب على قسم الصيانة إبلاغ قسم التدبير الفندقي بموعد بدء عمليات الصيانة والانتهاء منها، أما في الحالات الطارئة التي تستدعي التدخل الفوري لقسم الصيانة فيجب التبليغ عنها بواسطة الهاتف، ومن الضروري أيضاً الإبلاغ عن أعطال أجهزة القسم ل يتم إصلاحها بالسرعة الممكنة.

### قضية للمناقشة

ما الحالات الطارئة التي تستدعي التدخل الفوري من الصيانة؟ ناقش الموضوع مع مجموعتك وزملائك في الصف.

### ٣- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المصبغة

يختص قسم المصبغة بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف وكَيّ البياضات وملابس العاملين والضيوف، وعادة يكون هناك نظام متفق عليه للتعامل بين المصبغة وقسم التدبير الفندقي حول طريقة ووقت استلام البياضات وملابس العاملين والضيوف وتسليمها قبل عملية الغسل وبعده، انظر الشكل (٩-١).



الشكل (٩-١): غسل البياضات.

### ٤- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المطعم

يؤدي قسم التدبير الفندقي دوراً مهماً في تحسين مستوى الخدمة في قسم المطعم من خلال:

أ - تنظيف المطاعم وقاعات الحفلات والمرافق الخاصة في المطاعم.

ب- تزويد المطاعم وقاعات الحفلات بمفارش الطاولات والفوط النظيفة، انظر الشكل

(١٠-١).

ج- توفير الملابس الخاصة بالعاملين في المطعم وقاعات الحفلات.

د - تبليغ قسم خدمة الغرف (Room Service) عن عربات الطعام والصواني الموجودة في الغرف والممرات حتى يتم رفعها.



الشكل (١-١٠): صورة تبين البياضات المستخدمة في قاعة الحفلات.

### ٥- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المطبخ



الشكل (١-١١): صورة طهاه أثناء إعداد الطعام

إن العلاقة بين قسم التدبير الفندقي والمطبخ متبادلة حيث يقوم قسم المطبخ في تحضير وجبات الطعام للعاملين في الفندق، ويقوم قسم التدبير الفندقي بتوفير ملابس العاملين في المطبخ وتنظيفها وإصلاحها، انظر الشكل (١-١١).

### ٦- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم أمن الفندق

إن التعاون بين هذين القسمين يتمثل في تطبيق الإجراءات الكفيلة بمنع الحريق أو سرقة الممتلكات العامة والخاصة أو ضياع مفاتيح الغرف أو الأمور التي تثير الشك والمشكلات في الفندق. يعدّ العاملون في قسم التدبير الفندقي من أكثر العاملين حركةً وتنقلاً خاصة في الطوابق والمرافق العامة، باعتبارها مناطق عملهم، فهم أكثر قدرة على ملاحظة أي أمور مشبوهة وإبلاغ قسم الأمن فور ملاحظتهم ذلك.

## قضية للبحث: مهام موظف أمن الفندق

بالرجوع إلى الكتب الفندقية المتخصصة في مكتبة المدرسة، اكتب في دفترك مهام موظف الأمن في الفندق، وناقش ما توصلت إليه مع زملائك في الصف.

### ٧- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم الموارد البشرية

تكمن هذه العلاقة من خلال إبلاغ قسم الموارد البشرية عن حاجة قسم التدبير الفندقي من الأيدي العاملة ضمن شروط معينة لاختيارهم وتعيينهم في القسم، كما يزود قسم التدبير الفندقي معلومات مهمة عن العاملين في قسمه لقسم الموارد البشرية فيما يتعلق بدوامهم وإجازاتهم وترقياتهم وجوانب تدريبهم وغيرها.

ويقوم قسم الموارد البشرية بتطبيق القوانين الخاصة بالعمل والعمال فيما يتعلق برواتب العاملين وإجازاتهم السنوية والمرضية ومكافآت نهاية الخدمة والتأمين الصحي والضمان الاجتماعي.

### ٨- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المشتريات

تتمثل هذه العلاقة من خلال تأمين احتياجات قسم التدبير الفندقي من مواد التنظيف والبياضات والمعدات والأجهزة عن طريق قسم المشتريات بعد قيام قسم التدبير الفندقي بإرسال طلب الشراء إلى قسم المشتريات، موضحاً فيه الصنف والكميات والمواصفات المطلوبة لتوفيرها وتأمينها حسب نظام الشراء المتبع في الفندق، ويقوم قسم التدبير الفندقي بإعطاء النصح والإرشادات لقسم المشتريات عند شراء لوازم الأقسام المختلفة واحتياجاتها.

## أسس عقد الاتفاقيات الخاصة بالخدمات الفندقية

يقوم مالك الفندق أو مدير الفندق بوضع أسس عامة للجوء إلى الخدمات الخارجية، ومن هذه الأسس ما يأتي:

١- حاجة الفندق لهذه الخدمات.

٢- عمل دراسة لتكلفة هذه الخدمات.

٣- أهمية هذه الخدمات للفندق.

٤- رصد ميزانية لهذه الخدمات.

٥- موافقة الإدارة.

لقد تطورت الحركة الفندقية في الآونة الأخيرة بشكل كبير ورافق ذلك تطور هائل في تقديم الخدمات المرافقة والمساندة للفنادق لنجاح عملها، ونتيجة لذلك ظهرت مكاتب وشركات تقدم خدمات فندقية بموجب اتفاقيات بين الفندق والشركة للقيام بعمل معين يحتاجه الفندق لفترة زمنية محددة مقابل أجر يتفق عليه الطرفان، ويبين الشكل (١-١) نموذج عقد اتفاقية خدمات، ومن هذه الخدمات ما يأتي:

### ١- تنظيف بناء الفندق من الخارج (زجاج، رخام، حجر)

نظرًا لضخامة بناء الفنادق وارتفاعها تقوم بعض الفنادق بالاتفاق مع شركات خاصة لتنظيف البناء من الخارج سواء كان زجاجًا أو رخامًا أو حجرًا، ويلجأ الفندق إلى هذا النوع من الخدمات لأسباب عدة منها:

أ - عدم توافر المعدات الخاصة للعمل.

ب - الحاجة إلى عدد كبير من العمال.

ج - خطورة القيام بالعمل.

د - نقص الخبرة الفنية بالعمل.



## ٢- خدمات المصبغة الخارجية

تقوم بعض الفنادق التي لا يتوافر فيها مصبغة داخلية باللجوء إلى الاستفادة من خدمات المصبغة الخارجية لغسل بياضات الفندق وملابس العاملين والضيوف وكيّهما، حيث يتم الاتفاق مع إدارة المصبغة الخارجية على الأسعار وكيفية استلام البياضات وتسليمها في الوقت المحدد بناءً على برنامج يوضع من قبل قسم التدبير الفندقي الذي يقوم بالإشراف التام على عملية الاستلام والتسليم، إلا أن هذه الخدمة لها بعض الإيجابيات والسلبيات هي:

### الإيجابيات

- أ - تمكين الفندق من استغلال المساحة المخصصة للمصبغة في زيادة عدد المرافق الموجودة في الفندق.
- ب- توفير المصاريف اللازمة لتجهيز المصبغة بالمعدات والأدوات والمواد والأيدي العاملة.

### السلبيات

- أ - تلف البياضات نتيجة الاستخدام الخاطئ في عملية الغسل والكيّ.
- ب- التأخير في برنامج الاستلام والتسليم يؤثر في مستوى الخدمة في الفندق.

## ٣- العناية بالنباتات الداخلية وتنسيق الأزهار

نظرًا لأثر الزهور على النفس الإنسانية ولجمالها، ولما تضيفه على المكان من رونق، فقد تلجأ الفنادق إلى الشركات المختصة للتعاقد معها من أجل تجميل المكان بالنباتات الداخلية وتنسيق الأزهار؛ لأن الإمكانيات لديها كبيرة من حيث توافر المواد والأدوات والمختصين والخبرات العملية لهذا العمل، ويتم الاتفاق شهريًا أو سنويًا ضمن شروط ومواصفات معينة، ويتم توزيع النباتات الداخلية وتنسيق الزهور في مرافق الفندق والصالات والغرف وقاعات الاجتماعات والعناية بها حسب شروط الاتفاقية.

## ٤- مكافحة القوارض والحشرات

تلجأ الفنادق إلى الشركات المختصة بمجال مكافحة القوارض والحشرات كونها صاحبة اختصاص في هذا المجال، في معرفة أماكن وجود الحشرات والقوارض، وأوقات تكاثرها، والمواد اللازمة للقضاء عليها، حسب نوعها وطرق مكافحتها والأوقات المناسبة لذلك.

## نموذج اتفاقية عمل

(الفريق الأول): المدرسة الفندقية	(الفريق الثاني): شركة الخدمات الفندقية
العنوان: عمان	العنوان: عمان

اتفق الفريقان على ما يأتي:

- ١- طبيعة الخدمات: تنظيف موكيت الفندق وسجاده في الطوابق الأول والثاني والثالث.
- ٢- مدّة الاتفاقية: يبدأ العمل من تاريخ ٢٠١٠/٦/١م، ولغاية تاريخ: ٢٠١٠/٦/٣٠م.
- ٣- الأتعاب: يدفع الفريق الأول للفريق الثاني مبلغاً وقدره (ألف دينار أردني) لقاء الخدمات التي يقدمها بموجب هذه الاتفاقية.

### ٤- التزامات الفريق الثاني:

- أ - المحافظة على مستوى الجودة المتفق عليه في عملية التنظيف.
- ب- الالتزام بالهدوء وعدم الإزعاج داخل الفندق.
- ج- الالتزام بمواعيد العمل المتفق عليها وتعليمات الدخول والخروج من المداخل الخاصة.
- د - الالتزام بالمحافظة على موجودات الفندق والتعويض عن أي تلف يحصل نتيجة الإهمال في العمل.
- هـ - تطبيق شروط الصحة والسلامة العامة داخل مناطق العمل.

### ٥- البيانات والمعلومات

يتقيد الفريق الثاني بالمحافظة على المعلومات والبيانات التي يضعها الفريق الأول حفاظاً على سرية العمل.

الفريق الأول	الفريق الثاني
المدرسة الفندقية	شركة الخدمات الفندقية
الاسم: محمد العلي	الاسم: مهدي إبراهيم
هاتف: ٣٣٣٣٣٣٣٣ فاكس: ٢٢٢٢٢٢٢٢	هاتف: ٨٨٨٨٨٨٨٨ فاكس: ٨٨٨٨٧٧٧٧
التوقيع: التاريخ: ٢٠١٠/٥/١	التوقيع: التاريخ: ٢٠١٠/٥/١

الشكل (١-١٣): نموذج عقد اتفاقية بالخدمات الفندقية.

## النتاج العملي

أن يعدّ اتفاقية خدمات التنظيف الخارجي.

## المعلومات النظرية

ظهرت شركات خدمية مساندة تقدم خدمات متنوعة مثل تنظيف الزجاج والبناء من الخارج وتلميع الرخام وتنظيف موكيت الفندق وغيرها من الخدمات في ضوء حاجة الفنادق لتلك الخدمات التي تلجأ إدارة الفندق لعقد اتفاقية مع الشركات المختصة لتنفيذ العمل المطلوب.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر ورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب الاسم والعنوان في خانة الفريق الأول.
- اكتب اسم الشركة والعنوان في خانة الفريق الثاني.
- اكتب في بند (طبيعة الخدمة) العمل الذي سيقوم به الفريق الثاني.
- اكتب في بند (مدة الاتفاقية) تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء.
- اكتب المبلغ الذي اتفق عليه الطرفان في بند الأتعاب.



- اكتب وبشكل نقاط التزامات الفريق الثاني خلال تنفيذ العمل في الفندق.
- اكتب التاريخ واسم الطرف الأول وتوقيعه وعنوانه وهاتفه والفاكس الخاص به في خانة الفريق الأول.
- اكتب التاريخ واسم الطرف الثاني وتوقيعه وعنوانه وهاتفه والفاكس الخاص به في خانة الفريق الثاني.
- اطلع الاتفاقية باستخدام جهاز الحاسوب على برنامج معالج النصوص.
- اعرض النموذج على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

اتفق الفريق الأول السيد محمد مصطفى مسؤول قسم التدبير الفندقي في الفندق التدريبي جبل عمان هاتف: ٢٢٢٣ مع الفريق الثاني السيد نعيم حسن مدير شركة الربيع للخدمات الفندقية في جبل الحسين هاتف: ٢٣٢٥١٤ على تنظيف الزجاج الخارجي للفندق مقابل مبلغ ٢٠٠٠ دينار أردني، بحيث يبدأ العمل بتاريخ ٢٠١٠/١٠/٣ م وينتهي بتاريخ ٢٠١٠/١١/٣ م، على أن يلتزم الفريق الثاني بما يأتي - المحافظة على مستوى الجودة المتفق عليه في عملية التنظيف، والالتزام بمواعيد العمل المتفق عليها وتعليمات الدخول والخروج من المداخل الخاصة والمحافظة على موجودات الفندق والتعويض عن أي تلف يحصل نتيجة الإهمال في العمل وتطبيق شروط الصحة والسلامة العامة داخل مناطق العمل. عبيء نموذج اتفاقية الخدمات المرفق حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

### معايير التقييم

- شمولية الأداء.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

## نموذج اتفاقية عمل

(الفريق الأول)	(الفريق الثاني)
العنوان:	العنوان:

اتفق الفريقان على ما يأتي:

- ١- طبيعة الخدمات: .....
- ٢- مدّة الاتفاقية: يبدأ العمل من تاريخ ...../...../..... ، ولغاية تاريخ: ...../...../.....
- ٣- الأتعاب: يدفع الفريق الأول للفريق الثاني مبلغاً وقدره (.....) لقاء الخدمات التي يقدمها بموجب هذه الاتفاقية.

٤- التزامات الفريق الثاني:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

- ٥- البيانات والمعلومات: يتقيد الفريق الثاني بالمحافظة على المعلومات والبيانات التي يضعها الفريق الأول حفاظاً على سرية العمل.

الفريق الأول		الفريق الثاني	
الاسم:		الاسم:	
هاتف:	فاكس:	هاتف:	فاكس:
التوقيع:	التاريخ:	التوقيع:	التاريخ:

- ١- عرّف الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي.
- ٢- قارن بين مهام مشرف الطوابق ومجهز الغرف من حيث المسؤوليات المترتبة على كل منهما.
- ٣- وضح علاقة العمل بين قسم التدبير الفندقي وكل من الأقسام الآتية:
  - أ - قسم الدوائر الأمامية.
  - ب- قسم الموارد البشرية.
  - ج- قسم الصيانة.
  - د - قسم المطعم.
- ٤- اشرح الأعمال الرئيسية لمشرف غرفة البياضات.
- ٥- عدّد خمس مهام يقوم بها رئيس قسم التدبير الفندقي.
- ٦- استنتج الأهداف العامة والخاصة لقسم التدبير الفندقي.
- ٧- حدّد الأسباب التي يلجأ إليها الفندق في عقد اتفاقيات خاصة للخدمات الفندقية.
- ٨- تلجأ بعض الفنادق إلى الاتفاق مع مصبغة خارجية لغسل البياضات والملابس، وضح الإيجابيات والسلبيات التي يمكن حدوثها لقاء ذلك.

## مهارات البحث والاتصال

- ١- ابحث مع أفراد مجموعتك بالرجوع إلى الكتب الإدارية أو الفندقية المتخصصة في مكتبة مدرستك، عن الأسلوب الإداري المتبع في قسم التدبير الفندقي، ثم اكتب تقريرًا بذلك، واعرضه على زملائك في الصف.
- ٢- ابحث مع أفراد مجموعتك بالرجوع إلى الكتب المتخصصة في مكتبة مدرستك حول أسس عقد الاتفاقيات، ودونها في دفترك، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

## الأنشطة الاثرائية

- ١- بالرجوع إلى كتب الإدارة في مكتبة المدرسة، اجمع معلومات عن أهميّة الإدارة والتنظيم في عمل قسم التدبير الفندقي، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك أهميّة عقد اتفاقية الخدمات في الفندق، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن
		أحدّد وظائف قسم التدبير الفندقّي.
		أقارن بين الهياكل التنظيمية لقسم التدبير الفندقّي في فنادق مختلفة الأحجام والتصنيفات.
		أميز بين مسؤوليات الأقسام الفرعية التابعة لقسم التدبير الفندقّي.
		أصف مهمات العاملين في قسم التدبير الفندقّي.
		أذكر مهمات رئيس قسم التدبير الفندقّي.
		أحدّد موقع قسم التدبير الفندقّي في الفندق.
		أوضّح أهميّة قسم التدبير الفندقّي.
		أبيّن علاقة قسم التدبير الفندقّي بالأقسام الأخرى.
		أفهم أسس عقد الاتفاقيات.
		أوضّح أسباب عقد الاتفاقيات.

# الوحدة الثانية

## الموارد البشرية Human Resources



• كيف تؤثر ثقافة المجتمع في رفد القطاع الفندقي بالأيدي العاملة ؟

ينطلق الاهتمام بوظائف إدارة الموارد البشرية من حقيقة أن العنصر البشري هو المحور الذي تقوم عليه عملية تقديم الخدمات الفندقية، وهو أساس التطور والنماء في المؤسسات الفندقية، وذلك من خلال تنظيم طاقات الأفراد وتطوير قدراتهم وتأهيلها وتنظيم العلاقات بينهم باعتبار أن المؤسسة الفندقية نظام اجتماعي يتأثر ويؤثر في البعد الإنساني والاجتماعي.

لقد أثبتت التجارب والدراسات الحديثة أن الإدارة الصحيحة للإنسان والاستثمار الأمثل لطاقته وقدراته هما العاملان الأساسيان اللذان يؤديان إلى النجاح وتحقيق التطور المنشود.

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تستنتج مصادر مختلفة لاستقطاب الأيدي العاملة في الفنادق.
- تصف إجراءات توظيف الأيدي العاملة في الفنادق.
- تفهم الأساليب المتبعة في تدريب العاملين في قسم التدبير الفندقي.
- توضّح طرق تحفيز العاملين في قسم التدبير الفندقي.
- تنظّم سيرة ذاتية.
- تعبئ طلب توظيف.
- تعدّ إعلاناً داخلياً عن الوظائف الشاغرة.
- تعدّ إعلاناً خارجياً عن الوظائف الشاغرة.
- تعدّ استمارة تقييم العاملين.

تسعى إدارة الموارد البشرية بشكل عام إلى تطوير العمل في المؤسسة الفندقية ورفع الكفاءة الإنتاجية من خلال مجموعة من الاستراتيجيات التي تؤدي إلى الوصول للأهداف المرجوة، ومن أهمها توفير العنصر البشري المؤهل والقادر على إنجاز العمل المطلوب بدقة، ويمكن تقسيم مصادر استقطاب الأيدي العاملة إلى ما يأتي:

### ١- المصدر الداخلي (Internal Source)

يقصد به الحصول على الأيدي العاملة من داخل الفندق، في حال وجود شاغر في إحدى الوظائف الإدارية أو الفنية لسبب ما، كالترقية أو التقاعد أو ترك العمل، فإن إدارة الفندق تقوم بوضع إعلان داخلي كما هو موضح في الشكل (٢-١) للبحث عن الشخص المناسب للعمل الذي تتوافر فيه الشروط والمواصفات المطلوبة، باعتباره صاحب خبرة ومعرفة في سياسة الفندق ونظامه، وإن هذا الإجراء يحفز العاملين على الانتماء والإبداع في العمل، لحصولهم على مواقع ورواتب وامتيازات أفضل في الفندق، وفي بعض الأحيان يقوم العامل بتطوير نفسه للحصول على فرصة النقل لوظيفة أخرى، ومن مزايا وعيوب هذا النوع ما يأتي:

#### أ - مزايا المصادر الداخلية

١. رفع الروح المعنوية لدى العاملين وبذلك يتحقق الولاء والإخلاص والاستقرار الوظيفي.
٢. توفير عمالة لديها خبرات في العمل ما يؤدي إلى تقليل تكاليف التدريب.
٣. المحافظة على القوى العاملة من التسرب في حالة الترقية والتقدم.

#### ب - عيوب المصادر الداخلية

١. حجب خبرات وأساليب عمل جديدة يمكن الحصول عليها من الخارج.
٢. احتمالية سوء اختيار العاملين نتيجة السياسات المتبعة.
٣. محدودية عدد الموظفين المتقدمين للوظيفة.



## إعلان داخلي

القسم: التدبير الفندقية

الوظيفة المطلوبة: مشرف مرافق عامة

شروط الوظيفة:

١- شهادة الثانوية العامة.

٢- خبرة لا تقل عن سنتين في قسم التدبير الفندقية.

٣- إجادة اللغة الإنجليزية.

على من يجد في نفسه الكفاءة مراجعة قسم التدبير الفندقية

توقيع رئيس قسم التدبير الفندقية

التاريخ: ٢٠١٠/١٠/٢٠

الشكل (٢-١): نموذج إعلان داخلي عن وظائف شاغرة في الفندق.

## ٢- المصدر الخارجي (External Source)

يعتبر الأكثر شيوعاً في الفنادق لاستقطاب الأيدي العاملة المدربة والكفوءة، حيث تلجأ الفنادق إلى ملء الوظائف الشاغرة من المصادر الخارجية لإدخال دم جديد بخبرات متنوعة أو لعدم توافر خبرات كافية في الفندق، ويمكن استقطاب الأيدي العاملة عن طريق ما يأتي:

أ - مكاتب العمل والتوظيف: تتولى وزارة العمل مهام تنظيم سوق العمل وتوفير فرص العمل والتشغيل للأردنيين داخل المملكة وخارجها بالتنسيق والتعاون مع الجهات المختصة، ولهذه الغاية أجازت الترخيص بإنشاء مكاتب خاصة لتوظيف الأردنيين. انتشرت مكاتب التوظيف الخاصة في الأردن بشكل كبير في الآونة الأخيرة حيث تعمل كوسيط بين طالب العمل وصاحب العمل وبإستطاعة إدارة الفندق الاتصال مباشرة مع هذه المكاتب لتأمين حاجة الفندق بتوفير الموظفين ضمن مواصفات وشروط معينة، وتأخذ لقاء هذه الخدمة التي تقدمها عمولة معينة يتفق عليها الطرفان الفندق ومكتب العمل.

