

برنامج مهارات الاشراف الداخلي في الفنادق



• مقدمة عامة عن البرنامج التدريبي

يعتبر الإشراف واحد من الوظائف ذات الأهمية البالغة لدى الشركات في شتى القطاعات، وعندما نتحدث عن الإشراف في المجال الفندقى والسياحى فإننا نتحدث عن العصب المسؤول الذى تعتمد عليه صناعة الفنادق. وإن من أهم الأقسام التى يتضمنها أي فندق الان هو قسم الإشراف الداخلى. لذا جاءت هذه الدورة لتوفر للمشارك، أساسيات الإشراف الداخلى فى صناعة الفنادق بطريقة علمية مبسطة.

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي بهدف تأهيل العاملين فى مجال الإشراف الفندقى او مشرفى المطاعم، لكيفية القيام بمهام الاشراف الداخلى فى الفنادق والمطاعم باحتراف، بحيث يضمن هذا البرنامج التدريبي نجاحهم فى القيام بمهامهم الإشرافية بما ينعكس ايجابا على نجاح العمليات الداخلية فى الفندق او المطعم.

• أجددة العمل

اليوم	الزمن	الموضوعات
الأول	١٠:٣٠ – ١٠:٠٠	تعارف واهداف البرنامج
	١٢:٣٠ – ١٠:٣٠	الجلسة الاولى
	١٢:٣٠ – ١:٠٠	استراحة
	٣:٠٠ – ١:٠٠	الجلسة الثانية
الثانى	١٢:٣٠ – ١٠:٠٠	الجلسة الاولى
	١٢:٣٠ – ١:٠٠	استراحة
	٣:٠٠ – ١:٠٠	الجلسة الثانية
الثالث	١٢:٣٠ – ١٠:٠٠	الجلسة الاولى
	١٢:٣٠ – ١:٠٠	استراحة
	٣:٠٠ – ١:٠٠	الجلسة الثانية

• الهدف العام للبرنامج التدريبي

1. رفع مستوى المهارات المعرفية بقسم الاشراف الداخلي.
2. رفع مستوى المهارات المهنية للعاملين بقسم الاشراف الداخلي.
3. تطوير مستوى الخدمة الفندقية المقدمة للسائحين والزلاء بالفنادق.
4. خدمة المجتمع المحلي من قبل كلية السياحة والفنادق جامعة مطروح.

• الاهداف الفرعية

بانتهاء هذا البرنامج يصبح المشاركون قادرين علي

1. المظهر الشخصي والعلاقات الشخصية بين الزملاء والمديرين.
2. تقديم الخدمة التقليدية ودخول غرفة النزلاء.
3. التحضير لأعمال التنظيف وخدمة الغرف.
4. تحضير لوازم التنظيف للغرف المخصصة.
5. تحضير التروالي الخاص بمشرف الغرف.
6. استكمال مهام اخر الوردية.
7. بعض إجراءات الامن والسلامة.
8. تحضير غرفة النزيل للخدمة.
9. تنظيف الشبايك والبلكونات.
10. فرش السرير.
11. تنظيف السجاد بالمكنسة.
12. تقديم الخدمة التقليدية لحمامات الغرف.
13. التعامل مع الحالات المختلفة للعملاء داخل الغرفة.
14. تقديم الخدمات التكميلية للإشراف الداخلي.
15. غسيل السجاد.
16. النظافة للأثاث المنجد.
17. تنظيف المناطق الزجاجية والمصابيح.
18. معالجة البقع على الانسجة والأسطح.
19. تقديم الخدمة المسائية.

• الخطة التدريبية للبرنامج

يحتوى هذا الدليل على الهدف العام والاهداف التفصيلية للتدريب والخلفية العلمية واجراءات التدريب.

• مكونات البرنامج التدريبي

يتكون البرنامج التدريبي من دليل المتدرب والذي يتضمن المحتوى العلمى في ابسط صورة والعرض التقديمى خلال فترة البرنامج وأوراق العمل التي تتضمن أنشطة تعتمد على التعلم الذاتى والعصف الذهني.

• الاساليب التدريبية

تتنوع اساليب التدريب وتتعدد أشكالها ومن بين الاساليب المستخدمة

1. المحاضرة النشطة
2. المناقشة والحوار
3. التدريب فى اجواء فريق العمل
4. التدريب بالايدي

• الوسائل التدريبية

1. جهاز اللاب توب
2. جهاز العرض
3. السبورة الورقية
4. دليل المتدرب

• تقويم البرنامج التدريبي

تشمل عملية تقويم البرنامج التدريبي ما يلى:

- أ. تقويم اداء المتدربين
1. الالتزام بحضور جميع الجلسات التدريبية.
2. التفاعل أثناء الجلسات.
3. تحقيق متطلبات العمل فى فريق.
4. أداء امتحان لتقييم مستوى الفهم والاستفادة فى نهاية البرنامج التدريبي.

ب. تقويم فاعلية البرنامج التدريبي

وذلك من خلال أستقصاء تقويم البرنامج التدريبي فى نهاية البرنامج.

ج. تقويم اداء المدرب

وذلك من خلال أستقصاء تقويم أداء المدرب من وجهة المتدربين فى نهاية البرنامج التدريبي.

• دور المدرب

1. التهيئة للتدريب والرغبة في تحقيق اهدافه والقناعة التامة باهميته.
2. الاستعداد لاجراء الممارسات الجيدة للعمل علي تحقيق الاهداف المنشودة من التدريب.
3. دراسة اهداف اليوم واهداف كل جلسة قبل بدايتها والحرص علي تحقيق هذه الاهداف بتوجيه أسئلة للمدرب والاستفسار الدائم عما يريد.
4. ممارسة العصف الذهني اثناء جلسة التدريب وبعدها.
5. تدوين الملاحظات الخاصة بالبرنامج التدريبي.
6. الحرص على المشاركة الفعالة اثناء التدريب.
7. الاستفادة القصوى من التدريب وتفعيله حتى يكون عضوا فعالا فى قسم الاشراف الداخلى.
8. ممارسة التقويم الذاتى فى نهاية كل جلسة لتحديد مدى تحقيق أهداف البرنامج التدريبي.

اليوم الاول

أهداف اليوم الاول

1. المظهر الشخصي والعلاقات الشخصية بين الزملاء والمديرين.
2. تقديم الخدمة التقليدية ودخول غرفة النزلاء.
3. التحضير لأعمال التنظيف وخدمة الغرف.
4. تحضير لوازم التنظيف للغرف المخصصة.
5. تحضير الترولكي الخاص بمشرف الغرف.
6. استكمال مهام اخر الوردية.
7. بعض إجراءات الامن والسلامة.

1. المظهر الشخصى والعلاقات الشخصية بين الزملاء والمديرين.

أ- المظهر الشخصى

- الاستحمام يوميا بالماء والصابون.
- وضع مزيل العرق يوميا لتجنب حدوث رائحة العرق.
- حلق الذقن والحفاظ على مظهر الشارب بحيث يكون مهذب وقصير ولا يتعدى الشفاه.
- غسل الاسنان بمعجون الاسنان باستخدام الفرشاه بعد كل وجبة طعام.
- تنظيف الاظافر وقصها وتقليمها كلما احتاج الامر.
- ارتداء الزى الرسمي للوظيفة على ان يكون مهذب ونظيف.
- عدم استعمال العطور ذات الرائحة النفاذة وخاصة فى اماكن الاغذية والمشروبات.
- ارتداء الاحذية التى توفر الامن والراحة.
- عدم التدخين وخاصة فى اماكن خدمة العميل.

ب- العلاقات الشخصية بين الزملاء والمديرين

- تحديد نقاط الموضوع الذى تريد مناقشته مع الزملاء.
- الالمام بالنقاط التى تريد ان تشرحها عمليا.
- تحديد التوقيت المناسب لعرض الموضوع لمناقشته.
- تعريف لغة الحوار مع الزملاء اثناء المناقشة.
- تحديد المكان المناسب لمناقشة الموضوع.
- الدقة فى ارسال تعليمات لفريق العمل.
- ارسال تعليمات للشخص المناسب داخل فريق العمل سيساعد فى تنفيذها بسهولة.
- لابد من وجود تناغم وانسجام فى العلاقة التى تربط بين الزملاء والمديرين.

2. تقديم الخدمة التقليدية ودخول غرفة النزلاء.

- الطرق على باب الغرفة بظهر أصبع الابهام او الوسطى ٣ طرقات مسموعة ثم التعريف بقول Housekeeping.
- الانتظار ١٠ ثوانى.
- اذا لم يكن هناك أي رد من داخل الغرفة يتم الطرق ٣ طرقات أخرى.
- يجب ملاحظة وجود أى صوت داخل الغرفة.
- اذا كانت الاجنحة مزودة بجرس فيجب الضغط على الجرس.
- يتم استعمال المفتاح لفتح الباب اذا لم يكن هناك رد.
- فتح الباب بهدوء لمسافة ١٠ سم، ثم التعريف.
- عدم الطرق على باب غرفة عليها علامة (برجاء عدم الازعاج).
- التأكد من ان كالون الباب غير مغلق غلق مزدوج اثناء ادخال المفتاح.

3. التحضير لأعمال التنظيف وخدمة الغرف.

أ- أستلام تقرير تخصيص الغرف.

- خلال الوردية واثناء العمل يتم وضع الرمز الذي يشير الى حالة الغرفة فى العمود المعنون حالة الاشراف الداخلى.
- يتم استخدام الرموز مثل:- (DND, DL, RS) للإشارة الى حالة الغرفة.

ب- أستلام المفاتيح.

- يتم أستلام المفاتيح بناء على تقرير تخصيص الغرف.
- يجب ربط حزام المفتاح حول الوسط او ربط السلسلة بالملابس بمجرد استلام المفاتيح.
- التوقيع على سجل Key Log مع تسجيل ساعة استلام المفاتيح.
- التنسيق مع مشرف الدور بالنسبة لاولوية تنظيف الغرف.

4. تحضير لوازم التنظيف للغرف المخصصة.

- حمل احتياجات النظافة للغرف بامان ونظام.
- قراءة احتياطات السلامة المكتوبة على عبوات المواد الكيميائية قبل العمل بها.
- استخدام حامل مجموعة التنظيف cleaning Caddy لهذا الغرض.
- تحضير حامل مجموعة التنظيف.
- تحضير كميات كافية من مواد التنظيف تكفى لمجموعة الغرف المخصصة.

5. تحضير التروالى الخاص بمشرف الغرف.

- التأكد من أن التروالى نظيف قبل تموينه.
- تموين التروالى يتم بناء على المعلومات المستفاه من تقرير تخصيص الغرف.
- يشتمل التروالى على البياضات مثل (ملاءة صغيرة، ملاءة كبيرة، كيس مخدة، بشكير حمام، فوطه وجه، فوطه يد، دواسه أرض للحمام، روب حمام).
- تحضير احتياجات ومستلزمات رفاهية النزلاء مثل (ورق كتابة، قلم جاف او رصاص، نوتة تليفون، أطرف، كبريت، مجموعة خياطة، أكياس للغسيل والتنظيف الجاف، شامبو وبلسم، كريم سائل للجسم، صابون حمام، صابون ايدي، غطاء للراس عند الاستحمام).
- معدات النظافة مثل (جردل، مقشة او فرشاة، فرشاة يد خشنة، فرشاة يد ناعمة، زعافة، مكنسة كهربائية، فرشاة تنظيف المراحيض، مساحة زجاج، فوط تنظيف).
- عدم ملئ التروالى بأكثر مما يتحمل حتى لا ينقلب ويضيع الوقت والمجهود.
- يتم وضع الملايات وأكياس المخدات على الرف العلوى.
- وضع الفوط والبشكير على الرف السفلى للتروالى مع وضع كل مقاس على حدى.
- توضع احتياجات ومستلزمات رفاهية النزلاء على سطح التروالى.
- يجب مراعاة عدم وضع مواد التنظيف بجانب البياضات النظيفة.
- المحافظة على التروالى منظما ونظيفا لانه يعبر عن شخصية مشرف الغرف.

6. أستكمال مهام اخر الوردية.

- جمع وتخزين معدات واحتياجات التنظيف وايضا الترولى بالأماكن المخصصة لذلك.
- تفريغ الترولى من البياضات المستعملة والنفايات.
- ارسال البياضات المستعملة الى قسم المغسلة والتخلص من النفايات بطريقة صحيحة.
- تنظيف الترولى يوميا للمحافظة على نظافة الاشياء التى توضع به.
- تجميع مستلزمات رفاهية النزلاء وحصرها لاعادتها الى مكتب قسم الاشراف الداخلى.
- تنظيف المكنسة الكهربائية.
- تفريغ كيس التراب فى نهاية الوردية.
- الحفاظ على المخزن ومنطقة الخدمة نظيفة وخاصة اخر الوردية.
- تنظيف الارفف حتى تكون جاهزة لاستقبال بياضات نظيفة.
- تنظيف الارض وخاصة بعد عملية تنظيف وتفريغ المكنسة الكهربائية.
- تسليم جميع الاشياء الخاصة بغرف النزلاء.
- تسليم تقرير حالة الغرف.
- تسليم اية مفاتيح خاصة بغرف النزلاء.
- تسليم مفاتيح الدور الى المسئول بقسم الاشراف الداخلى.
- التبليغ عن اى طلبات خاصة للنزلاء وتدوينها فى تقرير تخصيص الغرف.

7. بعض اجراءات الامن والسلامة.

- أرتداء قفاز لحماية اليدينز
- أتباع الطريقة الصحيحة لرفع ودفع الاشياء الثقيلة عند تحضير ترولى خدمة الغرف.
- يجب عدم جعل الترولى ثقيلًا يجب تفريغه عدة مرات اثناء الوردية من النفايات.
- أثناء تفريغ البياضات المستعملة والنفايات يجب أرتداء القفاز المطاطى والحفاظ على سلامة الظهر وايضا الاحتراس من الاشياء الحادة.
- عند دخول غرفة بها نزيل مريض او يحتاج عناية طبية.
 - يجب فتح النوافذ للتهوية قبل البدء فى العمل بالغرفة.
 - الحرص أثناء التعامل مع البياضات المستعملة.
 - وضع البياضات التى عليها اي سوائل جسدية فى كيس خاص.
- عند دخول غرفة وجد بها نزيل سكران يجب الخروج بسرعة حتى اذا طلب النزيل عمل الخدمة بالغرفة.
- عند بدأ العمل بغرفة والنزيل غير موجود بها، يجب وضع الترولى بالطريقة الصحيحة أمام باب الغرفة حتى لا يتمكن أي شخص من دخول الغرفة بسهولة.
- أثناء جمع طفايات السجائر وتفريغ محتوياتها يجب التأكد من انه ليس هناك اية سجائر مشتعلة حتى لا تتسبب فى حريق.
- عدم الضغط على النفايات باليد أثناء تفريغها لتفادى الاصابة من أى أداة حادة.
- مراعاة الطريقة الصحيحة للتعامل مع الاشياء الثقيلة أثناء تحريك الاسرة.

اليوم الثانى

أهداف اليوم الثانى

1. تحضير غرفة النزيل للخدمة.
2. تنظيف الشبائيك والبلكونات.
3. فرش السرير.
4. تنظيف السجاد بالمكنسة.
5. تقديم الخدمة التقليدية لحمامات الغرف.
6. التعامل مع الحالات المختلفة للعملاء داخل الغرفة.

1. تحضير غرفة النزيل للخدمة.

- التخطيط وفتح باب الغرفة.
- يتم وضع وقافة الباب تحت الباب لتثبيته حتى لا يغلق من تأثير تيار الهواء.
- وضع حامل لوازم التنظيف خارج باب الحمام بجانب الحائط.
- وضع الترولى فى مكانه الصحيح أمام باب الغرفة من الخارج.
- اخراج وازالة معدات خدمة الاغذية والمشروبات بالغرفة.
- يتم التحقق من ان جميع الأنوار بالغرفة تعمل بالشكل الصحيح.
- أستبدال اللمبات المحترقة اذا سمحت سياسة الفندق بذلك.
- تعديل ترموستات التكييف وسرعة المروحة كما هو موصى به من ادارة الفندق.
- التبليغ فوراً عن أي عطل أو صوت غريب فى التكييف لاصلاحه فى الحال.
- التأكد من أن الأجهزة داخل الغرفة تعمل بشكل صحيح.
- فتح النافذة أو باب الشرفة لعمل تهوية للغرفة اذا كان الجو مناسباً.
- ابلاغ الصيانة عن أي احتياجات للاصلاحات فى الحال؟
- جمع طفايات السجائر وتفرغ محتوياتها فى سلة المهملات.
- ازالة أكواب الغرفة والمينى بار المستعملة ووضعها على الترولى.
- يتم جمع النفايات المبعثرة فى أنحاء الغرفة ووضعها فى سلة المهملات.
- جمع ملابس النزلاء بعناية بالغرف الساكنة ووضعها فى مكان نظيف.
- رفع أي متعلقات خاصة بالنزلاء من على الأسرة ثم وضعها بأماكن امنة بالغرفة.
- رفع غطاء السرير ووضعها على مكان نظيف.
- تحريك السرير الى الخلف اذا أمكن ذلك.
- فك أطراف الفرش من الاركان وتخليصها من تحت المرتبة بعناية ورفع الملاءة العلي.
- رفع البطانية أو اللحاف ووضعها على مكان نظيف.
- خلع أكياس الوسائد بحرص حتى لا تتلف ثم وضع الوسائد على مكان نظيف.
- عدم وضع الملاءات وأكياس الوسائد المستعملة فى مكان يعوق الحركة.

2. تنظيف الشبائيك والبلكونات.

- استخدام الزعافة لازالة الاتربة وأنسجة العنكبوت العالقة بالحوائط والسقف.
- التحقق من ان انارة الشرفة تعمل جيدا.
- أستخدم المكنسة الكهربائية لازالة التراب من شلت المقاعد وأرض الشرفة.
- فك أعطية الشلت المبقعة وارسلها الى المغسلة.
- تنظيف المقاعد والطاولة.
- تنظيف سور الشرفة بأستخدام فوطة تنظيف مبللة ومعصورة.
- غسل زجاج أبواب الشرفة من الخارج ثم تجفيفه وتلمعيه.
- مسح الارض بفوطة أرض أو بالممسحة بالماء والصابون.
- تغيير مياه المسح لكل غرفة من غرف النزلاء.
- تجفيف الارض بالفوطة الخاصة بذلك.
- اغلاق باب الشرفة جيدا بعد الانتهاء من عملية التنظيف.
- التأكد من أن باب الشرفة مغلق جيدا.

3. فرش السرير.

- فحص المرتبة وجسم السرير للبحث عن أي تلف أو تمزق.
- اختيار مقاس حماية المرتبة المناسب لمساحة المرتبة.
- فرش حماية المرتبة فوق المرتبة وتركيب الاستك حول أركانها.
- فحص حماية المرتبة للتأكد من عدم وجود بقع أو تمزق بها.
- شد حماية المرتبة لتكون مفرودة وليس بها تجاعيد أو كسرات.
- التأكد من وضع المرتبة على السرير وتعديلها اذا لزم الامر.
- فرش الملاءة التحتية.
- التأكد من ان الاطراف المتدلية متساوية من الجانبين.
- ادخال الطرف المعلق من الملاءة تحت المرتبة.
- فرش الملاءة الثانية.
- ترك أطراف الملاءة الثانية متدلية من الجانبين وقدم السرير.
- فرش الملاءة الثالثة ان وجدت فوق البطانية وبنفس أبعادها وبنفس الطريقة.
- عمل حزام السرير.
- ادخال أطراف الملاءة الثانية والبطانية والملاءة الثالثة ان وجدت تحت المرتبة.
- عمل طيتي الاجناب بمقدار ٣٠ درجة.
- وضع أكياس وسائد نظيفة.
- طي الوسادة من الوسط ثم ادخلها بالكيس.
- وضع وسادة واحدة على السرير المفرد وأثنين على المزدوج.
- فرش غطاء السرير.
- شد الاطراف شدا خفيفا لتسوية سطح السرير.
- طي الملابس الموجودة بالغرفة الساكنة ثم وضعها علي اخر السرير.

4. تنظيف السجاد بالمكنسة.

- التأكد من ان كيس الاتربة او وعاء الاتربة فارغ والفلاتر نظيفة.
- سلك التوصيل الكهربائي ليس به عقد أو قطع أو اهتراء.
- عدم سحب أو جر الماكينة من السلك لان ذلك قد يسبب انقطاعه.
- عدم الاصطدام بالحوائط والاثاث لتجنب اتلافهم واتلاف الماكينة.
- التأكد من أن جميع معدات النظافة خارج الغرفة قبل بدء العمل بالماكينة.
- البدء دائما من الداخل الى الخارج.
- تحريك الأثاث اذا كان من الممكن تحريكه للتنظيف تحته.
- العمل على السجاد في خطوط مستقيمة للامام والخلف مع التحريك لليمين او لليسار.
- التأكد من ازالة الأتربة والعوالق من المناطق الضيقة مثل الاركان.
- فصل المكنسة الكهربائية من الكهرباء بمسك الفيشة وسحبها من بريزة الكهرباء بخفة.
- تفرغ كيس التراب في المكان المخصص.
- تنظيف وعاء المكنسة من الداخل.
- تركيب كيس نظيف.
- تنظيف جسم المكنسة من الخارج.
- تخزين المكنسة الكهربائية في مكانها الصحيح.

5. تقديم الخدمة التقليدية لحمامات الغرف.

- تشغيل جميع الانوار بالحمام للتأكد من عملها.
- تشغيل شفاط الحمام أو فتح الشباك لعمل التهوية والتخلص من أي روائح.
- تشغيل صندوق الطرد لتغيير المياه داخل قاعدة المراحاض.
- الابلاغ عن أي عطل في الحال.
- رفع البشاكير والقوط النظيفة ووضعها في مكان نظيف.
- رفع مستلزمات رفاهية النزلاء النظيفة الغير مستعملة ووضعها في مكان نظيف.
- تأمين أغراض النزلاء حتى لا تتعرض للانساخ أو التلف.
- أردتاء القفاز المطاطي.
- رفع غطاء قاعدة المراحاض.
- نفع طفايات السجائر في حوض الحمام.
- التأكد من ان صنابير المياه الساخنة والباردة تعمل بكفاءة.
- جمع المهملات وعبوات مستلزمات رفاهية النزلاء الفارغة ووضعها بسلة مهملات الحمام.
- جمع البشاكير والقوط المستعملة ووضعها في المكان المخصص لها بالترولي.
- تنظيف حامل ستارة المغطس من الاتربة.
- دعك المغطس من الداخل بأستخدام اسفنجة وماء وصابون مطهر وتنظيف سداة البالوعة.
- تجفيف الكاونتر والحوض والتركيبات حتى لا يكون هناك أي اثر لنقط المياه.
- تلميع المراة فوق الحوض.
- مسح الارض وتجفيفها بأستخدام فوطة جافة.

6. التعامل مع الحالات المختلفة للعملاء داخل الغرفة.

1 - نزيل متوفى.

- عدم لمس أى شئ فى غرفة النزيل ومغادرة الغرفة فى الحال ثم الاتصال برقم الطوارئ الخاص بالفندق لكى يتم التعامل مع الموقف.

2 - نزيل يود البقاء فى الغرفة أثناء تنظيفها.

- يعتمد على سياسة الفندق بالسماح بالتنظيف فى وجود العميل داخل الغرفة ولكن فى هذه الحالة يستحسن أن يكون هناك أكثر من مشرف غرف ليعملوا سويا حتى تتم الخدمة فى وقت أسرع.

3 - نزيل سكران.

- الأعتذار للنزيل والخروج بسرعة وابلإغ مشرف الدور عن هذه الحالة ثم الإشارة لهذه الحالة بتقرير تخصيص الغرف.

4 - نزيل يقترح لقاء رومانسيا.

- التعامل مع مثل هذا الموقف يجب ان يتم بحذر شديد يتم رفض هذا العرض بأدب مع بيان أن سياسة الفندق لا تسمح بذلك، ويتم الاستعانة بمشرف اخر لعمل الخدمة فى هذه الغرفة ويجب ابلاغ ادارة الاشراف الداخلى أو الامن بهذا الموقف.

5 - نزيل سوف يرد ويفتح الباب.

- تحية النزيل تحية مناسبة مع سؤاله اذا كان يرغب فى تنظيف وترتيب الغرفة.

6 - تم فتح الباب ووجد النزيل نائما او بالحمام.

- يجب الخروج فورا واغلاق الباب بهدوء حتى لا يزعج النزلاء، ثم العودة لهذه الغرفة فى وقت لاحق.

7 - النزيل كان موجود بالغرفة أثناء فتحها.

- الأعتذار للنزيل ثم سؤاله عن رغبته فى عمل الخدمة للغرفة أو العودة فى وقت لاحق.

8 - نزيل مريض.

- سؤال النزيل المريض اذا كان يحتاج الى عناية طبية فاذا ابدى موافقة يتم الاتصال فورا بالاستقبال وشرح الوضع لاتخاذ اللازم.

9 - لم يكن النزيل بالغرفة

- دخول الغرفة بهدوء وفتح نور المدخل.

اليوم الثالث

أهداف اليوم الثالث

1. تقديم الخدمات التكميلية للإشراف الداخلى.
2. غسيل السجاد.
3. النظافة للأثاث المنجد.
4. تنظيف المناطق الزجاجية والمصابيح.
5. معالجة البقع على الانسجة والأسطح.
6. تقديم الخدمة المسائية.

1. تقديم الخدمات التكميلية للإشراف الداخلى.

تتمثل الخدمات التكميلية للإشراف الداخلى فيما يلى:

أ- السرير الاضافى.

هو سرير يوضع بغرفة النزىل بناء على طلبه عندما يكون عدد النزلاء بالغرفة أكثر من عدد الاسرة.

ب- البطانية الاحتياطى.

وهى بطانية عادية توضع فى مكان مخصص بغرفة النزىل ليستخدمها فى حالة الحاجة لها. و عادة توضع بكيس بلاستيك فى دولاب الملابس.

ج- المخدة الاحتياطى.

وهى مخدة عادية توضع بكيس بلاستيك بجانب البطانية الاحتياطى ليستخدمها النزىل عن الحاجة.

د- مكواة الملابس وطاولة الكى.

تقدم بعض الفنادق مكواه ملابس و طاولة كى للنزلاء عند الطلب كخدمة متميزة.

هـ - لوح السرير

هو عبارة عن لوح خشبى كبير مغطى بتنجيد خفيف يتم تقديمه بناء على طلب بعض النزلاء الذين يعانون من الام بالظهر.

2. غسيل السجاد.

- تشغيل مضخة الحقن وموتور الشفط بماكينة الحقن والشفط.
- بدء العمل من أبعد نقطة في المكان والعمل اتجاهها الى المدخل.
- عدم الاسراف في الماء والشامبو حتى لا يتعرض السجاد للنقع مما يتسبب في تغيير لونه.
- منح عناية خاصة للاماكن التي ازيلت منها البقع مسبقا.
- عدم ترك أماكن لم تمر عليها الماكينة.
- العمل في خطوط رأسية مستقيمة تتلاقى عن أطرافها عن استخدام ماكينة الحقن والشفط.
- العمل في خطوط عرضية تتلاقى عن أطرافها عن استخدام الماكينة ذات الفرشاه الدوراه.
- الخروج من المكان وفصل الكهرباء عن ماكينة غسيل السجاد.
- شطف المياه الزائدة من السجاد بماكينة شطف المياه.
- مسح الحوائط من الرذاذ المتطاير من عملية الغسيل بفوطة نظيفة مبللة بالماء.

3. النظافة للأثاث المنجد.

أ- تنظيف الأثاث ذو التجديد القماش.

- تنظيف التجديد بالمكنسة الكهربائية باستخدام الملحقات الخاصة بذلك.
- التنظيف تحت الوسائد وداخل الطيات وحول الازرار اذا وجدت.
- تحضير ماكينة الغسيل بالحقن والشفط والتأكد أنه لا يوجد أي تلف في فيشة الكهرباء.
- خلط الماء والشامبو الخاص في جردل بالنسب المكتوبة على عبوة الشامبو.
- صب المحلول في وعاء الماكينة الخاص (وعاء الحقن).
- توصيل الماكينة بالطيار الكهربائي.
- تشغيل مضخة الحقن.
- رش المحلول او لا باستخدام خاصية الحقن بالماكينة أو ببخاخة على الاجزاء الاكثر اتساخا.
- المرور بكفة الماكينة على جميع أجزاء النسيج.
- ايقاف مضخة الحقن.
- الشفط عدة مرات للتأكد من أنه لا يوجد ماء زائد داخل الحشو.
- مسح وتجفيف الأجزاء الغير مغطاه بالتجديد.
- ترك الأثاث يجف قبل استخدامه.

ب- تنظيف الأثاث ذات التجديد من الجلد الطبيعي.

- ازالة التراب من على الأثاث باستخدام فوطة تلميع أو باستخدام المكنسة الكهربائية.
- العناية بالأركان وتحت الوسائد والمناطق التي يمكن أن تتجمع بها الأتربة.
- تحضير جردلين يتم خلط الماء وقليل من الصابون المتعادل.
- دعك الجلد بالماء والصابون بفرشاه ناعمة أو أسفنجة تنظيف.
- استخدام فوطه مبللة بالماء النظيف ومعصورة لازالة بقايا الصابون.
- التجفيف بفوطه نظيفة مع الدعك لاعطاء الجلد لمعة.

ج- تنظيف الأثاث ذو التجديد من الجلد الصناعي.

أتباع طريقة الغسيل للجلد الطبيعي، ولكن يمكن استخدام نوع عادي من أنواع الصابون المتعدد الأغراض.

4. تنظيف المناطق الزجاجية والمصابيح.

أ- تنظيف المناطق الزجاجية.

- وضع العلامات التحذيرية.
- كشط بقع الدهانات والبقع الصلبة من على الزجاج.
- شطف الأتربة الموجودة والفتات المكشوفة على الحلق السفلى بالمكنسة الكهربائية.
- وضع جردل به ماء وسائل منظف للزجاج أو ماء فقط.
- دعك الزجاج من أعلى الى أسفل.
- استخدام مساحة الزجاج لازالة المياه.
- تجفيف الأركان والزوايا بفوطة جافة.
- القاء نظرة أخيرة على الزجاج للتأكد أنه ليس هناك أي بقع أو بصمات أصابع.

ب- تنظيف المصابيح ووحدات الاضاءة.

- فصل التيار الكهربائي عن الوحدة المراد تنظيفها.
- تحضير سلم لأستخدامه للوصول الى الأماكن المرتفعة.
- وضع علامات التحذير فى المكان المحيط بالسلم.
- وضع بياضات هالكة أو ورق الجرائد لحماية الأرض أثناء عملية التنظيف.
- تنظيف الغبار بأستخدام منفضة ريش أو قطعة قماش جافة.
- التأكد أن اللمبات غير ساخنة ثم رش منظف النجف أو الزجاج.
- مسح اللمبات وأستبدال المحترق منها أو الإبلاغ عنها.
- تجفيف جسم النجفة أو الابليلك بفوطة جافة.

5. معالجة البقع على الأنسجة والأسطح.

أ- كيفية ازالة بقع الدم.

- التأكد من أن القفاز المطاط لا يوجد به ثقب أو تشققات.
- أستخدام بخاخة بها ماء بارد ورش الماء على مكان البقعة.
- التجفيف بفوطه تنشيف نظيفة بالضغط على مكان البقعة.
- تكرار العملية حتى تختفى البقعة.
- أستخدام مزيل بقع الدم اذا كان هناك أثر للبقعة لم تزال بعد هذه العملية.
- وضع القليل من المزيل على فوطه التنظيف ثم الدعك على مكان البقعة بحركة دائرية.

ب- كيفية ازالة الحلوى أو اللبان.

- وضع قطعة من الثلج على مكان البقعة.
- الضغط على البقعة بالثلج حتى تتماسك الحلوى أو اللبان وتصير صلبة وهشة.
- تقطيع اللبان أو الحلوى ثم أستخدام فرشاه ناعمة لازالتها.
- دعك مكان البقعة بعد ازالتها ثم التجفيف بفوطة تنظيف جافة.

ج- كيفية ازالة البقع الدهنية والشحم.

- استخدم مزيل الشحم أو بنزين تنظيف الملابس.
- وضع بعض منه على فوطه تنظيف ثم الدعك بحركات دائرية.
- تكرار العملية مع تغيير جزء فوطة التنظيف المتسخ حتى تختفي البقعة.
- غسل مكان البقع باستخدام محلول ماء وشامبو السجاد أو استخدام ماكينة الحقن والشفط.
- ازالة الماء الزائد مكان البقعة بفوطة جافة أو شفته بمكانة الحقن والشفط.

د- كيفية ازالة بقع طلاء الأظافر.

- ازالة أكبر قدر من البقعة اذا كانت لم تجف بعد بمنديل ورق أو قطعة قماش جافة.
- الحذر من استخدام الفرشاه الناشفة فمن الممكن أن تتلف النسيج.
- وضع قليلا من مزيل طلاء الأظافر (الأسيتون) أو التتر على فوطه تنظيف.
- العمل بنفس طريقة ازالة البقع الدهنية والشحم المذكورة سابقا.

هـ - كيفية ازالة بقع البول.

- التأكد من ان القفاز المطاط سليم وليس به تشققات.
- استخدام مناديل ورقية لمص البول ثم التخلص منها بالقاءها بالنفايات.
- استعمال ماكينة الحقن والشفط لغسيل مكان البقعة.
- ترك مكان البقعة ليحجف بعد عملية السيل.
- غسيل وتطهير الفوط المستخدمة والقفاز.

و- كيفية ازالة بقع الشمع.

- فرك مكان البقعة باستخدام فرشاه خشنة لازالة أكبر قدر من الشمع.
- كنس أو استخدام المكنسة الكهربائية لشفط فتات الشمع.
- التخلص من الشمع الموجود داخل الانسجة بوضع قطعة نظيفة من قماش التنظيف.
- تكرار العملية عدة مرات مع تغيير قماش التنظيف أو المنديل.
- مراعاة عدم ترك المكواه الساخنة على النسيج لفترة طويلة حتى لا يتسبب في حرقه.
- تنظيف جميع المعدات المستخدمة وتخزينها.

6. تقديم الخدمة المسائية.

أ- دخول غرفة النزلاء.

- الطرق على باب الغرفة والاستئذان للدخول.
- عدم محاولة الدخول نهائيا اذا كانت علامة عدم الازعاج موجودة على باب لغرفة.
- ترك الاشعار الذي يفيد بالحضور لعمل الخدمة المسائية عند وجود علامة عدم الازعاج.
- سؤال النزيل اذا كان بالغرفة عن رغبته في عمل الخدمة المسائية قبل الدخول.
- انارة الغرفة اذا لم يكن هناك أحد بداخلها، ثم البدء في العمل.

ب- تنظيف وترتيب حمام الغرفة.

- تجفيف الحوض والمغطس وتلميع التركيبات وتنظيف التواليت اذا كان مستعملا.
- تغيير البشاكير والقوط والأرواب المستعملة.
- التأكد من وجود كمية كافية من ورق التواليت والمناديل الورق وتغييرهم عند الحاجة.
- تجديد أو تزويد احتياجات الحمام من الصابون والشامبو.
- تجفيف أو تنظيف أرض الحمام اذا لزم الأمر.
- وضع دواصة الحمام على الأرض بالطريقة وفي المكان المتفق عليه.

ج- ترتيب وتنظيف غرفة النوم.

- ازالة أمتعة النزلاء وملابسهم من على الأسرة.
- رفع غطاء السرير وطيه بطريقة منظمة، ثم وضعه في المكان المخصص له بالغرفة.
- ترتيب السرير وتغيير الملاءات اذا احتاج الامر.
- طي ملابس النوم اذا وجدت ووضعها على السرير من ناحية القدم.

د- الانتهاء من عمل الخدمة لمسائية بالغرفة.

- تنظيف السجاد أو الأرض اذا لزم الأمر.
- غلق ستائر الغرفة.
- انارة مصباح بجانب السرير.
- تشغيل جهاز الراديو (أو الاذاعة الداخلية) وضبط على المحطة المتفق عليها بها موسيقى خفيفة وتعديل الصوت لكي يكون منخفضا.
- القاء نظرة شاملة واخيرة على الغرفة.
- كتابة أية ملاحظات وابلغ مشرف الوردية عنها.
- مغادرة الغرفة واغلاق الباب.
- التأكد من أن الباب مغلق جيدا.
- وضع علامة على تقرير تخصيص الغرف تشير بأن الخدمة المسائية قد تمت بها.

هـ - الانتهاء من أعمال الخدمة المسائية.

- تنظيف العدد والمعدات المستخدمة وتخزينها.
- تخزين مهمات الغرف ومستلزمات رفاهية النزلاء.
- ترتيب المخزن.
- تسليم مفاتيح الأدوار.
- تسليم تقرير تخصيص الغرف.
- ابلغ مشرف الوردية بأي ملاحظات.