



إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم التدبير الفندقى (النظري والتدريب العملي)

دليل المعلم / التدبير الفندقى
المستويان: الأول والثاني



المستويان الأول والثاني

للمرحلة الثانوية

الفندقى والسياحى

للمرحلة الثانوية
الفندقى والسياحى
الطبعة الأولى ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م



مطبعة مكة



إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم

التدريب الفندقي

المستويان الأول والثاني
للمرحلة الثانوية
الفرع الفندقي والسياحي

تأليف

هيثم يوسف عمر محمد فيصل العدلي مؤيد مصطفى برغش

الناشر

وزارة التربية والتعليم
إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملحوظاتكم على هذا الدليل عن طريق العناوين الآتية:
هاتف: ٥-٨ / ٤٦١٧٣٠٤، فاكس: ٤٦٤٥٨٨٨، ٤٦٣٧٥٦٩ ص.ب: (١٩٣٠) الرمز البريدي: ١١١١٨
أو بوساطة البريد الإلكتروني: VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم استخدام هذا الدليل في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٢ / ٢٠١٣ م، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٢٦ / ٢٠١٢ م، تاريخ ٤ / ٧ / ٢٠١٢ م.

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

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

أ. وفاء موسى العبدلات / رئيسًا د. عمر مقداد مقدادي
أ. غسان فوزان الحايك م. عادل أحمد ممتاز
م. بادرة حميد اليماني م. عبدالله محمود الهور

التحرير العلمي: غسان فوزان الحايك
التحرير اللغوي: ناصر علي محمد
التحرير الفني: أحمد محمد صلاح
التصميم: زياد عدنان مهيار
الإنتاج: سليمان أحمد الخاليلة

دقق الطباعة: غسان فوزان الحايك
راجعها: م. عادل أحمد ممتاز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(٢٠١٢ / ٣ / ١٠٥٣)
ISBN: 978 - 9957 - 84 - 414 - 1

٦ المقدمّة
٧ إرشادات التعامل مع الدليل
٩ الطالب الذي نريد
١٠ نموذج مقترح لتحضير حصّة
١١ النتائج العامّة
١٢ توزيع الوحدات والدروس وفق الحصص المقرّرة

المستوى الأول

١٥	
١٧	الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم
١٨ أولاً: وظائف قسم التدبير الفندقي وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمي
٢٤ ثانياً: مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي
٣٢ ثالثاً: موقع قسم التدبير الفندقي وأهميته
٣٤ رابعاً: علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى في الفندق
٣٦ خامساً: أسس عقد الاتفاقيات الخاصة بالخدمات الفندقية

الوحدة الثانية : الموارد البشرية

٤١	
٤٢ أولاً: مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق
٤٨ ثانياً: إجراءات توظيف الأيدي العاملة
٥٢ ثالثاً: تدريب العاملين في قسم التدبير الفندقي
٥٦ رابعاً: طرق تحفيز العاملين

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة

٥٩	
٦٠ أولاً: أهمية الأمن والسلامة
٦٨ ثانياً: قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد
٧٠ ثالثاً: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية)
٩٠ رابعاً: المفقودات والموجودات
٩٦ خامساً: طرق مكافحة الحشرات والقوارض والتخلص من الفضلات

المستوى الثاني

٩٩

الوحدة الأولى : البياضات

١٠١

١٠٢

١٠٨

١١٤

١١٦

١٢٠

أولاً: أنواع المنسوجات وخصائصها

ثانياً: أسس اختيار البياضات

ثالثاً: غرفة البياضات

رابعاً: أساليب العناية بالبياضات

خامساً: البياضات المستخدمة في الفنادق

١٢٧

الوحدة الثانية : المصبغة

١٢٨

١٣٢

١٣٦

١٣٨

١٤٦

١٤٨

أولاً: أنظمة المصابع المعمول بها في الفنادق

ثانياً: المصبغة الداخلية

ثالثاً: مهام العاملين في المصبغة

رابعاً: الأجهزة والأدوات والمواد في المصبغة

خامساً: التنظيف الجاف

سادساً: الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات

١٥٥

الوحدة الثالثة : المرافق العامة

١٥٦

١٦٢

١٦٦

١٦٨

أولاً: المرافق العامة في الفنادق

ثانياً: أنواع التنظيف

ثالثاً: الأجهزة والأدوات والمواد الكيميائية المستخدمة في التنظيف

رابعاً: المواد المستخدمة في قسم التدبير الفندقي في تنظيف المرافق العامة

١٧٩

الملاحق

١٨١

١٨٩

١٩٥

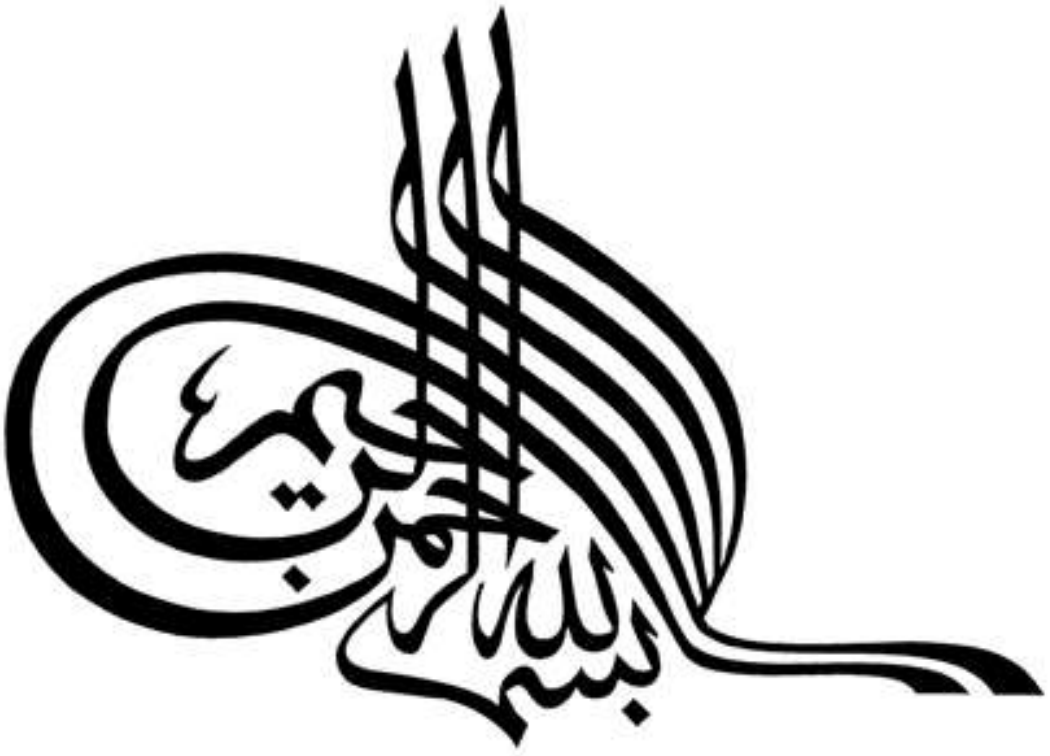
٢٢٧

ملحق (١) : إجابات الأسئلة (المستوى الأول)

ملحق (١) : إجابات الأسئلة (المستوى الثاني)

ملحق (٢) : أدوات التقويم (المستوى الأول)

ملحق (٢) : أدوات التقويم (المستوى الأول)



الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ، وبعد :
أخي المعلم / أختي المعلمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين أيديكم (دليل المعلم) لكتاب (التدبير الفندقي) للمرحلة الثانوية/ المستويان الأول والثاني بطبعته الأولى، آملين الإفادة منه في إعداد الدروس وتنفيذها بوصفه أحد المصادر التي تساعد على تحقيق النتاجات التعليمية المرجوة.

ولعل من الأسس المهمة التي بُني عليها هذا الدليل أنه يُعدّ أحد الركائز لتحقيق المنهاج وخطّة التطوير التربوي المنبثقة من فلسفة التربية والتعليم نحو اقتصاد المعرفة.

ونحن إذ نقدّم هذا الدليل فاننا نأمل أن يكون مرشداً وهادياً لكم في تخطيط الدروس بما يتلاءم مع مستويات الطلبة والبيئة الصفية وأهداف المبحث، ونأمل أن يتحقق به التكامل بين النظرية والتطبيق؛ لارتباطه بكتاب الطالب على نحو مباشر، وبالنتائج التعليمية واستراتيجيات التدريس والتقويم ، فضلاً عن اهتمامه بتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، بوصفها أداة لتفعيل التعلم الإيجابي تخطيطاً وتنفيذاً وتقويماً.

إنّ هذا الدليل الذي نضعه بين أيديكم هو أمثلة واجتهادات لا نتوقع منكم الوقوف عندها فحسب، بل نرجو أن تكون منطلقاً لتنمية خبراتكم وإبراز قدراتكم الإبداعية في وضع البدائل، أو الأنشطة المتنوّعة، أو إضافة كل جديد إلى المحتوى، أو بناء أدوات تقويم بمعايير أخرى.

والله ولي التوفيق

المؤلفون

تضمّنت صفحات الدليل مجموعة من العناصر التي يعتقد أنها تمثل أبرز جوانب الموقف التعليمي التعلّمي، وفي ما يأتي توضيح لكلّ من هذه العناصر :

- **نتائج التعلّم**
نتائج خاصّة يتوقّع تحقيقها من الطلبة، وتتميّز بشموليتها وتنوّعها (معارف، ومهارات، واتجاهات)، وتعدّ مرجعاً للمعلّم ؛ إذ يُبنى عليها المحتوى، وتعدّ الركيزة الأساسيّة للمنهاج، وتُسهّم في تصميم نماذج المواقف التعليمية المناسبة، واختيار استراتيجيات التدريس وبناء أدوات التقويم المناسبة لها.
- **البنية المعرفيّة**
تتكوّن البنية المعرفيّة لأيّ مبحث من مجموعة من العناصر (مفاهيم، ومصطلحات، ومهارات، خوارزميّات، ونظريات وقوانين ومبادئ)، وتشكّل المفاهيم عناصر مفتاحيّة لبقية عناصر البنية المعرفيّة، ولذلك حدّدت المفاهيم والمصطلحات الأساسيّة التي وردت في الكتاب المدرسي؛ بهدف التركيز عليها في تصميم الموقف التعليمي.
- **السلامة المهنية**
إرشادات واحتياطات الأمن والسلامة التي يجب مراعاتها عند تنفيذ الموقف التعليمي.
- **استراتيجيات التدريس**
الإجراءات والخطوات المنظّمة التي يقوم بها المعلّم وطلّبه لتنفيذ الموقف التعليمي، وهي أيضًا خطوات مفتوحة يمكن للمعلّم تطويرها أو تغييرها بما يتلاءم وظروف الطلبة وإمكانات المدرسة، مع مراعاة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) عند الحاجة .
- **إدارة الصف**
إجراءات تهدف إلى تنظيم الموقف التعليمي وضبطه؛ لتسهيل تنفيذ الدرس بكفاءة، ومن أمثلتها ما يأتي:
 - ١ - تنظيم زمنيّ متوقّع لكل خطوة من خطوات الدرس الإجرائيّة.
 - ٢ - تنظيم جلوس الطلبة على شكل (مجموعات ، أو حلقة دائرية ، أو حرف U ... إلخ).
 - ٣ - تهيئة البيئة الصفّيّة (إنارة كافية وتهوية ونظافة... إلخ) .
 - ٤ - تهيئة الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ الدرس.
 - ٥ - إثارة دافعيه الطلبة للتعلّم.
 - ٦ - استخدام أوراق العمل وأدوات التقويم المناسبة والأنشطة المتضمّنة.
- **معلومات إضافية**
معلومات إثرائية وضرورية وموجزة ذات علاقة بالمحتوى موجهة للمعلّم والطالب، وتهدف إلى إثارة دافعيه الطالب ومساعدته على التعلّم، إثراء معارف المعلّم بالمحتوى، وإرشاده إلى استخدام مصادر تعليمية أخرى متنوّعة.
- **الزمن المتوقّع**
المدة الزمنية المتوقّعة لتحقيق النتائج الخاصّة.

- **الفروق الفردية**
مجموعة أنشطة وأسئلة وإضافات في المحتوى أُعدت لسد احتياجات الطلبة ووفق قدراتهم المتنوعة من حيث (النوع الاجتماعي، والاحتياجات الخاصة، والبيئات الاجتماعية).
- **استراتيجيات التقويم وأدواته**
الخطوات والإجراءات المنظمة التي يقوم بها المعلم أو الطلبة لتقويم الموقف التعليمي وقياس مدى تحقق النتائج، وهي عملية مستمرة في أثناء تنفيذ الموقف التعليمي يمكن تطويرها أو بناء نماذج أخرى مشابهة لتطبق بالتكامل مع إجراءات إدارة الصف.
- **التكامل الرأسي والأفقي**
التكامل الرأسي يعني ربط المفهوم بمفاهيم أخرى ضمن المبحث نفسه على مدى الصفوف المتتالية، أما الأفقي فيعني ربط المفهوم بالمباحث الأخرى ضمن الصف نفسه.
- **مصادر التعلم**
مصادر تعليمية يمكن للطلاب والمعلم الرجوع إليها؛ بهدف زيادة معلوماتهم وخبراتهم وتدعيم تحقيق النتائج، وتشمل (كتبًا، وموسوعات، ومواقع إنترنت، وأقراصًا مدمجة، وزيارات ميدانية، ومقابلات أشخاص، ...إلخ).
- **المادة المحوسبة**
هي المادة التعليمية الإلكترونية التي أعدتها وزارة التربية والتعليم في عدد من المباحث الدراسية (الرياضيات، والعلوم، والحاسوب، واللغة العربية، والتربية الوطنية، والإدارة المعلوماتية)؛ لتكون رديفة وداعمة لتحقيق نتائج التعلم، بالإضافة إلى التسجيلات والأقراص المدمجة، وأرشيف التلفزيون التربوي.
- **أخطاء شائعة**
توقعات لأخطاء محتملة وشائعة بين الطلبة والمجتمع، تتعلق بالمهارات والمفاهيم والقيم الواردة، مما يتطلب تقديم معالجة لهذه الأخطاء.
- **الملاحق**
تضمن الدليل ملاحق منفصلة يتناول كلٌّ منها أحد الجوانب الآتية :
إجابات أسئلة الكتاب، وأوراق عمل، وأدوات تقويم، وجداول، ورسوم توضيحية وبيانية، وخرائط، وصور.

تهدف خطة التطوير التربوي المبني على اقتصاد المعرفة إلى إعداد جيل من الطلبة يتمتع بمهارات حياتية تركز على عقيدة الأمة، ومبادئها، وقيمها الأصيلة، ويمثل استثماراً حقيقياً للمعرفة والخبرات.

ولأنّ طلبة اليوم هم بناء المجتمع غداً، وهم الذين يتحمّلون مسؤولية الارتقاء به إلى أعلى المستويات في مختلف جوانب الحياة، فإنّ المناهج الجديدة تسعى إلى تنمية الطالب الذي يتميز بأنّه:

- ١ - يتحلّى بأخلاقيات المهنة وفق القيم العربيّة والمعتقدات الإسلاميّة.
- ٢ - يبحث عن المعرفة وينظمها ويحلّلها ويوظفها، ثمّ يولد معرفة جديدة لرفع المستوى المهني.
- ٣ - يطبّق مهارات الاتصال والتواصل في تعامله مع الآخرين، وحسن الاستماع، والموضوعيّة في الحوار.
- ٤ - يمارس التفكير الناقد والإبداعي، والاستقصاء وحل المشكلات بصورة عمليّة على نحوٍ مستمر، ويستخدم ذلك في اتخاذ القرارات.
- ٥ - يوظّف عناصر العمل الفني للإبداع وأساسه في المجال الفندقي والسياحي.
- ٦ - يحافظ على البيئة وتطبيق إجراءات الصحة والسلامة في العمل والمنزل.
- ٧ - يُرشّد الاستهلاك بالاستخدام الأمثل للموارد في المحال الفندقي والسياحي.
- ٨ - يستخدم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). بمستويات متقدّمة بإتقان، وأمان وأخلاق في البحث، والتحليل، ومعالجة البيانات والعروض التقديمية... إلخ.
- ٩ - يتّخذ القرار المناسب في التوجّه المستقبلي نحو سوق العمل أو التعليم العالي.
- ١٠ - يطور نفسه في مجالات البحث والاستقصاء والتعليم المستمر.
- ١١ - يستعمل الأجهزة الحديثة لتطوير مستوى العمل.
- ١٢ - يمتلك الكفايات المهنية اللازمة لسوق العمل.
- ١٣ - يتحمّل المسؤولية ويحترم العمل.
- ١٤ - يشارك مشاركة فاعلة في سوق العمل والإنتاج ويندمج به.
- ١٥ - يقدر ذاته بمستويات عالية، ويمارس عمليات التقويم الذاتي على نحوٍ مستمر.
- ١٦ - يتكرّر الجديد ويصبح لديه القدرة على إنشاء مشاريع صغيرة بما يلبي حاجات المجتمع بمستوياته جميعها، ويرفع من مستويات المعيشة، ويحسن دخل الأسرة وينهض بالاقتصاد الوطني.

- ١ - يتعرّف طبيعة أعمال قسم التدبير الفندقى .
- ٢ - يتفهم سياسات الموارد البشرية وإجراءاتها فى قسم التدبير الفندقى .
- ٣ - يعى أهمية الأمن والسلامة فى قسم التدبير الفندقى .
- ٤ - يستخدم المفاهيم والمصطلحات والرموز المستخدمة فى المجال الفندقى والسياحى .
- ٥ - يجمع المعلومات من مصادرها المختلفة ويتواصل بفاعلية .
- ٦ - يتصرف وفقاً للقيم والأعراف وتقاليد المجتمع .
- ٧ - يكتسب الاتجاهات الإيجابية المتعلقة بالمحافظة على الممتلكات وحقوق الآخرين .
- ٨ - يوضح أهمية البياضات المستخدمة فى الفندق .
- ٩ - يعى دور المصبغة فى الفندق .
- ١٠ - يفهم طرق تنظيف المرافق العامة .
- ١١ - يدرك أهمية الموارد واستغلالها استغلالاً أمثل .
- ١٢ - ينمى الإحساس بالمسؤولية تجاه البيئة المحلية .
- ١٣ - يستخدم المعرفة فى حل المشكلات واتخاذ القرارات .

توزيع الوحدات الدراسية وفق عدد الساعات المقررة

عدد الساعات		الموضوع	الوحدات	المستوى
عملي	نظري			
	١	<p>أولاً: وظائف قسم التدبير الفندقي وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمي.</p> <p>ثانياً: مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي.</p> <p>ثالثاً: موقع قسم التدبير الفندقي وأهميته.</p> <p>رابعاً: علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى في الفندق.</p> <p>خامساً: أسس عقد الاتفاقيات الخاصة بالخدمات الفندقية.</p>	الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم	الأول
٢	١			
٢	٢			
٢	١			
٢	٢			
٢	١	<p>أولاً: مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق.</p> <p>ثانياً: إجراءات توظيف الأيدي العاملة.</p> <p>ثالثاً: تدريب العاملين في قسم التدبير الفندقي .</p> <p>رابعاً: طرق تحفيز العاملين.</p>	الوحدة الثانية : الموارد البشرية	الأول
٢	١			
٢	١			
٢	١			
١	١	<p>أولاً: أهمية الأمن والسلامة.</p> <p>ثانياً: قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد.</p> <p>ثالثاً: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية).</p> <p>رابعاً: المفقودات والموجودات.</p> <p>خامساً: طرق مكافحة الحشرات والقوارض والتخلص من الفضلات.</p>	الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة	الأول
٢	٢			
٢	٣			
٢	٣			
٢	٣			
٢٥	٢٣	المجموع		

توزيع الوحدات الدراسية وفق عدد الساعات المقررة

عدد الساعات		الموضوع	الوحدات	المستوى
عملي	نظري			
٣	٢	<p>أولاً: أنواع المنسوجات وخصائصها. ثانياً: أسس اختيار البياضات. ثالثاً: غرفة البياضات. رابعاً: أساليب العناية بالبياضات. خامساً: البياضات المستخدمة في الفنادق.</p>	الوحدة الأولى : البياضات	الثاني
٢	١			
١	٢			
٣	٢			
١	٢			
	١	<p>أولاً: أنظمة المصابغ المعمول بها في الفنادق. ثانياً: المصبغة الداخلية. ثالثاً: مهام العاملين في المصبغة. رابعاً: الأجهزة والأدوات والمواد في المصبغة. خامساً: التنظيف الجاف. سادساً: الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات.</p>	الوحدة الثانية : المصبغة	الثاني
	٢			
	٢			
٣	٢			
٣	١			
٦	١			
	٣	<p>أولاً: المرافق العامة في الفنادق. ثانياً: أنواع التنظيف. ثالثاً: الأجهزة والأدوات والمواد الكيميائية المستخدمة في التنظيف. رابعاً: المواد المستخدمة في قسم التدبير الفندقي في تنظيف المرافق العامة.</p>	الوحدة الثالثة : المرافق العامة	الثاني
	٢			
٣	٢			
٦	٣			
٣١	٢٨	المجموع		



المستوى الأول



الوحدة الأولى

الإدارة والتنظيم



أولاً وظائف قسم التدبير الفندقي وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمي

يختلف الهيكل التنظيمي ويتوزع وظائف قسم التدبير الفندقي من فندق إلى آخر تبعاً لتنظيم الإداري التابع لتحقيق الأهداف المطلوبة.

١- وظائف قسم التدبير الفندقي

ويمكن إيجاز وظائف التدبير الفندقي كما يأتي:

- تنظيف غرف الفندق.
- تنظيف المرافق العامة في الفندق مثل الممرات وقاعات الجلوس ومكاتب الموظفين.
- العامل على إبقاء الطاعم والمصاللات وغرف الاجتماعات في الفندق جاذبة ونظيفة لاستقبال الضيوف.
- المحافظة على أثاث الفندق وتجهيزاته والإبلاغ عن الأضرار عند الحاجة للصيانة.
- متابعة تأمين حاجات القسم من التجهيزات ومواد التنظيف.
- دراسة البائعات واستلامها وتخزينها وتنظيفها وصيانتها.
- المشاركة في اختيار أثاث القسم وتجهيزاته ولوازمه.
- تدريب العاملين في القسم.
- إعداد التقارير والمعالج الخاصة في قسم التدبير الفندقي.

قضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك وظائف أخرى لقسم التدبير الفندقي، وأمرضها على زملائك في الصف.

٢- الهيكلة التنظيمية لقسم التدبير الفندقي

يقصد بالهيكل التنظيمي الإطار الذي يربط القسيمات التنظيمية والوحدات التي تقوم بالأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المؤسسة، كما أنه يحدد خطوط السلطة وموقع اتخاذ القرارات الإدارية وتنفيذها.

يختلف الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي من فندق إلى آخر، بحسب درجة تصنيف

النتائج الخاصة

- يتعرف وظائف قسم التدبير الفندقي.
- يوضح مكونات المخطط التنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فنادق مختلفة الحجم.

المفاهيم والمصطلحات

قسم التدبير الفندقي، الهيكل التنظيمي

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة:

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية: من زار منكم فندقاً؟ ما القسم المسؤول عن النظافة والترتيب داخل الفندق؟ ما هو قسم التدبير الفندقي؟ ما وظائف قسم التدبير الفندقي؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى تعريف قسم التدبير الفندقي ووظائفه، وتدوين النقاط الرئيسة على السبورة.
- يناقش الطلبة قضية المناقشة المتعلقة بوظائف أخرى لقسم التدبير الفندقي، ويعرضون نتائج مناقشتهم على طلبة الصف.
- طرح الأسئلة الآتية: ما المقصود بالهيكل التنظيمي؟ هل يختلف الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي من فندق إلى آخر؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى تعريف الهيكل التنظيمي واختلافه من فندق إلى آخر.
- توجيه الطلبة إلى فتح الكتاب المدرسي على الشكل (١-١)، ثم يطلعهم المعلم على الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فندق صغير، وفندق متوسط، وفندق كبير الحجم، ويعلق على الوظائف الموجودة، ويميز بين هذه الهياكل.

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (١-١): الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي كما يأتي:
- ينظم المعلم زيارة ميدانية للطلبة لأحد الفنادق لمعرفة أهم العوامل التي تؤثر في تصميم الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي.
- يطلب المعلم من الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة وعرضه على زملائهم في الصف.



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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بعمل مجلة حائط لوظائف قسم التدبير الفندقي، وتعليقها في قسم التدبير الفندقي في المدرسة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد، (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الأول، الوحدة السادسة: الاستقبال والتدبير الفندقي، الدرس الثاني: التدبير الفندقي.

مصادر التعلم

للمعلم

- الخطيب، خلود، العمليات الإدارية في مجال الضيافة، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٠م.

للطالب

الفندق وحجمه والخدمات التي يقدمها، فكلما زاد الحجم وتعدت الخدمات في الفندق تزداد عدد الأقسام وعدد العاملين في قسم التدبير الفندقي، وتوضح الأشكال (١-١)، (١-٢)، (١-٣)، (١-٤) مخططات تنظيمية لقسم التدبير الفندقي في فنادق مختلفة الأحجام.



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

١٠



الشكل (١-٢): مخطط تنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فندق كبير الحجم.

هيكل تنظيمي لقسم التدبير الفندقي

نشاط (١-١)

زر أحد الفنادق القريبة من منطقة سكنك، وتعرف أهم العوامل التي تؤثر في تصميم الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الغرفة الصغرى.

١٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق صغير الحجم.
- يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق متوسط الحجم.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدرب

- تنفيذ التمرين (١-١): إعداد هيكل تنظيمي لقسم التدبير الفندقي لفندق صغير الحجم، وذلك كما يأتي:
- تجهيز مختبر التدرب العملي أو مختبر الحاسوب، بالأدوات والأجهزة اللازمة من مثل: أقلام، أوراق، مساطر، أجهزة حاسوب، طباعة.
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في التمرين.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
- يقوم كل طالب بتصميم الهيكل التنظيمي باستخدام برنامج معالجة النصوص.
- تعبئة الهيكل التنظيمي حسب البيانات المعطاة في التمرين العملي، وحسب توجيهات المعلم.
- بعد الانتهاء من تخطيط الهيكل التنظيمي يقوم الطلبة بطباعة الهيكل عن طريق الطابعة الملحقة بجهاز الحاسوب.
- عرض الهيكل التنظيمي على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدرب العملي الخاص بالطالب.
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين.
- تنفيذ التمرين (٢-١): تخطيط هيكل تنظيمي لقسم التدبير الفندقي لفندق متوسط الحجم، كما ورد في التمرين السابق مع مراعاة التقيد ببيانات التمرين العملي والعمل بموجبها.

ملاحظة مهمة بالنسبة إلى التمارين العملية الكتابية:

- الأصل في تنفيذ التمرين العملي أن يكون عن طريق الحاسوب والطباعة، كما ورد في ما مضى، فإذا لم يكن ذلك ممكنًا ينفذ التمرين على دفتر التدريب العملي الخاص بالطالب، وفي حال عدم وجوده يكتفى بتعبئته على ورقة خارجية أو في الكتاب المدرسي.

الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي

تمرين (١-١)

النتائج العملية

أن يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق صغير الحجم.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٢

الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي

تمرين (٢-١)

النتائج العملية

أن يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق متوسط الحجم.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدرب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قُرطاسية (أقلام حبر وورصاص، أوراق، مسطرة، محفلة).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٣

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي، (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الفلاح، نائل علي، إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق، دار زهران، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب

- ارسم مستطيلًا ثالثًا متصلًا مع المستطيل الثاني تبيّن فيه موقع المشرف.
- ارسم مستطيلين بشكل أفقي يرتبطان مع المستطيل الثالث، تبيّن في المستطيل الأول موقع جهاز الغرف، وفي المستطيل الثاني موقع جهاز المرافق العامة.
- قدّم الخطوات السابقة جميعها باستخدام جهاز الحاسوب على برنامج معالجة النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في الحاسوب.
- اعرض هذا المخطط على معلمك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

ارسم هيكلًا تنظيميًا لوظائف قسم التدبير الفندقي الواردة أدناه باللغة الإنجليزية لفندق صغير الحجم، حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.
Room Attendant, Public Area Attendant, Supervisors,
Housekeeper, Hotel Manager.

معايير التقويم

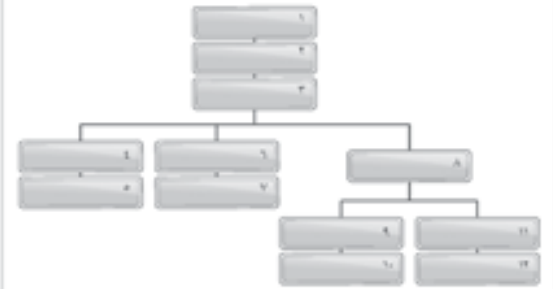
- مسؤولية الأداء.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإخراج وسرعته.

١٤

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

تمرين عملي

عنى، الهيكل التنظيمي المرفق لقسم التدبير الفندقي بالمسميات الوظيفية الآتية: مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي، المدير العام، جهاز الغرف، مساعد المدير العام، جهاز المرافق العامة، مشرف المصعقة، مشرف المرافق العامة، رئيس قسم التدبير الفندقي، مشرف الغرف، مشرف غرفة البائعات، عامل البائعات، عامل المصعقة، حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.



معايير التقويم

- مسؤولية الأداء.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- دقة الإخراج وسرعته.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

١٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي في فندق كبير الحجم.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٣) تخطيط هيكل تنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فندق كبير الحجم، وذلك كما يأتي:
- تجهيز مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب بالقرطاسية اللازمة، مثل: أقلام، أوراق، مساطر، أجهزة حاسوب، طابعة.
- تطبيق التمرين من المعلم حسب خطوات العمل الواردة في التمرين.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
- يصمّم كل طالب الهيكل التنظيمي باستخدام برنامج معالج النصوص، ويملأونه بمعطيات التمرين، ثم يطبعه عن طريق الطابعة الملحقة بالحاسوب، أو ينقل النموذج على دفتر التدريب العملي ويعبئه.
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين، ويوجههم ويوضح الأمور لهم.
- عرض التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه، وتصحيح الأخطاء إن وجدت.
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب، أو إبقاؤه في دفتر الطالب إذا لم ينفذ عن طريق الحاسوب.
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

تمرين (١-٣) الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي

النتائج التعليمية

أن يخطط هيكلًا تنظيميًا لقسم التدبير الفندقي لفندق كبير الحجم.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بتصميم هيكل تنظيمي لفندق صغير الحجم، وكتابة المسميات الوظيفية باللغة العربية.

إثراء

- تكليف الطلبة بتصميم مخطط هيكل تنظيمي لفندق كبير الحجم، وكتابة المسميات الوظيفية باللغة الإنجليزية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (١ - ٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الفلاح، نائل علي، إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق، دار زهران، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب

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

تمرين عملي

عنى الهيكل التنظيمي الفرق لتقسيم المدير الفندقي بالمسميات الوظيفية التالية: رئيس قسم التدير الفندقي، مشرف غرفة البياضات، مجهزة الغرف لسائي، مساعد رئيس قسم التدير الفندقي، عامل البياضات، مشرف الغرف لسائي، مشرف الزقاق العامة، مجهزة الغرف الصباحي، مشرف الغرف الليلي، مجهزة الزقاق العامة، مجهزة الغرف الليلي، مشرف الغرف الصباحي، مشرف الصبغة، منسق الزهور، عامل الصبغة، حسب عخطوات تنفيذ التمرين السابقة.



معايير التقويم

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف المسميات الوظيفية في قسم التدبير الفندقي في الفندق .
- يوضح مهام كل من رئيس قسم التدبير الفندقي ومساعدته .
- يحدد مهام المشرفين في قسم التدبير الفندقي .

المفاهيم والمصطلحات

مشرف الغرف ، مشرف المرافق العامة ، مشرف غرفة البياضات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر ، أسئلة وأجوبة:

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية بناء على الدرس السابق : ما المسميات الوظيفية في قسم التدبير الفندقي ؟ من يكون في قمة الهرم الوظيفي في قسم التدبير الفندقي ؟ ثم مناقشة الإجابات وتلخيصها للطلبة.

التعلم عن طريق النشاط / المناقشة ضمن فرق

- تقسيم الطلبة إلى خمس مجموعات وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
- المجموعة الأولى: مناقشة مهام رئيس قسم التدبير الفندقي ومهامه.
- المجموعة الثانية: مناقشة مهام مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي ومهامه.
- المجموعة الثالثة: مناقشة مهام مشرف الغرف ومهامه .
- المجموعة الرابعة: مناقشة مهام مشرف المرافق العامه ومهامه .
- المجموعة الخامسة: مناقشة مهام مشرف غرفة البياضات .
- يعرض مقرر كل مجموعة ما يتوصل إليه، ثم يناقشهم المعلم فيه، ويلخص الإجابات للطلبة.
- تكليف الطلبة بالرجوع إلى مكتبة المدرسة لتنفيذ النشاط (١-٢): (مهام مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي)، ثم يتابعهم المعلم ويناقشهم في ما كتبوا.
- تكليف المجموعات بمناقشة قضية المناقشة المتعلقة بموضوع الإهمال في التعامل مع البياضات وأثره في الكلفة، ثم مناقشة المعلم في النتائج .

معلومات إضافية للمعلم

ثانياً مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي

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

١- رئيس قسم التدبير الفندقي (Executive Housekeeper)

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

ومن مهمات رئيس قسم التدبير الفندقي:

أ - مشاركة إدارة الفندق في وضع خطط العمل المستقبلية.

ب- إعداد أسس العمل ومعايره في قسم التدبير الفندقي.

ج- وضع الترتيب التقديرية للتكاليف المختلفة في القسم.

د - كتابة التقارير الخاصة بالصيانة اليومية والأسبوعية

والشهرية والسنوية.

هـ - متابعة العاملين في قسم التدبير الفندقي واختبارهم.

و - توفير مستوى مقبول من التدريب المناسب للعاملين

في قسم التدبير الفندقي.

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

ح - متابعة اقتراحات الضيوف وتقديم التسهيلات اللازمة لهم، والاحتفاظ بالأدوات والمنشآت التي يتكونها في غرفهم.

ط - إجراء الاتصالات والتنسيق مع الأقسام الأخرى في الفندق.

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

١١

مهام مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي

نشاط (٢-١)

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

٣- مشرف الغرف (Floor Supervisor)

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

أ - توزيع الغرف على العاملين ومراقبة أدائهم في أداء تنظيف الغرف ومراقبتها.

ب- المشاركة في إعداد برامج العمل اليومية والأسبوعية والشهرية.

ج- تفتيش الأجهزة والعدادات المستخدمة في الطوابق والغرف.

د - تفتيش مواد التنظيف والتعليق ومتابعة تخزينها بوضع سليم.

هـ - تفتيش جاهزية عربة الطوابق من البياضات ولوازم الغرف ومراقبتها.

و - تفتيش المظهر العام لفريق العمل، والتأكد من التزامهم بلباس العمل وبطاقة الاسم.

ز - متابعة تنظيف الممرات والشباب والأتات والسجاد.

ح - جرد مستودعات الطوابق بشكل دوري.

ط - إعداد التقارير اليومية، وإعداد قوائم المواد اللازمة من المنظفات ومتابعة تأمينها واستلامها وتخزينها.

ي - إعداد طلبات الصيانة ومتابعة تنفيذها.

ك - مراعاة تطبيق أسس وتعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.

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

٤- مشرف المرافق العامة (Public Area Supervisor)

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

١١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيّة التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الطائي، حميد، الوظائف الإدارية في صناعة الفنادق ، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٥م.

للطالب

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

برنامج العمل Work Schedule						
التدوير الفندقي Department						
اليوم الاسم	الأحد Sun ٢٠/١٤	الاثنين Mon ٢١/١٤	الثلاثاء Tue ٢٢/١٤	الأربعاء Wed ٢٣/١٤	الخميس Thu ٢٤/١٤	الجمعة Fri ٢٥/١٤
أحمد	A	A	C	B	B	OFF
خالد	B	B	B	B	OFF	B
حسن	B	B	B	OFF	B	B
محمد	C	C	C	OFF	C	C
زينة	A	A	OFF	A	A	A
لبنى	A	OFF	A	A	A	A

توزيع مساعد التدوير الفندقي
توزيع مدير التدوير الفندقي

– الفترة الصباحية برمز لها بالرمز (A)
– الفترة المسائية برمز لها بالرمز (B)
– الفترة الليلية برمز لها بالرمز (C)
– العطلة الأسبوعية برمز لها بالرمز (OFF)

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

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

المرافق العامة داخل الفندق؛ يُستطع الإشراف على العاملين بكفاءة وفاعلية، ومن مهامه ما يأتي:
أ - توزيع مناطق العمل على العاملين ومراقبة أدائهم في أثناء عملية تنظيف المرافق العامة وتجهيزها.

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

ج- تقدّم الأجهزة والمعدات المستخدمة في المرافق العامة.

د - تقدّم جاهزية غرفة المرافق العامة من لوازم مواد التنظيف والتعقيم ومتابعة تخزينها بوضع سليم.

هـ - إعداد طلبات الصيانة ومتابعة تنفيذها في المرافق العامة.

و - مراعاة تطبيق أسس وتعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.

٥- مشرف غرفة البياضات (Linen Room Supervisor)

يتبع مشرف غرفة البياضات إلى قسم التدوير الفندقي، ويتطلب عمله أن يكون ملتمًا بمهام من الأقمشة والنسوجات، وطرق تنظيفها وتخزينها بصورة صحيحة وآمنة، ومن الضروري أن تتوفر لديه القدرة الكافية في إنجاز الأعمال المطلوبة، ويمكن إيجاز مهامه بما يأتي:

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

ب- إرسال البياضات وتبليغ العاملين النسخة إلى المصبة.

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

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

هـ - تخزين البياضات وتبليغ العاملين بشكل آمن وسليم.

و - تسليم البياضات واستلامها في الأوقات المحددة.

ز - مراعاة تطبيق تعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية.

نصية للمدلة

ناقش مع زملائك في الصف موضوع الأعمال في التعامل مع البياضات وآثره على الكلفة.

٦- مشرف المصبة (Laundry Supervisor)

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف وظيفة كل من : مشرف المصبغة، ومجهز المرافق العامة، ومنسق الأزهار، وعامل المقسم، ويذكر مهام كل منهم.
- يميز صفات كل من: مشرف المصبغة، ومجهز الغرف، ومجهز المرافق العامة، ومنسق الأزهار، وعامل المقسم .
- يقدر أهمية وظائف قسم التدبير الفندقي .
- يذكر مهام كل من (مشرف المصبغة، ومجهز الغرف، ومجهز المرافق العامة، ومنسق الأزهار، وعامل المقسم) .

المفاهيم والمصطلحات

مشرف المصبغة، مجهز الغرف، مجهز المرافق العامة منسق الأزهار عامل المقسم .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، عرض توضيحي:

- يقدم المعلم عرضاً توضيحياً أو عرضاً شفويًا لربط الحصة السابقة بالحصة الحالية، ويذكر عنوان الموضوع ويدونه على السبورة.
- يتحدث المعلم باختصار شديد عن الوظائف التي تحدث عنها في الحصة السابقة ويدونها على السبورة.

التعلم في مجموعات / المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية :

- المجموعة الأولى: مناقشة مهام مشرف المصبغة ومهامه .
- المجموعة الثانية: مناقشة مهام مجهز/مجهزة الغرف ومهامه .
- المجموعة الثالثة: مناقشة مهام مجهز المرافق العامة ومهامه .
- المجموعة الرابعة: مناقشة مهام منسق الأزهار ومهامه .
- المجموعة الخامسة: مناقشة مهام عامل المقسم ومهامه .

- يتابع المعلم المجموعات في أثناء العمل.

- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليها المجموعة، ثم يناقشهم المعلم به ويلخص الإجابات للطلبة .

- تكليف الطلبة للبحث في مصادر البحث المتوفرة لديهم عن أنظمة المصابغ (قضية للبحث: أنظمة المصابغ)، ثم يتابعهم المعلم ويناقشهم في نتائج البحث .

- تكليف الطلبة بتنفيذ قضية البحث (حديقة الفندق الخارجية) وكتابة تقرير عن نتيجة البحث، وعرضه على طلبة الصف.

معلومات إضافية للمعلم

- تنشئ مجموعة من الفنادق المستقلة أو مجموعة من فنادق السلسلة التي توجد في منطقة واحدة مصبغة مركزية لتقديم خدماتها لهذه الفنادق، وتنظيف البياضات وغسلها، وكيها وكذلك ملابس الضيوف والعاملين فيها .

الملاحق

ملحق (٤-١) أدوات التقييم .

عملية الغسيل وإزالة البقع، وأن يحيد اللغة الإنجليزية، ومن مهامه ما يأتي:

- الإدراك على عملية غسل بياضات الفندق ولباس العاملين وكيها.
- الإدراك على عملية غسل ملابس الضيوف وكيها.
- المشاركة في فحص بياضات الفندق واختيارها.
- اختيار مواد التنظيف ومواد إزالة البقع المستعملة في المصبغة.
- متابعة إعداد فواتير غسل ملابس الضيوف وإرسالها إلى المحاسب.
- مراقبة عمل أجهزة المصبغة وصيانتها باستمرار.
- عمل برنامج دوام العاملين في المصبغة.
- تدريب العاملين على أعمال المصبغة كافة.
- مراجعة تطبيق أسس السلامة والصحة العامة.

قضية للبحث: أنظمة المصابع

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

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

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

- تجهيز غرفة الطوابق بالمتطلبات الضرورية للعمل.
- تنظيف الغرف ولفظ العيار عن السجاد والقروانات.
- ترتيب الأسرة.
- تلميع قطع الأثاث.
- تنظيف الحُمامات والشرفات والممرات.
- الحفاظة على ممتلكات الفندق والضيوف.

٢٢

٩- منسق الزهور (Florist)

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

- تنسيق الزهور في الغرف والمرافق العامة، انظر الشكل (٧-١).
- العناية بالنباتات الداخلية في مرافق الفندق.
- تنسيق الزهور في صالات العرض وقاعات الفندق.



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

قضية للبحث: حديقة الفندق الخارجية

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

١٠- عامل القسم (Valet/House Porter)

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

- تنظيف غرف غيار العاملين.
- تنظيف المرايا والزجاج والثرريات.
- تنظيف كراج الفندق والمساحات المحيطة.
- تنظيف المستودعات التابعة للقسم.
- نقل الأثاث من مكان إلى آخر.

٢٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بالبحث عن الوصف الوظيفي للعاملين في قسم التدبير الفندقي وإعداد تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم .

إثراء

- تكليف الطلبة بزيارة أحد الفنادق الكبيرة وإحضار الوصف الوظيفي للعاملين في قسم التدبير الفندقي ، وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم التقدير العددي (١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الطائي، حميد، الوظائف الإدارية في صناعة الفنادق ، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٥م.

للطالب



الشكل (١-٥): عملية ترتيب سرير الغرفة.

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

٨- مجهزة المرافق العامة (Cleaner, Public Area Attendant)

- يفضل في شاغل هذه الوظيفة أن يتتبع بخبرة كافية في مجال العمل المطلوب منه؛ للمحافظة على نظافة المرافق العامة الآتية وترتيبها:
- أ - مناطق الجلوس (الردهات) والاستراحات العامة والمرات، انظر الشكل (١-٦).
- ب- صالات الاستقبال وصالات الحفلات والمطاعم وقاعات الاجتماعات.
- ج- دورات المياه العامة.
- د - مكاتب الإدارة في الفندق.
- هـ - مدخل الفندق الرئيسي.



الشكل (١-٦): المرافق العامة في فندق.

٤٤

- و - نقل البضائيات من طابق إلى آخر.
- ز - نقل البضائيات إلى المكان المخصص لها خارج الفندق.
- ح - فلت الرادي في المرافق العامة والمرات وترتيبها.
- ط - تنظيف الحسابات والتحف الفنية.
- ي - تنظيف الأرضيات والجدران.

٤٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يحدد عدد العاملين من المجهزين والمشرفين في قسم التدبير الفندقى .
- يعدّ برنامج العاملين في قسم التدبير الفندقى .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- تنفيذ التمرين (١-٤) : مهام رئيس قسم التدبير الفندقى، وذلك كما يأتي :
 - تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين الواردة في الكتاب المدرسي .
 - يذكر المعلم أن مهام رئيس قسم التدبير الفندقى تحديد عدد العاملين في قسمه من المشرفين والمجهزين بناء على عدد الغرف والمرافق العامة، وحسب سياسة الفندق .
 - يحل المعلم التمرين (مهام رئيس قسم التدبير الفندقى) ، وذلك بإعطاء مثال وحله حسب خطوات تنفيذ التمرين .
 - تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي ، وذلك كما يأتي :
 - ينفذ كل طالب التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين، ويلتزم بالمعايير المحددة .
 - عرض نتيجة تنفيذ التمرين على المعلم لمناقشته وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
 - تقويم أداء الطلبة خلال تنفيذ التمرين .

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٥) : مهام رئيس قسم التدبير الفندقى، إعداد برنامج العاملين في قسم التدبير الفندقى، وذلك كما يأتي :
 - تجهيز مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب بالقرطاسية من أقلام ، وأوراق، ومسطرة، وأجهزة حاسوب ، وطابعة .
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين .
 - تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي ، كما يأتي :
 - يقوم كل طالب بتصميم برنامج العمل باستخدام برنامج معالج النصوص، تعبئة برنامج العمل حسب البيانات المعطاة في التمرين العملي، وحسب توجيهات المعلم .
 - بعد الانتهاء من برنامج العاملين يقوم الطلبة بطباعة البرنامج عن طريق الطابعة الملحقه بجهاز الحاسوب .
 - عرض برنامج العمل على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
 - يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

تمرين (١-٤) مهام رئيس قسم التدبير الفندقى

النتائج العملي

أن يعين تقارير العمل والمذكرات الداخلية.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

٢٧

تمرين (١-٥) مهام رئيس قسم التدبير الفندقى

النتائج العملي

أن يعدّ برنامج العاملين في قسم التدبير الفندقى

المعلومات النظرية

يقوم رئيس قسم التدبير الفندقى أو مساعده بإعداد برنامج العاملين في قسم التدبير الفندقى أسبوعياً أو شهرياً حسب سياسة القسم مراعاة تخصيص يوم عطلة أسبوعية للعاملين، وتوزيعهم على الورديات الثلاث (صباحي، مسائي، ليلي) ووضع البرنامج على لوحة الإعلانات الموجودة في القسم، وتزويد مراقب الدوام التابع للقسم بالورد البشرية بنسخة من البرنامج للمتابعة.

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب اسم القسم وحدّة الفترة التي يعطها برنامج الدوام الأسبوعي.
- اكتب أيام الأسبوع والتاريخ أفقياً في الخانات المخصصة لذلك.
- اكتب أسماء مهنزي الغرف عمودياً في الخانات المخصصة لذلك.

٢٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بإعداد برنامج عمل لثلاثة موظفين فقط، وعرض البرنامج على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة بتصميم برنامج عمل باستخدام الحاسوب لموظفي قسم التدبير الفندقي يشمل الوظائف جميعها وفي الأوقات كلها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (١-٥)، و(١-٦).

التكامل الأفقي

– إنتاج الطعام ، المستوى الأول، الوحدة الأولى : تصميم المطبخ، سادساً : علاقة المطبخ بالأقسام الأخرى، تمرين (١-٥): إعداد برنامج دوام العمل الأسبوعي .

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– عطا الله، محمد، الجامع في علم الفنادق، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٩م.

للطالب

- <http://hotel-industry.learnhub.com/lesson/7885-importance-of-housekeeping>

تمرين عملي

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

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

معايير التقويم

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

٢٨

- وُزِعَ العطل الأسبوعية، لكل جهاز يوم واحد ورمز له (OFF).
- اكتب ورديات العمل لكل جهاز بالرمز المتعدد (A, B, C) مقابل الاسم والتاريخ لكل منهم.
- وقّع النموذج من ممتلكك بصفتك رئيس قسم التدبير الفندقي.
- صمّم برنامج العمل باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالجة النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة المتصلة في جهاز الحاسوب.
- اعرض التصميم على ممتلكك وزملائك للمناقشة.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

تمرين عملي

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

معايير التقويم

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

٢٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بتعبئة مذكرة داخلية بمساعدة المتميزين وعرضها على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة بتعليم أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على مذكرة داخلية .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير العددي (١-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

النتائج العملية

أن يعبر تقارير العمل والمذكرات الداخلية.

المعلومات النظرية

يحدد نتائج العمل المتدني على الجهود الجماعية بين أقسام الفندق المختلفة، إذ لا يمكن للفرد من أقسام الفندق القيام بمهامها بمعزل عن الأقسام الأخرى، بل إن التنسيق والتعاون أساس العمل الناجح الذي على عمل الفريق الواحد لتقديم أفضل الخدمات للضيوف.

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف موقع قسم التدبير الفندقى في الفندق .
- يدرك أهمية قسم التدبير الفندقى .
- يوضح علاقة العمل بين قسم التدبير الفندقى والأقسام الأخرى في الفندق .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم في مجموعات / المناقشة

- التمهيد للدرس وذلك بتوجيه الأسئلة الآتية : أين يقع قسم التدبير الفندقى؟ هل يقع قسم التدبير الفندقى في الطوابق العليا أم السفلى؟ لماذا؟ ما أهمية قسم التدبير الفندقى؟
- تدوين النقاط الحاكمة على السبورة والتوصل إلى موقع قسم التدبير الفندقى وسبب اختيار هذا الموقع، وأهمية قسم التدبير الفندقى .

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
 - بيان علاقة قسم التدبير بقسم الدوائر الأمامية .
 - بيان علاقة قسم التدبير بقسم الصيانة .
 - بيان علاقة قسم التدبير بقسم المصبغة .
 - بيان علاقة قسم التدبير بقسم المطعم .
- توجيه مقرري المجموعات إلى إجراء مناقشة عامة، وعرض ما يتوصلون إليه.
- التوصل مع الطلبة إلى النتائج وتدوينها على السبورة .
- تكليف المجموعات تنفيذ قضية المناقشة المتعلقة بالحالات الطارئة التي تتطلب تدخلاً فورياً من الصيانة ، وعرض نتائج المناقشة على المعلم .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء العمل في المجموعات .

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- ترتيب زيارة إلى أحد الفنادق لتنفيذ النشاط (٣-١) والنشاط (٤-١) للاطلاع على أهداف قسم التدبير الفندقى، والأنظمة المستخدمة لنقل المعلومات بين قسم التدبير والدوائر الأمامية، وتكليف الطلبة كتابة تقرير عن الزيارة والأمور التي أثارت انتباهه خلال زيارته الفندق .
- متابعة تنفيذ الطلبة للأنشطة ، وتقديم النصح والإرشاد .

معلومات إضافية للمعلم

قضية للمناقشة

- تعطيل الأجهزة والآلات: كسر أو تلف قطع الأثاث.
- أي مشكلات في الصرف الصحي، أو الكهرباء، أو المياه أو الهاتف، أو المصاعد، أو أنظمة الحاسوب، أو التلفاز، أو أنظمة الإنذار والسلامة العامة .

الملاحق ملحق (١-٨) من أدوات التقييم.

ثالثاً موقع قسم التدبير الفندقى وأهميته

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

أهداف قسم التدبير الفندقى

نشاط (٣-١)

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

ونأى أهمية قسم التدبير الفندقى في تكوين الانطباع الأول لدى الضيف عند دخوله للفندق وزيارته لمنطقة الفندق وحمام منظره من الخارج والداخل مروراً بقسم الاستقبال إلى المصعد أو الأراج ثم خلال الممر الموصل للغرفة المخصصة له، وعندما يستقر الضيف داخل غرفته، فإنه يبدأ بإلقاء نظرة مكثبة على كل ما في الغرفة ومرافقها، كما يتأمل بدقة وعناية محتويات الغرفة ومستوى نظافتها وترتيبها، وعند انتهاء الضيف من هذه الجولة المكثبة البصرية، فإنه يصبح في وضع يمكنه من تكوين الانطباع الإجمالي والحكم على مدى جودة هذا المكان، وهنا تكمن أهمية قسم التدبير الفندقى في توفير المكان المريح والظيف والهدائن الذي يكسب الفندق سمعة طيبة لدى الضيوف.

فكر!

ما الأمور التي تترك انبعاثك خلال زيارتك للفندق؟ دوتها في تفكر، وناقشها مع زملائك في الصف.

٢٥

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



الشكل (٤-١): قسم الاستقبال في أحد الفنادق.

وسائل الاتصال بين الأقسام

نشاط (٤-١)

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

٢- علاقة قسم التدبير الفندقى بقسم الصيانة

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

٢٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة عمل عرض تقديمي باستخدام برمجية (Power Point) عن طبيعة عمل الأقسام السابقة الذكر في الفندق، وعرضه على الطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد، (٨-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الأول، الوحدة السادسة: الاستقبال والتدبير الفندقية، الدرس الثاني: التدبير الفندقية.

مصادر التعلم

- للمعلم
عطاالله، محمد، الجامع في علم الفنادق، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٩ م

للطالب

رابعاً علاقة قسم التدبير الفندقية بالأقسام الأخرى بالفندق

تحرص إدارة الفندق على توثيق العلاقات والتعاون والتنسيق بين أقسام الفندق المختلفة لتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية من خلال الاجتماعات والتعليقات والتوجيهات الصادرة، وبالتالي فإن قسم التدبير الفندقية لا يعمل بمعزل عن غيره من أقسام الفندق بل تربطه علاقات عمل تلخص على النحو الآتي:

١- علاقة قسم التدبير الفندقية بقسم الدوائر الأمامية

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

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

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

أ - أرقام الغرف الجاهزة لاستقبال الضيوف.

٢٥

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

قضية للمناقشة

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

٣- علاقة قسم التدبير الفندقية بقسم المصيفة

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

٤- علاقة قسم التدبير الفندقية بقسم المطعم

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

- تنظيف المطاعم وقاعات الحفلات والمرافق الخاصة في المطاعم.
- تزويد المطاعم وقاعات الحفلات بمقارن الطاولات والفوط النظيفة، انظر الشكل (١٠-١).

ج- توفير الملابس الخاصة بالعاملين في المطعم وقاعات الحفلات.

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

٢٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى



الشكل (١٠-١): صورة تين الباندا المستخدمة في قاعة الحفلات.

٥- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المطبخ

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



الشكل (١١-١): صورة طهارة إعداد الطعام

٦- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم أمن الفندق

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

٢٨

النتائج الخاصة

- يتعرف موقع قسم التدبير الفندقي في الفندق .
- يدرك أهمية قسم التدبير الفندقي .
- يوضح علاقة العمل بين قسم التدبير الفندقي والأقسام الأخرى في الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر/ عرض توضيحي

- تقديم عرض توضيحي أو عرض شفوي من المعلم لربط الحصة الحالية بالحصة السابقة، وذكر عنوان الموضوع (علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى في الفندق) وتدوينه على السبورة.
- يذكر المعلم باختصار شديد النقاط الرئيسة التي تحدث عنها في الحصة السابقة، ويدونها على السبورة.
- كتابة العنوان الفرعي للحصة الحالية (علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المطبخ) على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية:

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
 - بيان علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المطبخ.
 - بيان علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم أمن الفندق.
 - بيان علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم الموارد البشرية.
 - بيان علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المشتريات.
- تكليف مقرري المجموعات إجراء مناقشة عامة وعرض ما يتوصلون إليه.
- التوصل مع الطلبة إلى النتائج وتدوينها على السبورة .
- تكليف الطلبة بتنفيذ قضية البحث المتعلقة بمهام موظف الأمن في الفندق، وذلك بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، ومناقشة نتائج البحث مع طلبة الصف .

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بعمل مجلة حائط لوظائف قسم التدبير الفندقي، وتعليقها في قسم التدبير الفندقي في المدرسة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم:
- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- إنتاج الطعام ، المستوى الأول، الوحدة الأولى: تنظيم المطبخ، سادساً: علاقة المطبخ بالأقسام الأخرى .

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

قضية للبحث: مهام موظف أمن الفندق

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

٧- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم الموارد البشرية

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

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

٨- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المشتريات

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

خامسنا أسس عقد الاتفاقيات الخاصة بالخدمات الفندقية

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

- ١- حاجة الفندق لهذه الخدمات.
- ٢- عمل دراسة لتكلفة هذه الخدمات.
- ٣- أهمية هذه الخدمات للفندق.
- ٤- رصد ميزانية لهذه الخدمات.
- ٥- موافقة الإدارة.

لقد تطورت الحركة الفندقية في الآونة الأخيرة بشكل كبير ورافق ذلك تطور هائل في تقديم الخدمات الترفيحية والاسنادة للفنادق لنجاح عملها، ونتيجة لذلك ظهرت مكاتب وشركات تقدم خدمات فندقية بموجب الاتفاقيات بين الفندق والشركة للقيام بعمل معين يحتاجه الفندق لفترة زمنية محددة مقابل أجر يتفق عليه الطرفان، وبين الشكل (١١-١) نموذج عقد اتفاقية خدمات، ومن هذه الخدمات ما يأتي:

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

نظراً لضخامة بناء الفنادق ولزمتها تقوم بعض الفنادق بالاتفاق مع شركات خاصة لتنظيف البناء من الخارج سواء كان زجاجاً أو رخاماً أو حيزراً، ويلجأ الفندق إلى هذا النوع من الخدمات لأسباب عدة منها:

- أ - عدم توفر المعدات الخاصة للعمل.
- ب- الحاجة إلى عدد كبير من العمال.
- ج- خطورة القيام بالعمل.
- د - نقص الخبرة الفنية بالعمل.

١٠

نموذج اتفاقية عمل

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

اتفق الفريقان على ما يأتي:

- ١- طبعة الخدمات: تنظيف موكيت الفندق وسجاده في الطوابق الأول والثاني والثالث.
- ٢- مدة الاتفاقية: يبدأ العمل من تاريخ ٢٠١٠/٦/١، ولغاية تاريخ: ٢٠١٠/٦/٣٠.
- ٣- الأتعاب: يدفع الفريق الأول للفريق الثاني مبلغاً وقدره (الف دينار أردني) لقاء الخدمات التي يقدمها بموجب هذه الاتفاقية.
- ٤- التزامات الفريق الثاني:
 - أ - المحافظة على مستوى الجودة المتفق عليه في عملية التنظيف.
 - ب- الالتزام بالهدوء وعدم الإزعاج داخل الفندق.
 - ج- الالتزام بمواعيد العمل المتفق عليها وتعليمات الدخول والخروج من الداخل الخاصة.
 - د - الالتزام بالمحافظة على موجودات الفندق والتعويض عن أي تلف يحصل نتيجة الأعمال في العمل.
 - هـ - تطبيق شروط الصحة والسلامة العامة داخل مناطق العمل.
- ٥- البيانات والمعلومات

يقيد الفريق الثاني بالمحافظة على المعلومات والبيانات التي يطلعها الفريق الأول حفاظاً على سرية العمل.

الفريق الأول	الفريق الثاني
الدراسة الفندقية	شركة الخدمات الفندقية
الاسم: محمد العلي	الاسم: مهند إبراهيم
هاتف: ٣٣٣٣٣٣٣ فاكس: ٢٢٢٢٢٢٢٢	هاتف: ٨٨٨٨٨٨٨ فاكس: ٨٨٨٨٨٧٧٧
التوقيع: التاريخ: ٢٠١٠/٥/١	التوقيع: التاريخ: ٢٠١٠/٥/١

الشكل (١١-١): نموذج عقد اتفاقية بالخدمات الفندقية.

١١

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع الاتفاقيات الخاصة بالخدمات الفندقية .

المفاهيم والمصطلحات

الخبرة الفنية، المصبغة الخارجية، النباتات الداخلية، القوارض والحشرات، مستوى الجودة .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر، أسئلة وأجوبة:

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية: ما أنواع الشركات التي تقدم خدمات للفنادق؟ هل هناك فترة زمنية محددة لهذه الاتفاقية؟ ثم مناقشة الإجابات وتلخيصها على السبورة .

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تكليف المجموعات بتعيين مقرر لها .
- مناقشة الأشياء المراد تنظيفها من قبل الشركات والمكاتب التي تقدم خدمات التنظيف .
- مناقشة أسباب لجوء الفندق لعقد اتفاقية خاصة مع الشركات والمكاتب الخاصة بالتنظيف .
- من خلال نموذج الاتفاقية تقوم كل مجموعة بتحديد نوع الخدمات المطلوبة وتدوينها على النموذج مع مراعاة تحديد مدة الاتفاقية والأتعاب والالتزامات على شركة التنظيف .
- يلخص المعلم إجابات الطلبة ويدون الصحيح منها على السبورة للوصول إلى اتفاقية خاصة بالخدمات الفندقية .

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم:

- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- الحمدان، سهيل، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، دار الرضا، دمشق، ٢٠٠١م.

للطالب

٢- خدمات المصيفة الخارجية

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

الإيجابيات

- ١ - تمكن الفندق من استغلال المساحة المخصصة للمصيفة في زيادة عدد الغرف الموجودة في الفندق.
- ٢- توفير التصاريح اللازمة لتجهيز المصيفة بالمعدات والأدوات والمواد والأيدي العاملة.

السلبيات

- ١ - تلف الملابس نتيجة الاستخدام الخاطئ في عملية الغسل والتكثيف.
- ٢- التأخير في برنامج الاستلام والتسليم يؤثر في مستوى الخدمة في الفندق.

٣- العناية بالنباتات الداخلية وتنسيق الأزهار

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

٤- مكافحة القوارض والحشرات

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف مكونات اتفاقية خاصة بالخدمات الفندقية.
- يعدّ اتفاقية خاصة بالخدمات الفندقية .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٧-١): اتفاقية خدمات، وذلك كما يأتي :
 - تحضير الأدوات والتجهيزات اللازمة للتمرين قبل بدء الحصة.
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في التمرين .
 - تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي على النحو الآتي :
 - تحديد طبيعة الخدمة المطلوبة من الشركة ، وبيان مدة الاتفاقية، والأتعاب والالتزامات على الشركة.
 - يصمّم كل طالب نموذج اتفاقية عمل باستخدام برنامج معالج النصوص وتعبئته، ويلتزم بمعطيات التمرين، ثم يطبعه عن طريق الطابعة الملحقة بالحاسوب، أو ينقل النموذج على دفتر التدريب العملي ويعبئه.
 - يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين ويوجههم ويوضح الأمور لهم.
 - يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب، أو إبقاؤه في دفتر الطالب أو الكتاب المدرسي إذا لم ينفذ التمرين عن طريق الحاسوب.
 - بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يطلع المعلم على الاتفاقيات التي عبأها الطلبة وقيمها ، ثم يناقش كل طالب في كل اتفاقية عمل.
 - يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

تمرين (٧-١) اتفاقية خدمات

النتائج العملي

أن يعدّ اتفاقية خدمات التنظيف الخارجي.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

12

نموذج اتفاقية عمل

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

التق الفريقان على ما يأتي:

- 1- طبعة الخدمات:
- 2- مدة الاتفاقية: يبدأ العمل من تاريخ، ولغاية تاريخ:
- 3- الأتعاب: يذاع الفريق الأول للفريق الثاني مبلغاً وقدره (.....)، لقاء الخدمات التي يقدمها بموجب هذه الاتفاقية.
- 4- التزامات الفريق الثاني:

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

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

13

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (١-٩) من أدوات التقويم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بتعبئة أكثر من نموذج حتى يصبحوا قادرين على إتقان هذا التمرين

إثراء

- تكليف الطلبة بعمل اتفاقيات جديدة ومتنوعة، وإيجاد شروط جديدة مع الشركات والمكاتب الخاصة التي تقدم خدمات التنظيف للفنادق .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: قائمة الرصد ، (١-٩) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- عطاالله، محمد، الجامع في علم الفنادق، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٩م

للطالب

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

تمرين عملي

اتفق الفريق الأول السيد محمد مصطفى مسؤول قسم التدريب الفندقي في الفندق التدريسي جبل عمان هاتف: ٢٢٢٣ مع الفريق الثاني السيد نعيم حسن مدير شركة الربيع للخدمات الفندقية في جبل الحسين هاتف: ٢٢٢٥١٤ على تنظيف الزجاج الخارجي للفندق مقابل مبلغ ٢٠٠٠ دينار أردني، بحيث يبدأ العمل بتاريخ ٢٠١٠/١٠/٣ وينتهي بتاريخ ٢٠١٠/١١/٣، على أن يلتزم الفريق الثاني بما يأتي - المحافظة على مستوى الجودة المتفق عليه في عملية التنظيف، والالتزام بمواعيد العمل المتفق عليها وتعليمات الدخول والخروج من المداخل الخاصة والمحافظة على موجودات الفندق والتعويض عن أي تلف يحصل نتيجة الإهمال في العمل وتطبيق شروط الصحة والسلامة العامة داخل مناطق العمل. على نموذج الاتفاقية الخدمات المرفق حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الوحدۃ الثانیة

الموارد البشريّة



النتائج الخاصة

- يتعرف مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفندق .
- يميز مزايا المصادر الداخلية لاستقطاب الأيدي العاملة في الفندق وغيوبها .
- يحدد المصادر الخارجية لاستقطاب الأيدي العاملة في الفندق .

المفاهيم والمصطلحات

المصدر الداخلي للحصول على الأيدي العاملة ، المصدر الخارجي للحصول على الأيدي العاملة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر ، أسئلة وأجوبة:

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية : كيف يمكن استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق ؟ ما مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق ؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق .
- تدوين النقاط البارزة على السبورة .

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية :
- مناقشة المصادر الداخلية لاستقطاب الأيدي العاملة في الفندق .
- مناقشة مزايا المصادر الداخلية لاستقطاب الأيدي العاملة في الفندق وغيوبها .
- ذكر المصادر الخارجية لاستقطاب الأيدي العاملة في الفندق .
- مناقشة الطلبة في أثر مكاتب العمل والتوظيف في استقطاب الأيدي العاملة .
- مناقشة الطلبة في أثر الجامعات والكليات والمدارس المهنية في استقطاب الأيدي العاملة .
- مناقشة الطلبة في أثر الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) وكيفية استخدامه في الإعلان عن الوظائف الشاغرة وإيجاد الموظفين .
- مناقشة الإعلان، وبيان أثره في استقطاب الأيدي العاملة .
- تكليف المجموعات بتعيين مقرر لها ، وعرض ما تتوصل إليه، ثم مناقشته في الإجابات وتلخيصها للطلبة .
- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-١): مكتب العمل ، وعرض نتائج البحث على زملائهم في الصف .
- تكليف الطلبة بالرجوع إلى مكتبة المدرسة لتنفيذ النشاط (٢-٢): المصادر الخارجية لاستقطاب العاملين، ومناقشة النتائج مع زملائهم في الصف .

معلومات إضافية للمعلم

أولاً مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق

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

١- المصادر الداخلي (Internal Source)

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

أ - مزايا المصادر الداخلية

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

ب - غيوب المصادر الداخلية

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

٥١

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

ج- الإنترنت: تزيد استخدام الإنترنت في الآونة الأخيرة للإعلان عن الوظائف الشاغرة في المؤسسات والشركات المحلية والعالمية لاستقطاب أفضل العناصر البشرية، حيث أصبح من أهم وسائل البحث عن الوظائف نظراً لسرعة وصول الرسائل، وكما أنها توفر التفاعلات لرغبي التوظيف وأصحاب العمل على حد سواء، ومواقع التوظيف على الشبكة بمثابة بالنسبة للأفراد، وأخص بالنسبة لأصحاب العمل من استخدام سبل الإعلان الأخرى لجذب الموظفين.

إن البحث عبر الإنترنت أمر يتعين عليك القيام به، لكن لا تدع سهولة التقدم للوظائف عبر الإنترنت تعطيك الركون إلى ذلك فقط وانتظار النتائج، فالعالية العظمى من الباحثين عن وظائف عبر الشبكة لا يجدونها فوراً، ينبغي أن تستمر في النشاطات الأخرى للبحث الناجح عن وظيفة لاسمياً إقامة العلاقات الاجتماعية والعملية.

وتكم العملية بعد الدخول إلى موقع التوظيف والإجابة عن بعض الأسئلة الموضوعية والحال الوظيفي الذي تبحث عنه والشاغل التي ترغب بالعمل فيها والتراتب الذي ترغبه وكيف يمكن لأصحاب العمل أن يتصلوا بك، وسبق الموقع بناء على إجاباتك بتحديد الوظائف التي تلبي احتياجاتك وتقدم لك قائمة بها، وفي بعض المواقع يمكن لك أن تختار إن كنت ترغب في تلقي إخطار بالوظائف التي تناسبك عبر البريد الإلكتروني، ولا يتعين عليك بموجب هذه الطريقة أن تزور الموقع بصورة متكررة، والخطاب الآخر هو أن تقوم بنشر سيرتك الذاتية في بنك السير الذاتية الخاص بالموقع بحيث يمكن لأصحاب العمل الباحثين عن شخص مناسب للإعلان وطفرة ما أن يتصلوا بك، وبين الشكل (٢-٢) نموذج سيرة ذاتية معاً بالمعلومات اللازمة.

٥٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (١) من إجابات الأسئلة، وملحق (٢-١) من أدوات التقويم.

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بالرجوع إلى مكتبة المدرسة للبحث عن ميزات الاعتماد على المصادر الخارجية لاستقطاب العاملين وعبوبها، وتدوينها في دفاترهم، ومناقشتها مع زملائهم في الصف.

إثراء

- تكليف الطلبة بالرجوع إلى موقع وزارة العمل (www.moL.gov.jo) والبحث عن فرص عمل في الفنادق، وعرض ما يتوصلون إليه على زملائهم في الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: الملاحظة .
- أداة التقويم: قائمة الرصد ، (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

- اسعيد، شفيق إيليا ، استراتيجيات استقطاب واختيار وتعيين العاملين في صناعة الفنادق الأردنية ، بحث تخرج ، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، ٢٠٠٣م.

إعلان داخلي
القسم: التدبير الفندقي الوظيفة المطلوبة: مشرف مرافق عامة شروط الوظيفة: ١- شهادة الثانوية العامة. ٢- خبرة لا تقل عن سنتين في قسم التدبير الفندقي. ٣- إجادة اللغة الإنجليزية. على من يجد في نفسه الكفاءة مراجعة قسم التدبير الفندقي توقيع رئيس قسم التدبير الفندقي التاريخ: ٢٠١٠/١٠/٢٠

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

٢- المصدر الخارجي (External Source)

يعتبر الأكثر شيوعاً في الفنادق لاستقطاب الأيدي العاملة المدربة والكفوءة، حيث تلجأ الفنادق إلى ملء الوظائف الشاغرة من المصادر الخارجية لإدخال دم جديد بخبرات متنوعة أو لعدم توافر خبرات كافية في الفندق، ويمكن استقطاب الأيدي العاملة عن طريق ما يأتي:
أ - مكاتب العمل والتوظيف: تتولى وزارة العمل مهام تنظيم سوق العمل وتوفير فرص العمل والتشغيل للأردنيين داخل المملكة وخارجها بالتنسيق والتعاون مع الجهات المختصة، ولهذه الغاية أجهزت الرخص بإنشاء مكاتب خاصة لتوظيف الأردنيين. انتشرت مكاتب التوظيف الخاصة في الأردن بشكل كبير في الآونة الأخيرة حيث تعمل كوسيط بين طالب العمل وصاحب العمل وبإستطاعة إدارة الفندق الاتصال مباشرة مع هذه المكاتب لتأمين حاجة الفندق بتوفير الموظفين ضمن مواصفات وشروط معينة، وتأخذ لقاء هذه الخدمة التي تقدمها عمولة معينة يتفق عليها الطرفان الفندق ومكتب العمل.

مكتب العمل

نشاط (١-٢)

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

٥٤

سيرة ذاتية Curriculum Vitae	
الاسم:	أحمد إبراهيم محمد عوردة
مكان الولادة:	عمان
التاريخ:	١٠/٢٠/١٩٩٥م
الجنسية:	الأردنية
العنوان:	بياتر وادي السير -الهاتف: ٠٦٦٦٦٦٦
التعليم:	الزعمات العلمية: دبلوم كلية مجتمع إدارة إيواء الكلية الفندقية ١٩٩٥م. التقدير: جيد ثانوية عامة أدبي مدرسة الحرية ١٩٩٣م. التقدير: جيد
الخبرات العملية:	مجهز غرف فندق الشرق من عام ١٩٩٥م لغاية ١٩٩٩م مشرف طوابق فندق النجمة من عام ٢٠٠٠م لغاية ٢٠٠٧م
الدورات:	لغة إنجليزية ٣ أشهر المعهد الحديث عام ٢٠٠١م حاسوب ٦ أشهر معهد التقديري عام ٢٠٠٢م
اللغات:	الإنجليزية: قراءة (جيد جداً) كتابة (جيد جداً) محادثة (متناز) الفرنسية: قراءة (جيد) كتابة (جيد) محادثة (جيد جداً)

الشكل (٢-٢): نموذج سيرة ذاتية.

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

٥٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يعدّ إعلاناً داخلياً عن الوظائف الشاغرة .
- ينظم سيرة ذاتية لنفسه .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-١) إعداد إعلان داخلي عن الوظائف الشاغرة، كما يأتي :
- تجهيز مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب بالقرطاسية من أقلام، وأوراق، ومساطر، وأجهزة حاسوب، وطابعة.
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي، كما يأتي :
- يصمّم كل طالب إعلاناً داخلياً باستخدام برنامج معالج النصوص.
- تعبئة الإعلان الداخلي حسب البيانات المعطاة في التمرين العملي، وحسب توجيهات المعلم .
- بعد الانتهاء من إعداد الإعلان الداخلي يطبع الطلبة الإعلان عن طريق الطابعة الملحقة بجهاز الحاسوب.
- عرض الإعلان الداخلي على المعلم لتقييمه، وتصحيح الأخطاء إن وجدت
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب الخاص بالطالب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .
- تنفيذ التمرين (٢-٢): تنظيم سيرة ذاتية، كما ورد في التمرين السابق، مع مراعاة التقيد ببيانات التمرين العملي والعمل بموجبها والتنفيذ؛ كما في خطوات تنفيذ التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

طلب موظفين لسلسلة فنادق عالمية

الوظائف المطلوبة:

- ١- تجهيز غرف من كلا الجنسين عدد (٥).
 - ٢- تجهيز مرافق عامة عدد (٥).
 - ٣- منتقى أزهار من كلا الجنسين عدد (٢).
 - ٤- مشرف طوابق من كلا الجنسين عدد (٢).
- على أن تتوافر بالمرشحين الشروط الآتية:
- خبرة لا تقل عن سنتين للوظائف ذات الأرقام (١، ٢، ٣).
 - خبرة لا تقل عن ٥ سنوات للوظيفة رقم (٤).
 - حاصل على شهادة علمية تخصص فندقي وسياسي.

على من يجد في نفسه الكفاءة إرسال السيرة الذاتية على العنوان الآتي:
البريد الإلكتروني: info@mnm.com
فاكس: ٨٨٨٧٦٦٦ (-٦)
للاستفسار هاتف: ٥٥٥٥٥٦٧ (-٦)

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

المصادر الخارجية لاستقطاب العاملين

نشاط (٢-٢)

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

٥٥

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

تمرين عملي

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

إعلان داخلي

القسم:
الوظيفة المطلوبة:
شروط الوظيفة:

- ١-
- ٢-
- ٣-

على من يجد في نفسه الكفاءة مراجعة رئيس قسم التدريب الفندقي
توقيع رئيس قسم التدريب الفندقي

التاريخ: ٢٠١٠/١٠/٢٠

معايير التقييم

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

٥٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٢-٢) و (٢-٣) من أدوات التقويم.

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بتعبئة نموذج لسيرة ذاتية بالمعلومات الشخصية للطلّاب، وعرضه على المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة بتصميم نموذج سيرة ذاتية باللغة الإنجليزية باستخدام الحاسوب، وعرضه على المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .

– أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي ، (٢-٢) و(٣-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– التربية المهنية، الصف العاشر ، الجزء الأول ، الوحدة التاسعة : البحث عن عمل (وظيفة) ، الدرس الأول : كيف تقدم نفسك للعمل .

مصادر التعلّم

للمعلم

– الجميلي ، قصي قحطان ، إدارة الموارد البشرية في الفنادق ، دار صفاء عمان ، ٢٠٠٤م.

للطالب

– الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة ، دار زهران، عمان ، ٢٠٠٠م.

النتائج العملي

أن يعدّ إعلاناً داخلياً عن الوظائف الشاغرة.

المعلومات النظرية

عند حاجة قسم التدير القندلي لموظف من داخل القندلي يلوم رئيس قسم التدير القندلي بالتنسيق مع قسم الموارد البشرية بإعداد إعلان داخلي عن الوظيفة المطلوبة وشروط إشغالها ويتم تعليقها على لوحة الإعلانات في القندلي.

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- تجهز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب اسم القسم في المكان المخصص.
- اكتب الوظيفة المطلوبة التي يحتاجها القسم.
- اكتب شروط الوظيفة في المكان المخصص.
- اكتب اسم رئيس قسم التدير القندلي في المكان المخصص وتوقعه.
- علّق النموذج على لوحة الإعلانات.

النتائج العملي

أن ينقّم سيرة ذاتية.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف خطوات إجراء إعداد إعلان خارجي عن وظائف شاغرة.
- يعدّ إعلاناً خارجياً عن وظائف شاغرة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-٣): إعداد إعلان خارجي عن الوظائف الشاغرة ، وذلك كما يأتي:
- تجهيز مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب بالقرطاسية من أقلام، وأوراق ، ومساطر، وأجهزة حاسوب، وطابعة.
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في التمرين .
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي ، كما يأتي :
- يصمّم كل طالب نموذج طلب موظفين باستخدام برنامج معالجة النصوص .
- تعبئة نموذج طلب الموظفين حسب البيانات المعطاة في التمرين العملي ، وحسب توجيهات المعلم
- بعد الانتهاء من إعداد طلب الموظفين يطبع الطلبة الطلب عن طريق الطابعة الملحقة بجهاز الحاسوب .
- عرض التمرين على المعلم لتقييمه، وتصحيح الأخطاء إن وجدت.
- حفظ التمرين العملي في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

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

تمرين عملي

صمّم سيرة ذاتية باسمك حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

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

٥٩

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

تمرين عملي

عس، الإعلان الخارجي المرغوب عن حاجة قسم التدبير الفندقي لوظيفة مشرف غرفة الباصات عدد (١)، توافر في الرشح الشروط الآتية: شهادة دبلوم فندقي، خبرة ٣ سنوات في مجال العمل، معرفة باللغة الإنجليزية، وعامل بياضات عدد (٢) توافر في الرشح الشروط الآتية: شهادة الثانوية العامة، خبرة سنتان في العمل، معرفة في اللغة الإنجليزية وعنوان البريد الإلكتروني info@zzz.com، فاكس ٩٩٩٩٩٩٩٩/٠٠، للاستفسار هاتف: ٠٠٩/٨٨٨٨٨٨٧٦، حسب خطوات التمرين السابقة.

طلب موظفين لسلسلة فنادق عالمية

الوظائف المطلوبة:

- ١-
 - ٢-
 - ٣-
- على أن توافر بالمرشحين الشروط الآتية:

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

البريد الإلكتروني:

فاكس:

للاستفسار هاتف:

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

معايير التقييم

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

٦١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي في المنزل بمساعدة الأهل، وعرضه على المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم إعلان خارجي عن وظائف شاغرة لسبع وظائف مختلفة بشروط عدة وعرضه على المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (٢-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

النتائج العملي

أن يعدّ إعلاناً خارجياً عن وظائف شاغرة.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- تجهيز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- كتب الوظائف المطلوبة.
- كتب الشروط المطلوبة على شكل نقاط.
- كتب عنوان الفندق والبريد الإلكتروني ورقم الهاتف والفاكس في نهاية الإعلان.
- صمم إعلاناً خارجياً باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالجة النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة الملحقة في جهاز الحاسوب.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف إجراءات توظيف الأيدي العاملة في الفنادق .
- يميز عناصر طلب التوظيف في الفنادق.

المفاهيم والمصطلحات

عقد العمل

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التفكير الناقد

- التمهيد للدرس بطرح السؤال الآتي:
- كيف تختار الفنادق الشخص المناسب لإشغال وظيفة معينة في الفندق؟
- يقدم الطلبة إجابات عدة، منها الإعلان عن الوظيفة، استقبال طلبات التوظيف، مراجعة طلبات التوظيف، التأكد من صحة المعلومات والشهادات، المقابلات، الاختبارات الفحص الطبي، ثم التوظيف.
- مناقشة إجابات الطلبة وتدوين الصحيح منها على السبورة.
- تكليف الطلبة مناقشة قضية المناقشة (عناصر الحوار والمناقشة في مقابلات التوظيف)، ومتابعتهم من المعلم.
- إدارة جلسة النقاش والتفكير المنطقي للتوصل إلى إجراءات توظيف الأيدي العاملة في الفنادق.

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
- بيان البيانات والمعلومات الشخصية في طلب التوظيف.
- بيان المؤهلات العلمية في طلب التوظيف.
- بيان اللغات الأجنبية والمهارات المطلوبة.
- بيان الخبرات العملية وطريق كتابتها وترتيبها.
- عرض ما تتوصل إليه المجموعات ومناقشتها وربط النتائج وتلخيصها على السبورة.
- يطلب المعلم إلى الطلبة تنفيذ النشاط (٢-٣): (إجراءات التوظيف) وذلك بالبحث في مكتبة المدرسة، ثم متابعتهم، ومناقشة النتائج معهم.

معلومات إضافية للمعلم

ثانياً إجراءات توظيف الأيدي العاملة

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

١- مراجعة طلبات التوظيف مرفق معها السيرة الذاتية

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

٢- التأكد من صحة المعلومات والشهادات المقدمة

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

٣- مقابلة أولية

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

قضية للمناقشة

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

٦٢

نموذج طلب توظيف

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

تحديد مرفق يمكن الاتصال بهما عند الحاجة بالعمل

الاسم	محمد مصطفى لزولي	الهاتف	٧٤٨٦٦٣٠٠
الاسم	عمر إبراهيم شيخو	الهاتف	٨٥٢٩٤٨١١

الوظيفة المطلوبة: مشرف الحد الأدنى للراتب: ٣٠٠ دينار

المؤهلات العلمية

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

اللغات الأجنبية التي يجيدها

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

٦٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٢-٥) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تتنوع الاختبارات النظرية والعملية في إجراءات توظيف الأيدي العاملة في الفنادق ، ابحث في مصادر البحث المتوافرة لديك عن طبيعة الاختبارات النظرية والمهام التي يقوم بها في الاختبارات العملية وإعطاء أمثلة على كل منها، ثم إعداد تقرير عن ذلك وعرضه على المعلم وطلبة الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: مراجعة الذات .
- أداة التقويم: سجل وصف سير العلم ، (٢-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– التربية المهنية ، الصف العاشر ، الجزء الأول ، الوحدة التاسعة : البحث عن عمل (وظيفة) ، الدرس الأول : كيف تقدم نفسك للعمل .

مصادر التعلم

للمعلم

– الجميلي، قصي قحطان ، إدارة الموارد البشرية في الفنادق ، دار صفاء عمان ، ٢٠٠٤م .

للطالب

– الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة ، دار زهران، عمان ، ٢٠٠٠م .

٤- الاختبار النظري والعملي

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

٥- الفحص الطبي

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

٦- العين (التوظيف)

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

تعلم

عقد العمل: هو اتفاق شفهي أو كتابي صريح أو ضمني يتعهد العامل بمقتضاه أن يعمل لدى صاحب العمل، ولتد إدارته أو إدارته مقابل أجر، ويكون عقد العمل لمدة محددة أو غير محددة للعمل معين.

٦٢

		X	محادثة	الفرنسية
			كتابة	
X			قراءة	

العمرات العملية

اسم الجهة	سنوات العمل	الوظيفة	سبب ترك العمل
فندق عمان	٣ سنوات	مجهز غرف	السفر خارج البلد
مطعم السعادة	سنة واحدة	مضيف	الاستقالة

الاسم: مهدي إبراهيم عبد الرحمن التوقيع: التاريخ: ٢٠١٠/١١/٢٠م

الشكل (٢-١): نموذج طلب توظيف.

نشاط (٣-٢)

إجراءات التوظيف

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

٦٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات طلب التوظيف في الفنادق .
- يعبئ طلب التوظيف في الفنادق .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي

- يطلب المعلم من الطلبة قراءة التمرين (٢-٤): (توظيف الأيدي العاملة) قراءة صامتة فردية .
- يهيء المعلم في تلك الأثناء مكان العمل ويوفر المستلزمات لتنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يصمم كل طالب نموذج طلب التوظيف باستخدام برنامج معالجة النصوص ويعبئه ، ويلتزم بمعطيات التمرين ثم طباعته عن طريق الطابعة الملحقة بالحاسوب أو ينقل النموذج على دفتر التدريب العملي ويعبئه، أو يعبئه على الكتاب المدرسي .
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين، ويوجههم ويوضح الأمور لهم .
- يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب، أو إبقاؤه في دفتر الطالب أو الكتاب المدرسي إذا لم ينفذ التمرين عن طريق الحاسوب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

تمرين (٢-٤) توظيف الأيدي العاملة

النتائج العملية

أن يعرض طلب التوظيف

المعلومات النظرية

يعد طلب التوظيف عقد عمل بين الفندق والوظف، ويعد وثيقة رسمية تحفظ في ملف الوظف بعد تعيينه للعودة إليها مستقبلاً للحصول على أي معلومات عن الوظف خلال خدمته.

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

11

اللغات الأجنبية التي تحيدها:

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

الجهات والوظائف التي عملت بها:

اسم الجهة	سنوات العمل	الوظيفة	سبب ترك العمل

الاسم: التاريخ: التوقيع: التاريخ:

معايير التقييم

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

12

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٢-٦) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بالعمل مع الطلبة المتميزين والتعلم منهم ، ثم تكليفهم حل التمرين العملي في المنزل ، وعرضه على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة المتميزين تدريب أقرانهم من الطلبة الأقل تحصيلاً على حل التمرين العملي .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة .
- أداة التقويم: قائمة الرصد ، (٢-٦) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– التربية المهنية، الصف العاشر ، الجزء الأول ، الوحدة التاسعة :البحث عن عمل (وظيفة) ، الدرس الأول :كيف تقدم نفسك للعمل.

مصادر التعلم

للمعلم

– الحميري، موفق عدنان ، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق ،إثراء للنشر والتوزيع، عمان ،٢٠١١م.

للطالب

– الزلاقي، ليلى محمد، الإشراف الداخلي الفندقي، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢م.

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

تمرين عملي

عسى ، طلب التوظيف الترقن باسمك حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

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

تحديد معرفين يمكن الاتصال بهما عند التواصل بالعمل

الاسم	الهاتف
الاسم	الهاتف

الوظيفة المطلوبة: _____
المؤهلات العلمية: _____

الزمن العنسي	التخصص	المدرسة/الكلية/الجامعة	سنة التخرج	التقدير

ثالثاً

تدريب العاملين في قسم التدريب الفندقى

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

١- أساليب التدريب

وسائل التدريب

- جهاز الحاسوب.
- جهاز عرض إلكترونى.
- جهاز العرض الرئيسى.
- تلفاز.
- الأفلام وشرائط الفيديو.
- السبورة (العادية والبضائية).
- والمغفلة).

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

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

١٩

٣- أهمية التدريب في الفنادق وأهدافه

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

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

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



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

٤- أنواع التدريب

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

٢١

النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم التدريب وأساليبه.
- يحدد مراحل التدريب.
- يفهم أهمية التدريب في الفنادق وأهدافه.
- يميز أنواع التدريب.

المفاهيم والمصطلحات

التدريب، المحاضرات، الندوات، دراسة الحالة، تدريب الحاسوبية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر/العصف الذهني

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:
- لماذا تدرّب الفنادق العاملين؟ ماذا يقصد بالتدريب؟ ما أهمية التدريب للأفراد؟
- تلقي الإجابات من الطلبة وتدوينها على السبورة للوصول إلى تعريف التدريب وأهميته للأفراد.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
- مناقشة أساليب التدريب ووسائله.
- مناقشة مراحل التدريب.
- مناقشة أهمية التدريب وأهدافه.
- مناقشة أنواع التدريب.
- تحديد مراحل تقييم التدريب.
- تحديد مدة زمنية محددة لتنفيذ المهام المطلوبة من المجموعات.
- يعرض مقرر كل مجموعة المهمة التي أوكلت إلى مجموعته عرضاً شفويّاً.
- مناقشة الإجابات مع الطلبة وإدارة الحوار وتدوين النقاط الرئيسة على السبورة.
- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-٤): أساليب التدريب، والنشاط (٢-٥): أنواع التدريب، وذلك بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، وتدوين نتائج البحث على دفاترهم، ومناقشة طلبة الصف فيها.

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٢-٧) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة الرجوع إلى مصادر البحث المتوفرة لديهم، وكتابة تقرير عن التدريب.

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج لقياس فاعلية البرنامج التدريبي وكفاءته، وبيان مدى تحقيقه للأهداف المقررة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم التقدير العددي (٢-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

د - تحليل الأدوار (Role Playing): تقدم هذه الطريقة فرصة عملية للمدربين لتحسين كفاءاتهم ومهاراتهم من خلال قيام المشرب بتقليد دور الضيف أو الموظف.
هـ - دراسة الحالة (Case study): هي وصف أو عرض حالة معينة في فترة زمنية محددة قد تكون حقيقية أو افتراضية، وتتطلب دراستها بعناية ووضع الحلول الناجحة لمعالجتها وفق المعلومات والبيانات التي تم جمعها حول المشكلة موضوع البحث.
و - تدريب الحساسية (Sensitivity Training): وهو أسلوب يمثل باجتماع مجموعة من المدربين شاقشة العلاقات فيما بينهم والتعبير عن مشاعرهم الحقيقية وسرد آرائهم عن الآخرين وتعرفاتهم بعناية تامة، وهذا الأسلوب ينمي المهارات الفردية في الشخص والسووك التنظيمي.

انساب التدريب

نشاط (٤-٢)

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

٢- مراحل التدريب

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

٢٠

- ١ - توجيه الموظف الجديد: يحتاج الموظف الجديد إلى تعرف المعلومات العامة عن العدي، ساعات العمل، ملابس العمل، طريقة استخدام الأدوات والواد، تعليمات العمل، قواعد الأمن والسلامة، وغيرها ويتم ذلك من قبل مدير التدريب أو المشرف المسؤول.
- ب- التدريب في أداء العمل: دمج العاملين الجدد مع أفرادهم الذين لديهم خبرات كافية في مجال العمل وأساليب تدريبهم بطريقة التلاحقة والتطبيق العملي للتأكد من قدرتهم على أداء العمل مستقبلاً.
- ج- تدريب تابع عن القاعة والرفقة: يهدف إلى تطوير مهارات العاملين وتحسينها بشكل فردي، وعادة ما يتم في أثناء قيام المشرف المختص في جولات المتابعة المستمرة للتأكد من سير العمل وأدائه بشكل صحيح.
- د - تدريب بعرض الرفقة والطلب: يهدف إلى تدريب العاملين على العارف والمهارات الفنية المطلوبة في الوظيفة الجديدة.
- هـ - التدريب الإداري والتخصصي: يتضمن هذا التدريب العارف والمهارات الإدارية والإشرافية اللازمة لتقلد المناصب الإدارية، ويركز على حل المشكلات ومناقشتها، واتخاذ القرارات فيها.

انواع التدريب

نشاط (٥-٢)

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

٥- مراحل تقييم التدريب

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

٢٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الجزء الأول: معلومات عامة			
تاريخ التقييم: ٢٢/٦/٢٠٠٥ م		الاسم: علي حسين محمد	
الرقم الوطني: ٢٢٢٢٢١١		المسمى الوظيفي: مهندس غرف	
الجزء الثاني: عناصر التقييم			
الرقم	عناصر التقييم	العلامة المخصصة	العلامة المستحقة
١	يحترم النظام ويتقيد بالتعليمات.	١٠	٩
٢	ينجز الواجبات المطلوبة في الوقت المحدد.	١٠	٨
٣	يتقبل الآخرين ويحترم ثقافتهم.	١٠	١٠
٤	يهتم في ترتيب مظهره الشخصي.	١٠	٨
٥	يتواصل مع الآخرين ويعبر عن أفكاره بوضوح وثبات.	١٠	٩
٦	يحافظ على البيئة والمستلزمات العامة والخاصة.	١٠	٩
٧	يراعي قواعد الأمن والصحة والسلامة.	١٠	٩
٨	يحافظ على علاقته مع الرؤساء في العمل.	١٠	٨

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات استمارة تقييم العاملين.
- يعبئ استمارة تقييم العاملين.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- يطلب المعلم من الطلبة قراءة نموذج تقييم العاملين في الصفحة السابقة للتمرين (٢-٥): تدريب العاملين، قراءة صامتة فردية.
- يهيئ المعلم مكان العمل ويوفر المستلزمات لتنفيذ التمرين .
- ينفذ المعلم التمرين (٢-٥): تدريب العاملين بإعطاء مثال ، وحله حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يصمم كل طالب نموذج تقييم العاملين باستخدام برنامج معالج النصوص وتعبئته والالتزام بمعطيات التمرين ، ثم طباعته عن طريق الطابعة الملحقة بالحاسوب ، أو نقل النموذج في دفتر التدريب العملي وتعبئته .
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين، ويوجههم ويوضح الأمور لهم.
- يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه ، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب، أو إبقاؤه في دفتر الطالب أو الكتاب المدرسي إذا لم ينفذ التمرين عن طريق الحاسوب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

تمرين (٢-٥) تدريب العاملين

النتائج العملية

أن يعد استمارة تقييم العاملين.

المعلومات النظرية

تعد عملية قياس أداء العاملين وسلوكهم مهمة خلال فترة زمنية محددة، لتحديد كفاءة العاملين في أدائهم للعمل المطلوب، ويتم ذلك من خلال المتابعة والملاحظة المستمرة من قبل المسؤولين المباشر، وترتيب على ذلك قرارات تتعلق بتحسين أداء الموظف وترقيته.

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- تجهيز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.
- اكتب المعلومات العامة عن الموظف (الاسم، تاريخ التقييم، المسمى الوظيفي، الرقم الوطني).
- ضع العلامات التي يستحقها على عناصر التقييم في الحالة المخصصة للعلامة المستحقة، ملاحظة أن لا تتجاوز الحد الأعلى للعلامات في خانة العلامة المخصصة.
- اجمع العلامات في خانة العلامة المخصصة، وارصدتها في خانة التجميع.
- ضع إشارة في خانة مجموع العلامات والتقدير لمعرفة التقدير العام الذي حصل عليه.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

معلومات إضافية للمعلم

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة قراءة التمرين جيداً في البيت ، وحل التمرين العملي وعرضه على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة بتصميم نموذج تقييم لزملائهم في الصف من حيث سلوكهم وأدائهم في المدرسة، وتعبئته وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد ، (٢-٨) .

التكامل الأفقي

– خدمة الطعام ، المستوى الأول ، الوحدة الثانية : الإدارة والتنظيم
خامساً: أنظمة وتعليمات العمل في المطاعم، تمرين (٢-٤) إعداد نموذج تقييم الأداء.

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الحميري، موفق عدنان ، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق ، إثراء للنشر والتوزيع، عمان ، ٢٠١١م.

للطالب

– الزلاقي، ليلى محمد، الإشراف الداخلي الفندقية، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢م.

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

الجزء الثالث: التقدير العام

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

الجزء الرابع: التوصيات والإجراءات
منحه علاقة شهرية قدرها عشرون ديناراً.
توقيع رئيس قسم التدبير الفندقي التاريخ: ٢٠١٠/١٢/٣٠

الشكل (٢-٦): نموذج تقييم العاملين.

٧٤

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

تمرين عملي

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

نموذج تقييم العاملين

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

٧٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف طرق تحفيز العاملين في الفنادق .
- يدرك أهمية الحوافز في تحريك طاقات العاملين وتحقيق الأهداف المخطط لها .
- يميز الحوافز التي تقدمها الفنادق الكبيرة لموظفيها.

المفاهيم والمصطلحات

الحوافز المادية ، حوافز عينية ، الحوافز المعنوية ، بدل الخدمة ، الحوافز الجماعية .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

العصف الذهني

- التمهيد للدرس بطرح السؤالين الآتيين :
• ما الذي يدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله؟ لماذا تتجه إدارات الفنادق إلى نظام الحوافز؟ ما أصناف الحوافز؟
- يكتب المعلم الآراء جميعها ويناقشها مع الطلبة ، ويحصنها للتوصل إلى أهم الأفكار .
- يدون المعلم أهم النقاط الواردة في الدرس على السبورة .
- يكلف المعلم الطلبة تنفيذ النشاط (٢-٦): الحوافز المادية، وذلك بالرجوع إلى مكتبة المدرسة ، والبحث عن حوافز مادية أخرى غير مذكورة في الكتاب المدرسي ، وتدوينها في دفاترهم ، ثم مناقشتها مع زملائهم في الصف .

التعلم في مجموعات / المناقشة

- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات ، حسب عدد طلاب الصف ، وتعيين مقرر لكل مجموعة .
- تكليف كل مجموعة مناقشة قضية المناقشة المتعلقة بالحوافز واقتراح الحوافز الأخرى التي يمكن أن تسهم في تحريك طاقات العاملين و رغباتهم .
- يعرض مقرر و المجموعات ما يتوصلون إليه على معلمهم وزملائهم في الصف .
- يقوم المعلم الطلبة باستخدام قائمة الرصد المرفقة .

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- يطلب المعلم إلى الطلبة قراءة سؤال وجواب ، قراءة صامتة فردية ، ثم يفتح باب النقاش عن المزايا التي تقدمها الفنادق الكبيرة لموظفيها .

١	يعلم في ترتيب مظهره الشخصي.	١٠
٢	يتواصل مع الآخرين ويعبر عن أفكاره بوضوح وثبات.	١٠
٣	يحافظ على البيئة والملبكات العامة والحمامات.	١٠
٤	يراعي قواعد الأمن والصحة والسلامة.	١٠
٥	يحافظ على علاقته مع الرؤساء في العمل (إدارة المدرسة).	١٠
٦	يحافظ على علاقته مع زملائه في العمل (طلاب الصف والمدرسة).	١٠
٧	يحافظ على علاقته مع الضيوف (زوار المدرسة).	١٠
المجموع		١٠٠
الجزء الثالث: التقدير العام		
مجموع العلامات والتقدير	ممتاز (٩٠-١٠٠)	جيد جداً (٨٠-٨٩)
	جيد (٧٠-٧٩)	مرضى (٦٠-٦٩)
	بحاجة لتحسين (٦٠ من أقل)	
الجزء الرابع: التوصيات والإجراءات		
توقيع رئيس قسم التدريس: / / التاريخ: / /		

معايير التقييم

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

- ب- الحوافز المعنوية: لا تحتوي الحوافز المعنوية على أي عنصر مادي ومن الأمثلة عليها ما يأتي:
1. إثراء العاملين بأفكارهم ومناقشتهم عند التخطيط لتطوير الفندق والتغلب على المشكلات التي تواجههم ، ما يشعرهم بالرضا والانتماء للفندق .
 2. ترقية الموظف التميز .
 3. تحسين ظروف العمل .
 4. منح العاملين عطايا شكر وتقدير ، وإدراج أسمائهم في لوحة الشرف .
 5. النقل من وظيفة إلى أخرى أكثر أهمية .

٢- الحوافز الفردية والجماعية

- أ - الحوافز الفردية: تستخدم الفنادق الحوافز الفردية التي تمنح لموظفها العامل فيها مكافأة مالية أو معنوية من خلال الإعلان الداخلي عن مكافأة مالية للعامل الذي يحقق شروط الأداء التميز ، والذي يتم إدراج اسمه على لوحة الشرف ، أو تطوير مهارات الأخراد من خلال التدريب المستمر الداخلي والخارجي ، وتؤدي الحوافز الفردية إلى زيادة التنافس بين العاملين، لذلك يفضل استخدام هذه الحوافز بحذر ضمن خطة مدروسة حتى لا تسود الأناجية بين العاملين ويصبح كل اهتمامهم منصباً على كيفية الحصول على الحافز .
- ب- الحوافز الجماعية: تشابه مع الحوافز الفردية ، إلا أنها تختلف عنها في أنها تمنح لمجموعة من العاملين في الفندق ومن الأمثلة على ذلك إعلان الفندق عن جائزة مالية لأفضل قسم أو فريق عمل ، ويعتمد اختيار القسم أو الفريق الأفضل بناءً على أسس موضوعية محددة ومعلنة مسبقاً مثل التميز في مستوى الأداء، وتخليص نفقات القسم والسرعة في إنجاز العمل بكفاءة .

أهمية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك حوافز أخرى يمكن أن تعمل على تحريك طاقات العاملين ورغباتهم، واعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

معلومات إضافية

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة البحث عن طرق تحفيز العاملين ، وإعداد تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة بإعداد تقرير عن قصص نجاح لأشخاص يعرفونهم ، وبيان كيفية تحفيزهم، وإعداد تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: الملاحظة
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، دار زهران، عمان، ٢٠٠٠م.

للطالب

– دياب، محمد سهيل، التوافق بين كفاءة الأداء والتعويضات للعاملين في صناعة الفنادق الأردنية، دراسة ميدانية لفنادق الخمسة نجوم، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، ٢٠٠٣م.

رابعاً طرق تحفيز العاملين

تتجه إدارات الفنادق إلى نظام الحوافز المادية والتعويذة لأنها ترفع الروح المعنوية للعاملين فيها وتحفزهم لاستثمار طاقاتهم وزيادة رغبتهم في العمل وتسي لديهم الانتماء للعمل وأجعلهم يشاعون جهودهم ، ما يساعد في تحقيق الأهداف المتخطط لها.

ويمكن تصنيف الحوافز إلى حوافز مادية ومعنوية ، فردية وجماعية.

١- الحوافز المادية والمعنوية

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

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

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

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

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

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

حوافز مادية

نشاط (٢-٦)

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

٧٨

سؤال وجواب

ما المزايا التي تقدمها الفنادق الكبيرة لوظفائها ؟

جواب

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

٨٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الوحدۃ الثالثة

الأمن والسلامة



النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم الأمن والسلامة في الفندق .
- يحدد مسؤوليات الأمن في الفندق .
- يتعرف مكونات لجنة الأمن في الفندق .
- يعدد مهام لجنة الأمن في الفندق .
- يراعي قواعد الأمن العامة الواجب على موظفي قسم التدبير الفندقي مراعاتها .

المفاهيم والمصطلحات

الأمن، السلامة، بيئة العمل .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

العصف الذهني

- التمهيد للدرس عن طريق طرح الأسئلة الآتية:
- هل يعدّ توفير الأمن والسلامة مهمًا في الفنادق؟ ماذا يعني الأمن؟ ماذا تعني السلامة؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى تعريف مفهوم الأمن والسلامة في الفندق وكتابته على السبورة .

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
- تحديد مسؤوليات الأمن في الفندق .
- تقديم شرح عن لجنة الأمن في الفندق (مكوناتها وأهم واجباتها ومهامها).
- بيان حالات تفتيش الموظفين وأهم البيانات التي تدوّن في نموذج تصريح المرور .
- تحديد مدة زمنية معينة لتنفيذ المهمات المطلوبة للمجموعات.
- عرض ما تتوصل إليه المجموعات، ومناقشتها، وربط النتائج ببعضها البعض، وتلخيصها على السبورة.

أولاً أهمية الأمن والسلامة

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

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

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

١- الأمن في الفندق

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

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

1. حماية غرف الزوار. Guest Room security
2. مراقبة نظام المفاتيح والأقفال في الفندق. Key & Locks Control
3. مراقبة مداخل الفندق ومخارجه. Access Control
4. مراقبة محيط الفندق. Perimeter Control
5. مراقبة أنظمة التنبيه (الأجراس). Alarm Systems Control
6. استخدام أنظمة الاتصالات خاصة. Usage Of Private Communication Systems
7. مراقبة أنظمة الإضاءة. Lighting System Control

١. رصد أي مشكلة حصلت وتحليلها ووضع اقتراحات وحلول لها.
 ٢. الاحتفاظ بسجلات عن كل حالة مثل السرقة، والتخريب، والعنف ضد الأشخاص، الخرب، تهديد، كوارث طبيعية.... إلخ.
 ٣. القيام بتدقيق معايير الخطة الأمنية وإجراءاتها بشكل دوري وفحصها.
 ٤. التحقيق في أي حوادث أو مشكلات تتعلق بأمن الفندق بشكل عام.
 ٥. التعاون والمحافظة على علاقات جيدة مع الدوائر الأمنية في الدولة والاستفادة من الأفكار الأمنية والتدريبات المناسبة التي يمكن الحصول عليها، إضافة إلى تبادل المعلومات عند الحاجة.
- ج- قواعد الأمن العامة الواجب مراعاتها من قبل موظفي قسم التدبير الفندقي:
١. عدم ترك مفاتيح الطابق في متناول أي شخص (ضع المفاتيح في جيبك أو في سلسلة حول عنقك ولا تضعها على العربة نهائياً).
 ٢. عدم فتح الغرفة لأي ضيف بمفاتيحك، (احفظ بطاقة تعريف للضيف في هذه الحالة، وأصل مع قسم الاستقبال أو مدير الأمن قبل أن تخرج).
 ٣. إذا وجدت مجوهرات، أو أموال، أو أسلحة أو لاحظت وجود دماء في إحدى الغرف، عليك مغادرة الغرفة وإبلاغ مشرفك المباشر فوراً.
 ٤. حافظ على منطقة التخزين في الطابق، والمخزن الخاصة بأدواتك ومعدلات نظيفة ومغلقة بشكل محكم.
 ٥. تأكد دائماً من وجود التعليمات الخاصة بالأمن والسلامة في كل الغرف التي تدخلها.
 ٦. عدم ترك أي معلومات خاصة بالضيوف مثل: قائمة الغرف والتي تتضمن أرقام غرف الضيوف وأسماءهم على عربة التنظيف أو في مكان عام.
 ٧. المحافظة على خلّو مخارج الطوارئ من أي معوقات، وأن تكون نظيفة على الدوام.

قواعد الأمن العامة

نشاط (٢-٣)

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

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (١) من إجابات الأسئلة، ملحق (٣-١) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– توجيه الطلبة إلى كتابة مسؤوليات الأمن في الفندق وعرضها على المعلم .

إثراء

– توجيه الطلبة إلى البحث عن قواعد الأمن والسلامة العامة الواجب مراعاتها في قسبي الطعام والشراب والدوائر الأمامية، وإعداد تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيّة التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد ، (١-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

– أبو الغيط، رشا مصطفى، التزام السلامة لنزلاء الفنادق والقرى السياحية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠١م.

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

مهام قسم الأمن في الفندق

نشاط (١-٣)

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

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

AA

د- تفتيش الموظفين Employees Inspection

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

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

٩٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات نموذج تصريح مرور.
- يعبئ نموذج تصريح مرور.

المفاهيم والمصطلحات

الحوافز المادية ، حوافز عينية ، الحوافز المعنوية ، بدل الخدمة ، الحوافز الجماعية .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تزويد الطلبة بمعلومات نظرية بسيطة عن تصريح المرور، وسبب استخدامه، عن طريق العرض الشفوي.
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين ، وتصوير نموذج تصريح المرور الفارغ حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يوزع المعلم النماذج على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على نموذج .
- يعبئ كل طالب نموذج تصريح المرور حسب معطيات التمرين مع التقيد ببيانات التمرين .
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين ، ويوجههم ويوضح الأمور لهم .
- يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

تصريح مرور Gate Pass			
Serial No:	17854 : الرقم التسلسلي		
Employee Name:	اسم الموظف : أحمد محمود ناصر		
Employee No:	225 : الرقم الوظيفي		
Department:	الدارة : المدير التنفيذي		
Description of Item(s):	مواصفات المادة : 100 مل زجاجة عطر نوع Hugo		
.....			
Is Item(s) to be returned?	هل سيتم إعادة المادة ؟ نعم / لا 7		
If YES, give date to be returned :	إننا (نعم)، تاريخ الإعادة :		
If NO, state reason :	إننا (لا)، ما السبب :		
هدية من السيد أكرم عبدالله / تزيل غرفة رقم 1240			
.....			
Department Head Signature	Date	التوقيع	توقيع مدير القسم
General Manager Signature	Date	التوقيع	توقيع المدير العام
Security Supervisor	Date	التوقيع	توقيع مشرف الأمن
Employee No.:			الرقم الوظيفي

الشكل (3-1) : نموذج تصريح مرور.

91

- سجل اسم مدير القسم وتوقيعه وحدد التاريخ.
- سجل اسم المدير العام وتوقيعه وحدد التاريخ.
- سجل اسم مشرف قسم الأمن وتوقيعه، ثم سجل رقمه الوظيفي وحدد التاريخ.
- عند إعادة المادة للفندق، سجل اسم مشرف قسم الأمن وتوقيعه، وحدد تاريخ الإعادة.
تمرين عملي
قام الموظف عادل خليل ورقمه الوظيفي 175 من قسم الصيانة بإخراج ماكينة تشميع البلاط موديل (ج.س. 330) صناعة ألمانيا، بتاريخ 16 / 8 / 2010، بهدف صيانتها لدى الشركة الوكيل، على أن تعاد بعد صيانتها.
حسب خطوات تنفيذ التمرين عبي، نموذج تصريح المرور الترقى والذي يحمل الرقم التسلسلي 17854، وصادق عليه من قبل المدير العام مراد إبراهيم ومدير قسم الصيانة أمين عوض، ومشرف الأمن (مراتب الدوام) صادق يوسف، الذي يحمل الرقم الوظيفي 178.

92

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (3-2) من أدوات التقويم .

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بكتابة نموذج تصريح المرور المعبأ في الكتاب المدرسي في دفتر التدريب العملي في البيت ، ثم تنفيذ التمرين العملي ، وعرضه على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة بإحضار نماذج مختلفة لتصريح المرور من الفندق، وتعبئتها، وعرضها على المعلم والطلبة .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير العددي (٣-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

– أبو الغيط، رشا مصطفى، التزام السلامة لنزلاء الفنادق والقرى السياحية، دار المطبوعات الجامعية ، الإسكندرية، ٢٠٠١م.

النتائج العملية

أن يعين نموذج تصريح مرور.

المعلومات النظرية

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

المجهزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

- سئل الرقم التسلسلي للتصريح.
- كتب اسم الموظف ورقمه والدائرة التي يعمل فيها.
- سئل مواصفات المادة التي سيتم إخراجها من الفندق.
- طبع دائرة حول الإجابة (نعم) إذا كان سيتم إعادة المادة و (لا) إن كانت إعادتها غير مطلوبة، ثم حدد سبب عدم إعادتها.

تصريح مرور

Gate Pass

Serial No:	:	الرقم التسلسلي
Employee Name:	:	اسم الموظف
Employee No:	:	الرقم الوظيفي
Department:	:	الدائرة
Description of Item(s):	:	مواصفات المادة
.....		
Is Item(s) to be returned?	:	هل سيتم إعادة المادة؟ نعم / لا
If YES, give date to be returned :	:	إذا (نعم)، تاريخ الإعادة :
If NO, state reason :	:	إذا (لا)، ما السبب :
.....		
Department Head Signature	Date	التاريخ
General Manager Signature	Date	التاريخ
Security Supervisor	Date	التاريخ
Employee No.:		الرقم الوظيفي

معايير التقييم

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم السلامة والصحة المهنية في الفندق .
- يبين الأهداف التي تسعى الفنادق لتحقيقها بمراعاة مبادئ الصحة والسلامة المهنية.
- يراعي القواعد الأساسية لمنع وقوع الحوادث والإصابات .
- يميز الأمور التي تحتاج إلى تحقيق أهداف برنامج السلامة في الفنادق .
- يتعرف أخطار العمل اليومي في قسم التدبير الفندقي ، وكيفية مراجعتها.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة والصحة المهنية، مقومات العنصر المادي .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر/عرض توضيحي

- يقدم المعلم العرض التوضيحي والشفوي، ويربط الحصة السابقة بالحصة الحالية، ويذكر عنوان الموضوع (أهمية الأمن والسلامة) ويدونه على السبورة .
- يتحدث المعلم باختصار شديد عن الأمن في الفندق والنقاط الرئيسية التي تحدث عنها في الحصة السابقة ، ويدون ذلك على السبورة .
- تدوين عنوان الحصة الحالية وهو السلامة في الفندق على السبورة وتعريف مفهوم السلامة والصحة المهنية وكتابته على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية:

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتكليفها القيام بالمهام الآتية :
- مناقشة الأهداف التي تسعى الفنادق لتحقيقها بمراعاة مبادئ الصحة والسلامة المهنية.
- مناقشة القواعد الأساسية لمنع وقوع الحوادث والإصابات .
- مناقشة برنامج السلامة والأمور التي تحتاج إلى تحقيق أهداف هذا البرنامج .
- بيان أخطار العمل اليومي في قسم التدبير الفندقي وتعليمات الوقاية منها .
- يتابع المعلم المجموعات ويوجهها في أثناء العمل .
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه المجموعة ويناقشهم فيه المعلم، ويلخص الإجابات على السبورة.

معلومات إضافية للمعلم

٢- السلامة في الفندق

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

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

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

١. حماية العنصر البشري (الضيوف، العاملين) من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل، وذلك بوقايتهم من التعرض للحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية.

٢. الحفاظ على مقومات العنصر البشري المتمثل في الفنادق وما يحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والضباب نتيجة للحوادث.

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

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

ب- القواعد الأساسية لمنع وقوع الحوادث والإصابات :

١. استخدام الوقت الكافي لتنفيذ العمل، فلا يوجد عمل مستعجل جداً إذا كانت ظروف تنفيذ غير آمنة.

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

٣. إخبار ماعو مطلوب منك بطريقة آمنة ومن أول مرة هو الأفضل دائماً.

٩٥

أ . ارتداء الرتي الشاس مثل (الملابس، والقفازات، والأحذية) .

ب. التأكد من وزن المادة المراد نقلها وحجمها.

ج. استخدام العربة المناسبة لنقل المواد حسب الحجم والوزن.

د . طلب العون والمساعدة عند الحاجة.

هـ. استخدام الوضع المناسب في أثناء رفع المواد مثل : (شي الركبتين قليلاً واستقامة الظهر والرأس) .

و . إبقاء الجسم المحمول قريباً من جسمك.

ز . الاعتماد على عضلات القدمين وليس على عضلات الظهر عند رفع الأحمال الثقيلة ووضعها والحفاظ على توازن الجسم.

٢. السلم Ladders: تستخدم السلم من قبل موظفي قسم التدبير الفندقي عند الحاجة إلى تنظيف الأماكن المرتفعة، أو تغيير التراخي، أو استبدال لمبات الإنارة، أو تنظيف التريات.

وعلى الموظف اتباع تعليمات استخدام السلم الآتية:

أ . فحص السلم قبل استخدامه والتأكد بأن كل أجزائه ثابتة وسليمة.

ب. استخدام السلم المناسب للمهمة المراد إنجازها.

ج. تجب استخدام السلم المعدل لإجراء الأعمال الكهربائية.

د . استخدام السلم ذي القطع الطاقية في أسفله عند العمل في الطابع أو على أرضيات الرخام متعاً ثلاثياً.

هـ . تجب الوقوف نهائياً على الدرجة العليا من السلم.

و . إبعاد قوائم (أرجل) السلم عن الحائط بقدر ربع طول السلم نفسه، (إذا كان طول السلم أربعة أمتار مثلاً فيجب إبعاد قوائم السلم عن الحائط بقدر متر واحد على أقل تقدير) .

ز . تجب وضع السلم على زجاج النوافذ.

ح . تجب حمل أدوات أو معدات بكثافة يديك عند صعودك السلم.

ط . وضع إنارة تحذيرية في منطقة العمل لتحذير الضيوف والعاملين.

٣ .

٤ .

٥ .

٦ .

٧ .

٨ .

٩ .

١٠ .

١١ .

١٢ .

١٣ .

١٤ .

١٥ .

١٦ .

١٧ .

١٨ .

١٩ .

٢٠ .

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٣-٣) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إحضار تعليمات الاستخدام الموجودة على بعض المواد الكيميائية، وعرضها على الطلبة في الصف .

إثراء

– تكليف الطلبة عمل مجلة حائط تحتوي على أخطاء العمل اليومي في قسم التدبير الفندقي وكيفية التغلب عليها، وتعليقها في قسم التدبير الفندقي في المدرسة .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الشبول، خالد وليد ، المرشد في الأمن والسلامة الفندقية ، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٤م.

للطالب

– خضير، محمد توفيق ، مبادئ في الصحة والسلامة العامة، دار صفاء، عمان، ٢٠٠١م.

ج- برنامج السلامة: يقوم كل فندق بإعداد برنامج السلامة لما له من دور فعال في منع انقطاع أنشطته بسبب الحوادث والإصابات وما يتبع ذلك من توقف أو تعطيل للإنتاج وتحمل الحاسرات المادية والمعنوية المترتبة على ذلك، ويتطلب تحقيق أهداف هذا البرنامج ما يأتي:

١. توفير وثائق السلامة إلى الموظفين للتعرف إليها والعمل بمقتضاها بأسهل الطرق، ومنها: (التدريب، الإعلانات، اللوحات، المنشورات).

٢. الإعلان عن برامج السلامة وأهدافها.

٣. العمل على إيجاد البيئة المناسبة لأداء الأعمال بطريقة آمنة بما في ذلك الاهتمام بالوسائل والأجهزة وطرق العمل ومكان العمل بما يتلائم مع معايير السلامة المتبعة في الفندق.

برنامج السلامة في الفندق

نشاط (٣-٣)

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

د - مخاطر العمل اليومي في قسم التدبير الفندقي: يقوم موظفو قسم التدبير الفندقي يوميًا بإنجاز أعمال روتينية عدة تتضمن رفع أجسام ثقيلة، واستخدام السلم للوصول إلى أماكن مرتفعة، وتشغيل الآلات والأجهزة الكهربائية، واستخدام مواد تنظيف كيميائية، وكل هذه الأعمال يمكن أن تشكل خطرًا على من يستخدمها، كما يمكن أن تسبب مخاطر حقيقية لضيوف الفندق، إضافة إلى إمكانية التأثير المباشر على أنشطة الفندق بشكل عام، وفيما يأتي عرض لهذه المهام:

١. رفع الأحمال Lifting: إن عملية نقل أو تحريك بعض قطع الأثاث أو المعدات الثقيلة، والصناديق، والخزائن أو تحريكها بشكل خاطئ يمكن أن يؤدي إلى تصلب أو تمزق العضلات، وآلام في الظهر، وفي المقابل، فإن هذه الإصابات قد تؤدي إلى فقدان العمل إضافة إلى المعاناة المستمرة، كما يمكن أن يصاب الموظف بالجروح أو الخدوش عند نقل أكياس النفايات أو البياضات التي تحتوي على أجسام قاطعة أو مدببة، وفي كل الأحوال على الموظف أن يلتزم بتعليمات السلامة الخاصة بحمل الأجسام أو نقلها، ومن أهم هذه التعليمات ما يأتي:

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

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

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

١. واقيات للرأس لحمايته من الارتطام ومن الأجسام الساقطة.

٢. واقيات للوجه من الأجسام المتطايرة.

٣. نظارات خاصة لحماية العينين من الإشعاعات أو الضوء المتوهج أو الشرر المتطاير.

٤. كمامات خاصة لمنع استنشاق الأبخرة أو الغازات السامة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف معدات السلامة المستخدمة للحماية من الأخطار .
- يحدد دلالات إشارات الأمان وبطاقاته .
- يوضح دلالات الإشارات التحذيرية وبطاقات منع الحوادث
- يتعرف المواد والأدوات الواجب توافرها للإسعافات الأولية.

المفاهيم والمصطلحات

الإشارات التحذيرية ، بطاقات منع الحوادث .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر

- يقدم المعلم العرض التوضيحي أو العرض الشفوي، ويربط الحصص الحالية بالحصص السابقة ويذكر عنوان الموضوع على السبورة ، (أهمية الأمن والسلامة) .
- يتحدث المعلم باختصار شديد عن الأمن والسلامة في الفندق، ويذكر النقاط الرئيسية التي تحدث عنها في الحصص السابقة، ويكتب العناوين الفرعية (أ، ب ، ج، د) لموضوع السلامة في الفندق .
- كتابة النقطة هـ، وهي معدات السلامة على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية:

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية :
- مناقشة معدات وأدوات السلامة المستخدمة لحماية المستخدم من الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها .
- مناقشة إشارات الأمان وبطاقاته وتعريف نوع ومجالات استخدامه .
- مناقشة الإسعافات الأولية، وأهم المواد والأدوات الواجب توافرها لاستخدامها في الإسعافات الأولية .
- المتابعة والتوجيه في أثناء عمل المجموعات .
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته، ثم يناقش ذلك مع المعلم، وتدوّن الإجابات الصحيحة على السبورة .

التعلم عن طريق النشاط/ الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة تنفيذ الأنشطة الواردة في هذا الموضوع نشاط (٣-١): مهام قسم الأمن في الفندق ، ونشاط (٣-٣): برامج السلامة في الفندق، ونشاط (٣-٤): إشارات الأمان والسلامة ، ونشاط (٣-٥): الإسعافات الأولية كما يأتي:
- ينظم المعلم زيارة ميدانية للطلبة إلى أحد فنادق الدرجة الأولى لمعرفة ما يأتي:
- مهام قسم الأمن في الفندق، برنامج السلامة المطبق، إشارات بطاقات الأمان المستخدمة، وإجراءات الإسعافات الأولية والأدوات والمواد المتوفرة .
- يطلب المعلم إلى الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة، وعرضه على زملائهم في الصف .

الملاحق

ملحق (٣-٤) من أدوات التقويم.

٥. قفازات (كفوف) خاصة لحماية اليدين من الجروح أو الحروق.
٦. أحذية خاصة لمنع الانزلاق.
٧. ملابس لحماية الجسم كاملاً.

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

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



الشكل (٣-٢): إشارات الخطر.

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

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

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

الإسعافات الأولية

نشاط (٣-٥)

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة أنواع إشارات الأمان وبطاقاته من حيث استخدامات كل نوع ، و ألوانه المعروفة.

إثراء

– توجيه الطلبة إلى البحث في الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) عن صور لإشارات الأمان وبطاقاته ، و بيان دلالة كل إشارة ، و عرضها باستخدام برنامج العرض التقديمي (Power-Point) على الطلبة .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: مراجعة الذات .
- أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم، (٣-٤).

التكامل الأفقي

– إنتاج الطعام ، المستوى الأول ، الوحدة الثانية : الصحة والسلامة ، رابعًا: مبادئ الإسعافات الأولية .

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– العقيلية، محمود ذيب ، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار صفاء، عمان، ٢٠٠٢م.

للطالب

– مصطفى، قدري الحاج، الوجيز في الإسعاف الأولي، جامعة حلب، ٢٠٠٣م.



الشكل (٣-٣): الإشارات التحذيرية.

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



الشكل (٣-٤): بطاقات منع الحوادث.

إشارات الأمان والسلامة

نشاط (٣-٤)

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد .
- يتبع قواعد وإجراءات الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات و مواد التنظيف .

المفاهيم والمصطلحات

الفولتية ، القابس ، الصيانة الدورية .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر ، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية: ما آثار الاستخدام الخاطئ للأجهزة والمواد والأدوات ؟
- ما قواعد السلامة والأمن الواجب مراعاتها عند استخدام جهاز ما ؟ ما قواعد الأمن والسلامة التي يجب مراعاتها عند استخدام مواد التنظيف ؟

التعلم في مجموعات / المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتكليفها القيام بالمهام الآتية :
 - مناقشة قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات.
 - مناقشة قواعد الأمن والسلامة عند استخدام مواد التنظيف .
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته للوصول إلى قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات ومواد التنظيف .
- يلخص المعلم إجابات الطلبة، ويدونها على السبورة .
- تكليف المجموعات بتنفيذ النشاط (٢ - ٦): قواعد السلامة عند استخدام مواد التنظيف ، وعرض ما يتوصلون إليه على زملائهم في الصف .

معلومات إضافية للمعلم

١- قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات

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

٢- قواعد الأمن والسلامة عند استخدام مواد التنظيف

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

١٠٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٣-٥) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة قراءة قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد من الكتاب .

إثراء

– تكليف الطلبة جمع ملصقات لعب التنظيف المختلفة التي تظهر قواعد السلامة عند استخدامها، ثم إعداد تقرير عنها، وعرض ما يتوصلون إليه على زملائهم في الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد، (٣-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– موقع المديرية العامة للدفاع المدني/ التوعية الإرشادية
– (www.cdd.gov.jo)

للطالب

– النشرات والملصقات التعريفية الموجودة على الأجهزة وعلب المواد الكيماوية.

ب- حاول قدر الإمكان استخدام المنتجات صديقة البيئة أو المطابقة للمواصفات العالمية.
ج- لا تستخدم مواد التنظيف الكلورية والقاعدية أو الحامضية دون خلطها بالماء، وبالكميات المناسبة، كما يجب تهوية المكان جيداً بعد تنظيفه لطرده الأبخرة الضارة.
د - تجنّب الأكل أو الشرب أو التدخين عند استخدامك لمواد التنظيف الكيماوية.

يجب أن لا يعتمد على مكثف الهواء في تهوية الغرف بعد استخدام المواد الكيماوية في تنظيفها، بل يجب فتح نوافذ الغرفة وأبوابها للسماح لتيار الهواء بالمرور.

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

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

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

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

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

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

قواعد السلامة عند استخدام مواد التنظيف

نشاط (٣-٦)

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

١٠٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواعاً عدة من الحالات الطارئة، التي يمكن حدوثها في الفندق.
- يحدد الحالات الصحية الطارئة، والإجراءات الواجب مراعاتها عند حدوثها.
- يميز الإجراءات الواجب اتخاذها عند حدوث حالة وفاة في الغرف.

المفاهيم والمصطلحات

الحالات الطارئة، الحالات الصحية الطارئة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / العرض الشفوي

- كتابة عنوان الموضوع على السبورة مع شرح خفيف للعنوان.
- كتابة أنواع الحالات الطارئة (الاستثنائية) التي يمكن حدوثها في الفندق مع شرح بسيط لها.

التدريس المباشر / أسئلة واجوبة

- التمهيد للدرس بطرح أسئلة، من مثل: ما الحالات الصحية الطارئة التي يمكن حدوثها في الفندق؟ ما الإجراءات الواجب مراعاتها عند حدوثها.
- تدوين النقاط الرئيسة على السبورة.

التدريس المباشر / ضيف زائر

- تنفيذ النشاط (3-7): الحالات الصحية الطارئة، وذلك كما يأتي:
- تكليف مجموعة من الطلبة بإشراف إدارة المدرسة دعوة أحد المتخصصين في مراكز الدفاع المدني لتطبيق إجراءات الإسعافات الأولية.
- يقف الطلبة على شكل دائرة مفتوحة من أجل مشاهدة خطوات العمل.
- تطبيق عملي من الضيف الزائر لخطوات إسعاف بعض الحالات المذكورة في النشاط.
- يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل حسب ما شاهدها من الضيف الزائر وتصحيح الأخطاء إن وجدت.
- يدون كل طالب ملحوظاته عن طريق العمل.
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة ويعين منسقاً لكل منها.
- يطلب المعلم من كل منسق تطبيق المهارة بإشرافه.
- تكليف منسق كل مجموعة متابعة مجموعته وتصويب للأخطاء إن وجدت.

التدريس المباشر / أسئلة واجوبة

- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة: ما الإجراءات الواجب اتخاذها عند حدوث حالة وفاة لأحد الضيوف في غرفته؟ ما أهم البيانات التي تدون في تقرير حالات الوفاة؟
- تدوين النقاط الرئيسة على السبورة.

معلومات إضافية للمعلم

الملاحق

ثالثاً

الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة
Emergency Procedures (الاستثنائية)

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

١- الحالات الصحية الطارئة Medical Emergencies

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

- أ - اتصل بموظف الهاتف (المقسم) وأخبره بالحالة فوراً ليقوم بدوره بالاتصال لطلب المساعدة، وإبلاغ الإدارة والمدير المناوب بالتفاصيل كافة، وإبلاغ قسم الأمن ليقوم بعزل المنطقة إذا كان ذلك ضرورياً.
- ب - انقل المصاب إلى مكان منعزل عن باقي الضيوف إذا وقعت الإصابة في أحد مرافق الفندق العامة إذا كان ذلك ممكناً، أو القيام بوضع قواطع لمنع الآخرين من مشاهدة ما يحدث.
- ج - تجنّب الذهاب وحيداً لمعاينة مكان الإصابة وطبيعتها وخاصة إذا كانت الإصابة لأحد الضيوف في غرفته.
- د - تجنّب لمس الدماء ما أمكن.
- هـ - أحضر أدوات الإسعاف ومواد من أقرب مصدر لمكان الحادث.
- و - تفقّد مكان الحادث وأبعد أي مواد أو أجسام قد تسبب بإصابات أخرى.

والمكان.

- ز - القيام بتنظيف الغرفة وتعقيمها من قبل موظفي قسم التدبير الفندقي بعد نقل الشخص المتوفى، والتأكد من عدم تلوث الغرفة.
- ح - إذا كان هناك شك بحدوث جريمة أدت للوفاة، فيجب إبقاء الغرفة مغلقة تماماً ومنع الدخول إليها، لحين السماح بذلك من قبل الجهات الأمنية.
- ط - اكتب تقريراً عن حالة الوفاة يوضح مكان وجود الشخص، واسمه، ومن وجد الشخص المتوفى، وبعض التفاصيل الأخرى، والشكل رقم (3-5) يوضح نموذج تقرير حالات الوفاة.
- ي - يجب الإبقاء على كافة المعلومات المتعلقة بحالة الوفاة سرية جداً ويجب عدم إطلاع أحد عليها غير الأشخاص المصرح لهم بذلك (المدير العام، المدير المناوب، قسم الأمن، الجهات الأمنية المعنية، الفريق الطبي).
- ك - يفضل نقل المتوفى من مدخل الموظفين وبهدوء تام ومرافقة من موظفي قسم الأمن.
- ل - إرسال أمتعة الضيف ومقتنياته إلى عائلته بعد أخذ موافقة الجهات الأمنية أو المدير العام أو من ينوب عنه، علماً بأن القانون الدولي للفنادق يسمح بمطالبة ورثة المتوفى بتسوية حساب الضيف وبجميع النفقات التي من الممكن إنفاقها على إعادة استبدال أثاث الغرفة أو تعقيمها إذا كان ذلك ضرورياً.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– توجيه الطلبة إلى البحث عن الإجراءات الواجب مراعاتها عند حصول أحد الحالات الصحية الطارئة في الفندق وكتابتها على دفاترهم، ثم عرضها على المعلم.

إثراء

– توجيه الطلبة إلى البحث عن أفلام تطبيقية عن الإسعافات الأولية، وعرضها على المعلم والطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

المتكامل الأفضي

– إنتاج الطعام، المستوى الأول، الوحدة الثانية: الصحة والسلامة، ثانيًا: قواعد النظافة والسلامة العامة.

المتكامل الرأسي

– التربية المهنية، الصف السادس، الوحدة الأولى: الإسعافات الأولية.
– التربية المهنية، الصف الثامن، الجزء الثاني، الوحدة الثانية: الإسعافات الأولية.
– الدرس الأول: الإغماء وإسعاف المصاب به.
– التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الأول، الوحدة الأولى: إسعافات أولية، الدرس الثاني الدرس الثاني إسعاف الحروق.
– التربية المهنية، الصف العاشر، الجزء الأول الوحدة الأولى: الاضطراب التشنجي، الدرس الأول: الصرع.
– التربية المهنية، الصف العاشر، الجزء الأول، الوحدة الثانية: الإسعافات الأولية، الدرس الأول: الاختناق.

مصادر التعلم

للمعلم

– التكروري، محمد سعيد، مبادئ الإسعاف الأولي، دار عمار، عمان، ٢٠٠١ م.

للطالب

– موقع المديرية العامة للدفاع المدني/ التوعية الإرشادية

– (www.cdd.gov.jo)

ز – قم بإجراء الإسعافات الأولية (إنعاش القلب، التنفس الاصطناعي) إذا كنت مدربًا على ذلك.
ح – انتظر لحين وصول الفريق الطبي ولا تترك المصاب وحده.
ط – اكتب تقريرًا بعد عملية الإنقاذ توضح فيه مكان وقوع الحادث، وعدد المصابين، ونوع الإصابات، وأسماء الأشخاص المصابين، ونوع المساعدة التي تم طلبها.
ي – طمئن المصاب وأشعره بالاهتمام وأبلغه عن يقوم على إسعافه.
ك – اتصل بعائلة المصاب أو أقاربه إذا كان هناك ضرورة لذلك.

الحالات الصحية الطارئة

نشاط (٧-٣)

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

٢- حالات الوفاة Death Cases

عند حدوث حالة وفاة لأحد الضيوف في غرفته عليك اتخاذ الإجراءات الآتية:
أ – اتصل بموظف الهاتف (المقسم) وأخبره بالحالة فورًا ليقيم بدوره بالاتصال لطلب المساعدة وإبلاغ الإدارة والمدير المناوب بالتفاصيل كافة، وإبلاغ قسم الأمن ليقيم بعزل المنطقة إذا كان ذلك ضروريًا، وإبلاغ الجهات الأمنية المعنية بذلك.
ب – قم بإجراء الإسعافات الأولية (إنعاش القلب، التنفس الاصطناعي) إذا كان ذلك ضروريًا وكنت مدربًا على ذلك.
ج – عدم السماح لأي شخص بالدخول إلى الغرفة التي فيها المصاب ما لم يكن مصرحًا له بذلك.
د – تجنّب لمس الدماء ما أمكن إن وجدت.
هـ – استخدم معدات السلامة (الكمامات، القفازات)، في حال الاشتباه في تلوث الغرفة نتيجة لحدوث الوفاة، وإبلاغ المدير العام والجهات الأمنية عند زوال خطر التلوث.
و – عدم العبث بالمكان، وانتظر وصول الطبيب والجهات الأمنية المعنية لمعاينة الحالة

١٠٥

تقرير حالات الوفاة

Death Cases Report

الرقم ٢٠١٠/١	اسم الشخص المتوفي: مروان أحمد محمد
العنوان: بغداد / شارع السعدون ٥١٢	هاتف المنزل: ٠٠٩٦٣٥٠٨٩٦٦٦٦٩
هاتف أحد الأقارب المنزل: العمل:	٠٠٩٦٣٤٢٤٢٤٢١١
وجد المتوفي في: التاريخ: ٢٠١٠/٨/٢٥ الوقت: ٩،٣٠ مساءً المكان: غرفة رقم ١٢٢٢	اسم الشخص الذي وجد المتوفي: سامر توفيق. القسم: التدبير الفندقي. الوظيفة: تجهيز غرف.
الجهات المعنية:	
– الشرطة	نعم
– المدير العام	نعم
– المدير المناوب	نعم
– الأقارب	لا
– الطبيب	نعم
– جهات معنية أخرى	لا
الإجراءات المتخذة:	
تم إبلاغ المدير المناوب، والذي قام بدوره بإبلاغ المدير العام، والجهات الأمنية، واستدعاء الطبيب على الفور، ثم إغلاق الغرفة لحين وصول الجهات الأمنية والطبيب.	
معلومات إضافية: لا يوجد	
أعد هذا التقرير: سامر توفيق	التاريخ: ٢٠١٠/٨/٢٥ الوقت: ٩،٣٥ مساءً
استلم هذا التقرير: المدير المناوب نضال قطان	التاريخ: ٢٠١٠/٨/٢٥ الوقت: ٩،٤٠ مساءً

الشكل (٣-٥): تقرير حالات الوفاة.

١٠٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات تقرير حالات الوفاة .
- يعيّن نموذج تقرير حالات الوفاة .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٣-٢): تقرير حالات الوفاة كما يأتي :
- إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن تقرير حالات الوفاة وسبب استخدامه عن طريق العرض الشفوي.
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين وتصوير نموذج تقرير حالات الوفاة الفارغ ، حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يوزع المعلم النماذج على كل طالب .
- يعيّن كل طالب نموذج تقرير حالات الوفاة حسب معطيات التمرين ويتقيد ببيانات التمرين .
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وتوجيههم وتوضيح الأمور لهم .
- يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين.

النتائج العملية

أن يعيّن نموذج تقرير حالات الوفاة.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٠٨

تقرير حالات الوفاة Death Cases Report

الرقم:			
اسم الشخص المتوفى:			
العنوان:			
هاتف المنزل:	العمل:		
هاتف أحد الأقارب المنزل:	العمل:		
وجد المتوفى في:	التاريخ:	الوقت:	المكان:
اسم الشخص الذي وجد المتوفى:	القسم:	الوقت:	الوظيفة:
الجهات المعنية:			
- الشرطة	- الأقارب		
- المدير العام	- الطبيب		
- المدير المناوب	- جهات معنية أخرى		
الإجراءات المتخذة:			
.....			
.....			
معلومات إضافية:			
أعد هذا التقرير:	التاريخ:	الوقت:	
استلم هذا التقرير:	التاريخ:	الوقت:	

معايير التقييم

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

١١٠

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٣-٦) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– يكلف المعلم الطلبة تعبئة أكثر من نموذج ومتابعتهم ويساعدهم في العمل ويحفزهم .

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج تقرير حالات الوفاة باستخدام الحاسوب وتعبئته وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الشبول، خالد وليد ، المرشد في الأمن والسلامة الفندقية ، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٤م.

للطالب

– خضير، محمد توفيق ، مبادئ في الصحة والسلامة العامة، دار صفاء، عمان، ٢٠٠١م.

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

تمرين عملي

قام تجهز الغرف بلال رزق بالدخول إلى غرفة رقم ٥٢٨ في الساعة العاشرة صباحاً لتنظيفها، بعد أن قام بقرع باب الغرفة لثلاث مرات متتالية دون أن يحصل على أي رد، وعند دخوله الغرفة تفاجأ بوجود المقيم في الغرفة السيد سمير اليوسف مستلقياً على الأرض بجانب السرير وتبدو عليه علامات مفارقة الحياة، وعلى الفور قام تجهز الغرف بمغادرة الغرفة وإغلاقها، والاتصال بالمدير المناوب وأبلغه بالأمر حيث قام المدير المناوب نعيم مارديني بإبلاغ المدير العام ومدير الأمن في الفندق، وإبلاغ الجهات الأمنية، واستدعاء الطبيب فوراً والذي أعلن حالة الوفاة في تمام الساعة التاسعة صباحاً، علمًا بأن الضيف المتوفى من الجنسية اللبنانية، وعنوانه حسب بطاقة التسجيل بيروت / ساحة الحرية وهاتف العمل ٥٥٦٨٧٩٥٥ (المفتاح الدولي في البداية).
اكتب تقرير حالات الوفاة وفقاً للمعلومات أعلاه، وحسب خطوات تنفيذ التمرين.

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع السرقات في الفنادق .
- يحدد الإجراءات التي يجب أن يقوم بها أمين الصندوق عند تعرضه لسطو مسلح .
- يدرك أهم المعلومات المدونة في نموذج مواصفات السارق .
- يتذكر أن جميع أموال الفندق مؤمن عليها ولا داعي لتعريض حياته أو حياة الآخرين للخطر .

المفاهيم والمصطلحات

البيّاضات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / العرض

- التمهيد للدرس وذلك بربط الدرس الحالي بالدرس السابق وذلك بما يأتي :
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة) على السبورة .
- كتابة العناوين الفرعية للدرس السابق (١- الحالات الصحية الطارئة، ٢- حالات الوفاة) على السبورة مع الشرح البسيط لكل نقطة بهدف التذكير
- كتابة العنوان الفرعي (٣- السرقات) على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية :

التدريس المباشر / اسئلة واجوبة

- التمهيد للدرس بطرح أسئلة، من مثل: ما أنواع السرقات التي يمكن حدوثها في الفندق؟ ما الإجراءات التي على أمين الصندوق اتباعها في حال التعرض لعملية سطو مسطح؟ ما أهم البيانات التي تدون في نموذج صفات السارق؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى أنواع السرقات في الفنادق والإجراءات الواجب اتباعها عند التعرض لسرقة من اشخاص مسلحين ومعرفة نموذج مواصفات السارق .
- تدوين النقاط الرئيسة على السبورة .

التعلم عن طريق النشاط/ الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (٣-٨) إجراءات الأمن عند التعامل مع النقد، كما يأتي :
- ينظم المعلم زيارة ميدانية للطلبة لأحد فنادق الدرجة الأولى لمعرفة إجراءاتهم الأمنية عند التعامل مع النقد .
- يطلب المعلم من الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة وعرضه على زملائهم في الصف .

التعلم في مجموعات / المناقشة

- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات من مختلف المستويات، ويعين مقررًا لكل مجموعة .
- تكليف المجموعات مناقشة قضية المناقشة المتعلقة بالإجراءات التي يجب أن يتخذها الضيوف أو العاملون للحد من السرقات داخل الفندق .
- يعرض مقرر كل مجموعة النتائج على زملائه في الصف .

الملاحق

٣- السرقة Robbery

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

أ - البقاء هادئاً وتنفيذ أوامر السارق بشكل تام.

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

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

١١١

نموذج مواصفات السارق

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

الشكل (٦-٣): نموذج مواصفات السارق.

١١٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– توجيه الطلبة إلى البحث عن أنواع السرقات في الفنادق وطرق الوقاية منها، وإعداد تقرير عن ذلك وعرضه على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة بإحضار قصص عن سرقات حدثت في الفنادق، وكتابة تقرير عن مسبباتها والإجراءات التي اتخذت لعدم تكرارها في المستقبل .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– موقع مديرية الأمن العام

– (www.psd.gov.jo)

للطالب

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

إجراءات الأمن عند التعامل مع النقد

نشاط (٣-٨)

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

قضية للمناقشة

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات نموذج مواصفات السارق.
- يعيّن نموذج مواصفات السارق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (3-3) (نموذج مواصفات السارق) كما يأتي :
- إعطاء الطلبة معلومات نظرية بسيطة عن السرقة في الفنادق، ونموذج مواصفات السارق، ويبيّن لهم سبب استخدامه عن طريق العرض الشفوي .
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين وتصوير نموذج مواصفات السارق الفارغ، حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يوزع المعلم النماذج على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على نموذج .
- يعيّن كل طالب نموذج مواصفات السارق حسب معطيات التمرين، ويتقيد ببيانات التمرين .
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين ويوجههم ويوضح الأمور لهم .
- يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

النتائج العملي

أن يعيّن نموذج مواصفات السارق.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

114

نموذج مواصفات السارق

1 - اليوم :	التاريخ :	الوقت :
2 - الجنس :	ذكر / أنثى	
3 - العمر التقريبي :		
4 - العرق :	الجنسية :	
5 - الطول :	الوزن :	البنية الجسدية :
6 - لون الشعر وطوله :	لون العينين :	
7 - شعر الوجه : خفة / شارب / سكسوكة		
8 - الوشم / طبيعته /		
9 - لون البشرة : فاتحة / حنطية / قائمة		
10 - الكلام :	اللهجة :	صعوبات في النطق :
11 - الملابس :	قبعة : / شماغ : / قميص :	معطف : / جاكيت (الطول واللون) :
	البنطلون :	الموديل :
	الحذاء :	الموديل :
12 - علامات جسدية فارقة :	عرج :	عاهات دائمة :
13 - مواصفات السيارة (إذا استخدمت) :	نوعها :	لونها :
	رقم اللوحة :	الموديل :
14 - الاتجاه الذي هرب إليه السارق :		
15 - كتب التقرير :	الوظيفة :	
16 - أسماء الشهود :		

111

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (3-7) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة الجلوس بجانب الطلبة المتميزين؛ ليتعلموا كيفية تعبئة نموذج مواصفات السارق .

إثراء

- تكليف الطلبة تعليم أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني تعبئة نموذج مواصفات السارق .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الشبول، خالد وليد، المرشد في الأمن والسلامة الفندقية، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٤م.

للطالب

- خضير، محمد توفيق، مبادئ في الصحة والسلامة العامة، دار صفاء، عمان، ٢٠٠١م.

- حدّد إذا كانت هناك أي علامات جسدية فارقة.

- سجّل مواصفات السيارة التي تم استخدامها في السرقة (نوعها، لونها، موديلها، رقم لوحة السيارة).

- حدّد الاتجاه الذي هرب إليه السارق.

- سجّل اسم الشخص الذي أعد التقرير ووظيفته.

- سجّل أسماء الشهود ووظائفهم أو عناوينهم.

تمرين عملي

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

معايير التقويم

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

النتائج الخاصة

- يتعرف السبب في كون الفنادق أكثر الأماكن عرضة للحرائق .
- يحدد الأمور الواجب مراعاتها عند وضع خطة مكافحة الحريق .
- يميز أنواع الحرائق .

المفاهيم والمصطلحات

سلام النجاة، حرائق الصنف (أ)، حرائق الصنف (ب)، حرائق الصنف (ج)، حرائق الصنف (د).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / العرض

- يمهّد المعلم للدرس يربط الدرس الحالي بالدروس السابقة المرتبطة بالموضوع نفسه، كما يأتي:
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة) على السبورة.
- كتابة العناوين الفرعية للدروس السابقة (الحالات الصحية الطارئة - حالات الوفاة - السرقات) على السبورة مع الشرح البسيط لكل نقطة بهدف التذكير.
- كتابة العنوان الفرعي (٤-الحرائق) على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية:

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح أسئلة على الطلبة، من مثل: لماذا تعدّ الفنادق من أكثر الأماكن عرضة للحرائق؟ ما الأمور الواجب مراعاتها عند وضع خطة مكافحة الحرائق؟
- ما أهم البيانات التي تدوّن في تقرير الحريق؟ ما أنواع الحرائق؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى أسباب كون الفندق من أكثر الأماكن عرضة للحرائق، والأمور الواجب مراعاتها عند وضع خطة مكافحة الحرائق، وأهم البيانات التي تدوّن في تقرير الحريق، وأنواع الحرائق .
- تدوين النقاط الرئيسة على السبورة .

معلومات إضافية للمعلم

٤- الحرائق Fires

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

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

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

أ- الأمور الواجب مراعاتها عند وضع خطة مكافحة الحرائق

1. تشكيل فريق طوارئ يتكون من عدد من موظفي الأقسام وخصوصاً موظفي قسم الصيانة وقسم التدبير الفندقي وقسم الأمن، بحيث يتم تدريب هذا الفريق بشكل كاف لمكافحة أنواع الحرائق والتعامل مع النيران منذ اللحظات الأولى لاندلاعها.
2. تحديد إجراءات إخلاء الفندق، وتحديد مواقع التجمع خارج المبنى، وتدريب الموظفين على اتباع تعليمات الإخلاء.
3. إطلاق جرس الإنذار فور اندلاع الحريق.
4. إبلاغ مديرية الدفاع المدني فور اندلاع الحريق.
5. تحديد أماكن وجود طفايات الحريق وخرطوم المياه وسلام النجاة، لاحظ الشكل (٣-٧).
6. استخدام وسائل الإطفاء المناسبة لنوع الحريق.
7. تحديد الموظفين المرشح لهم بإجراء عملية الإسعافات الأولية والإنقاذ مع الأخذ بعين الاعتبار عدم تعريض أنفسهم للخطر غير الضروري.

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

تقرير الحريق Fire Report

يجب إعداد هذا التقرير مهما كان حجم الحريق وإرساله إلى الإدارة

التاريخ: ٢٠١٠/١٤/١٤
وقت اكتشاف الحريق: ١١،٣٠ ليلاً
وقت إبلاغ مديرية الدفاع المدني: ١١،٣١ ليلاً
اسم الشخص الذي تم إبلاغه: أحمد سالم
اسم الضيف ورقم غرفته: السيد طارق حسن غرفة رقم ١٠٢٠
الموظف المتسبب بالحريق:
المدير المسؤول - صف ماحدث: كان السيد طارق حسن المقيم في غرفة رقم ١٠٢٠، قد ترك سيارته على المنفضة فوق السرير وهي مشتعلة ودخل الحمام، وفي أثناء ذلك سقطت السيارة على السرير ما أدى إلى اشتعاله.
أين بدأ الحريق: على السرير في الغرفة رقم ١٠٢٠، الطابق العاشر
ما الذي أشعل الحريق: سيجارة مشتعلة.
ما الذي تضرر: المبنى: الطابق العاشر (مركز الحريق)، الطابق التاسع، الطابق الحادي عشر، والطابق الثاني عشر المحتويات: جميع محتويات الطوابق المذكورة أعلاه.
عدد طفايات الحريق التي تم استخدامها وأنواعها: البودرة الكيميائية الجافة وثنائي أكسيد الكربون (CO2)
هل عمل نظام المرشات بفاعلية؟ نعم ولكن ليس بفعالية.
هل عمل نظام رش البودرة الكيميائية الجافة أو ثنائي أكسيد الكربون بفاعلية؟ نعم ولكن ليس بفعالية.
الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل فريق الإطفاء بالفندق: بدأ فريق الإطفاء بالفندق بمحاولة السيطرة على الحريق منذ اللحظة الأولى، إلا أن الحريق انتشر بسرعة فائقة.
الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل مديرية الدفاع المدني (وقت الاستجابة): حضرت أجهزة الدفاع المدني في الساعة ١١،٤٠ ليلاً، وبادروا في مكافحة الحريق، والمساعدة في إخلاء الضيوف من الفندق، وقد تم السيطرة على الحريق وإخماده في الساعة ٢،١٠ صباحاً.
الإصابات: الضيوف: ١٥
الموظفين: ٤
اسم الشخص المسؤول عن التحقيق في مديرية الدفاع المدني: الرائد كمال ناصر
رقم الهاتف: ٤٦٠٠٠١١

الشكل (٣-٨): تقرير الحريق.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعداد تقرير عن الأمور الواجب مراعاتها عند مكافحة الحرائق وعرضه على المعلم .

إثراء

– توجيه الطلبة إلى البحث عن الصور لأنواع مختلفة من طفايات الحريق، وحالات استخدام نوع، وإعداد عرض تقديمي عن طريق الحاسوب، وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيّة التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

– إنتاج الطعام ، المستوى الأول ، الوحدة الثانية : الصحة والسلامة ، ثالثاً : قواعد مكافحة الحرائق .

التكامل الرأسي

– التربية المهنية ، الصف السابع ، الجزء الثاني ، الوحدة الثالثة : الحرائق ، الدرس الثالث : نشوب الحرائق .

مصادر التعلّم

للمعلم

– جندي ، إبراهيم علي ، تكنولوجيا الوقاية من الحرائق ومكافحتها ، دار الكتب العلمية، القاهرة ، ٢٠٠٢م .

للطالب

– موقع المديرية العامة للدفاع المدني

– (www.cdd.gov.jo)

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

مكافحة الحريق

نشاط (٩-٣)

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



خرطوم ماء



طفاية حريق

الشكل (٧-٣): معدات مكافحة الحريق.

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

- ١ . حرائق الصنف (أ) Class (A): وتشمل حرائق المواد الصلبة ذات الطبيعة العضوية والتي تحتوي على الكربون وتعرف بالمواد الكربونية مثل الخشب، والورق، والقطن، والنسيج، والقش، ويعتبر الماء أفضل الوسائل في إطفاء هذا النوع من الحرائق.
- ٢ . حرائق الصنف (ب) Class (B): وتشمل حرائق السوائل والمواد الصلبة المتسعة القابلة للاشتعال التي تتكون من الكربون والهيدروجين، لذا فهي تعرف باسم المواد الهيدروكربونية مثل: مشتقات البترول والكحول، والدهون، والشحوم، وأفضل طرق إطفاء هذا النوع من الحرائق هو استخدام البودرة الكيماوية الجافة ثاني أكسيد الكربون (CO₂)، إذا كانت الحرائق ناتجة عن اشتعال مواد مثل الزيوت النباتية والحيوانية والشحوم والدهون والزيوت الطبيعية الثقيلة، أما إذا كانت السوائل المشتعلة غير قابلة للذوبان في الماء مثل البنزين والكبروسين فيجب استخدام المواد الرغوية (Foam) في إخمادها.
- ٣ . حرائق الصنف (ج) Class (C): وتشمل حرائق الغازات بأنواعها المختلفة، ولأن الغازات تمتلك عند امتزاجها بالهواء خصائص الاشتعال السريع فهي تتسبب في انفجار عندما تكون في حيز ضيق عند اشتعالها، ومن هذه الغازات القابلة للاشتعال الهيدروجين، والإيثيلين، وغاز البروبان والبيوتان وهما ما يعرف بالغاز المنزلي (غاز البوتاغاز الذي يعدّ من الغازات السائلة)، وتعتبر حرائق الغازات من الحرائق الخطيرة جداً بسبب إمكانية انفجارها وتسببها بحالات الموت، يمكن استخدام المواد الرغوية (Foam) والمسحوق الكيماوي الجاف في مكافحة هذا النوع من الحرائق.
- ٤ . حرائق الصنف (د) Class (D): وتشمل حرائق المعادن (الفلزات) حيث إن الكثير من المعادن تحترق تحت ظروف معينة وتسبب خطورة شديدة في كثير من الأحوال، ومن أهم هذه المعادن: الألمنيوم، والمغنيسيوم، والصوديوم، ويعدّ مسحوق الجرافيت والرمل الجاف والبودرة الخاصة والحجر الجيري أفضل المواد لمكافحة هذا النوع من

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات تقرير الحريق.
- يعيّن نموذج تقرير الحريق.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / ضيف زائر

- تنفيذ النشاط (٣-٩): مكافحة الحريق ، وذلك كما يأتي:
- تكليف مجموعة من الطلبة بإشراف إدارة المدرسة بدعوة أحد المتخصصين في مراكز الدفاع المدني لتطبيق تدريب وهمي على إجراءات مكافحة الحريق.
- يقف الطلبة على شكل دائرة مفتوحة من أجل مشاهدة خطوات العمل في ساحات المدرسة.
- تطبيق عملي وهمي من الضيف الزائر لإجراءات مكافحة الحريق .
- يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل حسب ما شاهدها من الضيف الزائر ، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- يدوّن كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة ، ويعين منسقاً لكل مجموعة .
- يطلب المعلم إلى كل منسق تطبيق المهارة بإشرافه .
- تكليف منسق كل مجموعة متابعة مجموعته ، وتصويب الأخطاء إن وجدت .

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٣-٤) تقرير الحريق كما يأتي :
- تزويد الطلبة بمعلومات نظرية بسيطة عن تقرير الحريق في الفنادق ، ومن يرفعه عن طريق العرض الشفوي .
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين ، وتصوير نموذج تقرير الحريق الفارغ ، حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يوزع المعلم النماذج على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على نموذج .
- يعيّن كل طالب نموذج تقرير الحريق حسب معطيات التمرين ويتقيد ببيانات التمرين .
- يوزع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين ويوجههم ويوضح الأمور لهم .
- يعيّن كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

الملاحق

ملحق (٣-٨) من أدوات التقييم .

الحرائق، وقد تم تطوير مساحيق كيميائية جافة لها خاصية الانصهار لمكافحة الحرائق التي تحتوي على بعض الفلزات وخاصة المشعة منها.

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



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

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

تمرين عملي

شُبّ حريق في قاعة المطعم يوم الأربعاء الموافق ٢٥/٧/٢٠١٠ عند الساعة ٩,١٥ مساءً إثر قيام موظف المطعم عبدالقادر زغلول باستبدال الشعلات الموضوعة تحت أطباق الطعام الساخن على طاولة البوفيه، ما أدى إلى اشتعال مفارش طاولة البوفيه، وسجد المطعم، وقد قام فريق الإطفاء بالفندق بمكافحة الحريق وإخماده في غضون خمس دقائق من بدء اندلاع النيران، باستخدام طفايات الماء والبودرة الكيميائية الجافة وثاني أكسيد الكربون (CO2)، وقد عمل نظام المرشات بفعالية، علماً بأنه تم إبلاغ الرقيب مدحت أنور من مديرية الدفاع المدني بعد دقيقة واحدة من اندلاع الحريق، حيث حضرت أجهزة الدفاع المدني في تمام الساعة ٩,٢٥ مساءً، بقيادة المقدم نعيم علي المسؤول عن التحقيق في الحادث، وقد باثروا بتفحص صالة المطعم ليتأكدوا بأن الحريق قد أخمدهم كلياً.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تعبئة تقرير الحريق المعبأ في الكتاب المدرسي في المنزل، ثم تنفيذ التمرين العملي على دفتر التدريب العملي وعرضه على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج تقرير الحريق على الحاسوب، وتعبئته، وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٨).

التكامل الأفقي

– الدوائر الأمامية ، المستوى الأول ، الوحدة الثالثة: الاتصال والتواصل ، ثالثاً: النماذج والسجلات ، التمرين (٣-٩): تعبئة تقرير جرس الإنذار والصيانة .

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

النتائج العملية

أن يعيّن نموذج تقرير الحريق.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٢٢

ملحوظة: الإصابات: ضيوف المطعم: لا يوجد.

العاملون: ١

الأضرار: احتراق طاولة البوفيه ومفارشها.

طاوولات مطعم عدد ٤ ومفارشها.

سجاد أرضية صالة المطعم تضرر بشكل جزئي ولا يمكن إصلاحه.

طلاء جدران صالة المطعم تضرر وبحاجة إلى إعادة طلاء.

رقم هاتف المقدم نعيم علي ٤٦٠٠٠١١

بصفتك المدير المسؤول، قم بكتابة تقرير الحريق وفقاً للمعلومات المبينة أعلاه، وحسب خطوات تنفيذ التمرين.

معايير التقييم

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

١٢٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

– يستخدم معدات إطفاء الحريق .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

– الحذر عند التعامل مع الحريق ، وترك مسافة أمان بين الطالب وبينها .
– عدم التدافع أمام الحريق وتجنب المزاح .

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، والمشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (3-5): (مكافحة الحريق) كما يأتي :
- تحضير التجهيزات اللازمة ووضعها في ساحة المدرسة .
- تطبيق التمرين من قبل المعلم كما يأتي :
- يقف الطلبة على شكل دائرة مفتوحة من أجل مشاهدة خطوات العمل في ساحة المدرسة .
- تطبيق عملي لمكافحة الحريق من قبل المعلم حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل حسب ما شاهدها من المعلم وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- يسجل كل طالب ملحوظاته حول طريقة العمل .
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، وتعيين منسق لكل مجموعة .
- يطلب المعلم من كل منسق تطبيق التمرين العملي بإشرافه .
- تكليف منسق كل مجموعة متابعة مجموعته .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين

معلومات إضافية للمعلم

تقرير الحريق Fire Report

يجب إعداد هذا التقرير مهما كان حجم الحريق وإرساله إلى الإدارة

التاريخ : / / وقت اكتشاف الحريق:

وقت إبلاغ مديرية الدفاع المدني :

اسم الشخص الذي تم إبلاغه:

اسم الضيف ورقم غرفته:

الموظف المسبب بالحريق:

المدير المسؤول - صف ما حدث :

أين بدأ الحريق :

ما الذي أشعل الحريق :

ما الذي تضرر : المبنى :

المحتويات :

عدد طفايات الحريق التي تم استخدامها وأنواعها:

هل عمل نظام المرشات بفاعلية ؟

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

الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل فريق الإطفاء بالفندق :

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

الإصابات :

الضيوف :

الموظفون :

اسم الشخص المسؤول عن التحقيق في مديرية الدفاع المدني:

رقم الهاتف :

١٢٥

- وجّه خرطوم الطفاية نحو قاعدة الحريق .
- اضغط على مقبض التشغيل خروج مادة الإطفاء .
- حرّك الطفاية يميناً وشمالاً (طريقة الكنس) .
- اترك مسافة أمان كافية بينك وبين الوعاء المشتعل .
- ارجع للخلف للتأكد من عدم تجديد الحريق .

تمرين عملي

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

معايير التقييم

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

١٢٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (3-9) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تطبيق التمرين العملي بتوجيه مباشر من المعلم، ومساعدته، وتعزيز الطلبة.

إثراء

– تكليف الطلبة تدريب أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المتدني على تنفيذ التمرين العملي.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: قائمة الرصد، (٣-٩).

التكامل الأفقي

– إنتاج الطعام، المستوى الأول ، الوحدة الثانية: الصحة والسلامة، ثالثاً: قواعد مكافحة الحرائق، التمرين (٢-٢): مكافحة الحريق.

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– أفلام تطبيقية إرشادية لكيفية مكافحة الحريق صادرة عن الدفاع المدني
– (www.cdd.gov.jo)

للطالب

– البرامج التلفزيونية الخاصة بالدفاع المدني. (سواعد الإنقاذ)
– (www.cdd.gov.jo)

النتائج العملية

أن يستخدم معدّات إطفاء الحريق

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

النتائج الخاصة

- يتعرف كيفية التعامل مع التفجيرات أو التهديد بالتفجير الذي يمكن أن يتعرض له الفندق
- يحدد الإجراءات الواجب اتخاذها عندما يتصل أي شخص يهدد بوجود قنبلة في الفندق.
- يوضح المعلومات الرئيسية التي تسجل في تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / العرض

- التمهيد للدرس، وذلك بربط الدرس الحالي بالدروس السابقة المرتبطة بالموضوع نفسه كما يأتي:
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة) على السبورة .
- كتابة العناوين الفرعية للدروس السابقة (١- الحالات الصحية الطارئة، ٢- حالات الوفاة ٣- السرقات ٤- الحرائق) على السبورة مع الشرح البسيط لكل نقطة بهدف التذكير .
- كتابة العنوان الفرعي (٥- التفجيرات والتهديد بالتفجيرات) على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية :
- التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة
- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة، من مثل: كيف يمكن التعامل مع التفجيرات أو التهديد بالتفجير الذي يمكن أن يتعرض له الفندق؟ ما الأمور الواجب مراعاتها عند تلقي مكالمة تهديد بالتفجير؟ ما أهم البيانات التي تسجل في تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى خطة الطوارئ العامة للفندق ومواصفات هذه الخطة والأمور الواجب مراعاتها عند تلقي مكالمة تهديد بالتفجير، وأهم البيانات التي تسجل في تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير .
- تدوين النقاط الرئيسية على السبورة .

معلومات إضافية للمعلم

٥- التفجيرات والتهديد بالتفجيرات Bombs and Bomb Threats

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

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

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

- الإصغاء جيداً لصوت المتصل وأي أصوات في خلفية الاتصال يمكن أن تفيد في معرفة موقع المتصل، مثل أصوات آلات تعمل أو صوت طائرة أو موسيقى... الخ.
- إبلاغ الإدارة بذلك لتقوم بدورها بإبلاغ الجهات الأمنية فوراً ودون تأخير، وإعطاء تعليمات لقسم الأمن، وللمديرين والمشرّفين وموظفي قسم التدبير الفندقي وقسم الصيانة بالبدء فوراً في البحث عن المواقع المحتملة لوجود القنبلة، مع ضرورة عدم لمس أيّ أجسام يشبه فيها أو حملها أو تحريكها، بل الاكتفاء بالتبليغ عنها وتحديد مواصفاتها ومكانها.
- اتخاذ قرار إخلاء الفندق من الضيوف، وعادة ما تكون هناك سياسة معينة تجاه هذا الأمر لدى إدارات الفنادق، فإذا حدّد المتصل مكان وجود القنبلة، فيمكن عندها إخلاء المرافق المحيطة بهذا المكان، أما إذا لم يحدّد المتصل مكان القنبلة ففي الغالب يتمّ إخلاء الفندق كاملاً.

١٢٨

تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير

- التاريخ: ٢٠١٠/١٠/١٥ -٢ مصدر المكالمة: هاتف خلوي
وقت بدء المكالمة: ٩,٣٠ صباحاً عملية دولية داخلية (ضع دائرة)
وقت انتهاء المكالمة: ٩,٣٤ صباحاً
 - اكتب كلمات المتصل حرفياً قدر الإمكان: لقد قمت بوضع قنبلة في فندقكم، وستفجر بعد وقت قصير.
 - اسأل الأسئلة الآتية إذا كان ذلك ممكناً:
 - في أي وقت ستفجر القنبلة؟ قلت لك بعد قليل
 - ما نوع القنبلة؟ هل تعرف أنت أنواع القنابل؟
 - أين قمت بوضع القنبلة؟ لن تجدها
 - لماذا قمت بوضع القنبلة؟ ستعرفون لاحقاً
 - ما اسمك وعنوانك؟ أنا قريب منكم
 - كيف شكل القنبلة؟ إنها رائعة الجمال
- ضع دائرة مع ما يتناسب والحالة:
- المتصل: ذكر أننى بالغ طفل
 - العمر غير معروف المشبه به (إذا أمكن) غير معروف
 - أسلوب الكلام: بطيء، سريع متفعل متنكر
 - مرتفع طبيعي مؤدب اللهجة عملية
 - هل سبق أن استقبلت مكالمة تهديد بالتفجير؟ نعم لا
 - لا تناقش موضوع المكالمة مع الموظفين الآخرين.
 - بإشراف فوراً بإبلاغ: المدير العام والمدير المناوب وقسم الأمن
 - الشخص الذي استلم المكالمة: الاسم: راند جمال القسم: قسم الهاتف

الشكل (٣-١): تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.

١٢٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة الأمور الواجب مراعاتها عند تلقي مكالمة تهديد بالتفجير في الفندق وعرضها على المعلم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

د – قيام بعض الفنادق بإخلاء المرافق العامة فقط وذلك لقناعتهم بأن وجود الضيوف في غرفهم أكثر أمنًا لهم من تدفقهم على مخارج الطوارئ والمرافق العامة في الفندق وخصوصًا منطقة المدخل الرئيس في أثناء عملية الإخلاء، علمًا بأن هذا القرار يعدّ من أصعب القرارات التي من الممكن أن تواجهها إدارة الفندق.

هـ – متابعة تدريب فريق الطوارئ في الفندق على كيفية استخدام مخارج الطوارئ وتنظيم أماكن التجمع، وملاحظة أي شيء أو شخص مشبوه في أثناء ذلك.

و – توفير خرائط في كل غرف الضيوف تبيّن مواقع مخارج الطوارئ ومكانها بالنسبة لموقع الغرفة نفسها من كل طابق، وعادة ما تعلق هذه الخرائط على أبواب الغرف من الداخل.

ز – تطبيق خطة الإسعاف والإنقاذ في حال انفجرت القبلة، والبحث عن الأشخاص العالقين أو المحاصرين في مواقع الفندق المختلفة نتيجة الانفجار.

ح – البدء بأعمال الإصلاح للأماكن المتضررة بعد تفحص المكان وإخلاء الأشخاص جميعًا من قبل الجهات الأمنية والطبية.

ط – كتابة تقرير يتلقى مكالمة التهديد وجميع التفاصيل التي قد تكون مهمة للجهات الأمنية وإدارة الفندق في تحديد هوية المتصل، والشكل رقم (٣-١٠) يوضّح تفاصيل تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.

١٢٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات نموذج تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.
- يعيّن نموذج تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٣-٦) تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير كما يأتي :
- إعطاء الطلبة معلومات نظرية بسيطة عن تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير في الفنادق، ومن يرفعه عن طريق العرض الشفوي .
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين، وتصوير نموذج تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير الفارغ ، حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يوزع المعلم النماذج على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على نموذج .
- يعيّن كل طالب نموذج تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير حسب معطيات التمرين ويتقيد ببيانات التمرين .
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين ويوجههم ويوضح الأمور لهم .
- يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

تمرين (٣-٦) تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير

النتائج العملية

أن يعيّن نموذج تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير .

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

١٢١

تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير

- ١- التاريخ: ٢- مصدر المكالمة: ٣- ملخية دولية داخلية (ضع دائرة)
- ٤- وقت بدء المكالمة: ٥- وقت انتهاء المكالمة:
- ٦- اكتب كلمات المتصل حرفياً قدر الإمكان:
- ٧- أسأل الأسئلة الآتية إذا كان ذلك ممكناً:
 - في أي وقت ستنفجر القنبلة؟
 - ما نوع القنبلة؟
 - أين قمت بوضع القنبلة؟
 - لماذا قمت بوضع القنبلة؟
 - ما اسمك وعنوانك؟
 - كيف شكل القنبلة؟
- ٨- ضع دائرة مع ما يتناسب والحالة:
 - ٥ - المتصل: ذكر أنثى بالغ طفل
 - ٦ - العمر غير معروف المشتبه به (إذا أمكن) غير معروف
 - ٧ - أسلوب الكلام: بطيء سريع منفعل متنكر
 - ٨ - مرتفع طبيعي مؤدب اللهجة محلية
 - ٩ - هل سبق أن استقبلت مكالمة تهديد بالتفجير؟ نعم لا
 - ١٠ - لا تناقش موضوع المكالمة مع الموظفين الآخرين.
 - ١١ - باشر فوراً بإبلاغ: المدير العام والمدير المناوب وقسم الأمن
 - ١٢ - الشخص الذي استلم المكالمة: الاسم: القسم:

١٢٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٣-١٠) من أدوات التقويم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء
تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة ذوي التحصيل المنخفض، وتعليمهم كيفية تنفيذ التمرين العملي.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم
- جندي، إبراهيم علي، تكنولوجيا الوقاية من الحرائق ومكافحتها، دار الكتب العلمية، القاهرة، ٢٠٠٢م

للطالب

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

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

تمرين عملي

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

معايير التقويم

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

النتائج الخاصة

- يتعرف خطة الطوارئ للتعامل مع الزلازل .
- يراعي الإرشادات المتبعة للتعامل مع الزلازل .
- يدرك خطة الطوارئ التي تضعها إدارة الفندق للتعامل مع انقطاع التيار الكهربائي .

المفاهيم والمصطلحات

خطة الطوارئ

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / العرض

- يجهز المعلم للدرس ، وذلك بربط الدرس الحالي بالدروس السابقة المرتبطة بالموضوع نفسه كما يأتي :
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة) على السبورة .
- كتابة العناوين الفرعية للدروس السابقة (١- الحالات الصحية الطارئة، ٢- حالات الوفاة ٣- السرقات ٤- الحرائق ٥- التفجيرات والتهديد بالتفجيرات) على السبورة مع الشرح البسيط لكل نقطة بهدف التذكير .
- كتابة العنوان الفرعي (٦- الزلازل) على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية :

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة، من مثل: ماذا تتضمن خطة الطوارئ للتعامل مع الزلازل ؟ ما الإرشادات المتبعة للتعامل مع الزلازل؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى الأمور التي تتضمنها خطة الطوارئ للتعامل مع الزلازل، والإرشادات المتبعة للتعامل مع الزلازل ؟
- تدوين النقاط الرئيسة على السبورة .
- كتابة العنوان الفرعي (٧- انقطاع التيار الكهربائي) على السبورة ، وطرح السؤال الآتي على الطلبة : ماذا تتضمن خطة الطوارئ التي تضعها إدارة الفندق للتعامل مع انقطاع التيار الكهربائي ؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، ومناقشتها للوصول إلى الأمور التي تتضمنها خطة الطوارئ للتعامل مع انقطاع التيار الكهربائي.
- تدوين النقاط الرئيسة على السبورة.

التدريس المباشر / ضيف زائر

- تنفيذ النشاط (٣-١٠) عملية الإخلاء ، وذلك كما يأتي :
- تكليف مجموعة من الطلبة بإشراف إدارة المدرسة بدعوة أحد المتخصصين في مراكز الدفاع المدني لتطبيق تدريب وهمي على عملية الإخلاء.
- تدوين الملاحظات في أثناء قيام الضيف الزائر بتطبيق التدريب .
- يطبق الطلبة التدريب كما تعلموه.

الملاحق

٦- الزلازل Earthquakes

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

أ - خطة الطوارئ للتعامل مع الزلازل تتضمن ما يأتي:

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

ب- الإرشادات المتبعة للتعامل مع الزلازل

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

١٣٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– توجيه الطلبة إلى البحث عن خطة الطوارئ للتعامل مع الزلازل والإرشادات المتبعة للتعامل مع الزلازل، وكتابتها على دفاترهم، وعرضها على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة عمل مجلة حائط تتضمن خطة الطوارئ للتعامل مع الزلازل والإرشادات المتبعة للتعامل مع الزلازل واقتراح إرشادات أخرى ، وتعليقها في القسم الفندقي في المدرسة .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– وزارة الطاقة والثروة المعدنية/ مرصد الزلازل الأردني ، الزلازل في الأردن والمناطق المجاورة، ج ١ ، سلطة المصادر الطبيعية ، عمان ، ٢٠٠١م .

للطالب

– موقع المديرية العامة للدفاع المدني

– (www.cdd.gov.jo)

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

عملية الإخلاء

نشاط (١٠-٣)

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

٧- انقطاع التيار الكهربائي Blackouts

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

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

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

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

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

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

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

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع مقتنيات الضيوف التي يمكن أن تفقد وتوجد داخل الفندق .
- يميز الإجراءات الواجب اتباعها عند قيام أحد الضيوف بالإبلاغ عن فقدان شيء ما .
- يميز الإجراءات الواجب اتباعها عند العثور على أي من مقتنيات الضيوف بعد مغادرتهم الفندق .

المفاهيم والمصطلحات

مقتنيات ثمينة، مقتنيات عادية، مقتنيات غير مهمة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، والمشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح أسئلة، من مثل: هل يمكن أن ينسى بعض الضيوف في الفندق بعض مقتنياتهم؟ ما الأشياء التي يمكن أن ينساها الضيوف في الفندق؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى أنواع مقتنيات الضيوف التي يمكن أن تفقد وتوجد داخل الفندق .
- تلخيص الإجابات وتدوينها على السبورة .

التعلم في مجموعات / المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية :
 - مناقشة كيفية التعامل مع المفقودات والموجودات .
 - مناقشة الإجراءات الواجب اتباعها عند قيام أحد الضيوف بالإبلاغ عن فقدان شيء ما
 - مناقشة أهم البيانات والمعلومات التي تدون في سجل المفقودات والموجودات .
- تكليف المجموعات تعيين مقرر لها وعرض ما تتوصل إليه كل مجموعة .
- يناقش المعلم الإجابات ويلخصها للطلبة على السبورة .

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تكليف مجموعات الطلبة بتنفيذ النشاط (٣-١١): المفقودات والموجودات وذلك كما يأتي:
 - تنظيم زيارة لأحد فنادق الدرجة الأولى للطلبة لمعرفة سياسة الفندق في التعامل مع المفقودات والموجودات .
 - تكتب المجموعات تقريراً عن أهداف الزيارة، وتناقشه مع المعلم وزملائهم في الصف .

معلومات إضافية للمعلم

الملاحق

ملحق (٣-١١) من أدوات التقويم .

رابعاً

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

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

١- كيفية التعامل مع المفقودات والموجودات

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

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

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

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

١٣٦

رقم المدة (اختياري) Item No. (optional)	تاريخ ووقت Date and time found	مواصفات المادة (نوعياً) Description of article (color, size brand)	الكانن / رقم الغرفة Area/room no.	من وجدته By whom found	المسلم (كتب البريد) إذا أرسلت بالبريد (enter address if mailed)	من سلمها By whom	التاريخ Date
٢٠١٠/١	٢٠١٠/١/٥ ٢:٣٠ pm	جهاز هاتف نقال لون أسود/نوع ٨٠٠/٨٠٠	٧٨٤	محمد فاضل			

سجل المفقودات والموجودات
الشكل (٣-١١): سجل المفقودات والموجودات

المفقودات والموجودات

نشاط (٣-١١)

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

١٣٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعداد بعض المقتنيات التي قد يفقدها الضيف في الفندق، وتصنيفها إذا كانت ثمينة أو عادية أو غير مهمة .

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق وكتابة تقرير عن سياسته في التعامل مع المفقودات والموجودات ، ثم عرض ما يتوصلون إليه على زملاء والمعلم في الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-١١) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الدباس، نزيه إسماعيل ، إدارة الإيواء ، دار الحامد ، عمان ، ٢٠٠٢م.

للطالب

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

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

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

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

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

٣- سجل المفقودات والموجودات Lost And Found Log

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

١٣٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

– يعيى سجل المفقودات والموجودات .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٣ – ٧): سجل المفقودات والموجودات، كما يأتي :
- تزويد الطلبة بمعلومات نظرية بسيطة عن سجل المفقودات والموجودات ، وسبب استخدامه ، عن طريق العرض الشفوي .
 - تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين، وتصوير نموذج سجل المفقودات والموجودات الفارغ حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة .
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
 - يوزع المعلم النماذج على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على نموذج .
 - يعيى كل طالب نموذج سجل المفقودات والموجودات حسب معطيات التمرين مع التقيد ببيانات التمرين .
 - يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين، ويوجههم ويوضح الأمور لهم .
 - يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه وتصويب الأخطاء إن وجدت .
 - حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
 - يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

النتائج العملي

أن يعيى سجل المفقودات والموجودات.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

إرشادات عامة

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

خطوات تنفيذ التمرين

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

Lost And Found Log		المكان / رقم الغرفة Areal room no.	مواصفات المادة (لونها، حجمها، نوعها)	تاريخ ووقت العثور عليها Date and time found	رقم المادة (اختياري) (optional) Item No.
من سلمها By whom	من وجدها By whom found				

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٣-١٢) من أدوات التقويم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تعبئة نموذج سجل المفقودات والموجودات أكثر من مرة من أجل إتقان التمرين .

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج سجل المفقودات والموجودات باستخدام الحاسوب، وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (٣-١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الدباس، نزيه إسماعيل، إدارة الإيواء، دار الحامد، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

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

تمرين عملي

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

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

معايير التقويم

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

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع الحشرات والقوارض التي يمكن أن توجد في الفنادق .
- يميز طرق مكافحة القوارض والحشرات .

المفاهيم والمصطلحات

الضوء الاصطناعي، حمى التيفوئيد، الكوليرا، الإسكارس، مبيدات حشرية كيميائية، الأشعة فوق البنفسجية، رحيق، النباتات، الملاريا، الحمى الصفراء الفلاريا (داء الفيل)، المياه الراكدة، مواد طاردة، مواد جاذبة، الجمرية الخبيثة، مادة الكيروسين، النمل الأحمر، التيفوس، داء الكلب، مصائد صمغية لاصقة، فضلات سائلة، فضلات جافة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح أسئلة، من مثل : اذكر أنواع الحشرات التي توجد في الفندق؟ ما طرق مكافحة الحشرات والقوارض؟ ما الفرق بين الحشرات والقوارض؟
- تدوين إجابات الطلبة على السبورة ومناقشتها .
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية :
 - مناقشة أماكن تجمع حشرة الذباب وكيفية تكاثرها، والأمراض التي تنقلها، وإجراءات الوقاية منها.
 - وصف حشرة البعوض وكيفية تكاثرها، والأمراض التي تنقلها وإجراءات الوقاية منها .
 - بيان خطر الصراصير وكيفية تطورها والأماكن التي تعيش فيها والأمراض التي تسببها وكيفية معالجتها والوقاية منها .
 - مناقشة أنواع النمل وكيفية انتقاله والأمراض التي يسببها وكيفية الوقاية منه .
 - مناقشة الفصيلة التي تنتمي إليها الفئران والجرذان وبيان كيفية انتشارها وتكاثرها والأمراض التي تسببها وإجراءات الوقاية منها .
- يلخص المعلم الإجابات على السبورة للوصول إلى الأمراض التي تسببها الحشرات والقوارض، وكيفية الوقاية منها وكيفية مكافحتها .

معلومات إضافية للمعلم

طرق مكافحة الحشرات والقوارض والتخلص من الفضلات خامساً

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

١- طرق مكافحة الحشرات والقوارض

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

١ . الأمراض التي ينقلها الذباب هي:

أ . حمى التيفوئيد

ب . الكوليرا

ج . الإسكارس

٢ . إجراءات الوقاية ومكافحة الذباب

أ . التنظيف المستمر لمراقف الفندق كلها وتفرغ حاويات تجميع النفايات بانتظام

وحسب الأصول الصحية المتبعة.

ب . المحافظة على تنظيف أماكن العمل جيداً.

١٤٢

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

١ . الأمراض التي ينقلها البعوض هي:

أ . التهابات الجلد خاصة عند الأطفال

ب . الملاريا

ج . الحمى الصفراء

د . الفلاريا (داء الفيل)

٢ . إجراءات الوقاية ومكافحة البعوض

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

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

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

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

هـ . المحافظة على الأواني مغلقة حتى وهي فارغة.

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

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

ج- الصراصير Cockroaches: تعدّ الصراصير من أهم الحشرات الزاحفة ذات العلاقة بالصحة العامة وهي حشرات ذات تطور ناقص، أي لا تمرّ بطور اليرقة فلها ثلاثة أطوار فقط هي البيضة فالخورية ومن ثم الحشرة الكاملة، وتعيش الصراصير في الأماكن الحارة

١٤٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٣-١٣) من أدوات التقويم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة جمع صور لأنواع من الحشرات والقوارض التي تشبهها وإجراءات الوقاية منها.

إثراء

– توجيه الطلبة إلى البحث عن مسببات أخرى للمرض من الجراثيم والطفيليات وكيفية الوقاية منها، وإعداد تقرير عن ذلك.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (٣-١٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الحلو، جاسم، علم الحشرات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩م.

للطالب

– أبو الحب، جليل، الحشرات المنزلية ومكافحتها، مطبعة الإيمان، بغداد، ١٩٧٢م.

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



الشكل (٣-١٢): جهاز الصعق الكهربائي.

١٤٢

والدافنة وخصوصًا المعتمة منها كالمطايخ والمستودعات وفي الشقوق وخلف الأرفف والخزائن الخشبية ودورات المياه وصناديق النفايات، ويختبئ الصراصير بكثرة في الأثاث الخشبي وبخاصة القديم منه، ولذلك فهي تنشط ليلاً وتختبئ نهارًا، وتتغذى الصراصير على السكريات والنشويات واللحوم ومنتجات الحليب وغيرها، وتوجد بكثرة في مخازن الحبوب، وتقل الصراصير الأمراض عن طريق أرجلها، وبرازها، وبيضها.

١. الأمراض التي تسببها الصراصير هي:

- الكوليرا
- الطاعون الدملي
- التيفويد
- العدوى الغذائية السالمونيلا
- الدفترية
- الدمامل والحراجات
- الجمرة الخبيثة
- إسهالات الأطفال وشلل الأطفال وغيرها من الأمراض.

٢. إجراءات الوقاية ومكافحة الصراصير

- النظافة الدائمة والمستمرة.
- التهوية والإضاءة الجيدة.
- الصيانة الدائمة للأبنية.
- تغطية المواد الغذائية والأطعمة الجاهزة بإحكام.
- جمع النفايات في أوعية وأكياس مغلقة بإحكام.
- سدّ الفتحات والشقوق في الجدران والأبواب والشبابيك.
- تغطية المصارف وفتحات المراحيض.
- استخدام المبيدات الحشرية الكيماوية والتي تكون على شكل مسحوق أو سائل ورشها في الزوايا والشقوق وعلى أماكن تجمع النفايات، مع مراعاة عدم رش هذه المبيدات بالقرب من الأطعمة المكشوفة.

١٤٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع الفضلات .
- يميز بين الفضلات السائلة والصلبة .

المفاهيم والمصطلحات

المياه العادمة ، الآت طحن الفضلات ، حاويات خاصة .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر/أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما أنواع الفضلات ؟ كيف تتخلص منها ؟ ما الأمور الواجب التأكد منها باستمرار خوفاً من انتشار الأوبئة والأمراض ؟ أي أنواع الفضلات يجب التخلص منها أولاً ؟ ما الطريقة المثلى التي يستخدمها الفندق للتخلص من الفضلات الخاصة به ؟ ما قواعد السلامة العامة الواجب اتباعها عند التخلص من الفضلات ؟
- تدوين إجابات الطلاب على السبورة ومناقشتها .
- تكليف المجموعات مناقشة قضية المناقشة الخاصة بإجراءات السلامة التي تتبعها للوقاية من القوارض والحشرات والتخلص من الفضلات، وعرض ما يتوصلون إليه على زملائهم في الصف .

معلومات إضافية للمعلم

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

١- الأمراض التي يسببها النمل هي:

أ . فساد المواد الغذائية وإتلافها .

ب . التهابات الجلد .

٢- إجراءات الوقاية ومكافحة النمل

أ . النظافة المستمرة .

ب . إزالة الفئران وبقايا الأطعمة عن الأرض وموائد الطعام .

جـ . حقن مستعمرات النمل بمادة الكيروسين (الكاز) .

د . إغراق بعض مستعمرات النمل الأحمر بالماء .

هـ . حقن مستعمرات النمل بالخل والمواد الصابونية .

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

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

ح . رش الشقوق التي يأوي إليها النمل بمسحوق مبيد حشري .

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

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

السنة، وتسبب الفئران والجرذان في إتلاف المحاصيل الزراعية والمواد الغذائية كما تسبب

في أخطار اندلاع الحرائق بسبب إتلافها الأسلاك الكهربائية .

١- الأمراض التي تسببها الفئران والجرذان هي:

أ . الطاعون

ب . التيفوس

جـ . التهاب الكبد

د . داء الكلب

١٤٦

أ - الفضلات السائلة: مثل المياه العادمة، ومياه الغسيل، ومياه الشطف... إلخ، ويتم

التخلص منها عن طريق نظام الصرف الصحي في الفندق، ولذلك فلا بد من التأكد

باستمرار من خلو أنابيب الصرف الصحي من أي عيب أو عطل قد يؤدي إلى مكاره

صحية تجذب الحشرات والقوارض وبالتالي التسبب بانتشار الأوبئة والأمراض .

ب- الفضلات الصلبة: مثل النفايات وبقايا الطعام، والمواد القابلة للاحتراق مثل الأخشاب

والأوراق والعبوات... إلخ، ويجب التخلص من هذه المواد حسب نوعها فالأولوية

للتخلص من بقايا الطعام لأنها تعفن بسرعة كبيرة. وتعدّ عامل جذب للحشرات

والقوارض التي تسبب أمراضاً وأوبئة خطيرة للإنسان والحيوان على السواء .

معظم الفنادق تستخدم مكائن خاصة لطحن بقايا الأطعمة والتخلص منها من

خلال نظام الصرف الصحي للفندق، أما بقية أنواع الفضلات الصلبة فيجب وضعها

بحاويات أو أكياس محكمة الإغلاق، وذلك حسب نوعها ونقلها إلى أماكن تجميع

النفايات بصورة صحيحة، والإشراف على نقلها من هذه الأماكن إلى أماكن بعيدة عن

الفندق في حاويات خاصة بواسطة الجهات المسؤولة عن هذا الأمر، مع مراعاة إعادة

تنظيف أماكن تجميع النفايات ورشها بالمبيدات الحشرية بشكل دوري .

قضية للمناقشة

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

١٤٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلاب عمل لوحة توضح قواعد السلامة العامة للتخلص من الفضلات .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيّة التقويم:

– اداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– أرناؤوط، محمد السيد، طرق الاستفادة من القمامة والمخلفات الصلبة والسائلة، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، ٢٠٠٣م.

للطالب

٢. إجراءات الوقاية ومكافحة الفئران والجذران

- إحكام سد فتحات التهوية من الخارج وعدم السماح للفئران باستخدامها كمعابر للدخول للأماكن الغذائية.
- إحكام وضع الأبواب والشبابيك وعدم ترك فراغات بينها وبين الجدران.
- إحكام غلق حاويات الطفايات، وفتحات الصرف الصحي.
- التأكد من خلوّ الصناديق والعبوات الغذائية الجديدة التي تدخل إلى المستودعات من الفئران.
- التخلص من الصناديق والعبوات الفارغة، والتي يمكن أن تكون مأوىً جيدًا للفئران.
- وضع الألفية في عبوات معدنية محكمة بعيدًا عن متناول الفئران.
- مكافحة الفئران في البيئة المحيطة بالمشأة، ولا سيما الحديقة المحيطة بها إن وجدت.
- استخدام المصائد الترتوكية.
- استخدام المصائد الصغيرة اللاصقة، وهي مناسبة للفئران لثقلية الصغيرة أكثر من غيرها.
- استخدام المصائد الصندوقية، وتصمم بأشكال عدداً فتكون على شكل صندوق خشبي أو شبك حديدي وبه فتحة مصممة بطريقة تسمح بدخول الفأر ولا تسمح بخروجه، حيث يوضع به غذاء يجذب للفأر مخلوط بالسّم (طعم).
- استخدام مبيدات كيميائية ذات تأثير قوي للقضاء على الفئران والجذران مثل مركبات الزرنيخ.

٢- التخلص من الفضلات

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

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

المستوى الثاني



الوحدة الأولى

البياضات



الوحدة الأولى

البيّاضات LINEN

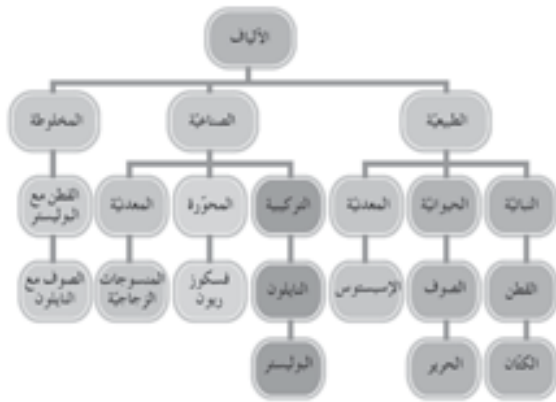


- كيف يمكن المحافظة على البيّاضات المستخدمة في الفنادق؟
- كيف تسهم البيّاضات المستخدمة في تكوين الطبقات إيجابية لدى الضيوف؟

أنواع المنسوجات وخواصها

أولاً

تعدّ الشعيرات النسيجية (الألياف) الوحدات الأساسية لتكوين الخيوط والمنسوجات، وتختلف هذه الشعيرات في طبيعتها حسب المصدر الذي أخذت منه، سواء أكان طبيعيًا أم صناعيًا، وكانت المنسوجات الطبيعية هي الأكثر استخدامًا في الماضي إلا أن تزايد عدد السكان في العالم، ودخول الصناعة عقلاً جديداً، جعل العلماء يبحثون عن خامات جديدة مصنعة تلبي حاجات الحاضر ومتطلباته، ويعرف النسيج بأنه مادة مرنة تتألف من شبكة من الألياف الطبيعية أو الصناعية التي تسمى الخيوط، والشكل (١-١) يوضح مصادر الألياف وأنواعها.



الشكل (١-١): مصادر الألياف وأنواعها.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف مصادر الألياف وأنواعها .
- يميز الألياف الطبيعية (خصائصها، العناية بها، واستخداماتها).

المفاهيم والمصطلحات

النسيج ، الألياف الطبيعية ، خاصية العزل الحراري ، ألياف الإيسبتوس ،

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر ، أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية : ما مصادر المنسوجات التي نرتديها؟ هل هي طبيعية أم صناعية؟ هل هناك منسوجات أليافها مخلوطة (طبيعية مع صناعية)؟
- مناقشة الإجابات للوصول إلى مصادر الألياف وأنواعها .

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية :
- المجموعة الأولى: مناقشة مادة القطن من حيث خصائصها والعناية به واستخداماته .
- المجموعة الثانية: مناقشة مادة الكتان من حيث خصائصها والعناية به واستخداماته .
- المجموعة الثالثة: مناقشة مادة الصوف من حيث خصائصها والعناية بها واستخداماتها .
- المجموعة الرابعة: مناقشة مادة الحرير من حيث خصائصها والعناية بها واستخداماتها .
- المجموعة الخامسة: مناقشة مادة الإيسبتوس، وأماكن استخراجها، وخصائصها واستخداماتها.

- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته .

- تلخيص الإجابات للطلبة على السبورة للوصول إلى أنواع الألياف الطبيعية وخواصها .

- تكليف المجموعات تنفيذ النشاط (١-١): (أنواع القطن) والنشاط (٢-١): (خيوط القطن والكتان) كما يأتي :

- تكليف كل مجموعة زيارة أحد معارض الأقمشة لمعرفة أنواع القطن المختلفة والفروق بينها ، وجمع بعض قصاصات نسيج القطن والكتان .
- تعد كل مجموعة تقريراً عن أهداف الزيارة وتعرضه على طلبة الصف ، وتعرض القصاصات لملاحظة خصائصها .

- تكليف المجموعات تنفيذ النشاط (١-٣): (تأثر الأنسجة بالحرارة) ، وعرض النتائج على طلبة الصف بإشراف المعلم .

معلومات إضافية للمعلم

الملاحق

ملحق (١) من إجابات الأسئلة . ملحق (١-١) من أدوات التقويم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة عمل تقرير عن أنواع المنسوجات الطبيعية وخصائصها باستخدام الكتاب المدرسي.

إثراء

– تكليف الطلبة عمل عرض تقديمي يتضمن أنواع المنسوجات الطبيعية، وخصائص كل نوع مدعومة بالصور باستخدام الحاسوب (Power Point).

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة
- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الشناق، فيصل، المنسوجات، دار اليازوري العلمية، عمان، ٢٠٠٤م.

للطالب

– عابدين، علي، المدخل لدراسة الملابس والنسيج، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٥م.

البياضات ذات الوعية الجيدة لها دور مهم في إبراز مستوى الخدمات التي يقدمها الفندق، وبفضل اختيارها بمواصفات عالية الجودة من حيث نوع النسيج ومناخه ودقة حياكته، ويعتمد القائمون على شرائها أساساً لضمان حسن اختيار الموزعين من ذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال، إضافة إلى عمل فحوصات الجودة اللازمة على البياضات قبل اتخاذ قرار الشراء النهائي، وقد تسأل: ما أهم المواصفات الواجب توافرها في البياضات اللازمة للعمل الفندقية؟ ما الفرق بين بياضات التدير الفندقية و بياضات المطعم؟ كيف يمكن العناية بالبياضات؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تميز أنواع المنسوجات وخواصها.
- توضح أسس اختيار البياضات.
- تتعرف أهمية فرقة البياضات.
- تتعرف أساليب العناية بالبياضات.
- تعدد أنواع البياضات المستخدمة في الفندق.
- تصنف تصميم ملابس العاملين في الفندق.
- تعلق أسس فحص البياضات.
- تعدد كمية البياضات المطلوبة وأنواعها.
- تعدد مواصفات شراء البياضات.
- تختار أفضل العروض المقدمة من الموزعين وفق المواصفات.
- تنظم البياضات حسب طلب الشراء.
- تتخذ البياضات بطريقة سليمة.
- تختار لباس المناسب للعاملين في الفندق.

١٠

١- الألياف الطبيعية (Natural Fibre)

ألياف تؤخذ من الطبيعة وتكون على صورة شعيرات تعالج بطرق خاصة لتصبح صالحة للغزل لإنتاج نسيج جديد، ومن هذه الألياف:

١- ألياف طبيعية ذات أصل نباتي: هناك بعض الأنسجة تستخرج إما من زهرة البتة أو من ساقها، ومنها:

١. القطن (Cotton): يزرع القطن في أماكن عدة من العالم، ويحتاج إلى سنة أشهر حتى ينمو، وعند موعد التزهير تظهر زهرة لونها أصفر تليها حتى تلبس ثم تسقط فيتكون مكانها لوزة القطن، وعندما تنضج، تظهر البكرة مغطاة بشعيرات القطن التي تصبح صالحة للغزل والنسيج، وتسمى أنواع القطن من الناحية التجارية بقياس يسمى الرتبة؛ إذ يعطى القطن إلى رتب حسب طول أليافه، ودرجة انسجامها، وقوة شدتها ومرورتها ولونها، ويتن الشكل (٢-١) الشعار الدال على القطن.



الشكل (٢-١): العلامة التجارية للقطن.

أ. خصائص القطن: يمتاز القطن بلونه الأبيض القشدي، وبتناته التي تزداد وهو مرن، وهو أكثر الألياف الليونة مرونة، وله قدرة عالية على امتصاص الماء والرطوبة، وتحتمل درجات الحرارة العالية في أثناء الغسل والكن.

ب. العناية بالمنسوجات القطنية: للحفاظ على القطن وإطالة مدة استخدامه، يجب عدم تعريضه لأشعة الشمس مباشرة لمدة طويلة لعله من أثر سلب في إضعاف قوة خيوطه ومناخها، وحفظه جافاً في مكان بعيد عن الرطوبة حتى لا يتعفن، ويجب عدم استخدام الأحماض في أثناء غسله؛ لأنها تضعف خيوطه.

ج. استخدامات القطن: يستخدم القطن في صناعة ملابس العمل، وملابس الأطفال، والملابس الداخلية، والضمادات الطبية، وكذلك صناعة البياضات، والأحذية والسائر، ويدخل القطن في صناعة بعض المنسوجات التي يتطلب استخدامها مواصفات خاصة؛ بحيث يتم خلطه مع ألياف أخرى، مثل: ألياف الداكرون، للحصول على منسوجات مقاومة للتحقق والعفن.

١٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع الألياف الصناعية
- يميز خصائص الألياف الصناعية والعناية بها.
- يحدد بعض أنواع الألياف المخلوطة وخصائصها.

المفاهيم والمصطلحات

ألياف صناعية تركيبية، ألياف صناعية محورة، ألياف صناعية معدنية محورة، قماش الزجاج، الألياف المخلوطة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / العرض

- التمهيد للدرس، وذلك بربط الدرس الحالي بالدرس السابق كما يأتي:
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (أنواع المنسوجات وخصائصها) على السبورة.
- كتابة العناوين الفرعية للدرس السابق (١- الألياف الطبيعية، أ- ألياف طبيعية ذات أصل نباتي، ب- ألياف طبيعية ذات أصل حيواني، ج- ألياف طبيعية معدنية) على السبورة مع الشرح البسيط لكل نقطة بهدف التذكير.
- كتابة العنوان الفرعي (٢- الألياف الصناعية) على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية:

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
- المجموعة الأولى: مناقشة الألياف الصناعية التركيبية من حيث بعض أنواعها وخصائص كل نوع والعناية به.
- المجموعة الثانية: مناقشة الألياف الصناعية المحورة من حيث ذكر أمثلة عليها وخصائصها والعناية بها.
- المجموعة الثالثة: مناقشة الألياف الصناعية المعدنية المحورة من حيث أصلها ومثال عليها وخصائصها واستخداماتها.
- المجموعة الرابعة: مناقشة الألياف المخلوطة من حيث ذكر بعض أنواعها وخصائص كل نوع.
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته.
- تلخيص النتائج للطلبة على السبورة للوصول إلى أنواع الألياف الصناعية وخصائصها وبعض أنواع الألياف المخلوطة وخصائصها.
- تكليف المجموعات تنفيذ قضية البحث المتعلقة بالأسماء التجارية للبولستر، وكذلك قضية البحث المتعلقة بأنواع أخرى للألياف المخلوطة وكتابة تقرير عن كل منهما.
- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (١-٤): (خصائص الألياف الصناعية) وعرضه على بقية الطلبة.

أنواع القطن

نشاط (١-١)

زر مع أفراد مجموعتك أحد معارض بيع القطن، وتعرف إلى أنواعه المختلفة والفروق بينها، واكتب تقريراً في ذلك، وعرضه على زملائك في الصف.



٢. الكتان (Linen): تؤخذ شعيرات الكتان من ساق لبنة الكتان، ويتكون من ألياف موجودة على شكل حزم بين القشرة واللب في ساق النبات، وبين الشكل (١-٣) الشعير الدال عليه.

الشكل (١-٣): العلامة التجارية للقطن.

أ. خصائص الكتان: يختلف لون الكتان حسب طريقة فصل الألياف عن قشرة ساق النبات، فيكون إما مصفرًا أو بنيًا فاتحًا، أو رماديًا، ويلوq في مناته القطن، وهو نسيج غير مرئي، لذا، تعالج الأقمشة الكتانية في أثناء عملية التصنيع بمعالجة خاصة لتصبح ملائمة للتخفد، وله قدرة عالية على امتصاص الماء والرطوبة بدرجة تفوق القطن، ويحتل الكتان درجات حرارة عالية في أثناء غسله ثم يبدأ بانه يتغير إذا تجاوزت الحرارة (١٣٠) درجة مئوية.

ب. العناية بالمنسوجات الكتانية: يتم المحافظة على الكتان وإطالة مدة استخدامه من خلال عدم تعريضه لأشعة الشمس المباشرة لمدة طويلة حتى لا تضعف مناته، وحفظه جافًا في مكان بعيد عن الرطوبة حتى لا يتعفن، وعدم استخدام الأحماض والقلويات في أثناء غسله؛ لأن الأحماض تلف أليافه، أما القلويات فتضعف خيوطه.

ج. استخدامات الكتان: يدخل الكتان في صناعة قممته المفارش والأغطية، ومناديل المائدة، ووطئ التحفيل، وتستخدم ألياف الكتان القصيرة والسبكة في صناعة أقمشة التنجيد والتطريز، أما أليافه القصيرة جدًا فتستخدم في صناعة الحرير.

١٣

جداستخدامات الأنسجة الصوفية: يستخدم الصوف في صناعة أنواع الملابس الخارجية، مثل: المعاطف، والجاكيتات، والأغطية، والحرمان، كما أنه يدخل في صناعة السجاد والحوارب.

تأثير الأنسجة بالحرارة

نشاط (٣-١)

أحضر مع أفراد مجموعتك قصاصات من أنسجة مختلفة، وغسلها بماء درجة حرارته (٩٠) مئوية، ثم لاحظ التغيرات التي طرأت عليها من حيث القوام، واللون، والشكل، وعرض باقراف معلّمك ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

٢. الحرير (Silk): يؤخذ الحرير من طرفة دودة القز، ومن المعروف أنّ الحرير مرتفع الثمن، لأن إنتاج متر واحد من قممات الحرير يحتاج إلى ما يقارب (٣٠٠٠) طرفة، وبين الشكل (١-٥) الشعير الدال عليه.



أ. خصائص الحرير: يمكن أن يمتز لون الحرير الخام ما بين الأصفر الذهبي، أو الأصفر المخضر، أو الأبيض المفضن، وبعد أمن الألياف الطبيعية، وتقل مناته وهو متين؛ لذا يصح تنظيفه تنظيفًا جافًا، وله قدرة عالية على امتصاص الماء والرطوبة، ويتصف بمرورته التي تفوق القطن، وهو يعث على الشعور بالدفء؛ لأنه يعمل كعازل لحرارة الجسم، ويمتاز بخفة وزنه، ولعمومته، ومقاومته للتخفد.

ب. العناية بالمنسوجات الحريرية: للحفاظ على أنسجة الحرير وإطالة مدة استخدامه، ينبغي عدم استخدام القلويات والأحماض المركزة في أثناء غسله، حيث إنّ القلويات المخففة تغير لونه إلى الصفرة، والقلويات المركزة تلهيه، وتتأثر بالحرارة المرتفعة، ويغسل بدرجة حرارة ما دون (١٣٠) مئوية، وإذا ارتفعت عن ذلك أدت إلى تحلله واحترائه.

ج. استخدامات الأنسجة الحريرية: يستعمل الحرير في صناعة الألبانساتة، وصناعة المفروشات، والستائر، وخبوط التطريز، وكذلك الإشارات، والحوارب.

١٤

معلومات إضافية للمعلم

- الأسماء التجارية للبوليستر: في ألمانيا: ديولين وترافيرا، وفي اليابان: ترون، وفي أمريكا: داكرون، وفي إيطاليا: تريبال، وفي فرنسا: ترجال، وفي كندا: ترلين وداكرون.

الملاحق

ملحق (١-١) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة أنواع الألياف الصناعية ، وخصائصها ، وطرق العناية بها على ورق مقوى كبير وعرضه على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة تنظيم جدول باستخدام برمجية الجداول الإلكترونية (Excel) لبيان خصائص الألياف الصناعية وطرق العناية بها واستخداماتها ، وعرضه على المعلم .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– اداة التقويم: قائمة الرصد (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– عابدين، عليّة ، المدخل لدراسة النسيج وأسس تنفيذ الملابس ، دار المسيرة،

عمان، ٢٠٠٨م.

للطلاب

زرع مع أفراد مجموعتك أحد معارض الأقمشة، واجمع بعضاً من قصاصات نسيج القطن والكتان، وعرضها على زملائك في الصف لملاحظة خواصها.

١- ألياف طبيعة ذات أصل حيواني: ألياف تؤخذ من بعض الحيوانات وتكون على صورة شعيرات تعالج بطرق خاصة لتصبح صالحة للغزل لإنتاج نسيج جديد ، ومن هذه الألياف :

١. الصوف (Wool) : يعدّ الصوف من حيث الاستخدام ثاني خامات النسيج أهمية بعد القطن ، ويؤخذ الصوف من الغنم وخاصة غنم المارينو وحيوان الالاما ، وتعتمد نوعية الصوف من حيث الجودة على نوع الحيوان، ومناخ المراعي التي يعيش فيها، وكذلك المكان الذي أخذ منه الشعر في جسم الحيوان، ويبيّن الشكل (١-١) الشعيرات الدائرية على الصوف.



الشكل (١-١): العلامة التجارية للصوف .

أ . خصائص الصوف: يمتلك الصوف بلونه الأبيض الكريمي وقد يكون بألوان أخرى، مثل: الرمادي، والأسود، والبني، وهو آمن من القطن وأقلّ متانة من الكتان والحرير، ويعدّ أكثر خامات النسيج مرونة ، وله قدرة عالية على امتصاص الماء والرطوبة، وله خاصية العزل الحراري والتي تعني القدرة على الاحتفاظ بحرارة الجسم ومنع تسربها للخارج .

ب. العناية بالأقمشة الصوفية: للحفاظ على الأقمشة الصوفية وإطالة مدة استخدامها وهي في حالة جيدة، ينبغي عدم استخدام الأحماض والقلويات في أثناء غسلها حتى لا تلفها، ويفضل أن تكون درجة حرارة الماء في أثناء الغسل متوسطة، لأنه يتأثر بالحرارة المرتفعة ويصبح لونه بنيًا.

ج- ألياف طبيعة معدنية، ومنها: الأستوس الذي تستخرج أليافه من الصخور وهي غير قابلة للغزل على شكل خيوطه لذا، تدرج أليافه مع ألياف القطن لتسهيل عملية غزلها وحياتها ، وتمتاز منسوجات الأستوس بقلّة تأثرها بالآثار فتصلح لصنع ملابس المطبخ والشرائط والستائر ، كما يمكن أن تستعمل في زخرفة الأقمشة لإكسابها لمعاناً خاصاً.

٢- الألياف الصناعية (Manufactured Fibers)

ألياف تصنع من مواد غير موجودة أصلاً في الطبيعة على شكل شعيرات، ولكنها تحضّر كيميائياً ، ولقد ابتكر خبراء الأقمشة الألياف الصناعية من أجل توفير كمية المنسوجات اللازمة لتغطية احتياجات سكان العالم؛ لما لها من أثر إيجابي في تحسين خواص الألياف الطبيعية وضبط التحكم بكميات المنسوجات ذات الألياف الطبيعية وأسعارها، ومنها:

١- ألياف صناعية لركبية: تحضّر هذه الألياف من مواد كيميائية يصنعها الإنسان ، وتقسّم هذه الألياف إلى أقسام عدّة ، منها :

١. النايلون (Nylon): يعدّ النايلون أول نسيج صناعي كيميائي عرفه الإنسان ، وقد تكون أليافه طويلة، كما في جوارب النايلون ، أو قصيرة، كما في بعض الجاكيتات.

أ . خصائص النايلون: نسيج قويّ جداً، وخفيف الوزن، ومقاوم للتقادم يستعمل في صناعة المظلات ، ولا يتأثر بالرطوبة والعرق بسهولة ، ويقاوم التجعد والعتل وقابل للاعتال بسرعة.

ب. العناية بمنسوجات النايلون: للحفاظ على منسوجات النايلون وإطالة مدة استخدامها، ينبغي عدم استخدام الأحماض والبيكربونات في أثناء الغسل؛ لأنها تلف خيوطها، وعدم تعريضها لأشعة الشمس المباشرة لمدة طويلة؛ لأنها تلفها، ويجب حمايتها بالظلال؛ لأنّ خيوطه تفسد بسهولة.

٢. البوليستر (Polyester): يصنع البوليستر من مواد معدنية ولكنه يختلف عن النايلون كيميائياً.

أ . خصائص البوليستر: نسيج قويّ جداً لا يتلف إذا ابتل ، ويحفظ بسرعة ولا يتلف إذا تعرّض لأشعة الشمس ، وتاعم الملمس ويتهدّل ، ويقاوم التجعد ولا يتكسّر في

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يطبق أسس فحص البياضات .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (١-١): فحص الألياف الطبيعية باستخدام المجهر، وذلك كما يأتي:

- تحضير الأدوات و التجهيزات اللازمة للتمرين قبل البدء بتنفيذ التمرين .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين الواردة في التمرين .
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات ، يتكون كل منها من (٤-٦) طلبة من مختلف المستويات .

- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين على النحو الآتي:

- تكليف مجموعة من الطلبة فحص خيوط من الكتان .
- تكليف مجموعة أخرى من الطلبة فحص خيوط من الصوف .
- تناوب بقية المجموعات على فحص خيوط الكتان والصوف .
- تعرض كل مجموعة نتائج ما توصل إليه على بقية زملاء في المشغل .
- بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد ثم تنظيف المشغل وإعادته كما كان .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الغسيل ، وهو مطاطي ولكنه نقي من البليون، ولا يؤثر العفن، أو العث، أو الأحماض والبيئات في إضعافه، وبعدّ من المنسوجات سهلة الغسيل والكيّ.
ب. العناية بمنسوجات البوليستر: للحفاظ على منسوجات البوليستر وإطالة مدة استخدامها، يجب حياكتها بإتقان؛ لأنّ خيوطها تسيل بسهولة.

ب- ألياف صناعية محوّرة: تدخل في صناعة هذه الألياف موادّ موجودة أصلاً في الطبيعة، مثل السيلولوز، والبروتين ، حيث يتمّ معالجتها بالكيميائيات ، ويطلق على هذه الألياف الـريونات ، ومن الألياف الصناعية المحوّرة:

١- فسكوز ريون: بعدّ من أشهر الألياف الصناعية المحوّرة، وهو يمزج مع الصوف أو القطن لإنتاج نسيج ذي خصائص مختلفة.

أ - خصائص فسكوز ريون: يمكن أن يصنع منه أقمشة سميكة ذات وبر كبديل للصوف ، وهو نسيج قابل لامتصاص العرق والرطوبة ، وتامم المجلس ويتهدّل، ويشبه الحرير في طبيعته إلا أنّه أقلّ ثباتاً.

ب. العناية بمنسوجات فسكوز ريون: للحفاظ على منسوجات فسكوز ريون وإطالة مدة استخدامها، ينبغي قراءة التعليمات الخاصة عند غسل المنسوجات ، فمعالجته تختلف باختلاف الشعيرات الممزوجة فيه.

ج- ألياف صناعية معدنية محوّرة: منسوجات أصلها من الصخور ، ومن هذه الألياف: قماش الزجاج المصنّع من زجاج الرخام المصهور.

١. خصائص المنسوجات الزجاجية : نسيج يمتاز بالقوة والمتانة، وعدم تأثره بالنار أو بأشعة الشمس ، ولا يتأثر بالموادّ الكيميائية ، كما أنّه لا يصاب بالعثّ أو العفن.

٢. استخدامات المنسوجات الزجاجية: يستخدم في صناعة قماش مناضد الكيّ ، وبعض أنواع الستائر ، وبعض أنواع الملابس وبخاصّة ملابس رجال مكافحة الحريق.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

خواص الألياف الصناعية

نشاط (١-٤)

بعد تعرّفك الألياف الصناعية، اسعن بمختبر الحاسوب في المدرسة، وأنظّم جدولاً باستخدام برمجية (EXCEL) ، تقارن فيه بين الألياف الصناعية من حيث الخواص والصفات، والاستخدامات، واخرجه على زملاتك في الصف.

٣- الألياف المخلوطة (Mixed Fibers)

تخلط الألياف الطبيعية مع الصناعية لإنتاج أنواع جديدة من الأنسجة، منها:

أ - القطن مع البولستر: يخلط القطن مع البولستر للحصول على أنسجة تجمع بين خواصهما، ويمتاز النسيج الجديد بأنه مقاوم للكرمشة والتجعد، وسريع الجفاف إذا ابتل، وناعم الملمس، ويساعد على التخلص من الكهرباء الساكنة في جسم الإنسان وبالتالي القضاء على ظاهرة التصاق الملابس به.

ب- الصوف مع النايلون: يخلط الصوف مع النايلون للحصول على أنسجة تجمع بين خواصهما، ويمتاز النسيج الجديد بأنه ناعم الملمس، وحسن المظهر، وسهولة العناية به، ويساعد على امتصاص الرطوبة، وقليل التأثير بالعث والغلن.

قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك من خلال محرك البحث (www.Google.jo) عن أنواع أخرى من الألياف المخلوطة، واكتب تقريراً عنها من حيث الخواص، والمزايا، والاستخدامات، واخرجه على زملاتك في الصف.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم البياضات وخصائصها .
- يحدد طرق شراء البياضات الخاصة بالفندق .
- يميز طرق فحص البياضات .
- يحدد كمية البياضات اللازمة للفندق .

المفاهيم والمصطلحات

البياضات ، الرصيد الآمن من البياضات .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية على الطلبة: ما المقصود بالبياضات ؟
- أين تستخدم البياضات في الفنادق ؟ على ماذا يعتمد اختيار البياضات ؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها وتلخيصها على السبورة .

التعلم في مجموعات / المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل ، وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
- مناقشة طرق شراء البياضات من حيث آلية العمل، إجراءات الشراء لكل طريقة .
- مناقشة بعض عروض الموردين الموجودة في الكتاب من حيث شكلها ، وأهم البيانات المدونة فيها .
- مناقشة نموذج طلب الشراء من حيث شكله وأهم البيانات المدونة فيه .
- مناقشة طرق فحص البياضات المستخدمة في الفنادق .
- مناقشة كيفية تحديد كمية البياضات اللازمة للفندق والرصيد الآمن من البياضات .
- إعطاء مدة زمنية محددة لمناقشة المجموعات، ثم عرض نتائج كل مجموعة .

معلومات إضافية للمعلم

التصميم (1-1) فحص الألياف الطبيعية باستخدام المجهر

النتائج العملية

- أن يعلق أسس فحص البياضات .

المعلومات النظرية

تتسم الألياف الطبيعية إلى نباتية، مثل: القطن، والكتان، وحبوب القمح، والحرير، ولكل منها خصائصها واستخداماتها.

التجهيزات اللازمة

- قصاصات قماش من القطن، والكتان، والحرير.
- قلم رصاص، وأوراق .
- مجهر .
- ماء مقطر .

خطوات تنفيذ التصميم

- جهز المجهر للاستخدام .
- اسحب خيطاً من قصاصة القطن .
- ضع على الشريحة، وثبتها بواسطة الضاغطين بحيث يكون الخيط المراد فحصه فوق الطبقة مائلة وتحت العدسة الشيئية الكبرى ، حتى ترى ألياف الخيط بقوة تكبير عالية .
- أعد ألياف الخيط عن بعضها بواسطة دبوسين .
- ضع لقطاً ماء مقطر فوق الألياف المنفرقة، ولقط الشريحة بغطائها الخاص، وضعها في المكان المخصص أسفل العدسة المكبرة ذات قوة التكبير العالية .
- انظر من العدسة العينية ، واترجم ما رأيته في سجلتك الخاص .
- احفظ السجل في ملف التدرب العملي الخاص بك .

١٩

أسس اختيار البياضات

ثانياً

تعلم

عد اختيار البياضات، يراعى معرفة كمية النشا في السجج عن طريق وضع قطعة قماش داكنة على سطح مسطح، ثم فرك السجج، وملاحظة كمية النشا المنسحق، إذ كلما زادت نسبة النشا في الأسجج، دل ذلك على تدني مستوى الجودة.

البياضات : الأقمشة المحاكاة من الألياف الطبيعية، أو الصناعية، أو المخلوطة منهما معاً لإنتاج نوع جديد من القماش، وتستخدم البياضات في المؤسسات الفندقية في الغرف، والمطاعم، والمطابخ، وفي حياكة ملابس العاملين. ولتعد عملية اختيار البياضات من المسؤوليات التي تقع على عاتق مدير التدبير الفندقي ومسؤول غرفة البياضات، ولا يعتمد اختيار البياضات على مظهر السجج الخارجي أو وزنه فقط، وإنما هناك عوامل أخرى يجب التأكد منها، مثل: نوع السجج، ودقة خيوطه وشدته تماسكها، وكمية النشا الموجودة في الأسجج.

١- طرق شراء البياضات

يراعى الجانب الاقتصادي عند شراء البياضات حيث إنه من المفيد شراء أجود الأنواع وأفضلها من المتاجر والمصانع المتخصصة ، وتستعين لجنة المشتريات في الفندق بمسؤول غرفة البياضات باعتباره صاحب الخبرة والدراية بخصائص المنسوجات لاختيار عينات مختلفة من البياضات المراد شرائها وفحصها ، وتعتمد لجنة المشتريات في الفنادق عند شراء البياضات طريقة طرح العطاء في الصحف، أو موقع الفندق الإلكتروني، أو مراسلة المتاجر والمصانع الكبرى لتوفير البياضات حسب المواصفات المحددة ، وبعد استلام العروض من الموردين، يتم فرزها، ودراستها، واختيار المورد المناسب من حيث المواصفات المطلوبة، ويوضح الشكل (٦-١) بعض العروض المقدمة من الموردين .

٢١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

لما الطريقة الثانية فهي الشراء المباشر من الأسواق والمتاجر المختصة، ولما كانت الطريقة التي يعتمدها الفندق عند شراء البياضات إلا أنه يتأكد من جودة البياضات قبل عملية الشراء، ويمثل الشكل (٧-١) طلب شراء خاص بقسم التدبير الفندق.

طلب شراء Purchase Request		الرقم.....٥٦٤	اسم الفندق...الحكماء
		التاريخ...٢٠١٠/٠١/٠٠	الدائرة...التدبير الفندق
الكمية	مواصفات المادة	السعر	المجموع
٢٥٠	فطائر لوز ليش قياس (١٨٠ × ١٦٠) سم	٢٥٠	٦٢٥٠٠
٢٥٠	فطائر لوز ليش قياس (٢٦٠ × ٢٦٠) سم	٢٥٠	٦٢٥٠٠

توقيع مدير التدبير الفندق.....
توقيع مدير المشتريات.....
توقيع المدير العام.....

الشكل (٧-١): طلب شراء.

٢- طرق فحص البياضات

بعد الحصول على عينات البياضات، يتم إجراء فحوصات عددها منها:

أ - وضع العينات تحت المجهر، وملاحظة مدى تقارب خطوط السنج المصنوعة منها لأن السنج الجيد تكون خطوطه مرصوفة بعضها بجانب بعض.

ب - فحص العينات بالخبرة وملاحظة مدى قوتها، وصلابتها، وشكلها النهائي بعد الخياطة وخاصة الزوايا بحيث تكون جيدة المظهر.

ج - غسل العينات مرات عدده، وملاحظة نسبة الانكماش في كل مرة، ومقارنتها مع عينة مسبوقة لمرة واحدة للحصول على نسبة القدد في كل غسلة، فكلما قلت النسبة كان القماش أكثر جودة.

د - فحص العينات في مختبرات خارجية خاصة معتمدة لدى الفندق؛ للتأكد من متانة صنعها وقوة خطوطها.

٢٣

التمرين (٢-١) تحديد كميات البياضات المطلوبة للشراء

النتائج العملية

- أن يحدد كميات البياضات المطلوبة.

المعلومات النظرية

بعض أن يحتفظ الفندق بكمية تساوي أربعة أضعاف حاجة الفندق الأساسية من بياضات الغرف، علماً بأن كمية الشرائف المطلوبة للغرف = عدد الأسرة × عدد الشرائف المخصصة لكل سرير، ونحسب كمية الشرائف المطلوبة وفقاً للمعادلة الآتية:

(عدد الشرائف في الغرف + عدد الشرائف في المصبة + عدد الشرائف في غرفة البياضات + عدد الشرائف في المستودعات).

التجهيزات اللازمة

- فرطاسية.
- آلة حاسبة.

خطوات تنفيذ التمرين

- حدد عدد الشرائف المخصصة لكل سرير.

- احسب عدد الشرائف الموجودة في غرف الفندق.

- احسب عدد الشرائف المراد تطبيقها في المصبة.

- احسب عدد الشرائف في مخزن البياضات.

- احسب عدد الشرائف في المستودعات.

- اجمع عدد الشرائف اللازمة للفندق في كل من الغرف، والمصبة، ومخزن البياضات، والمستودعات.

٢٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحظات

ملحق (٣-١)، (٤-١) من أدوات التقييم.

النتائج الخاصة

- يحدد كمية البياضات المطلوبة للفندق.
- يعد مواصفات شراء البياضات.

المفاهيم والمصطلحات

المصدر الداخلي للحصول على الأيدي العاملة، المصدر الخارجي للحصول على الأيدي العاملة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-١): تحديد كمية البياضات المطلوبة للشراء، وذلك كما يأتي:
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين الواردة في الكتاب المدرسي.
- ذكر المعلومات النظرية الخاصة بالتمرين التي تتحدث عن كيفية حساب كمية الشرائف المطلوبة للفندق.
- حل التمرين العملي (تحديد كمية البياضات المطلوبة للشراء)، وذلك بإعطاء مثال، وحله حسب خطوات تنفيذ التمرين.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي، وذلك كما يأتي:
- ينفذ كل طالب التمرين على ورقة خارجية حسب خطوات التنفيذ ويلتزم بالمعطيات المحددة في التمرين.
- عرض نتيجة تنفيذ التمرين على المعلم لمناقشته في الأخطاء وتصحيحها إن وجدت.
- بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد الموجودة في نهاية التمرين.
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب.

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٣-١) مواصفات شراء البياضات، وذلك كما يأتي:
- يحضر المعلم التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين، مع تصوير نموذج طلب الشراء الفارغ حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة.
- إعطاء الطلبة معلومات نظرية بسيطة عن مواصفات شراء البياضات في الفنادق عن طريق العرض الشفوي.
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
- يوزع المعلم النماذج على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على نموذج.
- يعبئ كل طالب نموذج طلب الشراء حسب معطيات التمرين، ويتقيد ببيانات التمرين.
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين، ويوجههم ويوضح الأمور لهم.
- يعرض كل طالب التمرين على المعلم بعد الانتهاء منه لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت.
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب.
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة تصميم نموذج طلب الشراء باستخدام الحاسوب، واقتراح تمرين عملي وتنفيذه، ثم عرضه على المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: سلم التقدير العددي (١-٣)، و(١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم
– عابدين، عليّة، المدخل لدراسة النسيج وأسس تنفيذ الملابس، دار المسيرة،
عمان، ٢٠٠٨م.

للطالب

٣- تحديد كمية البياضات

يتم تحديد كميات البياضات المراد شرائها وفقاً للحاجة ومتطلبات العمل في الفندق، وبناءً على الرصيد الآمن من البياضات الذي يتم تحديده من قبل إدارة التدبير الفندقي، ويجب أن تكون كمية البياضات مناسبة لطبيعة العمل وحجمه، حيث إنّ القصر في كمية المخزون سيؤدي إلى آثار سلبية تنسب الزيادة في إنجاز العمل المطلوب، وتزعج الضيوف نتيجة انتظارهم لحين تجهيز غرفهم، أو تجهيز قاعات تناول الطعام، ومن أجل تحديد كمية البياضات المطلوبة، لا بدّ من أخذ العوامل الآتية بعين الاعتبار:

- طبيعة عمل الفندق.
- عدد الأسرة الموجودة في الفندق.
- نسب إشغال الفندق.
- مواعيد تغيير البياضات.
- الوقت اللازم لغسيل البياضات في المصبة.
- الحالات الطارئة، مثل: الأعطال الفنية في المصبة.

مثال

الرصيد الآمن من البياضات

يجب على إدارة الفندق توفير الكمية المناسبة من البياضات اللازمة للعمل اليومي، وخصوصاً البياضات الخاصة بأسرة نزلاء الفندق، وذلك لتلافي وقوع أيّ مواقف محرّجة من الممكن أن تكلف الفندق أعباء مائة وثمانين جراً، سوء الخدمات المقدّمة، والإدارة الحكيمّة تتبع الأسس الآتية في التعامل مع المخزون الآمن للبياضات:

عدد شرائف الأسرة اللازمة للعمل اليومي = عدد الأسرة × عدد الشرائف اللازمة للسرير الواحد، ويتمّ تحديد الرصيد الآمن من الشرائف إذا كانت المصبة داخل الفندق وفقاً لما يأتي:

- عدد الشرائف النظيفّة المستخدمة فعلياً.
- عدد الشرائف النظيفّة الجاهزة للاستعمال في مستودع البياضات.
- عدد الشرائف المتسخة في المصبة لغسلها.
- عدد الشرائف النظيفّة الجاهزة للاستعمال في مستودع المصبة.

أما إذا كانت المصبة خارج الفندق، فيجب توفير البياضات اللازمة للعمل اليومي في المستودع الرئيس للفندق إضافة للرصيد الآمن كـرصيد للحالات الطارئة.

الرصيد الآمن للبياضات المستخدمة في المطعم = ثلاثة أضعاف البياضات المستخدمة فعلياً.

٢٤

تمرين عملي

يحتوي فندق على ١٠٠ غرفة بسرير مفرد، و ٥٠ غرفة بسرير مزدوج، علماً بأنّ عدد الشرائف المخصّصة لكلّ سرير ثمانية شرائف موزعة في الغرف، والمصبة، ومستودع البياضات، والمستودع الرئيس، احسب عدد الشرائف اللازمة من كلّ نوع.

معايير التقويم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصيد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	فهمت معطيات التمرين على نحو صحيح.		
٢	كّنت قانون حساب كمية الشرائف.		
٣	تسلسلت في خطوات الحل.		
٤	توصلت إلى الناتج النهائي من حاصل الضرب والجمع.		
٥	تعلمت حساب كمية البياضات اللازمة للفندق.		

٢٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يدرس العروض المقدمة من الموردين .
- يختار أفضل العروض وفقاً للمواصفات المطلوبة.

المفاهيم والمصطلحات

الموردون

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعليم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٤): (دراسة العروض المقدمة من الموردين وفقاً للمواصفات المطلوبة ، وذلك كما يأتي :
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين الواردة في الكتاب المدرسي .
- تصوير عروض الموردين حسب عدد طلبة الصف ، ونموذج طلب الشراء الفارغ في التمرين السابق، وذلك قبل بداية الحصّة .
- يشرح المعلم شرحاً بسيطاً للمعلومات النظرية الخاصة بالتمرين .
- ينفذ المعلم التمرين العملي: (دراسة العروض المقدمة من الموردين وفقاً للمواصفات المطلوبة) ، وذلك حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي وذلك كما يأتي :
- يوزع المعلم عروض الموردين ونموذج طلب الشراء على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على ورقة العروض ونموذج طلب الشراء.
- يعيّن كل طالب نموذج طلب الشراء حسب معطيات التمرين، ويتقيد ببيانات التمرين .
- اختيار عرض المورد المناسب من حيث الأسعار، ومطابقته للمواصفات في طلب الشراء.
- الاتصال مع المورد الذي اختير خلال تمثيل الأدوار، إذ يمثل أحد الطلبة دور موظف الفندق، ويمثل طالب آخر دور المورد .
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين، ويوجههم ويوضح الأمور لهم .
- يعرض كل طالب التمرين: (عرض المورد الصحيح + طلب الشراء) بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين.

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

التمرين (١-٣) مواصفات شراء التّاحات

النتائج العمليّة

- أن يعدّ مواصفات شراء التّاحات .

المعلومات النظرية

يبلغ مدير التدبير الفندقّي عند حاجة الفندق إلى شراء التّاحات الإدارة ، وبناءً على ذلك تتشكّل لجنة مكوّنة من مدير التدبير الفندقّي و مدير المشتريات لوضع مواصفات الشراء من حيث نوع النسيج، والعدد، والكميّة، ولتعبئة نموذج طلب الشراء الذي يتمّ على أساسه الشراء .

التجهيزات اللازمة

- قرطاسية
- نموذج طلب الشراء

خطوات تنفيذ التمرين

- سحّل اسم الدائرة في المكان المخصّص لها.
- دوّن التاريخ في المكان المخصّص له.
- اكتب اسم الفندق في المكان المخصّص له.
- ضع الرقم المتسلسل لطلب الشراء في المكان المخصّص له .
- سحّل في خانة المواد المطلوب شراؤها من التّاحات.
- اكتب مواصفات المادة في الخانة المخصّصة لها.
- حدّد الكميّة في الخانة المخصّصة لها.
- دوّن سعر الوحدة في الخانة المخصّصة لها.
- ضع توقيع كلّ من مدير التدبير الفندقّي ومدير المشتريات والمدير العام في المكان المخصّص لسجل النموذج.

٢٧

التمرين (١-٤) دراسة العروض المقدّمة من الموردين وفقاً للمواصفات المطلوبة

النتائج العمليّة

- أن يدرس العروض المقدّمة من الموردين، ويختار أفضلها وفقاً للمواصفات.

المعلومات النظرية

تعتمد الفنادق عند شراء التّاحات طرقاً عدّة، وأكثرها شيوعاً طرح عطاء لتزويد الفندق بالتّاحات، ومن ثمّ دراسة العروض المقدّمة من الموردين، ومقارنتها بينها من أجل اختيار أكثر عرض مطابق للمواصفات، وأفضل الأسعار، والجودة المطلوبة.

التجهيزات اللازمة

- طلب شراء.
- عروض خطيّة من الموردين.
- عينات من التّاحات.
- هائل، وقرطاسية.

خطوات تنفيذ التمرين

- ادرس العطاءات المقدّمة من الموردين وفق طلب الشراء .
- أرسل عينات التّاحات المقدّمة من الموردين إلى المصنّعة للتأكد من جودتها.
- اختر العرض الذي يتناسب مع المواصفات في ضوء فحص التّاحات.
- اتصل بالمورد الذي تمّ اختياره، وأبلغه بموافقة الفندق على عرضه.

تمرين عملي

قرّرت لجنة المشتريات في فندق الرّواد شراء مجموعة من التّاحات، وتمّ تكليفك باستلام عروض الموردين، ودراستها واختيار الأفضل طبقاً للمواصفات، ادرس العروض المقدّمة من الموردين ، واختر أكثرها مطابقة للمواصفات المطلوبة وأنسبها حسب طلب الشراء الآتي :

- شرائف سوبر مفردة، لون أبيض من نسيج فضّي غير ويريّ قياس (١٧٠×٢٧٠سم).

- مشاكير لون أبيض من نسيج فضّي ويريّ قياس (٤٠×٦٥سم).

٢٩

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي في المنزل بمساعدة الأهل، ثم عرضه على المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة البحث عن عطاءات شراء في الصحف أو الإنترنت، واقتراح عروض مختلفة لها ثم اختيار أنسب العروض، وعرض ذلك على المعلم والطلبة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

تمرين عملي

بتاريخ ٣/١٢ طلب مدير الطعام والشراب من لجنة المشتريات في فندق المحبة شراء متاديل مائدة لزيائن المطاعم ضمن المواصفات الآتية :
عدد المتاديل ١٠٠ ، قياس (٤٨ X ٤٨) سم ، لون أبيض ، مصنوعة من الكتان .
علماً بأن سعر المتاديل الواحد دينار واحد، ورقم الشراء (٧٦٢) .
أما البيانات السابقة على نموذج طلب الشراء المرفق حسب خطوات تنفيذ التمرين السابق .

طلب شراء Purchase Request			
الدائرة		اسم العقد	
التاريخ		رقم	
الكمية	اسم المادة	سعر الوحدة	المجموع
توقيع مدير المشتريات عبدالله محمد	توقيع مدير الطعام زيد الكردي	توقيع مدير المبيعات عبدالله محمد	توقيع مدير المبيعات عبدالله محمد

معايير التقويم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدواتك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	
	نعم	لا
١		
٢		
٣		
٤		
٥		

٢٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	درست العروض المقدمة من الموزعين.		
٢	تأكدت من مواصفات البياضات وفق الأسس المطلوبة.		
٣	اخترت أفضل العطايات المقدمة للفنادق.		
٤	تواصلت مع الموزع الذي تم اختياره لتوريد البياضات.		
٥	تعاونت مع زملائي في تنفيذ التمرين.		

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة عمل مخطط لغرفة البياضات يوضح التجهيزات ومواقعها، وعرضه على المعلم وطلبة الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة .
- اداة التقويم: قائمة الرصد (١-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Andrews,hotel housekeeping Training Manual,Tata McGraw-Hill Education,2001.

للطالب

- الفلاح، نائل علي ، إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق (غرف ٢) ، دار زهران للنشر والتوزيع ،عمان ، ٢٠٠٨م .
- أبو سماحة ، أسامة راشد ، أسس التجهيزات في المنشآت الفندقية ، دار الفوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، ٢٠١١م .

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أساليب العناية بالبياضات .
- يدرك الأمور الواجب مراعاتها عند استلام البياضات من الموردين .
- يوضح طرق استلام البياضات وتسليمها إلى أقسام الفندق .
- يحدد أسباب تلف البياضات .
- يلم بعملية الجرد الدوري للبياضات .

المفاهيم والمصطلحات

أسطوانات البياضات (Shooting)، مستودعات الطوابق، مستودع البياضات الرئيس.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التفكير الناقد

- التمهيد للدرس عن طريق طرح السؤال الآتي: لماذا أصبح الاهتمام بالبياضات والعناية بها من المهام الأساسية في خطط وبرامج العمل الفندقية؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى أساليب العناية بالبياضات، والعوامل التي تؤدي إلى تلفها، وتلخيصها على السبورة .
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل ويكلفها القيام بالمهام الآتية:
 - مناقشة الأمور التي يجب مراعاتها عند استلام البياضات من الموردين .
 - مناقشة طرق استلام البياضات، وتسليمها من غرفة البياضات إلى أقسام الفندق .
 - مناقشة طرق المحافظة على البياضات وأسباب تلفها .
 - مناقشة الجرد الدوري للبياضات من حيث: زمن بدئه، وإجراءات الجرد، وأهم البيانات المدونة في سجل جرد البياضات .
 - تحديد مدة زمنية معينة لتنفيذ المهمات المطلوبة للمجموعات .
- عرض ما تتوصل إليه المجموعات، ومناقشة النتائج، وربط بعضها ببعض، وتلخيصها على السبورة .
- تكليف المجموعات مناقشة قضية المناقشة المتعلقة بتسبب الضيوف في تلف البياضات، وعرض النتائج على طلبة الصف .
- تكليف المجموعات مناقشة قضية المناقشة المتعلقة بالإجراءات الكفيلة بوقاية البياضات داخل مرافق الفندق، وعرض النتائج على طلبة الصف .

معلومات إضافية للمعلم

بالفورمايكا، أو من المعدن المقاوم للصدأ (Stainless Steel) حتى لا يترك أثراً في البياضات ويقللها، ويراعى أن تكون الرفوف من النوع الذي يخدم طويلاً، وأن تكون سهلة التنظيف، متينة، وسهلة الفك والتركيب، مع ترك مسافات كافية بين كل رف وآخر.

ب- طاولة العمل: طاولة ذات حواف دائرية ووجهها مغطى بالفورمايكا أو من المعدن المقاوم للصدأ، ويجب أن يكون حجمها مناسباً لحجم العمل في الفندق، وتكون ملساء مستوية؛ لكي لا تتلف البياضات عند وضعها عليها خلال تقديدها وتصنيفها .

ج- السلال: تصنع السلال من مادة متينة سهلة الحمل، ويختص لون محدّد للبياضات النظيفة، وآخر مختلف للبياضات المتسخة، وثالث للبياضات التي تحتاج إلى إصلاح وعناية خاصة، كما في الشكل (١-٨).



الشكل (١-٨): سلال البياضات.

أساليب العناية بالبياضات

رابعاً

أصبح الاهتمام بالبياضات والعناية بها من المهام الأساسية في خطط وبرامج العمل الفندقية، ويجب أن يكون العاملون في قسم التدبير الفندقية على علم في التعامل معها، ومعرفة أسس العناية بها، ومن أهم العوامل التي تؤدي إلى تلف البياضات الغسل المتكرر، وأيضاً عدم اتباع الطرق الصحيحة في التعامل مع البياضات والعناية بها في أثناء عملية الغسل والتخزين.

١- استلام البياضات من الموردين

تبدأ عملية العناية بالبياضات بمجرد اتخاذ قرار الشراء، ويجب مراعاة الأمور الآتية عند استلام البياضات من الموردين:

- أ - استلام البياضات وفقاً للمواصفات الواردة في طلب الشراء.
- ب- التأكد من خلوّ البياضات من العيوب المصنعية.
- ج- التأكد من عدم تعرّض البياضات للرطوبة في أثناء النقل.
- د - استلام البياضات حسب الأعداد المطلوبة .
- هـ - التأكد من حفظ البياضات وتخزينها بطريقة صحيحة بعد استلامها .

٢- الاستلام والتسليم بين فرقة البياضات وأقسام الفندق

تتم عملية استلام البياضات وتسليمها من خلال سجلات وسجلات خاصة بذلك، ومن طرق استلام البياضات وتسليمها ما يأتي:

أ - التسليم المباشر، حيث يتم استلام البياضات المستعملة وتسليم بياضات نظيفة مقابلها وذلك حسب الأصول بالعدد والنوع والقياس.

ب - تسليم البياضات النظيفة وفق الكمية المطلوبة من خلال قوائم الاستلام والتسليم، أما البياضات المستعملة، فتسلم عادة من الطوابق عبر أسطوانات (Shoot) خاصة، تعمل من الطوابق إلى المصعقة.

تعليم:

يؤثر في معظم الفنادق الكبيرة فترات أسطر التناقص بالمصعقة من مناطق الخدمة في الطوابق، ويتم من خلالها إسقاط البياضات المتسخة عبر تلك الفتحات للمصعقة مباشرة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة أساليب العناية بالبياضات على دفاترهم وعرضها على المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة البحث عن الإجراءات المتبعة في الفنادق الكبيرة عند تسبب الضيوف في تلف البياضات، وإعداد تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة .
- اداة التقويم: قائمة الرصد (١-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– يوسف، أحمد محمود، صناعة الضيافة، مكتب بستان المعرفة، الإسكندرية، ٢٠٠٥م.

للطالب

– سعيد، سامي عبد القادر، دليلك إلى عالم صناعة الفنادق، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢م.

د - ماكينة العناية : كرافتر عادة ماكينة بخارطة يدوية أو كهربائية للقيام بعملية إصلاح البياضات.
هـ - العرصات : تصنع من معدن الألمنيوم، أو الستانلس ستيل، أو البلاستيك المقوى، ومنها ما هو ذات هيكل معدنيّ وجوانب كئائية، كما في الشكل (١-٩)، وتكون مزودة بعجلات سهلة الحركة والدوران ليسهل استعمالها على الأرضيات جميعها، وتعمل في نقل البياضات من مكان إلى آخر .



الشكل (١-٩): عربة المصفاة.

قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوفرة لديك (كتب، ونشرات، وإترنت وغيرها) عن مواصفات وتجهيزات غرفة البياضات في الفنادق الكبيرة، ثم اعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف كيفية تخزين البياضات .
- يخزن البياضات بطريقة سليمة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٥): تخزين البياضات، كما يأتي :
 - إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن تخزين البياضات في الفنادق ، عن طريق العرض الشفوي .
 - تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء الحصة .
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
 - يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل حسب ما شاهدها من المعلم ، ويصحح الأخطاء إن وجدت .
 - يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
 - يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة ، ويعين قائداً لكل مجموعة .
 - يطلب المعلم إلى كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، ويصوب الأخطاء إن وجدت .
 - تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته عند تنفيذ التمرين العملي وتوجيههم وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - الإشراف والتوجيه والمتابعة لكل طالب في أثناء تنفيذ التمرين.
- بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد، ثم ترتيب المشغل وإعادته كما كان .

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

ج - جمع البياضات المستعملة يومياً في مستودعات الطوابق بواسطة عربات مخصصة لذلك، وتعاد البياضات النظيفة إلى مستودعات الطوابق بالعدد نفسه، ويتم تخزينها في سجلات خاصة بذلك.

٣- المحافظة على البياضات

تعرض البياضات لعمليات المناولة بين أقسام الفندق وغرفة البياضات والمصبة، الأمر الذي يتطلب المتابعة المستمرة، والرقابة، والإشراف للمحافظة عليها، خوفاً من فقدانها أو تلفها للأسباب الآتية:

- أ - سوء استعمال العاملين للبياضات.
- ب - سوء استعمال الضيوف للبياضات.
- ج - عدم اتباع الطرق الصحيحة في عملية غسل البياضات وتظيفها وتخزينها.
- د - إعمال إصلاح البياضات في الوقت المحدد مما يؤدي إلى تلفها.

عصمة للمناقشة

ناقش مع زملائك كيف يتسبب بعض الضيوف في تلف البياضات في الفندق.

٤- الجرد الدوري للبياضات

تتم عملية جرد البياضات كل ثلاثة إلى ستة أشهر، حينها تغلق غرفة البياضات أبوابها أمام عملية الاستلام والتسليم لساعات عدّة، وتحصى كل قطعة من البياضات الموجودة والمفقودة التي تمّ طيها، وتتم عملية الجرد وفق سجلات خاصة، وبعض الفنادق تعتمد أنظمة محوسبة لهذه الغاية، ويراعى في أثناء إجراء الجرد تحديد الأماكن التي توجد فيها البياضات، ومن هذه الأماكن: الغرف، ومستودعات الطوابق، وغرفة البياضات، والمصبة، ومستودع البياضات الرئيس، وبين الشكل (١-١٠) نموذج سجل جرد البياضات.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تطبيق التمرين العملي بمساعدة قائد المجموعة أكثر من مرة .

إثراء

– تكليف الطلبة مساعدة أقرانهم من الطلبة الذين يحتاجون إلى ذلك لتعليمهم تطبيق التمرين العملي خطوة خطوة .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: مراجعة الذات.
- اداة التقويم: سجل وصف سير التعلم (١-٨) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم
– يوسف، أحمد محمود، صناعة الضيافة، مكتب بستان المعرفة، الإسكندرية،
٢٠٠٥ م.

للطالب
– سعيد، سامي عبد القادر، دليلك إلى عالم صناعة الفنادق، هلا للنشر والتوزيع،
القاهرة، ٢٠٠٢ م.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النوع	التاريخ	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع
الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع	الهدف	موضوع

الشكل (١-١) : صفحة من سجل حرد البيانات.

مضمون للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الإجراءات الكفيلة في الرقابة على البيانات داخل مرافق الفنادق، ثم اعرض النتائج التي توصلت إليها على زملائك في الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرف البياضات المستخدمة في الفنادق .
- يحدد البياضات الخاصة بقسم التدبير الفندقي .
- يحدد البياضات الخاصة بقسم الطعام والشراب .

المفاهيم والمصطلحات

بياضات الأسرة، بياضات الحمام، النسيج القطني المحسن، شرف جانبي ذو كشرات ، فوط التغيير.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر/ العمل في الكتاب المدرسي

- كتابة أنواع البياضات المستخدمة في الفنادق على السبورة .

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
 - مناقشة بياضات الأسرة والحامة المصنوعة منها .
 - مناقشة بياضات الحمام والحامة المصنوعة منها .
 - مناقشة البياضات المستخدمة لأغراض التنظيف والحامة المصنوعة منها.
 - مناقشة معدل تغيير البياضات المتبع في الفنادق من حيث ذكر كل نوع من البياضات وزمن تغييره.
 - مناقشة بياضات المطاعم من حيث أنواعها وتقديم شرح عن كل نوع منها.
 - مناقشة بياضات المطبخ من حيث أنواعها واستخداماتها.
- تحديد مدة زمنية معينة لتنفيذ المهام المطلوبة للمجموعات ويعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعة النتائج على السبورة .
- تكليف المجموعات تنفيذ قضية البحث المتعلقة بقياسات شرافف الأسرة وبياضات الحمام ، ثم عرض نتائج البحث على طلبة الصف.

معلومات إضافية للمعلم

التعمير (١-٥) تعيير البياضات



النتائج العملية

- أن يخزن البياضات بطريقة سليمة .

المعلومات النظرية

تخزن البياضات في غرفة البياضات بعد ترتيبها، وتصنيفها، وفرزها على رفوف كل منها وحدها وعمل كشف بمحتويات كل رف وتثبيت على باب الغرفة من الداخل حتى يسهل معرفة مكانها وتناولها بسهولة عند الحاجة .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- رفوف متحركة.
- بياضات غرف مثل: المناديل، والشاكر بأواعها، وشرشف أسرة كبيرة وصغيرة، وأكياس مخدات.
- بياضات مطعم مثل: شرشف طاولات، وفوط المائدة.
- فوط للتنظيف.
- أربطة مطاوعة.
- قلم، وورقة.

محظورات تنفيذ التعمير

- مسح الرفوف بفوطه جافة، مبتدئا بالرفوف العليا ومنتها بالرفوف السفلى بحيث يكون المسح من اليمين إلى اليسار باستخدام سلم خشبي أو معدني، ولا تستخدم قطع الأثاث للوقوف عليها حفاظاً على سلامتك.
- الحسل يديك قبل العمل حفاظاً على نظافة البياضات.
- صف البياضات بحيث توضع الشرافف كبيرة الحجم مقلوبة ومرتبة في مجموعات بعضها بجانب بعض على الرفوف السفلى وكذلك الشرافف الصغيرة.

٣٨

البياضات المستخدمة في الفنادق

خامسنا

تستخدم البياضات لأغراض متعددة، أهمها: تغطية بعض قطع الأثاث في الغرف والمطاعم لإبراز الناحية الجمالية وتحقق جودة مستوى الخدمة، حيث تختلف بحسب استخداماتها في أقسام الفندق، وتتضمن بياضات قسم التدبير الفندقي كلاً من (بياضات الأسرة، والحمام)، وبياضات قسم الطعام والشراب كلاً من (بياضات المطاعم، والمطبخ).

١- البياضات الخاصة بقسم التدبير الفندقي

أ - بياضات الأسرة: تصنع من النسيج القطني غير البوري، أو من نسيج الكتان، أو الصوف، أو من الأنسجة المخلوطة، وتتكون من:

١. شرشف السرير.
٢. كيس المخدة (الوسادة).
٣. غطاء السرير.
٤. وافي فرقة السرير.
٥. حزام السرير .

ب - بياضات الحمام: تصنع من النسيج القطني البوري، وتتكون من:

١. بشكير الوجه.
٢. بشكير اليد.
٣. منشفة الاستحمام.
٤. روب الاستحمام.
٥. دقاسة الحمام لمسح الأرجل.
٦. دقاسة حوض الاستحمام .

ج - البياضات المستخدمة لأغراض التنظيف: تصنع من النسيج القطني غير البوري، أو من النسيج الكتاني، وتتكون من:

١. فوطة مسح الغبار عن الأثاث والصور المعلقة .
٢. ممسحة بلاط الأرضيات .
٣. فوطة مسح الزجاج وتلميعه.

٤٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (١-٩) من أدوات التقويم .

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة جمع صور مختلفة من مصادر إلكترونية أو أحد المصادر المتاحة لديهم عن كل نوع من أنواع البياضات في قسمي التدبير الفندقية والطعام والشراب، وعرضها على المعلم وطلبة الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: الملاحظة.
- اداة التقويم: سلم التقدير العددي (١-٩) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الدباس، نزيه إسماعيل ، إدارة الإيواء، دار الحامد، عمان، ٢٠٠٢م.

للطالب

– الفلاح، نائل علي، الإشراف الداخلي في الفندق، دار زهران عمان، ٢٠١٠م.

- رتب وجوه المخدّات بعضها إلى جانب بعض مطوية.
- ضع المناشف الكبيرة مطوية بعضها فوق بعض بحيث توضع في مجموعات متتالية.
- رتب بشكير الأيدي على رفّ خاصّ بعضها إلى جانب بعض على الرفوف العليا.
- رتب شرائف الطاوالات حسب حجمها وألوانها على رفّ خاصّ بعضها بجانب بعض في مجموعات متتالية.
- رتب قوط المائدة كلّ عشرة مّعا، واربطها برباط مطايعي، وضعها على رفّ خاصّ.
- احصر عدد كلّ مجموعة من البياضات وحددا.
- اكتب قائمة على كلّ رفّ بالأعداد الموجودة فيه وتوعها.
- اعمل قائمة بالعدد الموجود على كلّ رفّ، ثمّ الصقها على الباب من الداخل لتسهيل الوصول إليها.
- تأكد من نظافة الغرفة وخلوّها من الحشرات والقوارض باستمرار.

تعريف عملي

رتب بياضات الغرف والمطعم الموجودة على طاولة العمل في المختبر، بوضعها على الرفوف حسب خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقييم	
		نعم	لا
١	مسحت الرفوف بشكل جيد.		
٢	غسلت يديّ قبل البدء بالعمل.		
٣	وضعت البياضات المطلوب ترتيبها على الرفوف بدقة.		
٤	تلقّدت سلامة الرفوف والسلم قبل العمل.		
٥	فرزت كلّ نوع من البياضات على رفّ مستقلّ.		
٦	أحصيت عدد كلّ مجموعة من البياضات المتشابهة.		
٧	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٨	أنجزت العمل بدقة وفي وقت مناسب.		

٣٩

و بين الجدول (١-١) معدل تغير البياضات المتّبع في الفنادق.

قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، وإنترنت، وغيرها) عن قياسات شرائف الأسرة وبياضات الحمام، واعرض النتائج أمام زملائك في الصف.

الجدول (١-١) : معدل تغير البياضات المتّبع في الفنادق.

نوع البياضات	معدل التغير
شرشف السرير Bed Sheet	يومياً بعد الاستخدام.
كيس المخدّات الوسادة Pillow Case	يومياً بعد الاستخدام.
غطاء السرير Bed Cover	عند الضرورة، وحسب خطة التنظيف المتّبعة في القسم.
واقى فرشة السرير Mattress Protector	عند الضرورة، وحسب خطة التنظيف المتّبعة في القسم.
بشكير الوجه Face Towel	يومياً بعد الاستخدام.
بشكير اليد Hand Towel	يومياً بعد الاستخدام.
منشفة الاستحمام Bath Towel	يومياً بعد الاستخدام.
روب الاستحمام Bath Robe	بعد كلّ استخدام.
دعامة الحمام (ممسحة الأرجل) Bath Mat	يومياً بعد الاستخدام.
شرائف الطاوالات Table cloths	عند الضرورة، وبعد كلّ استخدام.
الأغطية الصغيرة للطاوالات Napperons	عند الضرورة، وبعد كلّ استخدام.
مناديل المائدة Napkin	بعد كلّ استخدام.

٤١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم لباس العاملين وأهميته .
- يميز مواصفات لباس العاملين في مختلف الأقسام .
- يدرك تعليمات لباس العاملين في الفنادق .
- يحدد الأمور التي تراعى عند استلام لباس العاملين .

المفاهيم والمصطلحات

لباس العاملين (Uniform)، بطاقة اسم الموظف (Name Tag).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / محاضرة

- توضيح مفهوم لباس العاملين في الفنادق (Uniform)، وأهميته، وعدد الأطقم التي تخصص عادة لكل موظف من خلال العرض الشفوي .
- تدوين التعريف والنقاط الرئيسة على السبورة .

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- طرح السؤال الآتي على الطلبة : ما مواصفات لباس العاملين في الفندق؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها، وتدوينها على السبورة .
- يطرح المعلم الأسئلة الآتية على الطلبة :
- ماذا يرتدي مجهزو الغرف؟ ما مواصفات لباسهم؟ وماذا يرتدي موظفو الدوائر الأمامية؟ ما مواصفات لباسهم؟ لماذا؟
- ماذا يرتدي الطهاة؟ ما مواصفات لباسهم؟ لماذا؟
- ماذا يرتدي مضيفو الطعام والشراب؟ ما مواصفات لباسهم؟ ولماذا؟
- مناقشة الإجابات، وتلخيصها للطلبة.

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- طرح الأسئلة الآتية: عدّد التعليمات الخاصة بالعاملين في الفنادق؟ ما الأمور التي تراعى عند استلام لباس العاملين؟ هل يُسلّم لباس العاملين وفق نموذج خاص؟ ما أهم البيانات التي تدون في نموذج بطاقة استلام لباس العمل؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، ومناقشتها، وتدوين الصحيح منها على السبورة .

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات من مختلف المستويات، بحيث يكون عدد أفراد كل مجموعة من (4-6) وتعيين قائد لكل منها.
- تكليف المجموعات بالمهام الآتية:
- تنفيذ قضية البحث بالرجوع إلى مكتبة المدرسة، وكتابة تقرير عن نتائج البحث.
- تنفيذ النشاط (1-5)، وكتابة تقرير عن أهداف الزيارة، وعرضه على الطلبة.
- مناقشة الموضوع المحدد في قضية المناقشة وعرض النتائج على الطلبة .

٢- المباحث الخاصة بلباس الطعام والشراب

١- مباحث الطعام: تصنع من السحج الطعني المحسن، وتتكوّن من:

١. الأغطية الكبيرة للطاولات: يعتمد قياس الشرائف على شكل الطاولة وسعتها، وارتفاعها لأفضل لا يزيد على (٣٠) سم عن حافة الطاولة من الاتجاهات جميعها.
٢. الأغطية الصغيرة للطاولات: حجم هذه الأغطية أصغر من محيط الطاولة، وتوضع فوق الشرائف الكبيرة وعادة ما تكون ألوانها مختلفة عن الأغطية الكبيرة؛ لإضافة لمسة جمالية ولتكرس الروتين في الترتيب، ويمكن استخدامها كشرائف للطاولات الصغيرة.
٣. شرف جانبي ذو كسرات: تستخدم هذه الشرائف كحاجية لطاولات طعام البوفيه، حيث يتم تثبيتها حول جوانب الطاولات التي يوضع عليها الطعام، وعادة ما تكون بألوان زاهية، ويتم تثبيتها بعمل كسرات في الأغطية نفسها ورقائق؛ لإكسابها ناحية جمالية (الشكل ١-١٢).



الشكل (١-١٢): حاجية طاولات الطعام.

٤. منديل المائدة: يخصص لكل خيف في المطعم منديل مائدة يستخدمه خلال تناوله وجبات الطعام، ويتم استبداله بعد كل استخدام .
٥. قوطة لتلميع الفطيات: تستخدم هذه القوطة لتلميع الفطيات والزجاجات في المطعم، وتنتج عادة من السحج الكائن للدرجة العالية على انصاف الماء، ولكنه ليس سحج غير وري لا يترك أي آثار عليها.

السحج الطعني المحسن:
سحج فطيس غير وريّ مضاف إليه نسبة أخرى كالكلتان أو البولستر للحصول على منسوجات مينة تحتمل الدلك وسهولة الغسل والكنز.

٤٢

لباس العاملين في الفندق

سادسنا

تهدف إدارة الفندق بإيجاد لباس موحد للعاملين في أثناء تأدية العمل، من هنا، برزت أهمية لباس العاملين (Uniform)، حيث إنه يظهر هوية الموظف ويعطيه مبرقاً لدى الضيوف والزلاء، بالإضافة إلى أنه أحد مظاهر التميز بين موظفي التدبير الفندقي والمطبخ، والمطعم، والدوائر الأمامية، وبالتالي يعطى المساعدة من الموظف المناسب الذي يستدل عليه من لياحه الموحد، ويجب أن يكون لباس العاملين مناسباً من حيث نوع القماش، ولونه، والتصميم الملائم الذي يبرز مظهر العاملين وراحتهم، ويوفر ملاسهم الخاصة، ويقلل عدم ارتداء لباس العاملين خارج الفندق، وعادة يخصص لكل موظف ثلاثة أطقم، الأول يلبسه في أثناء دوامه، بينما الثاني بحاجة إلى غسل وتنظيف في المصفاة، أما الثالث فيبقى نظيفاً في غرفة المباحث.

قضية للبحث

ارجع مع أفراد مجموعتك إلى مكتبة المدرسة، واحقق على إحدى المجالات المتخصصة في تصاميم لباس العاملين الخاص بالفنادق، ثم اكتب تقريراً عن الأبعاد، والألوان، والتصميم، ونوع السحج المستخدم في ذلك، واعرضه على زملائك في الصف .

١- مواصفات لباس العاملين

توفر معظم الفنادق لموظفيها الذين يقومون على تقديم الخدمات للضيوف لباساً مهنياً يليق بمستواها، ويناسب مع طبيعة الأعمال التي يقومون بها، وعادة ما يصنع لباس العاملين من الأقمشة القطنية، والكاتان أو المخلوطة التي يسهل تنظيفها، وفي ما يأتي مواصفات لباس بعض العاملين في الفنادق:

٤٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة جمع معلومات عن مواصفات لباس العاملين في الفنادق، وعرضها على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة اقتراح تعليمات لمظهر العاملين في الفنادق، وعرضها على المعلم وطلبة الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– اداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– عبدالهادي، عمار، إدارة الإيواء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠١م.

للطالب

- www.bestbuyuniforms.com

٦. قوطة الغبير: تستخدم لمسح العبار عن الأثاث والصور والموائد .
- ب- ياصحات المطبخ: تصنع من السجح الكثاني وتكون من:
 ١. قوطة للمسح الفضيّات: تستخدم في للمسح الفضيّات المطبخ وأوانيّه.
 ٢. قوطة الفرن: تستخدم كواقٍ لليدن من حرارة صواني الفرن عند حملها وإخراجها.
 ٣. قوطة التنظيف: تستخدم لمسح طاولات العمل في المطبخ .
 ٤. مسسحة الأرضيات: تستخدم لمسح الأرضيات وتنشيفها .

٤٣



أ - مجهزو العرف: بحاجة إلى ألقم فضفاضة واسعة لتسهيل الانحناءات، والوقوف، والوصول إلى الأماكن العالية، كما في الشكل (١٣-١).

الشكل (١٣-١): لباس مجهزو العرف.



ب - حاتم الحطاب (الأعنة): بحاجة إلى ألقم واسعة حول الأبط وفضفاضة، حتى لا تضغط على الجسم في أثناء العمل، كما في الشكل (١٤-١).

الشكل (١٤-١): لباس حاتم الحطاب.



ج - موظفو الدوائر الأمنية: بحاجة إلى بدلة كاملة، الحاكيت به فتحات جانبية وله جيوب؛ ليبدو أليفاً وجميلاً، وبدون تعقيدات، كما في الشكل (١٥-١).

الشكل (١٥-١): لباس موظف الدوائر الأمنية.



د - ملابس الطهاة: بحاجة إلى بنطال، وحاكيت مغلقة بأزرار مع مبرول وطاقيد، وتكون خالفاً بألوان بيضاء أو كوان زاهية؛ لتبدو نظيفة ومرتباً، كما في الشكل (١٦-١).

الشكل (١٦-١): لباس الطاهي.

٤٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى



يتكون لباسهم من صدرية وقميص أبيض ونطاق أسود يعطي منظرًا جميلًا ونظيفًا، كما في الشكل (١٧-١).

الشكل: (١٧-١) لباس المضيف.

لباس العاملين في الفنادق

نشاط (١-٥)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق، وتعرف إلى شكل لباس العاملين لكل من: بواب الفندق، عامل المصعقة، عامل المصعد، عامل المحلى، وعامل الصيانة، وموظف الأمن، وموظف النادي الصحي، واكتب تقريرًا عن ذلك، واعرضه على زملائك في الصف.

٢- تعليمات لباس العاملين

يجب على العاملين في الفندق اتباع التعليمات الآتية:

- وضع بطاقة اسم الموظف (Name Tag) على لباس العاملين في أثناء العمل.
- المحافظة على لباس العاملين نظيفًا ومكويًا.
- عدم وضع إضافات خارجية على لباس العاملين، مثل: ليس طاقية غير مقلوب ليشها.
- أن يكون الحذاء مريحًا، ونظيفًا، ولا مقلوبًا.
- المحافظة على النظافة الشخصية.
- عدم ارتداء لباس العاملين فوق الملابس الخاصة للموظف.
- عدم ارتداء لباس العمل خارج الفندق.

مهمة للمناقشة

هل تزيد ارتداء لباس العاملين إن أصبحت موظفًا في فندق؟ ناقش زملائك في الصف حول موضوع إيجابيات اللباس الموحد وسلباته.

٤٦

التمرين (١-٦) لباس العاملين في الفندق

النتائج العملية

أن يحدّد وصف لباس العاملين في أقسام الفندق المختلفة.

المعلومات النظرية

يتميّز لباس العاملين في الفندق بمواصفات محددة من حيث نوع النسيج، ودقة حياكته، وهيبته العام، وراحته في أثناء العمل.

التجهيزات اللازمة

- قرطاسية.
- نموذج بطاقة مواصفات لباس العاملين.

خطوات تنفيذ التمرين

١- اكتب في خانة الوظيفة: مجازة الغرف في قسم التدبير الفندقي.

٢- اكتب في خانة مكونات لباس العاملين رقم (١): جاكيت.

٣- اكتب في خانة المواصفات رقم (١):

- نوع القماش بوليستر (رجال).

- اللون أخضر زيتي موشح بلون سكين عند الأكتاف.

- تمّ طويل.

- جيب من الجهة اليسرى بالألوان نفسها.

- بدون زرّار (نظام بلوزة مع زرين من جهة القبة).

٤- اكتب في خانة مكونات اللباس الرسمي رقم (٢): بنطلون.

٥- اكتب في خانة المواصفات رقم (٢):

- نوع القماش بوليستر (رجال).

- اللون أخضر زيتي كامل.

- جيب من الجهة اليمنى، وآخر من الجهة اليسرى.

٤٨



النتائج الخاصة

يحدّد وصف لباس العاملين في أقسام الفندق المختلفة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٦): لباس العاملين في الفندق، وذلك كما يأتي:
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين، وتصوير نموذج بطاقة مواصفات لباس العاملين في الفندق حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة.
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
- يوزع المعلم النماذج على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على نموذج.
- يعيّن كل طالب نموذج بطاقة مواصفات لباس العاملين في الفندق حسب معطيات التمرين مع التقييد ببيانات التمرين.
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين، ويوجههم، ويوضح الأمور لهم.
- يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه وتصحيح الأخطاء إن وجدت.
- تعبئة قائمة الرصد في نهاية التمرين.
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب.
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين.

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة ذوي المستويات المتوسطة والمتدنية بالجلوس بجانب الطلبة المتميزين، ليتعلموا منهم كيفية تنفيذ التمرين ثم ينفذ كل منهم التمرين العملي وحده، ويعرضه على المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة بتصميم نموذج بطاقة مواصفات لباس العاملين في الفندق، باستخدام الحاسوب، واقتراح تمرين عملي مثل: مواصفات لباس الطاهي، وتنفيذه، ثم عرضه على المعلم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

٣- استلام لباس العاملين

يعد الموظفون عند استلام لباسهم الخاص بالمحافظة عليه طوال فترة عملهم؛ ليبدو حسن المظهر، ونظيفاً، ومرتباً دائماً من خلال بطاقة استلام لباس العاملين، كما في الشكل (١-١٨)، ويعد الموظف لباسه الذي بحوزته حال تركه، أو تغير وظفته، أو عند انتهاء عمله في الفندق، ويتأكد مدير التدبير الفندقي من أن أظلم لباس العاملين في حالة جيدة، ويتم جرد لباس العاملين وفق الإجراءات المتبعة لجرد اللباسات في الفندق، وهذا يتطلب مراجعة بطاقة استلام لباس العاملين حتى يتسكن مدير التدبير الفندقي من معرفة عدد الأظلم المسلمة لكل موظف.

فندق العلابي	
بطاقة استلام لباس العمل	
الاسم: علاء الدين الكردي	التاريخ: ٢٠ / ١١ / ١٦
الوظيفة: مارتف أس	القسم: أس الفندق
مكونات اللباس المستلم:	
بناك كاشفا مع ربطا عن وقصص لون أس.	
وعدده: (٣) اظلم	الرقم الوطني: ٦
استلمت اللباس الخاص بوظيفتي التي عدت بها في الفندق بالمواصفات أعلاه، وهو في حالة جيدة، واللباس الذي استلمته تحت مسؤولية الكفافة وعلى أن أعيد تسليمه في حالة تغير وظيفتي أو تركها لأي سبب كان، والتحمل أن تكلفه مائة كرامة بسبب فقدان اللباس المستلم، أو إتلافه، أو إصلاحه، حسب نظام الشح في الفندق، والمعهد عدم إخراجها من الفندق مهما كانت الأسباب.	
توقيع الموظف: علاء الدين الكردي	
توقيع مدير التدبير الفندقي: عاصم الشبحان	التاريخ: ٢٠ / ١١ / ١٦

الشكل (١-١٨): نموذج بطاقة استلام لباس العمل.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الوحدۃ الثانیة

المصبغة



الوحدة الثانية

المصبغة Laundry



- كيف تسهم جودة خدمات المصبغة في تحسين انهاء الضيوف لفنادق؟
- إلى أين وصلت تكنولوجيا المصباغ في الفنادق؟

النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم المصبغة في الفندق وتصميمها.
- يبين أنظمة المصباغ المعمول بها في الفنادق.
- يتعرف فوائد المصبغة الداخلية في الفندق.
- يوضح آلية كل من المصبغة الخارجية والمصبغة المركزية .

المفاهيم والمصطلحات

المصبغة ، المصبغة الخارجية، المصبغة المركزية .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح أسئلة، من مثل :
 - اذا احتاج الضيف في الفندق إلى تنظيف ملبسه الخاصة ، فماذا يفعل ؟
 - أين تنظف بياضات الفندق المختلفة وملابس العاملين فيه ؟ ماذا يقصد بالمصبغة؟ على ماذا يعتمد التصميم الداخلي للمصبغة ؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى تعريف المصبغة وتصميمها الداخلي .
- تلخيص التعريف وأهم النقاط على السبورة .

التدريس المباشر / العصف الذهني

- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة: ما أنظمة المصباغ المعمول بها في الفنادق؟ لماذا تفضل الفنادق توفير مصبغة داخلية في الفندق؟ لماذا تتعاقد بعض الفنادق مع مصباغ خارجية؟ كيف يمكن تفصيل بنود العقد بين الفندق والمصبغة؟ كيف تكون آلية العمل مع المصبغة الخارجية؟ ما المقصود بالمصبغة المركزية؟ لماذا تلجأ بعض الفنادق إليها؟ كيف تكون آلية العمل وفق المصبغة المركزية؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها وتلخيصها على السبورة .

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-١): نظام عمل المصباغ، كما يأتي :
 - ينظم الطلبة زيارة إلى إحدى المصباغ الخارجية المتعاقدة مع مجموعة من الفنادق بالتعاون والتنسيق مع إدارة المدرسة .
 - يتعرف الطلبة نظام العمل فيها ويكتبون تقريراً عن أهداف الزيارة ويعرضونه على المعلم وطلبة الصف .
 - تكليف الطلبة تنفيذ قضية المناقشة المتعلقة بالمشكلات المتوقعة خلال عملية استلام البياضات وتسليمها، واقتراح الحلول المناسبة، وعرضها على الطلبة .

معلومات إضافية للمعلم

الملاحق

ملحق إجابات الأسئلة (١) .

أنظمة المصباغ المعمول بها في الفنادق

أولاً

المصبغة (المغسلة): هي القسم المسؤول عن غسل البياضات، وتنظيفها، وكنها، وترتيبها، وتقديم خدمات الغسيل، وكنّ ملابس الضيوف، إضافة إلى العناية بملابس العاملين. أما التصميم الداخلي للمصبغة ومساحتها فيعتمد على درجة تصنيف الفندق وحجم العمل فيه . إضافة إلى نوعية البياضات المستخدمة في الفندق، وحجم الأجهزة والمعدات المتوفرة وعندها، ويمكن لإدارة الفندق اعتماد أحد أنظمة المصباغ الآتية لتوفير الأعداد اللازمة من البياضات النظيفة لأقسام الفندق، وتوفير الخدمات لضيوفه.

١- نظام المصبغة الداخلية (OPL - On -Premises Laundry)

تفضل معظم الفنادق والكبرى منها على وجه الخصوص توفير مصبغة داخلية في الفندق؛ لتراقب جودة الطاقة المطلوبة للبياضات المستخدمة في أقسام الفندق، وتقليل تكلفة العناية بالبياضات، وتحقيق إيرادات إضافية للفندق من خلال تقديم خدمات تنظيف ملابس الضيوف وكنها، إضافة إلى أنّ بعض المصباغ في الفنادق يمكن أن تقدم خدماتها للمجتمع الخارجي وزيادة الإيرادات تبعاً لذلك، كما أنّ وجود المصبغة الداخلية يمنع حدوث أيّ خلل أو تأخير جزء العاملين مع المصباغ الخارجية أو المركزية .

٢- نظام المصبغة الخارجية (Out Side Laundry)

تعاقد بعض الفنادق مع مصباغ خارجية مستقلة لإدارة، من أجل تقديم خدمات التنظيف، والعناية بالبياضات، وغسل ملابس الضيوف، وكنها وملابس العاملين في الفندق، ولا بدّ من الإشارة إلى ضرورة تفصيل بنود العقد بين الفندق والمصبغة ، من حيث مواعيد الاستلام والتسليم، وخدمات التحويل، والغسل المستعمل، من أجل تفادي أيّ خلل يمكن أن يعيق عمل الفندق، أمّا آلية العمل مع المصبغة الخارجية فتتم على النحو الآتي:

تحتوي بعض الفنادق التي تعامل مع المصباغ المركزية أو الخارجية على مصبغة داخلية صغيرة لغايات تنظيف ملابس الزوّار، ولتسليم العاملين، ومن الممكن غسل بياضات الفندق داخل المصبغة في الحالات الطارئة والمستعجلة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة جمع صور مختلفة لآلية العمل في المصبغة الخارجية باستخدام محرك البحث (www.google.jo)، وإعداد تقرير مصور لآلية العمل في المصبغة الخارجية، ثم عرضه على المعلم وطلبة الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم
- Thomas j.a.jones ,professional management of housekeeping Operation, fifth edition , john wiley and sons ,2007.

للطالب

عرف الإنسان المصبغة منذ القدم حيث كان يرسل إليها الملابس والأقمشة لتغير ألوانها بأصبغ مختلفة، وتلاشت هذه المصانع نسيًا مع كثرة مصانع الغزل والنسيج التي تنتج مختلف أنواع الأسيجة وبأحجام متعددة، أما في وقتنا الحاضر فقد أصبحت المصبغة تعرف بالمغسلة، وهي المكان الذي ترسل إليه الملابس والبياضات لغسلها وكنها، وقد تسائل: ما المواصفات الواجب توافرها في المصبغة؟ ما آلية العمل فيها؟ أيفضل أن يكون موقع المصبغة في الطوابق السفلية أم العلوية من الفندق؟ ولماذا؟

يقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- توضح أنظمة المصانع المعمول بها في الفنادق.
- توضح أهمية المصبغة الداخلية وآلية عملها.
- تصنف التصميم الداخلي للمصبغة.
- تعرف مهام العاملين في المصبغة.
- تعرف الأجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في المصبغة.
- توضح التنظيف الجاف والمواد المستخدمة فيه.
- تفسر دلالات الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات.
- توضح أنواع التنظيف.
- تصنف البياضات حسب استخداماتها عند الغسل.
- تعلق الإرشادات والتعليمات الخاصة للتعامل مع الأجهزة والأدوات و مواد التنظيف في المصبغة.
- تغسل البياضات والملابس وتكوها حسب أنواعها.
- تزيل البقع عن الملابس والبياضات.
- تعين نموذج غسل الملابس وكنها.
- تعلق التعليمات الواردة على رفاع الملابس.

٥٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف وظائف المصبغة الداخلية وأهميتها.
- يوضح آلية تنظيف بياضات الغرف وبياضات قسم الطعام والشراب.
- يبين مراحل تنظيف أسرة الغرف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية: أين تقع المصبغة في الفندق؟ ولماذا؟ ما أهم وظائف المصبغة؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، ومناقشتها للوصول إلى موقع المصبغة ووظائفها.

التعلم عن طريق النشاط/ المناقشة ضمن فرق

- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل ويناقش معهم ما يأتي:
 - أهمية المصبغة الداخلية .
 - آلية تنظيف بياضات الغرف .
 - قضية المناقشة المتعلقة بفوائد إبقاء البياضات المغسولة مدة لا تقل عن ساعة في غرفة البياضات قبل استخدامها.
 - بيان مراحل تنظيف البياضات الخاصة بقسم الطعام والشراب .
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته، ومناقشة المعلم في ذلك وتلخيص النتائج على السبورة .
- تكليف الطلبة الرجوع إلى مكتبة المدرسة أو الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) لتنفيذ قضية البحث المتعلقة بقياسات شراشف الطاولات وأنواعها، ثم كتابة تقرير عن ذلك، وعرضه على طلبة الصف .

معلومات إضافية للمعلم

أ - التنسيق بين المصبغة والفندق على مواعيد الاستلام والتسليم وفق جدول يومي محدد.

ب- تجهز الفندق البياضات المنسوخة، ولباس العاملين، وملابس الضيوف، بحيث يتم فرز البياضات ولباس العاملين، وتسجيل أعدادها وأنواعها في كشوفات خاصة، ومن ثم وضعها في أكياس خاصة معدة لهذا الغرض، ويتم التحقق من الملابس في الأكياس الخاصة بملابس الضيوف (Laundry Bags) ومطابقتها للأعداد المسجلة على نموذج غسل الملابس وكثها الذي يقوم الضيوف بعبئته وإرفاقه مع ملابسهم للتنظيف.

ج- نقل البياضات والملابس بوساطة وسائل نقل تابعة للمصبغة الخارجية، تجهز لهذه الغاية، ويستلم موظفو المصبغة البياضات من موظفي الفندق وفقاً للعدد وحسب النظام المتبع.

د - تعمل المصبغة على فرز البياضات الخاصة بكل فندق وحده، تجنباً لاختلاطها بالبياضات الخاصة بالفنادق الأخرى المتعاقد معها، وبعد فرز البياضات، يتم تنظيفها وغسلها، وكثها وطبها، ثم وضعها في أكياس نابلون، كما يتم تنظيف لباس العاملين وملابس الضيوف، وكثها، وطبها، وتعليقها، ووضعها في أكياس خاصة بها.

هـ- تعاد البياضات النظيفة ولباس العاملين وملابس الضيوف إلى الفندق في موعد التسليم، حيث يتم استلامها وفقاً للعدد وحسب النظام المتبع.

نظام عمل المصانع

نشاط (١-٢)

زر إحدى المصانع الخارجية المتعاقد مع مجموعة من الفنادق، وتعرف إلى نظام العمل المستخدم فيها، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، واغرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

٣- نظام المصبغة المركزية Central Laundry

تعلم

يمكن التمييز بين بياضات الفنادق المختلفة، من خلال ألوانها، أو نوعيتها، أو من خلال شعار الفندق المطبوع على البياضات .

تشكل مجموعة من الفنادق المستقلة أو مجموعة من فنادق السلسلة التي توجد في منطقة واحدة مصبغة مركزية تحتوي على عدد من الأجهزة والمعائنات، التي من شأنها تقديم خدمات تنظيف بياضات هذه الفنادق وغسلها، وكثها، وملابس الضيوف، والعاملين فيها بكفاءة عالية.

٥٨

أهمية المصبغة الداخلية وآلية عملها

ثانياً

١- أهمية المصبغة الداخلية

تقع المصبغة داخل بناء الفندق وعلى مقربة من قسم التدبير الفندقي وغرفة البياضات، حيث يساعد ذلك على حسن الأداء، وسرعة إنجاز الأعمال، وتسهيل عملية استلام البياضات وتسليمها، والملابس، ومواد التنظيف، وتقع المصبغة الداخلية إدارياً إلى قسم التدبير الفندقي، وتقوم المصبغة بوظائف عدّة، منها: تنظيف البياضات، وغسل ملابس الضيوف وكثها، ولباس العاملين في الفندق، وفحص عبوات الأقمشة والبياضات ومواد التنظيف التي سيستخدمها الفندق، كما يعدّ وجود مصبغة داخلية في الفندق أحد معايير تصنيف الفنادق، ويمكن تلخيص أهمية المصبغة الداخلية بأمر عدّة، منها:

- أ - توفير الوقت والجهد في إنجاز الأعمال المطلوبة.
- ب- سرعة إنجاز الأعمال في تحقيق الراحة للضيوف والموظفين.
- ج- الحسّ بالمسؤولية تجاه العناية بالبياضات والملابس والمحافظة عليها.
- د - فاعلية الرقابة الداخلية والمراجعة الإدارية، ودورها في متابعة أعمال المصبغة.
- هـ- الإسهام في تحقيق أرباح إضافية للفندق، والحّد من مصاريف خدمة المصانع الخارجية وأعمالها.
- و- إنجاز أعمال الحرد لمراد المصبغة والبياضات والملابس بدقة وبسر وسهولة.

٢- آلية عمل المصبغة

تعمل المصبغة على تنظيف البياضات، وملابس الضيوف والعاملين، وفق آلية محددة لتوفير الوقت والجهد، وإنجاز العمل بسرعة وكفاءة، وتخليص التكاليف إلى الحد الأدنى الذي يضمن المحافظة على مستوى الخدمة في الفندق، وتختلف آلية العمل في المصانع الداخلية وفقاً لحجم الأعمال المطلوبة، وبرنامج العمل خلال ساعات الدوام اليومي.

أ - آلية تنظيف بياضات الغرف: يراعى أن تكون عملية تنظيف البياضات سهلة وسريعة حتى ينسى لمجهزي الغرف إنهاء المهام المنوطة بهم دون تأخير، وتتحقق كفاءة العمل بالمصبغة باعتماد آلية العمل الآتية:

٦٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (١-٢) من أدوات التقويم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– سؤال كل طالب عن أهمية المصبغة الداخلية، ومساعدتهم على الإجابة وتعزيزهم .

إثراء

– تكليف الطلبة بعمل مخطط يبين مراحل تنظيف البياضات الخاصة بقسم الطعام والشراب باستخدام الحاسوب أو مجلة حائط، وعرضه على المعلم وطلبة الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة..

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Thomas J.A.Jones ,Professional Management of Housekeeping Operation, Fifth Edition , John Wiley and Sons,2007.

للطالب

تلحاً هذه الفنادق لاختيار نظام المصبغة المركزية، بهدف تخفيض التكاليف الناتجة عن إنشاء مصبغة داخلية في كل فندق وحده، أو لعدم وجود مساحات كافية في بعض الفنادق لإنشاء مصبغة داخلية فيها، ويتم تزويد المصبغة المركزية بعدد كافٍ من العاملين يتناسب وحجم العمل المطلوب إنجازها، أما آلية العمل وفق نظام المصبغة المركزية فيكون على النحو الآتي:

- أ- يتم التنسيق بين المصبغة ومجموعة الفنادق على مواعيد الاستلام والتسليم وفق جدول يومي محدد.
- ب- يجتاز كل فندق البياضات المتسخة، بحيث يتم فرزها، وتسجيل أعدادها، ومن ثم وضعها في أكياس كثيفة معبئة لهذا الغرض إذا يكون في كل كيس نوع واحد من البياضات.
- ج- يتم نقل البياضات بواسطة وسائل نقل مجهزة لهذه الغاية، ويستلم موظفو المصبغة البياضات من موظفي الفنادق وفقاً للعدد وحسب النظام المتبع.
- د- تعمل المصبغة على تنظيف البياضات وغسلها، وكنها وطيها، ووضعها في أكياس نابلون.
- هـ- تعاد البياضات النظيفة إلى الفنادق في موعد التسليم، حيث يتم تسليمها وفقاً للعدد وحسب النظام المتبع.
- و- توضع ملابس الضيوف ولباس العاملين داخل أكياس خاصة حسب نماذج الغسيل المحددة، وتُنقل إلى المصبغة المركزية مع البياضات، وتعاد للفنادق في الموعد المحدد وفقاً لنظام المتبع في عملية الاستلام والتسليم.

مقدمة للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك المشكلات المتوقعة خلال عملية استلام البياضات والملابس وتسليمها، واقترح الحلول المناسبة لذلك، ثم اعرض ما توصلت إليه أمام زملائك في الصف.

٥٩

١. يجمع مجهزة الغرف البياضات المستعملة والمتسخة من غرف الضيوف وترسل إلى المصبغة حسب الطريقة المتبعة.
٢. يضع عمال المصبغة عربات خاصة لتتجمع فيها البياضات عند نهاية فحة الأسطوانة، ثم تفرز حسب نوعها (الشراشف، وأكياس المخبّات، المشاكير، والمنادف... إلخ)، وفي أثناء الفرز يتم تفقد البياضات إذا كانت بحاجة إلى عملية خاصة أو إصلاح ليتمّ الإجراء اللازم.

تذكّر

يقوم في معظم الفنادق بعمليات استلام مصنعة المصبغة من مناطق الخدمة في الطوابق، ويتم إسقاط البياضات المستعملة بواسطة إلى المصبغة.

٣. توزن البياضات المتسخة وتوضع في العُشلات وفق سعتها وقدرتها، ثم تصادف المواد المنظفة، ثم تبدأ عملية الغسل يدوياً أو آلياً حسب تعليمات رقعة الملابس.
٤. بعد غسل الشراشف وأكياس المخبّات وتغليفها آلياً، تنقل إلى الركن الخاص بالكنز ليتمّ كنّها بالمكواة الرجولية، وفي أثناء ذلك، يطوي عمال المصبغة الشراشف وأكياس المخبّات المكواة على الطاولة المخصصة القريبة من المكواة الرجولية، ثم يتمّ ترتيبها على الرفوف، وبين الشكل (٢-١) عطف سير تنظيف بياضات أسرة الغرف.
٥. بعد غسل المشاكير والمنادف والدمّاسات وعصرها آلياً، تنقل إلى المحطّقات ليتمّ تغليفها تماماً، وبعد ذلك يطويها عمال المصبغة على الطاولة المخصصة، ثمّ ترتيبها على الرفوف الخاصة لذلك.
٦. ينقل موظفو توزيع البياضات البياضات النظيفة إلى غرفة البياضات، ثم يتمّ توزيعها على مستويات الطوابق، لتغطية احتياجات الغرف.

مقدمة للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك فوائد إبقاء البياضات المغسولة مدة لا تقل عن ٢٤ ساعة في غرفة البياضات قبل استخدامها في أقسام الفندق.

٦١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة اقتراح نموذج مثالي لتصميم المصبغة الداخلية في فندق كبير الحجم، ورسمه على مجلة الحائط، وعرضه على المعلم وطلبة الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجيّة التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Michael j.o, Hotel Management and Operation , John Wiley and Sons,2007.

للطالب

ب- آلية نظيف باحات قسم الطعام والشراب

1. يجمع موظفو قسم الطعام والشراب البياضات المستعملة والمسخة، وتُسجّل حسب أنواعها وأعدادها في كشوفات خاصة .
2. يستلم موظفو قسم الطعام والشراب البياضات المسخة إلى غرفة البياضات في ساعات محدّدة يومياً وفق كشوفات خاصة، كما في الشكل (٢-٣)، على أن يتم استلام بياضات نظيفة بدلاً منها وفق نظام (نظيف بدل متسخ Clean For Dirty) .
3. يرسل عمال غرفة البياضات البياضات المسخة إلى المصبغة ليتم تنظيفها بعد تقديدها إذا كانت بحاجة إلى عناية خاصة أو إصلاح .
4. يفرز عمال المصبغة البياضات حسب نوعها وتونها .
5. توزن البياضات المسخة، ثم توزع في العسالات وفق سعتها وقدرتها ، ثم يتم إضافة المواد المنظفة لبدء عملية الغسل يدوياً أو آلياً .
6. يراعى غسل البياضات الملوّنة بشكل منفصل .
7. بعد غسل البياضات وعصرها كلاً، تنقل إلى الركن الخاص بالكنّ ليتم كبتها بالمكواة الرحوكة، وفي أثناء ذلك، يطويها عمال المصبغة على الطاولة المخصصة القريبة من المكواة الرحوكة، ثم يتم ترتيبها على الرفوف مع مراعاة فصل كل نوع عن الآخر .
8. يستلم موظفو قسم الطعام والشراب البياضات النظيفة من غرفة البياضات بالأعداد والأنواع التي يحتاجونها حسب الأصول ، ثم توزع على الأقسام المختلفة، كالطعام، وصلات المناسبات وغيرها .

٦٣

3. يتم فرز الملابس التي تحتاج إلى تنظيف حادّ، وترسل إلى ركن التنظيف الحادّ، وبعد تنظيفها تنقل إلى الركن الخاص بالكنّ ليتم كبتها، ومن ثمّ طيها أو تعليقها حسب الحاجة، وتوضع في أكياس خاصة .
4. يجمع عمال المصبغة الملابس التي تحتاج إلى غسل بعد فرزها حسب الأوان، ويتم إرسالها إلى ركن العسالات، ثم توزن وفق سعة العسالات العاملة في المصبغة وقدرتها، وتبدأ عملية الغسل بحيث تغسل الملابس الملوّنة منفصلة عن الملابس البيضاء .
5. بعد غسل الملابس وتعليقها كلاً، تنقل إلى الركن الخاص بالكنّ ليتم كبتها، ومن ثمّ طيها أو تعليقها حسب الحاجة، وتوضع في أكياس خاصة .
6. بعد مشرف المصبغة فائز فرعيّة بقيمة الخدمة المقدّمة للضيف، ويدخلها في حسابه الرئيس إذا كان النظام محوسباً، أو يرسل نسخة منها إلى أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية ليتم تسجيلها على الحساب الخاص بالضيف .
7. يتم جمع الملابس الخاصة بكلّ ضيف بعد عملية تنظيفها وكنّتها، ليوصلها موظف التوزيع إلى غرف الضيوف لترتيبها وحفظها بالتعاون مع مشرف الطوابق في الأماكن المخصصة داخل الغرف .



الشكل (٢-٣) : جهاز ترقيم ملابس الضيوف .

٦٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف بيانات نموذج غسل الملابس.
- يعيّن نموذج غسل الملابس وكيّها.

المفاهيم والمصطلحات

النسيج، الألياف الطبيعية، خاصية العزل الحراري، ألياف الأستتوس.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-١): نموذج غسل الملابس وكيّها كما يأتي :
- إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن التمرين ونموذج غسل الملابس وكيّها، وعمّن يستخدمه، عن طريق العرض الشفوي .
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين وتصوير نموذج غسل الملابس وكيّها، حسب عدد الطلبة قبل بدء الحصة .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين، وذلك بإعطاء مثال وحله .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يقوم المعلم توزيع النماذج على الطلبة بحيث يحصل كل طالب على نموذج .
- يعيّن كل طالب نموذج غسل الملابس وكيّها، حسب معطيات التمرين ويتقيد ببيانات التمرين .
- يتابع المعلم الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين ويوجههم ويوضح الأمور لهم .
- يعرض كل طالب التمرين بعد الانتهاء منه على المعلم لتقييمه وتصويب الأخطاء إن وجدت .
- حفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بالطالب .
- تكليف الطلبة تعبئة قائمة الرصد الموجودة في نهاية التمرين .
- يقوم المعلم أداء الطلبة في أثناء تطبيق التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

نشاط (٢-٢) إجراءات تنظيف ملابس الضيوف

زر مع أفراد مجموعتك مصيعة أحد الفنادق، وتعرّف إلى آلية تنظيف ملابس الضيوف، واكتب تقريراً عن ذلك، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

١. يتّسم العاملون في الفنادق بملابسهم المتسخة إلى مسؤول غرفة النّياحات، الذي يكتب اسم الموظف في مكان غير ظاهر من لباس أو على الحقيبة الداخليّة، حتى يميّز بين لباس العاملين في القسم الواحد، ثم يسلمهم بدلاً منه لباس التنظيف، ويرسله إلى المصيبة للعمل على تنظيفه.
٢. يجمع عمال المصيبة الملابس المتسخة، ثم تفرز حسب الألوان، وترسل إلى ركن الغسالات، بحيث تغسل الملابس المتلونة منفصلة عن الملابس البيضاء، وبعد غسلها وعصرها أكثافاً، تنقل إلى الركن الخاصّ بالكنّ، لينتظمتها وتعليقها ثم إرسالها إلى غرفة النّياحات.
٣. يتمّ فرز الملابس التي تحتاج إلى تنظيف حافّ، وترسل إلى ركن التنظيف الحافّ، وبعد تنظيفها تنقل إلى الركن الخاصّ بالكنّ، لينتظمتها وتعليقها، ثم ترسل إلى غرفة النّياحات لإعاد تسليمها للعاملين حسب النظام المتبع في الفندق.

٣- التصميم الداخليّ للمصيبة

يتمّ التخطيط للمصيبة الداخليّة في الفنادق خلال مرحلة وضع المخطّطات الإنشائيّة للفندق، حيث يتمّ تخصيص المساحة الملائمة وفقاً لحجم الفندق، وحجم الأجهزة والمعدّات اللازمة، لإنجاز العمل المتوقّع منها، ويراعى في تصميم المصيبة من الداخل توزيع الأجهزة والمعدّات وفقاً لتسلسل عمليّات استلام النّياحات والملابس وفرزها ثم غسلها وكنّيها

تعمل اليدوية الجيدة على خفض نسبة الرطوبة في المصيبة وغرفة النّياحات، كما تساعد الإضاءة على راحة النظر في أثناء العمل .

٦٦

التمرين (١-٢) نموذج غسل الملابس وكنّيها

النتائج العمليّة

- أن يعيّن نموذج غسل الملابس وكنّيها.

المعلومات النظرية

توفر الفنادق خدمة الغسل والكنّي لضيوفها، حيث يوضع نموذج غسل الملابس وكنّيها مع أكياس خاصّة داخل الخزائن في غرفة نوم الضيف لتسهيل عليه طلب خدمة غسل ملابس وكنّيها في مصيبة الفندق.

التجهيزات اللازمة

- قرطاسية.
- نموذج غسل الملابس وكنّيها.

خطوات تنفيذ التمرين

- سحّل الاسم في المكان المخصّص.
- اكتب رقم الغرفة.
- سحّل التاريخ.



- سحّل عدد القطع في خزانة الغسل الجافّ بموازاة نوع البان.
- سحّل عدد القطع في خزانة الغسل بموازاة نوع البان.
- سحّل عدد القطع في خزانة الكنّي بموازاة نوع البان.
- ضع إشارة (X) في أحد المربعات الموجودة أسفل الجدول في ما يخصّ التعامل مع القمصان.
- دوّن التوقيع في المكان المخصّص أسفل النموذج.
- اجمع عدد قطع الغسل والتنظيف الحافّ والكنّي، ودوّن الناتج في خزانة المجموع.

٦٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

- أداة التقويم: قائمة الرصد، (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Thomas J.A.Jones ,Professional Management of Housekeeping Operation, Fifth Edition , John Wiley and Sons,2007.

للطالب

وطيها كما في الشكل (٢-٤) ثم تسليمها لفرقة البياضات حسب النظام المتبع في الفندق، ومن أهم الأمور الواجب مراعاتها عند تصميم المصيفة الداخلية ما يأتي:

- توافر شروط الصحة والسلامة العامة، كالتهووية الجيدة، والإضاءة المناسبة.
- أن تناسب شبكة الصرف الصحي مع مساحة المصيفة وحجم العمل.
- اختيار الأرضيات غير الزلقة، واستخدام العازل الأرضية عند استخدام الغسالات الكهربائية.
- توافر مستودع خاص للمواد الكيميائية المستخدمة في عمليات التنظيف.
- توافر التجهيزات اللازمة التي من شأنها الإسراع في تقديم الخدمات بكفاءة عالية، وبأقل جهد وتكلفة.
- تأسيس أسطوانات البياضات التي تربط المصيفة بمناطق الخدمات في الطوابق.
- وجود مساحات كافية للأجهزة والمعدات المستخدمة فيها.
- أن يكون المدخل واسعاً يسمح بمرور عربات الغسل دون إعاقات.
- وجود مساحات كافية لتسهيل حركة العاملين دون صعوبة.



الشكل (٢-٤): مصيفة داخلية في فندق كبير الحجم.

تصميم المصيفة الداخلي

نشاط (٢-٣)

زر المصيفة الداخلية لأحد فنادق فئة خمس نجوم، وتعرف إلى التصميم الداخلي لها من حيث المساحة، وشروط السلامة العامة، والأدوات والأجهزة والمعدات المستخدمة فيها، ثم اقترح نموذجاً مثالياً لتصميم المصيفة الداخلي في الفنادق، واكتب تقريراً عن ذلك، واخرجه على زملائك في الصف.

٦٧

تمرين عملي

وضعت السيدة رانيا أحمد المقيمة في الغرفة (٣٠٦) في هذا اليوم ملابس خاصة لها في كيس الغسل والكنز، وطلبت إلى موظف التندير الفندق أن يسألها عن المصيفة لغسلها وكنها، وتكون ملابس الضيفة من ثلاث ثياب للغسل الجاف، وبنطالين للغسل الجاف، وبلوزتين للكنز فقط، وبدلة رياضة واحدة للغسل، وقميص نوم واحد للغسل، وعبائين للغسل الجاف. املاً نموذج غسل الملابس وكنها حسب خطوات تنفيذ التمرين.

٦٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة عمل مجلة حائط لهيكل تنظيمي لمصبغة في فندق كبير الحجم يبين أهم العاملين في المصبغة.

إثراء

– تكليف الطلبة عمل هيكل تنظيمي شامل لموظفي فندق كبير الحجم بدءاً من مدير الفندق إلى موظفي الأقسام الأخرى في الفندق (المطبخ ، المطعم ، الدوائر الأمامية ، التدبير الفندقي، والمصبغة) .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم التقدير العددي (٢-٣).

التكامل الأفقي

– التدبير الفندقي ، المستوى الأول ، الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم ، ثانياً: مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي.

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- G.Raghubalan , Hotel Housekeeping: Operations and Management , Oxford University Press ,2009.

للطالب

– الدباس، نزيه إسماعيل، إدارة الإيواء، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٢م.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقييم	
		نعم	لا
١	قرأت التمرين وفهمته بالشكل الصحيح.		
٢	عنايت النموذج حسب التسلسل المطلوب.		
٣	عنايت العنايات المطلوبة بدقة.		
٤	أخرجت المجموع حسب الأصول.		
٥	استفسرت عن النقاط الغامضة.		
٦	عنايت النموذج في الوقت المحدد.		

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أهم أنواع الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة.
- يحدد قواعد السلامة العامة الواجب الالتزام بها عند تشغيل الغسالات.
- يميز أنواع آلات التجفيف المستخدمة في المصبغة.
- يعدد أنواع أجهزة الكي.

المفاهيم والمصطلحات

مجفف الطرد المركزي، مجفف الأسطوانة، صندوق التجفيف، المكواة الرحوية، المكواة الضاغطة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- ذكر العنوان الرئيس للدرس وكتابته على السبورة.
- ذكر أهم أنواع الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة باستخدام العرض التوضيحي أو العرض الشفوي من المعلم.

التدريس المباشر / المناقشة

- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة: كيف تصنّف الغسالات في الفندق؟ ما قواعد السلامة العامة الواجب الالتزام بها عند تشغيل الغسالات المستخدمة في المصبغة؟ ما أنواع آلات التجفيف؟ ما آلية عمل كل نوع؟ ما أنواع أجهزة الكي؟ وما آلية عمل كل نوع؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، ومناقشتها معهم للوصول إلى قواعد السلامة العامة الواجب الالتزام بها عند تشغيل الغسالات، وبيان أنواع الكي وأجهزته، وتدوين النقاط الرئيسة على السبورة.

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط: (٢-٤) آلية عمل المجففات، والنشاط (٢-٥): اللوازم المساعدة على عملية الكي، وذلك كما يأتي:
- ينظم المعلم زيارة للطلبة، وإلى إحدى الفنادق الكبيرة أو المصابغ المستقلة لمعرفة آلية عمل المجففات وخطوات تشغيلها، والأدوات واللوازم المساعدة على عملية الكي.
- يطلب المعلم إلى الطلبة كتابة تقرير مصور (إن أمكن) عن أهداف الزيارة، وعرضه على طلبة الصف.
- تكليف الطلبة مناقشة قضية المناقشة المتعلقة بالمكواة الضاغطة، وعرض النتائج على المعلم وطلبة الصف.

ج- تعين العاملين في المصبغة، وترقيتهم، وإنهاء خدماتهم بما يحقق الارتقاء بالعمل وتعزيز سمعة الفندق.

د - متابعة العمل، وتقييم أداء العاملين بصورة دورية، والعمل على تطوير مهاراتهم.

هـ - الإشراف على تدريب العاملين الجدد للحفاظ على مستوى الخدمات.

و - التحكم باستخدام المواد الكيميائية والمحافظة على شروط السلامة العامة.

ز - إعداد برامج الدوام والعطل والإجازات بما يتناسب مع حجم العمل.

ح - إجراء الجردين (التدريسي والتدريسي) للأجهزة والأدوات والمعدات والمواد المستخدمة في المصبغة.

ط - إعداد المطالبات المالية وإرسالها إلى أمين الصندوق؛ لإضافتها إلى حساب الضيوف.

ي - المشاركة في إعداد موازنة القسم.

ك - التواصل مع الأقسام كافة التي لها علاقة بالمصبغة.

ل - الاحتفاظ بسجلات خاصة بحركة التبادلات، والرصيد الحالي، والجديد، والتالف.

٢- مشرف المصبغة (Laundry Supervisor)

يجب أن تتوفر في مشرف المصبغة الخبرة العملية بأعمال المصبغة جميعها، ومعرفة بأواع الأقمشة وكيفية التعامل معها، وكيفية تشغيل الأجهزة والمعدات الخاصة بالغسل والتنظيف الجاف، ومن مهامه:

أ - الإشراف على متابعة العمل داخل المصبغة وفق معايير الجودة المعمول بها في الفندق.

ب - التوجيه بالتعليمات واحتياجات التدريب المستمر للعاملين.

ج - الإشراف على توزيع الأعمال ودوام العاملين.

د - الرد على المكالمات الواردة، وتدوين الملحوظات ومتابعتها.

هـ - التنسيق مع قسم التدبير الفندقي في ما يتعلق بمتطلبات ضيوف الفندق، ومواعيد استلام ملابس العاملين وتسليمها.

و - التأكد من تجهيز ملابس الضيوف وتسليمها في الوقت المحدد.

ز - الإشراف على استلام التبادلات وتسليمها من قسم الطعام والشراب وغرفة التبادلات.

ح - المحافظة على الأجهزة والمعدات، ومتابعة صيانتها، والإبلاغ عن الأعطال لمدير المصبغة؛ ليتم متابعتها مع فني الصيانة المتخصصين.

الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة

رابعاً

١- الأجهزة والأدوات (Machines and Equipment)

تزوّد الفنادق المصبغة بعدد من الأجهزة والأدوات التي تمكن العاملين من تأدية أعمالهم بأقل جهد وتكلفة، وأعلى مستوى من الجودة والكفاءة، حيث يتم تحديد نوعية الأجهزة ومواصفاتها بناءً على حجم العمل المطلوب إنجازته ونوعيته، ومن أهم هذه الأجهزة والأدوات ما يأتي:

١- الغسالات (Washing Machines): تصنف الغسالات المستخدمة في الفنادق بناءً على سعتها من التبادلات في وجبة الغسل الواحدة، حيث يمكن استخدام غسالات تتسع من ٥ - ٥٠ كغم من التبادلات، وغالباً ما تستخدم الفنادق الغسالات الأوتوماتيكية متعددة الحجم، كما في الشكل (٢-٦).

قد يكون لكل نوع من الغسالات قواعد خاصة لتشغيلها، لضمان سلامتها وسلامة مستخدميها، إلا أنّ هناك قواعد عامة مشتركة يجب الالتزام بها (إن كان نوع الغسالة أو حجمها، ومن هذه القواعد:

١. قراءة تعليمات التشغيل والاستخدام المرفقة مع الغسالة عند شرائها.
٢. التأكد من فائدة المصدر الكهربائي لمحرك الغسالة، وسلامة التوصيلات الكهربائية.
٣. الوقوف في أثناء عملية الغسل على مادة عازلة، كالسجاد أو الخشب الجاف.
٤. مسك القابس من فطحة البلاستيك، وتجنّب فصل التيار والمحرك بعمل.
٥. عدم فصل التيار الكهربائي بمدّ السلك الموصل لجسم الغسالة من المقبس (البريز).
٦. الحرص على إلقاء سلك التوصيل الكهربائي غير ملابس لأرضية الغرفة.
٧. تلمس الملابس المراد غسلها وإخراج ما تحتويه جيوبها قبل وضعها في الغسالة.
٨. فصل التيار الكهربائي عن الغسالة بعد الانتهاء من عملية الغسل مباشرة.
٩. المحافظة على نظافة الغسالة، والعناية بها، وصيانتها باستمرار.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

معلومات إضافية للمعلم

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة قراءة الدرس من الكتاب وتلخيص المحتوى، وعرضه على المعلم.

إثراء

– تكليف الطلبة كتابة تقرير عن آلية عمل الغسالات الأوتوماتيكية وإيجابياتها وسلبياتها وعرضه على المعلم وطلبة الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: مراجعة الذات.
- أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم (٢-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

- نشيوات، ليلي حجازين، الأدوات والأجهزة المنزلية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦م.

٣- عمال المصيبة (Laundry Attendants)

تطلب منهم معرفة في مهام المصيبة ودرابة بها، ويفضّل اختيار من لديهم خبرة عملية مسبقاً في عمليات غسل البياضات والملابس والتنظيف الجاف، مع مراعاة الاستمرار في تدريبهم للوصول إلى أفضل مستوى في أداء أعمالهم، ومن مهامهم:

- فرز بياضات الفندق، ولباس العاملين، وملابس الضيوف.
- غسل بياضات الفندق ولباس العاملين وكثيراً.
- ترقيم ملابس الزلا، وغسلها، ونظفها، وكثيراً.
- زيادة الغسالات، وأجهزة العصر، والتجفيف، والعبوات من البياضات وتفرغها.
- التأكد من إضافة المواد الكيميائية إلى الغسل في الوقت المناسب وبالكميات المناسبة.
- الحفاظ على درجة حرارة الماء المناسبة لعمليات الغسل.
- القيام بأعمال النظافة العامة داخل المصيبة.
- حضور الدورات التدريبية التي تعدها الإدارة لرفع كفاءة العاملين في المصيبة.
- إبلاغ مشرف المصيبة بأعمال الأجهزة، لاتخاذ الإجراءات اللازمة لصيانتها.

٤- عمال توزيع البياضات (Linen Room Attendants)

تطلب منهم معرفة مهام المصيبة وغرفة البياضات ودرابة بها، ويفضّل اختيار من لديهم خبرة عملية مسبقاً، علماً بأنه يتم تدريبهم عند تعيينهم، ويوزع مشرف المصيبة المهام عليهم حسب المطلوب من أعمال داخل المصيبة أو خارجها، ومن مهامهم:

- فرز بياضات الطعام والشراب والعرف، وغدها، وتوزيعها، وفقاً للإجراءات المتبعة.
- المساعدة في الجرد اليومي والدوري والسنوي للمخزون.
- المساعدة في إصلاح البياضات.
- توزيع ملابس الضيوف بالتنسيق مع مشرفي الطوائف.
- المحافظة على نظافة مكان العمل، وسلامة الأجهزة والأدوات.

٧٤



الشكل (٢-٦): الغسالة الأوتوماتيكية.

ب- آلات التجفيف (Drying Machine): بعد الانتهاء من مرحلة غسل البياضات والملابس، نقل مباشرة إلى مرحلة التجفيف، حيث يتم ذلك عن طريق المجففات الآتية، كما في الشكل (٢-٧)، وتوجد هذه الأجهزة بأنواع وحجوم مختلفة، فقد تكون هذه المجففات ملحقمة مع الغسالة كما هو الحال في الغسالة الأوتوماتيكية، أو تكون منفصلة وحدها وهي الأكثر استخداماً في الفنادق، ومنها:

- مجفف الطرد المركزي (Centrifuge Dryer): يقوم مبدأ عمل الجهاز على التخلص من الماء عن طريق الحركة الدائرية السريعة والمستمرة إذ تصل نسبة التجفيف إلى ٧٨٠ تقريباً، وهذا النوع من المجففات يناسب أنواع المنسوجات جميعها.
- مجفف الأسطوانة (Cylinder Dryer): يجفف الملابس كلياً أو جزئياً من خلال تعرضها لتيار هواء ساخن يمرّ من ثقب خاص في وعاء التجفيف، وهذا النوع من المجففات يناسب أنواع المنسوجات جميعها، مع مراعاة الاحتكام بقسط الوقت ودرجة الحرارة المناسبة.

٧٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف معدات نقل البياضات .
- يميز المواد المستخدمة في الغسل .

المفاهيم والمصطلحات

أجهزة طي البياضات، نظام العربات المتتالية، نظام القضبان الأحادية، أنابيب الهواء المضغوط .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / عرض شفوي

- يربط المعلم الحصة الحالية بالحصة السابقة شفويًا، وذلك بذكر العنوان الرئيس للموضوع (الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة)، وتدوينه على السبورة. يتحدث باختصار شديد عن أجهزة المصبغة التي تطرّق إليها في الحصة السابقة ويدون أبرز المعلومات على السبورة .
- تدوين العبارة (أجهزة طي البياضات) على السبورة والبدء بالاستراتيجية الآتية :

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة، وتلقي الاستجابات، ومناقشتهم فيها، وتلخيصها وتدوينها، ومن هذه الأسئلة :
- فيم تستخدم أجهزة طي البياضات؟ وما آلية عملها؟
- ما أنواع معدات نقل البياضات؟ وفيم تستخدم؟ وما آلية عملها؟
- ما المواد المستخدمة في الغسل؟ وما خصائصها؟ فيم يستخدم كل نوع؟
- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (٢-٦): (أنواع مواد التنظيف)، وكتابة تقرير، وعرضه على المعلم وطلبة الصف .
- يكلف الطلبة تنفيذ قضية للبحث المتعلقة بعسر الماء، وعرض ذلك على المعلم وطلبة الصف .

معلومات إضافية للمعلم

٣. صندوق التحفيف (Steam Cabinet Tunnel): صندوق يتم تعليق البياضات الحراة تحفيفها داخله، حيث تعرّض هذه البياضات إلى نيار من البخار يؤدي إلى تحفيفها وإزالة الصعاب منها، ومن أكثر البياضات التي يتم تحفيفها في هذا النوع من المحفّفات: (البرادي، وأغطية الأسرة، والحرايات)، ويتم أيضًا تحفيف الملابس التي لا تحتاج للكنّ بعد غسلها، مثل: (ملابس الداتيل، والشيفون، وغيرها).



الشكل (٢-٧): جهاز تحفيف الملابس

تعمّم

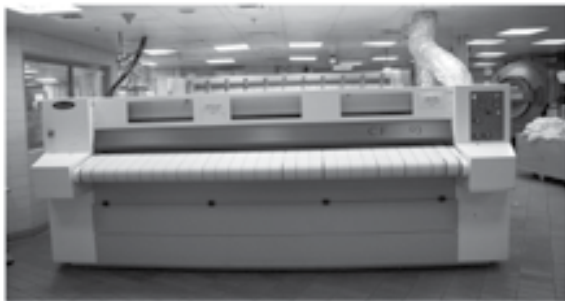
عند تحفيف الحوراب والإفساسات، يجب وضعها في كيس قطن، وربطها بإحكام قبل البدء بالتحفيف، حتى لا تتشابك مع باقي قطع الغسل.

آلية عمل المحفّفات

نشاط (٢-٤)

زر إحدى المصابع المستقلة أو الموجودة في أحد الصناديق، وتعرّف إلى آلية عمل المحفّف، وخطوات تشغيله من خلال مراقبة الموظف المشرف على تشغيل المحفّف، ثم اكتب تقريرًا عن ذلك، وعرضه على زملائك.

٧٧



الشكل (٢-٨): المكروا (رحوية) (الرولة).

٣. المكروا الضاغطة (Pressing Machine): تعمل المكروا الضاغطة بواسطة الكهرباء والبخار، ومبدأ عملها يقوم على وضع قطع الملابس المراد كبتها فوق الوسادة المنخفضة للكنّ، ثم يتم الضغط عليها بواسطة الغطاء العلويّ بدوياً أو آلياً من خلال دواسة الأرجل، وبفعل الحرارة والضغط يتمّ كتمّ الملابس بمظهر لائق ومرتب، كما في الشكل (٢-٩).



الشكل (٢-٩): المكروا الضاغطة .

٧٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٢-٥) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة البحث عن الأسماء التجارية للمواد المستخدمة في الغسل المنتشرة في الأردن مما ورد ذكره في هذا الدرس وإعداد تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم وطلبة الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: مراجعة الذات.
- أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم (٢-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- التربية المهنية، الصف الثامن، الجزء الثاني، الوحدة الرابعة: العناية بالملابس، الدرس الأول: غسل الملابس.

مصادر التعلم

للمعلم

- Aleta Nitschke, Management Housekeeping Operations American Hotel & Lodging, Educational Institute, 2008.

للطالب

د- أجهزة طيّ الثيابات (Ironing Machines): تضفي عملية كيّ الملابس والثيابات بعد غسلها وتطيئها رونقاً وجمالاً يعانان الراحة النفسية، وقد تطورت صناعة أجهزة الكيّ لتناسب مع أنواع الثيابات والملابس التي تحتاج إلى كيّ، تتوفر حالياً أنواع عدة من المكايي في الفنادق، ومن أهمها:

١. المكواة البخارية (Steam Iron): مزودة بخزان للماء أعلى وحدة التسخين، بحيث يمر البخار من الخزان إلى الخارج بواسطة ثقوب توجد في أعلى مقدمة المكواة، أما سطحها فيصنع من مادة البفال التي تمتاز بأنها لا تلتصق، ويمكن استخدامها كمكواة كهربائية عادية؛ بغضبط المفتاح الخاص لمنع وصول الماء إلى سطحها الساخن فيتوقف خروج البخار، وعند استخدام المكواة البخارية، يجب مراعاة ما يأتي:

١. استخدام الماء المقطر لمنع ترسب الكلس في خزان الماء والسداد الثقوب التي يخرج منها البخار، وإذا لم يتوافر الماء المقطر يمكن الاستعاضة عنه بالماء المغلي.
- ب. تزويد الخزان الخاص بالماء بعد فصله عن جسم المكواة.
- ج. تفريغ الخزان بعد الانتهاء من عملية الكيّ، ويفضل أن يتم ذلك والمكواة ساخنة.
- د. الالتزام بتعليمات الشركة الصانعة.

٢. المكواة الرخوية (الرول) (Flatwork Ironer Roll) تستخدم في الفنادق لكيّ الشرائف وأغطية المائدة، حيث توفر وقت العاملين ويهدمهم، وتلخص طريقة عملها بتحديد درجة حرارة الأسطوانات، ثم بإدخال القميص المراد كيّها في المكواة فوق الأسطوانة المتحركة وتحت القاعدة، وعندما تدور الأسطوانة، تكوي القميص بتأثير الحرارة والضغط الناتج عن ثقل الأسطوانات وحركتها، وعند استخدام المكواة الرخوية، يجب مراعاة قواعد السلامة العامة، والتقيّد بتعليمات الشركة الصانعة وإرشاداتها، والتأكد من التيار الكهربائي وسلامة الأسلاك الكهربائية، كما يجب وضع عوازل بلاستيكية أو خشبية لمنع الصعقات الكهربائية، انظر الشكل (٢-٤).

٧٨

مقدمة للمناقشة

ماذا يحدث للملابس عند كيّها بواسطة المكواة الضالطة في حال وجود بقايا من المواد الكيميائية أو القلوئية بعد عملية الغسل؟

نشاط (٢-٥) اللوازم المساعدة في عملية الكيّ

زر إحدى المصانع في فندق كبير الحجم، وتعرّف إلى الأدوات واللوازم المساعدة في عملية الكيّ، واكتب تقريراً موجزاً فيه استعمال كل أداة ومواصفاتها، واحصل على صور إن أمكن، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

د- أجهزة طيّ الثيابات (Folding Machines): أجهزة كبيرة الحجم تساعد الموظفين في عملية طيّ الثيابات؛ إذ يثبت الجهاز أحد أطراف هذه الثيابات، مما يساعد الموظف على طيها بشكل مرتّب، بعض هذه الأجهزة لديها وحدة تحكم إلكترونيّة، وأذرع معدنية تتحكم في عملية طيّ الثيابات بترتيب محدد.

هـ- معدات نقل الثيابات (Rolling /Holding Equipments): تستخدم هذه المعدات في نقل الثيابات النظيفة والمُسخة منذ لحظة دخولها إلى المصبغة، وحتى تسليمها إلى غرفة الثيابات، ويشترط لأداء العمل بكفاءة وفاعلية، عدم وجود زوايا حادة في أدوات النقل تقادياً لتلف الثيابات أو تمزّقها، وسهولة استخدامها بحيث تسمح للعاملين بتحريكها، وملئها، وتفرغها بسهولة.

١. العربات (Carts): تستخدم العربات لنقل الثيابات داخل المصبغة ومنها إلى غرفة الثيابات، مع ضرورة تخصيص عربات للثيابات النظيفة وأخرى للمُسخة.
٢. نظام العربات المتتالية (Tracksystem): نظام يتكون من مجموعة من العربات المتتالية التي تسير فوق سكة حديدية على أرضية المصبغة، ويتم التحكم بهذه العربات أوتوماتيكياً، وتسير وفق تسلسل عملية استلام الثيابات، وغسلها، وتطيئها، وتسليمها إلى غرفة الثيابات.

٨٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يصنف البياضات حسب استخدامها .
- يطبق الإرشادات والتعليمات الخاصة عند التعامل مع مواد التنظيف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

- لبس القفاز والكمامة والعمل في مكان متجدد الهواء .

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-٢) تصنيف البياضات عند الغسل كما يأتي:
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
- إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن كيفية تصنيف البياضات عند الغسل، عن طريق العرض الشفوي .
- تطبيق التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل كما نفذها المعلم، ويصوب الأخطاء إن وجدت .
- يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب عددهم، ويعين قائداً لكل مجموعة .
- يطلب المعلم إلى كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه ، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
- تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته لتنفيذ التمرين العملي ، وتوجيههم ويصوب الأخطاء إن وجدت .
- الإشراف والتوجيه والمتابعة لكل طالب في أثناء تنفيذ التمرين من المعلم .
- بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد، ثم تنظيف المشغل وإعادته كما كان .
- تنفيذ التمرين (٣-٢): (الإرشادات والتعليمات الخاصة عند التعامل مع مواد التنظيف) كما يأتي:
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
- إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن الأمور التي تراعى عند التعامل مع مواد التنظيف، عن طريق العرض الشفوي .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين مراعيًا مبادئ السلامة المهنية.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل كما نفذها المعلم، ويصوب الأخطاء إن وجدت .
- يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل، حسب أعداد الطلبة، ويعين قائداً لكل مجموعة .
- يطلب المعلم إلى كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه ، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
- تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته لتنفيذ التمرين العملي ، وتوجيههم ويصوب الأخطاء إن وجدت .
- الإشراف والتوجيه والمتابعة من المعلم لكل طالب في أثناء تنفيذ التمرين .
- بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد الموجودة في نهاية التمرين. ثم ترتيب المشغل وإعادته كما كان .

معلومات إضافية للمعلم

الملاحق

ملحق (٢-٦)، (٢-٧) من أدوات التقويم .

ج- المُنعمات (Softeners): غاى استخدام المُنعمات في عمليات الغسل وذلك بسبب زيادة استعمال الأنسجة الصناعية إذ يتم استخدامها مع ماء الشطف النهائي بهدف إعادة ليونة المنسوجات التي تم غسلها، وتحسين ملمسها ومظهرها، والتخلص من طائفة الصابون الملائس بالجسم بفعل الكهرباء الساكنة فيها.

د- المبيحات (Bleaches): تمتاز المبيحات بخاصية التفاعل السريع؛ لاحتوائها على مادة الهيبوكلوريت، لهذا يجب الحذر عند استخدامها حتى لا تؤدي إلى تلف الأقمشة، وإن استخدام المبيحات بشكل صحيح يؤدي إلى إزالة البقع، والتخلص من البكتيريا، ويراعى عند استخدام المبيحات سكب الكمية المناسبة من المبيح في الماء، فربطة الألياف درجة حرارة الماء على ٤٠ مئوية، ثم توضع الملابس في المحلول مدة ١٥ دقيقة، وهناك نوعان من المبيحات، هما:

نحسب استخدام الكلور المبيح مع الأكسجين المبيح حتى لا يسبب كل منهما في هتان فاعلة الأخر.

١. الكلور المبيح (Chlorine Bleach): يمكن استخدام الكلور المبيح مع معظم أنواع الأقمشة التي تحتاج إلى الغسل، مع مراعاة عدم استخدامه مع الأقمشة ذات الألوان غير الثابتة.

٢. الأكسجين المبيح (Oxygen Bleach): يعد أقل فاعلية من الكلور المبيح، وغالباً ما يستخدم مع أنواع الأقمشة جميعها، حيث يعمل الأكسجين المبيح بفاعلية كبيرة عند إضافته للماء الساخن ويزيل البقع العضوية، مثل: بقع الشاي، والقهوة، والخبز.

هـ- المواد القلوية (Alkalis / Alkaline): مركبات كيميائية قلوية قوية المفعول، مثل: محلول الشاير (هيدروكسيد الأمونيوم)، والصودا الكاوية (هيدروكسيد الصوديوم)، يتم إضافتها في أثناء عملية الغسل؛ لتساعد مساحيق التنظيف للعمل بفاعلية من خلال إضعاف الوسط الحامض للبقع والأوساخ وتفتتها.

٨٢

التمرين (٢-٢) تصنيف البياضات عند الغسل

الغاج العملي

- أن يصنف البياضات حسب استخدامها .

المعلومات النظرية

تصنف البياضات المُنعمات ونفرز حسب أنواعها، ودرجة السخاها، وطريقة الغسل، فمثلاً يوضع ما يحتاج إلى غسل عادي معاً، ثم ما يحتاج إلى التنظيف الجاف معاً، كما تفصل البياضات التي عليها بقع وتحتاج إلى عناية خاصة معاً، أما البياضات التي تحتاج إلى إصلاح أو إنقاذ، فتوضع في سلال ترسل إلى الركن الخاص بذلك.

التجهيزات اللازمة

- بياضات أسرة متنوعة، مثل: شرائف، وأكياس مخدّات، وحرارات.
- بياضات حشام، مثل: مناشف، وبشاكير، ودقاسات حشام، وغطاء استحمام، وأرواب حشام.
- بياضات مطعم متنوعة، مثل: شرائف الطاوالات، وغطاء الزمان، وغطاء الخدمة.
- بياضات مطبخ، مثل: قوط الأدوات الزجاجية، وغطاء التحفيف، وغطاء الفرن.
- طاولة عمل، ووسائل .

خطوات تنفيذ التمرين

- فرز شرائف الأسرة، وضعها في سلة.
- ضع أكياس المخدّات.
- فرز الحرارات، وضعها في سلة.
- ضع المناشف أو البشاكير أو دقاسات الحشام أو قوط الاستحمام أو أرواب الاستحمام، وحنها.
- ضع شرائف الطاوالات الكبيرة وحنها.
- ضع شرائف الطاوالات الصغيرة إذا كانت ملوّنة وحنها، أما إذا كانت بيضاء فضعها مع الشرائف الكبيرة.

٨٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: سلم التقدير العددي (٢-٦)، و (٢-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- التربية المهنية، الصف الثامن، الجزء الثاني، الوحدة الرابعة : العناية بالملابس،
الدرس الأول : غسل الملابس.

مصادر التعلم

- للمعلم
- Aleta Nitschke, Management Housekeeping Operations American Hotel & Lodging, Educational Institute, 2008.

للطالب

و- مزيل الكلور (Antichlor): تتم إضافة مائة مائة الكلور في مرحلة الشطف النهائي وذلك لإزالة أي أثر للكلور المتبقي من الأقمشة، وعلى وجه الخصوص أقمشة البولستر، إذ إن البولستر يحتفظ بتأثير الكلور حتى بعد عملية الغسل.

٣- الأحماض (Sours / Acids): تتم إضافة الأحماض الخفيفة لتخليص من أي أثر للمبيدات أو المواد القلوية الموجودة في مساحيق التنظيف، إذ إن بقايا المواد القلوية في الأقمشة يؤدي إلى اصفرار لونها، وإعطاء رائحة غير محبة للملابس، كما تسبب حساسية للجسم.

ج- الصواب المائعة للكثيرا (Mildewcides): تسبب الكثيرا ظهور العفن على الأقمشة وتؤثر في لونها، لذلك تضاف هذه المواد المائعة إلى الأقمشة في أثناء عملية الغسل لتعطي حماية من العفن لمدة ٣٠ يوماً تقريباً.

ط- النشا (Starches): يستعمل لتحسين مظهر الأقمشة والمحافظة على شكلها ونظافتها لمدة أطول، حيث يُكوّن طبقة رقيقة على سطح الأقمشة فتسبب مساماتها فلا تغلظ البقع والأوساخ إلى النسيج من الداخل، وتستخدمه الفنادق في تنشيط التبايضات، كغسول الطاولات، وقوط مائدة الطعام، وذلك لتسهيل طيها وتشكيلها، ويراعى عند استعمال النشا إضافته في المرحلة الأخيرة من عملية الغسل وينسب مناسباً.

نشاط (٢-٦) أنواع مواد التنظيف

زر أحد محال بيع مواد التنظيف، وتعرف إلى الأنواع الموجودة فيه، واجمع معلومات عن:

- المواد الداخلة في صناعتها.
- التحذيرات الموجودة على العبوة.
- واكتب تقريراً في ذلك، وأعرضه على زملائك في الصف.

قضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوفرة لديك، وبخاصة كتب العلوم والكيمياء لتعرف مفهوم عسر الماء وأنواعه، وكيفية التخلّص منه، واكتب تقريراً عن ذلك، وأعرضه على زملائك.

٨٣

- فرز قوط الخدمة ومناديل مائدة الضيوف كل نوع حسب لونه في مجموعة واحدة.
- فرز قوط الألبان الزجاجية، وقوط التنظيف، وقوط الفرن حسب اللون، ونوع القماش المصنوع منه.
- ضع ما يحتاج إلى غسل عادي من كل نوع معاً.
- ضع التبايضات التي تحتاج إلى عناية خاصة معاً.
- ضع التبايضات التي عليها بقع صعبة معاً.
- ضع التبايضات التي تحتاج إلى إصلاح معاً.

تعربن عملي

صنّف التبايضات الآلية وفرزها حسب استخداماتها، وحالتها داخل السلال المتوفرة: شرف به تمرّك في جانب العلوي الأيمن، و ٣ مناشف شديدة الاتساع، وحرام عليه بقعة دم، بشاكير، وشراشف الطاولة، ومناديل مائدة الضيوف، وقوط الخدمة، وقطاعات حثام، وقوط استحمام، وأرواب حثام، وشراشف، ووجوه سخف، وحرامات، وشراشف طاولة مسكوب عليه صلصة جافّة، وشراشف طاولة صغيرة حمراء اللون، وقوط مطبخ ذات ألوان زرقاء وصفراء وبضاد.

معايير التقويم

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

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	نظمت المكان قبل بدء العمل.		
٢	صنفت التبايضات حسب النوع واللون.		
٣	وضعت التبايضات التي بحاجة إلى إصلاح وجدها.		
٤	وضعت التبايضات من نوع النسيج نفسه معاً.		
٥	تلقّدت التبايضات التي تحتوي على البقع.		
٦	وضعت التبايضات التي تحتاج إلى عناية خاصة معاً.		
٧	حصرت عدد كل مجموعة من التبايضات المشابهة.		
٨	تعاونت مع زملائي في العمل.		

٨٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يغسل البياضات والملابس حسب أنواعها .
- يكوي الملابس حسب أنواعها .

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

- التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية والعمل في مكان جاف والحذر عند استخدام المكوى من الاحتراق .

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-٤) غسل المنسوجات حسب أنواعها كما يأتي :
 - تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
 - إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن التعليمات التي تراعى قبل عملية الغسل، عن طريق العرض الشفوي .
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين مراعيًا مبادئ السلامة المهنية .
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
 - يكلف المعلم أحد الطلبة بإعادة خطوات العمل كما نفذها المعلم، ويصوب الأخطاء إن وجدت .
 - يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
 - يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، ويعين قائدًا لكل مجموعة .
 - يطلب المعلم إلى كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
 - تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته لتنفيذ التمرين العملي، وتوجيههم ويصوب الأخطاء إن وجدت .
 - الإشراف والتوجيه والمتابعة لكل طالب في أثناء تنفيذ التمرين من المعلم .
 - تكليف الطلبة بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين تعبئة قائمة الرصد، ثم تنظيف المشغل وإعادةه كما كان .
 - تنفيذ التمرين (٢-٥) كي المنسوجات حسب أنواعها كما يأتي :
 - تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
 - تزويد الطلبة بمعلومات نظرية بسيطة عن الأمور التي تراعى قبل البدء بعملية الكي عن طريق العرض الشفوي .
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين، ويراعي مبادئ السلامة المهنية .
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
 - يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل كما نفذها المعلم، ويصوب الأخطاء إن وجدت .
 - يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
 - يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، ويعين قائدًا لكل مجموعة .
 - يطلب المعلم إلى كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
 - تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته لتنفيذ التمرين العملي .
 - الإشراف والتوجيه والمتابعة من المعلم لكل طالب في أثناء تنفيذ التمرين .
 - تكليف الطلبة بتعبئة قائمة الرصد الموجودة في نهاية التمرين، ثم تنظيف المشغل وإعادةه كما كان .

النتائج العملية

- أن يتمكن الإرشادات والتعليمات الخاصة عند التعامل مع مواد التنظيف المستخدمة في المصفاة.

المعلومات النظرية

هناك أسور يجب مراعاتها قبل استخدام مساحيق التنظيف وفي أثناء استخدامها وبعده، من خلال التقيد بالإرشادات والتعليمات الخاصة لكل نوع من مواد التنظيف وذلك للحفاظ على سلامة الموظفين، وسلامة الأقمشة والمنسوجات المراد تنظيفها.

التجهيزات اللازمة

- عبوات مختلفة من مواد التنظيف.
- قفازات.
- كشامات.
- مرابيل عمل.
- قطع قماش منسوخة .

خطوات تنفيذ التمرين

- اقرأ التعليمات المكتبة على العبوة قبل الاستعمال والتم بها.
- استخدم القفازات لحماية اليدين.
- استخدم الكشامات (إن أوصى بذلك) لحماية الجهازين (الأنف والعين).
- اعمل في مكان متجدد الهواء (فتح النوافذ والأبواب في أثناء العمل).
- أبعدها عن متناول أيدي الآخرين منبهاً إلى خطورتها .
- احفظ العبوات في المكان المخصص لها بعد الانتهاء من العمل .

النتائج العملية

- أن يغسل البياضات والملابس حسب أنواعها .

المعلومات النظرية

تحتاج الملابس والبياضات مهما كان نوع نسجها إلى عناية مستمرة للمحافظة عليها نظيفة وجذابة، وقبل البدء بعملية الغسل، لابد من قراءة دليل الغسالة المرغوب بها لمعرفة مبدأ تشغيلها، وكمية الغسل المناسبة، ودرجة حرارة الماء الملائمة لكل نوع من المنسوجات، وكمية مواد التنظيف اللازمة لعملية الغسل. وبعد الانتهاء من الغسل، فإن الملابس تخضع إلى التجفيف والكني الذي يبرزها بشكل جميل وأنيق.

التجهيزات اللازمة

- قطع غسل منسوخة من النسيج القطني أو الكتان.
- غسالة أوتوماتيكية.
- مساحيق غسل.
- منشر غسل أو محقق.

خطوات تنفيذ التمرين

- جهز قطع الغسل على النحو الآتي:
- افرز الغسل الأبيض عن الملون.
- تلمد الغسل من القيع، واملأ على إرشاداتها حسب نوعها.
- اغسل الغسل إذا احتاج إلى إصلاح.
- ضع مسحوق الغسل في جزاء الغسالة المخصص.
- ضع الغسل الأبيض المنسوخ في الغسالة، حسب الكمية المحددة للغسالة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (٢-٨) و(٢-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- للمعلم
- Aleta Nitschke, Management Housekeeping Operations American Hotel & Lodging, Educational Institute, 2008.

للطالب

تعرين عملي

طلى الإرشادات والتعليمات الخاصة بمواد إزالة البقع عن قطعة القماش الممسحة.

معايير التقويم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		لا	نعم
١	ارتديت مبربول العمل قبل البدء بالتمرين.		
٢	طلقت إرشادات استخدام مواد التنظيف وإزالة البقع .		
٣	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٤	تسلست في خطوات العمل بشكل سليم.		
٥	عملت بكفاءة والتدبير لمعرفة نوع البقعة والمادة المزيلة.		
٦	تركت مكان العمل نظيفاً ومرتباً وآمناً.		

٨٧

- حرّك مفتاح التشغيل على البرنامج الذي يناسب الغسل الأبيض.
- افتح باب الغسالة بعد انتهاء البرنامج، وأخرج الغسل منها وجفّفه.
- ضع وجبة غسل ثانية على برنامج الغسل المولّد.
- كوزر العمل حتى ينتهي الغسل.
- افتح باب الغسالة بعد انتهاء البرنامج، وأخرج الغسل منها.
- انشر الغسل على حبل الغسل أو ضعه في المحفّف.

تعرين عملي

الغسل الإرشادات الممسحة حسب خطوات تنفيذ التمرين.

معايير التقويم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		لا	نعم
١	ارتديت اللباس المخصص للعمل.		
٢	صنّفت الغسل حسب النوع واللون.		
٣	فرزت الغسل الثالف الذي يحتاج إلى إصلاح.		
٤	تفقدت الغسل من البقع.		
٥	راعيت التسلسل المنطقي في تنفيذ عملية الغسل.		
٦	راعيت إجراءات الصحة والسلامة العامة.		
٧	نظفت مكان العمل ورتبته.		

٨٩

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف مفهوم التنظيف الجاف .
- يحدد السوائل والمساحيق المستعملة في التنظيف الجاف.
- يفرق بين مزايا وعيوب التنظيف الجاف .

المفاهيم والمصطلحات

التنظيف الجاف، السوائل القابلة للاشتعال ، السوائل غير القابلة للاشتعال ، مساحيق التنظيف الجاف.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح أسئلة، من مثل : ما المقصود بالتنظيف الجاف؟ ما خصائص التنظيف الجاف وشروطه؟ ما أنواع السوائل والمساحيق المستعملة في التنظيف الجاف؟ ما مزايا التنظيف الجاف؟ ما عيوبه؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، ومناقشتها وربط بعضها ببعض، وتوضيحها، وتدوينها على السبورة.

التعلم عن طريق النشاط/ الزيارة الميدانية

- تنفيذ النشاط (٢-٧) التنظيف الجاف كما يأتي :
- ينظم المعلم زيارة ميدانية للطلبة لإحدى المصابغ الكبيرة لمعرفة النقاط الواردة في النشاط.
- يطلب المعلم من الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة، وعرضه على المعلم وطلبة الصف .

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

التعريف (٢-٥) كيمي المنسوجات حسب نوعها

النتائج العملية

- أن يكون الملابس حسب أنواعها .

المعلومات النظرية

تحتاج الملابس والتأخيات إلى عناية مستمرة للمحافظة عليها نظيفة وجذابة، والكثير من العمليات المهنية في التعامل مع المنسوجات، وقبل البدء بعملية الكتن، لابد من قراءة دليل المكواة المرغوب بهاء لمعرفة مبدأ تشغيلها، ودرجة الحرارة الملائمة لنوع النسيج .



التجهيزات اللازمة

- قطع ملابس نظيفة.
- مكواة بخارية.
- طاولة كتن.
- علقات ملابس.
- قطعة شاش مرطبة.

خطوات تنفيذ التعريف

- تبت طاولة الكتن على الارتفاع المناسب.
- حدّد درجة حرارة المكواة حسب نوع القماش، واستعن بالرفعة المرطبة على قطعة الملابس.
- أوصل الدائرة الكهربائية بوضع قانس المكواة بالانريز.
- اسط القطعة المراد كتنها على طاولة الكتن.
- ضع عليها قطعة شاش مبلولة، حتى تمنع ظهور لمعان غير مرغوب به على القطعة المكواة.
- ابدأ بعملية الكتن من اليمين إلى اليسار مع الضغط على الشبات والكسرات.
- علق القطعة التي تمّ كتنها تعليقاً مرتباً لتجفيفها.
- افصل التيار الكهربائي، ورتب المكان الذي عملت فيه.

٩٠

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

– تكليف الطلبة البحث عن المضار الصحية والبيئية الناتجة من استخدام المواد الكيميائية في التنظيف الجاف بالرجوع إلى المراجع المتخصصة في السلامة العامة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: مراجعة الذات .
- أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم (٢-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- William Theodre Brannt ,The Practical Dry Cleaner, Scourer, and Garment Dryer, General Books LLC, 2010.

للطالب

– النجار ، آمال حسين، دراسة أثر التنظيف الجاف على الخواص العامة للملابس الصوفية والمخلوطة، جامعة المنوفية، كلية الاقتصاد المنزلي، ٢٠٠٠م.

تمرين عملي

أكم بطلاً وقيماً مراداً خطوات الكي التي تعلمتها في التمرين.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقييم	
		نعم	لا
١	راجعت المهارة التي تعلمتها.		
٢	استفسرت لفهم المهارة المطلوبة.		
٣	ارتديت الثياب المخصصة للعمل.		
٤	تفقدت الملابس من القمقم قبل الكي.		
٥	راجعت التسلسل المنطقي في تنفيذ عملية الكي.		
٦	راجعت إجراءات الصحة والسلامة العامة.		
٧	نظمت مكان العمل ورتبته.		

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أهم الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات .
- يميز أنواع الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات .

المفاهيم والمصطلحات

الرقاع

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح أسئلة، من مثل: ما أهم الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات الموجودة على ملابسهم؟ ما أهمية استخدام الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات ؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، ومناقشتها لمعرفة أهم الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات.

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي:

- تكليف الطلبة قراءة الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات قراءة صامتة فردية وتأملها جيدا.
- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة: ما الرموز الخاصة بالغسل؟ ما الرموز الخاصة بالتحفيف؟ ما الرموز الخاصة بالكي؟ ما الرموز الخاصة بالتنظيف الجاف؟ هل هناك رموز خاصة بالنشر؟ ما هي؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، ومناقشتها وترتيبها ورسم الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات على السبورة .

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- تقسيم طلبة الصف إلى مجموعات عمل من مختلف المستويات يتراوح عدد كل منها (٤-٦) طلاب، وتعيين قائد لكل مجموعة.
- تكليف كل مجموعة تنفيذ النشاط (٢-٨): الإشارات والرموز الخاصة بالمنسوجات ، وعرض اللوحة على المعلم وطلبة الصف، ثم تعليقها في القسم الفندق في المدرسة.

معلومات إضافية للمعلم

التنظيف الجاف

خاصتنا

التنظيف الجاف: تنظيف المنسوجات وإزالة البقع عنها باستخدام سوائل ومساحيق خاصة لا تخترق أنسجتها أو تلونها، كما هو الحال عند استخدام الماء، ومواد التنظيف الجاف لا تذيب قوام الأنسجة المرغوب فيه، ما يجعلها تحتفظ بشكلها وحجمها وقوامها ولمسها، إضافة إلى أنها لا تؤثر سلبًا في أكران النسيج إذا أحسن استخدامها، وتذيب مواد التنظيف الجاف المواد الدهنية والأوساخ العالقة بالمنسوجات، ثم تمتصها، ونظرًا لأن مواد التنظيف الجاف لا تلتصق في الماء فإن الملابس والمنسوجات التي يراد تنظيفها ينبغي أن تكون جافة تمامًا وغالية من العيوب.

١- السوائل والمساحيق المستعملة في التنظيف الجاف

أ- السوائل القابلة للاشتعال: تصنف هذه السوائل بأنها

يجب تحذير المواد والأدوات الحاشية قبل البدء في عملية التنظيف، لأن سوائل التنظيف سريعة التطاير .

سريعة التطاير والاشتعال؛ لذا، يجب استعمالها بحذر بعيدًا عن أي لهب أو مصدر اشتعال، وفي مكان متجدد الهواء، ولها القدرة على إذابة الدهون، ومن أمثلة هذه السوائل: (الأسيتون، والكحول الأبيض، والبنزين).

ب- السوائل غير القابلة للاشتعال: تصنف هذه السوائل بأن لها تأثيرًا مخدّرًا؛ لذا، يجب استخدامها في مكان متجدد الهواء، كما يجب استعمالها أو إن ليست من المعدن؛ لأنها تؤثر سلبًا في التفاعل، ومن مميزات هذه السوائل: سرعة اختفائها أو تطايرها، وعدم تركها أي رائحة في المنسوجات.

ج- مساحيق التنظيف الجاف: تستخدم بعض المساحيق الخاصة في تنظيف المنسوجات التي لا يحدني تنظيفها بالسوائل، وتتناثر هذه المساحيق بأنها لا تترك آثارًا في الأنسجة، ومن أمثلة هذه المساحيق: مسحوق المغنسيوم، ومسحوق الطباشير.

٩٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة الرجوع إلى مكتبة المدرسة والبحث في الكتب ذات العلاقة عن الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات وعرضها على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة البحث عن دلالات الرموز والإشارات الخاصة بالتنظيف الجاف واستخدامات كل نوع ، ثم كتابة تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم وطلبة الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم:

– أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- www.textileaffairs.com

للطالب

- <http://www.silverbirches.com/euowashsymbols.shtml>

٢- مزايا التنظيف الجاف

- يستخدم في تنظيف الأقمشة التي لا يمكن غسلها أو تطهيرها بالماء والصابون، مثل: الأقمشة الحريرية، والأقمشة المطرزة، والملابس عالية الثمن أو كوانها غير قابلة.
 - سهل الاستعمال، ولا يحتاج إلى وقت طويل لإحراز عملية التنظيف.
 - يعدّ الوسيلة الوحيدة لتنظيف الملابس ذات الكسرات.
- ٣- عيوب التنظيف الجاف
- أكثر تكلفة من الغسل العادي.
 - لا يزال رائحة العرق بشكل كامل أي أنه تنظيف غير شامل.
 - يعمل على تحريف النسيج، ويسرع في استهلاكه عندما يستعمل بكثرة.
 - يحتاج إلى الإلتناء الشديد والعناية الدائنة في أثناء استخدامه.

التنظيف الجاف

نشاط (٢-٧)

- زر إحدى المعايير الكسرة، وتعرف إلى النقاط الآتية:
- أنواع السوائل والمساحيق المستخدمة في التنظيف الجاف.
 - مواصفات كل نوع من هذه المواد والمساحيق.
 - الخطوات المستخدمة في عملية التنظيف الجاف للملابس .
 - أنواع الملابس التي يتم تنظيفها من خلال التنظيف الجاف.
 - قواعد السلامة العامة الواجب تنفيذها عند التنظيف الجاف.
 - مواصفات الغسالة الخاصة بالتنظيف الجاف وكيفية تشغيلها.
- ثم اكتب تقريراً عن ذلك، وعرضه على زملائك في الصف.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

سادسنا الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات

توضع على الملابس عادة رقايع مطبوع عليها إرشادات وإشارات متعارف عليها دولياً، وكل إشارة ترمز إلى كيفية معاملة قطع الملابس من حيث غسلها وكثاها والعناية بها، وأهم هذه الإشارات والرموز هي:

	غسل قطعة الملابس بالمشالة أو اليد بدرجة حرارة 50 درجة مئوية.
	يجب غسل قطعة الملابس يدوياً وليس بالمشالة.
	عدم غسل قطعة الملابس مطلقاً.
	التظيف الجاف باستعمال أي من المواد التالية القابلة للاستعمال.
	التظيف الجاف باستعمال مادة البوليكلورين.
	التظيف الجاف باستعمال الكحول الأبيض (الإيسوبروبانول).
	عدم تظيف قطعة الملابس تظيفاً جافاً.
	تظيف القطعة وتشرها على حبل الغسل.
	عدم غسل قطعة الملابس وتظيفها بالمشال أو الأسطوانة أو بالمشال المشالة.
	تدليل قطعة الملابس على علامة تثبت على حبل الغسل كما تلبس القطعة أي عدم عصرها باليد أو التظيف.

٩٤

النتائج الخاصة

- يزيل البقع المختلفة عن الملابس والبياضات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

- اتباع قواعد السلامة المهنية عند استخدام المواد الكيميائية، وتشغيل الغسالة الكهربائية .

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-٦): إزالة البقع عن الأقمشة والمنسوجات كما يأتي:
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
- إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن إزالة البقع عن ملابس الضيوف والموظفين والبياضات في مصبغة الفندق عن طريق العرض الشفوي .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يكلف المعلم أحد الطلبة بإعادة خطوات العمل كما نفذها المعلم، ويصوب الأخطاء إن وجدت .
- يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، ويعين قائداً لكل مجموعة .
- يطلب المعلم إلى كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، ويصوب الأخطاء إن وجدت .
- تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته لتنفيذ التمرين العملي .
- الإشراف والتوجيه والمتابعة لكل طالب من المعلم في أثناء تنفيذ التمرين .
- بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد، ثم ترتيب المشغل وإعادةه كما كان .

التمرين (٢-٦) إزالة البقع عن الأقمشة والمنسوجات

النتائج العملية

أن يزيل البقع المختلفة عن الملابس والبياضات.

المعلومات النظرية

لا يمكن للفنادق أن تستغني عن خدمات المصبغة، سواء كان ذلك لضيوفها أو لموظفيها، أو لموجوداتها من الشراشف، والأغطية، والسائر، وبياضات الحمام إلخ، ولا يقتصر عمل المصبغة على الغسل والكنز فقط، وإنما يتعدى ذلك إلى إزالة البقع عن ملابس الضيوف والموظفين، والبياضات، وذلك حسب نوع هذه البقع.

التجهيزات اللازمة

- بياضات متسخة ببقع مختلفة.
- المواد الخاصة بإزالة البقع .
- قطعة قماش بيضاء.
- فرشاة ملابس.
- طاولة للعمل.
- غسالة كهربائية.



١- خطوات تنفيذ إزالة بقعة الصدا

- وضع القطعة على طاولة العمل.
- وضع المادة الخاصة بإزالة الصدا على البقعة مباشرة.
- تحف المادة بعض الماء إذا كانت القطعة المراد إزالة البقعة عنها من الأوان الفاتحة، مثل: (البيج).
- الحسل القطعة بالمشالة الكهربائية بعد إزالة البقعة مباشرة، وذلك حسب التعليمات الموجودة على رقايع الملابس.

٩٦

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٢-١) من أدوات التقييم .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (٢-١١) .

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- التربية المهنية، الصف الثامن، الجزء الثاني، الوحدة الرابعة: العناية بالملابس،
الدرس الثاني: إزالة البقع عن الملابس.

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

	نثر قطعة الملابس على سطح صلب فوق لوحة مع عدم جفافها.
	إمكانية استعمال أنواع المنظفات المختلفة.
	استعمال مادة الكلور كمادة منظفة.
	عدم استعمال المنظفات نهائياً.
	إن قطعة بدرجة حرارة منخفضة (120 درجة مئوية)، كالألوان، الإبريد، والأكريليك.
	إن قطعة بدرجة حرارة متوسطة أو عالية (150 درجة مئوية)، كالصوف، والبريست.
	إن قطعة بدرجة حرارة مرتفعة (210 درجة مئوية)، كالقطن، والكتان.
	عدم إن قطعة مغطاة.
	نثر القطعة تحت أشعة الشمس.
	نثر القطعة في الظل.

إذا كانت أي من الإشارات السابقة مغطاة بعلامة (X)، فإن ذلك يعني أن العملية التي ترمز لها الإشارة لا يمكن تباعها.

الإشارات والرموز الخاصة بالمنسوجات

نشاط (٢-٨)

صمم بالتعاون مع أفراد مجموعتك لوحة خشبية أو كرتونية ترسم فيها الإشارات والرموز الخاصة بالمنسوجات، وأعرضها أمام زملائك في الصف.

٩٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يطبق التعليمات الواردة على رقع الملابس.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

- اتباع قواعد السلامة المهنية الخاصة باستخدام الغسالة والمكواة من حيث سلامة التوصيلات الكهربائية، وعدم تشغيل الأجهزة الكهربائية والأيدي مبلولة، والحذر من خطر الاحتراق عند استخدام المكواة.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-٧): (التعليمات الواردة على رقع الملابس) كما يأتي :
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
- إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن أهمية الإشارات والرموز الخاصة بالعناية بالمنسوجات عن طريق العرض الشفوي.
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل كما نفذها المعلم، ويصوب الأخطاء إن وجدت .
- يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، ويعين قائداً لكل مجموعة .
- يطلب المعلم إلى كل مجموعة تطبيق التمرين العملي بإشرافه، ويوجههم ويصوب الأخطاء إن وجدت .
- يشرف قائد كل مجموعة على الطلاب في أثناء تنفيذ التمرين، ويوجههم المعلم ويتابعهم .

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

٢- خطوات تنفيذ إزالة بقعة الحبر

- اسط قطعة قماش على طاولة العمل.
- ضع القطعة المراد إزالة البقعة عنها فوق القطعة الأولى.
- ضع المادة الخاصة بإزالة الحبر على البقعة مباشرة.
- افرك مكان البقعة بين أصابع اليد جيّداً.
- كرر عملية وضع المادة، وافرك البقعة حتى زوالها.
- اغسل القطعة بالغسالة الكهربائية بعد إزالة البقعة مباشرة، وذلك حسب التعليمات الموجودة على رقع الملابس.

٣- خطوات تنفيذ إزالة بقعة الدم، أو العصور، أو القهوة

- اسط القطعة المراد إزالة البقعة عنها على طاولة العمل.
- ضع المادة الخاصة بإزالتها على البقعة مباشرة.
- افرك مكان البقعة بين أصابع اليد جيّداً.
- كرر عملية وضع المادة، وافرك مكان البقعة حتى زوالها.
- اغسل القطعة بالغسالة الكهربائية بعد إزالة البقعة مباشرة، وذلك حسب التعليمات الموجودة على رقع الملابس.

تمرين عملي

عالج بقع الدهون عن التباينات حسب خطوات تنفيذ التمرين .

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي (٢-١٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

- www.textileaffairs.com

للمعلم

- http://www.silverbirches.com/eurowasymbols.shtml

للطالب

معايير التقويم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية :

الرقم	معايير الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راجعت المهارة التي تعلمتها.		
٢	استفدت لأفهم المهارة المطلوبة.		
٣	ارتديت اللباس المخصص للعمل.		
٤	بسّطت القطعة المراد إزالة البقعة عنها على طاولة العمل.		
٥	استخدمت المادة الصحيحة لإزالة البقعة.		
٦	فركت القطعة بشكل جيد.		
٧	كزرت العمليّة حتى زوال البقعة.		
٨	غسلت القطعة بعد زوال البقعة.		
٩	تعدت العمل بمستوى راقٍ.		
١٠	أعدت ترتيب مكان العمل نظيفاً وآمناً.		

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الوحدۃ الثالثة

المرفق العامة



الوحدة الثالثة

المرافق العامة Public Area



- ما الاجراءات الكفيلة بالمحافظة على الناحية الجمالية للفندق؟
- هل نظافة المرافق العامة أقل أهمية من نظافة غرف الفندق؟ ناقش ذلك.

المرافق العامة في الفندق

أولاً

تختلف المرافق العامة من فندق إلى آخر حسب درجة تصنيفه وحجمه، ففي الفنادق الكبيرة، تكون المرافق العامة أكثر عددًا وأكثر مساحات، وتبرز أهمية تنظيف المرافق العامة كونها تظهر الناحية الجمالية للفندق، وعند اختيار أثاث المرافق العامة وتصميم الديكور، ولا بد من الانتباه إلى أهميتهما في تكوين الانطباع العام لدى الضيوف والزلاء، ومن هذه المرافق:

١- مدخل الفندق الرئيس (Hotel Main Entrance)

يجب أن يكون المدخل مسقوفًا ويتسع للسيارات والحافلات الوافدة والمغادرة لتحميل الضيوف وتزويدهم، ولحمايتهم من تقلبات الطقس في أثناء ركوبهم السيارات والحافلات وتزويدهم منها، كما في الشكل (٣-١)، ولتقديم بأعمال النظافة يجب على مجهزة المرافق العامة اتباع الخطوات الآتية:

- أ - تزيين سلال المهملات وتنظيفها.
- ب - تنظيف زجاج مدخل الفندق الرئيس وتلميعه.
- ج - تنظيف أرضية مدخل الفندق باستخدام المكاشط، والفراشي، ومواد التنظيف المناسبة.
- د - إبلاغ المشرف بوجود أي خلل أو تلف في منطقة العمل.



الشكل (٣-١): مدخل فندق كبير الحجم.

١٠٧

النتائج الخاصة

- يتعرف المرافق العامة في الفندق
- يحدد خطوات تنظيف كل من (مدخل الفندق الرئيس ، صالات الجلوس الأمامية، المكاتب الأمامية ، والممرات).

المفاهيم والمصطلحات

المرافق العامة ، صالة الجلوس الأمامية ، المكاتب الأمامية .

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / إسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس عن طريق طرح أسئلة، من مثل: ماذا يقصد بالمرافق العامة في الفندق؟ ما أهميتها؟ ما أنواع المرافق العامة في الفندق؟
- تلقي الإجابات من الطلبة، ومناقشتها للوصول إلى تعريف المرافق العامة وأهميتها وأنواع المرافق العامة في الفنادق وكتابتها على السبورة .

العمل الجماعي / المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
 - مناقشة مدخل الفندق الرئيس من حيث : خصائصه، وخطوات تنظيفه.
 - مناقشة صالات الجلوس الأمامية من حيث : أهميتها، وأوقات تنظيفها، وخطوات تنظيفها .
 - مناقشة المكاتب الأمامية من حيث: مواصفاتها وأهميتها وخطوات تنظيفها .
 - مناقشة الممرات من حيث : مواصفاتها وخطوات تنظيفها.
- تحديد مدة زمنية معينة لتنفيذ المهام المطلوبة للمجموعات، ومناقشة النتائج وربط بعضها ببعض وتلخيصها على السبورة.
- تكليف المجموعات مناقشة قضية المناقشة المتعلقة بكيفية تنظيف صالة الجلوس الأمامية في أثناء وجود الضيوف ، وعرض النتائج على طلبة الصف .

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (٣-١): (ترتيب أثاث صالات الجلوس)، وذلك كما يأتي :
 - ينظم المعلم زيارة إلى أحد الفنادق الكبيرة لمعرفة كيفية ترتيب أثاث صالات الجلوس الأمامية وتنظيمها.
 - يطلب المعلم إلى الطلبة كتابة تقرير مدعم بالصور عن أهداف الزيارة، وعرضه على طلبة الصف .

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (١) إجابات الأسئلة، وملحق (٣-١) من إدوات التقويم .

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة كتابة أنواع المرافق العامة في الفندق في دفاترهم ، وعرضها على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة البحث عن إجراءات الأمن المتبعة عند مدخل الفندق الرئيس، وكتابة تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم والطلبة .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: الملاحظة..
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-١) .

التكامل الأفقي

– الدوائر الأمامية، المستوى الثاني، الوحدة الثانية: قسم الاستقبال، أولاً : أهمية قسم الاستقبال وموقعه.

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

– للمعلم
- Andrews, Hotel Housekeeping Management & Opration, Tata Mc graw –Hill Education ,2007

للطالب

– الدباس ، نزيه ، إدارة الإيواء، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٧م.

لكي يحافظ الفندق على سمعته ومستوى خدماته بجودة وكفاءة عالية، يجب أن يبدو بمظهر نظيف وجذاب في الأوقات جميعها، ولا تقتصر النظافة على أماكن معينة في الفندق، بل تشمل مرافق الفندق وأقسامه جميعها، ولا تقل نظافة المرافق العامة أهمية عن نظافة الغرف ، والقسم المسؤول عن ذلك هو قسم التدبير الفندقى ، ويعمل مدير القسم على تأمين الأجهزة والأدوات والمواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة، وتحديد الوقت المناسب للقيام بعمليات التنظيف حتى لا تسبب أي إزعاجات للضيوف، وقد تسأل: ما المرافق العامة في الفندق؟ وما أنواع التنظيف؟

يقوم منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تحدد المرافق العامة في الفندق.
- توضح أنواع التنظيف .
- تعرف إلى الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في عمليات تنظيف المرافق العامة.
- تملأ نموذج متابعة أعمال التنظيف اليومي في المرافق العامة.
- تجهز غرفة التنظيف .
- نظف المكاتب والأرضيات.

١٠٦

٢- صالات الجلوس الأمامية (الردفة) (Lobbies)

تعد صالة الجلوس الأمامية في الفنادق منطقة نشطة لأن الضيوف يقدمون ويقادرون من خلالها، ولأنها مكان اللقاء وراحة لهم. ولذا يجب تنظيفها نظيفاً مستمراً إذ يتم وضع جدول زمني لتنظيفها جيداً في الساعات المتأخرة من الليل وفي ساعات الصباح الباكر وذلك لأن حركة الضيوف في هذه الفترة تكون قليلة، وهناك بعض أعمال التنظيف المطلوب عملها في أثناء ساعات النهار، كتوفير صالة جلوس نظيفة ومرتبّة، وهذه الأعمال تتضمن تنظيف المناضف والأرضية و قطع الأثاث، وبشكل عام هناك أعمال تنظيف على مدار الساعة، حيث لا يوجد قاعدة عامة للأوقات التنظيف وإنما حسب ما تقتضيه الحاجة، ويوضح الشكل (٢-٣) صالة الجلوس الأمامية.

ويتم تنظيف صالات الجلوس الأمامية كما يأتي:

أ - التنظيف اليومي



الشكل (٢-٣): صالة الجلوس الأمامية.

١. تفرغ منافذ السجائر وتنظيفها.
٢. تفرغ سلال المهملات وتنظيفها.
٣. تنظيف الزجاج والنوافذ والصور.
٤. مسح الهوائف وتنظيفها.
٥. إزالة بصمات الأصابع والبقع عن الجدران.
٦. مسح الأثاث والطاولات.

٧. تلميع مقابض الأبواب والمنطقة المحيطة بها.

٨. تنظيف الأبواب ولوحة البيانات.

٩. تنظيف الستارة بالمكنسة الكهربائية.

١٠. كش الأرضية ومسحها إذا كانت من الرخام.

ب- التنظيف الأسبوعي

١. تنظيف الأثاث الخشبي والمنسج.

٢. تنظيف الستائر.

٣. تنظيف مجرى النوافذ وعتباتها.

١٠٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف المرافق العامة في الفندق (المساعد، دورات المياه العامة، برك السباحة، والنادي الصحي).
- يحدد خطوات تنظيف كل من (المساعد، دورات المياه العامة، برك السباحة، النادي الصحي).

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / عرض شفوي

- تنفيذ العرض الشفوي من المعلم بربط الحصة الحالية بالحصة السابقة، وذلك بذكر عنوان الموضوع الرئيس (المرافق العامة في الفندق) وكتابته على السبورة.

- يتحدث المعلم باختصار شديد عن أنواع المرافق العامة التي تحدث عنها في الحصة السابقة ويدونها على السبورة، ويدون العنوان الفرعي للحصة على السبورة، ويبدأ بالاستراتيجية الآتية:

التعلم في مجموعات / المناقشة

- تقسيم طلبة الصف إلى مجموعات عمل، وتكليفها القيام بالمهام الآتية:
- مناقشة المساعد من حيث خصائصها والأمور الواجب اتباعها قبل البدء بتنظيفها، وخطوات تنظيفها
- مناقشة دورات المياه العامة من حيث: مكانها وأهمية العناية بها، وخطوات تنظيفها
- مناقشة برك السباحة من حيث أوقات تنظيفها، وخطوات تنظيفها
- مناقشة النادي الصحي من حيث أنواع الخدمات المقدمة فيه، مواصفاتها والمستلزمات المتوفرة فيه وخطوات تنظيف النادي الصحي.
- تحديد مدة زمنية معينة لتنفيذ المهمات المطلوبة للمجموعات.
- عرض ما تتوصل إليه المجموعات، ومناقشة النتائج وربط بعضها ببعض.

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

٤. تنظيف السقف والجدران والثرينات .

٥. تنظيف حواف السكّاد والأرضيات.

٦. تلميع الأرضيات الرخامية .

خصصة للمساعدة

ناقش مع أفراد مجموعتك كيفية تنظيف صالة الجلوس الأمامية خلال وجود الضيوف، مراعيًا سلامتهم، وعدم إزعاجهم.

نشاط (١-٣)

ترتيب أثاث صالات الجلوس (الردهة)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة، وتعرف إلى كيفية ترتيب أثاث صالات الجلوس الأمامية وتنظيمها، ثم دون ملحوظاتك، مستعينًا بالصور إن أمكن، وعرضها على زملائك في الصف.

٣- المكاتب الأمامية (Front Desk)

من المعروف أن المكاتب الأمامية غالبًا ما تكون الواقعة على مقربة من مدخل الفندق، وتعدّ مرآة الفندق وعبءاته، كما أنها تمثل حلقة الوصل بين الفندق وضيوفه، ويتم تنظيف المكاتب الأمامية من خلال جدول زمني خارج ساعات الذروة لتجنب إزعاج الضيوف، ويجب أن يتم التنظيف باهتمام كبيرًا لأنّه أعمية في إعطاء المنظر الجميل والترتيب، والانتباه الجيد من قبل ضيوف الفندق، وعلى الرغم من أنّ هذه المنطقة هي جزء من صالة الجلوس الأمامية إلا أنّ لها نمطًا خاصًا في التنظيف. تختلف المكاتب الأمامية في التصميم من فندق إلى آخر حيث إنّ بعضها يكون فيكونها بسيطًا وغالبًا من القماش والرخام، والبعض الآخر تكون نلونه وزخرفته أكثر، وهذا الأخير يحتاج إلى وقت أطول ومهارة عالية في التنظيف، كما في الشكل (٣-٣)، ويتمّ التنظيف على النحو الآتي:

أ - تبريق سلال المهملات، والمنافض وتنظيفها .

ب- تنظيف الأرضية، وزهريات الورود.

ج- مسح المكاتب من الجهة الأمامية والخلفية؛ لإزالة بصمات الأصابع والبقع.

١٠٩



الشكل (٣-٤) : الممرات في أحد الفنادق الكبيرة.

٥- المصاعد (Elevators)

يجب أن يكون عدد المصاعد الخاصّة بالترلا، يتناسب مع عدد الغرف، وحجم العمل، وبسعة مناسبة لتوفير الخدمة وقت الذروة دون أنّ إزاقات، وتكون في مكان يسهل الوصول إليه، ولها جهاز تحكم مركزي، ويمثل الشكل (٥-٣) مصاعد في أحد الفنادق كبيرة الحجم، ويتمّ تنظيفها بشكل مستمر على مدار الساعة كونها كثيرة الاستعمال، وتعطي انطباعًا عن مستوى نظافة الفندق بشكل عام، ويجب على مهزي المرافق العامة اختيار الأوقات التي لا يكون فيها ضغط عمل، وتجهيز المواد والأدوات قبل البدء بعملية التنظيف، وإحضار مفتاح المصعد للتحكم في حركته وإيقافه، ثم القيام بأعمال التنظيف بتابع الخطوات الآتية:

أ - إيقاف المصعد عن العمل ووضع إشارات التحذير.

ب - إزالة الغبار عن سقف المصعد، وجدرانه وتنظيف الأضواء فيه.

ج- تنظيف باب المصعد من الداخل والخارج.

د - تنظيف الموكيت، أو مسح الأرضية وتنظيفها، وتلميع المرايا والجدران.

هـ - إعادة المصعد للعمل.

و - إبلاغ المشرف بوجود أيّ عطل، أو تلف، أو ضرر.

١١١

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة ذكر المرافق العامة الخاصة بهذه الحصة وخطوات تنظيفها، ومساعدتهم في الإجابة وتعزيزهم.

إثراء

- تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق لمعرفة العاملين في النادي الصحي من حيث مؤهلاتهم وطبيعة عملهم أو استخدام محركات البحث، وعرض ما يتوصلون إليه على المعلم وزملائهم في الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم
- Andrews, Hotel Housekeeping Management & Opration, Tata Mc graw -Hill Education ,2007

للطالب



الشكل (٣-٣): أحد المكاتب الأمنية في فندق.

٤- الممرّات (Corridors)

تكثر في الفنادق الممرّات التي تتسجم مع حجم الفندق وتصميمه، كما في الشكل (٤-٣)، وعادة تفرق بالموكيت أو السجاد، وتزّين بالناتات والصور، وتزوّد بالإضاءة المناسبة لتوفير رؤية واضحة، وعملية العناية بها تتم ضمن برامج التنظيف اليوميّ، أمّا خطوات تنظيف الممرّات فهي كما يأتي:

- إزالة الغبار عن الأرضيات المفروشة باستخدام المكسبة الكهربية.
- تنظيف منافض السجائر وتفرغها.
- تفرغ سلال المهملات.
- مسح الأثاث، والجدران، والأبواب الموجودة في الممرّات.
- التأكّد من سلامة الإضاءة الموجودة في الممرّات ومخارج الطوارئ.
- تنظيف معقّات الطوارئ.
- إبلاغ المشرف بوجود أيّ تلف أو خلل بالممرّات.

١١٠



الشكل (٥-٣): مساعد في أحد الفنادق الكبيرة.

٦- دورات المياه العامّة (Public Restrooms)

تقع دورات المياه العامّة عادة في منطقة صالات الجلوس الأماميّة (الردّة)، ويمثّل الشكل (٦-٣) إحدى دورات المياه في فندق كبير الحجم، وتكمن أهميّة العناية بها وتنظيفها وتطهيرها كون ضيوف الفندق الموجودين في المناطق العامّة يستخدمونها باستمرار، لذا يجب تنظيفها باستمرار وتفقدها والتأكّد من نظافتها على مدار الساعة، ولقيام بأعمال تنظيف دورات المياه العامّة، لا بدّ من اتباع الخطوات الآتية:

- التأكّد من خلّو دورات المياه من وجود أيّ شخص.
- وضع إشارات التحذير أمام الباب من الخارج.
- سكب موادّ التنظيف والتعقيم في المراحيض وتنظيفها.
- إفراغ سلال المهملات ومنافض السجائر وتنظيفها.
- مسح المرايا وتلميعها، وتنظيف الأرضيات.
- التأكّد من صلاحية أجهزة التحفيف الموجودة في دورات المياه.
- تنظيف المغاسل والصنابير (الحفّات) وتعقيمها.
- إبلاغ المشرف بوجود أيّ تلف أو خلل.

١١٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف المرافق العامة في الفندق (الصالات العامة، مكاتب الإدارة والمبيعات، مرفق الموظفين، وصالات الطعام) .
- يحدد خطوات تنظيف كل من (الصالات العامة ، مكاتب الإدارة والمبيعات، مرافق الموظفين، وصالات الطعام) .
- يقدر أهمية تنظيف المرافق العامة في الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

الصالات العامة

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / عرض شفوي

- يقدم المعلم عرضاً شفويًا يربط الحصة الحالية بالحصة السابقة، وذلك بذكر عنوان الموضوع الرئيس (المرافق العامة في الفندق)، وتدوينه على السبورة .
- يتحدث المعلم باختصار شديد عن أنواع المرافق العامة التي تحدث عنها في الحصتين السابقتين، ويدونها على السبورة .
- كتابة العنوان الفرعي للحصة الفرعية على السبورة والبدء بتنفيذ الاستراتيجية الآتية :

التعلم في مجموعات / المناقشة

تقسيم طلبة الصف إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بالمهام الآتية:

- مناقشة الصالات العامة من حيث أنواعها ومواصفاتها، وخطوات تنظيفها .
- مناقشة مكاتب الإدارة والمبيعات من حيث: أنواعها وأهميتها، وخطوات تنظيفها .
- مناقشة مرافق الموظفين من حيث موقعها وأهميتها ومكوناتها .
- مناقشة صالات الطعام من حيث أنواعها، وخطوات تنظيفها .
- تحديد مدة زمنية معينة لتنفيذ المهام المطلوبة للمجموعات .
- عرض ما تتوصل إليه المجموعات، ومناقشة النتائج وربط بعضها ببعض، وتلخيصها على السبورة .
- تكليف المجموعات مناقشة قضية المناقشة المتعلقة بالأعمال التي تترتب على قسم التدبير الفندقي نتيجة أعمال الصيانة في المرافق العامة، وعرض النتائج على طلبة الصف .

معلومات إضافية للمعلم



الشكل (٣-٦): دورات المياه العامة في أحد الفنادق الكبيرة.

٧- برك السباحة (Swimming Pools)

يتم تنظيف برك السباحة على مدار الساعة من قبل مجهزي المرافق العامة المتدربين طوال ساعات عملهم، أما بالنسبة لغرف الغبارت والمناطق المحيطة بالبرك فيتم تنظيفها في وقت خلوها من الأشخاص، ويستبدل المجهز التبايضات المتسخة والمبيلة بيابضات نظيفة باستمرار. ويُمثل الشكل (٣-٧) مسبحاً في فندق كبير الحجم، وللقيام بأعمال النظافة المطلوبة، يجب اتباع الخطوات الآتية:

- جمع التبايضات المتسخة والمبيلة، وإرسالها إلى المعبئة.
- تفريغ مناطق السجائر وسلال المهملات وتنظيفها.
- تنظيف غرف الغبارت والأرضيات المحيطة بالمسبح.
- تنظيف الكراسي والطاولات الموجودة في المسبح.
- إبلاغ المشرف بوجود أي خلل، أو تلف، أو ضرر.
- إبلاغ قسم المطعم عن صوتي الطعام المستعملة .
- تزويد غرف الغبارت بالمستلزمات الضرورية.
- تنظيف الغرف الخاصة (الكابينة).

١١٣

- جمع التبايضات المتسخة واستبدالها بأخرى نظيفة.
- تنظيف الأثاث والتجهيزات الرياضية.
- إزالة البقع عن الجدران.
- المحافظة على نظافة غرف الغبارت وأماكن الاستحمام.
- كتابة تقرير إلى مدير قسم التدبير الفندقي عن الحالة العامة في المكان.



الشكل (٣-٨): مسبح داخلي وصالة رياضية في فندق كبير الحجم.

٩- الصالات العامة (Banquet and Meeting Rooms)

تفاوتت حجوم الصالات وعدادها من فندق إلى آخر تبعاً لدرجة تصنيفه وحجم الفعاليات فيه، ومنها: ما يخص إقامة الحفلات، أو المؤتمرات والاجتماعات، ومنها: الصالات المعلقة على المناظر الجميلة في محيط الفندق أو المخصصة لجلوس الضيوف والزلاء، ويختلف نوع الأثاث من صالة إلى أخرى حسب الغرض منها، ويتم اختيار السجاد والستائر بما يتناسب مع الأثاث،

أما الجدران فتزين بالمناظر الجميلة التي تعكس صورة من الحضارة، أو التراث الشعبي، أو بعض المناظر الطبيعية، ومن هذه الصالات:



الشكل (٣-٩): صالة المناسبات والأفراح.

- صالات المناسبات والأفراح، تصف بالجمال والترتيب كما في الشكل (٣-٩)
- وتجهز بالطاولات والكراسي التي

١١٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق (٣-٣) من أدوات التقويم.

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة البحث عن خطوات تنظيف صالات الطعام في الفندق، وكتابة النتائج في دفاترهم وعرضها على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة البحث عن خطوات تنظيف مرافق أخرى غير مذكورة في الكتاب، مثل: مواقف السيارات، وعيادة الطبيب، ومرافق الأطفال وغيرها وعرض النتائج على المعلم وطلبة الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Andrews, Hotel Housekeeping Management & Opration, Tata McGraw –Hill Education ,2007

للطالب

– الدباس، نزيه ، إدارة الإيواء، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٧م.



الشكل (٣-٧): مسبح خارجي في فندق كبير الحجم.

أ- النادي الصحي (Health Club)

أصبح الاهتمام المتزايد بالثباتة الجسميّة والصحة مطلبًا لوجود مكان يختص بالصحة وخدماتها، وتمامًا مع ذلك، فإن العديد من الفنادق عملت على جعل الخدمات الصحيّة جزءًا أساسيًا من الخدمات الفندقية المقدمّة للضيوف، مثل توفير مسبح داخليّ صغير، وساونا، وصالة كبيرة للتمارين الرياضيّة، كما في الشكل (٣-٨)، ولذلك تمّ توظيف كادر تدريب متخصص، و تأمين المستززمات والمعدّات في صالة التمارين الرياضيّة، وتتضمن: دراجات ثابتة، وآلات تجديف، وفرشات أرضية خاصّة، وأجهزة تمارين..... إلخ، أمّا تصميم النادي الصحيّ فينطمن أرضيات خاصّة، وأسطح خشبيّة قوينة، ومرابيا، وإضاءة خاصّة، وغرف للغيارات، ومناطق للاستحمام. وتقع مسؤولية صيانة الأجهزة والأدوات على عاتق كادر الصيانة في الفندق، في حين يقوم قسم التدبير الفندقيّ بدور أساس في هذه الخدمات الصحيّة؛ إذ يتحدّد عملهم في المحافظة على نظافة هذه المنطقة وترتيبها، ويشتمل التنظيف على الأمور الآتية:

- أ- مسح الغبار عن المعدّات والأجهزة.
- ب- تنظيف المرابيا والرجاج ولبيات الإثارة.
- ج- كنس الأرضيات ومسحها.

١١٤

بتناسب حجمها ولونها وشكلها مع مساحة الصالة، ولوعية الأرضيّة والحدران والأثاث، وتغطي أرضيتها بالموكيت أو السجّاد، وفيها ستائر متناسقة مع الشكل العام للصالة تعطي عليها لمسة جماليّة، واستخدام نظام إضاءة خاصّ للمناسبات والأفراح.



ب- صالات الاجتماعات والموتمرات :

تصنّف بالرقي والصالحة، وتجهّز بطاولات شكلها دائريّ، أو بيضويّ أو مستطيل، كما في الشكل (٣-١٠)، ولونها بتناسب مع قوون الحدران والستائر والأرضيّة، والكراسي فيها بتناسب حجمها ولونها وشكلها مع

الشكل (٣-١٠): صالة الاجتماعات.

مساحة الصالة، ومع قوون الأرضيّة والحدران، وأرضيتها تكون إما من الرخام، أو بلاط السيراميك، أو تكون مغطّاة بالموكيت أو السجّاد، ولها نظام إضاءة خاصّ، ومستحلات، ومكثرات صوت، وشاشات عرض، كما يتوافر فيها التجهيزات والقرطاسية اللازمّة للاجتماعات جميعها، وينظفها المجهزون وفق الخطوات الآتية:

١. إزالة الغبار عن الأثاث والحدران والأرضيات الرخامية باستخدام فوط التنظيف.
٢. تفرغ سلال المهملات ومناطق السجّاد.
٣. تنظيف أرضية الموكيت أو السجّاد باستخدام المكينة الكهربائيّة.
٤. تلميع الرجاج والطاولات والتجهيزات الموجودة في الصالات.
٥. تنظيف بوابة مدخل صالة الاجتماعات وتلميعها.
٦. إبلاغ المشرف بوجود أيّ تلف أو خلل في المكان.

١٠- مكاتب الإدارة والمبيعات (Administration & Sales Offices)

يحتوي الفندق على مكاتب الإدارة التي تدير الأقسام كلّها مثل: (الموارد البشرية، والغرف، والطعام والشرايب، والتسويق والمبيعات وغيرها)، كما في الشكل (٣-١١). وعلى الرغم من أنّ منطقة المكاتب منطقتة عمل حيوية، فإنّ الإدارة ومكاتب المبيعات

١١٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع التنظيف في المرافق العامة في الفندق.
- يبين الأماكن والأعمال التي يشملها كل نوع من أنواع التنظيف.
- يميز نموذج متابعة الأعمال لكل نوع من أنواع التنظيف.

المفاهيم والمصطلحات

التنظيف

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية: ما المقصود بالتنظيف؟ ما أنواع التنظيف في المرافق العامة؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها للوصول إلى أنواع التنظيف في المرافق العامة وكتابة التعريف والنقاط الرئيسة على السبورة.

التدريس المباشر / العمل في الكتاب المدرسي

- شرح آلية العمل بالتنظيف اليومي والأماكن التي يشملها، وكيفية متابعة أعمال التنظيف.
- يطلب المعلم إلى الطلبة قراءة نموذج متابعة الأعمال اليومية لتنظيف المرافق العامة في الفندق قراءة فردية صامتة.
- يطرح المعلم الأسئلة الآتية على الطلبة: ما المعلومات التي تسجل على رأس النموذج؟ ما أهم المرافق العامة التي يشملها النموذج؟ ما أهم أعمال التنظيف التي تتابع في كل من مرفق
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها وتوضيحها
- يتبع المعلم الآلية نفسها بالنسبة إلى التنظيف الشهري والتنظيف السنوي.

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٣-٢): أنواع التنظيف، كما يأتي:
- ينظم المعلم زيارة ميدانية للطلبة لأحد الفنادق الكبيرة، لمعرفة أنواع التنظيف في المرافق العامة والإجراءات المتبعة في كل نوع.
- يطلب المعلم من الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة، وعرضه على طلبة الصف.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم طلبة الصف إلى مجموعات عمل يتراوح عدد كل منها (٤-٦) طلاب، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- تكليف المجموعات بمناقشة قضية المناقشة المتعلقة بالإجراءات الكفيلة بالمحافظة على استمرار الفندق بتقييم الخدمة للضيوف في أثناء التنظيف السنوي.
- تكليف المجموعات تنفيذ قضية البحث المتعلقة ببرامج التنظيف في الفنادق، وعرض نتائج البحث على طلبة الصف.

الملاحق

هذه المرافق تستحق المقدار نفسه من الأهمية والعناية بالنظافة والترتيب والتنظيم. تعمل إدارة الفندق على توفير بيئة عمل آمنة، ونظيفة ومريحة للموظفين إذ يعملون ويتناولون طعامهم، ويستريحون، ويستحثون تعزيزاً لبيئة احترام الإدارة لموظفيها، وبالتالي تنمية روح الالتزام والولاء للفندق من قبل الموظفين، والذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة من الموظفين لضيوف الفندق.

تعلم
يحمل قسم التدبير الفندق في بعض الفنادق مسؤولية محدودة جداً في المحافظة على نظافة أرواحات المصانع وحداثتها وأمنها.

وتقع مسؤولية المحافظة على نظافة مرافق الموظفين على كل موظف في الفندق، إلا أن المسؤولية الرئيسة تقع على عاتق موظفي قسم التدبير الفندق، الذين يعملون على إبقاء مرافق الموظفين نظيفة من الغبار والأوساخ والقماماء، وذلك من خلال وضع برنامج يومي دائم لنظافة هذه المرافق، كما في الشكل (٣-١٢)، وتتكون مرافق الموظفين من الآتي:

أ - ممرات الخدمة	Service Corridors
ب- مساعدات الخدمة	Service Elevators
ج- مطاعم الموظفين	Employees Dining Rooms
د - حشامات الموظفين	Employees Rest Rooms
هـ - منطقة استلام البضائع	Receiving Area
و - منطقة المستودعات	Storage Area



الشكل (٣-١٢): مرافق الموظفين في أحد الفنادق.

١١٨

أنواع التنظيف

ثانياً

يقصد بالتنظيف إزالة الغبار والأوساخ بما تحويه من كبريتا أو أي مادة غريبة تظهر على أسطح الأثاث والأدوات والأرضيات والجدران، وتأتي أهمية التنظيف لعلاقتها بالصحة العامة والوقاية من العدوى والأمراض، وحتى تحقق الأهداف المرجوة من التنظيف، لا بد أن يكون ضمن برنامج محدد يشمل عدداً من الأعمال التي يقوم بها المحضرون في قسم التدبير الفندق.

١- التنظيف اليومي

يوزع مشرف المرافق العامة عند بداية كل منوبة المهام اليومية على محضري المرافق العامة، ويحدد أماكن عملهم، ومن ثم متابعة أعمال النظافة والإشراف عليها من خلال نموذج متابعة الأعمال اليومية لتنظيف المرافق العامة في الفندق، كما في الشكل (٣-١٣)، الذي يبين الأماكن التي يشملها التنظيف اليومي: كمدخل الفندق، والصالات، والمكاتب، والممرات، والمصاعد، ودورات المياه، وبرك السباحة، والنادي الصحي، ومكاتب الإدارة، وتكمن أهمية نموذج متابعة الأعمال اليومية في التأكد من تنظيف المحضرين المرافق العامة دون استثناء أي مكان، وفي حال وجود أعطال، يبلغ المشرف قسم الصيانة لإجراء اللازم.

أنواع التنظيف

نشاط (٣-٢)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق كبيرة الحجم، وتعرف إلى أنواع التنظيف والإجراءات المتبعة في كل نوع، ثم اكتب تقريراً عن ذلك، ونقله مع زملائك في الصف.

١٢٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة الجلوس إلى الطلبة المتميزين ، ليتعلموا منهم تنفيذ التمرين العملي ، ثم تنفيذ التمرين العملي في المنزل وعرضه على المعلم .

إثراء

– تكليف الطلبة اقتراح تمرين عملي على كل من نموذج متابعة أعمال التنظيف الشهري والسنوي وتنفيذ التمرين وعرضه على المعلم وطلبة الصف .

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم التقدير العددي (٣-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Thomas J.A.Jones ,Professional Management of Housekeeping Operation, Fifth Edition , John Wiley and Sons ,2007.

للطالب

٣- التنظيف السنوي

يتم مدير التدبير الفندقى برنامجاً مسبقاً للقيام بأعمال التنظيف السنوي بالتنسيق مع الإدارة في فترات الركود السياحي حيث يتم تليغ الضيوف عنها مسبقاً لتجنب إزعاجهم في أثناء إقامتهم، وقد تعلق بعض الأماكن المراد تنظيفها لفترة زمنية معينة بحددها قسم التدبير الفندقى وذلك حسب حجم أعمال التنظيف ، وتوضع إشارات تحذيرية دالة على أنه يتم القيام بأعمال التنظيف، وعادة تشمل هذه الأعمال تجديد الأثاث النافذ، وتنظيف الأسقف والجدران وإعادة طلائها، وتنظيف السجاد والموكيت، وتنظيف شبكة الصرف الصحي لنادي أي مشكلات خلال فترات ضغط العمل في الفندق، ويتم متابعة أعمال النظافة والإشراف عليها من خلال نموذج متابعة الأعمال السنوية لتنظيف المرافق العامة في الفندق، كما في الشكل (٣-١٥)، الذي يبين الأماكن والأعمال التي يشملها التنظيف السنوي.

فضية للمناقشة

ناقش مع أفراد مجموعتك الإجراءات الكفيلة في المحافظة على استمرار عمل الفندق وتقديم الخدمة للضيوف خلال برنامج التنظيف السنوي في أحد مرافق الفندق.

فضية للبحث

ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك عن برامج التنظيف في الفنادق وآلية متابعتها في الإشراف على إنجاز تلك البرامج، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

١٢٣

التمرين (٣-١) متابعة أعمال التنظيف في المرافق العامة

النتائج العملية

– أن يبلأ نموذج متابعة الأعمال اليومية لتنظيف المرافق العامة في الفندق.

المعلومات النظرية

يتابع مشرف المرافق العامة في الفندق أعمال التنظيف في المرافق العامة بصورة مستمرة من خلال نماذج خاصة بذلك لتأكد من تنظيف الأماكن جميعها بمستوى الجودة المطلوب وتجنب إسباف أي شيء بدون تنظيف.

التجهيزات اللازمة

- كتب اسم مشرف المرافق العامة في المكان المخصص له.
- دؤن اليوم والتاريخ في المكان المخصص.
- سجل الوقت في المكان المخصص.
- ضلع إشارة (✓) في خانة نظيف إذا تم العمل بالشكل المطلوب.
- ضلع إشارة (✗) في خانة صيانة إذا لم تكن المنطقة بحاجة إلى صيانة.
- كتب عبارة (بحاجة إلى تنظيف) للأماكن التي لم تنظف في خانة الملحوظات.
- كتب عبارة (بحاجة إلى صيانة) للأماكن التي بحاجة إلى صيانة في خانة الملحوظات.

تمرين عملي

كُلفت يوم السبت الموافق ٣/٢٧ ، الساعة ٩:٣٠ صباحاً بالقيام بعمل مشرف المرافق العامة في الفندق الذي تتدرب فيه، املاً النموذج المرفق مستمعاً بخطوات تنفيذ التمرين السابقة، إذا كانت حالات الموقع في المرافق العامة كما يأتي:

- ١- النظافة جيدة في كل من: الممرات، الصالات العامة، ومدخل الفندق الرئيس، ومكاتب الدوائر الأمامية، ومكاتب الإدارة والمبيعات، وبرك السباحة، والنادي الصحي.
- ٢- الأماكن التي بحاجة إلى تنظيف: مرآة المصعد، سلالم المصاحات في دورات المياه العامة، ومناطق السحائر، وسلالم المصاحات في صالة الجلوس الأمامية (الردعة).

١٢٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقييم	
		نعم	لا
١	قرأت التمرين وفهمته على نحو صحيح.		
٢	سجلت بيانات النموذج حسب التسلسل المطلوب.		
٣	ملأت الخانات المطلوبة بدقة.		
٤	استفسرت عن النقاط غير الواضحة.		
٥	أنهيت تعبئة النموذج في الوقت المحدد.		

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة جمع صور للأجهزة والأدوات الواردة في الدرس، وذكر اسم كل واحدة وعرضها على المعلم .

إثراء

- ناقش زملاءك في الصف في بعض الاقتراحات المفيدة لتوفير الوقت والجهد في أثناء استخدام الأجهزة والأدوات في المرافق العامة في الفندق.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم:

- أداة التقويم:

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Margaret kappa, Managing Housekeeping Operations, the American Hotel & Lodging Institute, 2008

للطالب

٢- المكاس الكهربائي



الشكل (٣-١٧): المكسة الكهربائية الأنطوانية.

هناك أنواع كثيرة من المكاس الكهربائية، ولكن معظم الفنادق تفضل المكسة الأنطوانية، كما في الشكل (٣-١٧)، لتطهير سخاء المرافق العامة ومكنيتها وسائرها، لأن عملها فعال في إزالة الغبار عن المساحات المسطحة والداخلية والزوايا، وعند استخدام المكسة الكهربائية من قبل المجهزين، يجب تدريبهم على كيفية استخدامها؛ لأن الاستخدام السيئ لها قد

يكلف مصاريف إضافية، ويجب إحكام وصلها بالفراش حتى لا تفعل عنها في أثناء الاستخدام، ويفضل أن تكون خرطوم الشفط مرنة وثابتة، ووزن المكسة خفيفاً نسبياً؛ لأن الوزن الثقيل يؤدي إلى إصطدامها بالأثاث وإحداث خدوش فيه، كما أن وجود مفاصل فيها يسهل عملية التنظيف ونقلها وحفظها، ويجب مراعاة الأمور الآتية عند شرائها:

- قوة الشفط؛ فيجب اختيار الأنواع ذات القدرة الفائلة والعالية على شفط الغبار في أثناء الاستخدام.
- سهولة تفريغ الغبار والتخلص منه.
- وجود فتر فيها لتعقيم الحوز ومنع تسرب الغبار.
- توافر الملحقات والوصلات، مثل الفرش الحامسة بالأماكن المرتفعة، وفرش السائر والأثاث المنجد والزوايا.
- توافر قطع الغيار والصيانة بشكل دائم.
- السعر والجودة.
- الصوت غير مزعج.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف بعض الأدوات المستخدمة في تنظيف المرافق العامة (أوعية التنظيف، القشطات، والسلم).
- يميز أنواع الأدوات المستخدمة في تنظيف المرافق العامة ومواصفاتها.
- يحدد بعض المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر/ عرض شفوي

- يقدم المعلم عرضاً شفويًا لربط الحصة الحالية بالحصة السابقة، وذلك بذكر عنوان الموضوع (الأجهزة والمعدات المستخدمة في تنظيف المرافق العامة) وكتابته على السبورة.
- الحديث باختصار شديد عن الأجهزة والمعدات والأدوات التي تحدث عنها في الحصة السابقة.
- كتابة العنوان الفرعي للحصة الحالية على السبورة والبدء بتنفيذ الاستراتيجية الآتية:

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة: ما أنواع أوعية التنظيف المستخدمة في المرافق العامة؟
- كيف تكون العناية بالقشطات؟ كيف تتعامل مع السلم تعاملًا صحيحًا؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها معهم وتلخيصها على السبورة.

التعلم عن طريق النشاط/ الزيارة الميدانية

- تنفيذ النشاط (٣-٧): إيجابيات أدوات التنظيف وسليبتها كما يأتي:
- ينظم المعلم زيارة لأحد الفنادق الكبيرة للطلبة لمعرفة أنواع مواد التنظيف وطرق استخدامها وإيجابياتها وسليبتها.
- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة، ومناقشته مع طلبة الصف.

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- كتابة العنوان (المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة) على السبورة.
- طرح الأسئلة الآتية على الطلبة: ما أهم المواد المستعملة في تنظيف المرافق العامة؟ فيم تستخدم هذه المواد؟
- تلقي الإجابات من الطلبة ومناقشتها وتوضيحها وتلخيصها على السبورة.
- تكليف الطلبة تنفيذ قضية البحث المتعلقة بمواصفات المواد الكيميائية المستخدمة في عمليات التنظيف في المرافق العامة، وكتابة تقرير عن نتائج البحث وعرضه على طلبة الصف.

معلومات إضافية للمعلم

الملاحق

ملحق (٣-٥) من أدوات التقويم.

أنواع المكائس الكهربائية وأشكالها

نشاط (٣-٥)

- زر أماكن بيع الأدوات الكهربائية، وشاهد أنواع المكائس الكهربائية، وتعرف إلى وظيفة كل نوع، وسجل مميزات استخدام كل نوع منها حسب الآتي:
- عدد القطع السرعة واستعمالاتها.
 - قوة موتور المستخدم.
 - هل يوجد فتحة صيانة في مكان البيع؟
 - هل توافر قطع غيار؟
 - ثم ناقش مع زملائك النوع الذي تم اختياره، مبررًا السبب.

٣- المكسة العاشقة



تعدّ من المماصح الحفّاق، ولها رأس بأشكال وحجوم مختلفة، وتضع غالبًا من القطع الناعم المحلول، أو من خيوط صناعية مثبتة على يد طويلة، كما في الشكل (٣-١٨)، وتمتاز هذه الخيوط بأنها مشحونة بالكهرباء الساكنة، ما يؤدي إلى التصاق الغبار بها، وبعضها يقع في محلول خاص يؤدي إلى التصاق الغبار بها بشكل أفضل، وتعرف المماصح الكبيرة بالمكسة العاشقة لثابت الرأس، ولها حركة كالمقص، وهي مناسبة جدًا للمساحات الكبيرة، وعندما تسخ، تغسل ولا تعصر باليد، وإنما تترك حتى تجف أو تقع بمحلول منظف ومطهر وتترك حتى تجف من أجل السلامة العامة والحفاظ على الصحة.

الشكل (٣-١٨) بعض أنواع المكائس العاشقة.

١٣٠

ب- فرائي لتنظيف المغاسل: يجب أن تكون شعرها ناعمة، وذلك حتى لا تخدش المغاسل والأوعية المصنوعة من الخرف.

ج- فرائي تنظيف المراحيض (التواليت): تصنع من الليف المنين، وتكون مستديرة الشكل، ولها يد طويلة حتى يسهل استعمالها في تنظيف المراحيض وحوائجها.

د- فرائي للسقف والحائط: تصنع من الشعر الناعم حتى لا تترك آثارًا في الحائط والأسقف في أثناء عملية التنظيف والتعريف، ولها يد طويلة للوصول إلى الأسكن العالية. ويجب العناية بالفرائي بعد كل استعمال، لتدوم أطول فترة ممكنة، ويفضل حفظها معلقة بعد الاستعمال، وعدم تركها معلقة على شعرها، حتى لا يلف شعرها وتصبح غير صالحة للاستعمال، كما يجب أن يستعمل كل نوع من الفرائي لتنظيف ما صنعت لأجله، ويراعى عند غسلها استعمال الماء الدافئ والصابون، وتجنب فركها بالفرشاة في الماء.

٦- أوعية التنظيف

هناك أوعية متنوعة تستخدم في التنظيف، منها:

أ - أوعية مصنوعة من الزنك أو الصفيح الثقيل، ويختلف حجمها حسب فرض استعمالها، ولها يد مقوّسة لسهولة حملها وهي مملوءة، وتتميز الأوعية المصنوعة من الزنك بقوة تحللها العالية في أثناء الاستعمال ولا تعمد، كما توجد أنواع مصنوعة من البلاستيك المقوى، وهي جميلة المنظر، وخفيفة الوزن.

ب - وعاء للمسح ملحق به عصابة مع مسحة رطبة بعضًا طويلة، ويكون مصنوعًا من المعدن أو البلاستيك المقوى.

ج- الوعاء الرخاس: يستخدم لوضع مواد لتلميع الأرضيات أو مسقي النباتات، ويجب ترفيقه بعد الاستخدام، وتظيفه وتحليله باستمرار لمنع التلوث مكان نقاء الماء.

يجب المحافظة على الأوعية جميعها، واختيارها من مادة مناسبة، وتربطها من الماء وغسلها وتحليلها بعد كل استعمال، وتخزينها في مكان جيد التهوية.

١٣٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

- تكليف الطلبة البحث عن الأسماء التجارية المعروفة في الأردن لمواد التنظيف المستخدمة في تنظيف المرافق العامة التي ورد ذكرها في الدرس، وإعداد تقرير عن ذلك، وعرضه على المعلم وطلبة الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: مراجعة الذات.
- أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم (٣-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Matt A.Casado, Housekeeping Management , Wiley, 2 Edition, 2011.

للطالب

٤ - فوط التنظيف

تعدّ أنواع فوط التنظيف وأشكالها حسب الغاية من استعمالها، فمنها:

أ - فوط تستعمل لفض الغبار عن السطوح الصلبة، وغالبًا ما تكون مصنوعة من قماش قطن ناعم، وإذا كان الغبار كثيرًا والسطح منسّجًا بشكل كبير، تستخدم فوط تنظيف مصنوعة من الألياف المعدّلة لفرك السطوح المنسّجة، ويجب أن تُلقف فوط التنظيف باستمرار وبعد كل استخدام.

ب - فوط التلميع: تصنع من قماش الكتّان، وتستخدم في تلميع المرايا والطاولات الزجاجية الموجودة في المرافق العامة.

ج - الفوط الماصة: تكون درجة امتصاصها للماء مناسبة لكي يتمّ عصرها باليد، ويجب غسلها باستمرار بعد كل استخدام حتى تبقى نظيفة، ويمكن أن تكون ذات ألوان متعدّدة، تناسب الحالة والغرض من استعمالها، وتسمى الفوط الرطبة.

د - الفوط الكتّانية: تمتاز بشدة امتصاصها للماء، وعدم ترك بقايا وبريّة على الأسطح، وتستخدم لتنظيف الزجاج والمرايا، وتغسل عندما تنسخ بماء دافئ، وتغلق حتى تجفّ.

المقارنة بين فوط التلميع القطنية والكتّانية

نشاط (٣-٥)

أحضّر فوطتين كتّانية، وأخرى قطنية، ولتّع كوب زجاج بالفوطة الكتّانية، وآخر بالفوطة القطنية، ولاحظ ما حدث على الكوبين بعد عملية التلميع، وكتب تقريرًا في ذلك، ثمّ اعرض الكوبين على زملائك في الصف، وناقشهم بالنتائج التي توصلت إليها.

٥ - فراشي التنظيف

تتكوّن فراشي التنظيف من قاعدة خشبية أو بلاستيكية، وأما شعراتها فمن القنب، أو الفس، أو شعرات بلاستيكية، وتكون مثبتة على القاعدة بشكل متين ومنغن، وأشكالها متنوّعة، منها الفراشي بأيدٍ طويلة، أو قصيرة، أو بدون أيدٍ، وأكثر أنواع الفراشي استعمالًا وانتشارًا ما يأتي:

أ - فراشي ذات شعر ناعم وتستخدم لتنظيف الأرضيات، وهذه إما أن تكون بيدٍ طويلة أو قصيرة، وتوجد منها حجوم مختلفة.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف خطوات تجهيز عربة تنظيف المرافق العامة.
- يجيز عربة تنظيف المرافق العامة على نحو صحيح.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٣-٢) عربة تنظيف المرافق العامة كما يأتي :
 - تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين.
 - إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن عربة تنظيف المرافق العامة في الفنادق، عن طريق العرض الشفوي.
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
 - يكلف المعلم أحد الطلبة إعادة خطوات العمل، كما شاهدها من المعلم وتصحيح الأخطاء إن وجدت.
 - يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
 - يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة ، وتعيين قائد لكل مجموعة .
 - يطلب المعلم إلى كل مجموعة تطبيق التمرين العملي بإشرافه ، وتوجيههم وتصويب الأخطاء إن وجدت .
 - يشرف المعلم على كل طالب في أثناء تنفيذ التمرين من قائد كل مجموعة، وتوجيه المعلم ومتابعته.
 - تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته في تنفيذ التمرين العملي، وتوجيههم وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - الإشراف والتوجيه والمتابعة من المعلم لكل طالب في أثناء تنفيذ التمرين .
 - بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد، ثم تنظيف المشغل وإعادته كما كان.

معلومات إضافية للمعلم

٧- القشاعات

هناك أنواع مختلفة من القشاعات مصنوعة من الكاوتشوك، تعمل على إزالة الماء وسحبها عن الأرض والزجاج، ويختار الحجم المناسب للمساحات المراد تنظيفها، ويجب مسحها بعد الاستعمال وتنظيفها، وعدم تركها في الماء فترة طويلة حتى لا يؤدي إلى تشققها، وتميز بسهولة التركيب والتنظيف.

A- السلام

يجب أن يفحص السلم قبل الاستعمال من أجل السلامة، كما يجب حفظه نظيفاً، وتختار السلام المصنوعة من معدن خفيف الوزن، ويفضل أن يحتوي على رفاة لتسبح لمعدّات وأدوات محيز المرافق العامة.

إيجابيات أدوات التنظيف وسليتها

نشاط (٣-٧)

زر أحد الفنادق، وتعرف إلى:

- أنواع أدوات التنظيف المستخدمة في المرافق العامة، وطرق استعمالها .
- إيجابيات أدوات التنظيف المستخدمة في المرافق العامة وسليتها.
- والكتب تقريرا عن ذلك، وأعرضه على زملائك في الصف.

التمرين (٣-٢) عربة تنظيف المرافق العامة

النتائج العملية

- أن يجهز عربة تنظيف المرافق العامة بشكل صحيح.

المعلومات النظرية

يستخدم في تنظيف المرافق العامة في الفنادق أدوات و مواد مختلفة توضع بشكل مرتب على عربة التنظيف، وذلك لتسهيل تحريكها ونقلها من مكان إلى آخر، وتوفير الوقت والجهد في إحضار المواد وإعادتها إلى المستودع كلما احتاج إليها الموظف.

التجهيزات اللازمة

- عربة تنظيف المرافق العامة .
- وعاء للمسح ملحق به عصارة مع مسحاة رطبة بعضا.
- وعاء فيه ماء نظيف.
- وعاء مستطيل عدد ٣.
- كيس من الكتان.
- كيس من الباليون لجمع القمامة.
- مكسة يدوية بعضا.
- قشاعة.
- مجرود.
- فوط للمسح.
- ملتصق للزجاج.
- ملتصق للآلات.
- مزبل للبقع.
- ملتصق للأرضيات.
- ورق حمام.
- علبة قنارات.
- فرشاة لتنظيف المراحيض مع قاعدتها.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– يوجه الطلبة ذوي التحصيل المتدني إلى العمل مع الطلبة المتميزين والتعلم منهم، ثم ينفذ كل منهم التمرين وحده ومساعدتهم، وتعزيزهم .

إثراء

– تكليف الطلبة تدريب الطلبة الآخرين ومتابعتهم لتنفيذ التمرين على نحو صحيح.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

Matt A.Casado, Housekeeping Management , Wiley,
2 Edition ,2011

للطالب

www.cleaning.com
www.howtocleananything.com

إيضاحاً المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة

للمواد الكيميائية الأهمية البالغة في تنظيف المرافق العامة وتعليمها، لذا، لا بد من الاهتمام بحسن اختيارها لغايات الحفاظ على الصحة والسلامة العامة من جهة أخرى، واستخدام في التنظيف والتلميع مواد كثيرة تختلف في تركيبها تبعاً للغرض من استعمالها، وتلصق هذه المواد من حيث التركيب إلى:

- ١ - مواد قلوية لإزالة الأوساخ والمواد الدهنية، مثل: صودا القيل، والصابون وبندالته.
 - ٢ - الأحماض لإزالة البقع، مثل: الخل، والليمون.
 - ٣ - مواد الصقل والحدش والتنظيف والتلميع، مثل: الاسيداج، والملح، والرمل، والسلك المعدني.
 - ٤ - مذيبات الدهون، مثل: البنزين، والثرينيتا التي تعمل على تحلل المواد الدهنية وإزالتها.
 - ٥ - مواد التشحيم وتستخدم لمنع الصدأ، والحد من تأثير الأحماض في المعادن، ومنها: الفازلين.
- وتوافر مواد التنظيف بأشكال مختلفة في الأسواق في عبوات سهلة الاستعمال، وللحفاظ على هذه المواد من سوء الاستخدام والتسكيب، تعتمد الشركات الكبرى على توفير أجهزة خاصة توضع بمستودع قسم التدبير، إذ تعمل هذه الأجهزة على خلط المواد بالماء عن طريق أنابيب خاصة من العبوات الرئيسة وينسب معدّدة على جهاز الضغط الخاص، لتكون فعالة في التنظيف وصحة، من هنا لا بد من التدرّب على كيفية استخدامها وكيفية تخزينها بنسب صحيحة.

مقضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك ابحث في مكتبة المدرسة أو مصادر المعرفة المتوفرة لديك (إنترنت، ونشرات، وغيرها) عن مواصفات المواد الكيميائية المستخدمة في عمليات التنظيف في المرافق العامة، واكتب تقريراً عن ذلك، وعرّضه على زملائك.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- ينظف المكتب على النحو المطلوب .
- ينظف البلاط العادي.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

الحذر من خطر الانزلاق في أثناء تنظيف أرضية البلاط.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (3-3): تنظيف المكاتب كما يأتي:
 - تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
 - إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن عمل مجهر المرافق العامة في الفنادق ، عن طريق العرض الشفوي.
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
 - يكلف المعلم أحد الطلبة بإعادة خطوات العمل كما شاهدها من المعلم، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
 - يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، وتعيين قائد لكل مجموعة .
 - يطلب المعلم إلى كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
 - تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته في تنفيذ التمرين العملي ، وتوجيههم وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - يشرف المعلم على كل طالب في أثناء تنفيذ التمرين ويوجهه ويتابعه .
 - بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد ثم ترتيب المشغل وإعادةه كما كان .
- تنفيذ التمرين (3-4): تنظيف أرضية البلاط العادي كما يأتي:
 - تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء الحصة .
 - إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن البلاط الأسمنتي عن طريق العرض الشفوي .
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
 - يكلف المعلم أحد الطلبة بإعادة خطوات العمل كما شاهدها من المعلم، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
 - يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، ويعين قائداً لكل مجموعة .
 - يطلب المعلم من كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
 - تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته في تنفيذ التمرين العملي، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - الإشراف والتوجيه والمتابعة من المعلم لكل طالب في أثناء تنفيذ التمرين .
 - تكليف الطلبة بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين ، وتعبئة قائمة الرصد الموجودة في نهاية التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات اللازمة لعدة التنظيف، وضعها قريبة منك.
- أزل الغبار تمامًا عن أجزاء العربة باستخدام مسحة ناعمة وجافة.
- امسح أجزاء العربة جميعها بمسحة رطبة، ثم جفّفها بأخرى ناعمة نظيفة.
- زبّت عجلات العربة إذا شعرت أنها تحدث صوتًا في أثناء حركتها.
- ضع الكيس المصنوع من الكتان في مكانه على الجانب الأيمن من العربة، وضع داخله كيس جمع القمامة للحفاظ عليه نظيفًا.
- ضع المكتبة اليدوية والشفّاطة بجانب الكيس المصنوع من الكتان على الجانب الأيمن من العربة.
- ضع وعاء المسح الملحق به معصرة مع مسحة رطبة بعصا على الجانب الأيسر للعربة، وضع بجانبه وعاء فيه ماء نظيف.



- ضع في وسط العربة وعاءً مستطيلًا في الأعلى، وآخر في المنتصف، وثالث في الأسفل.
- ضع في الوعاء المستطيل في الأعلى فوط المسح، وملئ مع الزجاج، وملئ الأثاث، ومزيل البقع، وفرشاة تنظيف المرحاض (تواليت).
- ضع في الوعاء المستطيل في المنتصف علبة الففّارات، وورق الحمام.
- ضع في الوعاء المستطيل في الأسفل المرحود، وملئ الأشرطة .
- راع أن تكون حمولة العربة مناسبة لحجمها وغير ثقيلة حتى لا تعيق حركتها.

تمرين عملي

رَبِّ عربة المرافق العامة بالشكل الصحيح، وضع عليها المواد والمستلزمات اللازمة.

التمرين (3-3) تنظيف المكاتب

النتائج العملية

- أن ينظف المكتب بالشكل المطلوب.

المعلومات النظرية

ينظف مجهر المرافق العامة المكاتب، ويرتبها في الفندق بشكل دائم ومستمر إذ يعمل على كس الغبار عن سطح المكتب، وتفرغ السفحة، وتلميع الأثاث والصور، ويكون هذا التنظيف بشكل يومي.

التجهيزات اللازمة

- فوط فطية ناعمة
- ملئ للأثاث
- مناديل
- مكتبة كهربائية
- ملئ للزجاج
- أكياس لغابات

خطوات تنفيذ التمرين

- استبدل المناديل الممتلئة بالمناديل نظيفة.
- استبدل كيس الغابات الممتلئ بأخر نظيف.
- امسح الغبار عن المكتب، والمصباح، والآلات المكتبية، وأني تجهيزات أخرى.
- نظّف أسطح الكراسي حسب نوعها إذا كان منجّفًا بالقماش أو الجلد.
- نظّف ما حول الملفات الورقية وأسفلها، مراعاة إرجاعها لمكانها.
- امسح الغبار عن الخزنة باستخدام ملئ الأثاث.
- لقمع الزجاج باستخدام ملئ الزجاج.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٧) و(٣-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Matt A.Casado, Housekeeping Management , Wiley,
2 Edition , 2011

للطالب

معايير التقويم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقييم	
		نعم	لا
١	وضعت الأدوات اللازمة للعبء القريبة مني.		
٢	نظّفت العربة قبل البدء بترتيب الأدوات عليها.		
٣	وضعت كل أداة في مكانها الصحيح.		
٤	راعت أن تكون حمولة العربة مناسبة لحجمها.		
٥	تعاونت مع زملائي في الصنف لإنجاز العمل.		
٦	خسّلت يدي بعد الانتهاء من العمل.		
٧	رئيت عربة المرافق العائنة بكفاءة وفي الوقت المحدد.		

١٣٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- ينظف أرضية الموزاييك والسيراميك.
- ينظف أرضية الرخام.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

الحذر من خطر الانزلاق في أثناء تنظيف أرضية السيراميك والرخام.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التدريس المباشر / عرض شفوي

- تنفيذ التمرين (٣-٥) تنظيف أرضية الموزاييك والسيراميك كما يأتي:
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
- إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن الموزاييك والسيراميك ومميزاتها عن طريق العرض الشفوي.
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يكلف المعلم أحد الطلبة بإعادة خطوات العمل كما شاهدها من المعلم، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- يدون كل طالب ملحوظاته حول طريقة العمل .
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، وتعيين قائد لكل مجموعة .
- يطلب المعلم من كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
- تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته لتنفيذ التمرين العملي ، وتوجيههم وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- يشرف المعلم على كل طالب في أثناء تنفيذ التمرين ويوجهه ويرشده .
- بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين يكلف المعلم الطلبة تعبئة قائمة الرصد الموجودة في نهاية التمرين
- تنفيذ التمرين (٣-٦): تنظيف أرضية الرخام كما يأتي:
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
- إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن الرخام وخصائصه، عن طريق العرض الشفوي .
- يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي :
- يكلف المعلم أحد الطلبة بإعادة خطوات العمل كما شاهدها من المعلم، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة ويعين قائداً لكل مجموعة .
- يطلب المعلم من كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
- تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته في تنفيذ التمرين العملي، وتوجيههم وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
- الإشراف والتوجيه والمتابعة من المعلم لكل طالب في أثناء تنفيذ التمرين .
- تكليف الطلبة بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين بتعبئة قائمة الرصد الموجودة في نهاية التمرين .

معلومات إضافية للمعلم

الملاحق

ملحق (٣-٩) و (٣-١٠) من أدوات التقويم .

النتائج العملية

- أن ينظف البلاط العادي.

المعلومات النظرية

يصنع البلاط الإسمنتي من الإسمنت، وقد يتبع بألوان وقياسات مختلفة، ويناسب البلاط الإسمنتي غرف النوم، والمطابخ، والحمامات، كما يصلح للاستخدام في المناطق ذات الطقس الحار، ويمتاز بسهولة نظيفه، إضافة إلى أنه لا يمتص الماء أو المواد الدهنية.

التجهيزات اللازمة

- فرش الصابون.
- وعاء للماء (دلو).
- مماسح فطرية مختلفة.
- فرشاة ناعمة.
- قشاعة.

خطوات تنفيذ التمرين

- امسح البلاط بمسحاة مبللة بالماء ، وابدأ من أبعاد زاوية في اتجاه الباب مع تحريك المسحاة حركة نصف دائرية، من اليمين إلى اليسار.
- فرك البلاط بفرشاة ناعمة نسبياً، مستخدماً الماء الساخن المذاب فيه فرش الصابون، وبحركة دائرية إذا كان البلاط منسجماً جداً، وخاصة في الأماكن الكثيرة الاستعمال، كالممرات، وأرضيات المطاعم، إذ يكثر انسكاب السوائل عليها.
- انظف الأرض بالماء لإزالة أي أثر للصابون.
- جفف البلاط جيداً مستخدماً القشاعة ومسحاة فطرية ناعمة.

١٤٠

النتائج العملية

- أن ينظف أرضية الموزاييك والسيراميك.

المعلومات النظرية

يصنع الموزاييك من الإسمنت والرخام ، ويعتمد لونه على لون الرخام الداخل في صناعته ، أما السيراميك فهو نوع من البلاط يصنع من الخزف المطبق (الصيني)، ويكون بألوان وقياسات ونقوش مختلفة. ويمتاز الموزاييك والسيراميك بسهولة التنظيف ولا يمتصان الماء والمواد الدهنية.

التجهيزات اللازمة

- سائل تنظيف.
- وعاء للماء (دلو).
- قشاعة.
- فوطة مصنوعة من الصوف.
- فرشاة ناعمة.



خطوات تنفيذ التمرين

- اغسل الأرضية بالماء والصابون مع استعمال الفرشاة من حين إلى آخر، خاصة في المناطق التي تتطلب ذلك.
- انظفها بالماء لإزالة أي أثر للصابون.
- جففها جيداً وبسرعة حتى لا تترك بقعاً.
- لتنع البلاط بفوطة مصنوعة من الصوف.

١٤٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيات التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٩) و(٣-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- Matt A.Casado, Housekeeping Management , Wiley, 2 Edition ,2011

للطالب

تمرين عملي

تُفَد أرضية مطعم القسم الفندق في مدرستك .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقييم	
		نعم	لا
١	مسحت البلاط بمسحاة مبللة بالماء.		
٢	استعملت المسحاة بالطريقة الصحيحة.		
٣	فركت البلاط جيداً بفرشاة ناعمة.		
٤	نظفت البلاط بالماء لإزالة أثر الصابون.		
٥	جففت البلاط جيداً بالمسحاة القطنية الناعمة.		
٦	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٧	راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل.		
٨	راعت قواعد السلامة العامة.		

١٤١

تمرين عملي

تُفَد أرضية مطبخ القسم الفندق في مدرستك .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقييم	
		نعم	لا
١	سكبت الماء والصابون على الأرضية.		
٢	استعملت الفرشاة في المناطق التي تتطلب ذلك.		
٣	نظفت الأرض بالماء لإزالة أثر الصابون.		
٤	جففت الأرضية جيداً حتى لا تترك بقعا.		
٥	لتعت البلاط بقوطة مصنوعة من الصوف.		

١٤٣

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

– ينظف أرضية مغطاة بالسجاد أو الموكيت.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

– التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية.
– تجفيف اليدين جيداً قبل تشغيل المكينة الكهربائية.

استراتيجيات التدريس، وإدارة الصف، المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٣-٧): تنظيف أرضية مغطاة بالسجاد أو الموكيت، كما يأتي:
- تحضير التجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء التمرين .
 - إعطاء معلومات نظرية بسيطة عن الرخام وخصائصه، عن طريق العرض الشفوي.
 - يطبق المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ التمرين .
 - تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
 - يكلف المعلم أحد الطلبة بإعادة خطوات العمل، كما شاهدها من المعلم، وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - يدون كل طالب ملحوظاته عن طريقة العمل .
 - يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات عمل حسب أعداد الطلبة، ويعين قائداً لكل مجموعة .
 - يطلب المعلم من كل قائد تطبيق التمرين العملي بإشرافه، وتصويب الأخطاء إن وجدت .
 - تكليف قائد كل مجموعة متابعة كل فرد في مجموعته في تنفيذ التمرين العملي، وتوجيههم وتصحيح الأخطاء إن وجدت .
 - يشرف المعلم على كل طالب في أثناء تنفيذ التمرين ويوجهه ويرشده .
 - تكليف الطلبة بعد الانتهاء من تنفيذ التمرين بتعبئة قائمة الرصد الموجودة في نهاية التمرين.

معلومات إضافية للمعلم

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

التمرين (٣-٦) تنظيف أرضية الرخام

النتائج العملي

– أن ينظف أرضية الرخام.

المعلومات النظرية

الرخام من أنواع البلاط، وهو قوي التحمل، و ذو منظر جميل، ويصلح للاستخدام في الأرضيات جميعها وبخاصة أرضيات المداخل والصالات، وينصف يقاوم بارتقا في الصيف، ولا يمتص الماء أو المواد الدهنية، وينظر بالوان متعدده.

التجهيزات اللازمة



- لفة أو فرشاة عادية ناعمة.
- صابون سائل.
- قوط.
- ملتصع أرضيات.
- قشاعة.
- وعاء للماء (دلو).

خطوات تنفيذ التمرين

- استخدم لفة أو فرشاة عادية مبللة بالماء الدافئ، والصابون لتنظيف الرخام، فالماء الدافئ يساعد على التخلص من الأوساخ والبقع بسهولة، متبعا خطوات تنظيف البلاط العادي السابقة.
- انظف الرخام بالماء الدافئ؛ لإزالة أي أثر للصابون.
- جفف الأرضية بفرطة جافة وناعمة، ثم لتعه بقطعة أخرى وبرية.
- استخدم قلاباً من ملتصع الأرضيات من وقت إلى آخر لتلميع الأرضية.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجيّة التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-١١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- Matt A.Casado, Housekeeping Management , Wiley, 2 Edition ,2011

للطالب

تعرين عملي

تُفَب أرضية صالة الاستقبال في القسم الفندق في مدرستك.

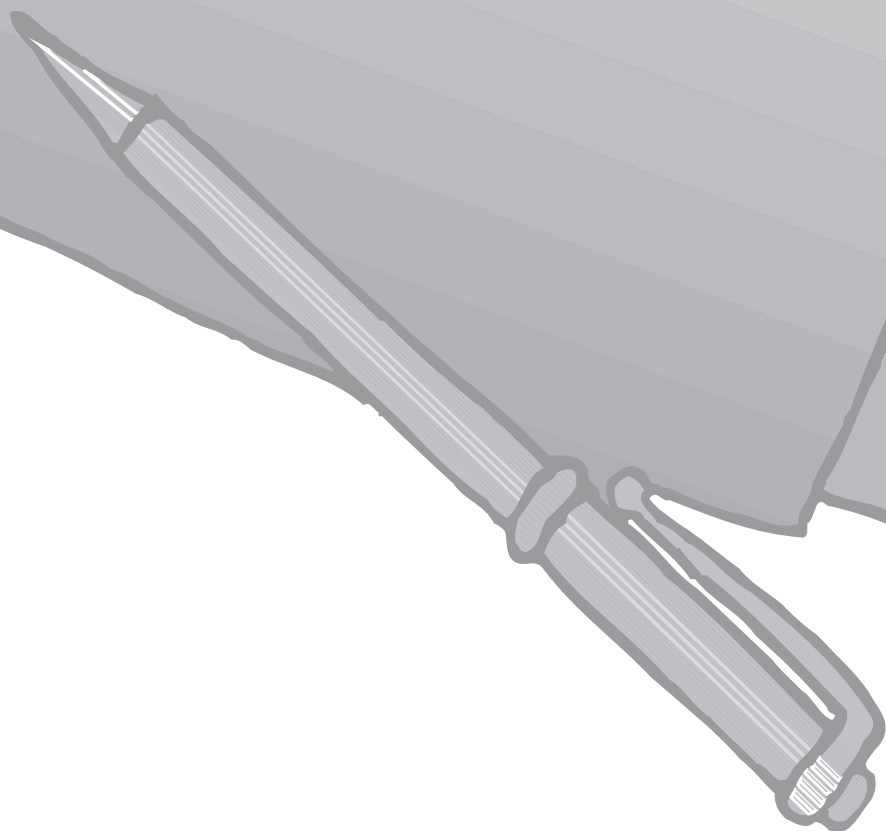
معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين، قيم أدائك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	معايير الأداء	التقييم	
		نعم	لا
١	استخدمت لبدة أو فرشاً مبللة بالماء الدافئ، والصابون لتنظيف الرخام.		
٢	نظفت الرخام بالماء الدافئ؛ لإزالة أي أثر للصابون.		
٣	جففت الأرضية بلعونة جافة وناعمة.		
٤	استخدمت قفلاً من منشفة الأرضيات لتجميع الأوساخ.		
٥	تعاونت مع زملائي في العمل.		
٦	راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل.		
٧	راعت قواعد السلامة العامة.		

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق



ملحق



إجابات الأسئلة
المستوى الأول

١ - يقصد بالهيكل التنظيمي الإطار الذي يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات التي تقوم بالأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المؤسسة ، وهو يحدد خطوط السلطة وموقع اتخاذ القرارات الإدارية وتنفيذها .

-٢

مشرف الطوابق	مجهز الغرف
أ - توزيع الغرف على العاملين ومراقبة أدائهم في أثناء تنظيف الغرف ومرافقتها.	أ - تجهيز عربة الطوابق بالمستلزمات الضرورية للعمل .
ب- المشاركة في إعداد برامج العمل اليومية والأسبوعية والشهرية .	ب- تنظيف الغرف وشفط الغبار عن السجاد والمفروشات .
ج- تفقد الأجهزة والمعدات المستخدمة في الطوابق والغرف .	ج- ترتيب الأسرة .
د - تفقد مواد التنظيف والتعقيم ومتابعة تخزينها بوضع سلم .	د - تلميع قطع الأثاث .
هـ - تفقد جاهزية عربة الطوابق من البياضات ولوازم الغرف ومرافقتها.	هـ - تنظيف الحمامات والشرفات والممرات .
و - تفقد المظهر العام لفريق العمل، والتأكد من التزامهم بلباس العمل وبطاقة الاسم .	و - المحافظة على ممتلكات الفندق والضيوف .
ز - متابعة تنظيف المفروشات والأثاث والسجاد.	ز - إبلاغ مشرف الطوابق عن أماكن الخلل والعطل في الغرف والمرافق الأخرى.
ح - جرد مستودعات الطوابق على نحو دوري .	ح - استلام البياضات والمستلزمات الأخرى من المستودع أو من مشرف الطوابق.
ط - إعداد التقارير اليومية، وإعداد قوائم المواد اللازمة من المنظفات ومتابعة تأمينها واستلامها وتخزينها .	ط - نقل النفايات إلى المكان المخصص لها خارج الفندق.
ي - إعداد طلبات الصيانة ومتابعة تنفيذها.	ي- الالتزام بتعليمات الأمن والسلامة والصحة العامة.
ك - مراعاة تطبيق أسس تعليمات الصحة العامة والسلامة المهنية .	
ل - تدريب العاملين على أفضل الأساليب المتبعة لتحقيق معايير النظافة .	

-٣

أ - تبادل المعلومات بين قسم التدبير الفندقي وقسم الدوائر الأمامية في ما يكلف بجاهزية الغرف، وحركة الأشغال اليومية والأسبوعية والشهرية المتوقعة للفندق، ومواعيد وصول المجموعات السياحية وعدد غرفهم وموعد مغادرتهم ، وأرقام غرف الضيوف المتوقع مغادرتهم يومياً، والضيوف الذين أسكنوا بالوسائل المتاحة والمعتمدة في الفندق، ويرسل قسم التدبير الفندقي نسخة من تقرير التدبير الفندقي إلى قسم الدوائر الأمامية الذي يبين حالات الغرف اليومية ، إذ يقوم قسم الدوائر الأمامية بمراجعة حالات الغرف وتدقيقها مع لوحة الغرف وتصحيح الاختلافات إن وجدت بمشاركة القسمين .

ب- إبلاغ قسم الموارد البشرية عن حاجة قسم التدبير الفندقي من الأيدي العاملة ضمن شروط معينة لاختيارهم وتعيينهم في القسم، ويزود قسم التدبير الفندقي قسم الموارد البشرية بمعلومات مهمة عن العاملين في قسمه في ما يتعلق بدوامهم وإجازاتهم وترقياتهم وجوانب تدريبهم، ويطبق قسم الموارد البشرية القوانين الخاصة بالعمل في ما يتعلق برواتب العاملين وإجازاتهم السنوية والمرضية ومكافآت نهاية الخدمة والتأمين الصحي والضمان الاجتماعي.

ج- على العاملين في قسم التدبير الفندقي إبلاغ المشرفين عن الأعطال التي تحتاج إلى صيانة أو إصلاح للقيام بتعبئة طلب الصيانة (Maintenance Request) ، وإرساله إلى قسم الصيانة لاتخاذ الإجراءات اللازمة ، ثم يبلغ قسم الصيانة قسم التدبير

الفندقي. بموعد بدء الصيانة والانتهاء منها، وفي الحالات الطارئة يجب الإبلاغ عنها بوساطة الهاتف ، ويجب الإبلاغ عن أعطال الأجهزة لإصلاحها بالسرعة الممكنة .

د - تنظيف المطاعم وقاعات الحفلات والمرافق الخاصة في المطاعم، وتزويد المطاعم وقاعات الحفلات بمفارش الطاولة والفوط النظيفة ، وتوفير الملابس الخاصة بالعمال في المطاعم وقاعات الحفلات ، وتبليغ قسم خدمة الغرف (Room Service) عن عربات الطعام والصواني الموجودة في الغرف والممرات من أجل رفعها.

- ٤

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

ب- إرسال البياضات ولباس العاملين المتسخة إلى المصبغة.

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

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

هـ - تخزين البياضات ولباس العاملين على نحو آمن وسليم .

و - تسليم البياضات واستلامها في الأوقات المحددة .

ز - مراعاة تطبيق تعليمات الصحة والسلامة المهنية .

- ٥

أ - مشاركة إدارة الفندق في وضع خطط العمل المستقبلية.

ب- إعداد أسس العمل ومعايره في قسم التدبير الفندقي .

ج- وضع الميزانية التقديرية للتكاليف المختلفة في القسم .

د - كتابة التقارير الخاصة بالصيانة اليومية والأسبوعية والشهرية والسنوية .

هـ - مقابلة العاملين في قسم التدبير الفندقي واختيارهم .

٦- يهدف قسم التدبير الفندقي على نحو عام إلى إيجاد علاقات عمل جيدة مبنية على التعاون والتنسيق مع أقسام الفندق المختلفة، وذلك لتوفير المكان المريح والنظيف والهادئ الذي يكسب الفندق سمعة طيبة لدى الضيوف، ويهدف قسم التدبير الفندقي على نحو خاص إلى ضمان الاستخدام الأمثل للعناصر المادية والبشرية في الفندق وتحقيق الأهداف المنشودة.

-٧

أ - عدم توافر المعدات الخاصة بالعمل .

ب- الحاجة إلى عدد كبير من العمال .

ج - خطورة القيام بالعمل .

د - نقص الخبرة الفنية بالعمل.

-٨

الإيجابيات

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

السلبيات

- أ - تلف البياضات واستخدامها استخداماً غير صحيح في عملية الغسل والكي .
ب- التأخير في الاستلام والتسليم يؤثر في مستوى الخدمة في الفندق .

١- المفهوم : يقصد به الحصول على الأيدي العاملة من داخل الفندق في حال وجود شواغر في إحدى الوظائف الإدارية أو الفنية لسبب ما، كالترقية أو التقاعد أو ترك العمل .

المزايا

- أ - رفع الروح المعنوية لدى العاملين، وبذلك يتحقق الولاء والإخلاص والاستقرار الوظيفي.
- ب- توفير عمالة لديها خبرات في العمل مما يؤدي إلى تقليل تكاليف التدريب.
- ج- المحافظة على القوى العاملة من التسرب في حالة الترقية والتقدم .

٢-

أ - مراجعة طلبات التوظيف مرفقاً معها السيرة الذاتية .

ب- التأكد من صحة المعلومات والشهادات المقدمة .

ج- مقابلة أولية .

د - الاختبار النظري والعملي .

هـ - الفحص الطبي .

و - التعيين (التوظيف) .

٣-

أ - المحاضرات، إذ يقدم المحاضر المعلومات المهمة إلى مجموعة من المتدربين، وذلك بشرح موضوع محدد، معزراً ذلك بالأمثلة.

ب- المؤتمرات، تكون هناك مجموعة من المشاركين الذين يدرسون موضوعاً مهماً لإيجاد الحلول المناسبة من خلال التوصيات المقترحة التي اتفق عليها.

ج- حلقات النقاش (الندوات)، تمتاز ببحث موضوع معين متشعب إذ يدرس كل مشترك جانباً معيناً من الموضوع، ويعد تقريراً عنه ويضع البدائل المقترحة لصنع القرار.

د - تمثيل الأدوار، تقدم هذه الطريقة فرصة عمل للمتدربين لتحسين كفاءاتهم ومهاراتهم وذلك بقيام المتدرب بتمثيل دور الضيف أو الموظف .

هـ- دراسة حالة: هي وصف أو عرض لحالة معينة في فترة زمنية محددة قد تكون حقيقة أو افتراضية ويتطلب ذلك دراستها بعناية ووضع الحلول الناجحة لمعالجتها وفق المعلومات والبيانات التي جمعت عن المشكلة المتعلقة بالبحث.

و - تدريب الحساسية: هو أسلوب يتمثل في اجتماع مجموعة من المديرين لمناقشة العلاقات بينهم والتعبير عن مشاعرهم الحقيقية، وسرد آرائهم عن الآخرين وتصرفاتهم بصراحة تامة .

٤-

أ - إكساب الأفراد المعارف والمهارات .

ب- رفع كفاءة العاملين في مجال عملهم .

ج- زيادة الكفاءة الإنتاجية، وتحسين أسلوب الأداء.

د - الاستفادة من الموارد المتاحة إلى أقصى حد ممكن.

هـ - تغيير سلوك الأفراد وزيادة انتمائهم للعمل.

و- أثر تدريب العاملين في الفنادق في تنمية أدائهم وتحسينه، وتأهيل الأفراد لتحمل المسؤولية في وظائفهم التي يمارسونها، وإكسابهم المعرفة والمهارات التي تساعد على أداء أعمالهم.

-٦

حوافز مادية	حوافز معنوية
١ - مكافأة مالية .	١- إشراك العاملين بأفكارهم ومقترحاتهم عند التخطيط لتطوير الفندق .
٢- زيادة في الرواتب والأجور .	٢- ترقية الموظف المتميز .
٣ - إشراك العاملين في الأرباح .	٣ - تحسين ظروف العمل .
٤ - بدل الخدمة (Service Charge) .	٤- منح العاملين خطابات شكر وتقدير، وإدراج أسمائهم في لوحة الشرف .
٥ - حوافز عينية .	٥ - النقل من وظيفة إلى أخرى أكثر أهمية .

٧- نعم، الإكرامية حق مشروع للموظف، لأنها تشبع عددًا من حاجات الفرد، وتقدم له لأنه متميز بين العاملين، ويؤدي عمله على أحسن وجه .

٨- تدخل موقع التوظيف والإجابة عن بعض الأسئلة الموضوعية وتختار المجال الوظيفي الذي تبحث عنه والمناطق التي ترغب بالعمل فيها والراتب الذي تريده، وكيف يمكن لأصحاب العمل أن يتصلوا بك ، وسيحدد الموقع بناء على إجابتك الوظائف التي تلي احتياجاتك، ويقدم لك قائمة بها، ثم تختار الوظيفة التي تناسبك وتتعاقد معهم .

-١

- أ - تعني المنع أو الوقاية من السرقات والحرائق وأي حالات طارئة أخرى .
ب- تعني الحماية من أخطار العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة وظروف عمل مناسبة.

-٢

- أ - حماية العنصر البشري (الضيوف ، العاملين) من الإصابات الناجمة عن أخطار بيئة العمل .
ب- الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في الفندق، وما يحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والضياع نتيجة للحوادث .
ج- توفير معايير السلامة والصحة المهنية .
د - تحقيق الأمان والطمأنينة في قلوب الضيوف والعاملين في أثناء وجودهم في الفندق.

-٣

- أ - اتبع التعليمات عند تشغيل الأجهزة .
ب- بلغ عن الحالات التي لا تتفق وتعليمات السلامة .
ج- تأكد من مناسبة فولتية القوة الكهربائية المستخدمة للجهاز الكهربائي .
د - ارتدِ ملابس السلامة واستخدم أدوات الوقاية المخصصة قبل البدء بالعمل .
هـ - استعمل لكل عمل الأدوات والمعدات المخصصة له .
و - لا تصلح أي خلل بالمعدات والأجهزة إلا عندما يصرح لك بذلك .
ز - تجنب استخدام أجزاء أو قطع غير سليمة أو لا تعمل جيداً .
ح - تجنب تشغيل أي جهاز وأنت تقف على أرضية رطبة .
ط - تجنب استخدام أي جهاز كهربائي بالقرب من السوائل القابلة للاشتعال .
ي - تفقد أسلاك الأجهزة الكهربائية على نحو دوري .
ك - تجنب شدّ سلك الكهرباء .
ل - أبقِ أسلاك الأجهزة بعيدة عن ممرات الضيوف أو العاملين .
م - استخدم الإشارات التحذيرية الملائمة لتحذير الآخرين قبل البدء بالعمل .
ن - أطفئ الجهاز عند الانتهاء من العمل .
س- حافظ على نظافة الجهاز وتفحصه على نحو دوري.

-٤

نوع الإشارة	الاستخدام	اللون
أ - إشارات الخطر	عند حدوث أخطار جدية وفورية، مثل انسكاب مواد زيتية قابلة للاشتعال .	الأحمر ، الأسود ، الأبيض .
ب- الإشارات التحذيرية	تستخدم للتحذير من خطر محتمل ، مثل تنظيف الأرضيات بالماء أو بالصابون حين يصبح خطر الانزلاق محتملاً .	الأصفر ، الأسود .
ج - بطاقات منع الحوادث	تستخدم لمنع الحوادث بوصفها وسيلة مؤقتة لإخبار العاملين عن عطل في جهاز معين لمنعهم من استخدامه .	الأحمر ، الأبيض ، الرمادي .

- ٥

الحشرات والقوارض	الأمراض
الذباب	حمى التيفوئيد، الكوليرا، الإسكارس .
الصراصير	الكوليرا ، الطاعون الدملي، التيفوئيد، العدوى الغذائية السالمونيلا، الدفتيريا، الدمامل والخراجات، الجمره الخبيثة، إسهالات الأطفال، شلل الأطفال.
الفئران	الطاعون ، التيفوس ، التهاب الكبد، داء الكلب .

-٦

نوع الفضلات	كيفية التخلص من الفضلات
الفضلات السائلة	يتخلص منها عن طريق نظام الصرف الصحي، والتأكد باستمرار من خلو أنابيب الصرف الصحي من أي عيب أو عطل .
الفضلات الصلبة	يتخلص منها حسب نوعها، فالأولوية للتخلص من بقايا الطعام؛ لأنها تتعفن بسرعة، ويمكن التخلص منها عن طريق آلات طحن خاصة، ثم ترسل عن طريق الصرف الصحي، أما بقية الفضلات فتوضع في حاويات أو أكياس محكمة الإغلاق، وذلك حسب نوعها، ثم تنقل إلى أماكن تجميع النفايات بصورة صحيحة.

٧- هو جهاز يستخدم للقضاء على الذباب ويعمل على نحو فعال، ولا يوجد له آثار سلبية، وهو سهل الاستخدام، وأوئيد استخدامه في الفنادق والمطاعم .

ملحق

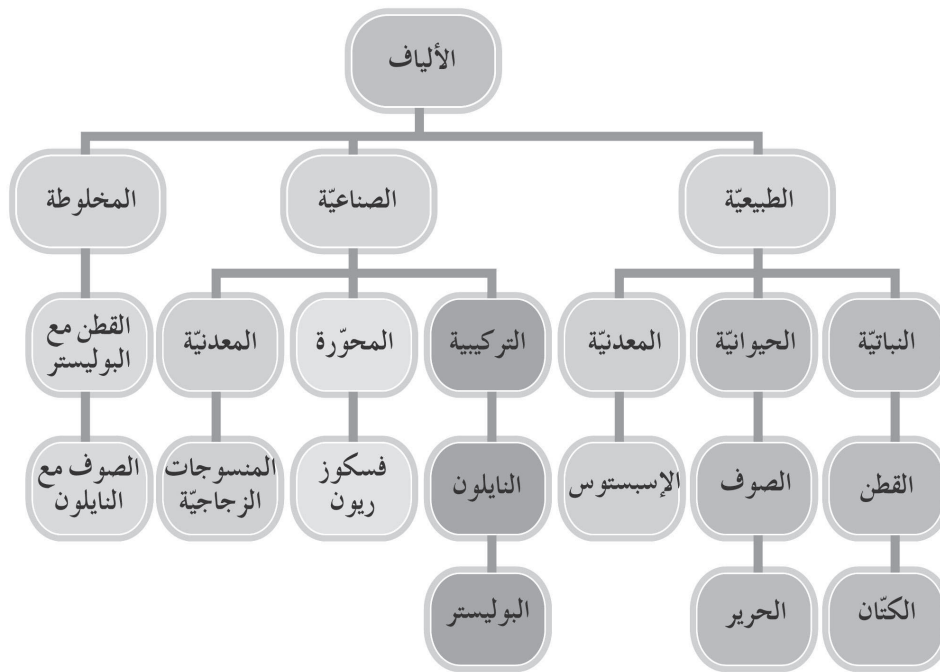


إجابات الأسئلة
المستوى الثاني

- ١

- أ - النسيج: مادة مرنة تتألف من شبكة من الألياف الطبيعية أو الصناعية التي تسمى الخيوط.
- ب - البياضات : الأقمشة المصنوعة من الأنسجة الطبيعية ، أو الصناعية ، أو المخلوطة أو منهما معاً لإنتاج نوع جديد من القماش .
- ج - الألياف الطبيعية : ألياف تؤخذ من الطبيعة، وتكون على صورة شعيرات تعالج بطريقة خاصة ، لتصبح صالحة للغزل لإنتاج نسيج جديد .
- د - الألياف الصناعية : ألياف تصنع من مواد غير موجودة أصلاً في الطبيعة على شكل شعيرات ، ولكنها تخضع كيميائياً .
- هـ - قياس رتبة القطن: يصنف القطن إلى رتب حسب طول أليافه ، ودرجة انسجامها ، وقوة شدها ومرورتها ولونها .
- و - العزل الحراري للصوف: القدرة على الاحتفاظ بحرارة الجسم ومنع تسربها للخارج .
- ز - لباس العاملين : اللباس الموحد للعاملين .
- ح - غرفة البياضات : غرفة خاصة مجهزة بالمستلزمات الضرورية ، لحفظ بياضات الفندق من أجل توزيعها على أقسام الفندق ، وتتبع إدارياً قسم التدبير الفندقي .

- ٢



- ٣

- أ - لمتانته التي تزداد وهو مبتل، و لقدرته العالية على امتصاص الماء والرطوبة.
- ب- لأن له خاصية العزل الحراري .
- ج- لأن إنتاج متر واحد من قماش الحرير يحتاج إلى ما يقارب (٣٠٠٠) شرنقة .
- د - لأن المنسوجات المعدنية تمتاز بالقوة والمتانة ، وعدم تأثرها بالنار أو بأشعة الشمس ، ولا تتأثر بالمواد الكيميائية ، ولا تصاب بالعث أو العفن .

٤ -

- أ - وضع العينات تحت المجهر، وملاحظة مدى تقارب خيوط النسيج المصنوعة منها، لأن النسيج الجيد تكون خيوطه مرصوفة بعضها بجانب بعض.
- ب - فحص العينات بالخبرة وملاحظة مدى قوتها، وصلابتها، وشكلها النهائي بعد الخياطة وخاصة الزوايا بحيث تكون جيدة المظهر.
- ج - غسل العينات مرات عدة، وملاحظة نسبة الانكماش في كل مرة، ومقارنتها لعينة مغسولة مرة واحدة، للحصول على نسبة الفقد في كل غسلة، فكلما قلت النسبة كان القماش أكثر جودة.
- د - فحص العينات في مختبرات خارجية خاصة معتمدة لدى الفندق؛ للتأكد من متانة صنعها وقوة خيوطها.

٥ -

- أ - سوء استعمال العاملين للبياضات .
- ب - سوء استعمال الضيوف للبياضات .
- ج - عدم اتباع الطرق الصحيحة في عملية غسل البياضات وتنظيفها وتخزينها .
- د - إهمال إصلاح البياضات في الوقت المحدد ما يؤدي إلى تلفها .

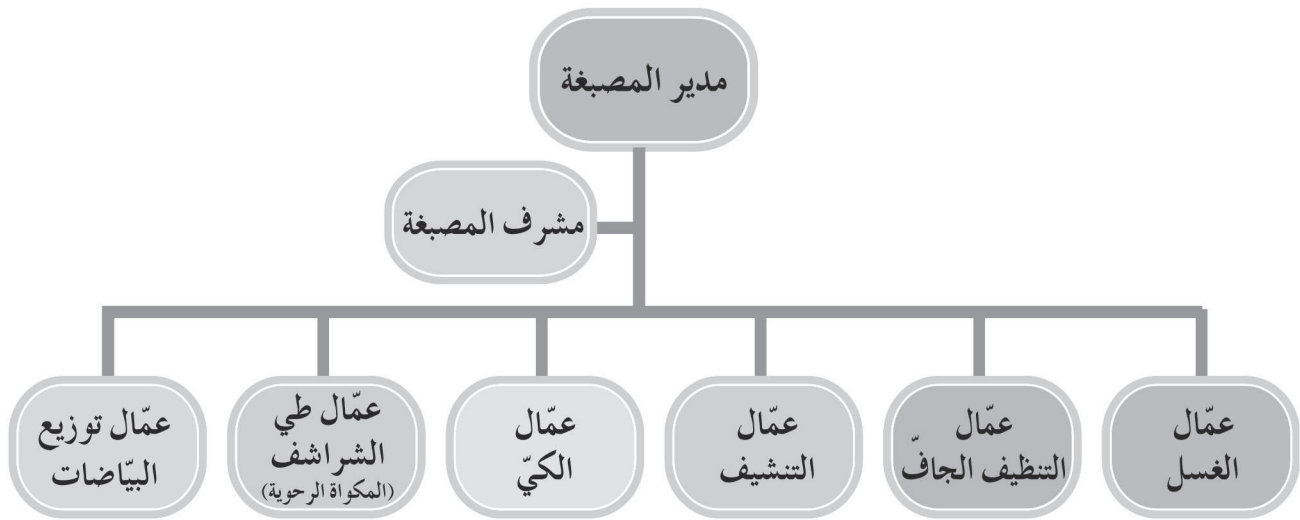
٦ -

- أ - بياضات الأسرة (شرشف السرير، كيس المخدة، غطاء السرير، واقى فرشاة السرير، الحرام).
- ب - بياضات الحمام (بشكير الوجه، بشكير اليد، منشفة الاستحمام، دعاسة الحمام، دعاسة حوض الاستحمام).
- ج - البياضات المستخدمة في التنظيف (فوط التنظيف، ممسحة البلاط، فوطة مسح الزجاج وتلميعه).
- ٧ - لأنه يظهر هوية الموظف ويجعله معروفاً لدى الضيوف والنزلاء بأنه أحد موظفي أقسام الفندق.
- ٨ - أطقم فضفاضة واسعة، لتسهيل الانحناءات، والوقوف، والوصول إلى الأماكن العالية .
- ٩ - يجب أن يكون لباس العاملين مناسباً من حيث نوع القماش، ولونه، والتصميم الملائم الذي يبرز مظهر العاملين وراحتهم.

-١

المصبغة الخارجية	المصبغة الداخلية
<ul style="list-style-type: none"> - ضرورة تفصيل بنود العقد بين الفندق والمصبغة، من حيث مواعيد الاستلام والتسليم، وخدمات التوصيل، والغسل المستعجل، من أجل تفادي أي خلل يمكن أن يعوق عمل الفندق. - التنسيق بين المصبغة والفندق على مواعيد الاستلام والتسليم وفق جدول يومي محدد. - نقل البياضات والملابس بوساطة وسائل نقل تابعة للمصبغة الخارجية. - تعمل المصبغة على فرز البياضات الخاصة بكل فندق، تجنباً لاختلاطها بالبياضات الخاصة بالفنادق الأخرى المتعاقد معها. - تعاد البياضات النظيفة ولباس العاملين وملابس الضيوف إلى الفندق في موعد التسليم. 	<ul style="list-style-type: none"> - مراقبة جودة النظافة المطلوبة للبياضات المستخدمة في أقسام الفندق. - تقليل تكلفة العناية بالبياضات. - تحقيق إيرادات إضافية للفندق وذلك بتقديم خدمات تنظيف ملابس الضيوف وكيها. - منع حدوث أي خلل أو تأخير جراء التعامل مع المصابغ الخارجية أو المركزية.

-٢



-٣

- توافر شروط الصحة والسلامة العامة، كالتهووية الجيدة، والإضاءة المناسبة.
- أن تتناسب شبكة الصرف الصحي مع مساحة المصبغة وحجم العمل.
- اختيار الأرضيات غير الزلقة، واستخدام العوازل الأرضية عند استخدام الغسالات الكهربائية.
- توافر مستودع خاص للمواد الكيميائية المستخدمة في عمليات التنظيف.
- توافر التجهيزات اللازمة التي من شأنها الإسراع في تقديم الخدمات بكفاءة عالية، وبأقل جهد وتكلفة.
- تأسيس أسطوانة البياضات التي تربط المصبغة بمناطق الخدمات في الطوابق.
- وجود مساحات كافية للأجهزة والمعدات المستخدمة فيها.
- أن يكون المدخل واسعاً ويسمح بمرور عربات الغسل من دون إعاقات.
- وجود مساحات كافية؛ لتسهيل حركة العاملين.

- ٤

أ - (✓)

ب - (×)

ج - (✓)

د - (✓)

هـ - (×)

و - (✓)

- ٥

أ - يستخدم في تنظيف الأقمشة التي لا يمكن غسلها أو تنظيفها بالماء والصابون .

ب - سهل الاستعمال ، ولا يحتاج إلى وقت طويل لإنجاز عملية التنظيف .

ج - يعد الوسيلة الوحيدة لتنظيف الملابس ذات الكسرات .

٦ - غسل قطعة الملابس بالغسالة أو اليد بدرجة حرارة تبلغ (٥٠) درجة مئوية .

- تنظيف القطعة تنظيفاً جافاً باستعمال الكحول الأبيض (الإسبرتو) .

- تعليق قطعة الملابس على علاقة تثبت على حبل الغسل كما تلبس القطعة ؛ أي عدم عصرها باليد أو المجفف .

- عدم استعمال المبيضات أبداً .

- كي القطعة بدرجة حرارة متوسطة أو دافئة (١٥٠) درجة مئوية .

- نشر القطعة في الظل .

- ١

(١) أ (٢) ج (٣) أ

- ٢

أ - التنظيف اليومي : يوزع مشرف المرافق العامة عند بداية كل مناوبة المهام اليومية على مجهزي المرافق العامة ، ويحدد أماكن عملهم، ثم يتابع أعمال النظافة ويشرف عليها باستخدام نموذج متابعة الأعمال اليومية لتنظيف المرافق العامة في الفندق .

ب- التنظيف الشهري: ينظم مدير التدبير الفندقي برنامجاً مسبقاً للقيام بأعمال التنظيف الشهري بحيث تنجز في الأوقات التي تكون فيها حركة الضيوف و النزلاء هادئة في الفندق، وأنسب الأوقات للقيام بهذه الأعمال في أثناء الليل أو الصباح الباكر.

هـ - التنظيف السنوي : ينظم مدير التدبير الفندقي برنامجاً مسبقاً للقيام بأعمال التنظيف السنوي بالتنسيق مع الإدارة في فترات الركود السياحي، إذ يبلغ الضيوف عنها مسبقاً؛ لتجنب إزعاجهم في أثناء إقامتهم ، وقد تغلق بعض الأماكن المراد تنظيفها مدة زمنية معينة يحددها قسم التدبير الفندقي، وذلك حسب حجم أعمال التنظيف، وتوضع إشارات تحذيرية دالة على القيام بأعمال التنظيف .

- ٣

أ - (✓) ب - (×) ج - (✓) هـ - (✓)

- ٤

العناصر/نوع الفوطة	فوطة نفخ الغبار	فوطة التلميع	الفوطة الرطبة	الفوطة الكتانية
النسيج المستعمل منه	قماش قطني ناعم أو ألياف المعدنية	قماش الكتان	القطن أو الكتان	قماش الكتان
الاستخدام	نفخ الغبار عن السطوح الصلبة	تلميع المرايا والطاولات الزجاجية	تمتص السوائل عن السطوح الصلبة	تنظيف الزجاج والمرايا
طريقة حفظها	تنظف باستمرار وبعد كل استخدام	تغسل بماء دافئ وتعلق حتى تجف	تغسل باستمرار وبعد كل استخدام	تغسل بماء دافئ وتعلق حتى تجف

٥- تصنع غالباً من القطن الناعم المجدول، أو من خيوط صناعية مثبتة على يد طويلة، وتتميز هذه الخيوط بأنها مشحونة بالكهرباء الساكنة، مما يؤدي إلى التصاق الغبار بها، وبعضها ينقع في محلول خاص يؤدي إلى التصاق الغبار بها على نحو أفضل.

٦- حتى لا تترك مرتكزة على شعرها، كي لا تتلف وتصبح غير صالحة للاستعمال.

ملحق



أدوات التقويم
المستوى الأول

ملحق (١ - ١)

الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم.
الموضوع: وظائف قسم التدبير الفندقي وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمي .
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة الرصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء العمل الجماعي لمناقشة وظائف قسم التدبير الفندقي .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يناقش وظائف قسم التدبير الفندقي بفاعلية .		
٢	يحترم آراء زملائه عند مناقشة وظائف قسم التدبير الفندقي .		
٣	يحسن الإصغاء للمعلم ويتبع تعليماته.		
٤	يعرض وظائف قسم التدبير الفندقي بطريقة جيدة .		
٥	ييدي اهتمامًا بوظائف قسم التدبير الفندقي .		

ملحق (١ - ٢)

الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم.
الموضوع: وظائف قسم التدبير الفندقي وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمي .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي (تخطيط هيكل تنظيمي لقسم التدبير الفندقي لفندق صغير الحجم).
صغير الحجم).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	متوسط
١	قرأ التمرين وفهمه.			
٢	تسلسل منطقيًا في خطوات العمل.			
٣	أنجز التمرين بدقة وسرعة.			
٤	استخدم المعلومات ووظفها.			
٥	رسم المستطيلات التي تبين مواقع الموظفين .			
٦	حدد موقع كل من مدير الفندق ومسؤول التدبير .			
٧	حدد موقع كل من المشرف ومجهز الغرف ومجهز المرافق العامة.			

ملحق (١ - ٣)

الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم.

الموضوع: وظائف قسم التدبير الفندقي وفق حجم الفندق وهيكله التنظيمي .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي (تخطيط هيكل تنظيمي لقسم التدبير الفندقي لفندق كبير الحجم).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	متوسط
١	قرأ التمرين وفهمه.			
٢	تسلسل منطقيًا في خطوات العمل.			
٣	أنجز التمرين بدقة وسرعة.			
٤	استخدم المعلومات ووظفها.			
٥	وضع مسمى المدير العام ومساعد المدير ورئيس قسم التدبير في المناسب.			
٦	كتب مسمى مساعد رئيس قسم التدبير الفندقي والمشرفين في الخانة الخاصة به.			
٧	كتب مسمى العاملين في مكانه المخصص له.			

ملحق (١ - ٤)

الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم.
الموضوع: مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي .
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: سلم التقدير العددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المجموعات مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.				
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.				
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة عند مناقشة مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي بطريقة سليمة.				
٤	يحسن الإصغاء للآخرين.				
٥	يتواصل بصرياً مع المتعلمين جميعهم.				
٦	يناقش صفات العاملين في قسم التدبير الفندقي ومهامهم بطريقة حضارية.				
٧	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة المطلوبة.				

ملحق (١ - ٥)

الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم.

الموضوع: مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين (تحديد عدد العاملين من المشرفين والمجهزين في قسم التدبير الفندقي).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	ضعيف
١	قرأ التمرين العملي وفهمه جيدًا.			
٢	جهّز القرطاسية والأقلام ووضعها قريبًا منه .			
٣	قسّم عدد غرف الفندق على عدد الغرف المخصصة لكل مشرف.			
٤	قسّم عدد غرف الفندق على عدد الغرف المخصصة لكل مجهز.			
٥	جمع عدد المشرفين الاحتياط مع مجموع المشرفين.			
٦	جمع عدد المجهزين الاحتياط مع مجموع المجهزين.			
٧	حدد عدد المشرفين والمجهزين للقيام بمهام العمل في القسم.			
٨	تسلسل منطقيًا في تنفيذ خطوات العمل.			
٩	أبجز العمل بدقة وسرعة.			

ملحق (١ - ٦)

الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم.
الموضوع: مهام العاملين في قسم التدبير الفندقي .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين إعداد برنامج العاملين في قسم التدبير الفندقي .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	ضعيف
١	التزم بالنظافة الشخصية والهندام.			
٢	جهّز القرطاسية والأقلام ووضعها قريباً منه .			
٣	كتب اسم القسم وحدّد المدة التي يستغرقها برنامج الدوام الأسبوعي .			
٤	كتب أيام الأسبوع والتاريخ أفقيّاً في الخانات المخصصة لذلك .			
٥	كتب أسماء مجهزي الغرف عمودياً في الخانات المخصصة لذلك .			
٦	وزع العطل الأسبوعية لكل مجهز بحيث يكون يوماً واحداً .			
٧	كتب ورديات العمل لكل مجهز مقابل الاسم والتاريخ لكل منهم .			
٨	استخدم الرموز المعتمدة في الفنادق في إعداد برنامج العمل .			
٩	أعدّ برنامج العمل حسب معطيات التمرين .			
١٠	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد .			

ملحق (١ - ٧)

الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم.
الموضوع: مهام العاملين في قسم التدبير الفندقى .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير اللفظى .
الموقف التقويمى: تقويم أداء الطالب فى أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة المذكرة الداخلية.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	ضعيف
١	قرأ التمرين وفهمه.			
٢	جهّز القرطاسية والأقلام ووضعها قريباً منه .			
٣	كتب اليوم والتاريخ فى المكان المخصص.			
٤	كتب اسم القسم المرسل واسم القسم المستقبل.			
٥	كتب عنوان الموضوع .			
٦	كتب نص الموضوع.			
٧	عبأ المذكرة حسب معطيات التمرين.			
٨	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد.			

ملحق (١ - ٨)

الوحدة الأولى : الإدارة والتنظيم.

الموضوع: موقع قسم التدبير الفندقي وأهميته .

علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الأخرى بالفندق.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء العمل الجماعي لمناقشة علاقة قسم التدبير الفندقي بأقسام الفندق الأخرى.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة.		
٤	يحسن الإصغاء للآخرين.		
٥	يذكر علاقة قسم التدبير الفندقي مع القسم المعني.		
٦	يوضح الخدمات التي يقدمها قسم التدبير الفندقي للقسم المعني.		
٧	يوضح الخدمات التي يقدمها القسم المعني لقسم التدبير الفندقي.		
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة المطلوبة.		

ملحق (١ - ٩)

الوحدة الثانية : الإدارة والتنظيم .
 الموضوع: أسس عقد الاتفاقيات الخاصة بالخدمات الفندقية .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
 أداة التقويم: قائمة الرصد .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تعبئة اتفاقية خاصة بالخدمات الفندقية .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		لا	نعم
١	قراءة التمرين العملي وفهمه جيدًا .		
٢	تجهيز المواد والأدوات ووضعها قريبًا منه .		
٣	كتابة الاسم والعنوان في خانة الفريق الأول .		
٤	كتابة اسم الشركة والعنوان في خانة الفريق الثاني .		
٥	كتابة العمل الذي سيقوم به الفريق الثاني في بند (طبيعة الخدمة) .		
٦	كتابة تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء في بند (مدة الاتفاقية) .		
٧	كتابة المبلغ المتفق عليه في بند (الأتعاب) .		
٨	كتابة التزامات الفريق الثاني على شكل نقاط .		
٩	كتابة معلومات الفريق الأول والثاني جميعها .		
١٠	عرض النتائج على زملائه في الصف .		
١١	أنجز التمرين بدقة وسرعة .		

ملحق (٢ - ١)

- الوحدة الثانية : الموارد البشرية .
 الموضوع: مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق .
 استراتيجية التقويم : الملاحظة .
 أداة التقويم: قائمة الرصد .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المجموعات لمصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة عند مناقشة مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق .		
٤	يحسن الإصغاء إلى الآخرين.		
٥	يتواصل بصرياً مع المعلمين جميعهم.		
٦	يوضح آلية عمل كل مصدر من مصادر استقطاب الأيدي العاملة.		
٧	يعرض ما يتوصل إليه من مصادر استقطاب الأيدي العاملة على طلبة الصف بطريقة منظمة.		
٨	يعمل ضمن الوقت المحدد.		

ملحق (٢ - ٢)

- الوحدة الثانية : الموارد البشرية .
الموضوع: مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (إعداد إعلانًا داخليًا عن الوظائف الشاغرة).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قراءة التمرين العملي وفهمه جيدًا.		
٢	تجهيز القرطاسية والأقلام ووضعها قريبًا منه .		
٣	كتابة اسم القسم في المكان المخصص.		
٤	كتابة الوظيفة التي يحتاج إليها القسم.		
٥	كتابة الشروط الوظيفية في المكان المخصص.		
٦	كتابة اسم رئيس قسم التدبير الفندقي في المكان المخصص وتوقيعه.		
٧	كتابة التاريخ في المكان المخصص.		
٨	إعداد الإعلان الداخلي حسب معطيات التمرين.		
٩	إنهاء التمرين ضمن الوقت المحدد.		

ملحق (٢ - ٣)

- الوحدة الثانية : الموارد البشرية .
 الموضوع: مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق .
 استراتيجية التقويم : الملاحظة .
 أداة التقويم: قائمة الرصد .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين تنظيم (سيرة ذاتية).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		لا	نعم
١	قراءة التمرين العملي وفهمه جيداً .		
٢	تجهيز القرطاسية والأفلام ووضعها قريباً منه .		
٣	كتابة كلمة السيرة الذاتية في أعلى الصفحة ووسطها .		
٤	كتابة البيانات الشخصية مرتبة .		
٥	كتابة المؤهل العلمي مرتبة حسب آخر شهادة حصل عليها .		
٦	كتابة الخبرات العملية التي حصل عليها مرتبة حسب آخر عمل قام به .		
٧	كتابة الدورات التي حصل عليها .		
٨	كتابة اللغات التي يعرفها ودرجة إتقانه لها قراءة وكتابة ومحادثة .		
٩	تنظيم السيرة الذاتية حسب معطيات التمرين .		
١٠	إنهاء التمرين ضمن الوقت المحدد .		

ملحق (٢ - ٤)

- الوحدة الثانية : الموارد البشرية .
 الموضوع: مصادر استقطاب الأيدي العاملة في الفنادق .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
 أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين (إعداد إعلانًا خارجيًا عن الوظائف الشاغرة).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قراءة التمرين العملي وفهمه جيدًا.		
٢	تجهيز القرطاسية والأقلام ووضعها قريبًا منه .		
٣	كتابة الوظيفة التي يحتاج إليها الفندق .		
٤	كتابة الشروط الوظيفية المطلوبة على شكل نقاط .		
٥	كتابة عنوان الفندق والبريد الإلكتروني ورقم الهاتف والفاكس في نهاية الإعلان .		
٦	إعداد الإعلان الخارجي حسب معطيات التمرين .		
٧	إنهاء التمرين ضمن الوقت المحدد .		

ملحق (٢ - ٥)

الوحدة الثانية : الموارد البشرية .
 الموضوع: إجراءات توظيف الأيدي العاملة .
 استراتيجية التقويم : مراجعة الذات .
 أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم .
 الموقف التقويمي: يقدم المعلم النموذج عينة من الطلبة ، ليدونوا فيه نتائج تعلمهم، ويسمح لهم بالتعبير بحرية عن آرائهم.

نموذج وصف سير العلم

اسم الطالب: الصف: التاريخ: / /
 المبحث: الوحدة: الموضوع:
 النتائج المراد تحقيقها:

 الملاحظات:
 الأشياء التي تعلمتها:

 الأشياء التي أشعر أنني بحاجة إلى مراجعتها:

 المواقف التي يمكن أن أوظف هذه المعرفة فيها:

 المصادر والمراجع الإضافية التي عدت لها ووجدت فيها معلومات جديدة:

 ملحوظات المعلم:

ملحق (٢ - ٦)

الوحدة الثانية : الموارد البشرية .
 الموضوع : إجراءات توظيف الأيدي العاملة .
 استراتيجية التقويم : الملاحظة .
 أداة التقويم : قائمة الرصد .
 الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي : (تعبئة طلب التوظيف) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قراءة التمرين وفهمه .		
٢	تدوين المعلومات الشخصية في مكانها المناسب .		
٣	كتابة أسماء المعرفين وأرقام هواتفهم .		
٤	كتابة الوظيفة المطلوبة والحد الأدنى للراتب .		
٥	كتابة المؤهلات العلمية مرتبة حسب آخر شهادة حصل عليها .		
٦	كتابة الخبرات العملية مرتبة حسب آخر عمل قام به .		
٧	كتب الاسم والتوقيع والتاريخ في نهاية الطلب .		
٨	دقة الإنجاز وسرعته .		
٩	استخدام المعلومات وتوظيفها .		
١٠	العمل ضمن الوقت المحدد .		

ملحق (٢ - ٧)

- الوحدة الثانية : الموارد البشرية .
 الموضوع: تدريب العاملين في قسم التدبير الفندقي .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
 أداة التقويم: قائمة الرصد .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء العمل الجماعي .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة .		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة .		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة .		
٤	يحسن الإصغاء للآخرين عند مناقشة أساليب التدريب ووسائله .		
٥	يتواصل بصرياً مع المتعلمين جميعهم .		
٦	ييدي وجهة نظره في مراحل التدريب .		
٧	يشرح أهمية التدريب وأهدافه .		
٨	يوضح أنواع التدريب .		
٩	يذكر مراحل تقييم التدريب .		
١٠	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة المطلوبة .		

ملحق (٢ - ٨)

الوحدة الأولى : الموارد البشرية .

الموضوع: تدريب العاملين في قسم التدبير الفندقي .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ تمرين العملي: (تعبئة نموذج تقييم العاملين).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يقرأ التمرين بتمعن ويفهمه جيداً.		
٢	يكتب المعلومات العامة عن الموظف.		
٣	يضع العلامات التي يستحقها الموظف على عناصر التقييم.		
٤	يجمع العلامات في خانة العلامة المخصصة ويرصدها في خانة المجموع.		
٥	يضع إشارة في خانة مجموع العلامات والتقدير .		
٦	يلتزم بمعطيات التمرين ويتقيد بها.		
٧	دقة الإنجاز وسرعته.		
٨	ينفذ التمرين ضمن الوقت المحدد.		

ملحق (٢ - ٩)

الوحدة الثانية : الموارد البشرية.

الموضوع: طرق تحفيز العاملين.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم الطالب في أثناء العمل في المجموعات و خلال مناقشة قضية المناقشة.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه ويتقبلها.		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٣	يعرض أفكاره بطريقة منظمة ومرتبطة.		
٤	يتواصل مع المعلم وينفذ التعليمات على نحو جيد.		
٥	يذكر حوافز أخرى تعمل على تحريك طاقات العاملين في الفنادق.		
٦	يشرح هذه الحوافز على نحو مقنع.		
٧	يلتزم بالوقت المحدد لتنفيذ قضية المناقشة.		

ملحق (٣ - ١)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة .

الموضوع: أهمية الأمن والسلامة.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المجموعات موضوع الأمن في الفندق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.		
٢	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة.		
٣	يحسن الإصغاء إلى الآخرين.		
٤	يتواصل بصرياً مع المتعلمين جميعهم.		
٥	يناقش مسؤوليات الأمن في الفندق بطريقة فاعلة.		
٦	يشرح عن لجنة الأمن في الفندق باقتدار.		
٧	يبين قواعد الأمن الواجب على موظفي قسم التدبير الفندقي مراعاتها.		
٨	يشارك في مناقشة موضوع تفتيش الموظفين ويبدى رأيه فيه.		
٩	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة المطلوبة.		

ملحق (٣ - ٢)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة.
الموضوع: أهمية الأمن والسلامة.
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم التقدير العددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي: (تعبئة نموذج تصريح مرور).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	قرأ التمرين وفهمه.				
٢	تسلسل منطقيًا في خطوات العمل.				
٣	دوّن الرقم المتسلسل للتصريح.				
٤	دوّن اسم الموظف ورقمه والدائرة التي يعمل فيها.				
٥	دوّن مواصفات المادة التي سُخرج.				
٦	دوّن أسماء المسؤولين وتواقيعهم ورقمه الوظيفي.				
٧	أنجز العمل بسرعة ودقة.				
٨	استخدم المعلومات ووظفها.				
٩	عمل ضمن الوقت المحدد.				

ملحق (٣ - ٣)

- الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة .
- الموضوع: أهمية الأمن والسلامة.
- استراتيجية التقويم : الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.
- الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المجموعات موضوع السلامة في الفندق.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	ضعيف
١	يوزع أفراد المجموعة الأدوار بينهم.			
٢	يعمل أفراد المجموعة على نحو منظم.			
٣	يتتبع أفراد المجموعة التسلسل المنطقي للموضوع المطلوب.			
٤	يلخص أفراد المجموعة أفكارهم في ما يتعلق بالسلامة في الفندق على أوراق جانبية.			
٥	يلمّ أفراد المجموعة بجوانب موضوع السلامة في الفندق جميعها.			
٦	تلتزم المجموعة في الوقت المحدد لها لمناقشة موضوع السلامة.			
٧	يشارك في المناقشة بفاعلية.			
٨	يصغي ويحاور ويناقش بجدية واقتدار.			
٩	يتبع تعليمات المعلم ويعمل بها.			

ملحق (٣ - ٤)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة.

الموضوع: أهمية الأمن والسلامة .

استراتيجية التقويم : مراجعة الذات.

أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم.

الموقف التقويمي: يقدم المعلم النموذج إلى عينة من الطلبة ، ليدونوا فيه نتائج تعلمهم، ويسمح لهم بإبداء آرائهم في ما تعلموه.

نموذج وصف سير العلم

اسم الطالب: الصف: التاريخ: / /

المبحث: الوحدة: الموضوع:

النتائج المراد تحقيقها:

.....

.....

الملاحظات:

الأشياء التي تعلمتها:

.....

.....

الأشياء التي أشعر أنني بحاجة إلى مراجعتها:

.....

.....

المواقف التي يمكن أن أوظف هذه المعرفة فيها:

.....

.....

المصادر والمراجع الإضافية التي عدت إليها ووجدت فيها معلومات جديدة:

.....

.....

ملحوظات المعلم:

.....

.....

.....

ملحق (٣ - ٥)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة .

الموضوع: قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء العمل الجماعي لمناقشة قواعد الأمن والسلامة عند استخدام الأجهزة والأدوات والمواد.

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة.		
٤	يحسن الإصغاء إلى الآخرين.		
٥	يذكر قواعد الأمن والسلامة الواجب اتباعها عند استخدام الأجهزة والأدوات.		
٦	يذكر قواعد الأمن والسلامة الواجب اتباعها عند استخدام مواد التنظيف.		

ملحق (٣ - ٦)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة.

الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية).

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ تمرين العملي (تعبئة نموذج تقرير حالات الوفاة).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين بتمعن وفهمه جيداً.		
٢	دوّن اسم المتوفى وعنوانه وأرقام هواتفه.		
٣	دوّن تاريخ حدوث الوفاة ومكانها.		
٤	كتب اسم الشخص الذي عثر على المتوفى ووظيفته.		
٥	وضع دائرة حول الجهات التي أبلغت بحالة الوفاة.		
٦	دوّن الإجراءات التي اتّخذت.		
٧	دوّن اسم الشخص الذي أعد التقرير ، والوقت والتاريخ.		
٨	دوّن اسم المدير المناوب الذي استلم التقرير والوقت والتاريخ.		
٩	استخدم المعلومات ووظفها.		

ملحق (٣ - ٧)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة.

الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية).

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ تمرين العملي: (تعبئة نموذج مواصفات السارق).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين بتمعن وفهمه جيداً.		
٢	التزم بمعطيات التمرين وتقيدها بها.		
٣	دوّن اليوم والتاريخ والوقت في المكان المناسب.		
٤	حدد مواصفات السارق حسب النموذج.		
٥	حدد مواصفات ملابس السارق.		
٦	حدد مواصفات السيارة.		
٧	دوّن اسم الشخص الذي أعد التقرير ووظيفته وأسماء الشهود ووظائفهم أو عناوينهم.		
٨	أبجز العمل بدقة وسرعة.		

ملحق (٣ - ٨)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة.

الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية) .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ تمرين العملي: (تعبئة نموذج تقرير الحريق).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	قرأ التمرين بتمعن وفهمه جيداً.		
٢	التزم بمعطيات التمرين وتقيدها بها.		
٣	دوّن تاريخ اكتشاف الحريق ووقته.		
٤	دوّن وقت إبلاغ الدفاع المدني واسم الشخص المبلّغ.		
٥	دوّن اسم الشخص المتسبب بالحريق.		
٦	كتب المعلومات حسب معطيات التمرين جميعها.		
٧	نفذ التمرين بدقة وسرعة.		

ملحق (٣ - ٩)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة .

الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية) .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ تمرين العملي : (مكافحة الحريق) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	ينتبه للمعلم جيداً في أثناء تنفيذ التمرين.		
٢	يتجه إلى موقع الحريق بحذر.		
٣	يسحب مسمار الأمان قبل الوصول إلى موقع الحريق .		
٤	يقف في اتجاه الرياح في أثناء مكافحة الحريق.		
٥	يوجه خرطوم الطفاية نحو قاعدة الحريق.		
٦	يحرك الطفاية يميناً وشمالاً (طريقة الكنس) .		
٧	يترك مسافة أمان كافية بينه وبين الوعاء المشتعل.		
٨	يرجع إلى الخلف للتأكد من عدم تجدد الحريق.		
٩	ينفذ التمرين ضمن الوقت المحدد.		

ملحق (٣ - ١٠)

الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة.

الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية) .

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ تمرين العملي: (تقرير تلقي مكالمة تهديد بالتفجير).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	دوّن تاريخ المكالمة ومصدرها ووقت بدئها ووقت انتهائها.		
٢	كتب كلمات المتصل حرفياً.		
٣	وضع دائرة حول مواصفات المتصل.		
٤	دوّن مواصفات أسلوب كلام المتصل.		
٥	حدد لهجة المتصل.		
٦	دوّن أسماء المديرين الذين بلّغوا.		
٧	دوّن اسم الشخص الذي استقبل المكالمة ووظيفته.		
٨	التزم بالبيانات المعطاة له في التمرين.		
٩	نفذ التمرين ضمن الوقت المحدد.		

ملحق (٣ - ١١)

الوحدة الثالثة: الأمن والسلامة.

الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية) .

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المجموعة موضوع: (المفقودات والموجودات).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة.		
٤	يحسن الإصغاء للآخرين.		
٥	يوضح كيفية التعامل مع المفقودات والموجودات.		
٦	يبين الإجراءات الواجب اتباعها عند إبلاغ أحد الضيوف عن فقدان ممتلكاته .		
٧	يوضح أهم البيانات المدونة في سجل المفقودات والموجودات.		

ملحق (٣-١٢)

- الوحدة الثالثة : الأمن والسلامة.
 الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الطارئة (الاستثنائية) .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
 أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (دوّن المفقودات والموجودات).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	ضعيف
١	استخدام المعلومات وتوظيفها.			
٢	تجهيز القرطاسية والأقلام ووضعها قريباً منه .			
٣	كتابة رقم المادة في المكان المخصص.			
٤	كتابة وقت العثور عليها والتاريخ.			
٥	كتابة موصفات المادة التي عثر عليها على نحو ودقيق.			
٦	كتابة رقم الغرفة أو مكان العثور عليها بالتحديد .			
٧	كتابة اسم الشخص الذي عثر عليها.			
٨	كتابة اسم الشخص الذي استلمها أو العنوان الذي أرسلت إليه.			
٩	كتابة اسم الشخص الذي سلمها أو أرسلها بالبريد إلى مالِكها.			
١٠	كتابة تاريخ تسليمها أو إرسالها بالبريد.			

ملحق (٣ - ١٣)

الوحدة الثالثة: الأمن والسلامة.

الموضوع: طرق مكافحة الحشرات والقوارض والتخلص من الفضلات.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المجموعات موضوع: (طرق مكافحة الحشرات والقوارض).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	ضعيف
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.			
٢	يشارك في الحوار بطريقة فاعلة.			
٣	يحسن الإصغاء للآخرين.			
٤	يذكر أنواع الحشرات والقوارض في الفنادق.			
٥	يميز الأمراض التي تسببها القوارض والحشرات.			
٦	يفهم إجراءات الوقاية من القوارض والحشرات.			
٧	يحدد طرق مكافحة الحشرات والقوارض.			
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة المطلوبة.			

ملحق

٢

أدوات التقويم

المستوى الثاني

ملحق (١ - ١)

الوحدة الأولى : البياضات .

الموضوع : أنواع المنسوجات وخصائصها .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : قائمة الرصد .

الموقف التقويمي : تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المجموعات موضوع : (أنواع المنسوجات وخصائصها) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه ويقبلها .		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة .		
٣	يعرض أفكاره بطريقة منظمة ومرتبطة .		
٤	يتواصل مع المعلم وينفذ التعليمات جيداً .		
٥	يناقش زملاءه في أنواع المنسوجات .		
٦	ييدي وجهة نظره في كيفية العناية بالمنسوجات .		
٧	يناقش خصائص المنسوجات		
٨	يبين استخدامات المنسوجات .		

ملحق (١ - ٢)

الوحدة الأولى : البياضات .
الموضوع: أنواع المنسوجات وخصائصها .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (فحص الألياف الطبيعية باستخدام المجهر).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	ضعيف
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.			
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .			
٣	راعى أمور السلامة المهنية في أثناء العمل.			
٤	سحب خيطاً من قصاصة القماش وأبعد ألياف الخيط بعضها عن بعض بدبوسين.			
٥	وضع نقطة ماء مقطر فوق ألياف الخيط ، وغطى الشريحة بغطائها الخاص.			
٦	نظر من العدسة العينية ورسم ما رآه.			
٧	عرض النتائج على زملائه في الصف.			
٨	أعاد تنظيف وترتيب مكان العمل كما كان.			

ملحق (١ - ٣)

- الوحدة الأولى : البياضات .
 الموضوع: أسس اختيار البياضات .
 استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
 أداة التقويم: سلم التقدير العددي .
 الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي : (تحديد كمية البياضات المطلوبة للشراء).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		١	٢	٣
١	جهاز القرطاسية والأقلام، ووضعها قريباً منه.			
٢	قرأ التمرين العملي، وفهمه جيداً.			
٣	التزم بمعطيات التمرين العملي وتقيدها بها.			
٤	ضرب عدد الأسرة المفردة في عدد الشراشف المخصصة لكل سرير.			
٥	ضرب عدد الأسرة المزدوجة في عدد الشراشف المخصصة لكل سرير.			
٦	توصل إلى الناتج النهائي لعدد الشراشف اللازمة من كل نوع.			
٧	عمل بهدوء والتزام.			
٨	أنجز العمل بدقة وسرعة.			

ملحق (١ - ٤)

الوحدة الأولى : البياضات .
الموضوع: أسس اختيار البياضات .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: سلم التقدير العددي .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي: (مواصفات شراء البياضات) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		١	٢	٣
١	جهاز القرطاسية والأقلام ووضعها قريباً منه .			
٢	قرأ التمرين العملي وفهمه جيداً .			
٣	دوّن اسم الدائرة والتاريخ واسم الفندق والرقم المتسلسل في أماكنها .			
٤	كتب المادة المراد شراؤها ومواصفاتها في أماكنها المخصصة .			
٥	دوّن الكمية وسعر الوحدة والمجموع على نحو صحيح .			
٦	التزم بمعطيات التمرين العملي وتقيّد بها .			
٧	عمل بهدوء والتزام .			
٨	أنجز العمل بدقة وسرعة .			

ملحق (١ - ٥)

الوحدة الأولى : البياضات .

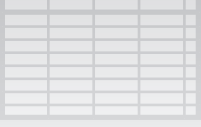
الموضوع: أسس اختيار البياضات .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي : (دراسة العروض المقدمة من الموردين واختيار أفضلها) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	مقبول
١	جهز القرطاسية والأقلام ووضعها قريباً منه.			
٢	قرأ التمرين العملي وفهمه جيداً.			
٣	التزم بمعطيات التمرين العملي وتقيدها بها.			
٤	عمل بهدوء والتزام.			
٥	عبأ طلب الشراء على نحو صحيح.			
٦	درس عروض الموردين واختار أفضلها وفقاً للمواصفات.			
٧	أدى دوره في تمثيل الأدوار على نحو جيد.			
٨	أنجز العمل بدقة وسرعة.			
٩	أنجز المهمة ضمن الوقت المحدد.			



ملحق (١ - ٦)

الوحدة الأولى : البياضات .

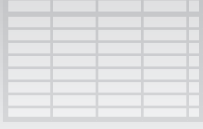
الموضوع: غرفة البياضات .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة المجموعات موضوع: (مواصفات غرفة البياضات وتجهيزاتها).

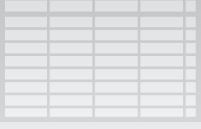
الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة .		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة .		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة .		
٤	يحسن الإصغاء للآخرين .		
٥	يناقش مواصفات غرفة البياضات .		
٦	يذكر تجهيزات غرفة البياضات .		
٧	يحدد مواصفات تجهيزات غرفة البياضات .		
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة المطلوبة .		



ملحق (١ - ٧)

- الوحدة الأولى : البياضات .
الموضوع: أساليب العناية بالبياضات .
استراتيجية التقويم : الملاحظة .
أداة التقويم: قائمة الرصد .
الموقف التقويمي: تقييم الطالب في أثناء العمل في المجموعات وفي أثناء المناقشة .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه ويقبلها .		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة .		
٣	يعرض أفكاره حول الأمور التي تراعى عند استلام البياضات من الموردين بطريقة منظمة ومرتبطة .		
٤	يتواصل مع المعلم وينفذ التعليمات جيداً .		
٥	يشرح طرق الاستلام والتسليم بين غرفة البياضات وأقسام الفندق .		
٦	يعرض أسباب فقدان البياضات وتلفها .		
٧	يناقش الجرد الدوري للبياضات باقتدار .		
٨	يوظف الوسائل التعليمية بطريقة سليمة .		
٩	استخدم المعلومات ووظفها .		



ملحق (١ - ٨)

- الوحدة الأولى : البياضات .
- الموضوع: أساليب العناية بالبياضات .
- استراتيجية التقويم : مراجعة الذات .
- أداة التقويم: دوّن وصف سير التعلم .
- الموقف التقويمي: تقويم مهارة الطالب في تخزين البياضات بطريقة سليمة .

نموذج وصف سير العلم

اسم الطالب: الموضوع: التاريخ: / /

الهدف من التمرين:

.....

.....

.....

الشيء الذي فعلته:

.....

.....

تعلمت من هذا التمرين:

.....

.....

الأشياء التي ترغب في تعلمها، ولم تتدرب عليها:

.....

.....

حسن هذا التمرين مهاراتي في:

.....

.....

يمكنني توظيف ما تعلمته من هذا التمرين في الحياة:

.....

.....

ملحوظات المعلم:

.....

.....

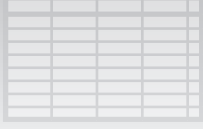
.....

ملحوظاتي:

.....

.....

.....



ملحق (١ - ٩)

الوحدة الأولى : البياضات .

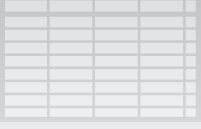
الموضوع: البياضات المستخدمة في الفنادق .

استراتيجية التقويم : الملاحظة .

أداة التقويم : سلم التقدير العددي .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة موضوع:(أنواع البياضات في قسمي التدبير الفندقي والطعام والشراب).

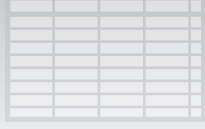
الرقم	مؤشرات الأداء			التقدير			
	١	٢	٣	١	٢	٣	
١							يحترم آراء زملائه في المجموعة .
٢							يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة .
٣							يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة .
٤							يحسن الإصغاء للآخرين .
٥							يتواصل بصرياً مع المتعلمين جميعهم .
٦							يذكر البياضات الخاصة بقسم التدبير الفندقي والحامة المصنوعة منها .
٧							يشرح معدل تغيير البياضات المتبع في الفنادق .
٨							يناقش البياضات الخاصة بقسم الطعام والشراب ومواصفاتها .
٩							يلتزم بتوجيهات المعلم في أثناء العمل .
١٠							يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة المطلوبة .



ملحق (١ - ١٠)

الوحدة الأولى : البياضات .
الموضوع: لباس العاملين في الفندق .
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .
أداة التقويم: قائمة الرصد .
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي: (تعبئة نموذج بطاقة مواصفات لباس العاملين في الفندق).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	حدد نوع الوظيفة على نحو صحيح.		
٢	دوّن مكونات لباس العاملين.		
٣	وضع وصفًا لكل جزئية من لباس العاملين.		
٤	التزم بالبيانات المعطاة له في التمرين العملي.		
٥	عمل بهدوء ونظام.		
٦	تابع تعليمات المعلم وتوجيهاته وعمل بها.		
٧	التزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة المطلوبة.		



ملحق (٢ - ١)

الوحدة الثانية : المصبغة.

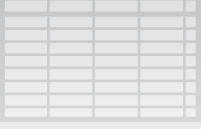
الموضوع: أهمية المصبغة الداخلية وآلية عملها.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة موضوع: (أهمية المصبغة الداخلية وآلية عملها).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يلخص أهمية المصبغة الداخلية بنقاط محددة .		
٢	يوضح آلية تنظيف بياضات الغرف بكفاءة واقتدار .		
٣	يناقش أفراد مجموعته بفوائد إبقاء البياضات المغسولة في غرفة البياضات ليوم واحد على الأقل قبل استخدامها .		
٤	يعرض نتائج مناقشة أفراد مجموعته لقضية المناقشة بطريقة جيدة .		
٥	يبين خط سير تنظيف أسرة الغرف باستخدام وسيلة عرض مناسبة .		
٦	يوضح آلية تنظيف بياضات قسم الطعام والشراب بثقة .		



ملحق (٢ - ٢)

الوحدة الثانية : المصبغة .

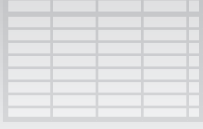
الموضوع: أهمية المصبغة الداخلية وآلية عملها .

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء .

أداة التقويم: قائمة الرصد .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ التمرين العملي: (تعبئة نموذج غسل الملابس وكيها) .

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	دوّن اسم الضيف في المكان المخصص .		
٢	كتب رقم غرفة الضيف في المكان المخصص .		
٣	دوّن التاريخ في المكان المخصص .		
٤	دوّن عدد القطع في خانة التنظيف الجاف .موازاة نوع البيان على نحو صحيح .		
٥	دوّن عدد القطع في خانة الغسل .موازاة نوع البيان على نحو صحيح .		
٦	دوّن عدد القطع في خانة الكي .موازاة نوع البيان على نحو صحيح .		
٧	جمع عدد قطع التنظيف الجاف والغسل والكي ، ودوّن الناتج في خانة المجموع .		
٨	دون توقيع الضيف في المكان المخصص له .		
٩	التزم بمعطيات التمرين عند تعبئة النموذج .		



ملحق (٢ - ٣)

الوحدة الثانية : المصبغة.

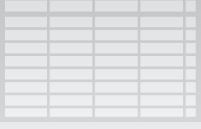
الموضوع: مهام العاملين في المصبغة.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: سلم التقدير العددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء العمل الجماعي لمهام العاملين في المصبغة.

الرقم	مؤشرات الأداء			التقدير		
	١	٢	٣	١	٢	٣
١	يعرض المخطط التنظيمي لمصبغة فندق كبير الحجم بكفاءة .					
٢	يبين صفات مدير المصبغة والشروط الواجب توافرها فيه .					
٣	يبين مهام مدير المصبغة .					
٤	يوضح صفات مشرف المصبغة والشروط الواجب توافرها فيه .					
٥	يوضح مهام مشرف المصبغة .					
٦	يبين صفات عمال المصبغة والشروط الواجب توافرها فيهم .					
٧	يبين مهام عمال المصبغة .					
٨	يوضح الشروط الواجب توافرها في عمال توزيع البياضات ومهامهم .					



ملحق (٢ - ٤)

الوحدة الثانية : المصبغة.

الموضوع: الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة.

استراتيجية التقويم : مراجعة الذات.

أداة التقويم: دوّن وصف سير التعلم.

الموقف التقويمي: يقدم المعلم النموذج لعينة من الطلبة ، ليدونوا فيه نتائج تعلمهم، ويسمح لهم بإبداء آرائهم في ما تعلموه.

نموذج وصف سير العلم

اسم الطالب: الصف: التاريخ: / /

المبحث: الوحدة: الموضوع:

النتائج المراد تحقيقها:

.....

.....

الملحوظات:

الأشياء التي تعلمتها:

.....

.....

الأشياء التي أشعر أنني بحاجة إلى مراجعتها:

.....

.....

المواقف التي يمكن أن أوظف هذه المعرفة فيها:

.....

.....

المصادر والمراجع الإضافية التي عدت إليها ووجدت فيها معلومات جديدة:

.....

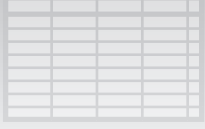
.....

ملحوظات المعلم:

.....

.....

.....



ملحق (٢ - ٥)

الوحدة الثانية : المصبغة.

الموضوع: الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة.

استراتيجية التقويم : مراجعة الذات.

أداة التقويم: دوّن وصف سير التعلم.

الموقف التقويمي: يقدم المعلم النموذج إلى عينة من الطلبة، ليدونوا فيه نتائج تعلمهم، ويسمح لهم بإبداء آرائهم في ما تعلموه.

نموذج وصف سير العلم

اسم الطالب: الصف: التاريخ: / /

المبحث: الوحدة: الموضوع:

النتائج المراد تحقيقها:

.....

.....

الملحوظات:

الأشياء التي تعلمتها:

.....

.....

الأشياء التي أشعر أنني بحاجة إلى مراجعتها:

.....

.....

المواقف التي يمكن أن أوظف هذه المعرفة فيها:

.....

.....

المصادر والمراجع الإضافية التي عدت إليها ووجدت فيها معلومات جديدة:

.....

.....

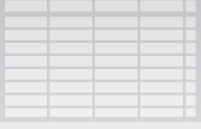
ملحوظات المعلم:

.....

.....

.....

.....



ملحق (٢ - ٦)

الوحدة الثانية : المصبغة .

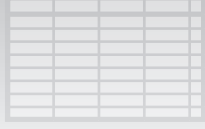
الموضوع: الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير العددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (تصنيف البياضات عند الغسل).

الرقم	مؤشرات الأداء			التقدير		
	١	٢	٣	١	٢	٣
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.					
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .					
٣	فرز شراشف الأسرة وأكياس المخدات، ووضعها في سلة.					
٤	فرز الحرامات ووضعها في سلة.					
٥	وضع بياضات الحمام وحدها.					
٦	وضع شراشف الطاولة البيضاء معاً والملونة معاً.					
٧	فرز فوط الخدمة ومناديل مائدة الضيوف كل حسب نوعه ولونه في مجموعات.					
٨	وضع ما يحتاج إلى غسل عادي معاً وما يحتاج إلى عناية خاصة معاً.					
٩	وضع البياضات التي تحتاج إلى إصلاح معاً.					
١٠	أعاد تنظيف مكان العمل وترتيبه .					



ملحق (٢ - ٧)

الوحدة الثانية : المصبغة.

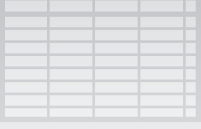
الموضوع: الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير العددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (الإرشادات والتعليمات الخاصة عند التعامل مع مواد التنظيف).

الرقم	مؤشرات الأداء			التقدير			
	١	٢	٣	١	٢	٣	
١							راعى النظافة الشخصية والهندام.
٢							جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .
٣							قرأ التعليمات المثبتة على العلبة قبل الاستخدام.
٤							استخدم القفايز والكمامة عند الضرورة.
٥							عمل في مكان متجدد الهواء.
٦							أبعد العلب عن متناول أيدي الآخرين ونبه إلى خطورتها.
٧							حفظ العلب في المكان المخصص لها بعد الانتهاء من العمل.
٨							أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد.
٩							عمل بدقة وأجز العمل بسرعة.
١٠							أعاد تنظيف مكان العمل وترتيبه.



ملحق (٢ - ٨)

الوحدة الثانية : المصبغة.

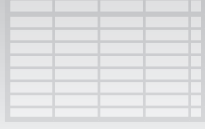
الموضوع: الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (غسل المنسوجات حسب أنواعها).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد جداً	جيد
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.			
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .			
٣	فرز الغسيل حسب النوع واللون.			
٤	عمل على إزالة البقع قبل غسلها.			
٥	فصل الغسيل الذي يحتاج إلى إصلاح ووضعها جانباً.			
٦	راعى إجراءات السلامة المهنية قبل البدء بالعمل.			
٧	راعى التسلسل المنطقي في عملية الغسل.			
٨	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد.			
٩	عمل بدقة وأجز العمل بسرعة.			
١٠	أعاد تنظيف مكان العمل وترتيبه .			



ملحق (٢ - ٩)

الوحدة الثانية : المصبغة.

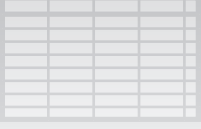
الموضوع: الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في المصبغة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي .

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (كي المنسوجات حسب نوعها).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد جداً	جيد
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.			
٢	جهز المواد والأدوات، ووضعها قريباً منه .			
٣	ثبت طاولة الكي على الارتفاع المناسب.			
٤	حدد درجة حرارة المكواة حسب نوع القماش.			
٥	راعى إجراءات السلامة المهنية قبل البدء بالعمل.			
٦	بسط القطعة المراد كيها على طاولة الكي، ووضع عليها قطعة شاش مبلولة.			
٧	بدأ الكي من اليمين إلى اليسار مع الضغط على الثنيات والكسرات.			
٨	علق القطعة المكوية لتهويتها، ثم فصل التيار الكهربائي عن المكواة.			
٩	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد.			
١٠	أعاد تنظيف مكان العمل وترتيبه .			



ملحق (٢ - ١٠)

الوحدة الثانية : المصبغة.

الموضوع: التنظيف الجاف.

استراتيجية التقويم : مراجعة الذات.

أداة التقويم: دوّن وصف سير التعلم.

الموقف التقويمي: يقدم المعلم النموذج لعينة من الطلبة ، ليدونوا نتائج تعلمهم، ويسمح لهم بإبداء آرائهم في ما تعلموه.

نموذج وصف سير العلم

اسم الطالب: الصف: التاريخ: / /

المبحث: الوحدة: الموضوع:

النتائج المراد تحقيقها:

.....

.....

الملاحظات:

الأشياء التي تعلمتها:

.....

.....

الأشياء التي أشعر أنني بحاجة إلى مراجعتها:

.....

.....

المواقف التي يمكن أن أوظف هذه المعرفة فيها:

.....

.....

المصادر والمراجع الإضافية التي عدت إليها ووجدت فيها معلومات جديدة:

.....

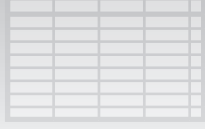
.....

ملحوظات المعلم:

.....

.....

.....



ملحق (٢ - ١١)

الوحدة الثانية : المصبغة.

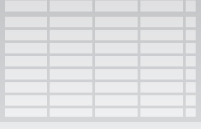
الموضوع: الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (إزالة البقع عن الأقمشة والمنسوجات).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		ممتاز	جيد	ضعيف
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.			
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .			
٣	وضع قطعة القماش على طاولة العمل.			
٤	وضع المادة الخاصة بإزالة البقعة على البقعة مباشرة.			
٥	فرك مكان البقعة بأصابع يديه جيداً.			
٦	كرر عملية وضع المادة وفرك البقعة حتى زوالها.			
٧	غسل القطعة بالغسالة الكهربائية بعد إزالة البقعة مباشرة.			
٨	راعى قواعد السلامة المهنية عند استعمال المواد الكيميائية وعند تشغيل الغسالة.			
٩	أعاد تنظيف مكان العمل وترتيبه .			



ملحق (٢ - ١٢)

الوحدة الثانية : المصبغة.

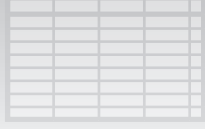
الموضوع: الرموز والإشارات الخاصة بالعناية بالمنسوجات.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير اللفظي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (التعليمات الواردة على رقاع الملابس).

الرقم	مؤشرات الأداء			التقدير			
	ممتاز	جيد	ضعيف	ممتاز	جيد	ضعيف	
١							راعى النظافة الشخصية والهندام.
٢							جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .
٣							قرأ الرموز والإشارات المثبتة على رقعة لباس العمل قبل البدء بالتمرين.
٤							ملاً الغسالة بماء الغسل بدرجة حرارة مناسبة، كما هو مدرج على الرقعة.
٥							وضع المساحيق الصابونية في الغسالة، ثم وضع قطعة لباس العمل وبدأ عملية الغسل.
٦							نشف القطعة كما هو مبين على الرقعة.
٧							نشر القطعة، كما هو مبين على الرقعة.
٨							كوى القطعة باستخدام درجة حرارة مناسبة، كما هو مبين على الرقعة.
٩							راعى قواعد السلامة المهنية الخاصة بالغسالة الكهربائية والمكواة.
١٠							أعاد تنظيف مكان العمل وترتيبه .



ملحق (٣ - ١)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.

الموضوع: المرافق العامة في الفندق.

استراتيجية التقويم : الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة موضوع: (أنواع المرافق العامة في الفندق).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة.		
٤	يحسن الإصغاء للآخرين.		
٥	يذكر خطوات تنظيف مدخل الفندق الرئيس.		
٦	يشرح خطوات تنظيف صالات الجلوس الأمامية.		
٧	يذكر خطوات تنظيف المكاتب الأمامية في الفندق.		
٨	يبين خطوات تنظيف الممرات في الفندق.		
٩	ينهي المهمة ضمن الفترة الزمنية المحددة.		

ملحق (٣ - ٢)

- الوحدة الثالثة : المرافق العامة.
الموضوع: المرافق العامة في الفندق.
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة الرصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة موضوع: (أنواع المرافق العامة في الفندق).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة.		
٤	يحسن الإصغاء للآخرين.		
٥	يذكر خطوات تنظيف المصاعد في الفندق.		
٦	يشرح خطوات تنظيف دورات المياه العامة في الفندق.		
٧	يذكر خطوات تنظيف برك السباحة.		
٨	يبين خطوات تنظيف النادي الصحي.		
٩	ينهي المهمة ضمن الفترة الزمنية المحددة.		

ملحق (٣ - ٣)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.
الموضوع: المرافق العامة في الفندق.
استراتيجية التقويم : الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة الرصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء مناقشة موضوع: (أنواع المرافق العامة في الفندق).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحترم آراء زملائه في المجموعة.		
٢	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.		
٣	يتواصل مع أفراد المجموعة بطريقة سليمة.		
٤	يحسن الإصغاء للآخرين.		
٥	يذكر خطوات تنظيف الصالات العامة.		
٦	يشرح خطوات تنظيف مكاتب الإدارة والمبيعات.		
٧	يذكر خطوات تنظيف مرافق الموظفين في الفندق.		
٨	يبين خطوات تنظيف صالات الطعام.		
٩	ينهي المهمة ضمن الفترة الزمنية المحددة.		

ملحق (٣ - ٤)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.

الموضوع: أنواع التنظيف.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير العددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (متابعة أعمال التنظيف في المرافق العامة).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير		
		١	٢	٣
١	استخدام المعلومات وتوظيفها.			
٢	تجهيز القرطاسية والأقلام ووضعها قريباً منه .			
٣	كتابة اسم المشرف في المكان المخصص.			
٤	كتابة اليوم والتاريخ في أماكنها المخصصة.			
٥	تحديد المناطق ذات النظافة الجيدة.			
٦	تحديد الأماكن التي تحتاج إلى تنظيف.			
٧	تحديد الأماكن التي تحتاج إلى صيانة .			
٨	التقيد ببيانات التمرين والالتزام بها.			
٩	إنهاء التمرين ضمن الوقت المحدد.			

ملحق (٣ - ٥)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.

الموضوع: الأجهزة والمعدات والأدوات والمواد المستخدمة في عمليات تنظيف المرافق العامة.

استراتيجية التقويم : مراجعة الذات.

أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم.

الموقف التقويمي: يقدم المعلم النموذج لعينة من الطلبة ، ليدونوا فيه نتائج تعلمهم، ويسمح لهم بإبداء آرائهم في ما تعلموه.

نموذج وصف سير العلم

اسم الطالب: الصف: التاريخ: / /

المبحث: الوحدة: الموضوع:

النتائج المراد تحقيقها:

.....

.....

الملحوظات:

الأشياء التي تعلمتها:

.....

.....

الأشياء التي أشعر أنني تحتاج إلى مراجعتها:

.....

.....

المواقف التي يمكن أن أوظف هذه المعرفة فيها:

.....

.....

المصادر والمراجع الإضافية التي عدت إليها ووجدت فيها معلومات جديدة:

.....

.....

ملحوظاتي:

.....

.....

.....

ملحق (٣ - ٦)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.
الموضوع: المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة.
استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة الرصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (عربية تنظيف المرافق العامة).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.		
٢	جهاز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .		
٣	نظف العربة جيداً قبل وضع الأدوات عليها.		
٤	وضع كيس الكتان مكانه على العربة.		
٥	وضع المكنسة اليدوية والقشافة في مكانهما في العربة.		
٦	وضع وعاء المسح الملحق به معصرة مع المسححة في مكانه المناسب.		
٧	وضع الأوعية المستطيلة الثلاثة في أماكنها على العربة.		
٨	وضع الأدوات في أماكنها الصحيحة داخل الأوعية المستطيلة.		
٩	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد له.		
١٠	أعاد تنظيف مكان العمل وترتيبه كما كان.		

ملحق (٣ - ٧)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.

الموضوع: المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (تنظيف المكاتب).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.		
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .		
٣	استخدم منافض نظيفة بدلاً من المنافض المتسخة.		
٤	استخدم كيس نفايات نظيفاً بدلاً من الكيس المتسخ.		
٥	مسح الغبار عن جميع الأثاث في المكتب.		
٦	رتب الملفات والأوراق وأعادها إلى مكانها.		
٧	لمع الزجاج جيداً.		
٨	كنس سجاد المكتب بالمكنسة الكهربائية.		
٩	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد له.		
١٠	راعى شروط النظافة العامة والدقة في الإنجاز.		

ملحق (٣-٨)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.

الموضوع: المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (تنظيف أرضية البلاط العادي).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.		
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .		
٣	مسح البلاط بممسحة مبللة بالماء.		
٤	فرك البلاط بفرشاة ناعمة نسبياً وبحركة دائرية.		
٥	شطف الأرض بالماء لإزالة أي أثر للصابون.		
٦	جفف البلاط جيداً بالقشاة والممسحة.		
٧	راعى قواعد السلامة المهنية.		
٨	راعى شروط النظافة العامة والدقة في الإنجاز.		
٩	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد له.		

ملحق (٣ - ٩)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.

الموضوع: المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (تنظيف أرضية الموزاييك والسيراميك).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.		
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .		
٣	غسل الأرضية بالماء والصابون .		
٤	شطف الأرضية بالماء لإزالة أثر الصابون.		
٥	جفف الأرضية جيداً وبسرعة .		
٦	لمع الأرضية بفضة مصنوعة من الصوف.		
٧	راعى قواعد السلامة المهنية.		
٨	راعى شروط النظافة العامة والدقة في الإنجاز.		
٩	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد له.		

ملحق (٣ - ١٠)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.

الموضوع: المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (تنظيف أرضية الرخام).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.		
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .		
٣	استخدم ليفه أو فرشاة مبللة بالماء الدافئ والصابون لتنظيف أرضية الرخام.		
٤	اتبع خطوات تنظيف البلاط العادي (الفرك بحركة دائرية).		
٥	شطف أرضية الرخام بالماء الدافئ لإزالة أي أثر للصابون.		
٦	جفف أرضية الرخام جيداً بفوطة جافة وناعمة.		
٧	لمع أرضية الرخام بفوطة أخرى وبرية.		
٨	راعى قواعد السلامة المهنية.		
٩	راعى شروط النظافة العامة والدقة في الإنجاز.		
١٠	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد له.		

ملحق (٣ - ١١)

الوحدة الثالثة : المرافق العامة.

الموضوع: المواد المستخدمة في تنظيف المرافق العامة.

استراتيجية التقويم : التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطالب في أثناء تنفيذ خطوات تمرين: (تنظيف أرضية مغطاة بالسجاد أو الموكيت).

الرقم	مؤشرات الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	راعى النظافة الشخصية والهندام.		
٢	جهز المواد والأدوات ووضعها قريباً منه .		
٣	راعى قواعد السلامة المهنية.		
٤	سحب السلك الكهربائي وتأكد من عدم وجود ثنيات فيه.		
٥	اتخذ الوضع السليم عند الوقوف وعمل من دون انحناء.		
٦	ارتدى القفاز قبل غسل السجاد بسائل التنظيف (الشامبو).		
٧	نظف الأرضية جيداً بسائل التنظيف (الشامبو).		
٨	شطف المنطقة المبللة لامتصاص السائل مع الأوساخ.		
٩	فرغ الماء المتسخ من خزان الآلة وفك الفراشي ونظفها وأعادها إلى مكانها.		
١٠	أنهى التمرين ضمن الوقت المحدد له.		

تَعْبُدُ بِحَمْدِ اللَّهِ