مكتب العمل

نشاط (٢-١)

ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال موقع وزارة العمل ([www.mol.gov.jo](http://www.mol.gov.jo)) فرص العمل في الفنادق داخل المملكة وخارجها، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

ب- الجامعات والكليات والمدارس المهنية: باستطاعة الفندق الحصول على الأيدي العاملة من خريجي الجامعات والكليات والمدارس الفندقية المنتشرة في جميع أنحاء المملكة، والتي تعتبر من المصادر الخارجية الجيدة للحصول على أشخاص لديهم شهادة علمية متخصصة بالعمل الفندقي، إضافة إلى الخبرات العملية التي مارسوها خلال التدريب أو العمل المؤقت في أثناء الدراسة.

ج- الإنترنت: تزايد استخدام الإنترنت في الآونة الأخيرة للإعلان عن الوظائف الشاغرة في المؤسسات والشركات المحلية والعالمية لاستقطاب أفضل العناصر البشرية، حيث أصبح من أهم وسائل البحث عن الوظائف نظرًا لسرعة وصول الرسائل، وكما أنها توفر النفقات لراغبي التوظيف وأصحاب العمل على حدّ سواء، ومواقع التوظيف على الشبكة مجانية بالنسبة للأفراد، وأرخص بالنسبة لأصحاب العمل من استخدام سبل الإعلان الأخرى لجذب الموظفين.

إن البحث عبر الإنترنت أمر يتعيّن عليك القيام به، لكن لا تدع سهولة التقدم للوظائف عبر الإنترنت تعطيك الركون إلى ذلك فقط وانتظار النتائج، فالغالبية العظمى من الباحثين عن وظائف عبر الشبكة لا يجدونها فورًا، ينبغي أن تستمر في النشاطات الأخرى بالبحث الناجح عن وظيفة لاسيما إقامة العلاقات الاجتماعية والعامة.

وتتم العملية بعد الدخول إلى موقع التوظيف والإجابة عن بعض الأسئلة الموضوعة والمجال الوظيفي الذي تبحث عنه والمناطق التي ترغب بالعمل فيها والراتب الذي تريده وكيف يمكن لأصحاب العمل أن يتصلوا بك، وسيقوم الموقع ببناء على إجاباتك بتحديد الوظائف التي تلبي احتياجاتك ويقدم لك قائمة بها، وفي بعض المواقع يمكن لك أن تختار إن كنت ترغب في تلقي إخطار بالوظائف التي تناسبك عبر البريد الإلكتروني، ولا يتعين عليك بموجب هذه الطريقة أن تزور الموقع بصورة متكررة، والخيار الآخر هو أن تقوم بنشر سيرتك الذاتية في بنك السير الذاتية الخاص بالموقع بحيث يمكن لأصحاب العمل الباحثين عن شخص مناسب لإشغال وظيفة ما أن يتصلوا بك، ويبين الشكل (٢-٢) نموذج سيرة ذاتية معبأ بالمعلومات اللازمة.

## سيرة ذاتية

### Curriculum Vitae

الاسم:	أحمد إبراهيم محمد عودة		
مكان الولادة:	عمان	تاريخ الولادة:	٢٠/١٠/١٩٧٥م
الجنسية:	الأردنية	الحالة الاجتماعية:	متزوج
العنوان:	بيادر وادي السير	الهاتف:	٠٦٦٦٦٦٦
المؤهلات العلمية:	دبلوم كلية مجتمع	إدارة إيواء	الكلية الفندقية ١٩٩٥م. التقدير: جيد
	ثانوية عامة	أدبي	مدرسة الحرية ١٩٩٣م. التقدير: جيد
الخبرات العملية:	مجهز غرف	فندق الشرق من عام ١٩٩٥م لغاية ١٩٩٩م	
	مشرف طوابق	فندق النجمة من عام ٢٠٠٠م لغاية ٢٠٠٧م	
الدورات:	لغة إنجليزية	٣ أشهر	المعهد الحديث عام ٢٠٠١م
	حاسوب	٦ أشهر	معهد الجندويل عام ٢٠٠٢م
اللغات:	الإنجليزية:	قراءة (جيد جداً) كتابة (جيد جداً)	محادثة (ممتاز)
	الفرنسية:	قراءة (جيد) كتابة (جيد)	محادثة (جيد جداً)

الشكل (٢-٢): نموذج سيرة ذاتية.

د- الإعلان: يقوم الفندق بوضع إعلان يطلب فيه حاجته من الوظائف الشاغرة في الوسائل المرئية أو المسموعة أو المقروءة، ضمن شروط ومواصفات محددة، وبإمكان الشخص الذي يرى في نفسه القدرة والكفاءة، التقدم لهذا العمل حسب الشروط المطلوبة في الإعلان وإرسال السيرة الذاتية إلى العنوان الموجود في الإعلان، ويبين الشكل (٢-٣) إعلان طلب وظائف في إحدى الصحف المحلية.

## طلب موظفين لسلسلة فنادق عالمية

### الوظائف المطلوبة:

- ١- مجّهز غرف من كلا الجنسين عدد (٥).
- ٢- مجّهز مرافق عامة عدد (٥).
- ٣- منسق أزهار من كلا الجنسين عدد (٢).
- ٤- مشرف طوابق من كلا الجنسين عدد (٢).

### على أن تتوافر بالمرشحين الشروط الآتية:

- خبرة لا تقل عن سنتين للوظائف ذات الأرقام (١، ٢، ٣).
- خبرة لا تقل عن ٥ سنوات للوظيفة رقم (٤).
- حاصل على شهادة علمية تخصص فندقية وسياحية.

على من يجد في نفسه الكفاءة إرسال السيرة الذاتية على العنوان الآتي:

البريد الإلكتروني : [info@mmm.com](mailto:info@mmm.com)

فاكس: ٨٨٨٧٦٦٦ (٠٦)

للاستفسار هاتف: ٥٥٥٥٥٦٧ (٠٦)

الشكل (٢-٣): إعلان طلب وظائف في إحدى الصحف.

### المصادر الخارجية لاستقطاب العاملين

### نشاط (٢-٢)

بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، ابحث في كتب إدارة الموارد البشرية عن ميزات الاعتماد على المصادر الخارجية لاستقطاب العاملين وعبوبها، دوّنّها في دفترك، وناقشها مع زملائك في الصف.

## النتاج العملي

أن يعدّ إعلاناً داخلياً عن الوظائف الشاغرة.

## المعلومات النظرية

عند حاجة قسم التدبير الفندقى لموظف من داخل الفندق يقوم رئيس قسم التدبير الفندقى بالتنسيق مع قسم الموارد البشرية بإعداد إعلان داخليّ عن الوظيفة المطلوبة وشروط إشغالها ويتم تعليقها على لوحة الإعلانات فى الفندق.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر وورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- لوحة إعلانات.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي فى عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب اسم القسم فى المكان المخصص.
- اكتب الوظيفة المطلوبة التى يحتاجها القسم.
- اكتب شروط الوظيفة فى المكان المخصص.
- اكتب اسم رئيس قسم التدبير الفندقى فى المكان المخصص وتوقيع.
- علّق النموذج على لوحة الإعلانات.

- صمّم إعلاناً داخلياً باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالجة النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في جهاز الحاسوب.
- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

بصفتك رئيس قسم التدبير الفندقي، قم بالإعلان الداخلي عن حاجة القسم لمشرف غرف، يكون حاصلاً على شهادة الثانوية العامة في التعليم الفندقي والسياحي، ولديه خبرة ٣ سنوات في العمل الفندقي، ولديه إلمام باللغة الإنجليزية، ويرغب في العمل المطلوب، قم بتعبئة الإعلان الداخلي المرفق حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

إعلان داخلي	
القسم:	
الوظيفة المطلوبة:	
شروط الوظيفة:	
	١-
	٢-
	٣-
على من يجد في نفسه الكفاءة مراجعة رئيس قسم التدبير الفندقي	
توقيع رئيس قسم التدبير الفندقي	
التاريخ: ٢٠١٠/١٠/٢٠	

### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

## النتاج العملي

أن ينظم سيرة ذاتية.

## المعلومات النظرية

تعدّ السيرة الذاتية وسيلة يقدم الشخص الباحث عن العمل نفسه من خلالها إلى صاحب العمل، وتتضمن معلومات شخصية كالاسم والعنوان وكذلك المؤهلات العلمية والخبرات العملية والدورات واللغات الأجنبية.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر ورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب في أعلى الصفحة ووسطها السيرة الذاتية (Curriculum Vitae).
- اكتب البيانات الشخصية مرتبة كما يلي (الاسم من أربعة مقاطع، تاريخ الولادة ومكانها، الجنسية، الحالة الاجتماعية، العنوان الكامل، رقم الهاتف).
- اكتب المؤهل العلمي (الشهادات العلمية) مرتبة حسب آخر شهادة حصلت عليها (اسم الشهادة، التخصص، اسم الجامعة أو الكلية، أو المدرسة، سنة الحصول عليها، المعدل والتقدير).

- اكتب الخبرات العملية التي حصلت عليها مرتبة حسب آخر عمل قمت به (الوظيفة، مكان العمل، تاريخ الالتحاق بالعمل، وتاريخ الانتهاء منه).
- اكتب الدورات التي حصلت عليها مرتبة كما يلي (اسم الدورة، مدتها، مكان انعقادها).
- اكتب اللغات التي تعرفها ودرجة إتقانك لها في القراءة والكتابة والمحادثة.
- صمّم السيرة الذاتية باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالجة النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في جهاز الحاسوب.
- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

### تمرين عملي

صمّم سيرة ذاتية باسمك حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.



## النتاج العملي

أن يعدّ إعلانًا خارجيًا عن وظائف شاغرة.

## المعلومات النظرية

يقوم رئيس قسم التدبير الفندقية بإبلاغ إدارة الموارد البشرية عن حاجته إلى أيدي عاملة ضمن شروط ومواصفات معينة حيث يقوم مدير إدارة الموارد البشرية بتجهيز إعلان يبيّن فيه أنواع الوظائف المطلوبة والمؤهلات اللازمة لها وعنوان الفندق والبريد الإلكتروني، وإرسالها إلى الصحف المحلية المختصة بالإعلانات ووضع الإعلان في موقع الفندق الإلكتروني.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر ورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب الوظائف المطلوبة.
- اكتب الشروط المطلوبة على شكل نقاط.
- اكتب عنوان الفندق والبريد الإلكتروني ورقم الهاتف والفاكس في نهاية الإعلان.
- صمّم إعلانًا خارجيًا باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في جهاز الحاسوب.

- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

عبء الإعلان الخارجي المرفق عن حاجة قسم التدبير الفندقي لوظيفة مشرف غرفة البياضات عدد (١)، تتوافر في المرشح الشروط الآتية: شهادة دبلوم فندقي، خبرة ٣ سنوات في مجال العمل، معرفة باللغة الإنجليزية، وعامل بياضات عدد (٢) تتوافر في المرشح الشروط الآتية: شهادة الثانوية العامة، خبرة سنتان في العمل، معرفة في اللغة الإنجليزية وعنوان البريد الإلكتروني [info@zzz.com](mailto:info@zzz.com)، فاكس ٠٦/٩٩٩٩٩٩٩، للاستفسار هاتف: ٠٦/٨٨٨٨٨٧٦، حسب خطوات التمرين السابقة.

### طلب موظفين لسلسلة فنادق عالمية

الوظائف المطلوبة:

١-

٢-

٣-

على أن تتوافر بالمرشحين الشروط الآتية:

-

-

على من يجد في نفسه الكفاءة إرسال السيرة الذاتية على العنوان الآتي:

البريد الإلكتروني :

فاكس:

للاستفسار هاتف:

ملاحظة: (آخر موعد للتقديم بعد خمسة أيام من تاريخ نشر الإعلان)

## معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

تعدّ عملية انتقاء الأفراد بناءً على القدرة والكفاءة عملية صعبة ودقيقة، وكلما كانت إجراءات التوظيف سليمة، فإن ذلك يقلل من المشكلات والازعاجات، تبدأ عملية التوظيف عادة بالإعلان عن الوظيفة الشاغرة، وتتضمن اسم الوظيفة والمؤهلات والخبرات المطلوبة وكيفية إرسال السيرة الذاتية خلال الموعد المحدد لعنوان الفندق، وبعد عملية فرز السير الذاتية يتم تحديد المستوفين لشروط الوظيفة والاتصال معهم لتعبئة طلب التوظيف وإرفاق الوثائق المطلوبة بها، وبعد ذلك يتم اختيار الشخص المناسب من خلال الإجراءات الآتية:

### ١- مراجعة طلبات التوظيف مرفق معها السيرة الذاتية

تعتبر المرحلة الأولى من مراحل الانتقاء، حيث تدقق الطلبات من قبل إدارة الموارد البشرية للتأكد من أن المعلومات الواردة في طلبات التوظيف صحيحة وكاملة كما يوضحها الشكل (٢-٤) الذي يبين نموذج طلب توظيف معبأً حسب الأصول.

### ٢- التأكد من صحة المعلومات والشهادات المقدمة

تقوم إدارة الموارد البشرية، بالتأكد من أن الشهادات والوثائق المقدمة جميعها سليمة، من خلال مقارنة التواريخ وتفحص الأختام وإجراء بعض الاتصالات للتأكد من صحة الشهادات والخبرات.

### ٣- مقابلة أولية

يقوم بهذه المقابلة مدير إدارة الموارد البشرية أو من ينوب عنه، وتهدف إلى تحديد الشخص الأكثر ملاءمة بمهام الوظيفة بناءً على المظهر العام، والقدرة الجسدية، والشخصية والسلوك والمعلومات العامة واللغات الأجنبية.

### قضية للمناقشة

من خلال مجموعات العمل، ناقش أنت وزملاؤك عناصر الحوار والمناقشة في مقابلات التوظيف، ثم قم بإعداد قائمة تقييم لبنود تلك العناصر، واعرضها على زملائك في الصف.

#### ٤ - الاختبار النظري والعملي

يتم إجراء مجموعة من الاختبارات المتخصصة للعاملين في صناعة الضيافة مثل الذكاء، حسن التصرف، أسلوب التعامل مع الضيوف، القدرة على حل المشكلات، ويعدّ الاختبار النظري ومن ثم العملي المرحلة الأخيرة من مراحل الانتقاء، ويقوم به رئيس قسم التدبير الفندقي أو من ينوب عنه عندما تكون الوظيفة في قسم التدبير الفندقي، إن الهدف الأساس من إجراء الاختبارات هو معرفة قدرة الشخص المتقدم للوظيفة ومستواه من خلال إجابته عن الأسئلة النظرية، وقيامه بأداء بعض الأعمال وملاحظة دقته وأسلوبه في تأدية العمل المطلوب منه.

#### ٥ - الفحص الطبي

تحتاج بعض الوظائف إلى التأكد من السلامة الصحية والخلو من الأمراض السارية والمعدية للشخص المتقدم للوظيفة بغرض استكمال إجراءات التوظيف.

#### ٦ - التعيين (التوظيف)

بعد الانتهاء من إجراءات التوظيف السابقة، يتم اختيار الشخص المطلوب وتعيينه اعتماداً على المبدأ المعروف "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب"، ويعدّ طلب التوظيف الموافق عليه رسمياً من إدارة الفندق بمثابة عقد عمل ملزم للموظف ويضمن له حقوقه المتفق عليها.

#### تعلم

عقد العمل: هو اتفاق شفهي أو كتابي صريح أو ضمني يتعهد العامل بمقتضاه أن يعمل لدى صاحب العمل، وتحت إشرافه أو إدارته مقابل أجر، ويكون عقد العمل لمدة محدودة أو غير محدودة لعمل معين.

## نموذج طلب توظيف

اسم العائلة	الاسم الأول	اسم الأب	اسم الجد
عودة	مهند	إبراهيم	عبد الرحيم
تاريخ الميلاد	مكان الولادة	الجنسية	
١٩٨٥/٠١/٢٤	عمان	أردني	
الهاتف	البريد الإلكتروني	العنوان	
٥٦٦٣٤٩٥٢	Audi85@yahoo.com	ص.ب.٢٥٢ الرمز ٣٣٣	
الحالة الاجتماعية	<input type="checkbox"/> أعزب	<input checked="" type="checkbox"/> متزوج	

تحديد معرفين يمكن الاتصال بهما عند التحاقك بالعمل

الاسم	محمد مصطفى ايزولي	الهاتف	٧٤٨٢٦٣٠٠
الاسم	عمر إبراهيم شيخو	الهاتف	٨٥٢٩٤٨١١

الوظيفة المطلوبة: مشرف الحد الأدنى للراتب: ٣٠٠ دينار

المؤهلات العلمية

المؤهل العلمي	التخصص	المدرسة/الكلية/الجامعة	سنة التخرج	التقدير
بكالوريوس	إدارة فنادق و سياحة	جامعة الأردن	٢٠٠٧	جيد
الثانوية العامة	فندقي	مدرسة عمون	٢٠٠٣	جيد

اللغات الأجنبية التي تجيدها

اللغة	المهارات	ممتاز	جيد	ضعيف
الإنجليزية	محادثة	X		
	كتابة		X	
	قراءة	X		

		X	محادثة	الفرنسية
X			كتابة	
	X		قراءة	

### الخبرات العملية

اسم الجهة	سنوات العمل	الوظيفة	سبب ترك العمل
فندق عمان	٣ سنوات	مجهز غرف	السفر خارج البلد
مطعم السعادة	سنة واحدة	مضيف	الاستقالة
الاسم: مهند إبراهيم عبد الرحمن      التوقيع:      التاريخ: ٢٠/١١/٢٠١٠م			

الشكل (٢-٤): نموذج طلب توظيف.

### إجراءات التوظيف

### نشاط (٢-٣)

من خلال مجموعات العمل، ابحث في أحد الكتب الإدارية المتوافرة في مكتبة المدرسة عن إجراءات التوظيف، دوّنوها في دفترك، وناقشها مع زملائك في الصف.

## النتاج العملي

أن يعبئ طلب التوظيف

## المعلومات النظرية

يعدّ طلب التوظيف عقد عمل بين الفندق والموظف، ويعدّ وثيقة رسمية تحفظ في ملف الموظف بعد تعيينه للعودة إليها مستقبلاً للحصول على أي معلومات عن الموظف خلال خدمته.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر و رصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب المعلومات والبيانات الشخصية حسب المطلوب في الخانات.
- اكتب معرفين من زملائك في الخانات المخصصة لذلك.
- اكتب الوظيفة المطلوبة والحد الأدنى للراتب في المكان المخصص.
- اكتب المؤهلات العلمية مرتبة حسب آخر شهادة حصلت عليها.
- اكتب اللغات التي تعرفها ودرجة إتقانك لها قراءة وكتابة ومحادثة.
- اكتب الخبرات العملية التي حصلت عليها مرتبة حسب آخر عمل قمت به.
- اكتب اسمك وتوقيعك والتاريخ في نهاية الطلب.

- صمّم طلب التوظيف باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في جهاز الحاسوب.
- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

عبء طلب التوظيف المرفق باسمك حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

اسم الجد	اسم الأب	الاسم الأول	اسم العائلة
الجنسية		مكان الولادة	تاريخ الميلاد
العنوان		البريد الإلكتروني	الهاتف
<input type="checkbox"/> متزوج		<input type="checkbox"/> أعزب	الحالة الاجتماعية

تحديد معرّفين يمكن الاتصال بهما عند التحاقك بالعمل

	الهاتف	الاسم
	الهاتف	الاسم

الحد الأدنى للراتب:

الوظيفة المطلوبة:

المؤهلات العلمية:

التقدير	سنة التخرج	المدرسة/الكلية/الجامعة	التخصص	المؤهل العلمي



## اللغات الأجنبية التي تجيدها:

اللغة	المهارات	ممتاز	جيد	ضعيف
الإنجليزية	محادثة			
	كتابة			
	قراءة			
الفرنسية	محادثة			
	كتابة			
	قراءة			

## الجهات والوظائف التي عملت بها:

اسم الجهة	سنوات العمل	الوظيفة	سبب ترك العمل

التاريخ:

التوقيع:

الاسم:

## معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

التدريب هو الجهد المنظم والمخطط له لتزويد العاملين في الفندق بخبرات ومعارف معينة وتحسين مهاراتهم وقدراتهم وتطويرها وتنميتها وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي ما يساعد الأفراد على أداء وظائفهم بكفاءة وفاعلية.

### ١- أساليب التدريب

#### وسائل التدريب

- جهاز الحاسوب.
- جهاز عرض إلكتروني.
- جهاز العرض الرئيسي.
- تلفاز.
- الأفلام وشرائط الفيديو.
- السبورة (العادية والبيضاء والممغنطة).

تكمن مهمة التدريب في تطوير قدرات العاملين ومهاراتهم واتجاهاتهم لرفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية في العمل، حيث يستخدم المدربون أساليب متعددة في التدريب، بعضها بسيط لا يحتاج إلى جهد كبير، وبعضها الآخر يحتاج إلى بذل جهود مكثفة، واستخدام الأسلوب المناسب للبرنامج التدريبي الذي يؤدي إلى تحقيق أهدافه، ومن هذه الأساليب:

- أ - **المحاضرات (Lectures):** يقوم المحاضر (المدرّب) بتقديم المعلومات المهمة إلى مجموعة من المتدربين، من خلال شرح موضوع محدد معزّزاً ذلك بالأمثلة، وتستخدم هذه الطريقة لإيصال معلومات محددة بفترة زمنية قصيرة إلى مجموعة كبيرة من العاملين.
- ب- **المؤتمرات (Conferences):** هذا الأسلوب يقتصر على مجموعة معينة من المشاركين، ويتم دراسة موضوع مهم من قبل المشاركين كافة لإيجاد الحلول المناسبة من خلال التوصيات المقترحة التي يتم الاتفاق عليها.
- ج- **حلقات النقاش (الندوات) (Seminars):** تمتاز هذه الطريقة ببحث موضوع معين متشعب، ويقوم كل مشترك بدراسة جانب معين من الموضوع وإعداد تقرير عنه ووضع البدائل المقترحة لصنع القرار.

- د - تمثيل الأدوار (**Role Playing**): تقدم هذه الطريقة فرصة عملية للمتدربين لتحسين كفاءاتهم ومهاراتهم من خلال قيام المتدرب بتمثيل دور الضيف أو الموظف.
- هـ - دراسة الحالة (**Case study**): هي وصف أو عرض لحالة معينة في فترة زمنية محددة قد تكون حقيقية أو افتراضية، ويتطلب دراستها بعناية ووضع الحلول الناجحة لمعالجتها وفق المعلومات والبيانات التي تم جمعها حول المشكلة موضوع البحث.
- و - تدريب الحساسية (**Sensitivity Training**): وهو أسلوب يتمثل باجتماع مجموعة من المديرين لمناقشة العلاقات فيما بينهم والتعبير عن مشاعرهم الحقيقية وسرد آرائهم عن الآخرين وتصرفاتهم بصراحة تامة، وهذا الأسلوب ينمي المهارات الفردية في التشخيص والسلوك التنظيمي.

