

بخش پنجم

مدیریت و نظارت بر بخش خانه‌داری

زنده یاد علی اصغر رضایت

کتاب : مدیریت عمومی تاسیسات گردشگری

تحت نظارت : دفتر مطالعات آموزش گردشگری

تالیف : گروه نویسندگان

آشنایی با خدمات خانه‌داری

۱

فصل

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- اهمیت اتاق در هتل
- نگاره تشکیلاتی خانه‌داری
- بخش لباسشویی

درهایا ظرایف فصل و نارسایی‌ها را فرارویا طیف گنند:

۱. به دلایل استفاده از نیروهای آموزش دیده در خانه‌داری پی ببرند.
۲. بیشتر به اهمیت بخش لباسشویی هتل پی ببرند.
۳. وظایف مدیر اقامتی را بیشتر بدانند.
۴. دانستن اینکه خانه‌دار شب در چه هتل‌هایی لازم می‌باشد.
۵. وظایف سرپرست طبقه را بدانند.
۶. از تعمیرات لباس کارکنان اطلاع حاصل کنند.
۷. وظایف خانه‌دار مرد را بدانند.
۸. بدانند نظارت بر گل‌آرایی و فضای سبز به عهده کدام قسمت است.



شرکت کلید طلایی

سرعت عمل، دقت و ظرافت در خانه‌داری برای خانه‌دار از اهمیت وافری برخوردار است. به اعتقاد نگارنده خانه‌داری که در یک هتل پرستاره استخدام می‌شود لازم است حداقل فارغ‌التحصیل دوره کاردانی هتل‌داری و دارای سابقه باشد و به مدیران هتل‌ها توصیه می‌شود که از به‌کارگیری افراد بی‌تجربه و غیرمتخصص در هر قسمت هتل به‌طور جدی استنکاف ورزند؛ زیرا خساراتی که افراد بی‌تجربه به هتل وارد می‌آورند بسیار زیادتر از مبالغی است که باید هتل به یک کارکن با تجربه پرداخت نماید.

بسیار اتفاق افتاده است که میهمان بعد از تشریفات ثبت‌نام و ورود به اتاق، برای رفع خستگی قدری روی تخت دراز می‌کشد و بالطبع نگاه او از سقف و چراغ گرفته تا در و دیوار و کف اتاق را با دقت و حوصله ارزیابی و بررسی می‌کند. بنابراین کلیه ایرادها و نواقص موجود در اتاق در دید میهمان قرار می‌گیرد و حتی صدای چک‌چک شیر آب داخل سرویس بهداشتی نیز به گوش می‌رسد.

اینجاست که اهمیت نقش سرپرست طبقه مشخص می‌شود که در کار خود قصور داشته یا چک لیست اتاق را دقیق و کامل از نظر گذرانده است. نظافت و بهداشت در هتل‌ها بسیار مهم است و تمیزی اتاق‌ها، ملحفه‌ها و قسمت‌های عمومی هتل‌های یک ستاره باید آن‌گونه باشد که هتل‌های پنج ستاره هستند. آموزش در هر شرایطی یکی از الزامات تمامی قسمت‌های هتل است و مدیران قسمت‌های مختلف موظف به اجرای این مهم هستند.

در هر صورت مطالب زیادی است که می‌تواند در زمینه خانه‌داری هتل تأثیرگذار باشد؛ ولی سخن کوتاه می‌کنم و به اصول مطالب می‌پردازیم.

از آنجایی که قصور در تحریر این مکتوب بسیار محتمل است بنابراین از ارباب قلم و اصحاب صنعت هتل‌داری انتظار می‌رود که هر گونه کوتاهی در ارائه مطالب این کتاب را از راه لطف مورد اغماض دوستانه قرار دهند.

خانه‌داری^۱

همان‌گونه که در قسمتی از مقدمه نیز ذکر شد، اتاق‌های هتل اولین قسمت فرود میهمان است. بنابراین نظافت و نظارت بر این قسمت دارای اهمیت خاصی است. به‌ویژه اینکه قسمت اعظم از درآمدهای هتل از اتاق‌ها به دست می‌آید.

1. Housekeeping



یک واحد اقامتی خوب می‌تواند به وسیله اتاق‌ها، رستوران‌ها، تالارها، تسهیلات ورزشی و... کسب درآمد کند و در صورتی که هر کدام از موارد یاد شده دارای نقصان باشد، هتل متضرر خواهد شد. بنابراین نیروی انسانی شاغل در بخش خانه‌داری هتل بایستی خبره، تحصیل کرده و باتجربه باشد تا آنچه مدنظر میهمان است حاصل گردد. نظافت و تمیزی در تمامی امور به قدری مورد عنایت افراد است که حتی در روایات صحابه و پیامبر مکرم (ص) در این زمینه تأکید شده است.

خانه‌داری در خانه‌های بوم‌گردی

معمولاً خانه‌های بوم‌گردی دارای تعداد محدودی اتاق هستند که خانه‌داری در هتل در آن اعمال نمی‌گردد، ولی خانه‌داری سنتی و چهارچوب اصلی نظافت باید در آن لحاظ شود. در خانه‌های بوم‌گردی معمولاً آداب و رسوم اسکان برای گردشگر به تصویر کشیده می‌شود. نظافت و پاکیزگی در هر کدام از واحدهای اقامتی الزامی است. خانه‌های بوم‌گردی اغلب از خشت و گل و چوب ساخته شده و سرویس بهداشتی آن در گوشه‌ای از حیات و آشپزخانه آن نیز در گوشه‌ای دیگر ساخته شده است. تختخواب در اتاق‌های آن نیست و از تشک پنبه‌ای و لحاف استفاده می‌شود. میز و صندلی و میز آرایش ندارد و میهمان از نشستن روی فرش کف زمین لذت می‌برد. گاهی ممکن است برای میهمان خوابیدن روی زمین کمی سخت باشد. در این صورت مسئول بوم‌گردی از تختخواب قدیمی چوبی استفاده می‌کند. تعویض ملحفه‌ها و تهیه شامپو و صابون ولو اینکه محلی باشد از وظایف مسئول بوم‌گردی است. تخلیه سطل آشغال و نظافت روزانه اتاق از دیگر وظایف اوست. در خانه بوم‌گردی شخص می‌تواند آشپزی کند و یا تهیه خوراک را به مسئول خانه واگذار کند.

خانه‌داری در خانه مسافر

خانه مسافر واحدهای اقامتی با مالکیت خصوصی هستند که دارای مجوز از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی است. این واحدها شامل خانه، ویلا، آپارتمان و سوئیت هستند. ویلاها دارای حیات خصوصی هستند و اغلب در کنار آب، دریا، سد و یا کوهستان جنگلی قرار دارند. غیر از ویلا که در مناطق خاص است، بقیه خانه‌های مسافر در داخل شهرها هستند و برای اقامت موقت و چند روزه مسافران در نظر گرفته شده‌اند. اتاق در



شرکت کلید طلایی

هتل‌ها دارای ظرفیت محدود مسافر است ولی خانه مسافر ضمن اینکه گنجایش تعداد بیشتری از مسافران را دارد، ارزان‌تر از هتل هم است و به همین دلیل بسیاری از مسافران پرجمعیت ترجیح می‌دهند در ایام پیک مسافرت و حتی غیرپیک از خانه مسافر استفاده کنند.

خانه مسافر در سال ۱۳۹۴ توسط سازمان میراث فرهنگی وقت به رسمیت شناخته شد و مسئولین آنها موظفند تمامی مقررات وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی بخصوص در زمینه امنیتی، بهداشتی و کیفی را مراعات نمایند. وزارت میراث فرهنگی نیز بر این واحدها نظارت مستمر خواهد داشت. خانه‌داری در این واحدهای اقامتی الزامی است و باید از ملحفه‌های سفید و تمیز استفاده شود.

خانه‌داری در کمپ‌ها

مشخصات کمپ از این قرار است که زمین نسبتاً بزرگ مسطحی که دارای سکوه‌های متعددی است و مسافرها روی این سکوها چادر می‌زنند و اقامت موقت چند روزه‌ای را می‌گذرانند. این واحدهای اقامتی می‌تواند متعلق به بخش دولتی یا خصوصی باشد. در کمپ‌ها خانه‌داری داخل چادر مسافران وجود ندارد و فقط محوطه، مورد نظافت قرار می‌گیرد. در کمپ تعدادی سرویس بهداشتی، دوش حمام، به‌صورت زنانه و مردانه وجود دارد. اتومبیل‌ها و موتورهای مسافران در نزدیکی سکو می‌تواند پارک شود. خانه‌داری خوب در کمپ‌ها به معنای هر چه تمیزتر نگهداشتن قسمت‌های عمومی آن است.

خانه‌داری در خانه‌های سنتی

خانه‌های سنتی هتل‌هایی هستند که به‌صورت سنتی و قدیمی بنا شده‌اند و دارای درجه‌بندی نیز هستند. بنای این واحدهای اقامتی جدید ولی سبک قدیم ساخته شده است. خانه‌داری در این واحدها با توجه به درجه‌شان مانند هتل است و به‌طور مستمر و روزانه انجام می‌گیرد.

خانه‌های میراثی (تاریخی)

این نوع خانه‌ها بیشتر جنبه تاریخی دارد و متعلق به زمان‌های قاجار، صفوی و یا قبل از آن



هستند که مورد بازسازی قرار گرفته است و مسافران از آن استفاده می‌کنند. به این گونه خانه‌ها در صورتی که دارای تعداد محدودی اتاق باشند «بوتیک هتل» هم گفته می‌شود. خانه‌داری در این خانه‌ها با عنایت به درجه آن به‌طور روزمره انجام می‌گیرد.

خانه‌داری در مسافر خانه‌ها

به واحد اقامتی ارزان قیمت که اتاق‌هایش یک، دو و حتی چند تخت داشته باشد، مسافر خانه می‌گویند. در مسافر خانه‌ها سرویس بهداشتی و حمام به‌صورت اشتراکی است ولی در بعضی از اتاق‌ها گاهی توالت و دوش نیز مشاهده می‌شود. در نیمه اول قرن چهاردهم این نوع مسافر خانه‌ها در ایران گسترش یافت. خانه‌داری در این واحدهای اقامتی به‌طور مستمر انجام می‌گیرد. نظافت و بهداشت لازمه این گونه واحدهاست. آنچه امروزه در مورد تفاوت مسافر خانه (میهمان‌پذیر) و میهمان‌خانه تداول داشته این است که گفته شده مسافر خانه صرفاً برای اسکان و میهمان‌خانه جهت اسکان، صبحانه، نهار و شام است.



شرکت کلید طلایی

هتل‌ها

وقتی وارد هتلی می‌شوید و به وضع موجود، اشیاء، چیدمان و تجهیزات ورودی و لابی، پذیرش، سالن انتظار، غرفه‌ها و... نگاه می‌اندازید و همه چیز را از نظر رنگ، اندازه، شکل ظاهری و مکان، متناسب می‌بینید، به این واقعیت پی می‌برید که این چیدمان اتفاقی نبوده است و تخصص، تجربه و نیروی انسانی کار بلدی از این وضع پشتیبانی کرده است.

انواع مبلمان، رنگ پارچه‌ها، شکل و مرغوبیت سطوح‌های زباله، مکان‌یابی صحیح اشیاء، دکوراسیون داخلی، همه و همه مرهون خدمات خانه‌داری هتل هستند. مدیر خانه‌داری باید شخصی دارای تحصیلات هتل‌داری و بخصوص گرایش خانه‌داری، اشراف به یک و یا دو زبان خارجی (ترجیحاً انگلیسی و فرانسه)، دارای روابط عمومی بالا، آگاه به شیوه‌های مدیریتی جهت اداره دپارتمان خانه‌داری و دارای قیافه‌ای جدی ولی مهربان باشد. نظافت اتاق‌ها، راهروها، کف‌پوش رستوران‌ها، لابی، سرویس‌های بهداشتی عمومی و نظارت بر فضاهای سبز هتل و گل‌آرایی زیر نظر مدیریت خانه‌داری انجام می‌گیرد. ناگفته نماند اگر احدی از آحاد خانه‌داری با میهمانی روبه‌رو شود، لازم است نهایت ادب و احترام را رعایت کند.

در چند دهه گذشته هتل‌داری در جهان تغییرات فاحشی داشته است و هتل‌ها بخصوص هتل‌های زنجیره‌ای به دلیل رقابت‌های سالم برای جذب مسافر همواره دارای تلاشی روزافزون بوده‌اند. در این زمینه خانه‌داری در هتل نیز دارای پیشرفت‌های چشمگیری بوده است. اگر به هتل‌های کشورهای عربی جنوب ایران توجه کنید، تحول خانه‌داری از نظر سیستم و شیوه کار برای جلب رضایت خاطر مسافران و میهمانان بسیار مشهود است.

علاوه بر تجهیزات لازم، هر اتاق دارای کامپیوتر و پرینتر است که میهمان می‌تواند خوراک‌های خود را از طریق آن به روم سرویس سفارش دهد و یا اینکه در هر لحظه از صورت حساب خود با خبر شود. ضمن اینکه میهمان می‌تواند در اتاق خود صورت حساب هتل را پرداخت کند و یا رزرو هتل در استانی دیگر را از طریق اینترنت هتل زنجیره‌ای که خود در آن مقیم است، انجام دهد.

تمامی این تجهیزات بایستی به وسیله خانه‌داری روزانه چک شود و چنانچه نقصی در یکی از وسایل اتاق وجود داشته باشد، از طریق مافوق خود در رفع آن بکوشد. در مورد تعداد اتاق‌هایی که یک اتاق‌دار باید در یک شیفت هشت ساعته کاری انجام دهد گفته‌های مختلفی وجود دارد، ولی معمولاً هر اتاق‌دار باید بین دوازده تا پانزده اتاق را مرتب نماید. خانه‌دار مرد در هتل‌های مختلف و با عنایت به درصد اشغالی و تعداد طبقات و صلاحیت مدیریت خانه‌داری انجام وظیفه می‌کند.

زمانی که خانه‌دار جدیدی وارد هتل می‌شود یا با تجربه و سابقه کار است و یا احتمالاً بدون تجربه کاری در خانه‌داری هتل. در هر دو صورت آموزش برای این افراد الزامی است و در صورتی که بعد از آموزش‌های لازم، شخص هنوز پذیرش فراگیری را نداشته باشد، باید از ادامه کار وی جلوگیری به عمل آید زیرا خانه‌داری در هتل مستلزم دقت، سرعت و انجام امور طبق استاندارد است.

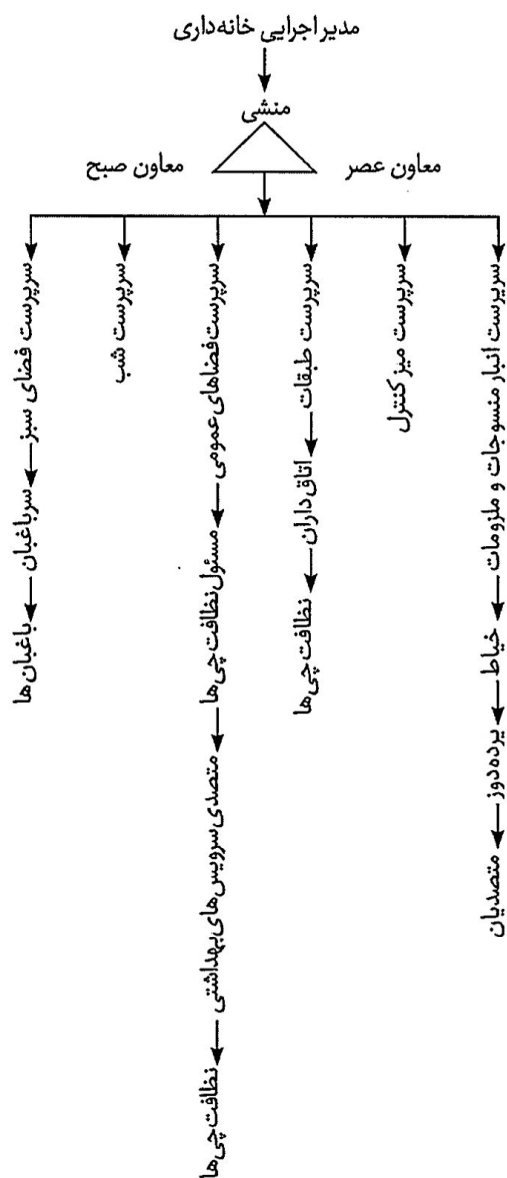
لباس خانه‌دارهای هتل باید ساده، شیک و مجزا از دیگر کارکنان باشد. سعی شود اتاق‌داران جوان و تحصیل کرده مورد استفاده قرار گیرند. تجربه کاری در کسب درآمد هتل بسیار کارساز است. صحبت کردن و طرز بیان اتاق‌دار نیز لازم است که مقبول و پسندیده باشد. در اینجا، از سه نگاره تشکیلاتی هتل‌های بزرگ، متوسط و کوچک صحبت می‌کنیم و چیدمان نیروی انسانی آنها را برای شما شرح می‌دهیم.

www.gk-hotels.com



شرکت کلید طلایی

نگاره تشکیلاتی یک هتل بزرگ

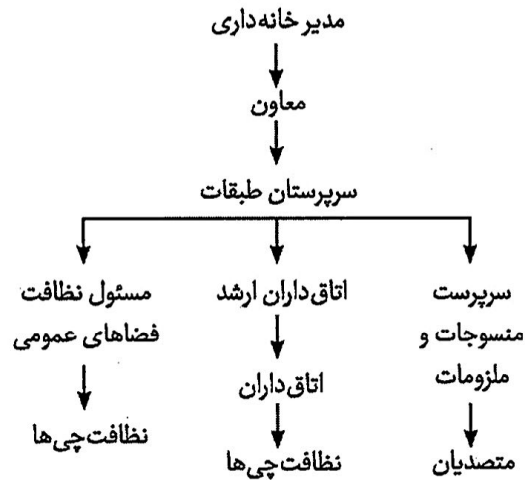


بخش لباسشویی^۱: که مسئول آن به‌عنوان مدیر لانداری گفته می‌شود در هتل‌های بزرگ به‌صورت مستقل عمل می‌کند ولی در هتل‌های متوسط قسمت‌های فرانت آفیس، خانه‌داری و لانداری زیر نظر مدیر اقامتی^۲ هستند که در هر کدام از واحدهای لباسشویی و خانه‌داری نیز دارای یک مسئول نیز هستند.

1. Laundry
2. Room Division Manager



نگاره تشکیلاتی یک هتل متوسط

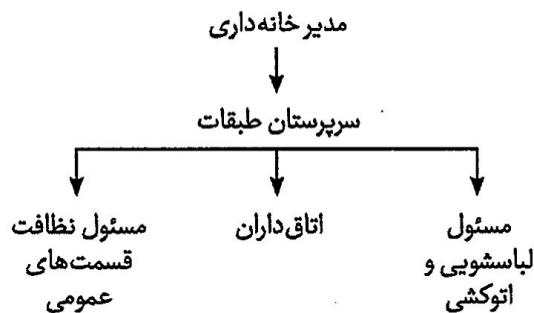


در این هتل‌ها یک نفر اتاق‌دار نیز برای شیفت عصر تا ساعت یازده شب هم در نظر گرفته می‌شود. ولی در صورتی که قرار باشد یک گروه مثلاً در ساعت هفت بعد از ظهر خروج کنند، بایستی مدیر خانه‌داری به نسبت اتاق‌های گروه، تعدادی اتاق‌دار را برای شیفت عصر در ازای اضافه کاری به کار گیرد.



شرکت کلید طلایی

نگاره تشکیلاتی یک هتل کوچک



اکثر کارها و اموری که در یک هتل بزرگ انجام می‌شود، در هتل‌های کوچک هم وجود دارند، منتها مدیر یا مالک هتل انجام آنها را به پیمانکاران خارج از هتل واگذار می‌کنند.

مثلاً اگر هتل کوچکی دارای فضای سبز و حیاط پر گل و درخت باشد نیرویی مختص نگهداری آنها استخدام نمی‌کند، زیرا برای هتل، مقرون به صرفه نیست ولی می‌توان با پیمانکاری خارج از هتل قراردادی دال بر نظارت هر پانزده روز یا هفتگی و یا ماهانه بر فضای سبز آن داشته باشد. در این هتل‌های کوچک وجود خیاط و پرده‌دوز و... الزامی نیست، آنها امورشان را به افراد خارج از هتل واگذار می‌کنند. انبار در هتل‌های کوچک وجود دارد ولی برای صرفه‌جویی در نیروی انسانی معمولاً یکی از سرپرستان طبقات زیر نظر مدیر خانه‌داری مسئولیت آن را به عهده می‌گیرد. در بسیاری از هتل‌ها کلید انبار در اختیار مدیر خانه‌داری است که بعضی از ملزومات را به‌طور هفتگی و بعضی دیگر را روزانه در اختیار اتاق‌داران قرار می‌دهد. در کل اداره کردن یک هتل کوچک به مراتب سخت‌تر از اداره نمودن یک هتل بزرگ پرستاره می‌باشد.

پرستش‌های فصل

۱. آیا تفاوتی بین نظافت هتل یک ستاره با پنج ستاره وجود دارد؟
۲. معمولاً در آمد عمده هتل از چه قسمتی تأمین می‌شود؟
۳. آیا درست است که از نیروهای آموزش ندیده در خانه‌داری استفاده شود؟
۴. بخش لباسشویی چه اهمیتی در جلب رضایت مشتری دارد؟
۵. مدیر اقامتی بر چه قسمت‌هایی نظارت دارد؟
۶. در چه هتل‌هایی خانه‌دار شب هم وجود دارد؟
۷. سرپرست طبقه چه مسئولیتی دارد؟
۸. آیا تعمیرات لباس‌های کارکنان از وظایف خانه‌داری است؟
۹. خانه‌دار مرد چه وظایفی دارد؟
۱۰. آیا خانه‌داری بر گل‌آرایی و فضای سبز هتل هم نظارت دارد؟



شرح وظایف کارکنان مختلف خانه‌داری

۲

فصل

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- وظایف اصلی مدیر خانه‌داری
- مسئولیت‌های معاونین
- اهمیت میز کنترول
- فضای عمومی، سرویس‌های بهداشتی و فضای سبز هتل
- بخش‌هایی که خانه‌داری با آنها در ارتباط است

در پایان این فصل انتظار می‌رود فراگیران بتوانند:

۱. مشخصات مدیر اجرایی خانه‌داری را بدانند.
۲. بدانند که چه کسی طرف مشورت با مدیر خانه‌داری است.
۳. پی ببرند، چه کسی به نامه‌نگاری‌های داخلی پاسخ می‌دهد.
۴. از نظارت بر لابی و سرویس‌های بهداشتی اطلاع حاصل کنند.
۵. در مورد تعیین‌کننده خط‌مشی اصلی خانه‌داری اطلاع حاصل کنند.
۶. پی ببرند که چه کسی مسئول تشویق و تنبیه و استخدام و اخراج افراد است.
۷. از کسی که مسئول حل‌وفصل کردن مسائل کارکنان است، آگاهی پیدا کنند.
۸. از کسی که در خانه‌داری لازم است قوانین کار را بداند مطلع شوند.
۹. در مورد قسمت اصلی خانه‌داری مرتبط با بخش‌های دیگر اطلاع یابند.
۱۰. در مورد تأمین منسوجات با شخص خاصی تماس بگیرند.



شرکت کلید طلایی

مدیر خانه‌داری^۱

وظایف اصلی

مدیر خانه‌داری باید تیزهوش، با درایت و با سیاست باشد تا بتواند افراد زیرمجموعه خود را که اکثراً خانم هستند و هر کدام دارای سلیق مختلف می‌باشند، اداره و رهبری نماید. مدیر خانه‌داری دارای یک منشی و دو معاون برای صبح و عصر می‌باشد. این مدیر به صورت زیر انجام وظیفه می‌نماید:

- ◆ تعیین خط‌مشی اصلی خانه‌داری با مشورت مدیر عامل.
- ◆ دریافت و پاسخ کلیه نامه‌نگاری‌های داخلی.
- ◆ اعلان استخدام و اخراج، تنبیه و تشویق کارکنان توسط کارگزینی هتل.
- ◆ نظارت بر پرده‌ها، صندلی‌ها، مبلمان، کف‌پوش‌ها، در و دیوار، سقف لابی و رستوران‌ها و قسمت‌های عمومی هتل.
- ◆ تغییر هر گونه دکوراسیون داخلی و هماهنگی جهت رنگ‌آمیزی. در حقیقت مدیر خانه‌داری باید دارای آگاهی لازم در زمینه دکوراسیون داخلی بوده و از سلیقه بالایی بهره‌مند باشد.
- ◆ نظارت بر فضای سبز هتل و امور باغبان‌ها.
- ◆ نظارت بر امور خانه‌داری در روز و شب.
- ◆ نظارت بر سرپرستان و معاونین.
- ◆ نظارت بر میز کنترل.
- ◆ نظارت بر انبار ملزومات پارچه‌ای.
- ◆ نظارت بر نظافت لابی، سرویس بهداشتی و نظافتچی‌های اماکن عمومی.
- ◆ نظارت مستمر بر اتاق‌ها.
- ◆ اطمینان از تعمیرات انجام شده در اتاق‌ها.
- ◆ چک کردن اتاق‌های VIP-VVIP-CIP.
- ◆ نظارت بر امور خیاطی.



شرکت کلید طلایی

1. Executive Head Housekeeper

www.gk-hotels.com

- ◆ چک کردن پرده‌ها و پرده‌دوزان.
- ◆ لباس کارکنان خانه‌داری.
- ◆ حل و فصل کردن مشکلات کارکنان.
- ◆ اعلان میزان مواد مصرفی درخواستی اعم از شامپو، صابون، مسواک، خمیردندان، سوزن و نخ و کلیه وسایل تبلیغاتی داخل اتاق‌ها به قسمت تدارکات.
- ◆ ارتباط تنگاتنگ با قسمت پذیرش و تعمیرات شرکت در جلسات هفتگی مدیران هتل و مدیر عامل.
- ◆ مشورت با مدیر عامل در تصمیم‌گیری‌های مهم.
- ◆ ارسال گزارش‌های لازم به مدیر عامل.
- ◆ نظارت بر وضع ظاهری کارکنان، راهروها و فروشگاه‌های هتل.
- ◆ اطلاع از قانون کار در موارد مختلف کارکنان.
- ◆ آموزش کارکنان جدید و توصیه‌های لازم به کارکنان قدیمی.
- ◆ نظارت بر بازرسی همکاران خود و معاونین.
- ◆ تهیه و تنظیم بودجه سالیانه در بخش خانه‌داری و ارائه آن به مدیر عامل.
- ◆ رسیدگی فوری به شکایات واصله در زمینه خانه‌داری.
- ◆ مرور گزارش‌ها روزانه معاونین خود.
- ◆ خواندن و نوشتن و تسلط به یکی از زبان‌های انگلیسی یا فرانسه.
- ◆ تعویض به موقع مبلمان، پرده‌ها و وسایلی که نیاز به مرمت یا شستشو دارند.
- ◆ تهیه یک برنامه مدون برای نظافت چراغ‌های سقفی و لوسترها.
- ◆ ارزشیابی افراد تحت امر.
- ◆ تهیه برنامه نوبت کاری کارکنان بخش.
- ◆ بازرسی و کنترل وسایل کار از قبیل ماشین زمین‌شویی، جاروبرقی، ماشین براق‌کننده کف، شامپوکنشی فرش‌ها و اطمینان از طرز کار آنها.
- ◆ آموزش شرح وظایف هر یک از زیرمجموعه.
- ◆ کنترل کلیه انبارها و به روز بودن موجودی اجناس.
- ◆ حفظ و نگهداری اشیای گمشده و پیدا شده.
- ◆ ارتباط با روم سرویس جهت خارج نمودن سینی‌های مختلفی که به اتاق میهمان آورده شده است.



شرکت کلید طلایی

- ◆ کنترل سیستم‌های صوتی و الکترونیکی اتاق‌ها.
- ◆ نظارت بر اتاق‌های OOO و پیگیری لازم جهت انجام تعمیرات آنها.
- ◆ نظارت بر گزارش‌ها دو یا سه مرحله‌ای روزانه به قسمت پذیرش.
- ◆ نظارت کامل بر تمیزی ملحفه‌ها، پتوها، لحاف‌ها، لباس‌ها و غیره.

وظایف معاونین

کلیه وظایف گفته شده برای مدیر خانه‌داری در مورد معاونین نیز صدق می‌کند، با این تفاوت که تصمیم نهایی توسط مدیر گرفته می‌شود و مسئول خانه‌داری به مدیر عامل گزارش می‌دهد. ولی معاونین هر گونه گزارش را به مدیر خانه‌داری ارائه می‌دهند و مجاز به تماس با مقام مدیر عامل نیستند.

سرپرست طبقه^۱: در هر طبقه یک نفر به‌عنوان سرپرست طبقه وجود دارد که اتاق‌های خانه‌دار را چک می‌کند و در صورت هر گونه ایراد یا نواقص به خانه‌دار مربوطه برای رفع نقص تذکر لازم را می‌دهد.

خانه‌دار زن^۲: در هر طبقه معمولاً حدود هجده اتاق را برای مرتب کردن به یک خانه‌دار واگذار می‌کنند. این اتاق‌ها ممکن است نیم‌سوئیت هم باشد. منظور این است که اتاق‌ها معمولی ولی دارای تجهیزات سوئیت است.

خانه‌دار مرد^۳: در هر طبقه یک خانه‌دار مرد برای انجام کارهای دشوار و کمک به خانه‌دار زن حضور دارد که معمولاً جابه‌جا کردن تخت‌ها، تنظیم پرده‌ها و به‌طور کلی کارهایی که در توان خانم‌ها نیست را انجام می‌دهد.

سرپرست انبار ملزومات و منسوجات: انبار هتل که در طی روز کار می‌کند دارای یک نفر انباردار امینی است که با سیستم کارتکس به درخواست‌های سرپرستان طبقات جواب می‌دهد و اجناس مورد تقاضایشان را برای مدت معینی در اختیارشان قرار می‌دهد. کلیه اجناس مورد استفاده در اتاق‌ها که حداقل برای یک سال باید پیش‌بینی شود در این انبار وجود دارد.

1. Floor Supervisor
2. House Maid
3. House Man



حدود وظایف

۱. تنظیم برنامه کارکنان انبار ملزومات پارچه‌ای و لباس کارکنان.
۲. کنترل مرتب وضعیت ملزومات پارچه‌ای در هتل.
۳. ارائه روزانه کارها برای خیاط.
۴. ایجاد سیستم کنترل منظم در مورد توزیع ملزومات پارچه‌ای و لباس کارکنان.
۵. هماهنگی‌های لازم با قسمت لباسشویی برای حصول اطمینان از تأمین به موقع ملزومات پارچه‌ای و لباس کارکنان.
۶. بررسی مرتب شمارش ملحفه‌ها و حوله‌ها.
۷. حصول اطمینان از اینکه تعمیرات لازم ملزومات پارچه‌ای قبل از ارسال به لباسشویی انجام شده باشد.
۸. حصول اطمینان از نظافت کامل انبار.
۹. حصول اطمینان از اینکه کلیه لوازم، مرتب در جای خود قرار داده شوند.
۱۰. آموزش کارکنان به طوری که بتوانند وظایف محوله را به بهترین نحو و به گونه‌ای مؤثر و کارساز انجام دهند.
۱۱. نگهداری آمار مربوط به مواد، ملزومات پارچه‌ای و لباس کارکنان، نگهداری و ورود و خروج آنها.



شرکت کلید طلایی

سرپرست میز کنترل: اصلی‌ترین قسمت ارتباطی خانه‌داری با دیگر بخش‌ها است که محل رد و بدل شدن کلیه اطلاعات محسوب می‌شود. تمامی رفت‌وآمد کارکنان در آن بخش کنترل می‌شود و این اتاق باید در کنار دفتر خانه‌داری باشد.

سرپرست فضای عمومی: این شخص مسئول نظارت بر نظافتچی‌ها، متصدیان سرویس‌های بهداشتی و تمیزی قسمت‌های اماکن عمومی است.

سرپرست شب: معمولاً در هتل‌های بزرگ، بعضی از گروه‌ها و یا حتی میهمانان انفرادی در شب اتاق‌شان را تخلیه می‌کنند و از آنجایی که اشغال آن هتل‌ها ممکن است بین صد تا یکصد و بیست شود، بنابراین یک، یا چند نفر بایستی به‌عنوان خانه‌دار شب تحت نظر یک سرپرست انجام وظیفه نمایند.

در این هتل‌ها، خانه‌دار شب الزامی است، زیرا در صورت عدم وجود این افراد خسارت وافر به هتل وارد می‌شود. سرپرست نوبت شب ضمن بازرسی اتاق‌ها از نظر نظافت، ملزم به

گزارش وضعیت پر و خالی بودن اتاق‌ها به فرانت آفیس می‌باشد. همچنین او مسئولیت دارد که سینی‌های روم سرویس از اتاق‌ها خارج شود و بر نظافت لابی و سرویس‌های بهداشتی و قرار دادن گل و میوه در اتاق‌های VIP نیز نظارت داشته باشد. سرپرست فضای سبز: فضای سبز هتل‌های بزرگ همواره از اهمیت خاصی برخوردار بوده است. گل‌کاری‌ها، رنگ‌بندی گل‌ها، نظام شمشادها، دکور و هرس درختان بید مجنون و زیباسازی درختان سرو بخصوص در اطراف استخر و نورافشانی در شب، زیبایی فضای سبز را دو چندان می‌کند. بنابراین نظارت و ایده دادن به سرباغبان و باغبانان از وظایف سرپرست فضای سبز محسوب می‌شود.

حدود وظایف سر باغبان‌ها

۱. حصول اطمینان از اینکه فضای باز هتل شامل باغ‌ها، تزئینات سنگی، آبراه‌ها و غیره مطابق طرح اولیه نگهداری می‌شود.
۲. آموزش و برنامه‌ریزی وضعیت کار باغبان‌ها برای انجام کار روزانه.
۳. حفر محوطه لازم برای گل‌کاری.
۴. فراهم آوردن بذرها لازم از منابع مورد اعتماد با کمترین هزینه.
۵. داشتن آگاهی از چگونگی نگهداری و استفاده از گل‌های فصلی.
۶. تهیه کنترل و راهنمایی در مورد استفاده از کودهای مختلف.
۷. اطمینان از اینکه بذرها به بهترین و زیباترین نحو کاشته شوند.
۸. اطمینان از اینکه باغبان‌ها آبیاری به موقع انجام می‌دهند و ارائه راه‌حل در صورت کمبود آب.
۹. زدن شاخه و برگ، هرس کردن، مرتب کردن پرچین‌ها، بوته‌ها و گل‌ها برای داشتن زیبایی بیشتر.
۱۰. ادامه مراقبت از نهال‌ها تا زمانی که برای قلمه زدن آماده شوند.
۱۱. تهیه دسته گل، حلقه گل و تاج گل مورد نیاز.
۱۲. حصول اطمینان از مرتب بودن و نظافت چمن‌ها.
۱۳. آموزش باغبان‌ها.
۱۴. حصول اطمینان از اینکه باغبان‌ها وسایل و ابزار کار را درست و با دقت مواظبت می‌کنند.

www.gk-hotels.com



شرکت کلید طلایی

خیاط رویه کوب

معمولاً این شخص ضمن کارهای خیاطی امور رویه‌دوزی مبلمان را نیز انجام می‌دهد.

حدود وظایف

۱. تعمیر کلیه لوازم پارچه‌ای.
۲. تعمیر کلیه لباس کارکنان.
۳. تعمیر و تعویض رویه مبلمان بر حسب دستور سرپرست.
۴. تخمین مواد مصرفی مورد نیاز و تقاضا از سرپرست.
۵. گرفتن مواد مصرفی از انبار و فرستادن آن به کارگاه مربوطه.
۶. آب‌کشی پارچه‌هایی که ممکن است کوتاه شوند.
۷. بریدن پارچه‌ها بر حسب نیاز در هر مورد.
۸. کنترل فنرها و لایه مبلمان و در صورت لزوم تعویض آن با راهنمایی سرپرست انبار ملزومات پارچه‌ای.
۹. فربندی صحیح مبلمان و گذاشتن لایه در آن.
۱۰. تمیز نگهداشتن محل کار.
۱۱. مرتب نگهداشتن تمام وسایل کار مثل سوزن، نخ و غیره و تهیه مجدد آنها.
۱۲. کنترل حساب مواد مصرفی و موادی که به انبار برمی‌گردد.

حدود وظایف نظافتچی

۱. تمیز کردن شیشه‌ها.
۲. صیقل دادن وسایل فلزی.
۳. تمیز کردن تمام فضای باغ و راه‌های عبور در آن.
۴. تمیز کردن استخر در مواقع لزوم.
۵. جابه‌جایی فرش‌ها از جایی به جای دیگر.
۶. جابه‌جا کردن وسایل و مبلمان سنگین برای نظافت زیر آنها.
۷. جارو کردن کف‌پوش‌ها.
۸. جابه‌جا کردن ملزومات پارچه‌ای از طبقات و کنار استخر.
۹. انجام کلیه کارهای نظافت سنگین مثل تمیز کردن ستون‌ها، تراس و غیره.



شرکت کلید طلایی

حدود وظایف متصدی سرویس بهداشتی

۱. گذاشتن صابون و وسایل شوینده کافی در دستشویی‌ها.
۲. بردن حوله‌های استفاده شده به انبار ملزومات پارچه‌ای برای تعویض.
۳. گذاشتن کفش پاک‌کن در مکان‌های مورد نیاز.
۴. نگهداری کابینت‌ها و وسایل موجود دستشویی‌ها.
۵. جارو کردن، شستن و ساییدن کف‌ها.
۶. داشتن رفتار مؤدبانه و موقرانه نسبت به میهمانان.
۷. گزارش خرابی و شکستگی لوله‌ها به سرپرست فضای عمومی.
۸. مراقبت از نظافت کامل توالت‌ها و دستشویی‌ها.
۹. برس زدن کت میهمانان هتل در صورت لزوم.
۱۰. گذاشتن لوازم مورد نیاز میهمانان.
۱۱. خالی کردن سبد حوله‌های استفاده شده و گذاشتن آن در انبار مربوطه.

اتاق‌دار

همان‌گونه که قبلاً نیز ذکر شد، شغل اتاق‌داری بسیار حساس و در دید میهمان قرار دارد. هر چقدر اتاق‌دار با عجله و سرعت اتاق را مرتب کند، میهمان با حوصله و دقت اتاق را از نظر می‌گذراند و اکثر عیوب را مشاهده می‌کند. بنابراین شایسته است کارکنان اتاق‌داری در مرتب کردن اتاق‌ها توجه بیشتری نمایند.

حدود وظایف اتاق‌دار

۱. دریافت سهمیه طبقه و یا اتاق‌ها.
۲. داشتن رفتار متین و مؤدبانه در مقابل میهمان‌ها.
۳. نظافت اتاق‌ها، حمام‌ها و تعویض لوازم مصرفی بهداشتی و حوله‌ها.
۴. جایگزین کردن کلیه ملزومات مصرفی داخل اتاق و حمام.
۵. گزارش لوازم شکسته یا گمشده هتل به سرپرست طبقه.
۶. شمارش ملحفه‌ها و حوله‌های کثیف و تحویل آنها به انبار مخصوص در طبقه.
۷. تجدید وسایل مورد نیاز، مواد پاک‌کننده و ملحفه‌های مورد نیاز چرخ‌دستی اتاق‌داری.

www.gk-hotels.com



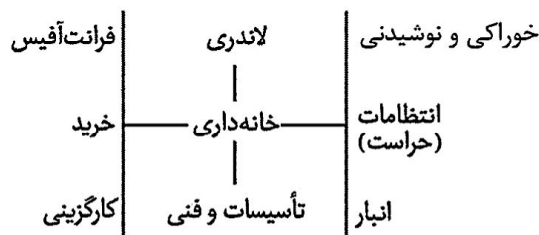
شرکت کلید طلایی

۸. کنترل سالم بودن لامپها و کلیدهای برق و اطلاع رسانی به سرپرست طبقه در صورت مشاهده عیوبی در هر یک از آنها.
۹. تعویض روزانه لیوانهای آب و پر کردن فلاسکها.
۱۰. خالی کردن مرتب سطلهای زباله در محدوده مربوطه.
۱۱. تحویل فوری وسایل پیدا شده به سرپرست.
۱۲. کنترل اتاقها از نظر وضعیت اشغال برای تکمیل لیست خانه‌داری.
۱۳. برگرداندن لبه پتو (در صورت استفاده) در شب و بستن پردهها.
۱۴. تحویل کلید به قسمت خانه‌داری قبل از خاتمه نوبت کاری.
۱۵. حصول اطمینان از اینکه نظافتچی کفش‌های مسافری را واکس زده و کمک به پادو در حمل چمدانها به اتاق در صورت لزوم.
۱۶. شرکت در جلسات توجیهی روزانه و توجه به آنها.
۱۷. آماده کردن جدول کنترل اتاقها.



شرکت کلید طلایی

نگاره بخش‌هایی که خانه‌داری با آنها در ارتباط است



◀ **لباسشویی:** تمامی قسمت‌های در ارتباط با خانه‌داری از اهمیت بالایی برخوردار هستند. ولی لباسشویی مقداری شاخص‌تر است. زیرا تمیزی و نظافت ملزومات پارچه‌ای اتاق در دید میهمان بسیار تأثیرگذار است.

لاندری در این زمینه دارای دو نوع مسئولیت است:

۱. خشکشویی ملزومات پارچه‌ای و شستشوی آنها و لباس کارکنان در عالی‌ترین سطح استاندارد.

۲. تحویل به موقع وسایل شسته شده به بخش خانه‌داری.

ضمناً تنها اتاق‌ها نیستند که ملزومات پارچه‌ای خود را از طریق خانه‌داری به لباسشویی ارسال می‌دارند، بلکه قسمت‌های دیگری مانند رستوران‌ها، تالارها، باشگاه‌های ورزشی، لباس‌های کارکنان بخش‌های مختلف و... به وسیله خانه‌داری با لباسشویی در ارتباط هستند. بنابراین کوچک‌ترین لکه بر ملحفه، روبالش، لباس کارکنان و... کیفیت کار لباسشویی را زیر سؤال می‌برد.

◀ **دایره تأسیسات و امور فنی:** پس از اطمینان یافتن از نظافت و شستشوی ملزومات پارچه‌ای در اتاق، نوبت سالم بودن کلیه وسایل می‌رسد که در صورت استفاده مستمر میهمان دچار نقص می‌گردد.

تخت شکسته، لامپ سوخته، کار نکردن شیر آب گرم، لکه روی دیوار، ایراد در کلید و پریزها، چکه کردن آب شیر در حمام، ترک شیشه پنجره، توری پاره شده، ایراد در لوازم صوتی، کار نکردن تلفن، آویزان شدن پریزهای برق به علت عدم مراقبت اتاق‌دار و دهها مورد دیگر از مواردی است که خانه‌داری نه تنها در اتاق‌ها و راهروها بلکه در تمام قسمت‌های عمومی ملزم به ارتباط با بخش تأسیسات و فنی است. پس از اطمینان از مرتب بودن، نظافت و فقدان هر گونه نقص، اینک اتاق آماده است که به بخش فرانت آفیس جهت پذیرش میهمان معرفی شود.

◀ **فرانت آفیس (پذیره):** فرانت آفیس یعنی قسمت پول‌ساز و درآمدزای هتل.

زمانی این قسمت موفق است که میهمان نه تنها در اتاق محل اسکان نقصی را مشاهده نکند، بلکه در آرامش کامل به سر برد. آن موقع هم خود و هم دیگران را برای آمدن و استفاده از این هتل تشویق می‌کند.

کارکنان بخش پذیرش به محض اینکه میهمان هتل را ترک کند، به صورت تلفنی، خانه‌داری را در جریان تخلیه اتاق قرار می‌دهند و کارکنان خانه‌داری هم اتاق‌های تخلیه شده و آماده را به صورت تلفنی و کتبی به اطلاع پذیرش می‌رسانند. در این صورت، پذیرش امکان می‌یابد که اتاق آماده را در اختیار میهمان قرار دهد. معمولاً ارائه گزارش کتبی از طرف خانه‌داری به فرانت آفیس صبح و عصر صورت می‌گیرد. مگر در شرایط مخصوص که ارائه این گزارش سه بار در روز انجام می‌پذیرد.

در هر صورت، پذیرش مجاز به فروش اتاق‌های آماده و سالم اعلام شده از طرف خانه‌داری است. امروزه تمامی این کارها توسط کامپیوتر انجام می‌شود.

www.gk-hotels.com



شرکت کلید طلایی

◀ کارگزینی: هر گونه استخدام کارکنان خانه‌داری از طریق کارگزینی انجام می‌گیرد. اموری از قبیل اضافه کار، بیمه، مرخصی، کارت شناسایی، نقل و انتقال به قسمت‌های دیگر، تنبیهات و تشویق‌ها، پرداخت فیش حقوق، اخراج، اخطارهای بی‌انضباطی، اعمال قوانین اداره کار و موارد دیگر، از طریق این بخش صورت می‌گیرد. بنابراین همواره هماهنگی تنگاتنگی بین این دو بخش وجود دارد.

◀ قسمت خرید: در خانه‌داری اقلام زیادی اعم از نوشت‌افزار، وسایل نظافت، مواد پاک‌کننده، حوله‌جات، انواع ملحفه، لحاف، پتو، ملزومات پارچه‌ای، پارچه‌های مختلف جهت رومیزی‌ها، دستمال سفره‌ها، لباس کارکنان و کلیه اجناس مصرفی مورد استفاده میهمان وجود دارد که خرید و تهیه آنها از طرف قسمت خرید انجام می‌گیرد.

◀ لباس: خانه‌داری علاوه بر لباس کارکنان اعم از کمک میزبان، میزبان، سرمیزبان، معاون و مدیر رستوران و در آشپزخانه، از ظرف‌شوی‌ها و دیگ‌شوی تا کمک‌آشپز و آشپزها و سرآشپز، کلیه ملزومات پارچه‌ای مانند رومیزی‌ها، پلیسه‌ها، دستمال سفره‌ها، پدهای میزها و... را ملزم به تمیز کردن و شستن می‌باشد.

ضمناً تعمیرات البسه کارکنان نیز بایستی زیر نظر خانه‌داری انجام گیرد.

◀ انبارها: خانه‌داری برای مصارف میهمانان در اتاق‌ها اعم از سوزن و نخ، شامپو، صابون، خمیردندان، براق‌کننده کفش، نوشت‌افزار، نقشه شهر، راهنمای هتل و غیره باید دارای انباری باشد که خریدهای خود را در آنجا نگهداری کند. معمولاً این‌گونه خریدها سالانه انجام می‌گیرد و از انبار کل به‌طور روزانه یا هفتگی به انبارهای کوچک خانه‌داری انتقال می‌یابد. صرف‌نظر از این، انبار دیگری تحت عنوان نگهداری حوله‌ها، ملحفه‌ها، پتوها، لحاف‌ها، بالش و رو بالش‌ها و کلیه ملزومات پارچه‌ای وجود دارد که آن هم خرید سالانه دارد و به‌طور هفتگی کمبودهای خانه‌داران را جبران می‌کند. تمامی این خروجی‌ها از انبار بنا بر اطلاع‌رسانی اتاق‌داران و تأیید سرپرست طبقه، معاون و مدیر خانه‌داری انجام می‌گردد. انبار دیگری برای نگهداری اشیای داخل اتاق و مبلمان و این‌گونه تجهیزات وجود دارد. بهتر آن است که لوازم و تجهیزات از رده خارج شده و شکسته و یا غیرمفید را سالانه با نظر مقامات بالاتر از طریق مزایده به فروش برسانند و یا در اختیار مؤسسات خیریه قرار دهند. با این کار از اشغال بیش از حد فضا جلوگیری به عمل می‌آید و ضمناً می‌توان از تجهیزات به‌روز و سالم استفاده بهینه داشت.



شرکت کلید طلایی

◀ **انتظامات:** انتظامات مسئول جان، مال، امنیت و ایمنی کارکنان و میهمانان می‌باشد. انتظامات باید تلاش کند در حد امکان از آتش‌سوزی و اتصالات سیم‌های برق جلوگیری شود. خانه‌داری هر موقع که میهمانان نامناسب و مشکوکی را مشاهده می‌کند؛ باید به انتظامات اطلاع دهد تا حادثه بزرگی اتفاق نیفتد. انتظامات می‌تواند کمک زیادی برای قسمت خانه‌داری باشد و در امنیت طبقات و راهروها و قسمت‌های عمومی سهم به‌سزایی دارد. انتظامات به کارکنان که دارای رفتاری نامناسب باشند از طرق کارگزینی اخطار می‌دهد و در صورت عدم رفع، آنها را اخراج می‌کند.

میهمان خواستار چه نوع اتاقی است؟

۱. آسایش: تخت بدون صدا، تشک مناسب، نور کافی، پنجره رو به خارج، پرده‌های توری و ضخیم، رنگ آرامش بخش اتاق، گرمایش و سرمایش مطبوع، آب سرد و گرم، وسایل صوتی و تصویری سالم، حمام تمیز با وسایل شستشوی موجه و در کل کیفیت در حد استاندارد.
۲. امنیت: میهمان خواهان این است که داخل اتاق از امنیت بالایی برخوردار باشد. بنابراین قفل درب، محکم بودن پنجره از داخل و مهم‌تر داشتن احساس امنیت برای میهمانان حائز اهمیت است. میهمان باید احساس کند که وسایل ایمنی مانند آلام آتش‌نشانی و سایر امکانات دیگر در داخل هتل وجود دارد.
۳. امکانات: کلیه امکانات مینی‌بار مانند نوشیدنی‌ها و بعضی خوراکی‌ها باید در اتاق موجود باشد. وجود منوهای خوراکی و نوشیدنی همراه با قیمت آنها و میز مناسب برای صرف غذا و نوشیدنی باید در اتاق در نظر گرفته شود.
۴. نظافت و بهداشت: کارآمدی نیروهای خانه‌داری در زمینه پاکیزگی و بهداشت اتاق بسیار حائز اهمیت است. کوچک‌ترین نقص از نظر نظافت اتاق در نظر میهمان بزرگ جلوه می‌کند و خانه‌داری هتل را زیر سؤال می‌برد. خانه‌دارها در راهروها باید حداقل سر و صدا را داشته باشند و از بلند صحبت کردن با یکدیگر خودداری کنند.

چگونه اتاق را نظافت کنیم؟

ابتدا اتاق‌دار باید توجه داشته باشد که اگر کارت مزاحم نشوید پشت در اتاق نباشد پس از



سه بار ضربه زدن به آرامی جهت نظافت در را باز کند و عملیاتی به شرح زیر انجام دهد:

۱. چراغ‌ها، شویژ یا تهویه مطبوع را خاموش کند، پرده‌ها را عقب زده و پنجره را جهت ورود هوای تازه به داخل اتاق باز کند.

۲. ملحفه‌ها و روبالشی‌های استفاده شده از روی تخت و حوله‌ها را از داخل حمام جمع‌آوری کند و سپس آنها را خوب بتکاند که اگر وسیله‌ای از میهمانان لای آن پیچیده شده باشد، مشخص شود.

۳. اگر شیئی از میهمانان در اتاق جا مانده است، اتاق‌دار باید آن را بلافاصله به سرپرست خود گزارش داده و آن را تحویل دهد.

۴. سینی‌های روم سرویس که داخل اتاق مانده، باید به وسیله اتاق‌دار بیرون گذاشته شود و با روم سرویس جهت انتقال آنها تماس گرفته شود.

۵. تشک‌ها پشت و رو شود تا هم در معرض هوای تازه قرار گیرد و هم از گودی آن جلوگیری گردد.

۶. سعی شود که کفپوش اتاق (سرامیک، موکت و یا سنگفرش) با جاروبرقی بی‌صدا تمیز گردد.

۷. نظافت حمام انجام شود.

۸. بعد از پهن کردن پد محافظ تشک، ابتدا ملحفه زیرین و سپس ملحفه رویی به روشی که سرپرست اعلام کرده، پهن گردد. البته بعضی از سرپرست‌ها سرویس آنکادر خود را به صورت زمستانه و تابستانه تغییر می‌دهند.

اگر روی ملحفه دوم پتو پهن شود باید به اندازه یک وجب یا حدود سی سانتی‌متر ملحفه روی پتو برگردد به طوری که قسمت تا گذاشته آن در زیر قرار بگیرد. معمولاً اگر از پتو استفاده شود، سیستم آنکادر مورد نظر سرپرست اعمال می‌گردد.

۱. اگر میهمان مجاز به کشیدن سیگار در داخل اتاق است، ته سیگارها و زباله‌ها تخلیه شود ولی باید قبلاً از خاموش بودن ته سیگارها اطمینان حاصل نمود.

۲. مرتب نمودن مجلات و روزنامه‌ها و گذاردن آنها روی میز تحریر.

۳. نظافت کلیه زوایا و سطوحی که حتی در دید میهمان نیست با پارچه‌ای که تمیز باشد و گرد و خاک را در هوا پخش نکند.

۴. تمیز کردن پشت مبلمان و جاهایی که در دید نیست (به وسیله جاروبرقی).



شرکت کلید طلایی

۵. قرار دادن کاغذ و پاکت و لوازم‌التحریر در جای مخصوص خودش طبق دستور سرپرست.
۶. توجه داشتن به اطلاعیه‌ها و راهنماهایی که از طرف مدیریت در اتاق قرار داشته و مرتب نمودن آنها و لوازم روی میز آرایش.
۷. تمیز کردن آب‌آب‌ور، چراغ‌ها و میز زیر چراغ با پارچه‌های خشک.
۸. ضمن کنترل کردن و اطمینان از سالم بودن تلفن، تمیز کردن آن با پارچه نمدار و ضدعفونی کردن دهانی و گوشی تلفن.
۹. تمیز نمودن آئینه ابتدا با پارچه خشک و سپس با دستمال مرطوب که اثری از کدروی روی آن نباشد.
۱۰. تعویض چوب‌لباس‌ها و قرار دادن پاکت لباسشویی در کمد و تمیز کردن کف، طبقات و میله آن.
۱۱. تمیز کردن رادیاتورها، تهویه‌ها، قاب پنجره‌ها و لبه آن، قرنیزهای حاشیه دیوار و پشت ورودی‌های درهای اتاق.
۱۲. در انتها، بستن پنجره‌ها، کنار زدن پرده‌های آستردهار و بستن کامل پرده‌های تور.
۱۳. توجه کنید تمامی وسایل و اشیای اتاق در پایان مرتب و سر جای خودشان باشد.
۱۴. تهویه را در اتاقی که میهمان دارد با همان درجه‌ای که قبلاً بوده و برای اتاق‌های خالی با حداقل درجه تنظیم کنید.
۱۵. دقت داشته باشید که در لحظه آخر کلیه کارها طبق چک لیست انجام شده باشد.



شرکت کلید طلایی

شیوه مرتب کردن تختخواب

معمول‌ترین شیوه مرتب نمودن تخت به شرح زیر می‌باشد:

۱. درآوردن رو بالشی‌ها، برداشتن و تکاندن ملحفه‌ها و تفکیک کردن آنها. در این حالت، اتاق‌دار باید زیر بالش‌ها را به دقت نگاه کند زیرا بعضی از میهمانان ساعت، گردنبند و یا انگشتر خود را زیر بالش پنهان می‌کنند.
۲. برگرداندن تشک.
۳. پهن کردن محافظ تشک و بردن کش‌های آن زیر تشک برای جلوگیری از جمع شدن آن.
۴. پهن نمودن ملحفه جدید تمیز و بردن اطراف آن زیر تشک.

۵. اگر از پتو استفاده می‌شود، ملحفه رویی را باید پهن کنید و حدود سی سانتی‌متر آن را از بالا روی پتو بکشید و در صورتی که از لحاف استفاده شود، ملحفه رویی به صورت کاور لحاف مورد استفاده قرار می‌گیرد (این آنکادر طبق آموزش سرپرست انجام می‌گیرد).
۶. لبه‌های پتو و یا لحاف را از سه طرف زیر تشک ببرید و به آن نظم دهید.
۷. بالش‌ها را داخل روبالشی قرار داده، آن را پف دهید.
۸. اگر از پتو استفاده می‌شود، روتختی را روی آن بیندازید و مرتب کنید.
۹. پتوهای اضافی را داخل پوشش قرار دهید و آنها را در طبقه بالای کمد بگذارید.
۱۰. یک بار دیگر تخت را چک کنید و از کامل بودن آن اطمینان حاصل نمایید.

تمیز کردن محل‌هایی که در دید میهمان نیست

معمولاً جاهایی در اتاق هستند که شاید میهمان به آن توجه ندارد و یا در دید نیستند. که به تعدادی از آنها در زیر اشاره می‌کنیم:

۱. پشت درها
۲. بالای قاب عکس‌ها
۳. لبه بالایی در و قرنیز دور اتاق
۴. داخل کشوها
۵. فضای بالای جای بالش
۶. دریچه توالت
۷. فیلتر شیر آب
۸. جای کاغذ توالت
۹. پشت کاسه توالت و سیفون آن
۱۰. زیر بوفه، میز و کشوها
۱۱. کانال دستگاه تهویه و پنجره آن
۱۲. زیر کابینت حمام



شرکت کلید طلایی

پرسش‌های فصل

۱. مدیر اجرایی خانه‌داری باید دارای چه مشخصاتی باشد؟
۲. مدیر خانه‌داری در امور عمده با چه کسی باید مشورت کند؟
۳. نامه‌نگاری‌های اداری داخلی در خانه‌داری توسط چه کسی انجام می‌شود؟
۴. نظارت بر لابی و سرویس‌های بهداشتی عمومی به چه قسمتی مرتبط می‌شود؟
۵. خط‌مشی اصلی خانه‌داری با چه کسی است؟
۶. چه کسی مسئولیت تنبیه، تشویق، استخدام و اخراج را دارد؟
۷. در خانه‌داری چه کسی مسئول حل و فصل کردن مشکلات است؟
۸. آیا مدیر اجرایی خانه‌داری باید از قوانین کار اطلاع داشته باشد؟
۹. چه قسمتی از خانه‌داری اصلی‌ترین ارتباط با دیگر بخش‌ها را دارد؟
۱۰. مدیر اجرایی خانه‌داری برای تأمین منسوجات خود با چه افرادی باید تماس بگیرد؟



شرکت کلید طلایی

شیوه نظارت بر بخش خانه‌داری

۳

فصل

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- چک لیست اتاق‌ها
- شیوه‌های نظافت
- گزارش آماده کردن اتاق‌ها
- اشیای پیدا و گم شده
- افراد واجد شرایط کار
- کمک‌های اولیه و سوانح

درهایا ظرایف فصلی نارتنی رود فراویرا ظنن گنند:

۱. از چک لیست اتاق‌ها اطلاع حاصل کنند.
۲. علامت‌های اختصاری را بدانند.
۳. از شیوه شستشوی شیرآلات اطلاع حاصل کنند.
۴. چگونگی گزارش آماده بودن اتاق‌ها را بدانند.
۵. مغایرت‌های اتاق‌ها را متوجه بشوند.
۶. شیوه اشیای گم و پیدا شده را بدانند.
۷. از وظایف اتاق‌دار در مورد اشیای به‌جا مانده اطلاع پیدا کنند.
۸. در مورد هدایای میهمانان آگاهی داشته باشند.
۹. وظیفه سرپرست خانه‌داری در قبال اشیای پیدا شده را بدانند.
۱۰. بدانند که آموزش کمک‌های اولیه و سوانح تا چه اندازه الزامی است.

www.gk-hotels.com



شرکت کلید طلایی

شیوه نظارت بر بخش خانه‌داری

نظارت بر اتاق‌ها طبق چک لیست و توسط سرپرست طبقه به‌طور مستمر انجام می‌گیرد. راهروها نیز از دید سرپرست طبقه پنهان نمی‌ماند و تمامی مواردی که به اتاق‌دار آموزش داده شده است بایستی توسط خانه‌دار انجام گردد. بدیهی است کلیه نواقص از لحاظ لوله‌کشی، چک نمودن شیرآلات، خرابی پرده‌ها و میل پرده‌ها، هر گونه اشکال در کفپوش، کثیف بودن دیوارها، لکه‌های دیر پاکشوی لحاف و ملحفه‌ها، لامپ‌ها، رادیو، تلفن و تلویزیون و دیگر موارد بایستی بلافاصله توسط خانه‌دار به سرپرست طبقه اعلام و رفع نقص گردد.

لابی^۱ هتل، سرویس‌های بهداشتی، استخرهای عمومی و کفپوش رستوران‌ها و تالارها به‌وسیله مسئول نظافت فضاهای عمومی نظارت و سرپرستی می‌شود.

بقیه امور مانند فضاهای سبز و باغبانی با همکاری مدیر نگهداری و نظارت بخش خانه‌داری مورد سرپرستی قرار می‌گیرد.



شرکت کلید طلایی

چک لیست اتاق

ملاحظات	شماره اتاق								شرح	ردیف
	۱۰۸	۱۰۷	۱۰۶	۱۰۵	۱۰۴	۱۰۳	۱۰۲	۱۰۱		
									شماره اتاق	۱
									درب ورودی	۲
									وضعیت اتاق	۳
									چهارچوب و لبه بالای در	۴
									چشمی در	۵
									کارت مزاحم نشوید/ کارت اتاق را نظافت کنید	۶
									چراغ‌ها و کلیدهای برق	۷
									در کمد	۸
									چوب لباسی	۹
									بالش اضافی	۱۰

۱. سرسرای

www.gk-hotels.com

ملاحظات	شماره اتاق								شرح	ردیف
	۱۰۸	۱۰۷	۱۰۶	۱۰۵	۱۰۴	۱۰۳	۱۰۲	۱۰۱		
									کیسه و فرم‌های لباسشویی و خشکشویی	۱۱
									وسایل برقی	۱۲
									جا چمدانی	۱۳
									کارت واکس کفش	۱۴
									کاغذ دیواری یا رنگ راهرو	۱۵
									سقف راهرو	۱۶
									میز آرایش و چهارپایه آن	۱۷
									زیرسیگاری	۱۸
									کبریت	۱۹
									جای شمع و شمع	۲۰
									کارت خیمه‌ای شکل	۲۱
									راهنمای میهمانان هتل	۲۲
									نوشت‌افزار	۲۳
									برگه نظرخواهی از میهمان	۲۴
									منوی روم سرویس	۲۵
									برگه پذیرایی صبحانه در اتاق	۲۶
									بسته سوزن و نخ	۲۷
									کیسه پلاستیکی	۲۸
									سبد زباله	۲۹
									تلویزیون و دستگاه کنترل	۳۰
									آینه	۳۱
									میز و صندلی‌ها	۳۲
									پرده ضخیم	۳۳
									پرده توری	۳۴
									وضعیت پنجره	۳۵
									نرده ایمنی	۳۶
									کوسن‌ها	۳۷
									تختخواب و تشک‌ها	۳۸
									روتختی	۳۹
									کاناپه تختخواب‌شو	۴۰
									میز کنار تخت	۴۱



ملاحظات	شماره اتاق								شرح	ردیف
	۱۰۸	۱۰۷	۱۰۶	۱۰۵	۱۰۴	۱۰۳	۱۰۲	۱۰۱		
									آبازور کنار تخت	۴۲
									تلفن	۴۳
									کاغذ یادداشت	۴۴
									راهنمای خدمات هتل	۴۵
									خودکار	۴۶
									فلاسک چای	۴۷
									کلیدهای برق	۴۸
									پریزهای برق	۴۹
									وسایل صوتی و تصویری	۵۰
									کفپوش	۵۱
									دیوار و سقف	۵۲
									در حمام	۵۳
									قلاب رخت‌آویز	۵۴
									بطری بازکن	۵۵
									دستشویی	۵۶
									آینه	۵۷
									قاب آینه	۵۸
									دستمال کاغذی	۵۹
									صابون و شامپو	۶۰
									لیوان	۶۱
									کلاه زیر دوش	۶۲
									کفش پاک‌کن	۶۳
									کاغذ توالت	۶۴
									جای کاغذ توالت	۶۵
									ظرف آشغال	۶۶
									پاکت نوارهای بهداشتی	۶۷
									توالت	۶۸
									نوار توالت ضد عفونی شده	۶۹
									فلاش تانک	۷۰
									کفشوی حمام	۷۱
									وان و لاستیک دریچه تخلیه آب	۷۲



شرکت کلید طلایی

ملاحظات	شماره اتاق								شرح	ردیف
	۱۰۸	۱۰۷	۱۰۶	۱۰۵	۱۰۴	۱۰۳	۱۰۲	۱۰۱		
									دوش و ملحقات	۷۳
									پرده دور دوش	۷۴
									حوله‌ها	۷۵
									جای حوله و لیف صورت	۷۶
									شیرهای آب	۷۷
									سرامیک و کاشی	۷۸

سه علامت وجود دارد که به صورت زیر کنترل کننده در مقابل شماره‌های مندرج، ثبت می‌کند:

G: Good	خوب
P: Poor	ضعیف
N: Not Done	انجام نشده



شرکت کلید طلایی

شیوه نظافت حمام

ضمن اینکه اتاق‌دار باید از سقف تا پایین دیوارها و زمین و در ورودی حمام را شستشو و تمیز کند، موارد زیر را هم بایستی انجام دهد:

۱. هواکش، روشن و پنجره باز شود.
۲. ظرف آشغال داخل حمام، در زباله‌دان چرخ‌دستی اتاق‌دار تخلیه و کیسه پلاستیک جدیدی داخل آن قرار گیرد.
۳. چنانچه احتمالاً تار عنکبوتی در قسمت بالایی سقف و یا در دستگاه تهویه به وجود آمده، تمیز گردد.
۴. حوله‌های مصرف شده جمع‌آوری و در قسمت مخصوص چرخ‌دستی اتاق‌دار قرار گیرد.
۵. کاشی‌های دیوارها ابتدا با پارچه مرطوب و سپس با پارچه خشک تمیز شود.
۶. ضمن حصول اطمینان از سالم بودن چراغ‌های حمام، حباب‌ها با پارچه خشک تمیز شود.
۷. محوطه دور دستشویی با دقت تمیز و خشک شود.
۸. آئینه با پارچه بدون پرز تمیز و خشک گردد.
۹. دیوار شیشه‌ای یا شیشه آن که جداکننده وان از دستشویی است کاملاً تمیز شود.

۱۰. ضمن اطمینان از کارکرد صحیح دوش و شیر آب، شستشوی وان به‌طور کامل انجام شود.
۱۱. کاسه درونی و بیرونی بیده و توالت با دقت شسته و تمیز شود.
۱۲. برای هر نفر، یک حوله حمام، یک حوله دست و صورت گذارده شود و از لوازم ضروری، دو بسته کاغذ توالت، یک جابابونی، دو صابون ۲۵ گرمی، جای شمع با شمع، یک لیوان دهان‌شوی، یک کفش پاک‌کن، دو پاکت یک بار مصرف، یک زیرسیگاری با جعبه کبریت، یک کلاه حمام، دو پاکت نوار بهداشتی، یک تیغ صورت‌تراشی، یک جعبه دستمال کاغذی و یک سبد زباله قرار داده شود.
۱۳. کف حمام تمیز و خشک شود.
۱۴. در پایان پنجره و در حمام بسته و چراغ‌ها خاموش گردد.

گزارش آماده کردن اتاق

معمولاً گزارش اتاق‌ها توسط سرپرست طبقه تهیه و به‌طور کتبی به میز کنترل تحویل می‌گردد. در اتاق کنترل، گزارش کلیه طبقات، جمع‌آوری و در سه نسخه اصلی به فرانت آفیس، نسخه دوم به حسابداری ارائه و نسخه سوم در بایگانی خانه‌داری نگهداری می‌شود. در صورت هر نوع مغایرت، فرانت آفیس صورت خانه‌داری را با اتاق‌های خروجی خودش بررسی می‌کند تا رفع مغایرت شود. به جهت مختصرنویسی گزارش‌ها را به‌صورت زیر کدگذاری می‌کنند:

کد	وضعیت
DL (DOUBLE LOCKED)	قفل دوبله
O (OCCUPIED)	اشغال
V (VACANT)	خالی
N (NON LAGGAGE)	بدون اثاثیه
OOO (OUT OF ORDER)	خراب
DND (DON'T DISTURB)	مزاحم نشوید
UR (UNDER REPAIR)	در دست تعمیر
SB (SMALL BAGGAGE)	اثاثیه مختصر
NC (NOT CERTAIN)	مشخص نیست اتاق تخلیه شده



اشیای پیدا و گمشده

در هتل‌ها بسیار اتفاق می‌افتد که میهمان انواع و اقسام وسایل شخصی را فراموش می‌کند که هنگام ترک اتاق با خود ببرد. بنابراین خانه‌دار اولین کسی است که به این وسایل دسترسی پیدا می‌کند. زیر بالش، جلوی آئینه دستشویی، داخل حمام، کشوی میز توالت و گاهی زیر تشک از جاهایی هستند که بیشتر لوازم شخصی افراد پیدا می‌شود. در این موقعیت اگر میهمان هتل را ترک کند و دور باشد، تلفنی به هتل اطلاع می‌دهد و خانه‌داری موظف است شیئی پیدا شده را تا آمدن مجدد میهمان نگهداری و به او تحویل نماید. در بعضی مواقع میهمان ممکن است که یا به زودی و یا اصلاً به آن هتل مراجعت نکند؛ در این صورت هتل بایستی شیئی پیدا شده را توسط پست به نشانی ارائه شده از طرف میهمان ارسال نماید.

در هر حال، در خانه‌داری بایستی در صورت پیدا شدن اشیای به‌جا مانده میهمان، موارد زیر رعایت شود:

۱. یابنده مورد به‌جای مانده میهمان بایستی سریعاً شیئی پیدا شده را به سرپرست خود تحویل و او را در جریان موضوع قرار دهد.
۲. سرپرست خانه‌داری بایستی سریعاً برگه مخصوص اشیای پیدا شده را با مشخصاتی مانند تاریخ، زمان یافتن، شماره اتاق، محل و نام میهمان تکمیل نماید.
۳. شیئی پیدا شده همراه با نسخه اول برگه پر شده توسط مسئول خانه‌داری بایستی در محلی که برای این کار در نظر گرفته شده، نگهداری شود.
۴. نسخه دوم در فایل اشیای گمشده و پیدا شده نگهداری می‌شود.
۵. سرپرست خانه‌داری باید نام، نشانی و مشخصات میهمان را از قسمت پذیرش دریافت نماید.
۶. سرپرست خانه‌داری می‌تواند با میهمان، در ارتباط با وسیله به‌جای مانده‌اش مکاتبه نماید.
۷. اگر میهمانی برای جنس به‌جای گذاشته‌اش به هتل مراجعه کند باید قبل از رؤیت، مشخصات کامل آن را اظهار کند و پس از تحویل، امضای او در برگه تحویل الزامی است.
۸. چنانچه ضمن ارتباطی که مسئول خانه‌داری با صاحب شیئی پیدا شده دارد، میهمان متقاضی ارسال آن باشد، سرپرست خانه‌داری باید سریعاً آن را به نشانی میهمان پست نماید.



سرنوشت اشیای پیدا شده

ممکن است با توجه به ارسال نامه و یا تماس تلفنی با میهمان نتیجه‌ای حاصل نشود و یا هیچ جوابی از میهمان چه به صورت کتبی و چه به صورت تلفنی به قسمت خانه‌داری هتل نرسد، در آن صورت حسب دستور مدیر هتل شیء یا اشیای به جای مانده در اتاق برای مدت معینی که معمولاً شش ماه است نگهداری می‌شود و پس از آن یا در اختیار یابنده به عنوان تشویق و یا به صورت حراج در قسمت خانه‌داری قرار می‌گیرد و یا به یکی از مؤسسات خیریه داده می‌شود. شایان ذکر است در ایران بایستی هر گونه دخل و تصرفی در اموال به جای مانده میهمان با مجوز مقام قضایی باشد.

هدایای مسافرتی به کارگران

ممکن است میهمانی به کارگر یا کارگرانی هدیه یا هدایایی بدهد. در این صورت بایستی میهمان دست‌خطی مبنی بر دادن انعام به کارگر بدهد و کارگر نیز باید آن را به سرپرست خود یا انتظامات جهت خروج تحویل دهد.

اشیای پیدا شده در مکان‌های عمومی

مکان‌هایی مانند راهروها، رستوران‌ها، استخر، سونا، تالارها، لابی، سرویس‌های بهداشتی و غیره محل‌هایی هستند که امکان به جای ماندن اشیای زیادی در آنها وجود دارد. بنابراین کارکنان یابنده ملزم به مطلع ساختن سرپرست خود و تحویل شیء به او و یا به انتظامات می‌باشند.

مشخصات فرم اشیای پیدا شده

اشیای پیدا شده بایستی در برگه مخصوص ثبت و در دفتر آن بخش بایگانی شود. مشخصات فرم اشیای پیدا شده عبارت است از:

اشیای پیدا شده تاریخ
در ساعت روز مورخ اشیای ۱- ۲- ۳-
از اتاق شماره که میهمانی به نام خانم/ آقا داشت تحویل خانم/ آقا
گردید.

نام و شهرت پیداکننده مهر و امضا

www.gk-hotels.com



شرکت کلید طلایی

مشخصات برگه مجوز خروج اشیا به وسیله کارکنان از هتل

در صورتی که جنسی یا هدیه‌ای از طرف میهمانی به یکی از کارکنان هتل داده شود و آن شخص بخواهد که آن را از هتل خارج کند، ضمن اخذ نامه از میهمان و اطلاع دادن به سرپرست باید برگه‌ای با مشخصات زیر نوشته شود:

تاریخ

انتظامات

خانم / آقا از قسمت مجاز است کالای که هدیه میهمان اتاق بوده است را از هتل خارج کند.

مهر و امضا

نام و شهرت سرپرست بخش



در صورتی که از طرف میهمان هدیه داده شده باشد، تأیید مدیر فرانت آفیس نیز الزامی است. این فرم در سه نسخه نوشته می‌شود. نسخه اول انتظامات درب ورودی. نسخه دوم بخش انتظامات و نسخه سوم در قسمت مربوطه بایگانی می‌شود.

شرکت کلید طلایی

افراد واجد شرایط جهت کار در خانه‌داری

در هر قسمت از هتل همواره باید از افراد باتجربه، کارکرده و ترجیحاً تحصیل کرده در آن قسمت استفاده شود. خانه‌داری، دایره‌ای است که میهمان فرصت زیادی برای برانداز کردن نظافت، تجهیزات و امکانات آن را دارد، لذا شایسته است که مورد عنایت خاص قرار گیرد و همواره از افراد مجرب جهت کار در آن قسمت استفاده شود.

برخی از مشخصات این افراد در زیر نگارش می‌شود:

۱. وضعیت جسمانی: برای اتاق‌داری نباید از خانم‌های مسن استفاده شود. اتاق‌داران باید جوان کارکرده و از توانایی لازم برای مرتب و تمیز کردن اتاق‌ها برخوردار باشد. در این زمینه می‌توان از پزشک معتمد هتل و یا بررسی پرونده پزشکی شخص مورد نظر استفاده کرد. به هر حال اتاق‌داری یک کار فیزیکی است و اتاق‌دار باید در سلامت کامل باشد.
۲. آداب مهارت‌های ارتباطی: مسئولین طبقات و اتاق‌داران همواره در دید میهمان قرار دارند و چه بسا که میهمان ممکن است درخواستی در ارتباط با اتاقش از اتاق‌دار و یا

سرپرست طبقه داشته باشد. در این صورت این کارکنان ضمن ادب و مهربانی بایستی درخواست مقبول میهمان را اجابت کنند و از آداب معاشرت بهره‌مند باشند.

۳. **ظاهری آراسته:** خانم‌های اتاق‌دار و کارکنان فضاهای عمومی باید همواره از کفش‌هایی با پاشنه کوتاه استفاده کنند. روپوش و روسری آنها اتو شده، تمیز و زیبا باشد. آنها در معرض دید میهمان هستند و باید از هر نظر آراستگی خود را حفظ نمایند. از عطرهای تند اجتناب و از نوع ملایم استفاده کنند. زیور آلات‌شان از یک حلقه (انگشتر) و یا گوشواره مناسب تجاوز نکنند. موهای‌شان کوتاه باشد و رعایت بهداشت را به‌طور کامل انجام دهند.

۴. **احساس مسئولیت:** اتاق‌دار نباید در امر نظافت و مرتب کردن اتاق‌ها، تأخیر و تعلل کند. قسمت پذیرش‌گر در مقابل میهمان مسئول است و اگر اتاق دیرتر از موقع مشخص آماده شود، باعث نگرانی و ناراحتی میهمان می‌شود و از همین برخورد اول ذهنیت بدی نسبت به هتل پیدا می‌کند و شاید دیگر هرگز به آن هتل باز نگردد. این خسارت و ضرری است که ناخواسته از طرف یک اتاق‌دار به هتل وارد می‌شود و غیرقابل جبران است.

۵. **امانت‌داری و صداقت:** روی میز آرایش اتاق ممکن است پر از طلا و جواهر میهمان زن و داخل کشوی آن امکان دارد که پر از دلار و چک پول باشد. همه اینها و دیگر وسایل میهمان باید در نظر خانه‌دار همانند خاکستر باشد و اتاق‌دار باید آن‌قدر ممانعت طبع داشته باشد که حتی فکر برداشتن حتی یک قطعه کوچک از وسایل میهمان را هم از خاطر نگذرانند. وسایل میهمان همواره برای اتاق‌دار وسوسه‌برانگیز است ولی تنها امانت‌داری خانه‌دار است که او را از انجام کار غیراخلاقی منع می‌کند.

۶. **رعایت بهداشت فردی:** یک اتاق‌دار نامرتب و ژولیده هرگز نمی‌تواند مرتب‌کننده یک اتاق قابل قبول باشد. کسی که نتواند بهداشت فردی خودش را حفظ کند، چگونه می‌تواند اطراف خودش و یا یک اتاق را به‌طور اساسی مرتب کند. چرک زیر ناخن‌ها، کثیف بودن چهره، ژولیده بودن موهای سر، نامرتب بودن لباس فرم، بوی نامطبوع عرق باعث آزرده‌گی میهمان می‌شود و او هرگز این مناظر بد را فراموش نمی‌کند.

۷. **دقت به جزئیات:** یک اتاق‌دار می‌تواند سرسری اتاق را مرتب کند و در نگاه اول هم همه چیز تمیز به نظر برسد، اما توجه به جزئیات و تمیز کردن مکان‌هایی که در دید میهمان نیست ولی همواره گردگیر و کثیف می‌شود، مهم است و دقت عمل اتاق‌دار را می‌رساند.

۹. **کاردانی و سیاست کاری:** بسیار اتفاق می‌افتد که میهمان تقاضای نامقبولی از اتاق‌دار



شرکت کلید طلایی

دارد که رد آن به صورت غیرسیاستمدارانه باعث آزرده شدن میهمان و ناراحت شدن خانه‌دار می‌شود. اینجا است که اتاق‌دار بایستی طوری جواب میهمان را بدهد که نه میهمان ناراحت شود و نه خود اتاق‌دار اذیت شود. البته در همه هتل‌های دنیا این مسائل وجود دارد و ممکن است که اتفاقات زیادی هم یا داخل و یا خارج از آن بیفتد ولی هوشیاری خانه‌دار می‌تواند همه آنها را به آرامی کنار زند.

۱۰. خلاقیت

۱۱. زبان بدن

شستشوی لوسترهای گران قیمت

لوسترها و چلچراغ‌های گران قیمت معمولاً در لابی‌ها، سوئیت‌های خاص و سالن‌های مراسم و سخنرانی نصب می‌شوند. در گذشته برای تمیز کردن‌شان که سالی یک بار انجام می‌شد؛ آنها را باز، قطعات را از هم جدا و تمیز می‌کردند. این کار هم سخت و هم بسیار وقت‌گیر بود. زیرا باز و بسته کردن و قطعات آن را از هم جدا کردن و مجدداً وصل نمودن، زایل‌کننده اوقات و نیروی انسانی است. امروزه دیگر مثل سابق عمل نمی‌شود و شستشوی چلچراغ‌ها بدین گونه است که یک قاشق چای‌خوری آمونیاک را در دو لیتر و نیم آب حل می‌کنند و آن را به صورت اسپری به لوستر می‌پاشند. در این حالت هم چلچراغ شسته و هم براق می‌شود. شایان ذکر است قبل از انجام هر کاری باید برق لوستر کاملاً قطع شده باشد.

وسایل آتش‌نشانی و مراقبت از آنها

اهمیت سلامت وسایل آتش‌نشانی زمانی ظاهر می‌شود که سانحه‌ای پیش آید و یا آتش‌سوزی مهیبی انجام گیرد. وجود کپسول‌ها با گازهای مختلف و در قسمت‌های قابل دید افراد و فاصله مناسب، جعبه‌های F، آب‌فشان‌ها و شیلنگ‌های آب در واحدهای اقامتی، بنابر تشخیص کارشناسان آتش‌نشانی الزامی است و بایستی که حداقل سالی دو بار چک شود تا قسمت مهندسی هتل از سلامت آنها اطمینان خاطر پیدا کند و در مواقع حوادث کارایی آنها مورد استفاده قرار گیرد. کل تأسیسات اطفاء و اعلان آتش بایستی از طرف سازمان مربوطه حداقل سالی دو بار مورد بازدید قرار گیرد و سالم بودن آنها بررسی گردد. توجه و عنایت خاص دایره خانه‌داری، اتاق‌داران، ناظرین طبقات، مسئولان، مدیر و معاون



شرکت کلید طلایی

خانه‌داری به وسایل آتش‌نشانی و حفظ و حراست از آنها بسیار توصیه می‌شود. به‌طور کلی اتاق‌داران نباید از مکان‌هایی که در ارتباط با وسایل آتش‌نشانی هستند به‌عنوان انبار وسایل استفاده کنند؛ چه بسا در زمان حادثه، دسترسی به آن ادوات سخت می‌شود و در نتیجه حوادثی دلخراش از نظر مادی، جانی و معنوی به وقوع می‌پیوندد.

کارهایی که هنگام آتش‌سوزی باید انجام شود

اگر افراد هنگام آتش‌سوزی دست و پای خود را گم کنند، در این حالت ممکن است کارهای غیرضروری و تصمیم‌های اشتباه انجام دهند. بنابراین بعضی از اموری که در مهار آتش احتمالاً مؤثر است در زیر نقل می‌شود:

۱. اگر آتش‌سوزی در فضای باز است، کلیه درهای اتاق‌های آن اطراف باید بسته شود و اگر در طبقات است باید تمامی در و پنجره‌ها سریعاً بسته گردد که آتش به داخل آنها رسوخ نکند.
۲. وسعت آتش‌سوزی مورد توجه قرار گیرد.
۳. با تسلط به اعصاب و احتراز از دست‌پاچگی، زنگ خطر به صدا درآورده شود.
۴. هنگام اطلاع به آتش‌نشانی وسعت آتش‌سوزی نیز عنوان شود.
۵. وسایل خاموش‌کننده باید در نزدیک‌ترین محل باشد تا کارکنان فنی هتل بتوانند به‌طور سریع اقدام کنند.
۶. کلیه وسایل قابل اشتعال باید از محوطه دور شود.
۷. کارکنان هتل که با میهمانان در تماس هستند باید هم‌خودشان خونسرد باشند و هم میهمانان را به خونسردی دعوت کنند، زیرا آرامش فکری و جلوگیری از نگرانی آنها بسیار اهمیت دارد.
۸. اگر آتش‌سوزی در یکی از اتاق‌های هتل اتفاق بیفتد، باید میهمانان بلافاصله اتاق را تخلیه نمایند. ضمناً درب اتاق‌های مجاور نیز باید بسته باشد.
۹. در هتل‌ها باید به‌طور حتم پله اضطراری وجود داشته باشد تا میهمانان بتوانند از آن به راحتی استفاده کنند.

در بعضی از هتل‌ها، جلوی پله اضطراری درب نرده‌ای نصب و آن را نیز قفل نموده‌اند و فکر می‌کنند که این‌گونه برای امنیت هتل مفید است، در صورتی که هنگام حادثه آتش‌سوزی فجایعی جبران‌ناپذیر به وجود می‌آید.



چه مواردی باید ماهانه توسط مسئولین خانه‌داری کنترل شود؟

موارد زیر باید ماهانه به‌طور مرتب بررسی شود و در صورتی که هر گونه ایرادی ملاحظه شود بلافاصله در رفع آن کوشید:

تاریخ کنترل

()	۱. باز بودن درهای پله‌ها
()	۲. علامت نکشیدن سیگار در فضاهای ممنوعه
()	۳. سیستم آژیر خطر
()	۴. اطمینان از تمیز بودن پشت اجاق‌های گاز و یخچال‌ها
()	۵. سیستم برق اضطراری
()	۶. پریزهای برق
()	۷. فیلترهای دستگاه‌های تهویه
()	۸. فیلترهای هواکش آشپزخانه
()	۹. آب‌پاش و شیر آب
()	۱۰. بررسی پمپ آتش‌نشانی
()	۱۱. کنترل درهای خروج و کافی بودن روشنایی آن
()	۱۲. درهای مخصوص ضد‌دود و آتش
()	۱۳. مسدود نبودن پله‌های اضطراری
()	۱۴. چک کردن سیم‌کشی طبقات و چراغ‌های آن
()	۱۵. وسایل آتش‌نشانی و مخزن‌ها
()	۱۶. جدول ساعت کار نگهبان مربوطه
()	۱۷. بررسی کلیه شیلنگ‌های آتش‌نشانی
()	۱۸. اطمینان از عدم مفقود بودن یکی از وسایل آتش‌نشانی
()	۱۹. بازدید کارگاه رنگ‌رزی
()	۲۰. بازدید کارگاه نجاری
()	۲۱. بازدید کارگاه رویه‌کوبی



شرکت کلید طلایی

()	۲۲. کنترل راهروها، سالن‌های ضیافت و فضاهای عمومی
()	۲۳. در دید بودن وسایل آتش‌نشانی
()	۲۴. کنترل چراغ‌ها و علامات مسیرهای خروجی
()	۲۵. حصول اطمینان از نظافت کلی
()	۲۶. تمیز بودن دکمه‌های آژیر خطر
()	۲۷. وجود زیرسیگاری کافی در مکان‌های عمومی
()	۲۸. کنترل وسایل خطرناک میهمانان در اتاق‌ها

مواردی که باید سالی دو بار توسط مسئولان خانه‌داری کنترل شود؟

تاریخ کنترل

()	۱. موتورهای برقی
()	۲. کلید فیوزها
()	۳. بازآموزی مجدد
()	۴. حصول اطمینان از سلامت وسایل آتش‌نشانی
()	۵. وجود اعلامیه در اتاق‌ها در مواقع اضطراری
()	۶. اطمینان از کفایت زیرسیگاری‌ها
()	۷. اطمینان از امکان باز شدن پنجره‌ها
()	۸. سالم بودن وسایل آتش‌نشانی آشپزخانه
()	۹. نظافت کانال‌های تهویه

اهمیت آموزش در کارها

نه تنها در خانه‌داری و هتل بلکه در تمام ارگان‌ها، شرکت‌ها و کارخانجات بخش خصوصی و دولتی، آموزش از اهمیت بالایی برخوردار است. علت توفیق و موفقیت شرکت‌های بزرگ همواره در این بوده است که از کارکنان آموزش دیده و با تجربه متخصص استفاده کرده‌اند. حتی در شرکت‌ها و هتل‌هایی که این نوع کارکنان در آنها شاغل می‌باشند، قسمتی تحت عنوان آموزش وجود دارد که کارکنان به صورت مستمر ملزم به یادآوری و فراگیری هستند.



در هر حال آموزش در هر سطحی موارد زیر را شامل می‌شود:

۱. آموزش به کارکنان اعتماد به نفس می‌دهد و در نتیجه می‌توانند کاری را با موفقیت انجام دهند.
۲. آموزش تجربیاتی که دیگران طی چند سال کسب کرده‌اند را خلاصه می‌کند.
۳. آموزش در داشتن گروه مجرب و هماهنگ به مدیریت کمک می‌کند.
۴. نیروی انسانی آموزش دیده در بازار کار معمولاً زیاد نیست.
۵. آموزش مستلزم صرف هزینه، زمان و کوشش است ولی در نهایت سرمایه‌گذاری محسوب می‌شود.
۶. آموزش باعث می‌شود که مدیریت در توان کاری کارکنان شک نکند و نسبت به موفقیت آنها در کار اطمینان خاطر داشته باشد.
۷. آموزش سبب انجام کارها در کوتاه‌ترین زمان ممکن می‌شود.

ضرورت آشنایی با کمک‌های اولیه

وقتی میهمان مشکلی پیدا می‌کند و دچار ناراحتی‌هایی مثل سکته، شوک، شکستگی، ضعف، آتش‌گرفتگی، سوختگی، خونریزی و... می‌شود، کارکنان قسمتی که میهمان در آن دچار مشکل شده اولین افرادی هستند که در صحنه حضور دارند و می‌توانند از طریق کمک‌های اولیه حتی جان میهمان را نجات دهند. میهمان ممکن است در راهروی هتل، در رستوران، استخر، سونا، تالار اجتماعات، حین سخنرانی و یا راه رفتن وسط لابی دچار ایست قلبی و یا موارد دیگر شود. بنابراین کارکنان همان قسمت اولین افرادی هستند که باید بلافاصله دست به کار شوند و با استفاده از کمک‌های اولیه آنچه در توان دارند در راه نجات مصدوم یا مجروح به کار برند.

محتویات جعبه کمک‌های اولیه

۱. دستکش یک بار مصرف
۲. قیچی
۳. پنس
۴. پنبه بهداشتی



۵. گاز استریل در پاکت‌های مجزا
۶. باند بهداشتی در اندازه‌های مختلف
۷. موچین
۸. لگن و ظرف ادرار
۹. نوار چسب مخصوص زخم
۱۰. دماسنج بدن

داروهای جعبه کمک‌های اولیه عبارتند از: قرص‌های مسکن، بتادین، الکل، پماد ضد عفونی‌کننده

شیوه برخورد کارکنان با افراد سانحه‌دیده

۱. شکستگی: شخص را می‌خوابانید و دست‌ها را کنار بدن می‌گذارید، عضو شکسته را با یک چوب می‌بندید و سپس به پزشک اطلاع می‌دهید.
۲. شوک: فرد شوک شده را روی تخت یا کاناپه بخوابانید، لباسش را تا حد امکان آزاد کنید و سعی شود اطراف او بی‌سر و صدا باشد.
۳. ضعف و صرع: بیمار را به پشت بخوابانید، پاها را به طرف بالا ماساژ دهید و زمانی که کمی بهتر شد به او شیرینی و چای گرم بخورانید.
۴. خونریزی: زخم شخص را با ماده ضد عفونی‌کننده تمیز کنید، روی آن را بتادین بمالید و سپس با باند ببندید.
۵. سوختگی: محل سوختگی را زیر آب سرد بگذارید و بیمار را بلافاصله راهی بیمارستان کنید.
۶. آتش‌گرفتگی: اجازه ندهید شخص آتش گرفته بدود. سعی کنید با لحاف یا پتوی ضخیم شخص را بپوشانید.
۷. حمله قلبی: ضمن اطلاع به پزشک بیمار را بخوابانید و از او بخواهید دائم سرفه کند. مریض را از اتاق حرکت ندهید و اگر افرادی در اطراف او هستند، آنها را دور کنید و در مواقع بحرانی تنفس دهان به دهان بدهید.
۸. پیچ‌خوردگی: قسمت پیچ‌خورده را محکم با باند ببندید و سپس آن را خیس کنید و بیمار را به بیمارستان اعزام کنید.



بررسی‌های فصل

۱. پنج مورد از چک لیست اتاق را بنویسید.
۲. علامت‌های اختصاری P-G و N چیست؟
۳. با چه موادی باید شیرآلات تمیز شود تا همیشه براق بماند؟
۴. گزارش آماده بودن اتاق توسط چه کسی نوشته می‌شود؟
۵. هر گونه مغایرت در اعلام اتاق توسط چه بخشی باید بررسی شود؟
۶. کلمات اختصاری DL-O-V-000 و NC چیست؟
۷. در صورتی که وسیله‌ای از میهمان در اتاق به‌جای بماند، وظیفه اتاق‌دار چیست؟
۸. اتاق‌دار در قبال هدیه میهمان چه وظیفه‌ای دارد؟
۹. سرپرست خانه‌داری در مقابل اشیای پیدا شده چه باید بکند؟
۱۰. آیا آموزش کمک‌های اولیه و برخورد با سوانح و آتش‌سوزی برای کارکنان خانه‌داری الزامی است؟



شرکت کلید طلایی

- A. Bardi, James, (2007). Hotel Front Office Management, Pennsylvania, USA, John Wiley & Sons, p. 97.
- A. Bardi, James, (2007). Hotel Front Office Management, Pennsylvania, USA, John Wiley & Sons: p. 99.
- Adams, Lawrence, Pennerm Richard. H, Rutes, Walter. A, (2001). Hotel Sesign, Planning, and Development, USA.
- American Hotel Assciation: A H & MA.
- Bhar, Sanjee, (2007). "The g reening of hotel", Express Hospitalit, 1-15 june 2005, Indian express group, Mumbi.
- Branson, JoanC. And Margaret Lenno. (1989). Hotel, Hostel and hospital housekeeping, ELBS, 5th ed, Hobber and Stoughton.
- Edda Ostarhild, (2008). Carees using Languages, USA.
- French, Wendelll, (1986). A History of Organizational Development: p.4.
- G. Rutherford, Denney, J, O Fallon, Michael, (2007). Hotel Management, and Operation (4 Edition), John Wiley & Sons, p. 70.
- Guide to best best Pratices in housekeeping, Express Hotelier & Caterer, July 2001.
- Guide to best practices in Housekeeping, July (2001). Express hotelier & Caterer, Indian Express Group, Mumbai.
- Kappa, Margaret M, Aleta Nitschke, and Patricia B. Schapprt, (1994). housekeeping Management, 2nd edn, Eduational Instute, USA.
- Martin, Robert J, (1998). Professional Management of Housekeeping operationas, 3th edn, John wiley & Sons, New York.
- Olga, Alfred. (2009). "Making Sense of Hotel Guestroom", Journal of retail and Leisure Property, vol.8.3, pp. 159-172.
- Paul, Valerie and Chistine Jones, (1988). Housecraft Operations Workbook, macmillan Education L td, London.
- Ransley, Josef, Ingram, Hadyn, (2004). Developing Hospitality Properties and Facilities, Great Britain, Elsevier Butterworth Heinemann: p. 221.
- Ransley, Josef, Ingram, Hodyn, (2004). Developing Hospitality Properties and Facilities, great Britain, Elsevier Butterworth Heinemann: p. 47.
- Russel Joseph, (1999). Careers in Catering, Hotel Administration and Management.
- Steadmon, Charls. E, (1988). Management Front Office Operation, Michigan, UAS, and Educational Institute of the AH & MA: p. 4-5.

