المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

مضيف في فندق

الحقيبة الأولى

أنظمة ولوائح الأغذية و المشروبات



جميع الحقوق محفوظة للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه وسلم، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة والقدرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتيا على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدما في دفع عجلة التقدم التنموي لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعيا.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب عملية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية في المؤسسة، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقا بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات " لمتدربي برنامج مضيف في فندق " موضوعات أساسية وحيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا البرنامج.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة وتأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتدريبات والتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه الله ويرضاه إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

النظام الفندقي

الجدارة :

- معرفة أنواع الفنادق وكافة أقسامها وخدماتها وأنشطتها وأنشطتها .

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- نظم الملكية والإدارة المختلفة للفنادق.
- أنواع الفنادق المختلفة.
- مستويات الفنادق وتصنيفاتها.
- إدارات الفندق وأنواعها.
- الشكل الهرمي الإداري الفندقي
- أنشطة الفنادق المختلفة .
- خدمات الفنادق المختلفة .
- قطاعات الفندق.
- أقسام إدارات الفندق .

الوقت المتوقع للتدريب:

٩٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

جهاز حاسب آلي

إنترنت

كتب و مراجع في مجال إدارة الفنادق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة تعريف الفندق و توضيح نظم ملكية و إدارة الفنادق. بالإضافة إلى شرح موجز لأنواع المنشآت الفندقية و مستوياتها و أنشطتها المختلفة. كما نوضح مراكز الإيرادات و مراكز التكاليف داخل الفندق. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة كافة أقسام وأنشطة و خدمات الفنادق والهيكل التنظيمي للمنشأة الفندقية.

تعريف الفندق :

عرف الفندق (Hotel) بالمبنى الذي يقدم المأوى والمأكل والمشرب وخدمات أخرى للمسافرين والآخرين نظير مبلغ معين من المال. وازدهرت المنشآت الفندقية وتعددت أنواعها وتتبارى الدول اليوم في إنشاء الفنادق التي تقدم أفضل جودة بأسعار مناسبة للشرائح المختلفة من العملاء "الزبائن" مع تقديم العديد من الخدمات الأخرى التي تسعدهم وتشبع رغباتهم.

نظم ملكية وإدارة الفنادق :

تتعدد نظم ملكية وإدارة الفنادق ويمكن تقسيمها بشكل عام إلى الآتي:

١ - الملكية و الإدارة الشخصية : Self Owned-Self Managed

نجد في هذا النوع من الفنادق أن المالك هو نفسه الشخص الذي يكون مسؤولاً عن إدارة وتشغيل الفندق، ويمكن أن يشمل هذا النوع القطاع الخاص وأيضا القطاع العام حيث تمتلك الحكومات المنشآت الفندقية وتقوم بتشغيلها وإدارتها ، وتقع مسؤولية نجاح المنشأة أو فشلها على عاتق المالك نفسه .

٢ - الملكية الخاصة وشركات الإدارة : Self Owned - Managed By A Management Company

وهو النوع الشائع عالمياً حيث يمتلك الفندق أحد أو عدد من المستثمرين وتقوم شركات متخصصة في مجال الفنادق بتشغيل وإدارة الفندق ويفضل العديد من المستثمرين أن يقوم بالإدارة السلاسل الفندقية العالمية التي لها باع كبير وخبرة واسعة في مجال إدارة الفنادق. وتقوم هذه الشركات بعمليات التشغيل والتسويق والمبيعات والتوظيف والتدريب وغيرها من الأنشطة الإدارية نظير نسبة مالية يتم استقطاعها سنوياً من إجمالي أرباح التشغيل أو المبيعات السنوية وفق ما يتم الاتفاق عليه بين

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المستثمر مالك الفندق وشركات الإدارة. وتقع مسؤولية نجاح أو فشل الفندق في الوصول إلى أهدافه على عاتق شركة الإدارة.

أمثلة على شركات الفنادق العالمية وعنوانيها الإلكترونية:

Sheraton HOTELS & RESORTS	**Sheraton Hotels & Resorts** http://www.starwood.com/sheraton/index.html?type=nonflash
Hilton	**Hilton International** http://www.hilton.co.uk/SiteHomePage
InterContinental HOTELS GROUP www.ichotelsgroup.com	**Intercontinental Hotels Group** http://www.ichotelsgroup.com/h/d/6c/1/en/home
Marriott	**Marriott International** http://marriott.com/default.mi
SOFITEL ACCOR HOTELS & RESORTS	**Sofitel International** **http://www.sofitel.com/sofitel/gb/accueil/index.shtml**

٣ - **الملكية الخاصة و امتياز التشغيل :** **Self Owned - Franchised**

يعتمد هذا النوع على امتلاك المستثمر أو مجموعة من المستثمرين الفندق. ثم الحصول على امتياز تشغيل وإدارة الفندق تحت اسم إحدى الشركات التي لها شهرة واسعة ونجاح كبير في صناعة الفنادق. وهذا النوع شائع في صناعة المطاعم غير أنه غير شائع في صناعة الفنادق وخاصة في المنطقة العربية. و يعمل به في الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأجنبية. ومفهوم هذا النظام هو أن يقوم المالك بالاتفاق مع الشركات العالمية الفندقية للحصول على اسم السلسلة أو الشركة ويقوم هو بنفسه أو بالتفويض للغير بالتشغيل والإدارة وفق الأنظمة واللوائح والمعايير الخاصة بالسلسلة. ويتم هذا عن طريق الاتفاق بموجب عقد امتياز تحصل به الشركة على نسبة مالية يدفعها المالك سنوياً إلى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشركة صاحبة الامتياز بالإضافة إلى نسبة معينة يتم الاتفاق عليها من المبيعات. وهذا النظام في الإدارة شبيه لحد كبير بالنظام السابق إلا أن وجه الاختلاف يتمثل في أن الفرد المالك هو الذي يتحمل مسؤولية نجاح أو عدم نجاح المشروع.

أنواع المنشآت الفندقية :

تتنوع المنشآت الفندقية تبعاً لعدة عوامل أهمها : الموقع ، الحجم ، الخدمات المقدمة ، مستوى الأسعار ونوعية شرائح الزبائن ويمكن توضيح أنواع المنشآت الفندقية كالأتي :

١ - فنادق المدن City Center Hotel

تتواجد هذه الفنادق داخل المدن، ويفضل أن تكون في المواقع الهامة مثل وسط المدينة City Center، أو أن تكون بالقرب من مراكز الأعمال والبنوك والأسواق والأبنية الحكومية والشركات التجارية. وتمتاز هذه الفنادق بسعة الحجم وعدد الغرف التي تتراوح بين ٣٠٠ إلى ٦٠٠ غرفة ويمكن أن تصل إلى ١٠٠٠ غرفة كما هو الحال في فندق كونكورد باريس والذي يبلغ ارتفاعه ٣٠٠ متر .



فندق كونكورد بباريس

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كما تمتاز هذه الفنادق بسعة ورحابة بهو الفندق Hotel Lobby والعناية الفائقة بالتصميم الداخلي الذي يعطي جواً من الضيافة والبهجة والهدوء. كما يجب أن يتوافر بها العديد من المرافق العامة التي تقدم خدمات الضيافة المتعددة سواء لنزلاء الفندق أو للزبائن الآخرين مثل المطاعم بأنواعها المختلفة، و قاعات الحفلات والمؤتمرات، و غرف الاجتماعات الخاصة،و مركز رجال الأعمال، و النادي الصحي والرياضي، بالإضافة إلى المحلات التجارية، و مكاتب شركات الطيران، و صالونات الحلاقة، و مكاتب إيجار السيارات وغيرها من الخدمات الأخرى. ونوعية الزبائن التي غالباً ما تنشد هذا النوع من الفنادق تتكون من مزيج يشمل رجال الأعمال، و المهتمين بالمؤتمرات، و الاجتماعات، و مقيمي الحفلات والمدعوين، والزبائن المحليين .

٢ - **فنادق الضواحي :** **Suburban Hotels**

تقع هذه الفنادق في ضواحي المدن. ولقد تم التوسع في إنشاء هذه النوعية من الفنادق نظراً لارتفاع تكاليف الأراضي والقيود المفروضة على البناء والإنشاء داخل نطاق المدن. كما تنشأ هذه الفنادق خارج نطاق المدن هرباً من مشاكل الازدحام المرورية وعدم تواجد أماكن انتظار السيارات داخل المدن وخاصة في منطقة مركز المدينة. وتمتاز هذه الفنادق بسرعة وسهولة الوصول إليها، و سعة مساحات انتظار السيارات Parking Lot وتعدد الخدمات الفندقية الترفيهية المقدمة للزبائن، بالإضافة إلى اتساع أحجام الغرف نظراً لقلة تكاليف الإنشاء مقارنة بفنادق المدن ووسط المدينة. ويتكون مزيج الزبائن لهذه الفنادق من زوار الضواحي، و رجال الأعمال، و مقيمي الحفلات والمدعوون والزبائن الذين يرغبون في التسلية والترفيه بعيداً عن مصادر الإزعاج والتلوث .

٣ - **فنادق المطارات :** **Air Port Hotels**

تقع هذه الفنادق بالقرب من الموانئ الجوية، وهي تخدم مزيجاً من الزبائن يشمل المسافرين الذين يتوقفون بالمطارات ويحتاجون إلى الإقامة لفترات قصيرة لمتابعة رحلاتهم بعد هذه الفترة، وطاقم شركات الطيران ورجال الأعمال ومقيمي المؤتمرات والإجتماعات والحضور. وسلبيات هذا النوع من الفنادق تتمثل في النقص الشديد لجاذبية المناطق المحيطة بالفندق، وقيود ارتفاع مبنى الفندق نظراً لقربه من الميناء الجوي والإزعاج الصادر من حركة الطائرات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤ - الموتيلات : Motels

تقع هذه الفنادق على الطرق السريعة High Ways وهي تخدم مستخدمي هذه الطرق وغالبية هذه الفنادق تنشأ على ارتفاع دور أو دورين على الأكثر. ويتوفر بها غرف مزدوجة يخصص لكل غرفة أو غرفتين مكان خاص لانتظار السيارات وأيضاً أماكن لخدمة هذه السيارات إذا قضت الحاجة. وتقل الخدمات والمرافق العامة بهذه الفنادق حيث لايهم سعة ورحابة البهو الرئيس. كما لا يتوفر بها إلا مطعماً واحداً وذلك لقلة مدة إقامة الزبائن التي غالباً لا تتعدى الليلة الواحدة.



إحدى الموتيلات التابعة لسلسة عالمية

٥ - فنادق المنتجعات : Resorts Hotels

هي منشآت فندقية تقام في مناطق التسلية والاستجمام كالفنادق التي تطل على الأنهار، و البحار، و الجبال، و الغابات والمناظر الطبيعية. ويتميز تصميم هذه الفنادق باتساع غرف النزلاء نظراً لطول فترة إقامتهم. كما تمتاز هذه الفنادق باتساع بهو الفندق وتصميمه الداخلي الذي يعطي جواً من الراحة والاسترخاء بالإضافة إلى تواجد عدد من الأسواق والمحلات التي تمد النزلاء وضيوف الفندق بالعديد من السلع والمنتجات التي يفضلونها. كما يتوفر بها العديد من أنواع المطاعم مثل المطعم العائلي Family Restaurant والذي يقدم خدمة البوفيه وخاصة الإفطار والعشاء. وخدمة الكاونتر والمشويات في المناطق الخارجية على الشواطئ أو بجانب حمام السباحة. والمطعم المتخصص Specialty Restaurant والذي يقدم أطباقاً خاصة من الأكلات البحرية أو اللحوم أو الطيور، أو الشرفات المفتوحة "التراس" التي تطل على

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المناظر الطبيعية كالجبال والأنهار وغيرها من المناظر الخلابة. وزبائن المنتجعات هم الذين يرغبون في قضاء عطلاتهم الأسبوعية أو السنوية في جو يعمه الهدوء والراحة بعيداً عن ضجيج وازدحام المدن وأولئك يرغبون أيضاً في ممارسة مختلف الرياضات كالسباحة والتنس و الجولف وتسلق الجبال وركوب الخيل والتزلج على الجليد. أو الراغبون في العلاج أو الاستشفاء وخاصة في المنتجعات الواقعة بالقرب من العيون المعدنية Spa.



منتجع ماريوت بالمكسيك

ونظراً لطبيعة احتياج رواد هذه المنتجعات إلى الهدوء والراحة تهتم إدارات هذه المنتجعات بمنع مصادر الإزعاج الصوتي باستخدام وسائل نقل تعمل بالكهرباء بدلاً من العربات التقليدية التي تعمل بمصادر الطاقة الملوثة للبيئة والمزعجة. و تحديد استخدام الدراجات البحرية Sea Jets في أماكن خاصة و أوقات معينة. وتتجه المنتجعات في وقتنا الحاضر إلى توفير قاعات خاصة للمؤتمرات والاجتماعات وذلك لتزايد الطلب على إقامة مثل هذه المؤتمرات في الأماكن البعيدة عن ازدحام المدن وللاعتبارات الأمنية خاصة في حالة المؤتمرات السياسية. كما تفضل الشركات والمؤسسات إقامة المؤتمرات في المنتجعات لزيادة تركيز وانضباط حضور أعضاء المؤتمر وعدم انشغالهم بأمور أخرى غير المؤتمر بحد ذاته.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٦ - الفنادق الاقتصادية : Budget Hotels

هى الفنادق التي تقدم الخدمات الفندقية الضرورية مثل الإيواء والأغذية والمشروبات بسعر منخفض. وهي محدودة الخدمات والمرافق وتخدم الزبائن الذين يكونوا في عجلة من أمرهم والذين يقضون فترات قصيرة من الوقت بها ، ومحدودي الدخل أيضاً. وتتواجد هذه الفنادق في المدن والضواحي ويقل تواجدها في المناطق الجاذبة للسياحة ومناطق المنتجعات .

مستويات الفنادق : Hotel Levels

تنقسم الفنادق إلى مجموعات تمثل مستويات الجودة والخدمة والأسعار التي تقدمها. ويعطى لكل مجموعة عدد من النجوم تبعاً لمستوى الجودة والخدمة المقدمة للمسافرين والزائرين الذين يبحثون عن الخدمات الفندقية. ويمكن توضيح مستويات الفنادق كما يلي :

١ - الفنادق الممتازة (خمس نجوم) : Deluxe Hotels

تدخل ضمن هذه المجموعة المنشآت الفندقية الفاخرة التي تقدم أعلى مستويات الجودة في جميع خدماتها بأسعار مرتفعة نظير مستوى الجودة المتميز المقدم بها. وتمتاز هذه الفنادق بالإسراف في عمليات الديكور والتصميم الداخلي، بالإضافة إلى اتساع غرف النزلاء وفخامة الأجنحة الفندقية بها. ورقي ورحابة المطاعم بها والتي تقدم شتى أصناف الأغذية والمشروبات عالية الجودة والمتميزة. كما يتوفر بها العديد من المرافق العامة الفاخرة مثل مركز رجال الأعمال، و قاعات الاجتماعات، و قاعات الاحتفالات، و النادي الصحي والمسبح. ويهتم زبائن هذه الفنادق بالتميز في جودة الخدمات المقدمة. لذلك تهتم هذه الفنادق بتوظيف العمالة الماهرة لضمان حصول العملاء على أعلى مستوى من الخدمة الفندقية الراقية والمتميزة.

٢ - فنادق الدرجة الأولى (٤ نجوم): High Class Hotels

تمتاز فنادق هذه المجموعة بتقديم الخدمة الفندقية ذات الجودة العالية والمتميزة. غير أن مستوى هذه الفنادق يقل عن مستوى الفنادق الممتازة فمثلاً صافي مساحة غرفة النزيل في فنادق الدرجة الأولي تبلغ ٣٠ متراً مربعاً على الأقل. بينما تبلغ المساحة للغرفة المزدوجة في الفنادق الممتازة حوالي ٣٦ متراً مربعاً. غير أن فنادق هذه المجموعة تمتاز بجودة الخدمات المقدمة بأسعار تقل عن أسعار الفنادق الممتازة. كما يتوافر بها العديد من الخدمات والمرافق العامة كالعديد من أنواع المطاعم، و صالات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الحفلات، و مركز رجال الأعمال، و قاعات الاجتماعات، و النادي الصحي،و المسبح،و المحلات، و الملاعب الرياضية، ورياض الأطفال وغيرها من الخدمات الأخرى .

٣ - فنادق الدرجة الثانية (٣ نجوم) : Commercial Hotels

تقل في هذا النوع من الفنادق الخدمات الفندقية وكذلك الأسعار عن فنادق الدرجة الأولى. فنجد مثلاً أن مساحة الغرفة المزدوجة في هذا النوع تبلغ ٢٥م، كما يقل بها عدد المطاعم وصالات الحفلات وقاعات الاجتماعات. وكذلك تقل مساحات المرافق العامة الأخرى مثل البهو الرئيس للفندق، و النادي الصحي، و مركز رجال الأعمال عن تلك المتوفرة بفنادق الدرجة الأولى.

٤ - فنادق الدرجة الثالثة (نجمتان) : Budget Hotels

هي الفنادق الأقل من حيث الخدمات الفندقية والأسعار. فمساحة غرفة النزيل تبلغ حوالي ٢١متراً مربعاً ويمكن أن لا يتوافر بها حمام مستقل ويكون الحمام مشترك بين عدد من الغرف في الدور الواحد. كما لا يتوافر بها مرافق عامة مثل : مركز رجال الأعمال، و النادي الصحي، و صالات حفلات أو قاعات اجتماعات .

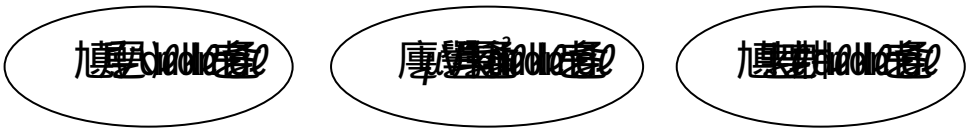
أقسام الفندق :

يمكن تقسيم الفندق إلى ثلاثة قطاعات رئيسة وهي كما يلي :

١ - القطاع الأمامي Front of the House

٢ - القطاع التنفيذي Executive Departments

٣ - القطاع الخلفي Back of the House



أولاً : القطاع الأمامي :

يشمل هذا القطاع الإدارات التي يتعامل موظفوها مباشرة مع الزبائن. ولذلك يجب أن يتوافر في هؤلاء العاملين حُسن المظهر والهندام ودماثة الخلق وإتقان مهارات الاتصال بنزلاء ورواد الفندق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وإشباع رغباتهم وإسعادهم. وتشمل هذه الإدارات خدمات المكاتب الأمامية مثل : الاستقبال، و الحجز، و الاستعلامات، و علاقات العملاء، وصرافي المكتب الأمامي وموظفي الهاتف وحاملي الحقائب. كما يشمل خدمات مركز رجال الأعمال والنادي الصحي وغيرها من المرافق العامة التي يكون فيها التعامل مباشراً مع زبائن الفندق.

ثانياً : القطاع التنفيذي :

يشمل هذا القطاع الإدارات التي تساند وتساعد القطاع الأمامي والقطاع الخلفي في القيام بالعمليات والخدمات الفندقية المختلفة. وهذا القطاع يشمل الإدارات الفندقية مثل : الإشراف الداخلي، و المحاسبة، و المبيعات، و العلاقات العامة، و شؤون الأفراد، و الهندسة والصيانة، و الغسيل والكي، و الأمن والمشتريات.

ثالثاً : القطاع الخلفي :

يشمل أقسام التشغيل الخلفي بالفندق والعاملين بها فهم لا يتصلون مباشرة بنزلاء الفندق، غير أنهم يقومون بعمليات غاية في الأهمية من حيث تشغيل الفندق وإنجاحه وتحقيقه للأهداف المنشودة. وهذا النوع يشمل مراكز إنتاج الأغذية والمشروبات، و المخازن العمومية، و استلام المشتريات والبضائع، وورش الصيانة.

النظام الفندقي :

إن نجاح أي منشأة فندقية يعتمد على مدى ارتباط جميع الإدارات والأقسام ببعضها ، أي العمل في ظل ما يسمى بالعمل الجماعي. لذا فلابد أن تعمل جميع الإدارات وكذا العاملين بها بأعلى مستويات الكفاءة للوصول إلى الهدف المنشود ألا وهو إسعاد زبائن الفندق وزيادة المبيعات وتحقيق هامش ربح مرتفع مع تقليل تكاليف التشغيل. وهذا الارتباط يعني أنه إذا ما قصرت إحدى الإدارات أو أكثر في كفاءة التشغيل أثر ذلك بالسلب مباشرة في كفاءة وجودة الفندق ككل مما يؤدي إلى فشل الفندق في تحقيق أهدافه وبالتالي تقليل المبيعات وزيادة التكاليف ووقوع الخسائر .

أقسام الفندق :

تتكون الفنادق من أقسام أو إدارات ضرورية لتشغيلها ولمساعدتها في تحقيق أهدافها بنجاح .

وتنقسم هذه الإدارات من حيث الأنشطة والواجبات التي تقوم بها إلى قسمين هامين :

١ - مراكز الإيرادات: وهي الإدارات التي تدخل الإيرادات إلى الفندق .

٢ - مراكز التكاليف: وهي الإدارات التي لا تحقق إيرادات غير أنها تساعد مراكز الإيرادات في عملها وفي تحقيق أهدافها.

ونتناول بالشرح أهم الاعتبارات الخاصة بمراكز الإيرادات. هذه المراكز هامة جداً حيث إن العاملين بها يتصلون مباشرة بنزلاء وزبائن الفندق فهم واجهة الفندق وسفراؤه أمام أعين النزلاء. كما أن هذه الإدارات والعاملين بها هم الذين يقومون بخطوات البيع النهائية لخدمات الفندق سواء كانت الغرف أو الأغذية والمشروبات بالمطاعم بالإضافة إلى الخدمات الأخرى التي ينشدها الزبائن. ومن أهم الإدارات التي تدر الإيرادات إلى الفندق : إدارة قطاع الغرف وإدارة الأغذية والمشروبات ويمكن تمثيل هاتين الإدارتين بجناحي الطائر، فالطائر لا يستطيع الطيران بدونهما أو بدون أحدهما ، وكذلك الفندق لا يستطيع الاستمرار والنجاح بدون هاتين الإدارتين. وتتكون إدارة قطاع الغرف من عدة أقسام هامة ألا وهي :

أ - قسم المكاتب الأمامية : Front Offices

ويشمل الاستقبال والاستعلامات والتليفونات وخدمة حمل الحقائب ويعتبر هذا القسم واجهة إدارة قطاع الغرف، وكفاءة العاملين به ومهارتهم تؤدي بلا شك إلى إسعاد النزلاء والترحاب بهم وبالتالي زيادة نسبة إشغال الغرف مما يزيد من إيرادات الفندق ويعظم أرباحه. فمن خلال خدمات المكاتب الأمامية يستطيع العميل أن يختار نوع وحجم الغرفة التي يرغب الإقامة بها ، و يستفسر عن أي خدمات أخرى تقدم بالفندق أو بالمنطقة المحيطة به، أو أن يتم مكالمات تليفونية محلية أو دولية وغيرها من الخدمات الهامة الأخرى.

ب - قسم الحجز: Reservation

يستطيع عملاء الفندق من خلال قسم الحجز الاستفسار شخصياً أو عن طريق الهاتف، الفاكس أو الإنترنت عن أنواع وأسعار الغرف المتاحة بالفندق. وكذلك الاستفسار عما يقدمه الفندق من عروض تسويقية كعروض إجازة نهاية الأسبوع أو العروض الترويجية للمطاعم والبوفيهات. ويتطلب من العاملين بهذا القسم المعرفة التامة بكافة خدمات ومرافق الفندق بالإضافة إلى المهارة والاحتراف في البيع.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ج - قسم الإشراف الداخلي : House Keeping

هذا القسم يعتبر هو الآخر غاية في الأهمية نظراً لاختصاصه بعمليات وخدمات نظافة غرف النزلاء قبل وخلال وبعد إقامتهم، ويمكن أن تشمل أيضا خدمات الغسيل والكي لملابس النزلاء حسب رغبتهم. وعلينا أن نعلم جيداً أن الاهتمام الكبير بنظافة الغرف غالبا ما يعطي للنزيل انطباعا ممتازاً عن مدى كفاءة الإدارات الأخرى بالفندق.

د - قسم حاملي الحقائب: Uniformed Staff

وهذا القسم يختص بخدمات حمل حقائب النزلاء فور وصولهم إلى الفندق وتوصيلها إلى غرفهم وكذلك إنزالها عند انتهاء إقامتهم ومغادرتهم للفندق. ومن واجبات العاملين بهذا القسم حسن مقابلة النزلاء عند دخولهم الفندق وتوصيلهم إلى الاستقبال، و تعريف النزلاء بالخدمات المقدمة بالغرفة وكيفية استخدامها، ومن أمثلتها طرق تشغيل المكيف، فتح وغلق النوافذ، تشغيل التلفاز والبرامج الملحقة به، وكيفية الاتصال بالأقسام الهامة مثل خدمة الغرف والاستقبال.

ثانياً : إدارة الأغذية والمشروبات (مركز إيرادات)

تعتبر إدارة الأغذية والمشروبات أحد أهم مراكز الإيرادات للفندق. فمن خلالها يتم بيع أصناف قوائم الطعام والمشروبات للزبائن داخل المطاعم المتعددة وقاعات الحفلات في الفندق. ونجد أن شهرة وشعبية الفنادق وسمعتها ترتبط ارتباطا وثيقاً بمدى نجاح هذه الإدارة في إشباع رغبات الزبائن وإسعادهم وتقديم خدمات ذات جودة عالية أكثر مما يتوقعون. كما أن مدة إقامة النزلاء بالفنادق تتأثر إيجاباً بمدى نجاح إدارة الأغذية والمشروبات في تقديم الخدمة المتميزة داخل قاعات المطاعم النظيفة والمرتبة.وتقديم الطعام والشراب عالي الجودة والجذاب والطازج والمتنوع بأسعار مناسبة. ومدى نجاح المطاعم في التأثير الإيجابي على تفضيل الزبون للعودة مرات متكررة للمطعم يعتمد على مدى جودة الخدمة التي يقوم بها أفراد طاقم الخدمة، وعلى مظهرهم ونظافتهم الشخصية، وعلى مهاراتهم في إشباع رغبات الزبائن وخدمتهم على أكمل وجه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثالثاً: مراكز الإيرادات الأخرى

هناك مراكز إيرادات أخرى بالفنادق، وتواجدها يرتبط بحجم ومستوى ونشاط الفندق. ويمكن توضيح هذه المراكز كالآتي :

- قسم الهاتف
- المحلات مثل: محل الهدايا، و محل الزهور، و صالونات الحلاقة والتجميل، و تأجير السيارات وغيرها.
- النادي الصحي والترفيهي مثل: عضوية النادي الرياضي والصحي، و خدمات التدليك ، و الألعاب الإلكترونية وغيرها.

وقبل أن ننتقل إلى الإدارة التالية نود أ ن نشير إلى أهمية الحفاظ على الابتسامة "keep smiling" فيجب على كل العاملين في الإدارات التي تتعامل مباشرة مع نزلاء أو عملاء الفندق باستقبالهم بالابتسامة وتوديعهم بالابتسامة أيضاً وهذه نقطة غاية في الأهمية. و نقطة أخرى هامة جداً وهي أنه يجب علينا عندما نتحدث مع زبون الفندق ألا نقوم بالتلفت يميناً ويساراً إذ فلا بد أن نتحدث له ونحن ننظر إليه لإعطائه الإحساس بأننا نسمعه جيداً لتلبية رغباته وهو ما يعرف بالخدمة الشخصية "Personal Service".

٢ . مراكز التكاليف:

وهي الإدارات التي لا تحقق إيرادات للفندق ولكنها تساعد مراكز الإيرادات في عملها. ويمكن أن تشمل مراكز التكاليف الإدارات الآتية:

أ. إدارة التسويق: Marketing Department

وهي تختص بالقيام بالأنشطة التسويقية الهامة مثل: دراسة وتحليل اتجاهات السوق ومعرفة احتياجات ومتطلبات الزبائن وقدراتهم الشرائية ورسم الخطط التسويقية بناءً على نتائج الدراسة. وتقوم إدارة التسويق أيضا بوضع سياسات وإجراءات دفع وتنشيط المبيعات للخدمات الفندقية المختلفة وخاصة الغرف والأغذية والمشروبات. كما أن في كثير من الفنادق تأخذ هذه الإدارة على عاتقها مسؤولية تنشيط مبيعات الحفلات والمؤتمرات والإجتماعات، كما تقوم بوضع خطط الدعاية والإعلان وتنفيذها من خلال الوسائل الإعلامية المختلفة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب - إدارة الحسابات: Accounting Department

تعتبر هذه الإدارة أيضاً أحد أهم الإدارات داخل المنشأة الفندقية، إذ تختص بإعداد وحفظ جميع العمليات المحاسبية بالفندق. كما تقوم هذه الإدارة بإعداد الحسابات الختامية، والمركز المالي والميزانية العمومية للفندق. كما تمتد مسؤوليتها إلى مراقبة الإيرادات التي تدخل يومياً في حسابات الفندق، ومراقبة تكاليف التشغيل الخاصة بكل إدارة، ومن أهمها تكاليف الأغذية والمشروبات . وفي كثير من الفنادق الكبرى يكون هناك قسم لمراقبة تكاليف الأغذية والمشروبات.يرأسه مراقب الأغذية والمشروبات ويعمل معه مساعدين للقيام بأعمال المراقبة. وهذا القسم يتبع إدارة الحسابات، ويقوم مراقب الأغذية والمشروبات بتقديم تقرير شهري يوضح نسبة التكاليف الكلية للأغذية والمشروبات وكذا التكاليف الخاصة بكل قسم من أقسام إنتاج الأغذية والمشروبات داخل الفندق.

ج.إدارة الهندسة: Engineering Department

تختص هذه الإدارة بجميع العمليات الخاصة بالهندسة والصيانة داخل المنشأة الفندقية. ومن أهم واجباتها ومسؤولياتها سرعة التنفيذ وكفاءة الآداء لجميع المهام التي تطلب منها. وذلك لضمان توفير كافة سبل الراحة والاستمتاع للزبائن أثناء إقامتهم بالفندق. كما تعمل هذه الإدارة أيضاً على مراقبة تكاليف الطاقة المستهلكة بالمنشأة، وإيجاد الطرق المثلى لتقليل هذه التكاليف وبالتالي تعظيم أرباح الفندق دون الإخلال بمعايير جودة التشغيل.

د.إدارة الموارد البشرية: Human Resource Department

هذه الإدارة تختص بجميع العمليات الخاصة بتعيين وترقية العاملين وتقديم البرامج لرفع مستوى كفاءتهم المهنية. وتقوم بحفظ ملفات العاملين تبعاً للإدارات المختلفة. كما تقوم أيضاً بإجراءات إنهاء الخدمة أو الفصل إذا ما تطلبت الأمور ذلك. وتمتد مسؤولياتها لتشمل عمليات التدريب وتطوير أداء العاملين بالإدارات المختلفة داخل الفندق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

هـ. إدارة الأمن: Security Department

هي مركز تكلفة آخر، غير أن أهميتها تتمثل في ضمان أمن وسلامة المنشأة الفندقية شاملاً ذلك أمن وسلامة وحماية الزبائن وممتلكاتهم، وأيضاً العاملين بالفندق، وجميع أصول الفندق من مبان وأثاث وأجهزة ومعدات وغيرها.

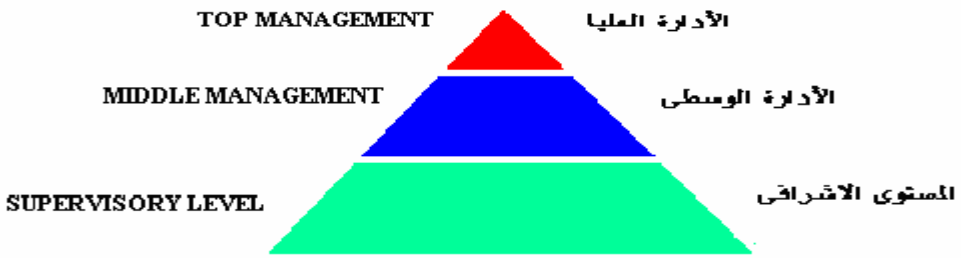
و. إدارة المشتريات: Purchasing Department

تختص هذه الإدارة بشراء جميع متطلبات الفندق من أجهزة ومعدات وأثاث وأغذية ومشروبات بالإضافة إلى المتطلبات الإدارية من اللوازم المكتبية. ومن أهم أهدافها سرعة توفير جميع احتياجات ومتطلبات الإدارات بكميات تكفي حاجاتها بجودة مرتفعة وبأسعار مناسبة.

الهيكل التنظيمي للفندق:

١ - الشكل الهرمي الإداري للفندق :

يبنى الهيكل التنظيمي للفندق على الشكل الهرمي الإداري حيث يكون على قمة الهرم الإدارة العليا المشكلة من المدير العام ومساعديه، ثم وسطه والذي يتكون من الإدارة الوسطى متمثلة في مديري الإدارات ومساعديهم، وأخيراً أسفله والذي يتكون من المستوى الإشرافي ثم مستوى العاملين بالإدارات بمستويات ودرجات مختلفة. و يوضح الشكل رقم (١) الهيكل الهرمي الإداري للفندق الذي يمثل الإدارة العليا و الإدارة الوسطى و المستوى الإشرافي.



شكل (1)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

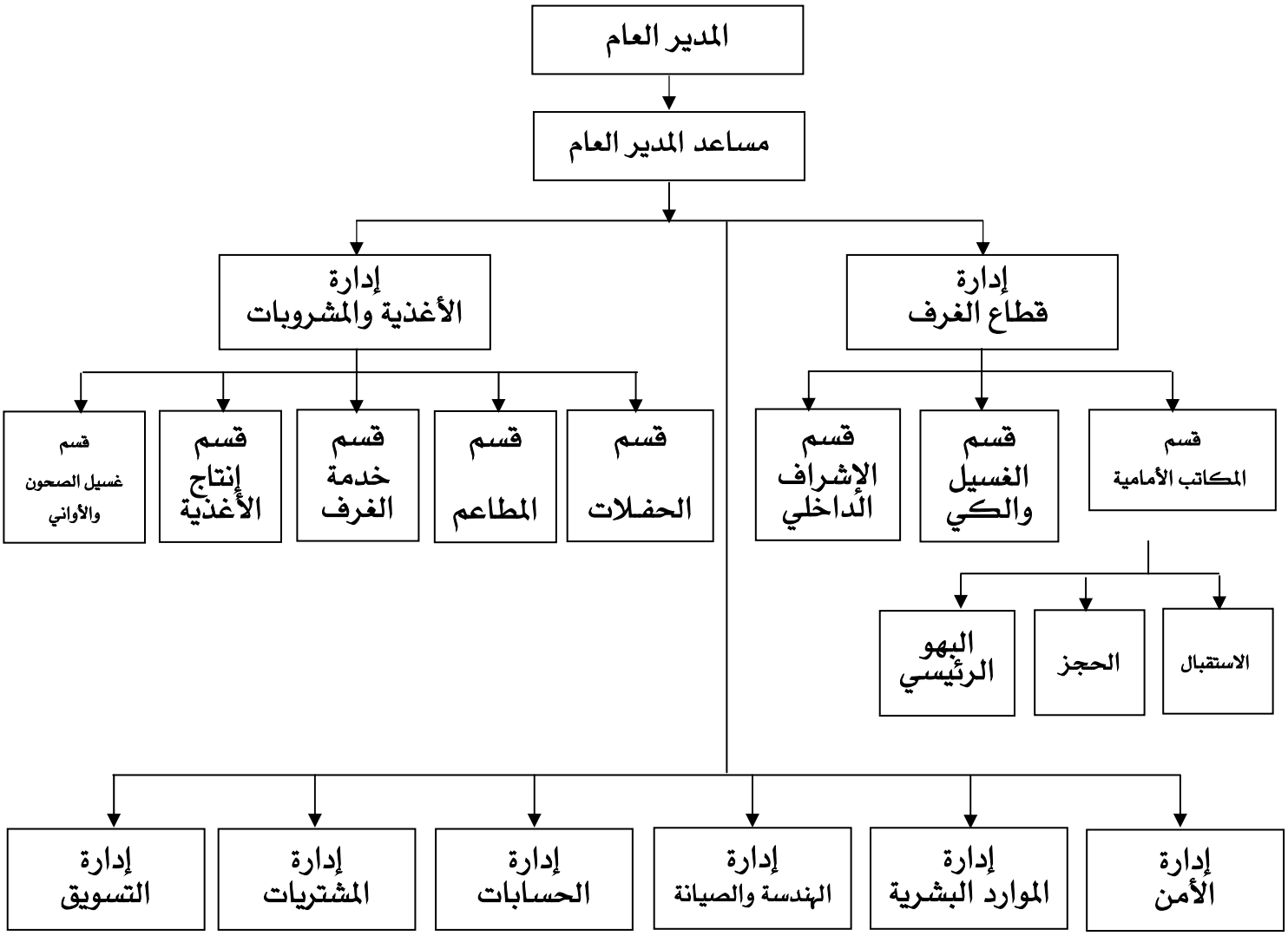
٢ -الهيكل الإداري والخدمي:

يوضح الهيكل الإداري والخدمي الشكل رقم (٢) جميع الإدارات (إدارات الدخل أو إدارات التكلفة) بالفندق، وكذلك الوظائف المختلفة ومستوياتها، وخطوط السلطة تنازلياً، التي توضح الشخص المسؤول في الرتبة الأعلى ثم مرؤوسيه (أسفل خط السلطة) الذين يتلقون منه التعليمات والواجبات وهكذا. كما يوضح خط السلطة تصاعدياً الوظائف الأعلى في حالة الترقي، فمثلاً يمكن للمضيف أن يترقى إلى وظيفة قائد محطة ثم إلى رئيس قادة محطات وهكذا تصاعدياً إذا ما أثبت جدارة وكفاءة عالية في القيام بمهام وواجبات ومسؤوليات عمله على أكمل وجه وليكسب رضا الزبائن من جهة وثقة الإدارة به من جهة أخرى وكذا يصعد من مرتبة إلى مرتبة أعلى حتى يصل إلى قمة الهرم الإداري الفندقي.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الهيكل التنظيمي للمنشأة الفندقية

(٢٠٠ إلى ٣٠٠ غرفة)



شكل (٢)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اختبار ذاتي رقم (١)

أجب على الأسئلة التالية:

س ١ / اذكر نظم ملكية وإدارة الفنادق المختلفة ؟

س ٢ / ماهي أنواع المنشآت الفندقية المختلفة ؟

س ٣ / ماهي القطاعات الرئيسة المكونة للفندق ؟

س ٤ / اذكر اثنين من مراكز الإيرادات الرئيسة داخل الفندق ؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة الاختبار الذاتي رقم (١)

ج١ / - الملكية و الإدارة الشخصية
- الملكية الخاصة وشركات الإدارة
- الملكية الخاصة و امتياز التشغيل

ج٢ / - فنادق المدن - فنادق الضواحي - فنادق المطارات - الموتيلات
- فنادق المنتجعات - الفنادق الاقتصادية

ج٣ / - القطاع الأمامي - القطاع التنفيذي - القطاع الخلفي

ج٤ / - إدارة قطاع الغرف - إدارة الأغذية والمشروبات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

إدارة الأغذية و المشروبات

الجدارة :

- معرفة أقسام الخدمة و أنواع المطاعم بإدارة الأغذية والمشروبات وأهم واجبات ومسؤوليات العاملين بها.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- الأقسام التي يمكن العمل بها داخل إدارة الأغذية والمشروبات.
- أنواع المطاعم.
- قسم خدمة الغرف.
- قسم الحفلات.
- التدرج الوظيفي داخل قطاع المطاعم.
- واجبات ومسؤوليات العاملين بالمطاعم.
- الهيكل التنظيمي لإدارة الأغذية والمشروبات.

الوقت المتوقع للتدريب:

٩٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

جهاز حاسب آلي

إنترنت

كتب و مراجع في مجال إدارة الأغذية والمشروبات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة التعريف بإدارة الأغذية والمشروبات التي تعتبر أحد أهم مراكز الإيرادات داخل المنشأة الفندقية، حيث نوضح الأقسام التي يمكن عمل المضيف بها داخل هذه الإدارة. كما نستعرض أنواع المطاعم و طرق الخدمة التي تطبق بها. كذلك نوضح هيكل التدرج الوظيفي للمطاعم وواجبات و مسؤوليات العاملين بها، بالإضافة إلى استعراض الهيكل التنظيمي لإدارة الأغذية والمشروبات. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة إدارة الأغذية والمشروبات، و أقسام الخدمة التي يمكن للمضيف العمل بها، و أنواع المطاعم المختلفة، و التدرج الوظيفي للمطاعم و الهيكل التنظيمي لإدارة الأغذية والمشروبات.

إدارة الأغذية والمشروبات

تمثل إدارة الأغذية والمشروبات إحدى الإدارات الهامة التي ترتكز عليها المنشأة الفندقية. ومن أهم أهداف هذه الإدارة هو إنتاج وخدمة أصناف الأغذية والمشروبات التي تتناسب مع أذواق ومتطلبات العملاء وقدراتهم الشرائية مع الاهتمام بجودة الإنتاج والخدمة. كما تهدف إدارة الأغذية والمشروبات إلى تعظيم مبيعات الأغذية والمشروبات وتقليل التكاليف وزيادة نسبة الأرباح المستهدفة. و
تتمكن إدارة الأغذية والمشروبات من خلال تحقيق هذه الأهداف بنجاح من بناء قاعدة عريضة من العملاء الدائمين Regular Customers للمنشأة الفندقية. وهي تعتبر بذلك أحد أهم مولدات العملاء Guest Generators مما يزيد من فرص المنشأة الفندقية في المنافسة وترسيخ اسم المنشأة بنجاح في صناعة الضيافة .

الأقسام التي يمكن عمل المضيف بها داخل إدارة الأغذية والمشروبات:

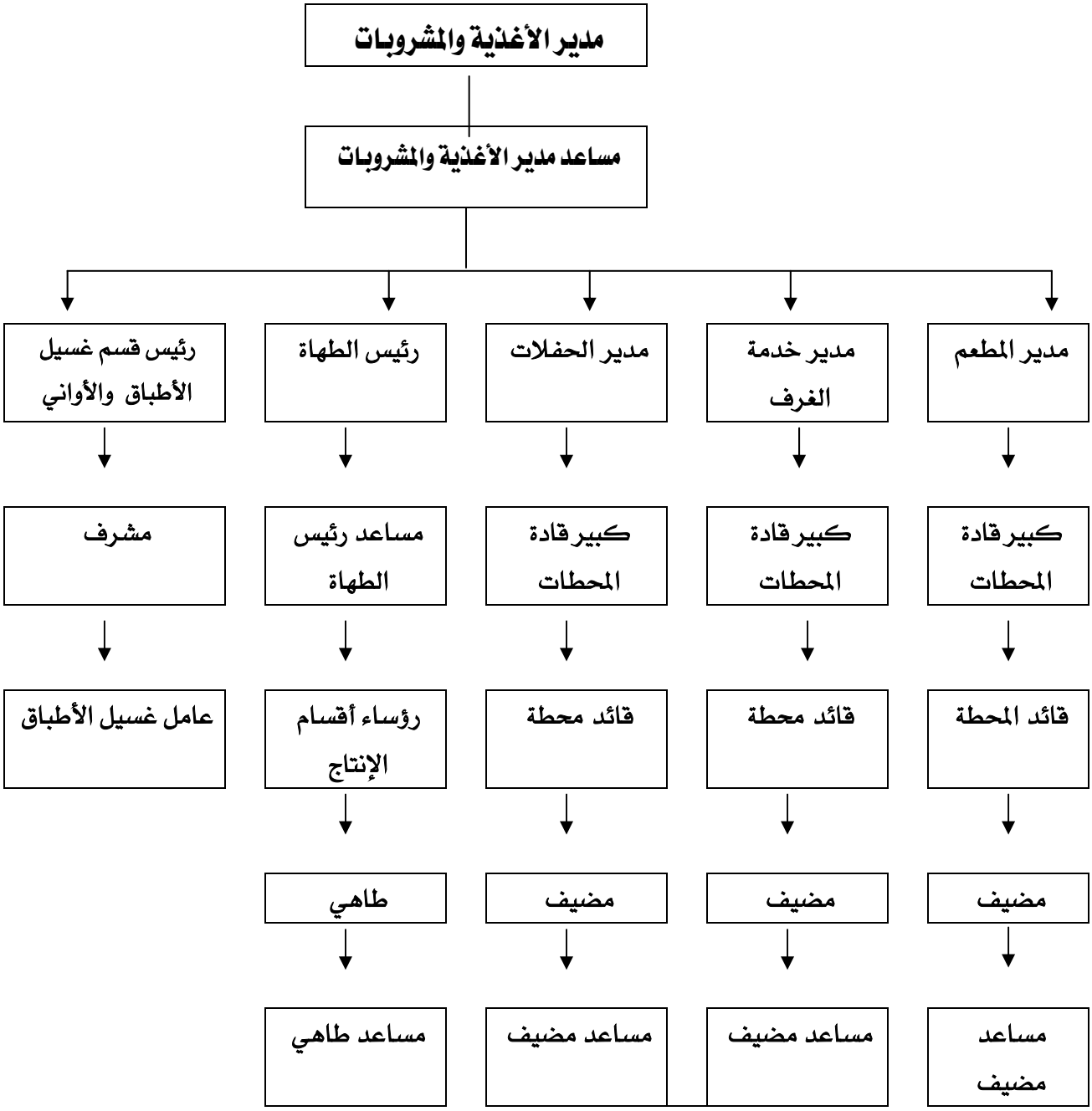
يوضح الهيكل التنظيمي المشار إليه في الشكل (٣) الأقسام التي يمكن أن يعمل المضيف بها داخل إدارة الأغذية والمشروبات وهي: قسم المطاعم، و قسم خدمة الغرف،وقسم الحفلات. وتعتمد هذه الأقسام من حيث تعددها وحجم العمالة بها على حجم وطاقة المبيت ومستوى وموقع المنشأة الفندقية فمثلاً: قسم الحفلات في فندق خمس نجوم في وسط المدينة City Center Hotel يكون غالباً أكبر من حيث الحجم وتعدد القاعات به عن آخر موجود في منتجع سياحي Resort Hotel خارج نطاق المدينة وذلك يرجع غالباً إلى زيادة الطلب على إقامة الحفلات والاجتماعات والمؤتمرات والأفراح في فنادق وسط المدينة عن المنتجعات السياحية. كما تزيد عدد المطاعم وتتعدد أنواعها عن تلك الموجودة في فنادق وسط المدينة وذلك

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

لطبيعة زبائن المنتجعات السياحية الذين تطول مدة أقامتهم وتزيد رغباتهم في تناول أصناف أغذية مختلفة عن طبيعة عملاء فنادق وسط المدينة.

الهيكل التنظيمي لإدارة الأغذية والمشروبات

(فندق ٢٠٠ - ٣٠٠ غرفة)



شكل (٣)

ونستوضح الأقسام التي يمكن العمل بها داخل المنشأة الفندقية كآلاتي :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولا : قسم المطاعم :

قد يشتمل قسم المطاعم داخل المنشأة الفندقية على كل أو بعض من أنواع المطاعم التالية ، وذلك وفقاً لنوع وحجم وموقع المنشأة الفندقية:

١ - المطعم الفاخر Fancy, Luxury, Gourmet Or Fine Dining يطبق

فيه نظام الخدمة الفرنسية وذلك لطبيعتها التي تتماشى مع أهداف هذا النوع من المطاعم، ألا وهي تقديم الخدمة والجودة المتميزة و العالية.

٢ - المطعم العرقي Ethnic Restaurant

ويعكس هذا المطعم ثقافة شعب معين أو مجموعة أفراد من مجتمع ما لهم أنماط معيشية معينة. فمثلاً يمكن لهذا النوع أن يمثل الشعب الصيني فيطلق عليه المطعم الصيني Chinese Restaurant أو المطعم الياباني وكذا الهندي والمكسيكي والسعودي والمصري، إلخ.



منظر داخلي لمطعم صيني

٣ - مطعم العائلة : Family Restaurant

غالباً ما يطبق في هذا النوع نظام الخدمة الأمريكية ، ويقدم فيه أصناف عديدة ومختلفة من المأكولات والمشروبات .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤ - **الكافي شوب :** **Coffee Shop**

تقدم فيه الوجبات والمشروبات الخفيفة وتطبق فيه الخدمة الأمريكية.

٥ - **مطعم الأغذية السريعة :** **Fast Foo**

يقدم الوجبات الخفيفة والسريعة بأسعار معقولة ومناسبة وغالباً ما تطبق فيه خدمة الكاونتر السريعة.

٦ - **المطعم المتخصص :** **Specialty Restaurant**

وهو مطعم متخصص في إنتاج وخدمة وجبات متعددة لنوع واحد من الطعام كالأسماك أو الدواجن أو اللحم أو غيرها وغالباً ما يطبق فيه نظام الخدمة الأمريكية.

ثانياً : قسم خدمة الغرف:

يمكن للمضيف العمل أيضاً في قسم خدمة الغرف والذي يعتبر أحد أقسام الخدمة الهامة التابعة لإدارة الأغذية والمشروبات. ويهدف هذا القسم لخدمة طلبات الأغذية والمشروبات في غرف النزلاء. ويعتبر هذا القسم من الأقسام التي تحتاج إلى مهارة طاقم الخدمة المتمثلة في العديد من المهام، وأهمها:

أ) السرعة والدقة في تلقى طلبات العملاء.

ب) السرعة في توصيل الطلبات إلى غرف النزلاء.

ج) الاهتمام بالمحافظة على إبقاء الأطعمة ساخنة إذا كانت ستقدم ساخنة. فيجب أن تحفظ على درجة حرارة فوق ٦٥°م على الأقل.

د) الاهتمام بالمحافظة على إبقاء الأطعمة باردة إذا كانت ستقدم باردة. فيجب أن تحفظ على درجة حرارة أقل من ٤ °م .

هـ) مراعاة تطبيق معايير الخدمة وفقا للوائح المنشأة والالتزام بالأسلوب المهني و المهذب عند خدمة الطلبات داخل غرف النزلاء.

و) سرعة إخلاء الصواني بعد انتهاء النزلاء من تناول وجباتهم من الغرف أو من الممرات الخارجية . انظر الهيكل التنظيمي شكل (٣، ٤) لمعرفة التدرج الوظيفي لرتبة مضيف بقسم خدمة الغرف.

ثالثاً : قسم الحفلات :

هو من أقسام إدارة الأغذية والمشروبات الهامة التي يمكن للمضيف العمل بها. ويهدف هذا القسم إلى تقديم خدمات الأغذية والمشروبات المتميزة في الحفلات باختلاف أنواعها، مثل : حفلات الزواج أو الغداء أو العشاء الملحق ببرامج المؤتمرات والاجتماعات ، أو كوكتيل (حفل استقبال يقدم فيه وجبات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومشروبات خفيفة) لرجال الأعمال، والحفلات والمناسبات الاجتماعية والأعياد. وفي العديد من الفنادق الكبرى، يقوم هذا القسم بمهمة خدمة الأغذية والمشروبات في أماكن خارج نطاق الفندق وفق طلبات العملاء ويُعرف هذا النظام بخدمة الحفلات الخارجية Out Side Catering . وتعتمد قائمة الأغذية والمشروبات التي تقدم في هذه الحفلات على نوع الحفل، و تفضيلات الأغذية والمشروبات لدى عملاء الجهة طالبة الحفل ، و نوع نظام الخدمة المراد تطبيقه (بوفيه، خدمة فرنسية، خدمة أمريكية، إلخ). انظر الهيكل التنظيمي شكل (٣، ٤) لمعرفة التدرج الوظيفي للعاملين بقسم الحفلات.



شكل (٤)

واجبات ومسؤوليات العاملين بقطاع المطاعم

أولاً: مدير المطعم : **Restaurant Manager**

يقوم مدير المطعم بعدة أنشطة إدارية ضرورية لضمان حسن سير الأعمال وتحقيق أهداف المنشأة الفندقية وتتضمن هذه الأنشطة الواجبات الإدارية الآتية:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١ - **التخطيط:**

وهو تحديد الأهداف ورسم الخطوط الإرشادية Guide Lines الواجب اتباعها داخل المطعم.

٢ - **التنظيم**

من أهم واجبات مدير المطعم الناجح هو تنظيم العمل في المطعم عن طريق وضع الفرد المناسب في المكان المناسب داخل المطعم، وتحديد كيفية اتباع الخطوط الإرشادية للوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة.

٣ - **التدريب**

وضع سياسات وخطط التدريب والتي تتضمن عدة نقاط هامة مثل: إعداد وتجهيز برامج تدريبية لأفراد الخدمة وتعريفها بصورة جيدة لهم. ثم تطبيق التدريب مع المتابعة المستمرة للمتدرب، وأخيراً تقييم المتدرب ثم وضعه في المكان المناسب على تدرج الهيكل الوظيفي .

٤ -**التوجيه والمراقبة :**

يقع على عاتق مدير المطعم أيضا مسؤولية مراقبة مرؤوسيه من أفراد طاقم الخدمة والتأكد من أن ما يتم تنفيذه من أعمال هو وفق الخطوط الإرشادية المحددة الموضوعة مسبقاً. ويقوم بتوجيه وتقدير مستوى أدائهم باستمرار وفقاً للمعايير المتفق عليها، ورجوع الطاقم إلى هذه المعايير في حالة اكتشاف أي انحرافات في الأداء Deviations in performance.

٥ -**التقييم :**

وهو أحد الأنشطة الهامة التي يقوم من خلالها مدير المطعم بمقارنة نتائج أعمال المطعم الفعلية من مبيعات وأرباح بتلك المستهدفة بالخطط الموضوعة مسبقاً. و بذلك يستطيع تقييم أعمال طاقم الخدمة بوجه عام سواء قد حقق نجاحاً في الوصول للأهداف الموضوعة أو فشل في الوصول إلى هذه الأهداف بسبب انحرافات سلبية، فيجب تحري أسبابها و العمل على تلافيها مستقبلاً .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كبير قادة المحطات Senior Captai

يأتي كبير قادة المحطات في المرتبة الثانية التي تلي مدير المطعم في هيكل التدرج الوظيفي لإدارة الأغذية والمشروبات. فهو مسؤول عن أداء فريق الخدمة بأكمله وعن النجاح في تنفيذ مهام الخدمة داخل المطعم . ويحل كبير قادة المحطات محل مدير المطعم أثناء عدم تواجده لمباشرة سلطاته في إدارة المطعم. ويقدم التقارير اليومية عن نشاط المطعم ومبيعاته مباشرة إلى مدير المطعم.

مسؤوليات كبير قادة المحطات :

١ - جدولة فريق العمل وتوزيعه على المحطات Stations أسبوعياً.

٢ - الإشراف على تنظيم وترتيب ونظافة وأمان المطعم بأكمله وهو ما يعرف بالـ Miseen scene.

٣ - الإشراف على النظام المتبع في ترتيب الطاولات ووضع أدوات الخدمة عليها وهو ما يعرف بالـ Mise en place

٤ - القيام بعمل اجتماع مصغر مع طاقم الخدمة وذلك قبل بدء الوردية بحوالي ١٠ إلى ١٥ دقيقة وهو ما يعرف بالـ Staff Briefing.

٥ - الإشراف على محطات الخدمة الجانبية Side Stations من حيث كفاية أعداد معدات الخدمة ونظافتها .

٦ - الإشراف على أداء طاقم الخدمة وتوافقه مع معايير الخدمة الخاصة بالمنشأة .

٧ - الاهتمام بشكاوى عملاء المطعم والعمل على حلها سريعاً والتأكد من إرضاء العملاء قبل مغادرتهم المطعم .

٨ - الاستماع الجيد لملحوظات طاقم الخدمة ومشاكلهم والعمل على حلها .

٩ - الإشراف المستمر على النظافة العامة والصحة المهنية لأفراد طاقم الخدمة وذلك قبل بدء الوردية وخلالها .

١٠ - التدريب المستمر لقادة المحطات .

١١ - العمل على تحفيز طاقم الخدمة للقيام بأداء متميز وتنشيط المبيعات .

١٢ - اشاعة روح المحبة و الولاء بين أفراد طاقم الخدمة وحثهم على العمل كفريق واحد غايته اشباع رغبات العملاء وإسعادهم .

قائد المحطة: Station Captain

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يلي كبير قادة المحطات في الهيكل التنظيمي، فهو المدير المباشر للمضيف. ويتحدد عدد قادة المحطات تبعاً لعدد المحطات داخل المطعم الواحد، وتختلف الأعداد من مطعم إلى آخر. فمثلاً إذا كان المطعم الواحد به عدد ٤ محطات خدمة فبالتالي يكون هناك أربعة قادة محطات ، لكل محطة قائد يشرف عليها ويتحمل مسؤولية أداء الخدمة بها ، ويقوم كبير قادة المحطات بتوزيع القادة على المحطات داخل المطعم يومياً وفقاً لجدول العمل الموضوع Work Schedule.

مسؤوليات قائد المحطة :

١ - توزيع المضيفين داخل المحطة بحيث يكون كل مضيف مسؤولاً عن عدد ما من الطاولات داخل المحطة .

٢ - الإشراف على عمل المضيفين من حيث ترتيب الطاولات ووضع معدات الخدمة عليها ونظافتها ومطابقة الترتيب لمعايير الخدمة المعتمدة داخل المطعم .

٣ - توزيع مساعدي المضيفين داخل المحطة وتحديد المهام التي سوف يقومون بها ومنها ترتيب دواليب الخدمة الجانبية Side Stations .

٤ - مقابلة العملاء وارشادهم إلى طاولات الطعام وفقاً لأعدادهم وتفضيلاتهم.

٥ - القيام بأخذ طلبات الأغذية والمشروبات وكتابتها على نموذج الطلب Captain Order .

٦ - إعطاء نموذج الطلب إلى المضيف المسؤول وذلك لإرساله سريعاً لمركز الإنتاج (المطبخ).

٧ - القيام بتنشيط المبيعات عن طريق طرح اقتراحات لأصناف مميزة في قائمة الأغذية والمشروبات للعملاء.

٨ - القيام بحل أي مشكلات أو شكاوى من العملاء سريعاً مع التأكد من إتمام إرضائهم قبل مغادرة المطعم .

٩ - الإشراف على أداء المضيفين ومساعديهم طوال فترة الوردية.

١٠ - توجيه طاقم الخدمة دائماً على العمل وفق معايير الخدمة المطبقة بالمطعم وخاصة في حالة ظهور أي انحرافات في الأداء عن هذه المعايير.

١١ - التدريب المستمر لتنمية مهارات طاقم الخدمة.

١٢ - تحفيز طاقم الخدمة على العمل بجدية داخل المحطة مع إشاعة روح العمل كفريق واحد.

١٣ - تحضير فاتورة العميل وتقديمها له مع شكره وتوديعه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المضيف :

مضيف المطعم ويسمى (Waiter) وهي مأخوذة من كلمة (Wait) ومعناها أنه الشخص الذي ينتظر لأي طلبات يحتاجها العملاء على طاولة الطعام أو داخل المطعم. والمضيف يلى قائد المحطة على هيكل التدرج الوظيفي للعاملين بالمطعم فقائد المحطة هو مديره المباشر، يتلقى منه الأوامر ويرجع له لإيضاح بعض الأمور المتعلقة بأداء المهام أو لحل المشاكل التي قد تظهر أثناء الوردية.

مسؤوليات مضيف المطعم :

١ - الاهتمام بالنظافة الشخصية والصحة العامة قبل بدء الوردية وأثنائها.

٢ - الاهتمام بالمظهر والملبس النظيف و اللائق.

٣ - حضور الاجتماع المصغر Staff Briefing في موعده وذلك قبل بدء الوردية بحوالي ١٠ إلى ١٥ دقيقة.

٤ - الأستماع الجيد للتعليمات والملحوظات الموجهة من كبير قادة المحطات خلال الاجتماع المصغر .

٥ - إعطاء أي ملحوظات أو شكاوى قد واجهها أو علم بها من العملاء خلال الوردية السابقة وذلك لإعلام الإدارة بها والعمل على حلها في المستقبل.

٦ - تلقي التعليمات من قائد المحطة (مديره المباشر) وسرعة العمل على تطبيقها وفق معايير المطعم المعمول بها.

٧ - ترتيب الطاولات ووضع معدات الخدمة عليها وفق نظام الخدمة والمعايير الخاصة به على اكمل وجه.

٨ - يأخذ نموذج طلب أصناف الأغذية والمشروبات ويرسله سريعاً لمركز الإنتاج.

٩ - يأخذ الطلبات من مركز الإنتاج ويراجعها بدقة للتأكد من مطابقتها لما طلبه العملاء .

١٠ - يساعد قائد المحطة في خدمة الطلبات على الطاولة وفي كثير من الأحيان يقوم هو بالخدمة مباشرة في حالة إنشغال قائد المحطة بالقيام بمهام أخرى.

١١ - يشرف على أعمال مساعد المضيف ويتأكد من رفع الأواني والمعدات الفارغة من طاولات العملاء ومن دولاب الخدمة الجانبي.

١٢ - يقوم بالتعامل السريع واللبق في حل أي مشاكل أو شكاوى يعرضها العملاء وفي حالة عدم استطاعته لحلها يبلغها مباشرة لقائد المحطة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مساعد المضيف :

يأتي مساعد المضيف (Bus Boy) في المركز الذي يلي المضيف على التدرج الوظيفي للعاملين بالمطعم .

مسؤوليات مساعد المضيف:

١. الحضور في الاجتماع المصغر(Staff Briefing).
٢. الأهتمام بالنظافة الشخصية والصحة العامة.
٣. الأهتمام بالمظهر والملبس النظيف والمرتب.
٤. تلقى التعليمات من المضيف ومباشرة المهام المطلوبة على أكمل وجه.
٥. معاونة المضيف في ترتيب و تنظيف وتنظيم المحطة.
٦. ترتيب دولاب الخدمة الجانبي وإكمال إعداد معدات الخدمة به مع التأكد من نظافتها.
٧. رفع الأطباق ومعدات الخدمة المستعملة من على طاولات العملاء بعد تناول الوجبات مباشرة.
٨. تجميع الأدوات المستعملة وإرسالها إلى منطقة غسيل الأطباق (Dish washing Area) داخل المطبخ.
٩. إمداد دولاب الخدمة الجانبي بأي معدات خدمة في حالة نقصانها عن حد أو مستوى المخزون.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اختبار ذاتي رقم (٢)

س ١ / اذكر الأقسام التي يمكن عمل المضيف بها داخل إدارة الأغذية والمشروبات ؟

س ٢ / اذكر أنواع المطاعم الشائعة في الفنادق الكبرى ؟

س ٣ / ماهي الأنشطة الإدارية التي يقوم بها مدير المطعم لضمان حسن سير العمل ؟

س ٤ / اذكر ثمان من مسؤوليات مضيف المطعم ؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٢)

ج١ / - قسم المطاعم
- قسم خدمة الغرف
- قسم الحفلات

- ج٢ / - الفاخر - العرقي - العائلى - الكافي شوب
- - الأغذية السريعة - المتخصص

ج٣ / - التخطيط - التنظيم - التدريب - التوجيه والمراقبة - التقييم

ج٤ /:

-الاهتمام بالنظافة الشخصية والصحة العامة قبل بدء الوردية وأثنائها.

-الاهتمام بالمظهر والملبس النظيف و اللائق.

-حضور الاجتماع المصغر Staff Briefing في موعده وذلك قبل بدء الوردية بحوالي ١٠ إلى ١٥ دقيقة.

- الاستماع الجيد للتعليمات والملاحظات الموجهة من كبير قادة المحطات خلال الاجتماع المصغر .

- إعطاء أي ملحوظات أو شكاوى قد واجهها أو علم بها من العملاء خلال الوردية السابقة وذلك لإعلام الإدارة بها والعمل على حلها في المستقبل.

- تلقي التعليمات من قائد المحطة (مديره المباشر) وسرعة العمل على تطبيقها وفق معايير المطعم المعمول بها.

- ترتيب الطاولات ووضع معدات الخدمة عليها وفق نظام الخدمة والمعايير الخاصة به على اكمل وجه.

- يأخذ نموذج طلب أصناف الأغذية والمشروبات ويرسله سريعاً لمركز الإنتاج.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

طرق الخدمة و أنواع رواد المطاعم

الجدارة :

- معرفة طرق الخدمة وأنواع الزبائن بالمطاعم.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- طرق الخدمة المختلفة.
- تطبيقات طرق الخدمة على المطاعم المختلفة.
- أنواع زبائن المطاعم و الأساليب المثلى في التعامل معهم.

الوقت المتوقع للتدريب:

٦٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

جهاز حاسب آلي

إنترنت

جهاز تلفاز

جهاز فيديو

شرائط فيديو تدريبية في مجال خدمة المطاعم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة تعريف المتدرب بطرق الخدمة الشائعة بمطاعم الفنادق مثل: الخدمة الفرنسية، و الروسية ، و الإنجليزية، و الأمريكية، و الكاونتر و البوفيه. كما نوضح أنواع الزبائن واختلاف سلوكهم داخل المطعم. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة طرق الخدمة الشائعة بمطاعم الفنادق، و أنواع الزبائن و سلوكهم داخل المطعم و الأساليب المثلى في التعامل معهم.

طرق الخدمة الشائعة بمطاعم الفنادق

تتسابق شركات إدارة الفنادق في تقديم العديد من أنواع المطاعم المختلفة لإرضاء واجتذاب أكبر عدد من شرائح الزبائن إليها . ومنها المطاعم الفاخرة والعرقية والعائلية والسريعة وصالات الحفلات وأيضاً المقاهي. وتتنوع طرق الخدمة المستخدمة في كل من هذه المطاعم لتتوافق مع مفهوم المطعم وأهدافه وشرائح الزبائن المتوقع خدمتهم بها. ويمكن سرد أنواع الخدمة وتطبيقاتها في أنواع المطاعم المختلفة كما يلي :

١) الخدمة الفرنسية : French Service

والمعروفة عالمياً بخدمة العربة Cart Service وتستخدم في المطاعم الفاخرة . و إن جوهر ومفهوم هذا النوع من الخدمة يهدف إلى تقديم الخدمة الراقية و المتميزة للزبائن . ويحتاج هذا النوع إلى المضيف الماهر والمختلف (أي المتميز) الذي يقوم بإعداد الأطباق وتزيينها على العربة ثم يقوم بخدمتها. و إن هذا النوع من الخدمة يحتاج إلى عمل دراسات جدوى اقتصادية له قبل تطبيقه لأنه عالي التكلفة وهذا يرجع إلى الأسباب الآتية:

أ -ارتفاع أجور طاقم الخدمة نظراً لمهاراتهم وكفاءتهم العالية .

ب -ارتفاع تكلفة أدوات الخدمة المستخدمة مثل الزجاجيات والصيني والفضيات لكونها عالية الجودة وفاخرة .

ج -يحتاج إلى أعداد كبيرة من أفراد طاقم الخدمة لخدمة عدد قليل من الزبائن مما يزيد من تكاليف التشغيل .

د -يحتاج إلى مساحات أكبر لسهولة سير العربة وتحرك طاقم الخدمة مما يؤثر سلباً على عدد الطاولات وعدد المقاعد داخل المطعم .

هـ -الصعوبة في إيجاد أفراد الخدمة المهرة ذوي الخبرة الذين يقومون بمثل هذا النوع من الخدمة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٢ - الخدمة الروسية: Russian Service

هذا النوع يطبق في كثير من المطاعم الراقية بشركات الفنادق العالمية حيث يعتمد على استخدام صواني الخدمةService Platters والتي تجهز بوضع المأكولات المطهية بطريقة مرتبة مع تزيينها بواسطة الطهاة داخل المطبخ،ثم يقوم أفراد الخدمة بأخذها من المطبخ وعرضها على الزبائن لأخذ موافقتهم ثم يقومون بخدمة المأكولات من الصواني إلى أطباق الزبائن. وجودة هذا النوع من الخدمة تماثل إلى حد كبير جودة الخدمة باستخدام العربة . ويعتبر هذا النوع شائعاً أكثر من طريقة الخدمة بالعربة وذلك لكونه أسرع وأكثر عملية، غير أنه يحتاج أيضاً إلى تكاليف تشغيل مرتفعة نظراً لاحتياجه إلى طاقم خدمة ماهر وعالي الكفاءة بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف معدات الخدمة الفاخرة المستخدمة فيه.

٣ - الخدمة الإنجليزية: English Service

هذا النوع يعرف أيضاً بالخدمة العائلية Family Service ويعتمد على استخدام صواني الخدمة التي توضع بها المأكولات بطريقة مرتبة داخل المطبخ ثم يقوم أفراد الخدمة بأخذها من المطبخ وخدمتها بوضعها مباشرة على طاولات الزبائن الذين يقومون بخدمة أنفسهم. وهذا النوع من الخدمة لا يحتاج مهارات أو فنيات عالية من قبل طاقم الخدمة فهو بالتالي أقل من حيث تكاليف التشغيل عن الخدمة الفرنسية أو الخدمة الروسية كما أن رواد هذا النوع من المطاعم يهتمون أكثر بجودة الأغذية المقدمة عن الاهتمام بفنيات أو مهارات طاقم الخدمة.

٤ - الخدمة الأمريكية: American Service

هذا النوع يعرف أيضاً بخدمة الأطباق Plate Service وهو شائع في المطاعم الاعتيادية Casual Restaurants والمطاعم العائلية والمقاهي Coffee Shops التي تقدم بعض المأكولات على قوائم الأغذية والمشروبات بها. ويعتمد مفهوم وجوهر هذا النوع من الخدمة على السرعة والسهولة في خدمة الأغذية. حيث يقوم قائد المحطة أو المضيف بأخذ الطلبات من الزبائن وإرسالها إلى المطبخ الذي بدوره يعمل على تجهيز الطلبات ووضعها مباشرة على الأطباق بطريقة مرتبة مع تزيينها وفق معايير محددة.ثم يقوم المضيف بأخذ الأطباق من المطبخ وخدمتها مباشرة إلى الزبائن. ويستمر عمل المضيف في متابعة طلبات الزبائن أثناء تناولهم وجباتهم ويقوم برفع الأطباق الفارغة بعد انتهائهم من تناول الطعام ويعاونه في ذلك مساعد المضيف . ثم يقوم بوضع فاتورة الحساب داخل حافظة خاصة وإعطائها إلى الزبائن مع تحيتهم وشكرهم مع إبداء تمنياته أن يكرروا الزيارة قريباً.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٥ - خدمة الكاونتر: Counter Service

وهي خدمة الأغذية والمشروبات على طاولة خدمة Counter حيث يقوم المضيف الواقف خلف الطاولة بخدمة الطلبات إلى الزبائن الجالسين أو الواقفين أمامها. و يستخدم هذا النوع من الخدمة داخل المطاعم التي تقدم الأغذية السريعة داخل الفنادق وعلى حمامات السباحة والملاعب الرياضية وملاعب الأطفال. وهذا النوع من الخدمة يحتاج إلى سرعة المضيف في أخذ طلبات الزبائن وإرسالها إلى طاقم الإنتاج داخل المطبخ الذي يقوم بتجهيزها ووضعها على الأطباق أو داخل مغلفات معينة، ثم يقوم المضيف بأخذها وخدمتها مباشرة إلى الزبائن الجالسين أمام طاولة الخدمة.

يقوم المضيف أيضاً بتحضير وخدمة المشروبات خلف كاونتر الخدمة وخدمتها مباشرة على الكاونتر. ويعتبر هذا النوع هو الأقل في تكاليف التشغيل حيث إنه يحتاج إلى عدد قليل من المضيفين لأن الخدمة تكون عادة من خلف الكاونتر وليس بصالة الطعام كما هو الحال في المطاعم الأخرى، غير أنه يتطلب المتابعة المستمرة من قبل المضيفين في عمليات رفع أدوات الخدمة والأطباق الفارغة التي يستخدمها الزبائن وخاصة في مناطق حمامات السباحة والملاعب الرياضية ورياض الأطفال داخل الفنادق والمنتجعات السياحية.

٦ - خدمة البوفيه : Buffet Service

هذا النوع يطبق في قاعات الحفلات داخل المنشأة الفندقية ويعتمد على مفهوم وضع صواني المأكولات على الطاولات بشكل مرتب ومزين حيث يقوم الزبائن بخدمة أنفسهم بوضع ما يفضلونه من الأطعمة على الأطباق ثم يعودون إلى طاولاتهم لتناولها. وتعتمد المأكولات من حيث الأصناف المقدمة والكمية وطرق الطهي على رغبات الزبائن ووفق ما تم الاتفاق عليه مسبقاً بين مقيم الاحتفال وإدارة الأغذية والمشروبات بالفندق. ويقوم طاقم الإنتاج بتجهيز وترتيب المأكولات وتزيينها بشكل جذاب ووضعها على البوفيه. وغالباً ما يكون مرتباً على النحو الآتي: صواني فواتح الشهية ثم السلطات ثم الأطباق الرئيسة (لحوم/ طيور/ أسماك) مع النشويات (أرز ، مكرونة ، خضراوات مطهية) ثم بوفيه الحلويات. ويفضل أن توضع الشوربة في قدر خدمة كبير على طاولة خاصة بعيداً قليلاً عن المأكولات وذلك لمنع التزاحم على بوفيه المأكولات الرئيس.

ومن أهم واجبات طاقم الضيافة في الحفلات هو الاستعداد التام وترتيب قائمة الحفلات قبل بدء الاحتفال بوقت كاف، حيث يقوم طاقم المضيفين، تحت إشراف قادة المحطات، بترتيب قائمة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الاحتفالات، ووضع الأطباق بأنواعها المختلفة على طاولات البوفيه وكذا معدات غرف المأكولات . ويقوم طاقم الخدمة بوضع الشوك والملاعق والسكاكين وكذا كاسات المياه على طاولات الزبائن وفق معايير الخدمة ونظام الخدمة المتفق عليه بين مقيم الحفل وإدارة الأغذية والمشروبات، كما يقوم طاقم الخدمة بخدمة تقدم المشروبات للزبائن على الطاولات، وفي بعض الأحيان يقومون بخدمة تقدم المأكولات إلى كبار السن والأطفال الذين لا يستطيعون خدمة أنفسهم بالوقوف على البوفيه. ويجب على طاقم الخدمة الاهتمام بسرعة رفع الأطباق فور انتهاء الزبائن من تناول وجباتهم و ترتيب الطاولات لمنع تزاحم الأطباق عليها ولإبقاء الحفل دائماً في أبهى صورة. ذلك بالإضافة إلى متابعة المأكولات على البوفيه ورفع الصواني الفارغة من على البوفيه واستبدالها بصواني أخرى مليئة بالأطعمة الشهية والمرتبة من المطبخ، مع الاهتمام بمتابعة نظافة البوفيه وإزالة بقايا الأطعمة التي تسقط حول الصواني أو على الأرض والتي يمكن أن تحدث أثناء خدمة الزبائن لأنفسهم.



جانب من بوفيه الحلويات – فنادق ماريوت العالمية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنواع رواد المطعم :

تُعد الدراية التامة بأنواع رواد المطعم من أهم العوامل التي تساعد المضيف على التفوق والنجاح في العمل، فهي التي تمكنه من إجادة كيفية التعامل معهم وإرضائهم. ويختلف رواد المطاعم من حيث جنسياتهم، عاداتهم، ثقافاتهم وسلوكهم. و على المضيف أن يحاول اختيار طرق الاتصال التي تتوافق مع أنواع السلوك المتباين للعملاء والتي تنقسم إلى الآتي:

١. الزبون النشيط : **Animated**

هو العميل المفعم بالحيوية والنشاط، و كثير الحركة وكثيراً ما يستخدم الإشارات وتعبيرات الوجه ولغة الجسد. وهذا النوع يحتاج إلى اتباع نفس الطريقة النشطة من قبل المضيف مع الاحتفاظ بمعايير التعامل الأخلاقية وعدم التمادي في التعامل معه.

٢. الزبون غير النشط : **Inexpressive**

هو العميل الهادئ والذي لا يستخدم حركات وإشارات الجسد وقليل في تعبيرات الوجه. وهذا النوع يحتاج إلى استخدام طرق الاتصال الهادئة من قبل المضيف مع إبداء الاهتمام في تلبية رغباته ومتطلباته.

٣. العميل المسيطر (المهيمن) : **Leading**

هو العميل الذي يرغب بأن يكون هو مركز الاهتمام ودائماً ما يتكلم بصوت مرتفع وذلك لجذب الانتباه له أثناء تواجده في المطعم. وللتعامل مع مثل هذا السلوك يجب على المضيف أن يلزم الهدوء مع عدم الانزعاج من تصرفاته، كما يجب عليه اتباع مهارات الاستماع لأخذ طلباته وتقديمها له على أكمل وجه.

٤ الزبون المطيع : **Obedient**

وهذا العميل دائماً ما يحب أن يبتعد عن الأضواء ولا يرغب في جذب الانتباه له وعادة ما يكون هادئ التصرفات. وعلى المضيف أن يعلم جيداً أن مثل هذا النوع من العملاء يكون سهل التعامل معه، نظراً لطبيعة سلوكه التي غالباً ما تكون بعيدة عن افتعال المشاكل. ولكن يجب على المضيف إظهار الاهتمام الكامل في تلبية رغباته مع الحرص على عدم إزعاجه ومتابعة متطلباته لأنه بطبيعته غالباً ما لا يهتم ولا يتابع احتياجاته بنفسه.

٥. الزبون الاجتماعي : **Sociable**

هو العميل الاجتماعي المحب للتفاعل والاتصال بالآخرين. فيجب على المضيف أن يتفاعل مع هذا النوع من العملاء بالاستماع لهم والتحدث إليهم بلطف مع الالتزام بحدود التعامل معهم وتلبية رغباتهم على أكمل وجه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٦ .الزبون العدائي : **Aggressive**

هذا النوع من العملاء كثيراً ما يحب معاداة الآخرين ولا يحب التفاعل معهم والاتصال بهم. وهو قاس وجاف في معاملاته. وعلى المضيف توخي الحذر الشديد في التعامل مع هذا النوع من العملاء، فلا يتبع نفس الأسلوب العدائي الصادر من العميل ولكن يقابله دائماً بصدر رحب مع الاهتمام بتلبية رغباته واحتياجاته على أكمل وجه.

٧ - العميل الخجول: **Shy**

هو العميل الذي يظُهِر الرضى عما يقدم له من خدمة حتى ولو لم يكن راضياً عنها داخلياً في نفسه ويخجل من إبداء عدم رضاءه . ويعتبر هذا النوع خطير جداً على المنشأة لأنه يشعر الآخرين برضائه ثم يخرج من المطعم ويتحدث عن سلبيات الخدمة التي تعرض لها في المطعم. ويجب على المضيف معرفة هذا النوع من العملاء جيداً مع الحرص على خدمتهم بالمعايير المثلى واستخدام الطرق اللبقة في معرفة أي شكاوى لديهم والعمل على حلها سريعاً قبل مغادرتهم المطعم.

٨ .الزبون دائم الشكوى: **Complainer**

هذا النوع من العملاء غالباً ما يكون غير سعيد منذ أن يدخل إلى المطعم، و يبدو دائم الشكوى ويبدي تذمره واحتجاجه لأتفه الأسباب. ويجب على المضيف أن يتحلى بالصبر في التعامل مع هذا النوع، و يستمع جيداً إلى شكواه ولا يتمادى في مناقشته أو مناظرته، بل يبدي أسفه للعميل ويقم سريعاً بحل المشكلة دون إظهارها للزبائن الآخرين، مع الحرص على إشباع رغبات العميل وإسعاده قبل أن يخرج من المطعم .

٩ .الزبون المخادع: **Con Man**

هو الزبون الذي يخدع العامة بمظهره الجيد وأسلوبه في الحديث، ثم عندما تسنح له الفرصة يغادر المطعم دون دفع الحساب . وعادة ما تظهر بعض السلوكيات على مثل هذا النوع من الزبائن مثل التلفت حوله كثيراً وإطالة النظر وتتبع حركة طاقم الخدمة من حوله. ولذلك يجب على المضيف عند استشعاره بمثل هذا النوع من الزبائن أن يراقب هذا الزبون جيداً وأن يبلغ قائد المحطة وزملائه، خاصة عند عدم تواجده وتركه صالة الطعام لأخذ بعض الطلبات من المطبخ، مع الحرص على عدم إشعار الزبون بذلك.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اختبار ذاتي رقم (٣)

س ١ / اذكر أنواع طرق الخدمة التي تطبق في المطاعم المختلفة؟

س ٢ / ماهي طرق الخدمة التي يفضل أن تطبق في المطاعم الاتية:

أ - المطعم الفاخر.

ب - المطاعم الاعتيادية.

ج -مطعم الأغذية السريعة.

س٣/ اذكر أربعة أنواع من زبائن المطعم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٣)

ج١ / - الخدمة الفرنسية - الخدمة الروسية
- الخدمة الإنجليزية - الخدمة الأمريكية
- خدمة الكاونتر - خدمة البوفيه

ج٢ / أ - الخدمة الفرنسية ب - الخدمة الأمريكية ج - خدمة الكاونتر

ج٣ / الزبون النشيط - الزبون الاجتماعي - الزبون العدائي - الزبون المخادع

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

دفتر اللوائح الداخلية والخارجية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة :

- معرفة دفتر اللوائح الداخلية والخارجية ويحرص على تنفيذ ما به منى تعليمات.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- الخطوط الإرشادية التي تتضمنها لوائح المطاعم.
- أنواع المطاعم.
- اللوائح الخارجية التي لها ارتباط بتنظيم العمل داخل المطعم.
- التعاميم الداخلية التي تدون في دفتر الملحوظات.
- التعاميم الخارجية التي تدون في دفتر الملحوظات.

الوقت المتوقع للتدريب:

٦٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

دفتر اللوائح الداخلية (دفتر الملحوظات)

لوحة إعلانات

هاتف

فاكس

قرطاسية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة التعريف بدفتر اللوائح الداخلية والخارجية (دفتر الملحوظات) باعتباره وسيلة اتصال هامة بين أفراد طاقم الخدمة داخل المطاعم. كما نستعرض الخطوط الإرشادية التي تتضمنها اللوائح الداخلية بالمطاعم، بالإضافة إلى بيان أمثلة عن اللوائح الخارجية و التعاميم الداخلية و الخارجية التي يمكن أن تدون بدفتر الملحوظات. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة أهمية دفتر الملحوظات في التواصل بين أفراد طاقم الخدمة، و نوعية التعليمات أو الملحوظات التي تدون فيه.

دفتر اللوائح الداخلية والخارجية (دفتر الملحوظات): Log Book

يعتبر هذا الدفتر هام لاستخدامه كوسيلة اتصال بين أفراد طاقم الخدمة في كل مطعم من مطاعم الفندق حيث يتم فيه كتابة بعض نقاط اللوائح الداخلية والخارجية الهامة التي يجب أن يأخذها طاقم الخدمة في الاعتبار بالإضافة إلى التعاميم الخارجية والداخلية، وكذا كافة الملحوظات الخاصة بنظام التشغيل سواء في الوردية السابقة أو تلك الخاصة بالعمل والمهام الضرورية التي يجب أن تأخذ في الاعتبار عند بدء الوردية الجديدة.

أولاً : اللائحة الداخلية لنظام تشغيل المطعم :

تضم هذه اللائحة النقاط الهامة أو الخطوط الإرشادية GUIDE LINES التي تنظم أعمال ومهام وأداء أفراد طاقم الخدمة وفق معايير محددة SPECIFIC STANDARDS تضعها إدارة الأغذية والمشروبات تتناسب ومستوى المطاعم وجودتها. ويجب على طاقم الخدمة أن يعي هذه الخطوط الإرشادية جيداً ويتبعها دون أي انحرافات أو تجاوزات يمكن أن تؤدي إلى الإخلال بمستوى ومعيار الأداء الذي يؤدي بدوره إلى إخفاق المطعم في إسعاد الزبائن وعدم تحقيق ما يتوقعونه من جودة وأداء متميز .

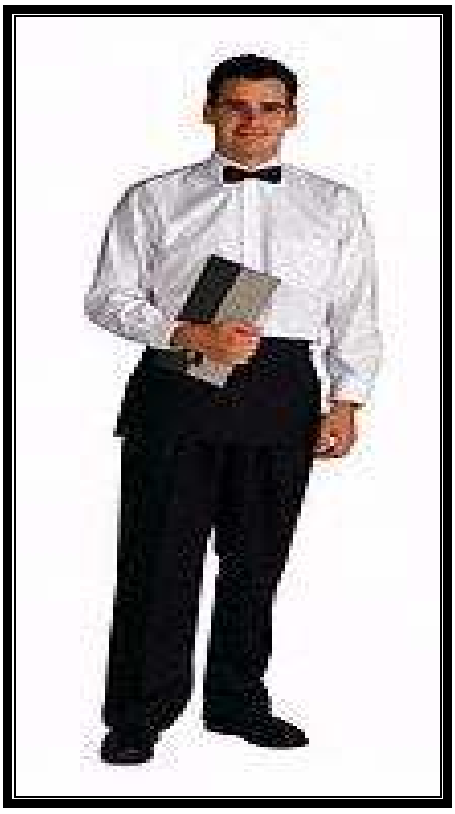
ومن أمثلة الخطوط الإرشادية التي تتضمنها لوائح المطاعم الداخلية الآتي:

أ - الالتزام بتطبيق قواعد الصحة والنظافة الشخصية :

إن من أهم ما يميز نجاح إدارة الأغذية والمشروبات هو إلمام العاملين بها، وخاصة طاقم الإنتاج والخدمة، بأهمية النواحي الصحية والنظافة الشخصية. وهذه الأمور يجب الاهتمام بها من قبل مضيف المطعم وبقية زملاء طاقم الخدمة ، وذلك لطبيعة عمله التي تحتم عليه التعامل المباشر مع عملاء المطعم. وبناء على ذلك فالمضيف الذي يهتم بمظهره ونظافته الشخصية هو أفضل من يمثل المنشأة الفندقية أو

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطعم الذي يعمل به كما أنه يعطي الصورة المهنية والانطباع الحسن عن مدى تميز ونجاح إدارة الأغذية والمشروبات التي يعمل لديها، كما أنه بمظهره الحسن ونظافته الدائمة يؤكد فرص نجاحه في مجال الضيافة وترقيته السريعة لمراتب وظيفية متقدمة على هيكل التدرج الوظيفي لإدارة الأغذية والمشروبات.



مضيف المطعم

ويمكن تلخيص قواعد الصحة والنظافة الشخصية الواجب الالتزام بها كما يلي:

١. الاستحمام اليومي (مرتين على الأقل) مع وضع مزيل عرق بعد الاستحمام مباشرة.
٢. قص الشعر وتهذيبه بصورة لائقة.
٣. قص الأظافر وتقصيرها وتنظيفها جيداً.
٤. حلاقة الذقن جيداً قبل مباشرة مهام الوردية.
٥. تنظيف الأسنان وغسيلها باستخدام معجون الأسنان.
٦. التأكد من عدم انبعاث أي روائح كريهة من الفم وذلك لطبيعة عمل المضيف والذي يتطلب المحادثة مع العملاء أثناء الوردية.
٧. معالجة أي جروح أو تقيحات بالأيدي أو الأرجل مع وضع غطاء طبي واق على المنطقة المصابة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٨. الالتزام بوضع الزي الموحد نظيفاً ومرتباً
٩. الالتزام بوضع الجوارب النظيفة يومياً.
١٠. الالتزام بوضع الحذاء النظيف واللامع مع التأكد من عدم انبعاث أي روائح كريهة منه.
١١. عدم القيام بملامسة أجزاء الجسم مثل الرأس ـ الأنف ـ الفم ـ أثناء القيام بالمهام داخل المطعم.
١٢. غسيل الأيدي بالماء الساخن والصابون جيداً مباشرة بعد ملامسة أجزاء الجسم أو التدخين أو بعد قضاء الحاجة بدورات المياه.
١٣. عدم التدخين أو تناول الأغذية أو مضغ العلكة داخل مناطق التحضير أو الخدمة.
١٤. عدم البصق على الأرض أو في الأحواض داخل مناطق التحضير.
١٥. عدم العطس أو السعال في الأيدي داخل صالة الطعام أو مناطق التحضير، وإن حدث ذلك فيتم غسل الأيدي بالماء الساخن والصابون مباشرة قبل ملامسة الأغذية والمشروبات أو أدوات ومعدات الخدمة.
١٦. استخدام المناديل الورقية لمسح العرق وإلقائها في سلة المهملات مباشرة بعد الاستخدام وغسل الأيدي جيداً بعد ذلك مباشرة.

ب. الإعداد والترتيب قبل بدء الوردية:

١. الاهتمام التام بالنظافة الشخصية والصحة العامة قبل بدء الوردية.
٢. الاهتمام الجيد بُحسن المظهر الشخصي الخارجي.
٣. وضع زي العمل كاملاً ونظيفاً ومرتباً.
٤. القيام بترتيب وتنظيف كل ما يتعلق بمحطة الخدمة MISE EN SCENE قبل بدء الوردية.
٥. القيام بتهيئة وترتيب الموائد MISE EN PLACE داخل محطة الخدمة وفقاً لنظام الخدمة الخاص بالمطعم.
٦. تبليغ قائد المحطة مباشرة بأي مشكلة تظهر أثناء ترتيب المحطة ككل أو أثناء تهيئة الموائد قبل بدء الوردية.

ج. الخطوط الإرشادية لمعيار الأداء أثناء الخدمة:

١. سرعة الاتجاه نحو الزبائن والترحيب بهم عند دخولهم محطة الخدمة.
٢. مساعدة الزبائن وخاصة كبار السن في الجلوس على المقاعد.
٣. يفضل التخاطب إلى زبائن المطعم الدائمين بأسمائهم، والمضيف المتميز هو الذي يستطيع أن يحفظ عن ظهر قلب أسماء زبائن المطعم مع حفظ الألقاب بالطبع.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٤. سرعة إعطاء الزبائن قوائم الطعام والشراب مع إعطائهم بعض الوقت للاطلاع عليها.
٥. إعطاء الزبائن نبذة سريعة عن الأطباق الخاصة لذلك اليوم To Day Specials .
٦. إعطاء الزبائن أي معلومات عن برامج ترويجية خاصة Special Promotions بالمطعم في ذلك اليوم.
٧. سرعة إعطاء الأطفال هدايا ولعب (وفق نظام المطعم) يستمتعون بها لحين خدمة الطلبات.
٨. أخذ طلبات الزبائن بدقة وإعادة الطلبات مرة أخرى على مسامعهم للتأكد من صحتها
٩. إرسال الطلبات إلى مركز الإنتاج .
١٠. سرعة أخذ الطلبات من مركز الإنتاج عند التوقيت المتفق عليه تبعاً لنوع الصنف المطلوب .
١١. خدمة طلبات المأكولات والمشروبات بالطرق والمعايير الخاصة بنظام المطعم.
١٢. سرعة رفع الأطباق والكاسات الفارغة وفق النظام المتبع.
١٣. سرعة إنهاء وتقفيل حسابات العميل وإعطائه الفاتورة داخل الحافظة المخصصة مع شكره وإبداء التمنيات بتكرار الزيارة مرة أخرى قريباً.

د - الخطوط الإرشادية لمعيار سلوك طاقم الخدمة داخل المطعم

١. الوقوف دائما باستقامة الجسم أثناء التحدث للزبائن وخلال فترات العمل داخل المطعم.
٢. عدم التحدث بصوت عال إلى زملاء العمل سواء في حالة وجود أو عدم وجود أي زبائن داخل المطعم.
٣. استخدام أساليب اللياقة والأدب بصفة دائمة حين التحدث مع الزبائن أو زملاء العمل أو المديرين.
٤. عدم الجدال مع الزبائن في جميع الأحوال وخاصة عندما يكون لديهم أي ملحوظات أو شكاوى عن جودة الخدمة أو جودة ما يقدم لهم من طلبات. فهذا يُمنع منعاً باتاً.
٥. عدم تناول الأغذية أو المشروبات مطلقاً داخل المطعم.
٦. عدم التدخين أو مضغ العلكة مطلقاً داخل المطعم.
٧. عدم دفع أو حث الزبون على اختيار أصناف معينة من قائمة الأغذية والمشروبات .
٨. عدم استعجال الزبائن على الانتهاء من تناول أصناف الأغذية والمشروبات المقدمة إليهم.
٩. الابتسام دوماً أمام الزبائن وإشعارهم بالراحة والسعادة مهما كانت هناك أعباء أو مشكلات شخصية أو حتى التي تخص العمل.

وتختلف اللوائح الداخلية المنظمة للعمل والمهام ومعيار الأداء بين منشآت الضيافة تبعاً لمستوياتها وطرق الإدارة بها. وكثير من سلاسل الفنادق العالمية تهتم بتفصيل وإيضاح لوائح العمل فتقوم بوضع أهداف استراتيجية للأعمال ثم ترسم خطوط إرشادية ومعايير للأداء للوصول إلى هذه الأهداف. ولذلك

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يجب على المضيف أن يطلع جيداً على هذه الخطوط الإرشادية المنظمة لمعيار أدائه داخل المطعم وأن يتدرب عليها وأن يطبقها تماماً دون أية حياد عنها.

ثانياً: اللوائح الخارجية

وهي اللوائح الخاصة بتنظيم العمل داخل المطعم والمتعلقة بالجهات الخارجية مثل البلدية والصحة والعمل والشرطة. ويجب على أفراد طاقم الخدمة الاطلاع عليها ومعرفتها جيداً لتجنب أي انحرافات أو تجاوزات يمكن أن تخل بنظام العمل المطلوب من قبل هذه الجهات الخارجية.

ومن أمثلة اللوائح الخارجية المنظمة للأعمال الآتي:

١. ضرورة إجراء الكشف الطبي الدوري للعاملين بقطاع خدمة الأغذية والمشروبات.
٢. الالتزام بمواعيد فتح وغلق المطعم وفقاً لنظام ترخيص المطعم.
٣. الالتزام بخدمة أصناف القائمة والأسعار المتفق عليها والمرخص للمطعم بها.
٤. عدم مزاولة أي أنشطة أخرى غير المرخص للمطعم مزاولتها.
٥. سرعة تبليغ الإدارة عن أي ملحوظات أو مشاكل يمكن أن تضر بسلامة وأمن الزبائن وممتلكاتهم أو الأصول بالمطعم.
٦. الالتزام بمزاولة العمل وفق النظام والإجراءات الرسمية المعمول بها في الدولة.

هذا بالإضافة إلى العديد من اللوائح الخارجية الأخرى المنظمة للأعمال والتي يمكن أن يشار إليها في دفتر ملحوظات المطعم وذلك حتى يأخذها طاقم أفراد الخدمة في الاعتبار والاهتمام بها وفق تعليمات الإدارة.

ثالثاً: التعاميم الداخلية:

تشمل التعاميم الداخلية جميع التعليمات والأوامر، والملحوظات الإدارية التي يراد إعلام أفراد طاقم الخدمة بها قبل بدء الوردية. وهي هامة جداً نظراً لارتباطها المباشر بنظام التشغيل ومعيار الأداء ومهام وواجبات وأهداف طاقم الوردية، ولذلك يجب على المضيف أن يقرأها جيداً ويتفهمها ويحفظها عن ظهر قلب ليقوم بتطبيقها أثناء مباشرة مهام عمله بالوردية وعليه أيضاً أن يناقشها مع مديره (قائد المحطة) في حالة عدم وضوحها أو في حالة أي استفسارات أخرى عنها وتحتوي التعاميم الداخلية على العديد من التعليمات والملحوظات التي يمكن أن نوضح بعض أمثلة منها كما يلي:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١ ـ أسماء وعدد والوقت المتوقع لوصول بعض الشخصيات الهامة إلى المطعم.

٢ ـ الحفلات أو المناسبات الخاصة التي سوف تتم بالمطعم.

٣ ـ الأصناف الجديدة من الأغذية والمشروبات التي تم إضافتها على القائمة.

٤ ـ أصناف الأغذية والمشروبات التي تم إلغاؤها أو حذفها من القائمة بصفة وقتية أو نهائية لأسباب خاصة متعلقة بنظام التشغيل.

٥ ـ إجمالي إيرادات المطعم المتوقعة أو المستهدفة من قبل الإدارة ويتم إبلاغها لأفراد طاقم الخدمة لحثهم على العمل بكفاءة عالية للوصول إليها أو تجاوزها بقدر الإمكان.

٦ ـ الأصناف التي تريد الإدارة تنشيط مبيعاتها وذلك باتباع نظام البيع بالاقتراح، وهذه الأصناف غالبا ما تكون تكلفة إنتاجها قليلة وبالتالي تعطي هامش ربح مرتفع.

٧ ـ تنشيط مبيعات بعض أصناف الأطباق أو المشروبات الراكدة أو قليلة المبيعات.

٨ ـ الأنشطة الترويجية للمبيعات التي تريد الإدارة تفعيلها لذلك اليوم أو لفترة معينة.

٩ ـ الحفلات أو المناسبات التي تجري اليوم بالفندق مع إيضاح مكانها ومواعيدها ونبذة سريعة عنها.

١٠ ـ ملحوظات الإدارة عن بعض المشاكل التي ظهرت في وردية اليوم السابق والطرق التي تتبع لمنع حدوثها مرة أخرى.

١١ ـ تعليمات وأوامر الإدارة الخاصة بتأكيد تطبيق المهام ومعايير الأداء وفق أحد أو أكثر من بنود اللوائح الداخلية الخاصة بتنظيم العمل داخل المطعم.

١٢ ـ تعليمات وأوامر الإدارة للقيام بمهام وواجبات خاصة أو جديدة أثناء فترة الوردية.

رابعاً: التعاميم الخارجية:

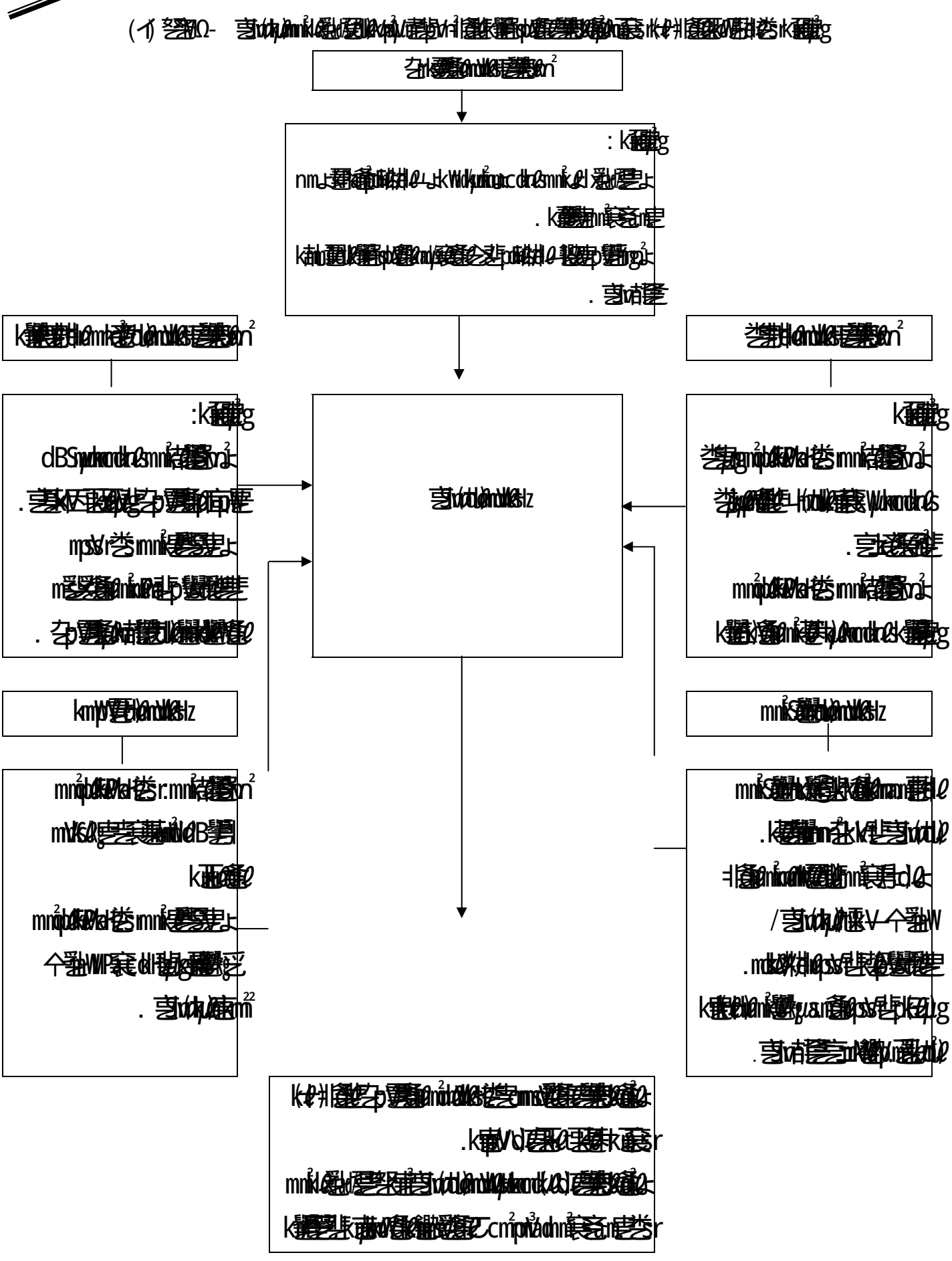
هي تلك التعاميم الصادرة من جهات أخرى خارج الفندق مثل: الوزارات أو الجهات الحكومية وترسل هذه التعاميم إلى إدارة الفندق من أجل تنفيذ ما بها من تعليمات تهم هذه الجهات أو من أجل تعريف العاملين بالفندق بها.

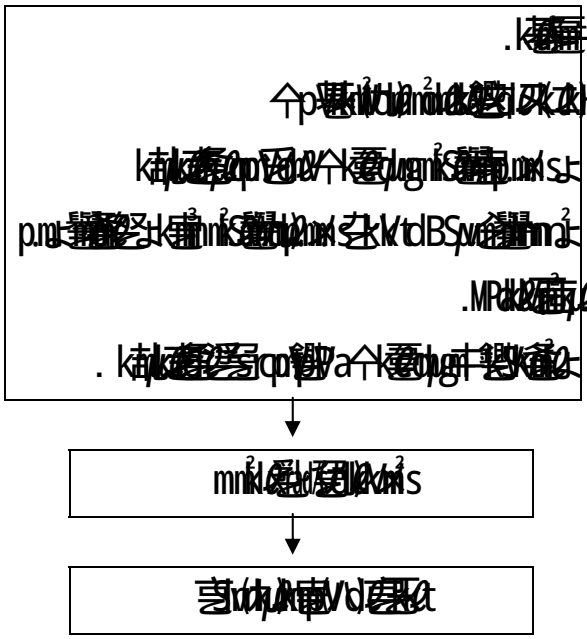
وترسل الإدارة هذه التعاميم إلى إدارات الفندق التي لها علاقة بها أو لتنفيذ ما تتضمنه من تعليمات. ومن التعاميم التي ترسل إلى مطاعم الفندق وتكتب في دفاتر الملحوظات تلك التي تتعلق بموعد زيارة أحد الشخصيات أو مجموعة من الشخصيات الهامة للمطعم للغذاء أو للعشاء مثلاً ويوضح فيها عدد الزائرين وطريقة الخدمة التي ستقدم لهم. هذا بالإضافة إلى التعاميم الصادرة من الجهات الأمنية لسرعة الإبلاغ عن أشخاص مطلوبين إلى العدالة مثلاً أو غيرها من الأعمال التي تهم هذه الجهات. ويجب على المضيف أن

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

يقرأ هذه التعاميم وأن يتفهمها جيداً حتى ينفذ ما بها من تعليمات حينما يتطلب منه ذلك. انظر شكل رقم (٥).

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اختبار ذاتي رقم (٤)

س ١ / ماهي قواعد الصحة والنظافة الشخصية التي يجب على المضيف تطبيقها أثناء العمل بالمطعم ؟

س ٢ / اذكر أربعة أمثلة من الخطوط الإرشادية لمعيار الأداء؟

س ٣ / اذكر خمسة أمثلة من التعاميم الداخلية التي يمكن أن تدون في دفتر ملحوظات المطعم ؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٤)

ج١ / ـ قص الشعر وتهذيبه بصورة لائقة.
ـ قص الأظافر وتقصيرها وتنظيفها جيداً.
ـ حلاقة الذقن جيداً قبل مباشرة مهام الوردية.
ـ تنظيف الأسنان وغسيلها باستخدام معجون الأسنان.
ـ الالتزام بوضع الزي الموحد نظيفاً ومرتباً
ـ الالتزام بوضع الجوارب النظيفة يومياً.

ج٢ ـ سرعة الاتجاه نحو الزبائن والترحيب بهم عند دخولهم محطة الخدمة.
ـ مساعدة الزبائن وخاصة كبار السن في الجلوس على المقاعد.
ـ عدم الجدال مع الزبائن في جميع الأحوال.
ـ خدمة طلبات المأكولات والمشروبات بالطرق والمعايير الخاصة بنظام المطعم.

ج٣ / - ـ أسماء وعدد والوقت المتوقع لوصول بعض الشخصيات الهامة إلى المطعم.
ـ الحفلات أو المناسبات الخاصة التي سوف تتم بالمطعم.
ـ الأصناف التي تريد الإدارة تنشيط مبيعاتها وذلك باتباع نظام البيع بالاقتراح.
ـ الأصناف الجديدة من الأغذية والمشروبات التي تم إضافتها على القائمة.
ـ تعليمات وأوامر الإدارة للقيام بمهام خاصة أو جديدة أثناء فترة الوردية.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

الاجتماعات الدورية

الجدارة :

- يحرص على حضور الاجتماعات الدورية.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- الاجتماعات الدورية بالمطعم .
- نظام الوقوف أثناء انعقاد الاجتماع الدوري.
- الإجراءات التي تطبق في الاجتماعات الدورية.

الوقت المتوقع للتدريب:

٣٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

دفتر الملحوظات

آلة تصوير

هاتف

دباسة

خرامة

قرطاسية

ملفات

سلة مهملات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة توضيح ما هي الاجتماعات الدورية وأهم الإجراءات التي تطبق فيها لتنظيم سير العمل بالمطعم. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من تقدير أهمية حضور الاجتماعات الدورية لما بها من إجراءات و تعليمات هامة لتنظيم سير العمل بالمطعم.

الاجتماعات الدورية Staff Briefing

هي اجتماعات قصيرة تبدأ خلال عشرة إلى خمسة عشر دقيقة قبل بدء الوردية. ويجب على المضيف أن يأتي مبكراً قبل بدء هذا الاجتماع بوقت كاف حتى يتمكن من وضع الزي الخاص بعمله والتأكد من نظافته وحسن مظهره الخارجي. و عليه أن يتفهم جيداً أن هذه الاجتماعات تعتبر غاية في الأهمية ولذا يلزم حضورها في المواعيد التي يحددها مدير المطعم أو من ينوب عنه وهي تعتبر جزء من عمله. وكثيراً من الإدارات الفندقية تطبق أساليب متشددة ورادعة على أفراد الخدمة مثل الخصم من مرتباتهم عند تهاونهم أو عدم التزامهم بحضور هذه الاجتماعات في مواعيدها. ويرجع ذلك لأهمية الإجراءات التي تطبق في الاجتماعات الدورية والتي لها علاقة مباشرة بنظام تشغيل وسير العمل بالمطعم، ويمكن إيضاحها كما يلي:

١. نظام الوقوف أثناء انعقاد الاجتماع الدوري:

يقوم جميع أفراد طاقم الخدمة بالمطعم بالوقوف في مجموعات تمثل درجات الهيكل الوظيفي. ويكون الوقوف باستقامة تامة مع وضع اليدين خلف الظهر مع مراعاة عدم التحدث وإثارة المناقشات بين زملاء العمل عند بدء الاجتماع مع الإنصات الجيد للتعليمات الصادرة من مدير المطعم أو مساعده. ويمكن توضيح وضع الوقوف داخل الاجتماع الدوري لجميع أفراد طاقم الخدمة في الشكل التالي :

نظام الوقوف أثناء الاجتماع الدوري

❖ مدير المطعم

رئيس قادة المحطات

ق١ ق٢ ق٣ ق٤ — قادة المحطات

م١ م٢ م٣ م٤ م٥ م٦ م٧ م٨ — طاقم المضيفين

م.م١ م.م٢ م.م٣ م.م٤ — طاقم مساعدي المضيفين

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٢. تسجيل الحضور والغياب:

يقوم مدير المطعم أو مساعده (رئيس قادة المحطات) بتسجيل الحضور والغياب بالنداء على أفراد طاقم الخدمة بدءاً بقادة المحطات ثم المضيفين ثم مساعدي المضيفين. ويلزم الحضور تماماً عند بدء الاجتماع الدوري تماماً وذلك لإمكانية تطبيق نظام الحسم عند وصول فرد الخدمة متأخراً بعد بدء الاجتماع أو في حالة غيابه بدون اعتذار يقبله مدير المطعم.

٣. التدقيق على النظافة الشخصية وحسن المظهر:

يقوم مدير المطعم بالتدقيق على النظافة الشخصية لأفراد الخدمة وحسن مظهرهم وذلك يشمل: نظافة الزي وترتيبه وموافقته للنظام المتبع بالمطعم، و نظافة الأيدي، و نظافة وقص الأظافر، و قص ونظافة الشعر، نظافة الحذاء وتلميعه، و نظافة الأسنان، و عدم انبعاث رائحة كريهة من الفم أو من الجسم، عدم وضع الحلي مثل الخواتم أو السلاسل أو ما شابه ذلك.

٤. مناقشة مشكلات حدثت في الوردية السابقة:

يلقي مدير المطعم أو مساعده بعض الملحوظات عن مشكلات نتجت عن عمليات التشغيل خلال الوردية السابقة (في اليوم السابق). ويقوم بشرح هذه المشكلات مع إيضاح أسباب حدوثها ومناقشتها مع المتسببين لها من أفراد طاقم الخدمة. وإيضاح الطرق الواجب اتباعها لتجنبها مرة أخرى في الوردية الحالية أو ما يليها في المستقبل، كما يستمع لملحوظات أفراد الخدمة عن مشكلات أخرى أو أية ملحوظات أو شكاوى من الزبائن ويعطى لطاقم الخدمة أيضاً المجال لبيان اقتراحاتهم ووضع حلول لهذه المشكلات لتجنبها وعدم حدوثها مرة أخرى.

٥. إعطاء التعليمات:

يقوم مدير المطعم أو مساعده بإعطاء التعليمات الخاصة بنظام التشغيل والمهام المطلوب تنفيذها، والتي يمكن أن تشمل التعاميم الداخلية والخارجية التي لها ارتباط بواجبات طاقم الخدمة المطلوب تنفيذها أثناء تشغيل الوردية. أو تلك الصادرة مباشرة من إدارة المطعم مثل تحسين الأداء في عمليات خدمة الزبائن، و طرق وإجراءات دفع مبيعات إضافية معينة على القائمة، و التركيز على تطبيق مهام معينة موضحة باللائحة الداخلية للمطعم، إلخ.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

وتجدر الإشارة هنا إلى أن المضيف الكفء والمتميز هو الذي ينصت إلى هذه التعليمات جيداً ويدونها في ورقة خاصة تساعده بعد ذلك عند الرجوع إليها ، وتنفيذ ما بها بالأساليب والمعايير المطلوبة والمتوافقة مع نظام المطعم ولوائحه. كما عليه أيضاً أن يستفسر عن أية تعليمات غير مفهومة من مدير المطعم أو مساعده وذلك لتفادي أي انحرافات في التنفيذ لا ترغبها الإدارة. وعليه أن يرتب تنفيذ التعليمات الموجهة إليه وفقاً لأهميتها والوقت المحدد لتنفيذها.

٦. توزيع طاقم الخدمة على المحطات:

يقوم مدير المطعم أو مساعده بتوزيع طاقم الخدمة على محطات الخدمة Stations وفق جدول العمل اليومي Daily Work Schedule فيقوم بالنداء أولاً على قادة المحطات وأرقام المحطات التي سيتولون مسؤولية إدارتها ثم يقوم بالنداء على أسماء المضيفين وأرقام المحطات التي سوف يعملون بها ، وكذلك الحال بالنسبة لمساعدي المضيفين. ثم يقوم قادة المحطات بتوزيع الأعمال والمهام والواجبات على المضيفين ومساعديهم للاستعداد لبدء الوردية واستقبال وخدمة زبائن المطعم. و يجب أن يقوم هؤلاء المضيفين ومساعديهم بكل ما يطلب منهم من تعليمات سواء خلال الاجتماع الدوري أو تلك الصادرة مباشرة من قائد المحطة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

اختبار ذاتي رقم (٥)

س ١ / عرف الاجتماعات الدورية ؟

س ٢ / ماهي النقاط الهامة التي تؤخذ في الاعتبار عند التدقيق على النظافة الشخصية في الاجتماع الدوري؟

س ٣ / كيف يتم توزيع طاقم الخدمة على المحطات داخل المطعم ؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٥)

ج١ / هي اجتماعات قصيرة تبدأ خلال عشرة إلى خمسة عشر دقيقة قبل بدء الوردية. و هي تعتبر غاية في الأهمية لذا يجب على المضيف حضورها في المواعيد التي يحددها مدير المطعم.

ج٢ / نظافة الزي وترتيبه وموافقته للنظام المتبع بالمطعم، و نظافة الأيدي، و نظافة وقص الأظافر، و قص ونظافة الشعر ، و نظافة الحذاء وتلميعه، و نظافة الأسنان، و عدم انبعاث رائحة كريهة من الفم أو من الجسم، و عدم وضع الحلي مثل الخواتم أو السلاسل أو ما شابه ذلك.

ج٣ / يقوم مدير المطعم أو مساعده بالنداء أولاً على قادة المحطات وأرقام المحطات التي سيتولون مسؤولية إدارتها ثم يقوم بالنداء على أسماء المضيفين وأرقام المحطات التي سوف يعملون بها ، وكذلك الحال بالنسبة لمساعدي المضيفين. ثم يقوم قادة المحطات بتوزيع الأعمال والمهام والواجبات على المضيفين ومساعديهم للاستعداد لبدء الوردية واستقبال وخدمة زبائن المطعم.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

إجراءات تنفيذ التعليمات

الجدارة :

- ينفذ المضيف التعليمات التي تبلغ له بواسطة مدير المطعم أو من ينوب عنه في الاجتماعات الدورية لضمان تقديم خدمات مميزة.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- الإجراءات التي يجب أن تتبع عند القيام بتنفيذ التعليمات.
- الارتباط بين دقة تنفيذ التعليمات والنجاح والتفوق في العمل.
- أهمية تقييم الأداء بعد تنفيذ التعليمات.

الوقت المتوقع للتدريب:

٣٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

دفتر الملحوظات

آلة تصوير

هاتف

دباسة

خرامة

قرطاسية

ملفات

سلة مهملات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة توضيح أهمية تنفيذ المضيف للتعليمات المبلغة له أثناء الاجتماعات الدورية، والإجراءات الواجب اتباعها لتنفيذ هذه التعليمات بدقة. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة أهمية تنفيذ التعليمات والإجراءات التي يجب عليه اتباعها حتى لا يقع في الأخطاء ولا يحيد عن معيار الأداء_الموضوع من قبل الإدارة.

إجراءات تنفيذ التعليمات

كما أوضحنا في الوحدة السابقة أنه يجب على المضيف أن يعمل على حضور الاجتماعات الدورية في الوقت المحدد من قبل إدارة المطعم وذلك لأهمية ما يتخذ فيها من إجراءات ومن أهمها التعليمات التي يوجهها مدير المطعم أو مساعده إلى أفراد طاقم الخدمة. و بعد انتهاء الاجتماع وتوزيع طاقم الخدمة على المحطات يقوم المضيف بمراجعة التعليمات التي قام بتسجيلها ويقوم بترتيبها وفق أهميتها وموعد الانتهاء منها.

وهناك إجراءات هامة يجب أن تتبع عند القيام بتنفيذ التعليمات و هي كما يلي:

أ. تحديد التعليمات الموجهة:

يجب على المضيف أن يحدد أولاً ما هي التعليمات المسؤول عن تنفيذها وأن يستوعبها وأن يتفهم ما الأهداف المقصودة من تحقيقها وفائدتها بالنسبة للإدارة وللأداء العام للمطعم.

ب. تنظيم تنفيذ التعليمات:

يعنى بالتنظيم هنا ترتيب تنفيذ التعليمات حسب أولويات العمل من حيث أهميتها وتوقيت تنفيذها. وتحديد كيفية التنفيذ وعدد الأشخاص (الزملاء أو المساعدين) الذين سوف يستعان بهم لتنفيذ المهام المطلوبة.

ج. دقة تنفيذ التعليمات:

تعمل معظم المنشآت الفندقية الناجحة وفق أنظمة ومعايير محددة للأداء . وذلك يُلزم المضيف أن يتحرى الدقة التامة عند تنفيذ التعليمات الموجهة إليه ولا يحيد عن معيار الأداء الموضوع من قبل الإدارة. فيجب عليه أن يحسن ويتقن أدائه للمهام وأن يعرف جيداً أن دقة تنفيذه للتعليمات المطلوبة سوف يؤدي به إلى النجاح و التفوق في عمله. هذا بالتالي يؤدي إلى نجاح إدارة الفندق في الوصول إلى أهدافها وتحقيق ثبات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

معيار الأداء الذي تتطلع إليه. وعليه أيضا أن يأخذ في الاعتبار أن أدائه في تنفيذ التعليمات سوف يدقق من قبل مديره المباشر (قائد المحطة) وفي كثير من الأحيان يتم التدقيق المباشر بواسطة مدير المطعم أو مساعده.

د. تقييم أداء تنفيذ التعليمات:

المضيف الناجح هو الذي يُقيَم أدائه بعد تنفيذ التعليمات الموجهة إليه. فعليه أن يُعلم على التعليمات التي قد انتهى من تنفيذها وأن يكتب ملحوظاته عن أدائه وأن يعرف مدى نجاحه أو إخفاقه في تحقيق هذه التعليمات،أو الصعوبات التي واجهته. و أهمية تقييم الأداء تتركز في معرفة أسباب النجاح وبالتالي الاستمرار في العمل بها وتنميتها للأداء أفضل، أو معرفة أسباب الإخفاق أو الصعوبات لإيجاد أفضل الطرق لمنع حدوثها عند تنفيذ التعليمات مستقبلاً. وعليه أن يقدم تقريراً شفهياً أو كتابياً لمديره المباشر عما تم إنجازه مع الإشارة إلى أي مشاكل أو صعوبات واجهته لكي تطرح وتناقش في الاجتماعات الدورية المستقبلية.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

اختبار ذاتي رقم (٦)

س ١ / ماهي المهام التي يجب على المضيف القيام بها فور انتهاء الاجتماع الدوري ؟

س ٢ / اذكر الإجراءات الهامة التي يجب اتباعها عند القيام بتنفيذ التعليمات؟

س ٣ / لماذا يلزم على المضيف تحري الدقة في تنفيذه للتعليمات المطلوبة ؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٦)

ج١ / يقوم بمراجعة التعليمات التي قام بتسجيلها ،ثم يقوم بترتيبها وفق أهميتها وموعد الانتهاء منها.

ج٢ / ـ تحديد التعليمات الموجهة
ـ تنظيم تنفيذ التعليمات
ـ تنفيذ التعليمات بدقة
ـ تقييم أداء تنفيذ التعليمات

ج٣ / إن دقة تنفيذه للتعليمات المطلوبة سوف يؤدي به إلى النجاح و التفوق في عمله، هذا بالتالي يؤدي إلى نجاح إدارة الفندق في الوصول إلى أهدافها وتحقيق ثبات معيار الأداء الذي تتطلع إليه.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

التدريب وأهميته للمضيف

الجدارة :

- معرفة أنواع البرامج التدريبية المقدمة في الفنادق والحرص على حضورها للنهوض بمستوى الأداء.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- أنواع البرامج التدريبية المقدمة بالفنادق والمطاعم.
- أهمية البرامج التدريبية في تطوير مهارات وقدرات العاملين بالمطاعم.
- إجراءات حضور البرامج التدريبية.
- قاعات التدريب بمنشآت الضيافة و تجهيزاتها.

الوقت المتوقع للتدريب:

٦٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

قاعة للدراسة

تلفاز

فيديو/ مشغل أقراص فيديو مدمجة

شاشة عرض كبيرة.

أجهزة حاسب آلي.

طابعة

شرائط فيديو تدريبية في مجالات مختلفة متعلقة بصناعة الضيافة.

أقراص مدمجة تدريبية.

مكتبة تضم العديد من الكتب والمجلات المهنية المتخصصة.

إنترنت .

جهاز عرض الشرائح .

جهاز عرض شفافيات.

جهاز عرض معلومات الحاسب الآلي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة توضيح أهمية التدريب في تطوير قدرات المضيف ورفع مستوى أدائه، و العوامل التي غالبا ما تؤثر في نوعية البرامج التدريبية المقدمة بالمنشآت الفندقية والمطاعم. كما نستعرض أهم أنواع البرامج التدريبية المقدمة بالمنشآت الفندقية والمطاعم لتطوير مهارات أطقم الخدمة بها. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة أهمية التدريب و أنواع البرامج التدريبية التي يجب الاستفادة منها لتطوير مهاراته وتحسين أدائه داخل المطعم.

