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



تخصص خدمة الطعام "الضيافة"

خدمة المطاعم 1 (عملي)

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 (عملي)** " 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الاولى

المطاعم و أنواعها

الجدارة: هي القدرة على معرفة كيفية تقديم الطعام والمشروبات ومعرفة أنواع المطاعم والقدرة على تسمية

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

أنواع وأقسام خدمات المطاعم .

الأهداف: عندما تكتمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على أن:

- أن يعدد أنواع المطاعم في خلال ثلاث دقائق.
- أن يذكر خمس أصناف من قوائم طعام المطاعم المختلفة في خلال خمس دقائق.
- أن تعطي فكرة عن هندسة المطعم بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال خمس دقائق.

مستوى الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن 80٪

الوقت المتوقع للتدريب: خمس ساعات

الوسائل المساعدة:

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

متطلبات الجدارة:

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

تمرين رقم (1)



طلب منك تصميم مطعم ما هي النقاط التي سوف تأخذها بعين الاعتبار لتصميم هذا المطعم .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (2)



تم تعيينك مدير لمطعم مستقل اعمل على تصميم الهيكل التنظيمي موضحا فيه جميع الوظائف

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

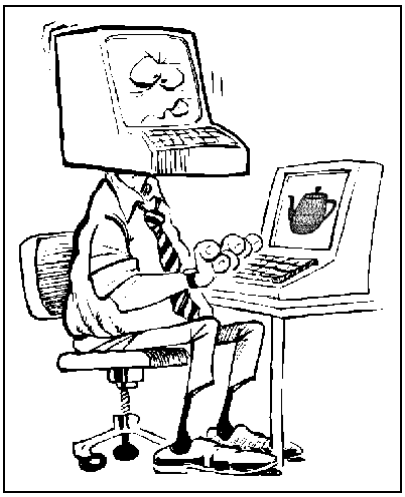
.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (3)



اعمل على رسم الهيكل التنظيمي للوظائف الرئيسة للمطاعم المرتبطة بالفنادق ؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

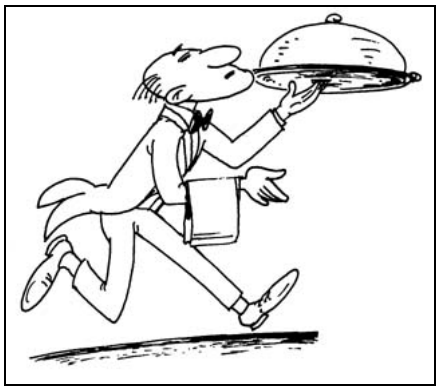
.....

.....

.....

.....

تمرين رقم (4)



زيارة ميدانية :

سيقوم المتدربين خلال دراستهم لهذه الوحدة بزيارات ميدانية إلى نوعين على الأقل لأنواع المطاعم والمطلوب كتابة تقرير عن الزيارة يتضمن التالي :

1- اسم المطعم
2- موقعه
3- نوعه

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4- درجته وتصنيفه
5- نوع الخدمة المقدمة
6- الهيكل التنظيمي
7- الوظائف الموجودة
8- الوصف الوظيفي للوظائف والمهام والمسؤوليات
9- أنواع قوائم الطعام
10- هندسة المطعم
11- المعدات المتوفرة
12- أي ملاحظات على المطعم
13- أي ملاحظات أخرى
14- الفائدة التي تحققت من الزيارة

التقرير

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (5)



زيارة ميدانية :

سيقوم المتدربين خلال دراستهم لهذه الوحدة بزيارات ميدانية إلى قسم خدمات الغرف في فندق خمس نجوم ويتعرف على دورة خدمة الأغذية والمشروبات في هذا القسم والمطلوب كتابة تقرير عن الزيارة يتضمن شرح هذه الدورة بالتفصيل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التقرير

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

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 والمشروبات ومعرفة مهنة مضيف والقدرة على ذكر السلوكيات الشخصية للمضيف .

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

الأهداف: عندما تكتمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على أن:

- أن يشرح مفهوم الخدمة بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال ثلاث دقائق.
- أن يصف السلوكيات والمواصفات الشخصية بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال خمس دقائق.
- أن يطبق معايير 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)

تمرين رقم (1)

من خلال دراستك لمفهوم الخدمة اعمل على تصميم جدول وقارن بين الخدمة في صناعة الضيافة وبين السلع المادية في الصناعات الأخرى ؟

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

تمرين رقم (2)

.يتم تدريب المضيفين على الخطوات العلمية لعملية غسيل اليدين بالطرق الصحيحة

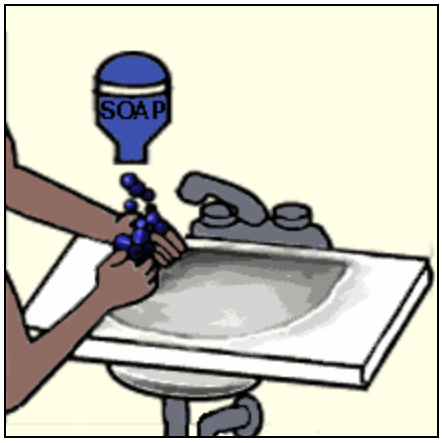
الخطوة الأولى



بلل يديك بالماء الدافئ

بشكل كامل

الخطوة الثانية



ضع الصابون بشكل وافر

الخطوة الثالثة

الخطوة الرابعة

!Error

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



افرك تحت الأظافر بشكل جيد باستخدام الفرشاة الخاصة بتنظيف الأظافر



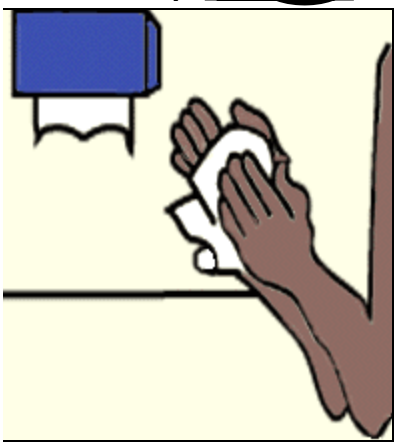
افرك يديك مع بعضهما البعض لمدة لا تقل عن عشرين ثانية

الخطوة الخامسة



اغسل يديك الآن بالماء الدافئ بشكل جيدا

الخطوة السادسة



جفف يديك الآن باستخدام المجفف أو باستخدام منشفة تستخدم مرة واحدة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (3)

يتم تدريب المضيفين على الطريقة السليمة للمشي والوقوف في المطعم.









WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (4)

يتم تدريب المضيفين على الصفات الغير مرغوب فيها بالمضيف:

- **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 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).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

.

تمرين رقم (5)

SERVICE ATTITUDE AND PERSONNAL APPEARANCE

Success or failure of any hospitality venture is based on the goodwill and customer satisfaction gained and maintained during the first years of operation. Because you are the one who comes in contact with the guest, your appearance and attitude is very important. Any things offensive about your appearance or attitude may influence customer satisfaction and impression on the company you represent. It may also adversely affect business with the said customer.

Here are some standards for appearance and attitude for you to follow:

ATTITUDE

1. Take pride in your job

A person who takes pride in his job accomplish much more and find more satisfaction and reward a job well done.

2. have a positive attitude

Be cheerful smile even if you son not feel like it. Smiling will lightens your task and lets you do more whether it is for the guest or another staff member.

3. Remember that the guest is a VIP.

He expect you to be much more than just courteous and efficient. He comes to the hotel to relax, enjoy and pampered. Make him feel that you are there to serve him and want to see him enjoys himself and have pleasant hospitalizing experience.

YOUR APPERANCE

Your personal appearance suggests to the guest the quality and cleanliness of the beverages and foods offered in your outlet. Efficiency and proper attitude cannot compensate for poor personnel appearance. Your good appearance is essential to good and efficient service.

The following are essential to good appearance:

1. **Body cleanliness:**

Take a warm bath or shower daily before coming to work station. Use a good deodorant as often as possible.

2. **Posture:**

When standing or walking, hold body erect with your shoulders back and head up. Proper posture help to reduce fatigue and improve your appearance. Don not slouch, lean on walls, or chairs.

3. **Hair:**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Hair should be neat and clean and well trimmed.

4. **Teeth:**

Follow the rules on proper dental hygiene. Brush your teeth at least twice a day and use a mouthwash as often as necessary. Floss regularly

5. **socks:**

Always wear clean and dark socks.

6. **Uniforms:**

Your uniform is intended for showmanship. It is also designed to make you look good and feel comfortable.

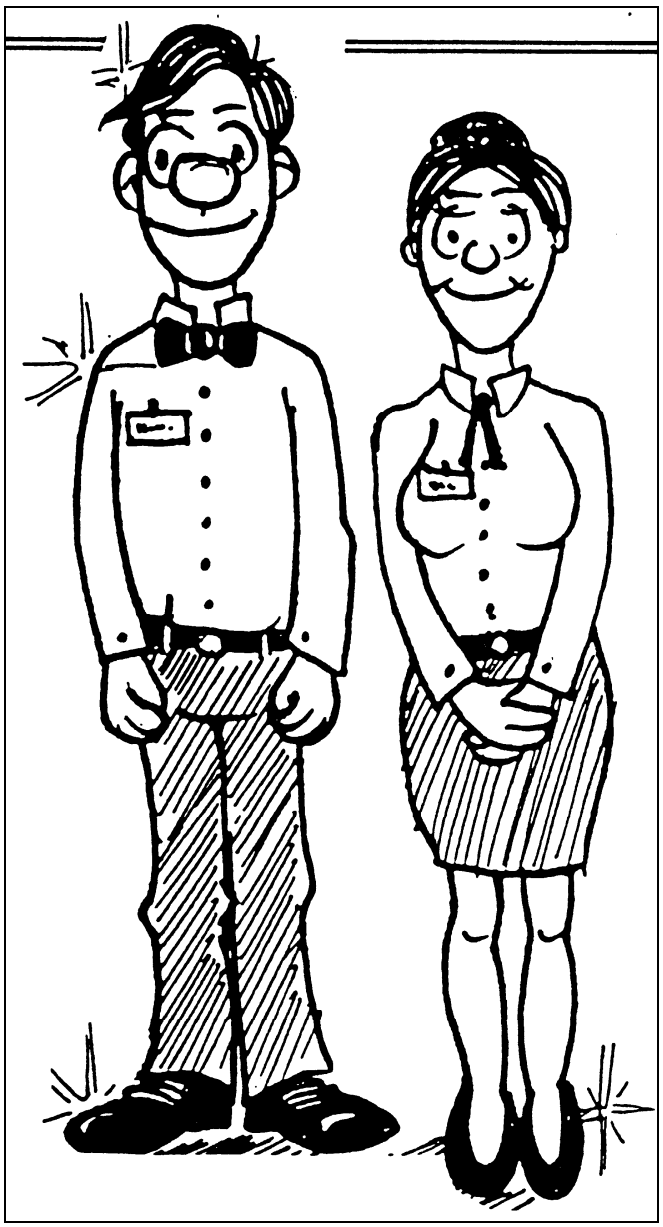
7. **Try to avoid:**

- Using handkerchief in the front of the guest
- Using strong smelling perfume, colognes and after-shave
- Combing your hair anywhere except in wash and locker room.
- Chewing Gums, drinking or eating while on duty.
- Counting tips or ratting pocket change.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (6)

HOW TO USE UNIFORMS

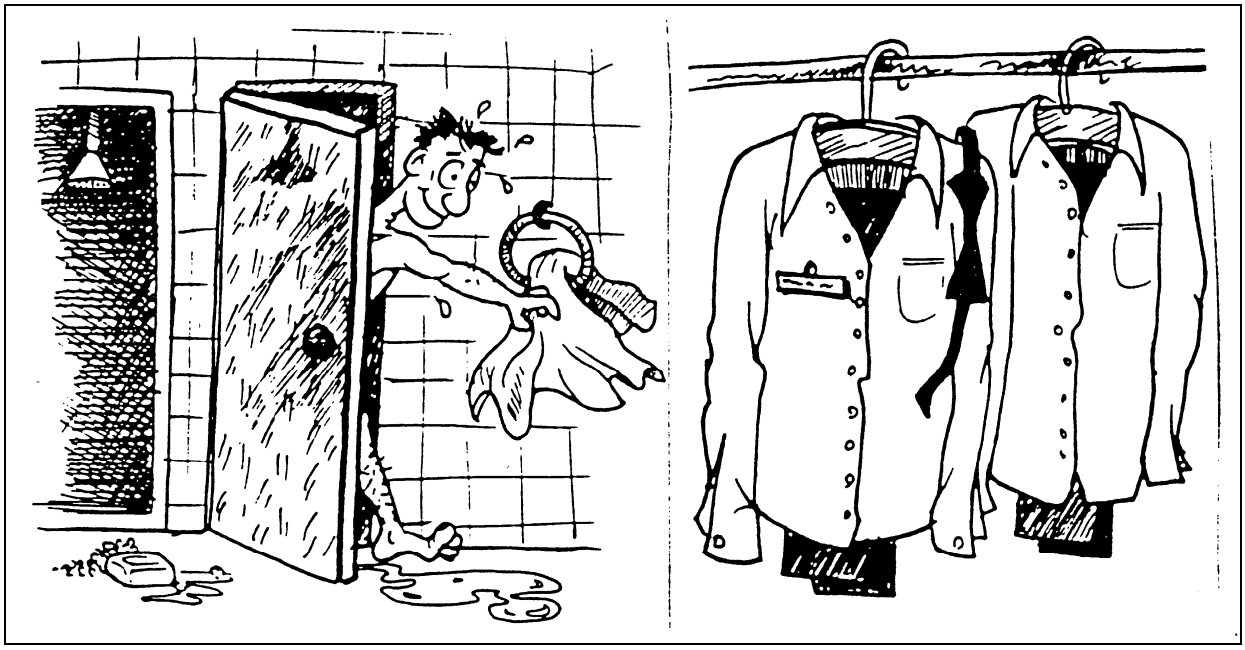


ALL STAFF SHOULD MAINTAIN HIGH STANDARD OF DRESS CODE

1. Uniforms being kept well pressed and clean.
2. Never wear uniforms with missing buttons, dirty or torn.
3. Shoes should be kept clean and regular brushed.
4. Black shoes (not bulky or high heeled) are to be worn together with black socks.
5. Name tags are to be worn always

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

HYGIENIC PRACTICES AND PERSONAL APPEARANCE



- It is essential that all food handling personnel including service brigade should adopt a strict code of personal hygiene; frequent showers /bathing and avoid dance of excessive jewellery.

- Hair should always be groomed.

  Males should have short trimmed hair and females should have tied up hair in a neatest style.

- Men should always have a clean shave.

- No bracelets or excessive jewelers should be worn.

- Make up is to be moderate and nails are to be kept short and clean.

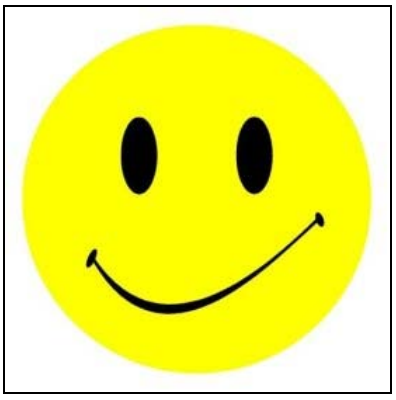
- All cuts and abrasive should be bandaged or covered with a suitable dressing.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (7)

يتم تدريب المضيفين على فن الابتسامة الطبيعية وتطبيقها عمليا















Shocked smile

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (8)

WHO CONTRIBUTES TO SPECIAL SERVICE



- Employees who smile and are friendly
- Employees who are courteous and polite
- Employees who are nice
- Employees who take the time to find out what you rely need
- Employees who care about you needs
- Employees who wants to help you
- Employees who know how to help you
- Employees who treat you like you are more than just an Interruption
- Employees who have "Personalities".
- Employees who know their jobs.
- Employees who make eye contact.
- Employees who pay more attention to you than they do to their machine, paperwork, telephone or co-workers.
- Employees who say thank you and invite you back

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (9)

D`ONT

لا تفعل



"I'm sorry, sir . . . I don't give suggestions any more."

