المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



تخصص خدمة الطعام "الضيافة"

خدمة المطاعم - 1

161 ضيف

طبعة ١٤٢٩ هـ

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مقدمة

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

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية 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، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " **خدمة المطاعم 1** " لمتدربي تخصص " **تخصص إنتاج الطعام "الطهي"** " في الكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

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

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

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الوحدة الأولى

المطاعم و أنواعها

الجدارة: هي القدرة على معرفة كيفية تقديم الطعام ومعرفة أنواعه وتسمية أنواع وأقسام وخدمات المطاعم .

المهنة	مضيف
الواجب	يقدم الطعام والمشروبات
المهمة	معرفة أنواع المطاعم
الهدف الإجرائي للمهمة	يسمى أنواع وأقسام وخدمات المطاعم

الأهداف: عندما تكمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على :

- شرح أنواع المطاعم بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال ثلاث دقائق.
- وصف الهيكل التنظيمي للمطعم بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال خمس دقائق.
- إعطاء فكرة عن هندسة المطعم بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال خمس دقائق.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن 90٪

الوقت المتوقع للتدريب: خمس ساعات

الوسائل المساعدة:

- استخدام التعليمات في هذه الوحدة.
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب.
- زيارة ميدانية لأحد المطاعم .

متطلبات الجدارة:

- بما أنه لا يوجد شئ قبل هذه المهمة يجب التدرب على جميع المهارات لأول مرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

لمحة تاريخية

تعتبر المطاعم ركناً أساسياً من أركان السياحة وتعتبر أيضاً ضرورة أساسية ضمن الخدمات التي تقدمها الفنادق لكافة الأنواع وتعتبر المطاعم أحد واجهات البلد السياحي وتعتبر المطاعم أو نوعية الطعام هو عنصر جذب لبعض السياح أو لبعض أنواع السياحة مثلاً المطبخ الفرنسي ، المطبخ الصيني .....الخ .

يعتمد حجم ودور المطاعم على ما تقدمه من خدمات وغذاء صحي تتوفر فيه العناصر الغذائية ذات القيمة العالية .

تخلق المطاعم الجيدة أجواء من الراحة والاطمئنان والسعادة لضيوفها المستفيدين من خدمة المطعم ولهذا السبب يتحتم في مجال المطاعم وجود خبرة متخصصة في مجال الطعام والشراب لهذا السبب نجد أن أغلب الفنادق وخاصة ذات الدرجة الممتازة والخمسة نجوم والأربعة نجوم تركز على المطاعم الموجودة فيها وكذلك على جودة ونوعية الطعام وتنويع أصناف الطعام حسب ضيوف الفندق والمطعم الدائمين.

يتم الآن في المطاعم الممتازة التركيز على نوعية الطعام والقيمة الغذائية له وكذلك على السعرات الحرارية التي تحتويها وجبة الطعام وعلى نوعية الطهي (قلي ، شوي ، سلق ، ...الخ) التي تقدم في داخل المطاعم فنستطيع القول لحد ما أن تاريخ ونشأة وتطور المطاعم كانت مصاحبة تقريباً لنشأة وتطور الفنادق ولو أن نشأة الفنادق سبقتها بقرون لأن في بداية العصور القديمة كانت تقدم خدمة الإيواء فقط للمسافرين بدون طعام وشراب ولكن مع تقدم الزمن أصبحت أماكن الإيواء تقدم نوع محدد من الطعام والشراب ثم بدأت بالتطور إلى الحد الذي وصلت إليه في يومنا هذا .

إن تتطور صناعة الضيافة عبر العصور ينبغي أن يأخذ شكلاً متكاملاً من مراحل النمو الاجتماعي والذي يعكس صورة حية لما نراه اليوم بعد تطور الحياة العصرية في المجتمع عموماً

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وذلك أن علم الضيافة هو الأسلوب التعبيري عن حياة الإنسان بما يمثله ذلك من طعام وشراب وترفيه.

كما أنها تخلق أشكالاً تجارية وصناعية تثبت القيم الإنسانية للمجتمع وتنعكس أيضاً على ما يدفع مبالغ وقيمتها تجاه الفرد سواء في منطقته أو خارجها.

إن كل صناعة بحد ذاتها سواء كانت بدائية أو بسيطة في نشأتها ثم تطورت ونمت مثلاً نأخذ صناعة السيارات كيف كانت وكيف أصبحت كذلك صناعة الطائرات ...الخ.

كانت الضيافة في العصور القديمة تقدم خدمات محدودة من الطعام والشراب ونشأت أول دور للضيافة في الشرق الأوسط في فلسطين ومصر والعراق لما كانت تتمتع به هذه البلاد من ميزات في التجارة والمناخ اللطيف وكذلك الحضارات التي قامت على أرضها .

نشأت أغلب أماكن الإيواء والطعام على طرق المواصلات الخاصة بالقوافل التجارية أو لزيارة الأماكن المقدسة مثل مكة المكرمة وكذلك نشأت هذه الأماكن على طرق نقل البريد وكانت بدائية جداً والخدمات التي كانت تقدمها محدودة جداً .

كان تسديد الحساب بالنسبة للعملاء الدائمين يتم بعد بيعهم بضاعتهم أو محاصيلهم الزراعية ، أما في روما القديمة نستطيع أن نلاحظ بيوت الضيافة فيها قد أعدت أيضاً على شكل محطات متناثرة بين مفترق الطرق التي تربط بين المدن حيث كانت تستقبل المسافرين المتعبين من مشقة السفر وتوفر بعض الطعام والراحة وكذلك الخدمات إلى الحيوانات التي كانوا يستعملونها في السفر كما أن الحكومات آنذاك كانت تفرض رقابة وسيطرة على هذه الأماكن أو البيوت لتأمين حماية الضيوف ويتم التفتيش عليها دائماً وذلك لحماية المسافرين من اللصوص وقطاع الطرق.

أما عند الإغريق فان تطوير أماكن خدمة الطعام أحذ شكل آخر نظراً للمظاهر الدينية التي كانت سائدة في تلك الفترة حيث كانت ظاهرة الضيافة هي لإرضاء الآلهة فقد خصص قسم في بيوت الناس

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

لضيافة الزوار وإطعامهم تقرباً للآلهة . وظهرت أشكالاً للمطاعم والفنادق بشكل مبسط بالقرب من المعابد والأماكن المقدسة تشبه الخانات .

والخان هو عبارة عن بناء كبير يحتوي على فسحة كبيرة في الوسط وعلى جوانبه كانت توجد غرف النوم وغرف الطعام وكذلك يحتوي في الوسط على عين ماء أو بئر كما يحتوي على مخازن لحفظ البضاعة وإسطبلات للحيوانات .

كتب الرحالة والجغرافيين العرب أيضاً عن بلاد الأندلس ووصفوها خلال رحلاتهم كما وصفوا زخارف بيوتهم ومطاعمها وجمال طبيعتها كالهندسة المعمارية والفن المعماري لذا نرى نشأة وتطور الضيافة في هذه البلاد أيضاً وخاصة خلال العصور الإسلامية .

شيدت الخانات في العراق في بغداد والموصل حيث كان لها شكل متميز في النظام والبناء من حيث الديكور ونوع المادة المستعملة ومن أهم الخانات الموجودة في بغداد في تلك الفترة هو خان مرجان وقد تم بناءه عام 1359 م من قبل أمين الدين مرجان الذي كان في البداية قسم داخلي للطلبة المدرسة المستنصرية ثم تغير إلى خان ويقع في وسط بغداد وقريب من نهر دجلة وكان يحتوي على مسجد ومخازن للبضاعة ومطابخ وأحواض مياه وحظائر للماشية وحمامات وغرف نوم واستراحة ومقهى وبعض المحلات التي تبيع المواد التي يحتاجها المسافرين لسفرهم أو لوازم حيواناتهم والخان موجود ليومنا هذا وأصبح مطعم من مطاعم الدرجة الأولى يقدم خدمة الطعام العراقي وكذلك فرقة شعبية للتراث.

كما شيد صلاح الدين الأيوبي في دمشق خان سماه خان السلطان جعله مثلاً للكمال من حيث البناء والهيبة والديكور وجعل له باباً من حديد ، هذه الطريقة التي كانت تبنى عليها الخانات كان فيها عين ماء تجري في قناة داخل الأرض وتنبثق المياه من وسط الخان على شكل حوض وكان يقدم بها وسائل الراحة والإيواء والطعام والشراب .

في مصر شيد خان الخليلي والذي بقي شاخصاً ليومنا هذا ،كما أنه من وظائف الخان كان يتم تخزين البضائع وبيعها في الخان وكذلك سكن وإطعام التجار والحجاج .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **الضيافة في العصور الوسطى:**

في هذه الفترة أخذ نظام الضيافة أبعاد أخرى في التطور الحضاري حيث استقر الناس ضمن مفهوم حياتي جديد وبدأت تظهر المنازل والمطاعم المريحة آنذاك وزاد عدد الخانات وتطور وأصبح الآن بما يشبه بالفندق وكذلك تم تخفيض الأسعار لجذب أكبر عدد من المسافرين لتأمين طعامهم وشرابهم وراحتهم وكذلك الأمان والحماية لهم .

وفي حوض البحر الأبيض المتوسط ازدهرت الحركة التجارية الأمر الذي ساعد على تطور هذه الصناعة وبدأت تظهر المطاعم آنذاك بأشكال جميلة ومريحة تخدم ضيوفها وتهيئ أناساً لهم القابلية على خدمة أولئك الضيوف، وظهرت المطاعم في العصور الوسطى في أوروبا وتطورت نتيجة لاتساع التجارة في عصر النهضة فانتشرت المطاعم في ألمانيا على امتداد الطرق الخارجية لإيواء وإطعام وتسلية التجار وبدأ منذ ذلك الحين هذا الشكل من أشكال الضيافة المدفوعة يتطور مع مرور الزمن وحتى يومنا هذا وفي نفس الفترة ظهرت الكثير من المعوقات في انكلترا لأن الطرق كانت سيئة جداً بحيث لا يتمكن المسافرين بعرباتهم وبضائعهم الوصول بسهولة إلى المناطق الأخرى لوجود قطاع الطرق واللصوص الذين كانوا ينتشرون في هذه الطرقات ومفترقاتها الأمر الذي جعل المسافرين لا يحملون أوزان وبضائع ثقيلة ولا يواصلون السير ليلاً مما ساعد على نشوء وانتشار الفنادق والمطاعم في هذه المفترقات لسد حاجة المسافرين وأمنهم والمحافظة على ممتلكاتهم وقد ظهرت قوانين تلزم العاملين في هذه الأشكال من بيوت الضيافة لتوفير الخدمة الكاملة والطعام والشراب والأمن للضيوف .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- **الضيافة في العصور الحديثة:**

وفي نهاية العصور الوسطى بدأت الاختراعات والاكتشافات تظهر بشكل يخدم الإنسانية إذ تطورت وسائل النقل والمواصلات التي ساعدت على تنشيط الحركة السياحية وتطوير الفنادق والمطاعم انسجاماً مع ما يجري من تطورات في جمال العمران والبناء التكنولوجي.

نلاحظ بكل ما تقدم بأن المطاعم مرت بمراحل عديدة وأخذت أشكالاً مختلفة عبر العصور لتلبية حاجات الإنسان منذ القدم وحتى يومنا هذا الذي نلاحظ فيه انتشار المطاعم بأشكال عديدة ومتميزة وتقدم أنواع عديدة من خدمة الطعام والشراب والترفيه وكل بلد يشتهر بنوع معين من المطاعم فنلاحظ المطعم الأوروبي والعربي والصيني والإيطالي ....الخ كما أن كثير من الدول أنشأت الجامعات والمعاهد المتخصصة لتدريس إدارة المطاعم وتهيئة قوة عمل متخصصة وتمنح شهادات علمية ومهنية عليا تصل إلى الدراسات العليا.

وأصبحنا نلاحظ انتشار المطاعم في كل جزء مثلاً: الجامعة ،الشركة ،المصنع، .....الخ وكذلك المطاعم المتنقلة كما ازدادت أيضاً مطاعم السناك والكوفي شوب وكذلك مطاعم الخدمة السريعة وكذلك المطاعم الشعبية ....الخ كل هذا التقدم يعزيه بعض الكتاب إلى تطور طرق ووسائل النقل لأنهم يعتبرون صناعة الفنادق والمطاعم هي صناعة تكميلية لصناعة النقل .

وظهر الآن نمط سياحة جديد في العالم وهو سياحة التذوق حيث يتم الذهاب إلى بلد من بلدان العالم بغرض تذوق طعامهم وشرابهم أو لتذوق طعام طاهي معين. .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطعم

تعريف المطعم:

هو المكان المجهز والمهيأ لتقديم خدمة الطعام والشراب للضيوف خارج مكان سكنهم لأسباب عديدة مقابل ثمن معين ، ويتناسب المكان مع نوع الخدمة ونوعية الطعام ودرجة وطبيعة المطعم ..

و هناك تعريف آخر للمطعم بأنه المكان الذي يحتوى على طاولات مجهزة للأكل، حيث يجلس الشخص عليها ليستمتع بوجبته و تتم خدمته عن طريق مقدم الخدمة مقابل أجر للخدمة المقدمة.

وقد تطورت الفكرة في الوقت الحالي حيث يتم إعداد الطعام ويتم نقله إلى المكان الذي يتفق عليه بين الطرفين (إدارة المطعم والضيف طالب الخدمة) فيتم خدمة الطعام هنالك من قبل موظفين المطعم وغالباً ما يكون هذا النوع من الخدمة في المناسبات العامة والخاصة .



صورة لأحد المطاعم

هندسة المطعم :

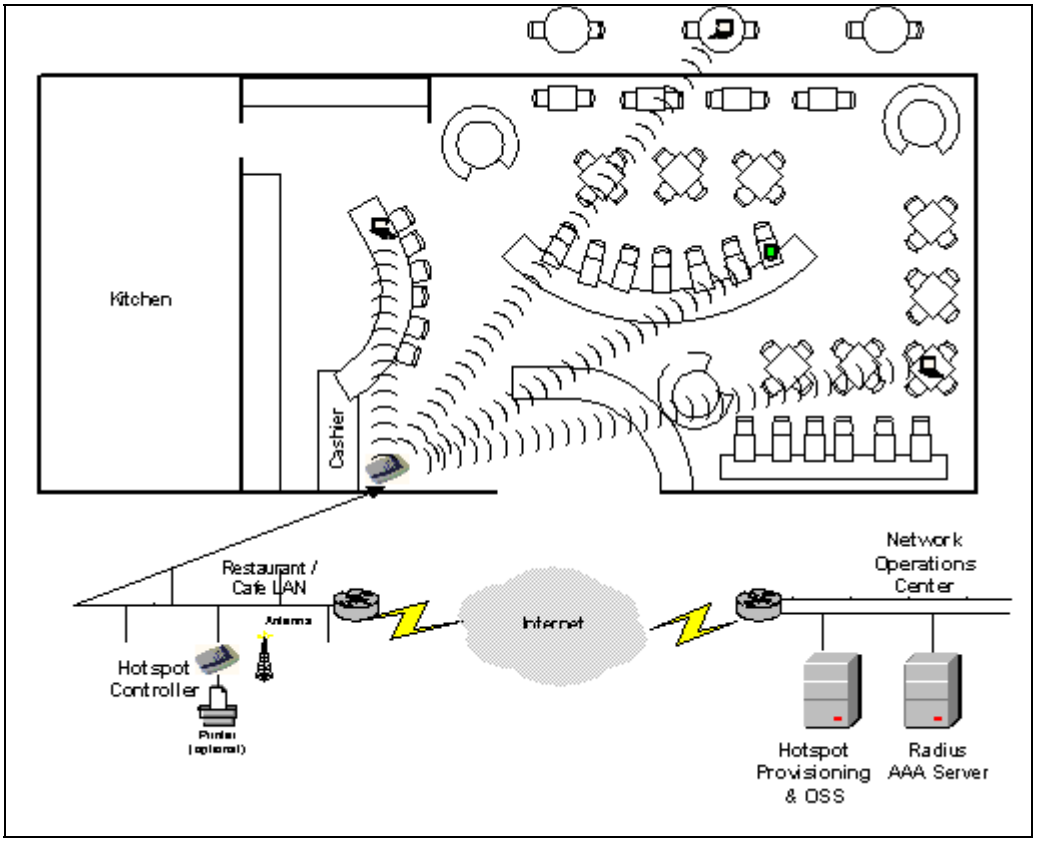
هندسة وتصميم المطاعم مسألة أساسية ومهمة ذلك أن إنشاء المطاعم الكبيرة لخدماتها المتشعبة والنشاطات والتسهيلات التي تضمها تحتاج إلى مهارة عالية وتخصص دقيق لإكمالها بدون أخطاء فنية يعاني منها المستثمر والإدارة لاحقاً عند إدارتها للمشروع هندسة المطاعم تخصص ينفرد به مهندسون ومصممون لهم خبرة طويلة في وضع هندسة الفنادق بصورة عامة والمطاعم بصورة خاصة ،وأن بعض الدول تمنح حق الإدارة لشركات عالمية متخصصة في مجال الإدارة الفندقية مثل شركة شيراتون العالمية أو شركة هيلتون ،ماريوت، ....الخ ولهذه الشركات أقسام متخصصة تضم مهندسين ومصممين فندقيين لهم خبرة طويلة في إنشاء وتصميم وبناء الفنادق والمطاعم ولذلك تلجأ بعض الدول التي ليس لديها خبرة في هذا المجال إلى الاستعانة بمثل هذه الشركات في الإشراف على مراحل تنفيذ مشا ريع الفنادق والمطاعم ضمن مواصفات وقياسات عالمية خاصة

من الأهمية ذكره أن التخطيط السليم عند مراحل إنشاء أي مشروع سواءً كان فندق أو مطعم سوف يجنب الإدارة لاحقاً متاعب عديدة ويسهل عملها ويجعل المشروع اقتصادياً ومربحاً

أهم الأمور التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند تصميم المطعم هي ما يلي :

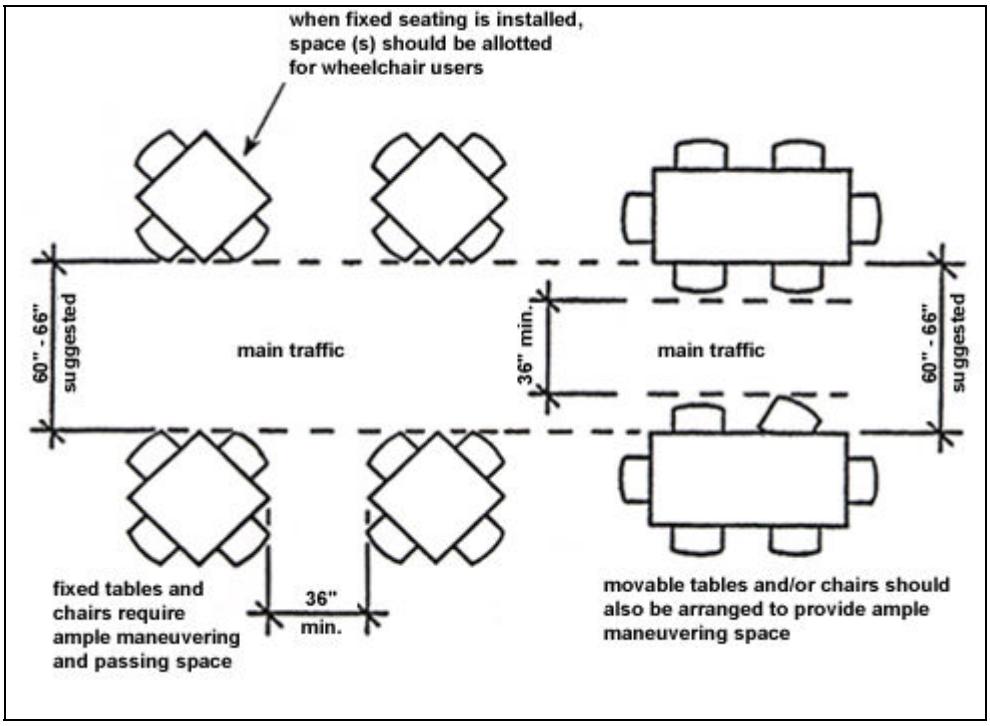
1. الموقع.
2. المسافة بين مراكز الإنتاج (المطابخ) ومراكز البيع أو تقديم الخدمة (المطاعم).
3. حجم المخازن قياساً بمركز الإنتاج ومراكز البيع.
4. قياس الممرات بين مراكز الإنتاج ومراكز البيع.
5. التهوية السليمة في المطبخ وتأثيرها على المطعم.
6. مرونة الحركة داخل المطبخ والمطعم.
7. الاختيار السليم للديكور بشكل عام والإنارة ،الأثاث ،الألوان ، الزوايا .....الخ.
8. قرب وبعد مناطق الاستلام والتجهيز عن المناطق الأخرى.
9. دخول وخروج العاملين ومناطق تبديل الملابس ومناطق راحة العاملين.
10. الاختيار السليم لمناطق غسل الصحون وتهيئة مستلزمات التشغيل .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

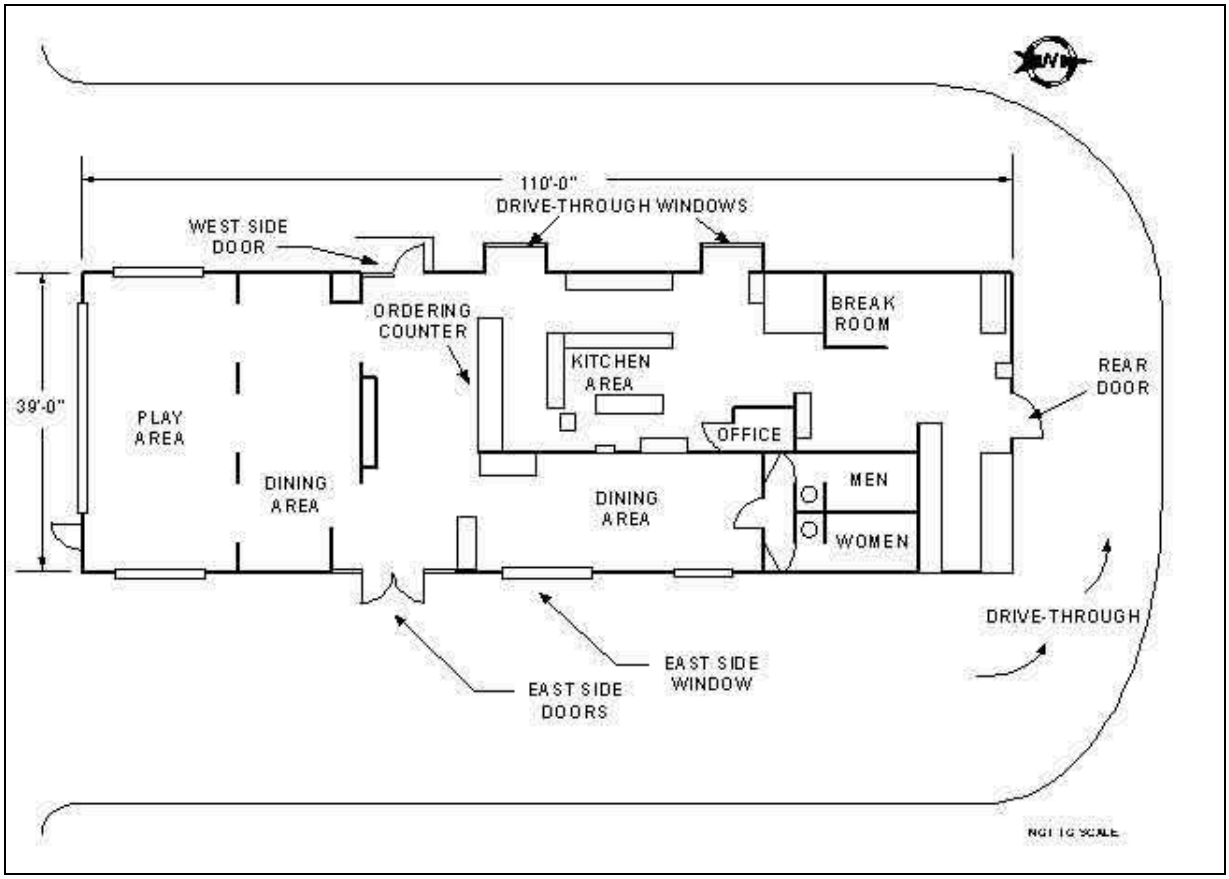


رسم هندسي 1 لنموذج مطعم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

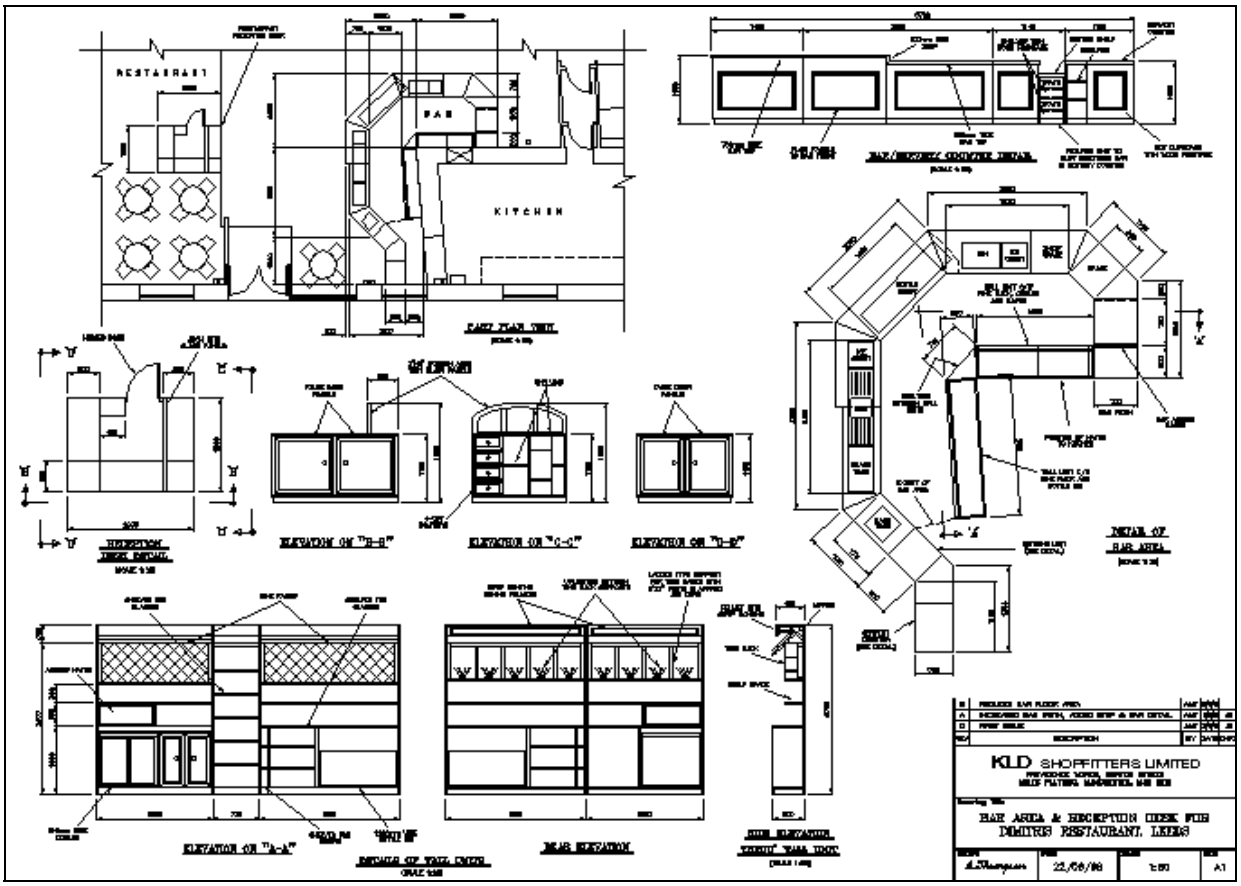


رسم هندسي (2) لنموذج مطعم

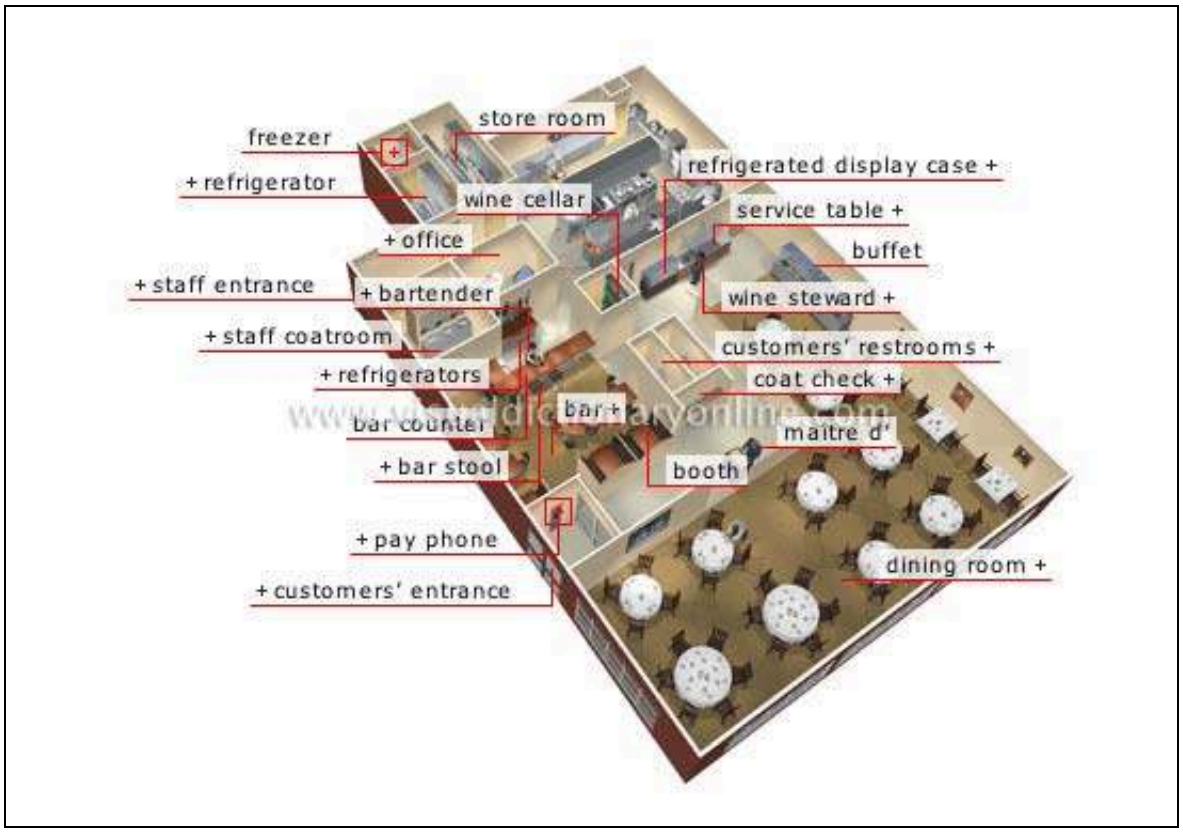


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

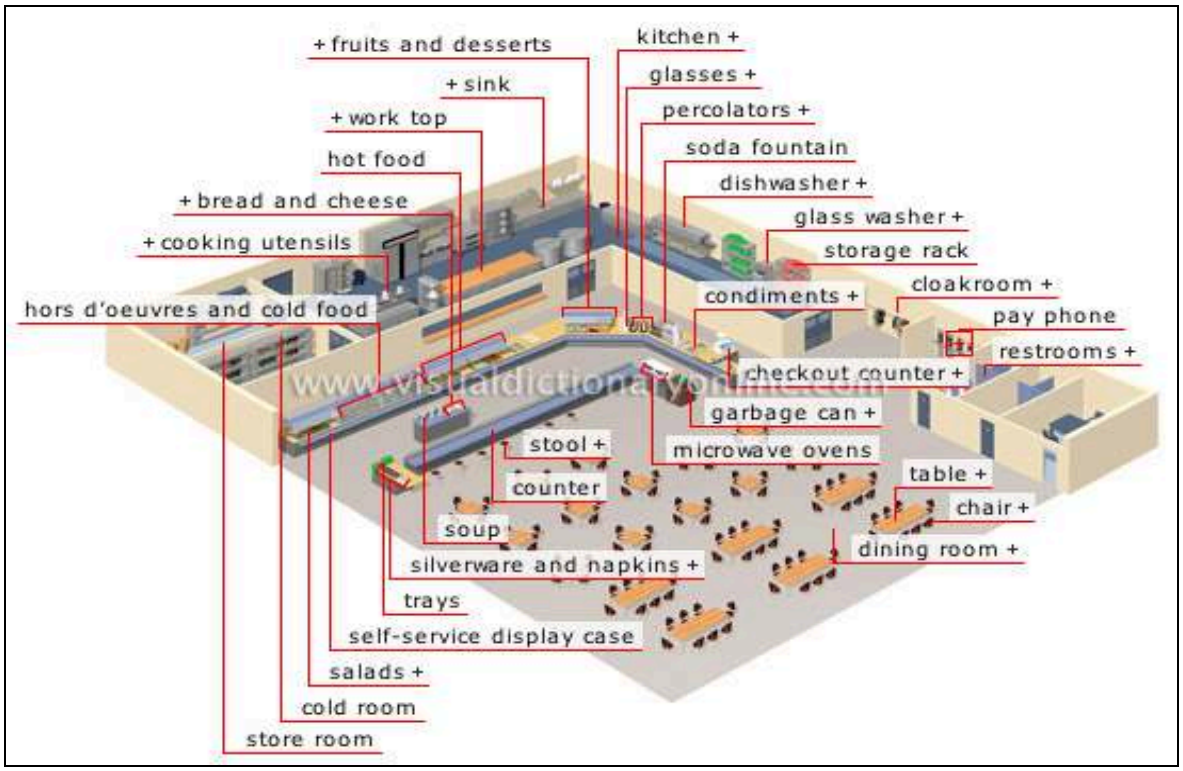
رسم هندسي (3) لنموذج مطعم



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



رسم هندسي (4) لنموذج مطعم مع أقسام المساندة



رسم هندسي (5) لنموذج مطعم خدمة ذاتية مع أقسام المساندة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الهيكل التنظيمي للمطعم

يعتمد الهيكل التنظيمي لأي مطعم على عوامل عديدة تتحكم بالصيغة التي يعتمدها مدير المطعم

والعوامل التالية تحدد نوع الهيكل التنظيمي وحجمه :

1- نوع المطعم ودرجته.
2- حجم المطعم.
3- مطعم مستقل أو داخل فندق.
4- مدى أهمية ونوع الضيوف.
5- نظرة الإدارة وسياستها تجاه ضيوفها.

هناك نوعين من الهياكل التنظيمية التي تعتمدها الجهات المختصة في هذا المجال وهما :

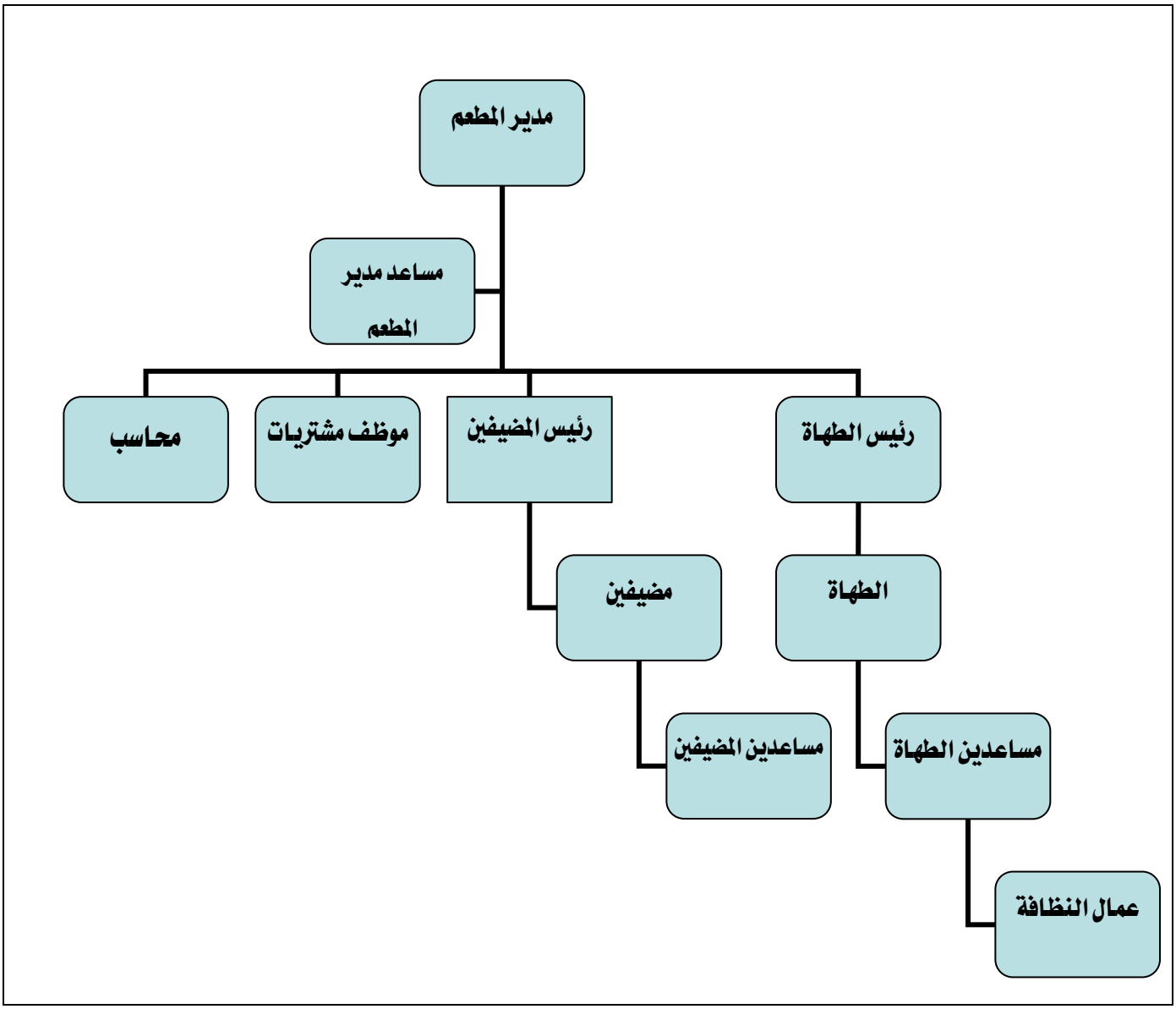
1- المطاعم التي تعتبر جزء من الفنادق أي داخل الفنادق.
2- المطاعم المستقلة.

وكما تم ذكره سابقاً فإن نوع المطعم وحجمه وهندسة المطعم ودرجته يحدد عدد الموظفين والمهارات المطلوبة وتسلسل المسؤوليات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

هيكل تنظيمي يوضح موقع المطعم في قسم الأغنية والمشروبات في فندق خمس نجوم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الهيكل التنظيمي لمطعم مستقل

فعندما تكون المطاعم جزء من الفندق يعتمد الهيكل التنظيمي للمطعم على نوع وحجم المطعم ضمن الفندق ويعتمد كذلك على نسبة الإشغال في الفندق فالفرق بين الهيكل التنظيمي لمطعم غير مرتبط بفندق عما هو عليه بالنسبة لمطاعم التابعة للفنادق يتمثل في الإدارة المباشرة بالنسبة للأول كما هو موضح في الشكل.

نلاحظ من إلقاء نظرة على الشكلين السابقين للهيكل التنظيمي نوعين من التنظيم الإداري للمطاعم، إن المطاعم داخل الفنادق قد تشترك بمناطق خدمية متعددة كأن يرتبط المطبخ بمجموعة مطاعم داخل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفندق الواحد ، في حين إن المطاعم المستقلة يفترض أن تشتمل على مطبخ ومستودعات ومرافق للمطعم بعكس ما هو موجود في الفنادق فقد يكون المطبخ الواحد يجهز لعدة مطاعم مرتبطة مباشرة بمراكز التجهيز المذكورة .

- **الوظائف الرئيسة للمطاعم المرتبطة بالفنادق :**

1- مدير عام الفندق : وهو المسؤول عن إدارة الفندق لتوفير الخدمات المطلوبة للضيوف وإدارة كل أقسام الفندق والإشراف عليها .
2- مدير الأطعمة والمشروبات : وهو الشخص المسؤول عن أحد الأقسام الإنتاجية الرئيسة داخل الفندق والتي توفر عائد كبير في إيرادات الفندق وتقع تحت مسؤوليته جميع المطاعم والمشارب ويشرف على توحيد نشاطها الإنتاجي والخدمات المناسبة لضمان عائد مناسب.
3- مساعد مدير الطعام والشراب : هو الشخص المساعد للمدير الذي ينظم ويساعد مديره إدارياً وفنيا ويكون حلقة الوصل الأساسية لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها القسم.
4- منسق قسم الأطعمة والمشروبات: تتركز مهامه في كيفية تنظيم عمل الإدارة وتغذيتها بالمعلومات الإحصائية المطلوبة والضرورية وتوزيع المعلومات وطلبات عمل الولائم والحفلات وطباعة قوائم الطعام والتنسيق بين المطاعم المختلفة والأقسام المختلفة في الفندق.
5- مدير المطاعم : مسؤول عن كافة المطاعم في الفندق وتنظيم العمل بها ومتابعة نشاطاتها وكذلك مراقبة الجودة والتكلفة.
6- مدير المطعم : مسؤول عن تشغيل المطعم من خلال الإشراف المهني والفني لضمان كسب إرضاء الضيوف الدائمين وكسب ضيوف جدد من خلال تقديم الخدمة الجيدة وتحقيق الأرباح
7- رئيس المضيفين : مسؤول عن استقبال الضيوف واختيار المائدة المناسبة وتجلسيهم وتقديم أفضل الخدمات .
8- المضيف : مسؤول عن تقديم الخدمة لعدد من الموائد

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أنواع المطاعم

إن التعريف الذي ورد للمطعم يعتبر تعريفاً عاماً ويطلق على جميع المطاعم بمختلف أنواعها ودرجاتها ومكانتها ، وفي الوقت الحاضر انتشرت المطاعم وتنوعت وتعددت وأصبحت مورداً اقتصادياً كبيراً للمستثمر وخدمة للضيوف ، وهي بذلك تساهم في توفير الراحة والسعادة وتوفير الغذاء الصحي المتكامل للضيف وبالمكان والوقت المناسب .

فهناك أنواع كثيرة من المطاعم وأماكن الطعام، و قد نرى تصنيفات مختلفة و متعددة للمطاعم، حيث يتم تصنيفها في عالم صناعة المطاعم على حسب قائمة الطعام و نوعها أو طريقة التحضير أو الأسعار. كما أن طريقة تقديم الطعام إلى الزبائن يساعد على تحديد نوع المطعم أيضاً.

ومن أهم هذه المطاعم ما يلي :

1- **المطاعم التقليدية (العالمية) :** (Classic Restaurants)

هذه المطاعم قليلة وقليل من الناس يرتادها وتعتمد على رغبات الضيوف والحالة المادية لهم والرغبة في الدفع للتمتع بالخدمات الراقية التي تقدمها مثل هذه المطاعم وهي مطاعم قديمة وتمتاز بخدماتها التقليدية وتكون ديكوراتها وتجهيزاتها أنيقة جداً ويمتاز الطعام بأنه فاخر ويوظف بها أشهر الطهاة وتقدم الطعام التقليدي للبلد وتكون غالية الثمن مثل مطاعم المشويات .

وتكون الخدمة فيها إما مباشرة على الصحن أو على العربة المتنقلة ويحتاج في هذه الحالة أن يكون فريق العمل مدرباً تدريب جيد وذو كفاءة وخبرة في ممارسة العمل للمحافظة على كسب رضا الضيوف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



2- **مطاعم الخدمة السريعة :**

أخذت مطاعم الخدمات السريعة تنتشر بسرعة كبيرة في العالم ومعظم الناس الذين يتناولون الطعام خارج البيت يقصدون مثل هذه الأنواع من المطاعم وتكون الخدمة فيها سريعة ومحدودة والأسعار معقولة والطعام لذيذ وتنقسم إلى:

أ- **الكافيتريات :** Cafeterias



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تتضمن الكافيتريات كاونتر وبعض الطاولات وقوائم طعام بسيطة وأسعار مناسبة والخدمة محدودة ، وتتميز هذه المطاعم بديكور بسيط وجميل والخدمة سريعة وعلى الصحن مباشرةً وتقدم مأكولات لا تحتاج إلى تحضيرات كبيرة أو مهارات فائقة كالسندوتشات والمشروبات الغازية والساخنة وتنتشر في الكليات والمدارس والشركات والمصانع... الخ.

ب- **مطاعم الخدمة الذاتية :** Self service Restaurants



يتركز وجود مثل هذه المطاعم في المدن الكبيرة وبالقرب من المحلات والشركات والمصانع الكبيرة والطرق الخارجية حيث تقدم هذه المطاعم الطعام البارد والحار ويكون الطعام مجهز مسبقاً وموضوع على موائد عرض ومغطى بواجهة زجاجية يدخل الضيف إلى المطعم ويجد قائمة الطعام مثبتة على الجدار ويوجد في بداية الكاونتر صحون خدمة بالإضافة إلى الأطباق والشوك والسكاكين فيحمل الصحن ويتجه إلى الكاونتر و يأخذ الطعام الذي يفضله حتى يصل إلى نهاية الكاونتر يحاسب على الطعام الموجود في الصحن وبعد دفع الحساب يذهب للجلوس في المكان المخصص لذلك ويكون الأثاث بسيط.

وتكون هذه المطاعم مزدحمة في فترات الإفطار والغداء للموظفين .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ت- سلاسل مطاعم الخدمة السريعة : Fast Food Restaurants







انتشرت هذه المطاعم بسرعة كبيرة في العالم مثل مطاعم (ماكدونالدز) و(وبرغر كنج) و(البيك) و(كودو) و (وكنتاكي)...الخ . وأغلب أنواع هذه المطاعم تملكها شركات عالمية كما في السلاسل الفندقية وتعطي امتيازات أو عقود إدارية إلى مستثمرين محليين وتتميز هذه المطاعم ببساطة ديكوراتها وجودة طعامها الذي يحمل نفس الطعم والأنواع في كل فروع المطاعم الموجودة في كل العالم .

الخدمة فيها محدودة والأسعار دائماً تكون رخيصة والضيف فيها لا يستغرق بقاءه في المطعم أكثر من وقت تناوله الطعام ويمتاز أثاثه بالبساطة والعملي لأن هذه المطاعم تعمل بسرعة دوران عالية وتقدم هذه المطاعم خدمات سريعة إلى راكبي السيارات بدون الترجل من السيارة كما يوجد في غالبية هذه المطاعم خدمة التوصيل المجاني.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- المطاعم المتخصصة: Speciality Restaurants:

المطعم الصيني



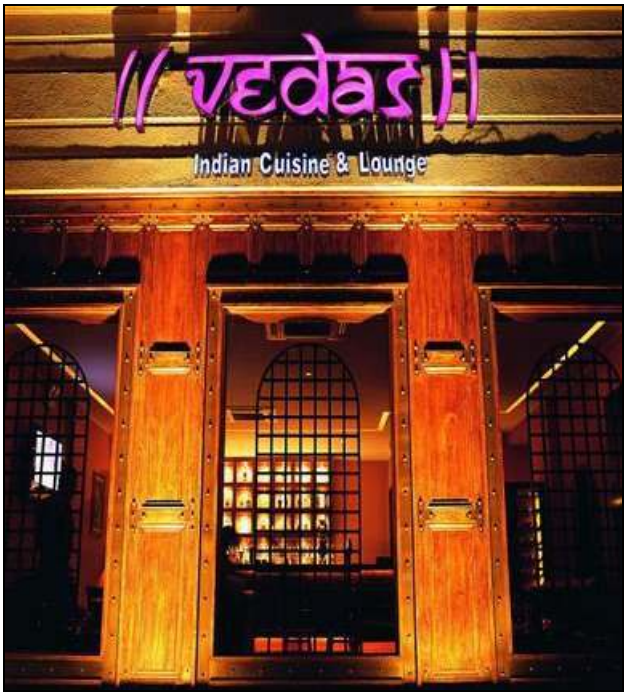
المطعم اللبناني



المطعم الإيطالي



المطعم الهندي



انتشرت مطاعم الاختصاص بأنواعها في العالم فكل نوع من هذه الأنواع يمثل خصوصية وطابع خاص تميز طعام ذلك البلد واختيار الديكورات وما يرافقه من الجو العام الذي يعكس ثقافة وفلكلور وعادات ذلك البلد حيث يهتم مهندسو التصاميم اهتماماً دقيقاً وكبيراً بهذا الجانب المهم ليضيف إلى جانب الاستمتاع بالطعام والشراب نكهة وطابع ذلك البلد .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فالذي يزور دول أوروبا وأمريكا واليابان يلاحظ ذلك بوضوح حيث تنتشر بكثرة المطاعم الهندية والصينية والماليزية واللبنانية والتركية والايطالية ...الخ.

فالمطاعم الهندية تتميز بتقديمها الطعام الحار المتبل بالفلفل والكاري وأنواع الخبز الهندي وأصناف الحلويات الهندية إضافة إلى الألوان الزاهية للزى الهندي الخاص بالموظفين والديكور والأثاث.

إما المطاعم الصينية فتتميز بتقديمها الأسماك والمأكولات البحرية مثل المحار والقواقع ويتميز الديكور الخارجي للمطاعم الصينية بنفس نوع وطريقة البناء الموجودة في الصين.

أما المطاعم الماليزية فتقدم أصناف الطعام المشابهة للطعام الصيني مع التركيز على الأرز وبعض أصناف الأسماك.

إما المطاعم اللبنانية فقد انتشرت في العواصم الأوروبية لما تحتويه من أصناف الطعام الشرقي حيث تقدم المقبلات والأطباق الرئيسة من مشاوي والحلويات المتنوعة وقد حققت مكانة متطورة وأرباحاً كبيرة مضافاً إليها نوع الزى التقليدي الخاص بالموظفين مع استخدام الديكورات الشرقية.

أما المطعم الإيطالي الذي يقدم أصنافاً عديدة من المعجنات وأنواع المكرونات فيعتبر الأكثر انتشاراً في الوقت الحاضر نتيجة لبساطته واعتدال أسعاره قياساً إلى المطاعم الأخرى ويتميز هذا المطعم بالجمع بين الإنتاج والخدمة في مكان واحد أمام الضيوف حيث يكون فرن البيتزا موجود داخل المطاعم ومقابل للضيوف كما يوجد هنالك العديد من المطاعم المتخصصة التي تعكس طبيعة كل دولة بحد ذاتها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



PIZZA

Thick Crust

	Regular	White	Extra
Slice	$1.25	$1.35	$ .30
Bambino (4 Slices)	3.59	3.69	.85
10" Pizza (6 Slices)	5.69	6.19	1.25
12" Pizza (8 Slices)	8.19	8.69	1.30
16" Pizza (10 Slices)	9.99	10.49	1.60
1/2 Sheet (12 Slices)	10.45	10.95	1.95
Full Sheet (24 Slices)	15.19	15.69	2.90

Extras: Pepperoni, Sausage, Hamburg, Bacon Green Peppers, Hot Peppers, Onions, Mushrooms, Anchovies, Extra Cheese, Ham, Black Olives, & Pineapple

SPECIAL PIZZAS

	Deluxe, Mexican or Vegetable
Slice	$ 1.79
Bambino	4.65
10"	7.69
12"	12.25
16"	15.35
1/2 Sheet	17.79
Sheet	23.95

Deluxe Includes: Pepperoni, Sausage Mushrooms, Onion, Green Peppers & Cheese

Vegetable Includes: Tomatoes, Black Olives, Mushrooms, Onions, Green Peppers, Ranch Sauce, Cheddar & Mozzarella Cheese

Mexican Includes: Cheddar & Mozzarella Cheese, Chili, Jalapeno Peppers, Onions, Black Olives

SANDWICHES

Brutus (1/3) lb. Cheeseburger	$3.69
Cleopatra (1/3 lb. Hamburger)	3.59
Gladiator (2/3 lb. Cheeseburger)	5.19
Centurion (2/3 lb. Hamburger)	4.99
Caesar (Hot Sausage)	3.95
Mark Anthony (Hot Sub)	3.95
Cornelia (Meatball)	3.95
Androcles (Hot Ham & Cheese)	3.95
Augustus (Fish Sandwich)	3.95
Nero (Veal Sandwich)	4.35
Cassius (Pizza Burger)	4.59
Othello (Bacon, Lettuce & Tomato)	3.69
Coliseum Special (Club Sandwich) w/ FF	6.49
Barabus (Roast Beef)	3.95
Conqueror (Chicken Breast)	3.95
Roman Special (Steak Sandwich)	4.95
Meatball Splash	5.95
Hot Roast Beef w/ Whipped Potato & Veg	5.95
Hot Meat Loaf w/ Whipped Potato & Veg	5.95
Gyro w/ Onion, Tomato & Sauce	3.95
Philly Steak Sandwich	5.25
Add French Fries to above Sandwiches	1.00

SUBS

Choose of: One Meat: Ham, Turkey, Salami, Roast Beef, or Tuna. One Cheese: Hot Pepper, American, Mozzarella or Swiss.

Half 7"	$4.15
Whole 14"	7.75

All Subs Include: Onion, Lettuce, Tomato, Vinegar & Oil

WRAPS

Italian, Ham, Turkey, Buffalo, Chicken, Tuna ... $4.69

CHICKEN FINGERS

3 Pcs. FF, Slaw	$3.49
5 Pcs. FF, Slaw	$7.49
By the Piece	$1.50

CAESAR'S

ITALIAN RESTAURANT

2834 W. MARKET ST.
(Across from Austin Village Plaza)
WARREN, OHIO

PARTY CATERING AVAILABLE

Ask for our Low Carb Menu

TRY NEW WEB ORDERING

WE DELIVER IN ABOUT 45 MINUTES

Web Site - www.caesarsohio.com

SENIOR DISCOUNTS - 20% DINING ROOM
10% TAKE OUT OR DELIVERY

HOURS:

SUNDAY THRU THURSDAY - 11 am To 11:30 pm
DELIVERY, TAKE OUT, OR DINING ROOM
FRIDAY & SATURDAY 11 am To MIDNIGHT

898-1555 | 898-2265

FAX 898-6382

SHRIMP COCKTAIL $5.39

We now deliver beer & wine
Prices Subject to Change
Ohio Lottery Ticket Sales

قائمة طعام إيطالية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة إفطار

DESAYUNOS
BREAKFAST

From 7:00am to 11:00 am
Se sirve con Frijoles y Tortillas.
Served with Beans and Tortillas.

Huevos con Carne Asada
Steak and eggs. $8.95

Huevos Rancheros
Eggs with Ranch Style Sauce. $7.50

Huevos con Jamón
Ham and Eggs. $7.95

Huevos a la Mexicana
Scrambled eggs with bell peppers, tomatoes & onions. $7.50

Chilaquiles con Carne Asada
$8.95

Chilaquiles con Huevos
$7.95

Papas con Chorizo
$6.95

Chorizo con Huevos
$7.50

Bobby's Scrambled Eggs & Ham, *topped with Ranchero Sauce. $8.25*

Huevos con Nopales, *scrambled eggs with cactus. $7.50*

Machaca con Verdura
$8.95

Machaca con Huevos
$8.95

Chicharrones en Chile
$8.50

PETER R. CABRERA
ATTORNEY AT LAW

Huevos con Chicharrones,
en chile y frijoles. $8.50

MENU DE NIÑOS
CHILDREN'S MENU

Includes Drinks, No Order to Go, Ages 8 and Under Only

1 Huevo Revuelto con Jamón y Papas Fritas
1 Scrambled Egg and Ham with Fries. $4.50

1 Taco *con Arroz y Frijoles*
1 Taco with Rice and Beans
$4.50

1 Enchilada de Queso
con Arroz y Frijoles
1 Cheese Enchilada with Rice and Beans. $4.50

Chicken Nuggets y Papas Fritas
Chicken Nuggets and Fries. $4.50



قائمة طعام تقليدية

PLATILLOS TRADICIONALES
TRADITIONAL DISHES

Se sirve con arroz, frijoles & tortillas.
Served with rice, beans & tortillas.

Chile Verde



Chile Verde
Pork Meat in Green Sauce.
$10.95

Chile Colorado
Beef Meat in Red Sauce. $10.95

Steak Ranchero *Steak Meat in Mexican Style Sauce. $10.95*

Tortas de Camarón con Nopales
Shrimp Patties with Cactus in Red Sauce. $10.95

2 Tacos, Carne o Pollo
Two Tacos, Beef or Chicken.
$8.00

2 Burritos Carne Asada, Chile Verde o Pollo
Two Burritos, Steak, Chicken or Chile Verde.
$8.95

2 Chiles Rellenos
Two Cheese Stuffed Peppers. $10.95

2 Enchiladas Carne o Pollo
Two Enchiladas Beef or Chicken.
$8.95
Cheese $7.50

2 Sopes, Carne o Pollo
Two Sopes, Beef or Chicken.
$8.95

3 Taquitos con Guacamole, Carne o Pollo
Three Taquitos with Guacamole, Beef or Chicken. $8.95

3 Tacos de Carne Asada
Three Steak Soft Tacos. $9.95

Chiles Rellenos



COMBINACIONES
COMBINATIONS

1. Taco, Enchilada, *rice and beans. $8.95*

2. Enchilada, Chile Relleno, *rice and beans. $9.25*

3. Taco, Enchilada, Chile Relleno, *rice and beans. $10.95*

4. Taco, Chile Relleno, *rice and beans. $9.25*

5. Burrito (Chile Verde), Taco, Tostada, *rice and beans. $10.95*

18% gratuity will be included for parties of 7 or more persons

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

La Chaîne des Rôtisseurs Amical Dinner Menu
MV Mermaid I
4 May 2009

Mermaid LIVEABOARDS

Cocktail
Amuses Bouche

Crab wrapped with salmon and Riviera of fraiche tomato
Baluchon de Tourteau et Riviera de tomate fraiche
Yellow Glen, Sparkling Wine, Australia

Sea scallop in a pumpkin cream soup
St. Jacques dressées comme des iles dans une crème de Potiron
Vignale 2007, Pinot Grigio, Veneto I.G.T., Italy

Abalone stuffed in Surcouf style with garlic butter
Abalone farcis à la Surcouf
Undurraga Chardonnay 2007, Central Valley, Chile

Poached assorted fish with Saffron pistil
La petite nage de l'Océan au pistil de Safran
Fleurie Jadot 2004, Chateau des Poncreau, France

Granité with Rosemary
Granitée au Romarin

Duck breast stuffed with apples and roasted bacon sauce Calvados
Magret de canard farci de pommes sauce Calvados
Morgon Jadot 2002, Chateau des Lumières, France

Seasonal Cheese
Fromage du moment
Blason de Evangile 2000, Pomerol, France

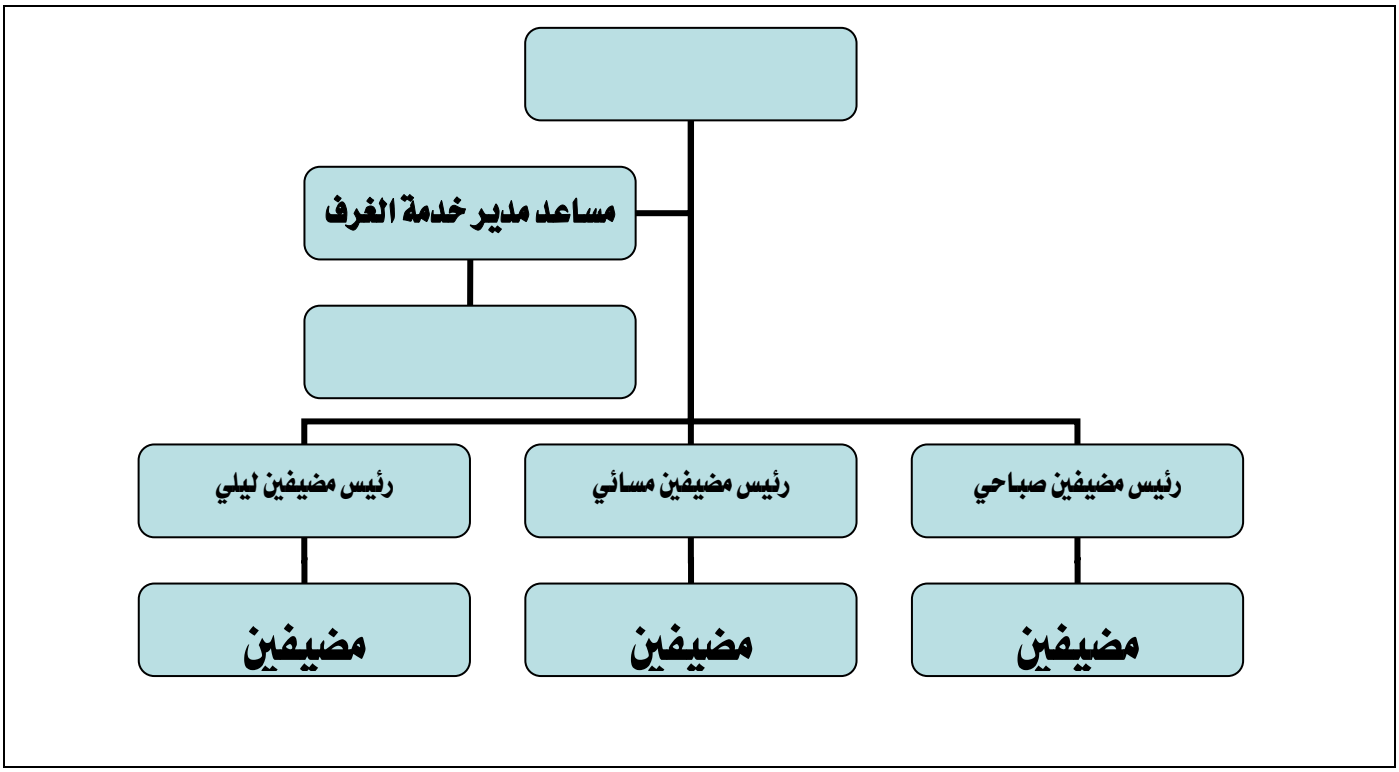
Pallet Dessert
Palette des desserts
Beringer, Sparkling White Zinfandel, California, U.S.A.

Café ou Thé et Mignardises
Coffee & Tea

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4- خدمة الغرف : (Room Service) Or(In Room Dining) :

يقوم قسم خدمة الغرف بتقديم خدمة الأطعمة والمشروبات للضيوف المقيمين في الفندق داخل الغرف والأجنحة الفندقية على مدار أل 24 ساعة. (كما في الشكل التالي)



الهيكل التنظيمي لقسم خدمة الغرف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صور لطريقة خدمة الغرف في فندق خمس نجوم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Door Knob Menu

صورة لقائمة طعام الإفطار التي تطلب من قسم خدمات الغرف حسب طلب الضيف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لقائمة طعام الإفطار بالغرف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ROOM SERVICE

Salads and Appetizers

Southwestern Caesar Salad

Blackened Chicken Quesadilla Salad

Mexican Tortilla Soup with Fried Tortillas

Chicken Noodle Soup

All Hands on Deck
A special selection of international cheeses served with crackers

Fresh Fruit Bowl

Sandwich Island

BLT
Bacon, lettuce and tomato sandwich

Ham/Turkey & Cheese Sandwich
On ciabatta

Focaccia Sandwich
With grilled zucchini, portabello mushroom and aioli

Tuna Salad
In jumbo brioche

Chicken Fajita
With crisp greens and a guacamole wrap

Steak Sandwich
On sourdough with mushroom and onion

All-American Fare

Cheeseburger
Served with French fries and coleslaw

Hot Dog
Served with French fries

Macaroni & Cheese

Chef's Specialties

Mexican Fiesta Pizza
Fresh tomato with black beans, spicy sausage, cheddar cheese and sour cream

Vegetarian Delight Pizza
Fresh tomato, mozzarella cheese (optional) and plenty of vegetables

Pepperoni Pizza
Fresh tomato, mozzarella cheese and pepperoni

Meat or Vegetable Lasagna

Dessert

Cake at Sea
Ask our stateroom service team for the daily cake selection.

Big Island Cookie
Extra-large chocolate chip cookie

Oatmeal Raisin Cookie

Snacks, Wines and Beverage Packages

(Please call In-Stateroom Dining for prices.)

M&M's
(14 oz.)

Buttered Popcorn
(5.5 oz.)

Salted Peanuts
(4.5 oz.)

Salted Cashews
(4.5 oz.)

Full wine list and cocktail list available. Please call for details.

Gratuity not included. Menu items are subject to change without notice.

Package 1:
6 Domestic Beers
Choice of Budweiser, Bud Light, Coors Light or Miller Light

Package 2:
6 Imported Beers
Choice of Heineken, Amstel Light, Beck's or Corona

Package 3:
3 Imported and 3 Domestic Beers

Package 4:
6 Sodas
Choice of Coke, Diet Coke, Sprite, ginger ale or orange soda

Package 5:
6 Bottled Mineral Waters
(16 oz. Evian)

Package 6:
24 Bottled Mineral Waters
(16 oz. Evian)



شكل لقائمة طعام لخدمة الغرف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5 - مطاعم الطرقات:

و هي مطاعم تكون موجودة على الطرق السريعة (Highway) لخدمة المسافرين على الطرق و في الغالب تقدم الوجبات السريعة و بالطبع يكون بها موقف سيارات و أحياناً ورش لإجراء الصيانة و النظافة و الغسيل.



صورة لمطعم الطريق

6- مطاعم الأكلات النباتية: vegetarian restaurant

وهى المطاعم التي تقدم الوجبات النباتية فقط و هي وجبات مكوناتها الأساسية الخضروات والفواكه و لا تحتوي على أي نوع من اللحوم و الأسماك و البيض.

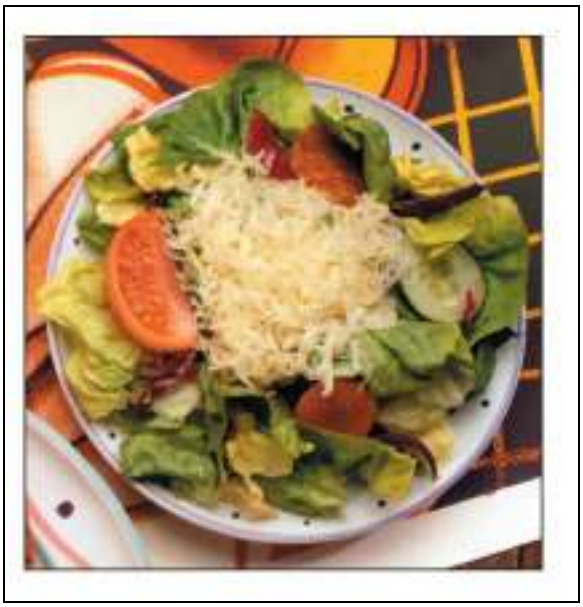
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





صورة لمطعم نباتي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لطبق طعام نباتي

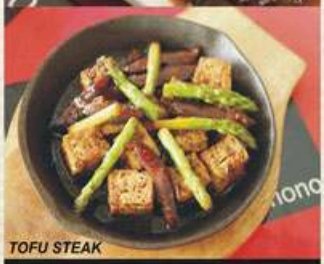
قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

redkimono

Vegetarian Menu











Starters

Crunchy Veggy Maki 165
A crunchy vegetarian sushi dish filled and topped with "mock prawn" salad

Vegetarian California Maki 150
Rice rolls with mango, cucumber and vegetarian mayo

Vegetarian Sushi Special 100
Rice rolls topped with a salad of mushrooms, mango, cucumber, carrots & sweet corn

Shiitake Mushroom Tempura* 265
(seasonal)

Miso Soup 40

Veggy Kyuri Kani Salad 180
A refreshing salad with iceberg lettuce, cucumber, veggy crab strips and vegetarian mayonnaise

Green Beans 100
with Peanut Dressing

Spinach 100
with sesame seed dressing

Layered Spinach and Tofu 135
with sweet miso paste

Tofu Agedashi* 100
Batter fried tofu with agedashi sauce

Spicy Eggplant 100
in miso sauce



Main Course

Veggy Yakitori 160
Our vegetarian version of the famous yakitori

Veggy Teppan 295
Chunks of spicy "mock chicken" served on a sizzling plate with assorted vegetables

Vegetable Katsu Curry* 195
Assorted batter fried vegetables and tofu served with Japanese steamed white rice

Sizzling Tofu Steak 175
with asparagus & shiitake mushrooms

Shiitake Mushroom Teppanyaki 220
(Seasonal)

Kakiage* 165
Vegetable fritters

Vegetable Tempura* 180
Deep fried battered vegetables

Vegetarian Oriental Soba Noodles 195
Pan fried soba noodles with assorted vegetables and served in a crispy basket

Yasai Itame 100
Stir fried mixed vegetables

Vegetable Mixed Fried Rice 80



* eggless batter available upon request

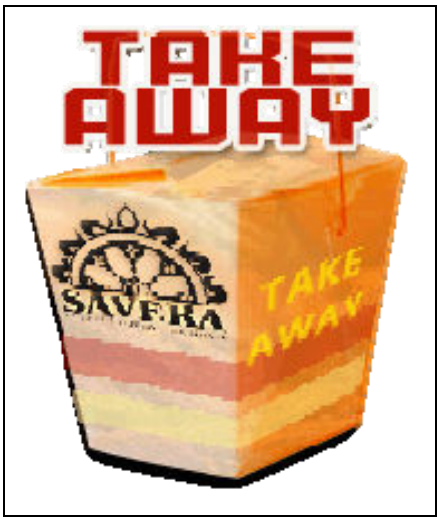
- Recommended dish

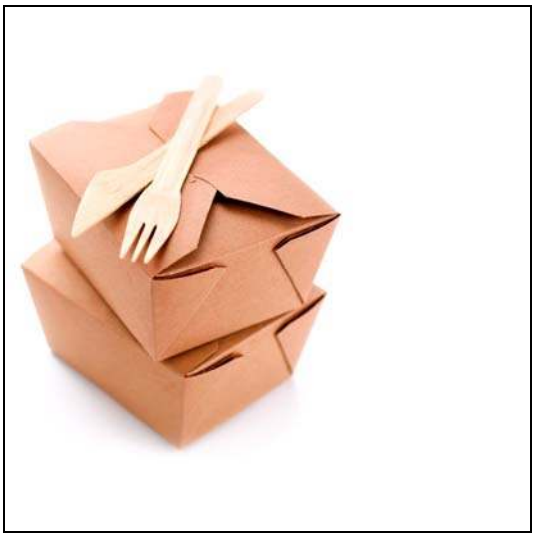
All prices are VAT inclusive and subject to a 10% service charge

قائمة طعام نباتي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

7- مطاعم الأكلات المحمولة:





و هي مطاعم تقدم الأكلات السريعة و لكن بنظام (Take away) أي يتم طلب الأصناف من قائمة الطعام و يتم الحساب عليها من ثم تقدم الوجبات مغلفة و مزوده بأدوات الخدمة البلاستيكية سواء شوك أو ملاعق أو سكاكين ليتناولها الضيف خارج المطعم.

8- مطاعم الإعاشة:



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

و هي مطاعم تكون موجودة بالمدن الجامعية و معسكرات الجيش و معسكرات الكشافة و ودار المسنين .... الخ و هي تقدم الخدمة للمقيمين بتلك الأماكن.

9- مطاعم خدمات النقل (الجوي والبحري والأرضي):

أ- خدمات الطعام في مؤسسات الطيران :

بدأت حوالي عام 1926م وتطور تقديم خدمة الطعام إلى عام1973م حيث بُدء بتقديم الوجبة الكاملة وفي عام 1971م حيث استحدث أسلوب سينمائي لتدريب العاملين بالطيران على إعداد تلك الوجبات بالإضافة إلى التدريب الاعتيادي كل ذلك من أجل تطوير مستوى تقديم الطعام.



صورة لتموين النقل الجوي السعودي

وفي سنة 1972م طور أسلوب 105 وهو التطوير الفردي لتقديم الطعام وإعداده ويقدم الطعام المبرد أو المثلج بعد إعداده بواسطة إعادة التسخين أو باستعمال Convection Ovenأو الموجات القصيرة ، ويجري تزويد الطائرات بأفران خاصة لتسخين الطعام المجمد ، وتقدم الوجبات للمسافرين وللطاقم أثناء الرحلة الجوية من قبل المضيفين ، وتعاني عملية الخدمة في الطائرات من مشكلة محدودية المساحة في الطائرة ويتم إعداد الوجبات إما بواسطة قسم التموين التابع لشركة الطيران أو من قبل متعهد خارجي.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لعربة خدمة الأطعمة الساخنة في الطائرة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لقسم التموين في النقل الجوي



صورة لمطبخ قسم التموين في الخطوط الجوية السعودية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لوجبة بالطائرة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صور لتشكيلة من وجبات الطائرات





صور لقوائم الطعام في النقل الجوي

ب- تموين القطارات السكك الحديدية Railway Catering:

تقدم الوجبات في القطارات في مطعم أما الوجبات السريعة مثل الساندويتشات فيتم شرائها من بوفيه القطار ومن محددات خدمة الطعام هو أن المطبخ صغير جدا بالإضافة إلى حركة القطار تسبب عائق عمل طاقم المطبخ



صورة لقطار حديث يقدم خدمة الأطعمة والمشروبات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لتجهيزات خدمة الأغذية والمشروبات في القطارات

ج- **التموين البحري** Catering At Sea :

ويشمل التموين البحري للبواخر الصغيرة والمتوسطة والكبيرة والعملاقة ، وترعى البواخر وخاصة السياحية منها المحافظة على تقديم طعام من الدرجة الأولى لركابها حتى أن بعض شركات النقل البحري يعرف بجودة طعامها





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





صورة لبوفيه مفتوح و مطاعم بباخرة

د- تموين الحافلات Bus Catering:

يتم تقديم خدمة المشروبات والوجبات الخفيفة في الحافلات أثناء رحلاتها بين المدن الكبيرة سواء في الدولة الواحدة أو في الدول المجاورة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الأولى

السؤال الأول : أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟

1) ( ) تعتبر المطاعم ركناً أساسياً من أركان السياحة وتعتبر أيضاً ضرورة أساسية ضمن الخدمات التي تقدمها الفنادق.
2) ( ) المطاعم داخل الفنادق قد تشترك بمناطق خدمية متعددة.
3) ( ) تكون الخدمة في مطاعم الخدمة السريعة محدودة والأسعار دائماً تكون رخيصة.
4) ( ) المطاعم المتخصصة تكون موجودة على الطرق السريعة لخدمة المسافرين على الطرق.
5) ( ) المطاعم النباتية تعتمد على أصناف الخضار بوجباتها..

السؤال الثاني : أكمل العبارات التالية بما يناسب؟

1- العوامل التى تحدد نوع الهيكل التنظيمي وحجمه :

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

2- ..... وتقدم الطعام التقليدي للبلد وتكون غالية الثمن مثل مطاعم المشويات

3- يقوم قسم ..... بتقديم خدمة الأطعمة وللمشروبات للضيوف المقيمين في الفندق داخل الغرف.

السؤال الثالث :أجب عما يلي؟؟

1- عرف ما هو المطعم؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة أسئلة الوحدة الأولى

السؤال الأول : أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

1) (صح) تعتبر المطاعم ركناً أساسياً من أركان السياحة وتعتبر أيضاً ضرورة أساسية ضمن الخدمات التي تقدمها الفنادق.
2) (صح) المطاعم داخل الفنادق قد تشترك بمناطق خدمية متعددة.
3) (صح) تكون الخدمة في مطاعم الخدمة السريعة محدودة والأسعار دائماً تكون رخيصة.
4) (خطأ) المطاعم المتخصصة تكون موجودة على الطرق السريعة لخدمة المسافرين على الطرق.
5) (صح) المطاعم النباتية تعتمد على أصناف الخضار بوجباتها..

السؤال الثاني : أكمل العبارات التالية بما يناسب؟؟

1- العوامل التى تحدد نوع الهيكل التنظيمي وحجمه :

1- نوع المطعم ودرجته.

2- حجم المطعم.

3- مطعم مستقل أو داخل فندق.

4- مدى أهمية ونوع الضيوف.

5- نظرة الإدارة وسياستها تجاه ضيوفها.

2- **المطاعم التقليدية** وتقدم الطعام التقليدي للبلد وتكون غالية الثمن مثل مطاعم المشويات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

3- يقوم قسم **خدمة الغرف** بتقديم خدمة الأطعمة وللمشروبات للضيوف المقيمين في الفندق داخل الغرف.

السؤال الثالث :أجب عما يلي؟؟

1- **تعريف المطعم :**

هو المكان المجهز والمهيأ لتقديم خدمة الطعام والشراب للضيوف خارج مكان سكنهم لأسباب عديدة مقابل ثمن معين ، ويتناسب المكان مع نوع الخدمة ونوعية الطعام ودرجة وطبيعة المطعم ..

و هناك تعريف آخر للمطعم بأنه المكان الذي يحتوى على طاولات مجهزة للأكل، حيث يجلس الشخص عليها ليستمتع بوجبته و تتم خدمته عن طريق مقدم الخدمة مقابل أجر للخدمة المقدمة.

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الثانية

تعريف المهنة

الجدارة: هي القدرة على معرفة كيفية تقديم الطعام ومعرفة أنواعه وذكر السلوكيات الشخصية للمضيف .

المهنة	مضيف
الواجب	يقدم الطعام والمشروبات
المهمة	معرفة مهنة مضيف فندقي
الهدف الإجرائي للمهمة	يذكر السلوكيات الشخصية للمضيف

الأهداف: عندما تكمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على:

- شرح مفهوم الخدمة بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال ثلاث دقائق.
- وصف السلوكيات والمواصفات الشخصية بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال خمس دقائق.
- شرح النظافة الشخصية بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال خمس دقائق.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن 90٪

الوقت المتوقع للتدريب: خمس ساعات

الوسائل المساعدة:

- استخدام التعليمات في هذه الوحدة
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب
- زيارة ميدانية لأحد المطاعم

متطلبات الجدارة:

إتقان المهارات في الوحدة التدريبية الأولى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الخدمة :(Services)

الخدمة هي الإحساس أو الشعور(الجيد أو غير جيد) الذي يشعر به متلقي الخدمة (طالب الخدمة)تجاه مقدمي الخدمة

.

What is service

S :Smile For Everyone

E :Excellence In Everything We Do

R: Reaching Out to Every Guest With Hospitality

V: Viewing Every Guest As Special

I: Inviting Guest to Return

C: Creating a warm Atmosphere

E: Eye Contact That Shows We Care

- Smile for everyone (A smile is the universal symbol of hospitality). When you are greeted by a smile in a strange or unfamiliar place, you feel at ease and welcome.
  - ابتسم للجميع بدون تمييز (الابتسامة هي رمز الضيافة العالمية).
- Eye contact that shows (we care). This eye contact demonstrates your sincerity and interest in guest

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- الاتصال بالعين ضروري جداً وهذا يعني نحن جاهزون للعناية والاهتمام بك هذا يدل على صدقك باهتمامك بالضيوف
- Reaching out to every guest with hospitality. This will help both you and the property excel and develop repeat business.

- الوصول إلى كل ضيف والاهتمام به كأنه الوحيد أمامك وأنت موجود فقط لخدمته . وسيساعد ذلك على حد سواء لنجاحك ولنجاح عملك واستمرارية نجاح مطعمك
- Viewing each guest as special. If we treat each guest as some one who we have invited in our home, the guest will feel like value has been receive for the money spent

- بين لكل ضيف بأنه شخص مميز . إذا تعاملنا مع كل ضيف على حدا وجعلته يشعر وكأنه في بيته، سوف يشعر الضيف أن الخدمة التي نالها تساوي قيمة ما دفعه من مال.

.
- Inviting guest to return with a sincere (thank you). This guest will come back to visit again and tell their friends about our spirit of hospitality.

- أدعو الضيف للعودة للمطعم مع الشكر الجزيل لزيارته مما يشجع الضيف للعودة مرات عديدة وبالتالي سوف يسعد بحسن الاستقبال والضيافة وسيبدأ يروج للمطعم لأصدقائه ولكل معارفه من خلال الكلام عن ميزات هذا المطعم

- Creating a warm atmosphere of hospitality. This hospitality is perhaps best shown when we care for each guest and show genuine concern in satisfying his or her needs.

أخلق جو دافئ للضيافة. وهذا أفضل السبل للضيافة عندما تظهر الرعاية لكل ضيف ، وابدي اهتماماً حقيقيا في تلبية احتياجات الضيف.

- Excellence in everything we do. The end result will be providing service that will satisfy each guest.
- بين التفوق في كل ما نقوم به. وستكون النتيجة النهائية لتقديم خدمة ترضي كل ضيف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **مواصفات وخصائص الخدمة :**

تعتبر الخدمة سلعة غير ملموسة حيث يغلب عليها الطابع الحسي ولا يمكن لمسها كون أنها غير مادية

1. تتميز معظم المنتجات بإمكانية تقديم عينات منها إلى العميل أما الخدمة فيصعب نقلها إلى العميل
2. تتعدد نوعيات الخدمة وتختلف بناءً على مستويات الخبرة والثقافة
3. تختلف طبيعة العاملين في مجال الخدمة حيث أن لكل منهم بيئته المختلفة وكل عامل يؤثر في الخدمة طبقا للبيئة التي عاش فيها
4. من خصائص الخدمة أن لها صفة الاستمرارية ،فعلى سبيل المثال خدمة الغرف يستمر العمل فيها أربعة وعشرون ساعة.
5. الخدمة لا يمكن تخزينها حيث إنه إذا لم تتم خدمة العميل خدمة ممتازة أثناء وجوده في فترة معينة لا يمكن تأجيلها لفترة أخرى ، وتؤثر في الخدمة عدة مقومات منها مقومات من داخل المكان الذي تقدم فيه الخدمة وأخرى من خارجه

- **المقومات الداخلية:**

كيفية المعاملة ،الديكورات،الأثاث ،الزي ،الأدوات والمعدات ،نوع الخدمة المقدمة

- **المقومات الخارجية:**

مثل الإعلانات ،تجارب الأصدقاء ،الأسعار ...الخ

وتلعب الموارد البشرية دورا بارزاً في نجاح الخدمة بل تعتبر أحد أهم عوامل نجاح الخدمة ولا يمكن تصور أداء الخدمة على أكمل صورة بدون موارد بشرية فإنه عن طريق الموارد البشرية نحقق إرضاء الضيوف وبالتالي نشعرهم بالثقة .وعندما تتوافر مقومات الخدمة الجيدة يشعر الضيف بالثقة في المكان الذي يقدم تلك الخدمة وأنه أيضاً قد حصل على خدمة توازي ما أنفقه من مبالغ فالضيف عندما يرتاد مطعماً من المطاعم فإنه يتوقع تلقي خدمة ايجابية وفعالة فإذا ما توافقت توقعاته مع الخدمة المؤداة فإنه يشعر بالسعادة أما إذا ما حدث العكس فإنه لا يشعر بالسعادة ولن يتردد مرة أخرى على هذا المكان

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **ومتطلبات الخدمة الايجابية هي :**

1. الابتسامة.
2. سرعة التصرف.
3. استخدام اسم الضيف عند التحدث معه.
4. الانتباه لأي طلبات خاصة.
5. المقدرة على السيطرة على أي ضغوط أثناء العمل.
6. طريقة الوقوف المناسبة والسليمة أمام الضيف والتي تدل على شخصية مقدم الخدمة وهي أحد أهم متطلبات الخدمة الجيدة.

- **تعريف مهنة المضيف:**

ما زال البعض ينظر لوظيفة المضيف على أنها تقتصر على تقديم المشروبات والمأكولات للضيوف، إضافة إلى وجود نظرة سلبية لدى البعض تجاه العاملين في هذه الوظيفة، ولربما هذا يعود إلى المجتمع التقليدي الذي نعيش فيه بل تعتبر مهنة المضيف من المهن الإنسانية التي يجب أن لا ينظر إليها فقط من مردود مادي فيجب أن يتمتع المضيف بصفة حب الناس وحب تقديم الرعاية والمساعدة لهم في أي وقت وفي أي مكان ويعد المضيف جزءاً مهماً وأساسياً لنجاح صناعة الضيافة، وأهميته تعادل أهمية مدير الفندق. فمهنة المضيف ليست كما يعتقد البعض أنها تقديم المشروبات والطعام كما أن هذه الوظيفة تتعدى حدود الخدمة إذ أنها تمثل وظيفة علاقات عامة، لأن أول شخص يقابلك هو المضيف بابتسامته الدافئة التي تنسيك متاعب الحياة اليومية فأول اتصال يكون ما بين الضيف وقسم الأطعمة والمشروبات يبدأ من عند المضيف فإذا كان الانطباع الأول ايجابي انعكس ذلك على جميع العاملين في قسم الأطعمة والمشروبات أما إذا كان الانطباع الأول سيء فهذا بدوره سينعكس سلبا على جميع العاملين .

كما لا يوجد تعارض مع التقاليد في وظيفة المضيف مع ديننا وعاداتنا العربية الأصيلة فمنذ القدم عرف العرب بكرم الضيافة العربية و الدين الإسلامي قد حثنا على إكرام الضيف(خادم القوم سيدهم).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لطاقم المضيفين

- **السلوكيات والمواصفات الشخصية:**

ينبغي على جميع موظفي الضيافة أن يحافظوا على الهندام والمظهر العام و النظافة في جميع الأوقات ، لأن هذا يعطيهم الإحساس بالرفاهة والثقة للقيام بعملهم بكفاءة.

1. النظافة الشخصية :

تعتبر النظافة الشخصية من النقاط الهامة جداً التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار للأشخاص الذين يتعاملون مع الأطعمة والمشروبات ومن الأمور التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار:

أولا : الجسم النظيف :

من خلال الاستحمام اليومي والمحافظة على إزالة شعر الجسم في المناطق الغير مرغوب فيها واستخدام مزيل العرق والعطور الخفيفة والعمل على غسل الأيدي بشكل مستمر

ثانيا : الشعر :

يجب أن يحافظ المضيف على تسريحة الشعر المناسبة مع مراعاة نظافة شعره باستخدام الشامبوهات الصحية وعدم زيادة طول الشعر بصورة ملفتة للنظر .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثالثا :الأظافر :

يجب أن يحافظ المضيف على استمرارية قص الأظافر الزائدة وتنظيفهم باستمرار

رابعاً: الأسنان :

يجب أن يعتني المضيف بنظافة وصحة أسنانه من خلال استخدام معجون الأسنان والفرشاة دائماً والمحافظة على رائحة الفم من الروائح الكريهة وأن يعتني بصحة وجمالية أسنانه

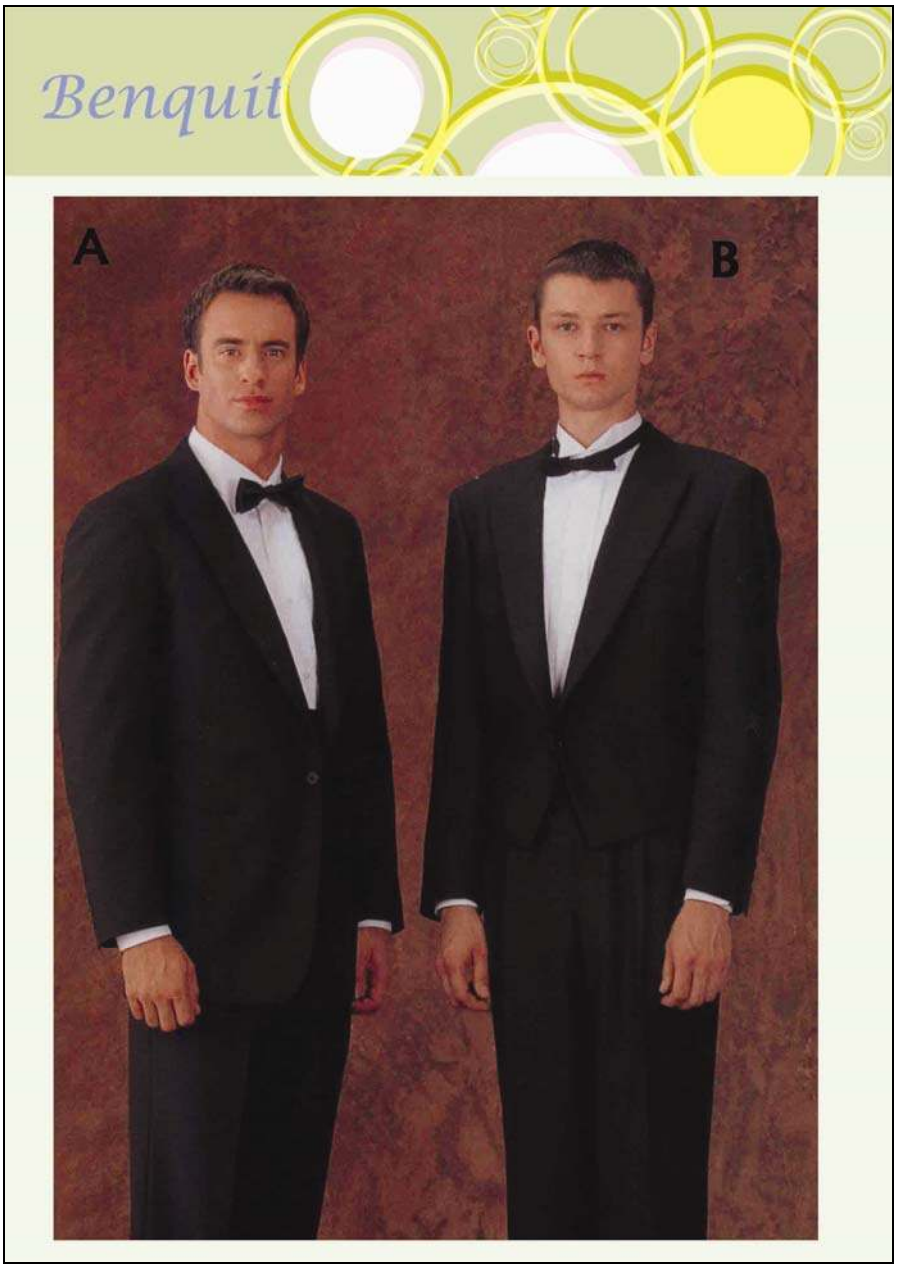
خامسا : الأقدام :

يجب تنظيف الأقدام جيدا وقص الأظافر وتغيير الجوارب يومياً ويجب أن يكون الحذاء مريح للغاية حتى لا يؤثر على السير .

سادسا: يجب على المضيق تجنب لبس الاكسسورات أو المجوهرات ما عدى الساعة و دبلة الزواج.

سابعا : في وجود أي مشاكل صحية خاصة الجلدية يجب على المضيف زيارة الطبيب فوراً.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لطاقم مضيفين مثاليين

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Personal Hygiene Checklist

Here is a checklist for you to complete before you go looking for a job or report for work:

- ✔ Shaved or neatly trimmed mustache and beard.
- ✔ Used deodorant
- ✔ Took a bath
- ✔ Have a neat hairstyle
- ✔ Brushed my teeth
- ✔ Combed my hair
- ✔ Cleaned my fingernails
- ✔ Have pressed and clean clothes

Don't look for a job until you can check each item that applies to you!

قائمة المراقبة على النظافة الشخصية

2. **حسن السيرة والسلوك :**

جميع موظفي الخدمة ينبغي أن يتمتعوا بالأخلاق الطيبة وأن يعاملوا الضيف باحترام، وكذلك معاملة الزملاء والموظفين بنفس مستوى معاملة الضيوف، حتى في أكثر الظروف ضغطاً و تعباً، كما ينبغي أن يكونوا قادرين على حل أي مشكلة قد تواجههم في العمل ، ويجب استشارة المسؤولين في العمل ، والالتزام بالمواعيد والصدق صفات أساسية للمضيف

3. **قوة الذاكرة :**

يجب أن يتمتع المضيف بذاكرة جيدة تساعده على تحسين الأداء. و الإنتباه للتفاصيل الصغيرة و كذلك تذكر أسماء الضيوف و طلباتهم الخاصة عندما يعودون للمطعم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4. **قوة الملاحظة ولماح:**

على المضيف أن يكون شخص لماح وقوي الملاحظة وفطن من خلال متابعة الضيوف أثناء خدمتهم،ويجب أن يمتلك القدرة على الحكم على الناس بشكل صحيح وعنده القدرة على معرفة توقعات الضيف واحتياجاته ، وحتى قبل أن يطلبها مما يخلق انطباعاً جيداً للغاية.

5. **التركيز و المهارات:**

متطلبات المائدة تتطلب التركيز والمهارة. لتنفيذ المهام بسرعة و دقة دون أن تظهر من التسرع

6. **مهارات فن البيع:**

يجب أن يعرف الموظفين أصناف الطعام والشراب بشكل عام وتفاصيل قائمة الطعام الموجودة في المطعم و إتقان فنون البيع لرفع مستوى المبيعات و بذلك يتم رفع الإرادات.

7. **القدرة على تحمل المسؤولية :**

جميع موظفي الخدمة ينبغي أن يكونوا قادرين على التعامل مع متطلبات العمل وامتلاك القدرة على تحمل المسؤولية و يجب أن يكونوا مخلصين لأرباب العمل ، ومسؤولين أمام الضيوف و الإدارة.

8. **زيادة الإيرادات خفض التكاليف وتعظيم العائد:**

ينبغي أن يكون الهدف الأساسي لجميع الموظفين .

9. **الدقة :**

مراعاة المواعيد الهامة للجميع. أما الموظف الذي يحضر في وقت متأخر ، فإنه يدل على عدم الاهتمام في عمله وعدم احترام للإدارة والضيوف

10. **المعارف المحلية**

ينبغي أن يكون المضيف ملم ببعض المعارف العامة عن المنطقة التي يعمل فيها بحيث يمكن أن يكون قادرا على تقديم المشورة للضيوف على الأشكال المختلفة للترفيه والعرض ، وأفضل وسيلة للنقل إلى أماكن الزيارة ، وما إلى ذلك .

11. **اللباقة:**

يجب أن يكون موظفون الضيافة يمتازون باللباقة ، والكياسة ، وبروح الفكاهة المعقولة كما يجب التحدث مع الضيوف بطريقة جيدة ، و لهم القدرة على الابتسام في الوقت المناسب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

12. موقف الضيوف:

يجب على المضيف أن يفوق توقعات الضيوف بتقديم أعلى مستوى من الخدمة الممتازة.

13. الصدق :

وهذا هو المهم بالنسبة لجميع الموظفين في التعامل مع كل من الضيوف والإدارة.

إذا كانت هناك ثقة واحترام في مثلث الموظفين ، والإدارة ،والضيوف، وبعد ذلك سيكون هناك مناخ عمل طيب والذي يشجع على كفاءة جيدة وروح الفريق

1) Personal Hygiene and Appearance

- All members of the staff should be well-groomed and clean at all times, as this gives them a sense of well-being and confidence to do their job efficiently.
- The hands of the waiting staff should be given special attention, as they are constantly under the scrutiny of the guests. Nails should be trimmed, and kept clean. Playing with one's hair and face should be avoided.
- Chewing gum should be avoided in all public areas of the hotel.
- Minimum jewellery should be worn by the service staff. A wrist watch, finger ring and plain earrings (for girls only) should be permitted.
- If an employee has a skin problem, a doctor should be consulted immediately.
- Uniform should be clean and well-pressed. Shoes should be properly polished and well-fitting.

2) Good Conduct

All service staff should be well-mannered and respectful to guests, and to senior members of the staff. They should be calm and pleasant, even in the most tiring circumstances. They should be able to satisfactorily solve any problem that may arise. In case of difficulty, a senior and experienced member of the staff should be

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

consulted. Tact, punctuality and honesty are admirable qualities among service personnel.

3) Good Memory

A good memory helps to improve performance. It also helps the service personnel to attend to small but important details such as remembering a guest's name or his likes and dislikes regarding food and beverage.

4) Observation

A keen sense of observation and an eye for detail will help a member of the staff to be more efficient at his job. An ability to correctly judge people is definitely an advantage. A sense of anticipation in the service industry is an invaluable quality. The ability to anticipate what a guest or the management needs, even before it is asked for creates a very good impression.

5) Concentration and Skill

Waiting at a table requires concentration and skill. Service staff should develop a sense of urgency in the performance of their duties. Good service may not be commented upon, but bad service is surely noticed and talked about. Service should be prompt without the show of haste



p

Food and beverage service per

salespersons; hence they sh

knowledge of the proper presentation and service of all the food and beverages served in the establishment. Waiters should be kept informed by their superiors of deletions or additions to the menu.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

7) Ability to Assume Responsibility

All service staff should be able to cope up with the demands of the job and possess the ability to assume responsibility. They should be loyal to their employers, responsible to the guests and friendly towards their fellow workers. They should not consider any job as menial, and should be willing to perform all kinds of jobs efficiently. This will help the service staff to grow in their careers and at the same time enhance the image of the establishment in the eyes of the guests.

8) Maximize Revenue

Cutting down on costs and maximizing the revenue of the establishment should be of prime objective to all members of the staff, even to those in junior positions.

9) Punctuality

Punctuality is all-important. If staff is continually late for duty, it shows a lack of interest in his work and a lack of respect for the management and customers.

10) Local Knowledge

In the interest of customers, the staff should have a certain knowledge of the area in which they work so that they may be able to advise the guests on the various forms of entertainment offered, the best means of transport to places of interest and so on.

11) Personality

Staff must be tactful, courteous, good humored and of an even temper. They must converse with the customer in a pleasing and well-spoken manner and the ability to smile at the right time.

12) Attitude to Customers

The correct approach towards the customer is of the utmost importance. The staff must not be servile, but should anticipate the customer's needs and wishes. A

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

careful watch should be kept on customers at all times during the service without staring. Care should always be taken when dealing with difficult customers. (There is really no such thing as a 'difficult' customer – they are normal people whom one is uncertain how to deal with). Staff should never argue with customers as this will only aggravate the situation. All complaints should he referred to someone in authority in the food service area.

13) Honesty

This is all-important for the staff in dealings with both the customer and the management. If there is trust and respect in the triangle of staff, customer and management relationships, then there will be pleasant work atmosphere which encourages efficiency and a good team spirit among the food and beverage service operators

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **خمسون سبباً يجعل الضيف غير راضي عن الخدمة في المطاعم:**

1. وجود أكثر من حبتين من بقايا السجاير بالطفاية.
2. عند تقديم الطلب في الأواني المكسورة.
3. عند مسك الكؤوس – الملاعق – الشوك من ناحية الاستعمال.
4. عند تقديم الزبدة مثلجة أو سائلة.
5. عندما يترقب الضيف دقيقتين بدون أخذ طلب المشروبات.
6. عند العجز في كمية المعدات الإضافية بدولاب الخدمة.
7. عندما تكون تجهيزات المنضدة غير منضمة.
8. عندما لا نجيب على هاتف القسم قبل انتهاء الثلاثة رنات.
9. عندما تكون معدات الأكل غير نظيفة وبراقة.
10. عندما نقدم للضيف الخبز ناشف.
11. عندما نقدم قوائم الأكل بحالة غير جيدة.
12. عندما لا نقدم قوائم الأكل لكل الضيوف الجالسين بنفس المائدة
13. عدم الرجوع للضيف في أقل من خمسة دقائق بعد تسليمه قائمة الأكل.
14. عندما نترك طلبات الضيف على عربة الخدمة وقتا طويلاً و بدون غطاء.
15. عندما تكون الموائد غير مصفوفة.
16. عندما تكون حاوية السكر غير نظيفة من الخارج و من الداخل.
17. عندما يكون الملح بالملاحات مبلل.
18. عندما تكون حاملة الزيت و الخل غير نظيفة وغير معبأة.
19. عندما لا نعلم الضيف مسبقاً عن انتهاء أي صنف من أصناف قائمة المأكولات أو المشروبات.
20. عندما يشعر المضيف ضيفه أنه قام بمساعدته لا خدمته.
21. عندما لا نحترم قاعدة تسلسل التقديم (الأطفال– النساء ثم الرجال).
22. عندما نقدم للضيف المشروبات الغازية خالية من الغاز.
23. عندما لا ننظف أرضية المطعم من فتات الأكل و الأوراق و غيرها من الفضلات حال سقوطها.
24. عندما لا نزيل الأطباق من أمام الضيف في الوقت المناسب.
25. عندما لا نحترم بداية و نهاية توقيت المطعم.
26. عندما لا نقدم للضيف مجموع الفاتورة صحيح.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

27. عندما نقدم للضيف طلبات خطأ.
28. عندما لا نقدم خدمات للضيف المتأخر.
29. عندما تكون مفارش المناضد و الفوط غير سليمة و غير نظيفة.
30. عند الإخلال بالوعد المقدم للضيف.
31. عندما نقدم الشاي أو القهوة باردة.
32. عندما لا نقوم بتجديد و شحن محتويات البوفيه المفتوح.
33. عندما نقدم للضيف الطلب ناقص.
34. عندما لا نحترم تسلسل الطلبات و الأطباق.
35. عندما لا نغير ماء المزهريات و الورد الذابل.
36. عندما لا نرجع باقي الحساب للضيف مهما كانت قيمته.
37. عندما يستعمل المضيف روائح نافذة.
38. عندما يكون المضيف بدون لباس عمل متكامل ونضيف.
39. عندما يكون المضيف جسمه غير نضيف .
40. عندما يكون دولاب الخدمة غير منضم ومجهز بالمعدات.
41. عندما تكون عربة الخدمة مملوءة بالأطباق المستعملة.
42. عندما لا نستمع جيداً للضيف و نقاطع حديثه.
43. عندما لا يستطيع المضيف شرح محتوى قائمة الأكل.
44. عندما لا نستقبل الضيف بأحسن عبرات الترحيب و الابتسامة والنضرة المباشرة.
45. عندما لا نجهز القاعات و لا نقدم الطلبات في الوقت المتفق عليه .
46. عندما نقدم المقبلات بعد تركها في مكان حار.
47. عندما نقدم الأكل الحار في أطباق باردة و نقدم المقبلات في أطباق حارة.
48. عندما نقدم القوائم لصاحب الدعوة قبل ضيوفه.
49. عندما يكون المضيف ضعيف الخبرة في العمل.
50. عندما لا نودع الضيف عند المغادرة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **صفات المضيف الغير مرغوب فيها :**

1. رفض استلام الإكرامية من الضيف.
2. عدم الشكر في حالة دفع الإكرامية.
3. محاولة معرفة قيمة الإكرامية أمام الضيف.
4. مقاطعة الضيف أثناء حديثه مع الآخرين.
5. عدم الاستماع لكل كلام الضيف.
6. التحدث بطريقة غير مهذبة.
7. التحدث مع الضيف دون النضر إليه.
8. التسرع لإنهاء العمل دون تقديم الخدمة الكاملة رغبة في الانصراف مبكر.
9. عدم مراجعة الفاتورة و التأكد من الحساب قبل تقديمها للضيف.
10. عدم إرجاع باقي الحساب مع سند الاستلام .
11. الانتظار بجانب الضيف لدفع الفاتورة.
12. تناول الأطعمة أثناء الخدمة.
13. الاستخدام الشخصي لفوط الضيوف.
14. الرائحة الغير مستحبة.
15. استعمال العطور النافذة الرائحة.
16. أكل الثوم أو البصل الغير مطهي قبل بداية الدوام.
17. الأيدي و الأظافر الغير نظيفة.
18. مضغ اللبان داخل مكان الخدمة.
19. الملابس الغير نظيفة ، و الحذاء العالي و الغير ملمع.
20. السعال أو البصق أو استعمال المنديل داخل المطعم.
21. ارتداء المجوهرات التي تلفت انتباه الضيف(مسموح بالساعة و دبلة الخطوبة).
22. الإزعاج أثناء الخدمة ، مثل : صوت الأقدام على الأرض، سوء استعمال الأدوات، صوت الأبواب عند الفتح و الغلق، الكلام مع الضيوف أو العمال بصوت عالي).

يجب تلافي كل هذه الأخطاء بقدر المستطاع حتى تظهر في صورة لائقة و مشرفة للحفاظ على المظهر العام .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Undesirable Qualities Of A Waiter

- Forgetting to great the arriving customer pleasantly.
- Letting guests seat themselves, in spite of being present near the table and not otherwise engaged.
- Refusing to assist a guest or seating a guest at a dirty table.
- Serving from the wrong side, when it is possible to serve from the correct side.
- Not setting tables properly and placing empty sugar bowls /cruet sets on the table.
- Forgetting to say 'Pardon me', or 'Excuse me, sir / madam, if a mistake has been made.
- Being too familiar with guests. This could lead to embarrassing situations.
- Gathering in groups in operational areas and talking loudly and showing signs of irritability with other members of the staff.
- Leaving fingerprints on crockery / glassware or making a noise by clattering the service equipment.
- Keeping the side station dirty or using torn or stained linen.
- Forgetting a dish that has been ordered, or serving wrong accompaniments.
- Overfilling water glasses or leaving them empty or leaving dirty ashtrays on an occupied table.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Being inattentive to a guest's needs, for example, forgetting special instructions from the guest, such as less chilies or no onions in the food.
- Using cold plates for hot food and hot plates for cold food.
- Touching food with one's hands.
- Not following the rules of quality waiting at table.

❖ **قواعد هامة لصناعة الضيافة(خدمة المطاعم):**

1. الحضور إلى العمل في الميعاد المحدد مع لباس العمل و جسم نظيفين .
2. الابتسامة الدائمة مع التحية.
3. فتح الكراسي للضيوف.
4. إعطاء الوقت للضيف لقراءة قائمة الأكل.
5. أدوات المنضدة نظيفة و الموائد منضمة .
6. تقديم الطعام الساخن في طبق ساخن و البارد في طبق بارد.
7. عدم وجود أي طعام على حافة الطبق.
8. محاولة رفع مستوى المبيعات بطريقة لبقة و محترمة .
9. سؤال الضيف هل يريد قهوة أو شاي بعد انتهاء الوجبة.
10. إزالة قائمة الطعام من على منضدة الضيف بعد الانتهاء من الطلب.
11. أبدأ بخدمة الأطفال ثم السيدات ثم الرجال.
12. عدم المبالغة في التعامل مع الضيف.
13. أترك حرية الضيف للتحدث مع ضيوفه.
14. عند كتابة الطلب تأكد من (وضوح الخط و التاريخ و عدد الأشخاص و رقم المائدة ودرجات الطهي للحوم و الطلبات الخاصة)
15. تأكد من الأدوات موجودة على المنضدة قبل تقديم الأطعمة.
16. تغيير الطفايات بعد كل حبتين من بقايا السجاير .
17. تنظيف المائدة من بقايا الخبز.
18. تقديم الطلبات حسب التسلسل في وقت واحد لكل الضيوف الموجودون في نفس المنضدة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

19. عند الانتهاء من تقديم القهوة أو الشاي (أسأل الضيف بلباقة هل يريد أي شيء آخر قبل إقفال الفاتورة)
20. تأكد دائماً من وجود القلم و الكبريت و المنديل و فاتحة الزجاجات .
21. تأكد دائماً من وجود فوط و مفارش جاهزة.
22. تأكد من الملاحات أنها مملوءة و تحتوي على الأرز لمنع الرطوبة و الثقوب مفتوحة .
23. تأكد أن حاويات الصلصة نظيفة و مملوءة.
24. عدم تقديم قوائم الطعام الغير نظيفة.
25. تأكد من أن المناضد غير مهزوزة و صالحة للاستعمال.
26. لا تحدث أصوات مزعجة أثناء التعامل مع الأطباق و الفضيات و الزجاجيات.
27. بعد انتهاء الضيف من الوجبة قم بتنظيف المنضدة بأدوات نظيفة.
28. التحلي بروح العمل مع الفريق و التعاون مع زملائك.
29. تقبل الأوامر و لا تجادل و لا تتضايق عندما يأمرك رئيسك.
30. الاستعداد نفسانياً و جسدياً دائماً لخدمة الضيوف.
31. قف معتدلاً عند أخذ الطلب من الضيوف.
32. تلبية طلبات الضيف و لو في قسم غير قسمك .
33. مسك الكأس من القاعدة و الفنجان من اليد.
34. في حالة وجود أي مشكلة و لو كنت أنت المتسبب فيها بلغ رئيسك فوراً لحلها .
35. التعاون مع المطبخ و احترام كل العاملين به.
36. التأكد من القوائم و تحديد أي صنف غير موجود ، لإعلام الضيوف عند تسليمهم القوائم .
37. إزالة الأدوات الزائدة من على المنضدة عند إتمام الطلب.
38. توفير الخطوات عند ذهابك للمطبخ بأخذ الأدوات المستعملة الى قسم الغسيل.
39. تأكد من أن دولاب حفظ الأدوات نظيف و مرتب باستمرار.
40. في حالة تقديم الأدوات تأكد أنها نظيفة (ليس بها علامات الأصابع، بقايا الأكل، علامات الماء الغير منشف)
41. لا تستخدم فوط أو مفارش بها ثقب أو بقع.
42. كن مستعد دائماً لخدمة الضيوف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

43. لا ترفع الأطباق من أمام ضيوف المنضدة الواحدة (إلا بعد التأكد من أن جميعهم توقف عن الأكل).
44. عدم لمس الأطعمة باليد أو شمها أمام الضيوف.
45. عدم نسيان الأطعمة المصاحبة(اللبن مع الشاي أو القهوة، الكرتون مع الشربة، أو الصلصة المناسبة مع الطلب)
46. عدم ترك سبت العيش أو حاوية الزبدة فارغين.
47. عدم لمس الفم أو الأنف أو الشعر داخل المطعم.
48. غسل اليدين بالسوائل المطهرة عند دخول الخلاء أو لمس الجسم من الداخل.
49. الاعتذار من الضيف عند قيامك بخطأ.
50. التأكد من وجود جميع الأدوات على المائدة حتى لا يقوم الضيف و يأخذها من مائدة أخرى
51. تقديم الفاتورة على طبق أو حامل الفواتير بحيث لا تعطي فرصة لباقي الضيوف بقراءتها.
52. توديع الضيوف و شكرهم على الزيارة ورجاهم للعودة مرة ثانية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مهام المضيف الرئيسة

- making sure your section is ready to go
- greeting customers quickly
- taking drink orders
- offering appetizers
- delivering drinks correctly and quickly
- suggesting menu items
- taking food orders
- delivering orders correctly and quickly
- keeping drinks refilled
- keeping unneeded items removed from the table
- offering dessert/coffee
- delivering check
- processing payment
- keeping the restaurant clean while you are working
- helping other wait staff with the above list
- resetting the section and restaurant for the next shift (which can be a big list and is commonly called side work)

doing all of the above with a good attitude and hopefully a warm smile

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الابتسامة



الابتسامة لها رونق وجمال و تعابير تضفي على وجه صاحبها مالا يضفيه العبوس بل أن كتابتك لكلمة (ابتسامة) أو تذكرك صوت (ابتسامة) تجعل نفسك من الداخل تبتسم .

إن المبتسمون في هذه الحياة هم أهل الصدقات كما قال صلي اللّه عليه وسلم :(تبسمك في وجه أخيك صدقة) ، صدقة لأنك عالجت أخيك نفسياً من حيث لا أنت ولا هو يدرى، تصدقت عليه بهذه الابتسامة الطيبة التي خرجت من قلب طيب ، فقد يكون من ابتسمت أمامه مهموماً أو قلقاً آو " ضايق خلقه " أو .. أو .. لذلك هي في ميزان الإسلام صدقة من الصدقات.. اسأل نفسك الآن إلى أي شخص ترتاح إليه كثيراً؟ صاحب الوجه المبتسم الضحوك أم صاحب الوجه المتكدر العبوس ؟ .. تذكر صاحب الابتسامة .. ألا تشعر الآن بتذكرك صورة هذا الإنسان براحة ؟ .

لما لا تصير مثله وتعود نفسك على الابتسامة خاصة وأنها محسوبة في ميزان الآخرة بصدقة كاملة.

قال رسول اللّه صلي اللّه عليه وسلم (أنكم لن تسعوا الناس بأموالكم، لكن يسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق) .

ويقول أيضاً صلى اللّه عليه وسلم: (لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقي أخاك بوجه طليق).

- الإنسان دون أمل كنبات دون ماء
- و دون ابتسامة كوردة دون رائحة
- أنه دون حب كغابة احترق شجرها
- الإنسان دون إيمان وحش في قطيع لا يرحم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الثانية

السؤال الأول : أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

1- ( ) ينبغي على جميع موظفي الخدمة أن يحافظوا على الهندام والمظهر العام والمحافظة على النظافة في جميع الأوقات

2- ( ) ابتسم للجميع بدون تمييز

3- ( ) الاتصال بالعين مع الضيف غير ضروري

4- ( ) ينبغي أن يكون المضيف ملم بعض المعارف العامة

5- ( ) . متطلبات المائدة لا تتطلب التركيز والمهارة

السؤال الثاني : **What is service**

السؤال الثالث :

1- من صفات المضيف الغير مرغوب فيها :

1- .....

2- .....

3- .....

4- .....

5- .....

السؤال الرابع ما هي الأمور التي يجب أن يأخذها بعين الاعتبار المضيف للاهتمام بالنظافة الشخصية ؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة أسئلة الوحدة الثانية

السؤال الأول : أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

1) (صح) ينبغي على جميع موظفي أن يحافظوا على الهندام والمظهر العام والمحافظة على النظافة في جميع الأوقات.
2) (صح) ابتسم للجميع بدون تمييز.
3) (خطأ) الاتصال بالعين مع الضيف غير ضروري.
4) (صح) ينبغي أن يكون المضيف ملم بعض المعارف العامة.
5) (صح) . متطلبات المائدة لا تتطلب التركيز والمهارة.

السؤال الثاني : **What is service**

S :Smile For Everyone

E :Excellence In Everything We Do

R: Reaching Out to Every Guest With Hospitality

V: Viewing Every Guest As Special

I: Inviting Guest to Return

C: Creating a warm Atmosphere

E: Eye Contact That Shows We Care

السؤال الثالث :

من صفات المضيف الغير مرغوب فيها :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1- رفض استلام الإكرامية من الضيف.
2- عدم الشكر في حالة دفع الإكرامية.
3- محاولة معرفة قيمة الإكرامية أمام الضيف.
4- مقاطعة الضيف أثناء حديثه مع الآخرين.
5- عدم الاستماع لكل كلام الضيف.
6- التحدث بطريقة غير مهذبة.
7- التحدث مع الضيف دون النضر إليه.
8- التسرع لإنهاء العمل دون تقديم الخدمة الكاملة رغبة في الانصراف مبكر.
9- عدم مراجعة الفاتورة قبل تقديمها للضيف.
10- عدم إرجاع باقي الحساب مع سند الاستلام.
11- الانتظار بجانب الضيف لدفع الفاتورة.
12- تناول الأطعمة أثناء الخدمة.
13- الاستخدام الشخصي لفوط الضيوف.
14- الرائحة الغير مستحبة.
15- استعمال العطور النافذة الرائحة.
16- أكل الثوم أو البصل الغير مطهي قبل بداية الدوام.
17- الأيدي و الأظافر الغير نظيفة.
18- مضغ اللبان داخل مكان الخدمة.
19- الملابس الغير نظيفة ، و الحذاء العالي و الغير ملمع.
20- السعال أو البصق أو استعمال المنديل داخل المطعم.
21- ارتداء المجوهرات التي تلفت انتباه الضيف(مسموح بالساعة و دبلة الخطوبة).
22- الإزعاج أثناء الخدمة ، مثل : صوت الأقدام على الأرض، سوء استعمال الأدوات، صوت الأبواب عند الفتح و الغلق، الكلام مع الضيوف أو العمال بصوت عالي).

يجب تلافي كل هذه الأخطاء بقدر المستطاع حتى تظهر في صورة لائقة و مشرفة للحفاظ على المظهر العام .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السؤال الرابع ما هي الأمور التي يجب أن يأخذها بعين الاعتبار المضيف للاهتمام بالنظافة الشخصية ؟

تعتبر النظافة الشخصية من النقاط الهامة جداً التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار للأشخاص الذين يتعاملون مع الأطعمة والمشروبات

- **ومن الأمور التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار:**

- **أولا : الجسم النظيف** : من خلال الاستحمام اليومي والمحافظة على إزالة شعر الجسم في المناطق الغير مرغوب فيها واستخدام مزيل العرق والروائح الطيبة والعمل على غسل الأيدي بشكل مستمر

- **ثانياً : الشعر :**

يجب أن يحافظ المضيف على تسريحة الشعر المناسبة مع مراعاة نظافة شعره باستخدام الشامبوهات الصحية وعدم زيادة طول الشعر بصورة ملفتة للنظر .

- **ثالثاً: ألأظافر :**

يجب أن يحافظ المضيف على استمرارية قص الأظافر الزائدة وتنظيفهم باستمرار

- **رابعا**: الأسنان يجب أن يعتني المضيف بنظافة وصحة أسنانه من خلال استخدام معجون الأسنان والفرشاة دائماً والمحافظة على رائحة الفم من الروائح الكريهة وان يعتني بصحة وجمالية أسنانه

- **خامساً** : الأقدام يجب تنظيف الأقدام جيداً وقص الأظافر وتغيير الجوارب يوميا ويجب أن يكون الحذاء مريح

للغاية حتى لا يؤثر على السير

- **سادساً**: يجب على المضيق تجنب لبس الاكسسورات أو المجوهرات

- **سابعاً** : في وجود أي مشاكل صحية خاصة الجلدية يجب على المضيف زيارة الطبيب فوراً

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الثالثة

التعليمات المتعلقة بالمطاعم

الجدارة: هي القدرة على كيفية تقديم الطعام ومعرفة التعليمات المتعلقة بالمطاعم

والأقسام المساندة وتسمية أنواع وأقسام وخدمات المطاعم .

المهنة	مضيف
الواجب	يقدم الطعام والمشروبات
المهمة	معرفة المتدرب بالتعليمات المتعلقة بالمطاعم والأقسام المساندة
الهدف الإجرائي للمهمة	يسمى أنواع وأقسام وخدمات المطاعم

الأهداف: عندما تكمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على :

- تحديد و معرفة و إتقان التعليمات التي تتم خلال الاجتماع اليومي مع مسؤول المطعم. .
- إتقان عمل جداول العمل و الإجازات لقسم المطعم.
- معرفة نظم الحجوزات الخاصة بالضيوف لمطعم
- معرفة ما هي سبورة الإعلانات و ما تحتويه من تعليمات ومستندات.
- إجادة المهام اليومية لموظفين الخدمة بالمطعم..
- إتقان مهام موظف الخدمة ببرنامج الحفلات الأسبوعية و الشهرية. و كيفية عمل جدول الحفلة و توزيع المهام.
- تحديد و تعداد متطلبات الحفلات اليومية.
- معرفة مكونات كشوف المقيمين بالفندق و كيفية تجهيز المطعم لهم.
- معرفة مهام الأقسام المساندة للضيوف و أهمية وجودها بالمطعم.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن 90٪

الوقت المتوقع للتدريب:خمس ساعات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوسائل المساعدة:

- استخدام التعليمات في هذه الوحدة.
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب.
- زيارة ميدانية لأحد المطاعم .

متطلبات الجدارة:

إتقان مهارات تحديد المهام و التعليمات المتعلقة بالمطاعم و كذلك الجداول و النماذج التابعة لذلك..

التعليمات المتعلقة بالمطاعم

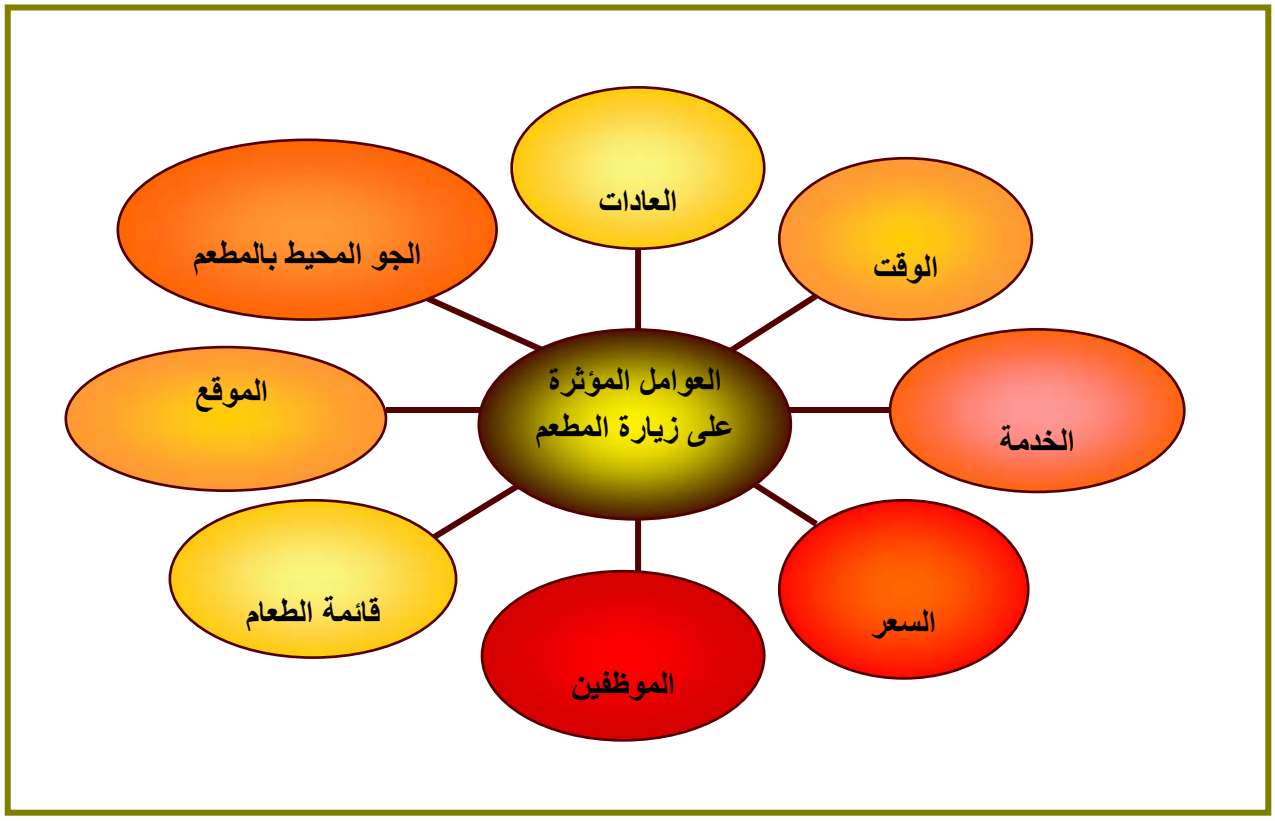
الاجتماع اليومي مع مسؤول المطعم:

مقدمة:

الشكل التالي يوضح العوامل المؤثرة على زيارة الضيوف للمطاعم. و من خلال الشكل نجد أن الموظفين بالمطعم أحد هذه العوامل، و لما لهذا العنصر من أهمية لزيادة عدد رواد المطعم و بالتالي زيادة نسبة الإرادات .

عليه زاد الاهتمام بالعنصر البشرى و من سيمات هذا الاهتمام الاجتماع اليومي الذي يعقد من قبل مسؤول الخدمة المختص معهم لمناقشة أهم التطورات و النصائح و التعليمات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



أولاً: يجب أن نعرف الفرق بين كلمة الاجتماع ككلمة عامة و كلمة الاجتماع هنا في هذا الموضوع.

كلمة اجتماع باللغة الإنجليزية (Meeting) و معناها كما ورد بالقاموس هو حدث عندما يتجمع الناس لمناقشة أو إقرار موضوع معين و يمكن أن يحدث تصويت لإقرار هذا الحدث و كذلك تقديم توصيات.

أما الاجتماع اليومي مع مسؤول المطعم باللغة الإنجليزية (Briefing) معناه كما ورد بالقاموس هو اجتماع شبه يومي خاص بمهنة معينه تناقش به مهام المهنة و تعطى به تعليمات و معلومات .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

و لذلك يطلق على الاجتماع اليومي كلمة(بريفنك).

س / لماذا يعقد هذا الاجتماع ؟

بالطبع يعقد لمناقشة ما حدث بالأمس داخل المطعم و ما سوف يخطط له اليوم و كذلك إعطاء بعض التعليمات و المعلومات الهامة الخاصة بالعمل داخل المطعم بالإضافة إلى فحص العاملين داخل المطعم و سوف نتناول بالتفصيل ما سوف يتم مناقشته و فحصه من خلال هذا الاجتماع.

- **أهم النقاط التي يتم مناقشتها خلال هذا الاجتماع (البريفنك):**

- ❖ فحص العاملين من حيث المظهر الخارجي جيدا من حيث (نظافة الينيوفورم – النظافة الشخصية)
- ❖ التأكد من أن جميع العاملين معهم أدواتهم اللازمة للعمل (قلم – كبريت أو ولاعة – فتاحة مشروبات .....الخ)
- ❖ توزيع المهام اليومية على العاملين.
- ❖ التوقيع على التعاميم و مناقشتها إن وجدت.
- ❖ مناقشة حركة العمل لليوم السابق و إيجابياتها و سلبياتها.
- ❖ التأكيد على حجوزات اليوم الفردية و الجماعية و إعطاء التعليمات الخاصة عنهم إن وجدت.
- ❖ مناقشة العاملين و إعطائهم الفرصة لإبداء الرأي فيم يخص جدول العمل اليومي.
- ❖ التأكيد على المخزون اليومي للأصناف و مدى توافر جميع الأصناف للعمل اليومي.
- ❖ تقديم النصائح العامة من مسؤول الخدمة للعاملين فيما يخص العمل.
- ❖ مناقشة ربحية و إعداد المطعم بالأمس.
- ❖ تقديم بعض النصائح التسويقية لأفراد الخدمة للعمل على زيادة الإيراد و بالتالى الربح.
- ❖ التأكيد على بعض الكلمات الأجنبية الخاصة بجنسيات مجموعات و ضيوف اليوم لتسهيل عملية التعامل معهم و كذلك بعض الآداب و التقاليد العامة الخاصة بتلك الجنسيات.
- ❖ إبلاغ رئيس الوردية عن أي أعطال (أجهزة تكييف – مصابيح الإضاءة – .....)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ❖ توزيع الحجوزات للمجموعات السياحية لكل مجموعة في قسم (Station)(محطة أو جزء) من المطعم وعادة تكون المجموعات السياحية في أقسام متجاورة و يوضع على كل قسم اسم المجموعة.
- ❖ تخصيص الموائد المحجوزة للضيوف مع وضع علامة (محجوز) عليها و كذا اسم الجهة أو الشخص لو طلب ذلك..
- ❖ شرح قائمة الطعام اليومية لأفراد الخدمة و مكوناتها و طريقة طهيها و خدمتها.للرد على أي استفسارات من قبل الضيوف.
- ❖ إبلاغ طاقم الخدمة عما هو غير متوفر في المطبخ من أطباق منعاً للإحراج مع الضيوف.
- ❖ شرح أي مشاكل ظهرت باليوم السابق و طرق حلها.
- ❖ توزيع العمل على أفراد الخدمة كل على حسب عدد الموائد على أن يراعى توزيع المتقنين منهم باللغات على موائد المجموعات السياحية.
- ❖ يشرح لأفراد الخدمة فن البيع حيث لاتقتصر فقط وظيفة القائم بالخدمة على تقديم الطعام و المشروبات إلى الضيوف.

- **بعض التعليمات و القواعد الهامة التي يجب أن يؤكد عليها مسؤول الخدمة من خلال الاجتماع:**

- التأكد من الطاولات و البياضات نظيفة.
- التأكد من فرش فوط الطعام للضيوف على الموائد بطريقة صحيحة.
- التأكد من ترتيب الكراسي بشكل صحيح حول الموائد و ليس عليها أتربه و نظيفة.
- التأكد من فرش الطاولات بالفضيات و الزجاجيات بطريقة صحيحة و التأكد من نظافتها و لمعانها.
- التأكد من مليء السكرية و المستردة و الخل و الكاتشب .
- التأكد من وجود مزهريات و عدم ذبول الورد الموجود داخلها.
- التأكد من أن أرضية المطعم و السجاد و الستائر نظيفة و ليس عليها أتربة.
- التأكد من وجود فضيات و زجاجيات و بياضات بكمية إضافية لسد الحاجة إذا زاد عدد الضيوف المتوقع .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- التأكد من نظافة الحوائط و الأسقف و الستائر و أن المصابيح الكهربائية سليمة.
- التأكد من أجهزة التكييف مضبوطة صيفاً و شتاءً.
- التأكد من جميع ثلاجات العرض تعمل بشكل جيد حتى لا يتعرض ما بداخلها للفساد.
- مراجعة رف الخدمة (Side Station) و التأكد من وجود الكميات اللازمة من الفضيات و الأطباق و الأكواب باختلاف أنواعها و كذا المفارش الاحتياطية وأدوات الغرف اللازمة و أن فوقها عدد كاف من طفايات السجائر و الصواني و كذا طبق به الفوطة الخاصة بنظافة الموائد و أن هناك إناء حفظ الثلج و الخل و الزيت و المستردة و الكاتشب و الخل .
- عند تقديم قوائم الطعام إلى العملاء انتظر حتى يأخذها منك العميل.
- عند شرح أي بند من بنود قائمة الطعام استخدم مصطلحات يستطيع الضيف فهمها و لا تستخدم مصطلحات فنية فندقية أو خاصة بمجال الخدمة لا يفهمها الضيوف.
- ابدأ دائماً التقديم للأطفال أولا ثم السيدات ثم الرجال و ثم صاحب الدعوة آخر من يخدم.
- ألا يتحدث العاملون مع بعضهم البعض أثناء القيام بخدمة العميل.
- يجب التأكد من نظافة الأطباق و تلميعها في مكان الغسيل و التأكد من نظافة السطح السفلي للأطباق قبل تقديمها للضيوف
- لا تجعل كوب الماء أمام العميل فارغاً بل تملؤه دائماً.
- لا تكون كثير الحركة بين الموائد أن لم يستدع ذلك و لكن قف معتدلاً مبتسماً تتابع الموائد والضيوف بالعين.
- لا تمسك الأكواب من الحافة و لكن تمسك من أسفلها.
- يراعى في خدمة الأطباق المجهزة بالمطبخ أن يحمل الطبق بحيث لا تلامس الأصابع الأطعمة.

- **بعض المواضيع الهامة التي يتم مناقشتها خلال الاجتماع و التعليمات و النصائح المطروحة**

- **النظافة الشخصية :**

كل من يتعامل في مجال الأطعمة وتحضيرها وتوصيلها ليد الضيف يجب أن يتحلى بالنظافة التامة، كما يجب أن يكون اللباس الخاص نظيفاً و مكوياً و الأحذية نظيفة و يجب أيضا غسل اليدين جيداً قبل بدء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

العمل وإبعاد الشعر الطويل عن ملامسة الوجبات أو السقوط في الطعام، لذلك نرى دائماً الطهاة وهم يلبسون غطاء فوق رؤوسهم منعا لأي احتمال لسقوط شعر في الطعام .

- **مراعاة قواعد الصحة العامة:**

يجب على العاملين في هذا المجال المحافظة على صحتهم العامة من ناحية غذائهم بالطريقة السليمة وأخذهم للقسط الكافي من الراحة والنوم يومياً والمرور الدوري على الطبيب للفحص الطبي للتأكد من عدم وجود أي أمراض كما أنه من المهم جداً عدم الحضور للعمل إذا شعر العامل بأي توعك أو اعتلال عارض.

- **العمل بروح الفريق:** (Team Work):

في هذه النوعية من العمل الخدمي يعتمد العاملون على بعضهم البعض ولا بد أن يسود بينهم الإحساس العام بأنهم فريق للعمل كل فرد منهم يكمل المجموع تماماً كالفريق الموسيقي لابد أن يعزف كل أفراده بطريقة موحده متآلفة وأي نغمة نشاز سوف تفسد عمل الفريق كله ، كذلك الحال في فريق العمل الخدمي إذا شذ واحد منهم ولم يؤد دوره بالضبط ، اختل عمل المجموعة كلها من جراء ذلك .

- **خدمة الضيف :**

أن مقدم الطعام للضيف هو الشخص الذي يتعامل تعامل مباشرا معه لذلك فإن مظهر هذا الشخص وحسن معاملته للعميل من أهم عوامل نجاح المكان. ولا بد أن يحس العميل بمقدم الطعام باسم الوجه نظيف الملبس ومقبول الهندام وبشكل عام ولابد من إعطاء العميل الإحساس بالاحترام والترحيب به والصبر على طلباته وملاحظاته التي قد يبديها .

الاستعداد لتقديم الخدمة للضيف:

أن عمل مقدم الطعام لا ينحصر في خدمة العميل لتوصيل الطعام إليه فقط بل يمتد ليشمل أعمال جانبية أخرى مثل تنظيف المكان وإعداد الموائد مسبقاً استعدادا للوجبة التالية ومن أمثلة تلك الاستعدادات :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1. جمع الملاحات التي تحوي ملح السفرة والفلفل وتفريغ محتوياتها.
2. غسل جميع الملاحات من الداخل والخارج باستخدام فرشاة لضمان نظافة السطح الداخلي للملاحات جيداً.
3. استخدام احد أعواد الأسنان الخشبية في إزالة أي ترسبات في فتحات الملاحات.
4. تجفيف الملاحات تماماً قبل إعادة ملئها بالملح أو الفلفل ثم تعاد مرة أخرى إلى الموائد.

- **نظافة السكريات وأدوات الشاي:**

1. يتم جمع السكريات واللبانات على أحد الصواني ثم تفرغ محتوياتها.
2. يتم غسل كل الأوعية الخاصة بالسكر واللبن الجاف ثم تجفف جيداً.
3. يعاد ملء السكريات واللبانات بالمواد مرة أخرى.
4. لا بد من فحص السكريات دوريا أثناء النهار لأن الضيوف قد يغمسون ملاعق الشاي داخل السكريات مما يؤدي إلى تجمد السكر داخلها ، فلابد من تفريغ قطع السكر المتجمدة من داخل السكريات وإعادة ملء الوعاء مرة أخرى.

مجموعة زجاجات المائدة:

غالبا ما يتواجد على مائدة الطعام مجموعة زجاجات تحتوي على الخل والزيت والصلصة الحمراء والمستردة وهذه المجموعة يجب تنظيفها باستمرار مرة واحدة في اليوم على الأقل ولنظافة هذه المجموعة :

1. امسح السطح الخارجي لهذه الزجاجات بقطعة من القماش منداة بالماء مع العناية خاصة بالجزء العلوي من الزجاجة ولابد من تنظيف فتحة كل زجاجة جيداً ثم تجفيفها.
2. ضع أغطية هذه الزجاجات تحت الماء الجاري لإزالة أي رواسب من المادة التي تحتويها الزجاجات ولا يجب استخدام المناديل أو الفوط الورقية في نظافة هذه المجموعة حتى لا تدخل أجزاء من هذه المناديل الورقية داخل فوهة الزجاجة.
3. أعد أغطية مجموعة الزجاجات لمكانها ثم أعد الزجاجات للمائدة مرة أخرى.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وضع فوط الطعام:

معظم المطاعم التقليدية ذات السمعة تتمسك بوضع فوط من القماش على مائدة الطعام ويتم تطبيق هذه الفوط بشكل جذاب بحيث تضفى جمالاً على الشكل العام للمائدة... ولكن بعض المطاعم مع ظهور المناديل والفوط الورقية ذات الاستعمال الواحد تضع فوطا ورقية بدلا من الفوط المصنوعة من القماش.

الزهور على المائدة:

لا يخفى على أحد تأثير الزهور الموضوعة برقة على إضفاء الجمال على المكان ولكن الزهور تحتاج إلى عناية حتى يظل مظهرها جميلا لفترة طويلة ومن المناسب وضع كمية بسيطة من الأزهار في إناء به ماء ولا تزحم المكان بالكثير من الزهور ثم نتابع العناية بماء الزهرية وإكمالها إذا لزم الأمر، كما يجب التخلص من الزهور الذابلة أولا بأول ، ومن الأمور الهامة تجفف الزهرية من الخارج جيداً قبل وضعها على المائدة.

- **ومن الأعمال الإضافية التي يجب على طاقم تقديم الطعام القيام بها يومياً:**

- نظافة طفايات السجائر.
- نظافة صواني التقديم التي يحمل عليها الطعام المقدم للضيوف.
- مسح الكراسي وإزالة أي بقع من على ظهر أو قاعدة الكرسي.
- الفحص والتأكد من نظافة قائمة الطعام التي تقدم للضيف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قواعد و تعليمات إخلاء المائدة:

يختلف واجب إخلاء المائدة من مكان لمكان فأحياناً يقع هذا الواجب على نفس المضيف الذي يقدم الطعام وأحياناً أخرى يكون من واجبات مساعد المضيف وعموماً فإن القواعد الصحيحة لإخلاء المائدة خدمة آخر بغض النظر عن القائم بها تتخلص في الآتي:

- إذا كان الضيف ما زال جالساً إلى المائدة فتكون عملية إخلاء الأطباق الموجودة على المائدة من على يساره ، أما أدوات وأكواب المشروبات فيجب إخلاؤها من على يمين الضيف.
- بالنسبة لأكواب المياه لا تخلى من فوق المائدة إلا بعد انصراف الضيف من المكان.
- يجب إزالة كل مجموعة أطباق مستخدمة في مرحلة معينة من مراحل الوجبة بعد انتهاء المرحلة وذلك قبل تقديم الطبق التالي بمعنى أنه يجب إخلاء طبق الشوربة قبل تقديم الطبق الرئيسي.
- يجب إزالة أي قطع صغيرة من الطعام قد تكون تناثرت من العميل (مثل قطع الخبز الصغيرة أو أي بقايا طعام أخرى) من على المائدة فيما بين مراحل تقديم الوجبة.
- إذا حان وقت تقديم صنف الحلو فيجب إخلاء المائدة من كل شي عدا أكواب الماء وأي أكواب تكون بها عصائر لم يتم الانتهاء منها بعد.
- إذا لم ينه الضيف مثلا طبق السلطات وقد تم تجهيز الطبق الرئيسي فيجب ترك طبق السلطات له.
- إذا لم يكن المضيف متأكداً من إتمام الضيف لطبق معين فيجب استئذانه قبل رفع الطبق من أمامه.
- عند مغادرة الضيف للمائدة يجب تمام إخلائها وجعلها جاهزة لاستقبال ضيف آخر.

- **بعض النقاط الهامة التي تضايق الضيف و يجب التنويه عنها في الاجتماعات اليومية لتفاديها:**

- تناول الطعام أو مضغ اللبان في صالة الطعام.
- قيام موظف الخدمة بعد الإكرامية (البقشيش) أمام الضيف و الإيحاء بقبوله أو رفضه.
- وضع فوطة الخدمة بجيبك أو تحت الإبط.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- إعطاء الإيحاء بالاستعجال للضيف بأي شكل .
- وضع القلم وراء الأذن.
- التجمع مع زملاء العمل و التحدث و الضحك بصوت يسمعه الضيف.
- الانحناء و الاستناد للطاولة أو الحائط.
- القيام بترقيع أصابع اليد أو حك الأنف أو الأذن أمام الضيف.
- القيام بوضع اليد داخل الجيب أو على الخصر.
- التدخين داخل قاعة الطعام.
- عدم طلب البقشيش بتاتاً و يجب إظهار التعفف.
- تجاهل أو الإيحاء بعدم رؤية ضيف يطلبك.
- معاملة بعض الضيوف معاملة مختلفة عن الآخرين.

الشكل التالي يوضح كيفية ترتيب و تنظيم الطاولة بالفضيات و البياضات و الزجاجيات.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

جداول العمل و الأجازات :

لضمان سهولة سريان العمل لابد من عمل جداول للعمل اليومي (Daily Schedule) و جداول للأجازات الأسبوعية و السنوية (Vacation Schedule) بطريقة صحيحة و متقنه.

- **بعض النقاط الهامة التي تؤثر على عمل تلك الجداول:**

1. معرفة الحجوزات اليومية و الأسبوعية و الشهرية و السنوية.
2. عدد العاملين بالقسم.
3. مستوى الخبرة لدى العاملين.
4. نوعية الخدمة المقدمة داخل المطعم (قائمة محددة – متنوعة و متعددة – بوفية مفتوح .....الخ).
5. نوعية الضيوف و المجموعات.

- **جدول العمل اليومي:**

هناك عدة طرق لجداول العمل اليومية داخل المطاعم و لكننا سوف نختار ثلاث أنواع جداول أكثر شيوعاً يتم العمل بهم داخل المطاعم و هما :

أ- الجدول اليومي المعتاد (Normal Daily Schedule).
ب- الجدول الجزئي .(Split Shifts Schedule) .
ت- الجدول الأسبوعي (الدائري) (Weekly or Cycle Schedule).

أ- الجدول اليومي المعتاد (Normal daily Schedule):

و هو جدول يتم عمله يومياً و يتم توزيعه خلال الاجتماع اليومي و به البيانات الآتية:

(اسم العامل – عمله اليومي الذي سوف يتم تكليفه به – ملاحظات)

و يتم عمله يومياً و يراعى أن تختلف الأدوار و المهام يومياً أو أسبوعياً للعاملين و ذلك لزيادة الخبرة للعاملين و تسمح للعاملين بأخذ أجازات أسبوعية بسهولة لوجود البديل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مثال لجدول توزيع المهام اليومية لأحد المطاعم الكبرى.

م	اسم الموظف	المهام اليومية	ملاحظات
1	محمد أحمد الغامدى	استلام الأصناف من المخزن – عملية الجرد الداخلي .	
2	عبد العزيز محمد الدوسرى	تقديم خدمة المشروبات على الطاولات.	
3	عبد الله سعد الشهرانى	تقديم خدمة المأكولات على الطاولات.	
4	أحمد صالح العبدلى	أخذ طلب النزيل و الحساب و رفع بقايا الأكل بعد المحاسبة.	
5	سعيد محمد الحمرانى	تلميع الفضيات و الكاسات.	
6	على محمد الزهرانى	جوكر مساعدة الزملاء عند الحاجة.	
7	محمد سعيد الغامدى	أجازة أسبوعية	

ب- الجدول الجزئي .(Split Shifts Schedule)

و هي نوعية جداول عمل يتم عملها في قسم الخدمة و خاصة المطاعم و هي باختصار يتم التركيز على فترات الذروة بالعمل و هي فترات الإفطار و الغداء و العشاء و يكون موجود به العاملين بالمطعم أما فترات الراحة و قلة ضغط العمل يجوز لبعض العاملين الذهاب للراحة و العودة مرة أخرى للعمل و يراعى بأن يكون مجموع ساعات العمل اليومية (8) ساعات. و يراعى عند وضع الجدول أن تكون فترات الذروة كاملة العدد .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- **مميزات هذا النوع من الجداول :**

1. المرونة.
2. السماح بفترات راحة لإعادة تجديد النشاط.
3. إعطاء فرصة للعاملين لقضاء مصالح شخصية أثناء فترات الدوام.
4. عدم الضغط الجسدي و النفسي لوجود فترات راحة.
5. الجمع بين ورديتن بالجدول مما يقلل من عدد العاملين بالمطعم.

- **عيوب هذا النوع من الجداول :**

1. يدخل العمل داخل ورديتين مما يسبب هدر في وقت العاملين لشعورهم بأنهم مرتبطين بالعمل لمدة أكثر من (12) ساعة مع العلم بأن عملهم (8) ساعات فقط.
2. زيادة في مصاريف بدل المواصلات لأن الموظف يداوم مرتين يومياً ذهاباً و إياباً.
3. إجهاد جسدي و خاصة بالمدن المزدحمة نتيجة لاستخدام وسيلة مواصلات يوميا مرتين .
4. زيادة ضغط العمل نتيجة لقيام العامل بعمل إضافي نتيجة لراحة زميله.

الجدول التالي لمطعم خمس نجوم يعمل من الساعة 7 ص إلى 1 ص بنظام Split Shift

م	اسم الموظف	الدوام الأول	الدوام الثاني	ملاحظات
1	محمد أحمد الغامدى	6ص _10ص	1ظ - 5م	
2	عبد العزيز محمد الدوسرى	2 ظ - 10 م		
3	عبد الله سعد الشهرانى	6ص _10ص	1ظ - 5م	
4	أحمد صالح العبدلى	6ص _10ص	1ظ - 5م	
5	سعيد محمد الحمرانى	12ظ- 4م	8م- 12م	
6	على محمد الزهرانى	8 ص- 4 ظ		
7	أنس مساعد الغامدى	12 ظ - 4ظ	9م- 1م	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

8	عبد الكريم محمد الشمرانى	9ص - 1ظ	9م - 1م	
9	سعد مرزوق العتيبى	5م - 1م		
10	مرزوق سعد عائض الشهري	12 ظ - 4ظ	9م- 1م	
11	مشعل أحمد الغامدى	3ظ - 11 م		
12	مقرن سعيد أحمد عبد العزيز	7ص - 10ص	8م- 1م	
13	صالح عبد الله الحارثى	أجازة (Off)		
14	منصور سعد النهدى	أجازة (Off)		
15				
16				

- **و يجب أن نلاحظ بالجدول السابق الملاحظات التالية:**

- عدد ساعات كل عامل( )8 ساعات.
- أوقات الذروة من (7) إلى(10) صباحاً ومن (1)ظهراً إلى (4) عصراً ومن (8) إلى(12) مساءً.و هي أوقات تناول الوجبات الرئيسة .
- أوقات الذروة بها عدد(6)عاملين بالمطعم على الأقل من إجمالي (12).
- توجد فترة راحة مناسبة لا تقل عن ثلاث ساعات.
- العامل الذي ينهي عمله متأخراً يأتي في اليوم الثاني متأخر.
- بعض العاملين ساعات عملهم(8)ساعات متصلة.

ث- الجدول الأسبوعي (الدائري) (Weekly or Cycle Schedule):

و هو جدول مثل الجدول الأول و لكن يتم عمله أسبوعياً و يتسلمه كل موظف و يوقع عليه بالاستلام و يوضح به المهام اليومية للموظف و بما فيهم يوم الأجازة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

النموذج التالي لأحد جداول الموظفين بالمطعم لمدة أسبوع

اليوم	اسم الموظف	المهام اليومية	ملاحظات
السبت	محمد أحمد الغامدي	استلام الأصناف من المخزن – عملية الجرد الداخلي .	
الأحد		تقديم خدمة المشروبات على الطاولات.	
الاثنين		تقديم خدمة المأكولات على الطاولات.	
الثلاثاء		أخذ طلب النزيل و الحساب و رفع بقايا الأكل بعد المحاسبة.	
الأربعاء		تلميع الفضيات و الكاسات.	
الخميس		جوكر مساعدة الزملاء عند الحاجة.	
الجمعة		أجازة أسبوعية	

و وجب التنويه هنا عن قوانين العمل الخاصة بموظف الخدمة من حيث الأجازات و ساعات العمل طبقا لقوانين العمل السعودية.

مادة 19: أيام العمل ستة أيام في الأسبوع و يكون يوم الجمعة الراحة الأسبوعية بأجر كامل لجميع العمال و للفندق أن يستبدل بهذا اليوم يوماً آخر لبعض عماله بعد موافقة مكتب العمل المختص و على أن يمكن العمال من أداء واجباتهم الدينية.

مادة20: تكون ساعات العمل الفعلية على مدار السنة عدا شهر رمضان المبارك ثمان ساعات في اليوم،و تكون ساعات العمل خلال شهر رمضان ست ساعات في اليوم بالنسبة للعمال المسلمين أما عمال النظافة و الخدامة فتكون ساعات عملهم وفق القرار الوزاري الصادر في هذا الشأن.

مادة21: يكون حضور العمال إلى أماكن العمل و انصرافهم منها في المواعيد المحددة في الجداول التي تعلن في هذا الشأن.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مادة 22: يراعى في الجدول المشار إليها ألا يعمل العامل أكثر من خمس ساعات متوالية دون فترة للراحة و الصلاة و الطعام لا تقل عن نصف ساعة في المرة الواحدة أو ساعة و نصف الساعة خلال مجموعة ساعات العمل، و على أن لا يبقي العامل في مكان العمل أكثر من إحدى عشرة ساعة.

مادة 23: تحتسب ساعات العامل اعتبارا من وقت استلامه العمل فعلياً حتى ساعة الانتهاء منه و لا تدخل فيها الفترات اللازمة لارتداء و خلع الملابس و غيره بحيث إنه يقتضى على العامل أن يصل مركز عمله قبل ربع ساعة على الأقل من بدء الدوام.

- **نظام الحجوزات:**

تتعدد أنواع الحجوزات للمطعم طبقاً لعدة أنواع ومنها:

أ- طبقا للعدد و يندرج تحته:

1- حجوزات فردية (Individual Reservation).

و هي الحجوزات الفردية التي تتم حجزها عن طريق أفراد سواء مقيمين داخل الفندق أو خارجه.

2- حجوزات جماعية (Group Reservation) .

وهى الحجوزات التي يتم حجزها جماعيا سواءاً عن طريق شركات سياحية أو وكالات سفر لمجموعات مقيمة داخل الفندق أو خارجه أو عن طريق شركات عامة أو مؤسسات خاصة يمكن أن تكون منعقدة لمؤتمر داخل الفندق و تحجز المطعم لأحد الوجبات خلال المؤتمر.

ب- طبقا لنوع قائمة الطعام المطلوبه و يندرج تحتها

1- وجبات من قائمة محددة (Set Menu) .

2- وجبات من قائمة متعددة (A la Carte Menu) .

3- وجبات من قائمة البوفيه المفتوح (Open Buffet Menu).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ت- حجز المناسبات الخاصة:

و يكون حجز لمناسبة خاصة سواءً لعيد ميلاد أو عيد زواج أو إحتفال بمولود جديد أو حفلة خطوبه أو إحتفال تخرج .... الخ و لكل مناسبة منهم بعض التجهيزات الإضافية مثل البالونات الملونة و أوراق زينه و غيرها و تورتات خاصة للمناسبة المطلوبة.

دفتر الحجز: (Reservation notebook):

يعتبر هذا الدفتر هو الخطوة الأولى لتسجيل رغبة العميل في حجز المطعم لعدد معين من المدعوين بالتاريخ و الوقت الذي يحدده الضيف و يتوافق مع حجوزات المطعم.

و يجب أن يسجل في هذا الدفتر الحجوزات التي يطلبها الضيوف في تواريخ و أوقات محددة دون الدخول في تفاصيل بالنسبة لقوائم الطعام أو الأسعار و يسجل في هذا الدفتر الآتي:

اسم الضيف.

عنوان الضيف.

رقم تليفون محمول /منزل / عمل.

تاريخ الحجز المطلوب و التوقيت.

عدد المدعوين.

نوعية الحجز (مؤقت – مؤكد).

نوع الخدمة التي ستقدم.

قوائم الطعام المختارة من قبل الضيف.

الأجهزة التي يريد العميل توفرها كأجهزة العرض و الصوت ..الخ.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

و نظراً لأهمية هذا الدفتر فقد لجأت الفنادق إلى استخدام الحاسب الآلي و تغذيته بالحجوزات و ترتيبها و عمل رقم سري لا يعرفه إلا من له حق الإطلاع عليه كما يتم عمل نسخة إضافية بالتسجيل من الحاسب الآلي على أسطوانات مغنطه و حفظها بخزينة خاصة.

الاتفاق المبدئي و الاتفاق المؤكد

فبعد تبليغ العميل بالسعر و مراجعة ما يطلبه و قبول العميل للأسعار المقدمة يتبقى أن يرتبط العميل مع مسؤول الحجز باتفاق يوضح العلاقة بينهما و إلزام كل طرف بما ينبغي أن يقوم به دون الإخلال بالشروط التي يتضمنها هذا الاتفاق.

و الاتفاق نوعان (اتفاق مبدئي – اتفاق مؤكد)

1- الاتفاق المبدئي:

هو الاتفاق بين العميل و المطعم على عدد الضيوف و ترتيبات الحجز و التاريخ و السعر و لكن دون ارتباط مادي من طرف العميل و هنا يعطى للعميل الفرصة للتفكير و مراجعة نفسه لمدة محدودة من الزمن حتى يتخذ قراره.

2- الاتفاق المؤكد:

بعد الاتفاق المبدئي وإعطاء الفرصة للتفكير لاتخاذ القرار يجب أن يصل العميل إلى قرار حتى لا يضيع الوقت لبيع المساحة المحجوزة مبدئياً. و لذلك يحدد مسؤول الحجز مدة غالباً تكون أسبوعاً للمراجعة ثم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يتصل به لتأكيد الاتفاق. و هنا يجب على العميل اتخاذ القرار إما بالموافقة أو بالرفض. و يعتبر عدم الرد في الموعد المحدد رفضا للحجز.

كما يمكن أيضا لمسؤول الحجز أن يتصل بالضيف قبل نهاية الأسبوع في حالة إذا حضر عميل آخر يرغب في عمل حجز في نفس التاريخ و التوقيت و في هذه الحالة يجب على مسؤول الحجز مراجعة العميل الأول و يطلب منه تحديد موقفه إذا كان مازال راغباً في تأكيد سريان حجزه أم لا ، فإذا كان القرار بالموافقة فيتم عمل تأكيد للاتفاق و هذا يكون بتوقيع الاتفاق و دفع مبلغ مالي مقدماً تحت حساب الحجز فيكون بذلك قد تم الاتفاق و أصبح الحجز مؤكدا و يكتب في دفتر الحجز و كذا في كشوف و جداول الشهر الخاص بالحجوزات.

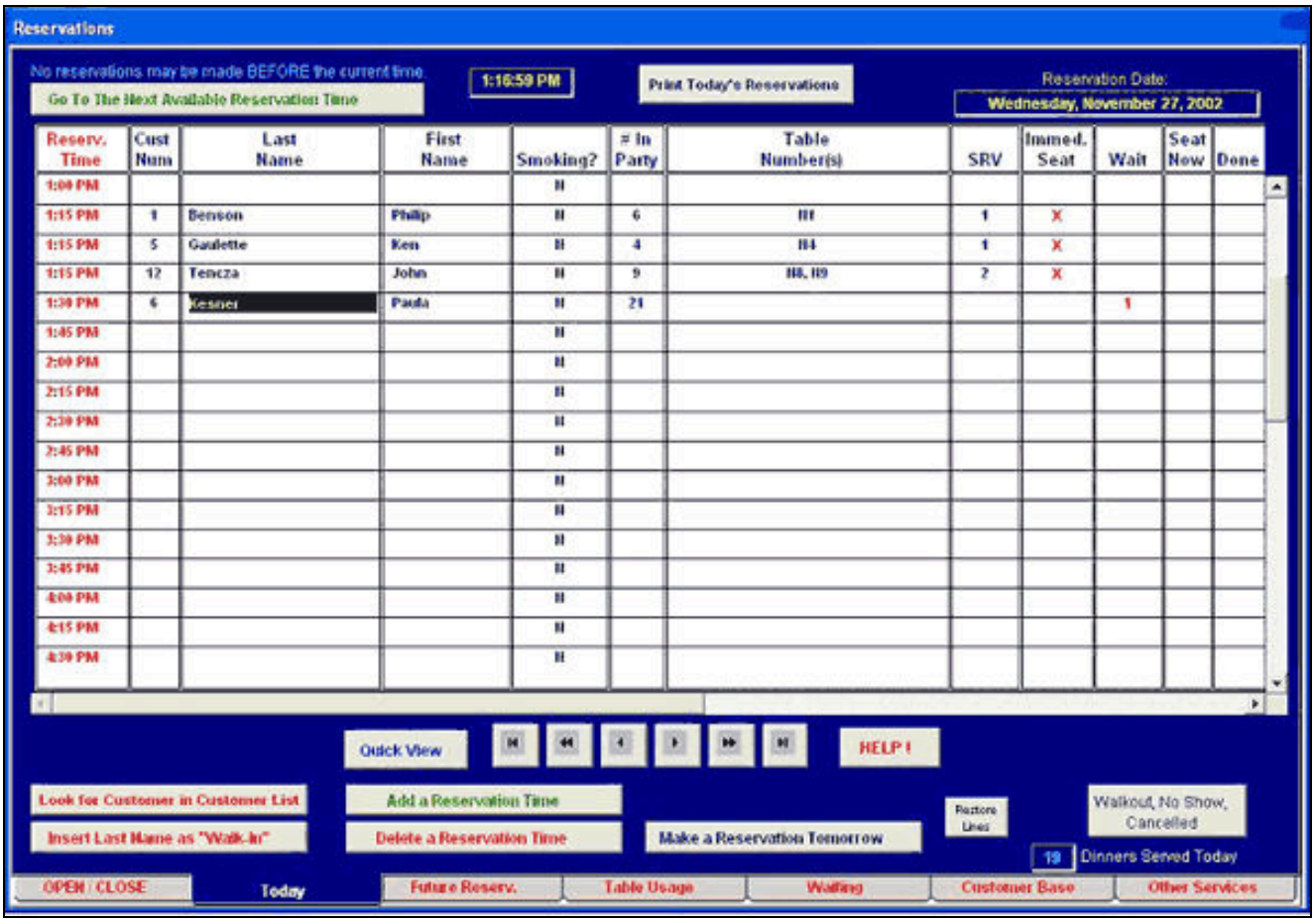
- **و يمكن تعريف الاتفاق المؤكد بأنه :**

الارتباط المؤكد مادياً بين العميل و مسؤول الحجز بالمطعم لإقامة حجز بشروط محددة و في تاريخ محدد لعدد محدد من الضيوف.



دفدر حجز يدوي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



نافذة حجز إلكترونية

سبورة الإعلانات:

وهى سبورة يجب على جميع العاملين بقسم الخدمة الاطلاع عليها يومياً، والمعلومات التي يمكن إظهارها على هذه السبورة هي:

1- التعاميم الداخلية و الخارجية.
2- الحجوزات اليومية.
3- جدول الدوام و الأجازات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4- الحجوزات المستقبلية الهامة.

5- قائمة النزلاء (Rooming list) و بيان بتوقيت وجباتهم و أي ملحوظات خاصة لمكونات الوجبات.

6- الهيكل التنظيمي للمطعم.

7- بعض التعليمات الهامة و الخاصة بالخدمة.

8- قوائم الطعام التي يقدمها المطعم.



صورة لسبورة إعلانات بمطعم

- **جدول المهام اليومية :**

المهام اليومية التي يقوم بها موظفون الخدمة متعددة داخل المطعم و في الغالب يقوم المطعم بتقديم الثلاث وجبات و لكن يجب التركيز أكثر على تجهيزات وجبتي الغداء و العشاء لأن وجبه الإفطار لا تتطلب المجهود و لا التجهيزات التي تتطلبها تلك الوجبتين.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

و بالتالي يقوم مدير المطعم بتوزيع المهام اليومية على جميع العاملين بالقسم و تكون المهام كالتالي:

- **مهام خاصة بصالة الطعام الرئيسة:**

1- تنظيف مائدة الخدمة من المعدات المستعملة كالفضيات و الأطباق و خلافه.
2- جمع المفارش و الفوط المستعملة مع ربط كل (10)فوط مع بعضهم لسهولة التسليم والتسلم مع المغسلة.
3- تنظيف عربات الخدمة و العرض المستخدمة أثناء فترة الظهيرة مثل عربات السلطات - عربات الحلو- طبق اليوم – فواتح الشهية و هكذا.
4- تنظيف أواني المرفقات (زجاجات الكاتشب – المستردة – الخل ..... الخ)
5- تكملة عمليات التحضير اليومي لموائد الضيوف من حيث المفارش و الفضيات و خلافه.
6- إعادة المأكولات و الفواكه الموجودة للعرض إلى الثلاجات حتى لا تفسد و إعدادها للفترة التالية.
7- متابعة طلبات الصيانة إن وجدت مثل تركيب بعض اللمبات أو ضبط درجة حرارة التكييف و هكذا.
8- طبقاً للنظام المعمول به فإنه قد يقوم بتجميع الزهريات ووضع الشمعدانات بدلا منها.

مهام خاصة يتم عملها بعد انتهاء العمل في المطعم:

أ- المحافظة على الخامات المتبقية:

بحيث يوضع كل صنف من الخامات المتبقية في آنية كبيرة ثم تعاد هذه الخامات إلى المطبخ لحفظها فمثلا تجمع الزبدة المتبقية، و توضع في آنية خاصة بها و الأمر كذلك لباقي الخامات،كذلك المأكولات التي لم تمس من الضيوف تعاد ثانية إلى المطبخ.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب- النظافة:

تشمل النظافة كل ما يتعلق بصالة الطعام سواء الأواني المستخدمة فيه أو المفارش أو الفوط أو موائد الطعام و كذلك صالة الطعام نفسها.

الأواني الفضية :

تغسل هذه الأواني و تجفف جيدا قبل وضعها في مخزن الفضية على الأرفف المخصصة لذلك يتم جلي و تلميع أي أواني فضية تحتاج لذلك.

أواني المرفقات :

تجمع كل أواني المستردة و الصوصات المختلفة إلى مكان التجميع الأساسي و ذلك بعد تنظيفها.

أدوات الخدمة :

1- تجمع أدوات الخدمة و سكاكين التقطيع الكبيرة و تنظف و تعاد مكانها و كذا الصواني الخاصة بنقل المأكولات.

2- أواني التوابل (الملح و الفلفل ..... الخ) تجمع و توضع في المكان الخاص بها.

3- تفرغ أواني السكر و الزيت و الخل مما فيها في الأواني الخاصة بكل صنف على حده، و على أن تستعمل مرة ثانية ثم تغسل هذه الأواني و تجفف ثم توضح في المكان خاص بها.

البياضات و الفوط :

1. تعاد البياضات و الفوط التي لم تستعمل إلى المخازن.
2. تربط الفوط المستعملة كل (10)فوط مع بعضها.
3. توضع كل البياضات المستعملة في سلة البياضات مع القائمة الخاصة بذلك و تعاد إلى غرفة البياضات بعد التأكد من عدم وجود أي أدوات أو بقايا الطعام.

عربيات العرض و الخدمة :

1. تفرغ أواني الطعام التي على العربيات ثم تنظف و تعاد إلى مكانها في المطبخ.
2. تعاد زجاجات المشروبات من على عربية عرض المشروبات إلى مكانها ثم تنظف العربية و توضع في مكانها المخصص.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة الطعام :

تجمع قوائم الطعام و توضع في المكان المخصص لها مع مراعاة المحافظة عليها سليمة.

الزجاجيات بأنواعها و الطفايات:

تغسل جيداً بالماء و الصابون ثم تجمع بطريقة تحميها من الكسر.

موائد الطعام و الكراسي :

1. تنظف موائد الطعام و الكراسي ثم ترفع الكراسي فوق الموائد حتى يمكن تنظيف الأرض بسهولة.
2. تفرغ آنيات اللبن و تغسل.
3. تفرغ أباريق المياه و تغسل.
4. تنظف الشمعدانات من آثار الشمع و تحفظ في مكانها.

ج- إجراءات الأمن و الوقاية من الحريق:

بعد أن يتم تنفيذ الإجراءات السابقة يتم عمل الآتي:

1. تغلق الستائر.
2. تغلق وسائل التدفئة أو التهوية.
3. تفصل الكهرباء عن السخانات.
4. يتم التأكد من وجود طفايات الحريق و أنها صالحة للاستعمال.
5. تغلق الأبواب.

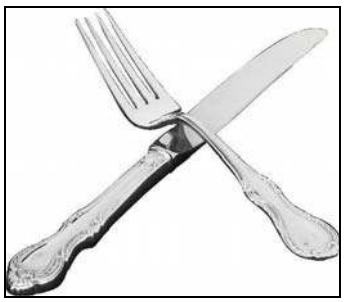
برنامج الحفلات الشهري و الأسبوعي

النقاط و التعليمات التي يجب مراعاتها أثناء الخدمة في الحفلات من قبل مسؤولي الخدمة:

1. تبدأ الخدمة من لحظة وصول المدعوين إلى قاعة الحفلات فيقوم المضيف باستقبالهم و يقوم المسؤول عن الاستقبال بتوصيل المدعوين إلى الموائد المخصصة لهم و مساعدتهم في الجلوس.
2. ينفذ الجدول الزمني و المحدد مسبقاً و المتفق عليه بين الإدارة و المنضم بدقه و ذلك من لحظة وصول المدعوين إلى القاعة و حتى انتهاء الحفلة و مغادرة و توديع المدعوين.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. محاولة تلبية الطلبات الإضافية غير المتفق عليها بالحفل إن أمكن. فمثال إضافة كراسي إضافية للمدعوين أو إضافة صنف خضار أو حلو و كل ذلك بالطبع يضاف إلى فاتورة المنضم.
4. الإشراف المباشر على نظافة القاعة نتيجة أن الحفلات محتاجه للمتابعة المستمرة. و التنسيق المباشر مع قسم التدبير الفندقي بذلك.
5. القيام بخدمة المياه و تغير طفايات السجائر من وقت لآخر.
6. عدم إزعاج الضيوف بالمرور بين الموائد بدون سبب إلا إذا طلب أحد الضيوف معاونته فيتم تلبية طلبه.
7. تكثيف العمل أثناء فترة تناول المدعوين طعامهم فهو الوقت الحقيقي للخدمة و إعطاء الضيوف الإحساس بالراحة و الرضا. و عدم رفع الأطباق من أمام الضيوف إلا إذا أغلق الضيف الشوكة و السكين. كما هو موضح بالرسم.



8. يجب أن تكون خدمة البوفيهات عالية المستوى سواء من أفراد المطبخ أو أفراد طاقم الخدمة و ذلك بالاهتمام و تلبية رغبات الضيوف و عدم إحراجهم أثناء الغرف و إستعواض الأطعمة التي نفذت بأخرى لإعطاء الضيوف الإحساس بكرم الضيافة.كما يتم إمداد البوفيهات بإطباق نظيفة بصفة مستمرة بدلا من التي استعملت مع عدم رفع البوفيهات إلا إذا اطمئن مسؤول الخدمة من أن جميع الضيوف تناولوا طعامهم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



9. يتم رفع الأطباق و تنظيف الموائد من بقايا الطعام
10. تكون خدمة الشاي و القهوة مستمرة حتى نهاية الحفلة مع الاحتفاظ بالهدوء أثناء العمل حتى يتمكن الضيوف من الاستماع إلى ما تبقى من فقرات علمية أو تدريبية أو ترفيهية.
11. عندما يبدأ الضيوف في الانصراف يجب مساعدتهم و توديعهم برفق و بشاشة.

- **متطلبات الحفلات اليومية:**

للحفلات اليومية التي يقيمها المطعم متطلبات يجب على مسؤول الخدمة تحديدها و التأكد من وجودها قبل بدأ العمل **ومن هذه المتطلبات و التعليمات الآتي:**

1- التأكد من فرش الطاولات بالعدد المناسب من الضيوف المتوقع قدومهم و المحجوز لهم.
2- تعبئة طلب الصرف من مخازن المشروبات بما تحتاجه الحفلات اليومية من ماء – عصائر .....إلخ و التأكد من وضعها بالثلاجات قبل موعد الحفل بقدر مناسب من الوقت لضمان أن تقدم باردة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- التأكد من البياضات بالعدد الكافي و التنسيق مع المغسلة في حالة الاحتياج لبياضات إضافية.

4- التنسيق مع المطبخ بمواعيد و أصناف الوجبات المطلوبة للحفل مع مراعاة تجهيز في حدود 15٪ نسبة إضافية على الأصناف المطلوبة تحسبا لأي إضافة ممكن أن يطلبها العميل.

5- التنسيق مع قسم الإشراف الداخلي لتواجد فرد على الأقل من طاقم النظافة بالمطعم أو قاعة الحفلات أثناء الحفل يوفر متطلبات الحمامات بشكل دائم و يكون على أهبة الاستعداد لأي حدث طارئ يحتاج النظافة السريعة.

6- التنسيق مع قسم الحلو بالمطبخ خاصة لعدد الحلويات و التورتات و اى متطلبات أخرى يطلبها النزيل و بالموعد الذي يحدده العميل.

7- التنسيق مع قسم الأمن بموعد الحفل و مكانه و عدد الضيوف المتوقع قدومهم و إرشادهم لمكان المطعم.

8- في حالة الحفلات الكبرى تلغى الأجازات لطاقم الخدمة و أحياناً يتم الاستعانة من بعض المطاعم الأخرى الموجودة بالفندق ببعض رجال الخدمة للمساعدة.

9- يتم التنسيق أيضاً مع قسم الصيانة في حالة طلب أي أنوار أو زينات إضافية و التأكيد على جودة التكيفات و ما إلى ذلك.

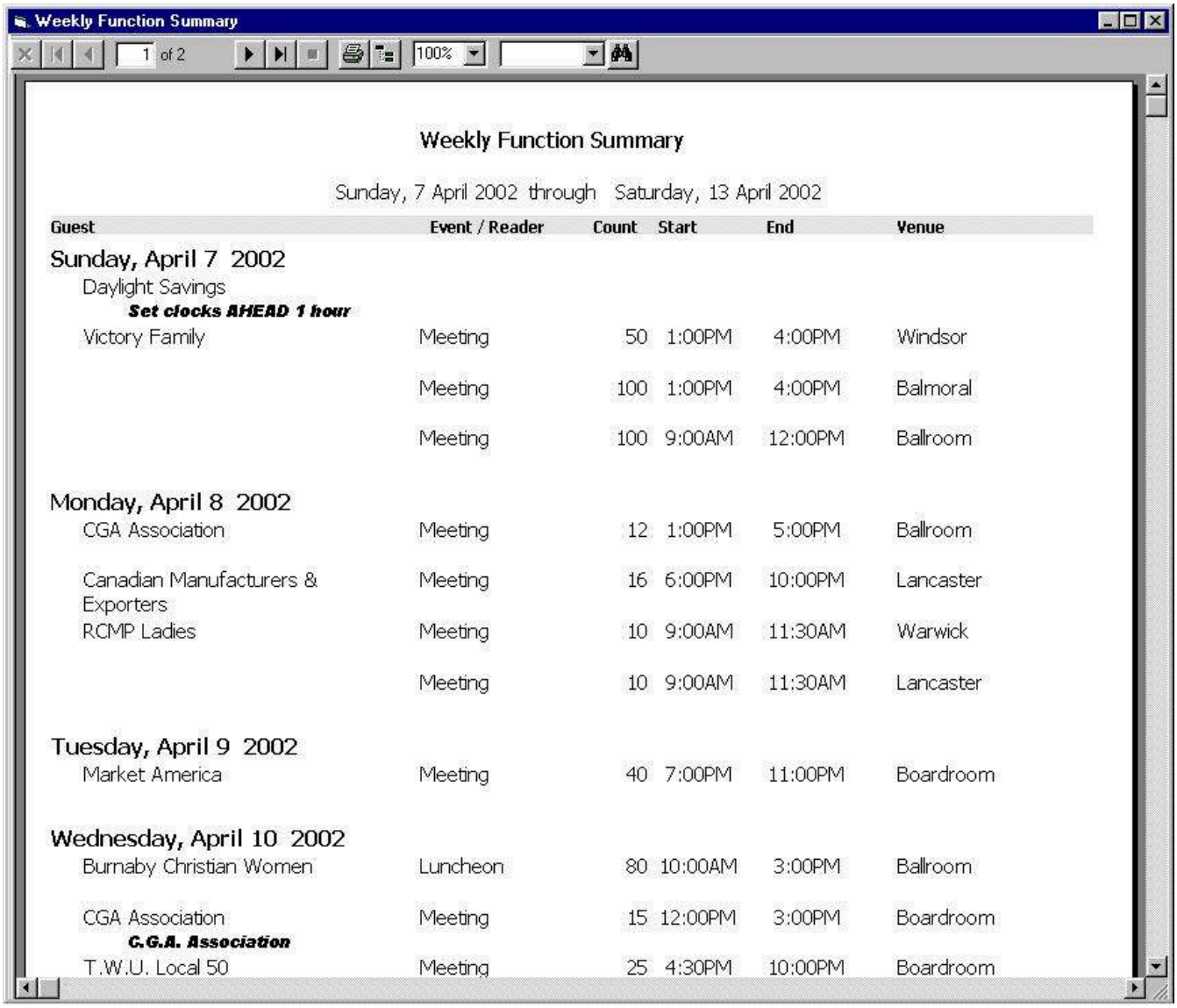
10- عمل تعميم بالحفل و توزيعه على طاقم الخدمة و أخذ التوقيع منهم بالعلم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FUNCTION SHEET	
Department: Banquets	***Person:*** John Smith
Menu cost p/h $ _____	***Beverages cost p/h $***_____ ***Pre-dinner***_____***Dinner***_____
Set-up: by 1.30pm ***Time:***_____ ***Supervisor:*** Fred Brown ***Service:***_____ ***Time:*** Drinks 2.00pm Food 2.15pm-2.30pm ***Supervisor***_____	***Type of function:***_____ ***Day:***_____***Date:***_____ ***Venue:***_____ _____ ***No. of guests:*** 50 ***Speeches***: Yes ***Starting time:*** 2.00pm for 2.30pm ***Finishing time:***: 4.30pm
Special requirements: ☐ ***Microphone*** ☐ ***Lectern*** ***Music:*** _____ ***Serviette colour:*** _____ ***Serviette fold:*** _____ ***Other requirements:*** Two buffet tables (if buffet service has been selected by the client)	***Seating:*** ***No. of tables***: N/A ***Guests per table***: N/A ***Head table:*** N/A Buffet or tray service recommended. Client will confirm both type of service required and no. of guests.
Menu ***Small open-faced sandwiches:*** • Marinaded roast beef, english mustard, char-grilled red and yellow capsicum, watercress and butter head lettuce. • Prosciutto with blue cheese, asparagus, fig, lamb's tongue lettuce, balsamic dressing, and curly endive • ***Vegetarian:*** Baby spinach, marinated zucchini, eggplant, black olives, enoke mushrooms with caramelised golden shallots, roast tomato and chick pea puree ***Four-point sandwiches:*** • Smoked salmon, capers, spanish onion, basil, red horizon lettuce, cucumber • Camembert, smoked turkey, pickled ginger, rosella sauce and cos lettuce with snowpea sprouts and white radish	

شكل لمتطلبات الحفلات (function sheet)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Weekly Function Summary

Sunday, 7 April 2002 through Saturday, 13 April 2002

Guest	Event / Reader	Count	Start	End	Venue
Sunday, April 7 2002					
Daylight Savings					
Set clocks AHEAD 1 hour					
Victory Family	Meeting	50	1:00PM	4:00PM	Windsor
	Meeting	100	1:00PM	4:00PM	Balmoral
	Meeting	100	9:00AM	12:00PM	Ballroom
Monday, April 8 2002					
CGA Association	Meeting	12	1:00PM	5:00PM	Ballroom
Canadian Manufacturers & Exporters	Meeting	16	6:00PM	10:00PM	Lancaster
RCMP Ladies	Meeting	10	9:00AM	11:30AM	Warwick
	Meeting	10	9:00AM	11:30AM	Lancaster
Tuesday, April 9 2002					
Market America	Meeting	40	7:00PM	11:00PM	Boardroom
Wednesday, April 10 2002					
Burnaby Christian Women	Luncheon	80	10:00AM	3:00PM	Ballroom
CGA Association	Meeting	15	12:00PM	3:00PM	Boardroom
C.G.A. Association					
T.W.U. Local 50	Meeting	25	4:30PM	10:00PM	Boardroom

شكل لنافذة إلكترونية لكشف الحفلات خلال أسبوع(weekly function summary)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كشف المقيمين بالفندق:

يجب أن يتم التنسيق يومياً بين قسم المكاتب الأمامية و المقصود هنا خاصة (قسم الاستقبال) و قسم الأطعمة و المشروبات و هنا المقصود قسم (المطعم) و ذلك لمعرفة عدد المقيمين بالفندق و مواعيد و عدد وجباتهم و ..... الخ.

و النموذج التالي يوضح صفحة من الكشف المرسل من إدارة المكاتب الأمامية لقسم الأطعمة و المشروبات و بالنظر إليه يمكنك معرفة كل البيانات و المعلومات التي يجب أن تبلغ لقسم الأطعمة و المشروبات ليتم استعداداته لاستقبال هؤلاء الضيوف.



م	اسم الضيف	الجنسية	اسم الشركة السياحية التابع لها	رقم الغرفة	عدد الأفراد	طريقة الدفع	نوعية الوجبات	مواعيد الوجبات	مكان تناول الوجبة	ملاحظات خاصة
1	على محمد الدوسرى	سعودي	البحر الأحمر	3301	3	على حـ/الشركة	نصف إقامة	7 صباحاً 8مساءً	المطعم الرئيسي	الإفطار Take away
2	Michael Leonard	أمريكي	الطيار	3302	2	Credit	نصف إقامة	8صباحاً 5مساءً	المطعم الرئيسي	
3	أشرف صبحي أحمد	مصري	فردى	3303	4	نقدي Cash	إقامة كاملة	6و30 صباحاً 3 ظهرًا 9 مساءً	المطعم الرئيسي	
4	محمد سعيد الغامدى	سعودي	وزارة الإعلام	3304	1	يضاف على حـ/ الوزارة	إفطار فقط	9 صباحاً	خدمة الغرف	
5	أيمن موسى جروان	أردني	الكلية التقنية	3305	3	خطاب ضمان	نصف إقامة	10 صباحاً 7 مساءً	خدمة الغرف المطعم الرئيسي	
6	شركة البدر للسياحة	إيرانية	البدر	20 غرفة	50	على حـ/الشركة	نصف إقامة	7ز30 صباحاً 7 مساءً	المطعم الرئيسي	
7	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	
المجموع										

إفطار : 120 غداء :75 عشاء:75

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **ملاحظات عن الجدول:**

1. عندما يكتب اسم الشركة محل اسم النزيل يذكر عدد نزلاء الشركة و ينطبق عليهم جميع مواعيد و نوعيات الوجبات.
2. أهمية كتابة الجنسية نظراً لكل جنسية تقاليد خاصة في تناول الوجبات و كذلك تختلف نوعية الطعام من جنسية لأخرى.
3. نصف إقامة (H.B) (Half Board) الإقامة بالإفطار و إحدى وجبتي الغداء أو العشاء.

   إقامة كاملة (F.B) (Full Board) الإقامة بالوجبات الثلاث إفطار و غداء و عشاء.

   إقامة بالإفطار فقط (B&B) (Bed&Breakfast) الإقامة بالإفطار فقط.

4. نقدي(Cash) أي أن قيمة الوجبة تدفع نقديا و كلمة (Credit) (على الحساب) أي يوقع الضيف على الفاتورة و تضاف لحسابه .

- **الأقسام المساندة للضيوف:**

هناك بعض الأقسام تكون مساندة لضيوف المطاعم و لكل منها أهمية و اختصاص يجب أن تؤديه لضمان الإقامة السهلة و السلسة لضيوف الفندق ومن هذه الأقسام:

أ- غرفة الهاتف:

و هي غرفة توجد لإجراء الضيوف بعض المكالمات الداخلية أو الخارجية و بالطبع المكالمات الهاتفية الداخلية تؤدى بدون قيمة مادية أما المكالمات الخارجية يوقع عليها الضيف و تضاف على حسابه.

ب- قاعة الانتظار :

عندما لا توجد موائد خالية بالمطعم عند قدوم الضيوف مما يؤدى لانتظارهم بعض الوقت لخلو موائد لتناول الوجبات و بالتالي فإن المطعم يوفر قاعات انتظار خاصة تخصص إحداها للسيدات و الأخرى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تخصص للرجال . و تكون الأولوية بالدخول للمطعم للذين لديهم حجز مسبق، ويجب أن يسجل الضيف اسمه و موعد قدومه لتكون له الأسبقية بدخول المطعم عند خلو الموائد.

و تزود القاعات ببعض وسائل الترفيه و المتعة كالجرائد و المجلات و تليفزيون و بعض ألعاب الأطفال. و كذلك بسماعات بالحوائط و الأسقف يقوم من خلالها موظف الخدمة بالمناداة و استدعاء المنتظرين عند خلو الطاولات.

ت- دورة المياه:

يجب أن يزود المطعم بدورات مياه خاصة تخصص إحداها للرجال و الأخرى للسيدات و يجب على قسم التدبير الفندقي تخصيص أحد العاملين بالقسم للإشراف على نظافتها بصفة دورية و إمداد الدورات بكل مستلزمات النظافة و استعاضتها أولا بأول.

ث- غرفة الملابس:

و هي غرفة موجودة بالمطعم تخصص إحداها للرجال و الأخرى للسيدات لترك معاطفهم و العباءات و أجهزة الجوالات للسيدات و خاصة بالحفلات الخاصة و بعض المستلزمات الشخصية كشنط السيدات لحين الانتهاء من تناول الوجبة أو انتهاء الحفل و يتم تسليم ذلك لأحد الموظفين أو الموظفات الموجودين و توضع بأماكن تخصص لكل ضيف صندوق خاص لوضع حاجاته وتوضع بدولاب خاص مزود برقم و يأخذ الضيف كارت بالرقم يقدمه عند خروجه مسجل عليه المتعلقات التي تركها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لقاعة انتظار

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



صورة لدولاب داخل غرفة الهاتف

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أسئلة الوحدة الثالثة

السؤال الأول : أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

6- ( ) عند شرح أي بند من بنود قائمة الطعام استخدم مصطلحات فنية فندقية.

7- ( ) إذا كان العميل ما زال جالساً إلى المائدة فتكون عملية إخلاء الأطباق الموجودة على المائدة من على يساره.

8- ( ) عند مغادرة العميل للمائدة يجب تمام إخلائها وجعلها جاهزة لاستقبال عميل آخر.

9- ( ) العامل الذي ينهى عمله متأخرا يأتي ثأنى يوم مبكراً طبقاً لقواعد الجداول المشقوقة.

10- ( ) غرفة الملابس تخصص إحداها للرجال و الأخرى للسيدات لترك معاطفهم و العباءات.

السؤال الثاني : أكمل العبارات التالية بما يناسب؟؟

1- إذا حان وقت تقديم صنف الحلو فيجب إخلاء المائدة من كل شي عدا .....

2- الاتفاق ..... بين العميل و المطعم على عدد الضيوف و ترتيبات الحجز و التاريخ و السعر و لكن دون ارتباط مادي من طرف العميل

3- و تزود قاعة ..... ببعض وسائل الترفيه و المتعة كجرائد و مجلات و تليفزيون و بعض ألعاب الأطفال.

السؤال الثالث :اختر الإجابة الصحيحة ما بين الأقواس ؟؟

1. من قواعد الخدمة تقدم الخدمة أولاً : (للرجال – للسيدات – للأطفال)

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

2. يكون مجموع ساعات العمل اليومية العاملين بالجداول المشقوقة (8 ساعات يومياً - 10ساعات يومياً - 12ساعة يومياً)
3. إذا أغلق الضيف الشوكة و السكين معناه (أنهى الأكل – اعتراض على الأكل – بدء الأكل)

السؤال الرابع :أجب عما يلي؟؟

1- أذكر أهم النقاط التي يتم مناقشتها خلال هذا الاجتماع (البريفنك) ؟

2- ما هي البيانات و التعليمات التي يجب إظهارها على سبورة الإعلانات ؟

3- ما هي مميزات العمل بالجداول الجزئي ؟

إجابة أسئلة الوحدة الثالثة

السؤال الأول : أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

1) (خطأ) عند شرح أي بند من بنود قائمة الطعام استخدم مصطلحات فنية فندقية.
2) (صح) إذا كان العميل ما زال جالساً إلى المائدة فتكون عملية إخلاء الأطباق الموجودة على المائدة من على يساره.
3) .(صح) عند مغادرة العميل للمائدة يجب تمام إخلائها وجعلها جاهزة لاستقبال عميل آخر.
4) (خطأ) العامل الذي ينهى عمله متأخرا يأتي ثأنى يوم مبكراً طبقاً لقواعد الجداول المشقوقة
5) (صح) غرفة الملابس تخصص إحداها للرجال و الأخرى للسيدات لترك معاطفهم و العباءات.

السؤال الثاني : أكمل العبارات التالية بما يناسب؟؟

1- إذا حان وقت تقديم صنف الحلو فيجب إخلاء المائدة من كل شي عدا **أكواب الماء** .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2- الاتفاق **المبدئي** بين العميل و المطعم على عدد الضيوف و ترتيبات الحجز و التاريخ و السعر و لكن دون ارتباط مادي من طرف العميل.

3- و تذود قاعة **الانتظار** ببعض وسائل الترفيه و المتعة كجرائد و مجلات و تليفزيون و بعض ألعاب الأطفال.

السؤال الثالث :إختر الإجابة الصحيحة ما بين الأقواس ؟؟

1- من قواعد الخدمة تقدم الخدمة أولا (للرجال – للسيدات – للأطفال)

2- يكون مجموع ساعات العمل اليومية العاملين بالجداول المشقوقة (8 ساعات يومياً - 10ساعات يومياً - 12ساعة يومياً)

3- إذا أغلق الضيف الشوكة و السكين معناه (أنهى الأكل – اعتراض على الأكل – بدءالأكل)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السؤال الرابع :أجب عما يلي؟

1- أهم النقاط التي يتم مناقشتها خلال هذا الاجتماع (البريفنك):

- ❖ فحص العاملين من حيث المظهر الخارجي جيداً من حيث (نظافة الينيوفورم – النظافة الشخصية)
- ❖ التأكد من أن جميع العاملين معهم أدواتهم اللازمة للعمل (قلم – كبريت أو ولاعة – فتاحة مشروبات .....الخ)
- ❖ توزيع المهام اليومية على العاملين.
- ❖ التوقيع على التعاميم و مناقشتها إن وجدت.
- ❖ مناقشة حركة العمل لليوم السابق و إيجابياتها و سلبياتها.
- ❖ التأكيد على حجوزات اليوم الفردية و الجماعية و إعطاء التعليمات الخاصة عنهم إن وجدت.
- ❖ مناقشة العاملين و إعطائهم الفرصة لإبداء الرأي فيم يخص جدول العمل اليومي.
- ❖ التأكيد على المخزون اليومي للأصناف و مدى توافر جميع الأصناف للعمل اليومي.
- ❖ تقديم النصائح العامة من مسؤول الخدمة للعاملين فيما يخص العمل.
- ❖ مناقشة ربحية و أيراد المطعم بالأمس.
- ❖ تقديم بعض النصائح التسويقية لأفراد الخدمة للعمل على زيادة الإيراد و بالتالي الربح.
- ❖ التأكيد على بعض الكلمات الأجنبية الخاصة بجنسيات مجموعات و ضيوف اليوم لتسهل عملية التعامل معهم و كذلك بعض الآداب و التقاليد العامة الخاصة بتلك الجنسيات.
- ❖ إبلاغ رئيس الوردية عن أي أعطال (أجهزة تكييف – لمبات الإضاءة – .....)
- ❖ توزيع الحجوزات للمجموعات السياحية لكل مجموعة في قسم (Partition) من المطعم وعادة تكون المجموعات السياحية في أقسام متجاورة و يوضع على كل قسم اسم المجموعة.
- ❖ تخصيص الموائد المحجوزة للعملاء مع وضع علامة محجوز عليها و كذا اسم الحاجز.
- ❖ شرح قائمة الطعام اليومية لأفراد الخدمة و مكونات و طريقة طهيها و خدمتها.للرد على أي استفسارات من قبل الضيوف.
- ❖ إبلاغ طاقم الخدمة عما هو غير متوفر في المطبخ من أطباق منعاً للإحراج مع العملاء.
- ❖ شرح أي مشاكل ظهرت باليوم السابق و طرق حلها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ❖ توزيع العمل على أفراد الخدمة كل على حسب عدد الموائد على أن يراعى توزيع المتقنين منهم باللغات على موائد المجموعات السياحية.
- ❖ يشرح لأفراد الخدمة فن البيع حيث لاتقتصر فقط وظيفة القائم بالخدمة على تقديم الطعام و المشروبات إلى العملاء.

2- المعلومات التي يمكن إظهارها على سبورة الإعلانات هي:

1- التعاميم الداخلية و الخارجية.

2- الحجوزات اليومية.

3- جدول الدوام و الأجازات.

4- الحجوزات المستقبلية الهامة.

5- قائمة النزلاء (Rooming list) و بيان بتوقيت وجباتهم و أى ملحوظات خاصة لمكونات الوجبات.

6- الهيكل التنظيمي للمطعم.

7- بعض التعليمات الهامة و الخاصة بالخدمة.

8- قوائم الطعام التي يقدمها المطعم.

3- مميزات العمل الجداول الجزئي :

- ➢ المرونة.
- ➢ السماح بفترات راحة لإعادة تجديد النشاط.
- ➢ إعطاء فرصة للعاملين لقضاء مصالح شخصية أثناء فترات الدوام.
- ➢ عدم الضغط الجسدي و النفسي لوجود فترات راحة.
- ➢ الجمع بين ورديتن بالجدول مما يقلل من عدد العاملين بالمطعم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الرابعة

إعداد المطعم للخدمة

الجدارة: هي القدرة على كيفية تقديم الطعام والمشروبات ومعرفة كيفية إعداد المطعم قبل التشغيل ومعرفة كيفية تجهيزالمطعم قبل التشغيل .

المهنة	مضيف
الواجب	ويقدم الطعام والمشروبات
المهمة	معرفة إعداد المطعم قبل التشغيل
الهدف الإجرائي للمهمة	يجهز المطعم قبل التشغيل

الأهداف: عندما تكمل هذه الوحدة لدى المتدرب القدرة على:

- شرح خطوات تجهيز الأثاث تحريرية أو شفوية في خلال ثلاث دقائق.
- وصف مراحل تلميع الأدوات بطريقة عملية في خلال خمس دقائق.
- شرح تقنيات حمل الصواني والأكواب عملياً في خلال خمس دقائق.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن 90٪

الوقت المتوقع للتدريب: أربع ساعات مع مراعاة التطبيق العملي في المطعم التدريبي بالكلية

الوسائل المساعدة:

- استخدام التعليمات في هذه الوحدة
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب
- زيارة ميدانية لأحد المطاعم
- الاطلاع على الصحف والمجلات و الإنترنت

متطلبات الجدارة:

إتقان المهارات في الوحدة الأولى والثانية والثالثة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إعداد المطعم للخدمة

تنظيف المطعم :

تمثل المطاعم بكافة فئاتها أحد أهم الجوانب التجارية والحضارية لأي بلد فقد أصبحت المطاعم اليوم مقصد الكثيرين من المقيمين والزوار ولهذا فقد حثنا ديننا الإسلامي على أن نكون حريصين على أهمية نظافة

المكان والاهتمام به بالشكل الذي يتناسب مع احتياجات ومتطلبات الفرد من خلال ما يتم تقديمه من خدمة جيدة ومتميزة . يقوم مدير المطعم بتوزيع المهام والمسؤوليات على مشرفين المطعم للقيام بالإعمال المطلوب

تنفيذها ومن هذه الإعمال التأكد من نظافة المطعم كاملاً والمراجعة على نظافة ما يلي :

1. مواقف السيارات الخاصة بالمطعم والحديقة الخارجية في حال توفرها
2. مدخل المطعم
3. البوابة الرئيسة
4. لوحة المطعم
5. النوافذ
6. الجدران
7. الأرضيات
8. اللوحات والتحف
9. المناضد والكراسي
10. ترتيب أثاث المطعم
11. دواليب حفظ الأطعمة
12. المفارش
13. الخزف الصيني
14. الزجاجيات
15. الفضيات
16. قوائم الطعام
17. الأجهزة والمعدات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

18. الأثاث
19. دورات المياه
20. المنطقة الخلفية

تجهيز دولاب الخدمة :

قبل افتتاح المطعم يجهز المضيف دولاب حفظ الأدوات كما هو موضح في الشكل ويحتاج مقدمين الخدمة في المطعم إلى هذا الدولاب لحفظ الأدوات وتسهيل عملية تعويض المعدات المستعملة من الضيوف و سرعة أداء الخدمة..و يبين الشكل دولاب الخدمة و طريقة توزيع المعدات بداخله ويجب أن يكون ضمن نظام معين ومتفق عليه من قبل جميع العاملين حتى يسير العمل بشكل منظم

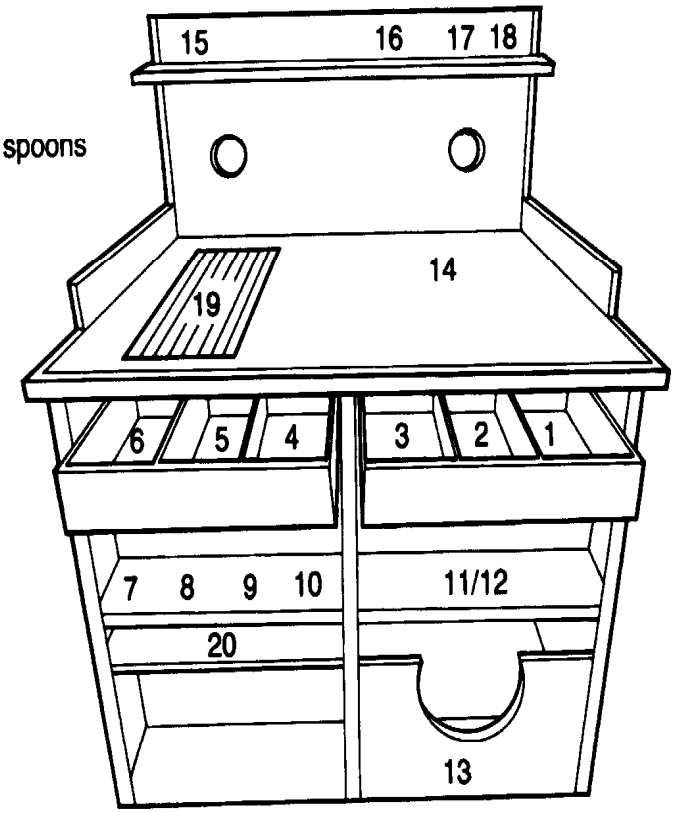


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Figure 5.10 Example of a sideboard lay-up

Key

1 Service spoons and forks
2 Sweet spoons and forks
3 Soup spoons, teaspoons, coffee spoons
4 Fish knives and forks
5 Joint knives
6 Side knives
7 Fish plates
8 Sweet plates
9 Sideplates
10 Coffee saucers
11 Underflats
12 Service salver
13 Dirty linen
14 Check pad on service plate
15 Assorted condiments
16 Ashtrays
17 Water jugs
18 Bread basket and butter
19 Hotplate
20 Trays



وعند تجهيزه دولاب الخدمة يجب مراعاة ما يلي :

- وجود احتياطي من فوط الضيوف جاهزة ونظيفة ومطوية.
- وجود مفارش للموائد نظيفة ومرتبة.
- التأكد من نظافة أطقم الملح والفلفل الإضافية وتعبئتها.
- وجود أرز مع الملح والفلفل لمنع الرطوبة.
- أن تكون جميع علب المرافقات من كاتشب ،خردل ،زيت ،خل ..... الخ معبئة ونظيفة .
- جميع السكريات نظيفة ومرتبة ومعبئة بشكل موحد بمختلف أنواع السكر.
- جميع أنواع الفضيات متوفرة بكافة أنواعها ومفصولة عن بعضها البعض ونظيفة وملمعة.
- جميع أنواع الزجاجيات متوفرة بكافة أنواعها ومفصولة عن بعضها البعض ونظيفة وملمعة.
- جميع أنواع الخزفيات متوفرة بكافة أنواعها ومفصولة عن بعضها البعض ونظيفة وملمعة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- كافة الأدوات من أقلام دفاتر فواتير وفتاحة العلب والولاعة الاحتياطية موجودة

ترتيب أثاث المطعم :

يعتبر الاختيار السليم للأثاث من العوامل المهمة لنجاحها ويعتبر الأثاث من العوامل التي تجذب الضيوف باستمرار إلى مكانهم المفضل لذلك عملية اختيار الأثاث والديكورات والتصاميم والألوان تأخذ نصيب كبير للدراسة والتخطيط من قبل إدارة المطعم لأنه المعبر الأول للدرجة والمكانة ،وتدرس أشكال وألوان و ملائمة نوعية الطعام والخدمة المقدمة ودرجة المطعم وموقعه ....الخ

- **ومن الأمور الهامة والرئيسة التي تأخذ بعين الاعتبار عند تأثيث المطعم :**

1. درجة المطعم وموقعه.
2. نوعية الخدمة المقدمة.
3. الإنسجام مع نوعية الطعام المقدم.
4. تناسق الألوان مع الإضاءة والجدران والستائر وجاذبيتها .
5. سهولة استخدام الأثاث .
6. سهولة التنظيف.
7. المساحة المتوفرة في المطعم.
8. وضعية وأشكال الموائد المستعملة.
9. مراكز طاولات وعربات الخدمة.
10. موقع البوفيه في حال وجوده.
11. ممرات الضيوف.
12. ممرات الخدمة.
13. ممرات الطوارئ.
14. مركز الحجز والاستقبال.
15. الصندوق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كما يجب على العاملين في المطعم ترتيب الأثاث طبقاً لنوعية الوجبات المقدمة إفطار غداء عشاء أو طبقاً للفعالية الموجودة في المطعم حفلة خاصة ، غداء عمل ...الخ

مجموعة صور لديكورات وأثاث بعض المطاعم



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



إعداد عربات المطعم (الخدمة و العرض):

تجهز المطاعم بالعديد من موائد و عربات الخدمة و العرض و كذلك دولاب الخدمة و يتم شراء هذا الأثاث حسب الحاجة و حسب نوع الخدمة المقدمة في المطعم و عند الشراء يجب اختيار اللون المناسب و النوعية الممتازة

- عربيات العرض و الخدمة - **Services& Display trolley**

1. رقم **18**=عربية عرض الأجبان- **Cheese Trolley**
2. رقم**19**=عربية عرض الخواتم- **Dessert Trolley**
3. رقم **25**= عربية حفظ معدات الخدمة-**Service Station Trolley**
4. رقم **26**=عربية خدمة-**Serving Station**

يتم من خلال عربية الخدمة تقديم الطعام للضيوف في نظام الخدمة الفرنسية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





- **عربية عرض الحلويات-** Cake Trolley

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



يتم من خلال هذه العربية عرض منتجات المطعم من الحلويات لرفع مستوى المبيعات و تقريب الخدمة للضيوف

This trolley serves as a visual aid to selling desserts. Guests are more likely to order a dessert if they can see what is available, particularly if it is well presented. Some dessert trolleys are refrigerated. Gateaux, pastries, jellies, tarts, pies, flans and soufflés can be served from a dessert trolley.

This trolley has several shelves and the bottom shelf is reserved for plates, cutlery, linen and other service equipment. A glass or transparent trolley top makes it easy for guests to select a dessert of their choice.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **رقم- 14- عربية خدمة لحم البقر بالفرن-** Roast Trolley

تستعمل هذه العربية لخدمة لحم البقر بالفرن و الذي يقدم مباشرة للضيوف

Beef Roast Meat It is used for carving joints of meat at a guest's table.

- **رقم- 16- عربية خدمة القهوة و شاي-** Coffee & Tee Trolley

عند الترحيب بالضيوف في بهو الفندق تستعمل هذه العربية لخدمة القهوة و الشاي العربي و التمر و تستخدم أيضاً في المطاعم للترحيب أو لتقريب الخدمة للضيوف و كذلك لرفع مستوى المبيعات.

- **رقم13- 17 عربية عرض و خدمة الحلويات**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





- **عربية الطهي أمام الضيف**- flambé Trolley

تستخدم هذه العربية في المطاعم الممتازة لطهي بعض الأطعمة أمام الضيوف حسب نظام الخدمة الفرنسية و هي طريقة تتطلب المضيف الماهر في هذا النوع من الخدمة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تتكون العربية من موقد غاز صغير و أدراج و لوح تقطيع و رف لوضع بعض التوابل و غيرها من معدات الطهي.



A gueridon or flambé trolley is a small mobile trolley that can be placed alongside the guest's table. It consists of one or two burners, a gas cylinder and a work and storage space for plates and cooking equipment. Using this trolley, the food is flambéed at the guest's table. Only skilled and well rained waiters are allowed to handle this service as there is the risk of spoiling food by overcooking it, and of the flame causing a fire in the premises



طريقة الطهي أمام الضيف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **عربية الأملات و الكراب**-Crepe & Omelet Trolley

تستخدم هذه العربية لطهي الأملات و الكراب أمام الضيوف داخل المطاعم الممتازة و التي تقدم خدمة (حسب الطلب)- A la carte Restaurant



على المضيف أن يجهز العربات السابقة الذكر من حيث النظافة الكاملة وتوفير كافة الأدوات والمعدات والمواد اللازمة للخدمة التي سوف يتدرب عليها عمليا في المطعم التدريبي للكلية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تنظيف وتلميع الزجاجيات

استخدم الماء الساخن مع الخل وفوطة تلميع جافة ويجب فصل كل نوع من الزجاجيات على حدة ويجب تلميعها في المنطقة الخلفية للمطعم في غرفة التجهيزات ولا يجوز مطلقاً أن تتم عملية التلميع أمام الضيوف في المطعم ويجب الحذر والانتباه بشكل جيد لعدم كسر أي أداة زجاجية والحرص على سلامة اليد من الجروح أو الخدوش .

- **طريقة تنظيف الزجاجيات :**

1. ضع الكوب في الماء الساخن ثم ارفعه.
2. ضع حرف فوطة التلميع في اليد اليسرى.
3. ضع قاعدة الكوب في منتصف راحة اليد اليسرى.
4. ضع الحرف المعاكس للفوطة داخل الكوب مع استخدام إبهام اليد اليمنى.
5. استخدم الأربع أصابع الباقية لليد اليمنى للتأكد من تلميع الكوب من الخارج.
6. لف الكوب بيدك اليمنى بحرص وعدم الضغط الشديد لتفادي كسر الكوب.
7. راجع على النظافة وذلك بوضع الكوب في وضع معاكس للضوء.
8. أحفظ الكوب في المكان المناسب بعيدا عن الأتربة .

تنظيف وتلميع الفضيات (ملاعق، سكاكين، شوك الخ..)

استخدم الماء الساخن مع الخل وفوطة تلميع جافة ويجب فصل كل نوع من الفضيات على حدة ويجب تلميعها في المنطقة الخلفية للمطعم في غرفة التجهيزات ولا يجوز مطلقاً أن تتم عملية التلميع أمام الضيوف في المطعم .

طريقة تلميع الشوك :

1. ضع الشوك باليد اليمنى في الماء الساخن مع ملعقة من الخل .
2. افرد الفوطة الخاصة بالتلميع على راحة اليد اليسرى.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. ارفع الشوك باليد اليمنى من الماء.
4. ضع الشوك باليد اليسرى على الفوطة مع ضم اليد عليها.
5. بواسطة اليد اليمنى أمسك بحرف الفوطة المعاكس.
6. أبدء بالتلميع من أسفل لأعلى .
7. بأصبع الإبهام يتم تلميع أصابع الشوكة والتأكد من نظافتها.
8. مع الانتهاء من تلميع التجويف يتم تلميع اليد من أسفل إلى أعلى .

طريقة تلميع الملاعق :

1. ضع الملاعق باليد اليمنى في الماء الساخن.
2. افرد الفوطة الخاصة بالتلميع على راحة اليد اليسرى.
3. ارفع الملاعق باليد اليمنى من الماء.
4. ضع الملاعق باليد اليسرى على الفوطة مع ضم اليد عليها.
5. بواسطة اليد اليمنى امسك بحرف الفوطة المعاكس.
6. أبدء بالتلميع من أسفل لأعلى .
7. بأصبع الإبهام يتم تلميع تجويف الملعقة.
8. مع الانتهاء من تلميع التجويف يتم تلميع اليد من أسفل إلى أعلى .

طريقة تلميع السكاكين :

1. ضع السكاكين باليد اليمنى في الماء الساخن.
2. افرد الفوطة الخاصة بالتلميع على راحة اليد اليسرى.
3. ارفع السكاكين باليد اليمنى من الماء.
4. ضع السكاكين باليد اليسرى على الفوطة مع ضم اليد عليها.
5. بواسطة اليد اليمنى امسك بحرف الفوطة المعاكس.
6. أبدء بالتلميع مع ملاحظة أن يكون جزء السكين الحاد في وضع معاكس أثناء التلميع حتى تتفادى الجروح .
7. مع الانتهاء من تلميع جزء السكين الحاد يتم تلميع اليد من أسفل إلى أعلى.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تنظيف الخزفيات (الصيني) الأطباق :

استخدم الماء الساخن مع الخل وفوطة تلميع جافة ويجب فصل كل نوع من الخزف على حدة ويجب تلميعها في المنطقة الخلفية للمطعم في غرفة التجهيزات ولا يجوز مطلقا أن تتم عملية التلميع أمام الضيوف في المطعم ويجب الحذر والانتباه بشكل جيد لعدم كسر أي أداة خزفية والحرص على سلامة اليد من الجروح أو الخدوش .

1. ضع الطبق باليد اليمنى في الماء الساخن مع ملعقة من الخل .
2. افرد الفوطة الخاصة بالتلميع على راحة اليد اليسرى.
3. ارفع الطبق باليد اليمنى من الماء.
4. ضع الطبق باليد اليسرى على الفوطة مع تغطية الطبق كاملاً.
5. بواسطة اليد اليمنى امسك بحرف الفوطة المعاكس.
6. امسك الطبق باليد اليمنى و اليسرى وابدأ بتلميع الطبق بحركة دائرية بحيث يلف الطبق ما بين اليدين مع استخدام أصابع اليدين الإبهام والسبابة لتلميع الحواف وباقي أصابع اليد لتلميع مركز الطبق .

تقنية حمل (الصواني، الملاعق والشوك، الكؤوس الخ..)

كيف تحمل الصواني :

1. كن منتبها وانظر أمامك عند حمل الصواني.
2. استعمل يدك اليمنى لإخلاء الطريق مثل فتح الأبواب.
3. لا تستعمل صينية ملساء لتقديم المشروبات.

صينية الخدمة:

1- احمل الصينية بيد واحدة من الأسفل مستعملاً أصابعك الخمسة وكفة اليد لعمل التوازن ويفضل حملها باليد اليسرى .

2- احمل الصينية بطريقة تكسبك القدر الأكبر من السيطرة بارتفاع الصدر إلى جانب الجسم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- تأكد من أن وضع الصينية متوازن ضع الأشياء الثقيلة في الوسط.

4- أخدم مباشرة من الصينية .

الصينية البيضاوية oval:

1- تأكد من أن وضع الصينية متوازن وضع الأشياء الثقيلة في الوسط.

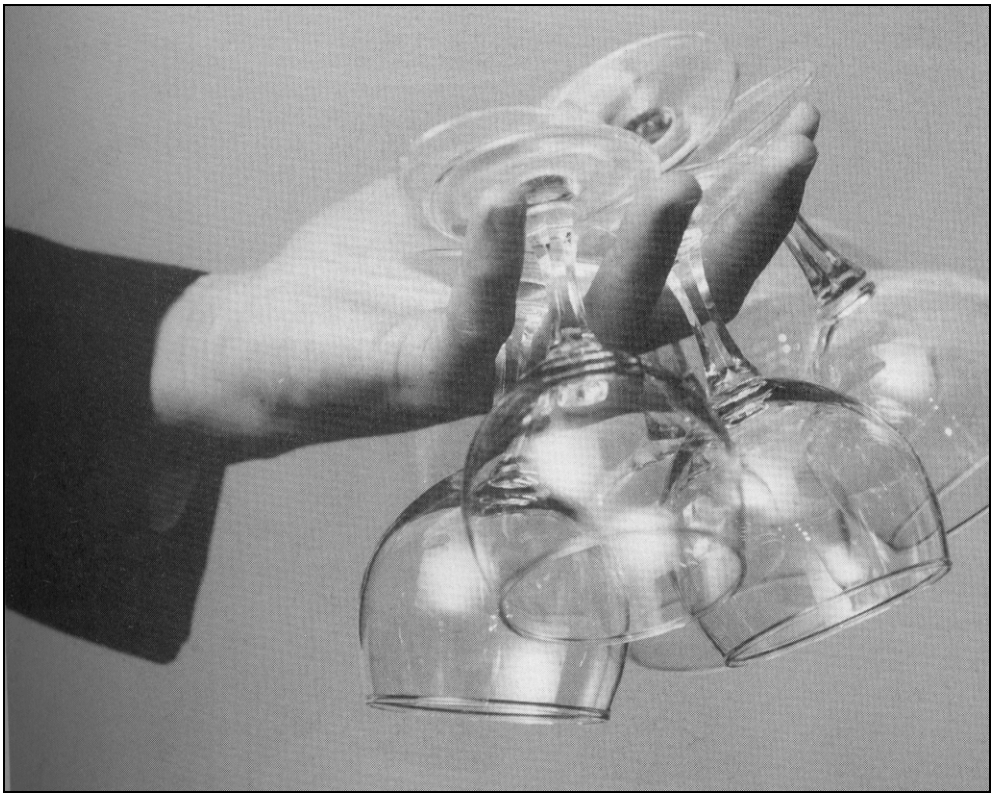
2- إذا كانت الصينية ثقيلة فيمكن حملها على الأكتاف.

3- احملها بارتفاع الأكتاف.

4- أمسك بها باليد الأخرى من الحافة وقم بموازنتها قبل الخدمة منها.

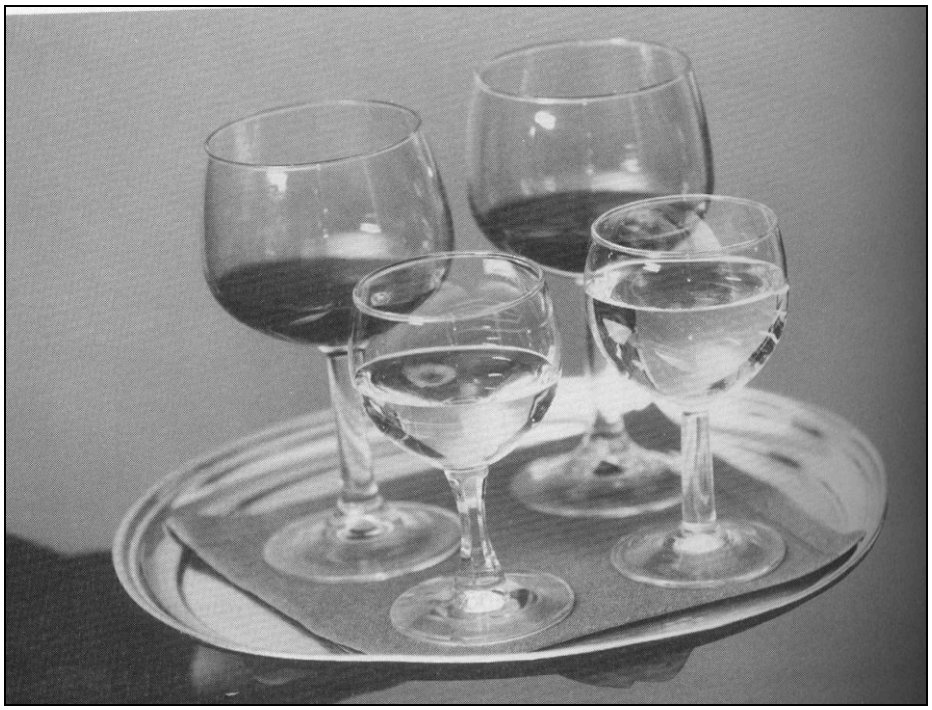
5- ضع الصينية على حامل (stand) قبل الخدمة منها.

6- اثني ركبتيك عند رفع أو تنزيل الصينية دون أن تحني ظهرك.



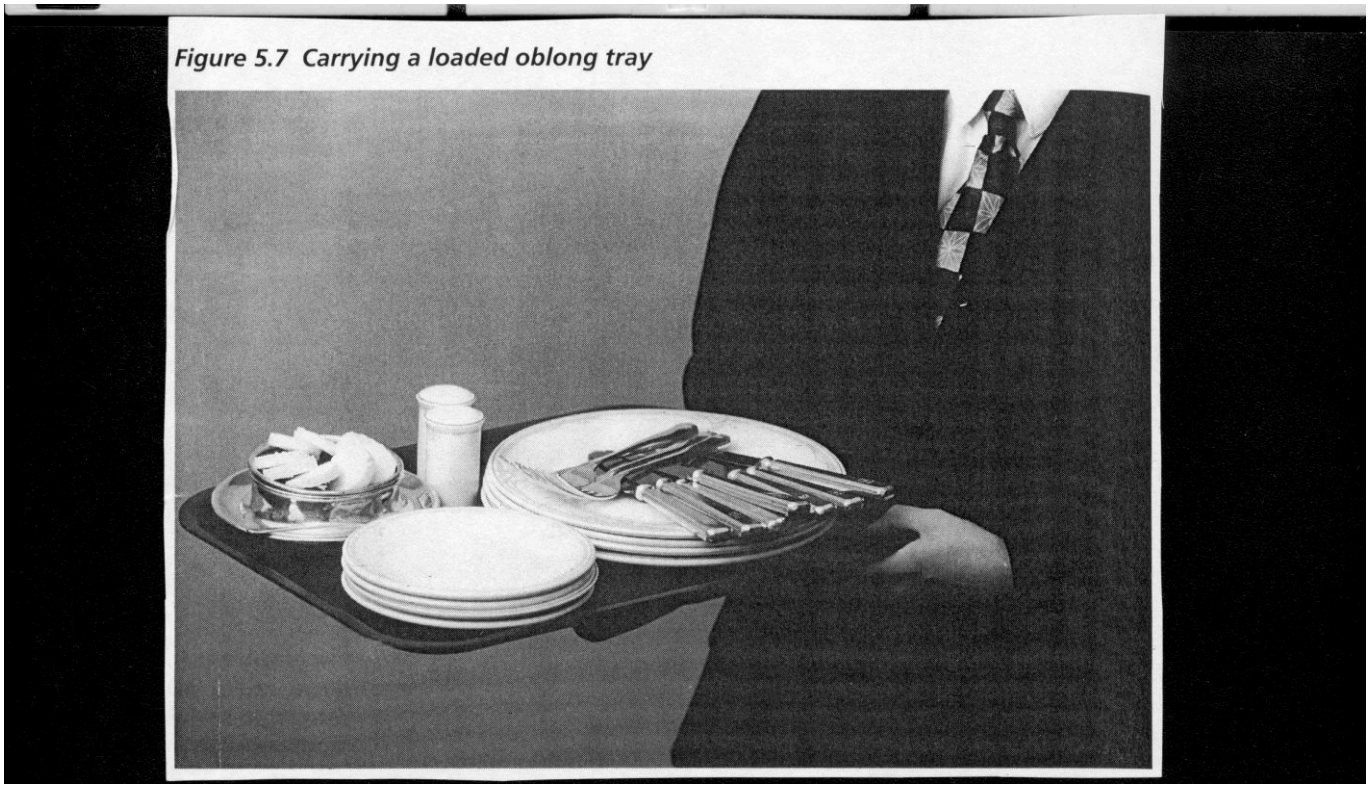
صورة لطريقة حمل الأكواب بأصابع اليد و تسمى طريقة الأخطبوطية و هي طريقة ممنوعة بالمطاعم الممتازة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لطريقة حمل الأكواب في صينية خدمة دائرية مع مفرش و هذه الطريقة الصحيحة لتفادي الحوادث

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



صورة لمضيف يحمل معدات المائدة في صينية خدمة مستطيلة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الرابعة

السؤال الأول : أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

1- ( ) قبل حضور الضيف ليس من الضروري تجهيز دولاب حفظ الأدوات.
2- ( ) كن منتبها وانظر أمامك عند حمل الصواني.
3- ( ) الصينية البيضاوية احملها بارتفاع الأكتاف.
4- ( ) بأصبع السبابة يتم تلميع تجويف الملعقة.
5- ( ) لتنظيف وتلميع الفضية استخدم الماء الساخن مع الزيت وفوطة تلميع جافة.

السؤال الثاني : ما هي الأمور الهامة والرئيسة التي تأخذ بعين الاعتبار عند تأثيث المطعم؟

السؤال الثالث : اشرح خطوات تلميع السكاكين ؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أجوبة الوحدة الرابعة

السؤال الأول : أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

1) (**خطأ**) قبل حضور الضيف ليس من الضروري تجهيز دولاب حفظ الأدوات.
2) (**صح**) كن منتبها وانظر أمامك عند حمل الصواني.
3) (**صح**) الصينية البيضاوية احملها بارتفاع الأكتاف.
4) (**خطأ**) بأصبع السبابة يتم تلميع تجويف الملعقة.
5) (**خطأ**) لتنظيف وتلميع الفضية استخدم الماء الساخن مع الزيت وفوطة تلميع جافة.

السؤال الثاني : ما هي الأمور الهامة والرئيسة التي تأخذ بعين الاعتبار عند تأثيث المطعم؟

إجابة السؤال الثاني :

1. السؤال الثالث درجة المطعم وموقعه.
2. نوعية الخدمة المقدمة.
3. أن ينسجم مع نوعية الطعام المقدم.
4. تناسق الألوان مع الإضاءة والجدران والستائر وجاذبيتها .
5. سهولة استخدام الأثاث .
6. سهولة التنظيف.
7. المساحة المتوفرة في المطعم.
8. وضعية وأشكال الموائد المستعملة.
9. مراكز طاولات وعربات الخدمة.
10. موقع البوفيه في حال وجوده.
11. ممرات الضيوف.
12. ممرات الخدمة.
13. ممرات الطوارئ.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

14. مركز الحجز والاستقبال.
15. الصندوق.

السؤال الثالث :لتلميع السكاكين :

1. ضع السكاكين باليد اليمنى في الماء الساخن.
2. افرد الفوطة الخاصة بالتلميع على راحة اليد اليسرى.
3. ارفع السكاكين باليد اليمنى من الماء.
4. ضع السكاكين باليد اليسرى على الفوطة مع ضم اليد عليها.
5. بواسطة اليد اليمنى امسك بحرف الفوطة المعاكس.
6. أبدء بالتلميع مع ملاحظة أن يكون جزء السكين الحاد في وضع معاكس أثناء التلميع حتى تتفادى الجروح .

مع الانتهاء من تلميع جزء السكين الحاد يتم تلميع اليد من أسفل إلى أعلى.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الخامسة

إعداد المائدة قبل الخدمة

الجدارة: هي القدرة على كيفية تقديم الطعام والمشروبات ومعرفة إعداد المائدة قبل الخدمة .

المهنة	مضيف
الواجب	يقدم الطعام والمشروبات
المهمة	معرفة إعداد المائدة قبل الخدمة
الهدف الإجرائي للمهمة	**إعداد المائدة قبل الخدمة**

الأهداف: عندما تكمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على :

- شرح خطوات إعداد المائدة قبل الخدمة في خلال 8 دقائق.
- وصف فرش المنضدة بطريقة عملية في خلال خمس دقائق.
- شرح تقنيات ثني فوط الطعام عمليا في خلال خمس دقائق.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن 90٪

الوقت المتوقع للتدريب:خمس ساعات مع مراعاة التطبيق العملي في المطعم التدريبي بالكلية

الوسائل المساعدة:

- استخدام التعليمات في هذه الوحدة.
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب.
- زيارة ميدانية لأحد المطاعم .
- الاطلاع على الصحف والمجلات و الإنترنت .

متطلبات الجدارة:

- إتقان المهارات في الوحدة الأولى والثانية والثالثة والرابعة

تقنية فرش المنضدة

قبل وضع غطاء الطاولة ، يجب وضع غطاء واقٍ يكون مصنوعاً عادة من البلاستيك الشفاف، ويعرف هذا الغطاء باسم «الغطاء الصامت» ، لأنه يحمي الخشب ويعطي انطباعاً بالراحة والنعومة على الطاولة.
يجب اختيار غطاء يتناسب مع حجم الطاولة ، بشكل لا يكون صغيراً جداً ولا كبيراً جداً. ويجب أن يتدلّى الغطاء بمقدار 40 سم، أدنى من حافة الطاولة ، أما غطاء طاولات البوفيه فيمكن أن يصل إلى الأرض، لاسيَّما إذا كانت الطاولات بَشعة المنظر وغير متناسقة. في هذه الحالة ، يضفي الغطاء الفضفاض منظراً راقياً وجميلاً على البوفيه ككل.

من الأفضل دوماً اختيار القماش الذي يتناسب مع الأواني، كما يفضل أن يكون أبيض أو عاجي اللون، فهذان اللونان يسهلان عملية اختيار الأواني وزينة الطاولة ، كما يمكن أن يتناسقَا بسهولة مع ديكور المطعم أيَّاً كان اللون أو التصميم. أما في حال اختيار قماش ذي تصاميم تشكيلية ، وجب عندها اختيار طقم التقديم من صحون وأوانٍ تتماشى مع القماش في الألوان والشكل.

❖ طريقة وضع المفارش على المنضدة :

1. قبل وضع المفارش على المناضد يجب التأكد من أن جميع المناضد في الوضع الصحيح على خط واحد مع بقية المناضد وأن تكون ثابتة على الأرض وأن تكون نظيفة من جميع الاتجاهات تحت المفرش وهو ضروري لمنع صوت الأطباق وإزعاجها
2. يجب وضع ميلتون (قماش صوفي خشن يثبت على سطح المائدة لتثبيت المفارش) .
3. قف في المنتصف بين رجلين المنضدة وعادة ما يكون المفرش مطوي على شكل حرف (W).
4. طرف المفرش الذي به خياطة ظاهرة يجب أن يكون الجانب السفلي الغير ظاهر.
5. أفتح المفرش على المساحة عبر المنضدة على أن تكون الثنيتين وجههم بعيد والمضيف قابض على حافة المفرش وبين أصابعه الثنيتين.

6. الشية الأولى بين الإبهام والخنصر والشية الثانية بين البنصر والسبابة وفوقها الإصبع الوسط.
7. أرفع المفرش لأعلى المنضدة بحيث يغطي الحافة الأخرى للمنضدة مع سحب بقية المفرش لتغطية الحافة الأخرى للمنضدة حتى يتبين لنا أن كل المفرش فتح وغطى المنضدة.
8. تأكد من أن المفرش مكانه صحيح وكذلك في مستوى واحد ومرتفعة عن الأرض
9. عند استعمال عدة مفارش لمنضدة واحدة يجب مراعاة أن تكون الشيات على خط واحد .
10. يتم ارجاع الكراسي لوضعها الصحيح.



صور لفرش المائدة



طريقة وضع الأدوات على المنضدة

طاولة الطعام في الوقت الحالي لم تعد للأكل فقط بل لتوطيد العلاقات والتقارب وربما لحل الإشكالات والخلافات أو استرجاع الجميل من الذكريات وكان تزين طاولات الطعام حكراً على الطبقة المخملية الإستقراطيهmولكن بعد التطور التاريخي السريع أصبح فن تمارسه جميع الطبقات وأصبحت المنافسة بين المطاعم تقوم على هذا الأساس وأصبح لكل مطعم لمسته الخاصة التي ربما أشتهر بها وأصبح يتقن هذا الفن بطرق ابتكارية رائعة.

ويختلف ديكور طاولة الطعام على حسب قائمة الطعام والذوق والمناسبة ويجب أن تتصف بالبساطة لأن البساطة جمال ورقي وقد تكون لمسة بسيطة تضفي أجواء شاعرية ومن المفترض أن تفرش المائدة بذكاء وأن تكون لكل قطعة وظيفة ومثلما نحرص على أن لا تكون هناك قطع ناقصة يجب ألا تزيد القطع أيضاً عن المطلوب .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وتزين المائدة على حسب المناسبة سواء خاصة أو عائلية أو مناسبة عمل.. الخ بالنسبة للألوان فيقول الخبراء أنه إذا كان إعداد المائدة للإفطار فالاهتمام يكون بالألوان المبهجة المرحة التي تجعل بداية اليوم ذات طبيعة ربيعية متفائلة أما الألوان العشاء والأمسيات والرومانسية فيفضل لها الألوان الداكنة كالأزرق و القرمزي إضافة إلى الشموع والورود بنفس اللون والشموع لها حضور مميز. وتعطي شعور بالراحة والانسجام والورد بطبيعة الحال له حضور طاغي وكذلك المفرش يعطي تغير جذري للمائدة ربما هو من يحدد معالم التصميم ولا ننسى طقم السفرة فهناك موديلات وخامات متنوعة وكثيرة جداً..منها الخزف والصيني ..وحتى دخل الخشب بشكل ملفت ورائع ومنها الرسمي والغير رسمي ومنها من يحكي تراث معين أو ثقافة معينة مثلاً الثقافة اليابانية.على سبيل المثال لا الحصر..تختلف أواني التقديم وطريقة الأكل بحد ذاتها. ومناديل السفرة تعطي شعور بالفخامة إذا كانت من القماش ومن هذه المقدمة استنتجنا أساسيات طاوله الطعام وهي:.

1. أن نأخذ بعين الاعتبار المناسبة (خاصة رومانسية أو مناسبة اجتماعية أو مناسبة رسمية)
2. تحديد الطابع العام وصحون التقديم وطريقة ترتيبها. من نوعيه الأكل المقدم إذا كانت قائمة الطعام ايطالي يكون أنيق وطريقه ترتيبه كلاسيكية وهي:
شوكتين على اليسار واحدة كبيرة و الأخرى صغيرة و أيضاً سكينين على اليمين واحدة منها للأسماك إذا تضمنتها قائمة الطعام والأخرى للحوم ومعهما ملعقة.
أما أذا كان شرق آسيوي..نركز على صحون التقديم وأدوات الأكل ومناسبتها للقائمة حتى الطابع العربي وخاصة المغربي يختلف مثلاً المطاعم المغربية في الغرب..تكون طاولة الطعام جلسه أرضيه وبعض المأكولات تؤكل باليد فالتراث يلعب دور كبير ويدخل في الجو
3. بعد طقم السفرة يأتي دور مناديل السفرة وألوانها تكون متناسقة مع البقية ولها طرق لف وترتيب مختلفة ومتنوعة
4. الورد وطرق ترتيبه ويرجع للذوق الشخصي. والشموع كذلك هذه هي اللمسة الخاصة والبصمة لكل شخص.

توضع المناضد حسب الخطة المتبعة للمطعم وفي حالة قائمة الطعام حسب الطلب (الاكارت A La Carte) أي حسب الطلب يضع مسؤول الخدمة الأدوات من فضية وغيرها من الأدوات بعد معرفة طلب الضيف في وقت الخدمة بناءً على اختيار الضيوف وفي حال معرفة قائمة الطعام يجب وضع الأدوات مسبقاً .

وتعتبر المنضدة المنظمة والنظيفة والمرتبة أول شيء يجذب انتباه الضيف وتشير إلى أن المطعم ممتاز ومن هذه الأدوات

مناديل الطاولة.:

المناديل عنصر زخرفي على الطاولة لا غنَى عنه في كل مطعم . وهي زينة الموائد والحفلات، أنيقة، غريبة من الورق كانت أم من القماش وهي تضفي على المائدة لمسة الذوق والأناقة من خلال الألوان والأشكال التي تتناسب مع ألوان الأطباق والمناسبات.

ويمكن للمناديل أن تكون مربعة بسيطة تُوضَع على الأطباق أو قد تُطوى بأشكال فنية تلائم الطاولة والمناسبة. ويجب أن يتراوح حجم المنديل بين (18) و(22) إنشاً في حفلات العشاء الرسمية، أما المناديل الورقية، فيمكن استخدامها في حفلات الكوكتيل والبوفيه الصغيرة، ويجب أن يكون حجمها 9 إنشات.

- يُوضع المنديل دائماً على يسار الطبق وليس فوق الصحن أو الكأس.
- عند وضع المنديل على الحضن أثناء تناول الطعام، يجب الحرص على أن تكون الجهة المثنية صوب الجالس، والجهة المفتوحة في الاتجاه المعاكس له. يتم مسك المنديل من الطرف المفتوح ورفعه إلى الفم، لتنظيف الطعام مثلاً بهدوء وبحركة ناعمة وصغيرة، ومن ثم إعادته إلى الحضن. عند الانتهاء من تناول الطعام يُحمل المنديل من وسط الجهة المثنية، ومن ثم يوضع إلى يسار الطبق، وإذا كان لا يوجد طبق نضعه في الوسط. إذا رغب الضيف في مغادرة المائدة لفترة قصيرة، فإنه يضع المنديل على الكرسي، لأن هذا يؤشر إلى عودته.
- يمكن وضع شوكة وسكين داخل كل منديل ولفه عليهما، لاسيّما إذا كان حجم الطاولة صغيراً أو في حفلات البوفيه.



الشرح من اليسار إلى اليمين :

1. شوكة الكوكتيل : كوكتيل المأكولات البحرية ، كوكتيل الفواكه ، سرطان البحر ، تقديم المخللات والزيتون.
2. شوكة السلطة :السلطات ، الأسماك ، الفطائرpies ، المعجنات ، اللحم البارد.
3. شوكة السمك: تستخدم بدلاً من شوكة الطعام عند تقديم السمك.
4. شوكة الطعام: لكل الأطباق ماعدا السمك.
5. سكين الستيك: لتقطيع اللحم.
6. سكين السمك: يستخدم بدلاً من سكين الستيك وسكين الطعام عند تقديم السمك.
7. سكين الزبدة: قطع الزبدة.
8. سكين الطعام: لكل الأطباق ماعدا السمك.
9. ملعقة الشوربة: الشوربة.
10. ملعقة الشاي: القهوة ، الشاي ، الفواكه وبعض أنواع الحلويات.
11. ملعقة المشروبات المثلجة: أي مشروب أو حلويات في كأس طويلة.
12. ملعقة القهوة: لقهوة ما بعد الطعام ، البهارات والتوابل ، الكافيار.

❖ **لدى تجهيز المائدة وترتيبها لعشاء أو غداء متعدد الوجبات، وجب تطبيق القاعدة التالية:**

- عدم وضع أكثر من 3 قطع من أي أداة على الطاولة، لأن وضع أكثر من شوكات أو سكاكين ممكن أن يسبب ارتباك الشخص الذي يتناول الطعام. في حال وجوب استعمال عدد أكبر من الأدوات، يُفضَّل أن تُقدَّم لاحقاً مع الطبق الإضافي.
- من المهم جداً معرفة ما يوجد في لائحة الطعام، كي يتم تنسيق قطع المائدة على أساسها. يجب تنسيق الملاعق والشوك والسكاكين بشكل تكون فيه أداة الطعام للطبق الأخير، هي الأقرب إلى الطبق الفارغ، وأداة الوجبة الأولى من الخارج والأبعد من الطبق الفارغ. يجب أيضاً وضع طبق جانبي إلى يسار مجموعة الأطباق المرتبة.
- يختلف ترتيب الأطباق على المائدة وفق نوع الحفل أو العشاء.

❖ **لائحة الطعام في حفل عشاء رسمي:**

يعتقد الكثيرون أن حفل العشاء يجب أن يتضمن عدد وجبات أكثر من وجبات عشاء العائلة، ولكن هذا ليس ضرورياً. العشاء الرسمي عادة يتضمن من 5 إلى 6 وجبات، وأغلبية حفلات العشاء تتضمن من 3 إلى 4 وجبات. في بعض المطابخ الآسيوية والهندية مثلاً، يكفي تقديم وجبة رئيسة واحدة يليها طبق حلوى. في حفلات البوفيه، يجب تقديم خيارات أكثر من الأطعمة عكس حفلات العشاء.

- يجب أيضاً الانتباه إلى هيئة الطعام المقدم وألوانه، التي يجب أن تأتي متناسقة مع ديكور المائدة و المطعم.
- من المهم معرفة ما يحب الضيوف أن يتناولوه وما لا يحبونه، أو ما إذا كان أحدهم يعاني حساسية تجاه صنف مُعين من الطعام. معرفة أذواق الضيوف مسبقاً تسهل اختيار لائحة الطعام، كما تبين مدى تقديرهم لضيوفهم. مثلاً، إذا كان أحدهم نباتياً ولا يتناول أي نوع من اللحوم، وجب عندها الحرص على تقديم طبق نباتي.

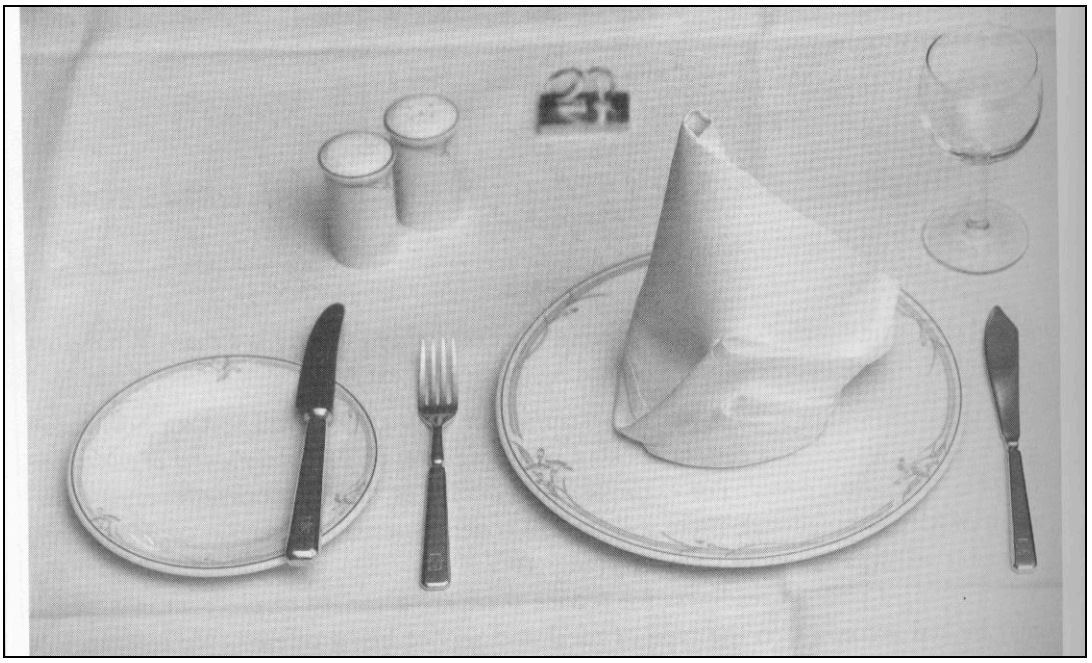
❖ **يتم ترتيب المائدة كما بالشكل المبين كما يلي :**

1. الطّبق الرّئيسيّ: طّبق مستوى كبير يستخدم لتقديم الوجبة الرئيسة .
2. طبق مسطح متوسط :أصغر من الطبقّ الرّئيسيّ يسمى طبق فاتح الشّهيّة أو السّلطة يستخدم لتقديم الفواتح و السلطات .
3. السّلطانيّة: سلطانيّة الحساء.ويمكن الاستغناء عنها إذا كانت لا توجد في القائمة حساء.
4. السّكاكين : تُوضَع على الجانب الأيمن لمجموعة الطّبق وتُتَكَوَّن من ثلاثة سكاكين من الخارج إلى الدّاخل .أوّلاً سكّين السّلطة ثمّ سكّين المأكولات البحريّة وفي النّهاية اللّحم والدجاج .
5. الملاعق:ُتوضَع على الجانب الأيمن لمجموعة الطّبق بعد مجموعة السّكاكين وتُتَكَوَّن من ملعقتين ملعقة الحساء في الخارج ثمّ ملعقة المائدة.
6. مجموعة الشّوك: وتُوضَع على الجانب الأيسر لمجموعة الأطباق وتُتَكَوَّن من ثلاث شوكات مرتبة من الخارج إلى الداخل شوكة السّلطة ثمّ شوكة فاتح الشّهيّة وفي النّهاية شوكة الطّبق الرّئيسيّ.
7. الفوط : الفوطة يمكن أن تُوضَع مطوية حسب الشكل المتفق عليه لكل موائد المطعم أو حسب المناسبة.
8. الطّبق الجانبي: طبق صغير جدًّا يستخدم للخبز والزّبدة.
9. مجموعة الحلوى : وتُتَكَوَّن من ملعقة صغيرة وشوكة صغيرة أو سكين صغيرة حسب القائمة.
10. الزّجاجيات: تتكون من كوب ماء كبير و ثاني متوسط للعصير .

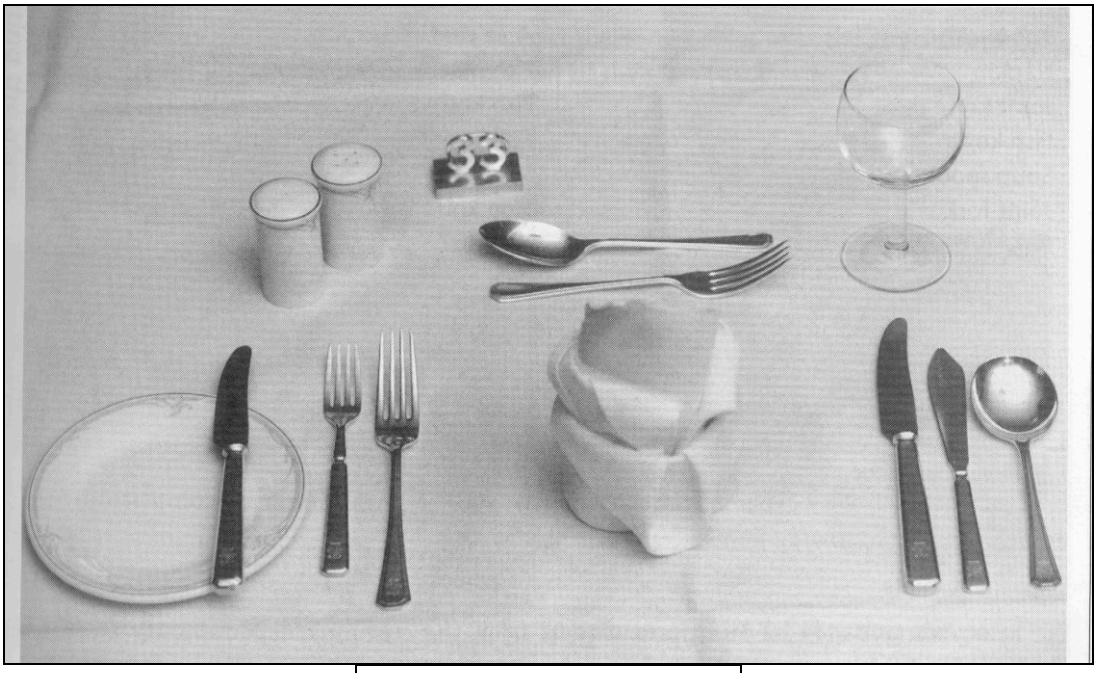
صور لترتيب موائد الإفطار





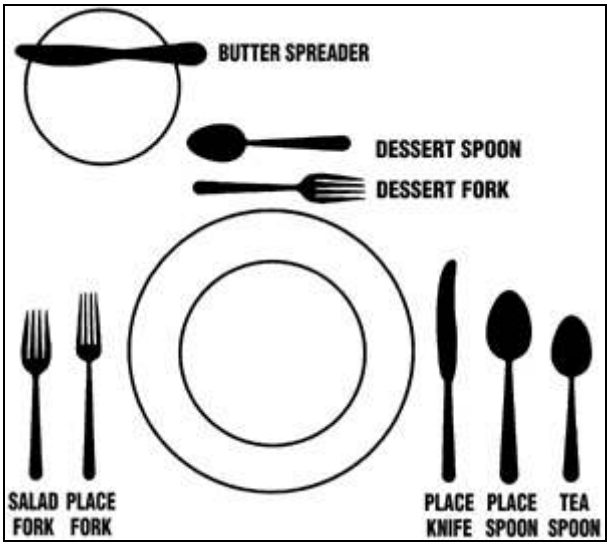


صور لترتيب موائد الغداء



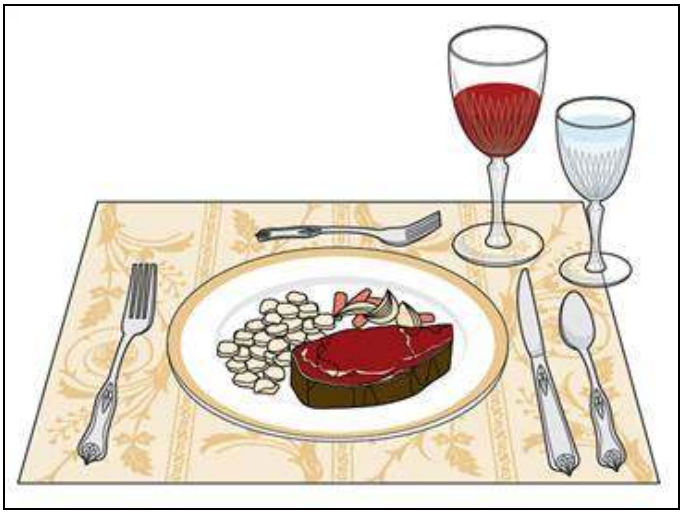


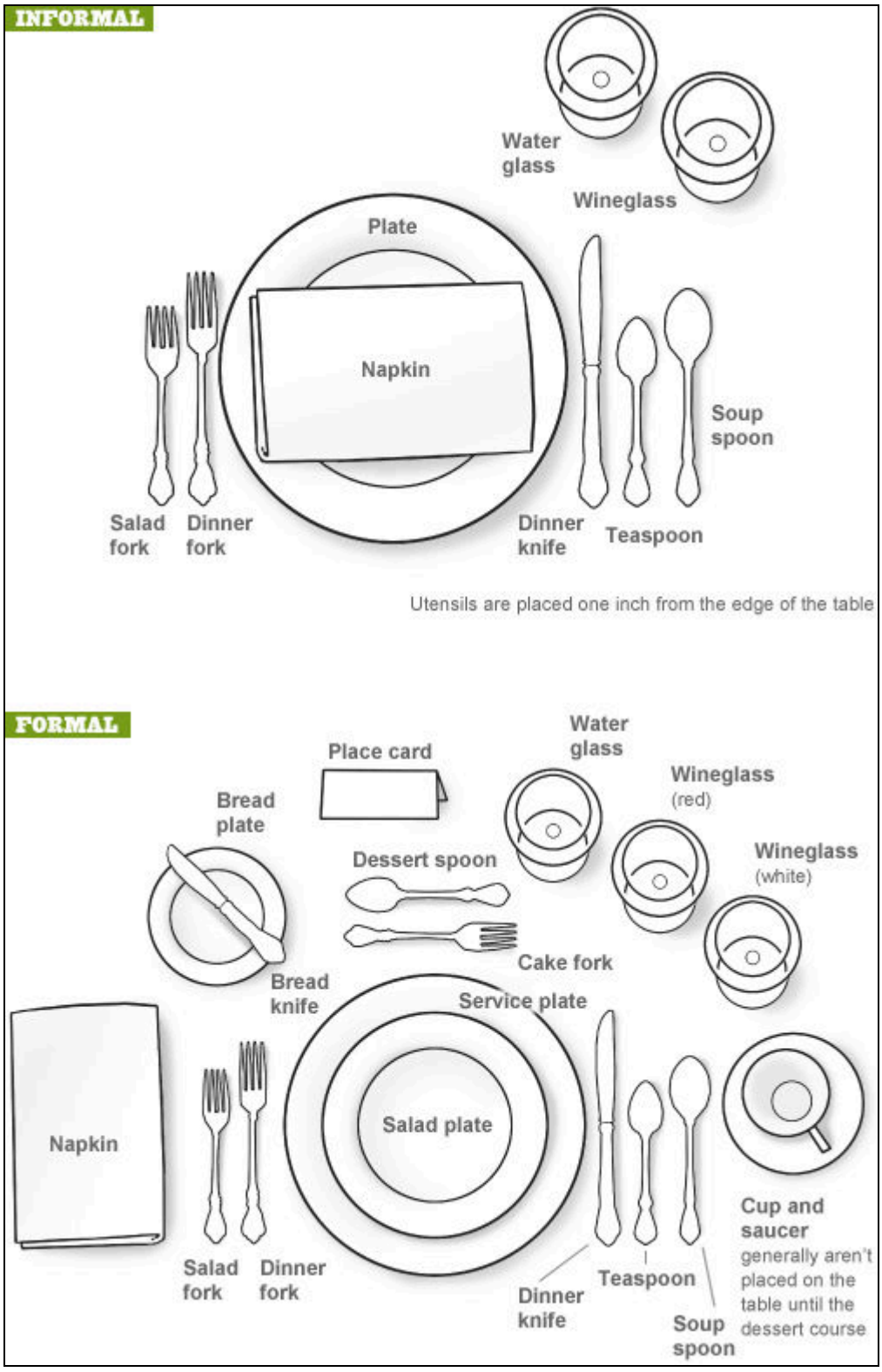
صور لترتيب موائد العشاء

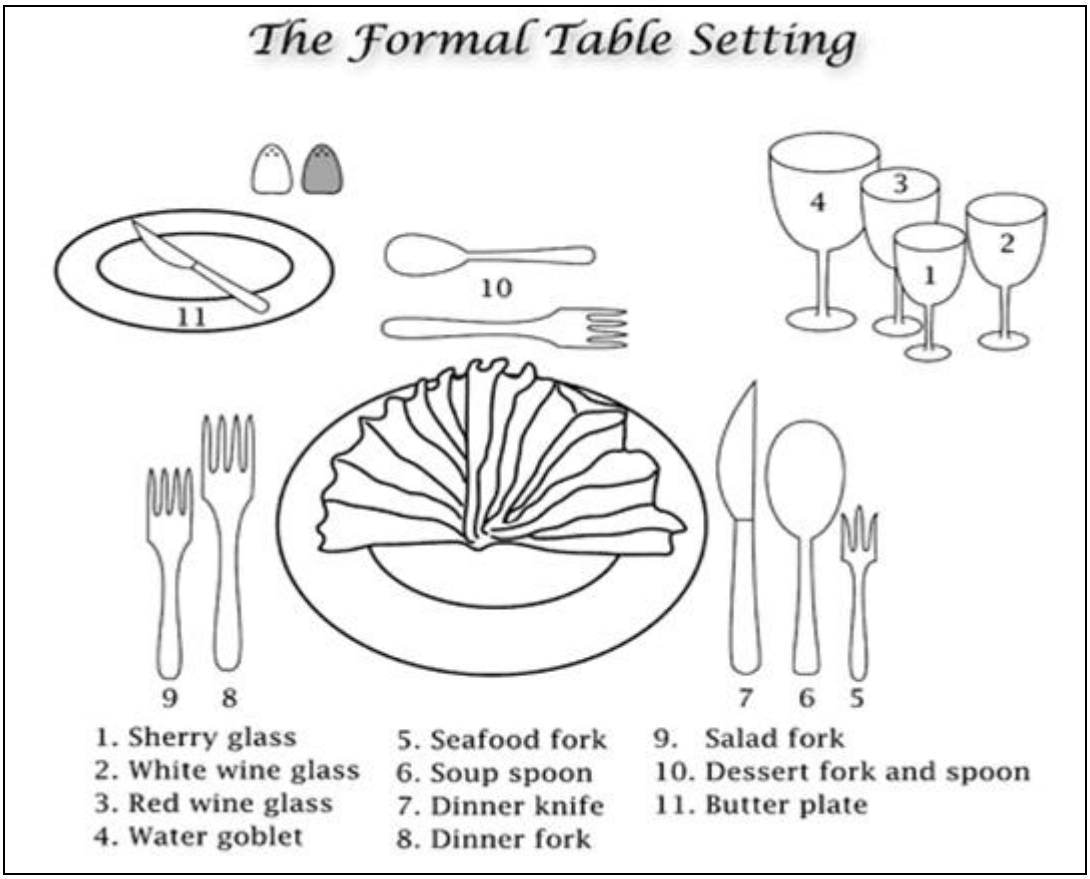


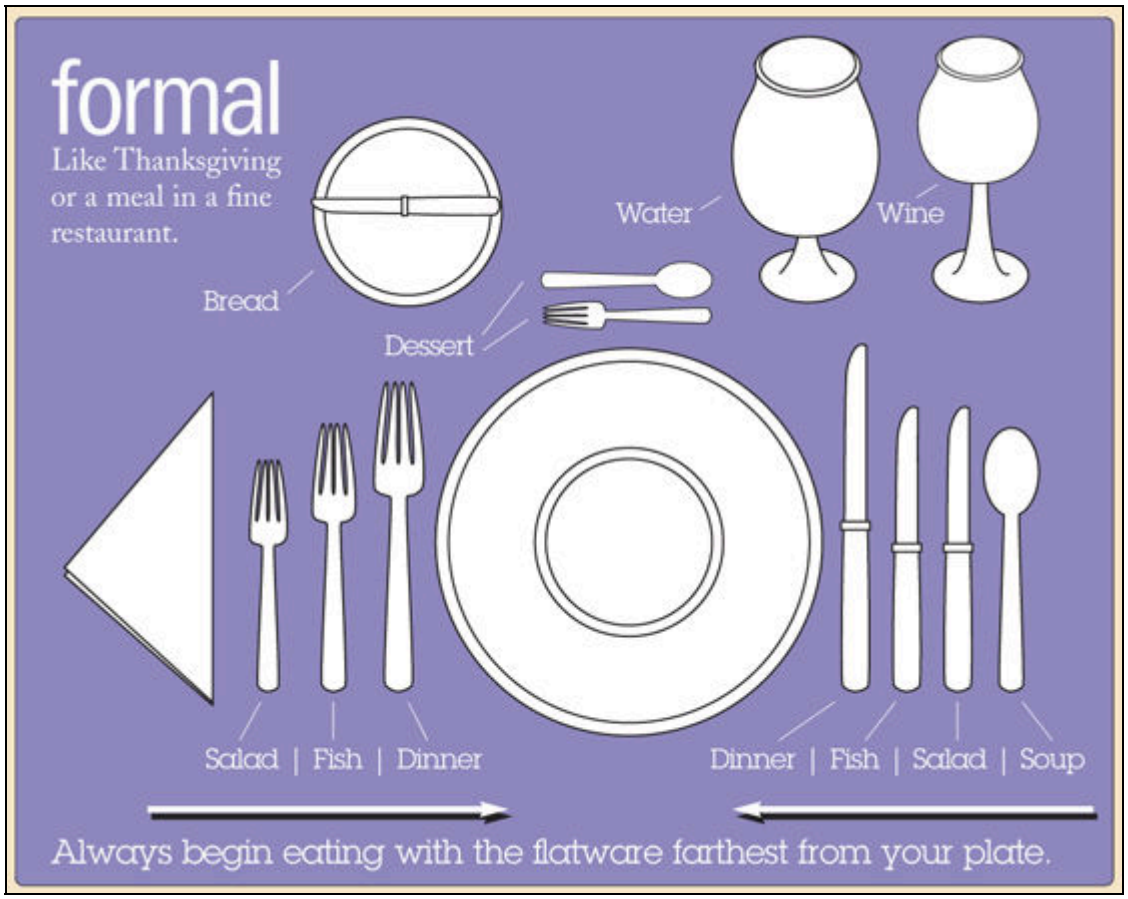


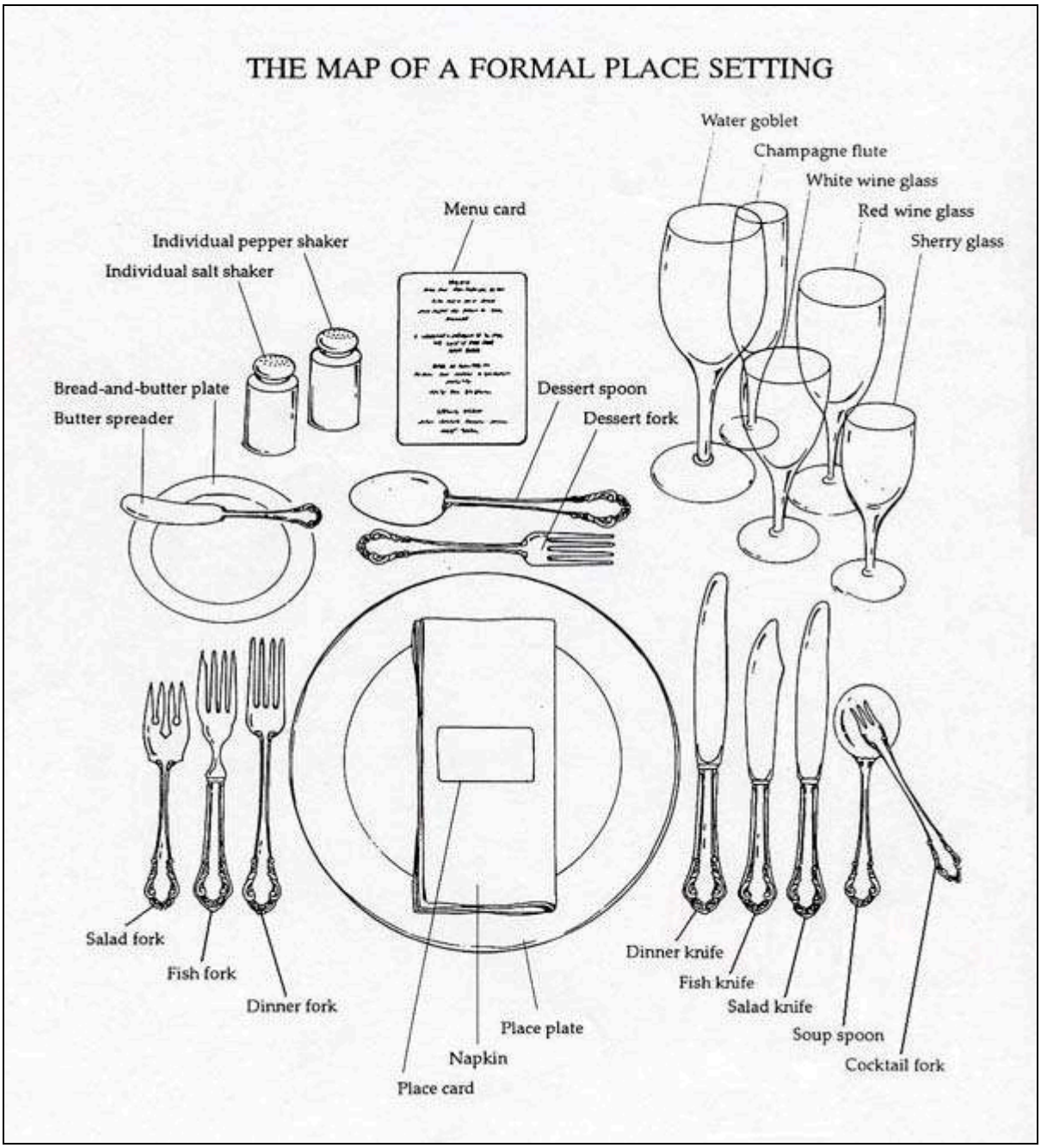

Informal Place Setting
Water Glass
Red Wine Glass
Salad Fork
Plate
Spoon
Fork
Knife




INFORMAL
Water glass
Wineglass
Plate
Napkin
Soup spoon
Salad fork
Dinner fork
Dinner knife
Teaspoon
Utensils are placed one inch from the edge of the table
FORMAL
Place card
Water glass
Wineglass (red)
Bread plate
Dessert spoon
Wineglass (white)
Cake fork
Bread knife
Service plate
Napkin
Salad plate
Salad fork
Dinner fork
Dinner knife
Teaspoon
Soup spoon
Cup and saucer generally aren't placed on the table until the dessert course


The Formal Table Setting
4
3
2
1
10
11
9
8
7
6
5
1. Sherry glass
2. White wine glass
3. Red wine glass
4. Water goblet
5. Seafood fork
6. Soup spoon
7. Dinner knife
8. Dinner fork
9. Salad fork
10. Dessert fork and spoon
11. Butter plate


formal
Like Thanksgiving or a meal in a fine restaurant.
Water
Wine
Bread
Dessert
Salad | Fish | Dinner
Dinner | Fish | Salad | Soup
Always begin eating with the flatware farthest from your plate.


THE MAP OF A FORMAL PLACE SETTING
Water goblet
Champagne flute
White wine glass
Red wine glass
Sherry glass
Menu card
Individual pepper shaker
Individual salt shaker
Bread-and-butter plate
Butter spreader
Dessert spoon
Dessert fork
Salad fork
Fish fork
Dinner fork
Napkin
Place card
Place plate
Dinner knife
Fish knife
Salad knife
Soup spoon
Cocktail fork





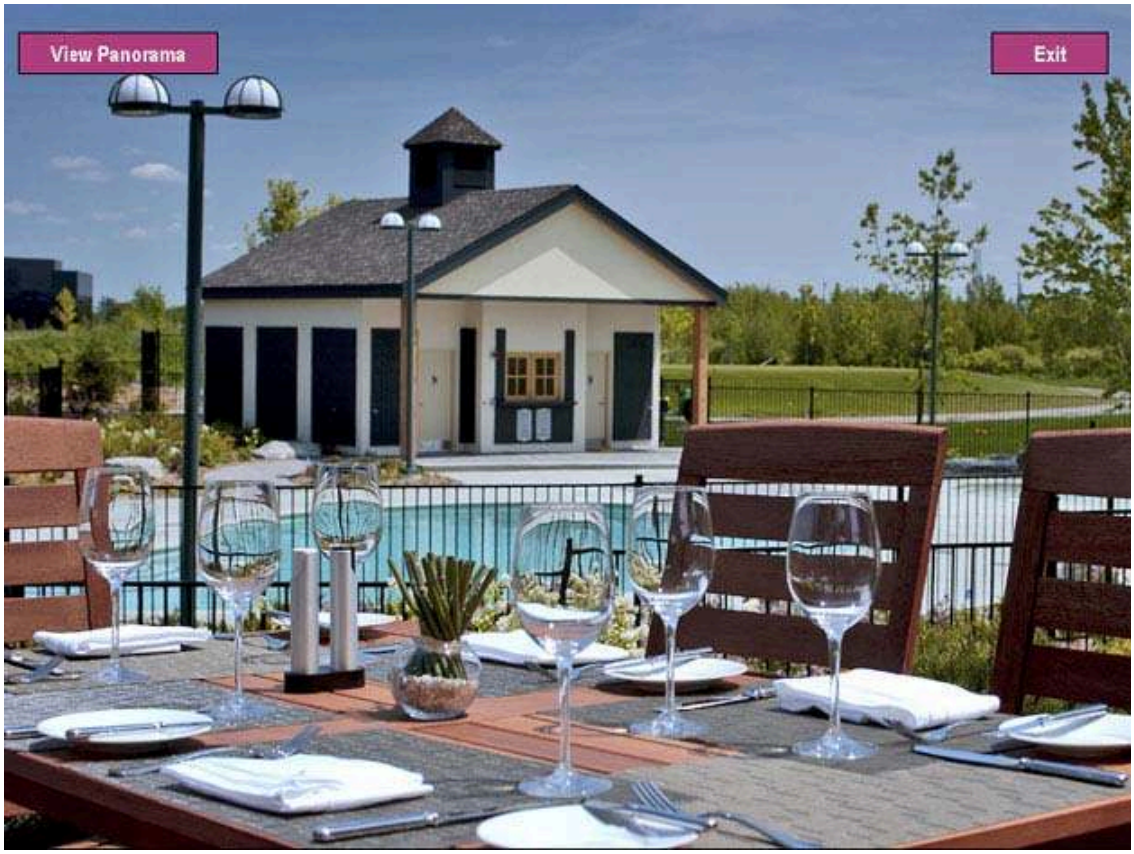
طريقة ترتيب المناضد بشكل عام




Meeting Amenities
View Classroom
View Panorama
Exit
brookstreet






View Panorama
Exit


Head Table
1 x 24 guests













WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تقنية ثني فوطة الضيف

لثني الفوط أشكال ونماذج عديدة وسيتم شرح طرق ثني فوط الطعام في الجزء العملي



صورة لبعض الإكسسوارات التي تستخدم في ثني فوط الطعام



إعداد أطقم الفلفل والملح والمزهريات

يجب أن يتناسب شكل أطقم الملح والفلفل على منضدة المطعم مع الديكورات وباقي المعدات المستخدمة كما يجب أن تكون دائماً ممتلئة ونظيفة ومرتبة وعلى المضيف أن يهتم دائماً بنظافتها قبل تشغيل المطعم وأثناء التشغيل وبعد التشغيل بحيث أن يعمل دائماً على تفريغها من المواد ويتم تنظيفها جيداً بالماء الساخن والفرشاة والتأكد من نظافة الثقوب وخلوها من الشوائب وأن يتم تعبئتها حتى النهاية.

تحتوي حاوية الملح على ثلاثة ثقوب و ذلك حسب الحروف المتكونة منها كلمة الملح باللغة الفرنسية (Sel) و تحتوي حاملة الفلفل على ستة ثقوب حسب عدد الحروف المتكونة منها كلمة فلفل باللغة الفرنسية(Poivre).

أما بعد ما تبين أن الملح مضر بالصحة تم تغيير عدد الثقوب بحاوية الملح إلى ثقب واحد لتحفيز الضيوف على عد استعمال الملح بكثافة.

كما أنه سيتم تدريب المضيفين في الجزء العملي الخطوات الخاصة للتعامل مع أطقم الملح والفلفل

صور لأطقم الفلفل والملح






S
P








PIMIENTA
70 ml
SAL
70 ml


Dixie Crystals
Iodized
SALT & PEPPER
Disposable Shakers

المزهريات

الكثير من الناس يشتري الورد و الأزهار لمجرد شكلها الجميل أو للتعبير عن المشاعر أو عن معاني أخرى ، إلا أن الحقيقة الأخرى لهذه النباتات أنها ذات مفعول قوي للتأثير على المزاج ، .فقد أثبتت الأبحاث العلمية أن لشكل و لرائحة الورد مفعولاً قوي يؤثر على مزاج الإنسان ، ومن هذا المنطلق اتجهت المطاعم الحديثة بتوفير الأزهار على الموائد وفي جوانب المطاعم المختلفة لتطفي على المطعم رونقاً وجمالاً ولتدخل البهجة إلى ضيوفها و بالرغم من جمال الزهور و النباتات و تأثيرها الايجابي على المزاج ، إلا أنها تتطلب عناية خاصة لتبقى أطول وقت ممكن ومن المعروف أن معظم باقات الزهور تبقى بحالة جيدة لمدة تتراوح بين 4- 7 أيام و ذلك يختلف حسب نوع الزهور و حسب طريقة العناية به .

إذا اشتريت زهوراً لم يتم تنظيفها فعليك أن تجهز مزهرية نظيفة ، وتملأ ثلثيها تقريباً بالماء ثم تضيف المواد المغذية للزهور والتي يمكن شراؤها من محلات الزهور إلى الماء و تقوم بتحريك الماء جيدا لتتأكد من ذوبان المواد المغذية جيداً .

قم بإزالة الأوراق الموجودة في النصف السفلي من ساق الزهرة . . بمسافة 2 سم و بزاوية مائلة و هذا يسمح للزهرة بامتصاص أفضل للماء مما يساعد على بقائها فترة أطول مع التأكد من وضع الطرف السفلي للزهرة تحت الماء حتى لا يتسرب الهواء إلى الساق و يعطل عملية امتصاص الماء و بعدها نضع الزهور بالمزهرية مباشرة . بالنسبة للمزهرية فيفضل تغيير الماء عندما يبدأ تغيير لونه أو كل يومين مع قص الجزء السفلي لسيقان الزهور عند تغيير الماء مع التأكد من غسل المزهرية جيدا لمنع نمو البكتيريا الضارة بالزهور

كما يجب وضع الزهور في مكان بارد بدرجة 20- 25 درجة مئوية و بعيداً عن أشعة الشمس و مصادر الحرارة و أيضاً بعيداً عن فتحات التكييف و يجب أن لا توضع تحت المروحة مباشرة .

يمكنك وضع زهور عباد الشمس ذات اللون الأصفر مع الأثاث الأسود أو قاتم اللون و يمكنك وضع الزهور التي لونها أزرق أو برتقالي في الأماكن التي يصلها ضوء الشمس لأنها ستبدو رائعة الجمال في الضوء القوي، وتعطي انطباعاً بالثقل في الوزن والدفء أما الأماكن ذات الإضاءة الضعيفة يمكنك أن تضع فيها الزهور ذات الألوان البيضاء والصفراء فستبدو مضيئة، وتعطي انطباعاً بخفة الوزن والبرودة وتضيف جمالا مؤثراً على

المكان .

كما توضع المزهرية الضخمة في أحد أركان المطعم، ولا توضع على المائدة لكي لا تحجب الرؤية بين الجالسين.

حاول تنسيق المزهرية من جميع الجوانب لمنظر أجمل.فإذا كانت المائدة مستطيلة فمن الأفضل أن تكون المزهرية مستطيلة، وتكون هناك اثنتان أو ثلاث توضع على مسافات متقاربة، أما إذا كانت المائدة مستديرة فيفضل أن تكون المزهرية مستديرة ولا تزيد عن واحدة.

الجميل أنه ليس هناك قاعدة محددة يجب التقيد بها لاختيار أنواع الورد، فالباب مفتوح ليلبي جميع الأذواق، شرط أن يتم توزيعها بإتقان وتناسق بحسب اللون والشكل والحجم، لكن من المفضل عموما انتقاء الزهور التي توحي بالدفء في فصل الشتاء مثل الأحمر والأرجواني والبنفسجي، والألوان التي توحي بالفرح والانتعاش في فصل الصيف مثل الزهري والأبيض والأصفر والأزرق الفاتح، مع المحافظة قدر الإمكان على توحيد الألوان بدرجات متقاربة وعدم الإكثار في الأنواع إلى حد المبالغة. أما إذا كانت تفوح منها روائح زكية، فهذا أحسن وهو المطلوب، سواء في الغرف الصغيرة أو في الصالات الواسعة.

وضع الباقات الصغيرة ذات الشكل الدائري أو المستطيل سواء في المطاعم أو الفنادق ، فوق طاولة الطعام، على أن يكون أريجها هادئاً ومريحاً ولا يتعدى ارتفاع الباقة 15 سنتيمترا، حتى لا تحجب النظر وتشكل حاجزاً بين الضيوف. بالنسبة للباقات ذات الأحجام الكبيرة، فمكانها المثالي هو زوايا الممرات وأطرافها باختلاف مساحاتها، مع إمكانية التنويع في أحجامها في مداخل وزوايا الفنادق والمطاعم، كأن توضع باقة ذات ارتفاع عال في زاوية وأخرى منخفضة في زاوية أخرى.

كما تترك تيجان الزهور عادة بقايا وبقعاً داكنة على جدران المزهرية ، وفي قعرها ، لا تزول بسهولة ، ولكن في إمكانك تنظيف المزهرية باعتماد الحل الآتي : ضع فيها مزيجاً من الخل والملح ، مدة ليلة كاملة ، ثم اغسلها بالماء الساخن فتعود إلى نضارتها السابقة.



أسئلة الوحدة الخامسة

السؤال الأول: أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

1. ( ) يجب اختيار غطاء يتناسب مع حجم الطاولة، بشكل لا يكون صغيراً جداً ولا كبيراً جداً. يجب أن يتدلّى الغطاء بمقدار 40 سم
2. ( ) طرف المفرش الذي به خياطة ظاهرة يجب أن يكون الجانب السفلي الغير ظاهر
3. ( )ومن المفترض أن تفرش المائدة بذكاء وأن تكون لكل قطعة وظيفة
4. ( ) يجب وضع الزهور في مكان بارد بدرجة 20- 25 درجة مئوية و بعيداً عن أشعة الشمس و مصادر الحرارة .
5. ( ) يستخدم الكوب الكبير للعصير و المتوسّط للماء

السؤال الثاني : كيف يتم ترتيب المائدة ؟

السؤال الثالث : اشرح خطوات تجهيز المزهرية ؟

إجابات الوحدة الخامسة

السؤال الأول: أجب ب (صح) أو (خطأ) على الفقرات التالية كل بما يناسبها ؟؟

1. (صح) يجب اختيار غطاء يتناسب مع حجم الطاولة، بشكل لا يكون صغيراً جداً ولا كبيراً جداً. يجب أن يتدلّى الغطاء بمقدار 40 سم.
2. (خطأ) طرف المفرش الذي به خياطة ظاهرة يجب أن يكون الجانب السفلي ظاهر
3. (صح)من المفترض أن تفرش المائدة بذكاء وأن تكون لكل قطعة وظيفة
4. (خطأ) يجب وضع الزهور في مكان بارد بدرجة 30- 35 درجة مئوية و بعيداً عن أشعة الشمس و مصادر الحرارة .
5. (خطأ) يستخدم الكوب الكبير للعصير و المتوسّط للماء.

السؤال الثاني : كيف يتم ترتيب المائدة ؟

1. الطّبق الرّئيسيّ: طّبق مستوى كبير يستخدم لتقديم الوجبة الرئيسة .
2. طبق مسطح متوسط :أصغر من الطبقّ الرّئيسيّ يسمى طبق فاتح الشّهيّة أو السّلطة يستخدم لتقديم الفواتح و السلطات .
3. السّلطانيّة: سلطانيّة الحساء.ويمكن الاستغناء عنها إذا كانت لا توجد في القائمة حساء.
4. السّكاكين : تُوضَع على الجانب الأيمن لمجموعة الطّبق وتُتَكَوَّن من ثلاثة سكاكين من الخارج إلى الدّاخل .أوّلاً سكّين السّلطة ثمّ سكّين المأكولات البحريّة وفي النّهاية اللّحم والدجاج .
5. لملاعق:ُتوضَع على الجانب الأيمن لمجموعة الطّبق بعد مجموعة السّكاكين وتُتَكَوَّن من ملعقتين ملعقة الحساء في الخارج ثمّ ملعقة المائدة.

6. مجموعة الشّوك: وتُوضَع على الجانب الأيسر لمجموعة الأطباق وتُتَكَوَّن من ثلاث شوكات مرتبة من الخارج إلى الداخل شوكة السّلطة ثمّ شوكة فاتح الشّهيّة وفي النّهاية شوكة الطّبق الرّئيس.
7. الفوط : الفوطة يمكن أن تُوضَع مطوية حسب الشكل المتفق عليه لكل موائد المطعم أو حسب المناسبة.
8. الطّبق الجانبي: طبق صغير جدًّا يستخدم للخبز والزّبدة
9. مجموعة الحلوى : وتُتَكَوَّن من ملعقة صغيرة وشوكة صغيرة أو سكين صغيرة حسب القائمة.
10. الزّجاجيات: تتكون من كوب ماء كبير و ثاني متوسط للعصير

السؤال الثالث : اشرح خطوات تجهيز المزهرية ؟

إذا اشتريت زهوراً لم يتم تنظيفها فعليك أن تجهز مزهرية نظيفة ، وتملأ ثلثيها تقريباً بالماء ثم تضيف المواد المغذية للزهور والتي يمكن شراؤها من محلات الزهور إلى الماء و تقوم بتحريك الماء جيداً للتأكد من ذوبان المواد المغذية جيداً .

قم بإزالة الأوراق الموجودة في النصف السفلي من ساق الزهرة . . بمسافة 2 سم و بزاوية مائلة و هذا يسمح للزهرة بامتصاص أفضل للماء مما يساعد على بقائها فترة أطول مع التأكد من وضع الطرف السفلي للزهرة تحت الماء حتى لا يتسرب الهواء إلى الساق و يعطل عملية امتصاص الماء و بعدها نضع الزهور بالمزهرية مباشرة . بالنسبة للمزهرية فيفضل تغيير الماء عندما يبدأ تغيير لونه أو كل يومين مع قص الجزء السفلي لسيقان الزهور عند تغيير الماء مع التأكد من غسل المزهرية جيدا لمنع نمو البكتيريا الضارة بالزهور

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مصطلحات خاصة بأدوات الخدمة في المطاعم

English	المصطلح باللغة العربية
Cover	أدوات خدمة الضيف
Demitasse spoon	ملعقة للقهوة
Cream Soup Spoon	ملعقة لشوربة الكريمة
Clear Soup Spoon	ملعقة للشوربة
Serving Spoon	ملعقة للخدمة
Ice Tea Spoon	ملعقة للشاي المثلج
Roast) (Main Course Fork	شوكة رئيسة
Fish Fork	شوكة سمك
Snails) Fork(Lobster	شوكة القواقع
Carving Fork	شوكة للتقطيع
Roast) Main Course Knife (	سكينة رئيسة
Fish Knife	سكينة رئيسة
Knife Carving	سكينة للتقطيع
Butter Knife	سكينة للزبد
Steak Knife	سكينة للحم
Fish Knife	سكينة للأسماك
Lobster Pick	ساحب الأستاكوزا
Sugar Tongs	ماسك للسكر
Crumbier	جاروف لبقايا الخبز
Tea Pot	براد شاي
Cup	فنجان
Sugar Bowl / (Sugar Boat)	سكرية
Creamer /Milk Jug (Pot)	لبانة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Water Jug	دورق مياه
Show Plate	طبق العرض
Shrimp Cup	طبق الجمبري
Fish Dish	طبق للأسماك
Snails Dish	طبق للقواقع
Pasta Dish	طبق للمعجنات
Tureen	طبق تورين (طبق تحت الوعاء)
Sauce Boat	إناء الصوص
Saucer	طبق فنجان
Bread Basket	سلة خبز
Toast Rack	حامل توست
Tooth Pick	خلة أسنان
Table Cloth	المفارش
Napkins	فوط الضيوف
Skirting	ستان
Glass Towel	فوط لتلميع الأكواب
Green felt	لباد أخضر
Burnishing Machine	ماكينة تلميع الفضيات
Metal polish	المنظف المعدني
Ashtrays	طفايات
Pepper Mill	مطحنة الفلفل
Silver Soup Ladle	لوش غرف (للشورب)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مصطلحات لقوائم الطعام المستخدمة في المطاعم

English	العربية
Meals	وجبات الطعام
Breakfast	الفطور
Lunch	الغذاء
Dinner	العشاء
Supper	عشاء السهرة
Menu	قائمة طعام
A' la carte	قائمة طعام اختيارية
Fixed Menu (Set)	قائمة ثابتة (موحدة)
Special dish	طبق اليوم
Specialties	تخصصات المطعم
Appetizers	فواتح الشهية
Bread	الخبز
Brown Bread	خبز أسمر
Toast Bread	خبز جاف
Rolls Bread	خبز رولز
Soda Water	مياه غازية
Syrup	شراب حلو
White coffee	قهوة بيضاء
Black Coffee	قهوة سادة
Turkish Coffee	قهوة تركية
French Coffee	قهوة فرنسية
Cappuccino	قهوة كابيتشينو
Sauce	صلصة
Béarnaise Sauce	صلصة بيرنيز

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Cream sauce	صلصة باشاميل
Spicy Sauce	صلصة بالتوابل
Tomato Sauce	صلصة طماطم
Soup	الحساء
Fish Soup (Bisque)	حساء السمك
Clear Soup	حساء شفاف
Vegetables Soup	شوربة خضار
Chicken Cream Soup	شوربة دجاج بالكريمة
Lentil Soup	حساء العدس
Tomato Soup	حساء الطماطم
Mixed (assorted) vegetables	خضروات مشكلة
Smoked Salmon	سالمون مدخن
Grilled Beef Fillet	فيليه بقرى مشوي
Shrimp Cocktail	كوكتيل الجمبري
(Bar) Sea-bass Fillet	فيليه سمك قاروص
Shredded	قطع رفيعة
Turnip	لفت
Okra	بامية
Cauliflower	القرنبيط
Garlic	ثوم
Lettuce	الخس
Beans	البازلاء
Cabbage	الكرنب
Spinach	السبانخ
Grape Leaves	ورق عنب
leek	كرات
Celery	بقدونس

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Almonds	لوز
Cherry	كريز
White Radish	فجل أبيض
Apricot	مشمش
Pineapple	أناناس
Strawberry	فراولة
Plum	برقوق
Date	بلح
Guava	جوافة
Melon	شمام
Water Melon	بطيخ
Fig	تين
Pear	كمثرى
Pistachios	فستق
Peach	خوخ
Omelets	الأومليت
Scrambled eggs (Poached)	البيض المخفوق
Chateaubriand	الشاتوبريان
Lamp Chops	ريش الضأن
Pigeon	الحمام
Duck	البط
Goose	الإوز
Quails	السمان
Venison	لحم الغزال
Eel	سمك الثعابين
Barbue	البربون
Soles	سمك موسى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Truite	التروات
Moules	بلح البحر
Merlin	سمك بياض
Lobster/Humored	استاكوزا
Haring	رنجة
Éclair	اكلير (حلوى فرنسية عبارة عن قطع من العجائن محشوة بالكريمة)
Meringues	المار ينج (بياض البيض وسكر)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المراجع العربية :

1. عبد القادر ،سامي، 2004م، الخدمة الفندقية في المطاعم ، القاهرة ،مصر ، مجموعة النيل العربية .
2. عبد القادر ،سامي، 1998م، إدارة الأغذية والمشروبات في صناعة الضيافة ، القاهرة ،مصر، دار الأمين للطباعة
3. الدباس ،نزيه، 2002م، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات والمؤتمرات ،عمان ،الأردن ،دار الحامد للنشر والتوزيع .
4. حماد ،احمد ، 2002م، التخطيط والإدارة في المطاعم ،عمان ،الأردن ،دار المسيرة للنشر والتوزيع.
5. عبد القادر ،سامي، 1995م، أصول فن الخدمة في صناعة الفنادق ، القاهرة ،مصر ،مكتبة الانجلو المصرية.
6. عبد القادر ،سامي، 1994م المهارات العملية لفن الخدمة الفندقية ، القاهرة ،مصر ،مكتبة الانجلو المصرية.
7. الشاذلي، محمد ، 1992م، أصول فن الخدمة في الفنادق والمطاعم الحديثة ،بيروت، لبنان، الدار المصرية اللبنانية.
8. د عبد العزيز، ماهر ، إدارة المطاعم ، 1999م، عمان، الأردن ،دار زهران للنشر والتوزيع .

المراجع الأجنبية :

1- professional Dining Room Management ,Second Edition, Carol A-King , Van No strand Rein Hold Company New York ,1988
2- Planning and control Food &Beverage Operations , Second Edition, jack D.Ninemeier 1987
3- Food &Beverage Services -2 ded Dr.Lillicarp 1988

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفهرس

المحتوى	الصفحة
الوحدة الأولى : المطاعم وأنواعها	1
لمحة تاريخية	2
تعريف المطاعم	6
هندسة المطعم	7
الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي لقسم الأطعمة والمشروبات	12
المطاعم العالمية	15
مطاعم الخدمة السريعة	16
مطاعم الاختصاص والحمية	18
مطاعم خدمة الغرف	22
مطاعم الطرقات	27
مطاعم الأكلات السريعة	27
مطاعم الأكلات النباتية	27
مطاعم الأكلات المحمولة	30
مطاعم الإعاشة	30
مطاعم خدمات النقل	31
أسئلة الوحدة الأولى والإجابات	37
الوحدة الثانية تعريف بمهنة المضيف	41
تعريف الخدمة	42
تعريف مهنة المضيف	43
السلوكيات والمواصفات الشخصية	45
النظافة الشخصية (الزي والجسم)	46
أسئلة الوحدة الثانية والإجابات	61
الوحدة الثالثة التعليمات المتعلقة بالمطاعم والأقسام المساندة للضيوف	67
الاجتماع اليومي مع مسؤول المطعم	68

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

جداول العمل والإجازات 76
نظام الحجوزات 82
صبورة الإعلانات 84
جدول المهام اليومية 84
برنامج الحفلات الشهري والأسبوعي 87
متطلبات الحفلات اليومية 88
كشف المقيمين بالفندق (القادمون، المغادرون، الموجدون) وأصناف حجوزاتهم 92
الأقسام المساندة للضيوف : غرفة الهاتف، قاعة الانتظار، دورة المياه وغرفة الملابس 93
أسئلة الوحدة الثالثة والإجابات 96
الوحدة الرابعة: إعداد المطعم للخدمة 102
تنظيف المطعم 103
تجهيز دولاب الخدمة 104
ترتيب أثاث المطعم 106
إعداد عربات المطعم 109
تنظيف وتلميع الزجاجيات 114
تنظيف وتلميع الفضيات والخزفيات 115
تقنية حمل (الصواني، الملاعق والشوك، الكؤوس) 116
أسئلة الوحدة الرابعة والإجابات 119
الوحدة الخامسة :إعداد المائدة قبل الخدمة 128
تقنية فرش المنضدة 129
طريقة وضع الأدوات على المنضدة 131
تقنية ثني فوطة الضيف 147
إعداد أطقم الفلفل والملح والمزهريات 148
أسئلة الوحدة الخامسة والإجابات 152
المصطلحات 160

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر