CONCEPT

# إدارة التدبير الفندقي: فحص الغرف ومراقبة البياضات والمغسلة وموازنة القسم

11 – 15 أبريل 2027

جدة - فندق أربع نجوم على الكورنيش



# إدارة التدبير الفندقي: فحص الغرف ومراقبة البياضات والمغسلة وموازنة القسم

**المرجع:** 13993_432 **التاريخ:** 11 – 15 أبريل 2027 **المكان:** جدة - فندق أربع نجوم على الكورنيش **الرسوم:** SAR 19500

## مقدمة:

تحدد إدارة التدبير الفندقي ما إذا كان النزيل أو المريض أو الساكن سيجد غرفة نظيفة وآمنة وحسنة الترتيب، غير أن أقساما كثيرة تعمل بالعادة لا بالمعيار: معايير التنظيف غير مكتوبة، ونتائج الفحص تختلف باختلاف المشرف، والبياضات تضيع بين الطوابق والمغسلة، وتكاليف العمالة ومواد التنظيف ترتفع دون تفسير. تدرب هذه الدورة من كور كونسبت قادة التدبير الفندقي في الفنادق والمستشفيات والشقق المخدومة على وضع معايير الغرف والمناطق العامة والفحص وفقها، ومراقبة البياضات والمغسلة، وتخطيط أعباء عمال الغرف، وإعداد موازنة القسم. ويعد المشاركون دليل تشغيل قسم التدبير الفندقي مع نموذج المخزون المعياري للبياضات والموازنة السنوية للقسم.

## أهداف الدورة:

- تنظيم هيكل قسم التدبير الفندقي ونظام الورديات وتوصيف مهام كل وظيفة في فندق أو مستشفى أو سكن مخدوم
- كتابة معايير تنظيف الغرف ودورات المياه والمناطق العامة وفحص الغرف وفق قائمة تحقق مرجحة بالدرجات
- اختيار مواد التنظيف والمعدات المرمزة بالألوان وطرق العمل الملائمة لممارسات النظافة وتنظيف البيئة في كل نوع من المناطق
- تشغيل عمليات البياضات والمغسلة من استلام البياضات المتسخة حتى التشطيب، مع مستويات المخزون المعياري والجرد الدوري وتتبع الفاقد
- تخطيط العمالة وأعباء عمال الغرف وأهداف الإنتاجية وضبط مخزون مستلزمات النزلاء ووسائل الراحة ومواد التنظيف
- إعداد الموازنة السنوية للقسم ولوحة مؤشرات الأداء ودليل تشغيل يغطي طلبات النزلاء والمفقودات وإجراءات الاستدامة

## الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن قسم التدبير الفندقي في فندق أو منتجع أو مبنى شقق مخدومة
- المشرفون المسؤولون عن فرق الطوابق وفحص الغرف وجداول تنظيف المناطق العامة في كل وردية
- المديرون المسؤولون عن خدمات النظافة البيئية وتنظيف الأجنحة في المستشفيات ومرافق الرعاية الممتدة
- المديرون المسؤولون عن المغسلة الداخلية أو المتعاقد عليها وغرف البياضات وصرف الزي الموحد
- مديرو سكن الموظفين والسكن الطلابي والمجمعات السكنية المشرفون على خدمات النظافة والبياضات

## محاور الدورة:

### اليوم 1: قسم التدبير الفندقي: الدور والهيكل وتقييم الوضع الحالي

- نطاق عمل القسم: غرف النزلاء والمناطق العامة والمناطق الخلفية والمغسلة
- مقارنة نماذج التدبير في الفنادق والمستشفيات والمساكن
- توصيف مهام مدير التدبير الفندقي ومشرف الطابق وعامل الغرف وعامل المناطق العامة
- تصميم نظام الورديات: التغطية الصباحية والمسائية والليلية
- قائمة تدقيق الوضع الحالي للقسم وسجل الفجوات

### اليوم 2: معايير التنظيف والمواد الكيميائية والمعدات وأساسيات النظافة الصحية

- معيار تسلسل تنظيف الغرف: غرف المغادرة وغرف الإقامة المستمرة والتنظيف العميق
- عوامل كيمياء التنظيف: الوقت ودرجة الحرارة والفعل الكيميائي والفعل الميكانيكي
- اختيار المواد حسب نوع السطح وضبط التخفيف واستخدام صحائف بيانات السلامة
- الأقمشة والممسحات والمعدات المرمزة بالألوان لمنع انتقال التلوث
- ممارسات تنظيف البيئة في المنشآت الصحية: الأسطح كثيرة اللمس والتنظيف من النظيف إلى المتسخ

### اليوم 3: فحص الغرف والمناطق العامة وعمليات البياضات والمغسلة

- قائمة فحص الغرف المرجحة بالدرجات وجولات الفحص الإشرافية
- جدول تكرار تنظيف المناطق العامة والمناطق الخلفية
- مراحل عمل المغسلة: الفرز والغسل والتجفيف والكي والطي
- حساب المخزون المعياري للبياضات وصرفها من غرفة البياضات والجرد الشهري
- التعامل مع البياضات المتسخة والملوثة وتعبئتها ومسارات نقلها

### اليوم 4: العمالة والإنتاجية والتكاليف وخدمة النزلاء والاستدامة

- تخطيط أعباء العمل بعدد الغرف لكل عامل وتوزيع المهام اليومي
- مخزون مستلزمات النزلاء ووسائل الراحة ومواد التنظيف ونقاط إعادة الطلب
- تحليل فاقد البياضات والمرفوض منها وتكلفة الاستبدال
- سجل المفقودات وسجل طلبات النزلاء والتنسيق مع الاستقبال والصيانة
- إجراءات خفض المياه والطاقة ووسائل الراحة: إعادة استخدام المناشف والموزعات الكبيرة وتحسين أحمال الغسيل

### اليوم 5: جولة الفحص الميداني ودليل تشغيل قسم التدبير الفندقي

- تمرين جولة فحص ميداني: تقييم غرفة النزيل ودورة المياه والممر بالدرجات
- حالة جناح مستشفى وسكن مخدوم: إخفاق في التنظيف والإجراءات التصحيحية
- إعداد الموازنة السنوية للقسم: العمالة والبياضات ومواد التنظيف ووسائل الراحة
- لوحة مؤشرات أداء القسم: درجات الفحص وتكلفة الغرفة المشغولة ومعدل فاقد البياضات
- صياغة دليل تشغيل قسم التدبير الفندقي ومراجعته من الزملاء

## المهارات التي ستكتسبها:

- كتابة معايير التنظيف
- تقييم فحص الغرف بالدرجات
- ضبط مواد التنظيف الكيميائية
- منع انتقال التلوث
- تخطيط المخزون المعياري للبياضات
- ضبط عمليات المغسلة
- تخطيط أعباء عمال الغرف
- إعداد موازنة التدبير الفندقي

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بدليل تشغيل قسم التدبير الفندقي مع نموذج المخزون المعياري للبياضات والموازنة السنوية لمنشأتك
- توحيد طريقة فحص مرجحة بالدرجات لدى المشرفين حتى لا تتوقف جودة الغرفة على من يفحصها
- بيان أين تذهب مصروفات البياضات والمواد والعمالة للإدارة وأي البنود تخفض أولا
- مقارنة ممارسات التدبير مع زملاء من الفنادق والمستشفيات والشقق المخدومة وسكن الموظفين

## الخاتمة:

يكسب قسم التدبير الفندقي الثقة حين تكون معاييره مكتوبة وفحوصه متسقة وبياضاته وعمالته ومستلزماته محسوبة. تنتقل الدورة من هيكل القسم وتصميم الورديات، إلى معايير التنظيف والمواد الكيميائية وأساسيات النظافة الصحية، ثم إلى الفحص والمناطق العامة ومراحل عمل المغسلة، فأعباء عمال الغرف والمخزون وطلبات النزلاء والاستدامة. ويطبق اليوم الأخير ذلك في جولة فحص ميداني وحالة من أكثر من قطاع، وينتهي بدليل تشغيل ونموذج مخزون معياري للبياضات وموازنة سنوية للقسم.