THE SATURDAY EVENING POST

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I`m sorry, sir…I don't give suggestion any more

عذراً سيدي لا استطيع إعطاءك أي اقتراح

D`ONT

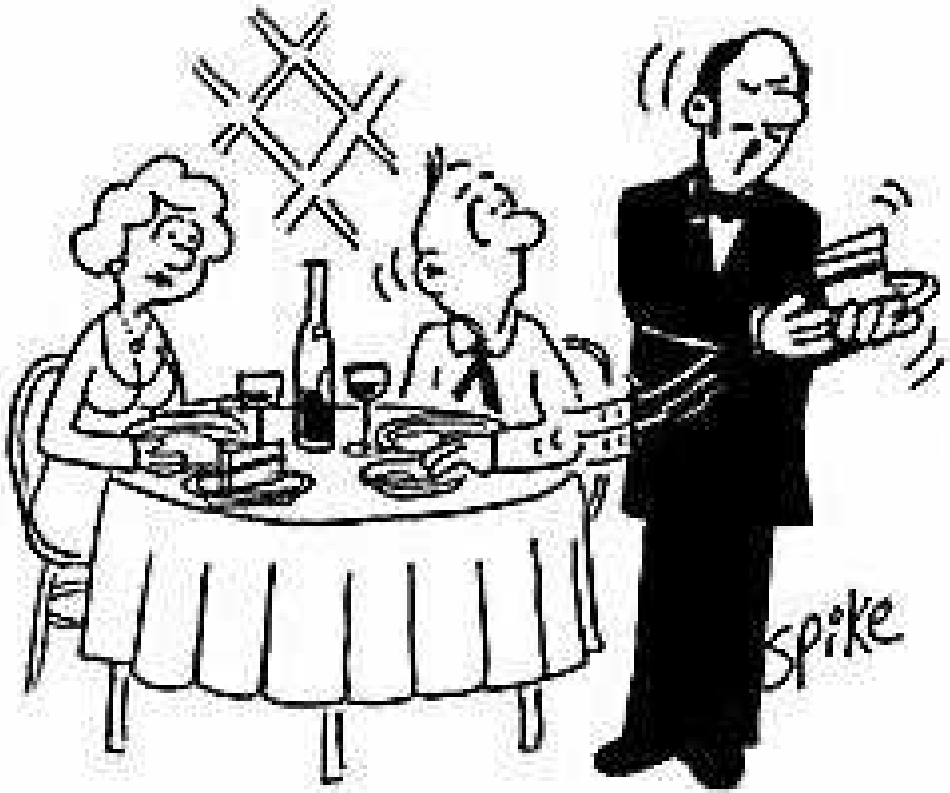
لا تفعل



D`ONT

لا تفعل

© Original Artist
Reproduction rights obtainable from
www.CartoonStock.com



"I'm sorry sir, you can't actually have your cake and eat it!"

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الثالثة

التعليمات المتعلقة بالمطاعم

الجدارة: هي القدرة على معرفة كيفية تقديم الطعام والمشروبات ومعرفة التعليمات المتعلقة بالمطاعم والأقسام المساندة والقدرة على تسمية 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 تكتمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على أن:

- يحدد ويعرف ويتقن التعليمات التي تتم خلال الاجتماع اليومي مع مسؤول المطعم. .
- يتقن عمل جداول العمل و الإجازات لقسم المطعم.
- يعرف نظام الحجوزات الخاصة بالضيوف المطعم
- يعرف ما هي سبورة الإعلانات و ما تحتويه من تعليمات ومستندات.
- يجيد المهام اليومية لموظف الخدمة بالمطعم..
- يتقن مهام موظف الخدمة ببرنامج الحفلات الأسبوعية و الشهرية. و كيفية عمل جدول الحفلة و توزيع المهام.
- يحدد و يعدد متطلبات الحفلات اليومية.
- يعرف مكونات كشوف المقيمين بالفندق و كيفية تجهيز المطعم لهم.
- يعرف 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

تمرين (1)

يتم تدريب المضيفين في مطعم الكلية على الاجتماع اليومي مع مسؤول المطعم ؟

- **أهم النقاط التي يتم مناقشتها خلال هذا الاجتماع :**

❖ 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.
❖ مناقشة حركة العمل لليوم السابق و إيجابياتها و سلبياتها.
❖ التأكيد على حجوزات اليوم الفردية و الجماعية و إعطاء التعليمات الخاصة عنهم.
❖ مناقشة العاملين و إعطائهم الفرصة لإبداء الرأي فيم يخص جدول العمل اليومي.
❖ التأكيد على المخزون اليومي للأصناف و مدى توافر جميع لأصناف للعمل اليومي.
❖ تقديم النصائح العامة من مسؤول الخدمة للعاملين فيما يخص العمل.
❖ مناقشة ربحية و أيراد المطعم بالأمس.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ❖ تقديم بعض النصائح التسويقية لأفراد الخدمة للعمل على زيادة الإيراد و بالتالى 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 –مصابيح الإضاءة – .....)
- ❖ توزيع الحجوزات للمجموعات السياحية لكل مجموعة في قسم (محطة) (Station) 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 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.

صور لمضيفين أثناء الإجتماع اليومي(Briefing)



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تمرين (2)



يتم تدريب المضيفين في مطعم الكلية على كيفية عمل الجدول اليومي مع مسؤول المطعم ؟

ويجب أن يتقن المتدرب مهارات إعداد الجداول التالية :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أ- الجدول اليومي المعتاد (Normal Daily Schedule)

ب- جدول الدوام الجزئي .(Split Shifts Schedule)

ت- الجدول الأسبوعي (الدائري) (Weekly or Cycle Schedule)

أ- الجدول اليومي المعتاد (Normal daily Schedule)

.

م	اسم الموظف	المهام اليومية	ملاحظات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب- الجدول الجزئي .(Split Shifts Schedule)

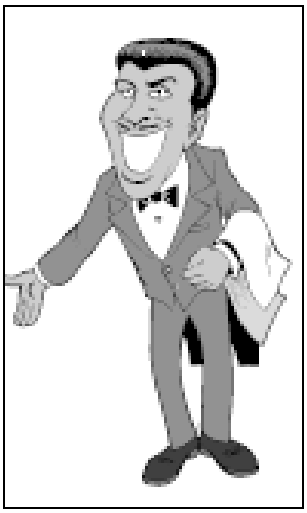
الجدول التالي لمطعم خمس نجوم يعمل من الساعة 7 ص إلى 1 ص بنظام Split Shift

م	اسم الموظف	الدوام الأول	الدوام الثاني	ملاحظات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ج- الجدول **الأسبوعي (الدائري) (Weekly or Cycle Schedule)**

.



النموذج التالي لأحد جداول الموظفين بالمطعم لمدة أسبوع

اليوم	اسم الموظف	المهام اليومية	ملاحظات
السبت			
الأحد			
الاثنين			
الثلاثاء			
الأربعاء			
الخميس			
الجمعة			

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

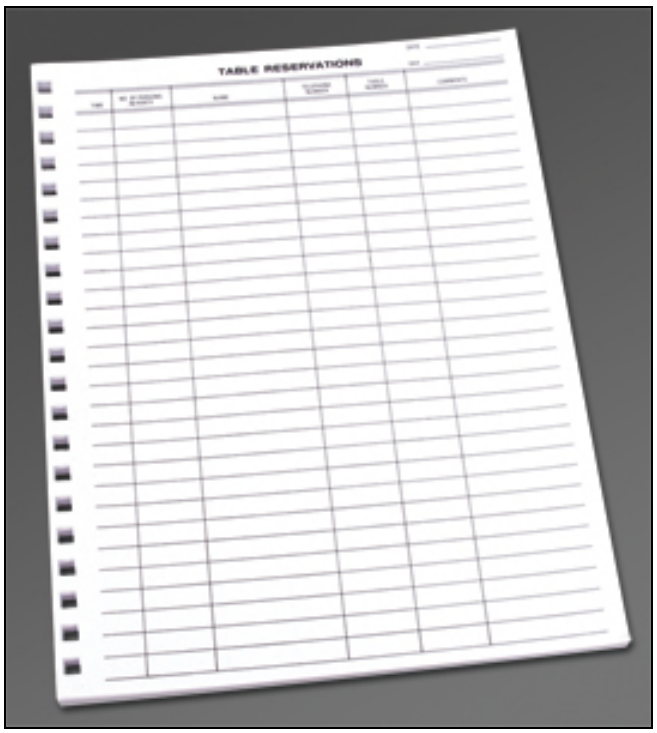
تمرين (3)

يتم تدريب المضيفين في مطعم الكلية على كيفية عمل الحجوزات للأفراد والمجموعات من خلال الهاتف ويتم تدريبهم على كيفية عمل الحجز للمناسبة الخاصة على دفتر الحجوزات أو النظام الإلكتروني و يشمل النقاط التالية :(كما في الأشكال التالية 2.1)

- اسم المطعم:.
- اسم الضيف أو المجموعة أو المؤسسة.
- عنوان العميل.
- رقم تليفون منزل / عمل/جوال.
- البريد الإلكتروني
- تاريخ الحجز المطلوب و التوقيت.
- عدد المدعوين.
- نوعية الحجز (مؤقت – مؤكد).
- نوع الخدمة التي ستقدم.
- قوائم الطعام المختارة من قبل العميل.
- الأجهزة التي يريد العميل توفرها كجهاز داتا شو مثلا أو برجكتور.
- خدمات أخرى:

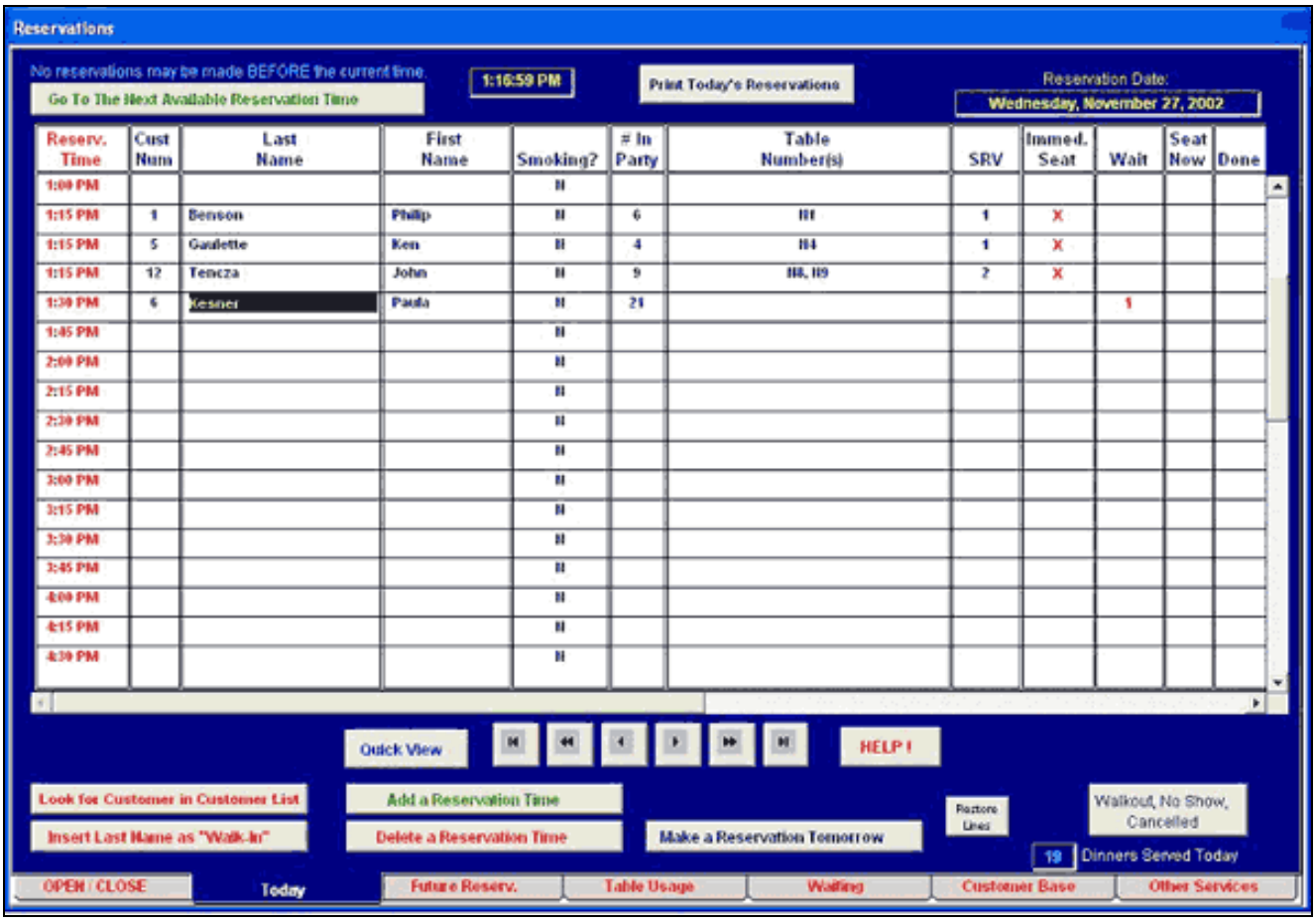
1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



شكل (1) دفتر حجز يدوي

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



شكل (2) نافذة برنامج حجز إلكتروني

تمرين (4)

يتم تدريب المضيفين في مطعم الكلية على كيفية تصميم لوحة الإعلانات في المطعم ويجب أن يتم تصميم لوحة إعلانات في مطعم الكلية لكل مجموعة على حده ومقارنتها مابين المجموعات ؟

سبورة الإعلانات :

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

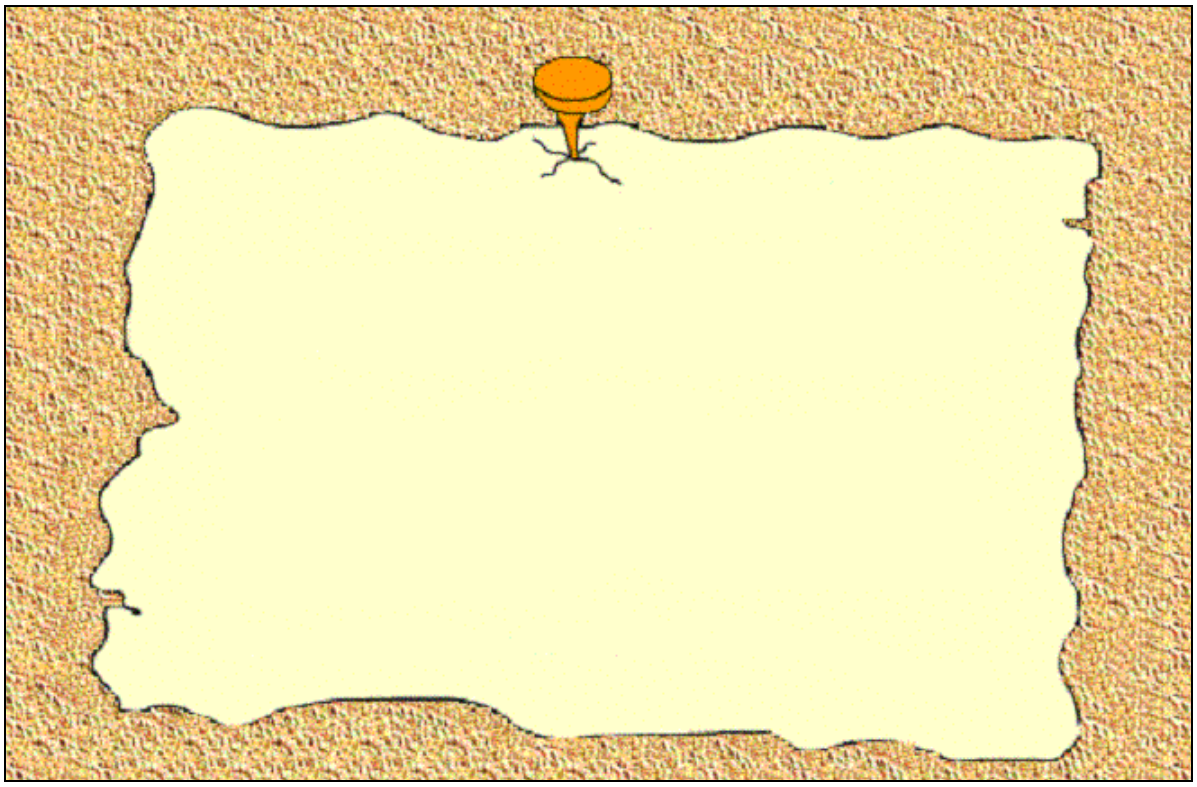
4- الحجوزات المستقبلية الهامة.

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(Notice Board)

تمرين (5)

يتم تدريب المضيفين في مطعم الكلية على جدول المهام اليومية التي يمكن أن تناط بالمضيف أثناء عمله في المطعم

- **جدول المهام اليومية :**

مهام خاصة بصالة الطعام الرئيسة:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 العربات 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 المصابيح 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:.

ب- النظافة:

- الأواني الفضية :
- أواني المستردة و الصوصات :
- أدوات الخدمة :
- البياضات و الفوط :
- العربات :
- قائمة الطعام :
- الزجاجيات بأنواعها و الطفايات:.
- موائد الطعام و الكراسي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مثال لجدول توزيع المهام اليومية.

اسم المطعم:..... اليوم:.....الشهر.....السنة:.....

م	اسم الموظف	المهام اليومية	ملاحظات
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

توقيع مسؤول الخدمة

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين (6)

يتم تدريب المضيفين في مطعم الكلية على النقاط و التعليمات الواردة على تعميم الحفلات

(Function Sheet)من قبل مسؤولي الخدمة ويتم تطبيقها عملياً ما بين المجموعات كما يتم تصميم (Function Sheet) لحفلات مختلفة مثل (إفطار، عشاء، غداء، حفل زفاف، اجتماع .. إلخ).

FUNCTION SHEET

CLIENT _____ DATE OF EVENT.....
_____

PHONE _____ / _____ CEL _____ FAX
_____

OFFICE _____ / _____ E-MAIL
_____

CAPTAINS _____ WAITERS _____ BARTENDERS _____ CAT. ASS. _____ USHERS _____

BC ARRIVES _____ GUESTS ARRIVES _____ CAT. ARRIVES _____ PERSONS _____

CATERER _____ FUNCTION
_____

PHONE _____ / _____ CEL _____ FAX
_____

OFFICE _____ / _____ E-MAIL
_____

ADDRESS _____

LOCATION ACTIVITY_____

_____

MENU

_____

_____

_____

_____

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EQUIPMENT RENTAL

_____

_____

_____

JOB FROM DEPARTMENT

HK:----------

Laundry:----------

F/O:----------

SECURITY:----------

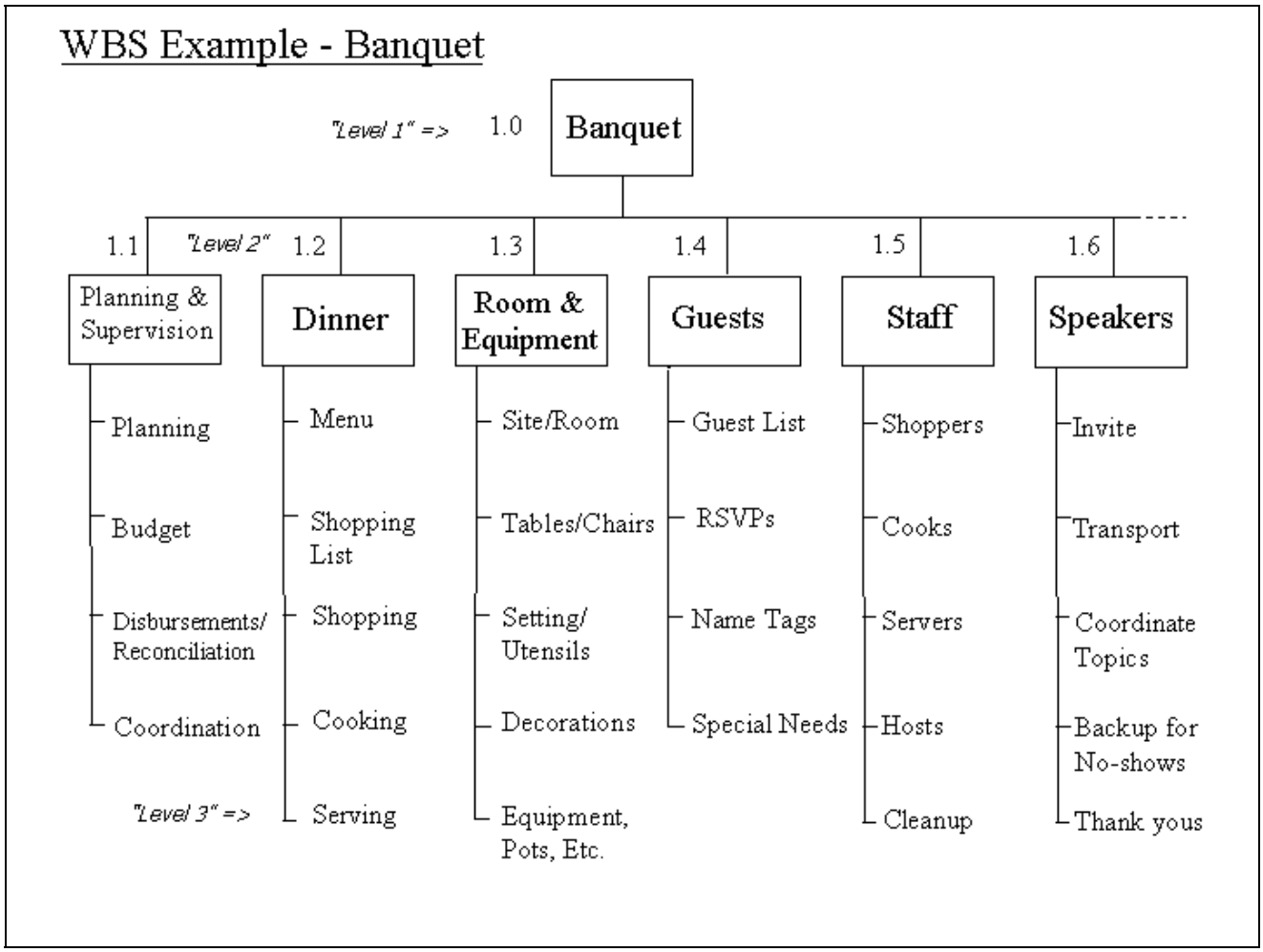
KITCHEN:----------

Cc: HK-ACCT-LAUNDRY-F/O-SECURITY-KITCHEN-STEWARDING-....

تمرين (7)

يتم تدريب المضيفين في مطعم الكلية على النقاط و التعليمات التي يجب مراعاتها أثناء الخدمة في الحفلات من مسؤولي الخدمة و يتم تطبيقها عملياً ما بين المجموعات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين (8)

يتم تدريب المضيفين في مطعم الكلية على كشف الضيوف المقيمين في الفندق من قبل مسؤولي الخدمة ويتم تطبيقها عمليا ما بين المجموعات .



م	اسم النزيل	الجنسية	اسم الشركة السياحية التابع لها	رقم الغرفة	عدد الأفراد	طريقة الدفع	نوعية الوجبات	مواعيد الوجبات	مكان تناول الوجبة	ملاحظات خاصة
المجموع			إفطار : 120			غداء :75		عشاء:75		

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 معرفة كيفية تقديم الطعام والمشروبات ومعرفة إعداد المطعم قبل التشغيل ومعرفة كيفية تجهيز المطعم قبل التشغيل .

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

الأهداف: عندما تكتمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على أن :

- تطبيق خطوات تجهيز الأثاث عمليا خلال ساعة
- تلميع الأدوات بطريقة عملية في خلال خمس دقائق.
- أن كونه قادراً على حمل الصواني والأكواب عمليا في خلال دقيقة

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

الوقت المتوقع للتدريب: أربع ساعات مع مراعاة التطبيق العملي في مطعم الكلية

الوسائل المساعدة:

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

متطلبات الجدارة:

- إتقان المهارات في الوحدة الأولى والثانية والثالثة .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إعداد المطعم للخدمة

تطبيق عملي تمرين رقم (1)

تنظيف المطعم

يتم تدريب المضيفين على إعداد و تطبيق قائمة الإشراف يومياً على مستوى النظافة في المطعم والتي تشمل :

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

14- الزجاجيات.

15- الفضية.

16- قوائم الطعام.

17- الأجهزة والمعدات.

18- الأثاث.

19- دورات المياه.

20- المنطقة الخلفية .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

صور لقائمة الإشراف

Service Standards Checklist (page 1/3)

Current Status	Standards	Action Required	To Be Completed By
	Host / Hostess		
	Host greets and welcomes guests immediately		
	Host smiling, friendly, has positive interaction with guests		
	Host gives accurate wait times		
	Guests seated efficiently and courteously		
	Host announces features / specials as menus are presented		
	Telephone is answered promptly		
	Guests are recognized and thanked as they leave		
	Dining Room		
	Guests are greeted at the table within 60 seconds		
	Features / specials described; personal recommendations made		
	Drink order arrives within ___ minutes		
	Appetizer order arrives within ___ minutes		
	Soups & salads delivered within ___ min.		
	Entrées arrive within ___ minutes of order		
	Food problems are promptly reported to kitchen personnel		
	Return to table with specific entrée questions within ___ minutes		
	Desserts arrive within ___ minutes of order		
	Check presented within ___ minutes		
	Cash or credit card picked up within ___ minutes		

Page 1

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Manager's Closing Checklist

Manager _____ **Date** _____

DONE		ACTION	COMMENTS
	1.	After business has slowed, cut appropriate labor. ___ Bus staff / dish room ___ Servers ___ Host ___ Bartender ___ Kitchen - line ___ Kitchen - prep	
	2.	Check with chef/kitchen manager to ensure all ordering has been completed. ___ meat ___ seafood ___ produce ___ dairy	
	3.	Check server sidework and closing duties prior to collecting check-outs.	
	4.	Restock all liquor to bar using pull sheets.	
	5.	Record all items issued in liquor running inventory.	
	6.	Close kitchen (never close prior to posted closing times).	
	7.	Close bar one hour after dining room is closed or as business dictates.	
	8.	Once customers have left the building, lock front door.	
	9.	Check restrooms to be certain they are empty, clean and free of debris.	
	10.	Check remaining staff sidework and closing duties. Collect all remaining server check-out sheets.	
	11.	Close bartender comps, collect drawer and complete check-out using a blind check-out sheet.	
	12.	Complete safe audit.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (2)

يتم تدريب المضيفين ضمن مجموعات على طريقة ترتيب وتجهيز دولاب الخدمة في مطعم الكلية ؟

كما في الشكل رقم ( ) التالي :



Side Station/Dummy Waiter

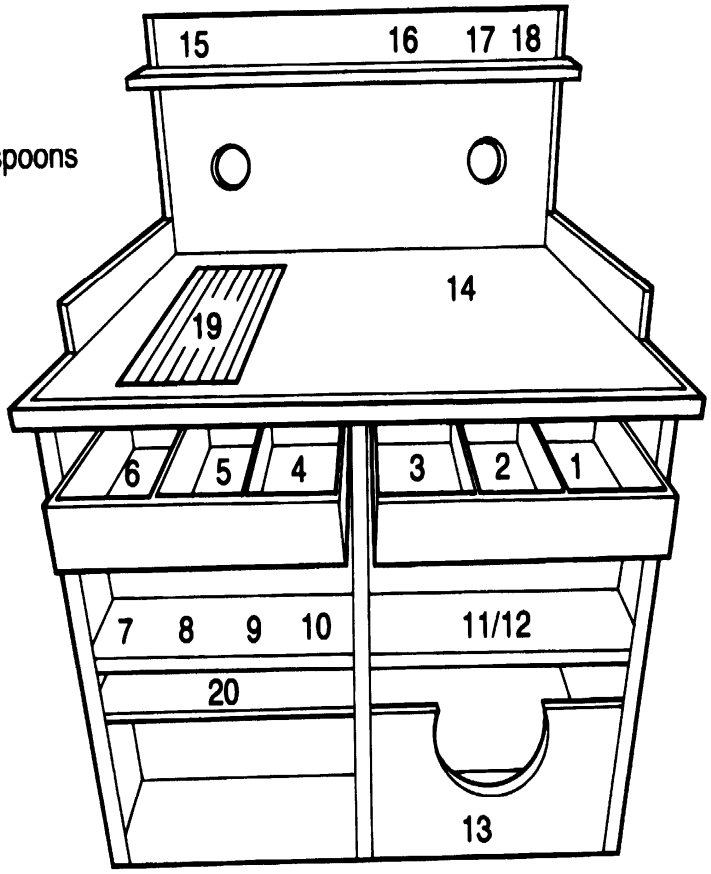
The side station is also called the *dummy waiter* or *service console*. This is a very important piece of furniture in a restaurant. It is used by the service staff for keeping all the service equipment at one place. It is also used as a landing table for the dishes picked up from the kitchen enroute to the table and the dirty dishes from the guest's table to the wash-up area. For the convenience of the service staff, the side station should be strategically located in a restaurant. The side station should be kept clean and presentable as it can be seen by the guests.

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



Side Station

The following service equipment can be stored in a side station:

Silvers	Creamers	Wine chiller and stand
Coffee pots	Teapots	Ice buckets and tongs
Finger bowls	Cruet sets	Sugar bowl; and tongs
Soup ladles	Butter dishes	Bottle openers
Cigar cutters	Bread baskets	Bud vases
Candle holders	Water cradle	Toothpick stand
Straw stand	Pot holders	Drip bowls

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (3)

يتم تدريب المضيفين ضمن مجموعات على طريقة ترتيب أثاث المطعم في مطعم الكلية

كما في الشكل التالي رقم ( )

Tables And Chairs

The size and shape of tables depends entirely on the availability of space and the kind of service envisaged. Normally three types of tables are used. They are *round*, *rectangular* and *square*.



Restaurant Tables

The height of the table irrespective of the shape should be **75 cm** from the floor level. The diameter of a round table to seat four people should be approximately **92 cm**. The size of a square table to seat two people should **76 cm sq** and **92 cm square** to seat four people. The size of rectangular table to seat four people should be **137 cm** x

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

76 cm. Commercial table tops come in a variety of materials: wood, metal, stone, tile and melamine. Many restaurant table tops are available with edged finishes to prevent scuffs and dents.

In some expensive tables, another table top is placed with revolving facility, on top of which the food is placed where the guests can rotate revolving top and serve himself, if he chooses to.

Chairs

Chair are available in various shapes, colors and sizes to suit all occasions. Because of the wide ranges of style, chairs come in varied height and width. However the dimension of chairs should be relative to table dimensions. The average height of the chair should be **92 cm.** The seat should be **46 cm** from the floor and **23 cm** from the top of the table. This would enable guests to sit and eat comfortably, without their legs touching the underside of the table.



يتم تدريب المضيفين ضمن مجموعات على معدات الخدمة في مطعم الكلية ؟

Service Equipments

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Elegant and attractive service ware, colorful and clean dishes, quality plates and glassware add to the decor of a restaurant. However, several factors have to be considered while selecting the equipment.

- Standard of the restaurant
- Types of service
- Décor and theme of the restaurant
- Type of clientele
- Durability of equipment
- Ease of maintenance
- Availability when stocks run-out for replacement
- Storage
- Flexibility of use
- Price factors
- Standardization

A hotel/restaurant should be well stocked with appropriate equipment to provide quality service. For multipurpose use and to cut down costs, most hotels/restaurants standardize equipment in terms of size and color. Food and beverage service equipment may be divided into glassware, chinaware and tableware which are further subdivided into flatware, cutlery and hollowware.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (5)

يتم تدريب المضيفين ضمن مجموعات على كيفية تجهيز العربات للخدمة من حيث النظافة والتجهيزات في مطعم الكلية

1. عربيات العرض و الخدمة - Services& Display trolley
2. عربية عرض الأجبان- Cheese Trolley
3. عربية عرض الخواتم- Dessert Trolley
4. عربية حفظ معدات الخدمةService Station Trolley
5. عربية خدمة-Serving Station
6. عربية عرض الحلويات- Cake Trolley
7. عربية خدمة لحم البقر بالفرن- Roast Trolley
8. عربية خدمة القهوة و شاي- Coffee & Tee Trolley
9. عربية الطهي أمام الزبون- Flambage Trolley
10. عربية الأمليت و الكراب-Crepe & Omelet Trolley

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

صورة مضيف يدفع عربية خدمة







WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

13



14



16



17



21





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

صورة لعربية حلويات



صورة عربية جبنة



صورة لعربية خدمة



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم(6)

يتم تدريب المضيفين على الطرق الفنية لتنظيف وتلميع الزجاجيات في المطعم التدريبي للكلية .

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 وتلميع الزجاجيات :

1. ضع الكوب في الماء الساخن ثم ارفعه كما في الشكل التالي ( )



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. ضع حرف فوطة التلميع في اليد اليسرى.
3. ضع قاعدة الكوب في منتصف راحة اليد اليسرى كما في الشكل التالي ( )



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. احفظ الكوب في المكان المناسب بعيداً عن الأتربة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة مضيفين يتأكدون من نظافة الزجاجيات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تطبيق عملي تمرين رقم (7)

يتم تدريب المضيفين على أنواع وأحجام الزجاجيات في المطعم التدريبي للكلية ..

Glassware

Glassware refers to glass and drink ware items besides tableware, such as dishes, cutlery and flatware, used to set a table for eating a meal. The term usually refers to the drinking vessels, unless the dinnerware is also made of glass. The choice of the right quality glass is a vital element if the cocktail is to be invitingly presented and give satisfaction to the consumer. Well designed glassware combines elegance, strength and stability, and should be fine and smooth rimmed and of clear glass.

Types of Glassware

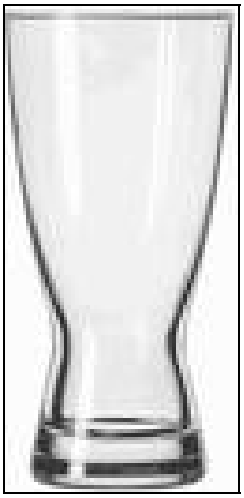
Many standard patterns and sizes of glassware are available to serve each drink. Most glass drinking vessels are either tumblers, flat-bottomed glasses with no handle, foot, or stem; footed glasses, which have a bowl above a flat base, but no stem; or stemware,

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

which have a bowl on a stem above a flat base. Neither a tumbler, footed, nor a stem, yard (beer) is a very tall, conical beer glass, with a round ball base, usually hung on the wall when empty.

Pilsner Glass

.



Stein



Flute Glass



.

Goblet or Chalice

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Snifters

.



Wheat Glass

.



Tulip Glass

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Cocktail Glass



Red Glasses





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

White Glass



.

Flutes



Sherry Glass



Coupette Glass



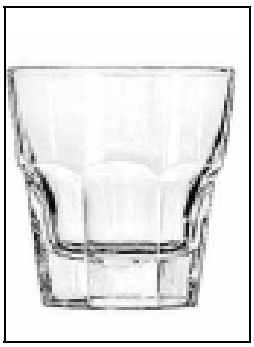
Pitcher



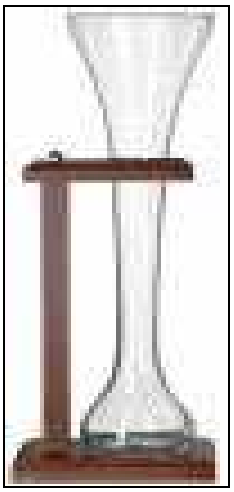
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Old Fashioned Glass

.



Yard Glass



Irish Coffee Cup



Coffee-Mug



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (8)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على كيفية التعامل مع الزجاجيات في المطعم التدريبي للكلية

Handling of Glassware

- Glassware is highly fragile and most delicate and expensive: hence utmost care has to be taken while handling glass equipments.

- Glasses are normally stored in a glass pantry and should be placed upside down in single rows on paper-lined shelves, to prevent dust settling in them.

- Tumblers should not be stacked inside one another as this may result in heavy breakages and accidents.

- The appearance of the drink mainly depends on the glass and therefore, the glass should be sparkling clean and attractive in shape and style.

- When glassware is machine or hand washed, each individual item must be polished and dried with a glass cloth made of linen, as water leaves stains on the glasses.

Glasses whether clean or dirty have to be handled by the base or stem, since the finger prints left on the glass necessitates polishing

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (9)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تنظيف وتلميع الفضيات (الشوك)في المطعم التدريبي للكلية

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 مطلقا أن تتم عملية التلميع أمام الضيوف في المطعم

تلميع الشوك

1. ضع الشوك باليد اليمنى في الماء الساخن مع ملعقة من الخل (كما في الشكل التالي رقم ( )



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. افرد الفوطة الخاصة بالتلميع على راحة اليد اليسرى.
3. ارفع الشوك باليد اليمنى من الماء . كما في الشكل التالي رقم ( )



4. ضع الشوك باليد اليسرى على الفوطة مع ضم اليد عليها
5. بواسطة اليد اليمنى امسك بحرف الفوطة المعاكس
6. أبدء بالتلميع من أسفل لأعلى

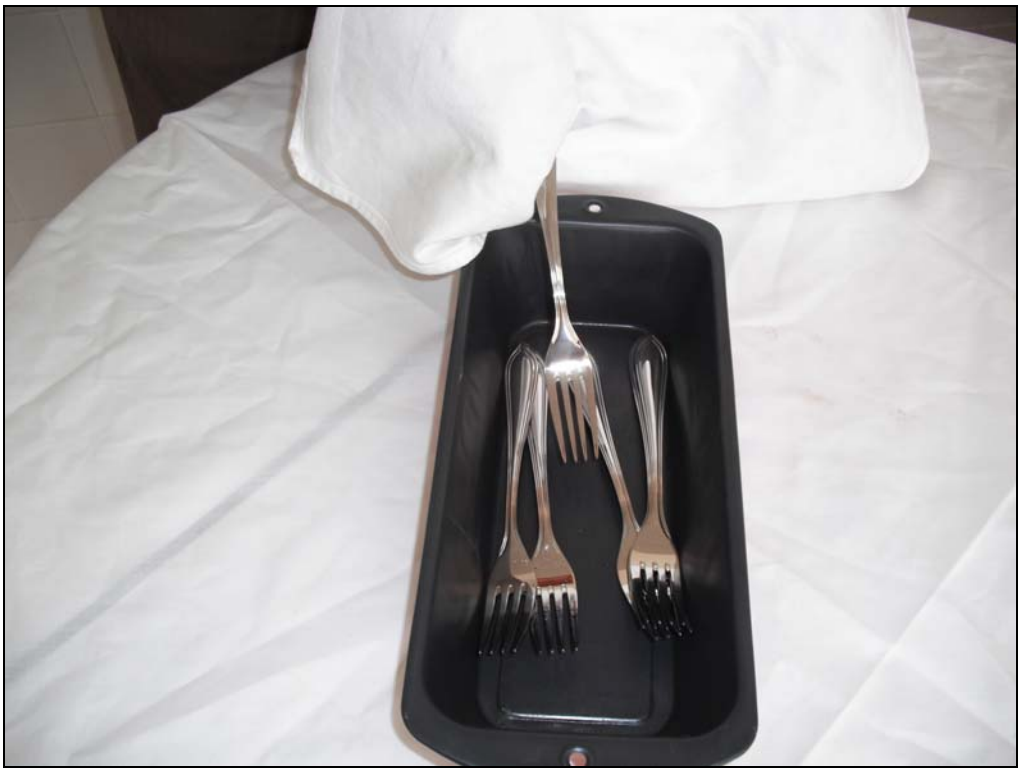
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



7. بأصبع الإبهام يتم تلميع أصابع الشوكة والتأكد من نظافتها.

8. مع الانتهاء من تلميع التجويف يتم تلميع اليد من أسفل إلى أعلى .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تطبيق عملي تمرين رقم (10)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تنظيف وتلميع الفضيات (ملاعق)في المطعم التدريبي للكلية

1. ضع الملاعق باليد اليمنى في الماء الساخن كما في الشكل التالي رقم ( )

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



2. افرد الفوطة الخاصة بالتلميع على راحة اليد اليسرى. كما في الشكل التالي رقم ( )



3. ارفع الملاعق باليد اليمنى من الماء.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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. (كما في الشكل التالي رقم ( )



8. مع الانتهاء من تلميع التجويف يتم تلميع اليد من أسفل إلى أعلى



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (11)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تنظيف وتلميع الفضيات (السكاكين)في المطعم التدريبي للكلية

1. ضع السكاكين باليد اليمنى في الماء الساخن(كما في الشكل التالي رقم ( )
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.

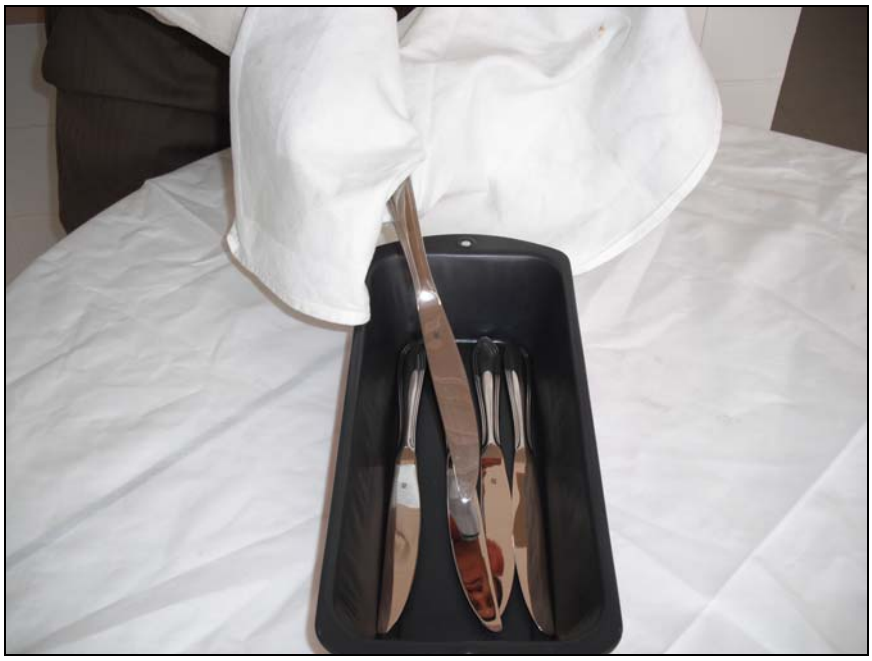
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6. أبدء بالتلميع مع ملاحظة ان 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



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (12)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على كيفية التعامل مع الفضية في المطعم التدريبي للكلية

❖ Flatware

Flatware denotes all forms of spoon and fork. Flatware, especially that used by most people when they eat informally, is usually made of stainless steel.

❖ Cutlery

Cutlery refers to knives and other cutting instruments.

❖ Hollowware

Hollowware refers to table service items such as sugar bowls, creamers, coffee pots, teapots, soup tureens, hot food covers, water pitchers, platters, butter plates and other metal items excluding flatware and cutlery.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Dessert Spoon- Dessert Fork- Dessert Knife- Dinner or Table Spoon -Dinner or Table Fork-

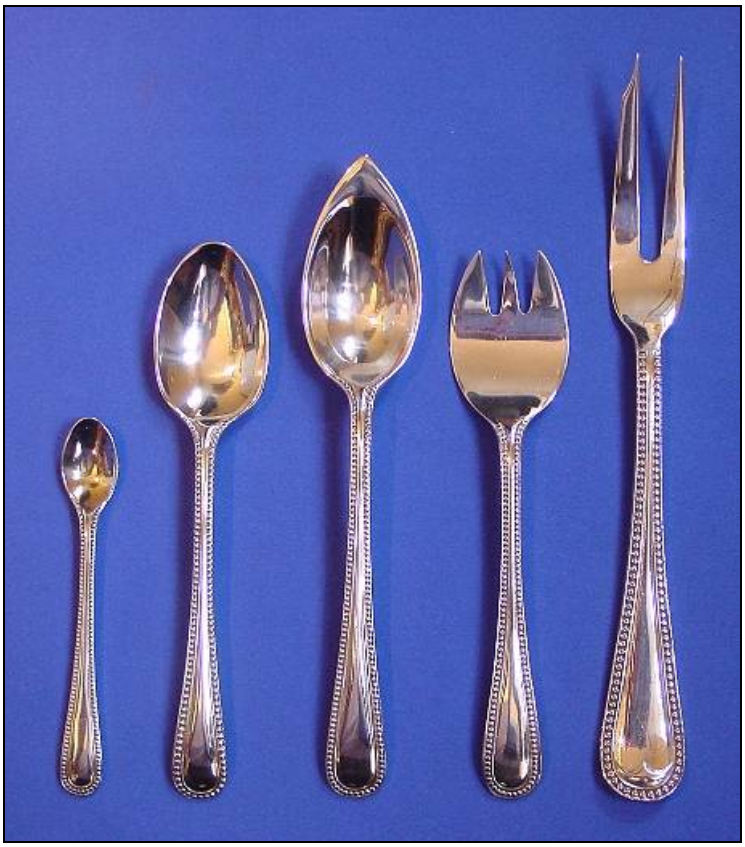
Dinner or Table Knife

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Fruit Fork, Fruit Knife, Fish Fork and Fish Knife

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Demitasse Spoon, Tea Spoon, Grapefruit Spoon, Oyster Fork and Escargot Fork

Flatware and Cutlery

Special Tableware

There is almost an unlimited range of flatware, cutlery and hollowware in use in the catering industry. Apart from the familiar knife, fork, spoon, vegetable dishes and lids, entrée dishes and lids, soup tureens, teapot, hot water jugs, sugar basins there are a number of specialist items of equipment available for use with specific dishes. Some common specialist equipments are listed below:

Special Tableware

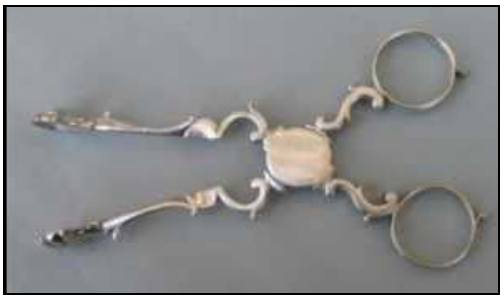
Silver Tea Tong

The silver tea tongs (called also silver sugar tongs or silver sugar nips) are used for lifting sugar cubes from the sugar bowls and add to tea cups. The basic forms in which they were made are:

- fire tongs, of two arms joined at one end by a pivot
- scissors tongs, of two arms pivoting at the centre, in the form of a pair of scissors (tea tongs or sugar nips) Ends of tongs may be serrated.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





Asparagus Holder
The asparagus holder is an utensil for a diner to hold a single stalk of asparagus. It is made of a single strip of metal, bent in the form of U-shaped tongs, with a small square plate at each end to grip the stalk.



Pastry Slicer
Pastry Slicer is used for serving pastries (portion of gâteau)

Pastry Fork
Pastry fork is a small fork designed for eating pastries and other desserts while holding a plate. It is typically designed so that it can be used with the right hand, while the left hand holds the plate. It therefore has the left side widened to be used like a knife to cut the food when pressed down on the plate. Left-handed pastry forks have the right side widened instead. This fork may also be used to lift fruit pieces from the plate.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Oyster Fork

A fork used for picking up shellfish cocktail or oysters. This fork is shaped like a regular fork, but it slightly smaller and the tines are curved outward.



Lobster Pick

This long, narrow utensil is used to pull every shred of meat from the hard-to-reach cavities (such as the legs) of lobsters and crabs. The tip of a lobster pick can either be pointed or in the shape of a tiny, two-prong fork.



Snail Tong and Snail Fork

Small, spring-operated tongs used to hold hot snail shells while extracting the snail. Unlike most tongs, these open by squeezing the handles. When the pressure is released, the tongs snap securely around the snail shell.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Snail Dish

It is a round dish with two ears having six indentations to hold portion of six snails.



Skewers

A long, thin, pointed rod that comes in various sizes. Skewers are made of metal or wood; the former often has a ring at one end. They're most often used to hold meat in place during cooking/ serving, as well as to skewer meat and vegetables to be grilled for shish kebab. The best skewers are square or flat-shaped that hold food securely when moved. Usually made of stainless steel.



Ice-cream Scoop

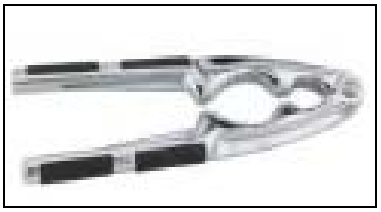
It is used to remove ice cream from a carton or other container while forming the ice cream into a ball or oval shape. Ice-cream scoops come in several styles and sizes.

The simplest is a plain metal scoop- or spade-shaped utensil. Next comes one shaped like a half-globe or oval with a spring-action lever in the handle. When squeezed, the lever moves an arc-shaped blade across the scoop's interior and ejects the ice-cream ball. The nonstick-style scoop has antifreeze sealed inside.