### أساليب التدريب

### نشاط (٤-٢)

بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، ابحث في كتب الموارد البشرية عن أساليب تدريبية أخرى، دوّنوها في دفترك، وناقشها مع زملائك في الصف.

### ٢- مراحل التدريب

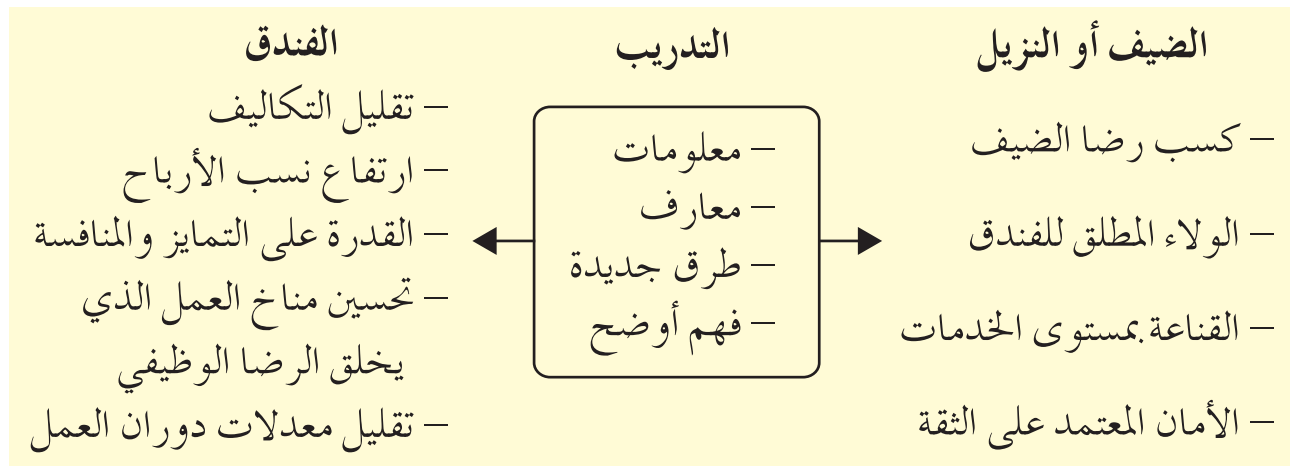
- أ - تحديد الاحتياجات التدريبية: تختلف الاحتياجات التدريبية من عامل إلى آخر ومن مستوى وظيفي إلى آخر ومن تخصص إلى آخر، ويمكن الكشف عن الاحتياجات التدريبية في الفندق من خلال رؤساء الأقسام والمشرفين.
- ب - تحديد أهداف التدريب: يجب أن تكون الأهداف واضحة وواقعية وتتناسب مع إمكانيات الفندق حتى يتم تحقيقها والاستفادة من البرنامج التدريبي.
- ج - تنفيذ برنامج التدريب: يجب توفير الوقت الكافي لتنفيذ البرنامج التدريبي، بحيث يتوافق مع طبيعة البرنامج وعدد الموضوعات التي يشملها، ومن الضروري تحديد مكان تنفيذ البرنامج وزمانه (داخل الفندق أم خارجه).
- د - تقييم برنامج التدريب: يهدف إلى قياس فاعلية البرنامج التدريبي وكفاءته ومدى تحقيقه للأهداف المقررة.

### ٣- أهمية التدريب في الفنادق وأهدافه

تبرز أهمية التدريب في تنمية الأداء وتحسينه، وتأهيل الأفراد لتحمل المسؤولية في وظائفهم التي يمارسونها في ضوء المستجدات والتحديات المعاصرة، كما تبرز أهميته للأفراد الجدد في العمل لإكسابهم المعارف والمهارات التي تساعد على أداء الأعمال المطلوبة منهم بإتقان، وكلما شعر المتدرب بأهمية التدريب الهادف لتطوير قدراته واتجاهاته أدى إلى تقبله للتدريب والاستفادة منه، ويتضح ذلك من خلال الشكل (٢-٥) الذي يوضح أهمية التدريب للفندق والضيوف.

إن تحديد أهداف التدريب أمر ضروري لجعل التدريب وسيلة فعالة في تطوير عمل الفندق ومن هذه الأهداف ما يأتي:

- أ - إكساب الأفراد المعارف والمهارات.
- ب- رفع كفاءة العاملين في مجال عملهم.
- ج- زيادة الكفاءة الإنتاجية وتحسين أسلوب الأداء.
- د - الاستفادة من الموارد المتاحة إلى أقصى حد ممكن.
- هـ - تغيير سلوك الأفراد وزيادة انتمائهم للعمل.



الشكل (٢-٥): أهمية التدريب للفندق والضيوف.

### ٤- أنواع التدريب

تختار الفنادق نوع التدريب الذي يناسبها حسب طبيعة النشاط الحالي، والتغيرات المتوقعة في ضوء التطورات التكنولوجية في مجال عمل الفنادق، وهناك العديد من أنواع التدريب التي تستخدم في الفنادق منها ما يأتي:

- أ - توجيه الموظف الجديد: يحتاج الموظف الجديد إلى تعرّف المعلومات العامة عن الفندق، ساعات العمل، ملابس العمل، طريقة استخدام الأدوات والمواد، تعليمات العمل، قواعد الأمن والسلامة، وغيرها ويتم ذلك من قبل مدير التدريب أو المشرف المسؤول.
- ب- التدريب في أثناء العمل: دمج العاملين الجدد مع أقرانهم الذين لديهم خبرات كافية في مجال العمل وأسلوب تدريبهم بطريقة الملاحظة والتطبيق العملي للتأكد من قدرتهم على أداء العمل مستقبلاً.
- ج- تدريب ناتج عن المتابعة والرقابة: يهدف إلى تطوير مهارات العاملين وتحسينها بشكل فردي، وعادة ما يتم في أثناء قيام المشرف المختص في جولات المتابعة المستمرة للتأكد من سير العمل وأدائه بشكل صحيح.
- د - تدريب بغرض الترقية والنقل: يهدف إلى تدريب العاملين على المعارف والمهارات الفنية المطلوبة في الوظيفة الجديدة.
- هـ - التدريب الإداري والتخصصي: يتضمن هذا التدريب المعارف والمهارات الإدارية والإشرافية اللازمة لتقلد المناصب الإدارية، ويركز على حل المشكلات ومتابعتها، واتخاذ القرارات فيها.

## أنواع التدريب

## نشاط (٢-٥)

بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، ابحث في كتب الموارد البشرية عن أنواع تدريب أخرى، دوّنّها في دفترك، وناقشها مع زملائك في الصف.

## ٥- مراحل تقييم التدريب

- أ - متابعة النشاط التدريبي في أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي.
- ب- متابعة نتائج التدريب بعد انتهاء البرنامج التدريبي.
- ج- معرفة رضا المشاركين في البرنامج التدريبي في أثناء عقد البرنامج أو بعد انتهائه مباشرة.
- د - قياس المعلومات أو المهارات أو الاتجاهات وذلك عن طريق الاختبار والمتابعة.
- هـ - قياس التغييرات الأدائية والسلوكية التي اكتسبها العاملون، والشكل (٢-٦) يوضح نموذجاً مقترحاً في تقييم العاملين.

## نموذج تقييم العاملين

الجزء الأول: معلومات عامة			
تاريخ التعيين: ٢٢/٦/٢٠٠٥ م الرقم الوظيفي: ٢٢٢٢١١		الاسم: علي حسين محمد المسمى الوظيفي: مجهز غرف	
الجزء الثاني: عناصر التقييم			
الرقم	عناصر التقييم	العلامة المخصصة	العلامة المستحقة
١	يحترم النظام ويتقيد بالتعليمات.	١٠	٩
٢	ينجز الواجبات المطلوبة في الوقت المحدد.	١٠	٨
٣	يتقبل الآخرين ويحترم ثقافتهم.	١٠	١٠
٤	يهتم في ترتيب مظهره الشخصي.	١٠	٨
٥	يتواصل مع الآخرين ويعبر عن أفكاره بوضوح ولباقة.	١٠	٩
٦	يحافظ على البيئة والممتلكات العامة والخاصة.	١٠	٩
٧	يراعي قواعد الأمن والصحة والسلامة.	١٠	٩
٨	يحافظ على علاقته مع الرؤساء في العمل.	١٠	٨

١٠	١٠	يحافظ على علاقته مع زملائه في العمل	٩
١٠	١٠	يحافظ على علاقته مع الضيوف	١٠
٩٠	١٠٠	المجموع	

الجزء الثالث: التقدير العام					
بحاجة لتحسين (أقل من ٦٠)	مرضٍ (٦٠-٦٩)	جيد (٧٠-٧٩)	جيد جداً (٨٠-٨٩)	ممتاز (٩٠-١٠٠)	مجموع العلامات والتقدير
				X	
<p>الجزء الرابع: التوصيات والإجراءات منحه علاوة شهرية قدرها عشرون ديناراً. توقيع رئيس قسم التدبير الفندقي التاريخ: ٢٠١٠/١٢/٣٠ م</p>					

الشكل (٢-٦): نموذج تقييم العاملين.

## النتائج العملي

أن يعدّ استمارة تقييم العاملين.

## المعلومات النظرية

تعدّ عملية قياس أداء العاملين وسلوكهم مهمة خلال فترة زمنية محددة، لتحديد كفاءة العاملين في أدائهم للعمل المطلوب، ويتمّ ذلك من خلال المتابعة والملاحظة المستمرة من قبل المسؤول المباشر، ويترتب على ذلك قرارات تتعلق بتحسين أداء الموظف وترقيته.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام حبر ورصاص، أوراق، مسطرة، ممحاة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات لتنفيذ التمرين.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.

## خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب المعلومات العامة عن الموظف (الاسم، تاريخ التعيين، المسمى الوظيفي، الرقم الوظيفي).
- ضع العلامات التي يستحقها على عناصر التقييم في الخانة المخصصة للعلامة المستحقة، شريطة أن لا تتجاوز الحدّ الأعلى للعلامات في خانة العلامة المخصصة.
- اجمع العلامات في خانة العلامة المخصصة، وارصدها في خانة المجموع.
- ضع إشارة في خانة مجموع العلامات والتقدير لمعرفة التقدير العام الذي حصل عليه.



- اكتب في بند التوصيات والإجراءات التنسيبات المناسبة.
- صمّم نموذج تقييم الأداء باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالجة النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في جهاز الحاسوب.
- اعرض التصميم على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

بصفتك رئيس قسم التدبير الفندقي، عبّء نموذج تقييم الأداء للموظف حسن خالد الذي يعمل بمجهز غرف وتاريخ تعيينه ٢٣/٠٥/٢٠٠٩ ورقمه الوظيفي ٣٣١١ والعلامات التي يستحقها على عناصر التقييم حسب الآتي: الأرقام ١ و ٣ و ٥ و ٧ (٩) علامات، والأرقام ٢ و ٤ و ٦ (٨) علامات، والأرقام ٨ و ٩ و ١٠ (١٠) علامات، اجمع العلامات واكتب التوصيات حسب ما يأتي: إذا حصل على ممتاز أو جيد جداً، يحصل على ترقية أو منحة أو علاوة، أما إذا حصل على جيد تكتب له عبارة توجيهية، وأقل من ذلك يكتب له بحاجة إلى تدريب، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## نموذج تقييم العاملين

الجزء الأول: معلومات عامة			
الاسم:		تاريخ التعيين:	
المسمى الوظيفي:		الرقم الوظيفي:	
الجزء الثاني: عناصر التقييم			
الرقم	عناصر التقييم	العلامة المخصصة	العلامة المستحقة
١	يحترم النظام ويتقيد بالتعليمات.	١٠	
٢	ينجز الواجبات المطلوبة في الوقت المحدد.	١٠	
٣	يتقبل الآخرين ويحترم ثقافتهم.	١٠	

٤	يهتم في ترتيب مظهره الشخصي.	١٠
٥	يتواصل مع الآخرين ويعبر عن أفكاره بوضوح ولباقة.	١٠
٦	يحافظ على البيئة والممتلكات العامة والخاصة.	١٠
٧	يراعي قواعد الأمن والصحة والسلامة.	١٠
٨	يحافظ على علاقته مع الرؤساء في العمل (إدارة المدرسة).	١٠
٩	يحافظ على علاقته مع زملائه في العمل (طلاب الصف والمدرسة).	١٠
١٠	يحافظ على علاقته مع الضيوف (زوار المدرسة).	١٠
المجموع		١٠٠

#### الجزء الثالث: التقدير العام

مجموع العلامات والتقدير	ممتاز (٩٠-١٠٠)	جيد جداً (٨٠-٨٩)	جيد (٧٠-٧٩)	مرضٍ (٦٠-٦٩)	بحاجة لتحسين (أقل من ٦٠)

#### الجزء الرابع: التوصيات والإجراءات

.....

توقيع رئيس قسم التدبير الفندقي التاريخ: / /

#### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

تتجه إدارات الفنادق إلى نظام الحوافز المادية والمعنوية؛ لأنها ترفع الروح المعنوية للعاملين فيها وتحفزهم لاستثمار طاقاتهم وزيادة رغبتهم في العمل وتنمي لديهم الانتماء للعمل وتجعلهم يضاعفون جهودهم؛ ما يساعد في تحقيق الأهداف المخطط لها. ويمكن تصنيف الحوافز إلى حوافز مادية ومعنوية، فردية وجماعية.

### ١- الحوافز المادية والمعنوية

أ- الحوافز المادية: تعدّ من أكثر أساليب الحوافز شيوعاً وذلك لقدرتها على إثبات عدد من الحاجات لدى الفرد، ومن الأمثلة على هذه الحوافز ما يأتي:

١. مكافآت مالية: يمنح العامل المتميز مبلغاً من المال على حسن قيامه بواجبه وتميزه بين العاملين.

٢. زيادة في الرواتب والأجور: منح العامل المتميز زيادة أو علاوة مالية على راتبه الشهري.

٣. إشراك العاملين في الأرباح: أي توزيع جزء محدد من أرباح الفندق على الموظفين، وهذا الحافز له أثر كبير عليهم؛ لإحساسهم بأن ثمار عملهم تعود عليهم بالنفع.

٤. بدل الخدمة (Service Charge) نسبة من ضريبة الخدمة توزع على العاملين في الفندق بالتساوي أو على شكل نقاط محددة تعتمد على طبيعة العمل والمسئوليات الوظيفية.

٥. حوافز عينية: حصول العاملين على أشياء مادية ذات قيمة مالية مثل إشراكهم في رحلة على حساب الفندق أو توزيع أدوات شخصية مثل، ساعات، محافظ شخصية، وغيرها.

### حوافز مادية

### نشاط (٦-٢)

بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، ابحث في كتب الموارد البشرية عن حوافز مادية أخرى، دوّنوها في دفترك، وناقشها مع زملائك في الصف.

ب- الحوافز المعنوية : لا تحتوي الحوافز المعنوية على أي عنصر مادي ومن الأمثلة عليها ما يأتي :

١ . إشراك العاملين بأفكارهم ومقترحاتهم عند التخطيط لتطوير الفندق والتغلب على

المشكلات التي تواجههم ، ما يشعرهم بالرضا والانتماء للفندق .

٢ . ترقية الموظف المتميز .

٣ . تحسين ظروف العمل .

٤ . منح العاملين خطابات شكر وتقدير ، وإدراج أسمائهم في لوحة الشرف .

٥ . النقل من وظيفة إلى أخرى أكثر أهمية .

## ٢- الحوافز الفردية والجماعية

أ - الحوافز الفردية : تستخدم الفنادق الحوافز الفردية التي تمنح بمقتضاها العامل فيها مكافأة

مالية أو معنوية من خلال الإعلان الداخلي عن مكافأة مالية للعامل الذي يحقق شروط

الأداء المتميز والذي يتم إدراج اسمه على لوحة الشرف ، أو تطوير مهارات الأفراد من

خلال التدريب المستمر الداخلي والخارجي ، وتؤدي الحوافز الفردية إلى زيادة التنافس

بين العاملين، لذلك يفضل استخدام هذه الحوافز بحذر ضمن خطة مدروسة حتى لا

تسود الأنانية بين العاملين ويصبح كل اهتمامهم منصباً على كيفية الحصول على الحافز .

ب- الحوافز الجماعية : تتشابه مع الحوافز الفردية ، إلا أنها تختلف عنها في أنها تمنح لمجموعة

من العاملين في الفندق ومن الأمثلة على ذلك إعلان الفندق عن جائزة مالية لأفضل

قسم أو فريق عمل ، ويعتمد اختيار القسم أو الفريق الأفضل بناءً على أسس موضوعية

محددة ومعلنة مسبقاً مثل التميز في مستوى الأداء وتخفيض نفقات القسم والسرعة في

إنجاز العمل بكفاءة .

## قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك حوافز أخرى يمكن أن تعمل على تحريك طاقات العاملين ورغباتهم،

واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

ما المزايا التي تقدمها الفنادق الكبيرة لموظفيها ؟

جواب

- ١ - تحديد ساعات العمل اليومية.
- ٢ - الضمان الاجتماعي.
- ٣ - التأمين الصحي.
- ٤ - الإجازة المرضية مدفوعة الأجر.
- ٥ - أيام العطل الأسبوعية مدفوعة الأجر.
- ٦ - الإجازة السنوية مدفوعة الأجر.
- ٧ - إجازة الأمومة (للسيدات) مدفوعة الأجر.
- ٨ - إجازة الحداد (الأقارب من الدرجة الأولى) مدفوعة الأجر.
- ٩ - توفير وجبات الطعام في أثناء العمل.
- ١٠ - توفير مواصلات للعاملين.
- ١١ - توفير بيئة عمل آمنة وصحية.

- ١- قارن بين المصادر الداخلية والمصادر الخارجية من حيث :
  - أ - المفهوم
  - ب- المزايا
- ٢- اذكر إجراءات توظيف الأيدي العاملة.
- ٣- وضح الأساليب المستخدمة في تدريب العاملين.
- ٤- عدّد أهداف التدريب.
- ٥- استنتج أثر التدريب في تطوير مستوى خدمات الفندق.
- ٦- ميّز بين الحوافز المادية والمعنوية من حيث :
  - أ - الرضا الوظيفي.
  - ب- خلق فرص تنافسية بين العاملين.
- ٧- هل الإكرامية حافز ماديّ وحقّ مشروع للموظف؟ برّر إجابتك.
- ٨- وضح طريقة البحث عن وظيفة من خلال شبكة الإنترنت.

## مهارات البحث والاتصال

- ١- بالرجوع إلى موقع وزارة العمل على العنوان الإلكتروني ([www.mol.gov.jo](http://www.mol.gov.jo)) اطلع على إحصائيات أعداد الأيدي العاملة في قطاع الخدمات السياحية ، دوّن أهم ما توصلت إليه، واعرضه على زملائك في الصف.
- ٢- بالرجوع إلى موقع وزارة العمل على العنوان الإلكتروني ([www.mol.gov.jo](http://www.mol.gov.jo)) اطلع على قانون حماية الأجور وتنظيم العمل والإجازات ، دوّن ما توصلت إليه، واعرضه على زملائك في الصف.

## الأنشطة الاثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك مزايا استخدام الإنترنت في استقطاب الأيدي العاملة ، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك الفرق بين أساليب التدريب ووسائل التدريب ، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن
		١ أوضّح مصادر استقطاب الأيدي العاملة.
		٢ أفهم المصادر الداخلية لاستقطاب الأيدي العاملة.
		٣ أعرف المصادر الخارجية لأستقطاب الأيدي العاملة.
		٤ أفهم إجراءات توظيف الأيدي العاملة.
		٥ أصف إجراءات تقديم طلبات التوظيف.
		٦ أشرح الأساليب المتبعة في تدريب العاملين في قسم التدبير الفندقي.
		٧ أفهم أهمية التدريب في الفنادق.
		٨ أوضّح طرق تحفيز العاملين في قسم التدبير الفندقي.
		٩ أفرّق بين الحوافز المادية والمعنوية.
		١٠ أتعرف مفهوم عقد العمل الأردني.







# الوحدة الثالثة

## الأمن والسلامة Safety and Security



• كيف تحقق إجراءات الأمن والسلامة في توفير بيئة عمل آمنة؟

يعود اهتمام المؤسسات الفندقية بتطبيق إجراءات الأمن والسلامة في الفنادق إلى ارتفاع معدل الاعتداءات على الأشخاص والممتلكات، وارتفاع عدد الحوادث والإصابات الناتجة عن سوء استخدام الأجهزة والأدوات والمعدات من قبل العاملين عليها، أو الإهمال غير المتعمد في استخدام المواد والمعدات أو عدم الإلمام بالطرق السليمة في استخدامها نتيجة نقص المعلومات أو التدريب، ومن مسببات الحوادث أيضاً الأعطال المفاجئة في الأجهزة والمعدات، وتلعب ظروف العمل وبيئته غير المناسبة دوراً مهماً في التسبب بالحوادث والإصابات، ما يؤدي إلى إلحاق خسائر مادية كبيرة في بعض المؤسسات الفندقية، إلا أن الخسارة الكبرى من وجهة نظر إدارات الفنادق هي تلك السمعة السيئة التي سيتعرض لها الفندق في حال تكرار حدوث جرائم أو حوادث أو إصابات فيه.

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تبيّن أهمية الأمن والسلامة.
- تفهم قواعد السلامة والأمن عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد.
- تميّز الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية.
- توضّح كيفية التعامل مع المفقودات والموجودات.
- تتعرّف طرق مكافحة الحشرات والقوارض والتخلص من الفضلات.
- تعبئ نموذج تصريح المرور.
- تعبئ نموذج تقرير حالات الوفاة.
- تعبئ نموذج مواصفات السارق.
- تعبئ نموذج تقرير الحريق.
- تعبئ نموذج تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.
- تعبئ سجل المفقودات والموجودات.

يتوقع ضيوف الفندق خلال إقامتهم الاستمتاع بكل الخدمات المقدمة لهم في جميع مرافق الفندق في جو من الإحساس بالأمن على أنفسهم وممتلكاتهم، وفي بيئة تخلو من أي مخاطر في أثناء وجودهم أو استخدام خدمات ومنتجات الفندق، وكما هو الحال مع الضيوف، فإن العاملين في الفندق يتوقعون بيئة عمل آمنة وظروف عمل مناسبة تحميهم من مخاطر العمل وتحقق لهم الشعور بالرضا والراحة في أثناء تأديتهم أعمالهم اليومية.

ولهذا فإن من أهم مسؤوليات المديرين في الفنادق هو توفير هذه الأجواء الآمنة لكل من الضيوف والعاملين على حدّ سواء.

ولتوضيح مفهوم الأمن في مؤسسات الضيافة، فإن الأمن (Security) تعني المنع أو الوقاية من السرقات والحرائق وأي حالات طارئة أخرى، أما السلامة (Safety) فتعني الحماية من مخاطر العمل وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة وظروف عمل مناسبة.

### ١- الأمن في الفندق

يهدف إلى تحقيق أمن الأفراد وحماية ممتلكاتهم (الضيوف المقيمين، الزوار، الموظفين)، وكذلك توفير الأمن لممتلكات الفندق وحمايتها.

أ- مسؤوليات الأمن في الفندق: يمكن إيجاز مسؤوليات الأمن في الفنادق كما يأتي :

- |  |   |
|--|---|
| Guest Room security                    | ١ . حماية غرف النزلاء .                       |
| Key & Locks Control                    | ٢ . مراقبة نظام المفاتيح والأقفال في الفندق . |
| Access Control                         | ٣ . مراقبة مداخل الفندق ومخارجه .             |
| Perimeter Control                      | ٤ . مراقبة محيط الفندق .                      |
| Alarm Systems Control                  | ٥ . مراقبة أنظمة التنبيه (الأجراس) .          |
| Usage Of Private Communication Systems | ٦ . استخدام أنظمة اتصالات خاصة .              |
| Lighting System Control                | ٧ . مراقبة أنظمة الإنارة .                    |

Closed-circuit Television	٨ . متابعة نظام المراقبة التلفزيونية.
Safe Deposit Boxes	٩ . حماية صناديق الأمانات.
Inventory Control	١٠ . حماية المخزون (المستودعات).
Computer & Software Control	١١ . حماية أجهزة وأنظمة الكمبيوتر.
Safety Procedures Control	١٢ . مراقبة إجراءات السلامة العامة.
Emergency Procedures Control	١٣ . مراقبة إجراءات الطوارئ.
Cash Control	١٤ . حماية السيولة النقدية.
Records & Information Security	١٥ . حماية السجلات والمعلومات.
Pre-employment Screening	١٦ . متابعة إجراءات ما قبل التوظيف وتفحصها.
Employees Inspection (In/Out)	١٧ . تفتيش الموظفين عند دخولهم الفندق ومغادرتهم له.

### مهام قسم الأمن في الفندق

### نشاط (١-٣)

قم بزيارة إلى أحد فنادق الدرجة الأولى، واكتب تقريرًا عن مهام قسم الأمن فيه، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

ب- لجنة الأمن Security Committee : تتكون لجنة الأمن في الفندق من المدير العام كرئيس للجنة وعضوية مدير دائرة الأمن ومديري الدوائر وعدد من المشرفين وبعض الموظفين من كل دائرة، ومن أهم واجبات هذه اللجنة وضع معايير وإجراءات محددة يجب الالتزام بها عند حدوث أي طارئ، كما تقوم هذه اللجنة بوضع خطة تدريبية لتدريب موظفي الفندق عليها واتباعها عند الحاجة، تجتمع هذه اللجنة شهريًا وبانتظام لرصد أي حالات قد تستدعي اهتمامًا خاصًا من قبل هذه اللجنة، مع ضرورة القيام بمراجعة هذه الخطة وتطويرها باستمرار لتلائم مع أي متغيرات يمكن أن تحدث، ومن المهام الأخرى لهذه اللجنة ما يأتي :

١. رصد أي مشكلة حصلت وتحليلها ووضع اقتراحات وحلول لها.
٢. الاحتفاظ بسجلات عن كل حادثة مثل السرقة، والتخريب، والعنف ضد الأشخاص، الحريق، تهديد، كوارث طبيعية.... إلخ.
٣. القيام بتدقيق معايير الخطة الأمنية وإجراءاتها بشكل دوري وفحصها.
٤. التحقيق في أي حوادث أو مشكلات تتعلق بأمن الفندق بشكل عام.
٥. التعاون والمحافظة على علاقات جيدة مع الدوائر الأمنية في الدولة والاستفادة من الأفكار الأمنية والتدريبات المناسبة التي يمكن الحصول عليها، إضافة إلى تبادل المعلومات عند الحاجة.

### ج- قواعد الأمن العامة الواجب مراعاتها من قبل موظفي قسم التدبير الفندقي :

١. عدم ترك مفتاح الطابق في متناول أي شخص ( ضع المفتاح في جيبك أو في سلسلة حول خصرك ولا تضعه على العربة نهائياً )
٢. عدم فتح الغرفة لأي ضيف بمفتاحك، ( اطلب بطاقة تعريف للضيف في هذه الحالة، واتصل مع قسم الاستقبال أو مدير الأمن قبل أن تتصرف ).
٣. إذا وجدت مجوهرات، أو أموال، أو أسلحة أو لاحظت وجود دماء في إحدى الغرف، عليك مغادرة الغرفة وإغلاقها وإبلاغ مشرفك المباشر فوراً.
٤. حافظ على منطقة التخزين في الطابق، والخزائن الخاصة بأدواتك ومعداتك نظيفة ومغلقة بشكل محكم.
٥. تأكد دائماً من وجود التعليمات الخاصة بالأمن والسلامة في كل الغرف التي تدخلها.
٦. عدم ترك أي معلومات خاصة بالضيوف مثل: قائمة الغرف والتي تتضمن أرقام غرف الضيوف وأسماءهم على عربة التنظيف أو في مكان عام.
٧. المحافظة على خلو مخرج الطوارئ من أي معيقات، و أن تكون نظيفة على الدوام.

### قواعد الأمن العامة

### نشاط (٣-٢)

قم مع أفراد مجموعتك بعمل عرض تقديمي توضح فيه قواعد الأمن الواجب مراعاتها في أثناء قيامك بعملك كمجهز للغرف، ثم اعرض ما قمت به على زملائك في الصف.



## د- تفتيش الموظفين Employees Inspection

من الإجراءات المهمة التي يقوم بها موظفو قسم الأمن هي مراقبة مداخل الفندق ومخارجه بشكل دائم ومنتظم، وخصوصًا مدخل الموظفين حيث يسمح لموظفي قسم الأمن بالقيام بتفتيش موظفي الفندق جميعهم أو ما يحملونه عند دخولهم الفندق أو مغادرتهم له.

في كثير من الحالات يمكن أن يتم إخراج مواد أو أدوات من قبل الموظفين لأسباب كثيرة مثل إخراج جهاز معين لإرساله

إلى الصيانة خارج الفندق من قبل موظف الصيانة، أو إخراج هدية ما قام أحد الضيوف بمنحها لموظف معين، ففي هذه الحالات يجب إعداد نموذج خاص يسمى تصريح مرور Gate Pass حيث يكون لكل نموذج رقم متسلسل، ويتم تسجيل اسم الموظف ورقمه الوظيفي ومواصفات المادة التي يرغب في إخراجها من الفندق وهل هذه المادة مرتجعة أم لا؟ والسبب في إخراجها، ثم يتم التوقيع عليه من قبل مدير القسم الذي يعمل فيه الموظف، ويصادق عليه المدير العام، وعند إخراجها يقوم مشرف قسم الأمن بالتوقيع عليه باسمه ورقمه الوظيفي والتاريخ، وعند إعادة إدخال هذه المادة مرة أخرى يقوم مشرف قسم الأمن بالتوقيع عليه مجددًا، مع تسجيل تاريخ الإعادة، والشكل (٣-١) يبين أحد النماذج المقترحة لنموذج تصريح المرور.

تصريح المرور يتكون من ثلاث نسخ يحتفظ بالنسخة الأولى لدى قسم الأمن، وتعطى النسخة الثانية للموظف، أما النسخة الثالثة فترسل لمدير القسم الذي يعمل فيه الموظف.

تصريح مرور  
Gate Pass

Serial No: ١٧٨٥٤ الرقم المتسلسل :  
Employee Name: اسم الموظف : أحمد محمود ناصر  
Employee No: الرقم الوظيفي : ٢٢٥  
Department: الدائرة : التدبير الفندقية  
Description of Item(s): مواصفات المادة : ١٠٠ مل زجاجة عطر نوع Hugo

Is Item(s) to be returned? هل سيتم إعادة المادة؟ نعم / لا لا  
If YES, give date to be returned : إذا (نعم)، تاريخ الإعادة :  
If NO, state reason : إذا (لا)، ما السبب :

هدية من السيد أكرم عبدالله / نزيل غرفة رقم ١٢٤٠

Department Head Signature Date التاريخ توقيع مدير القسم  
General Manager Signature Date التاريخ توقيع المدير العام  
Security Supervisor Date التاريخ توقيع مشرف الأمن  
Employee No.: الرقم الوظيفي:

الشكل (٣-١) : نموذج تصريح مرور.



## النتاج العملي

أن يعبئ نموذج تصريح مرور.

## المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بإعداد نموذج خاص يطلق عليه تصريح مرور، للسماح للموظفين في إخراج أشياء من الفندق، ولهذا فعلى أي موظف يريد إخراج شيء ما أن يقوم بالحصول على هذا النموذج والذي يكون متوافراً لدى قسم التدبير الفندقي أو لدى قسم الأمن (مراقب الدوام)، وتعبئته بتفاصيل المادة التي سيتم إخراجها والمصادقة عليه من قبل الأشخاص المعنيين.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسية ( أقلام رصاص و حبر، أوراق A4، ممحاة، مسطرة..... ).
- نموذج تصريح مرور.

## إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم على تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب لمجموعات عمل صغيرة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل الرقم المتسلسل للتصريح.
- اكتب اسم الموظف ورقمه والدائرة التي يعمل فيها.
- سجّل مواصفات المادة التي سيتم إخراجها من الفندق.
- ضع دائرة حول الإجابة (نعم) إذا كان سيتم إعادة المادة و (لا) إن كانت إعادتها غير مطلوبة، ثم حدّد سبب عدم إعادتها.

- سجّل اسم مدير القسم وتوقيعه وحدد التاريخ.
- سجّل اسم المدير العام وتوقيعه وحدد التاريخ.
- سجّل اسم مشرف قسم الأمن وتوقيعه، ثم سجل رقمه الوظيفي وحدد التاريخ.
- عند إعادة المادة للفندق، سجّل اسم مشرف قسم الأمن وتوقيعه، وحدد تاريخ الإعادة.

### تمرين عملي

قام الموظف عادل خليل ورقمه الوظيفي ١٧٥ من قسم الصيانة بإخراج ماكينة تشميع البلاط موديل (ج.س. ٣٣٠) صناعة المانية، بتاريخ ١٦ / ٨ / ٢٠١٠، بهدف صيانتها لدى الشركة الوكيلة، على أن تعاد بعد صيانتها.

حسب خطوات تنفيذ التمرين عبيء نموذج تصريح المرور المرفق والذي يحمل الرقم المتسلسل ١٧٨٥٥، وصادق عليه من قبل المدير العام مراد إبراهيم ومدير قسم الصيانة أيمن عوض، ومشرف الأمن (مراقب الدوام) صادق يوسف، الذي يحمل الرقم الوظيفي ١٧٨.

تصريح مرور  
Gate Pass

Serial No: الرقم المتسلسل :  
Employee Name: اسم الموظف :  
Employee No: الرقم الوظيفي :  
Department: الدائرة :  
Description of Item(s): مواصفات المادة

.....  
.....

Is Item(s) to be returned? هل سيتم إعادة المادة؟ نعم / لا  
If YES, give date to be returned : إذا (نعم)، تاريخ الإعادة :  
If NO, state reason : إذا (لا)، ما السبب :

.....  
.....

Department Head Signature	Date	التاريخ	توقيع مدير القسم
General Manager Signature	Date	التاريخ	توقيع المدير العام
Security Supervisor	Date	التاريخ	توقيع مشرف الأمن
Employee No.:			الرقم الوظيفي:

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

## ٢- السلامة في الفندق

يهدف مفهوم السلامة إلى تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية.

وتُعرّف السلامة والصحة المهنية على أنها مجموعة من الإجراءات والقواعد والنظم توضع في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على صحة الإنسان من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر الضياع والتلف.

أ - الأهداف العامة التي تسعى السلامة والصحة المهنية في الفنادق إلى تحقيقها: تسعى السلامة والصحة المهنية في الفنادق إلى تحقيق أهداف عامة أهمها :

١. حماية العنصر البشري ( الضيوف، العاملين ) من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة

العمل، وذلك بوقايتهم من التعرّض للحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية.

٢. الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في الفندق وما يحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والضياع نتيجة للحوادث.

٣. توفير معايير السلامة والصحة المهنية التي تضمن توفير بيئة آمنة تحقق الوقاية من المخاطر للعنصرين البشري والمادي.

٤. تحقيق الأمان والطمأنينة في قلوب الضيوف في أثناء وجودهم في الفندق واستخدام مرافقه وخدماته، وكذلك فإن إكساب العاملين الإحساس بالراحة والأمان في أثناء قيامهم بالعمل يدخل إلى قلوبهم الطمأنينة ويحدّ من نوبات القلق والفرع التي يمكن أن تتابهم وهم يتعاملون مع الأدوات والمواد والآلات التي يمكن أن تعرّض حياتهم للخطر.

ب- القواعد الأساسية لمنع وقوع الحوادث والإصابات :

١. استخدم الوقت الكافي لتنفيذ العمل، فلا يوجد عمل مستعجل جدًا إذا كانت ظروف تنفيذه غير آمنة.

٢. صحّح ظروف العمل إلى ظروف آمنة لتنفيذ مهامك، وإذا لم تستطع ذلك فعليك إبلاغ مشرفك المباشر فورًا.

٣. إنجاز ما هو مطلوب منك بطريقة آمنة ومن أول مرّة هو الأفضل دائمًا.

- ج - برنامج السلامة: يقوم كل فندق بإعداد برنامج السلامة لما له من دور فعال في منع انقطاع أنشطته بسبب الحوادث والإصابات وما يتبع ذلك من توقف أو تعطيل للإنتاج وتحمل الخسائر المادية والمعنوية المترتبة على ذلك، ويتطلب تحقيق أهداف هذا البرنامج ما يأتي:
١. توفير وثائق السلامة إلى الموظفين للتعرف إليها والعمل بمقتضاها بأسهل الطرق، ومنها: (التدريب، الإعلانات، اللوحات، المنشورات).
  ٢. الإعلان عن برامج السلامة وأهدافها.
  ٣. العمل على إيجاد البيئة المناسبة لأداء الأعمال بطريقة آمنة بما في ذلك الاهتمام بالوسائل والأجهزة وطرق العمل ومكان العمل بما يتلائم مع معايير السلامة المتبعة في الفندق.

### برنامج السلامة في الفندق

### نشاط (٣-٣)

قم مع أفراد مجموعتك بزيارة إلى أحد فنادق الدرجة الأولى، واكتب تقريراً عن برنامج السلامة المطبق فيه، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

- د - مخاطر العمل اليومي في قسم التدبير الفندقي : يقوم موظفو قسم التدبير الفندقي يوميًا بإنجاز أعمال روتينية عدة تتضمن رفع أجسام ثقيلة، واستخدام السلام للوصول إلى أماكن مرتفعة، وتشغيل الآلات والأجهزة الكهربائية، واستخدام مواد تنظيف كيميائية، وكل هذه الأعمال يمكن أن تشكل خطرًا على من يستخدمها، كما يمكن أن تسبب مخاطر حقيقية لضيوف الفندق، إضافة إلى إمكانية التأثير المباشر على أنشطة الفندق بشكل عام، وفيما يأتي عرض لهذه المهام :
١. رفع الأحمال Lifting: إن عملية نقل أو تحريك بعض قطع الأثاث أو المعدات الثقيلة، والصناديق، والحقائب أو تحريكها بشكل خاطئ يمكن أن يؤدي إلى تصلب أو تمزق العضلات، وآلام في الظهر، وفي المقابل، فإن هذه الإصابات قد تؤدي إلى فقدان العمل إضافة إلى المعاناة المستمرة، كما يمكن أن يصاب الموظف بالجروح أو الخدوش عند نقل أكياس النفايات أو البياضات التي تحتوي على أجسام قاطعة أو مدببة، وفي كل الأحوال على الموظف أن يلتزم بتعليمات السلامة الخاصة بحمل الأجسام أو نقلها، ومن أهم هذه التعليمات ما يأتي :

- أ . ارتداء الزيِّ المناسب مثل ( الملابس، والقفازات، والأحذية ).
- ب . التأكد من وزن المادة المراد نقلها وحجمها.
- ج . استخدام العربة المناسبة لنقل المواد حسب الحجم والثقّل.
- د . طلب العون والمساعدة عند الحاجة.
- هـ . استخدام الوضع المناسب في أثناء رفع المواد مثل : ( ثني الركبتين قليلاً واستقامة الظهر والرأس ).
- و . إبقاء الجسم المحمول قريباً من جسمك.
- ز . الاعتماد على عضلات القدمين وليس على عضلات الظهر عند رفع الأحمال الثقيلة ووضعها والمحافظة على توازن الجسم.
- ٢ . السلالم Ladders: تستخدم السلالم من قبل موظفي قسم التدبير الفندقي عند الحاجة إلى تنظيف الأماكن المرتفعة، أو تغيير البرادي، أو استبدال لمبات الإنارة، أو تنظيف الثريات. وعلى الموظف اتباع تعليمات استخدام السلالم الآتية:
- أ . فحص السلم قبل استخدامه والتأكد بأن كل أجزائه ثابتة وسليمة.
- ب . استخدام السلم المناسب للمهمة المراد إنجازها.
- ج . تجنّب استخدام السلم المعدني لإنجاز الأعمال الكهربائية.
- د . استخدام السلم ذي القطع المطاطية في أسفله عند العمل في المطابخ أو على أرضيات الرخام منعاً للانزلاق.
- هـ . تجنّب الوقوف نهائياً على الدرجة العليا من السلم.
- و . إبعاد قوائم (أرجل) السلم عن الحائط بقدر ربع طول السلم نفسه، (إذا كان طول السلم أربعة أمتار مثلاً فيجب إبعاد قوائم السلم عن الحائط بقدر متر واحد على أقل تقدير).
- ز . تجنّب وضع السلم على زجاج النوافذ.
- ح . تجنّب حمل أدوات أو معدات بكلتا يديك عند صعودك السلم.
- ط . وضع إشارة تحذيرية في منطقة العمل لتحذير الضيوف والعاملين.

في جميع حالات استخدام السلالم، يجب أن تكون الأرضية نظيفة وجافة.

٣. تشغيل المعدات والأجهزة الكهربائية Operating Electrical Equipments: يستخدم موظفو قسم التدبير الفندقي في إنجاز مهامهم الكثير من المعدات والأجهزة الكهربائية كالمكانس الكهربائية، وماكنة تنظيف السجاد، وماكنة تلميع البلاط وتشميعه، بالإضافة إلى معظم أنواع الأجهزة الموجودة في المصبغة مثل آلات الغسيل وآلات التجفيف والمكاوي بأنواعها وأحجامها المختلفة، وهذا ما قد يعرضهم للإصابة أو وقوع الحوادث ما لم يتم استخدام هذه المعدات والأجهزة بطريقة سليمة وحسب تعليمات التشغيل لكل جهاز.

٤. المواد الكيماوية Chemicals : يستخدم الكثير من موظفي قسم التدبير الفندقي مواد كيماوية خلال قيامهم بأعمال التنظيف اليومية، كتنظيف الحمامات والأرضيات والبياضات، وقد يستخدمون أيضاً بعض المواد الكيماوية الخطرة التي تستخدم لقتل الحشرات والقوارض أو بعض المواد السامة التي تستخدم لفتح (لتسليك) أنابيب الصرف الصحي، وهذه المواد هي مركبات كيماوية آمنة في معظمها إذا ما أحسن استخدامها، ولكنها قد تسبب أضراراً جسيمة لكل من يستخدمها بشكل مباشر ما لم يتم استخدامها بشكل صحيح وسليم، ومن هذه المخاطر الغثيان، والتقيؤ، والطفح الجلدي، وفقدان البصر، وللحد من هذه المخاطر يجب مواصلة التدريب على استخدام هذه المواد الكيماوية واتباع تعليمات الشركات المنتجة لها وإرشاداتها، مع تكثيف مستوى الإشراف على الموظفين الجدد عند استخدامها.

هـ- **معدات السلامة Safety Equipments**: إن استخدام أجهزة التنظيف وأدواته، والتعامل اليومي مع المواد الكيماوية في عمليات التنظيف والغسيل تتطلب ضرورة توافر معدات وأدوات لحماية المستخدم من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها، ومن هذه الأدوات والمعدات ما يأتي :

١. واقيات للرأس لحمايته من الارتطام ومن الأجسام الساقطة.
٢. واقيات للوجه من الأجسام المتطايرة.
٣. نظارات خاصة لحماية العينين من الإشعاعات أو الضوء المتوهج أو الشرر المتطاير.
٤. كمّامات خاصة لمنع استنشاق الأبخرة أو الغازات السامة.

٥. قفّازات (كفوف) خاصة لحماية اليدين من الجروح أو الحروق.

٦. أحذية خاصة لمنع الانزلاق.

٧. ملابس لحماية الجسم كاملاً.

و- إشارات الأمان وبطاقته **Safety Signs and Tags**: يهدف استخدام أنواع عدة من إشارات الأمان من قبل قسم التدبير الفندققي إلى المحافظة على سلامة الضيوف والعاملين على السواء ومن أهم هذه الإشارات ما يأتي:

١. إشارات الخطر **Danger Signs**: تستخدم هذه الإشارات عند إمكانية حدوث أخطار جدية وفورية، وتتطلب من الأشخاص الموجودين في المكان ضرورة اتخاذ إجراءات وقائية، فعند انسكاب مواد زيتية قابلة للاشتعال مثلاً أو مواد حارقة يجب استخدام مثل هذه الإشارات، وعادة ما تكتب أو ترسم هذه الإشارات بالألوان الأحمر والأسود والأبيض، ويوضح الشكل (٣-٢) بعضاً من إشارات الخطر.



الشكل (٣-٢): إشارات الخطر.

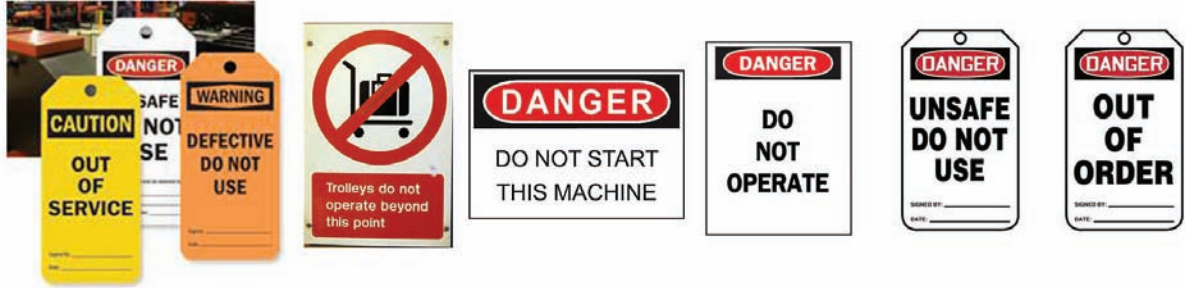
٢. الإشارات التحذيرية **Caution Signs**: تستخدم الإشارات التحذيرية للتحذير من خطر محتمل، فعند تنظيف الأرضيات بالماء أو بالصابون يصبح خطر الانزلاق محتملاً، ولهذا يجب استخدام إشارة تحذر الآخرين من هذا الاحتمال، وعلى من يقوم بالتنظيف أن يضع هذه الإشارة قبل البدء بالعمل، وعادة ما تكتب أو ترسم هذه الإشارات باللونين الأصفر والأسود، ويوضح الشكل (٣-٣) بعضاً من الإشارات التحذيرية.





الشكل (٣-٣): الإشارات التحذيرية.

٣. بطاقات منع الحوادث Accedent Prevention Tags : تستخدم بطاقات منع الحوادث كوسيلة مؤقتة لإخبار العاملين عن عطل ما في جهاز معين لمنعهم من استخدامه، فقد تكون هذه الأعطال مثلاً كسر في غطاء المكنسة الكهربائية أو قطع في الأسلاك الكهربائية أو فقدان إحدى درجات السلم... إلخ، وتعلق هذه البطاقات أو تلتصق على الجهاز أو الأداة أو بالقرب منها بحيث تكون مرئية من الجميع، وعادة ما تكتب أو ترسم هذه الإشارات باللونين الأحمر والأبيض وفي بعض الحالات باللون الرمادي، ويوضح الشكل (٣-٤) بعضاً من بطاقات منع الحوادث.



الشكل (٣-٤): بطاقات منع الحوادث.

## إشارات الأمان والسلامة

## نشاط (٣-٤)

زر مع أفراد مجموعتك أحد فنادق الدرجة الأولى، وتعرّف إلى إشارات بطاقات الأمان المستخدمة فيه، ثم اعرض ماتوصلت إليه على زملائك في الصف.

ز- الإسعافات الأولية **First Aid** : توفر الفنادق أدوات ومواد الإسعافات الأولية وإمكانية الحصول عليها من قبل جميع الموظفين بسرعة وسهولة، كما يتم إعداد برامج خاصة للتدريب على إسعاف بعض الحالات البسيطة في مواقع العمل قبل نقلها إلى المستشفيات للعلاج. وفي هذه الأيام أصبح الكثير من الفنادق يقوم بتوظيف طبيب دائم مع تجهيز عيادة له في الفندق لعلاج الحالات المرضية للعاملين، أو يقوم بالتعاقد مع أحد الأطباء غير المتفرغين واستدعائه عند الضرورة سواءً لمتابعة الحالات الصحية للموظفين أو لتقديم العلاج الأولي لضيوف الفندق إذا استدعت الحاجة ذلك، ومن المواد والأدوات الواجب توافرها في جميع الأقسام لاستخدامها لمعالجة بعض الحالات الطارئة ما يأتي :

١. قطن طبيّ
٢. شاش طبيّ معقم للجروح
٣. شريط لاصق طبيّ
٤. مرهم للحروق
٥. قطن للعيون
٦. ملقط
٧. مقصّ
٨. سائل معقم (سبيرتو، يود)

### الإسعافات الأولية

### نشاط (٣-٥)

زر مع أفراد مجموعتك أحد فنادق الدرجة الأولى، وتعرّف إلى إجراءات الإسعافات الأولية والأدوات والمواد المتوفرة فيه، ثم اعرض ماتوصلت إليه على زملائك في الصف.

## قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد

## ثانياً

### ١- قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات

- أ - اتبع التعليمات عند تشغيل الأجهزة والأدوات.
- ب- بلغ عن الحالات التي لا تتفق وتعليمات السلامة.
- ج- تأكد من مناسبة القوة الكهربائية (الفولتية) المستخدمة للجهاز الكهربائي قبل تشغيله.
- د - إرتد ملابس السلامة واستخدم أدوات الوقاية المخصصة قبل البدء بالعمل.
- هـ - استعمل لكل عمل الأدوات والمعدات المخصصة له.
- و - لا تقم بإصلاح أي خلل بالمعدات والأجهزة إلا عندما يُصرح لك بذلك.
- ز - تجنّب استخدام أجزاء أو قطع غير سليمة أو لا تعمل جيداً.
- ح - تجنّب تشغيل أي جهاز كهربائي وأنت تقف على أرضية رطبة أو عندما تكون يديك وملابسك مبتلة.
- ط - تجنّب استخدام الأجهزة الكهربائية بالقرب من السوائل القابلة للاشتعال أو المواد الكيماوية، فالشرارات المنبعثة من الجهاز قد تسبب باشتعال النيران.
- ي - تفقّد أسلاك الأجهزة الكهربائية بشكل دوري وقبل كل استعمال.
- ك - تجنّب سحب (شد) أسلاك الأجهزة من القوابس نهائياً.
- ل - يجب إبقاء أسلاك الأجهزة بعيدة عن ممرات الضيوف أو العاملين، وتثبيتها بالقرب من الجدار ما أمكن.
- م - استخدم الإشارة التحذيرية الملائمة لتحذير الآخرين قبل البدء بالعمل.
- ن - يجب إطفاء الجهاز وإعادة كل أجزائه إلى أماكنها بعد الانتهاء من العمل.
- س - حافظ على نظافة الجهاز وتفحص سجل الصيانة الدورية له باستمرار.

### ٢- قواعد الأمن و السلامة عند استخدام مواد التنظيف

- أ - يجب معرفة مخاطر المنتج المستخدم، وذلك بقراءة التعليمات المسجلة على العبوة وطريقة استخدام هذا المنتج ومحاذيره.

ب- حاول قدر الإمكان استخدام المنتجات صديقة البيئة أو المطابقة للمواصفات العالمية.

ج- لا تستخدم مواد التنظيف الكلورية والقاعدية أو الحامضية دون خلطها بالماء، وبالكميات المناسبة، كما يجب تهوية المكان جيداً بعد تنظيفه لطرد الأبخرة الضارة.

د - تجنب الأكل أو الشرب أو التدخين عند استخدامك لمواد التنظيف الكيماوية.

هـ - ضرورة ارتداء القفازات والكمّامات المناسبة عند استخدامك المواد الكيماوية الخطرة وخاصة المواد الكلورية.

و - يجب حفظ المواد الكيماوية الخطرة محكمة الإغلاق وفي مكان جاف وآمن وعلى الأرفف السفلية في المستودع.

ز - احفظ المنتجات القابلة للاشتعال بعيدة عن أي مصدر حراري.

ح - تأكد من وجود كل الملصقات التحذيرية والتعريفية على كل عبوات المواد الكيماوية وإمكانية قراءتها بسهولة.

ط - لا تحفظ إطلاقاً المرشات (البخاخات) بالقرب من مصادر الحرارة.

ي - يجب فحص عبوات المواد الكيماوية بشكل دوري للتأكد من سلامتها وعدم تسرب المواد منها.

### قواعد السلامة عند استخدام مواد التنظيف

### نشاط (٣-٦)

اجمع ملصقات عن عبوات التنظيف المختلفة، التي تظهر قواعد السلامة عند استخدامها، ثم اعرض ماتوصلت إليه على زملائك في الصف.

## الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة Emergency Procedures (الاستثنائية)

# ثالثاً

يتعرّض موظفو الفنادق إلى أنواع عدة من الحالات الطارئة (الاستثنائية)، حيث تتطلب هذه الحالات حُسن التصرف وسرعته للحدّ من المخاطر التي يمكن أن تؤدي إلى خسائر بشرية ومادية، ولمواجهة المخاطر المحتملة تقوم إدارة الفندق بتشكيل فريق طوارئ يتكون من عدد معين من موظفي أقسام الفندق وتدريبهم تدريباً مستمراً للإبقاء على جاهزيتهم في أفضل مستوى لمواجهة المخاطر المحتملة، ومن هذه الحالات ما يأتي :

### ١- الحالات الصحية الطارئة Medical Emergencies

عند تعرض أحد الضيوف أو العاملين لإصابة ما مثل حالة الإغماء أو السقوط، أو الجروح، أو التسمم..... إلخ، فعلى موظفي الفندق المدربين على إجراءات الإسعافات الأولية تقديم المساعدة للمصاب وإجراء الإسعافات الأولية الضرورية لحين وصول الطبيب أو الفرق الطبية المتخصصة، ومن الإجراءات الواجب مراعاتها عند حدوث هذا النوع من الإصابات ما يأتي :

أ - اتصل بموظف الهاتف (المقسم) وأخبره بالحالة فوراً ليقوم بدوره بالاتصال لطلب المساعدة، وإبلاغ الإدارة والمدير المناوب بالتفاصيل كافة، وإبلاغ قسم الأمن ليقوم بعزل المنطقة إذا كان ذلك ضرورياً.

ب- انقل المصاب إلى مكان منعزل عن باقي الضيوف إذا وقعت الإصابة في أحد مرافق الفندق العامة إذا كان ذلك ممكناً، أو القيام بوضع قواطع تمنع الآخرين من مشاهدة ما يحدث.

ج- تجنّب الذهاب وحيداً لمعاينة مكان الإصابة وطبيعتها وخاصة إذا كانت الإصابة لأحد الضيوف في غرفته.

د - تجنّب لمس الدماء ما أمكن.

هـ - أحضر أدوات الإسعاف ومواده من أقرب مصدر لمكان الحادث.

و - تفقّد مكان الحادث وأبعد أي مواد أو أجسام قد تسبب بإصابات أخرى.

ز - قم بإجراء الإسعافات الأولية (إنعاش القلب، التنفس الاصطناعي) إذا كنت مدرباً على ذلك.

ح - انتظر لحين وصول الفريق الطبي ولا تترك المصاب وحده.

ط - اكتب تقريراً بعد عملية الإنقاذ توضح فيه مكان وقوع الحادث، وعدد المصابين، ونوع الإصابات، وأسماء الأشخاص المصابين، ونوع المساعدة التي تم طلبها.

ي - طمئن المصاب وأشعره بالاهتمام وأبلغه بمن يقوم على إسعافه.

ك - اتصل بعائلة المصاب أو أقاربه إذا كان هناك ضرورة لذلك.

### الحالات الصحية الطارئة

### نشاط (٧-٣)

قم مع أفراد مجموعتك وبإشراف من إدارة مدرستك بدعوة أحد المختصين في مراكز الدفاع المدني، لتطبيق إجراءات إسعاف بعض الحالات الطارئة كالإغماء، أو السقوط، أو الجروح، أو التسمم، ثم سجل ملاحظتك، واعرضها على زملائك في الصف.

## ٢- حالات الوفاة Death Cases

عند حدوث حالة وفاة لأحد الضيوف في غرفته عليك اتخاذ الإجراءات الآتية :

أ - اتصل بموظف الهاتف (المقسم) وأخبره بالحالة فوراً ليقوم بدوره بالاتصال لطلب المساعدة وإبلاغ الإدارة والمدير المناوب بالتفاصيل كافة، وإبلاغ قسم الأمن ليقوم بعزل المنطقة إذا كان ذلك ضرورياً، وإبلاغ الجهات الأمنية المعنية بذلك.

ب- قم بإجراء الإسعافات الأولية (إنعاش القلب، التنفس الاصطناعي) إذا كان ذلك ضرورياً وكنت مدرباً على ذلك.

ج- عدم السماح لأي شخص بالدخول إلى الغرفة التي فيها المصاب ما لم يكن مصرحاً له بذلك.

د - تجنّب لمس الدماء ما أمكن إن وجدت.

هـ - استخدم معدات السلامة (الكمامات، القفازات)، في حال الاشتباه في تلوث الغرفة نتيجة لحدوث الوفاة، وإبلاغ المدير العام والجهات الأمنية عند زوال خطر التلوث.

و - عدم العبث بالمكان، وانتظر وصول الطبيب والجهات الأمنية المعنية لمعاينة الحالة

والمكان.

ز - القيام بتنظيف الغرفة وتعقيمها من قبل موظفي قسم التدبير الفندقى بعد نقل الشخص المتوفى، والتأكد من عدم تلوث الغرفة.

ح - إذا كان هناك شكّ بحدوث جريمة أدت للوفاة، فيجب إبقاء الغرفة مغلقة تمامًا ومنع الدخول إليها، لحين السماح بذلك من قبل الجهات الأمنية.

ط - اكتب تقريراً عن حالة الوفاة يوضح مكان وجود الشخص، واسمه، ومن وجد الشخص المتوفى، وبعض التفاصيل الأخرى، والشكل رقم (٣-٥) يوضح نموذج تقرير حالات الوفاة.

ي - يجب الإبقاء على كافة المعلومات المتعلقة بحالة الوفاة سرية جداً ويجب عدم إطلاع أحد عليها غير الأشخاص المصرح لهم بذلك (المدير العام، المدير المناوب، قسم الأمن، الجهات الأمنية المعنية، الفريق الطبي).

ك - يفضل نقل المتوفى من مدخل الموظفين وبهدوء تام وبمرافقة من موظفي قسم الأمن.

ل - إرسال أمتعة الضيف ومقتنياته إلى عائلته بعد أخذ موافقة الجهات الأمنية أو المدير العام أو من ينوب عنه، علماً بأن القانون الدولي للفنادق يسمَح بمطالبة ورثة المتوفى بتسوية حساب الضيف وبجميع النفقات التي من الممكن إنفاقها على إعادة استبدال أثاث الغرفة أو تعقيمها إذا كان ذلك ضرورياً.



تقرير حالات الوفاة  
Death Cases Report

الرقم ٢٠١٠/١

اسم الشخص المتوفي : مروان أحمد محمد

العنوان : بغداد / شارع السعدون ٥١٢

هاتف المنزل : ٠٠٩٦٣٤٢٤٢٤٢١١ العمل : ٠٠٩٦٣٥٠٨٩٦٦٦٩

هاتف أحد الأقارب المنزل : العمل :

وجد المتوفي في : التاريخ : ٢٠١٠/٨/٢٥ الوقت : ٩,٣٠ مساءً المكان : غرفة رقم ١٢٢٢

اسم الشخص الذي وجد المتوفي : سامر توفيق. القسم : التدبير الفندقية. الوظيفة : مجهز غرف.

الجهات المعنية :

لا	الأقارب	نعم	الشرطة
نعم	الطبيب	نعم	المدير العام
لا	جهات معنية أخرى	نعم	المدير المناوب

الإجراءات المتخذة :

تم إبلاغ المدير المناوب، والذي قام بدوره بإبلاغ المدير العام، والجهات الأمنية، واستدعاء الطبيب على الفور، تم إغلاق الغرفة لحين وصول الجهات الأمنية والطبيب.

معلومات إضافية : لا يوجد

أعد هذا التقرير : سامر توفيق التاريخ : ٢٠١٠/٨/٢٥ الوقت : ٩,٣٥ مساءً

استلم هذا التقرير : المدير المناوب نضال قطان التاريخ : ٢٠١٠/٨/٢٥ الوقت : ٩,٤٠ مساءً

الشكل (٣-٥) : تقرير حالات الوفاة.



## النتاج العملي

أن يعبئ نموذج تقرير حالات الوفاة.

## المعلومات النظرية

عند حدوث حالة وفاة في الفندق، يتم كتابة تقرير من قبل الشخص الذي اكتشف حالة الوفاة، بعد أن يكون قد أبلغ المدير المناوب، والذي يقوم بدوره في إبلاغ المدير العام، ومدير قسم الأمن، والجهات المعنية بالأمر، ويتم ذكر بعض التفاصيل المهمة في هذا التقرير والمتعلقة بحالة الوفاة، وإرسالها إلى المدير المناوب الذي سيقوم باتخاذ بعض الإجراءات اللازمة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسية ( أقلام رصاص و حبر، أوراق A4، ممحاة، مسطرة.... )
- نموذج تقرير حالات الوفاة.

## إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم على تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلبة إلى مجموعات عمل صغيرة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اسم المتوفى وعنوانه وأرقام هواتفه إذا كان ذلك متوافراً.
- سجّل تاريخ حدوث الوفاة ومكانها.
- اكتب اسم الشخص الذي عثر على المتوفى ووظيفته.

- ضع دائرة حول الجهات التي تم إبلاغها بحالة الوفاة.
- سجّل الإجراءات التي تم اتخاذها.
- سجّل أي معلومات إضافية إن وجدت.
- سجّل اسم الشخص الذي أعد التقرير، وسجّل الوقت والتاريخ.
- سجّل اسم المدير المناوب الذي استلم التقرير، وسجّل الوقت والتاريخ.

### تمرين عملي

قام مجهز الغرف بلال رزق بالدخول إلى غرفة رقم ٥٢٨ في الساعة العاشرة صباحاً لتنظيفها، بعد أن قام بقرع باب الغرفة لثلاث مرات متتالية دون أن يحصل على أي رد، وعند دخوله الغرفة تفاجأ بوجود المقيم في الغرفة السيد سمير اليوسف مستلقياً على الأرض بجانب السرير وتبدو عليه علامات مفارقة الحياة، وعلى الفور قام بمجهز الغرف بمغادرة الغرفة وإغلاقها، والاتصال بالمدير المناوب وأبلغه بالأمر حيث قام المدير المناوب نعيم مارديني بإبلاغ المدير العام ومدير الأمن في الفندق، وإبلاغ الجهات الأمنية، واستدعاء الطبيب فوراً والذي أعلن حالة الوفاة في تمام الساعة التاسعة صباحاً، علماً بأن الضيف المتوفى من الجنسية اللبنانية، وعنوانه حسب بطاقة التسجيل بيروت / ساحة الحرية وهاتف العمل ٠٠٩٦١١٥٦٨٧٩٥٥ (المفتاح الدولي في البداية).

اكتب تقرير حالات الوفاة وفقاً للمعلومات أعلاه، وحسب خطوات تنفيذ التمرين.

تقرير حالات الوفاة  
Death Cases Report

الرقم:

اسم الشخص المتوفى:

العنوان:

هاتف المنزل: العمل:

هاتف أحد الأقارب المنزل: العمل:

وجد المتوفى في: التاريخ: الوقت: المكان:

اسم الشخص الذي وجد المتوفى: القسم: الوظيفة:

الجهات المعنية:

– الشرطة – الأقارب

– المدير العام – الطبيب

– المدير المناوب – جهات معنية أخرى

الإجراءات المتخذة:

.....  
.....

معلومات إضافية:

أعدّ هذا التقرير: التاريخ: الوقت:

استلم هذا التقرير: التاريخ: الوقت:

معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

### ٣- السرقة Robbery

أكثر الحالات الطارئة شيوعاً في الفنادق هي السرقة، فمعظم الفنادق تعاني سنوياً من حالات عدة، كسرقة محتويات الفندق من بياضات وأدوات طعام من قبل الضيوف أنفسهم، وهذا ما يكلف الفندق نفقات إضافية كبيرة، كما ويعاني الفندق أيضاً من سرقة مقتنيات الضيوف من قبل ضيوف آخرين أو من قبل العاملين أنفسهم، وهذا ما يسبب إحراجاً لإدارة الفندق وفقدانها لضيوفها ما يؤدي إلى خسائر مادية ومعنوية تؤثر على سمعة الفندق، أما سرقة العاملين لحاجات زملائهم الآخرين ومقتنياتهم، فقد أصبح من الممكن السيطرة عليها أو على أقل تقدير الحد منها وبشكل كبير بواسطة أنظمة الرقابة الإدارية والأمنية على مداخل الفندق ومخارجه والمرافق المخصصة للعاملين، إضافة إلى وضع أسس وإجراءات دقيقة قبل توظيف العاملين في الفندق لضمان عدم قيامهم بهذه الأفعال. وقد لعبت التكنولوجيا دوراً مهماً في الحد من هذه السرقات حيث يمكن معرفة من قام بدخول الغرفة أو الوجود في أي مرفق، وفي أي وقت، سواءً عن طريق كاميرات المراقبة التلفزيونية لكل مرافق الفندق على مدار الساعة، أو الأرقام السرية لجميع المفاتيح المستخدمة في الفندق، إضافة إلى برمجة مصاعد الفندق بحيث لا تصل هذه المصاعد إلى طوابق غرف الضيوف إلا لمن يقيمون فيه. وتعدّ أخطر أنواع السرقات تلك التي يحتمل حدوثها من أشخاص مسلحين يدخلون الفندق لسرقة المرافق التي تتعامل بالنقد، ومن أكثر الأشخاص عرضة لهذا النوع من السرقات هم أمناء الصناديق في الأقسام المختلفة من الفندق، وفي حال حدوث هذا النوع من السرقات فعلى أمين الصندوق القيام باتباع الإجراءات الآتية:

أ - البقاء هادئاً وتنفيذ أوامر السارق بشكل تام.

ب- تجنّب إظهار محاولتك إطلاق جهاز الإنذار، فهذا سيثير السارق بشكل كبير.

ج- معظم أجهزة (صناديق) النقد الحديثة تحتوي على بطاقة على شكل ورقة مالية أو على شكل فاتورة مثبتة في مكان معين من الجهاز وموصولة بجهاز إنذار صامت لدى مكتب أمن الفندق، وفي بعض الحالات تكون موصولة بجهاز أمن الدولة، وعند جمع النقود من الصندوق لتسليمها للسارق يمكن سحب هذه البطاقة مع النقود دون أن يلاحظ السارق ذلك حيث سينطلق هذا الجهاز آلياً لتنبيه رجال الأمن لتعرض الفندق للسرقة.

- د - على أمناء الصناديق والموظفين الآخرين ملاحظة الصفات الشخصية للسارق مثل الطول، الجنس، اللون، البنية الجسدية، طول الشعر ولونه، لون العينين، أي علامات فارقة في الوجه واليدين، أي رسومات على الرقبة واليدين، طبيعة الملابس، طبيعة الصوت، نوع السلاح المستخدم، نوع السيارة التي فرّ فيها السارق والاتجاه الذي هرب إليه ورقم السيارة ولونها وموديلها.
- هـ - إذا قام السارق بترك أي دليل خلفه، فيجب عدم لمسه ومنع الآخرين من لمسه، وإبلاغ رجال الأمن بذلك لمحاولة رفع بصماته عنها.
- و - إبلاغ الأمن بالسرعة القصوى عن عملية السرقة.
- ز - إعداد تقرير خاص بمواصفات السارق ورفعها إلى الجهات المختصة، والشكل (٣-٦) يوضح نموذج مواصفات السارق.

اعلم أن جميع أموال الفندق هي أموال مؤمن عليها، وبالتالي ليس هناك ضرورة لتعريض حياتك أو حياة الآخرين للخطر.

### إجراءات الأمن عند التعامل مع النقد

### نشاط (٣-٨)

زر مع أفراد مجموعتك أحد فنادق الدرجة الأولى، وتعرف إلى إجراءاتهم الأمنية عند التعامل مع النقد، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الإجراءات الكفيلة للحد من السرقات داخل الفندق سواء من قبل الضيوف أو الموظفين، ثم اعرض النتائج التي توصلت إليها على زملائك في الصف.

## نموذج مواصفات السارق

- ١ - اليوم : الثلاثاء التاريخ : ٢٠١٠/٩/١٩ الوقت : ١٠,٤٥ مساءً
- ٢ - الجنس : ذكر أنثى
- ٣ - العمر التقريبي : ٣٠
- ٤ - العرق : غير معروف الجنسية : غير معروفة
- ٥ - الطول : ١٧٠ سم تقريباً الوزن : ٨٥ كغم تقريباً البنية الجسدية : متينة
- ٦ - لون الشعر وطوله : أسود / قصير لون العيون : غير معروف ( نظارة سوداء )
- ٧ - شعر الوجه : لحية / شارب كثيف / سكسوكة
- ٨ - الوشم / طبيعته /
- ٩ - لون البشرة : فاتحة حنطية قائمة
- ١٠ - الكلام : اللهجة : ليست محلية صعوبات في النطق : صعوبة في نطق حرف السين
- ١١ - الملابس : قبعة : شماغ : قميص : أزرق مخطط بخطوط بيضاء معطف جاكيت (الطول واللون) : البنطلون : لونه أزرق الموديل : جينز الحذاء : لونه أسود الموديل : غير معروف
- ١٢ - علامات جسدية فارقة : عرج / عاهات دائمة : إصبع الإبهام في اليد اليسرى مقطوع
- ١٣ - مواصفات السيارة (إذا استخدمت) نوعها : تويوتا لونها : أبيض رقم اللوحة : دون لوحات الموديل : غير محدد
- ١٤ - الاتجاه الذي هرب إليه السارق : غير محدد
- ١٥ - كتب التقرير : سعيد إبراهيم الوظيفة : أمين صندوق المطعم
- ١٦ - أسماء الشهود : سالم عمران / مدير المطعم أحمد خليل / موظف المطعم

الشكل (٣-٦) : نموذج مواصفات السارق.

## النتاج العملي

أن يعبئ نموذج مواصفات السارق.

## المعلومات النظرية

يمكن أن تتعرض إحدى نقاط البيع في الفندق لعملية السرقة المسلحة ونتيجة لخطورة هذه الحالات تقوم إدارة الفندق بتدريب موظفيها على كيفية التعامل مع السارق، إضافة إلى تدريبهم على كيفية ملاحظة بعض مواصفات السارق ليقوموا بنقلها إلى الجهات الأمنية فيما بعد.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي
- قرطاسية ( أقلام رصاص و حبر، أوراق A4، ممحاة، مسطرة.... )
- نموذج مواصفات السارق.

## إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم على تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل اليوم والتاريخ والوقت.
- حدّد مواصفات السارق ( ذكر / أنثى، العمر، العرق، الجنسية، الطول، الوزن، البنية الجسدية.... الخ )
- حدّد اللهجة وصعوبات النطق إن وجدت.
- حدّد مواصفات الملابس ( قميص، بنطلون، معطف، حذاء).

- حدّد إذا كانت هناك أي علامات جسدية فارقة.
- سجّل مواصفات السيارة التي تم استخدامها في السرقة ( نوعها، لونها، موديلها، رقم لوحة السيارة).
- حدّد الاتجاه الذي هرب إليه السارق.
- سجّل اسم الشخص الذي أعد التقرير ووظيفته.
- سجّل أسماء الشهود ووظائفهم أو عناوينهم.

### تمرين عملي

بصفتك أميناً للصندوق في قسم الدوائر الأمامية، تعرضت للسرقة يوم السبت، الموافق ٢٠١٠/٩/١٥ في الساعة الحادية عشر ليلاً، من قبل شخص مسلح، ذكر، يضع نظارات سوداء على عينيه، لهجته ليست محلية، يرتدي قبعة رياضية ملونة بالأحمر والأزرق، وشعره أشقر اللون وطويل حتى كتفيه، طوله يقارب ١٨٠ سم تقريباً ووزنه يتجاوز ٩٠ كغم تقريباً، قوي البنية، يرتدي بنطالاً وقميصاً لونهما أسود، هناك وشم على رقبته من الجهة اليمنى على شكل وردة تحيط بها أفعى كوبرا، الشاهد صفوت عبدالله موظف الاستقبال. قم بكتابة تقرير مواصفات السارق حسب خطوات تنفيذ التمرين.

### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.



## نموذج مواصفات السارق

- ١ - اليوم : التاريخ : الوقت :
- ٢ - الجنس : ذكر أنثى
- ٣ - العمر التقريبي :
- ٤ - العرق : الجنسية :
- ٥ - الطول : الوزن : البنية الجسدية :
- ٦ - لون الشعر وطوله : لون العينين :
- ٧ - شعر الوجه : لحية / شارب / سكسوكة
- ٨ - الوشم / طبيعته /
- ٩ - لون البشرة : فاتحة حنطية قائمة
- ١٠ - الكلام : اللهجة : صعوبات في النطق :
- ١١ - الملابس : قبعة : شماغ : قميص :
- معطف جاكيت (الطول واللون) :
- البنطلون : الموديل :
- الحذاء : الموديل :
- ١٢ - علامات جسدية فارقة : عرج : عاهات دائمة :
- ١٣ - مواصفات السيارة (إذا استخدمت) : نوعها : لونها :
- رقم اللوحة : الموديل :
- ١٤ - الاتجاه الذي هرب إليه السارق :
- ١٥ - كتب التقرير : الوظيفة :
- ١٦ - أسماء الشهود :

## ٤- الحرائق Fires

تعدّ الفنادق من أكثر الأماكن عرضة للحرائق وذلك بسبب استخدامها لكل ما يمكن أن يسبب هذه الحرائق، فالفنادق تستخدم في تسيير أعمالها الوقود، والزيوت، والغازات، والمواد الكيماوية، والكحول وغيرها من المواد التي يمكن أن تزيد من فرص اندلاع الحرائق.

إن التصرف الصحيح خلال الدقائق الخمس الأولى من اندلاع الحريق، قد يكون أكثر أهمية من الساعات الخمس اللاحقة في مكافحة الحريق.

ولهذا تقوم إدارات الفنادق بإجراءات مسبقة لتفادي اندلاع الحرائق، من خلال توفير بيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر، وضرورة تطبيق معايير السلامة في عمليات تخزين المواد القابلة للاشتعال واستخدامها، والتدريب المستمر لجميع العاملين على تطبيق هذه المعايير، وتقوم إدارات الفنادق أيضاً بوضع خطة لمكافحة الحرائق حال اندلاعها.

### أ - الأمور الواجب مراعاتها عند وضع خطة مكافحة الحرائق

١. تشكيل فريق طوارئ يتكون من عدد من موظفي الأقسام وخصوصاً موظفي قسم الصيانة وقسم التدبير الفندقي وقسم الأمن، بحيث يتم تدريب هذا الفريق بشكل كاف لمكافحة أنواع الحرائق والتعامل مع النيران منذ اللحظات الأولى لاندلاعها.
٢. تحديد إجراءات إخلاء الفندق، وتحديد مواقع التجمع خارج المبنى، وتدريب الموظفين على اتباع تعليمات الإخلاء.

لحماية نفسك من الدخان والغازات المتصاعدة من الحريق، عليك البقاء أقرب إلى الأرض ما أمكن، واستخدام منشفة مبللة على الرأس والرقبة.

٣. إطلاق جرس الإنذار فور اندلاع الحريق.
٤. إبلاغ مديرية الدفاع المدني فور اندلاع الحريق.
٥. تحديد أماكن وجود طفايات الحريق وخرائط المياه وسلام النجاة، لاحظ الشكل (٣-٧).
٦. استخدام وسائل الإطفاء المناسبة لنوع الحريق.
٧. تحديد الموظفين المصرح لهم بإجراء عملية الإسعافات الأولية والإنقاذ مع الأخذ بعين الاعتبار عدم تعريض أنفسهم للخطر غير الضروري.

- ٨ . تحديد أسماء الأشخاص الذين يجب الاتصال بهم ووظائفهم وأقسامهم لمعرفة المزيد من التعليمات والتوجيهات.
- ٩ . تفقد الضيوف والعاملين بعد عملية الإخلاء.
- ١٠ . الإبقاء على علاقات وثيقة مع مديرية الدفاع المدني، ووضع البرامج التدريبية تحت إشرافهم لموظفي الفندق جميعهم.
- ١١ . المحافظة على الهدوء والنظام في التعامل مع الضيوف والموظفين، وهذا ما يتطلب تدريباً إضافياً على عمليات التواصل مع الآخرين.
- ١٢ . إعداد تقرير مفصل عن الحريق ونتائجه بعد مكافحة الحريق وإخماده، والشكل (٣-٨) يوضح تفاصيل هذا التقرير.

### مكافحة الحريق

### نشاط (٣-٩)

قم مع أفراد مجموعتك وبإشراف من إدارة مدرستك بدعوة أحد المختصين في مراكز الدفاع المدني، لتطبيق تدريب وهمي على إجراءات مكافحة الحريق، ثم سجل ملاحظاتك، واعرضها على زملائك في الصف.



خرطوم ماء



طفاية حريق

الشكل (٣-٧): معدات مكافحة الحريق.

## تقرير الحريق Fire Report

يجب إعداد هذا التقرير مهما كان حجم الحريق وإرساله إلى الإدارة

التاريخ : ٢٠١٠/١٠/١٤ وقت اكتشاف الحريق : ١١,٣٠ ليلاً

وقت إبلاغ مديرية الدفاع المدني : ١١,٣١ ليلاً اسم الشخص الذي تم إبلاغه : أحمد سالم

اسم الضيف ورقم غرفته : السيد طارق حسن غرفة رقم ١٠٢٠ الموظف المتسبب بالحريق :

المدير المسؤول - صف ما حدث : كان السيد طارق حسن المقيم في غرفة رقم ١٠٢٠ ، قد ترك سيجارته على المنفضة فوق السرير وهي مشتعلة ودخل الحمام، وفي أثناء ذلك سقطت السيجارة على السرير ما أدى إلى اشتعاله.

أين بدأ الحريق : على السرير في الغرفة رقم ١٠٢٠ ، الطابق العاشر

ما الذي أشعل الحريق : سيجارة مشتعلة.

ما الذي تضرر : المبنى : الطابق العاشر (مركز الحريق)، الطابق التاسع، الطابق الحادي عشر، والطابق الثاني عشر

المحتويات : جميع محتويات الطوابق المذكورة أعلاه.

عدد طفايات الحريق التي تم استخدامها وأنواعها : البودرة الكيماوية الجافة و ثاني أكسيد الكربون (CO2)

هل عمل نظام المرشات بفاعلية ؟ نعم ولكن ليس بفعالية.

هل عمل نظام رش البودرة الكيماوية الجافة أو ثاني أكسيد الكربون بفاعلية ؟ نعم ولكن ليس بفعالية.

الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل فريق الإطفاء بالفندق : بدأ فريق الإطفاء بالفندق بمحاولة السيطرة على الحريق

منذ اللحظة الأولى، إلا أن الحريق انتشر بسرعة فائقة.

الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل مديرية الدفاع المدني (ووقت الاستجابة) : حضرت أجهزة الدفاع المدني

في الساعة ١١,٤٠ ليلاً، وباشروا في مكافحة الحريق، والمساعدة في إخلاء الضيوف من الفندق، وقد تم السيطرة على

الحريق وإخماده في الساعة ٢,١٠ صباحاً.

الإصابات : الضيوف : ١٥ الموظفين : ٤

اسم الشخص المسؤول عن التحقيق في مديرية الدفاع المدني : الرائد كمال ناصر

رقم الهاتف : ٤٦٠٠٠١١

الشكل (٣-٨) : تقرير الحريق.

ب- أنواع الحرائق: تصنّف الحرائق إلى أنواع عدة، ويعتمد ذلك على طبيعة مواصفات المواد القابلة للاشتعال كما يأتي:

١. حرائق الصنف (أ) Class (A): وتشمل حرائق المواد الصلبة ذات الطبيعة العضوية والتي تحتوي على الكربون وتعرف بالمواد الكربونية مثل الخشب، والورق، والقطن، والنسيج، والقش، ويعتبر الماء أفضل الوسائل في إطفاء هذا النوع من الحرائق.

٢. حرائق الصنف (ب) Class (B): وتشمل حرائق السوائل والمواد الصلبة المتميعة القابلة للاشتعال التي تتكون من الكربون والهيدروجين، لذا فهي تعرف باسم المواد الهيدروكربونية مثل: مشتقات البترول والكحول، والدهون، والشحوم، وأفضل طرق إطفاء هذا النوع من الحرائق هو استخدام البودرة الكيماوية الجافة وثاني أكسيد الكربون (CO<sub>2</sub>)، إذا كانت الحرائق ناتجة عن اشتعال مواد مثل الزيوت النباتية والحيوانية والشحوم والدهون والزيوت الطبيعية الثقيلة، أما إذا كانت السوائل المشتعلة غير قابلة للذوبان في الماء مثل البنزين والكيروسين فيجب استخدام المواد الرغوية (Foam) في إخمادها.

٣. حرائق الصنف (ج) Class (C): وتشمل حرائق الغازات بأنواعها المختلفة، ولأن الغازات تمتلك عند امتزاجها بالهواء خصائص الاشتعال السريع فهي تتسبب في انفجار عندما تكون في حيز ضيق عند اشتعالها، ومن هذه الغازات القابلة للاشتعال الهيدروجين، والإيثيلين، وغاز البروبان والبيوتان وهما ما يعرف بالغاز المنزلي (غاز البوتاغاز الذي يعدّ من الغازات السائلة)، وتعتبر حرائق الغازات من الحرائق الخطيرة جداً بسبب إمكانية انفجارها وتسببها بحالات الموت، يمكن استخدام المواد الرغوية (Foam) والمسحوق الكيماوي الجاف في مكافحة هذا النوع من الحرائق.

٤. حرائق الصنف (د) Class (D): وتشمل حرائق المعادن (الفلزات) حيث إن الكثير من المعادن تحترق تحت ظروف معينة وتسبب خطورة شديدة في كثير من الأحوال، ومن أهم هذه المعادن: الألمنيوم، والمغنيسيوم، والصوديوم، ويعدّ مسحوق الجرافيت والرمل الجاف والبودرة الخاصة والحجر الجيري أفضل المواد لمكافحة هذا النوع من

الحرائق، وقد تمّ تطوير مساحيق كيماوية جافة لها خاصية الانصهار لمكافحة الحرائق التي تحتوي على بعض الفلزات وخاصة المشعّة منها.

٥. الحرائق الناتجة عن التيار الكهربائي: أما الحرائق التي تنتج عن اشتعال التجهيزات والتوصيلات الكهربائية، فالإجراء الطبيعي في مثل هذه الحالات هو فصل التيار الكهربائي واستخدام طريقة الإطفاء المناسبة للمواد المحترقة، أما في حالة عدم إمكانية فصل التيار الكهربائي، فلا بد من استخدام بعض مواد الإطفاء غير الموصلة للكهرباء ولا تتلف الأجهزة الكهربائية في الوقت نفسه، ومنها مواد السوائل المتبخرة (الهالون)، والمساحيق الجافة، وثاني أكسيد الكربون، على الرغم من أن ثاني أكسيد الكربون له تأثير على الأجهزة الإلكترونية نظرًا لخاصية التكثف والتبريد التي يمتاز بها. ويمثل الشكل (٣-٩) أنواعًا مختلفة من طفايات الحريق التي تستخدم في إطفاء أنواع الحرائق السابقة.



الشكل (٣-٩): أنواع مختلفة من طفايات الحريق.

## النتاج العملي

أن يعبئ نموذج تقرير الحريق.

## المعلومات النظرية

يقوم المدير المسؤول عند تعرّض الفندق للحريق، بكتابة تقرير مفصّل عن حادثة الحريق، ورفعها إلى المدير العام، موضّحاً فيه الوقت والتاريخ، ومكان بدء الحريق، وتحديد المتسبب في الحريق، والإجراءات المتخذة من قبل فريق الإطفاء في الفندق، ووقت إبلاغ الدفاع المدني، والإجراءات التي تمت من قبلهم، والشخص المسؤول عن التحقيق وعدد الإصابات بين الضيوف والعاملين، وتحديد الأضرار التي نجمت عن الحريق.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي
- قرطاسية ( أقلام رصاص و حبر، أوراق A4، ممحاة، مسطرة... )
- نموذج تقرير الحريق.

## إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم على تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل تاريخ اكتشاف الحريق ووقته.
- سجّل وقت إبلاغ مديرية الدفاع المدني، واسم الشخص الذي تم إبلاغه.
- سجّل اسم الشخص المتسبب بالحريق.



- حدّد ما حدث بدقة، سبب بدء اندلاع النيران ومكانه.
- سجّل الأضرار في المبنى والمحتويات نتيجة الحريق.
- حدّد أنواع الطفايات التي تم استخدامها من قبل فريق الطوارئ في الفندق.
- سجّل ما إذا كانت أنظمة رش المياه والبودرة الكيماوية قد عملت بفعالية.
- سجّل الإجراءات التي تمّ اتخاذها من قبل فريق الطوارئ في الفندق.
- سجّل الإجراءات التي تمّ اتخاذها من قبل رجال الدفاع المدني ووقت الاستجابة.
- سجّل عدد الإصابات من الضيوف والعاملين.
- اكتب اسم الشخص المسؤول عن متابعة التحقيق في مديرية الدفاع المدني ورتبته ورقم هاتفه.

### تمرين عملي

شبّ حريق في قاعة المطعم يوم الأربعاء الموافق ٢٥/٧/٢٠١٠ عند الساعة ٩,١٥ مساءً إثر قيام موظف المطعم عبدالقادر زغلول باستبدال الشعلات الموضوعّة تحت أطباق الطعام الساخن على طاولة البوفيه، ما أدى إلى اشتعال مفارش طاولة البوفيه، وسجاد المطعم، وقد قام فريق الإطفاء بالفندق بمكافحة الحريق وإخماده في غضون خمس دقائق من بدء اندلاع النيران، باستخدام طفايات الماء والبودرة الكيماوية الجافة وثنائي أكسيد الكربون (CO<sub>2</sub>)، وقد عمل نظام المرشات بفعالية، علمًا بأنه تمّ إبلاغ الرقيب مدحت أنور من مديرية الدفاع المدني بعد دقيقة واحدة من اندلاع الحريق، حيث حضرت أجهزة الدفاع المدني في تمام الساعة ٩,٢٥ مساءً، بقيادة المقدم نعيم علي المسؤول عن التحقيق في الحادث، وقد باثروا بتفحص صالة المطعم ليتأكدوا بأن الحريق قد أخطأه كليًا.



ملحوظة : الإصابات : ضيوف المطعم : لا يوجد.

العاملون : ١

الأضرار : احتراق طاولة البوفيه ومفارشها.

طاولات مطعم عدد ٤ ومفارشها.

سجاد أرضية صالة المطعم تضرر بشكل جزئي ولا يمكن إصلاحه.

طلاء جدران صالة المطعم تضرر وبحاجة إلى إعادة طلاء.

رقم هاتف المقدم نعيم علي ٤٦٠٠٠١١

بصفتك المدير المسؤول، قم بكتابة تقرير الحريق وفقاً للمعلومات المبينة أعلاه، وحسب

خطوات تنفيذ التمرين.

### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

## تقرير الحريق Fire Report

يجب إعداد هذا التقرير مهما كان حجم الحريق وإرساله إلى الإدارة

التاريخ : / / وقت اكتشاف الحريق: .....

وقت إبلاغ مديرية الدفاع المدني : ..... اسم الشخص الذي تم إبلاغه: .....

اسم الضيف ورقم غرفته: ..... الموظف المتسبب بالحريق:

المدير المسؤول - صف ما حدث : .....

.....

أين بدأ الحريق : .....

ما الذي أشعل الحريق : .....

ما الذي تضرر : المبنى : .....

المحتويات : .....

عدد طفايات الحريق التي تم استخدامها وأنواعها: .....

هل عمل نظام المرشات بفاعلية ؟ .....

هل عمل نظام رشّ البودرة الكيماوية الجافة أو ثاني أكسيد الكربون بفاعلية ؟ .....

الإجراءات التي تمّ اتخاذها من قبل فريق الإطفاء بالفندق : .....

.....

الإجراءات التي تمّ اتخاذها من قبل مديرية الدفاع المدني (ووقت الاستجابة) : .....

.....

.....

الإصابات : ..... الضيوف : ..... الموظفون : .....

اسم الشخص المسؤول عن التحقيق في مديرية الدفاع المدني: .....

رقم الهاتف : .....

## النتاج العملي

أن يستخدم معدّات إطفاء الحريق

## المعلومات النظرية

إن تدريب العاملين في الفنادق على مكافحة الحريق يساهم في التخفيف من الخسائر الماديّة والبشريّة، كما أن التجهيزات المناسبة للكشف عن الحرائق تساهم أيضاً في التقليل من مخاطر الحريق.

## التجهيزات اللازمة

- طفاية حريق البودرة الجافة (فوم).
- وعاء حديديّ.
- كبريت ومادة نفطية.
- ساحة المدرسة.

## إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم في تنفيذ التمرين.

## خطوات تنفيذ التمرين

- اسكب المادة النفطية في الوعاء الحديدي، ثم قم بإشعالها.
- استخدم طفاية البودرة الجافة الخاصة بإطفاء المواد النفطية.
- اتجه إلى موقع الحريق بحذر.
- اسحب مسمار الأمان الموجود في الجزء العلوي من المقبض قبل الوصول إلى موقع الحريق.
- قف مع اتجاه الريح في أثناء مكافحة الحريق.

- وَّجَّهْ خراطوم الطَّفاية نحو قاعدة الحريق.
- اضغَطْ على مقبض التشغيل لخروج مادة الإطفاء.
- حرِّك الطَّفاية يميناً وشمالاً (طريقة الكنس).
- اترك مسافة أمان كافية بينك وبين الوعاء المشتعل.
- ارجع للخلف للتأكد من عدم تجدد الحريق.

### تمرين عملي

قم بإطفاء حريق لمادة نفطية داخل وعاء حديدي في ساحة المدرسة وذلك باستخدام طَّفاية البودرة الكيماوية الجافة حسب خطوات تنفيذ التمرين.

### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- إعادة ساحة المدرسة لحالتها الطبيعية نظيفة وآمنة.
- تطبيق مبادئ الصحة والسلامة العامة.
- دقة الإنجاز وسرعته.

## ٥- التفجيرات والتهديد بالتفجيرات Bombs and Bomb Threats

يتمّ إيضاح التعامل مع التفجيرات أو التهديد بالتفجير الذي يمكن أن يتعرّض له الفندق ضمن خطة الطوارئ العامة للفندق، حيث يجب أن تكون هذه الخطة مكتوبة يوضّح فيها موقع القيادة، واسم الشخص المسؤول عن التعامل مع مثل هذه الحالة عند وقوعها، كما يجب تحديد مركز قيادة بديل لاستخدامه عند الضرورة، وتقوم إدارة الفندق بمراجعة دائمة لهذه الخطة والتدريب على الإجراءات الوقائية بإشراف الجهات الأمنية المعنية لمحاولة الحدّ من الخسائر البشرية والمادية.

يمنع استخدام أجهزة الاتصال اللاسلكي في أثناء عملية البحث عن القنبلة خوفاً من تسببها في تفجير القنبلة، بل يجب استخدام هاتف أرضي سلكي للتواصل ونقل المعلومات.

يجب إعطاء توجيهات وتعليمات لكل الأشخاص المعنيين بهذا الأمر حول كيفية التعامل مع أي شخص يمكن أن يتصل بالفندق ليهدد بوجود قنبلة داخل مرافق الفندق، وعلى الشخص مستقبل الاتصال أن يحاول الحصول على أكبر قدر من المعلومات من المتصل لتمريرها إلى الجهات المختصة بمعالجة مثل هذه الحالات، وعند مواجهة مثل هذه التهديدات يجب مراعاة ما يأتي:

أ - الإصغاء جيداً لصوت المتصل وأيّ أصوات في خلفية الاتصال يمكن أن تفيد في معرفة موقع المتصل، مثل أصوات آلات تعمل أو صوت طائرة أو موسيقى... إلخ.

ب- إبلاغ الإدارة بذلك لتقوم بدورها بإبلاغ الجهات الأمنية فوراً ودون تأخير، ولإعطاء تعليمات لقسم الأمن، وللمديرين والمشرفين وموظفي قسم التدبير الفندقي وقسم الصيانة بالبدء فوراً في البحث عن المواقع المحتملة لوجود القنبلة، مع ضرورة عدم لمس أيّ أجسام يشتبه فيها أو حملها أو تحريكها، بل الاكتفاء بالتبليغ عنها وتحديد مواصفاتها ومكانها.

ج- اتخاذ قرار إخلاء الفندق من الضيوف، وعادة ما تكون هناك سياسة معينة تجاه هذا الأمر لدى إدارات الفنادق، فإذا حدّد المتصل مكان وجود القنبلة، فيمكن عندها إخلاء المرافق المحيطة بهذا المكان، أما إذا لم يحدّد المتصل مكان القنبلة ففي الغالب يتمّ إخلاء الفندق كاملاً.

- د - قيام بعض الفنادق بإخلاء المرافق العامة فقط وذلك لقناعتهم بأن وجود الضيوف في غرفهم أكثر أمنًا لهم من تدفقهم على مخارج الطوارئ والمرافق العامة في الفندق وخصوصًا منطقة المدخل الرئيس في أثناء عملية الإخلاء، علمًا بأن هذا القرار يعدّ من أصعب القرارات التي من الممكن أن تواجهها إدارة الفندق.
- هـ - متابعة تدريب فريق الطوارئ في الفندق على كيفية استخدام مخارج الطوارئ وتنظيم أماكن التجمع، وملاحظة أي شيء أو شخص مشبوه في أثناء ذلك.
- و - توفير خرائط في كل غرف الضيوف تبين مواقع مخارج الطوارئ ومكانها بالنسبة لموقع الغرفة نفسها من كل طابق، وعادة ما تعلق هذه الخرائط على أبواب الغرف من الداخل.
- ز - تطبيق خطة الإسعاف والإنقاذ في حال انفجرت القبلة، والبحث عن الأشخاص العالقين أو المحاصرين في مواقع الفندق المختلفة نتيجة الانفجار.
- ح - البدء بأعمال الإصلاح للأماكن المتضررة بعد تفحص المكان وإخلاء الأشخاص جميعًا من قبل الجهات الأمنية والطبية.
- ط - كتابة تقرير بتلقي مكالمة التهديد وجميع التفاصيل التي قد تكون مهمة للجهات الأمنية وإدارة الفندق في تحديد هوية المتصل، والشكل رقم (٣-١٠) يوضح تفاصيل تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.

## تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير

- ١ - التاريخ: ٢٠١٠/١٠/١٥ ٢- مصدر المكالمة: هاتف خلوي  
وقت بدء المكالمة: ٩,٣٠ صباحاً محلية دولية داخلية (ضع دائرة)  
وقت انتهاء المكالمة: ٩,٣٤ صباحاً
  - ٣ - اكتب كلمات المتصل حرفياً قدر الإمكان: لقد قمت بوضع قبلة في فندقكم، وستنفجر بعد وقت قصير.
  - ٤ - أسأل الأسئلة الآتية إذا كان ذلك ممكناً:
    - في أي وقت ستنفجر القبلة؟ قلت لك بعد قليل
    - ما نوع القبلة؟ هل تعرف أنت أنواع القنابل؟
    - أين قمت بوضع القبلة؟ لن تجدوها
    - لماذا قمت بوضع القبلة؟ ستعرفون لاحقاً
    - ما اسمك وعنوانك؟ أنا قريب منكم
    - كيف شكل القبلة؟ إنها رائعة الجمال
- ضع دائرة مع ما يتناسب والحالة:
- ٥ - المتصل: ذكر أنثى بالغ طفل  
العمر غير معروف المشتبه به (إذا أمكن) غير معروف
  - ٦ - أسلوب الكلام: بطيء سريع منفعل متنكر  
مرتفع طبيعي مؤدب اللهجة محلية
  - ٧ - هل سبق أن استقبلت مكالمة تهديد بالتفجير؟ نعم لا
  - ٨ - لا تناقش موضوع المكالمة مع الموظفين الآخرين.
  - ٩ - باشر فوراً بإبلاغ: المدير العام والمدير المناوب وقسم الأمن
  - ١٠ - الشخص الذي استلم المكالمة: الاسم: رائد جمال القسم: قسم الهاتف

الشكل (٣-١٠): تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير .

## النتاج العملي

أن يعبئ نموذج تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.

## المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفندق بتدريب موظفيها على كيفية التعامل عند استقبال مكالمة تهديد بالتفجير داخل الفندق، بحيث يحاول مستقبل الاتصال معرفة أكبر قدر ممكن من المعلومات من الشخص المتصل دون التسبب في إثارته، وعلى الشخص الذي استقبل المكالمة سرعة إبلاغ المدير المناوب والذي يقوم بدوره في إبلاغ المدير العام ومدير قسم الأمن، حيث يقوم الأخير بإبلاغ الجهات الأمنية المعنية فوراً.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسية (أقلام رصاص، وحر، أوراق A4، ممحاة، مسطرة...).
- نموذج تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.

## إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم على تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل تاريخ المكالمة ومصدرها.
- سجّل وقت بدء المكالمة ووقت انتهائها.
- اكتب كلمات المتصل حرفياً قدر الإمكان.
- ضع دائرة حول مواصفات المتصل (ذكر، أنثى، بالغ، طفل، العمر التقريبي).



- سجّل مواصفات أسلوب كلام المتصل (بطيء، سريع، منفعل، مرتفع،....الخ).
- حدّد اللهجة إذا أمكن.
- ضع دائرة حول (نعم) أو (لا) فيما إذا كنت قد تلقيت مكالمة تهديد بالتفجير سابقاً.
- سجّل أسماء المديرين الذين قمت بإبلاغهم.
- سجّل اسم الشخص الذي استقبل مكالمة التهديد ووظيفته وعنوانه.

### تمرين عملي

في أثناء عملك يوم الخميس الموافق ٢٠١٠/٧/٣١ وفي الساعة ١١,٣٠ صباحاً، تلقيت مكالمة استمرت دقيقتين من هاتف نقال من رقم غير معروف، إلا أنها مكالمة محلية وفقاً لنظام المقسم لديك، وقد تحدث إليك رجل لم يذكر اسمه أو عنوانه بلهجة محلية وبشكل منفعل وبصوت مرتفع، ليخبرك بأنه قد وضع قبلة داخل الفندق، وأنها ستنفجر بعد ساعتين، لم تستطع تحديد موقع القبلة أو نوعها أو مكان وجودها، حيث تم إبلاغ المدير المناوب فوراً. بصفتك موظف الهاتف الذي استلمت المكالمة قم بكتابة تقرير التهديد بالتفجير موضّحاً فيه كل التفاصيل الضرورية، وحسب خطوات تنفيذ التمرين.

### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

## تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير

١- التاريخ: ٢- مصدر المكالمة:

وقت بدء المكالمة: محلية دولية داخلية (ضع دائرة)

وقت انتهاء المكالمة:

٣ - اكتب كلمات المتصل حرفيًا قدر الإمكان:

٤ - اسأل الأسئلة الآتية إذا كان ذلك ممكنًا:

• في أي وقت ستنفجر القنبلة؟

• ما نوع القنبلة؟

• أين قمت بوضع القنبلة؟

• لماذا قمت بوضع القنبلة؟

• ما اسمك وعنوانك؟

• كيف شكل القنبلة؟

ضع دائرة مع ما يتناسب والحالة:

٥ - المتصل: ذكر أنثى بالغ طفل

العمر غير معروف المشتبه به (إذا أمكن) غير معروف

٦ - أسلوب الكلام: بطيء سريع منفعل متنكر

مرتفع طبيعي مؤدب اللهجة محلية

٧ - هل سبق أن استقبلت مكالمة تهديد بالتفجير؟ نعم لا

٨ - لا تناقش موضوع المكالمة مع الموظفين الآخرين.

٩ - باشر فورًا بإبلاغ: المدير العام والمدير المناوب وقسم الأمن

١٠ - الشخص الذي استلم المكالمة: الاسم: القسم:

## ٦- الزلازل Earthquakes

يوجد الكثير من الفنادق في مناطق معرضة لمخاطر الزلازل، فإذا كان هذا هو الحال، على الإدارة أن تقوم بوضع خطة طوارئ مسبقة للتعامل مع هذا النوع من المخاطر.

### أ - خطة الطوارئ للتعامل مع الزلازل تتضمن ما يأتي:

١. تحديد مركز القيادة والشخص المسؤول للتعامل والاستجابة وتوجيه فرق الطوارئ.
٢. تزويد مركز القيادة بوسائل اتصال لاسلكية وبطاريات إضافية لأجهزة الاتصال.
٣. توفير أدوات ومعدات الإسعافات الأولية لتكون في متناول فرق الإنقاذ.
٤. العمل على إقامة أماكن لتجميع المياه والمواد الغذائية وتأمين الحماية لها.
٥. توفير وسائل إنارة محمولة وبطاريات إضافية، مع مراعاة وضع جدول دوري لصيانة مثل هذه الوسائل لضمان صلاحيتها عند الحاجة.
٦. تفقد أماكن تسرب المياه والوقود والغاز ومياه الصرف الصحي ومخازن وأوعية المواد الكيماوية التي من الممكن أن تتسبب في مخاطر إضافية كالحريق أو الانفجارات.
٧. قيام فريق الطوارئ في الفندق بعمليات البحث مباشرة بعد انتهاء الزلزال لمساعدة المصابين وتقديم الإسعافات الأولية لحين وصول الفرق الطبية المختصة.

### ب- الإرشادات المتبعة للتعامل مع الزلازل

١. البقاء داخل الغرف والمرافق العامة لحين إعطاء تعليمات غير ذلك.
٢. الاحتماء تحت قطع الأثاث الكبيرة أو تحت إطارات الأبواب، فهذا قد يؤمن بعض الحماية من الأجسام المتساقطة.
٣. البقاء بعيداً عن النوافذ، والانتباه من الأجسام المتساقطة مثل قطع الأثاث والأرفف والمواد التي عليها.
٤. إيجاد مكان مفتوح وبعيد عن المبنى فيما لو كنت خارجه، والانتباه من أسلاك وأعمدة الكهرباء والابتعاد عنها قدر الإمكان.
٥. العمل على إقامة أماكن لتجميع المياه والمواد الغذائية ومعدات الطهي خارج المبنى وتأمين الحماية لها طيلة فترة الطوارئ.
٦. توفير أجهزة الاتصال اللاسلكي للتواصل مع جهات الأمن والإنقاذ.

قم مع أفراد مجموعتك وبإشراف من إدارة مدرستك بدعوة أحد المختصين في مراكز الدفاع المدني، لتطبيق تدريب وهمي على عملية الإخلاء، ثم سجّل ملاحظتك، واعرضها على زملائك في الصف.

### ٧- انقطاع التيار الكهربائي Blackouts

يحتمل انقطاع التيار الكهربائي عن الفندق لعدة أسباب أو ظروف خارجة عن إرادة الفندق، لهذا فإن خطة الطوارئ التي تضعها إدارة الفندق للتعامل مع مثل هذه الحالة تتضمن ما يأتي:  
أ- توفير مولد كهرباء واحد على الأقل يعمل بالوقود آلياً عند انقطاع التيار الكهربائي الرئيس للفندق، مع مراعاة عمل جدول صيانة دورية لهذا المولد لضمان صلاحيته عند الحاجة.

ب- توفير وسائل إنارة محمولة تعمل بالبطاريات، وأن تكون بمتناول مديري الدوائر والأقسام الأخرى وخصوصاً لموظفي قسم الأمن.

ج- تأمين الحماية لنقاط البيع النقدي في الفندق، وتوفير الأمن لمناطق المستودعات ومداخل الفندق ومخارجه والمحيط الخارجي له.

د- قيام موظفي الإدارة والصيانة والأمن بمساعدة الأشخاص العالقين في المصاعد من الضيوف والعاملين أو تزويدهم بوسائل إنارة ووسائل اتصال لحين إخراجهم منها.

هـ- قيام موظفي قسم التدبير الفندقي بتوزيع وسائل إنارة وشموع على الضيوف في غرفهم كإجراء احتياطي، أو في حال أن المولد الكهربائي لم يعمل، مع مراعاة أن توضع هذه الشموع في شمعدانات مناسبة.

و- ضرورة تنظيم جولات لموظفي قسم الأمن وبمساعدة موظفي الأقسام الأخرى لحماية الضيوف والعاملين والممتلكات العامة والخاصة من أي عملية تخريب أو سرقة.

ز- استخدام سيارات العاملين في الفندق وباصات النقل الخاصة بالفندق لتوفير إنارة مناسبة لمحيط الفندق.

كثيراً ما يفقد ضيوف الفندق بعضاً من مقتنياتهم في أثناء إقامتهم أو وجودهم داخل الفندق، ويمكن تصنيف هذه المقتنيات إلى:

- مقتنيات ثمينة: (مثل المبالغ الضخمة من الأموال، المجوهرات، الأوراق الثبوتية المهمة كجواز السفر والهوية الشخصية وغيرها).
- مقتنيات عادية: (مثل الأجهزة والأدوات كالكاميرات وأجهزة الحاسوب المحمول، شاحن الهاتف النقال، المحفظة الشخصية، النظارات، الأقلام، بعض قطع الملابس... الخ).
- مقتنيات غير مهمة: (مثل الأطعمة المعلبة أو المستخدمة).

#### ١- كيفية التعامل مع المفقودات والموجودات

يقوم كل فندق بوضع سياسة خاصة به تنظم كيفية التعامل مع المفقودات التي تم العثور عليها داخل غرف الفندق ومرافقه وفق الإجراءات الآتية:

أ - في حال العثور على مقتنيات ثمينة جداً كالمجوهرات أو مبالغ من الأموال والأوراق الثبوتية المهمة كجواز السفر والهوية الشخصية، يتم تسجيل مواصفاتها في سجل خاص يسمى سجل المفقودات والموجودات، ثم يتم تسليمها إلى قسم الأمن للاحتفاظ بها لمدة ستة أشهر، وإذا لم يطالب بها أي شخص طوال هذه المدة، يتم تسليمها إلى الجهات الأمنية العامة في الدولة وتحرير سجلات استلام وتسليم تبين مواصفات المادة بدقة، وتقوم هذه الجهة الأمنية العامة، بالاحتفاظ بها لمدة ثلاثة أشهر أخرى، ثم تتصرف بها حسب القانون العام للدولة.

ب- أما في حالة العثور على مقتنيات عادية في غرف الضيوف، فيتّم تسجيل مواصفاتها في

تعتقد معظم إدارات الفنادق بأن التعامل مع المفقودات والموجودات من أفضل وسائل العلاقات العامة، ولذلك لا تقوم الفنادق بتحميل الضيف تكلفة إرسال ما يعثر عليه بالبريد، وبهذا تضمن إدارة الفندق ولاء هذا الضيف باستمرار.

سجل المفقودات والموجودات وتسليمها إلى قسم التدبير الفندقى للاحتفاظ بها لمدة ستة أشهر، وإذا لم يطالب بها مالكةا، يتم التصرف فيها حسب سياسة الفندق المتبعة، أما إذا تم العثور على مثل هذه المقتنيات في مرافق الفندق العامة كالمطاعم، وصالات الحفلات والمساح... إلخ، فيجب تسليمها لقسم الأمن في الفندق بعد تسجيلها في سجل المفقودات والموجودات، ويتم التعامل معها بعد ستة أشهر حسب سياسة الفندق المتبعة، غالبًا ما تكون سياسة الفندق في التعامل مع مثل هذه المقتنيات هي تسليمها للشخص الذي وجدها بعد مرور الأشهر الستة إذا لم يطالب بها صاحبها، مع مراعاة تحرير نموذج تصريح مرور بهذه المقتنيات عند إخراجها من الفندق.

ج- أما في حالة العثور على بعض الأطعمة المعلبة أو المستخدمة فيجب التخلص منها مباشرة منعًا للتسبب بأي أضرار نتيجة انتهاء مدة صلاحيتها أو احتوائها على بكتيريا قد تنتشر في الفندق تحت ظروف معينة تسبب المرض.

## ٢- الإجراءات الواجب اتباعها عند قيام أحد الضيوف بالإبلاغ عن فقدان شيء ما

أ- في حال العثور على شيء ما داخل غرف الضيوف أو مرافق الفندق وكان مالكة معروفًا للفندق، فيجب الاتصال به وإعلامه بأن الفندق يحتفظ بالشيء المفقود، ويتم إرسال ما تم إيجاده لصاحبه إذا كان يرغب في ذلك أو الحضور لاستلامها شخصيًا.

ب- في حال قيام الضيف بالاتصال مع الفندق للاستفسار عن شيء يعتقد بأنه قد فقده في الفندق، فعليك إظهار اهتمامك بالموضوع ومتابعة عملية الاستفسار والبحث وإبلاغ الضيف نتيجة ذلك.

## ٣- سجل المفقودات والموجودات Lost And Found Log

عند العثور على شيء ما في أي مرفق من مرافق الفندق يجب الإبلاغ عن ذلك فورًا والقيام بتسجيل ذلك الشيء في سجل المفقودات والموجودات بحيث يوضح تاريخ العثور على هذا الشيء ووقته ومكانه، ومواصفاته بدقة كاللون والحجم والنوع، ومن الشخص الذي عثر عليه، وفي حال تم إرساله إلى مالكة بالبريد أو تم تسليمه شخصيًا، فيجب ذكر من الذي أرسله أو سلمه ومن الذي استلمه وتاريخ ذلك والشكل (٣-١١) يوضح سجل المفقودات والموجودات.

Lost And Found Log		سجل المفقودات والموجودات					
رقم المادة (اختياري) Item No. (optional)	تاريخ ووقت إيجادها Date and time found	مواصفات المادة (لونها، حجمها، نوعها) Description of article (color, size, brand)	المكان / رقم الغرفة Area/room no.	من وجدها By whom found	المستلم (أكتب العنوان إذا أرسلت بالبريد) How disposed of (enter address if mailed)	من سلمها By whom	التاريخ Date
٢٠١٠/١	٢٠١٠/١/١٥ ٢,٣٠ pm	جهاز هاتف نقال / لون أسود / نو كيا / غطاء أسود / ٨٨٠٠	٧١٤	محمد فاضل			

الشكل (٣-١): سجل المفقودات والموجودات

## نشاط (٣-١١)

### المفقودات والموجودات

رز مع أفراد مجموعتك أحد فنادق الدرجة الأولى، واكتب تقريراً عن سياسته في التعامل مع المفقودات والموجودات، ثم ناقش ما توصلت إليه مع زملائك ومعلمك في الصف.

## النتاج العملي

أن يعبئ سجل المفقودات والموجودات.

## المعلومات النظرية

يتم إعداد سجل خاص لتسجيل المواد المفقودة، أو المقتنيات الثمينة التي يتم العثور عليها سواءً في غرف الضيوف أو في مرافق الفندق المختلفة، حيث يتم تسجيل مواصفات المادة التي عثر عليها وتاريخ العثور عليها ومكانه، واسم الشخص الذي عثر عليها واسم الشخص الذي استلمها وتاريخ تسليمها، أو العنوان الذي تم إرسالها إليه، ويتم الاحتفاظ بهذا السجل لدى قسم التدبير الفندقي، وتحت إشراف رئيس قسم التدبير الفندقي.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسية (أقلام رصاص، وحبر، أوراق A4، ممحاة، مسطرة...).
- نموذج سجل المفقودات والموجودات.

## إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم، والإشراف عليهم في أثناء ذلك.
- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- إعداد قوائم الطلبة للتحقق من مستوى أدائهم على تنفيذ التمرين.
- توزيع الطلاب إلى مجموعات عمل صغيرة.

## خطوات تنفيذ التمرين

- سجّل رقم المادة.
- سجّل وقت العثور عليها والتاريخ.
- سجّل مواصفات المادة التي تم العثور عليها (لونها، حجمها، نوعها،... إلخ).
- حدّد رقم الغرفة أو مكان العثور عليها بالتحديد.



- اكتب اسم الشخص الذي عثر عليها.
- اكتب اسم الشخص الذي استلمها أو العنوان إذا تم إرسالها بالبريد لمالكها.
- اكتب اسم الشخص الذي قام بتسليمها أو إرسالها بالبريد إلى مالكها.
- اكتب تاريخ تسليمها أو إرسالها بالبريد لمالكها.

### تمرين عملي

في الساعة الرابعة بعد الظهر وفي أثناء تنظيف صالة المطعم وترتيبها عثر موظف المطعم جمال درويش على خاتم ذهبي مرصع بقطعتين من الألماس بالقرب من الطاولة رقم ١٧ القريبة من مدخل المطعم، وعلى الفور قام بإبلاغ مدير المطعم بذلك، وحيث لم يكن ممكناً معرفة صاحب الخاتم، فقد تم تسليم الخاتم إلى قسم الأمن للاحتفاظ به بعد كتابة تقرير بذلك.

بصفتك موظف المطعم جمال درويش، قم بكتابة تقرير المفقودات والموجودات موضحاً فيه التفاصيل الضرورية، وحسب خطوات تنفيذ التمرين.

### معايير التقييم

- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.
- دقة الإنجاز وسرعته.

## Lost And Found Log

## سجل المفقودات و الموجدات

رقم المادة (اختياري) Item No. (optional)	تاريخ ووقت إيجادها Date and time found	مواصفات المادة (لونها، حجمها، نوعها) Description of article (color, size, brand)	المكان/ رقم الغرفة Area/room no.	من وجدها By whom found	المستلم (أكتب العنوان إذا أرسلت بالبريد) How disposed of (enter address if mailed)	من سلمها By whom	التاريخ Date

تعدّ بيئة العمل في الفنادق من البيئات المناسبة جدًا لوجود الحشرات والقوارض، فالفنادق تنتج المواد الغذائية والتي تعتبر أهم مصدر للغذاء لهذه الحشرات والقوارض، وهناك أنواع عدة من المستودعات في الفنادق كمستودعات المواد الغذائية ومستودعات الأثاث والمفروشات والتي تعدّ أماكن انتشار لهذه الحشرات وتكاثرها، كما نجد في الفنادق الكثير من الحدائق والأشجار وبرك السباحة المكشوفة حيث تمثل بيئة مناسبة لانتشار الحشرات والقوارض، وتعدّ أنظمة الصرف الصحي وأماكن تجميع النفايات في الفنادق من أكثر الأماكن مناسبة لوجود الحشرات والقوارض بجميع أنواعها.

### ١- طرق مكافحة الحشرات والقوارض

أ - الذباب: تعدّ أماكن تجمع النفايات من أكثر الأماكن مناسبة لتكاثر الذباب، حيث يتكاثر الذباب بسرعة هائلة، وينشط في ضوء النهار وفي الضوء الاصطناعي ويخف نشاطه في أثناء الليل، ينتقل الذباب حاملاً الأوبئة والأمراض لينقلها إلى مصادر غذاء الإنسان أو الإنسان نفسه عن طريق الملامسة المباشرة، فأرجل الذباب ولعابها وقيؤها وبرازها كلّها تخرج محملة بمسببات المرض من الجراثيم والطفيليات.

١. الأمراض التي ينقلها الذباب هي:

أ . حمى التيفوئيد

ب. الكوليرا

ج. الإسكارس

٢. إجراءات الوقاية ومكافحة الذباب

أ . التنظيف المستمر لمرافق الفندق كلّها وتفريغ حاويات تجميع النفايات بانتظام

وحسب الأصول الصحية المتبعة.

ب. المحافظة على تنظيف أماكن العمل جيدًا.

- جـ. ضرورة تغطية الأطعمة والأشربة وحفظها وتخزينها بشكل صحيح.
- د. تغطية أوعية النفايات وإغلاق أكياس القمامة بشكل محكم والتخلص منها يوميًا.
- هـ. تنظيف أماكن تجميع النفايات ورشها بشكل دوري ومنتظم.
- و. استخدام المبيدات الحشرية الكيماوية، مع الانتباه إلى أن هذه المبيدات لا تخلو من الآثار السمية التي تؤثر على الإنسان والحيوانات الأليفة.
- ز. مكافحة الذباب في الفترة الصباحية نظرًا لزيادة نشاطها فيها.
- ح. تهوية المكان جيدًا بعد عملية الرش بالمبيدات الحشرية وخاصة غرف الضيوف قبل إعادة تأجيرها للضيوف.
- ط. استخدام أجهزة الصعق الكهربائي (Electrocutes)، وهي أجهزة ذات قوة تيار كهربائي عالي الجهد (High voltage) ومصدرًا للأشعة فوق البنفسجية (Violet Ultra) كما يوضحها الشكل (٣-١٢) حيث إن بعض الحشرات يجذبها هذا الضوء إلى الصاعق الكهربائي (Electrocutes) فيقضي عليها، ولكي تؤدي هذه الأجهزة الغرض المطلوب منها يلزم ما يأتي:
- اختيار الموقع المناسب الذي يعمل على جذب الحشرات من داخل المكان وليس من خارجه.
  - فحص مصباح الأشعة فوق البنفسجية دوريًا، لأنه يفقد فعاليته مع الزمن.
  - تنظيف قاعدة الصاعق بانتظام لكي لا تكون مأوى للحشرات الأخرى الزاحفة مثل الخنافس.



الشكل (٣-١٢): جهاز الصعق الكهربائي.

ب- البعوض: وهي حشرات صغيرة ذات أرجل طويلة وجناحين، وتمرّ دورة حياة البعوض في أربعة مراحل: البيضة واليرقة والعدراء ومن ثم الحشرة الكاملة، وتعيش المراحل الثلاث الأولى في الماء بينما نجد أن الحشرة الكاملة هي الطور النشط الطائر والذي تتغذى إنثاه على الدم بينما تتغذى ذكوره على رحيق النباتات.

١. الأمراض التي ينقلها البعوض هي:

أ. التهابات الجلد خاصة عند الأطفال

ب. الملاريا

ج. الحمى الصفراء

د. الفلاريا (داء الفيل)

٢. إجراءات الوقاية ومكافحة البعوض

أ. محاولة التخلص من أي تجمع للمياه الراكدة، وعدم ترك كميات ضئيلة من المياه في المسابح، أو ترك صهاريج المياه مكشوفة.

ب. القضاء على اليرقات باستخدام المبيدات الحشرية المناسبة غير الضارة بالإنسان في المياه الصالحة للشرب.

ج. القضاء على حشرات البعوض الكاملة باستخدام مبيدات حشرية قاتلة للبعوض في أماكن تجميع النفايات وفي الحدائق.

د. استخدام شبك معدني على الأبواب والنوافذ لمنع دخول البعوض.

هـ. المحافظة على الأواني مغلقة حتى وهي فارغة.

و. استخدام مواد طاردة Repellents وهي مركبات تستعمل لإبعاد الحشرات وطردها؛ لما لها من طعم ورائحة أو لون منفرّ وغير مرغوب للحشرة مثل التربنتين والنفثالين.

ز. استخدام مواد جاذبة Attractants تعمل على جذب الحشرات إليها، وهي مواد تفرن بوسائل أخرى لصيد الحشرة أو القضاء عليها.

ج- الصراصير **Cockroaches**: تعدّ الصراصير من أهم الحشرات الزاحفة ذات العلاقة

بالصحة العامة وهي حشرات ذات تطور ناقص، أي لا تمرّ بطور اليرقة فلها ثلاثة أطوار

فقط هي البيضة فالحورية ومن ثم الحشرة الكاملة، وتعيش الصراصير في الأماكن الحارة

والدافئة وخصوصاً المعتمة منها كالمطابخ والمستودعات وفي الشقوق وخلف الأرفف والخزائن الخشبية ودورات المياه وصناديق النفايات، ويختبئ الصرصور بكثرة في الأثاث الخشبي وبخاصة القديم منه، ولذلك فهي تنشط ليلاً وتختبئ نهاراً، وتتغذى الصراصير على السكريات والنشويات واللحوم ومنتجات الحليب وغيرها، وتوجد بكثرة في مخازن الحبوب، وتنقل الصراصير الأمراض عن طريق أرجلها، وبرازها، وبيوضها.

١. الأمراض التي تسببها الصراصير هي:

أ . الكوليرا

ب . الطاعون الدملي

ج . التيفوئيد

د . العدوى الغذائية السالمونيلا

هـ . الدفتيريا

و . الدمامل والخراجات

ز . الجمرة الخبيثة

ح . إسهالات الأطفال وشلل الأطفال وغيرها من الأمراض.

٢. إجراءات الوقاية ومكافحة الصراصير

أ . النظافة الدائمة والمستمرة.

ب . التهوية والإضاءة الجيدة.

ج . الصيانة الدائمة للأبنية.

د . تغطية المواد الغذائية والأطعمة الجاهزة بإحكام.

هـ . جمع النفايات في أوعية وأكياس مغلقة بإحكام.

و . سدّ الفتحات والشقوق في الجدران والأبواب والشبابيك.

ز . تغطية المصارف وفتحات المراحيض.

ح . استخدام المبيدات الحشرية الكيماوية والتي تكون على شكل مسحوق أو

سائل ورشها في الزوايا والشقوق وعلى أماكن تجمع النفايات، مع مراعاة عدم

رش هذه المبيدات بالقرب من الأطعمة المكشوفة.

د - النمل **Ants**: النمل من صنف الحشرات غشائية الأجنحة، ولها ست أرجل، وهي حشرة صغيرة ذات فعل كبير، تنتقل بشكل قوافل منظمة، ويوجد أنواع عدة منها: النمل الأسود، والنمل الأبيض والنمل الأحمر.

١. الأمراض التي يسببها النمل هي:  
أ. فساد المواد الغذائية وإتلافها.  
ب. التهابات الجلد.

٢. إجراءات الوقاية ومكافحة النمل  
أ. النظافة المستمرة.

ب. إزالة الفتات وبقايا الأطعمة عن الأرض وموائد الطعام.

ج. حقن مستعمرات النمل بمادة الكيروسين (الكاز).

د. إغراق بعض مستعمرات النمل الأحمر بالماء.

هـ. حقن مستعمرات النمل بالخلل والمواد الصابونية.

و. وضع أرجل الموائد أو قطع الأثاث في أوان صغيرة بها ماء عليه طبقة من الكيروسين.

ز. عمل خنادق بحدود ٣٠ سم عرضاً و ٣٠ سم عمقاً حول المبنى وملؤها بمبيدات

حشرية كيميائية.

ح. رشّ الشقوق التي يأوي إليها النمل بمسحوق مبيد حشريّ.

هـ- الفئران والجرذان **Rats**: تنتمي الفئران والجرذان إلى فصيلة القوارض وهي أكثرها

انتشاراً وأخطرها، وتنشط الفئران والجرذان ليلاً وتختبئ نهاراً، وتتكاثر مرات عدة في

السنة، وتتسبب الفئران والجرذان في إتلاف المحاصيل الزراعية والمواد الغذائية كما تتسبب

في أخطار اندلاع الحرائق بسبب إتلافها الأسلاك الكهربائية.

١. الأمراض التي تسببها الفئران والجرذان هي:

أ. الطاعون

ب. التيفوس

ج. التهاب الكبد

د. داء الكلب

## ٢. إجراءات الوقاية ومكافحة الفئران والجرذان

- أ. إحكام سد فتحات التهوية من الخارج وعدم السماح للفئران باستخدامها كمعابر للدخول للأماكن الغذائية.
- ب. إحكام وضع الأبواب والشبابيك وعدم ترك فراغات بينها وبين الجدران.
- ج. إحكام غلق حاويات النفايات، وفتحات الصرف الصحي.
- د. التأكد من خلو الصناديق والعبوات الغذائية الجديدة التي تدخل إلى المستودعات من الفئران.
- هـ. التخلص من الصناديق والعبوات الفارغة، والتي يمكن أن تكون مأوى جيداً للفئران.
- و. وضع الأغذية في عبوات معدنية محكمة بعيداً عن متناول الفئران.
- ز. مكافحة الفئران في البيئة المحيطة بالمنشأة، ولا سيما الحديقة الملحقة بها إن وجدت.
- ح. استخدام المصائد الزنبركية.
- ط. استخدام المصائد الصمغية اللاصقة، وهي مناسبة للفئران المنزلية الصغيرة أكثر من غيرها.
- ي. استخدام المصائد الصندوقية، وتصمم بأشكال عدة؛ فتكون على شكل صندوق خشبي أو شبك حديدي وبه فتحة مصممة بطريقة تسمح بدخول الفأر ولا تسمح بخروجه، حيث يوضع به غذاء محبب للفأر مخلوط بالسّم (طعم).
- ك. استخدام مبيدات كيميائية ذات تأثير قوي للقضاء على الفئران والجرذان مثل مركبات الزرنيخ.

## ٢- التخلص من الفضلات

ينتج عن طبيعة العمل الفندقية الكثير من المخلفات والفضلات، فهناك أقسام تعمل على مدار الساعة في إنتاج الأطعمة والأشربة، وهناك أقسام تعنى بنظافة بياضات الفندق وأثاثه ومفروشاتة، وتستخدم في ذلك مواد سائلة ومساحيق للتنظيف وغيرها، وهناك أيضاً الضيوف الذين يخلفون وراءهم الكثير من الفضلات والتي تتطلب من موظفي التدبير الفندقية التخلص منها منعاً لتلوث بيئة الفندق الداخلية وبالتالي المساهمة في تلوث البيئة الخارجية بشكل عام، وتقسم الفضلات إلى نوعين رئيسيين هما:



- أ - الفضلات السائلة: مثل المياه العادمة، ومياه الغسيل، ومياه الشطف... إلخ، ويتم التخلص منها عن طريق نظام الصرف الصحي في الفندق، ولذلك فلا بد من التأكد باستمرار من خلو أنابيب الصرف الصحي من أي عيب أو عطل قد يؤدي إلى مكاره صحية تجذب الحشرات والقوارض وبالتالي التسبب بانتشار الأوبئة والأمراض.
- ب- الفضلات الصلبة: مثل النفايات وبقايا الطعام، والمواد القابلة للاحتراق مثل الأخشاب والأوراق والعبوات... إلخ، ويجب التخلص من هذه المواد حسب نوعها فالأولوية للتخلص من بقايا الطعام لأنها تتعفن بسرعة كبيرة. وتعدّ عامل جذب للحشرات والقوارض التي تسبب أمراضاً وأوبئة خطيرة للإنسان والحيوان على السواء. معظم الفنادق تستخدم ماكنات خاصة لطحن بقايا الأطعمة والتخلص منها من خلال نظام الصرف الصحي للفندق، أما بقية أنواع الفضلات الصلبة فيجب وضعها بحاويات أو أكياس محكمة الإغلاق، وذلك حسب نوعها ونقلها إلى أماكن تجميع النفايات بصورة صحيحة، والإشراف على نقلها من هذه الأماكن إلى أماكن بعيدة عن الفندق في حاويات خاصة بواسطة الجهات المسؤولة عن هذا الأمر، مع مراعاة إعادة تنظيف أماكن تجميع النفايات ورشها بالمبيدات الحشرية بشكل دوري.

#### قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك إجراءات السلامة التي تتبعها للوقاية من القوارض والحشرات والتخلص من الفضلات، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

- ١- عرّف ما يأتي:
  - أ - مفهوم الأمن في الفندق.
  - ب- مفهوم السلامة المهنية.
- ٢- اذكر الأهداف العامة التي تسعى السلامة والصحة المهنية في الفنادق إلى تحقيقها.
- ٣- عدّد قواعد السلامة والأمن عند استخدام الأجهزة والأدوات.
- ٤- قارن بين إشارات وبطاقات الأمان، من حيث الاستخدام والألوان.
- ٥- قارن بين أنواع الأمراض التي تسببها الذباب، والصراصير، والفئران، من حيث الخطورة على الأفراد والممتلكات.
- ٦- وضح كيفية التخلص من الفضلات السائلة والصلبة في الفنادق.
- ٧- ما رأيك في جهاز الصعق الكهربائي؟ وأين يستخدم؟

## مهارات البحث والاتصال

- ١- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال الرجوع إلى موقع وزارة العمل الإلكتروني ([www.mol.gov.jo](http://www.mol.gov.jo)) عن نظام تشكيل لجان ومشرفي السلامة والصحة المهنية، دوّن في دفترك ما توصلت إليه، ثم اعرضه على زملائك في الصف.
- ٢- ابحث مع أفراد مجموعتك بالرجوع إلى المختصين في أمانة عمان الكبرى/ قسم التوعية والتثقيف، عن أحدث طرق مكافحة الحشرات والقوارض في المنشآت السياحية، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٣- ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال زيارة أحد الفنادق عن نظام الصرف الصحي المطبق فيه، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

## الأنشطة الاثرائية

- ١- ناقش مع أفراد مجموعتك دور التوعية والتدريب وأثرهما في الحدّ من الحوادث، دوّن في دفترك ما توصلت إليه، ثم اعرضه على زملائك في الصف.
- ٢- ناقش مع أفراد مجموعتك سياسة بعض الفنادق في السماح بدخول الحيوانات الأليفة إلى مرافق الفندق مع أصحابها، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٣- ناقش مع أفراد مجموعتك إجراءات الصيانة الوقائية في الفندق الذي تدرّبت فيه، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.
- ٤- بالتعاون مع أفراد مجموعتك، قم بجمع صور لأنواع طفايات الحريق والصقها على لوحة الحائط مبيّناً فيها ألوان الطفايات واستخداماتها.

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن
		أعرف مفهوم الأمن والسلامة في الفندق.
		أوضح مهام لجنة الأمن في الفندق.
		التزم الأمور الواجب مراعاتها من قبل موظفي قسم التدبير الفندقية للمحافظة على أمن الفندق.
		أوضح القواعد الأساسية لمنع وقوع الحوادث.
		أتجنب مخاطر العمل اليومية في قسم التدبير الفندقية.
		أميز بين أنواع إشارات وبطاقات الأمان المستخدمة في الفنادق.
		أطبق قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد.
		أطبق الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية (الطارئة).
		أعيب التقارير والنماذج المستخدمة عند حدوث طارئ ما.
		أتعامل مع المفقودات والموجودات حسب الأصول.
		أطبق إجراءات مكافحة الحشرات والقوارض والوقاية منها.
		أوضح أنواع الفضلات وكيفية التخلص منها.

المعنى باللغة الانجليزية	الكلمة باللغة العربية
Procedures	إجراءات
First Aid	إسعافات أولية
Danger Signs	إشارات الخطر
Caution Signs	إشارات تحذيرية
Safety Instruction Signs	إشارات تعليمات السلامة
Security	أمن
Blackouts	انقطاع التيار الكهربائي
Uniforms	الزّي الموحد لملايس العاملين
General Manager	المدير العام
Internal Source	المصدر الداخلي
External Source	المصدر الخارجي
Human Resources	الموارد البشرية
Curriculum Vitae (C.V)	السيرة الذاتية
Night Supervisors	المشرف الليلي
Management	الإدارة
Evaluation	التقييم
Organizing	التنظيم
Planning	التخطيط
Service Charge	بدل الخدمة
Accident Prevention Tags	بطاقات منع الحوادث

Work Schedule	برنامج عمل
Earthquakes	زلازل
Death Cases	حالات الوفاة
Fires	حرائق
Maintenance request	طلب صيانة
Emergencies	طوارئ
Security Committee	لجنة الأمن
Safety Equipments	معدّات السلامة
Chemicals	مواد كيميائية
Room Attendants/Chamber Maids	مجهّز الغرف
Public Area Attendants / Cleaners	مجهّز المرافق العامة
Rooms division manager	مدير الغرف
Assistant General Manager	مساعد المدير العام
Laundry	مصبغة
Employee	موظف
Florist	منسّق الزهور
Executive Housekeeper	مسؤول التدبير الفندقي
Floor Supervisor	مشرف الغرف
Public Area Supervisor	مشرف المرافق العامة
Linen Room Supervisor	مشرف غرفة البياضات
Laundry Supervisor	مشرف المصبغة
Lost and Found log	سجل المفقودات والموجودات
Robbery	سرقة

Safety	سلامة
Ladder	سلّم
Laundry Attendants	عامل المصبغة
Linen Attendants	عامل البياضات
Rats	فئران / جردان
Medical	دواء
Cockroaches	صراصير
Department	قسم / دائرة
Lifting	رفع الأحمال
Housekeeper Manager	رئيس قسم التدبير الفندقية
Front Office Manager	رئيس المكاتب الأمامية
Housekeeper Report	تقرير حالة الغرف (تقرير التدبير الفندقية)
Gate Pass	تصريح مرور
Employees Inspection	تفتيش الموظفين
Fire Report	تقرير الحريق
Death Cases Report	تقرير حالات الوفاة
Bomb Threat	تهديد بالتفجير
Ants	نمل
Room Service	خدمة الغرف

### أولاً: المراجع العربية

- ١ - حميد الطائي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، دار زهران، ٢٠٠٠م.
- ٢ - حميد الطائي، مدخل إلى إدارة الفنادق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦م.
- ٣ - نزيه الدباس، د. نبيل حوامدة، إدارة الإيواء (٢)، دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢م.
- ٤ - عبد الباري درة، د. زهير الصباغ، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م.
- ٥ - عماد عبد الهادي وآخرون، إدارة الإيواء، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، ٢٠٠١م.
- ٦ - زياد رمضان وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، ٢٠٠٣م.
- ٧ - قصي قحطان الجميلي، الموارد البشرية في الفنادق، دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤م.
- ٨ - مروان بدر، محمود أبو أرميس، حسن بخيت، منهاج فحص ترفيع الضباط، المديرية العامة للدفاع المدني، إدارة التدريب، عمان، الأردن.
- ٩ - منشورات مكافحة الحشرات والقوارض وطرق الوقاية منها: أمانة عمان الكبرى، دائرة مكافحة ناقلات الأمراض، قسم التوعية والتثقيف، عمان، الأردن.



## ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1– Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert, **Housekeeping Management** Second Edition, The American Hotel & Lodging Institute, USA, 2003.
- 2– Raymond C.ellis, jr. david m.stipanuk, **security and loss prevention management:** second edition, the American hotel & lodging institute, USA, 2002.
- 3– Thomasj. A. jones, Williamf, **Professional Management of Housekeeping Operations**, 5<sup>th</sup> edition, harrah college of hotel administration, university of Nevada, las vegas, 2008.

## ثالثاً: مواقع الإنترنت Internet sites

- 1– July 2008 [www.mol.gov.jo](http://www.mol.gov.jo)
- 2– July 2008 [www.hotelchoice.com](http://www.hotelchoice.com)
- 3– July 2008 [www.doubletreehotels.com](http://www.doubletreehotels.com)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





