بسم الله الرحمن الرحیم

اَللّٰهُمَّ صَلِّ عَلٰى مُحَمَّدٍ وَ آلِ مُحَمَّدٍ وَ عَجِّلْ فَرَجَهُمْ

امور اجرایی در هتل و رستوران

رشتهٔ گردشگری و مهمان‌نوازی

گروه خدمات

شاخه‌های فنی‌وحرفه‌ای و کاردانش

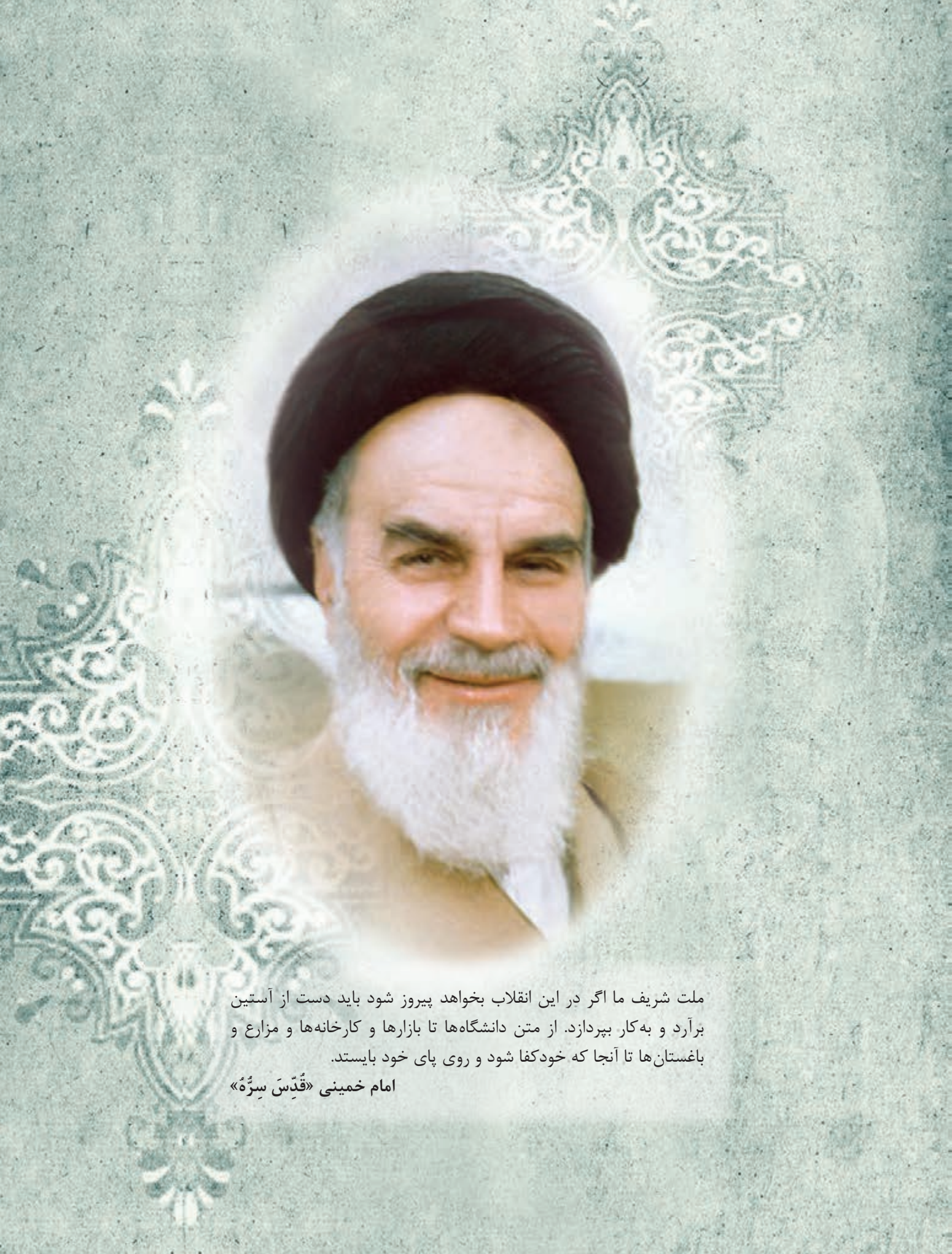
پایهٔ دهم دورهٔ دوم متوسطه

وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

نام کتاب: امور اجرایی در هتل و رستوران ـ ۲۱۰۶۹۲
پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی‌وحرفه‌ای و کاردانش
شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: حمیدآقا سامان، نیما آذری، مرتضی احمدی، عباس شیریان، رحیم عنبر، سوزان کلهر، رقیه متحیرپسند و امیرحسین مسعودی (اعضای شورای برنامه‌ریزی)
حمیدآقا سامان، عزیزالله باتقواسرابی، جواد ذبیحی‌راد، سوزان کلهر و حمید نوری(اعضای گروه تألیف) ـ علیرضا نوری (همکار مؤلف)
مدیریت آماده‌سازی هنری: ادارهٔ کلّ نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی
شناسه افزوده آماده‌سازی: احمدرضا امینی (مدیرامورفنی‌وچاپ) ـ جواد صفری (مدیر هنری) ـ سوروش سعادتمندی (صفحه‌آرا) ـ زهره برهانی‌زرندی،فاطمه باقری‌مهر، فاطمه‌صغری‌ذوالفقاری، الهام جعفرآبادی، فریباسیر و زهرا لونی (امورآماده‌سازی)
نشانی سازمان: تهران: خیابان ایرانشهر شمالی ـ ساختمان شمارهٔ ۴ آموزش و پرورش (شهید موسوی)
تلفن: ۹ـ۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کدپستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹،
وبگاه: www.chap.sch.ir و www.irtextbook.ir
ناشر : شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران ـ کیلومتر ۱۷ جادهٔ مخصوص کرج ـ خیابان ۶۱ (داروپخش)
تلفن: ۵ ـ۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار: ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی: ۱۳۹ـ ۳۷۵۱۵
چاپخانه: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»
سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ اول ۱۴۰۵

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به‌صورت چاپی و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه، عکس‌برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز از این سازمان ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

شابک ۳ـ ۹۸۰۲ ـ ۰۵ ـ ۹۶۴ ـ ۹۷۸ **ISBN 978 – 964 – 05 – 9802 – 3**



ملت شریف ما اگر در این انقلاب بخواهد پیروز شود باید دست از آستین برآرد و به‌کار بپردازد. از متن دانشگاه‌ها تا بازارها و کارخانه‌ها و مزارع و باغستان‌ها تا آنجا که خودکفا شود و روی پای خود بایستد.

امام خمینی «قُدِّسَ سِرُّهُ»

فهرست

پودمان اول: راهنمای هتل ۱

- واحد یادگیری ۱: خدمات ورود مهمان ۲
- واحد یادگیری ۲: خدمات تکریم و خوشامدگویی ۲۶

پودمان دوم: متصدی البسه ۴۹

- واحد یادگیری ۱: لاندری ۵۰
- واحد یادگیری ۲: لینن روم ۸۵

پودمان سوم: میزبان ۱۰۵

- واحد یادگیری ۱: امور پذیرایی ۱۰۶
- واحد یادگیری ۲: امور میزبانی ۱۳۷

پودمان چهارم: خانه‌داری ۱۵۷

- واحد یادگیری ۱: اتاق‌داری (در هتل) ۱۵۸
- واحد یادگیری ۲: خدمات نظافتی اماکن عمومی در هتل ۱۸۶

پودمان پنجم: متصدی دکور وگل آرای ۲۰۹

- واحد یادگیری ۱: میزآرایی و گل‌آرایی ۲۱۰
- واحد یادگیری ۲: طراحی چیدمان جلسات ۲۳۹

منابع ۲۶۵

سخنی با هنرآموزان گرامی و هنرجویان عزیز

دنیای امروز پیوسته در حال تغییر است و پیشرفت‌های علمی و فناوری، شیوه‌های زندگی، کار و تعامل انسان‌ها را دگرگون می‌سازد. در چنین شرایطی، موفقیت تنها به دانستن و انجام دادن یک کار محدود نمی‌شود؛ بلکه به توانایی اندیشیدن، یادگیری مستمر، حل مسئله، خلاقیت، همکاری با دیگران و مسئولیت‌پذیری نیز وابسته است. ازاین‌رو، هدف آموزش‌های فنی‌وحرفه‌ای و مهارتی، صرفاً انتقال دانش و آموزش مهارت‌های تخصصی نیست؛ بلکه پرورش انسان‌هایی شایسته، توانمند، خلاق و اخلاق‌مدار است که بتوانند در زندگی فردی و اجتماعی و محیط کار، نقش مؤثر و سازنده‌ای ایفا کنند. کتاب‌های درسی با هدف فراهم‌کردن زمینه یادگیری و پرورش شایستگی‌های موردنیاز برای زندگی و کار تدوین می‌شوند. در این مسیر، دانش، مهارت و نگرش در کنار یکدیگر معنا پیدا می‌کنند و یادگیری زمانی به نتیجه مطلوب می‌رسد که آموخته‌ها در عمل به کار گرفته شوند، مسائل به شیوه‌ای سنجیده حل شوند و فرصت‌های تازه برای بهبود و نوآوری پدید آیند. در کنار شایستگی‌های تخصصی، توجه به شایستگی‌های غیرفنی، از جمله تفکر نقادانه، ارتباط مؤثر، کار گروهی، نظم، دقت، خودباوری، انعطاف‌پذیری، رعایت اخلاق حرفه‌ای و احترام به حقوق دیگران، ضرورتی اساسی است؛ زیرا کیفیت کار و زندگی، افزون بر توانایی انجام دادن کار، به چگونگی اندیشیدن، تصمیم‌گرفتن و رفتار کردن نیز بستگی دارد.

هنرآموزان گرامی؛ نقش شما فراتر از آموزش مطالب و انتقال اطلاعات است. شما با طراحی و هدایت موقعیت‌های یادگیری، فراهم‌کردن فرصت تجربه و تمرین، ایجاد زمینه گفت‌وگو و همکاری، به هنرجویان کمک می‌کنید تا آموخته‌های خود را درک کنند، به کار گیرند و به شایستگی تبدیل سازند. توجه به تفاوت‌های فردی، تقویت روحیه پرسشگری و خلاقیت و فراهم‌کردن فرصت برای تجربه، بازاندیشی و بهبود عملکرد، می‌تواند یادگیری را عمیق‌تر و اثربخش‌تر کند.

هنرجویان عزیز؛ شما محور اصلی فرایند یادگیری هستید. برای بهره‌گیری شایسته از این کتاب، به خواندن و حفظ مطالب بسنده نکنید؛ بپرسید، بیندیشید، تجربه کنید، بیازمایید و از هر تجربه‌ای، فرصتی برای یادگیری و پیشرفت بسازید. با پشتکار، نظم، مسئولیت‌پذیری و مشارکت در فعالیت‌های فردی و گروهی، توانایی‌های خود را گسترش دهید و همواره بکوشید آموخته‌های خود را در موقعیت‌های تازه به کار گیرید. تمرین‌ها و فعالیت‌های یادگیری و ارزشیابی نیز فرصتی برای شناخت میزان پیشرفت، شناسایی نقاط قوت و بهبود زمینه‌های نیازمند تلاش بیشتر هستند.

امید است این کتاب و تلاش مشترک هنرآموزان و هنرجویان، زمینه‌ساز یادگیری عمیق، رشد شایستگی‌های حرفه‌ای و غیرفنی و پرورش نسلی توانمند، نوآور، مسئولیت‌پذیر و آماده یادگیری مادام‌العمر باشد؛ نسلی که با دانش، مهارت، نگرش سازنده و پایبندی به اخلاق، در پیشرفت جامعه و ساختن آینده‌ای بهتر سهمی مؤثر داشته باشد.

دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی‌وحرفه‌ای و کاردانش

نظرسنجی کتاب درسی

پودمان اول

راهنمای هتل



واحد یادگیری ۱

خدمات ورود مهمان



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ کاربرد نمودار سازمانی خدمات عمومی در ارائه خدمات به مهمان چیست؟
۲ نقش بِل‌من در استقبال و راهنمایی مهمان چیست؟
۳ نقش بِل‌من در شرایط اضطراری چیست؟
۴ هنگام راهنمایی مهمان تا اتاق، بِل‌من چه مراحلی را باید رعایت کند؟

استاندارد عملکرد

راهنمایی مهمانان و اطلاع‌رسانی خدمات هتل به آنها براساس دستورالعمل هتلی با رعایت اخلاق حرفه‌ای و با استفاده از تجهیزات و ملزومات

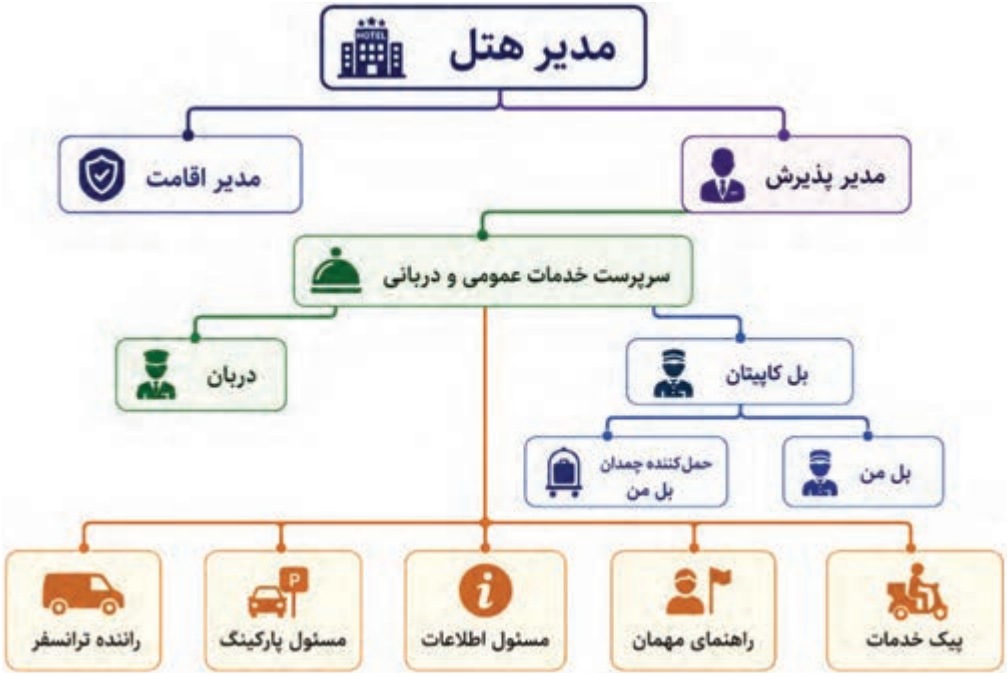
مقدمه

خدمات راهنمایی[1]، یکی از ارکان مهم بخش خدمات مهمان در هتل است که وظیفه دارد با بهره‌گیری از دانش به‌روز و رفتار حرفه‌ای، ابهامات و سردرگمی‌های احتمالی مهمانان را برطرف کند. یکی از مهم‌ترین نقاط تماس میان مهمان و مجموعه هتل، زمانی است که مهمان برای دریافت اطلاعات، جابه‌جایی یا برنامه‌ریزی فعالیت‌های خود به کمک نیاز دارد.

خدمات راهنمایی فراتر از پاسخگویی به پرسش‌های ساده است و به معنای مدیریت صحیح اطلاعات، ایجاد احساس امنیت و فراهم کردن آرامش برای مهمان است. یک نیروی حرفه‌ای باید با ترکیبی از دانش گردشگری، شناخت کامل محیط هتل و مهارت‌های ارتباطی، نیازهای مهمان را پیش‌بینی کرده و اطلاعاتی دقیق، کاربردی و متناسب با شرایط او ارائه دهد. در این واحد یادگیری تلاش شده تا هنرجویان با مهارت‌های ارائه خدمات راهنمایی به مهمان، شناخت نیازهای اطلاعاتی او، ارائه اطلاعات دقیق و کاربردی، راهنمایی مسیرها و امکانات هتل، معرفی جاذبه‌ها و خدمات گردشگری، برقراری ارتباط مؤثر با مهمان، مدیریت درخواست‌ها و ایجاد احساس امنیت و رضایت مهمان آشنا شده و شایستگی‌های لازم برای ارائه خدمات حرفه‌ای راهنمایی را کسب خواهند کرد.

چارت سازمانی واحد خدمات عمومی

چارت سازمانی واحد خدمات عمومی (نمودار ۱) با توجه به اندازه هتل متفاوت است و حتی در هتل‌های کوچک، برخی از این وظایف توسط یک نفر انجام می‌شود. در هتل‌هایی که کانسیرج ندارند وظایف محوله به اطلاعات واگذار می‌شود.



نمودار ۱ــ چارت سازمانی واحد خدمات عمومی

۱ـ Guidance Services

شرح وظایف بِل‌من یا بِل‌بوی

وظایف اصلی بل‌من بسیار گسترده است و شامل خوشامدگویی، حمل چمدان و ارائه اطلاعات محلی بوده و تحت نظارت بِل‌کاپیتان کار می‌کند و با بخش‌های پذیرش و خانه‌داری[1] همکاری دارد. در هتل‌های حرفه‌ای، ایشان اولین فردی است که به مهمانان در بَدو ورود خوشامد می‌گوید و تا زمان خروج، همراه آنها می‌باشد. همکاری با بخش خانه‌داری برای جابه‌جایی وسایل سنگین و پاسخ به نیازهای فوری مهمانان از دیگر وظایف او است.



شکل ۱ــ شرح وظایف بِل‌من

فعالیت کلاسی

به نظر شما کدام وظیفه بل‌من بیشترین تأثیر را در رضایت مهمان دارد؟ دلایل خود را بیان کنید.

۱ـ Housekeeping

ویژگی‌های بِل‌من

بِل‌من به‌عنوان پل ارتباطی میان مهمان و محیط هتل شناخته می‌شود. اگرچه در ظاهر ممکن است وظایف او ساده به‌نظر برسد، اما در حقیقت، او یکی از کلیدی‌ترین چهره‌هایی است که در برداشت اولیه و خاطره نهایی مهمان از اقامت در هتل تأثیر مستقیم می‌گذارد. از این رو، برخورداری از ویژگی‌های شخصیتی، حرفه‌ای و اخلاقی خاص، برای یک بِل‌من نه یک مزیت، بلکه یک ضرورت انکارناپذیر است.



شکل ۲ــ ویژگی‌های بِل‌من

شرایط احراز شغل راهنمای هتل

یکی از مهم‌ترین و اثرگذارترین مشاغل در صنعت هتلداری است. این شغل تنها یک وظیفه اجرایی ساده نیست، بلکه نقشی تخصصی در ایجاد رضایت و آسایش مهمان، راهنمایی او و جلب اعتماد وی دارد. راهنمای هتل فردی است که باید بتواند نیازهای مختلف مهمان را بشناسد، او را در استفاده بهتر از خدمات هتل یاری کند و در صورت بروز پرسش یا مشکل، با آرامش و مهارت مناسب پاسخگو باشد. از این‌رو، احراز این شغل مستلزم داشتن مجموعه‌ای از شرایط علمی، مهارتی، اخلاقی و شخصیتی است. در شکل ۳ مهم‌ترین شرایط احراز راهنمای هتل آمده است.



شکل ۳ـ شرایط احراز شغل راهنمای هتل

فعالیت کارگاهی

۱ هنرجویان در کلاس به‌صورت گروهی با استفاده از هوش مصنوعی جدول شرح وظایف راهنمای هتل و ویژگی‌های بِل‌من را تهیه کنند.

۲ دو بِل‌من را با شرایط زیر در نظر بگیرید:

بِل‌من اول: آراسته، خوش‌برخورد و خوش‌بیان است؛ اما آشنایی کافی با مسیرها و بخش‌های مختلف هتل ندارد.

بِل‌من دوم: اطلاعات کاملی از هتل دارد؛ اما در برخورد با مهمان صبور و خوش‌برخورد نیست.

به نظر شما کدام‌یک عملکرد ضعیف‌تری خواهد داشت؟ با استناد به ویژگی‌های بِل‌من حرفه‌ای، پاسخ خود را تحلیل و دلایل انتخابتان را بیان کنید.

ارزشیابی شایستگی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی شرایط احراز و شرح وظایف راهنمایی مهمان	محل آزمون: هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: لوازم نوشتاری	آزمون شفاهی و عملکردی	انواع چارت سازمانی براساس نوع هتل یا درجه آن رسم نموده و شرح وظایف راهنمای هتل را در آن هتل توضیح دهد.	۳	
				رسم چارت سازمانی با توجه به درجه یا نوع واحد اقامتی	۲	
				تعیین جایگاه شغلی در چارت کلی هتل	۱	

تجهیزات بخش کانسیرج

در فضای لابی هتل، که به‌عنوان قلب تپنده و ویترین هتل شناخته می‌شود، وجود تجهیزات مناسب، نه فقط برای زیبایی، بلکه برای افزایش کارایی و تسهیل ارائه خدمات به مهمانان ضروری است. هر یک از این تجهیزات، از میز کانسیرج گرفته تا ترولی‌های حمل بار، ابزاری است که به کارکنان اجازه می‌دهد وظایف خود را با نظم، دقت و سرعت بیشتری انجام دهند. در بخش کانسیرج، ابزارها و تجهیزات نقش بسیار مهمی در انجام درست و سریع کارها دارند. این تجهیزات به کارکنان کمک می‌کنند تا مهمانان را بهتر راهنمایی کنند، وسایل آنها را راحت‌تر جابه‌جا کنند و محیط هتل را منظم‌تر و حرفه‌ای‌تر نگه دارند. هر یک از این وسایل باید به درستی استفاده، تمیز و نگهداری شوند تا عمر بیشتر داشته و ظاهر هتل همیشه مرتب و تمیز بماند.



شکل ۴ــ تجهیزات بخش کانسیرج

کاربرد میز کانسیرج[۱]

۱ **مرکز هماهنگی و رزروهای ویژه:** مدیریت درخواست‌های اختصاصی مهمان شامل رِزرو رستوران، بلیت‌های کنسرت، تئاتر، تورهای گردشگری و خدمات ترانسفر.

۱ـ Concierge Desk



شکل ۵ـ میز کانسیرج

۲ **پایگاه اطلاعاتی جامع:** محلی برای پاسخگویی به سؤالات مهمان درباره جاذبه‌های شهر، مسیرها، قوانین محلی و حتی خدمات پزشکی یا اداری.

۳ **ایستگاهِ غافلگیری:** میز کانسیرج نقطه‌ای است که در آن، خواسته‌های فراتر از نیازهای پایه مهمان (مانند گل‌آرایی خاص برای تولد، یافتن کالاهای کمیاب و...) پیگیری و محقق می‌شود.

۴ **نقطه مدیریت بحران:** در شرایط اضطراری (مانند گم شدن مدارک، نیاز فوری به دارو یا مشکلات حمل‌ونقل)، میز کانسیرج اولین محل حل مشکل مهمان است.

انواع ترولی حمل جامه‌دان و چمدان



شکل ۶ـ انواع ترولی حمل جامه‌دان و چمدان

انتخاب ترولی مناسب با نوع هتل و سطح خدمات ارائه شده ارتباط مستقیم دارد. کاربرد اصلی ترولی، حفظ سلامت و ایمنی بار مهمان هنگام انتقال از لابی به اتاق و بالعکس، همچنین کاهش فشار فیزیکی و جلوگیری از آسیب‌های ناشی از جابه‌جایی بار برای کارکنان است. ترولی‌ها به‌طور کلی به انواع زیر تقسیم می‌شوند:

- **ترولی‌های کلاسیک**[1]: دارای بدنه فلزی (طلایی یا نقره‌ای) و کفی موکت‌دار با دیواره‌های عمودی برای جلوگیری از سقوط چمدان. مناسب برای هتل‌های لوکس و کلاسیک که بر شکوه لابی تأکید دارند.
- **ترولی‌های طبقاتی**[2]: دارای فضای بیشتر و قفسه‌بندی. مناسب برای هتل‌های پُرتردد یا زمانی که مهمان چند چمدان کوچک دارد.
- **ترولی‌های تاشو**[3]: سبک و کم‌حجم. مناسب برای هتل‌های کوچک یا فضاهایی که محدودیت فضای نگهداری در لابی دارند.

فعالیت کلاسی

یک خانواده چهار نفره وارد هتل شده‌اند. وسایل آنها شامل **دو چمدان بزرگ، یک ساک دستی، یک لباس مجلسی آویزان و یک کالسکه کودک** است.
به عنوان بِل‌من، باید مناسب‌ترین ترولی را انتخاب کنید.

کدام گزینه بهترین تصمیم است؟

الف) ترولی حمل چمدان
ب) ترولی حمل جامه‌دان
پ) ترولی ترکیبی
ت) ترولی تاشو

۱ دلیل انتخاب خود را با توجه به ویژگی‌های ترولی‌ها بیان کنید.
۲ توضیح دهید اگر ترولی نامناسب انتخاب شود، چه پیامدی برای ایمنی، سرعت خدمات و رضایت مهمان خواهد داشت.

اصول نگهداری و بازرسی فنی

- **بازرسی چرخ‌ها:** هفته‌ای یک‌بار باید چرخ‌ها از نظر گیرکردنِ مو، پُرز فرش یا ذرات ریز بررسی شوند و روغن‌کاریِ محورهای چرخ برای اطمینان از حرکتِ نرم و «بدون صدا». صدای جیرجیر چرخ در لابی هتل، اولین نشانه عدم مدیریت کیفیت است.
- **مراقبت از بدنه و روکش:** بخش‌های فلزی باید با مواد جلادهنده مخصوص (براساس جنس برنج یا استیل) تمیز شوند تا درخشش خود را از دست ندهند و موکتِ کف ترولی باید به‌طور روزانه توسط جاروبرقی تمیز شود تا از انتقال گرد و خاک به داخل اتاق‌های تمیز جلوگیری گردد.
- **بررسی ترمزها**[4]: اگر ترولی دارای سیستم ترمز پایی است، باید اطمینان حاصل شود که در شیب‌های لابی یا پارکینگ، به‌درستی قفل می‌شود تا از بروز حوادث ناخواسته جلوگیری شود.

۱ـ Bellman Carts/ Trolley
۲ـ Platform Carts/ Trolley
۳ـ Foldable Carts/ Trolley
۴ـ Brake System

استند بِل کاپیتان یا بِل بوی

این وسیله برای ثبت اطلاعات مرتبط با چمدان اتاق‌ها، محل نگهداری موقت چمدان‌ها و فرم‌های بخش کانسیرج می‌باشد و به‌عنوان اولین نقطه تماس مهمان در هنگام ورود یا خروج عمل می‌کند. در این بخش اطلاعات چمدان‌های مهمان ثبت و برگه مربوطه به آنها متصل می‌شود.



شکل ۸ ـ استند بل‌بوی

نحوه نظافت ترولی و تجهیزات مورد استفاده



شکل ۷ـ نحوه نظافت ترولی

نحوه استفاده از امکانات و تجهیزات

گام اول:

ایستگاهِ ورود و مدیریت بار در لابی که در این مرحله، تمرکز بر جابه‌جایی فیزیکی و نظم بصری است.

۱ـ استفاده از استند بل

- به‌عنوان نقطه ایستگاه و مرکز سازماندهی اولیه بارهای مهمان استفاده می‌شود.
- بارها پس از ورود، در استند بل قرار می‌گیرند تا از آشفتگی در لابی جلوگیری و نظم بصری حفظ گردد.

۲ـ انتخاب و به‌کارگیری انواع ترولی

- از ترولی کلاسیک برای جابه‌جایی بارهای مهمان با ظاهری شیک و کلاسیک از لابی به سمت آسانسور استفاده می‌شود.
- از ترولی‌های طبقاتی برای جابه‌جایی بارهای زیاد یا سنگین مهمان و توزیع مناسب وزن به‌منظور افزایش ایمنی استفاده می‌شود.
- حرکت نرم چرخ‌های ترولی کنترل شده و از برخورد بدنه آن با دیوارها یا سایر مهمانان جلوگیری می‌شود.

گام دوم:

ایستگاهِ مرکز خدمات که در این مرحله، تمرکز بر مدیریت اطلاعات و نیازهای خاص مهمان است.

۱ـ استفاده از میز کانسیرج

- در نقش مرکز پاسخگویی به سؤالات پیچیده مهمانان استفاده می‌شود.
- در حین آماده‌سازی بار توسط بل‌من، کانسیرج با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی، نیازهای مهمان (مانند رزرو خودرو، تور یا رستوران) را هماهنگ می‌کند.
- ارائه اطلاعات دقیق و سریع در حالی که میز باید کاملاً مرتب و بدون اشیاء شخصی باشد.

گام سوم:

مرحله انتقال و استقرار که در آن تجهیزات به اتاق مهمان انتقال می‌یابد.

۱ـ تخلیه بار و مدیریت فضا

- ترولی در محل مشخصی پشت درب اتاق قرار گرفته و بارها طبق درخواست مهمان تخلیه می‌شوند، بل‌من با استفاده از دانش خود، نحوه کار با تجهیزات اتاق را به مهمان آموزش می‌دهد.
- با مهمان برخوردی محترمانه داشته و زمان معرفی را کوتاه می‌کند تا حریم خصوصی او حفظ شود.

فعالیت کلاسی

چرا در فرایند ورود مهمان، استفاده صحیح از استند بل، میز کانسیرج و ترولی باید به ترتیب انجام شود؟ پاسخ خود را با توجه به نقش هر یک در ارائه خدمات توضیح دهید.

جدول ۱ـ شرایط استفاده از امکانات و تجهیزات

زمان استفاده	مکان استفاده	وظیفه اصلی
لحظه ورود	لابی	سازماندهی و توقف موقت بار
در لابی یا راهروها	مسیر لابی تا اتاق	جابه‌جایی ایمن و بدون آسیب بار
در پاسخ به سؤال	لابی / ورودی	مدیریت اطلاعات و هماهنگی خدمات ویژه
استقرار در اتاق	داخل اتاق	ایجاد راحتی و امنیت برای اقامت مهمان

حمل چمدان

۱ـ دریافت و ارزیابی بار

به محض ورود مهمان و رسیدن به لابی، بار مهمان تحویل گرفته می‌شود.

- **دریافت محترمانه:** با استفاده از دستکش‌های مخصوص یا با رعایت کامل بهداشت، بارها از مهمان تحویل گرفته می‌شود.
- **ارزیابی سلامت بار:** پیش از جابه‌جایی چمدان‌ها، لازم است ظاهر آنها از نظر شکستگی، آسیب‌دیدگی یا باز بودن زیپ به‌دقت بررسی شود. در صورت مشاهده هرگونه آسیب، باید بلافاصله و با لحنی کاملاً محترمانه موضوع به مهمان اطلاع داده شود. این اقدام نشان‌دهنده دقت، مسئولیت‌پذیری و حرفه‌ای بودن کارکنان است.
- **تفکیک نوع بار:** چمدان‌های سنگین، کیف‌های دستی[۱] و اشیای حساس (مانند جعبه‌های هدیه یا لپ‌تاپ) از هم تفکیک می‌شود.



شکل ۹ـ حمل چمدان

۲ـ بارگیری حرفه‌ای چمدان روی ترولی

نحوه چیدن بار روی ترولی، نشان‌دهنده میزان تخصص و نظم بل‌من است.

- **معیار وزن:** چمدان‌های بزرگ و سنگین در پایین‌ترین طبقه یا قسمت مرکزی ترولی قرار داده می‌شود تا مرکز ثقل آن حفظ شده و تعادل ترولی هنگام جابه‌جایی برقرار بماند.
- **معیار حساسیت:** اشیای ظریف، کیف‌های دستی و چمدان‌های سبک در طبقات بالایی یا بخش‌های ایمن ترولی قرار داده می‌شود تا از آسیب‌دیدگی آنها در هنگام جابه‌جایی جلوگیری شود.
- **معیار امنیت:** باید از تسمه‌های نگهدارنده استفاده شده و دقت گردد که هیچ وسیله‌ای در لبه‌های ترولی قرار نداشته باشد تا با کوچک‌ترین حرکت دچار سقوط شود.
- **معیار نظم بصری:** چمدان‌ها باید به‌گونه‌ای چیده شوند که ظاهر مرتب و شکیل آنها از سمت جلو و طرفین حفظ گردد.

۱ـ Handbags

۳ـ انتقال ایمن و حرفه‌ای

در حین حرکت در لابی، راهروها و آسانسورها، بِل‌من باید به آرامی این کار را انجام دهد.

- **کنترل سرعت و مسیر:** حرکت باید با سرعت ملایم و به‌گونه‌ای انجام شود که هیچ‌گونه صدایی (مانند برخورد چرخ‌ها با درزهای کف‌پوش) ایجاد نگردد.
- **مدیریت مسیر:** مسیر حرکت همواره از نظر وجود موانع (مانند مهمانان، کودکان یا اشیای موجود در لابی) بررسی شود. همچنین باید اطمینان حاصل گردد که ترولی هرگز مسیر تردد سایرین را مسدود نکند.
- **استفاده از آسانسور:** هنگام ورود به آسانسور، ترولی را به‌گونه‌ای قرار دهد که مسیر ورود و خروج سایر مسافران همواره باز بماند.

۴ـ تخلیه و استقرار در اتاق

این مرحله، نقطه پایانِ فرایند جابه‌جایی و شروعِ فرایندِ «خدمات‌دهی» است.

- **قرارگیری ترولی:** محل استقرار ترولی باید به‌گونه‌ای انتخاب شود که دسترسی مهمان به بار حفظ گردد و از انسداد مسیرهای تردد یا محدودیت در دسترسی به تخت‌ها و میزها نیز جلوگیری شود.
- **تخلیه طبق درخواست:** بارها با دقت و بدون ایجاد صدای برخورد، در محل مورد نظر مهمان (مثلاً روی پایه چمدان یا کمد) قرار گیرد.
- **بررسی نهایی:** پس از اتمام فرایند تخلیه، اطمینان حاصل گردد که تمامی وسایل (از جمله اقلام کوچک نظیر کیف‌های دستی) به‌درستی به مهمان تحویل داده شده‌اند.

نکات طلایی

۱ **قانون برخورد:** هرگز چمدان‌ها روی هم پَرتاب نشود؛ این کار نه تنها به بار آسیب می‌زند، بلکه آلودگی صوتی در محیط آرام هتل ایجاد می‌کند.

۲ **قانون اِرگونومی:** هنگام بلند کردن بارها، از قدرت پا استفاده شود و از خم کردن ستون فقرات (کمر) خودداری شود تا از بروز آسیب‌های جسمی پیشگیری گردد.

۳ **قانون نگاه حرفه‌ای:** همیشه به‌گونه‌ای حرکت کند که انگار در حال جابه‌جایی «گنجینه» می‌باشد، نه صرفاً یک کیسه لباس!

فعالیت کارگاهی

۱ در قالب گروه‌های دو نفر در کارگاه یکی از هنرجویان نقش مهمان و دیگری نقش بِل‌من را ایفا کند. بِل‌من باید:

- با خوشامدگویی مؤدبانه بار را تحویل بگیرد.
- سلامت ظاهری چمدان‌ها را بررسی کند.
- در صورت مشاهده آسیب، موضوع را با احترام به مهمان اطلاع دهد.
- چمدان‌ها را بر اساس وزن و حساسیت دسته‌بندی کند.

هنرآموز در اجرای نقش‌ها نظارت داشته و هدایت لازم را انجام دهد.

۲ هنرجویان باید طریقه چیدن جامه‌دان و چمدان بر روی ترولی به‌صورت عملی و حرفه‌ای را انجام دهند.

ارزشیابی شایستگی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۲	بررسی ملزومات و تجهیزات	محل آزمون: هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه	آزمون عملکردی	چیدمان صحیح انبوه چمدان‌ها در صورت موجود بودن با حفظ امنیت و سلامت آنها روی ترولی تمیز و آماده، نظافت صحیح ترولی و میزبِل‌من	۳	
				چیدمان صحیح و حرکت ترولی با حفظ حریم مهمان و عدم خسارت به هتل، نظافت ناقص ترولی و میز	۲	
				نظافت صحیح ترولی و میز	۱	

نحوه راهنمایی مهمان و تحویل اتاق به مهمان

وظیفه اصلی بِل‌من، تسهیل در جابه‌جایی وسایل مهمان و ایجاد اولین حس راحتی و امنیت برای او پس از پذیرش در هتل است.

۱ـ دریافت چمدان‌ها و هماهنگی با پذیرش[۱]

- **دریافت تجهیزات:** پس از پایان مراحل پذیرش، بِل‌من باید با خوش‌رویی، انرژی مثبت و احترام، چمدان‌ها و وسایل مهمان را از بخش پذیرش یا خودروی او دریافت کند.
- **تعداد و سلامت وسایل:** تعداد چمدان‌ها را شمارش کرده و از سالم بودن آنها اطمینان حاصل کند.
- **استفاده از تجهیزات:** برای جابه‌جایی چمدان‌های سنگین، حتماً از چرخ‌دستی (ترولی) استفاده کند تا از آسیب‌دیدگی خود و مهمان جلوگیری شود.



شکل ۱۰ـ اتاق آماده برای تحویل به مهمان

۲ـ همراهی و مسیردهی[۲]

- **پیشاپیش حرکت کردن:** بِل‌من باید با فاصله مناسب و با سرعتی کمتر از مهمان حرکت کند تا مسیر عبور را برای ایشان باز نگه دارد.
- **رعایت ادب در حرکت:** هنگام عبور از آسانسور یا در راهروهای شلوغ، ابتدا راه را برای مهمان باز کرده و شرایطی فراهم کند تا او با آسودگی و ایمنی حرکت نماید.
- **گفت‌وگوی کوتاه و حرفه‌ای:** در طول مسیر، با جملات کوتاه و محترمانه با مهمان گفت‌وگو کند؛ برای مثال: «امروز سفر خوبی داشتید؟» یا «اگر درباره امکانات هتل سؤالی داشتید، خوشحال می‌شوم راهنمایی‌تان کنم.» از مطرح کردن موضوعات شخصی، سیاسی یا بحث‌برانگیز خودداری نماید.

۱ـ Luggage Handling & Reception

۲ـ Escorting the Guest

۳ـ ورود به اتاق و استقرار وسایل[۱]

- **اجازه ورود:** پیش از باز کردن درِ اتاق، از مهمان اجازه گرفته شود؛ برای مثال: «اجازه می‌فرمایید درِ اتاق را باز کنم؟» یا «اجازه می‌دهید وارد اتاق شوم؟»
- **جای‌گذاری صحیح:** چمدان‌ها را در محل تعیین‌شده، مانند کنار پایه چمدان یا محل مخصوص قرار داده و از قرار دادن وسایل مهمان روی زمین یا روی تخت خودداری شود.
- **باز کردن وسایل (در صورت درخواست):** در صورت درخواست مهمان، بل‌من می‌تواند با رعایت ادب و با اجازه صریح او، چمدان را باز کرده و در چیدمان وسایل داخل کمد یا کشوها کمک کند.

۴ـ معرفی مختصر امکانات اتاق[۲]

- **توضیح سیستم‌های اصلی:** به‌طور مختصر، محل قرارگیری کلید اصلی برق، ترموستات (کنترل دما) و تلویزیون را به مهمان نشان دهد.
- **امنیت و کمد:** به مهمان یادآوری کند که برای نگهداری ایمن اشیای قیمتی، از صندوق امانات[۳] داخل کمد استفاده کند.
- **پنل تماس:** مکان تلفن اتاق و نحوه تماس با خدمات اتاق[۴] را به مهمان معرفی کند.

۵ـ پایان بخش و خروج از اتاق[۵]

- **اطمینان از رضایت:** در پایان، از مهمان بپرسید: «آیا کمک دیگری از دست من برمی‌آید؟».
- **خداحافظی محترمانه:** با لبخند و آرزوی اقامتی خوش برای مهمان، اتاق را ترک نماید؛ برای مثال: «اقامت خوشی داشته باشید» یا «در صورت نیاز، در خدمت شما هستیم.»
- **بستن درب:** پیش از ترک اتاق، از بسته شدن کامل درِ اتاق اطمینان حاصل کند.

نکته

«قاعده ۳۰ ثانیه»: در تمام مدت همراهی با مهمان، راحتی و آسایش او را در اولویت قرار دهید. اگر مهمان خسته به نظر می‌رسد، از گفت‌وگوی غیرضروری خودداری کنید و مسیر را سریع‌تر طی کنید. در صورت تمایل مهمان به گفت‌وگو، با لبخند، احترام و پاسخ‌های کوتاه و مؤدبانه با او صحبت کنید.

۱ـ Luggage Placement & Room Entry
۲ـ Room Orientation
۳ـ Safe Box
۴ـ Room Service
۵ـ Departure & Closing

نحوه راهنمایی مهمان در استفاده از تجهیزات و ملزومات اتاق، جغرافیای اتاق

۱ـ آشنایی با جغرافیای اتاق

جغرافیای اتاق به معنای آشنایی با محل دقیق وسایل و بخش‌های مختلف اتاق است.

- **بخش استراحت:** محل قرارگیری تخت‌خواب، میز پاتختی و کمد لباس.
- **بخش کار و مطالعه:** محل قرارگیری میز آرایش یا میز کار و صندلی.
- **بخش پذیرایی (در صورت وجود):** محل قرارگیری مبل‌ها، میز جلو مبلی و تلویزیون.
- **بخش سرویس بهداشتی:** محل قرارگیری دوش، روشویی، توالت و محل قرار گرفتن حوله‌ها و لوازم بهداشتی.
- **بخش خدمات:** محل قرارگیری مینی‌بار، کتری برقی و صندوق امانات.

۲ـ آموزش استفاده از ملزومات و تجهیزات

هدف، تنها معرفی وسایل اتاق نیست؛ بلکه آموزش نحوه استفاده صحیح از آنهاست. این آموزش باید با نشان دادن عملی انجام شود، نه فقط با توضیح شفاهی.

- **سیستم کنترل محیطی:** نشان دادن ترموستات یا پنل کنترل دما همراه با توضیح دادن مختصر به مهمان.
- **سیستم روشنایی:** معرفی کلیدهای اصلی و پاورسوئیچ[۱] و کلیدهای کنار تخت همراه با توضیح دادن مختصر به مهمان.
- **سیستم سرگرمی:** نشان دادن کنترل تلویزیون و نحوه دسترسی به کانال‌ها یا سیستم‌های پخش.
- **تجهیزات پذیرایی:** معرفی محل کتری برقی، قند، چای و قهوه همراه با توضیح دادن مختصر به مهمان.
- **صندوق امانات:** نشان دادن محل قرارگیری و نحوه کار با رمز صندوق برای امنیت وسایل قیمتی مهمان.



شکل ۱۱ـ تحویل اتاق به مهمان

۱ـ Power Switch

هدایت مهمانان به اتاق و بخش‌های مختلف

وظیفه بِل‌من تنها جابه‌جایی چمدان نیست؛ بلکه راهنمایی صحیح مهمان در فضای هتل است تا او در کوتاه‌ترین زمان با محیط آشنا شود و احساس امنیت، آرامش و آسایش داشته باشد.

۱ــ مدیریت مسیر حرکت

- **انتخاب مسیر بهینه:** مناسب‌ترین و ایمن‌ترین مسیر را برای هدایت مهمان به آسانسور یا اتاق انتخاب کند تا آسایش و راحتی او حفظ شود.
- **پیشروی با فاصله مناسب:** بِل‌من نباید خیلی جلو یا خیلی عقب‌تر از مهمان باشد. او باید با سرعتی متناسب با گام‌های مهمان، کمی جلوتر از او حرکت کند تا مسیر را نشان دهد و در عین حال، فضای کافی برای حرکت راحت مهمان را حفظ کند.
- **استفاده از آسانسورها:** هنگام رسیدن به آسانسور، به عنوان بِل‌من ابتدا درِ آسانسور را باز کند و به مهمان اجازه دهد وارد شود. سپس در داخل آسانسور، در موقعیت مناسب، در کنار پنل دکمه‌ها ایستاده تا در صورت نیاز، طبقه مورد نظر را انتخاب کند.



شکل ۱۲ــ هدایت مهمان به اتاق

۲ــ هدایت به سمت اتاق

- **نمایش شماره اتاق:** بِل‌من هنگام رسیدن به درِ اتاق، شماره اتاق را با احترام به مهمان اعلام و تأیید می‌کند تا مهمان از درست بودن مقصد اطمینان حاصل کند.
- **بازکردن درب و ورود:** بِل‌من پس از کسب اجازه ورود، مهمان را به محل مناسب، مانند مرکز اتاق یا محل تعیین شده، هدایت می‌کند. ابتدا مهمان وارد اتاق شده و سپس بِل‌من به اتاق وارد شده و در مورد تجهیزات اتاق توضیح می‌دهد.

۳ـ معرفی بخش‌های عمومی هتل

در بسیاری از موارد، مهمان ممکن است هنگام ورود درباره بخش‌های مختلف هتل سؤال کند. بِل‌من باید بتواند مسیر دسترسی به بخش‌های اصلی هتل را به‌درستی به مهمان نشان دهد؛ از جمله:

- **بخش رستوران و صبحانه:** راهنمایی محل قرارگیری سالن غذاخوری و ساعت سرو صبحانه.
- **بخش تفریحی:** نشان دادن مسیر رسیدن به استخر، سالن ورزش[۱] یا اسپا[۲].
- **بخش خدمات:** معرفی محل قرارگیری سالن کنفرانس یا اتاق‌های ملاقات.

نکته

اگر مهمان در مسیر اتاق درباره بخش‌های عمومی هتل سؤال کرد، او را برای ارائه توضیحات طولانی معطل نکنید؛ بلکه با جمله‌ای کوتاه، مسیر را راهنمایی کنید. برای مثال:«رستوران در طبقه همکف، سمت راست ورودی اصلی قرار دارد.»

۴ـ رعایت اصول ایمنی و حریم خصوصی در مسیر

- **حفظ آرامش در راهروها:** در راهروهای هتل، بِل‌من باید با صدای آرام صحبت کند و چرخ‌دستی (ترولی) را بدون ایجاد سروصدا جابه‌جا کند تا مزاحم استراحت دیگرمهمانان نشود.
- **ایمنی در عبور:** بِل‌من هنگام عبور از پله‌ها یا سطوح لغزنده، باید نسبت به خطرات احتمالی به مهمان هشدار دهد؛ برای مثال: «لطفاً مراقب سطح لغزنده باشید».

کنترل اتاق‌های خروجی و ارائه گزارش به فرانت آفیس در نبودن خانه‌دار

در هتل زمان اهمیت زیادی دارد. پس از خروج مهمان، اتاق باید در کوتاه‌ترین زمان بررسی شود تا مشخص شود آیا برای پذیرش مهمان بعدی آماده است یا خیر. در صورت نبود مدیر خانه‌داری، بِل‌من باید با دقت وضعیت اتاق را ارزیابی کرده و نتیجه بررسی را به بخش پذیرش اعلام کنند.

۱ **مفهوم اتاق خروجی:** اتاق خروجی، اتاقی است که مهمان آن را تحویل داده و از هتل خارج شده است. این اتاق تا زمان بررسی و تأیید توسط بخش خانه‌داری، در وضعیت «تأییدنشده» قرار دارد و برای پذیرش مهمان جدید آماده نیست.

۲ **مراحل کنترل اتاق توسط بِل‌من:** بِل‌من، پس از خروج مهمان، باید مراحل زیر را برای بررسی سریع وضعیت اتاق انجام دهد:

- **بررسی ظاهری:** بررسی شود آیا وسیله یا شیئی از مهمان در اتاق باقی مانده است یا خیر. در صورت مشاهده هرگونه وسیله، موضوع را بلافاصله به بخش اشیای گمشده و پیدا شده یا در صورتی‌که مهمان از هتل خارج شده است به پذیرش گزارش دهد.

۱ـ Gym ۲ـ Spa

- **بررسی وضعیت تخت‌ها و وسایل:** بررسی شود آیا تجهیزات و وسایل اصلی اتاق (تخت، مبل، تلویزیون) دچار آسیب‌دیدگی شده‌اند یا خیر؟ (در صورت آسیب‌دیدگی وسایل به‌سرعت به پذیرش اطلاع داده شود.)
- **بررسی مینی‌بار و مصرفات:** (در صورت قرار داشتن در حوزه وظایف بِل‌من) وضعیت اقلام مصرفی مینی‌بار بررسی شود و در صورت نیاز به شارژ مجدد، موضوع را به بخش مربوطه اطلاع دهد.
- **بررسی وضعیت نظافتی اولیه:** بررسی شود آیا اتاق به نظافت کامل و عمیق نیاز دارد یا با یک مرتب‌سازی و آماده‌سازی ساده قابل استفاده است.

۳ **دسته‌بندی وضعیت اتاق‌ها:** برای گزارش دقیق، بِل‌من باید با اصطلاحات زیر آشنا باشد:

- **Vacant Ready (VR):** اتاق خالی و کاملاً تمیز و آماده برای ورود مهمان جدید.
- **Vacant Dirty (VD):** اتاق خالی است، اما هنوز نظافت نشده و برای آماده‌سازی نیاز به اقدام بخش خانه‌داری دارد.
- **Out of Order (OOO):** اتاق به دلیل وجود نقص فنی یا خرابی تجهیزات (مانند خرابی لوله آب یا تلویزیون) قابل استفاده نیست.
- **Occupied (OCC):** اتاقی که مهمان هنوز در آن اقامت دارد و تخلیه نشده است.

ساختار یک گزارش استاندارد: یک گزارش حرفه‌ای باید شامل موارد زیر باشد:

- شماره اتاق
- وضعیت فعلی (تمیز/کثیف/خراب)
- نیاز فوری (مثلاً: نیاز به تعمیرات یا نیاز به نظافت سریع)

جدول ۲ـ نمونه فرم گزارش سریع

زمان گزارش	ملاحظات (آسیب یا اشیا جا مانده)	وضعیت (Dirty / Ready / OOO)	شماره اتاق
۰۹:۳۰	نیاز به نظافت کامل	کثیف Dirty	۱۰۵
۰۹:۴۵	خرابی شیر آب دستشویی	خارج از سرویس OOO	۱۰۸
۱۰:۰۰	آماده برای مهمان جدید	کاملاً تمیز Ready	۱۱۲

هشدار عملیاتی

هرگز بدون تأیید نهایی بخش خانه‌داری، اتاقی را که فقط «در ظاهر تمیز» به نظر می‌رسد، به‌عنوان وضعیت آماده (Ready) به بخش پذیرش گزارش داده نشود. گزارش نادرست ممکن است باعث ورود مهمان جدید به اتاقی شود که هنوز به‌طور کامل آماده نشده است و موجب نارضایتی شدید مهمان گردد که این یک فاجعه در خدمات مهمان است.

فعالیت کلاسی

فرض کنید مدیر خانه‌داری در هتل حضور ندارد و شما به عنوان بِل‌من مسئول بررسی اولیه اتاق‌های خروجی هستید. در ساعت ۱۴:۰۰ اطلاعات زیر در اختیار شما قرار می‌گیرد.

شماره اتاق	وضعیت مشاهده‌شده
۲۰۳	مهمان اتاق را ترک کرده، اتاق بسیار تمیز است و هیچ وسیله‌ای جا نمانده است.
۲۱۵	مهمان خارج شده، اتاق به نظافت کامل نیاز دارد.
۳۰۸	مهمان خارج شده، تلویزیون روشن نمی‌شود.
۴۰۱	یک کیف دستی در اتاق باقی‌مانده است.
۵۰۶	مهمان هنوز در اتاق حضور دارد.

الف) برای هر اتاق وضعیت مناسب (VR، VD، OOO یا OCC) را تعیین کنید.
ب) مشخص کنید کدام اتاق باید در اولویت اول به پذیرش گزارش شود. چرا؟
پ) مشخص کنید برای هر اتاق چه اقدامی باید انجام شود.

فعالیت کارگاهی

۱ با ایفای نقش راهنما، اتاق را به مهمان تحویل داده و امکانات اتاق و خدمات قابل ارائه در هتل را به‌طور مختصر به ایشان توضیح دهید.
۲ در نقش راهنما در نبودِ خانه‌دار، اتاق خروجی را کنترل و گزارش تعداد خسارات را به هنرآموز ارائه دهید.

ارزشیابی شایستگی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار،مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۳	راهنمایی مهمان	محل آزمون: اتاق هتل کارگاه نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: چک‌لیست اقلام ملزومات داخل اتاق براساس نیاز راهنما، اتاق هتلی	آزمون عملکردی چک‌لیست ـ ایفای نقش	تکمیل چک‌لیست کنترل اقلام و ملزومات داخل اتاق بدون خطا، راهنمایی صحیح مهمان به اتاق و توضیح امکانات	۳	
				تکمیل ۷۰٪ چک‌لیست و راهنمایی مهمان به اتاق و توضیح امکانات اتاق	۲	
				تکمیل ۵۰٪ چک‌لیست و بدون توضیح امکانات اتاق به مهمان	۱	

دستورالعمل نگهدار چمدان

استانداردسازی جابه‌جایی و نگهداری چمدان‌ها: رعایت دستورالعمل‌های حرفه‌ای زیر برای حفظ سلامت چمدان‌ها، ایمنی وسایل و ایجاد تجربه‌ای مثبت برای مهمان ضروری است.



شکل ۱۳ـ اتاق چمدان

۱ـ بررسی اولیه و چیدمان چمدان‌ها

چمدان‌ها و بار مهمان باید با احتیاط و با شیوه مناسب و ایمن جابه‌جا شده و در ترولی چیده شوند.

۲ـ مدیریت و طبقه‌بندی

همیشه شماره اتاق و نام مهمان را با برچسب چمدان یا اطلاعات ثبت‌شده در پذیرش تطبیق داده شود تا از تحویل اشتباه بار جلوگیری شود و بهتر است چمدان‌های یک طبقه یا یک گروه در کنار هم قرار گیرند.

۳ـ نگهداری در بخش بار

- **استفاده از اتاق بار**[1]: چمدان‌هایی که در انتظار خروج مهمان هستند، باید در محل مشخص در محیطی خشک، تمیز و ایمن (دور از رطوبت و گرد و غبار) نگهداری شوند تا از آسیب ناشی از رطوبت، گرد و غبار یا عوامل محیطی جلوگیری شود.
- **سیستم ثبت اطلاعات:** هر چمدانِ سپرده شده باید دارای یک «کارت تحویل بار[2]» باشد، این کارت باید شامل اطلاعاتی مانند نام مهمان، شماره اتاق، تعداد چمدان‌ها و زمان تحویل بار باشد.

۴ـ تحویل چمدان به مهمان

در هنگام مراجعه مهمان جهت دریافت چمدان، باید کارت تحویل بار و مشخصات چمدان چک شده و براساس آن چمدان تحویل مهمان شود.

نکته

رفتار شما در هنگام جابه‌جایی چمدان‌ها، نشان‌دهنده میزان احترام شما به دارایی‌های مهمان است. یک بل‌من حرفه‌ای، با چمدان مانند یک اثر هنری ارزشمند برخورد می‌کند.

نحوه برچسب‌گذاری و چیدمان

برای جلوگیری از هرگونه خطا در تحویل بار و حفظ سلامت وسایل مهمان، بل‌من باید بر دو مهارت اصلی تسلط داشته باشد:

ثبت دقیق اطلاعات و مهارت در چیدمان فیزیکی و ایمن چمدان‌ها.

۱ـ Luggage Room

۲ـ Luggage Tag



شکل ۱۴ــ مراحل برچسب‌گذاری چمدان و نکات مهم

بخش اول: اصول بَرچسب‌گذاری

هدف از بَرچسب‌گذاری چمدان، ایجاد «شناسه مشخص» برای هر بار یا چمدان است تا از اشتباه در شناسایی، تحویل یا جابه‌جایی چمدان‌ها جلوگیری شود. در شکل ۱۴ مراحل برچسب‌گذاری چمدان و نکات مهم آن آمده است.

بخش دوم: اصول چیدمان بار[1]

چیدمان صحیح چمدان‌ها، علاوه بر جلوگیری از آسیب به بار، نقش مهمی در حفظ سلامت جسمی بِل‌من دارد.

۱ــ چیدمان در ترولی[2]

- **قاعده سنگین در پایین:** همیشه چمدان‌های بزرگ و سنگین را در قسمت‌های پایین ترولی قرار گیرد تا مرکز ثقل آن پایین بماند و تعادل ترولی هنگام حرکت حفظ شود.
- **قاعده ظرافت در بالا:** چمدان‌های کوچک، سبک و وسایل شکستنی یا حساس در بالاترین قسمت ترولی قرار گیرد تا از فشار وزن چمدان‌های سنگین و آسیب احتمالی به آنها جلوگیری شود.

۱ـ Luggage Arrangement ۲ـ Trolley Loading

- **جلوگیری از فشار:** هرگز چمدان‌های نرم مانند ساک‌های پارچه‌ای را در زیر چمدان‌های سخت قرار نگیرند؛ زیرا فشار وزن چمدان‌های سنگین می‌تواند باعث تغییر شکل یا آسیب به آنها شود.

۲ـ چیدمان در اتاق مهمان

- **محل استقرار:** چمدان‌های مهمان هرگز روی تخت یا وسایل دکوراتیو اتاق قرار نگیرند؛
- **استفاده از پایه چمدان:** چمدان‌های مهمان باید روی پایه مخصوص چمدان در اتاق قرار گیرند تا از تماس مستقیم با کف، کثیف شدن قسمت زیرین چمدان و آسیب احتمالی به فرش یا کف‌پوش اتاق جلوگیری شود.

۳ـ چیدمان در اتاق بار[۱]

- **طبقه‌بندی بر اساس زمان:** چمدان‌هایی که قرار است زودتر تحویل داده یا جابه‌جا شوند، باید در قسمت‌های در دسترس‌تر ترولی قرار گیرند تا بدون جابه‌جایی سایر بارها، به‌راحتی برداشته شوند.
- **طبقه‌بندی بر اساس شماره اتاق:** چیدمان چمدان‌ها بر اساس شماره اتاق، باعث افزایش سرعت شناسایی و یافتن بار هنگام خروج مهمان می‌شود و از اشتباه در تحویل چمدان‌ها جلوگیری می‌کند.

نکته

«یک بارِ بدون برچسب، باری است که قابل شناسایی و پیگیری نیست!» همیشه پیش از حرکت با ترولی، یک بار دیگر برچسب‌ها با لیست پذیرش چک شوند. اشتباه در برچسب‌گذاری، بزرگ‌ترین کابوس یک بل‌من است.

فعالیت کارگاهی

۱ هنرجویان نحوه چیدمان حمل چمدان بر روی ترولی را در کلاس تمرین نمایند.
۲ هنرجویان فرایند رایج شماره‌گذاری چمدان و حمل و نقل صحیح آن را در کلاس انجام دهند.

ارزشیابی شایستگی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار،مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۴	نگهداری چمدان	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: قفسه، برچسب	آزمون عملکردی	تحویل گرفتن صحیح چمدان، پرکردن فرم و برچسب چمدان و جای‌گذاری صحیح آن	۳	
				تحویل گرفتن صحیح و چک کردن سلامت آن و برچسب‌گذاری صحیح بدون چیدمان مناسب	۲	
				تحویل گرفتن چمدان بدون کنترل سلامت آن و پرکردن ناقص فرم برچسب چمدان	۱	

۱ـ Luggage Room Storage

ارزشیابی شایستگی خدمات ورود مهمان

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۱
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۱۱	کار:	خدمات ورود مهمان	سطح شایستگی:	مهارت

استاندارد عملکرد: راهنمایی مهمانان و اطلاع‌رسانی خدمات هتل به آنها براساس دستورالعمل هتلی با رعایت اخلاق حرفه‌ای و با استفاده از تجهیزات و ملزومات

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی شرایط احراز و شرح وظایف راهنمایی مهمان	محل آزمون: هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: لوازم نوشتاری	آزمون شفاهی و عملکردی	انواع چارت سازمانی براساس نوع هتل یا درجه آن رسم نموده و شرح وظایف راهنمای هتل رادر آن توضیح دهد.	۳	
				رسم چارت سازمانی با توجه به درجه یا نوع واحد اقامتی	۲	
				تعیین جایگاه شغلی در چارت کلی هتل	۱	
۲	بررسی ملزومات و تجهیزات	محل آزمون: هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: لوازم نوشتاری	مشاهده کار آزمون عملکردی	چیدمان صحیح انبوه چمدان‌ها در صورت موجود بودن با حفظ امنیت و سلامت آنها روی ترولی تمیز و آماده، نظافت صحیح ترولی و میز بِل‌من	۳	
				چیدمان صحیح و حرکت ترولی با حفظ حریم مهمان و عدم خسارت به هتل، نظافت ناقص ترولی و میز	۲	
				نظافت صحیح ترولی و میز	۱	
۳	راهنمایی مهمان	محل آزمون: اتاق هتل کارگاه نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: چک‌لیست اقلام ملزومات داخل اتاق براساس نیاز راهنما، اتاق هتلی	مشاهده کار آزمون عملکردی ـ چک‌لیست ایفای نقش	تکمیل چک‌لیست کنترل اقلام و ملزومات داخل اتاق بدون خطا، راهنمایی صحیح مهمان به اتاق و توضیح امکانات	۳	
				تکمیل ۷۰٪ چک‌لیست و راهنمایی مهمان به اتاق و توضیح امکانات اتاق	۲	
				تکمیل ۵۰٪ چک‌لیست و بدون توضیح امکانات اتاق به‌مهمان	۱	
۴	نگهداری چمدان	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: قفسه،برچسب	مشاهده کار آزمون عملکردی	تحویل گرفتن صحیح چمدان، پرکردن فرم و برچسب‌گذاری چمدان و جای‌گذاری صحیح آن	۳	
				تحویل گرفتن صحیح و چک کردن سلامت آن و برچسب‌گذاری صحیح بدون چیدمان مناسب	۲	
				تحویل گرفتن چمدان بدون کنترل سلامت آن و پرکردن ناقص فرم برچسب چمدان	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت اصول آراستگی و به‌ویژه بهداشت فردی ۲ـ دقت به جزئیات و امانتداری در کنترل اتاق و گزارش مربوطه		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۱	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

خدمات تکریم و خوشامدگویی



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ منظور از تکریم مهمان در مراکز اقامتی چیست؟
۲ برای تکریم مهمان چه ویژگی‌هایی مورد نیاز است؟
۳ خدمات خوشامدگویی در هتل چگونه انجام می‌پذیرد؟
۴ خدمات بدرقه مهمان توسط چه کسی و چگونه انجام می‌شود؟

استاندارد عملکرد

ارائه خدمات ویژه و تکریم مهمان پیش از ورود، هنگام اقامت و هنگام خروج بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه.

مقدمه



شکل ۱۵ــ تکریم مهمان

تکریم مهمان و حفظ کرامت انسانی، از مهم‌ترین اصول اخلاقی و حرفه‌ای در صنعت هتلداری و گردشگری است. کارکنان باید در تمام مراحل حضور مهمان در هتل، با رفتار محترمانه، حرفه‌ای و مسئولانه، احساس ارزشمندی، امنیت، آرامش و رضایت را در او ایجاد کنند. کیفیت رفتار کارکنان و نحوه تعامل آنان، نقش مهمی در شکل‌گیری نظر مهمان درباره هتل و مقصد گردشگری دارد. تکریم مهمان تنها یک رفتار اخلاقی نیست، بلکه یکی از مهم‌ترین مهارت‌های شغلی و از استانداردهای اصلی خدمات حرفه‌ای در هتلداری به شمار می‌آید.

الگوهای رفتاری

به مجموعه‌ای از رفتارها، نگرش‌ها و شیوه‌های برخورد کارکنان با مهمانان گفته می‌شود که موجب ایجاد رضایت، احترام، اعتماد و تجربه‌ای خوشایند برای آنان می‌شود. این رفتارها نقش مهمی در ارتقای کیفیت خدمات و موفقیت مراکز گردشگری دارند. موارد زیر مثال‌هایی از رفتار و شیوه برخورد کارکنان با مهمانان در اماکن اقامتی و هتل می‌باشد:



شکل ۱۶ــ مصادیق رفتار با مهمان

الگوهای رفتاری احترام به مهمان توسط بِل‌من[1]

وقتی در یک هتل کار می‌کنید، مهم‌ترین وظیفه شما فقط جابه‌جا کردن چمدان‌ها نیست؛ بلکه این است که به مهمان حِس خوبی بدهید. یعنی طوری رفتار کنید که مهمان احساس کند واقعاً برای او احترام قائل هستید و حضورش برای ما ارزشمند است که به این عمل «تکریم مهمان» گفته می‌شود. برای اینکه یک بِل‌من حرفه‌ای باشید، باید این چند رفتار ساده اما مهم را فرابگیرید:

۱ **قبل از اینکه مهمان از شما چیزی بخواهد، متوجه نیاز او شوید:** یک بِل‌من حرفه‌ای، چشم‌های تیزبین دارد. به‌جای اینکه فقط به زمین یا چمدان‌ها نگاه کند، به رفتارهای مهمان هم دقت می‌کند. مثال: فرض کنید مهمانی وارد لابی می‌شود و در حالی‌که چمدانش را می‌کشد، مدام به اطراف نگاه می‌کند و کمی گیج به نظر می‌رسد. او هنوز چیزی نپرسیده، اما شما باید متوجه شوید که او سردرگم است. در این لحظه، بجای اینکه منتظر بمانید تا خودش شما را صدا کند، سریع به سمت او بروید و با لبخند بگویید: «سلام خوش آمدید، آیا کمکی از دست من ساخته است؟» این یعنی شما قبل از او، نیازش را فهمیدید.

۲ **همیشه یک قدم جلوتر از مهمان باشید:** بهترین خدمت این است که کاری را انجام دهیم که مهمان «می‌تواند» درخواست کند، اما ما قبل از او آن را انجام می‌دهیم. مثال: وقتی چمدان‌های یک مهمان را به اتاقش می‌برید، اگر دیدید که او یک بطری آب یا یک کتاب کوچک در دست دارد، می‌توانید خیلی محترمانه بگویید: «اجازه بدهید این کتاب را هم برایتان در کنار میز قرار دهم تا راحت‌تر از آن استفاده کنید.» با این کار، شما نشان دادید که فقط مسئول بار نیستید، بلکه مراقب راحتی او هم هستید.

۳ **زبان بدن و حرف زدن شما، مهم‌ترین ابزارتان است:** بسیاری از اوقات، مهمان بیشتر از «لحن»، از «رفتار» شما تأثیر می‌گیرد.



شکل ۱۷ــ نمونه‌هایی از زبان بدن و رفتار با مهمان

۱ـ Bellman

۴ **اگر اشتباهی کردید، سریع و با صداقت آن را اصلاح کنید:** ممکن است گاهی در انجام وظایف خود دچار اشتباه شوید؛ برای مثال، چمدانی را با تأخیر به اتاق مهمان برسانید یا هنگام جابه‌جایی ترولی، صدای زیادی در راهرو ایجاد کنید. در چنین شرایطی، پذیرش مسئولیت و برخورد حرفه‌ای اهمیت زیادی دارد. به‌عنوان نمونه، اگر متوجه شدید صدای چرخ‌های ترولی شما در راهروی آرام هتل موجب ناراحتی مهمانی شده است، بلافاصله توقف کنید، با احترام به او توجه نشان دهید و کوتاه و مؤدبانه بگویید: «عذرخواهی می‌کنم، اجازه دهید آرام‌تر حرکت کنم تا مزاحمتی برای شما ایجاد نشود.» این رفتار صادقانه و مسئولانه باعث می‌شود مهمان از اشتباه شما دلخور نشود؛ زیرا مشاهده می‌کند که شما مسئولیت عملکرد خود را پذیرفته و برای اصلاح آن اقدام می‌کنید.

نکته

یک بِل‌من خوب، با دقت نگاه می‌کند، قبل از درخواست مهمان پیش‌قدم می‌شود و همیشه با ادب و احترام برخورد می‌کند. این کارهای کوچک است که شما را از یک کارمند معمولی، به یک کارمند حرفه‌ای تبدیل می‌کند.

معاشرت با مهمان در صنعت هتلداری

معاشرت صحیح با مهمان مهارتی مهم و حرفه‌ای است که نقش زیادی در رضایت، تجربه خوشایند و بازگشت دوباره مهمان به هتل را دارد. این مهارت شامل برقراری ارتباطی مؤدبانه و صمیمانه، شناخت نیازها و انتظارات مهمان و ارائه خدماتی است که علاوه بر برآورده کردن نیازهای او، احساس احترام، توجه و ارزشمندی را نیز در او ایجاد کند.



شکل ۱۸

۱ **درک اهمیت معاشرت در تجربه مهمان:** اولین برخورد مهمان با هتل از لحظه ورود آغاز می‌شود و تا زمان خروج ادامه دارد. در تمام این مدت، کارکنان هتل با رفتار و گفتار خود بر تجربه مهمان تأثیر می‌گذارند. این ارتباط تنها به پاسخ دادن به پرسش‌ها یا انجام درخواست‌ها محدود نمی‌شود، بلکه لبخند، ارتباط چشمی، لحن صدا، زبان بدن و حتی سکوت به‌موقع نیز بخشی از آن است. یک برخورد حرفه‌ای و صمیمانه می‌تواند خستگی سفر را از مهمان دور کند و او را برای اقامتی دلپذیر آماده سازد؛ در مقابل، یک برخورد نامناسب ممکن است حتی کیفیت بهترین امکانات هتل را نیز تحت‌تأثیر قرار دهد.

۲ **نقش کارکنان در سطوح مختلف:** هر کارمند هتل، از مدیر گرفته تا نیروهای خدماتی، در امر معاشرت صحیح با مهمان نقش دارد. کارکنان پذیرش اولین نقطه تماس هستند، اما کارکنان خانه‌داری، رستوران، انتظامات و حتی کارکنان اداری که با مهمان در ارتباط نیستند، همگی در شکل‌گیری تصویر نهایی مهمان از هتل سهم دارند. بنابراین آموزش نحوه برخورد صحیح کارکنان با مهمان موجب رضایت او و بازگشت مجدد مهمان در اقامت‌های بعدی خواهد شد.

اصول کلیدی در معاشرت حرفه‌ای با مهمان

۱ **احترام و خوشامدگویی حرفه‌ای:** با لبخند، تماس چشمی مناسب و لحن محترمانه، ورود مهمان را خوشامد بگوید. استفاده از عبارات مؤدبانه، معرفی کوتاه خود در صورت لزوم و توجه به شأن و موقعیت اجتماعی مهمان، از مهم‌ترین جلوه‌های احترام حرفه‌ای است.



شکل ۱۹ــ نحوه معاشرت حرفه‌ای

۲ **رعایت ادب گفتاری و زبان بدن صحیح:** شیوه صحبت، آهنگ صدا، انتخاب واژه‌ها، وضعیت ایستادن و حرکت بدن، همگی بخشی از آداب معاشرت حرفه‌ای محسوب می‌شوند. راهنمای هتل باید از به‌کار بردن کلمات غیررسمی، شوخی‌های نابجا و گفت‌وگوهای شخصی با همکاران در مقابل مهمان خودداری کند. زبان بدن مناسب، ایستادن صاف و حرکت کنترل‌شده، نشانه احترام و تسلط کاری است. زبان بدن، بخش بزرگی از پیام ما را منتقل می‌کند. لبخند صادقانه، تماس چشمی مناسب (خیره نشدن)، حالت چهره باز و پذیرا و ایستادن یا نشستن با قامتی نسبتاً صاف، همگی نشان‌دهنده آمادگی و اشتیاق به خدمت‌رسانی هستند.

۳ **احترام و ادب بی‌قید و شرط:** اساس هر معاشرتی، احترام است. این احترام باید شامل همه مهمانان، فارغ از ملیت، سن، جنسیت، جایگاه اجتماعی یا وضعیت ظاهری باشد. استفاده از کلمات مؤدبانه مانند «لطفاً، بفرمایید، متشکرم، در خدمت شما هستم» و اجتناب از لحن تحکم‌آمیز یا بی‌توجه، نشان‌دهنده ادب حرفه‌ای است.

۴ **گوش دادن فعال و همدلانه:** مهم‌تر از صحبت کردن، گوش دادن است. کارکنان باید با دقت به حرف‌های مهمان گوش دهند، تمام توجه خود را به او معطوف کنند و سعی کنند نیاز یا مشکل او را به‌طور کامل درک کنند. در زمان بروز مشکل یا نارضایتی، نشان دادن همدلی مثلاً با گفتن «درک می‌کنم که این موضوع برایتان ناخوشایند است» می‌تواند از تنش بکاهد و به جلب اعتماد مجدد او کمک کند.

۵ **توجه واقعی به نیاز و درخواست مهمان:** تکریم واقعی زمانی محقق می‌شود که کارکنان به صحبت‌های مهمان با دقت گوش دهند و نیاز او را بدون پیش‌داوری درک کنند. قطع نکردن صحبت مهمان، پرسیدن سؤال‌های کوتاه برای روشن شدن درخواست و اطمینان دادن نسبت به پیگیری موضوع، نشان‌دهنده احترام حرفه‌ای و تعهد کاری است. این رفتار باعث می‌شود مهمان احساس کند برای هتل اهمیت دارد.

۶ **شفافیت و دقت در اطلاعات:** ارائه اطلاعات باید واضح، دقیق و بدون ابهام باشد. اگر درباره مسیری سؤال می‌شود، باید با جزئیات کافی راهنمایی کرد. اگر قول خدمتی داده می‌شود، باید از توانایی انجام آن اطمینان حاصل کرد. ارائه اطلاعات نادرست یا وعده‌های غیرقابل تحقق، اعتماد مهمان را از بین می‌برد.

۷ **شخصی‌سازی تعاملات:** رعایت رفتار حرفه‌ای مهم است، اما توجه به نیازها و شرایط هر مهمان، تجربه‌ای بهتر و به‌یادماندنی‌تری برای او ایجاد می‌کند به خاطر سپردن نام مهمان (در صورت امکان)، پرسیدن درباره علت سفر یا اشاره به علایق او (اگر در طول صحبت‌ها مطرح شده باشد) نشان‌دهنده توجه و اهمیت دادن به اوست. البته اینکار باید با حفظ حریم شخصی مهمان انجام شود.

۸ **حفظ حریم شخصی و شأن مهمان:** یکی از اصول مهم معاشرت حرفه‌ای، رعایت حریم خصوصی مهمان است. راهنمای مهمان نباید درباره وسایل شخصی، ملیت، شرایط مالی، یا برنامه‌های خصوصی مهمان پرسش غیرضروری مطرح کند. اطلاعات مربوط به اتاق، زمان اقامت و مشخصات مهمان باید محرمانه بوده و فقط در چارچوب وظایف کاری استفاده گردد.

۹ **صبر، آرامش و کنترل هیجان در برخورد با مهمان:** در شرایط شلوغی، تأخیر، نارضایتی یا خستگی مهمان، حفظ آرامش و خونسردی کارکنان اهمیت ویژه‌ای دارد. پاسخ‌دادن با لحن ملایم، گوش دادن بدون موضع‌گیری و پرهیز از بحث مستقیم، از جلوه‌های اصلی تکریم مهمان است. راهنمای مهمان حتی در شرایط فشار کاری باید رفتار حرفه‌ای خود را حفظ کند.

۱۰ **مدیریت موقعیت‌های دشوار:** گاهی با مهمانان ناراحت، عصبانی یا بد اخلاق مواجه می‌شویم. در چنین شرایطی، حفظ خونسردی، شنیدن با دقت، ابراز همدلی و تلاش برای یافتن راه‌حل، کلید اصلی مدیریت موقعیت است. پرخاشگری متقابل یا بی‌توجهی، تنها اوضاع را بدتر می‌کند.

۱۱ **کمک‌رسانی فعال و پیش‌بینی نیازهای مهمان:** تکریم مهمان تنها به پاسخ دادن درخواست‌ها محدود نمی‌شود، بلکه شامل پیش‌بینی نیازهای احتمالی نیز هست. کمک به حمل چمدان بدون درخواست مستقیم، راهنمایی مسیر قبل از سردرگمی مهمان و ارائه اطلاعات ضروری در زمان مناسب، نمونه‌هایی از رفتار فعالانه در تکریم مهمان محسوب می‌شود.

فعالیت کلاسی

ساعت ۹ شب است. یک مهمان پس از سفری طولانی وارد هتل می‌شود. او خسته به نظر می‌رسد و پس از مکالمه با پذیرش هتل با لحنی ناراحت می‌گوید:
«اتاقی که رزرو کرده‌ام هنوز آماده نیست. علاوه بر این، هیچ‌کس هم به من کمکی نکرده و راهنمایی نمی‌کند. واقعاً از این وضعیت ناراضی هستم.»
شما به عنوان راهنمای مهمان هتل در لابی حضور دارید.
الف) حداقل ۵ اقدام را به ترتیب اولویت بیان کنید که برای مدیریت این موقعیت انجام می‌دهید.
ب) برای هر اقدام، مشخص کنید که به کدام اصل از اصول معاشرت حرفه‌ای با مهمان (از متن درس) مربوط است.

فعالیت کارگاهی

۱ از طریق ایفای نقش در نقش بِل‌من مهمانی که به هتل آمده را خوشامدگویی نموده و ایشان را به سمت پذیرش مشایعت نمایید.
۲ در نقش بِل‌من، مشکل مهمانی که بسیار خسته و سردرگم است و به دنبال چیزی می‌گردد را حل کنید.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	خدمات تکریم به مهمان	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه	آزمون شفاهی و عملکردی	سلام و خوش‌آمدگویی و استقبال از مهمان	۳	
				اطلاعات مربوط به بخش‌های هتل و اتاق را به مهمان توضیح دهد	۲	
				فقط هدایت مهمان	۱	

آداب خوشامدگویی

آداب خوشامدگویی یکی از مهم‌ترین و تأثیرگذارترین مهارت‌ها در صنعت هتلداری و گردشگری است، زیرا نخستین برخورد میان کارکنان و مهمان را شکل می‌دهد و می‌تواند برداشت اولیه‌ای مثبت یا منفی در ذهن مهمان ایجاد کند. خوشامدگویی مجموعه‌ای از رفتارهای محترمانه، آگاهانه و حرفه‌ای است که نشان می‌دهد مهمان برای مجموعه ارزشمند است. لذا بِل‌من باید نکاتی را به شرح زیر رعایت نماید:



شکل ۲۰ـ هدایت مهمان توسط بِل‌من

۱ **نخستین برخورد و ایجاد ارتباط چشمی:** بِل‌من باید بلافاصله پس از ورود مهمان به لابی، با لبخندی ملایم و برقرار کردن ارتباط چشمی[۱] مناسب، حضور خود را اعلام کند. این اولین گام در ایجاد حس امنیت و مهمان‌نوازی است.

۲ **زبان بدن حرفه‌ای و احترام‌آمیز:** حفظ فاصله استاندارد[۲] و استفاده از حرکات دست باز و آرام هنگام راهنمایی مهمان بسیار حیاتی است. ایستادن با قامت صاف و توجه کامل به مهمان (بدون خیره شدن بیش از حد)، نشان‌دهنده احترام به جایگاه مهمان و حرفه‌ای بودن کارکنان است.

۳ **آداب سخن گفتن و لحن خوشامدگویی:** استفاده از عبارات استاندارد و رسمی (مانند «خوش آمدید جناب/ خانم») با لحنی آرام، شفاف و گرم بسیار مهم است. بِل‌من باید با سرعت مناسب صحبت کند و از به‌کار بردن اصطلاحات عامیانه یا بسیار پیچیده خودداری نماید.

۴ **پیش‌بینی نیاز و مدیریت انتظارات:** یک بِل‌من حرفه‌ای، فراتر از یک جابه‌جا کننده چمدان است؛ او باید با مشاهده وضعیت مهمان (مثلاً خستگی مهمان یا همراه بودن خانواده)، نیاز او را پیش‌بینی کند (مانند پیشنهاد کمک برای حمل بار یا راهنمایی به سمت بخش پذیرش) پیش از آنکه مهمان درخواست کند.

فعالیت کلاسی

دو مهمان تقریباً هم‌زمان وارد لابی هتل می‌شوند.

- مهمان اول سالمند است و برای پیدا کردن آسانسور دچار سردرگمی شده است.
- مهمان دوم با تلفن همراه صحبت می‌کند و با عجله فقط درباره ساعت حرکت سرویس فرودگاه سؤال می‌کند.

شما تنها راهنمای مهمان در لابی هستید. اگر فقط بتوانید ابتدا به یکی از این دو مهمان رسیدگی کنید: ابتدا به کدام مهمان خدمات ارائه می‌دهید؟ دلیل خود را بنویسید.

۱ـ Eye Contact
۲ـ Personal Space

خدمات پذیرایی بدو ورود مهمان



شکل ۲۱ــ پذیرایی بِل‌من از مهمان بدو ورود

یکی از مهم‌ترین بخش‌های عملیات هتل‌داری در بدو ورود مهمان است، هنگامی که مهمان پس از سفر، خستگی، جابه‌جایی یا حتی نگرانی‌های مربوط به اقامت وارد هتل می‌شود، نحوه استقبال و نوع پذیرایی اولیه می‌تواند تأثیر عمیقی بر احساس او بگذارد. به همین دلیل، خدمات پذیرایی بدو ورود باید با نظم، سرعت، دقت و مهارت انجام شود تا مهمان از همان ابتدا احساس کند که انتخاب درستی داشته است.

مهمان در ابتدای ورود با خوشامدگویی گرم و مؤدبانه راهنمای هتل روبه‌رو شده و سپس براساس قوانین هتل با نوشیدنی سبک و خنک مانند آبمیوه یا شربت و یا گرم مانند چای یا قهوه پذیرایی می‌شود. به این پذیرایی اصطلاحاً Wellcom گفته می‌شود.

پذیرایی از مهمانانی که تأخیر در فرایند پذیرش و تخصیص اتاق داشته و یا مهمانانی که اتاقشان آماده نیست، مهمانانی که کودک خردسال دارند و یا مهمانان سالمند، آرامش و احترام و رضایت را برای ایشان به دنبال خواهد داشت.

نکته

پذیرایی از مهمان در بدو ورود شامل خوشامدگویی گرم و صمیمانه، پذیرایی مناسب، راهنمایی صحیح، سرعت عمل، نظم و توجه به نیازهای فردی او است. اجرای دقیق و حرفه‌ای این خدمات، خستگی و نگرانی اولیه مهمان را کاهش داده و زمینه را برای تجربه‌ای آرام، دلپذیر و رضایت‌بخش فراهم می‌کند. در صنعت گردشگری و مهمان نوازی، کیفیت خدمات تنها به امکانات، تجهیزات و فضای اقامتی محدود نمی‌شود؛ بلکه از نخستین لحظه ورود مهمان و نحوه استقبال از او آغاز می‌گردد. ازاین‌رو، پذیرایی در بدو ورود یکی از مهم‌ترین پایه‌های مهمان‌نوازی حرفه‌ای و عاملی مؤثر در شکل‌گیری نگرش اولیه مهمان نسبت به هتل به شمار می‌آید.

فعالیت کلاسی

در صنعت مهمان‌نوازی گفته می‌شود: «رفتار بِل‌من، نخستین تصویر ذهنی مهمان از کیفیت خدمات هتل را شکل می‌دهد».

با استناد به جدول۳ ، جمله را تحلیل کنید و توضیح دهید **کدام رفتارهای حرفه‌ای بِل‌من موجب افزایش اعتماد، احساس احترام و رضایت مهمان می‌شود.**

جدول ۳ـ نکاتی که بِل‌من باید رعایت کند

ردیف	مهارت مورد نظر	اقدامات صحیح (مثال عملی)	اثر این اقدام بر مهمان	اشتباه رایج (آنچه نباید انجام داد)
۱	خوشامدگویی	 ایستادن با قامت صاف، لبخند گرم و گفتن "خوش آمدید"	 ایجاد حس احترام و پذیرفته شدن	 نگاه کردن به موبایل هنگام ورود مهمان
۲	ارتباط مؤثر	 گوش‌دادن کامل به نیاز مهمان و پاسخ با لحن آرام و روشن	 ایجاد اعتماد و کاهش اضطراب مهمان	 قطع کردن حرف مهمان یا پاسخ دادن با لحن خشک و دستوری
۳	هماهنگی در پذیرایی	 آماده بودن نوشیدنی و پیش‌خدمت در لحظه رسیدن مهمان به لابی	 احساس سرعت عمل و حرفه‌ای بودن هتل	 بی‌نظمی در ارائه خدمات و معطل کردن طولانی مهمان
۴	زبان بدن و ظاهر	 تماس چشمی ملایم و رعایت آراستگی کامل لباس فرم	 انتقال حس آمادگی برای خدمت‌رسانی	 چهره عبوس یا ایستادن به شکلی که گویی خسته‌ای

فعالیت کارگاهی

۱ هنرجویان در گروه‌های ۲ نفره به‌صورت ایفای نقش مهمان و بِل‌من نحوه ارتباط با مهمان را به‌صورت اصولی اجرا کنند.
۲ هنرجویان در گروه‌های ۲ نفره به‌صورت ایفای نقش مهمان و بِل‌من خدمات پذیرایی بدو ورود مهمانان را انجام دهند.
۳ هنرجویان به گروه‌های ۳ نفره تقسیم شوند، به هرگروه یک ردیف از جدول ۳ اختصاص داده شود و از آنها درخواست شود در مورد «اشتباهات رایج» بحث کنند و سپس در کلاس ارائه دهند.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۲	خدمات استقبال و خوشامدگویی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی در قالب ایفای نقش زمان: ۱۰دقیقه	آزمون عملکردی	ارائه خدمات مهمان در بخش اقامتی و مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی در اتاق	۳	
				ارائه خدمات به مهمان در اتاق مرتبط با بخش خانه‌داری	۲	
				ارائه خدمات به مهمان در اتاق مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی	۱	

نقش خدمات خاص توسط بِل‌من

بِل‌من با ظاهری آراسته، رفتاری مؤدبانه و توانایی برقراری ارتباط مؤثر، نخستین خدمات مهمان‌نوازی را به میهمان ارائه می‌دهد. این ویژگی‌های حرفه‌ای نقش مهمی در ایجاد تجربه‌ای خوشایند برای مهمان دارند. از مهم‌ترین وظایف بِل‌من می‌توان به حمل و نگهداری چمدان‌ها، راهنمایی مهمان، ارائه اطلاعات اولیه، انتقال بسته‌ها و سفارش‌ها به اتاق و ارائه سایر خدمات جانبی اشاره کرد.
بِل‌من با شناسایی نیازهای مهمان، راهنمایی مناسب و معرفی امکانات هتل، به او کمک می‌کند تا از خدمات هتل به بهترین شکل استفاده کند و اقامتی راحت و دلپذیر داشته باشد.



شکل ۲۲ـ خدمات بِل‌من به مهمان ورودی



شکل ۲۳ــ خدمات خاص قابل ارائه توسط بِل‌من در هتل

خدمات ویلچر

بِل‌من نقش تعیین‌کننده‌ای در تجربه افراد کم‌توان یا ناتوان به ویژه افرادی که از ویلچر استفاده می‌کنند، دارد. این نقش معمولاً تسهیل در حرکت، ایمنی، احترام و کاهش فشار روانی را دربَردارد.

■ **استقبال و کمک در بَدو ورود:** بِل‌من نزدیک درب خودرو یا ورودی، محترمانه از مهمان در خصوص نیاز به استفاده از ویلچر از مهمان سؤال می‌کند سپس در صورت بودن رمپ/ درب خودکار، مسیر هموار و مناسب را انتخاب کرده و سپس برای خروج از خودرو با کمترین اصطکاک، بدون بلند کردن غیرایمن ویلچر و با رعایت فاصله از لبه‌ها کمک می‌کند.



شکل ۲۴

■ **انتقال ایمن چمدان و هم‌زمان مراقبت از ویلچر:** چمدان را جدا از ویلچر جابه‌جا کرده و حمل چمدان‌ها در اولویت ایمنی قرار دارند تا ویلچر بدون تکان اضافه حرکت کند. در صورت امکان با اجازه مهمان، وسایل در جای امن قرار می‌گیرد.

■ **هدایت در مسیرهای هتل**[1]: همراهی از مسیر ورودی تا پذیرش/ لابی/ اتاق با توجه به عرض راهرو، وجود آسانسور مناسب، آستانه‌ها و اختلاف سطح‌ها، در دسترس بودن رمپ‌های شیب‌دار و اعلام پیشاپیش ایستگاه‌ها (الان به آسانسور نزدیک می‌شویم و درب اتاق در سمت راست قرار دارد) جزو همین موارد هستند.

■ **هماهنگی با پذیرش و اتاق برای نیازهای خاص:** بِل‌من باید با پذیرش هماهنگ کند و با تعیین اتاق مناسب نزدیک آسانسور، ورودی هموار، فضای مانور ویلچر، هماهنگی زمان آماده بودن اتاق قبل از ورود مهمان، درخواست اقلام کمکی در صورت موجود بودن مثل میله کمکی، صندلی دوش، صندلی قابل تنظیم و غیره در حد استاندارد هتل شرایط مناسب برای نیازهای خاص را فراهم کند. در هتل‌ها اتاق‌هایی برای افراد کم‌توان با این مشخصات وجود دارد.

■ **جابه‌جایی داخل اتاق و آماده‌سازی فضای دسترس‌پذیر:** کمک در استقرار ویلچر در فضای مانور بدون بستن راه خروج یا درب ورودی، باز کردن مسیرهای کلیدی مانند راه به سمت سرویس بهداشتی، تخت، کنترل‌ها و در صورت نیاز صندوق امانات/ میز کار، معرفی امکانات با زبان ساده و عملی مانند محل دکمه آسانسور، کنترل تهویه، ریموت‌ها، از وظایف بل‌من است. اگر انتقال (بلندکردن) فرد لازم باشد، فقط طبق پروتکل هتل و با رضایت مهمان با کمک تیم آموزش دیده انجام می‌پذیرد.

■ **پشتیبانی در خدمات روزانه**[2]: بِل‌من برای جابه‌جایی مهمان ویلچری مسیر بین اتاق/ رستوران/ کافی‌شاپ/ استخر/ سالن ورزشی و مسیر جایگزین را بررسی کرده و هماهنگی لازم را انجام می‌دهد. کمک در انجام درخواست‌های فوری مانند رساندن منوی غذا، کمک جهت دسترسی به دستگاه‌های داخل اتاق یا تماس با تیم مربوطه (خانه‌داری/ مهندسی /کانسیرج)، جزو وظایف وی بوده و قبل از خروج برای تور یا فرودگاه، باید رمپ/ آسانسور/ مسیر مجدداً بررسی شود.

■ **استاندارد رفتاری:** رفتار حرفه‌ای و محترمانه ایجاب می‌کند که قبل از کمک حتماً اجازه گرفته شود چون کمک بدون سؤال ممکن است باعث ایجاد سوءتفاهم گردد و توهین‌آمیز تلقی شده یا خطرناک باشد.

■ **الزامات ایمنی و نکات کنترلی برای ویلچر:** بِل‌من باید مسیرها را از نظر صاف بودن کف، نبود پله/ آستانه خطرناک، لغزندگی، چِک و باز بودن درب‌ها را کنترل نماید. با اجازه مهمان از ترمز ویلچر هنگام توقف کمک بگیرد و هنگام استفاده از رمپ‌ها اصول ایمنی را رعایت کند.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های دو نفره در قالب ایفای نقش کمک به مهمان ویلچری در ارائهٔ اتاق به مهمان و حمل چمدان‌های وی را تمرین کنند.

۱ـ Wayfinding

۲ـ During Stay

وظایف بِل‌من در شرایط اضطراری (زلزله، آتش‌سوزی)

بل‌من در شرایط اضطراری و در بحران‌هایی مانند زلزله و آتش‌سوزی باید طبق برنامه ایمنی و دستورالعمل هتل عمل کند.



شکل ۲۵ــ تابلوی راهنما هنگام حادثه

۱ــ حفظ آرامش و جلوگیری از وحشت

- خونسردی خود را حفظ کند.
- با لحن آرام و واضح با مهمانان صحبت کند.
- از ایجاد ترس، شلوغی و هرج‌ومرج جلوگیری کند.

۲ــ راهنمایی مهمانان به مسیرهای خروج اضطراری

- مسیرهای خروج اضطراری را بشناسد.
- مهمانان را سریع و ایمن به سمت پله‌های فرار هدایت کند.
- تأکید کند که از آسانسور استفاده نکنند.

نکته

در آتش‌سوزی یا زلزله، استفاده از آسانسور می‌تواند بسیار خطرناک باشد.

۳ــ کمک به تخلیه سریع و منظم ساختمان

- مهمانان را دسته‌بندی و هدایت کند.
- مسیر خروج را باز نگه دارد.
- از تجمع در نقاط خطرناک جلوگیری کند.
- در صورت نیاز در حمل وسایل ضروری یا همراهی افراد کمک کند.

۴ــ کمک به افراد آسیب‌پذیر

- کمک به سالمندان.
- کمک به مهمانان دارای معلولیت.
- کمک به کودکان.
- همراهی افراد بیمار یا مضطرب.

۵ــ اطلاع‌رسانی سریع به بخش‌های مربوطه در صورت مشاهده خطر سریعاً موضوع را به قسمت‌ها گزارش دهد

- پذیرش.
- مسئول ایمنی.
- مدیر شیفت.
- آتش‌نشانی / نیروهای امدادی.

۶ــ جلوگیری از ورود یا بازگشت افراد به محل خطر

- مؤدبانه اما قاطعانه مانع شود.
- توضیح دهد که بازگشت به محل خطر ممنوع است.
- در بحران، جان انسان مهم‌تر از وسایل است.

۷ــ حضور در محل تجمع امن

- بعد از تخلیه ساختمان، مهمانان را به محل امن یا نقطه تجمع هدایت کند.
- در شناسایی افراد جا مانده کمک کند.
- وضعیت را به مسئولان گزارش دهد.

۸ـ همکاری با تیم مدیریت بحران هتل و تیم آتش‌نشانی و ایمنی

۹ـ آشنایی کامل با تجهیزات و نقشه ایمنی

- کپسول‌های آتش‌نشانی کجا هستند.
- راه‌پله اضطراری کجاست.
- نقشه خروج طبقات چگونه است.
- محل تجمع امن کجاست.
- شماره‌های ضروری چیست.

۱۰ـ رعایت دستورالعمل ویژه هر نوع حادثه شامل:

الف) در زمان زلزله

- اگر داخل ساختمان است، ابتدا خودش و مهمانان را از اشیای خطرناک، شیشه‌ها و لوسترها دور کند.
- در صورت لزوم به افراد اعلام کند تا در محل امن پناه بگیرند.
- از ازدحام در پله‌ها جلوگیری کند.
- پس از پایان لرزش، مهمانان را از مسیر امن از هتل خارج کند.

ب) در زمان آتش‌سوزی

- زنگ خطر یا اعلام حریق را فعال کند (اگر هنوز انجام نشده).
- مهمانان را از منطقه دود و آتش دور کند.
- راه خروج را نشان دهد.
- استفاده از آسانسور را منع کند.
- اگر آموزش ندیده، وارد عملیات اطفاء نشود.
- اگر آتش کوچک و قابل کنترل است و آموزش دیده، از کپسول استفاده کند.

فعالیت کلاسی

در ساعت ۹ شب، بر اثر وقوع آتش‌سوزی در طبقه سوم هتل، سامانه اعلام حریق فعال می‌شود. در لابی هتل چند مهمان حضور دارند. یک خانواده دارای کودک خردسال، یک مهمان سالمند، یک مهمان ویلچرنشین و چند مهمان دیگر نیز در ساختمان هستند. در همین زمان، یکی از مهمانان اصرار دارد برای برداشتن لپ‌تاپ و مدارک خود به اتاق بازگردد.

اگر شما به عنوان بِل‌من هتل در محل حضور داشته باشید:

الف) اقدامات خود را از لحظه شنیدن صدای اعلام حریق به ترتیب اولویت توضیح دهید.

ب) بیان کنید در هر مرحله، هدف از انجام آن اقدام چیست.

پ) توضیح دهید چرا نباید اجازه بازگشت مهمان به اتاق داده شود، حتی اگر وسایل ارزشمند او در اتاق باقی مانده باشد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان مراحل پیشگیری، کنترل و کاهش آثار رویدادهای ناگهانی و غیرمنتظره در زمان بحران را در قالب یک تابلو آموزشی طراحی و ارائه کنند.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۳	ارائه اطلاعات و خدمات هتل	محل آزمون: هتل نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه	آزمون عملکردی	کنترل دقیق کلیه اقلام تحت مسئولیت و هماهنگی برای ترانسفر و حمل چمدان	۳	
				هماهنگی برای ترانسفر فرودگاهی و کنترل اشیای به‌جا مانده مسافر در هتل	۲	
				هماهنگی برای ترانسفر فرودگاهی	۱	

وظایف راهنمای هتل از مرحله ورود مهمان



شکل ۲۶ــ شرح وظایف راهنمای هتل از مرحله ورود مهمان تا تحویل اتاق (بِل‌من یا بل بوی)

وظایف راهنمای هتل از مرحله خروج مهمان



شکل ۲۷ــ وظایف راهنمای هتل (بِل‌من یا بل بوی) هنگام خروج مهمان به‌صورت مرحله به مرحله

فرایند همراهی مهمان تا پذیرش توسط بِل‌من (چِک‌اوت اتاق)



شکل ۲۸ــ همراهی مهمان توسط بِل‌من تا پذیرش

بِل‌من پس از خروج مهمان از اتاق، او را تا لابی یا میز پذیرش همراهی می‌کند. این همراهی تنها به جابه‌جایی وسایل محدود نمی‌شود، بلکه بخشی از فرایند بدرقه و ایجاد تجربه‌ای مطلوب برای مهمان به شمار می‌آید. در این مرحله، بِل‌من باید با حفظ آرامش، رعایت سرعت متناسب با شرایط مهمان و پایبندی به اصول رفتار حرفه‌ای، حضوری مؤثر و در عین حال بدون ایجاد مزاحمت داشته باشد. هنگام انجام تسویه‌حساب توسط مهمان، چمدان‌ها باید در محل مناسب و تحت نظارت قرار گیرند تا ضمن جلوگیری از ایجاد ازدحام در اطراف میز پذیرش، امنیت و حفاظت از وسایل مهمان نیز تضمین شود.

بل‌من در مکان‌های عمومی مانند لابی پشت سر مهمان و در مکان‌های اختصاصی مثل راهرو و طبقات جلوی مهمان (به جهت راهنمایی او) حرکت می‌کند. با تماس یا اعلام مهمان مبنی بر نیاز برای حمل وسایل و چمدان‌ها در هنگام خروج و چک‌اوت موارد زیر انجام می‌شود:



شکل ۲۹ــ ارائه اطلاعات مهمان خروجی به بِل‌من

خروج مهمان از هتل، آخرین مرحله از چرخه اقامت اوست و کیفیت این مرحله تأثیر مستقیمی بر احساس نهایی مهمان از هتل دارد. مهمان ممکن است بسیاری از جزئیات اقامت خود را فراموش کند، اما معمولاً نحوه بدرقه و سازمان‌دهی خروج را به وضوح به یاد می‌آورد. به همین دلیل، بِل‌من در این مرحله نقشی تعیین‌کننده دارد.

۱ **دریافت اطلاعات و آماده‌سازی اولیه:** بِل‌من اطلاعات خروج را از پذیرش، خانه‌داری یا کانسیرج دریافت می‌کند. این اطلاعات معمولاً شامل نام مهمان، شماره اتاق، تعداد چمدان‌ها، ساعت تقریبی خروج و وضعیت ترانسفر است. پس از دریافت اطلاعات، بِل‌من باید ترولی مناسب را آماده کند، برچسب چمدان را در دسترس داشته باشد و در صورت نیاز وضعیت ترانسفر را بررسی کند. آماده‌سازی دقیق باعث می‌شود مراحل بعدی بدون تأخیر انجام شود.

۲ **مراجعه حرفه‌ای به اتاق:** بِل‌من هنگام مراجعه به اتاق باید با رعایت اصول تشریفات وارد عمل شود. معرفی خود، اعلام هدف مراجعه و درخواست اجازه برای ورود از مهم‌ترین نکات این مرحله هستند. مهمان ممکن است هنوز در حال جمع کردن وسایل باشد؛ بنابراین بِل‌من باید با صبوری و احترام در کنار او حضور داشته باشد.

۳ **کنترل نهایی اتاق برای جلوگیری از ماندن وسایل:** یکی از حساس‌ترین بخش‌های خدمات خروج، یادآوری محترمانه به مهمان برای چِک نمودن اتاق است. با احترام از مهمان بخواهد کشوها، کمد، حمام، پشت درب، روی میزها و مخصوصاً صندوق امانات را بررسی کند. این مرحله به‌طور مستقیم از بروز شکایات مهمانان در مورد مفقودی وسایل جلوگیری می‌کند و نشان‌دهنده دقت و مسئولیت‌پذیری هتل است.

۴ **جمع‌آوری، شمارش و آماده‌سازی چمدان‌ها:** تعداد چمدان‌ها و بسته‌ها را به‌طور دقیق با مهمان تطبیق دهد و اگر مورد خاص یا وسیله ظریفی وجود دارد، آن را جداگانه و با احتیاط حمل کند. هنگام چیدمان چمدان‌ها روی ترولی، باید اصول ایمنی به‌طور کامل رعایت شود. چیدمان صحیح بار، علاوه بر جلوگیری از آسیب دیدن وسایل مهمان، به حفظ تعادل ترولی و جابه‌جایی ایمن آن نیز کمک می‌کند.

۵ **انتقال مهمان به لابی و هماهنگی با پذیرش:** در مسیر همراهی مهمان، بِل‌من باید با سرعت متناسب با شرایط مهمان حرکت کند و اطمینان دهد که چمدان‌ها در امنیت کامل هستند. پس از رسیدن به لابی، بارها باید در محل مناسب قرار داده شوند تا مانع رفت‌وآمد نگردد و از نظر ایمنی خطر ایجاد نکند. در زمان انجام تسویه‌حساب، بِل‌من نقش پشتیبان دارد و باید مراقب چمدان‌ها باشد تا مهمان بدون نگرانی به امور خود برسد.

۶ **هماهنگی و پشتیبانی از ترانسفر فرودگاهی:** در هتل‌هایی که خدمات ترانسفر ارائه می‌شود، بِل‌من نقش مهمی در هماهنگی با راننده و انتقال چمدان‌ها ایفا می‌کند. او باید اطلاعات مربوط به ساعت حرکت، نوع وسیله نقلیه و تعداد همراهان را بررسی کند. در هنگام بارگیری، توجه به ترتیب چمدان‌ها، جلوگیری از فشار روی چمدان‌های ظریف و اطمینان از محکم بودن بار و در نهایت شمارش و تأیید تعداد چمدان‌ها با مهمان یا راننده بخش ضروری کار است.



شکل ۳۰ــ مراحل ارائه خدمات نگهداری چمدان

۷ **خدمات نگهداری چمدان:** در مواردی‌که مهمان زودتر از زمان خروج نهایی هتل را ترک نمی‌کند، بِل‌من مسئول دریافت، ثبت و نگهداری چمدان‌هاست. در شکل ۳۰ مراحل نگهداری چمدان آمده‌است.

۸ **شناسایی و پیگیری نیاز به خروج دیر هنگام:** در برخی شرایط، مانند تأخیر در پرواز یا شرایط خاص مهمان ممکن است درخواست اقامت بیشتر در اتاق را داشته باشد که برای این امر باید با پذیرش هماهنگی نماید.

۹ **رفتار حرفه‌ای در لحظات پایانی خروج:** آخرین برخوردها تأثیر زیادی بر خاطره نهایی مهمان از هتل دارد؛ بنابراین، بِل‌من باید با احترام کامل و رفتاری حرفه‌ای، بدون ایجاد انتظار یا فشار برای دریافت انعام، مهمان را بدرقه کند. استفاده از جملات ساده و محترمانه‌ای مانند «سفر خوشی داشته باشید» یا «امیدواریم دوباره میزبان شما باشیم» می‌تواند در ایجاد تجربه‌ای مثبت و ماندگار نقش مؤثری داشته باشد.

نکته

بِل‌من یکی از عناصر کلیدی در تکمیل چرخه مهمان‌نوازی حرفه‌ای به شمار می‌آید. کیفیت عملکرد او در این مرحله، می‌تواند آخرین تصویر مهمان از هتل را شکل دهد؛ تصویری که در بسیاری از موارد، مبنای قضاوت نهایی او درباره تجربه کلی اقامت خواهد بود.

فعالیت کلاسی

در ساعت شلوغ خروج مهمانان، یک مهمان برای عزیمت به فرودگاه آماده است. هنگام انتقال چمدان‌ها، بِل‌من متوجه می‌شود یک چمدان بدون تگ روی ترولی قرار دارد. هم‌زمان راننده ترانسفر اعلام می‌کند که فقط چند دقیقه تا حرکت خودرو باقی مانده و مهمان نیز برای رسیدن به پرواز خود عجله دارد.
اگر شما بِل‌من باشید، بهترین اقدام چیست؟ دلایل انتخاب خود را توضیح دهید.

فعالیت کارگاهی

۱ هنرجویان در گروه‌های ۳ نفره در نقش پذیرش، بِل‌من و مهمان، فرایند خروج مهمان از اتاق را اجرا نمایند.

۲ هنرجویان در گروه‌های ۳ نفره در نقش پذیرش، بِل‌من و مهمان، فرایند همراهی مهمان تا پذیرش توسط بِل‌من را انجام دهند.

۳ هنرجویان در گروه‌های ۳ نفره در نقش پذیرش، بِل‌من و مهمان، فرایند خروج مهمان از هتل را به‌طور کامل اجرا نمایند.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۴	بدرقه مهمان	محل آزمون: هتل نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۰ دقیقه	آزمون عملکردی ـ ایفای نقش	بدرقه صحیح بر اساس اصول تکریم و حمل صحیح چمدان مهمان، با هماهنگی پذیرش	۳	
				بدرقه صحیح بر اساس اصول تکریم و حمل صحیح درست چمدان مهمان، بدون هماهنگی با پذیرش	۲	
				بدرقه مهمان بدون رعایت اصول تکریم	۱	

ارزشیابی شایستگی خدمات تکریم و خوشامدگویی

نام و نام خانوادگی:			شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۱	استاندارد عملکرد: ارائه خدمات ویژه و تکریم مهمان پیش از ورود، هنگام اقامت و هنگام خروج بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه.	
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲		
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۱۲	کار:	خدمات تکریم و خوشامدگویی	سطح شایستگی:	مهارت		

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	خدمات تکریم به مهمان	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه	آزمون شفاهی و عملکردی	سلام و خوشامدگویی و استقبال از مهمان	۳	
				اطلاعات مربوطه به بخش‌های هتل و اتاق را به مهمان توضیح دهد	۲	
				فقط هدایت مهمان	۱	
۲	خدمات استقبال و خوشامدگویی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه	آزمون عملکردی	ارائه خدمات مهمان در بخش اقامتی و مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی در اتاق	۳	
				ارائه خدمات به مهمان در اتاق مرتبط با بخش خانه‌داری	۲	
				ارائه خدمات به مهمان در اتاق مرتبط با بخش غذا و نوشیدنی	۱	
۳	ارائه اطلاعات و خدمات هتل	محل آزمون: هتل نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه	آزمون عملکردی	کنترل دقیق کلیه اقلام تحت مسئولیت و هماهنگی برای ترانسفر و حمل چمدان	۳	
				هماهنگ برای ترانسفر فرودگاهی	۲	
				هماهنگ برای حمل و چمدان و اشیای به‌جا مانده مسافر در هتل	۱	
۴	بدرقه مهمان	محل آزمون: هتل نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۰ دقیقه	آزمون عملکردی ـ ایفای نقش	بدرقه صحیح براساس اصول تکریم و حمل صحیح چمدان مهمان، با هماهنگی پذیرش	۳	
				بدرقه صحیح بر اساس اصول تکریم و حمل نادرست چمدان مهمان، بدون هماهنگی با پذیرش	۲	
				بدرقه مهمان بدون رعایت اصول تکریم	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت اصول آراستگی و به ویژه بهداشت فردی ۲ـ دقت به جزئیات و امانتداری در کنترل اتاق و گزارش مربوطه		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت ۱ و ۲ مورد	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۱ و ۳ و ..... (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

پودمان دوم

متصدی البسه



واحد یادگیری ۱

لاندری



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ نقش لاندری و ضرورت آن در هتل‌ها چیست؟
۲ لاندری چه تجهیزاتی دارد و عملکرد آن چگونه است؟
۳ روش‌های ارتباط بخش لاندری با سایر بخش‌های هتل چگونه است؟ و با کدام بخش‌ها ارتباط دارد؟
۴ روش‌های شست‌وشوی لوازم پارچه‌ای در لاندری چگونه است؟

استاندارد عملکرد

لکه‌گیری و شست‌وشوی البسه و ملزومات پارچه‌ای براساس دستورالعمل مربوطه با استفاده از تجهیزات و مواد شوینده

مقدمه

یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر رضایت مهمان در هتل، اطمینان از تمیزی و پاکیزگی وسایل و ملزومات پارچه‌ای در تمامی بخش‌های هتل است. به همین منظور، واحد تخصصی لاندری (رخت‌شوی‌خانه) در هتل‌ها ایجاد شده است تا با بهره‌گیری از تجهیزات و فرایندهای استاندارد، خدمات شست‌وشو، لکه‌گیری، خشک‌شویی و اتوکشی را به بخش‌های مختلف هتل و مهمانان ارائه دهد. واحد لاندری با بخش‌های مختلف هتل در ارتباط مستقیم است؛ زیرا تمامی بخش‌هایی که از ملزومات پارچه‌ای استفاده می‌کنند، به خدمات این واحد نیاز دارند. مهم‌ترین فعالیت این بخش شامل شست‌وشو و آماده‌سازی انواع حوله، ملحفه، روبالشی، روتختی، پتو و پرده‌های مورد استفاده در بخش خانه‌داری، همچنین شست‌وشوی رومیزی‌ها و دستمال‌های سفره مربوط به بخش غذا و نوشیدنی است. این اقلام پس از جمع‌آوری از بخش‌های مربوطه، برای انجام فرایندهای شست‌وشو و آماده‌سازی به لاندری ارسال می‌شوند.

در بیشتر هتل‌ها، واحد لاندری زیرمجموعه بخش خانه‌داری فعالیت می‌کند؛ اما در برخی هتل‌ها ممکن است زیر نظر بخش اقامتی[1] و به‌صورت مستقل از خانه‌داری اداره شود. با این حال، بیشترین ارتباط این واحد با بخش‌های خانه‌داری و غذا و نوشیدنی است. یکی از وظایف مهم لاندری، ارائه خدمات شست‌وشوی البسه مهمانان است. از دیگر وظایف این واحد، شست‌وشو و آماده‌سازی ملزومات پارچه‌ای بخش‌های پذیرایی مانند رومیزی‌ها و دستمال‌های سفره است که باید در کوتاه‌ترین زمان ممکن تمیز و آماده استفاده مجدد شوند. همچنین، لاندری مسئول حفظ پاکیزگی ظاهری لباس فرم کارکنان هتل است؛ به‌گونه‌ای که لباس‌های نیازمند شست‌وشو، خشک‌شویی و اتوکشی پس از جمع‌آوری، ثبت و دسته‌بندی، به این واحد ارسال شده و پس از آماده‌سازی، برای استفاده مجدد در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد.

در این واحد یادگیری، انتظار می‌رود هنرجویان با مفاهیم، بخش‌ها، تجهیزات و مواد مورد استفاده در لاندری هتل آشنا شوند؛ همچنین، مهارت‌های لازم در زمینه لکه‌گیری، شست‌وشو، خشک‌کردن، اتوکشی و بسته‌بندی انواع ملزومات پارچه‌ای را فراگرفته و بتوانند این فرایندها را مطابق با استانداردهای خدمات هتلداری انجام دهند.

ضرورت وجود لاندری در داخل هتل

۱ هتل به حجم کمتری از ملزومات پارچه‌ای برای گردش کار خود نیاز خواهد داشت؛ زیرا در صورت وجود لاندری داخلی، امکان شست‌وشو و آماده‌سازی سریع‌تر اقلام مصرفی فراهم می‌شود.

۲ هتل به خدمات اشخاص یا شرکت‌های خارج از مجموعه وابسته نخواهد بود و می‌تواند فرایند شست‌وشو و آماده‌سازی ملزومات پارچه‌ای را در داخل هتل مدیریت کند.

۳ زمان تحویل و آماده‌سازی ملزومات پارچه‌ای کوتاه‌تر خواهد شد و خدمات با سرعت بیشتری ارائه می‌شود.

۴ فرایند آماده‌سازی ملزومات پارچه‌ای به شرایط آب‌وهوایی وابسته نخواهد بود و احتمال تأخیر در ارائه خدمات کاهش می‌یابد.

۵ هتل برای انتقال ملزومات پارچه‌ای به مراکز خارج از هتل به حمل‌ونقل بیرونی وابسته نخواهد بود.

۱ـ Room Division

۶ هتل می‌تواند شرایط اضطراری و نیازهای پیش‌بینی‌نشده را سریع‌تر و مؤثرتر مدیریت کند.
۷ سایر بخش‌های هتل مانند رستوران و خانه‌داری می‌توانند درخواست‌های فوری و پیش‌بینی‌نشده خود را سریع‌تر تأمین کنند.
۸ از تجهیزات لاندری هتل می‌توان برای ارائه خدمات شست‌وشوی لباس مهمانان نیز استفاده کرد.
۹ هتل می‌تواند از طریق پذیرش سفارش‌های بیرونی و ارائه خدمات لاندری به مهمانان، درآمد جانبی کسب کند.
۱۰ با تأمین نیروی انسانی کافی و استفاده بهینه از مواد شوینده و تجهیزات، امکان مدیریت اقتصادی و کاهش هزینه‌های عملیاتی لاندری فراهم می‌شود.

چارت سازمانی لاندری



نمودار ۱ــ چارت سازمانی لاندری

شرایط ویژه و وظایف متخصص خشک‌شویی:

۱ داشتن آگاهی کامل به امور فنی ماشین
۲ سرویس روزانه ماشین خشک‌شویی
۳ تمیز کردن مایع پرکلراتیلن با پودر تونسیل
۴ رنگ برداری از پرکلراتیلن[۱] با پودر ذغال
۵ شناخت انواع لکه‌های پروتئینی
۶ تشخیص دقیق انواع لکه‌های روغنی
۷ شناخت کافی مواد لکه‌گیری و حلال‌ها
۸ شناخت انواع بافت‌ها (ابریشم ـ پشم ـ کتان ـ پلی‌استر)
۹ آگاهی در مورد دمای لازم جهت هریک از بافت‌های البسه
۱۰ بهره‌برداری از دستگاه لکه‌گیری
۱۱ آگاهی جهت زمان شست‌وشوی انواع البسه



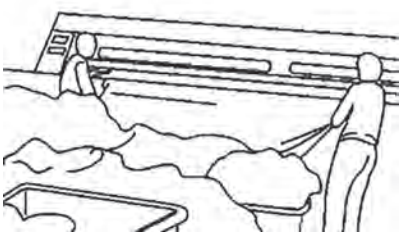
شکل ۱ـ کار در خشک‌شویی

شرایط و وظایف ویژه پرس‌کار:

۱ متخصص در امور اتوکشی انواع البسه
۲ آشنایی با انواع بافت‌ها (ابریشم ـ پشم کتان)
۳ اتوکشی انواع رنگ‌ها به‌طوری‌که برق روی آنها نیفتد (کت و شلوار سورمه‌ای، قهوه‌ای و مشکی)
۴ متخصص در اتوی البسه جیر
۵ لکه‌برداری‌های کوچک

شرایط و وظایف غلتک کار:

۱ آشنایی کامل با سیستم کاری غلتک
۲ آشنایی با انواع ملزومات پارچه‌ای
۳ آگاهی از دماهای لازم تفکیک کردن البسه



شکل ۲ـ غلتک‌کاری

فعالیت

هنرجو از میان شغل‌های بخش لاندری یک مورد را انتخاب کند و در مورد وظایف آن و دستگاه‌های مربوطه تحقیق کرده و نتایج را به‌صورت پاورپوینت ارائه نماید.

۱ـ Perchlorothylene

ارتباط لاندری با بخش‌های مختلف

■ **ارتباط با خانه‌داری:** مهم‌ترین بخش مرتبط با واحد لاندری، بخش خانه‌داری است. همان‌طورکه پیش‌تر اشاره شد، در برخی هتل‌ها لاندری به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های بخش خانه‌داری فعالیت می‌کند. بخش قابل‌توجهی از فعالیت‌های لاندری به شست‌وشو و آماده‌سازی اقلامی اختصاص دارد که از سوی خانه‌داری ارسال می‌شوند. این اقلام شامل ملحفه، انواع حوله، روتختی، پرده، رانر، محافظ تشک و سایر ملزومات پارچه‌ای مورد استفاده در اتاق‌ها و فضاهای اقامتی است.

همچنین، فرایند تحویل و دریافت لباس مهمانان برای شست‌وشو معمولاً از طریق بخش خانه‌داری انجام می‌شود. این بخش روزانه حجم زیادی از ملزومات پارچه‌ای را برای شست‌وشو، اتوکشی، پرس و بسته‌بندی به لاندری ارسال کرده و پس از آماده‌سازی دریافت می‌کند. نحوه هماهنگی و گردش کار میان این دو بخش، در مبحث «لینن‌روم» به‌طور کامل توضیح داده خواهد شد.

■ **ارتباط با بخش غذا و نوشیدنی:** یکی از واحدهای مرتبط با بخش لاندری، واحدهای تحت نظارت غذا و نوشیدنی هتل است که انواع مختلف لوازم پارچه‌ای از جمله رومیزی، لچکی، دستمال سفره و... را به لاندری تحویل داده و دریافت می‌نماید. تعداد و نوع ملزومات ارسالی از این بخش به لاندری، به میزان فعالیت بخش غذا و نوشیدنی مانند تعداد مهمانان استفاده کننده از رستوران، تعداد مهمانی‌ها و جشن‌ها و سمینارهای برگزار شده در آن بخش بستگی دارد.

جدول ۱ــ فرم موجودی ملزومات پارچه‌ای بخش غذا و نوشابه

رستوران: تاریخ: زمان:

شرح جنس	موجودی انبار	ملزومات کثیف	ملزومات تمیز	تعداد مورد اختلاف
رومیزی ۹۰×۲۴۰				
رومیزی ۱۰۲×۱۰۲				
رومیزی ۷۸×۷۸				
رومیزی ۵۱×۷۲				
رومیزی ۶۰×۶۰				
رومیزی ۵۱×۵۱				
رومیزی ۴۵×۴۵				
رومیزی ۴۰×۴۰				
دستمال سفره ۱۶×۱۶				
دستمال سفره ۲۱×۲۱				
دستمال سفره ۱۲×۱۲				
گردگیرها				
دستمال روی قوری				
دستمال سینی				
کرکی روی میز				
دستمال سرویس				
میلتون				

خدمات لباس‌شویی به مهمان

یکی از وظایف اصلی واحد لاندری (لباس‌شویی)، ارائه خدمات آب‌شویی و خشک‌شویی به مهمانان هتل است. مأمور رابط (وَلِت) فردی است که لباس‌های کثیف مهمانان را از اتاق تحویل گرفته و پس از انجام فرایند آب‌شویی یا خشک‌شویی، مطابق درخواست مهمان، آنها را به اتاق بازمی‌گرداند. در هتل‌هایی که فاقد واحد لاندری هستند، بخش خانه‌داری مسئول ارائه یا هماهنگی این خدمات خواهد بود. در چنین شرایطی، شماره تلفن میز کنترل خانه‌داری معمولاً در بروشور راهنمای خدمات هتل درج می‌شود.

کارکنان خانه‌داری باید آگاه باشند که در اتاق مهمانان معمولاً دو نوع فرم درخواست خدمات شست‌وشو با رنگ‌های متفاوت وجود دارد؛ یکی برای خدمات خشک‌شویی و دیگری برای خدمات آب‌شویی. این فرم‌ها شامل فهرستی از انواع لباس‌های معمول مورد استفاده مهمانان است. مهمان باید فرم مربوطه را تکمیل کرده و همراه با لباس‌های کثیف در کیسه‌های مخصوص لاندری که در اتاق قرار داده شده است، تحویل دهد. در برخی موارد، ممکن است مأمور جمع‌آوری لباس‌ها فرم درخواست را در حضور مهمان تکمیل کند. در این شرایط، ثبت دقیق اطلاعاتی مانند نام مهمان، شماره اتاق، امضا و به‌ویژه زمان موردنیاز برای بازگرداندن لباس‌ها اهمیت زیادی دارد. اگر مهمان درخواست تحویل لباس در همان روز ارسال به خشک‌شویی را داشته باشد، معمولاً هزینه اضافی دریافت می‌شود. همچنین، اگر هتل امکان تحویل لباس در همان روز را نداشته باشد، ولت باید این موضوع را به‌طور شفاف به مهمان اطلاع دهد. ولت موظف است پیش از تحویل گرفتن لباس‌ها، آنها را به‌دقت بررسی کرده و در صورت مشاهده مواردی مانند پارگی، لکه یا آسیب‌دیدگی، موضوع را به مهمان اطلاع دهد. این اقدام به منظور جلوگیری از بروز سوءتفاهم و شکایت‌های احتمالی درباره خسارت به لباس‌ها انجام می‌شود.

گاهی ممکن است مهمان بدون اطلاع قبلی هنگام خروج از هتل، کیسه لباس‌های کثیف را در اتاق باقی بگذارد. در این شرایط، اتاق‌دار مسئولیت دارد که موضوع را به بخش لاندری یا خانه‌داری اطلاع داده و لباس‌ها را برای بررسی و انجام مراحل لازم به مأمور جمع‌آوری لباس تحویل دهد.

فعالیت کلاسی

هنرجو نسبت به اقلامی که از بخش‌های مختلف برای شست‌وشو تحویل لاندری می‌شود و تعداد آنها در یک هتل با سناریوی مشخص توسط هنرآموز اعلام شده، گزارشی آماده و تحویل نماید.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش لباس‌شویی	محل آزمون: کارگاه هتل‌داری نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه	آزمون کتبی عملکردی	ترسیم دیاگرام ارتباط خانه‌داری، غذا و نوشیدنی و فرانت آفیس با بخش لاندری	۳	
				ترسیم دیاگرام ارتباط خانه‌داری، غذا و نوشیدنی با بخش لاندری	۲	
				ترسیم دیاگرام ارتباط خانه‌داری با لاندری	۱	

ماشین لباس‌شویی



شکل ۳ـ ماشین لباسشویی

هر شرکت در اندازه‌ها و ظرفیت‌های مختلف با شکل ظاهری متفاوتی تولیدات خود را به بازار عرضه می‌دارد. قدیمی‌ترین ماشین‌های لباس‌شویی مربوط به میله آلمان می‌باشد که بیش از ۵۰ سال سابقه دارد (شکل ۳).

طرز کار لباس‌شویی اتوماتیک

ماشین‌های لباس‌شویی در ظرفیت‌های مختلف صنعتی با دو سیستم اتوماتیک و دستی وجود دارند. در ماشین‌های اتوماتیک کلیه مراحل شست‌وشو، آبکشی با دور تند براساس برنامه شست‌وشوی انتخاب شده و توسط سیستم مکانیکی و یا الکترونیکی به‌صورت خودکار و به ترتیب انجام می‌شوند. حاصل کار پس از طی مراحل مختلف آماده و با اعلام هشدار تمام شدن زمان کار خود را به کاربر اطلاع می‌دهد.

ماشین خشک‌شویی (DRY CLEANING)



شکل ۴ـ ماشین خشک‌شویی صنعتی

ماشین خشک‌شویی مانند ماشین لباس‌شویی و دیگر ماشین‌های حرفه لباس‌شویی در اندازه‌ها و ظرفیت‌های مختلف با شکل ظاهری متفاوت و با در نظر گرفتن لوازم ایمنی، ساخته و استفاده می‌شود (شکل ۴). کشورهای آلمان، آمریکا و انگلیس در تولید این‌گونه ماشین‌آلات سابقه طولانی دارند.

طرز کار ماشین خشک‌شویی

پس از تفکیک لباس‌ها براساس نوع پارچه، رنگ، جنس و انجام لکه‌گیری لکه‌های خاص، لباس‌ها داخل سبد ماشین خشک‌شویی قرار داده شده، درب دستگاه بسته می‌شود و فرایند شست‌وشو به دو روش دستی یا اتوماتیک انجام می‌گیرد. در ماشین‌های خشک‌شویی، به‌جای آب از حلال‌های مخصوص، مانند پرکلرواتیلن، برای پاک‌سازی لباس‌ها استفاده می‌شود.



شکل ۵ـ نحوه کار ماشین خشک‌شویی صنعتی

در روش اتوماتیک، پس از قرار دادن لباس‌ها درون سبد و بستن درب دستگاه، با فشردن دکمه شروع (Start)، شیرهای برقی و مسیرهای ورود و خروج حلال طبق برنامه تنظیم‌شده در تابلو فرمان و تایمر دستگاه فعال می‌شوند. در این مرحله، مراحل مختلف شست‌وشو شامل حرکت چپ و راست سبد، پمپاژ حلال و شست‌وشوی اولیه به‌صورت خودکار انجام می‌شود. پس از پایان مرحله شست‌وشو، دستگاه برای مدت کوتاهی متوقف شده و سپس مرحله دور تند (گریز از مرکز) آغاز می‌شود. در این مرحله، با چرخش سریع سبد،

بخش زیادی از حلال و رطوبت موجود در لباس‌ها خارج می‌شود. پس از آن، مرحله خشک‌کردن با حرکت چپ و راست سبد و فعال شدن سیستم هوای گرم یا فن خشک‌کن آغاز شده و معمولاً حدود ۳۵ تا ۴۰ دقیقه ادامه می‌یابد. در ماشین‌های خشک‌شویی اتوماتیک، پس از انتخاب برنامه مناسب و فشردن دکمه شروع، تمامی مراحل شست‌وشو، آبگیری با گریز از مرکز و خشک‌کردن، بدون نیاز به دخالت مستقیم اپراتور و مطابق برنامه تنظیم‌شده انجام می شود.

در سیستم دستی همه زمان‌ها در اختیار اپراتور است، به‌عنوان مثال اگر در سیستم اتومات مدت پمپاژ ۱۵ دقیقه باشد در سیستم دستی می‌توان ۱۰ـ۱۵ دقیقه در نظر گرفت. در سیستم اتومات زمان خشک کردن ۳۵ـ۴۰ دقیقه برنامه‌ریزی شده که در سیستم دستی می‌توان به این منظور ۲۵ـ۳۰ دقیقه را در نظر داشت و مراحل را یک به یک به‌طور دستی و با استفاده از دکمه‌های مربوطه انجام داد و شیرهای تخلیه و آب سرد و بخار نیز به طور دستی باز و بسته می‌شود.

توجهات زیست‌محیطی

با توجه به هزینه زیاد پرکلرین که در این ماشین‌ها استفاده می‌شود و آزادسازی آنها باعث آلودگی محیط‌زیست می‌شود، در ماشین‌های خشک‌شویی جهت صرفه‌جویی اقتصادی و همچنین کمک به حفظ محیط‌زیست و جلوگیری از آلودگی آن، مایع پرکلر هر بار فیلتر شده و چند بار مورد استفاده قرار می‌گیرد.

مانکن

کت، پالتو و مانتو برای صاف‌کردن و فرم‌دهی روی مانکن دستگاه قرار داده می‌شوند (شکل ۶). پس از باز شدن دریچه بخار، بخار به مدت حدود ۳۰ ثانیه تمام قسمت‌های لباس را دربر می‌گیرد. سپس مسیر ورود بخار قطع شده و مرحله خشک‌کردن با جریان هوا و حرارت ملایم به مدت حدود یک دقیقه انجام می‌شود. پس از پایان فرایند، لباس از روی دستگاه برداشته شده و روی چوب‌لباسی قرار می‌گیرد تا خنک شود. پس از چند لحظه، لباس آماده استفاده خواهد بود.

لباس‌هایی که برای صاف‌کردن، آراستن و از بین بردن چروک‌ها با این دستگاه آماده می‌شوند، به دلیل استفاده از فرایند بخاردهی، بار الکتریکی ساکن در خود ذخیره نمی‌کنند و به بدن نمی‌چسبند.



شکل ۶ـ مانکن خشک‌شویی

اتاقک بخار جوراب



شکل ۷ـ اتاقک بخار جوراب

درون اتاقک فینیشینگ که برای اتوکشی و فرم‌دهی انواع جوراب‌ها استفاده می‌شود (شکل ۷)، از فشار بخار برای صاف‌کردن و آماده‌سازی جوراب‌ها استفاده می‌گردد. در این فرایند، جوراب‌های بافته و رنگ‌شده روی قالب‌هایی به شکل پا که از جنس آلومینیوم ساخته شده‌اند، قرار می‌گیرند. ظرفیت این دستگاه حدود ۱۰۰ جفت جوراب است. پس از قرار دادن قالب‌ها در محل‌های تعیین شده داخل اتاقک، درب دستگاه بسته شده و بخار با فشار وارد محفظه می‌شود. میزان فشار بخار که از طریق نمایشگر نصب‌شده در خارج از اتاقک قابل مشاهده است، تا حدود ۲ بار افزایش می‌یابد؛ سپس ورود بخار متوقف می‌شود. پس از گذشت حدود ۵ دقیقه، بخار موجود در مخزن تخلیه شده و با باز کردن درب دستگاه، جوراب‌های اتوکشیده و آماده استفاده از داخل اتاقک خارج می‌شوند.

فنیشینگ یا اتاقک بخار (Finishing)



شکل ۸ـ اتاقک بخار لباس

دستگاه فینیشینگ برای اتوکشی و آماده‌سازی لباس‌هایی کاربرد دارد که درصد بیشتری از الیاف پلی‌استر در بافت آنها به‌کار رفته است. در این فرایند، لباس‌ها روی چوب‌لباسی قرار داده شده و درون اتاقک بخار، روی قلاب‌ها یا اهرم‌های مخصوص آویزان می‌شوند. سپس درب اتاقک بسته شده و با فعال‌کردن برنامه اتوماتیک دستگاه، فرایند فینیشینگ آغاز می‌شود.

پس از حدود ۳۰ ثانیه، شیر برقی دستگاه باز شده و بخار با فشار وارد اتاقک می‌شود و تمام قسمت‌های لباس‌ها را دربرمی‌گیرد. پس از پایان مرحله بخاردهی، مسیر ورود بخار بسته شده و عملیات ویبره برای صاف‌شدن و فرم‌گیری بهتر لباس انجام می‌گیرد. سپس هوای گرم تولیدشده توسط رادیاتور بخار که در کف اتاقک نصب شده است، به‌وسیله فن به داخل محفظه هدایت می‌شود. هم‌زمان، سیستم مکش موجود در قسمت بالای دستگاه، رطوبت و نم حاصل از فرایند را جمع‌آوری کرده و از طریق کانال خروجی به بیرون هدایت می‌کند. پس از حدود ۵ دقیقه، دستگاه به‌صورت خودکار خاموش شده و لباس‌ها آماده خارج‌شدن از اتاقک خواهند بود. تمامی مراحل این فرایند براساس زمان‌های تنظیم‌شده روی تایمر دستگاه و متناسب با نوع و مقدار ملزومات داخل اتاقک انجام می‌شود. در شکل ۸ نمونه‌ای از اتاقک بخار لباس مشاهده می‌شود.

دستگاه تاکن (Sheet Folder Machine)



شکل ۹ـ دستگاه تاکن

این نوع غلتک‌ها که فقط یک اپراتور دارد، دو سر ملحفه و یا رومیزی را به گیره‌ها متصل نموده، بقیه کارها را دستگاه به‌صورت اتوماتیک انجام می‌دهد به‌طوری‌که پس از عبور از بین دو رول حرارتی و صاف شدن با اهرم‌های خاص در اندازه‌های لازم ملزومات را تا زده و بسته‌بندی می‌کند و سپس توسط نوار نقاله به محل نگهداری هدایت می‌شود (شکل ۹).

غلتک (Roller Ironer)

ملحفه، روبالشی و رومیزی‌ها برای اتوکشی و صاف‌شدن، از میان رول‌های دستگاه غلتک عبور داده می‌شوند. این غلتک‌ها شامل یک استوانه اصلی است که سطح آن با لایه‌ای از سیم ظرف‌شویی و پنبه مصنوعی با ضخامت و تراکم مشخص پوشانده شده و روی آن پارچه متقال قرار گرفته است. در مقابل، نیم‌استوانه دیگری به‌صورت مماس با غلتک اصلی قرار دارد که باعث فشرده‌شدن و صاف‌شدن ملزومات پارچه‌ای می‌شود.

در این فرایند، با استفاده از حرارت بخار، گاز یا المنت‌های برقی تعبیه‌شده در بخش زیرین دستگاه، رطوبت باقی‌مانده کاهش یافته و ملزومات پارچه‌ای صاف، اتوکشیده و آماده استفاده می‌شوند. در قسمت خروجی غلتک، سیستم مکش (وکیوم) تعبیه شده است که به کمک فن، رطوبت و نم باقی‌مانده در پارچه را خارج کرده و به بیرون هدایت می‌کند.



شکل ۱۰ـ غلتک

پرس اتو



شکل ۱۱ــ نمونه دستگاه پرس اتو صنعتی

این دستگاه برای صاف‌کردن و اتوکشی انواع البسه مانند کت، شلوار، پیراهن، مانتو، چادر، بارانی و سایر لباس‌ها استفاده می‌شود. در این فرایند، بخار از طریق سوپاپ‌های موجود در بالشک دستگاه خارج شده و لباس که روی بالشک قرار گرفته است، تحت‌تأثیر بخار قرار می‌گیرد. سپس صفحه بالایی دستگاه روی بالشک قرار گرفته و قفل می‌شود تا حرارت صفحه بالا به لباس منتقل شده و چروک‌ها برطرف شوند. پس از پایان مرحله بخاردهی، با فشار دادن اهرم سمت چپ و پایین دستگاه، عملیات مکش (وکیوم) انجام می‌شود تا رطوبت اضافی خارج شده و فرم لباس بهتر حفظ شود. برای خشک‌شدن کامل بخار موجود در بالشک و افزایش کیفیت اتوکشی، این فرایند برای بخش‌های مختلف لباس چندین بار تکرار می‌شود تا لباس کاملاً صاف، مرتب و آماده استفاده شود.

اتوی بخار دستی

اصول کار مانند اتوی پرس گرم است با این تفاوت که سطح آن دارای سوراخ‌هایی می‌باشد که از بین آنها بخار عبور می‌کند.

اتوی پیراهن

اتوی مخصوص که می‌توان با آن طرح مناسب و دلخواه را برای پیراهن آقایان مخصوصاً در آستین‌ها، شانه‌ها و یقه‌ها ایجاد کرد.

اتوی دستی

اتوی معمولی خانگی که برای اتو کردن لباس‌های سبک و کتان و کارهای ظریف‌کاری مورد استفاده قرار می‌گیرد.

اتوکلاو (Auto Clave)



شکل ۱۲ــ اتوکلاو

مخزن اتوکلاو، استوانه‌ای با قطر حدود ۸۰ سانتی‌متر است. درون این مخزن، لباس‌های اتاق عمل و سایر ملزومات پارچه‌ای آلوده به عوامل میکروبی، پس از بسته‌بندی و چیدمان مناسب، قرار داده می‌شوند. سپس درب دستگاه بسته شده و بخار خشک با فشار وارد مخزن می‌شود. بخار مورد نیاز دستگاه توسط یک مولد بخار یا دیگ بخار کوچک تأمین می‌شود. این بخش دارای مخزن تحت فشار، نمایشگر میزان آب و سیستم گرمایشی شامل المنت برقی یا هیتر گازی است که به‌صورت خودکار بخار لازم را تولید می‌کند. بخار تولید شده از طریق مسیر خروجی به مخزن اصلی اتوکلاو وارد می‌شود. در طول فرایند استریل‌سازی، لباس‌های

پزشکی و ملزومات پارچه‌ای اتاق عمل به مدت حدود ۹۰ دقیقه تحت تأثیر بخار خشک و فشار کنترل‌شده قرار می‌گیرند تا میکروب‌ها و عوامل بیماری‌زای موجود از بین بروند.

آبگیر (سانتریفوژ Centrifuge)





شکل ۱۳ـ دستگاه آبگیر صنعتی

ملزومات پارچه‌ای پس از خروج از ماشین لباس‌شویی، در ترولی مخصوص قرار گرفته و به دستگاه آبگیر منتقل می‌شوند. سپس به‌صورت یکنواخت داخل سبد دستگاه چیده شده، درب آن بسته و زمان آبگیری، معمولاً روی دو دقیقه، تنظیم می‌شود. با فشردن دکمه شروع، سبد با سرعت ۱۰۰۰ تا ۱۴۰۰ دور در دقیقه می‌چرخد و با استفاده از نیروی گریز از مرکز، حدود ۷۰ درصد رطوبت پارچه‌ها را خارج می‌کند. پس از پایان عملیات، دستگاه با ترمز پدالی یا سیستم ترمز برقی متوقف می‌شود. سپس درب دستگاه باز شده و ملزومات پارچه‌ای برای انجام مراحل بعدی، مانند خشک‌کردن یا اتوکشی، از دستگاه خارج می‌شوند.

خشک‌کن



شکل ۱۴ـ خشک‌کردن البسه در دستگاه خشک‌کن

برای خشک کردن، البسه و ملزومات شسته و آبگیری شده را درون سبد ماشین خشک‌کن قرار داده درب را بسته و پس از تنظیم دمای لازم، شاسی استارت را فشار داده تا ماشین روشن شود. در این موقع از حرارت مورد نیاز که عبارت است از حرارت مستقیم هیتر گازی المنت برقی و یا حرارت گرفته شده از رادیاتور بخار استفاده می‌شود که در انواع ماشین‌ها فرق می‌کند، معمولاً بین ۲۰ تا ۳۰ دقیقه زمان نیاز دارد تا البسه داخل خشک‌کن کاملاً خشک و آماده اتو گردد. حرارت نهایی بخار بین ۸۰ تا ۹۰ درجه سانتی‌گراد و دمای برگرفته از حرارت مستقیم هیتر گازی المنت برقی تا ۱۲۰ درجه است. برای ضدعفونی حداقل به ۷۰ درجه دما نیاز است؛ به‌دلیل جلوگیری از وقوع آتش‌سوزی و یا زرد شدن البسه و ملزومات، بایستی ترموستات چک شود که دما بیش از اندازه نباشد.

کارخانجات تولیدی ماشین‌آلات، موارد ایمنی را رعایت می‌کنند. در قسمت پایین دستگاه، فن تعبیه شده است تا هوای داخل خشک‌کن را به بیرون هدایت نماید؛ گرمای ایجاد شده قسمت بالای خشک‌کن و وکیوم فن پایین باعث خشک شدن البسه می‌شود.

دستگاه لکه‌گیری



شکل ۱۵ــ دستگاه لکه‌گیری

دستگاه لکه‌گیری روی پایه‌ای چدنی نصب شده و دارای سه پدال است. پدال سمت راست برای ورود بخار، پدال وسط برای فعال‌کردن سیستم مکش (وکیوم) میز و پدال سمت چپ برای خروج هوای گرم به‌کار می‌رود. در کنار دستگاه، مجموعه‌ای شامل مخزن و شیرهای کنترل بخار و هوا تعبیه شده است (شکل ۱۵) که با استفاده از اهرم‌های مخصوص، جریان بخار یا هوای گرم به دستگاه هدایت می‌شود.

در انتهای شیلنگ‌ها، پیستوله بخار و هوا قرار دارد که بخار یا هوای گرم را به محل لکه روی میز شیشه‌ای مثلثی دستگاه هدایت می‌کند. در کنار میز نیز صفحه‌ای کوچک و متحرک تعبیه شده است که برای لکه‌گیری قسمت‌هایی مانند آستین و داخل جیب لباس کاربرد دارد. برای لکه‌گیری، محل لکه روی صفحه مخصوص قرار گرفته و پس از آغشته‌کردن آن به ماده لکه‌بر، با استفاده از پیستوله بخار و در صورت نیاز کاردک فلزی مخصوص، لکه به‌آرامی و با حرکات رفت و برگشتی برطرف می‌شود. هم‌زمان، سیستم مکش مواد حل‌شده و رطوبت را از سطح پارچه خارج می‌کند. در پایان، با استفاده از هوای گرم، محل لکه خشک می‌شود. در صورت باقی‌ماندن لکه، این فرایند تا پاک‌شدن کامل تکرار می‌شود.

دیگ بخار



شکل ۱۶ــ دستگاه دیگ بخار (ایستاده)

دیگ بخار یکی از مهم‌ترین تجهیزات واحد لاندری است (شکل ۱۶). این دستگاه بخار موردنیاز تجهیزات مختلفی مانند پرس اتو، دستگاه کالندر (غلتک)، ماشین خشک‌شویی، خشک‌کن، اتاق بخار، دستگاه لکه‌گیری و سایر تجهیزات را تأمین می‌کند. بخار تولیدشده از طریق شبکه لوله‌کشی به این دستگاه‌ها منتقل می‌شود. دیگ‌های بخار در ظرفیت‌های مختلف طراحی و ساخته می‌شوند؛ به‌طوری‌که مدل‌های با ظرفیت ۱۰۰ تا ۴۰۰ کیلوگرم بخار معمولاً به‌صورت ایستاده و مدل‌های با ظرفیت ۵۰۰ تا ۱۰،۰۰۰ کیلوگرم بخار به‌صورت افقی (خوابیده) تولید می‌شوند. بیشتر این دستگاه‌ها دارای پلاک استاندارد و الزامات ایمنی لازم هستند.

فعالیت

هنرجو درباره بهترین برندهای داخلی دستگاه‌های لاندری در اینترنت تحقیق نموده و نتایج را به همراه خلاصه‌ای از مشخصات آنها تهیه کرده و به صورت گزارش مصور در کلاس ارائه دهد.

فعالیت کلاسی

فرض کنید در بخش لاندری یک هتل، حجم لباس‌های ورودی به‌طور ناگهانی افزایش یافته است، اما تعداد دستگاه‌ها (ماشین لباس‌شویی، خشک‌کن و اتوپرس) ثابت مانده است. به‌نظر شما مدیر لاندری با چه راهکارهایی می‌تواند از ایجاد تأخیر در تحویل لباس‌ها جلوگیری کند؟

بازدید علمی

هنرجویان به همراه هنرآموز خود از لاندری و لینن روم یک هتل ۴ یا ۵ ستاره بازدید و طرز کار ماشین‌ها و تجهیزات لاندری را مشاهده کرده و گزارشی مصور از بازدید تهیه نمایند.

مواد و حلال‌های مورد استفاده در بخش لباس‌شویی

۱ـ آب

آب مهم‌ترین ماده مصرفی در واحد لاندری است. اهمیت آب تنها به‌دلیل مصرف زیاد آن نیست، بلکه کیفیت آب نیز نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت یا کیفیت فرایند شست‌وشو دارد. مهم‌ترین ناخالصی‌های آب از نظر شست‌وشوی البسه، ترکیبات کلسیم، منیزیم و در برخی موارد آهن هستند. میزان این املاح، سختی آب را تعیین می‌کند. آب با سختی زیاد (آب سخت) برای شست‌وشوی البسه مناسب نیست؛ زیرا قدرت پاک‌کنندگی مواد شوینده را کاهش داده، مصرف شوینده را افزایش می‌دهد و ممکن است موجب ایجاد رسوب روی پارچه‌ها و تجهیزات لاندری شود.

۲ـ صابون و مواد پاک‌کننده

صابون از دیرباز به‌عنوان یکی از مواد شوینده شناخته شده است. امروزه صابون از ترکیب چربی‌ها با مواد قلیایی و طی فرایند صابونی‌شدن در دماهای مناسب تولید می‌شود. یک صابون مرغوب باید دارای ویژگی‌های زیر باشد:

- قدرت پاک‌کنندگی
- سهولت پاک شدن با آب
- قابلیت حل بالا و خلوص

۳ـ مواد پاک‌کننده ترکیبی

عیب اصلی صابون در لباس‌شویی این است که در آب سنگین (دارای املاح زیاد) کف نمی‌کند و بنابراین قدرت پاک‌کنندگی خود را از دست می‌دهد. همچنین نسبت به نمک‌ها و اسیدها حساس است. هنگام آب کشیدن لباس‌هایی که با صابون شسته شده‌اند باید دقت کرد تا اثر آن بر روی لباس‌ها باقی نماند. برای شست‌وشوی البسه در آب‌های سنگین[1] از مواد پاک‌کننده‌ای مانند پودرهای آنزیم‌دار استفاده می‌شود که به سبب ترکیبات خاص در این آب‌ها به خوبی کف کرده و از قدرت پاک‌کنندگی و سفیدکنندگی خوبی برخوردارند.

۱ـ آب سنگین (Heavy Water) آبی است که مقدار املاح محلول در آن از میزان استاندارد بالاتر باشد.

فعالیت کلاسی

به نظر شما اگر در واحد لاندری به‌اشتباه به‌جای آب معمولی (سبک) از آب‌های سنگین با شوینده‌های معمولی استفاده شود، چه مشکلاتی در فرایند شست‌وشو (از نظر کیفیت تمیزی، مصرف مواد و عملکرد دستگاه‌ها) به‌وجود می‌آید؟ تحقیق کنید و راهکار مناسب پیشنهاد دهید.

۴ـ مواد قلیایی

مواد قلیایی به دلایل مختلف در فرایند شست‌وشوی البسه مورد استفاده قرار می‌گیرند. مهم‌ترین دلیل استفاده از این مواد، افزایش قدرت پاک‌کنندگی صابون و سایر مواد شوینده است. همچنین، برخی مواد قلیایی با کاهش سختی آب و حذف یا خنثی‌کردن املاح موجود، عملکرد مواد شوینده را بهبود می‌بخشند.
برای اندازه‌گیری میزان اسیدی یا قلیایی بودن محلول‌ها از مقیاس pH استفاده می‌شود. این مقیاس از ۱ تا ۱۴ متغیر است؛ به‌طوری‌که آب خالص دارای pH برابر با ۷ است. محلول‌هایی با pH بیشتر از ۷ خاصیت قلیایی و محلول‌هایی با pH کمتر از ۷ خاصیت اسیدی دارند.
مواد شوینده با ترکیبات قلیایی قوی معمولاً برای شست‌وشوی پارچه‌های نخی و پنبه‌ای به‌کار می‌روند، درحالی‌که برای پارچه‌های ظریف مانند ابریشم و پشم، از شوینده‌هایی با ترکیبات قلیایی ضعیف استفاده می‌شود تا از آسیب‌دیدگی الیاف جلوگیری شود. مهم‌ترین مواد قلیایی مورد استفاده در واحد لاندری متاسیلیکات‌سدیم و بوراکس می‌باشد.

۵ـ حلال‌ها

- **مایع آپوکسی**[۱]: مایعی بی‌رنگ، فرار و از حلال‌های بسیار قوی است که بر روی رنگ روغن به سرعت اثر گذاشته و پاک‌کننده است. این مایع بهترین پاک‌کننده لکه‌های آدامس بر روی لباس می‌باشد.
- **استن**[۲]: مایع بی‌رنگ، فرار و از حلال‌های بسیار قوی است که همانند آپوکسی اثر می‌گذارد. معمولاً از آن برای پاک کردن لاک خشک شده استفاده می‌شود.

نکته

از این مایع جهت بر طرف کردن لکه بر روی پارچه‌هایی با الیاف استات و اکریلیک نباید استفاده شود، چون آنها را حل می‌کند.

- **مایع بوتیل‌استات**[۳]: مایعی فرار، آتش‌زا، بی‌رنگ با بوی خاصی که از همه حلال‌ها زودتر تشخیص داده می‌شود. از این مایع برای لکه‌گیری روغن سیاه، قیر، آسفالت و چربی می‌توان استفاده نمود.
- **بنزین سفید:** کم‌رنگ، فرار و دارای بوی خاصی است که زیاد اذیت‌کننده نیست. در گذشته از این مایع برای پاک‌کردن لکه چربی البسه و شست‌وشو استفاده می‌کردند. از بنزین سفید برای لکه‌گیری روغن سوخته، گریس و غذا استفاده می‌کنند.

۱ـ Epoxy
۲ـ Acetone
۳ـ Butyl Acetate

■ **مایع پرکلراتیلن:** پرکلرواتیلن یکی از متداول‌ترین حلال‌های مورد استفاده در فرایند خشک‌شویی است. این ماده به‌دلیل قدرت بالای حل‌کنندگی چربی‌ها و آلودگی‌های روغنی، در شست‌وشوی انواع البسه کاربرد گسترده‌ای دارد. همچنین در برخی صنایع، از جمله صنعت چرم، برای شست‌وشوی چرم پیش از دوخت و در برخی کاربردهای صنعتی مانند چربی‌زدایی قطعات و تجهیزات، از این حلال استفاده می‌شود. پرکلرواتیلن مایعی فرّار، غیرقابل‌اشتعال و دارای قدرت پاک‌کنندگی بالاست؛ ازاین‌رو استفاده از آن باید مطابق دستورالعمل‌های ایمنی و با تهویه مناسب انجام شود.

■ **مایع تربانتین**[1]: مایع تربانتین، حلالی بی‌رنگ یا زرد کم‌رنگ است که در صنایع مختلف، از جمله تولید رنگ، کاربرد دارد. در برخی واحدهای خشک‌شویی، به‌دلیل هزینه کمتر، ممکن است به‌جای پرکلراتیلن از این حلال استفاده شود؛ اما به‌علت اشتعال‌پذیری بالا، استفاده از آن در خشک‌شویی خطرناک است. بنابراین، هنگام کار با این حلال باید اصول ایمنی، تهویه مناسب و استفاده از تجهیزات حفاظت فردی به‌طور کامل رعایت شود.

■ **نفت:** مایع پاک‌کننده روغن سوخته، گریس و دوده پرده‌های توری می‌باشد.

فعالیت کلاسی

شما به‌عنوان متصدی لاندری هتل، با لباسی مواجه شده‌اید که دارای لکه قیر و چربی سنگین است. یکی از همکاران شما پیشنهاد می‌دهد از مایع تربانتین به‌جای پرکلراتیلن استفاده کنید، چون در دسترس‌تر است.

به‌نظر شما کدام اقدام مناسب‌تر است؟

گزینه صحیح را انتخاب کرده و دلایل خود را به بحث بگذارید.

الف) استفاده از تربانتین، چون خاصیت حلالی دارد و سریع‌تر در دسترس است.

ب) استفاده از پرکلراتیلن، با رعایت نکات ایمنی، چون مناسب‌تر و کم‌خطرتر است.

ج) استفاده از استن، چون حلال قوی‌تری است و سریع‌تر عمل می‌کند.

د) عدم استفاده از هرگونه حلال و شست‌وشو فقط با آب و شوینده معمولی.

سفید و ضدعفونی‌کننده‌ها

آب ژاول: آب ژاول محلولی بر پایه ترکیبات کلر است که به‌عنوان سفیدکننده و ضدعفونی‌کننده در فرایند شست‌وشو استفاده می‌شود. این محلول معمولاً به رنگ زرد کم‌رنگ بوده و پیش از مصرف، متناسب با نوع کاربرد با آب رقیق می‌شود. میزان غلظت آب ژاول براساس درصد ماده مؤثر آن تعیین می‌شود. نوع رقیق‌شده این محلول برای مصارف خانگی با نام تجاری «وایتکس» شناخته می‌شود و برای سفیدکنندگی و ضدعفونی کردن سطوح و برخی منسوجات به‌کار می‌رود. هنگام استفاده از آب ژاول باید دستورالعمل رقیق‌سازی و نکات ایمنی رعایت شود. از آب ژاول نباید برای شست‌وشوی پارچه‌های پشمی، ابریشمی و سایر الیاف حساس استفاده کرد؛ زیرا ممکن است به بافت و رنگ آنها آسیب برساند. سفیدکردن پارچه با مواد سفیدکننده با

۱ـ Turpentine

لکه‌گیری تفاوت دارد. استفاده از سفیدکننده روی پارچه‌های کثیف، نه‌تنها موجب پاک‌شدن لکه‌ها نمی‌شود، بلکه ممکن است باعث تثبیت یا تشدید آنها شود. همچنین، برای دستیابی به نتیجه مطلوب، باید نوع سفیدکننده، مقدار مصرف، غلظت محلول و دمای آب مطابق دستورالعمل کارخانه سازنده انتخاب شود.

مایع جوهر نمک: این مایع بی‌رنگ است و معمولاً همانند آب ژاول درجه دارد. خلوص این مایع با درجه آن شناخته می‌شود، چنانچه از این مایع استفاده شود فوراً تغییر رنگ داده و زرد کم‌رنگ می‌شود. از مایع جوهرنمک رقیق شده برای پاک کردن رسوبات کاشی، دست‌شویی، توالت، دوش حمام و شیرآلات استفاده می‌شود.

پودرها



شکل ۱۷ـ نمونه پودرسادز

پودر سادز (SUDS): پودر سادز، پودری سفیدرنگ با دانه‌های زرد گرانول است (شکل ۱۷) که دارای کف کنترل‌شده بوده و به‌دلیل وجود ترکیبات شوینده، قدرت پاک‌کنندگی بالایی در لکه‌گیری و سفیدکنندگی حوله‌ها، ملحفه‌ها و سایر ملزومات پارچه‌ای دارد. این پودر در ماشین‌های لباس‌شویی صنعتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در صورت نبود پودر سادز یا سایر شوینده‌های مخصوص ماشین لباس‌شویی با کف کنترل‌شده، می‌توان از پودر معمولی همراه با مقدار مناسبی نمک طعام برای کاهش و کنترل کف استفاده کرد.

- **پودر ساور (SOUR):** پودر ساور، پودری آبی‌رنگ است که در مرحله آخر آبکشی، همراه با پودر سافت و براساس ظرفیت ماشین لباس‌شویی به مقدار مشخص استفاده می‌شود. این ماده برای افزایش شادابی رنگ و بهبود ظاهر ملزومات پارچه‌ای مانند حوله، ملحفه و روبالشی به‌کار می‌رود و حاوی مواد روشن‌کننده نوری (اپتیکال برایتنر[۱]) است.
- **پودر سافت (SOFT):** این ماده برای نرم‌کنندگی و کاهش الکتریسیته ساکن در ملزومات پارچه‌ای استفاده می‌شود و مقدار مصرف آن براساس ظرفیت ماشین لباس‌شویی و با پیمانه مخصوص تعیین می‌گردد. این پودر در آخرین مرحله آبکشی به لباس‌ها اضافه شده و دارای ترکیبات ضدچروک (آنتی‌رینکل[۲]) و کنترل‌کننده الکتریسیته ساکن (استاتیک کنترل) است.
- **پودر رخت‌شویی:** برای شست‌وشوی دستی البسه استفاده می‌شود و دارای ترکیبات مختلفی است که هرکدام نقش خاصی در فرایند شست‌وشو دارند. برای کاهش سختی آب، سیلیکات سدیم برای ایجاد خاصیت قلیایی، سی‌ام‌سی (CMC) برای جلوگیری از رسوب مجدد چرک روی پارچه و مواد روشن‌کننده (برایتنر) برای افزایش درخشندگی پارچه به‌کار می‌روند.
- **پودر ماشین لباس‌شویی:** این نوع پودر برای استفاده در ماشین‌های لباس‌شویی تولید شده و دارای کف کنترل‌شده است. ترکیبات اصلی آن شامل آنزیم‌ها برای افزایش قدرت لکه‌بری، مواد آنیونیک و نانیونیک برای پاک‌کنندگی، سی‌ام‌سی (CMC) برای جلوگیری از چروک شدن، پربورات سدیم برای سفیدکنندگی، اپتیکال برایتنر برای افزایش درخشندگی، تی‌ای‌ایی‌دی (TAED) برای تقویت لکه‌زدایی، سدیم تری‌پلی‌فسفات و کربنات سدیم برای کاهش سختی آب و سیلیکات سدیم برای جلوگیری از رسوب در سبد و قطعات ماشین لباس‌شویی است.

۱ـ Optical Brightener ۲ـ Anti Wrinkle

■ **پودر درای بلیچ**[1]: به علت داشتن مواد کلری مؤثر برای از بین بردن لکه‌های لباس‌های آشپزی و برای سفیدی و شست‌وشوی آنها در ماشین‌های لباس‌شویی استفاده می‌شود. همچنین برای از بین بردن انواع لکه‌های روی ملحفه‌ها و حوله‌ها مفید بوده و بازدهی بسیار خوبی دارد.

■ **پودر اسید اگزالیک**[2]: از این پودر برای از بین بردن لکه‌های زنگ‌زدگی فلزات و سفیدکردن ملحفه‌ها و حوله‌های سفیدِ کدر استفاده می‌شود. برای تهیه پودر؛ یک قاشق غذاخوری پودر گرانول اسید اگزالیک را درون ۴ لیتر آبِ در حال جوش اضافه نموده، پس از حل شدن آماده استفاده است.

■ **پودر هیدروسولفیت**[3]: در رنگ‌برداری البسه پشمی استفاده می‌شود. این پودر در آب جوش حل می‌شود سپس مورد استفاده قرار می‌گیرد و بوی ناخوشایندی دارد (شکل ۱۸).



شکل ۱۸ــ نمونه بسته پودر هیدروسولفیت

فعالیت کلاسی

در بخش لاندری یک هتل، تعدادی از ملحفه‌ها، حوله‌ها و لباس‌های آشپزخانه پس از شست‌وشو دچار مشکلاتی مانند باقی ماندن لکه‌ها، زبری پارچه، ایجاد کف زیاد در ماشین لباس‌شویی، کدر شدن رنگ پارچه و چروک شدن البسه شده‌اند.

با توجه به ویژگی‌ها، ترکیبات و کاربرد انواع پودرهای معرفی‌شده، به سؤالات زیر پاسخ دهید:

۱ برای هر مشکل، استفاده از کدام پودر یا ماده شوینده مناسب‌تر است؟

۲ هر ماده چگونه به رفع مشکل کمک می‌کند؟

۳ در صورت استفاده نادرست از مواد شوینده چه پیامدهایی ممکن است برای پارچه یا ماشین لباس‌شویی ایجاد شود؟

۱ـ Dry Bleach
۲ـ Oxalic acid
۳ـ Hydrosulfide

آهار البسه

معمولاً برای سفت کردن و آهار دادن لباس‌هایی که از پارچه‌های بافته شده با الیاف کتان تهیه شده‌اند از نشاسته و براکس استفاده می‌کنند. برای تهیه محلول آهار، ابتدا مقدار مناسبی نشاسته در آب سرد حل شده و سپس آب جوش به آن افزوده می‌شود. حرارت آب باعث ژلاتینه‌شدن نشاسته شده و محلول حاصل پس از تماس با پارچه، به آن حالت و ایستایی می‌دهد. همچنین، در صورت نیاز به افزایش سفیدی و درخشندگی البسه، می‌توان از مقدار مناسبی پودر براکس همراه با نشاسته استفاده کرد.

فعالیت کارگاهی

هنرجو انواع مختلف مواد و داروهای حلال و پاک‌کننده را در محیط کارگاه ببیند و آنها را بو کرده و در صورت امکان لمس کند.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد(شاخص‌ها/داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۲	کنترل تجهیزات و ملزومات	محل آزمون: کارگاه لاندری هتل زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: در صورت برگزاری آزمون در لاندری هتل از تجهیزات لاندری هتل در غیر این صورت از شکل‌ها و فیلم‌های آموزشی بخش لاندری هتل استفاده شود.	مشاهده کار، آزمون عملکردی، آزمون شفاهی	کنترل سلامت و ایمنی دستگاه‌ها و تجهیزات و راه‌اندازی آنها	۳	
				راه‌اندازی دستگاه‌ها و تجهیزات	۲	
				کنترل ایمنی تجهیزات	۱	

شناسایی لکه و طریقه استفاده از مواد لکه‌گیری

در واحد لاندری، برای پاک‌کردن لکه‌های موجود روی ملزومات پارچه‌ای معمولاً از دو روش استفاده می‌شود. در روش اول، لکه‌گیری با استفاده از دستگاه مخصوص انجام می‌گیرد و در روش دوم، این فرایند به‌صورت دستی و توسط فردی ماهر و آشنا با اصول لکه‌بری انجام می‌شود. مواد مورد استفاده برای لکه‌گیری نیز به دو دسته کلی مواد ترکیبی و مواد اختصاصی تقسیم می‌شوند که در ادامه معرفی خواهند شد.

نکات مهم در لکه‌گیری

- **شناسایی نوع پارچه:** اولین و مهم‌ترین نکته در لکه‌گیری، شناسایی نوع پارچه است؛ زیرا مواد شیمیایی لکه‌بر در برابر الیاف و پارچه‌های مختلف، تأثیر متفاوتی دارند. بنابراین، انتخاب و میزان مصرف مواد لکه‌بر باید با توجه به جنس، رنگ، بافت و ضخامت پارچه انجام شود تا از آسیب‌دیدگی آن جلوگیری شود.
- **رنگ پارچه:** موضوع مهم دیگر، توجه به ثبات رنگ پارچه است. پارچه‌ها از نظر ثبات رنگ به دو گروه تقسیم می‌شوند: پارچه‌هایی با رنگ ثابت و پارچه‌هایی که ممکن است در اثر شست‌وشو یا استفاده از مواد شیمیایی رنگ خود را از دست بدهند. بنابراین، پیش از استفاده از مواد لکه‌بر باید مقدار کمی از آن را روی پارچه‌های لک شده امتحان نمود و در صورت از دست رفتن رنگ پارچه نباید از مواد لک‌بر استفاده شود.

■ **نوع لکه:** پس از مشخص شدن جنس پارچه و اطمینان از ثبات رنگ آن، باید نوع لکه نیز شناسایی شود؛ زیرا برای از بین بردن هر نوع لکه، ماده لکه‌بر مخصوصی موردنیاز است. برای مثال، ماده‌ای که برای حذف لکه‌های چربی استفاده می‌شود، برای لکه‌های حاصل از مواد آهاردار مانند شمع مناسب نیست و ممکن است تأثیر لازم را نداشته باشد.

لکه‌ها را به‌طور کلی بر سه نوع مختلف می‌توان تقسیم‌بندی کرد.



شکل ۱۹ــ دسته‌بندی لکه‌ها

لکه‌های چربی از مهم‌ترین انواع لکه‌ها در منسوجات هستند. پارچه‌ای که به مواد چرب آلوده شود، به‌سرعت گردوغبار را جذب می‌کند. این لکه‌ها روی پارچه‌های تیره معمولاً به رنگ خاکستری و روی پارچه‌های روشن به رنگ تیره دیده می‌شوند. لکه‌های چربی باعث سفت‌شدن پارچه نمی‌شوند، درحالی‌که لکه‌های ناشی از مواد قندی و آهاری، پارچه را خشک و سفت می‌کنند.

برای تشخیص نوع لکه می‌توان به ویژگی‌های ظاهری آن توجه کرد:

- لکه‌های سفت و رنگی معمولاً ناشی از مواد قندی مانند شربت هستند.
- لکه‌های سفت، آهاردار و سفیدرنگ ممکن است بر اثر شمع یا مواد نشاسته‌ای ایجاد شده باشند.
- لکه‌های سفید که باعث سفت‌شدن پارچه نمی‌شوند، معمولاً مربوط به موادی مانند آرد برنج هستند.
- لکه‌های سیاه، سفت و تیره‌رنگ اغلب ناشی از واکس یا روغن ماشین هستند.
- لکه‌های قهوه‌ای ممکن است در اثر موادی مانند خون، قهوه، چای یا شکلات ایجاد شوند. لکه‌های چای و قهوه معمولاً پس از خشک‌شدن حالت سفت پیدا می‌کنند.
- لکه‌های رنگی که اطراف آنها پخش شده و موجب سفتی پارچه نمی‌شوند، معمولاً مربوط به آب‌میوه‌ها هستند.

علاوه بر موارد ذکرشده، موادی مانند جوهر، موم، چسب، عطر، دارو و سوختگی نیز می‌توانند باعث ایجاد لکه روی پارچه شوند. در تشخیص این لکه‌ها می‌توان علاوه بر مشاهده، از حس بویایی نیز کمک گرفت. لکه‌های موم و چسب معمولاً سفت هستند، درحالی‌که لکه‌های ناشی از دارو، عطر و سوختگی حالت سفتی ندارند. لکه‌های سوختگی نیز اغلب به رنگ زرد دیده می‌شوند. بنابراین، پیش از شروع عملیات لکه‌گیری، باید دو موضوع به‌طور دقیق مشخص شود: نخست، جنس پارچه و میزان ثبات رنگ آن؛ دوم، نوع لکه. تشخیص صحیح این دو مورد، انتخاب ماده لکه‌بر مناسب و جلوگیری از آسیب به پارچه را امکان‌پذیر می‌کند.

فعالیت کلاسی

هنرجو از بین نمونه لکه‌های ارائه شده توسط هنرآموز، نوع لکه را تشخیص داده و علت این تشخیص را بیان کند.

طریقه استفاده از دستگاه لکه‌برداری

پس از بررسی البسه قرارگرفته روی میز دستگاه لکه‌گیری، نوع لکه شناسایی شده و ماده لکه‌بر مناسب روی آن استفاده می‌شود. سپس با فشار دادن اهرم بخار و وکیوم، بخار از طریق پیستوله مخصوص به محل لکه و ماده لکه‌بر هدایت می‌شود. با حرکت آرام سر پیستوله روی لکه، مواد به‌تدریج اثر کرده و لکه جدا می‌شود. در ادامه، با فعال‌کردن سیستم هوای گرم و وکیوم، محل لکه خشک شده و لباس برای انجام مراحل بعدی در ماشین خشک‌شویی قرار می‌گیرد.

مواد لکه‌گیری با دستگاه:

۱ **تارگو**[۱]: برای پاک کردن قیر، روغن سوخته، رژ لب، شیر پاک‌کن، مواد ابرو، فرمژه، خودکار، جوهر، گریس، روغن سیاه، واکس کفش، واکس مبلمان، رنگ ساختمان.

۲ **کوییک‌گو**[۲]: برای پاک کردن خون، شیرینی، شکلات، نوشابه، تخم‌مرغ، ژل، مرکوکورم، شیر، سس سالاد، سس کچاپ

۳ **بنگو**[۳]: برای پاک کردن ماءالشعیر، قهوه، آبمیوه، چای

۴ **اسپات‌گو**[۴]: برای پاک کردن لکه‌های زیر بغل، سر آستین، روی جیب کت و شلوار

۱_ Tar Go
۲_ Qwik Go
۳_ Bon Go
۴_ Spot Go

بیشتر بدانید

مواد لکه‌گیری بدون دستگاه

برای لکه‌گیری با مواد لکه‌گیری زیر نیازی به دستگاه لکه‌گیری نمی‌باشد، می‌توان لکه‌ها را شناخت و بر روی محل آنها از مواد زیر به‌صورت قطره‌ای استفاده کرد و یا در ماشین لباس‌شویی آنها را برطرف کرد.

۱ **تارگو:** برای پاک کردن قیر، روغن سوخته، رژ لب، شیر پاک‌کن، مواد ابرو، فرمژه، خودکار، جوهر، گریس، روغن سیاه، واکس کفش، واکس مبلمان، رنگ ساختمان.

۲ **ریت گو (Rite Go):** برای پاک کردن خون، شیرینی، شکلات، نوشابه، تخم‌مرغ، ژل، مرکوکورم، شیر، سس سالاد، سس کچاپ

۳ **بنگو:** برای پاک کردن ماءالشعیر، قهوه، آب‌میوه، چای

۴ **روست گو (Rust Go):** برای پاک کردن لکه‌های زنگ به‌جا مانده بر روی پرده، ملحفه و انواع لباس‌های رنگی

۵ **یلو گو (Yellow Go):** لکه‌های زردی غذا و عرق زیر بغل

محلول‌های لکه‌گیری

داروها و محلول‌هایی که برای لکه‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرند بر پنج نوع مختلف تقسیم می‌شوند.

۱ **داروها و مواد حل‌کننده** مانند بنزین، الکل، آمونیاک، اتر، تربانتین، صابون و آب. این مواد حل‌کننده برای از بین بردن لکه‌های حاصل از چرک، چربی و روغن مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۲ **داروها و مواد قلیایی و ترشی،** مانند: جوهر لیمو، سرکه، آب‌لیمو و غیره. این داروها با مواد حل‌کننده ترکیب شده و نمک‌ها را تولید می‌نماید که در آب حل می‌شوند و لکه‌ها را از بین می‌برند.

۳ **داروها و مواد زائل‌کننده** مانند آب اکسیژنه، بی‌سولفات دو سود، پرمنگنات دو محافظ تشکاس، پربرات دو سود

۴ **مواد جذب کننده:** مانند پودر گچ و پودر تالک که لکه‌های چربی را جذب می‌نمایند. ولی بهتر است پودر گچ را همیشه بعد از لکه‌گیری به‌کار برد؛ چون غالباً دیده می‌شود پس از هر لکه‌گیری، اطراف لکه کمی‌زرد می‌شود . لذا پس از لکه‌گیری باید تمام قسمت خیس شده پارچه را با پودرگچ پوشاند تا پارچه را خشک کند.

۵ **بنزین و الکل:** الکل و بنزین نیز برای از بین بردن لکه‌های چربی استفاده می‌شوند؛ با این حال، برای پاک‌کردن لکه‌های چربی نباتی نباید از بنزین استفاده کرد. بنزین قدرت لکه‌بری بالایی دارد و به‌جز برخی پارچه‌های حساس مانند نایلون و اورلون (پلی‌استر)، در بسیاری از پارچه‌های نازک، ضخیم، پشمی و نخی قابل استفاده است.

نکته

در کاربرد مواد حلال باید همیشه به جنس و حساسیت پارچه توجه شود تا از آسیب‌دیدگی الیاف جلوگیری شود.

انواع لکه‌ها و روش‌های برطرف کردن آنها

به‌طورکلی بیش از صدها نوع لکه وجود دارد، در این قسمت به مهم ترین لکه‌ها و روش‌های برطرف نمودن آنها پرداخته می‌شود.

■ **لکه لاک:** لکه‌های لاک ناخن یا لاک معمولی و یا انواع لاک‌ها به وسیله «استن» از بین می‌رود. استن همان مایعی است که خانم‌ها برای پاک کردن لاک ناخن از آن استفاده می‌کنند و می‌توان آن را برای برطرف کردن لکه‌های لاک روی پارچه هم به‌کار برد.

استن همچنین برای پاک کردن لکه‌های روغنی خشک به خوبی قابل استفاده است. ولی نباید هیچ‌گاه لکه پارچه ابریشم مصنوعی مانند نایلون و پرلون و... را با استن پاک کرد زیرا این پارچه‌ها در استن حل می‌شوند.

■ **لکه‌های جوهر و میوه:** برای از بین بردن برخی لکه‌ها، به‌ویژه لکه‌های جوهر و میوه، می‌توان از «پرمنگنات» استفاده کرد.

پرمنگنات یکی از مواد مؤثر در لکه‌گیری است و به‌ویژه برای حذف لکه‌های رنگی از روی پارچه‌های سفید کاربرد دارد. باتوجه به جنس و مقاومت پارچه لکه‌های ناشی از میوه‌های رنگی مانند شاه‌توت، آلبالو، انار و هندوانه با استفاده از محلول ۱۰ درصد «هیدروسولفیت سدیم» قابل برطرف شدن هستند.



شکل ۲۰ـ لکه میوه

■ **لکه رژ لب:** لکه رژ لب را نیز باید ابتدا با «بنزین یا اتر» پاک کرد و سپس به‌وسیله «پرمنگنات و هیدروسولفیت دوسود» آن را به کلی از بین برد.

■ **لکه چربی:** ابتدا باید گردوغبار موجود روی لکه با برس به‌آرامی پاک شود. اگر احتمال داده شود که لکه پس از زدودن گردوخاک از بین می‌رود، بهتر است ابتدا اطراف لکه با صابون علامت‌گذاری شود تا محدوده آن مشخص بماند. در مورد پارچه‌های ابریشمی، به‌جای برس‌کشیدن باید پارچه به‌آرامی تکان داده شود تا گردوغبار آن خارج شود؛ زیرا استفاده از ماهوت‌پاک‌کن ممکن است به الیاف آسیب برساند. در صورت شدید بودن لکه چربی، می‌توان از بنزین استفاده کرد. برای این کار، چند لایه پارچه زیر محل لکه قرار داده می‌شود و بنزین به‌آرامی روی لکه ریخته تا چربی حل شده و به لایه زیرین منتقل شود.

■ **لکه خون:** در صورت ایجاد لکه خون روی پارچه، نباید آن را با آب داغ شست؛ زیرا خون دارای پروتئین (آلبومین) است و حرارت باعث تثبیت آن روی الیاف پارچه می‌شود و پاک‌کردن لکه را دشوارتر می‌کند. برای پارچه‌های نخی و کتانی، لکه خون را می‌توان با آب سرد و صابون برطرف کرد. در صورت باقی‌ماندن لکه، می‌توان مقدار مناسبی آب ژاول رقیق‌شده را با احتیاط برای پارچه‌های سفید استفاده کرد.



شکل ۲۱ـ لکه خون



شکل ۲۲ـ لکه چای یا قهوه



شکل ۲۳ـ لکه روغن ماشین

■ **لکه چای، قهوه و شکلات:** این لکه‌ها اگر روی پارچه سفید باشد در آبی که در هر لیتر یک قاشق بزرگ آب ژاول ریخته شده جوشانده شود. برای سایر پارچه‌ها، می‌توان مخلوطی از مقدار مساوی گلیسیرین و زرده تخم‌مرغ تهیه کرده و روی لکه قرار داد. پس از چند ساعت، پارچه با آب مناسب شسته و در صورت نیاز اتو می‌شود. لکه‌های تازه معمولاً با شست‌وشو با آب گرم یا داغ (متناسب با جنس پارچه) به‌راحتی برطرف می‌شوند. برای پارچه‌های ظریف مانند ابریشم و پشم نیز می‌توان از گلیسیرین برای لکه‌گیری استفاده کرد.

■ **لکه روغن ماشین:** روغن ماشین نوعی چربی ترکیبی است. برای برطرف کردن لکه آن از روی پارچه‌های نخی و پشمی، ابتدا مقدار کمی روغن ماشین روی لکه مالیده و با انگشت به‌آرامی ماساژ داده می‌شود. سپس محل لکه با تربانتین آغشته شده و روی آن گچ یا پودر تالک پاشیده می‌شود. پس از ۲ تا ۳ ساعت، پودر را تکان داده و با ماهوت‌پاک‌کن تمیز می‌کنند. در صورت باقی‌ماندن لکه، این فرایند دوباره تکرار می‌شود.
برای لکه‌های تازه روغن ماشین، استفاده از بنزین نیز می‌تواند مؤثر باشد. در مورد پارچه‌های ظریف مانند ابریشم، می‌توان از اتر استفاده کرد و سپس روی محل لکه، مواد جاذب مانند گچ یا پودر تالک قرار داد تا چربی جذب شود.

■ **لکه شمع و موم:** این لکه‌ها را با تیغه چاقو می‌توان برداشت و پشت و رویش را کاغذ آب خشک‌کن گذاشته و اتو نمود، چند دفعه این عمل را تکرار کرده؛ پس از آن اگر چیزی باقی ماند با بنزین آنها را پاک کرد.

■ **لکه آب:** آب به‌تنهایی یک ماده پاک‌کننده است، اما در برخی پارچه‌ها ممکن است پس از خشک‌شدن، اثر لکه یاهاله‌ای از خود باقی بگذارد. اگر لکه آب روی پارچه مخمل ایجاد شود، می‌توان پارچه را در معرض بخار آب جوش قرار داد تا پرزهای آن دوباره حالت اولیه خود را پیدا کرده و اثر لکه برطرف شود. در مورد پارچه‌های ابریشمی نیز می‌توان با بخاردهی مناسب، آثار باقی‌مانده از لکه آب را کاهش داد.

■ **لکه عرق بدن:** عرق بدن ممکن است روی برخی پارچه‌ها، به‌ویژه پارچه‌های پشمی، ابریشمی و پارچه‌های نخی سفید، لکه ایجاد کند که با شست‌وشوی معمولی آب و صابون به‌طور کامل از بین نرود. در این موارد، می‌توان از محلول آب اکسیژنه که در هر لیتر آن چهار قاشق چای‌خوری «پربرات دو سود» ریخته شده برای لکه‌گیری استفاده کرد. پارچه در محلول شسته شده و در صورت باقی‌ماندن لکه، فرایند لکه‌گیری تکرار می‌شود. در پایان، پارچه با آب ساده به‌خوبی آبکشی می‌گردد.

■ **لکه سقز و آدامس:** برای از بین بردن لکه سقز و آدامس از روی پارچه‌های نخی و کتانی سفید، ابتدا می‌توان با قرار دادن یخ روی لکه، آن را سفت کرده و سپس به‌آرامی جدا کرد. در صورت باقی‌ماندن اثر لکه، محل مورد نظر را می‌توان با استفاده از اسفنج وماده لکه بر مناسب مانند «تتراکلرورکربن» شست.



شکل ۲۴ـ زردی اتو روی لباس

■ **لکه زردی اتو:** اگر پارچه در اثر تماس با اتوی بسیار داغ زرد شود، می‌توان برای کاهش این اثر از آب اکسیژنه یا محلول بوراکس استفاده کرد. همچنین استفاده از پودرهای لباس‌شویی آنزیم‌دار می‌تواند مؤثر باشد. آب ژاول و سایر مواد سفیدکننده نیز ممکن است در برطرف‌کردن این لکه‌ها کاربرد داشته باشند؛ با این حال، استفاده از این مواد باید فقط برای پارچه‌های مقاوم مانند نخی و کتانی و با رعایت دستورالعمل مناسب انجام شود.

■ **لکه رنگ مو:** برای از بین بردن لکه رنگ مو، ابتدا باید قسمت لکه پارچه را مدتی در محلول «هیدروسولفیت سدیم» قرار داده و سپس با آب خالص شست‌وشو داد. این عمل معمولاً بخش زیادی از لکه را برطرف می‌کند.



شکل ۲۵ـ لکه واکس کفش

■ **لکه واکس کفش:** ابتدا محل لکه باید با آب و صابون به‌خوبی شسته شود تا چربی واکس از بین برود. اگر لکه مربوط به واکس سیاه باشد، به‌دلیل وجود دوده در ترکیبات آن، ابتدا محل لکه با محلول ۲ درصد «پرمنگنات پتاسیم» مرطوب شده و چند دقیقه صبر کرد تا رنگ محل لکه به قهوه‌ای تغییر کند. سپس برای از بین بردن این اثر، از محلول ۲ درصد جوهر ترش (اسیداگزالیک) استفاده می‌شود.

■ **لکه شیرینی‌ها:** برای از بین بردن لکه شیرینی‌ها، ابتدا باید نوع لکه مشخص شود. اگر لکه دارای ترکیبات چربی و قند باشد، محل آن با آب ولرم و صابون شسته می‌شود. در صورتی که لکه فاقد چربی باشد، معمولاً شست‌وشو با آب خالص کافی است.

اگر لکه دارای رنگ باشد، ابتدا محل لکه با استفاده از پنبه آغشته به محلول ۲ درصد پرمنگنات تمیز می‌شود تا رنگ لکه به قهوه‌ای تغییر کند. سپس با پنبه‌ای دیگر، محلول ۱۰ درصد «اسید اگزالیک» (جوهر ترش) روی لکه استفاده می‌شود تا اثر لکه به‌طور کامل برطرف گردد.



شکل ۲۶ـ زنگ‌زدگی روی لباس

■ **لکه زنگ فلزات:** برای برطرف کردن لکه زنگ فلزات، ابتدا باید استفاده از «اسید اگزالیک» (جوهر ترشک) آزمایش شود. در صورت باقی‌ماندن لکه، محل موردنظر با آب و صابون شسته شده و سپس در محلول ۲ درصد «پرمنگنات» قرار می‌گیرد تا رنگ لکه به قهوه‌ای تغییر کند و پس از آن، با استفاده از پنبه تمیز، محلول ۱۰ درصد «اسید اگزالیک» یا «هیدروسولفیت سدیم» روی لکه مالیده می‌شود تا لکه برطرف گردد. آب لیمو تازه دارای مقداری جوهر ترشک است و برای این‌کار می‌تواند مفید باشد. «هیدروسولفیت دو سود» را می‌توان از داروخانه‌ها خرید. به‌صورت پودر سفید رنگی است که در آب حل می‌شود.

لکه خودکار: ابتدا محل لکه باید چند بار با آب و صابون شسته شود. سپس مقداری پنبه زیر محل لکه قرار داده و با پنبه‌ای دیگر، محلول ۲ درصد پرمنگنات روی لکه مالیده می‌شود تا رنگ آن به قهوه‌ای تغییر کند. پس از آن محلول ۱۰٪ «سولفوهیدرید دو سود» روی لکه مالید تا پاک شود.

فعالیت کلاسی

در یک هتل، پس از شست‌وشوی لباس مهمان، لکه زرد ناشی از اتوی داغ روی پارچه مشاهده می‌شود. اگر شما مسئول بخش لاندری باشید، برای رفع این مشکل چه اقداماتی انجام می‌دهید و هنگام انتخاب مواد لکه‌بر به چه نکاتی توجه می‌کنید؟

فعالیت کارگاهی

۱ هنرجو یک تا دو نمونه پارچه دارای لکه را با نظارت هنرآموز و توسط مواد اعلام شده در درس، پاک کند.

۲ هنرجویان در تیم‌های دونفره درخصوص لکه‌برهای سنتی مانند آبلیمو، سرکه و جوش‌شیرین واثر آنها بر لکه‌های خاص تحقیق میدانی از خانواده و اطرافیان خود و خشکشویی‌های محله انجام داده و نتیجه آن را به کلاس گزارش نمایند.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۳	لکه‌گیری	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: دو نفری زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: لباس یا پارچه لکه شده، لکه‌گیر	مشاهده کار، آزمون عملکردی	تشخیص درست لکه تفکیک آن و انتخاب صحیح لکه‌گیر و لکه‌گیری	۳	
				تشخیص درست نوع لکه و انتخاب صحیح لکه‌گیر	۲	
				تشخیص نوع لکه	۱	

فرایند انجام شست‌وشوی البسه

۱ـ طبقه‌بندی و علامت‌گذاری

هنگام دریافت لباس‌ها در واحد لاندری، ابتدا آنها براساس نیاز به آب‌شویی یا خشک‌شویی طبقه‌بندی می‌شوند. سپس میزان آلودگی، نوع پارچه و ویژگی‌های آن بررسی می‌گردد تا مواد شوینده و روش مناسب شست‌وشو تعیین شود. لباس‌های مهمانان نیز با استفاده از برچسب‌های مخصوص که به لباس دوخته می‌شوند و با جوهر پاک‌نشدنی علامت‌گذاری می‌گردند تا از جابه‌جایی یا اشتباه در تحویل جلوگیری شود.

۲ـ آب‌شویی

لباس‌های طبقه‌بندی‌شده و ملزومات پارچه‌ای پس از آماده‌سازی، در ماشین‌های آب‌شویی یا خشک‌شویی شسته می‌شوند. در فرایند آب‌شویی، هر برنامه شست‌وشو شامل چهار مرحله اصلی است. هریک از این مراحل اهمیت ویژه‌ای دارد و انجام ناقص هر مرحله می‌تواند کیفیت نهایی شست‌وشو را کاهش دهد.

این مراحل به ترتیب عبارت‌اند از:

الف) خیساندن: در این مرحله باید ظرفیت ماشین‌لباس‌شویی و مقدار مناسب مواد شوینده مورد توجه قرار گیرد؛ زیرا انجام صحیح خیساندن، نقش مهمی در کیفیت نهایی شست‌وشو دارد. این مرحله برای پارچه‌های پشمی اهمیت بیشتری دارد، زیرا این نوع پارچه‌ها معمولاً دیرتر آب را جذب می‌کنند و نیازمند دقت و زمان مناسب برای نفوذ آب هستند.

ب) چرک‌زدایی: چرک‌زدایی مهم‌ترین مرحله در فرایند شست‌وشو است. بررسی‌های انجام‌شده نشان می‌دهد که شناخت نوع چرک و لکه، تأثیر زیادی در انتخاب روش و مواد مناسب شست‌وشو دارد؛ زیرا در صورت بی‌توجهی به این موضوع، نتیجه مطلوب حاصل نخواهد شد.

پ) تبدیل چرک و لکه‌ها به ذرات معلق: برای جلوگیری از رسوب مجدد چرک و لکه‌ها روی پارچه و ایجاد تغییر رنگ یا لکه‌های موضعی، باید از مواد شوینده‌ای استفاده شود که ذرات چرک را در محلول شست‌وشو معلق نگه داشته و مانع جذب دوباره آنها توسط پارچه شوند.

ت) آب‌کشی و تمیز کردن ماشین لباس‌شویی: مرحله آب‌کشی اهمیت زیادی در فرایند شست‌وشو دارد؛ زیرا در این مرحله باقی‌مانده مواد شوینده، چرک و لکه‌ها از روی البسه و ملزومات پارچه‌ای حذف می‌شوند. با رقیق‌شدن مواد شوینده و آبکشی با آب تمیز در دمای مناسب، فرایند شست‌وشو تکمیل شده و ماشین لباس‌شویی نیز برای استفاده بعدی آماده می‌شود.



شکل ۲۷ـ فرایند شست‌وشو البسه در هتل

۳ـ آبگیری (سانتریفیوژ)

پس از شست‌وشو، ملزومات پارچه‌ای و لباس‌ها مقدار زیادی آب جذب کرده‌اند و لازم است آب اضافی آنها با استفاده از دستگاه سانتریفیوژ گرفته شود. در پایان این مرحله، رطوبت باقی‌مانده لباس‌ها به حدود ۲۵ درصد می‌رسد که برای مرحله اتوکشی مناسب است. اقلامی مانند حوله، حوله زیردوشی و سایر منسوجات پرزدار نیز در خشک‌کن‌های مخصوص خشک می‌شوند تا نرمی و لطافت بافت آنها حفظ شود.

۴ـ خشک کردن

پس از آب‌گیری، ملزومات پارچه‌ای و لباس‌ها در دستگاه خشک‌کن قرار می‌گیرند. در این دستگاه، با استفاده از حرارت مشعل گازی یا رادیاتور بخار، حدود ۸۰ درصد رطوبت باقی‌مانده حذف می‌شود. باقی ماندن حدود ۲۰ درصد رطوبت برای انجام بهتر اتوکشی یا عبور از غلتک اتو ضروری است.

۵ـ اتوکشی

ملزومات پارچه‌ای بزرگ، مانند ملحفه، رومیزی و اقلام مشابه، با استفاده از غلتک اتو صاف و آماده استفاده می‌شوند. در این دستگاه، پارچه از میان دو استوانه گرم عبور کرده و هم‌زمان تحت‌تأثیر حرارت و فشار، صاف و بدون چروک می‌شود. یک کاربر پارچه را وارد غلتک کرده و کاربر دیگر آن را از سمت مقابل دریافت می‌کند. لباس‌های کارکنان و مهمانان نیز با توجه به نوع و جنس پارچه، با استفاده از تجهیزات مختلفی مانند اتو پرس، اتوی بخار دستی، اتوی پیراهن و اتوی دستی اتوکشی می‌شوند. شکل ۲۷ کل فرایند شست‌وشو البسه در هتل را نشان می‌دهد.

نکات مهم پیش از شست‌وشوی البسه

برای شست‌وشو و اتوکشی صحیح البسه، ابتدا باید منسوجات براساس نوع پارچه، رنگ و نوع لکه تفکیک شوند. سپس با توجه به ویژگی‌های هر پارچه، مواد شوینده، تجهیزات و روش مناسب شست‌وشو و اتوکشی انتخاب و استفاده گردد. فرایند شست‌وشوی البسه، مجموعه‌ای از مراحل تخصصی و به‌هم پیوسته است که اجرای صحیح هر یک، نقش مهمی در حفظ کیفیت پارچه و دستیابی به نتیجه مطلوب دارد.

به‌طور کلی، این فرایند را می‌توان در سه مرحله اصلی زیر تقسیم‌بندی کرد:

۱ چه نوع لباسی باید شسته شود (مشخص کردن نوع الیاف نساجی)؟
۲ برای شست‌وشو از چه نوع ماده‌ای باید استفاده کرد؟
۳ نحوه شست‌وشو باید چگونه باشد؟

چه نوع الیافی باید شسته شود:

الیاف نساجی را به سه دسته می‌توان تقسیم کرد:

۱ **الیاف گیاهی:** این الیاف ریشه گیاهی دارند. مانند الیاف پنبه‌ای، کتانی و کنفی؛
۲ **الیاف حیوانی:** الیافی که ریشه حیوانی دارند. مانند: پشم و ابریشم؛
۳ **الیاف مصنوعی:** که از مواد معدنی و نفتی تهیه می‌شوند، مانند: نایلون، داکرون و...



شکل ۲۸ـ انواع الیاف

بیشتر الیاف مصنوعی و پشمی، برخلاف الیاف گیاهی، برای خشک‌شویی مناسب هستند؛ اما در صورت آلودگی شدید، شست‌وشوی آنها با آب نیم‌گرم و مواد شوینده مناسب، نتیجه بهتری خواهد داشت.

فعالیت کارگاهی

انواع مختلف پارچه در اختیار هنرجو قرار گیرد و او بتواند جنس الیاف و نحوه شست‌وشوی آنها را توضیح دهد.

انواع مختلف البسه و نکات مهم در شست‌وشوی آنها:

- **کت و شلوار (Suits (Jacket & pants**: کت‌وشلوار باید به‌صورت خشک‌شویی شسته شود؛ زیرا در بافت این نوع پارچه معمولاً درصدهای مختلفی از الیاف پشم به‌کار رفته است. استفاده از ماشین خشک‌شویی و حلال پرکلراتیلن، از آب‌رفتگی، تغییر ابعاد و آسیب به بافت پارچه جلوگیری کرده و کیفیت و فرم اولیه لباس را حفظ می‌کند.
- **شلوارلی و کتان (Trousers)**: شلوارهای جین، کتان و بسیاری از لباس‌های دارای الیاف مصنوعی یا ترکیبی، برای از بین بردن لکه‌های چربی با محلول آپوکسی لکه‌گیری می‌شوند و شست‌وشوی آنها با پودر لباس‌شویی و آب سرد یا آب گرم تا دمای ۴۵ درجه سانتی‌گراد انجام می‌گیرد.
- **پیراهن مردانه (Shirt)**: ابتدا سرآستین‌ها و یقه با محلول شوینده رقیق‌شده برس زده می‌شوند. سپس پیراهن داخل ماشین لباس‌شویی قرار گرفته و پس از حدود ۱۵ دقیقه شست‌وشو و آبکشی، تخلیه، خشک و در نهایت اتوکشی می‌شود.
- **کت و دامن (Suits (Jacket & skirt**: برای تمیز کردن کت و دامن بهتر است همانند کت و شلوار از ماشین خشک‌شویی استفاده نمود. باید قبلاً عمل لکه‌گیری انجام شده باشد و از مایع سکاپو جهت عرق زیر بغل و پایین دامن استفاده کرد.
- **البسه نخی (Cotton Dress)**: لباس‌های نخی پیش از خیساندن و شست‌وشو، باید از نظر ثبات رنگ بررسی شوند. برای این کار، پارچه‌ای سفید و مرطوب روی قسمت کوچکی از لباس کشیده می‌شود؛ اگر پارچه رنگی شد، نشان‌دهنده ناپایداری رنگ است. در این حالت، لباس‌ها باید براساس رنگ تفکیک شده و برای کاهش انتقال رنگ، از نمک یا مواد تثبیت‌کننده مناسب استفاده شود.

برای این منظور، پیش از قرار دادن لباس‌ها در آب، مقدار مناسبی نمک به آب داخل تشت یا ماشین لباس‌شویی اضافه کرده و هم زده می‌شود. سپس لباس‌ها خیسانده شده و با پودر یا صابون شسته می‌شوند. نمک باعث کاهش پخش‌شدن رنگ و حفظ ظاهر اولیه لباس‌ها می‌شود. پس از شست‌وشو، لباس‌ها باید بلافاصله آبکشی شوند. در ماشین‌های لباس‌شویی خانگی نیز می‌توان مقدار مناسبی نمک همراه با پودر شوینده استفاده کرد و از شست‌وشو با آب گرم پرهیز نمود؛ زیرا شست‌وشو و آبکشی با آب سرد، احتمال تغییر رنگ و انتقال رنگ را کاهش می‌دهد.

- **پالتو و مانتو (Overcoats , Gown)**: برای تمیز کردن پالتو و مانتو از جنس پشم و پشم مصنوعی بهتر است شست‌وشو با ماشین خشک‌شویی و از مایع پرکلراتیلن استفاده شود.

■ **البسه بافتنی (Woven)**: برخی از کامواها ثبات رنگ کافی ندارند و ممکن است هنگام شست‌وشو رنگ پس دهند. این موضوع می‌تواند به سایر لباس‌هایی که همراه آنها شسته می‌شوند آسیب وارد کند. برای اطمینان از ثبات رنگ، بهتر است پیش از خیساندن، لباس با یک تکه پارچه سفید و مرطوب آزمایش شود. پس از اطمینان از ثابت بودن رنگ، لباس بافتنی درون تشت حاوی آب سرد و مقدار مناسبی شامپو قرار داده می‌شود. پس از خیساندن، قسمت‌هایی مانند یقه و سرآستین که بیشتر در معرض آلودگی هستند، به‌آرامی مالش داده می‌شوند. سپس تمام لباس با ملایمت شسته و با آب سرد آبکشی می‌گردد. در صورت استفاده از دستگاه آبگیر، بهتر است لباس‌ها به‌صورت جداگانه و کنار یکدیگر درون دستگاه قرار داده شوند. سپس دستگاه حدود ۲ دقیقه روشن شده و پس از توقف کامل، لباس‌ها خارج و روی سطح صاف پهن شوند. برای جلوگیری از تغییر شکل، باید به‌آرامی روی لباس دست کشیده شود تا حالت اولیه خود را حفظ کند. از آب با دمای بالا برای شست‌وشو و از حرارت زیاد برای خشک‌کردن لباس‌های بافتنی نباید استفاده شود.

پس از خشک‌شدن، پارچه‌ای نازک روی لباس قرار داده شده و اتوی دستی با دمای حدود ۳۰ تا ۴۰ درجه سانتی‌گراد به‌آرامی روی آن گذاشته و برداشته می‌شود. به‌دلیل خاصیت کشسانی لباس‌های بافتنی، اتوکشی باید با دقت و ملایمت انجام شود تا لباس صاف و آماده استفاده گردد. برای نگهداری لباس‌های بافتنی، پس از پایان فصل سرما و خارج شدن آنها از چرخه استفاده، باید ابتدا شسته و کاملاً خشک شوند. سپس برای جلوگیری از آسیب حشرات مانند بید، از مواد محافظ مناسب مانند نفتالین در داخل یا کنار محل نگهداری لباس‌ها استفاده شود.

■ **پرده (Curtain)**: پرده‌ها به‌دلیل قرار گرفتن در معرض گرما و هوای محیط، معمولاً مقدار زیادی دوده و ذرات چربی را به خود جذب می‌کنند و لایه‌ای نازک از آلودگی روی سطح آنها ایجاد می‌شود. برای پاک‌سازی بهتر، ابتدا پرده‌ها در محلولی از آب و مقدار مناسبی تینر قرار داده شده تا کاملاً خیس شوند. پس از مدتی، تیرگی و آلودگی‌های ناشی از چربی از سطح پرده خارج می‌شود؛ زیرا تینر به‌عنوان یک حلال، چربی‌ها را حل کرده و از بین می‌برد. در این مرحله، مالش ملایم پرده‌ها به پاک شدن بهتر آنها کمک می‌کند. در صورت شست‌وشوی پرده‌ها با ماشین لباس‌شویی صنعتی، ابتدا پرده‌ها براساس جنس و رنگ تفکیک شده و گیره‌های فلزی و زنجیرهای سربی قسمت پایین آنها جدا می‌شود. سپس پرده‌ها داخل ماشین قرار گرفته، آب سرد و گرم تا حد مناسب وارد دستگاه شده و مقدار مشخصی تینر (حدود یک لیتر تینر به ازای ۱۰ لیتر آب) به آن اضافه می‌شود. ماشین حدود ۵ دقیقه با حرکت رفت و برگشتی کار می‌کند تا آب، تینر و پرده‌ها موجب جداسازی آلودگی‌ها شوند. سپس محلول شست‌وشو تخلیه می‌گردد.

در مرحله بعد، پرده‌ها با آب و مواد شوینده شسته می‌شوند. پس از یک مرحله شست‌وشوی اولیه به مدت حدود ۵ دقیقه، تخلیه انجام شده و بار دیگر مواد شوینده اضافه می‌شود تا شست‌وشو حدود ۱۵ دقیقه ادامه یابد. در پایان، چند مرحله آبگیری و آبکشی انجام شده و پرده‌ها پس از آماده شدن از ماشین خارج می‌شوند.

نکته

چنانچه پرده‌ها خیلی کثیف و سیاه رنگ باشند از مایع ظرف‌شویی به جای پودر استفاده شود.

گاهی پس از شست‌وشو، پرده‌ها دچار نخ‌کش شدن شده و هنگام آویزان شدن ظاهر نامناسبی پیدا می‌کنند. مهم‌ترین عوامل ایجاد این مشکل عبارت‌اند از:

۱ وجود گیره‌های فلزی در سبد ماشین: گیره‌های فلزی باقی‌مانده در کنار سبد ماشین، هنگام چرخش دستگاه ممکن است به تور پرده‌ها گیر کرده و به‌دلیل سنگین شدن پرده در اثر جذب آب، باعث کشیدگی و نخ‌کش شدن آنها شوند.

۲ آسیب‌دیدگی یا وجود پلیسه در قطعات فلزی درب ماشین: خراش یا زبری در پیچ، مهره یا قطعات فلزی درب ماشین می‌تواند باعث گیر کردن تار و پود پرده و ایجاد نخ‌کش شود.

۳ باقی ماندن گیره‌های نوار پرده: اگر همه گیره‌های نوار پرده به‌طور کامل جدا نشوند، لبه‌های گیره‌های باقی‌مانده ممکن است به پرده گیر کرده و موجب آسیب‌دیدگی آن شوند.

برای جلوگیری از چروک شدن پرده‌ها پس از پایان شست‌وشو و در آخرین مرحله آبکشی، استفاده از مواد نرم‌کننده مانند آنتی‌رینکل (ضدچروک) و استاتیک‌کنترل (ضدالکتریسیته ساکن) توصیه می‌شود.

پتو (Blanket)

در بافت پتو معمولاً از الیاف مصنوعی استفاده می‌شود و گاهی نیز درصد مشخصی از الیاف پشم در قسمت پود آن به‌کار می‌رود. برای شست‌وشوی پتو بهتر است از آب سرد یا ولرم با دمای حدود ۲۵ تا ۳۰ درجه سانتی‌گراد و پودر مخصوص ماشین لباس‌شویی با کف کنترل‌شده استفاده شود. پس از شست‌وشو، آبکشی باید چند بار انجام گیرد تا هیچ‌گونه اثری از مواد شوینده و کف روی پتو باقی نماند. برای خشک‌کردن پتو نیز باید از دمای مناسب (حدود ۴۰ تا ۴۵ درجه سانتی‌گراد) استفاده شود. استفاده از حرارت زیاد، به‌ویژه در پتوهای دارای الیاف پشم، ممکن است باعث جمع‌شدن، کاهش اندازه و ایجاد حالت نمدی در بافت پتو شود.

فعالیت کلاسی

در لاندری هتل، هم‌زمان دو لباس تحویل داده شده است:

۱ یک **پیراهن مردانه** (لکه روی یقه و سرآستین)

۲ یک **لباس بافتنی رنگی** (مشخص نیست رنگ پس می‌دهد یا نه)

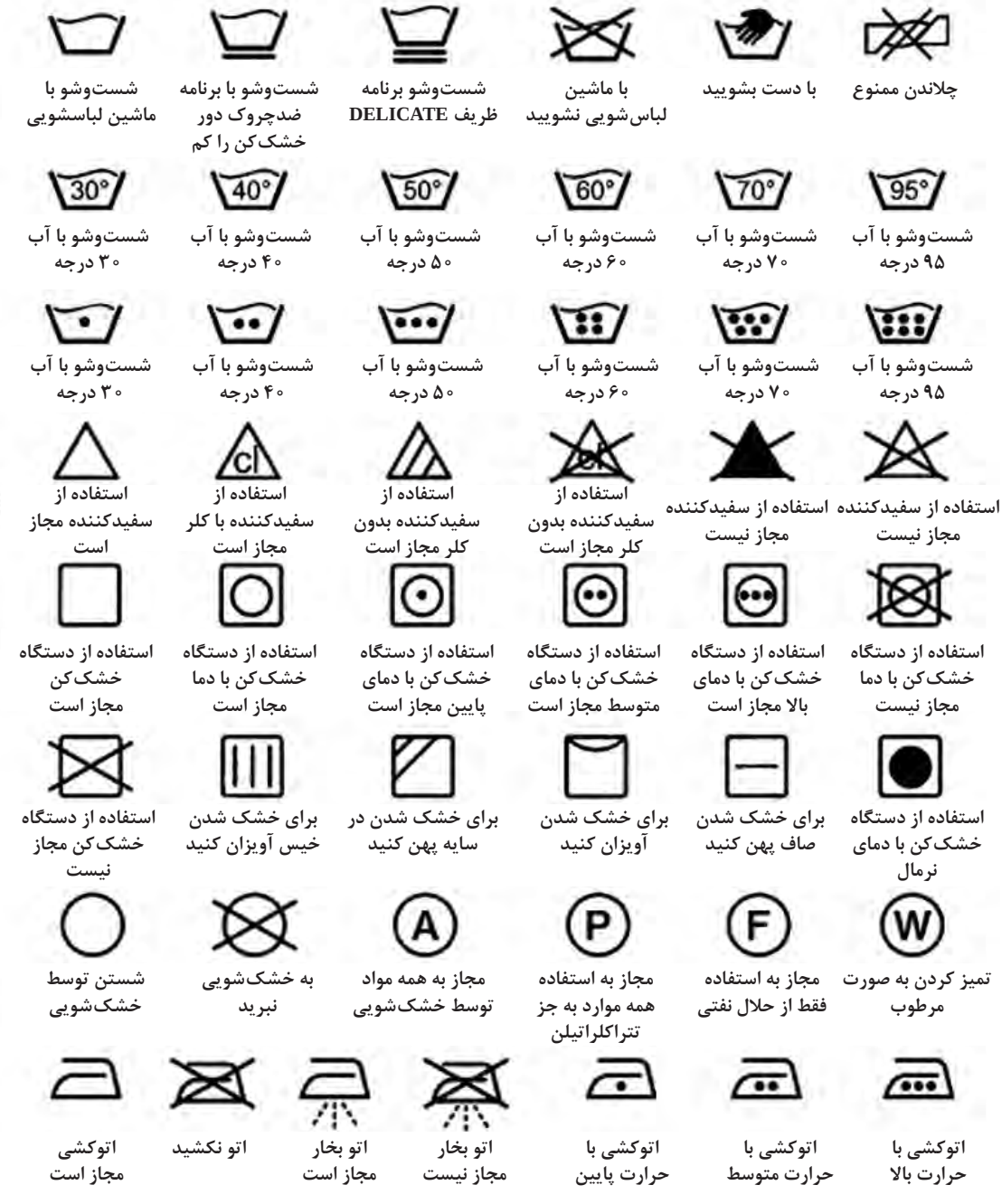
شما فقط یک ماشین لباس‌شویی معمولی (آب سرد و گرم تا ۴۵ درجه) در دسترس دارید و خشک‌شویی موجود نیست.

با توجه به شرایط تعیین شده به سؤال زیر پاسخ دهید:

به‌عنوان متصدی لاندری، ترتیب اولویت شست‌وشوی این دو لباس را مشخص کنید. برای هرکدام توضیح دهید که چه ماده یا روشی (با استناد به متن) به کار می‌برید؟

راهنمای شست‌وشوی البسه

اغلب در روی لباس‌ها و ملزومات پارچه‌ای گران‌قیمت راهنمای شست‌وشوی آنها وجود دارد. این راهنما شامل علائمی است که نشان‌دهنده وضعیت شست‌وشوی آنها و ملاحظات مربوطه می‌باشد. این راهنماها در لباس‌هایی مانند کت در داخل لباس و کنار جیب داخل کت و در قسمت کمر شلوار و در پیراهن در قسمت پشت یقه قرار دارد. در شکل زیر علائم راهنما آمده است.



شکل ۲۹ــ علائم راهنمای شست‌وشو البسه

فعالیت کلاسی

به‌نظر شما چرا تولیدکنندگان لباس محل قرارگیری برچسب راهنمای شست‌وشو را در قسمت‌های داخلی لباس انتخاب می‌کنند؟

فعالیت کارگاهی

هنرجو ضمن حضور در لاندری یک هتل، در امر شست‌وشوی ملزومات پارچه‌ای با توجه به دستورالعمل‌های فوق اقدام نماید.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۴	انجام شست‌وشو	محل آزمون: کارگاه لاندری هتل (با هماهنگی قبلی با مدیریت هتل) زمان: ۲۵ دقیقه ابزار: ملزومات کثیف، دستگاه لاندری	مشاهده‌کار، آزمون عملکردی آزمون شفاهی	تعیین روش و میزان شست‌وشو و انجام عمل شست‌وشوی ملزومات	۳	
				تعیین میزان شست‌وشو و انجام شست‌وشو	۲	
				تعیین میزان و روش شست‌وشو	۱	

ارزشیابی شایستگی لاندری

نام و نام خانوادگی:			شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۲	استاندارد عملکرد: لکه‌گیری و شست‌وشوی البسه و ملزومات پارچه‌ای براساس دستورالعمل مربوطه با استفاده از تجهیزات و مواد شوینده
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲	
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۲۱	کار:	لاندری	سطح شایستگی:	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش لباس‌شویی	محل‌آزمون: لاندری هتل نوع‌آزمون: انفرادی زمان: ۱۰دقیقه ابزار: لوازم‌التحریر	آزمون عملکردی	ترسیم دیاگرام ارتباط خانه‌داری، غذا و نوشیدنی و فرانت آفیس با بخش لاندری	۳	
				ترسیم دیاگرام ارتباط خانه‌داری، غذا و نوشیدنی با بخش لاندری	۲	
				ترسیم دیاگرام ارتباط خانه‌داری	۱	
۲	کنترل تجهیزات و ملزومات	محل‌آزمون: کارگاه لاندری هتل زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: در صورت برگزاری آزمون در لاندری هتل از تجهیزات لاندری هتل در غیر این صورت از تصاویر و فیلم‌های آموزشی بخش لاندری هتل استفاده شود.	آزمون عملکردی شفاهی مشاهده‌کار	کنترل سلامت و ایمنی تجهیزات و راه‌اندازی آنها	۳	
				راه‌اندازی دستگاه‌ها و تجهیزات	۲	
				کنترل ایمنی تجهیزات	۱	
۳	لکه‌گیری	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: دونفری زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: لباس یا پارچه لکه شده، لکه‌گیر	مشاهده کار آزمون عملکردی	تشخیص درست لکه تفکیک آن و انتخاب صحیح لکه‌گیر و لکه‌گیری	۳	
				تشخیص درست نوع لکه و انتخاب صحیح لکه‌گیر	۲	
				تشخیص نوع لکه	۱	
۴	انجام شست‌وشو	محل‌آزمون: کارگاه لاندری هتل (با هماهنگی قبلی با مدیریت هتل) زمان: ۲۵ دقیقه ابزار: ملزومات کثیف، دستگاه لاندری	آزمون عملکردی شفاهی مشاهده‌کار	تعیین روش و میزان شست‌وشو و انجام عمل شست‌وشوی ملزومات	۳	
				تعیین میزان شست‌وشو و انجام شست‌وشو	۲	
				تعیین میزان و روش شست‌وشو	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت نکات ایمنی در استفاده از دستگاه‌هاو مواد شوینده ۲ـ رعایت دقت و امانت‌داری و پرهیز از اسراف شوینده و انرژی در کلیه مراحل انجام کار ۳ـ رعایت مدیریت زمان و مواد و تجهیزات در کنترل تجهیزات و انجام شست‌وشو ۴ـ رعایت بهداشت حرفه‌ای و دقت و مسئولیت‌پذیری در انجام شست وشو		انجام همه موارد	۲	
				انجام موارد ۲ و ۳ و ۴	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

لینن روم



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ وظایف پرسنل لینن روم چیست؟
۲ شیوه نگهداری ملزومات پارچه‌ای مختلف در لینن روم چگونه است؟
۳ جنس و رنگ ملزومات پارچه‌ای هتل مانند حوله، ملحفه و پرده چیست؟
۴ نحوه بسته‌بندی ملزومات پارچه‌ای در لینن روم چگونه است؟

استاندارد عملکرد

شناخت، تفکیک، انبارش و بسته‌بندی ملزومات پارچه‌ای با استفاده از مواد و تجهیزات مربوطه

مقدمه

ارتباط میان بخش‌های مختلف هتل و لاندری، نیازمند بخشی است که مسئولیت دریافت و تحویل ملزومات پارچه‌ای کثیف، بررسی سلامت، شمارش، انتقال برای شست‌وشو، نگهداری صحیح و تحویل مجدد آنها به بخش‌های درخواست‌کننده را برعهده داشته باشد. این بخش با نام «لینن روم» (Linen Room)، «اتاق ملزومات پارچه‌ای» یا «انبار ملزومات پارچه‌ای» شناخته می‌شود.

لینن روم تنها یک انبار ساده نیست، بلکه واحدی تخصصی با وظایف مشخص است. کارکنان این بخش باید ملزومات پارچه‌ای دریافتی را به‌دقت شمارش و بررسی کرده و در صورت نیاز به تعمیر، آنها را به خیاط‌خانه که معمولاً در مجاورت این بخش یا در برخی هتل‌ها در همان محل قرار دارد، ارسال کنند. همچنین آشنایی با جنس پارچه‌ها، روش نگهداری و شرایط مناسب حفظ کیفیت هر یک از ملزومات پارچه‌ای از وظایف مهم کارکنان این بخش است.

براساس ضوابط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، ایجاد واحد لینن روم به‌عنوان بخشی مستقل در هتل‌های ۴ ستاره و بالاتر الزامی است. در این واحد یادگیری، هنرجویان با نحوه عملکرد لینن روم، روش‌های نگهداری ملزومات مختلف پارچه‌ای، اصول بسته‌بندی و شیوه صحیح انبارش آنها آشنا می‌شوند.

اتاق حوله و ملحفه و ملزومات پارچه‌ای



شکل ۳۰ـ اتاق ملحفه و ملزومات پارچه‌ای

در این اتاق، لباس‌ها، پارچه‌ها و کلیه ملزومات پارچه‌ای هتل از جمله رومیزی، دستمال سفره، حوله، روبالشی، یونیفرم، ملحفه، لباس مهمانان و سایر اقلام پارچه‌ای نگهداری می‌شود (شکل ۳۰). تحویل گرفتن و تحویل دادن هر نوع ملزومات پارچه‌ای از طریق این بخش انجام می‌گیرد. لینن روم باید محیطی خشک، خنک و دارای قفسه‌بندی و طبقات مناسب برای نگهداری اقلام مختلف باشد. همچنین باید فضای کافی برای آویزان کردن لباس‌ها، حوله‌ها و ملحفه‌ها در نظر گرفته شود. از نظر موقعیت مکانی، این بخش معمولاً بین لاندری و خیاط‌خانه قرار دارد؛ هرچند در برخی هتل‌ها خیاط‌خانه در داخل لینن روم مستقر است. اتاق حوله، ملحفه و ملزومات پارچه‌ای دارای تجهیزات و روش‌های نگهداری ویژه‌ای است و هر گروه از اقلام پارچه‌ای باید مطابق شرایط مناسب خود نگهداری شود. کلیه اقلام پارچه‌ای مورد نیاز برای شست‌وشو، ابتدا از این بخش تحویل گرفته شده و سپس به لاندری ارسال می‌شوند. با توجه به مجاورت لینن روم با لاندری و وجود رطوبت ناشی از فعالیت تجهیزات شست‌وشو، سیستم تهویه این بخش باید به‌صورت اصولی و مناسب طراحی شود؛ زیرا افزایش رطوبت می‌تواند موجب رشد کپک، کاهش کیفیت و آسیب‌دیدگی ملزومات پارچه‌ای، به‌ویژه اقلام دارای الیاف طبیعی، شود. در ادامه شرح وظایف برخی از کارکنان این اتاق بیان می‌گردد:

شرح وظایف متصدی لینن روم:

۱ دریافت انواع البسه از پرسنل و ثبت در دفتر
۲ تفکیک انواع البسه
۳ تحویل البسه به لاندری و دریافت پس از شست‌وشو و اتو
۴ دریافت به موقع البسه و نگهداری از آنها درقفسه‌ها
۵ دریافت انواع ملزومات شستنی رستوران و خانه‌داری
۶ بازدید البسه و یونیفرم پرسنل برای پارگی و دوخت و آماده نمودن بدون عیب و نقص یونیفرم پرسنلی

ویژگی‌ها و شرح وظایف وَلِت:

۱ آگاهی به انواع البسه
۲ تشخیص لک و نوع انجام کار به‌طوری که اگر مهمان سؤالی در این زمینه داشت بتواند جواب قانع‌کننده ارائه نماید.
۳ خوش‌برخورد
۴ آشنا به یک زبان بین‌المللی
۵ قبول البسه طبق لیست پرشده توسط مهمان و عودت آنها پس از طی مراحل شست‌وشو و اتو و آماده شدن

شرح وظایف کمک و بسته‌بندی

کلیه ملزومات پارچه‌ای پس از شست‌وشو و اتوکشی، برای کنترل، تفکیک و بسته‌بندی‌های لازم به لینن روم تحویل داده می‌شوند. کمک‌کار بسته‌بندی ضمن انجام این امور، در سایر وظایف محوله این بخش نیز همکاری می‌کند.

شرح وظایف خیاط:

۱ تعمیر و دوخت منسوجات و ملزومات پارچه‌ای هتل
۲ کنترل چرخ‌های خیاطی و سرویس آنها
۳ تعمیر یونیفرم کارکنان و مهمانان هتل (در صورت امکان)
۴ تخمین مواد مصرفی موردنیاز و تقاضا از سرپرست
۵ برش پارچه‌ها برحسب نیاز در هر مورد
۶ کنترل حساب مواد مصرفی و موادی که به انبار باز می‌گردد



شکل ۳۱ــ تعمیر و دوخت منسوجات

شرح وظایف رویه‌کوب:

۱ کنترل تجهیزات رویه‌کوبی و سرویس آنها
۲ دوخت، تعمیر و تعویض رویه مبلمان برحسب دستور سرپرست
۳ تخمین مواد مصرفی موردنیاز و تقاضا از سرپرست
۴ کنترل فنرها و لایی مبلمان و در صورت لزوم تعویض آنها
۵ فنربندی صحیح مبلمان و گذاشتن لایه
۶ کنترل و ثبت میزان مواد مصرفی و اقلامی که به انبار بازگردانده می‌شوند.



شکل ۳۲ــ رویه‌کوب مبلمان

روش درخواست ملزومات پارچه‌ای تمیز برای خانه‌داری از لینن روم:

۱ ملزومات پارچه‌ای کثیف، مانند ملحفه و حوله، تفکیک و شمارش شده و تعداد آنها در برگه‌های سه‌نسخه‌ای ثبت می‌شود. این برگه باید به تأیید و امضای سرپرست طبقه برسد.

۲ نظافتچی (ولت)، ملزومات پارچه‌ای کثیف را همراه با دو نسخه از برگه ثبت‌شده به بخش لاندری منتقل می‌کند.

۳ مسئول کانتر دریافت در لینن روم، ملزومات پارچه‌ای تحویل‌گرفته شده را مجدداً شمارش کرده و تعداد آنها را با اطلاعات ثبت‌شده در برگه کنترل ملزومات پارچه‌ای اتاق‌ها مطابقت می‌دهد. در صورت وجود مغایرت، موارد اختلاف در ستون مربوط ثبت می‌شود.

۴ پس از انجام کنترل، مسئول مربوطه یک نسخه از برگه را نزد خود نگهداری می‌کند. نظافتچی نیز نسخه سوم را به کانتر تحویل انبار ملزومات پارچه‌ای (لینن روم) ارائه داده و در مقابل، ملزومات پارچه‌ای تمیز موردنیاز را دریافت می‌کند.

۵ سرپرست طبقه، تعداد ملزومات پارچه‌ای تمیز دریافت شده را با اقلام ارسال شده به لاندری مجدداً بررسی و کنترل می‌کند. در صورت مشاهده کسری، تعداد اقلام کمبود در ستون موازنه برگه کنترل ملزومات پارچه‌ای ثبت می‌شود تا توسط لینن روم جایگزین گردد. چنانچه انبار ملزومات پارچه‌ای در آن زمان موجودی کافی نداشته باشد، مسئول انبار میزان کسری را در برگه کنترل ثبت کرده و در مراحل بعدی نسبت به تأمین و جبران آن اقدام می‌کند.

جدول ۲ـ برگه کنترل ملزومات پارچه‌ای اتاق

شماره طبقه: **تاریخ:** **شماره کیسه:** **زمان:**

ردیف	نوع ملزومات	شمارش طبقه	شمارش لباس‌شویی	ارسالی	موازنه
۱	ملحفه یک نفره				
۲	ملحفه دو نفره				
۳	روتختی یک نفره				
۴	روتختی دو نفره				
۵	بالش				
۶	حوله حمام				
۷	حوله دستی				
۸	لیف صورت				
۹	حوله زیرپایی				
۱۰	کرکی‌های روی تشک یک نفره				
۱۱	کرکی‌های روی تشک دو نفره				
۱۲	روتختی				
۱۳	پرده‌های حمام				
۱۴	محافظ تشک				
۱۵	گردگیرها				
امضا مدیر خانه‌داری		امضا مدیر لاندری		امضا مسئول لینن‌روم	

دستورالعمل مبادله ملزومات پارچه‌ای در رستوران

۱ ملزومات پارچه‌ای در بخش غذا و نوشیدنی به انواع مختلف تقسیم‌بندی می‌شود که شرح آنها در جدول زیر آمده است. علاوه بر این ملزومات، لباس یونیفرم کارکنان نیز جزءِ موارد ارتباط کاری این بخش با لینن روم می‌باشد.

۲ ابتدا ملزومات پارچه‌ای کثیف شمارش شده و تعداد آنها در فرم سه‌نسخه‌ای درخواست شست‌وشو ثبت می‌شود. سپس ملزومات به همراه فرم به لینن روم تحویل داده می‌شود.

۳ مسئول کانتر دریافت در لینن روم، ملزومات تحویلی را دوباره شمارش کرده و تعداد آنها را با اطلاعات ثبت‌شده در فرم کنترل مطابقت می‌دهد. در صورت وجود اختلاف، آن را در فرم ثبت می‌کند. سپس یک نسخه از فرم را نزد خود نگه داشته و به همان تعداد، ملزومات پارچه‌ای تمیز را به مسئول تحویل می‌دهد و رسید دریافت می‌کند.

۴ اطلاعات مبادله در فرم مخصوص ثبت می‌شود. مسئول بخش غذا و نوشیدنی پس از بررسی، در صورت مشاهده هرگونه اختلاف در تعداد یا نوع ملزومات پارچه‌ای، مانند رومیزی، لچکی یا دستمال سفره، آن را در قسمت «اختلاف آمار» فرم ثبت و برای پیگیری به لینن روم اعلام می‌کند.

۵ اختلاف‌های ثبت‌شده باید توسط مسئولان تحویل‌دهنده و تحویل‌گیرنده در لینن روم و بخش غذا و نوشیدنی بررسی و در کوتاه‌ترین زمان برطرف شود.

جدول ۳ــ فرم تعویض ملزومات پارچه‌ای بخش غذا و نوشابه

رستوران: زمان: تاریخ:

شرح	ذخیره در انبار	تعداد کثیف	تعداد تمیز	اختلافاتی که باید مورد رسیدگی قرار گیرد
انواع رومیزی (اندازه به اینچ)				
انواع رومیزی رنگی				
انواع لچکی‌های رنگی				
انواع دستمال سفره (سفید و رنگی)				
دستمال چای				
روقوری				
میلتون				

رویه دریافت و تحویل لباس مهمان برای شست‌وشو

مهمانی که درخواست شست‌وشوی لباس دارد، باید فرم مخصوص لاندری را که در اتاق قرار داده شده است تکمیل کرده و همراه با لباس‌های کثیف داخل کیسه مخصوص لباس‌شویی قرار دهد. در برخی موارد، مأمور جمع‌آوری لباس‌ها، فرم را در حضور مهمان تکمیل می‌کند. در این فرم، اطلاعاتی مانند نام مهمان، شماره اتاق، نوع و تعداد لباس‌ها، امضای مهمان و زمان تحویل لباس‌های شسته‌شده باید به‌دقت ثبت شود. پس از جمع‌آوری، کیسه لباس‌ها از طریق واحد خانه‌داری به ولت یا مأمور حمل لینن روم تحویل داده شده و برای شست‌وشو به لاندری ارسال می‌شود. پس از پایان شست‌وشو و اتوکشی، لباس‌ها توسط ولت به مهمان یا واحد خانه‌داری تحویل داده می‌شود تا به اتاق مهمان منتقل گردد.

نکته

به‌دلیل رعایت اصول بهداشتی، بسیاری از هتل‌ها از پذیرش و شست‌وشوی لباس‌های زیر مهمان خودداری می‌کنند.

جدول ۴ـ فرم آب‌شویی لباس‌های مهمان

نام مهمان: شماره اتاق: تاریخ:

تاریخ تحویل: امروز فردا / تحویل فوری					نحوه تحویل: به صورت تا شده: به صورت تا نشده:
آقایان / آب‌شویی	شمارش مهمان	شمارش هتل	قیمت واحد	قیمت کل	خواهشمند است نوع خدمات درخواستی را مشخص کنید
پیراهن کت و شلوار کت شلوار جلیقه زیرپیراهن جوراب دستمال پیژامه شورت					**خدمات و هزینه‌ها:** **خدمات معمولی:** لباس‌هایی که قبل از ساعت ۱۰ صبح تحویل گرفته شود در ساعت ۶ بعدازظهر همان روز عودت داده می‌شود و هزینه اضافی تعلق نخواهد گرفت ایام معمولی ۲۵٪ به قیمت معمولی اضافه می‌شود. **خدمات فوری:** لباس‌هایی است که در ساعت ۱۰ صبح و ۱ بعدازظهر برای تحویل درهمان روز اخذ شود شامل ۵۰٪ هزینه اضافی خواهد بود. **خدمات خیلی فوری:** لباس‌هایی که بین ساعت ۸ صبح و ۸ بعدازظهر برای بازگشت ۳ ساعته تحویل شود هزینه آنها معادل دو برابر هزینه‌های عادی خواهد بود. **کلیات:** در صورت مشاهده هرگونه مغایرت و یا عیوبی که ذکر نشده باشد فقط بعد از بررسی‌های لازم سفارش به مورد اجرا گذاشته خواهد شد. در صورت مفقود و یا وارد شدن زیان هتل مسئولیت پرداخت مبلغی که بیش از ۵ برابر هزینه تمیز کردن لباس نباشد را برعهده دارد. درصورت نیاز به شست‌وشوی ویژه خواهشمند است با سرپرست قسمت لباس‌شویی تماس بگیرید. خواهشمند است از پرداختن وجه نقد خودداری فرمایید. هزینه‌ها به حساب شما منظور خواهد شد. لطفاً جیب‌ها را قبل از ارسال لباس برای شست‌وشو کنترل فرمایید. از گذاردن لباس‌ها خارج از اتاق خودداری فرمایید. کارکنان ما در خدمت شما هستند. **تلفن:** **محل امضاء مهمان:**
خانم‌ها					
روپوش بلوز و دامن کت و دامن لباس بلوز/ پیراهن زیرپوش سینه بند شلوار دامن پیژامه لباس خواب جوراب مغنعه شال روسری					
کودکان					
پیراهن شورت پیژامه شلوار/ جین					
تعداد کل:					
نام:		شماره اتاق:		تاریخ:	
تعداد:		شماره صورت‌حساب:		مبلغ:	

جدول ۵ـ فرم خشک‌شویی لباس‌های مهمان

نام مهمان: شماره اتاق: تاریخ:

تاریخ تحویل: امروز فردا / تحویل فوری					نحوه تحویل: به صورت تا شده: به صورت تا نشده:
آقایان خشک‌شویی	شمارش مهمان	شمارش هتل	قیمت واحد	قیمت کل	خواهشمند است نوع خدمات درخواستی را مشخص کنید
کت شلوار جلیقه کروات پالتو پیراهن					**خدمات و هزینه‌ها:** **خدمات معمولی:** لباس‌هایی که قبل از ساعت ۱۰ صبح تحویل گرفته شود در ساعت ۶ بعدازظهر همان روز عودت داده می‌شود و هزینه اضافی تعلق نخواهد گرفت ایام معمولی ۲۵٪ به قیمت معمولی اضافه می‌شود. **خدمات فوری:** لباس‌هایی است که در ساعت ۱۰ صبح و ۱ بعدازظهر برای تحویل در همان روز اخذ شود شامل ۵۰٪ هزینه اضافی خواهد بود. **خدمات خیلی فوری:** لباس‌هایی که بین ساعت ۸ صبح و ۸ بعدازظهر برای بازگشت ۳ ساعته تحویل شود هزینه آنها معادل دو برابر هزینه‌های عادی خواهد بود. **کلیات:** در صورت مشاهده هرگونه مغایرت و یا عیوبی که ذکر نشده باشد فقط بعد از بررسی‌های لازم سفارش به مورد اجرا گذاشته خواهد شد. در صورت مفقود و یا وارد شدن زیان هتل مسئولیت پرداخت مبلغی که بیش از ۵ برابر هزینه تمیز کردن لباس نباشد را برعهده دارد. در صورت نیاز به شست‌وشوی ویژه خواهشمند است با سرپرست قسمت لباس‌شویی تماس بگیرید. خواهشمند است از پرداختن وجه نقد خودداری فرمایید. هزینه‌ها به حساب شما منظور خواهد شد. لطفاً جیب‌ها را قبل از ارسال لباس برای شست‌وشو کنترل فرمایید. از گذاردن لباس‌ها خارج از اتاق خودداری فرمایید. کارکنان ما در خدمت شما هستند. **تلفن:** **محل امضاء مهمان:**
اتو					
کت و شلوار کت شلوار جلیقه کروات پیراهن					
البسه خانم‌ها خشک‌شویی					
لباس بلوز/پیراهن دامن شلوار روسری					
اتو					
لباس بلوز/پیراهن دامن شلوار روسری					
تعداد کل:					
نام:		شماره اتاق:		تاریخ:	
تعداد:		شماره صورت‌حساب:		مبلغ:	

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در تیم‌های دونفره براساس سناریوی تعریف شده توسط هنرآموز، اقدام به تکمیل کردن فرم‌ها نموده و آنها را تحویل لینن روم نمایند.

دستورالعمل مبادله لباس کارکنان / ملزومات پارچه‌ای با لاندری

لباس‌های کارکنان با توجه به اندازه، واحد محل خدمت و وضعیت ظاهری، در حضور مسئول لینن روم شمارش و تحویل داده می‌شود. لباس‌هایی که نیاز به خشک‌شویی دارند نیز به‌صورت روزانه در فرم مخصوص ثبت و برای شست‌وشو ارسال می‌شوند. مبادله لباس کارکنان و ملزومات پارچه‌ای از وظایف مهم لینن روم است. برای انجام منظم این کار، زمان مشخصی برای تحویل و دریافت هر بخش در نظر گرفته می‌شود. در این فرایند، ملزومات پارچه‌ای و لباس‌های تمیز به همان تعداد اقلام کثیف تحویل داده می‌شوند. این روش باعث حفظ نظم، کنترل موجودی و جلوگیری از کمبود ملزومات در بخش‌های مختلف هتل می‌شود.

دستورالعمل تعویض لباس کارکنان:

۱ در مورد کارمند جدید لباس‌ها براساس مجوز خاصی که از قسمت کارگزینی دریافت شده است توزیع می‌شود.
۲ در مورد کارکنان عادی باید اطمینان حاصل شود که آنها در زمان تعیین شده و دستورالعمل اعلام شده، لباس خود را تحویل لینن روم یا لاندری می‌دهند.
۳ مسئول تحویل گیرنده لباس باید لباس کارکنان را برای آسیب‌دیدگی کنترل کند.
۴ چنانچه برای افراد خاصی لباس در اندازه مشخصی دوخته شده است به هنگام تحویل البسه تمیز لازم است به اندازه و نام شخص مورد نظر توجه شود.

نکته

چنانچه البسه دریافتی خراب شده و نیاز به تعمیر دارد به کارکنان موردنظر اطلاع داده شده و اگر البسه قابل تعمیر نباشد، باید به سرپرست لینن روم اطلاع داده شود. اگر کارمند در آسیب به لباس مقصر باشد هزینه آن را می‌توان به حساب شخصی او منظور کرد.

فعالیت کلاسی

اگر در فرایند تعویض لباس کارکنان، کنترل آسیب‌دیدگی لباس‌ها و توجه به مشخصات لباس‌های اختصاصی به‌درستی انجام نشود، چه مشکلاتی برای واحد لینن روم، کارکنان و مجموعه ایجاد خواهد شد؟ تحلیل کنید.

دریافت لباس‌های تمیز

۱ لباس‌های شسته‌شده کارکنان براساس اطلاعات ثبت‌شده در فرم تحویل لباس کارکنان، شامل تعداد، مشخصات و کد لباس، از لاندری تحویل گرفته و کنترل می‌شوند.
۲ ملزومات پارچه‌ای مانند ملحفه، حوله و رومیزی پس از شست‌وشو، معمولاً به‌صورت بسته‌بندی‌شده از لاندری دریافت می‌شوند. مسئول لینن روم تعداد اقلام را شمارش کرده و با اطلاعات ثبت‌شده در فرم‌های کنترل و مبادله ملزومات پارچه‌ای مطابقت می‌دهد.
۳ در صورت وجود هرگونه اختلاف بین تعداد اقلام تحویل‌شده به لاندری و اقلام دریافت‌شده، کسری یا مغایرت در فرم مربوط ثبت و برای پیگیری گزارش می‌شود.
۴ اطلاعات مربوط به لباس‌های کثیف تحویل‌شده و لباس‌ها و ملزومات پارچه‌ای تمیز دریافت‌شده، به‌صورت روزانه برای هر قلم ثبت می‌شود. در پایان هر ماه نیز کسری‌ها و مغایرت‌ها بررسی و تعیین تکلیف می‌گردد.
۵ پس از کنترل، لباس‌های کارکنان و ملزومات پارچه‌ای از یکدیگر تفکیک شده و هر گروه در محل مناسب و مشخص خود نگهداری می‌شود.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان نقشه قرارگیری بخش‌های مختلف لاندری و لینن روم را در مجاورت یکدیگر ترسیم کرده و برای پروسه دریافت و تحویل ملزومات پارچه‌ای نمودار فرایند کار را رسم نمایند.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش لینن‌روم	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان ۵ دقیقه ابزار: فرم تحویل البسه، ملزومات پارچه‌ای	مشاهده کار، آزمون عملکردی	دریافت و شمارش و ثبت دقیق و کامل ملزومات پارچه‌ای در فرم مربوطه	۳	
				دریافت، شمارش کامل ملزومات پارچه‌ای	۲	
				دریافت کامل ملزومات پارچه‌ای	۱	

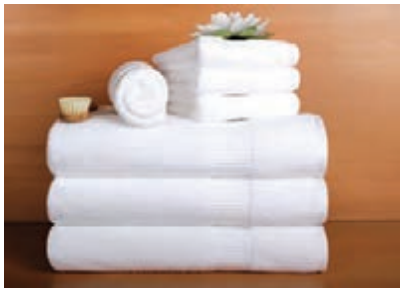
ملزومات پارچه‌ای هتل

در هتل‌ها، برای لباس کارکنان و ملزومات پارچه‌ای هر بخش، رنگ و جنس مشخصی در نظر گرفته می‌شود تا کارکنان به‌راحتی قابل شناسایی باشند و هماهنگی و نظم در محیط کار حفظ شود. برای مثال، لباس کارکنان لاندری و آشپزخانه معمولاً سفید است و میزبانان (کارکنان پذیرایی) اغلب پیراهن سفید به همراه جلیقه‌ای با رنگ مشخص می‌پوشند. همچنین جنس پارچه این لباس‌ها و ملزومات نیز متناسب با نوع کار و شرایط استفاده انتخاب می‌شود. در زیر برخی از ملزومات معرفی و توضیح داده می‌شوند:

انتخاب جنس و رنگ حوله (Towel)

حوله‌های حمام معمولاً از پارچه‌ای با ترکیب ۶۵ درصد کتان و ۳۵ درصد پلی‌استر تولید می‌شوند. کتان به‌دلیل قدرت جذب بالای آب و پلی‌استر برای افزایش استحکام و دوام حوله به کار می‌رود (شکل ۳۳).

بیشتر هتل‌ها از حوله‌های سفید استفاده می‌کنند؛ زیرا رنگ سفید آلودگی و لکه‌ها را به‌راحتی نشان می‌دهد و کنترل نظافت آن آسان‌تر است. هرچند تمیز نگه داشتن حوله سفید دشوارتر است، اما با استفاده از مواد شوینده و سفیدکننده مناسب، به‌راحتی تمیز و درخشان می‌شود.



شکل ۳۳ـ حوله هتلی

ملحفه (Sheet)

ملحفه تخت‌های دونفره، به‌جز در اتاق‌های ویژه که ابعاد تخت متفاوت است، معمولاً با اندازه ۲۷۰×۲۵۰ سانتی‌متر تهیه می‌شود. این ابعاد با در نظر گرفتن مقدار لازم برای قرار گرفتن ملحفه در زیر تشک (آنکادر) انتخاب می‌شود. اگر برای ملحفه از رنگی غیر از سفید استفاده شود، بهتر است رنگ روبالشی کمی تیره‌تر انتخاب شود تا ظاهر تخت زیباتر و هماهنگ‌تر باشد. البته در بیشتر هتل‌ها از ملحفه و روبالشی سفید استفاده می‌شود، زیرا رعایت بهداشت و کنترل نظافت آن آسان‌تر است. ملحفه تخت یک‌نفره نیز معمولاً از همان جنس و رنگ، با ابعاد ۲۷۰×۱۵۰ سانتی‌متر تهیه می‌شود.

نکته

برای تشخیص سر و پایین ملحفه، معمولاً لبه بالای ملحفه را حدود ۵ سانتی‌متر و لبه پایین آن را حدود ۱ سانتی‌متر تا کرده و می‌دوزند. این تفاوت باعث می‌شود کارکنان هنگام پهن کردن ملحفه، جهت صحیح آن را به‌راحتی تشخیص دهند. مشخص بودن سر و پایین ملحفه از نظر بهداشتی نیز اهمیت دارد؛ زیرا قسمت پایین ملحفه در تماس مستقیم با پا قرار می‌گیرد و ممکن است در صورت رعایت نکردن اصول بهداشتی، آلودگی‌های پوستی یا قارچی را منتقل کند. همچنین بوی ناشی از تعریق پا همیشه با شست‌وشوی معمولی به‌طور کامل از بین نمی‌رود. اگر بالا و پایین ملحفه مشخص نباشد و به اشتباه جابه‌جا استفاده شود، حتی در صورت شست‌وشو و استفاده از خوشبوکننده ممکن است باعث نارضایتی مهمان شود. به همین دلیل، مشخص کردن جهت ملحفه با دوخت لبه‌ها یا دوخت آرم (لوگوی) هتل در قسمت بالای ملحفه، یکی از روش‌های استاندارد در هتل‌ها محسوب می‌شود.

روبالشی (Pillow's cover)

روبالشی معمولاً در اندازه ۷۰×۵۰ سانتی‌متر تهیه می‌شود. برخی از روبالشی‌ها دارای برگردان هستند تا بالش را به‌خوبی در جای خود نگه دارند و برخی دیگر به‌صورت ساده دوخته می‌شوند. در بعضی از مدل‌ها نیز برای بسته شدن دهانه روبالشی، از چهار بند پارچه‌ای به طول حدود ۱۰ سانتی‌متر استفاده می‌شود. شرکت‌های مختلفی در جهان به‌طور تخصصی انواع ملحفه و روبالشی هتلی را تولید می‌کنند. این محصولات به‌صورت سفارشی برای هتل‌ها یا به‌صورت آماده در بازار عرضه می‌شوند. پارچه روبالشی‌ها معمولاً از ۶۰ درصد کتان و ۴۰ درصد پلی‌استر تهیه می‌شود تا علاوه‌بر نرمی و جذب مناسب رطوبت، دوام و مقاومت خوبی نیز داشته باشد. در کشور ما به‌دلیل هزینه بالای پارچه، ملحفه‌ها و روبالشی‌های هتل پس از هر بار استفاده شسته، اتو، بسته‌بندی و بارها مورد استفاده قرار می‌گیرند؛ بنابراین رعایت اصول صحیح شست‌وشو و نگهداری آنها اهمیت زیادی دارد.

سجاده (Prayer Rug)



شکل ۳۴ـ نمونهٔ سجاده طرح‌دار

در بسیاری از هتل‌ها برای رفاه مهمانان، سجاده در اتاق‌ها یا در صورت درخواست در اختیار آنان قرار می‌گیرد تا از آن برای اقامه نماز استفاده کنند. برخی هتل‌ها از سجاده‌های ترمه یزد یا سجاده‌های طرح‌دار و سوزن‌دوزی‌شده استفاده می‌کنند (شکل ۳۴). هنگام انتخاب این نوع سجاده‌ها، باید به دوام، کیفیت پارچه و مقاومت آن در برابر شست‌وشوی مکرر توجه شود.

رومیزی (Table Cover)

اندازه رومیزی:

- **رومیزی ۴ نفره:** ۱۵۰×۱۵۰ سانت به‌طوری‌که از هر طرف میز ۳۰ـ ۲۵ سانتی‌متر آویزان باشد.
- **رومیزی گرد:** ۱۵۰×۱۵۰ سانت به‌طوری‌که از هر طرف میز ۳۰ـ ۲۵ سانتی‌متر آویزان باشد.
- **رومیزی ۶ نفره:** ۲۰۰×۱۵۰ سانت به‌طوری‌که از هر طرف میز ۳۰ـ ۲۵ سانتی‌متر آویزان باشد.

رومیزی از جنسی انتخاب می‌شود که حالت‌پذیر باشد. در اغلب موارد برای پلیسه دور میز از پارچه ساتن استفاده می‌شود که حالت خوبی گرفته و براق است. شکل ۳۵ نمونه‌هایی از رومیزی‌ها را نشان می‌دهد.





شکل ۳۵ـ نمونه‌های رومیزی

دستمال سفره (Table Napkin)



شکل ۳۶ـ دستمال سفره

دستمال سفره معمولاً در اندازه‌های ۴۵×۴۵ یا ۵۰×۵۰ سانتی‌متر تهیه می‌شود. مهمان هنگام صرف غذا، دستمال سفره را روی زانوی خود قرار می‌دهد تا از ریختن قطرات غذا یا نوشیدنی روی لباس جلوگیری شود. همچنین از آن برای پاک کردن دهان و دست‌ها هنگام صرف غذا استفاده می‌کند؛ بنابراین تمیز و بهداشتی بودن دستمال سفره اهمیت زیادی دارد. دستمال سفره بهتر است از پارچه‌ای با حداقل ۷۰ درصد کتان تهیه شود تا قابلیت آهارپذیری مناسبی داشته و به‌خوبی فرم بگیرد. در شکل ۳۶ نمونه‌هایی از دستمال سفره را مشاهده می‌کنید.

پرده (Curtain)



شکل ۳۷ـ پرده تور گل‌دار

در هتل‌ها، برای پوشش پنجره‌های اتاق‌ها، لابی و سایر فضاهایی که در معرض نور مستقیم خورشید قرار دارند، از پرده تور و پرده پارچه‌ای استفاده می‌شود. رنگ پرده‌ها باید با دکوراسیون و رنگ‌بندی فضای هتل هماهنگ باشد تا محیطی زیبا و آرامش‌بخش ایجاد کند. هتل‌ها معمولاً از دو نوع پرده استفاده می‌کنند:

پرده تور: پرده‌های تور ضمن عبور دادن نور طبیعی، از دید مستقیم به داخل اتاق جلوگیری می‌کنند. تور ارگانزا به‌دلیل استحکام بالا، دوام مناسب و تمیز شدن آسان، یکی از بهترین گزینه‌ها برای هتل‌ها است. همچنین تورهای ساده به‌دلیل ظاهر شیک و هماهنگی با انواع دکوراسیون، بیشتر در هتل‌ها استفاده می‌شوند؛ در حالی که تورهای گل‌دار و طرح‌دار بیشتر برای منازل و فضاهای شخصی مناسب هستند (شکل ۳۷).



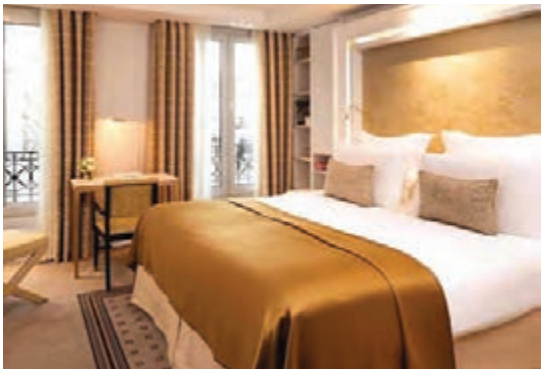
شکل ۳۸ـ پرده پارچه‌ای

پرده پارچه‌ای: پرده‌های پارچه‌ای علاوه بر کنترل نور، نقش مهمی در زیبایی اتاق‌ها، لابی و سایر فضاهای هتل دارند. به همین دلیل، رنگ آنها باید با دکوراسیون و وسایل اطراف هماهنگ باشد.

از آنجا که پارچه پرده هزینه بالایی دارد، بهتر است از جنسی انتخاب شود که در برابر نور خورشید مقاومت بیشتری داشته باشد، به‌راحتی تغییر رنگ ندهد و در برابر پوسیدگی دوام مناسبی داشته باشد (شکل ۳۸). در هتل‌ها معمولاً پرده‌های ساده بیشتر از پرده‌های طرح‌دار مورد استفاده قرار می‌گیرند؛ زیرا با بیشتر

سبک‌های دکوراسیون هماهنگ هستند. پرده‌های مخملی که درصد بالایی از کتان در بافت آنها به‌کار رفته است، مانع عبور نور خورشید می‌شوند؛ اما در اثر تابش مداوم آفتاب، ممکن است به‌تدریج رنگ خود را از دست داده و دورنگ شوند.

روتختی (Bed Cover)



شکل ۳۹ـ نمونه روتختی در هتل‌ها

در هتل‌ها معمولاً روتختی از پارچه‌هایی انتخاب می‌شود که با پرده‌ها و دکوراسیون اتاق هماهنگ باشند تا جلوه‌ای زیبا و منظم به اتاق ببخشند. بخش مرکزی روتختی که روی تخت قرار می‌گیرد، معمولاً با آستر و لایه‌ای از فوم نازک (حدود نیم سانتی‌متر) دوخته می‌شود. این قسمت با دوخت‌های تزیینی مانند لوزی، مربع یا طرح‌های مورب، علاوه بر زیبایی، استحکام بیشتری نیز پیدا می‌کند. کناره‌های روتختی نیز معمولاً از همان پارچه و بدون لایه‌دوزی تهیه می‌شوند (شکل ۳۹).

روتختی‌ها در طرح‌ها و مدل‌های متنوع تولید می‌شوند. در هتل‌ها معمولاً طرح‌های ساده و شیک ترجیح داده می‌شوند؛ زیرا شست‌وشو، اتوکشی و نگهداری آنها آسان‌تر است و ظاهر مرتب‌تری به اتاق می‌بخشند.

پد (محافظ تشک) (Bed Pad)



شکل ۴۰ـ نمونه محاظ تشک

تشک‌های هتل از تجهیزات گران‌قیمت اتاق هستند؛ بنابراین باید به‌خوبی از آنها محافظت شود. برای جلوگیری از نفوذ مایعات، لکه‌های خون، ادرار کودکان و سایر آلودگی‌ها به تشک، از پد یا محافظ تشک استفاده می‌شود. نفوذ آب و رطوبت به داخل تشک می‌تواند باعث زنگ‌زدگی فنرها، ایجاد لکه و کاهش عمر تشک شود. به همین دلیل، ابتدا محافظ تشک روی تشک قرار می‌گیرد و سپس ملحفه روی آن پهن می‌شود. محافظ تشک معمولاً از دو لایه پارچه چلوار، یک لایه فوم نازک (حدود نیم سانتی‌متر) و یک لایه پارچه ضدآب نرم و بی‌صدا ساخته می‌شود (شکل ۴۰). سطح آن نیز با دوخت‌های مختلف، مانند لوزی یا مربع، استحکام بیشتری پیدا می‌کند. در صورت کثیف شدن یا ایجاد لکه، تنها کافی است محافظ تشک برداشته، شسته و ضدعفونی شود و پس از خشک شدن، دوباره مورد استفاده قرار گیرد. این کار علاوه بر حفظ بهداشت، از تشک نیز به‌خوبی محافظت می‌کند.

فعالیت کارگاهی

هنرجو با درنظر گرفتن مواد و جنس‌ها و اندازه‌های گفته شده، گزارشی از جنس و اندازه ملزومات منزل خود را ارائه دهد.

یونیفرم

در هتل‌ها هر بخش یونیفرم مخصوص خود را دارد تا کارکنان به‌راحتی قابل شناسایی باشند و نظم و هماهنگی در محیط کار حفظ شود. رنگ، مدل و جنس یونیفرم‌ها با توجه به سیاست‌ها و سلیقه مدیریت هتل انتخاب می‌شود. در برخی هتل‌ها نیز برای معرفی فرهنگ و هویت محلی، از لباس‌های سنتی در بخش‌های خاص استفاده می‌شود. از آنجا که کارکنان لاندری هر روز با انواع پارچه، لباس و ملزومات پارچه‌ای سروکار دارند، تجربه و شناخت خوبی از جنس پارچه، کیفیت دوخت، ثبات رنگ، دوام، نحوه شست‌وشو و اتوکشی دارند. به همین دلیل می‌توانند هنگام انتخاب یونیفرم کارکنان درباره مواردی مانند سهولت شست‌وشو، مقاومت پارچه، حفظ ظاهر لباس، جلوگیری از برق‌افتادگی پارچه و کاهش الکتریسیته ساکن نظرهای کارشناسی و کاربردی ارائه دهند.

فعالیت کارگاهی

هنرجو لیستی از لباس‌های بخش‌های مختلف یک هتل و رنگ آنها تهیه کند و به هنرآموز ارائه دهد.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۲	کنترل ملزومات پارچه‌ای	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: دو نفری زمان: ۵ دقیقه ابزار: ملزومات پارچه‌ای و البسه	مشاهده کار آزمون عملکردی	تفکیک کامل و دقیق ملزومات و کنترل دقیق سلامت آنها با توجه به جنس و کاربرد آنها	۳	
				تفکیک کامل و دقیق ملزومات با توجه به جنس و کاربرد آنها	۲	
				کنترل سلامت ملزومات بدون تفکیک	۱	

بسته‌بندی



شکل ۴۱ـ نمونه بسته‌بندی لباس

آخرین مرحله کار، بسته‌بندی مناسب و بهداشتی ملزومات پارچه‌ای است. لباس‌های مهمان پس از شست‌وشو و اتوکشی، با دقت و ظاهری مرتب بسته‌بندی می‌شوند (شکل ۴۱). معمولاً کت و شلوار داخل کاور و برخی اقلام مانند حوله‌ها داخل سلفون یا بسته‌بندی بهداشتی قرار می‌گیرند. این کار به مهمان اطمینان می‌دهد که لباس‌ها و ملزومات پارچه‌ای به‌طور کامل شسته، ضدعفونی و به‌صورت بهداشتی بسته‌بندی شده‌اند و همین موضوع باعث افزایش رضایت مهمان می‌شود.

امروزه در برخی هتل‌ها، اقلامی مانند حوله حمام پس از شست‌وشو با استفاده از دستگاه‌های وکیوم بسته‌بندی می‌شوند. با این حال، انجام این کار به سیاست و استاندارد هر هتل بستگی دارد. برخی هتل‌ها این روش را برای حفظ بهداشت مناسب می‌دانند، اما در بسیاری از هتل‌های پنج‌ستاره بین‌المللی، حوله‌ها بدون بسته‌بندی و با رعایت کامل اصول بهداشتی در اتاق قرار می‌گیرند. بسته‌بندی ملزومات پارچه‌ای معمولاً در واحد لینن‌روم (انبار ملزومات پارچه‌ای) انجام می‌شود و اجرای آن به نیروی انسانی و تجهیزات مناسب نیاز دارد.

فعالیت کارگاهی

هنرجو چند ملحفه یا لباس را به طریقی که هنرآموز آموزش داده است، تا بزند.

انبار ملزومات پارچه‌ای و لباس کارکنان نحوه کار و دستورالعمل‌ها

انبار ملزومات پارچه‌ای یا لینن روم

این بخش معمولاً زیرنظر سرپرست لینن‌روم اداره می‌شود و وظیفه کنترل، تحویل، نگهداری و پیگیری تعمیرات ملزومات پارچه‌ای را برعهده دارد. در این انبار، تجهیزات و وسایل لازم برای نگهداری و تعمیر پارچه‌ها نیز وجود دارد. اندازه و نحوه فعالیت لینن‌روم به ظرفیت و درجه هتل بستگی دارد و ممکن است به‌صورت متمرکز یا غیرمتمرکز اداره شود.

نوع الف) سیستم متمرکز: در این روش، همه امور مربوط به توزیع ملزومات پارچه‌ای مانند ملحفه و حوله از لینن‌روم انجام می‌شود و سرپرست لینن‌روم بر نحوه توزیع و کنترل آنها نظارت کامل دارد. در این سیستم، به‌جای تحویل گرفتن پارچه‌های کثیف، ملزومات تمیز به بخش‌های مختلف تحویل داده می‌شود. در این روش، اتاق‌داران مسئول دریافت و تحویل صحیح ملحفه و حوله‌های تمیز هستند و باید دقت کنند که تعداد و نوع ملزومات تحویل‌گرفته‌شده درست باشد. این سیستم باعث کنترل بهتر، کاهش خطا و جلوگیری از سوءاستفاده‌های احتمالی در هتل می‌شود.

نوع ب) سیستم غیرمتمرکز: در این روش، بخشی از ملزومات پارچه‌ای تمیز در انبارهای طبقات هتل نگهداری می‌شود تا اتاق‌داران بتوانند در زمان نیاز به‌سرعت از آنها استفاده کنند. همچنین در لینن‌روم اصلی، مقدار کافی از ملزومات پارچه‌ای برای شرایط اضطراری یا زمان بروز مشکل در بخش لباس‌شویی ذخیره می‌شود. این سیستم باعث می‌شود دسترسی به ملحفه، حوله و سایر ملزومات پارچه‌ای سریع‌تر انجام شده و روند کار خانه‌داری هتل بدون وقفه ادامه پیدا کند.

شرایط و موقعیت انبار ملزومات پاچه‌ای (لینن روم):



شکل ۴۲ـ پیش‌خوان لینن روم

۱ اتاق باید طوری ساخته شودکه در معرض هجوم حشرات قرار نگیرد، چرا که به‌دلیل وجود آنزیم‌های موجود در بدن خود قادر به تجزیه و تخریب الیاف طبیعی برخی پارچه‌ها می‌باشند.

۲ اتاق باید دارای تهویه مطبوع بوده و خشک و خنک باشد زیرا جریان هوا باید بین لباس‌ها و در محیط لینن روم وجود داشته باشد تا موجب خروج گرد و غبار و عدم رشد هاگ و باکتری‌ها و قارچ‌ها شود.

۳ این اتاق نباید مستقیماً در معرض آفتاب، بخار و رطوبت باشد، زیرا رطوبت و بخار موجب از هم گسیختگی بافت‌های لباس شده و شرایط مناسب برای رشد قارچ‌ها و باکتری‌ها را فراهم می‌نماید.

۴ برای آویز کردن لباس‌ها از جمله یونیفورم‌ها از چوب لباسی استفاده شود که معمولاً از جنس پلاستیک است و فلزی نیست.

۵ برای جلوگیری از گم شدن لباس‌ها، حوله‌ها، ملحفه‌ها و به‌دلیل کنترل آسان‌تر موجودی، لینن روم باید دارای یک در ورودی و یک درخروجی باشد.

۶ موقعیت مکانی اتاق لینن روم به شکلی است که در نزدیکی رختکن کارکنان و لاندری قرار داشته و خیاط خانه نیز معمولاً در این بخش قرار داده می شود.

۷ اتاق لینن روم دارای یک پیش‌خوان مخصوص به خود بوده و برای تحویل حوله، ملحفه و یونیفورم‌ها از آن استفاده شود.

۸ این اتاق باید برحسب نیاز، سالی دو بار سم پاشی گردد.

نکات ضروری درهنگام نگهداری حوله و ملحفه و لباس فرم:

۱ یونیفورم‌های گران‌قیمت و باکیفیت باید در داخل کمدهای مناسب نگهداری شوند تا از آسیب و آلودگی محافظت شوند.

۲ یونیفورم‌ها باید براساس اندازه (سایز) دسته‌بندی و مرتب شوند تا دسترسی به آنها آسان‌تر باشد.

۳ دستمال‌ها، رومیزی‌ها و روتختی‌ها باید به‌صورت منظم دسته‌بندی شده و در قفسه‌های مخصوص قرار گیرند.

۴ وسایل سنگین‌تر باید در طبقات پایین قفسه‌ها قرار گیرند تا جابه‌جایی آنها راحت‌تر و ایمن‌تر باشد.

۵ وسایل کوچک مانند کلاه، کراوات و دستکش باید در کمدهای دردار نگهداری شوند و کلید آن فقط در اختیار مسئول لینن‌روم باشد.

۶ لباس‌ها و ملحفه‌های کثیف باید در محل مشخص و جداگانه‌ای نگهداری شوند تا با ملزومات تمیز مخلوط نشوند.

۷ ملحفه‌های کتانی، روبالشی‌ها و رومیزی‌ها نباید برای مدت طولانی در لینن‌روم باقی بمانند و باید طبق برنامه مورد استفاده قرار گیرند.

۸ برای نگهداری درازمدت ملحفه‌ها، آنها را باید در پلاستیک مخصوص بسته‌بندی کنند این کار دارای سه مزیت است:

الف) مهمان از نظم و تمیزی ملزومات هتل احساس رضایت کرده و اطمینان وی نسبت به خدمات هتل جلب خواهد شد.

ب) درصورت عدم استفاده مهمان از حوله یا ملحفه در هزینه شست‌وشو، پرسنل و مواد شوینده هزینه‌های سربار صرفه‌جویی شود.

پ) از پلاستیکی که برای بسته‌بندی حوله و ملحفه استفاده می‌شود، می‌توان به منظور تبلیغ استفاده کرد.

۹ لباس‌های پشمی پس از شست‌وشو و خشک‌کردن برای جلوگیری از فاسد شدن و از بین رفتن آنها باید در پلاستیک‌های بدون هوا بسته‌بندی شوند.

فعالیت کارگاهی

هنرآموز دو یا سه قطعه لباس را به هنرجو نشان داده و هنرجو محل نگهداری و شرایط نگهداری از آن را بیان نماید.

هنرجویان در کارگاه به گروه‌های چند نفره تقسیم شوند، سپس تصویری از یک لینن‌روم نامنظم یا تعدادی از ملزومات پارچه‌ای که به‌صورت نادرست نگهداری شده‌اند، در اختیار گروه‌ها قرار می‌گیرد. هر گروه باید به موارد زیر پاسخ دهد.

۱ موارد نادرست در چیدمان ملحفه‌ها، حوله‌ها و لباس فرم را پیدا کنید.

۲ مشخص کنید هر وسیله باید در کجا و چگونه نگهداری شود.

لوازم و تجهیزات انبار ملزومات پارچه‌ای و لباس کارکنان



شکل ۴۳ــ لوازم و تجهیزات انبار ملزومات پارچه‌ای

فعالیت کارگاهی

هنرجو شرایط نگهداری حوله و ملحفه و البسه را در خانه خود با ثبت تصاویر با هتل مقایسه نماید.

نکات مهم در شمارش و انبارش ملزومات پارچه‌ای

ملزومات پارچه‌ای مانند ملحفه، حوله، رومیزی و لباس فرم کارکنان از تجهیزات مهم و پرهزینه هتل هستند؛ بنابراین باید به‌طور دقیق کنترل، شمارش و نگهداری شوند.

رعایت نکات زیر از آسیب‌دیدگی، گم‌شدن و افزایش هزینه‌های هتل جلوگیری می‌کند:

۱ وسایل کار مانند ترولی‌ها، سبدها و تجهیزات شست‌وشو باید به‌طور مرتب بررسی شوند؛ زیرا خرابی آنها ممکن است به ملزومات پارچه‌ای آسیب وارد کند.

۲ برای جلوگیری از گم‌شدن یا استفاده نادرست از ملزومات پارچه‌ای باید کنترل‌های لازم مانند بازرسی مناسب و نظارت بر عملکرد کارکنان انجام شود.

۳ در بخش لباس‌شویی باید از مقدار مناسب مواد شوینده و سفیدکننده استفاده شود؛ زیرا مصرف بیش از حد این مواد می‌تواند به پارچه‌ها آسیب برساند.

۴ هنگام تحویل گرفتن ملزومات پارچه‌ای تمیز باید تعداد مشابهی از ملزومات کثیف تحویل داده شود تا کنترل موجودی به‌درستی انجام گیرد.

۵ ملزومات پارچه‌ای تمیز و لباس‌های سفید کارکنان نباید روی سطوح فلزی یا بتنی پهن شوند؛ زیرا ممکن است زنگ‌زدگی یا آلودگی سطح به پارچه آسیب بزند.
۶ کارکنان نباید از ملزومات پارچه‌ای سفید برای پاک کردن مواد شیمیایی یا آلودگی‌ها استفاده کنند و باید از وسایل مخصوص نظافت مانند گردگیر استفاده شود.
۷ در هنگام شست‌وشوی لباس‌ها باید مقدار مناسب لباس داخل ماشین لباس‌شویی قرار گیرد. پر کردن بیش از حد یا کمتر از ظرفیت مناسب می‌تواند باعث آسیب به لباس‌ها شود. همچنین باید مراقب بود وسایلی مانند سنجاق و سوزن همراه لباس‌ها وارد ماشین نشوند. تنظیم صحیح حرارت و فشار اتو نیز برای جلوگیری از سوختگی پارچه‌ها ضروری است.
۸ شمارش و انبارگردانی ملزومات پارچه‌ای در لینن‌روم باید به‌صورت دوره‌ای (معمولاً هر سه ماه یک‌بار) انجام شود و وسایل براساس نوع دسته‌بندی و مرتب شوند.
۹ برای انتقال ملزومات تمیز به طبقات هتل باید از ترولی‌های مخصوص حمل ملزومات پارچه‌ای استفاده شود. این ترولی‌ها معمولاً چند طبقه بوده و از جنس استیل یا فایبرگلاس ساخته می‌شوند.
۱۰ موجودی لینن‌روم باید هر ماه با کارتکس یا فهرست ثبت‌شده دریافت و تحویل ملزومات بررسی و مقایسه شود.
۱۱ ملزومات پارچه‌ای آسیب‌دیده که دیگر برای استفاده مهمان مناسب نیستند، می‌توانند پس از بررسی و با تأیید مسئول مربوطه به وسایل دیگری مانند دستمال نظافت تبدیل شوند. این تغییر باید ثبت و به سرپرست لینن‌روم و بخش خانه‌داری گزارش شود.
۱۲ امروزه بسیاری از هتل‌ها برای کنترل موجودی ملزومات پارچه‌ای از فناوری‌های نوین مانند دستگاه‌های کدخوان استفاده می‌کنند. این روش باعث افزایش سرعت شمارش و کاهش خطا می‌شود و در برخی هتل‌ها برای جلوگیری از خروج غیرمجاز ملزومات نیز کاربرد دارد.

فعالیت کارگاهی

۱ چرا شمارش منظم و نگهداری صحیح ملزومات پارچه‌ای در هتل‌ها اهمیت دارد؟ این کار چه تأثیری بر کاهش هزینه‌ها و کیفیت خدمات دارد؟ دلایل خود را به بحث بگذارید.
۲ هنرجو نام ملزومات و مشخصات و اندازه آنها را به همراه تصویرشان در یک روزنامه دیواری آماده نماید.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۳	بسته‌بندی و انبارش	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: پلاستیک بسته‌بندی، فرم انبار	مشاهده کار آزمون عملکردی	تا زدن صحیح البسه و بسته‌بندی و انبارش آنها	۳	
				تازدن صحیح البسه و بسته‌بندی آنها	۲	
				تازدن درست البسه و ملزومات	۱	

ارزشیابی شایستگی لینن روم

نام و نام خانوادگی:			شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۲	استاندارد عملکرد: شناخت، تفکیک، انبارش و بسته‌بندی ملزومات پارچه‌ای با استفاده از مواد و تجهیزات مربوطه
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲	
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۲۲	کار:	لینن روم	سطح شایستگی:	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش لینن روم	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه ابزار: فرم تحویل البسه، ملزومات پارچه‌ای	آزمون عملکردی	دریافت و شمارش و ثبت دقیق و کامل ملزومات پارچه‌ای در فرم مربوطه	۳	
				دریافت و شمارش کامل ملزومات پارچه‌ای	۲	
				دریافت کامل ملزومات پارچه‌ای	۱	
۲	کنترل ملزومات پارچه‌ای	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: دو نفری زمان: ۵ دقیقه ابزار: ملزومات پارچه‌ای و البسه	آزمون عملکردی شفاهی مشاهده‌کار	تفکیک کامل دقیق ملزومات و کنترل دقیق سلامت آنها با توجه به جنس و کاربرد آنها	۳	
				تفکیک کامل و دقیق ملزومات با توجه به جنس و کاربرد آنها	۲	
				کنترل سلامت ملزومات بدون تفکیک	۱	
۳	بسته‌بندی و انبارش	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه ابزار: پلاستیک بسته‌بندی، فرم انبار	مشاهده کار آزمون عملکردی	تا زدن صحیح البسه و بسته‌بندی و انبارش آنها	۳	
				تازدن صحیح البسه و بسته‌بندی	۲	
				تازدن درست البسه و ملزومات	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت نکات ایمنی و پرهیز از اسراف در استفاده از مواد شیمیایی در هنگام لکه‌گیری ۲ـ رعایت دقت و امانت‌داری و مسئولیت‌پذیری در دریافت و تفکیک ملزومات و لکه‌گیری آنها ۳ـ رعایت مدیریت زمان و مواد و تجهیزات در کنترل، لکه‌گیری و بسته‌بندی ملزومات پارچه‌ای		انجام همه موارد	۲	
				انجام موارد ۲ و ۳ و ۴	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ و ..... (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

پودمان سوم

میزبان



واحد یادگیری ۱

امور پذیرایی



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ نحوه عملکرد کارکنان رستوران و شرح وظایف آنها چگونه است؟
۲ تجهیزات پذیرایی شامل چه مواردی بوده و چه مشخصاتی دارند؟
۳ انواع رستوران و بخش‌های ارائه غذا و نوشیدنی در هتل کدام است و چه شرایطی دارد؟
۴ منو چه مشخصاتی باید داشته باشد و انواع منو چیست؟

استاندارد عملکرد

کنترل ملزومات و تجهیزات پذیرایی از نظر سلامت و بهداشت براساس دستورالعمل‌های هتلی

مقدمه

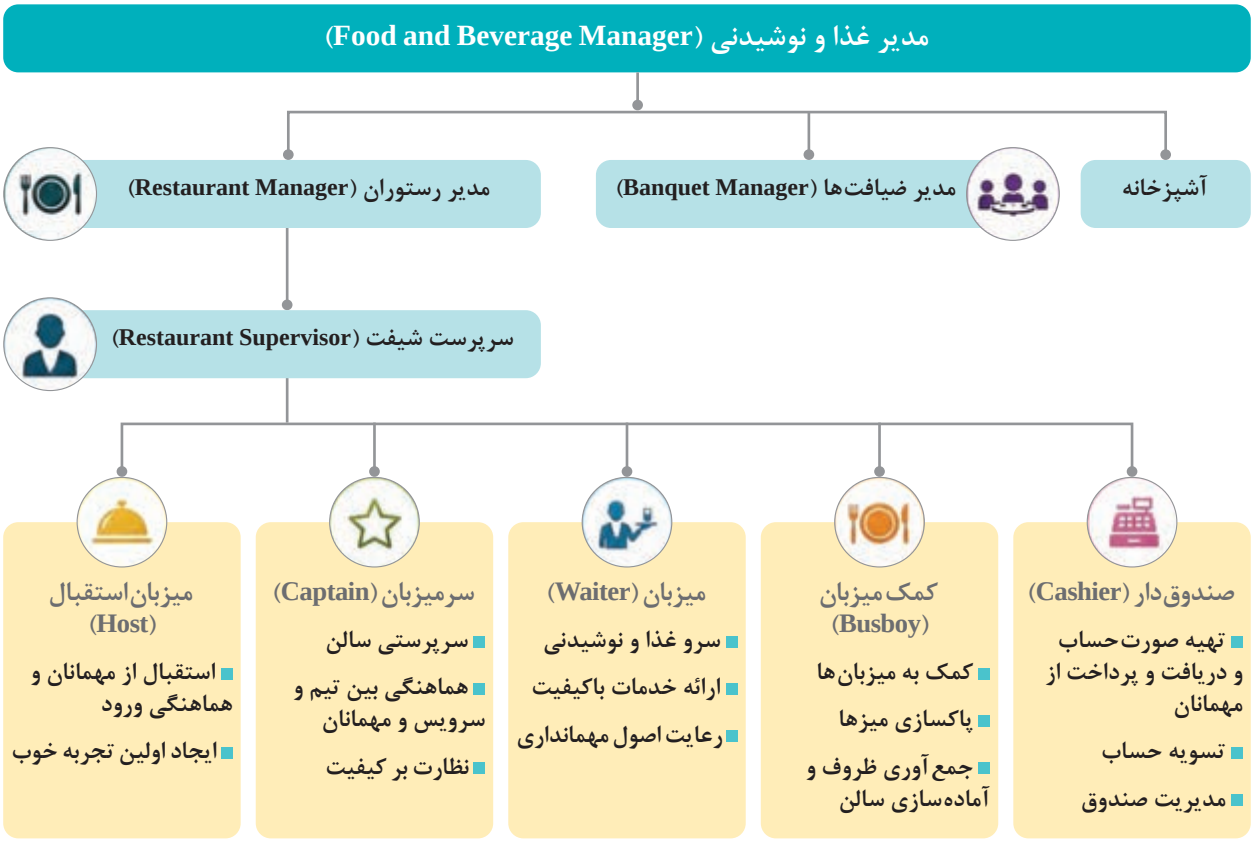
بخش غذا و نوشیدنی در هتل‌ها از جمله بخش‌های اصلی و درآمدزا برای هتل می‌باشد. این بخش عملیاتی، خود شامل بخش‌های مختلف از جمله: بخش آماده‌سازی، پخت و بخش توزیع می‌باشد. بخش پخت همان آشپزخانه است که در هتل‌های مختلف نسبت به درجه و نوع هتل متفاوت است.

بخش توزیع اماکن سرو غذا و نوشیدنی است و دارای انواع مختلف سالن می‌باشد که هر کدام روش‌های مختلفی برای ارائه غذا و نوشیدنی داشته و چیدمان و ابعاد متفاوت و منوهای مختلفی دارند. کارکنانی که در این بخش‌ها مشغول به‌کار هستند، باید کارکنان آموزش دیده و حرفه‌ای باشند و هر کدام وظایفی برعهده دارند. میزبانان، گروهی از این کارکنان که رابط بین مشتری و رستورانی هستند که خدمات را ارائه می‌دهند. خدمات و روش‌های سرو در این بخش به عوامل مختلفی بستگی دارد و بر اساس روش سرو، تجهیزات خاصی نیز برای این امر درنظر گرفته شده است. در این واحد یادگیری، هنرجویان در خصوص انواع رستوران و انواع تجهیزات و ملزومات در رستوران و همچنین ارتباط این بخش با سایر بخش‌های هتل و نوع تعامل و همکاری آنها با یکدیگر مطالب و مهارت‌هایی را می‌آموزند و قادر خواهند بود آنها را به‌کار گیرند.

تاریخچه رستوران

قدمت مسافرخانه‌ها و محل‌های اقامت به حدود شش قرن پیش از میلاد مسیح بازمی‌گردد. نخستین استفاده‌کنندگان از این مکان‌ها بیشتر تجار، بازرگانان و جنگجویان بودند که برای استراحت و ادامه مسیر خود به آنها مراجعه می‌کردند. در دوره صفویه، با گسترش کاروانسراها و اهمیت تأمین نیازهای مسافران، به‌ویژه در مناطق کویری، آب‌انبارهای بزرگ مجهز به بادگیر ساخته شد تا آب خنک و گوارا در اختیار مسافران قرار گیرد. در ابتدا کاروانسراها تنها محلی برای استراحت و اقامت مسافران بودند، اما به‌تدریج صاحبان آنها دریافتند که ارائه خدماتی مانند غذا و نوشیدنی می‌تواند نیازهای بیشتری از مسافران را برطرف کند. از این‌رو، عرضه غذا و نوشیدنی در برابر دریافت پول یا کالا در کاروانسراها رواج یافت و به یکی از نخستین شکل‌های خدمات پذیرایی تبدیل شد.

هتل یک مرکز خدماتی است که در ان بخش‌های مختلفی وجود دارد و معمولاً به دو بخش اصلی، اتاق‌ها و غذا و نوشیدنی تقسیم می‌شود، واحد غذا و نوشیدنی یکی از بخش‌های مهم درآمد زا در هتل می‌باشد. این دو بخش اساس خدمات‌رسانی به مهمان بوده و خدمات آنها مکمل یکدیگر است. بخش توزیع در هتل وظایفی مانند خوشامدگویی به مهمانان در هنگام ورود و خروج، آماده‌سازی سالن قبل از سرو و سرو غذا و نوشیدنی را برعهده دارد که باید در انجام دادن آنها دقت لازم را داشته باشد. در صفحه بعد ساختار سازمانی واحد غذا و نوشیدنی آمده است.



شکل ۱ـ ساختار سازمانی واحد غذا و نوشیدنی

نکته

هر چه هتل بزرگ‌تر باشد، چارت سازمانی گسترده‌تر و تخصصی‌تر می‌شود

شرح وظایف کارکنان رستوران

در هتل‌ها و رستوران‌ها افراد مختلفی مشغول به فعالیت هستند که در ادامه وظایف سرمیزبان، میزبان استقبال، میزبان و کمک میزبان تشریح می‌شود.

سرمیزبان یا کاپیتان[1]

- استقبال و بدرقه مهمانان از زمان ورود تا خروج و در صورت مسئولیت داشتن یک استیشن (بخش مشخصی از میزهای رستوران که تحت مدیریت یک فرد قرار دارد)، نظارت بر عملکرد کارکنان آن بخش.
- دریافت سفارش غذا و نوشیدنی از مهمانان، همکاری با کارکنان پذیرایی و نظارت بر سرو صحیح غذا و نوشیدنی‌ها.

۱ـ Captain

- نظارت بر آماده‌سازی سالن پذیرایی، بررسی آماده بودن سفارش‌ها و رزروها و کنترل نحوه ارائه خدمات به مهمانان، به‌ویژه مهمانان ویژه (VIP).
- پاسخ‌گویی به پرسش‌های مهمانان، انتقال نظر و انتقادهای آنان به مسئولان مربوطه و بررسی صورت‌حساب مهمان در پایان سرویس‌دهی.
- نظارت بر رعایت اصول بهداشت فردی و محیطی، پوشش مناسب (یونیفرم) و آمادگی جسمی و روحی کارکنان رستوران

میزبان استقبال[1]

- استقبال از مهمان رستوران و گرفتن وسایل اضافی او مانند چتر و کیف و تحویل به قسمت اندیکس.
- هدایت مهمان به میز خالی متناسب با تعداد آنها و شرایط مهمان یا میز رزو شده.
- بدرقه مهمان در هنگام خروج از رستوران و تحویل وسایلی که در هنگام ورود تحویل داده است.

میزبان یا ویتر[2]

- آماده‌سازی و چیدمان میزهای پذیرایی و فراهم کردن وسایل مورد نیاز در استیشن، مانند آبلیمو، نمک، فلفل، سس، خلال‌دندان، جاسیگاری و سایر ملزومات پذیرایی (شرح کامل این شغل در واحد یادگیری «امور میزبانی» ارائه می‌شود).
- سرو انواع غذا، نوشیدنی و دسر مطابق با استانداردهای پذیرایی و همکاری در جمع‌آوری ظروف و وسایل روی میز، همچنین آماده‌سازی میزهای رزرو شده و میزهای تشریفاتی.

کمک میزبان[3]

- انتقال غذا و نوشیدنی از استیشن به میز مهمانان، کمک در جمع‌آوری ظروف کثیف و انتقال آنها به محل تعیین‌شده.
- آماده‌سازی، تمیز کردن و براق کردن ظروف و وسایل پذیرایی و همکاری در چیدمان و آماده‌سازی میزها پیش از شروع کار.
- جمع‌آوری رومیزی‌ها و دستمال‌های کثیف و ارسال آنها به بخش لاندری (خشکشویی) و جایگزین کردن وسایل تمیز.
- جمع‌آوری باقی‌مانده‌های غذا در هر استیشن، نظافت محیط در پایان کار و انتقال زباله‌ها به محل مخصوص.

فعالیت کلاسی

هنرجویان به گروه‌های ۴ نفره تقسیم شوند. نام مشاغل: مسئول رستوران، سرمیزبان (کاپیتان)، میزبان (ویتر)، کمک‌میزبان، را روی یک برگه و شرح وظایف روی برگه‌ای دیگر نوشته شود. هنرآموز از هر گروه بخواهد در مدت ۵ دقیقه، هر وظیفه را به شغل مناسب متصل کند. سپس هر گروه یکی از مشاغل را انتخاب کرده و در یک دقیقه توضیح دهد که چرا آن شغل در ارائه خدمات بهتر به مهمان اهمیت دارد.

۱ـ Host
۲ـ Waiter
۳ـ Bus Boy

انواع رستوران

واژه رستوران ریشه‌ای غربی دارد، اما امروزه به یک مفهوم جهانی تبدیل شده است. رستوران مکانی است که در آن افراد در برابر پرداخت هزینه، خدمات غذا و نوشیدنی را همراه با رفتار مناسب و احترام دریافت می‌کنند. احترام به مهمان یکی از مهم‌ترین اصول پذیرایی است و باعث ایجاد احساس رضایت و تجربه‌ای خوشایند برای مهمان می‌شود.

رستوران‌ها را می‌توان براساس معیارهایی مانند: قیمت غذاها، نوع و میزان خدمات ارائه‌شده، کیفیت سرویس‌دهی و تنوع غذاهای منو دسته‌بندی کرد. این عوامل علاوه بر تأثیر بر انتخاب رستوران توسط مشتریان، می‌توانند برخی از نیازهای روحی و روانی آنان مانند احساس رضایت، آرامش و لذت از تجربه غذا خوردن را نیز تأمین کنند.

انواع رستوران و مکان‌های پذیرایی در هتل

رستوران اصلی: رستوران اصلی یکی از بخش‌های مهم در بیشتر هتل‌ها است که خدمات غذا و نوشیدنی را به مهمانان ارائه می‌دهد.

این رستوران معمولاً دارای ویژگی‌های زیر است:

۱ ارتباط نزدیک و مستقیم با آشپزخانه اصلی هتل دارد تا آماده‌سازی و سرو غذا با سرعت و کیفیت مناسب انجام شود.

۲ فضای رستوران اصلی در مقایسه با بسیاری از بخش‌های پذیرایی هتل بزرگ‌تر است و امکان پذیرایی از تعداد بیشتری مهمان را فراهم می‌کند.

۳ در این رستوران معمولاً از تجهیزات، ظروف و وسایل پذیرایی با کیفیت و استاندارد استفاده می‌شود.

۴ ساعات کاری رسمی آن بیشتر شامل سرو وعده‌های ناهار و شام است.

۵ در رستوران اصلی معمولاً از مهمانان به‌صورت فردی، خانوادگی و گروه‌های کوچک پذیرایی می‌شود.



شکل ۲ــ رستوران اصلی هتل



شکل ۳ـ دایننگ روم

دایننگ روم (رستوران مخصوص شام) [۱]: سالنی است که بیشتر برای سرو وعده شام طراحی شده است. در بسیاری از هتل‌ها، رستوران شام همان رستوران اصلی هتل است. با توجه به اهمیت ویژه‌ای که در برخی فرهنگ‌ها، به‌ویژه در کشورهای غربی، برای صرف شام در خارج از منزل وجود دارد، این نوع رستوران‌ها با فضایی خاص و آرام طراحی می‌شوند.

ویژگی‌های رستوران مخصوص شام عبارت‌اند از:

۱ نورپردازی سالن معمولاً ملایم و دارای نور کمی تا فضایی آرام، دلنشین و صمیمی برای مهمانان ایجاد می‌شود.

۲ در فضای رستوران معمولاً از موسیقی ملایم بدون کلام یا اجرای زنده سازهایی مانند پیانو، گیتار یا ویولن استفاده می‌شود.

۳ برای زیبایی بیشتر میزها، گاهی از وسایلی مانند شمعدان، گلدان و ظروف یا تزیینات کریستالی استفاده می‌شود.

۴ چیدمان میزها، صندلی‌ها و مبلمان به گونه‌ای است که مهمانان زمان بیشتری برای استراحت و لذت بردن از غذا داشته باشند.

۵ منوی غذایی این رستوران معمولاً شامل غذاهای متنوع و رسمی‌تر است و غذاهای فست‌فود در آن کمتر ارائه می‌شود. همچنین زمان سرو غذا نسبت به رستوران‌های معمولی طولانی‌تر است.

۶ در این نوع رستوران‌ها معمولاً کارکنان پذیرایی آموزش‌دیده حضور دارند و بسیاری از مهمانان با رزرو قبلی از خدمات آن استفاده می‌کنند.

۷ قیمت غذاها در رستوران مخصوص شام معمولاً بیشتر از سایر رستوران‌ها است و خدمات آن با تشریفات و کیفیت بالاتر، مانند سرویس فرانسوی یا انگلیسی، ارائه می‌شود.

کافی شاپ [۲]

کافی‌شاپ محیطی است که معمولاً برای سرو صبحانه، غذاهای سبک و سریع، انواع نوشیدنی‌های سرد و گرم، کیک، دسر و میوه استفاده می‌شود. فضای کافی‌شاپ معمولاً ساده، راحت و مناسب برای استراحت کوتاه مهمانان است.

ویژگی‌های کافی‌شاپ عبارت‌اند از:

۱ میز و صندلی‌های کافی‌شاپ از نوع ساده بوده و مهمان معمولاً کمتر از یک ساعت در این مکان سپری می‌کند.

۲ برای نورپردازی در روز از نور طبیعی و در شب از روشنایی مصنوعی کامل استفاده می‌شود.

۱ـ Dining room ۲ـ Coffee shop

۳ موسیقی بدون کلام استفاده می‌شود.
۴ کارکنان آموزش دیده و لباس آنها در رنگ‌های روشن و شاد می‌باشد.
۵ به‌جای رومیزی از زیربشقابی استفاده می‌شود.
۶ صندوق در معرض دید مهمان بوده و کافی‌شاپ ۱۸ تا ۲۴ ساعت در روز فعال است.
۷ منوی کافی‌شاپ شامل انواع نوشیدنی، کیک، دسر و غذاهای سبک است و قیمت و حجم غذا از رستوران کمتر بوده و تشریفات سرو ساده‌تر است.



شکل ۴ــ کافی شاپ

تی لانژ

تی‌لانژ فضایی آرام و راحت در بخشی از لابی هتل است که برای استراحت کوتاه مهمانان مقیم و غیرمقیم در نظر گرفته می‌شود. در این بخش معمولاً انواع نوشیدنی‌ها و خوراکی‌های سبک به مهمانان ارائه می‌شود.

تی‌لانژ دارای ویژگی‌های زیر است:

۱ تی‌لانژ بخشی از لابی است و به‌جای میز و صندلی دارای کاناپه و مبل و میز عسلی می‌باشد و ۲۴ ساعته فعال است.
۲ تی‌لانژ معمولاً در نزدیکی رستوران اصلی ساخته شده و به‌عنوان فضای انتظار رستوران استفاده می‌شود.
۳ منوی تی‌لانژ بیشتر شامل نوشیدنی‌ها، دسرها، کیک و خوراکی‌های سبک است و قیمت خدمات آن از کافی‌شاپ گران‌تر است.
۴ روش دریافت وجه خدمات به‌صورت نقدی یا اعتباری (درج در صورتحساب اتاق) می‌باشد.
۵ موسیقی پخش شده در این بخش بدون کلام بوده و نوشیدنی و مواد غذایی نمایش داده شده از آشپزخانه کافی‌شاپ تهیه می‌شود.





فضای آرام و راحت | ایندکس (فضای انتظار) | منوی سبک و متنوع | تجهیزات سرو | روش پرداخت | فعالیت ۲۴ ساعته

شکل ۵ــ ویژگی‌های تی‌لانژ

روم سرویس[1]

یکی از بخش‌های خدمات غذا و نوشیدنی هتل است که وظیفه دارد غذا و نوشیدنی را بنا به درخواست مهمان، در اتاق یا سوئیت برای او سرو کند. این بخش معمولاً در معرض دید مستقیم مهمانان نیست، اما نقش مهمی در ارائه خدمات باکیفیت و جلب رضایت آنان دارد.





شکل ۶ــ روم سرویس

این بخش دارای ویژگی‌های زیر است:

۱ مکانی برای سرو عمومی وجود نداشته و ۲۴ ساعته فعال است.

۲ تجهیزات خاصی برای گرم نگه داشتن غذا نیاز دارد.

۳ سفارش به‌صورت تلفنی انجام شده و سرویس‌دهی توسط آقایان و یا به همراهی خانم‌ها انجام می‌شود.

۴ قیمت غذاها از کافی شاپ و رستوران گران‌تر است و معمولاً سفارشات از آشپزخانه اصلی و کافی شاپ تأمین می‌شود و شامل تمامی انواع وعده‌های غذایی می‌باشد.

۵ صورت‌حساب عموماً اعتباری (به حساب اتاق گذاشته می‌شود) و در برخی موارد نقدی است و تشریفات سرو تخصصی می‌باشد.

رستوران سنتی[2] (سفره خانه سنتی)



شکل ۷ــ رستوران سنتی

محلی است که در آن غذاها، نوشیدنی‌ها و شیوه پذیرایی بر اساس فرهنگ، آداب و رسوم و سنت‌های یک منطقه ارائه می‌شود. بسیاری از هتل‌های بزرگ و بین‌المللی برای آشنایی مهمانان با فرهنگ و غذاهای محلی، دارای رستوران یا سفره‌خانه سنتی هستند. ویژگی‌های رستوران سنتی عبارت‌اند از:

۱ نام، دکوراسیون، چیدمان، نوع غذاها و نوشیدنی‌ها بر اساس فرهنگ و سنت‌های همان منطقه طراحی و ارائه می‌شود.

۲ کارکنان پذیرایی با رعایت آداب و رسوم محلی به مهمانان خدمات ارائه می‌دهند و معمولاً از لباس‌های سنتی و محلی استفاده می‌کنند.

۳ در این رستوران‌ها معمولاً موسیقی سنتی یا محلی پخش می‌شود و شیوه و زمان سرو غذا نیز بر اساس فرهنگ و رسوم همان منطقه انجام می‌گیرد.

۱ـ Room service ۲ـ Traditional Restaurant

گریل روم[1]



شکل ۸ــ نمونه غذاهای گریل روم

رستوران‌هایی هستند که غذاهای طبخ شده در آنها با سیستم پخت به‌وسیله چدن تهیه شده و فضای آنها از رستوران اصلی کوچک‌تر است و شرایط زیر را دارد:

۱ نور کمتر و رنگ‌آمیزی سنگین‌تر از رستوران اصلی است.

۲ سقف آشپزخانه کوتاه بوده و در دید مهمان است.

۳ دارای تجهیزات صنعتی، مدرن و کارآمد و هود و هواکش قوی است.

۴ غذاهای طبخ شده اغلب از نوع بین قاره‌ای است مانند استیک، تورنیدو، شاتوبریان، برگرها، فیله، اسکالوپ بیفتک و جوجه چینی.

۵ در این رستوران از شعله مستقیم یا زغال استفاده نمی‌شود بلکه از گاز یا الکتریسیته برای حرارت دادن استفاده می‌شود.

خدمات خودپذیرایی

این نوع خدمات به‌صورت سریع و انبوه ارائه شده که به ۲ روش سلف سرویس و بوفه تقسیم می‌شود:

الف) سلف سرویس[2]



شکل ۹ــ سلف سرویس

نوعی واحد پذیرایی است که برای آماده‌سازی و ارائه سریع غذا طراحی شده است. در این روش، مهمانان غذاهای مورد نظر خود را از روی خط سلف‌سرویس انتخاب می‌کنند و خدمات ارائه غذا با سرعت و در پرس‌های مشخص ارائه می‌شود. در سلف‌سرویس، غذاهای گرم در دستگاه بن‌ماری گرم نگه‌داری می‌شوند و سالادها، دسرها و سایر غذاهای سرد در بخش سالادبار قرار می‌گیرند. خط سلف‌سرویس به‌صورت یک مسیر مشخص در سالن طراحی می‌شود. این مسیر معمولاً با سینی، قاشق، چنگال و سایر وسایل مورد نیاز آغاز شده و سپس پیش‌غذاها، غذاهای اصلی، سالادها، دسرها و نوشیدنی‌ها در دسترس مهمانان قرار می‌گیرد.

۱ـ Grill room ۲ـ Self service

ب) بوفه

نوعی روش پذیرایی است که در آن غذاها و نوشیدنی‌ها روی میزهای مخصوص چیده می‌شوند و مهمانان می‌توانند بر اساس سلیقه خود، غذای مورد نظر را انتخاب کنند. این روش بیشتر در هتل‌ها، مراسم، جشن‌ها و ضیافت‌ها استفاده می‌شود. در بوفه، کارکنان پذیرایی معمولاً در دو گروه فعالیت می‌کنند:

گروه اول: مسئول آماده‌سازی، چیدمان و شارژ مجدد میز بوفه هستند.

گروه دوم: مسئول جمع‌آوری ظروف استفاده شده و نظافت میزهای مهمانان هستند.

ویژگی‌های بوفه عبارت‌اند از:

۱ تعداد و تنوع غذاها باید متناسب با تعداد مهمانان پیش‌بینی شود و معمولاً مقدار غذا بیشتر از پذیرایی معمولی در نظر گرفته می‌شود.

۲ برای حفظ کیفیت غذا، از تجهیزات گرم‌نگهدارنده و سردنگهدارنده استفاده می‌شود و میز بوفه باید در طول پذیرایی به‌طور مرتب شارژ و تکمیل شود.

۳ بهتر است نوشیدنی‌ها، پیش‌غذاها، غذاهای اصلی و دسرها در بخش‌های جداگانه چیده شوند. همچنین میز بوفه به گونه‌ای طراحی شود که مهمانان بتوانند از دو طرف به آن دسترسی داشته باشند.

۴ بشقاب، قاشق، چنگال و سایر وسایل پذیرایی باید به تعداد کافی در دسترس مهمانان قرار گیرد.

۵ در بسیاری از مراسم‌ها، برای ایجاد فضایی دلنشین از موسیقی ملایم یا اجرای زنده بدون کلام استفاده می‌شود. همچنین میزهای بوفه و پذیرایی معمولاً با رومیزی و پارچه‌های تزیینی مناسب، آراسته می‌شوند.

فعالیت کلاسی

هنرجویان در قالب گروه‌های ۲ نفره تفاوت‌های بوفه و سلف سرویس و نمونه‌های استفاده از این دو روش را در رستوران‌های زنجیره‌ای جهان و ایران بررسی و در کلاس ارائه دهند.





شکل ۱۰ــ بوفه

بال روم[1] (سالن ضیافت)



شکل ۱۱ـ بال روم

سالن‌های ضیافت از جمله فضاهای پذیرایی هتل هستند که برای برگزاری جشن‌ها، مراسم و پذیرایی از گروه‌های بزرگ مهمانان طراحی و تجهیز شده است (شکل ۱۱). این سالن‌ها دارای ویژگی‌های زیر هستند:

۱ بزرگ‌ترین فضای پذیرایی در هتل است و معمولاً با کمترین تعداد ستون ساخته می‌شود تا فضای کافی برای برگزاری مراسم فراهم باشد. دکوراسیون آن نیز باشکوه و مجلل است.

۲ این سالن چندمنظوره است و علاوه بر برگزاری جشن‌ها و مراسم، برای همایش‌ها، کنفرانس‌ها و گردهمایی‌ها نیز استفاده می‌شود. همچنین دارای سن ثابت یا متحرک و سیستم نورپردازی قابل کنترل است.

۳ سالن ضیافت معمولاً در نزدیکی آشپزخانه قرار دارد تا سرو غذا آسان‌تر انجام شود و امکان برگزاری پذیرایی به روش بوفه نیز در آن فراهم باشد.

۴ کف سالن معمولاً با سنگ، سرامیک یا موکت باکیفیت پوشانده شده و به تجهیزات کامل صوتی و تصویری مجهز است.

۵ این سالن معمولاً دارای دو فضای انتظار (ایندکس) در ورودی و خروجی است. از این فضاها برای نگهداری لباس و وسایل مهمانان، استراحت کوتاه، تعویض لباس، پذیرش مهمانان، توزیع بروشور و کاتالوگ، استقرار عوامل رسانه‌ای و فیلم‌برداری و همچنین سرو نوشیدنی خوشامدگویی استفاده می‌شود.

۶ کارکنان سالن ضیافت شامل بانوان و آقایان آموزش‌دیده هستند. این سالن معمولاً دارای ورودی مستقل از خارج هتل است تا رفت‌وآمد مهمانان و دسترسی به پارکینگ اختصاصی آسان‌تر انجام شود.

انواع رستوران خارج از هتل

باربیکیو[2]: رستوران‌هایی هستند که در کنار دریا و جنگل، رودخانه و استخر طراحی و ساخته می‌شوند و فضای باز برای پذیرایی و آشپزخانه اوپن دارند.



شکل ۱۲ـ رستوران باربیکیو

این نوع رستوران دارای شرایط زیر است:

۱ تجهیزاتی برای پخت و بریان کردن از جمله منقل، زغالی یا گازی دارد که چون دود زیادی تولید می‌کند در فضای باز قرار گرفته یا روی آن دودکش قرار می‌دهند.

۱ـ Ball room ۲ـ Barbecue

۲ چیدمان از جنس سبک، راحت و قابل حمل با رنگ روشن است که در مقابل حرارت، آفتاب و آب مقاوم می‌باشد و روی آن سرویس اصلی مانند نمکدان، فلفل‌پاش، شمعدان، گلدان و جاسیگاری قرار داده می‌شوند. هر شب این سرویس‌ها و رستوران آماده و چیده شده و صبح روز بعد یا نیمه‌شب جمع‌آوری می‌شود.

اسنک بار[۱]: نوعی واحد پذیرایی بوده که بسیار کوچک و در حد یک کانتر است و انواع غذاهای سبک، میان وعده و نوشیدنی در آن سرو می‌شود. پرداخت نقدی و هم‌زمان با ارائه خدمات انجام می‌شود.



شکل ۱۳ــ اسنک بار

اتو رستوران[۲]: نوعی رستوران است که در بزرگراه‌ها و یا در خیابان‌های اصلی ایجاد شده و دارای یک جاده فرعی (لاین کندرو) است که در ورودی آن منوی غذایی به‌صورت تابلو نصب شده است مهمان بدون پیاده شدن از خودرو به داخل خیابان فرعی رفته و سفارش خود را به گیشه اول می‌دهد و مبلغ را می‌پردازد و از گیشه بعدی غذای بسته‌بندی را تحویل می‌گیرد.



شکل ۱۴ــ اتو رستوران

رستوران روی چرخ[۳]: به رستورانی صحرایی معروف بوده و شامل یک آشپزخانه کوچک صنعتی است که به یک یدک کش متصل می‌شود و برای پخت غذاهای سبک به‌کار می‌رود. تجهیزات پذیرایی سبک، قابل حمل و تاشو است. از ظروف یکبار مصرف استفاده می‌شود. تشریفات پذیرایی ساده، سریع و با حداقل کارکنان می‌باشد.



شکل ۱۵ــ رستوران روی چرخ

۱ـ Snack Bar ۲ـ Driving food ۳ـ Delivery restaurant



شکل ۱۶ـ رستوران روی ریل

رستوران روی ریل[۱]: میزها و صندلی‌ها ابعاد کوچکی داشته و در داخل سالن قطار نصب می‌شود و تجهیزات پخت در حد معمولی بوده و ظروف در حد رستوران درجه ۲ است و تجهیزات معمولاً ثابت می‌باشد. غذا از قبل پخته یا نیمه‌آماده شده و به آشپزخانه قطار منتقل می‌شود. در این نوع رستوران منوی غذایی محدود است.



شکل ۱۷ـ رستوران روی کشتی

رستوران داخل کشتی[۲]: در رستوران‌های داخل کشتی کلیه سرویس‌ها و تجهیزات ثابت و نصب شده است و طبخ و منوی غذایی از قبل پیش‌بینی شده و به علت محدود بودن مواد اولیه خارج از آن پخت نمی‌گردد.

فعالیت کلاسی

هنرجویان در گروه‌های ۲ نفره نسبت به انواع دیگر رستوران‌ها و دسته‌بندی آن مانند رستوران بین‌المللی، مخصوص گیاه‌خواران، حلال و زنجیره‌ای تحقیقی انجام داده و نتایج آن را در کلاس گزارش دهند.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به ۳ گروه تقسیم شوند. هر گروه یکی از واحدهای پذیرایی: اسنک بار، اتو رستوران و رستوران روی چرخ (سیار) را انتخاب کند. سپس هر گروه یک طرح ساده از فضای پذیرایی، تجهیزات و منوی غذایی آن تهیه نموده و در کلاس طرح خود را معرفی کند. مزایای آن را نیز برای جذب گردشگران توضیح دهد.

ارتباط واحد غذا و نوشیدنی پذیرایی با سایر بخش‌های هتل

از آنجا که در هتل، هیچ بخشی به‌صورت مستقل فعالیت نمی‌کند، واحد غذا و نوشیدنی برای ارائه خدمات مطلوب به مهمان، نیازمند همکاری و هماهنگی مستمر با سایر واحدهای هتل است. ارتباط صحیح بین بخش‌ها موجب افزایش رضایت مهمان، کاهش خطا و بهبود عملکرد فرایند پذیرایی خواهد شد.

۱ـ Railway restaurant ۲ـ Ship restaurant

۱ **ارتباط واحد غذا و نوشیدنی با خانه‌داری:** روم سرویس تنها فردی از بخش غذا و نوشیدنی در هتل که می‌تواند وارد اتاق مهمان بشود و در آن غذا برای مهمان سرو نماید. کارکنان قسمت روم سرویس از بخش غذا و نوشیدنی هستند. کارکنان این بخش مسئولیت نظافت و تمیزی محیط‌های عمومی هتل را به‌عهده دارند و با تمیز نمودن و آماده‌سازی کف رستوران‌ها و پنجره‌ها و پرده‌ها و همچنین سرویس‌های بهداشتی عمومی مجاور واحدهای پذیرایی مرتباً به تیم پذیرایی کمک کرده و نقش مؤثری در آماده‌سازی محیط ایفا می‌نمایند.

۲ **ارتباط واحد غذا و نوشیدنی با فرانت آفیس:** مهمان VIP بخش فرانت آفیس درخواست مورد نظر را اعلام می‌کند و با بخش پذیرایی چک می‌شود و خدمات ویژه به ایشان ارائه می‌گردد. ضمناً بخش پذیرش با تمام انرژی و علاقه و با کمک گرفتن از تجربیات خود، مهمانان را برای استفاده از امکانات پذیرایی و سالن‌های هتل تشویق می‌کنند و اطلاعات لازم را در اختیار مهمانان هتل قرار می‌دهند.

۳ **ارتباط واحد غذا و نوشیدنی با لاندری:** این بخش که از زیر مجموعه‌های خانه‌داری محسوب می‌شود به‌طور مستمر و روزانه مسئولیت شست‌وشو، آماده‌سازی، اتوی رومیزی‌ها و دستمال سفره‌های پارچه‌ای و پلیسه‌های مربوط به پوشش میزهای جشن‌ها را به عهده دارد و از این طریق به زیباسازی و آماده‌سازی رستوران و هتل کمک می‌کند.

۴ **ارتباط غذا و نوشیدنی و انبار:** تمامی موادی که در بخش غذا و نوشیدنی هست باید از بخش انبار به‌وسیله فرم‌های مخصوص که معمولاً توسط مسئول رستوران صادر شده و تحویل نیروی رستوران می‌گردد، از انبار تحویل گرفته شود.

۵ **ارتباط بخش فنی مهندسی با واحد غذا و نوشیدنی:** این بخش به‌طور مرتب مسائل فنی واحدهای پذیرایی را تحت کنترل و پوشش داشته و به عنوان پشتیبان قسمت غذا و نوشیدنی سرویس‌دهی تجهیزات حرارتی و برودتی، تأمین نور و روشنایی، سیستم‌های گاز و سوخت‌رسانی و تعمیر و نگهداری تجهیزات و ملزومات بخش‌های مختلف غذا و نوشیدنی را به عهده دارد.

۶ **ارتباط بخش تدارکات و خرید با واحد غذا و نوشیدنی:** مسئولین بخش‌های مختلف پذیرایی درخواست‌های خرید خود را در فرم مشخصی با پیش‌بینی قبلی نوشته و پس از اخذ امضاهای مجاز برای انجام مراحل اجرایی و خرید به قسمت تدارکات تحویل می‌دهند.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان را به ۶ گروه تقسیم کنید.
به هر گروه یکی از بخش‌های: خانه‌داری، فرانت آفیس، لاندری، انبار، فنی و مهندسی، تدارکات و خرید را اختصاص دهید سپس از هر گروه بخواهید به سؤال‌های زیر پاسخ دهد:
واحد غذا و نوشیدنی چه خدماتی از این واحد دریافت می‌کند؟
اگر این واحد وظیفه خود را به‌درستی انجام ندهد، چه مشکلی برای پذیرایی و مهمان ایجاد می‌شود؟
برای جلوگیری از این مشکل چه راهکاری پیشنهاد می‌کنید؟

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش غذا و نوشیدنی هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه (عملی) و ۷دقیقه (شفاهی)	آزمون عملکرد کار شفاهی	انتخاب صحیح نوع رستوران براساس نوع غذا و ترجیح مهمان و مقایسه شرح وظایف کارکنان بخش توزیع	۳	
				انتخاب صحیح نوع رستوران براساس نوع غذا و ترجیح مهمان و توضیح شرح وظایف میزبان در همان رستوران	۲	
				مقایسه شرح وظایف میزبان و سرمیزبان در نوع رستوران خاص	۱	

انواع ملزومات پذیرایی (پارچه‌ای، رایانه‌ای، فلزی، چوبی) و نحوه استفاده از آنها

ملزومات پذیرایی وسایلی هستند که برای سرو غذا، نوشیدنی، دکور میز و راحتی مهمان‌ها استفاده می‌شوند. این وسایل از جنس‌های مختلفی مانند پارچه‌ای، فلزی یا چوبی هستند. در زیر به انواع مختلف آنها اشاره شده است.

طبقه‌بندی کلی تجهیزات و ملزومات رستوران عبارت‌اند از:

۱ تجهیزات رایانه‌ای و الکترونیکی مانند: رایانه، تابلوهای دیجیتالی اعلام نرخ غذا و «دستگاه مخصوص دریافت سفارش غذا یا نوشیدنی».

۲ تجهیزات پایه‌ای و اساسی مانند: میزهای استیشن، میزکمکی، چرخ دستی‌های حمل غذا و امکانات مرتبط، میز و صندلی، کاناپه، مبلمان و... .

۳ ملزومات پارچه‌ای مانند: میلتون، رومیزی، لچکی، دستمال سفره و... .

۴ ملزومات چینی، کریستال و بلور مانند: ظروف، بشقاب‌ها، لیوان‌ها، دیس‌ها و سرویس‌های چای‌خوری.

۵ ملزومات از جنس سیلور، استیل و نقره مانند: کارد، قاشق و چنگال.

۶ ملزومات تکمیلی و تزیینی مانند: رومیزی، زیرسیگاری، گلدان، مجسمه‌های کریستال.

۷ ملزومات کمکی مانند: سینی حمل غذا، وسایل جمع‌آوری زباله، لوازم شست‌وشو و نظافت.

۸ تجهیزات بوفه مانند: سالادبار، چراغ‌های الکلی، میزهای مخصوص، «ظروف مخصوص گرم نگه داشتن غذا»

۹ ملزومات کاغذی و مطبوعات مانند: صورت‌حساب‌ها، فهرست غذایی یا منو، برگه‌های دریافت و سفارش غذا.

صورت غذا یا منو

تعریف منو: در رستوران‌ها و بخش غذا و نوشیدنی، فهرستی از غذاها، نوشیدنی‌ها و سایر موارد قابل ارائه در اختیار مهمانان قرار می‌گیرد که به آن منو گفته می‌شود. منو معمولاً شامل نام هر غذا یا نوشیدنی، توضیح کوتاهی درباره آن و قیمت آن است. منوها می‌توانند شکل‌های مختلفی داشته باشند؛ مانند برگه‌های کاغذی ساده، تابلوهای دیجیتال، نمایشگرها و یا برنامه‌های موبایلی که برای معرفی و انتخاب غذا و نوشیدنی استفاده می‌شوند.

هدف از طراحی منو:

۱ دادن آگاهی به مهمانان از تنوع غذاها و نوشیدنی‌هایی که در محل مذکور می‌توانند سفارش دهند.

۲ صرفه‌جویی در نیروی انسانی و جلوگیری از فراموشی نیروی انسانی برای توضیح دادن کافی به مهمانان در مورد غذا و نوشیدنی‌های موجود.



شکل ۱۸ــ منو رستوران

زیبایی منوی رستوران هتل، بسیار مهم است. زیبایی منوی رستوران بستگی به عواملی چون: طراحی زیبا، خوانا بودن، عکس‌های جذاب و توضیحات خوب آن دارد. کیفیت و جنس منو از مهم‌ترین ویژگی‌های آن است.

انواع منو

منوها از نظر نوع به دو دسته تقسیم می‌شوند:

الف) منوهای آلاکارت[۱]: این نوع منو به مهمانان امکان می‌دهد هر یک از غذاها و نوشیدنی‌ها را به‌صورت جداگانه و براساس سلیقه خود انتخاب کنند. در این منو، مهمان در انتخاب آیتم‌های مورد نظر آزادی کامل دارد. البته صرف نظر از اینکه این منوها از نظر تنوع و محل عرضه تا چه حد می‌تواند گسترده باشد، در اصطلاح عامیانه، به آنها منوی آزاد می‌گویند.



شکل ۱۹ــ نمونه منوی آلاکارت

۱ـ A la cart

ب) منوهای تبل و دت[1] یا ست‌آپ[2]: این دسته از منوها، چه به‌صورت ساده و چه ترکیبی، از قبل توسط مدیر رستوران با هماهنگی میزبان یا سفارش‌دهنده تعیین و توافق می‌شوند. در این نوع منو، موارد غذایی و نوشیدنی‌های قابل ارائه از پیش مشخص شده و مهمانان امکان انتخاب یا تغییر اقلام دیگری را ندارند و باید از همان منوی تعیین‌شده استفاده کنند. این نوع منو بیشتر برای برگزاری مراسم، مهمانی‌ها، جشن‌ها، همایش‌ها و پذیرایی‌های گروهی مورد استفاده قرار می‌گیرد.



شکل ۲۰ـ نمونه منوی تبل ودت

انواع منو از نظر فیزیکی و نحوه ارائه آن



شکل ۲۱ـ نمونه منوی مجلل با کاور

منوها می‌توانند به شکل‌های مختلفی تهیه و ارائه شوند. امروزه رایج‌ترین نوع منوها، نمونه‌هایی هستند که از کاغذ، مقوا، چرم یا الیاف مصنوعی تهیه می‌شوند. این منوها ممکن است به‌صورت ساده یا با طراحی‌های فانتزی و کلاسیک، در داخل جلدهای شکیل و مجلل (کاور) عرضه شوند (شکل ۲۲).

در بسیاری از رستوران‌ها نیز منوها از قبل روی میزها قرار داده می‌شوند تا مهمانان پیش از سفارش غذا بتوانند آنها را مطالعه کنند. نوع دیگری از منوها به‌صورت تابلو در محل قابل مشاهده برای مهمانان نصب می‌شوند. همچنین در برخی رستوران‌ها و مراکز پذیرایی، از تابلوهای دیجیتال یا نئونی همراه با تصاویر، قیمت‌ها و توضیحات لازم درباره هر نوع غذا استفاده می‌شود که در مکان‌های مناسب و در معرض دید مشتریان قرار می‌گیرند. بهترین نمونه این گونه منوها را می‌توان در رستوران‌های مهم زنجیره‌ای مک دونالد ـ کنتاکی و... یا سایر مراکز عرضه‌کننده غذاهای سریع (فست فودها) مشاهده نمود.

۱ـ Table de hote ۲ـ setup

فعالیت کارگاهی

هنرآموز یک نوع غذا از منو را انتخاب نموده و دو هنرجو با ایفای نقش مهمان و میزبان اطلاعات نوع غذا را توضیح دهد.

تجهیزات و ملزومات پایه‌ای و اساسی

■ **میزهای کمکی:** در نقاط مختلف رستوران، جایگاهی برای استقرار میز کمکی پیش‌بینی شده است که میزبان غذا را از رستوران به کمک سینی تا آن محل حمل کرده و از آنجا با دست غذا را به میز مهمان منتقل می‌کند. در ادامه انواع آنها تشریح می‌شود.

■ **«میز کناره»**[1]: در هر استیشن پذیرایی معمولاً یک میز کناره برای نگهداری وسایل مورد نیاز در هنگام سرو غذا پیش‌بینی می‌شود. این میز با توجه به نوع سرویس، در اندازه‌ها و شکل‌های مختلف طراحی و ساخته می‌شود. معمولاً دارای چند کشو یا محفظه برای نگهداری وسایلی مانند کارد، قاشق، چنگال، کفگیر، ملاقه کوچک، قاشق غذاخوری، قاشق سوپ‌خوری و سایر ابزارهای مورد نیاز پذیرایی است. در این میزها تعدادی شوپلیت و گرم‌کن برقی (هات‌پلیت) قرار دارد.



شکل ۲۲ـ میز کناره

■ **شوپلیت:** شیئی است تخت و بزرگ‌تر از سایز بشقاب غذاخوری به‌نحوی که بشقاب روی آن گذاشته می‌شود شوپلیت را بعضاً از صنایع دستی محلی انتخاب می‌کنند به‌طوری که حالت تبلیغاتی نیز داشته باشد.



شکل ۲۳ـ نمونه شوپلیت

۱ـ Side board

یادآوری

طرح، اندازه و شکل ساید برد باید با توجه به عوامل ذیل پیش‌بینی و ساخته می‌شود:

۱ نوع سرویس منو

۲ تعداد میزبانانی که از یک ساید برد استفاده می‌کنند.

۳ تعداد لوازم و وسایلی که انتظار می‌رود در آن نگهداری می‌شود.

در طبقات پایین این میز محلی برای قرار گرفتن رومیزی، لچکی، دستمال سفره و دستمال نظافت پیش‌بینی شده و در روی صفحهٔ اصلی آن، محلی برای گرمکن برقی در نظر گرفته شده است. در قفسهٔ وسط به ترتیب بشقاب کناره، بشقاب غذای اول، ظروف مخصوص سس، بشقاب دسر و شیرینی، سوپ‌خوری، فنجان و نعلبکی، شیردان، سبد نان، گلدان، دستمال کاغذی و سایر ظروف دیگر، پیش‌بینی شده است.

انواع چرخ دستی‌های مورد استفاده در رستوران و روم سرویس در بخش غذا و نوشابه:

■ **«ترولی یا چرخ دستی روم سرویس[1]»**: یک میز غذاخوری چرخ‌دار و متحرک است که برای حمل غذا و نوشیدنی به اتاق مهمان استفاده می‌شود. صفحه رویی این ترولی دایره‌ای است اما هنگام جابه‌جایی، معمولاً به شکل مستطیل تنظیم می‌شود؛ در قسمت زیرین برخی از این ترولی‌ها، کابین‌ها یا محفظه‌هایی تعبیه شده است که با نیروی برق گرم می‌شوند و در صورت نیاز، برای گرم نگه داشتن غذا تا زمان سرو مورد استفاده قرار می‌گیرند.



شکل ۲۴ــ ترولی روم سرویس

این گرم‌کن‌ها از قبل گرم شده و پس از آماده شدن، آن را داخل کابین ترولی گذاشته سپس از برق خارج کرده و تا اتاق مهمان غذا گرم حمل می‌شود. زمانی که نیاز به حمل کیک خامه‌ای یا نوشیدنی سرد باشد از همین مدل ترولی که دارای سیستم خنک‌کننده است استفاده می‌شود. اصولاً این ترولی‌ها پس از استفاده در قسمتی از روم سرویس قرار داده می‌شود و برای اینکه فضای زیادی اشغال نکند صفحهٔ روی آن به‌صورت عمودی قرار گرفته و در کنار هم قرار می‌گیرد.

■ **«ترولی سالاد بار»**: این ترولی به نسبت، بزرگ‌تر از ترولی‌های معمولی و مجهز به سیستم خنک‌کننده یا یخچال است، که صفحهٔ زیرین ظروف سالادها را خنک نگه می‌دارد. در قسمت بالای این صفحه کانترهای کوچک و متوسط قرار دارد که در داخل هرکدام یکی از اقلام سالاد قرار داده می‌شود. معمولاً در کنار یا زیر این میز و یا ترولی، جایگاه ویژه‌ای برای بشقاب یا ظروف سالاد پیش‌بینی شده است.



شکل ۲۵ــ سالاد بار

۱ـ Roomservice



شکل ۲۶ـ ترولی حمل نوشیدنی

■ **ترولی حمل چای و نوشیدنی‌های گرم و انواع شیرینی:** این نوع ترولی بیشتر در کارخانه‌ها، رستوران‌های بزرگ و مجموعه‌های پذیرایی که دارای چندین استیشن هستند، برای کاهش رفت‌وآمد کارکنان و افزایش سرعت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد. در قسمت بالایی ترولی، جایگاهی مخصوص برای قرار دادن سماور برقی تعبیه شده است و در طبقات پایین‌تر، وسایلی مانند فنجان، نعلبکی، چای، قهوه فوری، چای کیسه‌ای و سایر ملزومات پذیرایی قرار می‌گیرد. سیستم گرم‌کننده سماور می‌تواند به وسیله هیتر یا المنت برقی که در داخل سماور تعبیه شده است، تأمین شود. در برخی مدل‌ها نیز ممکن است از روش‌های دیگر گرم‌کننده مانند چراغ الکلی یا گازی استفاده شود.

توجه

در بعضی از رستوران‌ها برای گرم نگه داشتن از اجاق‌های کوچک گازی که به‌وسیلهٔ کپسول‌های کوچک پیک‌نیک و برای سرد کردن از یخ‌های خشک یا یخ معمولی استفاده می‌شود.



شکل ۲۷ـ ترولی طبخ غذا

■ **«ترولی طبخ غذا»:** این نوع ترولی در رستوران‌هایی که به سبک گریدون (Gueridon Service) خدمات ارائه می‌کنند، مورد استفاده قرار می‌گیرد. در قسمت بالایی ترولی، یک شعله کوچک، صفحه چدنی و محل‌هایی برای قرار دادن روغن، ابزارهای پخت‌وپز مانند کارد، کفگیر، چنگک، چاقو و ملاقه و همچنین مواد غذایی مورد نیاز برای طبخ پیش‌بینی شده است. قسمت پایینی ترولی معمولاً دارای درب و فضای نگهداری است که علاوه‌بر کپسول گاز، برای قرار دادن ظروفی مانند ماهیتابه، بشقاب و ادویه‌های مورد استفاده در هنگام آماده‌سازی غذا به‌کار می‌رود.

در این روش، آشپز در حضور مهمانان، قطعات آماده‌شده گوشت، مرغ یا ماهی را با استفاده از سبزیجات و ادویه‌های لازم طبخ کرده و همان‌جا سرو می‌کند. همچنین ارائه برخی غذاها به روش فلامبه (Flambé)، یعنی شعله‌ور کردن غذا در حضور مهمان، و اجرای سرویس به‌صورت نمایشی، جذابیت ویژه‌ای برای مهمانان ایجاد می‌کند.



شکل ۲۸ـ ترولی حمل ظروف

■ **ترولی حمل ظروف:** این ترولی جهت آماده کردن میزها قبل از حضور مهمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. در قسمت بالایی این ترولی که به‌صورت قسمت‌بندی شده است، ابزار و وسایل پذیرایی پولیش و مرتب قرار گرفته و در قسمت زیرین لیوان، ظروف و سایر ملزومات پیش‌بینی شده قرار داده می‌شود. میزبان با استفاده از این ترولی لوازم مورد نیاز برای آماده کردن سرویس پذیرایی روی میزهای رستوران را حمل می‌کند.



شکل ۲۹ـ ترولی حمل بشقاب غذا

■ **ترولی حمل بشقاب غذا:** این نوع ترولی‌ها معمولاً سه طبقه است و برای حمل ظروف مختلف غذا در تالارها و سالن‌های پذیرایی مورد استفاده قرار می گیرد.

فعالیت کلاسی

جدول زیر را کامل کنید. در مقابل هر موقعیت، مناسب‌ترین وسیله یا ترولی را بنویسید و دلیل انتخاب خود را در یک جمله توضیح دهید.

موقعیت	وسیله یا ترولی مناسب	دلیل انتخاب
انتقال غذای گرم به اتاق مهمان		
حمل و جایگزینی اقلام مینی‌بار اتاق‌ها		
سرو سالاد به‌صورت بوفه		
طبخ غذا در حضور مهمان		
حمل نوشیدنی‌های گرم در رستوران بزرگ		
آماده‌سازی میز پذیرایی قبل از ورود مهمان		
جمع‌آوری ظروف استفاده‌شده از سالن		
حمل تعداد زیادی بشقاب غذای آماده		

فعالیت کارگاهی

هنرجویان ظروف غذا را روی ترولی رستوران چیدمان کرده و سپس با رعایت ادب و احترام و بدون سر و صدا سعی در جمع‌آوری ظروف روی میز رستوران نمایید.

■ **«ترولی جمع آوری و انتقال ظروف»**: در رستوران‌ها برای جمع‌آوری ظروف و وسایل استفاده‌شده از سالن پذیرایی، از ترولی‌های مخصوصی استفاده می‌شود. این ترولی‌ها دارای قفسه‌بندی منظم هستند تا از جابه‌جایی و برخورد ظروف، ایجاد سر و صدا و بی‌نظمی در هنگام انتقال آنها جلوگیری شود. در مدل‌های جدید این ترولی‌ها، در قسمت صفحه بالایی، سوراخی به قطر حدود ۲۰ سانتی‌متر تعبیه شده است که در زیر آن سطل زباله قرار می‌گیرد. پیشخدمت هنگام جمع‌آوری ظروف کثیف، می‌تواند باقی‌مانده غذا را از طریق این سوراخ به داخل سطل تخلیه کرده و سپس ظروف را به‌صورت مرتب در محل‌های مخصوص قرار دهد. این طراحی علاوه بر افزایش سرعت و سهولت کار کارکنان، باعث می‌شود ظاهر نامناسب ظروف کثیف و باقی‌مانده غذا در معرض دید مهمانان قرار نگیرد.



شکل ۳۰ـ ترولی جمع‌آوری

میز

میز یکی از مهم‌ترین تجهیزات رستوران است که چارچوب و فضای لازم برای چیدمان سرویس و پذیرایی را مشخص می‌کند. این وسیله برای صرف غذا و ایجاد راحتی و آسایش مهمانان مورد استفاده قرار می‌گیرد. میزها از نظر شکل ظاهری دارای تنوع زیادی هستند و با توجه به فضای رستوران، نوع خدمات، تعداد مهمانان و کاربرد مورد نظر انتخاب می‌شوند.

اشکال مختلف میز



شکل ۳۱ــ میز گرد

■ **میز گرد:** همان طور که از نام آن پیداست صفحهٔ روی میز دارای شکل هندسی دایره‌ای یا مدور بوده و از نظر کاربرد یکی از بهترین انواع میزهای مورد استفاده در رستوران می‌باشد. قطر آن از پنجاه سانتی‌متر شروع و گاهی تا دو متر نیز می‌رسد.
میز گرد در وسط سالن‌های پذیرایی کاربرد بهتری دارد و مهمانان استقبال بیشتری از این میز می‌نمایند زیرا:
الف) همهٔ افرادی که دور میز نشسته‌اند یکدیگر را می‌بینند و بر هم تسلط دارند و برای گفت‌وگو بسیار مناسب است.
ب) تعداد صندلی دور میز را می‌توان افزایش یا کاهش داد و این قابلیت وجود دارد که گاه تا پنجاه درصد ظرفیت واقعی میز، صندلی دور آن را افزایش داد.
ج) با اضافه کردن یک صفحه گرد با قطر کمتر و قرار دادن یک ریل چرخان که حالت گردانندگی به صفحهٔ بالایی می‌دهد می‌توان دسترسی تمامی افراد دور میز را به غذای بوفه و دیس‌های روی میز بیشتر کرد به‌طوری که هر فرد با چرخاندن صفحهٔ میانی می‌تواند به ظروف دیگر غذا دسترسی پیدا کند.

■ **میزبیضی:** ویژگی‌های این میز، مانند میز گرد می‌باشد، به جز صفحهٔ گرداننده که وجود ندارد. اما ظرفیت صندلی دور آن قابل افزایش نیست. میز بیضی برای بوفه غذا و اردور مناسب است.



شکل ۳۲ــ میز مربع

■ **میزمربع:** این میزها با توجه به اندازه و ابعاد خود، معمولاً برای پذیرایی از دو تا هشت نفر مورد استفاده قرار می‌گیرند و کاربرد زیادی در رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها دارند. یکی از ویژگی‌های مهم این میزها که در میزهای گرد کمتر دیده می‌شود، امکان قرار دادن چند میز در کنار یکدیگر و ایجاد فضای بزرگ‌تر برای پذیرایی از تعداد بیشتری مهمان است. این قابلیت به‌ویژه در برگزاری مراسم‌ها و پذیرایی‌های گروهی اهمیت دارد. ابعاد این میزها ۵۰×۵۰ سانتی‌متر برای دو نفر یا ۱۰۰×۱۰۰ سانتی‌متر برای چهار نفر بوده و ابعاد دیگر نیز می‌تواند وجود داشته باشد، ارتفاع میزها معمولاً ۷۰ تا ۷۵ سانتی‌متر است.



شکل ۳۳ـ میز مستطیل

■ **میز مستطیل:** این میزها به‌صورت ۴ و ۶ و ۸ نفره طراحی شده است. این میزها با توجه به شکل هندسی آن در رستوران فضای کمتری اشغال کرده و مناسب‌ترین میز برای کنار دیوار است، همچنین، همانند میز مربع می‌توان آنها را در کنار یکدیگر قرار دارد و همچنین می‌توان با قرار دادن دو صندلی در طرفین تعداد آن را به ۱۰ نفر رساند.

■ **میز بوفه:** ارتفاع میز بوفه ده تا پانزده سانتی‌متر از سایر میزها بیشتر است. این میزها بیشتر در تالارهای ضیافت، سالن‌های سمینار و مکان‌هایی که سرو غذا به‌صورت ایستاده پیش‌بینی شده است، کاربرد دارد.

فعالیت کلاسی

مدیر یک رستوران قصد دارد بخشی از سالن را برای پذیرایی از یک خانواده ۱۲ نفره آماده کند. با توجه به انواع میزهای معرفی‌شده در متن، کدام نوع میز یا ترکیب میزها را پیشنهاد می‌کنید؟ پاسخ خود را با ذکر حداقل سه دلیل بیان کنید.

انواع صندلی

صندلی‌های مورد استفاده در رستوران‌ها و اماکن پذیرایی، با توجه به عوامل مختلفی مانند فضای موجود در محیط، امکانات، فرهنگ و ملیت مشتریان و گروه‌های سنی طراحی و انتخاب می‌شوند. میزان راحتی صندلی می‌تواند بر مدت زمان حضور مهمانان تأثیرگذار باشد. به‌طور معمول، صندلی‌های راحت و مبلمان مناسب برای ایجاد فضایی آرام و تشویق مهمانان به ماندن بیشتر استفاده می‌شوند؛ در حالی که صندلی‌های ساده‌تر و با راحتی کمتر ممکن است برای مکان‌هایی که نیاز به جابه‌جایی سریع‌تر مشتریان دارند، مناسب باشند. امروزه طراحان و مهندسان با بهره‌گیری از اصول ارگونومی (تناسب تجهیزات با ویژگی‌های فیزیکی بدن انسان) و شناخت نیازهای کاربران، صندلی‌هایی طراحی و تولید می‌کنند که بیشترین راحتی و آسایش را برای مهمانان فراهم سازد. در ادامه، انواع صندلی‌های مورد استفاده در رستوران‌ها و اماکن پذیرایی بررسی خواهد شد.



شکل ۳۴ـ صندلی پلاستیکی

■ **صندلی پلاستیکی یا فایبر گلاس:** این صندلی‌ها از جنس پلاستیک فشرده یا فایبرگلاس است. به علت وزن سبک و مقاومت زیاد در مقابل نور آفتاب و باران، بیشتر در فضاهای باز، باغ‌ها، کنار دریا، کیوسک‌های ارائه غذا در کنار خیابان و پیاده‌روها این صندلی‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد.



شکل ۳۵ـ صندلی چوبی با کفی چرمی

■ **صندلی چوبی با کفی پارچه‌ای یا چرمی:** این صندلی‌ها به دلیل چرم موجود بسیار راحت و نرم بوده و برای نشستن طولانی بسیار مناسب است. وزن آن سنگین و دارای ظاهری زیبا و از تشکی نرم و گران قیمت تهیه شده است. این صندلی بیشتر در رستوران‌های خانوادگی و تالارها مورد استفاده قرار می‌گیرد.



شکل ۳۶ـ نمونه صندلی کودک

■ **صندلی کودک:** یکی از صندلی‌های پرکاربرد و مورد نیاز در رستوران‌ها و اماکن پذیرایی است. این صندلی با پایه‌های بلند و طراحی مناسب، به کودکان امکان می‌دهد تا به‌راحتی و ایمن در کنار میز غذا بنشینند. معمولاً جنس این نوع صندلی از چوب یا فایبرگلاس و رنگ آن شاد و متناسب با سن کودکان است.

میلتون



شکل ۳۷ـ نمونه میلتون

پارچه‌ای ضخیم، نرم و متراکم است که به‌عنوان لایه محافظ روی میز و زیر رومیزی اصلی در رستوران‌ها، تالارها، هتل‌ها و مراکز پذیرایی استفاده می‌شود. این پارچه علاوه بر محافظت از میز، باعث زیبایی بیشتر و بهبود کیفیت چیدمان میز می‌گردد. جنس و ساختار پارچه میلتون معمولاً از الیاف پنبه، پلی‌استر یا ترکیبی از این دو تولید می‌شود. باعث ایجاد اصطکاک و جلوگیری از لغزش رومیزی می‌شود.

مزایای استفاده از میلتون:

الف) محافظت از سطح میز در برابر ضربه، خط و خش و حرارت
ب) حذف صدای ناخوشایند بشقاب، قاشق، چنگال و لیوان در هنگام قرار دادن آن بر روی میز.
پ) جلوگیری از سُر خوردن رو میزی و نگاه داشتن پارچهٔ اصلی رومیزی در موقعیت ثابت.
ت) جذب مایعاتی که روی میز ریخته می‌شود و جلوگیری از ریختن آن روی لباس مهمانان.
ث) حالت دادن به لبهٔ میز و ایجاد نرمی در آن قسمت.
ج) ایجاد شرایطی که بتوان عملیات پلیسه‌زنی روی میز را بدون نیاز به قرار دادن وزنه برای جلوگیری از لغزش پارچه انجام داد.

رومیزی

این پارچه روی میلتون کشیده می‌شود و شکل ظاهری میز را زیبا جلوه می‌دهد. اندازهٔ رومیزی باید به‌گونه‌ای باشد که از لبهٔ میز ۲۰ تا ۲۵ سانتی‌متر آویزان باشد تا وقتی که مهمان روی صندلی می‌نشیند، علاوه براینکه مزاحمتی برای او ایجاد نکند فرد بتواند به راحتی و بدون مزاحمت از میز فاصله گرفته یا به سمت جلوی میز حرکت کند.



جنس رومیزی بهتر است از پارچه‌های رزین[1] شده باشد. پارچه‌های رزین شده خوش اتو بوده و به محض شست‌وشو و خشک شدن با یک حرارت کم، فرم اولیهٔ خود را پیدا کرده و صاف می‌شود. به تازگی پارچه‌های نانو وارد بازار شده که نه تنها لکه را به خود نمی‌گیرد بلکه آب نیز در درون آن نفوذ نمی‌کند و با یک دستمال می‌توان لکه‌ها را از روی آن پاک کرد.

شکل ۳۸ــ نمونه رومیزی

لچکی و نوار

برای افزایش زیبایی چیدمان میز و کاهش میزان آلودگی رومیزی، از پارچه‌هایی به نام لچکی استفاده می‌شود که معمولاً به شکل نامتقارن (لوزی‌شکل) روی رومیزی اصلی قرار می‌گیرند. پس از صرف غذا و ترک میز توسط مهمان، می‌توان با برداشتن و تعویض لچکی، بدون نیاز به تعویض کامل رومیزی، میز را در مدت کوتاهی برای پذیرایی از مهمانان بعدی آماده کرد. این روش مناسب است؛ زیرا در زمان حضور مهمان، رومیزی اصلی تعویض نمی‌شود و از نمایان شدن سطح زیرین میز، میلتون و اسکلت میز که ممکن است ظاهر نامناسبی داشته باشند، جلوگیری می‌گردد.

نمونه دیگر روکش روی رومیزی، نوارهای رنگی است که روی رومیزی قرار می‌گیرد این نوارها علاوه بر ایجاد زیبایی این امکان را هم فراهم می‌کند که لوازم مشترک (نمکدان، فلفل‌پاش، گلدان) روی آن قرار گیرد یا کاور مورد نیاز هر فرد یا جایگاه سرویس روی میز مشخص شود. معمولاًرنگ لچکی یا نوار را متضاد با رومیزی یا متناسب با رنگ آمیزی محیط و تجهیزات رستوران انتخاب می‌کنند.





شکل ۳۹ــ لچکی و نوار

۱ــ رزین ماده‌ای پلاستیکی است که بعد از تهیهٔ پارچه، در بافت آن تزریق می‌کنند تا مانع نفوذ لکه‌های چربی و یا سایر لکه‌ها در بافت پارچه شود و لکه‌ها در سطح پارچه باقی بماند تا به محض شست‌وشو از بین برود.

دستمال سفره

دستمال سفره یکی از ملزومات اصلی در سرو غذا در رستوران‌ها و هتل‌هاست که با هدف رعایت بهداشت، افزایش زیبایی میز و تکمیل اصول پذیرایی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

دستمال سفره‌ها به دو نوع تقسیم می‌شوند:

- **پارچه‌ای (کتان، پنبه یا پلی‌استر):** مخصوص رستوران‌ها و هتل‌های لوکس بوده و قابل شست‌وشو و بادوام است.
- **کاغذی:** یکبار مصرف، بیشتر در فست‌فودها و رستوران‌های معمولی استفاده می‌شود.

دستمال سفرهٔ به ابعاد ۴۵×۴۵ یا ۵۰×۵۰ (با توجه به مدل دستمال سفره است) که معمولاً مهمان از آن برای پاک کردن دست‌ها و لب خود استفاده می‌کنند. مهمانان در هنگام نشستن آن را باز کرده و روی پای خود پهن می‌کنند تا از ریختن مواد غذایی در حین خوردن آن بر روی لباس خودداری شود. در برخی مواقع، با کسب اجازه از مهمان، وظیفه میزبان است که پس از استقرار مهمان در محل خود، دستمال سفره را به‌آرامی باز کرده و روی پای او قرار دهد.

جدول ۱ــ توضیحات انواع قاشق‌ها

قاشق سرو	بزرگ‌ترین قاشق در سایز استاندارد هست و از نوع فرانسوی که جهت سرو و برداشتن غذا به‌کار می‌رود
قاشق غذاخوری	از لحاظ سایز تقریباً یک دوم قاشق فوق می‌باشد و جهت برنج خوری و خوردن غذا به‌کار می‌رود
قاشق سوپ‌خوری	در ابعاد و اندازه قاشق غذاخوری بوده ولی شکل ظاهری آن متفاوت و گرد و دایره‌ای شکل است
قاشق دسر	کوچک‌تر از قاشق سوپ‌خوری بوده ولی ترکیب شکل آن شبیه قاشق غذاخوری می‌باشد
قاشق چای‌خوری	کوچک‌تر از قاشق دسرخوری می‌باشد
مخصوص قهوه ترک	کوچک‌تر از قاشق چای‌خوری می‌باشد

جدول ۲ــ توضیحات انواع چنگال‌ها

نوع چنگال	مشخصات
چنگال برش	بزرگ‌ترین چنگال از نظر سایز است که در کنار کارد برش قرار می‌گیرد
چنگال سرو	از نظر ابعاد شبیه قاشق سرو می‌باشد. از این چنگال به همراه قاشق سرو، جهت کشیدن غذا و گذاشتن آن در بشقاب مهمان در روش‌های فرانسوی و انگلیسی استفاده می‌شود
چنگال غذاخوری	ابعاد این چنگال متناسب با کارد و قاشق غذاخوری است
چنگال دسرخوری	(کیک یا میوه‌خوری): باید متناسب با کارد دسرخوری باشد
چنگال کوکتل	این چنگال برای استفاده از بعضی پیش غذاها مانند خاویار و کوکتل میگو مورد استفاده قرار می‌گیرد و از لحاظ سایز کوچک‌ترین چنگال محسوب می‌شود





شکل ۴۰ــ نمونه‌های دستمال سفره رومیزی

فعالیت کارگاهی

هنرجویان انواع کارد و چنگال و قاشق‌ها را بررسی کرده و بر اساس نوع کاربرد آنها، ظاهرشان را بررسی و تفاوت‌ها را به سایر هنرجویان اعلام کنند.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان تحت نظارت هنرآموز به گروه‌های ۳ یا ۴ نفره تقسیم شوند؛ به هر گروه تصاویر یا نمونه‌های مختلف قاشق و چنگال و کارت‌های نام غذاها (مانند سوپ، ماهی، غذای اصلی، دسر، کیک، قهوه ترک، کوکتل میگو و...) داده می‌شود. هر گروه باید برای هر غذا، **قاشق یا چنگال مناسب** را انتخاب کرده و دلیل انتخاب خود را در یک جمله بیان کند سپس سایر گروه پاسخ را بررسی کرده و در صورت لزوم اصلاح کنند. هر گروه در پایان، یک نکته مهم درباره انتخاب صحیح قاشق و چنگال در پذیرایی بیان کند.

نوع غذا یا نوشیدنی	قاشق یا چنگال مناسب	دلیل انتخاب
سوپ		
غذای اصلی		
ماهی		
کیک یا دسر		
قهوه ترک		
کوکتل میگو		
سرو غذا از دیس		

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۲	بررسی ملزومات پارچه‌ای رایانه‌ای، فلزی، چوبی پذیرایی	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه (عملی) ابزار: رومیزی، دستمال سفره، لیوان شیشه‌ای، بشقاب، قاشق، چنگال، دستمال تنظیف	آزمون عملکردی مشاهده کار	کنترل سلامت ملزومات و استفاده از آنها بر اساس روش پذیرایی و موقعیت	۳	
				کنترل سلامت ملزومات پارچه‌ای و پذیرایی و نظافت آنها (پولیش زدن)	۲	
				استفاده مناسب ملزومات پذیرایی براساس روش پذیرایی	۱	

انواع تجهیزات پذیرایی گرم‌کننده و سردکننده و نحوه استفاده از آنها

این تجهیزات برای نگهداری و ارائه غذاهای گرم در دماهای مطلوب برای مهمانان استفاده می‌شوند.

نکات مهم در استفاده از آنها عبارت‌اند از:

۱ـ تجهیزات گرم‌کننده

این سینی‌ها معمولاً با استفاده از بخار آب یا سیستم‌های الکتریکی، غذا را در دماهای مناسب نگه می‌دارند. غذاهایی که برای مدت طولانی باید گرم بمانند، باید در دمای بین ۶۰ تا ۷۰ درجه سانتی‌گراد نگه‌داشته شوند.



شکل ۴۱ـ تجهیزات گرم‌کننده

دستگاه‌های گرم‌کننده (مانند بخارپزها و ظروف گرم‌کننده): برای غذاهای حساس مثل سوپ‌ها، خورش‌ها یا غذاهایی که به سرعت سرد می‌شوند، از این دستگاه‌ها استفاده می‌شود. برای جلوگیری از خشک شدن غذا، باید سطح غذا را با درپوش‌های مخصوص پوشاند. این تجهیزات برای گرم نگه داشتن حجم کم غذا استفاده شده و متحرک است.

بن‌ماری: یکی از رایج‌ترین روش‌های گرم‌کردن غذا در رستوران‌ها است که با استفاده از بخار آب داغ، غذا در ظروف مخصوصی نگه‌داشته می‌شود. در این روش، غذا در ظرفی قرار می‌گیرد که زیر آن به‌صورت غیرمستقیم بخار داغ وجود دارد و دمای غذا به‌طور یکنواخت حفظ می‌شود. این روش برای نگهداری سوپ‌ها، خوراک‌ها و سس‌ها بسیار مناسب است. این ظروف برای گرم نگه داشتن حجم زیاد غذا و در مکان ثابت استفاده می‌شود.

۲ـ سردکننده‌ها

سردکننده‌ها برای حفظ تازگی و جلوگیری از فساد غذاهای سرد به‌کار می‌روند.



شکل ۴۲ـ سردکننده‌ها

در استفاده از سردکننده‌ها باید به نکات زیر توجه کرد:

یخچال و فریزر: این دستگاه‌ها باید برای نگهداری مواد اولیه خام یا غذاهای آماده شده که نیاز به دماهای پایین دارند، استفاده شوند. دمای یخچال باید بین ۰ تا ۴ درجه سانتی‌گراد و فریزر باید در دمای ۱۸- درجه باشد.

ظروف سردکننده (مانند بشقاب‌های سرد و سینی‌های یخچالی): تجهیزات سرد نگه‌دارنده غذا مانند سالاد بار در حجم محدود و مشخص، سالادها و دسرها را سرد نگه داشته و در معرض دید مهمان قرار می‌دهند.

فعالیت کلاسی

اگر در آشپزخانه هتل غذای گرم را در یخچال و سالاد را در گرم‌کن قرار دهید چه اتفاقی برای کیفیت و سلامت این مواد غذایی می‌افتد؟ چرا؟

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در مورد سایر تجهیزات و ملزومات سردکننده و گرم‌کننده در بخش غذا و نوشیدنی تحقیق کنند و نتیجه را به‌صورت پاورپوینت در کلاس ارائه نمایند.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۳	بررسی ملزومات گرم‌کننده و سردکننده	محل آزمون:کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه (عملی) ابزار: شفینگ دیش، سالادبار، سوپ‌نیک، کاسه، یخ، بشقاب، قاشق، چنگال	آزمون عملکردی	کنترل سلامت تجهیزات سرد و گرم‌کننده و استفاده از آنها به‌طور صحیح	۳	
				استفاده صحیح از تجهیزات سرد و گرم‌کننده براساس موقعیت	۲	
				کنترل سلامت تجهیزات سرد و گرم‌کننده	۱	

نام و نام خانوادگی:			شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۳	استاندارد عملکرد:
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲	کنترل ملزومات و تجهیزات پذیرایی از نظر سلامت و بهداشت بر اساس دستورالعمل هتلی
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۳۱	کار:	امور پذیرایی	سطح شایستگی:	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی ساختار بخش غذا و نوشیدنی هتل	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه (عملی) و ۷ دقیقه (شفاهی)	آزمون عملکردی	انتخاب صحیح نوع رستوران براساس نوع غذا و ترجیح مهمان و مقایسه شرح وظایف کارکنان بخش توزیع	۳	
				انتخاب صحیح نوع رستوران براساس نوع غذا و ترجیح مهمان و توضیح شرح وظایف میزبان در همان رستوران	۲	
				مقایسه شرح وظایف میزبان و سرمیزبان در نوع رستوران خاص	۱	
۲	بررسی ملزومات پارچه‌ای رایانه‌ای، فلزی، چوبی پذیرایی	محل آزمون:کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه (عملی) ابزار: رومیزی، دستمال سفره، لیوان شیشه‌ای، بشقاب، قاشق، چنگال، دستمال تنظیف	آزمون عملکردی شفاهی مشاهده‌کار	کنترل سلامت ملزومات و استفاده از آنها بر اساس روش پذیرایی و موقعیت	۳	
				کنترل سلامت ملزومات پارچه‌ای و پذیرایی و نظافت آنها (پولیش زدن)	۲	
				استفاده مناسب ملزومات پذیرایی بر اساس روش پذیرایی	۱	
۳	بررسی ملزومات گرم‌کننده و سردکننده	محل آزمون:کارگاه هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۰ دقیقه (عملی) ابزار: شفینگ دیش، سالادبار، سوپ‌نیک، کاسه، یخ، بشقاب، قاشق، چنگال	مشاهده کار آزمون عملکردی	کنترل سلامت تجهیزات سرد و گرم‌کننده و استفاده از آنها به‌طور صحیح	۳	
				استفاده صحیح از تجهیزات سرد و گرم‌کننده براساس موقعیت	۲	
				کنترل سلامت تجهیزات سرد و گرم‌کننده	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت نکات ایمنی و پرهیز از اسراف در استفاده از مواد شیمیایی در هنگام لکه‌گیری ۲ـ رعایت دقت و امانت‌داری و مسئولیت‌پذیری در دریافت و تفکیک ملزومات و لکه‌گیری آنها ۳ـ رعایت مدیریت زمان و مواد و تجهیزات در کنترل، لکه‌گیری و بسته‌بندی ملزومات پارچه‌ای		انجام همه موارد	۲	
				انجام موارد ۲ و ۱	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۲ و ۳ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

امور میزبانی



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ چیدمان میز در رستوران چگونه انجام می‌گیرد؟
۲ چیدمان میز در رستوران چگونه کنترل می‌شود؟
۳ روش‌های پذیرایی چگونه است و چطور انجام می‌شود؟
۴ در بخش پذیرای چه نوع فرم‌هایی وجود دارد و چگونه تکمیل می‌شوند؟

استاندارد عملکرد

میزبانی از مهمانان براساس انواع روش‌های پذیرایی و دستورالعمل‌های هتلی با استفاده از تجهیزات و ملزومات.

مقدمه

یکی از مهم‌ترین عوامل در ایجاد تجربه‌ای خوشایند برای مهمان، چیدمان و زیبایی میز است. مهمان پیش از سرو غذا، ظاهر میزها و فضای رستوران را مشاهده می‌کند و بر اساس تمیزی، نظم و آراستگی آن، نخستین برداشت خود را از کیفیت خدمات رستوران شکل می‌دهد. چیدمان میزها در رستوران به روش‌های مختلفی انجام می‌شود و یکی از عناصر مهم در طراحی و دکوراسیون رستوران به شمار می‌آید. همچنین، با توجه به نوع رستوران، نوع غذا و ویژگی‌های مهمانان، شیوه‌های پذیرایی نیز متفاوت است.

هنرجویان در این واحد یادگیری با ویژگی‌ها و نقش میزبان، شرح وظایف و شرایط احراز این شغل، انواع چیدمان میز، روش‌های مختلف پذیرایی و فرم‌های مرتبط آشنا می‌شوند و مهارت به‌کارگیری آنها را در محیط کار فرا می‌گیرند.

تعریف میزبان

میزبان فردی است که با ارتباط مؤثر و رفتار حرفه‌ای نقش مهمی در رضایت مهمان و معرفی رستوران ایفا می‌کند.

میزبان با ظاهری آراسته، برخوردی مؤدبانه و خوش‌رویی، از مهمان استقبال می‌کند و از مهم‌ترین وظایف او می‌توان به استقبال از مهمان، راهنمایی و همراهی او تا میز، هماهنگی برای استقرار مهمانان، پاسخ‌گویی به پرسش‌های اولیه و در برخی موارد، مدیریت رزرو و صف انتظار اشاره کرد (شکل ۴۳).



شکل ۴۳ـ میزبان حرفه‌ای رستوران

میزبان یکی از ارکان اصلی مهمان‌نوازی در رستوران به شمار می‌آید.

شغل **میزبان** در رستوران، نیازمند ادب، دقت، سرعت عمل، صبر و مهارت‌های ارتباطی است. میزبان باید بتواند با همه مهمانان، با آرامش، احترام و رفتار حرفه‌ای برخورد کند. میزبان یکی از مهم‌ترین عوامل در ایجاد رضایت مهمان است.

هر میزبان باید ویژگی‌های فردی و اخلاقی داشته باشد که در زیر به آنها اشاره می‌شود:

- گشاده‌رویی و لبخند صادقانه
- ظاهر آراسته و رعایت بهداشت فردی
- صبر، شکیبایی و انرژی مثبت و حضور فعال
- کنترل خشم در شرایط بحرانی

فعالیت کلاسی

هنرجویان به گروه‌های ۴ نفره تقسیم شده و هر گروه دو موقعیت واقعی را که ممکن است برای میزبان رستوران پیش آید، طراحی کند (مانند ورود هم‌زمان چند مهمان، شلوغ بودن رستوران یا تأخیر در آماده شدن میز)؛ سپس اعضای گروه مشخص کنند در هر موقعیت، کدام ویژگی‌های فوق بیشترین اهمیت را دارند و دلیل انتخاب خود را بیان کنند.
اگر میزبان فقط یکی از ویژگی‌های فوق را نداشته باشد، به نظر شما بیشترین تأثیر منفی بر رضایت مهمان کدام است؟ دلایل خود را توضیح دهید.

چیدمان رستوران

چیدمان میزهای رستوران: چیدمان رستوران یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت در صنعت غذا و نوشیدنی است. طراحی و کنترل صحیح چیدمان، علاوه بر ایجاد فضایی زیبا و منظم، نقش مهمی در افزایش فروش، بهبود سرعت خدمات‌رسانی، رضایت مهمانان و کاهش هزینه‌های رستوران دارد.



شکل ۴۴ـ رستوران هتل

چیدمان در رستوران بر اساس میز سه نوع می‌باشد:

۱ **روش پذیرایی:** با توجه به نوع پذیرایی و روش آن چیدمان متغیر خواهد بود.
۲ **نوع مهمان:** بر اساس نوع مهمان به عنوان مثال چپ دست بودن، چیدمان متفاوت خواهد بود.
۳ **نوع منو:** با توجه به ارائه منوهای مختلف در رستوران چیدمان‌های مختلف انجام می‌شود.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های دو نفره نقش مهمان ناراحت و میزبان را در محیط رستوران ایفا نمایند و همچنین نوع مواجهه با آن را گزارش نمایند.

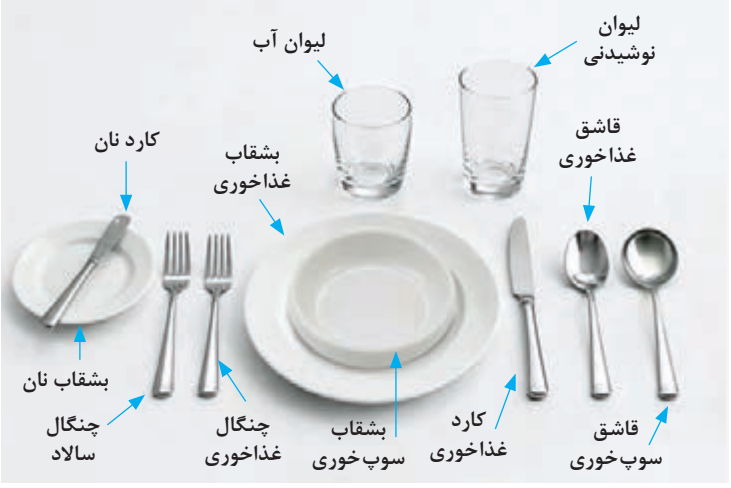
کنترل چیدمان به معنای نظارت دقیق بر نحوه استقرار تجهیزات، میز و صندلی‌ها، مسیر حرکت کارکنان و مهمانان و بهینه‌سازی فضای مفید رستوران است.

در رستوران، با توجه به نوع مهمانان و شیوه‌های مختلف پذیرایی، چیدمان‌های گوناگونی به‌کار می‌رود که اجرای صحیح هر یک نیازمند آموزش و مهارت است. در طراحی چیدمان، مسیرهای تردد و فضای بین میزها باید به گونه‌ای باشد که مهمانان احساس راحتی کنند و مزاحمتی برای یکدیگر ایجاد نشود.

در زیر به نکاتی اشاره می‌شود که در چیدمان میز باید رعایت شود:

۱ ظروفی که دارای آرم و علامت مخصوص هتل هستند باید به‌صورتی روی میز گذاشته شوند که علامت روی ظروف مقابل مهمان قرار گیرد.

۲ هنگام گذاشتن در مقابل مهمان، کارد و قاشق در سمت راست و چنگال‌ها در طرف چپ مهمان گذاشته شود، تا با این عمل دست میزبان از مقابل مهمان عبور نکند.



شکل ۴۵ــ چیدمان استاندارد ملزومات روی میز

۳ قاشق و کارد در سمت راست و چنگال در سمت چپ قرار می‌گیرد.

۴ نوشیدنی‌ها همیشه از سمت راست مهمان سرو می‌شود مگر در مواقع خاص که امکان گردش در دور میز نباشد.

۵ اغلب غذاها از سمت چپ سرو می‌شود (در روش بشقابی از سمت راست سرو می‌شود).

۶ استاندارد فاصله قاشق و چنگال از لبه میز ۲ الی ۳ سانتی‌متر می‌باشد.

۷ رومیزی از لبه میز باید ۲۰ الی ۳۰ سانتی‌متر آویز باشد.

۸ در استفاده از گل روی میز باید سعی شود که بیشتر از ۳ شاخه نبوده و همچنین مانع دیدن فرد روبه‌رو نشود و بوی زیادی نداشته باشد.
۹ بشقاب کناره، سمت چپ مهمان قرار می‌گیرد.
۱۰ لیوان ساده و پایه‌دار در سمت راست بالای قاشق، قرار می‌گیرد.
۱۱ توجه داشته باشید تیغه کارد باید به سمت داخل قرار بگیرد.
۱۲ در چیدمان قاشق و چنگال باید بر اساس زمان استفاده چیده شود به عنوان مثال قاشق سوپ‌خوری از بیرون در اولین ردیف چیده می‌شود.
۱۳ دستمال سفره علاوه بر زیبایی چیدمان میز، هنگام صرف غذا برای محافظت از لباس، روی پا یا به‌صورت پیش‌بند استفاده می‌شود. این دستمال معمولاً روی بشقاب اصلی یا بشقاب کناره قرار می‌گیرد.
۱۴ در صورت چیدمان فنجان یا لیوان دسته‌دار باید دسته آن در جهت عقربه ساعت چهار قرار بگیرد و زیر فنجانی داشته باشد.
۱۵ در میز صبحانه از رومیزی استفاده نمی‌شود؛ معمولاً از شوپلیت (نوعی زیر بشقابی است که جنبه تبلیغاتی هم دارد) استفاده می‌شود که انواع مختلفی از جمله کاغذی، چرمی، چوبی و... دارد.
۱۶ در هنگام جمع‌آوری ظروف کثیف، بهتر است ظروف از سمت راست مهمان و با دست راست برداشته شوند و به‌گونه‌ای در دست چپ قرار گیرند که مزاحمتی برای مهمان ایجاد نشود و احتمال برخورد با او وجود نداشته باشد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های ۳ نفره اقدام به چیدمان یک میز و ظروف روی آن نموده و موارد فوق را در آن رعایت کنند.

کنترل چیدمان

کنترل چیدمان، فرایندی مدیریتی است که در آن مدیر رستوران یا مدیر سالن، به‌طور مستمر نحوه چیدمان و عملکرد فضای رستوران را بررسی و ارزیابی می‌کند. در این فرایند، موارد زیر مورد توجه قرار می‌گیرد:

- بررسی نحوه قرارگیری میزها و صندلی‌ها؛
- ارزیابی مسیر حرکت کارکنان و مهمانان؛
- شناسایی نقاط ازدحام یا تداخل در ارائه خدمات؛
- بررسی میزان استفاده بهینه از فضا



شکل ۴۶ـ رستوران هتل

اهداف کنترل چیدمان در رستوران:

۱ افزایش ظرفیت مفید سالن بدون ایجاد شلوغی
۲ بهبود سرعت سرویس‌دهی
۳ کاهش خستگی کارکنان
۴ افزایش حس راحتی و حریم خصوصی مهمان
۵ پیشگیری از حوادث و خطرات احتمالی
۶ افزایش فروش میانگین هر میز

چیدمان باید به‌گونه‌ای انجام شود که علاوه بر زیبایی و نظم، امکان ارائه خدمات مناسب را فراهم کند و مهمانان احساس راحتی و رضایت داشته باشند.

فعالیت کارگاهی

۱ بعد از چیدمان میز در فعالیت‌های قبلی، هنرجویان، چیدمان صحیح میز و ملزومات را کنترل کنند (مهم‌ترین نکته نظم و دقت در چیدمان و آنکادر بودن آنها می‌باشد و بعد از آن چیدمان روی میز با توجه به نوع مهمانی چک شود).
۲ با توجه به مطالب گفته شده هنرجویان در تیم‌های دو نفره همراه با سرعت عمل در جمع‌آوری میز چیدمان شده و نحوه درست جمع‌آوری اقدام نمایند.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	کنترل چیدمان رستوران	محل آزمون:کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: میز، صندلی، لوازم پذیرایی	آزمون عملکردی	چیدمان کامل یک میز رستوران با توجه به سرو غذا در حضور مهمان برای صبحانه و شام	۳	
				چیدمان کامل یک میز رستوران با توجه به سرو غذا در حضور مهمان برای شام	۲	
				چیدمان یک میز رستوران برای وعده صبحانه	۱	

روش‌های پذیرایی

پذیرایی در هتل یکی از مهم‌ترین بخش‌های خدمات مهمان‌نوازی به شمار می‌آید و تأثیر مستقیمی بر رضایت مهمانان دارد. شیوه‌های پذیرایی با توجه به نوع هتل، سطح خدمات و ویژگی‌های مهمانان متفاوت است. از این‌رو، کارکنان باید آموزش‌های لازم را دریافت کرده و با رعایت اصول پذیرایی و چیدمان، خدماتی متناسب با نیاز و شرایط هر مهمان ارائه کنند.



شکل ۴۷ـ روش پذیرایی

در ادامه انواع روش‌ها و ویژگی‌های هر یک تشریح می‌شود:

روش پذیرایی آمریکایی یا بشقابی

این روش، یکی از متداول‌ترین روش‌های پذیرایی که در بیشتر نقاط دنیا رایج است و اغلب در رستوران‌های سطح متوسط دیده می‌شود. مقدار غذا در این روش از قبل مشخص بوده و مهمان در افزایش و یا کاهش اندازه و حجم آن بدون سفارش قبلی نمی‌تواند تصرفی داشته باشد.



شکل ۴۸ـ روش پذیرایی آمریکایی

ویژگی‌های روش پذیرایی آمریکایی یا بشقابی:

- سرعت عمل آن از روش‌های دیگر بیشتر است.
- متداول‌ترین روش پذیرایی است.
- تزیین بشقاب در آشپزخانه انجام می‌شود.
- پذیرایی غذاها از سمت راست برای مهمان انجام می‌شود.
- جمع کردن سرویس اضافی از سمت راست مهمان می‌باشد.
- باعث می‌شود میزها سریع‌تر برای مهمانان بعدی آماده شوند و در نتیجه، فروش افزایش یابد.
- پذیرایی در این روش ساده است.

روش پذیرایی فرانسوی



شکل ۴۹ـ روش پذیرایی فرانسوی

این روش نخستین بار در فرانسه انجام شد و سپس به سایر نقاط جهان گسترش پیدا کرد؛ از این‌رو، با نام «روش پذیرایی فرانسوی» شناخته می‌شود. تشریفات و سرویس‌دهی لوکس در این طریقه بسیار مهم بوده و تیم میزبان باید دارای مهارت و تخصص بیشتری در مقایسه با روش قبلی داشته باشند. میزبان در شرایط پذیرایی باید دست راست خود را به حالت احترام پشت کمر قرار داده و در حالی‌که سینی و ظرف غذا را از سمت چپ جلوی مهمان گرفته است به حالت نیمه تعظیم و رعایت فاصله مجاز آنقدر منتظر بماند تا مهمان به دلخواه خود با استفاده از گیره غذا و یا قاشق و چنگال‌های سرویس که در کنار دیس غذا گذاشته شده و جلوی مهمان قرار گرفته است به هر میزان که تمایل دارد غذا بردارد.

ویژگی‌های روش پذیرایی فرانسوی:

- انتخاب مقدار غذا و سبزیجات به دلخواه در اختیار مهمان است.
- قیمت غذا در این نوع سرویس‌دهی از قیمت بالاتری برخوردار است.
- چیدمان و طراحی مبلمان و میز و صندلی در رستوران‌هایی که به این روش سرویس‌دهی می‌کنند از فضای نسبتاً بزرگ‌تری در مقایسه با روش قبلی برخوردار هستند و باید فضای کاملی جهت مانور و انجام تشریفات پذیرایی برای میزبان در نظر گرفته شود.
- برای مهمانی‌های بزرگ و تعداد زیاد مهمانان این روش وقت‌گیر بوده و برای گرفتن نتیجه مطلوب وجود کادر پذیرایی به تعداد زیاد ضروری است.

روش پذیرایی انگلیسی

این روش که به روش انگلیسی یا سیلور سرویس معروف است در مقایسه با روش فرانسوی تابع تشریفات بیشتری است و از آنجا که بسیار وقت‌گیر است معمولاً در رستوران‌هایی متداول می‌باشد که مهمانان صرفاً جهت صرف شام و غذا در آن محل‌ها حضور نیافته بلکه علاقمند هستند با آرامش و فرصت کافی غذای خود را صرف نموده و هم‌زمان جلسات خود را نیز داشته باشند. صرف‌نظر از اینکه منو به‌صورت آلاکارت، تبل‌دُت یا ترکیبی از هر دو باشد، غذا در آشپزخانه آماده، تزیین و در دیس‌های مجلل چیدمان می‌شود و سپس به میز سایدبرد رستوران انتقال می‌یابد. انداختن یک دستمال سفید و مرتب در روی ساق دست چپ و ادای احترام از ویژگی‌های این روش بوده و سرعت عمل و دقت و مهارت و تبحر کافی از ناحیه تیم پذیرایی بسیار اهمیت دارد. در نوع ساده‌تری از این سرویس‌دهی که به روش ترکیبی سیلور سرویس و بشقابی[1] معروف است غذای اصلی از قبل داخل بشقاب قرار گرفته (در آشپزخانه) و تنها سبزیجات و دورچین به‌صورت تشریفاتی همان‌طورکه ذکر شد سرو می‌شود.

۱ـ Plate /silver service

ویژگی‌های روش پذیرایی انگلیسی:

- این روش پذیرایی به زمان بیشتری نیاز دارد؛ از این‌رو، در هر وعده غذایی معمولاً تنها یک‌بار از میز و امکانات آن استفاده می‌شود. به همین دلیل، هزینه‌های پذیرایی و قیمت غذا و خدمات در این روش نسبت به سایر روش‌های پذیرایی بیشتر است.
- اجرای این سطح از تشریفات پذیرایی برای مهمانی‌ها و مراسم پرجمعیت مناسب نیست؛ مگر اینکه تعداد کارکنان بخش پذیرایی متناسب با تعداد مهمانان افزایش یابد.



شکل ۵۰ــ روش انگلیسی



شکل ۵۱ــ پذیرایی انگلیسی

فعالیت کلاسی

در یک هتل، سه گروه مهمان با شرایط متفاوت برای صرف غذا مراجعه کرده‌اند. مدیر رستوران از شما می‌خواهد برای هر گروه مناسب‌ترین روش پذیرایی را انتخاب کنید.

گروه اول: شامل ۸۰ نفر مهمان یک همایش است که زمان محدودی دارند و باید در کمتر از یک ساعت پذیرایی شوند.

گروه دوم: شامل ۶ نفر از مدیران یک شرکت بین‌المللی هستند که برای مذاکره کاری در فضایی آرام و لوکس شام صرف می‌کنند و تمایل دارند مقدار غذا را خودشان انتخاب کنند.

گروه سوم: شامل ۴ نفر از مدیران ارشد یک شرکت است که در یک رستوران بسیار لوکس جلسه شام دارند. غذاها در دیس‌های تزیین‌شده از آشپزخانه به میز سایدبرد منتقل می‌شود و پیشخدمت غذا را با رعایت کامل تشریفات در بشقاب مهمان سرو می‌کند.

پرسش

به‌عنوان سرپرست سالن، برای هر گروه کدام روش پذیرایی را انتخاب می‌کنید؟ دلایل انتخاب خود را توضیح دهید.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های دو نفره با توجه به روش‌های گفته شده اقدام به پذیرایی به روش انگلیسی و فرانسوی کرده و تمامی نکات آن از جمله احترام و دست پشت کمر قرار گرفتن وانداختن دستمال سفید را رعایت نمایند.

روش پذیرایی روسی



شکل ۵۲ـ پذیرایی روسی

این روش که در برخی منابع با عنوان «روش شرقی» نیز شناخته می‌شود، ریشه‌ای ایرانی دارد و از دیرباز در ایران رواج داشته است. در این روش، غذا در مقدار فراوان، در دیس‌های بزرگ و به‌صورت کامل به‌زیبایی تزیین شده و در وسط میز یا سفره قرار می‌گیرد. سپس مهمانان با توجه به سلیقه و میزان تمایل خود، مقدار دلخواه غذا را برداشته و صرف می‌کنند. (روشی که در حال حاضر هم هنوز در بین خانواده‌های ایرانی معمول است). این روش پرهزینه بوده و برای مهمانی‌های بزرگ و با مقدار زیاد نسبت به روش قبلی مناسب‌تر و به نیروی انسانی کمتری نیاز دارد.

روش پذیرایی گریدون

این روش لوکس‌ترین و گران‌قیمت‌ترین و مشکل‌ترین نوع سرویس‌دهی را تشکیل داده و به علت هزینه‌های بالا و تجهیزات و ملزومات اختصاصی، تنها تعداد معدودی از رستوران‌ها در سطح جهان قادر به ارائه آن هستند. تخصص و تبحر تیم پذیرایی ـ تشریفات خاص و منوهای گران‌قیمت و اختصاصی از ویژگی‌های این روش می‌باشد که به برخی از آنها اشاره می‌شود.

ویژگی‌های روش پذیرایی گریدون:

در این روش، مراحل نهایی آماده‌سازی غذا، مانند افزودن کره، آب‌لیمو، آب‌نارنج یا فلامبه کردن (آتش زدن)، در حضور مهمان انجام می‌شود؛ بنابراین، اجرای آن به تجهیزات و ملزومات ویژه‌ای نیاز دارد که در زیر آمده است:

الف) ظروف مجهز به چراغ‌های الکلی شیک و مجلل و تخته کار نصب شده در روی آن‌که باید در نقش یک آشپزخانهٔ کوچک و سیار به محل نزدیک و در معرض دید مستقیم مهمان قرار گیرد.

ب) ظروف، کارد و همزن‌های مخصوص به‌عنوان ابزار کار در حضور مهمان به‌کار گرفته می‌شود.

پ) در این روش نیروی انسانی زیادی به کار گرفته شده و علاوه بر یک تیم کوچک پذیرایی برای هر میز، از نیروهای آموزش دیده تیم آشپزخانه (تحت عنوان شف د پارتی) برای منوهای غذاهای سنگین کمک گرفته می‌شود.



شکل ۵۳ـ روش گریدون



شکل ۵۴ـ پذیرایی به روش گریدون

فعالیت کلاسی

در یک هتل پنج‌ستاره، دو مهمانی در یک شب برگزار می‌شود:
مهمانی اول: ضیافت خانوادگی ۸۰ نفره است و میزبان می‌خواهد مهمانان بتوانند آزادانه از غذاها انتخاب و به میزان دلخواه سرو کنند.
مهمانی دوم: شام رسمی یک هیئت تجاری بین‌المللی است که مدیر رستوران می‌خواهد با اجرای نمایشی و تشریفاتی، تجربه‌ای لوکس و متفاوت برای مهمانان ایجاد کند.
اگر شما مدیر رستوران باشید، برای هر یک از این دو مهمانی کدام روش پذیرایی (روسی یا گریدون) را انتخاب می‌کنید؟ دلایل انتخاب خود را توضیح دهید.

روش پذیرایی بومی و سنتی

غذا و آداب پذیرایی از مهم‌ترین بخش‌های فرهنگ و میراث هر ملت به شمار می‌آیند. از این‌رو، در نقاط مختلف جهان، شیوه‌های گوناگون پخت‌وپز و پذیرایی با ویژگی‌های خاص خود رواج دارد.
شیوه‌ها و روش‌های پذیرایی منطقه‌ای و محدود، روش بومی و سنتی گفته می‌شود.

ویژگی‌های روش پذیرایی بومی و سنتی:

- تجهیزات، ملزومات، یونیفورم، چیدمان و دکوراسیون در هر منطقه با منطقهٔ دیگر متفاوت و سنتی است.
- نحوهٔ پذیرایی، زمان پذیرایی و نوع غذا و نوشیدنی‌ها تابع قواعد و رسوم محلی است و از استانداردهای جهانی پیروی نمی‌کند.
- با توجه به قدمت زیاد این روش‌ها هنوز به جهت علاقه مردم به بازنگری گذشته خود و حفظ میراث‌های فرهنگی و قومی جایگاه خود را حفظ کرده و طرفداران زیادی دارد. از نمونه‌های آن رستوران‌های چینی، هندی، مکزیکی، سفره‌خانه‌ها و چایخانه‌های سنتی ایرانی را می‌توان نام برد.



شکل ۵۵ــ روش سنتی



شکل ۵۶ــ نمونه‌ای از پذیرایی سنتی

بازدید میدانی

به‌صورت انفرادی یا گروه‌های دو نفره، به یکی از واحدهای پذیرایی بومی و سنتی (مانند سفره‌خانه سنتی، چایخانه سنتی، رستوران محلی یا یک واحد مشابه) مراجعه کنید و اطلاعات زیر را جمع‌آوری نمایید:

۱ نام و محل واحد پذیرایی.
۲ نوع غذاها و نوشیدنی‌های سنتی که ارائه می‌شود.
۳ ویژگی‌های دکوراسیون، چیدمان و فضای داخلی یا بیرونی.
۴ لباس (یونیفرم) کارکنان و نحوه برخورد آنان با مهمانان.
۵ شیوه پذیرایی و سرو غذا.
۶ دو ویژگی که این واحد را از رستوران‌های معمولی متمایز می‌کند.
۷ به نظر شما این واحد چگونه به حفظ فرهنگ و سنت‌های منطقه کمک می‌کند؟

تهیه گزارش نهایی: گزارش خود را در یک تا دو صفحه همراه با حداقل سه عکس (در صورت امکان با اجازه مسئول واحد پذیرایی) تهیه کرده و در پایان، در حداکثر ۵ سطر نتیجه‌گیری کنید که آیا این واحد ویژگی‌های «روش پذیرایی بومی و سنتی» را که در کتاب بیان شده است، دارد یا خیر. دلیل خود را نیز بنویسید.

روش پذیرایی بوفه

این روش که در واقع نوع غربی روش روسی است و الهام گرفته از آن روش می‌باشد. بیشتر برای مهمانی‌های بزرگ و با مدعوین زیاد طراحی و اجرا می‌شود و اهداف اولیه و اساسی آن همانند روش روسی تحقق سه اصل کلی در پذیرایی است:

الف) مهمانان هر چقدر که می‌خواهند غذا میل کنند.
ب) مهمانان هر زمان که می‌خواهند غذا میل کنند و قادر باشند به دفعات به میز بوفه مراجعه نمایند.
پ) مهمانان از هر نوع غذا و نوشیدنی موجود به انتخاب خود استفاده کنند

روش بوفه را از نظر اجرا و کاربرد به دو دسته تقسیم می‌شود:

الف) بوفه ایستاده (سواره)
ب) بوفه نشسته



شکل ۵۷ــ روش بوفه

الف) پذیرایی بوفه ایستاده



شکل ۵۸ـ بوفه ایستاده

در این روش معمولاً غذا و نوشیدنی‌ها در روی میز مرکزی و میز پذیرایی که به میز بوفه معروف است به‌صورت تزیین شده و زیبا در ظروف مناسب چیده شده و در معرض دید و توجه مهمانان قرار داده می‌شود. همچنین تمهیدات لازم از قبیل به‌کارگیری ظروف شف اندیش برای نگهداری غذاهای گرم باید به‌عمل آید و مرتب میز بوفه شارژ شده و در وضعیت پر و قابل استفاده قرار گیرد. در این روش میز و صندلی به‌صورت معمول در سالن ضیافت چیده نمی‌شود و افراد پس از مراجعه به میز بوفه و برداشتن غذا باید به‌صورت ایستاده غذای خود را میل نمایند. یکی از نکات اساسی در این روش گذاشتن تعداد محدودی مبل و یا صندلی راحتی برای افراد مسن و یا شخصیت‌های مهم است.

ب) روش پذیرایی بوفه نشسته



شکل ۵۹ـ بوفه نشسته

در این روش علاوه بر تدارک میز بوفه به‌نحوی که در روش قبلی بیان شد باید میز و صندلی به حد نیاز و کافی برای نشستن مهمان از قبل تأمین شود. هزینه تمام شده غذا در روش بوفه بالاست. سرعت پذیرایی زیاد بوده و برای مهمانی‌های بزرگ مناسب است و کارکنان کمتری نسبت به سایر روش‌ها موردنیاز است.

روش پذیرایی سلف سرویس



شکل ۶۰ـ پذیرایی سلف سرویس

این روش از جهاتی به روش بوفه شباهت دارد و بخشی از خدمات توسط خود مهمان صورت می‌گیرد. این شیوه، کمتر برای برگزاری ضیافت‌ها و مهمانی‌های رسمی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

اغلب مشتری در مسیر یک خط زنجیره‌ای ابتدا سینی و سرویس قاشق و چنگال را برداشته و با توجه به نرخ غذاها و سلیقه خود در حال حرکت آن را انتخاب نموده و تقاضای او توسط آشپز حاضر در پشت میز کانتر سلف سرویس، رسیدگی و انجام می‌گیرد و غذای مورد نظر با میزان و پرس‌های تعیین شده از قبل، تحویل مشتری می‌شود. به همین ترتیب پیش‌غذا، غذا و نوشابه و دسر را نیز انتخاب نموده و در انتهای خط با حضور در مقابل صندوق‌دار وجه آن را پرداخت نموده و شخصاً به یکی از میزهای آماده در سالن برای صرف غذا مراجعه می‌کنند.

نحوه پذیرایی از مهمانان ویژه

مهمانان VIP[1] در هتل

مهمانان VIP افرادی هستند که به دلایل مختلف، اغلب شهرت، موقعیت اجتماعی بالا، یا وابستگی به سازمان‌های خاص، از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. این افراد ممکن است شامل چهره‌های شناخته شده در حوزه‌های هنر، ورزش، سیاست، یا خانواده‌های برجسته باشند.



شکل ۶۱ــ پذیرایی مهمانان ویژه

خدمات‌دهی به مهمانان ویژه (VIP و CIP[2])در رستوران هتل

برای مهمانان VIP، تجربه صرف غذا در رستوران باید فراتر از یک وعده غذایی عادی باشد و با حس خاص بودن و ممتاز بودن همراه شود. مراحل خاصی برای این میهمانان انجام می‌شود که شامل مراحل زیر است:

رزرو میز ویژه: معمولاً بهترین میزها، دور از دید عموم، با کمترین رفت‌وآمد یا در فضایی با دکوراسیون خاص و چشم‌انداز زیبا برایشان در نظر گرفته می‌شود. در صورت امکان، اتاقک‌های خصوصی رستوران بهترین گزینه است.

اولویت در رزرو: حتی اگر رستوران پر باشد، برای VIPها سعی می‌شود میزی فراهم شود.

هماهنگی قبلی: در صورت اطلاع از حضور VIP، منو یا گزینه‌های خاصی ممکن است از قبل با آنها هماهنگ شود.

استقبال اختصاصی: استقبال توسط مدیر رستوران یا سرپرست شیفت انجام می‌شود.



شکل ۶۲ــ استقبال از مهمان ویژه توسط مدیر

شناسایی و یادآوری ترجیحات: اگر مهمان قبلاً در رستوران اقامت داشته، ترجیحات غذایی، نوشیدنی، آلرژی‌ها یا حساسیت‌های غذایی او (مانند غذای کم نمک، گیاه‌خواری و...) به خاطر سپرده شده و در سرویس‌دهی لحاظ می‌شود.

منوی ویژه یا سفارشی: ممکن است منوی خاصی برایشان آماده شود یا سرآشپز غذاهای خارج از منو بر اساس درخواست مهمان تهیه کند.

۱ـ Very Important Person ۲ـ Commercial Important Person

سرو غذا

توجه ویژه به جزئیات: کیفیت ارائه غذا، دمای مناسب و چیدمان بشقاب‌ها اهمیت بالایی دارد.
در برخی موارد، سرآشپز برای معرفی غذا یا اطمینان از رضایت مهمان VIP، در سر میز حاضر می‌شود.
عادات غذایی: در صورتی که مهمان همیشگی است باید از عادات غذایی و حساسیت‌های او مطلع بود.



شکل ۶۳ـ پذیرایی از مهمان ویژه

فعالیت کلاسی

به نظر شما، کدام ویژگی در پذیرایی از مهمانان VIP اهمیت بیشتری دارد: سرعت خدمات یا توجه به جزئیات؟ دلیل خود را بیان کنید.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان در گروه‌های سه نفره با انتخاب یکی از روش‌های مختلف پذیرایی از مهمان ویژه پذیرایی کنند.

فعالیت کلاسی

به نظر شما، چرا در خدمات‌دهی به مهمانان CIP، هماهنگی زمان سرو غذا با برنامه کاری مهمان اهمیت دارد؟ توضیح دهید.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان پذیرایی از یک مهمان دیپلمات، چپ دست، گیاه خوار را در کلاس شبیه‌سازی نمایند.

اصول و قواعد پذیرایی



شکل ۶۴ـ کارکنان سرو غذا مجهز به دستمال

۱ برای حمل ظروف کوچک از سینی مخصوص سرویس استفاده می‌شود.
۲ چنانچه تعداد مهمانان نسبت به صندلی‌های موجود در دور میزها کمتر باشد باید بلافاصله بعد از نشستن آنها سرویس اضافی به‌وسیله سینی جمع‌آوری می‌گردد.
۳ هنگام سرو، پذیرایی از خانم‌ها و اشخاص مسن‌تر شروع می‌شود.
۴ اگر سرویس تمیزی روی زمین بیفتد آلوده شده و باید به ظرفشویی انتقال داده شود و جایگزین آن از سایدبرد روی میز قرار داده شود.
۵ کلیه کارکنان پذیرایی در زمان سرویس‌دهی باید دستمال سفید و تمیز با خود داشته باشند.
۶ قاشق، جنگال، کارد، لیوان و سایر لوازم را همیشه با کمک یک دستمال تمیز پولیش داده، سپس روی میز قرار می‌گیرد.
۷ در هنگام حمل بشقاب ها، میزبان باید لبه بشقاب را در دست گرفته تا انگشت داخل بشقاب قرار نگیرد.
۸ در هنگام برداشتن بشقاب‌ها از روی میز، بشقاب‌ها بر روی دست چپ قرار می‌گیرد.
۹ لیوان‌ها نباید روی هم یا داخل یکدیگر چیده شوند و هنگام برداشتن آنها نیز نباید انگشتان داخل لیوان قرار گیرد.
۱۰ در صورت اعتراض مهمان به غذای سروشده (برای مثال، وجود مو در غذا)، میزبان باید ابتدا غذای جایگزین را برای مهمان سرو کند و سپس غذای مورد اعتراض را از روی میز بردارد.
۱۱ هنگام پذیرایی باید فاصله میزبان از مهمان نیم متر باشد و حریم خصوصی رعایت شود.
۱۲ پذیرایی مهمان باید در جهت عقربه‌های ساعت باشد.
۱۳ در هنگام حمل بشقاب یا سینی سرویس باید آن را روی انگشتان گرفته و سمت راست نزدیک بدن و بالاتر از سینه قرار داد.
۱۴ برای بردن هر گونه سرویس اضافه از جمله قاشق چنگال و... باید از بشقاب سرویس استفاده شود.
۱۵ در هنگام اتمام پذیرایی و شروع پذیرایی جدید برای مهمان (غذا و سرو چای) باید سرویس اضافی از جلوی مهمان برداشته شود.
۱۶ خاراندن صورت، گردن و بدن در رستوران و حضور مهمان ممنوع است.
۱۷ از عطسه کردن و سرفه، بدون توجه کردن به اطراف پرهیز شود.
۱۸ در حضور مهمان به هیچ عنوان خوردن، آشامیدن و جویدن آدامس مجاز نیست.
۱۹ استعمال دخانیات در محیط کار و رستوران ممنوع است.
۲۰ رومیزی‌ها و دستمال‌سفره‌های استفاده شده باید با ترولی حمل شوند و از قرار دادن آنها زیر بغل یا حمل کردن آنها به‌صورت مچاله در دست خودداری شود.

فعالیت کارگاهی

۱ هنرجویان نسبت به پالیش زدن ملزومات پذیرایی اقدام کرده و طریقه صحیح آن را تمرین کنند.
۲ هنرجویان در تیم‌های دو نفره حالت‌های ویژه مانند بودن مو در غذا یا نارضایتی میهمان از غذا و طریقه برخورد با این‌گونه میهمانان را تمرین کنند.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۲	پذیرایی از مهمانان	محل آزمون: کارگاه هنرستان زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: میز، صندلی، لوازم پذیرایی	آزمون عملکردی	پذیرایی از مهمانان براساس ۳ روش پذیرایی تعیین شده توسط هنرآموز با رعایت قوانین و استاندارد پذیرایی	۳	
				پذیرایی از مهمانان براساس ۲ روش پذیرایی تعیین شده توسط هنرآموز با رعایت استانداردهای مربوطه	۲	
				پذیرایی از مهمان براساس ۱ روش پذیرایی	۱	

فرم‌های کاربردی در رستوران

فرم درخواست از انبار نمونه‌ای از فرم‌های کاربردی در بخش غذا و نوشیدنی است و در صورتی که جنس مورد نظر در انبار موجود نباشد از فرم خرید کالا استفاده می‌شود:

فرم سفارش غذا: فرم سفارش غذا یا اوردر توسط کاپیتان یا سرمیزبان رستوران با توجه به سفارش غذایی که مهمان ارائه می‌نماید صادر می‌شود.

این فرم دارای ویژگی‌های زیر است:

۱ فرم در سه نسخه توسط سر میزبان میز تنظیم می‌شود که به ترتیب یک نسخه جهت پیگیری و انجام دستور در اختیار ویتر (میزبان) میز قرار می‌گیرد. دو نسخه دیگر فرم پس از مهر شدن توسط صندوقدار، به دو بخش ارسال می‌شود. یک نسخه نزد صندوقدار برای تنظیم صورت‌حساب باقی می‌ماند و نسخه دیگر به آشپزخانه یا بوفه نوشیدنی فرستاده می‌شود تا سفارش آماده و سپس به میز مهمان تحویل داده شود.

۲ یکی از وظایف واحد کاست کنترل در هتل‌های بزرگ (و مدیر رستوران در واحدهای کوچک)، دریافت نسخه‌های کاپیتان اوردر (مسئول سفارش غذا) از آشپزخانه و تطبیق آنها با نسخه‌های رستوران و صندوق است. این کار برای اطمینان از صحت سفارش‌ها و درستی عملیات مالی انجام می‌شود.

جدول ۳ــ فرم (۱) سفارش غذا

محل آرم و نام هتل و یا رستوران

شماره:
تاریخ:

شماره میز	تعداد نفرات	نام میزبان	شماره اتاق

ردیف	شرح	تعداد	ملاحظات

امضاء سرمیزبان

صورت‌حساب مهمان

صورت‌حساب مهمان در زمان دادن سفارش غذا صادر شده اما تا مرحله پرداخت وجه باز گذاشته می‌شود تا اگر مهمان در حین صرف غذا مایل به سفارش مجدد بود، به همان صورت‌حساب افزوده گردد. امروزه با استفاده از سامانه‌های رایانه‌ای، سفارش غذا ثبت می‌شود و صورت‌حساب مهمان به‌صورت برخط (آنلاین) توسط نرم‌افزار مدیریت رستوران تهیه و به صندوق رستوران ارسال می‌شود. این فرم دارای مشخصات زیر است:

۱ فرم در دو نسخه تنظیم می‌گردد که یک نسخه پس از دریافت وجه به‌عنوان رسید به مهمان داده می‌شود و نسخه دوم همراه با گزارش فروش از طریق صندوق فرانت افیس (پذیرش) و یا سرپرست صندوق‌ها به امور مالی ارسال می‌شود.

۲ در بعضی موارد یک نسخه کاپیتان اوردر (مسئول سفارش غذا) به‌عنوان مستند ضمیمه صورت‌حساب شده و به امور مالی ارسال می‌شود.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۳	گزارش‌دهی	زمان: ۵ دقیقه محل آزمون: کارگاه هنرستان ابزار: فرم گزارش	آزمون عملکردی گزارش کار	انطباق منو و صورت‌حساب با روش پذیرایی و تکمیل فرم‌های مورد نیاز	۳	
				انطباق منو صورت‌حساب با روش پذیرایی	۲	
				انطباق منو با روش پذیرایی	۱	

ارزشیابی شایستگی امور میزبانی

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۳
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۳۲	کار:	امور میزبانی	سطح شایستگی:	مهارت

استاندارد عملکرد:
میزبانی از مهمانان براساس انواع روش پذیرایی و دستورالعمل‌های هتلی با استفاده از تجهیزات و ملزومات

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	کنترل چیدمان رستوران	محل آزمون: کارگاه هنرستان نوع آزمون: گروهی دو نفره زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: میز، صندلی، لوازم پذیرایی	مشاهده کار ـ آزمون عملکردی	چیدمان کامل یک میز رستوران با توجه به سرو غذا در حضور مهمان برای صبحانه و شام	۳	
				چیدمان کامل یک میز رستوران با توجه به سرو غذا در حضور مهمان برای شام	۲	
				چیدمان یک میز رستوران برای وعده صبحانه	۱	
۲	پذیرایی از مهمانان	محل آزمون: کارگاه هنرستان زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: میز، صندلی، لوازم پذیرایی	مشاهده کار ـ آزمون عملکردی	پذیرایی از مهمانان براساس ۳ روش پذیرایی تعیین شده توسط هنرآموز با رعایت قوانین و استاندارد پذیرایی	۳	
				پذیرایی از مهمانان براساس ۲ روش پذیرایی تعیین شده توسط هنرآموز با رعایت استانداردهای مربوطه	۲	
				پذیرایی از مهمان براساس ۱ روش پذیرایی	۱	
۳	گزارش‌دهی	زمان: ۵ دقیقه محل آزمون: کارگاه هنرستان ابزار: فرم گزارش	آزمون عملکردی گزارش کار	انطباق منو و صورت‌حساب با روش پذیرایی و تکمیل فرم‌های مورد نیاز	۳	
				انطباق منو و صورت‌حساب با روش پذیرایی	۲	
				انطباق منو با روش پذیرایی	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت نکات ایمنی در هنگام استفاده از تجهیزات تیز و برنده ۲ـ رعایت بهداشت فردی و لباس فرم هنگام پذیرایی ۳ـ رعایت مدیریت زمان در هنگام کنترل چیدمان و پذیرایی از میهمانان و پایبندی به اصول آداب پذیرایی در هنگام پذیرایی از میهمان ۴ـ رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری		انجام همه موارد	۲	
				انجام موارد ۲ و ۳	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**
- کسب حداقل نمره ۲ از مرحله (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.
- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

پودمان چهارم

خانه‌داری



واحد یادگیری ۱

اتاق‌داری (در هتل)



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ جایگاه واحد خانه‌داری در چارت سازمانی هتل چیست؟
۲ متصدی اتاق‌دار کیست؟ وظایف و ویژگی‌های او در هتل چیست؟
۳ متصدیان اتاق‌داری در طبقات هتل باید چه قوانین و مقرراتی را رعایت کنند؟
۴ ابزارهای کار متصدی اتاق‌داری کدامند و کاربرد و شیوه استفاده از آنها چگونه است؟
۵ انواع اتاق‌ها را در زبان مشترک هتل چگونه نام‌گذاری می‌کنند؟
۶ گزارش آماده‌سازی و کنترل اتاق چگونه تهیه و تنظیم می‌شود؟

استاندارد عملکرد

اجرای عملیات آماده‌سازی اتاق هتل با استفاده از تجهیزات و ملزومات منطبق با دستورالعمل و استانداردهای بین‌المللی در صنعت هتل‌داری

مقدمه

اگر قصد سفر داشته باشید، نیاز به مکانی برای اقامت شبانه یا روزانه خواهد بود. فراهم بودن محیطی راحت، آرام، تمیز و بهداشتی یکی از نیازهای مهم هر مسافر است. تأمین این نیاز، یکی از اهداف اصلی این واحد یادگیری است. اتاق‌داری در هتل صرفاً یک شغل نیست، بلکه مجموعه‌ای از دانش و مهارت‌ها برای آماده‌سازی و ارائه مهم‌ترین محصول هتل، یعنی اتاق، است؛ محصولی که بخش قابل‌توجهی از درآمد هتل از طریق فروش آن تأمین می‌شود، هتل را برای یک مسافر **«خانه‌ای دور از خانه»** تعریف کرده‌اند. بنابراین، متصدی اتاق‌داری باید با استفاده از دانش و مهارت‌های خود، این محیط را به‌گونه‌ای برای مهمان آماده کند که احساس آرامش، راحتی و رضایت داشته باشد و تجربه‌ای خوشایند از اقامت در هتل به دست آورد. انجام صحیح وظایف اتاق‌داری به دانش، مهارت، ابزار و ملزومات مناسب نیاز دارد. در این واحد یادگیری، با این موارد آشنا خواهید شد تا بتوانید نیازهای مهمانان را به‌درستی شناسایی و تأمین کنید.

بررسی ساختار و وظایف بخش‌های مختلف هتل به‌ویژه خانه‌داری

برای شناخت شغل اتاق‌داری در هتل، ابتدا باید با ساختار هتل آشنا شده تا تعیین شود که محل خانه‌داری کجاست؟

شاید با دیدن واژه ساختار این پرسش برای شما ایجاد شود که ساختار چیست و چه مفهومی دارد؟ بنابراین برای درک بهتر می‌توان هتل را با یک تیم فوتبال مقایسه کرد. همان‌طور که در یک تیم فوتبال، هر بازیکن وظیفه مشخصی دارد و زیر نظر کاپیتان و سرمربی فعالیت می‌کند، در هتل نیز هر یک از کارکنان وظایف مشخصی دارند و زیر نظر مسئول و یا مدیر بخش خود و در نهایت مدیر کل هتل فعالیت می‌کنند. هدف نهایی هر دو ساختار، رسیدن به موفقیت است؛ همان‌طور که هدف یک تیم فوتبال موفقیت و پیروزی در مسابقات است، هدف کارکنان هتل نیز همکاری و هماهنگی برای ارائه خدمات بهتر و ایجاد تجربه‌ای خوشایند برای مهمانان است.

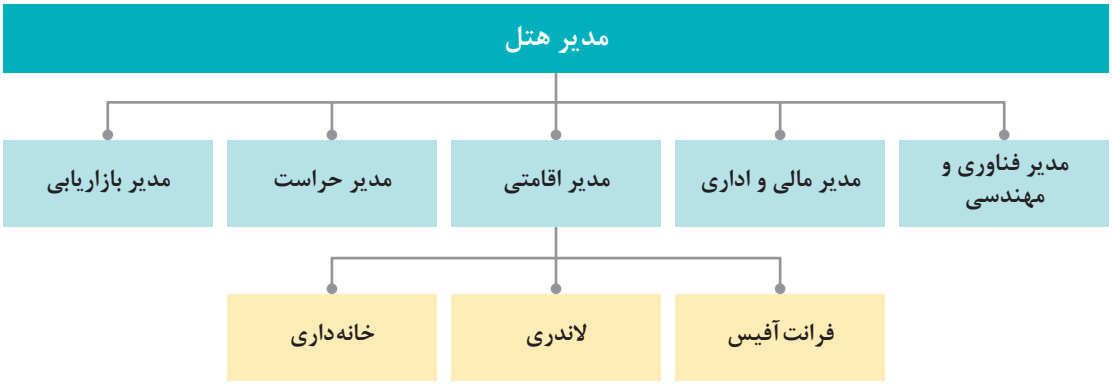
حالا این دو مثال را مقایسه می‌کنیم: یک هتل از تعدادی بخش یا تیم تشکیل شده و هر یک مسئولیت انجام یکسری وظایف را دارند. درست مثل یک تیم فوتبال این بخش‌ها شامل مواردی مانند صفحه بعد است:





شکل ۱ــ نمادی از مقایسه تیم فوتبال با تیم کارکنان هتل

- مدیر کل هتل در اینجا معادل سرمربی (Head Coach) تیم فوتبال است. سرمربی مسئولیت هدایت کلی تیم، شیوه بازی و هماهنگی بین بازیکنان را بر عهده دارد.
- مدیر پذیرش را می‌توان با کاپیتان تیم مقایسه کرد. کاپیتان در زمین رهبر بازیکنان است، ارتباط بین بازیکنان و سرمربی را برقرار می‌کند و مسئولیت‌های خاصی در زمین دارد.
- بخش خانه‌داری که مسئولیت تمیزی و نظم را دارد، شاید شبیه به تدارکات و تجهیزات تیم باشد. این بخش از تیم مطمئن می‌شود که همه چیز برای بازی و تمرین آماده است (مثل لباس، توپ، زمین تمرین).
- بخش غذا و نوشیدنی (F&B[1]) که به سلامت و تغذیه بازیکنان اهمیت می‌دهد، می‌تواند شبیه به تیم پزشکی و تغذیه باشد. آنها مسئولیت سلامت و آمادگی جسمانی بازیکنان را دارند.
- بخش فروش و بازاریابی در هتل، شبیه به مدیریت باشگاه یا بخش بازاریابی باشگاه است که مسئول جذب حامی مالی، فروش بلیط و برندسازی تیم است.
- مدیر مالی در هتل، مستقیماً با مدیریت مالی باشگاه مطابقت دارد که بودجه، قراردادها و امور مالی را مدیریت می‌کند.
- بخش فنی و مهندسی در هتل، می‌تواند با مسئول نگهداری از ورزشگاه و زمین تمرین مقایسه شود.
- بخش منابع انسانی در هتل، مشابه مسئول اداری در باشگاه است که به امور قرارداد بازیکنان، مربیان و کارکنان رسیدگی می‌کند.
- حالا با درک بهتری ساختارسازمانی[2] دریک هتل توریستی استاندارد (یعنی هتلی که کلیه امکانات مورد نیاز یک گردشگر یا توریست را در حد استاندارد داراست) در زیر مشاهده می‌کنید:

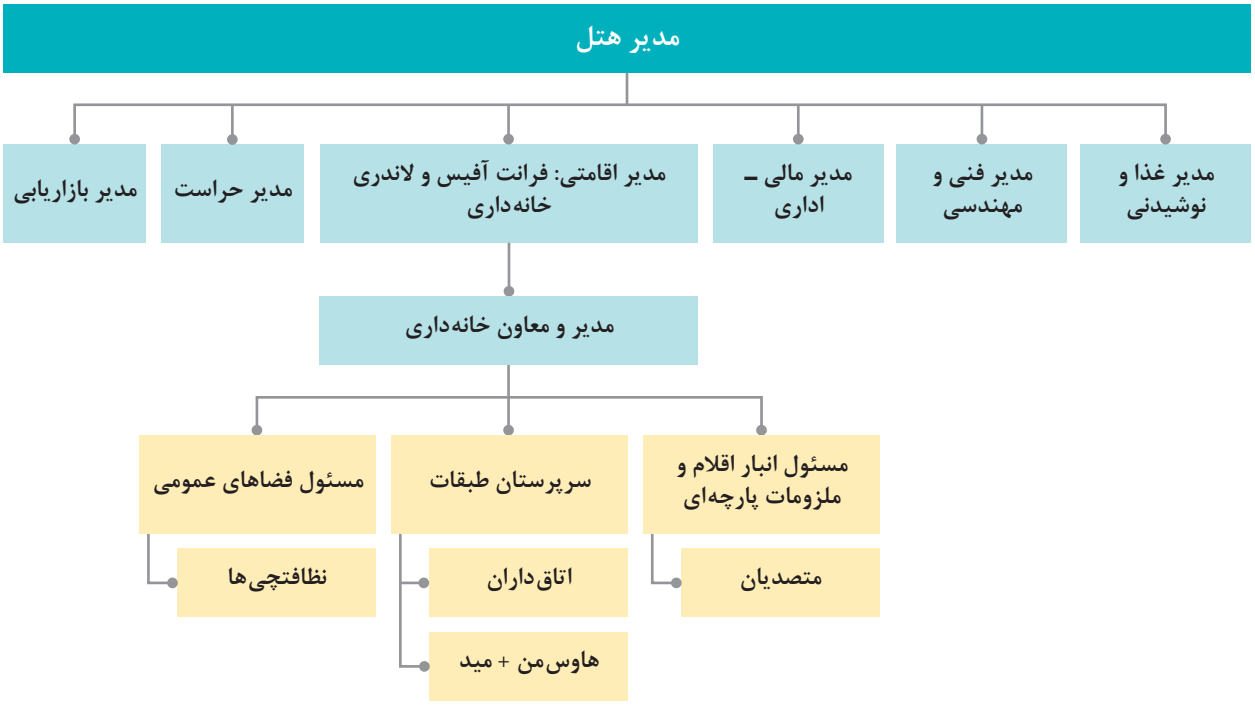


نمودار ۱ـ ساختار سازمانی بخش‌های مختلف یک هتل توریستی استاندارد

در شکل بالا نمودار یک ساختار هتل را با بخش‌های مختلف نشان دادیم. یعنی ارتباط هر یک از بخش‌ها با همدیگر و با مدیر هتل چگونه است. مسئولیت هریک از بخش‌های مربوط به نمودار در درس دانش فنی پایه توضیح داده می‌شود. اما نکته قابل توجه مسئولیت مدیر اقامتی است که هدایت سه بخش دیگر را برعهده دارد. لازم به ذکر است که در اکثر چارت سازمانی هتل‌های بین‌المللی لاندری زیرمجموعه بخش خانه‌داری است.

۱ـ Food &Beverage ۲ـ Chart

در هتل‌های کشورمان اگر هتل کوچک باشد خانه‌داری مسئولیت هدایت تیم لاندری را نیز برعهده دارد و در غیر این صورت مدیر اقامتی مستقیم بخش لاندری را با یک سرپرست اداره می‌کند. در این نمودار خانه‌داری و لاندری جدا از هم است. برای دانستن جایگاه اتاق‌داری در هتل لازم است که بدانیم اتاق‌داران زیر مجموعه بخش خانه‌داری بوده و باید به مدیر اقامتی گزارش دهد و دستور بگیرد. اکنون ساختار بالا را کمی بیشتر باز می‌کنیم تا بخش خانه‌داری و مشاغل زیر مجموعه آن را مشاهده کنید:



نمودار ۲ـ ساختار سازمانی خانه‌داری در یک هتل توریستی استاندارد

مدیر و معاون خانه‌داری: مسئول اداره بخش خانه‌داری هستند و زیر نظر آنان همان‌طور که در ساختار یا چارت سازمانی مشاهده می‌کنید از سمت راست، مسئول انبار اقلام یا ملزومات پارچه‌ای است که باید نسبت به تحویل و توزیع آن برای استفاده در اتاق‌ها و سایر بخش‌های دیگر اقدام کند. همچنین سرپرستان طبقات که مسئول کنترل و نظارت بر کار اتاق‌داران مرد[۱] و اتاق‌داران زن[۲] می‌باشد که در ادامه به‌صورت مشروح وظایف این دو شغل تشریح می‌شود. مسئول فضاها یا اماکن عمومی هم نظارت بر کار نظافتچی‌های محوطه‌های عمومی هتل را برعهده دارد که در کتاب امور اقامتی و انبار خواهید آموخت.

۱ـ Houseman ۲ـ Maid

فعالیت کارگاهی

به گروه‌های ۳ نفره تقسیم شوید و یک هتل در شهر خود انتخاب و بررسی کنید:
آیا مدیر اقامتی در ساختار سازمانی هتل وجود دارند؟ زیرمجموعه آن کدام بخش‌هاست؟ تفاوت آن با شکل شماره ۲ در چیست؟ چرا؟ توضیح دهید.

تذکر مهم:
در کلاس، ساختار سازمانی هتل انتخابی خود را مطابق دو ساختار بالا ترسیم و مقایسه کنید.

وظایف بخش خانه‌داری و اتاق‌داران

برای شناخت وظایف اتاق‌دار ابتدا باید با وظایف اصلی بخش خانه‌داری آشنا شوید.

این وظایف از هتل یک ستاره تا پنج ستاره به‌عنوان وظایف پایه به سه قسمت زیر تعریف می‌شود:

۱ **نظافت:** اتاق‌ها، سرویس‌های بهداشتی و راهروها را خوب تمیز کنند تا مهمان در محیطی سالم و تمیز اقامت کند.

۲ **زیباسازی:** مرتب کردن وسایل اتاق، تخت‌خواب‌ها، پرده‌ها و چیدمان زیبا تا اتاق خوش منظر و دلپذیر شود.

۳ **نگهداری:** اگر چیزی خراب بود یا درست کار نمی‌کرد، باید برای سریع تعمیر شدن آن گزارش کرد تا باعث نارضایتی مهمان نشود. خانه‌داری وظیفه دارد تا از وسایل مهمان و هتل به‌خوبی مراقبت کند.

وظایف اتاق‌داران: همان‌طور که در شکل ۲ مشاهده می‌کنید با دو عنوان مِید و هاوس‌من معرفی شدند. اما وظایفشان متفاوت است. مِیدها به‌طور تخصصی مسئول نظافت و آماده‌سازی داخل اتاق‌های مهمان در هتل هستند که شامل مرتب کردن تخت‌خواب‌ها، گردگیری، نظافت سرویس‌های بهداشتی، شارژ وسایل بهداشتی یک‌بار مصرف مثل شامپو، صابون و... و همچنین سایر اقلام مثل حوله‌ها و حفظ نظم و آراستگی داخلی اتاق‌ها می‌باشند. در مقابل هاوس‌من‌ها نقش پشتیبان و گاهی مسئولیت انجام نظافت اماکن عمومی را برعهده دارند. وظایف سنگین‌تر مانند نظافت پنجره‌ها، جابه‌جایی وسایل سنگین، جمع‌آوری کیسه‌های بزرگ زباله، حمل و نقل ملحفه‌های کثیف به لاندری و رساندن وسایل مورد نیاز به اتاق‌ها (مانند تخت تاشو یا حوله اضافی) را به هاوس‌من می‌دهند تا محیط هتل و فعالیت‌های خدماتی در بخش اتاق‌ها بدون وقفه انجام شود.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزار ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	بررسی چارت سازمانی	محل آزمون: سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۶۰ دقیقه ابزار: اینترنت	کتبی عملکردی ـ مشاهده کار	ترسیم صحیح چارت و جایابی صحیح بخش خانه‌داری و زیر مجموعه سرپرستی و مقایسه وظایف اتاق‌دار را در دو هتل انجام دهد.	۳	
				ترسیم چارت سازمانی و وظایف اتاق‌دار را مشخص نماید	۲	
				ترسیم چارت	۱	

ویژگی‌های پرسنل خانه‌داری و ارتباط بین بخش‌های مرتبط با خانه‌داری

خصوصیات یا ویژگی‌های خانه‌داران و به‌ویژه اتاق‌داران در هتل:

کلیه کارکنان هتل باید از یکسری ویژگی‌های منحصر به شغل خودشان برخوردار باشند که شامل بخش خانه‌داری به‌ویژه اتاق‌داران نیز می‌شود. این ویژگی‌ها عبارت است از:

- **داشتن ظاهر آراسته:** اتاق‌داران باید همیشه ظاهر مرتب و تمیزی داشته باشند، زیرا نماینده هتل هستند. لباس فرم آنها باید تمیز، اتو شده و بدون لکه تا نشان‌دهنده نظم و دقت‌شان باشد. کفش باید راحت، جلو و پشت بسته و واکس خورده باشد تا هنگام کار زیاد در هتل، پاها خسته نشود و ظاهرشان شیک به‌نظر برسد. موها و صورت باید مرتب باشد، یعنی موها شانه خورده و اگر بلند است جمع شود. صورت پاکیزه و بدون آرایش زیاد باشد. در مورد زیورآلات نباید از وسایل تزیینی زیاد یا بزرگ مثل انگشترهای بزرگ و دستبندهای زیاد استفاده کنند، فقط یک ساعت و حلقه ازدواج مجاز است. همچنین استفاده از اتیکت روی لباس فرم الزامی است. این ظاهر منظم و ساده و در عین حال رسمی باعث می‌شود تا مهمان حس اعتماد و احترام نسبت به‌کار آنها داشته باشند.



شکل ۲ـ مقایسه نمونه‌های لباس فرم اتاق‌داران زن و مرد در دو شکل مناسب و نامناسب

فعالیت کلاسی

۱ در شکل ۲ دو نمونه لباس فرم اتاق‌دار خانم و آقا نشان داده شده است. تفاوت میان لباس فرم هر دو را در دو ستون جدا از هم بنویسید.

۲ دلایل ضعف یا نامناسب بودن لباس فرم‌های هر دو شکل را در کلاس بحث کنید.

- **حفظ تمیزی و بهداشت شخصی:** در کنار ظاهر مرتب، تمیزی و بهداشت برای اتاق‌داران بسیار مهم است. یعنی بدن، دست‌ها و لباس‌ها به‌ویژه جوراب‌ها همیشه باید تمیز باشند. اتاق‌دار باید روزانه حمام کند و از رولت (نوعی خوشبوکننده و ضدبو که خصوصیت عطری و اودکلنی ندارد) برای زیر بغل استفاده کند تا هنگام کار بوی نامطبوع ایجاد نشود. دست‌ها باید همیشه شسته و ناخن‌ها کوتاه و تمیز باشند، چون با وسایل اتاق مهمان سروکار دارند. اگر بیمار هستند یا سرماخورده‌اند، باید از ماسک استفاده کنند تا عامل انتقال بیماری به دیگران نشوند.

همچنین خوب است اتاق‌دار قبل و بعد از تمیز کردن هر اتاق، دست‌هایش را با آب و صابون یا محلول ضدعفونی‌کننده تمیز کند. رعایت این نکات ساده باعث می‌شود هم خودش سالم بماند و هم مهمان هتل احساس ایمنی و تمیزی داشته باشد.

فعالیت کارگاهی

به گروه‌های سه نفره تقسیم شوید:
با توجه به تصویر مقابل به سؤالات زیر پاسخ دهید:
۱ مهمانان از چه چیزی ناراحت به‌نظر می‌رسند؟
۲ دلایل آن چیست؟
۳ راه‌حل آن چیست؟ نمونه یا عکس انواع آن را تهیه و در کلاس نشان دهید.



- **داشتن سلامت و اندام مناسب:** بیمار بودن و نداشتن قدرت کار و جثه ضعیف باعث می‌شود تا فرد در انجام وظایف دچار ناتوانی شود. خوردن غذای سالم و مراقبت از بدن همراه با ورزش‌های مناسب روزانه بهترین کاری است که اتاق‌داران را می‌تواند سالم و آماده نگه دارد.
- **رعایت ادب و احترام:** اتاق‌داران باید در مقابل مهمان مؤدبانه و با احترام رفتار کنند و در سلام کردن پیش‌قدم باشند.

سلام کردن نشانه احترام و ارزش دادن به خود و مهمان است و در عین حال یک سنت قدیمی میان ما ایرانیان به حساب می‌آید. ما باور داریم که سلام، سلامتی می‌آورد و حالا این یک ویژگی برای همه کارکنان هتل است.

- **توجه کامل به جزئیات:** برای اینکه کارها بدون عیب و نقص انجام شود، بایستی تمام حواس خود را جمع کنیم. به‌طور مثال یک حسابدار اگر فقط یک عدد را اشتباه ثبت کند، تمام حساب‌ها به‌هم می‌ریزد. همین مسئله برای یک اتاق‌دار هم صادق است. او باید موقع انجام دادن کار، خوب نگاه کند، خوب فکر کند تا نتیجه کار درست از آب درآید.
- **راست‌گو و درست‌کار بودن (امانت‌داری):** اتاق مهمان یک حریم کاملاً خصوصی در هتل است و اتاق‌داران باید خیلی مراقب باشند تا هنگام کارکردن در اتاق، وسایل مهمان خراب یا گم نشود. زیرا مسئولیت حفظ و نگهداری همه این وسایل با آنان است

فعالیت کلاسی

به سؤالات زیر فکر کنید و در کلاس بحث نمایید:
۱ اگر شما به‌عنوان اتاق‌دار در حین کار ساعت مچی گران‌قیمتی زیر بالش مشاهده کنید، چه اقدامی انجام می‌دهید؟ چرا؟
۲ چرا اتاق‌دار در قبال وسایل گران‌قیمت مهمان در اتاق مسئولیت دارد؟

- **داشتن رفتارمحترمانه و هوشمندانه با مهمانی که درخواست غیرقانونی دارد:** اگر مهمانی از اتاق‌دار انتظارات خلاف مقررات هتل داشته باشد، نباید با برخورد خشن یا بی ادبانه او را از سر باز کنید. بلکه با حفظ آرامش، سعی در عدم انجام آن عذرخواهی و موانع قانونی را اشاره کرده و از حضور مهمان خارج شوید.
- **داشتن روحیه کار گروهی و همکاری:** اتاق‌دار باید بداند که برای ارائه بهترین خدمات به مهمان، نیاز به کمک و همکاری با همکارانش دارد و به تنهایی نمی‌تواند تمام کارها را انجام دهد. اکثر کارها در هتل نیاز به‌کار و روحیه گروهی، کمک و همدلی با دیگران دارد. در غیر این صورت محیط کار کسل‌کننده، پردردسر و خسته‌کننده می‌شود. نکته مهم‌تر اینکه روحیه کارگروهی و همکاری نه فقط با همکاران در بخش خانه‌داری بلکه با همکاران سایر بخش‌های هتل نیز ضروری است که در زیر به آن می‌پردازیم.

ارتباط خانه‌داری با سایر بخش‌های هتل

بخش خانه‌داری یکی از مهم‌ترین بخش‌های هتل است و می‌توان آن را به قلب در بدن انسان تشبیه کرد. اگر ارتباط و هماهنگی مناسبی بین خانه‌داری و سایر بخش‌های هتل وجود نداشته باشد، ممکن است کیفیت خدمات کاهش یابد و باعث نارضایتی مهمان شود. خانه‌داری علاوه بر داشتن تعداد زیادی از کارکنان، ارتباط و وابستگی زیادی نیز با سایر بخش‌های هتل دارد. هر یک از بخش‌ها باید برای ارائه خدمات بهتر به مهمان، با خانه‌داری همکاری کنند. برای مثال، اگر بخش فرانت‌آفیس اطلاعات مربوط به ورود و خروج مهمانان را به‌موقع در اختیار خانه‌داری قرار ندهد، کارکنان خانه‌داری نمی‌توانند اتاق‌های موردنیاز را به‌سرعت نظافت و برای ورود مهمانان جدید آماده کنند. همچنین، اگر مهمان غذا یا نوشیدنی خود را در اتاق مصرف کند، بخش روم‌سرویس باید ظروف استفاده شده را در زمان مناسب جمع‌آوری کند. در غیر این صورت، ممکن است اتاق‌دار مجبور شود علاوه‌بر وظایف اصلی خود، این کار را نیز انجام دهد. از سوی دیگر، اگر وسایل یا تجهیزات اتاق دچار خرابی شوند، بخش فنی و مهندسی (تأسیسات) باید برای تعمیر آنها به‌موقع اقدام کند. در غیر این صورت، ممکن است مهمان ابتدا نارضایتی خود را متوجه کارکنان خانه‌داری یا اتاق‌دار بداند. بنابراین، هماهنگی و همکاری خانه‌داری با سایر بخش‌های هتل، نقش مهمی در ارائه خدمات باکیفیت و افزایش رضایت مهمانان دارد. از این دست مثال‌ها بسیار است. برای اینکه این ارتباط را بهتر متوجه شوید به شکل ۳ دقت کنید. شکل ۳ این ارتباط را بهتر نشان می‌دهد.



شکل ۳ـ ارتباط بخش خانه‌داری با سایر بخش‌های هتل

فعالیت کارگاهی

به گروه‌های سه نفره تقسیم شوید و یک هتل انتخاب کنید و در مورد ارتباط هر یک از بخش‌های تصویر شماره ۳ با خانه‌داری سؤال کنید:
چه مواردی از عدم هماهنگی یا همکاری بین این بخش‌ها با خانه‌داری مشاهده شده است؟ برای هر کدام به‌طور جداگانه تجربه‌ها را در کلاس ارائه دهید. به‌طور مثال: اگر لاندری یعنی بخش لباسشویی در هتل، حوله و ملحفه‌های کثیف را به موقع آماده نکند و به خانه‌داری تحویل ندهد چه اتفاقی می‌افتد؟ چرا ارتباط خوبی با خانه‌داری نبوده و چه عاملی باعث شده که لاندری به موقع این کار را انجام ندهد؟ چه عاملی باعث اختلاف میان اتاقداران با کارکنان لاندری شده است؟

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۲	تعیین شرایط احراز (فنی و عمومی) کارکنان خانه‌داری	محل آزمون: سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۳۰ دقیقه ابزار: استفاده از اینترنت آزمون به‌صورت گروهی (۲ نفره) در قالب ایفای نقش ایفای نقش به عنوان خانه‌داری و یکی از بخش‌های هتل	ایفای نقش، آزمون شفاهی	درک مفهوم یکی از عوامل شرایط احراز و ایفای نقش و دفاع کامل	۳	
				ایفای نقش یکی از عوامل بدون درک کامل و دفاع	۲	
				ایفای نقش یکی از عوامل بدون درک کامل	۱	

بررسی قواعد و مقررات در طبقات هتل

اتاق‌داران هنگام حضور و کار در طبقات هتل باید یکسری قوانین را رعایت کنند. اما قبل از اینکه به این قوانین اشاره شود، ابتدا قانون را تعریف و بعد مواردی که به شکل قوانین هست شرح داده می‌شود. اگر قرار باشد هرکسی هرجور دلش می‌خواهد کار یا رفتار کند، همه چیز به‌هم می‌ریزد. در هتل رعایت قانون، ۳ هدف مهم دارد:

۱ مهمان را راضی نگه می‌دارد.
۲ اشتباهات را کم می‌کند.
۳ امنیت خودمان و هتل را حفظ می‌کند.

به‌طور خلاصه، رعایت قوانین و مقررات یعنی کارها را به‌گونه‌ای انجام دهیم که مهمان رضایت بیشتری داشته باشد، کارکنان کمتر دچار خستگی و مشکل شوند و خدمات هتل حرفه‌ای‌تر ارائه شود. اکنون اتاق‌داران باید هنگام انجام وظایف خود در طبقات هتل، قواعد و مقررات زیر را با دقت رعایت کنند:

الف) ما می‌خواهیم مهمانان از پذیرایی ما راضی و خشنود باشند.

همیشه خوش رو و در سلام کردن پیش قدم باشیم.

- **رعایت دقیق قوانین ورود به اتاق:** قبل از ورود به اتاق دو ضربه آهسته به در زده و بگوییم «خانه‌داری».

توجه

یا اگر: اگر هنگام در زدن جوابی نشنیدیم، درب را آهسته باز کرده و دوباره بگوییم خانه‌داری

- مهمان خوابیده یا در حمام است درب را آهسته بسته و از اتاق خارج شویم.
- اگر مهمان بیدار است یا لباس مناسب نپوشیده، عذرخواهی کرده و درب را ببندیم.
- هرگز از توالت اتاق مهمان استفاده نکنیم.
- در صورت مواجه شدن با هر چیز غیرعادی به سرپرست خانه‌داری گزارش دهیم.
- هرگز در چرخ دستی غذا و یا وسایل شخصی خود را قرار ندهیم.

ب) ما می‌خواهیم مهمان در طبقات و اتاق در آرامش کامل باشد.

- در طبقات ندویم.
- در طبقات بلند صحبت نکنیم.
- محدود کردن وسایل کار از طریق استفاده از چرخ دستی یا به اصطلاح تخصصی تراک و قرار دادن جلو درب اتاق مهمان

● **هوشیار بودن نسبت به حرکات مشکوک مهمان:** اتاق‌داران باید در هنگام کار کردن در راهروها و سایر قسمت‌های طبقات نسبت به رفتارهای نابه‌جا و غیرعادی مهمانان دقت کنند و در صورت مشاهده هر گونه رفتارهایی از این دست به سرپرست خود اطلاع دهند.

رعایت دستورالعمل مربوط به کارت مزاحم نشوید و انجام مراحل پیگیری آن:

همان‌طور که در شکل ۴ مشاهده می‌کنید، این کارت دو رو دارد و برای استفاده مهمان در اتاق قرار داده می‌شود تا در صورتی که مهمان تمایل به دریافت خدمتی از اتاق‌دار نباشد بتواند در آرامش استراحت کند و کسی این آرامش را به هم نزند. همچنین در صورتی که مهمان تمایل داشته باشد تا از خدمات اتاق‌دار استفاده کند از این طریق درخواست خود را اعلام می‌کند. این کارت به شکل چراغ نیز طراحی شده است و با روشن کردن چراغ که به دو رنگ قرمز و سبز می‌باشد، به مهمان هتل این امکان را می‌دهد تا نیاز خود را بدون درخواست شفاهی به اتاق‌دار اعلام کند. اما این امکان محدودیت هم دارد زیرا اگر اتاق‌دار نسبت به پیگیری آن اقدام نکند، می‌تواند باعث خطر برای مهمان نیز گردد. بنابراین اتاق‌دار باید مقررات مربوطه را رعایت کند.



شکل ۴ـ نمونه کارت مزاحم نشوید

نکته

در شیوه پیگیری خانه‌دار پس از مشاهده کارت مزاحم نشوید در ابتدای شیفت اول وضعیت راگزارش می‌کند. اگر تا قبل از اتمام شیفت وضعیت کارت تغییر نکند به سرپرست اطلاع می‌دهد. سرپرست ابتدا تلفنی با اتاق مهمان تماس می‌گیرد و درصورت عدم پاسخگویی مهمان، سرپرست موظف است حداکثر بعد از ۱۲ساعت (از ساعت ۷ صبح همان روز تا ساعت ۷ شب) نسبت به مراجعه، مشاهده وضعیت اتاق و شرایط مهمان اقدام و گزارش نماید.

- پاسخ سریع به تلفن طبقات
- بحث و جدل نکردن با مهمان: همیشه حق با مهمان است.
- عدم استفاده از آسانسور ویژه مهمانان

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۳	بررسی اصول و مقررات در طبقات هتل	محل آزمون: سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۶۰ دقیقه نوع آزمون: به‌صورت گروهی (۲ نفره) سناریو: هنرآموز تعدادی از موارد نقض قواعد و مقررات را به هنرجویان ارائه دهد	آزمون شفاهی	تعیین موارد نقض قواعد و مقررات براساس سناریو به‌صورت کامل و دلایل آن	۳	
				تعیین موارد نقض قواعد و مقررات براساس سناریو به‌صورت کامل	۲	
				تعیین موارد نقض قواعد و مقررات براساس سناریو به‌صورت ناقص	۱	

انواع اتاق و نیازهای مهمان در آن

اتاق‌دار باید با اصطلاحات و نام‌های رایج اتاق‌های هتل آشنا باشد و زبان مشترک میان مهمان، خانه‌داری و سایر بخش‌های هتل را بداند. آشنایی با نام و ویژگی‌های اتاق‌ها به اتاق‌دار کمک می‌کند تا نیازها و ملزومات هر اتاق را بهتر بشناسد و آن را به‌درستی آماده کند.

معرفی انواع اتاق و شناخت مختصات آنها



شکل ۵ــ انواع اتاق و ویژگی‌های آنها در یک قاب

معنای اتاق برای مهمانان هتل و پاسخگویی به نیازها

وقتی به سفر می‌روید و در اتاق یک هتل اقامت می‌کنید، تصویری در ذهن شماست که ممکن است این تصویر با آنچه یک اتاق‌دار در ذهنش دارد فرق داشته باشد. اینجاست که معنا یا به زبان ساده‌تر انتظارات مهمان از اتاق یک هتل شکل می‌گیرد. با دیدن شکل زیر درک بهتری از آن پیدا می‌کنید. در شکل ۷ اولویت‌ها از دو دیدگاه نشان داده شده است. سمت راست سه وظیفه از اولویت‌های دیدگاه اتاق‌دار و در سمت چپ پنج اولویت از دیدگاه مهمان مشخص شده است.



شکل ۶ـ تفاوت میان معنای اتاق از دید مهمان و اتاق‌دار

تفاوت این دو دیدگاه در تقدّم و تأخّر اولویت‌هاست. نظافت، «اولویت اول» اتاق‌دار و برای مهمان «اولویت پنجم» است. به زبان ساده اگر اتاق‌دار نتواند انتظارات مهمان را در چهار مورد اول سمت چپ شکل فوق برآورده نماید، مهمان با نظافت می‌تواند بهانه‌ای برای شکایت پیدا کند.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد(شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۴	بررسی انواع اتاق‌ها	محل آزمون: سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۳۰ دقیقه آزمون: انفرادی هنرآموز یک سناریو برای چند نوع اتاق هتل تعریف کند.	آزمون عملکردی	تعیین نوع اتاق، نام تخصصی و ویژگی‌های آن براساس نیاز مهمان مطابق با سناریو	۳	
				تعیین نوع اتاق و ویژگی‌های آن براساس نیاز مهمان مطابق با سناریو	۲	
				تعیین نوع اتاق و ویژگی‌های آن	۱	

ملزومات اتاق مهمان آماده‌سازی اتاق در هتل

قبل از اینکه به ملزومات اتاق مهمان در هتل پرداخته شود، لازم است نگاه مختصری به اتاق خانه‌تان بیندازید. چه چیزهای در اتاق یا خانه‌تان وجود دارد تا شما بتوانید با آسودگی زندگی کنید. در بین ملزوماتی که در ادامه تشریح می‌شود ببینید کدام‌یک را ندارید؟

فعالیت کارگاهی

به گروه‌های ۳ نفره تقسیم شوید و با استفاده از اینترنت یا حضور در لابی هتل، بروشور اتاق‌ها و اقلام و امکانات (تجهیزات و ملزومات) موجود در هر اتاق را مشاهده یا سؤال کنید.
چه ملزومات بیشتری را به جز موارد اشاره شده در متن، پیدا کردید. آنها را نام ببرید و به‌صورت مصور در کلاس نمایش دهید.

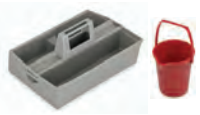
هر شغلی نیازمند ابزار متناسب به آن می‌باشد و شغل اتاق‌داری هم برای نظافت و آماده‌سازی اتاق به انواع ابزارهای نظافت نیازمند است که در جدول ۱ به آن اشاره می‌شود:

ابزار کار اتاق‌دار یا خانه‌دار (ترولی، جاروبرقی، ابزار نظافت) و نحوه استفاده از آنها

همان‌طور که در جدول زیر مشاهده می‌کنید، بعضی از ابزارهای مورد نیاز اتاق‌دار برای انجام کار آمده است.

جدول ۱ــ نمونه‌هایی از انواع ابزار کار نظافت

ردیف	نام ابزار	کاربرد ابزار	تصاویر	توضیحات
۱	چرخ دستی خانه‌داری (تراک یا ترولی)	حمل‌ونقل وسایل کار در طبقات هتل		این دو نمونه یکی برای حمل ابزار کار نظافت در اتاق استفاده می‌شود که در بخش مراحل کار نظافت به‌طور کامل شرح داده خواهد شد و دیگری ترولی حمل اقلام مینی بار است که برای انتقال به اتاق مهمان و تکمیل یخچال کوچک اتاق به‌کار می‌رود.
۲	دستگاه جاروبرقی	جمع کردن گردوغبار و زباله از سطوح		انواع و اندازه‌های مختلف دارد و باید کم صدا اما قوی باشد. گاهی از جاروی دستی و خاک‌انداز نیز برای جاهایی که امکان استفاده از جارو برقی نیست یا سطح کثیفی بزرگ و آبکی است کاربرد دارد.
۳	انواع برس	برای شست‌وشوی توالت		برس‌ها یا فرچه برای توالت‌ها مناسب است و حتماً باید همراه با کاسه یا ظرف مخصوص و جدا قرار بگیرد.
۴	انواع اسفنج	برای شست‌وشوی کاسه دستشویی (سینک)، وان، زیردوشی‌ها، کف، دیوارها و شیرآلات		برای شیرآلات از نوع نرم و برای سایر سطوح زبر انتخاب می‌شود مراقبت از ساییده نشدن سطوحی که از جنس چینی می‌باشد، لازم است. زیرا باعث از بین رفتن سطح شفاف و سیاه شدن آن می‌شود.

ردیف	نام ابزار	کاربرد ابزار	تصاویر	توضیحات
۵	دستگاه فرش و موکت شوی	برای شست‌وشو سطوح داری فرش و موکت‌دار		این دستگاه هم شست‌وشو و هم آب‌گیری و خشک می‌کند و در غیر این صورت به دستگاه‌هایی که بتواند هر دو کار را انجام دهد نیاز است.
۶	انواع کف‌شوی (دستی و ماشینی)	برای شست‌وشوی سطوحی که نیاز به آب و مواد می‌باشد. مانند سطوح از جنس سنگ، کاشی، سرامیک و غیره		کف‌شوی دستی که به آن تی یا ماپ هم می‌گویند و با سطل یا بدون سطل می‌باشد برای فضاهای محدود و یا با مساحت کوچک و ماشینی برای فضاهای بزرگ به‌کار می‌رود. اکثراً تی یا ماپ به شکل مویی یا کنفی و ماپ از جنس پلاستیک یا نایلونی است.
۷	دستمال‌های نظافت	برای گردگیری و خشک کردن سطوح مختلف		انواع دستمال‌های نظافت با الیاف نخی، حوله‌ای، پلی‌استر یا ترکیبی از هر کدام می‌باشد. این دستمال‌ها برای سطوح مختلف استفاده می‌شود.
۸	مواد شوینده و پاک کننده	انواع مواد شوینده پودری (ساینده)، مایع و اسپری برای سطوح مختلف		نکته مهم: مواد اسیدی را نباید روی سطوحی که از جنس سنگ مرمر یا گرانیت و کروم یا استیل و لعابی استفاده کنیم. این مواد را به نام جوهر نمک یا وایتکس می‌نامند. این نوع مواد برای سطوح چینی، سرامیک و کاشی مناسب است. مواد شوینده ساده مانند مایع ظرفشویی را برای کروم، سنگ و لعابی استفاده می‌کنند. مواد ضدعفونی‌کننده نیز برای گندزدایی کاربرد دارد. انواع مواد براق‌کننده یا رو نیز برای سطوح چوبی استفاده می‌شود. برای پاک کردن شیشه و آینه نیز از شیشه‌شوی یا به روش سنتی از سرکه و آب می‌توان استفاده کرد. سایر مواد هم می‌تواند چند منظوره باشد و برای چندین نوع از سطوح قابل استفاده و کاربرد است.
۹	ابزار ایمنی و هشداردهنده	ماسک، عینک یا گارد (محافظ صورت) و انواع علائم اطلاع‌رسان		ماسک برای جلوگیری از استنشاق گازهای ناشی از مصرف مواد شوینده و گرد و غبار هنگام نظافت است و دستکش چه به‌صورت پلاستیکی و نخی برای شست‌وشوی سطوح خشک و آبی نیاز است. عینک یا محافظ صورت برای جلوگیری از اصابت اشیا و همچنین مواد شوینده به‌هنگام کار نظافت استفاده می‌شود. علائم هشداردهنده که به‌صورت پایه‌دار (استند) یا تابلو برای نظافت سرویس‌های بهداشتی هر طبقه در هتل که مکان عمومی است و مهمان از حضور اتاق‌دار خبردار می‌شود و برای جلوگیری از ورود یا هشدار استفاده می‌شود.
۱۰	ابزار برای نظافت و آماده‌سازی سطوح بلند	نردبان		برای نظافت سطوحی که دسترسی به آنها نزدیک و آسان نباشد مانند نظافت گردوغبار از دیوارها و شیشه‌ها یا کمد اتاق مهمان به انواع ایمن نردبان نیاز است.
۱۱	ابزار سایش و تراش	کاردک		کاردک برای سایش انواع جرم و لکه یا اثر رنگ روی سطوح بخصوص شیشه استفاده می‌شود و دارای اندازه و اشکال مختلف است.
۱۲	وسیله تجمیع اقلام شوینده	سطل و سبد		برای حمل و نقل، شست‌وشو و جلوگیری از پراکندگی اقلام شوینده. بهتر است برای حمل و نقل ابزارهای شست‌وشو از سبد یا باکس استفاده نمود.

انواع شیوه نظافت و آماده‌سازی اتاق

پس از معرفی ابزار کار و کاربرد هر کدام در نظافت، اکنون به **شیوه آماده‌سازی و نظافت اتاق** پرداخته می‌شود. شیوه آماده‌سازی و نظافت اتاق باید مانند حرکت عقربه ساعت انجام شود. به این حرکت **چرخه نظافت** می‌گویند و دارای ۱۰ مرحله است. اتاق‌دار قبل از شروع باید خود را برای انجام کار آماده نماید.

مراحل چرخه نظافت به ترتیب زیر است:

مرحله اول: آماده‌سازی تراک (چرخ دستی خانه‌داری)

همان‌طور که در جدول شماره ۱ اشاره شد تراک وسیله‌ای برای حمل اقلام نظافت و آماده‌سازی اتاق مهمان است. این وسیله برای نقل و انتقال وسایل و ابزار کار، سهولت و سرعت در سرویس‌دهی به اتاق مهمان به‌کار می‌رود. اتاق‌دار با توجه به تعداد اتاق‌ها و حجم اقلام موردنیاز آن را تکمیل، چیدمان و برای کار آماده می‌کند.



شکل ۷ــ نمونه چرخ دستی خانه‌داری

همان‌طور که در شکل ۷ مشاهده می‌کنید کلیه اقلامی که باید اتاق‌دار در یک شیفت کاری و مطابق با نیاز روزانه در داخل تراک یا چرخ دستی خانه‌داری قرار دهد مشخص شده است. اما قبل از پر کردن این اقلام باید اتاق‌دار ابتدا تراک را تمیز و از سلامت این وسیله مطمئن شود. اکنون برای اینکه بهتر بدانید چه اقلامی باید در تراک قرار بگیرد، در زیر نام اقلام استاندارد اتاق، حمام و سرویس بهداشتی مهمان که کم‌وبیش در هتل‌ها می‌توان یافت، ذکر شده است:

اقلام الزامی مهمان در اتاق هتل:

۱ بالش و پتوی اضافی با کاور
۲ کیسه لاندری با فرم خشک‌شویی و آب‌شویی
۳ چوب‌لباسی
۴ سجاده و مهر نماز
۵ قرآن
۶ خودکار یا قلم مداد به همراه پد یادداشت
۷ منوی روم سرویس
۸ راهنمای تلفن همراه
۹ فولدر شامل پاکت‌نامه، فرم نظرخواهی و...
۱۰ زیرسیگاری و کبریت (ویژه سیگاری‌ها)
۱۱ کیت خیاطی
۱۲ کارت مزاحم نشوید
۱۳ اتاق مرا تمیز کنید.
۱۴ منوی صبحانه
۱۵ جعبه دستمال کاغذی
۱۶ واکس کفش

اقلام بهداشتی:

۱ حوله بزرگ تن
۲ حوله دست و صورت
۳ حوله لب وان
۴ صابون
۵ شامپو مخصوص سر و تن
۶ شامپو مخصوص وان
۷ مسواک
۸ خمیر دندان
۹ لیوان
۱۰ دستمال توالت
۱۱ سوهان ناخن
۱۲ سشوار
۱۳ کلاه حمام
۱۴ نرم‌کننده
۱۵ دمپایی
۱۶ پاکت بهداشتی

مرحله دوم: در زدن و ورود به اتاق

اتاق‌دار پس از تکمیل تراک یا چرخ‌دستی، به طبقه مربوط مراجعه می‌کند و با توجه به گزارش وضعیت اتاق‌ها و رعایت قوانین ورود به اتاق، کار خود را آغاز می‌کند. پیش از ورود، ابتدا باید بررسی کند که کارت «لطفاً مزاحم نشوید» روی دستگیره در آویزان نباشد. همچنین باید به نشانه‌هایی مانند دو قفل بودن در از داخل یا شنیده شدن صدای دوش آب توجه کند. اتاق‌دار ابتدا دو بار به در اتاق ضربه می‌زند و بین هر ضربه حدود ۵ ثانیه صبر می‌کند. سپس برای بار سوم، ضمن اعلام «خانه‌داری»، به در ضربه می‌زند. اگر پاسخی دریافت نکرد و مانعی برای ورود وجود نداشت، می‌تواند در اتاق را باز کند. اگر مهمان پاسخ دهد، اتاق‌دار باید هویت خود را اعلام کرده و برای ورود و انجام نظافت، از مهمان اجازه بگیرد. پس از اطمینان از وضعیت اتاق و موافقت مهمان، اتاق‌دار وارد اتاق می‌شود. سپس تراک را در بیرون و کنار چارچوب در قرار داده و برای جلوگیری از بسته شدن در، از درنگه‌دار (استاپر) استفاده می‌کند تا درِ اتاق در هنگام انجام کار باز بماند.

توجه

همان‌طور که در بخش قواعد و مقررات اشاره شد تراک باید به‌دلایل زیر جلوی در اتاق مهمان قرار بگیرد:

۱ تشخیص موقعیت قرارگیری اتاق‌دار یا خانه‌دار توسط سوپروایزر یا سرپرست طبقه

۲ دسترسی آسان به وسایل کار

۳ باز ماندن در اتاق

۴ اعلام محل استقرار خانه‌دار در طبقه

۵ اعلام حضور خود به مهمانان: گاهی مهمان در حین کار مراجعه می‌کند و درخواست دارد تا ادامه کار نظافت به زمان دیگری موکول شود. بنابراین خانه‌دار پس از اطمینان از هویت مهمان که از طریق کلید اتاق قابل تشخیص است، این امکان را به مهمان می‌دهد تا در فرصت دیگری برای اتمام کار مراجعه کند.

مرحله سوم: انجام امور اولیه و آماده‌سازی شرایط شروع به‌کار

- اتاق‌دار پس از ورود به اتاق تمامی چراغ‌ها را روشن می‌کند تا ضمن داشتن نور بیشتر، از سلامت چراغ‌ها نیز مطمئن شود.
- پرده‌ها و درب پنجره‌ها را باز کرده و ضمن ورود هوای تازه به اتاق و خروج بوی نامطبوع احتمالی، از سالم بودن دستگیره و قفل‌ها نیز مطمئن شود.
- دمای هوا و ترموستات را کنترل یا تنظیم می‌کند تا از صحت کارکرد آن مطمئن شود.
- نسبت به جمع‌آوری زباله‌ها و اقلام کثیف و ظروف اقدام نماید.
- برای اطمینان از صحت و سلامت وسایل الکترونیکی و وسایل صوتی ـ تصویری، آنها را کنترل کند.

نکته

در صورت هرگونه آسیب به وسایل اتاق از طرف مهمان و یا جا ماندن وسایل شخصی مهمان بعد از تخلیه اتاق، اتاق‌دار باید سریع به مسئول مربوطه در بخش خانه‌داری گزارش نماید (شیوه تکمیل فرم این نوع گزارش بعداً توضیح داده می‌شود.

مرحله چهارم: لخت کردن تخت و جمع‌آوری منسوجات پارچه‌ای

اتاق‌دار ابتدا ملحفه‌ها و روبالشی‌ها و سایر منسوجات کثیف مانند حوله‌ها را از روی تخت و از داخل سرویس ضمن تکان دادن آن برمی‌دارد تا اگر اشیای مهمان جا مانده باشد دیده شود. سپس اقلام جمع‌آوری شده را به داخل کیسه تعبیه شده در یکی از طرفین تراک منتقل می‌کند تا برای شست‌وشو به لاندری (لباسشویی هتل) برده شود.

مرحله پنجم: نظافت و آماده‌سازی سرویس بهداشتی و حمام

بهتر است اتاق‌دار پیش از آماده‌سازی تخت مهمان، نظافت سرویس بهداشتی را انجام دهد. یکی از وسایل موردنیاز برای این کار، سبد حمل اقلام نظافت است (شکل آن در بخش ابزارها قابل مشاهده است) که روی تراک قرار می‌گیرد. اتاق‌دار در این مرحله، سبد را در صورت نیاز از روی تراک برداشته و به داخل سرویس بهداشتی می‌برد. این کار باعث می‌شود از رفت‌وآمد مکرر به تراک و انتقال یا پراکنده شدن آلودگی جلوگیری شود. نحوه انجام نظافت، با توجه به میزان آلودگی محیط متفاوت است. اگر میزان آلودگی و جرم داخل کاسه توالت و روی سطوح سرویس بهداشتی زیاد باشد، لازم است زمان کافی برای اثرگذاری مواد شوینده

و ضدعفونی‌کننده در نظر گرفته شود. در این شرایط، اتاق‌دار ابتدا مواد شوینده و ضدعفونی‌کننده را روی سطوح موردنظر اعمال می‌کند، سپس به اتاق بازمی‌گردد و مرحله ششم را انجام می‌دهد. پس از اتمام مرحله ششم، به سرویس بهداشتی بازمی‌گردد و نظافت سطوح را تکمیل می‌کند. در غیر این صورت پس از آغشته کردن سطوح به مواد شوینده و ضدعفونی‌کننده کار نظافت را به شیوه زیر شروع می‌کند:

الف) اتاق‌دار پس از ورود به حمام و سرویس بهداشتی، ابتدا کلیه لوازم بهداشتی یک‌بار مصرف باقی‌مانده از مهمان را جمع‌آوری و دور می‌ریزد. سپس نظافت را از توالت فرنگی آغاز می‌کند. ابتدا سیفون را کشیده و سپس ماده ضدعفونی‌کننده را به تمام قسمت‌های توالت، شامل داخل کاسه، لبه‌ها، قسمت‌های بیرونی، پایه و بخش فلاش‌تانک یا سیفون، آغشته یا اسپری می‌کند. پس از آن، درِ توالت را می‌بندد تا ماده ضدعفونی‌کننده برای مدت کوتاهی روی سطوح باقی بماند و اثر خود را ایجاد کند. پس از سپری شدن زمان لازم، اتاق‌دار به توالت بازمی‌گردد، درِ آن را باز کرده و با استفاده از فرچه مخصوص توالت‌شویی، داخل کاسه و سایر قسمت‌های آن را به‌طور کامل می‌سابد. سپس مجدداً سیفون را می‌کشد. در ادامه، با استفاده از یک دستمال مرطوب، تمام قسمت‌های توالت را تمیز می‌کند و در مرحله پایانی، با دستمال خشک، سطوح را به‌طور کامل پاک و خشک می‌کند. در این مرحله، توجه ویژه‌ای به درِ توالت، لبه‌ها، پایه و نقاط پنهان و کمتر قابل مشاهده دارد تا هیچ‌گونه آلودگی، **لکه یا رطوبتی** باقی نماند (مطابق شکل ۸).



شکل ۸ــ یکی از محل‌های پنهان از دید اتاق‌دار که باید به آن توجه کند

ب) اتاق‌دار، بخش حمام اعم از دیواره‌ها، کف وان یا زیر دوشی نیز به مواد ضدعفونی‌کننده را آغشته کرده و شیرآلات را با مواد شوینده مایع **عادی** شست‌وشو می‌دهد. برای نظافت باید از بالا به پایین و به‌وسیله استفاده از ابزار و مواد شوینده مناسب بهره برد که در بخش مربوطه به آن اشاره شده است. سپس کلیه قسمت‌های نظافت شده را با دستمال خشک می‌کند. توجه به درپوش و راه آب کف «وان» ضروری است زیرا احتمال مو ریزه‌های جامانده وجود دارد.

ج) پرده حمام را کنترل کرده و در صورت لکه‌دار بودن و یا وجود اثر صابون روی آن، نیاز به تعویض دارد. در غیر این صورت فقط با دستمال تمیز می‌شود. البته میله و گیره‌ها نیز نیاز به توجه دارند. امروزه در بعضی هتل‌ها کابین دوش وجود دارد که نقش پرده رو هم ایفا می‌کند. بنابراین لازم است سطوح کابین را از داخل و خارج آن نیز نظافت نموده و در کابین بعد از اتمام کار بسته یا نیمه باز بماند.

د) سینک دستشویی را به مواد شوینده آغشته و از همان شیوه نظافت سطوح حمام استفاده می‌کند.

هـ) آینه‌ها را ابتدا با دستمال آغشته شده به مواد شیشه‌شوی پاک کرده و از نبود هرگونه لک و اثر مواد مطمئن می‌شود. اگر آینه‌ها قاب‌دار هستند با توجه به جنس آنها نسبت به استفاده از مواد مناسب اقدام می‌گردد.

و) چیدمان حمام و سرویس.

چیدمان اقلام به‌شرح زیر است:

۱ اقلام بهداشتی یک بار مصرف (به‌جز رول دستمال کاغذی) فقط روی کانتر دستشویی چیده می‌شود.

۲ حوله‌ها با توجه به آرم هتل به شیوه خاص و مطابق استاندارد در قسمت‌هایی چون کنار دستشویی و نزدیک محوطه وان یا زیر دوشی قرار می‌گیرد.



شیوه تا کردن حوله‌ها:

کلیه حوله‌های داخل حمام چه دستی و چه تنی بایستی از طول به سه قسمت مساوی تقسیم و تا شده و سپس وسط روی میله‌های تعبیه شده در قسمت‌های مذکور آویزان شود.
حوله لب وان از این قاعده مستثنی است



شکل ۹ـ دونمونه تاکردن حوله‌های حمام و سرویس

ز) کف حمام که نظافت آن از بالاترین یا دورترین نقطه به درب خروجی شروع می‌شود آخرین بخش نظافت یا شست‌وشوی محیط سرویس و حمام محسوب می‌شود. اگر میزان آلودگی کف سرویس بالا باشد مانند وجود آلودگی زیستی[1]، نیاز است تا برای برطرف کردن آن از آب و مواد ضدعفونی‌کننده استفاده شود. در غیر این صورت فقط با دستمال آغشته به مواد شوینده و ضدعفونی‌کننده ابتدا نظافت انجام و سپس با دستمال خشک شود. ضرورت دارد هنگام خشک کردن از عدم وجود موریزه، کرک، پرز یا گردوخاک مطمئن گردد.



شکل ۱۰ـ مراحل نظافت و چیدمان حمام و سرویس بهداشتی اتاق مهمان در یک قاب

ح) اتاق‌دار قبل از خروج از حمام درب را از داخل و خارج به‌خصوص دستگیره‌ها و کف حمام را نظافت و ضدعفونی کرده و پس از پایان کار و خشک‌کردن بهتر است در را کمی باز گذاشته تا رطوبت ناشی از شست‌وشو و بوی مواد شوینده تخلیه شود.

مرحله ششم: مرتب کردن تخت و آنکادر آن

برای مرتب کردن تخت باید ابتدا تخت و ضمائم آن را شناخت (که در ادامه به آن پرداخته می‌شود). اکنون جهت مرتب کردن آن باید مراحل زیر انجام شود:

۱ تشک، روکش کلاف و رطوبت‌گیر (بِد پَد)[2] باید برای حصول اطمینان از عدم وجود هر گونه لکه و آلودگی چک، مرتب و محکم شود.

۱ـ ادرار، فضولات، تهوع و...

۲ـ Bedpad

۲ ملحفه‌ها را برای کشیده شدن روی تخت به ترتیب ملحفه اول برای روی تشک و برای پوشاندن آن آماده و پهن می‌شود. ملحفه‌ها باید به‌گونه‌ای پهن شود که اولاً لبه دوخت دار به طرف داخل قرار بگیرد و خط اتوی وسط آنکه توسط لاندری و به هنگام غلطک شدن ایجاد می‌شود به عنوان تراز عمل کرده و درست در میانه تشک یا تخت قرار می‌گیرد تا بدین وسیله ملحفه به‌طور منظم روی تشک قرار بگیرد. به عبارتی خط اتو (تا خوردگی) ملحفه روی مرکز تشک قرار گرفته و اگر ملحفه استاندارد باشد از هر چهار طرف تشک میزان افتادگی آن به اندازه دو برابر قطر تشک خواهد بود. اکنون می‌توان هر چهارطرف تشک را به شکل زیرآنکادر کرد. در صورت استفاده از لحاف و کاور آن، از ملحفه دوم استفاده نمی‌شود. همچنین برای مهمانان ویژه از ملحفه سوم بر روی تخت استفاده می‌شود.



شکل ۱۱ــ شیوه آنکارد تخت

شیوه آنکادر کردن: پس از پهن کردن ملحفه اول، کار را از قسمت بالای تشک و از یک سمت تخت آغاز می‌کنیم. مقدار اضافی ملحفه را مطابق شکل، به زیر تشک برمی‌گردانیم. سپس در قسمت کناری و نزدیک به بالای تخت، ملحفه را به‌صورت پاکتی تا زده و زیر تشک قرار می‌دهیم. این کار در هر چهار طرف تشک انجام می‌شود. ملحفه دوم را به‌صورت برعکس نسبت به ملحفه اول و روی آن پهن می‌کنیم؛ به‌گونه‌ای که در قسمت بالای تخت، لبه ملحفه هم‌سطح با لبه تشک باشد. در طرفین تخت، مقدار اضافی ملحفه حدود دو برابر قطر تشک و در قسمت پایین تخت، حدود چهار برابر قطر تشک باشد. در صورت استفاده از پتو یا لحاف، آن را روی ملحفه دوم قرار می‌دهیم؛ به‌گونه‌ای که ابتدا آرم یا قسمت مشخص‌کننده آن در قسمت پایین تخت قرار گیرد و در قسمت بالای تخت، حدود ۳۰ سانتی‌متر از لبه تشک فاصله داشته باشد. سپس ملحفه دوم را روی پتو یا لحاف برمی‌گردانیم و قسمت پایین تخت را به شیوه پاکتی یا آنکادر، مشابه ملحفه اول، مرتب و زیر تشک قرار می‌دهیم. امروزه از لحاف و کاور به‌جای پتو استفاده می‌شود.

۳ **روتختی یا رانر:** روتختی یا رانر در مرحله پایانی روی پتو یا لحاف قرار می‌گیرد. البته همان‌طور که اشاره شد، امروزه بسیاری از هتل‌ها برای رعایت بیشتر اصول بهداشتی، کمتر از پتو و روتختی استفاده می‌کنند. در این شرایط، رانر بیشتر جنبه تزیینی دارد و به شکل یک نوار پهن یا روبان روی تخت قرار می‌گیرد و به زیبایی و آراستگی آن می‌افزاید.

۴ **بالش‌ها:** بالش‌ها آخرین بخش از مراحل آماده‌سازی تخت هستند و با توجه به نوع تخت و نیاز مهمان، به شکل مناسب روی تخت قرار می‌گیرند. روبالشی‌ها باید کاملاً سطح بالش را بپوشانند. اتاق‌دار بالش‌ها را در قسمت بالایی تخت و در مقابل تاج تخت، به‌صورت ایستاده قرار می‌دهد؛ به‌گونه‌ای که بالش‌ها حالت پُر و مرتب داشته باشند و گوشه‌های نوک‌تیز آنها به‌خوبی نمایان باشد.

در صورت استفاده از روتختی، بالش‌ها روی قسمت برگشته روتختی و در بخش بالایی تخت قرار می‌گیرند؛ به‌گونه‌ای که روتختی به‌صورت مرتب روی قسمت پایینی بالش‌ها را بپوشاند.

مرحله هفتم: گردگیری و چیدمان

همان‌طور که در ابتدای کار اشاره شد، نظافت تمامی سطوح باید به‌گونه‌ای انجام شود که هیچ قسمتی از قلم نیفتد. بنابراین، در این مرحله نیز گردگیری و نظافت با رعایت یک نظم مشخص انجام می‌شود: از بالا به پایین، از رو به زیر و از پشت به جلو. رعایت این ترتیب باعث می‌شود گردوغبار از سطوح بالاتر یا قسمت‌های عقبی به سطوحی که قبلاً تمیز شده‌اند منتقل نشود و نظافت با کیفیت مطلوب انجام گیرد.

نکته

هیچ‌گاه نباید مواد شوینده را مستقیم روی سطوح اقلام اسپری کرد زیرا باعث خرابی و کاهش عمر آنها می‌گردد.

چیدمان اقلام شامل موارد زیر است:

۱ فولدر: پوشه اطلاعات هتل که مورد نیاز مهمان است. نحوه چیدمان و تعداد اقلام آن به سیاست و استاندارد هتل بستگی دارد و باید به‌گونه‌ای باشد که مهمان را ترغیب به توجه و استفاده از آنها نماید.
۲ ظروف پذیرایی و صرف چای و قهوه مطابق استاندارد هتل و با سلیقه روی کانتر مخصوص چیده می‌شود.
۳ قرار دادن کیسه لاندری و تعرفه داخل کمد
۴ مرتب کردن چوب لباسی‌ها و اطمینان از تمیز بودن آن
۵ محل و شکل چیدمان سایر اقلام موجود در اتاق که پیشتر به آنها اشاره گردید.

مرحله هشتم: جارو کردن

هدف از جارو کردن، علاوه‌بر جمع‌آوری خرده ریزهای زباله، گرد و خاک موجود در اطراف و محیط اتاق نیز می‌باشد.

توجه مهم:

جارو کشیدن باید از دور به نزدیک انجام شود تا دوباره روی سطوح جارو شده قدم گذاشته نشود. مطالب بیشتر در بخش ابزار کار اشاره شده است.

مرحله نهم: بازدید نهایی

این مرحله از دو منظر انجام می‌شود: نخست، نگاه اتاق‌دار که با این جمله شناخته می‌شود: «آخرین نگاه خانه‌دار به اتاق، اولین نگاه مهمان است.» دوم، نگاه سوپروایزر که با هدف بازرسی و کنترل کیفیت انجام می‌شود و در واحد یادگیری «کنترل طبقات» به آن پرداخته خواهد شد. بازدید نهایی در واقع، بررسی نتیجه کار اتاق‌دار است تا اطمینان حاصل شود تمام مراحل نظافت و آماده‌سازی اتاق به‌درستی انجام شده و هیچ موردی از قلم نیفتاده است. در صورت مشاهده هرگونه نقص یا مورد فراموش شده، اتاق‌دار می‌تواند پیش از ورود مهمان آن را برطرف کند.

مرحله دهم: تهیه گزارش خرابی‌ها و کنترل نهایی و خارج شدن از اتاق

در کلیه مراحل نظافت، اتاق‌دار باید شرایط اتاق و وسایل را کنترل کند و در صورت وجود هر گونه خرابی یا نواقص آن را گزارش نماید.

این کنترل‌ها شامل موارد زیر است:

- سالم بودن وسایل برقی، ترموستات (سیستم کنترل، دستگاه تهویه، کلید و پریزها و سیستم هواساز یا گرمایشی ـ سرمایشی).
- روان بودن درهای بالکن و پنجره‌ها (روان بودن کارکرد و سالم بودن قفل).
- گزارش هرگونه نقص یا خرابی در امکانات اتاق

در انتها اتاق‌دار پنجره‌ها را بسته، پرده‌ها را مرتب کرده، ترموستات را تنظیم و دستگیره و درب اتاق را نظافت می‌کند و با خاموش کردن چراغ ها، کار در یک اتاق را به پایان می‌رساند.

انواع نظافت و شیوه‌های انجام آن

اتاق‌دار باید با توجه به شرایط کار در اتاق و سرویس مهمان نسبت به انتخاب شیوه نظافت اقدام کند:
به‌طور کلی در بخش خانه‌داری دو شکل از شیوه نظافت کاربرد دارد: **شیوه نظافت روزانه و دوره‌ای**
نظافت روزانه: همان‌طور که از نام آن پیداست، نظافت روزانه به‌صورت معمول انجام می‌شود و اتاق‌دار وظایف خود را مطابق با مراحل ده‌گانه‌ای که پیشتر به آن اشاره شد، اجرا می‌کند.

نکته مهم:

در نظافت روزانه، اتاق‌دار باید برای نظافت محیط سرویس‌های بهداشتی اتاق مهمان، از شیوه «نظافت خشک» استفاده کند. در این روش، به‌جای شست‌وشوی سطوح با حجم زیادی از آب، از مقدار مناسبی ماده شوینده و ضدعفونی‌کننده، همراه با دستمال مرطوب و خشک استفاده می‌شود. امروزه استفاده از برخی مواد شوینده نانو نیز می‌تواند نیاز به مصرف حجم زیاد آب را کاهش دهد. در شیوه نظافت خشک، ابتدا سطوح موردنظر با ماده شوینده مناسب تمیز شده و سپس با استفاده از دستمال مرطوب، آلودگی‌ها برطرف می‌شوند. در ادامه، سطوح با دستمال خشک، کاملاً پاک و خشک می‌شوند.

توجه

همان‌طور که پیشتر اشاره شد، در صورت وجود آلودگی‌های زیستی، بسته به نوع و میزان آلودگی، ممکن است استفاده از آب بیشتر و روش‌های شست‌وشوی مناسب ضروری باشد. بنابراین، نظافت خشک برای تمامی شرایط و انواع آلودگی‌ها یکسان و کافی نیست.

نظافت دوره‌ای: که می‌تواند از یک هفته شروع و به یک فصل ختم شود، به یک برنامه‌ریزی مدیریتی نیاز دارد که در واحد یادگیری کنترل طبقات آن را مطالعه خواهید کرد. در این شیوه نظافت، نیاز به زمان بیشتر و گاهی نیروهای اضافه است.

ارزشیابی مرحله پنجم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۵	بررسی ملزومات اتاق مهمان و نظافت و آماده‌سازی اتاق در هتل	محل آزمون: کارگاه آموزشی هنرستان یا اتاق یک هتل زمان آزمون: ۳۰ دقیقه آزمون به‌صورت گروهی (۳ نفره) ابزارهای نظافت اتاق در اختیار باشد. هنرجویان درهر گروه در یک اتاق با استفاده از ابزار کار نسبت به آماده کردن یک اتاق تخلیه شده اقدام می‌کنند.	آزمون عملکردی- مشاهده کار	آماده‌سازی اتاق مطابق با دستورالعمل آموزشی در زمان تعیین شده	۳	
				آماده‌سازی اتاق مطابق با دستورالعمل آموزشی بیش از زمان تعیین شده	۲	
				آماده‌سازی اتاق بدون توجه به دستورالعمل	۱	

بررسی گزارشات و شیوه گزارش‌دهی

اتاق‌دار در هتل لازم است با انواع گزارش‌های بخش خانه‌داری آشنا باشد. این آشنایی بستگی به سیاست‌ها و استاندارد هتل دارد. در بیشتر هتل‌های چهار و پنج ستاره، این گزارش‌ها مطابق دستور و اعلام نیاز مافوق یا سرپرست باید دریافت، تنظیم، تکمیل و ارائه شود. تعدادی از این گزارش‌ها به ترتیب اولویت در زیرآمده است:

گزارش کلید

می‌تواند به‌صورت یک دفترچه در دفتر خانه‌داری نگهداری شود. اتاق‌داران موظف‌اند پیش از ورود به طبقات و محل قرارگیری اتاق‌ها و همچنین پس از پایان شیفت کاری، اطلاعات مربوط به کلید را در این دفتر ثبت و تکمیل کنند. این گزارش مشخص می‌کند که شاه‌کلیدهای هر طبقه توسط چه کسی و در چه زمانی دریافت و تحویل شده‌اند.

این اطلاعات شامل موارد زیر است:

ـ **نام محل مورد نیاز برای دریافت کلید** (این بخش بیشتر برای سایر پرسنل مانند بخش روم سرویس جهت ارائه اقلام مینی‌بار و یا فنی مهندسی برای انجام تعمیرات کاربرد دارد).

ـ تاریخ و ساعت تحویل: نام و نام خانوادگی و امضا

ـ زمان بازگرداندن: نام و نام خانوادگی و امضا

گزارش وضعیت اتاق‌ها

بخش فرانت‌آفیس (پذیرش)، اطلاعات مربوط به مهمانان و وضعیت اتاق‌ها را در یک سیستم نرم‌افزاری ثبت می‌کند و کارکنان خانه‌داری نیز به بخشی از این اطلاعات دسترسی دارند. با این حال، همه اطلاعات ثبت‌شده برای اتاق‌دار ضروری نیست و اطلاعات موجود در سیستم، بیشتر می‌تواند مشخص کند که کدام اتاق‌ها دارای مهمان هستند.

بنابراین، اتاق‌دار برای اطمینان از صحت اطلاعات و آگاهی از آخرین وضعیت اتاق‌ها، باید به‌صورت مستقیم وضعیت اتاق را بررسی کند. او پس از مراجعه به اتاق، وضعیت اتاق و شرایط مربوط به مهمان را در فرمی با عنوان «گزارش وضعیت اتاق (روم‌چک[1])» ثبت کرده و آن را به مافوق خود تحویل می‌دهد.

توجه

در ستون مربوط به کد اتاق، انواع وضعیت و شرایط مهمان در اتاق به شکل حروف اختصاری تعریف می‌شود که در زیر به آن اشاره شده است:

- Vacant=V اتاق خالی (آماده فروش)
- Occupied=OC اتاق اشغالی (مهمان دارد)
- Check Out=CO اتاق تخلیه شده (مهمان رفته)
- Do Not Disturb=DND اتاق کارت قرمز دارد (مزاحم نشوید)
- Sleep Out=SO اتاق دست نخورده (مهمان شب بیرون خوابیده)
- light baggage=skipper=LB مهمان اثاثیه سبک دارد.
- OOO=out of order اتاق خارج از سرویس است.

جدول ۲ـ نمونه‌ای از فرم روم چک

شماره طبقه:	تاریخ:	ساعت:	نام اتاق‌دار:
ملاحظات	کد اتاق	تعداد مهمان	شماره اتاق
			.....

امضای اتاق‌دار:

در جدول ۲ یک نمونه از فرم خام روم چک قابل مشاهده است که اتاق‌دار با استفاده از تعاریفی که از یک اتاق در شرایط گوناگون وجود دارد، آن را تکمیل می‌کند. استفاده از کد برای نشان دادن وضعیت اتاق است که با حروف اختصاری به جای «کلمات کامل تخصصی» استفاده می‌شود.

۱ـ Room check

فعالیت کارگاهی

به گروه‌های ۳ نفره تقسیم شوید و با مراجعه به یک هتل، سؤالات زیر را پرسیده و پاسخ را در کلاس ارائه دهید:

۱ فرم گزارش وضعیت اتاق در هتل انتخابی خود را دریافت و در کلاس ترسیم یا نمایش دهید.

۲ مفاهیم هر کد وضعیت اتاق را با توجه به تعریف آن در هتل انتخابی خود مقایسه و در صورت تشابه یا تفاوت توضیح دهید.

گزارش خرابی‌ها و تعمیرات

اتاق‌ها و امکانات موجود در آنها، به‌ویژه تجهیزات و وسایل فنی، نیازمند مراقبت و نگهداری مستمر هستند. در صورت بروز هرگونه نقص یا خرابی، باید در اسرع وقت موضوع پیگیری و برای رفع آن اقدام شود. اتاق‌دار هنگام انجام مراحل نظافت، همان‌طور که پیشتر اشاره شد، موظف است سلامت و عملکرد وسایل و امکانات موجود در اتاق را نیز بررسی کند. بنابراین، در صورت مشاهده هرگونه نقص یا خرابی، باید یکی از دو روش زیر را انجام دهد:

۱ فرم مخصوص «گزارش خرابی‌ها و تعمیرات» که در شکل ۱۲ ارائه شده است را تکمیل کرده و به سرپرست تحویل دهد.

۲ مورد خرابی را به سرپرست اعلام کند تا وی اطلاعات مربوط به آن را در فرم ثبت و پیگیری نماید. به این ترتیب، واحد خانه‌داری درخواست تعمیر و رفع نقص را به واحد فنی ـ مهندسی اعلام می‌کند. واحد فنی مهندسی نیز پس از دریافت درخواست، موضوع را بررسی کرده و در صورت نیاز، نسبت به اعزام تکنسین و رفع مشکل در سریع‌ترین زمان ممکن اقدام می‌کند.

فرم خرابی ها و تعمیرات

مربوط به بخش فنی - مهندسی

نام واحد درخواست کننده: ..... تاریخ و ساعت: .....

شماره درخواست: .....

محل خرابی: .....

نوع خرابی:	شرح خرابی‌ها
الکتریکی	
لوله کشی	
بنایی	
نجاری	
نقاشی و غیره	

نام و امضای درخواست کننده: نام و امضای تأیید کننده

شکل ۱۲ـ نمونه فرم گزارش خرابی‌ها و تعمیرات

گزارش اشیای گمشده یا پیدا شده

اگر اتاق‌دار به هنگام انجام نظافت در محل کار و اتاق مهمان اشیای جامانده مهمان را مشاهده نماید، باید سریع به سرپرست خود اطلاع و آن را تحویل دهد. سرپرست نیز فرمی را با اطلاعات زیر تکمیل می‌کند و یک نسخه آن را به اتاق‌دار می‌دهد تا امکان ایجاد انگیزه و تشویق به‌وجود آید. هدف از تهیه و تنظیم این گزارش برگرداندن سریع اشیای پیدا شده به صاحب آن و ثبت اطلاعات مربوط به گم شدن اشیای توسط سرپرست خانه‌داری است.

Lost & Found Report
گزارش اشیای گم شده یا پیدا شده

- نام شیء
- شرح شیء
- محل پیدا شدن شیء
- تاریخ پیدا شدن شیء
- نام یابنده شیء

امضای مسئول خانه‌داری

شکل ۱۳ـ نمونه فرم گزارش اشیای گم شده یا پیدا شده

علاوه بر فرم گزارشاتی که تا اینجا اشاره گردید، فرم‌های گزارش بیشتری نیز وجود دارد که از هتلی به هتل دیگر متفاوت خواهد بود.

ارزشیابی مرحله ششم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد(شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۶	تهیه و تکمیل گزارشات در خانه‌داری	محل آزمون سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۳۰ دقیقه آزمون به‌صورت انفرادی هنرآموز فرم گزارشات خام را در اختیار هنرجویان قرار می‌دهد و وضعیت اتاق را در سه حالت زیر انتخاب یا تعیین می‌کند: ۱ـ کدگذاری روی فرم روم چک ۲ـ فرم روم چک با کد اشتباه ۳ـ فرم روم چک با جا خالی	آزمون عملکردی- فرم روم چک	تکمیل کامل (درج کلیه اطلاعات) فرم روم چک مطابق با انتخاب هنرآموز	۳	
				تکمیل کامل (درج کلیه اطلاعات) فرم روم چک بدون رعایت موارد اشاره شده در انتخاب هنرآموز	۲	
				تکمیل ناقص اطلاعات	۱	

ارزشیابی شایستگی اتاق‌داری (در هتل)

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۴
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۴۲	کار:	اتاق‌داری (در هتل)	سطح شایستگی:	مهارت

استاندارد عملکرد:
اجرای عملیات آماده‌سازی اتاق هتل با استفاده از تجهیزات و ملزومات و منطبق با دستورالعمل و استانداردهای بین‌المللی در صنعت هتلداری

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی چارت سازمانی	محل آزمون: سایت رایانه هنرستان زمان: ۶۰ دقیقه ابزار: اینترنت	کتبی‌عملکردی ـ مشاهده کار	ترسیم صحیح چارت و جایابی صحیح بخش خانه‌داری و زیر مجموعه سرپرستی و مقایسه وظایف اتاق‌دار را در دو هتل انجام دهد	۳	
				ترسیم چارت سازمانی و وظایف اتاق‌دار را مشخص نماید	۲	
				ترسیم چارت	۱	
۲	تعیین شرایط احراز (فنی و عمومی) کارکنان خانه‌داری	محل آزمون: سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۳۰ دقیقه ابزار: استفاده از اینترنت آزمون به‌صورت گروهی (۲ نفره) در قالب ایفای نقش ایفای نقش به عنوان خانه‌داری و یکی از بخش‌های هتل	ایفای نقش، آزمون شفاهی	درک مفهوم یکی از عوامل شرایط احراز و ایفای نقش و دفاع کامل	۳	
				ایفای نقش یکی از عوامل بدون درک کامل و دفاع	۲	
				ایفای نقش یکی از عوامل بدون درک کامل	۱	
۳	بررسی اصول و مقررات در طبقات هتل	محل آزمون: سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۶۰ دقیقه نوع آزمون: به‌صورت گروهی (۲ نفره) سناریو: هنرآموز تعدادی از موارد نقض قواعد و مقررات را به هنرجویان ارائه دهد.	آزمون شفاهی	تعیین موارد نقض قواعد و مقررات براساس سناریو به‌صورت کامل و دلایل آن	۳	
				تعیین موارد نقض قواعد و مقررات براساس سناریو به‌صورت کامل	۳	
				تعیین موارد نقض قواعد و مقررات براساس سناریو به‌صورت ناقص	۱	
۴	بررسی انواع اتاق ها	محل آزمون: سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۳۰ دقیقه آزمون: انفرادی هنرآموز یک سناریو برای چند نوع اتاق هتل تعریف کند.	آزمون عملکردی	تعیین نوع اتاق، نام تخصصی و ویژگی‌های آن براساس نیاز مهمان مطابق با سناریو	۳	
				تعیین نوع اتاق و ویژگی‌های آن براساس نیاز مهمان مطابق با سناریو	۲	
				تعیین نوع اتاق و ویژگی‌های آن	۱	
۵	بررسی ملزومات اتاق مهمان و نظافت و آماده‌سازی اتاق در هتل	محل آزمون: کارگاه آموزشی هنرستان یا اتاق یک هتل زمان آزمون: ۳۰ دقیقه آزمون به‌صورت گروهی (۳ نفره) ابزارهای نظافت اتاق در اختیار باشد. هنرجویان درهر گروه در یک اتاق با استفاده از ابزار کار نسبت به آماده کردن یک اتاق تخلیه شده اقدام می‌کنند.	آزمون عملکردی ـ مشاهده کار	آماده‌سازی اتاق مطابق با دستورالعمل آموزشی در زمان تعیین شده	۳	
				آماده‌سازی اتاق مطابق با دستورالعمل آموزشی بیش از زمان تعیین شده	۲	
				آماده‌سازی اتاق بدون توجه به دستورالعمل	۱	
۶	تهیه و تکمیل گزارشات در خانه‌داری	محل آزمون سایت رایانه هنرستان زمان آزمون: ۳۰ دقیقه آزمون به‌صورت انفرادی هنرآموز فرم گزارشات خام را در اختیار هنرجویان قرار می‌دهد و وضعیت‌های اتاق را در سه حالت زیر انتخاب یا تعیین می‌کند: ۱ـ کدگذاری روی فرم روم چک ۲ـ فرم روم چک با کد اشتباه ۳ـ فرم روم چک با جا خالی	آزمون عملکردی ـ فرم روم چک	تکمیل کامل (درج کلیه اطلاعات) فرم روم چک مطابق با انتخاب هنرآموز	۳	
				تکمیل کامل (درج کلیه اطلاعات) فرم روم چک بدون رعایت موارد اشاره شده در انتخاب هنرآموز	۲	
				تکمیل ناقص اطلاعات	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت اصول بهداشت فردی، محیط کار ۲ـ درک صحیح از دستورالعمل‌ها ۳ـ صرفه‌جویی در استفاده از مواد مصرفی و انرژی و... . ۴ـ رعایت وقت‌شناسی و توجه به قوانین		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۴	۱	
ارزشیابی کار(شایستگی انجام کار)					بلی ☐ خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۵ و ..... (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.
- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

خدمات نظافتی اماکن عمومی در هتل



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ چرا محیط‌های رفت و آمد مهمان در هتل باید همیشه تمیز و آراسته باشد؟
۲ وظایف کارکنان اماکن عمومی در هتل چیست؟
۳ کارکردن با وسایل و ملزومات کار در اماکن عمومی هتل، چگونه منجر به کسب مهارت می‌شود؟
۴ چه نکات مهمی باید به هنگام انجام کار به عنوان کارکنان اماکن عمومی هتل، رعایت شود؟
۵ چگونه دقت و مسئولیت‌پذیری برای کارکنان اماکن عمومی هتل می‌تواند زمینه‌ساز موفقیت شغلی آنان باشد؟

استاندارد عملکرد

کنترل و نظافت اتاق‌ها و اماکن عمومی در هتل براساس دستورالعمل‌های هتلی و با استفاده از مواد و ابزار و تجهیزات مربوطه با حفظ نکات ایمنی و بهداشت.

مقدمه

تصور کنید وارد یک رستوران می‌شوید و با اولین قدم، پایتان روی آدامسی که به زمین چسبیده گیر می‌کند؛ یا بدتر از آن، روی صندلی می‌نشینید و هنگام برخاستن متوجه می‌شوید بخشی از لباستان به صندلی چسبیده است. چه تصویر ناخوشایندی شکل می‌گیرد!
قضاوت شما درباره چنین محیطی، بی‌تردید شنیدنی و تماشایی خواهد بود. یک چیز کاملاً روشن است: احتمالاً دیگر این رستوران را انتخاب نخواهید کرد و حتی تجربه خود را به دیگران نیز منتقل خواهید کرد. اما فراموش نکنیم که رستوران تنها بخش کوچکی از یک هتل است. هر بخش از هتل می‌تواند تصاویر و تجربه‌های متفاوتی در ذهن مهمان ایجاد کند و در این میان، نقش کارکنان اماکن عمومی و مسئولیتی که در شکل‌گیری این تصاویر بر عهده دارند، می‌تواند در ایجاد یک قضاوت مثبت و درست بسیار مؤثر باشد. بنابراین، شما صرفاً یک وظیفه ساده را در محیط هتل انجام نمی‌دهید؛ بلکه به‌طور مستقیم در شکل‌گیری اعتبار و تصویر ذهنی یک هتل نیز نقش دارید.
تمام آنچه گفته شد، ما را با شغلی آشنا می‌کند که در ایجاد تصویری زیبا، حرفه‌ای و قابل‌اعتماد از هتل نقش مهمی دارد. کارکنان این بخش باید دانش و مهارت لازم را داشته باشند و بتوانند از ابزارهای موردنیاز خود به‌درستی استفاده کنند. همچنین، دقت، نظم و مسئولیت‌پذیری آنان باعث حفظ اعتبار هتل و جلب اعتماد مهمان می‌شود و به او اطمینان می‌دهد که انتخاب درستی داشته است.

اماکن عمومی در هتل و اهمیت آن در جلب رضایت مهمان

«اماکن عمومی هتل، فضاهایی هستند که مهمان برای ورود به آنها به کلید نیاز ندارد.»

اولین چیزی که مهمان هنگام ورود به هتل با آن روبه‌رو می‌شود، محیط هتل است. این محیط می‌تواند از همان ابتدا تأثیر زیادی بر ذهن و احساس مهمان بگذارد.
اگر محیط هتل تمیز، مرتب و دلپذیر باشد، مهمان احساس خوبی پیدا می‌کند و با اطمینان بیشتری اقامت خود را آغاز می‌کند. اما اگر محیط تمیز و مرتب نباشد، ممکن است نظر مهمان نسبت به کل هتل تغییر کند. برای مثال، وقتی اماکن عمومی هتل با دقت تمیز شده باشند، مهمان تصور می‌کند که اتاق‌ها نیز به همان اندازه تمیز و مرتب هستند. از نظر مهمان، یک محیط تمیز فقط ظاهر خوبی ندارد؛ بلکه نشانه‌ای از سلامت، بهداشت و توجه به جزئیات است. چنین محیطی می‌تواند احساس آرامش و اعتماد را در مهمان ایجاد کند و باعث شود با خیال راحت از هتل و امکانات آن استفاده کند.



شکل ۱۴ــ نمای یک لابی مدرن در هتل

اماکن عمومی هتل می‌تواند از راهروهای طبقات شروع شود؛ جایی که مهمانان و همراهان آنها رفت‌وآمد می‌کنند و همچنین مسیر خروج اضطراری و دسترسی به سرویس‌های بهداشتی طبقات است. این فضاها در بخش‌های مختلف هتل ادامه پیدا می‌کنند و شامل ورودی‌ها، لابی، راهروها، آسانسورها، سرویس‌های بهداشتی عمومی، کلوپ‌های ورزشی، رستوران‌ها، دفاتر و بخش پذیرش می‌شوند.
نظافت و مرتب نگه داشتن این فضاها از وظایف مهم واحد خانه‌داری است. تمیزی و نظم این بخش‌ها نقش مهمی در ایجاد یک تجربه خوب و تصویر مثبت از هتل در ذهن مهمان دارد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های دو یا سه نفره تقسیم شده و یک هتل یا یک رستوران را انتخاب و به‌عنوان **مهمان** موارد زیر را بررسی و گزارش مصور تهیه و در کلاس ارائه دهند:

- وضعیت محوطه یا فضاهای عمومی هتل
- وضعیت راهرو و در ورودی هتل
- وضعیت سرویس بهداشتی

مسئولیت خانه‌داری و محیط‌های کاری کارکنان اماکن عمومی در هتل

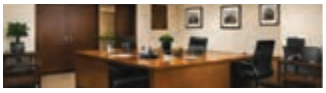
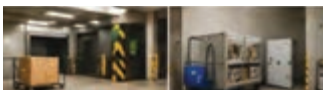
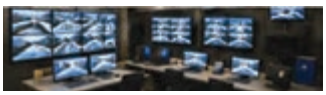
در واحد یادگیری اتاق‌داری با حیطه مسئولیت خانه‌داری در بخش اتاق و طبقات آشنا شده‌اید و وظایف اتاق‌داران مرد (هاوس‌من) و زن (مید) را شناخته‌اید. اکنون به بخش بزرگ دیگری با عنوان اماکن عمومی در هتل می‌پردازیم.

خانه‌داری مسئولیت دو بخش در هتل را برعهده دارد که تقریباً در اکثر هتل‌ها مشابه است:

۱ **بخش‌های جلوی صحنه در هتل**[۱]: این بخش‌ها به اماکنی گفته می‌شود که شامل کلیه اتاق‌ها، کریدورها یا راهروها، راه‌های ورودی و خروجی به هتل، لابی، سرویس‌های بهداشتی، سالن‌ها، آسانسورها و غرفه‌های فروش، محوطه‌های بیرونی هتل و محل پارکینگ بوده و توسط مهمان قابل مشاهده و استفاده است.

۲ **بخش‌های پشت صحنه یا پشتیبانی هتل**[۲]: به اماکنی گفته می‌شود که شامل دفاتر اداری، لاکرها[۳] (رختکن کارکنان)، انبارها و آشپزخانه بوده و پنهان از دید مهمان می‌باشد. در شکل ۱۵ تقسیم‌بندی اماکن عمومی به دو بخش نشان داده می‌شود.

۱ـ Front of the House
۲ـ Back of the House
۳ـ Locker

مناطق غیرقابل دسترس برای مهمان		
ردیف	نام بخش	عکس
۱	**پذیرش و امور رزرو** (دفتر اداری)	
۲	**اتاق مدیریت** (مدیر هتل و واحدها)	
۳	**اتاق کارکنان** (رختکن و استراحت)	
۴	**بخش خانه‌داری** (لاندری و اتوکشی)	
۵	**آشپزخانه اصلی** (طبخ غذا)	
۶	**انبار مواد غذایی** (خشک و سردخانه)	
۷	**اتاق تأسیسات** (سیستم‌های برق، تهویه، موتورخانه)	
۸	**اتاق زباله و بازیافت** (تفکیک و جمع‌آوری)	
۹	**ورودی و باربری کالا** (دریافت و ارسال کالا)	
۱۰	**اتاق کنترل و امنیت** (مانیتورینگ و CCTV)	

مناطق قابل دسترس برای مهمان		
ردیف	نام بخش	عکس
۱	لابی	
۲	سرویس بهداشتی لابی	
۳	رستوران	
۴	کافی‌شاپ/ لابی لانژ	
۵	سالن همایش و کنفرانس	
۶	استخر	
۷	سونا و جکوزی	
۸	باشگاه ورزشی	
۹	محوطه و باغ هتل	
۱۰	پارکینگ (بخش مهمان)	

شکل ۱۵ــ اماکن عمومی هتل

فعالیت کلاسی

به سؤال زیر پاسخ دهید و امتیاز بگیرید.

فرض کنید وارد هتلی می‌شوید و با شرایط زیر روبه‌رو هستید:

- پارکینگ شلوغ و پر از کیسه‌های زباله بدبو
- لابی کثیف و نامرتب
- سرویس‌های بهداشتی آلوده
- میزها و صندلی‌های نامرتب در لابی

آیا با دیدن این شرایط، فکر می‌کنید انتخاب درستی برای اقامت داشته‌اید؟ چرا؟

به نظر شما، این شرایط چه تأثیری بر اعتماد و احساس مهمان نسبت به هتل خواهد داشت؟

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	شناسایی اماکن عمومی هتل	محل آزمون: کلاس درس هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان آزمون: ۱۵ دقیقه ابزار: نوشت‌افزار	آزمون کتبی عملکردی - شفاهی	توضیح دقیق بخش‌های اصلی اماکن عمومی در دو بخش از حیطه مسئولیت خانه‌داری همراه با مقایسه	۳	
				توضیح دقیق بخش‌های اصلی اماکن عمومی در دو بخش از حیطه مسئولیت خانه‌داری	۲	
				صرفاً حیطه مسئولیت خانه‌داری را نام ببرد.	۱	

وظایف کارکنان یا کارکنان اماکن عمومی

مشاغل و وظایف کارکنان اماکن عمومی در هتل‌ها با توجه به تنوع اسامی

همان‌طور که اشاره شد، حوزه مسئولیت واحد خانه‌داری به دو بخش تقسیم می‌شود. افرادی که در این دو بخش فعالیت می‌کنند، ممکن است عنوان‌های شغلی متفاوتی داشته باشند. گاهی با وجود تفاوت در عنوان شغلی، وظایف آنها مشابه است و گاهی نیز ممکن است عنوان شغلی یکسان باشد، اما وظایف متفاوتی داشته باشند.

در واحد یادگیری ۱، با عنوان شغلی **هاوس‌من (Houseman)** یا **اتاق‌دار آقا** آشنا شدید. در این بخش، با سایر عنوان‌های شغلی و وظایفی که ممکن است در این جایگاه انجام شود، آشنا می‌شوید.

عنوان‌هایی مانند **لابی‌من (Lobbyman)** و کارکنان **اماکن عمومی** ممکن است وظایفی مشابه هاوس‌من داشته باشند، با این تفاوت که بیشتر در فضاهایی خارج از اتاق‌ها و طبقات هتل فعالیت می‌کنند.

هر سه عنوان شغلی ممکن است برخی از وظایف زیر را در هتل انجام دهند. البته نوع وظایف می‌تواند از یک هتل به هتل دیگر متفاوت باشد. این کارکنان در واحد خانه‌داری فعالیت می‌کنند و زیر نظر **متصدی اماکن عمومی یا سرپرست خانه‌داری**، مسئول خدمت‌رسانی و نظافت بخش‌های زیر هستند:

عنوان‌هایی مانند لابی‌من، هاوس‌من و کارکنان اماکن عمومی در واحد خانه‌داری فعالیت می‌کنند. ممکن است وظایف این افراد در هر هتل متفاوت باشد. هاوس‌من معمولاً در اتاق‌ها و طبقات هتل فعالیت می‌کند، در حالی که لابی‌من و کارکنان اماکن عمومی بیشتر وظایف مشابهی را در فضاهای عمومی و خارج از اتاق‌ها و طبقات انجام می‌دهند. این کارکنان زیر نظر متصدی اماکن عمومی یا سرپرست خانه‌داری فعالیت می‌کنند و مسئولیت نظافت، مرتب‌سازی و خدمت‌رسانی در بخش‌های زیر (صفحه بعد) را بر عهده دارند:

- **نظافت ورودی‌های هتل:** علاوه بر نظافت و زیبایی، رعایت نکات ایمنی نیز بسیار اهمیت دارد. نظافت ورودی‌های هتل در روزهای برفی و بارانی بیشتر از روزهای آفتابی نیاز به توجه دارد. بنابراین نگهداری و توجه به پادری برای حفظ نظافت ورودی‌ها و جلوگیری از سرایت آلودگی به‌داخل لابی و مراقبت از مهمانان ضروری است.

نظافت لابی: لابی پرترافیک‌ترین قسمت هتل یا به‌عبارتی شاهراه ورود و خروج مهمانان محسوب می‌شود. نظافت کلی باید از اواخر شب تا اوایل صبح انجام شود (از ساعت ۲۲/۳۰ شب تا ۷ صبح) تا مزاحمت کمتری برای مهمانان و کارکنان ایجاد نماید.

گاهی کارها باید در طول روز و در صورت لزوم هر ساعت یک بار انجام شود. مانند موارد زیر:

- تخلیه و نظافت زیرسیگاری‌ها و سطل‌های زباله
- نظافت شیشه‌ها و پنجره‌ها
- نظافت و گردگیری تلفن‌های لابی
- زدودن اثرانگشت لکه از روی دیوارها
- گردگیری و مرتب کردن مبلمان و میزها
- براق کردن دستگیره‌های در و اطراف آن
- جارو کشیدن روی فرش یا کفپوش‌ها
- مرتب کردن مبلمان‌ها
- رسیدگی به قسمت‌هایی که رفت‌وآمد زیادی دارند.
- نظافت آسانسورها



شکل ۱۶ــ یک نمونه از پادری‌های هتل

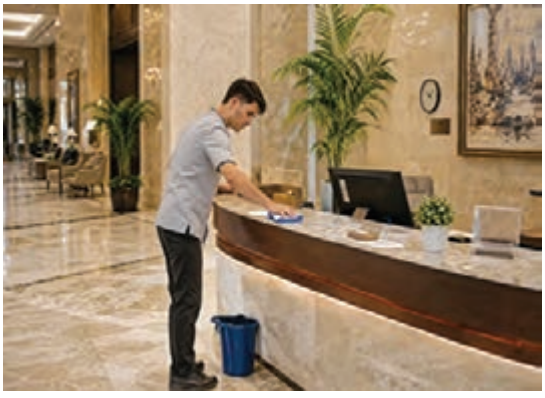
بعضی کارها در لابی به‌صورت هفتگی انجام می‌شود شامل:

- براق کردن مبلمان و وسایل چوبی
- جارو کشیدن مبلمان و وسایل روکشدار یا پرده‌های سنگین و ضخیم
- جارو یا گردگیری پرده‌ها، کرکره‌ها و تمیز کردن روکش پنجره‌ها
- گردگیری دریچه‌های سقف و قسمت‌های بلند که دسترسی به آن سخت است
- تمیز کردن لبه‌ها یا ریشه‌های فرش و قرنیزها

نکته

وظیفه «لابی من» فقط جارو کشیدن نیست، بلکه او باید دائماً ظاهر لابی را کنترل کرده تا این مکان همیشه: **«تمیز، مرتب، براق، بدون لکه و آماده پذیرایی از مهمان باشد».**

- **نظافت میز پذیرش:** نظافت این میز باید در زمان‌هایی انجام شود که هتل شلوغ نبوده و مزاحمتی برای کار پذیرش ایجاد نکند. همچنین توجه به وسایل و تجهیزات میز کار از جمله رایانه و نمایشگر از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است؛ باید از مواد و دستمال نظافت مناسب که به این اقلام صدمه یا خسارت وارد نکند استفاده نمود. از آنجا که پذیرش نقش بسیار مهمی در تجربه و نگاه مهمان نسبت به هتل دارد بیشتر باید در تمیزی آن دقت کرد.



شکل ۱۷ــ نظافت میز پذیرش

این مکان روش‌های نظافتی خاص خود را دارد که شامل موارد زیر است:

- جارو برقی کشیدن پشت میز پذیرش
- خالی کردن سطل‌های زباله
- تمیز و براق کردن سطح میز پذیرش
- پاک کردن جای دست و لکه از سطوح میز و وسایل مرتبط
- پاک کردن هرگونه خط و خراش، به‌ویژه قسمت پایین میز پذیرش

نکته

به هنگام نظافت نباید:

۱ کاغذهای روی میز پذیرش را جابه‌جا کرد.

۲ وسایل مربوط به میز پذیرش را دستکاری کرد.

۳ تجهیزات میز پذیرش را جابه‌جا یا از برق کشید.

«پس نظافت کنید، اما به وسایل کاری پذیرش دست نزنید»

- **نظافت راهروها یا کریدورها**[1]: مهمانان قبل از ورود به اتاق، از این مسیرها عبور می‌کنند؛ به همین دلیل، راهروها را می‌توان «قدمگاه مهمان» دانست.

لابی‌من یا کارکنان اماکن عمومی مسئولیت دارند کف، دیوارها و سقف راهروها را تمیز و عاری از هرگونه آلودگی نگه دارند. همچنین باید چراغ‌های مسیر را گردگیری و کپسول‌های آتش‌نشانی را تمیز کنند.

فرش راهروها باید حداقل روزی یک‌بار جارو شود. البته تعداد دفعات جارو کردن به میزان رفت‌وآمد مهمانان بستگی دارد.

شست‌وشوی کامل فرش‌ها معمولاً هر روز انجام نمی‌شود و در زمان‌های مناسب انجام می‌گیرد؛ برای مثال:

- زمانی که هتل خلوت‌تر است.
- زمانی که تعداد مهمانان کمتر است.
- زمانی که فرش به نظافت و شست‌وشوی ویژه نیاز دارد.

- **نظافت قرنیزها**: برای تمیز کردن قرنیزهای کنار دیوار بهتر است کارکنان نظافت اماکن عمومی از یک نقطه راهرو شروع و به ترتیب در طول راهرو حرکت و از نقطه پایانی به نقطه شروع برگردد تا هیچ قسمتی جا نماند.

- **نظافت چراغ‌ها و تجهیزات**: توجه به موارد زیر مهم است:
  - چراغ‌ها و تجهیزات روشنایی باید گردگیری شوند.
  - اگر لامپی کم نور یا خراب است، باید درخواست تعویض داده شود.
  - دریچه‌های هوا و سیستم‌های آبپاش (اسپرینکلر)[2] باید بررسی و تمیز شوند.
  - کارکنان باید وضعیت چراغ‌های خروج اضطراری را بررسی کنند و اگر مشکلی دارد آن را به مسئول خود گزارش دهند.

۱ـ Corridors

۲ـ Sprinkler

- **نظافت درها و دیوارها:** گاهی لازم است لکه‌ها و اثرانگشت‌ها به‌صورت موضعی تمیز شوند. برای نظافت دیوارها، بهتر است از یک نقطه شروع کنید و به‌صورت منظم پیش بروید تا دوباره به نقطه شروع برسید و چیزی از قلم نیفتد.
هنگام نظافت درها، باید چهارچوب و قسمت‌های مختلف در نیز تمیز شوند. همچنین لازم است از باز و بسته شدن صحیح درها اطمینان حاصل شود.
- **نظافت آسانسورها:** آسانسورها به‌دلیل استفاده زیاد، به نظافت مکرر نیاز دارند. بهتر است نظافت آنها در زمان‌های کم‌تردد، مانند آخر شب یا صبح زود، انجام شود تا مزاحم رفت‌وآمد مهمانان نشود.

نکته

همیشه باید در طول نظافت، آسانسور خارج از سرویس باشد تا از تردد مهمان و دوباره کاری جلوگیری شود. هنگام نظافت باید مراقب خراش‌ها، پارگی‌ها و لکه‌های عمیق روی دیواره‌ها و کف بود.
هنگام انتخاب مواد شوینده باید به جنس کف، دیوارها و نوع پوشش سطوح توجه شود؛ زیرا استفاده از مواد نامناسب ممکن است به سطوح آسیب بزند.

- **نظافت سرویس‌های بهداشتی عمومی:** نظافت سرویس‌های بهداشتی با سایر بخش‌های هتل کمی متفاوت است؛ زیرا این فضاها به‌طور مداوم توسط مهمانان استفاده می‌شوند.
- بعضی هتل‌ها برای ایجاد محیطی راحت‌تر و زیباتر، از وسایل تزیینی، آینه‌های زیبا، مبلمان، گل و گیاه و امکاناتی مانند سشوار و میز تعویض کودک استفاده می‌کنند. هر وسیله یا سطحی که در سرویس بهداشتی وجود دارد، باید با روش مناسب و با استفاده از مواد مخصوص خود تمیز شود.
- هدف اصلی از نظافت سرویس‌های بهداشتی، ایجاد محیطی **تمیز، بهداشتی، ایمن و مناسب برای مهمانان** است.
- سرویس‌های بهداشتی باید حداقل **دو بار در روز، صبح و عصر**، به‌طور کامل نظافت شوند. البته در هتل‌ها یا مکان‌هایی که رفت‌وآمد مهمانان زیاد است، ممکن است نیاز به نظافت بیشتری باشد. در زمان‌های پرتردد، لازم است سرویس‌های بهداشتی در فواصل کوتاه، مثلاً هر یک یا دو ساعت، کنترل شوند و در صورت نیاز، نظافت سریع و سطحی انجام شود.
- بنابراین، **حداقل دو نوبت نظافت کامل در هر شیفت**، به‌عنوان حداقل دفعات نظافت در نظر گرفته می‌شود و در صورت نیاز، تعداد دفعات باید افزایش پیدا کند.

فعالیت کلاسی

به نظر شما تفاوت و تشابه میان **نظافت** سرویس‌های بهداشتی یک بوستان با یک هتل در چیست؟ دلایل خود را توضیح دهید.

- **نظافت کلوپ‌های ورزشی:** این اماکن از پرطرفدارترین تفریحات ورزشی در هتل است. مهمانان می‌توانند از استخرهای سرپوشیده یا روباز استفاده کنند. استخرها در هتل دارای تنوع بسیاری هستند و از ساده‌ترین تا مجلل‌ترین نمونه‌ها را شامل می‌شود.



شکل ۱۸ــ نظافت بخش بدنسازی هتل

● **نظافت بخش بدنسازی:** افزایش توجه به تناسب اندام و سلامت جسمانی، باعث شده تا تجهیزات بیشتری در این فضاها به‌کار رود و مراقبت و بهداشت آن به هنگام نظافت اهمیت پیدا کند.

موارد زیر از جمله نکاتی است که باید رعایت شود:

- گردگیری وسایل، مبلمان و چراغ‌ها
- لکه‌گیری در و دیوارها
- تمیز کردن آینه‌ها و سطوح شیشه‌ای
- جارو و تی کشیدن کف‌ها
- جمع‌آوری و تعویض حوله‌های کثیف
- نظافت کابین دوش‌ها و ضمائم آن و به‌ویژه رختکن‌ها

● **نظافت سایر بخش‌های عملیاتی هتل:** این اماکن از سایر بخش‌های هتل که در اینجا مورد بحث قرار گرفت جدا نیست، اما ممکن است میزان مسئولیت نظافت‌کنندگان این اماکن، از هر هتلی به هتل دیگر تفاوت داشته باشد. اینها شامل: رستوران‌ها، تالارهای تشریفات، دفاتر اداری و فروش و رختکن کارکنان باشد که در زیر به آن پرداخته می‌شود:

● **نظافت رستوران‌ها:** نظافت رستورانِ فقط برای زیبایی و ظاهر مناسب آن نیست؛ بلکه به‌دلایل بهداشتی و ایمنی نیز اهمیت زیادی دارد. معمولاً کارکنان رستوران در طول ساعات کاری مسئول حفظ تمیزی و ظاهر مناسب محیط هستند. این کارها شامل تمیز و مرتب‌کردن میزها، تعویض یا آماده‌سازی آنها برای مهمان بعدی، رسیدگی سریع به ریخت‌وپاش‌ها و جارو کردن سبک یا جاروبرقی کشیدن در صورت نیاز است. در بیشتر هتل‌ها، کارکنان خانه‌داری نیز در زمان‌های مشخص، مانند شب‌ها، به‌صورت هفتگی یا ماهانه، برای انجام نظافت‌های اساسی به رستوران مراجعه می‌کنند.

یکی از مهم‌ترین کارهای نظافتی در بخش غذا و نوشیدنی، جاروبرقی کشیدن زیر میزها و صندلی‌ها و کف سالن است. این کار معمولاً شب‌ها یا پس از پایان سرویس‌دهی رستوران انجام می‌شود تا مزاحمتی برای مهمانان ایجاد نکند.

● **نظافت تالارهای تشریفات:** تمام تالارها و سالن‌های جلسات باید بلافاصله پس از پایان مراسم تمیز شوند. هیچ چیزی برای مهمانان عبوری یا مشتریان ورودی ناخوشایندتر از دیدن سالن‌هایی که بقایای جشن و شادی شب قبل را به نمایش می‌گذارد، نیست. علاوه بر این، لکه‌هایی که روی قالی یا سایر اثاثیه خشک می‌شوند، روز بعد تقریباً قابل پاک شدن نیست. کارکنان نظافت اماکن عمومی در برخی هتل‌ها، پس از خارج کردن وسایل مربوط به جلسات و اقلام پذیرایی، مسئول نظافت صندلی‌ها، میزها، مبلمان، دیوارها و کف سالن هستند. هنگام تمیز کردن اثاثیه، باید به پاک‌کردن ذرات غذا و لکه‌ها از سطوح روکش‌دار یا پارچه‌ای توجه خاص شود. فرش و موکت‌ها باید لکه‌گیری و با مواد شوینده نظافت شوند.

● **نظافت دفاتر اداری و فروش:** این اماکن شامل دفاتر اداری و مدیریتی مانند منابع انسانی، غذا و نوشابه، بازاریابی و فروش و... می‌باشد. از آنجا که احتمال دارد در این فضاها مهمانان نیز تردد داشته باشند، نظافت آن از اهمیت بیشتری نیز برخوردار است. نظافت این بخش‌ها معمولاً به‌صورت شبانه انجام می‌شود. فعالیت‌هایی مانند گردگیری، تخلیه سطل‌های زباله و جاروکشیدن به‌طور منظم انجام می‌شوند؛ شست‌وشوی شیشه‌ها نیز به‌صورت هفتگی یا ماهانه انجام می‌شود. جابه‌جایی مبلمان نیز در زمان‌های کم‌تردد و خلوت برنامه‌ریزی می‌شود.

نکته

به هنگام نظافت باید از جابه‌جا کردن یا مرتب‌کردن مجدد وسایل روی میزها یا سطوح کاری به‌خصوص اوراق و پوشه‌های کاری خودداری نمود.

● **نظافت مکان‌های تردد خانه‌داران:** این بخش‌ها باید همیشه تمیز و مرتب باشند و به‌عنوان **الگوی نظافت و نظم برای سایر قسمت‌های هتل** شناخته شوند؛ زیرا نشان‌دهنده فعالیت و کیفیت کار تیم نظافت هتل هستند. اندازه و تعداد این بخش‌ها به اندازه هتل و سطح خدمات آن بستگی دارد.

معمولاً واحد خانه‌داری از سه بخش اصلی تشکیل می‌شود:

- دفتر خانه‌داری
- لاندری (رختشویی)
- انبار منسوجات یا لینن‌روم (Linen Room)

دفتر خانه‌داری مانند هر فضای اداری دیگری باید تمیز و مرتب نگهداری شود. کف‌ها باید جارو یا تمیز شوند، لکه‌های روی دیوارها برطرف شوند و سطل‌های زباله مرتب تخلیه و تمیز شده، همچنین باید قرنیزها و مبلمان گردگیری شوند و شیشه‌های پنجره بدون لکه و اثر انگشت باشند.

اصول نظافت در بخش لاندری نیز باید رعایت شود. علاوه‌بر نظافت عمومی، توجه ویژه‌ای باید به سطح بیرونی ماشین‌های لباسشویی، خشک‌کن‌ها و آبگیرها شود تا مواد شوینده و آلودگی روی آنها باقی نماند. فیلترها و مخزن‌های مواد شوینده نیز باید به‌صورت منظم تمیز و گردگیری شوند. تمیز نگه داشتن لاندری اهمیت زیادی دارد؛ زیرا آلودگی این بخش می‌تواند باعث شود لباس‌ها، حوله‌ها و ملحفه‌ها پس از شست‌وشو و آماده شدن، دوباره آلوده شوند. همچنین قفسه‌ها و ترولی‌های مورد استفاده برای جابه‌جایی لباس‌ها و سایر اقلام باید به‌طور مرتب تمیز و چیدمان گردد.

انبار منسوجات پارچه‌ای یا لینن‌روم باید همیشه تمیز، خشک و مرتب باشد تا ملحفه‌ها، حوله‌ها و سایر منسوجات تمیز و بهداشتی نگهداری شوند. قفسه‌ها، کف، ترولی‌ها و محل نگهداری منسوجات باید به‌طور مرتب نظافت و از گردوغبار و آلودگی پاک شوند.

فعالیت کارگاهی



هنرجویان به گروه‌های دو یا سه نفره تقسیم شوند. یک هتل یا رستوران/ کافی‌شاپ انتخاب کرده و از نظافتچی سالن یا لابی هتل سؤالات زیر را بپرسید و جواب‌ها را در کلاس با آنچه درباره وظایف لابی‌من یا کارکنان اماکن عمومی هتل هست مقایسه و بحث کنید.

- وظایف و مکان‌های کاری
- میزان علاقه‌مندی به‌کار و وظایف
- انتظاراتش از مهمانان یا مشتریان

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۲	بررسی وظایف کارکنان یا کارکنان اماکن عمومی	محل آزمون: کلاس درس هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان آزمون: ۲۰ دقیقه ابزار: نوشت‌افزار	آزمون کتبی عملکردی - شفاهی	توضیح دقیق به‌حداقل ۱۰عنوان از وظایف در اماکن عمومی در دو بخش از حیطه مسئولیت خانه‌داری	۳	
				توضیح دقیق به حداقل ۵ عنوان از وظایف در اماکن عمومی در دو بخش از حیطه مسئولیت خانه‌داری	۲	
				صرفاً اشاره به تعدادی وظایف بدون توضیح کامل	۱	

وسایل، تجهیزات و مواد مورد استفاده در نظافت اماکن عمومی در هتل

برای آشنایی با ابزار کار و تجهیزات لازم در انجام نظافت اماکن عمومی در جدول زیر به بعضی از آنها پرداخته شده است:

جدول ۳ـ نمونه‌ای از انواع ابزار و تجهیزات نظافت

ردیف	وسیله	عکس	کاربرد
۱	سطل و ترولی نظافت		برای حمل مواد شوینده، دستمال، تی و جمع‌آوری زباله هنگام نظافت اتاق‌ها و فضاهای عمومی
۲	تی میکروفایبر کد رنگی		برای شست‌وشوی کف؛ رنگ‌بندی آن از انتقال آلودگی بین بخش‌های مختلف جلوگیری می‌کند.
۳	جاروبرقی پشتی صنعتی		برای جمع‌آوری گردو غبار و زباله از کف، راهروها، پله‌ها و مکان‌هایی که جابه‌جایی جاروبرقی معمولی دشوار است.
۴	دستگاه اسکرابر کف		برای شست‌وشو و خشک‌کردن سریع کف‌های سخت در سالن‌ها، راهروها و فضاهای بزرگ
۵	دستگاه پولیشر کف		برای براق‌کردن، پولیش و نگهداری سطح کف‌های سنگی، سرامیکی و مشابه
۶	دستگاه شست‌وشوی فرش		برای شست‌وشوی عمیق فرش و موکت و مکش آب و آلودگی از داخل الیاف
۷	دستگاه بخارشوی صنعتی		برای پاک‌کردن و ضدعفونی سطوح با بخار داغ، به‌خصوص سرویس‌های بهداشتی و سطوح سخت
۸	تابلو هشدار کف خیس		برای هشدار به افراد هنگام خیس بودن کف و جلوگیری از لغزش و زمین‌خوردن
۹	ست دستمال میکروفایبر ۴ رنگ		برای تمیزکردن سطوح مختلف؛ رنگ‌های متفاوت برای تفکیک بخش‌ها و جلوگیری از انتقال آلودگی

فعالیت کارگاهی

جارو برقی/ بخارشوی یا موکت‌شوی خانه خود را بررسی کنید. از انجام موارد زیر فیلم بگیرید و در کلاس ارائه دهید.

- □ روشن کنید.
- □ کار کنید.
- □ دستگاه را باز؛ تخلیه و تمیز کنید.

انواع مواد شوینده، پاک‌کننده و کاربرد هرکدام در محیط هتل

برای انجام نظافت علاوه بر ابزار؛ به مواد شوینده نیز نیاز است.

در زیر به تعدادی از این مواد و کاربرد آن پرداخته شده است:

■ **آب:** یکی از مهم‌ترین مواد در محلول‌های شوینده است. جالب اینجاست که استفاده از آب می‌تواند سخت‌ترین کار باشد، چون کیفیت آب در هر شهر یا منطقه‌ای با یکدیگر فرق دارد. آب دارای املاح متفاوتی است که می‌تواند در میزان پاک‌کنندکی، رنگ بو اثر و عملکرد پاک‌کننده‌ها اثر بگذارد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان با حضور در سایت رایانه به‌صورت گروهی در مورد انواع املاح موجود در آب و تأثیر آنها بر قدرت پاک‌کنندگی مواد شوینده تحقیق انجام داده و نتیجه را به‌صورت گزارش مصور به کلاس ارائه نمایند.

■ **مواد شوینده سرویس‌بهداشتی:** کارکنان گاهی برای تمیز کردن سرویس‌های بهداشتی از مواد شوینده حاوی کلر استفاده می‌کنند. هنگام استفاده از مواد شوینده باید دقت کنند که آنها را با یکدیگر یا با مواد دیگر مخلوط نکنند؛ زیرا برخی ترکیبات می‌توانند گازهای سمی و خطرناک تولید کنند. برای مثال، مخلوط‌کردن محصولات حاوی کلر مانند سفیدکننده با جرم‌گیرهای اسیدی می‌تواند گاز سمی کلر تولید کند. بنابراین، کارکنان نظافت باید هنگام استفاده از مواد شوینده، دستورالعمل روی برچسب محصول را رعایت کرده و از مخلوط کردن مواد شوینده با یکدیگر خودداری کنند. بهتر است کارکنان واحد خانه‌داری از **مواد شوینده سبز** استفاده کنند و این مواد را در اختیار کارکنان اماکن عمومی قرار دهند.

■ **شوینده‌های همه‌کاره:** امروزه انواع زیادی از شوینده‌های همه‌کاره در بازار وجود دارد. همان‌طور که از نام‌شان پیداست، از این مواد می‌توان برای کارهای مختلف استفاده کرد، از جمله: تمیز کردن انواع دیوار؛ شستن کف‌ها؛ کاشی، سرامیک، سنگ و... همچنین برای تمیز کردن وان و دوش؛ سرویس‌بهداشتی؛ پنجره‌ها و آینه‌ها و حتی بعضی از انواع آن برای شیشه هم مناسب است.

■ **مواد شوینده پودری (دانه‌دار)**: ذرات سخت و ریزی هستند که برای پاک‌کردن کثیفی‌های سخت و مقاوم استفاده می‌شود. این مواد روی استیل، کاشی و بعضی از سطوح چینی بی‌خطرند، اما روی سطوح نرم مثل مرمر یا فایبرگلاس آسیب می‌زند. بیشتر کارشناسان می‌گویند از مواد ساینده روی سطوحی که خط می‌افتد، استفاده نکنید.

■ **مواد اسیدی**: اسیدهای ملایم مثل سرکه و اسید سیتریک برای تمیز کردن شیشه، برنز و استیل به‌کار می‌رود. اما اسیدها قوی مانند اسید کلریدریک در جرم‌گیرها که برای استیل مضر است وخورندگی ایجاد می‌کند.

■ **مواد قلیایی (خاصیت بازی)**: مواد قلیایی مانند صابون و شوینده‌هایی که در لباس‌شویی استفاده می‌شوند، قدرت پاک‌کنندگی مواد شوینده را بالا می‌برد. این مواد خاصیت ضدعفونی‌کنندگی هم دارند.

■ **چربی‌گیرها**: مواد مختلفی مانند مایع ظرفشویی هستند که چربی و کثیفی را از بین می‌برد. حلال‌ها هم قدرت چربی‌گیری بالایی دارند.

■ **رسوب‌گیرها**: رسوب‌گیرها مانندآمونیاک برای از بین بردن رسوبات معدنی استفاده می‌شوند که باعث کدر شدن، خش‌دار شدن یا تغییر رنگ سطوح می‌شوند.

■ **خوشبوکننده‌ها**: خوشبوکننده‌ها یا خوشبوکننده‌های هوا برای پوشاندن بوی بد در اتاق استفاده می‌شود. بعضی از خوشبوکننده‌ها روی سطوح اتاق لایه‌ای باقی می‌گذارند که چندان مناسب نیست. اگر هر روز استفاده شود، بوی تند زیادی ایجاد می‌کند. همچنین خیلی از خوشبوکننده‌های پودری؛ حاوی نشاسته ذرت هستند که حشرات را جذب می‌کند.

■ **ضدعفونی‌کننده‌ها**: ضدعفونی‌کننده‌ها می‌توانند باکتری‌ها، کپک‌ها و قارچ‌ها را از بین ببرند. شوینده‌های ضدعفونی‌کننده معمولاً گران‌تر هستند. این مواد در اماکن آلوده میکروبی مانند سرویس بهداشتی استفاده می‌شوند. همه سطوح نیازی به ضدعفونی ندارد؛ یک شوینده همه‌کاره خوب به همراه شست‌وشو، آب‌کشی و خشک‌کردن صحیح، معمولاً برای هتل‌ها کافی است.

■ **تمیزکننده‌های فایبرگلاس**: بسیاری از وان‌ها و دوش‌های جدید از جنس فایبرگلاس ساخته شده‌اند. برای نظافت این سطوح، باید از تمیزکننده‌های مخصوص فایبرگلاس استفاده شود؛ زیرا این مواد بدون ایجاد خط‌وخش، سطح فایبرگلاس را تمیز می‌کنند.

■ **تمیزکننده‌های فلز**: بعضی از تمیزکننده‌های فلز که پایه روغنی دارند، کثیفی را پاک می‌کنند ولی یک لایه محافظ نازک روی فلز باقی می‌گذارند. برای رفع آن از براق‌کننده‌هایی مانند محلول سرکه استفاده می‌شود.

نکته

کارکنان نظافت ممکن است از مواد شیمیایی استفاده کنند که نیاز به تجهیزات ایمنی دارد. تجهیزات ایمنی شخصی شامل پوشش برای چشم، صورت، سر، دست‌ها و... است. زیرا بعضی مواد شیمیایی برای سلامت جسمانی خطرناک است.

فعالیت کلاسی



در یک ورق کاغذ یک جدول با دو ستون ترسیم کرده و موارد زیر را انجام دهید:

- در ستون سمت راست اسامی شوینده‌هایی که در خانه خود برای تمیز کردن سنگ توالت؛ سینک دستشویی و کاشی استفاده می‌کنید را بنویسید.
- در ستون سمت چپ اسامی تمیزکننده‌هایی که برای شیشه؛ چوب و فرش نباید استفاده کرد همراه با دلایل آن را بنویسید. چه مواد جایگزینی را پیشنهاد می‌کنید؟

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۳	بررسی وسایل، تجهیزات و مواد مورد استفاده در نظافت اماکن عمومی	محل آزمون: سایت هنرستان نوع آزمون: گروهی (۲ الی ۴ نفر) زمان آزمون: ۳۰ دقیقه ابزار: اینترنت هنرآموز نام سه دستگاه و سه مواد مصرفی را برای هر گروه نام برده و خصوصیات هر یک را سؤال کند.	آزمون کتبی	توضیح صحیح نحوه کارکرد دستگاه‌ها و انتخاب صحیح مواد در هر سه مورد اشاره شده توسط هنرآموز همراه با تصویر در قالب یک گزارش کتبی	۳	
				توضیح صحیح نحوه کارکرد دستگاه‌ها و انتخاب صحیح مواد در دو مورد اشاره شده توسط هنرآموز همراه با تصویر در قالب یک گزارش کتبی	۲	
				توضیح صحیح نحوه کارکرد دستگاه‌ها و انتخاب صحیح مواد در یک مورد اشاره شده توسط هنرآموز همراه با تصویر در قالب یک گزارش کتبی	۱	

اصول نظافت و نگهداری اماکن عمومی هتل

مراحل نظافت و عوامل مؤثر بر حفظ پاکیزگی و آراستگی محیط

برای اینکه بدانید چگونه باید برای انجام نظافت بخش‌های مختلف اماکن عمومی در هتل اقدام کرد، تعدادی از این اماکن را که قبلاً به آن اشاره شده بود انتخاب کرده و شیوه‌های نظافت و نگهداری آن در ادامه شرح داده می‌شود.

لازم است بدانید که این دستورالعمل‌ها اجباری یا نهایی نیستند بلکه به‌طور معمول و رایج در هر هتلی یا مجموعه اقامتی و پذیرایی استفاده می‌شود.

تمیز کردن ورودی هتل

تجهیزات:
جارو و خاک‌انداز، تی و سطل، پاک‌کننده چندمنظوره، پاک‌کننده کف، شیشه پاک‌کن، دستمال و اسفنج
مراحل کار:
مرحله ۱: آب اضافی روی زمین را با تی خشک، دستمال یا اسفنج جمع کنید.
مرحله ۲: کف زمین، از جمله پادری‌ها و قالیچه‌های باریک را جارو کنید.
مرحله ۳: کف زمین و در صورت نیاز پادری‌ها و قالیچه‌های باریک را تی بکشید.
مرحله ۴: شیشه‌های درها را از هر دو طرف، از بالا به پایین تمیز کنید.
مرحله ۵: قسمت‌های غیرشیشه‌ای درها را تمیز کنید. به اثرانگشت و لکه‌های اطراف دستگیره‌ها و محل گرفتن دست توجه ویژه داشته باشید.
مرحله ۶: دستگیره‌ها و قسمت‌های فلزی را پولیش کنید.
مرحله ۷: ریل‌های در را تمیز کنید.
مرحله ۸: مطمئن شوید همه پادری‌ها و قالیچه‌ها صاف و درست قرار گرفته‌اند. در پایان، هر در را باز کنید تا مطمئن شوید قسمت پایین در به‌راحتی باز می‌شود.

تمیز کردن قسمت پذیرش

تجهیزات:
تمیزکننده زیرسیگاری، شیشه‌پاک‌کن، جارو و خاک‌انداز، تی و سطل، پاک‌کننده چندمنظوره، پاک‌کننده کف، دستمال و اسفنج، محلول گردگیری، جاروبرقی
مرحله کار:
مرحله ۱: زیرسیگاری‌های کثیف را بردارید و با زیرسیگاری تمیز جایگزین کنید.
مرحله ۲: سطل‌های زباله را خالی کنید و کیسه‌های زباله را عوض کنید.
مرحله ۳: چراغ‌ها و وسایل تزیینی روی دیوار را گردگیری کنید.
مرحله ۴: سطح میز پذیرش را گردگیری و تمیز کنید. از بالا به پایین کار کنید و اثرانگشت، لکه و خط‌وخش را پاک کنید. اطراف پوشه‌ها و کاغذها را تمیز کنید؛ چیزی را جابه‌جا یا دور نیندازید. اگر سطحی آسیب دیده است، به سرپرست اطلاع دهید.
مرحله ۵: قسمت‌های کثیف دیوار را تمیز کنید. اطراف کلیدها و پریزهای برق را هم بررسی و تمیز کنید.
مرحله ۶: پشت قسمت پذیرش را جاروبرقی بکشید. تمام قسمت‌های قابل دسترس فرش، از جمله زیر میزها و صندلی‌ها، را جارو کنید. برای قسمت‌های سخت و گوشه‌ها از جارو استفاده کنید.

تمیز کردن آسانسورها

تجهیزات:

دستمال و اسفنج، پاک‌کننده چندمنظوره (همه‌کاره)، شیشه پاک‌کن (پاک‌کننده شیشه)، محلول گردگیری، جاروی گردگیری برای گردگیری سطوح بلند یا نقاط صعب‌العبور، لامپ‌های روشنایی، جاروبرقی مخزن‌دار قابل‌حمل

مراحل کار:

مرحله ۱: قسمت بیرونی درِ آسانسور را پاک کنید. لکه‌ها و اثر انگشت‌ها را از روی دکمه‌های داخلی و دیواره‌های اطراف پاک کنید.

مرحله ۲: زیرسیگاری نزدیک در ورودی آسانسور را خالی و تمیز کنید.

مرحله ۳: وارد آسانسور شوید و با استفاده از کلید یا فشردن دکمه‌های مناسب روی پنل کنترل داخلی، آسانسور را طوری تنظیم کنید که با درهای باز، ثابت بماند.

مرحله ۴: چراغ سقفی را گردگیری کنید. هر لامپ سوخته‌ای را تعویض کنید.

مرحله ۵: سطوح داخلی را با دستمال مرطوب پاک کنید. روی هر دیوار یا سطح آینه‌ای، از گوشه سمت راست بالا شروع کنید و به سمت پایین و عرض کار کنید.

مرحله ۶: نرده‌های دستی را تمیز و براق کنید.

مرحله ۷: پنل کنترل را پاک کنید تا کاملاً عاری از اثر انگشت و لکه باشد.

مرحله ۸: فرش آسانسور را جاروبرقی بکشید. از دورترین گوشه شروع کنید و به سمت در پیش بروید.

مرحله ۹: ریل‌های درِ آسانسور را جاروبرقی بکشید و پاک کنید.

مرحله ۱۰: درِ آسانسور را ببندید و سطح داخلی آن را پاک کنید.

مرحله ۱۱: قبل از ترک آسانسور، با استفاده از کلید یا فشردن دکمه‌های مناسب روی پنل کنترل داخلی، آسانسور را به حالت عملکرد عادی برگردانید.

تمیز کردن سرویس بهداشتی عمومی

تجهیزات:

پاک‌کننده چندمنظوره (همه‌کاره)، دستمال و اسفنج، شیشه پاک‌کن، برس کاسه توالت، ملزومات برای دستمال کاغذی، حوله و صابون، پخش‌کننده‌ها (دستگاه‌های پخش دستمال و صابون)، لامپ روشنایی، جاروی دستی و خاک‌انداز، تی و سطل

مراحل انجام کار:

مرحله ۱: وضعیت سرویس را بررسی کنید.

کمی محکم به درضربه بزنید و بگویید «خدمات نظافت». اگر پاسخی نشنیدید، دوباره در بزنید و بگویید «خدمات نظافت». چند ثانیه برای دریافت پاسخ صبر کنید. اگر هنوز پاسخی دریافت نکردید، در را کمی باز کنید و دوباره بگویید «خدمات نظافت». اگر سرویس اشغال است، عذرخواهی کنید و در را ببندید. اگر سرویس خالی است، در را با استفاده از استاپر (متوقف‌کننده پایه در) باز نگه دارید و استند (تابلوی اعلان) را در موقعیتی قرار دهید که نشان دهد سرویس بهداشتی در حال نظافت است.

مرحله ۲: توالت‌ها را بشویید. پاک‌کننده را دور تا دور و زیر لبه کاسه توالت و دور تا دور و زیر لبه و سوراخ‌های تخلیه توالت بپاشید با بریزید. اجازه دهید پاک‌کننده به مدت کوتاهی بماند تا در حین انجام کارهای دیگر، اثر کند.

مرحله ۳: سطل‌های زباله را خالی کنید. کیسه سطل زباله را تعویض کنید.

مرحله ۴: زیرسیگاری‌ها را در صورت موجود بودن خالی و تمیز کنید.

مرحله ۵: سینک‌ها و سطوح پیشخوان را تمیز کنید.

آب گرم داخل هر سینک بریزید. مقدار صحیح پاک‌کننده را اضافه کنید. سینک و ناحیه پیشخوان را تمیز کنید. سینک را آبکشی کنید. یراق‌آلات سینک را تمیز کنید. برای از بین بردن لکه‌های آب، آنها را براق و خشک کنید. سطوح پیشخوان را با دستمال مرطوب پاک کنید. سقف و هر لوله نمایان زیر سینک را گردگیری و تمیز کنید. آینه را با شیشه پاک‌کن تمیز کنید.

مرحله ۶: توالت‌ها و ضمایم را تمیز کنید.

داخل کاسه توالت را با برس توالت بشویید. آبکشی کنید. با استفاده از یک دستمال کهنه (آبگیر شده) تمیز، سطوح بیرونی را از بالا به پایین تمیز کنید. تمام سطوح بیرونی را با دستمال مرطوب پاک و خشک کنید. دستگیره‌ها را براق و سپس سیفون را بکشید و شاسی‌ها را ضدعفونی کنید.

مرحله ۷: پارتیشن‌های بین غرفه‌ها را تمیز کنید.

مرحله ۸: دیوارها و وسایل سرویس بهداشتی را تمیز کنید. برای از بین بردن اثرانگشت و لکه‌ها، به‌صورت موضعی (لکه‌گیری) تمیز کنید. وسایل روشنایی را گردگیری و لامپ‌های سوخته را تعویض کنید.

مرحله ۹: جای دستمال کاغذی، دستمال کاغذی، حوله کاغذی و جاصابونی را دوباره پر کنید. برای از بین بردن اثرانگشت یا لکه، جای آنها را با دستمال براق کنید.

مرحله ۱۰: کف زمین را تمیز کنید.

تمام نواحی کف که در معرض دید است را جارو کنید. لبه جارو را در امتداد قرنیزها بکشید. کف را با آب گرم و محلول پاک‌کننده مناسب تی بکشید. با آب داغ آبکشی کنید؛ تی را مکرراً خشک کنید. با تی خشک، کف را خشک کنید.

مرحله ۱۱: یک بررسی نهایی انجام دهید. به‌صورت چشمی تمام نواحی سرویس بهداشتی عمومی را برای هرگونه لکه غیرعادی بررسی کنید. ممکن است برخی از مناطق را نادیده گرفته باشید. لوازم نظافت و مواد مصرفی را دوباره پر کنید (یا لوازم را تأمین کنید).

تمیز کردن آینه‌ها

تجهیزات:

سطل، شیشه شور یا محلول آب و سرکه، دستمال‌های گردگیری مخصوص یا واکس مبلمان و دستمال، دستمال‌های تمیز و خشک و روزنامه‌های کهنه

مراحل کار:

مرحله ۱: یک سطل را با محلول آب و سرکه پر کنید.

مرحله ۲: اگر آینه قاب چوبی دارد، ابتدا قاب را با یک دستمال تمیز یا دستمال آغشته به واکس مبلمان و گردگیر مخصوص تمیز کنید.

مرحله ۳: دستمال را در محلول خیس کنید و خوب آب آن را بگیرید (چکه نکند). آینه را به‌صورت افقی (از چپ به راست یا برعکس) پاک کنید. اگر آینه بزرگ است، هر بار فقط یک قسمت از آن را تمیز کنید.

مرحله ۴: یک تکه روزنامه کهنه را مچاله کنید و با حرکت افقی، آینه را خشک کنید (تا لکه نیفتد و برق بیفتد).

فعالیت کارگاهی

به گروه‌های دو نفره تقسیم شده و با انتخاب هنرآموز نظافت یکی از موارد زیر را مطابق دستورالعمل آموزش داده شده به انجام برسانید:

- یک کابین از سرویس بهداشتی مدرسه
- شیشه‌های پنجره یکی از کلاس‌های مدرسه
- راهروها و راه پله‌های یکی از طبقات مدرسه

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۴	انجام نظافت و نگهداری اماکن عمومی هتل	محل آزمون: هنرستان یا هتل نوع آزمون: گروهی زمان آزمون: ۳۰ دقیقه ابزار: مطابق انتخاب هنرآموز به انجام نظافت در یکی از بخش‌های اماکن عمومی	آزمون عملکردی	انتخاب شوینده و وسایل و تجهیزات صحیح و انجام نظافت کامل و دقیق و قابل قبول مطابق دستور هنرآموز	۳	
				انتخاب شوینده و وسایل و تجهیزات صحیح و انجام نظافت بدون دقت کافی مطابق دستور هنرآموز	۲	
				انتخاب شوینده؛ وسایل و تجهیزات ناقص برای نظافت اما نه چندان قابل قبول مطابق دستور هنرآموز	۱	

کنترل نهایی نظافت

همان‌طور که در واحد یادگیری اتاق‌داری اشاره شد، اتاق‌دار موظف است خود را به‌جای مهمان بگذارد. آیا به‌خاطر دارید که چه عبارتی به‌کار برده شد «**آخرین نگاه اتاق‌دار به اتاق، اولین نگاه مهمان است**». با این یادآوری، اکنون بهتر دلیل کنترل نهایی را متوجه می‌شوید. کارکنان اماکن عمومی هم به‌عنوان یکی از کارکنان بخش خانه‌داری موظف‌اند نگاه آخر را از نگاه مهمان داشته باشند تا مطمئن شوند که هیچ چیزی از قلم نیفتاده و محیط کاملاً برای استقبال مهمان آماده پذیرایی است.

برای اینکه بتوانید بهتر کار انجام شده را قبل از سرپرست یا مسئول مستقیم خود کنترل یا ارزیابی کنید، باید از معیارها آگاه شوید.

معیارهای پاکیزگی و مراحل کنترل نهایی پس از انجام عملیات نظافت

معیارهای پاکیزگی یا همان اندازه‌های قابل قبول کار انجام شده می‌تواند به چهار شاخص اصلی تقسیم شود:

- **اول**: ظاهر کار یعنی اثری از لکه، جرم، گردوغبار روی سطوحی مثل شیشه یا میزها و... نباشد.
- **دوم**: بوهای نامطبوع جای خود را با رایحه خوشایند عوض کند (بوی نم، زباله، سیگار، مواد شیمیایی عامل ایجاد بوی بد و نامطبوع نباشد).
- **سوم**: تماس دستی بهترین شیوه برای بررسی سطوحی که با چشم به‌خوبی قابل ارزیابی نیستند. زیرا وجود نور گاهی باعث می‌شود که چسبناکی، خاک و یا چربی مشاهده نشود. بنابراین بهتر است از طریق تماس دستی یا دستمال سفید از وجود این‌گونه موارد آگاه شد.
- **چهارم**: چک‌کردن نحوه عملکرد وسایل و تجهیزات محیط کار از جمله: سیستم روشنایی، آسانسور؛ درهای اتوماتیک، دستگاه‌های تهویه و غیره.

با این روش می‌توان از سلامت وسایل و تجهیزات اطمینان حاصل کرد و در صورت مشاهده هرگونه مشکل، اقدامات لازم را به‌سرعت انجام داد. برای اجرای دقیق معیارهای پاکیزگی، بهتر است از یک **چک‌لیست کنترل نهایی** استفاده شود. این چک‌لیست توسط سرپرست تهیه و در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد. کارکنان با استفاده از آن، خود را جای یک مهمان دقیق و تیزبین قرار می‌دهند و همه قسمت‌های قابل مشاهده را بررسی و ارزیابی می‌کنند.

برای مثال، بررسی از ورودی هتل آغاز می‌شود و سپس میز پذیرش، محل‌های نشیمن، آسانسورها، راهروها و در نهایت خروجی هتل بررسی می‌شوند. در پایان، موارد غیرقابل قبول را در چک‌لیست علامت زده و برای رسیدگی مجدد اقدام می‌شود. این شیوه کمک می‌کند تا انجام کار بی‌عیب و نقص به‌نظر برسد. اما گاهی هم نقاطی از چشم دور می‌ماند که باید نسبت به آن حساس بود و کنترل دقیقی به خرج داد.

کنترل بخش‌های پنهان از دید

برای اینکه بتوانید از وجود بخش‌های پنهان از دید آگاه شوید، باید مراحل زیر را انجام دهید یا خوب بشناسید:

چک کردن زوایا و پایه‌ها: کنار دیوارها، پشت مبل‌ها و صندلی‌ها و گوشه‌های سقف (برای پیدا کردن تارعنکبوت).

فعالیت کلاسی

به‌نظر شما در چه مناطقی در هتل بیشترین تارعنکبوت وجود دارد؟ اگر بیشتر از سه مورد (به‌جز موارد ذکر شده در متن بالا) اشاره کنید. جایزه می‌گیرید.

استفاده از آینه و چراغ‌قوه: برای بررسی سطوحی که در زاویه دید نیستند، مانند زیر میزها، پشت تلویزیون، داخل گلدان‌های بزرگ و زیر پیشخوان‌ها.

بررسی نقاط دسترسی: دستگیره‌های در، دکمه‌های آسانسور، کلیدهای برق (زیر و اطراف آنها) که محل تجمع میکروب و چربی هستند.

پریزها، دریچه‌های هوا و کولر: باید از نظر غبارگرفتگی و انسداد بررسی شوند.

نکته

در هنگام نظافت کلیدها و پریزها مراقبت نمایید محیط خیس و مرطوب نبوده و نکات ایمنی را رعایت کنید.

زیر فرش‌ها و موکت‌ها: از نبود زباله یا گرد و غبار تجمع‌یافته اطمینان پیدا کنید.

بالای قاب‌ها و تابلوهای هنری: محل‌هایی هستند برای تجمع گرد و غبار که اغلب فراموش می‌شوند.

کف زیر سطل زباله: حتی اگر سطل‌ها تمیز باشند، ممکن است اطراف آنها لکه یا باقی‌مانده مواد غذایی وجود داشته باشد که باید کنترل شود.

فعالیت کارگاهی

به گروه‌های دو نفره تقسیم شوید. هر دو نفر یکی از موارد زیر را انتخاب و اقدام به انجام نظافت آن نماید. سپس هر کدام کار دیگری را چک کند و وضعیت آن را براساس چهار معیار پاکیزگی را کنترل، یادداشت و تحویل هنرآموز دهد.

- ☐ دفتر مدیر مدرسه
- ☐ سالن اجتماعات یا کتابخانه
- ☐ بوفه یا غذاخوری مدرسه
- ☐ کارگاه یا نمازخانه

ارزشیابی مرحله پنجم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۵	کنترل نهایی نظافت	محل آزمون: سایت هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان آزمون: ۱۵دقیقه ابزار: نوشت‌افزار هنرآموز اقدام به نمایش فیلم یا اسلاید در کلاس یا سایت کرده و نقاط ضعف کار نظافت انجام را به‌صورت تصویر نشان می‌دهد.	آزمون عملکردی - مشاهده کار، آزمون شفاهی	حداقل ۵ مورد از نواقص کار را در تصویر یا فیلم اشاره می‌کند و دلایل آن را توضیح می‌دهد .	۳	
				حداقل ۳ مورد از نواقص کار را در تصویر یا فیلم اشاره می‌کند و توضیح می‌دهد.	۲	
				صرفاً ۱ مورد از نواقص کار را در تصویر یا فیلم اشاره می‌کند و توضیح می‌دهد.	۱	

کلام آخر

در هتلداری سبز همه ما مسئول هستیم تا با کاهش مصرف انرژی؛ آب و مواد شوینده شیمیایی تلاش کنیم. استفاده از لامپ کم‌مصرف و نور طبیعی؛ شیرآلات کاهنده مصرف آب؛ کاهش مواد یکبار مصرف و تفکیک زباله‌ها از مهم‌ترین اقدامات برای حفظ محیط‌زیست است. این اقدامات علاوه‌بر کاهش هزینه‌ها به ایجاد محیطی سالم و پایدار کمک می‌کند.

ارزشیابی شایستگی خدمات نظافتی اماکن عمومی در هتل

نام و نام خانوادگی:		شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۴
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۴۲	کار:	خدمات نظافتی اماکن عمومی در هتل	سطح شایستگی:	مهارت

استاندارد عملکرد: کنترل و نظافت اتاق‌ها و اماکن عمومی در هتل براساس دستورالعمل‌های هتلی و با استفاده از ابزار و تجهیزات مربوطه با حفظ نکات ایمنی و بهداشتی

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	شناسایی اماکن عمومی هتل	محل آزمون: هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه ابزار: نوشت افزار	آزمون کتبی عملکردی ـ شفاهی	توضیح دقیق بخش‌های اصلی اماکن عمومی در دو بخش از حیطه مسئولیت خانه‌داری همراه با مقایسه	۳	
				توضیح دقیق بخش‌های اصلی اماکن عمومی در دو بخش از حیطه مسئولیت خانه‌داری	۲	
				صرفاً حیطه مسئولیت خانه‌داری را نام ببرد	۱	
۲	بررسی وظایف کارکنان یا کارکنان اماکن عمومی	محل آزمون: هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: نوشت افزار	آزمون کتبی عملکردی ـ شفاهی	توضیح دقیق به حداقل ۱۰ عنوان از وظایف در اماکن عمومی در دو بخش از حیطه مسئولیت خانه‌داری	۳	
				توضیح دقیق به حداقل ۵ عنوان از وظایف در اماکن عمومی در دو بخش از حیطه مسئولیت خانه‌داری	۲	
				صرفاً اشاره به تعدادی وظایف بدون توضیح کامل	۱	
۳	بررسی وسایل، تجهیزات و مواد مورد استفاده در نظافت اماکن عمومی	محل آزمون: سایت هنرستان نوع آزمون: گروهی (۲ الی ۴ نفر) زمان: ۳۰ دقیقه ابزار: اینترنت هنرآموز نام سه دستگاه و سه مواد مصرفی را برای هر گروه نام برده و خصوصیات هر یک را سؤال کند.	آزمون کتبی ـ شفاهی	توضیح صحیح نحوه کارکرد دستگاه‌ها و انتخاب صحیح مواد در هر سه مورد اشاره شده توسط هنرآموز همراه با تصویر در قالب یک گزارش کتبی	۳	
				توضیح صحیح نحوه کارکرد دستگاه‌ها و انتخاب صحیح مواد در دو مورد اشاره شده توسط هنرآموز همراه با تصویر در قالب یک گزارش کتبی	۲	
				توضیح صحیح نحوه کارکرد دستگاه‌ها و انتخاب صحیح مواد در یک مورد اشاره شده توسط هنرآموز همراه با تصویر در قالب یک گزارش کتبی	۱	
۴	انجام اصول نظافت و نگهداری اماکن عمومی هتل	محل آزمون: هنرستان یا هتل نوع آزمون: گروهی زمان: ۳۰ دقیقه ابزار: مطاب انتخاب هنرآموز به انجام نظافت در یکی از بخش‌های امکان عمومی	آزمون عملکردی	انتخاب شوینده و وسایل و تجهیزات صحیح و انجام نظافت کامل و دقیق و قابل قبول مطابق دستور هنرآموز	۳	
				انتخاب شوینده؛ وسایل و تجهیزات ناقص برای نظافت اما نه‌چندان قابل قبول مطابق دستور هنرآموز	۲	
				انتخاب شوینده؛ وسایل و تجهیزات ناقص برای نظافت اما نه‌چندان قابل قبول مطابق دستور هنرآموز	۱	
۵	کنترل نهایی نظافت	آزمون: سایت هنرستان نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵دقیقه ابزار: نوشت افزار هنرآموز اقدام به نمایش فیلم یا اسلاید در کلاس یا سایت کرده و نقاط ضعف کار نظافت انجام را به‌صورت تصویر نشان می‌دهد.	آزمون عملکردی ـ مشاهده کار، آزمون شفاهی	حداقل ۵ مورد از نواقص کار را در تصویر یا فیلم اشاره می‌کند و دلایل آن را توضیح می‌دهد.	۳	
				حداقل ۳ مورد از نواقص کار را در تصویر یا فیلم اشاره می‌کند و توضیح می‌دهد.	۲	
				حداقل ۳ مورد از نواقص کار را در تصویر یا فیلم اشاره می‌کند و توضیح می‌دهد.	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:		۱ـ توجه و تشخیص در تفکیک فضاهای محیط کار ۲ـ توجه و تشخیص وظایف در محیط کاری ۳ـ دقت در تشخیص مواد و رعایت موارد ایمنی در مصرف آن توجه نوع تجهیزات مورد نیاز و مناسب هر بخش در محیط کاری ۴ـ دقت در انتخاب صحیح مواد مصرفی و به‌کارگیری صحیح وسایل و تجهیزات با توجه به ایمنی؛ بهداشت و مصرف آب و انرژی به جهت ملاحظات زیست‌محیطی ۵ـ دقت در تشخیص نقاط ضعف و قوت به‌عنوان عملکرد خود ـ نظارتی در محیط کار و مقایسه بین کار درست با اشتباه		انجام همه موارد	۲	
				انجام موارد ۱ و ۲ و ۳	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۴ و ... و ... (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.
- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

پودمان پنجم

متصدی دکور و گل آرای



واحد یادگیری ۱

میز آرایی و گل آرایی



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ رنگ مناسب رومیزی، دستمال سفره، ظروف و گل‌آرایی برای یک مراسم رسمی چیست؟
۲ ابزار و لوازم موردنیاز برای گل‌آرایی چیست و چگونه استفاده می‌شوند؟
۳ مراحل آماده‌سازی و چیدمان میز پذیرایی چگونه است؟
۴ شیوه مناسب گل‌آرایی برای یک مراسم چگونه انتخاب و اجرا می‌شود؟
۵ روش‌های مناسب تاکردن دستمال سفره چیست و چگونه انجام می‌شود؟

استاندارد عملکرد

انتخاب نوع دکوراسیون و ابزار موردنیاز براساس نوع رویداد و سفارش مشتری با استفاده از تجهیزات و ملزومات مربوطه

مقدمه

میزآرایی و گل‌آرایی از مهارت‌های مهم در صنعت هتل‌داری و پذیرایی به‌شمار می‌رود. هنگام پذیرایی از مهمان، ظاهر و نظم محیط نخستین تأثیر را بر ذهن او ایجاد می‌کند. انتخاب صحیح رنگ‌ها و هماهنگ کردن آنها با نوع رویداد، یکی از اصول مهم در طراحی محیط پذیرایی است. گل‌آرایی مناسب می‌تواند زیبایی میز و سالن را افزایش دهد. در میزآرایی، انتخاب رومیزی، دستمال سفره، ظروف، تزیینات و سایر تجهیزات باید با یکدیگر هماهنگ باشند.

نوع مراسم، تعداد مهمانان، فضای سالن، فصل برگزاری، نورپردازی و هدف رویداد در انتخاب شیوه میزآرایی تأثیر دارد. در این واحد یادگیری هنرجویان با ابزار و لوازم مورد استفاده در گل‌آرایی و روش صحیح استفاده از آنها آشنا می‌شوند. همچنین روش‌های مختلف تا کردن و آماده‌سازی دستمال سفره که به زیبایی و نظم میز کمک می‌کند را فرا می‌گیرند. در پایان این واحد یادگیری هنرجو با رعایت اصول زیبایی‌شناسی و استانداردهای پذیرایی، می‌تواند یک میز مناسب را طراحی و اجرا کند.

انواع رنگ و کاربرد آن در میزآرایی و گل‌آرایی

رنگ یکی از مهم‌ترین عناصر در هنر میزآرایی و گل‌آرایی است. انتخاب صحیح رنگ‌ها می‌تواند فضای یک رستوران، هتل یا سالن پذیرایی را زیباتر، دلنشین‌تر و متناسب با نوع مراسم کند. هماهنگی رنگ رومیزی، دستمال سفره، ظروف، گل‌ها و سایر تزیینات باعث ایجاد نظم و آرامش در پذیرایی می‌شود.

انواع رنگ

رنگ حاصل بازتاب نور از سطح اجسام است. هر رنگ احساس و پیام خاصی را به بیننده منتقل می‌کند و بر روحیه افراد تأثیر می‌گذارد. به همین دلیل در صنعت هتل‌داری و پذیرایی، انتخاب رنگ اهمیت فراوانی دارد.

رنگ‌ها از نظر ویژگی به سه گروه اصلی تقسیم می‌شوند:



شکل ۱ــ انواع رنگ از نظر ویژگی و کاربرد آن در میزآرایی و گل‌آرایی

اصول انتخاب رنگ در میزآرایی:

۱ رنگ رومیزی با رنگ گل‌ها هماهنگ باشد.
۲ بیش از سه رنگ اصلی در یک میز استفاده نشود.
۳ رنگ ظروف با رومیزی تضاد ملایم داشته باشد.
۴ برای مراسم رسمی از رنگ‌های خنثی استفاده شود.
۵ برای جشن‌ها از رنگ‌های گرم و شاد بهره گرفته شود.
۶ رنگ گل‌ها با فصل و نوع مراسم هماهنگ باشد.
۷ از رنگ‌های بسیار تند و متضاد به مقدار زیاد استفاده نشود.
۸ نور محیط در انتخاب رنگ‌ها در نظر گرفته شود؛ نور زرد رنگ‌ها را گرم‌تر و نور سفید آنها را طبیعی‌تر نشان می‌دهد.

مثال

رومیزی سفید + گل‌های قرمز + برگ‌های سبز یا رومیزی آبی + گل‌های نارنجی

نکته

رنگ‌های مشابه؛ استفاده از رنگ‌هایی که در چرخه رنگ کنار هم قرار دارند باعث ایجاد آرامش، زیبایی طبیعی و هماهنگی بیشتر می‌شود. مانند: آبی، آبی فیروزه‌ای، سبز یا زرد، زرد نارنجی، نارنجی.

جدول ۱ـ کاربرد رنگ‌ها در گل‌آرایی

رنگ	کاربرد			احساس ایجاد شده
گل‌های سفید	عروسی	مراسم رسمی	هتل‌های لوکس	پاکیزگی، سادگی، آرامش
گل‌های قرمز	مراسم عاشقانه	جشن‌ها	سالگرد ازدواج	انرژی، هیجان، اشتها
گل‌های زرد	جشن تولد	استقبال از مهمان	مراسم دوستانه	شادی، نشاط، امید
گل‌های صورتی	نامزدی	تولد	جشن بانوان	لطافت، محبت
گل‌های آبی و بنفش	همایش‌ها	هتل‌های مجلل	مراسم رسمی	شکوه، تجمل، خلاقیت، وقار، رسمیت
گل‌های مشکی	مراسم رسمی	سوگواری		تألم (غم)

فعالیت کلاسی

کاربرد رنگ در میزآرایی در محیط‌های باز، بسته و ویژه را بررسی نمایید که هر گل در جامعه نماد چه چیزی است؟

رنگ یکی از مهم‌ترین عناصر در میزآرایی و گل‌آرایی است که علاوه بر زیبایی، بر احساس، رفتار و رضایت مهمانان نیز تأثیر می‌گذارد. انتخاب رنگ باید علاوه بر نوع مراسم، با محیط برگزاری نیز هماهنگ باشد. در هتل‌داری، محیط‌های برگزاری رویدادها به سه گروه محیط‌های باز، محیط‌های بسته و محیط‌های ویژه تقسیم می‌شوند که هریک ویژگی‌های خاص خود را دارند و انتخاب رنگ در آنها متفاوت است.

۱ـ کاربرد رنگ در محیط‌های باز (Outdoor)

محیط‌های باز شامل: باغ، محوطه هتل، کنار استخر، ساحل، روف‌گاردن و فضاهای سبز می‌شوند. در این محیط‌ها نور طبیعی و رنگ‌های موجود در طبیعت بخش مهمی از دکوراسیون را تشکیل می‌دهند. مانند: رومیزی‌های روشن و ساده؛ گل‌آرایی با گل‌های طبیعی و رنگ‌های شاد؛ استفاده از دستمال سفره با رنگ‌های هماهنگ با طبیعت؛ ظروف سفید یا شیشه‌ای برای حفظ جلوه طبیعی محیط.

رنگ‌های مناسب: سفید، سبز، آبی، زرد، صورتی، نارنجی روشن، کرم.

مثال

برای برگزاری جشن عروسی در باغ هتل می‌توان از رومیزی سفید، گل‌های سفید و صورتی، روبان سبز و شمع‌های کرم‌رنگ استفاده کرد تا هماهنگی زیبایی با فضای طبیعی ایجاد شود.

۲ـ کاربرد رنگ در محیط‌های بسته (Indoor)

محیط‌های بسته شامل: سالن‌های پذیرایی، رستوران، اتاق جلسات، سالن همایش و تالارهای هتل می‌شوند. در این فضاها رنگ‌ها باید با دکوراسیون داخلی، نورپردازی، رنگ دیوارها و مبلمان هماهنگ باشند. مانند استفاده از رنگ‌های گرم و خنثی و هماهنگ؛ گل‌آرایی متناسب با رنگ سالن؛ رومیزی‌های ساده و شیک؛ استفاده از رنگ‌های مکمل برای افزایش زیبایی میز.

رنگ‌های مناسب: سفید، کرم، طلایی، نقره‌ای، زرشکی، سرمه‌ای، سبز یشمی.



شکل ۲ــ کاربرد رنگ در میزآرایی در محیط‌های باز، بسته و ویژه

۳ــ کاربرد رنگ در محیط‌های ویژه (Special Environments)

محیط‌های ویژه، فضاهایی هستند که برای برگزاری رویدادهای خاص طراحی شده‌اند و نیاز به انتخاب دقیق‌تر رنگ دارند. مانند: استفاده از گل‌های لوکس از جمله رز، ارکیده و لیلیوم؛ رومیزی‌های باکیفیت و رنگ‌های خنثی، تزیینات محدود اما شیک؛ هماهنگی کامل میان گل‌آرایی، ظروف، رومیزی و نورپردازی. این محیط‌ها عبارت‌اند از: میز VIP، سالن کنفرانس، اتاق جلسات رسمی، میز تشریفات، سالن عروسی، سالن ضیافت‌های رسمی و فضای نمایشگاهی.

رنگ‌های مناسب: سفید، طلایی، نقره‌ای، سرمه‌ای، مشکی (به‌صورت محدود) و بنفش ملایم.

مثال

برای میز VIP یک هتل پنج‌ستاره می‌توان از رومیزی سفید، رانر طلایی، گل‌های سفید و ارکیده بنفش کم‌رنگ، ظروف کریستال و شمع‌های سفید استفاده کرد.

فعالیت کلاسی

بررسی نمایید در فصول مختلف چه رنگ‌هایی مناسب محیط باز یا بسته یا ویژه می‌باشد.

فعالیت کارگاهی

انتخاب رنگ براساس نوع هر رویداد

در گروه‌های ۴ نفره فعالیت‌های زیر را انجام دهید:

۱ برای یک مراسم عروسی در هتل، ترکیب رنگ رومیزی، گل‌آرایی، دستمال سفره و تزیینات میز را انتخاب کرده و دلیل انتخاب خود را توضیح دهید.

۲ برای یک کنفرانس رسمی و یک جشن تولد، دو طرح رنگی متفاوت پیشنهاد کنید و تفاوت آنها را از نظر هدف و تأثیر بر مهمانان مقایسه نمایید.

۳ با توجه به یکی از مناسبت‌های نوروز، شب یلدا یا مراسم سوگواری، یک نمونه میزآرایی طراحی و اجرا کنید.

اهمیت انتخاب رنگ در رویدادها

هر رویداد پیام و هدف خاصی دارد و رنگ‌ها به انتقال این پیام کمک می‌کنند. به‌عنوان مثال، استفاده از رنگ‌های شاد در مراسم جشن، حس نشاط و سرزندگی ایجاد می‌کند، در حالی‌که رنگ‌های ملایم یا تیره برای مراسم رسمی یا سوگواری، حس احترام و وقار را منتقل می‌کنند.

انطباق رنگ‌ها متناسب با محیط پیرامونی

انطباق رنگ با محیط: انطباق به معنای هماهنگ کردن رنگ گل‌ها، رومیزی، دستمال سفره، ظروف و سایر تزیینات با فضای اطراف است؛ به‌گونه‌ای‌که همه اجزای محیط یک مجموعه منظم و هماهنگ را تشکیل دهند و هماهنگی، ایجاد تعادل بصری و آرامش، زیبایی و هویت مشخص در آن فضا مشاهده شود. پیش از انتخاب رنگ، باید ویژگی‌های محیط بررسی شود، از جمله: رنگ دیوارها، رنگ کف‌پوش، رنگ پرده‌ها، رنگ مبلمان و صندلی‌ها، نوع نورپردازی، وسعت فضا و سبک معماری (کلاسیک، مدرن یا سنتی).

هماهنگی رنگ با دیوارها: دیوارها بزرگ‌ترین سطح قابل مشاهده در سالن هستند و تأثیر زیادی بر انتخاب رنگ سایر اجزا دارند.

برای دیوارهای روشن از رنگ‌هایی مانند سفید، کرم یا بژ استفاده می‌شود. برای دیوارهای تیره از رنگ‌های تیره مانند قهوه‌ای، خاکستری تیره یا سرمه‌ای استفاده می‌شود.

هماهنگی رنگ با کف‌پوش: کف سالن بخش مهمی از دکوراسیون است. اگر کف‌پوش روشن باشد، می‌توان از رنگ‌های تیره‌تر در رومیزی و گل‌آرایی استفاده کرد؛ و اگر تیره باشد، بهتر است رومیزی و تزیینات روشن انتخاب شوند تا تعادل رنگ‌ها حفظ شود.

هماهنگی رنگ با مبلمان: رنگ صندلی‌ها و مبلمان باید با رنگ میز هماهنگ باشد. برای مثال: صندلی سرمه‌ای با رومیزی سفید یا کرم.

هماهنگی رنگ با نورپردازی: نور محیط نقش مهمی در دیده شدن رنگ‌ها دارد.

در نور طبیعی رنگ‌ها طبیعی‌تر دیده می‌شوند و جلوه مناسبی دارند.

در نور زرد رنگ‌های گرم مانند قرمز، نارنجی و طلایی زیباتر دیده می‌شوند و فضای صمیمی‌تری ایجاد می‌کنند.

در نور سفید رنگ‌های سرد مانند آبی، سبز و بنفش شفاف‌تر و واقعی‌تر دیده می‌شوند و برای فضاهای رسمی مناسب هستند.

انتخاب رنگ متناسب با اندازه فضا

در سالن‌های کوچک برای بزرگ‌تر نشان دادن فضا بهتر است از نورهای سفید، کرم، بژ و آبی روشن استفاده شود. در سالن‌های بزرگ می‌توان از رنگ‌های شاخص و پررنگ مانند زرشکی، سرمه‌ای، سبز تیره، طلایی استفاده کرد تا فضا گرم‌تر و صمیمی‌تر به‌نظر برسد.



شکل ۳

جدول ۲ـ کاربرد رنگ‌ها در انواع رویدادها

رنگ‌های پیشنهادی	نوع مراسم
سفید، طلایی، کرم، صورتی	عروسی
صورتی، سفید، یاسی	نامزدی
زرد، نارنجی، قرمز آبی روشن	جشن تولد
سفید، آبی، خاکستری	کنفرانس
سفید، طلایی، نقره‌ای	ضیافت رسمی
سفید، مشکی، بنفش تیره	مراسم سوگواری
قرمز، سبز، طلایی	شب یلدا
سبز، سفید، زرد، صورتی	نوروز



شکل ۴ـ انطباق رنگ‌ها متناسب با رویدادها

هماهنگی رنگ در اجزای میزآرایی

در انتخاب رنگ تنها گل‌ها اهمیت ندارند، بلکه تمام اجزای میز باید با یکدیگر هماهنگ باشند.

این اجزا عبارت‌اند از:

- رومیزی
- لچکی یا رانر
- دستمال سفره
- ظروف
- شمع
- گل‌آرایی
- کارت منو
- تزیینات میز

نکته

انتخاب رنگ بهتر است با فصل برگزاری رویداد نیز هماهنگ باشد.

فعالیت کارگاهی

دو طرح میزآرایی برای یک سالن کلاسیک و یک سالن مدرن طراحی کنید و تفاوت انتخاب رنگ‌ها در هر دو فضا را بیان نمایید.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب شده
۱	بررسی شرایط محیط و رنگ‌ها	محل آزمون: کلاس یا کارگاه پذیرایی نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه میز، رومیزی، لچکی، رانر (از ۴ رنگ)، گلدان گل در اختیار باشد.	مشاهده کار آزمون عملکردی	براساس رنگ محیط و نوع مراسم رنگ رومیزی، رانر، لچکی و گلدان را مشخص کند.	۳	
				براساس رنگ محیط و نوع مراسم رنگ رومیزی و رانر را مشخص کند.	۲	
				براساس رنگ محیط و نوع مراسم رنگ رومیزی را مشخص کند.	۱	

گل‌آرایی

گل‌آرایی یکی از هنرهایی است که در قالب یک فن و مهارت، جایگاه ویژه‌ای در نحوه ارائه و چیدمان گل به خود اختصاص داده است. به‌طورکلی گل‌آرایی به نحوه قرار گرفتن گل در مجموعه‌های گل یا دسته گل اشاره دارد. بدین‌ترتیب گل‌آرایی را می‌توان به‌عنوان شیوه‌های ارائه گل و نحوهٔ آراستن و آرایش گل‌ها در یک دسته گل یا در یک گلدان معرفی نمود.

گل‌آرایی فعالیتی است که در آن علاوه بر علاقه، نیازمند سلیقه و خلاقیت نیز می‌باشد. در تهیه دسته گل‌های جذاب، زیبا، چشمگیر و با نشاط، انتخاب نوع و رنگ گل‌ها و نحوه قرار گرفتن گل‌ها در کنار یکدیگر از مهارت‌های هنرمندان فن گل‌آرایی می‌باشد.

مفهوم گل آرایی

گل‌آرایی به هنر چیدمان گل‌ها، برگ‌ها و سایر عناصر طبیعی یا تزیینی به‌صورت هماهنگ و زیبا گفته می‌شود. هدف از گل‌آرایی ایجاد جذابیت بصری، انتقال احساسات و هماهنگی با محیط است.

اصول اساسی گل آرایی:

۱ **تعادل:** تعادل به معنای توزیع مناسب گل‌ها و اجسام تزیینی از جمله روبان و... در یک چیدمان گل است.
۲ **تناسب:** اندازه گل‌ها و ظرف گل‌آرایی باید با یکدیگر و با فضای مورد استفاده متناسب باشند. برای مثال، در میزهای کوچک رستوران نباید از گل‌آرایی‌های بسیار بزرگ استفاده شود.
۳ **هماهنگی (هارمونی):** رنگ، شکل و نوع گل‌ها باید با یکدیگر و با دکوراسیون محیط هماهنگ باشند تا جلوه‌ای زیبا و آرامش‌بخش ایجاد کنند.
۴ **ریتم:** ریتم در گل‌آرایی یعنی تکرار منظم و هماهنگ گل‌ها، رنگ‌ها، شکل‌ها یا برگ‌ها در یک چیدمان به‌گونه‌ای که چشم بیننده را در فضای گل‌آرایی حرکت دهد. مثال: تکرار گل‌های قرمز در چند نقطه از یک گل‌آرایی، باعث ایجاد ریتم می‌شود.
۵ **نقطه کانونی:** در هر گل‌آرایی معمولاً یک بخش به‌عنوان نقطه توجه اصلی در نظر گرفته می‌شود که چشم بیننده ابتدا به آن جلب می‌شود. مانند قرار دادن یک گل خاص در مرکز دسته گل.

مبانی انتخاب گل در رستوران‌ها

انتخاب رنگ: رنگ‌های ملایم مانند سفید، کرم و صورتی برای ایجاد آرامش مناسب هستند. رنگ‌های گرم مانند قرمز و نارنجی حس انرژی و اشتها را افزایش می‌دهند. رنگ گل‌ها باید با رنگ دکوراسیون رستوران هماهنگ باشد.
انتخاب اندازه: گل‌آرایی روی میز نباید مانع دید و گفت‌وگوی مهمانان شود. معمولاً ارتفاع گل‌آرایی میز غذاخوری کم درنظر گرفته می‌شود.
انتخاب رایحه: گل‌هایی با بوی بسیار تند برای رستوران مناسب نیستند؛ زیرا ممکن است با عطر و بوی غذا تداخل ایجاد کنند.

گل آرایی در رویدادها

مراسم رسمی: در همایش‌ها، نشست‌ها و مراسم رسمی از گل‌آرایی‌های ساده، شیک و منظم استفاده می‌شود.
جشن‌ها و مهمانی‌ها: در جشن‌ها می‌توان از رنگ‌های شاد، گل‌های متنوع و طرح‌های خلاقانه استفاده کرد تا فضای پرنشاطی ایجاد شود.
مراسم عروسی: گل‌آرایی در ورودی، میز مهمانان، جایگاه عروس و داماد و بخش‌های مختلف سالن نقش مهمی در زیبایی مراسم دارد.
علاوه بر مراسم فوق در سایر مراسم‌ها مانند ترحیم، تولد، نامزدی و... براساس شرایط محیط، نوع مهمان، نوع مراسم و... گل‌آرایی صورت می‌گیرد.

ابزارها و مواد لازم برای گل‌آرایی

برای تهیه دسته گل‌های آراسته و زیبا علاوه برداشتن مواد اولیه مناسب یعنی گل‌ها و برگ‌ها و گلدان‌های لازم، وسایل و ابزارهایی نیز مورد نیاز می‌باشد که به هریک از آنها اشاره خواهیم کرد. این ابزارها عبارت‌اند از:

۱ **قیچی باغبانی:** این قیچی‌ها ابزار ضروری و اولیه گل‌آرایی است که بیشترین کاربرد آن حذف شاخه‌های اضافی گل می‌باشد که استفاده از آن مانع له شدن و آسیب دیدن قسمت‌های باقی‌مانده گل می‌شود.

۲ **قیچی معمولی:** که از آن برای فرم دادن به برخی گل‌ها که انتهای آنها زرد شده و بریدن نوار چسب، روبان و بریدن انتهای خیلی نازک شاخه‌های فرعی گل استفاده می‌شود.

۳ **چاقو:** برای بریدن و از بین بردن تیغ گل‌هایی مانند: گل رز می‌باشد. همچنین برای صاف کردن اطراف شاخه و ریشه‌های خشک درختان نیز می‌توان از چاقو استفاده کرد.

۴ **انبردست:** برای خم کردن سیم‌ها و نیز پیچیدن دو سر سیم به یکدیگر هنگام نصب تور سیمی بر روی گلدان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۵ **ظروف مخروطی و استوانه‌ای:** ظرف‌های کوچک مخروطی یا استوانه‌ای از جنس فلز، چینی یا پلاستیک را می‌توان به نقطه‌ای از شاخه یا ریشه خشک وصل نمود و ساقه گل را درون آن جای داد.

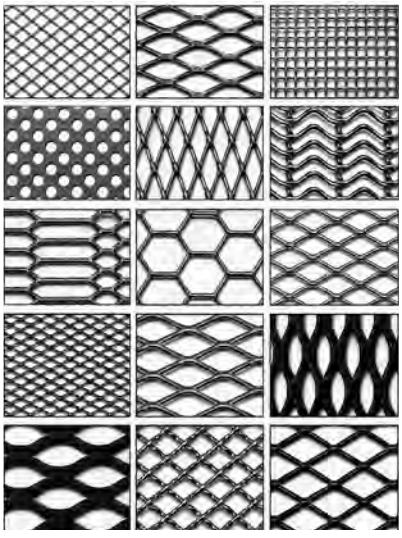
۶ **ظرف و گلدان (گلجای):** گلدان یا ظروف به‌طورکلی «گلجای» نامیده می‌شود. هماهنگی بین گلدان یا ظرف و دسته‌گل بیش از همه اهمیت دارد؛ باید توجه داشت که گلدان را برای چه دسته گلی به‌کار می‌بریم. گلدان‌ها دارای شکل و اندازه‌های متفاوتی هستند.



شکل ۵ــ تصاویری از ابزار لازم برای گل‌آرایی



شکل ۶ــ ظروف و گلدان گل‌آرایی



شکل ۷ــ تور سیمی

ملزومات مورد نیاز برای گل آرایی:

۱ **تور سیمی:** برای سهولت در انجام آرایش گل‌ها و گلدان باید طوری از تور سیمی استفاده کرد که با آن بتوان فرم دلخواه را در گلدان ایجاد نمود.

علاوه بر این با به‌کار بردن تور سیمی می‌توان قسمت کوتاهی از ساقه را در آب قرار داد و بقیه شاخه‌ها و گل‌ها را با فرم دلخواه در خارج از آب آرایش داد. این تورها از جنس آلومینیوم است و زنگ نمی‌زند.

۲ **سیم‌های معمولی:** در گل‌آرایی به سیم‌های با طول و قطر متفاوت نیاز خواهد بود. که در موارد زیر مورداستفاده قرار می‌گیرد.

الف) برای بستن گل‌های خشک به یکدیگر و حالت دادن به آنها.

ب) ساقه برخی از گل‌ها خیلی نرم بوده و به فاصله کمی‌بعد از چیدن قادر به نگهداری گل نیستند، در این‌گونه موارد باید به‌وسیله سیم آنها را قائم نگه داشت. به این ترتیب که یک سر سیم را به دم گل وصل کرده و سیم را به ساقه گل به هم می‌پیچند.

ج) گاهی ساقه گل‌ها می‌شکند ولی دو قسمت شکسته از هم جدا نمی‌شوند در این موارد سیم باریک را به شکل سنجاق خم شده درآورده و کنار قسمت شکسته شده قرار داده و به کمک نوارچسب هم‌رنگ اطراف آن را می‌پیچند.

د) گاهی برگ‌های زینتی بزرگ حالت خود را از دست می‌دهند که می‌توان به کمک سیم نازکی به وضع اول برگرداند.



۱ قرار دادن سیم به‌صورت افقی در تنه پایه گل
۲ قرار دادن سیم به‌صورت عمودی در امتداد ساقه
۳ پیچیدن سیم دور ساقه
۴ گل آماده برای استفاده در آرایش



۱ قرار دادن سیم به‌صورت افقی در پایه برگ
۲ قرار دادن سیم به‌صورت عمودی در امتداد رگبرگ اصلی
۳ محکم کردن سیم با نوار گل‌سازی
۴ برگ آماده برای استفاده در آرایش

شکل ۸ــ کاربرد سیم در نگهداری و حالت دادن به برگ و گل



شکل ۹ــ سیم‌های مورد استفاده در گل‌آرایی

۳ **سیم مخصوص:** سیم دیگری که در گل‌آرایی مورد استفاده قرار می‌گیرد سیم مخصوص است. این سیم نرم روکش‌دار پارچه‌ای که رنگ آن سبز می‌باشد، برای نصب تور سیمی در دهانه گلدان و بستن ساقه‌های کوتاه به میله چوبی یا شاخه‌های باریک درخت به‌کار می‌رود. این سیم خیلی نرم و انعطاف‌پذیر می‌باشد.

۴ **نوار رنگی کش‌دار:** از این نوارهای کاغذی رنگی برای ترمیم گل‌های خشک و گل‌های شکسته استفاده می‌شود.

۵ **روبان:** نوارهای رنگی که به روبان معروف می‌باشد با رنگ‌های متنوع و اندازه‌های مختلف در گل‌آرایی به‌کار می‌روند. روبان‌ها را می‌توان به شکل‌های مختلف درآورد سپس به کمک سیم نازک با نوار چسب یا سیم نرم به دسته گل یا طلق و کاغذ دور آن چسباند.



شکل ۱۰ــ انواع روبان‌های مورد استفاده در گل‌آرایی



شکل ۱۱ــ مدل‌های مختلف اسفنج خشک مورد استفاده در گل‌آرایی

۶ **اسفنج خشک:** اسفنج خشک نوعی اسفنج است که قابلیت جذب آب زیادی دارد. چنانچه ساقه گل و گیاهی را در اسفنج فرو کنیم تغذیه آنها برای مدتی صورت خواهد گرفت. این اسفنج‌ها به اشکال گوناگون مکعبی، استوانه‌ای، مخروطی و... عرضه می‌شوند و ویژگی آنها این است که آب زیادی را به خود جذب نموده و حتی در این حالت بدون اینکه فرم و ترتیب آنها به هم بخورد قابل جابه‌جایی است.

۷ **طلق شفاف / کاغذ پلیسه:** گاهی برای ایجاد جذابیت بیشتر دسته گل‌ها، آنها را در طلق‌های شفاف یا کاغذهای رنگی پلیسه‌ای یا سایر کاغذها قرار می‌دهند.



شکل ۱۲ــ انواع طلق‌ها برای پیچاندن دور گل

۸ گل و مواد گیاهی: گل ماده اصلی موردنیاز گل‌آرایی می‌باشد. بخش اعظم زیبایی دسته‌های گل، حاصل هنر گل‌آرا است که گل‌ها را در کنار یکدیگر آراسته می‌کند.

به‌طور کلی گل‌ها در سه دسته مهم گروه‌بندی می‌شوند:

الف) گل‌ها و گیاهان زینتی هوای آزاد (باغچه)

این گل‌ها عمدتاً به‌صورت درخت، درختچه و بوته می‌باشند و عموماً برای زیبایی محیط‌ها و فضاهای سبز بیرون از آپارتمان و هوای آزاد مورد استفاده قرار می‌گیرند. گل‌های فصلی نظیر اطلسی، کوکب، تاج خروس، زنبق، نرگس و شاه‌پسند در این گروه قرار می‌گیرند که بیشتر در هوای آزاد قرار می‌گیرند و محیط باغچه‌ها و آب نماهای رستوران را زیباتر می‌کنند.



شکل ۱۳ــ نمونه‌ای از گل‌های زینتی هوای باز

ب) گل‌های بریدنی (مخصوص و تهیه دسته گل)

این گل‌ها که شاخه‌های گلدار آن پس از ظهور از بوته مادری جدا شده و برای تهیه دسته گل مورد استفاده قرار می‌گیرند. از آنجا که این گل‌ها پس از جدا شدن از بوته اصلی نیاز به آب و مواد غذایی و مراقبت بیشتری دارند پس از تهیه دسته گل در ظروف محتوی آب یا در اسفنج مرطوب قرار می‌گیرند. از جمله گل‌های بریدنی می‌توان به گل‌های رُز، مریم، داوودی، میخک، گلایول، پرنده بهشتی، نرگس، آفتابگردان، لاله و... اشاره کرد.



شکل ۱۴ــ گل‌های بریدنی

ج) گیاهان آپارتمانی یا گلدانی

این نوع گل‌ها عموماً به‌صورت پای در خاک و همراه با گلدان برای تزیین سالن‌های پذیرایی، حتی روی میزها استفاده می‌شوند و نیاز به نور و دمای مناسب، مواد غذایی و رطوبت دارند. این نوع گل‌ها در دو دسته قرار می‌گیرند.



شکل ۱۵ــ گیاهان آپارتمانی



شکل ۱۶ــ گیاهان برگ‌ساره‌ای



شکل ۱۷ــ سبد متقارن

۱ **گیاهان گلدانی گل‌دار:** این گیاهان به‌دلیل داشتن گل‌های زیبا برای زینت بخشیدن محیط‌های محصور مورد استفاده قرار می‌گیرند. مثل آزالیا، گیلاس مجلسی و آنتریوم.

۲ **گیاهان برگ‌ساره‌ای:** این گیاهان به‌دلیل داشتن برگ‌های جذاب و زیبا در محیط‌های سرپوشیده، مثل رستوران‌ها و هتل‌ها مورد استفاده قرار می‌گردد. مثل نیکوس، کاکتوس، سرخس و بگونیا.

تهیه گل‌های تحریک‌کنندهٔ اشتها در بخش میهمانی یکی از مهم‌ترین مسائل برای دکوراسیون میز است. گل‌ها در کنار چیدمان عالی میز از نقاط عطف میز به‌شمار می‌روند و به میز یک شخصیت ویژه می‌بخشند.

ظروف مخصوص گل: معمولاً باید از ظروف شیشه‌ایی استفاده کرد که با میز همخوانی داشته باشند. برای میزهای گرد یا چهارگوش نیاز به ظروف خاص متناسب با خودشان است. تزیین گل‌ها به دو شکل متقارن و غیرمتقارن تقسیم می‌شود. شکل متقارن گل از همه زوایا به یک شکل است و باعث آرامش میهمان می‌شود.

گل‌ها در گلدان: از گلدان‌های رومیزی در بخش پذیرایی کمتر استفاده می‌شود. جنس گلدان‌ها بیشتر از شیشه، سرامیک و چینی است و باید با سایر وسایل همخوانی داشته باشد. بعد از مرتب کردن گل‌ها، برگ‌های آنها را آن‌قدر از ساقه جدا می‌کنیم که تماسی با آب داخل گلدان پیدا نکنند چون باعث کپک زدن و از بین رفتن‌شان می‌شود. گل‌ها، علف‌ها، شاخه‌ها و خزه‌ها را باید به‌ترتیب بلندی (قد) درگلدان مرتب کرد. این نوع دکوراسیون ویژه میزهای گرد و بزرگ است و چون ارتفاع زیادی ندارند مانع دید مهمانان نمی‌شوند.

نگهداری گل‌های تزیینی

برای نگهداری طولانی‌تر گل‌های تزیینی در رستوران (به‌خصوص برای میزهای پذیرایی و فضای هتلی)، این روش‌ها کاربردی هستند:

۱ **آماده‌سازی صحیح گل‌ها:** ساقه‌ها را قبل از قرار دادن در آب مورب (حدود ۴۵ درجه) برش دهید تا آب بیشتری جذب کنند. برگ‌هایی که داخل آب قرار می‌گیرند را جدا کنید تا باعث فاسد شدن آب نشوند. از گل‌های تازه با ساقه محکم استفاده کنید.

۲ **مراقبت از آب گلدان:** آب گلدان را هر روز یا یک روز در میان تعویض کنید. گلدان را قبل از پر کردن دوباره تمیز بشویید. مقدار کمی غذای مخصوص گل شاخه‌بریده (محلول نگهدارنده گل) استفاده کنید. اگر در دسترس نبود، مقدار کمی شکر می‌تواند به تغذیه گل کمک کند، اما زیاده‌روی در مصرف آن باعث رشد باکتری می‌شود.

۳ **محل مناسب قرارگیری در رستوران:** گل‌ها را دور از نور مستقیم خورشید، گرمای آشپزخانه، جریان شدید کولر یا بخاری، میوه‌های رسیده (مثل سیب و موز که گاز اتیلن آزاد می‌کنند) قرار دهید.

۴ **انتخاب گل‌های مقاوم‌تر برای رستوران:** گل‌هایی که برای میزهای رستورانی بهتر دوام می‌آورند انتخاب شوند، مانند: داوودی، میخک آلسترومریا، آنتوریوم ارکیده، ژربرا (با مراقبت مناسب).

۵ **برنامه مراقبت روزانه کارکنان** باید یک چک‌لیست ساده تهیه کرد و گل‌ها را در دو نوبت بررسی کرد.

۶ **استفاده از ترکیب گل و سبزینه اضافه کردن برگ‌های تزیینی مانند:**

- برگ‌های سبز اکالیپتوس
- برگ نخل تزیینی که باعث می‌شود آرایش میز دیرتر ظاهر نامناسب پیدا کند.

فعالیت کلاسی

هر یک از هنرجویان یک «دفترچه نگهداری گل میز رستوران» طراحی کند و برای هر گل، عمر تقریبی، شرایط آب، نور و مراقبت روزانه را ثبت نماید؛ این کار به مهارت‌های عملی گل‌آرایی نزدیک‌تر است.

فعالیت کارگاهی

یک میز رستوران را طراحی کرده و موارد زیر را انجام دهید.

۱ نوع گل مناسب انتخاب کنید.

۲ رنگ‌بندی را مشخص کنید.

۳ دلیل انتخاب خود را از نظر اصول میزآرایی و گل‌آرایی توضیح دهید.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	گل‌آرایی	محل آزمون: کلاس یا کارگاه پذیرایی نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه ابزار: گلدان، چاقو، قیچی باغبانی، روبان، سیم، چسب، طلق، اسفنج، گل و گیاه در اختیار باشد.	آزمون عملکردی مشاهده کار	تهیه دسته گل مناسبتی با شرایط مطلوب (متقارن یا نامتقارن)	۳	
				تهیه دسته گل براساس نوع مناسبتی که هنرآموز مشخص می‌کند و آرایش آن.	۲	
				تهیه دسته گل براساس نوع مناسبتی که هنرآموز مشخص می‌کند بدون آرایش و ناقص.	۱	

مفاهیم و اصول میزآرایی

میزآرایی هنری است که می‌تواند در رضایت میهمان نسبت به محیط رستوران و سالن‌های پذیرایی بسیار مؤثر باشد. محیطی زیبا با رنگ‌های گرم و آرایش میزهای زیبا و منظم، بر قضاوت میهمان از شرایط رستوران تأثیر به‌سزایی دارد.



شکل ۱۸ــ استاندارد چیدمان ابزار و ظروف

میزآرایی

میزآرایی مجموعه‌ای از اصول و روش‌هایی است که برای آماده‌سازی، چیدمان و زیباسازی میز پذیرایی با استفاده از ظروف، ابزار پذیرایی، رومیزی، دستمال سفره، گل و سایر عناصر تزیینی به‌کار می‌رود. هدف از میزآرایی فقط زیباتر کردن میز نیست؛ بلکه باید شرایطی فراهم شود که مهمان بتواند با آرامش، راحتی و دسترسی مناسب به وسایل، از غذا و نوشیدنی استفاده کند.

اهداف میزآرایی:

- ایجاد نظم و زیبایی در فضای پذیرایی
- ایجاد هماهنگی میان وسایل میز
- افزایش جذابیت و کیفیت خدمات
- ایجاد احساس احترام و توجه به مهمان
- هماهنگ کردن میز با نوع غذا، مراسم و دکوراسیون

اصول اساسی میزآرایی:

- **نظم:** تمام وسایل باید در محل مناسب و با ترتیب مشخص قرار گیرند.
- **تناسب:** اندازه میز، ظروف، وسایل تزیینی و فضای بین جایگاه‌ها باید متناسب باشد.
- **تعادل:** وسایل روی میز نباید در یک قسمت متمرکز شوند و سایر قسمت‌ها خالی بمانند.
- **هماهنگی:** رنگ، شکل، جنس و سبک ظروف و تزیینات باید با یکدیگر هماهنگ باشند.
- **سادگی:** استفاده بیش از حد از وسایل تزیینی باعث شلوغی میز و کاهش کارایی آن می‌شود.
- **کاربردی بودن:** زیبایی میز نباید مانع استفاده راحت مهمان از ظروف و ابزار پذیرایی شود.



شکل ۱۹ــ انواع میز، صندلی و اقلام پارچه‌ای رستوران

نکته

انتخاب صندلی و اقلام پارچه‌ای باید متناسب با نوع میز، سبک دکوراسیون، نوع رویداد، رنگ‌بندی محیط و شیوه پذیرایی انجام شود. به‌عنوان مثال، صندلی بنکوئت و کاور صندلی برای مراسم گروهی و تشریفاتی مناسب‌ترند، در حالی که صندلی چوبی یا مدرن می‌تواند با سبک دکوراسیون رستوران هماهنگ شود.



شکل ۲۰ــ انواع ظروف و لیوان مورد استفاده در رستوران



شکل ۲۱ــ انواع ابزار غذاخوری

نکته

ابزار پایه، بیشتر برای استفاده مستقیم مهمان در هنگام صرف غذا روی میز قرار می‌گیرد.

اصول و استانداردهای چیدمان ابزار میزآرایی

۱ چیدمان ابزار باید به‌گونه‌ای باشد که مهمان بتواند وسایل موردنیاز خود را به‌راحتی تشخیص داده و استفاده کند.

۲ **محل قرارگیری بشقاب:** بشقاب اصلی در مرکز جایگاه مهمان قرار می‌گیرد و سایر ابزار براساس آن تنظیم می‌شوند.

۳ **محل قرارگیری چنگال‌ها:** چنگال‌ها معمولاً در سمت چپ بشقاب قرار می‌گیرند. در صورتی‌که چند چنگال موردنیاز باشد، ترتیب آنها براساس ترتیب استفاده از بیرون به داخل تنظیم می‌شود.

۴ **محل قرارگیری کارد و قاشق:** کاردها و قاشق‌ها در سمت راست بشقاب قرار می‌گیرند. تیغه کارد باید به سمت بشقاب باشد.

۵ **محل قرارگیری لیوان‌ها:** لیوان‌ها در قسمت بالای سمت راست بشقاب و در محل مناسب نسبت به کارد قرار می‌گیرند.

۶ **دستمال سفره:** می‌تواند براساس سبک پذیرایی روی بشقاب، در کنار بشقاب، یا در محل مشخص دیگری روی میز قرار گیرد.

نکته

چیدمان میز باید براساس منوی پذیرایی انجام شود؛ بنابراین لازم نیست تمام ابزارهای موجود در رستوران روی میز قرار گیرند. فقط وسایلی باید چیده شوند که برای سرو غذا و نوشیدنی موردنظر لازم هستند.



شکل ۲۲ــ انواع میزآرایی میز

اصول میزانپلاس و کنترل نهایی میز

میزانپلاس (Mise en Place) یک اصطلاح فرانسوی در صنعت غذا و پذیرایی است و به مفهوم «همه چیز در جای خود و آماده برای کار» به‌کار می‌رود. در میزآرایی و در میزانپلاس، پیش از ورود مهمانان، تمام وسایل موردنیاز برای پذیرایی آماده، کنترل و در محل مناسب قرار داده شوند.



شکل ۲۳ــ میزانپلاس یک میز ضیافت

مراحل میزانپلاس میز:

- **بررسی منو:** ابتدا باید مشخص شود چه غذاها و نوشیدنی‌هایی سرو خواهند شد.
- **تعیین ابزار موردنیاز:** براساس منو، ظروف و ابزار لازم انتخاب می‌شوند.
- **آماده‌سازی وسایل:** تمام ظروف، کارد، چنگال، قاشق، لیوان، دستمال و سایر تجهیزات بررسی و آماده می‌شوند.
- **کنترل نظافت:** هیچ ظرف یا وسیله‌ای نباید دارای لکه، شکستگی، لب‌پریدگی یا آلودگی باشد.
- **چیدمان میز:** وسایل براساس اصول استاندارد در محل خود قرار می‌گیرند.
- **کنترل نهایی:** پس از پایان چیدمان، میز از نظر نظم، تقارن، تعداد وسایل، تمیزی و زیبایی بررسی می‌شود.

چک‌کردن نهایی میز

پیش از شروع پذیرایی باید تعداد و نوع ظروف و سایر لوازم مورد بررسی قرار گرفته و مسیر رفت‌وآمد کارکنان و مهمانان بررسی شود.

اصول بهداشت و ایمنی در میزآرایی:

- دست‌ها پیش از آماده‌سازی میز شسته و پاکیزه باشند.
- ظروف کاملاً تمیز و خشک باشند.
- از ظروف شکسته یا لب‌پریده استفاده نشود.
- قسمت‌هایی که در تماس با غذا یا نوشیدنی است، با دست لمس نشوند.
- دستمال سفره تمیز و بدون لکه باشد.
- وسایل شیشه‌ای با احتیاط جابه‌جا شوند.
- کاردها به‌صورت ایمن و با تیغه رو به داخل چیده شوند.
- شمع‌ها در محل ثابت و دور از مواد قابل اشتعال قرار گیرند.
- سیم‌ها و تجهیزات برقی نباید در مسیر رفت‌وآمد قرار داشته باشند.
- میز نباید بیش از ظرفیت خود با ظروف و وسایل سنگین پر شود.

فعالیت کارگاهی

فرض کنید قرار است برای ۶ مهمان یک میز ضیافت آماده شود. منوی پذیرایی شامل یک غذای اصلی، نوشیدنی و دسر است. هنرجویان در گروه‌های ۴ نفره تقسیم شوند و هر گروه میز را پیش از ورود مهمانان مطابق با مراحل زیر آماده کند.

بررسی منو: مشخص شود برای این پذیرایی چه ظروف و ابزارهایی لازم است.

تهیه وسایل: ظروف، کارد، چنگال، قاشق، لیوان، دستمال و وسایل تزیینی موردنیاز انتخاب شود.

کنترل بهداشت و سلامت: تمیزی، خشکی، سالم‌بودن و نداشتن لکه یا لب‌پریدگی وسایل بررسی شود.

میزانپلاس: همه وسایل موردنیاز را پیش از شروع چیدمان، آماده و در محل مناسب قرار دهند.

چیدمان میز: میز برای ۶ مهمان براساس اصول آموخته‌شده چیده شود.

کنترل ایمنی: مسیر رفت‌وآمد، نحوه قرارگیری کاردها، شمع یا وسایل تزیینی و تجهیزات برقی بررسی شود.

کنترل نهایی: با استفاده از یک چک‌لیست، میز را بررسی نموده و هرگونه نقص آن برطرف گردد.

فعالیت کلاسی

فرض کنید پس از آماده‌سازی یک میز ضیافت برای ۶ مهمان، متوجه می‌شوید تعداد لیوان‌ها کافی است، اما یکی از لیوان‌ها لکه دارد، یک کارد به‌درستی قرار نگرفته و یک وسیله تزیینی مسیر رفت‌وآمد کارکنان را محدود کرده است.

اگر شما مسئول کنترل نهایی میز باشید، چه اقداماتی انجام می‌دهید؟ دلایل خود را برای هر اقدام توضیح دهید.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	میزآرایی	محل آزمون: کلاس یا کارگاه پذیرایی نوع آزمون: گروهی یا انفرادی زمان: برای گروهی حداکثر ۳۰ دقیقه برای انفرادی ۲۰ دقیقه میز، رومیزی، گلدان گل، دستمال سفره، سرویس چینی (۶ نفره)، لوازم مشترک رومیز، ابزار پذیرایی، لیوان پایه‌دار	آزمون عملکردی مشاهده کار	چیدمان یک میز پذیرایی مناسبتی استاندارد (گروهی یک میز ۶ نفره؛ فردی یک میز دو نفره) با توجه به منو درخواستی (تعیین شده توسط هنرآموز)	۳	
				چیدمان یک میز پذیرایی رستورانی با حداقل سرویس (سرویس بشقابی) (انفرادی) با توجه به منوی درخواستی (تعیین شده توسط هنرآموز)	۲	
				چیدمان یک میز پذیرایی رستورانی برای دو نفر به‌صورت ناقص	۱	

دستمال سفره و اهمیت آن در میزآرایی (Napkin)



شکل ۲۴ـ چند مدل دستمال سفره

دستمال سفره، پارچه‌ای یا کاغذی است که در هنگام صرف غذا برای حفظ نظافت، رعایت بهداشت فردی و افزایش زیبایی میز مورد استفاده قرارمی‌گیرد. در هتل‌ها و رستوران‌های حرفه‌ای معمولاً از دستمال‌های پارچه‌ای استفاده می‌شود که علاوه بر کاربرد بهداشتی، نقش مهمی در تزیین و زیباسازی میز دارند. این دستمال‌ها در اندازه‌ها، رنگ‌ها و جنس‌های مختلف تهیه شده و به روش‌های متنوع تا می‌شوند. هنر تا کردن دستمال سفره می‌تواند جلوه‌ای زیبا، منظم و حرفه‌ای به میز ببخشد و تأثیر مثبتی بر ذهن مهمان ایجاد کند. به همین دلیل در صنعت هتل‌داری، آموزش روش‌های مختلف تا کردن دستمال سفره بخشی از مهارت‌های اصلی میزآرایی محسوب می‌شود. دستمال‌ها باید کاملاً تمیز، اتوکشیده و بدون لکه باشند. از دستمال‌های پاره یا رنگ‌پریده نباید استفاده شود. کارکنان باید هنگام چیدن میز از تماس غیرضروری با سطح داخلی دستمال خودداری کنند. دستمال‌های پارچه‌ای پس از هر بار استفاده باید شسته و ضدعفونی شوند. روش‌های تا زدن ۱۰ مدل دستمال سفره به‌صورت کیوآرکد (QRcod) قابل دسترسی است.

کاربردهای دستمال سفره:

۱ **حفظ بهداشت و نظافت:** مهم‌ترین وظیفه دستمال سفره حفظ پاکیزگی مهمان در هنگام صرف غذا است. مهمان می‌تواند برای پاک کردن دهان، انگشتان و جلوگیری از آلوده شدن لباس از آن استفاده کند.

۲ **افزایش زیبایی و جذابیت میز:** دستمال سفره یکی از عناصر اصلی در هنر میزآرایی محسوب می‌شود. استفاده از رنگ مناسب و تاهای زیبا می‌تواند جلوه‌ای شیک و حرفه‌ای به میز ببخشد.

۳ **نشان‌دهنده سطح خدمات و تشریفات:** در هتل‌ها و رستوران‌های لوکس، کیفیت، جنس و نحوه تا کردن دستمال سفره بیانگر میزان توجه مجموعه به جزئیات و استانداردهای پذیرایی است.

۴ **ایجاد هماهنگی در دکوراسیون میز:** رنگ و مدل دستمال سفره معمولاً با رومیزی، ظروف، گل‌آرایی و سایر عناصر میز هماهنگ انتخاب می‌شود تا یک هارمونی بصری ایجاد گردد.

محل قرارگیری دستمال سفره در میزآرایی

بسته به نوع پذیرایی و سبک چیدمان، دستمال سفره می‌تواند در یکی از محل‌های زیر قرار گیرد:

- در مرکز بشقاب اصلی
- روی بشقاب غذا داخل لیوان
- در سمت چپ چنگال‌ها داخل حلقه مخصوص دستمال (Napkin Ring)

اصول استفاده از دستمال سفره توسط مهمان:

۱ پس از نشستن، دستمال را باز کرده و روی پاها قرار می‌دهند.

۲ برای پاک کردن لب‌ها از قسمت داخلی دستمال استفاده می‌شود.

۳ در صورت ترک موقت میز، دستمال به صورت نیمه‌تا شده روی صندلی قرار می‌گیرد.

۴ پس از پایان غذا، دستمال به‌صورت مرتب در سمت چپ بشقاب قرار داده می‌شود و نباید مجدداً به‌طور کامل تا شود.

اندازه‌های رایج دستمال سفره در هتل‌ها

در هتل‌ها و رستوران‌های حرفه‌ای معمولاً از سه اندازه زیر بیشتر استفاده می‌شود:

- ۴۵ × ۴۵ سانتی‌متر: رایج‌ترین اندازه برای میزآرایی رستوران‌ها.
- ۵۰ × ۵۰ سانتی‌متر: مناسب برای مهمانی‌ها و مراسم رسمی.
- ۵۵ × ۵۵ سانتی‌متر: برای ضیافت‌ها و میزهای تشریفاتی که نیاز به تاهای پیچیده و تزیینی دارند.

ویژگی دستمال مناسب برای میزآرایی

برای اجرای مدل‌های مختلف تا کردن دستمال سفره، بهتر است:

- شکل دستمال مربع باشد.
- ابعاد آن حداقل ۴۵ × ۴۵ سانتی‌متر باشد. پارچه دارای ایستایی مناسب (مانند کتان یا پنبه ـ پلی‌استر) باشد.
- کاملاً اتوکشیده و بدون چروک باشد.



شکل ۲۵ـ مدل‌های مختلف تاهای دستمال سفره برای رستوران

نکته

هرچه اندازه دستمال بزرگ‌تر باشد، اجرای مدل‌های تزیینی مانند: تاج (Crown)، نیلوفر آبی (Lotus) بادبزن (Fan)، اسقف (Bishop's Hat)، شمع (Candle) آسان‌تر و زیباتر خواهد بود. به همین دلیل در آموزش میزآرایی معمولاً از دستمال‌های پارچه‌ای ۵۰×۵۰ سانتی‌متری استفاده می‌شود، زیرا هم استاندارد تشریفاتی دارد و هم برای تمرین انواع مدل‌های تا مناسب است. برای هنرجویان این رشته ابتدا مدل‌های ساده و پرکاربرد آموزش داده می‌شود؛ مدل‌هایی که در رستوران‌ها، هتل‌ها و مراسم مختلف کاربرد فراوان دارند و بدون نیاز به مهارت پیچیده قابل اجرا هستند.

فعالیت کارگاهی



قرار است برای ۴ مهمان یک میز در رستوران هتل آماده شود. پذیرایی، یک مراسم رسمی است و میز باید ظاهری زیبا و هماهنگ داشته باشد. هر هنر باید ضمن حضور در کارگاه پذیرایی مراحل زیر را با نظارت هنرآموز انجام دهد:

از میان دستمال‌های موجود، نوع مناسب برای مراسم انتخاب شود و دلیل انتخاب خود را بیان کند.

رنگ و جنس دستمال را با توجه به ظروف، رومیزی و سایر عناصر میز انتخاب کند.

دستمال‌ها را به یک مدل ساده و زیبا تا کند.

دستمال‌ها را در محل مناسب میز قرار دهد.

تمیزی، سلامت و اتو کشیده‌بودن دستمال‌ها را بررسی کند.

در پایان، میز را از نظر بهداشت، زیبایی، هماهنگی و نظم بررسی نماید.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/ نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	آماده‌سازی و تا کردن دستمال سفره	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه برای هر دستمال سفره ابزار: دستمال سفره در ابعاد ۴۵×۴۵ و ۵۰×۵۰، از هر کدام ۱۰ عدد و در رنگ‌های مختلف	مشاهده کار آزمون عملکردی	درست کردن ۱۰ مدل دستمال سفره	۳	
				درست کردن ۵ مدل دستمال سفره	۲	
				درست کردن ۳ مدل دستمال سفره	۱	

ارزشیابی شایستگی میزآرایی و گل‌آرایی

نام و نام خانوادگی:			شماره ملی:		تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۵	استاندارد عملکرد: انتخاب نوع دکوراسیون و ابزار موردنیاز براساس نوع رویداد و سفارش مشتری با استفاده از تجهیزات و ملزومات مربوطه
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲	
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۵۱	کار:	میزآرایی و گل‌آرایی	سطح شایستگی:	مهارت	

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار،مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	بررسی شرایط محیط و رنگ‌ها	محل آزمون: کلاس یا کارگاه پذیرایی نوع آزمون: انفرادی زمان: ۱۵ دقیقه میز، رومیزی، لچکی، رانر (از ۴ رنگ) و گلدان گل در اختیار باشد.	مشاهده کار آزمون عملکردی	براساس رنگ محیط و نوع مراسم رنگ رومیزی، رانر، لچکی و گلدان را مشخص کند.	۳	
				براساس رنگ محیط و نوع مراسم رنگ رومیزی و رانر را مشخص کند.	۲	
				براساس رنگ محیط و نوع مراسم رنگ رومیزی را مشخص کند.	۱	
۲	گل‌آرایی	محل آزمون: کلاس یا کارگاه پذیرایی نوع آزمون: انفرادی زمان: ۳۰ دقیقه ابزار: گلدان، چاقو، قیچی باغبانی، روبان، سیم، چسب، طلق، اسفنج، گل و گیاه در اختیار باشد.	آزمون عملکردی مشاهده کار	تهیه دسته گل مناسبتی با شرایط مطلوب (متقارن یا نامتقارن)	۳	
				تهیه دسته گل براساس نوع مناسبتی که هنرآموز مشخص می‌کند و آرایش آن.	۲	
				تهیه دسته گل براساس نوع مناسبتی که هنرآموز مشخص می‌کند بدون آرایش و ناقص.	۱	
۳	میزآرایی	محل آزمون: کلاس یا کارگاه پذیرایی نوع آزمون: گروهی یا انفرادی زمان: برای گروهی، حداکثر ۳۰ دقیقه برای انفرادی ۲۰ دقیقه میز، رومیزی، گلدان گل، دستمال سفره،سرویس چینی(۶ نفره)، لوازم مشترک رومیز، ابزار پذیرایی، لیوان و لیوان پایه‌دار	آزمون عملکردی مشاهده کار	چیدمان یک میز پذیرایی مناسبتی استاندارد (گروهی یک میز ۶ نفره؛ فردی یک میز دو نفره) با توجه به منو درخواستی (تعیین شده توسط هنرآموز)	۳	
				چیدمان یک میز پذیرایی رستورانی با حداقل سرویس (سرویس بشقابی) (انفرادی) با توجه به منوی درخواستی (تعیین شده توسط هنرآموز)	۲	
				چیدمان یک میز پذیرایی رستورانی برای دو نفر به‌صورت ناقص	۱	
۴	آماده‌سازی و تا کردن دستمال سفره	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: انفرادی زمان: ۵ دقیقه برای هر دستمال سفره ابزار: دستمال سفره در ابعاد ۴۵×۴۵ و ۵۰×۵۰، از هر کدام ۱۰ عدد و در رنگ‌های مختلف	مشاهده کار آزمون عملکردی	درست کردن ۱۰ مدل دستمال سفره	۳	
				درست کردن ۵ مدل دستمال سفره	۲	
				درست کردن ۳ مدل دستمال سفره	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت در انتخاب محل و رنگ رویداد ۲ـ رعایت دقت در انتخاب نوع دکور و ملزومات ۳ـ دقت، تفکر خلاق و مدیریت زمان و نظافت محیطی در چیدمان لوازم میزآرایی ۴ـ رعایت و توجه دقیق به طراحی دستمال سفره ۵ـ توجه به جزئیات و استانداردها در چیدمان و میزآرایی		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۳ و ۴	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐ خیر ☐	

توضیحات:

۱ **معیار شایستگی انجام کار:**
- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۳ و ۴ (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ **تعریف سطوح شایستگی:** صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.
- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

واحد یادگیری ۲

طراحی چیدمان جلسات



انتظار می‌رود هنرجویان در پایان این واحد یادگیری به پرسش‌های زیر پاسخ دهند

۱ انواع رویدادها براساس ماهیت و هدف آنها چیست و چگونه از یکدیگر تفکیک می‌شوند؟
۲ فضای مناسب و تجهیزات موردنیاز هر رویداد براساس نوع رویداد و تعداد شرکت‌کنندگان چگونه تعیین می‌شود؟
۳ تجهیزات موردنیاز یک رویداد چگونه به‌صورت صحیح، ایمن و متناسب با فضای برگزاری جانمایی می‌شوند؟
۴ وسایل و ملزومات پذیرایی براساس نوع رویداد چگونه انتخاب و چیدمان می‌شوند؟
۵ اصول اولیه تشریفات و پذیرایی از مهمانان متناسب با نوع رویداد چیست و چگونه اجرا می‌شود؟

استاندارد عملکرد

طراحی و چیدمان جلسات و پذیرایی از مهمانان براساس نوع رویداد و تعداد مهمانان با استفاده از ابزار و تجهیزات مربوطه براساس استانداردهای هتلی

مقدمه

برگزاری موفق یک رویداد در هتل نیازمند برنامه‌ریزی و اجرای دقیق مراحل مختلف است. نخست ماهیت و نوع رویداد به‌درستی شناسایی شود. کنفرانس، سمینار، مراسم عروسی و کارگاه آموزشی، هرکدام نیازمند برنامه‌ریزی و چیدمان متفاوتی هستند. پس از تعیین نوع رویداد، فضای مناسب و تجهیزات موردنیاز باید پیش‌بینی و طراحی شود. جانمایی صحیح میزها، صندلی‌ها و تجهیزات صوتی و تصویری، نقش مهمی در کیفیت برگزاری رویداد دارد. همچنین باید پیش از شروع برنامه، سالم و آماده بودن تجهیزات کنترل شود. پذیرایی از مهمانان نیز متناسب با نوع، زمان و ویژگی‌های رویداد برنامه‌ریزی شود. انتخاب ظروف، وسایل پذیرایی و نحوه چیدمان آنها باید با نوع مراسم هماهنگ باشد. اجرای صحیح تشریفات و پذیرایی مناسب، موجب افزایش رضایت مهمانان می‌شود. بنابراین، هنرجویان در این واحد یادگیری باید بتوانند از مرحله برنامه‌ریزی تا اجرای رویداد، نیازهای آن را شناسایی و به‌درستی اجرا کنند.

انواع رویداد

رویداد را می‌توان با توجه به هدف، ماهیت، تعداد و نوع شرکت‌کنندگان و نحوه برگزاری، به گروه‌های مختلف تقسیم کرد.

۱ـ گردهمایی‌های علمی و تخصصی

این رویدادها با هدف ارائه اطلاعات، انتقال دانش، تبادل نظر و بررسی موضوعات تخصصی برگزار می‌شوند.



شکل ۲۶ـ کنفرانس

تعریف کنفرانس: کنفرانس (Conference) یک گردهمایی رسمی و برنامه‌ریزی‌شده است که با حضور تعدادی از افراد، متخصصان، مدیران، کارشناسان یا علاقه‌مندان به یک موضوع مشخص برگزار می‌شود. هدف اصلی کنفرانس می‌تواند ارائه اطلاعات، تبادل‌نظر، معرفی دستاوردها، بررسی یک موضوع تخصصی و ایجاد ارتباط میان شرکت‌کنندگان باشد. کنفرانس معمولاً از یک برنامه مشخص پیروی می‌کند و ممکن است شامل سخنرانی، ارائه مطالب، نمایش فیلم و اسلاید، پرسش و پاسخ و نشست‌های تخصصی باشد.

انواع کنفرانس

کنفرانس‌ها با توجه به موضوع و هدف می‌توانند متفاوت باشند؛ به‌عنوان مثال:

- **کنفرانس علمی:** برای ارائه و بررسی موضوعات علمی و پژوهشی
- **کنفرانس تخصصی:** برای متخصصان و کارشناسان یک حوزه خاص
- **کنفرانس تجاری:** برای معرفی محصولات، خدمات، طرح‌ها و ایجاد ارتباطات تجاری
- **کنفرانس خبری:** برای ارائه اطلاعات و اخبار به خبرنگاران و رسانه‌ها
- **کنفرانس سازمانی:** برای کارکنان، مدیران یا اعضای یک سازمان

مراحل برگزاری کنفرانس

یک کنفرانس موفق معمولاً در چند مرحله اجرا می‌شود:

۱ **برنامه‌ریزی:** در این مرحله، موضوع کنفرانس، تاریخ و ساعت، تعداد شرکت‌کنندگان، مدت زمان برنامه، سخنرانان، محل برگزاری، بودجه و امکانات موردنیاز مشخص می‌شود.

۲ **انتخاب سالن:** سالن باید متناسب با تعداد شرکت‌کنندگان و نوع برنامه انتخاب شود. هنگام انتخاب سالن، موارد زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

- **مشخصات سالن:** ظرفیت، دسترسی مناسب، تعداد و محل ورودی و خروجی‌ها.
- **شرایط محیطی:** تهویه مناسب و نورپردازی کافی.
- **امکانات:** تجهیزات صوتی و تصویری، سرویس‌های بهداشتی و فضای مناسب برای پذیرایی.

۳ **طراحی چیدمان:** چیدمان باید به‌گونه‌ای باشد که شرکت‌کنندگان دید و صدای مناسب داشته و رفت‌وآمد نیز بدون مشکل انجام شود. برای کنفرانس می‌توان از چیدمان‌هایی مانند:

- تئاتری
- کلاس درسی
- U شکل
- میز هیئت‌رئیسه و صندلی‌های مقابل استفاده کرد.

برای یک کنفرانس با تعداد زیاد شرکت‌کننده، چیدمان تئاتری معمولاً فضای بیشتری برای نشستن فراهم می‌کند و توجه افراد را به جایگاه سخنران و صفحه نمایش هدایت می‌کند.

تجهیزات موردنیاز کنفرانس: این تجهیزات با توجه به نوع برنامه و تعداد شرکت‌کنندگان پیش‌بینی می‌شود که شامل موارد زیر است:

- **تجهیزات صوتی:** میکروفون، میکروفون بی‌سیم، میکروفون رومیزی، بلندگو، میز صدا یا میکسر صوتی.
- **تجهیزات تصویری:** ویدئوپروژکتور، پرده نمایش یا نمایشگر، لپ‌تاپ و کابل‌های ارتباطی.
- **تجهیزات جایگاه:** تریبون، میز و صندلی سخنرانان، جایگاه یا سن و نام‌نوشته سخنرانان.
- **سایر تجهیزات:** میز و صندلی، بطری آب، لیوان، دفترچه یادداشت، خودکار و کارت شناسایی یا کارت ورود.

کنترل تجهیزات پیش از آغاز کنفرانس: یکی از وظایف مهم کارکنان هتل، آزمایش و کنترل تجهیزات پیش از ورود مهمانان است. برای اطمینان از آمادگی سالن، موارد زیر باید بررسی شوند:

- **تجهیزات صوتی:** عملکرد میکروفون‌ها، کیفیت صدای بلندگوها و شارژ یا سالم بودن باتری میکروفون‌های بی‌سیم.
- **تجهیزات تصویری و اتصالات:** روشن شدن لپ‌تاپ و ویدئوپروژکتور، نمایش صحیح تصویر و سالم بودن کابل‌ها و اتصالات.
- **شرایط سالن:** مناسب بودن نور سالن، عملکرد سیستم تهویه و آماده بودن جایگاه سخنران.

نکته

بهتر است تجهیزات پیش از شروع برنامه آزمایش شوند و فقط به روشن بودن آنها اکتفا نشود.



شکل ۲۷ــ میز پذیرش کنفرانس

پذیرش و استقبال از شرکت‌کنندگان: در کنفرانس‌های رسمی، معمولاً محلی برای پذیرش و ثبت ورود شرکت‌کنندگان درنظر گرفته می‌شود. در این قسمت می‌توان خدمات زیر را ارائه کرد:

- بررسی فهرست شرکت‌کنندگان
- ارائه برنامه کنفرانس
- ثبت ورود
- راهنمایی مهمانان به سالن
- تحویل کارت شناسایی
- پاسخ‌گویی به پرسش‌های شرکت‌کنندگان

میز پذیرش بهتر است در محل قابل مشاهده و نزدیک ورودی سالن قرار گیرد و نباید مسیر ورود و خروج را مسدود کند.

پذیرایی در کنفرانس: پذیرایی باید با زمان و مدت کنفرانس هماهنگ باشد. بسته به برنامه ممکن است شامل:

آب و نوشیدنی، چای، وعده ناهار یا شام باشد. محل پذیرایی باید به‌گونه‌ای انتخاب شود که ازدحام ایجاد نکند و مزاحم سخنرانی و ارائه مطالب نشود.

نقش کارکنان هتل در برگزاری کنفرانس

کارکنان هتل فقط مسئول آماده کردن سالن نیستند؛ بلکه باید اجرای برنامه را نیز در طول رویداد پیگیری کنند.

برخی وظایف آنها عبارت‌اند از:

- آماده‌سازی سالن
- راهنمایی مهمانان
- کنترل تجهیزات
- همکاری با سخنرانان
- هماهنگی با مسئول فنی
- حفظ نظم سالن
- کنترل پذیرایی
- رفع مشکلات احتمالی در سریع‌ترین زمان
- رسیدگی به نیازهای شرکت‌کنندگان

نکته

در برگزاری کنفرانس، سه موضوع باید همواره با یکدیگر هماهنگ باشند. بنابراین، اگر ابتدا ماهیت کنفرانس و نیازهای آن به‌درستی شناخته شود، انتخاب سالن، نوع چیدمان، تجهیزات، پذیرایی و خدمات تشریفاتی نیز با دقت بیشتری انجام خواهد شد.

سمینار (Seminar)

سمینار نوعی گردهمایی علمی، تخصصی یا آموزشی است که با هدف ارائه، آموزش و بررسی یک موضوع مشخص برگزار می‌شود. در سمینار معمولاً یک یا چند سخنران مطالبی را برای گروهی از شرکت‌کنندگان ارائه می‌کنند و در ادامه، امکان پرسش، پاسخ و تبادل‌نظر وجود دارد. سمینار معمولاً نسبت به کنفرانس محدودتر و تخصصی‌تر است و مشارکت شرکت‌کنندگان در آن اهمیت بیشتری دارد. در طراحی و چیدمان سمینار باید شرایطی فراهم شود که افراد علاوه بر دید و صدای مناسب، امکان ارتباط و تعامل با ارائه‌دهنده را نیز داشته باشند.



شکل ۲۸ـ سمینار

ویژگی‌های سمینار:

- موضوع مشخص و از پیش تعیین‌شده دارد.
- دارای برنامه زمانی مشخص است.
- یک یا چند ارائه‌دهنده یا سخنران دارد.
- تعداد شرکت‌کنندگان معمولاً محدودتر از کنفرانس‌های بزرگ است.
- ارتباط میان سخنران و شرکت‌کنندگان اهمیت زیادی دارد.
- معمولاً شامل ارائه، پرسش و پاسخ و گاهی بحث گروهی است.
- به فضای آموزشی و نسبتاً رسمی نیاز دارد.

مراحل برگزاری سمینار:

۱ **تعیین موضوع:** ابتدا موضوع سمینار، هدف و گروه مخاطبان مشخص می‌شود. برای مثال موضوع: کاربرد فناوری‌های جدید در صنعت هتل‌داری. سپس سخنران یا سخنرانان متناسب با موضوع انتخاب می‌شوند.

۲ **تعیین زمان و مکان:** زمان برگزاری، مدت برنامه و سالن مناسب تعیین می‌شود. ظرفیت سالن باید متناسب با تعداد شرکت‌کنندگان باشد.

۳ **آماده‌سازی سالن:** پیش از ورود شرکت‌کنندگان باید موارد زیر آماده شوند:

- **تجهیزات صوتی:** میکروفون، میکروفون بی‌سیم، میکروفون رومیزی، بلندگو، میکسر صوتی.
- **تجهیزات تصویری:** لپ‌تاپ، ویدئوپروژکتور، پرده نمایش، نمایشگر، کابل‌های ارتباطی.
- **تجهیزات سخنران:** تریبون، میز و صندلی، بطری آب و لیوان، کنترل ارائه اسلاید، نام‌نوشته سخنران.

۴ **آماده‌سازی محتوای ارائه:** سخنران ممکن است از لپ‌تاپ، اسلاید، تصاویر، فیلم و سایر محتوای آموزشی استفاده کند. بنابراین فایل‌های ارائه باید پیش از شروع برنامه بررسی و آزمایش شوند.

۵ **پذیرش شرکت‌کنندگان:** در ورودی سالن می‌توان یک میز پذیرش قرار داد تا مسئول مربوطه ورود افراد را ثبت کرده و برنامه سمینار، کارت شناسایی یا سایر اطلاعات موردنیاز را در اختیار آنان قرار دهد.

انواع چیدمان جلسات

انتخاب چیدمان به تعداد شرکت‌کنندگان، نوع ارائه و میزان تعامل مورد انتظار بستگی دارد.

- **چیدمان تئاتری:** صندلی‌ها در ردیف‌های منظم رو به جایگاه سخنران قرار می‌گیرند. این نوع چیدمان مناسب برای برگزاری: سمینارهایی با تعداد زیاد شرکت‌کننده و تمرکز بیشتر بر سخنرانی.
- **چیدمان کلاسی:** میز و صندلی شرکت‌کنندگان رو به سخنران قرار می‌گیرد. این نوع چیدمان مناسب برای برگزاری: سمینارهای آموزشی که شرکت‌کنندگان نیاز به یادداشت‌برداری دارند.
- **چیدمان U شکل:** میزها به شکل حرف U قرار می‌گیرند. این نوع چیدمان مناسب برای برگزاری: گروه‌های کوچک‌تر که ارتباط و گفت‌وگو میان شرکت‌کنندگان اهمیت بیشتری دارد.
- **چیدمان میز هیئت‌رئیسه:** چند صندلی و میز در قسمت جلوی سالن برای سخنرانان یا اعضای پنل قرار می‌گیرد. این نوع چیدمان برای سمپوزیوم اهمیت زیادی دارد، زیرا معمولاً چند سخنران در بخش اصلی برنامه حضور دارند.



چیدمان U شکل — چیدمان کلاسی — چیدمان تئاتری

چیدمان گروهی (بندی) — چیدمان ضیافتی گرد — چیدمان میز هیئت رئیسه

شکل ۲۹ـ انواع چیدمان جلسات

پذیرایی در سمینار

پذیرایی باید متناسب با زمان، مدت سمینار و نوع پذیرایی انجام شود. برای مثال، در یک سمینار چندساعته می‌توان در زمان استراحت، چای، قهوه، آب و میان‌وعده ارائه کرد. محل پذیرایی باید به‌گونه‌ای باشد که باعث ازدحام نشود و رفت‌وآمد شرکت‌کنندگان را مختل نکند. در صورت طولانی بودن برنامه، ممکن است ناهار یا پذیرایی کامل نیز برای شرکت‌کنندگان درنظر گرفته شود.

وظایف کارکنان هتل در برگزاری سمینار:

- آماده‌سازی سالن و جایگاه سخنران پیش از شروع برنامه و کنترل چیدمان میز و صندلی
- کنترل سلامت تجهیزات صوتی و تصویری
- استقبال و راهنمایی شرکت‌کنندگان و پذیرایی از آنها
- نظارت بر نظم سالن در طول برگزاری سمینار
- پیگیری مشکلات احتمالی تجهیزات یا خدمات و رفع آن

نکته

در سمینار، تعامل و آموزش اهمیت زیادی دارد؛ بنابراین هنگام طراحی چیدمان نباید فقط به تعداد صندلی‌ها توجه کرد. دید مناسب به سخنران و نمایشگر، شنیدن واضح صدا، امکان یادداشت‌برداری و دسترسی آسان به تجهیزات و پذیرایی نیز باید در نظر گرفته شود.

سمپوزیوم (Symposium)

سمپوزیوم نوعی گردهمایی علمی و تخصصی است که در آن چند صاحب‌نظر، متخصص یا سخنران درباره یک موضوع مشخص و تخصصی، دیدگاه‌ها و یافته‌های خود را ارائه می‌کنند. در سمپوزیوم، موضوع اصلی از قبل تعیین می‌شود و هر سخنران معمولاً از یک زاویه یا جنبه متفاوت به موضوع می‌پردازد. بنابراین، هدف فقط ارائه یک سخنرانی نیست، بلکه بررسی یک موضوع از دیدگاه‌های مختلف و ایجاد زمینه برای تبادل‌نظر است. برای مثال، اگر موضوع سمپوزیوم «آینده گردشگری پایدار» باشد، ممکن است یک متخصص درباره محیط‌زیست، دیگری درباره اقتصاد گردشگری و فرد دیگری درباره نقش هتل‌ها در توسعه پایدار صحبت کند.



پذیرایی از شرکت‌کنندگان



میز پذیرش سمپوزیوم



شکل ۳۰ـ سمپوزیوم

ویژگی‌های اصلی سمپوزیوم:

سمپوزیوم دارای ویژگی‌های زیر است:

۱ **موضوع مشخص:** حول یک موضوع اصلی برگزار می‌شود و سخنرانی‌ها باید با آن موضوع ارتباط داشته باشند.

۲ **حضور چند سخنران:** یکی از ویژگی‌های مهم سمپوزیوم حضور چند متخصص یا صاحب‌نظر است. هرکدام از سخنرانان بخشی از موضوع را بررسی می‌کنند.

۳ **تخصصی بودن:** مخاطبان سمپوزیوم معمولاً افرادی هستند که به موضوع موردنظر علاقه یا دانش قبلی دارند؛ بنابراین محتوای ارائه‌ها می‌تواند تخصصی‌تر باشد.

۴ **ارائه دیدگاه‌های مختلف:** هر سخنران ممکن است از زاویه‌ای متفاوت موضوع را بررسی کند. همین موضوع باعث می‌شود شرکت‌کنندگان با دیدگاه‌های گوناگون آشنا شوند.

۵ **برنامه‌ریزی زمانی:** برای هر سخنران زمان مشخصی درنظر گرفته می‌شود و مسئول جلسه باید زمان ارائه‌ها را مدیریت کند.

۶ **پرسش و پاسخ و تبادل‌نظر:** پس از ارائه‌ها می‌توان زمانی را برای پرسش‌های شرکت‌کنندگان و پاسخ سخنرانان اختصاص داد.

ساختار معمول یک سمپوزیوم: یک سمپوزیوم می‌تواند از مراحل زیر تشکیل شود. این ترتیب می‌تواند با توجه به نوع و برنامه سمپوزیوم تغییر کند.

۱ **برنامه‌ریزی:** در این مرحله، موضوع و هدف سمپوزیوم، تاریخ و ساعت، تعداد شرکت‌کنندگان، مدت زمان برنامه، تعداد و نیازهای سخنرانان، محل برگزاری، نوع پذیرایی و فضای موردنیاز، بودجه و امکانات موردنیاز مشخص می‌شود.

۲ **انتخاب سالن:** سالن باید متناسب با تعداد شرکت‌کنندگان و نوع برنامه انتخاب شود. هنگام انتخاب سالن، موارد زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

- **مشخصات سالن:** ظرفیت، دسترسی مناسب، تعداد و محل ورودی و خروجی‌ها.
- **شرایط محیطی:** تهویه مناسب و نورپردازی کافی.
- **امکانات:** تجهیزات صوتی و تصویری، سرویس‌های بهداشتی و فضای مناسب برای پذیرایی.

چیدمان سالن سمپوزیوم: چیدمان باید با توجه به تعداد شرکت‌کنندگان، تعداد سخنرانان و میزان تعامل انتخاب شود.

چیدمان تئاتری: صندلی‌ها در ردیف‌های منظم رو به جایگاه قرار می‌گیرند.

کاربرد: برای سمپوزیوم‌هایی که تعداد شرکت‌کنندگان زیاد است و تمرکز اصلی بر ارائه سخنرانان است.

چیدمان کلاسی: در مقابل هر صندلی یک میز قرار می‌گیرد.

کاربرد: زمانی که شرکت‌کنندگان نیاز به یادداشت‌برداری یا استفاده از لپ‌تاپ دارند.

چیدمان U شکل: میزها به شکل U قرار می‌گیرند. برای گروه‌های کوچک‌تر و برنامه‌هایی که بحث و تعامل میان شرکت‌کنندگان اهمیت بیشتری دارد.

تجهیزات موردنیاز سمپوزیوم



شکل ۳۱ـ تجهیزات سمپوزیوم

کنترل تجهیزات پیش از شروع

یکی از وظایف مهم کارکنان هتل، آزمایش و کنترل تجهیزات پیش از ورود مهمانان است.

برای اطمینان از آمادگی سالن، موارد زیر بررسی شوند:

- **تجهیزات صوتی:** عملکرد میکروفون‌ها، کیفیت صدای بلندگوها و شارژ یا سالم بودن باتری میکروفون‌های بی‌سیم.
- **تجهیزات تصویری و اتصالات:** روشن شدن لپ‌تاپ و ویدئو پروژکتور، نمایش صحیح تصویر و سالم بودن کابل‌ها و اتصالات.
- **شرایط سالن:** مناسب بودن نور سالن، عملکرد سیستم تهویه و آماده بودن جایگاه سخنران.

نکته

بهتر است این آزمایش با حضور مسئول فنی و پیش از ورود مهمانان انجام شود.

میز پذیرش سمپوزیوم: در ورودی سالن می‌توان میز پذیرش مستقر کرد. میز پذیرش باید قابل مشاهده، منظم و خارج از مسیر اصلی رفت‌وآمد قرار گیرد.

وظایف کارکنان میز پذیرش شامل:

- استقبال از شرکت‌کنندگان
- بررسی فهرست ثبت‌نام
- ثبت ورود
- ارائه کارت شناسایی
- تحویل برنامه سمپوزیوم
- راهنمایی افراد به سالن
- پاسخگویی به پرسش‌های مهمانان

پذیرایی در سمپوزیوم: پذیرایی باید متناسب با مدت و زمان برگزاری برنامه باشد. برای مثال:

پذیرایی هنگام ورود: آب، چای یا قهوه، نوشیدنی، میان‌وعده سبک

پذیرایی زمان استراحت: چای و قهوه، آب و نوشیدنی، شیرینی و میان‌وعده

در برنامه‌های طولانی: در صورت نیاز می‌توان برای شرکت‌کنندگان ناهار یا پذیرایی کامل در نظر گرفت.

نکته مهم:

محل پذیرایی نباید باعث ایجاد سروصدا یا ازدحام در زمان ارائه سخنرانان شود.

تفاوت سمپوزیوم با کنفرانس و سمینار

جدول ۳ــ تفاوت سمپوزیوم با کنفرانس و سمینار

سمپوزیوم	سمینار و کنفرانس
بررسی تخصصی یک موضوع از دیدگاه‌های مختلف	آموزش و بررسی یک موضوع
معمولاً چند متخصص	یک یا چند نفر
علمی و تخصصی	علمی و آموزشی
پرسش و پاسخ و تبادل‌نظر	نسبتاً زیاد
ارائه دیدگاه‌های تخصصی متفاوت	آموزش و گفت‌وگو

مثال

فرض کنید هتل قرار است برنامه‌ای با عنوان «آینده صنعت هتل‌داری» برگزار کند. این برنامه می‌تواند یک سمپوزیوم تخصصی باشد؛ زیرا یک موضوع اصلی از چند دیدگاه تخصصی بررسی شده است. در این برنامه:

- یک کارشناس متخصص درباره فناوری‌های جدید هتل صحبت می‌کند.
- کارشناس متخصص دیگری درباره هوش مصنوعی در هتل‌داری صحبت می‌کند.
- کارشناس متخصص سوم درباره هتل‌های سبز و صرفه‌جویی انرژی صحبت می‌کند.
- در پایان، سخنرانان به پرسش‌های شرکت‌کنندگان پاسخ می‌دهند.

رویدادهای مناسبتی

تعریف: به مراسم و برنامه‌هایی گفته می‌شود که به مناسبت یک موقعیت، اتفاق، جشن، آیین، دستاورد یا مناسبت خاص برگزار می‌شوند. این رویدادها می‌توانند خانوادگی، اجتماعی، فرهنگی، رسمی یا سازمانی باشند و معمولاً در هتل‌ها، رستوران‌ها، تالارها و مراکز پذیرایی برگزار می‌شوند. در رویدادهای مناسبتی، علاوه بر پذیرایی از مهمانان، فضاسازی، دکوراسیون، چیدمان، گل‌آرایی، نورپردازی، تشریفات و هماهنگی خدمات اهمیت زیادی دارد.



شکل ۳۲ـ رویدادهای مناسبتی

ویژگی‌های رویدادهای مناسبتی: هر رویداد مناسبتی ویژگی‌های خاص خود را دارد؛ بنابراین نمی‌توان یک نوع چیدمان و پذیرایی را برای همه مراسم استفاده کرد. به‌عنوان مثال:

- **عروسی:** فضای شاد، دکوراسیون و پذیرایی ویژه
- **ترحیم:** فضای آرام، رسمی و محترمانه
- **تولد:** فضای شاد و متناسب با سن و سلیقه مهمانان
- **تقدیر:** جایگاه، سخنرانی و اهدای لوح یا جایزه
- **افتتاحیه:** جایگاه، روبان، سخنرانی و پذیرایی
- **ضیافت رسمی:** میزآرایی و پذیرایی

مراحل اجرای یک رویداد مناسبتی:

۱ **شناخت مناسبت:** ابتدا باید مشخص شود مراسم به چه مناسبت و با چه هدفی برگزار می‌شود.

۲ **تعیین تعداد مهمانان:** این مورد بر انتخاب سالن، تعداد میز و صندلی، تجهیزات و مقدار مواد پذیرایی تأثیر دارد.

۳ **انتخاب فضای مناسب:** فضا باید از نظر ظرفیت، امکانات، دسترسی، نور، تهویه و امکانات موردنیاز مناسب باشد.

۴ **طراحی چیدمان:** نوع چیدمان میز و صندلی براساس ماهیت مراسم، تعداد مهمانان و نوع پذیرایی انتخاب می‌شود.

۵ **پیش‌بینی تجهیزات:** تجهیزات صوتی و تصویری، میز و صندلی، ظروف، تجهیزات پذیرایی، دکوراسیون و سایر وسایل موردنیاز مشخص می‌شوند.

۶ **آماده‌سازی و کنترل:** پیش از ورود مهمانان، سالن، تجهیزات، میزها، صندلی‌ها و وسایل پذیرایی باید بررسی شوند.

۷ **اجرای پذیرایی و تشریفات:** پذیرایی و خدمات تشریفاتی مطابق برنامه و متناسب با نوع مناسبت اجرا می‌شود.

رویدادهای آموزشی

رویداد آموزشی به گردهمایی یا برنامه‌ای هدفمند، ساختاریافته و زمان‌مند اطلاق می‌شود که با تمرکز بر انتقال دانش، توسعه مهارت‌ها و تغییر در نگرش یا بینش مخاطبان، به‌روزرسانی دانش و ایجاد شبکه تعاملی طراحی و اجرا می‌گردد. این رویدادها معمولاً از الگوهای طراحی آموزشی و اصول پداگوژیک یا آندراگوژیک (آموزش بزرگسالان) پیروی می‌کنند و شامل کارگاه‌ها، دوره‌های فشرده، سمینارهای آموزشی و وبینارها می‌شوند.



نشست آموزشی



کارگاه علمی آشپزی



کلاس آموزشی

شکل ۳۳ـ رویدادهای آموزشی

جدول ۴ـ مشخصات رویدادها

نوع رویداد	تمرکز و کارکرد اصلی	مخاطب هدف	خروجی کلیدی
آموزشی	یادگیری، انتقال مهارت و توانمندسازی عملیاتی	فراگیران، دانشجویان، معلمان و افرادی که نیاز به کسب مهارت دارند	تسلط بر مهارت یا ابزار، تغییر رفتار یا عملکرد
علمی	اشتراک‌گذاری یافته‌های جدید پژوهشی، نقد مقالات و مرزهای دانش (مانند کنفرانس‌ها و همایش‌های علمی)	پژوهشگران، اساتید دانشگاه و نخبگان علمی	مقالات داوری‌شده، مستندسازی دانش نظری و تولید علم
تخصصی/ صنعتی	شبکه‌سازی، بررسی روندهای بازار، تبادل تجربه B2B و نمایش دستاوردها (مانند نمایشگاه‌های تجاری، پنل‌های صنفی)	متخصصان صنعت، مدیران، کسب‌وکارها و سرمایه‌گذاران	شبکه‌سازی تجاری، همکاری‌های استراتژیک، شناخت الگوهای رایج بازار
مناسبتی	گرامیداشت، یادبود، ترویج ارزش‌های فرهنگی یا جشن‌های فصلی و سازمانی	عموم مردم یا اعضای یک سازمان و جامعه محلی	تقویت هویت جمعی، انگیزش و آگاهی‌بخشی عمومی پیرامون یک مناسبت

انواع رویدادهای آموزشی

کارگاه آموزشی (Workshop) و عملی، دوره آموزشی، کلاس آموزشی، نشست آموزشی، جلسه عملی، آموزش و دوره‌های سازمانی.

برنامه‌ریزی برای برگزاری رویداد آموزشی: مطابق با سایر رویدادها در برنامه‌ریزی برگزاری رویداد آموزشی موارد زیر مشخص می‌شوند:

تعیین موضوع، هدف، مدرس، تعداد فراگیر، زمان و مدت برنامه، انتخاب محل مناسب و تهیه برنامه زمانی.

طراحی فضای آموزشی: در طراحی فضای آموزشی علاوه بر موارد ذکر شده در سایر رویدادها باید به محل مدرس، محل فعالیت علمی و فضای مورد نیاز فراگیر توجه شود.

انواع چیدمان در رویدادهای آموزشی: به‌صورت تصویری و کارگاهی است. چیدمان به‌صورت کلاسی، U شکل، نیم‌دایره، گروهی، تئاتری و کارگاهی است. انتخاب چیدمان متناسب با نوع آموزش بسیار مهم است.

تجهیزات موردنیاز:

سخت‌افزار شامل: میز و صندلی، لپ‌تاپ، ویدئو پروژکتور، تجهیزات عملی متناسب با موضوع کارگاه، پرده نمایش، تخته، میکروفون، بلندگو، کابل و تجهیزات اتصال.

نرم‌افزار شامل: سمعی و بصری

فعالیت کلاسی

مدرس باید یک فعالیت آموزشی را طراحی کرده و هنرجو بتواند جا نمایی را انجام دهد.

- ☐ مدرس کجا قرار گیرد؟
- ☐ ویدئو پروژکتور کجا قرار گیرد؟
- ☐ پرده نمایش کجا باشد؟
- ☐ تجهیزات عملی کجا باشند؟
- ☐ مسیر حرکت مدرس و هنرجویان چگونه باشد؟
- ☐ تجهیزات برقی چگونه و در چه محلی قرار گیرند؟

کنترل سالم بودن تجهیزات: قبل از شروع کلاس، لپ‌تاپ، ویدئوپروژکتور، میکروفون، سیستم صوتی، کابل‌ها، برق، بررسی تخته و تجهیزات آموزشی از نظر کارکرد و سلامت بررسی و کنترل می شوند.
پذیرش و استقبال از شرکت‌کنندگان: آماده‌سازی میز پذیرش، ثبت ورود، راهنمایی هنرجویان، ارائه برنامه آموزشی، معرفی محل برگزاری، پاسخ‌گویی به شرکت‌کنندگان.
پذیرایی در رویدادهای آموزشی: شامل زمان مناسب پذیرایی، انتخاب نوع پذیرایی، چای و قهوه، آب و نوشیدنی، میان‌وعده، نحوه چیدمان میز پذیرایی و جلوگیری از ایجاد مزاحمت برای روند آموزش.
ایمنی در رویدادهای آموزشی: ایمنی کابل‌ها و تجهیزات برقی، باز بودن مسیرهای خروج، جلوگیری از ازدحام، استقرار ایمن تجهیزات، توجه به ظرفیت سالن، رعایت نظم و بهداشت.

فعالیت کارگاهی

یک سناریوی واقعی برای هنرجویان تعریف شود: «یک کارگاه آموزشی ۲۰ نفره در هتل برگزار می‌شود. موضوع کارگاه آموزش اصول پذیرایی است» هنرجو باید:

۱ نوع رویداد را مشخص کند.
۲ فضای مناسب را انتخاب کند.
۳ نوع چیدمان را تعیین کند.
۴ تجهیزات مورد نیاز را فهرست کند.
۵ تجهیزات را جانمایی کند.
۶ سالم بودن تجهیزات را کنترل کند.
۷ میز پذیرش و پذیرایی را طراحی کند.

هنرجو باید چک‌لیست زیر را قبل از شروع برنامه تکمیل کند:

نوع رویداد ☐	تعداد افراد ☐	سالن ☐	ایمنی ☐
چیدمان ☐	تجهیزات ☐	جانمایی ☐	
کنترل تجهیزات ☐	پذیرش ☐	پذیرایی ☐	

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	تعیین نوع رویداد	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: فردی زمان: ۱۰دقیقه	آزمون شفاهی ـ کتبی	تعیین نوع رویداد براساس ویژگی‌های داده شده و مقایسه آن با سایر رویدادها	۳	
				نوع رویداد براساس ویژگی‌های داده شد با دلایل صحیح و سایر ویژگی‌ها به‌صورت کامل بیان شود.	۲	
				تعیین نوع رویداد بدون بیان ویژگی‌های کامل	۱	

طراحی فضا و تجهیزات رویداد



شکل ۳۴ــ طراحی فضا و تجهیزات رویداد

ویژگی‌های فضای مناسب:

- ظرفیت سالن
- ابعاد و شکل سالن
- مسیرهای رفت‌وآمد
- ورودی و خروجی
- نور و تهویه
- دسترسی به برق و امکانات فنی
- دسترسی و ایمنی

عوامل مؤثر در طراحی فضای رویداد: طراحی فضا به چه عواملی وابسته است:
مثلاً فضای موردنیاز برای یک کنفرانس ۱۰۰ نفره با یک کارگاه عملی آشپزی ۲۰ نفره یکسان نیست.

جدول ۵ـ انتخاب چیدمان متناسب با رویداد

چیدمان پیشنهادی	نوع رویداد
تئاتری یا کلاسی	کنفرانس
تئاتری یا کلاسی	سمینار
تئاتری + میز هیئت رئیسه	سمپوزیوم
کلاسی، U شکل یا گروهی	کارگاه آموزشی
کارگاهی	کارگاه عملی آشپزی
U شکل یا نیم‌دایره	جلسه بحث و گفت‌وگو



شکل ۳۵ـ تجهیزات، لوازم و ملزومات پذیرایی موردنیاز هر رویداد

تجهیزات موردنیاز براساس نوع رویداد:

تجهیزات از روی نوع رویداد انتخاب می‌شود. به‌عنوان مثال:

- **کارگاه آشپزی:** میز کار، تجهیزات آشپزی، ابزار عملی، مواد اولیه، تخته، نمایشگر و تجهیزات صوتی.
- **سمینار:** تریبون، لپ‌تاپ، ویدئوپروژکتور، پرده نمایش، میکروفن و بلندگو.
- **جلسه گروهی:** میز و صندلی مناسب، لپ‌تاپ، نمایشگر و تجهیزات نوشتاری.



شکل ۳۶ـ جانمایی تجهیزات

جانمایی تجهیزات:

در جانمایی باید روی نقشه سالن محل قرارگیری تجهیزات مشخص شود. برای مثال:

- محل مدرس
- محل تریبون
- محل پرده نمایش
- محل ویدئوپروژکتور
- محل بلندگوها
- محل میکروفن
- محل لپ‌تاپ
- محل تخته وایت‌برد
- مسیر کابل‌ها
- محل میز پذیرش
- محل پذیرایی

اصول جانمایی تجهیزات:

- برای کاربران قابل دسترس باشند.
- مزاحم رفت‌وآمد نباشند.
- دید شرکت‌کنندگان را محدود نکنند.
- در محل امن قرار گیرند.
- به منبع برق مناسب دسترسی داشته باشند.
- کابل‌ها باعث زمین‌خوردن افراد نشوند.
- با نوع چیدمان سالن هماهنگ باشند.

کنترل سالم بودن تجهیزات:

پیش از شروع هر رویداد باید تجهیزات بررسی شوند.

چک‌لیست کنترل:

- لپ‌تاپ روشن می‌شود.
- فایل ارائه به‌درستی اجرا می‌شود.
- ویدئوپروژکتور تصویر مناسبی دارد.
- پرده نمایش سالم است.
- میکروفن صدا دارد.
- کابل‌ها و اتصالات سالم هستند.
- برق و رابط‌ها بررسی شده‌اند.
- تخته وایت‌برد تمیز است.
- ماژیک‌ها قابل استفاده‌اند.
- مسیر کابل‌ها ایمن است.
- بلندگوها به‌درستی کار می‌کنند.

فعالیت کارگاهی

طراحی فضا براساس یک سناریوی واقعی

هتلی قصد دارد یک کارگاه آموزشی آشپزی برای ۲۰ نفر برگزار کند. هنرجو باید گزارش مصور شامل موارد زیر را تهیه نماید:

۱ فضای مناسب را انتخاب کند.
۲ ظرفیت موردنیاز را تعیین کند.
۳ نوع چیدمان را انتخاب کند.
۴ تجهیزات موردنیاز را فهرست کند.
۵ تجهیزات را روی نقشه سالن جانمایی کند.
۶ سالم بودن تجهیزات را کنترل کند.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	طراحی فضا و تجهیزات رویداد	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: فردی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: لوازم التحریر	آزمون شفاهی ـ کتبی	فضا و امکانات، تجهیزات و برنامه اجرایی رویداد را به‌صورت دقیق تعیین کند (۹۰ درصد)	۳	
				فضا و امکانات، تجهیزات و برنامه اجرایی رویداد را به‌صورت ناقص تعیین کند (۶۰ درصد)	۲	
				فضا و امکانات، تجهیزات و برنامه اجرایی رویداد را به‌صورت ناقص تعیین کند (۳۰ درصد)	۱	

پذیرایی و تشریفات در رویداد

برای پذیرایی و تشریفات باید متناسب با نوع رویداد، تعداد مهمانان و برنامه مراسم، روش مناسب پذیرایی مشخص شود، لوازم و ملزومات موردنیاز آماده و چیدمان شود و پذیرایی و تشریفات رویداد مطابق اصول انجام گیرد (در واحد یادگیری میزبانی انواع روش‌های پذیرایی به تفصیل بیان شده است).

انواع روش‌های پذیرایی:

۱ **پذیرایی روی میز و صندلی (نشسته):** مناسب برای:

- ضیافت رسمی
- شام و ناهار
- مراسم رسمی

۲ **پذیرایی بوفه:** مناسب برای:

- همایش‌ها
- سمینارها
- مراسم با تعداد زیاد

۳ **پذیرایی ایستاده:** مناسب برای:

- افتتاحیه
- نمایشگاه
- مراسم کوتاه و رسمی

۴ **پذیرایی سلف‌سرویس:** مهمانان غذای خود را از محل تعیین‌شده دریافت می‌کنند.

۵ **پذیرایی میان‌وعده:** مانند چای، قهوه، آب، آبمیوه، شیرینی، کیک، میوه و میان‌وعده‌های سبک.

جدول ۶ــ انتخاب نوع پذیرایی براساس رویداد

پذیرایی مناسب	نوع رویداد
میان وعده، چای و قهوه	کنفرانس
بوفه سبک و میان‌وعده	سمینار
پذیرایی رسمی یا میان‌وعده	کارگاه آموزشی
پذیرایی متناسب با برنامه عملی	کارگاه آشپزی
پذیرایی کامل و ضیافت	عروسی
پذیرایی ساده و متناسب با مراسم	مراسم ترحیم
پذیرایی ایستاده و سبک	افتتاحیه



شکل ۳۷ـ انواع میزهای پذیرایی، اصول چیدمان و ملزومات پذیرایی در رویداد

اصول چیدمان میز پذیرایی:

- نظم و هماهنگی
- زیبایی و آراستگی
- دسترسی آسان مهمان
- رعایت بهداشت
- رعایت فاصله مناسب
- جلوگیری از ازدحام
- تناسب ظروف با نوع پذیرایی
- توجه به مسیر رفت‌وآمد

دستورالعمل پذیرایی

پذیرایی براساس دستورالعمل زیر مشخص می‌شود:

- چه چیزی سرو شود؟
- برای چند نفر؟
- در چه زمانی؟
- به چه روشی؟
- در چه محلی؟
- با چه ظروف و تجهیزاتی؟

پذیرایی از مهمانان شامل موارد زیر است:

- استقبال از مهمان
- راهنمایی مهمان
- ارائه نوشیدنی
- سرو میان‌وعده
- جمع‌آوری ظروف
- رعایت نظم هنگام پذیرایی
- توجه به درخواست مهمان
- برخورد مؤدبانه و حرفه‌ای

تشریفات در رویداد

تشریفات مجموعه‌ای از اقدامات و خدماتی است که برای ایجاد نظم، احترام، زیبایی و کیفیت مناسب در اجرای رویداد انجام می‌شود.

که می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- استقبال از مهمانان
- بدرقه مهمانان
- جایگاه مهمان ویژه
- نحوه نشستن مهمانان
- نظم ورود و خروج
- هماهنگی کارکنان
- رعایت آداب حرفه‌ای

فعالیت‌های جانبی رویداد:

- اجرای موسیقی
- برنامه‌های هنری
- اجرای برنامه توسط مجری
- نمایش و برنامه‌های فرهنگی
- نورپردازی
- برنامه‌های ویژه متناسب با نوع مراسم

نکته

در این بخش باید تأکید شود که فعالیت جانبی باید با ماهیت رویداد هماهنگ باشد.

کنترل نهایی پیش از شروع پذیرایی

یک چک‌لیست عملی:

- تعداد ظروف کافی است.
- ظروف تمیز و سالم هستند.
- میزها آماده‌اند.
- نوشیدنی‌ها آماده‌اند.
- میان‌وعده‌ها آماده‌اند.
- تجهیزات سرو آماده است.
- مسیر رفت‌وآمد باز است.
- میز پذیرایی مرتب است.
- کارکنان از وظایف خود آگاه هستند.
- برنامه پذیرایی مشخص است.



شکل ۳۸ـ برگه اجرایی رویداد برگزاری یک سمینار



شکل ۳۹ـ برگه اجرایی رویداد برگزاری یک عروسی

برگ اجرایی رویداد (Function)

یک برگه اجرایی است که تمام اطلاعات موردنیاز برای برگزاری یک رویداد را به‌صورت یکجا در اختیار بخش‌های مختلف هتل قرار می‌دهد. در ادامه نمونه برگه اجرایی یک رویداد آمده است.

اطلاعات اصلی رویداد:

- نام رویداد: سمینار آموزشی هتل‌داری
- تاریخ: ۱۴۰۵/۰۷/۲۰
- ساعت شروع: ۹:۰۰
- ساعت پایان: ۱۳:۰۰
- تعداد میهمان: ۸۰ نفر
- محل برگزاری: سالن همایش هتل
- مسئول رویداد: واحد تشریفات

نوع و هدف رویداد:

- نوع: سمینار آموزشی
- هدف: ارائه مطالب آموزشی و تبادل نظر
- مخاطبان: هنرجویان و مربیان

چیدمان سالن:

- چیدمان کلاسی
- جایگاه
- سخنران
- تریبون
- میز سخنرانان
- صندلی شرکت‌کنندگان
- میز پذیرش در ورودی
- مسیر رفت‌وآمد مناسب

تجهیزات موردنیاز:

- **سمعی و بصری:** لپ‌تاپ، ویدئوپروژکتور، پرده نمایش، میکروفون و بلندگو
- **نوشتاری:** تخته وایت‌برد، ماژیک، تخته پاکن

پذیرایی: پذیرایی میان‌وعده در زمان استراحت شامل:

- چای، قهوه، آب، شیرینی، میوه

محل پذیرایی: فضای جانبی سالن

تشریفات:

- آماده‌سازی سالن پیش از ورود مهمانان
- استقبال و راهنمایی مهمانان
- کنترل فهرست شرکت‌کنندگان
- معرفی سخنران
- هماهنگی زمان برنامه
- اجرای پذیرایی
- جمع‌آوری و مرتب‌سازی سالن پس از پایان رویداد

کنترل نهایی:

- سالن آماده است.
- چیدمان بررسی شده است.
- تجهیزات سالم هستند.
- سیستم صوتی آزمایش شده است.
- تصویر ویدئوپروژکتور بررسی شده است.
- پذیرایی آماده است.
- میز پذیرش آماده است.
- کارکنان از وظایف خود مطلع هستند.

نکته

برگه اجرایی رویداد باید به‌گونه‌ای تنظیم شود که هر بخش هتل بداند «چه کاری، کجا، چه زمانی، برای چند نفر و با چه تجهیزاتی» باید انجام دهد.

فعالیت کارگاهی

هنرجویان به گروه‌های ۴ تا ۵ نفره تقسیم شوند و برای هر گروه یکی از رویدادهای: عروسی، تولد، مراسم تقدیر، افتتاحیه، سمپوزیوم و ضیافت رسمی توسط هنرآموز انتخاب شود. هر گروه برای رویداد انتخاب‌شده، موارد زیر را مشخص و آماده کند:

۱ **برنامه‌ریزی رویداد:** نام و نوع مراسم، زمان و مکان برگزاری، تعداد تقریبی مهمانان، هدف از برگزاری مراسم

۲ **آماده‌سازی فضا:** نوع چیدمان میز و صندلی، جایگاه سخنران یا اجرای مراسم، دکوراسیون و تزئینات، نورپردازی و فضای مناسب

۳ **تجهیزات مورد نیاز:** تجهیزات صوتی و تصویری، میکروفون، میز و صندلی، سایر وسایل مورد نیاز متناسب با مراسم

۴ **پذیرایی:** نوع پذیرایی، نحوه سرو غذا و نوشیدنی، وسایل موردنیاز برای پذیرایی

۵ **اجرای مراسم:** گروه مشخص کند مراسم از زمان ورود مهمانان تا پایان، به چه ترتیبی اجرا خواهد شد.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص ها/داوری/نمره‌دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	پذیرایی و تشریفات در رویداد	محل آزمون: کلاس یا کارگاه پذیرایی نوع آزمون: فردی یا گروهی زمان: ۶۰ دقیقه برای آزمون گروهی ۱۵دقیقه برای آزمون فردی مواد غذایی و ابزار مورد نیاز پذیرایی	مشاهده کار آزمون عملکردی	چیدمان گروهی به‌صورت کامل و مطابق استاندارد آموزش داده شده و یا تهیه پک پذیرایی مطابق با زمان و نوع رویداد	۳	
				چیدمان گروهی به‌صورت کامل و با ۳۰ درصد نقص در اجرا و یا تهیه پک با ۲ مورد نقص	۲	
				چیدمان گروهی با ۵۰ درصد نقص در پیش‌بینی یا چیدمان، و یا پک به‌صورت ناقص باشد.	۱	

ارزشیابی شایستگی طراحی چیدمان جلسات

نام و نام خانوادگی:			شماره ملی:			تاریخ ارزشیابی:	
کد حرفه:	۵۱۱۱۱۲	حرفه:	متصدیان خدمات سفر	کدپیمانه/پودمان:	۵۱۱۱۱۲۰۱۵	استاندارد عملکرد:	
کد وظیفه شغل:	۵۱۱۱۱۲۰۱	وظیفه شغل:	امور اجرایی در هتل و رستوران	سطح صلاحیت:	L۲	طراحی و چیدمان جلسات و پذیرایی از مهمانان براساس نوع رویداد و تعداد مهمانان با استفاده از ابزار و تجهیزات مربوطه براساس استانداردهای هتلی	
کد کار:	۵۱۱۱۱۲۰۱۵۲	کار:	طراحی چیدمان جلسات	سطح شایستگی:	مهارت		

ردیف	مراحل کار	شرایط انجام کار (ابزار،مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	ابزارهای ارزشیابی	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره دهی)	نتایج ممکن	نمره کسب‌شده
۱	تعیین نوع رویداد	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: فردی زمان: ۱۰ دقیقه	آزمون شفاهی ـ کتبی	تعیین نوع رویداد براساس ویژگی‌های داده شده و مقایسه آن با سایر رویدادها	۳	
				نوع رویداد براساس ویژگی‌های داده شده با دلایل صحیح و سایر ویژگی‌ها به‌صورت کامل بیان شود.	۲	
				تعیین نوع رویداد بدون بیان ویژگی‌های کامل	۱	
۲	طراحی فضا و تجهیزات رویداد	محل آزمون: کلاس درس نوع آزمون: فردی زمان: ۲۰ دقیقه ابزار: لوازم‌التحریر	آزمون کتبی ـ عملکردی	فضا و امکانات، تجهیزات و برنامه اجرایی رویداد را به‌صورت دقیق تعیین کند. (۹۰ درصد)	۳	
				فضا و امکانات، تجهیزات و برنامه اجرایی رویداد را به‌صورت ناقص تعیین کند. (۶۰ درصد)	۲	
				فضا و امکانات، تجهیزات و برنامه اجرایی رویداد را به‌صورت ناقص تعیین کند. (۳۰ درصد)	۱	
۳	پذیرایی و تشریفات در رویداد	محل آزمون: کلاس یا کارگاه پذیرایی نوع آزمون: فردی یا گروهی زمان: ۶۰ دقیقه برای آزمون گروهی ۱۵ دقیقه برای آزمون فردی مواد غذایی و ابزار مورد نیاز پذیرایی	مشاهده کار آزمون عملکردی	چیدمان گروهی به‌صورت کامل و مطابق استاندارد آموزش داده شده و یا تهیه پک پذیرایی مطابق با زمان و نوع رویداد باشد.	۳	
				چیدمان گروهی به‌صورت کامل و با ۳۰ درصد نقص در اجرا و یا تهیه پک با ۲ مورد نقص باشد.	۲	
				چیدمان گروهی با ۵۰ درصد نقص در پیش‌بینی یا چیدمان و یا پک به‌صورت ناقص باشد.	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:		۱ـ رعایت دقت در انتخاب محل و رنگ رویداد ۲ـ رعایت دقت در انتخاب نوع دکور و ملزومات ۳ـ دقت، تفکر خلاق و مدیریت زمان و نظافت محیطی در چیدمان لوازم میزآرایی ۴ـ رعایت و توجه دقیق به طراحی دستمال سفره ۵ـ توجه به جزئیات و استانداردها در چیدمان و میزآرایی		همه موارد رعایت شود	۲	
				رعایت بند ۳ و ۴	۱	
ارزشیابی کار (شایستگی انجام کار)					بلی ☐	
					خیر ☐	

توضیحات:

۱ معیار شایستگی انجام کار:

- کسب حداقل نمره ۲ از مراحل ۳ و .... (مراحل بحرانی)
- کسب حداقل نمره ۲ از بخش شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش
- کسب حداقل میانگین ۲ از مراحل کار

۲ تعریف سطوح شایستگی: صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطحی از صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، در هر محیط کاری ممکن است انجام هر کار با کیفیت مشخصی مورد انتظار باشد. سطح شایستگی انجام کار، معیار اساسی ارزشیابی است.

- **مهارت (سطح سه):** ماهر و قادر به آموزش و هدایت دیگران، توانایی برنامه‌ریزی و تحلیل، پاسخ‌گویی در برابر کارهای خود، سروکار داشتن با سطح وسیعی از کارها و فعالیت‌ها
- **تسلط (سطح چهار):** خبرگی در انجام کار و آموزش دیگران، ایجاد نوآوری، سازگاری، عیب‌یابی، هدایت و راهنمایی دیگران.

منابع

- دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. (۱۴۰۴). سند راهنمای برنامه درسی رشته گردشگری و مهمان‌نوازی.
- دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. (۱۴۰۵). سند برنامه درسی درس امور اجرایی در هتل و رستوران.
- دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. (۱۴۰۴). استاندارد شایستگی گروه شغلی گردشگری و مهمان‌نوازی.
- دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. (۱۴۰۴). استاندارد ارزشیابی گروه شغلی گردشگری و مهمان‌نوازی.
- آقا سامان، حمید و شجاعیان، عبدالعلی. (بی‌تا). جزوه آموزشی گل‌آرایی. هنرستان پسرانه کاردانش هتلداری و آشپزی پارسیان.
- اقطایی، علی و فرشیدی، مهرداد. (۱۳۹۵). مدیریت خانه‌داری در هتل. انتشارات مهکامه.
- اخلاق‌پور، امیرحسین. (۱۳۸۸). بهداشت واحدهای اقامتی (چاپ دوم). انتشارات آهنگ قلم.
- بدین، گلن و همکاران. (۱۳۹۹). مدیریت جامع رویدادهای گردشگری (مریم محمدجعفر و زهره عباسی، مترجمان؛ چاپ دوم). انتشارات مهکامه.
- تارا، ج. (۱۳۳۲). تدبیر منزل یا آسایش زندگانی. شرکت سهامی طبع کتاب.
- دهقان، محمد. (۱۳۹۳). مدیریت هتل و کترینگ (چاپ هفتم). انتشارات تاباتوس.
- درزی و آقاسامان. (۱۳۹۱، پاییز). آیین پذیرایی در سفرهای زیارتی. مجموعه منابع آموزشی دوره کاردانی حج و زیارت.
- سازمان مدیریت صنعتی، گروه مدیریت صنعتی جنوب، واحد آموزش صنعت توریسم. (۱۳۸۷). راهنمای تربیت خانه‌دار (مهدخت ترکمان، مترجم). انتشارات سیمین.
- سادهیر، اندروس. (۱۳۸۳). خانه‌داری هتل (علیرضا رحیمی، مترجم). انتشارات جهانتاب.
- قندی، شهناز. (۱۳۹۱). خانه‌داری هتل. انتشارات مبنای خرد.
- گورک، توماس ای. (۱۳۹۸). مدیریت سرویس برای جشن‌ها و مهمانی‌ها (حمید آقاسامان، مترجم و ملخص). انتشارات مهکامه.
- کلهر، سوزان، و مظاهری، جهاندار. (۱۳۹۵). شناخت خدمات صنعت گردشگری و هتلداری. انتشارات مهکامه.
- حاجی‌حسینی، امیرسعید. (۱۴۰۱). اصول برگزاری مراسم و رویدادها. انتشارات مهکامه.

- Abraham, M. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4), 370–396. https://doi.org/10.1037/h0054346
- Banerjee, A., & Chakravarti, B. K. (2012). Housekeeping management in hotels. A. P. H. Publishing Corporation.
- Branson, J. C., & Lennox, M. (1988). Hotel, hostel and hospital housekeeping (5th ed.). Edward Arnold
- Craig, S. R. (1989). Housekeeping management in the hospitality industry. National Publishers of the Black Hills.
- Dykstra, J., & Schwarz, A. R. (1990). Sanitation and disinfection: Key to infection control. Executive Housekeeping Today.
- Fenich, G. G. (2019). Meetings, expositions, events, and conventions: An introduction to the industry (5th ed.). Pearson.
- Foster, D. (1992). VIP: An introduction to hospitality. McGraw-Hill International Editions.
- Kappa, M. M., Nitschke, A., & Schappert, P. (1995). Managing housekeeping operations. American Hotel & Motel Association.
- Lundberg, D. E. (1990). The tourist business (6th ed.). Van Nostrand Reinhold.
- Martin, R. J., & Jones, T. J. A. (1992). Professional management of housekeeping operations. John Wiley & Sons.
- Matte, E. (1991). Room division: Housekeeping. Modul course work-book.
- McIntosh, R., & Goeldner, C. R. (1990). Tourism: Principles, practices, philosophies (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Rogers, T., & Wynn-Moylan, P. (2022). Conferences and conventions: A global industry (4th ed.). Routledge.
- Scace, P. D., & DelPrince, J. M. (2020). Principles of floral design: An illustrated guide (2nd ed.). Goodheart-Willcox.
- Schneider, M., & Tucker, G. (1989). The professional housekeeper. Van Nostrand Reinhold.
- Swiss-Asian School of Hotel Management & Tourism. (1997). Housekeeping in hotel [Workbook].
- Wilton, D. (1984). Cleaning up your hotel›s image. Canadian Hotel and Restaurant