التدريب و أهميته للمضيف:

تهتم كثير من المنشآت الفندقية بتدريب العاملين والمديرين لديها لتطوير قدراتهم ورفع مستوى أدائهم. فهي تعتبر أن التدريب الجيد يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة مما يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات وهامش الربح الذي تنشده. و إن مدى نجاح أي منشأة فندقية يقاس دائماً بمدى جودة الخدمات بالإضافة إلى مهارات وقدرات العاملين الذين يقدمون هذه الخدمات. و استناداً إلى ذلك فالمضيف الذي يرغب التميز في عمله عليه أن يطور من قدراته ومهاراته عن طريق الالتزام بحضور البرامج التطويرية والتدريبية التي يقدمها الفندق أو المطعم الذي يعمل به. غير أن المنشآت الفندقية والمطاعم تختلف في نوعية البرامج التدريبية التي تقدمها وذلك يمكن أن يرجع إلى عدة عوامل:

١. مستوى الفندق وجودة الخدمات التي تقدم به :

الفنادق ذات المستوى الأعلى غالباً ما تهتم بمجال تدريب العاملين لديها لأنها تعتمد على تميز جودة الخدمات التي تقدم بها كأحد ركائز نجاحها واستمرارها في المنافسة.

٢. الأهداف الاستراتيجية للإدارة:

كثيراً من الإدارات الفندقية وإدارات المطاعم تضع التدريب كأحد أهدافها الاستراتيجية لاتخاذ مكانة أفضل في ظل المنافسة القوية في السوق. فتقوم بإعداد البرامج التدريبية المتنوعة والتي يمكن أن تمتد لفترات طويلة بهدف تطوير قدرات ومهارات العاملين للوصول بهم إلى مستوى الأداء وجودة الخدمة الذي تنشده والذي تستطيع به أن تحتفظ بأكبر عدد ممكن من العملاء الدائمين لديها.

٣. المبالغ المالية المخصصة للتدريب:

إن المنشآت الفندقية والمطاعم التي تتميز بقوة مركزها المالي وتعدد مصادر الدخل بها تستطيع أن تقدم العديد من البرامج التدريبية المتنوعة للعاملين بها فبعضها يكون لديه قسم تدريب يتبع لإدارة الموارد البشرية والبعض الآخر يستعين بمدربين خارجيين يقومون بمهام التدريب نظير مبالغ مالية تدفع لهم. و تقل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

برامج التدريب في عددها ونوعها أو تتلاشى تماماً في بعض المنشآت الفندقية أو المطاعم إما لضعف مركزها المالي أو لتعثر مصادر الدخل بها.

أنواع البرامج التدريبية المقدمة بالفنادق أو المطاعم:

تتنوع برامج التدريب المقدمة بالفنادق والمطاعم غير أن جميعها يهدف إلى تطوير مهارات وقدرات العاملين وتحسين أدائهم أثناء العمل لكسب رضاء أكبر عدد من الزبائن، ويمكن إيضاح أهم أنواع البرامج التدريبية التي يجب على المضيف أن يستفيد منها لتطوير مهاراته وتحسين أدائه كما يلي:

١. برامج خدمة العملاء: Customer Service

هذه البرامج هامة جداً خاصة في صناعة الضيافة لأنها ترتكز أساساً على مستوى وجودة الخدمة التي يقدمها المضيف مباشرة إلى زبائن المطعم. وتهدف غالبية هذه البرامج إلى تعريف المضيف بالطرق المستخدمة لتحسين جودة الخدمة المقدمة، والسلوك الأمثل الواجب تطبيقه دائماً في التعامل المباشر مع العملاء، وأفضل الأساليب والإجراءات الواجب اتباعها لحل أي مشكلات أو ملحوظات لدى العملاء وكيفية إرضائهم تماماً قبل مغادرتهم الفندق أو المطعم.

٢. برامج الإسعافات الأولية: First Aid

تهتم كثيراً من المنشآت الفندقية والمطاعم بتقديم برامج الإسعافات الأولية لتعريف طاقم الخدمة لديها بالإجراءات والخطوات الواجب اتباعها سريعاً عند إصابة الزبائن بمشاكل صحية مفاجئة أثناء تناولهم الأطعمة أو المشروبات مثل: صعوبة في التنفس، و الاختناق نتيجة لصعوبة في البلع، و الإصابة بجروح نتيجة استخدام معدات الخدمة مثل الشوك والسكاكين أو الكاسات. بالإضافة إلى إجراءات الإسعافات الأولية الصحيحة للإصابات التي يمكن أن تحدث للأطفال.

٣. برامج تنشيط المبيعات: **Sales Promotion**

تقدم المنشآت الفندقية أيضاً برامج لتطوير كفاءة طاقم الخدمة في العمل على زيادة المبيعات من الأطعمة والمشروبات المعروضة على القائمة. ومن أهم أهداف تنشيط المبيعات هو زيادة متوسط المبلغ الذي يدفعه العميل. فمثلاً يمكن أن يكون متوسط قيمة الفاتورة في مطعم ما هو ٢٠ ريالاً للزبون الواحد، غير أن طاقم الخدمة باستخدامه لأساليب تنشيط المبيعات يمكن أن يقنع الزبون بطلب صنف آخر أو أكثر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من القائمة وبالتالي يرتفع متوسط الفاتورة من ٢٠ ريالاً إلى ٣٠ ريالاً مثلاً. فالتدريب هنا هام جداً للمنشأة لأنه الأداة التي يمكن بواسطتها تفعيل أداء طاقم الخدمة لزيادة حجم المبيعات وبالتالي زيادة الإيرادات المالية المحققة.

٤. برامج البيع بالاقتراح: Suggestive Selling

إن كثيراً من زبائن المطاعم لا يعرفون تحديدا ما يرغبون في طلبه من الأصناف المعروضة على القائمة فيستشيرون المضيف عن أفضل الأصناف التي يمكن اقتراحها لهم. وفي كثير من الأحيان ونتيجة لضعف التدريب في هذا المجال، تكون إجابة المضيف أن جميع الأصناف المقدمة جيدة ولا يقترح أي صنف معين، فيزيد ذلك من الأمر تعقيداً، مما يعطي انطباعاً سالباً على رأيهم بالفندق أو المطعم وجودة الخدمة ومهارة العاملين به. و لذلك فبرامج البيع بالاقتراح هامة جداً لتطوير قدرات المضيف، وهي تهدف أولاً إلى تعريف المضيف جيداً وتفصيلياً بالأصناف التي تقدم على القائمة، وهامش الربح الذي يحققه كل صنف على حدة. فمثلاً هناك بعض الأصناف على القائمة يدرب طاقم الخدمة على اقتراحها عند عدم معرفة الزبون ما يطلبه، هذه الأصناف تحقق هامشاً ربحياً مرتفعاً نظراً لقلة تكلفة إنتاجها وارتفاع سعرها على القائمة هذا من جانب وشهرتها من جانب آخر. و هناك أصنافاً أخرى لا يجب على المضيف اقتراحها للزبائن نظراً لقلة هامش الربح الذي تحققه نتيجة لارتفاع تكلفة إنتاجها وقلة سعرها على القائمة.

٥. برامج تطوير المهارات اللغوية: Developing Language Skills

تعتبر برامج تطوير المهارات اللغوية من أهم البرامج التدريبية التي يجب على المضيف الاستفادة منها للنهوض بمستوى أدائه خاصة أن طبيعة عمله تحتم عليه التعامل المباشر مع العملاء باختلاف جنسياتهم ولغاتهم. ومعظم الإدارات الفندقية وسلاسل المطاعم الكبرى تقدم هذه النوعية من البرامج التدريبية وخاصة في اللغات الأجنبية الأكثر تداولاً على مستوى العالم مثل "اللغة الإنجليزية". فأهمية هذه البرامج تتمثل في تطوير قدرات المتدربين في الاستماع والكتابة والقراءة باللغات الأجنبية. و ذلك يرجع إلى أن أهم ما يميز المضيف الناجح في عمله هو مدى تفوقه في التواصل مع الزبائن، فهو يستخدم لغاتهم في الترحيب بهم والتحدث إليهم، ويستمع إليهم جيداً ويفهم تماماً ما يطلبوه دون أي أخطاء. وفي كثير من شركات إدارة الفنادق العالمية تستخدم اللغة الأجنبية(خاصة الإنجليزية) في كتابة طلبات الزبائن على نموذج الطلب Captain Order الذي يرسل بعد ذلك إلى المطبخ، كما تستخدم اللغة الأجنبية أيضاً في ملء العديد من النماذج الرقابية و الخاصة بعمليات تشغيل المطاعم. ذلك بالإضافة إلى استخدام اللغة الأجنبية في قراءة العديد من التعاميم والنماذج المستخدمة في مجال العمل. ويمكن للمضيف أيضاً أن يطور من مهاراته

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اللغوية ليس فقط في اللغة الإنجليزية ولكن أيضاً في لغات أجنبية أخرى مثل الفرنسية أو الألمانية أو إحدى اللغات الآسيوية. و مما لا شك فيه أن تطوير المضيف لقدراته اللغوية في إحدى اللغات الأجنبية أو أكثر يضيف إلى خبراته ومهاراته ويميزه في عمله.

٦. برامج الصحة العامة والنظافة الشخصية: Public Health & Personal Hygiene

من أهم مقومات المضيف الناجح اهتمامه الدائم بنظافته الشخصية ومظهره العام، وتطبيقه لقواعد وإجراءات الصحة العامة أثناء تأدية عمله داخل المطعم. ولذلك الكثير من الفنادق والمطاعم التي تتميز بجودة الخدمة تقدم العديد من الدورات والبرامج التدريبية في هذا المجال. لأنها تعتبر أن جميع أفراد طاقم الخدمة هم جزء لا يتجزأ من المظهر العام المكون للمطعم، كما أنها تفهم جيداً أن نجاحها لا يبنى فقط على نظافة ما تقدمه من أغذية ومشروبات ولكنه يرتكز أيضاً على نظافة وحسن مظهر القائمين على خدمة هذه الأصناف إلى الزبائن. ولذلك يجب على المضيف أن يحضر مثل هذه البرامج التدريبية التي يستفيد منها في عمله . فهذه البرامج التدريبية تتناول العديد من الموضوعات مثل: الإجراءات والقواعد الواجبة للنظافة الشخصية، خطورة الميكروبات والطرق التي تنتقل بها إلى الأغذية والمشروبات، و الإجراءات الواجب اتباعها عند خدمة الأغذية والمشروبات لتجنب حدوث التلوث بالتمرير، طرق الاحتفاظ بنظافة الوجبات والمشروبات المقدمة من وقت تجهيزها وإعدادها بالمطابخ حتى خدمتها إلى الزبائن.

إجراءات حضور البرامج التدريبية المقدمة بالفنادق والمطاعم:

على المضيف أن يعرف جيداً ما هي جوانب الضعف لديه: هل يجب أن يطور قدراته اللغوية في أحدى اللغات الأجنبية مثلا؟، أو هل يريد أن يطور مهاراته في أساليب البيع التي يتبعها مع الزبائن؟، إلخ. وعليه أيضاً أن يسأل إدارته عن أنواع البرامج التدريبية التي يقدمها الفندق أو المطعم الذي يعمل به. ثم يقوم باختيار الدورة التي يرغب الالتحاق بها لتطوير مهاراته التي تساعده في تأدية عمله بكفاءة عالية.

ونود أن نؤكد هنا أن على المضيف الالتزام بحضور جميع المحاضرات التي يشملها البرنامج التدريبي نظراً لطبيعة قصر مدة هذه البرامج، فغالباً ما يكون لكل محاضرة أهداف معينة ومحتوى هام من الصعب تعويضه بعد ذلك من قبل المدرب أو المحاضر. كما أن على المضيف الاستماع جيداً إلى المعلومات الهامة الصادرة من المدرب أو من الوسائل السمعية والبصرية التدريبية المستخدمة. وعليه أن يدون هذه المعلومات بالإضافة إلى ملحوظاته، وأن يناقشها مع المدرب أو مع مديره المباشر من أجل أن يستوعبها وأن يتفهمها جيداً.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وبعد انتهاء المضيف من البرنامج التدريبي عليه أن يكتب تقريراً مفصلاً عن أهداف البرنامج ومحتواه ونقاط القوة التي استفاد منها في تطوير مهاراته. كما أن عليه أيضاً ذكر نقاط الضعف التي واجهها في البرنامج وذلك لتعريف الإدارة بها لكي تتجنبها في البرامج التدريبية مستقبلاً.

قاعات التدريب بمنشآت الضيافة: Training Rooms

كثير من المنشآت الفندقية وشركات الضيافة الكبرى يكون لديها قاعات خاصة لتدريب العاملين بها. وتختلف أحجام وسعة هذه القاعات باختلاف أحجام هذه المنشآت ومدى أهمية التدريب في أهدافها الاستراتيجية. وتشمل هذه القاعات العديد من التجهيزات والأدوات التي يمكن إيضاحها كما يلي:

١. طاولة اجتماعات
٢. مقاعد للمتدربين
٣. تلفاز
٤. فيديو/ مشغل أقراص فيديو مدمجة
٥. شاشة عرض كبيرة.
٦. أجهزة حاسب آلي.
٧. طابعة
٨. شرائط فيديو تدريبية في مجالات مختلفة متعلقة بصناعة الضيافة.
٩. أقراص مدمجة تدريبية.
١٠. مكتبة تضم العديد من الكتب والمجلات المهنية المتخصصة في المجال .
١١. إنترنت .
١٢. جهاز عرض الشرائح .
١٣. جهاز عرض شفافيات.
١٤. جهاز عرض معلومات الحاسب الآلي .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

اختبار ذاتي رقم (٧)

س ١ / ماهي العوامل التي تؤثر في نوعية البرامج التدريبية المقدمة بالفنادق؟

س ٢ / اذكر أربعة من البرامج التدريبية التي يمكن أن تقدم بالفنادق والمطاعم ؟

س ٣ / لماذا تهتم المنشآت الفندقية بتقديم برامج تطوير المهارات اللغوية لطاقم الخدمة بها؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٧)

ج١ / ـ مستوى الفندق وجودة الخدمات التي تقدم به
ـ الأهداف الإستراتيجية للإدارة
ـ المبالغ المالية المخصصة للتدريب

ج٢ / ـ برامج خدمة العملاء
ـ برامج الإسعافات الأولية
ـ برامج تطوير المهارات اللغوية
ـ برامج الصحة العامة والنظافة الشخصية

ج٣ / - لأن طبيعة عمل المضيف تحتم عليه التعامل المباشر مع العملاء باختلاف جنسياتهم ولغاتهم.

- أهم ما يميز المضيف الناجح في عمله هو مدى تفوقه في التواصل مع الزبائن، فهو يستخدم لغاتهم في الترحيب بهم والتحدث إليهم.
- اللغة الأجنبية(خاصة الإنجليزية) تستخدم في كتابة طلبات الزبائن على نموذج الطلب Captain Order الذي يرسل إلى المطبخ.
- و تستخدم في ملء العديد من النماذج الرقابية و الخاصة بعمليات تشغيل المطاعم.
- و تستخدم في قراءة العديد من التعاميم والنماذج المستخدمة في مجال العمل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

مكونات الغذاء و التغذية السليمة

الجدارة :

- معرفة مكونات الغذاء والتغذية السليمة والحرص على تقديم وجبات صحية متوازنة غذائياً للزبائن.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- العناصر الغذائية التي يتكون منها الغذاء.
- أهمية تقديم أطباق صحية ومتوازنة غذائياً لزبائن المطعم.
- مجموعات الاحتياج الغذائي اليومي.
- السعرات الحرارية.

الوقت المتوقع للتدريب:

٤٥ دقيقة

الوسائل المساعدة:

جهاز حاسب آلي

إنترنت

كتب و مراجع في مجال التغذية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة شرح أهمية تقديم وجبات صحية و متكاملة غذائيا في الفنادق و المطاعم،و العناصر الغذائية الهامة التي يتكون منها الغذاء، بالإضافة إلى إيضاح مجموعات الأغذية التي تمثل الاحتياج الغذائي للجسم. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة الجوانب الهامة الخاصة بالتغذية السليمة و أهمية توازن الوجبات المقدمة داخل المطعم

مكونات الغذاء و التغذية السليمة :

هناك اتجاهات عديدة اليوم لدى قطاع كبير من العامة ورواد المطاعم نحو تناول الأغذية الصحية والطازجة وذلك لتجنبهم الأمراض التي تنتج عن تناول الأغذية السيئة وغير الصحية. ولذا يجب على المضيف أن يتعرف على بعض الجوانب الهامة الخاصة بالتغذية وتطبيقاتها على قوائم الطعام والمشروبات المقدمة داخل المطاعم والفنادق.

العناصر الغذائية :

يتكون الطعام من مكونات كيميائية تسمى بالعناصر الغذائية. و هي سبعة عناصر رئيسة يحتاجها جسم الإنسان ولابد أن تكون متوافرة باتزان في الوجبات التي يتناولها حتى يستطيع الاستفادة بها في الأنشطة الجسمية كالطاقة، و النمو، و استبدال الخلايا، وعمليات تنظيم أنشطة الجسم الأخرى كالسمع والبصر والذاكرة وغيرها. وتعتمد كمية العناصر الغذائية التي يحتاجها جسم الإنسان في الطعام الذي يتناوله على عوامل هامة مثل: العمر، و الجنس، و نوع النشاط الجسمي والذهني، والحالة الصحية. فالأطفال يحتاجون أكثر إلى العناصر الغذائية التي تساعدهم على النمو، والرياضيون يحتاجون إلى وجبات غذائية عالية السعرات الحرارية لتدعيم الطاقة التي يحتاجونها أثناء ممارسة الرياضة، والشيوخ وكبار السن يحتاجون إلى الوجبات الخفيفة قليلة الدهون والمغذية لهم في نفس الوقت. ونستعرض العناصر الغذائية التي يحتاجها جسم الإنسان كالآتي:

١.البروتينات: Protein

تعتبر البروتينات واحدة من أهم العناصر الغذائية التي لا بد أن تتوافر بالأغذية التي يتناولها الإنسان. فيحتاجها الجسم في عمليات النمو وتغيير الأنسجة واستبدال خلايا الدم بصفة دورية. بالإضافة إلى أهميتها في كثير من العمليات والأنشطة الجسمية الأخرى. ويتكون البروتين من عدة أحماض أمينية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ضرورية للإنسان يتم الاستفادة منها داخل الجسم، ومن أهم مصادر البروتين : اللحوم ، و الطيور، و الأسماك، و الحليب، و الجبن والبيض. كما يتواجد البروتين أيضاً بكميات أقل في الخضروات والفواكه والمنتجات الزراعية الأخرى مثل الحبوب والبقوليات، غير أنه يكون غير كامل بمعنى أنه لا يحتوي على أحد أو أكثر من الأحماض الأمينية الضرورية لجسم الإنسان.

٢.النشويات: Carbohydrates

تعتبر النشويات مصدر الطاقة للجسم البشري. والطاقة هامة للإنسان لمباشرة عمليات وأنشطة الجسم المختلفة مثل الحركة والهضم والتنفس وغيرها من الأنشطة الجسمية الأخرى. ويمكن الحصول على هذا العنصر الغذائي الهام عن طريق تناول الخضروات والفاكهة والخبز والحبوب والبقوليات.

٣.الدهون: Fats

هي أحد مصادر الطاقة التي يحتاجها جسم الإنسان. كما تستخدم الدهون لتخزين بعض الفيتامينات داخل الجسم البشري مثل: فيتامين أ ، د ، وهـ. وتتواجد الدهون في منتجات الألبان مثل الزبد والسمن الحيواني، و الحليب كامل الدسم، و الجبن، و القشدة، كما تتواجد أيضاً في اللحوم والبيض والزيوت النباتية. وتحتوي الدهون الحيوانية على الأحماض الدهنية المشبعة، وقد لوحظ طبياً أن هناك ارتباطاً بين ظهور أمراض القلب والشرايين وهذه الأحماض، وينصح الأطباء بالتقليل من الأغذية التي تحتوي على نسب عالية من الدهون الحيوانية لتجنب هذه الأمراض. ووضعت كثيرا من شركات الفنادق العالمية هذا في الاعتبار عند تخطيط قوائم الطعام بحيث تقدم الأغذية الصحية قليلة الدهون الحيوانية وأيضاً التقليل منها في عمليات الطهي والاستيعاض عنها باستخدام الزيوت النباتية والمكونات الغذائية الأخرى.

٤.الفيتامينات: **Vitamins**

تعتبر الفيتامينات هامة لتنظيم أداء وظائف الجسم البشري، فهي تساعد في عمليات النمو، و الهضم، و مقاومة الأمراض، و النشاط الذهني، وغيرها من الوظائف الهامة. و تعتبر الخضروات والفاكهة الطازجة بأنواعها المختلفة من أهم مصادر الفيتامينات الضرورية للإنسان. ويجدر الإشارة هنا أن الفيتامينات من أكثر العناصر الغذائية تأثرا بعمليات الطهي فالفيتامينات تدمر سريعاً بتعرضها للحرارة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والتسخين. ولذلك فلا بد من تقديم الخضروات والفاكهة الطازجة إلى جانب الوجبات المطهية وذلك لتعويض الفاقد من الفيتامينات وتوازن الوجبات المقدمة لزبائن المطعم.

٥. المعادن: Minerals

هي أحد العناصر الغذائية التي يجب أن تتوافر في غذاء الإنسان. وهي مسؤولة عن بناء العظام والأسنان وخلايا الجسم الأخرى. وتدخل في عمليات ضبط كمية المياه داخل الخلايا، وتساعد في الوظائف العصبية والعضلية. وهناك العديد من المعادن اللازمة لجسم الإنسان، كالكالسيوم، و الفوسفور، و الصوديوم، الحديد، و الزنك، و البوتاسيوم وغيرها. وتتوافر المعادن في كثير من الأغذية مثل: منتجات الألبان، و الخضروات الورقية، و الأسماك، و القشريات البحرية، و صفار البيض، و ملح الطعام، و اللحوم، و الطيور والبقوليات.

٦. الماء: Water

يعتبر الماء أحد المكونات الرئيسة لخلايا الجسم والدم والسوائل الجسمية الأخرى. ويكون حوالي ٦٠٪ من جسم البالغ و٧٠٪ من جسم الطفل الرضيع. ويستطيع الإنسان أن يعيش فترة أطول بدون غذاء عن معيشته دون ماء. ولذلك يعتبر الماء عنصر غذائي هام لجسم الإنسان. وللماء وظائف عديدة داخل جسم الإنسان، فهو يساعد الجسم على التخلص من الفضلات والسموم عن طريق الرئتين والكلى والجلد. وينظم الماء درجة حرارة جسم الإنسان ويساعد في عمليات التنفس.

كما يسهل عمليات بلع الطعام وسهولة حركات المفاصل وغيرها من العمليات الجسمية الهامة. ويجب على الشخص البالغ أن يتناول ما بين ستة إلى ثمان أكواب من الماء يومياً، وذلك لتعويض كمية الماء المماثلة التي يفقدها الإنسان يومياً نتيجة للعمليات والأنشطة الجسمية اليومية مثل التنفس، و تعرق الجلد، و التخلص من فضلات الجسم وغيرها.

٧ - الألياف: Fiber

هى عنصر غذائي آخر يجب أن يتوافر في غذاء الإنسان والألياف هي إحدى مكونات النبات وتختلف كمية الألياف داخل النباتات وفق أنواعها وتأتي أهمية الألياف وتواجها في الغذاء الإنساني من كونها تساعد في عمليات الهضم وإخراج الفضلات كما ثبت أنها تقي من أمراض كثيرة يمكن أن يتعرض لها الإنسان. وتتواجد الألياف في الحبوب الكاملة، و بر القمح، و الخضروات والفاكهة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التغذية السليمة :

تعتبر التغذية السليمة هامة جداً لضمان صحة الإنسان وسلامته. فالجسم السليم والصحة الجيدة تعتمدان على سلامة واتزان وتكامل الوجبات التي يتناولها الإنسان. و إن عادات تناول الوجبات المتوازنة غذائياً تجعل الإنسان يؤدي عمله بنشاط ونجاح، وتساعده في مقاومة الأمراض، وتساهم في تحسين صورته ومظهره العام. و لذلك يجب أن يحرص مخططو قوائم الطعام بالفنادق و المطاعم على تقديم وجبات صحية و متوازنة غذائياً للزبائن.

الوجبات المتوازنة : Balanced Meals

هي الوجبات التي تحتوي على جميع العناصر الغذائية بكميات متوازنة. وتماشياً مع اتجاهات الزبائن نحو تناول وجبات مغذية تفيدهم في القيام بأنشطتهم اليومية، و يهتم العديد من مخططي الطعام بالمنشآت الفندقية والمطاعم بتقديم وجبات متوازنة غذائياً لإرضاء الزبائن وإشباع رغباتهم. والوجبة المتوازنة هي التي تحتوي على جميع العناصر الغذائية من بروتينات ، و نشويات، و دهون، و فيتامينات، و معادن، و ماء وألياف. ومثال على ذلك وجبة سمك مقلي تقدم مع أرز وخضار سوتية وشريحة من خبز البر، فهي تحتوي على البروتينات (السمك)، النشويات (أرز)، و الدهون(زيت قلي السمك وزبدة السوتية)، و الفيتامينات والمعادن (الخضار السوتيه) والألياف (خبز البر). وكذلك الحال بالنسبة لأصناف الساندويتشات المقدمة فلابد أن تكون هي الأخرى متوازنة غذائياً. فمثلاً: ساندويتش هامبورجر لا يحتوي إلا على قطعة هامبورجر لا يعتبر متوازن غذائياً، ولكن بإضافة شريحة من البصل والطماطم وكمية من الخس واستخدام خبز البر بدلاً من الخبز الأبيض يتوازن غذائياً.

مجموعات التغذية :

يمكن تقسيم الاحتياج الغذائي اليومي إلى ثلاث مجموعات هامة كالآتي:

مجموعة الطاقة : Energy Group

تشمل الأغذية التي تعطي الطاقة اللازمة لقيام الجسم البشري بالأنشطة الطبيعية اليومية مثل : القمح، و الأرز، و الذرة، و الشعير، و الدهون والزيوت، و البطاطس، والسكريات.

مجموعة بناء الجسم: Body Building Group

تحتوي على الأغذية التي تساعد في بناء الجسم ونموه مثل: الحليب، و منتجات الألبان، و البيض، و اللحوم، و الدواجن، و الأسماك.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مجموعة الوقاية: Protective Group

تشمل الأغذية التي تحمي الإنسان من الأمراض مثل الخضروات الورقية (الكرنب، و الجرجير، و الخس، و السبانخ، و الملوخية)، و الخيار، و البصل، و الطماطم، و البامية، و القرنبيط، و البروكلي، بالإضافة إلى أنواع البقوليات المختلفة. و كذا أنواع الفاكهة الطازجة مثل البرتقال، و الليمون، و المانجو، و التفاح، و الموز، و العنب وغيرها.

السعرات الحرارية: Calories

يحتاج جسم الإنسان للقيام بالأنشطة الطبيعية إلى طاقة، ومقدار هذه الطاقة يقاس بما يعرف بالسعرات الحرارية. ويختلف مقدار السعرات الحرارية حسب نوع الغذاء الأساسي الذي يتناوله الإنسان، فمثلاً جرام واحد من البروتينات الحيوانية أو النباتية يعطي ٤ سعرات حرارية، وكذا جرام واحد من الكربوهيدرات يعطي ٤ سعرات حرارية أيضاً. بينما جرام واحد من الدهون يعطي ٩ سعرات حرارية وهو بالتالي أكثر من ضعف السعرات الحرارية الناتجة من البروتين أو الكربوهيدرات. وبالتالي يلزم الإقلال من تناول الدهون عموماً وذلك للوقاية من السمنة المفرطة والعديد من أمراض القلب والشرايين وغيرها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اختبار ذاتي رقم (٨)

س ١ / اذكر العناصر الغذائية التي يتكون منها الطعام؟

س ٢ / ماهي أهم مصادر البروتين ؟

س ٣ /اذكر أهمية تواجد الألياف في غذاء الإنسان ؟

س ٤/ما مقدار السعرات الحرارية عن تناول الإنسان للعناصر الغذائية الآتية :

أ - ١٠٠ جرام من البروتينات

ب -١٠٠ جرام من الدهون

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٨)

ج١ / ـ البروتينات ـ النشويات ـ الدهون ـ الفيتامينات
ـ المعادن ـ الماء ـ الألياف

ج٢ / اللحوم ، و الطيور، و الأسماك، و الحليب، و الجبن و البيض.

ج٣ / - لكونها تساعد في عمليات الهضم وإخراج الفضلات، كما ثبت أنها تقي من أمراض كثيرة يمكن أن يتعرض لها الإنسان.

ج٤ / أ - ٤٠٠
ب -٩٠٠

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

وسائل و طرق حفظ الأغذية

الجدارة :

يلتزم المضيف باستخدام وسائل وطرق حفظ الأغذية الصحيحة لرفع مستوى أدائه أثناء العمل.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة.
- نقاط الخطر الحرجة خلال مراحل دورة الأغذية المختلفة.
- تطبيقات نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة على مراحل دورة الأغذية .
- تصحيح الأخطاء التي يمكن أن تحدث خلال مراحل دورة الأغذية.

الوقت المتوقع للتدريب:

٤٥ دقيقة

الوسائل المساعدة:

- دفتر
- قلم
- مقياس حرارة (خاص بالأغذية)
- معدات حفظ الأغذية الساخنة
- مبرد (ثلاجة تبريد)
- مجمد (ثلاجة تجميد) {فيزر }

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة توضيح أهمية تطبيق إدارة الأغذية لإجراءات الأمان الغذائي وحفظ الأغذية ضد الفساد أو التلوث. كما نستعرض نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة الذي يطبق على دورة الأغذية وما تتضمنه من مراحل بدءاً من استلام المواد حتى الخدمة، بالإضافة إلى أمثلة عن تطبيقات هذا النظام. كما يطبق أيضاً على عمليات التبريد و إعادة التسخين. وبعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة أهمية خدمة أغذية نظيفة و آمنة للزبائن و الإجراءات التي يجب عليه اتباعها لتحقيق هذا الهدف.

أهمية حفظ الأغذية

يُعنى بحفظ الأغذية و إبقائها صالحة للاستخدام الآدمي وعدم فسادها أو تلوثها حتى تقديمها لزبائن المطعم، وضمان أعلى درجات الجودة لعوامل اللون والرائحة والنكهة والشكل والتماسك ودرجة الحرارة والقيمة الغذائية.

فجانب حفظ الأغذية يعتبر من أهم الركائز التي يستند عليها نجاح أي منشأة تخدم الأغذية والمشروبات مها كان حجمها أو نوعها، فلا يمكن أن يسعد الزبائن بأطعمة ومشروبات ملوثة أو فاسدة تقدم إليهم حتى وإن كانت جذابة وشيقة في طريقة عرضها. فكثيراً من المطاعم والفنادق قد تكبدت غرامات مالية باهظة نتيجة لتقاعسها في تطبيق إجراءات الأمان الغذائي وحفظ الأغذية ضد الفساد أو التلوث.

نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة: Hazard Analysis Critical Control Point System

هو من الأنظمة الهامة التي يجب أن تطبق لتأمين الأغذية ضد التلوث داخل المنشأة. ويطبق هذا النظام على دورة الأغذية وما بها من مراحل بدءاً من عمليات الاستلام ثم التخزين ثم الصرف من المخازن ثم التحضير والتجهيز ثم العرض والانتظار (في حالة البوفيهات) ثم الخدمة. كما يطبق أيضاً على عمليات التبريد وإعادة التسخين.

وتطبيق هذا النظام يعتمد على تحليل وتحديد نقاط الخطر الحرجة (وهي النقاط التي عندها يكون هناك احتمالات كبيرة لتلوث الغذاء أو فساده) في كل مرحلة من مراحل دورة الأغذية ووضع الإجراءات التي من خلالها يمكن التحكم والسيطرة لمنع حدوثها، بالإضافة إلى تطبيق إجراءات تصحيح أي أخطاء أو مشاكل يمكن أن تؤثر سلباً على جودة الأغذية أو صلاحيتها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويمكن توضيح بعض الأمثلة عن تطبيقات هذا النظام خلال دورة الأغذية كالآتي:

مرحلة الاستلام (المرحلة الأولى في دورة الأغذية):

مثال:

- تحديد الصنف: اللحوم الحمراء
- نقاط الخطر الحرجة: التلوث أو الفساد
- إجراءات التحكم:
- يجب استلام اللحوم على درجة حرارة أقل من ٤° م
- التأكد من خلوها من أي روائح كريهة
- التأكد من عدم وجود أي ألوان غريبة بها مثل اللون الأزرق.
- أن لا يكون سطح اللحم لزجاً.
- نظافة مندوب التوريد والسيارة الناقلة للحوم ومنطقة الاستلام.
- إجراءات تصحيح الأخطاء:

رفض استلام اللحوم في (حالة عدم صلاحيتها) وإعادتها إلى المورد.

مرحلة التخزين (المرحلة الثانية):

مثال:

- تحديد الصنف : أغذية مطهوة مبردة
- نقاط الخطر الحرجة: التلوث
- إجراءات التحكم: تغطية الأغذية المطهوة المبردة بإحكام.
- تخزين الأغذية غير المطهوة (اللحوم / الدجاج/ الأسماك أو الخضروات) على الرف الأسفل في المبردات.
- ضبط درجة حرارة المبرد إلى أقل من ٤°م دوماً.
- إجراءات تصحيح الأخطاء:
- تغطية الأطعمة المطهوة إذا كانت مكشوفة داخل المبردات.
- نقل الأغذية غير المطهوة من الأعلى إلى الأسفل داخل المبردات.
- تخفيض درجة المبرد إلى أقل من ٤° م إذا أظهر مؤشر الحرارة درجة حرارة أعلى من ذلك.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مرحلة التجهيز (المرحلة الثالثة):

مثال:

ـ تحديد الصنف : الدواجن

ـ نقاط الخطر الحرجة: التلوث بالتمرير ـ تكاثر البكتيريا

إجراءات التحكم:

ـ غسل الدواجن جيداً بعد عمليات التقطيع والتجهيز

ـ غسل وتطهير معدات التقطيع ولوحة التقطيع.

ـ وضع الدواجن بعد تقطيعها وتجهيزها في المبرد مباشرة على درجة حرارة أقل من ٤°م .

ـ إجراءات تصحيح الأخطاء:

ـ التخلص من أي أغذية مطهية محتمل تلوثها بالتمرير جراء ملامستها لأدوات أو معدات غير مغسولة ومطهرة بعد تجهيز الدواجن مثل السكاكين أو لوحة التقطيع.

ـ منع خدمة الأغذية المطهية المحتمل تلوثها بالتمرير.

ـ سرعة غسيل الأيدي وتطهيرها.

ـ سرعة غسيل معدات وأسطح التقطيع.

مرحلة الطهي:

مثال:

تحديد الصنف: الدواجن.

ـ نقاط الخطر الحرجة: بقاء الدواجن في درجة حرارة الغرفة مما يؤدي إلى التكاثر السريع للبكتيريا.

ـ التحكم : الطهي حتى تصل درجة الحرارة الداخلية للدجاجة إلى ٨١°م .

ـ استخدام مقياس حرارة لقياس الحرارة الداخلية للدجاجة. انظر شكل رقم (١).

ـ تصحيح الأخطاء.

ـ عدم تذويب الدواجن المثلجة في درجة حرارة الغرفة ولكن دائماً يتم التذويب داخل المبرد.

ـ استمرار طهي الدواجن حتى تصل الحرارة الداخلية إلى ٨١°م .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مقياس حرارة لقياس الحرارة الداخلية



شكل (١)

مثال آخر:

ـ تحديد الصنف: لحم الضأن

نقاط الخطر الحرجة: التلوث بالتمرير من البهارات والأعشاب العطرية.

ـ التحكم: استخدام توابل وأعشاب عطرية نظيفة

ـ وضع التوابل والأعشاب دائماً في علب بلاستيك محكمة الغلق.

ـ تصحيح الأخطاء:

ـ استمرار الطهي نصف ساعة على الأقل بعد إضافة التوابل والأعشاب.

مرحلة الانتظار:

مثال:

ـ تحديد الصنف : أكلات بحرية.

ـ نقاط الخطر الحرجة: النمو البكتيري لطول فترة الانتظار على البوفيه مثلاً.

ـ التحكم: استخدام أجهزة ومعدات نظيفة لعمليات انتظار الأكلات البحرية على الساخن.

ـ ضبط حرارة جهاز انتظار الأكلات على أعلى من ٦٥°م طوال فترة عرضه على البوفيه.

ـ استخدام مقياس حرارة للمتابعة.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ـ منع انتظار الأكلات البحرية أكثر من ١٥ دقيقة على البوفيه لمنع تعرضها للنمو البكتيري،و أيضاً للتغير الذي يمكن أن يحدث في عوامل الجودة الخاصة بها.

ـ وضع كميات قليلة في معدات الانتظار ثم إعادة ملئها عند قرب انتهاء الكمية المعروضة.

ـ تصحيح الأخطاء:

ـ غسل الأواني ومعدات الخدمة وتطهيرها جيداً قبل نقل الأكلات البحرية إليها.

ـ تغطية معدات انتظار الأطعمة باستمرار.

مرحلة الخدمة:

مثال:

ـ تحديد الصنف: حلوى فرنسية

ـ نقاط الخطر الحرجة: التلوث البكتيري بالتمرير

ـ التحكم : استخدام أواني نظيفة

ـ نظافة وطهارة يد المضيف أثناء الخدمة.

ـ عدم السعال أو العطس أثناء حمل الأواني وخلال الخدمة.

تصحيح الأخطاء:

ـ غسل الأيدي بعد السعال أو العطس عند لمس أجزاء من الجسم أو الملابس.

ـ التأكد من النظافة التامة للأواني ومعدات الخدمة

بعض الإجراءات الهامة الواجب اتباعها في مراحل التبريد والتجميد وإعادة التسخين:

ـ هناك بعض الإجراءات الهامة الواجب اتباعها عند القيام بتبريد أو تجميد أو إعادة التسخين للأغذية والمشروبات نوضحها كالآتي:

١.التبريد:

ـ التبريد السريع للأطعمة المطهية بوضعها في وعاء عميق به ماء مثلج، ثم وضعها بعد ذلك في المبرد في درجة حرارة أقل من ٤ °م

ـ وضع الأطعمة المطهية دائماً على الرف الأعلى في المبرد.

ـ التأكد من إحكام تغطية جميع الأطعمة أو المشروبات داخل المبرد.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- وضع بطاقات على أواني أو صواني الأطعمة المطهية تشير إلى تاريخ الطهي وتاريخ انتهاء الصلاحية داخل المبرد.
- استخدام معدات حفظ نظيفة ومطهرة داخل المبرد.
- تنظيم وضع الصواني داخل المبرد وعدم وضع الصواني فوق بعضها.
- التأكد من نظافة المبرد تماماً.
- ضبط درجة حرارة المبرد إلى أقل من ٤° م.
- التأكد من إحكام غلق باب الثلاجة مع الكشف على الإطار الجلد المثبت على باب الثلاجة وتغييره مباشرة إذا ثبت عدم كفاءته.

٢. إعادة التسخين:

إعادة التسخين سريعاً إلى درجة حرارة أعلى من ٨١°م ويكون ذلك داخلياً في حالة اللحوم والدواجن.

- عدم خلط أو إضافة أطعمة منتجة حديثاً إلى أطعمة قديمة.
- عدم إعادة التسخين أكثر من مرة واحدة فقط.
- التأكد من نظافة الأواني المنقول إليها الأطعمة المعاد تسخينها.
- التخلص الفوري من أي أطعمة تصدر روائح غريبة سواء قبل عملية إعادة التسخين أو بعدها.

٣. التجميد:

- التأكد من ضبط درجة حرارة المجمد على -١٨°م.
- وضع الأطعمة المراد تجميدها في أواني نظيفة ومطهرة.
- تغطية جميع الأواني أو الصناديق داخل المجمد.
- وضع ملصقات توضح تاريخ دخول الأطعمة المجمدة وصلاحيتها داخل المجمد.
- التأكد من صرف الأطعمة التي دخلت المبرد بتاريخ قديم أولاً وقبل تلك التي وضعت بالمجمد بتاريخ جديد. فالبضاعة المخزنة أولاً دائماً تصرف أولاً.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

اختبار ذاتي رقم (٩)

أجب على الأسئلة التالية :

س ١ / عرف نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة ؟

س ٢ / عدد الخطوات التي تتبع لتطبيق نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة؟

س ٣ / اذكر مثال عن تطبيق نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة على إحدى خطوات دورة الأغذية؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٩)

ج١ / هو نظام هام يستخدم لتأمين الأغذية ضد التلوث داخل المنشأة. ويطبق على دورة الأغذية وما بها من مراحل بدءاً من عمليات الاستلام ثم التخزين ثم الصرف من المخازن ثم التحضير والتجهيز ثم العرض والانتظار (في حالة البوفيهات) ثم الخدمة. كما يطبق أيضاً على عمليات التبريد و إعادة التسخين.

ج٢ / ـ تحديد الصنف
ـ نقاط الخطر الحرجة
ـ التحكم
ـ تصحيح الأخطاء

ج٣ / - مرحلة التجهيز (المرحلة الثالثة):
ـ تحديد الصنف : الدواجن
ـ نقاط الخطر الحرجة: التلوث بالتمرير ـ تكاثر البكتيريا
إجراءات التحكم:
ـ غسل الدواجن جيداً بعد عمليات التقطيع والتجهيز
ـ غسل وتطهير معدات التقطيع ولوحة التقطيع.
ـ وضع الدواجن بعد تقطيعها وتجهيزها في المبرد مباشرة على درجة حرارة أقل من ٤°م.
ـ إجراءات تصحيح الأخطاء:
ـ التخلص من أي أغذية مطهية محتمل تلوثها بالتمرير جراء ملامستها لأدوات أو معدات غير مغسولة ومطهرة بعد تجهيز الدواجن مثل السكاكين أو لوحة التقطيع.
ـ منع خدمة الأغذية المطهية المحتمل تلوثها بالتمرير.
ـ سرعة غسيل الأيدي وتطهيرها.
ـ سرعة غسيل وتطهير معدات وأسطح التقطيع.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

تطوير القدرات الثقافية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة :

- يطلع على مصادر المعلومات التي لها علاقة بعلم الأغذية بهدف تنمية ثقافته ورفع مستوى أدائه.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- أنواع مصادر المعلومات.
- المواضيع التي يمكن أن يطلع عليها.
- الأقراص المدمجة المتعلقة بمجال عمله.
- المواقع المتخصصة في شتى مجالات خدمة الأغذية والمشروبات على شبكة الإنترنت.
- الأفلام التدريبية المتخصصة في مجال عمله.

الوقت المتوقع للتدريب:

٦٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

جهاز حاسب آلي

إنترنت

كتب و مجلات في مجال إدارة الأغذية والمشروبات

تلفاز

جهاز فيديو

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة توضيح أهمية أن يطور مضيف المطعم من قدراته الثقافية، و بيان مصادر المعلومات التي يمكن استخدامها للاطلاع على مواضيع متنوعة تتعلق بمجال خدمة الأغذية و المشروبات. و تتضمن هذه الوحدة أيضا أمثلة عن بعض العناوين الإلكترونية لمواقع يمكن للمضيف الاستفادة منها كمصادر للمعلومات في مجال عمله. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة أهمية تطوير قدراته الثقافية و كيفية الحصول على المعلومات المتعلقة بمجال عمله.

تطوير القدرات الثقافية

يجب على المضيف أن يطور قدراته العلمية والثقافية إلى جانب خبراته العملية ويرجع ذلك إلى أهمية الجانب الثقافي في تكوين شخصيته وتأهيله إلى الصعود على هيكل التدرج الوظيفي للوصول إلى مرتبة وظيفية أعلى داخل إدارة الأغذية والمشروبات. كما يساعده ذلك أيضاً على معرفة كل ما هو جديد في عالم الأغذية والمشروبات. ويمكن الاستفادة من كل هذه المعارف واستخدامها في تنمية عمله داخل المطعم مثل طرح أفكار أو اقتراحات جديدة وخاصة في الاجتماعات الدورية وبالتالي يمكن للإدارة الاستعانة بها في تحقيق أهدافها المنشودة.

مصادر المعلومات عن صناعة الأغذية والمشروبات:

يمكن الاستعانة بالعديد من مصادر المعلومات لتطوير المهارات الشخصية واكتساب أكبر قدر من المعلومات عن صناعة الأغذية والمشروبات. ويمكن تصنيف مصادر المعلومات الهامة كما يلي:

أولاً: الكتب أو المراجع العلمية: Text Books Or References

وهي كثيرة ويمكن للمضيف أن يستعين بالعديد منها في كثير من المجالات التي لها علاقة بصناعة الأغذية والمشروبات مثل:

التغذية	Nutrition
إنتاج الأغذية	Food Production
خدمة الأغذية و المشروبات	Food & Beverage Service
عمليات الأغذية والمشروبات	Food & Beverage Operations
إدارة الأغذية والمشروبات	Food & Beverage Management
مراقبة تكاليف الأغذية والمشروبات	Food & Beverage Cost Control
خدمة الحفلات و المناسبات الخاصة	Banquets & Special Events Service

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويمكن الحصول على الكتب والمراجع التي لها علاقة بهذه المجالات في المكتبات الكبرى أو عن طريق المكتبات الإلكترونية أو دور النشر الكبرى المسجلة على الإنترنت، مثل:

http://www.amazon.co.uk/exec/obidos/tg/browse/-/468294/202-7989674-4528653 http://www.ei-ahla.org/

ثانياً: المجلات المهنية: Professional Magazines

وهي مجلات تصدر عن دور النشر ويمكن الحصول عليها إما مجاناً أو عن طريق اشتراك شهري أو سنوي. كما يعطي البعض من هذه المجلات فرصة الإطلاع على كل أو بعض الأعداد الصادرة عنها والمواضيع المتعلقة بمجال خدمة الأغذية والمشروبات من خلال شبكة "الإنترنت".

ومن أمثلة هذه المجلات وعناوينها الإلكترونية الآتي:

اسم المجلة والعنوان الإلكتروني:
RESTAURANTS & INSTITUTIONS **http://www.rimag.com/**
NATION'S RESTAURANT NEWS **http://www.nrn.com/register.cfm**
FOOD SERVICE NEWS **http://www.isubscribe.com.au/title.cfm?ID=1106**
SPECIAL EVENTS **http://www.specialevents.com/**
FOOD MANAGEMENT **http://subscribe.penton.com/fm/**
LIVING NUTRITION **http://www.livingnutrition.com/**
RESTAURANT BUSINESS **http://www.restaurantbiz.com/restaurantbusiness/index.jsp**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثالثاً: الأقراص المدمجة: Compact Discs

يمكن أيضاً للمضيف استخدام الأقراص المدمجة في الاطلاع على الموضوعات المتعلقة بالمجال لتطوير قدراته العلمية والثقافية. وهذه الأقراص كثيرة وتتعلق بالعديد من المواضيع الهامة ويمكن إيضاح أمثلة عنها كالآتي:

. مجال التغذية

. برنامج المعلومات الغذائية:

ويتعلق بالتحليل الغذائي الإلكتروني لنماذج إعداد الأطباق التي تقدم بالمطعم فبمجرد إدخال مكونات الطبق وكمياتها يقوم البرنامج بحساب السعرات الحرارية ونسب العناصر الغذائية وإظهارها في صورة جدول. كما يمكن معرفة مدى تناسب أطباق قائمة الطعام مع الحالة الصحية للزبائن مثل الأطباق النباتية أو قليلة الدهون لمرضى القلب والسمنة، وقليلة الملح لمرضى ضغط الدم المرتفع، وقليلة السكر لمرضى السكري. وبالاطلاع على هذا البرنامج والعمل به يمكن للمضيف أن يتعرف على البيانات الغذائية لكل صنف من أصناف القائمة ومعرفة الأصناف التي تتناسب والحالة الصحية للزبائن. وللتعرف على المزيد مما يقدمه هذا البرنامج يمكن الرجوع إلى العنوان الإلكتروني التالي:

http://www.firstdatabank.com/specialty_software/nutritionist_pro/np_core_food/food_labeling_datasheet.pdf

. مجال خدمة الأغذية:

. الصحة العامة والأمان الغذائي:

هي برامج تدريبية تهم المضيف وتساعد على تنمية مهاراته في معرفة إجراءات الصحة العامة وتطبيقات نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة، ويمكن الحصول عليها إما بشرائها أو بتحميلها على الحاسب الآلي ومن أمثلتها على العناوين الإلكترونية التالية:

http://www.ncescatalog.com/shopsite_sc/store/html/food_service_consulting.html
http://www.myflorida.com/dbpr/hr/programs/haccp/index.shtml

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ـ تطوير المهارات الفنية في خدمة الأغذية والمشروبات:

هناك العديد من الأقراص المدمجة التي يمكن الاطلاع عليها لتطوير المهارات الفنية للمضيف في مجال خدمة الأغذية والمشروبات وهذه البرامج التدريبية توضح أساليب وأنماط الخدمة المختلفة،و مهارات خدمة الأغذية بالطرق الفنية المثلى، ومهارات الاتصال بالزبائن،و كيفية إعطاء خدمة متميزة،و التعامل مع شكاوى الزبائن وأفضل الطرق لحلها. ومن أمثلتها على العناوين الإلكترونية التالية:

http://store.yahoo.com/pencominternational/waitwaittrai.html

http://www.profitablehospitality.com/order_online.html

رابعاً: مواقع الإنترنت المتخصصة في مجال خدمة الأغذية والمشروبات:

يستطيع المضيف أن يطور قدراته المعلوماتية أيضاً عن طريق تخصيص مدة محددة من الزمن مثلاً ساعة أو ساعتين أسبوعياً للاطلاع على مواقع الإنترنت المتعلقة بمجال تخصصه وهي متعددة، ويمكن توضيح بعض الأمثلة كما يلي:

معلومات عن معدات ومستلزمات المطاعم مثل :

ـ مستلزمات الخدمة من الأطباق والشوك والملاعق والسكاكين والكاسات وغيرها.

ـ أنواع المبردات والمجمدات.

ـ أنواع الخلاطات والمضارب الكهربائية.

ـ معدات خدمة المشروبات.

ـ معدات غسيل الأطباق والأواني.

ـ أثاث ومفروشات المطاعم.

ـ معدات وتجهيزات المطابخ.

ومن أمثلة هذه المواقع الإلكترونية الآتي:

http://sdc2.sdccorp.com/nisscogroup/index.asp

http://www.twinsupply.com/allnewintro3.html

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

معلومات عن الجديد من أصناف قوائم الطعام وطرق إعدادها ، مثل:

- أصناف الأطباق الرئيسة.
- أصناف الشوربة.
- أصناف فواتح الشهية.
- أصناف السلاطات.
- أصناف الحلى
- أصناف المشروبات والكوكتيلات.

ومن أمثلة عناوينها الإلكترونية كالآتي:

http://www.cooksrecipes.com/

http://www.recipesource.com/

- معلومات عن سلاسل المطاعم الوطنية والعالمية:

وتلك المعلومات تفيد المضيف في التعرف على خدمات هذه السلاسل من قوائم طعام ونظام الخدمة المتبع بها والبرامج الترويجية لديها بالإضافة إلى الكثير من المعلومات الهامة الأخرى التي يمكن أن يستفيد منها إما في تطوير قدراته ومهاراته أو لطرحها في الاجتماعات الدورية لاستفادة الإدارة منها في العمل.

ومن أمثلة هذه المطاعم في العناوين الإلكترونية التالية:

- السلاسل السعودية الوطنية:

http://www.herfy.com/about.asp

http://www.kudu.com.sa/

- السلاسل العالمية:

TGI Fridays
http://www.tgifridays.com/menu.htm

McDonald's
http://www.mcdonalds.com/

Chili's
http://www.chilis.com/

Legal Sea Foods
http://www.legalseafoods.com/

Ruby Tuesday

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

http://www.rubytuesday.com/

Kentucky Fried Chicken
http://www.kfc.com/

Burger King
http://www.burgerking.com/NoFlash6.aspx

Pizza Hut
http://www.pizzahut.com/

الوسائل السمعية والبصرية:

من أهم الوسائل السمعية والبصرية التي يمكن للمضيف استخدامها في التزود بالمعلومات والخبرات لتطوير قدراته هي مشاهدة أفلام الفيديو المتخصصة في العديد من المجالات المرتبطة بمجال خدمة الأغذية والمشروبات. ويمكن الحصول عليها من المعاهد والمؤسسات التدريبية عن طريق المراسلة أو عن طريق شبكة الإنترنت، ويمكن إيضاح هذه المجالات الهامة وبعض العناوين الإلكترونية كالآتي:

- **التدريب على تطبيق شروط الصحة العامة والنظافة وشروط الأمان الغذائي:**

http://www.trainingprofessionals.com/foodservice.shtml

http://www.foodsafety.gov/~fsg/vlibrary.html#service

- **تطبيقات نظام التحكم ومراقبة نقاط الخطر الحرجة:**

http://seafood.ucdavis.edu/haccp/trainingtips.ppt

- **معلومات عن طرق تنشيط المبيعات وزيادة أرباح وتحسين الأداء وسرعة الخدمة بالمطاعم:**

http://store.yahoo.com/pencominternational/videos.html

- **طرق تطوير مهارات وتطبيقات فن الخدمة بالمطاعم:**

http://www.restmex.com/marketplace/video.shtml

http://www.atlantic-pub.com/videos.htm

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- أفلام تدريبية متنوعة في فن الخدمة بالحفلات والمناسبات،و خدمة الغرف،و البيع بالاقتراح، و الارتقاء بجودة الخدمة، وأخلاقيات المهنة:

http://www.ei-ahla.org/product_display.asp?type=video

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اختبار ذاتي رقم (١٠)

أجب على الأسئلة التالية :

س ١ / اذكر مصادر المعلومات التي يمكن استخدامها لاكتساب المعلومات ولتطوير المهارات الشخصية؟

س ٢ / عدد مجالات مواقع الإنترنت المتعلقة بمجال خدمة المطاعم ؟

س ٣ / ماهي الأفلام التدريبية التي يمكن مشاهدتها لتطوير مهارات المضيف؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة الاختبار الذاتي رقم (١٠)

ج١ / - الكتب أو المراجع العلمية - المجلات المهنية - الأقراص المدمجة
- مواقع الإنترنت المتخصصة في مجال خدمة الأغذية والمشروبات
- الوسائل السمعية والبصرية

ج٢ / ـ مستلزمات و معدات الخدمة
ـ الجديد في أصناف قوائم الطعام وطرق إعدادها
ـ معلومات عن سلاسل المطاعم الوطنية والعالمية

ج٣ / - فن الخدمة بالمطاعم والحفلات والمناسبات
- خدمة الغرف
- البيع بالاقتراح
- الارتقاء بجودة الخدمة
- أخلاقيات المهنة

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

زيارة المطاعم

الجدارة :

القيام بزيارة المطاعم الأخرى للتعرف على نوعية وجودة الخدمات المقدمة بها لتنمية قدراته وللمساهمة في إثراء المطعم الذي يعمل به.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة:

- أهمية القيام بزيارة المطاعم الأخرى.
- الأهداف المراد تحقيقها من الزيارة.
- الفنادق والمطاعم المراد زيارتها وفق أنواع أسواق المنافسة.

الوقت المتوقع للتدريب:

٤٥ دقيقة

الوسائل المساعدة:

جهاز حاسب آلي

إنترنت

الصحف

المجلات

الإعلانات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة توضيح أهمية قيام المضيف بزيارة المطاعم الأخرى. كما نوضح إجراءات التخطيط الأمثل للقيام بهذه الزيارات كتحديد أهداف الزيارة، و تحديد الفنادق والمطاعم المنافسة وفقا لأنواع أسواق . و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة أهمية زيارة المطاعم وكيفية التخطيط لها و ذلك من أجل أن يطور من قدراته المعلوماتية و أن يساهم في إثراء المطعم الذي يعمل به.

أهمية قيام المضيف بزيارة المطاعم:

تهتم العديد من المنشآت الفندقية والمطاعم بالأستفادة من آراء ومقترحات العاملين بها لتطوير الخدمات التي تقدمها للزبائن، ويزداد ذلك الاهتمام مع زيادة عدد منشآت الضيافة في السوق وتنافسها على جذب أكبر عدد من الزبائن لديها. ولذلك يجب على المضيف أن يطور من قدراته المعلوماتية عن طريق معرفة ما يحدث في السوق من حوله من خلال القيام بزيارات مطاعم الفنادق أو المطاعم الأخرى الموجودة بالسوق. والتخطيط الأمثل لهذه الزيارات يعتمد على النقاط الهامة الآتية:

١ - تحديد أهداف الزيارة:

يجب على المضيف أن يحدد مسبقاً ماهي الأهداف التي يريد تحقيقها من زيارته لمطاعم الفنادق ويمكن إيضاح بعض الأهداف كما يلي :

- معرفة أداء العاملين ومهارتهم في خدمة أصناف الأغذية والمشروبات.
- تقدير حجم المبيعات الذي يحققه المطعم المنافس عن طريق ملاحظة عدد الزبائن بالمطعم في فترة زمنية محددة
- معرفة أصناف القائمة التي تقدم من فواتح شهية، أو شوربة، أو سلاطات،أو أطباق رئيسة، أو أصناف الحلويات المختلفة. وكذا بالنسبة لأصناف المشروبات المقدمة.
- معرفة الأصناف الجديدة المقدمة على قائمة الأطعمة والمشروبات.
- معرفة أسعار الأصناف المقدمة.
- تحديد الإجراءات التي يتبعها المطعم في نظافة المطعم بوجه عام. وجدير بالذكر أن مدى نظافة المطعم تحدد من عدة جوانب مثل نظافة العاملين به، و المعدات وأدوات الخدمة، و الأثاث، و المفروشات، و الموائد والكراسي. و زجاج النوافذ، و باب دخول المطعم، و الأرض والحوائط

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والسقف، و المعلقات من لوح فنيه أو مصابيح، و المغسلة(الحمام – التواليت)، ومكان انتظار السيارات بالنسبة للمطاعم المستقلة (خارج الفندق).

- معرفة أخلاقيات طاقم الخدمة ومستوى تعاملهم مع الزبائن.
- تحديد مستوى جودة معدات وأدوات الخدمة المستخدمة مثل: صواني الخدمة، و الأطباق، و الكاسات، و الشوك، و الملاعق، و السكاكين وغيرها.
- دراسة شكل وتصميم قائمة الأطعمة والمشروبات ومدى الاهتمام بها من قبل المطعم كوسيلة بيع هامة.
- تحديد البرامج الترويجية ووسائل تنشيط المبيعات المستخدمة بالمطعم.
- تحديد مدى خبرة ومهارة مخطط القائمة من خلال معرفة أقسام الوجبات المقدمة مثل وجبات الأطفال ، و كبار السن، و الحميات الخاصة لمرضى السمنة، و السكري، و ضغط الدم المرتفع، وأيضاً الوجبات النباتية والطازجة.
- تحديد نقاط القوة والضعف لدى المطعم المنافس من خلال معرفة آراء الزبائن وزملاء المهنة. وذلك يحتاج من المضيف استخدام سبل اللباقة والمهارة في استقطاب المعلومات.
- تحديد مدى تطبيق أفراد طاقم الخدمة لمعايير محددة في الخدمة.

٢ - تحديد الفنادق والمطاعم المنافسة :

يمكن للمضيف تحديد الفنادق والمطاعم المنافسة عن طريق إدارة المطعم الذي يعمل به أو الزملاء أو عن طريق إعلانات أو أخبار المطاعم والفنادق بالصحف والمجلات، ومواقع المطاعم والفنادق على شبكة الإنترنت. وجدير بالذكر أنه يمكن تقسيم أسواق المنافسة إلى ثلاثة أنواع كما يلي:

أ - السوق الكبير :

هو الذي يحيط بالمطعم أو الفندق الذي يعمل به المضيف ولا يتعدى مداه عن واحد كيلو متر بعداً عن المطعم. ويحتمل أن كل أو بعض منشآت الضيافة والمطاعم داخل هذا المحيط منافس قوى للمطعم، ولذلك فعلى المضيف أن يهتم بزيارة هذه المنشآت من حين إلى آخر لمعرفة ما يجري بها من أعمال.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب - **السوق المتوسط:**

وهو السوق الذي يلي السوق الكبير ويبعد محيطه حوالي خمسة كيلومترات عن المطعم الذي يعمل به المضيف. وتعتبر المنشآت الفندقية والمطاعم المماثلة منافساً متوسطاً بمعنى أن التركيز عليها لا يكون بالقدر المطلوب بالنسبة للمنافس الكبير.

ج - **السوق الصغير :**

هو الذي يبعد محيطه حوالي عشرين كيلومتر أو أكثر من المطعم ، وتعتبر المنشآت الفندقية والمطاعم المماثلة منافساً صغيراً نظراً لبعدها الجغرافي غير انه يفضل الإطلاع عليها وزيارتها من وقت لآخر لمتابعة ما يجري بها من أعمال متعلقة بخدمة الأغذية والمشروبات وأيضاً للاطلاع على أي أفكار جديدة أو مقترحات يمكن أن يثري بها المضيف المكان الذي يعمل به.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اختبار ذاتي رقم (١١)

أجب على الأسئلة التالية :

س ١ / ماهي النقاط الهامة التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند التخطيط لزيارة المطاعم؟

س ٢ / اذكر أربعة أهداف هامة لزيارة المطاعم ؟

س ٣ / عدد أنواع أسواق المنافسة والمدى التقريبي لكل منها عن المطعم الذي تعمل به؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة الاختبار الذاتي رقم (١١)

ج١ / - تحديد أهداف الزيارة
- تحديد الفنادق والمطاعم المنافسة

ج٢ / . معرفة الأصناف الجديدة المقدمة على قائمة الأطعمة والمشروبات
. معرفة أسعار الأصناف المقدمة
. معرفة أخلاقيات طاقم الخدمة ومستوى تعاملهم مع الزبائن
. تحديد البرامج الترويجية ووسائل تنشيط المبيعات المستخدمة بالمطعم

ج٣ / . السوق الكبير / يبلغ مدى محيطه ١ كيلو متر بعدا من المطعم
. السوق المتوسط/ يبلغ مدى محيطه ٥ كيلو متر بعدا من المطعم
. السوق الصغير/ يبلغ مدى محيطه ٢٠ كيلو متر بعدا من المطعم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنظمة و لوائح الأغذية و المشروبات

الاجتماع مع زملاء المهنة

الجدارة :

- يجتمع مع زملاء المهنة للتعرف منهم على سلبيات وإيجابيات العمل في مجال المطاعم.

الأهداف :

عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة سيتمكن المتدرب من معرفة أهمية :

- الاجتماع مع زملاء المهنة من وقت إلى آخر.
- مناقشة طبيعة العمل في المطاعم.
- مناقشة سلبيات وإيجابيات العمل في المطاعم.
- مناقشة المشاكل التي تواجه طاقم الخدمة في مجال العمل.
- اقتراح الحلول المناسبة للمشاكل المطروحة في الاجتماع.

الوقت المتوقع للتدريب:

٣٠ دقيقة

الوسائل المساعدة:

مكان مناسب للاجتماع

قرطاسية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة

نتناول في هذه الوحدة توضيح أهمية قيام المضيف بالاجتماع مع زملاء العمل لتطوير قدراته، ونشرح الجوانب التي يجب أن يتطرق إليها أثناء الاجتماع. و بعد انتهاء المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيتمكن من معرفة أهمية الاجتماع مع زملاء العمل و الجوانب التي يجب أن يتطرق إليها لتطوير قدراته وتحسين مستوى أدائه.

الاجتماع مع زملاء المهنة

يعتبر الاجتماع مع زملاء العمل أحد المهام التي يجب أن يقوم بها المضيف بهدف تطوير قدراته أثناء العمل. وتلزم العديد من منشآت الضيافة أطقم الخدمة بها بعقد هذه الاجتماعات بصفة دورية من أجل التطرق إلى العديد من الجوانب التي تساهم في تحسين مستوى أدائهم ورفع كفائتهم. ويمكن إيضاح هذه الجوانب كما يلي :

١ - مناقشة طبيعة العمل في المطاعم :

إن طبيعة العمل في المطاعم تختلف عن كثير من الأعمال الأخرى وذلك لأنها تعتمد على المنتج الذي يقدم للزبون بالإضافة إلى مستوى الخدمة الشخصية التي يستخدمها المضيف في خدمة هذا المنتج. لذا فالمضيف في حد ذاته يعتبر جزءاً لا يتجزء من الخدمة الكلية المقدمة للزبون. فليست مهارة الخدمة وحدها هي التي تكفي لإسعاد النزيل، بل هناك جوانب أخرى يجب أن يأخذها المضيف في الاعتبار عند أداء الخدمة مثل : حسن المظهر، و النظافة الشخصية ، و حسن الإصغاء، و سعة الصدر، و قوة الملاحظة، و سرعة أداء المهام، وغيرها. ولذلك يجب على المضيف الاجتماع مع زملاء العمل ليتفهم هذه الجوانب وليستفيد من خبرات زملائه في هذا المجال.

٢ - التعرف على مميزات العمل في المطاعم :

كما أوضحنا فإن العمل بالمطاعم يختلف عن كثير من الأعمال الأخرى. وبالتالي فلهذا العمل العديد من المميزات التي تختلف بل وتزيد عن العمل في كثير من المجالات الأخرى، فمثلاً هناك ميزة العمل في الجو العام للمطعم الذي يتميز بالرقي والفخامة وخاصة في مطاعم الفنادق الكبرى، و المقابل المادي لأداء الوظيفة، والذي في بعض الفنادق والمطاعم يرتبط بتميز المضيف في تقديم الخدمة للزبون. بالإضافة إلى ميزة شيقة جداً في مجال الضيافة ألا وهي التعرف والتحدث إلى مختلف الزبائن من شتى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بقاع الأرض. و هناك أيضاً ميزة الترقية إلى رتبة وظيفية أعلى على تدرج الهيكل الوظيفي للمطعم بل وللفندق ككل. أما عيوب العمل في المطاعم فأهمها المجهود الضخم المطلوب لأداء المهام وساعات العمل الطويلة. وعموماً فمناقشة مميزات أو سلبيات العمل أثناء اجتماع المضيف يساهم في تطوير قدراته وتحسين أدائه داخل المطعم.

٣ - التعرف على المشاكل التي تواجه طاقم الخدمة في العمل:

يستطيع المضيف من خلال اجتماعه مع زملاء المهنة التعرف أكثر على نوعية المشاكل التي كثيراً ما تواجههم أثناء تأدية وظائفهم داخل المطعم. ومشاكل العمل بالمطاعم يمكن تقسيمها إلى الآتي:

أ - المشاكل الصادرة من زبائن المطعم:

وهي عديدة وتختلف باختلاف أنواع الزبائن. فهناك الزبون العدائي القاسي والجاف في معاملاته، وهناك الزبون دائم الشكوى الذي غالباً ما لا يرضى بأي خدمة تقدم له، و كذلك الزبون المخادع الذي يترك المطعم دون دفع الحساب، وغيرهم. ونظراً لتعدد وتنوع المشاكل التي يمكن أن يواجهها المضيف أثناء عمله بالمطعم يجب عليه أن يجتمع مع زملاء العمل ليتعلم ويستفيد من خبراتهم في كيفية التعامل مع كل منها وإرضاء الزبائن بنهاية أدائه لمهمته.

ب - المشاكل الصادرة من زملاء العمل:

وهي كثيرة وتتنوع نظراً لاختلاف السلوك البشري. فالمضيف يتعامل ويتواصل مع زملائه خلال ساعات العمل داخل المطعم بشكل دائم ويومي. وتصدر المشاكل نتيجة لهذا التفاعل البشري الدائم وكذلك نتيجة للشد العصبي الناتج عن ضغط وحجم العمل. و لذلك فالاجتماع مع الزملاء كثيراً ما يعتبر البلسم الشافي لحل هذه المشكلات وعودة روح الألفة والفريق الواحد بين أفراد طاقم الخدمة.

ج – المشاكل الصادرة من إدارة المطعم:

وهي تتنوع وتختلف باختلاف نوع وخبرة إدارة المطعم ذاتها. فهناك مشاكل الضغط الزائد والمجهود الضخم خاصة بالفنادق الكبرى وشركات المطاعم العالمية. وهناك مشاكل ضعف الأجور ورتابة العمل في الفنادق والمطاعم الصغرى.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤ - اقتراح الحلول المناسبة :

يتميز الاجتماع مع الزملاء بفائدة طرح المقترحات الخاصة بحل المشكلات التي يتم مناقشتها. و لذا يجب على المضيف أن يقترح الحلول التي يراها مناسبة لحل المشاكل التي استمع إليها ودونها خلال الاجتماع. وربما يكون لهذه المقترحات منافع بالغة لإدارة المطعم عند أخذها بالاعتبار وتطبيقها. ولذلك فطرح المقترحات من قبل المضيف أثناء الاجتماع مع الزملاء يعود عليه بفوائد عديدة مثل زيادة ثقته بنفسه، و زيادة ولائه للمطعم، وسعادته الداخلية بأن مقترحاته قد تساهم إيجابياً في حل هذه المشاكل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اختبار ذاتي رقم (١٢)

س ١ / ما هي الجوانب التي يمكن مناقشتها والتعرف عليها أثناء الاجتماع مع الزملاء ؟

س ٢ / عدد مميزات العمل في المطاعم؟

س ٣ / اشرح بعض المشكل التي يمكن أن تواجه طاقم الخدمة أثناء العمل ؟

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة الاختبار الذاتي رقم (١٢)

ج١ /- مناقشة طبيعة العمل في المطاعم

- التعرف على مميزات العمل في المطاعم
- التعرف على المشاكل التي تواجه طاقم الخدمة في العمل

ج٢ / - العمل في الجو العام للمطعم الذي يتميز بالرقي والفخامة
- المقابل المادي الذي يرتبط بتميز المضيف في أدائه لمهامه و في تقديم الخدمة للزبون.
- التعرف والتحدث إلى مختلف الزبائن من شتى بقاع الأرض
- الترقية إلى رتبة وظيفية أعلى على تدرج الهيكل الوظيفي للمطعم أو للفندق

ج٣ / - المشاكل الصادرة من زبائن المطعم مثل: الزبون العدائي القاسي والجاف في معاملاته، و الزبون دائم الشكوى الذي غالباً ما لا يرضى بأي خدمة تقدم له، و الزبون المخادع الذي يترك المطعم دون دفع الحساب

- المشاكل الصادرة من زملاء العمل: و هي كثيرة ومتنوعة وتصدر نتيجة للتفاعل الدائم بين أفراد طاقم الخدمة وكذلك نتيجة للشد العصبي الناتج عن حجم العمل

- المشاكل الصادرة من إدارة المطعم مثل الضغط الزائد في العمل والمجهود الضخم المطلوب بذله خاصة بالفنادق الكبرى وشركات المطاعم العالمية. وهناك مشاكل ضعف الأجور ورتابة العمل في بعض الفنادق والمطاعم الصغرى.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المراجع

Books

Applied Food Service Sanitation. (1996). Educational Foundation Of The National Restaurant Association.

Cichy, R., Wise, P. (1999). Managing Service In Food & Beverage Operations. Educational Institute Of The American hotel & Motel Association, MI.

Fuller, J. (1990). Modern Restaurant Service: A Manual For Students & Practitioners. Stanely Thornes Ltd, Leckhampton, GL.

Lawson, F. (2002). Hotels & Resorts: Planning, Design & Refurbishment. ButterWorth Ltd Linacre House, Jordan Hill, Oxford.

Ninemeier, J. (1995). Planning & Control For Food & Beverage Operations. Educational Institute Of The American hotel & Motel Association, MI.

Electronic References

Chinese Restaurant Picture. Retrieved June 23, 2004. From http://www.7south.net/HOTELS/berjaya_beau_vallon_bay_hotel.htm

Dessert Buffet Picture. Retrieved May 10, 2004. From http://www.rodswebdesign.com/images/portfolio/delray-marriott-buffet-dess.jpg

Food Nutrients. Retrieved May 20, 2004. From http://www.indiadiets.com/foods/food_nutrients/

Food Service Waiter Picture. Retrieved June 16, 2004. From http://bizpresenter.corbis.com/search/detail.asp?imageid=11408385

Food Thermometer Picture. Retrieved June 14, 2004. From http://www.northern-instruments.com/foodp.html

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المحتويات

الوحدة الأولى: النظام الفندقي ١
الوحدة الثانية: إدارة الأغذية والمشروبات ٢٠
الوحدة الثالثة: طرق الخدمة وأنواع رواد المطاعم ٣٣
الوحدة الرابعة : دفتر اللوائح الداخلية والخارجية ٤٢
الوحدة الخامسة : الاجتماعات الدورية ٥٤
الوحدة السادسة : إجراءات تنفيذ التعليمات ٦٠
الوحدة السابعة : التدريب وأهميته للمضيف ٦٥
الوحدة الثامنة : مكونات الغذاء والتغذية السليمة..... ٧٣
الوحدة التاسعة : وسائل وطرق حفظ الأغذية ٨١
الوحدة العاشرة : تطوير القدرات الثقافية ٩٠
الوحدة الحادية عشرة: زيارة المطاعم ١٠٠
الوحدة الثانية عشرة : الاجتماع مع زملاء المهنة ١٠٦
المراجع ١١٢

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم
المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة
GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر