

جامعة القاهرة - كلية الهندسة
قسم الهندسة المعمارية

تقييم أداء الفنادق بعد الإشغال

تقييم أداء فراغات إعداد الطعام والشراب وملحقاتها وعلاقتها بالفراغات العامة والخدمية
(تطبيق على فنادق القاهرة فئة الخمسة نجوم)

رسالة مقدمة من

المهندس/ احمد حسين كامل حنفى
للحصول على درجة الماجستير فى العمارة

تحت إشراف

أستاذ دكتور/ على أحمد رأفت
أستاذ نظريات التصميم المعماري بقسم الهندسة المعمارية
كلية الهندسة - جامعة القاهرة

أستاذ مساعد دكتور/ محمود أحمد الشيمى
أستاذ العمارة المساعد بقسم الهندسة المعمارية
كلية الهندسة - جامعة القاهرة

أستاذ مساعد دكتور/ نجوى حسين شريف
أستاذ العمارة المساعد بقسم الهندسة المعمارية
كلية الهندسة - جامعة القاهرة

تقييم أداء الفنادق بعد الإشغال

تقييم أداء فراغات إعداد الطعام والشراب وملحقاتها وعلاقتها بالفراغات العامة والخدمية
(تطبيق على فنادق القاهرة فئة الخمسة نجوم)

رسالة مقدمة من

المهندس/ احمد حسين كامل حنفي
للحصول على درجة الماجستير في العمارة

تحت إشراف

أستاذ دكتور/ على أحمد رأفت
أستاذ نظريات التصميم المعماري بقسم الهندسة المعمارية
كلية الهندسة - جامعة القاهرة

أستاذ مساعد دكتور/ محمود أحمد الشيمي
أستاذ العمارة المساعد بقسم الهندسة المعمارية
كلية الهندسة - جامعة القاهرة

أستاذ مساعد دكتور/ نجوى حسين شريف
أستاذ العمارة المساعد بقسم الهندسة المعمارية
كلية الهندسة - جامعة القاهرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الى من كان لهما الفضل العظيم ،
الى من منحاني عطفهما وحبهما ورعايتهما وعطاءهما ،

الى ابي و امي
اهدي هذا البحث

شكر و تقدير

يتقدم الباحث بالشكر العميق لكل من اسهم فى انجاز هذا البحث برأى او مجهود
ويخص بالشكر والاعزاز والتقدير

استاذة الفاضل العالم الجليل الاستاذ الدكتور على رأفت الذى كان له
الفضل الاكبر فيما وصلت اليه هذه الدراسة البحثية ،

و الاستاذة الدكتورة زكية شافعى التى قدمت للباحث كل عون وزودته
بمراجع هامة فى بداية الاعداد لهذا البحث ،

و الدكتور محمود الشيمى الذى قدم له كل عون بالمتابعة والتوجيه والارشاد
مما كان له افضل الاثر فى ظهور البحث بهذه الصورة ،

و الدكتور نجوى شريف التى قدمت له كل عون صادق افاده فى اعداد
البحث فى مختلف مراحلها .

كما لا يفوت الباحث ان يقدم جزيل الشكر للذين اعانوه واثروا
تجربته المعمارية والبحثية بخبراتهم الممتدة .

ملخص البحث

تناول البحث تقييم الاداء بعد الاشغال لفراغات اعداد الطعام والشراب وعلاقتها بالفراغات العامة و الخدمة بفنادق القاهرة الكبرى فئة الخمس نجوم ؛ وذلك بهدف تحسين تصميم الفنادق المحلية مستقبلاً ، وقدم البحث ايضاً نموذجاً لتقييم الاداء بعد الاشغال .

تم القيام بدراسة ميدانية شملت ثمانية فنادق (تمثل ٤٠ ٪ من فنادق القاهرة الكبرى فئة الخمس نجوم مجال البحث) ، حيث تم التعرف على اراء واقتراحات العاملين بفراغات اعداد الطعام والشراب و الفراغات العامة و الخدمة التي ترتبط بها وذلك بالنسبة لنواحي الاداء الوظيفية مثل اسلوب توزيعها بالفندق وعلاقات الاتصال والتقارب بينها والعلاقات الوظيفية داخل المطبخ الرئيسي ومدى كفاية المساحات (مساحات العمل والتخزين) حيث استخدمت وسائل استكشافية (Exploratory) مثل (Structured Interviews) وغيره من وسائل جمع المعلومات .

من خلال التحليل الاحصائي للبيانات المُجمعة و مراجعة المعايير التصميمية و الادائية المتعلقة بها امكن التوصل الى عدد من النتائج والتوصيات التي ابرزت اهمية ومدى تأثير ظروف التشغيل المحلية على عدد من المعايير الوظيفية الخاصة بتصميم فراغات اعداد الطعام والشراب وكيفية توزيعها واتصالها بالفراغات العامة و الخدمة بالفندق .

كما ان سلبيات و ايجابيات الاداء الوظيفي التي تكشففت عن عملية تقييم الاداء بعد الاشغال اكدت على اهمية استخدام تقييم اداء المباني بعد اشغالها بصورة دورية كوسيلة لتطوير المعايير التصميمية للمباني بصفة عامة والفنادق بصفة خاصة ، فضلاً عن اثبات مصداقية النموذج الذي تم اعداده و المُستخدم بالبحث لتقييم الاداء بعد الاشغال فيمكن للمعماري ان يستخدمه في مشاريعه المستقبلية لتقييم الاداء بعد الاشغال من الناحية الوظيفية لفراغات اعداد الطعام والشراب وعلاقتها بالفراغات العامة و الخدمة بالفنادق .

المحتويات

ب	شكر وتقدير
ج	ملخص البحث
د	المحتويات
ط	فهرس الاشكال
م	فهرس الجداول

الباب الأول : مدخل عام (GENERAL INTRODUCTION)

١	١- خلفية عن مشكلة البحث (PROBLEM BACKGROUND)
٤	٢- أهمية تقييم الأداء الفعلى بعد الإشغال
٤	٣- الجهود العالمية السابقة فى مجال تقييم الاداء بعد الاشغال (Post Occupancy Evaluation P.O.E) ..
٥	٤- الجهود المحلية السابقة فى مجال تقييم الاداء بعد الاشغال (P.O.E)
٦	٥- المكونات الوظيفية الرئيسية للفندق وعلاقتها باقتصاديات تشغيله
٦	٦- الهدف الرئيسى للبحث ومجال الدراسة (MAIN OBJECTIVE, SCOPE OF WORK)
٧	٧- منهجية البحث (RESEARCH METHODOLOGY)
٨	٨- الهيكل العام للبحث (RESEARCH MAIN STRUCTURE)

الباب الثانى : المنظومة المتكاملة للعملية الفندقية

١٠	١-٢ الهيكل العام
١٢	٢-٢ التأثير التبادلى بين تصميم الفندق وكيفية تشغيله وإدارته
١٥	٣-٢ الدراسات التمهيديّة (الإبتدائية) للفندق
١٩	٤-٢ ملامح تصميم الفنادق
١٩	٢-٤ ١- حركة المعلومات أثناء عملية تصميم الفندق
٢١	٢-٤ ٢- الهيكل العام للفراغات الوظيفية بالفندق
٢٣	٢-٤ ٣- إعتبارات (خصائص) عامة لتصميم الفندق
٢٦	٢-٤ ٤- قائمة مراجعة خطوات تصميم الفندق
٢٩	٢-٥ ملامح تصميم الفراغات العامة للفندق (HOTEL PUBLIC SPACES` DESIGN)

- ٢٩..... ٢- ٥- ١ أهمية الفراغات العامة.
- ٣٠..... ٢- ٥- ٢ تعاريف بعض الفراغات العامة ذات المدلول الخاص بالفندق
- ٣١..... ٢- ٥- ٣ مخطط العلاقات الوظيفية للفراغات العامة
- ٣٣..... ٢- ٥- ٤ فراغات تقديم الطعام والشراب
- ٣٤..... ٢- ٥- ٥ الفراغات الوظيفية (المناسبات)
- ٣٦..... ٢- ٦- ٦ ملامح تصميم فراغات الخدمة بالفندق (HOTEL BACK-OF-HOUSE DESIGN)
- ٣٦..... ٢- ٦- ١ أهمية فراغات الخدمة
- ٣٧..... ٢- ٦- ٢ مخطط العلاقات الوظيفية لفراغات الخدمة
- ٤٠..... ٢- ٦- ٣ فراغات إعداد الطعام والشراب والمخازن الملحقة

الباب الثالث : تقييم أداء المباني بعد إشغالها

٥٠..... (POST OCCUPANCY EVALUATION POE)

- ٥٠..... ٣- ١ مقدمه
- ٥١..... ٣- ٢ فكرة تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) وتعريفه
- ٥٢..... ٣- ٢- ١ مفهوم اداء المباني
- ٥٤..... ٣- ٢- ٢ مميزات استخدام مفهوم الأداء في عملية تقييم المباني
- ٥٥..... ٣- ٣ عوامل نشأة تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)
- ٥٦..... ٣- ٤ تطور تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) وتطبيقه عمليا
- ٥٦..... ٣- ٤- ١ عوامل تطور تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) وتطبيقه عمليا
- ٥٧..... ٣- ٤- ٢ مراحل تطور تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)
- ٦١..... ٣- ٥ أهمية وفوائد تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)
- ٦١..... ٣- ٥- ١ فوائد نتيجة التغذية الراجعة أو المرتدة (FEED BACK) لتقييم الاداء (POE)
- ٦١..... ٣- ٥- ٢ فوائد نتيجة التغذية الامامية (FEED FORWARD) لتقييم الاداء (POE)
- ٦٢..... ٣- ٥- ٣ فوائد عامة إنسانية / اجتماعية
- ٦٢..... ٣- ٦ اسباب الحاجة لاستخدام تقييم الاداء (POE) بصفة مستمرة
- ٦٥..... ٣- ٧- ١ مجالات قياس الاداء
- ٦٥..... ٣- ٧- ١ مقياس البيئة المبنية
- ٦٦..... ٣- ٧- ٢ مستخدمو البيئة المبنية
- ٦٦..... ٣- ٧- ٣ عناصر اداء البيئة المبنية
- ٦٩..... ٣- ٨ نموذج عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE MODEL)
- ٦٩..... ٣- ٨- ١ الهيكل العام

- ٣- ٨- ٢ تعريف نموذج عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ٧١
- ٣- ٨- ٣ وصف نموذج عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ٧١
- ٣- ٨- ٤ مراحل وخطوات عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ٧٥
- ٣- ٨- ٤ أ. المرحلة الاولى : التخطيط لتقييم الاداء (Planning the POE) ٧٥
- ٣- ٨- ٤ ب. المرحلة الثانية : القيام بعملية تقييم الاداء (Conducting the POE) ٧٧
- ٣- ٨- ٤ ج. المرحلة الثالثة : تطبيق تقييم الاداء (Applying the POE) ٨٠

الباب الرابع : التخطيط لعملية تقييم الاداء (PLANNING THE POE) ٨٢

- ٤- ١ ملاحظات عن طبيعة الابحاث التطبيقية (الميدانية) ٨٢
- ٤- ٢ ملاحظات عن الابحاث المحلية السابقة عن تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ٨٢
- ٤- ٣ مضمون البحث الميداني ٨٣
- ٤- ٣- ١ الهدف العام ٨٣
- ٤- ٣- ٢ عناصر الاداء الوظيفي محل الدراسة : ٨٣
- ٤- ٣- ٣ عينة الدراسة ٨٥
- ٤- ٣- ٤ استراتيجية جمع المعلومات وتحليلها ٨٥
- ٤- ٤ الخطوط الإرشادية لنموذج جمع المعلومات وتقييم الاداء ٨٧
- ٤- ٥ الدراسة الإستطلاعية (PILOT STUDY) ٨٨
- ٤- ٦ إستمارات الاستبيان المقترحة ٨٩
- ٤- ٦- ١ استمارة الاستبيان الموجهة الى كبير الطهاه والعاملين بفراغات إعداد الطعام والشراب ٩٢
- ٤- ٦- ٢ استمارة الاستبيان الموجهة الى العاملين بفراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات ١٠٢
- ٤- ٧ كيفية تفريغ وتجميع بيانات استمارات الاستبيان ١٠٦

الباب الخامس : القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)

١٠٩ (Conducting & Applying the POE)

- ٥- ١ فندق شيراتون الجزيرة ١٠٩
- ٥- ١- ١ بيانات عامة ١٠٩
- ٥- ١- ٢ مكونات الفندق محل الدراسة ١٠٩
- ٥- ١- ٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية ١١٠
- ٥- ١- ٤ العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي ١١١
- ٥- ١- ٥ تحليل استمارات الاستبيان ١١٢
- ٥- ١- ٦ نتائج تحليل استمارات الاستبيان ١١٦

- ٥-٢ فندق هنان شبرد ١٢٤
- ٥-٢-١ بيانات عامة ١٢٤
- ٥-٢-٢ مكونات الفندق محل الدراسة ١٢٤
- ٥-٢-٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية ١٢٥
- ٥-٢-٤ العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي ١٢٦
- ٥-٢-٥ تحليل استثمارات الاستبيان ١٢٧
- ٥-٢-٦ نتائج تحليل استثمارات الاستبيان ١٣٢
- ٥-٣ فندق ماريوت القاهرة ١٣٦
- ٥-٣-١ بيانات عامة ١٣٦
- ٥-٣-٢ مكونات الفندق محل الدراسة ١٣٦
- ٥-٣-٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية ١٣٧
- ٥-٣-٤ العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي ١٣٨
- ٥-٣-٥ تحليل استثمارات الاستبيان ١٣٩
- ٥-٣-٦ نتائج تحليل استثمارات الاستبيان ١٤٤
- ٥-٤ فندق ميريديان القاهرة ١٥٠
- ٥-٤-١ بيانات عامة ١٥٠
- ٥-٤-٢ مكونات الفندق محل الدراسة ١٥٠
- ٥-٤-٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية ١٥١
- ٥-٤-٤ العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي ١٥٢
- ٥-٤-٥ تحليل استثمارات الاستبيان ١٥٣
- ٥-٤-٦ نتائج تحليل استثمارات الاستبيان ١٥٨
- ٥-٥ فندق ميريديان هيليو بليس ١٦٢
- ٥-٥-١ بيانات عامة ١٦٢
- ٥-٥-٢ مكونات الفندق محل الدراسة ١٦٢
- ٥-٥-٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية ١٦٣
- ٥-٥-٤ العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي ١٦٤
- ٥-٥-٥ تحليل استثمارات الاستبيان ١٦٥
- ٥-٥-٦ نتائج تحليل استثمارات الاستبيان ١٧٠
- ٥-٦ فندق النيل هيلتون ١٧٤
- ٥-٦-١ بيانات عامة ١٧٤
- ٥-٦-٢ مكونات الفندق محل الدراسة ١٧٤
- ٥-٦-٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية ١٧٥
- ٥-٦-٤ العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي ١٧٦

١٧٧	٥-٦ تحليل استثمارات الاستبيان
١٨٢	٥-٦ نتائج تحليل استثمارات الاستبيان
١٨٥	٥-٧ فندق هيلتون رمسيس
١٨٥	٥-٧ ١- بيانات عامة
١٨٥	٥-٧ ٢- مكونات الفندق محل الدراسة
١٨٦	٥-٧ ٣- العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية
١٨٧	٥-٧ ٤- العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي
١٨٨	٥-٧ ٥- تحليل استثمارات الاستبيان
١٩٣	٥-٧ ٦- نتائج تحليل استثمارات الاستبيان
١٩٧	٥-٨ فندق سميراميس انتركونتيننتال
١٩٧	٥-٨ ١- بيانات عامة
١٩٧	٥-٨ ٢- مكونات الفندق محل الدراسة
١٩٨	٥-٨ ٣- العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية
١٩٩	٥-٨ ٤- العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي
٢٠٠	٥-٨ ٥- تحليل استثمارات الاستبيان
٢٠٥	٥-٨ ٦- نتائج تحليل استثمارات الاستبيان
٢٠٩	٥-٩ التحليل المجمع للحالات الدراسية

الباب السادس : الخلاصة والتوصيات

٢١١	٦-١ الخلاصة
٢١١	٦-١ ١- بالنسبة للبرنامج المعماري
٢١١	٦-١ ٢- بالنسبة لعلاقة فراغات اعداد الطعام والشراب بالفراغات العامة والخدمية
٢١٢	٦-١ ٣- بالنسبة للتصميم الداخلى لفراغات اعداد الطعام والشراب
٢١٤	٦-٢ التوصيات
٢١٤	٦-٢ ١- توصيات عامة
٢١٤	٦-٢ ٢- توصيات خاصة
٢١٦	٦-٣ الدراسات المستقبلية المقترحة

المراجع

٢١٧	قائمة المراجع الاجنبية
٢٢٠	قائمة المراجع العربية

الملحقات

٢٢٢	ملحق (أ) تصاريح البحث الميدانى بالفنادق وموافقات اداراتها
٢٢٥	ملحق (ب) جداول تفرغ بيانات استثمارات الاستبيان للفنادق المختلفة
٢٢٦	حفظ حقوق التصميم والادارة للفنادق (Credits)

فهرس الاشكال

الباب الاول

- شكل رقم (١-١) : تزايد معدل تدفق السائحين الوافدين إلى مصر خلال العشر سنوات الماضية ١
- شكل رقم (٢-١) : تضاعف عدد الأسرة الفندقية بمصر فى العشر سنوات الماضية ٣
- شكل رقم (٣-١) : تزايد الليالى السياحية بمصر إلى اكثر من الضعف فى العشر سنوات الماضية ٤

الباب الثانى

- شكل رقم (١-٢) : المنظومة المتكاملة للعملية الفندقية والمؤثرات الخارجية ١٠
- شكل رقم (٢-٢) : فريق إتخاذ القرار و التصميم ١٢
- شكل رقم (٣-٢) : التأثير التبادلى بين تصميم الفندق و كيفية تشغيله ١٣
- شكل رقم (٤-٢) : مخطط تتابع الدراسات التمهيديّة للفندق ١٥
- شكل رقم (٥-٢) : بنود تكاليف الفندق كنسبة مئوية من إجمالى التكلفة بدون سعر الارض ١٨
- شكل رقم (٦-٢) : تصنيف تكلفة إقامة الفندق تبعاً لبنود الأعمال الهندسية ١٨
- شكل رقم (٧-٢) : النظم الثانوية لعملية تصميم الفندق ١٩
- شكل رقم (٨-٢) : مراحل عملية التصميم والتطوير كعملية لاتخاذ القرار ٢٠
- شكل رقم (٩-٢) : مكونات الفندق (الجزء الامامى FRONT-OF-HOUSE) ٢١
- شكل رقم (١٠-٢) : مكونات الفندق (الجزء الخلفى BACK-OF-HOUSE) ٢٢
- شكل رقم (١١-٢) : مجموعات مسارات الحركة بالفندق ٢٤
- شكل رقم (١٢-٢) : التوازن بين فصل وتجميع الفراغات العامة التى يقدم بها الطعام والشراب ٢٥
- شكل رقم (١٣-٢) : الخطوات العامة المحتملة لتصميم فندق ٢٦
- شكل رقم (١٤-٢) : العلاقات الوظيفية لمكونات الفراغات العامة بالفندق ٣٢
- شكل رقم (١٥-٢) : فراغات الخدمة بالفندق من منظور إقتصادى ٣٧
- شكل رقم (١٦-٢) : مخطط العلاقات الوظيفية لفراغات الخدمة بالفندق ٣٩
- شكل رقم (١٧-٢) : مسطحات المخازن الملحقة بفراغات إعداد الطعام والشراب كنسب من إجمال مسطح تلك المخازن ٤٣
- شكل رقم (١٨-٢) : مجموعات العمل بالمطبخ الرئيسى ٤٤
- شكل رقم (١٩-٢) : مسارات الحركة بالمطبخ الرئيسى والمخازن الملحقة ٤٥
- شكل رقم (٢٠-٢) : مسار الحركة من منطقة الطعام الساخن حتى فراغات تقديم الطعام والشراب ٤٦
- شكل رقم (٢١-٢) : مناطق العمل ذات طبيعة العمل المركزية بالمطبخ الرئيسى الذى يخدم العديد من فراغات تقديم الطعام والشراب ٤٦
- شكل رقم (٢٢-٢) : الحد الادنى للعروض لمختلف أنواع الطرقات بالمطبخ ٤٧

الباب الثالث

- شكل رقم (١-٣) : تعريف تقييم اداء المباني بعد اشغالها..... ٥٢
- شكل رقم (٢-٣) : تعريف تقييم البيئة المبنية من خلال تقييم ادائها..... ٥٣
- شكل رقم (٣-٣) : مجالات قياس الاداء..... ٦٥
- شكل رقم (٤-٣) : الهيكل العام لتقييم الاداء..... ٧٠
- شكل رقم (٥-٣) : تكامل الهيكل العام للتقييم وعملية البناء..... ٧٠
- شكل رقم (٦-٣) : مقننات مستويات الجهود وتكلفتها..... ٧٢
- شكل رقم (٧-٣) : تماثل مستويات الجهود الثلاثة في المراحل مع اختلاف العوامل المقننة..... ٧٢
- شكل رقم (٨-٣) : مراحل وخطوات عملية تقييم اداء المباني بعد اشغالها..... ٧٥

الباب الخامس

- شكل رقم (١-٥) : العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية (محل البحث) - فندق شيراتون الجزيرة..... ١١٠
- شكل رقم (٢-٥) : العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي - فندق شيراتون الجزيرة..... ١١١
- شكل رقم (٣-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الخارجية - فندق شيراتون الجزيرة..... ١١٢
- شكل رقم (٤-٥) : مخطط بياني لاراء الجيبي بفندق شيراتون الجزيرة للفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق..... ١١٣
- شكل رقم (٥-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي - فندق شيراتون الجزيرة..... ١١٤
- شكل رقم (٦-٥) : مخطط بياني لتحليل مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين - فندق شيراتون الجزيرة..... ١١٥
- شكل رقم (٧-٥) : ممر الخدمة بالدور الارضى - فندق شيراتون الجزيرة..... ١٢٠
- شكل رقم (٨-٥) : ممر التخديم للمطابخ المتخصصة - فندق شيراتون الجزيرة..... ١٢٠
- شكل رقم (٩-٥) : المنطقة الفاصلة بين المطبخ الرئيسي والكافتريا - فندق شيراتون الجزيرة..... ١٢١
- شكل رقم (١٠-٥) : ممر الحركة بالمطبخ الرئيسي - فندق شيراتون الجزيرة..... ١٢١
- شكل رقم (١١-٥) : مسار الحركة بين اقسام المطبخ الرئيسي - فندق شيراتون الجزيرة..... ١٢٢
- شكل رقم (١٢-٥) : المطبخ الايطالى - فندق شيراتون الجزيرة..... ١٢٢
- شكل رقم (١٣-٥) : قسم خدمة الغرف - فندق شيراتون الجزيرة..... ١٢٣
- شكل رقم (١٤-٥) : قسم الحلوانى والحجاز - فندق شيراتون الجزيرة..... ١٢٣
- شكل رقم (١٥-٥) : العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية (محل البحث) - فندق هلنان شبرد..... ١٢٥
- شكل رقم (١٦-٥) : العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي - فندق هلنان شبرد..... ١٢٦
- شكل رقم (١٧-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الخارجية - فندق هلنان شبرد..... ١٢٧
- شكل رقم (١٨-٥) : مخطط بياني لاراء الجيبي بفندق هلنان شبرد للفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق..... ١٢٨
- شكل رقم (١٩-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي - فندق هلنان شبرد..... ١٢٩
- شكل رقم (٢٠-٥) : مخطط بياني لتحليل مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين - فندق هلنان شبرد..... ١٣٠
- شكل رقم (٢١-٥) : مخطط بياني لتحليل مناطق التخديم الخلفية - فندق هلنان شبرد..... ١٣١
- شكل رقم (٢٢-٥) : ممر الحركة بين مطابخ الدور الارضى - فندق هلنان شبرد..... ١٣٤
- شكل رقم (٢٣-٥) : مركزية موقع مكتب كبير الطهاه بالمطبخ الرئيسي - فندق هلنان شبرد..... ١٣٤
- شكل رقم (٢٤-٥) : مسار الحركة بيم مطابخ الدور الارضى ومنطقة غسيل الاطباق - فندق هلنان شبرد..... ١٣٥
- شكل رقم (٢٥-٥) : منطقة التخديم الفاصلة بين مطبخ الحفلات وقاعة الحفلات - فندق هلنان شبرد..... ١٣٥

- شكل رقم (٢٦-٥) : العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية (محل البحث) - فندق ماريوت القاهرة ١٣٧
- شكل رقم (٢٧-٥) : العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسى - فندق ماريوت القاهرة..... ١٣٨
- شكل رقم (٢٨-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الخارجية - فندق ماريوت القاهرة..... ١٣٩
- شكل رقم (٢٩-٥) : مخطط بياني لاراء المحيي بفندق ماريوت القاهرة للفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق..... ١٤٠
- شكل رقم (٣٠-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسى - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤١
- شكل رقم (٣١-٥) : مخطط بياني لتحليل مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤٢
- شكل رقم (٣٢-٥) : مخطط بياني لتحليل مناطق الترخديم الخلفية - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤٣
- شكل رقم (٣٣-٥) : ممر الترخديم بين مطبخ الحفلات وقاعة الحفلات - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤٧
- شكل رقم (٣٤-٥) : الحركة من مطبخ الحفلات الى الفراغ التمهيدى للقاعة - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤٧
- شكل رقم (٣٥-٥) : الممر الرئيسى بالمطابخ الرئيسى - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤٨
- شكل رقم (٣٦-٥) : الممر الخلفى لنزح المخلفات بالمطبخ الرئيسى - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤٨
- شكل رقم (٣٧-٥) : موقع مكتب مساعد كبير الطهاه بالمطبخ الرئيسى - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤٩
- شكل رقم (٣٨-٥) : استخدام احد شرفات القصر كمنطقة تخديم خلفية - فندق ماريوت القاهرة..... ١٤٩
- شكل رقم (٣٩-٥) : العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية (محل البحث) - فندق ميريديان القاهرة ١٥١
- شكل رقم (٤٠-٥) : العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسى - فندق ميريديان القاهرة..... ١٥٢
- شكل رقم (٤١-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الخارجية - فندق ميريديان القاهرة..... ١٥٣
- شكل رقم (٤٢-٥) : مخطط بياني لاراء المحيي بفندق ميريديان القاهرة للفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق..... ١٥٤
- شكل رقم (٤٣-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسى - فندق ميريديان القاهرة..... ١٥٥
- شكل رقم (٤٤-٥) : مخطط بياني لتحليل مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين - فندق ميريديان القاهرة..... ١٥٦
- شكل رقم (٤٥-٥) : مخطط بياني لتحليل مناطق الترخديم الخلفية - فندق ميريديان القاهرة..... ١٥٧
- شكل رقم (٤٦-٥) : مسار الحركة بين مطبخ الكافتريا ومساعد الخدمة - فندق ميريديان القاهرة..... ١٦٠
- شكل رقم (٤٧-٥) : منطقة المناولة بالمطبخ الرئيسى - فندق ميريديان القاهرة..... ١٦٠
- شكل رقم (٤٨-٥) : منطقة اعداد العربات بقسم خدمة الغرف - فندق ميريديان القاهرة..... ١٦١
- شكل رقم (٤٩-٥) : لوبى مساعد الخدمة الى الغرف - فندق ميريديان القاهرة..... ١٦١
- شكل رقم (٥٠-٥) : العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية (محل البحث) - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٦٣
- شكل رقم (٥١-٥) : العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسى - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٦٤
- شكل رقم (٥٢-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الخارجية - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٦٥
- شكل رقم (٥٣-٥) : مخطط بياني لاراء المحيي بفندق ميريديان هيليو بليس للفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق..... ١٦٦
- شكل رقم (٥٤-٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسى - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٦٧
- شكل رقم (٥٥-٥) : مخطط بياني لتحليل مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٦٨
- شكل رقم (٥٦-٥) : مخطط بياني لتحليل مناطق الترخديم الخلفية - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٦٩
- شكل رقم (٥٧-٥) : مباشرة اتصال قسم خدمة الغرف بمساعد الخدمة الى الغرف - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٧٢
- شكل رقم (٥٨-٥) : مسارات الحركة بالمطبخ الرئيسى - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٧٢
- شكل رقم (٥٩-٥) : صغر مساحات التخزين بالمطبخ الرئيسى - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٧٣
- شكل رقم (٦٠-٥) : صغر مساحات التخزين لمنطقة الترخديم الخلفية للكافتريا - فندق ميريديان هيليو بليس..... ١٧٣

- شكل رقم (٥-٦١) : العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية (محل البحث) - فندق النيل هيلتون..... ١٧٥
- شكل رقم (٥-٦٢) : العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي - فندق النيل هيلتون..... ١٧٦
- شكل رقم (٥-٦٣) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الخارجية - فندق النيل هيلتون..... ١٧٧
- شكل رقم (٥-٦٤) : مخطط بياني لاراء المحيي بفندق النيل هيلتون للفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق..... ١٧٨
- شكل رقم (٥-٦٥) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي - فندق النيل هيلتون..... ١٧٩
- شكل رقم (٥-٦٦) : مخطط بياني لتحليل مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين - فندق النيل هيلتون..... ١٨٠
- شكل رقم (٥-٦٧) : مخطط بياني لتحليل مناطق التخدم الخلفية - فندق النيل هيلتون..... ١٨١
- شكل رقم (٥-٦٨) : مسار الحركة بين قسم خدمة الغرف و مصاعد الخدمة الى الغرف - فندق النيل هيلتون..... ١٨٣
- شكل رقم (٥-٦٩) : مسارات الحركة بالمطبخ الرئيسي - فندق النيل هيلتون..... ١٨٣
- شكل رقم (٥-٧٠) : مطبخ الحفلات - فندق النيل هيلتون..... ١٨٤
- شكل رقم (٥-٧١) : قسم الحلواني والحجاز - فندق النيل هيلتون..... ١٨٤
- شكل رقم (٥-٧٢) : العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية (محل البحث) - فندق هيلتون رمسيس..... ١٨٦
- شكل رقم (٥-٧٣) : العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي - فندق هيلتون رمسيس..... ١٨٧
- شكل رقم (٥-٧٤) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الخارجية - فندق هيلتون رمسيس..... ١٨٨
- شكل رقم (٥-٧٥) : مخطط بياني لاراء المحيي بفندق هيلتون رمسيس للفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق..... ١٨٩
- شكل رقم (٥-٧٦) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩٠
- شكل رقم (٥-٧٧) : مخطط بياني لتحليل مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩١
- شكل رقم (٥-٧٨) : مخطط بياني لتحليل مناطق التخدم الخلفية - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩٢
- شكل رقم (٥-٧٩) : مصعد الخدمة الرئيسي - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩٤
- شكل رقم (٥-٨٠) : علاقة قسم خدمة الغرف بمصاعد الخدمة الى الغرف - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩٤
- شكل رقم (٥-٨١) : مسار الحركة الرئيسي بالمطبخ الرئيسي - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩٥
- شكل رقم (٥-٨٢) : مطبخ بار النافذة - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩٥
- شكل رقم (٥-٨٣) : قسم الجزيرة - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩٦
- شكل رقم (٥-٨٤) : تخزين منطقة التخدم الخلفية لمطبخ الوجبات السريعة - فندق هيلتون رمسيس..... ١٩٦
- شكل رقم (٥-٨٥) : العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية (محل البحث) - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ١٩٨
- شكل رقم (٥-٨٦) : العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ١٩٩
- شكل رقم (٥-٨٧) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الخارجية - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ٢٠٠
- شكل رقم (٥-٨٨) : مخطط بياني لاراء المحيي بفندق سميراميس انتركونتيننتال للفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق..... ٢٠١
- شكل رقم (٥-٨٩) : مخطط بياني لتحليل العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ٢٠٢
- شكل رقم (٥-٩٠) : مخطط بياني لتحليل مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ٢٠٣
- شكل رقم (٥-٩١) : مخطط بياني لتحليل مناطق التخدم الخلفية - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ٢٠٤
- شكل رقم (٥-٩٢) : مسار الحركة بين قسم خدمة الغرف و مصاعد الخدمة الى الغرف - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ٢٠٧
- شكل رقم (٥-٩٣) : موقع مكتب كبير الطهاه بالمطبخ الرئيسي - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ٢٠٧
- شكل رقم (٥-٩٤) : مسار الحركة بين المطبخ الرئيسي و مطبخ الحفلات - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ٢٠٨
- شكل رقم (٥-٩٥) : مطبخ المطعم الفرنسي (الجريل) - فندق سميراميس انتركونتيننتال..... ٢٠٨

فهرس الجداول

- جدول رقم (١-١) : التزايد المستمر بصورة مطردة للسعة الفندقية بمصر..... ٢
- جدول رقم (٢-١) : معدلات تزايد الليالي السياحية ومتوسط مدة إقامة السائحون فى العشر سنوات الماضية..... ٣
- جدول رقم (١-٢) : بنود تكاليف الفندق كنسبة مئوية من إجمالى التكلفة بدون سعر الارض..... ١٧
- جدول رقم (٢-٢) : تصنيف تكلفة إقامة الفندق تبعاً لبنود الأعمال الهندسية..... ١٨
- جدول رقم (٣-٢) : إختلاف معدلات مسطحات مكونات الفراغات العامة تبعاً لنوع الفندق..... ٣٠
- جدول رقم (٤-٢) : علاقة التوجهات التصميمية لفراغات تقديم الطعام والشراب بنوعية الرواد..... ٣٣
- جدول رقم (٥-٢) : إختلاف نسبة عدد العاملين إلى عدد النزلاء تبعاً لمستوى الفندق..... ٣٨
- جدول رقم (٦-٢) : مسطح المطبخ الرئيسى ومخازن الطعام والشراب بفنادق الخمسة نجوم..... ٤٣
- جدول رقم (٧-٢) : مسطحات المطابخ الثانوية بفنادق الخمسة نجوم..... ٤٣
- جدول رقم (١-٤) : قائمة مراجعة المستندات المفيدة للبحث..... ٨٦
- جدول رقم (٢-٤) : كيفية حساب معامل القيمة للمُجيب..... ١٠٦
- جدول رقم (٣-٤) : جدول تجميع بيانات استمارات الاستبيان..... ١٠٨
- جدول رقم (١-٥) : التحليل المجمع لتقييم الاداء للحالات الدراسية..... ٢٠٩

الباب الاول

مدخل عام (General Introduction)

الباب الأول : مدخل عام (General Introduction)

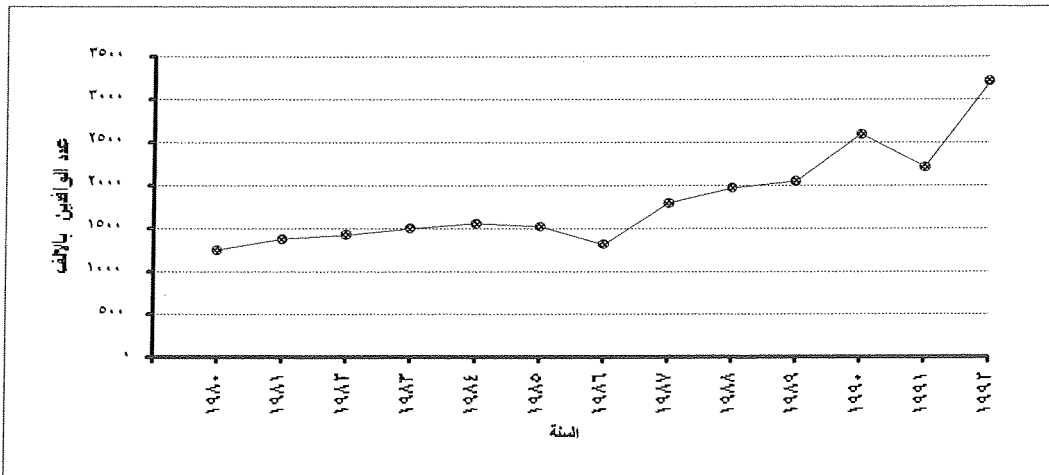
١-١ خلفية عن مشكلة البحث (Problem Background)

١-١-١ أهمية صناعة السياحة عالميا

شهد العالم طفرة كبيرة في صناعة السياحة وخاصة في الثمانينات حتى أصبحت اليوم من أكبر الصناعات سواء من حيث رؤوس الأموال المستثمرة فيها أو معدلات الربحية العالية التي تدرها.

١-١-٢ توفر مقومات السياحة بمصر

تتوفر بمصر كافة مقومات إقامة أنشطة سياحية كبيرة حيث توجد العناصر الجاذبة للسياحة بمختلف أنواعها من سياحة ترفيهية وثقافية ودينية وعلاجية ومؤتمرات ، إضافة إلى ذلك فإن وضع مصر الجغرافي المتوسط المتميز يساعد على تنشيط حركة السفر والسياحة ، ويوضح الشكل رقم (١-١) تزايد معدل تدفق السائحين إلى مصر خلال العشر سنوات الماضية .



شكل رقم (١-١) : تزايد معدل تدفق السائحين الوافدين إلى مصر خلال العشر سنوات الماضية

المصدر: وحدة التنمية السياحية

١-١-٣ تطور صناعة السياحة في مصر وأهميتها للاقتصاد القومي

بعد سياسة الانفتاح الاقتصادي واستقرار المنطقة في منتصف و أواخر السبعينات شهدت مصر تطورا هائلا في حجم النشاط السياحي وحجم الاستثمار الموجه لبناء الفنادق ، و أصبحت صناعة السياحة من المصادر الرئيسية للاقتصاد القومي والجالبة لمقدار كبير من

العملات الحرة ، بالإضافة إلى ذلك فإنها تتيح فرص عمل كثيرة للشباب مما يساهم في حل مشكلة البطالة الملحة.

١-١-٤ المنافسة المتزايدة في مجال السياحة بمصر

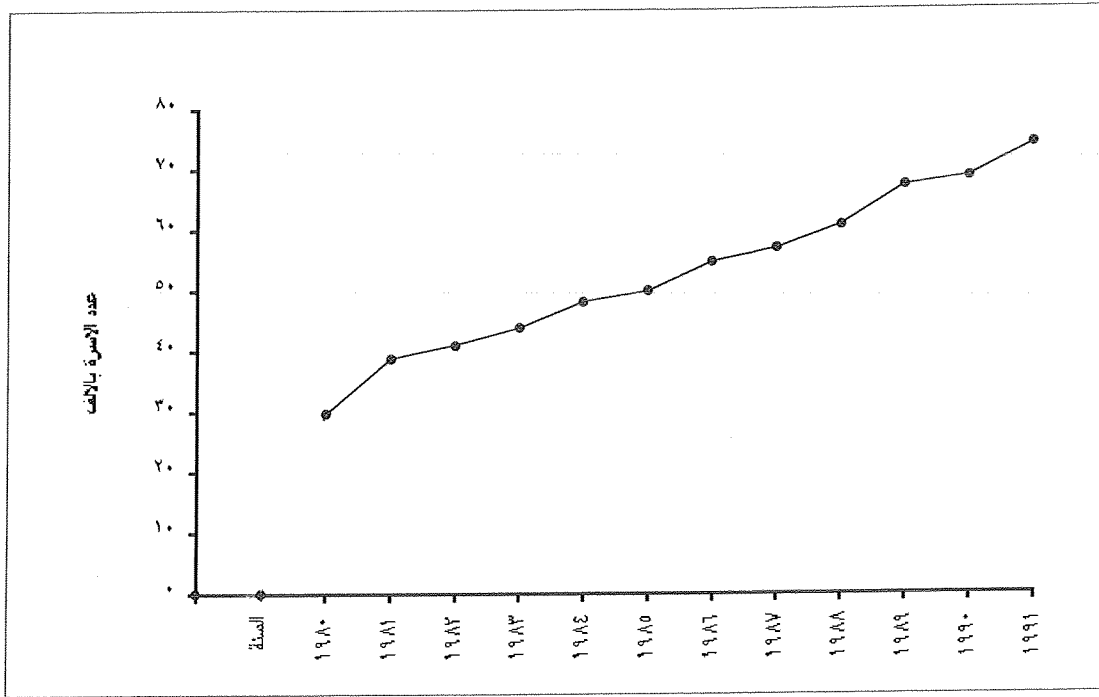
نتيجة ما شهدته مصر في الفترة الأخيرة من تزايد كبير في عدد الفنادق (تضاعف عدد الفنادق خلال العشر سنوات الأخيرة) كما هو موضح بالجدول رقم (١-١) و الشكل رقم (٢-١) ، ونظرا لتزايد متوسط مدة الإقامة للسائحين وتزايد عدد الليالي السياحية بمعدل أكثر من الضعف خلال عشر سنوات كما هو موضح بالجدول رقم (٢-١) والشكل رقم (٣-١) ؛ فإنه ازدادت المنافسة بين الفنادق بصورة كبيرة .

نتيجة ما سبق ظهرت فروقات النجاح النسبي بين الفنادق وبرزت بقوة أهمية البعد الاقتصادي لتشغيلها - وهي بطبيعتها منشآت ذات تكلفة استثمارية ابتدائية و تشغيلية مرتفعة تطلب تحقيق نسبة ربح عالية - لذلك فإنه يجب أن يكون مستوى الأداء الفعلي للفندق الجديد افضل ما يمكن لمواجهة هذه المنافسة الشديدة والمتزايدة .

السنة	عدد الفنادق	عدد الغرف (بالآلاف)	عدد الأسرة (بالآلاف)	النسبة المئوية المترجمة على ١٩٨٠ % للغرف	النسبة المئوية المترجمة على ١٩٨٠ % للأسرة
١٩٨٠	٢٠٢	١٥,٤٨٢	٢٩,٦٦٤	٠	٠
١٩٨١	٢٤٣	١٩,٥٢٩	٣٨,٨١٠	٢٦	٣١
١٩٨٢	٢٥٥	٢١,٠٢٤	٤١,٠٢٤	٣٦	٣٨
١٩٨٣	٢٦٦	٢٢,٣١٨	٤٣,٨٠٩	٤٤	٤٨
١٩٨٤	٢٧٤	٢٢,٧٦٨	٤٨,١٣١	٤٧	٦٢
١٩٨٥	٢٨٧	٢٥,٦٦٥	٤٩,٩٢٦	٦٦	٦٨
١٩٨٦	٣٢٦	٢٨,٠٩٧	٥٤,٧٨٢	٨١	٨٥
١٩٨٧	٣٣٠	٢٩,٦٥٣	٥٦,٨٧٥	٩٢	٩٢
١٩٨٨	٣٦٠	٣٢,٣٣٠	٦٠,٧١٢	١٠٩	١٠٥
١٩٨٩	٣٧٧	٣٤,٦٧٩	٦٧,١٥٦	١٢٤	١٢٦
١٩٩٠	٣٨٧	٣٥,٢٣٠	٦٨,٦٨٣	١٢٨	١٣٢
١٩٩١	٤١٥	٣٨,٠٦٣	٧٤,٠٦٣	١٤٦	١٥٠

جدول رقم (١-١) : التزايد المستمر بصورة مطردة للسعة الفندقية بمصر

المصدر: وحدة التنمية السياحية



شكل رقم (٢-١) : تضاعف عدد الأسرة الفندقية بمصر في العشر سنوات الماضية

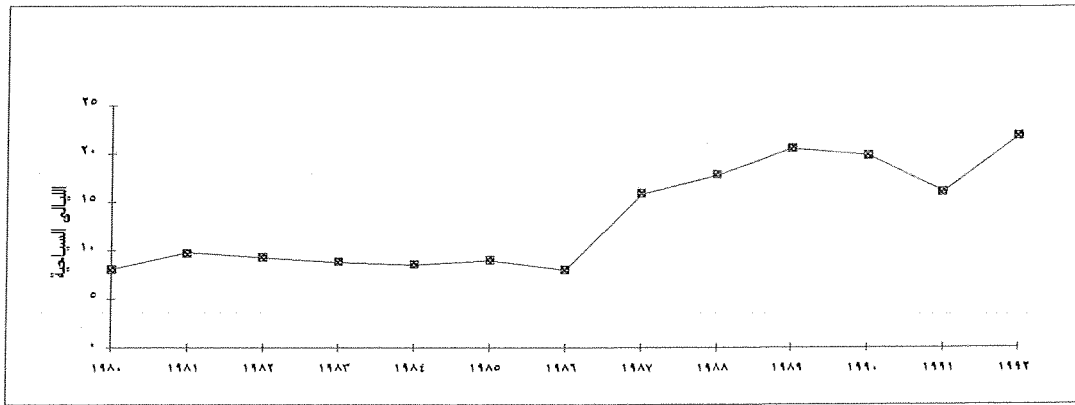
المصدر : وحدة التنمية السياحية

السنة	عدد الليالي السياحية (بالمليون)	النسبة المئوية للتغير عن السنة السابقة	متوسط مدة الإقامة (يوم)
1980	8,083	0	6,4
1981	9,800	21,3	7,1
1982	9,301	-5,1	6,5
1983	8,851	-4,8	5,9
1984	8,572	-3,2	5,5
1985	9,007	5,1	5,9
1986	8	-11	6,1
1987	15,9	99	8,8
1988	17,863	12,3	9,1
1989	20,583	15,2	8,2
1990	19,943	-3,1	7,6
1991	16,104	-19,2	7,3
1992	21,836	31,8	7,4

جدول رقم (٢-١) : معدلات تزايد الليالي السياحية ومتوسط مدة إقامة السائحين

في العشر سنوات الماضية

المصدر : وحدة التنمية السياحية



شكل رقم (٣-١) : تزايد الليالي السياحية بمصر إلى أكثر من الضعف في العشر سنوات الماضية
المصدر: وحدة التنمية السياحية

٢-١ أهمية تقييم الأداء الفعلي بعد الإشغال

أثبتت الأبحاث السابقة على مستوى العالم خلال الثلاثين عاما الماضية (هي عمر علم تقييم أداء المباني بعد إشغالها (Post Occupancy Evaluation P.O.E.) أهمية النتائج والتوصيات التي صدرت عنها وذلك بالنسبة لمختلف أنواع المباني سواء للتعرف على المشاكل القائمة وإمكانية حلها أو المميزات والتأكيد على أهميتها أو التنبؤ بالمشاكل المستقبلية ، إضافة إلى إثراء قواعد البيانات الخاصة بتصميم أنواع معينة من المباني ذات طبيعة مركبة مثل المستشفيات والمعارض والمكتبات العامة ولاسيما الفنادق وذلك من خلال التركيز على معايير تصميمية معينة أثبت استخدام المبنى الفعلي أهميتها بدرجة أكبر عما توقعه المصمم أو متخذ القرار في مرحلة وضع البرنامج أو التصميم الابتدائي للمشروع .

٣-١ الجهود العالمية السابقة في مجال تقييم الأداء بعد الإشغال (Post Occupancy Evaluation P.O.E.)

تركزت أوائل المحاولات في مجال مساكن طلبة الجامعة ^(١) ، وذلك في أواخر الستينات وتم نشرها في أوائل السبعينات ، ولكنه في فترة السبعينات تعددت الأبحاث والكتب بالنسبة للإسكان ومباني المكاتب والمدارس والمباني الحكومية والمنشآت العسكرية بالإضافة إلى المستشفيات بصفة خاصة ^(٢) ، وفي فترة الثمانينات كان التوجه إلى إقرار علم تقييم الأداء بعد الإشغال (P.O.E.) فظهرت الكثير من الأبحاث بواسطة الأفراد والمؤسسات المهتمة بالموضوع ^(٣) .

١- عام ١٩٦٧ Vender Ryn & Silverstein ، عام ١٩٦٩ Preiser

٢- عام ١٩٧١ التقييم الشامل للمركز الطبي لجامعة Tufts بالولايات المتحدة بواسطة Field ، عام ١٩٧٢ قام Markus بنشر كتابه "Building Performance" وبه وصف موديل التقييم الذي استخدمه في أواخر الستينات في وحدة أداء المباني بجامعة سترات كليد باسكتلندا ، عام ١٩٧٤ حيث تم تقييم مشروع الإسكان المتعدد العائلات بنمويل من مؤسسة نيويورك للأبناء العمراني بواسطة Becker ، عام ١٩٧٥ بتقييم مجموعة من المدارس الابتدائية لمدينة كولومبس بولاية إنديانا الأمريكية بواسطة Rabinowitz ، عام ١٩٧٦ بتقييم أداء المكاتب بالولايات المتحدة بواسطة Goodrich ومجموعة تقييمات للمنشآت العسكرية المتنوعة والتي تبناها سلاح المهندسين بالجيش الأمريكي ، عام ١٩٧٩ بتقييم مشاريع إسكان بواسطة Francescato وآخرين .

٣- عام ١٩٨٠ تقييم المنشآت العسكرية بنيوزيلندا بواسطة Daish ، وآخرين ، عام ١٩٨١ تقييم مباني المكاتب بالولايات المتحدة بواسطة Marans & Spreckmeyer ، عام ١٩٨٣ بتقييم مباني المكاتب بواسطة Orbit ، عام ١٩٨٤ بتقييم أداء مباني المكاتب بالولايات المتحدة بواسطة Brill ، وآخرين . وشمل التقييم ٧٠ مبنى مكاتب وخمسة آلاف موظف واستمر لمدة خمسة سنوات ، عام ١٩٨٦ بتقييم أداء مدرسة للعمارة بواسطة Kantrowitz وآخرين بالإضافة إلى دراسات متنوعة قام بها Preiser & Pugh .

لذلك فانه بنهاية فترة السبعينات وبدء الثمانينات بدأت مجموعة من الجهات الحكومية فى دول متعددة فى إقرار عملية تقييم الاداء بعد الاشغال ضمن أنشطتها الروتينية ، فعلى سبيل المثال لا الحصر اعتمدت إدارة الأشغال العامة الكندية (Public Works of Canada PWC) هذه العملية كمرحلة عاشر وأخيرة فى نظام بناء وتسليم المبنى (Project Delivery System) عام ١٩٧٩ ، وكذلك إدارة الأشغال العامة بنيوزيلندا عام ١٩٨٠ ، أما فى الولايات المتحدة فقد تم إقرار تلك العملية من قبل مجلس أبحاث البناء (Building Research Board BRB) عام ١٩٨٦ .

إضافة إلى ما سبق فانه تكونت فى الثمانينات ثلاثة مؤسسات دولية حديثة تهتم بتقييم الاداء بعد الاشغال كجزء من أبحاث التصميم وهى (IAPS) بالمملكة المتحدة وتخدم القارة الأوروبية ، (PAPER) باستراليا وتغضى خدماتها جنوب شرق آسيا وأستراليا ونيوزيلندا ، (MERA) ومقرها اليابان ، بخلاف مؤسسة (EDRA) بالولايات المتحدة .

أما على المستوى الأكاديمى فقد تم الاعتراف رسميا بعلم تقييم الاداء بعد الاشغال فى الولايات المتحدة فى أواخر الثمانينات واصبح يدرس لطلبة الجامعة والدراسات العليا فى كثير من مدارس وكليات العمارة ، حيث انه توفرت لأول مرة بالولايات المتحدة عام ١٩٨٥ إمكانية منح درجة ماجستير تخصصية فى مجال تقييم الاداء بعد الاشغال ووضع البرنامج للمنشآت وذلك فى جامعة Florida A&M (١) .

١- ٤ الجهود المحلية السابقة فى مجال تقييم الاداء بعد الاشغال (P.O.E.)

بعد مراجعة قوائم الأبحاث والرسائل العلمية التى أجريت بمصر - من خلال مكتبة الأبحاث والرسائل القومية بجامعة عين شمس - تبين وجود رسائل علمية تناولت تقييم أداء المباني بالنسبة للمدارس بالعراق (٢) ، والمستشفيات بمصر (٣) ، أما بالنسبة للفنادق فانه تم تناولها من جوانب أخرى مثل تأثير الموقع العام على تصميمها (٤) ، ولم يستدل على أية رسائل علمية أو أبحاث غير أكاديمية تناولت تقييم أداء الفنادق بعد إشغالها .

١ - Preiser,W., et al.,1987

٢ - ماجستير " أسس التقييم البيئى الاستخدامى للأبنية التعليمية بالعراق " م/ نجدت محمد زكى ، جامعة الاسكندرية ، ١٩٨٩ .

٣ - رسالة دكتوراه " أسس تقييم ما بعد الاشغال لمباني المستشفيات بمصر- الفورمات المقترح لتقييم وحدات التمريض بالمستشفى د/ هشام عزمى ، جامعة القاهرة ، نوفمبر ١٩٩٣ .

٤ - رسالة ماجستير " الفنادق فى مصر- تأثير خصائص الموقع العام على التصميم العام لأمتلة مختارة من الفنادق " د/ هشام جبر ، جامعة القاهرة ، يوليو ١٩٨٨ .

١- ٥ المكونات الوظيفية الرئيسية للفندق وعلاقتها باقتصاديات تشغيله

يتكون الفندق بصفة عامة من أربعة قطاعات وظيفية رئيسية هي :

- ١ - وحدات الإقامة
- ٢ - الفراغات العامة
- ٣ - فراغات الخدمة
- ٤ - فراغات الإدارة

يمثل القطاعان الأول والثاني مجموعة الفراغات المدرة للدخل (حيث يرتادها نزلاء وزوار الفندق) ، بينما يمثل القطاعان الثالث والرابع مجموعة الفراغات ذات التكلفة التشغيلية المرتفعة (حيث أنها تقدم الخدمة لرواد الفندق) .

تدر وحدات الإقامة دخلاً يمثل ٦٠٪ من إجمالي دخل الفندق ولكن نسبة إشغالها تتأثر بصورة كبيرة بتذبذب سوق السياحة بين الركود والانتعاش ، بينما تدر الفراغات العامة ٤٠٪ من إجمالي دخل الفندق ونسبة تشغيلها لا تتأثر إلى حد كبير بتذبذب سوق السياحة أو معدل إشغال وحدات الإقامة حيث أن غالبية روادها من غير نزلاء الفندق^(١) .

لذلك فإن الأداء الفعلي للفراغات العامة يؤثر على حجم دخل الفندق بصورة كبيرة ومؤثرة ، كما أن ذلك الأداء يعتمد إلى حد كبير على علاقة اتصال تلك الفراغات العامة بفراغات الخدمة وكلما تحسنت هذه العلاقة انخفضت تكاليف التشغيل ، مما يزيد من نسبة ربح الفندق .

نتيجة المناقشات والتحليلات السابقة ؛ يتبين مدى الحاجة والأهمية الكبيرة لتقييم أداء الفنادق بعد إشغالها وخاصة العلاقة بين الفراغات العامة وفراغات الخدمة بهدف الاستفادة من النتائج في تصميم الفنادق الجديدة وتطوير القائم منها بقدر الإمكان للوصول إلى أفضل أداء فعلي لها ، لمواجهة المنافسة الشديدة والمتزايدة في سوق السياحة بمصر .

١-٦ الهدف الرئيسي للبحث ومجال الدراسة (Main Objective, Scope of Work)

يهدف البحث إلى اقتراح توصيات تساعد المماريين على تصميم الفنادق بمصر بصورة أفضل مستقبلاً من خلال تقييم أداء الفنادق بعد إشغالها (العلاقة بين الفراغات العامة وفراغات الخدمة) ، مع إمكانية استخدامهم لنموذج التقييم المستخدم بالبحث لتقييم مشاريعهم المستقبلية بعد إشغالها .

ولتحقيق ذلك الهدف سوف يتم تركيز الدراسة على علاقة فراغات إعداد الطعام والشراب بالفراغات العامة و فراغات الخدمة بالفندق ، أما ما دون ذلك من علاقات و فراغات (وحدات الإقامة ، فراغات الإدارة) فانه سوف يكون خارج نطاق الدراسة .

وذلك نتيجة أن مبيعات الطعام والشراب في الفنادق وخاصة في دول الشرق الأوسط تمثل نسبة ٣٥ - ٤٠ % من إجمالي مبيعات الفندق^(١) ، هذا فضلا عن أن تلك النوعية من المبيعات لا تتأثر إلى حد كبير بنسبة إشغال وحدات الإقامة بالفندق - التي تتأثر إلى حد كبير بركود وانتعاش السياحة - نظرا لان أكثر من ٧٠ % من تلك المبيعات يخص الفراغات العامة بالفندق حيث أن معظم روادها من غير النزلاء .

إضافة إلى ما سبق فان علاقة فراغات اعداد الطعام والشراب بتلك الفراغات العامة والفراغات الخدمية التي ترتبط بها (فراغات استلام المواد ومخازن الطعام والشراب العمومية) تؤثر بصورة كبيرة جدا على تكلفة و مصاريف مبيعات الطعام والشراب .

سوف تركز الدراسة على الفنادق فئة الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى ، أما فنادق القاهرة الكبرى دون هذه الفئة وفنادق مصر بجميع فئاتها بالمناطق الأخرى (مثل سيناء والبحر الأحمر أو الإسكندرية والساحل الشمالي) فستكون خارج نطاق الدراسة .

ذلك نظرا لضخامة الاستثمارات الخاصة بالفنادق فئة الخمسة نجوم وما قد يحقق بها من خسائر فادحة في حالة تدهور مستوى أدائها عن الحد المقبول ، كما أن ٦٠ % من هذه الفنادق يتواجد بالقاهرة الكبرى وحدها^(٢) مما يشكل منافسة شديدة بينها .

١-٧ منهجية البحث (Research Methodology)

يعتمد البحث بصفة عامة على المنهج الموضوعي (Objective) فيتم الإعداد للجزء التطبيقي (حيث يتم استخدام نموذج تقييم الأداء) من خلال جزء نظري يغطي ثلاثة جوانب أساسية وهي كالآتي :

- ١ - مجال العمل والهدف الأساسى منه والمشكلة المطروحة .
- ٢ - أداء الفنادق بما يؤثر فيها من منظومات ثانوية (تخطيط ، تصميم ، تشغيل ، اقتصاديات) .
- ٣ - علم تقييم الأداء (أهداف ، تعاريف ، جهود سابقة ، مستويات الدراسة ، مراحل وأساليب العمل) .

و فى الجزء التطبيقي يتم تبنى المنهج العلمى التحليلى للبحث سواء لجمع المعلومات أو تحليلها باستخدام الاستدلال الإحصائى ثم تفسيرها واستخلاص المؤشرات العامة منها ، فيتم وضع الخطوط الإرشادية لنموذج التقييم المقترح و اختيار عينات الدراسة ثم يتم استخدام

^١ - Lawson, Fred, 1987

^٢ - الغرفة المصرية للفنادق ، ١٩٩٤

النموذج حيث تجمع المعلومات بكل موضوعية وتحلل إحصائيا لمعرفة متوسطاتها و ما يتعلق بها من أسباب ، وبمقارنة عينات الدراسة المختلفة بالنسبة لكل معيار تصميمي وظيفي على حده يحدد الاتجاه العام السائد وتفسر مستويات الأداء المتباينة ومن خلالها نصل إلى المؤشرات العامة وأسبابها وبالتالي يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات .

٨-١ الهيكل العام للبحث (Research Main Structure)

يتكون البحث من ثلاثة أجزاء رئيسية :

- أ - الجزء النظري
- ب - الجزء العملي
- ج - الخلاصة

أ - الجزء النظري :

الباب الأول (مدخل عام) ويتم فيه التمهيد لمشكلة البحث وإعطاء خلفية عن مجال البحث وأهدافه ومنهجيته .

الباب الثاني (المنظومة المتكاملة للعملية الفندقية) ويتم فيه استعراض ملامح تخطيط وتصميم وتشغيل واقتصاديات الفندق مع التركيز على مجال الدراسة (الفراغات العامة والخدمات) .

الباب الثالث (علم تقييم أداء المباني بعد إشغالها) ويتناول ملامح وتعريف ومراحل وأساليب عملية تقييم الاداء بعد الإشغال .

ب - الجزء العملي :

الباب الرابع (التخطيط لعملية تقييم الاداء) يتم فيه وضع الخطوط الإرشادية لنموذج التقييم ، ووصف النموذج ، واختيار عينات الدراسة ، واعداد استثمارات استبيان للعاملين بالفراغات محل الدراسة وكذلك استمارة نمطية لتجميع المعلومات وتيسير عملية تحليلها .

الباب الخامس (القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها) (عرض وتحليل الحالات الدراسية) يتم فيه عرض نتائج البحث الميداني لعينات الدراسة المختلفة ودراساتها إحصائيا وإيجاد متوسطاتها والقيم الصغرى والكبرى لها وبالتالي الحصول على النتائج والمؤشرات العامة ، والتفسيرات الخاصة بها مع توثيق فوتوغرافي للوضع القائم.

جـ - الخلاصة :

الباب السادس (الخلاصة و التوصيات) من خلال المؤشرات وتفسيرها في الباب الخامس مع مراجعة المعايير والاعتبارات الادائية والتقييمية المستخلصة من البابين الثاني والثالث (الجزء النظرى) يتم طرح خلاصة البحث وتوصياته مع إبراز أهميتها النسبية والدراسات المستقبلية الممكنة .

الباب الثاني

المنظومة المتكاملة للعملية الفندقية

الباب الثاني : المنظومة المتكاملة للعملية الفندقية

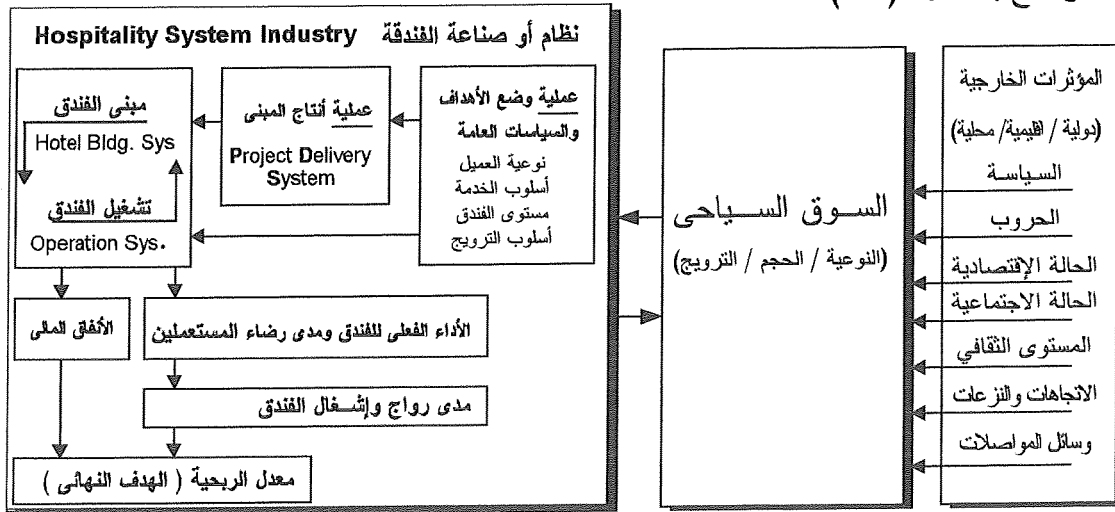
٢-١ الهيكل العام :

٢-١-١ تمهيد

إن نجاح عملية تقديم الخدمة الفندقية لا يقتصر على كفاءة إدارة الفندق فقط بل على نجاح مجموعة من العمليات السابقة بدءاً من عملية التخطيط للأهداف والسياسات العامة (Development Policy) ثم عملية إنتاج المبنى (Project Delivery System) وإنتهاءً بعملية تشغيل الفندق .

أثناء فترة تشغيل الفندق يحدث تفاعل مستمر بين الفندق كمبنى وعمليات تشغيله تكون محصلته الأداء الفعلي للفندق ومدى رضاء مستخدميه الذي تكون نتيجته مدى رواج الفندق أو معدل إشغاله .

حيث أن الفندق مشروع استثماري بالدرجة الأولى (يهدف إلى الربحية سواء على المدى القصير أو الطويل) ؛ لذا يراعى عدم إهمال البعد الإقتصادي الذي يتمثل في الإنفاق المالي للتشغيل وبإضافته إلى معدلات إشغال الفندق تظهر النتيجة النهائية - أي غاية العملية الفندقية ككل - و هي معدلات الربحية و مدى إستمرارها و مقاومتها لإضطرابات السوق كما هو موضح بالشكل (١-٢) .



شكل رقم (١-٢) المنظومة المتكاملة للعملية الفندقية والمؤثرات الخارجية

المصدر : الباحث بتصريف عن النشرة السياحية

٢-١-٢ توزيع المسئوليات

بالنسبة لعملية وضع الأهداف والسياسات العامة فإن الذين يقومون بها على مستوى العالم هم شركات إدارة سلسلة الفنادق العالمية و منظمات السياحة العالمية^(١) ، أما على المستوى المحلى فمن خلال المؤتمرات السياحية والهيئات السياحية المحلية^(٢).

أما بالنسبة لعملية إنتاج مبنى الفندق فإنها تعتمد على الكثير من الجهات لتعدد مراحلها و يمكن تصنيف هذه الجهات إلى مجموعتين كالتالى :

أ- فريق إتخاذ القرار والتصميم

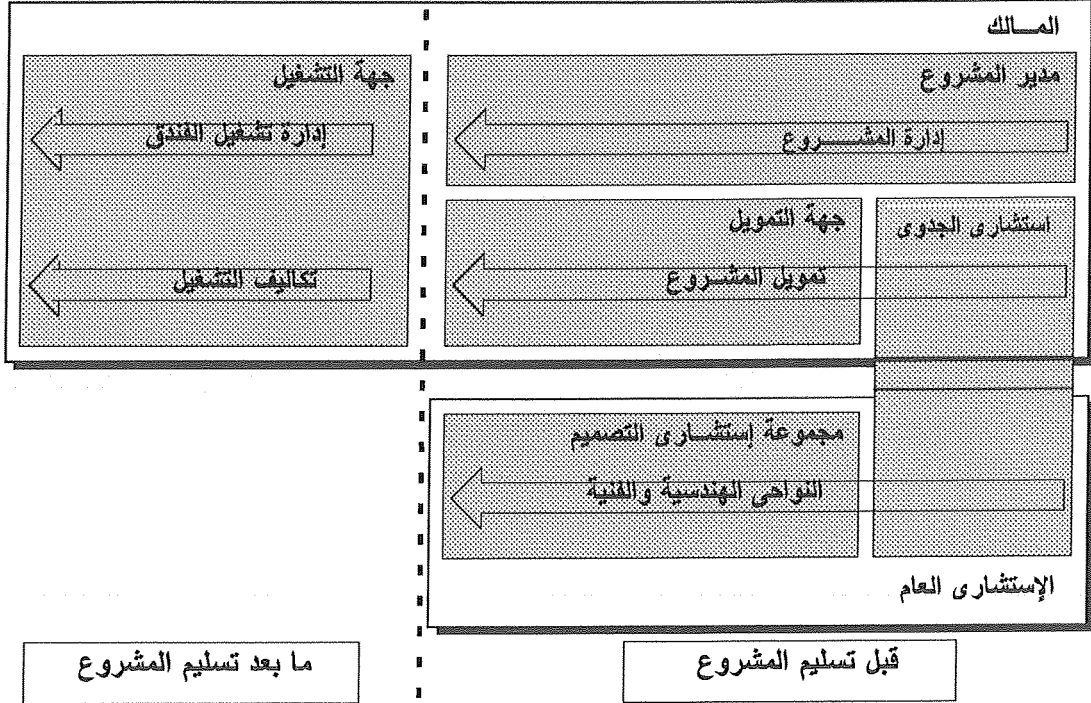
يشتمل على العديد من الجهات والأفراد كما هو موضح بالشكل رقم (٢-٢) وكالاتى :

- المالك (Owner) سواء كان فرد أو شركة إستثمارية أو شركة إدارة فنادق أو جهة حكومية .
- جهة التشغيل (Operator) هى الشركة التى تتولى إدارة وتشغيل الفندق والتسويق له وكثيراً ما يتوفر لديها جهاز فنى إستشارى لمتابعة سير أعمال التصميم والتنفيذ لمبنى الفندق .
- جهة التمويل (Lender) هى المؤسسة أو البنك الذى يقوم بتوفير السيولة المالية لتنفيذ المشروع وقد يمثلها إستشارى معمارى للمراجعة .
- إستشارى دراسات الجدوى (Feasibility Consultant) هو الذى يقوم بدراسة السوق السياحى والتنبؤ بمعدلات التشغيل المتوقعة وتكاليفه بخلاف التكاليف الإبتدائية للمشروع لتحديد معدلات الربحية المتوقعة .
- الإستشارى العام (General Consultant) هو المهندس الإستشارى المسئول عن كافة العمليات التصميمية والتنسيق بين الإستشاريين وحل المشاكل الفنية المشتركة .
- مدير المشروع (Project Manager) هو المسئول أمام المالك عن إدارة ومتابعة سير أعمال المشروع بكافة مراحلها حتى يتم تسليم الفندق إلى جهة تشغيله .
- مجموعة من إستشاري التصميم تشمل كافة التخصصات الآتية :
العمارة ، المساحة ، الأساسات ، الإنشاءات ، الأعمال الكهربائية و الميكانيكية ، تجهيزات المطابخ ، تجهيزات المغسلة ، الوقاية من الحريق ومكافحته ، التجهيزات

^١ - مثل (American Society of Touristic Agencies) ASTA

^٢ - مثل هيئة التنمية السياحية ، هيئة تنشيط السياحة ، الغرفة المصرية للفنادق

الصوتية والمرئية ، الصوتيات ، التصميم المتوافق مع البيئة ، تنسيق الموقع ،
التصميم الداخلي ، الإضاءة ، أعمال العلامات الإرشادية والرسومات ، تقدير
التكاليف .



شكل رقم (٢-٢) فريق إتخاذ القرار و التصميم
المصدر : الباحث

ب - فريق التنفيذ وتجهيز الفندق للتشغيل

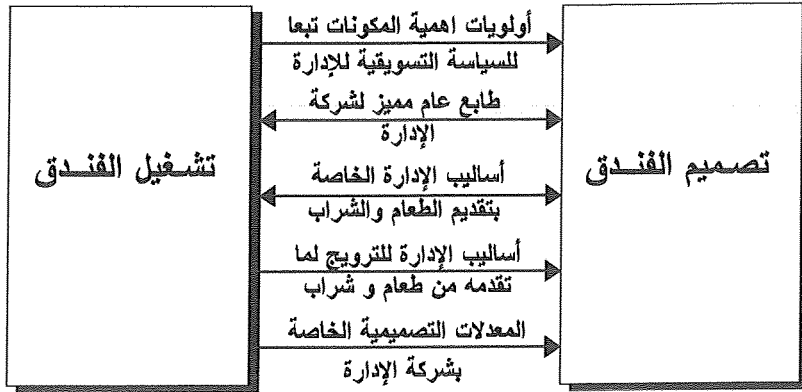
ويشتمل على عدد كبير من الجهات منها : المقاول العام للتشييد ، مقاولون ثانويون
لبنود الأعمال (مقاولو الباطن) ، مقاول أعمال الديكور والتصميم الداخلى،... الخ .

٢-٢ التأثير التبادلى بين تصميم الفندق وكيفية تشغيله وإدارته

لا يقتصر تأثير تصميم الفندق على نزلاته بل يشمل فريق تشغيله أيضاً وحيث أن الاحتياجات
الوظيفية لنظام الإدارة والعاملين يختلف من شركة إدارة إلى أخرى ؛ فمن المهم توفر قاعدة
مشتركة من التفاهم بين المصمم والمسؤولين عن إدارة و تشغيل الفندق .

تعتبر مرحلة إعداد البرنامج للمشروع من أهم المراحل التى يراعى فيها تعاون المصمم مع
جهة إدارة الفندق لتحديد الأهداف والمتطلبات التفصيلية وترتيب الأولويات لتفادى الكثير من

المشاكل التي تحدث أثناء إعداد الفندق للتشغيل أو حتى أثناء تشغيله و التي يصعب حلها في هذه المرحلة كما هو موضح بالشكل رقم (٣-٢) .



شكل رقم (٣-٢) التأثير التبادلي بين تصميم الفندق و كيفية تشغيله

المصدر : الباحث

تختلف أولويات أهمية عناصر الفندق تبعا لأسلوب شركة الإدارة في التسويق حيث أن بعضها يهتم برفع مستوى الخدمة بسلسلة فراغات تقديم الطعام والشراب و أخرى تركز على وحدات الإقامة^(١) ، وغيرها خاصة المنبثقة من شركات الطيران العالمية^(٢) تهتم بصورة خاصة بصالة المدخل والإستقبال والصالونات لإستقبال الأفواج السياحية ومجموعات رجال الأعمال .

قد يكون لبعض شركات الإدارة فلسفات تتعلق بالطابع العام المميز لها في جميع الفنادق التي تكلف بإدارتها ، مثال ذلك شركة هيات ريجنسى التي تبنت فكرة الفراغ الداخلي الضخم (Atrium)^(٣) الذي تطل عليه وحدات الإقامة وعناصر الفندق العامة فأصبحت السمة المميزة لسلسلة فنادقها مما يؤثر على طبيعة تصميمها وتشغيلها .

^١ - وذلك برفع مستوى الخدمة بها بتخفيض عدد الغرف لكل عاملة نظافة من ١٤ غرفة - كما في فنادق الخمسة نجوم بصفة عامة - مما ينعكس على عدد وتوزيع غرف خدمة الغرف في الدور المتكرر الواحد و كذلك عدد الغرف بحيث يكون مضاعفات رقم يتراوح من ٧ - ٤٤ غرفة .

^٢ - مثال ذلك شركة سويس اير لإدارة الفنادق .

^٣ - بداية من أواخر الستينات نتيجة إحياء المظهر المعماري جون بورتمان لفكرة الأتريوم و تطبيقها في تصميم الفنادق مما أثر على أسلوب توزيع مكونات الفندق و نظام مسارات الحركة به .

كما أن سياسة شركة الإدارة في أسلوب تقديم الطعام والشراب للرواد تختلف^(١) مما يؤثر على مسطحات وتوزيع فراغات تقديم الطعام والشراب وعلاقتها بالمطبخ المركزي أو بالمطابخ الثانوية الخاصة بها وخاصة في حالة وجود مطاعم متخصصة ، و في بعض الأحيان يتم إدماج جزء من المطبخ (الخاص بإعداد الطعام الساخن) في المطعم ، أو إعداد الطعام الساخن أمام الموائد (كما في المطاعم المتخصصة الصينية أو اليابانية) ؛ كوسيلة للعرض والترويج لأنواع الطعام التي يقدمها المطعم .

إضافة إلى ما سبق فإن لكل شركة إدارة معدلات تصميمية أكثر تفصيلاً - في حدود المعدلات العالمية المتعارف عليها لكل مستوى من مستويات الفنادق - وذلك لمسطحات الفراغات المختلفة خاصة بالنسبة لوحدات الإقامة وكذلك أسلوب تأثيثها .

كما أن لكل شركة إدارة الأسلوب الذي تعتمد عليه في إمداد وحدات الإقامة بالطعام والشراب ، فبينما تتبع بعض الفنادق المدرسة الفرنسية^(٢) في ذلك فإن عدداً كبيراً منها يتبع المدرسة الأمريكية^(٣) ؛ مما يؤثر على تصميم الدور المتكرر لوحدات الإقامة ، وعلى تصميم المطبخ الرئيسي و علاقته بفراغ خدمة الغرف (Room Service) ، كذلك موضع وعدد مصاعد الخدمة المخصصة لإمداد الغرف بالطعام والشراب .

يتضح مما سبق أهمية أن يتعرف المعمارى المصمم للفندق على سياسة شركة الإدارة التي ستكلف بتشغيله وكذلك أولوياتها ومعدلاتها التصميمية (الخاصة) وأساليبها لتشغيل فراغات الفندق المختلفة ؛ مما ينعكس على معايير التصميم ، مثال ذلك فراغات إعداد الطعام والشراب وعلاقتها بالفراغات العامة مثل فراغات تقديم الطعام حيث يتم التعرف على الكثير من عوامل التشغيل الخاصة بها من نوعية الرواد المتوقعة لكل منها ونوعية قوائم الطعام والشراب وأسلوب الترخيم و وقت التشغيل ، بالإضافة إلى معدلات التدفق وتغيرها ومتوسط حجم الحفلة و أسلوب إعداد الطعام والشراب و كذلك العرض والترويج لهما .

^١ - تتنوع تلك الأساليب من الخدمة الذاتية إلى الترخيم بصانية (Plates) أو بالترولي أو نظام البوفيه المفتوح .

^٢ - تعتمد المدرسة الفرنسية على وجود غرفة خدمة الغرف (لإعداد الطعام والشراب لوجبة الإفطار و تجهيزه لوجبتى الغداء والعشاء) بكل دور أو ثلاثة أدوار من أدوار وحدات الإقامة .

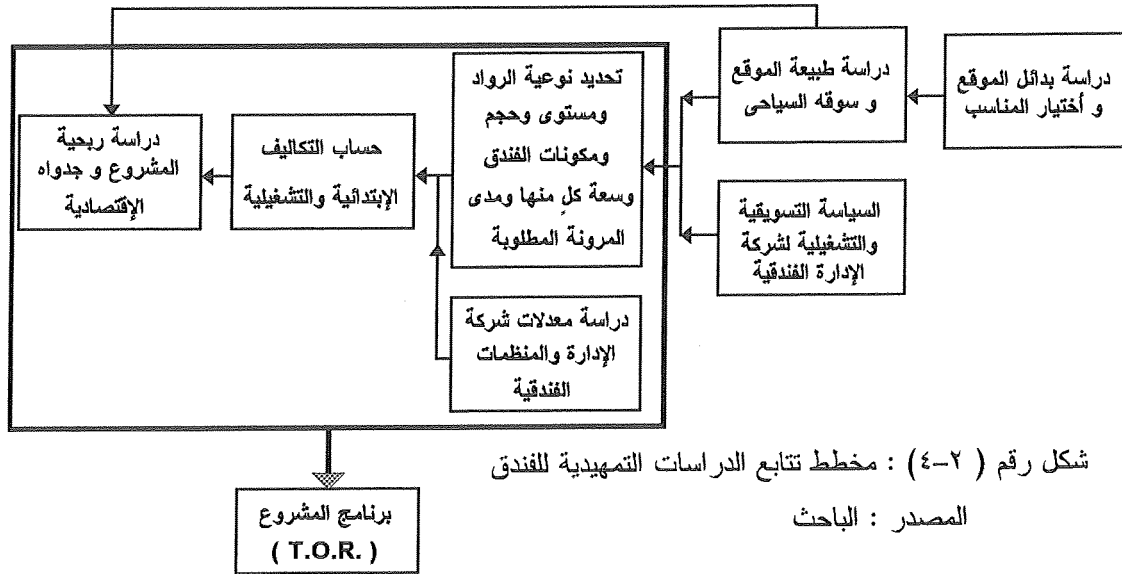
^٣ - تعتمد المدرسة الأمريكية على تجميع عملية إعداد الطعام والشراب و تجهيزه للتقديم للغرف وذلك في فراغ مركزى لخدمة الغرف غالباً ما يكون ملحق بالمطبخ الرئيسى حيث يتم استخدام مصاعد الخدمة لتوزيع طلبات الغرف .

٢-٣ الدراسات التمهيديّة (الإبتدائية) للفندق

لضمان نجاح أى فندق يجب عمل دراسات تمهيديّة مستفيضة لتحديد نوعية ومستوى وحجم ومكونات الفندق ، بالإضافة إلى مدى جدواه الإقتصادية وكيفية تمويله مما يمكن المعمارى وفريق التصميم إضافة إلى شركة الإدارة من إتخاذ القرارات التصميمية السليمة دون حدوث خلاف فى وجهات النظر ، ويوضح الشكل رقم (٢-٤) تتابع هذه الدراسات ، ومعظمها يقوم به إستشارى سياحى/فندقى وآخر لدراسات الجدوى بتكليف من المالك ، بالإضافة إلى شركة الإدارة ، وذلك مع مراعاة النواحي الآتية :

- أن يُقام الفندق فى موقع مناسب به طلب للإقامة ويمكن تنميته مع تحديد نوعيته وحجمه وإحتمالاته المستقبلية (١) ، وبإضافة بعد السياسة التسويقية والتشغيلية لشركة الإدارة يمكن تحديد نوعية رواد الفندق وبالتالي مستوى الفندق ومكوناته وسعة كل منها .

- بناءً على تحديد مستوى وسعة الفندق يمكن وضع تصور مبدئى للتكلفة الإبتدائية والتشغيلية للفندق (٢) ؛ وبالتالي يمكن دراسة ربحية المشروع على مدى الخمسة سنوات الأولى أو أكثر لتشغيله ومدى جدواه الإقتصادية (٣) .



^١ - ذلك من خلال دراسة نوعية وحجم الزائرين والسائحين ومعدلات وتوقعات النمو السياحى بالمنطقة ، بالإضافة إلى طبيعة الفنادق المنافسة والأنشطة والخدمات العامة وإمكانيات المواصلات بالمنطقة والمخطط العام لها .

^٢ - حيث يتم حساب تكلفة التشغيل بناء على تكاليف إمداد الفندق بالمواد الخام والمرافق والخدمات والعمالة .

^٣ - وذلك من خلال دراسة الدخل والمصاريف المتوقعة خلال الخمسة سنوات الأولى من التشغيل على الأقل على أساس عدة احتمالات من معدلات التشغيل المتوقعة ، مع ملاحظة أن الفندق الناجح هو الذى يحقق أرباحاً تساوى رأس ماله خلال فترة من ثلاثة إلى خمسة سنوات من بداية التشغيل .
(المصدر : مكتب أوساف ، دراسة جدوى فندق خمسة نجوم بالقاهرة . القاهرة ، ١٩٩٣)

بإنتهاء هذه الدراسات يتم إعداد برنامج المشروع

برنامج المشروع (Project Brief or Term of Reference T.O.R.)

يشتمل برنامج المشروع على العناصر الآتية :

- الهدف الأساسى من المشروع
- نتائج دراسة جدوى المشروع
- الإحتياجات الإنسانية للفندق
- المعدلات القياسية التى تتعلق بمستويات الخدمة والمسطحات ومواد النهو والتجهيزات ، وتتوقف على مستوى الفندق وتشمل المعدلات الخاصة بشركة الإدارة التى ستولى تشغيل الفندق بالإضافة إلى المعدلات الدولية والمحلية ^(١) .
- محددات وقوانين البناء الخاصة بالمنطقة ^(٢) .
- بيان تفصيلى بجميع مكونات الفندق الرئيسية والثانوية وسعتها و/أو مسطحاتها والتوصيات الخاصة بإرتفاعاتها وأية تجهيزات خاصة (إن وجدت) .
- تحديد مدى المرونة المطلوبة فى التصميم تبعاً لإحتمالات الإمتداد والتغيير المستقبلى ^(٣) ، مع ملاحظة أن معظم هذه المرونة (إن وجدت) يُوجه إلى العناصر العامة والخدمية .

- بيان بنود التكاليف (Cost Breakdown)

يتم دراسة بنود التكلفة وتحدد أولوياتها وحدود السماح لكل منها ؛ لتحقيق أحسن النتائج فى ضوء إجمالى الميزانية التى حكمتها دراسة الجدوى السابقة .

تعمل هذه الدراسة على تحقيق التوازن بعناية للإنفاق على كل مرحلة وعنصر بالمشروع من تخطيط إلى تصميم إلى تنفيذ بجميع عناصره من إنشاء ومواد نهو وتجهيزات إلى غير ذلك ؛ و يمكن بهذه المرحلة إتخاذ قرارات واعية مبنية على أساس سياسة تشغيل الفندق

^١ - مثال ذلك المعدلات الدولية المعتمدة من الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات (AHMA) بنيويورك ، والجمعية البريطانية للفنادق والمطاعم (BHRA) بلندن ، أما بالنسبة للمعدلات المحلية فيمكن مراجعة هيئة التنمية السياحية (TDA) التابعة لوزارة السياحة المصرية .

^٢ - وهى القواعد التخطيطية والبنائية الصادرة من المحليات ، بالإضافة إلى مقاييس الأمن والسلامة والوقاية من الحريق من خلال هيئة الدفاع المدنى ، كذلك مقاييس ومواصفات الكود المصرى لمختلف نواحي التشييد ؛ مثل : كود الهندسة الإنشائية والزلازل والأساسات والهندسة الصحية والمصاعد والأعمال الكهربائية والتشطيبات ، ... الخ .

^٣ - وذلك تبعاً لتغيرات فى نوعية وحجم السوق السياحى ، أو لتغير فى سياسات شركة الإدارة الفندقية ، أو أساليب التسويق الخاصة بها .

وذلك للإنفاق بصورة أكبر في أحد الجوانب على حساب أخرى نسبياً ويوضح الجدولان رقماً (١-٢) ، (٢-٢) بيان بنود التكاليف بصفة عامة ، بالإضافة إلى الشكلين رقمي (٢-٥) ، (٢-٦)

المكونات	النسبة المئوية من إجمالي التكلفة (%)	نوعية التكلفة
<ul style="list-style-type: none"> - أعمال إعداد الموقع - المرافق - إعداد الطرق وموقف السيارات (سطحى أو مبنى) - أعمال تنسيق الموقع - الأعمال الإنشائية - الأعمال الكهربائية والميكانيكية - الأعمال الصحية - أعمال النهو الخارجية والداخلية 	٦٠ - ٦٥ %	١- إقامة المبنى (General Construction)
<ul style="list-style-type: none"> - أثاث وتجهيزات التصميم الداخلى (قواطع ، كاوترات ، دوليب ، ... الخ) - معدات وتجهيزات المطبخ ومنطقة الخدمات - أجهزة تصوير ومهمات المكاتب الأمامية وعربات نقل الحقائق - مستهلكات مثل أدوات المطبخ والمائدة - وأزياء العاملين والبياضات ومهمات ومواد النظافة والصيانة - أنظمة خاصة (تليفونات ، كمبيوتر ، أنظمة صوتية ومرئية ، نظم أمن ، مكافحة الحريق) 	١٤ - ١٦ %	٢- تأثيث وتجهيزات ومعدات (FF&E)
<ul style="list-style-type: none"> - أتعاب معمارية وهندسية - أتعاب إستشاري التصميم من تصميم داخلى وتجهيزات مطبخ ، ... الخ . - أتعاب مسئول المشتريات - أتعاب المطور (Developer Fee) - أتعاب فريق الإشراف بالموقع - تأمينات أثناء التنفيذ - ضرائب ، ومصاريف إدارية ، وتصاريح 	٧ - ١٠ %	٣- تكاليف فنية (Technical Costs)
<ul style="list-style-type: none"> - الأعمال الصحية - أعمال النهو الخارجية والداخلية 	٨ - ١٠ %	٤- فوائد فترة التنفيذ وتكلفة رأس المال (Capital Cost)
<ul style="list-style-type: none"> - التدريب ، ومرتبات العاملين فترة ما قبل الإفتتاح ، و تكلفة الدعاية ، ومراسم الإفتتاح 	٣ - ٤ %	٥- مصاريف الإعداد للإفتتاح وبداية التشغيل (Pre-Opening Cost)
	١٠٠ %	الإجمالى
	٥ - ١٥ % إضافية	مصاريف طوارئ غير منظورة

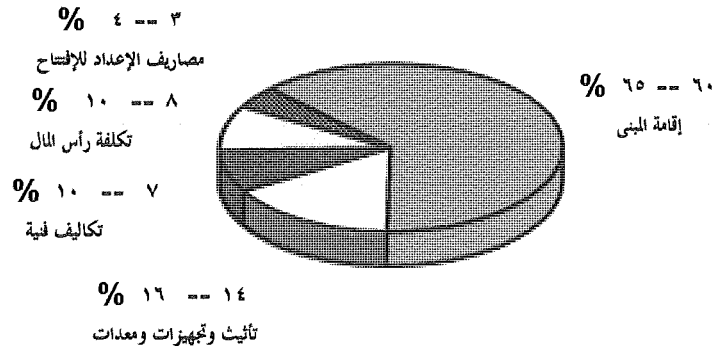
جدول رقم (١-٢) : بنود تكاليف الفندق كنسبة مئوية من إجمالي التكلفة بدون سعر الارض

المصدر : مكتب أوساف ، ١٩٩٣ . / Rutes, W., 1985 .

بنود الأعمال الهندسية	التكلفة كنسبة مئوية من إجمالي تكلفة الأعمال الهندسية (%)
١- أعمال تجهيز الموقع للتنفيذ	٤ %
٢- الأعمال الإنشائية والمعمارية والتجهيزات	٦٥ - ٦٠ %
٣- أعمال تكييف الهواء والتهوية والتدفئة (H.V.A.C)	١٦ - ١٠ %
٤- الأعمال الكهربائية	١١ %
٥- أنظمة إطفاء الحريق	٤ - ٣ %
٦- الأعمال الصحية	٧ %

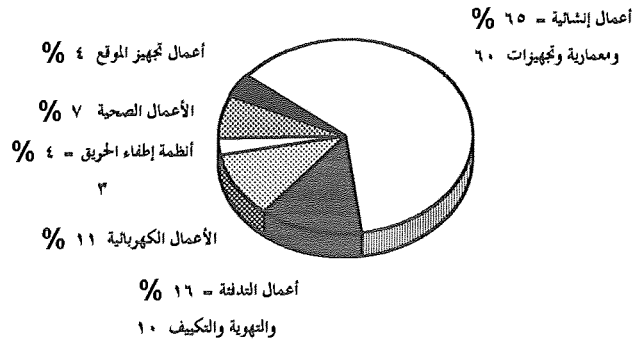
جدول رقم (٢-٢) : تصنيف تكلفة إقامة الفندق تبعاً لبنود الأعمال الهندسية

المصدر : Rutes, W., 1985



شكل رقم (٢-٥) : بنود تكاليف الفندق كنسبة مئوية من إجمالي التكلفة بدون سعر الارض

المصدر : بتصريف من . Rutes, W., 1985



شكل رقم (٢-٦) : تصنيف تكلفة إقامة الفندق تبعاً لبنود الأعمال الهندسية

المصدر : بتصريف من . Rutes, W., 1985

٢-٤ ملامح تصميم الفنادق

٢-٤-١ حركة المعلومات أثناء عملية تصميم الفندق

تشتمل عملية تصميم الفندق على عدد من النظم الثانوية

١- الأشخاص المشتركين في العملية التصميمية (المالك - شركة الإدارة الفندقية - المعماري - فريق الإستشاريين) .

٢- منظومة الأهداف والغايات والتي يمكن الحصول عليها من برنامج المشروع الذي تم إعداده أثناء الدراسات الإبتدائية .

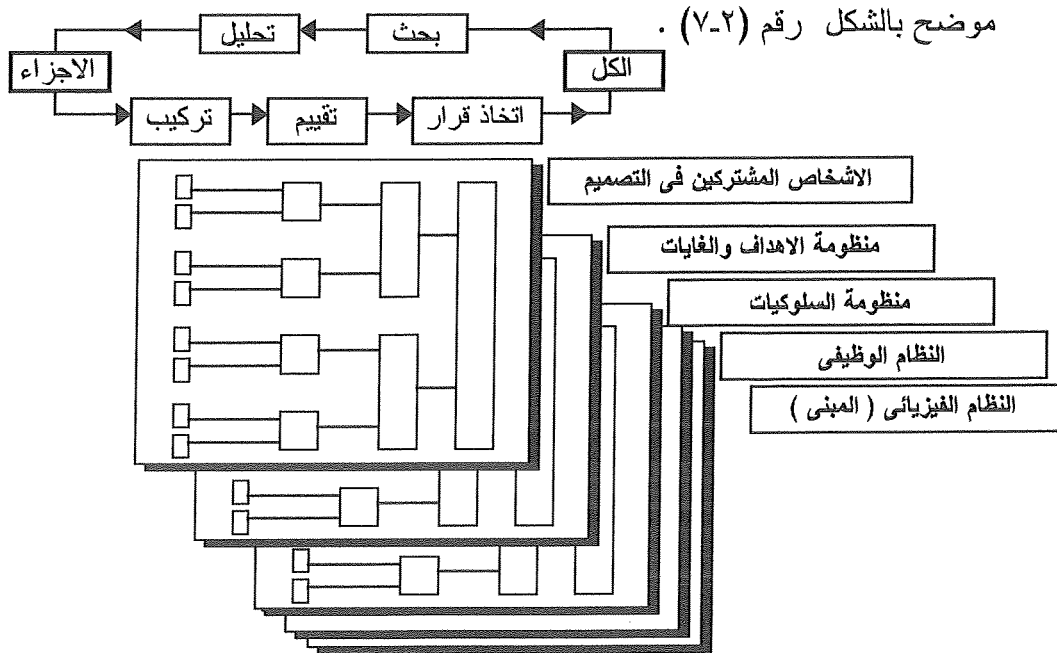
٣- منظومة السلوكيات وتشمل سلوكيات رواد الفندق وجميع العاملين به .

٤- النظام الوظيفي للفراغات ويشتمل على كافة فراغات الفندق الوظيفية من قطاع الإقامة إلى الفراغات العامة إلى الفراغات الإدارية و الخدمية .

٥- النظام الفيزيائي (المبنى نفسه) ويشتمل على كافة مكونات المبنى فيزيائيا من هيكل إنشائي ، و غلاف معماري ، و مواد نهو خارجية وداخلية ، و تجهيزات ومعدات ، و نظم ثانوية خاصة مثل نظم مكافحة الحريق و الإتصالات ، ... الخ .

جميع هذه النظم تتكون من مكونات وأجزاء وعناصر أصغر ، حيث يتم اتخاذ القرار وإيجاد الشكل النهائي لكل منها من خلال عملية مستمرة من البحث لكل فالتحليل إلى أجزاء ثم التخليق والتجميع لهذه الأجزاء فالتقييم وصولا إلى الصورة الكلية كما هو

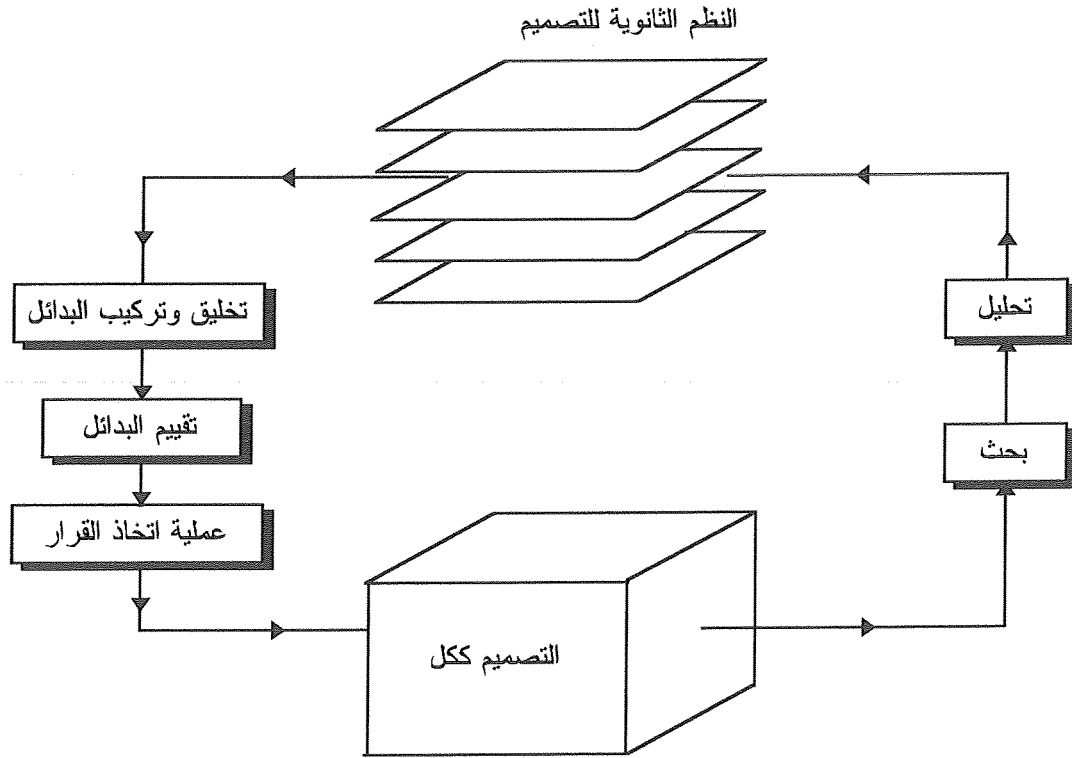
موضح بالشكل رقم (٧-٢) .



شكل رقم (٧-٢) : النظم الثانوية لعملية تصميم الفندق

المصدر: Sanoff, H. , 1977.

كذلك تتم عملية معالجة تلك النظم مع بعضها البعض بحيث يتم تركيب بدائل الحلول منها ثم يتم تقييمها فيمكن إتخاذ القرار وإختيار البديل الأنسب ، وقد تستمر عملية التطوير للتصميم من خلال عمليات بحث وتحليل للحل الكلى إلى أجزائه (النظم الثانوية للتصميم) ، ومن ثم تدخل حركة التطوير فى دورة جديدة أخرى بتركيب البدائل ثم تقييمها هكذا كما هو موضح بالشكل رقم (٨-٢) .



شكل رقم (٨-٢) : مراحل عملية التصميم والتطوير كعملية لاتخاذ القرار

المصدر : بتصريف عن Markus, T., et al, 1972.

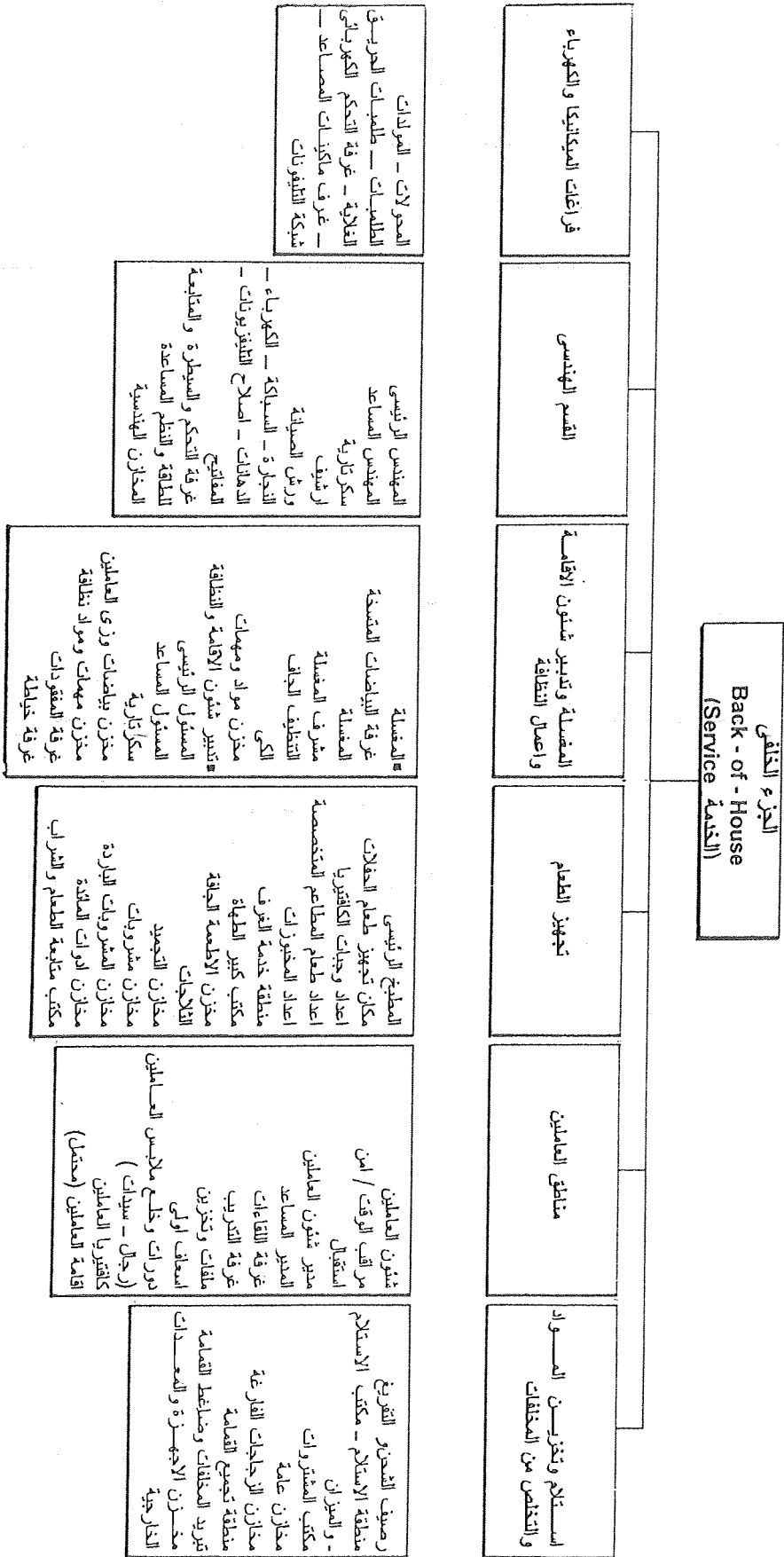
٢-٤-٢ الهيكل العام للفراغات الوظيفية بالفندق

يتكون الفندق بصفة عامة من جزئين جزء امامي (Front-of-House) يخدم الجمهور مباشرة وجزء خلفي خدمي (Back-of-house) يقدم الخدمة للجزء الامامي ولا يراه رواد الفندق ، كما هو مبين بالشكلين (٢-٩) ، (٢-١٠)



شكل رقم (٢-٩) : مكونات الفندق (الجزء الامامي Front-of-House)

المصدر : بتصرف عن Smith, Douglas 1978. & Rutes, W., 1985.



شكل رقم (٢-١٠) : مكونات الفندق (الجزء الخلفي Back-of-House)

المصدر : بتصريف عن Architect's Journal, ed. 1970. & Rutes, W., 1985.

٢- ٤- ٣- إعتبرات (خصائص) عامة لتصميم الفندق

إن دور المهندس المعماري هو تصميم الفندق بصورة تحقق غايته وهي أعلى معدل ربحية ممكن في إطار برنامج المشروع بما يشمله من بيان (خطة) التكلفة ، خاصة بعد أن أختفى إلى حد كبير الإتجاه العام للفنادق - بإستثناء الفنادق العالية الفخامة (Super Luxury) - نحو المبالغة في مستوى الفخامة بها كما كان في الماضي نتيجة التوجهات النفسية لرواد الفنادق حينئذ نحو رفع مستواهم الإجتماعي بإرتياد الفنادق و فراغاتها العامة ، و بإختفاء هذه النزعة النفسية لرواد الفنادق بصفة عامة - نتيجة التغيرات الاجتماعية التي عاشها المجتمع الدولي في العقود الأخيرة - أصبحت مستويات الفخامة للفنادق تتناسب مع مستوى روادها محققة مستوى الراحة المطلوب لهم بصورة إقتصادية غير مبالغ فيها ^(١) .

مما يتطلب من المعماري مراعاة بعض الإعتبرات العامة لتصميم الفنادق على وجه الخصوص وهي كالآتي :

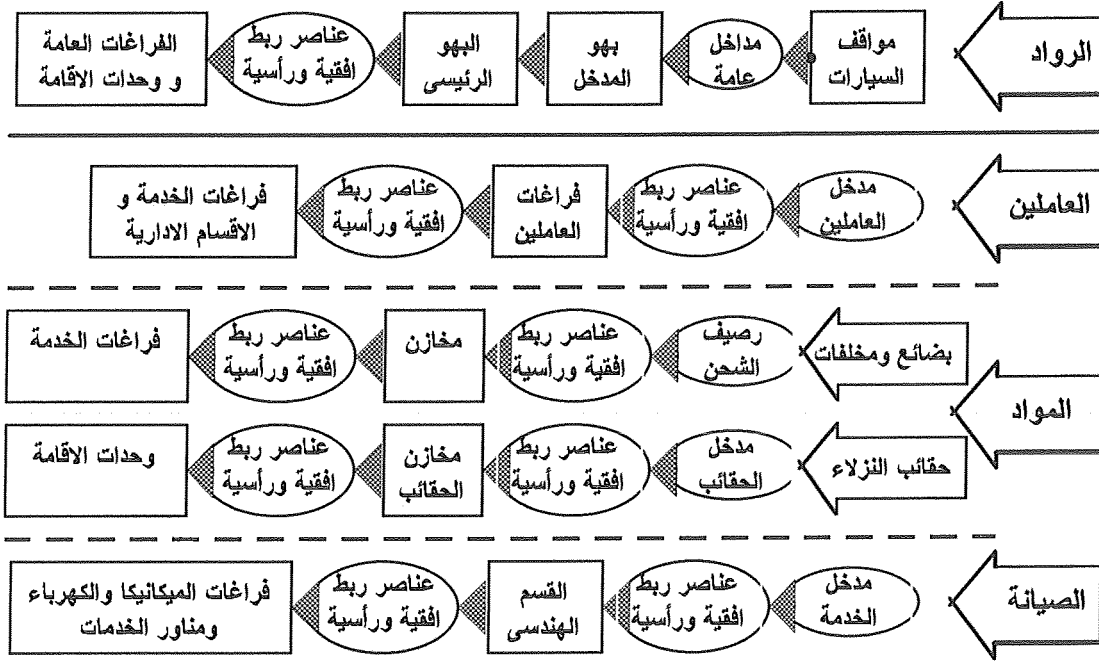
٢- ٤- ٣- أ- فصل مسارات الحركة المختلفة مع الحفاظ على كفاءتها التشغيلية

يتميز تصميم الفنادق بتعدد مسارات الحركة وكلما توفر لكل منها الاستقلالية والكفاءة كلما تحسن الأداء الوظيفي العام للفندق ؛ من خلال توفير خدمة سريعة منظمة ذات مظهر جيد للرواد وكأن الفندق بما يقدمه من خدمات في متناول أيديهم مع سهولة التعرف والإعتياد على المسارات العامة به وذلك للرواد الجدد .

يُمكن تقسيم مسارات الحركة إلى اربع مجموعات رئيسية يراعى ألا تتقاطع وإذا حدث ذلك يكون في أضيق الحدود ، وهي كما هو موضح بالشكل رقم (٢-١١) كالآتي :

- ١- مسارات حركة الرواد من بهو المدخل (Entrance Lobby) فبهو الإستقبال (Main or Reception Lobby) ثم إلى الفراغات العامة و/أو وحدات الإقامة .
- ٢- مسارات حركة العاملين عبر مدخلهم إلى فراغات العاملين ثم إلى الأقسام الخدمية والإدارية المختلفة .

- ٣- مسارات حركة المواد من رصيف الشحن حتى المخازن ومنها إلى مناطق الخدمة والمطابخ ، و كذلك الحقائب وأمتعة النزلاء من مدخلها إلى مخزن تجميعها ثم إلى مصاعد الخدمة الخاصة بها ومنها إلى وحدات الإقامة .
- ٤- مسارات حركة خدمات الصيانة من مدخل الخدمة إلى القسم الهندسى وفراغات الميكانيكا والكهرباء وكافة المدادات والتجهيزات الخاصة بها فى جميع المناور الرأسية (Ducts) والمسارات الأفقية .

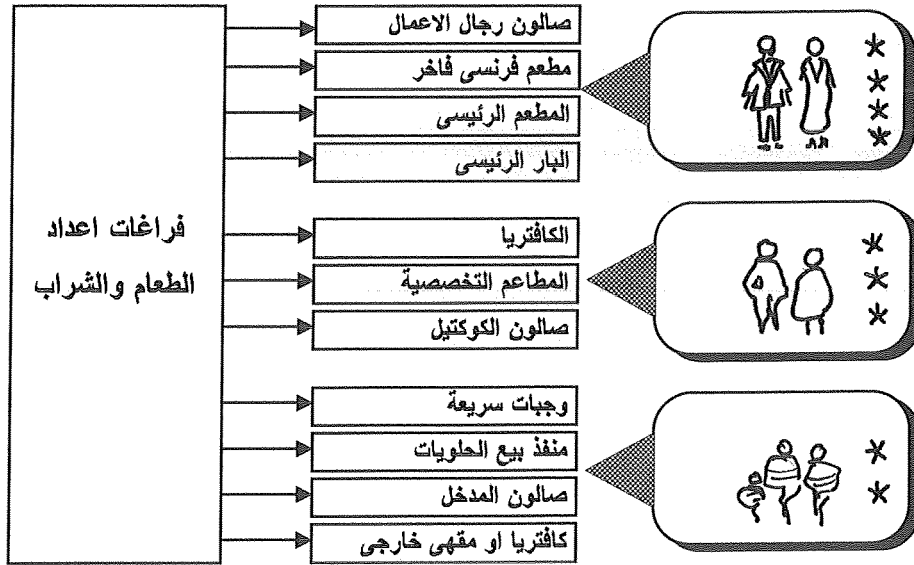


شكل رقم (٢-١١) : مجموعات مسارات الحركة بالفندق
المصدر : الباحث

٢-٤-٣ ب التوازن بين فصل وتجميع الفراغات العامة

نتيجة الطبيعة المتذبذبة لسوق السياحة ؛ فإن الكثير من الفنادق يلجأ إلى جذب أكثر من مستوى من الرواد لإستخدام فراغاته العامة لضمان إستمرارية تشغيلها بأعلى معدل ممكن على مدار العام بغض النظر عن معدلات إشغال وحدات الإقامة .

لذلك فإنه من المفضل الفصل بين تلك الفراغات العامة التى تستقبل مستويات ونوعيات مختلفة من الرواد وذلك بصورة مقبولة تضمن مستوى معين من التجميع (يكون مقبول لدى مختلف الرواد) لربطها بسهولة بمناطق الخدمة والمطابخ لضمان نجاحها تشغيليا بصورة إقتصادية ، كما هو موضح بالشكل رقم (٢-١٢) .



شكل رقم (٢-١٢) : التوازن بين فصل وتجميع الفراغات العامة التي يقدم بها الطعام والشراب

المصدر : الباحث

٢- ٤- ٣- ج مدى مرونة التصميم وإمكانيات التعديل

نظراً لضخامة تكلفة الفندق في ظل المنافسة الشديدة من قبل الفنادق الأخرى و أهمية أن يحقق الفندق دورة كاملة لرأس المال خلال فترة من ثلاث إلى خمس سنوات من تشغيله فإنه يراعى أن يكون التصميم مواكباً لأحدث مستحدثات عصره لمدة من خمس إلى عشر سنوات قبل أن يحتاج إلى إجراء تعديلات طفيفة .

رغم أن العمر الافتراضي للمباني بصفة عامة حوالي ٣٥ سنة إلا أنه عادة ما يُصمم الفندق ليعمل فترة أطول لضخامة تكلفته وللسمعة الجيدة المتراكمة التي تعمل على إستقرار معدلات الإشغال إلى حد كبير ، لكن نظراً لتقلبات السوق وظهور نوعيات جديدة من السياحة ورواد الفنادق بصفة مستمرة ؛ فإنه من الأهمية بمكان أن يتسم تصميم الفندق بقدر من المرونة يسمح لشركة الإدارة بعمل ما قد تطلبه الظروف من تعديلات .

نتيجة ما سبق يراعى أن يكون في إعتبار المعمارى بالتعاون مع شركة الإدارة تصورات لسياسات الفندق البعيدة المدى ؛ بحيث يُمكن للقرارات القصيرة المدى أن تعمل بكفاءة بدون الإضرار بمستقبل الفندق أو تحجيمه .

٢-٤-٤ قائمة مراجعة خطوات تصميم الفندق (Hotel Design' Steps Checklist)

بعد أن يتم الإنتهاء من الدراسات التمهيديّة وصولاً إلى برنامج المشروع (T.O.R.) فإن المعماري يُمكنه القيام بعملية تصميم الفندق ، وهي عملية معقدة متعددة الخطوات بعضها متسلسل و الآخر متوازي كما هو موضح بالشكل رقم (٢-١٣) .



شكل رقم (٢-١٣) : الخطوات العامة المحتملة لتصميم فندق

المصدر : الباحث

حيث أن التسلسل المذكور يمكن أن يتغير أو تتداخل بعض خطواته تبعاً للتوجهات التصميمية للمعماري ؛ فإن كل خطوة تمثل نقطة بداية ما تشمله من أعمال فقد يستمر التطوير بها حتى الإنتهاء من التصميم ، و يمكن إيجاز الخطوات المحتملة لهذه العملية كالآتي :

- (أ١) عمل ميزانية للإستعمالات (Land Budget) بمقياس رسم مناسب حيث يتم عرض مسطحات كافة الفراغات الوظيفية مرسومة في تناسب مع مسطح الأرض المسموح البناء عليه .
- (اب) دراسة ظروف الموقع و طبيعة نشاط المباني المحيطة و طابعها المعماري ، بالإضافة إلى الطابع العمراني للمنطقة ككل ، ومدخلها ومخارجها والطرق المحيطة بأرض الفندق .
- (اج) دراسة الصورة العامة (الطابع) للفندق المطلوبة من قبل المالك وشركة الإدارة بحيث تكون مناسبة لطبيعة نوع الفندق ^(١) ومستواه ونوعية رواده .
- (٢) التحديد التقريبي لمدى إرتفاع مبنى الفندق وذلك بناءً على ما سبق و في ضوء المحددات التخطيطية والبنائية للموقع والمذكورة بالبرنامج (T.O.R) .
- (٣) التحديد التقريبي للمسطح المبني من الارض و تطوير ميزانية الإستعمالات بناءً على تحديد مدى إرتفاع المبنى .
- (أ٤) وضع تصور تخطيطي لمداخل الفندق المختلفة مثل المدخل الرئيسي ، ومدخل الخدمة ومدخل كبار الزوار (إن وجد) ، ومدخل ثانوي للمحلات التجارية إذا لزم الأمر ، ... الخ .
- (٤ب) تحديد أماكن مواقف الخدمة ومواقف إنتظار السيارات والأتوبيسات السياحية .
- (أ٥) وضع تصور تخطيطي (Schematic) لتوزيع مناطق الخدمة (Back-of-House) و منطقة الإستقبال و الفراغات العامة المختلفة بما فيها المحلات التجارية ، وعلاقتها بالشوارع المحيطة .

^١ - حيث يختلف الطابع العام تبعاً لنوع الفندق (فندق وسط المدينة / Downtown / ضواحي المدينة Suburban / فندق منتجع ساحلي / Resort / فندق مؤتمرات / Conference / ... الخ) .

- (هـ) تحديد أماكن الفراغات العامة ذات البحور الإنشائية الواسعة مثل قاعة الاحتفالات الكبرى وبهو الإستقبال ؛ لمراعاة ذلك عند تصميم وحدات الإقامة .
- (جـ) حساب عدد غرف النوم والأجنحة الفندقية بالدور المتكرر^(١) بحيث يحقق العدد المطلوب بالبرنامج في حدود عدد أدوار الإقامة المحدد مسبقاً بالخطوتين (٢)، (٣) .
- (٦) دراسة علاقة أدوار الإقامة بالبلوك الغير سكني (Podium) هل رأسية ، أم أفقية (إذا سمحت ميزانية الإستعمالات بذلك) وتأثير ذلك على شكل الكتلة ككل .
- (٧) توزيع غرف النوم والأجنحة الفندقية بالدور المتكرر مع دراسة عدد ومواقع غرف الخدمة والبياضات ، وعناصر الحركة الأفقية والرأسية للنزلاء والخدمة .
- (ب) دراسة طبوغرافية الأرض وإمكانية إستغلالها في القطاع الرأسى ، وتحديد مستوى المدخل الرئيسى للفندق .
- (٨) توزيع كافة فراغات الفندق الغير سكنية على كافة مستويات البلوك الغير سكني (Podium) في ضوء الإرتفاع المسموح به بناءً على الخطوات (٢) ، (٣) ، (جـ) ، (٦) ، مع ملاحظة أماكن المداخل المختلفة المقترحة في الخطوة (٤) .
- (ب) دراسة أماكن فراغات الأعمال الميكانيكية والكهربائية بالتنسيق مع إستشارى هذه الأعمال .
- (٩) عمل مخططات العلاقات الوظيفية (Zoning Diagrams) لكل مستوى من مستويات البلوك الغير سكني (Podium) ، مع ربطها بعناصر الحركة الأفقية والرأسية الرئيسية وكذلك مع عناصر الحركة الرأسية أو/و الأفقية بالأدوار المتكررة الخاصة بوحدات الإقامة .
- (١٠) دراسة شكل القطاع الرأسى للفندق ككل وتحديد إرتفاعات الأدوار المختلفة .
- (١١) دراسة أبعاد وحدة الموديول (البائكة) المناسبة للمسقط الأفقى لوحدات الإقامة ، و دراسة كيفية نقل الأحمال الناتجة من تلك الأدوار خلال أقل عدد

^١ - بحيث يكون مضاعفات لعدد الغرف الذى يمكن أن تشرف عليه عاملة النظافة طبقاً لمستوى الفندق ومتطلبات شركة الإدارة (Lawson, Fred., 1976)

أعمدة ممكن بالبلوك الغير سكنى (Podium) خاصة فى الفراغات العامة ذات
البحور الإنشائية الواسعة وذلك بالتنسيق مع الإستشارى الإنشائى .

(١١ب) دراسة وتصميم الواجهات

(١٢) دراسة أماكن مناور الخدمة (Ducts) بالأدوار المتكررة لوحدات الإقامة
وكيفية تجميعها فى مناور مجمعة فى البلوك الغير سكنى (Podium) ، وذلك
بالتنسيق مع إستشارى الأعمال الصحية وإستشارى أعمال التدفئة والتهوية
وتكييف الهواء (H.V.A.C.) .

(١٣أ) مراعاة الفكرة العامة للتصميم الداخلى ، والتأثير التبادلى بينها وبين الفكرة
العامة للمشروع وتشكيل الكتلة وطابع الواجهات .

(١٣ب) دراسة الواجهات

(١٤) تطوير المساقط الأفقية

(١٥أ) تصميم الواجهات

(١٥ب) الإنهاء من تطوير الموقع العام بالتنسيق مع إستشارى تنسيق الموقع

٢-٥ ملامح تصميم الفراغات العامة للفندق (Hotel Public Spaces` Design)

٢-٥-١ أهمية الفراغات العامة

تعتبر الفراغات العامة للفندق (بما تشمله من بهو الإستقبال وفراغات تناول الطعام
والشراب وفراغات المناسبات ووسائل الترفيه والمحلات التجارية ، ... الخ) بالنسبة
لرواد الفندق بمثابة القلب الذى يشتمل على كافة الأنشطة العامة الخاصة بهم ، ومؤشر
لمدى تراحب الفندق وفريق العاملين وتمهيد لمستوى الخدمة والإهتمام الذى سوف
يتمتعون به ^(١) .

تمثل مسطحات الفراغات العامة نسبة تتراوح من ٦٪ في الفنادق الإقتصادية إلى ٢٠٪ في فنادق الخمسة نجوم وذلك من إجمالي المسطحات المبنية للفندق كما تختلف مسطحات مكونات الفراغات العامة تبعاً لنوع الفندق كما هو موضح بالجدول رقم (٢-٣) .

الفراغ العام نوع الفندق	بهو الاستقبال (م / غرفة)	فراغات تقديم الطعام والشراب (مقعد / غرفة)	فراغات المناسبات (مقعد / غرفة)	فراغات ترفيهية نسبة من النوع الاول	انتظار السيارات (م / غرفة)
وسط المدينة	٠,٧٥	٠,٧٥	تختلف	١	٠,٧٥
الضواحي	٠,٧٥	١,٢٥	٣	٢	١,٥
المطارات	٠,٥	١,٢٥	٥	١	١,٢
المنتجعات	٠,٧٥	١,٢٥	٣	٣	١,٥
المؤتمرات	١	١,٢٥	٥	٢	١,٥
أجنحة فندقية	٠,٥	١,٢٥	٣	٢	١,٢

جدول رقم (٢-٣) : إختلاف معدلات مسطحات مكونات الفراغات العامة تبعاً لنوع الفندق

المصدر : Rutes, W., 1985

٢-٥-٢ تعاريف بعض الفراغات العامة ذات المدلول الخاص بالفندق

تتميز فراغات الفندق العامة بأسماء خاصة بها وكثيراً ما يحدث بعض اللبس عن مدلول ووظيفة بعضها لذلك سوف يتم عرض تعاريف مبسطة لبعضها على النحو التالي :

- بهو الإستقبال أو البهو الرئيسي (Reception or Main Lobby)

هو الفراغ المركزي الذي يلي بهو المدخل ويعمل على توجيه الزوار والنزلاء إلى الفراغات العامة المختلفة وإلى المصاعد ووحدات الإقامة .

- الكافتيريا (Coffee Shop or Cafeteria)

هي فراغ لتقديم الطعام والشراب بمستوى من البساطة وعدم الرسمية - عكس المطعم الرئيسي - و يعمل مدة ٢٤ ساعة يومياً^(١) .

- المطعم الرئيسي (Main Restaurant)

هو فراغ لتقديم الطعام والشراب بصورة رسمية في مواعيد محددة وفي أغلب الأحيان لوجبتي الغداء والعشاء أو العشاء فقط .

^١ - وذلك بالنسبة للفنادق فئة أربعة وخمسة نجوم ، أما أقل من ذلك فيمكن أن يعمل مدة ١٦ ساعة يومياً (المصدر : نشرة هيئة التنمية السياحية "تقييم مستويات الفنادق") .

– المطاعم المتخصصة (Specialty Restaurants)

هي فراغات لتقديم الطعام والشراب في مواعيد محددة لوجبتى الغداء والعشاء أو العشاء فقط لأنواع من الأطعمة الخاصة بشعب معين وفي جو معبر عن تقاليد وأفكار هذا الشعب.

– مطعم الطابع الخاص (Theme Restaurant)

هو مطعم متميز في كل شئ عن بقية المطاعم بدءاً من الأسم المتميز إلى طابع التصميم الداخلى وأسلوب الخدمة وزى العاملين به ، ومجموعة الأطعمة التى يقدمها ، وكل ذلك في إطار فكرة أو مضمون واحد يعبر عنه أسم المطعم ^(١) .

– الفراغ التمهيدي لصالات المناسبات (Pre-Function Space or Anteroom)

هو الفراغ الذى يسبق دخول قاعة الإحتفالات و مجموعة صالات الإحتفالات والإجتماعات الثانوية ، وتوجد به مجموعة من الصالونات ، ويمكن ضمه إلى قاعة الإحتفالات كفراغ مكمل فى حالة إقامة المعارض أو كمكان لبوفيه مفتوح فى الحفلات والمؤتمرات أو المناسبات الإجتماعية والأفراح .

– صالون الكوكتيل (Cocktail Lounge)

هو فراغ للانتظار تُقدم به مشروبات متميزة ، وقد تكون به وسائل ترفيه كعزف على البيانو ، وغالباً ما يتصل بههو الإستقبال ^(٢) .

٢- ٥- ٣ مخطط العلاقات الوظيفية للفراغات العامة

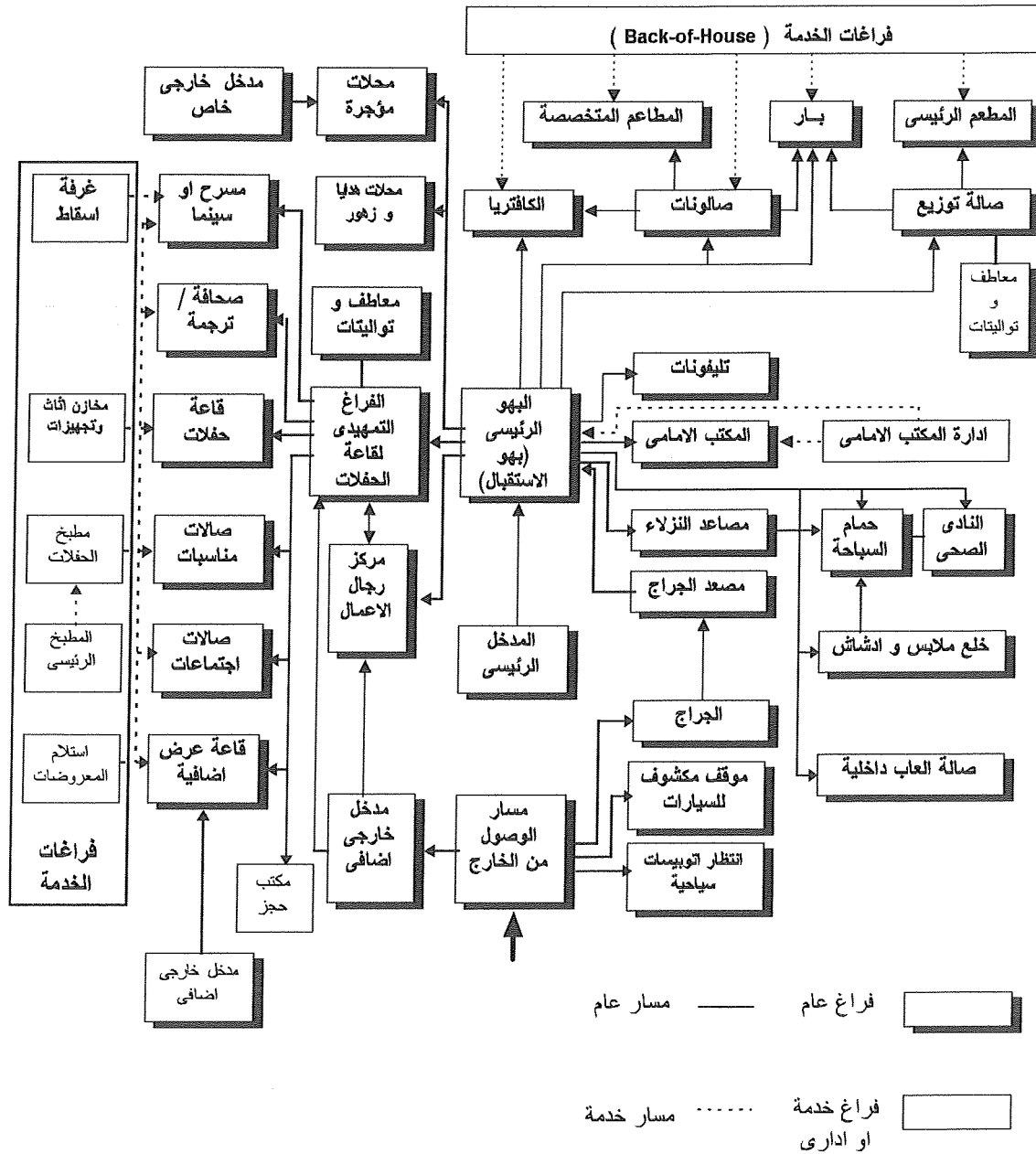
تتكون الفراغات العامة من مجموعة من المكونات على النحو التالى :

- ١- فراغ الوصول من الخارج والمداخل (Exterior Approach and Entrances)
- ٢- بهو الإستقبال (الرئيسى) و المكتب الأمامى (Reception or Main Lobby & Front Desk)
- ٣- فراغات تقديم الطعام والشراب (Food and Beverage Spaces)
- ٤- الفراغات الوظيفية (المناسبات) (Function Spaces)
- ٥- الفراغات الترفيهية (داخلية وخارجية) (Recreation Spaces)
- ٦- فراغات تجارية (محلات مؤجرة) ومركز رجال الأعمال (Rental and Business Spaces)
- ٧- مناطق إنتظار السيارات والأتوبيسات السياحية (مكتشوفة ومغطاه) (Parking Areas)

^١ - Rutes, w. , 1985 .

^٢ - Architects' Journal , ed. , 1970 .

يوضح الشكل رقم (٢-١٤) العلاقات الوظيفية بين مكونات الفراغات العامة وعلاقتها مع الفراغات الأخرى بالفندق ، مع ملاحظة أهمية تجميع أكبر قدر ممكن من الفراغات العامة بطريقة مناسبة حول الفراغ المركزي (بهو الإستقبال الرئيسي) لتيسير وصول رواد الفندق إلى جميع تلك الفراغات ، بالإضافة إلى سهولة تعرفهم على ما يحتويه الفندق من فراغات عامة مختلفة مما يعطي إحساس أقوى بمستوى الفندق وكفاءته من أول وهلة ، يضاف إلى ما سبق ترويج الفراغات العامة لبعضها البعض مثل ترويج المحلات التجارية للمطاعم والبارات ، .. الخ.



شكل رقم (٢-١٤) : العلاقات الوظيفية لمكونات الفراغات العامة بالفندق
المصدر : بتصريف عن . Rutes, W., 1985. & Henry, 1978. End

٢-٥-٤ فراغات تقديم الطعام والشراب (Food & Beverage Spaces)

٢-٥-٤ أ أهمية فراغات تقديم الطعام والشراب

تعتبر فراغات تقديم الطعام والشراب من الفراغات العامة الهامة التي تحتاج إلى مزيد من العناية بتصميمها لتنوعها وبالتالي تنوع أساليب الخدمة بها ، ولتأثيرها الكبير على إقتصاديات الفندق لارتفاع التكلفة الابتدائية والتشغيلية الخاصة بها والمطابخ التي تخدمها .

٢-٥-٤ ب قائمة مراجعة تصميم فراغات تقديم الطعام والشراب

(F&B Spaces Design Checklist)

١- تحديد التوجهات العامة للتصميم الخاص بكل نوعية من تلك الفراغات بناء على عوامل تشغيل كل منها كما هو موضح بالجدول رقم (٢-٤)

انواع المطاعم		اسلوب الخدمة	خصائص التصميم	نوع السوق (الرواد)
مطعم تخصصي متميز عالي الفخامة	مطعم مأكولات اللحوم مطعم المأكولات البحرية مطعم اللحوم الباردة (Carvery) Smorgasbord	المطعم الفخم التقليدي	الخدمة الفخمة الفرنسية	المستوى الراقي
			خدمة الاطباق الفضية	تصميم مفرد ومركب يركز على اختيار الشخص وخدمته
مطاعم عرقية تقليدية اسبوية / شرقية	مطعم المشويات (Barbecue) بار المشويات (Grill Bar) Rotisserie Coffee shop Cafe	النادي الليلي بوفيه المناسبات	خدمة البوفيه	المستوى المتوسط
			خدمة عائلية	يركز على المناخ الاجتماعي
مطاعم عرقية اوربية / مكسيكية	حلويات ومخبوزات (Patisserie) Delicatessen بار الوجبات الخفيفة (Snack Bar) بار السندويشات (Sandwich Bar)	رلام خاصة مطعم عائلات مطعم امريكى Diner	خدمة الكاونتر والمائدة	مستوى عالي
			خدمة المائدة Plated table service	يركز على الراحة والقيمة
وحدة وجبات سريعة		مطعم بمحل تجارى مطعم العاملين	كاونتر وخدمة شراء المأكولات Take-away	مستوى اقتصادي
فائمة تخصيصية	قوائم طعام محدودة	قائمة شاملة	مدى تنوع قائمة الطعام	
ميدع وغير تقليدي	اكثر توجهها الى المشروبات	محافظة	توجه التصميم	

جدول رقم (٢-٤) : علاقة التوجهات التصميمية لفراغات تقديم الطعام والشراب بنوعية الرواد

وأسلوب الخدمة بها

المصدر : الباحث بتصريف عن Lawson, Fred , 1987

- ٢- سهولة الإمداد بالخدمة بالربط المباشر بفراغ إعداد الطعام والشراب مع مراعاة حجب الرؤية والصوت والرائحة عن الرواد .
- ٣- سهولة الوصول إليها من بهو الإستقبال وفي مقدمتها الكافتيريا التي يراعى أن يكون مدخلها ظاهرًا للرواد من بهو الإستقبال .
- ٤- ربط معظم فراغات تقديم الطعام بالبار أو تحتوى على كاؤنتر مشروبات صغير مع إبتكار وسائل العرض الترويجى للأطعمة والمشروبات المتميزة بكل منها إن أمكن .
- ٥- مراعاة أن تكون الفراغات الكبيرة منها قابلة للتقسيم حتى يمكن تقسيمها عند انخفاض معدلات التشغيل بها حتى لاتعطى إنطباعا لدى روادها بذلك مما يدفعهم إلى عدم تكرار التردد عليها لاحقاً .
- ٦- دراسة مسارات الحركة الداخلية بها مع تحديد الأماكن المناسبة لمنطقة كبير المضيفين (' Head waiter or Metre ') ومحرر الفواتير (Cashier) ، بالإضافة إلى المناطق الخاصة بمستلزمات المائدة (Side Areas) .
- ٧- دراسة إمكانيات التوجه إلى الخارج أو الداخل تبعاً لموضع الفراغ من عناصر جذب بصرية خارجية مثل منظر طبيعي أو حتى حمام السباحة ؛ فيراعى العناية بتصميم فتحات الواجهات ، وإن لم يكن هناك منظر خارجى فإنه يراعى توجيه مزيد من العناية بالتصميم الداخلى للفراغ وتوفير عناصر جذب بصرى داخلية مثل شلالات المياه أو أحواض الزهور أو منطقة عرض للأطعمة الباردة والمشهيات أو منطقة لإعداد أنواع من الأطعمة المتميزة والمشويات (Show Kitchen) .

٢- ٥- ٥ الفراغات الوظيفية (المناسبات) (Function Spaces)

٢- ٥- ٥ أ أهمية الفراغات الوظيفية

تشمل هذه المجموعة كافة الفراغات المعدة لإقامة الإحتفالات والاجتماعات والولائم والمؤتمرات والمعارض ، وتؤثر نوعية الفندق ومستواه على مدى تنوعها وسعاتها .

تتمتع فراغات المناسبات بأهمية اقتصادية للفندق لأنها تساهم في ضمان تحقيق الحد الأدنى من الأرباح لارتفاع أرباح تشغيلها أو تأجيرها لإقامة المعارض الدولية والمحلية الدورية ولانخفاض مصاريف تشغيلها مقارنة بالمطاعم أو وحدات الإقامة^(١) .

٢-٥-٥ ب قائمة مراجعة تصميم فراغات المناسبات (Function Spaces Design' Checklist)

- ١- مراعاة تجميع هذه الفراغات مع بعضها حول الفراغ التمهيدي (Prefunction area) مع توفير خدمة تقديم المشروبات به ، أما إذا كان عددها كبير فإنه يفضل تجميعها في مجموعتين أحدهما للحفلات والولائم ، والآخرى للاجتماعات لتقليل كثافة الحركة في الفراغ التمهيدي في حالة وجودها في مجموعة واحدة كبيرة .
- ٢- مراعاة إمكانية الوصول إلى تلك الفراغات مباشرة من بهو مدخل الفندق دون المرور ببهو الإستقبال الرئيسي لمنع ازعاج بقية الأنشطة العامة ، أما في حالة ضخامة مسطحات فراغات المناسبات أو وجود قاعة معارض كبيرة فإنه يُفضل توفير مدخل خارجي خاص بفراغات المناسبات .
- ٣- مباشرة الترخيم من مطبخ الحفلات أو منطقة الإعداد للحفلات (Banquet Pantry) وذلك بالنسبة لقاعة الحفلات (Ballroom) وصالات الولائم والحفلات (Banquet Rooms) ثم بصورة أقل مباشرة لبقية الفراغات مثل غرف الاجتماعات وصالات المعارض ، ... الخ .
- ٤- مراعاة نسب فراغ قاعة الحفلات وإمكانية رؤية المنصة أو المنضدة الرئيسية بالإضافة إلى دراسة الارتفاعات (مستوى كابينة الإسقاط ، إستخدام الفراغ كمعرض ، ارتفاع المعلقة والنجف) .
- ٥- توفير المرونة في تأثيث هذه الفراغات لإمكانية استقبال أنواع مختلفة من المناسبات تبعاً لاحتياجات السوق وذلك بإستثناء فنادق المؤتمرات^(٢) .

^١ - نظراً لأنها لا تحتاج إلى خدمات كثيفة من المطبخ وخاصة في حالة المعارض والمؤتمرات حيث لا يتعدى الأمر توفير خدمة مشروبات خفيفة أو بعض الأطعمة الخفيفة (Snacks) .

^٢ - حيث تشتمل على عدد كبير من تلك الفراغات ذات التخصصات الوظيفية الثابتة وبالتالي تقل المرونة المطلوبة بها مع مزيد من التخصص الوظيفي الثابت لها (المصدر : Penner , R. ,1991) .

٦- دراسة إمكانية تقسيم قاعة الحفلات لاستضافة مجموعات أصغر مع توفير
مداخل الرواد والخدمة لكل قسم على حده ، و تحقيق الخصوصية الصوتية له ،
مع مراعاة مكان تخزين الفواصل .

٧- توفير مخازن بمسطح كافي وعلى اتصال جيد بقاعة الحفلات وصلات
المناسبات لتخزين الاثاث والمعدات بخلاف مخزن لادوات المائدة الخاصه بها .

٨- توفير مدخل خارجي لقاعة المعارض (اذا وجدت) بصورة تسمح باستلام
المعروضات الثقيلة من سيارات أو ماكينات ضخمة .

٩- توفير منصة لفرقة موسيقية (مؤقتة أو دائمة) في قاعة الحفلات ، بالإضافة
إلى غرف لخلع الملابس لمقدمي العروض الفنية بحيث تكون على اتصال
بمساعد الخدمة .

١٠- توفير تواليتات للجنسين وغرفة المعاطف بالمسطحات وبالتوزيع المناسب .

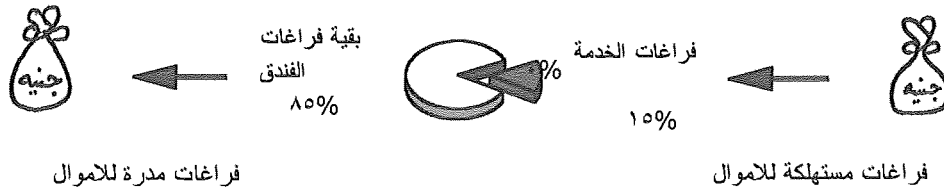
١١- دراسة مدى الحاجة إلى الخدمات الصحفية والترجمة الفورية والتصوير
والبث التلفزيوني ، وكيفية اتصالها بقاعة الحفلات .

٢-٦ ملامح تصميم فراغات الخدمة بالفندق (Hotel Back-of-House Design)

٢-٦-١ أهمية فراغات الخدمة

إن مدى نجاح الفندق يتوقف على كفاءة الخدمة التي يقدمها للرواد ^(١) ؛ مما يؤكد أهمية
فراغات الخدمة بالفندق بصورة أكبر عما يتصوره الكثير من مصممي الفنادق ، فبالرغم
من كونها غير مرئية للرواد ، لكنها تعتبر عامل ضمان نجاح الفندق في تحقيق أعلى
معدل ربحية ممكن .

يمثل اجمالي مسطحات فراغات الخدمة نسبة ١٠-١٥٪ من اجمالي مسطحات الفندق فى جميع الادوار ، وبالرغم من الصغر النسبى لتلك النسبة إلا أنها تعتبر ذات تأثير كبير على اقتصاديات تشغيل الفندق لما تمثله من تكلفة ابتدائية وتشغيلية مرتفعة ^(١) حيث أنها فراغات مستهلكة للمصاريف وليست مدرة للربح مثل الفراغات العامة أو وحدات الإقامة ، أنظر شكل رقم (١٥-٢) .



شكل رقم (١٥-٢) : فراغات الخدمة بالفندق من منظور إقتصادي
المصدر : الباحث بتصرف عن Lawson, Fred , 1987

٢-٦-٢ مخطط العلاقات الوظيفية لفراغات الخدمة

تتكون فراغات الخدمة من مجموعة من المكونات كالآتى :

- ١- فراغات استلام وتخزين المواد والتخلص من المخلفات
(Receiving , General Storage & Trash Areas)
- ٢- فراغات العاملين
(Employee Areas)
- ٣- فراغات إعداد الطعام والشراب ، والمخازن الملحقة بها
(Food & Beverage Preparation Areas and Associated Storage)
- ٤- المغسلة وقسم الاشراف الداخلى
(Laundry & Housekeeping)
- ٥- القسم الهندسى
(Engineering Dept.)
- ٦- فراغات الميكانيكا والكهرباء
(Electro/ Mechanical Areas)

تختلف مسطحات هذه المكونات تبعاً لاختلاف نوع وسعة ومستوى الفندق فمثلاً قد تزداد مساحة فراغات العاملين بفنادق المنتجعات (Resort Hotels) لتشتمل على وحدات إقامة لهم ، كما أن حجم طاقم العاملين يختلف تبعاً لمستوى الفندق كما هو موضح بالجدول رقم (٥-٢) .

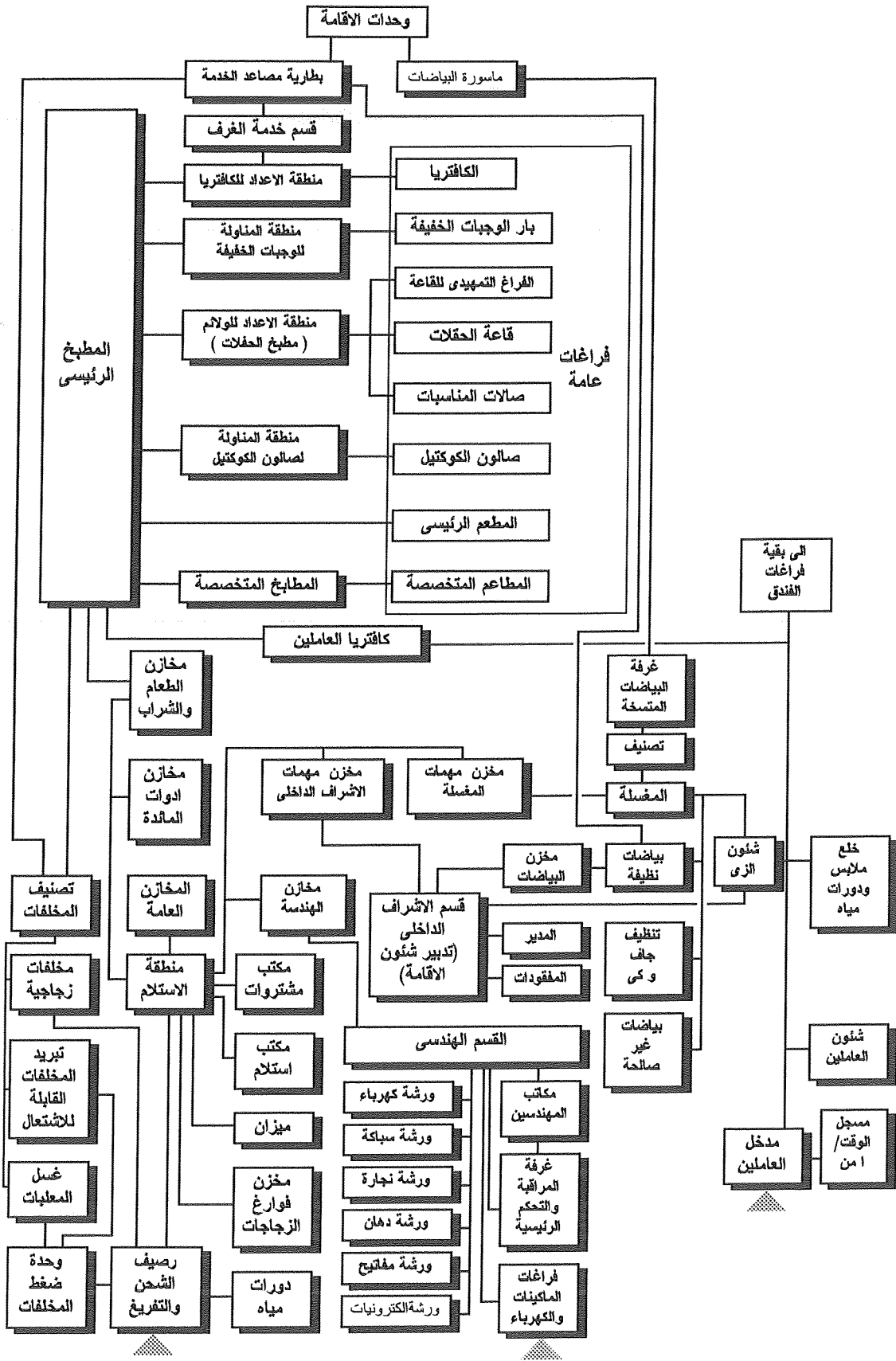
مستوى الفندق	نسبة عدد العاملين إلى عدد النزلاء
عالي الفخامة (Super Luxury)	١ : ١
خمس نجوم	١ : ٠,٨
أربع و ثلاث نجوم	١ : ٠,٥
اقتصادي	١ : ٠,١

جدول رقم (٥-٢) : اختلاف نسبة عدد العاملين إلى عدد النزلاء تبعاً لمستوى الفندق

المصدر : . Rutes , W., 1985

يوضح الشكل رقم (١٦-٢) العلاقات الوظيفية بين مختلف مكونات فراغات الخدمة وعلاقتها بالفراغات الأخرى بالفندق ، مع ملاحظة تجميع فراغات الخدمة حول منطقة الاستلام وفراغات العاملين أو بحيث تفتح جميعاً على مسار الخدمة المجمع بحيث يصل إليها جميع العاملين بها دون المرور بيهو الإستقبال أو الفراغات العامة ، مع مراعاة جعل مسارات الحركة بينها اقصر ما يمكن لتحقيق سرعة الخدمة .

كما يُراعى ربط منطقة الاستلام والتخلص من المخلفات بجميع فراغات الخدمة خاصة المطابخ ومخازن الطعام والشراب الملحقة بها حيث تمثل المواد الغذائية والمشروبات ومهمات المطبخ والمائدة الواردة إليها بالإضافة إلى المخلفات الناتجة منها نسبة كبيرة من إجمالي ما يرد إلى الفندق وما يخرج منه من مخلفات .



شكل رقم (٢-١٦) : مخطط العلاقات الوظيفية لفراغات الخدمة بالفندق
المصدر : بتصريف عن . Rutes, W., 1985. & Henry, 1978. End

٢-٦-٣ فراغات إعداد الطعام والشراب والمخازن الملحقة

(Food & Beverage Preparation Areas and Associated Storage)

٢-٦-٣ أ أهمية فراغات إعداد الطعام والشراب

تعتبر فراغات إعداد الطعام والمخازن الملحقة من أكبر فراغات الخدمة بالفندق بالإضافة إلى احتوائها على عدد كبير من العاملين بالفندق والكثير من النظم الميكانيكية والكهربائية والصحية التي يجب أن تتلاءم مع الاجهزة والمعدات المتنوعة التي تستخدم لإعداد الطعام مما يجعل هذه الفراغات ذات تكلفة ابتدائية وتشغيلية مرتفعة بالإضافة إلى تأثيرها على كفاءة خدمة تقديم الطعام والشراب بالفندق .

مما سبق يتضح مدى أهمية التنسيق بين العديد من متخصصي تجهيزات المطابخ والمخازن والاستشاريين في مختلف التخصصات الهندسية وذلك عند تصميم المطابخ والمخازن الملحقة بها .

٢-٦-٣ ب الهدف الأساسي لفراغات إعداد الطعام والشراب والمخازن الملحقة

إن الهدف الأساسي من فراغات إعداد الطعام والمخازن الملحقة هو انتاج الأطعمة والمشروبات بالمستوى المطلوب من الجودة والنظافة العامة وبالمعدلات المطلوبة^(١) حتى في ساعات الذروة مع سهولة وسرعة إمداد جميع فراغات تقديم الطعام والشراب والمناسبات ووحدات الإقامة بها ، وذلك مع وضع العوامل الإقتصادية في الاعتبار من تكلفة ابتدائية ؛ بجعل مسطحات هذه الفراغات أقل مايمكن بقدر الامكان (خاصة في فنادق وسط المدينة لارتفاع سعر الارض ولزيادة نسبة المستغل منها كفراغات عامة مدرة للربح) بالإضافة إلى تكاليف التشغيل من استهلاك الطاقة وعمالة وصيانة ، كما أنه هناك معدل مقبول لاستهلاك الطاقة بالمطابخ والمخازن الملحقة يتراوح بين ١,٨-٢,٢ كيلوات/م^٢ من مسطحاتها^(٢) .

^١ - تتوقف على نوعية و مستوى الفندق ، وعدد و سعة فراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات وأسلوب الخدمة بها ونوعية فوائم الطعام .

^٢ - Lawson, Fred, 1987 .

٢-٦-٣- ج- تعاريف بعض فراغات إعداد الطعام والشراب

- المطبخ الرئيسي (Main Kitchen)

هو فراغ لتجهيز المواد الخام للطعام والشراب للإعداد (من عمليات تنظيف وتهذيب وتقطيع ، ... الخ) بالإضافة الى عمليات اعداد أو طهي الاطعمة التي يشترك في إستهلاكها بكميات كبيرة كل أو معظم فراغات الفندق ؛ وهكذا فإنه يمد بقية المطابخ الفرعية باحتياجاتها من المواد المجهزة مثل اللحوم وبعض الأطعمة المُعدة مثل السلطات والسندوتشات والخضروات والأرز وأحياناً الأنواع الشائعة من الشورب هذا بخلاف الحلويات .

يتكون المطبخ الرئيسي من الأقسام الآتية :

منطقة تنظيف الخضروات ، قسم الجزارة ، قسم الخباز ، قسم الحلواني ، قسم الطعام البارد ، قسم الطعام الساخن ، منطقة غسل آنية الطهي ، منطقة غسل الأطباق ، خدمة البار ، منطقة التخدم الخلفية ، بالإضافة الى خدمة الغرف (في معظم الأحيان)

- المطبخ الفرعي (Satellite or Relay Kitchen)

هو فراغ لإعداد الطعام والشراب الخاص بفراغ أو أكثر من فراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات ، ويأخذ إحتياجاته من المواد المجهزة والشبه معدة من المطبخ الرئيسي ليقوم بإعدادها أو إنهاؤها ، ثم مناولتها للفراغ الذي يخدمه .

- خدمة الغرف (Room Service)

هي فراغ يعمل لمدة ٢٤ ساعة يومياً (بالنسبة لفنادق الخمسة نجوم) ، يستقبل طلبات نزلاء وحدات الإقامة الخاصة بالطعام والشراب فيتم إعدادها به أو تجميعها من أقسام المطبخ المجاور (غالباً ما يكون المطبخ الرئيسي) ، ثم يتم ارسالها الى وحدات الإقامة .

٢-٦-٣ قائمة مراجعة تصميم فراغات إعداد الطعام والشراب والمخازن الملحقة

(F&B Preparation Areas & Associated Storage Design Checklist)

١- تحديد مدى إمكانية تصميم مطبخ مركزي تفتح عليه جميع أو معظم فراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات وذلك لمعرفة عدد المطابخ الثانوية (Satellite or Relay kitchens) ، و مواضعها تبعاً لما تقوم بخدمته من فراغات .

٢- مراعاة تقارب منطقة الاستلام ، ومخازن الطعام والشراب ، وفراغات إعداد الطعام و الشراب ، وفراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات تبعاً لأولويات التقارب الآتية ^(١) :

- مخازن الطعام والشراب ، والمطبخ الرئيسي
- المطبخ الرئيسي ، والكافتيريا (أو منطقة الإعداد لها Coffee Shop Pantry)
- خدمة الغرف ، ومصاعد الخدمة
- منطقة الإعداد للحفلات (Banquet Pantry) ، وقاعة الحفلات (Ballroom)
- المطبخ الرئيسي ، والمطاعم
- منطقة الاستلام ، ومخازن الطعام والشراب
- المطبخ الرئيسي ، ومنطقة الإعداد للحفلات
- منطقة الإعداد للحفلات ، وصالات المناسبات
- منطقة الإعداد للحفلات ، والفراغ التمهيدى لفراغات المناسبات (Prefunction area)
- منطقة الإعداد للكافتيريا ، وخدمة الغرف
- المطبخ الرئيسي ، وصالون الكوكتيل
- المطبخ الرئيسي ، وفراغ تجميع المخلفات
- المطبخ الرئيسي ، وكافتيريا العاملين (أو منطقة الإعداد لها)

٣- دراسة المسطحات المناسبة لفراغات إعداد الطعام والشراب ومخازنها ، حيث يراعى توفير أقل مساحة ممكنة تتناسب مع مستوى الفندق وسعته (عدد الغرف) ، وعدد وتنوع وسعات فراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات به ونوعية قوائم الطعام والشراب وأسلوب الخدمة بها ،

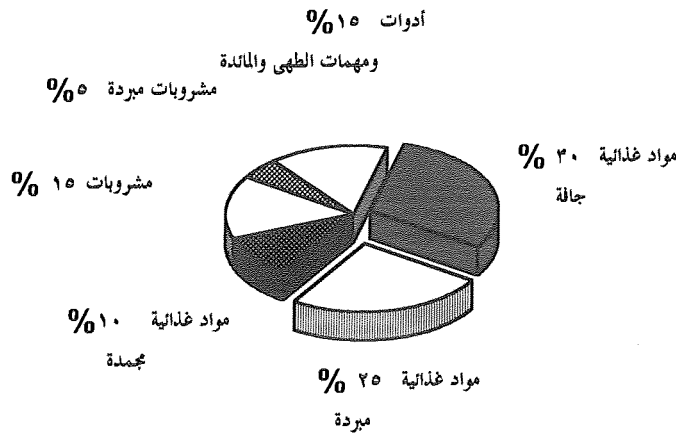
وبصفة عامة فإنه يُمكن حساب مسطح المطبخ الرئيسي والمطابخ الثانوية إن وجدت بالإضافة إلى مخازن الطعام والشراب من الجدولين رقمي (٦-٢) ، (٧-٢) وكذلك الشكل رقم (١٧-٢) .

المسطح بالمتر المربع	الفراغ
مجموع (٠,٦ × عدد مقاعد المطاعم) (٠,٢ × عدد مقاعد فراغات المناسبات) (٠,١ × عدد مقاعد صالون الكوكتيل) (٠,١ × عدد غرف الإقامة)	المطبخ الرئيسي
(٠,٢ إلى ٠,٥) × مسطح المطبخ الرئيسي	مخازن الطعام والشراب

جدول رقم (٦-٢) : مسطح المطبخ الرئيسي ومخازن الطعام والشراب بفنادق الخمسة نجوم
المصدر : (p.203) . Rutes , W., 1985

المسطح بالمتر المربع	الفراغ
٠,٦ × مساحة المطعم و الكافتيريا أو (٠,٩ إلى ١) × مجموع عدد المقاعد لهما	مطبخ المطعم الرئيسي و الكافتيريا (شاملا المخازن)
٠,٤٥ × مساحة الكافتيريا أو ٠,٦ × عدد مقاعد الكافتيريا	مطبخ الكافتيريا فقط (شاملا المخازن)
٠,٢٠ × مساحة فراغات المناسبات أو ٠,٢٤ × عدد المقاعد	مطبخ الحفلات

جدول رقم (٧-٢) : مسطحات المطابخ الثانوية بفنادق الخمسة نجوم
المصدر : (P.78) 1987 Lawson, Fred, (P.45) 1975 The Architects`Journal, ed.,



شكل رقم (١٧-٢) : مسطحات المخازن الملحقة بفراغات إعداد الطعام والشراب كنسب من إجمالي مسطح تلك المخازن

المصدر : بتصرف عن Rutes , W. , 1985

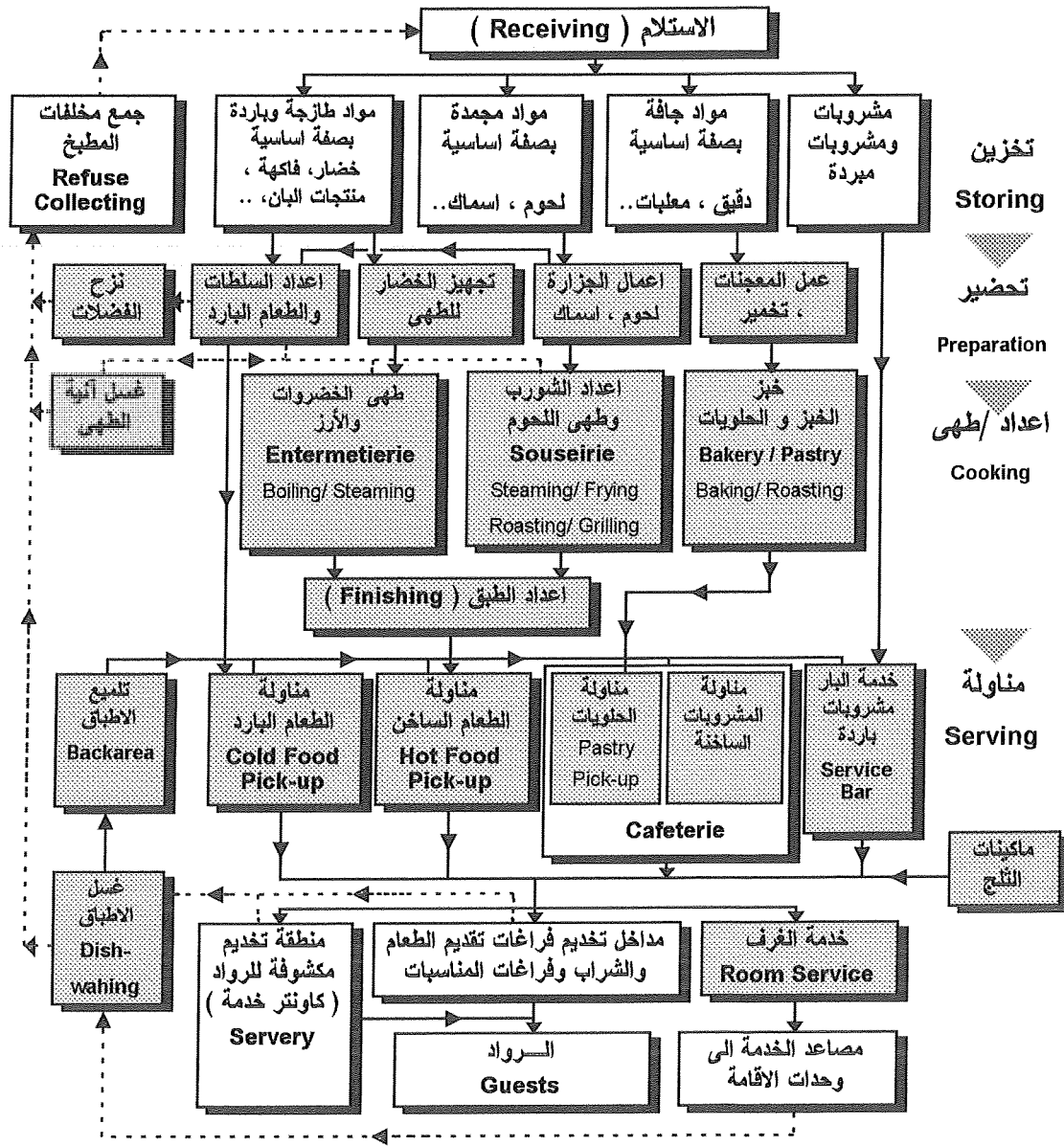
٤- تقسيم المطبخ الرئيسي وملحقاته إلى مجموعات عمل كما بالشكل رقم (١٨-٢)



شكل رقم (١٨-٢) : مجموعات العمل بالمطبخ الرئيسي

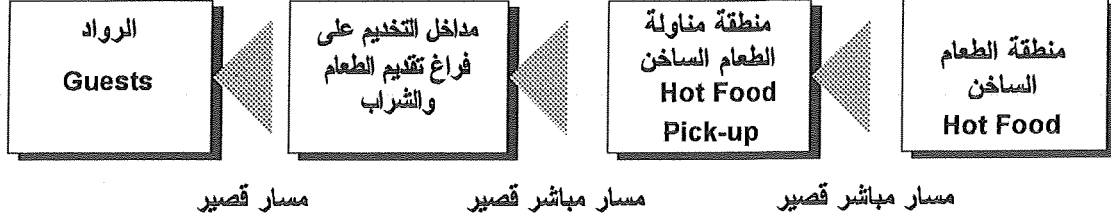
المصدر : بتصريف عن . Rutes, Walter A., 1985. & Lawson , Fred, 1987.

٥- مراعاة أن يكون مسار حركة المواد مستمر في اتجاه واحد مع تقاضى تقاطع مسارات الحركة وذلك بدءاً من المخازن إلى مناطق التحضير ثم مناطق الطهي فالتخديم إلى مختلف الفراغات العامة ، وكذلك بالنسبة لاستلام الاطباق المتسخة ، ثم إزالة بقايا الطعام منها وغسلها ثم نزع المخلفات والقمامة من المطبخ إلى فراغ تجميعها ؛ وذلك بهدف تقليل احتمالات اضطراب مسارات الحركة وعملية انتاج الطعام بالمطبخ وكذلك عملية مناولته وتوصيله إلى ابواب التخديم للفراغات العامة المتصلة به مما يضمن وصول الطعام إلى الرواد في اقل وقت ممكن وبالجودة والنظافة المطلوبة ويوضح ذلك الشكل رقم (٢-١٩)



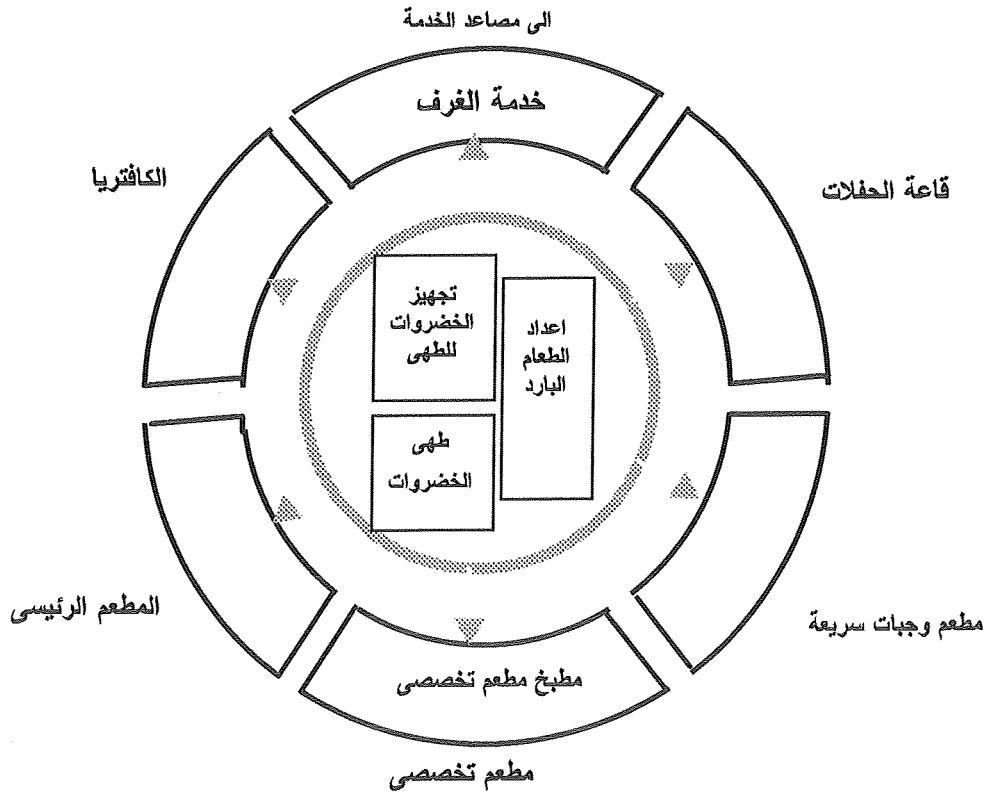
شكل رقم (٢-١٩) : مسارات الحركة بالمطبخ الرئيسي والمخازن الملحقة
المصدر : بتصرف عن (Lawson , Fred, 1987 (p.p. 62,179,180)

٦- مراعاة تقليل المسافة بين منطقة الطعام الساخن ومنطقة المناولة وبينها وبين مداخل خدمة فراغات تقديم الطعام والشراب والمناسبات لتقديم الوجبات الساخنة بسرعة للحفاظ على جودتها كما هو موضح بالشكل رقم (٢٠-٢)



شكل رقم (٢٠-٢) : مسار الحركة من منطقة الطعام الساخن حتى فراغات تقديم الطعام والشراب
المصدر : الباحث

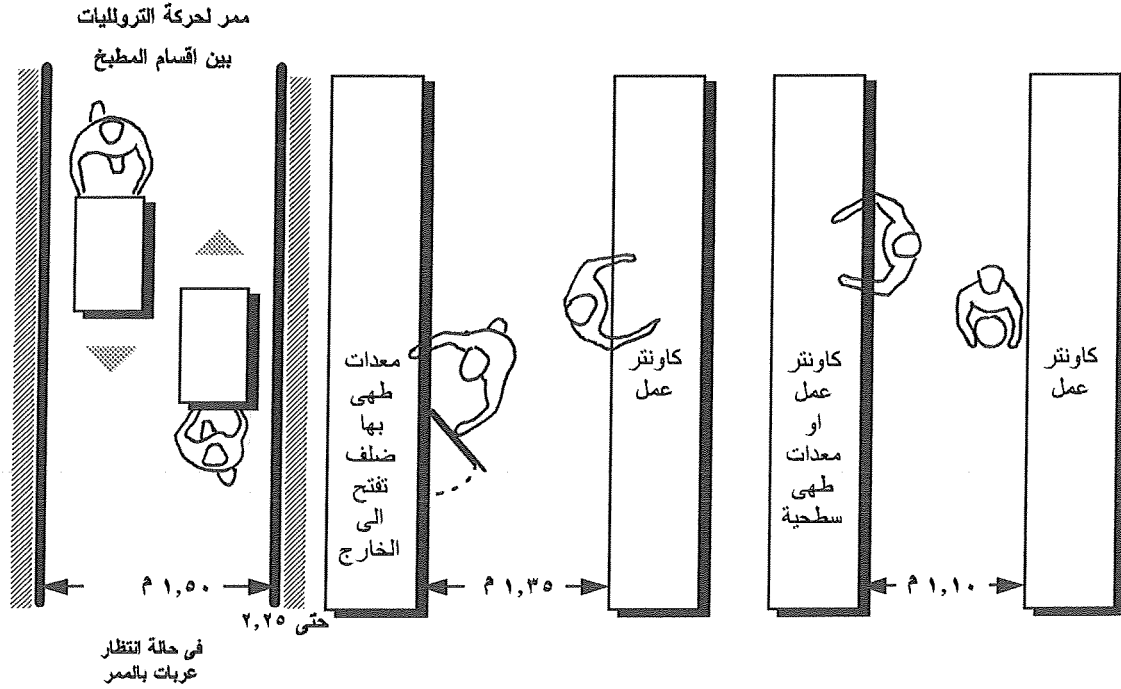
٧- مراعاة وضع مناطق العمل التي تقدم خدمات لأكثر من قسم بالمطبخ الرئيسي في منطقة مركزية مثال ذلك منطقة تحضير الخضروات للطهي ومنطقة طهي الخضروات وكذلك منطقة إعداد السلطات والطعام البارد وخاصة عند تعدد فراغات تقديم الطعام والشراب التي يفتح عليها المطبخ الرئيسي ، كما هو موضح بالشكل رقم (٢١-٢)



شكل رقم (٢١-٢) : مناطق العمل ذات طبيعة العمل المركزية بالمطبخ الرئيسي الذي يخدم العديد من فراغات تقديم الطعام والشراب

المصدر : الباحث

٨ - مراعاة توفير مسارات الحركة بالعروض الكافية وذلك بين كاونترات العمل ومعدات الطهي حيث تسمح بحركة العاملين أثناء وقوف آخرين أمام معدات الطهي وكذلك حركة التروليات بين مناطق العمل كما هو موضح بالشكل رقم (٢٢-٢) .



شكل رقم (٢٢-٢) : الحد الأدنى للعروض لمختلف أنواع الطرقات بالمطبخ

المصدر : بتصرف Lawson, Fred., 1987 (P P 187, 193)

مع ملاحظة أن أكثر من ٦٠٪ من مسطح المطبخ يخصص كفراغات لوقوف العاملين أمام المعدات وكاونترات العمل ومسارات حركة ، كما أن أي نقص في مسطح المطبخ عن حاجة العمل به ؛ يترتب عليه تزامم حركة التروليات ، وبطئ حركة العاملين أو تعطيلهم للآخرين أثناء مرورهم ، مع زيادة احتمالات وقوع الحوادث ، وصعوبة تنظيف مناطق ومعدات المطبخ والقيام بأعمال الصيانة ، بالإضافة إلى تأثير ضيق المساحة النسبي على شعور العاملين بالراحة من حيث تناقص معدلات التهوية و الإحساس الزائد بالحرارة ، بخلاف الضوضاء والتأثير النفسي العام بالتزامم مما قد يؤثر على كفاءة العمل .

اضافة الى أن المبالغة في سعة المطبخ يؤدي إلى اهدار وقت وطاقة العاملين في الحركة ونقل المواد بين مناطق العمل وانخفاض مستوى الرقابة والسيطرة من قبل كبير الطهاة على أقسام المطبخ ومناطق العمل به مع زيادة تكاليف أعمال الصيانة والنظافة والاضاءة والتهوية ، هذا بخلاف اهدار مساحة مبنية ذات تكلفة ابتدائية كان يُمكن توظيفها لأغراض أخرى بالفندق مدرة للربح .

٩- دراسة توفير أماكن لتجميع عربات نقل البضائع من المخازن إلى المطبخ أو ترولليات نقل المواد المجهزة بين مناطق المطبخ وكذلك ترولليات نقل الاطباق المتسخة إلى منطقة غسيل الأطباق وكذلك الأطباق النظيفة منها إلى مناطق المناولة (Pick-up) ومنطقة إعداد الاطباق الباردة ومناطق التخديم الخلفية الخاصة بتلميع أدوات المائدة .

١٠- محاولة تجميع مخازن الطعام والشراب بجميع أنواعها لتحقيق مزيد من الرقابة والسيطرة بحيث تكون قريبة من مناطق التحضير أو التجهيز مثل قسم الجزارة والحلواني والخباز وتحضير الخضروات للطهي ، بالإضافة إلى مراعاة تجميع المخازن المبردة والمجمدة بهدف تقليل تكلفة بنائها وكذلك تكلفة الطاقة مع سهولة إجراء أعمال الصيانة (١) .

١١- توفير المسطح الكافي من المخازن الثانوية لكل منطقة عمل مستقلة سواء كان تخزين مواد جافة أو ثلاجات أو فريزرات (مجمدات) تبعا لطبيعة العمل مع ملاحظة فصل تخزين المواد الخام أو الشبه مجهزة (Pazzar) عن حفظ المواد المجهزة سواء الباردة في الثلاجات أو الساخنة في الحاويات الساخنة (Rechaulfts) .

١٢- توفير مكان مناسب لغرفة كبير الطهاة تمكنه في حالة جلوسه بها من مراقبة منطقة الطعام الساخن ومناولته بصفة خاصة - مع ملاحظة أن الاتجاه القديم كان مركزية موضع غرفة كبير الطهاة بحيث يرى كل أو معظم مناطق العمل بالمطبخ والمخازن الملحقة ولكن هناك اتجاه حديث نحو توفير مزيد من الهدوء لغرفة كبير الطهاة لكي يتمكن بمزيد من الكفاءة من إعداد قوائم

١ - حيث أن الحوائط المشتركة تقلل من تكلفة بنائها ، وكذلك معدلات الفقد الحراري منها (يجب أن تتراوح بين ٠,٣٥ - ٠,٤٥ وات/م^٢ لكل درجة مئوية) ، إضافة إلى أن تجميع وحدات التبريد الخاصة بها وتقليل مسارات خطوط التبريد يعمل على توفير الطاقة وسهولة الصيانة (Lawson, Fred, 1987 P. (183)

الطعام ومتابعة طلبات صرف المواد من المخازن (Requisitions) والتحكم فى مصاريف المطابخ ، أما عن أسلوب المراقبة وضبط الجودة لاقسام المطبخ فلقد ظهر نظام جديد أكثر فعالية وهو (Spot Check) اى التفتيش المفاجئ الغير منتظم على مختلف الاقسام (١) .

١٣- مراعاة أن تكون وحدة استلام الاطباق المتسخة فمنطقة غسل الأطباق أقرب ما يمكن إلى ابواب التخدم التي تفتح على فراغات تقديم الطعام والشراب .

١٤- مراعاة توفير منطقة تخدم فاصلة بين المطبخ وكافة الفراغات العامة التي يفتح عليها لمنع حدوث تزامم نظرا لما يوجد بها من كثافة حركة دخول وخروج طاقم التخدم الى ، ومن تلك الفراغات العامة عبر ابواب التخدم .

الباب الثالث

تقييم أداء المباني بعد إشغالها Post Occupancy Evaluation

*“Life (and Architecture) can only be truly understood
through direct experience “*

Henry Bergson , 1900

“Actions speak louder than words “

Lincoln , 1856

الباب الثالث : تقييم أداء المباني بعد إشغالها (Post Occupancy Evaluation P.O.E.)

٣-١ مقدمه

تهدف عملية تقييم أداء المباني (الفنادق) بعد إشغالها الى معرفة ما إذا كانت القرارات التصميمية التي قررها المعماري - بالتعاون مع مجموعة الاستشاريين فى كافة الجوانب الهندسية - تؤدي الى توفير الأداء الأمثل الذى ينشده مستخدمو الفنادق ؛ لتمكين مصمميها من الاستفادة أولاً بأول من الدروس المستخلصة من نواحي نجاح وفشل أدائها ؛ وذلك تطلعاً نحو مزيد من التحسين فى تصميم الفنادق .

يؤكد المعنى السابق ذكره ما قاله John Eberhard ^(١) :

"Those who, learn from their own history, are not as likely to repeat the mistakes of the past, and are certainly in a better position to make good, professional judgment in the future "

- وبصفة عامة يُمكن إجمال فوائد تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) فى الآتى ^(١) :
- التغذية الراجعة (Feed Back) لحل المشاكل العاجلة بالفندق الذى يتم تقييمه .
- تحقيق التوافق بين مبنى الفندق وإستخداماته بصفة مستمرة من خلال التغذية الراجعة المستمرة .
- توثيق نواحي نجاح وفشل أداء الفندق لتدبير إجراء تعديلات أو إنشاءات جديدة به ، و بالتالى تدبير التمويلات المالية المطلوبة لذلك .
- نشر نتائج تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) عن الفندق فى الوسط المعماري ؛ لتحديث معايير تصميم الفنادق ، و ما يُنشر فى هذا المجال .

شهدت الأعوام الاخيرة على مستوى العالم وخاصة فى الولايات المتحدة وإنجلترا تحول عمليات تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) من حيز التطبيق الأكاديمي الى التطبيق المهني ؛ فأصبح هناك أعداد متزايدة من الاستشاريين بتلك الدول يقومون بتقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ^(٢) نتيجة تزايد طلب العملاء (قطاع عام وخاص) لمثل هذه الخدمة لزيادة الوعى

^١ - Eberhard, John P., 1965 .

^٢ - Kantrowitz, M., et al., 1986 .

^٣ - Preiser, w., 1985 .

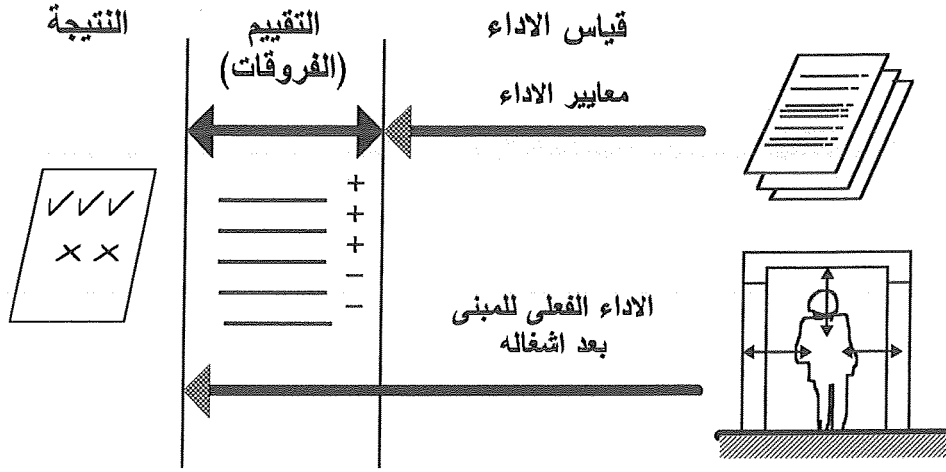
العام لديهم بمفهوم وفوائد تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ، بالإضافة إلى الاتجاه العام نحو ضغط ميزانيات تشييد وتشغيل المباني لزيادة معدلات التضخم عالمياً .

٣-٢ فكرة تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) وتعريفه

يقوم شاغلو أو مستخدمو المباني بصورة غير رسمية وغير مدركة بتقييم أداء المبنى بصورة منتظمة يومياً من جميع النواحي ؛ سواء وظيفية مثل سهولة الانتقال من فراغ الى آخر داخل المبنى ، أو تقنية مثل كفاية مستوى ونوع الاضاءة أو نفسية /سلوكية مثل توفر الخصوصية بالقدر الكافي في مواضع الاحتياج اليها ، وفي جميع الحالات تعتمد معايير الأداء (التي يؤسسون عليها تقييمهم للأداء الفعلي للمبنى) على توقعاتهم نتيجة سابق خبرتهم ، فعلى سبيل المثال في الفنادق يقوم النزلاء بتقييم أداء مسارات الحركة من خلال سلاسة إنتقالهم بين فراغات الفندق المختلفة بالمقارنة بما لمسوه في فنادق أخرى ارتادوها سابقاً .

من ذلك المنطلق ظهرت فكرة تقييم أداء المباني بعد إشغالها (Post Occupancy Evaluation) لتكون وسيلة للمعماري أو الباحث للتعرف على نقاط القوة والضعف للأداء الفعلي للمبنى ؛ بهدف مراعاة توفير عوامل القوة في المشاريع المستقبلية ، ومعالجة عوامل الضعف في المبنى القائم ونقائدها في المباني الجديدة .

مما سبق يُمكن تعريف تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) بأنه عملية تقييم أداء المباني بعد الانتهاء من تشييدها وإشغالها لبعض الوقت وذلك بطريقة نظامية مرتبة ودقيقة (Systematic & Rigorous) طبقاً لمعايير أداء واضحة فيكون التقييم هو الفرق سلباً و ايجاباً بين قيم هذه المعايير ومؤشرات الأداء الفعلي للمبنى كما هو موضح بالشكل رقم (٣-١) ، وهذه العملية تركز على مستخدمي المبنى وإحتياجاتهم .



شكل رقم (٣-١) : تعريف تقييم اداء المباني بعد اشغالها

المصدر : بتصريف عن Preiser, W. ,et al. 1987.

هذا ويجب التفرقة بين تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) بالمعنى السابق ، و بين تشخيص المباني (Building Diagnostics) وهو مصطلح اعتمده مكتب ابحاث البناء بالولايات المتحدة عام ١٩٨٣ ؛ حيث ان هذا المصطلح يشتمل على تقييم الاداء التقني المُجرد لنظم وعناصر المبنى التكنولوجية ، والتنبؤ التشخيصي للمبنى (أى تقدير الاداء المستقبلي المتوقع له) ، بالاضافة الى ما يشمله تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) من تقييم اداء العناصر التقنيه بالمبنى من ناحية تأثيرها على صحة وامن وامان مستخدميه وادائهم الوظيفي وراحتهم الجسمانية والنفسية .

كما يُمكن تعريف تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) بأنه تقييم الى أى مدى يلبي الفراغ المُصمم الاحتياجات والقيم الانسانية الواضحة والمستترة لهؤلاء الاشخاص الذين تم تصميم المبنى من أجلهم ^(١) .

٣-٢-١ مفهوم اداء المباني

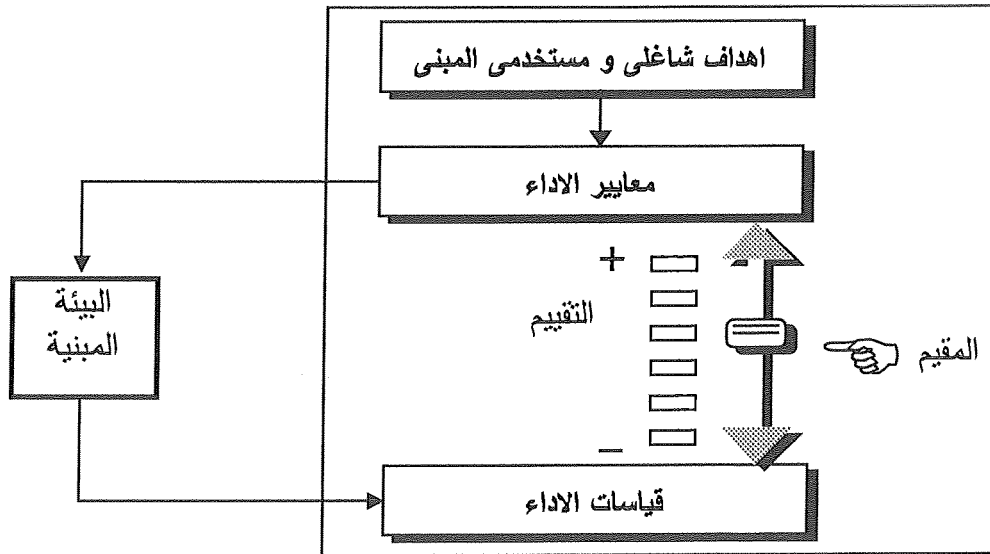
يعتبر مفهوم اداء المباني الأساس النظري والفلسفي لتقييم الاداء بعد الاشغال (POE) دلالة ذلك كونه محور اهتمام المصمم وادارة تنفيذ المبنى وادارة تشغيله .

على الرغم من استخدام مفهوم الأداء بصفة عامة في كافة أنشطة الحياة اليومية بطريقة تلقائية غير مُدركة (unconscious) ، وكذلك كونه قاعدة لممارسة وتطوير الكثير من المهن مثل

الطبية والقانونية والتجارية ؛ إلا أنه لم يتم ربطه بصناعة البناء حتى قام John Eberhard بذلك عام ١٩٦٥^(١) ، كما تولى توجيهه Ezra Ehrenkrantz وزملائه فى مشروع تطوير نظم تشييد المدارس بولاية كاليفورنيا عام ١٩٦٧^(٢) ، وتلى ذلك سلسلة من الابحاث التى تبنت مفهوم الاداء فى المباني^(٣) ، ولكن لم يُستخدم على نطاق واسع فى مجال صناعة البناء إلا مؤخراً فى أواخر السبعينات نتيجة ظهور أزمة الطاقة فى منتصف السبعينات^(٤) .

وبصفة عامة تطور اعتماد مفهوم الأداء فى مجال المباني من مجرد اداء بعض الجوانب التقنية بالمبنى مثل مقاومة الحريق أو الصوتيات الى بقية الجوانب ليكون أكثر شمولية^(٥) .

هذا ومن خلال تبني فكرة أداء المباني أمكن التوصل الى تعريف أدق لتقييم البيئة المبنية من خلال تقييم ادائها بمقارنة القياسات الموضوعية والشخصية (Objective & Subjective) لأداء المبنى بالنسبة للمعايير المناسبة للأداء النابعة من أهداف العميل (المالك أو المطور) والتي على أساسها تم تصميم المبنى وذلك للوصول الى مدى نجاح البيئة المبنية فى القيام بوظائفها المختلفة ، كما هو موضح بالشكل رقم (٣-٢) .



شكل رقم (٣-٢) : تعريف تقييم البيئة المبنية من خلال تقييم ادائها

المصدر : بتصريف عن Preiser, W. ,et al. 1987.

^١ - حيث قام بادارة مجموعة من الابحاث فى معهد التكنولوجيا المتقدمة IAT بالمكتب القومى للمقاييس بالولايات المتحدة NBS

^٢ - Ehrenkrantz, Ezra. SCSD : The Project & The Schools . NY. : Education Facilities Laboratories, Inc 1967 .

^٣ - وذلك بواسطة المكتب القومى للمقاييس بالولايات المتحدة لصالح إدارة الاسكان والتنمية العمرانية D.H.U.D. ، وادارة الخدمات العامة G.S.A.

^٤ - Leslie, H.G. , 1985 . , & Building Research Board , 1987 .

^٥ - Brill, M., et al., 1984 .

على أنه ليس هناك مقاييس أداء مطلقة ثابتة تجمع بين القائم بقياس الأداء ومستخدمى المبنى نتيجة الإدراك النسبى لأداء المبنى (Relative Perceived Performance) ، وذلك لأختلاف النزعات الثقافية والخلفية الاجتماعية لكل منهما ، وتجدر الإشارة هنا للتأثير الكبير للمقيم على عملية التقييم ككل من حيث توجهاتها العامة وحجم العمل وأسلوب إنجازه وعرض النتائج والوزن النسبى لمعايير الأداء أو القيم (Values) .

٣- ٢- ٢- مميزات استخدام مفهوم الأداء فى عملية تقييم المباني

كان لاستخدام مفهوم الأداء فى عملية تقييم المباني العديد من المميزات منها :

- ١- المزيد من الموضوعية حيث تنامى الاتجاه نحو إستبدال الرأى بالقياسات الأدائية^(١)
- ٢- وضوح القياس حيث ان بيانات وقياسات معايير أداء المبنى تعمل على توضيح العوامل المتعلقة بعملية إتخاذ القرارات التصميمية للمبنى .
- ٣- إيجاد قاعدة موحدة للتخاطب حيث تظهراً تبعاً لمعايير وقياسات واختبارات أداء وتعريف علمية موحدة قياسية^(٢) ؛ مما يساعد جميع المشاركين فى صناعة البناء على التفاهم والتشاور بصورة جيدة تؤدى الى التطوير المستمر .
- ٤- المعاونة فى إتخاذ القرار حيث يوفر للمصمم نظم تحليلية موضوعية دقيقة لمقارنة بدائل الحلول .
- ٥- دفع المصممين الى مزيد من الابتكار والتطوير حيث أن استخدام مفهوم معايير الأداء فى تقييم أية فكرة تصميمية يخرج بفكر المصمم من دائرة بدائل الحلول التقليدية المتعارف عليها الى مزيد من الحرية فى ابتكار وتطوير حلول جديدة تحقق الأداء المطلوب .

^١ - لمزيد من المعلومات يُراجع

American Society for Testing & Materials (ASTM) . Standard Practice for Rating the Overall Performance of an Existing Building or Facilities . Draft Document , ASTM Subcommittee E6.2.5 (Gerald Davis , Chairman) . Philadelphia , USA , May , 1986 .

^٢ - لمزيد من المعلومات يُراجع

Public Works Canada PWC . Project Delivery System . Stage 10 No. 16.10 , Ottawa , Canada , Feb. , 1983 .

٣-٣ عوامل نشأة تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

قبل عام ١٩٦٠ كان تقييم المباني مقتصرًا على التقييم الشخصي الغير رسمى الذى يقوم به مستخدمى المبنى ، وكان لابد من حدوث كارثة للمبنى حتى يتم التحرى عن اسبابها وتأثيراتها وبالتالي تقييم اداء المبنى من ناحية معينة ، ومن أمثلة ذلك حريق لندن عام ١٦٦٦ ، تدهور حالة الاسكان بمدينة نيويورك فى الفترة من ١٨٧٩ الى ١٩٠١ ، وحريق مدرسة بشيكاغو عام ١٩٥٨ ^(١) .

فى عام ١٩٦٤ بدأ Christopher Alexander فى إصدار سلسلة كتبة التى دعت الى مزيد من العقلانية وتطبيق المنطق ومنهجة عمليات التصميم المعمارى ؛ مما أدخل لأول مرة اعتبارات إحتياجات التصميم وأنماطه فى عملية التصميم بناءً على إحتياجات من يُوجه اليهم التصميم ^(٢) .

فى منتصف الستينات ظهرت أول دعوة الى استخدام تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) عندما لاحظ Osmond ^(٣) عام ١٩٦٦ حدوث مشاكل خطيرة تتعلق بالبيئة المبنية فى المستشفيات العقلية والسجون ، و ما تلى ذلك من صدور كتب دعت الى الاهتمام بتأثير المباني على شاغليها من حيث الصحة العامة والأمن والأمان والنواحي النفسية ^(٤) ، و ظهور أبحاث تركز على العلاقات بين السلوك الإنسانى وتصميم المبنى ؛ أدت الى نشأة مجال جديد لبحث التصميم البيئى ، كما تكونت منظمات مهنية تدعم هذا المجال مثل منظمة أبحاث التصميم البيئى (Environmental Design Research Association EDRA) عام ١٩٦٨ ^(٥) .

١ - حريق لندن عام ١٦٦٦ الذى أدى الى إصدار تشريعات البناء الخاصة بها ، تدهور حالة الاسكان وظروف المعيشة بمدينة نيويورك فى الفترة من ١٨٧٩ الى ١٩٠١ مما دفع الى إصدار تشريعات للاسكان بها ، حريق مدرسة (Our Lady, of the Sorrows) بشيكاغو عام ١٩٥٨ وأدى الى وفاة ٩٢ تلميذا وثلاثة مدرسين والذى نتج عنه ادخال تعديلات فى قوانين البناء المتعلقة بمكافحة الحريق . (Preiser, et al., 1987)

٢ - تشمل هذه الكتب : (Notes on Synthesis of Form) عام ١٩٦٤ ، (Houses Generated by Patterns) عام ١٩٦٩ (A Pattern Language) عام ١٩٧٧ ، وهذه الجهود هي التى دفعت بالمؤسسات الحكومية فى امريكا و أوروبا لوضع معايير اداء قابلة للقياس مثل ما قامت به إدارة الخدمات العامة بالحكومة الامريكية عام ١٩٧٥ وذلك بالنسبة لمباني المكاتب .

٣ - Osmond, H. Some Psychiatric Aspects of Design. "In who Designs America ?" edited by L.B. Holland, Garden City, NY. : Doubleday , 1966

٤ - كتابي Robert Sommer " Personal Space " الذى تناول القواعد السلوكية للتصميم عام ١٩٦٩ ، الذى تناول العمارة الجامدة وكيفية جعلها انسانية عام ١٩٧٤ . كتابي Edward T. Hall " The Hidden Dimension " عام ١٩٦٦ ، الذى تناول تأثير المبنى على سلوك الانسان عام ١٩٧٥ .

٥ - تضم مثل هذه المنظمات أعضاء ذى تخصصات متنوعة من معماريين ومخططين ومصممي فراغات داخلية ومسؤولين عن إدارة المنشآت وعلماء فى علم النفس والاجتماع والأجناس وتطورها والجغرافيا .

٣- ٤ تطور تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) وتطبيقه عمليا

٣- ٤- ١ عوامل تطور تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) و تطبيقه عمليا

يعتبر المذهب العملي (Pragmatism) - وهو منهج فكري يتخذ من المؤشرات العملية مقياساً لتحديد مصداقية وقيمة الافكار الفلسفية - من أهم الاسباب التي عملت على الاهتمام بفكرة تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) بل ترسيخها وتطويرها ودفعها الى مجال التطبيق العملي ، ولقد تعددت وتنوعت المؤشرات العملية التي دفعت بعجلة التطوير لحركة تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) و منها الآتى :

٣- ٤- ١ أ مجموعة المشاكل التي اصابته عدد من المباني بعد تشغيلها

وذلك أثناء فترة تطور تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) (بعد منتصف الستينات) مما أكد على أهمية تقييم الاداء (POE) ، و ساعد على تبصير الباحثين بصفة مستمرة بنواحي وعناصر جديدة تتعلق بأداء المبنى ، و بالحدود الدنيا المقبولة لمعدلات الاداء لكثير من العناصر المختلفة بالمبنى ، و من امثلة هذه المشاكل :

١- المشاكل المتعلقة بالخصوصية وإرباك سير العمل والتي صاحبت تطبيق فكرة المسقط الأفقى المفتوح (Open Plan) على تصميم العديد من المدارس ومباني المكاتب فى فترة السبعينات .

٢- بروز ظاهرة (Tight Building Syndrome)^(١) و هى الاعراض الجانبية المرضية التى أصابت شاغلي المباني المغلقة (المانعة لنفاذية الهواء بهدف تقليل الفاقد فى الطاقة المستخدمة فى تكييف الهواء خاصة فى شمال الولايات المتحدة نتيجة ظهور أزمة الطاقة فى السبعينات) .

٣- مجموعة حوادث الحريق بالمباني المرتفعة فى الولايات المتحدة فى فترة السبعينات وحتى أوائل الثمانينات حيث شب حريق ضخم عام ١٩٨٠ بفندق (MGM Grand Hotel) بمدينة لاس فيجاس أدى الى وفاة ٨٤ شخصاً ؛ مما دفع الى مزيد من الدراسات والتعديلات فى نظم الوقاية من الحريق ومعايير أدائها .

^١ - حيث لا يتم تجديد الهواء الداخلى للمبنى ككل ؛ مما يؤدي الى التلوث البيولوجي نتيجة تراكم الابخرة الضارة الصادرة من العديد من مواد البناء مثل مواد العزل والدهانات والمواد الحافظة والخشب الحبيبي .

٤- إحراق الطلبة لمدرسة العمارة بشيكاغو نتيجة إعتراضهم على بعض نواحي الاداء الوظيفي والسلوكي للمبنى .

٣- ٤- ١- ب مجموعة النجاحات الناتجة عن تطبيق توصيات العديد من ابحاث تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

حيث تم احراز مجموعة من النجاحات نتيجة تطبيق التوصيات والقواعد التصميمية التي صدرت تباعاً عن ابحاث تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) وتحولها الى تشريعات وقوانين بناء ملزمة (Codes) خاصة فيما يتعلق بنواحي الصحة والامان والسلامة ، وراحة مستخدمى المباني ومن أمثلتها ما صدر بالولايات المتحدة من تشريعات خاصة بمكافحة الحريق (N.F.P.A.Codes)^(١) ، و أخرى خاصة بالمعاقين (Handicapped Regulations)^(٢) ، و مقاييس تصميم مباني المكاتب^(٣) .

٣- ٤- ٢- مراحل تطور تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

٣- ٤- ٢- أ- المرحلة الاولى : إرساء قواعد وأسس تقييم الاداء (POE)

في الستينات تركزت اوائل محاولات ابحاث تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) فى مجال مساكن طلبة الجامعة لكونها فى متناول الباحثين الاكاديميين بالجامعة وسهولة الحصول على المعلومات من جانب الطلبة نزلاء هذه المساكن و قد أسفرت تلك الابحاث عن نتائج مذهلة مثل تدنى كفاءة تلك المباني وعدم التكيف بينها وبين شاغليها بصورة اكبر مما كان متوقعا عند بدء هذه السلسلة من الابحاث^(٤)؛ وقد ساهمت هذه الابحاث فى ارساء مفاهيم الاداء البيئى واساليب تحليله والعلاقة بين قياسات الاداء الشخصية والموضوعية .

^١ - National Fire Protection Association . Hotel Fires : Behind the Headlines. Quincy, MA: NFPA, 1982 .

ANSI A117.1--1986

American National Standard Institute, Inc. New York, NY, 1986

^٢ - لمزيد المعلومات راجع

^٣ - General Services Administration. The PBS Building System Program and Performance Specifications for Office Buildings , 3rd ed., Washington DC : Government Printing Office, Nov., 1975 .

^٤ - عام ١٩٦٧ بحث تقييم اداء مبنى إسكان الطلبة في بيركلى قام به Van der Ryn & Silverstein اوضح فيه مفاهيم الاداء البيئى ووسائل تحليله . عام ١٩٦٩ بحث تقييم اداء اسكان الطلبة قام به Preiser Wolfung اوضح فيه العلاقة بين قياسات الاداء الشخصية والموضوعية . الفترة من ١٩٦٥ الى ١٩٧٠ ابحاث تقييم مباني المكاتب والمدارس ببريطانيا قام بها Manning & canter بوحدة أبحاث Pilkington

٣-٤-٢ المرحلة الثانية : اجراء ابحاث نظامية متعددة الوسائل

فى السبعينات تم القيام بابحاث كثيرة فى مجال تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) أكثر تنظيمياً ودقة من خلال استخدام المنهج النظامى الدقيق (Systematic) الذى يعتمد على دراسة كل عناصر المبنى المهمة ويشتمل على كل الفئات المختلفة من المستخدمين ، وذلك نتيجة ظهور معلومات جديدة عن طرق التقييم ، وتصنيف اداء المباني تبعاً لأنواعها ، وطبيعة مستخدمى المبنى (١) .

وضع Thomas Markus وبعض زملائه (فى وحدة ابحاث اداء المباني بجامعة سترات كليد باسكوتلنده) نموذجاً (Model) للتقييم النظامى بناء على التكلفة اوضح فيه العلاقات التبادلية بين عناصر نظم المبنى (أنظمة بيئية ،أنشطة ،أهداف وغايات اساسية للملاك والمستخدمين) (٢) .

هذا وقد قام سلاح المهندسين بالجيش الامريكى بسلسلة تقييمات نظامية تحولت نتائجها الى معايير تصميمية (٣) ، كما صدرت اوائل الابحاث التى قامت بتقييم عناصر الاداء الثلاثة الوظيفية والتقنيه والسلوكية (٤) ، كذلك اعدت ابحاث اخرى كثيرة اكدت على اهمية تعددية الوسائل المختلفة لجمع المعلومات المتعلقة بأداء المبنى ومقارنة البيانات (٥) ، ومن امثلة هذه الوسائل المسح الميدانى ، واللقاءات الشخصية (Interviews) ، أساليب الملاحظة النظامية (Systematic Observation) ، والخرائط السلوكية (Behavior Mapping) ، مراجعة السجلات المحفوظة (Archival Data) ، التوثيق بالصور (Photographic Record) .

١ - Preiser & Daish ١٩٨٣ .

٢ - قام T. Markus بنشر البحث الذى قام به هو وزملاؤه فى نهاية الستينات فى كتابه (Building Performance : Architectural Design Methods) الذى صدر عام ١٩٧٢

٣ - وذلك لانواع كثيرة من المباني بدءاً من مدارس الاعداد للجيش الامريكى عام ١٩٧٦ وحتى مراكز الترفيه وقد تحولت نتائجها الى معايير وثقت فى مستندات مرجعية لتصميم المباني المستقبلية .

٤ - حيث قام H.Z. Rabinowitz عام ١٩٧٥ بتقييم اربعة مدارس بمدينة كولميس بولاية انديانا الامريكية من تصميم كبار معمارى الولايات المتحدة ، ومع ذلك اكدت النتائج على اهمية تقييم الاداء (POE) لاستمرارية تطور العمارة .

٥ - عام ١٩٧٠ تقييم St. Francis Square فى مدينة سان فرانسيسكو بواسطة C. Cooper .
عام ١٩٧١ تقييم المركز الطبى Tufts. New England فى مدينة بوسطن بواسطة H.,et al Field,
عام ١٩٧٤ تقييم الاسكان المتعدد العائلات بنيويورك بواسطة F.D. Becker. بتمويل من مؤسسة نيويورك للإنماء العمرانى
عام ١٩٧٥ تقييم اسكان Easter Hill Village فى مدينة سان فرانسيسكو بواسطة C. Cooper .

٣-٤-٢-ج المرحلة الثالثة : احترام ممارسة تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) و بلورة المداخل المختلفة له

٣-٤-٢-ج-١- ممارسة تقييم الاداء (POE) باسلوب قياسي موحد عالميا

حيث اخذ تقييم الاداء (POE) فى التطور من خلال نظام خاص به (Discipline) و ظهرت فى اواخر السبعينات محاولات جادة لتعريف تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)^(١) ، وزاد الاتجاه العام بين ممارسى هذا النشاط سواء فى القطاع العام أو الخاص الى تحقيق نظام عالمى موحد من خلال اصدار مصطلحات قياسية موحدة التعريف^(٢) بهدف توحيد لغة المناقشة بين الباحثين وتحقيق التكامل وتبادل الخبرات بين جميع الجهات والمختصين على مستوى العالم ، كما تكونت قنوات اتصال دائمة بين ممارسى هذا النشاط بالتحديد^(٣) ؛ مما شجع على القيام بعمليات تقييم كبيرة الحجم على مبانى متعددة حتى أن هناك عملية تقييم واحدة استمرت لمدة خمس سنوات شملت ٧٠ مبنى مكاتب ومايقرب من خمسة الاف موظف^(٤) .

٣-٤-٢-ج-٢- المداخل المختلفة لتقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

١- مدخل العلم الاجتماعى (Social Science Approach)

ظهر هذا المدخل عام ١٩٧٨ بواسطة A. Friedman وزملائه^(٥) ، ويشتمل على نظرة شاملة تشمل الموقع ، والمستخدمين ، و المحيط البيئى الحميم ، وعملية التصميم ، والبيئة الاجتماعية والثقافية للمشروع .

^١ - Friedman, A.,C. Zimring, and E. Zube. Environmental Design Evaluation. New York : Plenum Press , 1978.

^٢ - لمزيد من المعلومات عن المصطلحات القياسية يمكن مراجعة

Public Works Canada. Project Delivery System, Stage 10 : Level 1 Evaluation (P.1-5) Users Manual. Ottawa, Canada : Department of Planning & Coordination Branch, June 1979 .

^٣ - سواء على المستوى الاكاديمى الجامعى مثل برنامج منح درجة ماجستير تخصصية فى تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) بجامعة (Florida A&M) عام ١٩٨٥ ، أو ظهور مؤسسات بحثية مثل : (EDRA) ، بولاية اوكلاهوما بالولايات المتحدة ، (IAPS) بلندن ، (MERA) بجامعة واسيدا بطوكيو ، (PAPER) بجامعة سيدنى باستراليا .

^٤ - قام به Brill وزملاؤه عام ١٩٨٤ ، وكانت الطريقة الاساسية لجمع لمعلومات استجواب واسع وشامل للعاملين ، إضافة الى القياسات الفيزيائية لبنات المكاتب وقد تناولت الدراسة العلاقات بين العوامل المادية البحتة ، والرضاء عن العمل ، والاداء ، سهولة الاتصالات .

^٥ - Friedman, A., et al., 1978 .

٢- المدخل السلوكي (Behavioral Approach)

ظهر هذا المدخل عام ١٩٨١ بواسطة R. Marans & K.Spreckelmeyer^(١) ، ويعمل على ربط الاوضاع البيئية الموضوعية بإدراكات المستخدمين الشخصية ، وتقديرات تأثير بيئة العمل على سلوك الشاغلين لها ورضائهم العام عنها ، أو بمعنى آخر ان رضاء المستخدمين عن المبنى يعتمد على تقديراتهم للاوضاع الفيزيائية والوظيفية له .

نتيجة ذلك فإن هذا المدخل يركز على قياس اداء البيئة الفيزيائية بمزيد من الموضوعية عن طريق الملاحظة المباشرة (Direct Observation) ، و تقديرات شركة ادارة المبنى ، و تحليل سجلات التشغيل والصيانة .

٣- المدخل العملي (Practical Approach)

ظهر هذا المدخل عام ١٩٨٢ بواسطة S. Parshall & W. Pena^(٢) ، وهو مدخل وثيق الصلة بمدخلهم السابق لوضع البرنامج (Programming Approach) ، والمعروف بالبحث عن المشكلة^(٣) (Problem Seeking) .

ويتكون المدخل العملي من اربعة عناصر رئيسية (الوظيفة ، التشكيل ، الاقتصاد ، الوقت) تكون محل الاهتمام اثناء عملية الاستطلاع والاستجواب لتقييم الاداء بعد الاشغال (POE) من خلال اربعة خطوات متتابعة بدءا من تحديد الغرض من التقييم ، ثم اختيار وتحليل المعلومات الكمية ، فالتعرف على المعلومات الكيفية ، واختبارها ، و انتهاءً بعرض الدروس المستفادة من التقييم .

٤- مدخل Preiser (Preiser Approach)

ظهر هذا المدخل عام ١٩٨٣ بواسطة Preiser^(٤) ، و يركز على استخدام معايير اداء وتقييم واضحة ومحددة ، بالاضافة الى الربط بين القياسات الشخصية والموضوعية لأداء المبنى .

Marans, R., and K. Spreckelmeyer. Evaluating Built Environments :A Behavioral Approach. Ann Arbor, MI : The Univ. of Michigan, Institute for Social Research and College of Arch. and Urban Planning, 1981. - ١

Parshall, S.A., and W.M Pena. Evaluating Facilities : A Practical Approach to Post-Occupancy Evaluation. Houston : CRS Serrine, Inc., 1982. - ٢

Pena, W.M., W. Caudill, and J. Focke. Problem Seeking : An Architectural Programming Primer . Boston : Cahnerns Books , 1977 - ٣

Preiser, W.F.E. " A Prototype Post-Occupancy Evaluation of The Agricultural Science Building - South at Univ. of Kentucky " In Proceedings of the Conference on People & Physical Environmental Research . Wellington, New Zealand, June 1983. - ٤

٣-٥ أهمية وفوائد تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

٣-٥-١ فوائد نتيجة التغذية الراجعة أو المرتدة (Feed back) لتقييم الاداء (POE)

وهي التي يستفيد منها المبنى المقيم ، وهي كالتالي :

- ١- التعرف على نواحي النجاح والفشل في اداء المبنى المقيم ، واصدار التوصيات المناسبة لحل ما به من مشاكل ، وقد يكون من بين تلك المشاكل ما يحتاج الى مزيد من دراسات ال- POE بصورة أكثر تعمقاً لتحديدها بصورة أدق .
- ٢- تنشيط إدارة المبنى المقيم (Facility Management) لتكون أكثر تجاوباً وتفاعلاً مع احتياجات واهتمامات مستخدمي المبنى بصورة مستمرة ^(١) .
- ٣- توفير قاعدة معلومات عن الإمكانيات الكامنة بالمبنى لتحسين أو تغيير استخدامات بعض الفراغات ، أو عمل بعض التعديلات التنظيمية بالمبنى ، أو القيام بإنشاءات جديدة لاستيعاب أنشطة مستجدة تبعاً لتغير ونمو احتياجات المستخدمين ، أو تجديد جزئي أو كلي لشبكات البنية الأساسية للمبنى ^(٢) .
- ٤- تقليل تكلفة أعمال الصيانة والتعديلات اثناء دورة حياة المبنى المقيم من خلال تدارك المشاكل قبل تفاقمها ، وإتخاذ القرارات المناسبة لحلها في الوقت المناسب .

٣-٥-٢ فوائد نتيجة التغذية الامامية (Feed Forward) لتقييم الاداء (POE)

وهي التي تستفيد منها المباني المستقبلية ، وهي كالتالي :

- ١- تحقيق فهم أعمق لتأثير اتخاذ قرارات تصميمية معينة على الأداء الفعلي للمباني المماثلة للمبنى المقيم ^(٣) .

^١ - مما يساعد على تحسين إدارتها للمبنى كأصول اقتصادية من خلال تزويد تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) لها بصورة حقيقية واضحة للمبنى كبنية مادية وتأثيره كبنية مبنية على شاغليه ؛ وبالتالي تطور مفهوم إدارة المبنى ليعمل على تكامل التصميم والاقتصاد والنواحي الوظيفية للمبنى ، وخاصة للفنادق بعد تحول شركات أدارتها الي شركات كبيرة دولية متعددة الأنشطة تسوق وتدير سلسلة فنادقها بل تمتلك بعضها وتصممها في بعض الاحيان مثل شركة ادارة الفنادق العالمية ماريوت التي تقوم بالتصميم الداخلي لسلسلة فنادقها . (End, H., 1978)

^٢ - مما دفع العديد من شركات إدارة الاعمال الى استخدام تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ، مثل شركات سلسلة السوبر ماركت والمطاعم التي تمنح حق استغلال اسمها التجاري (Franchisers) ، بالإضافة الي شركة ماريوت العالمية لإدارة الفنادق . (Wall Street Journal 18 sept., 1985.)

^٣ - مثال ذلك ما تمخضت عنه الابحاث التي قام بها R. Thorne عام ١٩٨٠ بوحدة ابحاث اداء المباني (B.P.R.U.) باسكوتلندا ، و ابحاث المكتب القومي للمقاييس (N.B.S.) بالولايات المتحدة ؛ حيث ثبت أن زيادة التكلفة الابتدائية للمبنى (تصميمه وتنفيذه) قد تؤدي الى توفير كبير في مصاريف التشغيل طوال فترة حياة المبنى مع رفع مستوى كفاءة تشغيله .

٢- تطوير وتحديث قواعد المعلومات والمراجع العلمية الخاصة بنظريات ومقاييس ومعايير التصميم للمباني من نفس نوعية المبنى المقيم ؛ مما يؤدي الى تحسين تصميم وبالتالي أداء المباني المستقبلية .

٣- تطوير طرق قياس أداء المباني من خلال اساليب التحويل الكمي لها .

٤- المساهمة في دعم وتطوير برامج ضمان الجودة (Quality-Assurance) للمباني بعد الإنتهاء من تشييدها ، و أثناء مرحلة التشغيل التجريبي لها خاصة للمباني العامة ذات المتطلبات الادائية العالية مثل الفنادق والمستشفيات .

٣-٥ فوائد عامة إنسانية / اجتماعية

حيث يساعد تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) المصمم على توفير بيئة مبنية إنسانية ملائمة لطبيعة مستخدمى المبنى ومتجاوبة مع إحتياجاتهم ، و تعمل على دعم كافة الانشطة الانسانية والاجتماعية التي تحدث فى المبنى ؛ فتكون نتيجة كل ما سبق زيادة إنتاجية شاغلى المبنى ، وشعورهم بالراحة النفسية وتحسين إنطباعاتهم العامة عن المبنى ^(١) .

٣-٦ اسباب الحاجة لأستخدام تقييم الاداء (POE) بصفة مستمرة

من المتوقع ان تستمر مشاكل المباني فى الظهور تبعاً مما يتطلب استخدام تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) بصفة مستمرة للتعرف على تلك المشاكل وبالتالي علاجها اولا بأول وهناك سببان اساسيان لذلك يتعلقان بمهنة صناعة البناء :

١- تعقيد صناعة البناء :

سواء كان ذلك فى الاتجاه الرأسى حيث تتابع المراحل المستقلة ذات الطبيعة الخاصة بكل منها بدءا من دراسة الجدوى فإعداد البرنامج فالتصميم الابتدائى و انتهاءً بتنفيذ المشروع ، وتسليمه ، و لذا فإن أى خطأ فى أى مرحلة من هذه المراحل يؤثر بدرجات

^١ - اكتسب مجال تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) أهمية إجتماعية كبيرة نتيجة النتائج العظيمة التي صدرت عن البحث الذي قام به Oscar Newman عام ١٩٧٣ عن الجريمة فى الاسكان العام ذو الارتفاعات العالية بالولايات المتحدة ، حيث أظهر العلاقات بين معدل وقوع الجريمة وحجم المشروع والمقياس والتنسيق العام والقدرة على التحكم فى الفراغات الحدودية مما أثر على سياسات تصميم الاسكان والتنمية العمرانية فى الولايات المتحدة ، كذلك اكدت أبحاث أخرى أجريت على الاسكان العام فى الولايات المتحدة على الأهمية النسبية لعوامل كثيرة تؤثر على رضاء السكان . (Francescato, G., et al., 1979 , and Weidemann, S., et al., 1982.)

متفاوتة في المراحل اللاحقة لها ، وقد تؤدي بعض الأخطاء التراكمية الى مشاكل لا يمكن إدراكها إلا بعد تسليم المبنى وتشغيله فترة من الوقت .

أما في الاتجاه الأفقي فإن كل مرحلة تشتمل على مجموعة من الجهات والافراد تتراد أعدادهم وتتنوع تخصصاتهم بل يظهر الجديد منها كل يوم مما يؤدي الى ضعف قنوات الاتصال بينهم ؛ وبالتالي انخفاض مستويات ضبط الجودة ، كذلك فإنه بتضخم أحجام المشاريع وتكاليفها يتزايد ضغط عاملى الوقت والمال على المشاركين في جميع مراحل تلك الصناعة مما يؤثر على دقة القرارات المتخذة أثناءها .

٢- الابتكار والتطوير السريع فى صناعة البناء :

حيث تظهر انواع جديدة من استخدامات المباني او تصنيفات ثانوية لها ، ففي الفنادق على سبيل المثال ظهر فى العقدين الأخيرين نوعان جديان هما الفنادق الضخمة المقاييس (Mega Hotel) وفنادق المؤتمرات (Convention Hotel) .

يواكب ذلك ظهور مواضيع واعتبارات تصميمية جديدة تبعا لمتطلبات العصر والتحولات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية فى العالم مثل الاهتمام المتزايد باستخدام المعاقين للمباني ، والمحافظة على الطاقة (Energy Conservation) ، هندسة القيمة (Value Engineering)^(١) فضلا عن تطور وتغير مفاهيم التصميم ذاتها تبعا لمقتضيات العصر ، والتغير المستمر فى عادات وأذواق المستخدمين (Ever-changing public tastes) ويمكن ملاحظة ذلك فى الفنادق على سبيل المثال التى تحولت - من مجرد كونها مكانا للمبيت أو تناول الغداء أو العشاء خارج المنزل كما كان فى الخمسينات والستينات^(٢) - الى منظور آخر (خاصة ذات الخمس نجوم) فأصبحت مدينة متكاملة تشتمل على العديد من الأنشطة لجذب النزلاء والزوار لقضاء اطول فترة بها ؛ فظهرت فى اوائل السبعينات افكار كثيرة تسير فى هذا الاتجاه مثل فكرة الفراغ الداخلى الضخم (Atrium) الذى تطل عليه جميع فراغات الفندق لتوفير بيئة داخلية اجتماعية ، وللترويج لسائر الفراغات .

^١ - لمزيد من المعلومات يراجع د/ محمد شاكر سلسلة محاضرات عن (Value Engineering) القاهرة ، ١٩٩٢ .

^٢ - Rutes, w., 1985 .

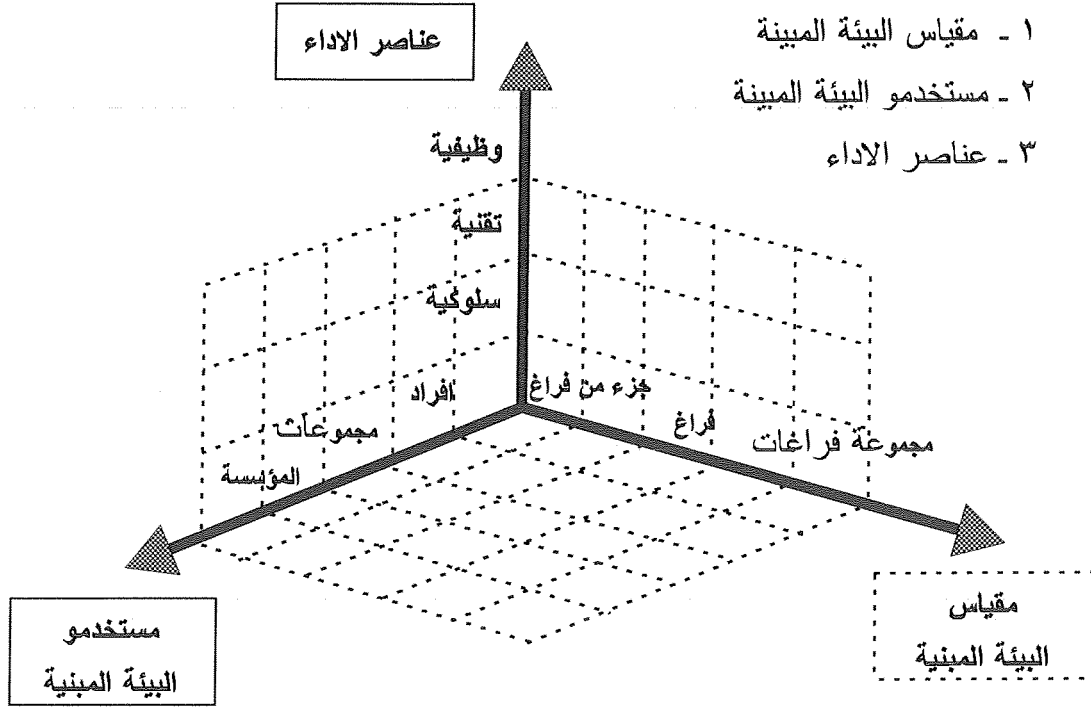
كذلك تظهر بصفة مستمرة اعداد متزايدة من مواد واساليب البناء الجديدة ، بالاضافة الى نظم البنية الاساسية والتجهيزات ؛ وبالتالي فإن استخدام كل مادة أو نظام جديد يتطلب مزيد من التنسيق بينه وبين المواد والنظم الاخرى .

كما ان التغير المستمر للطراز أو الطابع المعماري للمباني نتيجة الظروف الاجتماعية والسياسية ورغبة المعماربيين فى التجديد - حتى أنه فى خلال الأربعين سنة الماضية تغيرت الطرز من الدولى إلى ما بعد الحداثة (Post-Modernism) إلى التصميم بالتجميع (Eclecticism) ثم العودة للكلاسيكية أو التقليدية التاريخية مثل الفرعونية أو اليونانية أو القوطية - و ذلك التغير السريع فى الطرز لم يوفر الوقت الكافى للوصول الى الأنسب من نظم البناء الثانوية لكل منها .

فظهر أى شىء جديد أو مبتكر فى أى من النواحي السابقة يستغرق فترة من الوقت لاستيعابه وتدارك مشاكله من قبل المعمارى وبقية العاملين بصناعة البناء ؛ حيث أن كثيراً من المشاكل لا يظهر إلا من خلال الاستخدام الفعلى للمبنى ، ونظراً لسرعة معدل التطوير والتغيير ومعدل انشاء المباني ؛ فإنه لايمكن اكتشاف تلك المشاكل بالأسلوب التقليدى (الذى يعتمد على رد فعل مستخدمى المبنى) إلا من خلال تخفيض فترة إختبار أى نظام جديد باستخدام تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) بصفة مستمرة حتى يصبح عملية روتينية كما أشارت الى ذلك إدارة الأشغال العامة الكندية (Puplic Works of Canada P.W.C.) عام ١٩٧٩ حيث اعتمدت تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) كمرحلة عاشرة وأخيرة فى نظام تصميم وتسليم المشروعات (Project Delivery System) .

٣-٧ مجالات قياس الاداء

هناك ثلاثة مجالات يجب تحديدها قبل الشروع فى قياس اداء المبنى وهى كما هو مبين بالشكل رقم (٣-٣) على النحو التالى :



شكل رقم (٣-٣) : مجالات قياس الاداء

وينتج من هذه المصفوفة الثلاثية الابعاد العديد من عمليات قياس الاداء المستقلة بذاتها حيث يشكل كل منها بحث تقييمى ذو اهداف معينة وطبيعة خاصة لانجازه

٣-٧-١ مقياس البيئة المبنية

حيث يمكن قياس اداء فراغات تختلف فى حجمها بدءا من اجزاء من الفراغ اى اماكن جلوس (مجالس) الى فراغات باكملها (غرف) الى مجموعة من الفراغات تشكل جزء من المبنى الى المبنى ككل وقد يصل الامر الى قياس اداء مجموعة من المباني مثال ذلك قياس اداء عنصر وظيفى مثل كفاءة الحركة فيمكن قياسه على مستوى اماكن الجلوس بكافتيريا فندق او فى الكافتيريا ككل او بين الكافتيريا والفراغات العامة والخدمية المحيطة بها او فى كل الفراغات العامة بالفندق او بالفندق ككل .

٣-٧-٢ مستخدمو البيئة المبنية

يمكن ان يتم تقييم اداء المبنى من وجهة نظر مستخدميه بصورة تتراوح من ناحية الكم والنوع بدءا من افراد مستقلين ، الى مجموعات تجمعهم صفة او اكثر مثل الفئة العمرية ، النوع ، الخلفية الثقافية ، تواجدهم في حيز وظيفي واحد ، المستوى الوظيفي ، مهنة واحدة ، او حتى مجموعة عمل او نشاط معين ، الى جميع مستخدمي المبنى .

٣-٧-٣ عناصر اداء البيئة المبنية

يمكن تعريفها بأنها نواحي أو مظاهر البيئة المبنية (المبنى) التي يُقاس اداؤها ويتم تقييمه تبعاً لمعايير اداء خاصة بطبيعة كل منها من حيث طريقة الاختبار والقياس الموضوعي ونوعيته كمّاً أو كيفاً (كمّاً : أى قابلة للقياس الكمي أو العددي مثل الأضاءة والصوتيات ودرجات الحرارة ومقاومة المواد ومسطحات الفراغات وكفاية مسطحات التخزين ، و كيفاً : مثل الجماليات والتوافق البصري وما يتعلق بالتفاعل الاجتماعي والنفسي للمستخدمين ويعتمد القياس الكيفي على اراء المقيم وهناك اتجاهات متنامية نحو تحويلها الى قياسات كمية اكثر موضوعية من خلال تأثير ادائها الغير مباشر فمثلا عدد زوار المطعم وايراداته قد يكون احد المؤشرات لجمالياته^(١)) ، وعناصر الاداء كثيرة ومتنوعة منها الخاص بالموقع وأخرى بالاقتصاديات ولكن يمكن اجمال ما يؤثر منها على المستخدمين (محل اهتمام تقييم الاداء بعد الاشغال) في ثلاث مجموعات رئيسية هي مجموعة العناصر الوظيفية والتقنية والسلوكية (Functional, Technical, Behavioral) .

أ- مجموعة العناصر الوظيفية (Functional)

- المفهوم

هي مجموعة عناصر اداء المبنى المتعلقة بطبيعة المؤسسة (فندق/مستشفى/مكاتب/مدرسة/...) والانشطة التي يحتويها المبنى ، وتعمل هذه العناصر على الدعم المباشر لهذه الأنشطة والاستجابة للاحتياجات المحددة للمؤسسة ومستخدمي المبنى سواء الكمية أو الكيفية .

يرتبط عنصر الاداء الوظيفى بطبيعة المؤسسة الشاغلة للمبنى على مستويين
المستوى الاول :

ويتعلق بوجود العنصر ذاته بالمبنى محل التقييم فقد يكون عاماً أى موجوداً فى جميع انواع المباني مثل عنصر التخزين المتوفر فى مباني الفنادق والمستشفيات والمكاتب والمدارس ... ، وقد يكون خاصاً لا يوجد الا فى مباني معينة مثال ذلك الفندق الذى تتم به عملية استقبال النزلاء والافواج السياحية واستلام حقائبهم وإرسالها الى وحدات الإقامة .

المستوى الثانى :

ويتعلق بمعايير ومتطلبات اداء العنصر فى حالة وجوده بصفة عامة فى جميع انواع المباني حيث تختلف هذه المعايير والمتطلبات باختلاف طبيعة المؤسسة الشاغلة للمبنى مثال ذلك عنصر التخزين حيث تختلف معايير ومتطلبات ادائه فى الفنادق عنها فى المكاتب أو المباني السكنية ... الخ .

- المكونات :

١- العناصر المتعلقة بالعوامل الانسانية (Human Related Factors) وتتعامل مع العلاقة بين البيئة المبنية والاحتياجات الفسيولوجية والطبيعية (الفيزيائية) لشاغلى المبنى (Ergonomics) ^(١) ، وهذه العناصر تتناول ابعاد وتشكيلات وتنظيمات البيئة المبنية لتوفير الراحة الجسمانية والأمان من الحوادث للمستخدمين اثناء استخدامهم للمبنى وتجهيزاته ومن امثلة ذلك عرض وارتفاع ممرات التوزيع لوحدة الإقامة فى الفنادق أو وجود منحدرات وممرات ودورات مياه ذات ابعاد خاصة تسمح للمعاقين بسهولة استخدامها .

٢- المسطحات (Areas)

تتعلق بمدى استيعاب الفراغات الوظيفية المختلفة مكانياً للأنشطة التى تخصها .

٣- أمن المبنى والافراد (Building & Personnel Security)

يتعلق بالسيطرة على دخول وخروج الاشخاص والمواد من خلال المداخل والمخارج المختلفة للمبنى ، وكل ما يتعلق بتوفير المراقبة واسلوب الدخول لبعض الفراغات الداخلية مثل غرفة حفظ الامانات وخزينة الفندق ومخزن

الحقائب ، و مختلف انواع المخازن بالفندق ، بخلاف غرفة التحكم ، و فراغات الاعمال الكهربائية و الميكانيكية الرئيسية ^(١) .

٤- مسارات الحركة و وسائل الاتصال (Circulation & Communication)

تشمل مسارات حركة الافراد والمواد فى جميع اجزاء المبنى وبين جميع فراغاته سواء فى الاتجاه الافقى أو الرأسى ، وقد نبعت المعايير الاولى لها من تقييمات اداء المنشآت الصناعية وخطوط الانتاج وبدأ تطبيقها فى المباني العامة وخاصة الفنادق والمستشفيات لتعدد وتنوع شبكات مسارات الحركة بها ، وتطورت بعد ذلك تبعاً لاستحداث تقنيات الاتصال فمثلاً بدلاً من ربط الاقسام الادارية المختلفة للفندق بسلام داخلية خاصة بها استخدمت انابيب نقل الرسائل بالهواء المضغوط (Pneumatic Tubes) ^(٢) ، ثم تطورت وسائل الاتصال بين الاقسام المختلفة من خلال استخدام الكمبيوتر وملحقاته .

٥- توزيع الفراغات والخدمات المكملة لها (Organization of Utilities (Zoning))

تشمل توزيع وتنسيق الفراغات الوظيفية المختلفة ، و تجميعها فى مجموعات تبعاً لطبيعة أنشطتها التى تكمل بعضها البعض وتحقق افضل استخدام لمكونات المبنى ككل ، ويعتبر هذا العنصر هام ومؤثر فى الاداء الكلى للمباني العامة التى تهدف الى تحقيق اعلى معدلات التشغيل مثل الفنادق حيث ان تنسيق وتجميع الفراغات العامة والخدمات المكملة لها بصورة جيدة يعمل على تكامل الانشطة المختلفة وجذب رواد ونزلاء الفندق لاستخدامها ؛ حيث ان كلا منها يعمل على التسويق للفراغات الاخرى .

٦- مدى مرونة التصميم ازاء التغيير المستقبلى (Flexibility for Future Change)

أثبتت العديد من ابحاث تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) على المستشفيات والمكاتب ^(٣) اهمية قدرة البيئة المبنية على استيعاب متطلبات التعديل والتطوير والنمو مع مرور الزمن تبعاً للتطورات التكنولوجية او الادارية أو التسويقية ؛ فى حالة الفنادق قد تُضاف خدمة تقديم الطعام بأسلوب جديد او اعداد الطعام

Design for Security Handbook . - ١

Erdi, L. etal. Principles of Hotel Design, edited by The Architects' Journal . London : The Architectural Press , 1975 . - ٢

Mclaughlin, H., J., Kibre, and R.Mort. " Patterns of Physical Change in Six Existing Hospitals " In Environmental Design : Research & Practice, edited by W. Mitchel. Los Angeles : Univ. of California, 1972 . - ٣

امام كل مائة أو يتم تغيير نوعية وحجم قوائم الطعام في مطعم أو كافيتيريا مما يؤثر على توزيع الموائد و يتطلب عمل بعض التعديلات في المطبخ أو اضافة بعض التجهيزات في اجزاء معينة به .

ب - مجموعة العناصر التقنية (Technical)

هي مجموعة عناصر اداء المبنى التي تعمل على تهيئة المناخ المناسب للانشطة المختلفة لمستخدمى المبنى ، و تشمل الاحتياجات المعيشية الاساسية من اضاءة وتهوية و وقاية من الظروف الجوية الخارجية الغير ملائمة و صرف صحى و التخلص من المخلفات و وقاية من الحريق ، ... الخ ، و هي بهذا تتناول مجالات الصحة العامة و الامان و الراحة الفيزيائية للانسان بالاضافة الى الخصائص الفيزيائية لجميع مواد المبنى سواء كانت انشائية او مغلقة او مواد نهو .

ج - مجموعة العناصر السلوكية (Behavioral)

هي عناصر اداء المبنى التي تتعلق بتأثيره على راحة مستخدميه من الناحية النفسية و الاجتماعية حيث انها تؤثر على العمليات النفسية لهم بشقيها بدءا من العمليات الذهنية من الادراك و التقييم للبيئة المبنية بناء على معتقدات و قيم كل مستخدم و حتى الانشطة السلوكية (التنفيذية) الظاهرة (Overt Behavior) مثل كيفية استخدام الفراغ و السلوكيات المصاحبة لتحقيق احتياجات نفسية كالخصوصية ، الحدودية ، .. الخ^(١) ؛ مما يعمق لديهم الاحساس بالانتماء ، و تملك المكان ؛ مما يدفع الى مزيد من جودة الاداء بالنسبة للعاملين و الاقبال على ارتياد الفراغات المختلفة بالمبنى بالنسبة للرواد .

٣- ٨ نموذج عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE Model)

٣- ٨- ١ الهيكل العام

هو الذى يربط بين مفهوم الاداء للمبنى و الاجراءات التنفيذية لعملية تقييم ادائه بعد الاستخدام بصورة تكاملية مستمرة (Cyclic) مع عملية البناء (Project Delivery System) و يحتوى هذا الهيكل على ثلاثة مكونات هي :

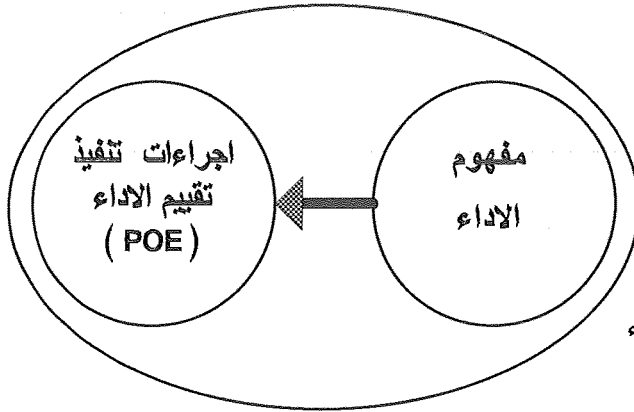
^١ -- د. نجوى حسين شريف ، ١٩٩١ .

أ - نظم وأساليب القياس

ب - نظم المعلومات وقواعد البيانات

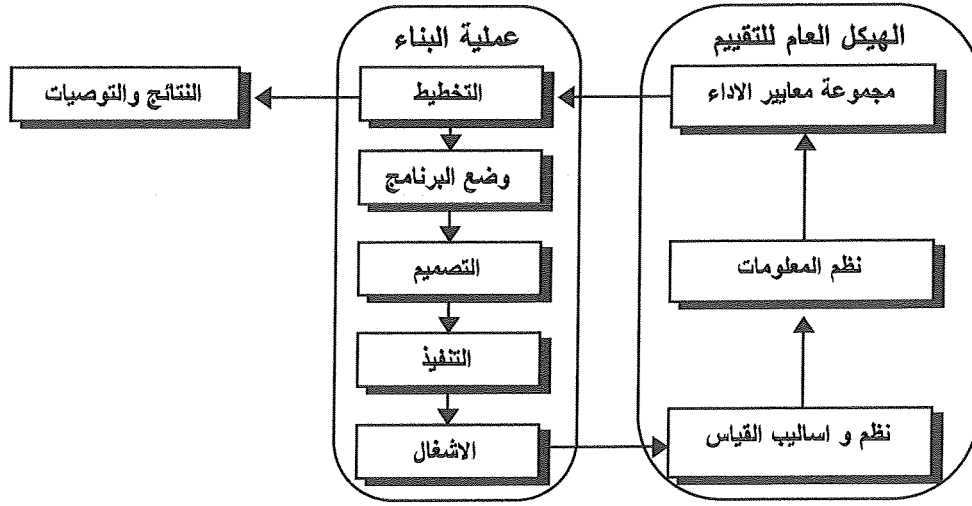
ج - مجموعة معايير الاداء

انظر الشكلين (٣-٤) ، (٣-٥)



شكل رقم (٣-٤) : الهيكل العام لتقييم الاداء

المصدر : الباحث



شكل رقم (٣-٥) : تكامل الهيكل العام للتقييم وعملية البناء

المصدر : بتصريف عن Preiser, W. ,et al. 1987.

٣-٨-١ أ نظم واساليب القياس (Measurement Systems & Methods)

هي نظم توظيف اساليب القياس والتقنيات المساعدة لجمع المعلومات عن مستويات اداء عناصر المبنى المختلفة بصورة تسمح بتحليلها ومن امثلة اساليب القياس للقاءات الشخصية (Interviews) استمارات الاستبيان (Questionnaires) المراقبة المباشرة (Direct Observation) ، التوثيق بالفيديو ، الخرائط السلوكية (Behavior Mapping) ، التوثيق بالصور أو الشرائح (Photos & Slides) ، قياس مستويات الاضاءة والصوت باستخدام اجهزة خاصة.... الخ .

٣- ٨- ١ ب نظم المعلومات وقواعد البيانات

حيث يتم تغذية نظم المعلومات ومراكز تحليلها بنتائج ابحاث تقييم الاداء (POE) اولا باول وبالتالي يتم تبادلها بين المماريين ومتخذى القرار فى صناعة البناء وقد تصدر نشرات دورية او مراجع تصميم تضم هذه المعلومات والخبرات المتركمة .

٣- ٨- ١ ج معايير الاداء (Performance Criteria)

هى مجموعة من اختبارات الاداء القابلة للتطوير والتي تخص نوعية من المباني وموجهه لمصلحة مستخدميها ، و يتم استنتاجها من قواعد البيانات المتعلقة بتصميم تلك النوعية من المباني و توثق على هيئة مراجع إرشادية للتصميم (Design Guides) .

٣- ٨- ٢ تعريف نموذج عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

هو النموذج العملى لتطبيق عملية تقييم الاداء (POE) بشقيها الميدانى و التقييمى من خلال منهج متكامل يوفر ادارة واعية لجميع الخطوات التمهيديّة والتنفيذية وذلك على اختلاف مجالات التطبيق (Scope of work) من نوعية المبنى ومقياسه وعمق الدراسة تبعاً لاهداف البحث.

٣- ٨- ٣ وصف نموذج عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

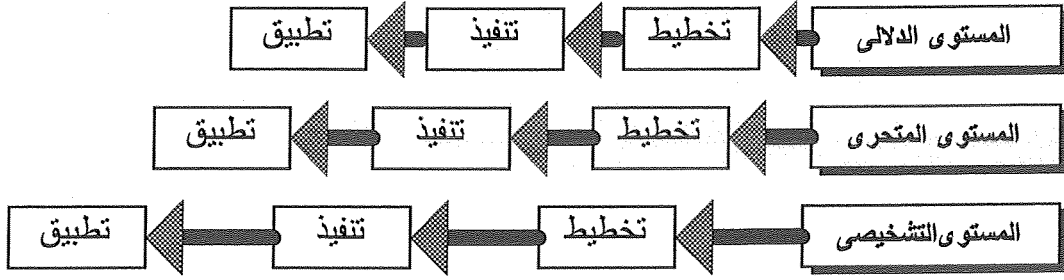
هناك بعدان أساسيان يحددان النموذج هما :

أ - مستويات المجهود او حجم العمل (Level of Efforts)

ب - مراحل وخطوات القيام بتقييم الاداء (Phases & Steps of Conducting POE)

٣- ٨- ٣ أ مستويات المجهود (Level of Efforts)

بناء على ابحاث التقييم التى قام بها Rabinowitz وزملاؤه من منتصف السبعينات حتى الان ؛ فهناك ثلاثة مستويات من المجهود المُمكن بذله فى عملية التقييم تحدد على اساس الوقت ، والمصادر ، وحجم القائمين بالبحث ، واتساع مجال الدراسة ، وعمقها ، وبالتالي حجم التكلفة الخاصة بكل منها ^(١) كما هو موضح بالشكل (٦-٣) .



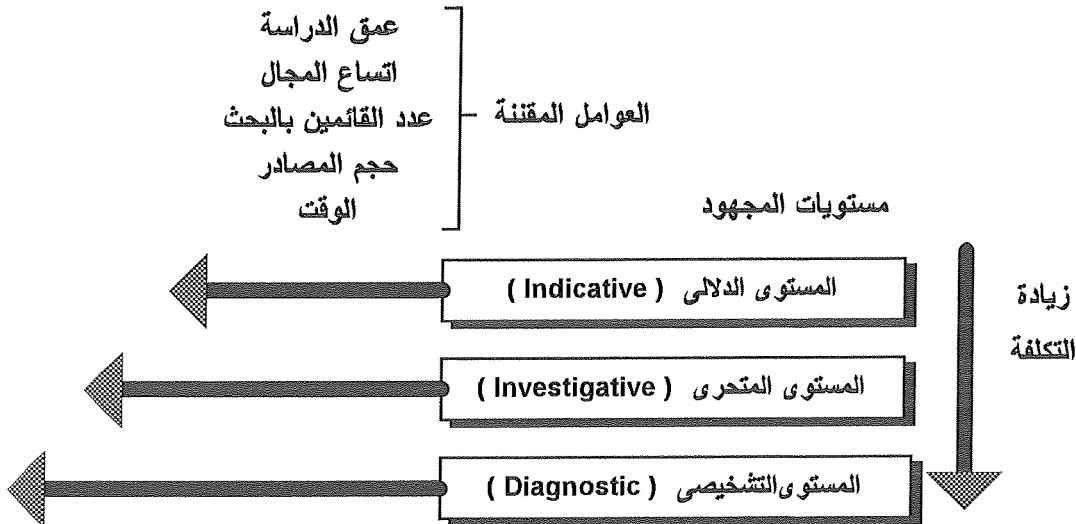
شكل رقم (٦-٣) : مقننات مستويات المجهود وتكلفتها

المصدر : الباحث

وهذه المستويات الثلاثة هي على النحو التالى (مرتبة تصاعدياً تبعاً لزيادة المجهود)

- ١ - المستوى الدلالي (Indicative)
- ٢ - المستوى المتحرى (Investigative)
- ٣ - المستوى التشخيصى (Diagnostic)

وعلى الرغم من احتواء المستويات الثلاثة على نفس المراحل من تخطيط (Planning) ، وتنفيذ (Conducting) ، و تطبيق (Applying) ، إلا انها تختلف اختلافا نوعيا فى الاساليب بما يناسب طبيعة كل مستوى ، كما ان هذه المستويات ليست تراكمية فلا يحتوى المستوى الاعلى على المستويات الاقل منه مضافاً اليها بعض الاساليب كما هو موضح بالشكل (٣ - ٧) .



شكل رقم (٧-٣) : تماثل مستويات المجهود الثلاثة فى المراحل مع اختلاف العوامل المقننة

المصدر : Preiser, W., et al., 1987.

٣- ٨- ٣- أ- ١- المستوى الدلالي للتقييم (Indicative POE)

هو مستوى من تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) يشير الى نواحي فشل ونجاح اداء المبنى ويستهلك وقتاً قصيراً يتراوح بين بضع ساعات وقد يمتد الى عدة ايام للمبنى الواحد اعتماداً على خبرة القائمين بالبحث في مجال تقييم الاداء (POE) و خاصة بالنسبة لنوعية المباني المماثلة للمبنى المُقيم .

كذلك يجب ان يتوفر لدى القائمين بالبحث خلفية عن المواضيع المتعلقة بنوعية المبنى مثال ذلك ما يتعلق بالفنادق من عملية تقديم الطعام والشراب (Catering) ، وادارة الفنادق (Hotel Management) ، نظم الامداد بالمواد (Supplying System) ، السوق السياحي (Tourist Market) ، وهناك عديد من المصادر يمكن جمع المعلومات من خلالها منها :

١- الارشيف والمستندات

حيث يتم تجميع كل مايمكن الحصول عليه من مستندات خاصة بالوضع القائم للمبنى وتاريخه مثل رسومات الوضع القائم ومعدلات التردد على المبنى وفراغاته وحجم العمالة و تقارير الأمن والأمان وسجلات الصيانة والتعديلات التي إجريت بالمبنى .

٢- ادارة المبنى أو المؤسسة الشاغلة له

حيث يتم التعرف على وجهة نظر إدارة المبنى عن المشاكل الادائية له ونواحي النجاح به من خلال توجيه اسئلة تقييمه عامة غير مُحددة الإجابة (Open Ended Questions) لهؤلاء المسؤولين لتوفير حرية التعبير لهم .

٣- تفقد المبنى (Walk-through)

عقب التعرف على وجهة نظر الادارة في اداء المبنى فان فريق التقييم يقوم بتفقد المبنى مع التركيز على النواحي التي تناولتها ادارة المبنى حيث تتم المراقبة المباشرة واخذ الصور الفوتوغرافية لكل مايسترعى الانتباه من حالات خاصة .

٤- اللقاءات الشخصية (Interviews)

يتم إنهاء البحث الميداني بعمل لقاءات شخصية مع عينة مختارة من المسؤولين عن المبنى ومستخدميه للتقصي او لتحديد او لتوضيح بعض النقاط ، وإضافة

الملاحظات الى ملخصات المعلومات التي تم جمعها ؛ وذلك لإعداد التقرير النهائي للبحث والتوصل الى الخلاصة وإصدار التوصيات .

٣- ٨- ٣- أ- ٢- المستوى المتحرى للتقييم (Investigative POE)

هو مستوى من البحث والتقييم أكثر تعقيداً من المستوى السابق فيتطلب المزيد من مصادر المعلومات والوقت والعاملين بالبحث وكثيراً (وليس دائماً) يتم القيام به بعد تحديد نواحي الاداء التي تحتاج مزيداً من الدراسة و التعمق بواسطة المستوى الدلالي ، وتتعدى نتائج المستوى المتحرى مجرد تحديد المشاكل الرئيسية كما فى المستوى السابق الى مزيد من المشاكل وتفاصيلها وبمصادقية أكبر .

يتم الاعتماد فى هذا المستوى على معايير اداء تم تحديدها مسبقاً من مراجع التصميم لنوعية المبنى المقيم ، أو بالمقارنة بالاداء الفعلى لمثيله من المباني بعكس المستوى الدلالي الذى يعتمد على معايير أداء مبنية الى حد ما على خبرة القائم بالتقييم .

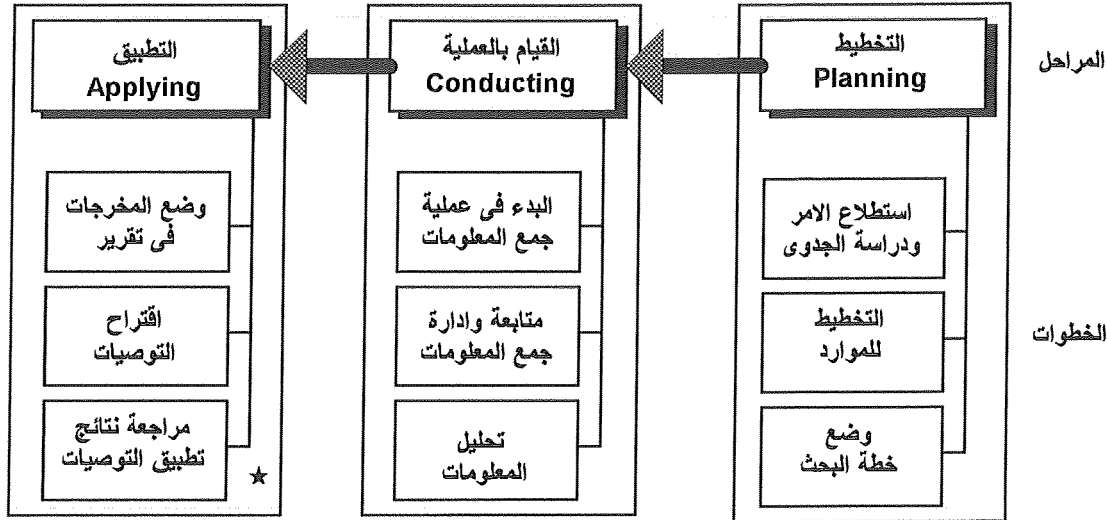
٣- ٨- ٣- أ- ٣- المستوى التشخيصى للتقييم (Diagnostic POE)

هو أكثر المستويات شمولية وعمقاً واستهلاكاً للوقت والمجهود (عدة شهور الى سنة) ؛ وبالتالي فإن له القدرة على التنبؤ بالاداء المستقبلى للمبنى المقيم وإثراء قاعدة المعلومات لصناعة نوعية المباني المماثلة له ؛ وذلك من خلال تطوير معايير تصميمها والتعرف على العلاقات التبادلية بين المجموعات الثلاثة لعناصر الاداء ، حتى تحديد الاوزان النسبية للكثير من عناصر الاداء كما حدث فى بعض الابحاث ^(١) .

يتبع فى هذا المستوى اسلوب الوسائل المتعددة لجمع المعلومات مثل استمارات الاستبيان (Questionnaires) ، المسح الميدانى (Survey) ، المراقبة (Observation) ، والقياسات المادية مثل قياس ابعاد الفراغ او شدة الاستضاءة ، الخ.

٣- ٨- ٤ مراحل وخطوات عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

تتكون عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) من ثلاث مراحل بكل منها ثلاث خطوات تشتمل على عدد من الانشطة مع ملاحظة انه لا يجب ان تشتمل كل عملية تقييم اداء عليها جميعا ويوضح الشكل رقم (٣- ٨) تلك المراحل والخطوات .



شكل رقم (٣- ٨) : مراحل وخطوات عملية تقييم اداء المباني بعد اشغالها
المصدر : Preiser, W., et al., 1987.

٣- ٨- ٤ أ المرحلة الاولى : التخطيط لتقييم الاداء (Planning the POE)

تشمل هذه المرحلة أنشطة إدارية وبحثية تهدف إلى الإعداد والتنسيق لتقييم الاداء (POE) قبل الشروع في البحث الميداني مثال ذلك الاتفاق مع الجهة المكلفة بالبحث (إن وجدت) على مستوى الجهود ، وما ستوفره للباحث من صلاحيات ، بالإضافة إلى الاتصال بالمسؤولين عن المبنى ، وتحديد مصادر المعلومات المطلوبة والمتاحة ، واختيار وسائل جمع وتحليل المعلومات ومصادر معايير التقييم ، وكذلك عمل جدول زمني تمويلي لتوزيع المهام ، ويتم ذلك كله من خلال ثلاثة خطوات متتالية كما تم توضيحه بالشكل رقم (٣- ٨) .

١. استطلاع الامر ودراسة الجدوى (Reconnaissance & Feasibility)

تهدف هذه الخطوة إلى التعرف على مجال وحجم التقييم ، وبالتالي تحديد أهداف بقية الخطوات ، بالإضافة إلى تحديد مستوى الجهود لتقييم الاداء (POE)

وتكلفته ؛ فيمكن إعداد عرض الخدمات والتعاقد مع الجهة المكلفة (إذا وجدت) ، والبدء في جدولة الموارد المتاحة .

٢. تخطيط الموارد (مالية / بشرية / مصادر معلومات) (Resource Planning)

تهدف هذه الخطوة الى تنظيم موارد عملية التقييم من خلال تحديد وقت وتكلفة ومسئولية كل مهمة ومصادر المعلومات المتاحة لها ، مع توفير الدعم المناسب من قبل كافة مستويات المسؤولين بالمبنى ، بالإضافة الى وضع الملامح الرئيسية لمكونات التقرير النهائي ؛ وذلك لضمان الانتهاء من البحث الميدانى والوصول الى النتائج المتوقعة فى الوقت المحدد وفى حدود الميزانية الموضوعة .

تشتمل عملية تخطيط الموارد على الانشطة التالية :

- ١- الحصول على موافقة مستخدمى المبنى للمشاركة فى التقييم (١) .
- ٢- تحديد عناصر اداء المبنى التى سوف يتم تقييمها وأولويات البحث للتركيز على بعضها .
- ٣- تحديد فريق العمل ووسائل ومعدات القياس والتقييم وعمل الجدول الزمنى التمويلي لتوزيع المسئوليات للمهام المختلفة ، وذلك بما يتلاءم مع مستوى تقييم الاداء والميزانية والوقت المتاحين .

٣. التخطيط للبحث (Research Planning)

تهدف هذه الخطوة الى دراسة وتطوير خطة البحث لضمان الحصول على النتائج الموثوق بها لخدمة اهداف البحث فى حدود الميزانية والوقت المتاحين ، حيث يتم اضافة الاجراءات المناسبة لضمان الجودة الى البرنامج الزمنى التمويلي لتوزيع المسئوليات مع تحديد مؤشرات عناصر الاداء واسلوب قياسها .

تشتمل عملية التخطيط للبحث على الانشطة التالية :

- ١- إعداد قائمة مراجعة (Checklist) لعناصر الاداء التى يتم قياسها والمؤشرات الخاصة بها واساليب قياسها

^١ - خاصة فى الولايات المتحدة لصدور تشريعات حماية الحقوق المدنية للأشخاص تحظر اجراء أية تجارب نفسية أو سلوكية عليهم دون الحصول على موافقة مسبقة منهم . (Preiser, W., 1983)

- ٢- إعداد مستندات تسجيل المعلومات والقياسات سواء نسخ مصغرة من الرسومات أو جداول أو إستمارة استبيان ، ... الخ بما يتناسب مع اساليب التحليل والتقييم اللاحقة لها .
- ٣- إعداد أدوات ومعدات تسجيل المعلومات والقياسات من كاميرات واجهزة تسجيل ،... الخ .
- ٤- وضع المعايير المناسبة لتقييم القياسات الادائية .
- ٥- تحديد مستخدمى المبنى المتوقع تعرضهم لعملية البحث الميدانى .

٣- ٨- ٤- ب المرحلة الثانية : القيام بعملية تقييم الاداء (Conducting the POE)

هى مرحلة مبنية على سابقتها تهدف الى جمع وتحليل المعلومات ، وضمان جودتها ؛ من خلال التنسيق بين المهام المختلفة ، والمعاشية الفعلية للبيئة المبنية التى يتم تقييمها ؛ لأنها تضيف الى الباحث فهم أعمق لما تضمنه المعلومات التى يجمعها فيستطيع تحليلها بصورة أكثر وعياً ونضجاً ، وتشتمل هذه المرحلة على ثلاثة خطوات متتالية كما تم توضيحه بالشكل (٣- ٨) هى كالتالى :

- ١- البدء فى عملية جمع المعلومات من الموقع
- ٢- متابعة وإدارة عملية جمع المعلومات
- ٣- تحليل المعلومات المُجمعة .

١. البدء فى عملية جمع المعلومات من الموقع (Initiating On-site Data Gathering)

تهدف هذه الخطوة الى تنظيم عمليات جمع المعلومات من حيث مكان و وقت كل منها بصورة تعمل على منع ارباك الانشطة الروتينية لمستخدمى المبنى ، وتقليل احتمالات التوتر العصبى بين فريق العمل بالبحث والمستخدمين لجمع المعلومات بوضوح ودقة وتشتمل هذه الخطوة على الانشطة التالية :

١- التنسيق مع ادارى المبنى ومستخدميه

٢- العمل على تقليل التأثير التفاعلى لدى مستخدمى المبنى

(Hawthorne or Reactive Effect) نتيجة حساسيتهم تجاه البحث الميدانى

وفريق العمل به ^(١) ، و التى تؤثر على تصرفاتهم المعتادة ، و رد فعلهم ؛ مما

يؤثر على دقة ومصداقية المعلومات المُجمعة خاصة في الدول النامية لحدائثة موضوع تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ، وطبيعة مجتمعاتها ، هذا و يمكن تقليل ذلك التأثير بالتأكد لدى مستخدمى المبنى على أن هدف البحث تقييم المبنى فقط وليس الأشخاص وتصرفاتهم .

٢. متابعة وإدارة عملية جمع المعلومات (Monitoring & Managing Data Gathering)

تهدف هذه الخطوة الى ضمان جمع المعلومات المطلوبة بصورة معبرة عن الواقع باستخدام خطوط إرشادية عملية لاكتشاف مشاكل البحث الميدانى وحلها اولاً بأول ، و يتم ذلك من خلال الانشطة التالية :

- ١- اختبار مصداقية اداء فريق جمع المعلومات فتم المقارنة تبعاً لنتائج القائمين بجمع المعلومات لفراغ مشترك للتأكد من مدى تطابقها .
 - ٢- التوصيف الدقيق لجميع اجراءات جمع المعلومات والمتابعة الدورية لكفاءة استخدام فريق العمل لمعدات التوثيق والقياس .
 - ٣- القيام باختبار تجريبى لأدوات جمع المعلومات قبل استخدامها بصورة شاملة ، مثال ذلك استمارات الاستبيان (Questionnaires) ، و قائمة اسئلة اللقاءات الشخصية (Interviews) حيث يتم اختبارها على عينة من المستخدمين ، ثم مناقشة محصلاتها معهم مرة اخرى ولكن بصورة تفصيلية ؛ لتعديل ما قد يحدث من لبس فى فهم بعض عبارات او الفاظ الاسئلة لضمان مطابقة المعلومات للواقع ، مع ملاحظة أن مثل هذا الاجراء يصعب تطبيقه فى المستوى الدلالى أو المتحرى لضيق الوقت و يكون مناسباً للمستوى التشخيصى .
 - ٤- متابعة عملية جمع المعلومات من خلال مجموعة الخطوط الإرشادية العملية (Practical Guidelines) لضمان دقتها ومطابقتها للواقع ، و يمكن استخدام بعض أو كل الاساليب التالية :
- التصوير الفوتوغرافى لتسجيل ظروف المبنى وانشطته وتوثيق معلومات ضمنية قد لا تلاحظ وقت التصوير ولكن لاحقاً عند دراسة الصور ؛ مما يمكن من إعادة اختبار ظروف المبنى حتى بعد الانتهاء من البحث الميدانى ، و يجب تنظيم عملية التصوير بتعريف كل صورة (موقعها / توجيهها / التاريخ والوقت / وصف و ملاحظات / رقم كودى) .

- التسجيل الصوتي لتسجيل اللقاءات الشخصية ، و تيسير عملية تسجيل انطباعات وملاحظات الباحث اثناء تجوله فى أرجاء المبنى لتوفير الوقت والمجهود .

- تجنب ارباك الانشطة المختلفة بالمبنى أثناء جمع المعلومات حتى تكون دقيقة ومعبرة عن الواقع ؛ و يتأتى ذلك من التجول بهدوء اثناء جمع المعلومات واختيار الوسائل البديلة لقياس الاداء عند تعذر استخدام إحداها لطبيعة النشاط الذى يحدث اثناء ذلك ، فمثلا يمكن أخذ استكتشات سريعة مدعومة بالتعليق عند تعذر التصوير أو التصوير الفوتوغرافى لتوثيق بعض المواقف الخاصة المفاجئة .

٣. تحليل المعلومات (Data Analysis)

تهدف هذه الخطوة الى الحصول على نتائج ومحصلات مفيدة من خلال ادراك المعانى والدلالات الناتجة من القياسات الادائية تبعاً لأستفسارات البحث التى طرحت فى البداية ويتم ذلك من خلال ثلاث خطوات متتالية هى :

١- ترجمة النتائج و وصف الاداء للمبنى (Interpretation)

٢- الحكم على مدى جودة هذا الاداء (Judgment)

٣- توضيح وشرح هذا الاداء (Explanation)

وفى سبيل تحقيق هذه الخطوات تتبع الإجراءات الآتية :

١- تجميع البيانات الخام (Raw Data Assembling)

حيث تجمع كافة البيانات بكافة صورها سواء كانت مكتوبة أو مرسومة أو مصورة أو مسجلة صوتياً تبعاً لاختلاف اساليب القياس وجمع المعلومات .

٢- تفرغ البيانات وإعدادها لعمليات التحليل (Data Entry)

حيث يتم اعدادها على نحو يسمح بمعالجتها كما أو كيفاً مما يتطلب فى حالة كثرتها وتنوعها ترقيمها كودياً طبقاً للتصنيف المسبق للاستفسارات الخاصة بها ، اما بالنسبة لاجابات الاسئلة الغير محددة الاجابة فيتم وضع الترقيم الكودى المناسب لها بعد تجميع البيانات ، و يمكن التغلب على مشاكل تفرغ البيانات باستخدام نماذج جمع معلومات ذات كود (Pre-coded Data Forms) ويطلق عليها استمارات الحصر (Scanning Sheets) حيث يقوم المٌجيب بإدخال اجابته بالتأشير فى الخانات المناسبة ، ومن ثم يمكن تفرغ بياناتها

بصورة منظمة وسريعة ، كما يمكن استخدام اجهزة المسح الضوئى
(Scanners) لتوفير الوقت والجهد وتقليل احتمالات الخطأ .

٣- تشغيل وتحليل البيانات (Data Processing)

يتحدد الوقت والادوات المستخدمة فى عملية تحليل البيانات على مدى تعقيد
عملية التحليل تبعاً لمستوى المجهود لتقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ، ففى
حالة استخدام جداول بسيطة للتكرار (Frequency) فيمكن الاستعانة بآلة
حاسبة بسيطة ، أما فى حالة عمليات التحليل المعقدة فيمكن الاستعانة ببرامج
احصائية مجهزة للعمل على الحاسب الشخصى .

٤- مراجعة وتجميع نتائج التحليل (Reviewing & Packaging the Results)

حيث تساعد المقيم على تفسير النتائج وتقييمها ومعرفة ما تعبر عنه من
اتجاهات عامة لاستخلاص المحصلات النهائية ، مع مراعاة عرض هذه
النتائج بصورة مبسطة سريعة الاستيعاب باستخدام الرسومات البيانية او
المخططات (Diagrams) .

٥- تفسير النتائج (Results Interpretation)

يتطلب ذلك تكامل الرؤية لدى المقيم لأن النتائج ذاتها لا تعطى دلالات واضحة
متعمقة إلا من خلال استعراضها مع وجود خلفية عامة عن المبنى ومستخدميه ،
ويمكن استخدام المدخل المتعدد الحقائق (Multifacted Approach) لانتقاء
مصادر متعددة للمعلومات عن اداء المبنى ، و ربط النتائج مع بعضها للحصول
على رؤية شاملة (Holistic View) لنواحي نجاح و فشل اداء المبنى محل
التقييم .

٣- ٨ - ٤- ج المرحلة الثالثة : تطبيق تقييم الاداء (Applying the POE)

هى المرحلة الاخيرة من مراحل عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ، وتهدف
الى تنظيم مخرجاتها ، وعرضها فى هيكل التقرير النهائى المتكامل واستنتاج
المحصلة واقتراح التوصيات المناسبة لها إنتهاءً بمراجعة نتائج تطبيق هذه
التوصيات ، و تشمل هذه المرحلة على ثلاث خطوات متتابعة على النحوالتالى:

١- وضع النتائج والمحصلة فى تقرير (Reporting Findings)

٢- اقتراح التوصيات

٣- مراجعة نتائج تطبيق التوصيات

١. وضع النتائج والمحصلة في تقرير (Reporting Findings)

تهدف هذه الخطوة الى عرض النتائج بصورة منظمة تعضد المحصلات والتوصيات وذلك في هيكل متكامل بصورة مرتبة طبقاً لاولويات المواضيع حسب الاهداف الرئيسية لتقييم الاداء (POE) ، او طبقاً لمقياس البيئة المبيئة بدءاً من الموقع العام و حتى التفاصيل المعمارية ؛ وذلك من خلال الانشطة التالية :

- ١- مناقشة النتائج مع الجهة المكلفة بالبحث (في حالة التكليف)
- ٢- تحديد انماط العرض واسلوب الاخراج العام
- ٣- تنسيق محتويات التقرير وملحقاته
- ٤- اعداد وتحرير المستندات (كتابات وجداول واشكال ورسومات وصور)
- ٥- مراجعة التقرير رسمياً من قبل الجهة المكلفة (في حالة التكليف) ، او لجنة الاشراف (في حالة الرسائل العلمية)
- ٦- نشر وتوزيع التقرير على الجهة المكلفة والمسؤولين بالمبنى محل التقييم والجهات المهتمة بالموضوع

٢. اقتراح التوصيات

تهدف هذه الخطوة الى اقتراح التوصيات و اولوياتها لحل المشاكل سواء للمبنى محل التقييم (التغذية المرندة Feed-back) ، أو لتحسين تصميم المباني المستقبلية (التغذية الامامية Feed Forward) تبعاً للغرض من البحث ، و يتم ترتيب الاولويات بناء على المفاضلة بينها من حيث الفائدة المرجوة منها وتكلفتها .

٣. مراجعة نتائج تطبيق التوصيات

تهدف هذه الخطوة الى التأكد من مصداقية النتائج وماتمخض عنها من توصيات من خلال مراقبة نتائج تطبيقها سواء على المبنى محل التقييم أو في المباني الجديدة من نفس نوعيته ، وذلك في إطار مبدأ تكامل واستمرارية دورة حياة (Re-Cycling) عملية تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) حتى بعد الانتهاء من البحث . وبصفة عامة تعتبر هذه الخطوة خارج نطاق عمل هذه الرسالة العلمية ؛ لذلك يوصى باستخدامها كمادة للدراسة والبحث المستقبلي .

الباب الرابع

التخطيط لعملية تقييم الاداء

Planning the POE

الباب الرابع : التخطيط لعملية تقييم الاداء (Planning the POE)

٤-١ ملاحظات عن طبيعة الأبحاث التطبيقية (الميدانية)

تكمن أهمية الدراسات التطبيقية في قدرتها على تأكيد فرضيات نظرية معينة ، أو اكتشاف حقيقة ما يحدث على الطبيعة واسبابه وتأثيراته ^(١) .

و تعتمد الاساليب المستخدمة في البحث التطبيقي على الهدف العام منه ، ففي حالة الرغبة في تأكيد فرضية معينة تُستخدم وسائل تجريبية (Experimental) ، أما في حالة الرغبة في اكتشاف بعض الحقائق عن موضوع أو مشكلة محددة أو الاجابة عن سؤال معين فيتم استخدام وسائل استكشافية (Exploratory) ، وبالنسبة لموضوع تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) محل البحث فإنه من المناسب استخدام الوسائل الاستكشافية .

٤-٢ ملاحظات عن الأبحاث المحلية السابقة عن تقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

بالاطلاع على الأبحاث المحلية في مجال تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) ^(١) ، اتضح انها تناولت عناصر الاداء بمجموعاتها الثلاثة التقنية والوظيفية والسلوكية مع الافتقار للبعد التطبيقي أو اقتصره على حالة دراسية واحدة نظراً لما يتطلبه التطبيق الميداني من مجهود و وقت خاصة بالنسبة لأبحاث تقييم الاداء (POE) ، ولصعوبة الحصول على موافقة الجهات المعنية على تفقد المباني محل التقييم وسؤال مستخدميها خاصة في الدول النامية لحدثة علم تقييم الاداء (POE) بها وبالتالي عدم ادراك اهميته وهدفه .

لذلك تم التركيز في هذا البحث على العناصر الوظيفية للاداء ؛ حتى يتسنى القيام بالبحث التطبيقي الخاص بها على أكبر عينة دراسية ممكنة لتحقيق مزيد من المصداقية والصلاحية (Reliability & Validity) للمعلومات المُجمعة و ما قد يصل إليه البحث من نتائج .

^١ - Tremblay, 1968 .

^٢ - م/ نجدت محمد زكي " اسس التقييم البيئي الاستخدامي للابنية التعليمية بالعراق " رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الاسكندرية ، ١٩٨٩ .

د/ هشام عزمي " اسس تقييم ما بعد الاشغال لمباني المستشفيات بمصر - الفورمات المقترح لتقييم وحدات التمريض " رسالة دكتوراه . جامعة القاهرة ، ١٩٩٣ .

٤-٣ مضمون البحث الميداني

٤-٣-١ الهدف العام

تقييم الاداء الوظيفي لفراغات اعداد الطعام والشراب ، وملحقاتها ، وعلاقتها بالفراغات العامة ، والخدمية ذات الصلة بها بالفنادق فئة الخمسة نجوم بالقاهرة الكبرى ؛ للخروج بتوصيات تساعد المماريين على تصميمها بصورة أفضل مستقبلا ، مع إمكانية استخدامهم لنموذج التقييم المقترح بالبحث لتقييم مشاريعهم المستقبلية بعد إشغالها .

المقصود بفراغات اعداد الطعام والشراب المطبخ الرئيسي بما فيه من اقسام الجزارة ، والحلوانى والخباز ، واعداد الطعام البارد والساخن وقسم التجهيزات (Steward) (الخاص بنظافة المطبخ وغسيل اوانى الطهى وادوات المائدة) ، وقسم خدمة الغرف ، والمطابخ الاخرى - إن وجدت - و خدمات البار .

ويقصد بالملحقات المخازن الرئيسية للاغذية والمشروبات وادوات الطهى والمائدة ، و فراغات التخزين الثانوية بكل مطبخ ، و المنطقة الخلفية (Back-area) ، و منطقة التخديم الفاصلة بين المطبخ والفراغات العامة التى يخدمها .

أما الفراغات العامة محل الدراسة فيقصد بها جميع الفراغات العامة التى تقوم فراغات إعداد الطعام والشراب بتقديم الخدمة لها مثل الكافيتيريا ، والمطاعم ، وقاعة الاحتفالات وصالات المناسبات .

وتعنى الفراغات الخدمية محل الدراسة منطقة استلام البضائع والتخلص من المخلفات ، ومساعد الخدمة الى وحدات الإقامة .

٤-٣-٢ عناصر الاداء الوظيفي محل الدراسة :

سيتم اجراء التقييم من خلال التعرف على واقع اداء الفراغات محل الدراسة وعلاقتها مع بعضها البعض بالنسبة للعناصر الوظيفية الآتية :

- ١- علاقة اتصال فراغات اعداد الطعام والشراب مع بعضها البعض ، ومع الفراغات العامة والخدمية ، ومسارات الحركة بينها (مخطط العلاقات الوظيفية الخارجية)
 - ٢- مدى مركزية الفراغ الرئيسى لاعداد الطعام والشراب أو تكرارية فراغات الإعداد الأخرى
 - ٣- نوعية مكونات الفراغ الرئيسى لإعداد الطعام والشراب وملحقاته ، واسلوب توزيعها ، ومسارات الحركة بينها (مخطط العلاقات الوظيفية الداخلية)
 - ٤- مستوى الرقابة على دخول وخروج المواد الى ومن فراغات إعداد الطعام والشراب
 - ٥- مدى كفاية مسطحات فراغات اعداد الطعام والشراب وملحقاتها ومدى توافقها مع المعدلات القياسية تبعا للطاقة الاستيعابية للفندق ومسطحات الفراغات العامة التى تخدمها
 - ٦- مدى كفاية مسطحات التخزين الثانوية بفراغات إعداد الطعام والشراب .
 - ٧- مدى كفاءة اداء منطقة التخدم الفاصلة بين فراغات إعداد الطعام والشراب والفراغات العامة المتصلة بها .
 - ٨- مرونة التصميم لفراغات اعداد الطعام والشراب للامتداد المستقبلى
 - ٩- إمكانية الهروب فى حالة الطوارئ بالنسبة لفراغات إعداد الطعام والشراب
- سيتم دراسة تأثير اداء تلك العناصر على كفاءة التشغيل لفراغات اعداد الطعام والشراب وملحقاتها وكفاءة تخديمها على الفراغات العامة مع مراعاة عوامل إقتصاديات التشغيل (استهلاك مسطحات مبنية كان من الممكن توفيرها لفراغات عامة مدرة للربح ، استهلاك الطاقة ، حجم العمالة ، التكاليف الابتدائية للتجهيزات والاجهزة ، تكاليف الصيانة) .

٤-٣-٣ عينة الدراسة

سوف تشمل عينة الدراسة ثمانية فنادق تمثل ٤٠٪ من إجمالي فنادق القاهرة الكبرى فئة الخمسة نجوم (محل الدراسة) حيث ان عددها ٢٠ فندقا ، و هذه الفنادق هي :

فندق شيراتون الجزيرة ، هنان شبرد ، ماريوت الزمالك ، ميريديان القاهرة ، ميريديان هيليو بليس ، النيل هيلتون ، هيلتون رمسيس ، سميراميس إنتركونتيننتال .

٤-٣-٤ استراتيجية جمع المعلومات وتحليلها

٤-٣-٤ أ مستوى الجهود لتقييم الاداء بعد الاشغال (POE)

يتم استبعاد المستوى التشخيصي (Diagnostic) ؛ لتعدد العناصر الوظيفية التي يتم تقييم ادائها ، و لكثرة الحالات الدراسية بعينة الدراسة ، حيث تتطلب وقتاً يتراوح بين عدة شهور الى سنة للحالة الدراسية الواحدة تبعاً لحجم فريق العمل ، وفي هذه الرسالة يقتصر العمل على الباحث .

لذلك يكون الاعتماد بصفة عامة على المستوى الأول من الجهود وهو الدلالي (Indicative) ثم المستوى الثانى المتحرى (Investigative) بالنسبة لبعض عناصر الاداء التي يظهر أثناء البحث العملى تأثيرها الفعال على الاداء الكلى مما يتطلب مزيد من الدراسة والتعمق .

٤-٣-٤ ب مصادر المعلومات

تتكون مصادر المعلومات من مجموعتين أحدهما مستندية و أخرى إنسانية ، و تشمل المجموعة المستندية كل ما يمكن الحصول عليه من قائمة مراجعة المستندات المفيدة للبحث - وذلك في حالة وجودها - ، كما هو موضح بالجدول رقم (٤-١) .

Useful Documents` checklist		قائمة مراجعة المستندات المفيدة
<input type="checkbox"/>	رقم الفندق بالبحث	(_____) الخاصة بفندق
<input type="checkbox"/>		١ الهيكل الإدارى لشركة الادارة الفندقية
<input type="checkbox"/>		٢ البرنامج المعمارى لمكونات الفندق
<input type="checkbox"/>		٣ التصميمات المعمارية لمبنى الفندق
<input type="checkbox"/>		٤ تصميمات الوضع القائم (As Built Drawings)
<input type="checkbox"/>		٥ تقارير تشغيل الفندق
<input type="checkbox"/>		٦ مستندات أعمال الصيانة والتعديلات
<input type="checkbox"/>		٧ تقارير استهلاك الطاقة والمرافق
<input type="checkbox"/>		٨ شكاوى أو مطالبات قانونية أو تقارير حوادث
<input type="checkbox"/>		٩ تقارير عن اداء الفندق أصدرتها الجهة المالكة
<input type="checkbox"/>		١٠ الكتيبات الدعائية للفندق
<input type="checkbox"/>		١١ تقارير أو دراسات سابقة متعلقة بالفندق (_____)

جدول رقم (٤-١) : قائمة مراجعة المستندات المفيدة للبحث
المصدر : الباحث

- و تشمل المجموعة الإنسانية أكبر عدد ممكن من الشرائح الآتية :
- العاملين بالفراغات المختلفة محل الدراسة وعلى رأسهم كبير الطهارة
 - القائمين بإدارة فراغات الطعام والشراب (F&B Dept.)
 - كبير مهندسى الفندق للحصول على المستندات الهندسية ومعرفة اسباب التعديلات بفراغات الدراسة (إن وجدت)
 - طاقم الصيانة للتعرف على المشاكل التى تصاحب تشغيل فراغات الدراسة
 - مع ملاحظة انه لن يكون رواد الفندق ضمن مصادر المعلومات الانسانية

٤-٣-٤ - ج أساليب جمع وتحليل المعلومات :

نظراً لحدائثة علم تقييم الاداء بعد الاشغال (POE) فى مصر ، و قلة الابحاث التطبيقية فى مجال الفنادق ، و حساسية هذا المجال ؛ رؤى القيام بدراسة ميدانية إستطلاعية أو إرشادية (Pilot Study) على بعض الفنادق لمعرفة ظروف تلك النوعية من البحوث الميدانية ، و يستخدم فى هذه الدراسة وسائل جمع معلومات مباشرة مثل المراقبة

المباشرة (Direct Observation) ، وعمل لقاءات شخصية (Interviews) مع مجموعات مختلفة من العاملين من مستويات مختلفة لاستطلاع الموقف ، علاوة على مراجعة التصميمات المعمارية ، أما بالنسبة لمرحلة العمل الميداني الاساسية على كامل العينة الدراسية فتستخدم وسائل جمع معلومات مباشرة من مراقبة وعمل لقاءات شخصية بصورة أكثر كثافة ، بالإضافة الى استخدام إستمارات الإستبيان (Questionnaires) ، والتصوير الفوتوغرافى ومراجعة التصميمات المعمارية ومعدلات التشغيل .

وبالنسبة لعملية تحليل البيانات فتستخدم وسائل الاحصاء البسيطة من متوسطات القراءات مع اعتبار الاوزان النسبية لاراء المُجيبين .

٤-٤ الخطوط الإرشادية لنموذج جمع المعلومات وتقييم الاداء

١- تؤسس عملية التقييم على مبدأ تطابق الغايات من مبنى الفندق ومنظومة تشغيله حيث أن منشآت الفندق لاتوجد كغاية فى حد ذاتها ، وإنما هى مجرد وسيلة للوصول بالخدمة الفندقية الى أفضل ما يمكن بأقل تكلفة .

٢- مراعاة قابلية النموذج لاستخدام أجزاء مستقلة منه مستقبلاً تبعاً لاهداف التصميم أو لحل مشاكل محددة ، و يكون ذلك بجعل النموذج مشتملاً على عددة وحدات (Modules) .

٣- مراعاة أن يكون النموذج موضوعياً بقدر الامكان (Objective) من حيث مبادئه واساليبه ، على أن يراعى التوسع فى عينة الاستجواب و تعدد وسائل جمع المعلومات بالنسبة للعناصر الادائية التى يعتمد قياسها على اراء المستخدمين فقط لزيادة مصداقية البيانات المجمعة ومطابقتها للواقع .

٤- مراعاة أن يكون النموذج مترابطاً ومتكاملاً (Holistic) ؛ حيث يتم بحث كل حالة دراسية ككل من حيث جميع العناصر الوظيفية محل الدراسة لأن هذه العناصر تعمل متكاملة لتحقيق مستوى الاداء الفعلى لخدمة تقديم الطعام والشراب .

٥- مراعاة أن يكون النموذج بسيطاً بقدر الامكان (Simple) سواء على مستوى جمع المعلومات و تحليلها ، أو عرضها بحيث تكون صياغة العبارات بسيطة ومباشرة المعنى لمنع حدوث لبس في الفهم .

٦- مراعاة تحديد مستويات الأداء طبقاً لقيم مرجعية (Reference Values) بعضها مطلق (معدلات قياسية) ، وبعضها نسبي يعتمد على التحليل المقارن (Comparative Analysis) .

٧- مراعاة متابعة ومراقبة سير عملية التقييم بصورة مستمرة بقدر الامكان بدءاً من الدراسة الإستطلاعية الإرشادية و حتى الانتهاء من جميع الحالات الدراسية ؛ لإمكانية تطوير النموذج وتعديله أثناء استخدامه (سواء بالحذف أو الاضافة لبعض المكونات ، أو تعديل اسلوب جمع المعلومات الخاصة ببعضها) .

٤-٥ الدراسة الإستطلاعية (Pilot Study)

تم القيام بدراسة إستطلاعية شملت اربعة فنادق تمثل ٥٠ ٪ من عينة الدراسة و ٢٠ ٪ من إجمالي فنادق القاهرة الكبرى فئة الخمس نجوم (محل الدراسة) ، وهذه الفنادق هي : فندق النيل هيلتون ، و ميريديان القاهرة ، و سميراميس إنتركونتيننتال ، وهلنان شبرد ، ولقد اظهرت هذه الدراسة بعض الملامح لطبيعة البحث الميدانى للفنادق محل الدراسة

١- ضرورة اتباع عدة اجراءات ادارية بكل فندق للتصريح بالعمل الميدانى لما للفنادق محل البحث من طبيعة أمنية خاصة لدرجة أن الأمر تطلب فى بعض الأحيان ملازمة شخص من قسم الهندسة أو الأمن بالفندق ليتمكن الباحث من التجول بفراغات الفندق وخاصة المطابخ .

٢- اتسم سلوك الاداريين والعاملين فى كثير من الحالات خاصة فى مجال الأغذية والمشروبات بحساسية شديدة عند تجول الباحث فى الفراغات محل الدراسة (المطابخ والكافتريا والمطاعم) ، واجراء الحوار مع العاملين بها ؛ لخشيتهم من المنافسة من قبل الفنادق الاخرى ؛ لذا كان من المناسب استخدام استمارات الإستبيان بصورة أخرى تقلل من تأثير ما سبق بحيث تتحول عملية الإستبيان التقليدية (Questionnaire) الى عمل لقاءات شخصية ممنهجة (Structured Interviews) مما يُمكن الباحث من استيفاء أكبر قدر ممكن من الاستفسارات و بصورة مدعومة بالأسباب .

٣- كان لأختلاف شركات ادارة الفنادق محل البحث ونظمها الإدارية و التسويقية لجذب الرواد أثر كبير على اسلوب توزيع بعض الفراغات الملحقة بالمطابخ واختلاف فى مسميات وطبيعة عمل الفراغات المختلفة لتقديم الطعام والشراب ؛ مما يتطلب إعداد إستثمارات الإستبيان بصورة تشتمل على التعاريف الخاصة بمسميات بعض فراغات اعداد الطعام والشراب ، مع ذكر المرادفات المختلفة لأسماء الفراغات محل البحث قرين كل سؤال بقدر الإمكان .

٤- التباين الكبير فى سعة الفنادق و اسلوب تصميمها بصفة عامة ، وكذلك أعداد وسعات ونوعيات فراغاتها العامة محل البحث واختلاف مستويات وحجم التعديلات التى تم القيام بها فى هذه الفنادق تبعاً لإحتياجات التشغيل ؛ وذلك نتيجة الاسباب التالية :

أ - التباين الكبير فى تواريخ تصميم بعض الفنادق محل البحث وفترات تشغيلها حتى انه بلغ فى بعض الحالات قرابة ٣٠ عاماً وهى مدة زمنية شهدت طفرات فى نظريات تصميم وتشغيل الفنادق فضلاً عن التغير المستمر لظروف التشغيل المحلية .

ب - إختلاف درجات استيعاب شركات الإدارة لطبيعة تصميم كل فندق ؛ حيث تمكنت شركات الفنادق القديمة من تفهم طبيعة تصميمها و معالجة بعض مشاكله والتأقلم تدريجياً مع البعض الآخر بتكييف نظم إدارتها لها .

لذلك كان من الملائم تحول منهج التحليل من التحليل المقارن (Comparative) الى تحليل حالات دراسية (Case Studies) .

٤-٦ إستثمارات الإستبيان المقترحة

تتكون استثمارات الاستبيان من اربعة اقسام مختلفة على النحو التالى :

أ - مقدمة تشتمل على اسم الفندق و رقمه بالبحث ، وتاريخ توزيع الاستمارة وتاريخ استردادها ، و نبذة عما تناوله الاستمارة بصفة عامة ، ثم تمهيد يحدد للمُجيب موضوع البحث و الهدف منه و كيفية ملء الاستمارة .

ب - بيانات إحصائية عن وظيفة المُجيب ومسئوليّاته ، و منطقة و وقت عمله ، وعمره ونوعه وجنسيّته ، بالإضافة الى عدد سنوات عمله بالفندق وإجمالي عدد سنوات خبرته و عدد الفنادق التي عمل بها سابقاً واسمائها .
تهدف البيانات السابقة الى مساعدة الباحث في تقدير الوزن النسبي لرأى المُجيب وإضافة وزن إضافي لإجاباته المتعلقة بمنطقة عمله ، بخلاف توفير قاعدة بيانات إحصائية عن المُجيبين بكافة الفنادق محل الدراسة مما قد يساعد في استخلاص إستنتاجات إحصائية تربط بين بعض الاجابات الواردة والجنسية أو الفئة العمرية لأصحابها .

ج - تعريف لمسميات بعض الفراغات ، وذلك لتوحيد لغة التخاطب بين الباحث والمُجيب ، وتوحيد مدلول اسمائها لكافة المُجيبين على اختلاف شركات الادارة الفندقية العاملين بها وخلفياتهم الثقافية .

د - الاسئلة الموجهة للمُجيب ، وتشتمل على سبع مجموعة رئيسية على النحو التالي :

- ١- مجموعة اسئلة تتعلق بتوزيع المطبخ الرئيسي والمطابخ الأخرى بالفندق ، والعلاقات التبادلية بينها ، وكذلك علاقاتها مع فراغات الخدمة و فراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات (External Zoning & Circulation)
- ٢- مجموعة اسئلة تتعلق بتوزيع اقسام المطبخ الرئيسي ، وعلاقتها مع بعضها البعض ، ومدى قدرتها على توفير مزيد من الرقابة لسير العمل (Internal Zoning & Circulation)
- ٣- مجموعة اسئلة تتعلق بمدى كفاية المساحة (مساحة العمل) للمطابخ ، ومخازن الطعام والشراب العمومية ، واقسام المطبخ الرئيسي (Working Areas)
- ٤- مجموعة اسئلة تتعلق بمدى كفاية مسطحات التخزين الملحقة بالمطابخ ، وياقسام المطبخ الرئيسي (Storage Areas)
- ٥- مجموعة اسئلة تتعلق بمنطقة التخديم الخلفية ومنطقة التخديم الفاصلة بين المطبخ والفراغ العام المتصل به ، وذلك من حيث جودة المكان وكفاية المساحة لمنطقة التخديم الخلفية و مدى كفاءة اداء منطقة التخديم الفاصلة

- ٦- مجموعة اسئلة تتعلق بمدى مرونة التصميم لمنطقة عمل المُجيب من ناحية المساحة والشكل والموقع ، وذلك بما يسمح بإمكانية التعديل أو التطوير مستقبلاً
- ٧- مجموعة اسئلة تتعلق بمدى كفاءة التصميم في المساعدة على سرعة وسهولة إخلاء فراغات إعداد الطعام والشراب وملحقاتها في حالات الطوارئ (حريق ، زلزال ، ...)

هذا وقد روعى أن تكون استمارات الإستبيان ثنائية اللغة (عربى / إنجليزية) لاحتواء الفنادق ذات شركات الإدارة العالمية على عاملين من مختلف الجنسيات .

تم وضع معظم الاسئلة بصورة محددة الإجابة (Closed End Question) لتسهيل عملية الإجابة للمُجيب (بالتأشير في مربعات الاجابة المناسبة) ، بالإضافة الى توحيد وتنميط عملية تفرغ بيانات الإستمارات وتجميعها ، وذلك بصورة غير مقيدة لأراء المُجيب فيمكنه ابداء ملاحظاته واسباب إجابته في فراغات ملحقة بكل سؤال .

٤-٦-١ استمارة الاستبيان الموجهة الى كبير الطهاه والعاملين بفراغات إعداد الطعام والشراب

استمارة استبيان رقم ١ (لكبير الطهاه والعاملين بفراغات إعداد الطعام والشراب)

فندق " _____ " رقم الفندق بالبحث : _____ رقم المجيب : _____
Questionnaire Form No. 1 (for the Executive Chef & Kitchens' Staff)

To : Ex. Chef & Kitchens Staff
From : Academic Research Team
C/o : Mr. _____

Date : _____ 1994

Due Date : _____ 1994

Re. : Implementation of an academic research on Post-Occupancy Evaluation of five stars hotels in Cairo (from architectural design aspect) focusing on F&B spaces , and relations with related service and public spaces like F&B storage , restaurants , banquet rooms, and so on.

Preface : We wish to execute a Post-Occupancy Evaluation research on your hotel's building .

The purpose of this pure academic research is to asses how well building design performance is for those who occupy and use it .

Benefits of this kind of researches include : identification of how successful building performance is , improving building utilization , suggesting solutions of design problems , and feed-forward to enhance future hotels' design .

* All information will be mentioned herein only for academic purpose , not any others , and no one of hotel management will be allowed to check your responses .

Please indicate your answers by (✓) in the chosen blanks .

Finally , thanks for your useful contribution .

إلى : كبير الطهاه والعاملين بفراغات إعداد الطعام والشراب

من : فريق العمل بالبحث العلمى

عناية السيد / _____

التاريخ : _____ / _____ / ١٩٩٤

تاريخ الاستحقاق : _____ / _____ / ١٩٩٤

بخصوص : إجراء بحث علمى عن تقييم أداء فنادق الخمسة نجوم بالقاهرة (من ناحية التصميم المعماري) خاصة فراغات إعداد الطعام والشراب وعلاقتها بفراغات الخدمة والفراغات العامة التى تخدمها مثل مخازن الأغذية والمشروبات والمطاعم وصلالات المناسبات.. الخ .
تمهيد : تقوم مجموعة عمل بحثية بتقييم أداء مبنى الفندق بعد إشغاله ، بغرض تقدير مدى جودة أداء المبنى بالنسبة لشاغليه ومستخدميه .

من فوائد هذا البحث التعرف على مدى نجاح المبنى ، تحسين استخدامات فراغات الفندق المختلفة ، اقتراح حلول لمشاكل التصميم بالإضافة إلى تحسين وتطوير ما يتم تصميمه من فنادق مستقبلا .

جميع المعلومات التى ستذكرونها هنا موجهة فقط لصالح البحث العلمى وليس لأى هدف آخر ، كما أنه لن يسمح لأى شخص بإدارة الفندق بمراجعة إجاباتك .

برجاء اختيار إجاباتك بالتعليم بعلامة (✓) فى الخانة المختارة .

أخيرا ، شكرا لمشاركاتكم المفيدة فى البحث .

Demographic Data :

بيانات إحصائية :

- Job title (position) : (_____)
الوظيفة : (_____)
- Job responsibilities : (_____)
مسئوليات أو مهام الوظيفة : (_____)
- Working area (precisely) : (_____)
منطقة العمل بالتحديد : (_____)
- Time of work : from [] a.m./ p.m. [] صباحا / مساء
till [] a.m./ p.m. [] إلى صباحا / مساء
- Age : [] : السن : []
- Sex : male female أنثى ذكر : النوع : أنثى ذكر
- Nationality : (_____) عربي مصري : الجنسية : عربي مصري
- No. of years working : [] : عدد سنوات العمل : []
in current hotel [] في الفندق الحالي
in current position [] بالوظيفة الحالية
- No. of hotels have been worked at before , specify names if possible [] : عدد الفنادق التي تم العمل بها سابقا
برجاء تحديد أسمائها إن أمكن []

Note : Answer only questions related to your working area , and other areas you pass through during your shift .

*** Main kitchen Divisions include the**

following : raw materials cleaning , butchery, bakery, pastry, room service , cold food (gardmanger) , hot food (haute cuisine) , pot washing area , dish-washing area , backarea , and service bar .

**** Working area of any division**

meaning : different functional areas (i.e. in pastry : mixing , preparing , ovens , finishing &decorating , oriental pastry , ...etc.)

ملحوظة : اجب فقط على الأسئلة التي تتعلق بالمكان الذي تعمل به والأماكن الأخرى التي تتردد عليها أثناء فترة عملك بالفندق .

*** المقصود بأقسام المطبخ الرئيسي الآتي :**

منطقة تنظيف الخضروات ، أقسام الجـزارة ، الخباز ، الحلواني ، خدمة الغرف ، قسم الطعام البارد ، قسم الطعام البارد ، منطقة غسل آنية الطهي ، منطقة غسل الأطباق ، منطقة الترخيم الخلفية ، خدمة البار .

**** المقصود بمناطق العمل بكل قسم :**

المناطق المختلفة الوظيفة به (مثال ذلك قسم الحلواني به منطقة للعجن وأخرى للتجهيز والتقطيع والفرد ، منطقة الأفران ، منطقة النهو والتزيين ، الحلويات الشرقية ، ... الخ)

1-1 Please rate quality of adjacency
(proximity) between the following:

١-١ برجاء تقدير مدى جودة الارتباط أو التقارب
بين الفراغات الآتية :

	سيئ Bad	مقبول Fair	جيد Good	ممتاز Excellent	
a- Main Kitchen – Other Kitchens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - المطبخ الرئيسي — للمطبخ الأخرى الثانوية
b- Main Kitchen – F&B Storage(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - المطبخ الرئيسي — مخازن الطعام والشراب
c- F&B Storage(s) – Receiving area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - مخازن الطعام — للشراب ومنطقة الأستلام
d- Room Service – Service Elevators to guest rooms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - خدمة الغرف — مساعد الخدمة المؤدية الى أدوار وحدات الإقامة

ملاحظات	Notes
اقتراحات	Suggestions

1-2 Are there any kitchens, stores, F&B outlets
, or function rooms should be closer or at
same level (floor) of the Main Kitchen ?

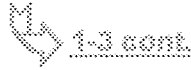
٢-١ هل هناك مطابخ أو مخازن أو مطاعم أو صالات
مناسبات ترى ضرورة وجودها بصورة أكثر قربا
أو بنفس دور المطبخ الرئيسي ؟

(Specify)	(حدد)
(Why ?)	(لماذا ؟)

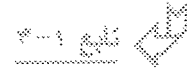
1-3 Please rate how smoothly and fast is
serving and moving trolleys between :

٣-١ برجاء تقدير مدى سهولة وسرعة التخنييم وحركة
التروليلات بين الفراغات الآتية :

	سيئ Bad	مقبول Fair	جيد Good	ممتاز Excellent	
a- Main Kitchen – F&B Storage(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - المطبخ الرئيسي - مخازن الطعام والشراب
b- Main Kitchen – Banquet Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - المطبخ الرئيسي - مطبخ الحفلات
c- Main Kitchen – (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - المطبخ الرئيسي - مطبخ (_____)
d- Main Kitchen – (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - المطبخ الرئيسي - مطبخ (_____)
e- Main Kitchen – (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - المطبخ الرئيسي - مطبخ (_____)
f- Main Kitchen – (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	و - المطبخ الرئيسي - مطبخ (_____)
g- Room Service – Service Elevators	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ز - خدمة الغرف - مساعد الخدمة الى الغرف
h- Kitchen – Coffee Shop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ح - المطبخ - لكافيتريا
i- Kitchen – Main Restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ط - المطبخ - المطعم الرئيسي
j- Kitchen – (_____ Restaurant)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ي - المطبخ - مطعم (_____)
k- Kitchen – Specialty Restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ك - المطبخ - لمطاعم متخصصة
l- Banquet Kitchen – ball room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ل - مطبخ الحفلات - قاعة الحفلات
m- Banquet Kitchen – Prefunction area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	م - مطبخ الحفلات - قراغ لتمهيدى للقاعة
n- Banquet Kitchen – Function rooms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ن - مطبخ الحفلات - صالات المناسبات
o- Main Kitchen – Main Serv. Elevator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	س - المطبخ الرئيسي - مصعد الخدمة الرئيسي
p- Banquet Kitchen – Main Serv. Elev.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ع - مطبخ الحفلات - مصعد الخدمة الرئيسي



سبئى مقبول جيد ممتاز
Bad Fair Good Excellent



	ممتاز	جيد	مقبول	سبئى	
	Exc-	Good	Fair	Bad	
١- (____ Kitchen) – Main Serv. Elev.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ف - مطبخ (____) - مصعد لخدمة لرتبئى
٢- (____ Kitchen) – Main Serv. Elev.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ص - مطبخ (____) - مصعد لخدمة لرتبئى
٣- (____ Kitchen) – Main Serv. Elev.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ق - مطبخ (____) - مصعد لخدمة لرتبئى
٤- (____ Kitchen) – Main Serv. Elev.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ر - مطبخ (____) - مصعد لخدمة لرتبئى

Notes

ملاحظات

Suggestions

اقتراحات

1-4 Is corridors' width adequate for moving two trolleys at same time ?

٤-١ هل عرض الممرات بين الفراغات كافى لحركة عدد ٢ ترولى فى نفس الوقت ؟

لا نعم
No Yes

Notes

ملاحظات

1-5 Are there any crowded trolleys at some corridors or nearby entrances ?

٥-١ هل يحدث تكديس (ازدحام) للتروليات فى بعض الممرات أو عند مداخل بعض الفراغات ؟

لا نعم
No Yes

(Specify where , Why)

(حدد الأماكن , السبب)

1-6 Which do you prefer as a design concept for quality of operation , and economically ?
Please, clear the reason as possible

٦-١ ماذا تعتقد انه الأفضل من ناحية التصميم المعمارى من اجل جودة التشغيل وبصورة اقتصادية ؟ (وضح السبب كلما أمكن)

- a - Main kitchen surrounded by pickup areas of all F&B ,and function outlets
b - Main kitchen surrounded by all satellite (relay) kitchens
c - Main kitchen on one level (floor) , and other satellite kitchens on another ones
d - Independent kitchen for every F&B, and function outlets

- أ - مطبخ مركزى تحيطه مناطق للتقديم الخاصة بكل فراغ من فراغات تقديم الطعام وللشرب وصلات المناسبات
ب - مطبخ مركزى تحيطه جميع المطابخ الثانوية
ج - مطبخ مركزى بدور مستقل يتصل بالمطابخ الثانوية بالأدوار الأخرى
د - مطبخ مستقل بذاته لكل فراغ من فراغات تقديم الطعام وللشرب وصلات المناسبات

a b c d

أ ب ج د

Reason

السبب

1-7 Please reorder the following spaces according to priority of their adjacency or proximity to the Main Kitchen
(First Priority gets no.1 , & the second one gets no.2 , ... etc.)

٧-١ برجاء ترتيب الفراغات الآتية تبعا لأولويات تقاربها وارتباطها مع المطبخ الرئيسي (الأولوية الأولى تأخذ رقم ١ ، الأولوية التالية تأخذ رقم ٢ ، وهكذا ... الخ)

a- Room Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - خدمة الغرف
b- Coffee Shop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - الكافتريا
c- Main Restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - المطعم الرئيسي
d- Ball room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - قاعة الحفلات
e- Specialty Restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - المطاعم المتخصصة

Reason	السبب
_____	_____

2-1 Please rate organization (location) quality of Main Kitchen' devisions :

١-٢ برجاء تقدير مدى مناسبة الموقع لأقسام المطبخ الرئيسي

	ممتاز Exc-ellent	جيد Good	مقبول Fair	سيئ Bad	
a- Main Kitchen' divisions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - الأقسام بالمطبخ الرئيسي
b- Raw vegetables preparation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - منطقة تنظيف الخضروات
c- Butchery (Butcher shop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - قسم الجزار
d- Bakery (Bake shop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - قسم الخبز
e- Pastry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - قسم الحلواني
f- Room Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	و - خدمة الغرف
g- Cold Food (Gardmanger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ز - قسم الطعام البارد
h- Hot Food (Haute Cuisine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ح - قسم الطعام الساخن
i- Pot washing area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ط - منطقة غسيل آنية الطهي
j- Dish-washing area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ي - منطقة غسيل الأطباق
k- Backarea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ك - منطقة التخديم الخلفية
l- Service Bar (Drink servery)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ل - خدمة البار (المشروبات)
m- Working areas of your division /zone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	م - مناطق العمل بقسمك / منطقتك
n- Equipment, furniture of your area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ن - المعدات والأثاث بمنطقة عملك

Notes	ملاحظات
Suggestions	قترحات

2-2 Are there any divisions should be closer to Hot Food ?

٢-٢ هل هناك أقسام كان يجب أن تكون أقرب لقسم الطعام الساخن ؟

	لا No	نعم Yes
(Specify ,& Why ?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		(حددها و لماذا ؟)

- 2-3 How clear are Main Kit. divisions ,
and working-areas' boundaries
(territoriality) ?
- ٣-٢ ما مدى وضوح حدود الأقسام
ومناطق العمل بالمطبخ الرئيسي؟
- ممتاز جيد مقبول سيئ
Exc- Good Fair Bad
ellent
-

Notes	ملاحظات
Suggestions	قتراحات

- 2-4 Are circulation or paths between
Main Kit.divisions in one direction ?
- ٤-٢ هل مسارات الحركة بين أقسام المطبخ
الرئيسي في اتجاه واحد ؟

لا نعم
No Yes

Notes	ملاحظات
Suggestions	قتراحات

- 2-5 Please rate how smoothly are
circulation and handling materials
between the following :
- ٥-٢ برجاء تقدير مدى سهولة الحركة
ونقل المواد بين الآتي :
- ممتاز جيد مقبول سيئ
Exc- Good Fair Bad
ellent
- a- Main Kitchen divisions أ - أقسام المطبخ الرئيسي
- b- working areas of your division or zone ب - مناطق العمل بقسمك أو منطقتك

Notes	ملاحظات
Suggestions	قتراحات

- 2-6 Does existing design help to
achieve more in/out-control of
materials to/from the following :
- ٦-٢ هل يساعد التصميم على تحقيق
مزيد من الرقابة على دخول وخروج
المواد من ، الى الآتي :
- لا نعم
No yes
- a- Main Kitchen أ - المطبخ الرئيسي
- b- Your kitchen or division ب - مطبخك أو قسمك

Notes	ملاحظات
Suggestions	قتراحات

- 2-7 Is it necessary Ex.Chef could
observe from his office the following:
- ٧-٢ هل من الضروري أن يراقب كبير
الطهاه أثناء تواجده بمكتبه الآتي :
- لا نعم
No yes
- a- Hot Food (Haute Cuisine) أ - قسم الطعام الساخن
- b- All Main Kitchen divisions ب - جميع أقسام المطبخ الرئيسي
- c- Main Kitchen's F&b Storage ج - مخزن طعام وشراب لخاصة بالمطبخ الرئيسي

Notes	ملاحظات
-------	---------

- 2-8 Is it necessary Ex.Chef could
observe from his office the following:
- ٨-٢ هل يستطيع كبير الطهاه أثناء تواجده
بمكتبه أن يراقب الآتي :
- لا نعم
No yes
- a- Hot Food (Haute Cuisine) أ - قسم الطعام الساخن
- b- All Main Kitchen divisions ب - جميع أقسام المطبخ الرئيسي
- c- Main Kitchen's F&b Storage ج - مخزن طعام وشراب لخاصة بالمطبخ الرئيسي
- b- Some Main Kitchen divisions (specify) د - بعض أقسام المطبخ الرئيسي (حدد)

Notes	ملاحظات
Suggestions	قتراحات

3-1 Please rate adequacy of space (area) of the following :

١-٣ برجاء تقدير مدى كفاية المساحة للفراغات الآتية :

	أكبر	مناسب	أصغر	
	من اللازم		من اللازم	
	too big	suitable	too small	
a- Banquet Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - مطبخ الحفلات
b- (_____) Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - مطبخ (_____)
c- (_____) Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - مطبخ (_____)
d- (_____) Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - مطبخ (_____)
e- (_____) Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - مطبخ (_____)
f- F&B Storage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	و - مخازن الطعام والشراب
g- Mini Bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ز - الميني بار

Notes
Suggestions

ملاحظات
قترحات

4-2 Please rate adequacy of space (area) of Main Kitchen divisions :

٢-٤ برجاء تقدير مدى كفاية المساحة لأقسام المطبخ

الرئيسي الآتية :

	أكبر	مناسب	أصغر	
	من اللازم		من اللازم	
	too big	suitable	too small	
a- Raw vegetables preparation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - منطقة تنظيف الخضروات
b- Butchery (Butcher shop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - قسم الجزارة
c- Bakery (Bake shop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - قسم الخبز
d- Pastry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - قسم الحلواني
e- Room Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - خدمة الغرف
f- Cold Food (Gardmanger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	و - قسم الطعام البارد
g- Hot Food (Haute Cuisine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ز - قسم الطعام الساخن
h- Pot washing area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ح - منطقة غسل آنية الطهي
i- Dish-washing area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ط - منطقة غسل الاطباق
j- Backarea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ي - منطقة التخديم الخلفية
k- Service Bar (Drink servery)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ك - خدمة البار (المشروبات)

Notes
Suggestions

ملاحظات
قترحات

3-3 Are equipment and furniture at your area enough to finish the work perfectly ?

لا نعم
No Yes

٣-٣ هل المعدات والأثاث بمنطقة عملك كافي

لأنجاز العمل كما يجب ؟

هل هناك چیز لاستيعاب هذه المعدات لتفضة ؟ (حدها)

* Is there enough space for those lacking (wanted) equipment ? (specify them)

Notes

ملاحظات

4-1 Please rate space adequacy of ancillary storage of the following :

١-٤ برجاه تقدير مدى كفاية مسطحات التخزين الخاصة بالفراغات الآتية :

	أصغر من اللازم too small	مناسب suitable	أكبر من اللازم too big	
a- Banquet Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - مطبخ الحفلات
b- (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - مطبخ (_____)
c- (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - مطبخ (_____)
d- (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - مطبخ (_____)
e- (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - مطبخ (_____)

Notes

ملاحظات

Suggestions

اقتراحات

4-2 Please rate space adequacy of ancillary storage of the following Main Kit. divisions :

٢-٤ برجاه تقدير مدى كفاية مسطحات التخزين الخاصة بأقسام المطبخ الرئيسي الآتية :

	أصغر من اللازم too small	مناسب suitable	أكبر من اللازم too big	
a- Raw vegetables preparation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - منطقة تنظيف الخضروات
b- Butchery (Butcher shop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - قسم الجزارة
c- Bakery (Bake shop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - قسم الخباز
d- Pastry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - قسم الحلواني
e- Room Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - خدمة الغرف
f- Cold Food (Gardmanger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	و - قسم الطعام البارد
g- Hot Food (Haute Cuisine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ز - قسم الطعام الساخن
h- Pot washing area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ح - منطقة غسل آنية الطهي
i- Dish-washing area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ط - منطقة غسل الاطباق
j- Backarea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ي - منطقة التخديم الخلفية
k- Service Bar (Drink servery)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ك - خدمة البار (المشروبات)

Notes

ملاحظات

Suggestions

اقتراحات

5-1 Please rate location quality of Backarea at every kitchen :

١-٥ برجاه تقدير مدى مناسبة موقع منطقة التخديم الخلفية بالنسبة للمطبخ الخاص بها :

	أصغر من اللازم too small	مناسب suitable	أكبر من اللازم too big	
a- Backarea of Main Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - منطقة التخديم الخلفية بالمطبخ الرئيسي
b- Backarea of Banquet Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - منطقة التخديم الخلفية بمطبخ الحفلات
c- Backarea of (_____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج - منطقة التخديم الخلفية بمطبخ (_____)

5-1 cont.

تليق ١-٥

	أكبر من اللازم too big	مناسب suitable	أصغر من اللازم too small	
d- Backarea of (____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - منطقة التخديم الخلفية بمطبخ (____)
e- Backarea of (____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - منطقة التخديم الخلفية بمطبخ (____)
f- Backarea of (____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	و - منطقة التخديم الخلفية بمطبخ (____)

Notes

ملاحظات

Suggestions

قترحات

5-2 Please rate adequacy of space
(area) of following Backareas :

٢-٥ برءاء تقءير مءى كفاءة مساءة مناطق
التخءيم الخفاءة الآءية :

	أكبر من اللازم too big	مناسب suitable	أصغر من اللازم too small	
a- Backarea of Main Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ - مناطة التخءيم الخفاءة بالمطبخ الرءىسى
b- Backarea of Banquet Kitchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب - مناطة التخءيم الخفاءة بمطبخ الءفلاء
c- Backarea of (____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ء - مناطة التخءيم الخفاءة بمطبخ (____)
d- Backarea of (____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د - مناطة التخءيم الخفاءة بمطبخ (____)
e- Backarea of (____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ - مناطة التخءيم الخفاءة بمطبخ (____)
f- Backarea of (____ Kitchen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	و - مناطة التخءيم الخفاءة بمطبخ (____)

Notes

ملاحظات

Suggestions

قترحات

6- Do you think the current design of your kitchen
(its area, shape and organization) allow to
make any future modifications or remodeling ?

٦- هل آءآءء أن الآصمىم الءالى للمطبخ الذى آءمل به
(من آءىء المساءة والشكل وآوزىء مناطق الءمل به)
ىسمح بأمكانىة الآءءىل أو الآطوىر مسآقبلا ؟

لا
No

آعم
Yes

Specify any previous modifications (if there were)

اذكر أمآلة من الآءءىلاء السابقة (ان وءءت)

7- Through your previous experience (if you have had) to get out of hotel building on emergency (earthquake, fire, etc.) ; Do you think that the design of space where you was , beside the distribution of emergency doors , and corridors have helped to move easily and fast as possible toward emergency stairs , and then out of hotel building ?

٧- من خلال تجربتك السابقة (إن حدثت) في الخروج من الفندق في حالات الطوارئ (زلزال ، حريق ، ... الخ) ؛ هل تعتقد أن تصميم الفراغ الذى كنت به وقت وقوع الحدث ، بالإضافة إلى أماكن ، وتوزيع أبواب وممرات الطوارئ ساعد على سهولة وسرعة الخروج من الفراغ إلى سلم الطوارئ ومنه إلى خارج مبنى الفندق ؟

لا نعم
No Yes

(specify the emergency-case , and where you was then)

(برجاء تحديد الحدث وأسم الفراغ الذى كنت به وقت وقوع الحدث)

Notes

ملاحظات

Suggestions

اقتراحات

* General Comments, Suggestions

* ملاحظات واقتراحات عامة

related to the hotel kitchens' distribution , and design ; and their relations with F&B outlets Function rooms , Receiving area , and general F&B Storage

بخصوص توزيع وتصميم المطابخ بالفندق وكيفية اتصالها بفراغات تقديم الطعام والشراب وصلات المناسبات بخلاف منطقة الاستلام ومخازن الطعام والشراب العمومية

٤-٦-٢ استمارة الاستبيان الموجهة الى العاملين بفراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات

استمارة استبيان رقم ٢ (للعاملين بفراغات تقديم الطعام والشراب وفراغات المناسبات)

فندق " _____ " رقم الفندق بالبحث : رقم المجيب :
Questionnaire Form No. 2 (for F&B , and Function Spaces' Staff)
" _____ "

To : F&B , and Function Spaces' Staff

From : Academic Research Team

C/o. : Mr. _____

Date : _____ 1994

Due Date : _____ 1994

Re. : implementation of an academic research on Post-Occupancy Evaluation of five stars hotels in Cairo (from architectural design aspect) focusing on F&B spaces , and relations with related service and public spaces like F&B storage, restaurants, banquet rooms , and so on .

Preface : We wish to execute a Post-Occupancy Evaluation research on your hotel's building .

The purpose of this pure academic research is to asses how well building design performance is for those who occupy and use it .

Benefits of this kind of researches include : identification of how successful building performance is , improving building utilization , suggesting solutions of design problems , and feed-forward to enhance future hotels' design .

* All information will be mentioned herein only for academic purpose , not any others , and no one of hotel management will be allowed to check your responses .

Please indicate your answers by (✓) in the chosen blanks .

Finally , thanks for your useful contribution .

إلى : العاملين بفراغات تقديم الطعام والشراب

وفراغات المناسبات

من : فريق العمل بالبحث العلمي

عناية السيد / _____

التاريخ : _____ / _____ / ١٩٩٤

تاريخ الاستحقاق : _____ / _____ / ١٩٩٤

بخصوص : إجراء بحث علمي عن تقييم أداء فنادق الخمسة نجوم بالقاهرة (من ناحية التصميم المعماري) خاصة فراغات إعداد الطعام والشراب وعلاقتها بفراغات الخدمة والفراغات العامة التي تخدمها مثل مخازن الأغذية والمشروبات والمطاعم وصالات المناسبات . الخ .
تمهيد : تقوم مجموعة عمل بحثية بتقييم أداء مبنى الفندق بعد إشغاله ، بغرض تقدير مدى جودة أداء المبنى بالنسبة لشاغليه ومستخدميه .

من فوائد هذا البحث التعرف على مدى نجاح المبنى ، تحسين استخدامات فراغات الفندق المختلفة ، اقتراح حلول لمشاكل التصميم بالإضافة إلى تحسين وتطوير ما يتم تصميمه من فنادق مستقبلا .

* جميع المعلومات التي ستذكرونها هنا موجهة فقط لصالح البحث العلمي وليس لأي هدف آخر ، كما أنه لن يسمح لأي شخص بإدارة الفندق بمراجعة إجاباتك .

برجاء اختيار إجابتك بالتعليم بعلامة (✓) في الخانة المختارة .

أخيرا ، شكرا لمشاركتم المفيدة في البحث .

Demographic Data :

بيانات إحصائية :

- Job title (position) : (_____) : الوظيفة :
 (_____) مسؤوليات أو مهام الوظيفة :
- Job responsibilities : (_____)
 (_____) منطقة العمل بالتحديد : (_____)
- Working area (precisely) : (_____)
- Time of work : from [] a.m./ p.m. : وقت العمل : من [] صباحا / مساء
 till [] a.m./ p.m. إلى [] صباحا / مساء
- Age : [] : السن : []
- Sex : male female : النوع : أنثى ذكر
- Nationality : (_____) : الجنسية : مصري عربى
- No. of years working : : عدد سنوات العمل :
 in current hotel [] فى الفندق الحالى []
 in current position [] بالوظيفة الحالية []
- No. of hotels have been worked at : عدد الفنادق التى تم العمل بها سابقا []
 before , specify names if possible [] : برجاء تحديد أسمائها إن أمكن

Note : Answer only questions related to your working area , and other areas you pass through during your shift .

ملحوظة : اجب فقط على الأسئلة التى تتعلق بالمكان الذى تعمل به والأماكن الأخرى التى تتردد عليها أثناء فترة عملك بالفندق .

1-2 Are there any kitchens , stores , F&B outlets , and/or function rooms should be close to , or at same level (floor) of the main kitchen ? (specify)

٢-٢ هل هناك مطابخ أو مخازن أو مطاعم أو صالات مناسبة ترى ضرورة وجودها بصورة أكثر قربا أو فى نفس دور المطبخ الرئيسى ؟ (حدد)

(why ?)

(لماذا ؟)

1-3 Please rate how smoothly and fast is moving , serving between :

٣-١ برجاء تقدير مدى سهولة وسرعة الحركة والتخديم بين الفراغات الآتية :

	سيئ	مقبول	جيد	ممتاز	
	Exc-	Good	Fair	Bad	
	ellent				
h- Kitchen – Coffee Shop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ح- المطبخ - لكافتيريا
i- Kitchen – Main Restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ط- المطبخ - المطعم الرئيسي
j- Kitchen – (_____ Restaurant)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ي- المطبخ - مطعم (_____)
k- Kitchen – Specialty Restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ك- المطبخ - المطاعم المتخصصة
l- Banquet Kitchen – ball room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ل- مطبخ الحفلات - قاعة الحفلات
m- Banquet Kitchen –Prefunction area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	م- مطبخ الحفلات - الفراغ لتهيدي القاعة
n- Banquet Kitchen –Fuction rooms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ن- مطبخ الحفلات - صالات المناسبات
u- Patisserie Servery - Patisserie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ش- خدمة ركن الحلويات - ركن الحلويات
v- Service Bar – Lobby Lounge Servery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ت- خدمة البار - تخديم صالون المدخل
w- Service Bar – Cocktail Lounge Servery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ث- خدمة البار - تخديم صالون الكوكتيل
x- Service Bar – Main Bar Servery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	خ- خدمة البار - تخديم البار الرئيسي
y- Lobby Lounge Servery – Lobby Lounge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ذ- تخديم صالون المدخل - صالون المدخل
z- Cocktail Lounge Serv. – Cocktail Lounge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	غ- تخديم صالون الكوكتيل - صالون الكوكتيل

Notes	ملاحظات
Suggestions	اقتراحات

1-6 Which do you prefer as a design concept for quality of operation , and economically ?
Please, clear the reason as possible

٦-١ ماذا تعتقد انه الأفضل من ناحية التصميم المعماري من اجل جودة التشغيل وبصورة اقتصادية ؟ (وضح السبب كلما أمكن)

- a - Main kitchen surrounded by pickup areas of all F&B ,and function outlets
b - Main kitchen surrounded by all satellite (relay) kitchens
c - Main kitchen on one level (floor) , and other satellite kitchens on another ones
d - Independent kitchen for every F&B, and function outlets

- أ - مطبخ مركزي تحيطه مناطق للتخديم الخاصة بكل فراغ من فراغات تقديم الطعام والشراب وصالات المناسبات
ب - مطبخ مركزي تحيطه جميع المطابخ الثانوية بالأدوار الأخرى
ج - مطبخ مركزي بدور مستقل يتصل بالمطابخ الثانوية
د - مطبخ مستقل بذاته لكل فراغ من فراغات تقديم الطعام والشراب وصالات المناسبات

a	b	c	d	د	ج	ب	أ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Reason	السبب

- 1-7 Please reorder the following spaces according to priority of their adjacency or proximity to the main kitchen
(First Priority gets no.1 , & the second one gets no.2 , ... etc.)

- ٧-١ برجاه ترتيب الفراغات الآتية تبعا لأولويات تقاربها وارتباطها مع المطبخ الرئيسي (الأولوية الأولى تأخذ رقم ١ ، الأولوية التالية تأخذ رقم ٢ ، وهكذا ... الخ)

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| a- Room Service | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | أ - خدمة الغرف |
| b- Coffee Shop | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ب - الكافتريا |
| c- Main Restaurant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ج - المطعم الرئيسي |
| d- Ball room | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | د - قاعة الحفلات |
| e- Specialty Restaurants | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | هـ - المطاعم المتخصصة |

Reason	السبب

- 1 Please rate adequacy of space (area) of following backareas :

- ٢-٥ برجاه تقدير مدى كفاية المساحة لمناطق التخدم الخلفية الآتية :

- | | أكبر
من اللازم
too
big | مناسب
suitable | أصغر
من اللازم
too
small | |
|----------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| a- Backarea of Main Kitchen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | أ - منطقة التخدم الخلفية بالمطبخ الرئيسي |
| b- Backarea of Banquet Kitchen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ب - منطقة التخدم الخلفية بمطبخ الحفلات |
| c- Backarea of (_____ Kitchen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ج - منطقة التخدم الخلفية بمطبخ (_____) |
| d- Backarea of (_____ Kitchen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | د - منطقة التخدم الخلفية بمطبخ (_____) |
| e- Backarea of (_____ Kitchen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | هـ - منطقة التخدم الخلفية بمطبخ (_____) |
| f- Backarea of (_____ Kitchen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | و - منطقة التخدم الخلفية بمطبخ (_____) |
| g- Backarea of (_____ Kitchen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ز - منطقة التخدم الخلفية بمطبخ (_____) |

Notes	ملاحظات
Suggestions	اقتراحات

- 3 Please rate quality of buffering service area of your zone (_____)

- ٣-٥ برجاه تقدير مدى جودة منطقة التخدم الفاصلة بالنسبة للفراغ الذى تعمل به (_____)

- | | سيئ
Bad | مقبول
Fair | جيد
Good | ممتاز
Excellent | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 1- Saving guests from any glance of kitchen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ١- حجب رؤية المطبخ عن رواد الفراغ |
| 2- Saving guests from sounds of kitchen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٢- حجب أصوات المطبخ عن رواد الفراغ |
| 3- Saving guests from smells of kitchen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٣- حجب الروائح من المطبخ عن رواد الفراغ |

٤-٧ كيفية تفرغ وتجميع بيانات استمارات الاستبيان

يتم تفرغ الاجابات الواردة باستمارة الاستبيان (Questionnaire Form) الخاصة بكل فندق في جدول تجميع البيانات الخاص به (Questionnaire Data Collecting Table) ؛ وذلك لحصر اراء المُجيبين وايجاد متوسطاتها الحسابية تبعاً للوزن النسبي (معامل القيمة) لكل منهم ، بالإضافة الى تجميع ملاحظاتهم .

ويشتمل جدول تجميع بيانات استمارات الاستبيان (Q.D.C.T.) كما هو موضح بالجدول رقم (٣-٤) على الآتي :

١- اسم الفندق و رقمه بالبحث

٢- بيانات إحصائية لكل مُجيب (رقمه بالجدول ، منطقة عمله ، سنه وجنسيته ، عدد سنوات خبرته بالفندق وإجمالي خبرته ، عدد الفنادق الدولية والمحلية التي عمل بها سابقاً)

٣- الوزن النسبي لرأى المُجيب (معامل القيمة) ويتم حسابه تبعاً للبيانات الإحصائية السابقة لكل مُجيب كما هو موضح بالجدول رقم (٢-٤) .

القيمة المضافة	بالنسبة للمُجيب	القاعدة العامة
١		القيمة الابتدائية = ١ (تكافئ مُجيب عمل أقل من ثلاث سنوات بالفندق ، ولم يتجاوز إجمالي سنوات خبرته عشر سنوات ، وعمل بفندق واحد آخر أو لم يعمل)
		عدد سنوات العمل بالفندق ١+ (من ٣ الى ١٠ سنوات) ٢+ (أكثر من ١٠ سنوات)
		إجمالي عدد سنوات الخبرة ١+ (من ١١ الى ٢٠ سنة) ٢+ (أكثر من ٢٠ سنة)
		عدد الفنادق التي عمل بها سابقاً ١+ (٢ أو ٣ فنادق أخرى) ٢+ (أكثر من ٣ فنادق أخرى) ٣+ (أكثر من ٣ فنادق محلية ودولية)
		معامل القيمة للمُجيب = إجمالي القيم المضافة

جدول رقم (٢-٤) : كيفية حساب معامل القيمة للمُجيب

المصدر : الباحث

٤- بيان بالاسئلة الواردة باستمارات الاستبيان ،

وامام كل منها خانات القيم المرادفة لاجابات كل مُجيب = $\left[\frac{\text{المرادف العددي لاجابة}}{\text{السؤال} \times \text{معامل القيمة للمُجيب}} \right]$ ومجموع تلك القيم ،

ومجموع معاملات القيمة (الاوزان النسبية للأراء) للمُجيبين

المتوسط الحسابى لقيم الاجابات = $\left[\frac{\text{مجموع قيم اجابات السؤال}}{\text{مجموع معاملات القيمة (الاوزان النسبية للأراء) للمُجيبين}} \right]$

وذلك مع مراعاة انه فى حالة عمل المُجيب بالمنطقة التى يتناولها السؤال يتم مضاعفة معامل القيمة للمُجيب مما يؤثر على مجموع معاملات القيمة لذلك السؤال

المرادفات العددية للاجابات :

- اسئلة (نعم / لا) نعم # ١ + لا # ١ -

- اسئلة المقياس الرباعى للجودة سيئ # ١

مقبول # ٢

جيد # ٣

ممتاز # ٤

- اسئلة مدى كفاية المساحة اقل من اللازم # ١

مناسب # ٢

اكبر من اللازم # ٣

- اسئلة الاختيار البديل المختار # ١

- اسئلة الترتيب الاختيار الاول # عدد العناصر

الاختيار الثانى # عدد العناصر - ١

الاختيار الثالث # عدد العناصر - ٢

وهكذا حتى الاختيار الاخير # ١

مع ملاحظة ان الاسئلة التى تستفسر عن منطقة عمل المُجيب (بنفس ذلك النص) تحصل اجاباتها على قيمة المرادفات العددية دون ضربها فى معامل القيمة للمُجيب حيث ان قيم اجابات كل سؤال (من تلك النوعية) لايمكن جمعها لأنها تتعلق بمنطقة كل مُجيب على حدة .

٥- مجموعة ملاحظات المُجيبين امام كل سؤال ، مع تحديد رقم المُجيب مبدى الملاحظة .

فندق :	تاريخ الافتتاح	عدد سنوات التشغيل	رقم الفندق بالبحث								
رقم المُجيب	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	ملاحظات
معامل القيمة له											
منطقة عمله											
السن / الجنسية											
خبرة الفندق / اجمالي الخبرة											
عدد الفنادق الاخرى											
سؤال ١											
سؤال ٢											
سؤال ٣											
سؤال ... الخ											

المتوسط الحسابي

مجموع قيم اجابات المجيبين

مجموع معاملات القيمة للمجيبين

جدول رقم (٤-٣) : جدول تجميع بيانات استثمارات الاستيطان

المصدر : الباحث

الباب الخامس

القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها

(عرض وتحليل الحالات الدراسية)

Conducting & Applying the POE

٥ - القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)



٥-١ فندق شيراتون الجزيرة

٥-١-١ بيانات عامة

- تاريخ الافتتاح : ١٩٨٤
- عدد سنوات التشغيل حتى ١٩٩٥ : ١١
- المصمم المعماري : سيوريم (فرنسا)
- شركة الادارة : شيراتون العالمية (الولايات المتحدة)
- المالك : شركة الجزيرة للفنادق والسياحة
- سعة الفندق : ٥٨٦ غرفة

٥-١-٢ مكونات الفندق محل الدراسة

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> فراغات عامة يتم بها تقديم الطعام والشراب | <input type="checkbox"/> فراغات إعداد الطعام والشراب |
| كافتريا | مطبخ رئيسي |
| مطعم رئيسي (فرنسي) | مطبخ المطعم الرئيسي |
| ٣ مطاعم تخصصية (لبناني ايطالي صيني) | ٣ مطابخ تخصصية |
| مطعم ذو طابع خاص (Theme Rest.) الكبابي | مطبخ حمام السباحة والكيابجي |
| بار و مطعم حمام السباحة | |
| بار رئيسي | |
| صالون بهو المدخل (Lobby Lounge) | |
| ملهى ليلي | مطبخ الملهى الليلي (يشمل مطبخ شرقي) |
| قاعة احتفالات | مطبخ الحفلات |
| ٢ صالة مناسبات | |

النسب التوية لمساحة وحدات الإقامة : الفراغات العامة : فراغات الخدمة : من اجمالي المساحة

٦٥ % ١٦ % ١٩ %

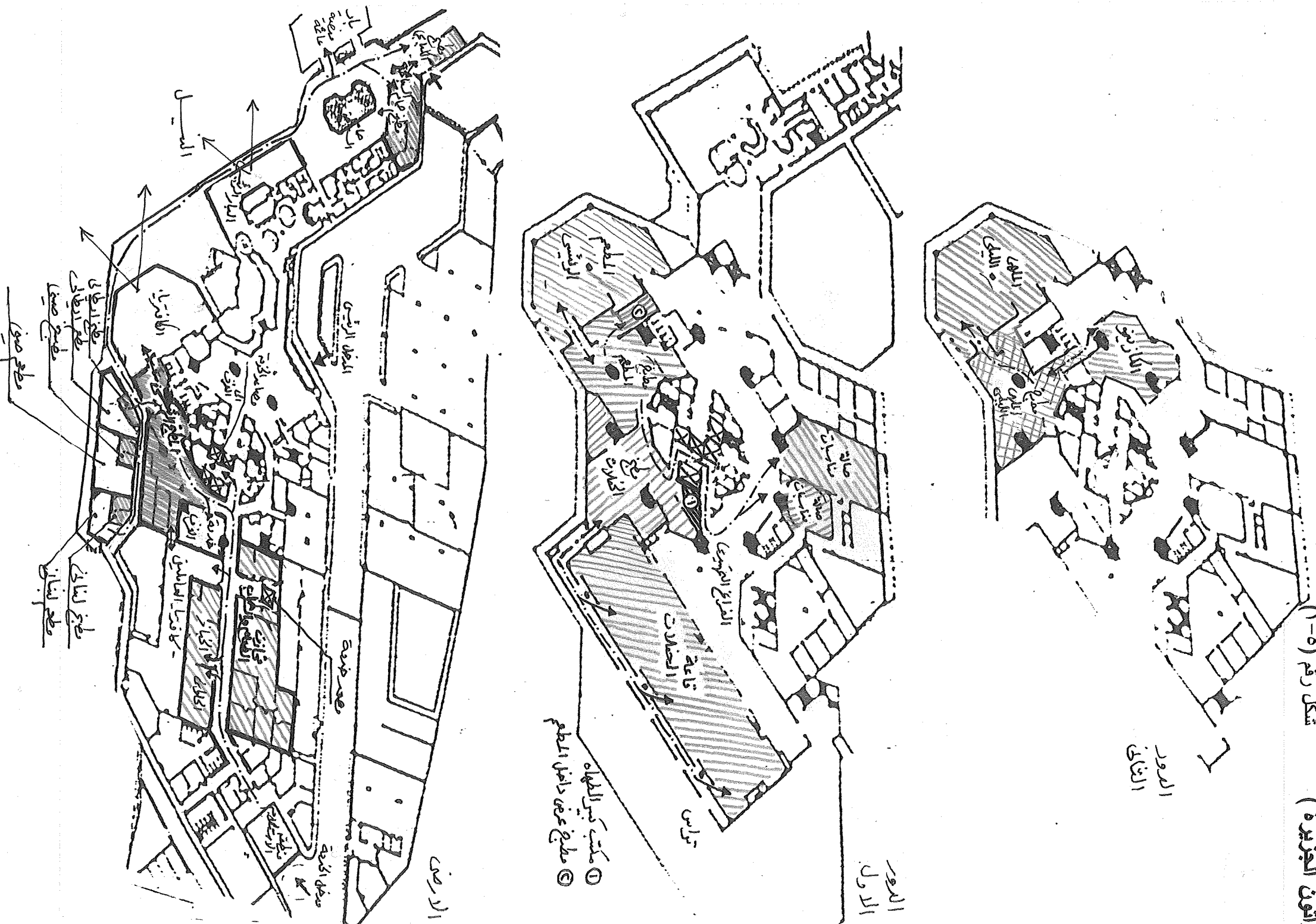
١ : ٤,١

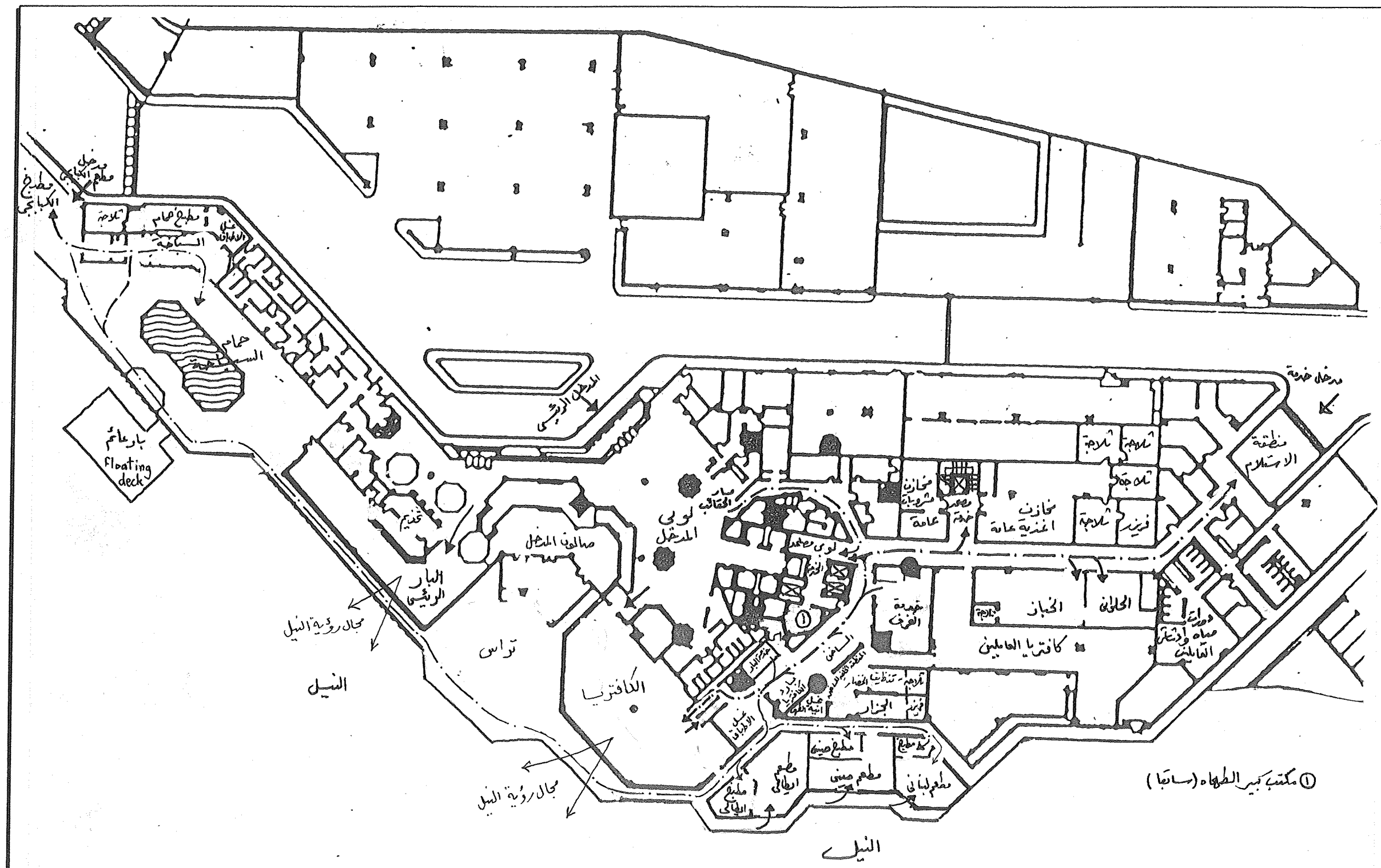
نسبة المخدوم الى الخادم

٣ - ١ - ٥ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية

(فندق شيراتون الجزيرة)

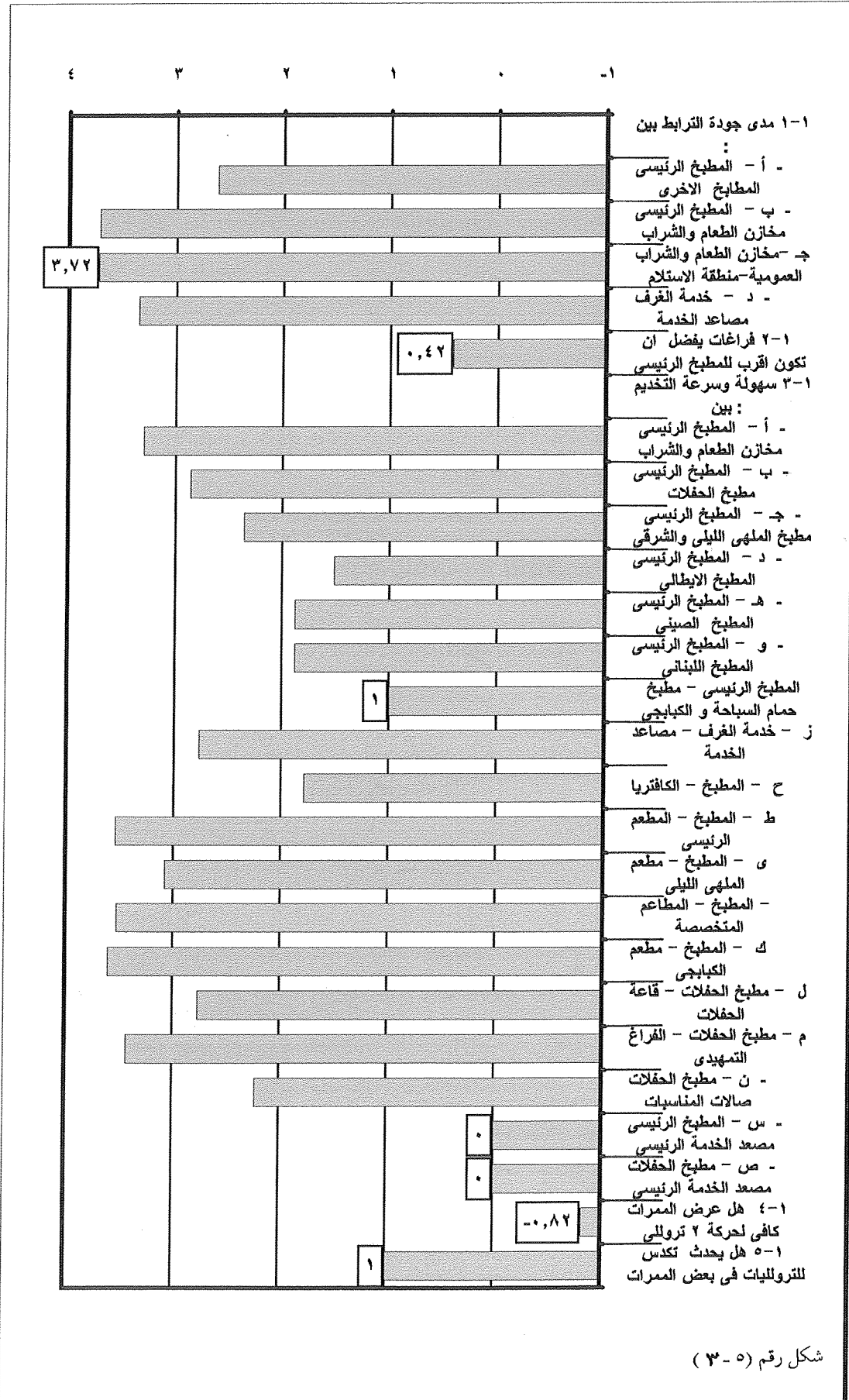
شكل رقم (٥-١)



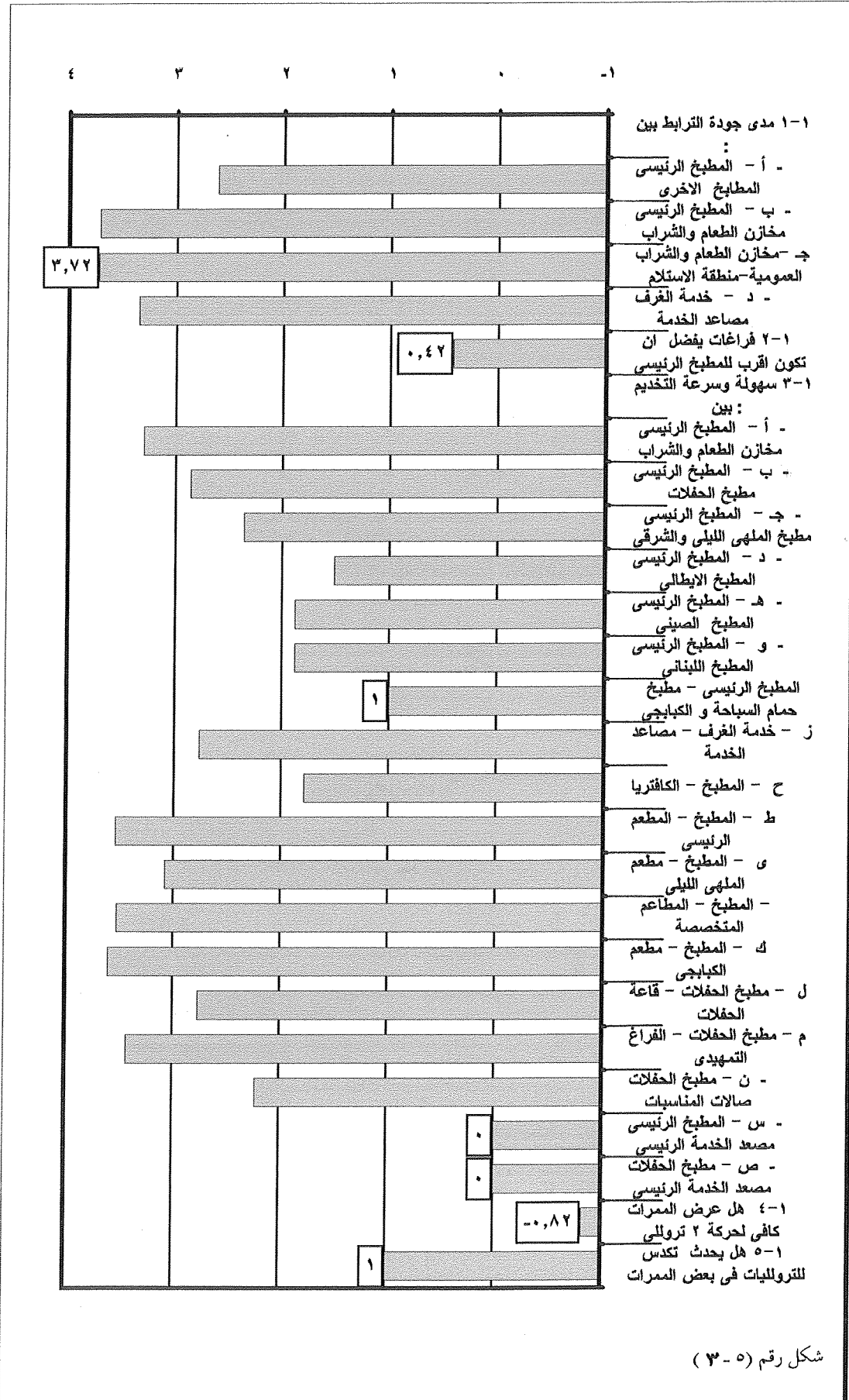


٤-١-٥ العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي
 (فندق شيراتون الجزيرة) شكل رقم (٥-٢)

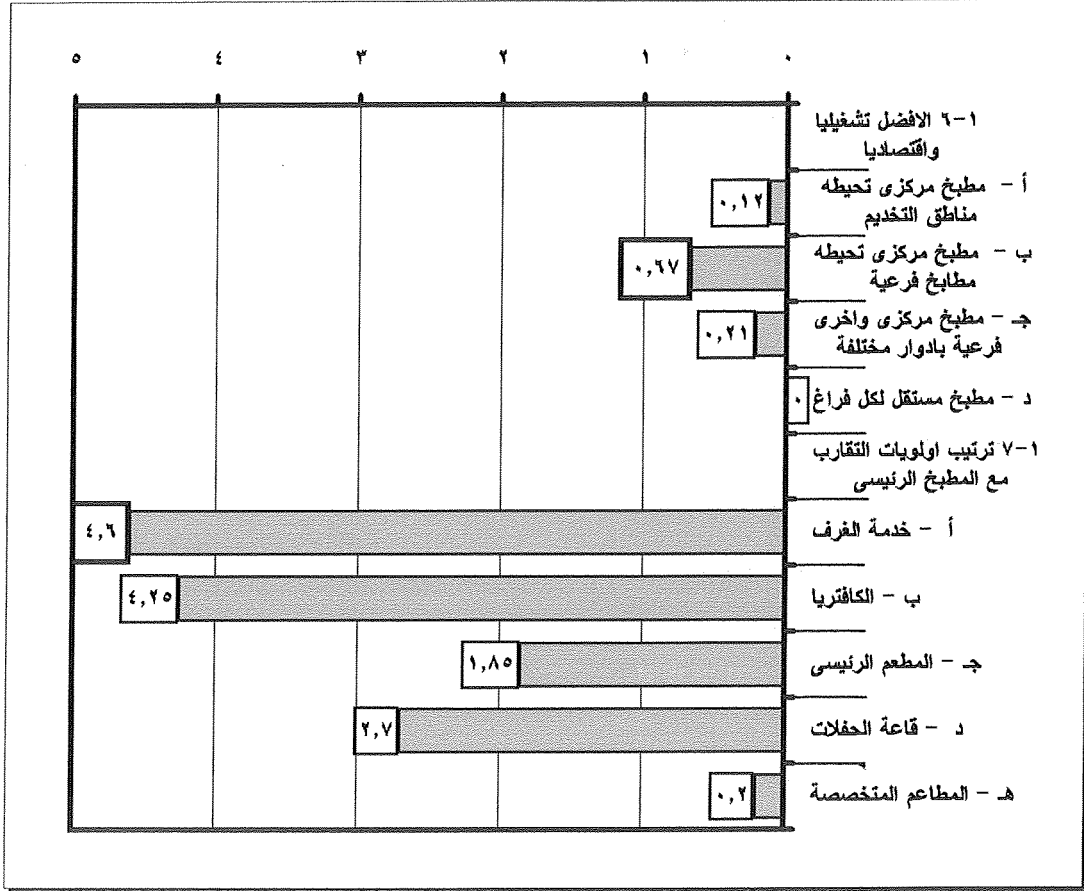
٥-١-٥ تحليل استثمارات الاستبيان (فندق شيراتون الجزيرة / العلاقات الوظيفية الخارجية)



٥-١-٥ تحليل استثمارات الاستبيان (فندق شيراتون الجزيرة / العلاقات الوظيفية الخارجية)

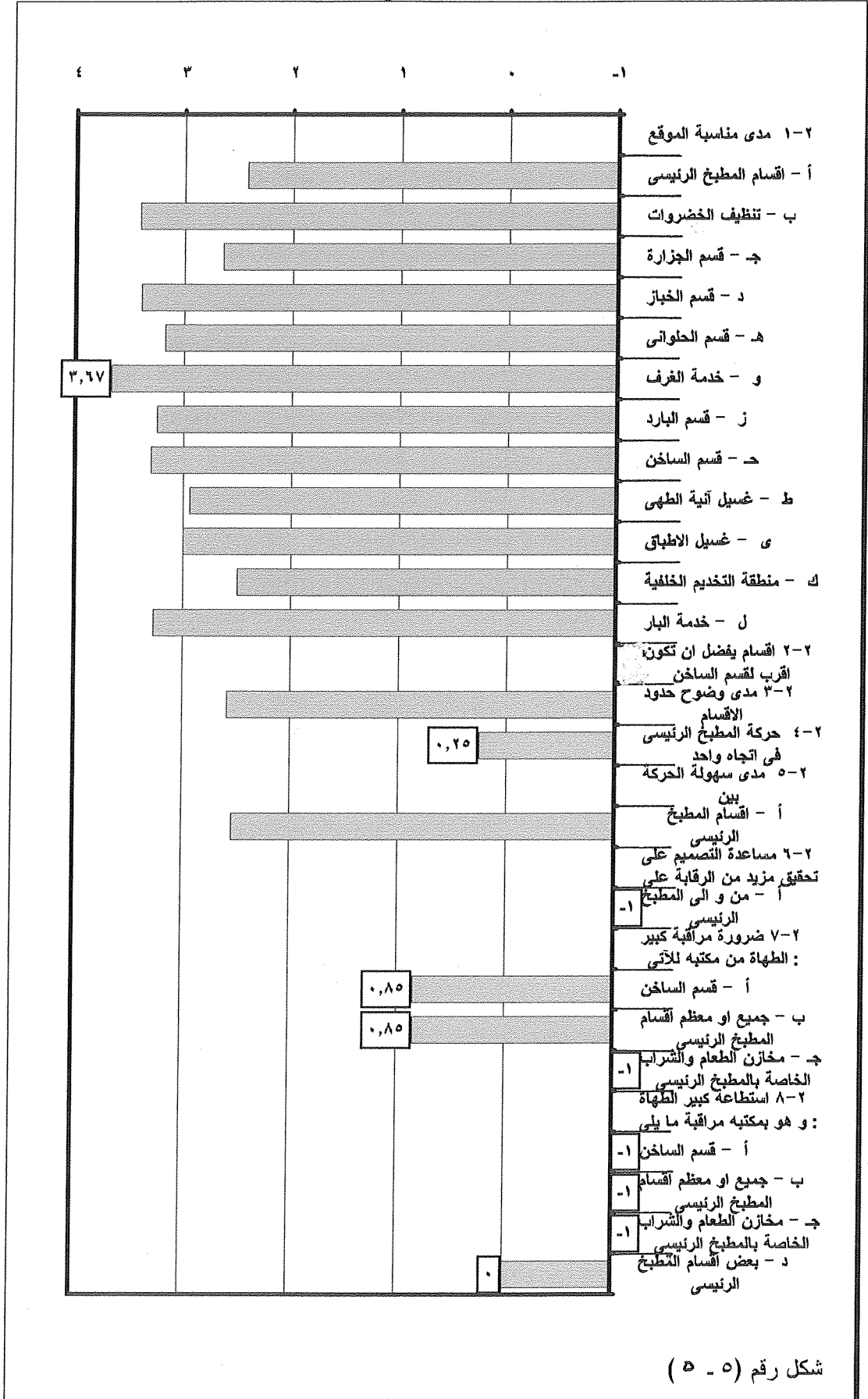


(فندق شيراتون الجزيرة / اراء المجيبين عن الفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق)

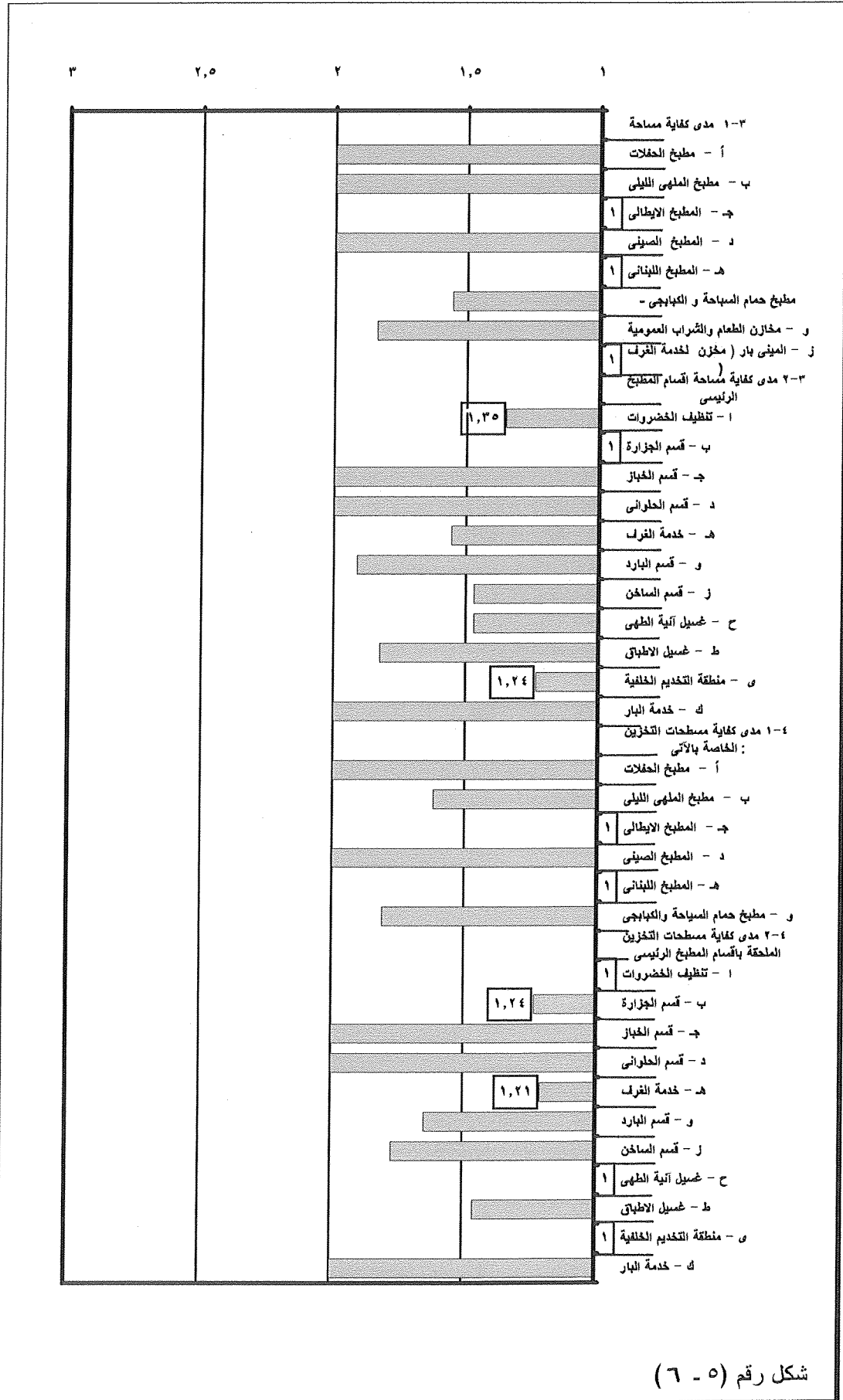


شكل رقم (٥ - ٤)

فندق شيراتون الجزيرة / العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي)



(فندق شيراتون الجزيرة / مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين الثانوية)



٥- ١- ٦ نتائج تحليل استثمارات الاستبيان

من خلال دراسة التصميم القائم للفراغات محل البحث بالتوازي مع محصلة اجابات مستخدمى تلك الفراغات وملاحظاتهم المتضمنة بجدول تجميع البيانات رقم ١ بالملحق (ب) ؛ أمكن التوصل الى نتائج يمكن إيجاز أهمها فيما يلى :

أ- علاقة المطابخ مع بعضها البعض ومع الفراغات العامة والخدمية

- تميز التصميم بوجود المطبخ الرئيسى ومخازن الطعام والشراب العمومية ومنطقة الاستلام فى مستوى واحد (الدور الارضى) ، كما جاءت اغلبية اراء المجيبين على انها متقاربة بدرجة ممتازة وعلى اتصال مباشر بواسطة طريقة تخدم بعرض كافي كما هو موضح بالشكل (٥-٧) .

- بالنسبة لعلاقة التقارب للمطبخ الرئيسى مع المطابخ الاخرى فقد رأى معظم المجيبين انها اقل من جيدة .

- طالب اغلبية المجيبين بضرورة وجود مطبخ حمام السباحة ومطبخ الكاباجى بالقرب من المطبخ الرئيسى ؛ لأن مطبخ حمام السباحة يمد مطعم الكاباجى بكافة الاطعمة غير المشوية ، اضافة الى المنصة العائمة (Floating Deck) صيفاً ، كما تأخذ خدمة الغرف طلبات من مطبخ الكاباجى فتصل غير ساخنة لطول المسار بينهما والذي يمر بمناطق عامة (تمثل حوالى نصف الواجهة المطلة على النيل) ، و تجدر الاشارة الى ان مطبخ الكاباجى اضيف بعد تشغيل الفندق بفترة لأهداف تسويقية .

- البعد النسبى للمطبخ الرئيسى عن مطابخ الحفلات (بالدور الاول) ومطبخ الملهى الليلى (بالدور الثانى ويعمل كمطبخ شرقى صباحاً) مع بطئ الحركة بينهم لعدم وجود مصعد خدمة خاص بهم (وقد اشار معظم المجيبين الى تلك المشكلة) ؛ وبرغم كل ما سبق جاءت اغلبية ارائهم بان جودة اتصال تلك المطابخ بالمطبخ الرئيسى اكثر من مقبولة بينما حصل اتصال المطابخ التخصصية بالرئيسى على تقدير اقل من المقبول - رغم انها ملاصقة له - وذلك بسبب ضيق ممر التوزيع الرابط مع وجود منحدرات صاعدة وهابطة به ودواليب خاصة بمناطق التخدم الخلفية للمطابخ التخصصية باحد

جانبيه كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٨) مما يجعل الحركة بطيئة ويساعد على وقوع حوادث .

- يحدث ازدحام كبير بمر التوزيع للمطابخ التخصصية حيث انه الى جانب ضيقه وبطء الحركة به ، فهو يعتبر شريان اتصال المطبخ الرئيسي وخدمة البار الرئيسي بكل من مطبخ بار ومطعم حملم السباحة ومطبخ الكاباجي والبار الرئيسي .

- رغم قرب خدمة الغرف من مصاعد الخدمة إلا ان جودة الاتصال بينهما حازت على تقدير اقل من جيد نظراً لاشتراك قسم الاشراف الداخلى (Housekeeping) وناقل الحقائب وقسم الصيانة والمغسلة فى استخدام نفس المصاعد .

- عدم سلاسة الحركة بين منطقة مناولة الطعام البارد والساخن بالمطبخ الرئيسي والكافتريا لضيق الممر الذى يعتبر بمثابة حرم لمنطقة غسيل الاطباق ، كما هو موضح بالشكلين رقمى (٥-٩) ، (٥-١٠) .

- جاءت اغلبية اراء المجيبين بنسبة ٦٧ % على انه من الافضل تشغيلاً واقتصادياً وجود مطبخ مركزى تحيط به المطابخ الفرعية ، وطالب من سؤل من العاملين بقسم الغرف بتوفير مطبخ خاص بخدمة الغرف فى حالة زيادة عدد الغرف لتخفيف الضغط عن المطبخ الرئيسي .

- بالنسبة لأراء المجيبين عن ترتيب اولويات تقارب الفراغات العامة مع المطبخ الرئيسي جاءت خدمة الغرف ، الكافتريا فى المقدمة ، يليها قاعة الحفلات ، فالمطعم الرئيسي ، وجاءت المطاعم المتخصصة فى الترتيب الاخير (وهى فى الوضع القائم الاقرب للمطبخ الرئيسي عن الفراغين السابقين .

ب - العلاقات الوظيفية لأقسام المطبخ الرئيسي

- حصل توزيع اقسام المطبخ الرئيسي على تقدير عام اكثر من مقبول ، وجاءت خدمة الغرف فى المرتبة الاولى لقربها من منطقة المناولة ولوبى مصاعد الخدمة ، كما حصلت خدمة البار على تقدير مرتفع لمركزية موقعه بالنسبة للفراغات العامة المحيطة بالمطبخ الرئيسي وخدمة الغرف ، وجاء فى المرتبة الاخيرة قسم الجزار لوجوده وسط

مناطق تحضير وطهى الخضروات ومرور المواد الخام (الواردة اليه من المخازن) عبر مناطق العمل بالمطبخ كما هو موضح بالشكل رقم (٥-١١) .

- تم نقل قسم الطعام البارد من المطبخ الرئيسى الى مطبخ الحفلات لاحتياج البوفيهات التى يعدها الى كميات كبيرة من الطعام البارد بخلاف الكافتريا التى تم توفير قسم بارد خاص بها فى المطبخ الرئيسى .

- حصل موقع قسم الخباز والحلوانى على تقدير اكثر من جيد لبعده عن المطبخ الرئيسى (حيث الروائح والحرارة الضارين بانتاجه) و قربه من منطقة الاستلام لاستلام المواد الخام (التى يخشى تلفها بالحرارة او تلوثها مثل الكريما) و التى تورد له يومياً كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٧) .

- عدم كفاءة مسارات الحركة بين اقسام المطبخ الرئيسى فقد حصلت على تقدير اقل من المقبول بسبب ضيق الممرات فى بعض المناطق (بين منطقة تحضير الخضروات واعدادها وقسم الجزار) كما هو موضح بالشكل رقم (٥-١١) .

- مسارات الحركة بالمطبخ الرئيسى ليست فى اتجاه واحد فبينما تتم عمليات التجهيز فالاعداد فالمناولة بالتتابع المناسب إلا ان الحركة الراجعة لغسل الاطباق و نزع المخلفات من المطبخ الرئيسى غير مدروسة وهى مهمة جداً لنواحى النظافة والصحة العامة ومنع ارتباك سير العمل بالمطبخ وتكاد تكون مهملة بصفة عامة فى تصميم الفنادق (على حد تعبير كبير الطهاة الفرنسى الجنسية) .

- جاءت اغلبية الاراء مؤيدة لأهمية مراقبة كبير الطهاه من مكتبه للقسم الساخن بصفة خاصة دون المخازن الملحقة به ؛ حيث يلزم وجود ثلاجة خاصة به و هذا مختلف عن الوضع القائم لوجود مكتبه بمطبخ الحفلات (و الذى كان من قبل بلوبى مساعد الخدمة) .

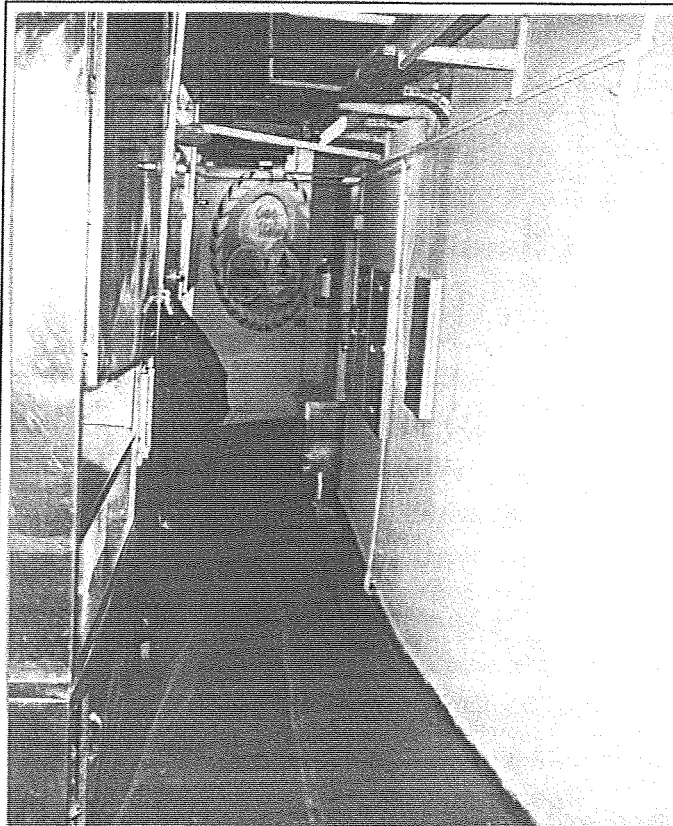
جـ - مدى كفاية المساحات

- اشارت تقديرات معظم المجيبين الى كفاية مساحات المطابخ باستثناء المطبخين الايطالى واللبنانى لشدة صغر مساحتهما كما هو موضح بالشكل رقم (٥-١٢) وان مساحة مطبخ حمام السباحة اصبحت صغيرة الى حد ما بعد اضافة مطعم الكبابجى .
- اشار معظم المجيبين الى صغر مساحة قسم الجزار حيث تم نقله من مكانه السابق لتوسعة خدمة الغرف لصغر مساحتها ، و انها مع ذلك ما زالت اصغر من اللازم الى حد ما كما هو موضح بالشكل رقم (٥-١٣) .
- تم توسعة قسمى الحلوانى والخباز باقتطاع جزء من كافتريا العاملين وذلك لاستيعاب معدات اكثر تفى باحتياجات الفندق وقت الذروة كما هو موضح بالشكل رقم (٥-١٤) .
- صغر مساحات مناطق التخدم الخلفية بالمطبخ الرئيسى وخاصة الملحقة بخدمة الغرف حيث يوجد منطقة اضافية بالممر المؤدى الى مصاعد الخدمة يتم بها تجميع الراجع من الغرف .



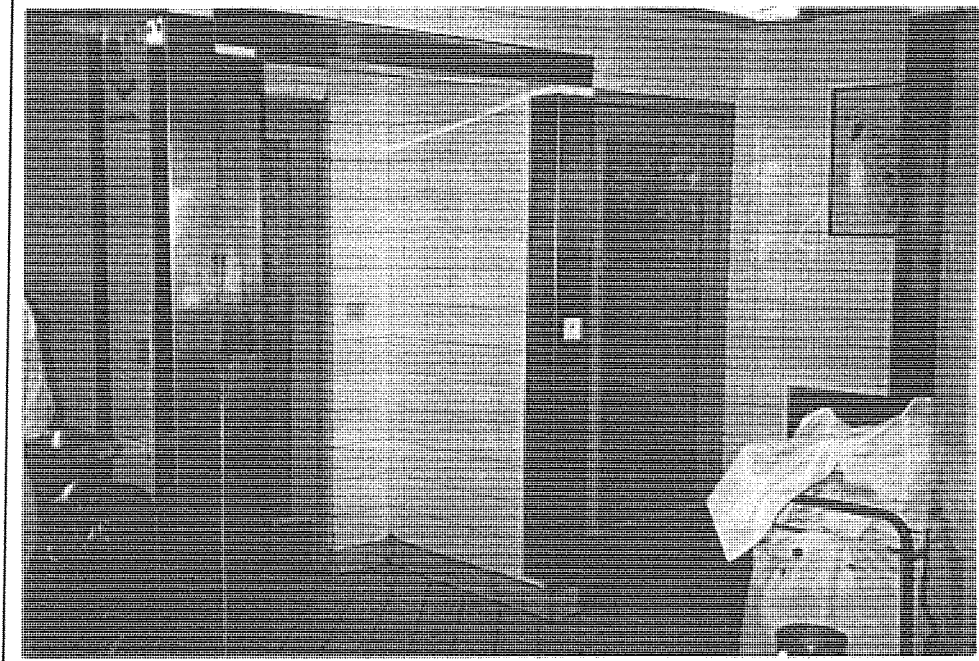
كفاية عرض ممر الخدمة الذي يربط المطبخ الرئيسي بمنطقة الاستلام ومباشرة اتصال الحلوانى بها .

شكل رقم
(٧ - ٥)



وجود منحدر بممر التخديم
الى المطابخ التخصصية
مع وجود دواليب خاصة
بمنطقة التخديم الخلفية
لتلك المطابخ على جانب
الممر الذى يصل المطبخ
الرئيسى بمطبخ حمام
السياحة والكتابجى

شكل رقم
(٨ - ٥)



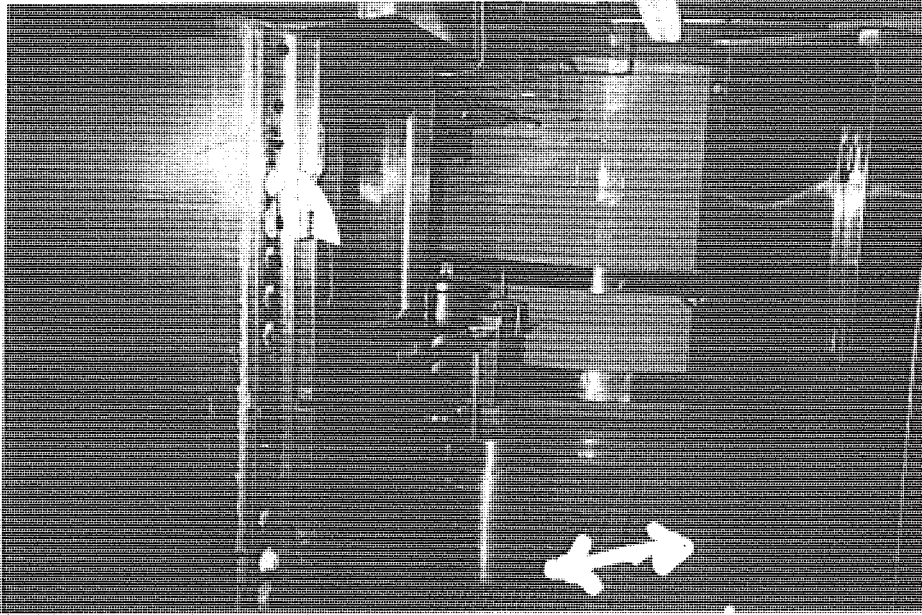
ارباك موقع غسيل الاطباق لمنطقة التخدم الفاصلة بين المطبخ الرئيسي
والكافتريا

شكل رقم
(٩ - ٥)



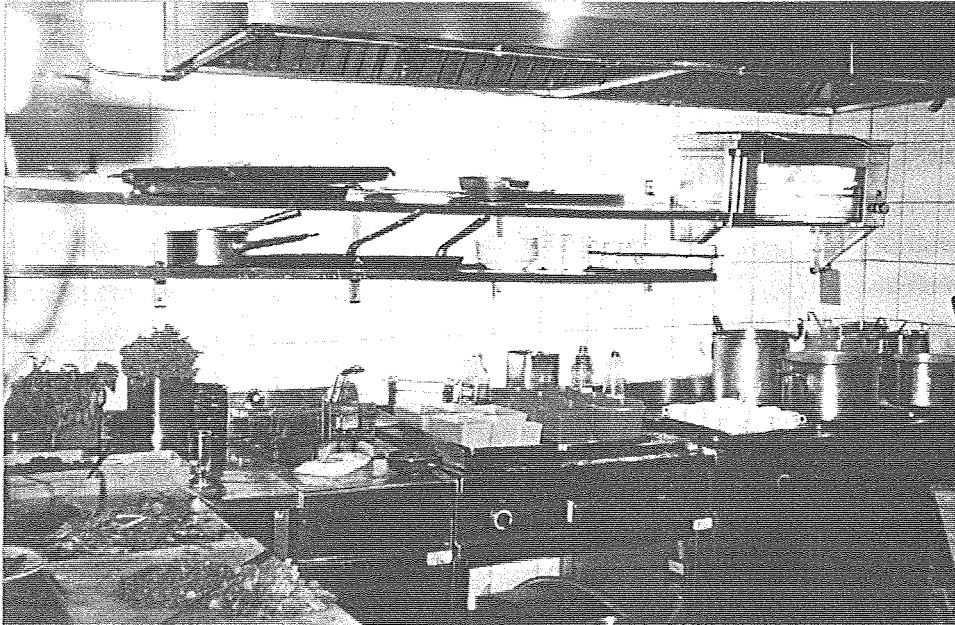
ارباك غسالة الاطباق للحركة من والى المطابخ التخصصية من خلال
المدخل الموجود بعد كاونتر مناولة الطعام البارد

شكل رقم
(١٠ - ٥)



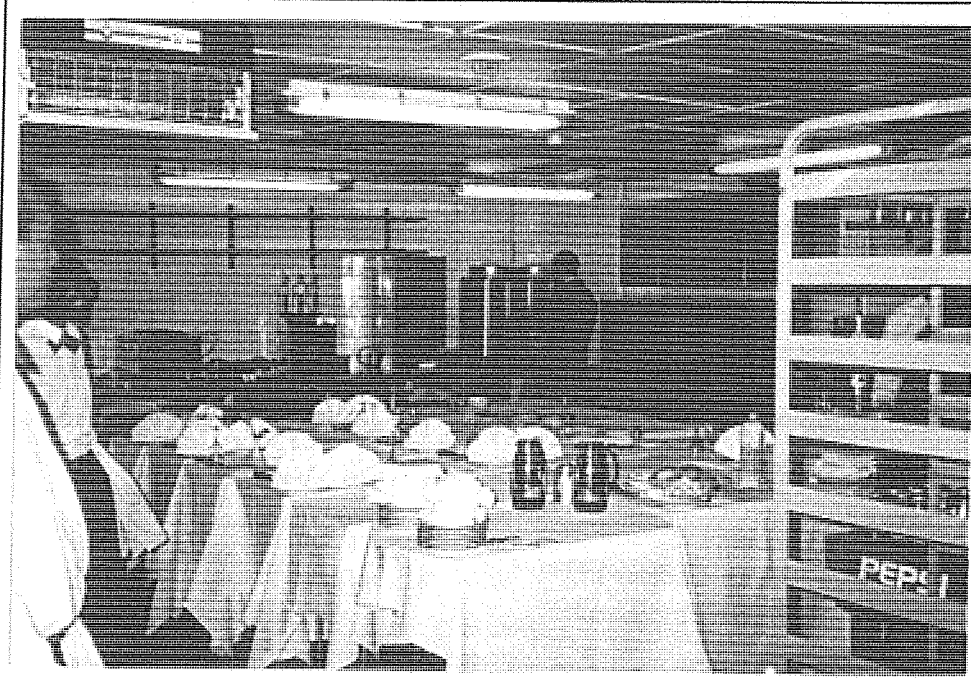
ضيق مسار الحركة في المنطقة المحصورة بين منطقة اعداد الخضروات
بالقسم الساخن وقسم الجزارة بالمطبخ الرئيسي

شكل رقم
(١١-٥)



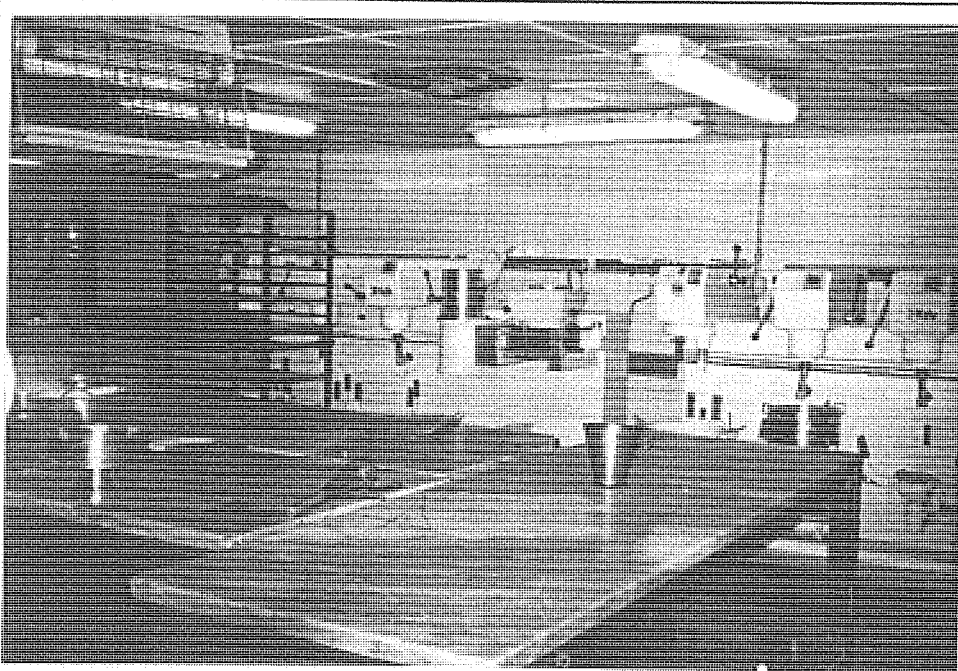
صغر مساحة المطبخ الايطالي وكذلك مسطحات التخزين الخاصة به

شكل رقم
(١٢-٥)



قسم خدمة الغرف بالمطبخ الرئيسي بعد التوسعة وان كان المجهزين يرون انها مازالت صغيرة الى حد ما خاصة وقت الذروة

شكل رقم
(١٣-٥)



اتساع قسم الحلواني والخباز واستيعابه لمجموعة كبيرة من المعدات الحديثة مع سهولة الحركة به

شكل رقم
(١٤-٥)

٥ - القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)



٥.٢ فندق هيلتون شبرد

٥.٢-١ بيانات عامة

- تاريخ الافتتاح : ١٩٥٧
- عدد سنوات التشغيل حتى ١٩٩٥ : ٣٨
- المصمم المعماري : (بلجيكا)
- شركة الادارة : هيلتون الدولية
- (الدانمرك)
- المالك: شركة الفنادق المصرية
- سعة الفندق : ٢٨٥ غرفة

٥.٢-٢ مكونات الفندق محل الدراسة

فراغات عامة يتم بها تقديم الطعام والشراب فراغات إعداد الطعام والشراب

مطبخ الكافتريا	كافتريا
٤ مطابخ تخصصية	٣ مطعم تخصصي (ايطالي شرقي اسبوي)
(ايطالي ، شرقي ، هندي ، صيني)	بار رئيسي
	صالون البار (Bianco Bar Lounge)
	ركن بيع الحلويات (Patisserie)
المطبخ الرئيسي	صالة ديسكو
مطبخ الحفلات	قاعة احتفالات
	٣ صالة مناسبات

النسب التوية لمساحة وحدات الإقامة : الفراغات العامة : فراغات الخدمة من اجمالي المساحة

٦٣ % ٢٠ % ١٧ %

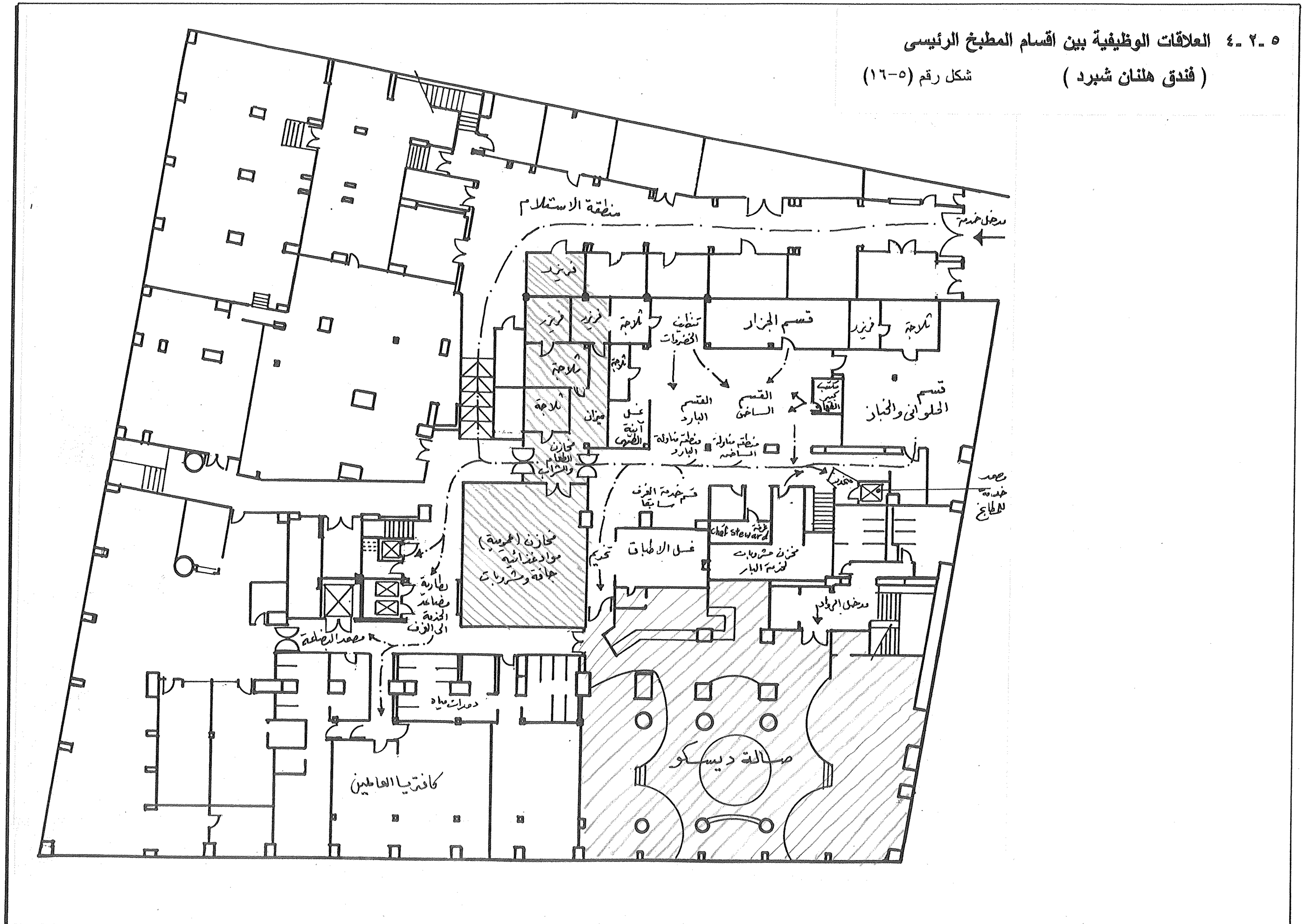
نسبة المخدوم الى الخادم

١ : ٤,٢٩

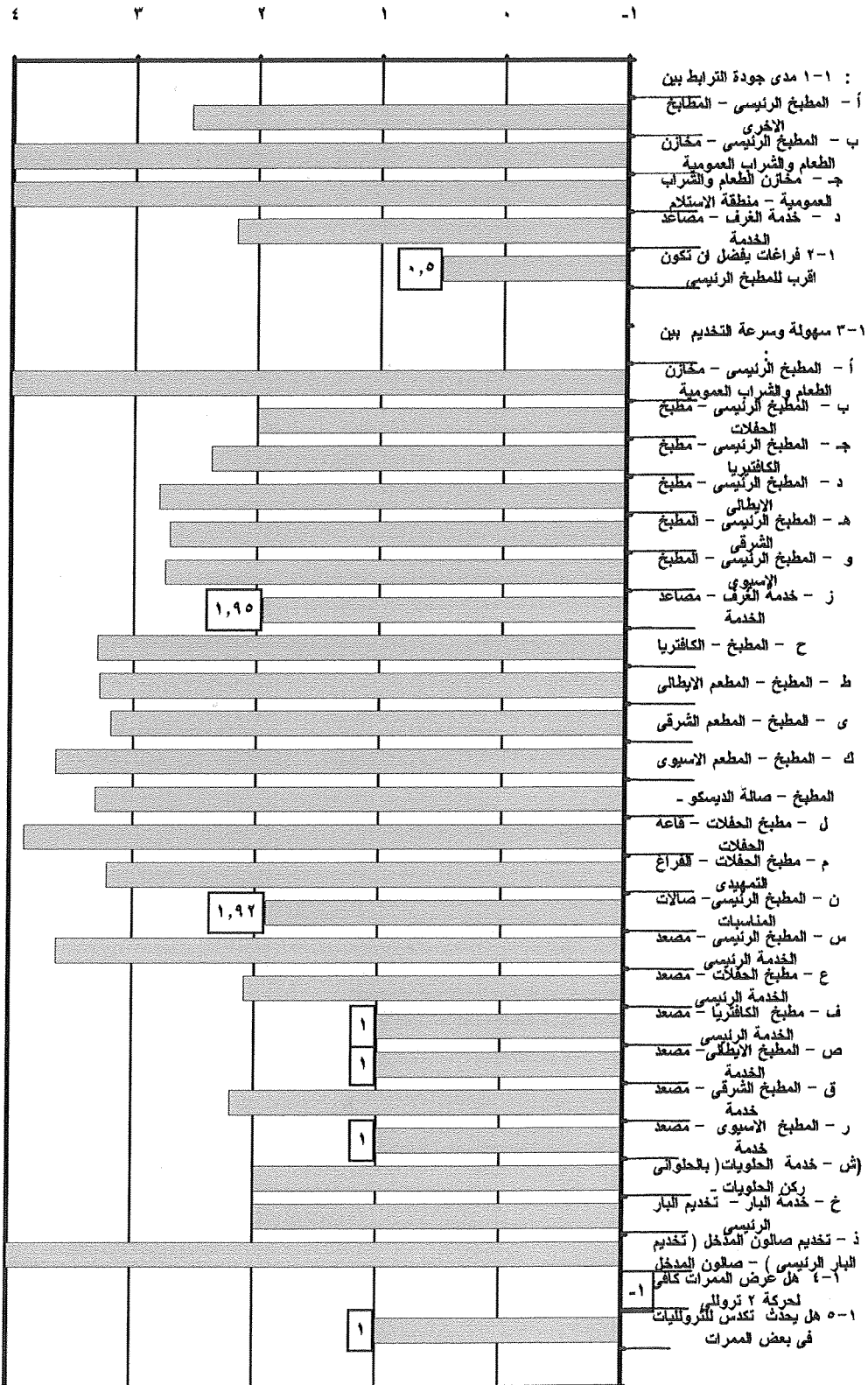
٤-٢-٥ العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي

شكل رقم (٥-١٦)

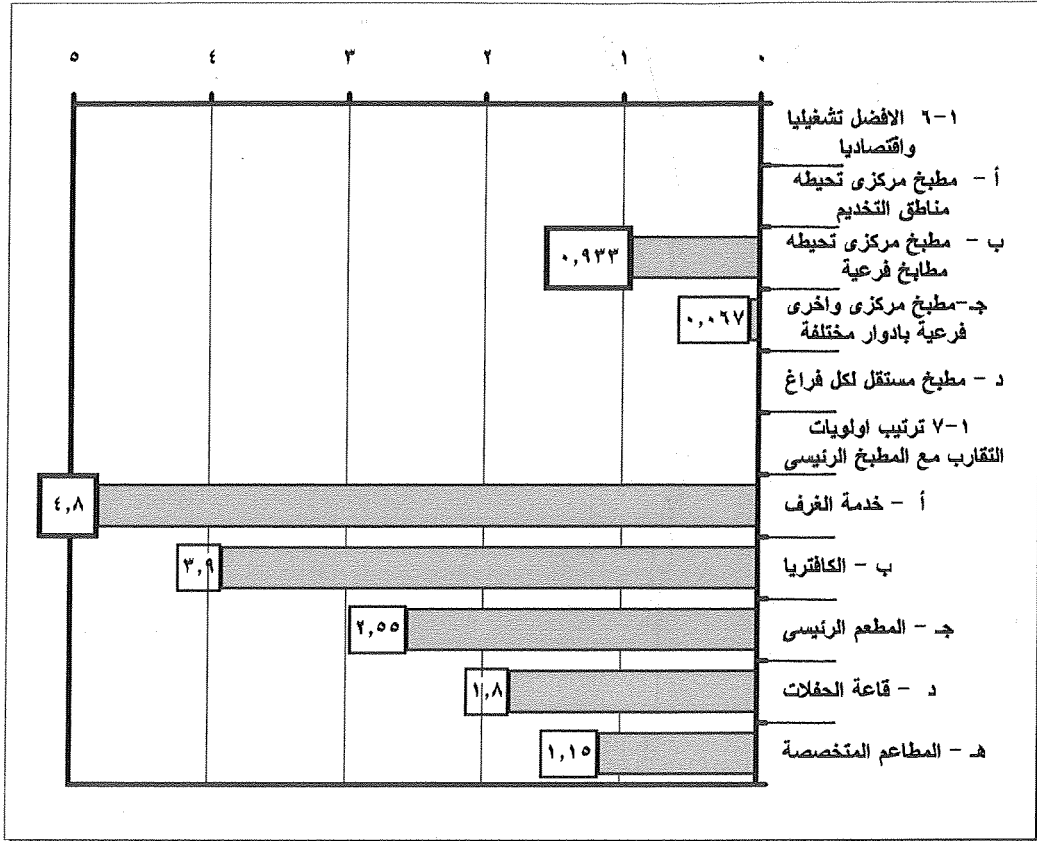
(فندق هلتون شبرد)



٥-٢-٥ تحليل استثمارات الاستيبان (فندق هلنان شبرد / العلاقات الوظيفية الخارجية)

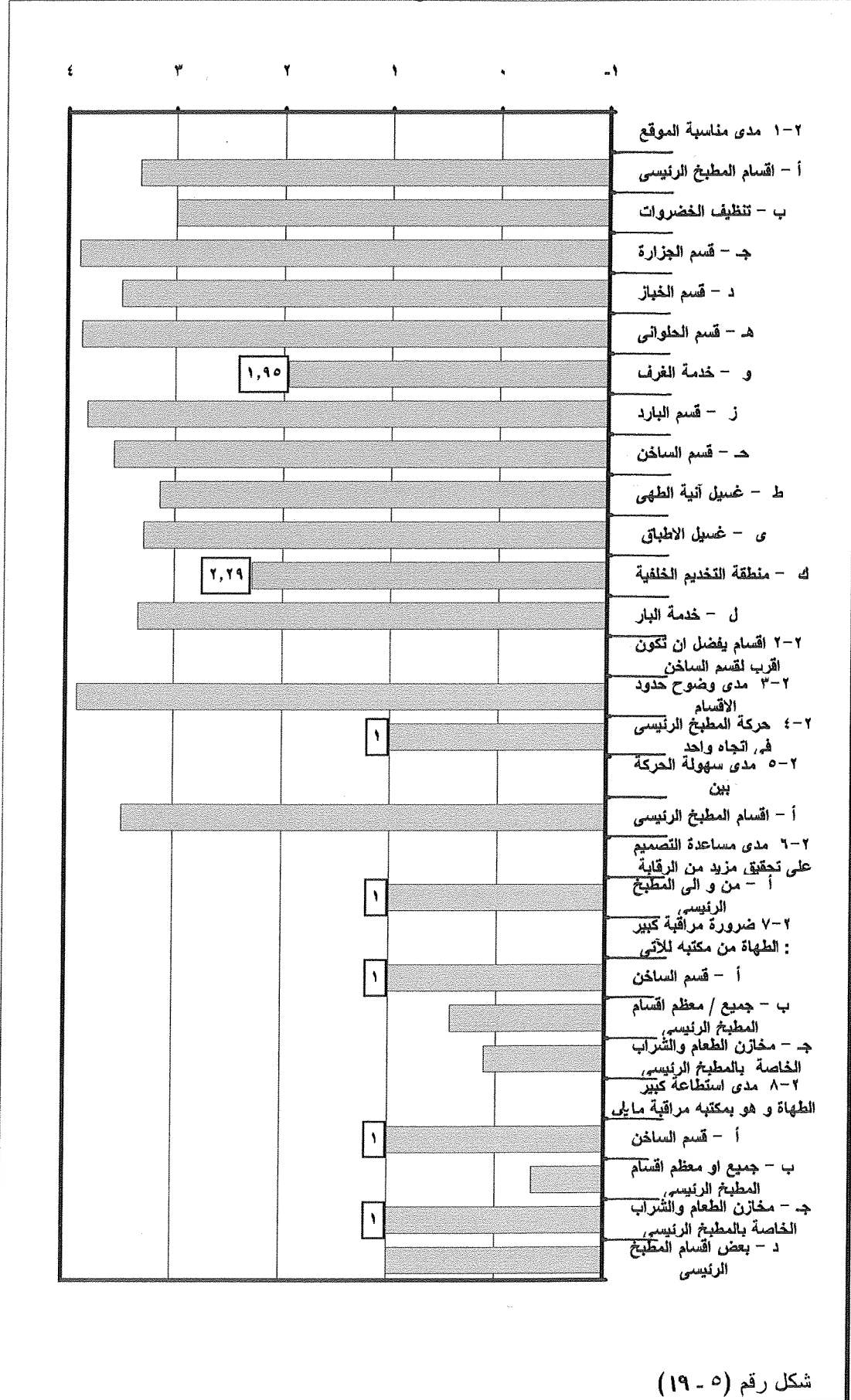


(فندق هلنان شبرد / اراء المجيبين عن الفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق)

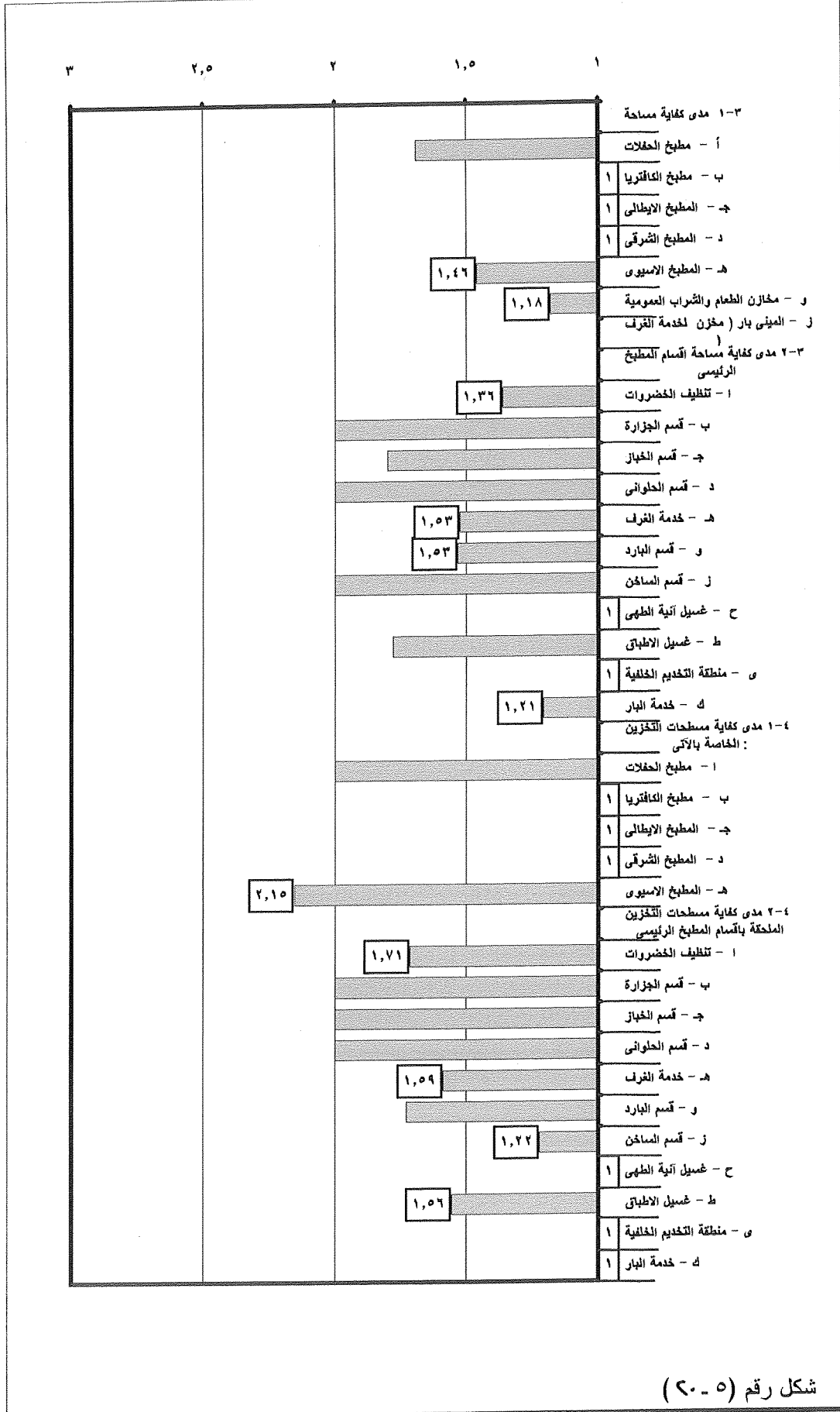


شكل رقم (٥ - ١٨)

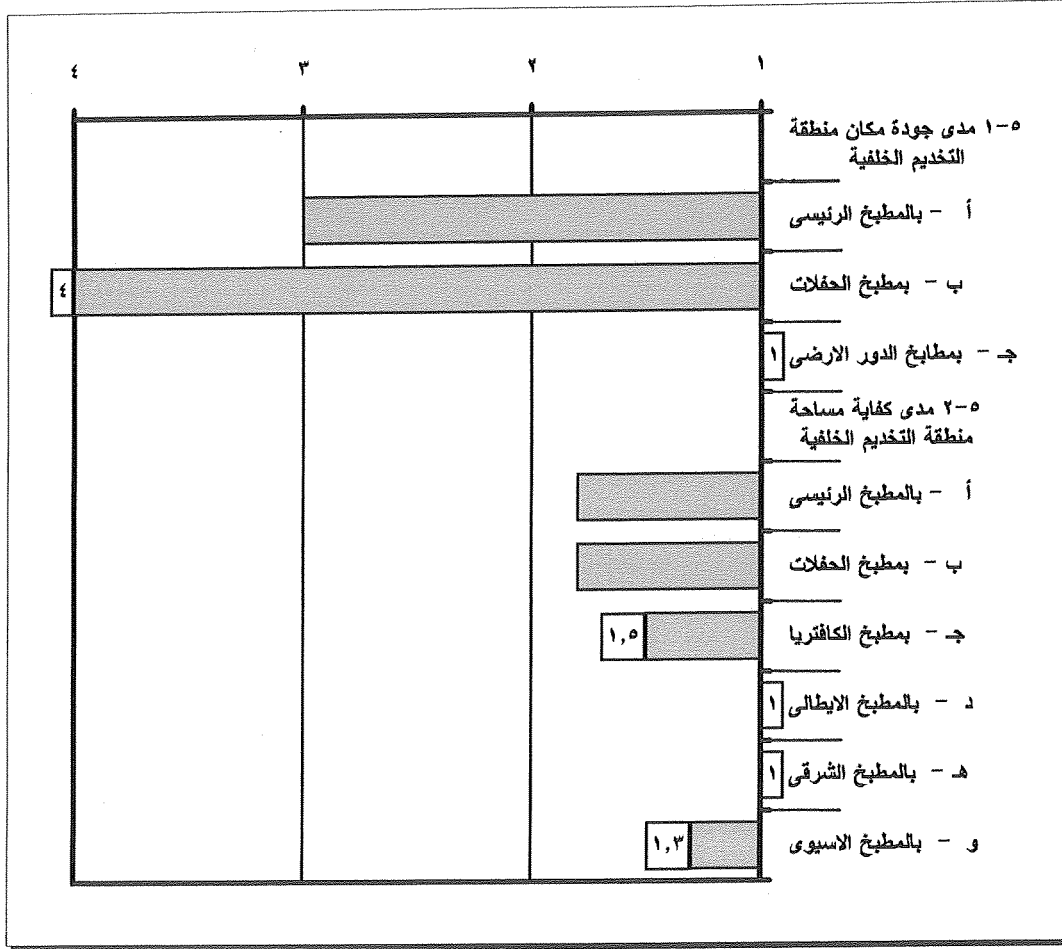
(فندق هيلان شبرد / العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي)



فندق هلنان شبرد / مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين الثانوية)



(فندق هلنان شبرد / مناطق الترخيم الخلفية)



شكل رقم (٥ - ٢١)

٦-٢-٥ نتائج تحليل استثمارات الاستبيان

من خلال دراسة التصميم القائم للفراغات محل البحث بالتوازي مع محصلة اجابات مستخدمى تلك الفراغات وملاحظاتهم المتضمنة بجدول تجميع البيانات رقم ٢ بالملحق (ب) ؛ أمكن التوصل الى نتائج يمكن ايجاز أهمها فيما يلى :

أ - علاقة المطابخ مع بعضها البعض ومع الفراغات العامة والخدمية

- تميز التصميم بتقارب منطقة الاستلام ومخازن الطعام والشراب العمومية والمطبخ الرئيسى وقد حاز على تقدير ممتاز ، بينما حاز تقارب المطبخ الرئيسى مع المطابخ الاخرى الفرعية على تقدير مقبول .
- حاز تقارب خدمة الغرف مع مصاعد الخدمة الى الغرف على تقدير مقبول لطول مسار الحركة بينهما ومروره بسلسلة مطابخ الدور الارضى ثم بمنطقة دخول الرواد للمطعم الشرقى ، بينما حاز الوضع السابق لها (امام منطقة المناولة بالمطبخ الرئيسى) على تقدير افضل لعدم مرور مسار الحركة بمناطق عمل او فراغات عامة .
- طالب غالبية المجيبين باهمية وجود قاعة الحفلات بالقرب من المطبخ الرئيسى لتقليل تكلفة تشغيل القسم الساخن به حيث انه لا يخدم مباشرة الا صالة الديسكو ، ولطول المسافة بين المطبخ الرئيسى ومطبخ الحفلات (عشرة ادوار) والذى يعمل كمنطقة مناولة للطعام المعد بالمطبخ الرئيسى وليس كمطبخ فرعى (الا عند اقامة الحفلات الكبيرة) وذلك لارتفاع تكاليف تشغيله .
- اصبح اتصال المطبخ الرئيسى بالمطبخ الشرقى افضل الى حد ما بعد ان تم نقل المطبخ الاخير هو والمطعم الشرقى من دور الميزانين الى الدور الارضى - لأهداف تسويقية - وبذلك امكن استخدام سلم الخدمة علاوة على المصعد للربط بين المطبخين .
- صعوبة التخديم بين المطبخ الشرقى ومطعمه لبيلاً لوقوع باب التخديم خلف المنطقة المخصصة للفرقة الموسيقية فيتم التخديم من خلال باب تخديم الكافتريا مروراً باب المطعم الشرقى المخصص للرواد .
- اتسم تصميم سلسلة مطابخ الدور الارضى (مطبخ الكافتريا ، المطبخ الايطالى ، المطبخ الشرقى ، المطبخ الهندى ، المطبخ الصينى) بضيق ممرات الخدمة بينها التى لا تتسع لمرور ٢ تروللى فى آن واحد لذا تم اعداد ترولليات ذات سعة اقل من المعدل القياسى بخلاف حدوث اختناقات عند اركان تلك الممرات كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٢٢) .

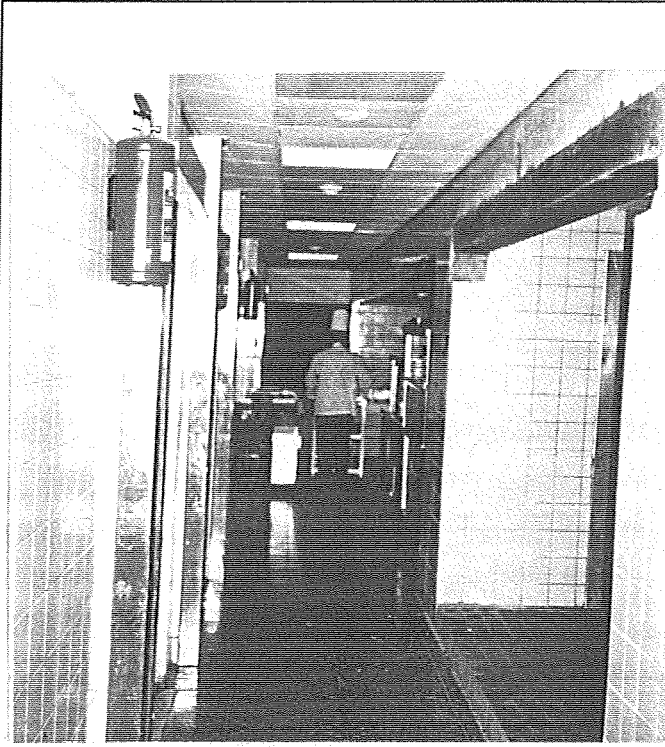
ب - العلاقات الوظيفية لأقسام المطبخ الرئيسي

- جودة مكان مكتب كبير الطهاه الذى يستطيع منه متابعة سير العمل بمنطقة تحضير الخضروات وعملية اعداد الاطعمة بشقيها البارد والساخن علاوة على منطقة المناولة ، كما هو موضح بالشكل رقم (٥- ٢٣) .
- عدم سلاسة حركة التخديم بين منطقة غسيل الاطباق بالدور الارضى ومجموعة المطابخ الموجودة به لتقاطع مسار الحركة مع منطقة الحركة الخاصة بالرواد كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٢٤) .
- جودة موقع خدمة البار لمركزيته و اتصاله المباشر بمجموعة مطابخ الدور الارضى علاوة على قسم خدمة الغرف فقد حصل على تقدير اكثر من جيد ، بخلاف الوضع السابق الذى كان مجاورا لصالة الديسكو وخدمة الغرف فى الوضع السابق حيث حصل على تقدير مقبول .

ج - مدى كفاية المساحات

- مطابخ الدور الارضى صغيرة جدا باستثناء المطبخ الهندى
- صغر مساحة خدمة الغرف الخاصة بتجهيز العربات (بالمنطقة خلف مصعد خدمة المطابخ) .
- صغر مساحة منطقة غسيل أنية الطهى
- صغر مساحة مناطق التخديم الخلفية وخدمة البار
- الصغر النسبى لقسم الجزارة
- معظم المجيبين اكدوا على عدم كفاية مساحات التخزين الملحقة بالمطبخ الشرقى والايطالى و مطبخ الكافتريا .
- عدم كفاية مخازن الطعام والشراب العمومية
- جودة اداء المنطقة الفاصلة بين مطبخ الحفلات وقاعة الحفلات كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٢٥) .

فندق هنان شبرد



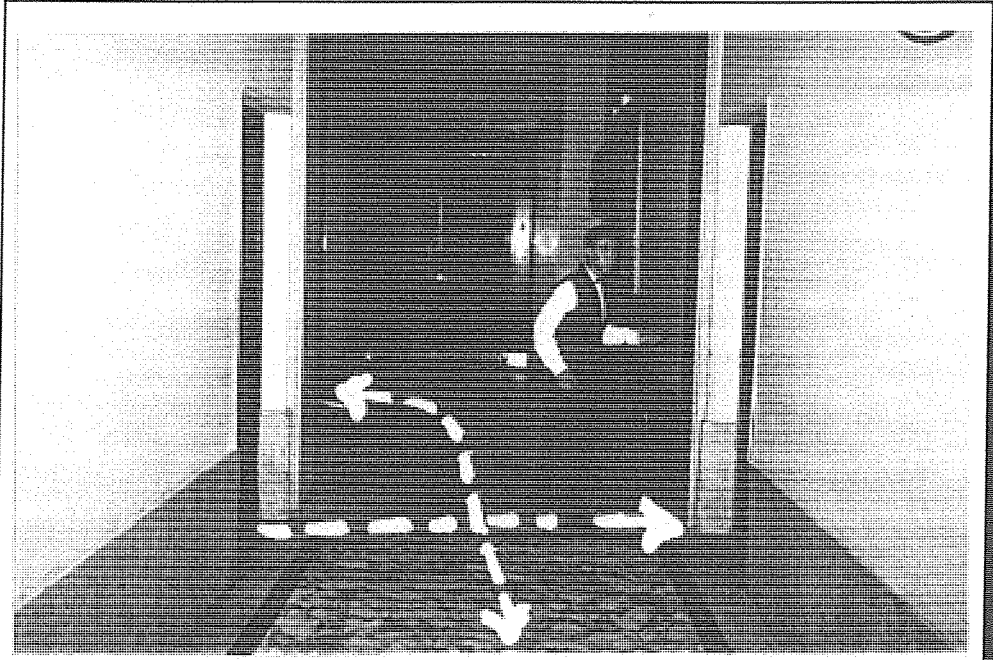
ضيق ممرات الحركة بين
مطابخ الدور الارضى
بحيث لا تسمح بحركة
٢ ترولى مع اختلاف
فى منسوب الارضية

شكل رقم
(٢٢-٥)



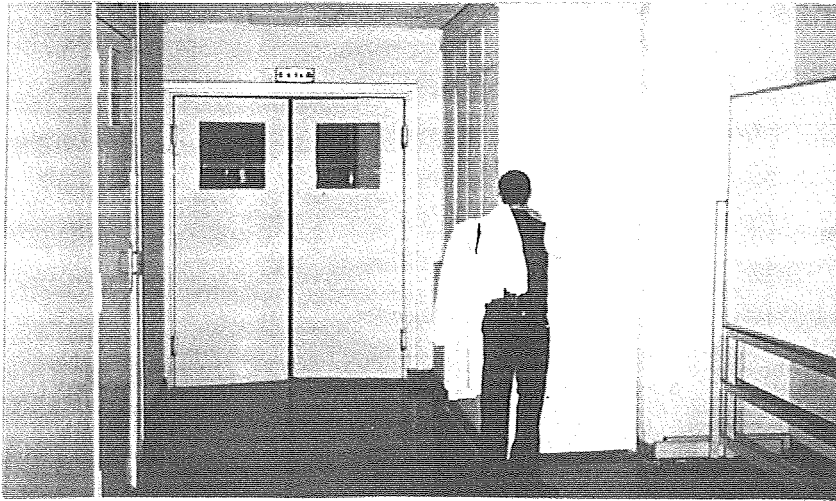
مركزية موقع مكتب كبير الطهاه بالمطبخ المركزى وقدرته على مراقبة
المنتج النهائى أثناء خروجه من المطبخ

شكل رقم
(٢٣-٥)



مسار حركة الخدمة بين مجموعة مطابخ الدور الارضى ، ومنطقة غسل الاطباق
ومنطقة الاعداد لخدمة الغرف بصورة تقطع مسار حركة رواد الفندق

شكل رقم
(٢٤-٥)



اتساع منطقة التخدم الفاصلة بين مطبخ الحفلات وقاعة الحفلات مع
استيعاب احتياجات التخزين لمنطقة التخدم الخلفية

شكل رقم
(٢٥-٥)

٥ - القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)



٣-٥ فندق ماريوت القاهرة

٣-٥ ١- بيانات عامة

- تاريخ الافتتاح : ١٩٨٢
- عدد سنوات التشغيل حتى ١٩٩٥ : ١٣
- المصمم المعماري: د.سيد مديولى (مصر)
- شركة الادارة : ماريوت العالمية
(الولايات المتحدة)
- المالك: شركة ايجوث
- سعة الفندق : ١٢٥٠ غرفة

٣-٥ ٢- مكونات الفندق محل الدراسة

<input type="checkbox"/> فراغات عامة يتم بها تقديم الطعام والشراب	<input type="checkbox"/> فراغات إعداد الطعام والشراب
كافتريا	مطبخ الكافتريا
مطعم رئيسى (فرنسى)	مطبخ المطعم الرئيسى والملهى الليلى
٢ مطعم تخصصى (ايطالى ، مكسيكى)	مطبخ ايطالى ، مطبخ مكسيكى
مطعم مكشوف ذو طابع خاص (الليالى المصرية)	مطبخ الليالى المصرية (اعمال شواء)
مطعم حمام السباحة	مطبخ حمام السباحة
مقهى الممر (Promenade Cafe)	
بار رئيسى ، و بار تقليدى (حانة)	
صالون بهو المدخل (Lobby Lounge)	المطبخ الرئيسى
ملهى ليلى	
قاعة احتفالات	مطبخ الحفلات
٣ صالة مناسبات	مطبخ المسرح (حاليا الخباز والحلوانى الشرقى)

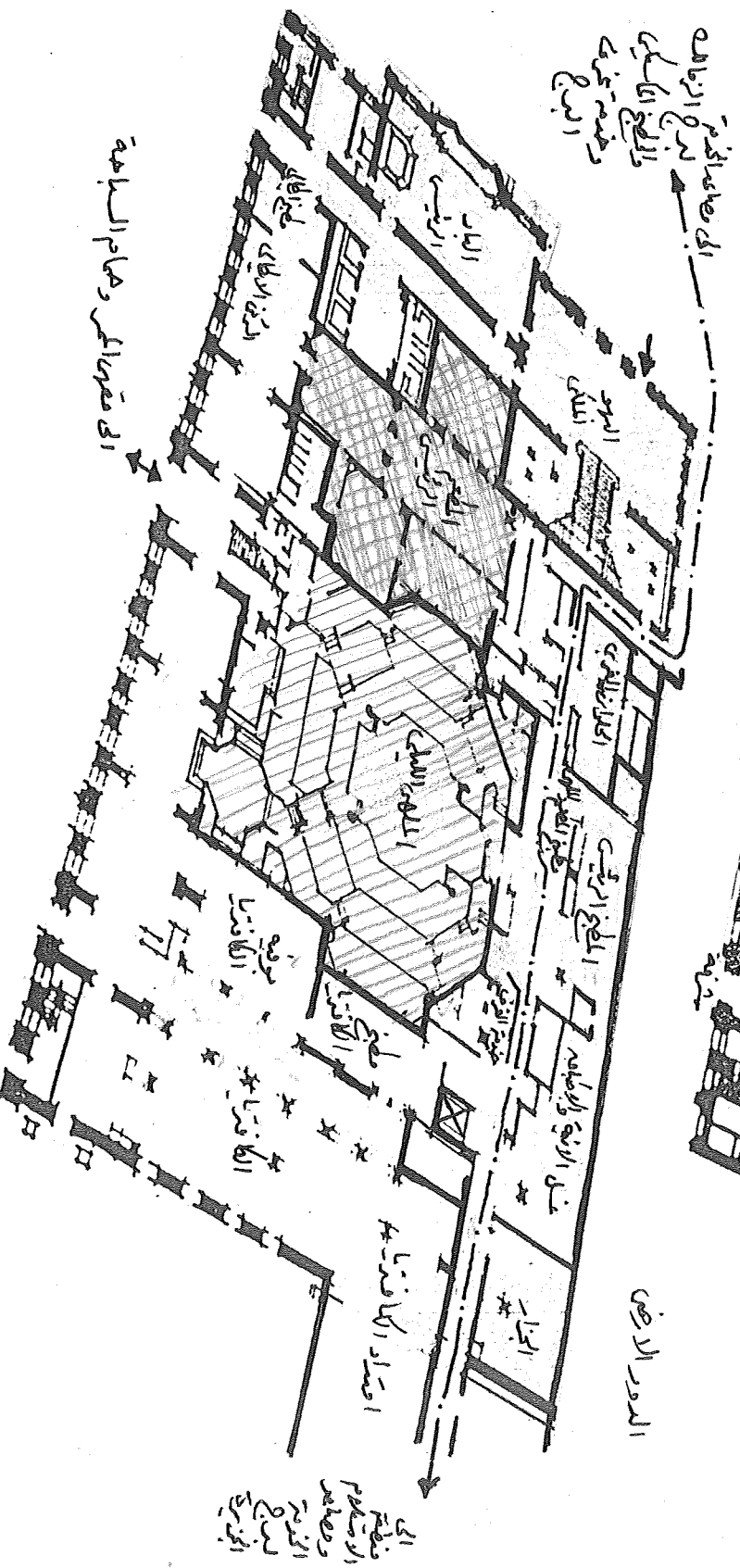
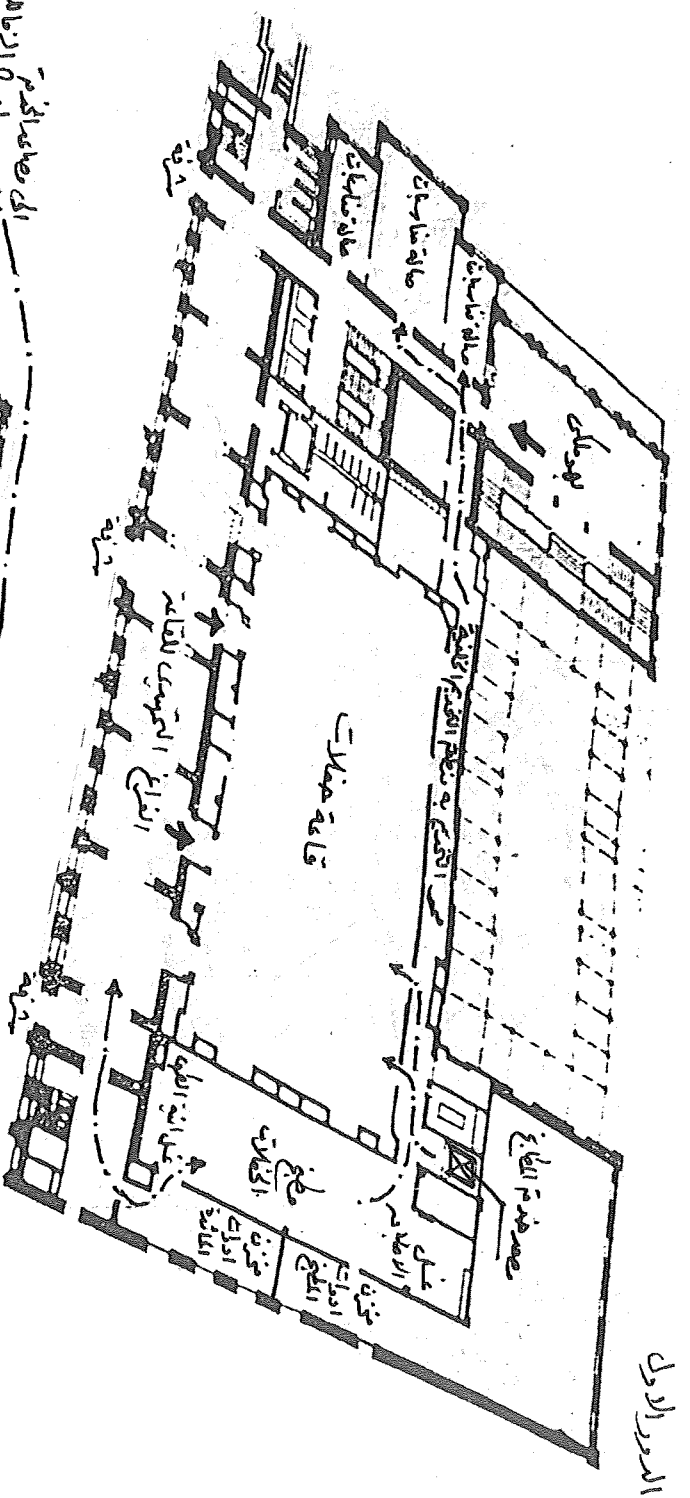
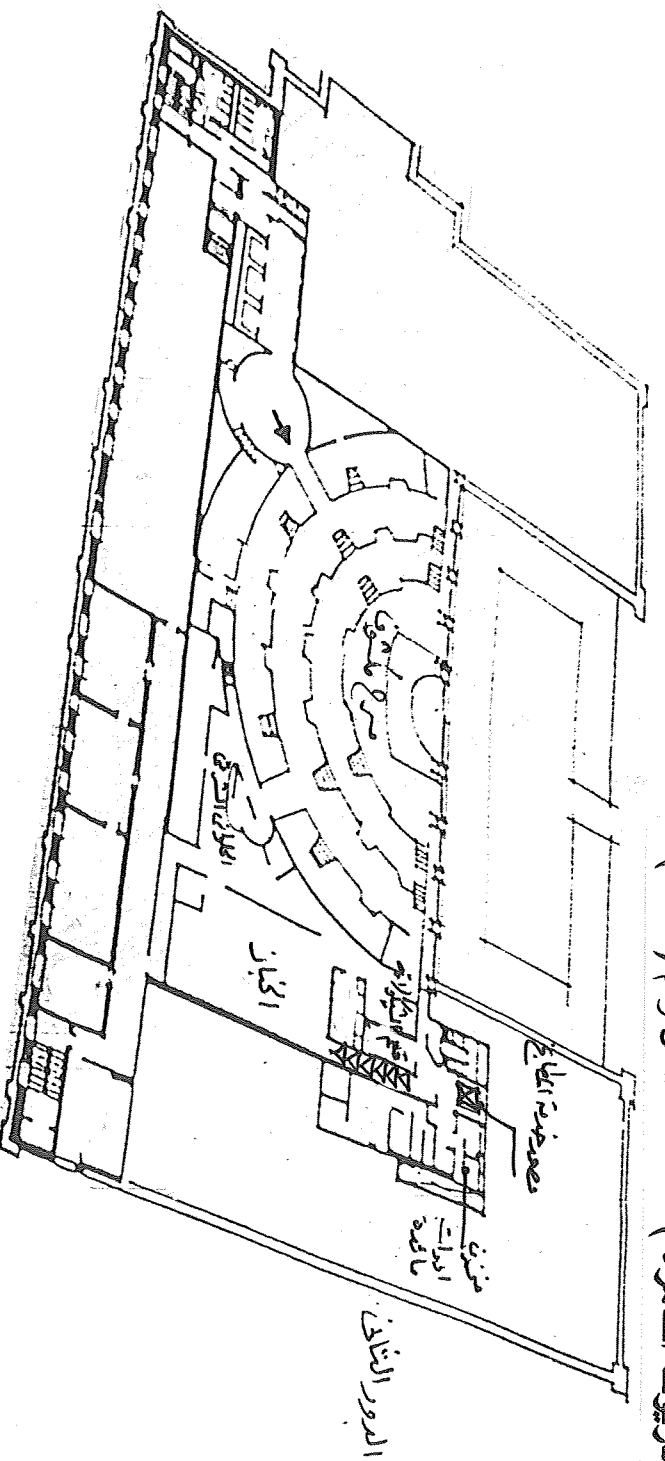
النسب التوية لمساحة وحدات الإقامة : الفراغات العامة : فراغات الخدمة من اجمالى المساحة

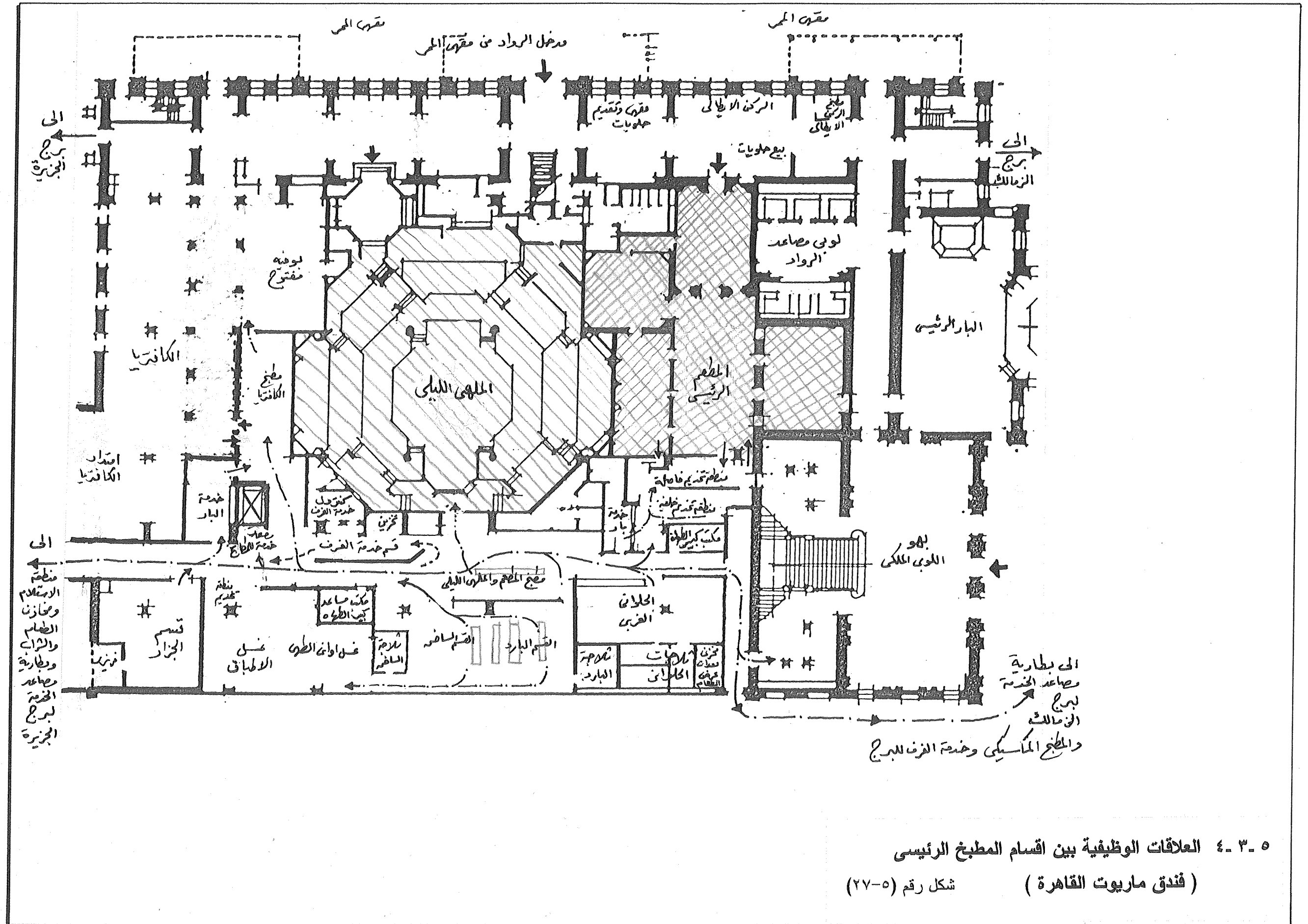
٧٢ % ٢٠ % ٨ %

نسبة المخدوم الى الخادم ١ : ١١,٥

٥-٣-٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية

(فندق ماريوت القاهرة) شكل رقم (٥-٢٦)

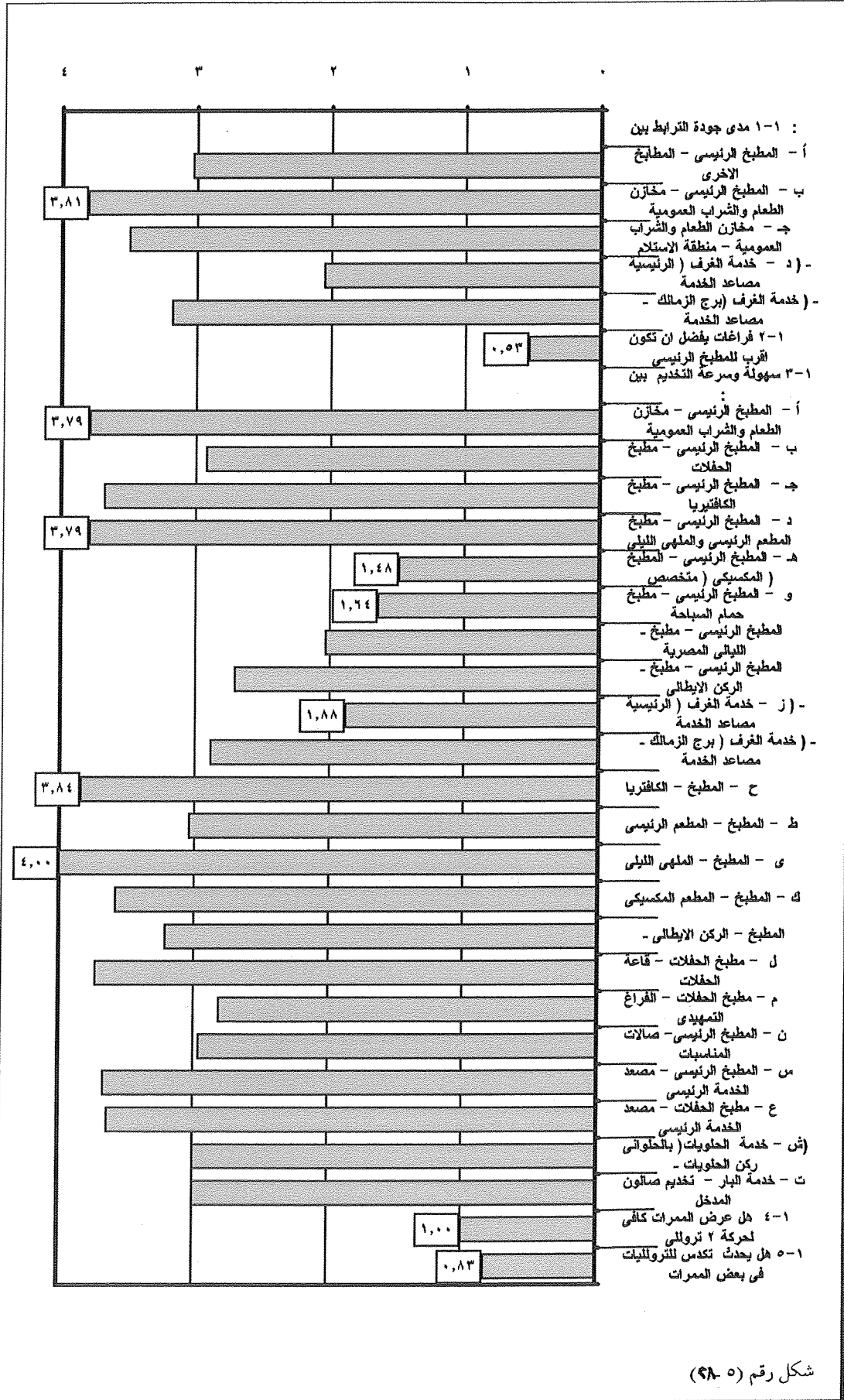




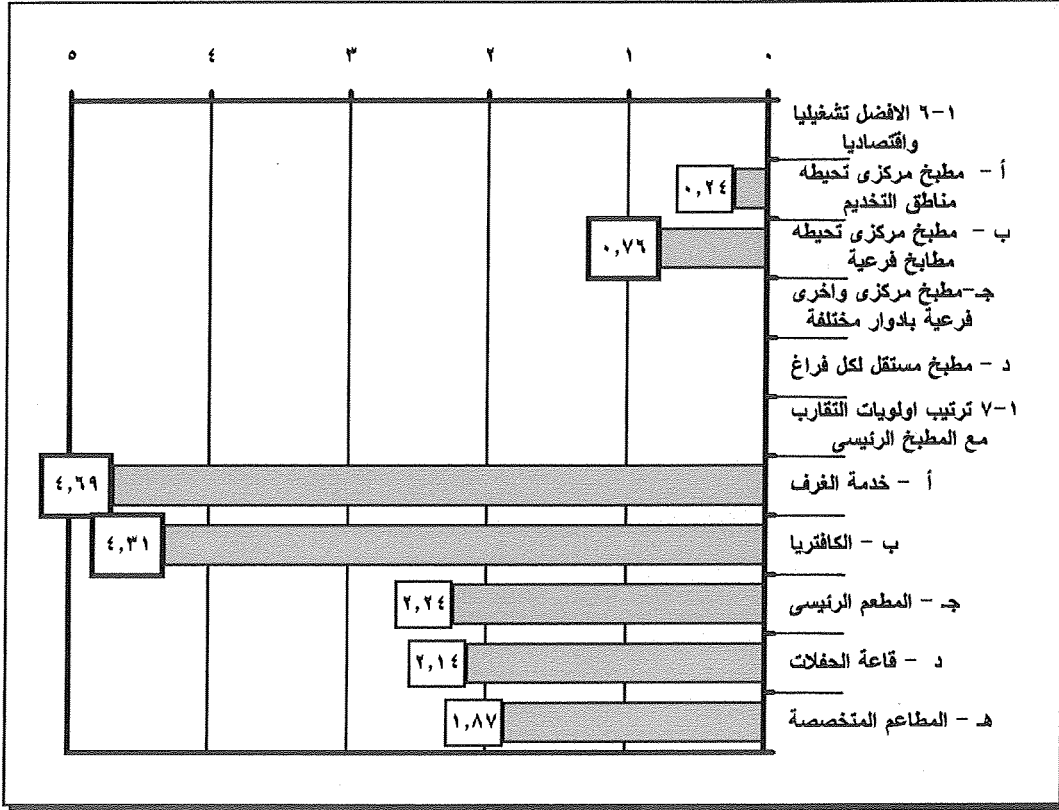
٤-٣-٥ العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي

(فندق ماريوت القاهرة) شكل رقم (٥-٢٧)

٥-٣-٥ تحليل استثمارات الاستبيان (فندق ماريوت القاهرة / العلاقات الوظيفية الخارجية)

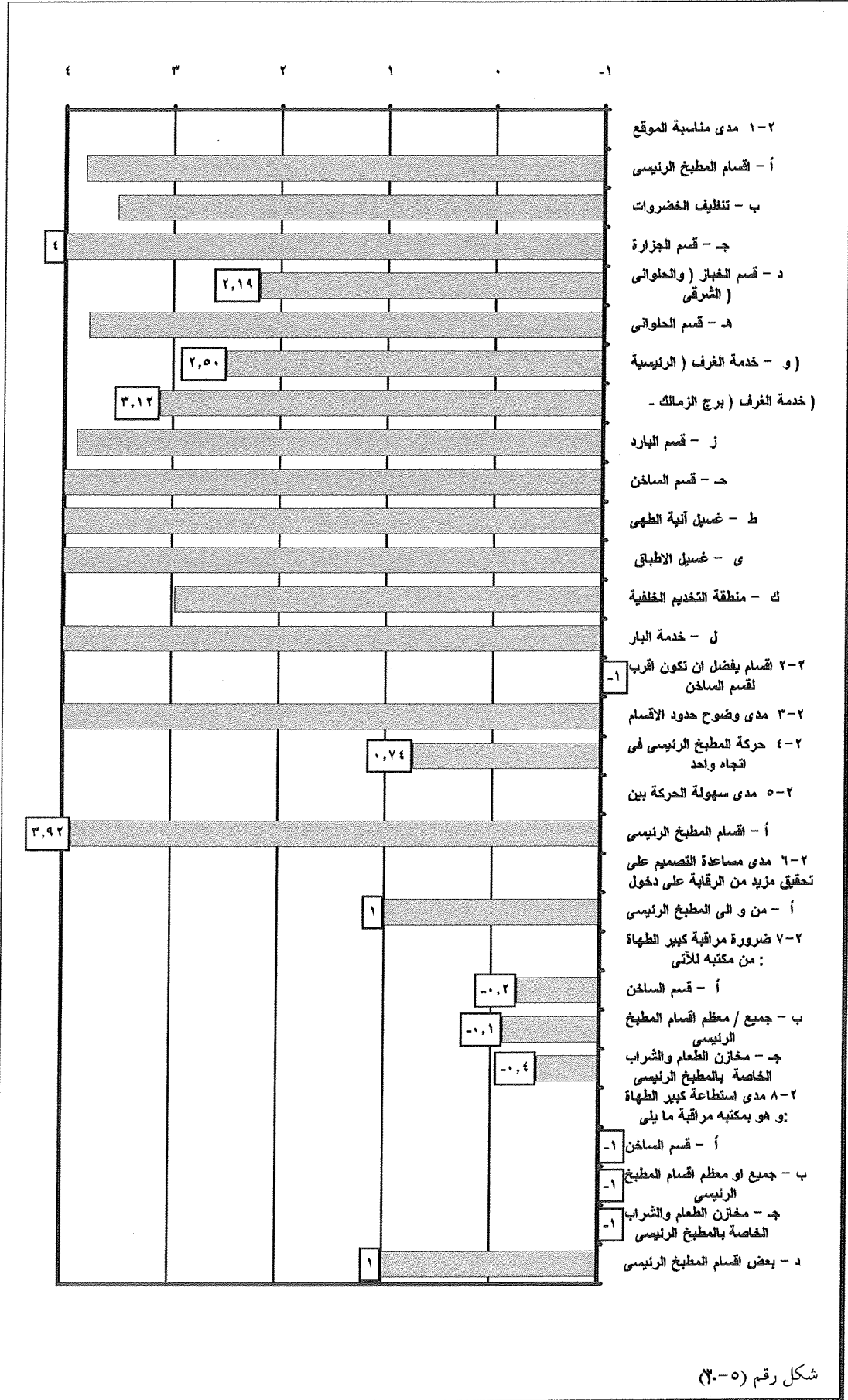


(فندق ماريوت القاهرة / آراء المآبين عن الفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق)

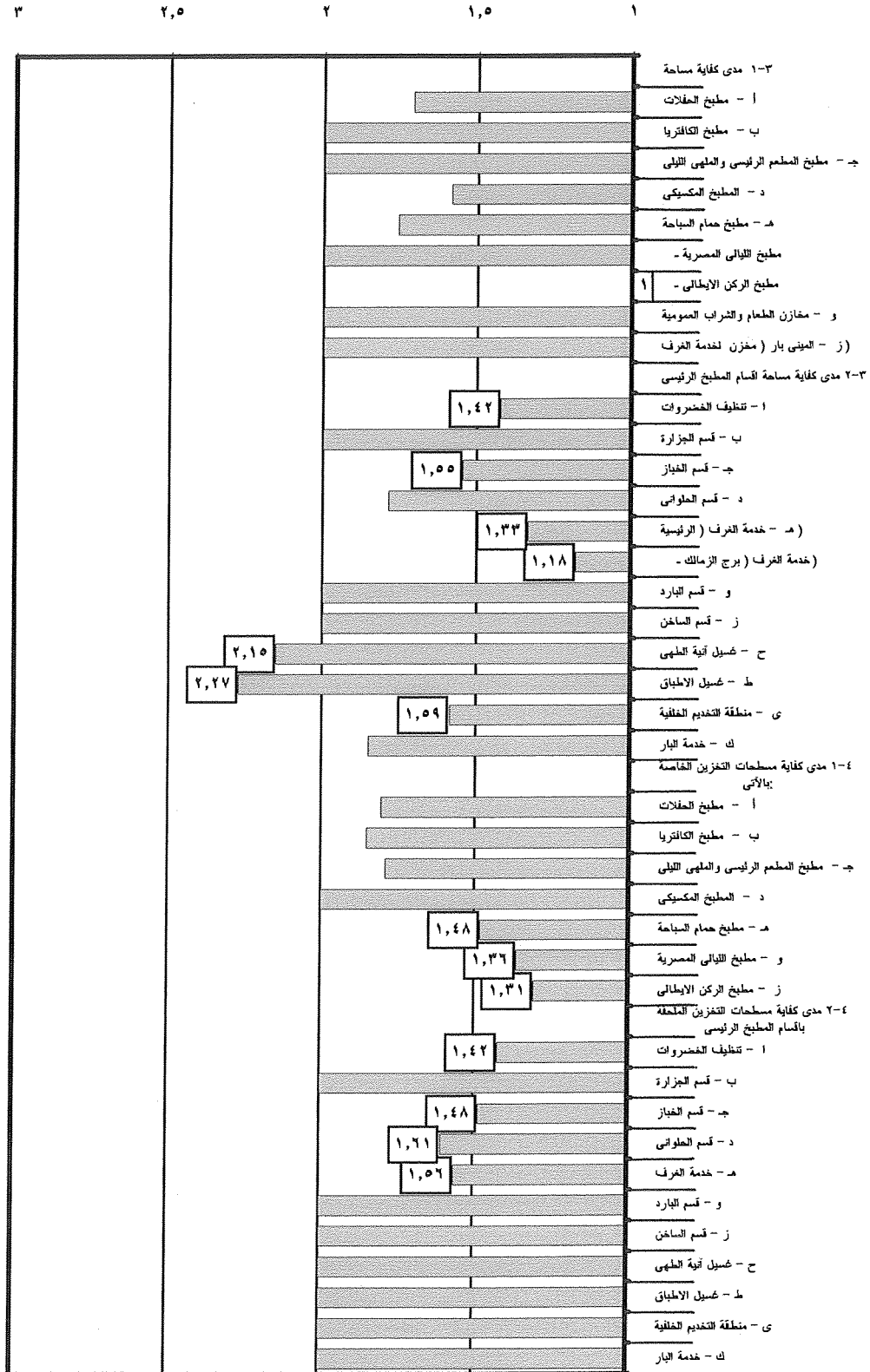


شكل رقم (٥-٢٩)

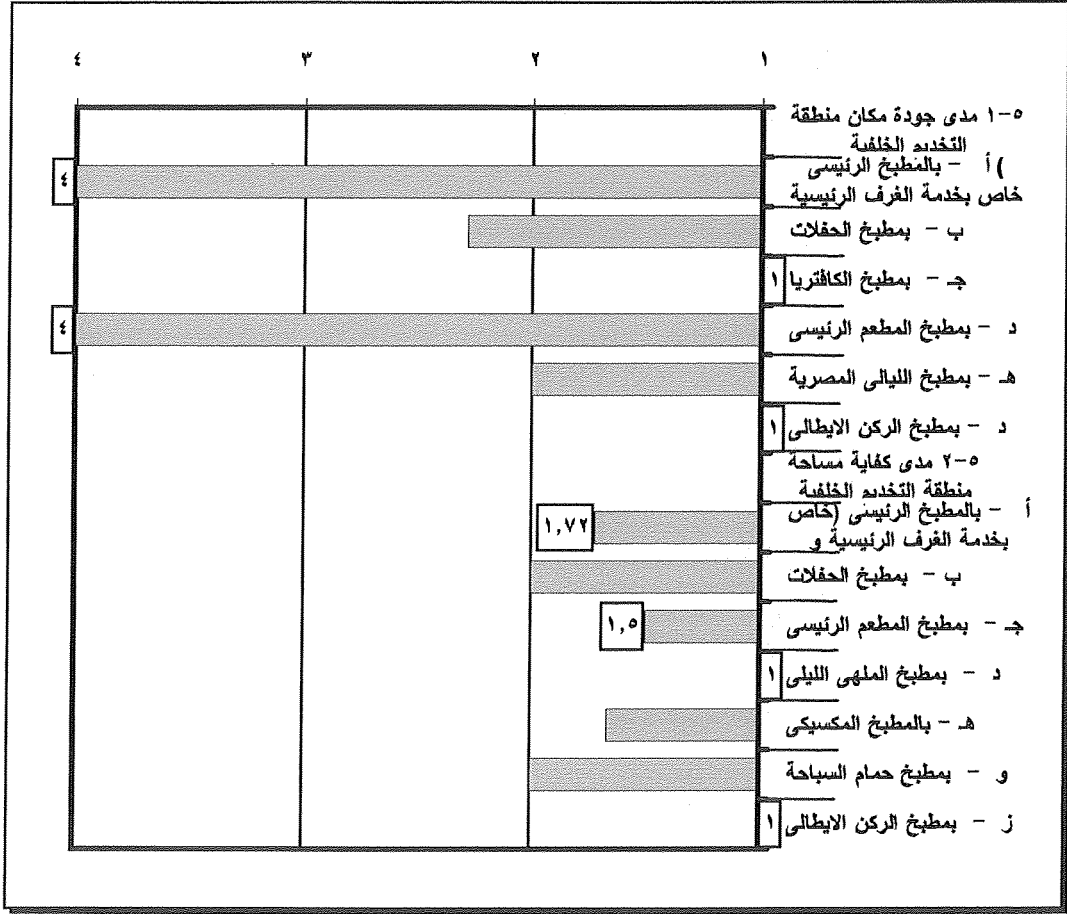
(فندق ماريوت القاهرة / العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي)



(فندق ماريوت القاهرة / مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين الثانوية)



(فندق ماريوت القاهرة / مناطق الترخيم الخلفية)



شكل رقم (٣٣-٥)

٦.٣.٥ نتائج تحليل استمارات الاستبيان

من خلال دراسة التصميم القائم للفراغات محل البحث بالتوازي مع محصلة اجابات مستخدمى تلك الفراغات وملاحظاتهم المتضمنة بجدول تجميع البيانات رقم ٣ بالملحق (ب) ؛ أمكن التوصل الى نتائج يمكن إيجاز أهمها فيما يلى :

أ - علاقة المطبخ مع بعضها البعض ومع الفراغات العامة والخدمية

- حصل تقارب المطبخ الرئيسى والمطبخ الاخرى على تقدير جيد برغم تجمع معظم مطابخ الفراغات العامة ذات الطاقة الاستيعابية الكبيرة حول المطبخ الرئيسى مثل المطعم الرئيسى والكافتريا والملهى الليلى ؛ وذلك لبعد المطبخ المكسيكى بصورة كبيرة.
- حصل تقارب المطبخ الرئيسى ومخازن الطعام والشراب على تقدير ممتاز حيث انهما بنفس الدور وتوجد مسافة معقولة بين مدخليهما تمنع حدوث اختناقات امام مدخل المطبخ اثناء توريد المواد الى تلك المخازن .
- جاءت اغلبية اراء المجيبين مشيرة الى ضرورة تواجد قسم الخباز (الموجود فى الدور الثانى) والمطبخ المكسيكى (الموجود بالدور الارضى لبرج الزمالك) بصورة اقرب للمطبخ الرئيسى ، وكذلك اهمية وجود مطبخى حمام السباحة ومطعم الليلالى المصرية بصورة اقرب للمطبخ الرئيسى .
- برغم وجود مطبخ الحفلات فوق المطبخ الرئيسى ووجود مصعد واسع مخصص لربط المطبخين الا ان سهولة الاتصال بينهما حصلت على تقدير جيد فقط لعدم وجود سلم يمكن استخدامه عند تعطل المصعد .
- حصل تقارب مطبخ الليلالى المصرية والمطبخ الرئيسى على تقدير مقبول خاصة فى فصل الصيف وزيادة كثافة عمله حيث يأخذ بعض طلباته من مطبخ الكافتريا .
- حصلت سهولة وسرعة الحركة بين قسم خدمة الغرف المركزي (الذى بداخل المطبخ الرئيسى) ومصاعد الخدمة للغرف (نزلاء برج الجزيرة والشاليهات) على تقدير اقل من المقبول لطول المسافة بينهما ، اما قسم خدمة الغرف الخاصة ببرج الزمالك فقد كانت الحركة منه مباشرة وسريعة الى مصاعد الخدمة للغرف (لنزلاء برج الزمالك) ، ولكن فى حالة انخفاض معدلات اشغال برج الزمالك يتم إيقاف خدمة الغرف به عن العمل لتوفير تكلفتها فيتم امداد غرف ذلك البرج بالطعام والشراب من خدمة الغرف

المركزية داخل المطبخ الرئيسي بمبنى القصر مما يستغرق وقتاً طويلاً بخلاف تخفيف الطلبات أثناء نقلها خلال مناطق مكشوفة بين مبنى القصر والبرج .

- عدم سلاسة الحركة بين مطبخ المطعم والمهوى الليلي و المطعم برغم قربهما فحصلت سهولة الحركة بينهما على تقدير اقل من الممتاز مع ملاحظة ان الترخيم بينهما كان افضل عندما كان مطبخ المطعم ملاصقا للمطعم (لكن تم نقله لوصول الاصوات والابخرة الى رواد المطعم) .

- اما بالنسبة لسهولة الحركة بين مطبخ الحفلات وقاعة الحفلات فقد حازت على تقدير اكثر من جيد رغم وجود منطقة الترخيم الخلفية وخدمة تقديم المشروبات الساخنة بممر الترخيم كما هو موضح بالشكل رقم (٣٣-٥) ؛ وذلك لإختلاف توقيت تقديم المشروبات عنه للطعام .

- كذلك حصلت سهولة الحركة من مطبخ الحفلات الى الفراغ التمهيدي للقاعة على تقدير اكثر من المقبول رغم مرور مسار الحركة بمخازن لمهمات المائدة كما هو موضح بالشكل رقم (٣٤-٥) ؛ وذلك لانخفاض معدل استخدام الفراغ التمهيدي نسبياً .

ب - العلاقات الوظيفية لأقسام المطبخ الرئيسي

- جاءت اغلبية اراء المجيبين مشيرة الى حدوث تكديس فى حركة التروليليات وقت الذروة فى المنطقتين المحصورتين بين خدمة الغرف المركزية ومطبخ المهوى الليلي وبينها ومطبخ الكافتريا كما هو موضح بالشكل رقم (٣٥-٥) .

- نال توزيع اقسام المطبخ رضاء جميع المجيبين وحصل على تقدير ممتاز خاصة بعد عمل التعديلات الاخيرة به حيث تم ازالة بض الحوائط الفاصلة بين قسمى البارد والساخن واصبح هناك مسارين حركة احدهما لنزح المخلفات وآخر للتخديم والمناولة كما هو موضح بالشكل رقم (٣٦-٥) .

- حصل موقع منطقة الترخيم الخلفية بالمطبخ الرئيسي على تقدير اقل من جيد حيث انه ليس هناك مكان لها فيحدث ارتباك للحركة بين المطبخ الرئيسي ومطبخ الكافتريا .

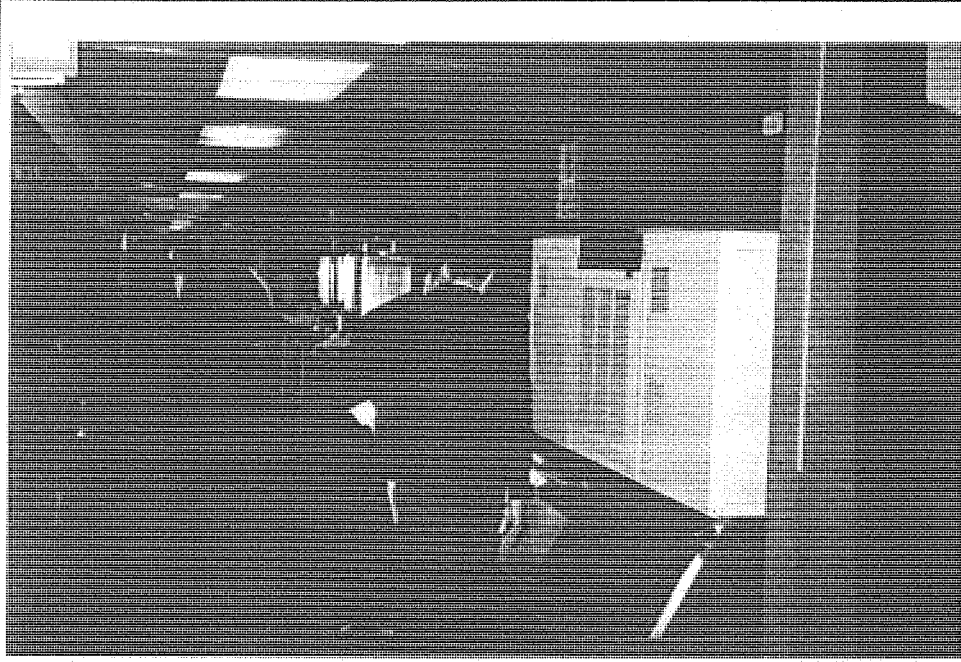
- ساعد التصميم المفتوح للمطبخ الرئيسي ومركزية موقع مكتب مساعد كبير الطهاه على امكانية متابعته لسير العمل كما هو موضح بالشكل رقم (٣٧-٥) .

ج - مدى كفاية المساحات

- جاءت غالبية الاراء مشيرة الى كفاية المساحة لفرغات اعداد الطعام والشراب واقسام المطبخ الرئيسي باستثناء المطبخ المكسيكى ومنطقة تحضير وتنظيف الخضروات ، وقسم الخباز (لطبيعة شكل مسقطه الافقى المتكسر رغم كبر مسطحه) .

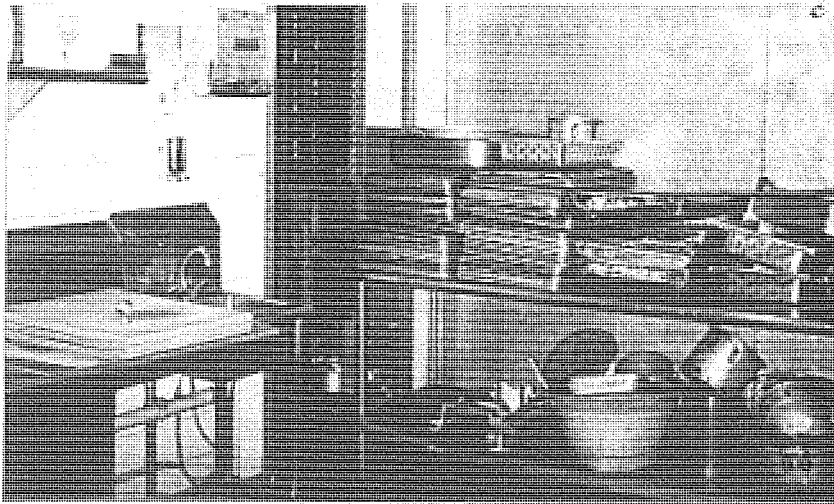
- اشارت ارء المجيبين الى صغر مساحة قسم خدمة الغرف ببرج الزمالك ، وان قسم خدمة الغرف المركزي اصغر من اللازم الى حد ما .

- كما ظهر من ارء المجيبين صغر مساحات مناطق التخدم الخلفية بصفة عامة ويوضح الشكل رقم (٣٨-٥) ذلك حيث استخدمت احدى شرفات القصر لذلك .



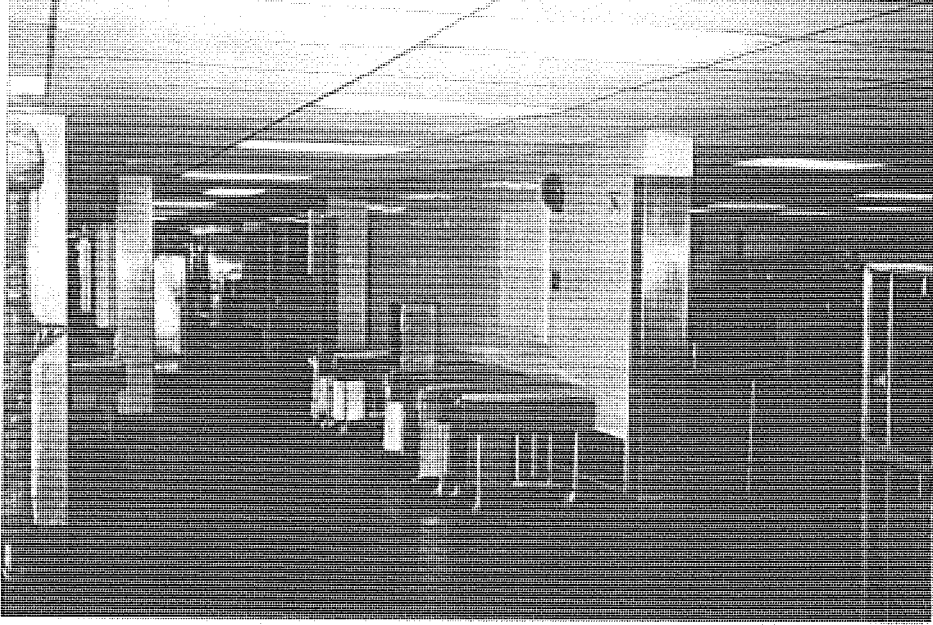
ممر التخديم بين مطبخ الحفلات وقاعة الحفلات وقد تم اشغاله بمعدات
تقديم المشروبات ومنطقة التخديم الخلفية

شكل رقم
(٣٣-٥)



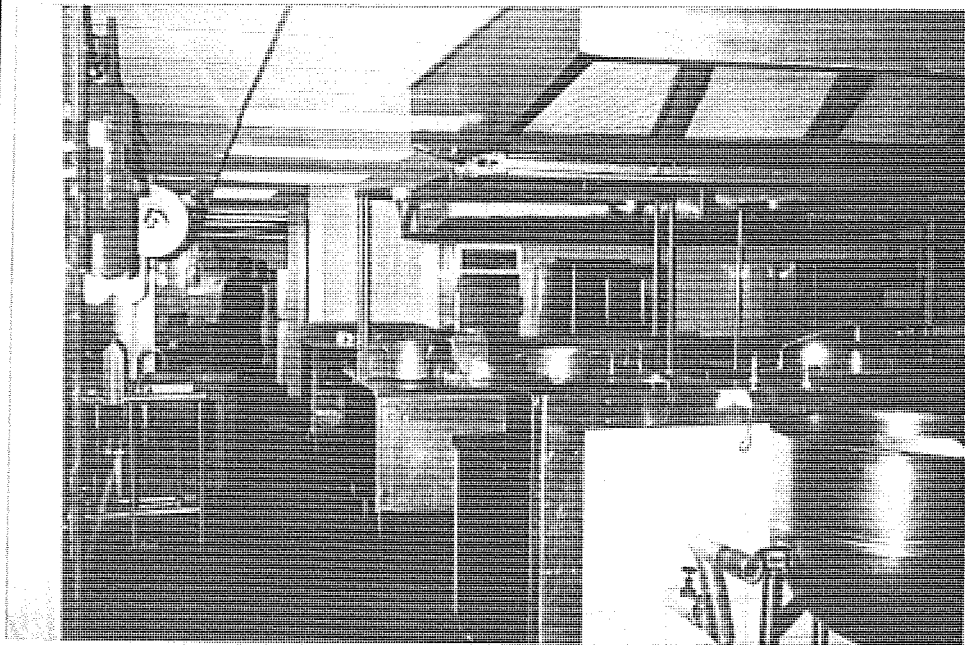
صعوبة الحركة من مطبخ الحفلات الى الفراغ التمهيدى لقاعة الحفلات
وذلك عبر منطقة غسل اوانى الطهى فمخازن ادوات المائدة

شكل رقم
(٣٤-٥)



انتظار عربات خدمة الغرف في الممر الرئيسي للمطبخ الرئيسي مما يسبب صعوبة الحركة نسبيا وقت الذروة خاصة في المنطقة المحصورة بين خدمة الغرف ومطبخ الكافتيريا ومنطقة غسيل الاطباق

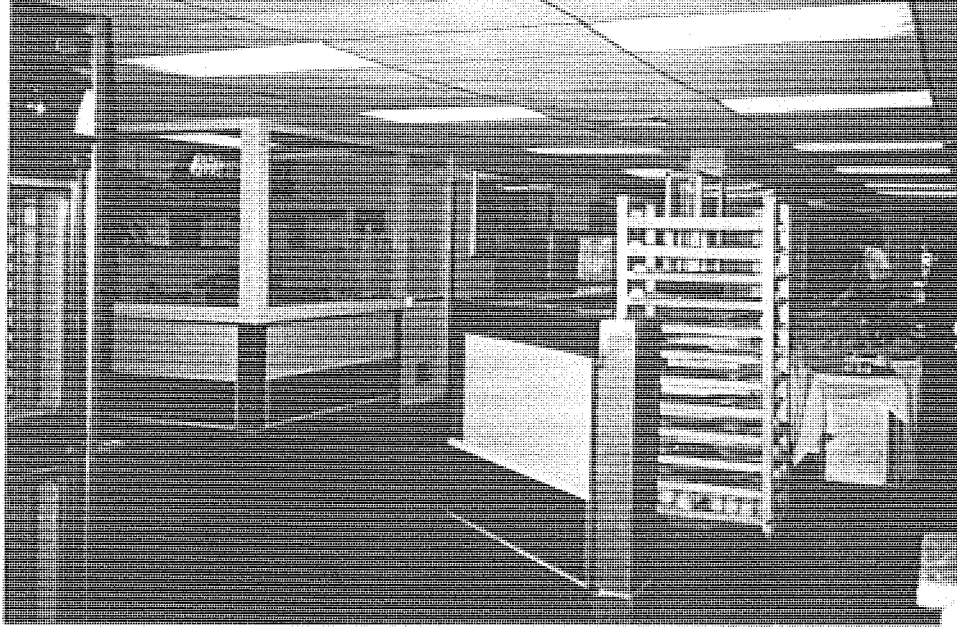
شكل رقم
(٣٥-٥)



ممر خلفي لنزح المخلفات والواثي المتسخة من قسمي البارد والساخن بالمطبخ الرئيسي وذلك حتى منطقة غسيل اواني الطهي دون ارباك العمل

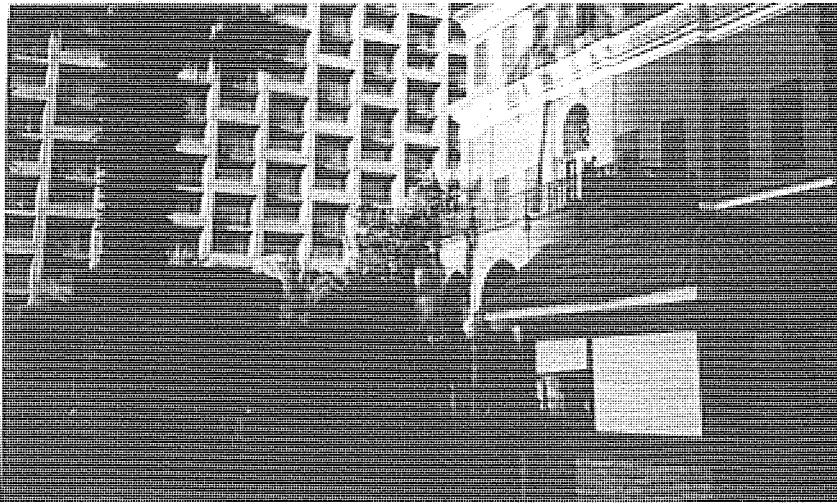
شكل رقم
(٣٦-٥)

فندق ماريوت القاهرة



امكانية مراقبة مساعد كبير الطهاه من مكتبه المركزى لسير العمل
بالمطبخ الرئيسى وكذلك مسار الخدمة الرئيسى به

شكل رقم
(٣٧-٥)



احدى شرفات القصر وقد استخدمت كمنطقة تخديم خلفية لاهد صالات المناسبات
وقت الذروة لعدم كفاية مساحة منطقة التخديم الخلفية الخاصة بها

شكل رقم
(٣٨-٥)

٥ - القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)



٤-٥ فندق ميريدان القاهرة

٤-٥-١ بيانات عامة

- تاريخ الافتتاح : ١٩٦٣
- عدد سنوات التشغيل حتى ١٩٩٥ : ٣٢
- المصمم المعماري: شركة التعمير والمساكن الشعبية (مصر)
- شركة الادارة : ميريدان العالمية (فورتى) (فرنسا / ايطاليا)
- المالك: شركة التنمية السياحية
- سعة الفندق : ٢٦٤ غرفة

٤-٥-٢ مكونات الفندق محل الدراسة

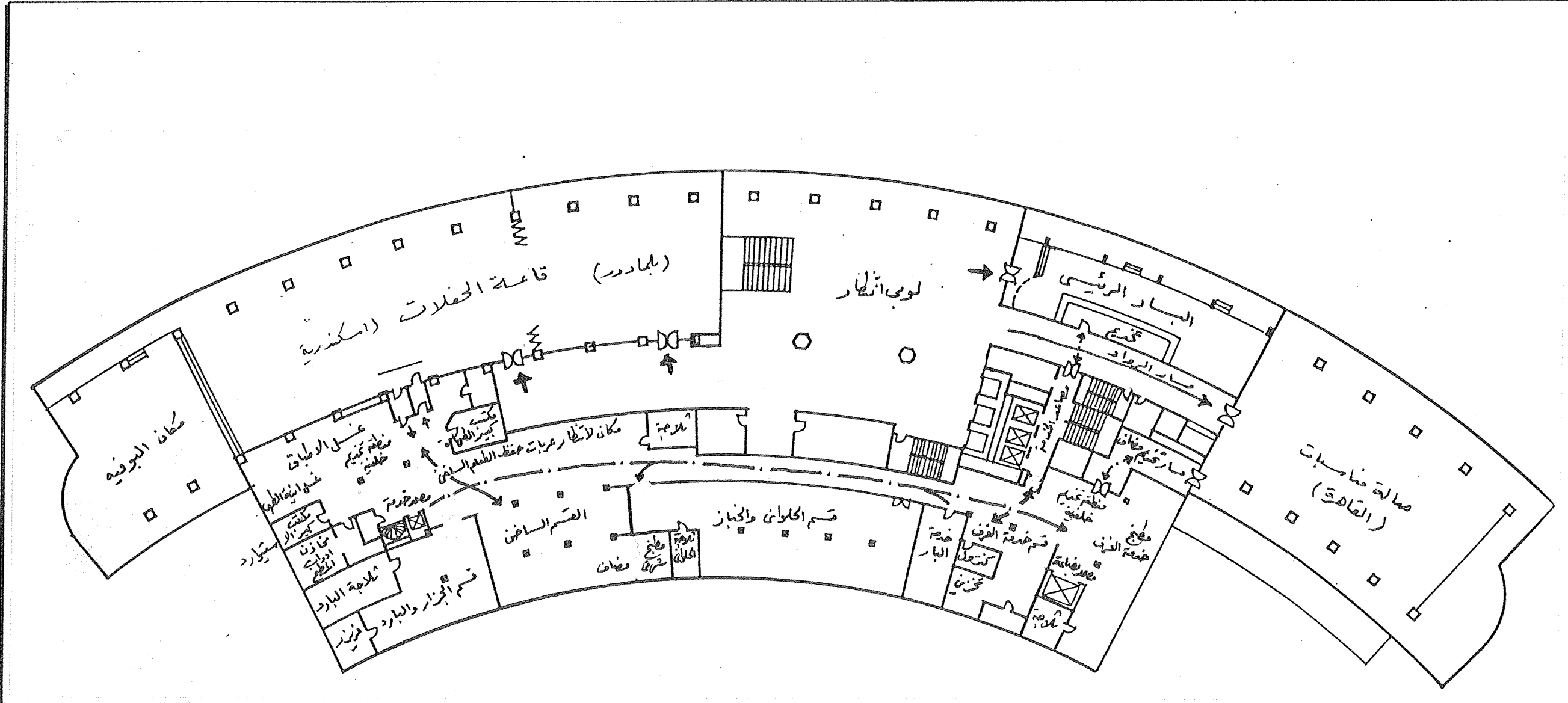
فراغات عامة يتم بها تقديم الطعام والشراب فراغات إعداد الطعام والشراب

مطبخ الكافتريا	كافتريا
مطبخ المطعم الرئيسي	مطعم رئيسى (فرنسى)
مطبخ حمام السباحة	مطعم حمام السباحة
	بار رئيسى
	صالون بهو المدخل (Lobby Lounge)
مطبخ الملهى الليلي	ملهى ليلي
مطبخ رئيسى	قاعة احتفالات ، صالة مناسبات
مطبخ حفلات	٢ صالة مناسبات
مطبخ لخدمة الغرف	

النسب التئوية لمساحة وحدات الإقامة : الفراغات العامة : فراغات الخدمة : من اجمالى المساحة

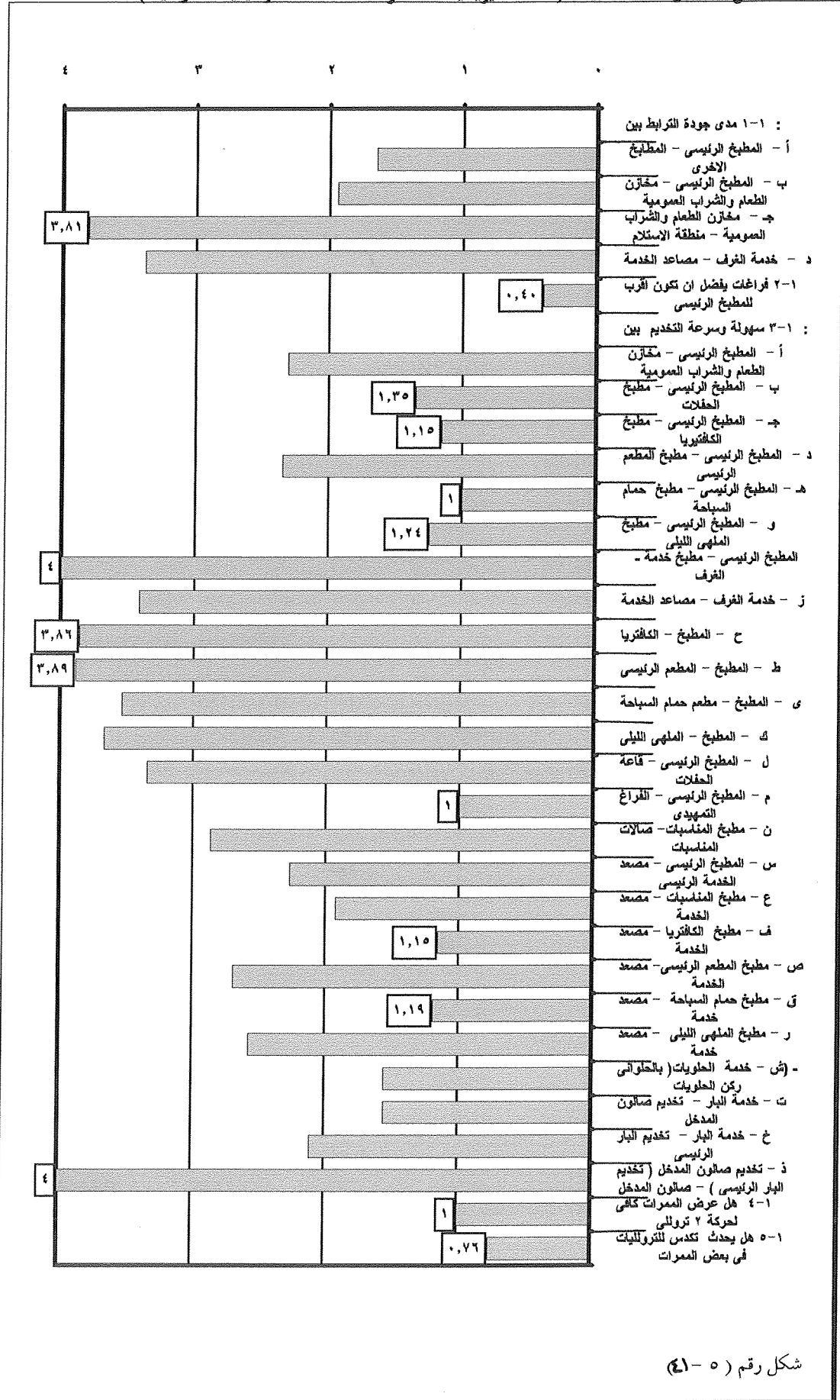
٦٤ % ١٧ % ١٩ %

نسبة المخدوم الى الخادم ٤,٣ : ١

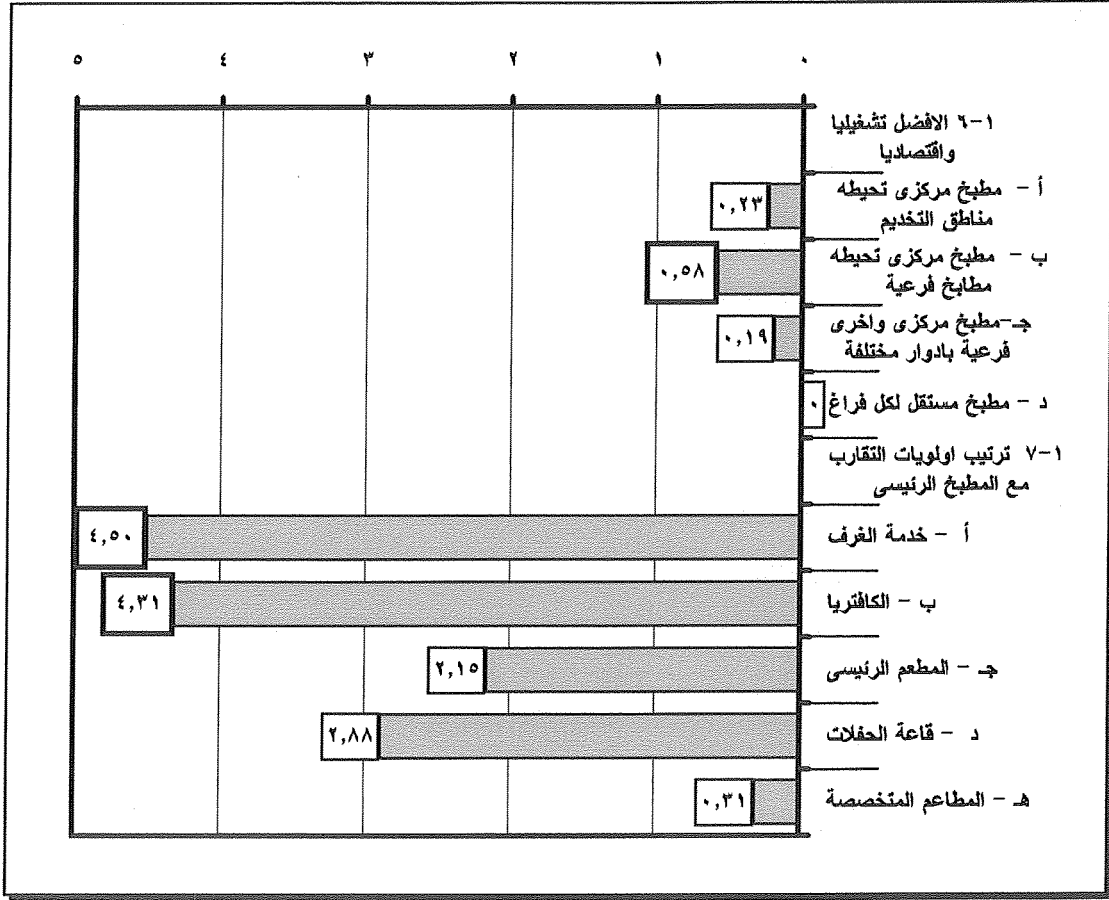


٤-٤-٥ العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي
(فندق ميريديان القاهرة) شكل رقم (٤٠-٥)

٥-٤-٥ تحليل استثمارات الاستيبان (فندق ميريديان القاهرة / العلاقات الوظيفية الخارجية)

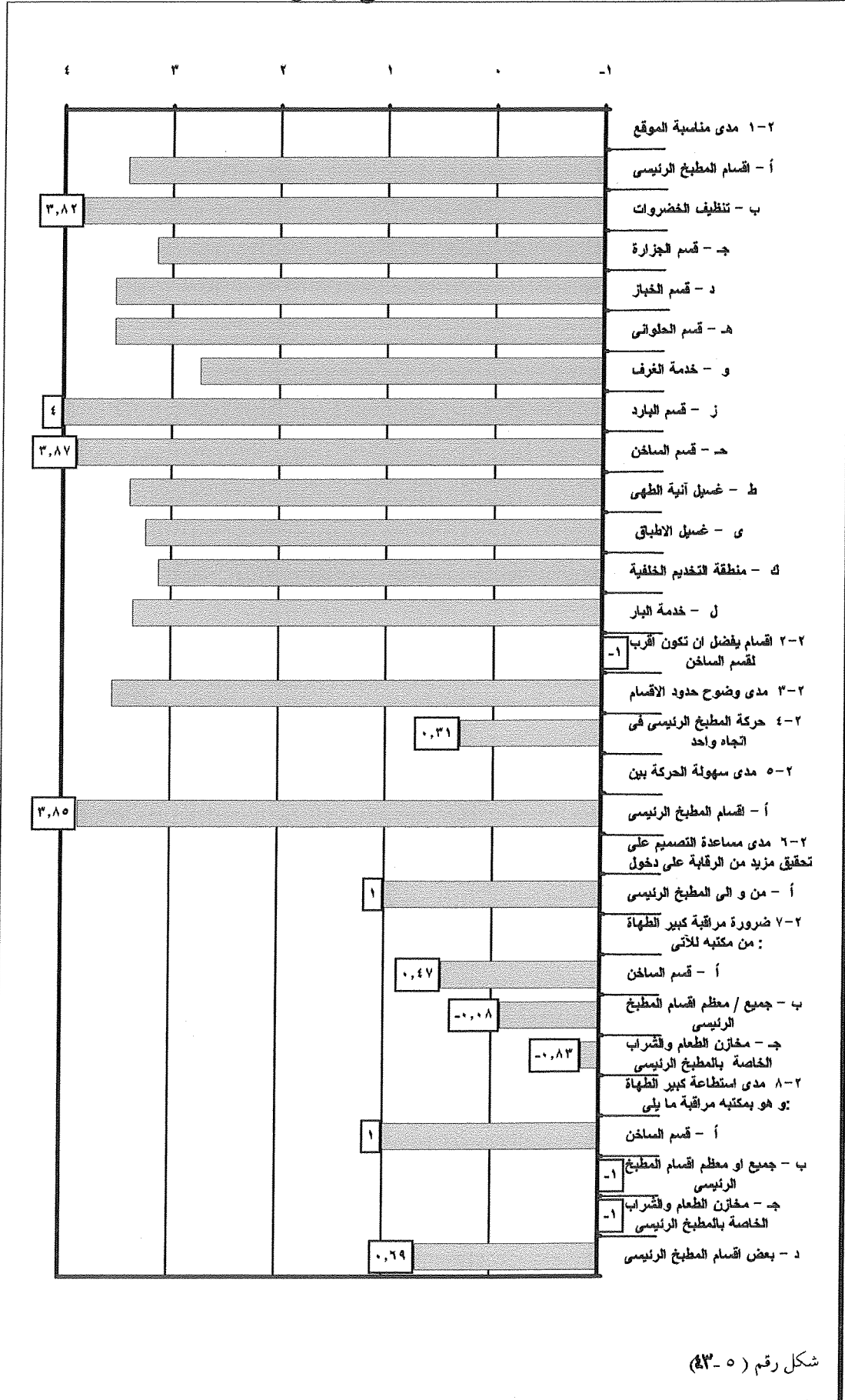


(فندق ميريديان القاهرة / آراء المآبين عن الفكرة العامة لتوزيع المطايآ بالفندق)

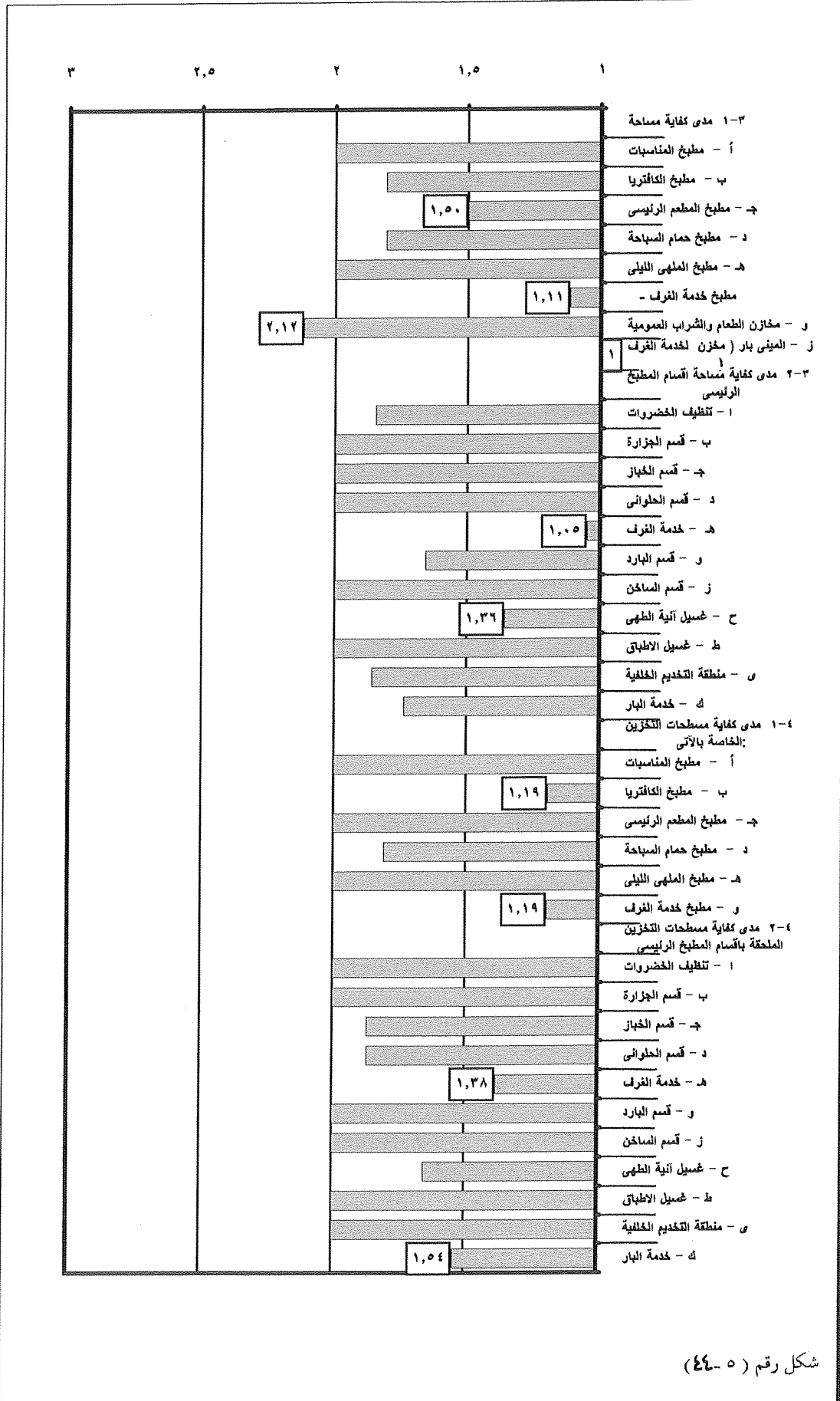


شكل رقم (٥ - ٤٩)

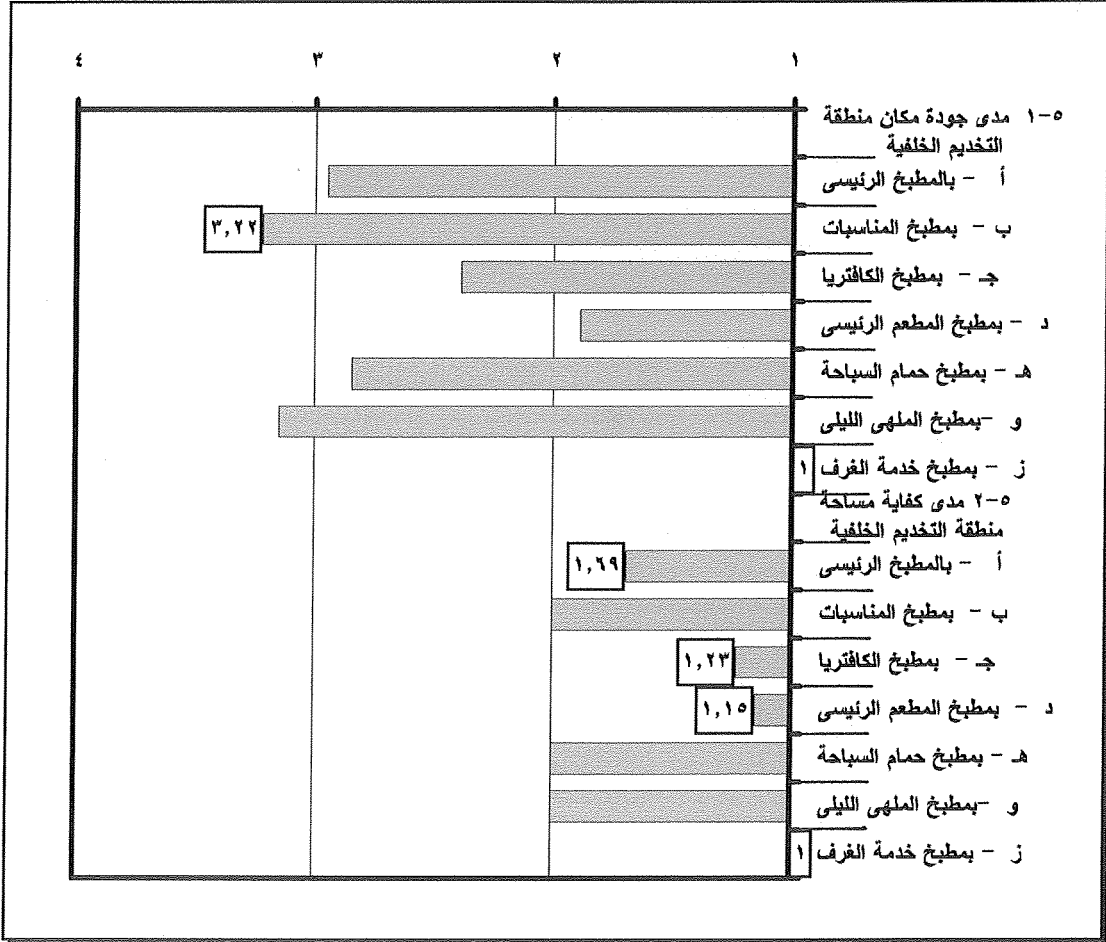
(فندق ميريديان القاهرة / العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي)



(فندق ميريديان القاهرة / مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين الثانوية)



(فندق ميريديان القاهرة / مناطق التوظيف الخلفية)



شكل رقم (٥-٤٥)

٥-٤-٦ نتائج تحليل استمارات الاستبيان

من خلال دراسة التصميم القائم للفراغات محل البحث بالتوازي مع محصلة اجابات مستخدمى تلك الفراغات وملاحظاتهم المتضمنة بجدول تجميع البيانات رقم ٤ بالملحق (ب) ؛ أمكن التوصل الى نتائج يمكن إيجاز أهمها فيما يلى :

أ - علاقة المطابخ مع بعضها البعض ومع الفراغات العامة والخدمية

- اتسم تقارب المطبخ الرئيسى والمطابخ الفرعية الاخرى بالضعف حيث حصل على تقدير اقل من المقبول ، ويوضح الشكل رقم (٥-٦) تقاطع مسار الحركة بين مطبخ الكافتريا وبطارية مصاعد الخدمة المؤدية الى المطبخ الرئيسى و مسار حركة الرواد من بهو المدخل الى الكافتريا .

- اما تقارب المطبخ الرئيسى (الموجود بالدور الثانى) ومخازن الطعام والشراب العمومية (الموجودة بالبدروم السفلى) فقد حاز على تقدير مقبول لعدم احتياج المطبخ الرئيسى لتلك المخازن بصورة يومية حيث توجد مخازن خاصة بالمطبخ الرئيسى بمساحات واسعة تفى بمتطلباته لمدة من ثلاثة الى اربعة ايام .

- رغم حصول تقارب خدمة الغرف ومصاعد الخدمة الى الغرف على تقدير اكثر من جيد الا انه يحدث اختناق بالحركة اثناء نقل مهمات صالة المناسبات المجاورة (القاهرة) من مصعد البضاعة عبر لوبى مصاعد الخدمة .

- اشارت اراء المجيبين الى بطء وصعوبة الحركة والتخديم بين المطبخ الرئيسى ومعظم المطابخ الثانوية مثل مطبخ المناسبات بالبدروم السفلى ومطبخ حمام السباحة بالبدروم العلوى ومطبخ الكافتريا بالدور الارضى ومطبخ الملهى الليلى بالدور التاسع فحصلت على تقديرات قريبة من سيئ بينما حصلت سهولة الحركة بين المطبخ الرئيسى ومطبخ المطعم الرئيسى بالدور الارضى على تقدير اعلى من المقبول لوجود مصعد وسلم خدمة خاص بالمطابخ يربطهما .

- عدم امكانية التخديم من المطبخ الرئيسى على الفراغ التمهيدى لقاعة الحفلات دون المرور بالرواد بالقاعة .

- حصل اتصال مطبخ المناسبات بالبدروم السفلى بمصعد الخدمة الرئيسي (البضاعة على تقدير سيئ لأنه لابد لنقل المواد الخام من المخازن العمومية اليه من الوصول بمصعد البضاعة الى المطبخ الرئيسي بالدور الثاني ومنه يتم استخدام مصعد الخدمة الخاص بالمطابخ (وذلك لنقل مواد من المخازن العمومية الى مطبخ المناسبات وكلاهما بالبدروم السفلى) .

ب - العلاقات الوظيفية لأقسام المطبخ الرئيسي

- اتسم توزيع اقسام المطبخ الرئيسي بالجودة وحصل في مجمله على تقدير اعلى من الجيد .

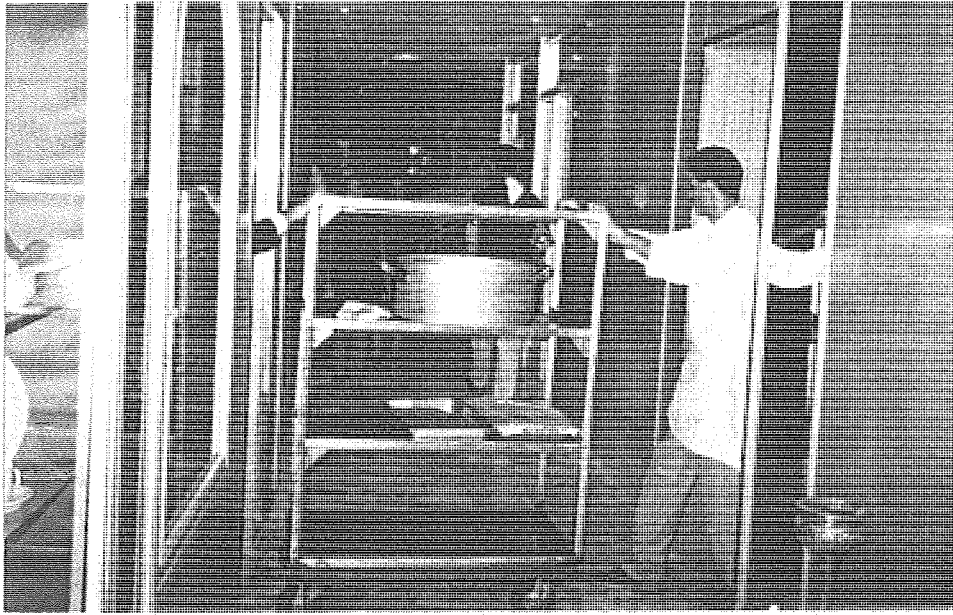
- حصل موقع منطقة تنظيف الخضروات (والموجودة قرب المخزن عند منطقة الاستلام) على تقدير ممتاز لعدم ارباكها للعمل بالمطبخ والمحافظة على نظافته .

- حصل موقع قسم البارد باجماع الراء على تقدير ممتاز لوجوده بالقرب من قسم الجزارة والقسم الساخن ومصعد الخدمة الى معظم المطابخ .

ج - مدى كفاية المساحات

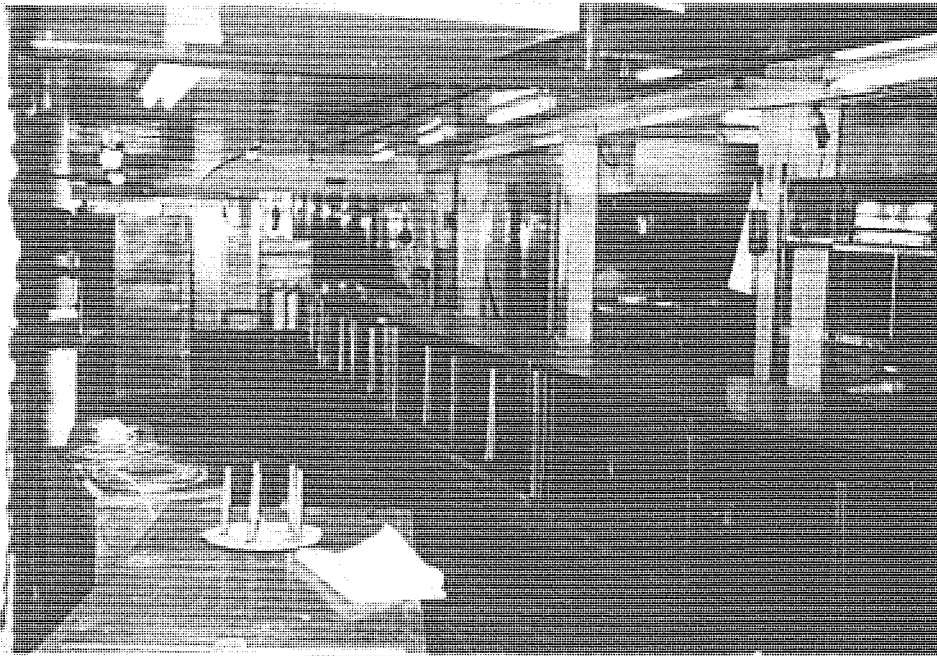
- اشارت غالبية الراء الى كفاية المساحة لمعظم فراغات اعداد الطعام والشراب واقسام المطبخ الرئيسي باستثناء مطبخ المطعم الرئيسي ومطبخ خدمة الغرف و خدمة الغرف خاصة منطقة تجهيز التروليليات ومنطقة غسيل آنية الطهي كما هو موضح بالشكلين رقمى (٤٧-٥) ، (٤٨-٥) .

- اما بالنسبة لمساحات التخزين الملحقة بالفراغات فكانت الخاصة بكل من الكافتريا ومطبخ خدمة الغرف وخدمة الغرف اصغر من اللازم كما هو موضح بالشكل رقم (٤٩-٥) .



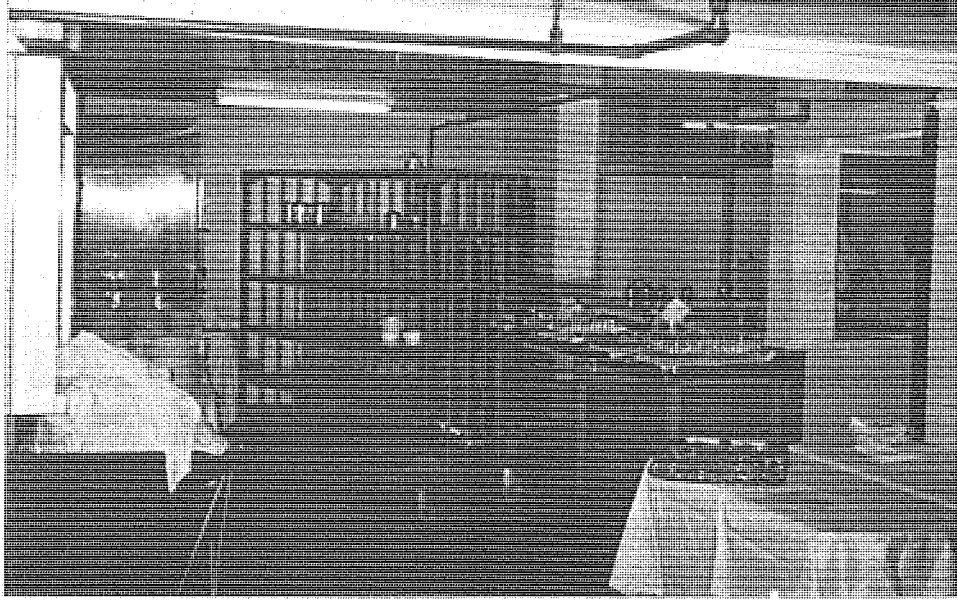
مسار الترخيم بين مطبخ الكافتريا وطارية مساعد الخدمة الى المطبخ الرئيسي
بصورة تقطع مسار رواد الفندق من البهو الرئيسي الى الكافتريا

شكل رقم
(٤٦-٥)



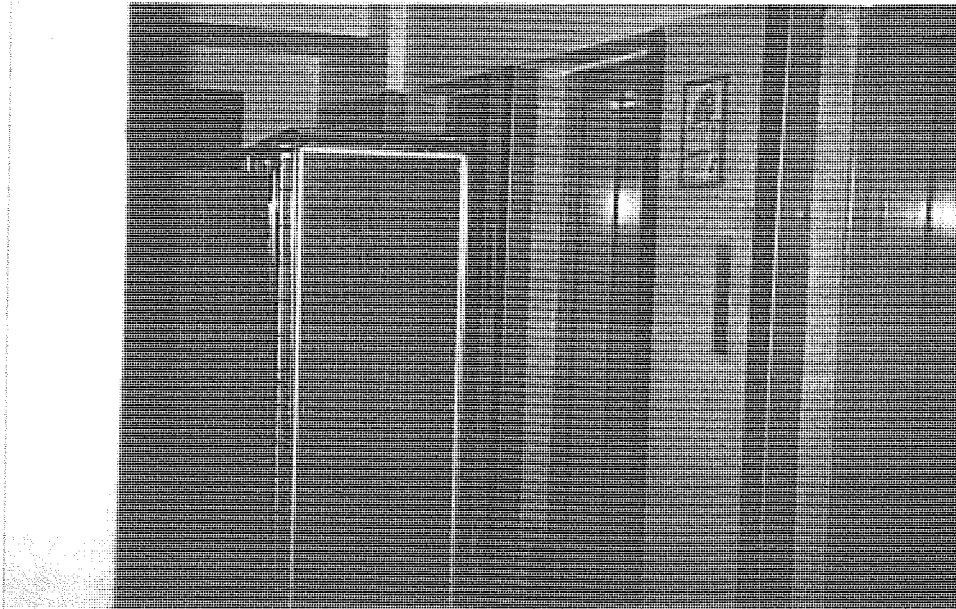
اتساع المطبخ الرئيسي بصورة تسمح بوجود كاونترات كافية لمناولة طلبات
قاعة الحفلات في حالة الترخيم بالقائمة المعدة Set Menu

شكل رقم
(٤٧-٥)



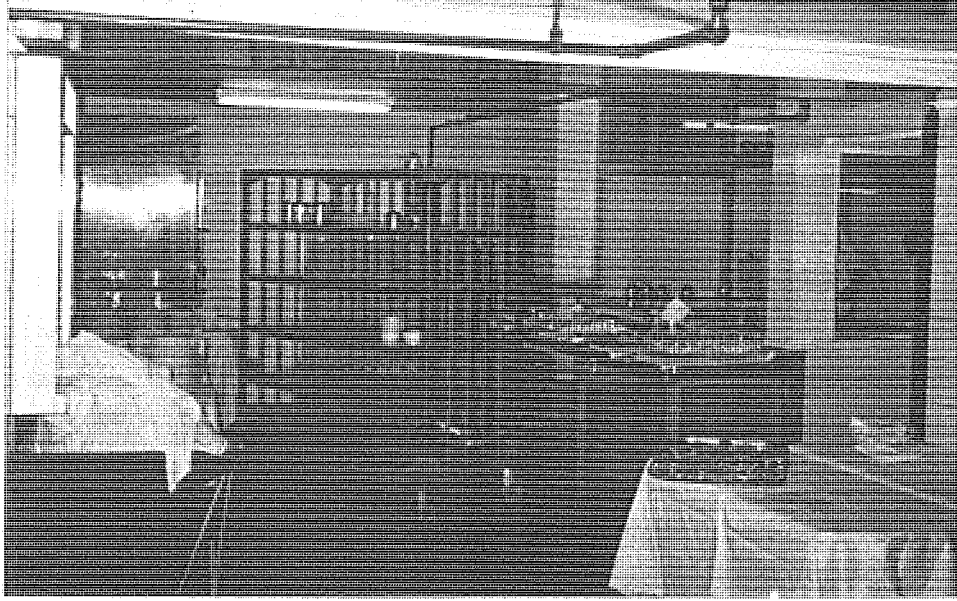
صغر مساحة منطقة اعداد عربات خدمة الغرف فيحدث ارتباك بسبب عربات
الراجع من الغرف في المنطقة المحصورة بين قسم خدمة الغرف ومصعد
البضاعة ومساعد الخدمة الى الغرف

شكل رقم
(٤٨-٥)



عدم كفاية مساحة التخزين بقسم خدمة الغرف ادى الى انتظار عربات الراجع
من الغرف في لوبي مساعد الخدمة للغرف بالدور اعلى المطبخ الرئيسي

شكل رقم
(٤٩-٥)



صغر مساحة منطقة اعداد عربات خدمة الغرف فيحدث ارتباك بسبب عربات
الراجع من الغرف في المنطقة المحصورة بين قسم خدمة الغرف ومصعد
البضاعة ومساعد الخدمة الى الغرف

شكل رقم
(٤٨-٥)



عدم كفاية مساحة التخزين بقسم خدمة الغرف ادى الى انتظار عربات الراجع
من الغرف في لوبي مساعد الخدمة للغرف بالدور اعلى المطبخ الرئيسي

شكل رقم
(٤٩-٥)

٥ - القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)



٥.٥ فندق ميريديان هيليوبوليس

٥.٥.١ بيانات عامة

- تاريخ الافتتاح : ١٩٨٧
- عدد سنوات التشغيل حتى ١٩٩٥ : ٨
- المصمم المعماري: ولیم تايلر (الولايات المتحدة)
- شركة الادارة : ميريديان العالمية (فورتى)
(فرنسا / ايطاليا)
- المالك: الشركة الوطنية للاسكان
- سعة الفندق : ٣٠٢ غرفة

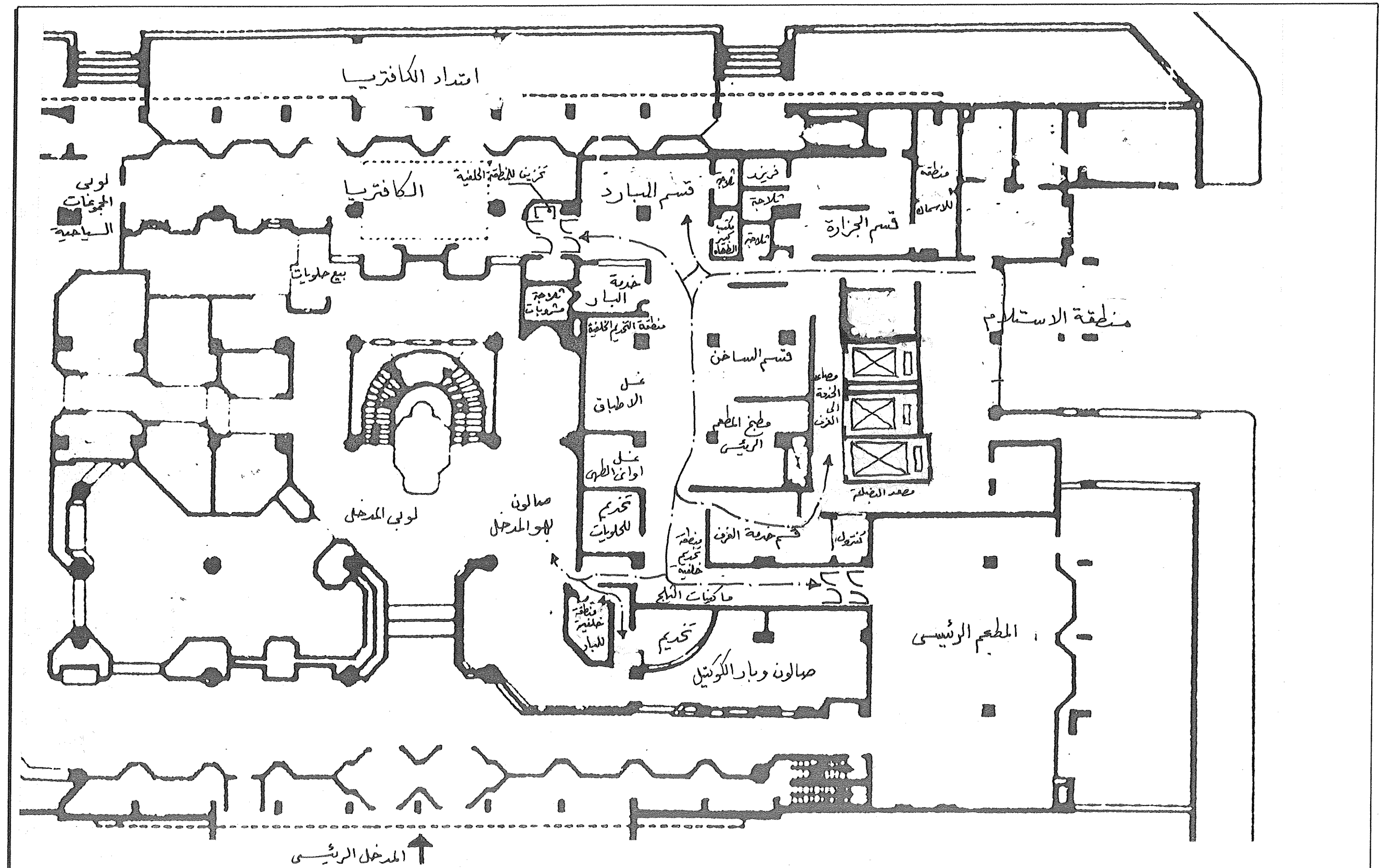
٥.٥.٢ مكونات الفندق محل الدراسة

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> فراغات عامة يتم بها تقديم الطعام والشراب | <input type="checkbox"/> فراغات إعداد الطعام والشراب |
| كافتريا (بمستوى خدمة المطعم) Brassiere | المطبخ الرئيسى |
| مطعم رئيسى (ايطالى) | مطبخ المطعم الرئيسى |
| مطعم وجبات خفيفة لحمام السباحة | |
| بار رئيسى | |
| صالون وبار الكوكتيل Bar Cocktail Lounge | |
| صالون بهو المدخل (Lobby Lounge) | |
| صالة ديسكو | |
| قاعة احتفالات | مطبخ حفلات |
| ٣ صالات مناسبات | |

النسب النسبية لمساحة وحدات الإقامة : الفراغات العامة : فراغات الخدمة : من اجمالى المساحة

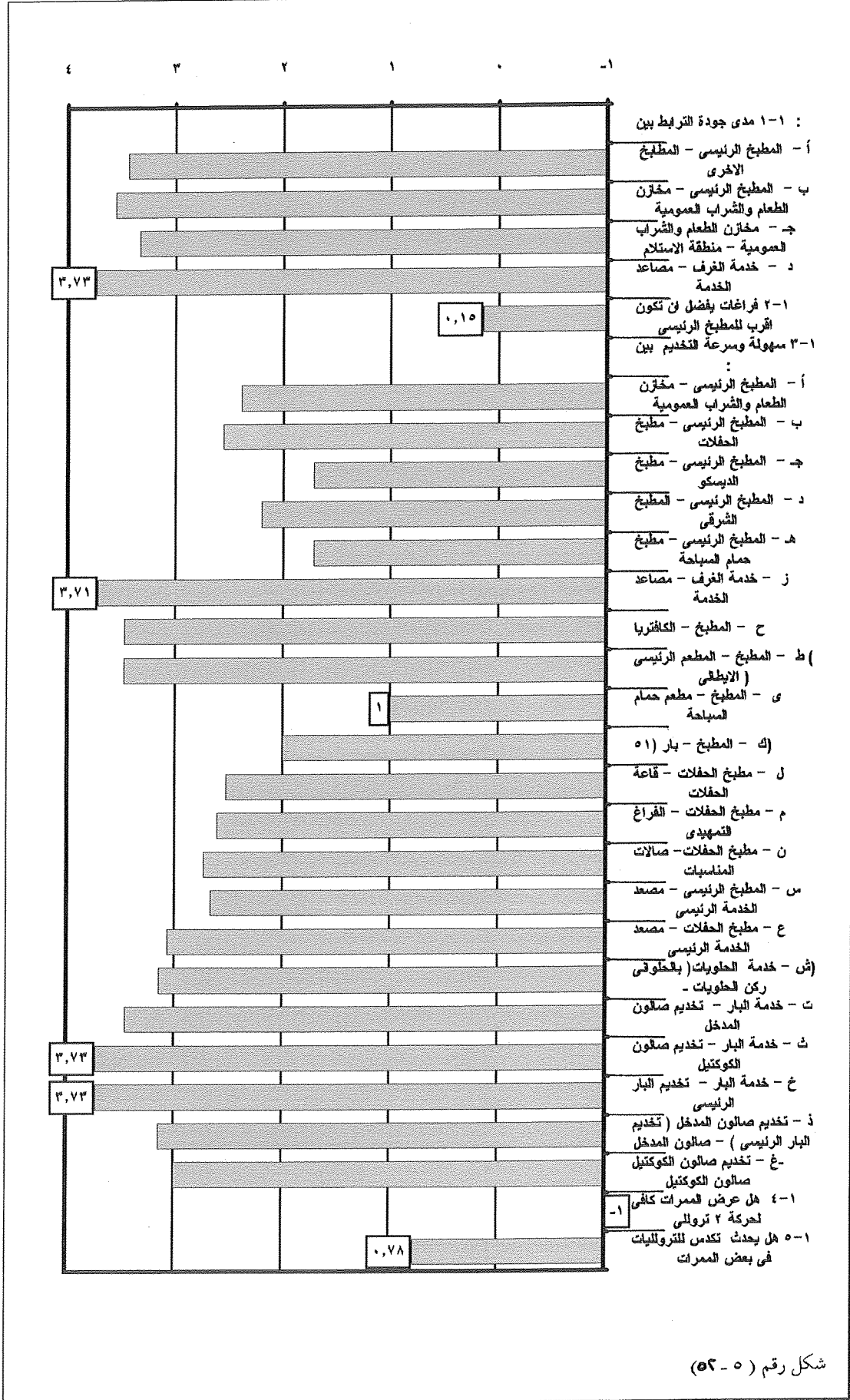
٧٦ % ٩ % ١٥ %

نسبة المخدوم الى الخادم ٥,٦٦ : ١

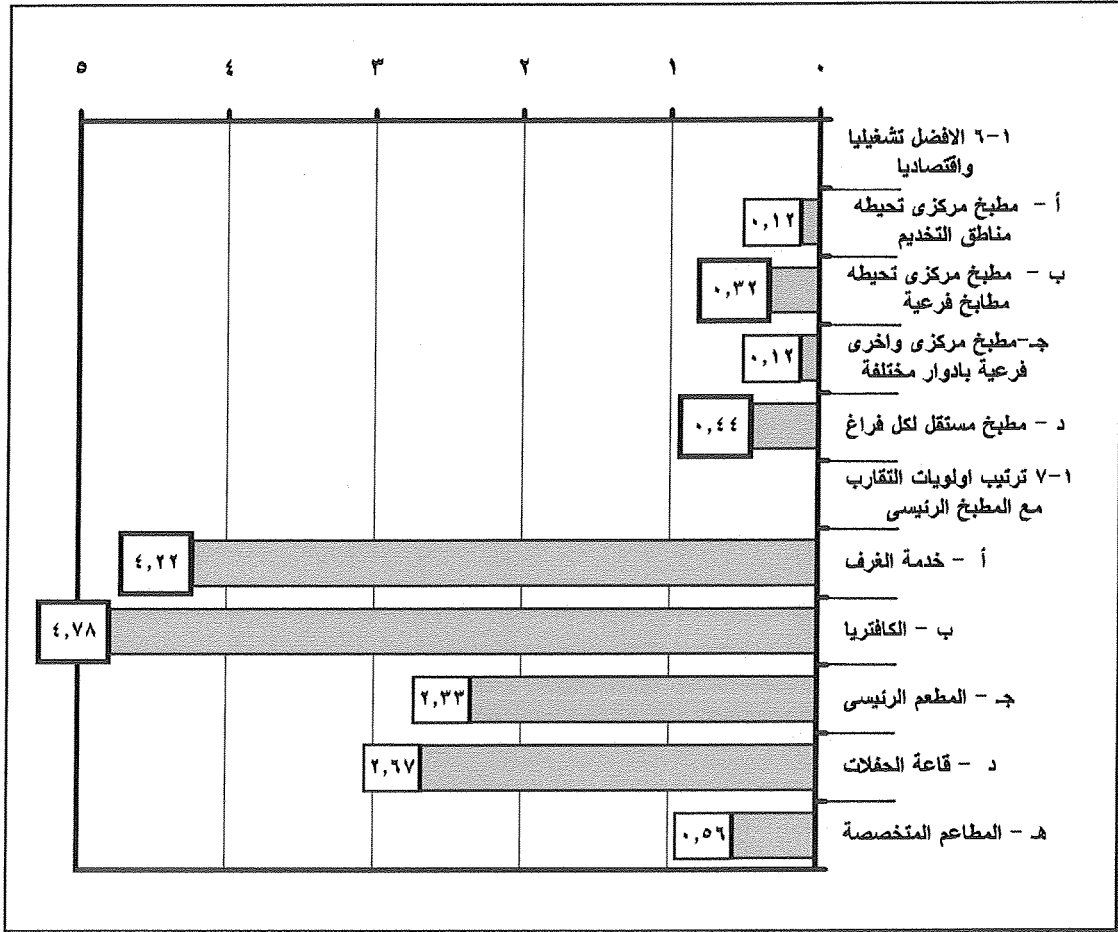


٤.٥.٥ العلاقات الوظيفية بين أقسام المطبخ الرئيسي
 (فندق ميريديان هليوبليس) شكل رقم (٥-٥١)

٥-٥-٥ تحليل استثمارات الاستيبان (فندق ميريديان هيلوبليس / العلاقات الوظيفية الخارجية)



(فندق ميريديان هيلوبيليس / اراء المجيبين عن الفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق)

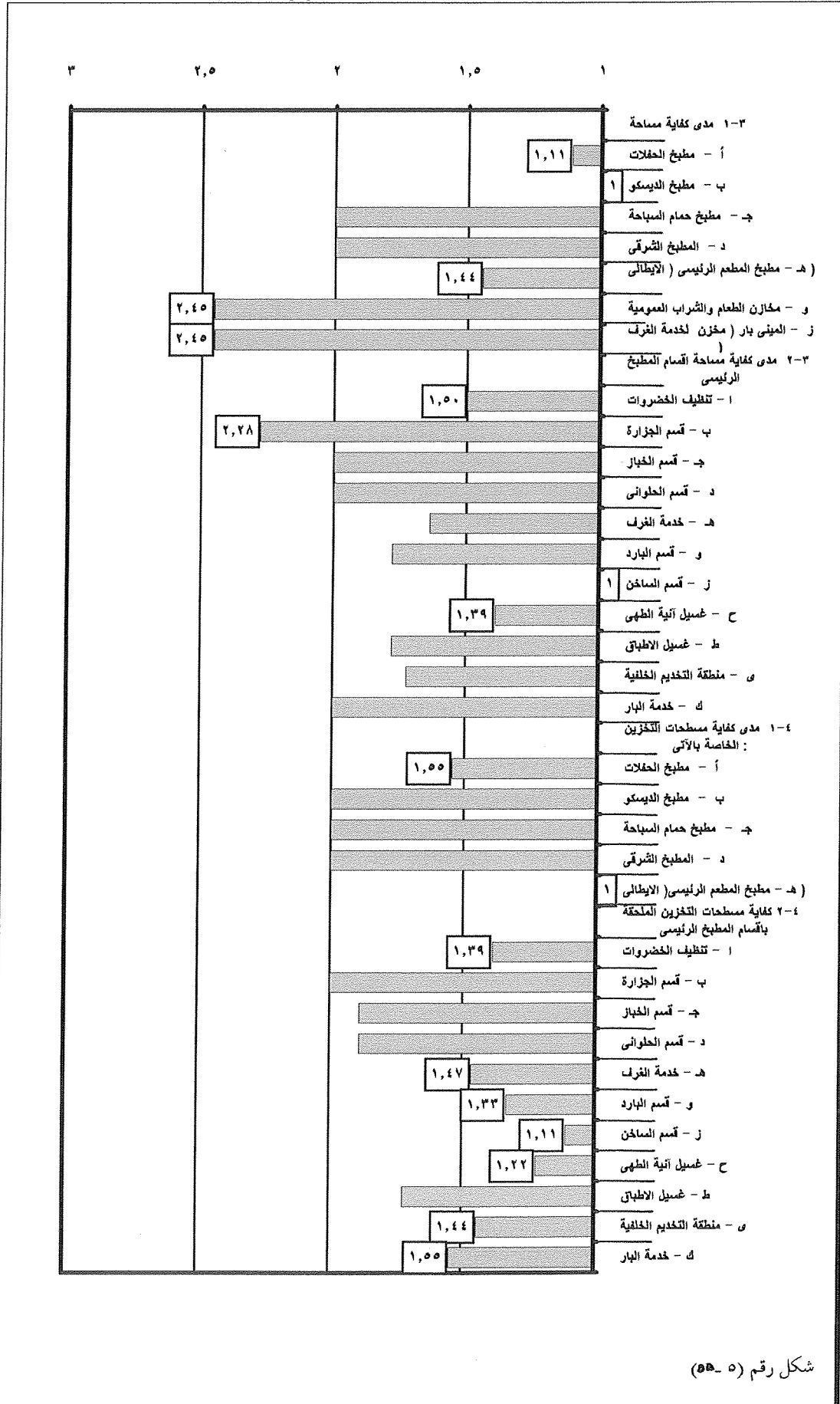


شكل رقم (٥ - ٥٣)

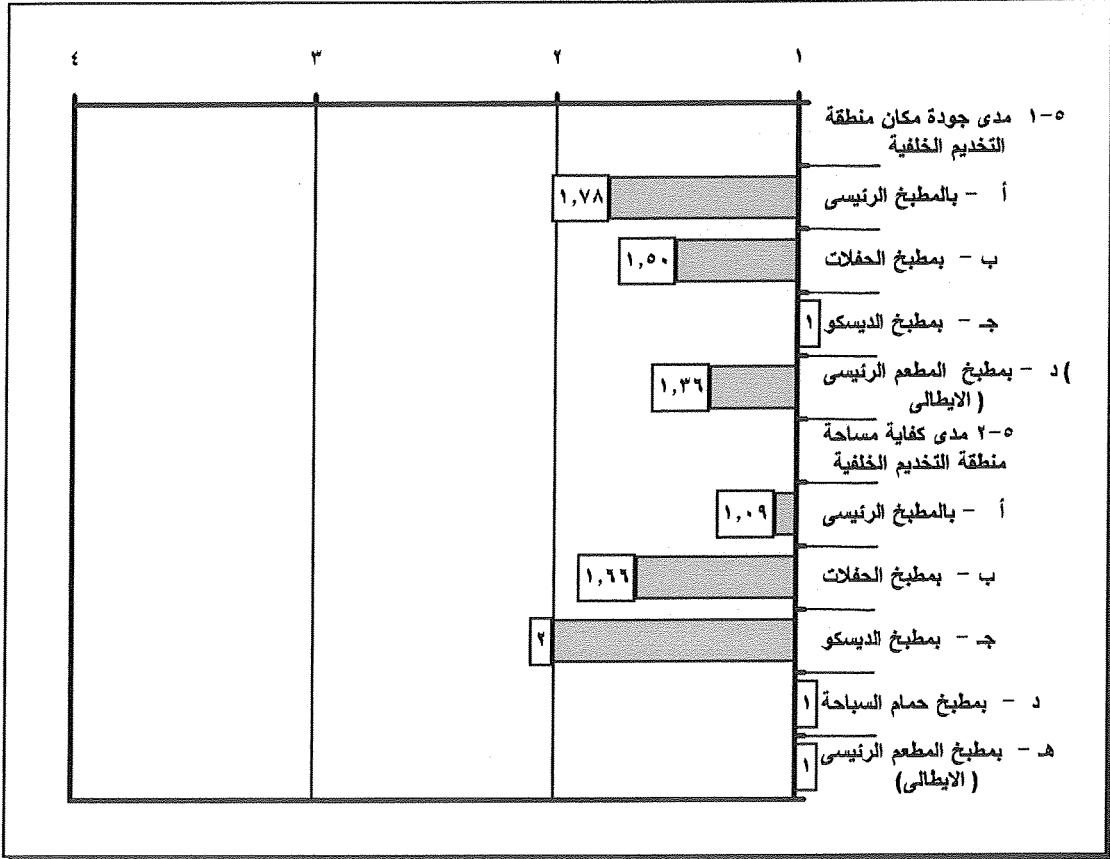
(فنادق ميريديان هيليو بوليس / العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي)



(فندق ميريديان هيليو بوليس / مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين الثانوية)



(فندق ميريديان هيلوبليس / مناطق الترخيم الخلفية)



شكل رقم (٥-٥٦)

٦.٥-٥ نتائج تحليل استثمارات الاستبيان

من خلال دراسة التصميم القائم للفراغات محل البحث بالتوازي مع محصلة اجابات مستخدمى تلك الفراغات وملاحظاتهم المتضمنة بجدول تجميع البيانات رقم ٥ بالملحق (ب) ؛ أمكن التوصل الى نتائج يمكن إيجاز أهمها فيما يلى :

أ - علاقة المطابخ مع بعضها البعض ومع الفراغات العامة والخدمية

- حاز تقارب المطبخ الرئيسى والمطابخ الاخرى ومخازن الطعام والشراب العمومية على تقدير أكثر من جيد .
- رأى كثير من المجيبين اهمية جعل صالة الديسكو اقرب للمطبخ الرئيسى او ربط مطبخ الديسكو فى الوضع القائم بسلم خدمة مع المطبخ الرئيسى (حيث لا يربطهما الا مصاعد الخدمة الى الغرف) .
- تميز التصميم بمباشرة اتصال خدمة الغرف بمصاعد الخدمة الى الغرف وقد نال ذلك تقدير ممتاز وهو ما يوضحه الشكل رقم (٥٧-٥) .
- تميز التصميم بجودة اتصال خدمة البار بمناطق الترخيم الخاصة بصالون الكوكتيل وصالون المدخل والبار الرئيسى فحصلت على تقديرات اعلى من جيد .
- اشار الكثير من العاملين بالمطبخ الرئيسى الى اضطرارهم الى الخروج من الفندق عبر باب منطقة الاستلام والدخول من باب العاملين للوصول الى اقرب دورة مياه بالبدروم (وهى دورات المياه الخاصة بغرف خلع الملابس للعاملين) حيث لا يوجد سلم خدمة قريب من المطبخ الرئيسى يصل الى البدروم .

ب - العلاقات الوظيفية لأقسام المطبخ الرئيسى

- حصل توزيع اقسام المطبخ اجمالاً على تقدير جيد باستثناء منطقة الترخيم الخلفية التى ليس لها مكان مستقل بل تشغل جزءاً من ممر الخدمة الى المطعم الرئيسى .
- بالرغم من قرب خدمة الغرف من مصاعد الخدمة الى الغرف الا انها بعيدة نسبياً عن قسم الطعام الساخن فحصل موقعها على تقدير اقل من الجيد .

- نتيجة صغر مساحة المطبخ الرئيسى وكونه يقوم بالتخديم على عدة فراغات عامة فان مسارات الحركة به ليست سلسة كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٥٨) وقد حصلت على تقدير اعلى من المقبول .

ج - مدى كفاية المساحات

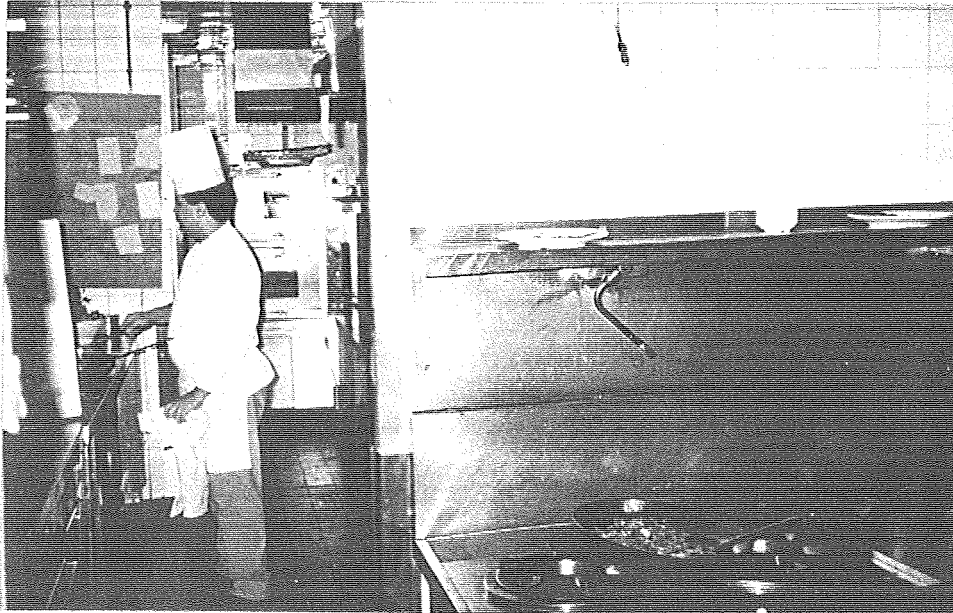
- اشار جميع المجيبين الى ان مساحات فراغات اعداد الطعام والشراب اصغر من اللازم

- رأى معظم المجيبين ان مساحات منطقة تنظيف وتحضير الخضروات و قسم الجزاره وقسم البارد والساخن ومنطقة غسل اوانى الطهى ومناطق التخديم الخلفية اصغر من اللازم ، كذلك بالنسبة لمسطحات تخزينها كما هو موضح بالشكلين رقمى (٥-٥٩) ، (٥-٦٠) .



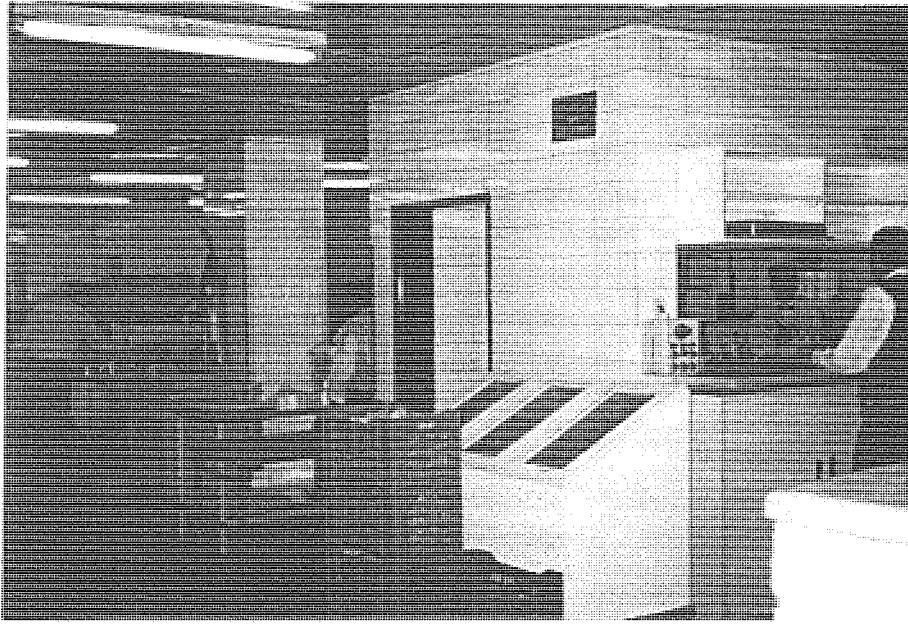
مباشرة اتصال قسم خدمة الغرف بمصاعد الخدمة الى الغرف حتى ان غرفة التحكم بخدمة الغرف ترى ابواب المصاعد

شكل رقم
(٥٧-٥)



ضيق مسارات الحركة بالمطبخ الرئيسي خاصة بين مناطق العمل

شكل رقم
(٥٨-٥)



ادى صفر مساحات التخزين بالمطبخ الرئيسى الى وجود مواد خام خاصة
بتحضير الخضروات ، والفاكهة المعدة للعصر. بوسط المطبخ الرئيسى

شكل رقم
(٥٩-٥)



صفر مساحات التخزين لمنطقة التخدم الخلفية الخاصة بالكافتريا الى
التخزين بدواليب فى المنطقة بين بابى التخدم بين المطبخ الرئيسى والكافتريا

شكل رقم
(٦٠-٥)

٥ - القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)



٥-٦ فندق النيل هيلتون

٥-٦-١ بيانات عامة

- تاريخ الافتتاح : ١٩٥٩
- عدد سنوات التشغيل حتى ١٩٩٥ : ٣٦
- المصمم المعماري : (الولايات المتحدة)
- شركة الادارة : هيلتون العالمية (الولايات المتحدة)
- المالك: شركة مصر للفنادق
- سعة الفندق : ٤٣٤ غرفة

٥-٦-٢ مكونات الفندق محل الدراسة

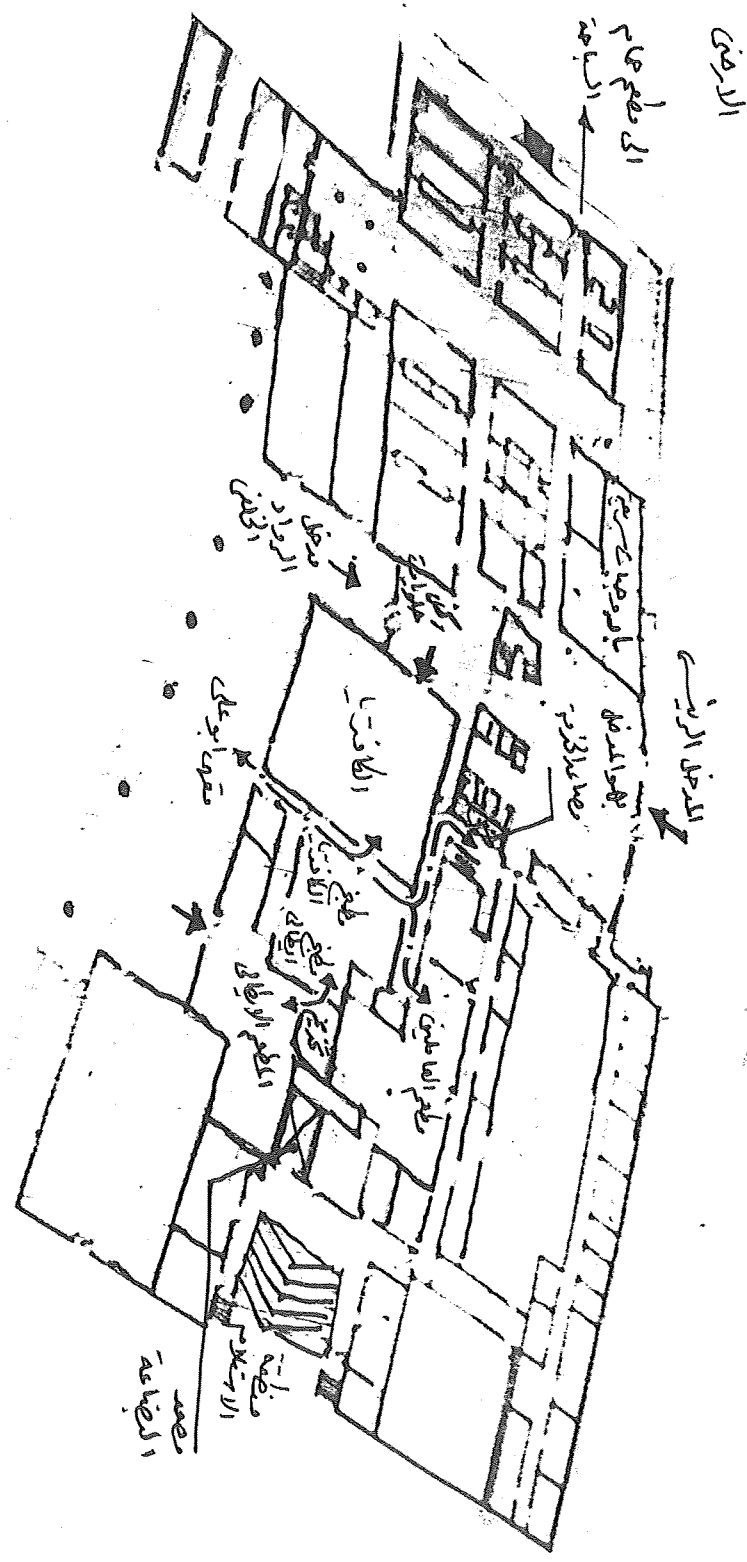
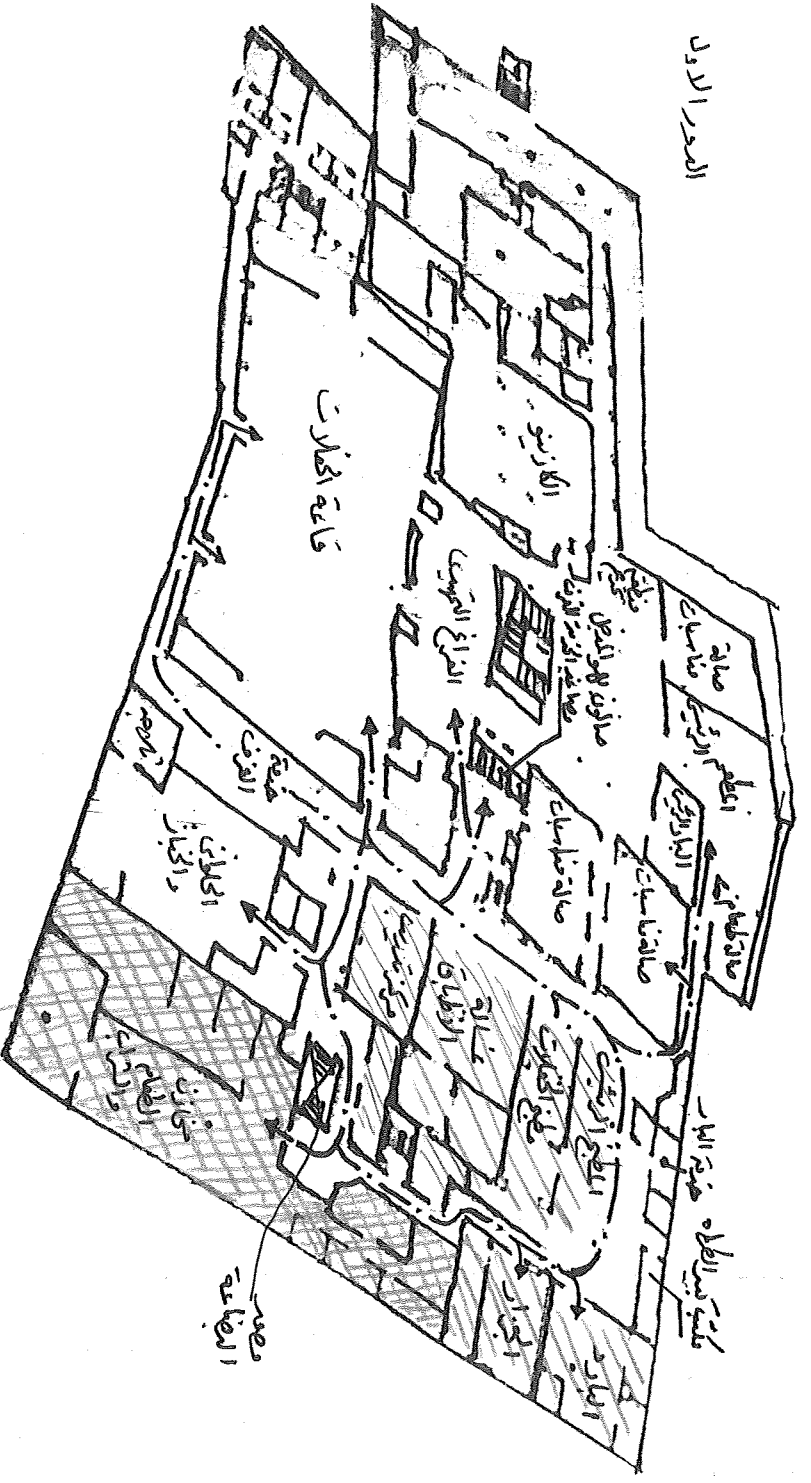
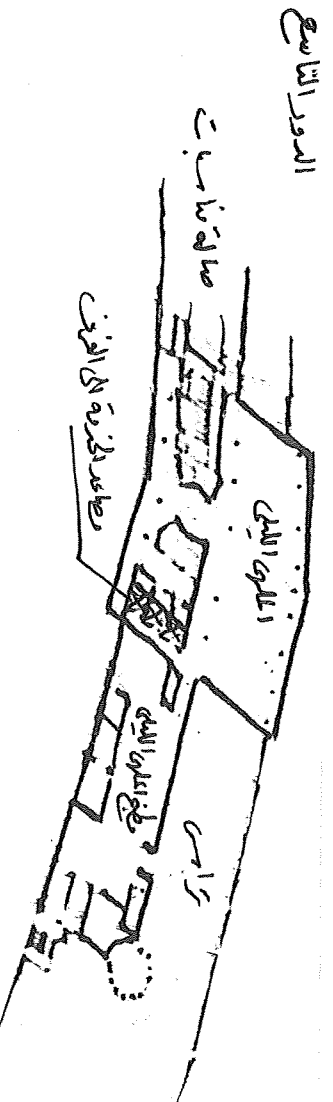
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> فراغات عامة يتم بها تقديم الطعام والشراب | <input type="checkbox"/> فراغات إعداد الطعام والشراب |
| كافتريا | مطبخ الكافتريا |
| مطعم رئيسي (فرنسي) | مطبخ رئيسي (داخله قسم للحفلات) |
| مطعم تخصصي (ايطالي) | مطبخ ايطالي |
| مقهى ووجبات سريعة بالمر (ابو على) | مطبخ حمام السباحة |
| مطعم حمام السباحة | |
| بار رئيسي | |
| بار و وجبات سريعة (Bar & Tavern) | |
| صالون بهو المدخل (Lobby Lounge) | |
| ملهى ليلي | مطبخ الملهى الليلي |
| قاعة احتفالات | |
| ٣ صالات مناسبات | |

النسب التئوية لمساحة وحدات الإقامة : الفراغات العامة : فراغات الخدمة من اجمالى المساحة

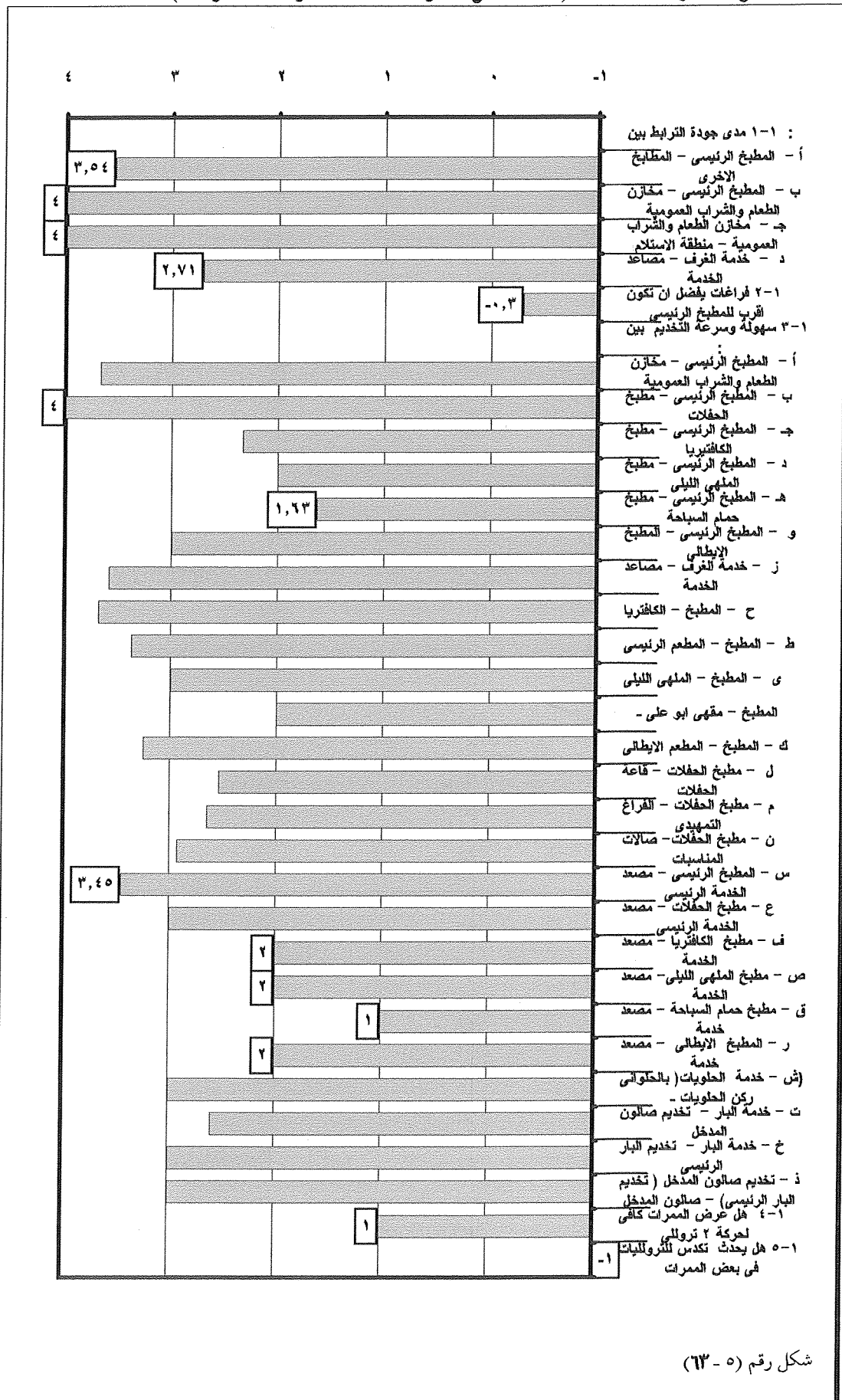
٧٥ % ١٢ % ١٣ %

نسبة المخدوم الى الخادم ٦,٧ : ١

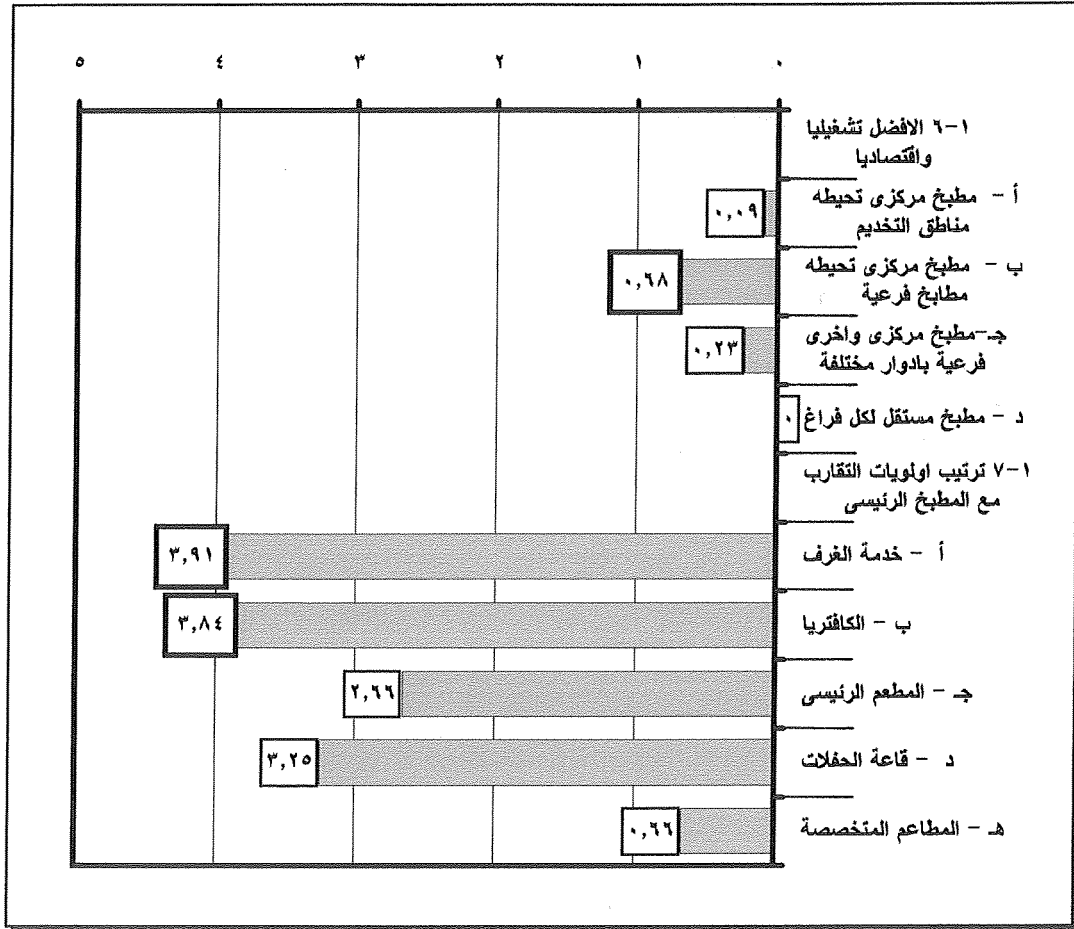
٥-٦-٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العملة والخدمية
(فندق النيل هيلتون) شكل رقم (٥-٢١)



٥-٦-٥ تحليل استثمارات الاستبيان (فندق النيل هياتون / العلاقات الوظيفية الخارجية)



(فندق النيل هيلتون / آراء المآبين عن الفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق)

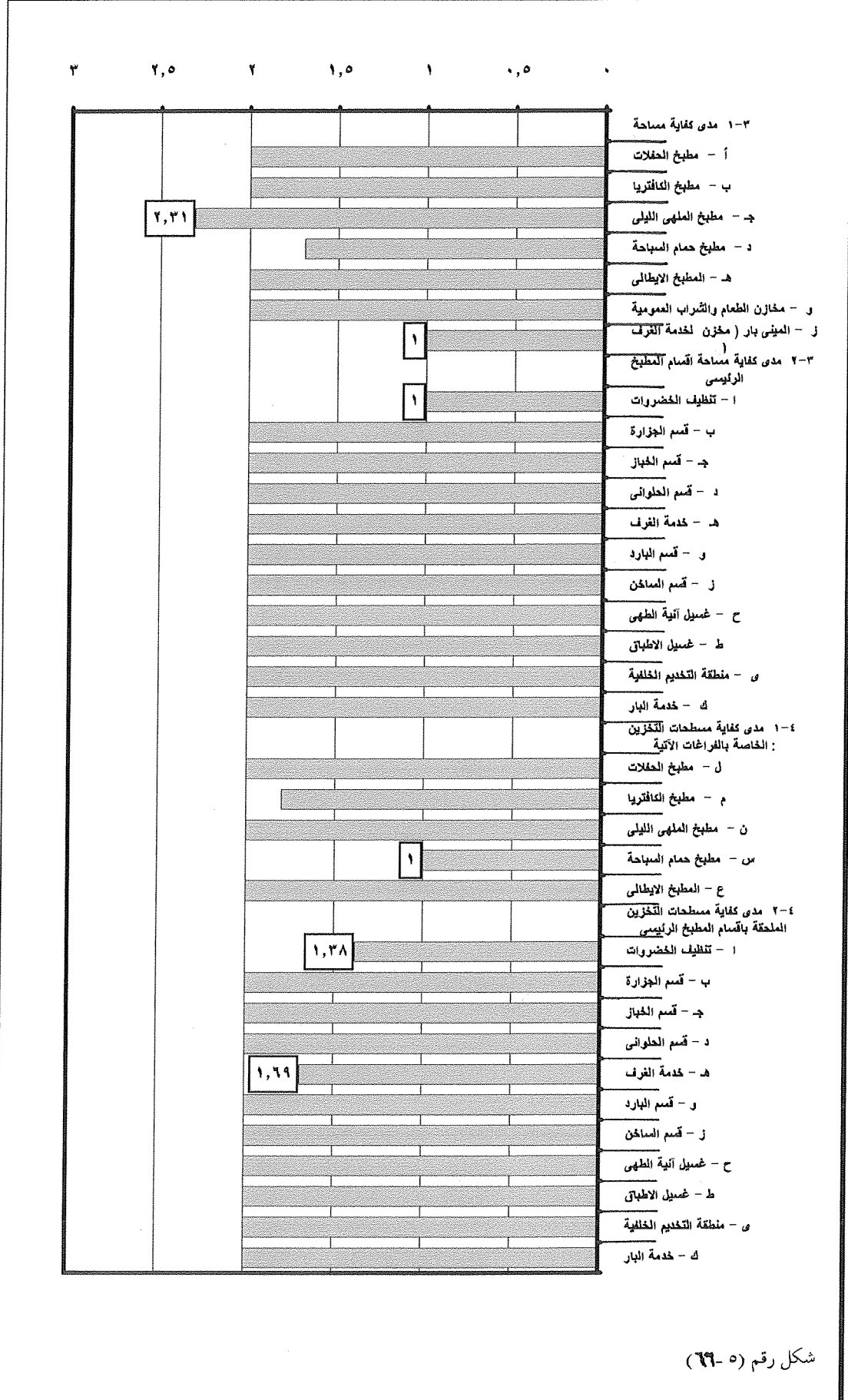


شكل (٥-٦٤)

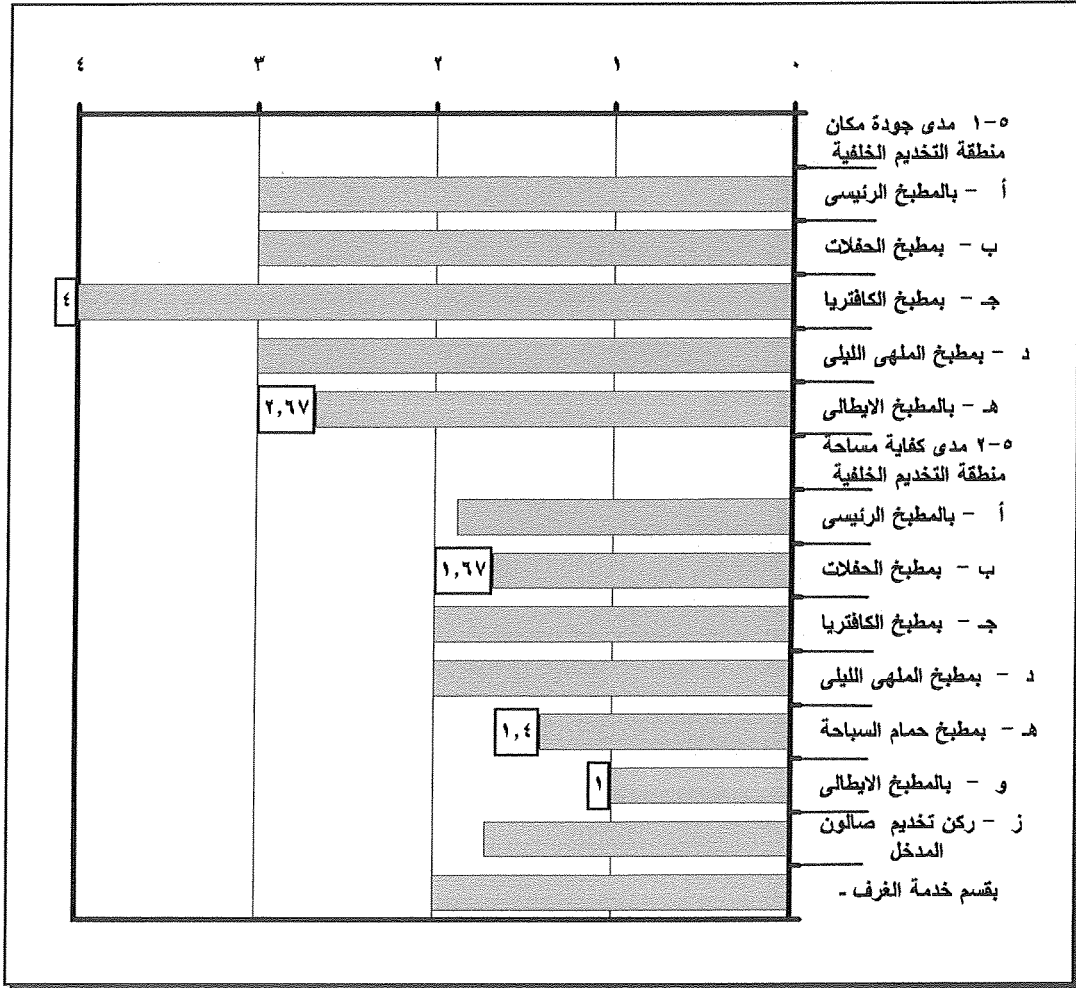
(فندق النيل هيلتون / العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي)



(فندق النيل هيلتون / مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين الثانوية)



(فندق النيل هيلتون / مناطق الترخيم الخلفية)



شكل رقم (٥-٦٧)

٦.٦.٥ نتائج تحليل استمارات الاستبيان

من خلال دراسة التصميم القائم للفراغات محل البحث بالتوازي مع محصلة اجابات مستخدمى تلك الفراغات وملاحظاتهم المتضمنة بجدول تجميع البيانات رقم ٦ بالملحق (ب) ؛ أمكن التوصل الى نتائج يمكن ايجاز أهمها فيما يلى :

أ - علاقة المطابخ مع بعضها البعض ومع الفراغات العامة والخدمية

- اشارت غالبية الاراء الى تقارب المطبخ الرئيسى والمطابخ الاخرى ومخازن الطعام والشراب ومنطقة الاستلام فحصلت على تقديرات تراوحت بين اكثر من جيد وممتاز ، وذلك رغم وجود مخازن الطعام والشراب فى الدور الاول بينما منطقة الاستلام فى الدور الارضى حيث يوجد مصعد بضاعة ضخم يمكنه نقل المواد التى تورد يوميا مرة واحدة .

- رغم ان قسم خدمة الغرف ليس ملاصق لمساعد الخدمة الى الغرف مثل قسم خدمة الغرف بفندق ميريديان هيليو بليس الا ان سرعة الحركة بينهما حازت على تقدير ممتاز تقريبا وذلك لاتساع مسار الحركة كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٦٨) .

- تتميز الحركة بالسرعة والسلاسة بين المطبخ الرئيسى ومعظم المطابخ باستثناء مطبخ الملهى الليلى بالدور العاشر ومطبخ حمام السباحة حيث حصلت سهولة الحركة بين كل منهما والمطبخ الرئيسى على تقدير مقبول .

ب - العلاقات الوظيفية لأقسام المطبخ الرئيسى

- حصل توزيع اقسام المطبخ اجمالا على تقدير ممتاز باستثناء منطقة تنظيف الخضروات - تتميز الحركة بالسهولة والسرعة بين اقسام المطبخ وبينها وبين الفراغات العامة التى تخدمها ومساعد الخدمة كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٦٩) .

ج - مدى كفاية المساحات

- اشار جميع المجيبين الى كفاية مساحات فراغات اعداد الطعام والشراب كما هو موضح بالشكلين رقمى (٥-٦٩) ، (٥-٧٠) وذلك باستثناء مطبخ حمام السباحة .

- رأى معظم المجيبين كفاية مساحات اقسام المطبخ الرئيسى ومساحات التخزين الملحقة بها كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٧١) باستثناء منطقة تنظيف الخضروات وخدمة الغرف .

فندق النيل هيلتون



اتساع مسار الحركة بين قسم خدمة الغرف ومصاعد الخدمة الى الغرف

شكل رقم
(٦٨-٥)



كفاية مساحة المطبخ الرئيسي مع سهولة الحركة بين مناطق العمل

شكل رقم
(٦٩-٥)

فندق النيل هيلتون



كفاية مساحة مطبخ الحفلات (القسم الساخن) وكفاءة تصميمه بحيث تتابع العمليات به من التحضير فالاعداد فالمناوله التي تتوفر لها مسطحات تكفي في حالة التخدم بالقائمة المعدة Set Menu

شكل رقم
(٧٠-٥)



كفاية مسطحات العمل والتخزين بقسم الحلواني والخباز مع ملاحظة ارتفاع السقف مما يقلل من احتمالات ارتفاع درجات الحرارة وقت ذروة العمل

شكل رقم
(٧١-٥)

٥ - القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)



٧.٥ فندق هيلتون رمسيس

٥.٧-١ بيانات عامة

- تاريخ الافتتاح : ١٩٨١
- عدد سنوات التشغيل حتى ١٩٩٥ : ١٤
- المصمم المعماري: وارنر برنر - تون لوند (الولايات المتحدة)
- م.على نور الدين نصار(مصر)
- شركة الادارة : هيلتون العالمية (الولايات المتحدة)
- المالك: الشركة العربية الدولية للفنادق والسياحة
- سعة الفندق : ٨٣٨ غرفة

٥.٧-٢ مكونات الفندق محل الدراسة

- فراغات عامة يتم بها تقديم الطعام والشراب
- فراغات إعداد الطعام والشراب

المطبخ الرئيسي

كافتريا

مطعم رئيسي (فرنسي)

مطبخ وجبات سريعة

مطعم وجبات خفيفة

بار و مطعم حمام السباحة

بار رئيسي

بار تقليدي (حانة انجليزي)

مطبخ لبار النافذة

بار النافذة (بار كوكتيل بانورامي)

مطبخ الملهى الليلي (يشمل المطبخ شرقي)

بار صالون بهو المدخل (Bar Lobby Lounge)

مطعم تخصصي (شرقي) / ملهى ليلي

مطبخ الحفلات

قاعة احتفالات

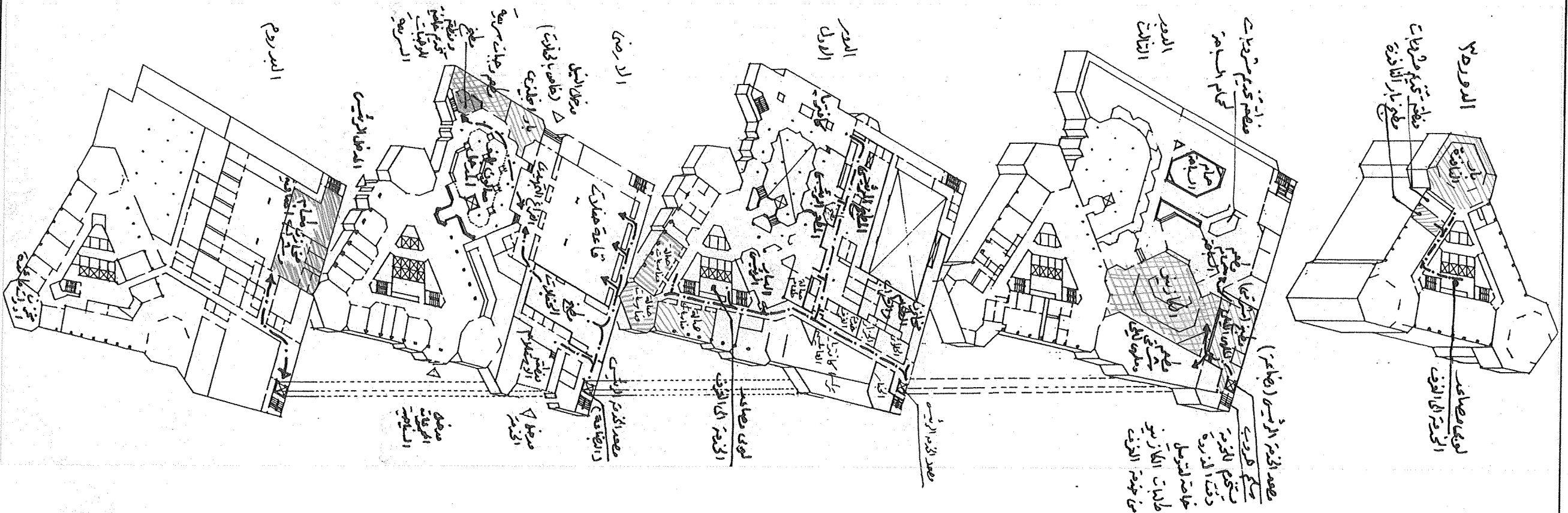
٤ صالات مناسبات

النسب النسبية لمساحة وحدات الإقامة : الفراغات العامة : فراغات الخدمة من اجمالى المساحة

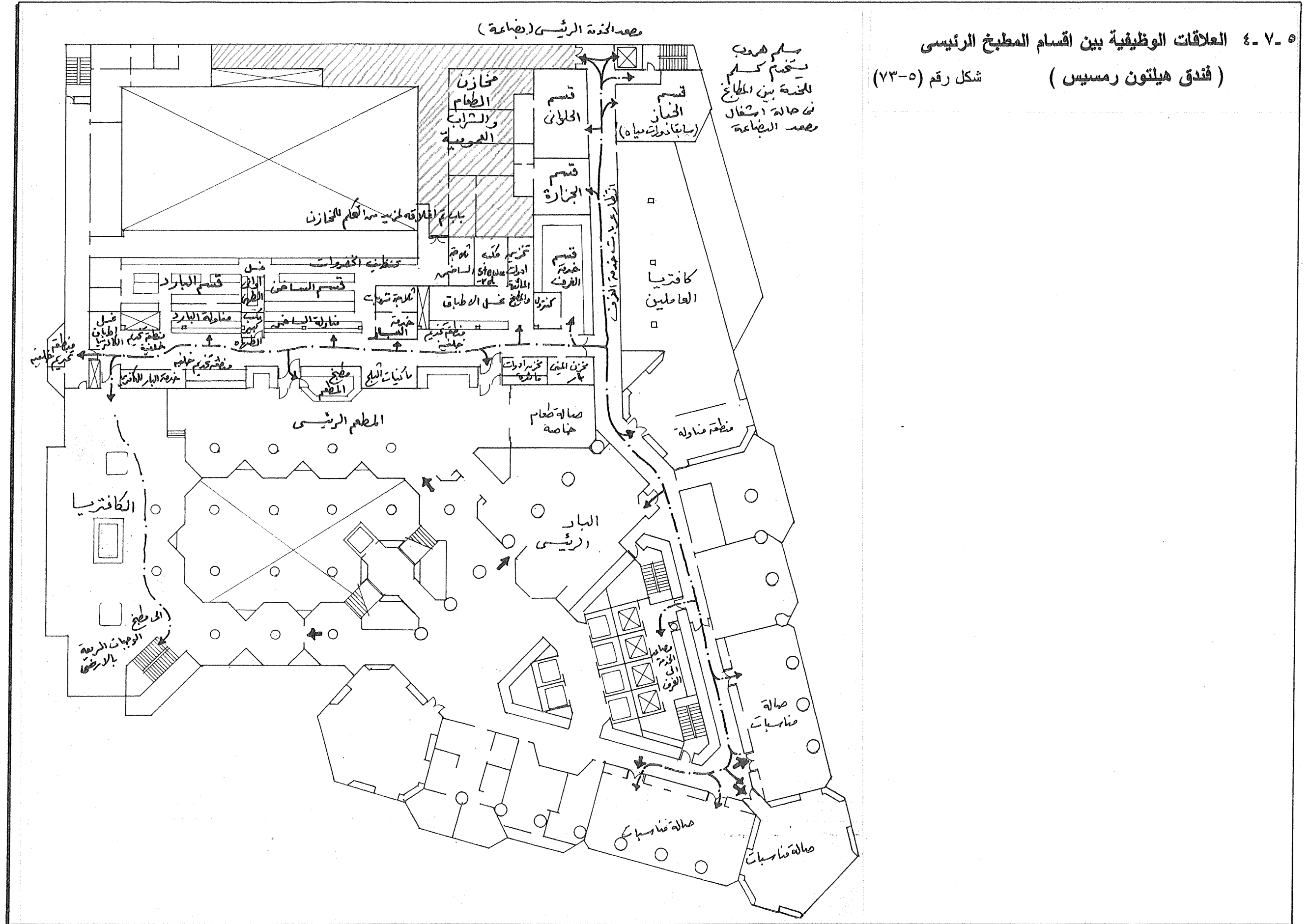
٧٣ % ١٥ % ١٢ %

نسبة المخدوم الى الخادم ٧,٢ : ١

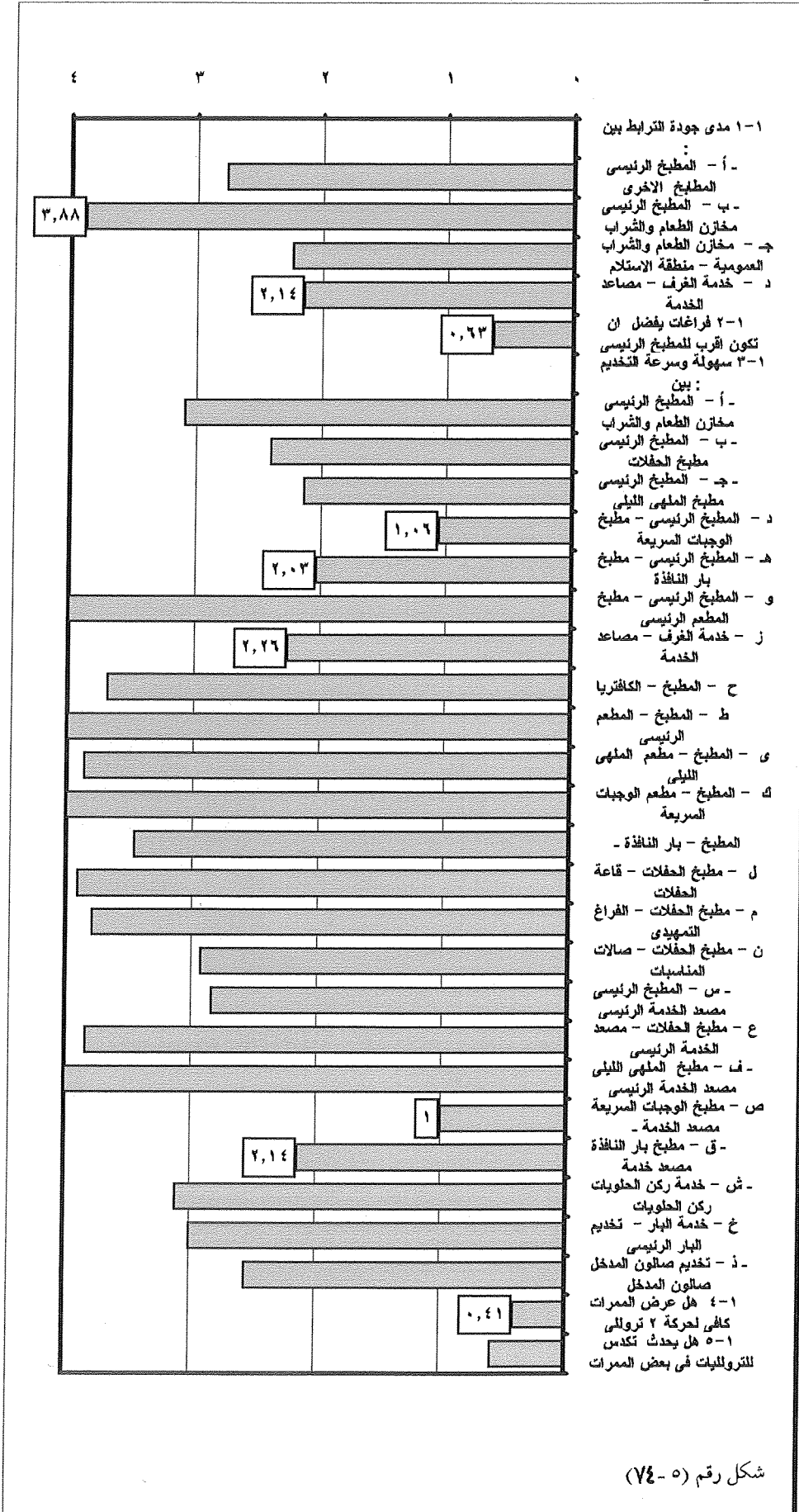
٣ - ٧ - ٥ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العاملة والخدماتية
 (فندق هيلتون رمسيس) شكل رقم (٥-٧٢)



٤-٧-٥ العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي
(فندق هيلتون رمسيس)
شكل رقم (٥-٧٣)

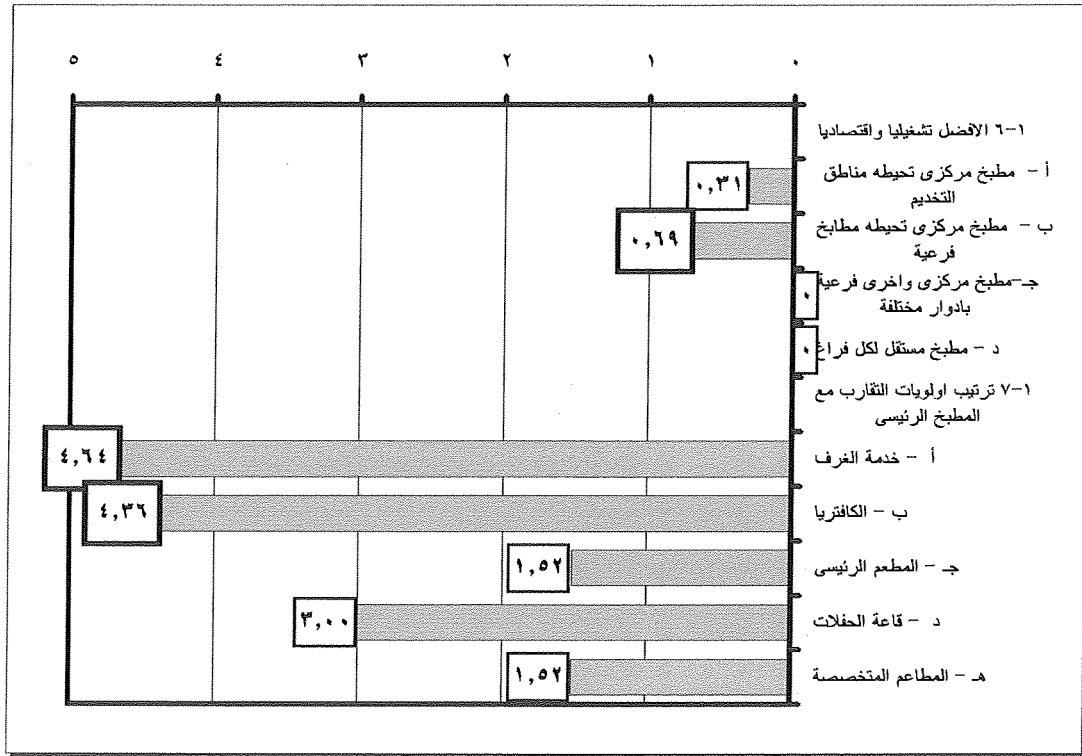


٥-٧-٥ تحليل استثمارات الاستبيان (فندق هيلتون رمسيس / العلاقات الوظيفية الخارجية)



شكل رقم (٥-٧٤)

(فندق هيلتون رمسيس / اراء المجيبين عن الفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق)

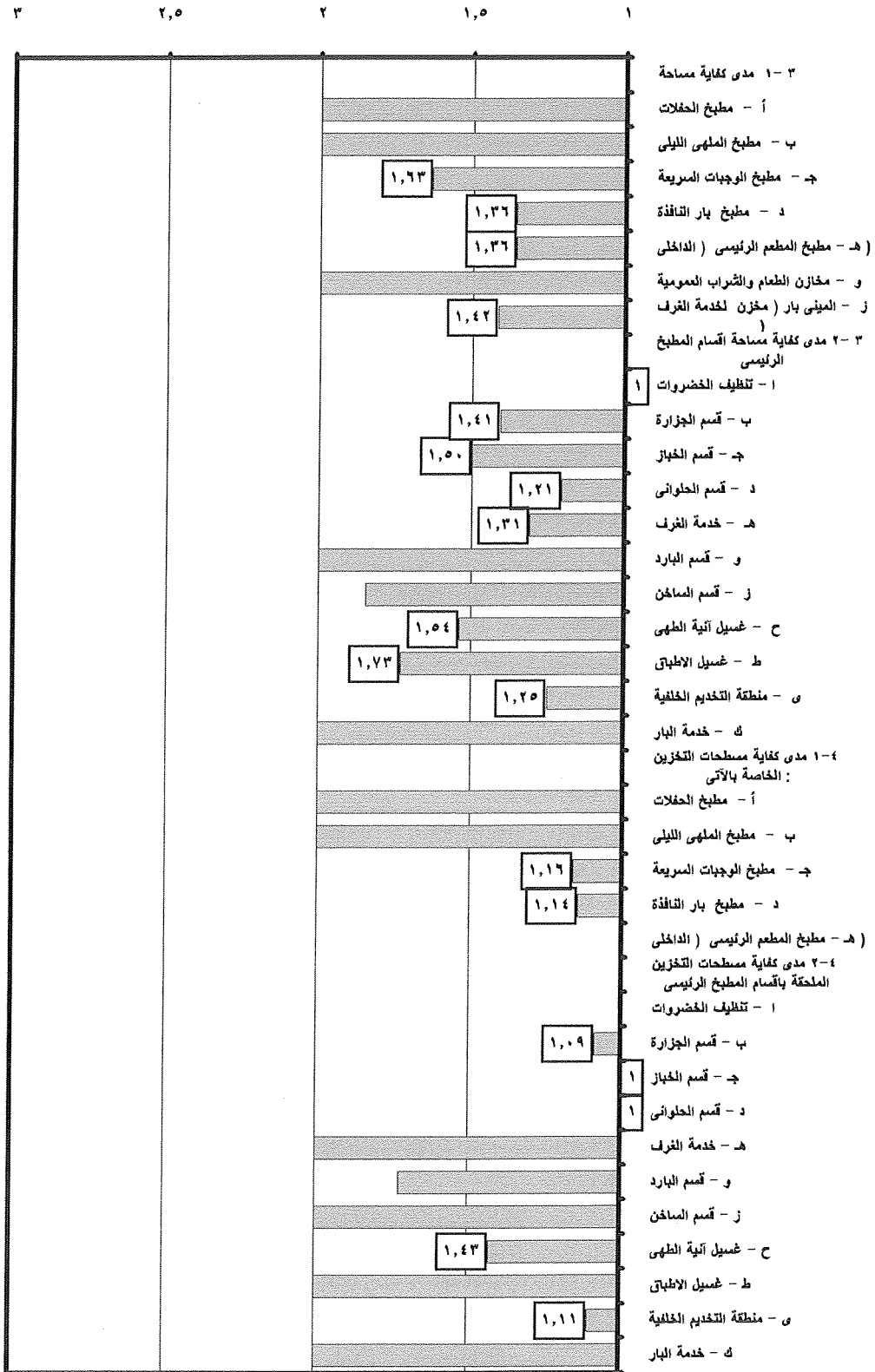


شكل رقم (٥-٧٥)

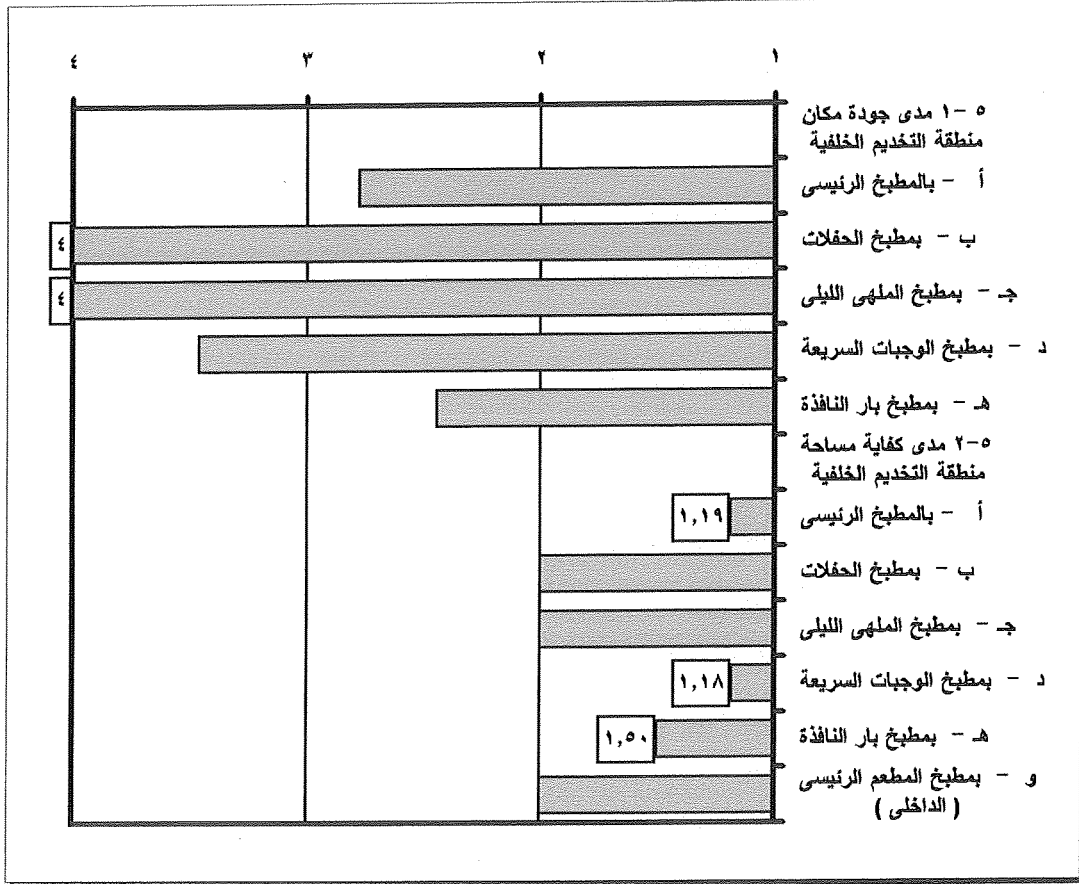
(فندق هيلتون رمسيس / العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي)



(فندق هيلتون رمسيس / مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين الثانوية)



(فندق هيلتون رمسيس / مناطق الترخيم الخلفية)



شكل رقم (٥-٧٨)

٦.٧-٥ نتائج تحليل استمارات الاستبيان

من خلال دراسة التصميم القائم لل فراغات محل البحث بالتوازي مع محصلة اجابات مستخدمى تلك الفراغات و ملاحظاتهم المتضمنة بجدول تجميع البيانات رقم ٧ بالملحق (ب) ؛ أمكن التوصل الى نتائج يمكن ايجاز أهمها فيما يلي :

أ - علاقة المطبخ مع بعضها البعض ومع الفراغات العامة والخدمية

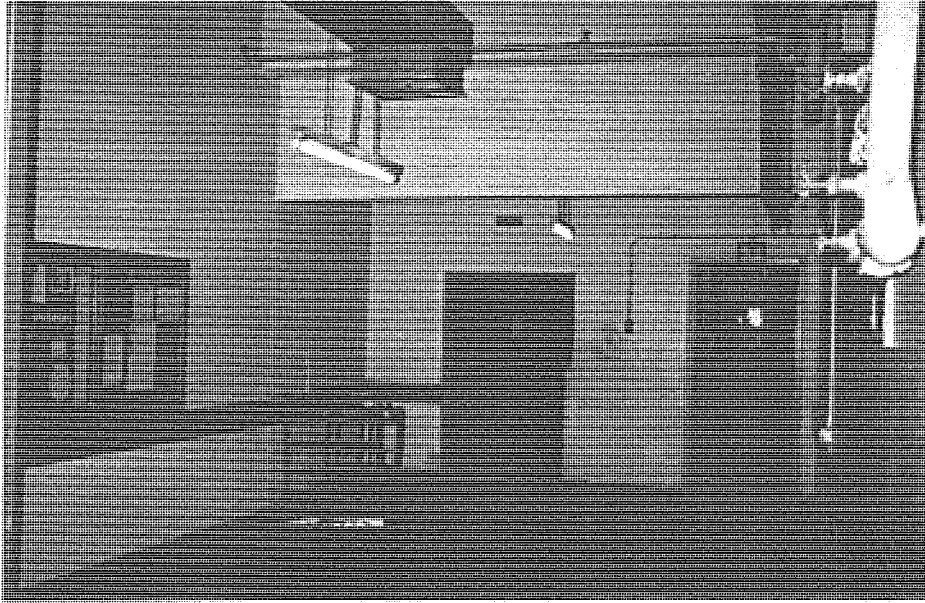
- حصل تقارب المطبخ الرئيسى والمطبخ الاخرى على تقدير اقل من الجيد لبعده مطبخ الوجبات السريعة عنه (يتم المرور بصوانى عبر الكافتريا فسلم الرواد الى الدور الارضى او بواسطة ترولى عبر مصعد البضاعة الى مطبخ الحفلات فالفراغ التمهيدي للقاعة فصالون بهو المدخل) اضافة الى المطبخ الشرقى (مطبخ الملهى الليلى) .
- حاز تقارب مخازن الطعام والشراب العمومية مع المطبخ على تقدير ممتاز حيث انها بنفس الدور بينما حصلت علاقة تلك المخازن مع منطقة الاستلام على تقدير مقبول لوجودهما فى دورين مختلفين اضافة الى وجود مخازن اضافية باليدروم مما يضاعف من معدل تشغيل مصعد البضاعة الوحيد بخلاف صغر مساحته فتزداد مرات اعطاله و كثيرا ما يستخدم سلم الهروب المجاور كسلم خدمة بين المطبخ خاصة وقت الذروة كما هو موضح بالشكل رقم (٧٩-٥) .
- اما عن اتصال المطبخ الرئيسى بمصعد الخدمة الرئيسى فليس ممتاز لبعده عنه اضافة الى اهمية وجود مصعد خاص بالمواد الغذائية فقط يربط المطبخ الرئيسى بالمطبخ الاخرى .
- كما ان عرض ممر التخديم الرئيسى بين مخزن الطعام والشراب والمطبخ الرئيسى غير كافى خاصة ان جزء منه يستخدم لانتظار عربات خدمة الغرف والمينى بار مما يتسبب فى بطء الحركة نسبيا .
- حازت علاقة قسم خدمة الغرف مع مصاعد الخدمة الى الغرف على تقدير مقبول لطول المسافة بينهما كما هو موضح بالشكل رقم (٨٠-٥) .

ب - العلاقات الوظيفية لأقسام المطبخ الرئيسى

- حصل توزيع اقسام المطبخ اجمالا على تقدير جيد باستثناء قسم الجزارة لبعده عن قسمى البارد والساخن وكذلك منطقة غسل أنية الطهى لارباكها للحركة بين القسم البارد و الساخن .
- لم تكن الحركة بين اقسام المطبخ الرئيسى ممتازة لانها ليست فى اتجاه دورى واحد ولاختناق المنطقة التى امام خدمة الغرف وغسالة الاطباق بعربات الراجع من الغرف اضافة الى ان مسار الحركة الرئيسى داخل المطبخ يعتبر مسار حركة بين مناطق العمل ومسار مناولة بالاضافة الى انه مسار لنزح المخلفات من الاقسام المختلفة كما هو موضح بالشكل رقم (٨١-٥) .

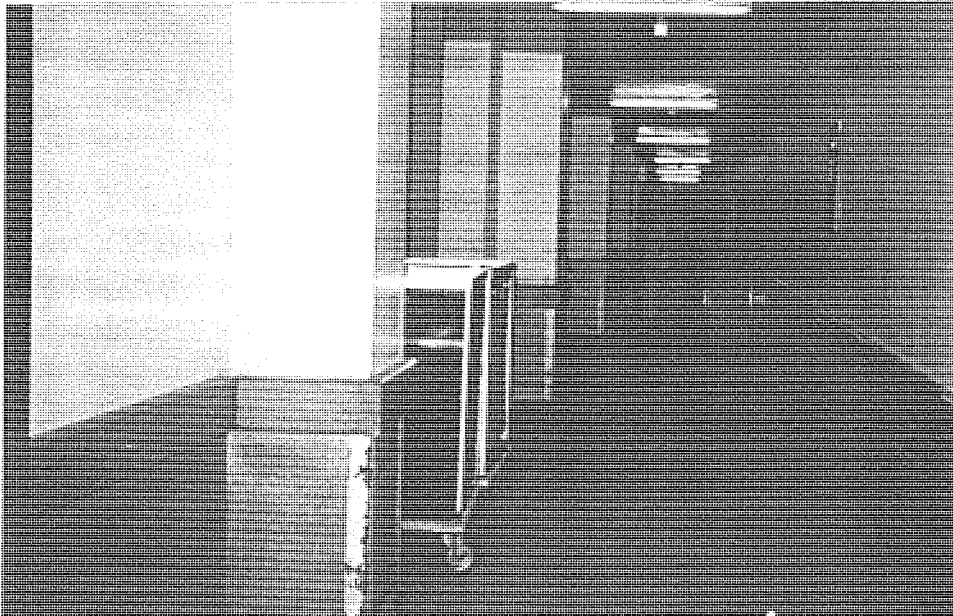
ج - مدى كفاية المساحات

- اشار معظم المجيبين الى عدم كفاية المساحة لمطبخ بار النافذة كما هو موضح بالشكل رقم (٨٢-٥) ، وكذلك مطبخ الوجبات السريعة ومنطقته الخلفية التى يفتح عليها باب التخديم مباشرة كما هو موضح بالشكل رقم (٨٤-٥) .
- رأى معظم المجيبين عدم كفاية المساحة للعديد من اقسام المطبخ الرئيسى ومسطحات التخزين الملحقة بها مثل اقسام الجزار كما هو موضح بالشكل رقم (٨٣-٥) والحوانى والخباز ومنطقة تنظيف الخضار ومنطقة غسل اوانى الطهى و خدمة الغرف .



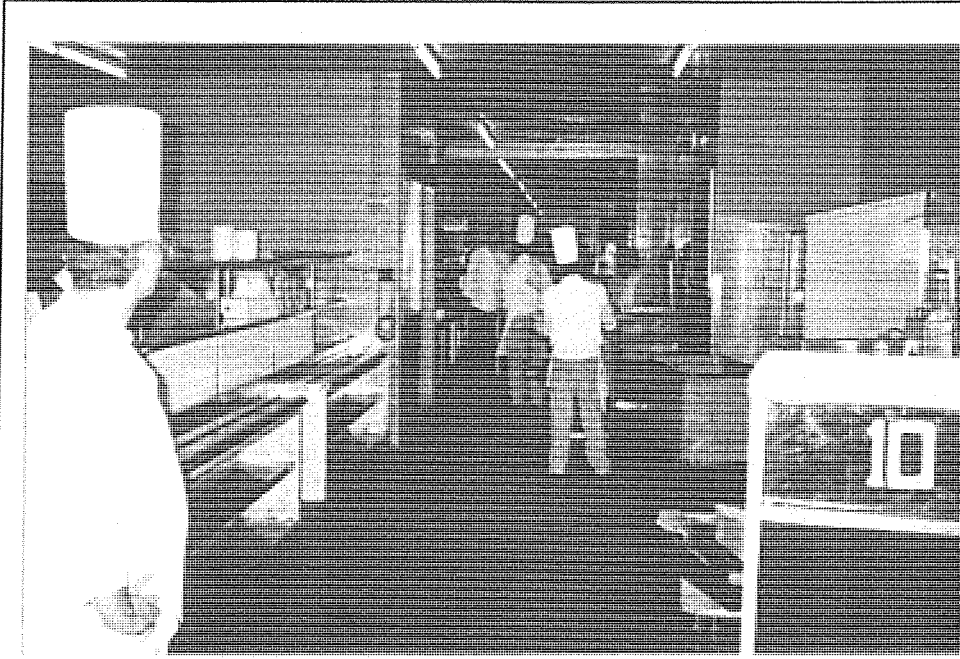
صغر مساحة مصعد الخدمة الرئيسي وهو المصعد الوحيد للبضاعة والخدمة بين المطبخ الرئيسي وطبخى الحفلات والملهى الشرقى ، فيستخدم سلم الهروب المجاور له كسلم خدمة بين المطابخ فى وقت الذروة او تعطل المصعد

شكل رقم
(٧٩-٥)



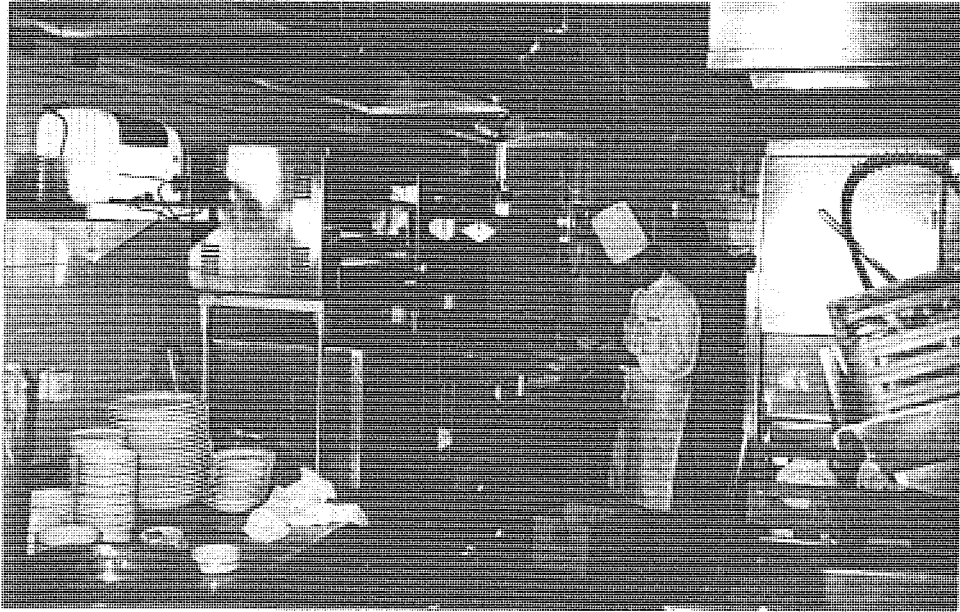
طول المسافة بين قسم خدمة الغرف ومصاعد الخدمة الى الغرف بالإضافة الى انتظار عربات خدمة الغرف والمينى بار بالمرمر

شكل رقم
(٨٠-٥)



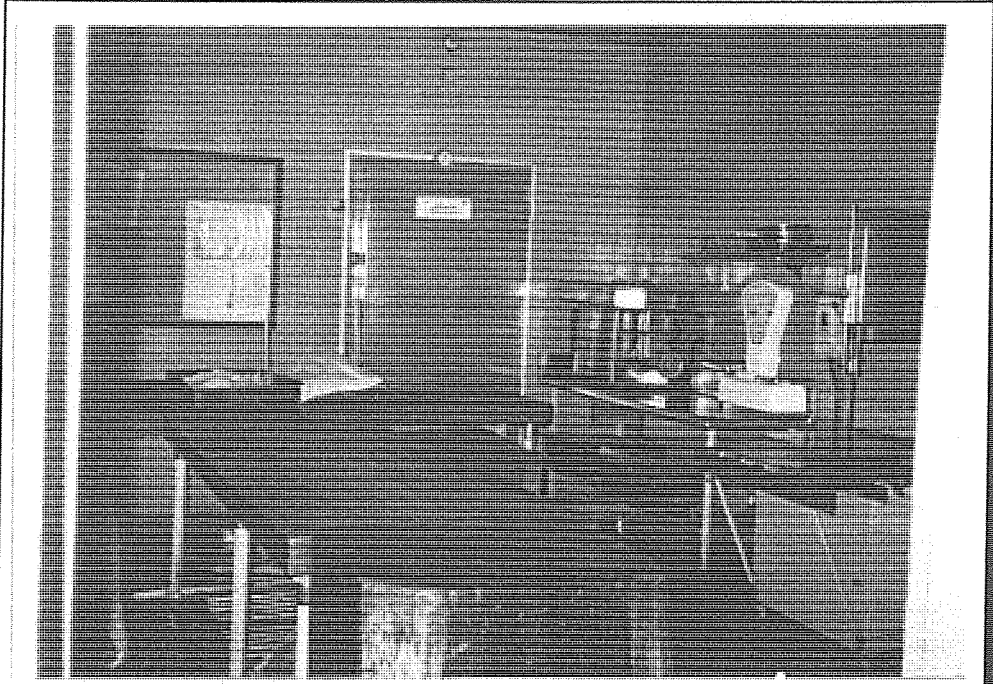
ارتباك الحركة بمسار الحركة الرئيسي بالمطبخ الرئيسي بسبب انه مسار مشترك للحركة بين اقسام المطبخ والتخديم ، ونزح المخلفات من مناطق العمل

شكل رقم
(٨١-٥)



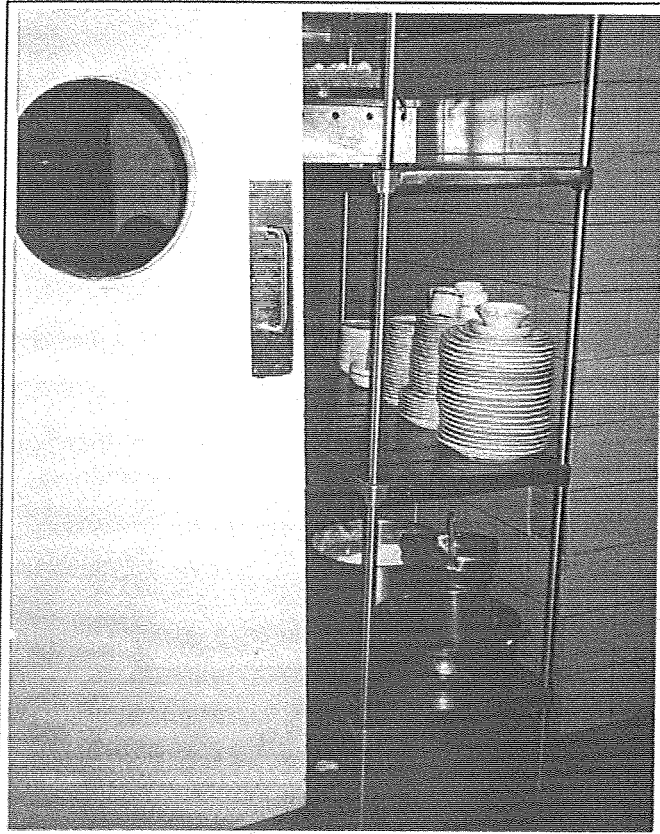
صغر مساحة مطبخ بار النافذة حيث ان كان مجرد منطقة تخديم للمشروبات وتحول بالتدرج الى مطبخ ، ويظهر تكديس مناطق العمل والمناولة والتخزين

شكل رقم
(٨٢-٥)



صغر مساحة قسم الجزارية
مما يجعل الحركة صعبة أثناء العمل خاصة وقت الذروة

شكل رقم
(٨٣-٥)



تكسد تخزين منطقة
التقديم الخلفية لمطبخ
الوجبات السريعة بالدور
الارضى لانه كان اصلا
فراغ لبيع الحلويات
وليس لتقديم الطعام
على الموائد

شكل رقم
(٨٤-٥)

٥. القيام بعملية تقييم الاداء وتطبيقها (عرض وتحليل الحالات الدراسية)



٥.٨ فندق سميراميس انتركونتيننتال

٥.٨-١ بيانات عامة

- تاريخ الافتتاح : ١٩٨٧
- عدد سنوات التشغيل حتى ١٩٩٥ : ٨
- المصمم المعماري : بنيامين طومسون (الولايات المتحدة)
- مكتب صبور للاستشارات (مصر)
- شركة الادارة : انتركونتيننتال العالمية (الولايات المتحدة)
- المالك: شركة سميراميس للفنادق
- سعة الفندق : ٨٧٩ غرفة

٥.٨-٢ مكونات الفندق محل الدراسة

- فراغات عامة يتم بها تقديم الطعام والشراب
- فراغات إعداد الطعام والشراب

كافتريا

مطبخ الكافتريا

مطعم رئيسي Brassiere

مطبخ رئيسي

مطعم عالي الفخامة (فرنسي)

مطبخ المطعم الفرنسي

مطعم تخصصي (ايطالي)

ركن وجبات خفيفة

بار و مطعم حمام السباحة

بار رئيسي

بار صالون بهو المدخل (Bar Lobby Lounge)

ملهى ليلي

مطبخ الملهى الليلي (الطوائى الشرقى صباحا)

قاعة احتفالات

مطبخ الحفلات

٥ صالات مناسبات

النسب التئوية لمساحة وحدات الإقامة : الفراغات العامة : فراغات الخدمة من اجمالى المساحة

٢٦ %

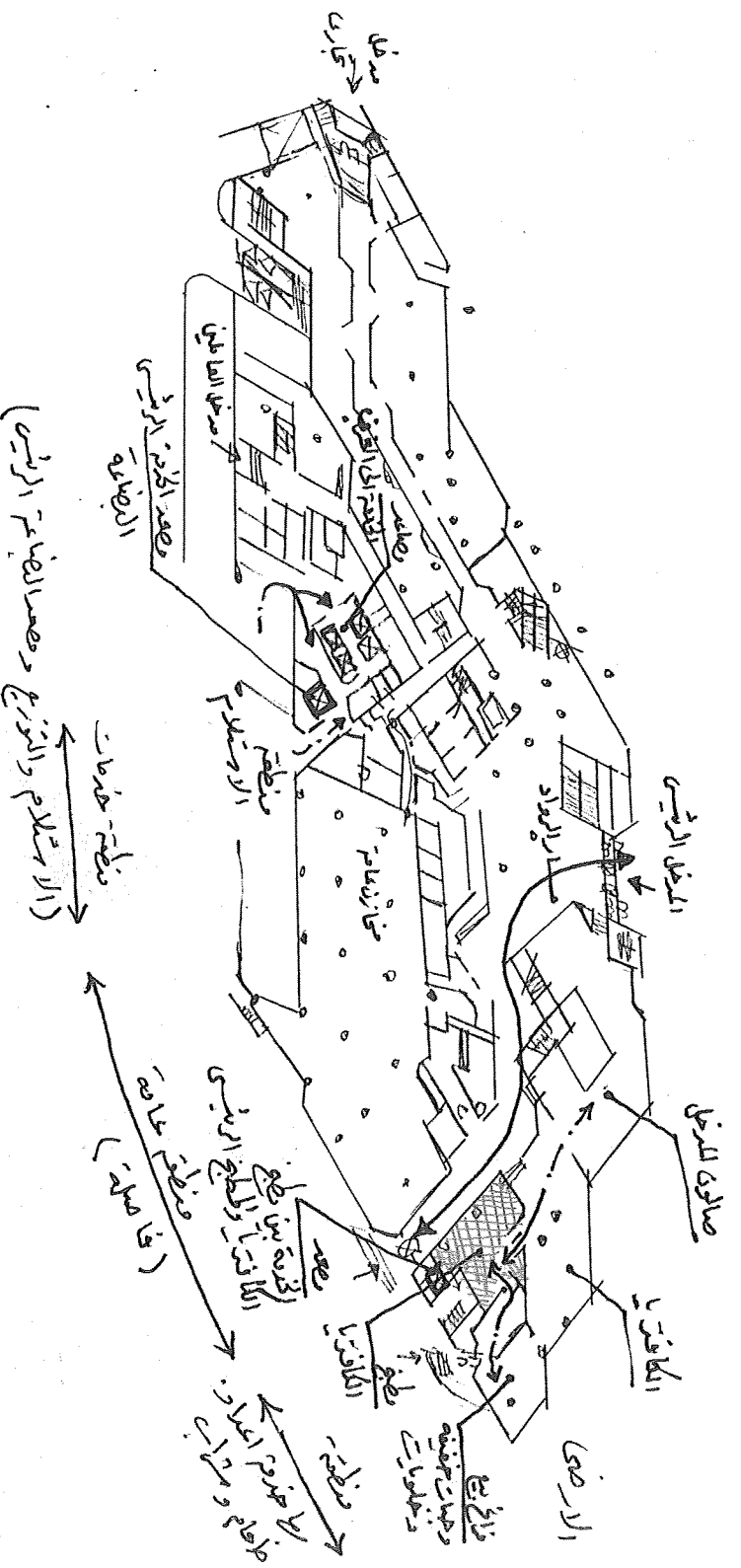
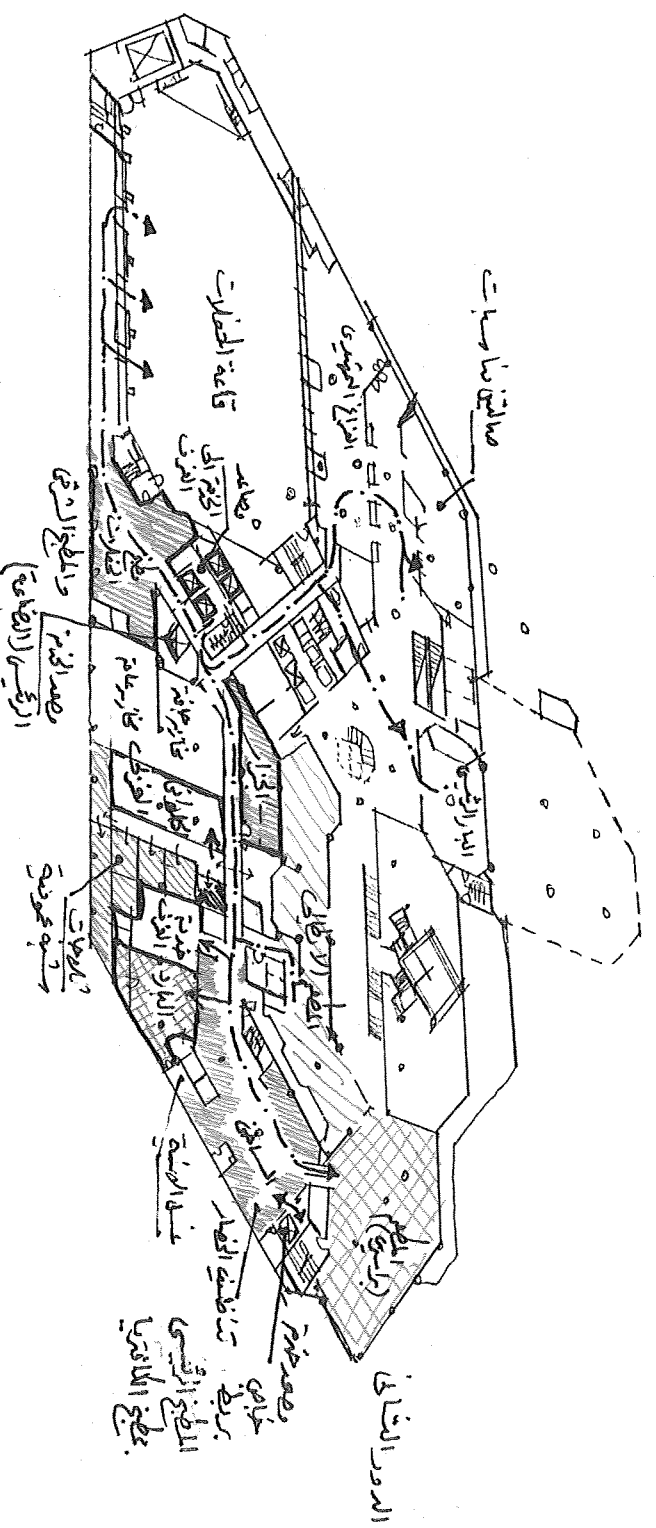
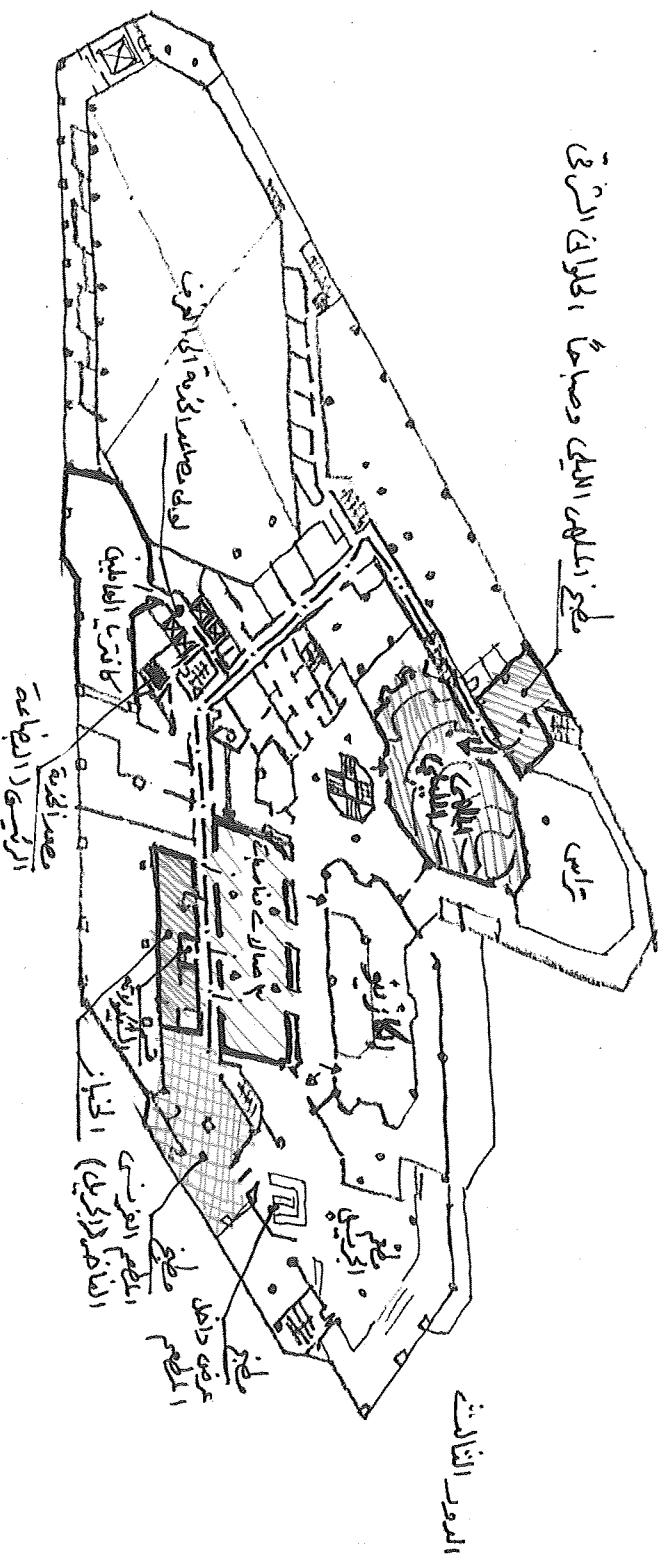
٢٩ %

٤٥ %

٢,٩ : ١

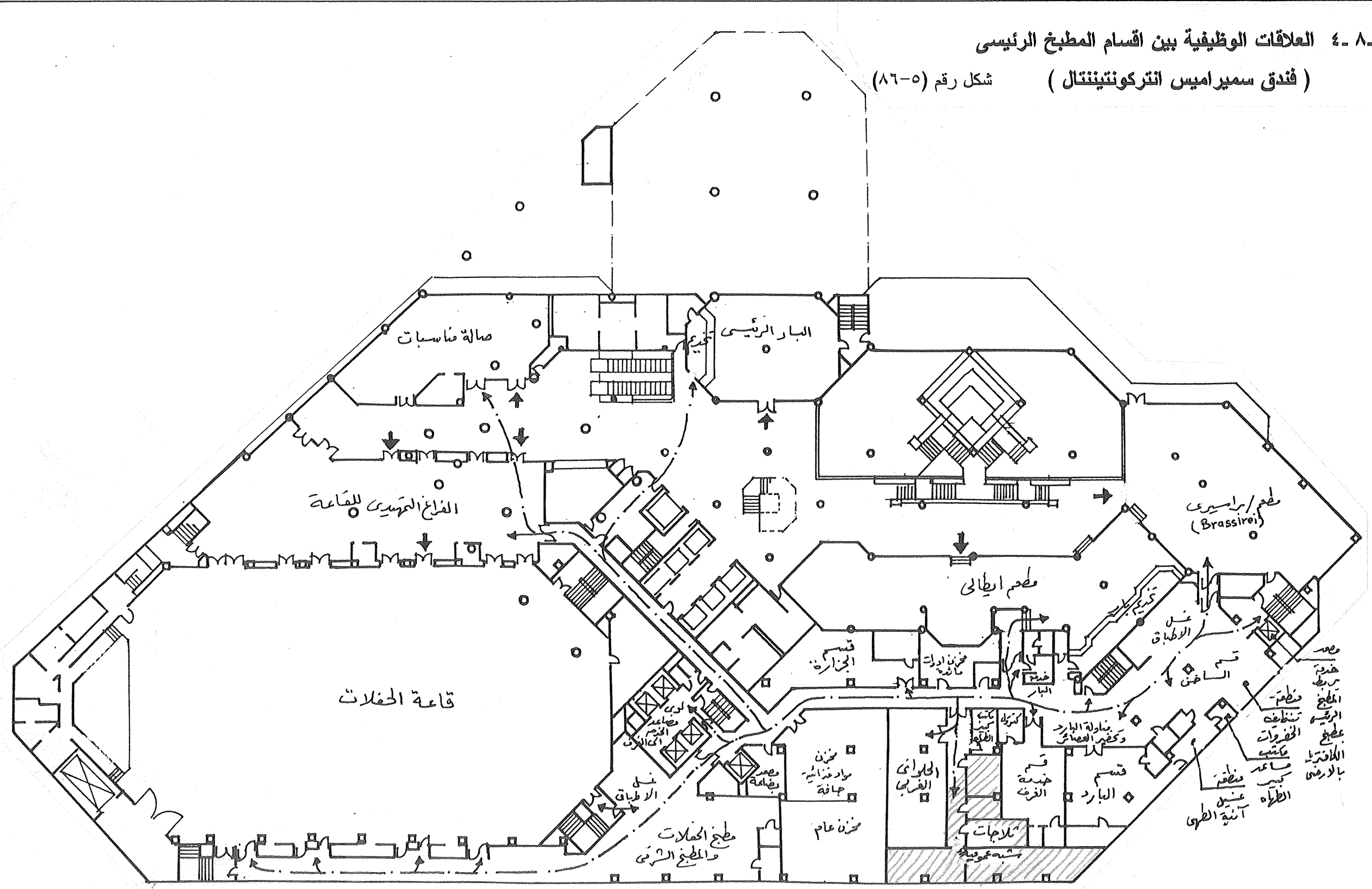
نسبة المخدوم الى الخادم

٥-٨-٣ العلاقات الوظيفية بين الفراغات العامة والخدمية
(فندق سميراميس التركويتينتل) شكل رقم (٥-٨٥)

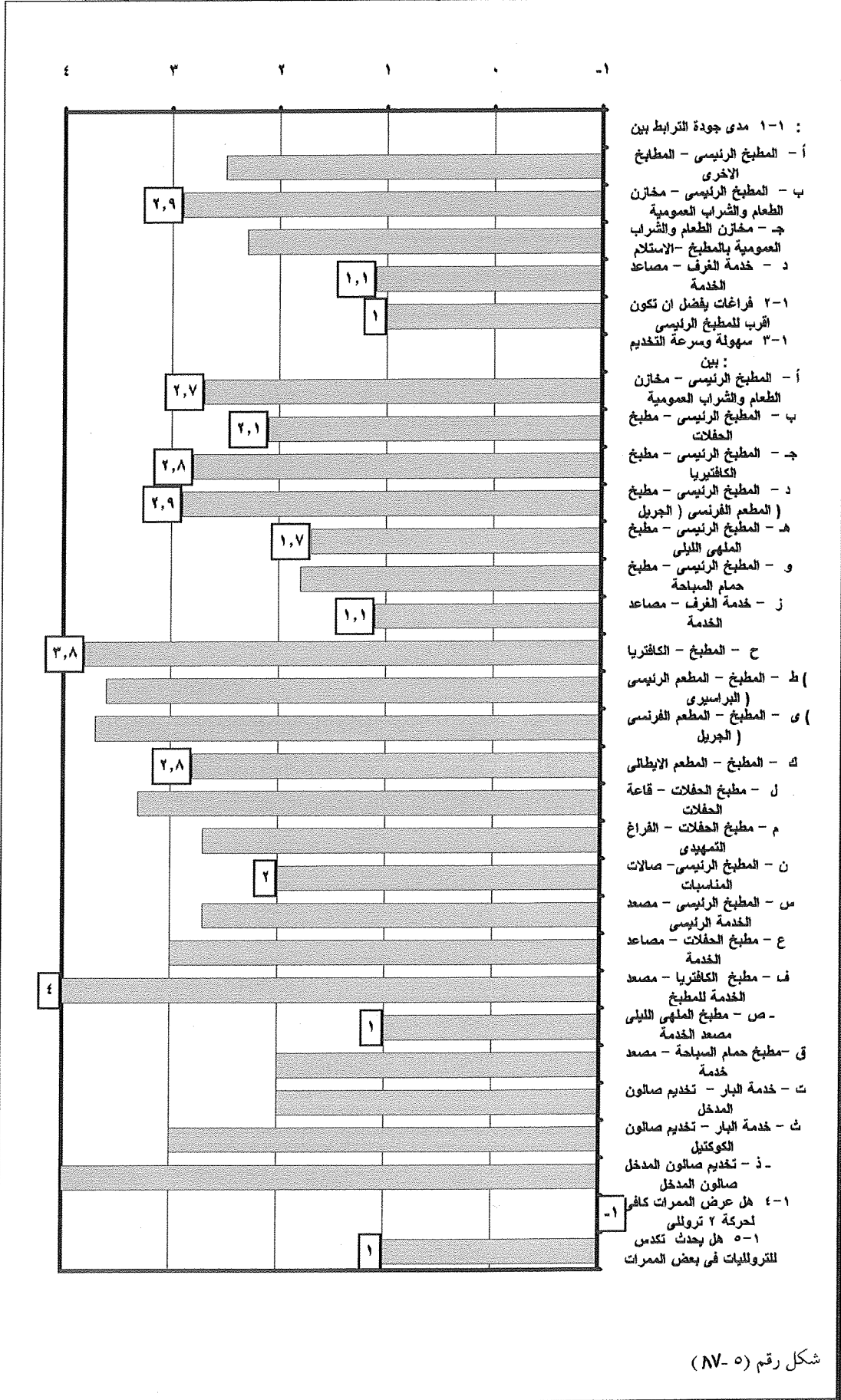


٤-٨-٥ العلاقات الوظيفية بين اقسام المطبخ الرئيسي

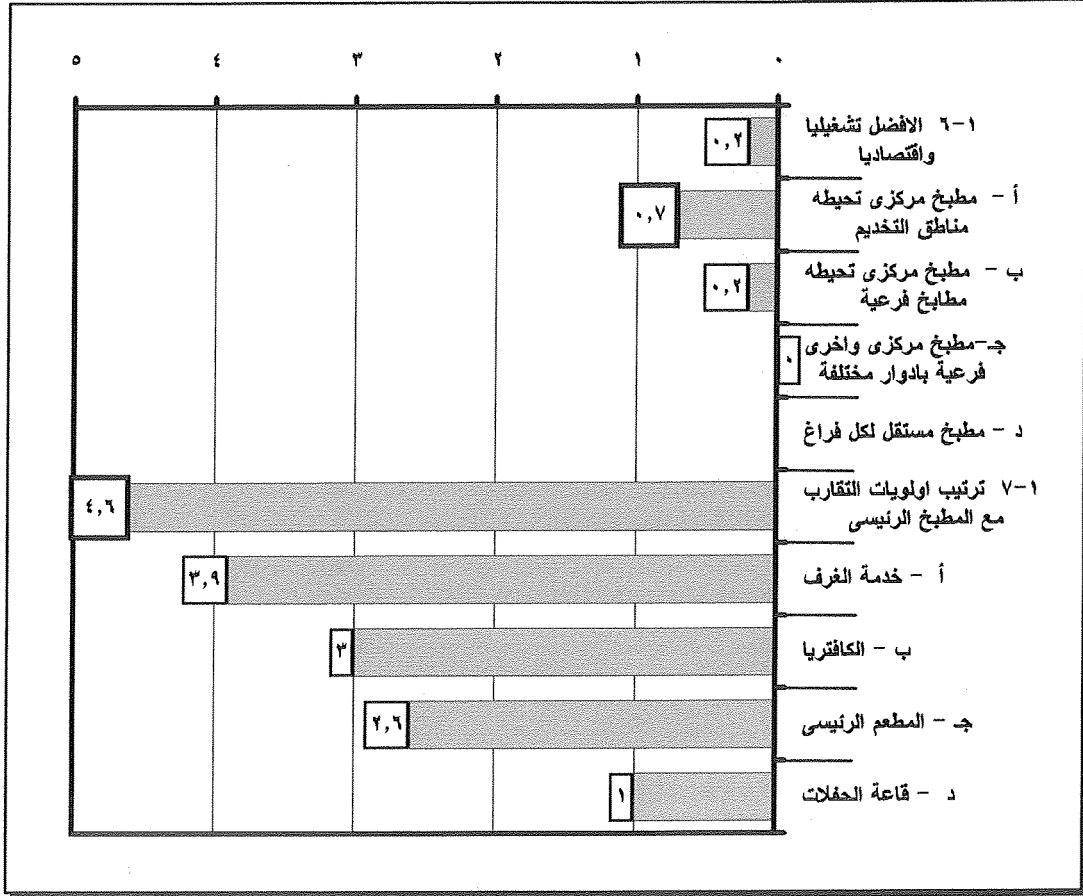
(فندق سميراميس انتركونتيننتال) شكل رقم (٥-٨٦)



٥-٨-٥ تحليل استثمارات الاستبيان (فندق سميراميس انتركونتيننتال / العلاقات الوظيفية الخارجية)

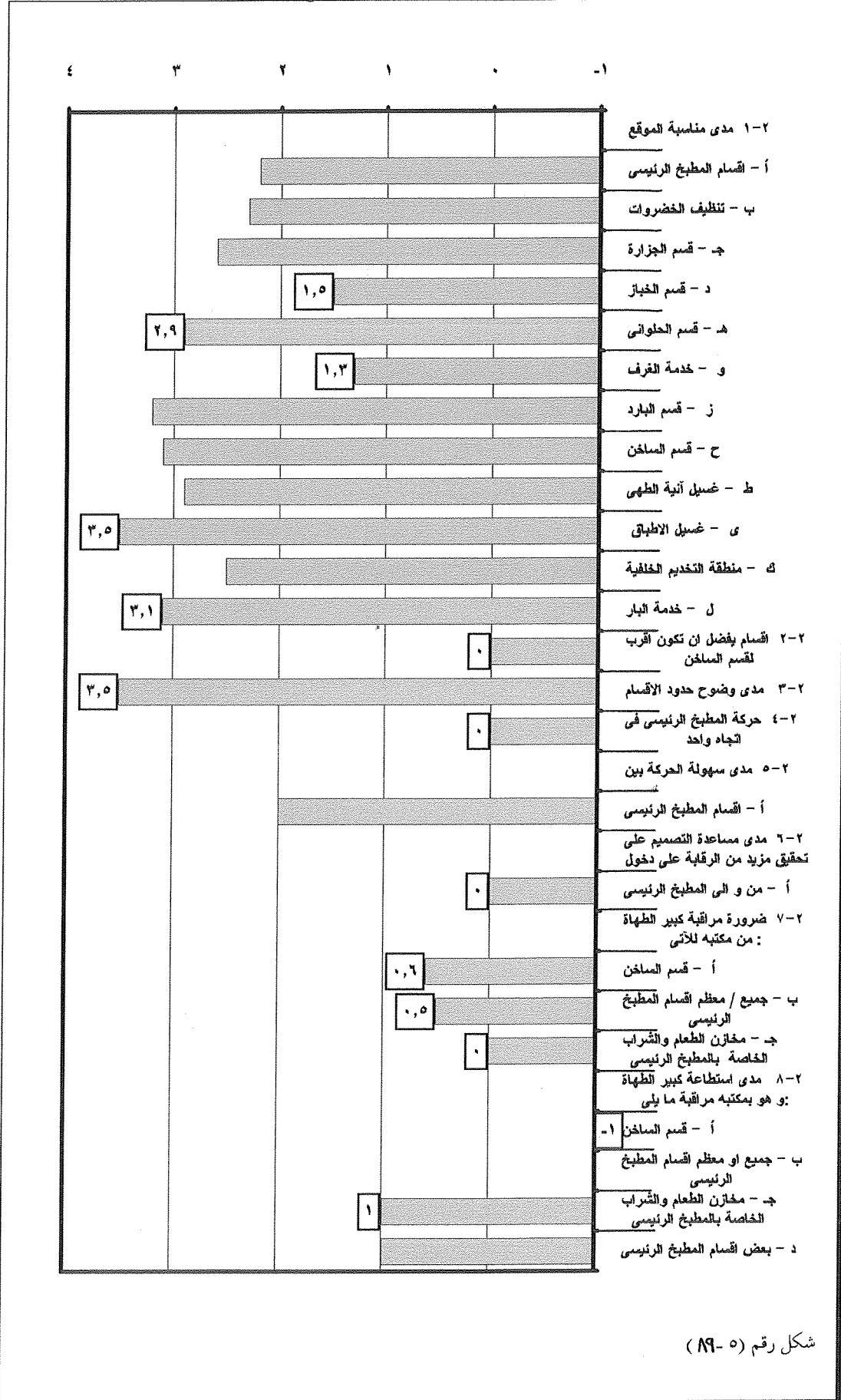


(فندق سميراميس انزكونتيننتال / اراء المجيبين عن الفكرة العامة لتوزيع المطابخ بالفندق)



شكل رقم (٥- ٨٨)

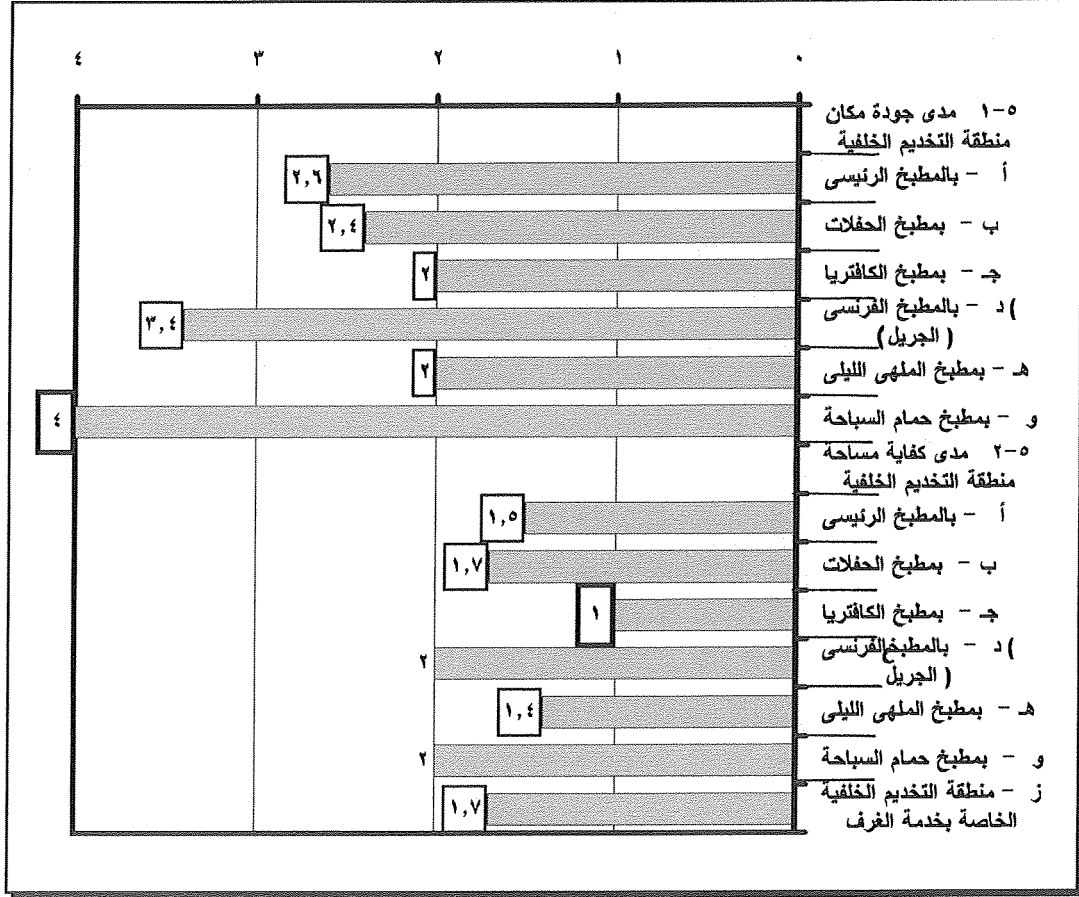
(فنادق سميراميس انتركونتيننتال / العلاقات الوظيفية الداخلية للمطبخ الرئيسي)



(فندق سميراميس انتركونتيننتال / مدى كفاية المساحات ومساحات التخزين الثانوية)



(فندق سميراميس انتركونتيننتال / مناطق الترخيم الخلفية)



٦.٨.٥ نتائج تحليل استمارات الاستبيان

من خلال دراسة التصميم القائم للفراغات محل البحث بالتوازي مع محصلة اجابات مستخدمى تلك الفراغات و ملاحظاتهم المتضمنة بجدول تجميع البيانات رقم ٨ بالملحق (ب) ؛ أمكن التوصل الى نتائج يمكن ايجاز أهمها فيما يلى :

أ - علاقة المطابخ مع بعضها البعض ومع الفراغات العامة والخدمية

- يتسم التوزيع العام للمطابخ بانها متناثرة فى جميع ادوار الفندق فيوجد مطبخ الكافتريا بالارضى والمطبخ الرئيسى ومطبخ الحفلات (وهو المطبخ الشرقى) بالدور الاول ومطبخ المطعم الفرنسى والخباز ومطبخ الملهى الليلى (وهو الحلوانى الشرقى صباحا) بالدور الثانى ومطبخ حمام السباحة بالدور الثالث وقد حاز تقارب المطابخ على تقدير اقل من الجيد وطالب الكثير من المجيبين بتقارب مطبخ الملهى الليلى (وهو قسم الحلوانى الشرقى ايضا) من المطبخ الرئيسى .
- وبالرغم من وجود مطبخ الحفلات (وهو المطبخ الشرقى) بنفس دور المطبخ الرئيسى الا ان اتصاله بالمطبخ الرئيسى حصل على تقدير اقل من المقبول لطول ممر الحركة وتعدد الفراغات التى يخدمها وانتظار عربات المينى بار به كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٩٢) ، بينما حصل اتصال كل من مطبخ الكافتريا ومطبخ الجريل بالمطبخ الرئيسى على تقدير جيد رغم وجودهما فى دورين مختلفين عنه لاتصالهما المباشر به عبر مصعد خدمة (للمطبخ فقط) و سلم هروب بالنسبة لمطبخ الكافتريا ، و سلم خدمة بالنسبة لمطبخ الجريل .
- لوحظ بعد مصاعد الخدمة الى الغرف عن قسم خدمة الغرف حيث حصل الاتصال بينهما على تقدير سيئ كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٩٢) .
- كذلك لوحظ بعد مطبخ الملهى الليلى عن اى مصعد خدمة يمكن ان يصله بالمطبخ الرئيسى (مثل مصاعد الخدمة الى الغرف) فقد حاز اتصالهما على تقدير سيئ .
- اجمع المجيبين على عدم كفاية عرض المرات لحركة ٢ تروللى كما يحث تكديس للترولليات خاصة امام خدمة الغرف وامام لوبى مصاعد الخدمة وامام مدخل مطبخ الحفلات القريب من مصاعد الخدمة حيث يتم انتظار عربات خدمة الغرف كما هو موضح بالشكل رقم (٥-٩٤) .

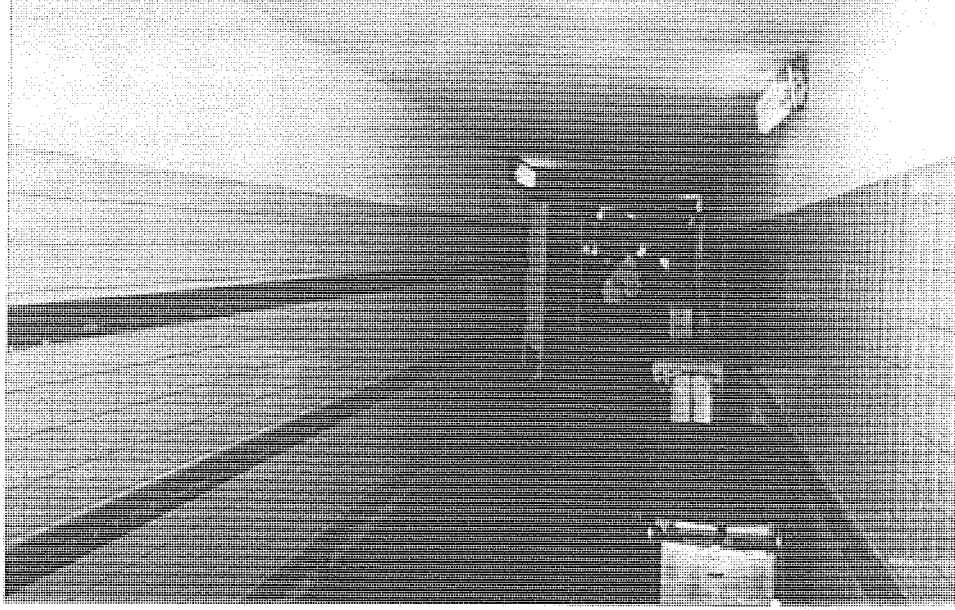
ب - العلاقات الوظيفية لأقسام المطبخ الرئيسي

- حصل توزيع أقسام المطبخ اجمالاً على تقدير مقبول لوجود قسم خدمة الغرف في وسط أقسام المطبخ الرئيسي المختلفة وارباعها لحركة الترخيم منه الى المطعم ، اضافة الى بعد قسم الجزارة نسبياً عن القسمين البارد والساخن كذلك لا يوجد الخبز والحلواني الشرقى بجانب قسم الحلواني الغربى اضافة الى بعدهما عن الفراغات العامة مثل الكافتريا وصالة الحفلات اضافة الى خدمة الغرف التى تستهلك كميات كبيرة من منتجات الخبز خاصة صباحاً .
- حصلت سهولة الحركة بين أقسام المطبخ الرئيسي على تقدير مقبول لأنها ليست فى اتجاه دورى واحد ولاختناق المنطقة التى امام خدمة الغرف بعربات الراجع من الغرف اضافة الى ان مسار الحركة الرئيسى داخل المطبخ يعتبر مسار حركة بين مناطق العمل ومسار مناولة بالاضافة الى انه مسار لنزح المخلفات .
- كما ان التصميم الحالى للمطبخ لايساعد كبير الطهاه على مراقبة سير العمل بالمطبخ الرئيسى حيث ان مكتبه يشرف على الثلجات الشبه مركزية بالمطبخ الرئيسى وقسم الحلواني الغربى دون بقية أقسام المطبخ وخاصة القسم الساخن والبارد كما هو موضح بالشكل رقم (٩٣-٥) .

ج - مدى كفاية المساحات

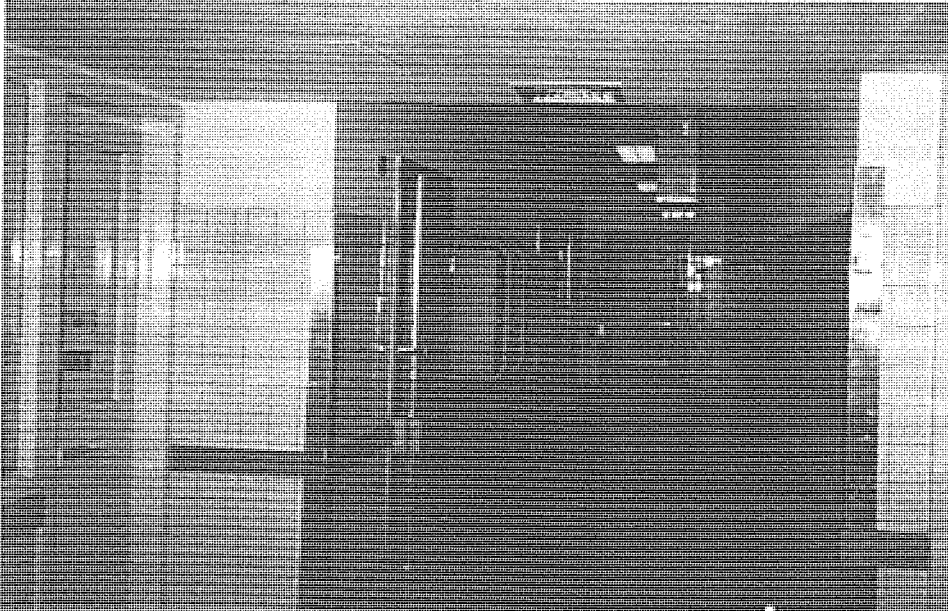
- اشار المجيبون الى عدم كفاية المساحة لمطبخ الكافتريا (اضافة الى منطقة الترخيم الخلفية به والتى تخدم الكافتريا وصالون المدخل وفراغ بيع الوجبات الخفيفة المجاور) وعلى العكس كان مطبخ الجريل اكبر من اللازم كما هو موضح بالشكل رقم (٩٥-٥) .
- اشار معظم المجيبين الى عدم كفاية المساحة لمعظم أقسام المطبخ الرئيسى خاصة منطقة تنظيف الخضروات والخباز وخدمة الغرف و القسم الساخن و منطقة الترخيم الخلفية .

فندق سميراميس انتركونتيننتال



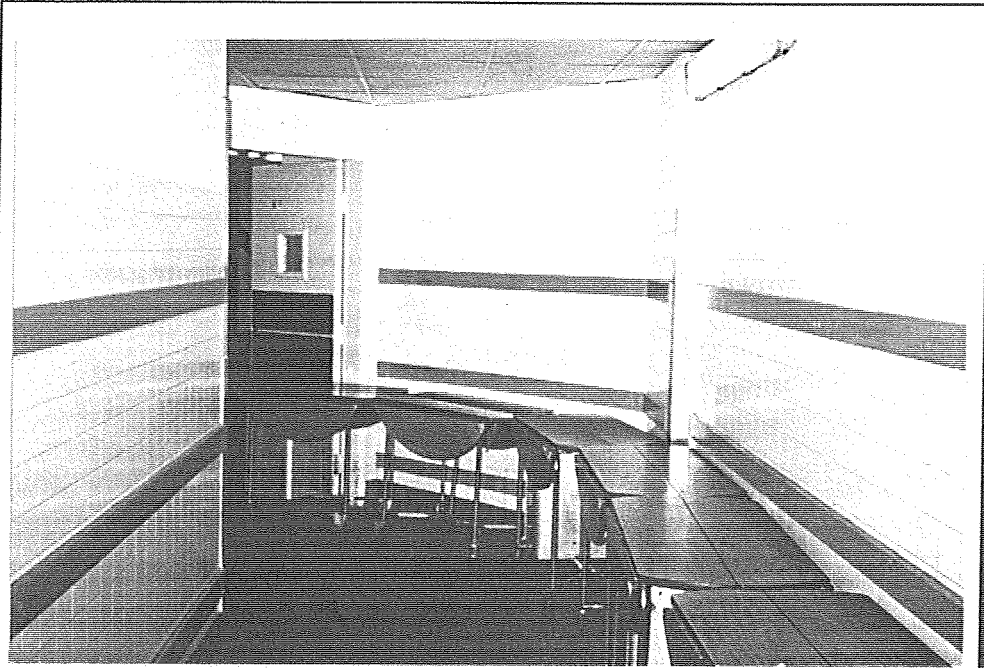
الممر الطويل الذي يربط قسم خدمة الغرف ببطارية مصاعد الخدمة الى الغرف
كما يتم انتظار عربات الميني بار به مما يقلل من سرعة حركة التروليليات

شكل رقم
(٩٢-٥)



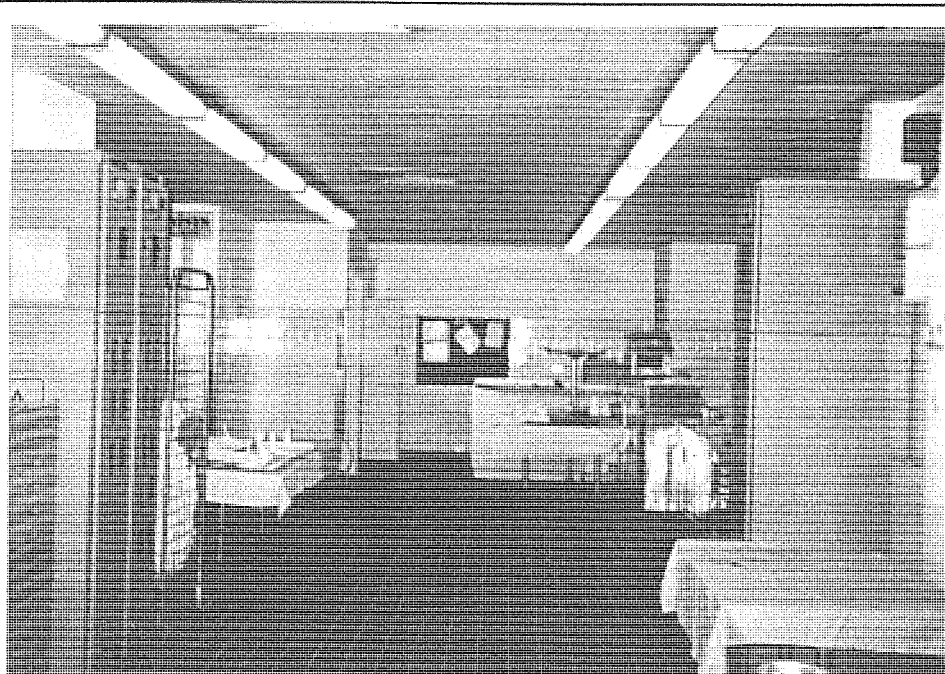
مكتب كبير الطهاه يشرف على لوبى التلاجات الشبه مركزية الموجودة
بالمطبخ الرئيسي ، ولكنه بعيد نسبيا عن مناطق العمل بالمطبخ الرئيسي

شكل رقم
(٩٣-٥)



عدم وجود مساحة كافية لانتظار عربات خدمة الغرف ادى الى انتظارها على
جانب الممر الرئيسي الذي يربط المطبخ الرئيسي بمطبخ الحفلات حتى انها
امتدت حتى مدخل مطبخ الحفلات

شكل رقم
(٩٤-٥)



كبر مساحة مطبخ المطعم الفرنسي الفاخر (الجريل) بصورة مبالغ فيها حيث
يوجد مطبخ عرض اضافي داخل المطعم

شكل رقم
(٩٥-٥)

٩٠٥ التحليل المجمع للحالات الدراسية
بناء على التحليلات السابقة للحالات الدراسية وجدول تجميع بيانات استمارات الاستبيان بالمعلق (ب)
يعرض الجدول رقم (١-٥) تقييم الاداء للحالات الدراسية المختلفة اداء جيد اداء اقل من جيد

	الحالات الدراسية							معيار الاداء الوظيفي
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	
	شيرتون الجزيرة	هلنان شبرد	ماريوت القاهرة	ميريديان القاهرة	ميريديان هيلوبليس	النيل هيلتون	هيلتون رمسيس	
% من عينة البحث للفنادق التي بها الاداء غير جيد	٢١,٦	٢١,٦	٣	١,٧	٣,٤	٢,٨	٢,٥	٢٣
% من عينة البحث للفنادق التي بها الاداء جيد	٣٣,٧	٤	٣,٨	١,٩	٣,٦	٤	٣,٩	٣٧
١-١ مدى جودة التقارب بين :								
أ- المطبخ الرئيسي - المطبخ الاخرى								
ب- المطبخ الرئيسي - مخازن الطعام والثراب العمومية								
ج- مخازن الطعام والثراب العمومية - منطقة الاستلام								
د- خدمة الغرف - مصاعد الخدمة								
٣-١ سهولة وسرعة الترخيم بين :								
أ- المطبخ الرئيسي - مخازن الطعام والثراب العمومية								
ب- المطبخ الرئيسي - مطبخ الحفلات								
ج- المطبخ الرئيسي - مطبخ الكافيتريا								
د- المطبخ الرئيسي - مطبخ المطعم الرئيسي								
هـ- المطبخ الرئيسي - مطبخ الملهى الليلي								
و- المطبخ الرئيسي - المطبخ المتخصصة								
ز- خدمة الغرف - مصاعد الخدمة الى الغرف								
ل- مطبخ الحفلات - قاعة الحفلات								
م- مطبخ الحفلات - الفراخ التمهيدى								
ن- مطبخ الحفلات - صالات المناسبات								
س- المطبخ الرئيسي - مصعد الخدمة الرئيسي								
ع- مطبخ الحفلات - مصعد الخدمة الرئيسي								
ف- مطبخ الكافيتريا - مصعد الخدمة الرئيسي								
ق- المطبخ المتخصصة - مصعد خدمة								
ص- مطبخ الملهى الليلي - مصعد الخدمة								
٥-١ هل عرض الممرات كافى لحركة ٢ تروالى								
٤-١ هل يحدث تكس للثروالليات فى بعض الممرات								
٦-١ الافضل تشطيبا واكتمالبا								
أ- مطبخ مركزى تحيطه مناطق الترخيم								
ب- مطبخ مركزى تحيطه مطابخ فرعية								
ج- مطبخ مركزى واخرى فرعية يلاوار مختلفة								
د- مطبخ مستقل لكل فراخ								
٧-١ ترتيب اولويات التقارب مع المطبخ الرئيسي								
أ- خدمة الغرف								
ب- الكافيتريا								
ج- المطعم الرئيسي								
د- قاعة الحفلات								
هـ- المطاعم المتخصصة								
١-٢ مدى منسبه موقع								
أ- اقسام المطبخ الرئيسي (بصفة عامة)								
ب- منطقة تنظيف الخضروات								
ج- قسم الخبازة								
د- قسم الخبز								
هـ- قسم الحلى الى								
و- خدمة الغرف								
ز- قسم البارد								
ح- قسم المسخن								
ط- منطقة غسل آنية الطهى								
ي- منطقة غسل الاطباق								
ك- منطقة الترخيم الخلفية								
ل- خدمة البئر								

المصدر : الباحث

جدول رقم (١-٥) : التحليل المجمع لتقييم الاداء للحالات الدراسية

تابع جدول رقم (١-٥) : التحليل المجمع لتقييم الحالات الدراسية المصدر : الباحث
 اداء اقل من جيد اداء جيد

الحالات الدراسية	الحالات الدراسية							
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
١ شيراتون الجزيرة	٢,٥	٣,٥	٣,٩	٣,٩	٢,٩	٤	٣	٢
٢ هنان شبره	١,٨	١,٧	١,٧	١,٧	١,١	١	٢	١,٣
٣ ماريوت القاهرة	١,٨	١,٧	١,٧	١,٧	١,١	١	٢	١,٣
٤ ميريديان القاهرة	١,٨	١,٧	١,٧	١,٧	١,١	١	٢	١,٣
٥ ميريديان هيلوبليس	١,٨	١,٧	١,٧	١,٧	١,١	١	٢	١,٣
٦ النيل هيلتون	١,٨	١,٧	١,٧	١,٧	١,١	١	٢	١,٣
٧ هيلتون رمسيس	١,٨	١,٧	١,٧	١,٧	١,١	١	٢	١,٣
٨ سميراميس انتركونتيننتال	١,٨	١,٧	١,٧	١,٧	١,١	١	٢	١,٣
% من عينة البحث للفنادق التي بها الاداء غير جيد	٧٨	٧٨	٧٨	٧٨	٧٨	٧٨	٧٨	٧٨
% من عينة البحث للفنادق التي بها الاداء جيد	٢٢	٢٢	٢٢	٢٢	٢٢	٢٢	٢٢	٢٢
مقياس الاداء الوظيفي								
٥-٢ مدى سهولة الحركة بين اقسام المطبخ الرئيسي	جيد							
٧-٢ مدى ضرورة مراقبة كبير الطهاة من مكتبه للاقى :	جيد							
١ - قسم المساقن	جيد							
ب - جميع / معظم اقسام المطبخ الرئيسي	جيد							
ج - مخازن الطعام والشراب الخاصة بالمطبخ الرئيسي	جيد							
٨-٢ مدى استضافة كبير الطهاة وهو بمكتبه مراقبة :	جيد							
أ - قسم المساقن	جيد							
ب - جميع او معظم اقسام المطبخ الرئيسي	جيد							
ج - مخازن الطعام والشراب الخاصة بالمطبخ الرئيسي	جيد							
١-٣ مدى كفاية مساحة	جيد							
أ- مطبخ الحفلات	جيد							
ب - مطبخ الكافتريا	جيد							
ج - مطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
د - مطبخ المهلى اللبني	جيد							
هـ - مطبخ متخصصة	جيد							
و - مخازن الطعام والشراب العمومية	جيد							
٢-٣ مدى كفاية مساحة اقسام المطبخ الرئيسي التالية :	جيد							
١ - منطقة تنظيف الخضروات	جيد							
ب - قسم الجزارة	جيد							
ج - قسم الخبز	جيد							
د - قسم الحواشي	جيد							
هـ - خدمة الغرف	جيد							
و - قسم البارد	جيد							
ز - قسم المساقن	جيد							
ح - منطقة غسل آنية الطهى	جيد							
ط - منطقة غسل الاطباق	جيد							
ك - خدمة البارد	جيد							
١-٤ مدى كفاية مساحات التخزين الخاصة بالارى :	جيد							
أ- مطبخ الحفلات	جيد							
ب - مطبخ الكافتريا	جيد							
ج - مطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
د - مطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
هـ - مطبخ المهلى اللبني	جيد							
١-٥ مدى جودة مكان منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
٢-٥ مدى كفاية مساحة منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
٣-٥ مدى كفاية مساحة منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
٤-٥ مدى كفاية مساحة منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
٥-٥ مدى كفاية مساحة منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
٦-٥ مدى كفاية مساحة منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
٧-٥ مدى كفاية مساحة منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
٨-٥ مدى كفاية مساحة منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							
٩-٥ مدى كفاية مساحة منطقة التخزين الخلفية	جيد							
أ - بالمطبخ الرئيسي	جيد							
ب - بمطبخ الحفلات	جيد							
ج - بمطبخ الكافتريا	جيد							
د - بمطبخ المطعم الرئيسي	جيد							
هـ - بمطبخ او مطابخ متخصصة	جيد							

الباب السادس

الخلاصة و التوصيات

الباب السادس : الخلاصة والتوصيات

٦-١ الخلاصة

من خلال استعراض نتائج تحليل الحالات الدراسية على النحو الوارد بالباب السابق ، ومراجعة العلاقات والاعتبارات الادائية والتقييمية التي وردت بالبابين الثاني والثالث ؛ يمكن استخلاص الملاحظات والمؤشرات العامة التالية :

٦-١-١ بالنسبة للبرنامج المعماري

قصور البرنامج المعماري لمكونات الفندق خاصة فراغات اعداد و تقديم الطعام والشراب و علاقاتها و عدم مراعاته لظروف التشغيل المحلية او لإحتمالات الامتداد المستقبلي لها ؛ ادى الى حدوث مشاكل تصميمية كبيرة تتعلق بمدى كفاءة اتصال تلك الفراغات ببعضها البعض او صغر مسطحاتها (بعد تعديلها وما استجد منها) كما بفندق سميراميس ، شيراتون الجزيرة ، هيلتون رمسيس، شبرد ، ميرديان القاهرة (٦٢ ٪ من عينة البحث) عكس الوضع بفندق النيل هيلتون .

٦-١-٢ بالنسبة لعلاقة فراغات اعداد الطعام والشراب بالفراغات العامة والخدمية

أ - تعدد المطابخ بصورة كبيرة و تثارها بادوار مختلفة ساعد على حدوث تقاطع مسار الخدمة مع مسار الرواد ، كما بفندقى شبرد ، ميرديان القاهرة (٢٠ ٪ من عينة البحث) .

ب - بعد قسم خدمة الغرف (Room Service) عن مصاعد الخدمة الى وحدات الإقامة مع عدم تخصيص مصعد او اكثر لها وذلك لقلّة عدد تلك المصاعد بصفة عامة عن الحاجة الفعلية للعمل كما بفندق سميراميس ، شبرد ، هيلتون رمسيس، ماريوت ، شيراتون الجزيرة (٦٢٪ من عينة البحث) .

ج - عدم توفر مكان لانتظار عربات قسم خدمة الغرف مما يعوق مسارات الخدمة ، كما بفندق هيلتون رمسيس ، سميراميس ، شبرد ، ميرديان القاهرة ، ماريوت (٦٢٪ من عينة البحث) .

د - عدم وجود مصعد خدمة (و بالسعة الكافية) خاص بربط المطابخ المختلفة ببعضها و بالمطبخ الرئيسى وذلك فى حالة تعدد المطابخ وتوزيعها على ادوار مختلفة ؛ لمراعاة عوامل النظافة والصحة العامة اثناء تداول المواد الغذائية ، و لسرعة الخدمة ومعاونة المطابخ لبعضها عند زيادة ضغط العمل على احدها كما بفندق شبرد ، ميريديان القاهرة ، هيلتون رمسيس (٣٨ ٪ من عينة البحث)

هـ - استخدام سلم الهروب للحركة السريعة بين المطابخ المختلفة عند انشغال المصاعد لتلبية احتياجات احد المطابخ عند زيادة ضغط العمل به ، كما بفندق سميراميس ، هيلتون رمسيس ؛ لذا من المهم توفير سلم للخدمة (قد يكون سلم هروب) قريب للمطبخ الرئيسى لربطه بالمطابخ الاخرى .

و - فى ٧٥ ٪ من الفنادق التى بها مخازن الطعام والشراب العمومية بدور آخر غير دور منطقة الاستلام كان مصعد البضاعة الذى يربطهما اصغر من اللازم؛ مما ادى الى زيادة اعطاله لاستخدامه بمعدلات كبيرة ، كما بفندق هيلتون رمسيس ، ميريديان هيليو بليس ، سميراميس ، والعكس بفندق النيل هيلتون .

ز - وجود قسم الحلوانى بالقرب من قاعة الحفلات اكثر من قربه من المطبخ الرئيسى يسهل عملية نقل التورتات وتورته الفرح ومرابات الحلويات فى حالات اقامة الافراح كما بفندق النيل هيلتون ، ميريديان القاهرة (٢٥ ٪ من عينة البحث) ، اضافة الى ان قرب الحلوانى من منطقة الاستلام يعمل على سرعة استلام المواد الغذائية السريعة الفساد والتى توردد يومياً (مثل الكريما) كما بفندق شيراتون الجزيرة .

٦- ١- ٣ بالنسبة للتصميم الداخلى لفراغات اعداد الطعام والشراب

أ - اختلاف اسلوب العمل والمدرسة الفندقية التى تتبعها شركة الادارة يؤثر على بعض التوجهات الخاصة بالتصميم الداخلى للمطبخ الرئيسى مثال ذلك اهمية وجود او عدم وجود مكتب كبير الطهاه بوسط المطبخ للاشراف على العمل وكذلك بالنسبة لمدى قربه من مخازن الطعام والشراب الخاصة بالمطبخ الرئيسى خاصة بعد ظهور اتجاه جديد للاشراف (Spot Check) حيث اختلفت ادارات الفنادق فى رأى - بغض النظر عن الوضع القائم بها - بنسبة ٢٥ ٪ الى ٧٥ ٪ من عينة البحث .

- ب - تداخل مسارات نزع المخلفات من فراغات اعداد الطعام والشراب و مسارات الانتاج و الحركة بين الاقسام المختلفة بتلك الفراغات مما يعطل العمل بها و يؤثر على جودة الطعام من ناحية النظافة والصحة العامة (وذلك فى ٦٢ ٪ من عينة البحث) .
- ج - اهمال توفير دورات المياه اللازمة للعاملين بفراغات اعداد الطعام والشراب بمكان مناسب ، كما بفندق ميريديان هيليو بليس ، شبرد ، سميراميس ، هيلتون رمسيس (بما يمثل ٥٠ ٪ من عينة البحث) ، حتى ان الامر اقتضى فى احد الفنادق خروج هؤلاء العاملين منه والدخول من باب آخر للوصول الى اقرب دورة مياه لموقعهم ، او النزول عشرة ادوار بفندق آخر للوصول الى دورات المياه بغرف خلع الملابس للعاملين ؛ الامر الذى يستغرق وقتاً طويلاً يعطل سير العمل .
- د - عدم وجود مكان لمنطقة التخدم الخلفية مع ضيق مسطحات التخزين الخاصة بها ، كما فى بعض مطابخ فندق شيراتون الجزيرة ، شبرد ، ماريوت ، ميريديان هيليو بليس ، رمسيس هيلتون .
- هـ - وجود وحدة صيانة بالمطبخ الرئيسى يساعد على سرعة اصلاح الاعطال به خاصة وقت الذروة خاصة بعد تحول مفهوم المطبخ الى (Food Processing Plant) ، كما بفندق النيل هيلتون .
- و - انخفاض سقف المطبخ الرئيسى مع صغر مساحته نسبياً يؤدى الى ارتفاع درجة الحرارة عن المناسب لعدم قدرة اجهزة سحب الهواء التقليدية (التى تستخدم بالمطابخ ذات الارتفاعات المناسبة) على تجديد الهواء بالمعدلات المناسبة ؛ مما يؤدى الى زيادة معدلات مرض العاملين خاصة ان طبيعة عملهم تتطلب التردد على غرف التبريد والمجمدات ، كما بفندق ميريديان هيليو بليس .

٦-٢ التوصيات

٦-٢-١ توصيات عامة

- ١ - أهمية استخدام تقييم أداء المباني بعد اشغالها كأداة للتعرف على مشاكل الاداء الوظيفي لاي مبنى لواقعية مفهومه ولعظم نتائجه .
- ٢ - ضرورة اعتماد تقييم أداء المباني بعد إشغالها كعملية روتينية للمنشآت ذات الأنشطة الاستثمارية المدرة للربح ومن أهمها الفنادق لتأثير كفاءة ادائها على حركة السياحة وعجلة الاستثمار وجلب رؤوس الاموال الاجنبية .

٦-٢-٢ توصيات خاصة

أ - بالنسبة للبرنامج المعماري

مزيد من العناية باعداد البرنامج المعماري للفنادق خاصة لفراغات اعداد الطعام و الشراب والفراغات العامة التي تخدمها مع توفير قدر اكبر من المرونة فى التصميم لإمكانية مواكبة تطوير السياسة التسويقية لادارة الفندق مع التنسيق مع شركة الادارة لمعرفة احتياجاتها الخاصة بالاضافة الى مراعاة ظروف التشغيل المحلية بادراج قسم للطعام الشرقى بالمطبخ الرئيسى وكذلك منطقة للحلويات الشرقية بقسم الحلوانى .

ب - بالنسبة لعلاقة فراغات اعداد الطعام والشراب بالفراغات العامة والخدمية

- ١ - توجه التصميم العام قدر الممكن نحو مزيد من المركزية فى اعداد الطعام والشراب لتوفير التكلفة وتحقيق مزيد من السيطرة وضبط الجودة ، و منع تعارض مسارات الخدمة مع مسارات الرواد .
- ٢ - ضرورة توفير مصعد خاص بالمطابخ فقط فى حالة تعدد وجودها بادوار مختلفة .
- ٣ - أهمية توفير سلم خدمة (او تصميم اقرب سلم هروب لامكانية استخدامه للخدمة) لربط المطابخ فى الادوار المختلفة كبديل للمصعد فى حالة اشغاله وقت الذروة .

٤ - عند الاضطرار لوجود مخازن الطعام والشراب العمومية بمنسوب مختلف عن منسوب منطقة الاستلام ، يجب التأكد من كفاية مساحة مصعد الخدمة الرئيسي (البضاعة) .

٥ - مراعاة تجميع المخازن الخاصة بادوات المطبخ بقدر الامكان بحيث تكون قريبة من اكبر عدد من المطابخ و كذلك تجميع مخازن ادوات المائدة بالقرب من الفراغات العامة التى يقدم بها الطعام والشراب خاصة الكافتريا وقاعة الحفلات .

٦ - مراعاة وضع قسم الحلوانى بصورة قريبة من قاعة الحفلات بقدر الامكان (لظروف التشغيل المحلية) .

ج - بالنسبة للتصميم الداخلى لفراغات اعداد الطعام والشراب

١ - ضرورة الاهتمام بدراسة مسارات الحركة الخاصة بنزح المخلفات من فراغات اعداد الطعام والشراب .

٢ - ضرورة الاهتمام بتصميم خدمة الغرف من حيث موقعها ، مع تخصيص العدد المناسب لها من المصاعد ، و كفاية مساحتها بما يتناسب مع معدلات تشغيلها المرتفع نسبيا عن المعدلات العالمية (بسبب طبيعة السائحين العرب) .

٣ - ضرورة الاهتمام بتوفير مكان لانتظار تروليليات الخدمة وعربات الراجع من الغرف وعربات المينى بار ؛ حتى لا تستخدم ممرات الخدمة او الهروب او فراغات التوزيع لمصاعد الخدمة كفراغات انتظار لها .

٤ - ضرورة مراعاة الاحتياجات الفسيولوجية للعاملين بفراغات اعداد الطعام والشراب (وهم يمثلون نسبة كبيرة من العاملين بالفندق) وذلك بتوفير دورات مياه لهم بموقع مناسب ، بالاضافة الى التأكد من ملائمة ارتفاع السقف خاصة فى المطابخ الصغيرة لتوفير التهوية المناسبة ومنع زيادة درجات الحرارة بصورة كبيرة .

٥ - اهمية زيادة مسطحات التخزين الملحقة بالمطبخ الثانوى كلما زادت المسافة بينه وبين المطبخ الرئيسى .

٦ - ضرورة توفير مناطق تخديم خلفية بمساحات مناسبة لكل فراغ او مجموعة فراغات يتم امدادها بالطعام والشراب .

٧ - مراعاة توفير مساحة كافية لمنطقة التخدم الفاصلة بين المطبخ والفراغ العام الذى يخدمه خاصة المطعم الرئيسى لمنع وصول الاصوات الصادرة من المطبخ اليه لما يتميز به المطعم من هدوء .

٦- ٢- ٣ الدراسات المستقبلية المقترحة

هناك عدد من الدراسات المستقبلية التى تنبثق من البحث وهى (تبعاً لأولوياتها) كالتالى :

١ . دراسة كيفية توفير المرونة فى تصميم الفندق لإمكانية عمل تعديلات او اضافة فراغات جديدة تبعاً للمتطلبات التسويقية لشركة ادارة الفندق خاصة بالنسبة للفراغات العامة التى يقدم بها الطعام والشراب و تأثير تلك المرونة على علاقات هذه الفراغات بفراغات اعداد الطعام والشراب .

٢ . دراسة المعدلات التصميمية الخاصة بقسم خدمة الغرف تبعاً لظروف التشغيل المحلية .

٣ . دراسة تأثير تصميم فراغات اعداد الطعام والشراب على الحالة النفسية للعاملين وسلوكهم ومعدلات الانتاج وجودته .

٤ . دراسة عوامل الأمان فى تصميم فراغات اعداد الطعام والشراب و كيفية الهروب منها بأمان فى حالات الطوارئ مثل الحرائق او الزلازل .

المراجع ...

قائمة المراجع الأجنبية

- **American Society for Testing and Materials (ASTM)** . Standard Practice for Rating the Overall Performance of an Existing Building or Facility. Draft Document, ASTM Subcommittee E6.25(Gerald Davis).Philadlphia, 1986.
- **Architect's Journal**, ed. Principles of Hotel Design. London: The Architectural Press, 1970.
- " **Basic Bedrooms:How Marriott Changes Hotel Design to Tap MidPriced Market.**" Wall Street Journal. 18 Sept. 1985.
- **Bechtel, R.** What Are Post-Occupancy Evaluations? A layman's Guide to POE for Housing. Final Draft Report. Tucson, AZ : Environmental Research and Development Foundation, 1980.
- **Becker, F. D.** Design for Living - The Resident's View of Multi-Family Housing. Ithaca, NY: Center for Urban Development Research, CornellUniversity, 1974.
- **Brill, M., et al.** Using Office Design to Increase Productivity , vol.1. Buffalo, NY: Workplace Design and Productivity Inc., 1984.
- **Building Research Board.** Building Diagnostics: A Conceptual Framework. Washington, DC: National Academy Press, 1983.
- ----- . Programming Practices in the Building Process - Opportunities for Improvement. Washington, DC: National Academy Press, 1986.
- **Colgan, Susan.** Restaurant Design. New York : Whitney Library of Design, 1987.
- **Cooper, C.** Residents' Attitudes Toward the Environment at St.Francis Square, San Francisco. Berkeley; University of California, Institute of Urban and Regional Development, 1970 .
- **Dasih, J.,J. Gray, and D.Kernohan.** Post-Occupancy Evaluation of Government Buildings. Wellington, New Zealand Victoria University of Wellington, School of Architecture, 1980 .
- **Davis, T.A.** "Evaluating for Environmental Measures. "In Proceedings of the Second Annual Environmental Design Research AssociationConference,edited by J. Archea and C. Eastman. Pittsburgh : Carnegie-Mellon University, 1970.
- **Eberhard, J.P.** "Horizons for the Performance Concept in Building ". in Building Research Board, Proceedings of the Symposium on the Performance Concept in Building Washington, DC : National Academy of Sciences, 1965 .
- **Ehrenkrantz, Ezra .**SCSD : The Project and the Schools. New York : Educational Facilities Laboratories, Inc., 1967.
- **End, Henry .** Interiors 2nd Book of Hotels . New York : Whitney Library of Design , 1978 .
- **Eshelman, M.P., W.F.E Preiser et al.** Albuquerque High School - A Post-Occupancy Evaluation. Institute For Environmental Education Monograph Series no.9 . Albuquerque University of New Mexico,1981.

- **Field H., et al.** Evaluation of Hospital Design : A Holistic Approach. Boston : Tufts-New England Medical Center, 1971.
- **Francescato, G., S. Weidemann, and J. R. Anderson.** "Residential Satisfaction : its Uses and Limitations in Housing Research. "In Housing in an Era of Fiscal Austerity, edited by W. van Vliet. Westport, CT: Greenwood Press, 1985 .
- **Friedman, A.C. Zimring, and E. Zube** Environmental Design Evaluation. New York Plenum Press, 1978
- **General Services Administration.** The PBS Building Systems Program and Performance Specifications for Office Buildings, 3rd Washington, D.C: Government Printing Office, November 1975
- **Goodrich, R.** Post-Design Evaluation of Center Square Project. Philadelphia :Atlantic Richfield, Inc., 1976
- **Hsia, V.** Residence Hall Environments : An Architect's Psychology Case Study Salt Lake City, UT : University of Utah, 1967.
- **Jordan, J.J.** Senior Center Design : An Architect's Discussion of Facility Planning. Washington, DC : National Council on Aging, March 1978.
- **Kantrowitz, M., et al.** "P/A P.O.E. : Energy Past and Future". Progressive Architecture (April 1986).
- **Kish, L.** Survey Sampling. New York : Wiley, 1965.
- **Lawson , Fred .** Restaurants, Clubs and Bars . Oxford : ButterworthArchitecture, 1987.
- ----- Hotels, Motels and Condominiums . Boston : Cahners , 1976 .
- **Leslie, H.G.** Concepts of Project (Building) Evaluation-An Overview. Canberra. Australia : National Committee on Rationalized Building, 1985.
- **Manning, P.** Office Design : A study of Environment. Liverpool, England : Pilkington Resign : A Study of Environment. England : Pilkington ResearchUnit, Department of Building and Science, University of Liverpool, 1965.
- **Marans, R., and K. Spreckelmeyer.** Evaluating Built Environments : A Behavioral Approach. Ann Arbor, MI : The University of Michigan, Institute for Social Research and College of Architecture and Urban Planning, 1981.
- **Markus, T., et al,** Building Performance, New York : Halstead Press, 1972.
- **Oppenheim, N.N.** Questionnaire Design and Attitude Measurement. New York : Basic Books, 1966.
- **Parshall, S.A., and W.M. Pena.** Evaluating Facilities : A practical Approach to Post-Occupancy Evaluation. Houston : CRS Serrine. Inc.1982.
- **Pena, W.M.W. Caudill, and J. Focke.** Problem Seeking : An Architectural Programming Primer. Boston : Cahners Books, 1977.
- **Penner, Richard H.** Conference Center Planning and Design . London : Architectural Design and Technology Press, 1991.
- **Prak, N.L.** Architects: The Noted and the Ignored. New York : Wiley, 1984

- Preiser, W. F. E. "A Prototype Post-Occupancy Evaluation of the Agricultural Sciences Building-South at the University of Kentucky" In Proceedings of the Conference on People and Physical Environment Research. Wellington, New Zealand, June 1983.
- Preiser, W.F.E. and R.R. Pugh. "Senior Centers : A Process Description of Literature Evaluation Walkthrough Post occupancy Evaluations, A Generic Program and Design for the City of Albuquerque" In The Costs of Not Knowing : Proceedings of the 17th Annual Environmental Research Design Association Conference. edited by J. Wineman, R. Barnes, and C.Zimring. Washington, DC: EDRA. Inc., 1986.
- Preiser, W.F.E., Rabinowitz, H.Z., & White, E.T. "Post-Occupancy Evaluation." NY : Van Nostrand Reinhold , 1987.
- Public Works Canada. Project Delivery System, Stage 10 : Level 1 Evaluation. Users Manual. Ottawa, Canada : Department of Planning and Coordination Branch, June 1979.
- Rabinowitz, H.Z. Buildings in Use study. Milwaukee, WI: University of Wisconsin, School of Architecture and Urban Planning, 1975.
- Riani, Paolo . John Portman . Washington, DC : The American Institute of Architects Press, 1990.
- Rutes, Walter A. and Penner, Richard H. Hotel Planning and Design . London : The Architectural Press, 1985.
- Sanoff, H. Techniques of Evaluation for Designers. Raleigh, NC : North Carolina State University, Design Research Laboratory, 1968.
- Saxon, Richard. Atrium Buildings, Development and Design . New York : Van Nostrand Reinhold, 1983.
- Scott, G. Building Disasters and Failures. Hornby, England: Construction Press, Ltd., 1976.
- Slavin, M. "The New Art of Positive Criticism." Interiors (April 1982)
- Smith, Douglas. Hotel and Restaurant Design . London : Design Council Publications, 1978.
- Societe Des Hotels Meridien (Technical Dept.) . Design Guidelines and Summary of Hotel Standards, Paris: Societe Des Hotels Meridien, 1988
- Van der Ryn, S., and M. Silverstein. Dorms at Berkeley Berkeley: University of California, Center for Planning and Research, 1967.
- White, E.T. The Value of Post-Occupancy Evaluation to the Architect in Government. Tallahassee, Florida : School of Architecture, Florida A&M University. 1983
- -----Building Evaluation in Professional Practice Tallahassee School of Architecture, Florida A &M University, 1985
- Wright, J.R. "Performance Criteria in Building" Scientific American 224, no. 3 (March 1971.)
- Zeisel, J. Inquiry by Design. Tools for Environment-Behavior Research Monterey. CA. Brooks-Cole, 1981.

قائمة المراجع العربية

أ - الكتب

- ١- حسن رجب ، النهضة السياحية ومستقبلها . القاهرة : الدار القومية للطباعة والنشر ، ١٩٦٦ .
- ٢- د.زكية حسن شافعي ، محاضرات تمهيدى ماجستير التصميم المعماري : فلسفة التصميم العلوم الإنسانية . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، ١٩٩٠ - ١٩٩١ .
- ٣- سيد الهوري ، دليل الباحثين في كتابة التقارير ورسائل الماجستير والدكتوراه . القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٨٠ .
- ٤- د.علي رأفت ، محاضرات سنة أولى عمارة : عناصر التصميم المعماري . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، ١٩٨٥ - ١٩٨٦ .
- ٥- ----- ، محاضرات سنة ثانية عمارة : نظريات التصميم المعماري . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، ١٩٨٥ - ١٩٨٦ .
- ٦- د.نجوى حسين شريف ، محاضرات تمهيدى ماجستير التصميم المعماري : فلسفة التصميم - العلوم الإنسانية . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، ١٩٩٠ - ١٩٩١ .
- ٧- ----- ، محاضرات تمهيدى ماجستير التصميم المعماري : اللغة الفنية . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، ١٩٩٠ - ١٩٩١ .

ب - الأبحاث والدوريات

- ٨- مكتب أوساف لدراسات الجدوى ، دراسة الجدوى لمشروع انشاء فندق فئة خمس نجوم بالقاهرة . القاهرة ، ١٩٩٣ .
- ٩- د. احمد حسين شريف ، دراسة مقارنة لتكنولوجيا البناء المستحدثة المطبقة فى مباني الفنادق فى مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، ١٩٨٣ .
- ١٠- الإدارة المركزية للعلاقات السياحية ، " التنمية السياحية ومواجهة مقوماتها " النشرة السياحية . القاهرة : وزارة السياحة ، أكتوبر - نوفمبر ١٩٨٧ .
- ١١- د.سيد مدبولي على ، دراسة عن تغيير الوظيفة مع الحفاظ على التراث المعماري والحضاري للمباني الأثرية عن فندق ماريوت . القاهرة
- ١٢- عالم البناء ، مجلة شهرية متخصصة . القاهرة : مركز الدراسات التخطيطية والمعمارية الأعداد (٤) نوفمبر ١٩٨٠ ، (٦) يناير ٨١ ، (٩) إبريل ١٩٨١ ، (٢٤) يوليو ٨٢ ، (٣٠) فبراير ٨٣ (٣١) مارس ٨٣ ، (٧٨) فبراير ١٩٨٧ .
- ١٣- د. عمرو مصطفى الحلقاوى ، القرى السياحية - دراسة تحليلية ، رسالة ماجستير . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، ١٩٨٧ .
- ١٤- د. محمد شاكر المرقبى ، سلسلة محاضرات عن هندسة القيمة (Value Engineering) . القاهرة : مجموعة شاكر الاستشارية ، ١٩٩٢ .
- ١٥- نجدت محمد زكى ، " أسس التقييم البيئى الاستخدامى للأبنية التعليمية بالعراق " ، رسالة ماجستير غير منشورة . الاسكندرية : جامعة الاسكندرية - كلية الهندسة ، ١٩٨٩ .
- ١٦- الغرفة المصرية للفنادق ، دليل الفنادق بمصر ١٩٩٤ . القاهرة ، ١٩٩٤ .
- ١٧- د. هشام شريف جبر ، " الفنادق فى مصر - تأثير خصائص الموقع العام على التصميم العام لامثلة مختارة من الفنادق " ، رسالة ماجستير . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، ١٩٨٨ .
- ١٨- د. هشام حسين عزمى ، " اسس تقييم ما بعد الاشغال لمباني المستشفيات بمصر - الفورمات المقترح لتقييم وحدات التمريض بالمستشفى " ، رسالة دكتوراه . القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الهندسة ، نوفمبر ١٩٩٣ .
- ١٩- هيئة التنمية السياحية ، دليل تقييم الفنادق والمنشآت السياحية . القاهرة ، ١٩٩٣ .

المحقات

(أ) تصاريح البحث الميداني بالفنادق وموافقات اداراتها



Faculty of Engineering
Department of Architecture

To : Mr. General Manager of Nile Hilton Hotel
From : Ass. Prof. Dr. Nagwa A. Sherif Dept. of Architecture
Faculty of Engineering - Cairo University

It would be appreciated if you give a permission for architect Ahmed H. Kamel - who is registered as a post graduate student (Master in Architecture) - to move through Kitchens, F&B outlets, Function rooms, F&B storage, and receiving area taking photos and making interviews with their staff.

The main concern of this thesis is the architectural design of these areas and its effects on operation.

Thank you for cooperation.

Feb. 6, 1993

Sincerely yours,

Ass. Prof. Dr. Nagwa A. Sherif
Representative of Supervisors
Committee



كلية الهندسة
قسم الهندسة المعمارية

بسم الله الرحمن الرحيم

تبريد ١٩٩٢ / ٦ / ٤١

السيد / سريهان فندق هيلتون
شعبة طيبة ويعد...
يرجاء التكرم بمثل التسهيلات اللازمة للطالب / احمد هادي كاميل

المسئول لدرجة ماجستير التصميم المعماري للنادين
يقدم الهندسة المعمارية بكلية الهندسة - جامعة القاهرة - وذلك للحصول
على صورة من رسومات التصميم المعماري ورأياً على ما يلي من تمديدات طرقات تزيين
وتشطيف النشرون ، وإمكانية التوسيع الترتيبات ، ومن التغيرات مع العاملين
والتأكد من الصيانة بالمشرفين وتجهيز المواد ،
ضمن دراستهم لهذه
بالتالي

ولتفضلوا بتقبل الحق الإيجابي...
تعدوا الى ١٩٩٢ / ٦ / ٤١

مراتب القسم
استاذة القسم
دكتور / محمد الشاذلي
م. هادي



بسم الله الرحمن الرحيم

كلية الهندسة
قسم الهندسة المعمارية

تبريد ١٩٩٢ / ١١ / ٢٠

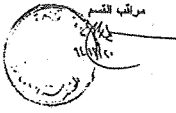
السيد / سريهان فندق هيلتون الجزيق
شعبة طيبة ويعد...
يرجاء التكرم بمثل التسهيلات اللازمة للطالب / احمد هادي كاميل

المسئول لدرجة ماجستير التصميم المعماري للنادين
يقدم الهندسة المعمارية بكلية الهندسة - جامعة القاهرة - وذلك للحصول
على صورة من رسومات التصميم المعماري ورأياً على ما يلي من تمديدات طرقات
وتشطيف النشرون ، وإمكانية التوسيع الترتيبات ، ومن التغيرات مع العاملين
والتأكد من الصيانة بالمشرفين وتجهيز المواد ،
ضمن دراستهم لهذه
بالتالي

ولتفضلوا بتقبل الحق الإيجابي...
تعدوا الى ١٩٩٢ / ١١ / ٢٠

استاذة القسم
دكتور / محمد الشاذلي
م. هادي

مراتب القسم
استاذة القسم
دكتور / محمد الشاذلي
م. هادي



كلية الهندسة
قسم الهندسة المعمارية

بسم الله الرحمن الرحيم

تبريد ١٩٩٢ / ١ / ١١

عضو اللجنة
يرجاء التكرم بمثل التسهيلات اللازمة للطالب / احمد هادي كاميل

السيد / سريهان فندق هيلتون رئيس
شعبة طيبة ويعد...
يرجاء التكرم بمثل التسهيلات اللازمة للطالب / احمد هادي كاميل

المسئول لدرجة ماجستير التصميم المعماري للنادين
يقدم الهندسة المعمارية بكلية الهندسة - جامعة القاهرة - وذلك للحصول
على صورة من رسومات التصميم المعماري ورأياً على ما يلي من تمديدات طرقات تزيين
وتشطيف النشرون ، وإمكانية التوسيع الترتيبات ، ومن التغيرات مع العاملين
والتأكد من الصيانة بالمشرفين وتجهيز المواد ،
ضمن دراستهم لهذه
بالتالي

ولتفضلوا بتقبل الحق الإيجابي...
تعدوا الى ١٩٩٢ / ١ / ١١

استاذة القسم
دكتور / محمد الشاذلي
م. هادي

مراتب القسم
استاذة القسم
دكتور / محمد الشاذلي
م. هادي



م. هادي
م. هادي



Faculty of Engineering
Department of Architecture

To : Mr. General Manager of Semiramis Inter-Continental Hotel
From : Ass. Prof. Dr. Nagwa A. Sherif Dept. of Architecture
Faculty of Engineering - Cairo University

It would be appreciated if you give a permission for architect Ahmed H. Kamel -who is registered as a post graduate student (Master in Architecture) - to move through Kitchens, F&B outlets, Function rooms, F&B storage, and receiving area taking photos and making interviews with their staff.

The main concern of this thesis is the architectural design of these areas and its effects on operation.

Thank you for cooperation .

Feb. 4, 1995



Sincerely yours,

Ass. Prof. Dr. Nagwa A. Sherif
Representative of Supervisors
Committee

بسم الله الرحمن الرحيم



كلية الهندسة
قسم الهندسة المعمارية

تاريخ ١٩ / ٦ / ١٩٩٥

السيد / /
شركة فنادق سيراميس انتركونتيننتال
تحية طيبة وبعد.....
يرجاء التكرم بعمل التسهيلات اللازمة للطالب / المهندس احمد هشام كمال حنين

المسجل لدرجة ماجستير التصميم المعماري للفنادق
بمسم الهندسة المعمارية بكلية الهندسة - جامعة القاهرة - ولله الفضل
على صموده من سنوات التصميم المعماري وما طرأ عليه من تكاليف طوال فترة
تشغيل الفندق، وإلمامه بالمشروع التوثيقي، ومن ثم التماسه مع العاملين
وظلمت الهيئة بالاعتذار وبعض البراءة.
ضمن دراستهم لعدة
بالتالي

وتفضلوا بقبول لائق للاحترام.....

تحريرا الى ١٩ / ٦ / ١٩٩٥

السادة السادة
مكتب / محمد الشاذلي

مراتب القسم

١٩ / ٦ / ١٩٩٥



Faculty of Engineering
Department of Architecture

To : Mr. General Manager of Cairo Marriott Hotel
From : Ass. Prof. Dr. Nagwa A. Sherif Dept. of Architecture
Faculty of Engineering - Cairo University

It would be appreciated if you give a permission for architect Ahmed H. Kamel -who is registered as a post graduate student (Master in Architecture) - to move through Kitchens, F&B outlets, Function rooms, F&B storage, and receiving area taking photos and making interviews with their staff.

The main concern of this thesis is the architectural design of these areas and its effects on operation.

Thank-you for cooperation .

Feb. 5, 1995



Sincerely yours,

Ass. Prof. Dr. Nagwa A. Sherif
Representative of Supervisors
Committee

بسم الله الرحمن الرحيم



كلية الهندسة
قسم الهندسة المعمارية

تاريخ ١١ / ١١ / ١٩٩٤

السيد / /
شركة الفنادق المارriott بالقاهرة
تحية طيبة وبعد.....
يرجاء التكرم بعمل التسهيلات اللازمة للطالب / المهندس احمد هشام كمال حنين

المسجل لدرجة ماجستير التصميم المعماري للفنادق
بمسم الهندسة المعمارية بكلية الهندسة - جامعة القاهرة - ولله الفضل
على صموده من سنوات التصميم المعماري وما طرأ عليه من تكاليف طوال فترة
تشغيل الفندق، وإلمامه بالمشروع التوثيقي، ومن ثم التماسه مع العاملين
وظلمت الهيئة بالاعتذار وبعض البراءة.
ضمن دراستهم لعدة
بالتالي

وتفضلوا بقبول لائق للاحترام.....

تحريرا الى ١١ / ١١ / ١٩٩٤


السادة السادة
مكتب / محمد الشاذلي

مراتب القسم

١١ / ١١ / ١٩٩٤

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١١٩٦ / ٦ / ١٩



كلية الهندسة
قسم الهندسة المدنية

السيد / سرميا فينت ميريلان الماهرة
تحية طيبة وبعد...
يرجاء التكرم بعمل التصديقات اللازمة للطالب / احمد حسيه لائل جمن

المستل لدرجة ماجستير التعميم المعاصر الفئادق
باسم الهندسة المعمارية بكلية الهندسة - جامعة القاهرة - وذلك للحصول
على: شهادة من مؤسسات التعميم المعاصر و المعلم على معلم من شهادات طرالق فترة
تسجيل الهندسة ، و المعلم التعميم المعاصر التعميم المعاصر ، و معلم المعاصر مع المعاصر
و المعلم التعميم المعاصر التعميم المعاصر ، و معلم المعاصر مع المعاصر
ضمن درستهم لدرجة بكالوريوس


وتفضلوا بقبول لائق الاحترام...
تحريرا في ١٩ / ٦ / ١٩٩٦

استاذ القسم
دكتور / محمد الشيمس
١١/١٩

مراقب القسم
١١/١٩

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١١٩٦ / ٦ / ١٩



كلية الهندسة
قسم الهندسة المدنية

السيد / سرميا فينت ميريلان الماهرة
تحية طيبة وبعد...
يرجاء التكرم بعمل التصديقات اللازمة للطالب / احمد حسيه لائل جمن

المستل لدرجة ماجستير التعميم المعاصر الفئادق
باسم الهندسة المعمارية بكلية الهندسة - جامعة القاهرة - وذلك للحصول
على: شهادة من مؤسسات التعميم المعاصر و المعلم على معلم من شهادات طرالق فترة
تسجيل الهندسة ، و المعلم التعميم المعاصر التعميم المعاصر ، و معلم المعاصر مع المعاصر
و المعلم التعميم المعاصر التعميم المعاصر ، و معلم المعاصر مع المعاصر
ضمن درستهم لدرجة بكالوريوس

وتفضلوا بقبول لائق الاحترام...
تحريرا في ١٩ / ٦ / ١٩٩٦


استاذ القسم
دكتور / محمد الشيمس
١١/١٩

مراقب القسم
١١/١٩

السيد / سرميا فينت ميريلان الماهرة
يرجاء المراجعة
فؤاد خمار
٢١١٧٢٢١

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١١٩٦ / ٦ / ١٩



كلية الهندسة
قسم الهندسة المدنية

السيد / سرميا فينت ميريلان الماهرة
تحية طيبة وبعد...
يرجاء التكرم بعمل التصديقات اللازمة للطالب / احمد حسيه لائل جمن

المستل لدرجة ماجستير التعميم المعاصر الفئادق
باسم الهندسة المعمارية بكلية الهندسة - جامعة القاهرة - وذلك للحصول
على: شهادة من مؤسسات التعميم المعاصر و المعلم على معلم من شهادات طرالق فترة
تسجيل الهندسة ، و المعلم التعميم المعاصر التعميم المعاصر ، و معلم المعاصر مع المعاصر
و المعلم التعميم المعاصر التعميم المعاصر ، و معلم المعاصر مع المعاصر
ضمن درستهم لدرجة بكالوريوس

وتفضلوا بقبول لائق الاحترام...
تحريرا في ١٩ / ٦ / ١٩٩٦

استاذ القسم
دكتور / محمد الشيمس
١١/١٩

مراقب القسم
١١/١٩

الملاحق

(ب) جداول تفرغ بيانات استثمارات الاستبيان للفنادق المختلفة

رقم (١)		عدد سنوات التشغيل : ١١		الافتتاح : ١٩٨٤		فندق : شيراتون الجزيرة							
ملاحظات	ملاحظات	رقم المستجيب	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	رقم المستجيب
		معامل القيمة	—	٣	٢	٣	٤	٤	٦	٣	٤	٦	
		السوق	الأكابوت	عازن	خدمة الغرف	مطبخ حمام	نسيم الطراري	المطبخ الايجال	الغرفات	مطبخ اللهى	الطهارة	كبير	
			والشباب	السباحة	السباحة	السباحة	السباحة	السباحة	السباحة	السباحة	السباحة	السباحة	
		الوسط المتوسط	١٠٠	٣٠	٣٠	٢٩	٤١	٥٣	٣٨	٤٣	٣٩	٤٥	السبح
		القيم	—	١١	٥	١١٠	١١٠	١١٨	١١٥	١١٥	١١٥	١١٥	خبرة الفندق الخبرة
		الاراء	—	٢	٠	١	٣	٥	٥	١	٣	١٠	عدد الفنادق الاخرى
		٢,٦٢	٢١	٥٥	—	٨	٨	—	٩	١٢	١٢	١٨	١-١ مدى جودة الرباط بين :
		٣,٧١	٣١	١١٥	—	١٦	١٢	١٨	٩	١٦	٢٤	٢٤	أ- المطبخ الرئيسي - المطابخ الاخرى
		٣,٧٢	٢٥	٩٣	—	١٢	١٢	—	٩	١٦	٢٤	٢٤	ب - - المطبخ الرئيسي - عازن الطعام والشباب العمومية
		٣,٣٥	٢٣	٧٧	—	٢٤	١٦	—	٩	١٦	١٢	١٢	ج - عازن الطعام والشباب العمومية - منطقة الاسكاف
		٠,٠٤٢	٢٤	١٠	—	٣	٤	—	٩	١٦	١٢	١٢	د - خدمة الغرف - مصاعد الخدمة
	(٧) لأن خدمة الغرف تخدم طابقتين من الكابينة ولكنها تعود لطول المساحة خاصة من الشاه .												٢-١ اوقات تقبل ان تكون ارب للمطبخ الرئيسي
													المطبخ
													الشرقى
													ومطبخ
													حمام
													السباحة
		٣,٢٩	١٧	٥٦	—	١٢	١٢	—	٦	١٦	١٨	١٨	٢-١ سهولة وسهولة الخدمة بين :
	(١) لعدم وجود مصعد خاص يربط المطبخ الرئيسي معطشى الحمامات والمبنى اللبى الممتدة الى استنفاك سيارات الشركة الى												أ - المطبخ الرئيسي - عازن الطعام والشباب العمومية
	مصاعد الخدمة التى تستخدمها الخدمات الاخرى وتلازم حامل المقابض العمومية المقابض من امام مدخل المطبخ الرئيسي .	٢,٨٦	٢١	٦٠	—	١٦	١٢	—	٦	٨	١٨	١٨	ب - - المطبخ الرئيسي - مطبخ اطلال
													ج - المطبخ الرئيسي - مطبخ اللهى والشرقى
	(٢) هناك استنفاك بعداد المطبخ الرئيسية بالمطبخ التجميعية ومطبخ حمام السباحة بسبب منطقة غسل الاطباق	١,٥٢	٢٩	٤٤	—	٨	٨	١٢	٦	١٢	١٢	١٢	د - المطبخ الرئيسي - المطبخ الايجال
	(٣) بسبب ضغط طرقة التوزيع للمطبخ التجميعية ووجود محطرات بها مما يعيق الخدمة وقد يتسبب فى الحوادث	١,٨٨	١٧	٢٢	—	٨	٨	—	٦	١٢	١٢	١٢	هـ - المطبخ الرئيسي - المطبخ التسمى
		١,٨٨	١٧	٢٢	—	٨	٨	—	٦	١٢	١٢	١٢	و - المطبخ الرئيسي - المطبخ اللبى
		١	١٩	١٩	—	٤	٤	—	٣	٤	—	—	ز - المطبخ الرئيسي - مطبخ حمام السباحة و الكابينة
	(٤) تبنى بضرورة وجود مصعد او اكثر خاص بخدمة الغرف	٢,٧٧	١٣	٣٦	—	—	—	—	٦	١٢	١٨	١٨	ح - المطبخ - الأكابوتيا
		١,٧٩	١٩	٣٤	—	—	—	—	٦	١٦	١٦	١٦	

و - خدمة البريد	٣١,٦٧	٦٧	٩٩	—	—	—	—	٤٤	١٦	١٦	—	٩	١٦	١٨	
ز - قسم البريد	٣٢,٣٥	٢٠	٦٥	—	—	—	—	١٢	١٦	—	—	٩	١٦	١٢	
ح - قسم الساجين	٢,٣	٢٠	٦٦	—	—	—	—	١٢	١٦	—	—	١٢	٨	١٨	
ط - قسم آية الظلمى	٢,٩٤	١٧	٥٠	—	—	—	—	١٢	١٢	—	—	١٢	٨	١٨	
ي - قسم اولياق	٣	٢٠	٦٠	—	—	—	—	٩	١٢	—	—	٩	١٢	١٨	
ك - منطقة الصناعات الخفيفة	٢,٥	٢٠	٥٠	—	—	—	—	٩	٨	—	—	٣	١٢	١٨	
ل - خدمة البار	٣١,٢٧	٢٦	٨٥	—	—	—	—	٩	١٦	—	—	١٢	١٢	١٨	
م - مناطق العمل بقسمك	—	—	—	—	—	—	—	٣	٢	٤	١	٤	٣	—	
ن - المئات والالات بقسمك	—	—	—	—	—	—	—	٣	٢	٤	١	٤	٣	—	
٢-٢ - اقسام يفضل ان تكون ارب قسم الساجين	١-	٢٣	٢٣-	—	—	—	—	٤-	—	٦-	—	٣-	٤-	٦-	
٢-٢ - اقسام وضوح حدود الاقسام	٢٥٩	٢٩	٧٥	—	—	—	—	١٢	—	١٨	—	٩	١٢	٢٤	
٢-٢ - حركة الطبخ الرئيسي في اتجاه واحد	٢٥	٣٢	٨	—	—	—	—	٣	٤	٦	—	٣	٤	١٢-	
٢-٢ - مدى سهولة الحركة بين	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
٢-٢ - اقسام الطبخ الرئيسي	٢٥٤	٢٦	٦٦	—	—	—	—	٩	١٢	—	—	٩	١٢	١٢	
٢-٢ - مناطق العمل بقسمك	—	—	—	—	—	—	—	٣	٢	٣	١	٤	٤	—	
٢-٢ - مساهمة الصميم على تحقيق مزيد من الرتبة على دخول وخروج البارد	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
٢-٢ - من وال الطبخ الرئيسي	١-	١٣	١٣-	—	—	—	—	—	—	—	—	٣-	٤-	٦-	
٢-٢ - من وال مطبخ المطبخ	—	—	—	—	—	—	—	—	١	—	—	١	١	—	
٢-٢ - ضرورة مزايا كبر الطهارة من مكتبه الاخرى :	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
٢-٢ - قسم الساجين	٠,٨٥	١٣	١١	—	—	—	—	—	—	—	—	٣	٤-	١٢	
٢-٢ - جميع او معظم اقسام الطبخ الرئيسي	٠,٨٥	١٣	١١	—	—	—	—	—	—	—	—	٣	٤-	١٢	
٢-٢ - كازون الطعام والشراب الخاصة بالطبخ الرئيسي	٠,٨٥	١٣	١١	—	—	—	—	—	—	—	—	٣	٤-	١٢	
٢-٢ - مساهمة كبر الطهارة و هو مكتبه مزاياة داخلية :	١-	١٣	١٣-	—	—	—	—	—	—	—	—	٣-	٤-	١٢-	
٢-٢ - قسم الساجين	١-	١٣	١٣-	—	—	—	—	—	—	—	—	٣-	٤-	٦-	
٢-٢ - جميع او معظم اقسام الطبخ الرئيسي	١-	١٣	١٣-	—	—	—	—	—	—	—	—	٣-	٤-	٦-	
٢-٢ - كازون الطعام والشراب الخاصة بالطبخ الرئيسي	١-	١٣	١٣-	—	—	—	—	—	—	—	—	٣-	٤-	٦-	
٢-٢ - بعض اقسام الطبخ الرئيسي	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
٢-٢ - مدى كفاية مساحة	٢	٢٠	٤٠	—	—	—	—	—	٨	—	—	١٢	٨	١٢	
٢-٢ - مطبخ اخلاقيات	٢	٢١	٤٢	—	—	—	—	—	٨	—	—	٦	١٦	١٢	
٢-٢ - مطبخ اللهى اللبلى	١	٢٩	٢٩	—	—	—	—	—	٤	—	—	٣	٤	٦	
٢-٢ - المطبخ الاطفال	٢	١٧	٣٤	—	—	—	—	—	٨	—	—	٦	٨	١٢	
٢-٢ - المطبخ الصغى	١	١٣	١٣	—	—	—	—	—	—	—	—	٣	٤	٦	

رقم (٢)

ملاحظات

رقم التسجيل	ملاحظات	عدد سنوات التشغيل : ٣٨	الاتتاح : ١٩٥٧	ملاحظات							
١	مساحه	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١٠
٢	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٥	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٦	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٧	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٨	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٩	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٠	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١١	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٢	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٣	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٤	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٥	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٦	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٧	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٨	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
١٩	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٠	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢١	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٢	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٣	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٤	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٥	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٦	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٧	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٨	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٢٩	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٠	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣١	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٢	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٣	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٤	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٥	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٦	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٧	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٨	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٣٩	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٠	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤١	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٢	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٣	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٤	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٥	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٦	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٧	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٨	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٤٩	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤
٥٠	مساحه	٤	٢	٥	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٤

	٢٠١٣	٢٤	٨٧	—	١٦	٦	٢٠	٨	٨	٤	١٦	—	٩	ك - المطبخ - المطبخ الاسوي
	٢٠٢١	١٣	٤٣	—	١٦	—	—	—	—	٦	١٢	—	٩	ك - المطبخ - صالة البيسكو
	٢٠١٨	٢٦	١٠١	—	١٦	١٦	٢٠	٨	٨	٨	١٦	—	٩	ل - مطبخ الطائرات - قاعة الطائرات
	٢٠٢١	١٩	٦١	—	١٢	١٦	—	٨	—	٤	١٢	—	٩	م - مطبخ الطائرات - المرافق الصحية
(١) لانه في معظم الاحوال تأخذ صالات التذايوت طلبها من المطبخ الرئيسي ولكن تكون الخدمة اسهل اذ كانت من مطبخ الطائرات الذي في البرر الذي يعلوها مباشرة .	١٩٩٢	٢٤	٤٦	—	١٢	٤	١٥	٢	—	٢	٨	—	٣	ن - المطبخ الرئيسي - صالات التذايوت
القفوة تصعد الخدمة الرئيسية تصعد الخدمة التي تربط المطبخ الرئيسي بمنطقة غسل الاطيار بالبرر الارضي	٢٠١٢	١٣	٤٧	—	—	—	—	٨	٨	٦	١٦	—	٩	س - المطبخ الرئيسي - تصعد الخدمة الرئيسية
	٢٠٠٩	١١	٢٣	—	—	—	—	٨	—	٤	٨	—	٣	ع - مطبخ الطائرات - تصعد الخدمة الرئيسية
	١	٨	٨	—	—	—	—	٢	—	٢	٤	—	—	ف - مطبخ الكافيتريا - تصعد الخدمة الرئيسية
	١	٨	٨	—	—	—	—	٢	—	٢	٤	—	—	ف - المطبخ الايطالي - تصعد الخدمة الرئيسية
	٢٠٢	٢٠	٤٤	—	—	—	—	٢	—	٢	٤	—	—	ق - المطبخ التركي - تصعد الخدمة الرئيسية
	١	٨	٨	—	—	—	—	٢	—	٢	٤	—	—	ر - المطبخ الاسوي - تصعد خدمة
	٢	٤	٨	—	٨	—	—	—	—	—	—	—	—	ث - خدمة الطائرات (بالبرر) - ركن الطائرات
	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ت - خدمة البرر - تقديم صالون الدخول
	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ث - خدمة البرر - تقديم صالون الدخول
	٢	٤	٨	—	٨	—	—	—	—	—	—	—	—	ج - خدمة البرر - تقديم البرر الرئيسي
	٤	٤	١٦	—	١٦	—	—	—	—	—	—	—	—	ذ - تقديم صالون الدخول (تقديم البرر الرئيسي) - صالون الدخول
	٤	٤	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ح - تقديم صالون الدخول صالون الكوكيل
(١) لا للسرعات بين مطابخ اللور الارضي (٢) لا خدمة امام كوكيل تقديم المطبخ القديم ،بعض السرعات المطبخ الرئيسي	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	خ - تقديم صالون الكوكيل صالون الكوكيل
	١-١	٢٤	٢٤	—	—	—	٥-٥	٢-٢	٢-٢	٢-٢	٤-٤	٦-٦	٣-٣	٥-١ هل عرض السرعات كافي خرجه ٢ ترولكي
	١	٢٤	٢٤	—	—	—	٥	٢	٢	٢	٤	٦	٣	٥-١ هل يجب تكفي للوزنات في بعض السرعات
(١) لسعة الاستجابة للطلبات وتقليل المساحة والمساحات والمخزون وزيادة المساحة المتبقية للمطبخ وقت الذروة ، وتقليل الفاقد في البرر مع برودة من الرطوبة وسط البرودة وتوحيد مستوى الخدمة وتقليل الاجهزة ، وبماثل بعض استهلاك الكهرباء ومصرف المياه (٢) اعاد الابدال ب مع ترميم مطبخ الكافيتريا بربط الرئيسي (٣) مركزية منطقة الصحنه (٤) حتى لا يتم تخزين لبرر مطبخ بينما يتم سحبها من المخزون المطبخ اثير .	٢٠١٣	٢٠	٩٦	—	—	—	١٠	٨	٨	٨	—	٣٠	١٥	١-١ افضل تشغيل والصيانا ١-١ مطبخ مركزي تحطه صالون التذايوت ب - مطبخ مركزي تحطه مطابخ ارضية ج-مطبخ مركزي واجوي نومه بدار حقله د - مطبخ مستقل لكل فراع ١-٧ ترتيب اوزنات الطراب مع المطبخ الرئيسي ١-١ خدمة البرف

رقم	وصف النشاط	رقم	م	هـ	و	ز	ح	ط	ي	ك	ل	ن	ت
١	خامس الخصمة	٣٨	٧١	٦	١٠	٦	٨	١٠	١٦	١٠	١٦	١٥	٢٤
٢	١- مدى صناعة البرق	٤٣	١٦٤	٩	٩	١٦	١٦	٢٠	١٦	١٥	٢٢	٢٢	٥٦
٣	١- اقسام المطبخ الرئيسي	٣٣	١١٦	١٢	١٢	٢٠	١٦	١٥	٢٢	١٥	٢٢	٢١	٢١
٤	ب- تنظيف الخزانات	٣٦	١٤٤	١٢	١٢	٢٠	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢٨	٢٨
٥	ج- قسم الحزارة	٣٦	٧٩	٦	٦	٤	٤	١٠	١٦	٥	٢٤	١٤	١٤
٦	د- قسم الخبز (والطرايز الشرقي)	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
٧	هـ- قسم الطرايز	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
٨	و- خدمة الفرق الرئيسية	٣٤	٨٥	٨	٨	١٠	١٦	١٥	٢٠	١٦	٢١	١٤	١٤
٩	ز- خدمة الفرق (تدوير اموالنا)	٣٤	٨٥	٨	٨	١٠	١٦	١٥	٢٠	١٦	٢١	١٤	١٤
١٠	ح- قسم الحارث	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
١١	ط- قسم السانض	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
١٢	ي- فصل آية الطهي	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
١٣	ك- منطقة التصنيع المختلفة	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
١٤	ل- غسل الاطباق	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
١٥	م- مناطق العمل بمسك	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
١٦	ن- المعدات واليات بمسك	٣٦	١٣٦	١٦	١٦	١٥	١٦	٢٠	٢٢	٢٠	٢٢	٢١	٢١
١٧	٢-٢ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق	٣٣	١٣٣	٦	٦	٤	٤	١٠	١٦	٥	٢٤	١٤	١٤

د- مطبخ مستقل لكل فرغ

١- ترتيب اوزنات القاروب مع المطبخ الرئيسي

٢- خدمة الفرق

ب- الكابوريا

ج- اطعم الرئيسي

د- قاعة المحلات

هـ - قسم الضيافة

و - منطقة التصنيع المختلفة

ز - غسل آية الطهي

ح - غسل الاطباق

ط - منطقة التصنيع المختلفة

ي - غسل الآيات

ك - منطقة التصنيع المختلفة

ل - خدمة الحارث

م - مناطق العمل بمسك

ن - المعدات واليات بمسك

ت - ٢-٢ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١- ٢-٢ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٢- ٢-٢ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٣- ٣-٣ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٤- ٤-٤ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٥- ٥-٥ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٦- ٦-٦ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٧- ٧-٧ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٨- ٨-٨ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٩- ٩-٩ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٠- ١٠-١٠ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١١- ١١-١١ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٢- ١٢-١٢ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٣- ١٣-١٣ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٤- ١٤-١٤ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٥- ١٥-١٥ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٦- ١٦-١٦ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٧- ١٧-١٧ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٨- ١٨-١٨ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

١٩- ١٩-١٩ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

٢٠- ٢٠-٢٠ قسم يقبل ان تكون اوزن القسم السابق

	١,٥١٨	٣٩	٤٦	—	—	—	٦	٤	٥	٤	٥	٨	١٤	— خدمة الغرف (مجموع الأوقات)
	٢	٤٢	٨٤	—	—	—	—	٩٦	١٠	٨	٢٥	١٦	١٤	و - قسم البارد
	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	٨	١٠	٨	١٠	١٦	١٤	ز - قسم السبعين
	٢,١٥	٣٣	٧١	—	—	—	—	٨	١٥	٨	١٠	١٦	١٤	ح - فصل آتية الطهي
	٢,٢٧	٣٣	٧٥	—	—	—	—	١٢	١٥	٨	١٠	١٦	١٤	ط - فصل الإطباق
	١,٥٥٩	٢٩	٤٦	—	—	—	—	٥	٨	٨	١٠	١٦	٧	ي - منطقة التخزين اقلية
	١,٥٨٥	٣٣	٦١	—	—	—	—	٨	١٠	٨	٥	١٦	١٤	ك - خدمة البارد
	—	—	—	—	—	—	—	١	١	١	١	—	—	ل - خدمة البارد
	—	—	—	—	—	—	—	١	١	١	١	—	—	م - كتابة المكاتبات وإعدادات المنطقة المحجوب
	—	—	—	—	—	—	—	١	١	١	١	—	—	ن - وجود حجز لإستقبال مسطحات التخزين الخاصة بالضيوف:
	١,٨	٤١	٧٤	—	—	—	٦	٨	٢٥	٨	١٠	٨	١٤	١ - مطبخ الفطائر
	١,٨٥	٢٧	٥٠	—	—	—	—	٤	—	١٦	—	١٦	١٤	٢ - مطبخ الكافيتريا
	١,٧٩	١٩	٣٤	—	—	—	—	٤	—	—	—	١٦	١٤	ج - مطبخ الطهي الرئيسي والثاني اللذين
	٢	٢٩	٥٨	—	—	—	—	٨	١٠	—	١٠	١٦	١٤	د - مطبخ الكيك
	١,٤٨	٢٩	٤٣	—	—	—	—	—	١٠	٨	١٠	٨	٧	هـ - مطبخ حمام السباحة
	١,٣٦	٣٣	٤٥	—	—	—	—	٤	٥	٨	٥	١٦	٧	و - مطبخ الألبان المبردة
	١,٣١	٢٦	٣٤	—	—	—	—	٤	٥	٤	٥	١٦	—	ز - مطبخ الزكي الإبطال
	١,٤٢	٣٣	٤٧	—	—	—	—	٤	١٠	٨	١٠	٨	٧	ح - مطبخ كتيبة مسطحات التخزين المنطقة بالمطبخ الرئيسي
	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	٨	١٠	٨	١٠	١٦	١٤	أ - تطبيق الكمبيوترات
	١,٤٨	٣٣	٤٩	—	—	—	—	٤	١٠	٨	٥	٨	١٤	ب - قسم الخزارة
	١,٦١	٣٣	٥٣	—	—	—	—	٤	١٠	٤	٥	١٦	١٤	ج - قسم الفطائر
	١,٥٦	٢٩	٦١	—	—	—	١٢	٤	٥	٤	٨	١٦	١٤	د - قسم الفطائر
	٢	٤٢	٨٤	—	—	—	—	٤	٥	٨	١٠	٨	١٤	هـ - خدمة الغرف
	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	٨	١٠	٨	١٠	١٦	١٤	و - قسم البارد
	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	٨	١٠	٨	١٠	١٦	١٤	ز - قسم الساخن
	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	٨	١٠	٨	١٠	١٦	١٤	ح - فصل آتية الطهي
	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	٨	١٠	٨	١٠	١٦	١٤	ط - فصل الإطباق
	٢	٢٢	٤٤	—	—	—	—	٨	١٠	٨	١٠	١٦	—	ي - منطقة التخزين اقلية
	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	٨	١٠	٨	١٠	١٦	١٤	ك - خدمة البارد
	٤	٣	١٢	—	—	—	١٢	—	—	—	—	—	—	ل - خدمة البارد
	٢,٢٩	٧	١٦	—	—	—	١٢	—	—	٤	—	—	—	م - بائع الرئيسي (خاص بخدمات الغرف الرئيسية)
	١	٦	٦	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ن - بائع الفطائر
	٤	٦	٢٤	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ج - بائع الكافيتريا
	٢	٤	٨	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	د - مطبخ الطهي الرئيسي
	٢	٤	٨	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	هـ - مطبخ الألبان المبردة
	١	٤	٨	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	د - مطبخ الزكي الإبطال

(١) أصبح ليس هناك احتياج حقيقي لما بعد ظهور معدات حديثة لفصل الإطباق يتم جمعها على ركاد ركود غير موجودة ز (٢) غير موجودة هيئتها .

(٣) الرئيسي من الفطائر مطبخ الكافيتريا .

(٤) ليس له ويظهر لصحيح المكاتبات وارسالها الى غرفة الإطباق مع الطرقة العامة .

(٥) هناك منطقة تقديم حمامية البارد ناحية برج الطرقة .

(٦) سابقا كان يوجد علامة للساحن وكان جدران من اده وكثيره علامة البارد .

(٧) احتيا جدران اصابه للحملات قبل التقديم (حلمة ترواليت) في علامة البارد ارضي في علامة البارد .

(٨) سابقا كان صغير وكذلك البارد .

وذلك وفقاً للمادة الثانية من مرسوم رقم ٢٠٢٤، الصادر من المجلس الأعلى للتعليم، في شأن تنظيم جودة الترخيص لمجال التعليم، حيث أن الترخيص لمجال التعليم، كما كان سابقاً.

٢٣٤	٣٥	١١٧	—	١٢	١٥	—	١٥	٨	٢٤	١٦	١٢	١٢	١٥	ل - المطبخ الرئيسي - قاعة حفلات
١	٢٠	٢٠	—	٤	٥	—	٥	—	٦	—	—	—	٥	م - المطبخ الرئيسي - الأثاث الكهربائي
٢,٨٧	٣٠	٨٦	—	٨	١٥	—	١٥	٦	١٨	١٢	١٢	١٥	٥	ن - مطبخ الماسات - صالات الماسات
(٤) لأن مصعد الخدمة الرئيسي (المتابعة) بوسط خدمة الغرف .	٢,٢٧	٢٦	—	٥٩	—	—	—	٢	١٨	٨	١٦	١٠	٥	س - المطبخ الرئيسي - مصعد الخدمة الرئيسي
	١,٩٢	٢٦	—	٥٠	—	—	—	٤	١٨	٤	٤	٥	٥	ع - مطبخ الماسات - مصعد الخدمة
	١,١٥	٢٦	—	٢٠	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٨	٥	ف - مطبخ الكافيتا - مصعد الخدمة
	٢,٦٩	٢٦	—	٧٠	—	—	—	٦	١٨	١٢	٤	٤	١٥	ص - مطبخ حرم السياحة - مصعد الخدمة
	١,١٩	٢١	—	٢٥	—	—	—	٢	٦	٤	٨	٤	١٥	ز - مطبخ اللهى البلبى - مصعد الخدمة
	٢,٥٨	٢٦	—	٢٧	—	—	—	٦	١٢	١٢	١٢	١٠	—	ح - مطبخ اللهى البلبى - مصعد الخدمة
	١,٥٦	٩	—	١٤	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ط - مطبخ اللهى البلبى - مصعد الخدمة
	١,٥٦	٩	—	١٤	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ث - مطبخ اللهى البلبى - مصعد الخدمة
	٢,١١	٩	—	١٩	—	—	—	—	—	—	—	—	—	د - مطبخ اللهى البلبى - مصعد الخدمة
	٤	٩	—	٣١	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ذ - مطبخ اللهى البلبى - مصعد الخدمة
(٧) لكن لا غنى عن ٢ عربة للرفع عند الاستخدام (De Bresage) وهو أمر تائق الحدوث	١	٣٤	—	٣٤	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	١ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
	٠,٧٦	٣٤	—	٢٦	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	٢ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
(٨) بوسط خدمة الغرف ولدى مساهم الخدمة أثناء إمداد المطبخ الرئيسي بالمواد، وكذلك أثناء توزيع الطعام من أن مطبخ اللهى البلبى والكافيتا ومطبخ حرم السياحة وفي فترة إمداد صالة الماسات الخوازة (الكافيتا) بالمبهدات والمعدات من مصعد السياحة .														٣ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
	٠,٢٣	٤٣	—	١٠	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	٤ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
(٩) لتوزيع الاجهزة	١,٥٨	٤٣	—	٢٥	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	٥ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
(١٠) لتحقيق الاستقلالية والتخصص من اجل جودة الانتاج، اما من زيادة الكلفة فانه يتم تطبيقها بيات مستوى الجودة	٠,١٩	٤٣	—	٨	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	٦ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
	٠	٤٣	—	٠	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	٧ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
	٤,٥	٢٦	—	١١٧	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	٨ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
(١٦) يكون للكنوز الاثرية الأول في حالة التنازل المفقودة في عدد الغرف .	٤,٣١	٢٦	—	١١٢	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	٩ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
	٢,١٥	٢٦	—	٥٦	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	١٠ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
	٢,٨٨	٢٦	—	٧٥	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	١١ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
	٠,٣١	٢٦	—	٨	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	١٢ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
	٢,٤١	٢٩	—	١٣٣	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	١٣ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل
(١٧) يوجد بالبروم كمرس المدخلات .	٢,٨٢	٢٨	—	١٠٧	—	—	—	٢	٦	٤	٤	٤	٥	١٤ - مطبخ صالون المدخل (تقديم البان الرئيسي) - صالون المدخل

١-١- الأثاث الكهربائي والتخصصات
 ١- مطبخ مركزى تحيطه صالون التقديم
 ب - مطبخ مركزى تحيطه مطبخ لوجية
 ج - مطبخ مركزى وايضى لوجية بالادوار مختلفة
 د - مطبخ مستقل لكل طراز
 ٧-١- ترتيب اوزينات الخزاب مع المطبخ الرئيسي
 أ - خدمة الغرف
 ب - الكافيتا
 ج - المطبخ الرئيسي
 د - قاعة حفلات
 هـ - الطاعم الصحفية
 ١-٧ - مبنى حامية الموقع
 أ - المبنى المطبخ الرئيسي
 ب - نظيف المخبرات

ج - قسم الخزارة	٣١,١٤	٢٨	٨٨	—	—	—	—	—	—	٣٢	١٠	٤	—	١٦	١٦	١٠	
د - قسم الخبز	٣,٥٣	٤٠	١٤١	—	—	—	—	—	—	٣٢	٢٠	٦	٣٦	١٦	١٦	١٥	
هـ - قسم الطبخ الرئيسي	٣,٥٣	٤٠	١٤١	—	—	—	—	—	—	٣٢	٢٠	٦	٣٦	١٦	١٦	١٥	
و - خدمة الغرف	٢,٧٤	٤٢	١١٥	—	—	—	—	—	—	١٩	٢٠	٨	٢٤	١٦	١٦	١٥	
ز - قسم البارد	٤	٣٤	١٣٦	—	—	—	—	—	—	٣٢	٢٠	٨	٢٤	١٦	١٦	٢٠	
ح - قسم الساخن	٣,٨٧	٣٨	١٤٧	—	—	—	—	—	—	٣٢	٢٠	٨	٢٤	١٦	٣٢	١٥	
ط - قسم آية الطهي	٣,٣٨	٣٤	١١٥	—	—	—	—	—	—	٢٤	٢٠	٦	١٨	١٦	١٦	١٥	
ي - قسم الأطلاق	٣,٢٤	٣٤	١١٠	—	—	—	—	—	—	٢٤	٢٠	٦	١٨	١٦	١٦	١٥	
ك - منطقة الصنوبر الداخلية	٣,١٢	٣٤	١٠٦	—	—	—	—	—	—	٢٤	٢٠	٦	١٨	١٦	١٢	١٠	
ل - خدمة البار	٣,٣٥	٣٤	١١٤	—	—	—	—	—	—	٢٤	٢٠	٨	٢٤	١٦	١٢	١٥	
م - مناطق العمل بقمك	—	—	—	—	—	—	—	—	—	١	٤	٤	٣	٤	٤	—	
ن - الصناديق والآلات بقمك	—	—	—	—	—	—	—	—	—	٣	٤	٤	٣	٤	٤	—	
٢-٢ - الاسم يفضل ان تكون اروب قسم الساخن	١-١	٣٤	٣٤-	—	—	—	—	—	—	٨-	٥-	٢-	٦-	٤-	٤-	٥-	
٢-٢ - متى وشرح حدود الأقسام	٣,٥٤	٣٩	١٣٨	—	—	—	—	—	—	٢٤	٢٠	٨	٢٤	١٦	١٦	٣٩	
٤-٧ - حركة الطبخ الرئيسي في اتجاه واحد	٠,٣١	٣٩	١٢	—	—	—	—	—	—	٨	٦-	٢-	٦-	٤	٤	١٩	
٥-٢ - مدى سهولة الحركة بين	٣,٨٥	٣٤	١٣١	—	—	—	—	—	—	٣٢	٢٠	٨	٢٤	١٦	١٦	١٥	
أ - أقسام الطبخ الرئيسي																	
ب - مناطق العمل بقمك																	
٢-٢ - مدى مساهمة الصنوبر على تحقيق توريد من الرقابة على دخول وخروج المواد																	
أ - من و الى الطبخ الرئيسي	١	٢٠	٢٠	—	—	—	—	—	—	—	٥	—	٦	٤	—	٥	
ب - من و الى مطبخ المسجيب	—	—	—	—	—	—	—	—	—	١	١	١	١	١	—	—	
٧-٢ - ضرورة مراقبة كبير الطهاة من مكينة الآلي :																	
أ - قسم الساخن	٠,٤٧	٣٠	١٤	—	—	—	—	—	—	٨-	٥	٢	٦	٤	—	٥	
ب - قسم القسم الطبخ الرئيسي	٠,١-	٢٤	٦-	—	—	—	—	—	—	٨-	٥-	٢	—	٤	—	٥	
ج - عزارة الطعام والتراب الخاصة بالطبخ الرئيسي	٠,٠٨-	٢٤	٢٠-	—	—	—	—	—	—	٨-	٥-	٢	—	٤-	—	٥-	
٨-٢ - مدى استطاعة كبير الطهاة و هو بحكمه مراقبة عالي:																	
أ - قسم الساخن	١	٣٠	٣٠	—	—	—	—	—	—	٨	٥	٢	٦	٤	—	٥	
ب - فتح او مغلق القسم الطبخ الرئيسي	١-	٢٢	٢٢-	—	—	—	—	—	—	—	٥-	٢-	٦-	٤-	—	٥-	
ج - عزارة الطعام والتراب الخاصة بالطبخ الرئيسي	١-	٢٢	٢٢-	—	—	—	—	—	—	—	٥-	٢-	٦-	٤-	—	٥-	
د - بعض اقسام الطبخ الرئيسي	٠,٦٩	١٣	٩	—	—	—	—	—	—	—	—	٢-	٦	—	—	٥	
١-٢ - مدى كفاية مساحة مطبخ الماسات	٢	٣٤	٦٨	—	—	—	—	—	—	١٦	١٠	٤	١٢	٨	٨	١٠	
أ - مطبخ الماسات																	
ب - مطبخ الكافيتا	١,٠٨١	٢٦	٤٧	—	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٢	٨	٨	٥	

(٥) الوصول الاساسي اليه من مصنف الجبنة مورزا بالطبخ الرئيسي . (٦) لخدمة نسبة من مصنف الجبنة .

(٦) بعيد نسبة من مصنف الجبنة .

(٧) بعيد نسبة من مصنف الجبنة . (٨) اكلها على مر الجبنة الى الطبخ الرئيسي ويطلب عن قسم الساخن فاقضى خدمة الغرف مطبخ خاص بها

(٩) التربة من قسم الخزارة والساخن ومصنف الجبنة الى مطبخ الطبخ .

(١٠) ليست مركزية

(١١) بعيدة عن خدمة الغرف .

(١٢) قريبها من خدمة الغرف .

(١٣) باستثناء خدمة الغرف .

(١٤) حركة الزوار من المخازن نحو مصنف الجبنة الى الطبخ الرئيسي ثم رجوعها عند تجهيزها للترتيب على مطبخ اللهي اللين والكاوفي وحم الساحة . (١٥) الى حد كبير في اتجاه واحد .

(١٦) في حالة وجود مساحات مجتمعات تداخل في الحركة حيث توجد الحركة بين مصنف الجبنة ومصنف الجبنة ورسالات المساحات بغض النظر ، الاكاديمية والباور .

(١٧) يوجد باب واحد للدخول والخروج من قسم البارد .

(١٨) ليس هناك حاجة لتلك المظهور كحديت لمراقبة المخازن واقسام المطبخ (Spot Check)

(١٩) حيث انه يجب توفير لاجه خاصة اكبر الطهاة كما هو الحال عند الصنوبريات الاخرى .

(٢٠) سابقا كان مطبخ المذيلات الرئيسي .

(٢١) عند مقهى الرجولة وعلى البيل بالجبنة .

ج - مطبخ الطعم الرئيسي	١,٥	٢٦	٣٩	—	—	—	—	—	—	١٠	٢	٦	٨	٨	٨	٥	
د - مطبخ حمام السباحة	١,٨١	٢٦	٤٧	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٢	٨	٨	٨	٥	
هـ - مطبخ اللبني اللبني	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	—	—	١٠	٨	١٢	٨	٨	١٠		
و - مطبخ خدمة الغرف	١,٢١١	٣٥	٣٩	—	—	—	—	—	—	١٠	٦	٤	٨	٨	—		
ز - عازن الطعام والباراب المبردة	٢,١٢	٣٤	٧٢	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٢	٨	١٢	١٠		
ح - عازن بار (عوزن خدمة الغرف)	١	١٢	١٢	—	—	—	—	—	—	٨	—	—	—	٤	—		
ط - مطبخ خدمة الغرف	١,٨٥	٢٦	٤٨	—	—	—	—	—	—	١٠	—	—	٤	٨	١٠		
ي - تنظيف المخبروات	٢	٢٦	٥٢	—	—	—	—	—	—	١٠	—	—	٨	٨	١٠		
ك - قسم الخزانة	٢	٤٠	٨٠	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	٢٤	٨	٨	١٠		
ل - قسم الخزانة	٢	٤٠	٨٠	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	٢٤	٨	٨	١٠		
م - خدمة الغرف	٢	٤٠	٨٠	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	٢٤	٨	٨	١٠		
ن - قسم البار	١,٠٥٥	٤٢	٤٤	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	٦	٤	٤	٥		
س - قسم السباغين	١,٥٦٦	٢٢	٥٣	—	—	—	—	—	—	١٠	٢	—	١٦	٤	١٠		
ع - قسم السباغين	٢	٢٢	٤٤	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٦	٨	١٦	١٠		
ف - غسل آنية المطبخ	١,٣٦	٢٨	٣٨	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	—	٤	٤	٥		
غ - غسل الألبانق	٢	٣٤	٦٨	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٢	٨	٨	١٠		
ق - مطبخ التخزين المركزي	١,٨٦	٢٨	٥٢	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	—	٤	٨	١٠		
ك - خدمة البار	١,٧٤	٣٤	٥٩	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٢	٤	٨	٥		
ل - خدمة البار	—	—	—	—	—	—	—	—	—	١	١	١	١	١	—		
م - خدمة البار	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
ن - خدمة البار	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
س - خدمة البار	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
ع - خدمة البار	٢	٢٦	٥٢	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٢	٨	٨	١٠		
ف - مطبخ التسيب	١,١٩	٢٦	٣١	—	—	—	—	—	—	٥	٢	٦	٤	٤	١٠		
غ - مطبخ الكافيتريا	٢	٢٦	٥٢	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٢	٨	٨	١٠		
ق - مطبخ الطعم الرئيسي	١,٨١	٢٦	٤٧	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	١٢	٨	٨	١٠		
ك - مطبخ حمام السباحة	٢	٣٣	٦٦	—	—	—	—	—	—	١٠	٨	١٢	٨	٨	١٠		
ل - مطبخ اللبني اللبني	١,١٩	٣١	٣٧	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	—	٨	٤	—		
م - مطبخ خدمة الغرف	٢	٢٢	٤٤	—	—	—	—	—	—	١٠	—	—	٨	—	—		
ن - مطبخ خدمة الغرف	٢	٢٦	٥٢	—	—	—	—	—	—	١٠	—	—	٨	—	—		
س - مطبخ خدمة الغرف	١,٨٧	٢٨	٧١	—	—	—	—	—	—	١٠	—	—	٨	—	—		
ع - مطبخ خدمة الغرف	١,٨٧	٢٨	٧١	—	—	—	—	—	—	١٠	—	—	٨	—	—		
ف - مطبخ خدمة الغرف	١,٣٨	٢٤	٤٧	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	٢٤	٨	٨	١٠		
غ - مطبخ خدمة الغرف	٢	٣٢	٦٤	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	—	٨	٨	١٠		
ق - مطبخ خدمة الغرف	٢	٣٢	٦٤	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	—	٨	٨	١٠		
ك - مطبخ خدمة الغرف	١,٦٥	٢٦	٤٣	—	—	—	—	—	—	١٠	—	—	٨	٩٦	١٠		
ل - مطبخ خدمة الغرف	٢	٣٤	٦٨	—	—	—	—	—	—	١٠	٤	—	٨	٩٦	١٠		

	٢	١٦	٣٢	—	—	—	—	—	—	١٠	—	١٠	١٢	و - قسم البارد
	٢	١٦	٣٢	—	—	—	—	—	—	١٠	—	١٠	١٢	ز - قسم الساخن
	٢	١٦	٣٢	—	—	—	—	—	—	١٠	—	١٠	١٢	ح - غسل آتية الطهي
	٢	١٦	٣٢	—	—	—	—	—	—	١٠	—	١٠	١٢	ط - غسل الاطباق
	٢	١٦	٣٢	—	—	—	—	—	—	١٠	—	١٠	١٢	ي - منطقة التخدم اطلاقية
	٢	١٦	٣٢	—	—	—	—	—	—	١٠	—	١٠	١٢	ك - خدمة البر
	٢	١٠	٢٠	—	—	—	—	—	—	١٥	—	١٥	—	١٥ - جودة مكان منطقة التخدم اطلاقية
	٣	٥	١٥	—	—	—	—	—	—	١٥	—	١٥	—	أ - بالطحخ الرئيسي
	٤	١٠	٤٠	—	—	—	—	—	—	٤٥	—	٤٥	—	ب - بطبخ الطرلات
	٣	٥	١٥	—	—	—	—	—	—	١٥	—	١٥	—	ج - بطبخ الكافوريا
	٢,٦٧	١٥	٤٠	—	—	—	—	—	—	٣٥	—	١٠	—	د - بطبخ المهي اللبي
														هـ - بالطحخ الاطفال
														و - مدى كتابة مساحة منطقة التخدم اطلاقية
	١,٨٧	٣٠	٥٦	—	—	—	—	—	—	١٢	—	١٠	١٢	أ - بالطحخ الرئيسي
	١,٦٧	٣٠	٥٠	—	—	—	—	—	—	١٢	—	١٢	١٢	ب - بطبخ الطرلات
	٢	٢٤	٤٨	—	—	—	—	—	—	٢٥	—	٢٥	١٢	ج - بطبخ الكافوريا
	٢	١٥	٣٠	—	—	—	—	—	—	١٠	—	١٠	١٢	د - بطبخ المهي اللبي
	١,٤	١٠	١٤	—	—	—	—	—	—	٨	—	٨	٦	هـ - بطبخ حمام السباحة
	١	٣٣	٣٣	—	—	—	—	—	—	٨	—	٨	٦	و - بالطحخ الاطفال
	١,٧١	١٤	٢٤	—	—	—	—	—	—	٢٥	—	٥	٦	ز - ركن تقديم حادون الدخيل
	٢	١٠	٢٠	—	—	—	—	—	—	٢٥	—	٢٥	٦	ح - يقسم خدمة الغرف
														٣-٥ جودة المنطقة الاصلية بين الطبخ و فراخ تقديم الطعام
														اطعمى بالمستجيب من حيث :
														أ - - حجب رؤية الطبخ
														ب - حجب اصوات الطبخ
														ج - حجب روائح الطبخ
														٦ - مدى هوية تصميم منطقة المستجيب الاكاديمية الصليل
														٧ - مدى مساهمة التصميم على سرعة وصوله الخروج من البني
														في حالات الطوارئ (ان حادون للمستجيب)
														موقع المستجيب وقت حدوث حالة الطوارئ

ملاحظة: ات عام ٢

حفظ حقوق التصميم والادارة (Credits)

حفظ حقوق التصميم والإدارة (Credits)

- | | |
|---------------------------------|--|
| ١- فندق شيراتون الجزيرة | تصميم معمارى سيوريم - فرنسا
إدارة شيراتون العالمية - الولايات المتحدة |
| ٢- فندق هلنان شبرد | تصميم معمارى - بلجيكا
إدارة هلنان العالمية - الدانمرك |
| ٣- فندق ماريوت الزمالك | تصميم معمارى د/ سيد مدبولى على - مصر
إدارة ماريوت العالمية - الولايات المتحدة |
| ٤- فندق ميريديان القاهرة | تصميم معمارى التعمير والمساكن الشعبية - مصر
إدارة ميريديان العالمية - فرنسا |
| ٥- فندق ميريديان هيلوبلس | تصميم معمارى وليم تايلر - الولايات المتحدة
إدارة ميريديان العالمية - فرنسا |
| ٦- فندق النيل هيلتون | تصميم معمارى - الولايات المتحدة
إدارة هيلتون العالمية - الولايات المتحدة |
| فندق هيلتون رمسيس | تصميم معمارى وارنر برنز- تون لوند - الولايات المتحدة
على نور الدين نصار - مصر
إدارة هيلتون العالمية - الولايات المتحدة |
| ٧- فندق سميراميس انتركونتيننتال | تصميم معمارى بنيامين طومسون - الولايات المتحدة
مكتب صبور للاستشارات - مصر
إدارة انتركونتيننتال العالمية - الولايات المتحدة |

Abstract

This research deals with Post-Occupancy evaluation of spaces for preparation of food and beverage , and their relationships with related public and service areas of five stars hotels in Cairo .

The objective of this research is to assist the design of future local hotels and to offer a P.O.E. format for the evaluation of F&B preparation spaces in existing hotels in operation .

A field study was conducted covering eight hotels which represents 40% of five stars hotels in Cairo, and exploratory techniques were used ; such as structured interviews , site observations , and others .

Through that study users' assessments and suggestions about functional performance of their spaces were obtained , for instance : zoning , circulation ,and proximity ; besides internal functional relations of the main kitchen ,and how sufficient the areas are (working ,and storage areas) .

Using simple statistical analysis of collected data ,and reviewing the related design ,and performance criteria helped to get number of results, and recommendations stressing the effectiveness and implications of local circumstances on functional design criteria of F&B preparation spaces , and their relationships with related hotel's public ,and service areas .

Moreover, negative functional performance ,and positive ones which were discovered through the field study emphasize the importance of using P.O.E. regularly as an efficient tool to develop design criteria of buildings in general ,and hotels in particular .

It is believed that P.O.E. format developed in this research and operationally tested in the field study , could be used by architects for future projects to evaluate functional performance of F&B preparation spaces ,and their relationships with related public ,and service areas during hotel operation .

Cairo University
Faculty of Engineering
Department of Architecture

POST-OCCUPANCY EVALUATION OF HOTELS

**Performance Evaluation of Spaces for Preparation of Food & Beverage
and Their Relationships with Related Public & Service Areas**

(Applied on Five Stars Hotels in Cairo)

A Thesis Submitted by

AHMED HESSEIN KAMEL HANAFI

In Partial Fulfillment of the Requirements for

THE MASTER DEGREE OF SCIENCE IN ARCHITECTURE

Under the Supervision of

Prof. Dr. ALY AHMED RAAFAT
Professor of Arch. Design & Theories
Department of Architecture
Faculty of Engineering , Cairo University

Ass. Prof. Dr. MAHMOUD AHMED EL-SHIMI
Associate Professor of Architecture
Department of Architecture
Faculty of Engineering , Cairo University

Ass. Prof. Dr. NAGWA HESSEIN SHEREIF
Associate Professor of Architecture
Department of Architecture
Faculty of Engineering , Cairo University

Cairo, 1995