



إدارة المناهج والكتب المدرسية

التدبير الفندقي

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقي والسياحي



التدبير الفندقي

الفصل الدراسي الثاني

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقي والسياحي

١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م

ISBN: 978-9957-84-308-3



مطبعة حلاوة
Halawa
Printing Press



إدارة المناهج والكتب المدرسية



التدريب الفندقي Housekeeping

(النظري، والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقي والسياحي

تأليف

هيثم يوسف عمر

عدنان حسن الجمال

محمد فيصل العدلي

مؤيد موفق السعودي

مؤيد مصطفى برغش

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: ٤٦٤٥٨٨٨، ٤٦٣٧٥٦٩، ص.ب (١٩٣٠) الرمز البريدي: ١١١١٨

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

قررت وزارة التربية والتعليم تدرّس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها،
بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٢٠١١/٦٢، تاريخ ٢٠١١/٧/٢١ م، بدءاً من العام الدراسي
٢٠١١/٢٠١٢ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

عمّان - الأردن/ص. ب. ١٩٣٠

www.moe.gov.jo

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

زياد نعيم الكردي

فيصل الحاج ذيب

صالح أمين العمري

محمود إبراهيم خضر

التحرير العلمي: محمود خضر، زياد الكردي

التحرير اللغوي: نضال أحمد موسى

التحرير الفني: أحمد محمد صلاح

التصميم: م. عبد الحافظ أحمد الخطيب

الإنتاج: علي محمد العويدات

دقق الطباعة وراجعها: فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٤/١٤٩٣)

ISBN: 978 - 9957 - 84 - 308 - 3

٢٠١١/هـ١٤٣٢ م

٢٠١٢ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى

أعيدت طباعته

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٦	المقدمة
٩	الوحدة الأولى
١٢	المخازن والعمل الفندقية
١٢	أولاً إدارة المخازن
٢٣	ثانياً التوصيف والتبويب وترميز المواد
٢٨	ثالثاً نظام المخازن
٣٧	رابعاً أنواع المخازن المستخدمة في قسم التدبير الفندقية
٤١	أسئلة الوحدة
٤٣	التقويم الذاتي
٤٥	الوحدة الثانية
٤٥	التصميم الداخلي للفنادق
٤٧	أولاً مبادئ التصميم الداخلي
٥٦	ثانياً عناصر التصميم الداخلي
٦٣	ثالثاً طرائق تنسيق الأزهار والعناية بالنباتات الداخلية
٨٣	رابعاً تنظيم الصور واللوحات في مرافق الفندق المختلفة
٨٧	أسئلة الوحدة
٨٩	التقويم الذاتي
٩١	الوحدة الثالثة
٩١	التطور التقني في العمل الفندقية
٩٣	أولاً الأنظمة التقنية المستخدمة في قسم التدبير الفندقية
١١٢	ثانياً أهمية التواصل التقني بين الأقسام العاملة في الفندق
١١٣	أسئلة الوحدة
١١٥	التقويم الذاتي
١١٦	قائمة المصطلحات
١١٨	قائمة المراجع

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين، سيدنا محمد - صَلَّى اللهُ عليه وسلّم وعلى آله وصحبه أجمعين - وبعد، فيسرّنا وضع كتاب التدبير الفندقي، الصف الثاني عشر/ فرع التعليم الفندقي والسياحي/الفصل الدراسي الثاني، بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام، وقد تضمّن هذا الكتاب موضوعات دراسية ذات علاقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية، استنادًا إلى ما دُرِسَ في المرحلة الأساسية من مبحث التربية المهنية، وتكاملاً مع كتب التعليم الفندقي والسياحي المتخصصة؛ وذلك لتحقيق تكامل المنهاج: الأفقي، والرأسي.

وقد جاء الكتاب متناعماً مع الإطار العامّ والتناجات العامة والخاصّة لفرع التعليم الفندقي والسياحي، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة، والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

روعي في هذا الكتاب التسلسل المنطقي لوحداته؛ إذ تطرّق إلى المعلومات النظرية أولاً، فالتطبيقات والتمارين العملية، بالإضافة إلى العديد من الأنشطة، وقضايا البحث والمناقشة، والأشكال، والصور، والرسوم التوضيحية، والأسئلة.

وقد اشتمل الكتاب على ثلاث وحدات رئيسية، تناولت أولاها موضوع إدارة المخازن، بما في ذلك: تعريف إدارة المخازن وأهدافها ومهامها، وتوصيف المواد وترميزها وترتيبها في المخازن، فضلاً عن بيان فوائدها وطرائقها، وتعرّف نظام المخازن، والصفات التي يجب توافرها في الموظف المسؤول عن إدارة المخازن، والأسس والمعايير التي يجب اتباعها عند تصميم المخازن وتجهيزها في قسم التدبير الفندقي، والأمور التي يجب مراعاتها عند عملية التخزين، وأنواع المخازن المُستخدمة في قسم التدبير الفندقي. أمّا الوحدة الثانية، فقد تضمّنت توضيحاً لمبادئ التصميم الداخلي وعناصره، واستعراض طرائق تنسيق الأزهار والعناية بالنباتات الداخلية، وبيان أسس استخدام الصور واللوحات في مرافق الفندق المختلفة. في حين تطرّقت الوحدة الثالثة إلى التطور التقني في العمل الفندقي والأنظمة التقنية المتبعة، بما في ذلك: تقنية المعلومات، ونظام الاتصالات، وصندوق الأمانات، ونظام إقفال الأبواب بالفندق، وتوفير

الطاقة، والإنذار ومكافحة الحريق، وأهمية التواصل التقني بين أقسام الفندق المختلفة. وقد أُلحقت بالكتاب قائمة شملت عددًا من المراجع العربية والأجنبية ومواقع الإنترنت التي استعان بها فريق التأليف، وقائمة أخرى شملت المصطلحات المهمة باللغتين: العربية، والإنجليزية.

ونحن إذ نُقدِّم هذا الجهد المتواضع، نأمل أن يُحقِّق أهدافه، راجين تزويدنا بالتغذية الراجعة لتطويره وتحسينه بما يرقى إلى المستوى المطلوب خدمة للصالح العام.

والله وليّ التوفيق

المؤلفون

إرشادات عامّة

للمدرس:

- ١- شرح الدرس النظري وربطه بالتمرين العملي.
- ٢- تطبيق التمرين العملي، ثمّ منح الطالب فرصة كافية للتطبيق.
- ٣- توفير المواد اللازمة لإكساب الطالب المهارة المطلوبة، مع ترشيد الاستهلاك.
- ٤- الاهتمام بتطبيق الأنشطة اللازمة لإكساب الطالب النتائج المطلوبة.
- ٥- تضمين الدرس المزيد من التمارين العملية والأنشطة التعزيزية والإثرائية.

للطالب:

- ١ - الحرص على تطوير المهارات والقدرات، والسعي إلى تحقيق الأهداف المنشودة باهتمام ومثابرة.
- ٢ - احترام المدرسين والمسؤولين، ومعاملة الزملاء في المدرسة معاملة حسنة، والمحافظة على أماكن العمل الميدانية.
- ٣ - الالتزام بأوقات التدريب.
- ٤ - العمل بروح الفريق.
- ٥ - الالتزام بقواعد العمل وتعليماته.
- ٦ - ارتداء لباس العمل المهني، والتأكد من نظافته.
- ٧ - مراعاة تعليمات النظافة الشخصية باستمرار (الشعر، الأظافر، اليدين).
- ٨ - الاهتمام الدائم بمكان العمل.
- ٩ - التأكد من نظافة المعدات والأدوات، ومدى صلاحيتها للاستخدام.
- ١٠ - المحافظة على التجهيزات.
- ١١ - إظهار الاهتمام والتركيز في أثناء التدريب العملي، وتجنّب المزاح، والحرص على تدوين المعلومات.
- ١٢ - الاستفسار عن كلّ جديد في الوقت المناسب.
- ١٣ - الالتزام بتعليمات السلامة والصحة المهنية وإجراءاتها.
- ١٤ - المبادرة إلى تقديم المساعدة للزملاء والمسؤولين.

الوحدة الأولى

المخازن والعمل الفندقية



- ما الأسس والمعايير التي يجب اتباعها عند تصميم المخازن في قسم التدبير الفندقية؟
- كيف يمكن تصنيف المواد المُخزَّنة بصورة مناسبة؟

يُمثل التخزين أهمية كبيرة للفنادق، فوجود المخازن يُعدُّ ضمانًا لتوافر مختلف المواد والأدوات والتجهيزات لجميع أقسام الفندق على مدار العام؛ مما يضمن استمرار عمله، وتقديم خدماته على أكمل وجه. لذا، يجب الاحتفاظ بمخزون يُلبّي الاحتياجات الحالية والمستقبلية، على ألا تتجاوز كمية المخزون من المواد والأدوات والتجهيزات - في أيّ وقت من الأوقات - الحد الأقصى للتخزين؛ لئلا يُؤدّي ذلك إلى تجميد جزء مهم من رأس المال، وارتفاع غير مُبرّر في تكاليف التخزين، فتعكس آثاره سلبيًا على المصاريف والكفاءة والأرباح. وتأسيسًا على ما سبق، تتسلّم إدارة المخازن المواد المشتراة، ثم تحتفظ بها في أماكن مناسبة، وبأساليب تضمن سلامتها، وتُسهّل الوصول إليها وقت الحاجة.

يُعدُّ وجود المخازن ضروريًا في قسم التدبير الفندقي؛ نظرًا إلى دورها الفاعل في تقليل مصاريف القسم، وزيادة جدواه الاقتصادية، وذلك بالحفاظ على خصائص المواد والأدوات، وإطالة أمد استعمالها، وهذا يُفسّر سبب إشراف مدير قسم التدبير الفندقي، أو مَنْ ينوب عنه، إشرافًا مباشرًا على إدارة هذه المخازن وتصميمها على نحوٍ يُحقّق الأهداف المرجوة منها. وقد نتساءل: ما أهداف إدارة المخازن؟ ما المهام المنوطة بها؟ كيف تتم فيها عملية توصيف المواد وترتيبها وتمييزها؟ ما الأسس والمعايير التي يجب اتباعها عند تصميم المخازن في قسم التدبير الفندقي؟ ما الأمور التي يجب مراعاتها عند التخزين؟ ما الصفات التي ينبغي توافرها في الموظف المسؤول عن إدارة المخازن؟ ما أنواع المخازن المُستخدمة في قسم التدبير الفندقي؟ يُتوقّع منك بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن:

- تتعرّف المقصود بإدارة المخازن، وأهدافها، ومهامها.
- تتعرّف خطوات ترتيب المواد والأدوات المُستخدمة في قسم التدبير الفندقي، التي يُراد تخزينها وحفظها في المخزن.
- تعي عملية توصيف المواد وتبويبها وتمييزها في المخازن.
- تُبيّن النظام المتبع في إدارة المخازن.
- تتعرّف الصفات التي يجب توافرها في الموظف المسؤول عن إدارة المخازن.
- تُبيّن الأمور التي يجب مراعاتها عند التخزين، وتعرّف فوائده.
- تُميّز كلاً من نظام بطاقات المخزون، وجرد المخزون.

- تُوضَّح أنواع المخازن المُستخدَمة في قسم التدبير الفندققي .
- تُعبئ بطاقة المخزون .
- تُخزَّن المواد في المخزن .
- تتعرّف طريقة جرد المخزن التابع لقسم التدبير الفندققي .

تُعرَف إدارة المخازن بأنها الإدارة التي تتولَّى توفير الأصناف، والاحتفاظ بها سليمة لحين طلبها. ويُعرَف التخزين لغة بأنه الوسيلة المناسبة للمحافظة على الأصناف جميعها. أمّا الغرض منه، فيتمثّل في الاحتفاظ بالأشياء لحين الحاجة إليها.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إنّ الغرض من التخزين يقوم على ثلاثة أسس رئيسية، هي:

- التخطيط، وتنظيم المواد المُخزّنة.
- السيطرة على المخزون والتحكّم فيه؛ بغية استمرار تدفّقه.
- وضع نظام تصنيف وتبويب فاعلين، وتحديد أماكن التخزين المناسبة، وتجنّب تكدّس المخزون، وتدوين الإجراءات جميعها في بطاقات وسجلات خاصة.
- وعليه، تسعى إدارة المخازن في الفنادق إلى تحقيق هدفين رئيسيين، هما:
- ضمان تدفّق المواد: وذلك بالاحتفاظ بالأصناف المطلوبة؛ لضمان استمرار تدفّق المواد، ومواصلة العمل، وتقديم الخدمات الفندقية من غير توقّف. ولا يقتصر ذلك على المواد، بل يتعدّاه إلى ما هو مُصنّع جزئياً، والمهام، ومواد الصيانة، وقطع الغيار، والتجهيزات الرأسمالية، والمحروقات، وغير ذلك من متطلّبات العمل.
- الاستفادة من فروق الأسعار: إنّ تخزين المواد بعد شرائها وقت انخفاض الأسعار، ثمّ استخدامها عند ارتفاع الأسعار، يُوفّر كثيراً من المصاريف، ويُسهّم في الإفادة من فروق الأسعار عند ارتفاع ثمن المواد، أو ندرتها.

١- المهام المنوطة بإدارة المخازن

تُعنى إدارة المخازن بالأنشطة التي تُنفَّذ داخل المخازن، والأهداف التي يُحقّقها كلّ نشاط منها. ولا يقتصر عمل إدارة المخازن على السيطرة المحكمة على المخزون فقط (توفير المواد المتاحة في الوقت المناسب، وبالكمية المطلوبة)، بل يمتد ليشمل مختلف الإجراءات؛ من: استلام المواد، وفحصها، والمحافظة عليها، وصرّفها.

وبوجه عام، تختلف مهام إدارة المخازن من فندق إلى آخر تبعًا لظروف كل فندق وإمكانياته الخاصة، كما أن النماذج الخاصة بعمليات التخزين تختلف باختلاف التنظيم المتبع في كل فندق. وفي ما يأتي أبرز هذه المهام:

أ - توفير النفقات: وهي من أبرز مهام إدارة المخازن، ويتم ذلك عن طريق الاحتفاظ بأقل قدر من المواد في المخازن، وضمان تدفق المواد، والحفاظ على المخزون من التلف والفقدان، والاستخدام الأمثل للمساحات المتوافرة، وأدوات المناولة ووسائلها.
ب - استلام المواد: يشمل ذلك أدوات التنظيف، والأجهزة، والأثاث، وغير ذلك. وتعد مهمة الاستلام أولى العمليات الخاصة بالمخزن، وهي تتم وفق نموذج خاص يتضمن التفاصيل اللازمة لعملية الاستلام، مثل: الوحدة، والكمية أو العدد، فضلًا عن الوحدة

تَعَلَّم

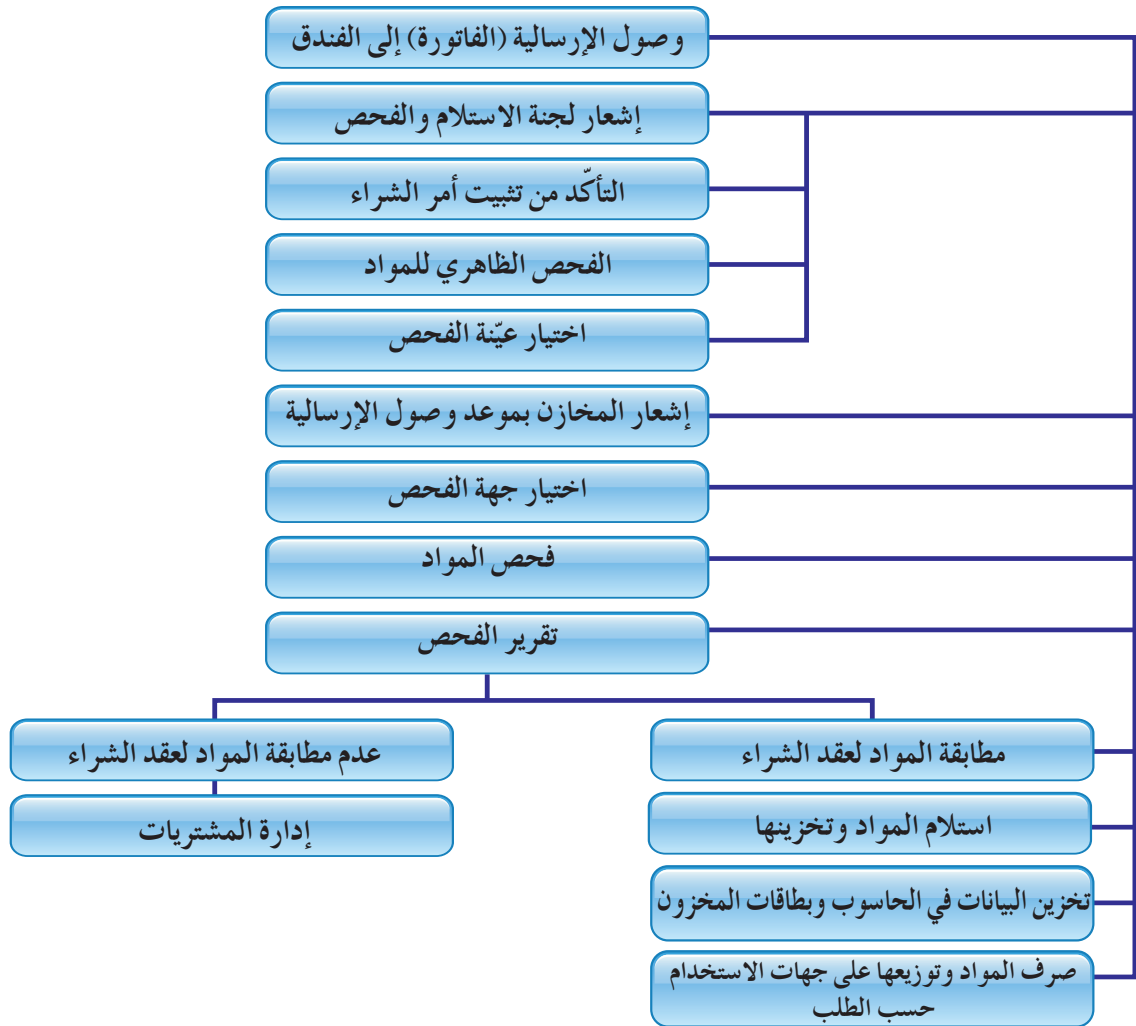
إنَّ استلام المواد وفق المواصفات المطلوبة، والتزام المورد بأمر الشراء، يضمن جودة المواد المشتراة.

القياسية، واسم المادة، ونوعها (يمكن وضع رقم، أو رمز لكل نوع)؛ تمييزًا لها من المواد واللوازم المشابهة. أما في ما يخص قطع الغيار، فيجب أن تُعطى أرقامًا مماثلة لأرقام القطع الأصلية الواردة من المصنع (الشركة الموردّة). والشكل (١-١) يُبيِّن نموذج استلام المواد.

استلام المواد							
		الرقم:		اسم المورد وعنوانه:			
		التاريخ:		رقم أمر الشراء وتاريخه:			
ملاحظات	المجموع		كلفة الوحدة		رقم بطاقة المخزون	الوحدة	اسم المادة ومواصفاتها
	د	ف	د	ف			
		المُدقّق:		أمين المخزن:		مدير المخازن:	
						المُسْتَلِم:	

الشكل (١-١): نموذج استلام المواد.

تتشكّل لجنة للاستلام في معظم الأحيان، ويكون مُمثّل الدائرة المالية في الفندق أحد أعضاء هذه اللجنة غالبًا، إضافة إلى أمين المخزن. وقد تكون لجنة الاستلام دائمة، أو تُشكّل عند كلّ عملية استلام، وقد تفحص هذه اللجنة نفسها المواد فنيًا بوساطة العضو الفني فيها، أو تُشكّل لجنة فنية خاصّة لفحص المواد ومعاينتها، وقد تقوم لجنة الاستلام في الفندق بإرسال عينات عشوائية من المواد إلى المختبرات المتخصصة؛ للتأكد من مدى مطابقتها للمواصفات الواردة في العقد. وفي هذه الحالة، تنتظر لجنة الاستلام نتائج الفحص المخبرية، أو تقارير اللجان الفنية، فضلًا عن معاينة المواد، والتأكد من تنفيذ شروط عقد الشراء قبل أن تُقرّر الاستلام من عدمه. وفي حال قرّرت اللجنة استلام المواد، فإنّها توضع في المخازن، وتُخزّن في نظام الحاسوب حسب الأصول القانونية والنظامية المتبعة في عملية استلام المواد، ثم يتولّى أمين المخزن الإشراف المباشر عليها. والشكل (١-٢) يبيّن مخطّط إجراءات استلام المواد.



الشكل (١-٢): مخطّط إجراءات استلام المواد.

ج- الفحص والتفتيش: وهي مسؤولية تتعلق بضمان جودة المواد، والتأكد من وفاء المورد بالتزاماته، ومطابقة المواد للمواصفات المطلوبة، وقد تُؤدَّى هذه المهمة داخل المخازن؛ سواء عند الاستلام، أو قبل إرسال المواد إلى أقسام الفندق المختلفة للتأكد من صلاحيتها للاستخدام.

د- توصيف المخزون وتنويجه: تقوم إدارة المخازن بإعداد دليل في جهاز الحاسوب، يضم توصيفاً كاملاً للأصناف المختلفة من المواد المُخزَّنة، بحيث يتضمَّن ذلك وضعها في مجموعات رئيسة، وتحديد مواقعها، وبيان مواصفاتها التفصيلية. وقد تقوم إدارة المشتريات بهذه المهمة وحدها، أو تشاركها إدارة المخازن في ذلك.

هـ- تسجيل المواد: تُدوَّن المواد المُستلمة أو المصروفة في بطاقة المخزون بجهاز الحاسوب، وهي تتضمَّن: اسم المادة، والرمز الخاص بها، والمواصفات، والوحدة، والحدّ الأعلى، والحدّ الأدنى، والملاحظات. تُستخدم هذه البطاقة في عمليات الجرد المستمرة؛ إذ تُبيِّن رصيد المادة بعد كل عملية استلام، أو تجهيز، أو إدخال، أو إخراج، مع مطابقتها للموجود الفعلي. والشكل (١-٣) يوضِّح نموذج بطاقة المخزون.

اسم المادة:		الرمز:			
المواصفات:		الوحدة:			
الحدّ الأدنى:		الحدّ الأعلى:			
نقطة إعادة الطلب:		ملاحظات أخرى:			
التاريخ	رقم المستند	الوارد	المصرف	الرصيد	ملاحظات

الشكل (١-٣): نموذج بطاقة المخزون.

و- صرف المخزون: يُصرف المخزون عند استلام إدارة المخازن طلبات رسمية من أقسام الفندق المختلفة، تفيد بحاجتها إلى العديد من المواد التي تُمكنها من ممارسة أعمالها. وقد تُصرف المواد وتُسَلَّم إلى القسم المعني؛ إمَّا داخل المخازن، وإمَّا بتوصيلها إلى

الجهة الطالبة بناءً على نموذج صرف المواد المُخزَّنة، كما في الشكل (١-٤).
وتتضمَّن إجراءات الصرف الخطوات الآتية:

٠ ١ إعداد القسم المعني طلبًا مكتوبًا خاصًا بصرف المواد، مُوضَّحاً فيه الكمية، والصنف، والمواصفات على نحوٍ دقيق.

٠ ٢ تقديم موظف القسم المعني الطلب إلى مدير المخزن المسؤول عن الصنف المطلوب.

٠ ٣ إعداد أمين المخزن والعاملين فيه كمية الأصناف المطلوبة بعد التأكد من الآتي:
أ. صحَّة التواريخ على الطلب.

ب. مراجعة الأرصدة المثبتة في جهاز الحاسوب.

٠ ٤ تسليم موظف القسم المعني الكميات المطلوبة، وتوقيعه على الاستلام، وحفظه المستند؛ تمهيداً لتحويله إلى إدارة المحاسبة والتكاليف ومراقبة المخازن، على أن تُرسل نسخة من المستند إلى الجهة الطالبة، وتُحفظ نسخة أخرى عند مسؤول المخزن.

٠ ٥ تثبيت عمليات الصرف في جهاز الحاسوب.

نموذج صرف المواد المُخزَّنة									
القسم:		التاريخ:				رقم الطلب:			
ملاحظات	المجموع		كلفة الوحدة		الكمية	الكمية	رقم المادة	المادة	موجودات القسم
	د	ف	د	ف	المُستلمة	المطلوبة			
رئيس القسم: مُستلم المواد: مسؤول المخزن: محاسب التكاليف:									

الشكل (١-٤): نموذج صرف المواد المُخزَّنة.

لا تُصرف المواد من المخازن إلا بطلب صرف معتمد وموَّقع من المسؤول المباشر في القسم. ما أهمية هذا الإجراء؟ ناقش زملاءك في ذلك.

قضية للمناقشة

ز- مسك السجلات: يتضمّن ذلك مجموعة المستندات، والنماذج، والملفات، والبيانات ذات العلاقة بالمواد المُخزّنة؛ سواء أكانت ورقية أم إلكترونية، فضلاً عن متابعة حركة المواد؛ من: كميات واردة ومصروفة، وأرصدة كلّ مادة، ممّا يساعد إدارة المخازن على أداء عملها بصورة مناسبة.

ح- المحافظة على المخزون: يجب مراعاة جميع الاحتياطات اللازمة للمحافظة على سلامة المواد المُخزّنة، وإبقائها في حالة جيدة، فضلاً عن تأمينها وحمايتها من التلف، والسرقة، والضياع.

ط- مراقبة المخزون: تخضع عمليات التخزين لأنظمة المراقبة الداخلية؛ بغية المحافظة على الموجودات، وضمان سير العمل الطبيعي، والتأكد من توافر أصناف المواد جميعها في أثناء مُدد زمنية مُحدّدة، ومعرفة المواد التي مضى على تخزينها مُدّة طويلة، ودراسة مواد المخزون الراكدة والبطيئة، والعمل على تصريفها والتخلّص منها. تنقسم المراقبة إلى نوعين، هما:

١٠١ مراقبة تحريرية لبطاقة المخزون في جهاز الحاسوب.

١٠٢ مراقبة نظرية واقعية تتضمّن مطابقة الكميات الفعلية للأرصدة، وصولاً إلى المطابقة بين ما هو مُدوّن في جهاز الحاسوب، وما هو موجود فعلياً في المخزن.

ي- جرد المواد: تتضمّن هذه العملية مقارنة الأرصدة الفعلية بالأرصدة الدفترية، وبما هو مثبت في جهاز الحاسوب، ويتولّى قسم الحاسوب تطبيق سياسات الجرد الدورية وفق سياسة الجرد المحاسبي التي يتّبعها الفندق.

وطبقاً لسياسة القسم، فإنّ الجرد يكون يومياً بالنسبة إلى بعض المواد والأدوات، أو أسبوعياً، أو شهرياً تبعاً للمادة المُخزّنة.

أمّا أبرز فوائد الجرد، فتتمثّل في معرفة الكميات المتوافرة في المخازن، والحرص على توفيرها باستمرار. والشكل (١-٥) يُبيّن قائمة جرد مخزن مواد التنظيف.

قائمة جرد مخزن مواد التنظيف						
						التاريخ:
الرقم	اسم المادة	الوحدة	الكمية المتوافرة في القسم	الكمية المُستهلكة	سعر الوحدة	القيمة الكلية
١						
٢						
٣						
٤						
٥						
٦						
٧						
٨						
٩						
اسم أمين المخزن وتوقيعه:				توقيع مدير قسم التدبير الفندقي:		
.....					

الشكل (١-٥): قائمة جرد مخزن مواد التنظيف.

٢- فوائد التخزين

تتمثل فوائد التخزين في ما يأتي:

- توفير كمية المواد اللازمة باستمرار في حال زيادة حجم العمل.
- ضمان توفير المواد والأدوات، خاصّة في حال عدم توافرها في الأسواق.
- شراء كميات كبيرة من المواد والأدوات في حال توافرها في الأسواق بأسعار رخيصة.
- التخزين الجيد؛ حفاظاً على المواد من التلف والضياع والسرقة.

٣- ترتيب مواد المخزن وأدواته

تُعدُّ عملية ترتيب المواد في المخزن، أهم واجبات الموظف المسؤول عن إدارة المخازن. لذا، يجب أن يُتقن هذا الموظف المهارة اللازمة لترتيب المواد على نحوٍ مُنظّم وفعال، يُسهّل عملية الوصول إليها. وفي ما يأتي الخطوات التي يجب اتباعها في أثناء ترتيب المواد والأدوات في المخزن:

- توفير مساحة كافية على الرفوف؛ لحفظ المواد المراد تخزينها.
- فتح الصناديق الحافظة للمواد المراد تخزينها، ثمّ تفريغ محتوياتها على سطح نظيف.

- ج- حساب الكمية المُستلمة، والتأكد من عددها وصلاحيّتها، ومقارنتها بالكشوف والمستندات المرفقة بها قبل البدء بترتيبها في الأماكن المخصّصة لها.
- د- رفع مواد الصنف الواحد عن الرف، ووضعها جانبًا لحين الانتهاء من ترتيب المواد الجديدة، ثمّ إعادتها إلى الرف؛ على أن توضع في الأمام، وذلك تطبيقًا لنظام ((First In First out (FIFO)).
- هـ- ترتيب المواد المُستلمة، ووضعها في نهاية الرف؛ أي قبل المواد المُخزّنة سابقًا من الصنف نفسه، على أن تكون معلومات الصنف المثبتة على الصندوق ظاهرة بصورة جيدة.
- و- تدوين معلومات الصنف في بطاقة المخزون.

النتاج العملي

– أن يُعبئ بطاقة المخزون.

المعلومات النظرية

تُستخدم بطاقة المخزون لمعرفة المواد المُستلمة، والمصرفوفة، ورصيدها في المخزن، وتاريخ صلاحيتها؛ وذلك بغية مراقبة تلك المواد، والتحكّم فيها لتبقى متاحة في الأوقات كلّها.

التجهيزات اللازمة

- قلم حبر.
- نموذج بطاقة المخزون.

خطوات تنفيذ التمرين

- دَوّن اسم المادة، ورمزها، والمواصفات، والوحدة.
- اكتب الحدّين: الأدنى، والأعلى اللّازمين للمادة في سجلّات المخزن.
- دَوّن نقطة إعادة الطلب، وأيّ ملاحظات أخرى ضرورية.
- دَوّن تاريخ الاستلام، ورقم مستند الاستلام، والكمية المُستلمة.
- دَوّن الكميات المصرفوفة من المادة، وتاريخ الصرف.
- اكتب رصيد المادة المتوافر في المخزن.

تمرين عملي

تمّ في مخزن مواد التنظيف التابع لقسم التدبير الفندققي إجراء الحركات الآتية الخاصّة بمادة مُلمّع الزجاج، ذات العبوة البلاستيكية التي تحمل الرمز م ز ٥٧، علمًا بأنّ الحدّ الأدنى للمخزون ٣٠ عبوة، والحدّ الأعلى ١٠٠٠ عبوة:

- ١- في تاريخ ١/١/٢٠١٢م، استلم أمين المخزن ١٠٠ علبة بمستند استلام رقم ٥٤٢.
- ٢- في تاريخ ٣/١/٢٠١٢م، صُرفَت ٢٠ علبة.
- ٣- في تاريخ ١٥/١/٢٠١٢م، صُرفَت ١٥ علبة.
- ٤- في تاريخ ٢٠/١/٢٠١٢م، صُرفَت ٣٠ علبة.
- ٥- في تاريخ ١/٢/٢٠١٢م، استلم أمين المخزن ١٥٠ علبة بمستند استلام رقم ٧١٥.
- ٦- في تاريخ ٢/٢/٢٠١٢م، صُرفَت ٢٥ علبة.
- ٧- في تاريخ ١٨/٢/٢٠١٢م، صُرفَت ٣٠ علبة.
- ٨- في تاريخ ١/٣/٢٠١٢م، صُرفَت ٦٠ علبة.
- ٩- في تاريخ ١٥/٣/٢٠١٢م، استلم أمين المخزن ٧٥ علبة بمستند استلام رقم ١١٠٥.
- المطلوب: تعبئة نموذج بطاقة المخزون الآتي وفقاً للمعلومات أعلاه، وخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

اسم المادة:		الرمز:		المواصفات:	
الحد الأدنى:		الوحدة:		الحد الأعلى:	
نقطة إعادة الطلب:		ملاحظات أخرى:			
التاريخ	رقم المستند	الوارد	المصرف	الرصيد	ملاحظات

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	دوّنت اسم المادة في المكان المُحدّد.		
٢	كتبت الرمز في المكان المُخصّص.		
٣	دوّنت المواصفات والوحدة في مكانها الصحيح.		
٤	تعرّفت الحدّين: الأدنى، والأعلى اللّازمين من المادة في المخزن.		
٥	حدّدت تاريخ الاستلام في الخانة المُخصّصة لذلك.		
٦	سجّلت رقم مستند الاستلام في المكان المُخصّص.		
٧	كتبت الكميات الواردة والمصروفة في مكانها المناسب.		
٨	دوّنت تاريخ الصرف في الخانة الخاصّة به.		
٩	تعرّفت الرصيد، ثمّ دوّنته في مكانه المناسب.		

يتم توصيف المواد وتبويبها وترميزها؛ لتسهيل تمييز بعضها من بعض، وفرزها، وتداولها في المخزن. وفي ما يأتي بيان لذلك.

١- توصيف المواد

يُقصد بتوصيف المواد السرد التفصيلي لكل مادة، بما في ذلك وصف جودة المادة، واستعمالاتها. وفي ما يأتي أبرز فوائد توصيف المواد، وطرائق التوصيف:

أ - فوائد توصيف المواد: توجد فوائد عدّة لتوصيف المواد، منها:

٠ ١ تسهيل مهمة إدارة المشتريات في الحصول على المواد بسرعة، وبالتكلفة (السعر)، والنوعية المطلوبتين.

٠ ٢ مساعدة إدارة المشتريات على المقارنة بين العطاءات المُقدّمة من المُوردين لاختيار المُورّد الأفضل.

٠ ٣ مساعدة المُوردين على تعرّف مدى التزامهم بالجودة المطلوبة وفق المواصفات المُتفق عليها.

ب- طرائق التوصيف: توجد أساليب عدّة لتوصيف المواد، منها:

٠ ١ التوصيف الشامل: وفيه تضع الإدارة وصفاً كاملاً للمادة، من حيث: شكلها، ومقاسها، ونوع المواد المُستخدمة في صنعها، ومستوى جودتها. وتُعدّ هذه الطريقة أفضل طرائق التوصيف.

٠ ٢ التوصيف بالعلامة التجارية: تلجأ الإدارة في مثل هذا التوصيف إلى تحديد علامة تجارية معيّنة للمواد التي ترغب في شرائها.

٠ ٣ التوصيف عن طريق الأداء: تتمثل هذه الطريقة في قبول المادة بعد التأكد من صلاحيتها بناءً على اختبارات الأداء؛ إذ تُشترى المادة من أجل استخدامها في أغراض مُحدّدة. وتُستخدَم هذه الطريقة غالباً عند شراء الآلات، والأجهزة، والأدوات الاحتياطية.

٠٤ التوصيف بالرتبة أو الصنف: يُقصد به تحديد صنف المواد التي يُراد شراؤها، مثل: صنف أول، صنف ثانٍ، ...، إلخ.

٠٥ التوصيف بالعينات: يعتمد التوصيف وقبول المادة في هذه الطريقة على اختيار عينة من المادة وفحصها؛ لمعرفة مدى ملاءمتها ومطابقتها للمواصفات، وغالبًا ما تُستخدم هذه الطريقة في توصيف مواد معينة؛ كالعطور، وبعض المواد الكيماوية.

٢- تبويب المواد

يُقصد بذلك فرز المواد ووضعها في مجموعات رئيسية، مثل: مواد التنظيف، والأثاث، والأجهزة، ثم تقسيم كل مجموعة رئيسية إلى مجموعات فرعية حسب درجة تجانسها.

أ - فوائد تبويب المواد: توجد فوائد عدّة لتبويب المواد، وفي ما يأتي أبرزها:

٠١ تعرّف المواد الخطرة؛ لعزلها وتخزينها في مخزن خاصّ، كما هو الحال بالنسبة إلى المواد القابلة للاشتعال.

٠٢ تعرّف حركة المواد؛ إذ إنّ ترتيب المواد في مجموعات يساعد على معرفة تاريخ وصول كلٍّ منها إلى المخزن، ومعرفة الموجود منها، ومنع تكرار شراء المواد المتوافرة.

٠٣ تحديد مهام القائمين على عملية التخزين، ومتابعة أعمالهم؛ إذ يتولّى كلٌّ منهم التعامل مع مجموعة من المواد؛ ممّا يُسهّل عملية المراقبة.

٠٤ تسهيل عملية الجرد، وتنظيم الكشوف، وحسابات المخازن.

٠٥ تسهيل عملية التنظيم الداخلي للمخازن، عن طريق تخصيص أماكن ملائمة لكل مجموعة من المواد، كما في الشكل (١-٦) الذي يُبيّن طريقة ترتيب المواد في أحد المخازن.



الشكل (٦-١): طريقة ترتيب المواد في أحد المخازن.

ب- طرائق تبويب المواد: يوجد العديد من الطرائق المُستخدمة في تبويب المواد، وهي تهدف جميعًا إلى تنظيم المخزون، وترتيبه على نحو يُسهّل عملية تعرّفه، وتسجيل حركته، والتحكّم فيه. والشكل (٧-١) يُبيّن بعض طرائق تبويب المواد في المخزن.

طرائق تبويب المواد

التبويب حسب طبيعة المواد

يهدف هذا النوع من التبويب إلى توفير المكان الملائم لخزن المواد، وتوفير الوسائل اللازمة للحفاظ عليها من التلف أو تغيير مواصفاتها، مثل توفير مخازن مُبرّدة لبعض المواد القابلة للتلف، أو تلك التي تُحفظ مُبرّدة.

التبويب حسب الكتلة

وهو يعتمد على كتلة المادة؛ إذ تُرتَّب المواد الثقيلة مع بعضها بعضًا؛ وذلك لتوفير الظروف التخزينية المناسبة، مثل تخزينها في الطابق الأرضي، وتوفير أرضية صلبة. كما توضع المواد الخفيفة مع بعضها بعضًا أيضًا.

التبويب حسب الحجم

يعتمد هذا النوع من التبويب على حجم المواد، وهو يهدف إلى توفير الظروف التخزينية المناسبة لكل مادة، حيث يمكن وضع المواد الكبيرة الحجم - التي تتطلب نوعًا خاصًا من المداخل والأرضيات - مع بعضها بعضًا؛ لتسهيل مهمة تخزينها ومناولتها، مثل تخزين الآلات. كما توضع المواد الصغيرة الحجم مع بعضها بعضًا أيضًا.

الشكل (٧-١): بعض طرائق تبويب المواد في المخزن.

نظّم أنت وأفراد مجموعتك زيارة إلى أحد الفنادق؛ لمقابلة مسؤول إدارة المخازن، وتعرّف طرائق تبويب المواد فيها، واطلب إليه تزويدك ببعض الصور الخاصّة بذلك، ثمّ اكتب تقريرًا عن الزيارة، ثمّ اعرضه على زملائك في الصف.

٣- ترميز المواد

يُقصد بترميز المواد استخدام حروف، أو أرقام، أو إشارات للدلالة على المواد المُخزّنة، وهو أسلوب شائع لتمييز الأجزاء والمواد المختلفة في أثناء التداول الداخلي. يساعد نظام الترميز على استخدام الأساليب الآلية في التسجيل، والمراقبة المالية، واستخدام الحاسبات الإلكترونية، خاصّة في مجال التحكم في المخزون؛ ممّا يُقلّل من الجهد المبذول، ويُفضي إلى دقة أكبر، وأخطاء أقل.

تجدر الإشارة إلى أنّ المخازن الصغيرة ذات المواد المحدودة العدد تُخزّن المواد بأسمائها، وذلك خلافًا للطريقة المتبعة في المخازن الكبيرة ذات المخزون الضخم؛ إذ تلجأ إلى استعمال عملية الترميز لتسهيل تعرّف المواد المُخزّنة فيها.

وفي ما يأتي أبرز فوائد الترميز، وطرائقه.

أ - فوائد الترميز: للترميز الكثير من الفوائد والمزايا التي تُسهّل العمل في المخازن، منها:

١. تسهيل تعرّف المواد، وأماكن حفظها في المخزن.

٢. تسهيل عملية مراقبة حركة المواد، وأرصدها، ومتابعتها.

٣. المساعدة على تسعير المواد.

٤. تسهيل تدفق المواد إلى الأقسام المختلفة.

٥. تسهيل عملية الجرد.

ب- طرائق الترميز: تتمثل أهم طرائق الترميز الشائعة الاستعمال في ما يأتي:

١. النظام الهجائي البسيط: وفيه تُعطى كلّ مادة حرفًا هجائيًا واحدًا أو أكثر، بحيث

تدل الحروف - جميعها، أو بعضها - على معانٍ معيّنة، مثل: صيغة المادة، أو

نوعها، أو حجمها. ويمكن استخدام هذا النظام في الفنادق الصغيرة التي تتعامل

بعدد قليل من المواد ذات النوعيات المُحدَّدة.

٠٢ النظام الرقمي البسيط: يُقصد به إعطاء رقم لكل مادة، بحيث تبدأ الأرقام من الصفر أو واحد، ثم تتسلسل حسب طريقة ترتيب المواد أو استلامها. فكلما استُلمت مادة جديدة أُعطي لها الرقم التالي وهكذا. جدير بالذكر أن هذا النظام يُستخدم في المخازن التي تتعامل بعدد قليل من المواد فقط.

٠٣ النظام المختلط البسيط: يقوم مبدأ هذا النظام على أساس دمج النظامين: الرقمي، والهجائي معاً، بحيث تُعطى الأبواب الرئيسة حروفاً، والأبواب الفرعية أرقاماً.

٠٤ نظام الألوان: يُقصد به إعطاء المواد ألواناً خاصّة تُميّزها عن غيرها من المواد، وهو يُستخدم في مجالات محدودة.

أمّا في الوقت الحاضر، ومع انتشار أنظمة الحاسوب في معظم المخازن، فقد أصبح الترميز أكثر سهولة، وأقل اعتماداً على الذاكرة، أو الأنظمة اليدوية المُبسّطة؛ إذ يتولّى الحاسوب عملية ترميز المواد، وحفظها، واسترجاعها.

قضية للبحث

مستعيناً بإحدى وسائل البحث المتوافرة لديك (كتب، مجلات، مواقع إنترنت، وغيرها)، ابحث مع أفراد مجموعتك عن أنظمة أخرى للترميز، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، ثم عرضه على زملائك في الصف.

قضية للمناقشة

إذا وُجدَ خطأ ما في عملية الترميز، فماذا يترتب على ذلك؟ ناقش زملاءك في هذه القضية.

يشمل هذا النظام العاملين في المخازن، إضافة إلى تصميم المخازن وتجهيزها، وإجراءات التخزين. وفي ما يأتي بيان لذلك.

١- العاملون في المخازن

يوجد في المخازن العديد من العاملين الذين يُؤدّون أعمالاً عدّة، ومن هؤلاء:

أ - مدير المخازن: وهو الشخص المسؤول عن مهمة الإشراف والإدارة لمخازن الفندق، بما في ذلك الإشراف على العمل والعاملين.

ب- الموظف المسؤول عن إدارة المخازن (Store Keeper): يُعدُّ هذا الموظف أهم الموظفين الإداريين في قسم التدبير الفندقي؛ إذ يقوم باستلام المواد والأدوات الخاصة بقسم التدبير من مخازن الفندق الرئيسة، وفق نماذج مستندات الصرف، ثم يُخزنها في غرف التخزين الخاصة بها؛ كلٌّ حسب نوعه، مُستخدماً أفضل أنظمة التخزين الفاعلة لحفظ المواد والأدوات، ثم يصرفها، ويُوزّعها على العاملين في قسم التدبير يوميًا، أو أسبوعيًا إذا تعدّر تجزئة المواد بصورة يومية، مثل مواد التنظيف التي لا تُستهلك على نحو يومي، حيث يمكن تخزينها في المخزن الفرعي لكل طابق؛ توفيرًا للجهد والوقت. تُعدُّ هذه السياسة أفضل طريقة لسد النقص اليومي من الأدوات والمواد، الذي يواجهه موظفو قسم التدبير.

وبما أنّ الموظفين - بوجه عام - يميلون إلى التبذير والإسراف في استخدام المواد والأدوات، فإنّ صرف كميات كبيرة لهم منها يجعل عملية التحكم في استهلاكها أمرًا صعبًا؛ ممّا يزيد من الكلفة الإنتاجية لقسم التدبير الفندقي، ويُفضي إلى نقص دائم في المخزون. لذا، يجب أن تصدر أوامر الصرف عن مدير القسم، أو من ينوب عنه فقط؛ تسهياً لضبط سلوكيات الموظفين في أثناء استعمال هذه المواد والأدوات، ومنعاً للإسراف. كما يُعدُّ مفيداً استخدام المشرف المسؤول سجلات الأدوات والمواد، فضلاً عن الأخذ بآراء الموظفين وإشراكهم في شراء أيّ نوع من الأدوات أو المواد؛ لتعرّف مدى جودتها، وسهولة استخدامها.

من جانب آخر، ينبغي أن يتصف الموظف المسؤول عن إدارة المخازن بصفات وسمات معيّنة، تُمكنه من النهوض بوظيفته، وتحقيق أهدافه. إضافة إلى المؤهل العلمي المناسب، والخبرة الكافية، يجب أن تتوفر في هذا الموظف صفات أخرى، أهمها:

١. الأمانة، والصدق في التعامل.
٢. الإلمام بشروط التخزين الفاعلة والصحيحة.
٣. الإحاطة بمواصفات المواد والأدوات المُستخدمة في قسم التدبير الفندقي.
٤. إتقان عملية استلام المواد والتعامل مع نماذج الاستلام.
٥. إتقان عملية صرف المواد والتعامل مع نماذج الصرف.
٦. السرعة في استخراج المعلومات المتعلقة بحجم المخزون الاحتياطي الإلزامي، والمهارة في استخدام برمجيات الحاسوب ذات الصلة بتنظيم المخزون.

صفات الموظف المسؤول عن إدارة المخازن

نشاط (١-٢)

نظّم أنت وأفراد مجموعتك زيارة إلى أحد الفنادق، أو الفندق الذي تتدرّب فيه؛ لتعرّف المؤهلات العلمية، والخبرات العملية، والصفات الشخصية والسلوكية للعاملين بمخازن قسم التدبير الفندقي، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

ج- عمّال المخازن: وهم الأشخاص المسؤولون عن نقل المواد جميعها وترتيبها في المخزن، ويشترط فيهم أن يكونوا من ذوي الخبرة في هذا المجال.

قضية للبحث

مستعيناً بإحدى وسائل البحث المتوافرة لديك (كتب، مجلات، مواقع إنترنت، وغيرها)، ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن وظائف أخرى للعاملين في المخازن، ثمّ صمّم هيكلًا تنظيميًا لها، ثمّ اعرض نتيجة البحث والهيكل التنظيمي على زملائك في الصف.

٢- تصميم المخازن وتجهيزها

تشمل عملية مراقبة التكاليف اختيار طرائق التخزين الجيدة، التي تكفل المحافظة على

المواد والأدوات المُخزَّنة، و حمايتها من التلف والسرقة، فضلاً عن توفيرها وقت الحاجة. لذا، يجب عدم إغفال العمليات المهمة التي تسبق عملية التخزين وترتبط بها ارتباطاً وثيقاً؛ إذ تتباين المواد والأدوات من حيث تاريخ صلاحيتها، وتنوّع حسب المواد المُصنَّعة منها؛ الأمر الذي يستدعي تخطيط عمليات الطلب والشراء والاستلام لهذه المواد والأدوات.

أ - معايير تصميم المخازن: يوجد العديد من الأسس التي يجب اتباعها عند تصميم المخازن في قسم التدبير الفندققي. وفي ما يأتي أهمها:

- ٠١ اختيار مخازن تناسب مساحتها حجم القسم، وحجم العمل.
- ٠٢ توفير أبواب مناسبة ذات أقفال آمنة مُتقنة الصنع.
- ٠٣ توفير إضاءة جيدة.
- ٠٤ توفير تهوية جيدة، ونظام تبريد إذا لزم الأمر.
- ٠٥ اختيار رفوف قوية؛ ثابتة، ومتحرّكة حسب الاستخدام.
- ٠٦ توفير ممرّات واسعة بين الرفوف.
- ٠٧ توفير أرضية مستوية، سهلة التنظيف.
- ٠٨ توفير نظام تصريف مائي.
- ٠٩ توفير مصدر مياه؛ لتنظيف المخزن بانتظام.
- ٠١٠ توفير الظروف المناسبة التي تكفل سلامة العاملين، واختيار نظام إنذار فاعل لمكافحة الحريق.
- ٠١١ توفير أنظمة حماية جيدة للأبواب والنوافذ.

ب- تجهيز المخازن: تشمل عملية تجهيز المخازن جميع الأدوات والآلات المُستعملة لحفظ المواد وتخزينها. وقد تشمل هذه التجهيزات: الرفوف، والقواعد، والأوعية، والغرف المُبرّدة، ووسائل السلامة. وفي ما يأتي أهم المبادئ التي يجب مراعاتها عند تجهيز المخازن:

- ٠١ توفير وسيلة لتخزين المواد، تتناسب مع طبيعتها.
- ٠٢ تسهيل الوصول إلى كلّ صنف من أصناف المواد، وتعرّفه باستخدام أنظمة المخازن المألوفة، مثل: نظام التصنيف، ونظام تمييز مواقع المواد بعضها من بعض.
- ٠٣ توفير المساحات الكافية لتسهيل عملية الاستخدام.
- ٠٤ توفير الوسائل المناسبة، ومعدات السلامة العامّة في غرف التخزين، وغرف الملابس الخاصّة بالعاملين.

٥٠ توفير المعدات الخاصة بغرف التخزين، مثل: الهاتف، والميزان، وعربات النقل، والآلة الحاسبة، والأقلام، وأدوات فتح العلب والصناديق. والشكل (٨-١) يُبيّن بعض العربات المُستخدمة في المخازن.



الشكل (٨-١): بعض العربات المُستخدمة في المخازن.

ومن العوامل التي تزيد من فاعلية المخازن ما يأتي:

- ١٠١ توافر الممرّات الواسعة التي تُسهّل الحركة.
- ١٠٢ استخدام الرفوف والأوعية المعدنية التي يُمكنها تحمّل المواد.
- ١٠٣ تخزين المواد القابلة للاشتعال والمواد الخطرة في أماكن مستقلة تمامًا.
- ١٠٤ تجهيز المخازن بوسائل الوقاية من الأخطار (مثل: الحريق، والسرقة، والانهيّار).
- ١٠٥ توافر أنظمة إنذار فاعلة لمكافحة الحرائق.

أخطار التجهيز السيئ للمخازن

يُؤدّي التجهيز السيئ للمخازن إلى حدوث الآتي:

- ١٠١ وقوع حوادث وإصابات داخل المخزن في أثناء تحرّك الأفراد، ونقل المعدات.
- ١٠٢ اصطدام الأفراد بالناقلات داخل المخزن؛ نتيجة عدم وجود مسارات واسعة واضحة.
- ١٠٣ تكدّس المواد، وانهيّار الرصّات، وإعاقة الحركة داخل المخزن.
- ١٠٤ وقوع الحوادث الناجمة عن الاستخدام الخطأ للمواد، أو سوء تخزينها، خاصّة المواد: القابلة للاشتعال، والكاوية، والخطرة.
- ١٠٥ عدم استواء الأرضيات، أو عدم استقامتها؛ ممّا يعيق حركة المارّة والناقلات في أثناء السير.

- ٠٦ اختلاط المواد ببعضها بعضاً، وصعوبة الوصول إلى الأصناف المطلوبة.
- ٠٧ تعذر تطبيق الأساليب العلمية الحديثة في الترميز والترقيم.
- ٠٨ صعوبة إجراء الجرد الدقيق الواضح بسبب اختلاط المواد ببعضها بعضاً.

نشاط (٣-١)

إجراءات السلامة العامة في المخازن

نظّم أنت وأفراد مجموعتك زيارة إلى أحد المخازن القريبة منك؛ لتتعرّف التجهيزات، وتعليمات الأمن والسلامة المُتَّبعة في المخزن، ثم اكتب تقريراً عن ذلك باستخدام برمجية معالج النصوص، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٣- إجراءات التخزين

- من الأمور التي يجب مراعاتها عند عملية التخزين ما يأتي:
- أ - إدخال المواد جميعها جهاز الحاسوب، وتدوينها في النماذج الخاصة بذلك.
- ب - استخدام نظام "ما يدخل أولاً يخرج أولاً" (First In First Out).
- ج - تخزين بعض المواد بعيداً عن الضوء والرطوبة.
- د - تحديد أوقات خاصّة لإخراج المواد من المخزن.
- هـ - المحافظة على المواد سليمة وصالحة طوال مُدّة وجودها في المخزن.
- و - أخذ الاحتياطات اللازمة للوقاية من الحشرات والقوارض.

نشاط (٤-١)

نظام تخزين مواد التنظيف

نظّم أنت وأفراد مجموعتك زيارة إلى أحد الفنادق؛ لتتعرّف النظام المُستخدم في تخزين مواد التنظيف، ثم دَوّن ملاحظاتك، ثم اعرضها على زملائك في الصف.

نشاط (٥-١)

نظم المناولة

زُر أنت وأفراد مجموعتك مختبر الحاسوب في مدرستك، ثم استعمل مُحرك البحث (www.Google.jo) للبحث عن صور لأنظمة المناولة في مخازن الفنادق، ثم اعرض هذه الصور على زملائك في الصف باستخدام برنامج عارض الصور.

النتاج العملي

– أن يُخزّن المواد في المخزن.

المعلومات النظرية

تُعَدُّ عملية التخزين إحدى أهم العمليات في قسم التدبير الفندقي؛ نظرًا إلى دورها الفاعل في ضمان توفير المواد والمستلزمات كلّها، واستمرار تقديم الخدمات للضيوف من غير توقّف في حال نقص هذه المواد في الأسواق، وضمان تدفّقها وقت الحاجة إليها.

التجهيزات اللازمة

- مخزن.
- مواد مختلفة.

خطوات تنفيذ التمرين

- هيئ مساحة كافية على الرفوف في المخزن؛ لحفظ المواد المراد تخزينها.
- افتح الصناديق الحافظة للمواد المراد تخزينها، ثم فرّغ محتوياتها على سطح نظيف.
- احسب الكمية المُستلمة، وتأكد من عددها وصلاحياتها، ثم قارنها بالكشوف والمستندات المرفقة بها قبل البدء بترتيبها في الأماكن المُخصّصة.
- ارفع مواد الصنف الواحد عن الرف، وضعها جانبًا لحين الانتهاء من ترتيب المواد الجديدة، ثم أعدّها إلى الرف؛ على أن توضع في الأمام، وذلك تطبيقًا لنظام (First In First Out).
- رتب المواد المُستلمة بوضعها في نهاية الرف؛ أي قبل مواد الصنف نفسه المُخزّنة سابقًا، بحيث تكون معلومات الصنف المثبتة على الصندوق ظاهرة بصورة جيدة.
- دوّن معلومات الصنف في بطاقة المخزون.

تمرين عملي

في أثناء يوم التدريب العملي بمدركك، وبعد شراء المواد اللازمة للقسم الفندقى واستلامها، خزن هذه المواد فى المخزن، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	وفرت مساحة كافية على الرفوف.		
٢	فتحت الصناديق الحافظة للمواد.		
٣	فرغت محتويات الصناديق على سطح نظيف.		
٤	تأكدت من عدد المواد المستلمة، وصلاحياتها، وقارنتها بالكشوف المرفقة.		
٥	رتبت المواد ترتيباً صحيحاً على الرفوف.		
٦	طبقت قاعدة (First In First Out) عند ترتيب المواد على الرفوف.		
٧	تسلسلت فى تنفيذ خطوات العمل.		
٨	أنهيت العمل ضمن الوقت المحدد.		

النتاج العملي

– أن يجرّد المخزن في القسم الفندقّي.

المعلومات النظرية

– تهدف عملية جرد المخزن إلى التحقّق من مدى مطابقة كمية المخزون المتوافرة في المخزن، لما هو مثبت في جهاز الحاسوب والسجّلات. علمًا بأنّ الجرد قد يكون دوريًّا، أو مفاجئًا.

التجهيزات اللازمة

- مخزن.
- مواد مختلفة.
- نموذج جرد.
- بطاقة مخزون.
- بطاقة صنف.
- أوراق، وأقلام.

خطوات تنفيذ التمرين

- اختر الوقت المناسب للجرد؛ لأنّ هذه العملية تحتاج إلى دقة متناهية.
- اطلب إلى أحد الزملاء المساعدة في عملية الجرد؛ وذلك بتسجيل الأرقام، أو عدّ وحدات الصنف.
- قارن بين كمية المواد المسحوبة وتلك المتوافرة على الرفوف؛ وذلك بالرجوع إلى المعلومات المُدوَّنة في بطاقة المخزون، ثمّ دوّن النتائج في نموذج الجرد.
- قارن بين كمية الصنف المتوافرة وتلك التي يجب توافرها، المُبيّنة في بطاقة الصنف، ثمّ دوّن في نموذج الجرد ما يلزم المخزن من هذا الصنف.
- اكتب طلب مواد يتضمّن كمية المواد التي يجب تزويد المخزن بها، ثمّ قدّمه لمدير قسم التدبير؛ للاطلاع عليه واعتماده، ثمّ أرسله إلى قسم المشتريات؛ لتأمين النقص الحاصل في المخزون.

تمرين عملي

بوصفك أحد موظفي قسم التدبير الفندقي العاملين في المخزن، طلب إليك رئيس القسم جرد المخزن الذي تعمل فيه. اجرد المخزن، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	اخترت الوقت المناسب للجرد حسب ظروف العمل.		
٢	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٣	قارنت رصيد كمية المواد الفعلية في المخزن برصيد كمية المواد الدفترية.		
٤	قارنت كمية المواد المتوافرة بتلك التي يجب توافرها في المخزن.		
٥	كتبت طلب مواد يتضمّن كمية المواد التي ينبغي تزويد المخزن بها.		
٦	تسلسلت في تنفيذ خطوات العمل.		
٧	أنهيت العمل ضمن الوقت المُحدّد.		
٨	تركت المخزن نظيفاً ومُرتّباً.		

أنواع المخازن المستخدمة في قسم التدبير الفندقى

رابعاً

تتفاوت الفنادق في ما بينها في عدد المخازن المُصمَّمة لعمليات التخزين؛ وذلك تبعاً لسياسة كلٍّ منها، وكمية المواد المُخزَّنة. وفي ما يأتي أهم أنواع المخازن.

١- مخزن الطابق الفرعى

يوجد هذا المخزن في طوابق الغرف، وهو مُصمَّم لمساعدة مُجهَّزي الغرف على إنجاز أعمالهم بسهولة ويسر. يحتوي هذا المخزن على كميات قليلة ومتنوعة من جميع المواد والأدوات التي يحتاج إليها الموظف في إنجاز الأعمال المنوطة به خلال يوم عمل واحد أو أكثر، ومن هذه المواد:

أ - البياضات المتنوعة.

ب - القرطاسية، والمواد التي يستهلكها الضيوف.

ج - الأَسِرَّة الإضافية، وأَسِرَّة الأطفال.

د - مواد التنظيف المختلفة.

هـ - أدوات التنظيف المختلفة.

قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد الكتب المتخصصة في إدارة المخازن بمكتبة المدرسة، اكتب مع أفراد مجموعتك تقريراً عن مواصفات مخزن الطابق الفرعى باستخدام برمجية معالج النصوص، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٢- مخزن الأثاث

تضم الفنادق في الغالب مخزناً (أو اثنين) للأثاث، وهو يُستعمل لتخزين بعض قطع الأثاث غير المُستخدمة حالياً؛ سواء كانت جديدة، أو مُستخدمة في ما مضى، أو مسحوبة من مرافق الفندق المختلفة. انظر الشكل (١-٩).



الشكل (١-٩): مخزن الأثاث في أحد الفنادق.

٣- مخزن مواد التنظيف

تَعَلَّم

من احتياطات السلامة العامة التي يجب توافرها في هذا النوع من المخازن، صنابير المياه التي تُستعمل لغسل العيون في حال تعرّضها للمواد الكيميائية؛ وذلك لتخفيف الأضرار الناجمة عن هذه المواد؛ على أن يراجع المصاب الطبيب لإجراء اللازم.

يوجد هذا المخزن عادة في مكان منفصل داخل قسم التدبير الفندقي، وقد يحتاج تصميم هذا النوع من المخازن إلى توفير جدران وأرضيات خاصّة ومصقولة جيّداً؛ كاستخدام البلاط المُصنَّع من مادة الخزف (السيراميك)، فضلاً عن توفير مصدر مياه للتخفيف من تركيز المواد. وقد استُعملت حديثاً آلات خلط للمواد الكيميائية بهدف تخفيف تركيز المواد بنسب صحيحة، والحدّ من هدرها.

٤- مخزن القرطاسية والمواد التي يستهلكها الضيوف



يوجد هذا المخزن داخل قسم التدبير الفندقي أيضاً، وهو يُستعمل لتخزين الأنواع المختلفة من القرطاسية والمواد التي يستهلكها الضيوف، مثل: الصابون، وورق الحمام، وأوراق الرسائل، وغيرها. انظر الشكل (١-١٠).

الشكل (١-١٠): مخزن القرطاسية في أحد الفنادق.

ناقش زملاءك في مستلزمات الضيوف التي يجب توافرها في كل من: الغرف، ومخزن القرطاسية.

٥- مخزن البياضات

يوجد هذا المخزن في منطقة متوسطة بين قسم التدبير الفندقي والمصبغة، ويُشرف عليه مدير المصبغة، انظر الشكل (١-١١). تُحفظ في هذا المخزن البياضات؛ سواء أكانت مُستخدمة، أم جديدة، وحتى تلك التي تحتاج إلى إصلاح. لذا، يجب أن يتضمّن المخزن مكانًا خاصًا لرتق البياضات وإصلاح فتقها.



الشكل (١-١١): مخزن البياضات في أحد الفنادق.

٦- مخزن آلات التنظيف

يوجد هذا المخزن عادة في قسم التدبير الفندقي، وهو مُصمّم وفقاً لمواصفات خاصّة تتلاءم والأدوات والآلات التي تُخزّن فيه، من حيث: المساحة الكبيرة، واتساع المدخل؛ لتسهيل عملية إدخال الآلات وإخراجها، انظر الشكل (١-١٢)، فضلاً عن توافر مصدر للطاقة داخل المخزن؛ لفحص الآلات قبل عمليتي الاستلام والتسليم.



الشكل (١-١٢): مخزن آلات التنظيف في أحد الفنادق.

٧- مخزن المفقودات والموجودات

يوجد هذا المخزن عادة في قسم التدبير الفندقي، ويتولى إدارته موظف المفقودات والموجودات، وهو مُصمَّم تبعاً لمواصفات خاصّة، وقد يحتوي على غرفة مُبرّدة لتخزين المواد القابلة للتلف، إضافة إلى خزائن وخانات ورفوف تناسب نوع المواد المُخزّنة.

أنواع المخازن المتوافرة في قسم التدبير الفندقي

نشاط (١-٦)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، استخدم برمجية العرض التقديمي في إعداد ست شرائح عن أنواع المخازن المتوافرة في قسم التدبير الفندقي، ثمّ عرضها أمام زملائك في الصف.

أسئلة الوحدة

- ١- ما الأمور التي يجب مراعاتها عند تصميم المخازن في قسم التدبير الفندقى؟
- ٢- للتخزين الكثير من الفوائد، اذكر ثلاثاً منها.
- ٣- ما مهام إدارة المخازن في الفندق؟
- ٤- علّل ما يأتي:
- أ - تخزين المواد والأدوات - حسب نوعها - في مخازن خاصة باستخدام أفضل أنظمة التخزين الفاعلة.
- ب- استشارة الموظفين والأخذ بآرائهم عند شراء الأدوات أو المواد الخاصة بقسم التدبير الفندقى.
- ج- جرد مخزون بعض المواد والأدوات يومياً، أو أسبوعياً، أو شهرياً، تبعاً للمادة المخزّنة.
- ٥- اشرح كيف يمكن الحدّ من إسراف الموظفين في استخدام المواد والأدوات.
- ٦- عرّف كلاً من المفاهيم الآتية، مع ذكر فوائدها وطرائقها:
- أ - التوصيف. ب- التبويب. ج- الترميز.
- ٧- ينبغي أن يتصف الموظف المسؤول عن إدارة المخازن بصفات معيَّنة. ما هذه الصفات؟
- ٨- بناءً على دراستك أنواع المخازن المتوافرة في قسم التدبير الفندقى، املاً الفراغ في الجدول الآتى بما هو مناسب:

الرقم	نوع المخزن	الخصائص	أهم المواد المخزّنة
١	تخزين بعض قطع الأثاث غير المُستخدمة.
٢	مخزن الطابق الفرعى
٣	غسّالات، نشّافات، آلات تصوير.
٤	تخزين المواد التي يستهلكها الضيوف.
٥	مناشف، بشاكير، ملاء (شراشف)، أكياس وسائد.
٦	مخزن مواد التنظيف
٧	توافر غرفة مُبرّدة لتخزين المواد القابلة للتلف، إضافة إلى خانات، ورفوف.

- ٩ - صمّم هيكلًا تنظيميًا للعاملين في المخازن.
- ١٠ - يُؤدّي التجهيز السيئ للمخازن إلى أخطار عدّة. اذكر ستة من هذه الأخطار.

مهارات البحث والاتصال

- ١- مستعيناً بأحد مُحركّات البحث المتوافرة، ابحث مع أفراد مجموعتك عن مناحي استخدام الحاسوب في تدوين جميع المعلومات المتعلقة بالمخزون، وإدارة المخازن، فضلاً عن إيجابيات ذلك وسلبياته، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.
- ٢- مستعيناً بأحد الكتب المتخصصة في إدارة المخازن، ابحث مع أفراد مجموعتك عن نظام ترميز المخزون وتصنيفه من حيث: التعريف، وأنواع الترميز وطرائقه، ومعايير اختيار نظام الترميز المناسب، وسمات نظام الترميز الجيد، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

الأنشطة الإثرائية

- ١- مستعيناً بمُحرّك البحث (www.Google.jo)، ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن صور لأنواع المخازن المُستخدمة في قسم التدبير الفندقي، ثمّ اعرضها أمام زملائك في الصف، باستخدام برمجة العرض التقديمي.
- ٢- ناقش أفراد مجموعتك في إجراءات الأمن والسلامة العامّة المتبعة في المخازن من حيث: أسباب الحوادث الشخصية، والإصابات الناجمة عن أسباب فنية تتعلّق بسوء تخطيط المخازن وتنظيمها، أو عدم كفاية مناحي الحماية الخاصّة بالمعدات ووسائل النقل، أو ما له علاقة بالمواد المُخزّنة، فضلاً عن الاحتياطات العامّة التي يجب مراعاتها لتحقيق الأمن والسلامة في المخازن، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

التقويم الذاتي (Self Assessment)

التقدير		الرقم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:
لا	نعم		
		١	أتعرّف المقصود بإدارة المخازن، وأهدافها، ومهامها.
		٢	أتعرّف الفوائد العملية لتخزين المواد في المخازن.
		٣	أُتقِن مهارة توصيف المواد وتبويبها وترميزها في المخازن.
		٤	أُعي فوائد عمليات التوصيف والتبويب والترميز في المخازن، وأتعرّف طرائقها.
		٥	أُصمّم هيكلًا تنظيميًا للعاملين في المخازن.
		٦	أُميّز معدات الرفع والمناولة في المخازن.
		٧	أفهم الأسس والمعايير التي يجب اتباعها عند تصميم المخازن في قسم التدبير الفندقي.
		٨	أُبَيِّن الأمور التي يجب مراعاتها عند التخزين.
		٩	أُحدّد صفات الموظف المسؤول عن إدارة المخازن.
		١٠	أُكتب بطاقة المخزون على نحو صحيح.
		١١	أُجرد المخزون جردًا صحيحًا.
		١٢	أُوضّح أنواع المخازن المُستخدَمة في قسم التدبير الفندقي.
		١٣	أُقدّر أهمية وجود المخازن في قسم التدبير الفندقي.
		١٤	أُحافظ على المواد والأدوات المُستخدَمة في قسم التدبير الفندقي.



الوحدة الثانية

التصميم الداخلي للفنادق



- كيف يمكن الاستفادة من الألوان في دعم عملية التصميم الداخلي؟
- كيف يمكن العناية بالنباتات والأزهار؟

أولى القدماء التصميم الداخلي أهمية خاصّة. فإذا تأملنا منجزات الحضارات القديمة التي سادت مختلف بقاع الأرض، سنلاحظ الطرائق التي استُخدمت في تخطيط المدن، والأماكن العامّة، والبيوت، والمدرّجات، وهذا يشير إلى عِظَم الاهتمام بما يُطلَق عليه الآن فن التصميم الداخلي. وقد نتساءل: كيف يمكن الإفادة من عناصر التصميم الداخلي في جذب الضيوف وخدمتهم؟ ما الأسس السليمة لانتقاء الألوان ومزجها في مختلف أرجاء الفندق ومرافقه؟

يُتوقَّع منك بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن:

- تفهم مبادئ التصميم الداخلي.
- تُبيِّن أهمية عناصر التصميم الداخلي.
- تتعرّف طرائق تنسيق الأزهار، والعناية بالنباتات الداخلية.
- تُوضِّح طرائق تنظيم الصور واللوحات في مرافق الفندق المختلفة.
- تُرتِّب الأثاث وفق عناصر التصميم.
- تستخدم الألوان في التصميم الداخلي للغرف والمرافق.
- تُنسِّق الأزهار لمختلف المناسبات.
- تُنظِّف النباتات الداخلية وتعتني بها.
- تسقي النباتات الداخلية الطبيعية.
- تُرطِّب النباتات الداخلية الطبيعية.
- تُقلِّم النباتات الداخلية الطبيعية.
- تُراعي مبادئ التصميم وعناصره عند تعليق اللوحات والصور.

تُعَدُّ العناية بالتصميم الداخلي أحد أهم المناحي التي ينبغي مراعاتها عند إنشاء الفنادق؛ لما يُوفِّره ذلك من تناغم وتناسق بين الألوان وقطع الأثاث وأماكنها؛ إذ يعتمد الإنسان - بطبعه - إلى تأمل المكان الذي يدخله أول مرّة، بما يُسمّى الانطباع الأولي، وهنا تبرز أهمية التصميم الداخلي الذي يُسهّم في جعل الضيف يشعر بالراحة عند دخوله منطقة الاستقبال في الفندق، فضلاً عن غرف النوم، وأيّ مكان آخر يرتاده من مرافق الفندق.

يُعرّف التصميم الداخلي بأنّه خطة تعبيرية تهدف إلى تحسين هيئة المكان؛ بالاستفادة من جميع العناصر المتاحة من الخطوط، أو الأشكال، أو الألوان، وتنظيمها وتشكيلها بطريقة متسقة ومنسجمة تساعد على الشعور بالراحة، والقدرة على تهيئة المكان للإفادة منه بأقل جهد وتكلفة ممكنة، ويتضمّن ذلك إبراز الناحيتين: الجمالية، والوظيفية لأثاث الفندق وتجهيزاته.

يتضح من سياق هذا التعريف أنّ مهمة المُصمّم الداخلي تبدأ مُبكراً بالتزامن مع مرحلة إعداد المخطّطات الأولية، والمشاركة الفعلية في عملية التصميم، التي ترافق إعداد ميزانية المشروع. أمّا القول إنّ المُصمّم الداخلي لا يبدأ عمله إلاّ بعد الانتهاء من أعمال البناء، أو انتهاء مرحلة التصميم المعماري، فهذا مفهوم قاصر لا يخدم تطوّر صناعة البناء لأسباب عدّة، أهمها:

- صرف الجزء الأكبر من تكلفة البناء على عملية التشطيب؛ من: إضاءة، وتجهيز، وتأثيث. وهذه الأمور جميعها من مهام المُصمّم الداخلي.
- معظم الأنظمة التي يتعامل معها المُصمّم الداخلي (مثل: الإضاءة، وفتحات التكييف، والتقسيمات الخاصّة بالمكاتب؛ كشبكات الحاسوب، وخطوط الهاتف، والتمديدات الكهربائية)، تحتاج إلى الكثير من التنسيق المُبكر مع مُصمّم هذه الأنظمة.
- التنسيق المُبكر بين المُصمّمين: الداخلي، والمعماري يوجد تكاملاً وتناغمًا بين الفكرة التصميمية لكليهما، وصولاً إلى تكوين بيئة متكاملة؛ داخلياً، وخارجياً.
- الاقتصاد في الكثير من النفقات بتوافر التفاصيل الكاملة لما هو مطلوب عمله داخل المبنى.
- حاجة المُصمّم الداخلي إلى الكثير من الوقت في إعداد الرسوم والمواصفات، واتخاذ

العديد من القرارات التي تتعلق باختيار الألوان، والمواد، والأثاث، والكماليات، والنباتات الداخلية، وما يتبع ذلك من بحث عن هذه العناصر في الأسواق، واستبدال مواد أخرى ببعض المواد المشتراة، ثم انتظار مرحلة التوريد والتركيب، وهذا كله يحتاج إلى الكثير من الوقت.

إنّ الإفادة المثلى من التصميم الداخلي تتطلب مراعاة الآتي:

١- الأشكال والحجوم

تعدّ الأشكال أكثر العناصر إمتاعاً وأهمية وتحدياً لقدرة المصمّم. وعلى الرغم من أنّ كثيراً من الناس يمتلك - بالفطرة - القدرة على الإفادة من الأشكال تبعاً لحجومها، إلا أنّهم غالباً ما يعتمدون في ذلك على النماذج الورقية المصورة (الكتالوجات)، أو الأعمال الفنية السابقة؛ الأمر الذي يجعل التصميم التي يتكرونها غير موائمة للمكان الذي توضع فيه. أمّا المصمّم، فإنّه يملك قدرة على إيجاد تناغم بين الأشكال والحجوم المختلفة، مستفيداً بذلك من معارفه وخبراته العملية، انظر الشكل (١-٢).



الشكل (١-٢): التناغم بين الأشكال والحجوم.

ومن الأمور التي يجب مراعاتها في عملية التصميم الداخلي، المتعلقة بالأشكال والحجوم، ما يأتي:

- أ - تجنّب وضع قطع الأثاث الكبيرة، وتلك الطويلة المرتفعة؛ كالخزائن العالية، والمقاعد ذات المسند العالي في الغرف الصغيرة؛ حتى لا تبدو هذه الغرف ضيقة ومكتظة.
- ب- توزيع قطع الأثاث الكبيرة داخل الغرف، وعدم تجميعها في منطقة واحدة؛ لتحقيق التوازن بين المساحات المتوافرة في الغرف.
- ج- وضع قطع الأثاث الصغيرة في الغرف الصغيرة، وبين قطع الأثاث الكبيرة في المساحات الواسعة.

وفي واقع الأمر، يواجه المصمّم الداخلي بعض التحديات التي تقف عائقاً أمام الإفادة المثلى من الأشكال والحجوم في الغرف ذات الحجوم المتباينة؛ إذ توجد غرف كبيرة الحجم، وأخرى صغيرة، فضلاً عن السقوف المرتفعة والمنخفضة. وهذا يحتم على المصمّم الداخلي تنفيذ بعض الإجراءات الخاصة لمعالجة مثل هذه التحديات. وفي ما يأتي بيان لذلك:

أ - الغرفة الكبيرة الحجم: يُراعى عند ترتيب الأثاث في الغرفة الكبيرة الحجم الإجراءات الآتية:

- ٠ ١ تقسيم الحجرة؛ بوضع حاجز من الخشب أو القماش السميك القابل للإزالة أو الإزاحة وقت الحاجة، انظر الشكل (٢-٢).
- ٠ ٢ وضع قطعة أثاث كبيرة (مثل خزانة المكتبة) لملء المساحة الخالية.
- ٠ ٣ نصب حاجز من الخشب بأشكال مختلفة؛ على أن يمتد من السقف إلى الأرض، أو يكون متوسط الارتفاع.
- ٠ ٤ بناء حاجز منخفض يقسم الغرفة، مع عمل حفرة داخله؛ لتكون حوضاً ممتدّاً للنباتات.
- ٠ ٥ المهارة في استخدام ألوان الطلاء؛ للإيحاء بأنّ الغرفة أكثر ضيقاً ممّا هي عليه؛ كصبغ السقف بلون فاتح، والجدران بلون قاتم؛ إذ يوحي ذلك بأنّ الغرفة صغيرة.
- ٠ ٦ استخدام قطع الأثاث والمستلزمات الكبيرة (الإكسسوارات)؛ كاللوحات الفنية الكبيرة المثبتة على الحائط، وتجنّب استعمال القطع الصغيرة التي تكاد لا تظهر في هذه المساحة الكبيرة.

٠٧ تقسيم الغرفة إلى مستويات ذات ارتفاعات مختلفة.



الشكل (٢-٢): غرفة كبيرة الحجم أجزاؤها مفصولة بالقماش السميك القابل للإزاحة والإزالة.
ب- الغرفة الصغيرة الحجم: يُراعى عند ترتيب الأثاث في الغرفة الصغيرة الحجم الإجراءات الآتية:

- ٠١ إزالة الأبواب، ووصل الأماكن الفارغة التي يحول بينها حاجز ببعضها بعضاً؛ كإزالة أحد جدران الغرفة الذي يفصلها عن الصالة.
- ٠٢ طلاء الجدران بألوان فاتحة لامعة؛ إذ إنها تمنح شعوراً بالاتساع، خلافاً للألوان القاتمة التي توحى بضيق المساحة.
- ٠٣ توسيع النوافذ؛ عرضاً، وطولاً، وتركيب أحواض للنباتات، حتى وإن كانت غير حقيقية؛ فذلك يُضفي على الغرفة مزيداً من الضوء، ويوحى باتساعها، ويريح العين.
- ٠٤ وضع لوحات فنية تحمل في ذاتها عمقاً وهمياً، أو رسم أشكال ثلاثية الأبعاد على الجدران.
- ٠٥ استخدام قطع أثاث فاتحة اللون، تتناسب ولون طلاء الجدران.
- ٠٦ استخدام تحف ومستلزمات (إكسسوارات) قليلة ذات مقاسات صغيرة، وتجنب استعمال القطع الكبيرة منها.

٠٧ الاستخدام الأمثل للإنارة الطبيعية والصناعية، ودراستها جيداً.

٠٨ استخدام المرايا العاكسة.

ج- الغرفة ذات السقف المرتفع: يُراعى عند ترتيب الأثاث في الغرفة ذات السقف المرتفع الإجراءات الآتية:

٠١ طلاء سقف الغرفة بلون قاتم؛ كالرمادي، أو الأزرق، أو الأخضر، ثم تثبيت مجموعة من الحبال الرفيعة ذات اللون الفاتح على حائطين متقابلين بوساطة خشبة عريضة، بحيث تُشكّل سقفًا آخر تحت السقف الأصلي.

٠٢ عمل تصاميم (ديكورات) من الجبس للسقف، أو عمل أسقف مستعارة.

٠٣ وضع سقف آخر من الخشب على شكل مربعات مفتوحة، يتدلّى منها مصباح أو أكثر، إضافة إلى بعض النباتات؛ على ألا تكون المسافة بينه وبين السقف الحقيقي كبيرة، وأن يكون ذا لون مخالف للون السقف.

٠٤ استخدام قطع أثاث، أو زراعة نباتات تمتد على نحوٍ عرضي في المكان.

٠٥ استخدام إضاءة مُوجّهة من أعلى إلى أسفل.

د- الغرفة ذات السقف المنخفض: يُراعى عند ترتيب الأثاث في الغرفة ذات السقف المنخفض الإجراءات الآتية:

٠١ طلاء الغرفة كلّها بلون واحد؛ أي الجدران، والسقف.

٠٢ تجنّب عمل تصاميم (ديكورات) عميقة للسقف تُقلّل من ارتفاعه.

٠٣ استخدام قطع أثاث، أو زراعة نباتات تمتد على نحوٍ طولي في المكان.

٠٤ وضع خطوط أو رسوم طولية على الجدار.

٢- الألوان

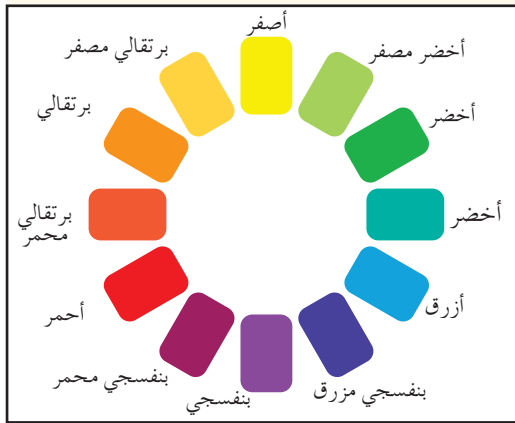
تُعَدُّ الألوان داعماً قوياً لعناصر التصميم، وقد تُشكّل فارقاً بين التصميم الجيد وغير الجيد، والتصميم الجميل والمقبول. وفي واقع الأمر، تُعَدُّ الألوان جزءاً من حياة الإنسان؛ إذ إنّنا نعيش في محيط وبيئة لونية متغيّرة باستمرار، وهي تُؤثّر في وظائف الجسم كلّها؛ فبعضها يُعطي شعوراً بالبهجة والمرح، في حين يوحى بعضها الآخر بالكآبة والحزن. ومن الجدير ذكره أنّ اختيار الألوان يحكمه الذوق الشخصي لكلّ فرد. لذا، فمن الصعب إيجاد ألوان تنال إعجاب الجميع.

ومن الأمثلة على توظيف الألوان في التصميم الداخلي، استخدام معظم مطاعم الوجبات الجاهزة الألوان الأساسية (الأزرق، والأحمر، والأصفر)؛ للإيحاء للزبائن بسرعة الخدمات المُقدّمة لهم، إضافة إلى دهان مداخلها بهذه الألوان؛ للحوّول دون بقاء الزبائن مُدداً طويلة داخلها؛ لأنّ مثل هذه المطاعم تستقبل أعداداً كثيرة من الزبائن مقارنة بالمطاعم الأخرى. من جانب آخر، تُستخدم الألوان الباردة في الفنادق والمستشفيات للإيحاء بالهدوء؛ كاللون الأزرق الممزوج بالأخضر، أو اللون الوردي، أو اللون الأبيض الفاتح الممزوج بالأصفر، الذي يوحي للزبائن بالكثير من الهدوء والراحة، كما يُحبّب استخدام اللون الأحمر - بوصفه أكثر الألوان حرارةً ودفئاً وإيحاءً بالحيوية والنشاط - في الغرف الباردة. ولكن، باعتدال؛ فهو على الرغم من إضفائه جوّاً من الألفة والراحة في أيّ غرفة؛ إلا أنه يبعث على الإحساس بالضيق وصغر المساحة إذا بالغ المُصمّم في استخدامه. لذا، يُفضّل مزجه باللون الأبيض؛ كي يصبح أقلّ حدّة، ويضفي على المكان هدوءاً أكثر. وفي المقابل، يمكن استخدام اللون البرتقالي في بعض مرافق الفنادق، مثل: القاعات الرياضية، والنادي الصحي، والمسبح؛ فهو يُضفي على هذه الأماكن جوّاً من الحيوية والنشاط. أمّا اللون الأبيض، فيمكن استخدامه في الفنادق والمستشفيات والمطابخ والحمامات؛ للإيحاء بالنظافة، والحيوية، والصحة.

قضية للبحث

الألوان حول العالم

مستعيناً بمُحرِّك البحث (www.Google.jo)، ابحث مع أفراد مجموعتك عن أهم الممارسات المتعلقة بالألوان، التي تميّزت بها شعوب العالم، مثل: العادات، وتقاليد الحياة، ودلالات الألوان الاجتماعية لديهم، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، ثم عرضه على زملائك في الصف.



الشكل (٢-٣): دائرة الألوان.

تُصنّف الألوان وفقاً لتقبُّل عين الرائي لها، وطبيعتها، وموقعها من دائرة الألوان، كما في الشكل (٢-٣)، إلى ما يأتي:

أ - الألوان الساخنة: مرادٌ هذه التسمية هو لون النار، وتُسمّى أيضاً الألوان الدافئة، وهي

تدرّج من اللون الأصفر إلى البرتقالي إلى الأحمر وما بينها من درجات الألوان. تتسم الألوان الساخنة باللمعان والإثارة والتأثير في عاطفة المشاهد، وتُستخدم بدرجاتها اللونية في الأماكن ذات التردد السريع؛ كمطاعم الوجبات الجاهزة. ب- الألوان الباردة (الهادئة): تُعزى هذه التسمية إلى لون البحار والأشجار والسماء، وهي تتضمن اللونين: الأخضر، والأزرق، واللون البنفسجي القريب من الأزرق. تُستخدم هذه الألوان بتدرجاتها في المنازل، والمستشفيات، والفنادق، والمنتجعات؛ لتعطي شعورًا بالهدوء والراحة.

ج- الألوان المضيئة: تنتج هذه الألوان بإضافة اللون الأبيض إلى الألوان الأساسية (الأحمر، والأصفر، والأزرق) فتبدو فاتحة، وهذا يُفسّر سبب أهميتها. أمّا أبرز استخداماتها، فتتمثل في طلاء غرف النوم، والقاعات العامة.

د - الألوان الزاهية: توحى هذه الألوان أحيانًا إلى العين ببعض النفور، وانعدام التناسق والذوق. لذا، فهي تحتاج إلى مزجها بألوان تُخفّف من حدّتها، مثل اللون الرمادي الذي يصبح أكثر جذبًا وإثارة إذا أُضيفت إليه الألوان الزاهية. وبوجه عام، فإنّ الإنسان يميل - بالفطرة - إلى الألوان الفاتحة والزاهية؛ لأنها تشعره بالفرح والسرور.

تعلّم

الألوان الأساسية، هي: الأحمر، والأصفر، والأزرق. أمّا الألوان الفرعية، فهي ما ينتج من مزج لونين (أو أكثر) من الألوان الأساسية ببعضهما بعضًا.

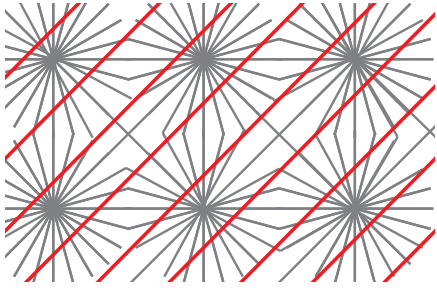
هـ - الألوان الداكنة (القائمة): توحى هذه الألوان بالثقل والقوة، ومنها: الأسود، والكحلي الداكن، والأخضر والأحمر الداكنان. لذا، فإنّ التصاميم التي تُوظّف فيها الألوان الداكنة تتسم عادة بالفخامة والرتابة، وهي تُستخدم في الأماكن ذات الطابع الملوحي المُميّز.

تعرفّ الألوان

نشاط (١-٢)

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق، مُصطحبًا معك آلة (كاميرا) تصوير؛ لتتعرفّ الألوان المُستخدمة في تصميم (ديكور) الفندق، وأثاثه، ومدى تناسق (الديكور) في الغرف والقاعات ومختلف المرافق، ثمّ أعدّ تقريرًا مُصوّرًا عن ذلك، ثمّ اعرضه على زملائك في الصف.

٣- النقط والخطوط



الشكل (٢-٤): النقط والخطوط.

يسعى الإنسان دومًا إلى متابعة كل ما هو جديد ومُستحدث، وصولاً إلى الأجل في عالم التصميم. وتعدُّ النقط والخطوط، كما في الشكل (٢-٤)، أحد مبادئ التصميم. وفي ما يأتي بيان لذلك:

أ - النقط: تُعدُّ النقط أبسط عنصر في الطبيعة؛ إذ يبدأ كل شيء فيها على صورة نقطة. ومع أن النقطة

هي أصغر وحدة في الشكل الهندسي، إلا أنها عنصر مهم في الأعمال الفنية والتصاميم، على الرغم من عدم وجود أبعاد لها هندسيًا، حيث يمكن استخدامها في العمل الفني وفق حجوم خاصّة. ومن أمثلة النقط في الطبيعة: تجمّع عناقيد العنب وثمار التوت، وتجمّع البراعم على ساق النبات، والنقط المنتشرة على أجنحة الفراش. تجدر الإشارة إلى أن استخدام النقط - بغض النظر عن حجومها - يُعطي إحساسًا بالقرب، والعمق. كما أنّ زيادة عددها داخل مساحة معيّنة يوحى بالنشاط.

ب- الخطوط: تعمل الخطوط على تقسيم الفراغات، وتحديد الأشكال، وتجزئة المساحات؛ إذ يهتم المصمّم عند استخدامه الخطوط بإيجاد فواصل متناسقة بينها تسرّ الناظر. وبما أنّ للخطوط تأثيرًا نفسيًا في المشاهد؛ فإنّ المصمّم يستخدمها وفق ضوابط معيّنة ترتبط بخصائصها، من مثل: اتجاه الخط (رأسي، أو أفقي)، ومدى استقامته، أو تعرّجه، أو انحنائه، أو انكساره، ودرجة تباين الخط (فاتح، أو غامق)، وسمك الخط ومدى عمقه في السطح، أو بروزه عنه، وطبيعة السطح؛ كالطين، أو الحجر، أو الورق، أو البلاستيك، أو غيرها من المواد، فضلًا عن الأداة المستخدمة؛ كالفرشاة، أو القلم، أو الريشة، أو أدوات الحفر. وفي ما يأتي أهم أنواع الخطوط:

١. الخط المستقيم: ينقسم هذا الخط إلى أنواع عدّة، منها:

أ. الخط المستقيم الأفقي: يُعطي هذا الخط شعورًا بالاستقرار النفسي، والثبات، والاتزان، والسكون، والامتداد، وهو يُستخدم كثيرًا في الأرضيات، والسجاد، وسطوح الأثاث الأفقية، والآرائك العريضة، والمناضد.

ب. الخط المستقيم الرأسي: يتوافر هذا الخط في الطبيعة في شجر النخيل، والأعمدة، والأبراج، والمآذن، وهو يُعطي شعورًا بالثقة والشموخ والسمو والارتفاع، فيوحي بارتفاع غرف الفندق وجدرانه.

ج. الخط المستقيم المائل: هو خط غير أفقي أو رأسي، واستخدامه في التصميم يتطلب مهارةً ووعيًا بمعالجة الاتزان اللازم للتصميم. وبما أنه يوحى بالسقوط والانحدار، أو الصعود والارتقاء؛ فإنه يمنح المرء شعورًا بالتذبذب، والتردد، والتوتر، وعدم الاتزان.

٠٢ الخط المنحني: يُقسّم أنواعًا عدّة، منها:

أ. الخط الحلزوني: وهو ينتج من تحرك نقطة في صورة دائرية متداخلة محورية، ويوجد في الطبيعة في القواقع البحرية، والدوامات، والنباتات المتسلقة، وهو يوحى بالحركة، والسرعة، والعمق.

ب. الخط المنحني المتموج (المتعرج): يتكوّن هذا الخط من مجموعة خطوط منحنية ومتصلة، ونراه في الطبيعة في موج البحر، وفي أثناء حركة الثعبان، وهو يوحى بدوام الحركة والمرونة.

٠٣ الخط المنكسر: ينتج هذا الخط من تحرك نقطة في اتجاهات هندسية مُتعدّدة ذات زوايا معلومة (حادّة، أو قائمة، أو منفرجة)، ونجده في الطبيعة في التشقّقات الأرضية، والزجاج المكسور، والسماء، وفي أثناء لمعان البرق، وهو يوحى بالإثارة، وعدم الاستقرار، والقسوة، والمشاكسة، والعنف.

تعرف التصميم باستخدام النقط والخطوط

نشاط (٢-٢)

مُستخدِمًا أدوات الرسم، ارسم وأفراد مجموعتك شكلاً بسيطاً يتضمّن خطوطاً مستقيمة وأخرى منحنية، ثمّ أدخل عليه نقطاً مختلفة الحجم، ثمّ اعرض الرسم على زملائك في الصف، وناقشهم في مناحي الجمال الناتجة من تداخل الخطوط وامتزاجها بالنقط.

تكمن أهمية التصميم الداخلي في الاستفادة من عناصر التصميم في تلبية الاحتياجات الجسدية والنفسية والترفيهية للمستخدمين. لذا، ينبغي أن يتسم المصممون بسعة الخيال، والمرونة، والقدرة على التجديد والابتكار، والإلمام بالطرز المختلفة للتصميم الداخلي؛ كالطراز الفرعوني، والطراز الروماني، والطراز الأندلسي الإسلامي، وغيرها من الطرز المبتكرة. وفي ما يأتي أهم عناصر التصميم الداخلي:

١- التركيز

يراعي القائمون على التصميم الداخلي للفندق احتواء المكان المراد تجهيزه بالأثاث على نقطة أساسية تلفت انتباه الزائر (الضيف) لحظة دخوله المكان وتجذبه إليها قبل غيرها، انظر الشكل (٢-٥). ولتحقيق ذلك؛ لا بُدَّ من البحث عن الشيء المراد لفت الأنظار إليه، كيف سيتم إبرازه وتأكيدُه؟ ما درجة الوضوح المطلوبة؟ أين المكان المناسب لذلك؟ بوجه عام، يُفضَّل أن يكون في كلِّ مكان مركز جاذبية رئيس للفت انتباه الزائر إليه؛ على أن توجد مراكز أخرى أقل أهمية، وذلك لتحقيق التناغم مع عناصر التصميم، وتوفير شعور بالتوازن بين محتويات الغرفة.



الشكل (٢-٥): التركيز في التصميم.

٢- التوافق

يعطي التوافق إحياءً بالانسجام الفني الذي يجعل الزائر (الضيف) يشعر بوجود رابط يجمع بين العديد من الأشياء، التي يُخَيَّل إليه أنها وحدة واحدة، انظر الشكل (٦-٢).

٣- التوازن

يُقصد به توزيع قطع الأثاث ومُكمّلات (الديكور) توزيعاً متوازناً على أنحاء المكان المراد تجهيزه، بحيث يُضفي عناصر القوة نفسها على الأشياء كلها، مع اختلاف الحجم، وأنماط الأشكال الداخلة في التصميم. جدير بالذكر أنّ التوازن في التصميم لا يعني بالضرورة تشابه الحجم والأشكال من حيث الخطوط والألوان، وإنّما توازنها بطريقة فنية.



الشكل (٦-٢): التوافق في التصميم.

أنواع التوازن

نشاط (٢-٣)

مستفيداً من شبكة الإنترنت المتوفرة في مختبر حاسوب مدرستك، ابحث وأفراد مجموعتك عن تعريف مُفصّل للتوازن وأنواعه وأشكاله، ثمّ قارن بين ذلك كلّه، ثمّ اكتب تقريراً عنه لعرضه على زملائك.

٤-التناسب أو الانسجام

وهو علاقة الشيء بالشيء، أو علاقة الشيء بالكل. وللتناسب دور مهم في جذب الانتباه؛ إذ إنه يُسهِّم في إراحة بصر الزائر (الضيف). ومن المهم جدًا وجود تناسب دقيق وواضح بين الخطوط والمساحات والأشكال الموجودة على مساحة التصميم من جهة، وحجوم المساحات ذات الألوان القاتمة ونسبتها إلى الألوان الفاتحة أو الفراغات من جهة أخرى.

٥-التتابع

يُقصد بالتتابع قدرة المُصمِّم على جعل الزائر (الضيف) مُتابعًا لنقطة البداية في التصميم، ثمَّ التدرُّج وفق نظام مُنسَّق ومُرتَّب في تأمُّل الأثاث ومُكمِّلات (الديكور) من غير خلل. وبذا، تُسهِّم عملية التدرُّج البصري في جعل الزائر يشعر بالراحة، وتحفزه إلى تقبُّل ما حوله والاندماج فيه بصورة أسرع.

٦-الإيقاع والتكرار

يُقصد بهما تكرار الخطوط والأشكال والألوان وفق تتابع منتظم يريح الزائر (الضيف)، وصولاً إلى إيجاد ارتباط قوي بين الوحدات الداخلة في التصميم، انظر الشكل (٧-٢)، بحيث يشعر فيه الزائر بتناغم عند الإسراع أو الإبطاء في النظر. ولتحقيق هذا التناغم، يجب أن يتمتَّع المُصمِّم بحسٍّ مرهف جدًا يتيح له تنسيق الوحدات المطلوبة على نحوٍ جاذب.



الشكل (٧-٢): الإيقاع والتكرار في التصميم.

النتاج العملي

– أن يُرتَّب الأثاث وفق عناصر التصميم.

المعلومات النظرية

ترتاح العين عند مشاهدة كلِّ ما هو جميل؛ فالزخرفة وحدها لا تجعل الأشياء جميلة، وإنَّما التصميم المناسب أيضًا يُسهِّم في جعلها تتوافق وتتناغم مع الأشياء الأخرى، وصولاً إلى مستوى رفيع من الذوق السليم.

التجهيزات اللازمة

- غرفة نوم.
- خزانة ملابس.
- سرير مزدوج، أو سريران مفردان.
- خزائن جانبية.
- طاولة تسريحة.
- جهاز تلفاز.
- طاولة تلفاز.
- مكتب.
- كراسي.
- آرائك (كنب).
- طاولة وسط صغيرة (Coffee Table).
- مصابيح (لمبات) إضاءة جانبية (Table Lamps).
- صورة منظر طبيعي.
- منفضة سجائر.

خطوات تنفيذ التمرين

- حدِّد مركز توازن الغرفة، مع مراعاة وضع قطع الأثاث في أماكن تناسب الفتحات التي فيها، مثل: الأبواب، والنوافذ.
- ابدأ بتنظيم قطع الأثاث الكبيرة؛ بوضع السرير المزدوج أو السريرين المفردين في مركز توازن الغرفة.
- ضع خزانة الملابس قرب أحد جدران الغرفة، على نحوٍ مناسب وبعيد عن الباب أو النافذة.
- ضع المكتب والكرسي قرب جدار آخر بصورة مريحة للنظر، مع ترك فراغ بين قطع الأثاث، يسمح بحرية الحركة، ويوحي باتساع الغرفة ورحابتها.
- ضع طاولة التسريحة بجانب الجدار الذي وُضع المكتب قرب به.
- ضع قطع الأثاث الصغيرة بين القطع الكبيرة؛ على أن تضفي شعورًا بالراحة على أنحاء الغرفة كلّها.

- ضع الخزائن الجانبية قرب السرير المزدوج أو السريرين المفردين.
- ضع مصباح (لمبة) إضاءة جانبي فوق كلّ خزانة جانبية.
- ضع طاولة التلفاز مقابل السرير المزدوج أو السريرين المفردين، مع ترك مسافة كافية بينهما؛ حماية لعيني الزائر (الضيف)، ولإضفاء شعور بسعة الغرفة ورحابتها.
- رتبّ الآرائك (الكنب) في ركن خاصّ من الغرفة.
- ضع طاولة الوسط الصغيرة بين الكنب، ثمّ ضع عليها منفضة سجائر زجاجية.
- علّق الصورة فوق السرير بحيث تكون قريبة من مقدّمته.

تمرين عملي

يُخَرِّج الأثاث عادة من غرفة النوم في القسم الفندقية يوم التدريب العملي المدرسي؛ وذلك لتنظيف الأرضية والجدران. رتبّ قطع الأثاث وفق عناصر التصميم لتبدو هذه القطع متناغمة فيما بينها، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	حدّدت مركز التوازن في الغرفة.		
٢	بدأت بوضع قطع الأثاث الكبيرة الحجم في مكانها المناسب.		
٣	وضعت قطع الأثاث الصغيرة بين قطع الأثاث الكبيرة.		
٤	وضعت كلّ قطعة أثاث في مكانها المناسب.		
٥	تعاونت مع زملائي على إنجاز العمل.		
٦	تسلسلت في تنفيذ خطوات العمل.		
٧	راعت عناصر التصميم عند ترتيب الأثاث في الغرفة.		
٨	أنهيت العمل ضمن الوقت المُحدّد.		
٩	شعرت بأنّ الغرفة أنيقة ومُرتّبة.		

النتاج العملي

– أن يستخدم الألوان في أثناء التصميم الداخلي.

المعلومات النظرية

يُعدُّ اللون أحد أهم عناصر الجمال في الفندق إذا استُخدم استخدامًا جيدًا. فالألوان تُستخدم في تزيين الجدران، والأسقف، والأرضيات، والأثاث، ومُكمّلات الزينة. علمًا بأنَّ النظرة إلى الألوان تختلف باختلاف الزمن، أو التقليد (الموضة) المتبع.

التجهيزات اللازمة

- غرفة نوم مفروشة.
- سجاد.
- ستائر.
- غطاء سرير.
- آرائك (كنب).
- وسائد.

خطوات تنفيذ التمرين

- استخدم لونًا معيّنًا للستائر، واحرص على أن تُماثل درجاته لون السجاد.
- اختر لونًا لغطاء السرير يُماثل لون الستائر نفسه.
- اختر لونًا معيّنًا للأثاث، يتدرّج في قيمته أو شدّته.
- إذا أردت التركيز على أريكة (كنبة) لونها داكن يوحى بالسكون كالبنّي مثلاً، فإنّ وضع وسادة (مُحدّدة) صغيرة ذات لون لامع (أصفر، أو برتقالي) سوف يلفت الانتباه إليها، ويمنح إحساسًا بالنشاط والسرور.
- استعمل الألوان الهادئة عندما تكون المساحة كبيرة، وإلا فاستعمل أكثر الألوان قوّة.
- احرص على أن تكون ألوان الجدران والأرضيات في الغرف هادئة. أمّا بالنسبة إلى الأثاث، فيمكن أن تكون ألوانه أكثر قوّة، مع إضفاء لمسات من ألوان زاهية على مُكمّلات الغرفة؛ لتبدو متوازنة ومريحة.

تمرين عملي

استخدم الألوان في التصميم الداخلي لغرفة النوم وصالة الاستقبال والمطعم في مدرستك، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	حدّدت اللون الرئيس في الغرفة.		
٢	راعت أن يكون لون الستائر مُماثلاً للون غطاء السرير.		
٣	تدرّجت في اختيار لون السجاد بحيث يتناغم مع لون الستائر، وغطاء السرير.		
٤	كرّرت اللون غير المألوف في أثاث الغرفة ليبدو مألوفاً.		
٥	تعاونت مع زملائي على إنجاز العمل.		
٦	تسلسلت في تنفيذ خطوات العمل.		
٧	راعت عناصر التصميم عند استخدام الألوان في الغرفة.		
٨	أنهيت العمل ضمن الوقت المُحدّد.		
٩	شعرت بأنّ الغرفة أنيقة ومُرْتَبّة، وأنّ الألوان فيها متناسقة.		

طرائق تنسيق الأزهار والعناية بالنباتات الداخلية

ثالثاً

تُضفي الأزهار والنباتات الطبيعية على المكان لمسة توحى بالراحة النفسية، وقد اهتم الإنسان - منذ الأزل - بوجود الأزهار حوله، واستخدمها في إضفاء لمسة جمالية على المكان الذي يعيش فيه؛ اعتماداً على التناغم والانسجام بين أشكالها وألوانها وما يناسب طبيعة المكان. وفي ما يأتي بيان لأهم طرائق تنسيق الأزهار والعناية بالنباتات الداخلية:

١- تنسيق الأزهار

تمتاز معظم الدول بطابع خاص في فنّ تنسيق الأزهار الطبيعية، أو الصناعية، أو المجفّفة، وهو فنّ يهدف إلى إضفاء لمسة من الجمال والرفقة على الأزهار، بحيث يشعر الناظر إليها بروعة التنسيق الفني في كلّ زهرية أو سلّة. وفي واقع الأمر، يُعدّ تنسيق الأزهار جزءاً من (ديكور) الغرفة. لذا، يجب إيجاد تناسب وتناغم بينهما؛ فالغرفة ذات (الديكور) الحديث تتطلب تنسيقاً بسيطاً للأزهار، في حين يلزم الغرفة التقليدية في أثاتها وتصميمها العديد من الأزهار. ولا بُدّ من وجود تناسق بين الأزهار والزهرية أيضاً؛ فلا توضع الأزهار الرقيقة في زهرية ضخمة، ولا توضع الكبيرة منها في زهرية صغيرة. وفي ما يأتي بعض القواعد التي يجب الالتزام بها عند تنسيق الأزهار:

أ - تناسب الأزهار وألوانها وأصنافها مع حجم الوعاء أو الزهرية، وشكلها، ولونها.

ب- تناسب الأزهار وألوانها وأصنافها مع المكان، أو المناسبة المختارة.

ج- عدم ملء الزهرية بالأزهار.

د - تجنّب تقاطع سيقان الأزهار مع بعضها بعضاً.

هـ - ترتيب الأزهار وتنسيقها في الوعاء أو الزهرية، بحيث لا يُغطّي بعضها بعضاً.

وبوجه عامّ، يمكن وضع بعض التحف قرب الأزهار المُنسّقة لزيادة إشراقها، مثل: المنفضة النحاسية، أو التحفة المصنوعة من الفضة، أو الخزف الصيني. كما يمكن استخدام السلال المصنوعة من القصب والخيزران وسعف النخيل في تنسيق الأزهار؛ وذلك باستعمالها وعاءً لها، أو إضافة قطعة إسفنج ثلاثم شكل السلال لتبدو الأزهار مُنسّقة فيها، ويمكن أيضاً



الشكل (٨-٢): التنسيق الدائري.

استخدام محارة كبيرة وعاء للأزهار، وذلك بعد وضع قطعة الإسفنج الخاصة داخلها. وفي ما يأتي بعض طرائق تنسيق الأزهار:

أ - التنسيق الدائري: قد يبدو التنسيق الدائري سهلاً جداً؛ لأنه لا يحتوي على نقطة مركزية، لكنّه في واقع الأمر يحتاج إلى تحرّي الدقة في اختيار حجوم الأزهار، وأطوالها، وأنواعها، وطريقة توزيعها، وصولاً إلى التوازن المطلوب، فضلاً عن استعمال الأحواض الدائرية الشكل، انظر الشكل (٨-٢).



الشكل (٩-٢): التنسيق المثلث.

ب- التنسيق المثلث: يُعدُّ هذا النوع من التنسيق الأكثر انتشاراً، والأسهل تطبيقاً، انظر الشكل (٩-٢)، وهو يتركز على تحديد زوايا كلٍّ من المثلث ونقطته المركزية؛ ممّا يُسهّل القيام بهذه العملية. ويمكن للتنسيق المثلث أن يأخذ أشكالاً عدّة، منها: المثلث المتوازي الأضلاع، والمثلث القائم الزاوية، والمثلث المتطابق الأضلاع، والمثلث غير المتطابق الأضلاع؛ وذلك حسب شكل التنسيق المراد عمله.



الشكل (١٠-٢): التنسيق الأفقي.

ج- التنسيق الأفقي: يُناسب هذا التنسيق عادة مائدة الطعام، أو الأثاث القريب من الأرض (المنخفض)، والمداخل، والصالات العامة، ويمكن مشاهدة جمال هذا التنسيق من زاوية جانبية، أو من الأعلى، انظر الشكل (١٠-٢). من جانب آخر، ينبغي تحديد الطول الكلي للأزهار قبل بدء عملية التنسيق؛ وذلك باختيار أطول فرعين من الأزهار، بحيث يحدّد أحدهما الجهة اليمنى، والآخر الجهة اليسرى، ثم تحدد النقطة المركزية على أن تكون مرتفعة قليلاً؛ حتى تتدرّج بقية الأزهار من تحتها.



الشكل (١١-٢): التنسيق الحرّ.

د- التنسيق الحرّ: لا يخضع التنسيق الحرّ لقواعد مُحدّدة، أو قياسات معيّنة، لكنّه يُعدّ أصعب طرائق التنسيق؛ لأنّ الحصول على تنسيق جميل مميّز يحتاج إلى مهارة فائقة، وحسّ فنيّ مؤثّر، فضلاً عن الابتكار، وتضمين التنسيق عناصر غريبة تزيد ألقاً وروعة وتميّزاً عن غيره من صنوف التنسيق الحرّ الأخرى. والشكل (١١-٢) يُبيّن أحد أشكال التنسيق الحرّ.



٢- العناية بالنباتات الداخلية الطبيعية

لا يكتمل تناسق الأثاث وجماله إلا بتزيين زوايا الفندق ببعض النباتات الخضراء التي تُضفي جوًّا طبيعيًّا على المكان، وتُكسبه سحرًا وجمالًا، وتُنعشه بالأجواء اللطيفة، انظر الشكل (٢-١٢). ونظرًا إلى تأثير هذه النباتات بالعوامل الطبيعية (تقلبات المناخ، أو تناثر الغبار)؛ فقد تلتف

الشكل (٢-١٢): أحد أنواع النباتات الداخلية الطبيعية.

أوراقها، وتفسد بعض أجزائها. لذا، فهي تحتاج إلى عناية دورية مُنظمة لحمايتها من الذبول والتلف، والمحافظة على رونقها وألونها، علمًا بأن مراقبة النباتات تُعدُّ جزءًا مهمًّا من عملية العناية بها، ولا سيَّما أنها قد تتعرَّض لأمراض مختلفة، وهذا يستدعي مراقبة الجزء السفلي من وريقات النباتات، والتأكد من عدم وجود نقاط صفراء أو ثقوب فيها. وفي المقابل، يجب الاعتناء بالحافظات وأوعية النباتات، والتأكد من صلاحيتها، وسلامة تربتها، وتغييرها بين فترة وأخرى، خاصَّة عند ملاحظة ظهور بقع رمادية على أطراف الوريقات.

أمَّا بالنسبة إلى النباتات التي تتعرَّض لعطش شديد بسبب نسيان ريِّها مُدَّة طويلة، فيُنصح بالتعامل معها بحساسية فائقة؛ خشية فقدانها، أو ذبولها وموتها، وذلك بعدم ريِّها مباشرة، ووضعها في إناء آخر يحوي ماء درجة حرارته معتدلة. تحتاج النباتات الداخلية أيضًا إلى العناية الدورية بأوراقها؛ بغية إعطائها المزيد من النضارة والجمال. فالغبار والرمل اللذان يدخلان من منافذ مختلفة يغطيان أوراق النباتات ويمنعانها من التنفُّس. لذا، يجب تنظيف النباتات وأوراقها بإسفنجة مُبلَّلة بماء فاتر لإعادة الحيوية واللمعان للأوراق. كما يُنصح برش النباتات بالمبيدات الحشرية بين الحين والآخر؛ لتتمكَّن من البقاء ومواصلة دورها الجمالي. وفي ما يأتي بعض الإرشادات التي يجب اتباعها في أثناء العناية بالنباتات الداخلية:

أ - وضع النبتة في مكان قريب من أشعة الشمس - قدر الإمكان - مع تحريكها أسبوعيًّا نحو اتجاه الضوء. وفي حال قلت كمية الضوء، يجب استخدام الإضاءة الصناعية.

ب- ريّ النبتة بالماء بصورة دورية حسب نوعها.

ج- تعرّف مدى حاجة النبتة إلى الريّ باستخدام عود خشبي يماثل طول له طول قلم الرصاص؛ وذلك بوضعه داخل التربة مسافة ٣سم، فإذا علق به بعض حبيبات التربة في أثناء نزعه، فإنّ ذلك يدل على عدم حاجة النبتة إلى الماء.

د- نكش سطح التربة باستخدام شوكة خاصّة بين الريّة والأخرى، وإزالة نحو ٣سم من التربة كلّ مُدّة، ووضع تربة جديدة مكانها؛ لتفكيك التربة، وتهويتها.

هـ- ريّ النبتة بماء درجة حرارته معتدلة، وعدم استخدام الماء البارد أو الساخن جدًّا.

و- إزالة الأتربة وبيوض الحشرات عن أوراق النبتة باستخدام قطنة مُرطّبة بماء دافئ، خاصّة سطح الأوراق السفلي؛ لكي لا تسدّ البيوض مساماتها.

ز- عند توقّف نموّ النبتة، ينبغي إجراء عملية تدوير لها؛ بنقلها إلى حوض أكبر مليء بخليط ترابي خاصّ، وذلك في فصل الربيع.

ح- تسميد النباتات، مع الحذر عند استعمال السماد أول مرّة، حيث يُفضّل تجربته على نبتة واحدة، فضلاً عن عدم تسميد النباتات قبل مرور ثلاثة أشهر على وضعها في الوعاء، أو إحضارها إلى الفندق؛ حتى تتكيّف مع البيئة المحيطة بها، علماً بأنّه يجب ريّ النباتات قبل التسميد.

ط- استخدام دعامات للنبتة في حال علوّ فروعها؛ حتى لا تنكسر هذه الفروع، ممّا قد يُؤدّي إلى تلفها.

ي- تنظيف النباتات باستمرار بإحدى الطرائق الآتية:

١. غسلها؛ إمّا برشّها بالماء، وإمّا بمسح الأتربة عنها بقطعة من الإسفنج، مع استعمال الماء النظيف، والحذر عند مسح الأوراق الصغيرة والأوراق الحديثة النموّ؛ خوفاً من إتلافها. وفي حال تراكمت كمية كبيرة من الأتربة على الأوراق، فإنّه يُفضّل إزالة هذه الأتربة باستعمال قطعة من القماش الجاف أولاً، ثمّ غسلها بالماء.

٢. تنظيف النباتات الشوكية أو الوبرية بفرشاة جافة، وعدم استعمال الماء لتنظيفها من الأتربة.

٣. تلميع النباتات؛ لإكسابها اللون الأخضر اللامع، خاصّة بعد عملية الغسيل والتنظيف، وذلك بوضع القليل من مواد التلميع الخاصّة بالنباتات (مثل: الفولك،

- واللبس، وزيت الزيتون) على قطعة من القطن، ثم مسح أوراق النباتات بحذر، مع مراعاة عدم الإفراط في عملية التلميع؛ حتى لا تفقد النباتات رونقها الطبيعي.
- ك- الاستعانة بالمهندسين الزراعيين أو المتخصصين عند إصابة النباتات الداخلية بمرض ما، أو عند مواجهة أي مشكلة في أثناء العناية بها. وفي ما يأتي أبرز العلامات والأمراض التي قد تصيب النباتات الداخلية:
١. تغيير لون أوراق النباتات وذبولها؛ نتيجة نقص كمية الضوء الساقطة عليها. لذا، يجب وضعها قرب النوافذ.
 ٢. إصابة الجذور بالعفن بسبب الإفراط في الري، أو استخدام مياه حارة أو باردة جدًا، أو الإسراف في وضع الأسمدة؛ مما قد يؤدي إلى ذبول الأزهار المركزية للنباتات.
 ٣. إصابة النباتات بالذبول، والضعف، وعدم الإزهار؛ نتيجة تعرضها للبرد أو الحر الشديد بسبب قربها من مصادر التدفئة والتكييف، أو عدم تجديد هواء الغرفة.
 ٤. التلف الأوراق، واصفرارها، وصغر حجمها بسبب تلوث الهواء بالأدخنة والغازات التي تؤدي إلى جفاف النبتة.
 ٥. تساقط الأوراق بسبب الجفاف، وعدم تقليمها وسقايتها بانتظام.
 ٦. ظهور بقع قطنية، أو بنية، أو حروق على أوراق النبتة؛ نتيجة إصابتها بآفة حشرية، أو مرض فطري، أو التعرض المباشر لأشعة الشمس.

نشاط (٢-٤)

تعرف أصناف النباتات الداخلية

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد المشاتل المتخصصة في بيع النباتات الداخلية ونباتات الزينة؛ لتعرف أنواعها، وأكثرها ملاءمة للفنادق، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، ثم عرضه على زملائك.

٣- العوامل الرئيسة المؤثرة في نمو النباتات

- يوجد العديد من العناصر الأساسية اللازمة لنمو النباتات. وفي ما يأتي بيان لكل منها:
- أ - الضوء: يُشكّل الضوء مصدر الطاقة الرئيس الذي تحتاج إليه النباتات لإنتاج الغذاء، انظر الشكل (٢-١٣). وتُصنّف النباتات حسب مدى حاجتها إلى الضوء في أربعة

أقسام، هي:

١. نباتات تحتاج إلى ضوء خافت، ويمكن وضعها بعيداً عن النوافذ والأبواب الزجاجية.

٢. نباتات تحتاج إلى ضوء متوسط، وتوضع على بُعد أمتار من النوافذ.

٣. نباتات تحتاج إلى ضوء ساطع، وتوضع قرب النوافذ والأبواب الزجاجية.

٤. نباتات تحتاج إلى ضوء ساطع جداً، ويمكن وضعها قرب النوافذ والأبواب الزجاجية، أو في الشرفات التي تدخلها أشعة الشمس أطول مُدّة ممكنة في النهار.

تفاوت نسبة الضوء في الأماكن المذكورة آنفاً؛ وذلك اعتماداً على عوامل عدّة، أهمها: امتداد المظلات الخارجية إن وُجدت، ووجود أشجار في الخارج قد تحجب ضوء الشمس، ولون الستائر وسمكها، وفصول السنة التي تتفاوت فيما بينها في طول النهار وقصره. ومن حسن الطالع أن كثيراً من تلك النباتات يمكنها النمو اعتماداً على مصادر الضوء الصناعي، حيث تتوفر لذلك أضواء خاصة؛ كمصابيح الفلورسنت.



من جانب آخر، يتسبب نقص الضوء في ببطء نمو النباتات، وقصر عمرها. وبالمثل، فإنّ زيادة كمية الضوء على حاجة النباتات تضرّ بها، كما هو الحال بالنسبة إلى نباتات الظلّ التي لا تتحمّل قدرًا كبيرًا من الضوء. ومن الأخطاء التي يقع فيها مربو النباتات الداخلية أنّهم ينقلون نباتاتهم إلى مكان مكشوف خارج الغرف لتحصل على الضوء مُدّة معيّنة، وهذا يؤدي

الشكل (٢-١٣): الإضاءة: الطبيعية، والصناعية.

النباتات الحسّاسة للضوء، ويُعرّضها لما يُشبه حروق الشمس التي تصيب الإنسان. وبوجه عامّ، تحتاج النباتات إلى نحو ١٦ ساعة من الضوء، و ٨ ساعات من الظلام.

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة؛ لتتعرف أهمية التعاقد مع متخصصين في مجال العناية بالنباتات، وأثر ذلك في إضفاء لمسة جمالية على مرافق الفندق، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

ب- درجة الحرارة: تنمو معظم النباتات الداخلية في بيئة تماثل درجة حرارتها درجة حرارة الغرفة. ولأن معظم النباتات الداخلية هي من أصول استوائية؛ فإنها لا تستطيع تحمّل درجات الحرارة المنخفضة أو القريبة من التجمّد؛ إذ يُؤدّي ذلك إلى إصابتها بما يُشبه الجرح الذي يُصاب به الإنسان.

وبالمثل، يجب تجنّب درجات الحرارة العالية أيضًا؛ إذ إنّها تُؤدّي إلى تلف أنسجة النباتات، وإلى جفافها في معظم الأحيان. كما أنّ ريّ النباتات بماء ساخن يقتلها، ويُتلف أنسجتها.

ج- الريّ: يُعدّ الريّ أحد أهم العوامل التي تُحدّد مدى قوّة النبتة وقدرتها على التحمّل؛ إذ إنّ نقص كمية المياه أو زيادتها يُمثّل العامل (السبب) الرئيس لمعظم أمراض النباتات.

وبما أنّ معظم الجذور موجودة في الجزء الأسفل من الوعاء، حيث تبقى الرطوبة مُدّة أطول، فإنّه يجب عدم الإفراط في ريّ النبتة.

تعلّم

يناسب ماء الصنبور معظم النباتات المنزلية؛ إذ إنّ نسبة الكلور والفلور فيه معتدلة، ولا تؤدّي النباتات.

ولمعرفة مدى حاجة النبتة إلى الماء، اغرس قلم رصاص مثلاً في التربة مسافة بضعة سنتيمترات. فإذا كان الملمس رطباً، فلا تسقِ النبتة. وبالممارسة،

سوف تتعرّف مدى حاجة النبات إلى الماء.

د - التربة: تصلح أنواع التربة كلّها لزراعة النباتات الداخلية إذا كانت مكوّنتها مخلوطة جيداً، وكانت جيدة التهوية، ويُفضّل معظم مربّي النباتات استخدام مخاليط جاهزة من التربة، تُباع في الأسواق، ولا تحتاج إلى إضافات قبل استخدامها. أمّا إذا أراد مربو

هذه النباتات استخدام تربة من الحديقة مثلاً، فإنّ عليهم أولاً تعقيمها لقتل أيّ مُسبّب للأمراض أو الحشرات التي قد توجد فيها، وأسهل طريقة للتعقيم هي ترطيب التربة، ثمّ وضعها مُدّة ساعة في فرن حرارته ٨٢ درجة مئوية تقريباً، ثمّ تبريدها تماماً قبل استعمالها للزراعة.

هـ- السماد: تحتاج النباتات الداخلية إلى كمية سماد أقل من غيرها، خاصّة أنّ معظم مشاكلها وأمراضها ناتجة من زيادة الأملاح الموجودة في الأسمدة، لا من نقصها. لذا، يجب مراعاة تقليل كمية الأسمدة إلى الحدّ المطلوب، وعدم زيادتها بهدف تسريع نموّ النباتات أو تقويتها.

توجد أصناف عديدة للسماد، كما في الشكل (٢-١٤)؛ فمنها ما هو محلول مائي، ومنها ما يوجد على صورة حبيبات أو تربة مخلوطة بالأملاح والمواد الضرورية للنبته. وفي الحالات كلّها، يجب الانتباه لمكوّنات الأملاح في السماد، التي تُدوّن غالباً على العلبة، أو تكون ضمن التعليمات المُرفقة.

وبوجه عامّ، تحتاج النبتة إلى سماد أكثر في أثناء نموّها السريع، في حين أنّها لا تحتاج إلى الكمية نفسها في فصل الشتاء مثلاً، حيث كمية الضوء والحرارة أقل. وبغض النظر عن نوع السماد المُستخدم، فإنّ طبقة بيضاء تظهر على سطح التربة في حال زيادة كمية السماد على حاجة النبتة؛ ممّا يعني ضرورة التوقّف عن إضافة المزيد من السماد إلى التربة.



الشكل (٢-١٤): أصناف مختلفة من الأسمدة.

و - الأوعية: يمكن استخدام أي نوع من الأوعية لزراعة النباتات الداخلية، كما في الشكل (٢-١٥). ولكن، يُفضّل دائماً استعمال الأوعية ذات الثقوب السفلية؛ لكي يسهل التخلص من الماء الزائد على حاجة النبتة. أمّا بالنسبة إلى الأوعية الزجاجية والمعدنية والبلاستيكية، فإنّها تمنع تبخر الماء؛ ممّا يستدعي ريّ النبتة على فترات متباعدة، وعدم ريّها باستمرار. وفي واقع الأمر، يُفضّل معظم مربّي النباتات الداخلية استعمال الأوعية الفخارية التي ترشح الماء الزائد على الحاجة، على الرغم من أنّها سهلة الكسر، وثقيلة الوزن.

تَعَلَّم

يتعيّن وضع عازل بين الوعاء والأرضية والسجاد دائماً؛ لئلا تصل الرطوبة إلى الأرضية، أو السجاد، فيتعرّضان للعفن والتلف، أو يتسرّب إليهما الماء.



الشكل (٢-١٥): أصناف مختلفة من الأوعية.

النتاج العملي

– أن يُنَسِّق الأزهار في مختلف المناسبات.

المعلومات النظرية

يعتمد نجاح تنسيق الأزهار على قدرة المُنَسِّق وموهبته وخياله ودرايته بأُسس فنّ التنسيق وممارسته عملياً. وللنجاح في تنسيق الأزهار، لا بُدّ من إتقان إعداد التصميم المناسب تبعاً لأنواع الأزهار، وأشكالها، وأوعيتها، والأماكن التي ستوضع فيها.

التجهيزات اللازمة

- إناء.
- مثبتات بأنواعها (إبرية، إسفنجية، شبكية، رمل).
- مقصّ تقليم.
- طاولة عمل.
- وعاء لجمع القمامة.
- قفايز لحماية الأيدي.
- مريول عمل.
- أزهار متنوعة.
- سلك رفيع، أو خيط نايلون.

خطوات تنفيذ التمرين

- حضّر المواد والأدوات اللازمة للتنسيق، وضعها قريباً منك.
- ارتدِ المريول والقفازين لحماية يديك وملابسك.
- اختر الوعاء المناسب للأزهار، فالزهريات المرتفعة الضيقة مثلاً تناسب الأزهار ذات السيقان الطويلة القوية الخالية من الأوراق. أمّا الزهريات القصيرة والعميقة، فهي مناسبة للتنسيق المنخفض (التنسيق الأفقي).
- ضع المثبت المناسب في المكان المناسب من الإناء.
- صبّ الماء في الإناء إلى الارتفاع المناسب.
- اقطع السيقان إلى أطوال مختلفة، مع مراعاة أن تكون أقصرها تلك التي تحمل أكبر الأزهار.
- ابدأ بالتنسيق، وثبّت سيقان الأزهار أو الفروع الرئيسة، بحيث تخرج من نقطة واحدة دون أن تتقاطع مع بعضها بعضاً؛ وذلك لإبراز جمال التنسيق، وإتاحة المجال أمام الماء

- لوصول إليها، ويمكنك أن تستعمل الفروع القوية، وتتجنب الذابلة منها.
- دع أزهار التنسيق تُخفي جزءًا من حافة الوعاء المُستعمل.
 - استعمل خليطًا من الأوراق والأزهار الكبيرة، والمتوسطة، والصغيرة.
 - ضع أكبر الأزهار حجمًا في المنتصف؛ لإبراز مركز التنسيق.
 - ثبّت الفروع المساعدة بين الفروع الرئيسة في التنسيق.
 - املاً الفراغات الباقية؛ ليظهر التنسيق بشكله النهائي الذي صمّمته.

تمرين عملي

نَسِّق الأزهار الموجودة في صالة الجلوس الأمامية (الاستقبال) في القسم الفندقية بمدركتكَ، مستعِينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قِيم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

النتاج العملي

– أن يُنظف النباتات الداخلية.

المعلومات النظرية

تُعَدُّ النباتات إحدى أفضل وسائل الزينة المُستخدمة في الفنادق؛ إذ تُضفي على المكان جوًّا طبيعيًّا جذابًا. أمَّا المسؤول عن تنظيفها والعناية بها، فهو قسم التدبير الفندقي بإشراف مدير القسم، الذي يتولَّى تنظيف أوراق النبات وتقليمها عند الحاجة.

التجهيزات اللازمة

- مريول عمل.
- قفاير لحماية الأيدي.
- نباتات زينة داخلية.
- منفضة ريش.
- فوطة أو إسفنجة نظيفة.
- ماء دافئ.
- فرشاة صغيرة ناعمة.
- مرشّة ماء رذاذي.
- وعاء (دلو).
- أوعية مليئة بالماء حتى منتصفها.

خطوات تنفيذ التمرين

- حضّر المواد والأدوات اللازمة للعمل.
- ارتدِ المريول والقفازين لحماية يديك وملابسك.
- انفض الغبار عن النباتات الداخلية برفق، مُستخدِمًا منفضة الريش.
- رطبّ الفوطة أو الإسفنجة بالماء الدافئ.
- أمسك الورقة بإحدى اليدين وبعناية تامة؛ خوفًا من قطعها، ثمّ امسح باليد الأخرى سطح الورقة العلوي أولاً، مُبتدئًا من جهة ساق النبتة، ثمّ امسح السطح الخلفي للورقة، بدءًا بالاتجاه العلوي نفسه؛ لإزالة الغبار والأوساخ.
- استخدم فوطة جافة نظيفة لتجفيف الماء عن سطح الورقة، ثمّ امسحها (الورقة) جيدًا كما في الخطوة السابقة.
- استعمل الفرشاة الناعمة لإزالة الغبار والتراب الناعم عن النباتات ذات الأوراق الخشنة

والزغبية.

- استخدم مرشّة ماء رذاذي لرشّ أجزاء النباتات مرّات عدّة.
- إذا كانت الأوعية خاصّة بالنباتات الصغيرة، فاحمل الوعاء واقبله بعناية رأسًا على عقب، ثمّ اغمره بماء نظيف؛ للتخلّص من كلّ ما تجمّع على الأوراق من أتربة.

تمرين عملي

هَبْ أَنْكَ مُنْسَقْ أَزْهَار فِي أَحَدِ الْفَنَادِقِ، وَأَنْ مَدِيرَ قَسْمِ التَّدْبِيرِ الْفَنَدَقِيِّ طَلَبَ إِلَيْكَ تَنْظِيفَ نَبَاتَاتِ الزَّيْنَةِ الدَّاخِلِيَّةِ فِي صَالَةِ الْجُلُوسِ الْأَمَامِيَّةِ. نَظِّفْ نَبَاتَاتِ الزَّيْنَةِ الدَّاخِلِيَّةِ هَذِهِ، مُوضِّحًا الْإِجْرَاءَاتِ، وَخَطَوَاتِ الْعَمَلِ.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	جهّزت الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء العمل.		
٢	ارتديت مريول العمل والقفّازين.		
٣	نفضت الغبار عن الأوراق جيدًا.		
٤	مسحت الأوراق بفوطة رطبة.		
٥	استخدمت فوطة جافة نظيفة لتجفيف الماء عن أوراق النبتة.		
٦	تسلسلت في تنفيذ خطوات العمل.		
٧	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٨	أنجزت العمل ضمن الوقت المُحدّد.		
٩	أعدت الأدوات إلى أماكنها.		
١٠	تركت منطقة العمل نظيفة ومرتبّة.		

النتاج العملي

– أن تسقي النباتات الداخلية الطبيعية.

المعلومات النظرية

يُعدُّ الريّ المعتدل للنبات أهم مقوّمات حياته؛ لأنّ العناصر الغذائية الموجودة في التربة تذوب في الماء، فيسهل على النبات امتصاصها والاستفادة منها.

التجهيزات اللازمة

- نباتات زينة داخلية طبيعية.
- وعاء ذو عنق طويل لريّ النباتات.
- أوعية مليئة بالماء حتى منتصفها.
- قفازين لحماية الأيدي.
- حصى.
- مريول عمل.
- أصيص.

خطوات تنفيذ التمرين

- حضّر المواد والأدوات اللازمة للعمل.
- ارتدِ المريول والقفازين لحماية يديك وملابسك.
- اجمع جزءاً من التربة لفحصها؛ على أن يتراوح عمقها بين (٣-٥) سم. فإذا التصقت باليد كانت نسبة رطوبتها مناسبة، ولا حاجة إلى ريّ النبتة فيها.
- يمكنك أيضاً أن تغرس أصابع اليد حتى عمق (٣-٤) سم في موقع متوسط بين الساق الرئيسة وحافة الوعاء. فإذا ظهر رأس الظفر جافاً، فإنّ النبتة بحاجة إلى ريّ.
- افحص سطح التربة يوميّاً في فصل الصيف، وأسبوعيّاً في فصل الشتاء.

ريّ النباتات غير المُزهرة

- اروِ النباتات بالوعاء ذي العنق الطويل؛ لتسهيل وصول المياه تحت الأوراق قريباً من سطح التربة.
- استمر في إضافة الماء (في فصل الصيف) حتى خروجه من فتحات التصريف.

– تخلّص من الماء الزائد بعد مرور (١٥-٢٠) دقيقة من عملية الريّ.

ريّ النباتات المُزهرة

- ضع قليلاً من الحصى في قاع وعاء، ثمّ املاه بالماء حتى منتصفه.
- ضع أصيص النبات المُزهّر (الذي تتأثر أزهاره وأوراقه بتجمّع الماء فوق التربة) في الوعاء الآخر المملوء بالماء حتى منتصفه؛ لتسهيل تسرّب الماء من الفتحات.
- دع النبات إلى أن يطفو الماء على سطح التربة.
- ارفع أصيص النبات من الوعاء، ثمّ ضعه فوق وعاء آخر فارغ؛ لتصريف الماء الزائد.

تمرين عملي

ارو النباتات الداخلية الطبيعية الموجودة في القسم الفندقّي بمدرستك، مستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	جهّزت الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء العمل.		
٢	ارتديت مريول العمل والقفّازين.		
٣	حدّدت مدى حاجة النبتة إلى الماء.		
٤	سقيت النباتات غير المُزهرة على النحو الصحيح.		
٥	رطّبت نباتات الزينة الداخلية المُزهرة ترطيبًا جيدًا.		
٦	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٧	تسلسلت في تنفيذ خطوات العمل.		
٨	أنجزت العمل ضمن الوقت المُحدّد.		
٩	أعدت الأدوات إلى أماكنها.		
١٠	تركت منطقة العمل نظيفة ومُرتّبة.		

النتاج العملي

– أن يُرطّب النباتات الداخلية الطبيعية.

المعلومات النظرية

تتم عملية ترطيب النباتات الداخلية الطبيعية عادة في الصباح؛ حتى تأخذ كمية من الماء تكفيها إلى وقت المساء.

التجهيزات اللازمة

- مريول عمل.
- قفازين لحماية الأيدي.
- نباتات زينة داخلية طبيعية.
- صينية للنباتات تتسع لأوعية عدّة.
- تراب، أو (بتموس).
- مرشّة ماء رذاذي.

خطوات تنفيذ التمرين

– حضّر المواد والأدوات اللازمة للعمل.

– ارتدِ المريول والقفّازين لحماية يديك وملابسك.

طريقة الرشّ

– رشّ النباتات باستخدام مرشّة ماء رذاذي .

– أمسك المرشّة على نحوٍ لا تقل فيه المسافة بينها وبين النبات عن ٦٠ سم.

– وزّع عملية الرشّ بحيث تشمل معظم أجزاء النباتات.

طريقة التجميع

– اجمع النباتات التي تتساوى في حاجتها إلى الرطوبة، إلى جانب بعضها بعضاً.

– جهّز صينية وارصفها بالحصى.

– ضع النباتات فوق الحصى، ثمّ املاً الصينية بالماء واتركه يتبخّر؛ لتستفيد منه أوراق النباتات.

– زد كمية الماء في حال نقصانها.

طريقة الأوعية المزدوجة

- ضع النباتات داخل أوعية أكبر من أوعيتها.
- املاً المساحة التي بين الأوعية بالتراب أو (التموس).
- احرص على أن يظلّ التراب مبتلاً باستمرار، وأبقِ النباتات رطبة دائماً.

تمرين عملي

رطب النباتات الداخلية الطبيعية الموجودة في القسم الفندقية بمدركتكم، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	جهّزت الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء العمل.		
٢	ارتديت مريول العمل والقفازين.		
٣	رطبّت نباتات الزينة الداخلية بطريقة الرشّ.		
٤	رطبّت نباتات الزينة الداخلية بطريقة التجميع.		
٥	رطبّت نباتات الزينة الداخلية بطريقة الأوعية المزدوجة.		
٦	تسلسلت في تنفيذ خطوات العمل.		
٧	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٨	أنجزت العمل ضمن الوقت المحدّد.		
٩	أعدت الأدوات إلى أماكنها.		
١٠	تركت منطقة العمل نظيفة ومرتبّة.		

النتاج العملي

– أن يُقلم النباتات الداخلية الطبيعية.

المعلومات النظرية

تهدف عملية تقليم النباتات الداخلية الطبيعية إلى تقويتها، عن طريق التخلص من الفروع المصابة أو المتعرية الأوراق، فضلاً عن إعطاء النباتات المنظر الجميل المُتناسق.

التجهيزات اللازمة

- مريول عمل.
- مقصّ تقليم.
- قفازين لحماية الأيدي.
- سلّة مهملات.
- نباتات زينة داخلية طبيعية.

خطوات تنفيذ التمرين

- حَضْر المواد والأدوات اللازمة للعمل.
- ارتدِ المريول والقفازين لحماية يديك وملابسك.
- أمسك مقصّ التقليم على نحوٍ صحيح آمن.
- قصّ الفروع المصابة أو المتعرية الأوراق جميعها.
- قصّ ثلثي الفروع المغزلية التي تبدو ضعيفة.
- واطب على قصّ القمم النامية في النباتات التي ترغب في أن تصبح أشجاراً.
- قصّ جميع الفروع الصغيرة المتكوّنة جانب الساق الرئيسة من الأسفل، إذا رغبت في نموّ النباتات المتسلّقة وانتشارها.
- اجمع الأجزاء التي قصصتها، ثمّ تخلّص منها؛ بوضعها في سلّة المهملات.
- أعدِ الأدوات جميعها إلى أماكنها بعد تنظيفها، واترك مكان العمل نظيفاً ومُرتّباً.

تمرين عملي

قلم النباتات الداخلية الطبيعية الموجودة في القسم الفندقية بمدرستك، مستعيناً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

تنظيم الصور واللوحات في مرافق الفندق المختلفة

رابعاً

توضع الصور واللوحات في مختلف أرجاء الفندق؛ بغية إضفاء لمسة جمالية على مرافقه، ومنح الزبون (الضيف) شعوراً بالراحة، فضلاً عن استقطاب الزبائن وترغيبهم في إحدى الخدمات التي يُقدِّمها الفندق، مثل تعليق صور في مصاعد الزبائن، تُمثِّل أحد مطاعم الفندق، أو طبقاً معيناً يُقدِّمه المطعم، مع إشارة موجزة إلى تاريخ المطعم وموقعه أسفلها؛ أي أن دور الصور واللوحات لم يعد يقتصر على إضفاء لمسة جمالية على المكان فحسب، بل تعداه ليصبح وسيلة يعتمد عليها قسم التسويق في جذب الزبائن إلى الفندق. ونظراً إلى الأهمية المتزايدة للوحات والصور؛ كان لا بُدَّ من مراعاة الأسس الآتية عند تعليقها:

١- ملاحظة أبعاد الغرفة وجدرانها وشكلها، فقد تكون المساحة المتاحة من الحائط صغيرة أحياناً بحيث لا تسمح بتعليق لوحات كبيرة، وقد يكون الحائط معرّضاً لأشعة الشمس باستمرار؛ ممَّا يُؤثر في اللوحات الزيتية.

٢- تجريب ترتيب الصور على الأرض أولاً قبل تحديد القياسات على الحائط.

٣- الحرص على عدم ظهور حامل اللوحة؛ كي لا يتشوّه منظر الجدار واللوحة أيضاً.

٤- اختيار العلوّ المناسب لتعليق الصور، وذلك بجعل النقطة الوسطى في المجموعة المعروضة على مستوى النظر. أمّا بالنسبة إلى غرف الجلوس، فيجب تعيين النقطة الوسطى وقوفاً وجلساً، ثمّ تعليق الصور بينهما.

٥- الاهتمام بأثاث الغرفة وتصميمها الداخلي، أو بالتفاصيل المعمارية على الجدران، وفي الأركان الأخرى.

٦- وضع صورة كبيرة في الغرفة الضيقة، تُمثِّل منظرًا طبيعيًا ذا عمق واضح. فعندئذٍ، سيلاحظ أنّ الغرفة قد أصبحت أكثر اتساعاً.

٧- تناسب إطار الصورة أو اللوحة مع حجمها على نحوٍ يزيد من قيمتها وروعيتها؛ على ألا يحوي زخارف وألواناً بارزة أو مُذهّبة، حتى لا يطغى ذلك على جمال اللوحة نفسها.

٨- المحافظة على وجود مسافة مناسبة بين الصور واللوحات عند تعليقها، واختيار الزوايا الملائمة حسب وضع الأثاث وطبيعة الغرفة. فإذا كانت للاستقبال، فيجب اختيار المناظر الطبيعية أو الزخرفية، وإذا كانت للطعام، وَجَبَ اختيار لوحة مُعبّرة عن ذلك بحيث تتضمّن أزهارًا، أو فاكهةً، أو منظرًا طبيعيًا ملائمًا.

٩- تعليق الصور في صنفين أفقيين؛ إمّا باتباع خط وهمي يفصل بين الصف الأعلى والصف الأسفل، وإمّا بتحديد خط وهمي فوق الصور العلوية، وآخر تحت الصور السفلية.

١٠- مراعاة الانسجام والتناغم بين الإطار وموضوع الصورة قبل المواءمة بين الصورة والغرفة.

١١- تضمين المكان رسومًا مائية، ولوحات زيتية، وملصقات، وصورًا فوتوغرافية، ومصوّرات جغرافية، وقصاصات من النسيج المُزيّن بالرسوم والصور. كما يمكن تعليق السيوف القديمة داخل أطر من الزجاج؛ تعبيرًا عن عاداتنا وتقاليدينا الأصيلة.

تعرف الصور واللوحات

نشاط (٢-٦)

زُر أنت وأفراد مجموعتك أحد المحالّ المتخصصة في بيع الصور واللوحات؛ لتتعرف أنواعها، وكيفية استخدامها، وأكثرها ملاءمة للفنادق، ثم أعدّ تقريرًا مُصوّرًا عن ذلك، ثمّ عرضه أمام زملائك في الصف.

النتاج العملي

– أن يستخدم عناصر التصميم في أثناء تعليق اللوحات والصور.

المعلومات النظرية

إنّ تعليق اللوحات والصور على الجدران يُقلّل من المساحات الفارغة غير المستخدمة، فضلاً عن تجميل هذه الجدران، وإمتاع الناظرين إليها. لذا، ينبغي الاستفادة من عناصر التصميم في أثناء تعليق اللوحات والصور؛ لإضفاء المنظر الجمالي المطلوب.

التجهيزات اللازمة

- غرف كبيرة، وأخرى صغيرة.
- قاعات، وممرّات.
- أدراج.
- صور ولوحات مختلفة الأشكال والحجوم.

خطوات تنفيذ التمرين

- ضع في الغرفة الكبيرة لوحة كبيرة تُماثل حجم الجدار، أو لوحات ذات أطر عريضة ومزخرفة، أو جَمِّع عدّة لوحات متماثلة الأطر والألوان والموضوعات، ثمّ ضمّها إلى جانب بعضها بعضًا وسط الجدار.
- علّق على أحد جدران الغرفة الصغيرة لوحة، أو اثنتين، أو ثلاث لوحات صغيرة متناغمة في مواصفاتها وحجومها، بحيث تكون بجانب بعضها بعضًا، مع ترك مسافة قليلة بينها.
- دَع باقي جدران الغرفة الصغيرة فارغة.
- ضع في الغرفة الكبيرة الأطر البسيطة غير المزخرفة. أمّا في الغرفة الصغيرة، فعَلّق اللوحات من غير أطر.
- اختر للقاعات الصور واللوحات ذات الأطر الراحبة.

- استخدم صورًا صغيرة للممرّات الضيقة، مع تسليط إضاءة مناسبة عليها لتوحي بالاتساع ورحابة المكان.
- علّق صورًا كبيرة أطرها من المعدن عند مدخل الفندق والأدراج؛ على أن تكون موازية لمستوى نظر الشخص الجالس في صالة الجلوس الأمامية.
- اختر الصور التي تُعبّر عن التراث والبيئة المحلية وعلّقها على مدخل الفندق والأدراج القريبة منه، أو استعمل قطعًا مُطرّزة بديلاً عن اللوحات والصور تُعبّر عن تاريخ البلد ومعالمه السياحية.

تمرين عملي

علّق الصور واللوحات والمُطرّزات في كلّ من: غرفة النوم، وصالة الاستقبال، والمطعم، ومدخل القسم الفندقية في مدرستك، مستعينًا بخطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	جهّزت الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء العمل.		
٢	وضعت الصور التي تُناسب الغرفة الصغيرة.		
٣	وضعت اللوحات التي تُناسب الغرفة الكبيرة.		
٤	تعرّفت الصور المناسبة للقاعات والممرّات.		
٥	علّقت صورًا مناسبة على مدخل الفندق، وفي منطقة الأدراج.		
٦	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٧	أنجزت العمل ضمن الوقت المُحدّد.		
٨	شعرت بجمال الجدران بعد تزيينها بالصور.		

أسئلة الوحدة

- ١ - وضح المقصود بكل مما يأتي:
 - أ - التصميم الداخلي.
 - ب - التركيز.
 - ج - التوازن.
 - د - الخطوط.
 - هـ - التابع.
- ٢ - علّل ما يأتي:
 - أ - بدء دور المُصمّم الداخلي مُبكرًا بالتزامن مع مرحلة وضع المخطّطات، وإعداد ميزانية الفندق.
 - ب - استخدام الفنادق والمستشفيات اللون الأزرق الممزوج بالأخضر في الأثاث، وعلى الجدران.
 - ج - اعتماد العديد من مطاعم الوجبات الجاهزة الألوان الرئيسة في تصاميمها.
 - د - حاجة النباتات الداخلية إلى النظافة الدورية لأوراقها.
- ٣ - ممّ يتكوّن كلٌّ من الألوان الآتية؟
 - أ - اللون البنفسجي.
 - ب - اللون الأخضر.
 - ج - اللون البرتقالي.
- ٤ - ما العوامل التي تحكم استخدام الخطوط في التصميم؟
- ٥ - ما التأثير النفسي لكلٍّ من أنواع الخطوط الآتية؟
 - أ - الخط المستقيم الأفقي.
 - ب - الخط المستقيم الرأسي.
 - ج - الخط المستقيم المائل.
- ٦ - اذكر أربعًا من الطرائق المُستخدمة في تنسيق الأزهار.
- ٧ - وضح الإرشادات الأساسية للعناية بالنباتات الداخلية.
- ٨ - ما أهم الأمراض التي تصيب النباتات الداخلية؟
- ٩ - ما الأمور التي يجب مراعاتها عند تعليق اللوحات في مرافق الفندق المختلفة؟
- ١٠ - ما الصور الملائمة لكلٍّ من المواقع الآتية؟
 - أ - الاستقبال.
 - ب - صالة الطعام.
 - ج - الممرّات.

مهارات البحث والاتصال

- ١- مستعينًا بمُحرِّك البحث (www.Google.jo)، ابحث مع أفراد مجموعتك عن النباتات الداخلية، وأنواعها، وأشكالها، وطرائق العناية بها، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.
- ٢- مستعينًا بمُحرِّك البحث (www.Google.jo)، ابحث مع أفراد مجموعتك عن المُسمّيات الخاصّة بتنسيق الأزهار، والطريقة المتبعة في تنسيق كلّ صنف منها، وأماكن وضعها، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.
- ٣- مستعينًا بمُحرِّك البحث (www.Google.jo)، ابحث مع أفراد مجموعتك عن الصور واللوحات المُستخدمة في كلّ مرفق من مرافق الفندق، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش أفراد مجموعتك في مناحي استخدام الأزهار الصناعية في القطاع الفندقّي، ومدى اعتبارها بديلاً عن الأزهار الطبيعيّة، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.
- ٢- ابحث أنت وأفراد مجموعتك في المجلّات المتخصّصة بالتصميم الداخلي والديكور، عن المعلومات المتعلّقة بالتوازن المتماثل، والتوازن شبه المتماثل، مع بيان طرائق استخدام كلّ منهما في غرف الفندق ومرافقه العامّة، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

التقويم الذاتي (Self Assessment)

التقدير		أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	الرقم
لا	نعم		
		أعرف المقصود بالمفاهيم الآتية:	١
		- التصميم الداخلي .	
		- الألوان الأساسية .	
		- الألوان الفرعية .	
		- الخطوط والنقط .	
		- التركيز .	
		- التوازن .	
		- التتابع .	
		- الإيقاع .	
		- الانسجام .	
		أوضح مبادئ التصميم الداخلي .	٢
		أبين أهمية عناصر التصميم الداخلي .	٣
		أميز دور الألوان وتأثيرها في التصميم الداخلي .	٤
		أحدد تصنيفات الألوان .	٥
		أميز طرائق تنسيق الأزهار بعضها من بعض .	٦
		أعتني بالنباتات الداخلية .	٧
		أبين العلامات والأمراض التي تصيب النباتات الداخلية، مع ذكر الأسباب والعلاج .	٨
		أوضح أسس استخدام الصور واللوحات في مرافق الفندق المختلفة .	٩
		أعي أهمية النباتات الداخلية، والأزهار، واللوحات، والصور وأثرها في التصميم الداخلي .	١٠

الوحدة الثالثة

التطور التقني في العمل الفندقية



- ما أهمية الأنظمة التقنية المُستخدمة في الفنادق؟
- ما الخدمات الفندقية التي شملها التقدّم التقني؟

تتنافس الفنادق في ما بينها على امتلاك كل ما هو جديد في مجال الأنظمة التقنية والبرمجيات المتخصصة لإدارة أعمالها؛ بغية تحقيق أعلى مستوى من الجودة في الخدمات المقدمة للزبائن، فضلاً عما تُوفِّره التقنية من دقة، وسرعة في إيصال المعلومة، وتوثيقها، وسهولة استخراجها عند الحاجة؛ مما يُوفِّر كثيرًا من الوقت والجهد والمال، ويُولِّد شعورًا بالأمان والطمأنينة لدى الزبائن، إضافة إلى الاستقرار الوظيفي للعاملين في الفندق.

- يُتَوَقَّع منك بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة أن:
- تتعرَّف الأنظمة التقنية المُستخدَمة في قسم التدبير الفندقي.
 - تُبيِّن أهمية استخدام أنظمة الطاقة في الفندق.
 - تُبيِّن كيفية عمل نظام إقفال الأبواب في الفندق.
 - تُوضِّح أهمية التواصل التقني بين أقسام الفندق المختلفة.
 - تُطبِّق التعليمات الخاصَّة باستخدام الأنظمة الإلكترونيَّة في مجال إقفال الأبواب.
 - تستخدم تقنية توفير الطاقة استخدامًا صحيحًا.

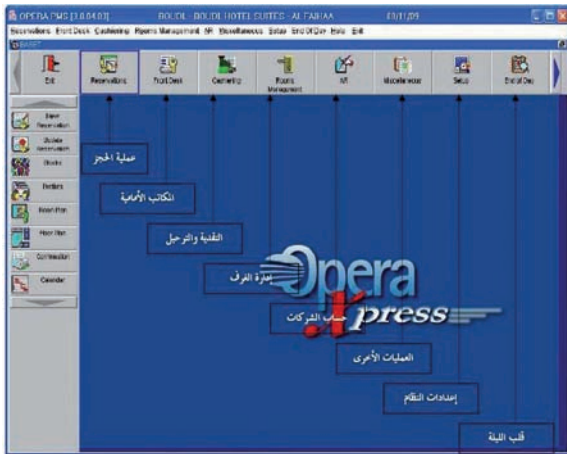
الأنظمة التقنية المستخدمة في قسم التدبير الفندقي

أولاً

تعكف شركات التطوير التقني الخاصّ بالمؤسسات الفندقية على ابتكار كلّ ما هو جديد يوميًا، وتُظهر بين الفينة والأخرى برمجة أكثر تطوّرًا وحدثًا من سابقتها، وهذا تطوّر طبيعي يعكس سعي الإنسان المتواصل إلى توظيف كلّ ما لديه من معرفة وتقنية في توفير سبل الراحة والرفاهية. وفي ما يأتي سرد لبعض الأنظمة التقنية التي تُستخدم في قسم التدبير الفندقي، وتربطه بجميع أقسام الفندق المختلفة:

١- تقنية المعلومات (Information Technology)

يُقصد بها مجموعة البرمجيات التي يُستخدم فيها الحاسوب، وتعمل على حفظ المعلومات المهمة المتعلقة بإدارة قسم التدبير الفندقي وتشغيله. ومن الأمثلة على هذه البرمجيات: برمجية فيديليو (Fidelio)، وبرمجية نوفل (Novel)، وبرمجية أوبرا (Opera)، انظر الشكل (١-٣). وقد شاع استخدام مثل هذه البرمجيات عالميًا؛ نظرًا إلى شمولها وحدثتها، إضافة إلى تحديثها المستمر وفقًا لمتطلبات العصر.



الشكل (١-٣): جهاز حاسوب، وواجهة برنامج أوبرا.

وفي ما يأتي أهم المعلومات والتقارير التي يمكن استخراجها من هذه البرمجيات:

أ - تقرير مُجهّز الغرف (Room Attendant Report): هو نموذج يُبيّن حالة الغرف في منطقة عمل مُجهّز الغرف، ويتضمّن هذا النموذج البيانات الآتية:

١. اسم مُجهِّز الغرفة.

٢. رقم الطابق.

٣. اليوم، والتاريخ.

٤. أرقام الغرفة وحالاتها في منطقة عمل مُجهِّز الغرفة.

ب- تقرير حركة الإشغال (Occupancy): يُوفّر هذا التقرير البيانات الضرورية الآتية:

١. عدد الغرف المشغولة في هذا اليوم، أو في أيّ يوم آخر.

٢. الغرف المُتوقَّع إشغالها في هذا اليوم، أو في أيّ يوم آخر.

٣. الغرف المُتوقَّع إخلاؤها في هذا اليوم، أو في أيّ يوم آخر.

ج- تقرير الزبائن (الضيوف) المهمين جدًّا: (Very Important Person) (VIP Report):

يتضمّن هذا التقرير أسماء الزبائن البارزين، وتاريخ قدومهم، وساعة وصولهم، وبيانات

عن احتياجاتهم، وملاحظات عن مناحي الخدمة الخاصة بهم.

د - سجل المفقودات والموجودات (Lost And Found Record): يحوي هذا السجل

البيانات المتعلقة بالمفقودات والموجودات داخل الفندق، ومرافقه الخارجية.

سجل المفقودات والموجودات

نشاط (٣-١)

ابحث مع أفراد مجموعتك عن أهم المعلومات التي يجب توافرها في نموذج سجل المفقودات والموجودات، وذلك باستعمال مُحرك البحث (www.Google.jo)، أو زيارة إحدى المؤسسات الفندقية، ثمّ دوّن ما تتوصّل إليه في ورقة عمل، ثمّ اعرضها في مجلة الحائط.

٢- تقنية الاتصالات (Communication Technology)

يحتاج فنّ الاتصال إلى تحرّي الدقة في المعلومة أيّا كانت الوسيلة؛ لكي يتمكّن المُتلقي من استقبال تفاصيلها كلّها دون نقص أو تحريف. وبما أنّ قاعدة الاتصال الأساسية تقوم على إيصال المعلومة الصحيحة؛ فإنّ نقل معلومات خاطئة هو أسوأ من عدم نقل أيّ معلومات أبدًا. وبوجه عامّ، تستخدم الفنادق الكبيرة نظامًا يربط أجهزة الهاتف الموجودة في الغرف والمرافق التابعة لقسم التدبير الفندقي (ممرّات، قاعات، مكاتب،...، إلخ) بشبكة الحاسوب العاملة في الفندق، انظر الشكل (٣-٢)، وذلك لنقل المعلومات وتبادلها بين

الأفراد العاملين، وبينهم وبين العاملين في الأقسام الأخرى، وصولاً إلى تقديم أفضل الخدمات

بأسرع وقت متاح. وفي ما يأتي أهم المعلومات المتداولة بين قسم التدبير الفندقي وأقسام الفندق الأخرى:

أ - التبليغ عن حالات الغرف، وتسليمها إلى موظفي الاستقبال، وتبديل حالة الغرفة بالضغط على رمز معيّن من هواتف الغرفة دون اللجوء إلى الحديث عبر الهاتف، أو الذهاب إلى قسم الاستقبال.

الشكل (٣-٢): جهاز هاتف مرتبط بشبكة حاسوب.

ب- تبليغ قسم الصيانة عن الأعطال في الغرف، والمرافق العامّة؛ وذلك عن طريق ترميز هذه الأعطال بوساطة الهاتف دون اللجوء إلى الحديث من خلال الهاتف، أو الذهاب إلى قسم الصيانة.

ج- تأمين خدمة الإيقاظ المُبكر للزبائن إذا كان قسم التدبير الفندقي يُقدّم هذه الخدمة.

أنظمة الاتصال

نشاط (٣-٢)

مرّر أنت وأفراد مجموعتك مجموعة من المعلومات عن قضية معيّنة؛ وذلك بالاتصال الشفوي والتواصل الحسي تارة، واستخدام نظام الاتصالات المتاح في المدرسة تارة أخرى، ثمّ قارن بين التواصل الشفوي والتواصل التقني من حيث: الكيفية، والسرعة، والسهولة، ثمّ اكتب تقريراً عن ذلك، ثمّ عرضه على زملائك في الصف.



٣- تقنية صناديق الأمانات (Safety Box Technology)

هي خدمة تُقدّمها معظم الفنادق لزبائنهم؛ وذلك بتوفير صندوق خاص لكلّ زبون، يُطلق عليه اسم صندوق الأمانات، انظر الشكل (٣-٣).

يكون هذا الصندوق مُثبتاً بإحكام داخل الغرفة؛ حتى يحتفظ الزبون بمقتنياته الخاصّة داخله. كما يُمكن إقفاله بإدخال رمز يُحدّده الزبون بنفسه.

الشكل (٣-٣): نموذج لصندوق الأمانات في أحد الفنادق.

ومن فوائد هذه التقنية أنها تُنمّي الشعور بالرضا والطمأنينة لدى الزبائن.

نشاط (٣-٣)

صناديق الأمانات في الفنادق

تباينت النظم المُتبعة في التعامل مع أمانات الزبائن بالفنادق في أثناء مراحل تطوّر الصناعة الفندقية. زُر أنت وأفراد مجموعتك إحدى المؤسسات الفندقية التي استحدثت أنظمة تقنية في التعامل مع صناديق الأمانات؛ لتتعرّف التقنية المتبعة في هذه الصناديق، ثم أجر مقارنة - بالتعاون مع العاملين في الفندق - بين النظام التقليدي الذي كان مُتبَعًا، والنظام المُستحدث، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، ثم عرضه على زملائك في الصف.

٤- تقنية إقفال الأبواب (Door Lock Technology)

ساعدت هذه التقنية على حلّ مشكلة فقدان مفاتيح الغرف المعدنية، علمًا بأنّ التكاليف المادية المُترتبة على ذلك بسيطة جدًّا، وهي تقنية يُستخدم فيها نظام مُبرمج من البطاقات المُمغنطة بهدف توفير الأمان، وفتح الأبواب وإغلاقها. وقد استُبدلت هذه التقنية بنظام مفاتيح الأبواب المعدنية التقليدية؛ نظرًا إلى ما تُوفّره من دقة وحماية وأمان، فضلًا عن صعوبة اختراقها والعبث بها. تتضمن هذه التقنية تركيب أقفال محوسبة على أبواب الغرف،



ثم برمجتها بحيث لا تُفتح إلا عن طريق شيفرة خاصة ببطاقات بلاستيكية مُعدّة لهذا الغرض، ومزوّدة بشريط مُمغنط يحوي المعلومات والرموز اللازمة لفتح أقفال الأبواب، انظر الشكل (٣-٤).

تُبرمج هذه البطاقات - وفق غرض الاستخدام - على النحو الآتي:

الشكل (٣-٤): بطاقة مفتاح الباب.

أ - البطاقة المُخصّصة لفتح قفل باب واحد فقط: تُشحن هذه البطاقة ببيانات ورموز تسمح بفتح قفل باب واحد؛ كباب غرفة الزبون (الضيف)، وهي بطاقة يُستخدمها الزبون غالبًا حسب مُدة إقامته، حيث يقوم موظف الاستقبال بشحنها، ثم يُسلّمها إليه عند الإقامة؛ ليتمكن من فتح باب الغرفة المُخصّصة له.

ب- البطاقة المُخصَّصة لفتح مجموعة أقفال أبواب مُحدَّدة: تُشحن هذه البطاقة ببيانات ورموز تسمح بفتح مجموعة مُحدَّدة من الأقفال، مثل أقفال أبواب غرف الطابق الواحد، حيث يقوم مدير قسم التدبير الفندققي بتسليم هذه البطاقات جميعها إلى مُشرف الطوابق عند بداية الدوام، الذي يُسلمها إلى مُجهّزي الغرف؛ كلٌّ حسب الطابق المُخصَّص له، ثم يُعاد تسليمها إلى مُشرف الطوابق في نهاية الدوام، الذي يُسلمها بدوره إلى مدير قسم التدبير الفندققي، علمًا بأنّ مُشرفي الطوابق يستعملون هذه البطاقات لمتابعة أعمال مُجهّزي الغرف.

ومن الجدير ذكره أنّ البطاقات المُخصَّصة لمُشرفي الطوابق تُشحن على نحوٍ يتيح فتح مجموعة أقفال أكبر من تلك المُخصَّصة لمُجهّزي الغرف، حيث يعتمد ذلك على عدد الطوابق المُخصَّصة للمُشرف، التي ينبغي له متابعتها والإشراف عليها.

ج- البطاقة المُخصَّصة لفتح أقفال الأبواب كلّها: تُشحن هذه البطاقة ببيانات ورموز تتيح فتح أقفال الأبواب جميعها، وهي تكون عادة بحوزة مدير قسم التدبير الفندققي، ولا يتم تسليمها لأيّ موظف آخر في الفندق.

وفي ما يأتي أبرز تعليمات السلامة العامّة الخاصّة ببطاقات المفاتيح:

1. استلام البطاقة من المُشرف، والتوقيع على استلامها، مع تحديد وقت الاستلام.
2. التأكّد من تاريخ التسليم وزمنه.
3. عدم إعطاء أيّ موظف بطاقة مفتاح.
4. عدم فتح غرفة أيّ زبون أو موظف، أو قفلها من غير علم الإدارة.
5. إبلاغ المُشرف المسؤول فوراً في حال فقدان البطاقة المُمغنطة.

قضية للمناقشة

تخطو الأنظمة التقنية في المؤسسات الفندقية خطى سريعة نحو توفير أقصى درجات الرفاهية للزبائن، ويُسهّم ذلك في تخفيض أعداد العاملين في هذه المؤسسات. ولكن، إلى أيّ مدى يمكن المضي في هذا الأمر؟ وما المجالات التي يمكن فيها الاستغناء عن العنصر البشري؟ وهل يشمل ذلك العاملين كافة؟ ناقش أفراد مجموعتك في هذا الموضوع، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

٥- تقنية جهاز التلفاز التفاعلي

استُخدم هذا النوع من أجهزة التلفاز في بعض الفنادق الكبيرة حديثاً، انظر الشكل (٣-٥)، وهو يتضمّن جهاز تلفاز عادي مرتبط بشبكة حاسوب، وبالنظام التقني المُستخدم في الفندق، ويتيح للزبائن مشاهدة القنوات الفضائية، فضلاً عن إمكانية القيام بما يأتي:

أ - استخدام شبكة الإنترنت.
ب- ممارسة العديد من الألعاب الإلكترونية.
ج- التسوّق.



د - الاطلاع على فاتورة الغرفة.
هـ - تعرّف أنشطة الفندق وبرامجه المختلفة.
و - مشاهدة الأفلام عند طلبها.
ز - إعادة عرض البرامج وإيقافها.
ح - عرض الرسائل الواردة.

الشكل (٣-٥): جهاز تلفاز في أحد غرف نوم الزبائن.

٦- الأجهزة الكمالية

تتنافس الفنادق في ما بينها على تهيئة سبل الراحة للزبائن، عن طريق توفير أكبر قدر ممكن من الأجهزة والأدوات التي تلزمهم في أثناء الإقامة فيها. ومن هذه الأجهزة:



الشكل (٣-٦): جهاز تنشيف الشعر.

أ - جهاز تنشيف الشعر (Hair Dryer): لا تخلو أيّ غرفة من غرف الفندق من هذا الجهاز؛ نظراً إلى كثرة طلبه واستخدامه من الزبائن، انظر الشكل (٣-٦).



الشكل (٧-٣): ثلاجة صغيرة.

ب- الثلاجة الصغيرة (Mini Fridge): أصبح توافر مثل هذه الثلاجة في غرف الزبائن ضرورة حتمية؛ نظرًا إلى ما تُوفّره من خدمة لا يمكن للزبون أن يستغني عنها في حفظ أطعمته وأدويته الخاصّة من التلف، ويوضّح الشكل (٧-٣) ثلاجة صغيرة مستعملة في أحد الفنادق.



الشكل (٨-٣): جهاز صنع القهوة.

ج- جهاز صنع القهوة (Coffee Maker): تُوفّر بعض الفنادق هذا الجهاز في بعض الغرف، خاصّة غرف رجال الأعمال وبعض الأجنحة؛ نظرًا إلى تميّزها عن الغرف العادية، انظر الشكل (٨-٣).



الشكل (٩-٣): مكواة بخار.

د- مكواة البخار (Steam Iron): أخذت الفنادق تُزوّد الغرف بهذا الجهاز، انظر الشكل (٩-٣)؛ لكي يتمكّن الزبائن من كيّ ملابسهم بأنفسهم عند الحاجة، وتجنّب إرسالها إلى المصبغة في بعض الحالات الاستثنائية، مثل: انتهاء وردية المصبغة، أو عدم توافر الوقت الكافي لإرسالها إلى المصبغة.

هـ - جهاز تنظيف الأحذية وتلميعها



الشكل (٣-١٠): جهاز تنظيف الأحذية وتلميعها.

(Shoes Polish Machine): تضع بعض الفنادق هذا الجهاز في ممرّات الطوابق بجانب المصاعد، وفي بعض المرافق العامّة، مثل صالات الجلوس الأمامية؛ لمساعدة الزبون على تلميع حدائه، انظر الشكل (٣-١٠).

و - جهاز الطهو والتسخين الكهربائي (الميكرويف) (Micro Wave): تُوفّر الفنادق هذا الجهاز في مطابخ غرف الأجنحة الملكية، والغرف العائلية؛ لتُسهّل على الزبائن، خاصّة أصحاب الإقامة الطويلة، عملية الطهو، وتسخين الأطعمة الخفيفة، انظر الشكل (٣-١١).



٧- تقنية توفير الطاقة

(Energy Saving Technonlogy)

استُحدثت هذه التقنية في الفنادق للحدّ من هدر الطاقة، وتوفير الأموال، وزيادة الأرباح، فضلاً عن الحفاظ على موارد البيئة الطبيعية.

تتضمّن هذه التقنية الآتي:

الشكل (٣-١١): جهاز الطهو والتسخين الكهربائي (الميكرويف).

أ - استخدام مفاتيح الأبواب (البطاقات المُمغنطة) في الغرف، عن طريق ربط نظام الإنارة، والتدفئة والتبريد فيها بأجهزة قراءة مثبتة عند مداخل الغرف، كما في الشكل (٣-١٢)، حيث تُفَعّل الإنارة إلكترونياً بمجرد وضع البطاقة داخل الجهاز، مع إمكانية التحكم فيها حسب الحاجة. ويمكن أيضاً تفعيل نظام التدفئة أو التبريد حسب الطلب. وفي حال قرّر الزبون مغادرة الغرفة، فإنّ عليه أن يسحب البطاقة المُمغنطة -التي تُعدّ مفتاح الغرفة - من جهاز القراءة، ليتوقّف عمل نظام الإنارة، ونظام التدفئة أو التبريد تلقائياً.



الشكل (٣-١٢): جهاز قارئ البطاقات
المُغنَطة.



الشكل (٣-١٣): صنوبر ماء يعمل بالأشعة تحت
الحمراء.



الشكل (٣-١٤): جهاز تجفيف الأيدي.

ب- ربط عمل النوافذ والستائر بنظام الإنارة والتدفئة أو التبريد، بحيث إذا فُتِحَت الستائر يُغَلَقَ نظام الإنارة تلقائيًا. كما يتوقّف نظام التدفئة أو التبريد عن العمل بصورة تلقائية إذا فُتِحَت النوافذ.

ج- استخدام الأشعة تحت الحمراء في تشغيل صنوبر المياه. ففي حال وضع الزبون يديه أسفل الصنوبر تتدفق المياه كما في الشكل (٣-١٣).

و حين يفرغ من غسل يديه ويسحبهما من أسفل الصنوبر، تتوقّف المياه عن التدفق بصورة تلقائية دون الحاجة إلى وجود مقبض للصنوبر؛ ممّا يسهم في المحافظة على المياه، ويُقلّل من الكمية المهدورة المُستنزفة منها.

د - استخدام الأشعة تحت الحمراء في تشغيل جهاز تجفيف الأيدي، بحيث إذا مرّ الزبون يديه أسفل هذا الجهاز، فإنّه يبدأ العمل بدفع الهواء الساخن نحو اليدين، ثمّ يتوقّف عن العمل عند سحب اليدين من أسفله. والشكل (٣-١٤) يبيّن جهاز تجفيف الأيدي.

هـ- استخدام مُستشعرات (مجسّات) الحركة في المناطق الخارجية من الفندق؛ كالحدايق، والممرّات المحيطة به، وهي تعمل على إضاءة المصابيح بصورة تلقائية (أتوماتيكية) عندما يسير أحد قربها، ثم تنطفئ هذه المصابيح تلقائيًا (أتوماتيكيًا) بعد وقت قصير؛ ممّا يحدّ من استهلاك الطاقة الكهربائية.

و- استخدام مفاتيح التعتيم في غرف النوم، وغرف الطعام، والمطاعم، وقاعات الاحتفالات. ولا يقتصر عمل هذه المفاتيح على إضاءة طابع خاصّ على المكان فحسب، بل إنّها تُعدّ أفضل الوسائل المُستخدمة في توفير الطاقة.

ز- استخدام مصابيح توفير الطاقة التي تُوفّر ما نسبته (٧٠٪-٨٠٪) من كمية الاستهلاك، مقارنة باستخدام المصابيح التقليدية. تجدر الإشارة إلى أنّ العمر الافتراضي لهذه المصابيح يزيد عشر مرّات عمّا هو عليه في المصابيح التقليدية، علمًا بأنّ عمرها الافتراضي يتراوح بين (٦٠٠٠ - ١٠٠٠٠) ساعة إنارة، انظر الشكل (٣-١٥).



الشكل (٣-١٥): بعض أشكال مصابيح توفير الطاقة.

ح- استحداث وسائل خاصّة تتيح الاستفادة من الطاقة المُتجدّدة، حيث استخدمت بعض الفنادق حديثًا وحدات الألياف

فَكَرْ

ماذا يحدث إذا انقطعت الكهرباء عن مرافق الفندق؟

الزجاجية في إنتاج الطاقة المُتجدّدة من أشعة الشمس المباشرة. وكما هو معلوم، فإنّ مناخ الأردن مناسب جدًّا لتوليد الطاقة الكهربائية من أشعة الشمس، التي يمكن استخدامها في إنارة الفنادق، وتشغيل آلاته؛ ممّا يُسهم في ترشيد استهلاك الطاقة.

ط- استغلال موارد المياه المُستهلكة (الآسنة) في الفنادق؛ وذلك بتوفير محطات لتنقية مياه المراحيض (الحمامات)، وتلك المُستخدمة في تنظيف مرافق الفندق العامّة، حيث يُستفاد من هذه المياه في ريّ حدائق الفندق ومساحاته الخضراء؛ ممّا يسهم في ترشيد استهلاك المياه، ويحدّ من هدرها.

أساليب توفير الطاقة

نشاط (٣-٤)

زُر أنت وأفراد مجموعتك إحدى المؤسسات الفندقية؛ لتعرّف الوسائل والأساليب التي تتبعها في توفير الطاقة؛ سواء كانت تقليدية، أو حديثة، أو كليهما معًا، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٨- تقنية الإنذار وإطفاء الحريق (Fire Extinguishing and Alarm Technology)

تحرص إدارة الفنادق على استخدام أكثر التقنيات تطوّرًا؛ لتوفير الأمان والسلامة العامّة لزبائنهم، وحماية ممتلكاتها وموظفيها من أخطار الحرائق خاصّة، علمًا بأن استخدام مثل هذه الوسائل لا يقل أهمية عن إعداد الموظفين وتأهيلهم؛ إذ يجب أن تُعقد دورات تدريبية لهم، تتضمن الإسعافات الأولية، وطريقة الإخلاء في حالة الطوارئ، إضافة إلى التدرّب على كيفية استعمال خراطيم الإطفاء المائية المتوافرة في الفندق، وتعرّف أنواع طفايات الحريق، ومدى تأثيرها

وفاعليتها؛ وذلك لاستخدامها على النحو الأمثل وقت الحاجة، وعدم الانشغال في قراءة التعليمات المُدوّنة عليها، انظر الشكل (٣-١٦). وقد اتفقت معظم المصانع المُنتجة لهذه الطفايات على تمييز بعضها من بعض بالألوان حسب نوعيتها وتأثيرها، ويُوضّح الجدول (٣-١) خمسة ألوان رئيسة لها.



الشكل (٣-١٦): بعض أنواع طفايات الحريق.

الجدول (٣-١): ألوان الطفايات، ومحتواها، واستخداماتها.

اللون	نوع المحتوى	الاستخدام
أحمر	مائي	مكافحة حرائق الأخشاب، والأقمشة، وغيرهما.
أخضر	هالون (B.C.F)	مكافحة معظم أنواع الحرائق.
أبيض	رغوي	مكافحة حرائق الزيوت.
أزرق	مسحوق	مكافحة حرائق الكهرباء.
أسود	ديوكسيد الكربون	مكافحة حرائق السوائل، والغازات المشتعلة.

من جانب آخر، يجب تفقد طفاية الحريق بصورة دورية للتأكد من فاعليتها، وصلاحيتها، ويتضمن اللاصق المثبت على سطح الطفاية الخارجي عادةً كلاً من: قياسها، وسعتها، ومقدار الضغط داخلها. وفي ما يأتي الوسائل التقنية المستخدمة في حالة الطوارئ ومكافحة الحرائق:

أ - تقنية إنذار الحريق: تتمثل هذه التقنية في استخدام الآتي:

١. مجسّات الاستشعار (Smoke Detector): تُثبت مجسّات الاستشعار عادةً في أسقف الغرف والممرّات ومرافق الفندق جميعها، انظر الشكل (٣-١٧)، ويقوم مبدأ عملها على استشعار الدخان، أو الحرارة، أو البخار، بحيث إذا وصل أيّ منها إلى مستوى مُحدّد في مكان ما، فإنّ جهاز الاستشعار يقوم - بصورة تلقائية - بإرسال إشارات معيّنة بذلك إلى غرفة العمليات الخاصّة بالفندق، ثم تُترجم هذه الإشارات إلى وميض وصوت على



الشكل (٣-١٧): أحد مجسّات الاستشعار.

لوحة الاستشعار، فيقوم الموظف المعني بإبلاغ الأقسام المسؤولة عن التعامل مع الحريق ومكافحته؛ كقسم الصيانة الذي يتحكّم في مصادر الطاقة وتشغيل الآلات وإيقافها حسب الضرورة، علماً بأنّ قسم السلامة العامّة هو المسؤول عن مكافحة الحريق، وتقديم الإسعافات الأولية عند الحاجة.

٢. أجهزة الإنذار والإخلاء (Fire Alarm and Evacuation): هي أجهزة تتكوّن من وحدات إنارة، ووحدات صوت مثبتة على أعلى جدران ممرّات الغرف، وتعمل بصورة تلقائية عند نشوب حريق؛ لإنذار الزبائن والموظفين، ودفعهم إلى إخلاء المنطقة. ويُمثّل الشكل (٣-١٨) بعض الأجهزة والأدوات اللازمة لإنشاء نظام فاعل وآمن لمكافحة الحريق.



الشكل (٣-١٨): بعض الأجهزة والأدوات اللازمة لإنشاء نظام فاعل وآمن لمكافحة الحريق.

ب- تقنية إطفاء الحريق (Fire Extinguishing Technology): يتضمّن ذلك استخدام مرشّات المياه المثبتة على أسقف غرف الفندق، وممرّاته، ومرفقه جميعًا، وهي تعمل بعد مُدّة مُحدّدة بصورة تلقائية إذا نشب حريق في أحد مرافق الفندق.

أساليب تقنية الإنذار وإطفاء الحريق

قضية للمناقشة

زُر أنت وأفراد مجموعتك إحدى المؤسسات الفندقية؛ لتتعرّف الوسائل والأساليب المُستخدمة في الإنذار وإطفاء الحريق؛ سواء كانت تقليدية، أو حديثة، أو كليهما معًا، ثمّ اكتب تقريراً عن ذلك، ثمّ ناقشه مع زملائك في الصف.

٩- تقنية آلات (كاميرات) التسجيل

تُوفّر آلات (كاميرات) المراقبة في الفندق الأمان للزبائن، وتحافظ على مقتنياتهم وممتلكات الفندق. لذا، يجب أن تخضع مرافق الفندق العامّة والممرّات جميعها للمراقبة المستمرة من قسم الأمن والمعنيين بذلك. وفي ما يأتي بعض الأدوات والأجهزة الضرورية للقيام بذلك:

أ - آلات (كاميرات) المراقبة الليلية والنهارية: تتولّى هذه (الكاميرات) عملية المراقبة طوال الوقت، وهي تتيح لموظفي قسم المراقبة الاطلاع - بصورة مستمرة ومباشرة - على مرافق الفندق العامّة كلّها؛ لتعرّف الحالات الطارئة، أو المثيرة للريبة، علماً بأنّ هذه (الكاميرات) تعمل أيضاً عند إطفاء المصابيح، انظر الشكل (٣-١٩).



الشكل (٣-١٩): بعض أنواع (الكاميرات) المُستخدمة في الفنادق.

ب- جهاز الحدائق والأماكن المكشوفة الإلكتروني: هو جهاز يمكن تركيبه على أيّ فتحة سماوية، مثل سقف الحديقة، وهو يتكوّن من قطعتين، هما: الجهاز نفسه، وأسلاك مع رؤوس لإطلاق الأشعة، ورؤوس أخرى لاستقبالها. وعلى الرغم من أنّ الأشعة التي يُطلقها هذا الجهاز لا تُرى بالعين المجردة، إلّا أنّه عند انقطاع هذه الأشعة يُصدر الجهاز تحذيراً على صورة جرس (زامور)، أو يقوم بتشغيل مُحركّات إقفال الأبواب.



ج- جهاز كاشف الحركة: يوضع هذا الجهاز في مكان مهم جدًا؛ مثل الغرفة المقابلة للخزنة، وتمثّل طريقة عمله في إصدار صوت جرس (زامور)، أو تشغيل مُحركّات إقفال الأبواب في حالة الخطر؛ سواء أكان ذلك نهارًا أم ليلاً. والشكل (٢٠-٣) يُبيّن جهاز كاشف الحركة.

الشكل (٢٠-٣): جهاز كاشف الحركة.

د - جهاز تسجيل الصور ومقاطع آلات (كاميرات) المراقبة (DVR): يُخزّن هذا الجهاز الصور والمقاطع التي تبثّها (كاميرات) المراقبة، وهو مُزوّد بذاكرة لحفظ التسجيلات، انظر الشكل (٢١-٣). تجدر الإشارة إلى أنّ هذا الجهاز لا يُخزّن الصور والمقاطع إلّا في حال حدوث أيّ حركة ضمن نطاقه؛ وذلك توفيرًا للوقت لحظة استرجاع مقطع الفيديو المطلوب، عند حدوث مشكلة أو شيء ما. يمتاز هذا الجهاز بميزة أخرى تتمثّل في إمكانية وصله بشبكة الإنترنت لمتابعة ما يجري داخل الفندق، في حال كان الموظف المسؤول في مكان ما خارج الفندق.



الشكل (٢١-٣): جهاز تسجيل الصور ومقاطع آلات (كاميرات) المراقبة.

هـ- جهاز مُزوّد الطاقة الاحتياطي: يعمل هذا الجهاز عند انقطاع التيار الكهربائي؛ لتتمكّن (الكاميرات) من الاستمرار في أداء عملها بتسجيل ما يحدث داخل الفندق.

النتاج العملي

– أن يُطبَّق تعليمات أنظمة إقفال الأبواب الإلكترونية.

المعلومات النظرية

تستعمل الفنادق ذات التصنيف المميّز أقفالاً إلكترونية لفتح أبواب غرف نوم الزبائن؛ بهدف توفير المزيد من السلامة والأمان لهم. علمًا بأنّ التعامل مع هذه التقنية يحتاج إلى تهيئة وتدريب خاصين؛ ليتمكن العاملون في الفنادق، سواء أكانوا مُشرفي الغرف أم مُجهّزيها، من الالتزام بتعليمات أنظمة إقفال الأبواب؛ تفاديًا لحدوث خلل في هذه الأنظمة، وما يترتب على ذلك من أضرار مادية أو معنوية.

التجهيزات اللازمة

- غرفة نوم مُجهّزة بقفل إلكتروني.
- بطاقة خاصّة لفتح الغرفة.

خطوات تنفيذ التمرين

- تأكّد من صلاحية البطاقة المُمغنّطة بوساطة جهاز شحن البطاقات الإلكتروني.
- إذا كانت صلاحية البطاقة منتهية، أعدّ شحنها مرّة أخرى.
- تحقّق من أنّ البطاقة المُمغنّطة مخصّصة لفتح قفل باب الغرفة المطلوبة، وذلك بتمريرها في جهاز شحن البطاقات الإلكتروني.
- في حال لم تتمكن البطاقة من فكّ رموز قفل باب الغرفة المطلوبة، أعدّها إلى قسم الاستقبال ليصار إلى شحنها مرّة أخرى.
- بعد التأكّد من أنّ البطاقة صالحة للاستخدام، وأنّها مخصّصة للغرفة المطلوبة، توجه إلى الغرفة.
- مرّر البطاقة المُمغنّطة عبر الجهاز القارئ المثبّت على باب الغرفة، مراعيًا تمريره بالاتجاه الصحيح المشار إليه في البطاقة.

- افتح باب الغرفة، ثم انزع البطاقة من الجهاز القارئ.
- احتفظ بالبطاقة في مكان جاف، بعيداً عن الرطوبة أو الحرارة؛ تفادياً لتلفها.
- في حال لم تفتح البطاقة الباب - رغم أنها صالحة للاستخدام - لا تعبث بها أو بالجهاز، وأبلغ المسؤولين الذين سيستدعون متخصصين لحل هذه المشكلة.

تمرين عملي

افتح قفل باب الغرفة التدريبية باستخدام بطاقة المفتاح المُمغنطة، مراعيًا تعليمات الأنظمة الإلكترونية لأقفال الأبواب.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	تأكدت من أنّ البطاقة صالحة للاستخدام.		
٢	تحققت من أنّ البطاقة مطابقة لقفل باب الغرفة المطلوبة.		
٣	توجّهت إلى باب الغرفة.		
٤	أمسكت البطاقة وفق الاتجاه المُحدّد عليها.		
٥	مرّرت البطاقة عبر الجهاز القارئ المثبت على الباب.		
٦	فتحت باب الغرفة.		
٧	نزعت البطاقة من الجهاز القارئ المثبت على الباب.		
٨	احتفظت بالبطاقة في مكان آمن، بعيداً عن الرطوبة والحرارة.		

النتاج العملي

– أن يستخدم أنظمة توفير الطاقة.

المعلومات النظرية

أصبحت الطاقة المهدورة من القضايا المعاصرة التي تشغل بال المُشْرِفين على إدارة الفنادق، وقد ازداد اهتمام القائمين على دراسة ظاهرة استنزاف الطاقة، فسعوا إلى إيجاد أفضل الطرائق للحدّ من هذه الظاهرة. كما عمدت معظم الفنادق إلى مواكبة أيّ منتج جديد للإفادة منه؛ سواء أسهم في الحفاظ على موارد البيئة الطبيعية، أو قلّل من المصاريف، وزاد من الأرباح.



التجهيزات اللازمة

- مغسلة مُجهّزة بنظام الأشعة تحت الحمراء.
- صابون أيدي.
- بشكير.

خطوات تنفيذ التمرين

- قف أمام المغسلة مُتهيئاً لغسل يديك.
- ضع قليلاً من الصابون في يديك، ثم مرّرها أسفل الصنبور ليتدفّق عليهما الماء، واغسلهما جيداً.
- اسحب يديك من أسفل الصنبور ليتوقّف تدفق الماء، ثم افرك يديك.
- مرّر يديك أسفل الصنبور مرّة أخرى ليتدفّق عليهما الماء، واغسلهما جيداً.
- اسحب يديك من أسفل الصنبور ليتوقّف تدفق الماء.
- نشّف يديك بالبشكير.

تمرين عملي

اغسل يديك جيداً بالماء والصابون، مُستعملاً تقنية الأشعة تحت الحمراء لفتح صنوبر الماء، ومُطبّقاً تقنيات توفير الطاقة وأنظمتها.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيّم أداءك عن طريق قائمة الرصد الآتية:

الرقم	المعيار	التقدير	
		نعم	لا
١	وقفت في المكان المناسب أمام المغسلة.		
٢	استعملت قليلاً من الصابون.		
٣	مرّرت يديّ أسفل الصنبور، وغسلتهما جيداً.		
٤	سحبت يديّ من أسفل الصنبور ليتوقّف تدفق الماء، ثمّ فركتهما.		
٥	مرّرت يديّ أسفل الصنبور مرّة أخرى ليتدفّق الماء، ثمّ غسلتهما جيداً من الصابون.		
٦	سحبت يديّ من أسفل الصنبور ليتوقّف تدفق الماء.		
٧	نشّفت يديّ بالبشكير.		

أهمية التواصل التقني بين الأقسام العاملة في الفندق

ثانياً

أسهم استخدام الأنظمة التقنية بمرافق الفندق وأقسامه المختلفة في إدارة عملياته التنظيمية بصورة فاعلة، وقد أصبح لزاماً التواصل بين هذه الأقسام باستخدام نظام شبكة حاسوب داخلية. وفي ما يأتي أبرز فوائد الاتصال الداخلي:

- ١- اختصار الوقت؛ إذ أصبحت المعلومة تُنقل بسرعة باستعمال وسائط الاتصال الحديثة؛ ممّا ساعد على تسريع الخدمات المُقدّمة للزبائن، وأسهم في نيل رضاهم.
- ٢- تقليل الجهد المبذول في نقل المعلومات، وعدم الحاجة إلى التنقل من مكان إلى آخر لإيصالها.
- ٣- التقليل من الأخطاء المحتملة عن طريق توثيق المعلومات، وضمان إيصالها كما هي من غير نقصان أو زيادة؛ ممّا ساعد على تنفيذ الأعمال المطلوبة حسب المعايير المُتّبعة.
- ٤- توفير المصاريف؛ إذ إنّ اختصار الوقت والجهد يُؤدّي - حتمًا - إلى توفير الأموال، وزيادة أرباح الفندق.
- ٥- تنمية الشعور بالأمن والطمأنينة لدى الزبائن جرّاء استخدام أنظمة الحريق والسلامة العامّة المتطوّرة، وتقنية صناديق الأمانات، والبطاقات المُمغنطة الخاصّة بفتح أقفال أبواب الغرف.

معوقات استخدام الأنظمة التقنية في الفنادق

نشاط (٣-٥)

توجد العديد من التحديات والمعوقات التي تحول دون التوظيف الفاعل للتقنية في العمل الفندقي، فضلاً عن ظهور ممارسات سلبية ناجمة عن استخدام هذه التقنية في أثناء ذلك. ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن أهم المعوقات التي يواجهها الفندق في أثناء استخدامه الأنظمة التقنية، مستعيناً بمُحرِّك البحث (www.Google.jo)، أو بزيارة إحدى المؤسسات الفندقية، ثمّ اكتب تقريراً عن ذلك، ثمّ اعرضه على زملائك في الصف.

أسئلة الوحدة

- ١- ما الأسباب التي حفزت القائمين على الصناعة الفندقية إلى توظيف الأنظمة التقنية في العمل الفندقية؟
- ٢- اذكر أهم التقارير التي يمكن أن يُعدّها قسم التدبير الفندقية باستخدام البرمجيات الفندقية.
- ٣- ما المعلومات المهمة التي يجب توافرها في سجل المفقودات والموجودات؟
- ٤- املأ الفراغ في الجدول الآتي بالمعلومات المتعلقة بالبطاقات المُمغنطة المُخصّصة لفتح قفل باب واحد فقط، والمُخصّصة لفتح أقفال أبواب عدّة، والمُخصّصة لفتح جميع أقفال الأبواب في الفندق:

المعيار			نوع البطاقة المُمغنطة
مُدّة صلاحية الاستخدام	غرض الاستخدام	المُحوّلون باستخدام البطاقة	
			البطاقات المُمغنطة المُخصّصة لفتح قفل باب واحد فقط.
			البطاقات المُمغنطة المُخصّصة لفتح أقفال أبواب عدّة.
			البطاقات المُمغنطة المُخصّصة لفتح أقفال الأبواب جميعها.

- ٥- يوصي مدير قسم التدبير الفندقية بمراعاة مجموعة من القواعد والإجراءات عند استخدام العاملين البطاقات المُمغنطة، ما هذه القواعد والإجراءات؟
- ٦- للاتصال الداخلي بين أقسام الفندق فوائد عدّة، اذكر أبرز هذه الفوائد.

مهارات البحث والاتصال

- ١- مستعينًا بمُحرِّك البحث (www.Google.jo)، ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن الأنظمة التقنية الخاصّة بالبصمة؛ سواء كانت بصمة الإصبع، أو الصوت، أو العين، وتتبع مجالات استخدامها، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.
- ٢- مستعينًا بمُحرِّك البحث (www.Google.jo)، ابحث أنت وأفراد مجموعتك عن الأفكار والمشروعات التقنية المقترحة، التي تُعدُّ أكثر تطوُّرًا ممّا تعرّفته في هذه الوحدة عن الصناعة الفندقية، وتبسيط طرائق تقديم الخدمات للزبائن، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف.

الأنشطة الإثرائية

- ١- ناقش أفراد مجموعتك في مجالات استخدام الأنظمة التقنية الخاصّة بالبصمة في العمل الفندقية؛ سواء كانت بصمة الإصبع، أو الصوت، أو العين، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.
- ٢- ناقش أفراد مجموعتك في مدى الإفادة من الأنظمة التقنية في المنازل، ثمّ اعرض ما تتوصّل إليه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

التقويم الذاتي (Self Assessment)

التقدير	الرقم	
	لا	نعم
		أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:
		١ أعرف المقصود بمفهوم الأنظمة التقنية المُستخدمة في الفنادق.
		٢ أذكر بعض التقنيات المُستخدمة في قسم التدبير الفندقي.
		٣ أوضّح طريقة عمل الآتي:
		<ul style="list-style-type: none"> - تقنية المعلومات. - تقنية الاتصالات. - تقنية صناديق الأمانات. - تقنية إقفال الأبواب. - تقنية توفير الطاقة. - تقنية الإنذار وإطفاء الحريق.
		٤ أُحدّد بعض التقارير التي يمكن أن يُعدّها قسم التدبير الفندقي من البرمجيات الفندقية.
		٥ أوضّح أهم المعلومات المتداولة بين قسم التدبير الفندقي وأقسام الفندق الأخرى.
		٦ أتعرفّ نظام البطاقات المُمغنطة المُبرمجة لغرض الأمان، وفتح الأبواب وإغلاقها.
		٧ أطبّق تعليمات الأنظمة الإلكترونية الخاصة بإقفال الأبواب.
		٨ أستخدم الأنظمة التقنية الخاصة بتوفير الطاقة.
		٩ أذكر أهم التقنيات المُستخدمة في أنظمة إنذار الحريق.
		١٠ أعي أهمية التواصل التقني بين أقسام الفندق المختلفة.

قائمة المصطلحات

Material Classification	تبويب المواد
Material Characterization	توصيف المواد
Cleaning Material Store	مخزن مواد التنظيف
Material Coding	ترميز المواد
Coffee Maker	جهاز صنع القهوة
Communication Technology	تقنية نظام الاتصالات
Concentration	التركيز
Disposable Material Store	مخزن المواد المُستهلكة
Door Lock Technology	تقنية إقفال الأبواب
Energy Saving Technology	تقنية توفير الطاقة
Fidelio software	برمجية فيديليو
Fire Alarm and Evacuation	أجهزة الإنذار والإخلاء
Fire Extinguishing and Alarm Technology	تقنية الإنذار وإطفاء الحريق
Fire Extinguishing Technology	تقنية إطفاء الحريق
First In First Out (FIFO)	ما يدخل أولاً يُصرفُ أولاً
Floor Stores	مخازن الطوابق
Furniture Stores	مخازن الأثاث
Hair Dryer	جهاز تشيف الشعر
Harmony	التوافق
Holding Equipment	معدات المناولة
Hotel Technology	التقنية المُستخدمة في الفنادق
Information Technology	تقنية المعلومات
Interaction Television Techniques	تقنية جهاز التلفاز التفاعلي
Interior Design	التصميم الداخلي
Linen Store	مخزن البياضات

Lost And Found Store	مخزن المفقودات والموجودات
Lost And Found Record	سجل المفقودات والموجودات
Machine Store	مخزن الآلات
Magnetic Key Card	بطاقة المفّتاح المُمغّنة
Microwave	جهاز الطهو والتسخين الكهربائي
Mini Fridge	الثلاجة الصغيرة
Movement Detector	جهاز كاشف الحركة
Novel Software	برمجية نوفل
Occupancy Report	تقرير حركة الإشغال
Opera Software	برمجية أوبرا
Power Supply Pack Up Device	جهاز مُزوّد الطاقة الاحتياطي
Proportion And Conformity	التناسب أو الانسجام
Recordable Camera Techniques	تقنية آلات (كاميرات) التسجيل
Recording Device For Surveillance Camera	جهاز تسجيل الصور ومقاطع آلة (كاميرا) المراقبة
Room Attendant Report	تقرير مُجهّز الغرف
Safety Box Technology	تقنية صناديق الأمانات
Shoes Polish Machine	جهاز تنظيف الأحذية وتلميعها
Smoke Detectors	مجسّات استشعار الأدخنة
Steam Iron	مكوى الملابس البخاري
Store Keeper	الموظف المسؤول عن إدارة المخازن
Store Supervisor	مُشرف المخزن
Store Workers	عمّال المخزن
Store Management	إدارة المخازن
Surveillance Camera	آلات (كاميرات) المراقبة الليلية والنهارية
Very Important People Report (VIP)	تقرير الزبائن المهمين جدًّا
Water Sprinklers	مرشّات المياه

- ١- د. ليلي الزلاقي، الإشراف الداخلي الفندقي، الإسكندرية، شركة الجمهورية الحديثة لتحويل وطباعة الأوراق، ٢٠٠١م.
- ٢- د. ماهر عبد العزيز توفيق، علم إدارة الفنادق، الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م.
- ٣- د. نزيه الدباس، إدارة قسم الغرف، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م.
- ٤- وليد نافع قمحية، الإدارة الفندقية، الأردن، دار البداية ناشرون وموزعون، ٢٠٠٨م.
- ٥- عقاب محمد مجلي، إدارة اللوازم، الأردن، دائرة المكتبة الوطنية، الطبعة الأولى، ١٩٩٩م.
- ٦- مهدي حسن زويلف، إدارة الشراء والتخزين، الأردن، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠٠٥م.
- ٧- هبة عبيد، النباتات الداخلية والخارجية، الأردن، دار اليازوري العلمية، ٢٠٠٩م.
- ٨- سمير عبد الوهاب أبو الروس، كيف نزرع أسطح المنازل والمدارس والمباني الحكومية؟، القاهرة، دار النشر للجامعات، ٢٠٠٩م.
- ٩- طارق سمعان، تخطيط وتنسيق الحدائق، الأردن، دار رسلان للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م.
- ١٠- نمير قاسم خلف البياتي، ألف باء التصميم الداخلي، السودان، جامعة ديالي، ٢٠٠٥م.

- 1-Margaret Kappa, Alet Nitschke, Patricia Schappert, **Managing Housekeeping Operations** 3rd ed, The American Hotel & Lodging Institute, 2008.
- 2-Schneder, Madelin, Tucker, Georgina, Jt. Auth. **The Professional Housekeeper** 4th ed, Hoboken, NJ, John Wiley, 2009.
- 3- Ninemeier, Jack D. Perdue, Joe, Jt, auth, **Discovering Hospitality and Tourism: the world's greatest industry**, Upper Saddle River, N.J. Pearson Prentice Hall, 2008.
- 4-Fellows, Jane, **Housekeeping Supervision**, Essex, Longman, 2005.
- 5-Christine M, Piorowsti, Esid. Hd, **Proficienal Practice For Designe**, Third ed, Wi Leq, 2001.

<http://www.moe.gov.jo>
<http://www.mota.gov.jo>
<http://www.jfda.gov.jo>
<http://www.jism.gov.jo>
<http://www.jordanrestaurants.com>
<http://www.intercontinental.com>
<http://www.marriot-amman.com>
<http://www.Starwoodhotels.com/Sheraton>
<http://www.fourseasons.com>
<http://www.fourseasons.com/amman>

تَمَّ بِحَمْدِ اللَّهِ