Nutcracker

It is a tool for cracking hard nutshells, usually consisting of two hinged metal arms between which the nut is squeezed.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Stainless Steel

Stainless steel flatware and cutlery is available in a variety of grades. Use of stainless steels and super stainless steels is expanding in a variety of markets. Stainless steels have higher resistance to oxidation (rust) and corrosion in many natural and man made environments; however, it is important to select the correct type and grade of stainless steel.

Stainless steel is finished by different degrees of polishing: high polish finish, dull polish finish and a light grey matt, non reflective finish, etc.

Stainless steel's resistance to corrosion and staining, low maintenance, relative inexpensive and familiar luster make it an ideal base material for tableware. Stainless steel neither tarnishes nor stains. It resists scratching far more than other metals and may, therefore, be said to be more hygienic.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (13)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على كيفية تلميع والتعامل مع الخزفيات (الصيني) في المطعم التدريبي للكلية

❖ **تنظيف الخزفيات (الصيني) الأطباق**

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 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 .

- طرق تنظيف الصيني :

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 .

Chinaware

China is a term used for crockery whether bone china (expensive and fine), earthenware (opaque and cheaper) or vitrified (metallized). Most catering crockery used nowadays tends to be vitrified earthenware, which is very durable and haven been strengthened. Crockery is also usually given rolled edges to make it more chip resistant.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Chinaware is made of silica, soda ash, and china clay, glazed to give a fine finish. Chinaware can be found in different colors and designs which are always coated with glaze. Chinaware is more resistant to heat than glassware. There are various classification of catering china. They are:

Porcelain

Porcelain is a ceramic material made by heating selected and refined materials, which often includes clay of kaolinite clay, to high temperatures. The raw materials for porcelain, when mixed with water, form a plastic body that can be worked to a required shape before firing in a kiln at temperatures between 1200°C and 1400°C. The toughness, strength, and translucence of porcelain arise mainly from the formation of glass at high temperatures and the mineral mullite within the fired body.

Bone China

Bone china is porcelain made of clay mixed with bone ash. This is very fine, hard china that is very expensive. The decorations are to be found under the glaze only. The price of bone china puts it out of reach of the majority of everyday caterers, and only a few of the top class hotels and restaurants would use it. The range of design, pattern and color is very wide and there is something to suit all occasions and situations.

Earthenware

Earthenware may sometimes be as thin as bone china and other porcelains, though it is not translucent and is more easily chipped. Earthenware is also less strong, less tough, and more porous than stoneware, but its low cost and easier working compensate for these deficiencies. Due to its higher porosity, earthenware must usually be glazed in order to be watertight.

Stoneware

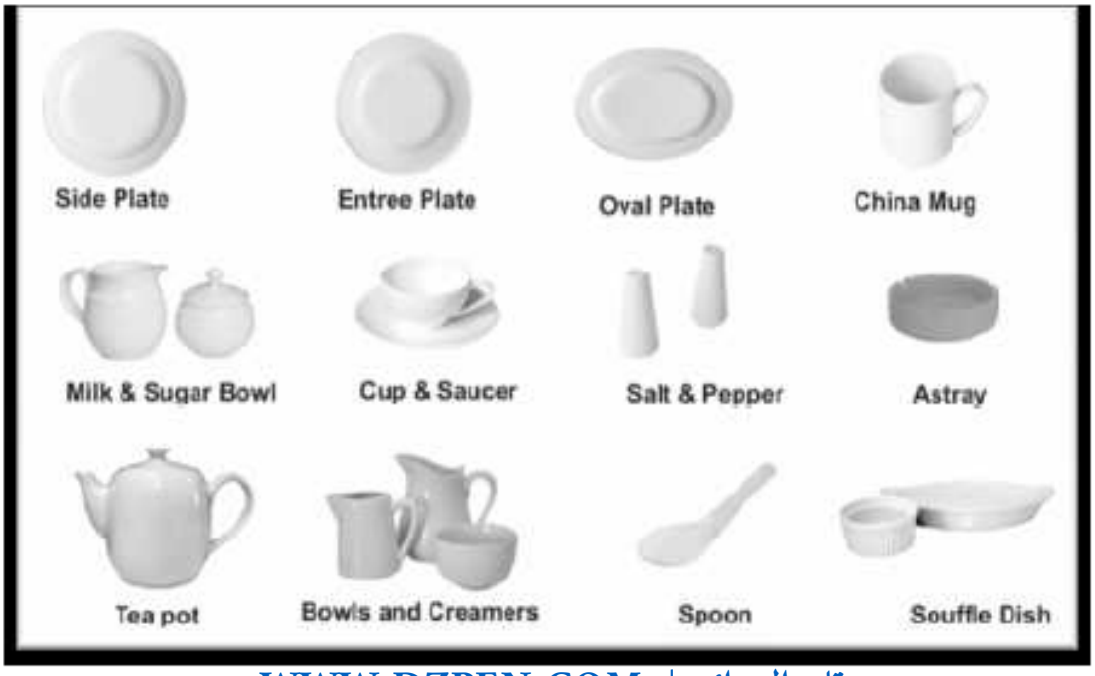
Stoneware is a hard pottery made from siliceous paste, fired at high temperature to vitrify (make glassy) the body. Stoneware is heavier and more opaque than porcelain. The usual color of fired stoneware tends to be

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

grayish, though there may be a wide range of colors, depending on the clay. It has been produced in China since ancient times and is the forerunner of Chinese porcelain.

Chinaware Serving Items

There are wide ranges of chinaware serving items and their sizes vary according to the manufacturer and the design produced. Recent developments in chinaware include the ovenproof ware (dishes, casserole and cocotte dishes), which allow food to be brought straight from the oven to the table.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Handling of Chinaware

Whatever quality of china or crockery is used, the most important thing to ensure is that it is washed, rinsed and dried correctly to ensure that no dirt, stains or streaks appear.

- Chinaware has a high breakage rate and, therefore, needs careful handling.
- They should be stored on shelves in piles or stakes of approximately two dozen each. Any higher may result in their toppling down.
- They should be stored at a convenient height for placing on, and removing from the shelves to avoid accidents.
- Chinaware should be kept covered to prevent dust and germs settling on it.
- Chipped and cracked items harbor germs and should, therefore, not be used and disposed off carefully.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (14)



في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تقنية حمل (الصواني، الملاعق والشوك، الكؤوس الخ..) في المطعم التدريبي للكلية.

بدء التدريب على الصواني الفارغة ثم يتدرج في وضع المعدات و الطلبات على الصواني و كذلك طريقة المشي بالصينية في داخل المطعم ثم خارجه مثل المدرج و المساعد ...إلخ

- **كيف تحمل الصواني :**

1- كن منتبهاً 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 مستعملا أصابعك الخمسة وكفة اليد لعمل التوازن ويفضل حملها باليد اليسرى .
2- احمل الصينية بطريقة تكسبك القدر الأكبر من السيطرة بارتفاع الصدر إلى جانب الجسم
3- تأكد من أن وضع الصينية متوازن ضع الأشياء الثقيلة في الوسط.
4- أخدم مباشرة من الصينية .

الصينية البيضاوية oval:

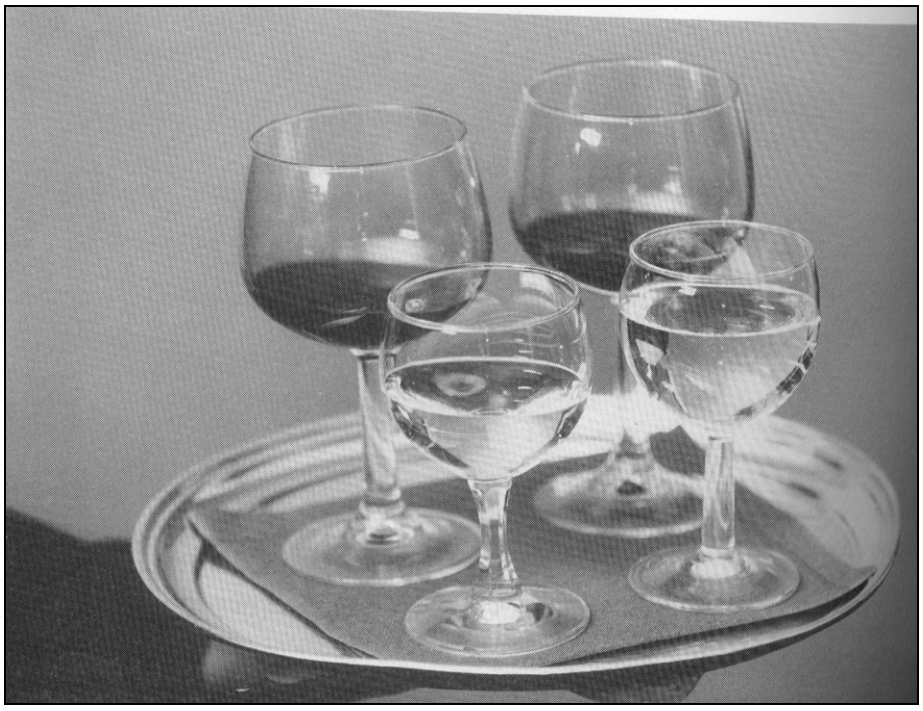
1- تأكد من أن وضع الصينية متوازن وضع الأشياء الثقيلة في الوسط.
2- إذا كانت الصينية ثقيلة فيمكن حملها على الأكتاف.
3- احملها بارتفاع الأكتاف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

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

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



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

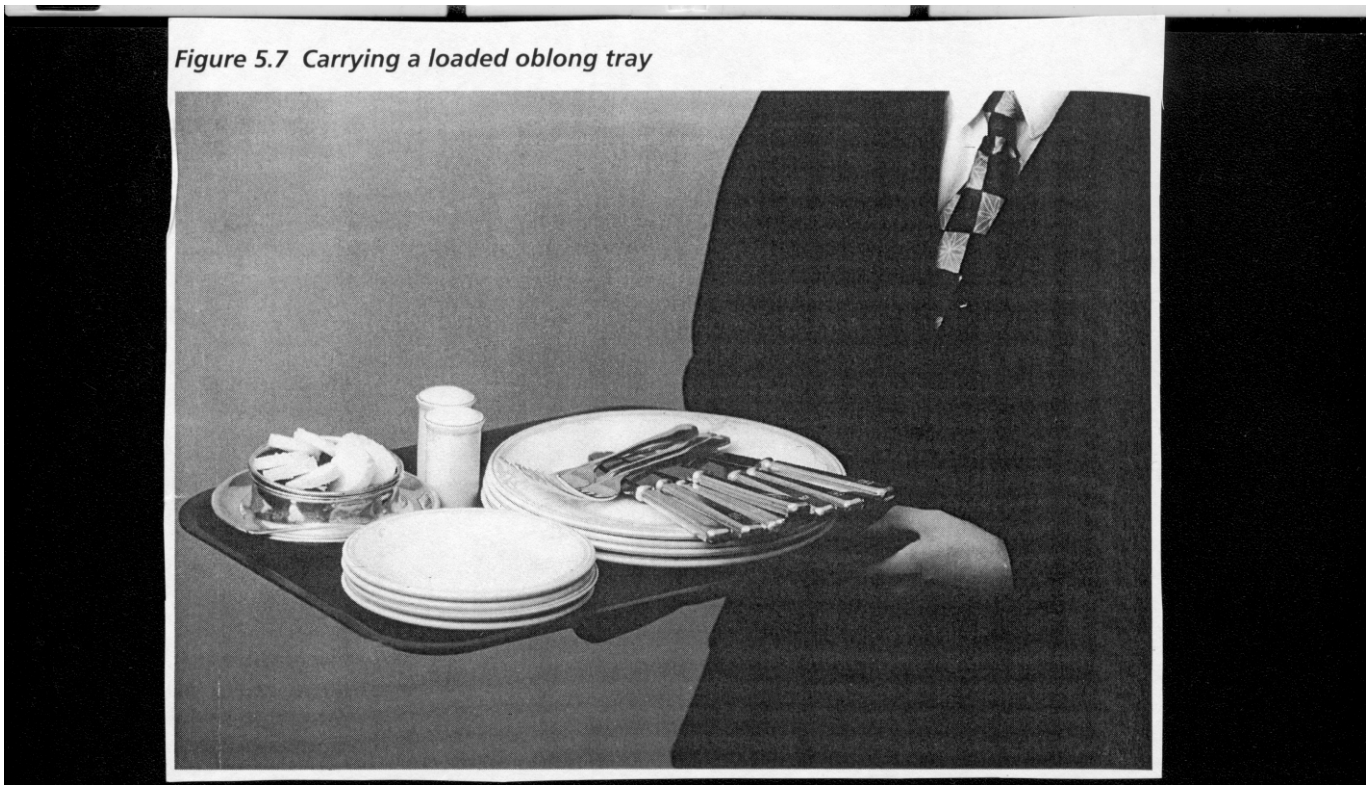


Figure 5.7 Carrying a loaded oblong tray

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الخامسة

إعداد المائدة قبل الخدمة

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

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

الأهداف: عندما تكتمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على أن:

- أن يتقن إعداد المائدة قبل الخدمة في خلال 15 دقيقة.
- أن يفرش المنضدة بطريقة عملية في خلال خمس دقائق.
- أن يثني فوط الطعام عمليا 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 مطعم الكلية

الوسائل المساعدة:

- استخدام التعليمات في هذه الوحدة.
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية لإظهار شرح المدرب.
- زيارة ميدانية لأحد المطاعم.
- الاطلاع على الصحف والمجلات و الانترنت.
- توفر أدوات المطعم التدريبي كاملة.

متطلبات الجدارة:

- إتقان المهارات في الوحدة الأولى والثانية والثالثة والرابعة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (1)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تقنية فرش المنضدة في المطعم التدريبي للكلية.

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 وان تكون نظيفة من جميع الاتجاهات تحت المفرش وهو ضروري لمنع صوت الأطباق وإزعاجها.
2. يجب وضع ميلتون.
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. افتح المفرش على المساحة عبر المنضدة على أن تكون الثنيتين وجههم بعيد والمضيف قابض على حافة المفرش وبين أصابعه الثنيتين
6. الثنية الأولى بين الإبهام والخنصر والثنية 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 الثنيات على خط واحد .
10. يتم إرجاع الكراسي لوضعها الصحيح.

تطبيق عملي تمرين رقم (2)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تقنية وضع الأدوات على المائدة وعربية و صينية خدمة الغرف الخاصة بالإفطار في المطعم التدريبي للكلية.





أدوات إفطار على مائدة بالمطعم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



أدوات إفطار على عربية خدمة الغرف

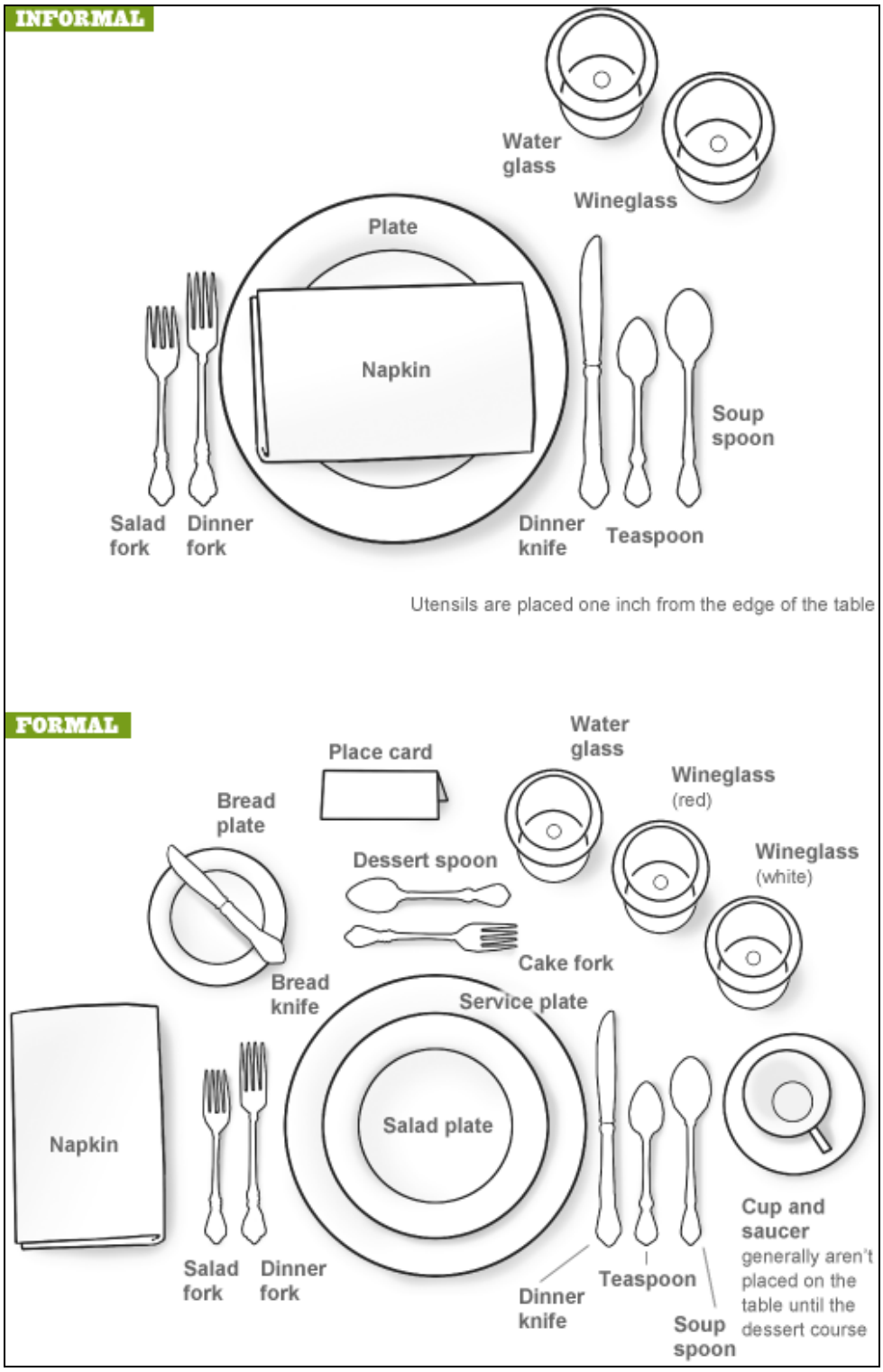


أدوات إفطار على صينية خدمة الغرف

تطبيق عملي تمرين رقم (3)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تقنية وضع الأدوات على المائدة الخاصة بالغداء في المطعم التدريبي للكلية و كذلك غداء على عربية خدمة الغرف. (كما في الشكل التالي)

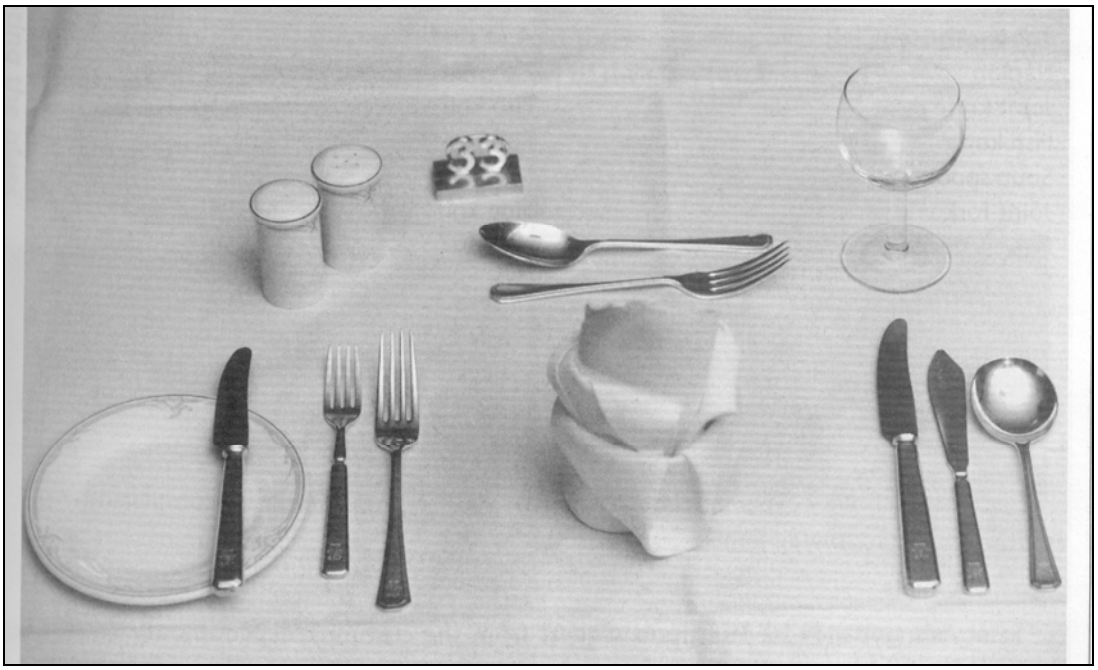


مخطط لترتيب موائد الغداء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



أدوات غداء على عربية خدمة الغرف

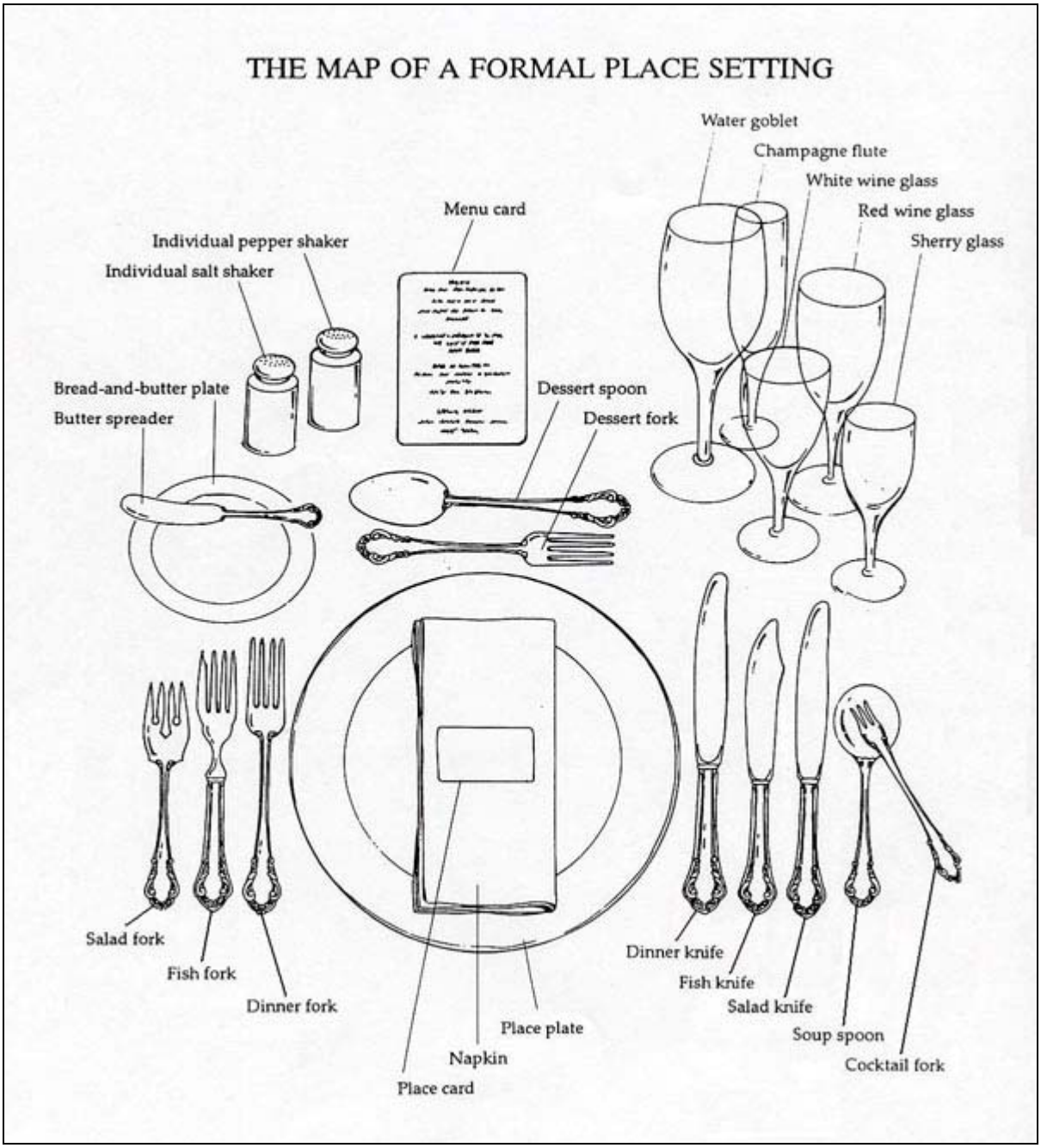


أدوات عشاء أو غداء حسب الطلب

تطبيق عملي تمرين رقم (4)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تقنية وضع الأدوات على المنضدة الخاصة بالعشاء في المطعم التدريبي للكلية و كذلك عشاء على عربية خدمة الغرف. (كما في الشكل التالي)



مخطط لترتيب موائد العشاء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



أدوات عشاء على عربية خدمة الغرف

تطبيق عملي تمرين رقم (5)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تقنيات ثني وترتيب فوط الطعام الخاصة بالضيوف بأشكال ونماذج مختلفة بالمطعم التدريبي .

أولا : الأرضي شوكة :

هذه طريقة جداً سهلة و تعطى منظراً خلاباً و مختلفاً عن الطوي الشائعة كما أنها مناسبة في المناسبات الراقية

1- يفرد المنديل على الطاولة

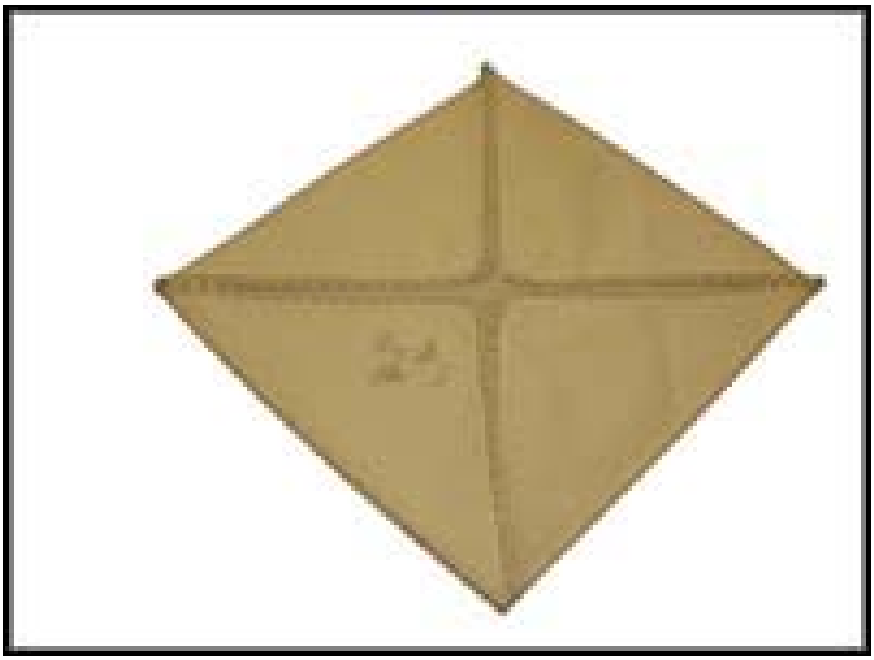


2- تطوى الزوايا الأربع بحيث تلامس كل زاوية منتصف المنديل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



3- يأخذ المنديل هذا الشكل بحيث تشير كل زاوية إلى نقطة المنتصف.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4- مرة أخرى تطوى كل زاوية بحيث يشير رأس الزاوية إلى نقطة المنتصف.



5- يأخذ المنديل هذا الشكل.



6- يقلب المنديل بحيث يصبح الجزء الظاهر هو الطبقة الملساء.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

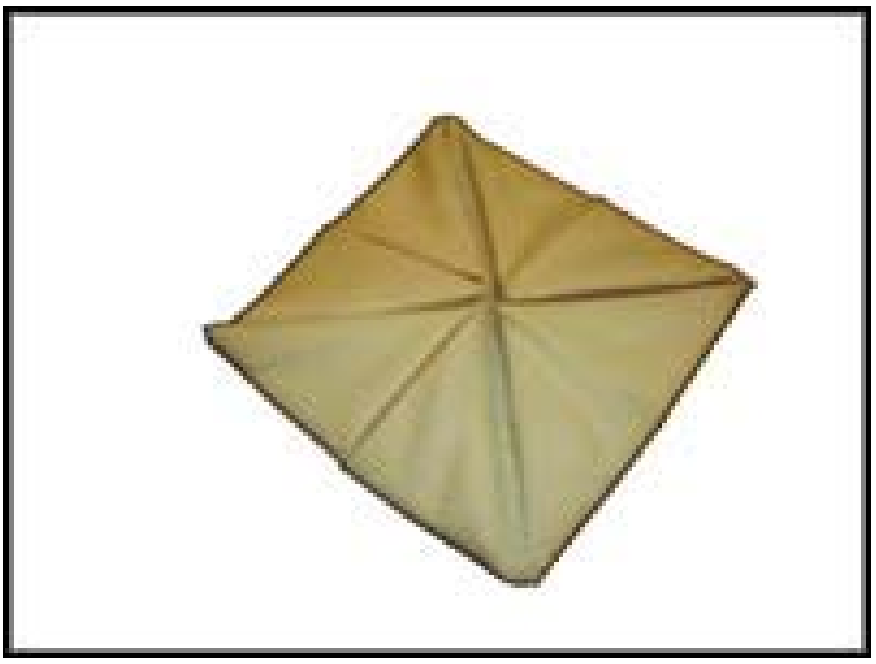


7- مرة أخرى تطوى كل زاوية نحو المنتصف.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

8- تثبت نقطة المنتصف باليد جيدا.



9- يسحب الجزء السفلي من كل زاوية و يرفع نحو الأعلى.



قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

10- يمكن الانتهاء عند هذه المرحلة و وضع الزينة في المنتصف و تقديمها أو الانتقال إلى الخطوة التالية

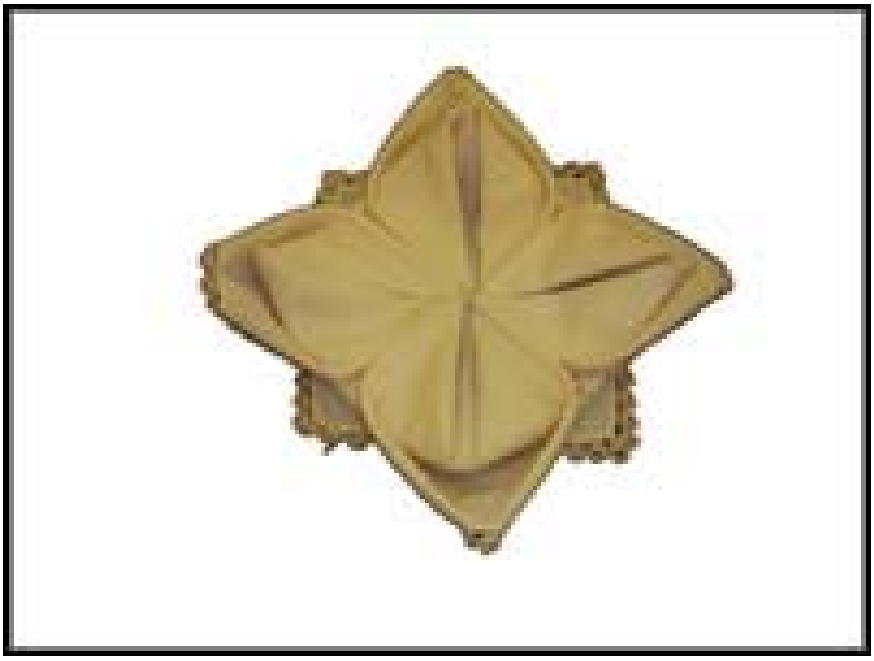


11- يسحب الجزء السفلي من الزوايا الصغيرة بحيث يصبح ظاهرا.



12- هكذا يصبح المنديل جاهزا للتقديم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



13- لكن لصورة أجمل يمكن أن يوضع في المنتصف زينة أو هدية ثم يوضع المنديل في الطبق.



ثانياً :مروحة الكأس :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1- يفرد المنديل على الطاولة.



2- يطوى مقدار 4 سنتيمتر من أسفل المنديل.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- يقلب المنديل بحيث تلاصق الثنية الطاولة.



4- يطوى المنديل بمقدار الثنية الأولى ثم يقلب.



5- يتم ثني المنديل بالطريقة السابقة حتى الوصول إلى نهاية المنديل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



6- يوضع المنديل في الكأس مع ثني الجزء الذي داخل الكأس قليلاً ثم تفك الثنيات بانتباه لأخذ شكل المروحة.



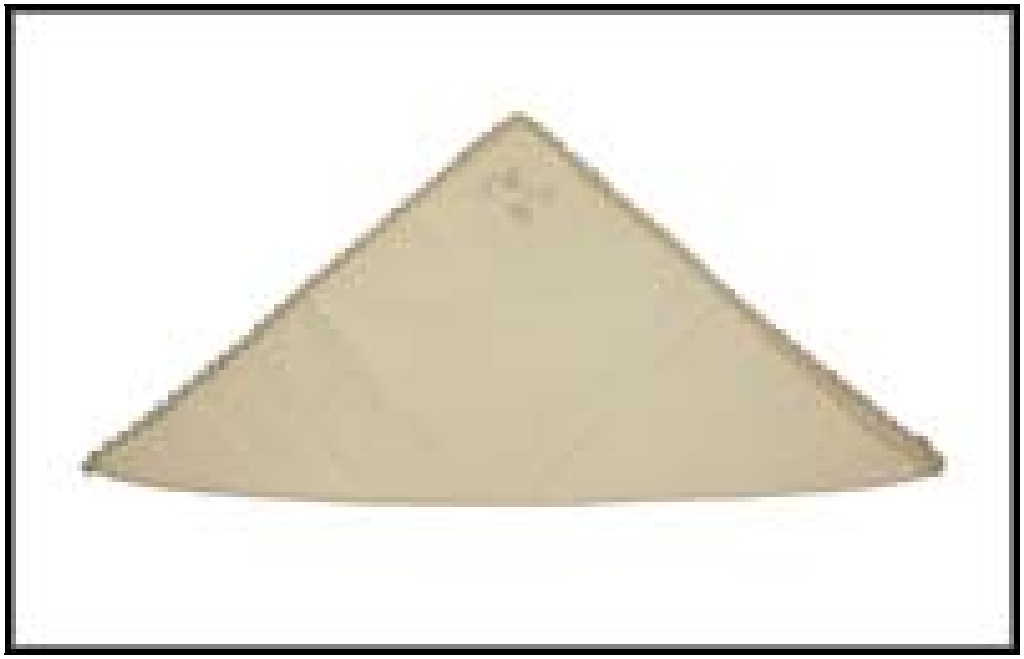
ثالثاً : التاج:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1- يفرد المنديل على الطاولة.



2- يطوى المنديل قطرياً بحيث يصبح شكله مثلث.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- يقلب المنديل بحيث تصبح قاعدة المثلث نحو الأعلى ثم تثنى الزاوية اليمنى نحو رأس المثلث.



4- و كذلك تثنى الزاوية اليسرى نحو الرأس.



5- يقلب المنديل بحيث تصبح الثنيات ملامسة للطاولة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



6- يثنى المنديل بالمنتصف بحيث يلامس الجزء الأعلى الجزء الأسفل.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

7- يثبت المنديل على الطاولة بحيث تكون قاعدة المثلث متعامدة مع الطاولة و تدخل الزوايا قليلا إلى الداخل كي يقف المثلث.



8- يوضع المنديل فوق الصحن.



قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

رابعا : المنديل المنضبط:

1- يفرد المنديل على الطاولة.



2- يطوى المنديل من المنتصف بحيث يلامس النصف الأسفل النصف الأعلى.



قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

3- يطوى المنديل ثانية حتى يلامس الجزء الأيمن الجزء الأيسر و يتم الحصول على منديل مربع الشكل

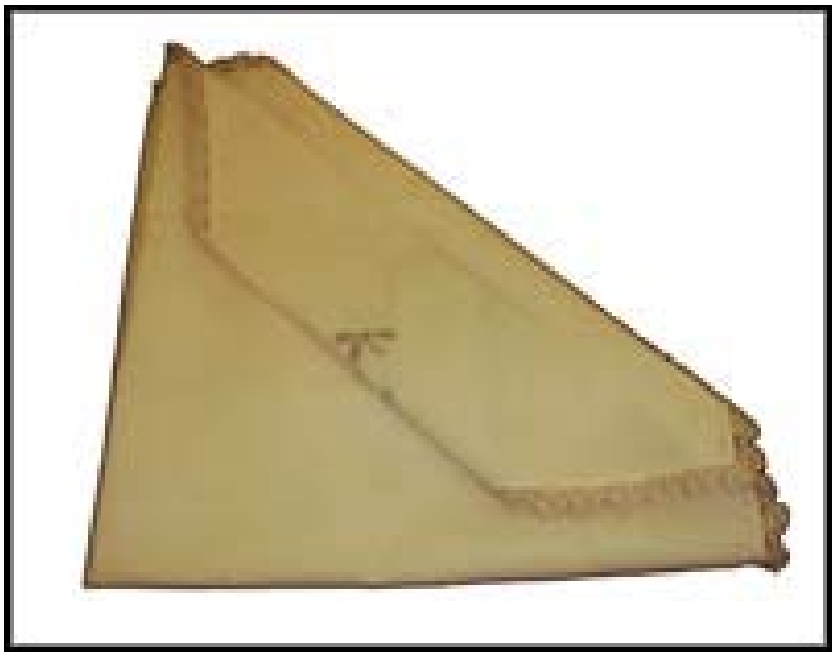


4- يؤخذ طبقتين الزاوية اليمنى العليا و تطبق بزاوية.

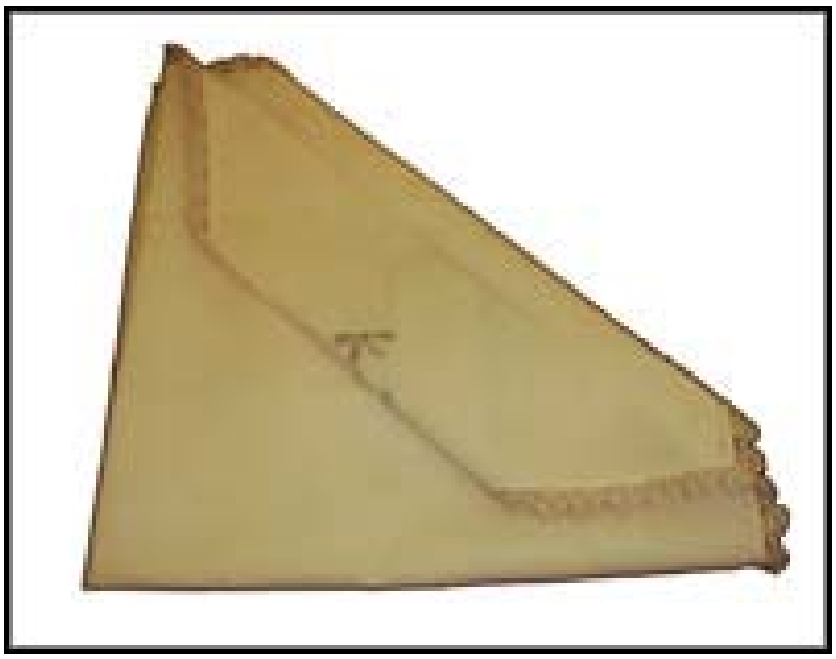


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5- تطبق أو تلف الزاوية إلى الداخل.



6- تطبق الطبقتين الأخرى من الزاوية اليمنى العليا إلى الخلف مع مراعاة ترك 3 سنتيمتر تقريباً من الثنية الأولى.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

7- يلف المنديل بحيث يكون في شكل معين.



8- تطوي الجهة اليمنى إلى الخلف.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

9- تطوى الجهة اليسرى إلى الخلف مشكلة الشكل النهائي للمنديل.



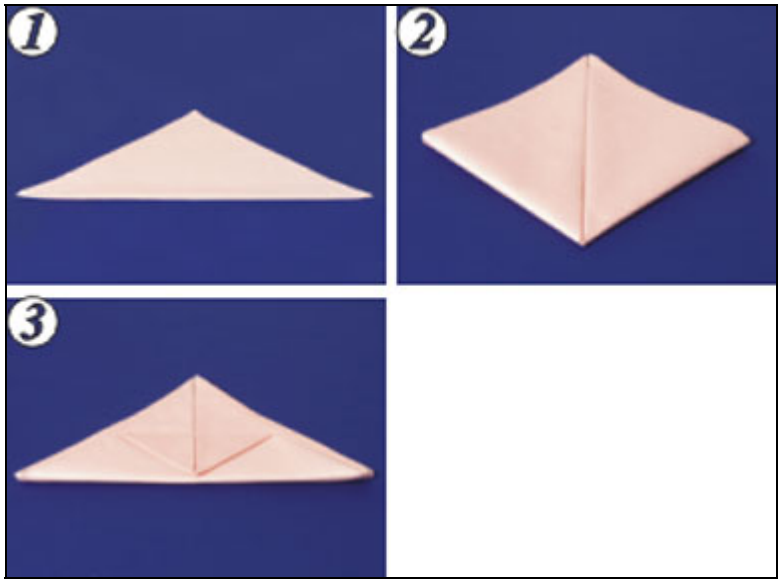
10- يمكن أن يوضع المنديل في الطبق مباشرة أو يوضع به الملعقة و الشوكة و السكينة ثم يوضع في الطبق.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خامساً :القبعة:

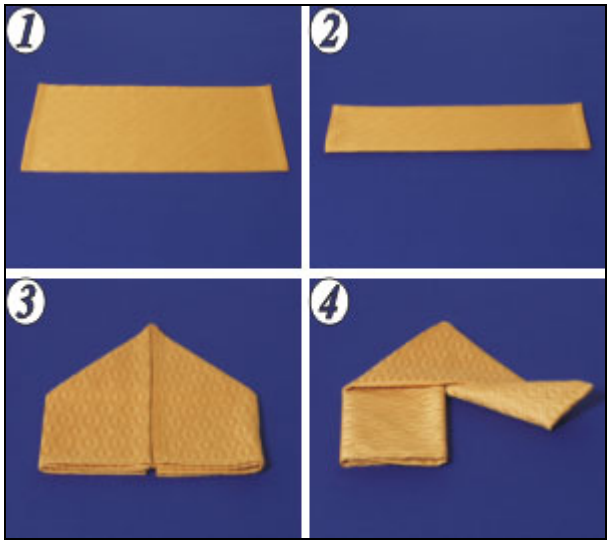




WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

سادساً : الشراع:

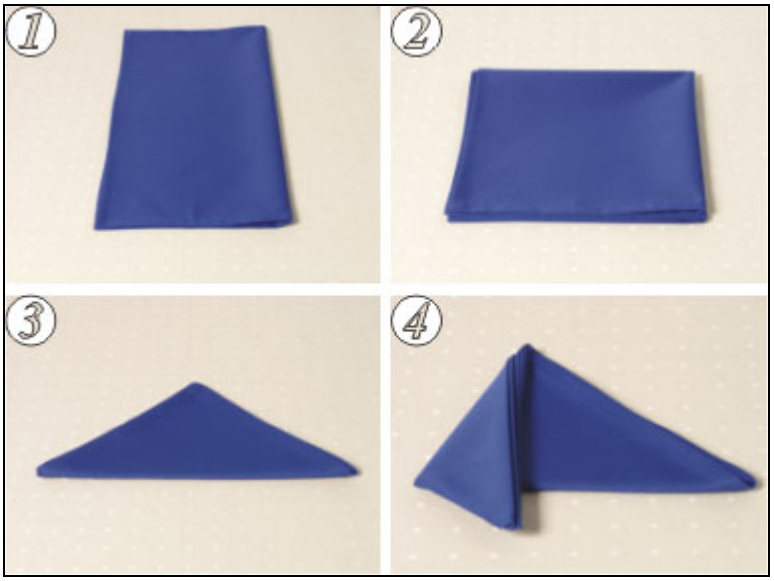




WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

سابعاً : الأمواج:

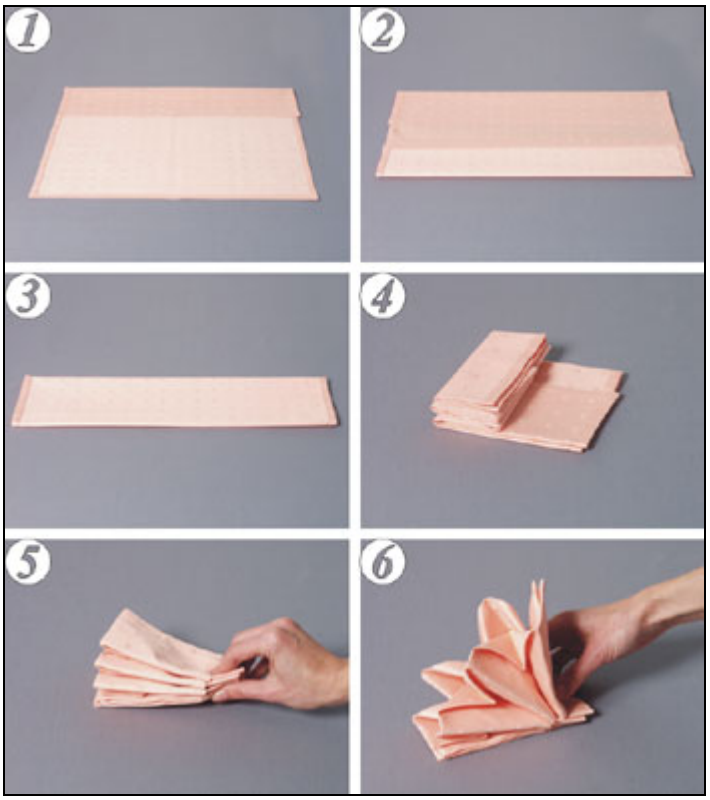




WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثامناً : المروحة :

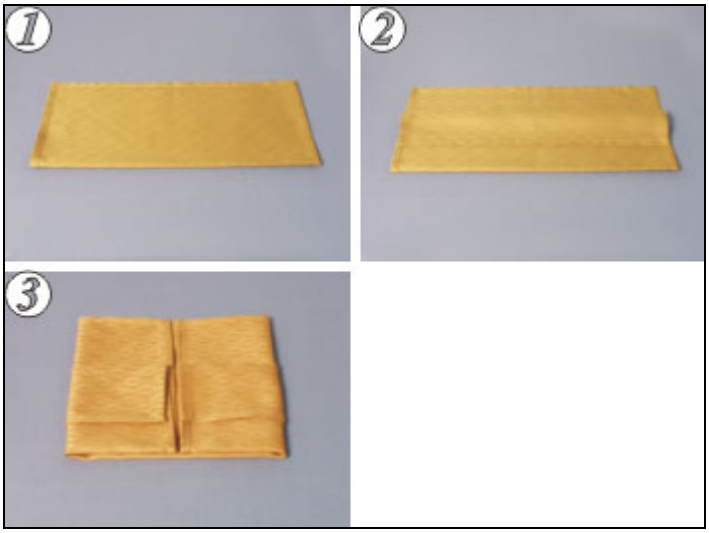




WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تاسعاً :الجيب:





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

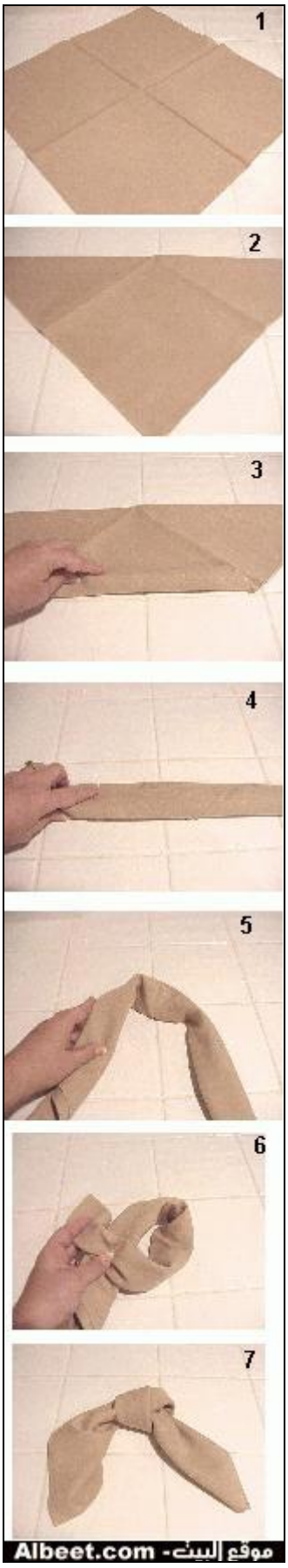
عاشراً : العقدة:

خطوة 1 : نطوي المنديل بشكل مربع بحيث يكون مركز المنديل في الأعلى .

خطوة 2 : صنع 2- 4 ثنيات صغيرة على كلّ جانب من المنديل

خطوة 3 : ثم يجهّز المنديل و تجمع الثنيات لكي يدخل في حلقة المنديل

خطوة 4 : ندخل المنديل في الحلق ثم ترتّب الثنيات بعض الشّيء كي تكون جذّابة



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الحادي عشر : الرسالة:



خطوة 1 : نطوي المنديل على شكل مربع.

خطوة 2 : قوم بطي كلّ جانب نحو المركز، بشكل لفات اسطوانية.

خطوة 3 : يجمع الطرفين و يجهّز كي يدخل في حلقة المنديل .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الثاني عشر : الدرج:

خطوة 1 : يفرد المنديل المربع بعد تنشيته جيداً و كيه.

خطوة 2 : يثني من المنتصف بحيث نحصل على شكل مستطيل

خطوة 3 : يثني مرة أخرى للمنتصف لكن الطرفين إلى الداخل بحيث نحصل على شكل مستطيل

خطوة 4 : يثني المستطيل كسرات صغيرة من أعلى لأسفل بشكل أكورديون

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الثالث عشر : الرسالة بشكل آخر:

1



2



قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

3



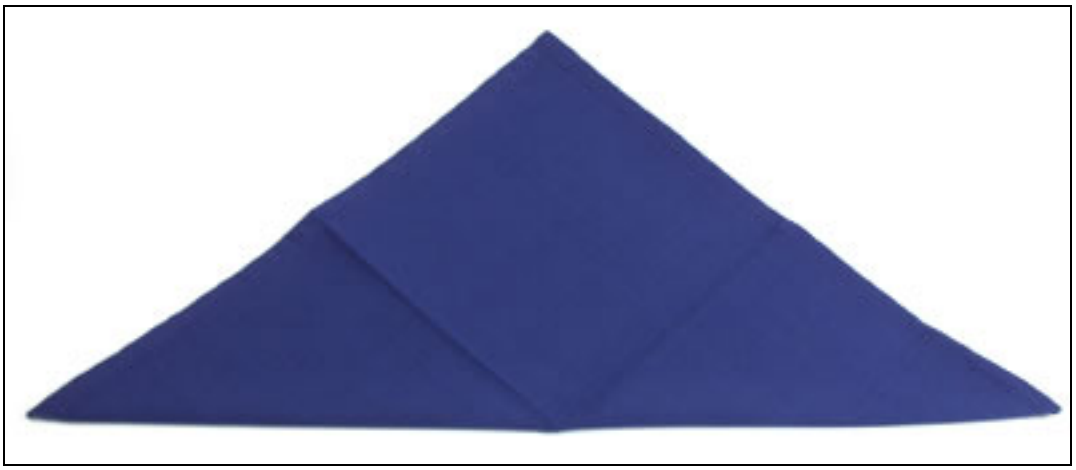
4



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الرابع عشر : الخيمة:

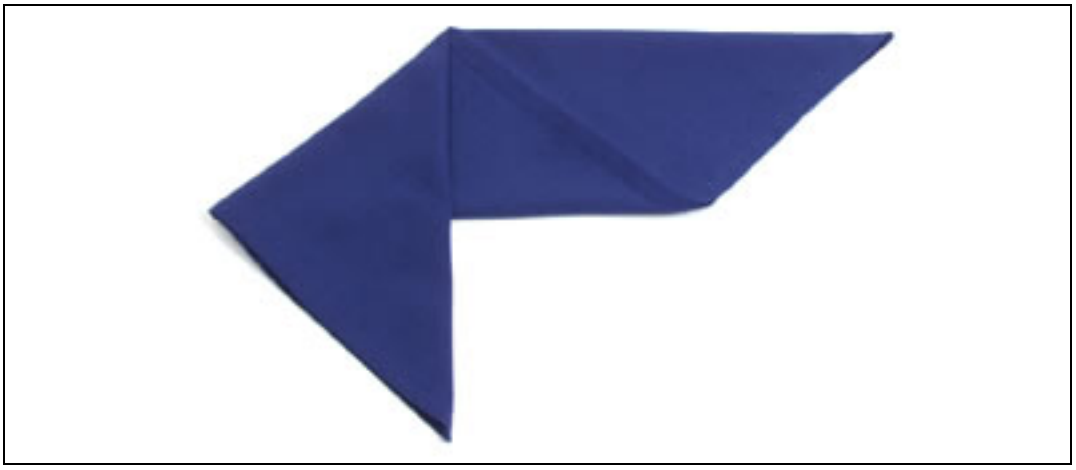
1



2

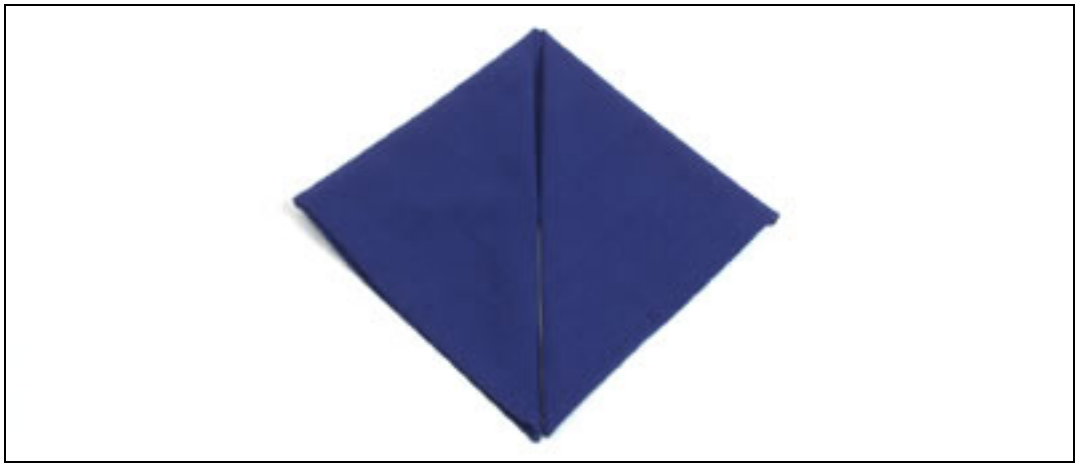


3

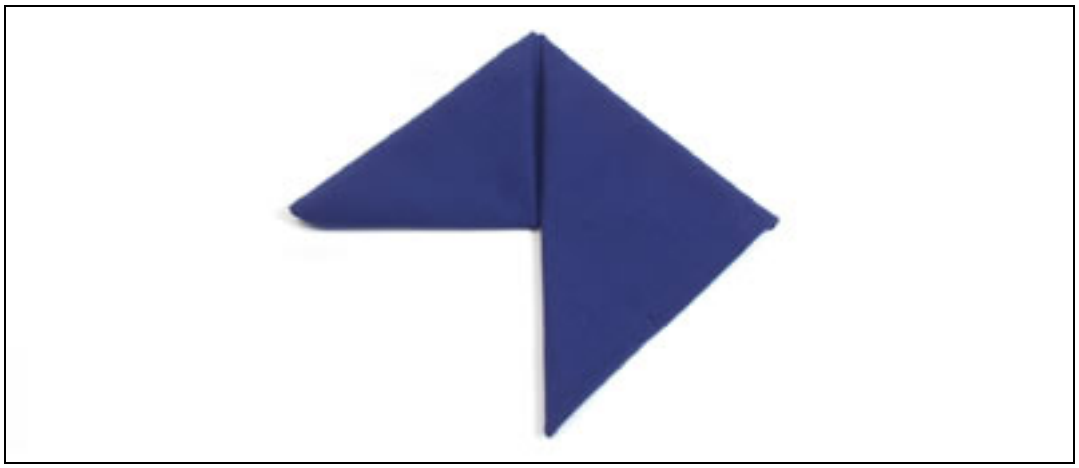


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4

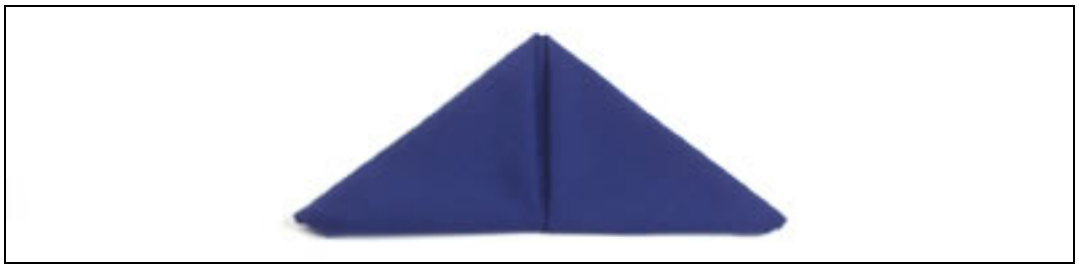


5



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6



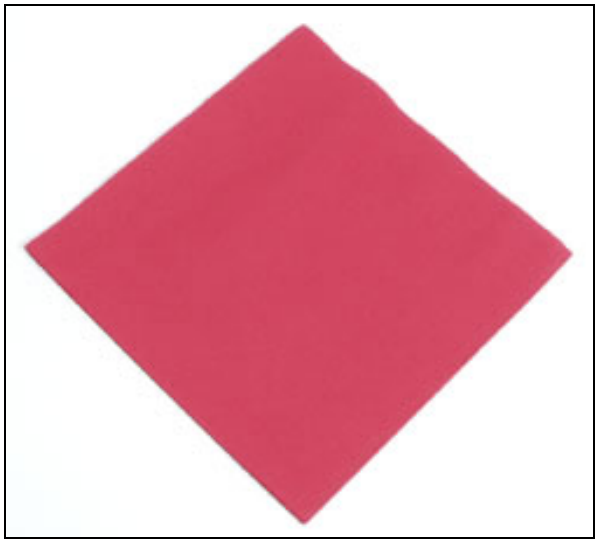
7



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الخامس عشر : الجيب السهم:

1

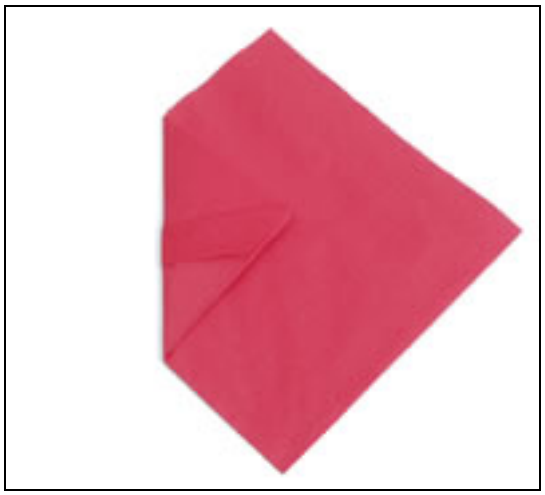


2



3

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



4

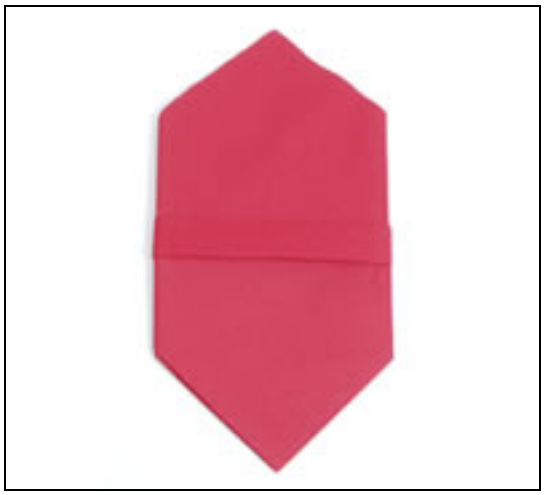


5



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6



7



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السادس عشر : العصفور:

1



2

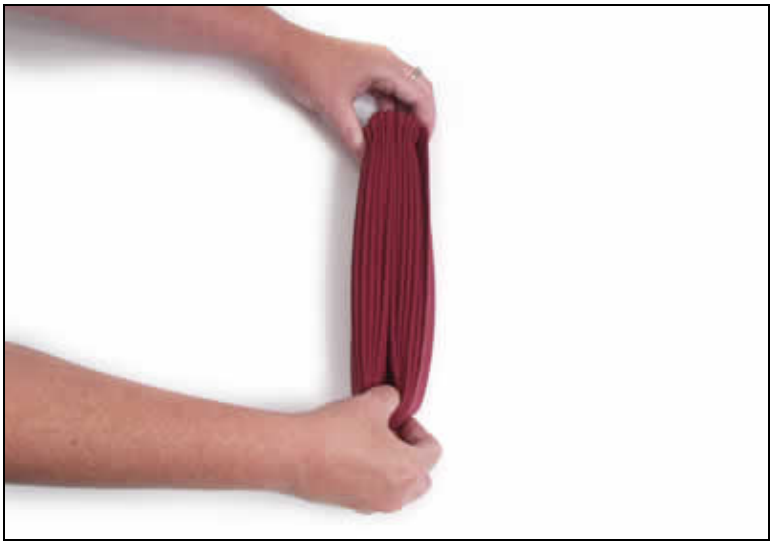


3

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



4



5

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (6)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تقنيات تنظيف وتعبئة وترتيب أطقم الملح والفلفل بأشكال ونماذج مختلفة بالمطعم التدريبي بالكلية(كما في الشكل التالي:



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تطبيق عملي تمرين رقم (7)

في هذا التمرين يتم تدريب المضيفين على تقنيات تنظيف وتنسيق المزهريات بأشكال ونماذج مختلفة بالمطعم التدريبي بالكلية.

ضع الباقات الصغيرة ذات الشكل الدائري أو المستطيل على الطاولات، 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 مقدوره تنظيف المزهرية باعتماد الحل الآتي : ضع فيها مزيجاً من الخل والملح ، مدة ليلة كاملة ، ثم اغسلها بالماء الساخن فتعود إلى نضارتها السابقة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



شكل ( ) مزهري

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفهرس

المحتوى	الصفحة
الوحدة الأولى :المطاعم و أنواعها (عملي)	1
تمرين رقم (1)	2
تمرين رقم (2)	4
تمرين رقم (3)	5
تمرين رقم (4)	6
تمرين رقم (5)	8
الوحدة الثانية تعريف بمهنة المضيف(عملي)	12
تمرين رقم (1)	13
تمرين رقم (2)	14
تمرين رقم (3)	16
تمرين رقم (4)	17
تمرين رقم (5)	18
تمرين رقم (6)	20
تمرين رقم (7)	22
تمرين رقم (8)	23
تمرين رقم (9)	24
الوحدة الثالثة التعليمات المتعلقة بالمطاعم والأقسام المساندة للضيوف (عملي)	31
تمرين رقم (1)	32
تمرين رقم (2)	34
تمرين رقم (3)	37
تمرين رقم (4)	39
تمرين رقم (5)	40
تمرين رقم (6)	42

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمرين رقم (7) 43
تمرين رقم (8) 44
الوحدة الرابعة: إعداد المطعم للخدمة(عملي) 46
تمرين رقم (1) 47
تمرين رقم (2) 50
تمرين رقم (3) 52
تمرين رقم (4) 54
تمرين رقم (5) 55
تمرين رقم (6) 59
تمرين رقم (7) 62
تمرين رقم (8) 69
تمرين رقم (9) 70
تمرين رقم (10) 73
تمرين رقم (11) 75
تمرين رقم (12) 77
تمرين رقم (13) 83
تمرين رقم (14) 86
الوحدة الخامسة :إعداد المائدة قبل الخدمة (عملي) 88
تمرين رقم (1) 89
تمرين رقم (2) 90
تمرين رقم (3) 92
تمرين رقم (4) 94
تمرين رقم (5) 96
تمرين رقم (6) 131
تمرين رقم (7) 132

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر