

# خانه‌داری در امور زیارتی

اداره آموزش و مطالعات

زمستان ۹۶

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**شرح وظایف مسئول امور  
خانه‌داری و اتاق‌داران  
(عوامل بومی)**

## فهرست

### بخش اول: مسئول امور خانه‌داری

- مقدمه
- مسئول امور خانه‌داری
- مشخصات مسئول امور خانه‌داری
- ویژگی‌های مسئول امور خانه‌داری
- انتخاب مسئول امور خانه‌داری توسط مدیران ثابت
- شرح وظایف مسئول امور خانه‌داری
- منشور خانه‌داری
- یادآوری ضروریات شرح وظایف امور خانه‌داری
- معیارهای سلامت محیط هتل
- تذکرات ایمنی محیط هتل
- رعایت مقررات خانه‌دار
- چگونگی رفع مشکل توسط خانه‌دار
- انتظار زائر از اتاق
- انبار خانه‌دار طبقات

- نگهداری اتاق

- بخش فنی

- کنترل نهایی بازدید حمام

- آشنایی با وظایف اتاقداران

- ویژگی اتاقدار

## بخش دوم: اتاقداران (عوامل بومی)

- حدود وظایف اتاقداران (عوامل بومی)

- مراحل نظافت اتاق

- جدول زمانی فعالیت اتاقدار

- محل‌های پنهان از دید

- نظافت حمام

- نظافت میان دوره‌ای

- نظافت آسانسورها

- نظافت لابی

- نظافت راهروها، پله‌های خدماتی و کریدور طبقات میهمان

- چک لیست کنترل اتاق



مقدمه:

مسئول امور خانه‌داری مسئولیت نظافت، نگهداری، زیبایی و آراستگی هتل را به عهده دارد. همانگونه که از نام آن پیدا است نقش خانه‌داری پاکیزه، راحت و امن نگاه داشتن هتل بوده و همچنان که از داشتن خانه‌ای پاکیزه و راحت برای خود و مهمانانمان لذت می‌بریم، مسئول امور خانه‌داری نیز باید وظیفه خود را به نحو احسن انجام دهد تا محیطی آرام و لذت‌بخش برای افرادی که از خانه خود دورند فراهم کند.

اجاره اتاق صرف‌نظر از بعضی دلایل فرعی بیشتر به زیبایی دکوراسیون، تسهیلات و راحتی اتاق، نظافت آن و آسایش و امنیتی که در آن است بستگی دارد.

به یاد داشته باشیم اینکه زائرین از اتاق هتل راضی باشند یا نه، کاملاً بستگی به سلیقه شخصی او دارد ولی به هر حال باید کاری کرد که رضایت کلیه آنان حاصل شود. این وظیفه اصلی مسئول امور خانه‌داری هتل است که سعی کند با ارتقاء دانش و اطلاعات تخصصی و رفتاری خود، کارکنان بخش اتاق‌داری را کنترل، مدیریت و به آنها کمک کند تا خدمات اتاق‌داری در حد مطلوب انجام گیرد و رضایت زائرین به نحو احسن فراهم شود.

مسئول امور خانه‌داری:

همانطور که در بالا (مقدمه) اشاره شد مسئول امور خانه‌داری ناظر بر کلیه امور نظافت اتاق‌داران (عوامل بومی) در حدی که قابل ارائه به زائرین بیت‌الله باشد، بوده و همچنین

مسئولیت نگهداری، نظافت، زیبایی طبقات در محدوده اتاقهای زائرین، راهروها و راهپله‌ها به طوری که با موازین بهداشتی مطابقت داشته باشد، می‌باشد که این مهم با منابعی که در اختیار او است از قبیل نیروی انسانی، مواد مصرفی، ماشین آلات (جاروبرقی، بخارشو و ...)، فضا و زمان حاصل می‌شود و در جای خود یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین شغل‌های موجود در بین عوامل ثابت هتل به حساب می‌آید.

یک مسئول امور خانه‌داری باید فردی کارآمد، آگاه به مسائل خانه‌داری، توانمند در ارتباط با سایر پرسنل بخش‌های دیگر هتل بوده و توانایی بالقوه در سازماندهی و مدیریت عوامل بومی را داشته باشد یا به تعبیری ساده‌تر مسئول این بخش باید فردی شایسته و متخصص باشد و عوامل بومی تحت امر خود را خوب بشناسد و مهم‌تر از همه در روابط عمومی مهارت داشته باشد.

### **مشخصات مسئول امور خانه‌داری:**

علاوه بر شرح وظایف، ویژگی‌هایی نیز برای این شغل وجود دارد. این ویژگی‌ها مشخصات لازم برای فردی را که شرح وظایف او تعیین شده، روشن می‌کند.

۱. عنوان شغل: خانه‌دار

۲. گروه: مسئول (مدیریت اتاق‌داران)



۳. تحصیلات: حداقل دیپلم به بالا (ترجیحاً فارغ‌التحصیل خانه‌داری یا دیپلم مدیریت

هتل)

۴. حداکثر سن: بین ۳۰ تا ۴۵ سال (در مورد افراد بالاتر از ۴۵ سال بستگی به

شایستگی فردی آنان دارد)

۵. مهارت‌های لازم: آگاهی و تسلط بر امور خانه‌داری و ترجیحاً مطلع از بهداشت

محیط

۶. مشخصات جسمی مورد نیاز: سلامت کامل و بنیه قوی

۷. خصوصیات ذهنی: توانایی انجام حساب‌های ساده

۸. ویژگی‌های شخصی مورد لزوم: داشتن مهارت در نظارت؛ سرپرستی و مدیریت

اتاق‌داران (عوامل بومی)

۹. زبان خارجی مورد نیاز: عربی یا انگلیسی (حداقل توانایی درک زبان عربی و

انگلیسی و ایجاد ارتباط)

۱۰. تجربیات قبلی مرتبط: ۲ سال تجربه در خانه‌داری یا شغل مشابه

۱۱. نیازهای ویژه: توانایی رسیدگی به جزئیات امور، دارا بودن مهارت‌های اجتماعی در

ایجاد ارتباط با زائرین، داشتن انضباط فردی، نظم و مرتب بودن، داشتن توانایی

کافی و دقت در کلیه امور، رعایت استانداردهای بهداشتی و نظافت شخصی، تسلط

بر خود در حالات فشارهای عصبی، متعهد به انجام مسئولیت

۱۲. تعریف اجمالی شغل:

- بازرسی روزانه لابی، راهروها، راهپله‌ها؛ آسانسورها و مخازن آب و برق

اضطراری

- کنترل مستمر بر کیفیت نظافت اتاق‌های هتل

- کنترل مواد مصرفی

- توجه و رسیدگی فوری به شکایات واصله

- کنترل وضع اتاق‌های زائرین و صدور دستورات لازم جهت بهبود کیفیت کار

- همکاری با بخش نگهداری و تعمیرات (فنی - الصیانه) در خصوص انجام اصلاحات

لازم در اتاقها

- توجه و رسیدگی فوری به درخواست زائرین در مورد کمبود اتاقها

**ویژگی‌های مسئول امور خانه‌داری:**

جهت اشتغال مسئول امور خانه‌داری در این بخش، کارآموزی، آموزش، ارتقاء دانش

شخصی و آگاهی از مشخصاتی که برای این مسئولیت ضرورت دارد، لازم است. اهمیت

این اطلاعات کمتر از دانش و مهارت حرفه‌ای نیست. ارائه خدمات حرفه‌ای صحیح، نگرش زائرین را نسبت به هتل و عملکرد خانه‌دار بالاتر می‌برد.

- بهداشت شخصی:

زائرین وقتی ببینند مسئول امور خانه‌داری خود نامنظم و نامرتب باشد ناراحت و عصبانی می‌شوند. مسئول امور خانه‌داری باید آراسته، صورتی مرتب و خوشبو باشد و در صورت وجود عفونت یا زخم فوراً به پزشک مراجعه کند تا باعث ناراحتی زائرین نشوند. لذا مسئول امور خانه‌داری باید نکات ذیل را توجه نماید:

- نظافت شخصی: ناخن‌های تمیز و کوتاه، صورت تمیز و مرتب و بدن خوشبو

- موهای کوتاه و خوب شانه زده و مرتب شده

- بکار نبردن لوازم زینتی

- لباس‌های پاکیزه؛ خوب و اطو شده

- جوراب‌های تمیز و سالم

- کفش‌های تیره، پاشنه کوتاه و تمیز

- صداقت و امانت: صداقت و امانت‌داری خصیصه بسیار مهمی برای مسئول امور

خانه‌داری بحساب می‌آید زیرا به تمام وسائل اتاق زائر دسترسی دارد. وسائل

زائرین و گاهی اشیاء قیمتی در تمام اتاق پراکنده‌اند و دستبرد زدن به آنها بسیار

وسوسه‌انگیز است، تنها وجدان و قناعت طبع شخص است که این وسوسه را مهار می‌کند. رساندن اشیاء گمشده، پیدا شد و بجا مانده، به دست زائرین، می‌تواند یکی از کارهای بسیار خوب و پسندیده بحساب آید. صداقت و امانت‌داری مسئول امور خانه‌داری و همچنین نظارت مستمر بر عملکرد اتاق‌داران (عوامل بومی) تنها عاملی است که می‌تواند از بروز هرگونه مشکلی جلوگیری کند.

- رعایت ادب و آداب دانی: مسئول امور خانه‌داری همیشه در تماس مستقیم با زائرین است. خیلی پیش می‌آید که زائرین از مسئول امور خانه‌داری تقاضایی داشته باشند، ضرورت دارد که این خدمت در نهایت ادب و مهربانی برای زائر انجام داده شود. زائران معمولاً رفتار مؤدبانه و برخورد خوب مسئول امور خانه‌داری و کلیه کارکنان هتل را به عنوان یک نکته مثبت از سفر معنوی خود به خاطر خواهند سپرد.
- کردانی و سیاست: گاهی پیش می‌آید که زائران تقاضاهایی دارند که تأمین آن تقاضا، از عهده خانه‌دار خارج است. اینجا ظرافت و سیاست خاصی برای توضیح به زائر لازم است که باعث مکرر شدن خاطر او نشود. ممکن است وضعیتی پیش آید که هم برای زائر و هم برای مسئول امور خانه‌داری ناراحت کننده باشد، در اینجا تنها سیاست و کردانی می‌تواند مسئله را فیصله دهد.

- توجه به جزئیات: توجه به جزئیات یکی از مهمترین خصایصی است که مسئول امور خانه‌داری باید داشته باشد و با داشتن این ویژگی می‌توان کلیه وظایف بخش خانه‌داری را به بهترین وجه انجام داد و جزئیات کار را از نظر دور نساخت.

- وضعیت جسمانی: فعالیت مداوم مسئول امور خانه‌داری ارتباط مستقیمی با فیزیک و قدرت بدنی دارد، مسئول امور خانه‌داری اغلب لازم است ساعت‌ها ایستاده باشد لذا باید وضعیت جسمانی قوی و سالمی داشته باشد تا از عهده کارها برآید. به این نکته باید هنگام گزینش و انتخاب مسئول امور خانه‌داری توجه زیادی شود، انجام این امر با بررسی پرونده پزشکی افراد و همچنین معاینه مجدد بوسیله پزشکی معتمد، عملی است.

- روحیه همکاری: مسئول امور خانه‌داری باید به منظور حصول نتیجه بهتر و کارآیی بیشتر حس همکاری زیادی داشته باشد.

#### **انتخاب مسئول امور خانه‌داری توسط مدیران ثابت یا مجموعه:**

مطالب ذیل باید هنگام انتخاب مسئول امور خانه‌داری مدنظر قرار گیرد:

۱. وضعیت جسمانی داوطلب مسئول امور خانه‌داری باید سالم و توانمند باشد، (افراد چاق و تنومند که در معرض خطر فشار خون و حملات قلبی هستند برای این مسئولیت مناسب نمی‌باشد).

۲. فرم تقاضای داوطلب را با دقت بخوانید تا از علت آمدن او به این شغل مطلع شوید.

۳. به طول نوع و مدت اشتغال داوطلب در مشاغل قبلی توجه کنید.

۴. توجه کنید که داوطلب از نظر شرایط تحصیلی، تجربی، سنی و غیره با شرح وظایف

مورد نظر هماهنگی داشته باشد و از انتخاب افرادی که تحصیلات بالاتر از نیاز

دارند، خودداری کنید زیرا پس از مدتی انگیزه لازم را برای کار نخواهد داشت.

۵. تست‌های متعددی برای آگاهی از تسلط داوطلب به زبان، مهارت‌ها و استعدادها

مختلف او وجود دارد که می‌توان از طرق مختلف آنها را به دست آورد و خانه‌داران

داوطلب را آزمایش کرد.

#### شرح وظایف مسئول امور خانه‌داری:

۱- مسئولیت، نظارت و مدیریت اتاق‌داران (عوامل بومی) در امور نظافت، نظم و ترتیب

اتاقها، فضای عمومی هتل مانند راهروها، آسانسورها و لابی، وضع ظاهری

اتاق‌داران (عوامل بومی)، کیفیت تسهیلات و خدمات، راهروهای خدماتی، انبار

طبقات و ...

۲- برنامه‌ریزی جهت ارتقاء کیفیت عملکرد اتاق‌داران (عوامل بومی) با نظارت مستقیم و

آموزش‌های عملی لازم حین انجام کار در رابطه با دستورالعمل‌های واحد اسکان و

همچنین نظارت بر حفظ انضباط کلیه کارکنان بخش اتاق‌داری (عوامل بومی)

۳- آماده کردن گزارش‌های لازم به مدیر مجموعه هتل و مسئول امور هتل‌های منطقه.

۴- رسیدگی و پیگیری به وضع اتاق‌های هتل به منظور رساندن آن به سطح مورد نظر در متن قرارداد.

۵- مشارکت فعال در کلیه جلسات خانه‌داری ستاد مناطق.

۶- توجه و نظارت ویژه در رابطه با مبارزه با حشرات.

۷- تماس مستمر با مدیر مجموعه هتل ایرانی و مسئول خانه‌داری هتل (عربی) و مسئول امور هتل‌های منطقه برای رفع نیازهای بخش خانه‌داری.

۸- بررسی و نظارت دقیق بر کمیت و کیفیت ملزومات پارچه‌ای شامل حوله، ملحفه، روبالشتی، پرده و ...

۹- توسعه و بهبود روش‌های خانه‌داری طبق دستورالعمل و پیگیری برای اجرای صحیح آنها.

۱۰- کنترل فضاهای عمومی هتل از نظر کیفیت و نظافت در حد مناسب و استاندارد (قراردادها)

۱۱- تهیه و تکمیل یک برنامه زمانبندی منظم جهت اتاق‌داران (عوامل بومی) برای نظافت قبل از ورود زائران.

۱۲- اجرای برنامه ارزشیابی و ارزیابی افراد تحت مدیریت (عوامل).

- ۱۳- نظارت بر سیستم امنیتی و حفاظتی فضاهای عمومی مثل قفل‌ها، کرکره‌ها و غیره.
- ۱۴- کنترل اتاق‌های مرتب شده بوسیله اتاقداران (عوامل بومی) از نظر رعایت استانداردهای موجود در امر نظافت، زیبایی، نظم و ترتیب.
- ۱۵- کنترل انبار خانه‌داری در طبقات و اطمینان از کافی بودن تعداد موجودی ملزومات پارچه‌ایی در آن.
- ۱۶- کنترل چرخ‌دستی اتاقداران برای حصول اطمینان از قرار دادن کلیه ملزومات مرتبط با خانه‌داری.
- ۱۷- تهیه و تکمیل لیست اتاق‌های موجود شامل: اتاق زائرین (پلان) آزاد، میهمان، ستادی و ... در هتل
- ۱۸- کنترل و تطبیق پلان‌ها (شمارش تخت‌ها) با تعداد زائرین ورودی.
- ۱۹- ثبت و گزارش آمار اشیاء گمشده و پیدا شده طبق دستورالعمل‌ها.
- ۲۰- مرتب کردن و بررسی دقیق تعداد ملحفه‌ها و حوله‌ها به ازای هر تخت.
- ۲۱- حصول اطمینان از نظافت کامل انبار خانه‌داری طبقات.
- ۲۲- کنترل فنرها، لایه تخت خوابها و مبلمان و در هر صورت لزوم پیگیری برای تعویض آن.



## وسایل عمومی اتاق:

یک جلد کلام ... مجید، یک تخته سجاده نماز، عسلی (کنار تخت)، کمد، رخت‌آویز، میز، گوشی تلفن، کتری برقی، فلاسک چای، پرده اتاق، قالیچه (یک تخته فرش کوچک)، یخچال، آینه، میز آینه، زیرسیگاری، سینی، دو سطل زباله درب‌دار (اتاق و حمام)، سبد میوه

## نظارت بر نظافت اعم از:

زیر و کنار تخت‌ها؛ زیرمیزها؛ زیر و اطراف و روی یخچال؛ توری (فیلتر) کولرهای پنجره‌ای؛ پشت پرده و پنجره‌ها؛ زیر و روس فرش؛ شستشوی موکت اتاق در صورت بدبویی و چرکین بودن؛ تمیز و بدون لک بودن ملحفه‌ها (نو کردن ملحفه‌ها در صورت کهنه‌گی)؛ تمیز و ضدعفونی کردن دستشویی و حمام با مواد خاص شیمیایی (خصوصاً سطح زمین، گوشه‌ها و زوایای حمام)؛ تمیز و بی‌عیب بودن حوله‌ها؛ گردگیری کمد و قاب عکس (پشت و رو تابلو)؛ تمیز بودن کف اتاق‌ها (سرامیک)؛ تمیز بودن پرده‌ها، شستشوی راهروها اعم از موکتی یا سرامیکی در صورت بدبویی و چرکین بودن و ...

## وسایل اتاق به ازای هر نفر:

یک عدد تختخواب (باکس)

یک عدد تشک با یک ملحفه تمیز و نو (روی تشک)

یک عدد پتوی سالم و تمیز با ملحفه

دو عدد بالشت بهمراه روبالشتی

یک عدد صندلی

چهار عدد رخت‌آویز در کمد لباس

یک جفت دمپایی برای اتاق (یک جفت برای هر حمام) جمعاً دو جفت.

یک عدد حوله حمام (بزرگ) و یک حوله دست (کوچک)

یک عدد شامپو ۲۵۰ میلی یا ۶ عدد شامپو تک نفره ممتاز (طبق مشخصات ذکر شده در

قرارداد)

یک بسته پودر رختشویی متوسط (۱۸۰ گرمی)

یک صابون ۷۵ گرمی با شش عدد صابون تک نفره ممتاز.

یک جعبه دستمال کاغذی (۱۰۰ برگی) و یک رول دستمال کاغذی ممتاز.

یک عدد لیوان (بلور)، یک عدد پیش دستی (میوه‌خوری)، یک عدد چاقو (میوه‌خوری)، یک

عدد قاشق (چای‌خوری)

کنترل کردن: تعداد و سلامت حوله‌های حمام و دستی (تعویض ولو در صورت استفاده

نکردن زائر از آنان)

سالم بودن تلفن اتاق و نصب شماره‌های (خوانا و بزرگ تایپ شود) ضروری بر روی آن

مانند: شماره تلفن مدیر؛ استقبال و مسئول امور خانه‌داری

نصب شماره‌های (بزرگ تایپ شده) ضروری در طبقات جلوی آسانسورها مانند: شماره

تلفن مدیر؛ استقبال و مسئول امور خانه‌داری

کیفیت شامپوها (با مشخصات ذکر شده در متن قرارداد)

سالم بودن پرده اتاق و نصب صحیح آن

نصب قبله‌نما در اتاق

مندرس نبودن و تمیز بودن فرش

سالم بودن هواکش حمام، سیفون دستشویی، دوش حمام، شیلنگ حمام و توالت، فشار آب،

خروجی آب اعم از وان و دستشویی و توالت

سالم بودن و عیب نداشتن پرده حمام و میله آن (خصوصاً عدم زنگ زدگی آن)

مندرس نبودن و جدید بودن ملحفه‌ها و روبالشتی‌ها

راه‌اندازی و رؤیت کانال‌های تلویزیونی طبق مفاد قرارداد

تهویه و سیستم خنک کننده هوای اتاق و راهروها (ایرکاندیشن)

عدم دید از بیرون در خصوص شیشه‌های شفاف حمام

سلامت کلیه چراغ‌های اتاق، دستشویی، راهروها، پله‌های اضطراری، آسانسورها

نصب راهنمای طبقات هتل روی پنل (کلید طبقات) کابین آسانسورها

نصب راهنمای اتاق‌ها در طبقات

حفاظ امنیتی پنجره‌ها (ترجیحاً نصب اتیکت خطر بر روی شیشه‌ها با موقعیت خطرناک)

اطمینان از سالم بودن قفل درب اتاق، عدم صدای اضافه در لولای پنجره و دربهای موجود

در اتاق

پوشش مناسب اتاقداران (عوامل بومی) و نظارت بر رعایت آداب اجتماعی آنان

بجا استفاده کردن از وسایل نظافتی توسط عوامل بومی (تفکیک وسایل نظافت دستشویی با

دیگر وسایل نظافتی)

مراقبت از کودکان و جلوگیری از ارتباط آنان با عوامل بومی

مراقبت و سرکشی دائم از مکان‌های غیرقابل دید، پله‌های اضطراری، آسانسورها، راهروها،

پارکینگ‌ها و ...

یادآوری ضروریات شرح وظایف مسئول امور خانه‌داری:

۱. تعهد به نظام جمهوری اسلامی ایران

۲. آشنایی به زبان عربی یا انگلیسی

۳. خوش برخورد، صبور، دلسوز، متدین و امین

۴. رعایت کردن مسائل بهداشتی، نظم، تمیز و مرتب بودن

۵. نصب کارت شناسایی بر روی لباس فرم

۶. توانایی ارتباط مناسب با مسئول خانه‌دار عربی یا اتاق‌داران (عوامل بومی) جهت

حل مشکلات زائرین

۷. عدم استعمال دخانیات

۸. کنترل نظافت اتاق‌ها و سرویس‌های بهداشتی بخصوص: ضد عفونی کردن حمام‌ها،

شیرآلات، توالت فرنگی، گردگیری کلیه وسایل، گردگیری اتاق، جارو کشی زیر

تخت‌ها و کف اتاق و راهروها و راه‌پله‌ها، سالن غذاخوری، سالن اجتماعات و ...

۹. پیگیری سمپاشی اتاق‌ها با استفاده از سموم درجه یک و نظارت بر سمپاشی در ۳

دوره ده روزه

۱۰. حصول اطمینان از تعویض ملحفه‌ها، پتوهای کثیف، اسباب و لوازم مستهلک و

شکسته شده و ...

۱۱. کنترل و بازرسی از لوازم بهداشتی از لحاظ کمی و کیفی و همچنین اطمینان از تمیز

بودن آنها

۱۲. حصول اطمینان از وجود سینی خدمات شامل: فلاکس چای، چای خشک، قند،

بشقاب، قاشق، کارد، سینی، لیوان و مواد مصرفی شامل: صابون، شامپو، پودر

لباسشویی، دستمال کاغذی و دستمال رولی توالت

۱۳. حصول اطمینان از وجود قرآن کریم، سجاده و نصب قبله نما در اتاق

۱۴. حصول اطمینان از وجود آب معدنی در طبقات

۱۵. شارژ کلیه اتاق‌ها با همکاری عوامل دیگر هتل قبل از ورود زائر

۱۶. کمک گرفتن از مأموران پذیرایی جهت بسته‌بندی چای، قند و سایر نیازهای زائرین

و توزیع آنها در اتاق‌ها

۱۷. آشنایی نسبت به موقعیت جغرافیایی هتل به حرم، دسترسی به ستاد، بعثه، هیات

پزشکی، هتل‌های تحت اجاره ایرانیان و ...

۱۸. آشنایی با پلان هتل

۱۹. آشنایی با نحوه درخواست امکانات و تسهیلات از مجریان سعودی با هماهنگی

مدیر مجموعه هتل ایرانی

۲۰. نظارت و آشنایی از کیفیت آسانسورها و پله‌ها

۲۱. نظارت بر سالن اجتماعات

۲۲. آگاهی از سالن غذاخوری و گنجایش و امکانات و مشکلات آن

۲۳. آشنایی با سامانه گرمایش و سرمایش هتل و نظارت بر کیفیت آن

۲۴. اطلاع از هنجارها و آداب و سنن فرهنگی و اجتماعی و مذهبی عربستان و تعامل با

آنها

۲۵. آگاهی و شناخت در خصوص امکانات هتل جهت مقابله با حوادث احتمالی

۲۶. توان اتخاذ تصمیم به موقع در حالت‌های اضطراری

۲۷. شرکت در جلسات توجیهی خانه‌داری از سوی ستادهای مکه و مدینه و یا ستادهای

فرعی

۲۸. مشارکت در استقبال و پذیرایی از زائرین در بدو ورود

۲۹. انتقال سریع کمبودها و نواقص اتاق‌ها به مسئول اتاق‌داران بومی و پیگیری تأمین

آنها تا قبل از ورود زائر

۳۰. نظافت اتاق‌ها (نظافت دوره‌ای) و تعویض حوله‌ها، ملحفه‌ها و ... بر اساس گروه

قیمتی و دستورالعمل‌های مصوب و اخذ امضاء طبق فرم مربوطه از مدیر راهنما

جهت نظافت به موقع اتاق‌ها

۳۱. حضور در محل کار خود به منظور پاسخگویی به نیازها و درخواست‌های زائرین

۳۲. گرفتن کلید اتاق‌ها در موقع خروج زائرین و بازرسی اتاق‌ها و تحویل آن به استقبال

هتل

۳۳. نظارت بر نظافت دستشویی‌های عمومی، آسانسورها، لابی و جلوی در ورودی هتل

۳۴. نظارت بر رعایت مسائل بهداشتی توسط اتاق‌داران (عوامل بومی) و انتقال به موقع

نیازمندی‌ها به مدیر مجموعه

۳۵. کمک به مأموران پذیرایی در سالن غذاخوری و حضور در شیفت استقبال هتل

(حسب ضرورت در صورتی که به وظایف ذاتی او خدشه وارد نشود)

۳۶. توجیه و آشنایی از مسافت هتل‌ها و محل استقرار زائرین ایرانی، اشراف نسبت به

راه‌های دسترسی به هتل‌های مورد نظر

۳۷. آموزش و توجیه نقاط ضعف و قوت هتل‌های مکه و مدینه

۳۸. آشنایی با صنعت هتل‌داری و خانه‌داری هتل

۳۹. نظارت بر عوامل بومی جهت انتقال ساک‌های زائرین به طبقات و اتاق‌های مربوطه

۴۰. کنترل بهداشت و نظافت و وجود صابون مایع در دستشویی‌های عمومی

۴۱. بازرسی اتاق‌ها در هنگام خروج زائر و اطمینان از جا نماندن اثاث زائرین

۴۲. از رده خارج کردن یا تعویض مبلمان، پرده‌ها و کلیه وسایل مستهلک

### معیارهای سلامت محیط اتاق:

- دربهای کمد با صدای ناهنجار باز و بسته نشوند.
- پایه تختخواب شکسته و سست نباشد.
- فنرها یا میله‌های تشک (مفتول کلاف دور تا دور تخت) از جا در رفته نباشد.
- میله جا حوله‌ایی افتاده نباشد.



- جیوه پشت آینه تراشیده شده نباشد.
- پرده اتاق بر راحتی به چپ و راست حرکت کند.
- لوله فاضلاب دستشویی یا حمام مسدود نباشد.
- ملحفه‌ها مندرس و فرسوده نباشد.
- بوی نامطبوع در اتاق و حمام به مشام نرسد.
- لامپ (روشنایی) اتاق و سرویس بهداشتی روشن شده و مناسب باشند.
- پریزهای برق اتاق و راهروها از جا کنده و درآمده نباشند.
- دیوارها خط خطی و کثیف نباشد.
- شیشه پنجره ترک خورده یا شکسته نبوده و همواره تمیز باشند.
- موکت یا فرش اتاق و راهروها کثیف، پاره و از جا کنده نباشند.
- تلفن اتاق سالم و آماده به کار باشد.

### **تذکرات ایمنی محیط هتل:**

- کارآیی درب آسانسورها کنترل گردد.
- تلفن بدون نیاز به شماره‌گیری در کابین آسانسورها نصب شود.
- بالکن‌های اتاق‌ها حتماً بایستی نرده و حفاظ مناسب داشته و سلامت آنها همواره بازرسی شوند.

- درب تابلوی برق همیشه بسته و قفل باشند.
- در فضاهای باز اطراف هتل دریچه‌های فاضلاب همیشه کنترل شوند که احیاناً باز نباشند.
- وجود جعبه کمک‌های اولیه از ضروریات یک هتل برای حفظ سلامت زائرین می‌باشد.
- درب پشت‌بام، موتورخانه، ترانسفورماتور برق، موتورخانه آسانسور، داکت لوله‌ها، دریچه شوت زباله‌ها یا ملحفه‌ها، قسمت‌های مرتبط با تأسیسات باید همیشه بسته و قفل باشد.
- موتور سردخانه‌ها چنانچه در دسترس باشد می‌بایست توسط توری یا درب‌های توری دار فلزی کاملاً حفاظت شده و قفل باشد.
- کپسول اطفای حریق باید هر چند ماه یکبار، توسط خانه‌داران (کارشناسان) کنترل شده و تاریخ اعتبار داشته باشند.
- موکت اتاق‌ها و راهروها باید همیشه کنترل شوند تا از زمین جدا نشده باشد که به پای کسی گیر کرده و باعث سقوط شود.
- کلیدها و پریزهای برق دائماً کنترل و صحت کارایی آنها همیشه تایید گردد که چنانچه از جا درآمده یا شکسته شده باشند فوراً تعمیر اساسی شود.

- شیشه اتاق یا هر محلی در صورت شکسته شدن یا ترک خوردن سریعاً تعویض شود.

### رعایت مقررات طبقات:

لازم است قبل و بعد از شروع کار و همچنین در تمام اوقات شبانه‌روز، خانه‌دار با نظارت مستمر بر اتاق‌داران (عوامل بومی) با مقررات خاصی که برای کار در طبقات وجود دارد، آشنا شوند.

اتاق‌ها و طبقات مکان‌های خصوصی برای زائرین بحساب می‌آیند. زائرین به مسئول امور خانه‌داری که در هتل مستقر می‌باشد و در طبقات رفت و آمد می‌کنند با اعتماد و اطمینان بسیار می‌نگرند. برای حفظ این اطمینان و اعتماد باید اصول ذیل رعایت شود:

۱. صحبت بین مسئول امور خانه‌داری و اتاق‌داران (عوامل بومی) باید به حداقل محدود شود و در صورت لزوم بسیار آرام صحبت کنند حتی اگر زائری در اتاق هتل نباشد.

۲. از حرکات نامناسب و غیرلازم مثل دویدن و پریدن در طبقات اجتناب شود.

۳. راه عبور و مرور باید خالی از وسایل کار مثل چرخ‌های اتاق‌داری و غیره باشد.

۴. تلفن‌های طبقات باید به فوریت پاسخ داده شوند.

۵. اتاق‌داران (عوامل بومی) باید هنگام برخورد با زائرین به آنها اظهار ادب کنند.

۶. مسئول امور خانه‌داری باید در مواقع لزوم در دسترس بوده و اطلاعات نادرستی به زائرین ارائه ندهد.

۷. اگر زائری تقاضایی غیرمنطقی دارد به مدیر مجموعه هتل اطلاع داده شود.

۸. توجه به رفت و آمد زائرین ضروریست و در موارد غیرعادی مدیر مجموعه هتل را مطلع نمایند.

۹. ورود به اتاق‌هایی که کارت (مزاحم نشوید) را به درب نصب نموده‌اند ممنوع است.

اگر این کارت برای مدت طولانی و بیش از زمان معمول به درب نصب بود باید به مدیر مجموعه هتل گزارش داد.

۱۰. درب اتاقی که بوسیله اتاق‌داران و با نظارت مسئول امور خانه‌داری در حال نظافت است باید کاملاً باز باشد.

۱۱. اگر در حین نظافت اتاق، زائر وارد اتاق شد باید اتاق‌دار برای ادامه نظافت یا ترک اتاق از او سؤال کند و اجازه بگیرد.

۱۲. با وجود رعایت دستورالعمل‌های مربوط به ورود به یک اتاق، اگر در حال ورود به اتاق، زائر در اتاق حضور داشت و یا خواب بود باید با معذرت‌خواهی از اتاق خارج

شده و درب را به آرامی ببندد.

۱۳. همیشه هنگام ورود به اتاق دستورالعمل (شرح وظایف) را رعایت کنید حتی اگر اتاق

خالی باشد.

### چگونگی رفع مشکل توسط خانه‌داران:

زمانی که خانه‌داری در مورد کار محوله به اشکال و یا نقص فنی برخورد کند باید فوراً جهت رفع آن با بخش فنی (الصیانه) تماس گرفته تا آنان اقدام به رفع اشکال کنند. وظیفه مسئول امور خانه‌داری در زمان عدم حضور زائرین باز کردن درب اتاق زائر و نظارت بر حضور متصدیان قسمت فنی (الصیانه) و سپس اطمینان از انجام کار و رفع اشکال می‌باشد. در پایان، گزارش کار را به مدیر مجموعه هتل و مسئول امور هتل‌های منطقه ارائه می‌دهد تا آنها نیز از نوع مشکل و کارهایی که انجام گرفته مطلع شوند.

### انتظار زائر از اتاق:

۱. آسایش: به این منظور مسئول امور خانه‌داری باید تمام سعی خود را برای اطمینان

از کیفیت تخت‌ها، تشک‌ها، هوای اتاق، وسائل صوتی و تصویری، آب سرد و گرم و

وضعیت حمام اتاق و غیره بکار ببرد.

۲. امنیت: اولین اقدام حفاظتی در هتل محدود کردن درب‌های ورودی اتاق‌ها و

سوئیچ‌ها به یکدیگر است. قفل دویل از داخل، کنترل شدید در مورد کلید اتاق و شاه

کلید و زنجیر پشت درب برای اطمینان بیشتر و اقدامات احتیاطی جهت سالم بودن کلیه سیم‌ها و وسایل برقی.

۳. خلوت و آرامش: به این منظور پنجره‌ها با پرده پوشانیده می‌شوند. کلیه اتاق‌ها باید پرده‌های توری برای روز و پرده ضخیم برای شب داشته باشند. پنجره‌ها معمولاً مشرف به فضای باز بوده و باید از بیرون اتاق دید نداشته باشند. ورودی اتاق معمولاً به نحوی است که داخل اتاق دیده نمی‌شود. همچنین پنجره حمام‌ها باید مستتر و دور از نظر باشند.

۴. تسهیلات: باید تسهیلاتی مانند پذیرایی، خدمات حمل و نقل، تلفن و غیره در هتل موجود باشد به نحوی که زائر در حال استراحت و وسایل مورد نیاز را در دسترسی داشته باشد. بخش خانه‌داری باید فوری کمبودها را رفع کند تا زائر به راحتی قادر به استفاده از کلیه این وسایل باشد.

۵. پاکیزگی و بهداشت: مسئول امور خانه‌داری نقش اساسی در این زمینه دارد که توضیح آن در بخش اتاق‌داران (عوامل بومی) آمده است.

۶. امنیت: باید متوجه بود که اتاق هتل برای زائر فضایی خصوصی است، لذا انتظار دارد که همه چیز مرتب بوده و از امنیت لازم برخوردار باشد.

## انبار خانه‌داری طبقات:

در هر طبقه هتل باید یک انبار برای نگهداری حوله‌ها، ملحفه‌ها، وسایل نظافت طبقه و لوازم مصرفی زائرین وجود داشته باشد. این انبار در حکم مرکز سلسله اعصاب طبقه محسوب می‌شود. در این انبار باید مجموعه کاملی از ملزومات پارچه‌ای و مصرفی روزانه اتاق‌های طبقه موجود باشد. این محل باید دور از دید زائر و نزدیک آسانسور و علاوه بر آن باید خنک، خشک، دور از لوله‌های آب گرم و سرد و غبار باشد. این انبار معمولاً باید دارای تجهیزات ذیل باشد:

۱. قفسه برای ملزومات پارچه‌ای اتاق و حمام و جاروبرقی
۲. یک جای مخصوص برای وسایل نظافت با دسته‌های بلند، مثل زمین شوی و نیز سبد مخصوص مایعات و سلطه‌ها و غیره
۳. سبدهای پلاستیکی مخصوص جمع‌آوری ملزومات پارچه‌ای کثیف اتاق‌ها قبل از ارسال به لباسشویی
۴. فضای لازم برای قرار دادن چرخ‌های دستی اتاق‌داران و تخت‌های اضافی
۵. سینک آب

- اصول اولیه:

درب این اتاق باید همیشه قفل باشد زیرا اجناس گران قیمت مثل ملزومات پارچه‌ای و وسائل مصرفی زائرین و غیره در آن نگهداری می‌شود. اتاق باید همواره تمیز نگهداری شود.

### **نگهداری اتاق:**

از آنجائیکه مسئول امور خانه‌داری در تمامی نوبت‌های کاری با همه اتاق‌های هتل و فضاهای عمومی در ارتباط است عملاً مسئولیست که نیازهای تعمیراتی، تکمیلی و نگهداری اتاق را متوجه شده و گزارش می‌کند. لازمه این امر همکاری نزدیک این بخش با قسمت‌های فنی است و ضرورت دارد که مسئول امور خانه‌داری با مقررات قسمت فنی در همه زمینه‌ها آشنا باشند.

### **بخش فنی:**

یکی از مهمترین وظایف مسئول امور خانه‌داری نگهداری تجهیزات و تأسیسات مختلف هتل مثل مبلمان، اثاثیه غیرمنقول و وسائل کار و غیره است. به طوری که همیشه سالم و قابل استفاده برای آسایش زائرین هتل باشند، لذا هماهنگی لازم با بخش فنی (الصیانه) که امور تعمیرات و نگهداری را انجام می‌دهد ضرورت دارد.

با توجه به اینکه مسئول امور خانه‌داری باید مرتباً در سراسر هتل حضور داشته باشد و کلیه وسائل را کنترل کند، می‌تواند هرگاه که انجام کاری از طرف بخش فنی (الصیانه)



ضرورت پیدا کند آنها را مطلع نماید و درخواست تعمیرات و رسیدگی به کارهایی مانند لامپ سوخته، مبلمان شکسته، گرفتگی لوله‌ها، درب اتاق‌ها یا حمام‌ها، اشکال در عملکرد تهویه، وسائل ثابت تعمیری و غیره کند. برای اینکه اتاق‌های هتل قابل استفاده به زائرین باشد باید کلیه وسائل موجود در آنها از نظر فنی سالم و قابل استفاده باشد. این کار نیازمند همکاری نزدیک و هماهنگی لازم با بخش فنی (الصیانه) است. مسئول امور خانه‌داری همچنین اتاق‌هایی را که به تعمیرات یا بازسازی احتیاج دارند به بخش فنی (الصیانه) ارجاع می‌کند.

### کنترل نهایی بازدید حمام

- داخل و بیرون در حمام تمیز و بدون لکه می‌باشد.
- قاب در تمیز و بدون رنگ رفتگی می‌باشد.
- کف حمام، کاشی‌ها و بندکشی‌ها تمیز و سالم می‌باشند.
- آینه‌ها تمیز و براق هستند.
- قاب آینه و جا صابونی تمیز و براق هستند.
- دستشویی تمیز، براق و خشک می‌باشد.
- شیرهای آب و سرشیرها تمیز و بدون لکه باشد.
- لوله‌کشی زیر دستشویی تمیز و غبارروبی شده است.

- تمام حوله‌ها در جای خودشان قرار داشته و به خوبی آویزان شده باشند.
- فلاش (سیفون) توالت تمیز و به خوبی کار کند.
- در توالت فرنگی تمیز باشد.
- جای نشستن روی توالت فرنگی تمیز، براق و خشک باشد.
- کاسه توالت فرنگی تمیز و دارای آب تمیز باشد.
- پشت توالت تمیز و شسته باشد.
- دستمال توالت در جای خود قرار گرفته باشد.
- جای پا و اطراف توالت زمینی تمیز و براق باشد.
- کاسه توالت زمینی براق، تمیز و خشک باشد.
- شیلنگ آب برای توالت (گرم و سرد) موجود باشد.
- شیلنگ به وسیله قلاب از دیوار آویزان شده باشد.
- شیلنگ تمیز و براق باشد.
- پرده حمام تمیز و به خوبی آویزان باشد.
- تمام کاشی‌های دیوارها تمیز و براق باشد.
- لوله‌کشی‌ها گرفتگی نداشته و به خوبی کار کنند.
- وان تمیز، براق و خشک باشد.

- سطل زباله تمیز و دارای کیسه زباله باشد.
- تمام لامپ‌های موجود در حمام روشن و کار کنند.
- قاب چراغ‌ها تمیز و شفاف باشد.
- صابون و شامپوی طبق مفاد قرارداد موجود باشد.
- بوی مطبوع و سالم در حمام وجود داشته باشد.
- سشوار در جای خود قرار داده شده باشد. (برای هتل‌های طبق قرارداد)

## بخش دوم: اتاق‌داران (عوامل بومی)

### ویژگی اتاق‌دار:

آراستگی: آراستگی خصوصیتی بسیار ضروری است مخصوصاً برای اتاق‌داران (عوامل بومی) و نظافتچی‌ها که در تماس غیر مستقیم با زائرین هستند. این کارکنان معمولاً باید لباس کار پوشیده و توجه کافی به نظافت و اطوی لباسشان بنمایند. بجای عطرهاى قوی از عطرهاى ملایم استفاده نمایند. همچنین از نظر بهداشتی بهتر است کفشهای پاشنه کوتاه و راحت داشته باشند که بتوان چند ساعت آن را تحمل نمود و روی آن ایستاد.

### حدود وظایف اتاق‌داران (عوامل بومی):

۱. نظافت حمام اتاق و تعویض لوازم مصرفی و بهداشتی و حوله‌ها
۲. نظافت اتاق خواب و تعویض ملزومات پارچه‌ای
۳. گزارش لوازم شکسته شده یا گمشده هتل به مسئول امور خانه‌داری، مدیر مجموعه ایرانی، مدیر عربی هتل
۴. داشتن رفتار مؤدبانه و متین در مقابل زائرین
۵. دریافت لیست اتاق‌های نظافت نشده از مسئول امور خانه‌دار ایرانی قبل از ورود

زائر

۶. تجدید وسائل مورد نیاز، مواد پاک کننده و ملحفه‌های مورد نیاز چرخ‌دستی

اتاق‌داران

۷. تحویل فوری وسائل پیدا شده به مسئول امور خانه‌داری ایرانی

۸. کنترل سالم بودن لامپ‌ها و کلیدهای برقی و در صورت مشاهده عیوب در هر یک

از آنها، اطلاع دادن به مسئول امور فنی و تاسیسات (الصیانه)

۹. تنظیم کردن (برگرداندن) لبه پتو و بستن پرده‌ها و روشن کردن کولرها

۱۰. خالی کردن سطل‌های زباله در محدوده مربوطه

۱۱. تعویض حوله‌های استفاده شده

۱۲. گذاشتن صابون و وسائل شوینده کافی در دستشویی‌ها

۱۳. نظافت کامل کابینت‌ها و وسائل موجود در دستشویی‌ها

۱۴. گزارش خرابی و شکستگی لوله‌ها به مسئول امور فنی و تاسیسات (الصیانه)

۱۵. مراقبت از نظافت کامل توالت‌ها و دستشویی‌ها

۱۶. گذاشتن لوازم مورد نیاز زائرین (رجوع شود به منشور خانه‌دار ص ۱۱)

۱۷. جارو کردن، شستشو و سائیدن کف‌ها

۱۸. جارو کردن کفیوش‌ها

۱۹. جابجا کردن وسائل و مبلمان سنگین برای نظافت زیر آنها

۲۰. جابجایی فرش‌ها از جایی به جای دیگر

۲۱. صیقل دادن وسایل فلزی

۲۲. تمیز کردن شیشه‌ها، درب‌ها و هواکش‌ها

### مراحل نظافت اتاق:

۱. تهویه اتاق را خاموش کنید، پرده را عقب زده، پنجره را باز کنید تا هوایی تازه به درون اتاق بیاید.

۲. ملحفه‌ها و حوله‌های استفاده شده را از روی تخت‌خواب و حمام جمع‌آوری کنید. ملحفه‌ها را خوب تکان دهید تا مطمئن شوید وسیله‌ای متعلق به زائرین در آنها نیست پس از اطمینان آنها را در محل مخصوص در چرخ دستی اتاق‌داری قرار دهید.

۳. توجه کنید اگر شیئی در اتاق تخلیه شده به جا مانده باشد به مسئول خانه‌داری طبقه اطلاع دهید.

۴. تشک را پشت و رو کنید تا در معرض هوا قرار گیرد.

۵. زیرسیگاری‌ها را در سبد زباله اتاق خالی کنید. آشغال‌های دیگر اتاق را هم در سبد بریزید. قبل از خالی کردن زیرسیگاری از خاموش بودن ته سیگارها مطمئن شوید.

۶. سطح همه اشیاء را با پارچه تمیز به طور دورانی تمیز کنید پارچه را بکار ببرید که گرد و غبار را در هوا پخش نکند. مطمئن شوید که همه جا خوب پاک شده به تمام زوایا و گوشه‌هایی که کاملاً در معرض دید زائرین نیست توجه کنید.
۷. با پرس مخصوص متصل به جاروبرقی کنار دسته‌ها و پشت میز، صندلی و مبلمان را خوب تمیز کنید.
۸. تمام اشیاء روی میز آرایش (میز توالت) را گردگیری و مرتب کنید.
۹. چراغ‌ها را با پارچه خشک تمیز کرده و دهاتی گوشی را با ماده مخصوص ضد عفونی کنید. طرز کار تلفن را کنترل کنید.
۱۰. آئینه‌ها را ابتدا با پارچه خشک و سپس با پارچه مرطوب تمیز نمائید.
۱۱. کمد لباس، طبقات آن چوب لباسی و میله آن را تمیز کنید و کف کمد را جارو کنید.
۱۲. پشت ورودی درب‌های اتاق، قرنیز چوبی حاشیه دیوار، لبه پنجره‌ها، قاب پنجره‌ها و توری کولرهای پنجره‌ای را تمیز کنید.
۱۳. پنجره‌ها را ببندید.
۱۴. اگر با جاروبرقی کار می‌کنید در این مرحله باید از آن استفاده کنید در حالی که نظافت با جارودستی اول انجام می‌شود.
۱۵. میز، صندلی و مبلمان را در صورت نیاز مرتب کنید.

۱۶. تهویه‌ها را در اتاق‌های خالی با کمترین درجه و در اتاق‌های اشغال با همان درجه‌ای

که زائرین تنظیم کرده مجدداً روشن کنید.

### جدول زمانی فعالیت اتاق‌دار:

ردیف	موضوع	زمان	وسایل مورد نیاز	توضیحات
۱	تهیه هوا	۳۰ ثانیه	-	پرده‌ها را کنار زده و پنجره‌ها را باز کنید.
۲	جمع آوری زباله	۱ دقیقه	کیسه زباله	ظروف استفاده شده را جمع آوری، زیرسیگاری را خالی و زباله را جمع آوری کنید.
۳	لخت کردن تخت	۲ دقیقه	کیسه مخصوص ملحفه‌های کثیف	ملحفه‌های کثیف را جمع کنید.
۴	تمیز کردن حمام	۳ دقیقه	مواد شوینده حاوی باکتری کش، ضد عفونی کننده، برس توالت، پارچه مناسب	سیفون را کشیده و توالت را تمیز کنید، حمام، دوش، دستشویی را تمیز کنید در صورت نیاز کف حمام را نیز تمیز کنید.



۵	تنظیم تهویه	۳۰ ثانیه	-	پنجره‌ها را بسته و پرده را تنظیم کنید.
۶	آماده‌سازی تخت	۳ دقیقه	ملحفه‌های تمیز	تخت را آماده کرده و حوله در حمام قرار دهید.
۷	گردگیری	۱ دقیقه	دستمال نرم	در جهت عقربه‌های ساعت کار را انجام دهید.
۸	شارژ کردن	۱ دقیقه	نوشیدنی‌ها و مواد مصرف	قند و چای، آبمیوه و آب را در محل مناسب قرار دهید.
۹	هور زدن (جارو کردن)	۲ دقیقه	جاروبرقی	کف اتاق را کاملاً تمیز نمائید.
۱۰	بررسی کردن	۱ دقیقه	-	اتاق را کاملاً بررسی کرده؛ درب آن را بسته و قفل کنید.

### محل‌های پنهان از دید:

بعضی قسمت‌های اتاق و یا حمام از چشم اتاق‌دار پنهان می‌ماند و نظافت نمی‌شوند اینها معمولاً جاهایی هستند که در معرض دید زائرین هم نیستند اما در هر حال، نظافت اینگونه

محل‌ها بالا بودن حد استاندارد نظافت هتل را نشان می‌دهد. تجربه نشان داده است که ۱۳

محل ذیل معمولاً نادیده گرفته می‌شود:

۱- لبه بالایی در و قرنیز کف

۲- کانال دستگاه تهویه و پنجره آن

۳- زیر کابینت حمام

۴- زیر بوفه، میز و کشوها

۵- پشت کاسه توالت و سیفون آن

۶- جای کاغذ توالت

۷- فیلتر سرشیر آب

۸- دریچه توالت

۹- بالای قاب عکس‌ها

۱۰- فضای بالایی جای بالش

۱۱- پشت درب‌ها

۱۲- داخل کشوها

۱۳- توری کولرهای پنجره‌ای

## نظافت حمام:

الف- کار نظافت از سقف حمام به طرف کف حمام (از بالا به پایین) انجام می‌شود.

ب- کف حمام از قسمت بالا به طرف درب خروجی انجام می‌شود.

۱. تمام پنجره‌ها و هواکش‌ها را باز کنید.
۲. حوله‌ها را جمع کرده و در قسمت مخصوص چرخ‌دستی اتاق‌داری قرار دهید.
۳. ظرف آشغال موجود در حمام را در قسمت مخصوص چرخ‌دستی اتاق‌داری خالی کنید.
۴. سقف و دریچه دستگاه تهویه را چنانچه تار عنکبوت دارند تمیز کنید.
۵. لامپ‌ها و حباب‌ها را با پارچه خشک تمیز کنید. سالم بودن لامپ‌ها را امتحان کنید.
۶. کاشی‌های دیوار را ابتداء با پارچه مرطوب و سپس با پارچه خشک تمیز کنید تا لکه آب بر روی دیوار باقی نماند.
۷. آئینه را ابتداء با مایع شیشه‌شوی، مرطوب و با پارچه خشک تمیز کنید.
۸. پرده وان را با اسفنج مرطوب تمیز و سپس خشک کنید.
۹. محوطه دور دستشویی را تمیز و خشک کنید.
۱۰. وان را خوب سائیده و تمیز کنید. مطمئن شوید که شیر آب و دوش بخوبی کار می‌کند.

۱۱. کاسه توالت و بیده را با برس و مواد مخصوص نظافت تمیز و ضدعفونی کنید. لبه داخلی کاسه توالت باید پاک شود. توجه کنید که لکه‌ای در توالت نباشد. قسمت خارجی توالت را هم تمیز و خشک کنید. سرپوش و محل نشیمن توالت را تمیز، ضدعفونی و خشک کرده، سرپوش را بگذارید و نوار مخصوص توالت ضدعفونی شده را روی آن قرار دهید.

۱۲. وسایل تمیز و تازه برای هر یک از زائرین اتاق را به شرح ذیل در حمام قرار دهید.

- لوازم پارچه‌ای: دو حوله. یک حوله دست و صورت و یک حوله حمام (برای هر نفر)
- لوازم ضروری: یک بسته کاغذ توالت. صابون. شامپو. سبد زباله با پاکت یکبار مصرف (طبق قرارداد)

۱۳. کف حمام را تمیز و خشک کنید.

۱۴. در پایان چراغ‌ها را خاموش کرده، پنجره‌ها و درب حمام را ببندید.

### **نظافت میان دوره‌ای:**

زمانی که زائرین برای زیارت دوره خارج می‌شوند نظافت میان دوره‌ای باید در هتل‌های مکه مکرمه و مدینه منوره با گروه قیمتی مشخص (طبق اعلام نظر مسئول امور هتل‌ها در منطقه) انجام گیرد که اتاق‌داران (عوامل بومی) با نظارت مستقیم مسئول امور خانه‌داری، اتاق زائرین را که چند روز سکونت داشته‌اند را تمیز و آماده کنند.

این کار باید قبل از ورود زائر به اتاق‌ها صورت گیرد به این منظور باید کارهای ذیل انجام شود:

- ۱- برای ورود به اتاق حتماً در بزنید.
- ۲- چراغ‌های اتاق را روشن کنید تا مطمئن شوید که درست نظافت می‌کنید.
- ۳- پرده‌های ضخیم را کنار بزنید.
- ۴- اگر لباسهای زائر در اتاق وجود دارد آنها را مرتب کرده، آویزان کرده یا در کشوی مخصوص بگذارید.
- ۵- روتختی را بردارید، مرتب تا کرده در کمد لباس در قسمت بالا یا پایین قرار دهید.
- ۶- چنانچه مجله یا روزنامه و یا کاغذی در اتاق وجود داشته باشد آن را مرتب کرده و روی میز توالت بگذارید.
- ۷- یک طرف پتوی روتختی را تا بزنید تا زائر به راحتی وارد تخت شود.
- ۸- اگر لیوان یا ظرف میوه‌ای مصرف شده باشد آنها را جمع کرده و تمیز بشوئید.
- ۹- زیرسیگاری‌ها و سطل زباله را خالی کنید.
- ۱۰- حوله‌های مصرف شده را عوض کنید.
- ۱۱- وسائل مصرفی توالت را در صورت نیاز جایگزین کنید.
- ۱۲- درجه تهویه یا کولر را در حرارت و دمای مناسب بگذارید.

۱۳- همه چراغ‌ها را به استثناء چراغ راهرو خاموش کنید.

۱۴- درب را قفل کنید.

### **نظافت آسانسورها:**

اتاق‌داران (عوامل بومی) با نظارت و برنامه‌ریزی منظم مسئول امور خانه‌داری ایرانی مسئولیت نظافت داخل کابین آسانسور را به عهده دارند. نظافت کامل دیوارها، سقف‌ها، کف‌ها و شیارهای موجود در کابین باید حداقل یکبار در روز انجام شود. در صورت زیاد شدن آمد و رفت، ممکن است این کار چندین بار انجام شود. در موقع تمیز کردن داخل کابین آسانسور، آسانسور باید برای تمیز کردن به بالاترین طبقه برده شود. نظافت و براق کردن باید در ساعات خلوت تردد مثل صبح‌ها که رفت و آمد محدود است انجام گردد. آستانه و پایه درب‌ها، شکاف‌ها و چراغ‌های روشنایی و فضای اطراف آسانسور باید با دقت تمیز شود.

### **لابی آسانسورها:**

تمیز کردن لابی آسانسورها در طبقات به عهده اتاق‌داران (عوامل بومی) با نظارت مسئول امور خانه‌داری واگذار می‌شود. آئینه، چراغ‌ها، علائم، قاب درب‌ها و غیره باید با دقت تمیز شود تا اثری از گرد و خاک روی آنها نباشد. تمیز کردن فرش‌ها (در صورت وجود فرش) که در این قسمت مورد استفاده قرار می‌گیرند باید در هر نوبت کاری انجام گیرد.

## آسانسور سرویس:

مسئولیت نظافت آسانسور سرویس بر عهده اتاق‌داران (عوامل بومی) و با نظر مسئول امور خانه‌داری می‌باشد. نظافت آسانسور سرویس به همانگونه‌ای که برای آسانسورهای زائران به کار می‌رود، شامل نظافت این آسانسورها هم می‌شود. خاطر نشان می‌شود که نظافت این آسانسورها باید بعد از پایان نوبت سرو غذا انجام گیرد.

## نظافت لابی:

برنامه‌های مربوط به نظافت لابی‌ها باید با توجه به ویژگی و حجم تردد آنها با دقت خاص انجام گیرد. این برنامه باید در برگیرنده نظافت دیوارها، سقف‌ها و کف‌ها، کلیه وسایل فلزی، چراغ‌ها و پایه‌ها، پنجره‌ها، پرده‌ها، زیرسیگاری‌ها و توالت‌های عمومی باشد. برای نظافت سطوح مرمری، موزائیک‌ها و راه‌پله‌ها باید از روش‌های خاصی استفاده کرد تا عملاً ثابت شود که نظافت با دقت هر چه بیشتر و بدون صدمه زدن به محیط اطراف صورت پذیرفته است. لوازم آلومینیومی، برنزی، فولادی و چینی باید کاملاً براق شود.

راهروها، پله‌های خدماتی و کریدور طبقات:

مسئول امور خانه‌داری به عنوان ناظر بر انجام این کار تعیین می‌شود و مسئولیت نظافت سقف‌ها، دیوارها و کف‌ها را بر عهده اتاق‌دار (عوامل بومی) می‌سپارد. کف‌هایی که با فرش مفروش شده است باید هر روز با جاروبرقی تمیز شود. سنگ یا سرامیک کف با برس

شسته شده و سپس با زمین‌شوی مرطوب تمیز می‌شود. لکه‌ها هم باید از بین برود، قرنیزها، گوشه‌ها و دیوارها باید کنترل شود که اثری از قطرات آب در آنجا نباشد. چراغ‌هایی که در کریدورها، راهروها و پله‌های خدماتی نصب شده است باید در موقع لزوم تمیز شود. مسئولیت تمیز کردن کلیه کیسول‌های آتش‌نشانی و شیشه درب‌ها به عهده این قسمت است.

تهیه کننده: محمود خدر